

الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية

مذكرة توجيهية مخصصة لفرق الاستجابة في الجمعيات الوطنية

والاتحاد الدولي

لمحة عامة

تقدم الوثيقة أدناه لمحة سريعة عن الأدوات والتوجيهات الرئيسية التي ينبغي استخدامها في التخطيط لنُهج الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية في إطار عمليات التأهب والاستجابة لتفشي فيروس كورونا المستجد (nCoV-2019).¹

ومن الضروري جداً أن يقوم الزملاء العاملون في مجال الماء والصرف الصحي والنظافة الصحية الذين ينفذون عمليات التأهب والاستجابة بالتنسيق مع المنسقين المعنيين بالإعلام ومشاركة المجتمعات المحلية من أجل إطلاق مبادرات فعالة في مجال الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية.

<p>يشير الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية إلى العمليات والنُهج المستخدمة لإشراك الأفراد والمجتمعات المحلية والتواصل معهم بشكل منهجي بهدف تشجيع المجتمعات المحلية وتمكينها من اتباع سلوك سليم والحيلولة دون انتشار الأمراض المعدية أثناء الأحداث التي تطل الصحة العامة مثل التفشي الحالي لفيروس كورونا المستجد. وتحقيقاً لذلك، نقوم بما يلي :</p> <ul style="list-style-type: none">● نسال الناس عما يعرفونه ويريدونه وما يحتاجون إليه، ونشركهم في تصميم وتقديم الخدمات وتنفيذ طرق الوقاية من فيروس كورونا المستجد من أجل تحسين فعالية العمليات المجتمعية وضمان استدامة التغييرات التي ندعو إليها. ومن المهم توفير الفرص وقنوات الاتصال المتاحة للأفراد والمجتمعات المحلية من أجل طرح الأسئلة ومناقشة القضايا التي تثير قلقهم.● نستخدم مجموعة من سبل المشاركة المجتمعية ووسائل الاعلام الجديدة بالثقة من أجل تزويد المجتمعات المحلية بالمعلومات الدقيقة والموثوقة التي يسهل فهمها عن مخاطر فيروس كورونا المستجد وطرق انتقاله وأسبابه وظواهره والوقاية منه وعلاجه، ومن أجل التأثير في هذه المجتمعات المحلية وتمكينها وإشراكها في الإجراءات المتبعة وذلك من خلال استخدام قنوات اتصال جديدة بالثقة.● نستند إلى القدرات المحلية من خلال الاستماع إلى ملاحظات المجتمع المحلي وآرائه بشأن كيفية التأهب والتصدي لانتشار فيروس كورونا المستجد – ومن الأهمية بمكان تشجيع تبني المجتمع المحلي لإجراءات الوقاية والتأهب والتصدي لفيروس كورونا المستجد.	<p>ماذا يعني الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية؟</p>
<p>بعض الدروس المستخلصة من اندلاع الأوبئة السابقة:</p> <ul style="list-style-type: none">● بالرغم من محاولتنا لتقديم الحلول، يجب أن يكون الأفراد والمجتمعات المحلية المنفذون الرئيسيين وأصحاب القرار في الترويج للإجراءات الفردية والجماعية اللازمة للوقاية من فيروس كورونا المستجد ومكافحته.	<p>لماذا يكتسي الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية أهمية في مواجهة فيروس كورونا المستجد؟</p>

¹ تستند هذه التوجيهات إلى إرشادات منظمة الصحة العالمية وهي مكملة لما ورد في الوثيقة: التأهب والاستجابة في مجال الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية فيما يتعلق بفيروس كورونا المستجد 2019: إرشادات مبدئية.

