



# دليل وسائل الإعلام للتواصل في طوارئ الصحة العامة



**BBC**  
**MEDIA ACTION**

TRANSFORMING LIVES THROUGH MEDIA  
AROUND THE WORLD

إعداد

جينيفيف هاتشينسون وجاكلين دالتون

مصمّم المحتوى

لانس بايلرز

ترجمة

أيمن شبيل

صورة الغلاف الأمامي

مجموعة من النساء يناقشن التطعيم ضدّ شلل الأطفال خلال حملة توعية مجتمعية لبرنامج 'مادوبي لايف' الإذاعي في نيجيريا

إعداد: بي بي سي ميديا أكشن

# المحتوى

- 4 1 مقدمة الدليل
- 
- 5 2 دور وسائل الإعلام في طوارئ الصحة العامة
- 
- 6 3 ما هي حالات طوارئ الصحة العامة؟
- 
- 14 4 كيف يمكن إنقاذ الأرواح: المبادئ التوجيهية للتواصل
- 
- 30 5 مصادر معلومات إضافية
-



## 1 مقدمة الدليل

### الصورة أعلاه

بعد التدريب على التواصل خلال حالات التفشي، ادار الصحفيون في إذاعة 'إدادو أف أم' في دولة بنين برنامج اتصالات هاتفيا اجابوا فيه عن اسئلة المستمعين.

إعداد: هادريين بونود / اليوني سيف

تتسم أزمات الصحة العامة أو حالات طوارئ الصحة العامة بقدرتها على التسبب في الاعتلال الصحي والوفاة لمئات أو آلاف أو أحيانا ملايين البشر.

لكن أثناء الأزمات الصحية، تمتلك وسائل الإعلام القدرة على درء المخاطر، ما يمكن ان ينقذ أرواح الناس.

يمكن للتواصل الفعال أن يساعد في منع أو الحد من انتشار المرض، وإرشاد المتضررين نحو الخدمات الصحية والعلاج.

يوفر هذا الدليل إرشادات للعاملين في وسائل الإعلام حول سبل مد يد العون لمتابعيهم وجمهورهم أثناء حالات الطوارئ الصحية.

ويمكن قراءته جنبا إلى جنب مع [دليل إنتاج برامج "شريان الحياة" لبي بي سي ميديا أكشن](#) (متاح على شبكة الإنترنت) الذي يوفر إرشادات

أكثر شمولية عن سبل التواصل مع الأشخاص المتضررين من الأزمات الإنسانية للمساعدة في إنقاذ الأرواح وتقليل المعاناة<sup>1</sup>.

معلوم أن حالات طوارئ الصحة العامة يمكن أن تقع بسرعة أو في نسق بطيء للغاية. سيتناول هذا الدليل تلك التي تنطلق بنسق سريع نسبيا:

حالات طوارئ الصحة العامة سريعة التفشي.

1 بي بي سي ميديا أكشن (2013)، برامج شريان الحياة للأشخاص المتضررين من الكوارث (متاح على الإنترنت).  
متاح على:

<https://www.bbc.co.uk/media/action/publications-and-resources/brochures/lifeline-programming>

## 2 دور وسائل الإعلام في طوارئ الصحة العامة

يمكن للأداء الإعلامي الرصين، في حالات الطوارئ الصحية، أن يقلل من تعرض الآلاف أو حتى الملايين إلى المخاطر. فوسائل الإعلام تصل متابعتها بسرعة وعلى نطاق واسع وترتبط بينهم والخبراء والقائمين على الاستجابة لحالات الطوارئ.

كما يمكنها تزويد الأشخاص بمعلومات صحيحة من مصادر موثوقة تمكنهم من معرفة حقيقة ما يحدث وطرق حماية أنفسهم والوقت المناسب لطلب المساعدة والعلاج وسبل ذلك.

وتقلل وسائل الإعلام من حاجة العاملين الصحيين والعاملين ضمن فرق التعبئة الاجتماعية إلى السفر والتنقل لإرشاد الناس ورفع مستوى وعيهم بحالات الطوارئ الصحية خاصة عندما يكون الأشخاص معزولين عن بعضهم لمنع انتشار المرض أو في حال وجب عليهم عزل أنفسهم.

الحد من تأثير حالة الطوارئ الصحية يقلل من العبء المفرط على الخدمات الصحية، وينقذ المزيد من الأرواح.

يمكن أن يؤدي الافتقار إلى معلومات دقيقة وجديدة بالثقة في حالات الطوارئ إلى ظهور شائعات ومعلومات مضللة من شأنها أن تؤدي إلى حالة من الذعر والفوضى، وممارسات قد تعرض الناس لخطر أكبر، منها وصمة تلتحق بالأشخاص المصابين بالمرض، وكل ذلك من شأنه أن يساهم في زيادة عدد المصابين أو موت المزيد من الأشخاص نتيجة لانتشار المرض.

هنا يمكن أن تساعد وسائل الإعلام في سد أي نقص خطير في المعلومات والتصدي للخاطي منها.

ولا شك أن هناك أدلة على دور هام لوسائل الإعلام، خلال الأزمات الصحية العامة، في طمأنة الناس، وتعزيز الهدوء وتحفيزهم على اتخاذ إجراءات لتحسين أوضاعهم 2.

2 بي بي سي ميديا أكشن (2015).  
تقرير بحثي: البث لغايات إنسانية  
خلال حالات الطوارئ - خلاصة نتائج  
التقييم (متاح على الإنترنت).

متاح على:

[https://www.bbc.co.uk/med  
iaaction/publications-and-  
resources/research/reports  
/Humanitarian-  
broadcasting-in-  
emergencies-synthesis-  
report-2015](https://www.bbc.co.uk/med<br/>iaaction/publications-and-<br/>resources/research/reports<br/>/Humanitarian-<br/>broadcasting-in-<br/>emergencies-synthesis-<br/>report-2015)

ما هي حالات طوارئ الصحة العامة ؟

## 3 ما هي حالات طوارئ الصحة العامة ؟

الأزمة الصحية العامة، أو حالات طوارئ الصحة العامة ، حدث صحي قادر على التسبب في الاعتلال الصحي والمرض والعجز أو الوفاة لأعداد كبيرة من البشر أو في نسبة واسعة من السكان.<sup>3</sup>

إنّ توسّع رقعة انتشار حالة الطوارئ الصحية قد يجبر الحكومة على إعلان "حالة الطوارئ" ما يتيح لها تغيير وظائف أجهزة الدولة لإدارة عملية الاستجابة للطوارئ.<sup>4</sup>

وقد يكون ظهور حالة الطوارئ أو الأزمات الصحية بنسق سريع، مثل تفشي الكوليرا في مخيم للاجئين أثناء أزمة إنسانية، أو بنسق بطيء، مثل ارتفاع مستويات البدانة في كثير من البلدان. ويتطرق هذا الدليل إلى حالات الطوارئ أو الأزمات الصحية العامة سريعة التفشي مثلما أشرنا إلى ذلك في المقدمة.

يمكن لتفشي الأمراض على نطاق واسع أن يثقل كاهل الخدمات الصحية ويعطل طرق الحياة الطبيعية، وقد لا يوجد له علاج بسيط أو دواء. كما أن الاستخدام الواسع النطاق للسفر الدولي من شأنه أن يؤدي إلى تحول الوباء بسرعة إلى جائحة إذا لم يتم تنسيق عمليات الاستجابة بشكل جيد وملئم وفي الوقت المناسب.

