USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Internews
Local voices. Global change.

Rooted in Trust

المسافة بيننا

فهم الثقة والتواصل والتعاون بين وسائل الإعلام والمنظمات الإنسانية
في حالات الطوارئ الصحية العامة

لمؤلفون:

كتب هذا المنشور روشيو لوبيز إينجو، واين شارب، كاثرينا توماس بتوجيهات تحريرية من ستيجن إيلبرز ، ميغان رايناردجيل وإيرين سكوت. وهو مبني بشكل كبير على البحث والتحليل الذي قاده أعضاء فريق عمل ROOTED IN TRUST المحلّيين في كل بلدٍ والتالية أسماؤهم وفق الترتيب الأبجدي:

البرازيل: بريان أروجو، ليتيسيا أوليفيرا وساميلي فالاداريس

كولومبيا: آنا باراجاس إسكوبار ، كلوديا كاستيلا سيداس ، ناتالي إسبيتيا دياز ، إيمي أوسوريو ماتوريل ، ماثيوس فيليب بيريرا دي سوزا ، خوان ساندوفال فاسكو وناتالي تاينز

جمهورية الكونغو الديمقراطية: لوران بوجيريري ، باسكالين فايدا ، فلورنس كافير ، ديسانغ كافيرا ، دوناتين مبونيغابا وإيفيت مسافيري

العراق: غوران خضر، سانت سارافان وسارة صفيوان

لبنان: روان عجمي، حبيب عقيقي (مؤسسة مهارات)، زينب ديراني وسارة رضا

مالي: خليفة كيتا وميمونة سيديبة

جنوب السودان: بيتر أتيم، مايكل تاميرو جوبايي، مابور مالوال مانغوين وتوسيم ويلفريد روميو.

السودان: آسيا كامبل

زيمبابوي: سنزيواني ندلوفو و ثاندولوينكوسي نكومو و كوداكواشي سيغوبودلا

أثناء عملية كتابة هذا المنشور، قام فريق Rooted in Trust باستشارة 51 عاملاً في المجال الإنساني والصحي و 51صحافياً ومحرراً في 9 دول: البرازيل، كولومبيا، جمهورية الكونغو الديمقراطية، العراق، لبنان، مالي، جنوب السودان، السودان وزيمبابوي. نحن نقدر كل مَنْ أعطى من وقته وشاركنا صراحةً بأفكاره وتجاربه (خبراته)، حيث كانت مساهماتهم قيّمة للغاية في تحديد الاحتياجات والتحديات وطرق الاستعداد لمواجهة الوباء القادم بشكلٍ أفضل.

© Internews April 2023 حقوق النشر محفوظة ، إلا أنه يمكن استخدام النص مجانًا لأغراض البرامج الإنسانية ، المدافعة، حملات الترويج ، التربية والبحث، شريطة الاعتراف بالمصدر كاملاً. ويقترح صاحب حقوق الطبع والنشر أن يتم تسجيل كل استخدامٍ بواسطته لأغراض تقييم التأثير. ويجب الحصول على إذن موثّق للنسخ في أي ظروف أخرى أو لإعادة الاستخدام في منشورات أخرى أو للترجمة أو التعديل. إن المعلومات الواردة في هذا المنشور هي صحيحة في وقت إرسالها الى النشر. تمّ إصدار هذا البحث بتمويل سخي من مكتب المساعدة الإنسانية التابع للوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (BHA) ، كجزء من مشروع Rooted in Trust

تصميم الغلاف والتقرير بواسطة Ganaelle Tilly

جدول المحتويات

1. ملخص تنفيذي **4**

2. المقدمة **7**

3. المنهجية **12**

4. الموجودات **13**

4.1 ماذا تقول المنظمات الصحية والإنسانية عن العقبات التي تواجهها في التعامل مع وسائل الإعلام؟ **13**

ندرة القدرات المتخصّصة للإبلاغ عن الصحة أو الحماية أو الأزمات الإنسانية المعقّدة..... **13**

عدم وجود مقاربة جماعية للاستجابة **14**

أين يلتقي عالمانا؟ اختلاف الأهداف، فقدان التفاهم وانعدام الثقة..... **14**

الميزانيات المحدودة الخاصة بأنشطة الاتصال المشاركة، لها تأثير على الاستجابة المناسبة **16**

ضائعة في الترجمة: لا يتمّ دائماً مراعاة اللغات المحلّية ولغات الأقليّات عند التعامل مع الصحافيين **18**

تقليص وسائل الإعلام المحلية للاستجابة لاحتياجات المجتمع لجهة المعلومات..... **18**

القيود في تغطية المجتمعات الضعيفة: المخاطر، الوصول والأجندات السياسية..... **20**

4.2 ماذا تقول وسائل الإعلام عن علاقتها بالمنظمات الصحية والإنسانية؟

الثقة..... **22**

اهتمامات، مقاربات ومبادئ مختلفة **24**

الوصول إلى المعلومات والجهات الصحية والإنسانية الفاعلة **24**

الحاجة لمزيد من فرص التواصل والتعاون **27**

الأمن والوصمة **29**

5. المناقشة والتوصيات **30**

توصيات للمنظمات الإنسانية والصحية المشاركة في الاستجابة للطوارئ **31**

توصيات للعاملين في مجال الإعلام **32**

المصطلحات والتعاريف

- **كوفيد-19**
  مرض فيروس كورونا- 2019
- **CSO**
  منظمة المجتمع المدني
- **GOARN**
  شبكة الإنذار والاستجابة العالمية للتفشي
- **HQ**
  المقر الرئيسي
- **INGO**
  لمنظمة الدولية غير الحكومية
- **IDPs**
  النازحون داخلياً
- **MoH**
  وزارة الصحة
- **MoI**
  وزارة الإعلام
- **NGO**
  منظمة غير حكومية
- **RCCE**
  التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية
- **RiT**
  متجذر في الثقة
- **UN**
  الأمم المتحدة
- **UNICEF**
  منظمة الأمم المتحدة للطفولة
- **Wg**
  مجموعة العمل
- **WHO**
  منظمة الصحة العالمية

1. ملخص تنفيذي

أظهرت لنا جائحة COVID-19 مرة أخرى، مثل العديد من الأزمات التي سبقتها، أهمية تعزيز وتقوية أنظمة المعلومات الإيكولوجية والصحية. في خضم الأزمة، شهدنا تآكل الثقة في الاستجابة الصحية والأنظمة الصحية والسلطات العامة, حيث اختلطت المعلومات الرسمية مع المعلومات المغلوطة في المساحات الرقمية وعلى موائد العشاء العائلية.

وبالمثل، أظهرت أزمة COVID-19 مرة أخرى أن الافتقار للفهم الأساسي والثقة والتعاون بين الجهات الفاعلة الإنسانية/ الصحية والعاملين في وسائل الإعلام غالباً ما تؤدي إلى معلومات غير مناسبة أو غير دقيقة بعيدة عن احتياجات المجتمعات المحلية وأولوياتها. وقد شعرت بذلك بشكل خاص المجتمعات الضعيفة والمهمّشة التي تعيش في نطاقات إنسانية غالبًا ما تتجاهل إرشادات الصحة العامة أو تفشل في مراعاة الصعوبات التي يواجهها هؤلاء السكان.
واجهت وسائل الإعلام المحلية مرة أخرى تحديات في الوصول إلى المعلومات التي تحتاجها لإبلاغ مجتمعاتها. وفي الوقت نفسه، لم تنجح الجهات العاملة في المجال الصحي/الإنساني دائمًا بنقل العلم المركّب الخاص بالجائحة بطريقة مناسبة للصحافيين على المستوى المحلي. بُذِلت جهود لإخراج رسائل دقيقة، لكن الفجوة بين خبراء الصحة ووسائل الإعلام لم يتمّ سدّها دائماً بنجاح على المستوى المحلي. أثّرت قضايا الاتصال واللغة والتكيُّف المكاني للمعلومات وتقليص الوصول إلى الخبراء المعنيين محلّياً على أهمية المعلومات المقدمة، مما ترك المجتمعات في حيرةٍ والشعور بتجاهلها وفي نهاية المطاف غير مطّلعة.

أدّى ذلك إلى تحوُّل العديد من الأشخاص إلى مصادر معلومات أخرى مثيرة وغير دقيقة وأقل ميثاقيّة لعبَتْ دوراً في آليات تكوين الخوف والقلق.
وُضِع هذا التقرير لاستكشاف العلاقة بين الجهات العاملة في المجال الإنساني/الصحي والعاملين في مجال الإعلام وسط الجائحة ووباء المعلومات. كما يحدّد هذا التقرير الفجوات والحواجز الجديدة والمستمرة التي تواجه المجموعتين في انخراطهما مع بعضهما البعض. بينما يستخدم التقرير جائحة COVID-19 كدراسة حالة، ويمكن القول إن التحديات التي تمّ تحديدها هي ذات صلة بحالات الطوارئ الصحية العامة والأزمات الإنسانية الأخرى.

يعتمد التقرير على أصوات 51 من العاملين في المجال الإنساني و 51صحافياً في تسع دول (البرازيل وكولومبيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية والعراق ولبنان ومالي وجنوب السودان والسودان وزيمبابوي). شارك الأشخاص الذين تمّت مقابلتهم، تجاربهم في العمل على المستوى الوطني ودون المستوى الوطني، مع المجتمعات الضعيفة، مع الأشخاص المتضررين من الأزمات الإنسانية كجزء من وكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية ومنظمات المجتمع المدني ووسائل الإعلام الوطنية أو المحلية

...

ما الذي نتحدث عنه عندما نتحدث عن الإعلام؟

نشير في هذا التقرير إلى «الإعلام» و «الصحافيين» ليشمل اتساع نطاق المعلومات التي تنتجها وسائل الإعلام الإذاعية والرقمية والمطبوعة من قِبَل المنظمات والتي يمكن أن تكون في مجموعة نماذج، الأخبار والتقارير الاستقصائية المطوَّلة والمحتوى الرقمي وراديو التعقّبات/ التلفزيون والمقابلات الحيّة والبرامج الإعلامية ونمط الحياة والبرامج التثقيفية وما إلى ذلك. بينما يشير أحياناً الأشخاص الذين تمّت مقابلتهم في هذا التقرير إلى «وسائل الإعلام» على أن هؤلاء الممثلين يركزون فقط على الأخبار العاجلة والتقارير الإخبارية القصيرة. وإن تعليقاتنا في هذا البحث والإرشادات تشير إلى نطاق المحتوى الذي أنشأته مجموعة من المنظمات الإعلامية المهنية.

1. ملخص تنفيذي

النتائج الرئيسية في هذا التقرير تشمل:

■ **لا يزال هناك نقص في القدرات المتخصّصة في المجال الصّحي بين الصحافيين**، مما يجعل من الصعب عليهم الإبلاغ عن القضايا الصحية المركّبة تقنياً وحالات طوارئ الصحة العامة (خاصة إذا كانت سريعة التطوّر مثل COVID-19).

■ يحدد كلا العاملين أن **اختصاصاتهما المختلفة وعدم وجود فهم متبادل لأهداف كل منهما** يجعل من الصعب الوثوق بنوايا كل منهما، مما يؤثر في النهاية على علاقاتهما وتبادل المعلومات الأساسية قبل حالة الطوارئ وخلالها.

■ هناك تعاون متقطّع بين المجموعتين ولكن هناك نقص في المساحات المشتركة للمشاركة المستمرة بين وسائل الإعلام والعاملين في المجال الصحّي والإنساني. ويؤثر هذا في النهاية على إمكانية الاستجابات والخطط الجماعية، حيث غالباً ما تكون وسائل الإعلام غائبة عن منصات التنسيق الإنسانية / الصحية وخطط التأهُّب والاستجابة على المدى الطويل.

■ سلّط كلا العاملين الضوء على الموارد البشرية المحدودة المتاحة للاستجابة في الوقت المناسب وبطرق مناسبة. يؤثر هذا، على سبيل المثال، على مدى سرعة استجابة الجهات العاملة في المجال الإنساني والصحي لاستفسارات الصحافيين أو قدرتهم على الاستجابة للقضايا المعقدة والحساسة بوتيرة دورة الأخبار. كما أنه يؤثر على قدرة الصحافيين على التمتُّع برفاهية التخصُّص في مجال موضوعي واحد مثل التقارير الصحية.

■ تخلق الموارد المالية أيضاً حواجز - بالنسبة للعاملين في مجال الإعلام، تعني الأموال المحدودة قدرة أقل لتغطية القضايا التي تؤثّر على المناطق النائية أو الفئات الضعيفة. يؤدي النقل أو التكيُّف أو الحاجة إلى استخدام ساعات طويلة من اليوم لتفريغ الأحداث المعقّدة والحسّاسة إلى إهمال هذه الموضوعات في كثير من الأحيان. إنّ الصراعات المالية التي تواجهها وسائل الإعلام المحلية في المناطق الريفية أو المعزولة تساهم في مزيد من الفجوات على ما حدده العاملون في المجال الصحّي والإنساني على أنه عمل إعلامي في سياقه.

■ يمكن أن يؤدي هذا النقص في هذا العمل الإعلامي إلى تغطية نمطية أو مثيرة للفئات الضعيفة. غالباً ما كانت هذه الملاحظة مرتبطة بالأجندات المتصوَّرَة من جانب الممارسين الإعلاميين أو بعدم فهم الديناميكيات أو التعقيدات المحلية من قبل الصحافيين الذين لا ينتمون إلى مجموعة/ منطقة معينة.

1. ملخص تنفيذي

■ شارك الصحافيون تحدياتهم في الوصول إلى الخبراء في المجال الإنساني والصحي لإجراء المقابلات - بشكل عام ولكن بشكل خاص أولئك الذين يتحدثون اللغات المحلية ويفهمون النطاق المحلي - وهي نقطة حدّدها العاملون في المجال الإنساني أيضًا على أنها عقبة بسبب الخطوط البيروقراطية وعمليات الموافقة والقلق بشأن مخاطر السمعة، ونقص الموارد البشرية للرد على كافة الاستفسارات الإعلامية.

■ أخيراً، تمّ ذكر قضايا الأمن والوصول إلى الفئات الضعيفة من السكان على أنها قيود إضافية يواجهها الإعلاميون لتغطية القضايا التي تؤثر على السكان العاملين في المجال الإنساني. شارك العاملون في المجال الإنساني بأن تفويضهم الأول والأهم هو عدم إلحاق الأذى وحماية السكان المتضررين من الأزمات. يترجم هذا القلق في بعض الأحيان إلى تفاعلات إعلامية خاضعة للرقابة ومصممة بشكل كبير مع السكان العاملين في المجال الإنساني، والتي يمكن أن تؤثر على فرص تبادل الشكاوى حول الجهات العاملة في المجال الإنساني وعلى وسائل الإعلام لأداء دورها كجهة فاعلة في المساءلة.

وللرد على هذه التحديات، نقترح تفاهماً مشتركاً للمضي قدماً. يفيد كل من الصحافيين والجهات العاملة في المجال الإنساني بأنهم مهتمون بمزيد من فرص التعاون قبل وأثناء وبعد أزمات الصحة العامة. كلاهما يشير إلى المكاسب التي تحقّقت خلال الاستجابة للجائحة مما يمهّد الطريق لمزيد من الفرص لسد فجوة الثقة وتحديد منهج جماعي للمضي قدماً. ومع ذلك، فإنهم يفضّلون أن يكون التواصل بين بعضهم البعض أكثر سلاسة واستجابة أثناء قيامهم ببناء العلاقات وتعزيزها من خلال المشاركة المستمرة. وفي هذا الصدد، حدّد الطرفان أهمية إنشاء منتديات إعلامية دائمة لضمان التبادل المستمر للمعلومات، وبناء فهم أكبر لطرق العمل معاً، وتحديد الاحتياجات والأولويات المشتركة للعمل وسط تعقيدات الأزمات الإنسانية والصحية العامة. ستدعم هذه المساحات مزيداً من النقاش حول المناهج والمبادئ المختلفة التي تدفع عمل بعضنا البعض ونأمل أن توفّر فرصاً لبناء ثقة وتعاون أكبر.

نأمل أن يدعم هذا المنشور جميع الجهات العاملة لتنمية فهمها لبعض التحديات في العلاقات التي تساهم في ضعف نتائج الاتصالات الصحية للمجتمعات. وقد تمّ وضع هذا التقرير في سياق يعكس نهجنا الخاص واستكشاف طرق لتعزيز ممارساتنا. بالنسبة لنا، في Internews، فإن نتائج هذا التقرير تدعونا للانخراط في التفكير حول كيفية تطوير ممارسات المعلومات والاتصالات الخاصة بنا من أجل المساهمة بشكل أفضل في نهج تعاوني وشامل لمعلومات مستقبلية، ونأمل أن يكون الآخرون في الجهات الفاعلة ملهمون للقيام بالمثل.

1. ملخص تنفيذي

هذا التقرير هو جزء من Internews Rooted in Trust (RiT 2.0) . هو مشروع عالمي للوباء المعلوماتي في 13 دولة يركز على تحديد جائحة COVID-19 والاستجابة لها والمعلومات الصحية المغلوطة بين المجتمعات الضعيفة[1]. إن الهدف العام لهذا المشروع هو المساهمة في المعلومات الصحية للنظم البيئية، من خلال تعزيز الوصول إلى المعلومات التي تمّ التحقُّق منها وذات الصلة والمناسبة للسياق من خلال قنوات ثنائية الاتجاه لتمكين المجتمعات من طرح الأسئلة، التعبير عن احتياجاتها والمساهمة في الاستجابة الوبائية للمعلومات.

كان أحد أهداف هـذا المشروع في جميع مراحل الاستجابة لجائحةCOVID-19، وبشكل عـام، من Internews، هو تعزيـز الروابـط بين أصحاب المصلحة المعنيين بالمعلومات، بمـا في ذلك الجهات العاملـة في المجـال الإنساني والصحي، وسائل الإعلام، منظمات المجتمع المدني، السلطات المحلية ومولّدي المعلومات الأخرى، من أجل تمكين المزيد من التعاون الفعال للاستجابة لاحتياجات المجتمع من المعلومات والفجوات والتفضيلات.

كانت الثغرات والتحديات التي نُوقِشتْ في هذا التقرير واضحة عند بداية الجائحة وهي سمة مشتركة للعديد من حالات الطوارئ الإنسانية والصحية التي تستجيب لها برامج Internews. لهذا، تضمّن المشروع عدداً من الأنشطة التي تهدف إلى التغلُّب على هذه العوائق:

■ دعمت Internews و أنشأت مجموعات عمل إعلامية تعمل جنباً إلى جنب مع منصات التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE) في شرق وغرب إفريقيا ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENA) بالإضافة إلى المشاركة في قيادة الخدمة الجماعية العالمية GOARN Media / التي تعمل مجتمعة. سمحت هذه المساحات للوكالات الإنسانية والصحية (بما في ذلك تلك التي لديها أجندة تطوير إعلامي أو تركيز إعلامي قوي) بالالتقاء مع وسائل الإعلام المحلية لخلق فرص لمشاركة المهارات والمناقشة والتعاون.

■ في جميع البلدان التي عملنا فيها، أنشأنا أو دعمنا منصات الند للند الحالية حيث يمكن للصحافيين المحليين طرح الأسئلة، التعاون والتواصل مع الخبراء وأحدث المعلومات العلمية. كما تمّ دعم مجموعة أفريقية إقليمية واحدة تضمّنت صحافيين من أكثر من 10 دول أفريقية مختلفة.

■ من خلال RiT والبرامج الأخرى التي تقدّمها شبكة الصحافة الصحية (HJN) الخاصة بنا، شاركنا بأنشطة لبناء القدرات المستمرة بين الصحافيين وتقديم أحدث الخبرات الصحّية وترجمتها إلى اللغات والنطاقات المحلية من خلال الحوارات الإعلامية، التدريب والتوجيهات الصحّية التقنية.

