Sana'a University Journal of Human Sciences
مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية
Vol. 3 | No. 7 | Page 523 – 548 | 2024
https://journals.su.edu.ye/index.php/jhs
ISSN : 2958-8677

استراتيجيات إصلاح الصورة في اتصالات الأزمات
دراسة كيفية لاستجابة وزارة الصحة اليمنية لأزمة وفيات أطفال اللوكيميا بمستشفى الكويت

Image Repair Strategies in Crisis Communications
A Case of the Death of Children with Leukemia at Kuwait Hospital

Hatim Ali Hyder Moqbel Al-salhi

Researcher-Department of Public Relations and Advertising - Faculty of Mass Communication
Sana'a University -Yemen

حاتم علي حيدر مقبل الصالحي

قسم العلاقات العامة والإعلان
كلية الإعلام – جامعة صنعاء – اليمن

الملخص:

خلال الأزمات تستخدم المنظمات أشكال مختلفة من استراتيجيات الاستجابة للأزمة للحد من آثارها على صورة وسمعة المنظمة، ولهذا فقد هدفت الدراسة الحالية إلى تحليل وتقييم استراتيجيات إصلاح الصورة التي وظفتها وزارة الصحة العامة والسكان اليمنية في الاستجابة للأزمة الصحية (وفيات الأطفال المصابين باللوكيميا في مستشفى الكويت بصنعاء) في ضوء نظرية إصلاح الصورة لبينوا (Benoit) وبالاعتماد على المنهج الكيفي في التحليل، أظهرت النتائج أن الوزارة وظفت سبع استراتيجيات لإصلاح الصورة، وقد نجحت الوزارة في توظيف بعض هذه الاستراتيجيات التي تناسب طبيعة الأزمة الصحية، ومنها: استراتيجية تحويل اللوم لطرف خارجي، وتمكنت من استخدام الأساليب الإقناعية لتدعيم هذه الاستراتيجية، كما وظفت الوزارة استراتيجيات: عدم القدرة على السيطرة، والتدعيم، والتهوين بشكل فعال.

في المقابل استخدمت الوزارة بعض الإجراءات التصحيحية التي جاءت غير متسقة مع استراتيجية تحويل اللوم؛ ولذلك أوصت الدراسة الجهات ذات العلاقة بالأزمة بضرورة دراسة الإجراءات التصحيحية بشكل جيد بحيث تتسق مع بقية الاستراتيجيات الأخرى، كما قدمت الدراسة بعض التوصيات للمؤسسات الصحية التي قد تواجه نفس الأزمة.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات إصلاح الصورة، الأزمات الصحية، الأطفال المصابين باللوكيميا، اليمن

Abstract:

In times of crisis, organizations implement various strategies to repair their image and protect their reputation. This study aims to analyze and evaluate the image repair strategies employed by the Yemeni Ministry of Public Health and Population in response to a health crisis involving the deaths of children with leukemia at Kuwait Hospital in Sana'a. Utilizing Benoit's image repair theory and a qualitative analysis approach, the findings reveal that the Ministry adopted seven strategies to restore its image. Notably, the Ministry successfully implemented several strategies that were appropriate for the nature of the health crisis, including the strategy of shifting blame to an external party, which it supported with persuasive techniques. Additionally, the Ministry effectively utilized strategies such as Defeasibility, Bolstering, and Minimization.

Conversely, the Yemeni Ministry of Public Health and Population undertook some corrective actions that were inconsistent with the blame-shifting strategy. As a result, the study recommends that organizations facing health crises carefully select corrective actions and ensure their alignment with other strategies. Furthermore, the study offers recommendations for health organizations that may encounter similar crises.

Keywords: image repair strategies, health crises, children with leukemia,Yemen.

المقدمة

تعرضت وزارة الصحة العامة والسكان اليمنية للانتقادات الواسعة من قبل جهات متعددة، نتيجة (أزمة وفيات أطفال اللوكيميا) التي حدثت في شهر سبتمبر 2022م، بوحدة أورام الدم في مستشفى الكويت – صنعاء، إثر تلقيهم لدواء مُهرب، ومن بين الجهات التي حمّلت وزارة الصحة والهيئة العليا للأدوية مسؤولية وصول الأدوية المزورة وضعيفة الجودة إلى اليمن: نقابة ملاك صيدليات المجتمع، وبعض وسائل الإعلام ومشاهير وسائل التواصل الاجتماعي.

وتؤدي مثل هذه الأزمة التي تعرضت لها وزارة الصحة العامة والسكان اليمنية لأضرار في صورتها المتشكلة لدى الجماهير؛ مما يتطلب إطلاق عملية إصلاح الصورة لتصحيح الضرر.

ويرتكز إصلاح الصورة على فرضية أن الصورة سلعة ثمينة، وبالتالي عندما تتعرض تلك الصورة للتهديد، يمكن تصميم الرسائل لتخفيف الضرر على المنظمة نتيجة وقوع الأزمة أو الحدث المهدد لصورتها (Hambrick, Frederick & Sanderson, 2015, 198).

ويتم تحفيز الأفراد والمؤسسات عندما تتعرض الصور المؤسسية للتهديد لتقديم دفاع عن تلك الصورة (Brinson& Benoit, 1996, p.30) ووفقا لـ (Benoit, 1997) فإن الهجوم أو الشكوى المسببة للأزمة تتكون من عنصرين: الأول أن المتهم يعتبر مسؤولاً عن فعل ما، والثاني أن هذا الفعل يعتبر مسيئًا. وسواء أكانت الحالة التي تواجه الأزمة مؤسسة أم فرد، ينبغي أن تعتقد هذه الحالة بأنها مسؤولة عن العمل العدواني، كما أنه لا يهم ما إذا كانت هذه الحالة المتهمة بالأزمة مسؤولة في الحقيقة عن ذلك الفعل، ولكن المهم هو نظرة أصحاب المصلحة المعنين إليها على أنها مسؤولة عن ذلك الفعل (p.178).

وقد حاولت الوزارة في إطار إصلاح صورتها التي شُوهت من قبل الأطراف الأخرى نتيجة الأزمة، إلى إصدارها بيان صحفي تم توزيعه على وسائل الإعلام، كما عقدت مؤتمرًا صحفيًا وضحت فيه تفاصيل الأزمة، وأجابت على استفسارات الصحفيين، إلى جانب ذلك تم إحالة رئيس الهيئة العليا للأدوية ونائبه إلى النيابة العامة للتحقيق، وطالبت الوزارة منظمة الصحة العالمية بمخاطبة الشركة الهندية المصنعة للدواء بالتحقيق في أزمة تلوث الدواء، وتحمُّل مسؤوليتها حسب اللوائح الصحية الدولية (المجلة الطبية، 2022).

كل ما سبق، حفز الباحث لإجراء دراسة علمية لتحليل الاستراتيجيات الاتصالية التي وظفتها وزارة الصحة العامة والسكان في الخطابات والمؤتمرات الصادرة عنها من أجل إصلاح صورتها أمام الرآي العام.

الخلفية المعرفية لأزمة وفيات أطفال اللوكيميا بصنعاء

في الأحد 24 سبتمبر 2022م، حصلت الأزمة المعروفة بـ "وفيات أطفال اللوكيميا"، في وحدة أورام الدم بمستشفى الكويت بصنعاء، حيث اشتكى أحد الأطفال المصابين باللوكيميا من الصداع والتقيؤ المستمر، وفي اليوم التالي تزايد عدد الحالات التي أخذت الدواء، وعادت لوحدة اللوكيميا تشتكي من مضاعفات؛ حيث وصلت إلى 12 حالة، وفي نفس الليلة اجتمع طاقم الأطباء والتمريض في الوحدة، وتم التعامل مع المضاعفات التي حدثت للأطفال المرضى باعتبارها التهاب سحايا وحمى شوكية، وتم حجزهم

بغرف الرقود بالوحدة، كما تم التواصل بجميع الحالات الأخرى التي أخذت الدواء وعادت للبيوت، وطُلب منهم العودة للمستشفى للبقاء تحت الملاحظة نتيجة وجود خطأ في الدواء، حيث وصل عدد الحالات التي أخذت الدواء (29 حالة) تم التواصل مع جميعها، سواء التي اشتكت من مضاعفات أو تلك التي لم تظهر عليها المضاعفات، وتم ابلاغ الحالات التي لم تشتكي من مشكلة، أنه في حالة حدوث تقيؤ أو صداع أو أي مشكلة فإن عليهم العودة للوحدة، كما تم التواصل بمركز الأورام والهيئة العليا للأدوية، وابلاغهم بحصول مشكلة مع الأطفال نتيجة استخدام ثلاثة أنواع من الأدوية، منها دوائين تستخدم دائما، ودواء انقطع منذ ثلاثة اسابيع، وتم توفيره من الصيدليات الخارجية عن طريق أولياء الأمور، وأخذت اللجنة التابعة للهيئة العليا للأدوية كل الأدوية التي تم استخدامها لفحصها، وقد توفت أول حالة في يوم الاثنين 25 سبتمبر، وتدهورت الحالة الصحية لبعض الأطفال بسرعة، و دخلت بعض الحالات الأخرى في غيبوبه، وتم التواصل مع الوزارة والمجلس الطبي، وعُقد أول اجتماع في الوحدة يوم الخميس 28 سبتمبر بحضور وزير الصحة، وتم توزيع الأطفال على المستشفيات القريبة التي تتوفر فيها أجهزة تنفس صناعي (قناة الإيمان، 2022).

وقد أصدرت وزارة الصحة العامة والسكان بيانًا صحفيًا بشأن الأزمة يوم الخميس 13 أكتوبر، أي بعد أسبوعين من وقوعها، مشيرة في البيان إلى تلقيها بلاغ من وحدة أورام الدم في مستشفى الكويت بصنعاء بحدوث مضاعفات بين عدد من حالات الأطفال المصابين بسرطان الدم (اللوكيميا) وأن الوزارة فور تلقي البلاغ قامت بتقديم الرعاية اللازمة والشاملة، وتشكيل فريق للتحقق والاستجابة من الجهات المعنية، وأشار البيان إلى وفاة عشرة أطفال من أصل 19 طفلًا تتراوح أعمارهم بين (3–15 سنة) من المصابين بسرطان الدم، تعرضوا لمضاعفات إثر تلقيهم لدواء تم تهريبه إلى صيدلية خاصة، حيث يتلقى تسعة أطفال الرعاية في عدد من مستشفيات العاصمة، وأن حالتهم خفيفة باستثناء طفل واحد منهم لازال في العناية المركزة.

وأوضح البيان أن الدواء المهرب لم يمر عبر إجراءات الهيئة العليا للأدوية أومناقصات المركز الوطني للأورام، كما أضاف البيان بأن إجراءات التحقيق توصلت إلى وجود تلوث بكتيري في التشغيلة الدوائية، وأن الجهات المختصة تحقق في طريقة دخول الدواء إلى اليمن، وسند البيان مسؤولية الأزمة إلى تحالف العدوان، إذ عجزت وزارة الصحة عن تأمين الأدوية الحيوية لهؤلاء الأطفال، بسبب تأخرها في المنافذ الخاضعة لهيمنة دول تحالف العدوان، ولفت البيان إلى إحالة القضية للنيابة العامة لاستكمال إجراءات التحقيق واتخاذ الإجراءات القانونية الرادعة (وزارة الصحة العامة والسكان، 2022).

وفي 17 أكتوبر 2022م، عقدت الوزارة مؤتمرًا صحفيًا لإطلاع الرأي العام على آخر المستجدات بقضية وفاة عدد من الأطفال المصابين باللوكيميا، وفي المؤتمر أضاف رئيس المجلس الطبي، إلى البيان السابق، بأن من تلقوا الدواء المهرب (الميثوتركسات–Methotrexate) تسعة وعشرين طفلًا عن طريق الحقن بالظهر، من بينهم عشرة أطفال لم يصابوا بأية مضاعفات، بينما تعرض تسعة عشر طفلًا منهم لمضاعفات، أدت لوفاة عشرة أطفال منهم، كما أشار رئيس المجلس الطبي إلى فحص الدواء في معامل

الهيئة العليا للأدوية، وعدد من المستشفيات الخاصة، والمختبر المركزي بصنعاء، وقد كشفت نتائج الفحص عن تلوث تشغيلة واحدة فقط من الدواء ببكتيريا قاتلة، أدت إلى التهابات سحائية شديدة لدى الأطفال.