من الأمراض التي يمكن أن تتسبب في حالة طوارئ صحية عامة يمكن الإشارة إلى ما يلي:

- **الكوليرا:** تعتبر من المخاطر الصحية الخاصة في حالات الطوارئ الإنسانية. فقد أسفر تفشي المرض في هايتي بعد 10 أشهر من حدوث زلزال سنة 2010 عن وقوع ما يقارب 600,000 حالة إصابة بالكوليرا و7436 حالة وفاة في غضون 22 شهراً. حيث كان الاكتظاظ السكاني، وسوء التغذية، ونقص المياه الصالحة للشرب، وعدم وجود مرافق عامة للصرف الصحي، إضافة إلى الخدمات الصحية المنهكة والفقير، من الأسباب الرئيسية لسرعة انتشار الكوليرا في هايتي، وهي أسباب شائعة وراء العديد من حالات تفشي هذا المرض.<sup>5</sup>

3 منظمة الصحة العالمية (2017)، إطار الاستجابة للطوارئ (متاح على الإنترنت).  
متاح على:

[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/89529/9789246504978\\_ara.pdf?sequence=5](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/89529/9789246504978_ara.pdf?sequence=5)

4 منظمة الصحة العالمية (غير مؤرخة)، تعريفات: حالات الطوارئ (متاح على الإنترنت).  
متاح على:

<https://www.who.int/hac/about/definitions/en/>

5 تاونز دي. (2018)، الصحة في حالات الطوارئ الإنسانية: مبادئ وممارسات للصحة والرعاية الصحية، مطبعة جامعة كامبريدج

ما هي حالات طوارئ الصحة العامة ؟

- **الإنفلونزا:** عادة ما تكون موسمية، لكن هناك مخاوف من أن يؤدي الانتشار إلى الاحتياطات والرعاية الوقائية المناسبين إلى جائحة الإنفلونزا والتسبب في ملايين الوفيات خلال عامين. 6 فالأشخاص الذين يعانون من ضعف الجهاز المناعي، مثل الحوامل والمسنين والأطفال دون سن الخامسة معرضون للخطر بصفة خاصة.
- ويمكن أن تؤدي المستويات العالية من المرض إلى إقبال كاهل الخدمات الصحية والضغط على الأسر والمجتمعات لرعاية المرضى، ما يجعلهم عرضة للخطر أيضاً. ويمكن أن يكون لتفشي المرض، الذي يصيب العديد من الأشخاص لشهور أو سنوات، تأثير كبير على القطاعات الأخرى، حيث لا يستطيع الناس العمل أو الذهاب إلى المدرسة، لأنهم مرضى أو يرعون المرضى أو يحاولون تجنب الإصابة بالمرض.
- تحدث حالات تفشي الأمراض التي يمكن الوقاية منها عن طريق اللقاحات مثل الحصبة والحمى الصفراء وشلل الاطفال نتيجة معلومات مضللة حول اللقاحات، والحالات الإنسانية التي تعرقل خدمات التلقيح إضافة إلى الهجرات الجماعية بين المناطق محدودة التلقيح. ويمكن أن تتحول حالات التفشي هذه إلى حالات طوارئ صحية عامة إذا لم ترتفع معدلات التلقيح. وفي وقت كتابة هذا التقرير (أواخر عام 2018)، ما يزال تفشي شلل الأطفال في نيجيريا وأفغانستان وباكستان مستمراً، كما حدثت حالات تفشي حديثة في البلدان التي سبق فيها القضاء على شلل الأطفال (مثل الصومال وسوريا).
- تفشي مرض الحصبة في أوروبا هو أيضاً نتيجة لانخفاض مستويات التلقيح بسبب المعلومات المضللة.
- **تفشي فيروس إيبولا** بسرعة خلال الفترة بين 2014-2016 في غرب أفريقيا عبر سيراليون وليبيريا وغينيا، ما أدى إلى وفاة الآلاف. ورغم أن التفشي الرئيسي حدث في هذه البلدان الثلاثة، إلا أن السفر الدولي أدى إلى حدوث بعض الإصابات في بلدان أخرى، بما في ذلك مالي ونيجيريا. إضافة إلى الوفيات الناجمة مباشرة عن الإيبولا خلال هذه الفترة، نتجت الوفيات في سيراليون وليبيريا وغينيا أيضاً عن عدم حصول الأشخاص على الخدمات الصحية اللازمة لأمراض أخرى.

6 منظمة الصحة العالمية (2018)،  
الإنفلونزا (متاح على الإنترنت).  
متاح على:  
<http://www.who.int/influenza/a/ar/>

ما هي حالات طوارئ الصحة العامة ؟

لقد تجنّب الناس الخدمات الصحية أكثر من المعتاد لأن هذه الخدمات كانت منهكة أو غير متوفرة أو خشية الإصابة بفيروس إيبولا في المرافق الصحية. وارتبط الانتشار السريع لفيروس الإيبولا بعدد من العوامل، وهي تشمل طبيعة الفيروس، والممارسات التي تقع في الجناز التقليديّة التي جعلت الناس في احتكاك مع المصابين بفيروس إيبولا خلال أخطر فترة لانتقال العدوى. إضافة إلى المعلومات المضللة التي أدت إلى عدم تقليل الاتصال بالآخرين في وقت مبكر بما فيه الكفاية، وظروف المعيشة المكتظة في بعض المناطق، وسفر بعض المصابين.

## التعريفات:

**الاعتلال** - أي حالة تجعل المرء يشعر بتوعك. وهذا يشمل الأمراض والاختلالات والحالات الصحية.

**العدوى** - من مسببات المرض التي يمكن أن تنتقل من شخص إلى آخر، مثل الفيروسات والبكتيريا والطفيليات.

**المرض** - مجموعة من الأعراض التي تتسبب في توقف أجزاء من الجسم عن العمل بالطريقة المعتادة. وقد تنجم الأمراض عن عدوى أو عن أمراض وراثية أو بسبب أسلوب الحياة أو البيئة.

**التفشي** - عندما يصاب عدد أكبر من الأشخاص بمرض يتجاوز العدد المتوقع عادة في مجتمع أو منطقة أو خلال موسم ما. يمكن أن يستمرّ التفشي لأيام أو أسابيع أو سنوات.

**الوباء** - عندما يصيب مرض معدّ عددًا كبيرًا من الأشخاص في غضون فترة زمنية قصيرة، وينتشر عبر واحد أو أكثر من المجتمعات أو البلدان.

**الجانحة** - وباء يحدث في جميع أنحاء العالم، أو على مساحة شاسعة للغاية، يعبر الحدود الدولية وعادة ما يصيب عددا كبيرا من الأشخاص.

**أمراض يمكن الوقاية منها باللقاحات** - الأمراض التي يمكن الوقاية منها بتلقي اللقاح المناسب.

**جهاز المناعة** - نظام الجسم الذي عادة ما يحارب الأمراض.



## من هم الأكثر عرضة للخطر في حالات طوارئ الصحة العامة ؟

قد يكون الجميع معرضاً لخطر الإصابة بالمرض، ولكن البعض أكثر عرضة من غيره للإصابة بالمرض أو المعاناة من "سوء الحالة الصحية" (الوفاة أو المشاكل الصحية طويلة المدى)، وقد يكون ذلك بسبب:

- القيام بأعمال تعرضهم للخطر (مثل العاملين في المجال الصحي أو أفراد الأسرة القائمين برعاية المرضى)
- أو أن جهازهم المناعي لم ينمُ بشكل كامل بعد (مثل الأطفال دون سن الخامسة) أو ضعيفاً بسبب حالات أخرى (مثل الحوامل والأشخاص الذين يعانون من ظروف صحية تؤثر على جهاز المناعة إضافة إلى كبار السن)
- الأشخاص غير القادرين على مغادرة المناطق عالية الخطورة (على سبيل المثال الأشخاص الذين يعانون من مشاكل في الحركة أو مشاكل نفسية حادة)
- أشخاص أكثر عرضة للمخاطر بسبب دورهم الاجتماعي (مثل الفتيات والنساء المرجحات أكثر لرعاية المصابين بالمرض وبالتالي معرضات أكثر للإصابة بدورهن).

يسلط الجدول التالي الضوء على بعض الجماعات التي قد تكون أكثر عرضة لخطر الأذى أو المرض خلال حالات طوارئ الصحة العامة ، والطرق التي قد تكون فيها تلك الجماعات معرضة للخطر .

هذه القائمة ليست حصرية ويتغير الأشخاص الأكثر عرضة للخطر اعتماداً على سبب حالة طوارئ الصحة العامة .

وينبغي التواصل مع القائمين على الاستجابة للطوارئ في أقرب وقت ممكن لمعرفة من هم الأكثر عرضة للخطر وأسباب ذلك، فهذه الفئة هي الأولى بين الجماعات التي ستسعى، بصفتك إعلامياً، الى مد يد العون لها.