تظهر مسألة تمويل الصحافيين لتغطية حالات الطوارئ الصحية بشكلٍ واسعٍ في هذا التقرير وتثير نقاشاً حول كيف يمكن للصحافيين حماية استقلاليتهم مع قبول التمويل لتغطية أحداث وقضايا محدّدة. من الشائع في بعض البلدان دفع راتب لسفر الصحافيين لحضور الاجتماعات، الأحداث أو فرص التدريب. وبالمثل، فمن الممارسات الشائعة للوكالات الإنسانية والصحّية أن تدفع مقابل التغطية في وسائل الإعلام المطبوعة أو الرقمية أو المسموعة والمرئية. قد يكون ذلك من خلال الدفع مقابل إعلان أو إعلان خدمة عامة أو تمويل الأعمدة المعتادة والبرامج الإذاعية والتلفزيونية التي تتناول القضايا الإنسانية والصحية أو تمويل استدامة الشريك الإعلامي بشكلٍ عام. يتمّ أحياناً «استضافة» الصحافيين، سواءً أكانوا محليين أو دوليين، من قِبَل وكالة، معتمدين على وسائل النقل والخدمات اللوجستية وغيرها من أشكال الدعم للوصول إلى المجتمعات المتضررة من الأزمات.

كما نستكشف في التقرير، أن الاستقرار المالي لوسائل الإعلام هو مشكلةٌ صعبةٌ وأنّ العديد من وسائل الإعلام في المجالات الإنسانية يعتمد على أموال المتبرّعين من أجل البقاء. وفي حين أن الأمر متروكٌ في النهاية لكل صحافي و/أو مؤسسة إعلامية لتحديد مقدار المداخلات التي يمكن أن يمتلكها المتبرّع في محتوى ومنهج المُنتَج الإعلامي النهائي، فإننا ندرك عدم توازن القوى الموجود في هذا النموذج. وغالبًا ما تقدّم Internews منحاً لوسائل الإعلام، بما في ذلك إنتاج محتوى متعلّق بالصحة، ولكن كقاعدة عامة، لا تحتفظ بأي سيطرة تحريرية على المُنتَج النهائي. يتمّ توفير التوجيه والدعم، ولكن يتمّ تحديد المُنتَج النهائي من قِبَل الشريك. يتبع الشركاء الإعلاميون إرشاداتهم المهنية والتحريرية في إنتاج المحتوى بدعم من Internews . إنّ الهدف هو بناء القدرات دون المساس باستقلالية التحرير ■

1. بدعم مالي من مكتب المساعدات الإنسانية التابع للوكالة الأمريكية للتنمية الدولية

2. المقدمة

على الرغم من مرور سنوات من التحذيرات بأن الجائحة كانت وشيكةً، فقد قوبلتْ حالة طوارئ COVID-19 بنقص الاستعداد على المستوى العالمي. فقد فشلتْ دعائم التأهب في توقُّع التأثير على المجتمعات الضعيفة والمهمّشة أو فشلتْ في مراعاة احتياجاتها الخاصة عند تصميم وتنفيذ إرشادات الصحة العام.[2] تضمّنت الآثار، التي لم يتمّ أخذها بعين الاعتبار في مرحلة مبكرة، الصعوبات المالية، التي منعتْ الناس من مراقبة عمليات الإغلاق، ورعاية المسنّين وغيرهم من الفئات الضعيفة والذين يعانون من نقص المناعة، وزيادة الآثار النفسية والاجتماعية بسبب تدابير العزل، وذروة العنف القائم على الجنس، والنقص في بدائل تعليم الأطفال الموجودين في العزل في نطاق محدودية الوصول إلى الإنترنت، والوصمة المتزايدة تجاه مجموعات معيّنة.

علاوة على ذلك، شكّلتْ جائحة COVID-19 تحديًا لأنظمة الاستجابة الإنسانية والصحية في العالم والتي كانت بحاجة إلى إيصال الوقائع حول فيروس لا يزال من الصعب فهمه - فيروس قاتل كان ينتشر بسرعة، ليس فقط عبر الحدود، بل في العالم كلّه. واجهتْ الجهات العاملة في المجال الإنساني والصحّي والسلطات ووسائل الإعلام والمجيبون في الخطوط الأمامية ما كان سيُصاغ قريباً وباء معلومات مع القليل من الاستعداد حول كيفية التواصل والاستماع والاستجابة لاحتياجات وأولويات المعلومات المتنوعة للمجتمعات، خاصة بالنسبة للفئات الضعيفة والمهمّشة.

قام المجتمع الإنساني ببناء خبرةٍ تمتدّ لعقود من الزمن لتعلُّم كيفية وضع التواصل مع المجتمعات المتواجدة في قلب الاستجابة لحالات الطوارئ. ومع ذلك، فإن الدروس من تفشي الأمراض السابقة لم تشكّل بشكلٍ كافٍ الأساسات داخل المجتمع للاستجابة للتحدي غير المسبوق الذي شكله COVID-19 استجابةً للأولويات المحدّدة في خطة التأهب والاستجابة الإستراتيجية لـ COVID-19 . تمّ بناء[3] بنية معزّزة للتواصل بشأن المخاطر وإشراك المجتمع بسرعة، استجابةً للأولويات المحدّدة في الركيزة 2 من الخطة. نشرتْ الجهات العاملة في المجال الصحّي والإنساني الموارد والخبرات لتعزيز هذه التدخلات لإبطاء انتقال COVID-19 وحماية المجتمعات المعرّضة للخطر. لكن هل كانت هذه الجهود كافية؟

كانت بعض البلدان التي تعاني من أزمات إنسانية أو صحّية مستمرة ولديها خبرة قوية بالمشاركة المجتمعية على استعدادٍ للتمحور السريع واستخدام الأدوات والشبكات والقنوات لتلبية الاحتياجات. ولكن في العديد من البلدان الأخرى، وجدت الجهات العاملة في المجال الإنساني والصحّي خيارات محدودة للوصول إلى الأشخاص بخلاف وسائل التواصل الاجتماعي أو التواصل الإعلامي التقليدي. أمّا في الواقع، سُلِّط الضوء بشكل أكبر على التأثير الذي تشعر به المجتمعات الضعيفة والمهمّشة بشكلٍ غير متناسب والتي غالباً ما كانت احتياجاتها لا يسمعها أو يتجاهلها متلقّو المعلومات عند مشاركة الإرشادات. تمّ تحديد ذلك من حيث الاحتياجات اللغوية غير المستجابة واستخدام القنوات أو الصيغ التي لم تستخدمها مجموعات محدّدة في كثير من الأحيان، أو ببساطة، من خلال عدم فهم تدفقات المعلومات وعدم الثقة بمزودي المعلومات وديناميكيات استخدام المعلومات.

أدّى هذا إلى تقليل الخيارات المُتاحة للأشخاص للوصول إلى معلومات محدّدة النطاق ودقيقة وفي الوقت المناسب والوصول إلى قنوات متنوّعة للاتصال الثنائي الاتجاه التي دعمتهم لطرح الأسئلة وتوضيح المعلومات الصحّية وفهم إرشادات الخبراء والعلوم في نطاق مجتمعهم. ساهمت المناهج التنازلية في تصميم معلومات وإرشادات الصحة العامة (التي تعتمد بشكل كبير على الخبرة الطبّية وبدرجة أقل على مشاركة المجتمع والتعلُّم من الممارسات المجتمعية) بشكلٍ أكبر بانتشار المعلومات المضلِّلة والشائعات جنباً إلى جنب مع المعلومات الرسمية، حيث حاول الناس الرد على المجهول بالأدوات التي بحوزتهم.

وسط تزايد عدم اليقين بشأن سرعة تطوّر العلم بعد COVID-19، واجهت المنظمات الصحية والإنسانية وكذلك السلطات العامة تحدّياً يتمثّل بالتعامل مع الصحافيين الحريصين على المعلومات الصحّية وتوجيهات الصحّة العامة. لقد سعوا للحصول على معلومات يمكن أن تكون في

...

2. شبكة CDAC (2020) تحسين الاستجابة لـ Covid-19: الدروس المستفادة من القطاع الإنساني حول الاتصال والمشاركة المجتمعية والمشاركة. https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/6191e5567e25533e99a29ec2/1636951415288/Learning+and+Evaluation+Global+English+3.pdf (تمت الزيارة في 24 أبريل / نيسان 2023)

3. منظمة الصحة العالمية (2019) فيروس كورونا المستجد (2019-nCoV): خطة الاستعداد والاستجابة الاستراتيجية . https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/srp-04022020.pdf (تم الوصول إليه في 24 أبريل 2023)

2. المقدمة

نفس الوقت سهلة الهضم وذات صلة باحتياجات جمهورهم - كان هذا تحدياً للجهات الفاعلة العالمية والوطنية، حيث تختلف إمكانيات ما يُمكن أن يفعله الناس لحماية صحتهم من بلد إلى آخر وعلى مستوى المجموعة والأفراد. ومع ذلك، على الرغم من الفهم المُسبَق من قبل المجتمع الإنساني للأهمية الشديدة المفرطة للاعتراف ببُنى الاتصال المحلية واستخدامها وسط الاستجابة لحالات الطوارئ ،[4] ولأسباب متنوعة (سيتمّ مناقشة الكثير منها في هذه الورقة) لم يتمّ دائماً تضمين وسائل الإعلام المحلية في المحادثة أو يُنظَر إليها كمتعاونين رئيسيين في استجابة الاتصال.

وهذا يعني أن وسائل الاعلام، وخاصة المنافذ المحلية، واجهت تحديات كبيرة لمواكبة الاستجابة وتقديم المعلومات التي جاءت دقيقة وفي الوقت المناسب وذات صلة بالسياق. ولأول مرة، اقترنت جائحة عالمية مع الاستخدام الواسع لمنصات الاتصال العالمية، مثل وسائل التواصل الاجتماعي، ممّا أدّى إلى محادثات امتدت إلى ما هو أبعد من القضايا المحلية والحدود الوطنية. واجهتْ وسائل الإعلام مهمةً صعبةً ليس فقط البقاء على إطلاعٍ بموضوعٍ مُعقَّدٍ تقنياً، مع نشر معلوماتٍ جديدةٍ يومياً وتغييرٍ القواعد واللوائح باستمرار، ولكن أيضاً اكتشاف كيف أثّر ذلك على جمهورها وما يمكنها فعله للحفاظ على أنفسها وأحبائها آمنين.

وسط حالة عدم اليقين والافتقار إلى مصادر المعلومات المُتاحة على المستوى الوطني أو المحلي، بحث الصحافيون في العديد من الأماكن عن إرشادات في هيئات الصحة العامة العالمية والتي غالباً ما كانت غير قادرة على تكييف الحقائق واللغات المحلّية المختلفة إلى حد كبير. ساهم ذلك في وفرة المعلومات- بعضها دقيق وبعضها غير قابل للتطبيق وبعضها خاطئ ومُضلِّل -حيث حاول الصحافيون والمجيبون للمعلومات والمجتمعات العثور على إجابات تناسب احتياجاتهم وواقعهم.

كافحتْ وسائل الإعلام، وخاصةً المنظمات الإعلامية المجتمعية، للتمييز بين الدقيق والخطأ دون توافر الخبراء المعنيين للرد على الأسئلة والمعلومات المُضلِّلة التي يتمّ مشاركتها في المساحات عبر الإنترنت وغير المُتّصلة بالإنترنت. في العديد من المراحل، حاول الصحافيون ذوو النوايا الحسنة سد فجوات المعلومات من خلال استشارة الأطباء المحليين أو الأطباء أو خبراء الصحة العامة الذين لديهم تخصّصات أخرى إلى جانب الأمراض المعدية والتي لم تكن بالضرورة مواكبة لأحدث الأبحاث العلمية بعد COVID-19، ممّا ساهم بشكل أكبر بنشر الارشادات غير الدقيقة (على الرغم من حسن النيّة في كثير من الأحيان). حاول بعض الصحافيين أيضاً البقاء في مقدّمة نشرة الأخبار من خلال الوصول إلى المطبوعات الأولية للأبحاث التي لم تتمّ مراجعتها والاستشهاد بها، مجازفين بنشر معلوماتٍ مُضلِّلة لا أساس لها من الصحة أو تمّتْ إساءة تفسيرها أو في بعض الأحيان معلومات مُضلّلة خطيرة.

لماذا يُعتبَر الاتصال الثنائي الاتجاه مهماً في حالات الطوارئ الصحية؟

يسمح الاتصال الثنائي الاتجاه للمجتمعات بالاستجابة للمعلومات المقدمة لهم، لتوضيح المعلومات التي قد لا تكون منطقية، والتعليق والشكوى حول كيفية تقديم المعلومات والخدمات وتوجيه مقدمي المعلومات لمساعدتهم على فهم احتياجاتهم وأولوياتهم. وبهذه الطريقة، تقود رؤى المجتمع المحادثات ذات الصلة بالاحتياجات المحلية، موجّهةً جهود التواصل بشأن المخاطر الأوسع نطاقاً، فضلاً عن البرمجة الإنسانية وصنع القرار بقيادة محلية

4. شبكة CDAC (2014) ، ج التواصل مع المجتمعات والمساءلة: نقاش حالي. https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61bbfb96e7b8e-c012a5fbb33/1639709593009/Working+Paper_+Communicating+with+Communities+and+Accountability.pdf (تم الوصول إليه في 3 أبريل / نيسان 2023)

شبكة CDAC (2019) ، التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني. كيف توجه للقادة والمستجيبين . https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf (تم الوصول إليه في 15 مارس / آذار 2023)

لماذا هذا البحث مطلوب؟

يلعب كل من الصحافيين والجهات العاملة في المجال الصحّي والإنساني أدواراً مهمةً في أوقات الأزمات، لكن غالباً ما يصابون بالإحباط فيما بينهم بسبب عدم فهم أدوارهم المختلفة وليس لأهداف مختلفة. يواجه كل صاحب مصلحة تحدّياتٍ صعبةً تجعل من الصعب عليه التنقّل وفهم وجهات نظر الآخرين وأهدافهم وأولوياتهم. لهذا السبب، غالباً ما يجدون صعوبة في معرفة أفضل السبل للتعاون بفعالية.

هذا البحث مهمٌّ لأن التحديات في هذه العلاقة تؤثر على المجتمعات المتضرّرة من الأزمة. وإنّ وسائل الإعلام لديها قدرة أقل للإبلاغ بشكل فعّال عن الاحتياجات والمخاوف الإنسانية والمساءلة عن الاستجابة إذا لم تتمكّن من الوصول إلى الخبراء والمتحدّثين الرسميين والمجتمع المتضرّر من الأزمة. وبالمثل، يُفوّت العاملون في المجال الإنساني فرصةً للعمل مع مزوّدي المعلومات الحاليين والموثوقين الذين يمكنهم رفع مستوى الوعي بسرعة فيما يخصّ القضايا التي تؤثّر على المجتمع، وشرح خدمات المساعدة، وإبلاغ المجتمعات بحقوقها. وفي النهاية، يتثبّت المجتمع من وجود كلا العاملين. وإنّ وسائل الإعلام لا شيء بدون جمهورها كما إنّ العاملين في المجال الإنساني ليسوا شيئاً بدون مجتمع يخدمونه.

تقدّم برمجة Nexus حجةً أخرى للوكالات الإنسانية للمشاركة وبناء القدرات والاستجابة لوسائل الإعلام المحلّية فيما يخصّ احتياجات المجتمع. بعد فترةٍ طويلةٍ من مغادرة الوكالات الإنسانية، يجب أن تترك وراءها وسائل إعلام أقوى وأكثر مرونة قادرة على الاستمرار بالدفاع عن احتياجات المجتمع فيما يتعلّق بالمعلومات وأكثر استعداداً للاستجابة في الأزمة المقبلة.

ما هو دور وسائل الإعلام المحلية في أزمة الصحة العامة؟

تلعب وسائل الإعلام المحلية والمنظمات المجتمعية دوراً مزدوجاً - غالباً ما يكون كلاهما من المجتمع المتضرّر من الأزمة، وغالبًا ما يكونان للمجتمع مصدراً موثوقاً فيما يخصّ المعلومات. يمكنهما تبادل المعلومات بطريقة تستجيب للوقائع والأولويات والتفضيلات المحلية. كما تتمتّع وسائل الإعلام المحلية أيضاً بمكانة فريدة لأنها يمكن أن تكون بمثابة نقاط دخول إلى رؤى المجتمع. قد يختار الأشخاص التحدُّث بحريةٍ أكبر عن القضايا الحسّاسة من خلال هذه القنوات، خاصةً إذا كانت مرتبطة بانتقاد الاستجابة الإنسانية أو الجهات الفاعلة الفردية، حيث قد يُنظر إليها على أنها أكثر استقلالية وجدارة بالثقة من آليات الشكاوى والتعليقات وتدابير المساءلة الأخرى التي أنشأتها الوكالات الإنسانية.

إنّ الصحافيين مجهّزون تجهيزاً جيداً لدعم تصاعد المخاوف والأسئلة والقضايا للمستجيبين الإنسانيين، وحماية المجتمع من خلال محاسبة المستجيبين على أفعالهم (أو تقاعسهم عن العمل).

علاوةً على ذلك، فإن دور الإعلام المحلي مهم بشكل خاص عندما نتحدّث عن الفئات الضعيفة التي قد تواجه المزيد من العقبات في الوصول إلى المعلومات بسبب تحدّيات اللغة ومحو الأمية والإعاقة والقضايا القانونية والوصمة والعوائق في إيصال احتياجاتهم لمقدّمي المساعدة. في هذا الصدد، إن ضمان الوصول الحقيقي إلى المعلومات من أجل اتخاذ القرار يعني القدرة على الوصول إلى مجموعة متنوعة من المصادر بلغةٍ يفهمها الناس وبأشكالٍ وقنواتٍ موثوق بها.

2. المقدمة

في حين أن هذا التقرير يقضي وقتاً في الإشارة إلى التحديات في العلاقة بين هذه الجهات الفاعلة، إلا أنه لا ينبغي نسيان هذا الهدف المشترك، أي الاستجابة للمعلومات والاحتياجات الأخرى للمجتمع. نعم، قد تتّخذ هذه الجهات مسارات مختلفة للوصول إلى أهدافها، ولديها عمليات ومصطلحات وجداول زمنية مختلفة، ومع ذلك نلاحظ أنه من الممكن تحديد أرضية مشتركة وتعزيز التعاون مع احترام اهتمامات واحتياجات كل منها:

■ **كلا العاملين مقيّدان بمجموعة مماثلة من المعايير لعدم إلحاق الأذى:** مثلما[5] تؤكّد المبادئ الإنسانية على مبادئ الإنسانية والحياد والنزاهة[6]، تنصّ المبادئ الدولية لأخلاقيات المهنة في الصحافة على أنه يجب على الصحافيين تجنُّب التسبُّب بضرر[7] . هذه القواسم المشتركة هي فرصة لكلا العاملين للانخراط في محادثات حول كيفية دعم بعضهما البعض لضمان احترام كلا التفويضات أثناء العمل من أجل منفعةٍ عامةٍ أكبر تخدم في نهاية المطاف المجتمعات التي يُكوّن كلاهما جزءاً لا يتجزّأ منها.

■ **كلا العاملين لديهما مسؤولية اجتماعية - البحث عن إرشادات خبيرٍ محايدٍ هو طريقة جيدة لإيجاد طرق مشتركة للمضي قدمًا ومعاً وبشكلٍ أفضل:** على الصحافيين واجب تجاه الأفراد الذين يقومون بالإبلاغ عنهم، تمامًا كما يجب على العاملين في المجال الإنساني خدمة الأشخاص الذين يعانون من العمل الإنساني في الأزمات. يوفّر ضمان التعاون الوثيق في هذه الأماكن فرصةً عظيمةً لمشاركة أفضل الممارسات بشأن المسؤولية الاجتماعية والالتزام بمبادئ عدم الإضرار، بدعم من الخبراء الذين يمكنهم توجيه الصحافيين والعاملين في المجال الإنساني لكيفية تجنُّب استمرار التصادم والإيذاء في التواصل العام، وأهمية الموافقة، والتمثيل الكريم للأشخاص في الأزمات.