ويُقصد بالتشغيلة الدوائية كما وضحها رئيس الهيئة العليا للأدوية والمستلزمات الطبية، بأنها من نفس صنف الدواء لكن لهذه التشغيلة تاريخ صنع وانتهاء محدد، يختلف عن التشغيلات الأخرى التي صنعت بتاريخ مختلف، وأن هذا الصنف الدوائي يتم استيراده رسميًا من قبل المركز الوطني لعلاج الأورام، ويُصرف مجانا للمرضى، لكن التشغيلة التي نمت فيها البكتيريا لم تستورد رسميًا، وإنما أُدخلت بالتهريب أثناء نقص الأدوية الرسمية المستوردة من هذا الصنف؛ نتيجة الحصار وتأخر الشحنات في المنافذ التي تسيطر عليها دول التحالف، وأوضح رئيس الهيئة العليا للأدوية بأن تهريب الدواء يأتي بكميات بسيطة عبر شنطة سفر لبعض المسافرين أو الطلاب أو المرضى القادمين من الخارج، كما أشار إلى أن الفحص الذي استغرق 14 يوما كان السبب وراء تأخير إعلان النتائج من قبل الوزارة (وكالة الأنباء اليمنية "سبأ"، 2022).

الدراسات السابقة:

نقدم في هذا القسم عرضًا موجزًا للأدبيات السابقة التي بحثت استراتيجيات إصلاح الصورة وفق نظرية إصلاح الصورة لـ بينوا (Benoit) ونقسمها إلى محورين، **الأول:** الدراسات التي تناولت استراتيجيات إصلاح الصورة أوقات الأزمات الصحية، **والثاني:** الدراسات التي تناولت استراتيجيات إصلاح الصورة في الأزمات غير الصحية، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

المحور الأول: الدراسات التي تناولت استراتيجيات إصلاح الصورة أوقات الأزمات الصحية

• تناولت دراسة (Pinardi, 2022) تحليل الاستراتيجيات المستخدمة لتحسين صورة الصين على المستوى العالمي أثناء الأزمة العالمية كوفيد-19، وجمعت الدراسة بين نظرية إصلاح الصورة لبينوا مع إطار سياقي يحدد المتغيرات الثقافية والاجتماعية والسياسية المؤثرة على استراتيجيات الاتصال الصينية، وأظهرت النتائج أنه في بداية تفشي المرض كان استراتيجية الاجراءات التصحيحية التي استهدفت الاسواق الرطبة قد خففت جزئيا الاتهامات الدولية خلال الوباء، كما شهدت الاتصالات الصينية تحولا متزايدا نحو استراتيجيات غير عادية في المجتمعات الأسيوية، من خلال الاعتماد على "دبلوماسية الذئب المحارب" لمواجهة الغرب.

• وهدفت دراسة (Masngut & Mohamad, 2021) إلى تحديد أنواع استراتيجيات إصلاح الصورة التي استخدمتها الحكومة الماليزية في وسائل التواصل الاجتماعي لمواجهة أزمة كوفيد-19 COVID-19، وتحليل ردود الرأي العام على هذه الرسائل، وتوصلت الدراسة إلى استخدام الحكومة الماليزية جميع الاستراتيجيات الخمس لنظرية إصلاح الصورة في اتصالاتها عبر الفيس بوك، وكانت الإستراتيجية الأكثر استخدامًا هي التقليل من العدوانية، حيث تضمن بيان صادر عن وزير الصحة الحاجة لتقليل الزيارات إلى المستشفيات كإجراء استباقي لتقليل خطر الإصابة بالفيروس، تليها الإجراءات التصحيحية، ثم التهرب من المسؤوليات، ثم الحرمان، ثم الاعتذار.

• وهدفت دراسة (الوائلي، 2021) إلى تحليل خطابات خلية الأزمة في محافظة واسط بالعراق لمواجهة خطر

اتشار فايروس كورونا، ودورها في إصلاح صورة الحكومة، وتوصلت الدراسة إلى استخدام خلية الأزمة لاستراتيجيات الإجراءات التصحيحة يليها استراتيجية الإنكار، ثم التهرب من المسؤولية، ثم التقليل من شأن الحدث، وأخيرا استراتيجية الاعتذار.

* وحللت دراسة (Carmack, 2020) استراتيجيات إصلاح الصورة لحالة الخطأ الطبي الإشعاعي لشركة كوكس هيلث CoxHealth لعام 2010م، عندما تلقى 76 مريضًا عن طريق الخطأ جرعات عالية مميتة من الإشعاع لعلاج سرطان الدماغ. واستخدمت شركة CoxHealth مجموعة متنوعة من استراتيجيات إصلاح الصورة أبرزها: استراتيجية تحويل اللوم، واستراتيجية التهوين، واستراتيجية الدعم والإجراءات التصحيحية، علاوة على ذلك استخدمت شركة CoxHealth بشكل كبير استراتيجية التعالي لتحويل النقاش عنها من النقاش حول الخطأ إلى النقاش حول نشاط وفاعلية الشركة في المجتمع؛ لتأطير أنفسهم كعملاء تغيير يناصرون سلامة المرضى.

• وبحثت دراسة (Aspriadis, 2021) استراتيجيات إصلاح الصورة التي استخدمها رئيس وزراء اليونان للتعامل مع المرحلة الثانية من وباء كورونا، وخلصت الدراسة إلى استخدام رئيس وزراء اليونان لاستراتيجية الهجوم المضاد لتذكير الخصوم بأنهم يفعلون نفس الشيء، كما استخدم استراتيجية التعالي، إلى جانب استراتيجية التدعيم من خلال الثناء على الذات.

• وتناولت دراسة (Zhang & Benoit, 2009) تحليل خطاب وزير الصحة الصيني Zhang Wenkang بشأن فيروس سارس SARS، في مؤتمرين صحفيين عُقدا في 2003، وأظهرت الدراسة بأن وزير الصحة استخدم ثمان استراتيجيات لإصلاح الصورة، هي (الإنكار، وعدم القدرة على السيطرة، والتدعيم، والتهوين، والتمايز، والهجوم، والاجراءات التصحيحية)، وأشارت النتائج إلى وجود تناقض في رسائل الخطاب، حيث بُني الخطاب على معلومات غير دقيقة؛ ولذا بأت جهوده بالفشل، وتم إقالته من منصبه.

• وهدفت دراسة (Brinson and Benoit,1996) إلى تحليل الاستراتيجيات التي استخدمتها شركة Dow Corning أثناء الأزمة الصحية (الاتهامات الموجهة إليها بتطوير غرسات ثدي ضارة مصنوعة من السيليكون)، حيث أظهرت النتائج بأن الشركة استخدمت استراتيجية إنكار الاتهامات، والتهرب من المسؤولية على المنتج، والتهوين ردًا على الاتهامات، وهذه الاستراتيجيات جعلت الشركة تبدو غير مسؤولة وغير نزيهة، وقد تم التقليل من الضرر المستمر عندما تبنت الشركة مسؤولية الحدث، وعبرت عن أسفها لارتكاب الخطأ، ووعدت بتصحيح الإجراءات.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت استراتيجيات إصلاح الصورة في الأزمات غير الصحية:

فيما يتعلق بأزمات السلع والمنتجات:

• وجد (Blaney, Benoit & Brazeal, 2002) في دراستهم حول أزمة الإطارات في شركة Bridgestone–Firestone، بأن استراتيجية الاعتذار كانت مناسبة وضرورية، لكن الإجراء التصحيحي (سحب الإطارات) تناقض مع إنكار الشركة وجود عيوب في إطاراتها.

• وتناولت دراسة (Harlow, Brantley & Harlow, 2011) كيفية مواجهة شركة بريتش بتريليوم British Petroleum أزمة انفجار جهاز

الحفر قبالة سواحل لويزيانا الأمريكية في 20 ابريل 2010، وخلصت الدراسة إلى استخدام الشركة لاستراتيجيات الإجراء التصحيحي، وتعويض الضحايا، في المقابل لم تستخدم الشركة إلقاء اللوم على الشركات الأخرى المشاركة، أو إلقاء اللوم على الشركة ذاتها.

• وفي دراسة (Compton, 2014) تم تحليل استراتيجيات إصلاح صورة مطعم الوجبات السريعة (Arby) بعد الحملة التلفزيونية للمطعم التي أدعت بأن شرائح لحوم المطعم طازجة ويتم تقطيعها بالمطعم، بعكس شرائح مطاعم (Subway) التي يعتقد المستهلك أنها طازجة بينما يتم تقطيعها في مصنع بولاية آيو، وبينما كان الهدف من الحملة التنافس مع Subway، وبيان الميزة التنافسية لـ Arby إلا إن الحملة حصلت على انتقادات واسعة وهجوم من سكان ولاية أيوا، وللرد على الهجوم، وإصلاح صورة المطعم، استخدم مطعم اربيا استراتيجيات الاعتذار، وتقليل العدوانية، والإجراءات التصحيحية، والتدعيم، والنوايا الحسنة، وجاءت رسائل حملة إصلاح الصورة متناسقة ومتطابقة، ومتسلسلة حسب التوقيت، وكانت استراتيجية التدعيم هي الأقل فعالية بين الاستراتيجيات الأخرى.

وبخصوص أزمات المشاهير:

• قام بينوا وهانزور Benoit and Hanczor (1994)) بتحليل دفاع المتزلجة الأمريكية Tonya Harding عن صورتها في فيلم وجها لوجه مع Connie Chung، وأشارت النتائج الى استخدام Harding استراتيجية التدعيم، والإنكار، ومهاجمة الخصم، كما استخدمت استراتيجية عدم الجدوى بدرجة ثانوية، لكن التوظيف لهذه الاستراتيجيات لم يكن فعالا، حيث أن كذبتها في أول الهجوم أثرت على مصداقيتها.

• ووجد (Beniot, 1997) أن الممثل هيو جرانت Hugh Grant أصلح صورته بشكل فعّال بعد اعتقاله بتهمة السلوك البذئ مع عاهرة، حيث استخدم استراتيجية الاعتذار والتدعيم والإنكار ومهاجمة المتهم.

• وأظهرت دراسة (Brazeal, 2008) أن تيريل أوينز Terrell Owens استخدم استراتيجيتي التدعيم والاعتذار بعد أن تم تعليقه من قبل نادي فيلادلفيا إيجلز Philadelphia Eagles لسلوك ضار بالفريق، بينما أنشأ أوينز أرضية مشتركة مع جمهوره من خلال تدعيم شغفه بكرة القدم، إلا إنه تعثر في استخدم استراتيجية الاعتذار، إذ لم لم يقل مرة واحدة "كنت مخطئا". علاوة على ذلك، لم يقترح أوينز مرة واحدة ولم يقدم أي إجراء تصحيحي يعتزم اتخاذه لمنع النزاعات المستقبلية، وبالتالي فشل في فهم ثقافة رياضة الفريق، والعودة للفريق.

• وتوصل جيروم (Jerome, 2008) في دراسته إلى إن توني ستيورات Tony Stewart، سائق سباقات السيارات في فريق NASCAR، استخدم خطاب التكفير عن الخطأ، وهو نوع فرعي إلزامي من استراتيجية الاعتذار، ويُعد ضروريا عندما يواجه المتحدث موقفًا يفرض عليه التكفير عن خطاياه التي لا يمكن تجاوزها أورفضها أو تبريرها، وقد نجح ستيورات في استخدام أسلوب التكفير عن الخطأ لدى جميع الجماهير الرئيسية (أصحاب المصلحة)؛ بدليل أن Joe Gibbs Racing and Home Depot قاما بتمديد عقودهما مع ستيوارت، وهي خطوة مكلفة

لم يكن من الممكن القيام بها إذا كانت صورة ستيورات لازالت سلبية ومدمرة.