## ما هي حالات طوارئ الصحة العامة ؟

أمثلة عن كيفية وأسباب كونهم في خطر	أمثلة عن الأشخاص المعرضين للخطر
<p>عند تعاملهم مع أشخاص مصابين بالمرض وخلال أخطر فترة لانتقال العدوى، فإنهم يكونون عرضة لخطر الإصابة أيضاً. كما يستهدف العاملون في القطاع الصحي أحياناً أثناء النزاعات المسلحة، وفي الحالات الإنسانية غالباً ما يعملون في البيئات الأكثر خطورة.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• العاملون في القطاع الصحي</li> <li>• المسؤولون عن التخلص من فضلات الانسان والقمامة</li> <li>• الذين يتعاملون مع الجثث</li> <li>• الأشخاص الذين يرعون غيرهم</li> </ul>
<p>الأشخاص الذين يعانون من ضعف جهاز المناعة هم الأقل قدرة على مكافحة العدوى والأمراض. في بعض الحالات، يؤدي الافتقار إلى الخدمات الصحية للوقاية وإدارة المشاكل الصحية الكامنة وعلاجها، إلى جعل هؤلاء الأشخاص أكثر عرضة للإصابة بالمرض والوفاة في حالات طوارئ الصحة العامة. كما أن نقص التغذية يمثل خطراً على هذه المجموعات، حيث يحتاج الأطفال والحوامل والأشخاص الذين يعانون من مشاكل صحية إلى مزيد من الأطعمة المغذية من أجل البقاء على قيد الحياة. بالإضافة إلى ذلك، الأشخاص - وخاصة الأطفال - الذين يعانون من حالات متكررة من الإسهال سيعانون من نقص التغذية وكذلك ضعف جهاز المناعة.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الأشخاص الذين يعانون من مشاكل صحية تضعف جهازهم المناعي</li> <li>• كبار السن</li> <li>• الحوامل</li> <li>• الأطفال، وخاصة الأطفال دون سن الخامسة والرضع</li> </ul>
<p>قد تواجه هذه الفئة من الأشخاص العديد من التحديات الإضافية، بما في ذلك الوصول إلى الخدمات الصحية والخدمات الأخرى، ورعاية أنفسهم، والقدرة على مغادرة منطقة متأثرة بحالة طوارئ صحية، إلخ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الأطفال</li> <li>• كبار السن</li> <li>• ذوي الاحتياجات الخاصة</li> <li>• الأشخاص الذين يعانون من مشاكل نفسية</li> <li>• النساء</li> </ul>
<p>انظر القسم أدناه، المرض واعتلال الصحة في الأزمات الإنسانية.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الأشخاص الذين يعيشون وضعاً صعباً للغاية، مثل المتضررين من حالات الطوارئ الإنسانية</li> </ul>

## المرض واعتلال الصحة في الأزمات الإنسانية

في الأزمات الإنسانية، تزداد احتمالات خطر الإصابة بالأمراض والاعتلال بصفة خاصة بسبب الأضرار التي ربما لحقت بالمرافق العامة في المنطقة أو البلاد، ولأن الناس غالبًا ما ينتهي بهم الحال في ظل الظروف الصعبة من دون نظام صرف صحي ملائم. كما يمكن الا يتمكن الناس من الحصول على المأوى والغذاء والمياه الصالحة للشرب والرعاية الصحية والدعم الأسري والمجمعي. كل هذه العوامل قد يكون لها تأثير شديد على الصحة، ما يزيد من احتمال تفشي الأمراض واشتداد تأثيرها.

ونسوق أدناه عددا من العوامل الرئيسية المساهمة في تفاقم الامراض واعتلال الصحة:

• **التغذية:** يؤدي عدم الحصول على طعام كافٍ ومغذٍ إلى نقص التغذية (وهي أحد أشكال سوء التغذية). وعادة ما يكون الرُضّع والأطفال هم أول المتأثرين بهذا العامل. وتُستخدم جميع حالات نقص التغذية، مثل فقر الدم والهزال والتقرّم كقياسات لنقص التغذية. كما أن نقص التغذية وسوء التغذية يضعفان أيضًا جهاز المناعة، ما يعني أن الجسم لن يكون قادرًا على مكافحة العدوى والأمراض كما ينبغي. وهذا يعني أن الشخص الذي يعاني من نقص التغذية يكون أكثر عرضة للإصابة بالمرض وأكثر عرضة لخطر الوفاة جراء العدوى من أمراض مثل الكوليرا أو أمراض الإسهال أو الأنفلونزا أو الالتهاب الرئوي. إن الرضاعة الطبيعية مهمة للحد من تأثير سوء التغذية، خاصة لدى أولئك الذين نقل أعمارهم عن ستة أشهر، ولكن لكي تكون فعالة، يجب أن تتلقى الأم التغذية الكافية. فإذا كانت الأم تعاني من نقص التغذية، فإن الرضيع سيعاني بدوره من نقص التغذية.

• **المياه:** تُدمرُ شبكات المياه والصرف الصحي في كثير من حالات الطوارئ والازمات على اختلافها أو قد يعيش الناس في مخيمات مؤقتة وملاجئ من دون مرافق عامة مائية مناسبة، وفي كلتا الحالتين، قد يكون الوصول إلى المياه الصالحة للشرب والصابون والمنظفات محدودًا أو معدوماً تمامًا، كما قد لا تتوفر أماكن مخصصة للقمامة وأنظمة الصرف الصحي وشبكات المجاري لبعض الوقت، ومبدئيًا قد يكون الحصول على الخدمات الصحية والأدوية غير موجود - أو محدودًا للغاية - . ويشكل تفشي الكوليرا خطرًا شائعًا مع انتشار سوء النظافة العامة وتردي الصرف الصحي وظروف المعيشة الصعبة.



- **الأمراض المعدية:** الظروف الملائمة للانتشار السريع للأمراض المعدية تأتي مع اكتظاظ الناس في ملاجئ مؤقتة وضيقة، يصعب معها الحصول على المياه الصالحة للشرب، مع عدم توفر شبكات الصرف الصحي المناسب، إضافة إلى تدني معدلات التلقيح ضد الأمراض المعدية. من بين هذه أمراض نجد الإسهال (بما في ذلك الكوليرا)، والأمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات (مثل شلل الأطفال والحصبة) والإنفلونزا، وقد يكون هناك أيضًا أعداداً كبيرة من الأشخاص المصابين بأمراض تنتقل عن طريق الحشرات أو الحيوانات، مثل الملاريا أو حمى الضنك حيث أن نقص شبكات تصريف المياه يخلق بيئة خصبة لتكاثر البعوض.
- **الصحة الجنسية والولادات:** قد لا تتوفر الخدمات الملائمة للعناية بالصحة الجنسية ورعاية الحوامل والانجاب في كثير من حالات الطوارئ والازمات الإنسانية، ما يعني عدم الحصول على أدوات تنظيم الأسرة ووسائل منع الحمل الطارئة، والافتقار إلى الرعاية الصحية للأمهات وحديثي الولادة، والوقاية من الأمراض التي تنتقل من طريق العلاقات الجنسية وعلاجها، ومنها فيروس نقص المناعة المكتسبة.

