



# 03. التواصل مع المجتمع المحلي

التحديث الأخير: 14-09-2022

## لمحة عامة

- خلال تفشي المرض، من الضروري ضمان أن تكون الاتصالات مع المجتمع المحلي واضحة وذات مصداقية.
- ما إخطار المجتمع المحلي بالمعلومات سوى خطوة أولى. والأهم من ذلك هو إقناع الناس باعتماد ممارسات أكثر أماناً وأقل خطورة لوقف انتشار المرض. وتغيير السلوك يمكن أن يعني قبول تلقي اللقاح ضد المرض وغسل الأيدي بالصابون واستخدام أدوات طارئة للبعوض، أو قبول المريض بعزله بعيداً عن الأصحاء تفادياً لنقل العدوى إليهم.
- قد يصعب التواصل إعلامياً أثناء تفشي الوباء لأنه إذا كان أفراد المجتمع المحلي مصابين بالذعر أو لا يثقون في السلطات أو في النظام الصحي، فإنهم قد لا يستمعون إلى المعلومات التي يتلقونها أو قد لا يصدقونها. كما أن هناك مجتمعات محلية ما قد يكون لديها معتقدات قوية في الطب التقليدي أو رفض لبعض العلاجات (بما في ذلك الأدوية واللقاحات) أو تفضيل لطرق أخرى لمكافحة المرض. إذ إن تفشي الأمراض يمكن أن يسبب خوفاً شديداً. وقد يشعر الناس بالحزن من أجل المرضى والمتوفين.
- وبالتالي فإن التواصل ثنائي الاتجاه (المتبادل) أمر حاسم في حالات تفشي وباء ما. ويتعين جعل أعضاء المجتمع المحلي على بينة بالأوضاع والعمل معهم على اختيار حلول مناسبة وفعالة لوقف انتشار المرض.

## كيفية التواصل في حال حدوث وباء

بدلاً من إخطار المجتمع المحلي عبر الاتصال في اتجاه واحد، يتعين استخدام الاتصالات ثنائية الاتجاه. فبعد إخطارك إياهم بما تود قوله، يتعين أن تستمع إلى ما يود المجتمع المحلي أن يقوله رداً على ذلك.

أشرك أفراد المجتمع المحلي وقادته، واعملوا معاً على اختيار وتخطيط الحلول المناسبة لوقف انتشار المرض.

تحدث إلى أعضاء المجتمع المحلي حول أفكارهم واعرف شواغلهم لفهم مدى إلمامهم بالمرض ومعرفتهم بوسائل انتقال العدوى به، وفهم ما يحفزهم إلى تغيير السلوك أو يثبطهم عن تغيير السلوك.

عند التواصل مع المجتمع المحلي، من المهم الاستماع باستمرار لما قد ينتشر من شائعات ومعلومات خاطئة. فالشائعات يمكن أن تسبب الذعر والخوف، وقد يفقد المجتمع المحلي، تحت تأثيرها، الثقة في السلطات الصحية أو في قدرتها على وقف انتشار الوباء، وقد يرفض الأنشطة التي من شأنها مكافحة انتشار المرض.

من أجل توعية المجتمع المحلي بشكل فعال، من الضروري أن يكون الاتصال على النحو التالي:

- بسيطاً وقصيراً. إذ يجب أن يكون الناس قادرين على فهم الرسائل بسهولة، وأن يكونوا قادرين على تكرارها دون صعوبة.
- موثوقاً. بأن يكون عبر أشخاص أو وسائط تحظى بثقة المجتمع المحلي.
- دقيقاً ومحدداً. يتعين تقديم معلومات صحيحة ودقيقة دائماً. يجب أن تكون الرسائل غير مثيرة للإرباك والخلط مطلقاً.
- مركزاً على العمل. إذ ينبغي أن تسدي الرسائل النصح إلى أفراد المجتمع المحلي بما يجب عليهم القيام به، ولا ينبغي أن تقدم لهم أكواماً من المعلومات دون بيان ما يتعين القيام به.
- حاملاً لرسائل ممكنة وواقعية. إذ يتعين التأكد من قدرة الناس على تنفيذ المشورة التي تسديها إليهم.
- مراعيًا للسياق. إذ ينبغي أن تجسد المعلومات احتياجات المجتمع المحلي وحالته. وينبغي لك أن تراعي في جميع رسائلك إلى المجتمع المحلي العوامل الاجتماعية والثقافية التي تشجع أفراد المجتمع المحلي على تبني أنماط سلوك أكثر أماناً (مثل قبول اللقاحات) أو تثبطهم عن تبني مثل هذه الأنماط.

## طرق التواصل

عند تواصلك مع مجتمعك المحلي، استخدم مجموعة من النماذج والأساليب المختلفة للتواصل. ضع في اعتبارك ما يفضله الأشخاص ويثقون به، وما هي رسالتك، وما هي المجموعة المستهدفة برسالتك، وما هي الموارد المتاحة لك. فكر في القيام بما يلي:

- إجراء زيارات لجميع المنازل.
- لقاء القادة المجتمعيين أو الدينيين، أو المعالجين التقليديين أو القابلات.
- إدارة مناقشات جماعية. حيث يمكنك استخدام مساعدات بصرية، مثل البطاقات المصورة.
- تنظيم حوارات تشاركية. حيث يمكنك استخدام 3 مجموعات (أكوام) فرز: أوراق تصويت، وخرائط، وتحليل للحواجز أو التخطيط.
- استخدام الفيديو أو الأفلام.
- الاستعانة بالأغاني والقصائد والدراما التمثيلية والمسرحية أو تمثيل الأدوار.
- الإعلانات المجتمعية (من خلال مكبرات صوت على سبيل المثال).
- الرسائل النصية القصيرة أو وسائل الإعلام الاجتماعية.
- البث الإذاعي.

## ما يمكنك القيام به

- ادخل في محادثة ثنائية الاتجاه مع المجتمع المحلي (وجه أسئلة واستمع إلى الآراء). واعمل مع أفراد المجتمع المحلي على اختبار أنسب الحلول الفعالة لهم لوقف انتشار المرض.
- تعرّف على المصدر الذي يحصل منه المجتمع المحلي على معلوماته الصحية، وما هو المصدر الإعلامي الذي يحظى بثقتهم (مثل السلطات الصحية والقادة المجتمعيين والأطباء والمعالجين التقليديين والزعماء الدينيين، وما إلى ذلك).
- تعرّف على ما يعرفه أفراد مجتمعك المحلي عن المرض الذي يهددهم، وما هي تصوراتهم وشواغلهم بشأنه. وتعرّف أيضاً على كيفية انتشار المرض (انتقال العدوى) وكذلك على الممارسات الثقافية والاجتماعية المحلية. وحدد المحفزات التي تشجع الناس على تغيير السلوك والدوافع التي تثبطهم عن تغيير السلوك.
- ضع في اعتبارك أن المجتمع المحلي يضم توليفة من مختلف الأشخاص والمجموعات. تأكد من عدم استبعاد أحد، لا سيما أولئك المتوارون، أو الموصومون أو من ينظر إليهم باعتبارهم "مختلفين" بسبب دينهم أو ميولهم الجنسية أو فئتهم العمرية أو إعاقتهم أو مرضهم أو أي سبب آخر.
- استمع إلى الشائعات أو المعلومات الخاطئة. ولاحظ توقيت ومكان الشائعات، وقم بإبلاغها فوراً إلى المشرف على المتطوعين الذي تتبعه أو منسق الجمعية الوطنية المعني بك. واعط المجتمع المحلي حقائق واضحة وبسيطة عن المرض، وشرح لهم بوضوح ما يمكنهم القيام به لحماية أنفسهم وأسرهم من الإصابة به.