



# دليل «تقول الشائعات»:

دليل عملي للتعامل مع الشائعات

### شكر وعرافان

وُضع هذا الدليل من خلال إجراء عملية مراجعة للوثائق وإجراء مشاورات واسعة النطاق في إطار تعاون وثيق بين مجموعة من المستشارين والنظراء القائمين على عملية المراجعة. تود شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث أن تتقدم بخالص الشكر والعرافان لكل مَنْ كَرَسَ وقته وخبرته حتى يخرج هذا الدليل إلى النور. وكما تود أن تتوجه بالشكر إلى أكاديمية الريادة في العمل الإنساني على تمويل هذا العمل.

مؤلف الدليل: جون بوجي

المحرر ومدير المشروع: أنجيلا روس

الفريق التوجيهي: أفالوك بهاتيسيفي، وتشارلي م. سايدكا، وإيما كيليهير، وفين راسموسن، وسارة مايس، وستيجن آيلبرز

النظراء القائمون على مراجعة الدليل: آيفون د. غوانكو، وأن لوري رامبود، وجيل جاسر، وهابدي ج. لارسون، وإسحاق أوتينو، ونيكولا بيات، وسيدة فرهانا

مساهمون آخرون في إعداد الدليل: أخيل بابيسينج، وأليكس سيكوت ليفيسك، وإيمي أودونيل، وأيمي روداديس، وأناهي أبالا إياكوتشي، وباربرا ديفلجر، وبرونوين راسل، وكاثرين وود، وشارلوت لانكستر، وكريس لانث، وكريس ماكونيل، وكريس تاكوود، ودرو بويد، وفريد الله خان، وفين دي باري، وغاريث بينست، وجيان لبيوت، وجيوفاني كونجي، وإيسلا غليستر، وجاكوبو كوينتانيللا، وجان لويس مبوسا مانجو، وجيروم سيريني، وجوي ويسكين، وكاي هوكينز، وكاتي درو، ولورا ووكر ماكدونالد، ومالين بالم، ومارا فريجو، وماريان كيسي ماسلن، ومارك ساوث، ومارتن دوز، ومود موريسون، وميج ساتلير، ومايك آدمز، ونعيمة سعيد، ونيلي هيكس، ونبي نياونغ، ونيك فان براغ، ونورانغيز خودزاروفا، وأومبريتا باجيو، وفيل بويرير، ورفيق كوبلاند، وربیکا مورينو جيمينيز، وسارة تشيكفالا، وساري سيتيجي، وشون ماكدونالد، وسوليداد مونيز، وستيوارت ديفيس، وتوم موني.

# المحتويات

2	شكر و عرفان
3	تمهيد
4	مقدمة
6	<b>القسم الأول: الأسباب وراء أهمية الشائعات</b>
8	ماهية الشائعة؟
9	فهم طبيعة الشائعات
9	أنواع الشائعات المختلفة؟
9	الأسباب التي تدفع الأفراد إلى تناقل الشائعات؟
10	العوامل التي تُسهّم في ظهور الشائعات؟
11	السبب وراء ضرورة عدم غرض الطرف عن الشائعات
12	<b>القسم الثاني: التعامل مع الشائعات</b>
12	الإصغاء إلى المجتمع المحلي
12	تحديد آلية الإصغاء إلى المجتمع المحلي
17	إنشاء سجل للشائعات
18	تحديد توقيت الاستجابة
20	<b>التحقق من صحة الشائعات</b>
20	تحديد مصادر المعلومات الموثوق بها
20	معرفة الحقائق والتحقق منها عن طريق ثلاثة مصادر
22	حُسن فهم الشائعات
24	<b>إشراك المجتمع المحلي</b>
24	ابتداع رواية جديدة
26	اتخاذ قرار الإشارة إلى الشائعة الأصلية من عدمه
26	استخدام قنوات الاتصال المناسبة
28	التحقق من فهم الرسالة الموجهة
30	<b>القسم الثالث: الاستباقية والمسؤوليات والتنسيق والشراكات</b>
31	الاستباقية
32	المسؤوليات
33	التنسيق
35	الشراكات
37	خاتمة
38	دراسة حالة – منظمة «إنترنيوز»
40	دراسة حالة – البحث عن أرضية مشتركة
42	موارد إضافية

# تمهيد

«بقي تناول البصل واحتساء القهوة من الإصابة بمرض الإيبولا» قد يكون لشائعات على غرار هذه الشائعة، التي تُرَوِّج معلومات غير صحيحة، أثارًا فادحةً وجسيمةً على المجتمعات المحلية والمنظمات التي تعمل معها. بيد أنه في غالب الأحيان لا يُولى هذا النوع من الشائعات إلا قدرًا يسيرًا من الاهتمام حتى يفوت الأوان.

ولقد أقرَّ عددٌ من أعضاء شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث بضرورة التعامل مع هذه الشائعات في بعثاتهم للحيلولة دون خسارة الأرواح وتخفيف وطأة المعاناة. وجزير بالذكر أنَّ منظمة «إنترنيوز» قد بذلت، من خلال النموذج الرائد الذي أعدته للتعاون المشترك بين الوكالات،<sup>1</sup> بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية ومكتب الأمم المتحدة المعني بتنسيق الشؤون الإنسانية جهودًا كبيرةً للابتكار في هذا المجال وإشراك الجهات الفاعلة في مجال العمل الإنساني في التصدي لهذه المشكلة.

ولقد هدفت هذه الشبكة من وراء إعداد هذا الدليل العملي إلى الاستفادة من خبراتها وخبراتها العديد من الشبكات الأخرى في توثيق النهج والممارسات والأدوات اللازمة للتعامل مع الشائعات. ويستهدف هذا الدليل في المقام الأول مديري البرامج المطبقة في المجال الإنساني والموظفين الميدانيين حتى يتسنى لهم إدراج آلية التعامل مع الشائعات في برامج الاستجابة التي يُطبّقونها بطريقة يُمكن تنفيذها على أرض الواقع.

وتُوضح فكرة هذا الدليل من خلال تجارب في عددٍ من السياقات وتستند جميع الأمثلة الواردة فيه إلى شائعات حقيقية.

1 انظر دراسة الحالة الواردة في الصفحة رقم 38  
2 مصطلح ابتدعه مشروع بناء القدرات في حالات الطوارئ: يعني تطبيق نهج جيد بالدرجة الكافية المبادرة إلى اختيار حل بسيط عوضًا عن حل معقد. فلا تعني عبارة «جيد بالدرجة الكافية» اللجوء إلى نهج ثانٍ أفضل بل تعني التسليم بحقيقة أنه قد يكون تطبيق نهج سريع وبسيط. الحل العملي الوحيد والممكن عند الاستجابة في أي حالة من حالات الطوارئ. وعندما يتبدل الوضع، عليك أن تحرص على استعراض الحل الذي اخترته وإجراء التعديلات على النهج الذي تنتهجه تبعًا لذلك. <http://www.alnap.org/resource/8406> [تم الاطلاع عليه في 11 مايو 2017]

## كيفية استخدام الدليل

يتمثل الغرض من إعداد هذا الدليل في مساعدتك على وضع آلية للتعامل مع الشائعات. فعلى الرغم من جميع هذه الإجراءات المتخذة في المجال الإنساني، فإنه لا يوجد هناك نهجٌ موحدٌ يُناسب جميع الأطراف المعنية. حيث يهدف هذا الدليل إلى تعزيز معرفتك بالشائعات ومدى فهمك لها ويطرح خطوات واعتبارات مهمة. حيث ستجد عددًا من الخيارات والأدوات التي يمكنك الاستعانة بها بطرق مختلفة تبعًا للسياق الذي أنت بصددده وكما يحث الدليل على اتباع نهج جيد بالدرجة الكافية،<sup>2</sup> أي نهج يعمد إلى اتخاذ خطوات سريعة وبسيطة وسهلة على وجه السرعة والاعتماد عليها.

## ويتألف الدليل مما يلي:

- ◀ **القسم الأول** يُركز على عدد من النظريات التي تستند إليها الشائعات: تعريف الشائعات وطبيعتها ومدى أهميتها والأسباب التي تدفعنا إلى التصدي لها.
- ◀ **القسم الثاني** يُوضح الخطوات والاعتبارات المهمة اللازمة لرصد الشائعات والتصدي لها: الإصغاء إلى المجتمع المحلي والتحقق من صحة الشائعات وإشراك المجتمع المحلي.
- ◀ **القسم الثالث** يتناول الأدوار والمسؤوليات المختلفة في التعامل مع الشائعات ودور التنسيق وعقد الشراكات في تعزيز العمل الذي تقوم به.

تستقبل شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث التعليقات على هذا الدليل العملي بصدرٍ رحبٍ وتُشجّع الأفراد على تبادل تجاربهم ومقترحاتهم من خلال دراسات الحالة أو المدونات أو وسائل أخرى عبر الرابط التالي: [org.cdacnetwork@feedback](mailto:org.cdacnetwork@feedback).

# مقدمة

لقد عبرت أخيراً مع أسرتك إلى برّ الأمان في معسكرٍ أقامته الأمم المتحدة وبعض الشركاء في المنطقة الكردية بشمال العراق. على مدار أيام، ظلت تتنقل بين مكان وآخر بعد أن فررت من منزلك جرّاء القتال المُستعِر. ولكن ثمة أقاويل في المعسكر عن قتال آخر وشيك. فقد قرأ الناس على موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك أن المتمردين على بُعد أقل من ميلٍ من المعسكر، وأنهم يشقون طريقهم إليه. جميع من حولك يُجهّزون أمتعتهم القليلة ليلوذوا بالفرار مجدداً. وعليك أن تقرر خلال الدقائق التالية ما ينبغي لك فعله أنت وأسرتك...

هكذا كان واقع العراق في أواخر عام 2014؛ حيث كان لتفشي الشائعات أن يتسبب في إخلاء المعسكرات بين عشية وضحاها. كان الناس يُضطرون إلى اتخاذ قراراتهم بناءً على معلوماتٍ غير مؤكدة، فيهمون بالفرار، مع أن ذلك كان من الممكن أن يُعرّضهم لمخاطرٍ أعظم وأجلاً. وكانت المنظمات الإنسانية تصل إلى المعسكرات لتوزيع الإمدادات، فتجد تلك المعسكرات خاوية على عروشها.

في سياق حالات الطوارئ، يمكن للشائعات أن تكون مسألة حياةٍ أو موتٍ. فربما تخلق الشائعات حالةً من المعاناة أو الغضب، أو تثير سلوكياتٍ مُدبّرة أو ردود أفعالٍ عنيفة. وعادةً ما تتجاهل الجهات الفاعلة في المجال الإنساني تلك الشائعات، أو ربما تظل على جهلٍ بها وبمخاطرها المحتملة حتى تجد نفسها مضطرةً للتعامل مع مغبّاتها.

إن تكثُفك مع الاستماع للشائعات وتبيّك لبعض الخطوات الواضحة في عمك إزائها طريقة فعالة لتبدأ في التعامل مع الشائعات ذات العواقب الأكثر ضرراً. إن إعداد

حلقة نقاش والإصغاء إلى المجتمع المحلي للتعرف على الشائعات والتأكد من الحقائق الكامنة خلفها، مع إشراك المجتمعات المحلية في وضع تصورات جديدة، من شأنه أن يخلق طريقة للعمل يمكن من خلالها التصدي للشائعات. وسيسهم اتباع هذا النهج بالتنسيق مع الجهات الفاعلة الأخرى والاستفادة من خبرات الشركاء في تعزيز عملية التصدي لهذه الشائعات.

ومن الممكن أن تُسهم التكنولوجيا بلا شك، على غرار ما تُسهم به في جميع جوانب الحياة الإنسانية تقريباً، في تعقب مصدر الشائعات وإدارتها. بيد أنها من المحال بل لا ينبغي للتكنولوجيا أن تحل محل ضرورة اللجوء إلى السبل الجيدة التقليدية المتبعة لإشراك المجتمعات المحلية. ولا يزال الالتقاء بأفراد المجتمع المحلي في عقر دارهم والتحدث إليهم بلغتهم وبذل ما في وسعك لإجراء محادثة طبيعية معهم من بين أدوات الاستجابة الأكثر تأثيراً وفعاليةً المتوافرة بين أيدينا.

وتُحتّم علينا مهمتنا في مجال العمل الإنساني أن نُولي اهتماماً للشائعات ونتصدى للشائعات التي تُهدد الحيووات وتخلق المعاناة. وستصبح المشاركة في الصفقة الكبرى<sup>3</sup> والالتزامات العالمية الأخرى الرامية إلى تعزيز المساءلة هباءً منثوراً إذا لم نُصغ إلى المجتمعات المحلية التي نعمل معها والشائعات التي تُزوّج في أوساطها.

فالمسألة ليست مسألة ترويج الشائعات عندما تواجه الشعوب الأزمات، فهذا هو الحال دوماً. بل تكمن المسألة في الكيفية التي سنشركهم من خلالها ونعمل معهم؛ ويُساعد هذا الدليل في الإجابة عن هذا التساؤل.

<sup>3</sup> هذا هو أحد الالتزامات العديدة التي قمتها الجهات المانحة والمنظمات العاملة في مجال العمل الإنساني في قمة العمل الإنساني العالمية المنعقدة في عام 2016





# الأسياب وراء أهمية الشائعات

## ماهية الشائعة؟

تُعرّف الشائعة على أنها معلومة غير متحقق من صحتها تنتقل من شخص لآخر<sup>4</sup>. وغالبًا ما يكون لكلمة شائعة دلالات سلبية ويُغض الطرف عنها نظرًا لأنها مجرد ثرثرة أو قيل وقال. بيد أن الشائعات ليست في جوهرها سيئة أم جيدة. ولا صحيحة أم خاطئة أو مزيجًا من كليهما.

ولا تخرج أي شائعة عن دائرة هاتين المجموعتين عندما تُروّج في أوساط أي مجتمع محلي. على سبيل المثال، قد يُروّج أحد تجار البشر شائعة في أوساط اللاجئين عن مدى سهولة الحياة في أوروبا بغرض تضليلهم (معلومات مضللة) ومن ثم ينقل أحد اللاجئين هذه الشائعة إلى رفاقه وأسرته بدون أي نية منه في تضليلهم (معلومات خاطئة).

رغم أنه قد تختلف الوسائل والدوافع وراء إطلاق شائعة ما، فإن لها التأثير عينه، حيث إنها تُعيق قدرة الأفراد على اتخاذ قرارات مستنيرة فيما يتعلق بمستقبلهم. ومن الممكن أن يكون لهذه القرارات المبنية على معلومات غير متحقق من صحتها مغيبات وخيمة.

تنقسم الشائعات إلى مجموعتين فرعيتين تبعًا لنية الأفراد الذين يرؤونها، ألا وهما:

◀ **المعلومات الخاطئة** هي معلومات غير صحيحة يُروّجها الأفراد دون عقد النية على الخداع، على سبيل المثال ترويح شائعة من قبيل سوء الفهم.

◀ **المعلومات المضللة** هي معلومات يُروّجها الأفراد لغرض تضليل أناس آخرين أو التحايل عليهم. ويتمثل أحد الأمثلة على هذا النوع من المعلومات في الأخبار الكاذبة حيث تُروّج فيها معلومات مضللة تحت ستار الأخبار في أغلب الأحيان لتحقيق مكسب سياسي أو اقتصادي.

### قراءة سريعة:

- ◀ الشائعات هي معلومات غير متحقق من صحتها يمكن ترويحها عن قصد أو غير قصد. وقد تتضمن معلومات صحيحة أو خاطئة أو كليهما.
- ◀ تزداد وتيرة انتشار الشائعات عند توافر قدر ضئيل أو كبير من المعلومات ولا يتسنى للأفراد التحقق من صحة هذه المعلومات من عدمها.
- ◀ قد تُساعد الشائعات العاملين في مجال العمل الإنساني على حسن فهم المجتمعات المحلية التي يعملون معها والوفاء بالالتزامات العالمية الرامية إلى تعزيز المساءلة والمشاركة.

<sup>4</sup> دفونزو وبورديا، سيكولوجية الشائعات: ألّهج الاجتماعية والتنظيمية، 2007

# فهم طبيعة الشائعات

## أنواع الشائعات المختلفة؟

الشائعات ما هي إلا استجابة طبيعية في الأحوال التي يكتنفها انعدام يقين أو تهديد للحياة. إنها تُساعد الأفراد على فهم أي وضع هم بصدده أو اتخاذ إجراء لمجابهة تهديد ما. إنَّها تُصنّف بوجه عام إلى ثلاثة أنواع، ألا وهم<sup>5</sup>:

◀ **الشائعات التي تبيث الآمال:** يعكس هذا النوع من الشائعات آمال المجتمع المحلي.