• وكشفت دراسة (Walsh & McAllister–Spooner, 2011) عن نجاح حملة السباح الأولمبي Michael Phelps لإصلاح صورته، حيث لقى بيانه استحسان الرعاة والمنظمات الداعمة له، حيث استخدم Phelps استراتيجيتي التدعيم والاعتذار، ونجح في استخدام استراتيجيات الإجراءات التصحيحية، والإيجاز في خطابه، لأن توسيع الخطاب، وشرح الظروف بالتفصيل، وتوسيع الحجج، يجعل المتحدث يخاطر بتوريط نفسه بدرجة أعلى.

• وأظهرت دراسة (Frederick, et al., 2014) استخدام اللاعب الرياضي Manti Te'o، استراتيجية عدم القدرة على السيطرة، وحسن النوايا، والمماطة، والندم بأثر رجعي، والتدعيم، وتحويل اللوم، والإنكار البسيط، وأكدت الدراسة بأن الاستخدام المكثف لاستراتيجية المماطة والمعاناة غير فعال في تغيير تصور الجمهور.

• ووجدت دراسة (Holdener & Kauffman, 2014) أن اللاعب الرياضي الأمريكي Michael Vick قد نجح في إصلاح صورته بعد التهم الموجهه إليه بالانخراط مع آخرين في قتل الكلاب، وخلصت إلى أن Vick استخدم استراتيجية الاعتذار وتحمل المسؤولية الكاملة عن محاربة الكلاب، واستعداده لتحمل العواقب، كما استخدم استراتيجية الإجراء التصحيحي، من خلال إظهار ندمه على أفعاله السابقة.

• واهتمت دراسة (Hambrick, Frederick & Sanderson, 2015) بكيفية استخدام الرياضي Lance Armstrong لاستراتيجيات إصلاح الصورة خلال عام 2012م، وبداية عام 2013م، وتوصلت إلى استخدام Armstrong في تغريداته على تويتر استراتيجية الهجوم على الخصوم، واستراتيجية التدعيم، وكذا استراتيجية المماطة stonewalling، وفي مقابلته التلفزيونية استخدام استراتيجية متعددة الأوجه، مثل: الاعتذار، وتحويل اللوم، والانكار البسيط، والتبرير، والمراوغة victimization، إلى جانب استراتيجيتين اضافتين، هما: استراتيجية التطابق أو التلائم conforming، واستراتيجية الأسف أو الندم الرجعي المتأخر retrospective regret

• وأشارت دراسة (Koa, 2022) إلى اعتماد بيريز Florentino Pérez رئيس نادي ريال مدريد على استراتيجية تقليل العدوانية كما نجح في التقليل من شأن الحدث، إضافة الى استخدامه استراتيجية مهاجمة الخصم من خلال تقويض مصداقيته، وبالتالي التقليل من الهجوم.

وفي المجال السياسي، وردود المسؤولين العموميين:

• توصلت دراسة (Len–Río & Benoit, 2004) إلى أن جاري كوندت Gary Condit عضو الكونجرس الأمريكي افتقر إلى الصراحة، واستخدم الإنكار غير المقنع، كما استخدم التعالي في الإجابة عن الأسئلة، واستخدم استراتيجية الهجوم على والدة ليفي، وفشل في إصلاح صورته، وجعل وضعه أصعب بعد المقابلة.

• وكشفت دراسة (Benoit, 2006) عن استخدام الرئيس بوش استراتيجية التعالي مصورا نفسه "رئيس حرب"، كما استخدم استراتيجية الإنكار، حيث نفى الاتهامات الموجهه ضده بخصوص البطالة وتقليص العجز، كما استخدم استراتيجية عدم القدرة على

السيطرة فيما يتعلق بأسلحة الدمار الشامل بالعراق والاقتصاد من خلال وجود حدود لسلطة الرئيس؛ ما جعله يبدو ضعيفا تحت رحمة قوى خارجة عن إرادته بدلا من تصويره كرئيس قوي مسؤول عن الأحداث، وبالتالي فإن الاستراتيجيات المستخدمة من قبل بوش كانت غير فعالة إلى حد كبير.

• وأظهرت دراسة (Benoit & Henson, 2009) أن استراتيجيات إصلاح الصورة المستخدمة من قبل الرئيس جورج دبليو بوش بعد إعصار كاترينا، هي: التدعيم، وعدم الجدوى، والإجراءات التصحيحية، ولم ينجح بوش في توظيف تلك الاستراتيجيات.

وتعتبر استراتيجية عدم القدرة على السيطرة خيارًا سيئًا في الاستراتيجيات المستخدمة من قبل الرئيس بوش، لأنه حاول تصوير الإعصار على أنه حدث "غير مسبوق" لا يمكن الاستعداد له، بينما في الواقع، كان الاعصار متوقعا ومعروفًا منذ أيام، حيث كانت العاصفة تتجه إلى ساحل الخليج.

* أما دراسة (عبد الخالق، 2013) التي سعت إلى معرفة كيفية إدارة مؤسسة الرئاسة المصرية لصورتها الذهنية أثناء الأزمات، من خلال تحليل خطاب الرئيس خلال الأزمات في العام 2013، فقد توصلت إلى استخدام الخطاب الرئاسي لاستراتيجية التقليل من شأن الحدث، واستراتيجية التعويض في أزمة رفح، واستراتيجية التهرب من المسؤولية (التبرير والنوايا الحسنة) واستراتيجية التقليل من شأن الحدث في أزمة الإعلان الدستوري.

* وأشارت دراسة (ألبرت، 2016) إلى استخدام وزارة الخارجية المصرية في إصلاح صورة مصر بعد 30 سونيو 2013: استراتيجية تحويل اللوم إلى الطرف المهاجم، يليها استراتيجية التدعيم، ثم استراتيجية الإنكار البسيط، ثم استراتيجية الضعف والنوايا الحسنة، مقابل غياب استراتيجيتي الإجراءات التصحيحية والاعتذار.

وفيما يتعلق بالأزمات الإنسانية

• تناولت دراسة (Beniot, 2018) تحليل استجابة شركة يونايتد إيرلاينز للطيران للأزمة على وسائل التواصل الاجتماعي الناتجة عن نشر فيديو للشركة وهي تخرج أحد ركابها من الطائرة، ويظهر الفيديو الرجل وهو ينزف بالدماء على ممر الطائرة، حيث خلصت الدراسة إلى أن الاستجابة الأولية للشركة اعتمدت على استراتيجية تميز الشركة، والاعتذار، لكن الاعتذار لم يجدي نفعا في مثل هكذا فعل عدواني، مما اضطر الرئيس التنفيذي للشركة Oscar Munoz إلى توجيه الاعتذار والإجراءات التصحيحة بشكل مباشر للحدث نفسه، وأشارت الدراسة إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي قد غيرت حالة الأزمات من خلال الانتقاد الفوري ذي النطاق الواسع، فضلا عن ضغط الوقت أمام المسؤولين عن الأحداث، ما يتطلب منهم استجابة سريعة.

التعليق على الدراسات السابقة:

• تناولت الدراسات المتعلقة بالأزمات الصحية إصلاح صورة دول أو مؤسسات أو شركات أو أشخاص أثناء الأزمة وبعدها، ومن ضمن هذه الأزمات (جائحة كورونا وكيف تعاملت معها الحكومات، وأزمة فيروس سارس SARS، وأزمة الخطأ الطبي الإشعاعي بجرعات مميتة من الإشعاع لمرضى سرطان الدماغ، وأزمة خطأ صحي في إنتاج غرسات الثدي، وشكلت نظرية إصلاح الصورة لبينوا رابطا مشتركا بين جميع الدراسات كإطار نظري، وكان التحليل الكيفي هو السائد كمنهجية متبعة في جميع الدراسات، وأظهرت

النتائج تنوعا في الاستراتيجيات التي تم استخدامها أثناء الأزمات الصحية، وكانت الاستراتيجيات الأكثر استخداما، هي:الإجراءات التصحيحية، كما وُظفت استراتيجيات الإنكار، والتهوين في بعض الأزمات، وكانت أزمة الخطأ الطبي الإشعاعي هي الأزمة الأقرب للدراسة الحالية، إذ تعاملت معها شركة كوكس هيلث عن طريق توظيف استراتيجيات: تحويل اللوم، والدعم، والتهوين، والإجراءات التصحيحية، واتبعتها باستراتيجية التعالي وإبراز المسؤولية الاجتماعية للشركة، وما تقدمه من خدمات للمجتمع.

• كانت استراتيجية الاعتذار، والإجراءات التصحيحية الأكثر توظيفا والأنسب في أشكال كثيرة من الأزمات، ومنها الأزمات الصحية، وأزمات السلع والمنتجات، وكذلك أزمات المشاهير.

• نجح بعض المشاهير في توظيف استراتيجيتي الاعتذار والإجراءات التصحيحية ومنهم: سائق سباقات السيارات في فريق NASCAR، والسباح الأولمبي Michael Phelps، اللاعب الرياضي الأمريكي Michael Vick، ونجح اللاعب الرياضي الأمريكي Michael Vick في توظيف استراتيجية التكفير عن الخطأ كأحد فروع استراتيجية الاعتذار، وكذلك نجح رئيس نادي ريال مدريد Florentino Pérez في توظيفه لاستراتيجية التقليل من العدوانية، واستراتيجية التهوين، بينما فشل بعض المشاهير في توظيف الاستراتيجية الملائمة للأزمة، مثل: المتزلجة الأمريكية Tonya Harding التي فشلت في توظيف استراتيجية الإنكار، وتيريل أوينز Terrell Owens الذي فشل في توظيف استراتيجية الاعتذار، كما أن استخدام اللاعب الرياضي Manti Te'o لاستراتيجية المماطة والمعاناة لم تكن فعالة.

• كما فشل بعض السياسين في توظيف الاستراتيجيات الفعالة لإصلاح صورتهم، ومنهم الرئيس جورج بوش الذي فشل في إصلاح صورته بعد غزو العراق و عدم ثبوت وجود أسلحة الدمار الشامل في العراق، وفي أزمة إعصار كاترينا، وذلك باستخدامه استراتيجية عدم القدرة على السيطرة من خلال وجود حدود لسلطة الرئيس في قرار غزو العراق، وتصويره إعصار كاترينا بحدث غير مسبوق لايمكن الاستعداد له والسيطرة عليه، كما كانت استراتيجية التعالي خيارا سلبيا في إصلاح صورة السياسين ومنهم الرئيس الأمريكي جورج بوش، وعضو الكونجرس الأمريكي كاري كوندت، وأظهرت النتائج أن توظيف استراتيجية الاعتذار إلى جانب الإجراءات التصحيحية خيارا جيدا في الأزمات الإنسانية.

• أغلب الدراسات حللت الخطابات أو البيانات الصحفية الصادرة عن الجهة المرتبطة بها الأزمة، وقيّمت فعالية استراتيجيات إصلاح الصورة بالتطبيق عليها، ومنها: دراسة (Carmack, 2020) التي حللت بيان صحفي لشركة كوكس هيلث حول أزمة الخطأ الإشعاعي، ورسالة للشركة أيضا موجهة إلى هيئة الغذاء والدواء، ودراسة (Zhang & Benoit, 2009) التي حللت خطاب وزير الصحة الصيني حول أزمة فيروس سارس في مؤتمرين صحفيين، وبعض المقابلات التلفزيونية، ودراسة (Compton, 2014) التي حللت استراتيجيات إصلاح صورة مطعم الوجبات السريعة من خلال بيانين صحفيين. كما أن أغلب الدراسات التي تناولت إصلاح صورة المشاهير، حللت بيان صحفي واحد أو مقابلة واحدة للمشهور في الرد على الأزمة التي تواجهه.

