التهاب الدماغ المنقول بالقراد

التحديث الأخير 26-11-2025

الحقائق الرئيسية

- التهاب الدماغ المنقول بالقراد (TBE) هو عدوى فيروسية تُصيب الجهاز العصبي المركزي يسببها فيروس التهاب الدماغ المنقول بالقراد (TBEV).
- ينتقل المرض عن طريق لدغة قراد مصاب من نوع إكسوديس (Ixodes)، والذي يوجد عادةً في المناطق الحرجية والعشبية في أوروبا وآسيا.
- تتراوح شدة المرض بين أعراض خفيفة شبيهة بالإنفلونزا وحالات عصبية شديدة تؤدي إلى مضاعفات طويلة الأمد.
- يوجد ثلاثة أنماط فرعية من الفيروس، يرتبط كل منها بمناطق جغرافية مختلفة.
  - النمط الأوروبي(TBEV-Eur) .
  - النمط السيبيري (TBEV-Sib).
  - نمط الشرق الأقصى (TBEV-FE).

طرق انتقال العدوى: عبر ناقلات مرضية (القراد)

- نتقل الفيروس بشكل رئيسي عن طريق لدغة قراد إكسوديس (Ixodes) المصاب أثناء تغذيته على الدم.
- في بعض المناطق، خصوصًا في أوروبا، يمكن أن ينتقل الفيروس أيضًا عبر الحليب غير المبستر من الحيوانات المصابة.

الفئات الأكثر عرضة للإصابة بالمرض

- المقيمين في المناطق التي ينتشر فيها التهاب الدماغ المنقول بالقراد أو الذين يسافرون إليها، خصوصًا في أجزاء من أوروبا وآسيا.
- الأشخاص الذين يقضون وقتًا طويلًا في مناطق تواجد القرادات، مثل الغابات والمناطق العشبية.
- يزداد خطر الإصابة في المناطق التي يمكن أن ينتقل فيها الفيروس عبر الحليب غير المبستر لدى مستهلكي هذا الحليب.

الأعراض

تختلف الأعراض من خفيفة إلى شديدة:

- الأعراض المبكرة

- الحمى
- الصداع
- آلام العضلات
- التعب

- الأعراض العصبية
  - الارتباك
  - تيبس الرقبة
  - التشنجات
  - الترنح (فقدان التنسيق الحركي)

- المضاعفات طويلة الأمد
  - صعوبات معرفية
  - اختلالات حركية

ماذا تستطيع أن تفعل للوقاية ومكافحة الأوبئة؟

الحماية الشخصية

- شجِّع أفراد المجتمع على الابتعاد عن المناطق الحرجية والعشبية التي يتواجد فيها القراد بشكل شائع، خصوصًا خلال مواسم الذروة.
- يُشجِّع على استخدام طاردات القراد التي تحتوي على المواد الفعالة المعتمدة على الجلد المكشوف والملابس.
- يُشجِّع على ارتداء أكمام طويلة وبناطيل طويلة وملابس مقاومة للقراد عند التواجد في موائل القراد.
- يُشجِّع على فحص الجسم بانتظام للكشف عن القراد وإزالته فورًا باستخدام ملاقط حادة الأطراف.

متابعة المجتمع وحصر الاشخاص المصابيين

- تحديد أفراد المجتمع المشتبه بإصابتهم بفيروس التهاب الدماغ المنقول بالقراد (TBE) وفقًا للتعريف المجتمعي للحالة.

علاج الحالات وإدارتها

- الكشف السريع عن الحالات الشديدة وإحالتها بشكل مبكر إلى المرافق الصحية.
- تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للمريض وأفراد أسرته.

التعبئة المجتمعية وتغيير السلوك

- التعرف على التوجيهات المحددة الصادرة عن الجهات الصحية والسلطات المعنية .
- اتباع هذه الإرشادات كنموذج يُحتذى به، وإبلاغ أفراد المجتمع بالممارسات الصحية الحالية.

- تقديم الدعم والتشجيع للالتزام بهذه الإرشادات:
  - محاولة فهم ما إذا كان يتم الالتزام بالممارسات الصحية، ولماذا لا يتم الالتزام بها.
  - بتوجيه من المشرف والسلطات الصحية، العمل مع المجتمعات لتجاوز العقبات التي تمنع الالتزام التوصيات والممارسات الصحية الموصى بها.

التحصين

- تتوفر اللقاحات في بعض المناطق المتوطنة، ويُنصح بها للأشخاص المعرضين لخطر مرتفع.

الخرائط وتقييم المجتمع

- إعداد خريطة للمجتمع.
- تحديد المعلومات التالية على الخريطة:
  - كم عدد الأشخاص الذين أصيبوا بالتهاب الدماغ المنقول بالقراد (TBE)؟ وأين هم؟
  - كم عدد الاشخاص الذين توفوا؟ وأين؟ ومتى؟
  - من هم الأشخاص الأكثر عرضة للإصابة وأين يوجدون؟
  - أين تقع المرافق والخدمات الصحية المحلية؟ (يشمل المعالجين التقليديين)
- تسجيل المعلومات التالية على ظهر الخريطة:
  - متى بدأت حالات إصابة الأشخاص بالتهاب الدماغ المنقول بالقراد (TBE)؟
  - كم عدد الاشخاص الذين يعيشون في المجتمع المتأثر؟
    - كم عدد الأطفال دون سن الخامسة في المجتمع المتأثر؟
  - ما هي الطرق المعتادة للتخلص من القمامة والنفايات الصلبة في المجتمع؟
  - ما مدى شيوع العيش في منازل مزودة بشبكات على النوافذ والأبواب؟
  - ما هي عادات وممارسات ومعتقدات المجتمع بشأن طاردات الحشرات والبخاخات؟
  - ما هي عادات وممارسات ومعتقدات المجتمع بشأن رعاية وإطعام المرضى؟ مع مراعاة أي اختلافات في الأدوار والمسؤوليات بين الرجال والنساء.
    - عند مرض الرضع والأطفال الصغار، هل تستمر النساء في الرضاعة الطبيعية لهم؟
  - هل يتأثر الأطفال بشدة بفيروس التهاب الدماغ المنقول بالقراد (TBE)؟ هل توجد مجموعات أخرى (أعمار محددة، مهن، مناطق جغرافية، ما إلى ذلك) تتأثر بشدة؟
  - هل يوجد برنامج للتعبئة المجتمعية أو تعزيز الصحة مطبق حاليًا؟
  - ما هي المصادر التي يستخدمها الناس او يثقون بها أكثر للحصول على المعلومات؟
  - هل توجد شائعات أو معلومات مضللة بشأن التهاب الدماغ المنقول بالقراد (TBE)؟ وما هي هذه الشائعات؟

أنشطة المتطوع

- 01. المراقبة المجتمعية (الرصد المجتمعي)
- 02. رسم الخريطة المجتمعية

- 03. التواصل مع المجتمع المحلي
- 04. الإحالة إلى المرافق الصحية
- 36. مكافحة ناقلات ومستودعات الأمراض
- 43. التوعية الاجتماعية والتواصل لتغيير السلوك
- 44. التعامل مع الشائعات
- 45. الإسعافات الأوَّلية النفسية

مصادر أخرى

- منظمة الصحة العالمية. التهاب الدماغ المنقول بالقراد.

01. المراقبة المجتمعية (الرصد المجتمعي)

لمحة عامة

- المراقبة المجتمعية هي عملية الكشف والتبليغ المنهجي عن الأحداث الصحية العامة الهامة (مثل الأمراض أو الوفيات المفاجئة لدى البشر أو الحيوانات) داخل المجتمع، التي يقوم بها أفراد المجتمع والمتطوعون1. هي مبادرة صحية عامة بسيطة، قابلة للتكيّف ومنخفضة التكلفة، صممت لتكمل نظم الإنذار المبكر للأمراض الوبائية المحتملة.
- يستخدم المتطوعون ما يُعرف بـ "تعريف الحالة المجتمعية" للكشف عن علامات وأعراض الأمراض المحتملة والمخاطر الصحية والأحداث والإبلاغ عنها والمساهمة في الأنشطة المجتمعية واستجابة السلطات الصحية المحلية. صُممت تعريفات الحالات المجتمعية لتتوافق مع اللغة المحلية ولا تتطلب تدريبًا طبيًا للإبلاغ عنها.
- يجب مشاركة المعلومات التي يتم الحصول عليها خلال عملية المراقبة مع الفرع المحلي والسلطات الصحية وفق البروتوكول المتفق عليه، وحيثما كان ذلك مناسبًا (مثل الأمراض المشتركة بين الإنسان والحيوان أو الأحداث الصحية البيئية)، يجب أيضًا مشاركة المعلومات مع سلطات الصحة الحيوانية والبيئية.
- يمكن تنفيذ المراقبة المجتمعية جنبًا إلى جنب مع أنشطة أخرى متعلقة بالصحة، المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، أو التفاعل المجتمعي ضمن المجتمع؛ ولذلك فهي ليست نشاطًا مستقلًا بذاته، بل نشاطًا يُفضَّل دمجه مع أنشطة مجتمعية أخرى.
- تُسهم المراقبة المجتمعية في:
  - الكشف المبكر عن المخاطر الصحية العامة داخل المجتمع.
  - تكملة نظم الإنذار المبكر، والتوسع بها لتُغطي المجتمع.
  - ربط الكشف المبكر بالإجراءات المبكرة داخل المجتمع.