مثال: 'لقد سمعتُ أن الحكومة الكنديّة ستسمح للضحايا المنكوبين جراء الزلازل بالعمل في كندا'.  
ما الذي ينبغي لي فعله حتى أسافر إلى كندا؟<sup>6</sup>

◀ **الشائعات التي تبيث المخاوف:** يعكس هذا النوع من الشائعات المخاوف التي تعترى المجتمع المحلي

مثال: إذا رغب أحدهم في العودة إلى تركيا عن طريق ألمانيا، فإنهم يرحلوه إلى بشار الأسد في دمشق<sup>7</sup>

◀ **الشائعات التي تبيث العدائية:** يعكس هذا النوع من الشائعات التهديدات التي تواجه المجتمع المحلي أو

أوجه التحيز التي تمارس ضده وغالبًا ما تستهدف جماعات خارجية.

مثال: يتلقى اللاجئون العراقيون دعمًا أقل من اللاجئين السوريين

وتُعد الشائعات التي تبيث المخاوف هي النوع الأكثر شيوعًا<sup>8</sup>. إنها تحمل الأفراد على الاستجابة بتدخل بدني أو تحصين أنفسهم من تأثير الصدمة العاطفية المترتبة على هذا الحدث.

على سبيل المثال، في أعقاب زلزال عام 2015 الذي وقع في نيبال، ترددت شائعات تبيث مخاوف على نطاق واسع في كل من نيبال ومنطقة شمال الهند عن احتمالية وقوع زلزال آخر أشد وطأةً. وتجمع الآلاف من الأشخاص في متنزه يقع في وسط مدينة باتنا في الهند خشيةً من هذا الزلزال المرتقب. وشهدت مدينة لكانو ومدن أخرى في شمال الهند ظاهرةً مماثلةً<sup>9</sup>.

فالشائعات تقوم بدور المؤشر المجتمعي الذي يُسلط الضوء على أوجه الضغط والقلق الاجتماعي بالنسبة للمجتمع المحلي ككل والجماعات المختلفة التي يضمها هذا المجتمع.

في المرة القادمة التي تسمع فيها كلمة شائعة، بادر إلى طرح الأسئلة التالية على نفسك:

- ◀ ما نوع هذه الشائعة؟
- ◀ ما الدور الذي تقوم به هذه الشائعة بالنسبة للجماعات المختلفة في المجتمع المحلي؟
- ◀ ما الذي تُخبرنا به هذه الشائعة عن الجماعات في المجتمع المحلي؟

## الأسباب التي تدفع الأفراد إلى تناقل الشائعات؟

تختلف الدوافع وراء ترويج الشائعات من فرد لآخر - وتتضمن هذه الدوافع ما يلي<sup>10</sup>:

- ◀ توضيح موقف أو حدث ما
- ◀ تبادل معلومات مفيدة أو ممتعة
- ◀ رغبة الشخص في الظهور بمظهر العالم بخفايا الأمور أو جعل الآخرين يبدون بمظهر سيء مقارنةً به
- ◀ إقامة علاقات من خلال استخدام المعلومات كأنها عملة
- ◀ الشعور بنوع من الارتباط بين الشخص والمشكلة التي تُؤثر عليه
- ◀ التضليل أو الخداع: غالبًا تروّج الشائعة بدافع اقتصادي أو سياسي.

وبوجه عام، يتناقل الأفراد الشائعات لأنهم يصدقونها أو يصدقون بعضًا منها إلا في حالة ترويج المعلومات الخاطئة<sup>11</sup>.

وقد تغير أزمة ما الطريقة التي يُقيم من خلالها الأفراد مدى صحة الشائعات. فمن الممكن أن يحمل ابتعاد الأفراد عن أوساطهم الاجتماعية ومصادر المعلومات المعتادة في وقت تعثرهم فيه رغبة جامحة لفهم مجريات الأمور من حولهم على تصديق أمور أو التصرف بطريقة لم يعهدها. ويتأثر الأفراد بالرسائل المقنعة بدرجة أكبر عندما يدركهم التعب أو يُستنفذون ذهنيًا<sup>12</sup> - الأحوال التي لا مناص منها والتي تواجهها المجتمعات المحلية في أعقاب أزمة ما.

وفي الأزمات، من الممكن أن يُهيئ الابتعاد عن الأوساط الاجتماعية وعدم القدرة على الوصول إلى مصادر المعلومات المعتادة بيئةً خصبةً لإطلاق الشائعات، مما يعيق قدرة الأفراد على التفكير بعين ناقدة ويُتيح الفرصة لانتشار هذه الشائعات.

<sup>5</sup> مقال عن هراء القيل والقال؟ قاله مائة عام من

الأبحاث عن الشائعات 2007 لكاتبه دونوفان

<sup>6</sup> مشروع الميكروفون المفتوح، الإصدار الثالث

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

[openmic/issue3/English.pdf](http://openmic/issue3/English.pdf) [تم

الإطلاع عليه في 14 مايو 2017]

<sup>7</sup> تناقل الأخبار، الشائعات #3

<https://newsthatmoves.org/en/>

[rumours-3/](http://rumours-3/) [تم الإطلاع عليه في 14 مايو

2017]

<sup>8</sup> تقرير عن الأكاذيب والأكاذيب المهلكة والمحتوى

سريع الانتشار 2015 لمؤلفه سيلفرمان

<sup>9</sup> صحيفة خدمات الأخبار السريعة، الشائعات التي

تبيث مخاوف على وسائل التواصل الاجتماعي

تحمل الأفراد على الخروج في الشوارع

<http://indianexpress.com/article/india/india-others/fear-rumours-on-social-media-bring-people-out-on-streets/> [تم الإطلاع عليه في

14 مايو 2017]

<sup>10</sup> مقتبس من مقال عن الأسباب التي تحمل الأفراد

على مشاركة المحتوى: سيكولوجية مشاركة

المحتوى على مواقع التواصل الاجتماعي

<https://coschedule.com/blog/2014-why-people-share/> [تم الإطلاع عليه في

1 مايو 2017]

<sup>11</sup> سيكولوجية الشائعات: الأسباب الستة

وراء انتشار الشائعات [http://socialpsychonline.com/2015/09/psychology-why-rumors-spread](http://socialpsychonline.com/2015/09/psychology-why-rumors-spread/)

[تم الإطلاع عليه في 14 مايو 2017]

<sup>12</sup> كتاب التفكير بسرعة وبيضاء لمؤلفه كانيمان

2011

## الشائعات في حيز التطبيق

## قانون الشائعات الأساسي المعمول به

في عام 2004، شرعت منظمة الصحة العالمية، في بداية تفشي فيروس إنفلونزا الطيور، في تعزيز رقابتها على الشائعات،<sup>13</sup> وتضمنت عملية الرقابة هذه التحقيق في التقارير غير الرسمية الصادرة عن المرضى والتحقق من صحتها. وخلص البحث الذي أجروه إلى أن غالبية الشائعات تردت في الأسابيع القليلة الأولى من تحذير الصحة العامة عندما أُثيرت الكثير من المخاوف والبلبل حول الفيروس. وفي ظل توافر المزيد من المعلومات عن الفيروس وتفشيته، انخفضت درجة عدم اليقين وقل عدد الشائعات المتداولة. وهذا يتماشى مع "القانون الأساسي للشائعات" الذي ينص على أنه تُحدد خطورة المشكلة ودرجة عدم اليقين التي تكتنفها عدد الشائعات التي سيتم ترويجه.

## العوامل التي تُسهم في ظهور الشائعات؟

ينص القانون الأساسي للشائعات<sup>14</sup> على أنه تُحدد خطورة المشكلة ودرجة عدم اليقين التي تكتنفها عدد الشائعات التي سيتم ترويجه.

هناك عوامل عديدة من الممكن أن تُؤثر على خطورة المشكلة ودرجة عدم اليقين.

ستعتمد درجة خطورة أي مشكلة على مدى علاقتها أو إلحاحها بالنسبة للشخص ومقدار التهديد المتوقع ويختلف هذا من شخص لآخر. ويُمكن تعزيز درجة عدم اليقين لعدة الأسباب، ومن بينها سبب شائع ألا وهو، نقص المعلومات.

وغالبًا لا يتوافر، في أعقاب الأزمات، معلومات موثوقة ودقيقة على مستوى المجتمع المحلي حول ما جرى وموعد وصول المساعدات والأمور التي يمكن للأفراد فعلها في هذه الأثناء.

وعلى النقيض من ذلك، إذا حصل المجتمع المحلي على الكثير من المعلومات، من الممكن أن يؤدي بسهولة إلى وقوع حالة من انعدام اليقين.<sup>16</sup> ومن الممكن أن يفوق هذا القدر الهائل من المعلومات قدرة المجتمع المحلي على معالجتها بفعالية<sup>17</sup> - مما يُصعب من تقييم الحقائق والزيغ بعين ناقدة.

## الشائعات في حيز التطبيق

## تُسهم الرسائل المتضاربة أو المثيرة للبلبل في خلق الشائعات

خلص التقييم الذي أجرته منظمة «إنترنيز» للاستجابة في أزمة مرض إيبولا في نوفمبر من عام 2014 إلى وجود ما يربو على 300 نوع مختلف من أنظمة التبعين الاجتماعية أو إرسال الرسائل في غينيا وليبيريا وسيراليون. وقد ربط بعض الباحثين بين هذا الانتشار للرسائل أحادية المسار وإطلاق الشائعات<sup>15</sup> - حيث من الممكن أن تتحول الرسائل التي يُساء فهمها أو توصيل فحواها إلى شائعات. ونتج عن هذا التقييم إطلاق المنظمة لمشروع «Say Dey» (انظر دراسة الحالة فيما على الموقع الإلكتروني للمنظمة) باعتباره مشروعًا لتنسيق إدارة الشائعات.

<sup>13</sup> سامان الرقابة على الشائعات ومرض إنفلونزا الطيور (H5N1) 2005

<sup>14</sup> مقال عن هراء القيل والقال؟ مائة عام من الأبحاث عن الشائعات 2007 لكاتبه دونوفان

<sup>15</sup> المركز الدولي للشؤون الإنسانية، 2016، تعزيز إثراء المجتمعات المحلية والنهوض بالصحة في البلدان المتضررة من أزمة مرض

الإيبولا في منطقة غرب أفريقيا

<sup>16</sup> مقال عن الشائعات والسوق المالية 2010 لمؤلفه كيميل

<sup>17</sup> مقال عن هراء القيل والقال؟ مائة عام من الأبحاث عن الشائعات 2007 لكاتبه دونوفان

# السبب وراء ضرورة عدم غض الطرف عن الشائعات

من الممكن أن تُقدم الشائعات تعقيبات صادقة عن البرامج المطبقة في مجال العمل الإنساني ولكنها من الممكن أيضًا أن تُعرقل مسار العمل فيها. بل والأسوأ من ذلك، من الممكن أن تُشكل الشائعات تهديدًا على الأرواح وتكبد مصاعب بالنسبة للأفراد الذين تسعى إلى مساعدتهم والعاملين لديك ومن ثم فإنها تُفوض مهمة المنظمات الإنسانية وهنا يكمن السبب وراء ضرورة عدم غض الطرف عن الشائعات.

ويُعد الإصغاء إلى المجتمعات المحلية، بما في ذلك الشائعات في أوساطها، جزءًا أساسيًا من المعايير الأساسية في مجال العمل الإنساني والتزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات فيما يتعلق بتحمل المسؤولية تجاه الأفراد المنكوبين.

تتبع المشاركة الهادفة، المنصوص عليها في «الصفحة الكبرى» التي تم التوصل إليها في قمة العمل الإنساني العالمية، من حُسن إصغاء المنظمات إلى المجتمعات المنكوبة وفهمها. وتتيح الشائعات الفرصة لتحسين إشراك المجتمعات المحلية مما يؤدي بدوره إلى تحسين المشاركة وتحقيق استجابات يصفو عليها الطابع المحلي.

كما تُتيح الشائعات الفرصة لتوفير شكل من أشكال التعقيبات على العمل في المجال الإنساني وإجراء أوجه التصحيح والتعديلات على مسار العمل لضمان تحقيق استجابة أكثر فعالية وكفاءة. ومن الممكن أن تُسعدنا الشائعات على حُسن فهم العلاقات مع الأفراد في المجتمعات المحلية المنكوبة وتعزيزها مما يؤدي بدوره إلى تحقيق استجابة يُطغى عليه الطابع المحلي وتُركز بدرجة أكبر على الأفراد. وتُشجع الشائعات على تحسين الشفافية وممارسات المساءلة. وقد تكون بمنزلة إنذار مبكر على أعمال العنف أو السلوكيات التي تكتنفها مخاطر حتى يتسنى اتخاذ إجراءات مبكرة.

## الشائعات في حيز التطبيق

### عواقب عدم الإصغاء إلى المجتمعات المحلية: التجربة النيجيرية

نظّم قادة سياسيون ودينيون من خمس ولايات في منطقة شمال نيجيريا مقاطعةً استمرت لمدة 11 شهرًا للتطعيم ضد شلل الأطفال في عام 2003. ويعود السبب وراء هذه المقاطعة إلى شائعات مفادها أن لقاح شلل الأطفال ملوث بفيروس نقص المناعة البشرية (الإيدز) ويحتوي على مواد كيميائية مضادة للخصوبة ومسببة للسرطان وأن هذا اللقاح يخالف تعاليم الشريعة الإسلامية.

كانت عواقب عدم فهم هذه الشائعات والتصدي لها في وقت مبكر من خلال إطلاق حملة وخيمة: لقد كان هناك خمس حالات من شلل الأطفال فقط في نيجيريا وتفشي المرض ليصل إلى 18 دولة عبر ثلاث قارات. وبلغت التكاليف المقدرة 500 مليون دولار أمريكي.<sup>18</sup> ولم تنتهِ المقاطعة إلا بعد بذل جهود دولية موحدة تضمنت ما يلي:

- إرسال القادة السياسيين والدينيين النيجيريين إلى منطقة جنوب أفريقيا والهند وإندونيسيا لبروا بأنفسهم استخدام اللقاح والتحقق من سلامته
- توجيه الانتباه إلى حقيقة أنه تُصنع اللقاحات في إندونيسيا لإثبات مدى الالتزام بتعاليم الشريعة الإسلامية

ولم ينتهي العمل بمجرد انتهاء المقاطعة. فلقد عُقد اجتماع بين قادة دينيين من تشاد والكاميرون والنيجر وتوغو وبنين وبوركينا فاسو لتبادل تجاربهم في حملات التطعيم الناجحة وبحث آلية دعم هذه الحملات بشكل أفضل في المستقبل.

<sup>18</sup> جينهاي، الإصغاء إلى الشائعات: الدروس

المستفادة من مقاطعة لقاح شلل الأطفال في شمال نيجيريا بعد مرور عشر سنوات 2013

# 2 التعامل مع الشائعات

يتجسد التعامل مع الشائعات في أبسط صورته في ثلاث خطوات تكاملية، ألا وهي: الإصغاء إلى المجتمع المحلي والتحقق من صحة الشائعات وإشراك المجتمع المحلي.

يرد وصف مفصل لهذه الخطوات الثلاثة أدناه ويتضمن هذا الوصف الاعتبارات والمقترحات والأدوات والأمثلة المهم اللازمة لمساعدتك على وضع نظام جيد بالدرجة الكافية للتعامل مع الشائعات في الاستجابة التي سنتأتي منك.

على الرغم من هذه الخطوات ممثلة في هذا الدليل تمثيلاً خطياً إلا أنها تمثل عملية دورية تتألف من إجراء حوار مع المجتمع المحلي من شأنه أن يبني الثقة ويعزز العلاقات معه ويحسن من تأثير البرامج. وفي أمثل الأحوال، سرعان ما ستكتمل هذه العملية، فعلى سبيل المثال تتخذ الاستجابة على وجه السرعة خلال أحد الحوارات التي يتم فيها بحث شائعة ما بيد أن هذه الاستجابة تعتمد على عوامل مثل مدى تعقيد هذه الشائعة ومدى انتشارها واعتقاد الأفراد بأنها قد تتطلب عملية أطول أمداً.



## الإصغاء إلى المجتمع المحلي...

تتمثل الخطوة الأولى على الطريق نحو التعامل مع الشائعات في الإصغاء إلى المجتمع المحلي لإتاحة الفرصة للوقوف على هذه الشائعات. ومن ثم سيتعين عليك تقييم المخاطر التي تكتنف هذه الشائعات لمساعدتك على تحديد آلية الاستجابة لها.