• على الرغم أن جميع الأزمات التي فحصتها الدراسات السابقة وظفت استراتيجيات بينوا لإصلاح الصورة، إلا إن نتائج الدراسات أظهرت أن بعض الاستراتيجيات كانت فعالة في إصلاح الصورة في أزمات محددة، بينما فشلت نفس الاستراتيجيات في إصلاح الصورة في أزمات أخرى، مما يشير إلى إن استراتيجيات إصلاح الصورة موقفية تعتمد على طبيعة الموقف وتوقع ردود الجماهير، وبناء على ذلك لابد من تحليل لموقف الأزمة قبل البدء باستخدام الاستراتيجيات من أجل تحديد الاستراتيجيات المناسبة لإحتواء الموقف.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

تكمن إشكالية الدراسة في وقوع وفيات بين الأطفال المصابين باللوكيميا في مستشفى الثورة بصنعاء ناتجة عن استخدام دواء ميثوتركسات Methotraxate مهرب وملوث ببكتيريا قاتلة؛ أدت إلى وفاة عشرة أطفال من بين الذين تلقوا جرعات من ذلك الدواء، وبالتالي اتجهت أنظار وسائل الإعلام والرأي العام إلى وزارة الصحة العامة والسكان كمسؤول أول عن الكارثة، وهذا بدوره أثر على صورة وسمعة الوزارة لدى الرأي العام، وهو ما دفع الوزارة إلى إصدار بيان صحفي وعقد مؤتمر صحفي لتوضيح ملابسات الأزمة، من أجل إصلاح صورتها التي نالت منها وسائل الإعلام الخاصة والمضادة، مما يتطلب الأمر إخضاع خطابات الوزارة للأسلوب المنهجي العلمي، للكشف عن الاستراتيجيات الموظفة في الخطابات والاستنتاجات المستخلصة منها، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إليه، وبناءً على ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في الأتي: تحليل وتقييم استراتيجيات إصلاح الصورة التي وظفتها وزارة الصحة العامة والسكان اليمنية أثناء أزمة وفيات أطفال اللوكيميا في وحدة الأورام بمستشفى الكويت بصنعاء. وتحاول الدراسة من خلال هذه المشكلة أن تجيب عن الأسئلة الأتية:

1- ما نوعية الاستراتيجيات التي وظفتها وزارة الصحة العامة والسكان اليمنية في إصلاح صورتها أثناء أزمة وفيات أطفال اللوكيميا في وحدة الأورام بمستشفى الكويت بصنعاء؟

2- ما مدى نجاح الاستراتيجيات التي وظفتها وزارة الصحة العامة والسكان اليمنية في إصلاح صورتها أثناء أزمة وفيات أطفال اللوكيميا في وحدة الأورام بمستشفى الكويت بصنعاء وفق نظرية بينوا لإصلاح الصورة؟

3- ما الاستنتاجات التي يمكن استخلاصها للمؤسسات الصحية من أزمة وفيات أطفال اللوكيميا وأساليب تعامل وزارة الصحة العامة والسكان معها؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأتي:

• تحليل خطابات وزارة الصحة العامة والسكان اليمنية لاستكشاف نوعية الاستراتيجيات التي استخدمتها في إصلاح صورتها أثناء أزمة وفيات أطفال اللوكيميا بصنعاء.

• تقييم استراتيجيات إصلاح الصورة التي استخدمتها وزارة الصحة العامة والسكان اليمنية في ضوء نظرية بينوا لإصلاح الصورة.

• تقديم استنتاجات من واقع التحليل يمكن الاستفادة منها في المنظمات الصحية المشابهة في وضعها لوزارة الصحة العامة والسكان اليمنية.

أهمية الدراسة

تتلخص أهمية الدراسة في الأتي:

1- أهمية الموضوع في حد ذاته، حيث يتناول أزمة صحية حدثت في الواقع اليمني، ويقيمها باستخدام

الأساليب والوسائل المنهجية والعلمية، وفق نظرية بينوا لإصلاح الصورة.

2-الوصول إلى استنتاجات وتوصيات مبنية على أساس علمي، قد تكون مفيدة لوزارة الصحة العامة والسكان والمؤسسات والهيئات المشابهة لها في كيفية توظيف استراتيجيات إصلاح الصورة بشكل سليم أثناء الحوادث والأزمات الصحية.

الإطار النظري: نظرية إصلاح الصورة

قد قدم Benoit (1995) نظرية لإصلاح الصورة متضمنة خمس استراتيجيات رئيسة، هي: الإنكار، والتهرب من المسؤولية، وتقليل العدوانية، والإجراءات التصحيحية، والإعتذار، وتحاول هذه الاستراتيجيات تقديم نموذج للمنظمات والأفراد لتحليل كيفية استجاباتهم للأزمات المتعلقة بالصور وأساليب إصلاحها (Holdener & Kauffman, 2014, p.92).

وتضع النظرية تصورًا للخيارات المتاحة للمتحدثين الذين يحتاجون إلى الاعتذار أوالدفاع عن أنفسهم، إذ تفترض النظرية بأن الاتصال يستخدم وفق أهداف محددة، وأن سمعة المرء ذات قيمة كبيرة؛ لدرجة أن المتهمين بارتكاب مخالفات؛ تتشكل لديهم الدوافع لإصلاح صورتهم المدمرة (Benoit, 1995).

ويرى بينوا (Benoit) أن إصلاح الصورة ضروري عندما يقع فعل عدواني، ويُتهم فرد أومنظمة بالمسؤولية عن هذا الفعل. وتقدم النظرية خمس استراتيجيات دفاعية رئيسة، تتفرع عنها أربعة عشر استراتيجية فرعية (Len-Rios & Benoit, 2004, p.96).

وقد عرّف بينوا (Benoit, 1995, p.80) الاستراتيجية، بأنها: مفهوم عام أو مجرد، يمثل هدفًا أو تأثيرًا يسعى إليه المتحدث"، وبالتالي فإن الاستراتيجية هي نقطة إلتقاء منطقية بين الأهداف التي يسعى إليها المتحدث، والتأثيرات التي قد تحدث في الجمهور.

وكثيرا ما يتم استخدام هذه الاستراتيجيات من قبل المنظمات أوقات الأزمات للحصول على ردود إيجابية من الجمهور، ووفقا للنظرية فإنه لا يوجد استراتيجية أفضل من الأخرى؛ لكن المهم هو كيفية استخدام هذه الاستراتيجيات وفقا للسياقات المختلفة، وكيف يستجيب لها الجمهور (Masngut & Mohamad, 2021, p.3)، بمعنى أن المواقف والسياقات هي من تحدد الاستراتيجية الأفضل للتعامل معها. وفيما يلي عرض للاستراتيجيات الرئيسة لإصلاح الصورة، والاستراتيجيات المتفرعة منها:

الاستراتيجية الأولى: الإنكار Denial: ويتفرع عنها استراتيجيتان، هما: استراتيجية الإنكار البسيط Simple denial: وتعني رفض الإتهام، أي أن المتهم لم يرتكب الفعل، أو أن الفعل لم يتسبب في إحداث ضرر. واستراتيجية تحويل اللوم Shifting the blame: ويقصد بها إلقاء اللوم على شخص أخر، من خلال تحديد الجاني "الحقيقي"، أو إسناد مسؤولية الفعل العدواني إلى طرف آخر في مكان آخر.

الاستراتيجية الثانية: التهرب من المسؤولية Evasion of Responsibility: ويتم استخدام هذه الاستراتيجية من قبل "أولئك الذين لا يستطيعون إنكار أداء الفعل المعني" الذي تسبب في الأزمة، وتتضمن أربع استراتيجيات فرعية، هي: التبرير Provocation: وفيها يدعي المتهم أنه كان – ببساطة – يرد على فعل عدائي سبق وأن وجه ضده، وبالتالي فرده ضد ذلك الفعل منطقي ومعقول،

واستراتيجية عدم القدرة على السيطرة Defeasibility: ويتم استخدام هذه الاستراتيجية عندما يجادل المتهم بأن ليس لديه سيطرة على الفعل العدواني. واستراتيجية الحادث Accident: وفيها يخفف المتحدث من مسؤولية الفعل أو الأزمة بأنه مجرد حادث، ومثل هذه الحوادث نادرا ما تقع، كما يُظهر المتحدث بأنه لم تكن هناك نية لارتكاب اهذا الحادث، واستراتيجية النوايا الحسنة Good Intentions: إذ يمكن للمتحدث أن يقلل من المسؤولية عن طريق التأكيد على تورطه في الفعل العدواني أو الأزمة، وأنه أقدم على هذا الفعل بنوايا حسنة، لكن النتائج انحرفت عن التوقعات ((Len–Rios & Benoit, 2004.

الاستراتيجية الثالثة: تقليل العدوانية Reducing Offensiveness of Event: يمكن للمنظمة أو الجهة المتهمة بارتكاب أفعال غير مشروعة، أن تقلل من إدراك الجمهور للعدوانية ضدها من خلال الأتي: استراتيجية التدعيم Bolstering: يستخدم التدعيم لتقوية المشاعر الإيجابية للجمهور تجاه المؤسسة أوالجهة المتهمة؛ للتعويض عن المشاعر السلبية المتشكلة تجاهها نتيجة الأزمة أو الحدث، من خلال إظهار الجوانب الإيجابية للمؤسسة قبل وأثناء الحدث. واستراتيجية التهوين Minimization: تقليل المشاعر السلبية المتشكلة لدى الجمهور تجاه المؤسسة أو الجهة المتسببة بالحدث، من خلال التقليل من الأضرار التي سببها الحدث، وبالتالي تقليل مقدار الضرر الذي لحق بالمؤسسة نتيجة هذا الحدث. واستراتيجية التمايز Differentiation: وفيه تستخدم المؤسسة أو الجهة المتسببة بالحدث أسلوب التمايز والمقارنة، من خلال مقارنة الحدث بأحداث أخرى أكثر خطورة، ما يجعل الحدث يبدو أقل خطورة وضرر من الأحداث الأخرى. واستراتيجية التعالي Transcendence: محاولة وضع الحدث في سياق ملائم ومقبول، كما يشير المتحدث باسم الجهة المتسببة في الحدث بأن هناك أحداث وقيم أكثر أهمية وأعلى قيمة لتبرير الحدث. واستراتيجية مهاجمة الخصوم Attack accuser: وفي هذه الاستراتيجية، تستخدم المؤسسة أو الجهة المسؤولة عن الحدث أسلوب مهاجمة الخصوم الذين وجهوا التهمة إليها، بحيث يتم التقليل من مصداقية مصدر الإدعاءات، وهو ما يؤدي إلى تقليل الضرر الذي لحق بصورة المؤسسة، واستراتيجية التعويض Compensation: وفي هذه الاستراتيجية، تعرض المؤسسة أو الجهة المسؤولة عن الحدث تعويض للضحايا المتضررين من الحدث، من أجل التقليل من المشاعر السلبية المتشكلة لدى الجماهير تجاه المؤسسة، وإذا رأى الجمهور أن التعويض مناسب ومقبول، فإن صورة المؤسسة ستتحسن لديهم (Benoit, 1997a, p.254).

الاستراتيجية الرابعة: الإجراءات التصحيحية Corrective Action: ضمن هذه الاستراتيجية، تتعهد المؤسسة أو الجهة المسؤولة عن الحدث بتصحيح المشكلة، من خلال استعادة الوضع السابق قبل وقوع الحدث، أو من خلال الوعد بمنع تكرار هذا الحدث.

الاستراتيجية الخامسة: الاعتذار Mortification: من أجل إصلاح صورة المؤسسة أوالجهة المسؤولة عن الحدث، تقدم المؤسسة اعتذارها للمتضررين من الحدث، وما يؤخذ على هذه الاستراتيجية إنها قد تدفع

الضحايا إلى رفع دعاوى قضائية ضد المؤسسة (Benoit, 1997b, p.181).

حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في المحددات الأتية:

* الحدود المكانية للأزمة: وحدة الأورام – مستشفى الكويت الجامعي – صنعاء

* الحدود الموضوعية: أزمة وفيات أطفال اللوكيميا بوحدة الأورام في مستشفى الكويت الجامعي بصنعاء، واستجابة وزارة الصحة العامة والسكان لها، من خلال خطاباتها المحددة في البيان الصحفي الصادر عنها والمؤتمر الصحفي المنعقد بخصوص الأزمة.

