



دليل إنتاج برامج «شريان الحياة»

دليل إنتاج برامج للمتأثرين بالأزمات الإنسانية الطارئة



BBC
MEDIA ACTION

TRANSFORMING LIVES THROUGH MEDIA
AROUND THE WORLD

المحتويات

3	الغرض من إنتاج برامج «شريان الحياة»
3	كيف يمكن لبرامج «شريان الحياة» ان تصنع التغيير؟
3	الفرق بين إنتاج برامج «شريان الحياة» والبرامج الإخبارية
5	المعلومات التي يحتاجها المتضررون من الأزمات الإنسانية ؟
7	العمل مع جهود الإغاثة
8	توفير المعلومات عن «شريان الحياة»
9	أمثلة - الدعوة للعمل
10	خيارات الإنتاج
11	التواصل باتجاهين
13	المقابلات لبرامج «شريان الحياة»
14	مصادر إضافية
15	المراجع والمزيد من المعلومات

صورة الغلاف:

كجزء من مشروع للاجئين السوريين، بي بي سي ميديا أكشن أنتجت أشرطة فيديو قصيرة تتضمن رسائل سمعية وبصرية هامة. بعض هذ الفيديوات تم عرضها على شاشات كبيرة في مراكز التسجيل التابعة للمفوضية العليا للاجئين في لبنان والأردن. هنا اللاجئون السوريون يشاهدون فيلم من إنتاج البي بي سي ميديا أكشن عن الاطفال السوريين يتكلمون عن امنياتهم في مخيم شاتيلا في الوقت الذي ينتظرون فيه في مراكز التسجيل في طرابلس، لبنان، أيار ٢٠١٤

«فضلاً عن الحفاظ على حياة الأفراد، تقلل المعلومات المنقولة المعاناة في أعقاب الكارثة. تتبع أعضاء الأسرة والأصدقاء المفقودين، معرفة قيمة التعويض أو المكان الذي ستأوي إليه، وببساطة فهم سبب وقوع الكارثة: تعني هذه المعلومات الكثير للناجين الذي أصبحوا بلا مأوى وكذلك المصابين بصدمات نفسية».

ماركو نيسكالا، الأمين العام للاتحاد الدولي لجمعيات الهلال الأحمر والصليب الأحمر .

الغرض من إنتاج برامج «شريان الحياة»

الغرض من إنتاج برامج «شريان الحياة» هو تبادل المعلومات مع الأشخاص المتضررين جراء الأزمات الإنسانية من أجل المساعدة في إنقاذ حياة الأفراد وتقليل المعاناة.

كيف يمكن لبرامج «شريان الحياة» أن تصنع التغيير؟

يمكن أن يؤدي نقص المعلومات وانعدام التواصل إلى مفارقة المعاناة وتقليل احتمالات النجاة في أعقاب وقوع كارثة إنسانية. يحتاج الناس إلى إجابات عن الأسئلة الأساسية مثل: ماذا حدث؟ أين يمكننا العثور على الطعام والمأوى والماء؟ كيف يمكننا أن نحمي أنفسنا؟ كيف يمكننا أن نساعد الجرحى؟ ما الذي يمكن القيام به لتجنب انتشار المرض؟ ماذا علينا أن نفعل إذا كان أحد أفراد الأسرة مفقوداً؟

تصل وسائل الإعلام إلى السكان بسرعة وعلى نطاق واسع لتوفير المعلومات والإرشادات المنقذة لحياة الأفراد وسط الفوضى، وتعزيز فرص التعافي من خلال مساعدة المجتمعات المحلية على فهم ما يحدث وما يمكن القيام به لمساعدة أنفسهم.

يجب أيضاً أن يكون الناس قادرين على إيصال وجهات نظرهم الخاصة واحتياجاتهم حتى تتوفر لديهم وسيلة لمساءلة منظمات الإغاثة.

الفرق بين إنتاج برامج «شريان الحياة» و البرامج الإخبارية

يتطلب إنتاج برامج «شريان الحياة» نهجاً مختلفاً عن جمع الأخبار وإنتاج التقارير التقليدية. ينطوي إنتاج البرنامج على إيصال معلومات عملية يمكن استخدامها من قبل الأفراد لتحسين حياتهم. فهي تتعلق بإيصال المعلومات للمتضررين أكثر من كتابة تقارير حولهم. قد تغطي المواضيع قضايا السلامة، والغذاء، والماء، والمأوى، والصحة، والنظافة، والصدمات النفسية وغيرها. لكن تبقى المبادئ الأساسية للصحافة والمسؤولية الجيدة دون تغيير. ينبغي أن تشكل القيم مثل الدقة، الحياد، والنزاهة التحريرية والاستقلالية الأساس في عملك الصحفي كما هي دائماً.

معلومات عملية عن «شريان الحياة»

يجب أن تتلاءم المعلومات المقدّمة للأفراد مع وضعهم الحالي، مع الأخذ بعين الاعتبار النواحي المختلفة لوضع معين في حالة طوارئ معينة.