■ **نطاق الاهتمام بالأزمة الإنسانية محدود - يمكن لكلا الطرفين إيجاد طرق لدعم بعضهما البعض وإلقاء الضوء على تلك القصص التي لا تزال غير مرويّة:** صحيحٌ أنه في حين قد يفقد الصحافيون ومحرروهم الاهتمام بسرعة بعد الموجة الأولية من الأزمة الكبيرة، غالبًا ما يشعر العاملون في المجال الإنساني بالإحباط بنفس القدر من خلال اعتمادهم الشديد على مدى اهتمام الجماهير المنتشرة على الكرة الأرضيّة والوطنية وكيف يمكن العثور على المتبرّعين لمتابعة إحساس الجمهور بالأولويات بدلاً من الأولويات على أرض الواقع. تحدّد هذه التجارب المتشابهة أرضيةً مشتركةً وفرصةً لمناقشة كيفية التغلُّب على هذه التحدّيات وبناء المزيد من التعاطف مع بعضنا البعض.

■ **كلا العاملين يحتاجان لبعضهما البعض للعمل بشكل صحيح - فالاشتراك المنتظم يحدد توقع أن هذه مسألة طبيعية وواقعية، بعكس الشيء غير العادي أو الصعب:** يمكن للمنظمات الصحّية والإنسانية التي تتعامل مع وسائل الإعلام بأفضل الممارسات أن تخلق فرصاً لبناء الخبرة الفنية ودعم بناء القدرات في مجالات متعدّدة لكلا الجانبين، مثل حقوق الإنسان أو المبادئ الإنسانية، ولكن أيضاً المزيد من المعرفة العملية حول كيفية عدم استمرار الصدمة أو كيفية شرح العمليات العلمية التي تستند إلى القرارات في حالة الطوارئ الصحية. كلما كان كل صاحب مصلحة منطلقاً أكثر في مجال عمل الآخر، كان بإمكانه الاستفادة بشكل أفضل من خبرته ومكانته ضمن الاستجابة.

أخيراً، فإن الموقع والمساءلة المعزّزة تجاه السكان المتضرّرين سيستفيدان من الجهات العاملة في المجال الإنساني ليس فقط لجهة التسامح بل بدعمها بشكلٍ فعّالٍ لوجود جهاتٍ ثالثة مثل منظمات المجتمع المدني ووسائل الإعلام المحلية. عندما يتمّ الاعتراف بهم وإدراجهم، يمكن أن تستفيد الاستجابة الإنسانية من وجودهم وخبراتهم الموضوعية. وفي نهاية المطاف، سيكون الناس أكثر اطلاعاً وبأفضل حال. يجب السماح لهذه الجهات الفاعلة بمراقبة الاستجابة الإنسانية ومساءلتها من منظور السكان المحليين، مع الإشارة إلى الأولويات المحلية التي قد يتمّ التغاضي عنها، والمخاوف التي قد لا تصل إلى آليات التغذية، والحلول التي يقودها المجتمع. باختصار، إن تعزيز جو من الثقة بين الجهات الفاعلة المحلية سيسهم بزيادة جهود المساءلة المحلية للاستجابة الإنسانية.

من خلال مشروع Rooted in Trust[8]، قامت Internews

5. مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (2022) ، مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية حول الرسالة: المبادئ الإنسانية . https://www.unocha.org/sites/unocha/files/OOM_Humanitarian%20Prin-ciples_Eng.pdf (تم الوصول إليه في 3 مارس / آذار 2023)

6. الصحافة المسؤولة، المبادئ الدولية لأخلاقيات المهنة في الصحافة، https://accountablejournalism.org/ethics-codes/International-Principles (تم الوصول إليه في 5 آذار (مارس) 2023)

7. يتحدث المبدأ السادس من المدونة عن احترام الخصوصية والكرامة الإنسانية، وحث الصحفيين على احترام حق الفرد في الخصوصية والكرامة الإنسانية، بما يتماشى مع أحكام القانون الدولي والوطني. يشير المبدأ التاسع بشكل مباشر إلى الالتزام الأخلاقي بالامتناع عن أي تبرير أو تحريض على الحروب العدوانية وجميع أشكال العنف أو الكراهية أو التمييز الأخرى. انظر المزيد في الصحافة المسؤولة، المبادئ الدولية لأخلاقيات المهنة في الصحافة، https://accountablejournalism.org/ethics-codes/International-Principles (تمّ الوصول إليه في 5 آذار (مارس) 2023)

2. المقدمة

بخلق فرص لوسائل الإعلام والصحة والجهات العاملة في المجال الإنساني للعمل معاً. فمن خلال المنتديات وفرق عمل RCCE (مثل مجموعة العمل الإعلامي لـ RCCE في منطقة شرق وجنوب إفريقيا أو مجموعة العمل الفرعية لوسائل الإعلام الجماعية التابعة لـ *RCCE*، قمنا ببناء الجسور التي سمحت لكل جهة بالاستفادة من وجهات نظر وخبرات بعضها البعض. يقدّم هذا البحث النتائج الرئيسية التي توصلنا إليها من هذه التفاعلات. نأمل أن يساعد هذا البحث، بشكلٍ أفضل، القرّاء على فهم الإحباطات التي يشعر بها جميع العاملين والنظر الى الخطوات العملية التي يمكن أن تؤدي إلى نتائج أفضل وأكثر استمرارية للمجتمعات المتضررة من الأزمات.

3. المنهجية

في هذه الدراسة، أجرينا مقابلات مع مشاركين من تسعة بلدان: البرازيل، كولومبيا، جمهورية الكونغو الديمقراطية، العراق، لبنان، مالي، جنوب السودان، السودان وزيمبابوي. كل هذه الدول تشارك في مشروع Internews Rooted in Trust (RiT). تمّ اختيار المشاركين باستخدام عينات هادفة من الشبكات الموجودة للجهات العاملة في المجال الصحّي /الإنساني والإعلاميين المعروفين من قِبَل فِرَق المشروع في كل بلد.[8]

تأكّد الباحثون من موافقة المشاركين الشفهيّة قبل بدء المقابلات. تمّ إخفاء هوية البيانات مثل الأسماء الشخصية والمنظمات والأدوار، دعماً للمشاركين في التحدث بحرية. أُجريت المقابلات عن بُعد وحيثما أمكن، بشكل شخصي.

استغرقت المقابلات ما بين 20 و60 دقيقة. بالمجموع، تمّت استشارة 51 عاملاً من المنظمات الإنسانية والصحية التي تنفّذ البرامج المتعلّقة بالجائحة (كان هؤلاء فريقاً لديه نطاق من الخلفيات المهنية من منظمات متعدّدة الأطراف والمنظمات الدولية غير الحكومية والمنظمات غير الحكومية المحلية ومنظمات المجتمع المدني). على الصعيد الإعلامي، تمّت استشارة 51 صحفياً ومحرراً من المؤسسات الإعلامية. بالمجموع، أُجريت 102 مقابلة في جميع البلدان.

ثم تمّ تحليل النتائج باستخدام منهجية الترميز الموضوعي، مع إجماع مشترك على مقاربة مشتركة عبر

جميع بلدان RiT. تمّ تجميع النتائج القطرية وتلخيصها في هذا التقرير. في حين تمّ تحديد نتائج المواضيع المشتركة من خلال المقابلات، فإن الاقتباسات المختارة لتوضيح النتائج لا تمثل بالضرورة أيًا من الجانبين بشكل عام أو الجهات العاملة داخل بلدٍ معين.

تحديدات القيود

تضمّنت هذه الدراسة عيّنة صغيرة نسبياً من 102 مشاركاً (51عاملاً من المنظمات الإنسانية والصحية و51صحافياً ومحرراً) من تسعة بلدان. بينما كنّا نهدف دائماً إلى المساواة بين الجنسين والتنوع نظراً لصِغَر حجم العيّنة داخل كل بلد، ألّا أنه لم يكن هذا ممكناً دائماً. في بعض البلدان، أدّت العوامل المناطقية واللوجستية إلى عدم إمكانية تجنيد أعداد متساوية من العاملين في المجال الإنساني ولدى الإعلاميين.

فرضت قيود الوقت أيضاً قيوداً. تمّ جمع البيانات على مدى شهرين في مارس وأبريل 2022. قد تكشف دراسة أطول أو دراسة أُجريت خلال أزمة صحّية أو إنسانية مختلفة عن تحديات مختلفة لتلك المُدرجة في هذا التقرير.

إضافةً إلى ذلك، بينما طُرحت أسئلة على المشاركين العاملين في المجال الصحّي والإنساني والتي دعتهم لاستكشاف مواقفهم وانعكاساتها، فإنّ معظم المقابلات مع المشاركين الصحافيين لم تتضمّن أسئلة من هذا النوع. وفي الدراسات المستقبلية سنسعى إلى تضمين هذه الأسئلة لكلا المجموعتين. ولم يتمّ السعي إلى التفكير بشكل كبير في العلاقة بين الجهات العاملة في المجال الانساني ووسائل الإعلام مع المجتمع المحلي ضمن محور هذه الدراسة، بالنظر إلى أن هذه الدراسة استكشفت الديناميكيات والثغرات والتحديات التي تواجهها وسائل الإعلام والجهات العاملة في المجال الإنساني/الصحي في تفاعلها مع بعضها البعض. ومع ذلك، تمّت دعوة هؤلاء العاملين للتفكير في التأثير النهائي الذي تشكّله هذه العقبات على عملهم والمجتمعات /الجماهير التي كانوا يعتزمون خدمتها وإعلامها. أخيرًا، إن سياق جائحة COVID-19 المستمر يعني أنه لم يكن من الممكن دائماً إجراء المقابلات الشخصية وتمّ إجراء العديد من المقابلات عن بُعد.

8. في هذا الاستطلاع، تواصلت فرقنا بشكل أساسي مع أعضاء المنظمات ووسائل الإعلام التي يتفاعلون معها بانتظام. يتمثل دورنا في تعزيز العلاقات بين مختلف الجهات الفاعلة في النظام الإيكولوجي للمعلومات، بما في ذلك وسائل الإعلام والوكالات الإنسانية والصحية. نتيجة لذلك، نعتبر أنه قد يكون هناك بعض التحيز في اختيار الأشخاص الذين تمت مقابلتهم، لأن هؤلاء ممثلون منفتحون بالفعل على هذه المحادثات.

4. الموجودات

4.1 ماذا تقول المنظمات الصحية والإنسانية عن العقبات التي تواجهها في التعامل مع وسائل الإعلام؟

ندرة القدرات المتخصّصة للإبلاغ عن الصحة أو الحماية أو الأزمات الإنسانية المعقّدة

من أكثر الاهتمامات شيوعاً والتي أعرب عنها ممثلو المنظمات الصحّية والإنسانية هو افتقار وسائل الإعلام إلى الموظفين المتخصّصين للإبلاغ عن القضايا الصحّية المعقّدة تقنياً أو حالات الطوارئ الصحّية العامة. سلّطت جائحة COVID-19 الضوء على التحديات التي واجهها العديد من الصحافيين لاستيعاب المعلومات الصحّية المعقّدة والسريعة التطوّر للغاية والمعلومات العلمية، بشكلٍ سريعٍ للغاية، وترجمتها لجمهورهم.

«إنّ العراق لديه مشكلة رئيسية وهي عدم وجود وسائل إعلام متخصّصة بالصحة، وهذا من شأنه أن يحسّن المقاربة وآلية إيصال الرسائل.»

(وكالة الأمم المتحدة المتخصّصة في الصحة، العراق)

ومع ذلك، فإن التدريب على إعداد التقارير الصحّية ليس هو الفجوة الوحيدة التي حدّدتها المنظمات الإنسانية. وقد تحدّث المستجيبون أيضاً عن نقص القدرات المتخصّصة للإبلاغ عن القضايا المعقّدة الأخرى المتعلّقة بالأزمات الإنسانية، مثل القضايا القانونية والحماية والمحتوى الحساس للجنس.

ونتيجةً لهذه القدرة التقنية النادرة، فإن المعلومات التي تشاركها الجهات العاملة في المجال الصحّي/الإنسانية مع الصحافيين لا يُسهّل فهمها وتفسيرها دائماً من قِبَل الصحافيين الذين ليسوا على معرفةٍ جيدةٍ بهذه القضايا. في كثير من الأحيان، يمكن نشر المعلومات المُضلِّلة من خلال التقارير غير الدقيقة عن غير قصد لمجرد أن العاملين في

«علماء الأوبئة / الباحثون ووسائل الإعلام لا يتحدّثون نفس اللغة. تجعل تقنية اللغة المُستخدَمة في البحث من الصعب جدًا على وسائل الإعلام التحدُّث مع المجتمع. أيضاً، لا توجد اجتماعات كافية بين الجهتين الحاضرتين لتبسيط أو شرح الجوانب الفنية.»

(معهد البحوث، لبنان)

«(...) في بعض الأحيان لا تنقل المنظمات الإنسانية أفكارها بطريقة سهلة الفهم و /أو لا تعبّر عن جهودها مع وسائل الاعلام للمشاركة في إنشاء محتوى يقدم معلومات باستخدام لغة سهلة الفهم (...)»

(وكالة الأمم المتحدة، كولومبيا)

«يجب تدريب وسائل الإعلام على نقل الرسائل الأسهل والمبسّطة، بالإضافة إلى التحقّق بشكلٍ علمي. وفي بلدان أخرى، تتلقّى وسائل الإعلام تدريباً متخصّصًا حول كيفية الإبلاغ عن الصحة، وإنّ هذا غير موجود في لبنان».

(معهد البحوث، لبنان)

مجال الإعلام يفتقرون إلى الخبرة اللازمة لفك وترجمة المعلومات التقنية المقدّمة.

بالإضافة إلى ذلك، يعتقد المستجيبون أن اللغة التقنية التي يفضّلها ممثلو المنظمات الإنسانية والصحّية يمكن أن تُثنيَ أيضاً الصحافيين عن تغطية قضايا معينة.

شارك بعض المستجيبين أيضاً بأن الصحافيين ومحرري وسائل الإعلام ليسوا دائماً مُدرَّبين تدريباً كافياً فيما يخصّ قواعد أخلاقيات صناعة الإعلام أو الممارسات الجيّدة للإبلاغ عن قضايا معيّنة، بما في ذلك المصادر التي يجب استخدامها وكيفية التحقُّق من المعلومات وتوازنها. وأشار المستجيبون إلى أن هذا يؤثر في نهاية المطاف على جودة التقارير حول المواضيع الحساسة وربط هذا النقص بالحاجة إلى تدريب متخصّص حول هذه القضايا.

«هناك حاجة إلى مزيد من التدريب على بناء القدرات. يجب أن يفهم الصحافيون قضايا الساعة وأن يعرفوا أفضل السبل للإبلاغ عن مثل هذه القضايا. هناك حاجة لتدريب الصحافيين على المشاركة المجتمعية والقضايا ذات الصلة والتقارير الأخلاقية ».

(منظمة غير حكومية دولية، زمبابوي)

عدم وجود مقاربة جماعية للاستجابة

سلّط المشاركون في العديد من البلدان الضوء على الصعوبات في تشكيل استجابة جماعية مع وسائل الإعلام بسبب غيابها عن منصّات التنسيق. كما يتّضح من الأشخاص الذين تمّت مقابلتهم أنه لا تتمّ دعوة وسائل الإعلام أبداً أو نادراً إلى هذه المساحات (مثل منصات التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية) حيث تشارك المنظمات التحديثات ذات الصلة وتناقش كيفية معالجة احتياجات المجتمع من المعلومات والتواصل والمشاركة. يؤدي عدم إدراج الصحافيين ووسائل الإعلام في آليات التنسيق هذه، إلى فجوةٍ كبيرةٍ في تبادل المعلومات وتحديد الاحتياجات المُشتَرَكة وفهم محدود للأولويات في الاستجابة لحالات الطوارئ.

تسلّط هذه المقاربة المنعزلة للتنسيق الضوءَ أيضاً على فجوةٍ حادةٍ في الاتصالات التي تقدّمها هذه المنظمات حول أهداف وأولويات الاستجابة بدلاً من مجرد الجانب الصحي/العلمي لحالة الطوارئ. يتضمّن ذلك معلومات حول ما يجب القيام به (التدابير، الأنظمة والأطر الزمنية) والعاملين المشاركين في الاستجابة (السبب وراء اتخاذ هؤلاء العاملين القرارات والإجراءات اللاحقة)، بالإضافة إلى تطوُّر الاستجابة من حيث التقدُّم والنكسات في كل مرحلةٍ من مراحل إدارة الطوارئ.

ستساعد هذه المقاربة في إدارة التوقعات من المجتمعات وتوجيهها من خلال قيود وإمكانات الجهات الفاعلة المعنيّة، وكذلك فتح الحوار حول ما يمكن أن تفعله الهيكليات المجتمعية للمساهمة بنتيجة إيجابية - بدلاً من فرض الأوامر دون تحديد واضح للـ «لماذا». يمكن أن يكون لوسائل الإعلام دور مؤثّر في هذه العملية من خلال تحديد المحادثات حول هذه القضايا المهمة ووضعها في إطار وإنشاء آليات اتصال ثنائية الاتجاه حيث يمكن لأفراد المجتمع مشاركة أفكارهم واهتماماتهم.

> «سيكون من الجيّد تنشيط منصات مثل لجنة المشاركة الإعلامية، ودعوة وسائل الإعلام إلى جميع الاجتماعات التنسيقية.» **(وكالة الأمم المتحدة المتخصصة في الصحة، جنوب السودان)**

أعرب بعض المستجيبين عن الحاجة إلى إشراك وسائل الإعلام في هذه المساحات لبناء علاقات أكثر استمرارية وبنّاءة يمكن أن تسمح بمزيد من الدعم لبعضها البعض، •••

> «هناك حاجة لإنشاء منصة بحيث يشارك العاملون الإنسانيون والصحافيون ويتواصلون من أجل علاقات عمل أفضل عند خدمة المجتمع.» **(منظمة غير حكومية دولية، زمبابوي)**

فضلاً عن فرصة المشاركة بالخلق والتعاون في جميع مراحل التخطيط لحالات الطوارئ والاستجابة لها وما بعدها.

على سبيل المثال، أبرز العديد من المجيبين في لبنان كيف أدّت محاولات تبسيط التفاعلات مع وسائل الإعلام بالنهاية إلى تأخيرات طويلة وتغطية صحية ضعيفة. وقد تقرّر أن يتم توجيه جميع استفسارات وسائل الإعلام من خلال مجموعةRCCE، وليس إلى الوكالات الفردية. كان هذا من حيث المبدأ، داعمًا للاستجابة المنسّقة وضمان التناسق عبر جميع الرسائل، مع»التحدث بصوت واحد». ومع ذلك وفي الواقع، فقد خلق هذا عنقَ زجاجةٍ من التأخير الطويل في الاستجابة لطلبات وسائل الإعلام وقلّل من فرصة الردّ في الوقت المناسب أو بطريقة مرنة، مما جعل من الصعب على وسائل الإعلام الوصول إلى الخبرة الصحّية وسلطات الصحة العامة. كما أنه لم يؤدِّ إلى زيادة وصول وسائل الإعلام إلى خبراء الصحة الذين تمّ التحقُّق منهم لإجراء المقابلات كما كان مقصوداً في الأصل. هذا تذكير بأنه على الرغم من أهمية العمل المنسّق، إلا أنه لا ينبغي أن يكون على حساب تلبية احتياجات المجتمع فيما يتعلّق بالمعلومات في الوقت المناسب وبطريقة مناسبة.

أين يلتقي عالمانا؟ اختلاف الأهداف، فقدان التفاهم وانعدام الثقة

أعرب المشاركون من المنظمات الإنسانية والصحّية في العديد من البلدان عن إحباطهم من اختلاف العمليات والأهداف والجداول الزمنية بين الاستجابات البرامجية ووسائل الإعلام. هذا التصوُّر للأهداف غير المتطابقة، إلى جانب الافتقار الشائع لإستراتيجية التعاون في العمل، خلق مسافة غير ضرورية وانعدام ثقة بين هذين العاملين.