ما الذي يجب أن تفعله وكيفية القيام به

- الأنشطة التحضيرية
  - التعاون مع المشرفين في رسم خرائط احتياجات المجتمع وأولويات الأمراض البشرية والحيوانية والبيئية (انظر أداة العمل: رسم خرائط المجتمع).
  - التعرف على الأمراض المحتملة في المجتمع، بما في ذلك العلامات والأعراض.
  - تحديد الفئات الأكثر عرضة للإصابة في المجتمع؛ مما يساعد على التعرف على الأشخاص الأكثر احتمالًا للإصابة بالمرض.
  - التأكد من وضوح آليات الإحالة في حال مرض أي عضو من المجتمع واحتاج إلى إحالة للمرافق الصحية لتلقي الرعاية.
  - المشاركة في أنشطة التفاعل المجتمعي مثل السينما المتنقلة والزيارات المنزلية وغيرها، للبقاء كعنصر فعال وجهة معروفة لدى المجتمع.
- التعرف على الحالات
  - الكشف عن العلامات والأعراض المرتبطة بالمخاطر أو الأحداث الصحية البشرية أو الحيوانية أو البيئية في المجتمع، بما يتوافق مع تعريفات الحالات المجتمعية.
  - عند الكشف عن أشخاص مصابين بالمرض، تقييم شدة حالتهم وما إذا كانوا بحاجة إلى إحالتهم إلى مرفق صحي (انظر أداة العمل: الإحالة إلى المرافق الصحية).
- الإبلاغ
  - الإبلاغ عن المخاطر الصحية أو الأحداث المكتشفة في المجتمع إلى المشرف وفق المنهجية التي جرى التدرب عليها (مثل الرسائل النصية أو المكالمات الهاتفية أو تطبيقات الهواتف المحمولة). يجب أن يكون الإبلاغ منظمًا، ولتجنب الالتباس، يتعين على جميع المبلغين اتباع نفس الطرق المتفق عليها في البروتوكول وخلال التدريب.
  - سيراجع المشرف التقرير للتأكد من مطابقته لتعريف الحالة المجتمعية أو لمتطلبات الأحداث غير العادية المتفق عليها مع

السلطات الصحية، وإذا كان مطابقًا، يتم تصعيد التنبيه إلى السلطات الصحية المحلية للرد أو التحقيق.

- بعد التحقق، سيعمل المشرف على إبلاغ السلطات المختصة في مجالي الصحة الحيوانية والبيئية بالأحداث الصحية الحيوانية والوبائية والبيئية المهمة، وخاصة تلك التي تشكل خطرًا على صحة الإنسان.

- الاستجابة
  - الشروع في تنفيذ الأنشطة على مستوى المجتمع استنادًا إلى الخطر الصحي، مع الالتزام باحتياطات السلامة المقررة.
  - الإحالة أو الرعاية المنزلية
    - إيصال رسائل ومعلومات صحية محددة، وإحالة المرضى بسرعة إلى المرافق الصحية.
    - إذا كان من الممكن رعاية المرضى في المنزل، يجب توعية أسرهم بكيفية التعامل مع الحالة وتزويدهم بالمعلومات والمواد اللازمة قدر الإمكان، مع الاستفادة من "إجراءات المتطوعين" الواردة في مجموعة أدوات مكافحة الأوبئة **ECV** بما يتوافق مع الخطر الوبائي المشتبه به.
  - دعم السلطات الصحية في عملية التحقيق أو الاستجابة، ومتابعة التنبيه.
  - عند الاقتضاء، التعاون مع المسؤولين في قطاعات صحة الحيوان والبيئة ودعمهم في التحقيق المشترك والاستجابة وتبادل المعلومات.

- موارد إضافية حول المراقبة (الرصد) المجتمعية: https://cbs.ifrc.org/

رسائل المجتمع

24. العثور على الأشخاص المرضى

02. رسم الخريطة المجتمعية

لمحة عامة

تتيح لك الخريطة المجتمعية ربط القضايا أو المشكلات بأماكن معيّنة وتسهيل رؤية المعلومات. غالبًا ما تكون الخرائط أسهل في الفهم من الكلمات.

يساعد رسم الخرائط في:

- تحديد المخاطر وحالات التعرّض للمخاطر
  - من هي الجهات الأكثر عرضة للخطر
  - ما هو الخطر المعرّضة له
- إظهار المشاكل مواطن الضعف القائمة (قد يزيد بعضها من خطورة التهديد الحالي)
- فهم الموارد داخل المجتمع المحلّي التي قد تكون مفيدة في إدارة الوباء
- الحصول على معلومات حول القطاعات الأخرى (مثل سبل العيش والمأوى والمياه والاصحاح، والبنية التحتية وغيرها) التي قد تتأثّر بالوباء، أو التي قد تكون مفيدة في إدارته
- تحليل الروابط والأنماط في حالات التعرّض للوباء وانتشاره والتي قد تشمل ديناميكيات انتقال العدوى من إنسان إلى إنسان، أو التعرض للحيوانات، أو النواقل أو الطعام، بالإضافة إلى المخاطر السلوكية والعوامل البيئية المؤثرة على الصحة.

من المهمّ رسم الخريطة مع أعضاء المجتمع المحلّي. يساعد ذلك المجتمعات على أن تكون نشطة وأن يكون الأفراد أعضاءً مشاركين في الرعاية التي يقدّمها الصليب الأحمر والهلال الأحمر والمتطوّعون.

تُعدُّ مشاركة السكّان في رسم الخرائط أمرًا مفيدًا جدًّا في حالات تفشّي الأوبئة لأنّه يساعدك على معرفة أين تكمن أكبر المشاكل والاحتياجات، كما يُساعد على تحديد المخاطر والموارد مثل المراكز الصحية ومركبات الطوارئ والطرق الفرعية والملاجئ ومصادر المياه وإلخ. يمكن استخدام الخرائط لدعم خطط التأهُّب والمواجهة قبل أن يتفشّى الوباء.

كيفية إعداد خريطة مجتمعية

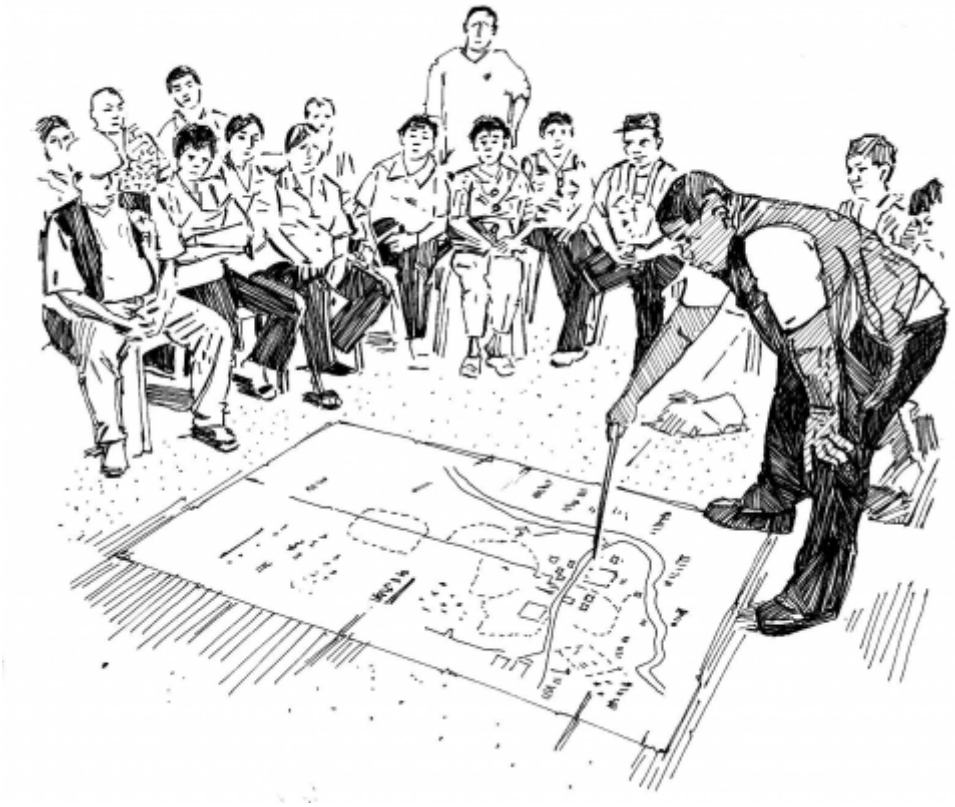
يجب الاستحصال على خريطة مجتمعية رقمية أو إنشاؤها إذا أمكن ذلك. أما إذا لم تكن متاحة، فمن الممكن رسم خريطة مكانية بسيطة تعرض المجتمع المحلّي وجميع نقاطه المرجعية الرئيسية. مع الحفاظ على المبادئ الأساسية لحماية البيانات، يجب أن تتضمّن تلك الخريطة ما يلي:

- المجتمع المحلّي بأكمله: أماكن تركّز الناس ومواقع منازلهم وأماكن معيشتهم
- المواقع الرئيسية المشتركة/العامّة في المجتمع المحلّي مثل المدارس، المراكز الصحية، أماكن العبادة، مصادر الماء، الأسواق، وميادين اللعب، ومراكز التجمع المجتمعي، ومناطق تربية المواشي الجماعية ومواقع كسب العيش مثل حظائر الأبقار، وأسواق الطيور الحية، والمسالخ، وغيرها.
- موقع الأشخاص الأكثر عرضة لخطر الإصابة [إذا كان بإمكانك تحديدهم]
- مكان بداية تفشّي الوباء وكيفية انتشاره [إذا كان من الممكن تحديد ذلك]
- الأخطار والمخاطر الصحية (على سبيل المثال، المواقع غير الملائمة للتخلّص من القمامة، مواقع تكاثر ناقلات الأمراض الواسعة)

استخدام الخريطة المجتمعية

يمكن وضع علامات على الخريطة تشير إلى الحالات الجديدة و/أو الحالات المُحالة. افعل ما يلي:

- قُم بتشكيل فرق لتغطية مناطق معيّنة من الخريطة.
  - لضمان مشاركة أعضاء من المجتمع المحلّي، يتعيّن على كل فريق أن يُحدّد الوضع في المنطقة الموكلة إليه (عدد الأشخاص المرضى، والمعرّضين للإصابة بالمرض، وعدد الذين أحيلوا إلى السلطات الصحية، وأي معلومات أخرى ذات صلة). إذا تم الاشتباه في تفشّي مرض حيواني المنشأ، ينبغي معرفة من في المجتمع يربّي الحيوانات، وعدد الحيوانات المريضة أو النافقة، و/أو وجود نواقل في المنازل أو البيئة المحيطة أو حتى في مصادر المياه القريبة. اعمل مع المدير المسؤول عنك لاستهداف الأشخاص الأكثر عرضة للإصابة بالمرض ومنحهم الأولوية. سيتطلّب ذلك استهدافًا جغرافيًا، وضمن تلك المناطق المحدّدة، استهداف الفئات الأكثر احتياجًا بناءً على تحليل لمواطن الضعف والقدرات الذي يتضمّن تحليلًا للنوع الاجتماعي والتنوّع.
- قم بجمع خرائط مختلف الفرق. وبجمعها ستتمكّن من معرفة:
  - المناطق الموبوءة التي تغطّيها، وتلك التي قد لا تشملها تغطيتك، والتفاصيل الخاصّة بكلّ منطقة. وسوف يساعدك ذلك على وضع خطّة عملك. بعض الإجراءات قد تشمل: تنظيف البيئة: توزيع الناموسيات؛ إجراء حملات للتلقيح: الحجر الصحي، وتدابير الأمن البيولوجي للحيوانات، وغيرها من الأنشطة الأخرى المرتبطة بإدارة الوباء.



إعداد خريطة مجتمعية.

03. التواصل مع المجتمع المحلي

لمحة عامة

قد يصعُب التواصل أثناء انتشار وباء معيَّن. فتفشّي الأمراض، لا سيّما الجديد منها، قد يُسبّب حالات من عدم اليقين والخوف والقلق والتي بدورها قد تؤدّي إلى انتشار الشائعات والمعلومات المضلّلة والمعلومات الخاطئة. بالإضافة إلى ذلك، قد لا يثق الناس بالسلطات أو النظام الصحّي أو المنظّمات بما في ذلك الصليب الأحمر والهلال الأحمر، وبالتالي قد لا يستمعون إلى المعلومات التي يتلقّونها من الأشخاص أو المنظّمات التي لا يثقون بها أو لا يصدّقونها. وقد يشعر الناس بالحزن حيال المرضى والمتوفّين.

في بعض الأحيان، يكون لدى المجتمعات معتقدات راسخة تختلف عن التدابير الاجتماعية للوقاية والحماية التي يُشجّع على استخدامها مقدّمو الرعاية الصحية والسلطات. وقد يؤمنون بشدّة بممارساتهم الثقافية أو الطبّ التقليدي أو الوسائل الأخرى التي قد لا تكون فعّالة لمكافحة المرض. هذا وقد يرفضون تلقّي علاجات معيّنة (بما في ذلك الأدوية واللّقاحات).

في الكثير من البلدان، تتّخذ الرسائل شكل توجيهات وتواصل أحادي الاتّجاه.غير أنّ الانخراط والمشاركة المجتمعيَّين قد لعبا دورًا حاسمًا في نجاح الحملات لوقف انتشار الأمراض ومكافحتها في بلدانٍ كثيرة.

من الضروري اعتماد التواصل الموثوق به مع المجتمع المحلّي في حالات تفشّي مرض ما. ولبناء الثقة، يُعدُّ التواصل الثنائي الاتّجاه أمرًا أساسيًا. تعني كلمة "ثنائي الاتّجاه" أنّه يجب على المتطوّعين توجيه الرسائل إلى المجتمع وتلقّيها منه. يجب أن يشعر أفراد المجتمع بالاحترام وأنّه يتمّ الاستماع إليهم ويجب إتاحة الفرصة لهم لمشاركة معتقداتهم ومخاوفهم وشواغلهم. يجب أن يكون أفراد المجتمع قادرين على الوثوق بك وبما تقوله ليقبلوا رسائل المتطوّعين. فبعد أن تفهم معتقدات أفراد المجتمع ومخاوفهم وشواغلهم، يمكنك تزويدهم برسائل دقيقة وذات مصداقية.

كما يساعد تقديم رسائل صحّية تكون متّسقة وواضحة وسهلة الفهم على بناء الثقة. يُعتبر إعطاء معلومات دقيقة للمجتمع أمرًا أساسيًا، خاصّة عندما يتوجّب إقناع الناس باعتماد ممارسات آمنة (والتي قد تختلف عن تلك التي يعتمدونها عادةً). تشمل بعض التغييرات في السلوك التي يمكن التشجيع عليها ما يلي:

- قبول تلقّي اللّقاحات أو العلاجات الطبّية الأخرى
- غسل اليدين بالصابون في الأوقات الحرجة
- ارتداء معدّات الحماية الشخصية
- دفن أحبّائهم بطرق مختلفة عمّا يفعلونه عادةً (دفن الجثث بشكلٍ آمن وكريم)
- ممارسة التباعد الاجتماعي
- استخدام طارد للحشرات أو النوم تحت ناموسيات
- قبول المريض بعزله عن الآخرين تفاديًا لنقل العدوى إليهم
- تحضير الطعام والماء بطريقةٍ مختلفة (عادةً عن طريق التنظيف أو الغليان أو الطهي جيدًا)
- الحجر الصحي وإعدام الحيوانات (والتي تكون، في حالة الحيوانات المُنتجة للغذاء، مصدرًا رئيسيًا للطعام والتغذية وسبل العيش، وقد يكون من الصعب تقبُّلها من قِبل المزارعين الذين يمتلكونها).
- وغيرها من تدابير الصحّة العامة الموصى بها