#### الصورة أعلاه

عاملة صحية تطعم طفلاً في أحد مراكز علاج الإيبولا في سيراليون.  
إعداد: كارل دي سوزا/  
AFP/GETTY IMAGES

- **صحة الطفل:** تُعطلّ الخدمات الصحية يُعطلّ متابعة صحة الأطفال وبرامج التلقيح ضد الأمراض وما يحصل عليه ذووهم من دعم. فالجهاز المناعي يواصل نموه حتى يبلغ الطفل الخامسة من عمره، وهذا يعني أن الأطفال دون سن الخامسة يمرضون بسرعة أكبر ويزداد احتمال وفاتهم أثناء تفشي الأمراض أو نتيجة نقص التغذية.
- **العنف:** تزداد حالات العنف المنزلي أثناء الأزمات الإنسانية، حيث تكون النساء والأطفال أكثر عرضة لها من غيرهم. كما تزداد حالات الاغتصاب والاعتداء الجنسي، وخاصة على النساء والفتيات، وغالبا ما تتدنى احتمالات الحصول على علاج من الإصابات أو الدعم العاطفي والنفسي أو حتى المساءلة القضائية لمرتكبي الجريمة.
- **الصحة النفسية:** خلال الأزمات الإنسانية، عادة ما يواجه الشهود أو ضحايا الحالات الصادمة مشاكل نفسية. كما يمكن أن تشكل الضغوط اليومية من تفشي للفقر وفقدان سبل العيش والعزلة والاستبعاد الاجتماعي تهديداً للصحة العقلية، ويعد اضطراب ما بعد الصدمة والاكتئاب والقلق وتعاطي المخدرات مشاكل شائعة للصحة العقلية في ظل ظروف كهذه.
- **الإصابات:** يحدد نوع الأزمة الإنسانية نوع الإصابات. فالإسعافات الأولية الفورية ضرورية عند الإصابة بجروح عميقة أو حروق أو كسور أو الغرق أو جروح ناجمة عن إطلاق الرصاص أو التعرض للضرب والنزف الداخلي أو الطعن أو فقدان الأطراف وما إلى ذلك. وقد تتطلب هذه الإصابات إجراء جراحة مكثفة ومعقدة. كثير من الناس لا يعلمون مالذي ينبغي ان يفعلوه عند تعرض شخص ما الى الإصابة، فهم غير ملمين بالإسعافات الأولية الضرورية والإجراءات الفورية التي يجب اتخاذها أو كيفية الحصول على المساعدة والرعاية المتاحة.
- **الإعاقات والأمراض المزمنة:** قد لا يتمكن الأشخاص المصابون بأمراض غير معدية كالأمراض المزمنة أو الإعاقات من تلبية احتياجاتهم الطبية أثناء الأزمات الإنسانية. وهذا يعني أن الأشخاص المصابين بأمراض السكري والسرطان وفيروس نقص المناعة المكتسبة والتهاب المفاصل ومشاكل الحركة والصرع والعمى والصرم أو السموم أو الأمراض المرتبطة بالخرف، لديهم احتياجات أساسية إضافية إلى جانب الأساسيات من غذاء ومياه صالحة للشرب والمأوى والرعاية الصحية الأساسية.



## 4 كيف يمكن إنقاذ الأرواح: المبادئ التوجيهية للتواصل

يوضح هذا القسم بعض ما تستطيع فعله، كصحافي أو محرر أو منتج برامج، لمساعدة جمهورك بشكل أفضل في حالات طوارئ الصحة العامة

### استعد

على وسائل الإعلام الاستجابة العاجلة لحالات طوارئ الصحة العامة ، لكي تكون أكثر فاعلية وتأثيراً. الإعداد الجيد يساعد على الاستجابة العاجلة، فابدأ على الفور في التواصل مع القائمين على الاستجابة للطوارئ والمنظمات الصحية والخبراء الذين يجيدون التعامل مع الجمهور. تنمية هذه العلاقات من شأنه أن يضمن مشاركة وسائل الإعلام في الاستجابة لحالات الطوارئ ويسهل تحقيق الخطوات الأخرى المدرجة في هذا الدليل. في بعض الأماكن، قد تقوم منظمات مثل الصليب الأحمر بالتعاون مع المجتمعات المحلية بالتحضيرات اللازمة، كإنشاء أنظمة لمراقبة الأمراض ووضع خطط لما يجب فعله في حالة تفشي المرض. ابحث سبل دعم هذا العمل على أفضل وجه مع هذه المنظمات.

### الصورة أعلاه

صحفي يجري مقابلة مع عامل في الصليب الأحمر عن الطرق العملية التي ساعدت الناس على تجاوز الأزمة بعد زلزال هايتي سنة 2010.

إعداد: بي بي سي ميديا أكشن

## مصادر المعلومات المحتملة

- المنظمات المهتمة بالشأن الصحي: منظمة أطباء بلا حدود (MSF)، ومنظمة الصحة العالمية (WHO)، ومنظمة اليونيسيف، وصندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA)، ووزارة الصحة المحلية، ومراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC).
- المنظمات غير الحكومية الوطنية والدولية (NGOs): المنظمات غير الحكومية المحلية ومنظمة الصليب الأحمر / الهلال الأحمر
- أفراد المجتمع: القيادات الدينية، قادة المجتمع، قادة الشباب، قادة النقابات، إلخ.
- جهات الإغاثة: بما في ذلك العاملين الصحيين، الناشطين في مجال التعبئة الاجتماعية، والشرطة، وأفراد الجيش في بعض الأحيان.
- في حالة طوارئ الصحة العامة، قد تحتوي مواقع مثل: [ReliefWeb.int](http://ReliefWeb.int) و [humanitarianresponse.info](http://humanitarianresponse.info) على أرقام للاتصال ومعلومات مفيدة.

## قم بالبحث

من المهم أن يكون الصحفيون على علم بالمعلومات الأساسية عن الحالة الصحية الطارئة – أي كيفية الوقاية منها وكيفية انتقالها والعلاج المتاح- لكن الصحفيين ليسوا خبراء، لذلك حدد المصادر التي يمكن أن تمدك بالمعلومات الصحيحة وتخبرك بالمزيد عن الموضوع.

## حدّد الأهداف

توجد العديد من الطرق المختلفة التي يمكنك من خلالها مساعدة الجمهور في حالات طوارئ الصحة العامة. فإذا كنت على دراية تامة بشأن ما تريد تحقيقه من خلال برنامجك، فمن المرجح أن يكون المحتوى الخاص بك ناجحًا. توضّح القائمة التالية بعض ما يمكن للبرامج الإعلامية اداءه بشكل مفيد في حالات طوارئ الصحة العامة .

### مساعدة الجمهور على الحفاظ على صحتهم من خلال:

- تزويدهم بمعلومات دقيقة عما يحدث وعن أسباب الأزمة.
- شرح تدابير الاستجابة للطوارئ الجارية وكيفية الحصول على المساعدة.
- إخبارهم عن كيفية منع انتشار المرض وما يجب فعله إذا ظهرت الأعراض عليهم أو على أفراد عائلاتهم.

### تحفيز الجمهور لمجابهة التحديات التي تواجههم من خلال:

- عرض قصص إيجابية عن تجاوز الأزمة والشفاء
- مشاركة الخبرات والتعلم من المتضررين من حالات الطوارئ
- منحهم وقتاً كافياً في البرامج المباشرة على الهواء لشرح اساليبهم لمواجهة الأزمة وطرح أسئلة على خبراء الصحة أو القائمين على الاستجابة للطوارئ أو القادة السياسيين
- دعوة شخصيات محل ثقة الجمهور لنشر الطمأنينة وتقديم الإرشادات

### إعمل على الحد من وسم الأشخاص المصابين بمشاكل صحية من خلال مساعدة الجمهور على:

- الإيمان بالحقائق الصحية بدلاً من الخرافات وعدم التردد في مناقشة ما يعد من المحظورات والمواضيع المحرمة التي قد تلحق ضرراً بالفهم الصحيح للحالة الصحية الطارئة.
- التعاطف مع الأشخاص المتضررين من حالة الطوارئ وفهم طبيعة ما يمرون به
- التشجيع على مساعدة المتضررين من دون التسبب في المزيد من المخاطر أو الأذى

### التصدي للشائعات والمفاهيم الخاطئة حول الأزمة الصحية من خلال:

- تقديم حقائق دقيقة وصحيحة من أشخاص محل ثقة الجمهور.
- تحديد المفاهيم الخاطئة والمعلومات المضللة وتصحيحها
- دعوة أفراد الجمهور لطرح أسئلتهم عن المرض أو حالة الطوارئ على خبراء موثوق فيهم
- التعامل مع التوقعات في شأن ما يمكن تحقيقه وما لا يمكن تحقيقه، لنفاذي الغضب وخيبة الأمل في وقت لاحق

### مساعدة المجتمعات المحلية للوصول الى الخدمات الصحية والمساعدات من خلال:

- لفت النظر إلى حاجات المجتمع التي لم تلبّ أو الامور التي لم يجر الالتفات اليها ما يمكّن المسؤولين من الاستجابة وحل المشكلات.