وتعد اللغة إحدى أهم العوامل في كيفية الإصغاء. فحتى تحسن الإصغاء بالفعل إلى المجتمع المحلي وحتى يتسنى لأفراد التعبير عن أنفسهم حقيقة، يُساعد التحدث باللغة التي يرتاح لها أفراد المجتمع لمجلى بدرجة كبيرة في هذا الصدد. فاللغة مهمة نظراً لأنها توفر تنوعاً ثرياً من الفوارق الدقيقة والدلالات والمعنى المستدل عليه. عليك معرفة اللغة التي يرتاح الأفراد في التحدث بها ومن ثم ينبغي أن تحرص على التواصل بهذه اللغة معهم، أي أن تعمل بشكل غير مباشر من خلال الزملاء في العمل أو الشركاء أو الوسطاء الموثوقين الآخرين.

### تحديد آلية الإصغاء إلى المجتمع المحلي

يعود الإصغاء عن مجرد كونه رد الفعل المتمثل في الاستماع حيث إنه ينطوي على فهم الشخص الذي تستمع إليه والمشاكل التي يواجهها والمخاوف التي تعتريه. إنه يتمحور حول إتاحة الفرصة للأفراد لتحديد نوع المعلومات التي يتبادلونها تبعاً لأولوياتهم. قد تكون هناك بالفعل طرق تتبعها المنظمة التابع لها في الإصغاء إلى أفراد المجتمع المحلي أو قد تضطر إلى وضع طرق جديدة.

إنه رصد الشائعات ليس بأمر يسير كأن تسأل الأفراد عما سمعوه من شائعات. فلن يُفصي مجرد السؤال بالضرورة إلى كشف النقاب عن الشائعات نظراً لأنه قد يعتقد الأفراد أن شائعة ما صحيحة ومن ثم فلن يعدها شائعة من الأساس أو قد لا يتقون بك ليتبادلون معك الحديث في هذا الأمر.

### قراءة سريعة:

الإصغاء يعدو عن مجرد كونه الاستماع إلى ما قيل. فعليك فعل ما يلي لتحسن الإصغاء إلى الشائعات بفعالية:

- ◀ الاعتماد على علاقات قائمة بالثقة كوسيلة للإصغاء.
- ◀ الحرص على الإصغاء إلى اللغة التي يرتاح المجتمع المحلي إلى التحدث بها دون عناء.
- ◀ إجراء محادثات صريحة وغير منظمة مع المجتمع المحلي وتقييم المخاطر عند تحديد أولويات خلا الاستجابة.
- ◀ تقييم المخاطر المحتملة التي تكتنف الشائعات لمساعدتك على تحديد الاستجابة.

حيث سيساعدك التحدث باللغة المناسبة واستخدام الصيغ المناسبة في الحوار على كشف النقاب عن الشائعات. وتُعد المحادثات غير الرسمية وغير المنظمة إحدى أفضل الطرق لخلق فرص للإصغاء إلى الشائعات. حيث أنها تتيح الفرصة لأي فرد من أفراد المجتمع المحلي في اختيار الموضوعات والانسحاق في الحديث. وتساعد هذه المحادثات على بناء الثقة وإقامة العلاقات من خلال إثبات أن آراء المجتمع المحلي وتجاربه تحظى بتقدير واحترامك. حيث تُسهّم العلاقات القائمة على الثقة والمحادثات التي لا يغلب عليها الطابع الرسمي في أن يشعر الأفراد بالثقة والأمان للحديث عن المشاكل والمخاوف. وتتضمن هذه المشاكل والمخاوف في كثير من الأحيان الشائعات التي سمعوها.

ومن الممكن أن تتيح الطرق التي تتبعها بالفعل في التفاعل مع الجماعات في المجتمع المحلي الفرصة لإجراء هذه المحادثات. ينبغي أن تبحث هذه الطرق مع الفرق في منطقتك والزملاء في العمل وشركاؤها والكيفية التي يتبعونها في الإصغاء إلى الشائعات في الوقت الحالي. إنهم على الأرجح يصغون إليها ولكنهم لا يبلغون عنها. وبالمثل، قد تكون الآليات الحالية، على سبيل المثال آلية التعامل مع الشكاوى إحدى الوسائل للوقوف على الشائعات.

وتتمثل إحدى الطرق الفعالة في جعل أفراد المجتمع المحلي يُصغون إلى الشائعات ومن ثم يبلغون بها.<sup>19</sup> ومن الممكن أن يُوتي إقامة شبكة مجتمعية بالنتيجة المرجوة نظرًا لأنه يكون الأفراد المنضمين إليها محل ثقة بالفعل داخل المجتمع المحلي وعلى دراية بالسياق الديني والاجتماعي والثقافي والسياسي. ويعني إقامة شبكة جديدة أنهم سيركزون خصيصًا على الإصغاء إلى الشائعات وتوفير قناة اتصال ثنائية المسار ومساعدتك فيما بعد على نشر نتائج عملية التحقق من صحة الشائعات.

ينبغي أن تحرص على اختيار الأفراد الذين يمثلون الجماعات المتنوعة والمؤثرة داخل المجتمع المحلي حيث سيساعدك هذا على إقامة شبكة تتوغل في خبايا هذا المجتمع. ويأدر إلى دراسة تحديد الجماعات أو الشبكات الحالية التي تمثل الجماعات المختلفة في المجتمع المحلي، على سبيل المثال، الجماعات النسائية أو الشبابية.

ولا بد أن يتمتع أفراد هذه الشبكة بالمصداقية في أوساط المجتمع المحلي الذي ينتسبون إليه، فإنك سترغب بلا شك في أن يثق الناس بهم. وسيتعين عليك استثمار الوقت في إقامة علاقات مع شبكتك لمساعدتك على بناء الثقة وتسيير تدفق الشائعات.

## الشائعات في حيز التطبيق

### تُسهّم الشبكات المجتمعية التي تضم المؤثرين في الرأي في الحد من تأثير الشائعات في نشوب الصراعات

يُدرِك مركز التنوع والوئام الوطني، وهو منظمة أهلية معنية بمنع نشوب الصراعات في ميانمار، مدى تأثير الشائعات في التحريض على أعمال العنف. وأنشأ المركز شبكة مجتمعية تضم أفراد بغية الوقوف على الآثار المترتبة على الشائعات وتخفيف وطأتها.

وعندما يزور المركز مجتمعًا محليًا جديدًا، فإن يلتقي بالجماعات الموجودة فيه مثل الجماعات الشبابية أو النسائية. وكما يلتقي بالقيادة الرسميون وغير الرسميين فيه. ويقف خلال هذه المباحثات على العناصر المؤثر في الرأي في هذا المجتمع المحلي ومن يرغب منهم في العمل معه. ويحرص المركز على عدم دعم هياكل السلطة القائمة بالفعل من خلال تحقيق تنوع في تمثيل الجماعات في هذه الشبكة.

ويتواصل فريق البرامج الرئيسي بانتظام مع المرقيين ليصغي إلى الشائعات التي تردت على مسامعهم. ومن ثم يتحقق الفريق من هذه الشائعات من خلال التحدث مع الجهات المعنية ذات الصلة وتحديد جهات الرقابة على وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام التقليدية. وبمجرد أن يتم التحقق من المعلومات، يتم تبادلها مع شبكة المراقبين في المجتمعات المحلية حتى يتسنى لهم نشر المعلومات والدقيقة والمتحقق من صحتها في أوساطها. ويُطلق المشروع تطبيق تجريبي للهاتف المحمول مصمم للتواصل مع شبكة المراقبين في المجتمعات المحلية. وستتيح هذه الفكرة لأفراد الشبكة للتفاعل والوقوف على الشائعات حتى يتسنى للمجتمع المحلي التحقق من صحتها وتصحيحها بنفسه.

<sup>19</sup> إنزيا، التأثير والعدالة والثقة: فهم المشاركين في تجربة اللقاح والمجتمعات المحلية المشاركة فيها للإعداد لتجربة اللقاح في الدراسة (Salone-EBOVAC) في سيراليون 2016

يُبيّن الجدول الوارد في الصفحة التالية قنوات الاتصال الخمسة التي من المحتمل أنها بالفعل من ضمن أساليب العمل التي تنتهجها منظمته في الإصغاء إلى الشائعات. ويرد في هذا الجدول الخصائص التي تتميز بها هذه القنوات وأسئلة إرشادية وإجراءات محتملة لمساعدتك على الاستفادة من هذه الفرصة. وإذا لم تُطبق هذه القنوات أو

الأسئلة أو الإجراءات أو كانت غير كافية، عندئذ يتعين عليك أن تكون أكثر مبادرة في خلق فرص للإصغاء. ما عليك سوى اتخاذ خطوة بسيطة ألا وهي، إدراج سؤال مفتوح في ختام أية استبيانات أو عمليات تقييم أو اجتماعات تعقدتها منظمته لإجراء حوارٍ، على سبيل المثال، عمّ يتحدث الناس؟

قنوات الاتصال الحالية	الأسئلة التي يتعين طرحها	الإجراءات المحتملة
الموظفون الميدانيون، الموظفون العاملون لدى الشركاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>هل يتحدث الموظفون اللغة أو اللهجة التي يرتاح أفراد المجتمع المحلي إلى التحدث بها؟</li> <li>هل يُدركون مدى أهمية الشائعات؟</li> <li>هل يعرفون ما يتعين عليهم فعله عند سماع شائعة أو كيفية الإبلاغ عنها؟</li> <li>هل يعرفون كيفية طرح الأسئلة فيما يتعلق بالشائعات؟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>بحث مدى أهمية الشائعات في بناء تفاهم مشترك لدى جميع الموظفين</li> <li>تدريب الموظفين على الأساليب المتبعة في إجراء محادثات غير منظمة</li> <li>إذا لم تتمتع بالمهارات اللغوية اللازمة، عليك الاستعانة بترجمان</li> <li>وضع نظام للإبلاغ عن الشائعات في المنظمة التابع لها</li> <li>إدراج الشائعات كبنء دائم في جدول الأعمال في الاجتماعات التي تعقدتها</li> <li>التواصل مع الزملاء الآخرين في العمل، على سبيل المثال العاملون في الأمن أو السائقون حيث إنهم يُحيطون بالشائعات المتداولة</li> </ul>
آلية التعامل مع التعقيبات/ الشكاوى	<ul style="list-style-type: none"> <li>ما الإجراءات التي تُتخذ في الوقت الحالي أو ستُتخذ إذا رصدت هذه الآلية شائعة ما؟</li> <li>مَنْ المسؤول عن متابعة هذه الشائعة؟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إدراج تصنيف الشائعات في الآلية التي تُطبقها المنظمة للتعامل مع التعقيبات التي يتم تلقيها</li> <li>وضع نظام لمتابعة الشائعات لمساعدة المنظمة على التحقق منها وإشراك المجتمع المحلي</li> <li>التوضيح لأفراد المجتمع المحلي أنه يمكنهم أيضًا استخدام نظام التعقيبات لطرح الأسئلة أو تبليغ الشائعات</li> </ul>
الشبكات أو الجماعات المجتمعية، مثل الجماعات النسائية	<ul style="list-style-type: none"> <li>ما نوع الشبكات الموجودة بالفعل؟</li> <li>هل يتمتع الأفراد المنتسبون لهذه الشبكات بالقدرة على الإصغاء إلى الشائعات؟</li> <li>هل يدركون مدى أهمية الشائعات؟</li> <li>هل يعرفون ما يتعين عليهم فعله عند سماع شائعة أو كيفية الإبلاغ عنها؟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التواصل مع الشبكات لبحث سبل الشراكة الممكنة</li> <li>بحث أهمية الشائعات والأسباب وراء رغبة المنظمة في التعامل معها على أنها جزءًا من برامجها</li> <li>وضع نظام للإبلاغ عن الشائعات ومتابعتها</li> </ul>
وسائل الإعلام المحلية	<ul style="list-style-type: none"> <li>هل تمتلك المنظمة التابع لها جهة تنسيق/استراتيجية للتعامل مع وسائل الإعلام المحلية؟</li> <li>ما نوع وسائل الإعلام التي تستمع إليها الفئات التي تستهدفها أو يقرؤونها أو يشاهدونها؟</li> <li>ما نوع الدعم الذي تحتاج إليه وسائل الإعلام المحلية؟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحديد جهة تنسيق يمكنها إشراك وسائل الإعلام المحلية</li> <li>تحديد وسائل الإعلام المحلية التي تتابعها الفئات التي تستهدفها</li> <li>بحث سبل الشراكة الممكنة للوقوف على الشائعات والتصدي لها</li> <li>نشر معلومات المراقبة بانتظام داخليًا وخارجيًا على حد سواء</li> </ul>
وسائل التواصل الاجتماعي	<ul style="list-style-type: none"> <li>هل تمتلك المنظمة التابع لها جهة تنسيق/استراتيجية للتعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي؟</li> <li>ما نوع وسائل التواصل الاجتماعي التي تتابعها الفئات التي تستهدفها؟</li> <li>هل تمتلك المنظمة حسابًا على وسائل التواصل الاجتماعي يُمكن استخدامه؟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحديد جهة تنسيق يمكنها مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>تحديد وسائل التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الفئات التي تستهدفها</li> <li>مناقشة الأشخاص المؤثرين على وسائل التواصل الاجتماعي مع الفئات التي تستهدفها</li> <li>وضع نظام لمراقبة هذه الحسابات للبدء في رصد الشائعات</li> </ul>

## الشائعات في حيز التطبيق

### يُساعد إجراء حوار غير منظم مع المجتمع المحلي في رصد الشائعات والتصدي لها

أدركت منظمة العمل ضد الجوع في ولاية راخين، ميانمار حقيقة أن المجتمعات المحلية تردد عليها موظفون مختلفون في أيام مختلفة للتحدث عن قضايا مختلفة. وخلصت إلى أن هذه الخطوة غير مثمرة ومضنية بالنسبة للمجتمع المحلي. وتمثلت استجاباتهم في توحيد جهود التوعية من خلال فريق متخصص. وعمل هذا الفريق على إشراك المجتمعات المحلية وإقامة العلاقات وكان أكثر قدرة على تبادل المعلومات والرسائل الخاصة بالبرامج مع المجتمع المحلي.

وتمكن الفريق بفضل المشاركة المنتظمة والمبتكرة والمحادثات غير المنظمة من بناء الثقة لدى هذه المجتمعات وكسب احترامهم. وكان يرصد الفريق في أغلب الأحيان الشائعات ويصححها مباشرة أو يلم بالمعلومات الصحيحة ويحيط المجتمع المحلي بها. على سبيل المثال، كانت هناك شائعة مفادها أن جوز التسمين (عجين علاجي مصنوع من زبدة الفول السوداني يُستخدم في علاج سوء التغذية) يحرم تناوله حسب تعاليم الشريعة الإسلامية. وتمكنت منظمة العمل ضد الجوع من رصد هذه الشائعات واستجابت لها من خلال مقابلة القادة الدينيين والحديث معهم عن المادة المصنوع منها هذا العجين واستخدامه. ومن ثم نشر هؤلاء القادة هذه المعلومات بعد ذلك مع المجتمعات المحلية التي ينتسبون إليها مما ساهم في تعزيز استخدام هذا العجين وتمكن للأطفال الذين يعانون من سوء التغذية من الحصول على هذه الخدمة التي تُنفذ الأرواح.

## الشائعات في حيز التطبيق

## تُسهّم الشائعات بالإضافة إلى البرامج في تسليط الضوء على القضايا

يُعد مركز معلومات النازحين في دولة العراق، المعروف باسم «مركز الاتصال»، آلية مساءلة مشتركة بين الوكالات تهدف إلى جمع التعقيبات والأسئلة من المجتمع المحلي المنكوب نيابةً عن جميع المنظمات العاملة في مجال الاستجابة. وفي مارس 2017، تصدى المركز لشائعة تتعلق بمسألة توزيع الغذاء في أحد المخيمات. وكان لهذه الشائعة وقعٌ بالغٌ لدرجة أن هدد قاطنو المخيم بالاحتجاج. وتابع المركز مع المنظمة المعنية التي تحرت في هذه المسألة مما كشف عن وجود مشكلة حقيقية في عملية التوزيع لدى أحد الشركاء المنفذين. وسرعان ما تمكنت الوكالة من حل هذه المشكلة وأخطرت المركز بأسبابها والإجراء التصحيحي الذي اتخذته في هذا الصدد. وأبلغ موظف مركز الاتصال الذي تلقى المكالمات الهاتفية الأصلية هذه المعلومات إلى المتصل الذي أبلغ عن الإشاعة منذ بادئ الأمر. وشعر المتصل بامتنان بالغ لأنه أدلى بهذه التعقيبات التي ساهمت في إحداث تغيير في آلية تطبيق البرامج.