ما الذي يجب أن تفعله وكيفية القيام به

التواصل أثناء تفشّي الوباء

- أشرِك قادة المجتمع المحلّي وأفراده
  - تعرَّف على المصدر الذي يحصل منه المجتمع المحلّي على معلوماته: من الجهة التي تحظى بثقته في إعطائهم المعلومات المتعلّقة بالصحّة (على سبيل المثال: السلطات الصحّية والقادة المجتمعيّين أو الزعماء الدينيّين والأطبّاء والمعالجين التقليديّين)
  - اعمَل مع المجتمعات المحلّية لتحديد الحلول المناسبة لوقف انتشار المرض واختيارها وتخطيطها
  - تحدَّث إلى أفراد المجتمع المحلّي حول أفكارهم ومخاوفهم ومعتقداتهم وأفعالهم
    - اعرف مدى إلمام أفراد مجتمعك المحلّي بالمرض الذي يهدّدهم وكيفيّة انتقاله
    - تعرَّف على المعتقدات والممارسات التي قد تؤثّر على انتشار الوباء
    - تعرَّف على الأمور التي تُحفّزهم على تغيير السلوك
    - تعرَّف على الأمور التي تُثبطهم عن تغيير السلوك

- استخدِم أساليب تواصل مختلفة
  - استخدم التواصل الثنائي الاتّجاه متى أمكن
    - بعد أن تفهم معتقدات أفراد المجتمع المحلّي ومخاوفهم وشواغلهم، حاول معالجتها في رسائلك الخاصة
  - في بعض الأحيان، تُستخدم أساليب التواصل الأحادية الاتّجاه لتعميم الرسائل الصحية على أعداد كبيرة من الأشخاص بسرعة
    - يجب أن تقترن أساليب التواصل الأحادية الاتّجاه دائمًا بأساليب تواصل ثنائية الاتّجاه لضمان معرفة وجهات نظر المجتمع المحلّي والاستماع إليها
  - يتعلّم الناس المعلومات ويحفظونها على نحوٍ مختلف لذا من المهمّ استخدام أساليب مختلفة
    - تضمّ المجتمعات المحلّية توليفة من مختلَف الأشخاص والمجموعات الذين قد يكون لديهم تفضيلات أو احتياجات تواصل مختلفة.
    - فكّر في كيفيّة استهداف مجموعات مختلفة، لا سيما 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:
    - فكّر في طريقة للوصول إليهم
    - اكتشِف ما إذا كانوا يثقون بالمصادر نفسها التي تثق بها المجموعات المجتمعيّة الأخرى أو بمصادر مختلفة
    - اكتشِف ما إذا كان لديهم احتياجات مختلفة للوصول إلى المعلومات، مثل الترجمة اللغوية أو، في حالة وجود إعاقة - قد تحتاج وسيلة تواصل مختلفة.

- ضع في اعتبارك ما يُفضّله الناس ويثقون به ويمكنهم الوصول إليه بسهولة عند اختيار أساليب للتواصل
  - فكّر في خصائص المجموعات المستهدفة برسالتك (على سبيل المثال، هل لديهم وصول إلى وسائل الإعلام، كالراديو أو التلفزيون؟ هل يعرفون القراءة في حال تلقّوا كتيّبات تحتوي على معلومات وبأي لغة؟ هل اعتادوا على الحصول على المعلومات من وسائل التواصل الاجتماعي؟ إلخ)
  - فكّر في الموارد المتاحة لديك (على سبيل المثال: هل لديك وصول إلى طباعة الملصقات؟ هل هناك موقع مناسب داخل المجتمع المحلّي حيث يمكنك عرض الإجابة على الأسئلة أو إعطاء المعلومات؟ إلخ)
  - ضع في اعتبارك محتوى رسالتك (رسائلك) وفكّر في الوسيلة الأنسب لمشاركة هذا المحتوى في سياق محدّد (على سبيل المثال: استهداف الرجال والنساء بشكل منفصل)

- يجب أن يكون التواصل:
  - **بسيطًا وقصيرًا.** إذ يجب أن يكون الناس قادرين على فهم الرسائل بسهولة، وأن يكونوا قادرين على تكرارها من دون صعوبة.
  - **موثوقًا.** إذ ينبغي أن يكون عبر أشخاص أو أساليب تحظى بثقة المجتمع المحلّي(على سبيل المثال: الراديو والتلفزيون والملصقات ومناقشات عامّة مفتوحة والاجتماعات في الأسواق وإلخ).
  - **دقيقًا ومحدّدًا.** إذ يتعيّن تقديم معلومات صحيحة ودقيقة دائمًا. يجب أن تكون الرسائل منّسقة وغير مثيرة للإرباك مطلقًا. إذا كان لا بدّ من تغيير الرسائل (بسبب بروز معلومات جديدة ومتقدّمة حول الوباء)، فكُن صريحًا وواضحًا بشأن المتغيّرات وسببها. مركّزًا على العمل. إذ يجب أن تكون الرسائل مركّزة على العمل وأن تسدي النصح إلى أفراد المجتمع المحلّي بما يجب عليهم القيام به لحماية نفسهم والآخرين.
  - **ممكنًا وواقعيًّا.** إذ يتعيّن التأكّد من قدرة الناس على تنفيذ النصيحة التي تسديها إليهم.

- **مراعيًا للسياق.** إذ ينبغي أن تُجسّد المعلومات احتياجات المجتمع المحلّي وحالته. وينبغي لك أن تراعي في جميع رسائلك إلى المجتمع المحلّي العوامل الاجتماعية والثقافية التي تُشجّع أفراد المجتمع المحلّي على تبنّي أنماط سلوك أكثر أمانًا (مثل قبول تلقّي اللّقاحات) أو تثبطهم عن تبنّي مثل هذه الأنماط.

الطرق المختلفة للتواصل

ثمّة طرق لا تُحصى ولا تُعدّ للتواصل مع المجتمعات المحليّة. في ما يلي أمثلة على طرق للتواصل أحادية وثنائية الاتّجاه التي يمكنك التفكير فيها. يمكن (ويجب) الجمع بين الأساليب لضمان إمكانية الوصول إلى أكبر عدد ممكن من أفراد المجتمع المحلّي.

- وسائل التواصل الأحادية الاتّجاه
  - الفيديو والأفلام والإعلانات التلفزيونية
  - الأغاني أو القصائد أو الدراما التمثيلية أو تمثيل الأدوار أو المسرح أو غيرها من وسائل الترفيه التعليمية
  - الإعلانات المجتمعية مثل: المنادين في المجتمع، الإعلانات عبر مُكبّرات الصوت، والرسائل الجماعية عبر الرسائل النصية القصيرة أو الواتساب، والرسائل على وسائل التواصل الاجتماعي، والبثّ الإذاعي
  - الملصقات واللّوحات الإعلانية
  - وسائل التواصل الثنائية الاتّجاه
- زيارة المنازل
  - لقاء المخبرين الرئيسيّين مثل: القادة المجتمعيّين أو الدينيّين؛ المعالجين التقليديّين أو القابلات؛ المعلّمين؛ كبار السنّ، وإلخ.
  - إجراء مناقشات مجتمعية تُشجّع على اعتماد الأساليب التشاركية مثل: الفرز الثلاثي، أوراق تصويت، وخرائط، والتصويت وتحليل للحواجز والتخطيط المجتمعي
  - استخدام صناديق الملاحظات والاقتراحات أو وجود أشخاص موثوق بهم كنقاط اتصال لتلقي ملاحظات أو رسائل مجهولة من أفراد المجتمع.

الانتباه للشائعات

يمكن للشائعات أن تسبّب الذعر والخوف أو يمكن أن تنشر الممارسات غير الآمنة. قد يفقد المجتمع المحلّي، تحت تأثيرها، الثقة في السلطات الصحّية أو في قدرتها على وقف انتشار الوباء وقد يرفض الأنشطة التي من شأنها مكافحة انتشار المرض. يتعيّن على المتطوّعين:

- الاستماع إلى الشائعات أو المعلومات الخاطئة.
  - ملاحظة توقيت الشائعات ومكانها وإبلاغها فورًا إلى المشرف على المتطوّعين الذي يتبعه أو منسّق الجمعية الوطنية المعني به
  - حاول فهم سبب انتشار الشائعة بسرعة وما أهميتها بالنسبة للمجتمع. على سبيل المثال، هل تعود إلى نقص في المعرفة أو الخوف من المجهول؟ أم أنها مرتبطة بمعتقدات اجتماعية وثقافية معينة أو بوصم فئة سكانية معينة؟
- تصحيح الإشاعة
  - إعطاء المجتمع المحلّي حقائق واضحة وبسيطة حول المرض
  - الشرح لهم بوضوح ما الذي يمكنهم فعله لحماية نفسهم والآخرين وتكرار ذلك

04. الإحالة إلى المرافق الصحية

لمحة عامّة

خلال حالات تفشّي الوباء، غالبًا ما يتعذّر علاج المرضى في المنزل أو على يد متطوّعين أو عائلاتهم. إذ يتطلّب الأمر رعاية طبية متخصّصة ويجب التوجه إلى عيادة صحية أو مستشفى لتلقّي العلاج.