## أمثلة عن المعلومات المفيدة

في حالة طوارئ الصحة العامة ، من المرجح أن يرغب الأشخاص في الحصول على إجابات للأسئلة التالية:

- ماذا يحدث؟
- لماذا؟
- أين؟
- من هي الفئة المهددة؟
- ما هي المخاطر؟
- كيف يمكنني حماية نفسي ومجمعي؟
- ما الذي يجب عليّ فعله إذا مرض شخص أعرفه؟
- ما نوع المساعدة والعلاج المتاحين وأين وكيف يمكنني الحصول عليها؟
- هل من الآمن الذهاب إلى المراكز الصحية؟
- هل يوجد خط هاتفي للمساعدة، وإذا كان الأمر كذلك، فما هو الرقم؟
- ما هي المنظمات التي تقدم المساعدة؟ (صف شعاراتهم، وكيفية التعرف عليهم وبيان الخدمات التي تقدمها كل منظمة).
- كيف يفترض بنا التخلص من النفايات؟
- ماذا سيحدث للناجين؟
- هل يمكن أن يتسبب الناجون في نقل العدوى لي أو إلى عائلتي؟
- هل سيكون هناك لقاح لحمايتنا؟
- من سيهتم بالأطفال الذين فقدوا أسرهم؟
- إلى متى قد تستمر حالة الطوارئ؟
- هل يمكن أن نعود إلى ما كنا عليه، أم يجب أن نواصل اتباع التدابير الوقائية؟
- هل سيكون هناك نقشي أو حالة طوارئ صحية أخرى مثل هذه؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فكيف يمكننا منعها؟
- متى يكون من الآمن السفر أو الذهاب إلى السوق أو المدرسة أو العمل؟
- أين يمكنني العثور على مزيد من المعلومات؟

## نسّق

في حالات طوارئ الصحة العامة ، يجب على وسائل الإعلام والمستجيبين الصحيين العمل معًا لتصميم استجابة إعلامية منسقة توفر معلومات واضحة ومتسقة في الوقت المناسب. تواصل مع وسائل الإعلام والمنظمات الدولية والمحلية الأخرى بالإضافة إلى الجهات الحكومية الفاعلة لفهم ما يحدث وتحديد المعلومات المفيدة للأشخاص المتضررين من حالة الطوارئ الصحية. حاول الاستفادة من آليات تنسيق الاتصالات، إن وجدت، لزيادة الموارد وتقليل الارتباك والجهد غير الضروري.

## قدم معلومات عملية وإرشادات قابلة للتنفيذ

غالبًا ما تركز التغطية الإعلامية أثناء حالات طوارئ الصحة العامة على تقديم نظرة عامة عن الموقف (مثل الإشارة إلى حجم الطوارئ أو عدد الوفيات) والتعليق على الجوانب السلبية (بما في ذلك المعاناة البشرية، واخفاقات الحكومة وغيرها من المستجيبين). ولكن في الأزمات، يحتاج الأشخاص المتضررون أو المعرضون للخطر، قبل كل شيء، إلى "معلومات نافعة وإرشادات قابلة للتنفيذ".

استخدم وقت البث لتضمين معلومات عملية يمكن للأشخاص استغلالها لتحسين وضعهم، مثل الخطوات البسيطة للوقاية من العدوى، وما يجب فعله إذا مرض شخص ما، والمصادر الرئيسية لمزيد من المعلومات والمساعدة.

تأكد من تقديم محتوى ينفع المتضررين، وليس فقط محتوى يشير إليهم وإلى معاناتهم.

## دراسة فردية

### أصوات موثوق فيها

في سنة 2012، بدأ تفشي شلل الأطفال في الصومال. استعان فريق بي بي سي ميديا أكشن بمجموعة من الشعراء المحترمين بالإضافة إلى المسؤولين عن إدارة اللقاحات وخبراء الصحة في برنامجنا الإذاعي لمساعدة أفراد الجمهور على اتخاذ خيارات واعية في شأن شلل الأطفال وبرنامج التلقيح.

ضمّن الشعراء معلومات عن شلل الأطفال واللقاحات في كتاباتهم وقراءاتهم، وشرح خبراء الصحة الحقائق، وأجريت مقابلات مع المسؤولين عن إدارة لقاحات شلل الأطفال لتوضيح سبب اختيارهم هذه المهمة، ما أسهم في بناء الثقة عندما زاروا هذه المجتمعات.

اقرأ المزيد هنا:

<https://www.bbc.co.uk/mEDIAaction/where-we-work/africa/somalia/>

## استعن بالأصوات الموثوق فيها

لن يتصرف الناس بناءً على المعلومات والإرشادات إلا إذا كانوا يثقون بها، ويستند جزء كبير من ثقتهم بالمعلومات وتصديقها على مصدر هذه المعلومات. من المهم حقاً أن يكون لديك أشخاص ("أصوات") في برنامجك يثق بهم جمهورك. وبالاعتماد على المجتمع وسياق الموضوع، ستكون هذه، أصوات مزيج من الشخصيات المعروفة وقادة المجتمع وخبراء الصحة وأشخاص عاديين يرى فيهم أفراد الجمهور انعكاساً لهم. أي الذين يمكن لأفراد الجمهور التواصل معهم، وبشكل مثالي أولئك الذين يضعون الإرشادات الصحيحة موضع التنفيذ، والذين اتخذوا الخطوات الصحيحة لحماية صحتهم أو طلبوا العلاج من مرفق صحي معتمد.

### القصص الشخصية

يمكن أن تكون القصص الشخصية للأشخاص الذين تعرضوا بشكل مباشر أو غير مباشر لحالات طوارئ الصحة العامة قوية جداً في تطبيع تجارب الناس ومشاعرهم بشأن الأزمة، ولمساعدتهم على الشعور بالدعم وتقليل عزلتهم، ولبناء التعاطف تجاه الآخرين.

تساعد القصص الشخصية الناس على الإدراك إنهم ليسوا الوحيدين الذين يواجهون الأزمة وأن الآخرين يشعرون ويتفاعلون بنفس الطريقة.

تظهر التجارب الشخصية أيضاً لأفراد الجمهور كيف تغلب أشخاص مثلهم على التحديات وكيف تبنوا سلوكيات جديدة.

تأكد من تضمين أصوات لأشخاص من المجتمع الذي تحاول استهدافه، مثل مقدمي الرعاية المنزلية، بالإضافة إلى الأشخاص الأكثر عرضة للمرض والذين قد يتم تجاهلهم، مثل كبار السن أو الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

## التفاعل

تفاعل الجمهور أمر بالغ الأهمية لجعل البرامج مؤثرة. فبالإضافة إلى جعل البرامج مثيرة للاهتمام وحيوية، فإن التفاعل يجمع بين الناس ويساعد الجمهور على العبور من مرحلة معرفة حالة الطوارئ الصحية إلى تحفيزهم على اتخاذ إجراءات لمنعها من أن تزداد سوءا.

تفاعل الجمهور:

- يمنح الأشخاص منبرا للتعبير عن احتياجاتهم وإثارة استفساراتهم أو مخاوفهم
- يخلق حس الانتماء للمجتمع وإحساسا بالترابط
- يعزز حسنَ الشراكة بين الجمهور ووسائل الإعلام
- يساعد على تحديد الثغرات في الاستجابة لحالات الطوارئ ومساءلة السلطات
- يساعد على تحديد المعلومات المغلوطة وتصحيحها
- يسهل تدفق المعلومات بين الخبراء وعمامة الناس
- يساعد الأشخاص على تقاسم معارفهم وخبراتهم التي من شأنها توجيههم لاتخاذ الإجراء الصحيح
- إزالة الوصم عن الظروف الصحية من خلال تطبيعها، وبناء التفاهم والتعاطف حولها
- إضفاء صبغة إنسانية على برامجك ومواضيعها، ما يجعلها أكثر إقناعا.
- يتيح لك التعرف على أفراد جمهورك بشكل أفضل وتكييف معلوماتك ومحتواك معهم

## التفاعل مع الجماهير

فكر في كيفية استخدام قنواتك الحالية لبناء النقاش والتفاعل مع الجمهور.