* الحدود الزمانية: تتمثل في الفترة الزمنية للأزمة وصدور البيان الصحفي، وانعقاد المؤتمر الصحفي عن الوزارة والمحددة بتاريخ 24 سبتمبر وحتى نهاية أكتوبر 2022م.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

اشتملت الدراسة على المصطلحات الأتية:

* استراتيجيات إصلاح الصورة: وتُعرّف الاستراتيجية بأنها: مفهوم عام أو مجرد، يمثل هدفًا أو تأثيرًا يسعى إليه المتحدث (Benoit, 1995, p.80)، ويُقصد باسترتيجيات إصلاح الصورة: استخدام الاتصال كنشاط أساسي وموجه نحو الهدف للحفاظ على الصورة الإيجابية (Koe, 2022, p.30)، عندما تقع أزمة أوفعل عدواني، ويُتهم فرد أومؤسسة بالمسؤولية عن هذا الفعل (Benoit, 1995) ويقصد بها الباحث إجرائيا في الدراسة الحالية: الاستراتيجيات التي وضعها بينوا Benoit لإصلاح صورة المؤسسات المتشكلة لدى الجماهير عندا تتعرض للضرر أو لأزمة ما، ويتم قياسها من خلال (14) استراتيجية رئيسية وفرعية، تم تطبيقها في تحليل وتقييم كيفية استجابة وزارة الصحة العامة والسكان للأزمة الصحية (وفيات أطفال اللوكيميا) في وحدة الأورام بمستشفى الكويت بصنعاء، تم توضيحها بالتفصيل في جدول رقم (1) في الملحقات.

* أزمة وفيات أطفال اللوكيميا: تُعرف الأزمة بأنها: موقف غير مرغوب فيه وغير متوقع ينطوي على ضرر كامن للأشخاص أوالمنظمات أوالمجتمع، كما يقصد بالأزمة: أي حدث يمكن أن يلحق ضررًا خطيرًا بالأشخاص أو السمعة أو وضع المؤسسة (Canyon, 2020, p.4)، ويُقصد بأزمة وفيات أطفال اللوكيميا: وفاة عشرة أطفال من أصل تسعة عشر طفلا تتراوح أعمارهم بين (3–15 سنة) من المصابين بسرطان الدم، في وحدة الأورام بمستشفى الكويت بصنعاء، إثر تلقيهم لدواء ميثوتركسات Methotraxate مُهرب وملوث ببكتيريا قاتلة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

- نوع الدراسة: تنتمي الدراسة إلى نوعية الدراسات الوصفية، التي تقدم وصفا للظاهرة كماهي في واقعها الحقيقي، حيث استهدفت الدراسة رصد وتحليل وتقييم فعالية استراتيجيات إصلاح الصورة التي وظفتها وزارة الصحة العامة والسكان أثناء أزمة أطفال اللوكيميا بصنعاء.
- منهج الدراسة: في هذه الدراسة استخدم الباحث منهج تحليل المحتوى الكيفي لخطابات وزارة الصحة العامة والسكان اليمنية، المتمثلة في بيان صحفي (خطاب مكتوب Written Discourse) صادر عن وزارة الصحة العامة والسكان بتاريخ 13 أكتوبر 2022م، وعدد ثلاثة (خطابات منطوقة Three Spoken Discourses) لمسؤولي وزارة الصحة العامة

والسكان (رئيس المجلس الطبي، ورئيس الهيئة العليا للأدوية، ورئيس وحدة أورام الدم بمستشفى الكويت) المقدمة في المؤتمر الذي عقدته الوزارة بتاريخ 17 أكتوبر 2022م، ويُعد منهج تحليل المحتوى الكيفي من المناهج شائعة الاستخدام في دراسات إصلاح الصورة، حيث يتم تحديد الاستراتيجيات الخاصة بإصلاح الصورة، ومن ثم تحليلها كيفيا من قبل الباحثين، كما هو الحال في العديد من الدراسات السابقة التي أجريت في دول مختلفة (Avraham, 2021).

- مجتمع الدراسة وعينتها: يشمل مجتمع الدراسة كل الخطابات والوثائق الرسمية الصادرة عن وزارة الصحة العامة والسكان اليمنية حول أزمة وفيات أطفال اللوكيميا في صنعاء، وقد تم إجراء حصر شامل للخطابات والوثائق الرسمية الصادرة عن وزارة الصحة العامة والسكان اليمنية حول الأزمة، وقد تبين أن عددها أربعة خطابات فقط، منها خطاب مكتوب، وهو البيان الصحفي الصادر عن الوزارة بتاريخ 13 أكتوبر 2022م، الذي تم نشره عبر المواقع الإخبارية، وثلاثة خطابات منطوقة لمسؤولين عن وزارة الصحة العامة والسكان تم عرضهم في المؤتمر الصحفي الذي عقدته الوزارة بتاريخ 17 أكتوبر 2022م، وتم بثه عبر قناة الإيمان؛ ونُشر تقرير عنه عبر موقع وكالة سبأ للأنباء (الوكالة الرسمية للحكومة اليمنية)؛ **وقد تم تحليل جميع هذه الخطابات باعتبارها البيانات الصحفية المكتوبة والمنطوقة الرسمية الوحيدة الصادرة عن وزارة الصحة العامة والسكان حول أزمة وفيات أطفال اللوكيميا بصنعاء**، حيث تعتبر البيانات الصحفية المكتوبة والمنطوقة وسيلة مهمة لانشاء أو إصلاح الصورة، باعتبارها المستندات الأكثر ارتباطا بالجهة بشكل صريح، وتتضمن إيضاح القضايا حسب أولوية أهميتها للجهة، وتأطيرها وفقا لأهدافها (Harlow, Brantley & Harlow, 2011, p.81).
- أداة جمع البيانات وتحليلها (دليل التحليل والتكويد): تم الاعتماد في التحليل على نموذج بينوا Benoit Typology المتضمن أربعة عشرة استراتيجية لإصلاح الصورة، مُدرجة تحت خمس استراتيجيات رئيسة، هي: الإنكار، والتهرب من المسؤولية، وتقليل العدوانية، والإجراء التصحيحي، والاعتذار، ويُقدم دليل التحليل الكيفي المعروض في الملحقات، جدول رقم (1)، تفاصيل لكيفية تحليل كل إستراتيجية من استراتيجيات إصلاح الصورة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا الجزء نعرض النتائج ونناقشها ضمن محورين، الأول: عرض نتائج التحليل الكيفي لاستراتيجيات إصلاح صورة وزارة الصحة العامة والسكان أثناء الأزمة، والثاني: تقييم ومناقشة استراتيجيات إصلاح صورة وزارة الصحة العامة والسكان أثناء الأزمة.

المحور الأول: نتائج التحليل الكيفي لاستراتيجيات إصلاح صورة وزارة الصحة العامة والسكان أثناء الأزمة

1- استراتيجية تحويل اللوم Shifting the blame: وهي احدى استراتيجيات الانكار، أو النفي، حيث اسند البيان الصحفي للوزارة مسؤولية الفعل الكارثي إلى دول تحالف العدوان، إبتداء من صياغة عنوان البيان الصحفي الذي جاء كالأتي:

"بيان صحفي صادر عن وزارة الصحة العامة والسكان بشأن التداعيات الكارثية للعدوان والحصار على سلامة المواطنين، وتدهور الخدمات العلاجية، وأخر الضحايا أطفال أبرياء"

حيث يشير العنوان إلى أن الكارثة المتمثلة في وفاة الأطفال تُعد إحدى تداعيات العدوان والحصار على اليمن، وفي مضمون البيان أيضا اعلنت الوزارة أسفها عن جديد تداعيات قرصنة دول تحالف العدوان للحقوق الأساسية للشعب اليمني، ومن بينهم الأطفال، الأكثر استحقاقا للرعاية والاهتمام، وأعتبر البيان هؤلاء الأطفال شهداء الوطن، أي أنهم قتلوا من قبل تحالف العدوان.

ثم أوضح البيان كيفية تسبب تحالف العدوان في الكارثة، من خلال حصاره المفروض على اليمن الذي أدى إلى أغلاق معظم الشركات الدوائية لأعمالها وأنشطتها في اليمن، وأن الوزارة عجزت عن توفير الأدوية للأطفال المصابين بسرطان الدم، نظرا لتأخر دخول هذه الأدوية في المنافذ التي تسيطر عليه دول تحالف العدوان، ولهذا اضطر أهالي الأطفال إلى شراء الأدوية المهربة التي تدخل عبر المنافذ التي تسيطر عليها دول التحالف، واعتبر البيان بأن المسؤولية مضاعفة على دول تحالف العدوان، فهذه الدول تشن حربا على اليمن بأسلحة محرمة دوليا، تتسبب في ارتفاع كبير في عدد مرضى الأورام ثم تمنع وصول العلاج اللازم للمرضى، إي أن الأسلحة المستخدمة في الحرب أحد مسببات المرض، وتتضاعف المسؤولية بمنع وصول العلاج للمرض الذي تسببت به.

وقد ختم البيان بتوجيه دعوة إلى الأمم المتحدة ووالمجتمع الدولي لتحمل مسؤولياتهما الإنسانية، وإنهاء الحصار المفروض على اليمن، وفتح كامل الموانئ البرية والبحرية والجوية، بما يسمح بدخول الأدوية عبر المنافذ الرسمية واخضاعها للفحص، وحتى لا تظل اليمن عرضة للتهريب عبر المنافذ التي تسيطر عليها قوى العدوان، ومنع تكرار مثل هذه الكارثة التي دفع مواطنونا ثمنا لها أرواحهم.

وبشكل عام، فالمتسبب وفق البيان هي قوى خارجية، تتمثل في دول التحالف التي تشن حربا عدوانية على اليمن، وتغلق المنافذ البرية والبحرية والجوية، وبالتالي يتأخر دخول الأدوية إلى اليمن، ما يتسبب في وفاة الأطفال والمرضى الذين هم في أمس الحاجة لتلك الأدوية.

وفي رده على سؤال لأحد الصحفيين حول: ما دور الهيئة العليا للأدوية قبل الكارثة، أجاب رئيس الهيئة: بأن دور الهيئة هو الرقابة على الاستيراد والتصدير للأدوية، وليس على الصيدليات، وأن مسؤولية الرقابة على الصيدليات تقع على مكاتب الصحة، والإدارة العامة للصيدلة في الوزارة، ومع ذلك تم تشكيل لجان مشتركة في الفترة الأخيرة واشتركت الهيئة فيها، ولكن هناك اختلالات سابقة، والرقابة على الأدوية يفترض أن تكون منوطة بجهة واحدة، تراقب الدواء من حين استيراده حتى استخدامه من قبل المريض، وهذا لم يكن يحدث، كان هناك توزيع للمهام الرقابية وتشتيت للرقابة، وتلافينا هذا الموضوع في مشروع قانون الدواء والصيدلة، لم يكن لدينا قانون للصيدلة وللدواء، ومع ذلك مهما حدثت من سلبيات بسيطة ينبغي الا تنفي الجهود الكبيرة التي نقوم بها.

2- استراتيجية عدم القدرة على السيطرة Defeasibility: أورد البيان في أكثر من مرة عدم قدرة الوزارة على السيطرة، لتقليل مسؤولية الوزارة بشكل

خاص، والحكومة بشكل عام، حيث ذكر البيان بأن الدواء المتسبب في الكارثة تم تهريبه إلى صيدلية خاصة دون أن يمر عبر إجراءات الفحص بالهيئة العليا للأدوية، ومناقصات المركز الوطني للأورام، وفي هذا إشارة واضحة إلى عدم مسؤولية وزارة الصحة عن هذا الدواء المهرب، ثم يؤكد البيان بأن سبب تهريب الأدوية لليمن هي المنافذ التي تسيطر عليها قوى العدوان، ما يعني أن دول تحالف العدوان هي من تسمح بتمرير الأدوية المهربة عبر المنافذ التي تحت سيطرتها، وقد ساعدها في ذلك تأخر وصول الأدوية المستوردة رسميا في المنافذ التي تسيطر عليها دول تحالف العدوان، نتيجة إغلاق المنافذ البرية والبحرية والجوية وفي مقدمتها مطار صنعاء وميناء الحديدة.