<ul style="list-style-type: none">● يظل بناء الثقة أمراً أساسياً . ويقدر ما تنظر إلينا المجتمعات المحلية كمصدر موثوق به، يمكنها القبول بنصائح المتطوعين واتباعها .● يجب أن يفهم الأفراد والمجتمعات المحلية التوصيات المتعلقة بالصحة العامة فهماً تاماً ويتبنوا هذه التوصيات. وإذا لم يحصل ذلك، فمن المحتمل أن يرفض الناس الوصول إلى مجتمعاتهم ويمتنعوا حتى عن تنفيذ إجراءات الوقاية ويساهموا بذلك في انتشار المرض.● عندما تنتشر الإشاعات بأسرع من الوقائع وتتناقض مع المعلومات الصحية الحقيقية، يمكن أن تثني الأشخاص عن حماية أنفسهم وتقوض بذلك ما تقوم به من الإبلاغ عن المخاطر.● علينا أن نتحقق من كيفية تفسير رسائنا من جانب المجتمع المحلي. فعلى سبيل المثال، قام الناس بتفسير الرسالة "إيبولا يقتل" التي نشرت لدى تفشي وباء إيبولا ، بأن هذا المرض هو مرض عضال ولا يمكن علاجه واختاروا أن يموتوا في منازلهم بدلاً من التوجه إلى مركز للعلاج، الأمر الذي ساهم في انتشار المرض. ولذا يجب اختبار الرسائل المتعلقة بفيروس كورونا المستجد للتأكد من أنها واضحة ولا تؤدي إلى تغيرات في السلوك غير مرغوب فيها.● التعاون مع المجتمعات المحلية وإشراك القادة الجديرين بالثقة والجهات المؤثرة الرئيسية يتيح حشد القوى في المجتمع المحلي بسرعة أكبر وفعالية أقوى مما تتيحه الجهود التي يبذلها المتطوعون وحدهم.	
<p>تتولى المجتمعات المحلية الدور المركزي في جميع العمليات المتعلقة بفيروس كورونا المستجد ، وتندمج نهج إشراك المجتمع المحلي في العمليات الصحية من أجل دعم الاستجابة وضمان مساهمتها في الحيلولة دون انتشار الفيروس، وفي حماية الأشخاص المستضعفين وإنهاء تفشي المرض. أنظر المرفق 3 الذي يقدم نصائح عملية للتخطيط</p> <ul style="list-style-type: none">● يجب أن نكون مستعدين للإبلاغ عما نعرفه وعما نجهله بشأن فيروس كورونا المستجد بناء على آخر المعلومات الواردة من منظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة في البلد المعني، والإجابة عن أسئلة السكان ومصادر قلقهم واقتراح الإجراءات التي يمكن اتباعها لحماية صحتهم (اطلع على أحدث أدوات الإبلاغ عن المخاطر). ويبقى الإبلاغ بما لا نعرفه أفضل من السكوت الذي يمكن أن يفسر غالباً بأنه حجب للمعلومات، وأفضل من ترك المجال مفتوحاً للشائعات التي ستنشر بسرعة.● ينبغي أن تشمل عمليات التقييم الاحتياجات الاجتماعية والاحتياجات الخاصة بتغيير السلوك (المعرفة، والمواقف، والممارسات، والمعتقدات ، إلى جانب قنوات الاتصال الجديرة بالثقة)، وتنفذ بالتنسيق مع شركاء آخرين من أجل وضع نهج منسق للإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية وحشد قوى المجتمع.● وضع نظام يتيح الاستماع إلى تصورات الجمهور والكشف عن الشائعات والمعلومات الخاطئة، مثلاً عن طريق رصد وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي، وربط المعلومات باليات التعقيب المجتمعية القائمة أو الناشئة، وجمع تعليقات العاملين في الرعاية الصحية والقائمين على الاستنجد الهاتفي. وحين يكون ذلك ضرورياً ، وضع نظام يتيح الرد على الشائعات والمعلومات الخاطئة والأسئلة المتكررة.	<p>ما هي أنشطة الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية التي يجب أن تحظى بالأولوية؟</p>

<ul style="list-style-type: none"> ● إدراج نُهج الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية في خطط الصحة العامة وقطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، من أجل تعزيز الحوار وزيادة القبول والثقة داخل المجتمعات المحلية. ● الحرص على التواصل مع الناس من خلال قيام المتطوعين بالزيارات المنزلية، ومن خلال الإذاعة و/أو وسائل التواصل الاجتماعي من أجل إحاطة الجمهور بالمعلومات بشكل فعال وجمع كل الأسئلة والتصورات الخاطئة والخاوف والرد عليها. ● استخدام حملات الإعلام التي تستهدف جماهير معينة مع التركيز على نُهج الإشراك المحلية، وإجراءات الوقاية الرئيسية، وخاصة إجراءات النظافة الصحية وسلوك المبادعة الاجتماعية. ● تدريب المتطوعين على استخدام أفضل الطرق للتواصل والاستماع وتقديم المعلومات بشأن فيروس كورونا المستجد، بما في ذلك العناصر الأساسية المجهولة. ● تحديد الجهات الرئيسية المؤثرة (مثل المشاهير الذين يتمتعون بالثقة، والقيادات المجتمعية، والقيادات الدينية، والعاملين في مجال الصحة، والمعالجين الشعبيين، ومقدمي خدمات الطب البديل)، والشبكات لاسيما وسائل الإعلام المحلية ووسائل التواصل الاجتماعي (مثل الجمعيات النسائية، وجمعيات الشباب، والجماعات الدينية، والإذاعات المحلية) التي يمكنها المساعدة على تزويد السكان بالمعلومات وتعبئتهم. 	
<ul style="list-style-type: none"> ● التكيف مع السياق المحلي: يجب التركيز على مواضيع الحوار استناداً إلى رسائل مقبولة محلياً تكون مصممة لتتلاءم مع السياق المحلي والتساؤلات والتصورات والمعتقدات والممارسات المحلية (أنظر المرفق 4 والمرفق 5). ● تغيير مواضيع الحوار تبعاً لتطور الاستجابة من أجل التكيف مع احتياجات الناس إلى المعلومات وتصوراتهم: استجابةً لمعارف السكان المتزايدة وتعليقاتهم فضلاً عن الشائعات والمعلومات الخاطئة التي تنتشر في المنطقة. ● اختبار الرسائل المقدمة: ينبغي اختبار جميع المواد والرسائل الجديدة لدى الجماعات المستهدفة قبل نشرها وتعميمها من أجل التأكد من أنها مفهومة جيداً ولا تساهم في إحداث البلبلة أو ربما تلحق الأذى. ● الاتصال بمصادر المعلومات/ الجهات المؤثرة الجديرة بالثقة من أجل توسيع نشر المعلومات الأساسية. ● الإصغاء إلى الناس! تحديد الحاجة إلى المعلومات وتحليل الشائعات والتعليقات بشكل منظم لأنها أساسية لصياغة الرسائل وتنظيم الاتصالات (أنظر المرفق 2، والمرفق 3) ● تدريب الموظفين والمتطوعين: لا يملك الجميع موهبة طبيعية بالتواصل مع الآخرين، وقد يحتاج البعض إلى تطوير مهارات التواصل، والاستماع، وجمع التعليقات والملاحظات. 	<p>العناصر التي ينبغي مراعاتها في الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية.</p> <p>أنظر المرفق 1 للاطلاع على النصائح العملية</p>
<p>مع أن الجميع يتحمل مسؤولية تنفيذ الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية تنفيذاً جيداً، يتولى الفريق الصحي قيادة العمليات. والمسؤول عن التنسيق هو الموظف المكلف في منطقتك بالتوعية الصحية والاتصالات ومشاركة المجتمعات المحلية. ويجب التأكد من أن وزارة الصحة في بلدك و/أو منظمة الصحة</p>	<p>من الذي يتولى قيادة عمليات الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات</p>