## أمور تُوضع بعين الاعتبار

◀ قد يأبى الأشخاص الحديث عن الشائعات مع مَنْ لا يتقنون بهم لذلك ينبغي أن تحرص دأماً على أن تُركز الأساليب التي تتبعها في الإصغاء إلى الشائعات على علاقات قائمة على الثقة بالفعل.

◀ قد تحتاج إلى تدريب الأشخاص المسؤولين عن رصد الشائعات. لذلك ينبغي أن تحرص على يُحيط هؤلاء الأشخاص بنوع المعلومات التي تبحث عنها والأسباب وراء اختيار هذه المعلومات بعينها حتى يتسنى لهم توضيح الأمر إلى المجتمع المحلي.

◀ هل هناك جماعات موجودة بالفعل يمكنك عقد شراكة معها، على سبيل المثال المجتمع المدني أو وسائل الإعلام المحلية أو الجماعات المجتمعية أو المعلمون أو العاملون في المجال الصحي؟

## الشائعات في حيز التطبيق

## شبكات المجتمعات المحلية الافتراضية والحقيقة التي تحمي اللاجئين

أنشأت المفوضية العليا لشؤون اللاجئين في لبنان عدداً من المجموعات على موقع الفيس بوك يديرها اللاجئون من أجل مساعدة اللاجئين على تبادل المعلومات ومراقبة الشائعات. وتضم هذه المجموعات حالياً ما يزيد على 100000 عضو. وتعمل هذه المجموعات على تصحيح الشائعات بنفسها وعندما تعجز عن ذلك، فإنها تطلب من المفوضية توضيحاً في هذا الصدد. وتُكمل هذه الشبكة عبر الإنترنت شبكة مادية أخرى تضم مراكز اتصال ومتطوعين في مجال التوعية المجتمعية مما يضمن نقل هذه المعلومات بين المجتمع المحلي والمفوضية. عندما تُشكل شائعة زائفة في أوساط المجتمع المحلي خطراً عليه، تتخذ المفوضية إجراءات «مكافحة الاحتيال» التي تطبقها. تستخدم هذه الإجراءات المعلومات وأدوات الاتصال ذات الصلة لتصحيح الإشاعة، ومن بينها الإشعارات في مراكز الاستقبال والتوعية المجتمعية المباشرة والنشر على موقع الفيس بوك والاتصال بجهات الاتصال في حالات الطوارئ عبر تطبيق واتس آب والرسائل النصية القصيرة المُرسلة إلى عدة أفراد في آن واحد. ويُتيح هذا النظام تصحيح الشائعات في غضون ساعات ويضمن أن يتخذ المجتمع المحلي قرارات مستنيرة فيما يتعلق بمستقبله بناءً على معلومات دقيقة ومتحقق من صحتها.



### إنشاء سجل للشائعات

يمكنك الاكتفاء بمجرد الإصغاء إلى الشائعات بيد أنه قد يكون من المفيد جدًا توثيق الشائعات التي تسمعها كجزء من عملية الإبلاغ عنها. ويُعد توثيق الشائعات في سجل للشائعات أو سجل أو جدول بيانات إلكتروني من قبيل الممارسات الجيدة وتُسهم هذه الخطوة في تسجيل وقائع الشائعات وتصنيفها (على النحو المبين فيما بعد في هذا القسم) وتدوين ملاحظات عن أي إجراءات لاحقة تم اتخاذها. وسيُتيح لكم الاحتفاظ بسجل للشائعات الفرصة لتحليل التوجهات والأنماط والمشاكل المتكررة وتبادل المعلومات مع المنظمات الأخرى العاملة في المجتمع المحلي (انظر القسم التالي الخاص بالتنسيق). ونظرًا لأن الشائعات هي شكل من أشكال التعقبات فإذا كنت تتبع آلية للتعامل مع التعقبات/الشكاوى، يمكنك إدراج سجل الشائعات فيها عوضًا عن الاحتفاظ بسجل منفصل لها.

### سجل الشائعات (نموذج)

التاريخ	المكان	الشائعة	قناة الاتصال	تصنيف المخاطر	حالة التحقق من صحة الشائعة	أنشطة إشراك المجتمع المحلي	مخرجات عملية المراقبة
متى أُبلغ عن هذه الشائعة؟	ما المكان الذي أُبلغ عنها فيه؟	وقائع الشائعة	ما الطريقة التي تم بها الإبلاغ عنها؟	منخفضة متوسطة عالية	صحيحة خاطئة	معلومات عن مصدر الشائعة ونوعها وتوقيت انتشارها ومكانها والكيفية التي اشركت من خلالها المجتمع المحلي	هل تم وضع حد لهذه الشائعة؟
14/1/15	تاكلويان، الفلبين	إعصار آخر أشد بأسًا من هابان سيعصف بالمدينة	خلال حملة لتوعية المجتمعات المحلية حول الأسباب التي تحمل الأشخاص على عدم إلحاق أطفالهم بالمدارس	متوسطة	خاطئة	بدأت المحطة الإذاعية أباتني في بث تنبؤات جوية منتظمة ليث الثقة في نفوس الأفراد لإلحاق أطفالهم بالمدارس	نوّهت مجموعة التعليم عن وجود زيادة في أعداد الأطفال الملتحقين بالمدارس

## تحديد توقيت الاستجابة

لا تستجوب جميع الشائعات اتخاذ استجابة حيث تعتمد الاستجابة على العواقب المحتملة المترتبة عليها. فلن تستدعي شائعة عن زيارة أحد مغنبي موسيقى البوب على الأرجح استجابة بينما تستدعي شائعة أخرى عن ممارسات توظيف غير عادلة تُطبقها إحدى المنظمات استجابةً للحيلولة دون اندلاع احتجاجات ضدها.

فلا بد أن تكون المخاطر التي تكتنف الشائعة عاملاً مهماً في اتخاذك لقرار الاستجابة. وتتوقف هذه المخاطر على عاملين ألا وهما: مدى خطورة هذه العواقب المحتملة واحتمالية وقوعها. فعليك مراعاة هذين العاملين عند تحديد توقيت الاستجابة.

يرد أدناه جدول يتضمن أسئلة إرشادية لمساعدتك على تقييم العواقب المحتملة لشائعة ما بالإضافة إلى أمثلة توضيحية على الشائعات وأمثلة على نوع العواقب المحتملة المترتبة على هذه الشائعات. بادر إلى التدرب على هذه الأسئلة لمساعدتك على التفكير في التأثير المحتمل لشائعة ما.

وبمجرد أن تقيم العواقب المحتملة، يمكنك تصنيف الشائعة: تُصنف الشائعات من حيث العواقب المترتبة عليها سواء كانت طفيفة أو معتدلة أو وخيمة تبعاً لمدى الأضرار التي تُوقعها.

أسئلة لتقييم العواقب المحتملة	أمثلة على الشائعات وعواقبها المحتملة
هل من الممكن أن تُلحق الشائعة مخاسر؟	يتعين عليكم إحداث ثقب في الطوف الذي أنتم على متنه قبل وصولكم أو سيعيدونكم إلى هنا مرة أخرى من الممكن أن تؤدي هذا الشائعة إلى وقوع إصابات أو خسارة في الأرواح
هل من الممكن أن تحول الشائعة دون حصول الأشخاص على الخدمات؟	إنّ الطعام الذي يُوزع مسمم من الممكن أن تؤدي هذه الشائعة إلى عكوف الناس عن تناول الطعام ومن ثم يعانون من نقص التغذية
هل من الممكن أن تؤدي الشائعة إلى نشوب صراع؟	ستُغير علينا القبيلة المعادية عند مطلع الفجر من الممكن أن تؤدي هذه الشائعة إلى شن هجمات استباقية أو انتقال الأفراد مما يزيد من عمق الانقسامات القائمة بينهم بالفعل
هل من الممكن أن تؤدي الشائعة إلى سلوك محفوف بالمخاطر؟	تناول الملح المعالج باليود يقيكم من التسهم الإشعاعي من الممكن أن تُعطي هذه الشائعة انطباعاً زائفاً بالوقاية من الإشعاع وارتفاع ضغط الدم والمخاطر الصحية المتعلقة به
هل من الممكن أن تعرض الشائعة فئة معينة للخطر؟	ممارسة الجنس دون وقاية مع عذراء سيعالجكم من مرض الإيدز من الممكن أن تؤدي هذه الشائعة إلى زيادة عدد حالات اغتصاب الأطفال أو الشباب
هل من الممكن أن تُعرض الشائعة العاملين في المنظمة أو شركائها أو المجتمع المحلي للخطر؟	تُهرب هذه المنظمة المهاجرين غير الشرعيين إلى داخل البلاد من الممكن أن تؤدي هذه الشائعة إلى اندلاع الاحتجاجات و/أو مواجهة مشاكل عند الدخول إلى الدولة
هل من الممكن أن تُشكل الشائعة خطراً جسيماً يُضر بسمعة المنظمة؟	هذه المنظمة يشيع فيها الفساد، انظر إلى السيارات الفارهة التي يقودنها كافة من الممكن أن تؤدي هذه الشائعة إلى اندلاع الاحتجاجات و/أو مواجهة مشاكل عند الدخول إلى الدولة

## أمور تُوضَع بعين الاعتبار

◀ لا بد أن يُطبق النظام الخاص بتحديد آلية الاستجابة قبل البدء في عملية رصد الشائعات حتى يتسنى لك اتخاذ القرار بسهولة حال رصدها.

◀ يُتيح التحدث مع فريق العمل في المنظمة أو الزملاء في العمل عن الشائعات الفرصة للوقوف على وجهات نظر مختلفة ورؤى مختلفة، مما يؤدي بدوره إلى إجراء تقييم أكثر دقة للمخاطر.

◀ لا ينبغي أن تتأثر القرار الذي تتخذه بمدى انتشار الشائعة، فجلّ ما يتطلبه الأمر هو أن يسمع شخص شائعة ليتسبب على أثرها في معاناة محتملة وقد تنتشر الشائعات بسرعة. بل ينبغي أن تحرص دائماً على أن تتخذ قراراتك بناءً على التقييم الذي أجرته..

◀ قد تضطر المنظمة إلى إحالة شائعة ما إلى منظمة شريكة (إذا كانت هذه الشائعة تتعلق بها) أو السلطات المحلية أو مجموعة أو هيئة تنسيق أخرى إذا كان لها تأثير محتمل أوسع نطاقاً منها وحدها.

يتسنى لك الانتهاء من تقييم احتمالية وقوعها. يمكنك تحديد ما إذا كانت المخاطر التي تكتنف الشائعة منخفضة أو متوسطة أو عالية تبعاً لتقييمك لمدى خطورة عواقبها المحتملة (طفيفة أو معتدلة أو وخيمة) واحتمالية وقوعها (ممكنة أو محتملة أو غير محتملة). يُساعد استخدام مصفوفة كتلك المبينة في تصور هذا التصنيف.

وقد يكون من المفيد تكرار هذه التجربة على شرائح مختلفة في المجتمع المحلي حيث قد يُسهّم تعميم التقييم في تجاهل حقيقة أنه قد تشكل شائعة ما خطراً جسيماً على فئات معينة.

ينبغي أن تراعي خلال إجراء التحليل على الأقل التفريق بين المخاطر التي تواجه النساء والرجال والصبيّة والفتيات. كما عليك مراعاة عوامل مثل العمر والإعاقة والفئات المهمشة المعروفة.

بعد أن وقفت الآن على مستوى المخاطر، يمكنك تحديد نوع الشائعات التي تتطلب استجابةً من جانب المنظمة التابع لها أو بالاشتراك مع منظمات أو جماعات أخرى. يتضمن الرد على الشائعات التحقق من صحتها أولاً ومن ثمّ إشراك المجتمع المحلي لتبليغ المعلومات المتحقق من صحتها عن المشكلة.

كما يتعين عليك تقييم احتمالية وقوع العواقب التي أدرجتموها لهذه الشائعة. على الرغم من أن الشائعة قد يترتب عليها عواقب وخيمة إلا أنه إذا كان من المستبعد تماماً وقوع هذه العواقب، عندئذ من الأفضل أن توجه جهودك إلى التصدي لمسائل أخرى.

وسيعتمد تقييمك لاحتمالية وقوع العواقب على مشاكل وملاحظات خاصة بكل سياق على حدة. ينبغي أن تحرص على طرح الأسئلة التالية، على سبيل المثال، على نفسك:

- ◀ هل هناك بالفعل أية أمثلة على وقوع العواقب المحتملة المدرجة نتيجة لهذه الشائعة؟
- ◀ كيف استجاب الناس لهذا النوع من الشائعات من ذي قبل؟
- ◀ ما سرعة تناقل الشائعة؟ ومدى انتشارها؟
- ◀ مَنْ الذي رَوَّج هذه الشائعة؟ وهل هو شخص يصدقه الناس؟

عليك مراعاة عوامل أخرى خاصة بالسياق الذي أنت بصدده، على سبيل المثال الواقع السياسي أو الاقتصادي. ينبغي أن تحرص على تصنيف الشائعة من حيث العواقب الممكنة أو المحتملة أو غير المحتملة حتى

العواقب				احتمالية وقوعها
وخيمة 1	معتدلة 2	طفيفة 3		
			(أ) ممكنة	
			(ب) محتملة	
			(ج) غير محتملة	

اللون الأحمر مخاطر عالية	اللون الأصفر مخاطر متوسطة	اللون الأخضر مخاطر منخفضة	معلومة مهمة
-----------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------

## التحقق من صحة الشائعات...

إذا رصدت شائعة ما، وخلص التقييم الذي أجرينته إلى أن المخاطر التي تكتنفها كافية لاتخاذ إجراءات، يتعين عليك أولاً التحقق من صحتها. تنطوي عملية التحقق على كشف النقاب عن الحقيقة الكامنة وراء هذه الشائعة وأسبابها المحتملة. سيساعدك فهم الأسباب وراء إطلاق الشائعة في المقام الأول على تحديد آلية التصدي لها.

### قراءة سريعة

التحقق من صحة الشائعة يعني البحث عن الحقائق الكامنة وراءها. وللتحقق من صحة أي شائعة، عليك فعل ما يلي:

◀ تحديد مكان أو جهة التحقق من صحة الوقائع.

◀ تحديد هذه الوقائع عن طريق التحقق من أكثر من مصدر وتحري أن تكون هذه المصادر موثوقة ومستقلة عن بعضها بعضاً.

◀ فهم المشاكل والمخاوف التي سلطت الشائعات الضوء عليها والأسباب وراء وقوعها لمعرفة الآلية التي ستتبعونها فيما بعد في استراتيجيات إشراك المجتمعات المحلية فيما يتعلق بهذه للشائعات.

**معرفة الحقائق والتحقق منها عن طريق ثلاثة مصادر**  
إذا كنت تتحدث مباشرة إلى أحد المصادر، فعليك معرفة الحقائق والتأكد من مدى دقتها. يرد أدنا مجموعة من الخطوات التي يمكن أن تساعدك على الاسترشاد بها.

1. ينبغي أن تحرص على أن توضح لجهة الاتصال التي تتعامل معها أنك تتحقق من صحة شائعة ما وقد تكون هذه الشائعة صحيحة أو خاطئة وأن توضح أيضاً أنك سمعت بهذه الشائعة.
2. منها على أن توجه إلى هذه الجهة سؤال عن مدى صحة الشائعة من عدمها<sup>20</sup> وأن توضح الحقائق بطريقة مبسطة الحقائق والكيفية التي توصلت من خلالها إليها.
3. بادر إلى طلب أية وثائق داعمة من هذه الجهة أو اسألها عن الواجهة التي يمكن أن يحصل أفراد المجتمع المحلي على مزيد من المعلومات منها.
4. ينبغي أن تحرص على معاودة قول ما سمعته إلى هذه الجهة للتأكد من أنك فهمت بشكل صحيح. عليك أن تنهي الحديث بفهم واضح للحقائق وإذا لم تكن وثقاً، بادر إلى معاودة سؤال الجهة مرة أخرى.

يُعد التحقق ثلاثي المصدر من المعلومات التي جمعتها من قبيل الممارسات الجيدة. التحقق ثلاثي المصدر يعني التحقق من ثلاثة مصادر مختلفة على الأقل. إذا قدم كل مصدر منها المعلومات عينها، عندئذ هذه المعلومات صحيحة على الأرجح.

ينبغي أن تحرص على اختيار الشخص الذي تتحقق منه بعناية، فلا بد أن يكونوا الأشخاص المنشودين لشرح

### تحديد مصادر المعلومات الموثوق بها

للتحقق من صحة شائعة ما، يتعين عليك التحقق من الحقائق الكامنة وراءها من مصادر معلومات موثوقة. وقد تكون هذه المصادر خطية، على سبيل المثال القوانين والقواعد والسياسات وصحائف الوقائع أو أشخاص ذوي خبرة مباشرة و/أو معرفة متعمقة بالموضوع.