الأخبار

“ الفوضى في نقاط التوزيع ... هل يجري تقديم المعونات بشكل صحيح...؟ هل هناك ما يكفي من الغذاء لتلبية الاحتياجات...؟ ”

لا تقدم هذه الأسئلة معلومات ملموسة وعملية يمكن استخدامها من قبل المتضررين لاتخاذ قرارات حول كيفية الحصول على المساعدة أو كيفية مساعدة أنفسهم.

معلومات «شريان الحياة»

“ للحصول على مواد غذائية، يجب الحصول على قسيمة. يمكنك التسجيل... ”

لا يمكن بيع أو شراء أو تداول القسائم.... تشمل حصص الطعام ما يلي.... ”

يمكن للمستمعين التصرف بناء على هذه المعلومات حول إجراءات التوزيع ومعرفة ما يحق لهم. يساعد هذا في الحد من الفساد.

الأخبار

“ قد تقتل الكوليرا الآلاف من الأفراد الذين يعيشون في مخيمات خلال موسم الأمطار القادم بسرعة.... ”

لا تقدم هذه المعلومات شيئاً لتساعد الأفراد من اتخاذ إجراءات لتحسين وضعهم.

معلومات «شريان الحياة»

“ الكوليرا مرض يسبب ... إنه مرض ينتشر من خلال ... يمكنك منع الكوليرا بواسطة ... توزع وكالات الاغاثة أقرص تنقية المياه ... قد يكون طعم الأقرص غير مستساغ ولكن ... بناء وصيانة المراحيض مهم جداً لأنه ... تشمل الطرق المختلفة لبناء المراحيض... ”

للوهلة الأولى، تبدو مثل هذه المعلومات مملة، خصوصاً للمستمعين غير المتضررين. لكن تذكر:

١- إذا كنت في أزمة وتحت تهديد المرض وسوء التغذية والموت، فإن هذا النوع من المعلومات هو كل ما تريد معرفته.

٢- إنها معلومات مملة بالقدر الذي تجعلها أنت كذلك.

فضلاً عن إنقاذ حياة الأفراد ومساعدة الناس المحاصرين في الأزمة على التأقلم، يمكن أن يكون الإنتاج الموضوعي المهني لبرنامج “شريان الحياة” سبباً في اجتذاب عدد كبير من الجمهور، لأن المستمعين سيتعرفون على التحديات التي يواجهها الآخرون بشكل يومي وكيفية التعامل معها.

لا تزال كل الخيارات والفرص التقليدية لإنتاج البرامج الإذاعية الممتعة متوفرة للاستفادة منها في إيصال هذه المعلومات الحاسمة لحماية حياة الأفراد ضمن تقاريرك.

في حالات الطوارئ الكبيرة المفاجئة، تعطى الأولوية للحصول على المعلومات بسرعة وبوضوح. ولكن في الحالات ذات النطاق المحلي أو التي تكون في مراحلها المتأخرة، فإن التفكير ينحصر في كيفية توفير المعلومات العملية لمساعدة أولئك الذين تأثروا بالكارثة بشكل مباشر، وفي الوقت نفسه إشراك المستمعين الآخرين.

مصدر

طَوَّر مشروع معلومات حول المساعدة مشروع (Infoasaid) مشترك بين بي بي سي ميديا أكشن ومبادرة انترنيوز (Internews) مكتبة رسائل مجانية للعاملين في الإعلام والمساعدات الإنسانية لاستخدامها في المرحلة الأولى من الطوارئ. تقوم الآن لجنة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث

Communication with Disaster Affected communities

بإدارته على الموقع التالي

www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/message-library

يمكن استخدام هذه الرسائل لتزويد السكان بمعلومات عامة و أساسية، من أجل توفير معلومات أكثر دقة. تغطي الموضوعات العديد من المجالات المختلفة المتعلقة بالأزمات الإنسانية، بدءاً من ما يجب القيام به خلال الهزات الارتدادية، ومروراً بسبل الوصول لبر الأمان في حالات الفيضانات ووصولاً إلى النصائح البسيطة المتعلقة بالصراف الصحي. تأكد دائماً قبل البث من أن الرسائل المعدة مسبقاً مناسبة للحالة الطارئة.

المعلومات التي يحتاجها المتضررون من الأزمات الإنسانية

بالطبع، سيختلف هذا تبعاً لطبيعة ومرحلة الأزمة. حاول أن تقوم بما هو أكثر من مجرد وضع افتراضات بشأن ما يحتاجه الناس من معلومات. من أسهل الطرق لمعرفة ما يريد الجمهور من معلومات هو سؤالهم عما يريدون معرفته. يتوجب أيضاً سؤال مقدمي الإغاثة العاملين في الميدان عن نوع المعلومات التي استطاعوا معرفتها.