<p>العالمية واليونيسيف قاموا بتنفيذ فريق معني بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية/ والتوعية الصحية.</p> <p>جهات الاتصال المعنية بمشاركة المجتمعات المحلية والمساءلة في الاتحاد الدولي هي التالية:</p> <p>على المستوى العالمي : ombretta.baggio@ifrc.org</p> <p>في منطقة آسيا المحيط الهادئ : viviane.fluck@ifrc.org</p> <p>في منطقة أفريقيا : Sharon.reader@ifrc.org</p> <p>في منطقة الأمريكتين: diana.medina@ifrc.org</p> <p>في منطقة أوروبا : mark.south@ifrc.org</p>	<p>المحلية وما هي الجهات التي يجب أن نسق معها؟</p>
<ul style="list-style-type: none">• وثائق منظمة الصحة العالمية المتعلقة بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية : أسئلة متكررة questions and answers، الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية : إرشادات مبدئية technical guidance on risk communication and community engagement ، نصائح للعامة: تصحيح المفاهيم المغلوطة Advice for public; Myth buster• وثائق موجهة للجمهور : رسائل هامة key messages ، إرشادات صحية Tweetable health advice ، رسائل في وسائل التواصل الاجتماعي : social media memes ، in different languages ، editable social media health advice (using free app Canva)• صحائف وقائع عن الشائعات والمفاهيم المغلوطة / أسئلة وأجوبة موجهة للمتطوعين ستصدر قريباً.• موقع مشاركة المجتمعات المحلية والمساءلة : https://www.communityengagementhub.org/ أدوات ونماذج ونصائح عملية لتنفيذ برامج الإعلام المجتمعية وبرامج المساءلة.	<p>أين يمكن الحصول على المزيد من المساعدة وعلى النماذج والإرشادات الخ..؟</p>

محتويات المذكرة التوجيهية

لمحة عامة

المرفق 1 : نصائح عملية أساسية لإشراك المجتمعات المحلية

المرفق 2 : الأسئلة والمعلومات التي ينبغي تحديدها في عمليات التقييم لمساعدتك في التخطيط لإبلاغ المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية

المرفق 3 : نصائح عملية للتخطيط لإبلاغ المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية

المرفق 4 : نصائح لصياغة الرسائل

المرفق 5 : الرد على الشائعات والتعليقات

المرفق 1: نصائح عملية أساسية لإشراك المجتمعات المحلية

مع تزايد حالات الإصابة بفيروس كورونا المستجد، ومع تنامي الخوف وانتشار الشائعات لدى الجمهور، من المهم إشراك الأفراد والمجتمعات المحلية في مناقشة الحلول واتخاذ الإجراءات الفعالة لحماية الأفراد لأنفسهم وأسرهم ومجتمعاتهم المحلية.

1- لا تكثف بأن تملئ على الناس ما يجب أن يفعلوه: إن النظر إلى المجتمع المحلي باعتباره خبيراً أمر مهم جداً في التصدي للوباء. لا ينجح دائماً مجرد إخبار الناس بما يجب أن يفعلوه حتى لو كانت النصائح مبنية على معلومات علمية، بل يكون إشراكهم عبر اتصالات متبادلة أكثر فعالية. ومن الأهمية بمكان أن يتحول النقاش مع الجماعات المحلية من نهج فوقي يقول "لا تفعل ذلك" إلى التشارك لتحديد ماذا "يمكن أن نفعله".

2- اطلب من القادة والنظراء أن يتكلموا: من المتوقع أن يصغي الناس بشكل أكبر إلى المعلومات التي يقدمها الأفراد الذين يعرفونهم ويتقنون بهم ويشعرون أنهم مهتمين براحتهم. إن الناس يعيشون في ظروف اجتماعية وثقافية محددة تتميز بقواعد خاصة تحكم العلاقات بين الأفراد ولديهم تصوراتهم الخاصة للمخاطر ومصادر الآراء الجديرة بالثقة، وهذا ما يؤثر في مدى قبولهم بالنصائح الصحية. لذا ينبغي عدم الاكتفاء بدعوة خبراء يأتون من "العاصمة" بل البحث عن "خبراء محليين" مثل المرضين في المستشفى المحلي الذين يستطيعون تقديم المعلومات المفيدة باستخدام اللغة المناسبة وتقديم التفاصيل المهمة للجماعة المحلية المعنية.

3- حدد نهج تتيح المشاركة والتعقيب: ينبغي أن تسأل الناس عما يعرفونه ويريدونه ويحتاجون إليه وإشراكهم في تصميم الخدمات المتعلقة بفيروس كورونا المستجد ووضع طرق الوقاية، وهذا ما يزيد من فعالية عملياتنا داخل المجتمع المحلي ويجعل التغييرات التي ندعو إليها أكثر استدامة. ومن المهم توفير الفرص وقنوات الاتصال اللازمة كي يطرح الناس الأسئلة ويناقشون المواضيع التي تثير مخاوفهم.