على سبيل المثال، سيكون من الأفضل الاستعانة بطبيب ليُقدم المشورة حول كيفية انتشار بعض الأمراض أو قد يكون من الأفضل الاستعانة بوحدة إدارة الكوارث المحلية لتقدم المشورة حول أحقية الحصول على التعويضات.

إذا كنت تستخدم مصادر خطية، عندئذ عليك مراعاة ما يلي:

- ◀ متى كانت آخر مرة حدثت فيها الوثيقة؟ هل ما زالت المعلومات الواردة فيها دقيقة وذات صلة؟
- ◀ أين نُشرت؟ هل تتسم هذه الوثيقة المنتشرة بالمصداقية؟
- ◀ من كتبها؟ ما مؤهلاته أو دوافعه أو ميوله؟
- ◀ هل هي واضحة؟ هل ستساعد على توضيح الوضع للمجتمع المحلي؟

والأهم من ذلك، ينبغي أن تحرص على أن تعرف الطريقة التي انتهجها هذا الشخص في التوصل إلى ما يعرفه ولا تخش من أن تطرح عليه الأسئلة في هذا الصدد. فأنت لا تسعى إلى معرفة رأي شخصي بل تسعى إلى معرفة الحقائق، لذلك من المفيد أخذ مؤهلات الشخص ومنصبه واهتماماته وميوله بعين الاعتبار.

<sup>20</sup> تكون الشائعة في أغلب الأحيان مزيج من المعلومات الصحيحة والخاطئة



### الشائعات في حيز التطبيق

## التحقق من صحة الشائعات بغرض بناء السلام

نشرت منظمة قوة السلام بدون عنف، وهي إحدى منظمات حفظ السلام، فرق من الموظفين الميدانيين المدنيين في مناطق التي يشتد فيها النزاع للمساعدة في حلولة دون اندلاع أعمال العنف. وكانت الرقابة على الشائعات من بين الأدوات المهمة التي استعانة بها المنظمة للتخفيف من آثارها المحتملة في تأجيج الصراع. ولقد نُقل رجل إلى المستشفى إثر مناوشة بين مجموعات في جنوب السودان. وترددت شائعات تُفيد بوفاة هذا الرجل وبضرورة الانتقام، وكانت هذه الشائعات القتل الذي سيُشعل الصراع. فتوجه فريق تابع للمنظمة إلى المستشفى وتأكد من أنه هذا الرجل على قيد الحياة وأبلغ هذه المعلومة إلى المخيم، مما ساهم في خفض حدة التوتر وتم احتواء الموقف.



مصدر الصورة: Wiley Ashley/Stock

وتتمثل الطريقة المثلى في بحث السبب وراء إطلاق الشائعة بمساعدة الأفراد في المجتمع المحلي بأنفسهم أو من خلال شبكة مجتمعية إذا كنت تتعامل مع إحداها.

بيد أنه هذا الخيار ليس متاحًا دائمًا وفي هذه الحالة يمكنك بحث الأسباب الأساسية بمساعدة الزملاء في العمل أو الشركاء. ويمكن الاسترشاد بالأسئلة الواردة في الجدول في عملية البحث.

سُئِلَ الإجابة عن هذه الأسئلة على تعزيز فهمك للسياق والمشاكل والمخاوف المحتملة التي قد يواجهها الأفراد. كما سيساعدك على توظيف الحقائق في مواقف من الواقع الذي يواجهه المجتمع المحلي مما يساعدك على تحديد آلية إشراكهم بشكل أفضل.

ويتعذر في بعض الأحيان تحديد السبب وراء إطلاق الشائعة بسهولة. حتى إذا لم تتمكن من معرفة السبب، عليك إيجاد طرق فعالة للتصدي لها عندما تصل إلى خطوة إشراك المجتمع المحلي.

عليه الأسئلة من وجهة نظر فنية ولا بد أن كل منهم مستقل عن الآخر. إذا لم يكن هناك توافق في الأقوال بين المصادر الثلاثة، يتعين عليك التحقق من المزيد من المصادر، وعلى الأرجح إعادة النظر في طريقة اختيارهم.

لا بد من عملية التحقق حتى الآن الفرصة لك لمعرفة المعلومات الصحيحة أو الخاطئة الواردة في الشائعة. إذا كنت تحتفظ بسجل للشائعات، عندئذٍ يمكنك إضافة نتائج عملية التحقق ذات الصلة.

### تحسين فهم الشائعات

يتيح فهم الأسباب وراء إطلاق الشائعة الفرصة لك للتصدي للأسباب الجذرية. على سبيل المثال، قد تتمثل هذه الأسباب في أمر لم تفعله المنظمة التابع لها أو لم توضحه بشكل صحيح ويتعين التصدي لهذا الأمر للحيلولة دون تكرار الشائعات.

قد يُروج مجموعة من الأفراد المؤثرين في الرأي شائعة، لذلك يُسهم التعامل مع هذه المجموعة في التصدي لهذه المشكلة بشكل مباشر. قد تعكس الشائعات التوتر والمخاوف التي تعترى الأفراد في المجتمع المحلي ومن الممكن أن يُسهم التفكير فيما تعكسه الشائعة عنهم في تعزيز فهمك للمشاكل والمخاوف التي تؤثر على المجتمع المحلي.

## أمور تُوضع بعين الاعتبار

- هل تتوفر وثائق داعمة/قناة اتصال سهل الوصول إليها بحيث يسهل على المجتمع المحلي الوصول إليها وفهمها؟ إذا لم تكن متوافرة، عليك المبادرة إلى التفكير في إعدادها.



## معرفة الأسباب المحتملة وراء إطلاق شائعة ما

أسئلة مطروحة للنقاش	أوجه الربط بينها وبين الشائعات
هل وقع حدث غير اعتيادي في المجتمع المحلي؟	من الممكن أن تؤدي حالات سوء الفهم للأنشطة غير المتوقعة في أي مجتمع محلي إلى إطلاق الشائعات
هل أصيب مجموعة من الأشخاص بمرض ما؟	من الممكن أن تُسهم مجموعة من الحالات المرضية في إطلاق شائعات عن سببها
هل وُزعت مواد الإغاثة؟	من الممكن أن تُسهم عمليات التوزيع في كثير من الأحيان في إطلاق شائعات عن معايير الاختيار أو المحسوبية
هل طرأ تغيير في البرنامج؟ أم كان هناك تغيير مخطط له؟	من الممكن أن تُسهم التغييرات في إطلاق شائعات عن وقف المساعدات الإنسانية أو نفاذ الأموال لدى المنظمات أو عدم اختيار المجتمع المحلي على أساس العرق/الدين
هل كان هناك نشاط توعوي يحمل رسالة جديدة؟	من الممكن أن تُسهم أي رسالة يُساء توصيل فحواها في حدوث سوء فهم يؤدي بدوره إلى إطلاق شائعات
هل هناك أشخاص في المجتمع المحلي قد يحققون مكاسب من إطلاق الشائعات؟	قد ينشر أشخاص شائعة لتحقيق مكاسب اقتصادية أو سياسية

# إشراك المجتمعات المحلية...

بمجرد أن ترصد الشائعات وتحقق من صحتها، يتعين عليك إشراك المجتمع المحلي في نشر المعلومات التي تم التحقق من صحتها. حيث تُمكن هذه المشاركة الأفراد من اتخاذ خيارات مستنيرة. ويتيح إشراك المجتمع المحلي الفرصة لك لتوصيل رسالة ما ويفسح المجال أمام الإصغاء إلى الشائعات ومواصلة الحوار.

## توجيه رسائل فعالة

ستتمحور القصة الجديدة التي تبتدعها حول رسالة أو مجموعة من الرسائل وينبغي الحرص على أن تكون هذه الرسائل فعالة نظراً لأنها تُعد عاملاً بالغ الأهمية حتى يتسنى للأفراد فهمها وتصديقها والتصرف بناءً على المعلومات التي تحملها بين طياتها. ولا نقل تجربة الرسالة أهمية عن توجيهها للحيلولة دون حدوث المزيد من الבלبله أو سوء الفهم مما قد يؤدي بدوره إلى ترويح المزيد من الشائعات.

وتتمثل الوسائل الفعالة لتوجيه الرسائل التي تدعم القصة الجديدة التي تبتدعها فيما يلي:

- ◀ **بساطة الفحوى** – يتذكر الناس الحقائق أكثر من غيرها من المعلومات
- ◀ **استخدام الوسائل البصرية** – قد تكون الصور والرسوم البيانية وسيلة فعالة في القضاء على شائعة ما
- ◀ **إضفاء الطابع الإيجابي** – يتذكر الناس الرسائل الإيجابية أكثر من غيرها
- ◀ **تخصيص الرسالة** – تُخصص المنظمة الرسالة لتتناسب الفئات التي تستهدفها في المجتمع المحلي
- ◀ **تحري الوقت المناسب** – تتناقل الشائعة بسرعة ومن ثم لا بد أن تُوجه المنظمة الرسالة التي تتصدى لها في أسرع وقت ممكن
- ◀ **إدراج معلومات قابلة للتحقيق** – الأمور التي يمكن للأفراد تغييرها عند سماع الرسائل وتحديد الوجهة التي يمكنهم الحصول منها على معلومات إضافية
- ◀ **توجيه الرسائل من مصدر محل ثقة** – ينبغي الحرص على أن تعزو المنظمة المعلومات إلى مصدر محل ثقة لدى المجتمع المحلي<sup>23</sup>

لا بد أن تحرص المنظمة على تجربة الرسائل التي توجهها قبل استخدامها لضمان أن يفهمها الأفراد ويصدقونها. إذا كان الغرض وراء توجيه الرسالة تشجيع الأفراد على اتخاذ إجراء ما، عندئذٍ عليك أن تحرص على التحقق مما إذا كانت هذه الرسالة قابلة للتحقيق بالنسبة للفئات المستهدفة. فلن تُسهم الرسائل سيئة الصياغة أو الرسائل التي يُساء توصيل فحواها إلا في

## ابتداع قصة جديدة

ينبغي أن تحرص على معرفة نوع اللغة أو اللهجة التي ترتاح الجماعات المستهدفة إلى التحدث بها وأن تضع صوب عينك حقيقة أن هذا الأمر متفاوت بين الجماعات المختلفة الموجودة في المجتمع المحلي. فعلى سبيل المثال، قد تفضل الجماعات التي حصلت على مستوى أدنى من التعليم التحدث بلغات أو لهجات مختلفة مقارنة بالأشخاص الذين حصلوا على مستوى جيد من التعليم في المجتمع المحلي.

فمن غير المرجح أن يُغير مجرد إنكار الشائعات أو تأكيدها أو غض الطرف عنها مما يؤمن به الأفراد. ولن تُغير الحقائق وراء هذه الشائعات مما يؤمنون به كذلك نظراً لأنه قد تطغى المشاعر العاطفية المعقدة التي تكتنف الشائعات على الحقائق. لذلك عليك ابتداع قصة جديدة مقنعة بدرجة كافية لتحل محل الشائعات الأصلية.

ويتم توصيل هذه القصة الجديدة من خلال رسالة أو مجموعة من الرسائل تبعاً لمدى تعقيد الشائعة وسياقها. على سبيل المثال، قد تكون الرسالة أمراً بسيطاً نسبياً مثل إدراج معلومات إضافية في دورات التوعية المجتمعية الحالية التي يقوم بها العاملون في مجال الصحة أو قد تتطلب تدخلاً أطول أجلاً وأكثر تعقيداً واستنفاداً للموارد مثل حملة إعلامية كبيرة تهدف إلى تغيير السلوكيات.<sup>21</sup>

وقد تضطر إلى تكبد عمل إضافي لحُسن فهم السياق الذي قيلت فيه الشائعة، بما في ذلك ثقافة الأفراد ومعتقداتهم وممارساتهم ومعرفتهم لإخبارهم بالتصور الجديد، تبعاً لمدى تعقيدها.

ويمكن تحقيق ذلك من خلال إجراء دراسات استقصائية عن المعارف والمواقف والممارسات<sup>22</sup> أو طرق البحث الأخرى. وقد يكون من المفيد جداً التنسيق مع منظمات أو جماعات أخرى أو الدخول في شراكة معها لمساعدتك على تحقيق ذلك أو وضع رسائل أو الوصول إلى الجماعات التي تستهدفها.

على سبيل المثال، يُساعد عقد شراكة مع وكالة للنهوض بوسائل الإعلام على إنشاء محتوى سهل الفهم وخالي من المصطلحات المتخصصة ويعتمد على المعلومات المتحقق من صحتها. يتناول الدليل الشراكات بمزيد من التفاصيل فيما بعد.

## قراءة سريعة

عليك فعل ما يلي حتى يتسنى لك استخدام المعلومات المتحقق من صحتها في إشراك المجتمع المحلي فيما يتعلق بشائعة ما:

- ◀ تدريب الفئات المستهدفة وابتداع قصة جديدة ونشرها لتحل محل الشائعة.
- ◀ استخدم اللغة التي تفضل المجموعات المستهدفة التحدث بها.
- ◀ استخدم قنوات اتصال والإشارة إلى مصادر المعلومات التي هي محل ثقة الفئات المستهدفة بالفعل أو توفيرها.
- ◀ التأكد من تلقي الرسائل والتصور الجديد وفهمها وتصديقها.

<sup>21</sup> انظر مثلاً على النهج الذي تطبقه منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف). [https://www.unicef.org/cbsc/index\\_65736.html](https://www.unicef.org/cbsc/index_65736.html) [تم الاطلاع عليه في 18 مايو 2017]

<sup>22</sup> الدراسة الاستقصائية عن المعارف والمواقف والممارسات (KAP) هي طريقة كمية (أسئلة محددة مسبقاً مدرجة في استبيانات موحدة) تُسهم في تقديم معلومات كمية ونوعية.

<sup>23</sup> مقتبس من كتاب دليل كشف الأكاذيب لمؤلفه ليفاندوفسكي 2011

FREE DOCTOR

پزشک رایگان  
الطبيب المجاني



WC and Showers

دش و حمام  
حمامات و مراحيض



Drinkable water

آب آشامیدنی  
ماء صالح للشرب

Eau potable



## أمور تُوضع بعين الاعتبار

◀ ينبغي توخي الحذر البالغ عند محاولة التحقق من صحة شائعة ما لنلا يسهم ذلك في ترويجها.

◀ ينبغي عدم بذل وقتاً طويلاً في تقييم الدوافع الخارجية وراء إطلاق شائعة ما أو نشرها. ما عليك إلا أن تحاول الوقوف على الأسباب وراء إثارة الشائعة حتى يتسنى لك اختيار أفضل طريقة للاستجابة.

إطلاق المزيد من الشائعات وتكيد المزيد من الخسائر. ومن الأمثل أن تجرب الرسالة التي توجهها على أفراد من الفئات المستهدفة في المجتمع المحلي. وإذا لم يتيسر لك ذلك، يمكنك تجربة الرسالة على الزملاء في العمل أو الشركاء ويُفضل تجربتها مع أناس لا دراية لهم بموضوعها.

وينبغي أن تحرص خلال تجربة الرسالة على استخدام وسيلة الاتصال عينها التي تستخدمها عند إشراك المجتمع المحلي. على سبيل المثال، إذا كنت تعتزم إشراك المجتمع المحلي عبر الرسائل النصية القصيرة، عليك أن تعمل على عرض الرسالة المبدئية على المجموعة المعنية بالاختبار عبر الهاتف حتى يكون الاختبار واقعياً قدر الإمكان.

ويادر إلى التدريب مع المجموعة التي تختبر عليها الرسالة على الأسئلة التالية للوقوف على مدى حُسن صياغة رسالتك:

- ◀ إذا كنتم ستُخبرون شخصاً آخر هذه الرسالة، فما رأيها؟
- ◀ ما الجوانب غير المنطقية في الرسالة؟
- ◀ هل لديكم أية أسئلة حول المحتوى؟
- ◀ هل تصدقون الرسالة؟
- ◀ ما الإجراءات التي يمكنكم اتخاذها بناءً على الرسالة؟
- ◀ ما الجوانب التي راقت لكم في الرسالة؟ وما الجوانب التي لم ترق لكم؟

## اتخاذ قرار الإشارة إلى الشائعة الأصلية من عدمه

سيتعين عليك اتخاذ قرار الإشارة إلى الشائعة الأصلية في الرسالة التي توجهها من عدمه وتحمل هذه الخطوة مزايا ومساوئ. يعني إدراج الإشاعة الأصلية أنه من السهل استهداف الأشخاص الذين علموا بها أو صدقوها. وتمتلك هذه الخطوة من التنويه عن هذه الشائعة كاذبة وإتاحة الفرصة للأشخاص الواضح لتصحيحها بأنفسهم إذا سمعوا بها مرة أخرى مستقبلاً.