هذه بعض الأمثلة عن الأسئلة التي يريد الناس معرفة إجابتها:

في أعقاب وقوع الكارثة

غالباً ما تنتشر في هذه المرحلة حالة من الفوضى والارتباك، ولا تكون هناك جهود منظمة للإغاثة. يعرف الناس ما يرونه من حولهم فقط، ويمكن أن تلعب وسائل الإعلام دوراً كبيراً في مساعدتهم على فهم طبيعة وحجم الأزمة وأفضل السبل للبقاء بأمان. ربما يريدون أن يعرفوا:

— ماذا يحدث؟

— لماذا؟

— أين؟

— ما هي الأخطار الآن؟

— كيف يمكنني حماية نفسي وعائلتي؟

— هل سيكون بقائي في مكاني خطراً؟

— ما هو نوع المساعدة المتوفرة ومن يقدمها؟

— كم من المرجح أن تستمر هذه الأزمة؟

— أين أستطيع الحصول على مزيد من المعلومات؟

— ماذا يمكنني أن أفعل لمساعدة أولادي للتعامل مع الصدمة؟

من المهم أيضاً الحرص الشديد على عدم نشر المعلومات الخاطئة وتصحيحها. أدت الزلازل إلى انتشار شائعات حول هجوم نووي، مما سبب ذعراً واسع النطاق. أدت معلومات كاذبة عن وقوع موجات مدّية عملاقة (تسونامي) إلى حصول حالات تدافع.

قم بالعمل على الوجه المطلوب

كما هو الأمر في التقارير الإخبارية، ستفقد جهة البث ثقة جمهورها إذا كانت المعلومات غير دقيقة أو غير كاملة، ويمكن أن تضر هذه المعلومات أكثر مما تنفع عند ذلك. تزداد أهمية الدقة في حالات الطوارئ الإنسانية، حيث يمكن أن تؤدي المعلومات غير الصحيحة لتفاقم المعاناة وربما تؤدي إلى فقدان حياة أفراد. تخيل عواقب طمأنة القرويين بأن المعونة الغذائية ستصل غداً، بينما تحتاج المعونة عدة أيام كي تصل، أو إخبار الناس الذين خرجوا من ديارهم بسبب الصراع أن بإمكانهم العودة، في الوقت الذي يشكل ذلك خطراً عليهم. يجب تصحيح المعلومات الخاطئة إذا حدث وأن تم بث مثل تلك المعلومات في أسرع وقت ممكن، وإبلاغ السلطات أو الوكالات المعنية حتى تتمكن من العمل للحد من العواقب.

بعد عدة أيام من الحدث

يصبح المجتمع أكثر تنظيماً وربما تتوفر بعض الخدمات. قد تصل بعض المساعدات من الحكومة أو المنظمات المحلية (على الرغم من أنه عادة ما تكون هناك حاجة لأسبوع أو أسبوعين كي تصبح جهود الإغاثة الدولية الكبرى جاهزة للعمل).

تشمل الأسئلة الرئيسية ما يلي:

— ما هي المواد الغذائية /المياه/ المأوى المتوفرة وكيف يمكن الوصول إليها؟

— كيف يمكن التسجيل لتلقي المؤن التي توزعها المؤسسات؟ ما هو الدعم الطبي المتوفر؟ أين يمكن الحصول عليه؟ ما هي المؤسسات التي تقدم المساعدة؟ كيف يمكنني معرفتها، ما هي شعاراتها وما هي الخدمات التي تقدمها كل منها؟ ما هي المخاطر الصحية، وكيف يمكنني أن أحمي نفسي منها؟ كيف يجب التخلص من النفايات؟ ما هي المخاطر الأمنية؟ كيف يمكنني الحد منها؟ أحد من أفراد عائلتي مفقود؟ ماذا أفعل؟ ما هي مرافق الاتصالات العاملة؟ ما هي مسالك الطرق المفتوحة؟ هل العودة للبيت آمنة؟

أسابيع أو أشهر بعد وقوع الأزمة

سنظهر لاحقاً قضايا طويلة الأمد تتعلق بالتعافي وإعادة الإعمار، مثل التعليم، والسكن، والتعامل مع الصدمات النفسية، والعمل وتأمين المعيشة. يحتاج الناس معلومات تتعلق بعملية التعافي، والخيارات المتاحة والدعم لمساعدتهم على إعادة بناء حياتهم.

ربما تكون هناك قضايا تتعلق بالمساعدة: هل تلبية الحكومة ووكالات الإغاثة احتياجات الناس؟ هل تم صرف المساعدات المالية بالشكل المناسب؟ قد يكون من المناسب تغيير شكل إنتاج البرنامج ليعكس هذه المواضيع ذات الطبيعة الطويلة المدى (انظر الأفكار حول التنسيق أدناه).

العمل مع جهود الإغاثة

الصورة العامة

عند اعداد برامج «شريان الحياة» يجب الأخذ بعين الاعتبار المستمعين غير المتضررين بشكل مباشر من الأزمة، ولكنهم قد تضرروا بطرق أخرى. على سبيل المثال، إذا كان برنامجك سيتم انتاجه في مخيمات النازحين، يتوجب الأخذ بعين الاعتبار احتياجات المجتمع المضيف، الذي قد تكون حياة أفراد وموارده قد تضررت من التدفق المفاجئ للنازحين. يؤدي هذا، في كثير من الأحيان، إلى حصول توتر. كيف يمكن أن تساعد على فهم ما يحدث وما يمكن القيام به؟ أو ماذا عن الشتات؟ يستطيع أولئك الذين يعرفون الأشخاص المتضررين المساعدة في نقل المعلومات الهامة، أو ربما يريدون معرفة إذا ما كانت هناك طريقة يستطيعون تقديم المساعدة من خلالها.