شعر المستجيبون من المجال الإنساني والصحي أن التركيز

> يهتمّ الصحافيون المحلّيون بمواضيع أخرى غير COVID-19 في الوقت الحالي، ويريدون دائماً التحدّث عن شيء جديد، لذا فهم لا يستجيبون حقًا للتواصل الذي له علاقة بـ COVID-19 بعد الآن».
> **(منظمة غير حكومية دولية، لبنان)**

والطلب على الأخبار العاجلة من بعض الوكالات الإعلامية، بالإضافة إلى الإرهاق من الأزمات المستمرة أو الممتدة، أدّى إلى عوائق كبيرة أمام المنظمات الإنسانية لوضع قضايا على جدول الأعمال. يُعد COVID-19مثالاً على

> «لا يبدو أن وسائل الإعلام تهتمّ بالتنمية والعمل الإنساني - إلا عندما تكون هناك فضيحة من نوع ما».
> **(منظمة غير حكومية دولية، السودان**

كيف تصبح بعض القضايا أقل إثارة للاهتمام بالنسبة لوسائل الإعلام حيث إن الاحتياجات المتنافسة أو تفشي الأمراض الجديدة أو الأحداث المحلّية تأخذ أهمية أكبر في حياة الناس (ومع ذلك قد تظل مهمّة بالنسبة لاستجابة الصحة العامة).

> «... جوانب مثل انتهاكات القانون الدولي الإنساني، التي تحدث الآن في إطار اتفاقيات السلام، لم يتمّ تناولها من قِبَل وسائل الإعلام التي كانت مهتّمة جدّاً بالموضوع عندما كانت عملية التنفيذ قد بدأت للتو. ولكن في الوقت الحاضر وعلى الرغم من أنها جزء كبير من أجندة أعمال العاملين في المجال الانساني، فقد انتقلوا إلى قضايا أحدث وأكثر عصرية .**(وكالة الأمم المتحدة، كولومبيا)**

شارك بعض الأشخاص الذين تمّت مقابلتهم في كولومبيا كيف أنه نظراً للخوف من سوء الاقتباس أو تغطية القضايا بشكلٍ مثير، غالباً ما تقوم المنظمات الإنسانية والصحّية بتحديد علاقاتها الإعلامية كعلاقات عامة، مما يتيح مساحة صغيرة للصحافيين للقيام «بعملهم «. فهي تعبّر عن مخاطر وجود قضايا مُصاغة لأجندات سياسية أو شخصية، مما قد يؤدي إلى وصم بعض السكان أو تقديم صورة متحيّزة للنزاعات المعقّدة، فضلاً عن الدور المناسب (وسمعة) المنظمة. ولأنهم معنيّون بعدم حيادية الصحافيين، فإنهم يفضّلون أحيانًا التزام الصمت.

> «{هناك تحدٍ في} وكالات الأمم المتحدة ، كما هو الحال في المنظمات غير الحكومية التي تعمل بشكل مختلف. نحن ممنوعون من إعطاء المعلومات. أن تدلي ببيان، إلا أذا كنتَ متحدثًا رسميّاً، هو أمرٌ صعب. يبحث الصحافيون في المنطقة عن أخطر المعلومات التي يمكنهم الحصول عليها ... وهذا يجعل التحدُّث إلى وكالات متعدّدة الأطراف في بعض الأحيان أقل جاذبية[...]. لقد حدث هذا معي عدة مرات مع أنواع متعدّدة من الصحافيين، حيث تقولون شيئًا وفي اليوم التالي يخرجون ويقولون شيئاً آخر «.
> **(وكالة الأمم المتحدة، كولومبيا)**

لكن على الرغم من هذه المخاوف، رأى العديد من المجيبين القيمة العالية للاتصال بالصحافيين المحليين. يمكن أن تكون هذه أيضاً مصادر موثوقة لرؤى المجتمع وتزويد المنظمات

...

4. الموجودات

«إن الصحافيين في المنطقة هم جزء من بيئتهم وبالتالي يعكسون نفس مخاوف مجتمعاتهم. أحيانًا ما يكون الصحافيون أيضاً قادةً اجتماعيين ... يوجّهون الإدانات [...] فهم مصدر للمعلومات الموثوقة حول ما يتمّ الحديث عنه في مجتمعاتهم. طريقتهم في كتابة الأخبار مختلفة تماماً عن غرفة التحرير. إنهم أصدقاء مع الجميع وهم جزء من الأحزاب ومنغمسون في التكوين الاجتماعي الإقليمي». **(وكالة الأمم المتحدة، كولومبيا)**

بالإرشادات حول أفضل طريقة للتواصل مع مجموعات معيّنة وكيفية التنقل في العلاقات والديناميكيات التي قد يفشل الغرباء في رؤيتها.

أقرّ بعض الذين تمّت مقابلتهم في البرازيل كيف أن إمكانية التحكُّم بالرسائل من خلال الاتصالات المؤسساتيّة لها بالفعل تأثير على العلاقات مع الصحافيين والفرص المحتملة لبناء علاقات موثوقة. وفي نهاية المطاف، يؤثّر هذا على تغطية المواضيع الجادّة التي تحتاج إلى اهتمامٍ أوسع بين السكان. غالبًا ما تؤدي الديناميكيات المذكورة أعلاه إلى قيام المتّصلين من المنظمات الصحية والإنسانية بالوصول إلى

« لا يوجد الكثير من ذكر المزيد من القضايا السياسية من جانبنا ، والتواصل هو أكثر مؤسسيّاً؛ ودخول هذه المنطقة بالصحافة يمكن أن يكون أكثر صعوبة. [...] ديناميكية [وكالة الأمم المتّحدة] على الأرض تركّز أكثر على الظهور وليس على المناصرة. هذا يؤدي إلى علاقة أكثر سطحية مع وسائل الإعلام». **(وكالة الأمم المتحدة، البرازيل)**

وسائل الإعلام لأغراض برامجية (والتمويل المطلوب) بدلاً من المشاركة الهادفة مع وسائل الإعلام في القضايا التي تمس ديناميكيات معقّدة.

في كثير من الأحيان، يقترن هذا التواصل من أجل الظهور بجهود لزيادة الوعي باحتياجات السكان وما تفعله المنظمة

« يُعَد تحسين رؤية المشاريع المختلفة التي يتمّ تنفيذها من قِبَل الجهات الحكومية وغير الحكومية أمراً بالغ الأهمية لأنه يساعد في تأمين الأموال لـ COVID-19 » **(منظمة المجتمع المدني، زمبابوي)**

حيال ذلك. يتمّ تسليط الضوء على هذا بشكلٍ خاصٍ من قِبَل المنظمات المجتمعية أو منظمات المجتمع المدني أو المنظمات غير الحكومية التي تتطلّع إلى التأثير على وسائل الإعلام الأوسع نطاقاً والأجندات السياسية حول احتياجات

«التواصل هو إحدى استراتيجيات الرؤية والمساءلة لجميع أعمالنا. [...] خارجيًا مدعومًا من قبل وسائل الإعلام التي لا تدعم الرؤية فحسب ، بل تتيح أيضًا لجمهور أوسع معرفة تصرفات المنظمة من خلال المناقشات [...] ، والأفلام الوثائقية حول المشروع ، والشهادات حول تأثيرات المشروع و نقاط القوة والضعف في المنظمة.**(الجهاز المركزي للإحصاء، مالي)**

المجتمعات التي تعمل معها - ومع ذلك، كما نوقش أعلاه، لا تسمح دائماً جهود العلاقات العامة هذه للصحافيين بتفريغ القضايا الأوسع نطاقًا والوفاء بولايتها.

الميزانيات المحدودة الخاصة بأنشطة الاتصال المشاركة، لها تأثير على الاستجابة المناسبة

حدّد المجيبون بعضَ القيود الشائعة داخل المنظمات التي منعتهم من التعامل مع وسائل الإعلام بشكلٍ مناسب. كانت استحالة المنظمات الاجابة في الوقت المناسب لطلبات وسائل الإعلام واحدة من أكثر العقبات شيوعاً. غالباً ما كان هذا مرتبطاً بالقيود من حيث الموارد البشرية المُتاحة للردّ على الاستفسارات - غالباً ما تذكرها المنظمات غير الحكومية الأصغر أو منظمات المجتمع المدني التي لا يمكن أن يكون لديها دائماً موظفون متخصّصون للتركيز بدوام كامل على العلاقات الإعلامية أو أغراض الاتصال.

في حين أظهرت انعكاسات الأشخاص الذين تمّت مقابلتهم في وكالات الأمم المتحدة تحسّناً في مرونة هيكليات المنظمات

«الوقت هو العائق الرئيسي. تعمل وسائل الإعلام بشكلٍ أسرع بكثير من المنظمات كما أنها تنشر الإشاعات». **(منظمة غير حكومية دولية، لبنان)**

« لدينا مجموعة اتصالات جماعية يقودها صحافي [...] ومجموعة من الصحافيين المتطوّعين الذين لديهم خلفية بالتواصل الاجتماعي وخبرة في أجندات كويلومبولا[9] [...]. نجمع المقالات ونناقشها ونرسلها إلى وسائل الإعلام لتوعية هذه المجموعة حتى تتمكّن من النشر وإعطاء رؤية لما نريده حقّاً. هذا لا [يحدث [غالباً] لكن] نحن أنفسنا نواصل الإنتاج« **(منظمة المجتمع المدني، البرازيل)**

9. كويلومبولاس هم من الأفرو-برازيليين المقيمين في مستوطنات كويلومبو في البرازيل. هذه مستوطنات أنشأها السود من أصل أفريقي الذين فروا من مزارع العبيد حتى إلغائها في عام 1888، وأقام فيها أحفادهم. يتم تجربة هوية كويلومبولا في الوقت الحاضر كمجموعة عرقية - عرقية مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بأراضيها وعملية المقاومة التاريخية للقمع الذي عانى منه الأسلاف الأفارقة.

4. الموجودات

« [لدينا] قدرة محدودة كمنظمة صغيرة للوصول إلى المنافذ الإعلامية الكبيرة. عادةً ما تتواصل معنا وسائل الإعلام المحلية الصغيرة والدولية الصغيرة وليس العكس.» **(الجهاز المركزي للإحصاء، لبنان)**

«بهذا المعنى ، [دور] المتحدث الرسمي [المشترك بين الوكالات] هو صغير [...] لذا فإن هذا يحدّ من تفاعلي مع وسائل الإعلام ... الحصول على [ممثل رفيع المستوى للأمم المتحدة] هو أمر مستحيل، يتطلّب التحقّق من صحة الرسائل التي سوف يوجهونها بأنفسهم .»
(مجموعة العمل المشتركة بين الوكالات، كولومبيا)

لمشاركة المعلومات الأساسية في الوقت المناسب قدر الإمكان، ذكر عدد قليل من المجيبين الإجراءاتِ الطويلة التي لا تزال قائمةً لإخراج الرسائل مع التصاريح القيادية المناسبة.

تمّت مشاركة هذه الأفكار حيث سلّطت المنظمات الضوء أيضاً على الخبرة الداخلية المحدّدة حول المشاركة الإعلامية المُتاحة داخل الفِرَق الإنسانية. أصبحت الفجوة بين العمل الإعلامي والخبرة الصحّية والإنسانية تحدّياً للموظفين عديمي الخبرة الذين ليس لديهم الوقت ولا التدريب للتعامل مع وسائل الإعلام. في كثير من الأحيان، تُفوّت البرامج فرصةَ التعامل مع الصحافيين لأن معلوماتهم غير ملائمة أو مغلّفة بشكل سيئ أو لا تلبّي احتياجات الصحافيين.

«مشاركة وسائل الإعلام هي مهارة. من المهم التواصل مع الصحافيين حتى يفهموا منظمتك وكيف تعمل. سيقلّل ذلك من التحديات التي تواجهها في التعامل مع الصحافيين.» **(منظمة غير حكومية دولية، زمبابوي)**

«[سيكون من الجيّد] الحصول على تدريب بين المؤسسات الإنسانية والإعلامية حول ما نتوقّعه من بعضنا البعض.»
(منظمة غير حكومية دولية، جنوب السودان)

يشارك العديد من المنظمات الحاجة للاستفادة من القدرات الداخلية في هذا الاتجاه وذلك من خلال التدريب على المشاركة الإعلامية أو المساحات حيث يمكن للمنظمات الإنسانية ووسائل الإعلام التعلّم من بعضها البعض. كما هو مذكور في الأقسام أعلاه، لن تساهم هذه المساحات بفهم بعضنا البعض بشكلٍ أفضل فحسب، بل ستساعد أيضاً للمشاركة في تحديث المعلومات مع الصحافيين وبناء المهارات بين وسائل الإعلام حول القضايا التقنية المعقّدة قبل وقت طويل من وقوع الطوارئ المُحتمَلة - وبالتالي المساهمة في تعزيز قدرة التأهُّب. إن بناء هذه العلاقات بطريقة مستدامة قبل الأزمات سيؤدي في النهاية إلى إزالة الحاجة للاستجابة لمئات الطلبات للحصول على معلومات أساسية تقنية في بداية حالة الطوارئ.

كما تمّ التعبير عن الموارد المالية المحدودة المخصّصة لجهود الاتصال من حيث الميزانيات المقيّدة لدعم الأحداث المتعلّقة بوسائل الإعلام وقدرة الفِرَق على التعامل مع وسائل الإعلام بشكلٍ روتيني أو القيام بذلك باللغة المحكيّة (انظر القسم التالي لمزيد من الأفكار). كما ذكرنا سابقاً، غالباً ما تركّز أنشطة الاتصال في المنظمات الصحية والإنسانية على رؤية البرنامج/المانح أو جهود تعبئة الموارد كنشاط جانبي لما يُعتبر خدمات إنسانية « أساسية ‘‘ أو تدخّلات الصحة العامة، متجاهلةً القيمة التي يمكن أن تساهم بها وسائل الإعلام على نطاق أوسع. ينعكس التواصل بشأن المخاطر وتغيير السلوك الاجتماعي ومشاركة المجتمع وجهود المساءلة أحياناً في اتصالات مديرٍ يتحمّل العلاقات الإعلامية بدلاً من موظّفي البرنامج الذين قد يفكرون في العمل مع وسائل الإعلام لربط التفاعل الإعلامي بالاحتياجات البرامجية.

تمّ تسليط الضوء على هذا الجانب بشكلٍ رئيسي من قِبَل المنظمات غير الحكومية الصغيرة والمحلّية التي ترغب بالتواصل مع وسائل الإعلام، ولكن لا يمكنها دائماً تخصيص موارد البرنامج لهذا الغرض، بسبب هذه القيود. قالت العديد من المنظمات إنها عادةً ما تتواصل فقط مع وسائل الإعلام عندما تقترب هذه الأخيرة منها أو في لحظات محدّدة مثل إطلاق المشروع وأحداث الإغلاق، بدلاً من المشاركة بانتظام والتأثير على جدول الأعمال بشأن ما هو مهم للمجتمعات. إضافةً إلى ذلك، سلّط المجيبون في معظم البلدان (جميعها

باستثناء لبنان والبرازيل) الضوءَ على الصحافيين الذين يواجهون تحدّيات في تغطية القضايا دون دعم مالي، مثل الرواتب أو الوجبات أو النقل أو حتى تكاليف البث. واعترف المجيبون بالتحديات التي تواجه وسائل الإعلام من أجل البقاء، واعترف البعض وخاصة المنظمات الكبيرة ووكالات الأمم المتحدة بدعم التعاون المدفوع الأجر. هذا ما يؤدي في النهاية إلى التخلي غير الصحي عن الرقابة التحريرية، بالنظر إلى أن المنظمات يمكن أن يكون لها حق النقض على المحتويات المُعدَّة (انظر المزيد حول هذا في الفصل التالي).

> بعد جهود الموظفين في التواصل مع المجتمعات، أصبحت وسائل الإعلام هي أول من يدعم جهودنا في التواصل. ومع ذلك، فإن تدخلاتهم غالباً ما تقتصر على الخدمات المطلوبة والمدفوعة »
> **(مكتب الإحصاء المركزي، مالي)**

> «كل شيء يحدث ولكن مع دفع تكاليف وبدون نقود، لا يمكن لأي وسيلة اعلام توفير مساحة خالية على الإطلاق. لديك ميزانيتك ورسالتك؛ فهي توفّر لكَ مساحة.» **(منظمة المجتمع المدني، جمهورية الكونغو الديمقراطية)**

ضائعة في الترجمة: لا يتمّ دائماً مراعاة اللغات المحلّية ولغات الأقليّات عند التعامل مع الصحافيين

تُعَدّ مسألة اللغة قيداً آخر تشترك فيه المنظمات الصحّية والإنسانية كعائقٍ محتملٍ للمشاركة الفعّالة مع وسائل الإعلام. أقرّ بعض مَنْ تمّت مقابلتهم بأنهم ما زالوا يعملون ويفكّرون من خلال لهجاتهم المحلّية، ممّا يجعل من الصعب ترجمة المفاهيم والأولويات الإنسانية إلى شيءٍ منطقي لوسائل الإعلام (وفي النهاية جمهورهم) باللغات التي يتحدّث بها الصحافيون.

إن تمكين الموظفين الذين يتحدّثون اللغات المحلّية الوطنيّة ولغات الأقليات لتلقّي التدريب والدعم للتفاعل مع وسائل الإعلام والشعور بالراحة عند تفسير هذه المفاهيم في الوقت الفعلي، هو أمر مهم. وكذلك الحاجة إلى الرد على الأسئلة بطريقة منطقية للصحافيين والمجتمعات المحلية. هذا أمر بالغ الأهمية ليس فقط لضمان استخدام اللغة المناسبة، ولكن أيضاً لشرح المفاهيم ضمن النطاق المحلّي والواقع (بدلاً من التفسير النظري للمقر الرئيسي). ومع ذلك، لا يبدو أن هذا هو المعيار في ممارسات وعمليات هذه المنظمات وقليل من الموظفين حصلوا على إذنٍ للتعامل مع وسائل الإعلام. في العديد من الأمثلة، سمعنا أنه تمّ أحياناً إعطاء الأولوية للموظفين الوافدين في المناصب القيادية لهذه التفاعلات، مما قد يجعل من الصعب استمرار العلاقة والالتزامات في هذا النطاق.

أعربت المنظمات المحلّية الصغيرة عن القيود المالية التي تمنع ترجمة المواد وتكييفها إلى لغات الأقليات باعتبارها العائق الرئيسي الذي حدّ من خيارات مشاركة وسائل الإعلام المُستهدَفة. غالباً ما تعتمد المنظمات الأكبر حجماً على ترجمات المعلومات التقنية من مكاتب المقر الرئيسي الإقليمية أو العالمية المُعبأة لأغراض الاتصال والمشاركة الإعلامية. ومع ذلك، لا تضمّ الفِرَق المحلّية دائماً أعضاء من المجتمعات المُستهدَفة للمشاركة في التصميم أو مراجعة المحتوى الخاص بها أو في أدوار العلاقات الإعلامية. هذا يحدّ من خيارات التكيُّف لجهة النطاق.

كما أوضحت بعض المنظمات غير الحكومية الدولية في البرازيل والسودان، بأن مجرّد ترجمة المعلومات الإنسانية إلى اللغات المحلّية لاستخدامها من قِبَل وسائل الإعلام ليس دائماً حلاً بسيطاً، حيث قد لا تحتوي بعض المفاهيم على مفردات لغوية محلية. هذا ما يؤدّي لوجود حاجز آخر أمام المشاركة، أو لتحميل وسائل الإعلام المسؤولية لتكييف المواد ولسوء تفسير المعلومات بسبب الطبيعة الاصطلاحية للمصطلحات الإنسانية.