بيد أنه تنطوي عملية الاستشهاد بالشائعة الأصلية على مساوئ مثل تعزيز ترويج هذه الشائعة عن غير قصد أو نشرها أو تعقيد الرسالة التي تُوجهها تعقيداً بالغاً بالكثير من المحتوى مما يزيد من صعوبة فهمها أو تذكرها بدقة. إذا قررت أن تستشهد بالشائعة الأصلية، سيتعين عليك تصنيفها بوضوح على أنها إشاعة وذكر الحقائق للتصدي لها بطريقة مباشرة.

سيتعين عليك تقييم نوع النهج المناسب في هذا السياق. وتجدر الإشارة إلى أنه ليس هناك ما يُسمى بالنهج الصحيح حيث تتبع الوكالات المختلفة العاملة في مجال العمل الإنساني في الواقع نُهجاً مختلفة. يعتمد النهج الذي تتبناه منظمة «إنترنيوز» والذي يرد وصف له في دراسة الحالة فيما بعد إلى استخدام الاستشهاد المباشر.

يهدف أي نهج بديل إلى صياغة الشائعات في صيغة سؤال مما قد يساعدك على إثارة القضية دون الخوف من تعزيز نشر الشائعات.

## استخدام قنوات الاتصال المناسبة

قناة الاتصال هي الوسيلة التي يتم من خلالها تبليغ الرسالة، مثل محطة بث إذاعي أو برنامج أو رسائل نصية قصيرة أو مجموعة تركيز.

ويُعد إشراك أفراد المجتمع المحلي من خلال قنوات الاتصال التي يستخدمونها بالفعل ويتقنون بها عاملاً مهماً في توصيل الرسالة التي يصدقونها.

إذا لم تكن على دراية بالفعل بقنوات الاتصال التي تستخدمها الفئات التي تستهدفها وتثق بها، عندئذ يتعين عليك معرفتها. عليك أن تضع صوب عينك حقيقة أنه قد تتغير قنوات الاتصال في أعقاب الأزمات. لذلك عليك التحقق من نوع البيانات المتوافرة وإجراء تقييم سريع إذا اقتضى الأمر ذلك. وثمة أداتان لإجراء هذا التقييم، ألا وهما:

## الشائعات في حيز التطبيق

## طرح الأسئلة عوضاً عن نشر الشائعة

في مارس 2016، طلبت حكومة اليونان من المنظمة الدولية للهجرة المساعدة في التصدي لإحدى الشائعات التي انتشرت في أوساط مجتمعات اللاجئين المحلية. وكانت هذه الشائعة مفادها أنهم لن يكونوا مؤهلين لبرنامج إعادة التوطين في بلدان الاتحاد الأوروبي إذا ألحقوا أبنائهم بالمدارس اليونانية. وانطلاقاً من إدراك حقيقة أن هذا المجتمع المحلي يثق أكثر ما يثق في اللاجئين الآخرين، أعدت المنظمة مقطع فيديو يعرض شهادات على لسان اللاجئين الذين ألحقوا أبنائهم بالمدارس وكانوا مشاركين في الوقت عينه في برنامج إعادة التوطين. حيث عمدت المنظمة إلى إعادة صياغة الشائعة في صيغة سؤال عوضاً عن مجرد ترديدها مباشرة: «هل يمكنني إلحاق أبنائي بالمدسة وأكون في الوقت عينه مؤهلاً لبرنامج إعادة توطين في دول الاتحاد الأوروبي؟»

<https://www.fema.gov/news-24-release/2016/11/07/rumor-control-fema-disaster-assistance-concerns-answered-1>  
عليها في 14 مايو 2017

## تحديد الشائعات

خصصت الوكالة الفيدرالية لإدارة حالات الطوارئ بالولايات المتحدة خلال إحدى حالات الطوارئ صفحة<sup>24</sup> على موقعها الإلكتروني للرد على الشائعات عن الرقابة فيها. وردت الوكالة على كل شائعة بوضوح ووضحت الحقائق الكامنة وراء كل منها.

◀ **تقييم متطلبات المعلومات وقنوات الاتصال**  
 وإمكانية الوصول إليهما: دليل سريع وسهل من شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث مشروع قدرات التقييم الذي يتضمن أسئلة عن متطلبات المعلومات والاطلاع عليها ومصادر المعلومات الموثوقة وإرشادات حول كيفية استخدام المعلومات التي تم جمعها.

◀ **تحديد نظم المعلومات البيئية** من منظمة «إنتر نيوز» التي تُقدم تحليلاً أكثر شمولاً من خلال مجموعة من الأسئلة عن العناصر الثمانية التي تتألف منها عمليات تدفق المعلومات والاتصالات في المجتمعات المحلية، ومن بينها قنوات الاتصال ومصادر المعلومات الموثوق بها.

يُساعد استخدام أكثر من قناة في تعزيز الرسالة التي توجهها والوصول إلى فئات مستهدفة متنوعة. قد يحصل الرجال والنساء والصبية والفتيات على معلوماتهم من قنوات اتصال متنوعة بيد أنهم قد لا يتقنون بالضرورة فيها. وينبغي أن تحرص قدر الإمكان على تولية الأولوية إلى قنوات الاتصال ثنائية المسار التي تتيح لك الفرصة لتلقي الرد من المجتمع المحلي، مما يساعدك على التحقق من فهم رسالتك من عدمه.

وُعد الثقة مسألةً بالغة الأهمية. فقد يكون لتوصيل رسالة عبر قناة اتصال موثوق بها ومن مصدر موثوق به تأثير كبير على فعالية الرسالة. فعلى سبيل المثال، إذا كانت العائلات التي تعيلها نساء هي الفئة التي تستهدفها وخلص

## يُسهّم الانتشار العالمي لوسائل التواصل الاجتماعي في الحد من المخاطر والحيلولة دون وقوع الأضرار في الأزمات

تراقب منظمة الصحة العالمية وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام التقليدية بانتظام. وفي أعقاب زلزال اليابان وإعصار تسونامي وخلال أزمة فوكوشيما النووية التي تبعتهما، رصدت المنظمة الشائعات المنتشرة على موقعي تويتر وفيس بوك. وكانت الشائعات مفادها أن تناول كميات كبيرة من الملح المعالج باليود أو شرب منظفات الجروح المصنوعة من اليود يحمي الأشخاص من التعرض للإشعاع. ونقلت وسائل الإعلام حالة الهلع في شراء هذه المنتجات من المحلات التجارية الكبرى في اليابان والصين. وردت المنظمة على هذه الشائعات بعد أن خلص التقييم الذي أجرته إلى أن هذه الممارسات ستؤدي إلى وقوع أضراراً. وأشركت المنظمة المجتمع المحلي على موقعي تويتر وفيس بوك بعد أن تحققت من صحة هذه الشائعات وتبين أنها غير صحيحة. ووضحت المنظمة أنه لن تحميهم هذه المنتجات من الإشعاع بل إنها في الواقع مضرّة لهم. كما طلبت المنظمة من الناس اتباع النصائح التي تقدمها حكومتهم حول كيفية الحفاظ على سلامتهم. وأعاد نشر هذه الرسائل وشاركها وأعجب بها رواد موقع تويتر على نطاق واسع وكما أعاد حساب رئيس الوزراء الياباني نشرها. ومكّنت هذه الخطوة المنظمة من إشراك عدد كبير من الأشخاص بسرعة ومشاركة هذه المعلومات المتحقق من صحتها وسرعة التصدي لهذه الشائعة الكاذبة. وكان تأثير هذه الخطوة سريعاً حيث اصطلفت الحشود في اليوم التالي خارج المحلات التجارية الكبرى في الصين واليابان لإعادة الملح ومنظفات الجروح التي اشتروها بكميات كبيرة.

\*انظر الصفحة رقم (42)، مصادر إضافية.

## الشائعات في حيز التطبيق

## تأثير وسائل الإعلام المحلية في إشراك المجتمعات المحلية

استعانت منظمة المشاريع التنموية الخيرية التابعة لهيئة الإذاعة البريطانية بالمحطات الإذاعية للاستجابة لتفشي مرض الإيبولا. حيث أنتجت برنامج بعنوان (القضاء على مرض الإيبولا في سيراليون) مدة عرضه 30 دقيقة أسبوعياً وكان يُذاع ثلاث مرات أسبوعياً في 35 محطة شريكة في جميع أنحاء البلاد. وقدم البرنامج معلومات متحقق من صحتها وتصدى للشائعات والمعلومات المضللة مباشرة. وأجريت مقابلة في أحد البرامج مع مسؤول من وزارة الصحة للمساعدة في القضاء على الشائعة الكاذبة التي تفيد بأن شرب جوزة كولا ذو المذاق المر يُعالج مرض الإيبولا.

## الشائعات في حيز التطبيق

## الاستعانة بالشبكات المجتمعية في رصد الشائعات والتحقق من صحتها وإشراك المجتمع المحلي

وقعت المجازر بين الطوائف العرقية في تانا دلتا، كينيا في عام 2013 بفعل الشائعات وانعدام الثقة. وتمثل الرد على هذه الشائعات في إطلاق خدمة «Hakika Una» (وتعني باللغة السواحلية هل أنت واثق) ضمن مشروع الحراسة عبر القمر الصناعي. ويتصدى للمشروع للشائعات من خلال تقديم معلومات صحيحة ومحايدة إلى المجتمعات المحلية من خلال شبكة من سفراء مدربين من المجتمع المحلي. ويستعين المشروع بالشبكات المجتمعية لرصد الشائعات والتحقق من صحتها وإشراك المجتمع المحلي.

◀ **رصد الشائعات** - يُبلغ المشتركون في خدمة «Hakika Una» عن الشائعات التي يرصدونها من خلال الرسائل النصية أو المكالمات الصوتية أو التحدث إلى أحد سفراء المجتمع المحلي من المتطوعين المدربين الذين يبلغ عددهم قرابة 200 سفير في 16 قرية.

◀ **التحقق من صحة الشائعات** - من الأفضل توكيل مهمة التحقق من صحة الشائعات إلى المجتمع المحلي. حيث يتحقق سفراء المجتمع المحلي التابعين لخدمة «Hakika Una» من صحة الشائعات عن طريق الاتصال بأفراد من المجتمع المحلي أو التحري في الأمر بأنفسهم حتى يتوصلوا إلى القصة الحقيقية وراء هذه الشائعات.

◀ **إشراك المجتمع المحلي** - يتضمن استراتيجيات لاحتواء المعلومات الكاذبة على مستوى المجتمع المحلي والتصدى لها قبل انتشارها ووقوع مخاسر. وهنا تمكن أهمية الدور الذي سيقوم به الشركاء من المجتمع المحلي مثل رؤساء القبائل وكبار السن وقادة الشباب وممثلو النساء.

وخلص تقييم أجري على المشروع إلى تحسن إمكانية اطلاع الأشخاص على المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب وشعر الناس بأنه ساهم المشروع في تقليل حدة التوترات بين الطوائف وأصبح هذا المشروع أحد أهم مصادر المعلومات الموثوقة في المجتمع المحلي.

أكبر من المجتمع المحلي عن طريق استهداف مجموعة صغيرة من الأفراد الموثوق بهم فيه حيث سينشر هؤلاء الأفراد الرسالة على نطاق أوسع. ينبغي الحرص على العمل مع جماعات مثل كبار أفراد المجتمع المحلي أو القادة الدينيين أو العاملين في مجال التوعية المجتمعية. عليك أن تضع في اعتبارك أنه قد يتطلب الوصول إلى النساء والرجال والصبية والفتيات اتباع نهج مختلف أو متعدد الجوانب.

## التحقق من فهم الرسالة الموجهة

لا بد أن تتحقق من مدى فهم الرسالة: عليك أن تتحقق

التقييم الذي أجرته إلى هذه الأسر تستمع إلى الراديو (قناة الاتصال) للحصول على المعلومات وأنها تتق بالمعلومات التي تُدلي بها القابلات (المصدر). يمكنك استغلال هذه المعلومات في الربط ما بين المصدر وقناة الاتصال في برنامج حوار يبيث على محطة إذاعية ويتضمن أسئلة وأجوبة للوصول إلى الفئات المستهدفة بتصوير جديد من المرجح أن يصدقه.

فقد يتعذر الوصول إلى جميع الأفراد في منطقة معينة أو يمكن الوصول إليهم مباشرة تبعاً للسياق. عليك أن تضع في اعتبارك أنه من الممكن أن تصل رسالتك إلى شريحة

## التجربة الشخصية هي أكثر الوسائل تأثيراً في توصيل الرسائل على الإطلاق

لقد استغلّت المنظمة الدولية للهجرة تأثير الشهادات على لسان الأفراد خلال التصدي للمعلومات المضللة التي يُروج لها في البلدان التي يتوافد منها المهاجرون، مثل النيجر. ورصدت المنظمة الشائعات التي رُوّج لها المتاجرون بالبشر بأن كل شيء مجاني في أوروبا. ويؤيد المتاجرون في الغالب هذه المعلومات المضللة بصور مفبركة تُصوّر اللاجئين الذين هاجروا إلى أوروبا في سيارات فارغة ومنازل جميلة. وبحثت المنظمة هذه المسألة مع المجتمعات المحلية، للوقوف خصيصاً على الأشخاص الذين هم محل ثقة بينهم ليُخبروهم بالحقيقة. وأفاد أفراد من المجتمع المحلي أنهم لا يتقنون في الحكومات أو المنظمات بل سيصدقون إخوانهم وأخواتهم الذين سافروا بالفعل إلى أوروبا. ومن هذا المنطلق، عمدت المنظمة إلى تسجيل شهادات ارتجالية على لسان أشخاص قاموا بهذه الرحلة الخطيرة يتحدثون مباشرة إلى الكاميرا بصراحة عن واقع حياتهم الحالية. ونُشرت مقاطع الفيديو هذه عبر وسائل التواصل الاجتماعي وشاهدتها الفئات المستهدفة في المجتمع المحلي. وتمكنت المنظمة من خلال الاستعانة بمصدر معلومات موثوق واستغلال تأثير الشهادات من التصدي لهذه المعلومات المضللة ومكّنت المجتمعات المحلية من اتخاذ قرارات مستنيرة.

## تأثير القادة الدينيين في تغيير الآراء وإنقاذ الأرواح

تم تشكل مجموعة عمل مشتركة بين الأديان من أجل التصدي لمرض الإيبولا وتضم هذه المجموعة قادة دينيين من الإسلام والمسيحية والديانات التقليدية المعتقد في سيراليون. وتهدف هذه المجموعة إلى نشر معلومات صحيحة للتصدي للشائعات الخطيرة من خلال هؤلاء القادة الدينيين الذين هم محل ثقة. واستعان هؤلاء القادة بتاريخ عقيدتهم وتعاليمها لإثبات وتوضيح بعض السلوكيات أو الإجراءات التي يتعين على المجتمع المحلي اتخاذها لوقاية أنفسهم. وساعد هذا في تنسيق الرسائل والحيلولة دون المزيد من الבלبل.

إذا لم تجد الرسالة التي وجهتها نفعاً، سيتعين عليك البدء من جديد لاختيار نهج جديد لتوجيه الرسائل وتبليغها. على سبيل المثال، إذا لم تتلقّ الفئة التي تستهدفها المنظمة الرسالة، عندئذ عليك إعادة النظر في قنوات الاتصال المستخدمة أو إذا لم تتلقّ الفئة المستهدفة في الرسالة عندئذ عليك أن تتف على الأسباب قبل المتابعة في النهج الجديد.

من أن معرفة الأفراد بالمعلومات المتحقق منها والجاري إبلاغها ومدى فهمهم لها واقتناعهم بها. إلى هنا تنتهي العملية الدورية لرصد الشائعات والتحقق من صحتها وإشراك المجتمع المحلي. عليك المواظبة على إجراء حوار مع المجتمع المحلي والإصغاء إليه لفهم ما يحل بالشائعات والتحقق من فهم الأفراد للرسائل التي توجهها. كما يتعين عليك التحقق من عدم وجود شخص آخر ينشر معلومات متضاربة حيث قد يُسهّم هذا في إحداث بلبل ومن المحتمل أن يحول ذلك دون تصديق المعلومات التي تنشرها واقتناع بها.

# 3 الاستباقية والمسؤوليات والتنسيق والشركات

يُعد تبادل المعلومات المتاحة للاطلاع عليها وذات الصلة مع المجتمعات المحلية من أفضل الوسائل للحد من انتشار الشائعات. فعندما تُرَوِّج الشائعات، ثمة ثلاثة عناصر مهمة أخرى للتعامل معها ألا وهي، معرفة الأشخاص المسؤولين عن التعامل مع الشائعات في منظماتكم أو المنظمات أو الجماعات الأخرى وسبل الشراكة المحتملة. سيساعد تخصيص الوقت لدراسة هذه العناصر كجزء من أعمال التأهب التي تُقدمون عليها على الحد من انتشار الشائعات والتعامل معها بفعالية وكفاءة خلال عملية الاستجابة.