يتطلب إنتاج برنامج "شريان حياة" بشكل فعال اتصالات منتظمة، بالإضافة إلى التنسيق مع جهود الإغاثة. يجب بدء التنسيق مع المنظمات الدولية والمحلية والجهات الحكومية في أقرب وقت ممكن لمعرفة ما يحدث وتحديد المعلومات المفيدة للمستمعين.

حاول الاستفادة من آليات التنسيق، إن توفرت، مثل مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA-United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs)

أو أي لجنة للطوارئ حددتها السلطات المحلية.

في الحالات المثالية تتفق منظمات الإغاثة والسلطات المحلية على المعلومات الأساسية التي سيتم إيصالها للسكان، ويمكنك القيام بدور في ذلك، بممارسة المهارات التحريرية المعتادة والحرص على الدقة والنزاهة والمصادقية.

للأسف، في حالات الطوارئ والكوارث، من المؤلف أن يتم تزويد الناس بمعلومات متضاربة حول ما يجب فعله، وتركهم في حيرة أكثر من ذي قبل. نجد في بعض الحالات، أن التواصل مع السكان المتضررين لا يكون دائماً على جدول أعمال الإغاثة وهذا ما يجعل الناس لا يعرفون ما يجب القيام به ويفتقرون إلى المعلومات حول المعونات القادمة. يترك غياب المعلومات مساحة للشائعات والتكهنات، وهذا ما قد يتسبب في المزيد من الضرر.

إذا لم يكن التواصل مع السكان المتضررين على جدول الأعمال، حاول تغيير ذلك! ذكر منسقي الإغاثة بأن من شأن تلك المعلومات تعزيز جهود الإغاثة ويمكنك أن تطلب منهم تحديد المعلومات المفيدة للسكان.

وضّح دائماً لجهات التواصل العاملة في مجتمع الإغاثة الإنسانية أن عمك هو عبارة عن إنتاج برامج "شريان حياة" وليس كتابة التقارير الإخبارية. عادة يركز موظفو العلاقات العامة في المؤسسات الإغاثية على تقديم معلومات للإعلام أكثر من تقديم معلومات للمتضررين. إذا قمت بتوضيح أن هدف عمك هو دعم جهود المعونة، فإنك في الأغلب ستحصل على المعلومات التي تحتاجها. قد تضطر إلى طلب التحدث إلى شخص منخرط مباشرة في جهود الإغاثة ميدانياً للحصول على المعلومات التي تحتاجها.

قد يجد البعض أن برامج «شريان الحياة» متحيزة، خصوصاً إذا كانت الأزمة الإنسانية مرتبطة بنزاع ما، كن محايداً فيما يتعلق بكيفية جمع وتوصيل واستهداف المعلومات التي تتعلق بعمل «شريان الحياة». كن حذراً من أصحاب المصالح السياسية أو الطائفية الذين يحاولون التلاعب في المعلومات. على سبيل المثال، قد يقول سياسي رفيع المستوى «انتقلت الكوليرا إلى منطقة معينة من قبل مجموعة عرقية معينة» يجب أن يكون تركيزك منصباً على المعلومات المهمة للناس، على سبيل المثال «ربما تكون مصاباً بالكوليرا إذا كنت تعاني من إسهال متكرر يشبه الماء أو ان كنت تتقيأ بشكل مستمر. لا داعي للذعر. يمكن معالجة حالات الكوليرا. توجه إلى الطبيب أو العيادة على الفور».

توفير المعلومات عن «شريان الحياة»

— كرر الرسائل الرئيسية بانتظام، وخاصة في المراحل الأولى. ضع في الحسبان أن الناس يواجهون صعوبة في تذكر المعلومات وهم تحت تأثير الصدمة.

— قدم المعلومات بطريقة واضحة بسيطة. أنت تعمل صحفياً، وتعرف ذلك، ولكن إنتاج برامج «شريان الحياة» مهم بشكل خاص، حيث أن الناس سيتصرفون بناء على المعلومات التي تقدمها ويحتاجون وضوحاً في هذا الوقت الذي تعم فيه الفوضى.

— حيثما أمكن، قدم المعلومات بوصفها دعوة للعمل في كثير من الأحيان يتم التعامل مع الناس الذين يواجهون حالة طوارئ إنسانية كمتلقين سلبيين، يتوقع منهم الجلوس والانتظار للحصول على المعونة. ولكن، بقليل من التوجيه، فإنهم سيصبحوا أفضل الأشخاص الذين يمكنهم تحسين وضعهم.

— شجع الناس على مشاركة المعلومات مع الأصدقاء، والأسرة والمجتمع.

— توفير نقاط الاتصال للحصول على مزيد من المعلومات المواقع الإلكترونية والعناوين وأرقام الهاتف وأكشاك الخدمة.

— لا تبالغ. («لا بد أن هذه أكبر كارثة حدثت») التزم بالحقائق.

— خذ بعين الاعتبار الأشخاص الذين لديهم احتياجات خاصة: غالباً ما تواجه النساء والأطفال والمسنون والأشخاص ذوي الإعاقة تحديات إضافية في الأزمات الإنسانية.