تقليص وسائل الإعلام المحلية للاستجابة لاحتياجات المجتمع لجهة

> « نحن نستخدم المحتوى الدولي بشكلٍ أساسي ، مع ترجماتٍ وتعديلاتٍ للمواد التي تصل من [مقر المنظمات الدولية غير الحكومية الرئيسي [...] ومن ثم فإن التحدي [الذي تمّ تحديده] هو الحاجة إلى تكييف اللغة والشكل والسرد (مثل المقابلات مع المهاجرين ، وما إلى ذلك) »
> **(منظمة دولية غير حكومية، البرازيل)**

> « أعتقد ... أن اللغة تُشكّل حاجزاً كبيراً - الأشخاص الذين يكتبون الرسالة باللغة الإنجليزية هم من القطاع الإنساني ، ووسائل الإعلام تفكّر باللغة العربية. عندما تجمع [هؤلاء] الأشخاص معاً، فلن يتمكنوا من التواصل بشكل فعّال - هناك فجوة في الاتصال حتى عندما تكون هناك ترجمة »
> **(منظمة دولية غير حكومية، السودان)**

المعلومات

اتّفق العديد من المستجيبين على أنه كان لوسائل الإعلام دورٌ مهمٌ في نطاق COVID-19 لتوفير معلومات منتظمة ومحدثة حول العلم نتيجة الفيروس، والتدابير الوقائية، وتأثيره على السكان. ومع ذلك، أبرزت المنظمات في البرازيل وكولومبيا ومالي وجنوب السودان، كيف أن وسائل الإعلام، على غرار الجهات العاملة في المجال الصحّيوالإنساني، لم تكن دائماً قادرة على إنتاج معلومات محلية واستجابت لخصوصيات المجتمعات ومطالبها واحتياجاتها.

تواجه وسائل الإعلام الوطنية أحياناً مشكلة في وضع المحتوى في نطاقه بسبب عدم التواجد في مناطق معيّنة، أو الحاجة إلى الاستجابة لاحتياجات قاعدة جماهيرية عريضة. وبالعكس، قد تكون وسائل الإعلام المحلّية التي تغطي المناطق الوطنية الفرعيّة أو مدناً معيّنةً أو مناطق ريفية أكثر حضوراً شخصيّاً ومستعدة لتقديم معلومات ذات صلة لجمهورها المباشر. على سبيل المثال، لديهم قدرة أكبر على التحدث عن الأحداث التي تؤثّر على الحياة اليومية في منطقتهم المحدّدة وتوفير المراجع المحلّية وإنتاج المعلومات باللغات المحلية و/أو لغات الأقليات. ومع ذلك، تواجه هذه الوسائل الإعلامية الأصغر سلسلة أخرى من التحدّيات التي تجعل من الصعب تقديم محتوىً وثيق الصلة بالمجتمعات أو مفيد دائماً لها.

على سبيل المثال، في كولومبيا، تواجه وسائل الإعلام المحلية قيوداً مالية أكبر من وسائل الإعلام الوطنية وتعتمد بشكل كبير على الدعم العام/الحكومي. يواجه موظفوهم مخاطر شخصّية أكبر عند العمل في بيئات غير آمنة ويتقاضون أجوراً أقل ويواجهون صعوبات أكبر في التكيُّف مع الصحافة الرقمية بسبب تحدّيات الاتصال ونقص البنية التحتية العامة المناسبة. تُعتبر إمكانية الوصول إلى المجتمعات المنعزلة - العديد منها من السكان الأصليين ويتحدثون لغات مختلفة - أو المجتمعات المتضرّرة من العنف الحاد، عوائق كبيرة أخرى تجعل من الصعب على الصحافيين تحديد القصص وتقديم المعلومات المفيدة.

وبالمثل، يميل العاملون في المجال الإنساني (خاصةً الفِرَق التي تقود العلاقات الإعلامية) إلى أن يكونوا أقل تواجداً في المناطق الريفية أو لديهم موارد أقل إتاحة، مما يجعل من الصعب على الصحافيين الحصول على المعلومات اللازمة حول الاحتياجات الإنسانية أو الديناميكية التي تؤثّر على حياة الناس.
يمكن أن تؤدّي هذه التحدّيات غالباً إلى عدم الإبلاغ عن الأحداث المحلية، أو وصول المجتمعات/الجماهير فقط

4. الموجودات

إلى المعلومات المجزّأة أو الوصول إلى القصص التي تُعمِّم التجربة ولا تتحدّث عن الاحتياجات للمعلومات المحلّية الخاصة بهم. في بعض الحالات، عندما يصلون إلى المعلومات، لا يكون الوقت مناسباً دائماً أو يتمّ تجاهل التحديات التي تواجهها المجتمعات، مما يترك مساحة لظهور المعلومات المُضلِّلة.

في المنطقة الشمالية من البرازيل، المنطقة التي تضمّ أكبر صحاري [10] الأخبار في البلاد، تهدّد هذه القيود بقاء وسائل الإعلام الشعبية. عادةً ما تتركّز وسائل الإعلام الصغيرة في عواصم الولايات، وغالباً ما تنتج أخباراً عن النطاق الحضري وبالتالي تترك مساحةً صغيرةً للمعلومات التي تتّصل بالأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية أو المجتمعات المعزولة مثل مجموعات السكان الأصليين أو مجموعات كويلومبولا. غالباً ما تَنتُج هذه الفجوات من إنتاج الأخبار التي تتجاهل الخصائص المحلّية المفرطة التي تجعل المعلومات وثيقة الصلة وقابلة للتنفيذ على المستوى المحلي. تبرز المنظمات الصحّية والإنسانية وكذلك منظمات المجتمع المدني، كيف يمكن أن تؤدي هذه المقاربات والقيود إلى تغطية إعلامية لا تتكيّف مع لغات الأقليات أو غالباً ما تكون عمياء عن ثقافتهم ووجهات نظرهم عن العالم، وبالتالي تقليل التأثير الإيجابي الذي يمكن أن تحدثه المنتجات الإعلامية على النظام البيئي للمعلومات لهذه المجموعات.

كما تمّ تحديده خلال المقابلات، أكّد المجيبون على أن جهود الخلق المشترك بين المجتمعات ووسائل الإعلام والعاملين في المجال الإنساني هي نادرة. يتمّ جمع تعليقات المجتمع من قِبَل العديد من المنظمات كتمرين للمساءلة المعزّزة لتكييف البرمجة مع احتياجات المجتمع (بما في ذلك جهود مشاركة المجتمع). ومع ذلك، فإن هذه البيانات لا تفيد دائماً العلاقات

«هناك فجوات في نقل المعلومات في المناطق الريفية حيث يكون الوصول إلى وسائل الإعلام محدودًا للغاية ، فقط للراديو ومعقّد للغاية في بعض الأحيان.» **(وكالة الأمم المتحدة المتخصصة في الصحة، مالي)**

«لقد لعبت وسائل الإعلام دوراً صحيحاً وملتزماً في نقل المعلومات، لكنها فعلت ذلك في حدود ما اعتادت عليه. لم تسعَ إلى تكييف اللغات مع الذين لم يتمّ الوصول إليهم.» **(CSO، البرازيل)**

الإعلامية والمعلومات المقدّمة للصحافيين بطريقة منهجية. عند الانتهاء، غالباً ما تتمّ مشاركة النتائج كجزءٍ من «رُزَم الاعلام» التي قد تتضمّن دراسات أو تقييمات للاحتياجات أو أية معلومات إضافية أخرى عن البرنامج لإعلام الصحافيين»عن» المجتمع، بدلاً من إعلامهم عن المكان الذي قد توجد فيه فجوات في المعلومات يمكن لوسائل الإعلام العمل على معالجتها. ومن ثمّ تُسلّط هذه النتائج الضوء على الطريقة التقليدية التي يستمرّ من خلالها تصوُّر العلاقات الإعلامية، كشيءٍ مُنفصلٍ عن العلاقات مع المجتمعات. حتى عندما يتمّ جمع الاصغاء المجتمعي أو ملاحظات المجتمع من قِبَل المنظمات، نادراً ما يتمّ اعتبار النتائج على أنها لتوجيه ما يجب مناقشته مع الصحافيين.
في بعض البلدان، مثل مالي وجنوب السودان، حيث تلعب الإذاعة المحلية دوراً مهماً في تعبير المجتمعات وحواراتها، كانت كل من وكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير

«عادةً ما يتمّ جمع البيانات والتعليقات في خط إدارة البيانات في المنظمة من أجل التخطيط والتنفيذ المستقبلي الأفضل. ومع ذلك، فقد تمّت مسبقاً مشاركة بعض المواقف الصعبة للأشخاص على محطات التلفزيون ومنصات التواصل الاجتماعي سابقًا «. **(منظمة المجتمع المدني، العراق)**

« من المهم أن يشارك المجتمع بشكلٍ متزايدٍ في عمليات الاتصال والإعلام حول الموضوعات المخطّط لها. يجب أن يكون الصحافيون والمراسلون أفراداً من المجتمع نفسه - الأمر الذي قد يشمل عمليات إشراك المجتمع والتدريب. بهذه الطريقة، سيكون من الأسهل توخي الحذر بشأن تعزيز الامور التي لا ينبغي تعزيزها على مستوى المعلومات المضللة «. **(وكالة الأمم المتحدة، البرازيل)**

الحكومية ناشطة في مشاركة نتائج تعليقات المجتمع مباشرةً مع وسائل الإعلام المحلية، حتى تتمكّن من تشكيلٍ أفضلٍ لبرامجها الحيّة أو للبودكاست أو للبث عبر الإنترنت. تُستمَدّ هذه العلاقة من الدروس المُكتسَبة على مدى عقود من التعاون الضروري بين المستجيبين من المجال الإنساني والشبكات الإذاعية المحلية وسط الأزمات المعقّدة التي تتطلّب جهودَ مشاركة مجتمعية معزّزة.

«نعم [نحن نجمع بيانات تعليقات المجتمع ونشاركها مع وسائل الإعلام] ، يجب أن نضع في إعتبارنا أن المجتمعات تؤمن بوسائل الإعلام المحلية ، وبالتالي فإن جمهور وسائل الإعلام هم سكان الريف (...) بالضرورة أن يكون هناك رابط.» **(الجهاز المركزي للإحصاء، مالي)**

10. صحراء الأخبار هو مجتمع ، سواء ريفي أو حضري ، مع وصول محدود إلى المصداقية وأخبار ومعلومات شاملة

«نحدّد الثغرات من التعليقات التي نحصل عليها من المجتمع ونوفّر المعلومات التي سيتمّ نشرها بواسطة وسائل الإعلام ونطلب منها أيضًا إخبارنا بما لم يتمّ معالجته ، لكي نعمل معاً على تطوير هذه البرامج.»
(وكالة الأمم المتحدة المتخصّصة في الصحة، جنوب السودان)

ومع ذلك، في نطاقات أخرى مثل لبنان، كانت هذه الصلة بين الرؤى المجتمعية والعمل الإعلامي في الاستجابة للطوارئ الصحّية تتمّ بشكلٍ أساسي من خلال الجهود المشتركة مع مجموعة RCCE الوطنية أو الحملات التي تقودها منظمة الصحة العالمية/اليونيسف. ساعد هذا العمل المُنسَّق في تحديد الفراغات المعلوماتية حول بعض القضايا المُلحّة وتحديد اتجاهات الشائعات بشكلٍ جماعي. ومع ذلك، مع عمل هذه المجموعات على المستوى الوطني واستخدام البيانات على مستوى الدولة، تمّ إغفال الخصائص المحلّية لبيانات المجتمع.

القيود في تغطية المجتمعات الضعيفة: المخاطر، الوصول والأجندات السياسية

سلّطت المنظمات الصحّية والإنسانية العاملة مع الفئات الضعيفة و/أو المُهمّشة الضوءَ على التحدّيات التي تواجهها لضمان انعكاس القضايا التي تُؤثّر على هذه المجتمعات في التغطية الإعلامية - سواء على المستوى الوطني أو المحلي. على الرغم من أن المنظمات عبَّرت عن أسباب مختلفة لأهمية ذلك، إلّا أن معظمها رأى فرصةً لخلق فهم عام بين الجمهور حول القضايا التي يواجهها هؤلاء السكان والدور الذي كانوا يلعبونه في سد الفجوات. تمّ تحديد ذلك في كثير من الأحيان بين المنظمات الدولية والوطنية الأكبر. غالباً ما رأت منظمات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية الأصغر، التي عملت بالقرب من المجتمعات، قيمة الإعلام في خدمة احتياجات المعلومات للمجتمعات بشكلٍ مباشر. أبرز الأشخاص الذين تمّت مقابلتهم كيف أن القيود المالية التي تعاني منها وسائل الإعلام تؤدي إلى عدم تغطية الصحافيين دائماً للقضايا المحلية أو تلك الخاصة بالفئات الضعيفة/المهمّشة لأنها قد لا تكون مفيدة أو جاذبة للجمهور مثل القضايا الأخرى ذات الأهمية الوطنية. وكما ذُكر أعلاه، تلاحظ عدّة منظمات أن القضايا التي تؤثّر على هذه المجتمعات يتمّ تناولها فقط عندما يكون هناك حَدَثٌ غير عادي أو عندما يكون هناك اهتمامٌ عامٌّ بارز. ومع ذلك، يبدو أنه يتمّ تجاهل التغطية اليومية للأحداث التي تؤثر على حياتهم.
على سبيل المثال، سلّط المجيبون في كولومبيا الضوءَ على كيفية حصول الصحافيين المستقلين على رواتبهم من قِبَل

«أعتقد أن ذلك يعتمد على مستوى وسائل الإعلام ... في العام الماضي أجرينا ندوةً عبر الإنترنت (...) وكان أحد الضيوف محررَ صفحة الصحة في [وسيلة إعلام وطنية] ... قال: أن تكون وسيلة الاعلام كبيرةً، يجعل من الصعب عليها أن تكون على اتصالٍ وثيقٍ بالمجتمعات ، لأن أهم شيء بالنسبة لوسائل الإعلام هو فهم ما يحدث في المجتمعات ... وسائل الإعلام الكبيرة تعرف المدن ولكن ليس عمق كل منطقة «. **(الجهاز المركزي للإحصاء، كولومبيا)**

وسائل الإعلام الوطنية لتغطية قصصٍ ذات أهمية وطنية، بدلاً من القضايا الصغيرة أو الأحداث المحلّية التي تؤثّر على مجتمعات الأقليات.

كما أعربت بعض المنظمات عن رؤيتها للمخاطر المُحتملة من خلال تعرُّض المجتمعات الضعيفة للصحافيين والمقابلات، وهذا تصادَمَ مع مهمتهم في حماية هذه المجتمعات. وهذا يحدّ من جودة ونطاق التعامل مع وسائل الإعلام بشأن القضايا التي تؤثّر على الأقليات والمجتمعات الضعيفة. كما شارك الذين تمّت مقابلتهم، بأنّ الصحافيين يطلبون أحياناً معلومات حول مواضيع حسّاسة أو بيانات فردية لا تستطيع المنظمات تقديمها، مما قد يؤدي إلى تقليل اهتمامهم بتغطية هذه الأنواع من القصص.

مع وجود مبدأ الحماية في صميم أيّة عملية إنسانية، تكافح المنظمات لتزويد الصحافيين بما يحتاجون إليه للقيام بدورهم في العمل. يمكن لأي تسريبٍ في المعلومات الحسّاسة، بما في ذلك البيانات الشخصية أو موقع تواجُد أفراد المجتمع، أن يُعرّض الأشخاص لخطرٍ جسيمٍ يتمثّل باستهدافهم أو ابتزازهم من قِبَل أطراف النزاع أو الأفراد. يمكن لتقنية المقابلة الضعيفة أن تصيب المشاركين بصدمةٍ أكبر ويمكن أن تعمل التقارير غير الدقيقة على تآكل ثقة المجتمعات بالذين يقدّمون المساعدات.
أشار بعض الأشخاص العاملين في المجال الانساني والذين تمّت مقابلتهم إلى الأوقات التي فُسّرت فيها تغطية القضايا التي تؤثّر على المجتمعات الضعيفة على أنها غير حساسة أو مثيرة أو تديم الصور النمطية أو في بعض الأحيان مُتحيّزة سياسياً. رداً على ذلك، يحاولون السيطرة على السرد من خلال مقارباتٍ مؤسّساتية محسوبة في تواصلهم مع وسائل

...

«ربما يمكن أن يؤدي الاهتمام الإعلامي الأكبر بالمواضيع الأكثر حساسية مثل صحة السكان الأصليين، أو صحة المهاجرين ، أو الإتجار بالبشر ، إلى ترويج نوعٍ مختلفٍ من المعلومات التي يتمّ مشاركتها ، ولكن [وكالتنا] لن تتحدّث بشكلٍ منفتحٍ في أي موضوعٍ يتعلّق بهذه المشاكل.» **(وكالة الأمم المتحدة، البرازيل)**

الإعلام، فهم يقدّمون تفاعلاتٍ محدودةٍ مع المجتمعات، أو يشاركون الرسائل المحدّدة مسبقاً مع الصحافيين. في بعض الحالات، تمّ تقليص الانفتاح لإجراء مقابلات متعمّقة مع موظفي المنظمة.

كما يوضح الاستشهاد المشار اليه أعلاه، فإن التحدُّث علناً عن بعض السكان واحتياجاتهم يمكن أن يكون مسألةً حساسةً للوكالات الإنسانية والصحية بسبب التوترات السياسية والاجتماعية. قد تختار المنظمات الصحية والإنسانية التزام الصمت بشكلٍ علني بشأن الموضوعات الحسّاسة ودعوة الحكومة والمجيبين الآخرين على انفراد للحفاظ على علاقات العمل مع الحكومات أو لتجنُّب الصور السلبية للمجتمعات الضعيفة التي يمكن أن تساهم في تأجيج التوترات.

ومع ذلك، يمكن أن يكون لهذا أيضاً عواقب مباشرة على قدرة وسائل الإعلام في وضع هذه القضايا في صلب جدول الأعمال وخلق وعي عام عن احتياجات هذه المجتمعات والفجوات في الاجابة. على سبيل المثال، وسط جائحة COVID-19، كانت الأرقام الحكومية الرسمية لمعدل أمراض COVID-19 والوفيات في كويلومبولا ومجتمعات السكان الأصليين في البرازيل محدودة أو غير موجودة في بعض الحالات. كان لهذا تدفُّق في الانطباعات على المجتمعات المحلية نفسها والوعي الوطني حول تأثير الجائحة على هذه الفئات الضعيفة. على سبيل المثال، تجاهلت وسائل الإعلام الرئيسية عموماً آثار حالة الطوارئ الصحّية على هذه المجتمعات، في حين أن وسائل الإعلام المحلّية والأصلية لم تكن قادرة على شرح تأثير الجائحة في هذه المجتمعات بشكلٍ كاملٍ ومكافحة الشائعات والمفاهيم الخاطئة حول خطورة الجائحة. كما تمّ منع كويلومبولا والسكان الأصليين من الوصول إلى المعلومات المفيدة التي يمكن أن تساعدهم على فهم سيناريو الجائحة وكيفية تأثيرها عليهم - وفي نهاية المطاف الدعوة إلى التكيُّف في الاستجابة الصحية لاحتياجاتهم الخاصة.

«نحن نعمل مع فريق الاتصال الخاص بنا، بالشراكة مع وسائل الإعلام البديلة. بشكلٍ عام، لا تعترف وسائل الإعلام الرئيسية بأهمّية العمل الذي تقوم به منظماتنا الاجتماعية. من الأسهل بكثير [لها] إظهار الدماء على الشاشة بدلاً من كشف أعمالٍ يمكن على الأقل أن تُخفِّف من معاناة الناس.» **(منظمة المجتمع المدني، البرازيل)**

أخيراً، كانت صعوبة الوصول إلى مناطق جغرافية معيّنة حاجزاً حاداً تمّ تحديده خلال الجائحة لضمان تغطيةٍ للمجموعات أو لبعضها. في كثير من الأحيان، أدّى الافتقار للوصول المناسب إلى الكهرباء، وضعف البنية التحتية للاتصالات، وملكية الأجهزة الرقمية أو اتصالات الإنترنت غير الموثوق بها، إلى إعاقة وصول الصحافيين إلى هذه المجتمعات - مما ساهم في تمثيلٍ ناقصٍ لتأثيرات الجائحة على هذه المجتمعات في كتابات وسائل الإعلام الوطنية. وفي العديد من المناطق، كانت المخاوف الأمنية عاملاً آخر حدَّ من وصول الصحافيين إلى المجتمعات.