فيما يلي بعض الأفكار:

- برامج حوارية يشارك فيها الجمهور عن طريق مداخلات هاتفية (على سبيل المثال، جلسة أسئلة وأجوبة مع خبير في حالة الطوارئ الصحية)
- جلسات أسئلة وأجوبة مع خبراء على وسائل التواصل الاجتماعي (مثل فايسبوك)
- مسابقات يمكن لأفراد الجمهور الانضمام إليها عبر الرسائل النصية أو المكالمات
- مشاركة الجماهير قصصهم الشخصية \*
- مقابلات مع الجماهير في الشارع \*
- برامج حوارية مباشرة تجمع الجمهور مع صانعي القرار \*
- مقابلات مع أفراد من الجمهور \*

\* لا تجمع الناس معًا في مكان ما، أو تجري المقابلات الشخصية والمقابلات مع الجماهير في الشارع شخصيًا إذا كانت الأزمة الصحية مرتبطة بوجود مرض معد وكان هناك خطر أمني. بدلاً من ذلك، أجر المقابلات، وما إلى ذلك عن طريق الهاتف أو الأدوات المتاحة على شبكة الإنترنت مثل سكايب أو تطبيقات المراسلة. التمس المشورة من الخبراء قبل مقابلة الأشخاص المحتمل أن يكونوا مصابين شخصياً.

يجب عليك أيضًا مراعاة:

- طرق الاتصال (مثل الهواتف) المتاحة بالفعل لأفراد جمهورك والتي ستمكنهم من التفاعل مع برامجك؟ هل طريقة التواصل متاحة للجميع أو فقط لفئات معينة من جمهورك (الأكثر ثراء فقط)؟
- هل لديك الموارد الكافية للرد أو إدارة أي تفاعل مع الجمهور؟ يمكن أن يتطلب التفاعل مع الجمهور توفير فريق عمل كبير، للرد على الاتصالات الهاتفية أو التنقل لإجراء مقابلات مع الجماهير في الشارع على سبيل المثال.
- ما هي مسائل الحماية التي تحتاج إلى أخذها بعين الاعتبار (على سبيل المثال، عمر أفراد جمهورك، وسلامة أفراد فريق عملك)؟
- هل تحتاج إلى حماية هوية أفراد الجمهور المشاركين؟
- هل هناك وسيلة لضمان تفاعل الفئة الأكثر عرضة للخطر (مثل كبار السن والأطفال والفتيات والنساء والأشخاص ذوي الإعاقة) مع برامجك أو أن يتم تمثيلها تمثيلاً عادلاً؟

## دراسة إفرادية

### إنتاج البرامج التفاعلية

خلال فترة تفشي فيروس إيبولا 2014-2016 في غرب أفريقيا، أنشأت بي بي سي ميديا أكشن برنامجاً إذاعياً حوارياً لاستقبال الاتصالات. بوجود خبراء الصحة كضيوف، تمكن أفراد الجمهور الاتصال وطرح أسئلتهم عن تفشي المرض، والتغييرات المطلوبة في الممارسات التقليدية لمنع انتشار الإيبولا، والشائعات التي بلغت مسامعهم.

كان الناس قادرين على طرح الأسئلة التي يريدون الحصول على إجابات لها، ومشاركة تجاربهم والحصول على توضيح مباشر حول ما كان يحدث، وعن فيروس إيبولا، والسبب وراء ضرورة تغيير بعض الممارسات التقليدية أو التوقف عن القيام بها.

اقرأ المزيد هنا:

[https://www.bbc.co.uk/medi  
aaction/where-  
wework/africa/sierra-  
leone/sierra-leone-ebola-  
response](https://www.bbc.co.uk/medi<br/>aaction/where-<br/>wework/africa/sierra-<br/>leone/sierra-leone-ebola-<br/>response)

## فكر في الأشخاص الأكثر عرضة للخطر

خلال أي حالة طوارئ صحية عامة، يكون الأشخاص الأكثر ضعفاً هم الأكثر عرضة للإصابة بمشاكل صحية والأقل قدرة على العناية بأنفسهم. كما هو موضح في القسم 3، قد تشمل هذه الفئة الأطفال والمسنين والفتيات والنساء (بخاصة الحوامل) والأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص الذين يعانون من مشاكل صحية ومشاكل تتعلق بالعناية والرعاية الصحية.

عند التخطيط للبرنامج، ضع في اعتبارك الاحتياجات المحددة لهذه الفئات، والتي غالباً ما تكون أكبر من احتياجات الآخرين وقد تختلف عنها:

- ما هي احتياجاتهم؟
- كيف يمكن تلبية هذه الاحتياجات؟
- أي حماية ومساعدة قد يحتاجون إليها؟
- من يرعاهم وما الدعم الذي يحتاجه مقدمو الرعاية؟

## التصدي للشائعات

تحدي الخرافات والمفاهيم الخاطئة بشكل مباشر عن العدوى أو المرض في قلب الأزمة الصحية - أسبابها وانتقالها والوقاية منها وعلاجها ووصمها تجاه الأشخاص المصابين.

### 1 حدّد

أنصت إلى الشائعات والمعلومات غير الصحيحة، التي يمكن أن تنتشر بسرعة عن طريق الكلام المنقول وحتى بسرعة أكبر على وسائل التواصل الاجتماعي.

## دراسة إفرادية

### التصدّي للشائعات

أعاقت الشائعات الكاذبة حول التلقيح ضد شلل الأطفال جهود مكافحة شلل الأطفال في أفغانستان خلال السنوات الأخيرة. كانت هناك ادعاءات بأن هذا غير قانوني، وأنه مصنوع من بول الحيوانات وأنه يؤدي الأطفال، ويضر بصحتهم. تعاون موظفو الرعاية الصحية والسلطات مع الملالي المحليين وقادة المجتمع بغية إقناع الناس بأن اللقاحات آمنة. وحصلوا على فتاوى (أحكام دينية) من علماء دين مؤثرين قاموا بوضعها على المطبوعات والفيديو، للمساعدة في إقناع الآباء المتشككين بأن التلقيح ضد شلل الأطفال مسموح بها في الإسلام.

اقرأ المزيد هنا:

<https://www.irinnews.org/feature/2018/05/10/afghanistan-battles-poliorumours-mistrust-andnegotiating-taliban>

## 2 تحقّق

عندما تواجه شائعة أو معلومات مشكوك فيها يتم تداولها على نطاق واسع، تحقق من مدى دقتها.

## 3 ضع في اعتبارك

تداعيات الإشاعة - هل يمكن أن تتسبب في الأذى بشكل مباشر أو غير مباشر؟

## 4 صحّح

إذا كانت الشائعات المنتشرة على نطاق واسع قد تسبب ضرراً، فأنت بحاجة إلى التصدّي لها بمعلومات دقيقة. لتحدي الخرافات والمفاهيم الخاطئة، ستحتاج عادةً إلى القيام بأكثر من مجرد ذكر أنها غير صحيحة. تأكد من أن لديك مصادر موثوقة يمكنها مناقشتها وشرح الحقائق بوضوح وبطريقة مراعية ومنصفة. تفاعل مع أفراد جمهورك وادعهم ل طرح تساؤلاتهم قصد مساعدتهم على الثقة بالحقائق وتحديد المعلومات المغلوطة في المستقبل.