— الإشارة للمصادر. يمكن أن تصدر كل أنواع الإشاعات في حالات الفوضى التي تنتج عن الأزمة. تحقق أكثر من مرة من الحقائق واسندها إلى مصدرها.

— من مصداقية الخبراء الذين تتحدث معهم ولا تسألهم أسئلة خارج مجال خبرتهم.

— اخلق حالة من الإحساس بالانتماء للمجتمع. تقل معاناة الناس إذا شعروا أنهم ليسوا وحدهم (أنظر قسم «التواصل في اتجاهين»).

— عزز الأمل يمكن للنبرة الصوتية المشجعة والمطمئنة ان تحدث تغييرات كبيرة.

أمثلة - الدعوة للعمل

”هل تريد أن تساهم بتحسين الحياة في المخيمات؟ يمكنك الانضمام أو إنشاء لجنة مجتمع محلي لتحسين جوانب مختلفة من الحياة في المخيمات، مثل المياه والصحة والمأوى والتعليم. يرجى الإتصال بـ [س] للحصول على مزيد من المعلومات.“

”إذا تعرضت للإصابة، حافظ على الجرح نظيفاً واحصل على العلاج في أقرب وقت ممكن. قم بالاتصال بـ [س] لمعرفة أقرب مرفق صحي.“

”المعونات الإنسانية مجانية! لا يحق لأحد أن يتحرش بك أو أن يطلب منك القيام بعمل جنسي مقابل المساعدة.“

”إذا كنت قد تعرضت للاغتصاب أو الاعتداء الجنسي، قم بزيارة المرافق الصحية المحلية في أقرب وقت ممكن. يمكنك الحصول على علاج من الأمراض المنقولة جنسياً بما في ذلك فيروس نقص المناعة المكتسب ”الأيذز“. يمكنك أيضاً الحصول على وسائل منع الحمل الطارئة لمنع الحمل غير المرغوب فيه وتلقي الدعم والمشورة. هذه الرعاية سرية.“

”يجب أن يحصل الكبار في السن والأشخاص ذوي الإعاقة على المأوى قبل الجميع. تأكد من قربهم من نقاط توزيع المياه والمراحيض ومرافق المطابخ، فضلاً عن المركز الصحي. كمقيم في المخيم، يمكنك المساعدة عن طريق التأكد من أنهم لا يشعرون بالعزلة أو عدم الأمان، وأنه يمكنهم إخلاء بيوتهم بسهولة.“

”إذا رأيت أي شيء يشبه القنبلة، أو عتاد عسكري، أو حقيبة لا تعود لأي شخص، أو غرض من هذا القبيل لا تعرف ماهيته: توقف! لا تلمس! ارجع للوراء. أخبر البالغين.“

المصدر معلومات حول المساعدة/
مكتبة الرسائل التابعة للجنة التواصل مع
المجتمعات المتضررة من الكوارث

خيارات الإنتاج

يعتمد الشكل الأكثر ملاءمة وفترة البث المخصصة لإنتاج برامج "شريان الحياة" على العديد من العوامل، بما في ذلك مرحلة وحجم وشدة الأزمة، ووسيلة البث (على سبيل المثال، محطة محلية تستهدف منطقة محددة جداً مقابل قناة تستهدف عدة دول، حيث لا يكون كل المستمعين من المتضررين) إلى جانب أفضل ما يلائم البرامج الحالية.

يمكن إنتاج برامج "شريان الحياة" بشكل خاص كجزء من خطة طارئة تقدم خدمة للمواطنين، أو يمكن تقديم معلومات "شريان الحياة" كجزء من البرامج القائمة. فعلى سبيل المثال يمكن إضافة معلومات "شريان الحياة" على تقرير إخباري أو برنامج منوعات حول الوضع. كما يمكن تقديم معلومات شريان الحياة من خلال:

— بث مباشر مذيع يفسر ببساطة ما حصل ويقدم تعليمات واضحة حول ما يمكن فعله. وغالباً ما يناسب هذا المرحلة التي تعقب حالة طوارئ كبيرة مفاجئة.

— مقابلات إجراء مقابلات مع خبراء في مجال المساعدات الإنسانية شاركوا في عملية الإغاثة مثل الأطباء وعلماء النفس، الخ. يمكن أن تجرى المقابلات مع المتضررين أنفسهم إذا كان ذلك مناسباً (انظر 'مقابلات شريان الحياة' أدناه)

— نشرة مفصلة، بما في ذلك التقارير الميدانية والمقابلات.

— إعلانات الخدمة العامة فقرات قصيرة حول معلومات "شريان الحياة" تتخلل البرامج المعتادة.

— الدراما أداة مفيدة للتعامل مع مواضيع معقدة أو حساسة، وعادة تكون مناسبة لإنتاج البرامج على المدى الطويل في مراحل لاحقة من الأزمة.

— البرامج الحوارية مرة أخرى، نجد أنّ هذا النوع من البرامج يكون مناسباً لمراحل لاحقة، وهو أداة مفيدة لمساءلة المسؤولين عن إغاثة وإعادة الإعمار.

— برنامج منوعات، مع مجموعة من الخيارات التي ذكرت أعلاه، بما في ذلك الاتصالات الهاتفية، إذا كان ذلك مناسباً.