وأوضح رئيس المجلس الطبي بأن هذا الدواء يُعطى عادة بالمجان للمصابين من قبل مراكز الأورام، ويتم استيراده عن طريق مناقصات تطرحها الوزارة ومراكز الأورام، بدعم من صندوق مكافحة السرطان، ويتم استيراده رسميا، ولا يُشترى من قبل تجار الأدوية، وأن تهريب الدواء يتم بكميات قليلة، عبر مسافرين ومرضى قادمين من الخارج يحملون الأدوية في حقائبهم، أي أن الدواء يتم تهريبه عبر المطارات، وبالتالي فإن مكافحة تهريب مثل هذه الأدوية مهمة مسؤولي المطارات التي تسيطر عليها دول التحالف، كما أوضح رئيس الهيئة العليا للأدوية والمستلزمات الطبية بأن الهيئة العليا للأدوية ستتخذ كل الإجراءات اللازمة للحد من التهريب، لكن طالما ومنافذ الدخول لليمن تحت سيطرة دول العدوان ستستمر مشكلة تهريب الأدوية.

3- استراتيجية التدعيم Bolstering: وفي هذه الاستراتيجية أظهر البيان الجوانب الإيجابية لوزارة الصحة العامة والسكان، من خلال اهتمامها الكبير بالأطفال الذين تعرضوا لمضاعفات، حيث تم نقلهم إلى عدة مستشفيات لتلقي العناية الحثيثة، ولا زالون يتلقون الرعاية الطبية تحت إشراف مباشر من قيادة الوزارة. كما أوضح البيان جدية واهتمام الوزارة لمعرفة ملابسات الكارثة من خلال الفحص والتحقيق الذي كشفت نتائجه عن تلوث بكتيري في عبوات الدواء المستخدم. وأيضا متابعة الوزارة مع الجهات المختصة بتتبع طريقة دخول الدواء إلى اليمن، وتتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة (Aspriadis, 2021) التي أظهرت استخدام رئيس وزراء اليونان لاستراتيجية التدعيم من خلال الثناء على الذات

4- استراتيجية التهوين Minimization: وضمن هذه الاستراتيجية، ومن أجل التقليل من المشاعر السلبية للجمهور تجاه وزارة الصحة العامة والسكان، أوضح البيان والمؤتمر الصحفي، وجود حالتين لطفلين تم حقنهما بنفس الدواء المهرب في محافظة حضرموت التي تقع خارج سيطرة حكومة صنعاء، منها حالة حرجة في غيبوبة تامة، والأخرى تتحسن تدريجيا، كما تحدث رئيس وحدة أورام الدم، قائلا:

"الوحدة تعالج 50 حالة اسبوعيا، بما يعني 24000 حالة خلال عشر سنوات، ولم تحصل إية عراقيل أو مشاكل سابقا، سوى هذه الحادثة التي شبهها بقاطرة دهست الأطفال وأنها خارج عن إرادة الوحدة ومنتسبيها، وأكد على عدم الانجرار وراء الشائعات وتوخي الحقيقة" ويشير خطاب رئيس وحدة أورام الدم إلى تهوين الحادثة من خلال مقارنة عدد الأطفال الذين توفوا بسبب الدواء المهرب مع العدد الكبير

للأطفال الذين تلقوا العلاج خلال السنوات الماضية ولم يتعرضوا لأية مشاكل أو أخطاء طبية.

5- استراتيجية مهاجمة الخصوم Attacking accuser: أوضح رئيس وحدة أورام الدم بأن هناك مأساة حدثت، لكن التهويل والمبالغة التي رافقها قد يؤثر على عمل الوحدة، إذ تم استغلالها استغلالا رخيصا وسياسيا، في إشارة منه إلى خصوم السلطة السياسية في صنعاء، ووجه دعوة للصحفيين بأن يكونوا مهنيين وانسانيين ويركزوا على كيفية انقاذ أطفالنا من اللوكيميا، وكيف نتفادى الأخطاء التي حدثت وقد تحدث، قائلا: *"يؤسفني الاستغلال السياسي للحادث واقحام المرضى في معترك لا علاقة لهم به"*.

6- استراتيجية الإجراءات التصحيحية Corrective action: أوضح البيان الصحفي الإجراءات التصحيحية التي اتخذتها وزارة الصحة العامة والسكان، وهي:

أولا: استنادا إلى نتائج التحقيق وقرار المجلس الطبي، قامت الوزارة بإحالة القضية والتقرير النهائي إلى النيابة العامة لاستكمال التحقيق، واتخاذ الإجراءات القانونية الرادعة.

ثانيا: دعوة الأمم المتحدة والمجتمع الدولي بإنهاء الحصار المفروض على اليمن، وفتح كامل الموانئ البرية والبحرية والجوية، وفي مقدمتها مطار صنعاء، وميناء الحديدة، بما يسمح بدخول الأدوية عبر المنافذ الرسمية دون تأخير، وحتى لاتظل بلادنا عرضة للتهريب عبر منافذ تسيطر عليها دول العدوان، وبالتالي منع تكرار الكارثة.

ثالثا: مصادرة الأدوية والتحقق من مصدرها، في المؤتمر الصحفي أوضح رئيس المجلس الطبي بأنه قد تم مصادرة ما تبقى من هذا الدواء من الصيدليات، وتحويلها الى مختبر الهيئة العليا للأدوية لفحص هذا الدواء، وهناك لجنة من الهيئة العليا للأدوية ستسافر إلى الشركة المصنعة للدواء للتأكد هل تم تصنيع الدواء لديها، والتحقق من مصدر المشكلة.

كما قامت الوزارة والهيئة وفقا لرئيس الهيئة العليا للأدوية والمستلزمات الطبية بتتبع مصدر التشغيلة من هذا الدواء، وتم التوصل إلى المصدر الذي وزعها على الصيدليات، وعن طريق هذا المصدر تم التوصل إلى مصدر شراؤه للدواء، ولازال التحقيق مستمر مع هذا المصدر للحصول على المصدر الثالث الذي أدخل الدواء إلى اليمن.

رابعا: فحص جميع الأدوية التي تعُطى للمريض بالحقن، حيث تم اتخاذ قرار بفحص كل تشغيلة من الأدوية المحلية والمستوردة التي تعطى عن طريق الحقن وتم رفع وتعزيز القدرات التحليلية للهيئة العليا للأدوية، حيث تم شراء 17 جهازا فحص جديد إلى الأجهزة (11) السابقة لدى الهيئة، وتم طرح مناقصة لشراء 12 جهازا إضافي، وتم تدشين حملات مستمرة وليست موسمية لمراقبة الصيدليات، بالتنسيق مع مكاتب الصحة، والإدارة العامة للصيدليات، وسيتم ضبط ظروف تخزين الدواء وعلاقتها بجودته.

خامسا: مكافحة تهريب الأدوية: تم اتخاذ إجراءات أخرى مثل إبلاغ السلطات الجمركية، ووزارة الداخلية لتطبيق آليات فعالة لمكافحة تهريب الأدوية.

سادسا: الرقابة المستمرة على تراخيص الصيدلة، حيث اتخذ قرار بعمل حملات مستمرة للتأكد من تراخيص الصيدليات وصلاحيتها، والتأكد من ممارسي مهنة الصيدلة، وحصولهم على تراخيص مزاولة المهنة. وأكد رئيس الهيئة العليا للأدوية بأن ما كان قبل الحادثة لن يكون كما بعدها. وفي رده على أحد

الصحفيين حول سؤال ما الاجراءات الفورية التي اتخذتها الهيئة فورا وصولها البلاغ بحصول المضاعفات للمرضى؟ أجاب رئيس الهيئة بأن الهيئة عممت على جميع الصيدليات والمستشفيات بعدم استخدام هذا الصنف من الدواء حتى تظهر نتائج الفحص، التي استغرقت اسبوعين. أي لم يتم الانتظار لظهور النتائج، وإنما تم اتخاذ اجراءات فورية لايقاف التعامل بالدواء.

7- استراتيجية الاعتذار Mortification: قدمت وزارة الصحة في البيان أسفها (تعبر الوزارة عن بالغ ألمها) وتوجهت بخالص العزاء والمواساة لأسر الأطفال الأبرياء، لكن الاعتذار ليس للاعتذار عن التسبب في المشكلة، ولكن الاعتذار نتيجة عدم القدرة على السيطرة، اذ اتبعت الوزارة اعتذارها بدعوة الأمم المتحدة والمجتمع الدولي إلى تحمل مسؤولياتهما الإنسانية، وفتح المنافذ الجوية والبرية والبحرية لليمن، لمنع تكرار الكارثة، كون الكارثة نتيجة للحصار والمتسبب الأول فيها دول العدوان التي تسهل دخول الأدوية المهربة وتأخر دخول الأدوية الرسمية عبر المنافذ التي تسيطر عليها.

المحور الثاني: نتائج تقييم ومناقشة استراتيجيات إصلاح صورة وزارة الصحة العامة والسكان أثناء الأزمة

من خلال تحليل خطاب البيان الصحفي، والمؤتمر الصحفي الذي عقدته وزارة الصحة العامة والسكان في ضوء استراتيجيات إصلاح الصورة تبين أن الوزارة قد وظفت (7) استراتيجيات من أصل (14) استراتيجية رئيسة وفرعية لإصلاح الصورة، وقد كانت الوزارة موفقة في توظيف بعض هذه الاستراتيجيات، التي تناسب طبيعة الكارثة الصحية، ومن هذه الاستراتيجيات التي نجحت الوزارة في توظيفها: استراتيجية تحويل اللوم لطرف خارجي، وهي (دول التحالف التي تشن حربا عدوانية على اليمن)، باعتبارها السبب الأساسي (غير المباشر) في حدوث الكارثة، وقد استخدمت الوزارة أساليب إقناعية (عقلية وعاطفية) في إلقاء اللوم على دول التحالف، ومن الأساليب العاطفية: التركيز على فئة الأطفال التي تضررت كثيرا من الحرب والحصار، وافتتاح البيان الصحفي بها:

"في ظل الوضع الراهن للعدوان والحصار على بلادنا، واستمرار العبث بالملف الإنساني من قبل تحالف العدوان، الذي خلف ولايزال أسوأ كارثة انسانية على مستوى العالم، يستمر النزيف اليومي مهددا حياة الملايين من أبناء الوطن، بمن فيهم فئة الأطفال الأكثر استحقاقا للرعاية والاهتمام".

ثم يواصل البيان وينتقل لاستخدام المدخل الديني العاطفي، إذ يعتبر الأطفال شهداء جُدد تُضاف إلى شهداء الوطن الذين استشهدوا في مواجهة عدوان دول التحالف، ويستمر البيان في توظيف الاستمالات العاطفية، إذ يعلن عن شحة قدرات الوزارة عن تأمين الأدوية الحيوية لمرضى أورام الدم، بسبب تأخر هذه الأدوية في المنافذ التي تسيطر عليها دول التحالف، إلى جانب ذلك تحدث رئيس الهيئة العليا للأدوية بنبرة حزينة وهو يوضح للصحفيين انعكاسات غلق المنافذ الحيوية على اليمن من قبل دول التحالف، حيث قال: الكارثة التي حصلت في وحدة اللوكيميا أحزنتنا وأدمت قلوبنا، لكن الحصار يقتل كل عشر دقائق طفل، فلو حصل المواطن على حاجته من الدواء بشكل آمن، عن طريف مطار صنعاء أو ميناء الحديدة؛ لما ظهرت الحاجة للتهريب.

كما وظف البيان الصحفي الأساليب العقلية في استراتيجية إلقاء اللوم على دول التحالف، حيث استشهد البيان الصحفي بمعلومات منقولة عن الأمم المتحدة، بأن اليمن – في ظل الحصار – يشهد أسوأ كارثة على مستوى العالم، كما استشهد رئيس الهيئة العليا للأدوية بحقائق عن متحدثة منظمة اليونسيف، بمقولة: في ظل الحصار يموت طفل كل عشر دقائق، ووظف مسؤولو الوزارة في المؤتمر الصحفي الأساليب العقلية التي تلقي اللوم على الطرف الخارجي (دول التحالف) من خلال ايضاح أن الأدوية المهربة دخلت لليمن عبر المطارات التي تسيطر عليها دول التحالف، وسبب دخولها تأخر الأدوية الرسمية في المنافذ التي تسيطر عليها دول التحالف. حيث أكد رئيس الهيئة العليا للأدوية بأن تهريب مثل هذه الأدوية يتم بكميات قليلة عبر مرضى ومسافرين قادمين من الخارج، يحملون الأدوية في حقائبهم، ومهمة مكافحة التهريب في هذه الحالة تقع على مسؤولي المطارات التي تسيطر عليها دول التحالف، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Carmack, 2020) التي أظهرت بأن شركة كوكس هيلث CoxHealth قد وظفت استراتيجية تحويل اللوم إلى شخص كبير الفيزيائيين باعتبار الخطأ الإشعاعي الذي تسبب في تقديم جرعات مميتة لـ (76) شخصا من مرضى السرطان كان فردي وليس مؤسسي، ومن ثم اتبعث ذلك بالإجراءات التصحيحية من خلال وقف كبير الفيزيائيين عن العمل.