ضع دائمًا فكرة الإحالة في اعتبارك أثناء تنفيذ نشاطات للوقاية من الأوبئة ومكافحتها في المجتمع المحلّي.

والإحالة المجتمعية هي توصية (يقدّمها عادةً متطوّع في المجتمع المحلّي) ليحصل شخص مريض على خدمات في مرفق صحّي أو من أخصّائي في الرعاية الصحية. تستند هذه التوصية عادةً إلى تحديد علامات المرض أو الخطر الذي يشكّله المرض على الشخص أو الأسرة أو المجتمع. لا تُعتبر الإحالة تأكيدًا على وجود المرض، كما أنّها ليست ضمانًا لتقديم أيّ علاج محدّد. يتم تحديد التشخيص وأي علاج لاحق من قبل أخصّائي في الصحّة وليس من قبل المتطوّعين المجتمعيّين.

ما الذي يجب أن تفعله وكيفية القيام به

تحديد الأشخاص الذين يحتاجون إلى الإحالة

- حدّد أعراض المرض الذي يسبّب الوباء والعلامات التي تشير إلى أنّه ينبغي إحالة المرضى إلى المرافق الصحية.
- ضع دائمًا في اعتبارك سلامتك وحمايتك

بعد أخذ المشورة من المشرف الذي تتبعه، اعرف كيفية معرفة متى يكون الشخص مريضًا ويجب إحالته إلى مركز صحّي

تحديد مرافق الإحالة وزيارتها

1. في حال توفّر أكثر من مرفق واحد للإحالة في المجتمع المحلّي، يجب أن يتم اختيار المرفق الصحّي الذي على المتطوّعين إحالة المرضى إليه من قبل أخصّائي في الصحّة يدعم الجمعية الوطنية أو يعمل فيها وتكون قيادة الجمعية الوطنية موافقة عليه. لا يجوز للمتطوّعين أن يقرّروا بمفردهم أي مرافق يمكنهم إرسال الإحالات إليها.

2. بعد تحديد المرفق الصحّي والموافقة عليه من قبل الجمعية الوطنية، قم بزيارة المرافق الصحية وتحدّث إلى الأطبّاء والممرّضين لتنسيق عمليات الإحالة.

أخبرهم عن نشاطات فرع الصليب الأحمر والهلال الأحمر التي تقوم بها وكيف يمكن لذلك أن يؤدّي إلى إحالات مجتمعية من قبل متطوّعي الفروع المدرّبين على الوقاية من الأوبئة ومكافحتها.
ناقش الطريقة الأفضل لإرسال المرضى من المجتمع المحلّي إلى المرافق الصحية:

هل تتوفّر وسائل للنقل العامّ؟

هل يمكن للناس الوصول إليها؟ هل يمكنهم تحمُّل تكاليفها؟
هل يمكن للمرضى استخدامها؟
هل هناك احتمال لانتقال المرض إلى الركّاب الآخرين؟

هل تتوفّر خدمات الإسعاف؟

هل لدى المرفق الصحي سيّارات إسعاف؟
هل لدى فرع الصليب الأحمر والهلال الأحمر سيّارات إسعاف؟
هل يمكن للناس الوصول إليها؟ هل يمكنهم تحمُّل تكاليفها؟
كيفية الاتّصال بالإسعاف؟

هل المرض شديد العدوى ويتطلّب نقلًا خاصًا؟

إذا كان المرض شديد العدوى (مثل الإيبولا أو حمّى ماربورغ)، فيجب إعداد ترتيبات نقل خاصّة حتى لا يصاب الآخرون بالعدوى.

أخبرهم عن نشطاتك وعن خططك للإحالة. خذ المشورة منهم.

التخطيط لإجراء الإحالات والاستعداد لها

1. خطّط لكيفية إجراء الإحالات وتسهيلها

هل يمكن للجمعية الوطنية أن توفّر وسيلة للنقل؟
هل لدى الناس القدرة المالية لتحمُّل تكاليف النقل؟
هل يتطلّب المرفق الصحّي إشعارًا مسبقًا بالإحالة؟ إذا كان هذا الحال، كيف سيتم إبلاغ المرفق الصحّي بالإحالة؟

2. احمل معك دائمًا الأداة ذات الصلة من أدوات مكافحة الأمراض عند قيامك بالإحالات المجتمعية

سيساعدك هذا على تذكّر ما يجب أن تعرفه عن المرض وأعراضه.

إجراء الإحالة

1. يعمل المتطوّعون نيابةً عن جمعيّتهم الوطنية ويجب أن يحصلوا على موافقة الجمعية الوطنية قبل القيام بالنشاطات. يجب تدريبهم على مبادئ حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر ويجب أن يحصلوا على التدريب والإشراف المناسبَين قبل الشروع في إجراء الإحالات المجتمعية.
2. يجب على المتطوّعين الحصول على موافقة الشخص للإحالة، أو موافقة الوصيّ إذا كان المريض طفلاً.

3. يتعيّن على المتطوّعين دعم هذه المبادئ:

السريّة - من المهمّ الإبقاء على خصوصية المعلومات المتعلّقة بأفراد المجتمع المحلّي وعدم مناقشة صحّة الأشخاص أو الرعاية الصحية أو التفاصيل الخاصّة الأخرى مع الآخرين في المجتمع. ضع في اعتبارك أنّ الانتهاكات للسريّة غالبًا ما تحدث عن غير قصد، على سبيل المثال، عند مناقشة عمل اليوم مع الأصدقاء أو أفراد الأسرة.
الاحترام - من المهمّ احترام خيارات الناس وقراراتهم، حتى وإن كنت لا توافق عليها.
السلامة - إذا كانت لديك مخاوف بشأن سلامة شخص ما أو أمنه (في ما يتعلّق بالإحالة المجتمعية، أو أي جانب آخر من جوانب حالتهم)، فيجب عليك مناقشتها مع المشرف الذي تتبعه لإيجاد حلّ آمن إن أمكن ذلك.

4. عند قيامك بإحالة إلى مرفق صحّي، اشرح دائمًا بشكل واضح للأسرة المعنية ما هو المرض، وما هي أعراضه، ولماذا ترى أنّ الإحالة ضرورية.

- أعطهم معلومات عن المرافق الصحية المتاحة، وعن وسائل النقل المختلفة للوصول إليها
- ساعد الأسرة في حال كان ثمّة حاجة إلى نقل خاص.

رسائل المجتمع

24. العثور على الأشخاص المرضى

36. مكافحة ناقلات ومستودعات الأمراض

لمحة عامة

- تُعدُّ الناقلات حشرات أو حيوانات تنشر الأمراض المعدية من خلال لدغة أو ملامسة بولها أو برازها أو دمائها، وإلخ. ينتشر الكثير من الأمراض بواسطة الناقلات. وتشمل بعض هذه الأمراض الملاريا، حمّى الضنك، فيروس زيكا، الشيكونغونيا، الحمّى الصفراء، حمى لاسا، حمّى وادي ريفت والطاعون.

- في بعض الأحيان، تعيش الناقلات على حيوانات مضيفة أخرى، تُسمّى المستودعات، وتنمو عليها قبل أن تصل إلى البشر. لحماية الناس من المرض، من المهمّ مكافحة كلّ من ناقلات ومستودعات الأمراض. تشمل الناقلات والمستودعات الحيوانات والحشرات مثل البعوض والقراد والقوارض والبراغيث، إلخ.