دراسة حالة

عندما ضرب إعصار نرجس بورما في عام ٢٠٠٨، أنتجت بي بي سي ميديا أكشن و بي بي سي في بورما سلسلة من النشرات لمدة خمس دقائق تسمى «الحياة اليوم، أقوى في الغد»

Living today, stronger tomorrow

والتي تغطي مجموعة من المواضيع الإنسانية في مراحل مختلفة من الطوارئ، بدءاً من البقاء على قيد الحياة حتى إعادة الإعمار. عند انتهاء مرحلة الإغاثة، تغير شكل البرامج ليشمل مزيجاً من الدراما، وإعلانات الخدمة العامة، وآراء المتضررين ومقابلات مع الخبراء حول قضية الأسبوع. تم تطوير الدراما وإعلانات الخدمة العامة لتقديم مواضيع جديدة أو للتعامل مع المواضيع الصعبة باستخدام الفكاهة والنمذجة.

"أنا فاقد لبصري، لذا شعرت بعزلة شديدة عندما تحطم مذياعي في الإعصار. الآن وقد حصلت على مذياع جديد، أشعر أنني أرى من حولي!"
راهب من بورما حصل على مذياع بعد الإعصار نرجس

التواصل باتجاهين

حيثما كان ذلك ممكناً، ينبغي أن تقدم برامج "شريان الحياة" الفرصة للمتضررين من الأزمة لسماع أصواتهم واحتياجاتهم. وتقدم هذه الفرص فوائد كثيرة:

- توفير وسيلة للناس للتعبير عن احتياجاتهم
- بناء الاحساس بالانتماء الى المجتمع والترابط، بحيث يعرف الناس أنهم لا يعانون وحدهم
- تعزيز الشعور بملكية برنامج "شريان الحياة"، وبالتالي تعزيز الاستماع
- المساعدة على تحديد الثغرات في الاستجابة ومساعدة الحكومات ومنظمات الإغاثة
- المساعدة في تحديد وتصحيح المعلومات الخاطئة والشائعات

بعض خيارات التواصل باتجاهين

من الميدان بطبيعة الحال، ليس هناك بديل عن العمل على أرض الواقع لجمع المعلومات مباشرة والتحدث مع الناس أنفسهم. لا تتس أنك تقوم بإنتاج برنامج "شريان الحياة"، لذا عليك التركيز على ما هو مفيد للمتضررين.

الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني والرسائل الصوتية يمكنك دعوة الناس لإرسال الرسائل النصية القصيرة أو رسائل صوتية على رقم مخصص. يُمكنك أيضاً استخدام الرسائل النصية القصيرة لإرسال رسائل اليهم.

اتصالات هاتفية مباشرة قد لا يكون القيام بذلك في غضون الأيام القليلة الأولى من الأزمة مناسباً، حيث من المحتمل الحصول على مكالمات من أشخاص في حالة من الضيق الشديد، والارتباك واليأس، كما أنّ خطوط الاتصال قد تتعرض للعطل. قد يكون الاتصال الهاتفي المباشر مناسباً في المراحل المتأخرة أو في مرحلة التعافي من الأزمة، حيث يُمكن للناس التأمل في أوضاعهم وأخذ جهود الإغاثة بعين الاعتبار. وسائل التواصل الاجتماعي: يعتبر الفيسبوك وتويتر وسائل سريعة ورخيصة لجمع ومشاركة المعلومات.

الأمر التي يجب التفكير فيها عند تنفيذ الاتصال باتجاهين

— فكر في مدى ملاءمة الخيارات المختلفة استناداً للوضع. ما قد يكون مناسباً في سياق معين قد لا يتناسب مع سياق آخر.

— خذ بعين الاعتبار التقنية أو البنية التحتية العاملة؟ ما هي الموارد المطلوبة لإدارة هذا النهج؟ هل الجمهور المستهدف يعرف القراءة والكتابة؟ هل يستخدم الناس هواتفهم النقالة للرسائل النصية القصيرة أو للاتصال الصوتي فقط؟ ما هي قنوات الاتصال ذات الاتجاهين المألوفة للجمهور؟ على سبيل المثال، ما الأكثر شعبية الاتصالات المباشرة عبر الهاتف أم المواقع الاجتماعية؟ ما هي القنوات الفعالة للوصول إلى الفئات الأكثر عزلة وضعفاً؟

— تجنب وضع توقعات غير واقعية. إذا قمت بدعوة الناس للاتصال بك للحديث عن مشاكلهم، قم بالتوضيح أنك تقدم لهم فرصة للحديث عن احتياجاتهم، ولكنك غير قادر على حل مشاكلهم أو تقديم وتوجيه المعونة.

— قد تكون بعض المعلومات التي تتلقاها ذات قيمة للسلطات أو وكالات المعونة التي تشارك في الاستجابة. إذا كان لديك الموارد، فكر في كيفية معرفة القضايا الرئيسية من أوساط الجمهور ونشرها — اجمع وشارك أمثلة مشجعة لمجتمعات نجحت في تخطي الازمة فيما بينها لتكون نموذجاً ومصدر إلهام للآخرين.

— قد تتلقى عدداً كبيراً من المكالمات والرسائل. فكر ملياً في كيفية إدارة تدفق المعلومات قبل دعوة الناس للاتصال.