«في غضون عامين للجائحة ، على مدار خمسة أشهر ، ربما كانت هناك بعض المقالات القصيرة. لكن لم يذهب أحد إلى القرى لكتابة القصص (لأنهم لم يتمكّنوا من ذلك).» **(منظمة المجتمع المدني، البرازيل)**

4.2 ماذا تقول وسائل الإعلام عن علاقتها بالمنظمات الصحية والإنسانية؟

يتمّ تدريب الصحافيين على فكرة الانتقاد. وعلى الرغم من ذلك، فإن وسائل الإعلام التي تمّت مقابلتها كجزءٍ من هذه الدراسة، قد سلّطت الضوء على العديد من الجوانب الإيجابية لعلاقتها مع المنظمات الصحية والإنسانية، إلا أن المشاركين يميلون – غالباً - للتركيز على التحدّيات، والدعوة إلى حلولٍ من شأنها أن تكون مفيدةً لتعزيز التعاون في المستقبل واستمرار التواصل.

الثقة

من أكثر الاهتمامات الشائعة التي أعرب عنها ممثلو وسائل الإعلام هو عدم وجود علاقة ثقة بين الصحافيين وممثلي المنظمات الإنسانية. أشار العديد من المجيبين من وسائل الإعلام إلى وجود علاقات موثوقة ومتّسقة وشفافة وإيجابية ومحترمة - هي حجر الزاوية للثقة - مع العاملين في المجال الصحي والإنساني باعتبارها مهمّة لعملهم، لكنهم وجدوا صعوبة في تطوير تلك العلاقات. في العديد من المقاطع الموصوفة في هذا التقرير، ظهرت العلاقة بين الصحافيين والجهات العاملة في المجال الصحّي والإنساني من الجذور الاستعمارية للصحة العالمية، واستمرّت المُخلّفات الهرمية لتلك الحقبة ونطاق الشك، مما منع المجموعتين من التواصل مع بعضهما البعض من دون العبء الثقيل لهذا التاريخ. إن حركة إنهاء الاستعمار في مجال الصحة العالمية هي أيضاً عملية بناء الثقة، ولكن من الأهمية بمكان الاعتراف بأنها ليست عملية سهلة لأي من الطرفين، نظراً للديناميكيات التي ورثتها قطاعاتهما.

أفاد مشاركون إعلاميون بأن انعدام الثقة بين العاملين في مجال الإعلام والجهات العاملة في المجال الصحي والإنساني يُشكّل تحدياً لعلاقات العمل اليومية بينهم. لاحظ المشاركون بأن الجهات العاملة في المجال الصحي والإنساني تُشكّك بنوايا الصحافيين وقدراتهم، أو بالأحرى هي ليست مرتاحة لتوكيل الصحافيين في تقديم التقارير بشكلٍ مستقل، مما قد يُقوّض الثقة والاحترام الضروريين لتعاونٍ صحي، مستمر وشفّاف.

اشتكى الصحافيون من أن العاملين في المجال الصحي والإنساني لا يثقون بوسائل الإعلام للحصول على القصة "بشكل صحيح» لذلك لا يجيبون على أسئلةٍ محدّدة ويحدّون من الوصول إلى المصادر المُتخصّصة. وبدلاً من ذلك ينقلون رسائل مصمّمة بعنايةٍ حول أنشطتهم.

وبأقصى الحدود، يقول الصحافيون إن العاملين في المجال الإنساني غالباً ما يريدون حقوق المراجعة المسبقة لعمل الصحافيين، الأمر الذي « يؤثّر على قدرتنا في تقديم الأخبار الساخنة «ويؤثّر على نزاهة التحرير. كان هناك مستوى

> « المشكلة هي أن العاملين في المجال الإنساني يريدون من الصحافيين أن يتبنّوا رسائلهم ، الأمر الذي لا يهدّد تجرّدهم فحسب ، بل يهدّد أيضاً قدرتهم على» سرد القصة».
> **(صحافي، السودان)**

ملحوظ من الإحباط من إملاء العاملين في المجال الإنساني لكيفية تغطية وسائل الإعلام لمشاريعهم أو الأزمات الإنسانية. شعر المجيبون أن هذه الإستراتيجية تُقيّد قدرة الصحافيين في الوصول إلى المجتمعات المتأثّرة بالنزاع وتغطيتها، كما تحدّ من قدرتهم على إبراز الظلم والممارسات السيئة والدفاع عن المجتمع.

> «أقول لنفسي إن المنظمة الإنسانية هي حقًا معنيّة عن قرب. لكن اليوم، في أي منظمة غير حكومية، ترى المديرين متخفيين. عندما تراهم، يبدون وكأنهم رجال خارقون لا يمكنك حتى الاقتراب منهم والتحدُّث إليهم ... في مالي، يخشى الناس من التحدُّث. في كل مرةٍ، يخافون من التسلسل الهرمي. يقولون إنه لا يمكنهم الإدلاء بأي شيء إلا بإذنٍ من الرؤساء، فقد يواجهون مشاكل لاحقًا». **(صحفي، مالي)**

أفاد الصحافيون بأن هذه العوامل هي عواملٌ أعاقَتْ عملية بناء الثقة. استشهد البعض أيضاً بالتسلسل الهرمي الملحوظ بين وسائل الإعلام وهذه المنظمات - حيث يُنظَر إلى وسائل الإعلام على أنها في أسفل السلسلة الغذائية.

يدّعي الصحافيون أن الإقصاء ومحاباة الأقارب هما مشكلتان رئيسيتان في القطاعين الصحّي والإنساني. هذا هو

> « إنها الثقة. علينا أن نثق ببعضنا البعض، ويجب على العاملين في المجال الإنساني التوقُّف عن الشك والتفكير بأننا نريد نشر دعاية سيئة لأنشطتهم. عملياً، لدينا نفس الأهداف تجاه السكان، لإعلامهم وتوعيتهم. ليعترف الجميع بمكانتنا ودعونا نقوم بعملنا بشكل صحيح عندما نطلب المعلومات». **(صحفي، مالي)**

...

« تشجّع الأحزاب السياسية الحاكمة مناصريها الذين يعملون لدى المنظمات الإنسانية على عدم تزويدنا بأية معلومات». **(صحافي، العراق)**

أحد الأسباب المذكورة لسبب مواجهة وسائل الإعلام أحياناً تحدّيات لناحية الثقة في نوايا هؤلاء العاملين.

ومع ذلك، فإن بعض البيانات انحرفت عن هذا الاتجاه. في البرازيل، أفاد المشاركون الاعلاميّون عن ثقةٍ أكبر بالصحة العامة الدولية والمنظمات الإنسانية أثناء الجائحة. في سياق المشهد السياسي البرازيلي والرئاسة الأخيرة لـ Jair Bolsonaro، الذي سعى إلى تقويض ثقة الجمهور في لقاحات COVID-19[11]، أفاد الاعلاميون المشاركون بإن ثقتهم في مصادر المعلومات الحكومية الرسمية قد

«في السيناريو الحكومي الحالي ، لم تكن هناك طريقة للثقة بالمعلومات الصحية المؤسساتية، هكذا كانت الفكرة دائماً، خاصةً في ذروة الجائحة ، لذا بحثتُ عن المعلومات في الدراسات والوكالات الدولية.» **(صحافي، البرازيل)**

« المهنيون في المجال الصحّي الذين نتواصل معهم ونبحث عنهم ، نفهم بأنهم ملتزمون بالصحة العامة. عادةً ما يكونون أطباء وممرضات في النظام الصحي، ولأنهم من هذا القطاع، فإنهم يتحمّلون المسؤولية.» **(صحافي، البرازيل)**

تحطّمت. وأدّت هذه الظروف إلى إضعاف الهيئات العامة كمصادر موثوقة للمعلومات وشجّعت الصحافيين للّجوء بدلاً من ذلك إلى الجهات الفاعلة الدولية.

أفاد أحد الصحافيين بأن العاملين في المجال الإنساني يمكنهم وينبغي عليهم أن يكونوا عناصر تُفاوض لغاية مساعدة الصحافيين على تغطية قصص الأشخاص المتأثّرين بالصراع والأوبئة في السودان. وأوضحوا أن قرب العاملين في المجال الإنساني من الرسميين ورجال الأمن يضعهم في المكانة المناسبة لدعم وسائل الإعلام.

« لا يمكنني سرد قصة إذا لم أذهب لأرى بنفسي لأنني شاهد. الإعلام هو شاهد، علينا التحقُّق ... على سبيل المثال، إذا ذهبت إلى سوق أم درمان وهناك مجاعة، إذا رأيت أناساً يدفنون العظام فهذه قصة. أريد أن أتناول معاناة الناس - أحتاج إلى رؤية ما يمرّ به الناس.» **(صحافي، السودان)**

اهتمامات، مقاربات ومبادئ مختلفة

يلتزم الصحافيون والعاملون في المجال الإنساني بمدوّنات أخلاقية مختلفة، ألّا أنهم يشتركون في عدد من المبادئ والأهداف المشتركة. كشفت البيانات أن هذا يمكن أن يُشكّل تحدياً للعاملين في مجال الإعلام، الذين قد يضطرون إلى تبني قواعد ممارسات الجهات العاملة في المجال الإنساني أثناء التعاون معها، والتي يمكن أن تخلق في كثير من الأحيان توترات شديدة مع الأخلاقيات والمعايير الصحفية.

« تلعب الجهات العاملة في المجال الإنساني دوراً مهماً، لأنه حتى عندما نذهب إلى المواقع لإجراء مقابلة مع النازحين داخلياً [النازحون داخلياً] فإنهم يرفضون التحدُّث دون موافقة العاملين في المجال الإنساني الموجودين إلى جانبهم. علاوة على ذلك، فإنهم هم الذين يختارون النازحين الذين ستتمّ مقابلتهم بدلاً من الصحافيين.» **(صحافي، مالي)**

صرّح المجيبون في الاستطلاع بأن بعض العاملين في المجال الإنساني رفضوا الإذن بالتسجيل أثناء المقابلات، تاركين الصحافيين لتدوين الملاحظات فقط، مما أدّى إلى

...

11. بولسونارو في البرازيل يحذر من أن لقاح الفيروس يمكن أن يحول الناس إلى تماسيح، فرنس 24 ، 18 ديسمبر 2020 ، https://www.france24.com/en/live-news/20201218-brazil-s-bolsonaro-warns-virus-لقاح يمكن أن يحول الناس إلى تماسيح (تمت الزيارة في 24 فبراير 2023)

«هناك ممثلون عن المنظمات الإنسانية يرفضون رفضاً قاطعاً السماح لكَ بتسجيل أصواتهم أثناء المقابلات، أو استخدام صورهم لتزويد مقالاتك الصحفية بها. إنهم يفضّلون أن تقوم بتدوين الملاحظات فقط، وهو أمر معقّد للغاية بالنسبة للصحافة المطبوعة .» **(صحفي، مالي)**

احتمالية أكبر لأن يتمّ تلخيص المفاهيم المعقّدة وإمكانية إساءة تفسير المعلومات عن غير قصد ومنع الصحافيين من الحصول على سجلٍ واضح لما قيل في حال كانت القصة متنازع عليها في وقتٍ لاحقٍ من قِبَل الوكالة.

في كولومبيا، ادعى المجيبون من وسائل الإعلام بأن المنظمات الإنسانية لا تعزّز العلاقات مع وسائل الإعلام لعدة أسباب، تتراوح بدايةً بضيق الوقت أثناء حالات الطوارئ، مروراً بالتصوُّر بأن الصحافيين يفتقرون إلى القدرة على الإبلاغ من موقف أكثر موضوعية، وصولاً الى التصوُّر بأن العمل الإنساني والوكالات الصحّية ليس لديها الموظفين المتاحين للعمل خارج المراكز الرئيسية.

الوصول إلى المعلومات والجهات الصحية والإنسانية الفاعلة

يمكن أن تكون الصحافة عملاً شديد الحساسية فيما يخصّ الوقت. فالأخبار، بحكم تعريفها، تدور حول ما حدث للتو. يمكن للصحافيين العمل وفق مواعيد نهائية ضيّقة ويقولون إنهم يجدون أنه من المُحبِط التعامل مع القطاع الإنساني في أوقات الطوارئ حيث يمكن لبروتوكولات الاتصال الخاصة بالمنظمات الإنسانية أن تجعل من المستحيل عليهم تقديم معلومات حسّاسة وفقاً للوقت.

أشار الصحافيون إلى أن البيروقراطية في قطاع الصحة والقطاع الإنساني تُعتبَر عائقاً للحصول على المعلومات أثناء الاستجابة الطارئة لـ COVID-19. في بعض الحالات، طلبت المرافق الصحّية من الصحافيين إبراز تصاريح من وزارة الصحة للوصول إليها. هذه الممارسة البطيئة تعكس بأن وسائل الإعلام التي تنتج قصصاً تنتقد الحكومة لا يتم منحها حق الوصول. صرّح الصحافيون انهم عندما يحتاجون إلى معلومات من الجهات العاملة في المجال الإنساني، يتمّ تحويلهم إلى شخص ومنه إلى شخص آخر، وهكذا، حتى يمرّ الموعد النهائي المحدّد لنشرها.

البيروقراطية مقابل المواعيد النهائية: عبّر الصحافيون باستمرار عن أهمية الوصول إلى الجهات العاملة في المجال الصحي والإنساني، لكنهم أكّدوا على وجود تحدياتٍ للاتصال بهذه الجهات لإجراء مقابلات والحصول على معلومات، سواء عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني أو شخصياً. أفادوا بأنهم اضطروا لقضاء وقتٍ طويلٍ في مطاردة الوكالات الإنسانية للاستجابة لهم، مع عدم الردّ على رسائل البريد الإلكتروني، وواجهوا حواجز لوجستية في تنظيم المقابلات - خاصة مع المصادر التي لم تكن لهم بالفعل علاقة عمل راسخة معها والتي كانت حرجة خلال أزمة الصحة العامة.

«في كثير من الأحيان هنا ، عندما يرغب الصحافيون بإجراء مقابلات مع العاملين في المجال الإنساني ، على سبيل المثال، فإنهم يخبروننا أنهم بحاجة إلى إذن من السلطة الاعلى هرميّاً للتحدُّث.» **(صحافي، مالي)**

«من الصعب الحصول على معلومات من هذه المنظمات بسبب البروتوكولات المعتادة فيما يتعلق بإعطاء المعلومات. هناك خط طويل من القنوات يجب ملاحقته قبل إعطاء الضوء الأخضر أو تقديم المعلومات المطلوبة. الوقت ضروري للصحافيين لأن الصناعة مليئة بالمواقع الجديدة على الإنترنت وإذا تأخرْتَ في ذلك، فستتجاوز قصتك .» **(صحافي، زمبابوي)**

«[سيكون من الجيّد أن يوفوا بالتزاماتهم] للإذاعة بدلاً من توقيع مذكرات تفاهم والتخلي عنها في منتصف الطريق.» **(صحافي، جمهورية الكونغو الديمقراطية)**

عندما كان العاملون في المجال الإنساني متواجدين، غالباً ما كان الصحافيون يعانون من تأخيرات بالوصول إلى المعلومات المهمة ضمن المواعيد النهائية المحدّدة على الرغم من سعي الجهات العاملة في المجال الإنساني للحصول على إذنٍ من رؤسائها للتحدّث إلى الصحافة.

...

« إن عدم وجود معلومات حول مَنْ يجب الاتصال به في مختلف المنظمات، يجعل من الصعب علينا الاتصال بالأفراد ذوي الصلة الذين يمكنهم تزويدنا بالمعلومات. في كثير من الأحيان عندما تتصل، تتمّ إحالتك إلى شخص ليس لديه في بعض الأحيان تصريح للتحدُّث إلى وسائل الإعلام. هذا يجعل عملنا صعباً. ربما يمكن للمنظمات نشر دليل للأشخاص العاملين في مؤسساتها الذين يمكنهم التحدُّث إلى وسائل الإعلام في مجالات مواضيع محدّدة وسيكون عملنا أسهل.» **(محرر ، زمبابوي)**

4. الموجودات

التحدي المتمثّل بالعثور على مُتحدّث رسمي أو معلومات حديثة: أعرب المجيبون من وسائل الإعلام عن إحباطهم لأن أسماء وتفاصيل الاتصال الخاصة بالمتحدّثين الرسميين للوكالات الصحّية والإنسانية غالباً ما يتمّ استبعادها من مواقع الويب أو الوثائق التنظيمية الأخرى مثل الكتيّبات والمنشورات مما يؤدي إلى صعوبة الاتصال بهم عند الحاجة للتعليق على القضايا الصحّية أو الإنسانية.

> « لقد لاحظنا وجود مشكلة في تحديث البيانات. مواقع الويب المتاحة للوصول المُفترَض إلى المعلومات تستغرق وقتاً لتحديثها. في أمابا، تمّ وضع المعلومات يدويًا أولاً ثم يتمّ ترقيمها. **(صحافي، البرازيل)**

قدّر المشاركون في شمال البرازيل بشكل خاص المداخلات من الجهات غير الحكومية العاملة في المجال الإنساني نظراً للعقبات التي واجهتها للوصول إلى البيانات الحديثة من الوكالات الحكومية التي تقع على بعد مئات أو آلاف الأميال جنوباً. وعلّق أحد الصحافيين بأن التأخيرات المعتادة في تحديث المعلومات على المواقع الحكومية الرسمية قد تضخّمت خلال جائحة COVID-19.

> «[إنه] قطاع يشكّل مصدراً يساعد على فهم الصح من الخطأ وتمييزهما.» **(صحافي، جمهورية الكونغو الديمقراطية)**

> «حتى لو تمّ نقل مصادر المعلومات المُضلِّلة من قِبَل البعض المؤثّرين في المنطقة ، فإن وجود العاملين في المجال الإنساني يرفع الروح المعنوية ويُطمئِن السكان من خلال منحهم الأمل في التغلّب على الجائحة». **(صحافي، جمهورية الكونغو الديمقراطية)**

> « ابحثْ عن البيانات وقمْ بتصفية البيانات واعمل عليها. أظهرت الجائحة أهمية صحافة البيانات. كان الأمر صعباً للغاية لأنهم اضطروا إلى تفسير هذه البيانات. فنشأت الشكوك وكانوا بحاجة للاتصال بالمصادر لدعم فهمهم». **(صحافي، روراما، البرازيل)**

في شمال وجنوب مقاطعة كيفو ومقاطعة إيتوري في جمهورية الكونغو الديمقراطية، مواقع تفشي الإيبولا مؤخراً، اتفق جميع المجيبين من وسائل الإعلام على أن المنظمات الصحّية والإنسانية هي مصدر للمعلومات الموثوقة، مما يسمح لهم بتغطية القضايا المطروحة بشكل أفضل.

صرّح المشاركون من وسائل الإعلام انهم استشاروا العاملين في المجال الصحي والإنساني ليس فقط للوصول الى بيانات موثوقة وحديثة، وإنّما أيضًا لتوفير تحليل البيانات.

في البرازيل، تمكَّن الصحافيون من جمع الشهادات من أفراد

•••

4. الموجودات

« لقد حان الوقت الذي اضطررنا فيه إلى صنع منتجات لمواجهة هذه [المعلومات المضلِّلة] ،حتى فيما يتعلّق باللقاح. كيف فعلنا ذلك؟ أخذ تصريحات من جهات فاعلة خارج [المجتمعات] تتعلّق باللقاح ... كان هذا النوع من الشهادات مهماً للتراجع عن الأخبار التي تمّ نقلها إلينا على أنها أكاذيب. كانت هذه مهمة أخذناها في غضون شهر. وأنت لا تدحض [فقط] هذه المعلومات بالحجج العلمية إنّما من خلال تصريحاتٍ من أشخاصٍ تمّ تلقيحهم.» **(صحافي، بارا، البرازيل)**

المجتمع أنفسهم، لكنهم احتاجوا للاتصال بالجهات العاملة في المجال الصحي والإنساني للوصول إلى بيانات من خبراء الصحة العامة.