4- التمس التعليقات والملاحظات التي ستساعد مسؤولي الصليب الأحمر والهلال الأحمر على صياغة الرسائل الإعلامية والبرامج. فعلى سبيل المثال، إذا كانت الجماعات المحلية تطرح الكثير من الأسئلة حول خطر فيروس كورونا المستجد على الأطفال، من المهم أن نرد على هذه المخاوف عبر جميع أنشطتنا المخصصة للإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية والتعبئة الاجتماعية. وتوفر الملاحظات والتعليقات نظام إنذار مسبق يتيح إيجاد حلول سريعة للمشاكل قبل أن تتحول إلى الأسوأ. كما يتعين على الصليب الأحمر والهلال الأحمر الاستماع إلى شكاوى الناس والرد عليها، حتى لو كنا عاجزين عن معالجة بعضها، فإن الناس يقدرون دائماً الإصغاء إلى طلباتهم والاهتمام بها.

5- انشر المعلومات الصحيحة فوراً (كما توصي به وزارات الصحة ومنظمة الصحة العالمية): يساعد نشر المعلومات قبل تشخيص الحالات الفعلية في التخفيف من المخاوف وتعزيز إجراءات الوقاية التي ستساهم في الحيلولة دون انتشار فيروس كورونا المستجد وتشجيع سلوك البحث عن الرعاية. ونظراً إلى تغير المعلومات بسرعة، ينبغي دائماً تسجيل التاريخ على جميع الرسائل المتبادلة (الرسائل عبر الفيديو، أو الرسائل الصوتية، أو النصوص المكتوبة).

6- قدم المعلومات باللغة التي يستخدمها الأفراد عادة. من المهم استخدام اللغة التي يتكلمها الناس في ديارهم للتأكد من أنهم يفهمون كل ما نريد مشاطرته معهم وأنهم يملكون الثقة اللازمة للتكلم بدون أن تعيقهم الحواجز اللغوية.

7- عزز التوعية وإجراءات العمل: تتضمن المبادرات العملية الخاصة بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية عادة معلومات موجهة للمجتمع المحلي منها ما يلي:

- التعليقات التي يجب اتباعها (على سبيل المثال في حال الإصابة بالمرض والبحث عن الرعاية الطبية في أحد المستشفيات)،
- التصرفات التي يجب اعتمادها (على سبيل المثال، غسل اليدين مرات عديدة من أجل حماية نفسك وحماية الآخرين)،

ج) المعلومات التي يمكن تبادلها مع الأصدقاء وأفراد العائلة (أين يمكن الحصول على الخدمات ومتى، على سبيل المثال، العلاج مجاني ومتاح في المراكز الصحية).

8- اختبار النهج المستخدم: يهدف الاختبار التجريبي للرسائل والمواد لدى المجتمع المحلي المعني إلى التأكد من أن هذه الرسائل مفهومة ومقبولة ومناسبة ومقنعة. كما يساعد في تجنب انتشار المعلومات غير المفيدة أو المعلومات التي قد تكون مضرّة. وتجدر الإشارة أيضاً إلى أن الإفراط في نشر المعلومات قد تكون له تأثيرات سلبية.

9- اخضع لمساءلة الذين نسعى إلى مساعدتهم: تعزيز الخضوع لمساءلة المجتمعات المحلية التي تتعاون معها يمكن في استخدام نهج أكثر انتظاماً وتنسيقاً في التواصل مع المجتمعات المعرضة للخطر والاستناد إلى ملاحظاتها (قد لا يوافق السكان على عملنا وببشكوتون من المتطوعين الذين يتولون مراقبة الجماعات المحلية وتتبع الذين لديهم اتصالات بالمصابين).

10- تغيير السلوك يتطلب بعض الوقت: لا يكفي أن نطلب من الناس السعي إلى تلقي العلاج في حال ظهور الأعراض، بل يجب أن نفهم لماذا يتصرفون بهذه الطريقة وما هي العقبات التي تعترض اعتماد ممارسات آمنة، وتتواصل معهم بناء على هذا التحليل. ومن الضروري أن نقوم بالتحليل (إذا توفرت الأبحاث)، أو نجتمع المعلومات عن معارف الناس وسلوكهم وممارساتهم ونقدم أدوات مبتكرة وجذابة لدعم برامج الوقاية من فيروس كورونا المستجد والتصدي له.

11- تحلى بالافتتاح والاستقامة وسرعة التحرك: يجب أن نقدم بوضوح وعلى الفور العناصر المعروفة عن المرض والجوانب المجهولة، ونركز على الإجراءات التي يمكن أن يتخذها الأفراد والجماعات المحلية من أجل الحد من انتقال العدوى والمرض. وهذه علامة احترام تساهم في بناء الثقة بين الصليب الأحمر والهلال الأحمر والمجتمعات المحلية.

12- احرص على الحصول على أحدث الأخبار والتعاون مع الآخرين: يمكن أن تتغير النهج المستخدمة والتوصيات والمعلومات المتاحة مع توفر معلومات جديدة عن المرض. يجب التعرف بانتظام على المعلومات الصادرة عن وزارة الصحة في بلدك أو المنظمات الأخرى مثل منظمة الصحة العالمية واليونيسيف. كما ينبغي التأكد من أن المعلومات التي يتداولها الصليب الأحمر والهلال الأحمر لا تتعارض مع معلومات وزارة الصحة أو منظمة الصحة العالمية لأن من شأن ذلك زيادة الارتباك وعدم الثقة داخل المجتمعات المحلية.

13- حرص الصليب الأحمر والهلال الأحمر على تحسين حال السكان: من المحتمل أن يفترض المتضررون من تفشي الوباء أو الذين يعيشون في حالة استضعاف أن المجتمع لا يبالي بهم. ولهذا يمكن أن تحقق استراتيجيات إشراك المجتمعات المحلية فوائد نفسية كبيرة.