ما الذي يجب القيام به وكيفية القيام به

مكافحة ناقلات ومستودعات الأمراض في المجتمع المحلّي

- تعزيز ممارسات النظافة الصحية والصرف الصحّي والممارسات الوقائية(** تعتمد الممارسات المحدّدة التي ستشجّعها على نوع الناقلات أو المستودعات المعنية **) تحدّث إلى الناس في المجتمع المحلّي حول استراتيجيات الحماية البيئية ضدّ البعوض:
  - قُمْ بإصلاح أيّ ثقوب في النوافذ والجدران والأسقف وإغلاقها.
  - استخدم الشاشات المعالجة بالمبيدات الحشرية على النوافذ والأبواب، إذا كانت متاحة.
  - قم بتصريف المياه الراكدة، واعمل على تغطية حاويات المياه.
  - احرص على إسناد مهمّة الرشّ ضدّ الناقلات واليرقات إلى مهنيّين متخصّصين - فرشّ المواد الكيميائية للتخلّص من الناقلات قد يكون أمرًا خطيرًا، لا سيّما إذا لم يكن لديك المعدّات أو المواد المناسبة أو لا تعرف كيفية رشّ المبيدات بطريقة آمنة. (لا تقدّم المساعدة إلّا إذا كنت مدربًا أو تسترشد بشخص مُدرَّب تدريبًا جيدًا).

الرشّ في الأماكن الخارجية

رشّ المواد المتبقّية في الداخل

- تحدَّث إلى الناس في المجتمع المحلّي حول استراتيجيات الحماية البيئية ضدّ القوارض والحيوانات الصغيرة الأخرى والقراد أو

البراغيث التي تعيش عليها:

- قُمْ بتخزين المواد الغذائية والماء بطريقة صحيحة، في حاويات مضادة للقوارض
- حافظ على نظافة الملاجئ والمنازل
- قُمْ بإصلاح أي ثقوب في النوافذ والجدران والأسقف وإغلاقها
- نظّف البيئة من القمامة والنفايات
- أبقِ الماشية خارج المنزل (لمنع البشر والحيوانات من تقاسم مكان المعيشة)
- في المجتمعات والمنازل التي تنتشر فيها القوارض، يجب الاستعانة بمهنيي الصحة البيئية لتنفيذ حملات مكافحة القوارض (التطهير من القوارض)

- تحدَّث إلى الناس في المجتمع المحلّي حول استراتيجيات الحماية الشخصية ضدّ البعوض:
  - استخدام الناموسيات المعالجة بمبيدات حشرية للوقاية من أمراض مثل الملاريا (وليس للاستخدام العام في الأمراض التي ينقلها بعوض الزاعجة)
  - ارتداء ملابس واقية (على سبيل المثال، ذات أكمام طويلة)
  - أخذ اللّقاح
  - الوقاية الكيميائية (علاج وقائي)
- تحدَّث إلى الناس في المجتمع المحلّي حول استراتيجيات الحماية الشخصية ضدّ القوارض والحيوانات الصغيرة الأخرى والقراد أو البراغيث التي تعيش عليها:
  - ارتداء ملابس واقية (على سبيل المثال، ذات أكمام طويلة)
  - الوقاية الكيميائية (علاج وقائي)
  - النوم على منصّات أو أَسِرَّة مرتفعة

رسوم توضيحية لنواقل: بعوضة، برغوث، ذبابة، جرذ

رسائل المجتمع

04. تخزين الماء بطريقة صحيحة

06. استخدام مرحاض نظيف

07. حماية نفسك من لدغات البعوض

11. تنظيف أماكن تكاثر البعوض

12. نظافة الأطعمة

17. النوم تحت ناموسيات

20. جمع القمامة والتخلص منها

27. إبعاد القوارض

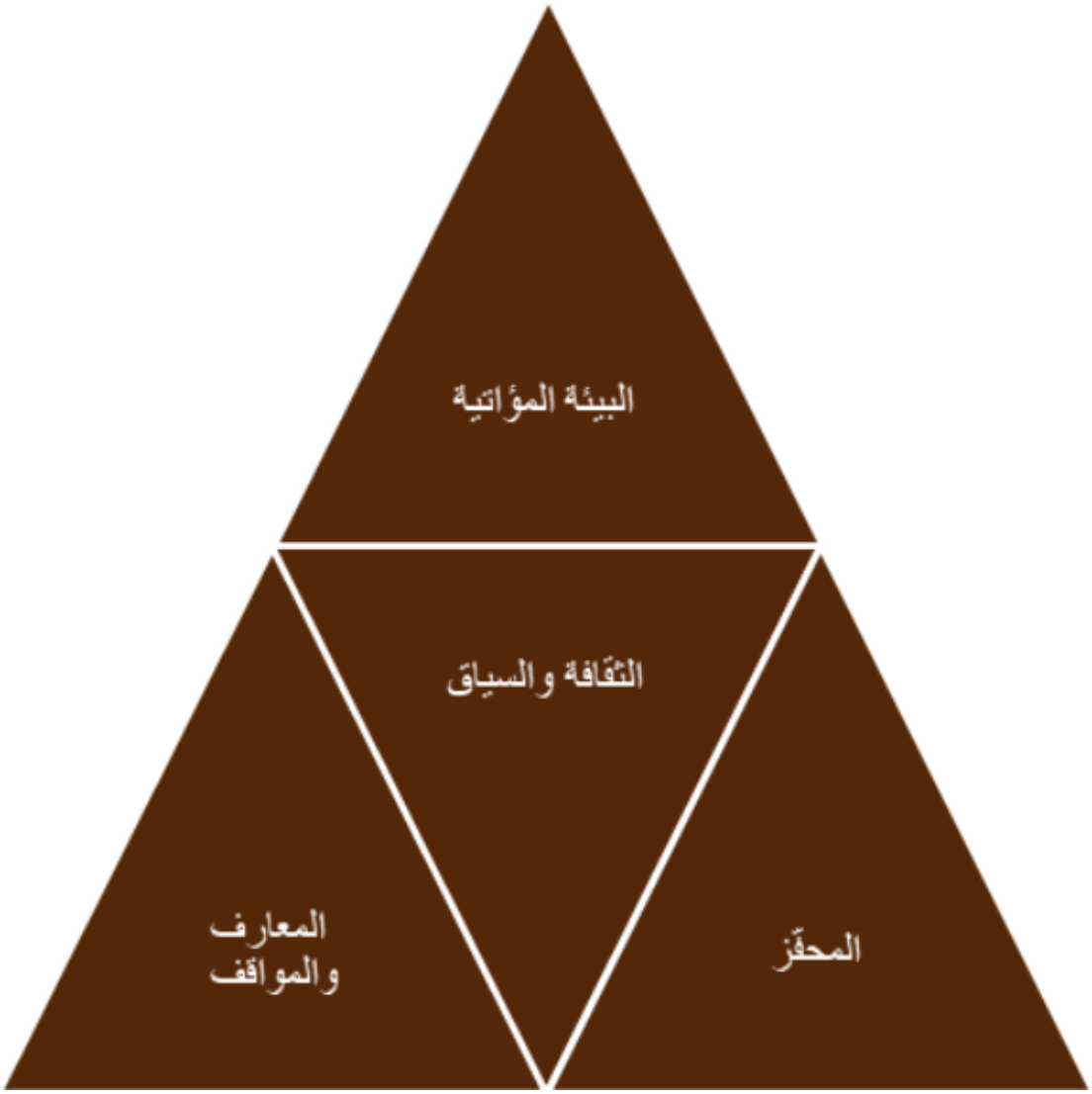
43. التوعية الاجتماعية والتواصل لتغيير السلوك

لمحة عامة

ثمّة الكثير من الأسباب التي تدفع بالناس إلى ممارسة سلوكيّات غير صحيّة. فالناس يتأثّرون بمدى إمكانية الوصول إلى الخدمات أو المرافق، والأعراف الاجتماعية والتأثيرات في مكان العمل أو العيش أو اللّعب. تُعدُّ عمليّة تغيير السلوك دراسة للطريقة التي يُغيّر فيها الناس عادات أو أفعال محدّدة في حياتهم والسبب في ذلك. كمتطوّعين، يجب أن نفهم لماذا يتم اعتماد سلوك معيّن وما هي الإجراءات التي ستؤدّي إلى إحداث تغيير لإرساء سلوكيّات صحيّة. تشمل الأمثلة على السلوكيات الصحيّة غسل اليدين والرضاعة الطبيعية وأخذ اللّقاحات واستخدام الواقي الذكري واستخدام الناموسيات.

في جميع السياقات، ينطوي تغيير السلوك على ثلاثة عناصر يجب توافرها. فقبل أن يُقْدِم الناس على تغيير سلوكهم:

1. هم بحاجة إلى معرفة ما الذي ينبغي لهم تغييره، ولماذا ينبغي تغييره، وكيف ينبغي لهم تغييره. فهم بحاجة إلى المعرفة.
2. وهم بحاجة أن يكون لديهم المعدّات المناسبة، والحقّ في الوصول والقدرة على تغيير السلوك. فهم بحاجة إلى بيئة مؤاتية.
3. وهم بحاجة أيضًا إلى محفّز للتغيير.