في كولومبيا، ذكرت جميع وسائل الإعلام التي تمت مقابلتها باستثناء واحدة أن المنظمات الإنسانية لم تتواصل معها قط. تمّ الاتصال بإحدى وسائل الإعلام، وفقاً لمؤسسها، لأنها وسيلة إعلامية قائمة على العلم، وبالتالي قد يشعر الخبراء من الجامعات ومراكز الفكر والمؤسسات الصحّية أنه من الأسهل عليهم التواصل وتبادل المعلومات. أشار صحافي من مؤسسة إعلامية أخرى في بوغوتا إلى عدم وجود مؤتمرات صحفية من المنظمات الحكومية مع بدء الجائحة والى نقص البيانات المفتوحة من وزارة الصحة في كولومبيا. وقد أعطى ذلك أهمية أكبر للقدرة على تأمين المعلومات وتحليل الخبرات من الجهات المحلّية العاملة في المجال الإنساني والصحي.

”العمل في وسائل الإعلام يتطلب السرعة ، خاصة أثناء الجائحة، وهو ما لم نجده مع المنظمات.» **(صحافي، لبنان)**

لاحظ المجيبون أنهم في بعض الأحيان اضطروا للاتصال بطرفٍ ثالثٍ أو العثور على أشخاص في شبكتهم يعرفون أحد موظفي منظمةٍ ما لتحديد موعد اجتماع معهم أو حتى الحصول على رد على رسالة بريد إلكتروني. في سياق الإبلاغ عن معلومات دقيقة عن COVID-19 ودحض المعلومات الكاذبة، وجد بعض الصحافيين أنفسهم قد أصبحوا بين ليلةٍ وضحاها خبراء في الصحة والعلوم. في كثير من الحالات. كان الصحافيون بحاجة إلى جمع البيانات من عدة مصادر، قد يكون بعضها أقل موثوقية من أقرب مصدر، لأن هذا الأخير لم يكن متوفراً.

أعرب العديد من الصحافيين والجمعيات الإعلامية في جنوب السودان عن أسفهم لعدم وجود جهات اتصال في الوكالات الصحية والإنسانية للتحدُّث اليها عندما تكون هناك حاجة للمعلومات. في كثير من الحالات، إنّ المنظمات التي لديها مشاريع تتعامل مع وسائل الإعلام هي وحدها التي يجد الصحافيون سهولة في الوصول إليها. صرّح الصحافيون بأن العديد من المنظمات الصحية والإنسانية الأخرى لم تضع وسائل الإعلام على جدول أعمالها في برامجها، مما أدى إلى ارتباط فضفاض بين وسائل الإعلام والمنظمات الصحية والإنسانية.

كما كان ضعف التواصل من الجهات العاملة في المجال الإنساني، وحتى عدم وجوده، شكوى مشترَكة من قِبَل الصحافيين المجيبين في العراق. أفادت جميع وسائل الإعلام العراقية التي شاركت في الاستطلاع بأنه لم يكن يوجد دعم من القطاع الإنساني لمكافحة المعلومات الخاطئة عن فيروس كورونا، تاركين العراقيين لإنشاء سجل المعرفة الخاص بهم، والذي يستند أحياناً إلى المعلومات المُضلِّلة

« إن الوصول إلى المعلومات يُمثّل مشكلةً لأن المصادر ليست على استعداد لتقديم المعلومات في الوقت المناسب عندما يحتاج الجمهور إلى المعلومات. ليس من السهل الحصول على مُتحدِّث باسم العاملين في المجال الإنساني. يطلبون منك أن ترسل إليهم بريداً إلكترونياً، لكن عندما تكتب بريداً إلكترونياً، لا يجيبون. **(صحافي، جنوب السودان)**

« لقد دَعَمَنا عدد قليل فقط من الأطباء في التعامل مع المعلومات المُضلِّلة ، وليس أي من الجهات الإنسانية الفاعلة». **(صحافي، العراق)**

المتداولة على الإنترنت، من خلال الاتصالات الاجتماعية مع الأطباء وغيرهم وأحياناً من خلال خيالهم الخاص حول أسباب المرض وكيفية التعامل معه.

التواصل باتجاه واحد:

عبّر الصحافيون عن إحباطهم كونهم يجعلون أنفسهم

”ليس من السهل أبداً الحصول على معلومات من الجهات العاملة في المجال الإنساني. عادةً، يميل العاملون في المجال الإنساني لأن يكون لديهم الكثير من البيروقراطية. في بعض الأحيان، يطلبون إرسال بريد إلكتروني وعندما ترسله، لا يجيبون عليه وأحيانًا يجيبون. إنه أمر صعب إلا عندما يكونون، هم، العاملين في المجال الإنساني والذين يذهبون الى وسائل الإعلام، وهنا يكون من السهل الحصول على المعلومات لأنهم يستطيعون الاتصال بك لحضور مؤتمرات صحفية، وفي بعض الأحيان يرسلون بيانات صحفية ». **(اتحاد الصحافة، جنوب السودان)**

...

متواجدين للجهات العاملة في المجال الصحي والإنساني، إلّا أنهم في كثير من الأحيان لا يختبرون المعاملة بالمثل. بينما أعربت المنظمات الإنسانية عن عدم رضاها عن تغطية وسائل الإعلام للقضايا المحلّية أو قضايا الأقليات، ردّتْ وسائل الإعلام أن الوكالات الإنسانية نادراً ما تعقد مؤتمرات صحفية في المناطق الريفية. في شمال كيفو، جمهورية الكونغو الديمقراطية، صرّح نصف الصحافيين الذين شاركوا في الاستطلاع انهم يتّصلون بالمنظمات

« في إيتوري ، على سبيل المثال ، نستشهد بالموجز الصحفي الذي نُظِّم في بداية عام 2022 في ماهاغي من قِبَل كبير أطباء برنامج التحصين الموسّع في آرو ليشرح للسكان مزايا التلقيح ونوع اللقاح المُتاح وتوافقه. بالنسبة لوسائل الإعلام في إيتوري، كانت هذه فرصة لتوعية السكان حول الجرعة الثانية من لقاح COVID-19 »
(صحافي، جمهورية الكونغو الديمقراطية)

الصحية والإنسانية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع، وأفاد أولئك الموجودون في عاصمة شمال كيفو، غوما، إنهم حضروا بانتظام موجزات صحفية أثناء الجائحة. ومع ذلك، فإن الصحافيين المقيمين في المناطق الريفية وفي مقاطعة إيتوري، حيث يُمثّل انعدام الأمن السياسي والنزاع المسلح تحدياً، وفي مقاطعة تنجانيقا، لم يتلقّوا خدمات كافية. أفادوا بأنهم لم يتمكّنوا من الوصول إلى الموجزات الصحفية أو لم يكن لديهم سوى القليل من المعلومات على الرغم من الحاجة لمعرفة تطور الجائحة والتلقيح ومساهمة الوكالات الإنسانية. عندما أمكن تنظيم جلسات إحاطة في هذه المناطق الأقل خدماتيّة، أعرب الصحافيون عن تقديرهم.

لاحظ الصحافيون أن مثل هذه الحواجز التي تحول دون الوصول إلى الأشخاص والعاملين في المجال الإنساني هي سلوكية وبُناها لوجستية. عند سؤاله عن التحديات التي تواجه تغطية الجائحة، قال مذيع في راديو في ولاية بارا شمال البرازيل:

«في بداية [الجائحة] كانت الوكالات الرسمية تجلب المعلومات وتنفّذ نظام الرعاية وتقوم بتركيب بُناها وكان الأمر سهلاً للغاية ولم تكن هناك مشكلة. ولكن بعد ذلك، بدأت الأسئلة بالظهور من قِبَل المجتمع: لماذا لا يوجد مستشفىً ميدانياً في كل مدينة؟ لماذا لم يحصل الجميع على جرعة؟ لماذا وصل اللقاح إلى المدينة ولم يصل الى أهل الريف؟ عندما بدأ التساؤل وأخذ يزعج مديري الصحة، بدأ هؤلاء بوضع الحواجز ». **(صحافي، البرازيل)**

في السودان، لاحظ الصحافيون أيضاً أنه حتى عندما يخرجون في رحلات ميدانية مع الجهات العاملة في المجال الصحي والإنساني، يُمنَعون من الخروج عن معايير عمل المنظمة أو من التحدُّث مع المجتمعات المتأثّرة بالصراع أو حالات الطوارئ الصحّية. وقد أدّى ذلك إلى تعزيز مستوى الإحباط الذي يشعر به بعض الصحافيين تجاه العاملين في المجال الإنساني لأنهم، في هذه الحالة، يمنعون الصحافيين من أداء عملهم ويخبرون قصةً أكثر ارتباطاً بمخاوف وآمال المجتمعات.

الحاجة لمزيد من فرص التواصل والتعاون

ناقش المشاركون من وسائل الإعلام التحديات المستمرة للعمل في أماكن محدودة الموارد، سواء من حيث المشهد الإعلامي أو النطاقات الجغرافية. هذا العامل ليس متأصّلاً في الديناميكية بين الصحافيين والجهات العاملة في المجال الصحي والإنساني، ولا هو نتيجة لها، ولكنه يؤثر على جوانب منها. تفاقمت التحدّيات في الوصول إلى الجهات العاملة في المجال الصحي والإنساني بسبب محدودية الاتصال بالإنترنت في بعض الأماكن، كما هو الحال في شمال مالي، في حين أعرب بعض المشاركين عن إحباطهم من قضاء وقتهم غير المدفوع في مطاردة الجهات العاملة في المجال الإنساني لإجراء المقابلات.

في أجزاء كثيرة من العالم، بما في ذلك شرق جمهورية الكونغو الديمقراطية ومالي، هناك ممارسة متوقّعة اجتماعياً، ولكنها مثيرة للجدل أخلاقياً، تتمثّل في توفير رواتب صغيرة للصحافيين للإبلاغ عن الأحداث أو حضور المؤتمرات الصحفية التي تستضيفها الوكالات الصحّية

والإنسانية والإبلاغ عنها. هذه الممارسة، المعروفة أيضًا باسم «الصحافة المغلّفة»، ليس لها نشأة موثّقة، ولكن يُعتقَد أنها مورست في غرب إفريقيا في الثمانينيات من القرن الماضي وقد تكون مُتجذّرة في الممارسات الاستعمارية للإدارات أو الشركات التي تدفع مقابل تغطية إعلامية.[12] اليوم، يتمّ تقديمه بشكل علني من قبل بعض المنظمات غير الحكومية [13] اعترافاً بمشكلة أساسية: الرواتب المنخفضة

«بالإضافة إلى المعلومات الموثوقة التي تقدّمها، تُقدّم المنظمات الإنسانية الدعم المالي الذي يُعزّز قدرتنا على زيادة الوعي.» **(صحافي، جمهورية الكونغو الديمقراطية)**

عموماً والتي تدفعها وسائل الإعلام لصحافييها، لا سيما في العالم النامي. تحدّث المشاركون من وسائل الإعلام عن قيمة هذه الممارسة بالنسبة للصحافيين ذوي الأجور المنخفضة.

«بعض المنظمات تشكّ بالصحافيين ، معتقدةً أنهم يأتون للحصول على المال عندما يطلبون المعلومات. إنهم يعتبروننا متسوّلين » .
(صحافي، جمهورية الكونغو الديمقراطية)

في سياق هذه الممارسة، استشهد المشاركون من وسائل الإعلام بتصوُّرٍ بين الجهات العاملة في المجال الإنساني بأن الصحافيين يُقادوا بالمال وليس بالنزاهة المهنية.

في الواقع، قال المشاركون في جمهورية الكونغو الديمقراطية إن الدعم المالي كان أقل قيمة بالنسبة لهم من الوصول إلى ورش العمل التدريبية. وجاء الدعم المالي واللوجستي في المرتبة الثانية. ومع ذلك، في العديد من المناطق، أدّى تقليد دفع تكاليف البث وإنتاج البرامج إلى خلق علاقة متبادلة بين وسائل الإعلام والقطاع الإنساني والصحي؛ إنّ مثل هكذا علاقة يُضعِف احترام الذات لدى الصحافيين ويضعف نمو وكالتهم المهنية. كما أنه يضع المنظمات غير الحكومية والوكالات الصحّية في موقف لا تشعر فيه بالمساواة مع زملائها الصحافيين. في هذه الاجواء، تعتمد وسائل الإعلام على مجموعات المساعدة الدولية لتوفير التمويل لإنتاج برامج حول قضاياها، من غسل اليدين إلى التوعية عن لقاح COVID-19 إلى الخدمات التي يمكن للمنظمات تقديمها. تساعد علاقة «الدفع مقابل التشغيل» هذه على الحفاظ على وسائل الإعلام المحلّية حيث فشل اقتصاد

«هناك بعض البرامج التي تحتاج إلى دعم للحصول على حلول لتحديات COVID-19 والتهاب الكبد والإسهال والكوليرا. إذا قام العاملون في المجال الإنساني بتمويل محطتنا الإذاعية، فستكون التحديات محدودة وسيكون التعاون كبيراً بين المحطة الإذاعية والمنظمات الإنسانية. نعم، هناك جهات فاعلة أخرى تدعمنا، مثل المنظمة الدولية للهجرة. لكن هذا لا يكفي «. **(صحافي، جنوب السودان)**

السوق وعائدات الإعلانات بتوفير التمويل المستدام، ولكنها تخلق ثقافة التوقُّع والتحفيز، وتُقوّض استقلالية التحرير لوسائل الإعلام، وتربط كلا المجموعتين بعلاقة هرمية وليس تكافلية وتضامنيّة، وتقوّض قدرة الصحافيين على مساءلة الجهات العاملة في المجال الإنساني، بحرية.

شارك المجيبون في زيمبابوي التحديات المرتبطة بالشبكات المحدودة والمشاركة بين المنظمات الإنسانية والصحافيين. وأشاروا إلى أنه نادراً ما تمّت دعوتهم إلى المؤتمرات

«هناك حاجة لعقد اجتماعات منتظمة بين الصحافيين والجهات العاملة في المجال الإنساني. هذا يمكن أن يقطع شوطاً طويلاً في سد الفجوة بيننا. العديد من مسؤولي الإعلام في هذه المنظمات هم صحافيون، لذا ينبغي عليهم لعب دور أكثر فاعلية في سد هذه الفجوة «. **(محرر، زمبابوي)**

« إن التواصل المستمر والاتصال بين المنظمات ووسائل الإعلام هما ضروريان. يتحقّق ذلك من خلال المؤتمرات الصحفية الشهرية. يمكن للجنة من العاملين في مجال الصحة مقابلة وسائل الإعلام بانتظام. يمكن أن يكون هناك موجز شهري عن الصحة. سيساعد هذا أيضاً في بناء العلاقات «. **(محرر، زمبابوي)**

الصحفية إلّا أنه تمّ الاتصال بهم من قِبَل العاملين في المجال الإنساني أو الصحي لمناقشة أفكار القصص أو مراجعة القصص المنشورة. حدّدوا الحاجة إلى المزيد من الفرص التي تسهّل المشاركة وبناء العلاقات بين الصحافيين والمنظمات الإنسانية داخل وخارج ضغوط نشرة الأخبار. لاحظ الصحافيون في لبنان أن الهيئة الحكومية التي اعتادوا التعامل معها، وزارة الإعلام، كانت هادئة أثناء الاستجابة لـCOVID-19 على الرغم من التنسيق الوثيق للعمل

12. نكي مونجو، سي (2021). ممارسة الصحافة المغلف في جمهورية الكونغو. مجلة أبحاث الصحف، 42 (1)، 111-126. https://doi.org/10.1177/0739532921990763 (تم الوصول إليه في 20 فبراير 2023)

13. لا تشارك إنترنيوز في ممارسة تقديم مظاريف للصحفيين الذين يحضرون المؤتمرات الصحفية. وهي تمول وتعزز الصحفيين والمؤسسات الإعلامية المستقلة من خلال برامج المنح، بما في ذلك تقديم المنح القصصية الفردية والتوجيه والوصول إلى صحائف الوقائع والندوات عبر الإنترنت للصحفيين.

بين مجموعة التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعيّة RCCE ومنظمة الصحة العالمية مع وزارة الصحة العامة في قيادة الاستجابة للجائحة. فقد لاحظوا وجود فجوة في التنسيق مع وزارة الإعلام، وبالتالي كان الصحافيون، جنباً إلى جنب مع الجمهور، يحصلون على معلوماتهم من موجزات الصحافة المرئية من قِبَل وزير الصحة ولكن لم يتمّ منحهم مساحة لطرح أسئلتهم وتحديد الحقائق والسؤال عن المعلومات المُضلِّلة. أفادوا بأن هذا قوّض العلاقات التي

«في مثل هذه الجائحة، كان يجب أن يكون لدينا نقطة محورية بين المنظمات ووسائل الإعلام، لكن للأسف كان ذلك غائباً.» **(صحفي، لبنان)**

أمضوا وقتاً في بنائها مع وزارة الداخلية والفهم المتبادل لكيفية عمل بعضهم البعض.

أصبحت هذه مشكلة خطيرة عندما بدأت اللقاحات تصل إلى لبنان. عندما بدأت وزارة الصحة ومنظمة الصحة العالمية الإعلان عن وصول لقاحات مختلفة، سارع الصحافيون إلى التحقُّق من الوقائع ومعرفة المزيد عنها. أفاد المجيبون انه لو تمّ إنشاء قنوات اتصال مناسبة بين العاملين في المجال الإنساني ووسائل الإعلام، لكان بإمكان الصحافيين الوصول إلى شخص يمكنه أن يشرح بعبارات الشخص العادي بحر البيانات العلمية الذي وجدوا أنفسهم يغرقون فيه في ذلك الوقت.

شدّد جميع المستجيبين لوسائل الإعلام في لبنان على أهمية إنشاء قنوات اتصال مباشرة مع المنظمات لتسهيل الوصول إلى المعلومات مع بعض الاستثناءات، مثل منظمة أطباء بلا حدود Médecins Sans Frontières، التي تشارك المعلومات حول COVID-19 من خلال الواتساب. أنشأ القليل من المنظمات في لبنان قنوات اتصال خاصة بها مع الصحافيين من دون توعية كبيرة. أعرب الصحافيون عن قلقهم من أن المنظمات غير الحكومية ووكالات الأمم المتحدة تركتهم في الظلام فيما يتعلّق بالإجراءات الرئيسية التي تمّ اتخاذها أثناء الجائحة. تمّ تضخيم هذه المشكلة في المناطق النائية والضعيفة حيث تعمل بعض المنظمات غير الحكومية، حيث يصعب على وسائل الاعلام تغطية

«يجب أن يتمتّع الصحافيون بوصول سريع وسهل إلى المعلومات للسماح لهم بالرد على الشائعات بأسرع ما يمكن». **(صحافي، لبنان)**

هذه المناطق بسبب بعدها وعدم الاهتمام العام بها. نتيجةً لذلك، من المرجّح أن تكون هذه المناطق النائية محرومة من التقارير الإعلامية ضمن نطاقها.

تحدّث الصحافيون في السودان بصراحة عن الفراغ التنسيقي الذي عاشوه هناك وأشاروا إلى ضرورة وجود هيئة تُنسِّق بين وسائل الإعلام والمنظمات الصحّية والإنسانية. وأشار العاملون في المجال الصحي والإنساني الذين شاركوا أيضاً بالاستطلاع إلى أن هناك حاجة لمثل هذه الهيئة، لأنها ستُسهِّل التواصل والمشاركة بين الجانبين. أشار أحد الصحافيين في السودان إلى أنه بسبب نقص التمويل، لم يتمكّن مركز معلومات الأمم المتحدة من تغطية النطاق الكامل لمهمته، وهي إقامة حوار وتنسيق أفضل بين العاملين في المجال الإنساني والصحافيين.