14- استخدم وسائل مبتكرة للتواصل مع الأفراد ومع المجتمعات المحلية: أدت الزيادة الهائلة في إمكانيات الحصول على الهواتف المحمولة، واستخدام شبكة الانترنت، ووسائل التواصل الاجتماعي، إلى تغيير الطرق التي يتواصل بها الناس. ولم يعد الاتصال فوقياً، بل يستطيع الناس التكلم علناً ومباشرة مع الصليب الأحمر والهلال الأحمر وعن الصليب الأحمر والهلال الأحمر، ويتوقعون منا أن نصغي إليهم ونشارك معهم في كل ما فعله (أنظر الأداة 8 لمزيد من النصائح العملية عن قنوات الاتصال المستخدمة).

المرفق 2: الأسئلة والمعلومات التي ينبغي تحديدها في عمليات التقييم لمساعدتك في التخطيط لإبلاغ المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية

يمكن جمع هذه المعلومات من خلال استقصاءات التقييم، ومداومات مجموعات النقاش، والمقابلات مع مقدمي المعلومات الرئيسيين، ومن خلال بيانات ثانوية أو حتى مجرد نتائج الملاحظات. أنظر الأداة 1: مشاركة المجتمعات المحلية والمساءلة: القائمة المرجعية ولحمة عن طرق التقييم [Tool 1: CEA assessment checklist and methods overview](#) من أجل إرشادات أكثر تفصيلاً، أو اطلع على آليات الاستقصاء التي يستخدمها الشركاء

المواضيع التي ينبغي تحديدها لمساعدتك في التخطيط لإبلاغ المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية:

- المجموعات الأكثر تعرضاً للمخاطر في المجتمع المحلي،
 - المعارف والمواقف والتصورات بشأن فيروس كورونا المستجد،
 - بما في ذلك الشائعات، والوصف المحلي للمرض، وإدراك الناس للخطر الذي يشكله فيروس كورونا المستجد، والتجارب السابقة لتفشي أمراض الجهاز التنفسي،
 - مصادر المعلومات وقنواتها وخصائصها – أنظر أدناه بعض الأسئلة المقترحة،
 - اللغة (اللغات) المفضلة،
 - ممارسات الأسرة والمجتمع المحلي
 - رغبة الناس في التماس العلاج، والممارسات في مجال الصحة (وإذا كانت تزيد من خطر العدوى أو تقلصه)، والمعتقدات، والقيم المتعلقة بهذه الممارسات، وطريقة اتخاذ القرارات على مستوى المجتمع.
 - السياق الثقافي والاجتماعي والاقتصادي والبيئي
 - التوترات الاجتماعية والسياسية التي يمكن أن تؤثر في اعتماد ممارسات آمنة، وإمكانية الحصول على الموارد مثل المال أو الخدمات الصحية أو مواد النظافة الصحية، والمعتقدات التقليدية، والمعايير الاجتماعية التي قد تؤثر في اعتماد الممارسات المقترحة، ومستوى الثقة في الاستجابة المنفذة داخل المجتمع المحلي.
- بعض الأسئلة المحددة التي ينبغي طرحها . للاطلاع على المزيد من الأسئلة مع خيارات الإجابة المقترحة، أنظر مجموعة أدوات فريق مشاركة المجتمعات المحلية والمساءلة، الأداة 2: مشاركة المجتمعات المحلية والمساءلة، الأسئلة المطروحة للتقييم والأسس المرجعية والرصد ،

[‘Tool 2: CEA Questions for assessments, baselines, monitoring and evaluation’](#)

تأكد من استخدام التسمية المحلية لفيروس كورونا المستجد.

- 1- هل تجيد القراءة و/ أو الكتابة؟
- 2- ما هي اللغة التي تتكلمها في الدار؟
- 3- هل هناك ما يمنعك من الحصول على المعلومات، أو يجعل من الصعب الحصول على معلومات بشأن فيروس كورونا المستجد؟
- 4- أين تحصل عموماً على المعلومات المتعلقة بالصحة؟
- 5- أين تجد المعلومات المتعلقة بفيروس كورونا المستجد؟
- 6- ما هي مصادر المعلومات التي تجدها أكثر جدارة بالثقة للحصول على المعلومات المتعلقة بفيروس كورونا المستجد؟

- 7- ما هي أهم المعلومات التي ينبغي أن تعرفها بشأن تفشي فيروس كورونا المستجد؟
- 8- ما هي المعلومات التي سمعت عنها بشأن فيروس كورونا المستجد؟
- 9- هل سمعت أي شيء يتعلق بفيروس كورونا المستجد لست متأكدًا من صحته؟ من الذي اطلعك على هذه المعلومات؟
- 10- ماذا فعلت بالمعلومات التي سمعتها عن فيروس كورونا المستجد؟ هل تبادلتها مع أحد؟ مع من؟
- 11- إذا لم تستخدم بعض المعلومات أو كل المعلومات، فما هي أهم أسباب ذلك؟
- 12- إذا كنت تريد طرح أسئلة أو تقديم تعليق أو رفع شكوى إلى إحدى المنظمات (مثل الصليب الأحمر والهلال الأحمر)، ما هي أفضل الطرق لذلك بالنسبة إليك؟
- 13- هل تظن أن من الممكن أن يصل الآن فيروس كورونا المستجد إلى مجتمعتك المحلي/ إلى منطقتك؟
- 14- هل تظن أن فيروس كورونا المستجد هو قضية/مشكلة محممة في مجتمعتك المحلي؟
- 15- في حال إصابة شخص بفيروس كورونا المستجد، هل يتعرض للتمييز أو الوصم بسبب هذه الإصابة؟
- 16- ما هي أكثر المخاوف أو مصادر القلق التي تساورك إزاء فيروس كورونا المستجد؟
- 17- إلى من ستتوجه إذا كانت لديك أسئلة عن فيروس كورونا المستجد؟