— إذا اخترت استخدام مواقع التواصل الاجتماعية، فكر بعناية في كيفية تلطيف المحتوى. عند تقديم منصة مفيدة للناس كي يتحدثوا عن احتياجاتهم، خذ بعين الاعتبار مخاطر نشر معلومات غير صحيحة على صفحات موقعك.

دراسة حالة

في عام ٢٠١٠، تسببت الأمطار الموسمية الغزيرة بفيضانات خطيرة في باكستان، مما أضر بأكثر من ١٨ مليون شخص وأسفر عن مقتل ما يقرب من ٢٠٠٠ شخص. أطلقت هيئة الإذاعة البريطانية بي بي سي باللغة الأردية وبي بي سي ميديا أكشن برنامج «شريان الحياة»، ودعت المتضررين للتعبير عن مخاوفهم من خلال الاتصال بخدمة البريد الصوتي. استطاع فريق إنتاج البرامج حينها إنتاج محتوى يعالج القضايا التي أثرت في تلك المكالمات. ركز البرنامج على مختلف القضايا الخاصة بكل منطقة.

عندما تعيش في قرية مثل هذه (التي غمرها الفيضان) فإنك لا تستطيع معرفة ما يحدث في مناطق أخرى. أعتقد أن كل العائدين يعانون من نفس المشكلة. لقد عاد معظمنا للتو إلى القرى ولا نعرف من أين نبدأ. لقد سمعت مناقشات جيدة حول أنشطة إعادة التأهيل المختلفة على بي بي سي "شريان الحياة" في باكستان. حيث اتصل شخص بالبرنامج عارضاً مشكلته ليجد المذيع يتحدث إلى أشخاص آخرين يعانون من نفس الوضع. لقد أعجبني ذلك .
رجل عاد لقريته، باكستان

المقابلات لبرامج «شريان الحياة»

عندما تختار الأسئلة والأشخاص الذين ستجري مقابلات معهم، تذكر أن ما تسعى إليه هو خدمة المتضررين وليس إجراء تقرير عنهم. قم باشتراك الناس الذين يمكن أن يقدموا معلومات مفيدة، أو نوع من التوجيه أو التشجيع. تذكر أن الناس يمكن أن يكونوا تحت تأثير الصدمة أو أنهم يشعرون بالضعف. قد يكون من غير المناسب في بعض الحالات وخاصة في حالة النزاعات اشراك الأشخاص الذين تأثروا مباشرة حيث قد يعرضهم ذلك للخطر.

أسئلة غير مفيدة: لقد فقدت أطفالك، لا بد أنك تعاني نفسياً؟ كيف كان شعورك عند انهيار منزلك؟
أسئلة مفيدة: ماذا تحتاج أنت ومجتمعك الآن؟ كيف تنظمون أموركم للتأقلم مع الوضع؟

بعض الإرشادات حول ما يجب فعله وعدم فعله

اطلب الإذن قبل إجراء المقابلة ولا تلح إذا كانت الإجابة "لا". قد يكون مفيداً للبعض الحديث عن تجربتهم، وبالنسبة للبعض الآخر قد يكون الأمر ضاراً.

لا تستعجل الأشخاص الذين تريد مقابلتهم. تحدث بهدوء وكن صبوراً. يمكن أن يواجه الناس الذين تعرضوا للصدمة صعوبة في التعامل مع المعلومات. اسمح بفترة طويلة من الصمت وكرر الأسئلة عند الضرورة.

قم بدعوة أولئك المتضررين من الأزمة للتعبير عن احتياجاتهم أو تبادل خبراتهم التي قد يستفيد منها الآخرون.

لا تطلب من الأطفال وصغار السن وصف تجربة مؤلمة، إلا إذا كنت مؤهلاً للتعامل مع الأطفال الذين يعانون من صدمة نفسية (وأنت على الأغلب لست كذلك). قد يؤدي ذلك إلى مزيد من الآثار النفسية السلبية.

كن مسيطراً على لغة جسديك: في المواقف العصبية، يحتاج الناس للشعور بأن هناك من يستمع لهم ويفهمهم. حاول أن تظهر اهتمامك بالاستماع من خلال لغة جسديك.

لا تفترض أن عمال الإغاثة والأفراد الذين يرتدون بزات رسمية غير متضررين من الأزمة. ربما يكونوا قد فقدوا أحد أحبائهم أو زملائهم، أو أصابهم ضعف بسبب المعاناة التي يشاهدونها.
اعتن بنفسك. نم وتناول الطعام واطلب المساعدة إذا تأثرت صحتك الجسدية أو النفسية بشكل كبير.