الأمن والوصمة

يؤثّر الأمن والوصمة على جميع المجموعات العاملة في توفير المعلومات أثناء الأزمات والأوبئة وهي في الغالب عوامل خارجية تُوفِّر فرصة للجهات العاملة لمعالجتها بشكل متماسك. تحدّث المشاركون الصحافيون الذين تمّت مقابلتهم كجزء من هذه الدراسة عن تأثير القضايا الأمنية والوصمة على عملهم وحياتهم. شهدت أزمات الصحة العامة الأخيرة، من بينها الإيبولا وCOVID-19، تهديد الصحافيين والاعتداء عليهم بسبب تغطيتهم.

في مالي وفي بداية جائحة COVID-19، وُصِف بعض الإعلاميين الذين كانوا ينقلون معلومات متجذّرة في العلم بالفساد أو اتُّهموا بأن لديهم دوافع مالية خفيّة لنشر الدعاية حول الفيروس.

هذا يجعلنا نعتقد أنه في حين أن الجهات العاملة في المجال الإنساني هي حذرة من مخاوفها الأمنية الخاصة أو مخاوف المجتمعات - وهي محقّة بذلك - فإنها لا تفكّر في كثير من الأحيان بالتأثير الذي يمكن أن يحدثه هذا النوع من التقارير على سلامة وسائل الإعلام نفسها.

«عندما ظهر COVID-19 في مالي، لم يؤمن جزء كبير من السكان بالوجود الحقيقي للمرض. واتهمونا نحن الصحافيين، وخاصةً العاملين في الإذاعة، بتلقّي أموال لنشر الجائحة «. **(صحافي، مالي)**

« تحدّث المجيبون من وسائل الإعلام في مقاطعتَيْ كيفو الشمالية وإيتوري في شرق جمهورية الكونغو الديمقراطية عن التحدّيات التي تواجه العمل في وقت يتّسم بانعدام الأمن لفترات طويلة جنباً إلى جنب مع تفشي الجائحة، معربين عن مخاوفهم من خطر التعرّض للاغتصاب والتعرُّض للعديد من الاحتمالات ، لا سيما في فترة الحرب وحالة الحصار «. **(باحث في إنترنيوز، جمهورية الكونغو الديمقراطية)**

5. المناقشة والتوصيات

للمضي قدماً، لا ينبغي أن تعتمد عملية بناء الثقة والتعاون وتعزيزهما على زيادة تواتر التفاعلات بين وسائل الإعلام والجهات العاملة في المجال الصحي والإنساني فحسب، بل يجب أيضاً تعزيز مشاركات أعمق لوسائل الإعلام والعاملين في المجال الإنساني للالتقاء معاً واستكشاف معرفتهم بدوافع ومقاربات بعضهم البعض والأطر الأخلاقية ذات الصلة. سيُمكِّنهم ذلك من التعرُّف على بعضهم البعض كحلفاء في أزمة صحيّة عامة، مع اهتمامات ومصالح مشتركة، مع إدارة التوقّعات وإيجاد اختلافات مهمة في أدوارهم. قد توفِّر مثل هذه الفرص أيضاً نافذة لحل الممارسات والمعتقدات والديناميكيات التي تمنع المجموعتين من الارتباط ببعضهما البعض على قدم المساواة، مثل الصحافة المُغلّفة إلى إرث الاستعمار في الصحة العالمية.

إنّ الثقة هي عملية ذات اتجاهين، ومن الواضح في مناقشاتنا أن كلا الجانبين يشعر بعجز في الثقة. ومع ذلك، فقد كشفت محادثاتنا أن كلاهما يرى قيمة دعم بعضهما البعض في خضمّ حالة الطوارئ. عندما يتّحد الصحافيون والعاملون في المجال الإنساني ضد تهديد مشترَك للمعلومات الدقيقة، فإنهم ينظرون إلى بعضهم البعض على أنهم حلفاء في أزمات الصحة العامة وليس كأعداء. ومن المرجّح أن تستمر عملية بناء الثقة بوتيرة تدريجية، ولكن عندما تقوم المنظمات الصحية العالمية والمؤسسات الإعلامية بفحص دروس COVID-19 ومقاربة إنهاء الاستعمار في الصحة العالمية وإخضاع أنفسهم وبعضهم البعض للتدقيق والنزاهة. في هذه اللحظة من الزمن، تُتاح الفرصة للصحافيين والعاملين في مجال الصحة لتسريع هذه العملية.

تنبع مجموعة التوصيات التالية من نتائج هذه الدراسة وتبني على الدروس المستفادة في مشروع Rooted in Trust ومشاركة المشروع مع المجتمعات الإنسانية ووسائل الإعلام أثناء أزمة COVID-19.

توصيات للمنظمات الإنسانية والصحية المشاركة في الاستجابة للطوارئ

1. لا تشرحْ العلم فحسب، بل ناقشْ أيضاً سبب وكيفية اتخاذ القرارات لإدارة حالة الطوارئ الصحية. يجب أن تلتزم الوكالات الصحية والإنسانية بشرح العلم وأفضل الممارسات المستمدة منه والإعلان عمّا يفعلونه لمعالجة الموقف - ولكن يجب أن يكون العاملون متواجدين أيضاً لشرح كيفية توصلهم إلى قرارات معيّنة ولماذا يقاربون الاجابة بطريقة معيّنة. يُعتبر الافتقار العام للشفافية في عملية صنع القرار تربة خصبة مهمّة للشائعات ويقوّض الثقة بالمعلومات والخدمات. ستعمل أي محاولات لشرح العمليات على بناء قدرة وسائل الإعلام على ترجمة ذلك لجمهورها وتساعد في خلق المزيد من الثقة بالعاملين المعنيّين وقراراتهم.

2. وفِّرْ التدريب للممارسين الإعلاميين مجموعة من الموضوعات قبل حالة الطوارئ الصحية القادمة - مما سيساعدهم على أن يكونوا مجهّزين بشكلٍ أفضلٍ لتغطية الأزمات المعقّدة وأن يكونوا جزءاً من التأهّب. يجب على الوكالات الإنسانية والصحية النظر في دعم الممارسين الإعلاميين والصحافيين لبناء القدرات والمهارات التقنية للإبلاغ عن الصحة وحالات الطوارئ والنزاع ومبادئ الحماية والقانون الإنساني. يجب أيضاً، على المنظمات المتخصّصة التفكير في دعم وسائل الإعلام حول أخلاقيات الصحافة والتحقُّق من الوقائع والمعلومات المضلِّلة والرد على الشائعات بشكلٍ منتظم.

3. بدِّلْ وجهة نظرك: إنّ وسائل الاعلام هي جزءٌ مهمٌّ من الاستجابة للطوارئ وليست مجرد مُكبّر صوت للرسائل الرئيسية أو رؤية البرمجة. يجب التعامل مع الصحافيين والمحرّرين ووسائل الإعلام على أساسٍ ثابتٍ - ليس فقط في أوقات الأزمات وليس فقط عند الحاجة إلى شيء ما. اسمحْ بالأسئلة ومنح المقابلات وقدِّم موجزات غير رسمية لضمان وجود وسائل الإعلام في حلقة الاستجابات الإنسانية/الصحية وابني القدرات داخل قطاع الصحة والقطاع الإنساني حول كيفية مساهمة وسائل الإعلام بالأهداف المشترَكة. ضَمِّنْ الميزانية زيادة مشاركة وسائل الإعلام كجزء من مقترحات المِنَح وفرص التمويل الأخرى. إبني علاقات مستمرّة يمكن أن تساعد بمعالجة حالة الطوارئ عندما تأتي.

4. ضعْ في اعتبارك إنشاء فرق عمل إعلامية كمنصة مشتركة لدفع التعاون أثناء الطوارئ وقبلها وبعدها. يمكن أن تسهّل هذه المساحات مساحة محايدة للتبادل المستمر للمعلومات بين أصحاب المصلحة المتنوعين، فضلاً عن التحديد المستمر للاحتياجات والأولويات للعمل خلال الاستعداد للطوارئ والاستجابة لها وما بعد التعافي. إضافةً الى هذا، يمكن أن يساهم ذلك في فهم المبادئ والمقاربات المختلفة للعالمين وتحديد فرص الإبداع المشترك والتعاون.

5. لا تحاولْ السيطرة على رواية وسائل الإعلام، بل ادعم استقلالية هذه الوسائل. في حين يتوجّب على المنظمات

ضمان سلامة المجتمعات وحمايتها، يتوجّب عليها أن تتيح مساحة أكبر للصحافيين للاستعلام والسؤال والوصول إلى جوهر القضايا التي يقومون بتغطيتها. إن الصحافيين المحليين هم أجزاء وثيقة الصلة بالمجتمع ولهم دور أساسي في مساءلة مَنْ هم في السلطة عن أفعالهم (بما في ذلك العاملين في المجال الإنساني ومقدّمي الخدمات الصحية). إن تقليص عملهم عن طريق تقييد الوصول إلى المناطق أو توفير مقابلات انتقائية لهم أو التحكُّم بمقالاتهم قبل النشر هو مخاطرة بجهود أوسع للسعي إلى التحدُّث مع الأشخاص المتضرّرين من الأزمة. وفي هذا السياق، يجب أن تشمل المساءلة مسؤولية العمل مع جميع الجهات الفاعلة داخل المجتمع (بما في ذلك الصحافيين) لجعل الناس والمجتمعات على استعداد أفضل.

6. كُنْ متواجداً وحاضراً لأسئلة الإعلام - فقد يتطلّعون إلى مصادر غير موثوقة إذا كان الخبراء غير مستجيبين. يجب على المنظمات الصحية والإنسانية التحقُّق من الكيفية التي يمكن بها ضمان الرد على أسئلة الصحافيين في الوقت المناسب وبطريقة تتناسب مع السياق وباللغة المحكيّة.

7. خذْ بعين الاعتبار وخطِّط لمزيد من الموارد المخصّصة للتعاون مع الاعلام كجزء من التأهب لحالات الطوارئ والاستجابة لها. كجزء من العمليات الداخلية، يمكن للمنظمات تقييم الحواجز الداخلية التي تمنعها حالياً من المشاركة بشكل أفضل مع وسائل الإعلام (أي، البروتوكولات وخطوط الإدارة للمشاركة وعمليات التصاريح، وما إلى ذلك). إن بناء قدرات إضافية بين مجموعة أكثر تنوعاً من الموظفين التقنيين والإداريين حول سبب أهمية التفاعل مع وسائل الإعلام (والطرق العديدة لكيفية حدوث ذلك) أمر ضروري لضمان أن تكون عمليات التبادل مع الصحافيين فعّالة ومفيدة وتعمل على تعزيز البرمجة بدلاً من تهديدها. ومن المهم أيضاً، مراعاة خصوصيات وسائل الإعلام المحلّية عند التعامل معها (اللغة على سبيل المثال) بالإضافة إلى القيود الشخصيّة التي قد تواجههم لتغطية القصص الإخبارية.

8. فكِّرْ في قيمة التعامل مع وسائل الإعلام خارج فريق الاتصالات. تُعَدُّ وسائل الاعلام جزءاً من المجتمع ويمكنها مساعدتك في تحديد الأولويات. على الأقل، يجب أن تتعاون فِرَق التواصل ومشاركة المجتمع وموظفي برمجة المساءلة لضمان أن يكون للإعلام دور، ليس فقط في تعزيز عمل المنظمة، ولكن أيضاً في الاستجابة لاحتياجات المعلومات المُحدّدة الخاصّة بالمجتمع.

9. شارِكْ تعليقات المجتمع ونتائج الاستماع الاجتماعي مع الصحافيين حتى يتمكنوا من العمل على المنتجات الإعلامية ذات الصلة بجماهيرهم. إن إغلاق الحلقة مع المجتمعات بشأن احتياجاتها من المعلومات يتعلّق بتقوية النظام البيئي للمعلومات بما يتجاوز البرمجة، مع مراعاة احتياجات المجتمعات. شارِكْ هذه الأفكار مع وسائل الإعلام، وفكِّرْ أيضاً بدعمهم لزيادة أنشطة الاستماع الاجتماعي الخاصة بهم من خلال صفحات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بهم، وبرمجة الاتصال وأنماط الوسائل التفاعلية الأخرى التي تسمح للمحرّرين بالاطلاع على نبض مجتمعاتهم.

توصيات للعاملين في مجال الإعلام

1. **نمِّ ونشِّطْ العلاقات مع العاملين في مجال الاستجابة الإنسانية لبناء الثقة.** يمكن أن يضمن ذلك أنه عند ظهور الأزمات، هناك مصادر موثوقة في مجموعة متنوّعة من المؤسسات يمكن الاعتماد عليها للاتصال بأحدث الإعلانات والمتحدّثين الرسميين الرئيسيين، فضلاً عن المعلومات الأساسية. قُمْ بوضع دفتر اتصال يخدم القضايا على مستوى المجتمع، بالإضافة إلى الخبراء الذين يتواصلون في مجموعة متنوعة من اللغات المحلّية أو حول القضايا التي قد تؤثّر على الأقليات أو الفئات الضعيفة الأخرى.

2. **ناقِشْ المبادئ والاحتياجات والأهداف المختلفة لتعزيز التعاون بشكل أفضل.** قُمْ بدعوة ممثلي المنظمات الإنسانية إلى غرف الأخبار لإجراء مناقشات تحريرية غير رسمية في بداية الأزمات الصحية والإنسانية، حيث يمكن مناقشة التفاهم المتبادل للاحتياجات وحيث يمكن وضع قواعد أساسية من أجل تعاون أفضل. إنّ المنظمات الإنسانية والصحافيين لا يحتاجون إلى مواءمة تفويضهم، بل يجب عليهم بذل جهود للاعتراف بأدوارهم المختلفة في نطاقات متشابهة ووضع بعض القواعد الأساسية المشترَكة مع مراعاة مصالح المجتمع في الصميم.

3. **دافِعْ عن المساءلة.** الجميع يخطئون في بعض الأحيان. إذا كانت مؤسستكَ الإعلامية قد أخطأتْ بالإبلاغ عن قصة صحّية أو إنسانية، أسرِعْ بتصحيح وشرح الخطأ لجمهورك. سيساعد هذا في بناء الثقة مع الجهات العاملة في المجال الإنساني والصحّي وفي إثبات أنكَ ملتزمٌ بجودة التقارير. وبالمثل، تأكدْ من قدرتكَ على لعب دوركَ كمراقبٍ وعلى محاسبة الجهات العاملة في المجال الصحّي والإنساني. كُنْ عادلاً ومطّلعاً في نقدك وكُنْ مدفوعاً بالحاجة إلى حماية مجتمعكَ من الأذى.

5. المناقشة والتوصيات

4. اضمنْ الاستقلال المالي لإعداد التقارير المستقلة. اضمنْ استقلالية التحرير، حتى عند الحصول على الدعم المالي. بينما يجب أن يكون لدى وسائل الإعلام خيار السعي للحصول على دعم قطاع المساعدات الدولية للوصول إلى المجتمعات المتضرّرة في المواقع التي يصعب الوصول إليها، يجب أن تعمل وسائل الإعلام، حيثما أمكن، لتقليل أي اعتماد على قطاع المساعدات في ميدان الأمن أو النقل أو النفقات أو الرواتب، لأن هذا يُعرِّض للخطر الاستقلالية الحقيقية والمُتصوَّرة لتقاريرهم. يجب على وسائل الإعلام ألا تعتمد على التمويل من قطاع التنمية الدولي، بل أن تسعى إلى مصادر تمويل متنوعة وأن تضمن أن أي تمويل من منظمة مساعِدة لا يأتي مع اتفاقيات مكتوبة أو مُتصوَّرة من شأنها أن تعرِّض الحياد التحريري للأخبار والمعلومات الخاصة بوسائل الإعلام للخطر.

5. انضم إلى الجهود مع أقرانٍ آخرين لرفع التحديات في الوصول إلى المعلومات. من الأفضل أن تتعاون لتقديم شكاوى أو أسئلة وسائل الإعلام حول الوصول إلى الجهات العاملة في المجال الإنساني والصحّي، على سبيل المثال من خلال الهيئات المهنية أو من قِبَل جمعيات الصحافيين. قد يتلقّى الصحافيون مزيداً من الاهتمام باحتياجاتهم من خلال توحيد صوتهم لتقديم احتياجاتهم إلى مجتمع الاجابة للطوارئ وللتعاون في إيجاد الحلول.

6. استفِدْ من المكانة الفريدة لوسائل الإعلام واستفِدْ من وجهات النظر المحلية. يُعَدُّ الصحافيون المحليون من أفضل الأشخاص المطّلعين والأكثر ارتباطاً بأي مجتمع ويمكنهم أيضاً تحسين ملفهم الشخصي من خلال اعتماد مقاربةٍ قائمةٍ على الطلب في عمليات البرمجة والتحرير الخاصة بهم. يمكنهم، على سبيل المثال، تشجيع الأشخاص للتحدُّث عن اهتماماتهم والإبلاغ عن المشكلات التي يرون أنها تنشأ في المجتمع الذي يعيشون ويعملون فيه. وبهذه الطريقة يمكنهم أن يصبحوا جزءاً حيوياً في إستراتيجيات «المشاركة المجتمعية» الأوسع للمنظمات الإنسانية والصحية. وفيما يصعب غالباً الوصول إلى أرقام الجمهور في النطاقات المنخفضة الموارد، فإن إتباع مقاربة مستمرة ومتّسقة لمشاركة الجمهور يمكن أن تساعد أيضاً بإقناع الناس لتقديم المزيد من الدعم المالي من خلال الإعلانات أو النماذج الأخرى.

7. أوجِدْ التوازن بين الصالح العام واهتمام الجمهور بالقصة – خاصةً في بداية حالة الطوارئ. استفد من الفرص التي توفّرها لكَ رؤى المجتمعات للتعامل مع القصص من زوايا متَّصِلة بجمهورك والتي تساعده في الوصول إلى المعلومات التي يحتاج إليها. يمكن أن يساعدك توفير تغطية متعمِّقة للقضايا المعقّدة بتجنُّب الصور المثيرة أو التقارير السطحية عن الأحداث التي تؤثر على الفئات الضعيفة. يمكن أن يساعد ذلك أيضاً في بناء المزيد من الثقة بعملكَ ودفع الجهات العاملة في المجال الإنساني للابتعاد عن التصوُّر القائل بأن وسائل الإعلام تغطي فقط الأخبار أو المحتوى المثير «إذا كان ينزف ».

8. ليكُنْ هدفكَ الجودة. ابحث عن تدريب الصحافيين حول كيفية الإبلاغ عن مواضيع الصحة وحالات الطوارئ الأخرى. يمكن أن يضمن التدريب المناسب أن يتعامل الصحافيون مع المواضيع الحسّاسة بطريقة مهنية ومحترمة، على أساس أن تغطية الصحافي للأزمات يمكن أن تكون مفيدةً أو ضارةً وفقاً لمستوى احتراف الصحافي في أداء عمله. على الرغم من أن العديد من المؤسسات الإعلامية قد لا تمتلك الموارد اللازمة للحصول على مراسلين صحافيين مُتخصّصين بالصحة، تأكّدْ من أن فريق التحرير بأكمله لديه فهم جيّد للقضايا الصحية (بعد كل ذلك، يمكن أن يحتاج الجميع إلى إنتاج برامج أو أخبار صحّية في مرحلة ما) وركِّزْ جهودك على اختيار عدد قليل من الموظفين الرئيسيين لبناء مهارات مُتخصّصة.

9. قُمْ بقيادة الحوارات مع أصحاب المصلحة في القطاع الإنساني لترسيخ ثقافة الثقة. في هذه المحادثات، التي يمكن أن تأخذَ أيضاً شكل برامج إذاعية، يمكن للصحافيين دمج دروس جائحة COVID-19 ومقاربات إنهاء الاستعمار في الصحة العالمية. يجب على كلتا المجموعتين إخضاع بعضهما البعض و أنفسهما للتدقيق والنزاهة من أجل معالجة العقبات المنهجية التي تحول دون التعاون الحقيقي في العلاقة بين الصحافي والعامل في المجال الإنساني.

Rooted
in Trust