يوضح النموذج الاجتماعي والبيئي أدناه كيف تتأثّر سلوكيات كلّ شخص بعددٍ كبير من مستويات التأثير المختلفة، بما في ذلك المستوى الفردي ومستوى العلاقات بين الأشخاص والمستوى المجتمعي والمستوى التنظيمي والمستوى السياساتيّ الأوسع الذي يتضمّن قوانين وسياسات تسمح بممارسة سلوكيّات معيّنة أو تقيّدها. ومن أجل تعزيز الصحّة العامّة، من المهمّ النظر في الأنشطة المرتبطة بتغيير السلوك والتخطيط لها عبر مستويات متعدّدة في الوقت نفسه. يُرجّح أن يؤدّي هذا النهج إلى نجاح تغيير سلوك مع مرور الوقت. كمتطوّع، ينبغي أن تفهم أنّ الكثير من الأشخاص يجدون صعوبة في تغيير السلوك بسبب هذه المستويات العديدة والتفاعلات والتوقّعات المعقّدة عبر مختلف المستويات. إذا كنت تُراعي كيفية تأثير كل مستوى من المستويات على سلوكيّات الشخص الذي تودّ مساعدته، فيمكنك تجربة تدخّلات مختلفة في كل مستوى خاصّ باحتياجاته.

النموذج الاجتماعي والبيئي

ما الذي يجب أن تفعله وكيفية القيام به

تشتمل العملية العامّة لتطوير تدخّلات لتغيير السلوك على الموظّفين والمتطوّعين الذين يعملون من خلال الخطوات العامّة التالية:

1. توعية المجتمع المحلّي بعملية تغيير السلوك باستخدام نموذج نظرية التغيير.
2. تقييم السلوك المشكلة - لماذا يمارس، ومن يمارسه، ومتى يمارس، وما هي العوامل في البيئة أو المجتمع المحلّي التي تشجّع اعتماد هذا السلوك. قم بتقييم هذه المعلومات على المستويات المختلفة للنموذج الاجتماعي والبيئي لكلّ مجتمع محلّي تُقدّم فيه خدمات.
3. تحديد سلوك هدف مناسب بناءً على التقييم الذي أجريته.
4. مراجعة الأسباب أو المعوّقات في كلّ مستوى من المستويات والتي تسمح باستمرار السلوك. حدّد التدخّلات التي تتماشى مع كلّ سبب أو معوّق والتي يمكن استخدامها على مستويات مختلفة.
5. مناقشة التدخّلات المقترحة لكلّ مستوى من مستويات النموذج الاجتماعي والبيئي مع المجتمع المحلّي.
6. تحديد التدخّلات المناسبة للسياق في كلّ مستوى. يجب التخطيط للتدخّلات لمعالجة مراحل نظرية التغيير من خلال تقديم

المعلومات أولًا ومعالجة العوامل البيئية، وتحفيز الأشخاص الرئيسيّين للحصول على الموافقة والنوايا بتغيير السلوك، وفي نهاية المطاف تحفيز الناس على تنفيذ الإجراءات التي تساهم في تحقيق الهدف العام.

7. تنفيذ التدخّلات على جميع المستويات.
8. المراقبة لمعرفة ما إذا كان التغيير يحدث. يستغرق التغيير وقتًا ولكن يجب مراقبته لضمان حدوثه، وإن كان ببطء. بالإضافة إلى ذلك، مع خوض الناس عملية التغيير، ستتغيّر معوّقاتهم وأسبابهم. يجب أن تتكيّف التدخّلات المعنيّة بتغيير السلوك مع هذه التغييرات لضمان استمرار التغيير.
9. الاعتراف بأنّه عندما لا يحدث التغيير على النحو المرجوّ، ينبغي إجراء المزيد من التقييمات وتعديلات إضافية على التدخّلات.
10. الاستمرار في التنفيذ والرصد والتقييم والتكيّف فيما تجري عملية التغيير.

لمزيدٍ من المعلومات، يرجى الاطّلاع على دليل الصحّة المجتمعيّة والإسعاف الأوّلي (eCBHFA) للمتطوّعين حول تغيير السلوك، بما في ذلك:

1. مبادئ تغيير السلوك
2. النموذج الاجتماعي والبيئي
3. مراحل تغيير السلوك
4. أنشطة تغيير السلوك

رسائل المجتمع

23. آمان الممارسات الجنسية

44. التعامل مع الشائعات

لمحة عامّة

تُعدُّ الشائعات روايات غير مؤكّدة. وغالبًا ما تنتشر الشائعات في المجتمعات المحليّة خلال تفشّي الأوبئة عندما يشعر الناس بالخوف أو القلق حيال المرض. تقدّم الشائعات عادةً تفسيرًا للأمور المجهولة حول المرض، حتى وإن كان التفسير غير صحيح.

تنطوي الشائعات على المعلومات المغلوطة أو المعلومات المضلّلة. تُشير المعلومات المغلوطة إلى نشر معلومات غير صحيحة، من دون نيّة الخداع، عن طريق سوء فهم أو عن طريق الخطأ. تُشكّل الشائعة المتداولة بأنّ الإيبولا سببها الشعوذة مثالًا على المعلومات المغلوطة. في الحقيقة، تنتشر الإيبولا عن طريق فيروس معيّن، لكن غالبًا ما يظنّ الناس أنّه شعوذة لأنّهم لا يستطيعون رؤية الفيروس أو لم يسمعوا عن فيروس الإيبولا من قبل.

أما المعلومات المضلّلة فهي القيام بنشر معلومات غير صحيحة عمدًا بهدف خداع الناس أو استغلالهم، مثل "الأخبار الكاذبة"، وهي معلومات مضلّلة مقنّعة بصورة أخبار وغالبًا ما يتم نشرها لتحقيق مكاسب سياسية أو اقتصادية. يُعتبر مثالًا على المعلومات المضلّلة عندما يُروّج شخص يبيع حبوب الفيتامين أنّ هذه الأقراص "تشفي" من فيروس نقص المناعة البشرية، على الرغم من عِلمه بأنّ هذا الأمر غير صحيح.

غالبًا ما ينتشر في فترات تفشّي الأوبئة نوعين من الشائعات:

- إشاعات حول حالات محتملة

  °من شأن هذه الشائعات أن تنتهك خصوصية أفراد المجتمع المحلّي وحقّهم في السرية وقد تعرّضهم للخطر.

  غالبًا ما تعكس الشائعات مخاوف وتحيّزات قائمة مسبقًا داخل المجتمع المحلّي. وقد يؤدّي ذلك إلى إلقاء اللّوم على أشخاص أو مجموعات مختلفة. يمكن لهذا النوع من المعتقدات غير الصحيحة أن يمنح أعضاء المجتمع المحلّي "الإذن" بالتمييز ضدّ شخص أو مجموعة معيّنة من دون الشعور بالذنب، بسبب المعتقدات غير الصحيحة.

  °قد تتسبّب أيضًا في الاستخدام غير الضروري للموارد الصحية أو هدرها عندما يتوجّب متابعة الحالات التي تتناقلها الإشاعات.

- إشاعات حول أسباب المرض وطرق علاجه

  °يمكن أن تصرف الانتباه عن الرسائل الصحية العامّة.

  °قد تتعارض مع السلوكيات والممارسات الموصى بها لمكافحة الوباء.

  °قد تخلق وضعًا خطيرًا للمتطوّعين ومقدّمي الرعاية الصحية إذا تسبّبت بحالة من عدم الثقة بين الناس.

من شأن الانتباه إلى الشائعات أن يساعد على فهم المعتقدات والتصورات التي تؤثّر على الناس. وباستخدام هذه المعلومات، يمكننا أن نجعل رسائلنا خاصّة بالمجتمع المحلّي والسياقات والمعتقدات. كما قد تُشكّل الشائعات جرس إنذار لأخطار مثل العنف أو السلوكيات المحفوفة بالمخاطر كي تتمّ معالجتها بسرعة.