لمزيد من الارشادات بشأن الشائعات، راجع دليل الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث (CDAC):

<http://www.cdacnetwork.org/i/20181011171746-m6xuh>

## حسن التواصل

- لكي تكون برامجك متاحة وبناءة ومفيدة قدر الإمكان، فمن المهم التأكد من أنها تستوفي المعايير التالية:
- **الوضوح:** تخلّص من الاختصارات والمصطلحات واللغة المعقدة والتزم باللغة التي يفهمها الناس. اشرح دائماً أي مصطلحات أو عبارات قد لا تكون واضحة أو مفهومة على الفور لأفراد الجمهور.
- **الدقة:** ضع الأمور في نصابها الصحيح. ابق على اطلاع وتعرف على القضايا الصحية ذات الصلة. لا تسهم في نشر الخرافات والمفاهيم الخاطئة التي يمكن أن تعرقل جهد الوقاية. إذا كانت المعلومات التي تقدمها غير دقيقة أو ناقصة، فسوف تفقد ثقة جمهورك ويمكن أن تسبب ضرراً أكثر من النفع. تخيل عواقب طمأنة الناس بأن اللقاح سيصل غداً، في حين انه ما يزال في مرحلة الاختبار فقط، ولن يكون متاحاً لأي شخص لأسابيع أو أشهر. إذا نشرت أي معلومات غير صحيحة، فصححها في أقرب وقت ممكن وأبلغ السلطات المختصة حتى تتمكن من الحد من العواقب.
- **الموثوقية:** كن صوتاً موثقاً به. فبالإضافة إلى التأكد من موثوقية معلوماتك، أظهر اهتمامك بسلامة أفراد جمهورك وأنت تسعى لمساعدتهم. تعاون مع أفراد المجتمع الذين يحظون بالاحترام للمساعدة في إبلاغ المعلومات المهمة. لا تثر النزعة العاطفية أو تستغل قصص المعاناة.
- **التنسيق:** نسّق مع جهات اتصال أخرى، مثل السلطات المحلية والقائمين على الاستجابة في الخطوط الأمامية لمواجهة الازمة، لضمان عدم تقديم معلومات متناقضة للناس. إذا كان هناك تضارب في الأخبار المتلقاة، فجد السبب واعمل على تصحيحها.
- **البحث عن الحلول:** ساعد أفراد الجمهور على البحث عن حلول للتحديات التي تواجههم. تعرف على العوائق التي تحول دون الوقاية من المرض وعلاجه، وناقش الوصم تجاه أي شخص يعاني من أعراض المرض. تحدث عن مخاوف الناس واستكشف الحلول الممكنة، مثل تحديد البدائل التي يحاول المجتمع إيجادها للممارسات التقليدية التي قد تكون خطيرة.





### الصورة أعلاه

امرأة في أفغانستان تتشاور مع طبيب بعد أن فقد زوجها أحد أطرافه نتيجة لانفجار.  
إعداد: رامين هاشيمبور

- **الواقعية:** إذا كان الناس في مجتمع ما لا يملكون الصابون ولا يستطيعون الحصول عليه، لا تطلب منهم أن يغسلوا أيديهم بالصابون. اكتشف ما يمكنهم استخدامه بدلاً من ذلك (مثل الرماد) وقدمه لهم كخيار. إبحث عن التدابير البسيطة والقابلة للتنفيذ التي تساعد الناس على الشعور بأن لديهم بعض السيطرة على الأزمة.
- **الجانب العملي:** ساعد في تنظيم الطلب على الرعاية الصحية وخدمات الاستجابة للطوارئ وسبل الوصول إليها. تعرف على الخدمات المتاحة (مثل أرقام المساعدة الهاتفية ومراكز العلاج وخدمات الفحص) وحدد الأوقات المتاحة للأشخاص للوصول إليها وسبل ذلك. على سبيل المثال، قد تكون خدمات الفحص متاحة فقط للأشخاص الذين ظهرت عليهم أعراض معينة أو تعرضوا لخطر معين، أو قد تكون أرقام المساعدة الهاتفية غير متاحة إلا خلال ساعات النهار.

- **التعاطف:** امنح صبغة إنسانية للمحتوى الخاص بك. تلمس مشاعر الناس وقصّ عليهم قصصاً شخصية أو قصص العاملين في المجال الصحيّ والعاملين في مجال التوعية، والأشخاص الذين تضرروا من حالة الطوارئ الصحية ونجوا منها. المرض أمر مزعج ومخيف أحياناً، لكن قد يكون البقاء على قيد الحياة مخيفاً للغاية أيضاً، حيث قد يخشى الأشخاص المعنيون من وصمهم ورفضهم من قبل أسرهم وأفراد مجتمعهم. وينطبق الشيء نفسه على العاملين في مجال الصحة، الذين قد يتعرضون للاعتداء والقتل أحياناً أثناء العمل في حالات طوارئ الصحة العامة. اسمح للناس بالتعبير عن مخاوفهم.
- **الإقناع:** اجذب انتباه جمهورك ومكنهم من المشاركة في برنامجك. قد يصاب الجمهور بالإرهاق من الحديث عن حالة الطوارئ، خاصة في المناطق المهددة لكنها لم تتأثر بعد. اعثر على طرق جديدة لإبقاء الناس يستمعون إلى هذه المواضيع ويواصلون مناقشتها، من دون إثارة النزعة العاطفية أو تخويفهم (اقرأ قسم "اعتماد صيغ مختلفة" أدناه).
- **الإيجابية** حاول عدم الحديث بإسهاب عن الجوانب السلبية لحالة الطوارئ الصحية، فالخوف والهستيريا يمكن أن يتقاعما بسهولة كبيرة. ورغم أن استراتيجية الصدمة والتخويف التي تستخدمها وسائل الإعلام أحياناً، يمكن أن تؤدي إلى زيادة وعي الناس، إلا أنها يمكن أن تؤدي أيضاً إلى الوصم أو الإنكار ومنع التغييرات السلوكية اللازمة لإنهاء حالة الطوارئ الصحية.

## اعتماد صيغ مختلفة

فكر بشكل إبداعي في الطرق المختلفة لايصال المعلومات باستخدام صيغ أو وسائط مختلفة. على سبيل المثال، يمكن أن تكون المقاطع الاعلانية القصيرة مفيدة في نقل معلومات بسيطة جداً ودعماً، مثل "إليك الرقم الذي يجب الاتصال به إذا ظهرت عليك هذه الأعراض". يمكن أن تكون الأغاني وسيلة مسلية لتكرار الرسالة الرئيسية بحيث يتذكرها الناس على الدوام.

تعد النصوص الأطول مفيدة في تعريف افراد الجمهور بما عليهم ان يفعلوه، وفهم سبب التصرف المطلوب وسبله. كما أنها تتيح لك فرصة معالجة الموضوعات الأكثر تعقيداً وحساسية أو المواضيع المحرمة اجتماعياً. ويمكن أن تتيح لك الصيغ المختلفة، كالمقابلات والمناقشات والمسرحيات، ببحث تفاصيل مشكلة ما بعمق وإضفاء الطابع الإنساني على المتضررين من حالة الطوارئ الصحية أو الضالعين في إيجاد الحلول لها.

## اطرح الأسئلة المناسبة على الأشخاص المناسبين

يعد الوصول إلى جمهور عريض من خلال وسائل الإعلام أداة فعالة جدًا يمكن أن تكون مفيدة أو ضارة، فتقع على عاتقنا مسؤولية التأكد من استخدام وقت البث للخير فقط، كما أن اختيار العينة المناسبة من المستجوبين أمر أساسي لتلبية احتياجات المستمعين. اختر الأشخاص ذوي المعرفة والمصداقية والقدرة الجيدة على التعبير عن آراءهم فيما يتعلق بهذا الموضوع.

في بعض الحالات، قد تكون شهادة أحد العاملين الصحيين المجتمعيين أو شهادة شخص في طريقه إلى التعافي من المرض أكثر قيمة أو صلة بالموضوع من شهادة سياسي مخضرم.

اطرح أسئلة من شأنها أن تؤدي إلى استخلاص العبرة أو حلول واضحة، وليس فقط معلومات مبهمة لا يستطيع الناس التصرف بناءً عليها.