## الاستباقية

بينما يستحيل منع انتشار الشائعات على وجه تام، إلا أن لدينا القدرة على تجنب الشائعات حول برامجنا الإنسانية أو سلوك طاقم العمل في منظمك. إن التمسك التام بالالتزامات مثل المعيار الإنساني الرئيسي، واستخدام أدوات مثل تلك التي يتضمنها "الدليل الكافي لقياس التأثير والمساءلة" يعمل على تحسين الشفافية ومشاركة المعلومات، كما أنه يعطي للمجتمع الفرصة كي يطرح الأسئلة والقضايا. ويمكن أن تساعد هذه الخطوات على توفير معلومات موثوقة يسهل الوصول إليها من قبل المجتمعات، وهو ما سيقبل من قوة الشائعات حيث ستصبح المصدر الوحيد المتاح للحصول على المعلومة.

يشوبها التخبط يمكن أن تؤدي إلى حالات من سوء الفهم وانطلاق الشائعات.

وثمة أداة أخرى مفيدة وهي إطار "لا تسبب ضرراً" الذي يضع في الاعتبار العواقب المقصودة وغير المقصودة لأفعالك تجاه مختلف الناس في المجتمعات التي تعمل فيها والتي لا تعمل فيها، وكيف يمكن لها أن تتسبب في نشأة الشائعات. وإذا كان ثمة احتمال لنشوء شائعة، اتخذ خطواتٍ فوريةٍ للحد منها.

تذكر أن الشائعات تنشأ عادةً نتيجة لسوء فهم يحوط العمليات أو المواقف المختلفة، ولذلك تأكد من تقديم الشرح الوافي الواضح للدوافع التي تقف خلف القرارات التي تتخذها منظمك. فعلى سبيل المثال، سيقضي الشرح الجلي للمعايير التي يبنها البرنامج في عملية الاختيار أي شائعات حول المحسوبة.

وعلى نفس الشاكلة، ينبغي أن تختبر مدى وصول الرسائل التي ترسلها قبل استخدامها، فالرسالة التي تصاغ بطريقة

### الشائعات في حيز التطبيق

## توقع الشائعات والحد منها: الاتصال الجيد من البداية

في عام 2009 عملت منظمة «كبير» الدولية مع الفريق المسؤول عن التعبئة المجتمعية وشبكة من منات المتطوعين للتواصل بشأن توزيع «قسمة الدفع النقدية» على الآلاف من الأشخاص المشردين داخلياً الذين يعيشون في أسر مضيئة في مدينة جوما، بجمهورية الكونغو الديمقراطية. وكان إعداد برامج التحويل النقدي أمراً جديداً نسبياً وتوقع الفريق وقوع بعض الخلط والالتباس وانتشار الشائعات بخصوص الأمر، بما في ذلك آلية عملية الاستهداف. ولتجنب حدوث هذا، صيغت الرسائل مبكراً التي تناقلها القائمون على التعبئة المجتمعية والمتطوعون. ولضمان الحفاظ على الرسائل، حصل المشردون على نشرات تتضمن الرسائل الأساسية. وأتيحت النسخ الرسمية من تلك النشرات على لوحة ملاحظات في المجتمع المحلي لتفادي أية بواعت لانعدام الثقة. ونتيجة لهذا المنهج، سار البرنامج بسلاسة ويسر وحصل على تقييم إيجابي من المستفيدين وغير المستفيدين من البرنامج على حدٍ سواء.

## المَسْؤُولِيَّات

إن إدراك كيفية توزيع مسؤوليات الاستماع والتحري (عن صحة المعلومات) والمشاركة على أفراد فريق العمل، وكيفية دمج إدارة الشائعات والإبلاغ عنها خلال عملية إعداد برامج المنظمة سيساعد على ترسيخ قواعد العملية.

العمل على تطوير الآلية بشكل مشترك يعتمد على الثقة والمسؤولية والاستدامة.

راجع ما تنفذه منظمك فيما يتعلق بالخطوات الثلاثة: التعرف، والتحري، والمشاركة كما سبق توضيحها سلفاً، وما الذي ينبغي عمله للتعامل مع أية أوجه للقصور. وسيكون تعريف الأدوار والمسؤوليات وتوزيعها أحد الأجزاء المهمة من تلك العملية. وسيكون لطاغم العمل المحلي والقومي أهمية كبيرة في التعامل مع الشائعات، كما سيساعد على إدراج أي من النقاط ذات الصلة بالشؤون الأمنية في المناقشة. وسيكون لدى مراكز تنسيق الشؤون الأمنية اتصالاتهم وشبكاتهم التي ربما تكشف الشائعات ولكنها لن يتم الإبلاغ عنها حتى مرة أخرى للبرنامج. ولتأسيس الأدوار والمسؤوليات يمكنك العمل في ضوء الأسئلة المسرودة في الجدول أدناه. وتذكر أن منظمك ليس عليها الاضطلاع بجميع الأمور، وربما لا تمتلك من الطاقة ما يجعلها تتكفل بعمل كل شيء، فربما يكون هنالك منظمات متخصصة أو مجموعات محلية تعمل على التنسيق والشراكة معها.

بادئ ذي بدء، يعتبر الفهم المشترك للشائعات أمراً ذا فائدة. ضع في الاعتبار إجراء عرض تقديمي خلال اجتماع الفريق أو العاملين أو الشركاء حول أهمية قضية الشائعات والأسباب التي تقف وراء الحاجة إلى التعامل معها، من خلال البناء على ما سبق توضيحه من عناصر في الجزء الأول من هذا الدليل على سبيل المثال. ينبغي للجميع في منظمك إدراك أهمية التعامل مع الشائعات وكيفية التصرف حال سماع إحداها. وسيكون الأمر ذا جدوى إذا كانت القيادة العليا متعاونة في هذا الصدد، وربما سيكون من الضروري أخذ قدر من الوقت لمناقشة أهمية التعامل مع الشائعات. استخدم بعض الأمثلة ذات الصلة من تجاربك الخاصة أو من هذا الدليل لتفسر أثرها وأهميتها.

وينبغي أن تنشئ آلية للتعرف على الشائعات والإبلاغ عنها والتصدي لها، كأحد تدابير التأهب للشائعات بدلاً من التصرف كرد فعل لانتشارها. وعند التفكير في الآلية، قم أولاً بتعريف قدرة المجتمع والمسؤوليات التي ستقع على عاتق المجتمع حال التعامل مع الشائعات، وكيف يمكن لمنظمك أن تساعد في استكمال هذا الدور، وبالتالي

نشاط	أسئلة إرشادية للتعرف على الأدوار والمسؤوليات
الإصغاء إلى المجتمع المحلي	<ul style="list-style-type: none"> <li>من يتولى العمل بالفعل مع المجموعات المستهدفة داخل المجتمع؟</li> <li>من الذي يحظى بثقة المجتمع بالفعل؟</li> <li>من يتحدث نفس اللغة أو اللهجة المستخدمة في المجتمع؟</li> <li>من يمتلك من الوقت ما يفتح به محادثات غير منظمة مع المجموعات المستهدفة في المجتمع بصفة منتظمة؟</li> </ul>
التحقق من صحة المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> <li>من يمكنه الوصول إلى الخبراء الفنيين ورجال السلطة من أجل الحصول على المعلومات؟</li> <li>من يمكنه التوصل إلى الحقائق الضرورية من الجهات المهمة المانحة للمعلومات؟</li> <li>من يمكنه تقييم وتحليل الشائعات والسياق الذي تنشأ فيه؟</li> </ul>
إشراك المجتمع المحلي	<ul style="list-style-type: none"> <li>من يمكنه صياغة رسالة مؤثرة شديدة الإقناع؟</li> <li>من يمكنه التأكد من أنها ستصل عبر قناة موثوقة ومن مصدر موثوق؟</li> <li>من يمكنه التأكد من أن المجتمع يفهم ويصدق الرسالة؟</li> </ul>



## التنسيق

يجمع التنسيق بين الجهات الفاعلة في المجال الإنساني التي تعمل في قضايا متشابهة من أجل مشاركة المعلومات والاضطلاع بالتخطيط المشترك لتجنب أوجه الخلل أو التداخل بين الخدمات. كما يعمل التنسيق على تعزيز أطر التعاون وإفساح المجال لإمكانية العمل المشترك على جمع التبرعات والدعوة. ويمكن للتنسيق أن يُجنب أفراد المجتمع الإجابة عن الأسئلة ذاتها مرارًا وتكرارًا، ويجنبهم كذلك الرسائل المتضاربة أو الغامضة وزيادة الأعباء على قنوات الاتصال.

تابع لإحدى المنظمات غير الحكومية بعض التوجيهات الرئيسية لإدارة الشائعات. وقد ساعد هذا التنسيق على التأكد من الفهم المشترك للشائعات، وتوفير الإرشادات المتعلقة بكيفية التعامل معها في المنظمات، كما أنه جاء بمثابة منتدى يمكن فيه تبادل الخطط ومناقشة القضايا.

وسيمكنك اتصالك بهذه الهياكل التنسيقية من طرح القضايا ذات الصلة بالتعامل مع الشائعات، والإشارة إلى القضايا التي لا يمكنك التعامل معها كوكالة فردية، كما سيمكنك من العثور على شركاء ومتعاونين محتملين.

ربما يكون في بعض السياقات منهج للخدمات المشتركة في عملية التواصل والمشاركة المجتمعية. يجمع هذا المنهج بين مشروعات عدة تعمل جميعًا على إشراك المجتمع ودمج الملاحظات والرؤى في آلية يمكنها توفير سبل وافر من المعلومات التي تساعد في توجيه عملية اتخاذ القرار.

تتمثل الخطوة الأولى لتحقيق التنسيق في التعرف على الجهات الأخرى التي تعمل على قضية الشائعات في مجتمعك. ارسم خريطة للمنظمات العاملة في المجتمعات التي تخدمها وتعرّف على الهياكل التنسيقية المحلية القائمة فيها بالفعل.

فربما يكون ثمة آلية تنسيقية قائمة بالفعل تديرها الحكومة أو منتدى تابع لإحدى المنظمات غير الحكومية أو كيانات مماثلة. وعادةً ما يكون مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية أو مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين هما الجهتين المعنيتين بتولي عملية التنسيق في حالات الكوارث الكبرى.

وثمة خيار آخر يتمثل في منتدى لتنسيق الشؤون الأمنية الذي ربما يتبنى منهجًا للاستماع للشائعات التي من الممكن أن تقع في مجال اهتمامك. فعلى سبيل المثال، في أواخر عام 2010 في جنوب السودان وضع فريق أمني

فالتنسيق يمكن أن يساعد المنظمات على العمل معاً للتغلب على التحديات المشتركة والتعامل بطريقة أكثر فاعلية مع الشائعات. كما أنه يوفر فرصة جيدة للتعرف على المنظمات الأخرى العاملة على القضايا ذاتها، والتي ربما تمتلك من المهارات التكميلية ما تستفيد منها منظمتك، وهو ما يعد أساس الشراكة.

ويضطلع المنهج بهذا الدور نيابة عن المنظمات الإنسانية كافة، ويحقق بذلك التيسير للتعليم عن بعد «الخدمة المشتركة». وينسق هذا النهج المشاركة المجتمعية بالإضافة إلى تسليم الملاحظات الموحدة كي يصل بين متخذي القرار وبين الشواغل والقضايا التي تواجهها المجتمعات التي يقدمون فيها خدماتهم. وثمة صلة شديدة بين عقد الاتصال بين إدارة الشائعات وبين هذه الآلية من الخدمة المشتركة.

#### الشائعات في حيز التطبيق

### التعامل مع الشائعات كجزء من منهج الخدمة المشتركة في عملية المشاركة المجتمعية

أسس مشروع الملاحظات المشتركة بين الوكالات كجزء من جهود مواجهة آثار زلزال نيبال عام 2015. قدم المشروع خدمة مشتركة للشركاء العاملين في المجال الإنساني عن طريق جمع وتحليل ومشاركة الملاحظات من المجتمعات كي تساعد متخذي القرار في الشؤون الإنسانية لطرح الخبرات بخصوص المواءمة مع وتوطين الاستجابة.

وكان للمشروع مكونات ثلاثة:

- ◀ أجريت دراسات استقصائية قصيرة حول التصورات في المناطق المتضررة بصفة شهرية. وتضمن هذا آراء الناس عن طريقة الاستجابة وكيفية مشاركتهم وعن احتياجاتهم في ذلك الوقت.
- ◀ توحيد الملاحظات حول الاحتياجات والشكاوى التي تم تلقيها من أكثر من اثني عشرة منظمة إنسانية شريكة.
- ◀ تتبّع الشائعات وإدارتها. استمع المتطوعون والمنظمات الشريكة من أجل التعرف على الشائعات، وكان ثمة فريق مركزي مختص بالتقييم والتحقق من صحة تلك الشائعات، ثم جاء دور المتطوعين والشركاء ووسائل الإعلام المحلية في إشراك المجتمعات وإخبارهم بالمعلومات الموثوقة بُغية التصدي للشائعات.

وتتمثل أهمية المشروع في كونه المبادرة الأولى المنهجية ذات الاستجابة واسعة النطاق التي تركز على القرارات ذات التأثير عن الاستجابة وذلك عن طريق توفير ملاحظات موحدة من المجتمعات.

# الشراكات

بناءً على التنسيق، تُمكن الشراكات المنظمات من العمل معاً لتحقيق الأهداف المشتركة. وهذا من شأنه أن يكون له أثر فعّال حيث إنه يعتمد على مواطن القوة لدى المجموعات والشبكات والمنظمات. فكر بشكل خلاق في الشركاء المحتملين ولا تقصر تفكيرك على الشركاء التقليديين. يوضح هذا القسم بعض النقاط التي ينبغي أخذها في الاعتبار عند التعرف على الشركاء في مجال تعاملك مع الشائعات.

5. تنظيم وقت فريق العمل وفقاً للأولويات من أجل تسهيل ودعم العملية
6. توفير تواصل يتسم بالشفافية والفاعلية
7. توضيح الأدوار والمسؤوليات
8. تدبير الموارد الخاصة بالشراكة فيما يتعلق بالوقت المناسب والتمويل
9. إيجاد مناهج مشتركة
10. إدارة النزاعات والخلافات على وجه السرعة<sup>25</sup>.

كما سبق أن وضحنا، فإن المجتمع ينبغي أن يكون هو الشريك الأول. قد يمثل بعض الشركاء الآخرين حلفاءً أوفياء، ولذلك يجب وضع النقاط التالية في الاعتبار عند تعريف وتأسيس الشراكات.

## تأسس الشراكات القوية عن طريق:

1. تعريف الأهداف المشتركة
2. توفير القيادة الفعّالة
3. توفير وتمكين ثقافة مشتركة من أجل عقد الشراكات
4. تقديم الدعم الظاهر والالتزام الذي يمكن الاعتماد عليه

## الشائعات في حيز التطبيق

### الشائعات والتثقيف الإعلامي والمسرح

في مدينة راخين في ميانمار عقدت كل من مؤسسة «إنقاذ طفل» ومشروع ميانمار الاجتماعي للفن، ومؤسسة «البحث عن أرضية مشتركة» شراكة لبناء قدرات التثقيف الإعلامي لدى الشباب ورفع الوعي حول مخاطر الشائعات. وقد وُظفوا مجموعة من التقنيات الإبداعية المتنوعة بما فيها المسرح كطريقة لإشراك المجتمع الأوسع في إدراك مخاطر انتشار الشائعات وكيفية تقييم المعلومات التي تستقبلها أذانهم بطريقة نقدية.



<sup>25</sup> مقتبس من مشروع بناء القدرات في حالات الطوارئ 2012 ما نعرفه عن التعاون: المصرف المركزي الأوروبي تجربة الاتحاد الفطري.

<http://www.alnap.org/pool/files/ecb/downloads/resources/ECB-What-We-Know-Collaboration-Country-Consortium-Learning-FINAL-July-31-2012.pdf>  
[تم الاطلاع عليها في 18 مايو 2017]

على اتصاله بأصدقائه وأقربائه هناك. يمكن لهذه الجماعات أن تؤدي دورًا محوريًا في توفير المعلومات ووسائل الدعم الأخرى للمجتمعات التي تواجه أزمات.