المرفق 3: نصائح عملية للتخطيط للإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية

الخطوة 1: تحديد الأهداف (استناداً إلى عملية التقييم المنفذة في المجتمع المحلي)

ما الذي تريد أن تحققه من خلال الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمعات المحلية؟

- الإبلاغ عن تدابير التأهب وعن النصائح الخاصة بالصحة العامة في بلدك بما في ذلك الجوانب التي ما زالت مجهولة وعدم اليقين الذي يكتنف الجوانب المعروفة.
- تشجيع السكان على اعتماد السلوك الموصى به من أجل الحيولة دون انتشار فيروس كورونا المستجد (حدد ما إذا كان هناك سلوك خاص يرتدي أهمية كبيرة ويصعب على الجماعات المحلية تطبيقه، على سبيل المثال، الإبلاغ فوراً عن الحالات المشتبه بها، أو التوجه إلى المركز الصحي فور ظهور الأعراض).
- الإبلاغ عن الحالات المشتبه بها والسعي إلى تلقي العلاج فوراً.
- جمع المعلومات عن تصورات المجتمع المحلي وعن الشائعات والرد عليها.
- إشراك المجتمع المحلي في إيجاد الحلول لاحتواء انتشار العدوى.

الخطوة 2: تحديد الجمهور المستهدف

- سكان المناطق المتأثرة بالمرض
- سكان المناطق المعرضة للخطر
- المسافرين
- المدارس وطلاب المدارس
- المراكز التجارية
- مقدمو الرعاية
- الفئات الأخرى

الخطوة 3: تحديد الجهات الفاعلة الأكثر تأثيراً

- الخبراء في مجال الصحة
- قادة الصليب الأحمر والهلال الأحمر والموظفون والمتطوعون
- الشخصيات العامة (الفنانون، أبطال الشباب وغيرهم)
- قادة المجتمع المحلي – المعلمون، رؤساء البلديات، القيادات الدينية، كبار رجال الأعمال، قادة مختلف اللجان المجتمعية
- الأشخاص الذين أصيبوا بفيروس كورونا المستجد أو لديهم فرد من عائلتهم أصيب بالفيروس (خبرة من الواقع)
- أفراد العائلة
- جماعات أخرى مؤثرة أو أشخاص تعتبرهم الجماعة المحلية قدوة لها.

الخطوة 4: تحديد أفضل قنوات إشراك المجتمعات المحلية للاتصال بالناس

- المقابلة وجهاً لوجه (هي التي تحظى في أغلب الأحيان بأكبر قدر من الثقة) – لاسيما من خلال الزيارات المنزلية للمتطوعين وخصائيي التعبئة المجتمعية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الجهات المؤثرة الرئيسية على الشبكة /وخارج الشبكة – أبطال كرة القدم، والقيادات الدينية، وكبار رجال الأعمال، ونجوم اليوتيوب.
- الجماعات /الطوائف الدينية المحلية .
- وسائل التواصل الاجتماعي، الإذاعة، التلفزيون، الصحف.
- تطبيقات أنظمة التراسل .
- وسائل أخرى.

الخطوة 5: تجميع كل هذه الخطوات – اختيار القنوات التي ستستخدم من أجل الوصول إلى فئات معينة، واختيار الرسائل التي سنوجهها إليها. من الأفضل دائماً تنوع القنوات من أجل الوصول إلى فئات متنوعة من الجمهور.

الخطوة: الاستماع إلى الناس ومراقبة الآثار وإدخال التغييرات

- وضع أنظمة لجمع ما يصدر من معلومات وملاحظات وشائعات داخل المجتمعات المحلية- يمكن أن تثير الجماعات المحلية قضايا وأفكاراً وحلولاً لم تفكر فيها.
- تكييف الرسائل وأنشطة الاستجابة في مختلف القطاعات استناداً إلى هذه المعلومات من أجل الحفاظ على ثقة الناس وعلى فعالية الإجراءات وجدواها.

المرفق 4: نصائح لصياغة الرسائل

العناصر الأساسية لوضع رسائل فعالة لتغيير السلوك أمام تهديدات فورية مثل فيروس كورونا المستجد:

- 1- **رسائل بسيطة:** من المهم جداً أن تبقى الرسائل بسيطة، فيمكن أن تغطي النصوص المطولة والصور الكثيرة على المحتوى وتحجب الرسالة.
- 2- **وازن بين الإبلاغ عن الخطر/إثارة الخوف والرسائل الداعية إلى العمل:** في حالات الطوارئ مثل ظهور الأوبئة، يمكن الجمع بين التحذيرات الخطيرة والتوصيات بالعمل للإبلاغ عن الخطر العاجل. على سبيل المثال: "فيروس كورونا المستجد يمكن أن يسبب مرضاً خطيراً، فيجب أن تحصل على العلاج في أقرب وقت". وتؤدي هذه التحذيرات القائمة على التهديد بالخطر عادة إلى تغييرات في السلوك تدوم بضعة أسابيع ليعود السلوك القديم بعد مرور الخطر. يجب التأكد من الإشارة أيضاً إلى بعض المنافع من أجل ضمان تحقيق أهداف الحد من المخاطر في الأمدن القصير والطويل.
- 3- **إدرج الدعوة إلى العمل:** تحدد الدعوة إلى العمل ماذا يجب أن يفعل أفراد المجتمع المحلي لتحقيق هذه المنافع. يمكن أن تكون مثلاً: "أغسل يديك"، أو التمس العلاج إذا كنت تعاني من مرض في الجهاز التنفسي". ويجب أن تكون هذه الدعوة ذات فائدة للمجتمع المحلي وقابلة للتحقيق (لا تطلب من الناس "أن يغسلوا دائماً أيديهم بالصابون" إذا لم يكن لديهم الصابون لغسل اليدين).
- 4- **اختبر الرسائل التي يتم إعدادها لدى مجموعة اختبارية.** يمكن إثارة الخوف والبلبل لدى أفراد المجتمع المحلي إذا لم تخضع الرسائل للاختبار. ويجري الاختبار من خلال وضع الرسالة الكاملة بما في ذلك الرسوم البيانية وصياغة النص، وعرضها على عينة تمثيلية من أفراد المجتمع المحلي (نساء ورجال من أعمار ومهارات مختلفة)، وتقييم ردات الفعل لديهم. استخدم تعليقاتهم لتعديل الرسالة حسب الحاجة. ويمكن أن يضمن الاختبار التجريبي أن تكون الرسائل مفهومة ومقبولة ومناسبة ومقنعة. كما من شأنه أن يساعد في تجنب انتشار المعلومات غير المفيدة أو المعلومات التي قد تكون مضرّة.
- 5- **كيف الرسالة وفقاً للسياق:** استخدم لغة أو لغات السكان المتضررين واستخدم الكلمات التي يفهمونها. يجب أن تكون على علم بالمعتقدات والممارسات الثقافية للمجتمع المحلي المعني وتفهم معناها.
- 6- **فير الأسباب:** فسّر دائماً السلوك المحدد الذي تحث على اعتياده. إذا فهم الناس أهمية سلوك معين يصبحون أكثر استعداداً لاتباعه. على سبيل المثال، إذا فهم الناس أن غسل أيديهم قبل تناول الطعام يمنع الجراثيم الموجودة على اليدين من الانتقال إلى الطعام ومن ثم إلى فهم سيكونون أكثر ميلاً إلى تذكر هذه التوصية.

المرفق 5: الرد على الشائعات والتعليقات

ما هي الشائعات؟

- الشائعات هي معلومات غير مؤكدة يمكن أن تُنشر عمداً أو عن غير قصد.
- يمكن أن تحتوي الشائعات على معلومات صحيحة أو غير صحيحة ، أو على مزيج من الاثنين. وتنتشر عندما تكون المعلومات المتوفرة قليلة جداً أو كثيرة جداً ولا يستطيع الناس التحقق من صحتها أو عدم صحتها.
- يمكن أن تعكس الشائعات رغبات شخص أو جماعة أو مخاوف أو عدائية الشخص أو الجماعة.
- يتبادل الناس عادة الشائعات لأنهم يعتقدون أنها على الأقل صحيحة جزئياً.

ما هي أسباب ظهور الشائعات؟

- غالباً ما تكون بعض المخاوف أو الآمال وراء الشائعات، فالذين ينشرون الشائعات ليسوا أغبياء بل لديهم تساؤلات وآمال ومخاوف.
- وفقاً "للقانون الأساسي للشائعات" يتحدد حجم الشائعات السارية تبعاً لأهمية الموضوع ومستوى عدم اليقين الذي يكتنفه.
- يمكن أن يؤدي سوء فهم الرسائل أو عدم إيصالها بالشكل المناسب إلى تحويلها إلى شائعات، الأمر الذي يمكن أن يغذيه تداول مختلف الوكالات والمنظمات معلومات متضاربة.

لماذا ينبغي الانتباه إلى الشائعات؟

- تمتلك المجتمعات المحلية شبكات اتصال خاصة بها وتنتشر فيها الشائعات بسرعة وتصبح مؤثرة. وفيما يتعلق بالأمراض المعدية، هناك عموماً نوعان من الشائعات: (1) الشائعات المتعلقة بالحالات المحتملة (الإنذارات)، و(2) الشائعات المتعلقة بتفسير الجماعات المحلية لأسباب المرض.
- الشائعات تحوّل الانتباه عن الرسائل الصحية ويمكن أن تتعارض معها، الأمر الذي يمكن أن يهدد الأرواح ويساعد في انتشار فيروس كورونا المستجد، ولهذا لا يمكن تجاهلها.
- يمكن أن تسبب الشائعات فقدان الثقة في الخدمات المقدمة وفي أنشطة الصليب الأحمر والهلال الأحمر.
- يمكن أن تعطي الشائعات فكرة عن ردة الفعل إزاء أداء الصليب الأحمر والهلال الأحمر وعن رأي المجتمع المحلي في ما تقوم به.

كيف نتعرّف إلى الشائعات؟

التعرّف إلى الشائعات ليس بالأمر البسيط، ولا يكفي أن نسأل الناس عما سمعوه من شائعات، إذ لن يغطي ذلك بالضرورة كل الشائعات. فقد يظن الناس مثلاً أن الشائعة صحيحة ولا يعتبرونها شائعة، أو قد يعتبرون أنك لست جديراً بالثقة ويرفضون مناقشتها معك. والاستماع إلى الناس يتجاوز مجرد سماع ما يقال. فإذا أردت الاستماع فعلاً إلى الشائعات، عليك تحقيق ما يلي:

- الاستناد إلى علاقات الثقة القائمة،
- التأكد من أنك تستطيع الاستماع إلى لغة الجماعة المحلية التي هي أكثر استخداماً لديها،
- إجراء أحاديث مفتوحة وغير رسمية مع أفراد المجتمع المحلي،
- تقييم الخطر المحتمل الذي تشكله الإشاعة من أجل مساعدتك على تحديد الرد - وهل يجب تقديم الرد فوراً أو في وقت لاحق.