### مثال على الأسئلة التي يجب طرحها في مقابلة

يمكن أن تتضمن الأسئلة التي يجب طرحها على المتخصصين خلال مقابلة أثناء نقشي لمرض الإنفلونزا ما يلي (يمكن تكييف هذه الأسئلة مع حالات الطوارئ الصحية الأخرى):

- ما هي الإنفلونزا؟
- كيف تنتشر؟
- كيف لشخص ما أن يعرف إذا كان من المحتمل إصابته بالإنفلونزا؟
- ماذا يجب أن تفعل إذا كنت تعتقد أنك مصاب بالإنفلونزا، أو إذا كنت تعتقد أن شخصاً تعرفه قد أصيب بها؟
- أين يمكنك الحصول على المساعدة إذا كنت تعتقد أنك مصاب بالإنفلونزا، وكيف؟
- ما هي فرص النجاة إذا أصبت بالإنفلونزا؟
- هل يوجد علاج للإنفلونزا؟
- كيف يمكنني المساعدة في منع انتشار الإنفلونزا؟
- كيف يمكنني مساعدة شخص ما أثناء تعافيه؟

## لا تتسبب في الأذى

في بعض الأحيان، تسبب وسائل الإعلام مزيداً من الضرر من دون قصد في سعيها للمساعدة أثناء حالات طوارئ الصحة العامة. فبالإضافة إلى التأكد من أن المعلومات التي تشاركها دقيقة وواقعية، يجب أن تأخذ في عين الاعتبار الآثار المترتبة على ما تنشره وتبثه وكيف يمكن تفسيره.

على سبيل المثال، في بعض حالات الطوارئ، قد لا يحصل الناس على المياه الصالحة للشرب، لذلك توزع المنظمات الإنسانية أقراص الكلور لتعقيم المياه. لا بد من إخبار الناس أن الأقراص تساعدهم على حماية أنفسهم من المرض. ولكن كانت هناك حالات لم يبلغ الناس بكيفية استخدام الأقراص، لذلك عمدوا إلى تناولها بدلاً من وضعها في الكمية المناسبة من الماء، ما عرض صحتهم للخطر، لذلك فإن نشر معلومات ناقصة من شأنه أن يكون شديد الضرر ولا نفع فيه.

تأكد من حسن فهمك لما يمكن أن ينجم عن سوء فهم المصطلحات أو العبارات أو المعلومات المختلفة أو استخدامها لوصم الآخرين، وحاول تجنب حدوث ذلك. على سبيل المثال، استخدم عبارة "المصاب" عوضاً عن "الضحية" وتجنب لوم الأشخاص على "نشر" المرض. استعمل عبارات من قبيل "انتشار المرض" عوضاً عن "انتقال المرض".

لا تربط بين مجموعة معينة وسبب انتشار المشكلة الصحية أو مداها. وتأكد من فهم الناس لكيفية تأثير المرض على شخص ما، ودرجة الاتصال المناسبة مع المرضى ونوعها من دون وصمهم أو عزلهم. إذا أصيب شخص ما أو أحد أفراد أسرته بالمرض، فكن مرعياً. قد يكون الشخص ضعيفاً جسدياً وعاطفياً إذا كان يتعافى من مرض خطير أو في فترة حزن على فقدان أحد أحبائه. يحتوي الصندوق أدناه على بعض الإرشادات المفيدة في هذا الخصوص.

## إجراء مقابلات مع الأشخاص المتضررين من طوارئ الصحة العامة

### قبل التحدث إلى الناس بشكل مباشر أو غير مباشر

إذا كنت تخطط للتحدث إلى شخص متضرر بشكل مباشر من حالة طوارئ صحية، فلا تعرض نفسك أو أي شخص آخر للخطر. بادئ ذي بدء، اطلب المشورة من السلطات والأخصائيين الصحيين بشأن سلامة ما تفعله، وأي تدابير وقائية قد تكون ضرورية.

إذا قررت المضي قدماً في المقابلة، فتحدث مع فريق الدعم حول أنواع المشاكل والتحديات التي يواجهها الأشخاص المتضررون من الأزمة الصحية وكيفية التحدث معهم خلال المقابلة.

**قبل المقابلة:** تحدث مع الشخص الذي تجري معه المقابلة للتأكد من معرفته بمواضيع البحث وإذا ما كان مرتاحاً لمناقشتها.

**خلال المقابلة:** تأكد من نيل الموافقة المسبقة من الشخص الذي ستجري معه المقابلة قبل أن تبدأ، حتى يعرف سبب إجراء المقابلة وكيف سيستخدم محتواها. قد يرغب الشخص المستجوب في وجود طرف ثالث معه كدعم معنوي خلال المقابلة.

دائماً ما تكون احتياجات الشخص المتضرر من حالة طوارئ الصحة العامة أكثر أولوية من احتياجات المحاور. إذا ظهرت على المستجوب علامات الإرهاق أو التوتر، أو أعرب عن رغبته في إيقاف المقابلة، فاحترم رغبته.

## النظرة الشاملة

لحالات الطوارئ الصحية آثار أوسع من مجرد صحة الناس، فيمكن أن تتأثر سبل عيشهم وتعليمهم وحياتهم اليومية وحصولهم على الغذاء والرعاية الصحية اليومية بشكل كبير جراء الأزمة. حاول بحث هذه المواضيع أيضاً من خلال برنامجك.

إذا حدثت حالة طوارئ صحية في سياق أزمة إنسانية، فمن المحتمل أن تكون هناك مشاكل صحية متعددة يجب التطرق لها، بالإضافة إلى جميع القضايا الأخرى التي يواجهها الناس (مثل فقدان أحبائهم، وفقدان منازلهم وسبل عيشهم وكذلك الصدمات التي عانوا منها).

## 5 مصادر معلومات إضافية

المشروع التعاوني للرسائل الصحية (HC3)

[https://healthcommcapacity.org/hc3-project-materials/?fwp\\_health\\_area=emergency-preparedness](https://healthcommcapacity.org/hc3-project-materials/?fwp_health_area=emergency-preparedness)

منظمة الصحة العالمية (WHO)  
موارد الطوارئ:

<http://www.who.int/emergencies/en/>

المبادئ التوجيهية للتواصل في حالات الطوارئ:

<https://www.who.int/risk-communication/guidance/download/en/>

منظمة أطباء بلا حدود (MSF)

<https://www.msf.org.uk/issues>

مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC)

<https://www.cdc.gov/>

إرشادات بي بي سي ميديا أكشن حول التواصل في حالات الطوارئ الصحية وحالات الطوارئ الأخرى  
شريان الحياة: « LIFELINE »

<https://www.bbcmediaactionilearn.com/course/view.php?id=187>

<https://www.bbcmediaactionilearn.org/course/view.php?id=197>

النبض: « THE PULSE »

<https://www.bbcmediaactionilearn.com/course/view.php?id=138>

ملخص نتائج البحوث حول البث في حالات الطوارئ:

<https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/Humanitarian-broadcasting-in-emergencies-synthesis-report-2015>

اعدت بي بي سي ميديا أكشن، هذا الدليل لصالح الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC). وقد تحقق ذلك بفضل الدعم المقدم من مكتب الصحة العالمية والوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID)، وفقًا للأحكام الخاصة بدعم المنظمات الدولية العامة 08-00006 -GHA-G-00 و AID-GH-IO-17-00002. تمت الترجمة إلى اللغة العربية بفضل دعم من وزارة الخارجية وشؤون الكومنولث البريطانية (FCO).

الآراء الواردة في هذا العمل هي آراء المؤلفين ولا تعكس بالضرورة آراء الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) ولا وزارة الخارجية وشؤون الكومنولث البريطانية (FCO).

© بي بي سي ميديا أكشن 2018

لمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بـ:

الهاتف: +44 (0) 20 7481 9797

الفاكس: +44 (0) 20 7488 9750

البريد الإلكتروني: [media.action@bbc.co.uk](mailto:media.action@bbc.co.uk)

الموقع الإلكتروني: [bbcmediaaction.org](http://bbcmediaaction.org)

BBC Media Action  
Broadcasting House  
Portland Place  
London W1A 1AA  
United Kingdom

المقر القانوني:  
بي بي سي ميديا أكشن،  
هيئة الإذاعة  
بورتلاند بلايس،  
لندن، W1A 1AA  
المملكة المتحدة

رقم تسجيل المؤسسة الخيرية (إنجلترا وويلز): 1076235