وفيما يتعلق بالاستراتيجية المهمة لطبيعة الكارثة، وهي استراتيجية الإجراءات التصحيحية، فقد نجحت الوزارة في توظيف بعض الإجراءات التصحيحية، وأخفقت في البعض الآخر، ومن الإجراءات التصحيحية التي نجحت فيها الوزارة، هي توجيه دعوة للأمم المتحدة والمجتمع الدولي بإنها الحصار المفروض على اليمن، وفتح كامل الموانئ البرية والبحرية والجوية، وفي مقدمتها مطار صنعاء، وميناء الحديدة، حتى تدخل الأدوية عبر المنافذ الرسمية دون تأخير، وحتى لا تظل البلاد عرضة للتهريب عبر المنافذ التي تسيطر عليها دول التحالف، وهذا الإجراء سيؤدي إلى منع تكرار الكارثة. كذلك أكد رئيس الهيئة العليا للأدوية في المؤتمر الصحفي بأن الهيئة ستتخذ كل الإجراءات اللازمة للحد من التهريب، لكن طالما ومنافذ الدخول لليمن تحت سيطرة دول العدوان ستستمر مشكلة تهريب الأدوية.

وهذا الإجراء التصحيحي يتناسب مع استراتيجية تحويل اللوم على الطرف الخارجي (دول التحالف) كما يتناسق مع استراتيجية عدم القدرة على السيطرة Defeasibility التي أكدت على تأخر الأدوية الرسمية لعلاج مرضى الأورام في المنافذ التي تسيطر عليها دول التحالف، وهذا الأمر خارج سيطرة وزارة الصحة العامة والسكان، وتتسق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Masngut et al., 2021) التي كشفت عن توظيف الحكومة الماليزية لاستراتيجية الإجراءات التصحيحية في الأزمة الصحية (كورونا)، ونتائج دراسة (Brinson and Benoit, 1996) التي أشارت إلى فعالية استراتيجية الإجراءات التصحيحية بعد الاعتذار في أزمة شركة Dow Corning المتعلقة باتهامها بتطوير غرسات ثدي ضارة مصنوعة من السيليكون، بعد أن فشلت في توظيف استراتيجية الإنكار والتهرب من المسؤولية.

وهناك إجراءات تصحيحية أخرى ناقضت الاستراتيجيات التي وظفتها الوزارة، ومنها:

أولا: قيام وزارة الصحة العامة والسكان بإحالة القضية والتقرير النهائي إلى النيابة العامة لاستكمال التحقيق، واتخاذ الإجراءات القانونية الرادعة، وهذا الإجراء يشير إلى وجود أشخاص وجهات داخلية مشاركة في سبب الكارثة، وهو ما يتناقض مع استراتيجية تحويل اللوم على الطرف الخارجي وتحميله كامل المسؤولية، دون الاعتراف بوجود تقصير في الرقابة على الأدوية من قبل الوزارة أو الهيئة العامة للأدوية.

ثانيا: الإجراءات التي أشار إليها رئيس الهيئة العليا للأدوية، وهي: فحص جميع الأدوية في الصيدليات التي تُعطى عبر الحقن، وتدشين حملات مستمرة وليست موسمية لمراقبة الصيدليات، ومراقبة ظروف تخزين الدواء وعلاقتها بجودته، والتأكد من تراخيص الصيدليات وصلاحيته، وتراخيص مزاولة مهنة الصيدلاني، ثم أكد بأن ما بعد الكارثة لن يكون كما قبلها، وهذه الإجراءات تشير إلى وجود قصور قبل الكارثة في الرقابة على الأدوية، وأن المسؤولية ليست كاملة على الطرف الخارجي، كما تتنافى هذه الإجراءات مع خطاب رئيس الهيئة العليا للأدوية نفسه الذي أشار إلى أن مهام الهيئة فقط الرقابة على تصنيع واستيراد الأدوية، ولا علاقة لها بالرقابة على الصيدليات، وقد أجاب رئيس الهيئة عن سؤال أحد الصحفيين حول دور الهيئة العليا للأدوية قبل الكارثة، بأن هناك تشتيت للمهام الرقابية على عدة جهات، نتيجة عدم وجود قانون ينظم ذلك، وقد تم تلافي ذلك في إصدار مشروع قانون الدواء والصيدلة، ومع ذلك مهما حدثت من سلبيات بسيطة ينبغي ألا تنفي الجهود الكبيرة التي نقوم بها. والملاحظ بأن هذه الإجراءات التي تحدث عنها رئيس الهيئة العليا للأدوية، ورده على الصحفيين، يؤكد وجود قصور في الأداء الرقابي على الأدوية من قبل وزارة الصحة، والهيئة العليا للأدوية، وأن الكارثة وإن كان سببها دواء تم تهريبه، ما كانت لتحصل إذا كان هناك رقابة مشددة على الصيدليات، لا سيما الرقابة على الأدوية التي تم استنفاذها في المراكز والمستشفيات الحكومية، وهذا التناقض في الخطاب، وقصور الرقابة على الأدوية من قبل الهيئة العامة للأدوية قد يكون السبب في إقالة رئيس الهيئة العامة للأدوية ونائبه من منصبيهما وإحالتهما للقضاء

حيث صرح وزير الصحة العامة والسكان، بعد المؤتمر الصحفي بأربعة أيام وتحديدا بتاريخ 21 أكتوبر بقوله: *"أوقفنا رئيس الهيئة العليا للأدوية ونائبه وأحلناهم إلى النائب العام على خلفية تبين قصور لأخذ أقوالهم، والقضية الآن بعهدة القضاء"* (سبتمبر نت، 2022)

وهذه النتائج تتفق مع ما توصلت إليه دراسة (Blaney, Benoit, and Brazeal (2002 التي أظهرت بأن استراتيجية الاعتذار كانت مناسبة وضرورية لأزمة الإطارات في شركة Bridgestone–Firestone لكن الإجراء التصحيحي (سحب الإطارات) تناقض مع إنكار الشركة وجود عيوب في إطاراتها

كما أن توسيع الخطاب والدخول في التفاصيل الكثيرة من قبل رئيس الهيئة العليا للأدوية قد يكون أحد الاسباب التي جعلته يتورط ويخاطر بنفسه كثيرا، حيث كشفت دراسة (Walsh & McAllister–Spooner, 2011) عن نجاح حملة السباح الأولمبي Michael Phelps لإصلاح صورته، حيث نجح في استخدام استراتيجيات الإجراءات التصحيحية، وكان للإيجاز في خطابه دور كبير في

نجاحه، لأن توسيع الخطاب، وشرح الظروف بالتفصيل، وتوسيع الحجج، يجعل المتحدث يخاطر بتوريط نفسه بدرجة أعلى.

في المقابل وظفت الوزارة استراتيجية التهوين بشكل جيد، من خلال إشارة رئيس وحدة الأورام إلى أن الوحدة عالجت (24 ألف) حالة خلال السنوات الماضية ولم تحصل لهم أية مشاكل أو مضاعفات، وهو عدد كبير إذا ما قورن بعدد الأطفال العشرة الذين توفوا بسبب استخدامهم لتشغيلة دوائية مهربة، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Carmack, 2020) التي أشارت إلى استخدام شركة كوكس هيلث CoxHealth لاستراتيجية التهوين من خلال إشارتها إلى نسبة المرضى الذين تلقوا جرعات اشعاعية مميتة وعددهم 76 شخصا، لا يشكلون سوى واحد ونصف بالمائة 1.5% من إجمالي الأشخاص الذين تلقوا علاجات الأورام الإشعاعية التي تقدمها الشركة.)

الاستنتاجات

على الرغم من أن وزارة الصحة العامة قد نسبت المسؤولية الكاملة عن كارثة أطفال اللوكيميا إلى دول تحالف العدوان كطرف خارجي، وتمكنت من استخدام الأساليب الإقناعية للتأثير على الجمهور وفق استراتيجيتها، إلا إنها استدعت بعض الإجراءات التصحيحية التي تظهر وجود جهات داخلية مشتركة في تحمل المسؤولية، ومن بين هذه الإجراءات إرسال ملف الكارثة إلى النيابة العامة اليمنية، وليس لجهة قضائية خارجية، لاتخاذ الإجراءات القانونية الرادعة؛ ما يشير إلى وجود قصور في الرقابة على الأدوية من قبل مؤسسات داخلية تشترك في تحمل المسؤولية مع دول التحالف، التي أخرت دخول الأدوية الرسمية عبر المنافذ التي تسيطر عليها، وسهلت عملية تهريب الدواء المتسبب في وفاة الأطفال، ومن بين هذه المؤسسات، الهيئة العليا للأدوية التي تتحمل جزءا من المسؤولية لقصورها في تأدية مهامها المتمثلة في الرقابة على الدواء، ورغم عدم تنسيب المسؤولية إلى الهيئة العليا للأدوية في البيان الصحفي الرسمي للوزارة، والمؤتمر الصحفي الذي عقدته؛ إلا إن الوزارة تداركت الأمر لاحقا، وأظهرت تحملها جزءًا من المسؤولية، عندما أحالت رئيس الهيئة العليا للأدوية ونائبه إلى القضاء، بعد مرور أربعة أيام من عقد المؤتمر الصحفي.

كما تناقضت بعض الإجراءات التصحيحية مع استراتيجية عدم القدرة على السيطرة، حيث أشارت الوزارة في بيانها الصحفي إلى عجزها عن تأمين الأدوية الحيوية للأطفال المصابين باللوكيميا، نتيجة تأخر هذه الأدوية في المنافذ التي تسيطر عليها دول التحالف، ما يشير إلى عجز الوزارة على مواجهة الكارثة، باعتبارها خارج سيطرتها، وفي المؤتمر الصحفي أكد رئيس الهيئة العليا للأدوية بأن تهريب مثل هذه الأدوية يتم بكميات قليلة عبر مرضى ومسافرين قادمين من الخارج، يحملون الأدوية في حقائبهم، ومهمة مكافحة التهريب في هذه الحالة تقع على مسؤولي المطارات التي تسيطر عليها دول التحالف، وأشار إلى استمرارية التهريب طالما ومنافذ الدخول إلى اليمن تحت سيطرة دول التحالف؛ لكن الإجراءات التصحيحية التي أشار إليها رئيس الهيئة العليا للأدوية، تضمنت: تنسيق الهيئة العليا للأدوية مع السلطات الجمركية، ووزارة الداخلية لتطبيق آليات فعالة لمكافحة تهريب الأدوية، ما يعني أن شحنات الدواء المهرب قد تصل عبر المنافذ البرية والبحرية، وليس فقط الجوية، وأن باستطاعة الهيئة العليا للأدوية

ووزارة الصحة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة الحد من تهريب الأدوية. وهذا الإجراء يظهر قدرة وزارة الصحة العامة والسكان والهيئة العليا للأدوية على مكافحة تهريب الأدوية.

وبناء على ذلك نستنتج بأن استراتيجية الإجراءات التصحيحية استراتيجية مهمة في الأزمات والكوراث، التي تتطلب التعرف على مشكلة الأزمة أوالكارثة، والعمل على إصلاحها من خلال تصحيح مسار الأخطاء التي أدت للكارثة، لكن ينبغي ألا تتناقض هذه الإجراءات مع الاستراتيجيات التي يتم توظيفها في إصلاح صورة الجهة أثناء وبعد الأزمة.