مصادر إضافية

الأخبار الإنسانية والمعلومات

صفحة الإغاثة www.reliefweb.int المعلومات والتحليلات الإغاثية والخرائط والرسومات المبيّنة للأزمات الإنسانية

صفحة الأخبار "ألبرت نت" www.alertnet.org أخبار وتحليلات عن الأزمات الإغاثية

IRIN www.irinnews.org مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإغاثية، موقع شبكة الأنباء الإنسانية

صفحة عمال الإغاثة www.aidworkers.net/?q=node/351 قاعدة بيانات للعاملين في مجال المساعدات لتبادل المعرفة

شبكة CDAC www.cdacnetwork.org/public/resources موارد متعلقة بالتواصل مع الناس المتضررين من الكوارث

مجموعة الأزمات الدولية www.crisisgroup.org

أدوات التواصل والتخطيط الخاصة ببرامج "شريان الحياة"

معلومات حول المساعدة Infoasaid

يهدف إلى تحسين التواصل مع المجتمعات المتضررة من الأزمة. أما أدوات المشروع فقد أصبحت معتمدة من قبل لجنة المجتمعات المتضررة من الكوارث (CDAC) عبر الرابط

www.cdacnetwork.org/i/20140728102420-genh0

يمكنك هنا إيجاد عدد من الميزات المفيدة، ومنها:

أدوات تشخيص بما في ذلك قائمة من الاحتياجات من المعلومات، ودليل وإرشادات حول إمكانية استعمال المذياع والتلفاز فيما يتعلق بخصائص قنوات الاتصال المختلفة.

مكتبة الرسائل قاعدة بيانات بحثية على الانترنت تحتوي على رسائل من الذين يريدون تبادل المعلومات المهمة مع الناس المتضررين في حالات الطوارئ. تشمل الرسائل التحذيرات، والتنبهات، وتقديم النصح حول المخاطر والتهديدات وكيفية التخفيف منها.

أدلة المشهد الإعلامي توفير صورة شاملة عن وسائل الإعلام والاتصالات السلكية واللاسلكية، ومعلومات عن أنماط متابعة واستهلاك وسائل الاعلام، وخرائط التغطية الإذاعية والتلفزيونية، ودليل الاتصال لوسائل الإعلام وشركات الاتصالات في معظم البلدان المعرضة للأزمات في العالم.

دورات التعليم الإلكتروني حول المكونات الأساسية للتواصل الفعال مع المجتمعات المحلية المتضررة من الأزمة.

مشروع مركز دارت Dartcenter.org مقالات، ومقابلات مع الخبراء، وتبادل النصائح المهنية بين الصحفيين، ومعلومات مفيدة وموارد أخرى للصحفيين الذين يغطون أعمال العنف والمأساة.

المراجع والمزيد من المعلومات

كل المنشورات أدناه متوفرة على شبكة الإنترنت

التواصل في حالات التعافي، الصليب الأحمر الأسترالي، 2010

http://www.redcross.org.au/files/Communicating_in_recovery_resource.pdf

التعامل مع الصدمة: اقتراحات عملية للصحفيين الذين يغتفون النكبات

آن نيلسون، كلية كولومبيا للدراسات العليا في الصحافة والدكتور دانيال نيلسون، دكتوراه في الطب، جامعة سينسيناتي كلية الطب نشر يوم 27/06/2008 كتابة التقارير عن الكوارث 14 (ijnet)

<http://ijnet.org/en/blog/practical-suggestions-journalists-covering-catastrophe>

خمسة عناصر أساسية للتدخل والتعامل مع الصدمة في المرحلتين الفورية والنصفية الأدلة التجريبية، ستيفان اي هوبفال واخرون. 2007

<http://mhpps.net/wp-content/uploads/group-documents/140/1330584195Masstraumaintervention.pdf>

التقارير الإنسانية في باكستان، كتيب للصحفيين، انترنيوز، 2010

<http://www.internews.org/>

[research-publicationshumanitarian-reporting-pakistan-journalists-handbook](http://www.internews.org/research-publicationshumanitarian-reporting-pakistan-journalists-handbook)

إعلام "شريان الحياة": الوصول إلى السكان في الأزمات، لوريتا هيبير، أيلول 2001

http://www.preventionweb.net/files/636_10303.pdf

لمزيد من القراءات عن دور التواصل مع السكان في حالات الطوارئ، راجع نشرات بي بي سي ميديا أكشن على:

عدم الوضوح: الحاجة غير المؤمّنة للمعلومات خلال الاستجابة لحالات الطوارئ

http://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian_response_briefing.pdf

لا تزال الأمور غير واضحة؟

http://downloads.bbc.co.uk/mediaaction/policybriefing/bbc_media_action_still_left_in_the_dark_policy_briefing.pdf

بي بي سي ميديا أكشن عضو مؤسس لشبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (CDAC)، وهي عبارة عن مبادرة متعددة القطاعات تشكلت استجابة لرؤية استراتيجية بهدف تحسين التواصل باتجاهين بين العاملين في المساعدات والسكان المتضررين من الكوارث. الموقع: www.cdacnetwork.org

لمزيد من المعلومات يرجى الاتصال مع:
بي بي سي ميديا أكشن

العنوان بالإنجليزية

BBC Media Action

Ibex House, 42-47 Minories

London, EC3N 1DY

هاتف: +44 (0) 207 481 9797

فاكس: +44 (0) 207 488 9750

البريد الإلكتروني: media.action@bbc.co.uk

الموقع الإلكتروني: www.bbcmediaaction.org

رقم المؤسسة: 1076235

تسجيل الشركة: 3521587



شكر خاص لوزارة التنمية البريطانية (DFID) التي مولت هذا الدليل.