ما الذي يجب أن تفعله وكيفية القيام به

استمع إلى الشائعات والتقِط المعلومات المتداولة

- قم بإنشاء نظام للاستماع إلى الشائعات. فالاستماع إلى الشائعات ينطوي على أكثر من مجرّد سماع الكلمات التي يستخدمها الناس. ومن أجل الاستماع إلى الشائعات على نحو فعّال، يجب أن:

°تبني الثقة مع أعضاء المجتمع المحلّي. لا يُعتبر تحديد الشائعات أمرًا بسيطًا يقوم على سؤال الناس عن الشائعات التي سمعوها. فهذا لن يؤدّي بالضرورة إلى كشف الشائعات لأنّ الناس قد يعتقدون أنّها صحيحة وبالتالي لا يعتبرونها من الشائعات. إلى ذلك، قد لا يثق الناس بك كشخص يمكنهم مناقشة معتقداتهم معه بهذه الطريقة.

°تستمع إلى اللّغة التي يرتاح المجتمع المحلّي في استخدامها أكثر.

- استمع إلى وسائل الإعلام الاجتماعية والتقليدية لفهم ما يسمعه الناس وما الذي يجري قوله.
- انخرط في حوارات مفتوحة وغير منظّمة مع مجموعات متنوّعة من الناس لفهم المعتقدات التي يتبنّوها والسبب في ذلك.
- نظّم مناقشات جماعية مع أفراد المجتمع المحلّي وأعضاء الفئات المجتمعية (مثل مجموعات النساء أو الشباب).
- انتبه لما تسمعه أثناء أداء عملك كمتطوّع، وكذلك خلال وقتك الشخصي.
- ابتكر طريقة لجمع المعلومات المتعلّقة بالشائعات: استخدم سجلًّا للشائعات حيث يمكنك تسجيل:

°التفاصيل - ما هي الإشاعة؟
°التاريخ - متى سمعت الإشاعة؟
°المكان - أين سمعت الإشاعة؟
°القناة - كيف يتم مشاركة/نشر الإشاعة؟

قم بالإبلاغ عن الشائعات وساعد في التحقّق منها

- أبلغ عن الشائعات إلى المشرف الذي تتبعه. أُطلب منه التحقّق من صحّة الإشاعة.

°في بعض الأحيان، تكون أجزاء من الإشاعة صحيحة وأجزاء أخرى خاطئة. من المهمّ فهم الحقائق.

°اتّبع إرشادات المشرف الذي تتبعه في الكشف عن المزيد من المعلومات حول الإشاعة، إن أمكن ذلك.

°قد يُطلب منك معرفة المزيد من المعلومات حول الإشاعة من أفراد المجتمع المحلّي.

°قد يُطلب منك أيضًا التحدّث إلى مصدر الإشاعة لفهم المزيد حول ما يتم قوله ولماذا يُقال.

إشرح أنّك تتحقّق من صحّة شائعة ما، والتي قد تكون صحيحة أو غير صحيحة، وكرّر الشائعة التي سمعتها.

إسأل المصدر عمّا هو صحيح/غير صحيح بشأن الإشاعة التي سمعتها واطلب منه ذكر الحقائق وكيف يعرفها بعبارات بسيطة.

كرّر ما سمعته لتتأكّد من أنّك فهمت بشكل صحيح. يجب أن تخرج بفهمٍ واضح لما يصفه - إذا لم تكن متأكدًا فاسأل مرّة أخرى.

حاول أن تعرف ما الذي أثار هذه الإشاعة. على سبيل المثال، هل بدأت الإشاعة بسبب رسالة مُصاغة بشكل سيّء؟ أو بسبب إعلان حكومي؟ إلخ.

خطّط للردّ على الشائعات

- ضَع مع المشرف الذي تتبعه خطّة لمكافحة الشائعات ومنع انتشارها. لا تتجاهل الشائعات أو تنكرها.

°عادةً لا تختفي الشائعات من تلقاء نفسها وقد تتسبّب بمشاكل جمّة ما لم تتمّ مكافحتها.
°استبدِل الشائعات بمعلومات دقيقة.

°احترِم العادات والمعتقدات المحلية واعمل على مواءمة الرسائل مع المعتقدات والعادات القائمة مسبقًا. على سبيل المثال، قد تكونَ من الشائعات المنتشرة أنّ الإيبولا ناجم عن الشعوذة؛ الردّ التقليدي على هذه الشائعة هو الإشارة إلى الإيبولا كفيروس. غير أنه بدلاً من إنكار هذا المعتقد القائم مسبقًا، قد يكون من المفيد أكثر قبوله وتقديم توصيات ورسائل تتوافق معه مثل: لا تلمس هذا الشخص من دون حماية ولكن لا تتردّد في تقديم الطعام [والصلاة] كعربون تعاطف.

°استخدم قنوات الاتّصال/الأشخاص الذين يثق بهم أفراد المجتمع المحلّي.

°استخدم لغة يفهمها الناس ويشعرون بالارتياح حيالها.

°استمرّ في التحدّث مع أفراد المجتمعات المحليّة للتأكّد من أنّهم يفهمونك.

45. الإسعافات الأوَّلية النفسية

لمحة عامة

الإسعافات الأوَّلية النفسية هي...

- طمأنة شخص في محنة ومساعدته على الشعور بالأمان والسكينة.
- تقييم الاحتياجات والمخاوف.
- حماية الناس من التّعرّض للمزيد من الأذى.
- تقديم الدعم العاطفي.
- المساعدة على توفير الاحتياجات الأساسية الفورية، مثل الأغذية والماء، والغطاء أو مكان مؤقّت للبقاء.
- الاستماع إلى الناس وعدم الضغط عليهم ليتحدّثوا.
- مساعدة الناس على الحصول على المعلومات والخدمات والدعم الاجتماعي.

الإسعافات الأوَّلية النفسية ليست...

- أمرًا لا يؤدّيه سوى المهنيّين المختصّين.
- مشورة مهنية أو علاج مهني.
- التشجيع على إجراء مناقشة مُفصَّلة للحدث الذي تسبَّب في المحنة.
- الطلب من أحدهم تحليل ما حدث له.
- الضغط على شخص ما للحصول على تفاصيل بشأن ما حدث.
- الضغط على الناس لمشاركة مشاعرهم وردّات فعلهم بشأن حدث ما.

ما الذي يجب أن تفعله وكيفية القيام به

تدور الإسعافات الأوَّلية النفسية حول مؤاساة شخص ما يعاني من محنة ومساعدته على الشعور بالأمان والسكينة. وهي تعني توفير الدعم العاطفي ومساعدة الناس على تلبية الاحتياجات الأساسية الفورية والحصول على المعلومات والخدمات والدعم الاجتماعي. وتشير مبادئ العمل الثلاثة المتعلّقة بالمشاهدة والاستماع والتواصل إلى أنّ الإسعافات الأوَّلية النفسية عبارة عن وسيلة للتقارب مع شخص ما في محنة، وتقييم المساعدة التي يحتاج إليها، ومساعدته على تلقّيها.

شاهد (انتبه إلى الوضع)

- حدّد ما حدث أو ما يحدث.
- حدّد من يحتاج إلى المساعدة.
- حدّد مخاطر السلامة والأمن.
- حدّد الإصابات البدنية.
- حدّد الاحتياجات الأساسية والعملية المباشرة.
- راقب ردّات الفعل العاطفية.

استمع (اصغ للشخص)

- عرّف بنفسك.
- أبد الاهتمام واستمع بشكل نشط.
- تقبّل مشاعر الآخرين.
- هدّئ الشخص الذي يعاني من محنة.
- اسأل عن الاحتياجات والمخاوف.
- ساعد الشخص (أو الأشخاص) الذي يعاني من محنة على إيجاد حلول لاحتياجاته ومشاكله.

تواصل (اتّخذ إجراءات للمساعدة)

- ابحث عن المعلومات.
- تواصل مع أحبّاء الشخص وقدّم الدعم الاجتماعي.
- عالج المشاكل العملية.
- احصل على الخدمات والمساعدة الأخرى.

يُعدّ الاستماع النشط عنصرًا أساسيًا في مجال الإسعافات الأوّلية النفسية

- ركّز بشكل نشط على ما يقوله الشخص المتضرّر.
- لا تقاطع حديث الشخص المتضرّر أو تحاول أن تطمئنه أنّ الأمور ستكون على ما يرام.
- حافظ على التواصل بالعين واحرص أن تظهر لغة جسمك أنّك تستمع.
- امسك يد أو كتف الشخص المتضرّر بلطف، إذا كان ذلك مناسبًا.
- استمع بتروٍّ للناس عندما يصفون ما حدث لهم. إذ إنّ روايتهم للحدث ستساعدهم على فهم الحدث وتقبّله في نهاية المطاف.