التوصيات:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بالأتي:

- ينبغي على المؤسسات والجهات التي تواجه أزمات أو المتحدثين عنها استخدام استراتيجية الإجراءات التصحيحية بحذر عندما يتم استخدام استراتيجيات أخرى معها، بحيث تتسق الإجراءات التصحيحية مع الاستراتيجيات الأخرى التي تم توظيفها، فعدم التطابق بين الإجراءات التصحيحية والاستراتيجيات الأخرى يؤثر سلبًا على صورة المؤسسة وسمعتها لدى جماهيرها المختلفة، ويؤدي إلى فقدان الثقة والمصداقية بالمؤسسة.
- توصي الدراسة وزارة الصحة العامة والسكان، والمؤسسات الأخرى التي قد تواجه نفس الكارثة، أن تتحمل المسؤولية الكاملة، وأن تعلن للجمهور عن جميع الأطراف المتسببة في الكارثة، ومن ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية الفعالة لمواجهة الكارثة، إذ إن تصحيح مسار الأخطاء التي أدت للكارثة ومنع تكرار حدوثها مستقبلًا قد يثير تعاطف الجماهير مع المؤسسة، وبالتالي تستعيد ثقتهم بها ومصداقيتها لديهم، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى إصلاح صورتها التي شُوهت بسبب الكارثة، والحفاظ على سمعة طيبة للمؤسسة لدى جماهيرها على المدى الطويل.
- توصي الدراسة المؤسسات الأكاديمية والمراكز البحثية بإجراء دراسات مُكملة للدراسة الحالية التي اقتصرت على تحليل الاستراتيجيات الموظفة في الأزمة، على أن تتضمن هذه الدراسات تحليل ردة فعل الجمهور عن طريق تحليل التعليقات والمنشورات والهشتاجات (الوسوم) عبر وسائل التواصل الاجتماعي باستخدام منهجية تحليل الشبكات وبرمجياتها، كون هذه المنهجية تتيح تحليل كم كبير من المنشورات والهشتاجات، وتصنفها كميًا، وتحلل المشاعر الإيجابية والسلبية للجمهور نحو الوزارة نتيجة الأزمة، لكنها تحتاج لاستخدام برمجيات مدفوعة ليس بمقدور الباحثين العاديين توفيرها.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

[1] ألبرت، أماني. (2016). استراتيجيات اصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، (6) , 43-95.

[2] سبتمبر نت (2022)، إحالة رئيس الهيئة العليا للأدوية ونائبه الى النائب العام. تم الاسترجاع بتاريخ 10 ابريل 2023، متاح على الرابط: https://www.26sep.net/index.php/local/45677-2022-10-21-04-07-43

[3] عبد الخالق، يسرا حسني (2013). استراتيجيات إصلاح الصورة الذهنية لمؤسسة الرئاسة المصرية

أثناء الأزمات: دراسة تحليلية. المجلة العلمية لكلية الآداب–جامعة أسيوط، 15 (48)، 41–89.

[4] قناة الإيمان (2022). مؤتمر صحفي متلفز حول مستجدات قضية وفاة عدد من الأطفال المصابين بالسرطان. تم الاسترجاع من يوتيوب بتاريخ 15 ابريل 2023، متاح على الرابط: https://www.youtube.com/watch?v=dGNeDSKmL2E

[5] المجلة الطبية (2022). وزارة الصحة توقف رئيس هيئة الأدوية ونائبه وتحيلهما للقضاء، 21 أكتوبر 2022، تاريخ الاسترجاع 5 ابريل 2023، رابط: https://shorturl.at/PiXbH/

[6] الوائلي، رائد عبدالكاظم (2021). استيراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الازمة الصحية: دراسة تحليلية لخطابات خلية ازمة كورنا في واسط، مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية، 13 (2)، 923–944.

[7] وزارة الصحة العامة والسكان (2022). بيان صحفي بشأن التداعيات الكارثية للعدوان والحصار على سلامة المواطنين، وتدهور الخدمات العلاجية، وأخر الضحايا أطفال أبرياء، تاريخ الاسترجاع 30 مارس 2023، متاح على الرابط: https://www.ibb-news.com/?p=162946

[8] وكالة الأنباء اليمنية "سبأ". (2022). الصحة تعقد مؤتمر صحفيا حول مستجدات قضية الأطفال المصابين باللوكيميا. تاريخ الاسترجاع 4 ابريل 2023، متاح على موقع الوكالة، رابط: https://www.saba.ye/ar/news3207543.htm

ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

[1] Aspriadis, N. (2021). Image Restoration Strategies for the (mis-) handling of COVID–19 Pandemic in Greece.

[2] Avraham, E. (2021). Combating tourism crisis following terror attacks: image repair strategies for European destinations since 2014. Current Issues in Tourism, 24(8), 1079-1092.

[3] Benoit, W. L. (1995). Apologies, excuses, and accounts: A theory of image restoration strategies.Albany, NY: State University of New York Press, P. 80

[4] Benoit, W. L. (1997a). Hugh Grant's image restoration discourse: An actor apologizes. Communication Quarterly, 45(3), 251-267.

[5] Benoit, W. L. (1997b). Image repair discourse and crisis communication. Public relations review, 23(2), 177-186.

[6] Benoit, W. L. (2006). President Bush's image repair effort on Meet the Press: The complexities of defeasibility. Journal of Applied Communication Research, 34(3), 285-306.

[7] Benoit, W. L. (2018). Crisis and image repair at United Airlines: Fly the unfriendly skies. Journal of International Crisis and Risk Communication Research, 1(1), 11-26.

[8] Benoit, W. L., & Hanczor, R. S. (1994). The Tonya Harding controversy: An analysis of image restoration strategies. Communication Quarterly, 42(4), 416–433.

[9] Benoit, W. L., & Henson, J. R. (2009). President Bush's image repair discourse on Hurricane Katrina. Public Relations Review, 35, 40–46.

[10] Blaney, J., Benoit, W., & Brazeal, L. M. (2002). Blowout! Firestone's image restoration campaign. Public Relations Review, 28, 379–392.

[11] Brazeal, L. M. (2008). The image repair strategies of Terrell Owens. Public Relations Review, 34, 145–150.

[12] Brinson, S. L., & Benoit, W. L. (1996). Dow Corning's image repair strategies in the breast implant crisis. Communication Quarterly, 44(1), 29-41.

[13] Canyon, D. (2020). Definitions in crisis management and crisis leadership. Security Nexus Research, 21, 1-10.

[14] Carmack, H. J. (2020). Hospital image repair strategies, organizational

apology, and medical errors: An analysis of the CoxHealth brain over-radiation case. Health Communication, 35(12), 1466-1474.

[15] Compton, J. (2014). Arby's image repair tactics as a public relations strategy. Public Relations Review, 40(1), 122-124.

[16] Frederick, E. L., Burch, L. M., Sanderson, J., & Hambrick, M. E. (2014). To invest in the invisible: A case study of Manti Te'o's image repair strategies during the Katie Couric interview. Public Relations Review, 40(5), 780-788.

[17] Hambrick, M. E., Frederick, E. L., & Sanderson, J. (2015). From yellow to blue: Exploring Lance Armstrong's image repair strategies across traditional and social media. Communication & Sport, 3(2), 196-218.

[18] Harlow, W. F., Brantley, B. C., & Harlow, R. M. (2011). BP initial image repair strategies after the Deepwater Horizon spill. Public Relations Review, 37(1), 80-83 p.

[19] Holdener, M., & Kauffman, J. (2014). Getting out of the doghouse: The image repair strategies of Michael Vick. Public Relations Review, 40(1), 92-99.

[20] Jerome, A. M. (2008). Toward prescription: Testing the rhetoric of atonement's applicability in the athletic arena. Public Relations Review, 24, 128–134.

[21] Koa, M. (2022). Image repair strategies in public relations crisis: A case study of real Madrid's response strategies to the Bernabeu leaked audio scandal. Revista Română de Comunicare şi Relaţii Publice, 3(24), 25-43.

[22] Len-Ríos, M. E., & Benoit, W. L. (2004). Gary Condit's image repair strategies: Determined denial and differentiation. Public Relations Review, 30(1), 95-106.

[23] Masngut, N., & Mohamad, E. (2021). Association between public opinion and Malaysian government communication strategies about the covid-19 crisis: content analysis of image repair strategies in social media. Journal of medical Internet research, 23(8), e28074.

[24] Pinardi, C. (2022). China and COVID-19: Assessing a State's Image Repair Strategies in a Global Crisis. Annali di Ca Foscari Serie Orientale, 743-778.

[25] Towner, E. B. (2009). Apologia, image repair, and reconciliation: The application, limitations, and future directions of apologetic rhetoric. In C. S. Beck (Ed.), Communication yearbook (pp. 431–468). New York: Routledge.

[26] Walsh, J., & McAllister-Spooner, S. M. (2011). Analysis of the image repair discourse in the Michael Phelps controversy. Public Relations Review, 37(2), 157-162.

[27] Zhang, E., & Benoit, W. L. (2009). Former Minister Zhang's discourse on SARS: Government's image restoration or destruction?. Public relations review, 35(3), 240-246.

الملحقات

جدول (1) دليل التحليل الكيفي لاستراتيجيات إصلاح الصورة

الاستراتيجية		المثال عليها
الإنكار	**الإنكار البسيط**	قد تنفي وزارة الصحة صحة الحادثة وتؤكد أن الأطفال توفوا لأسباب طبيعية مرتبطة بسرطان الدم
	تحويل اللوم	قد تحول وزارة الصحة اللوم إلى أطراف أخرى

التهرب من المسؤولية	**التبرير**	قد تدعي وزارة الصحة بأنها سمحت بتوزيع الأدوية المهربة للمرضى بسبب مصادرة الأدوية المستوردة رسميًا في الموانئ التي تسيطر عليها دول التحالف
	عدم القدرة على السيطرة	قد تؤكد وزارة الصحة بأن قلة المعلومات وعدم سيطرتها على منافذ دخول الأدوية المهربة هي التي تسببت في الحادثة
	الحوادث	قد تنظر وزارة الصحة إلى الأزمة بأنها طبيعية قد تحدث بشكل نادر جدا
	النوايا الحسنة	قد توضح وزارة الصحة بأن الأزمة ناجمة عن خطأ طبي في صرف الدواء للمرضى وأنهم كانوا يقصدون إنقاذ المرضى
التقليل من العدوانية	**التدعيم**	من المتوقع أن تركز وزارة الصحة على قدرتها في اكتشاف الأزمة في مرحلة مبكرة، وتوضح دورها في تقديم الرعاية الصحية للعديد من الأطفال المصابين بسرطان الدم والإجراءات التي اتخذتها لإنقاذ أطفال آخرين تناولوا الدواء.
	التهوين	من المتوقع أن تشير وزارة الصحة إلى أحداث مماثلة وقعت خارج نطاق مسؤوليتها، أو الإشارة إلى العدد البسيط من الوفيات بسبب الأزمة مقارنة بالعدد الكبير من الأطفال الذين يتلقون العلاج في وحدة الأورام
	التمايز	قد تميز وزارة الصحة هذه الأزمة عن غيرها من الأزمات الأكثر خطورة لتقليل المشاعر العامة السلبية بالمقارنة
	التعالي	قد تضع وزارة الصحة الأزمة وأسبابها في سياق أوسع، على سبيل المثال تسهيل دول التحالف لدخول الأدوية المهربة إلى اليمن عبر الموانئ الخاضعة لسيطرتها.
	اتهام الخصوم	قد تهاجم وزارة الصحة المعارضين الذين استغلوا الحادث سياسيا من خلال إلقائهم اللوم على الحكومة في صنعاء، وتوجه دعوة للناس إلى عدم الانسياق وراء أكاذيبهم وإشاعاتهم.
	التعويض	قد تقدم وزارة الصحة تعويضات لأسر الأطفال الذين توفوا في الحادث لتقليل المشاعر السلبية تجاهها.
الإجراءات التصحيحية		قد تتعهد وزارة الصحة بمعالجة الأخطاء، واتخاذ الإجراءات التصحيحية لمنع تكرار الحادث.
الإعتذار		قد تعترف وزارة الصحة بمسؤوليتها عن الحادث، وتعتذر لأسر الأطفال المتوفين وتطلب منهم المغفرة.

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على الإطار التحليلي لبينوا (Benoit, 2006, p.293)