- تشمل بعض وسائل جمع ما يسري من شائعات ما يلي:
 - سؤال المتطوعين والموظفين المحليين عما سمعوه من شائعات أثناء عملهم أو في حياتهم الشخصية،
 - مداورات مجموعات النقاش،
 - استخدام نظام جمع التعليقات والشكاوى. أنظر النظام المخصص للتعليقات ([link](#)) feedback starter kit
 - الشبكات المجتمعية مثل اللجان المجتمعية أو منظمات النساء أو الشباب،
 - وسائل الإعلام المحلية،
 - وسائل التواصل الاجتماعي.
- يتعين تدريب المتطوعين على كشف الشائعات والاستماع إليها وجمعها وحفظها في سجل مخصص للشائعات والتعليقات – أنظر في المرفق التالي إلى نموذج لهذا السجل.

متى ينبغي اتخاذ إجراءات للرد على الشائعات؟

يجب أن ننظر إلى الشائعات باعتبارها علامات مفيدة تشير، مثل الألم، إلى وجود ردات فعل مزعجة لكنها مفيدة. وتعطي الشائعات مؤشرات مفيدة لفهم فشل الجهود المبذولة في الإبلاغ. وقد يؤدي هذا التقييم الجديد للشائعات إلى تمكين خبراء الصحة من كشف الحالات بشكل مبكر والتواصل مع الجمهور بفعالية أكبر. كما يمكن أن يشجع المناقشات داخل المجتمعات المحلية حول الأمراض غير الشائعة. لا تتطلب جميع الشائعات الرد عليها. ولدى البت في ضرورة الرد على الشائعة، يجب أن تؤخذ في الاعتبار العناصر التالية:

- الخطر الذي تشكله الشائعة (أنظر أدناه بعض الأمثلة)،
 - احتمالات ظهور هذا الخطر،
 - احتمالات تهديد الثقة التي يتمتع بها الصليب الأحمر والهلال الأحمر وسمعته،
 - هل تستطيع التحقق من مصدر الشائعة داخل المجتمع المحلي وإذا كانت تأتي من مصدر مستقل وجدير بالثقة؟ تحزى عن الشائعة لدى جهات أخرى تكون قد سمعت بها كذلك. لكن انتبه ألا تساهم في انتشار الشائعة لدى التحقق منها!
- يعرض الجدول أدناه بعض المخاطر التي تثيرها الشائعات مع أمثلة عن شائعات حالية جمعت من وسائل التواصل الاجتماعي:

تلحق الأذى	تعاطي الستيرويد (نوع من المركبات العضوية) والإيثانول يمكن أن يقتل الفيروس
تثني الناس عن الحصول على الخدمات	لن تصاب بالعدوى إذا غسلت فمك بالماء المالح
تسبب النزاعات أو الوصم	ظهر فيروس كورونا لأن الصينيين متسخون ويأكلون الثعابين
تؤدي إلى سلوك خطير	استطيع التعرف إلى الحيوان المريض، لأنه سيتصرف في هذه الحالة بشكل مجنون
يعرض بعض الجماعات للخطر	جميع سكان يوهان (صينيون) مصابون بالعدوى، لا تدعهم يدخلون قريتنا/بلدنا
يعرض فرق الاستجابة للخطر	الحكومة والشركاء يخفون الأدوية اللازمة لمعالجة المصابين بفيروس كورونا المستجد 2019.

الرد على الإشاعات

- فهم الأسباب التي أدت إلى إطلاق الشائعة يمكن أن يساعدك في تخطيط الرد على الشائعة وتجنب تكرارها. على سبيل المثال، هل بدأت الشائعة بسبب صياغة سيئة لأحدى الرسائل؟ بسبب شيء قاله أحد المتطوعين؟ بسبب إعلان للحكومة؟ بسبب الطريقة التي نفذ بها أنشطتنا – في خدمات الرعاية الصحية مثلاً؟
- لا تتجاهل الشائعات ولا تنكر وجودها. تصدى لها من خلال تقاسم المعلومات الحقيقية وعبر قنوات اتصال تستخدم الكلمات واللغة التي تفهمها الجماعة المحلية.
- تحقق من أن المجتمع المحلي تلقى الرسائل والرواية الجديدة وفهمها وصدقها.
- تأكد من أن جميع الموظفين والمتطوعين، لاسيما أخصائيي التوعية الاجتماعية، يتلقون بانتظام معلومات عن أحدث الشائعات وعن طريقة الرد عليها إذا سمعوا بها.
- احترم المعتقدات المحلية. على سبيل المثال، أثناء تفشي مرض فيروس إيبولا سرت شائعة بأن الأعمال السحرية تسبب هذا المرض وكان الرد التقليدي بأن إيبولا هو فيروس. لكن ربما كان القبول بتفسير الشائعة أكثر فائدة إذ كان من الممكن وضع توصيات تتلاءم مع عقلية الجماعة المحلية (مثلاً لا تلمس شخصاً غير محمي بل قدم له الطعام [والصلوات] كتعبير عن مشاعر التعاطف).

بعض المراجع المفيدة

- [IFRC Feedback starter kit](#)
- [Internews Rumour Tracking methodology part III how to Guide](#)