◀ **شركات القطاع الخاص** سيكون للشركات علاقاتهم الخاصة بالناس المنكوبين عن طريق ما يقدمونه من بضائع وخدمات. وأوضح الأمثلة على ذلك يتمثل في مشغلي شبكات الهاتف المحمول الذين يرغبون في الحفاظ على عملائهم وزيادة أعدادهم، حيث يمكن أن يقدموا دعمًا في أوقات الأزمات عن طريق إرسال رسائل تحذيرية في وقت مبكر قبل وقوع الأزمة. وربما تكون لديهم أيضًا خبرة تقنية أو خبرة دقيقة متخصصة من شأنها المساعدة في التعامل مع الشائعات.

◀ **الأمم المتحدة والمنظمات الدولية غير الحكومية** يمكن أن تقدم هذه المنظمات الدولية التي عادةً ما تكون منظمات كبيرة ووسائل التنسيق والخبرة الفنية. وربما يكون لها شبكات قائمة بالفعل داخل المجتمعات تكون جزءًا من هياكل التنسيق المحلي والقومي والعالمي.

وتتمثل إحدى الطرق الجيدة في تقييم المجموعات والمنظمات التي يمكن عقد شراكة معها في عمل تحليل<sup>26</sup> (تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر) بشكل سريع للمنظمات ذات الصلة بالتعامل مع الشائعات من أجل التعرف على الفرص التي يمكن أن تضيق فيها الشراكات قيمةً.

ستكون قائمة الشركاء متنوعة وتنتم بالحوية تمامًا كالمجتمعات التي تعمل فيها. وتفسر دراستنا الحالة المتعمقتان الموجودتان في نهاية الدليل الشراكات المختلفة في الحدث. بعض الخيارات المتاحة، وسبب عقد الشراكات مع هذه الأنواع من المنظمات:

◀ **الشبكات أو المنظمات المحلية، والمنظمات المحلية غير الحكومية**

عادةً ما يكون لدى هذه المنظمات شبكات عميقة وموثوق فيها داخل المجتمع، تكون مؤسسة على المعرفة المحلية وموضوعية في مكانها الصحيح كي توفر وسائل محلية ووجهات نظر تعمل على تحسين عملية الاستماع والتحري من صحة المعلومات والمشاركة المجتمعية.

◀ **وسائل الإعلام المحلية، والإذاعات المحلية**

سيكون لدى هذه الوسائل بالفعل جمهور من المستمعين كما أنهم سيمتلكون طرقهم الخاصة في الاستماع والتحري والمشاركة كجزء من عملهم. ويمكن عن طريقها الوصول إلى عدد كبير من الناس بسرعة وعن طريق قنوات مختلفة.

◀ **وكالات تطوير وسائل الإعلام**

توفر بناء القدرات للمؤسسات أو الأفراد ذوي الصلة بحرية التعبير والتعددية وتنوع وسائل الإعلام، جنبًا إلى جنب مع شفافية امتلاك وسائل الإعلام. غالبًا ما تكون لديهم خبرة في فهم الجمهور وفي خلق وإرسال الرسائل عبر قنوات مختلفة.

◀ **جماعات الشتات**

يحتفظ المرء عادةً بوشائج صلة تربطه بموطنه الذي نشأ فيه، فيجد طرقًا مختلفة كي يحافظ

### الشائعات في حيز التطبيق

## عقد الشراكة مع وسائل الإعلام المحلية يمكن أن يعالج الشائعات قبل وصول المساعدات

في إبريل من عام 2017 عندما كانت الصومال على شفا الوقوع في هوة المجاعة، وعندما اجتاحت الجفاف مساحات من أراضي البلاد، بدأت إذاعة راديو إرغو بث معلومات حول التهديد الجديد الذي يحيق بالمجتمعات هناك، ألا وهو الكوليرا. كانت الشائعات تنتشر عن طرق انتشار الوباء، وكان بعض مستمعي إذاعة راديو إرغو يشاركون مع الإذاعة بعض الشائعات التي تفيد أن مادة الكلور التي تستخدم لتطهير المياه هي السبب وراء إصابة الناس بالإسهال. وبالتالي، اشتركت المجموعة الصحية مع الإذاعة لتفسير الحقائق وتعريف الناس بكيفية تجنب المرض. يقع مقر الإذاعة في مدينة نيروبي وتبث إرسالها عبر الموجات القصيرة التي تصل أماكن ريفية نائية في الصومال لا تغطيها محطات إذاعة FM المحلية حيث إن الوصول لها ليس بالأمر اليسير، وفي حالات كثيرة لم تكن المساعدات قد وصلت بعد. كما أن البرنامج يعاد بثه عبر 15 محطة FM محلية في مختلف أرجاء البلاد. وقد عملت هذه الشراكة مع وسائل الإعلام المحلية على التغلب على تحديات الوصول المادي واستغلت قناة تحظى بالثقة في توصيل معلومات دقيقة للمجتمعات التي تكون في أمس الحاجة إليها.

<sup>26</sup> نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات. انظر على سبيل المثال: [https://www.mindtools.com/pages/article/newTMC\\_05.htm](https://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_05.htm) [تم الاطلاع عليها في 26 مايو 2017]

# خاتمة

بإمكانك أن تبدأ في وضع معايير في عملك حول أساليب التعامل مع الشائعات بدءًا من اليوم وذلك يكون ببساطة عن طريق اكتساب الوعي بخصوص تلك الشائعات ومناقشتها مع زملاء العمل والشركاء والمجتمعات التي تعمل في نطاقها.

اتخذ خطوات عملية تجاه أكثر الأحداث حرجًا، وطوّر منهجك ليكون أكثر قوة وصلابةً على مر الزمان. فبرنامجك سيكون أقوى وأكثر أمانًا، وفوق كل ذلك، ستصبح المجتمعات التي نعمل جميعًا على دعمها أكثر أمانًا.

لا يمكن ولا ينبغي أن يتم تجاهل الشائعات باعتبارها ليست سوى ثرثرة حول الشؤون المحلية. حيث إن لها تأثير كبير على المجتمعات المتضررة من الكوارث حول العالم. فلدورها القدرة على تدمير كل ما نسعى جاهدين على تحقيقه كجهات عاملة في المجال الإنساني: حيث قد تتسبب في تعطيل البرامج وإحداث حالة من الارتباك لدى الأفراد والمجتمعات في الوقت الذي يواجهون فيه قرارات مصيرية قد تكون لها عواقب كارثية.

ومع ذلك، فإن هذه القوة يمكن استغلالها بشكل يعود بالفائدة والمصلحة، فقد تعطينا تحذيرًا مبكرًا عن الأحداث الحرجة وشبكة الوقوع، كما أنها عادة ما ترسم صورة صادقة عن كيفية سير العمل في برامجنا.



## دراسة حالة

## مناهج رائدة: الربط بين المجتمعات والمنظمات الإنسانية عن طريق الحقائق لا الشائعات

تمتلك منظمة «إنترنيوز»، وهي منظمة تطوير إعلامية، نماذج رائدة تتسم بالتنسيق والتشباك خلال التعامل مع الشائعات على المستوى المشترك بين الشركات في أربع استجابات واسعة النطاق. وقد ساعد هذا على الإدارة السريعة والفعالة للشائعات الضارة المحتملة وأهل المجتمعات المتضررة لاتخاذ قرارات مدروسة في الوقت الملائم فيما يتعلق بمستقبلها.

صممت منظمة «إنترنيوز» العديد من مشروعات إدارة الشائعات:

- ◀ مشروع داي ساي<sup>27</sup> في ليبيريا كاستجابة لتفشي وباء الإيبولا بين عامي 2014-2016
- ◀ أوبن ميك في نيبال كاستجابة لزلزال 2015
- ◀ الأخبار التي تنتقل في اليونان بشأن أزمة اللاجئين التي ما زالت قائمة
- ◀ ساك دي ساك فري<sup>28</sup> في هايتي كاستجابة لإعصار ماثيو عام 2016

يعكس كل مشروع من تلك المشاريع رغم اختلاف السياقات الحاجات الخاصة للمجتمعات المختلفة، ومع ذلك فإنها في جوهرها تتبنى العملية ذاتها من الاستماع والتحري والمشاركة.

تتشارك المشروعات في مجموعة من الخصائص، وهي:

- ◀ التشاركية: المجتمع على علمٍ ودراية بالقضايا ذات الأهمية له.
- ◀ الاعتماد على الشراكات: تعبئة الطاقات وتعزيز التعاون.
- ◀ اعتماد الحقائق: الجمع بين الحقيقة والمعلومات ذات الطابع العملي.
- ◀ تبني الحوار: تثمين دور الحوار المفتوح غير المنظم.
- ◀ الاعتماد على الثقة: شبكات وقنوات المجتمع ذات الثقة.
- ◀ التنسيق: مع الشركاء الآخرين العاملين في المجال الإنساني.
- ◀ العمل الدوري: إشراك المجتمع في حوار مستمر.

بناء مشروعات على قنوات الاتصال التي تحظى بثقة المجتمع أمر ذو أهمية قصوى في النهج الذي تطبقه منظمة «إنترنيوز». فعلى سبيل المثال، وجد تقييم أجري بعد إعصار ماثيو أن المجتمع فضل الإذاعة كقناة لتلقي المعلومات. وبناءً عليه وقع الاختيار على محطات الإذاعة القائمة بالفعل لتكون قناة لها الأولوية في مشروع إدارة

<sup>27</sup> كيف يشير الناس إلى الشائعات في الإنجليزية المستخدمة في ليبيريا

<sup>28</sup> ما يقال هو الحقيقة، في لغة الكاريول الهايتية

الشائعات: ساك دي ساك فري .

وعلى الدرجة ذاتها من الأهمية يتمثل الاعتماد على الطاقات المحلية التي تبدأ من مستوى المجتمع. فعلى سبيل المثال،

عُيّن موظف اتصال اللاجئين من داخل المجتمع المتضرر. وهو ما ساعد على سرعة التعرف على مواطن القلق والتصورات الخاطئة التي كانت السبب وراء اشتعال الشائعات. وبمجرد توثيق الشائعات، عمل فريق على البحث فيها والتثبت من مدى صحتها عن طريق التواصل مع السلطات، والمستشارين القانونيين، وقوات الأمن، والهيئات الإنسانية وغيرها من الجهات المهمة المانحة للمعلومات. وكان التركيز منصبًا على العثور على أسباب تفشي الشائعات وتسكين المخاوف المنتشرة في المجتمع عن طريق توفير معلومات ذات صلة تتسم بالموثوقية والطابع العملي. ووفر هؤلاء الموظفون المعيّنون من المجتمع المحلي فرصة كبيرة لإشراك المجتمع وتبادل المعلومات بمجرد أن تم التحقق منها.

لقد كان للشراكات دور جوهري خلال تنفيذ منظمة «إنترنيوز» لمشروعات إدارة الشائعات. فإنه من الأسرع والأجدى عقد شراكات مع شركاء

بممتلكون قنوات محلية قائمة بالفعل، ولتكن على سبيل المثال الصليب الأحمر، أو الهلال الأحمر، أو المنظمات المحلية أو وسائل الإعلام المحلية. فيمكن للشركاء أن يساعدوا في التثبت من الشائعات وفي إشراك المجتمع وتبادل المعلومات الدقيقة. فعلى سبيل المثال في ليبيريا كان مشروع داي ساي في شراكة مع جمعية الصليب الأحمر القومية في ليبيريا، ومنظمة اليونيسيف، ومشروع Concern Project الدولي. كما أنها اعتمدت على شراكات منظمة «إنترنيوز» القائمة مع محطات الإذاعة المحلية والصحفيين في مختلف أرجاء البلاد.

لطالما عملت منظمة «إنترنيوز» على تأكيد ضرورة التنسيق في مجال الاتصالات والمشاركة المجتمعية، ولم يختلف تعاملها مع قضية الشائعات عن ذلك. فجميع مشروعات منظمة «إنترنيوز» الإنسانية لإدارة الشائعات تعد جزءًا من نظم

التنسيق الإنسانية. وقد أدمج مشروع أوبن ماك في نيبال ضمن مشروع "الملاحظات المشتركة" وبذلك ضم مشروعات تواصل ثنائية المسار معًا في آلية تقديم ملاحظات ذات نطاق واسع، وهو ما ساعد على توجيه مسار ومحتوى الاستجابة.

## لمحة عامة على نموذج منظمة «إنترنيوز» لتتبع الشائعات

<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ استخدام الشبكات الموجودة والعلاقات التي تتسم بالثقة.</li> <li>◀ مدعومة من خلال التقنيات التمكينية</li> <li>◀ حوارات مفتوحة غير منظمة بغرض جمع البيانات النوعية (على النقيض من البيانات الكمية)</li> <li>◀ لها الأولوية بناءً على تقييمات المخاطر بدلًا من انتشار الشائعات</li> </ul>	<p><b>الإصغاء إلى المجتمع المحلي</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ فريق مركزي بمشاركة متخصصين فنيين وآليات تنسيقية.</li> <li>◀ دمج المجتمع المتضرر من أجل فهم أكثر تفصيلاً</li> <li>◀ تعتمد الأولويات على الأثر الممكن وليس حسب مدى انتشار الشائعات</li> </ul>	<p><b>التحقق من صحة المعلومات</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ تعتمد المخرجات على الحقائق مصحوبة بمصادر إضافية للمعلومات وضعت عليها إشارة.</li> <li>◀ تكون بلغة السكان الواقع عليهم الضرر</li> <li>◀ بناء ركائز وليس تبني مخرجات التواصل الجاهزة</li> </ul>	<p><b>إشراك المجتمع المحلي</b></p>

## الشائعات

نامدو، مقاطعة دولاخا

"إنهم يُوزعون بطاقات هوية بيضاء اللون على ضحايا الزلازل في قرينتا، إنهم يقولون إن السبب وراء التأخير في صرف مبلغ 00051 روبية يعود إلى لون البطاقة، فلو أننا تلقينا بطاقات حمراء اللون عوضاً عن تلك البطاقات، لكننا مؤهلين للسفر إلى كندا أو أستراليا لنحصل على عمل. أجد الحصول على البطاقة الحمراء؛ نظراً لأن ابني عاطل عن العمل وأنتي مقفل بالديون".

### الشائعة

تكون الشائعة مجهولة المصدر، ولكنها إذا انطوت على إشارة إلى مكان ما، فهذا يُضفي عليها طابع الصدق، ويُسهّل على الأشخاص الانصياع لها.

### الحقيقة

تتعدى الحقيقة مجرد كونها صحيحة أم خاطئة، ولكنها تُسهم في تدليل المخاوف وتوفير معلومات عملية.

### السياق

يكون السياق محلياً (!) وموثوقاً به لمتابعة المعلومات/الإجراءات.

## الحقائق

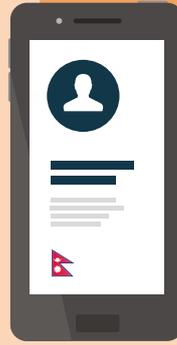
يختلف لون بطاقات الهوية التي تُوزع على ضحايا الزلازل في المناطق المنكوبة، على سبيل المثال، يكون لون البطاقات في مقاطعة دولاخا أبيض، بينما يكون لونها في مدينة جوركا أحمر.

ويعود هذا الاختلاف في اللون إلى عدم وجود إرشادات تتعلق بلون البطاقات، ويُمكن لأي لجنة من لجان الإغاثة في حالات الكوارث في أي منطقة من المناطق أن تُؤثر طباعة بطاقات الهوية بأي لون كان في محيط منطقتها.

ولا يُؤثر لون البطاقة في مدى أهلية حاملها للحصول على مواد الإغاثة والمعونات الأخرى.

ولا تُطّلق الحكومة خطأً معينة لإرسال أفراد الأسر المنكوبة جزءاً من الزلازل إلى الخارج لغرض العمل.

وقد يعود التأخير في صرف المبلغ المخصص لغرض الإغاثة إلى عدة عوامل، بيد أن لون البطاقات ليس من بين تلك العوامل.



الإنسانية الذي يتلقى الملاحظات لتطوير برامجه.

وقد سمح هذا التركيز على العملاء لنموذج إدارة الشائعات أن يكون مناسباً لسياقات مختلفة، حيث يفسر قوة الشائعات وكيفية تعامل المنظمات الإنسانية معها.

وفي ليبيريا ونيبال واليونان وهايتي كان نتائج مشروع الشائعات متمثلاً في نشرة أبرزت الشائعة الأصلية بصورة واضحة جنباً إلى جنب مع المكان الذي وُثقت فيه. وتلي ذلك الحقائق الخاصة بالموضوع، بما في ذلك أين يمكن الحصول على معلومات إضافية، ومعلومات ذات طابع عملي. وكانت النشرات تُوزع على الجهات الفاعلة في المجال الإنساني ووسائل الإعلام المحلية والمؤسسات الحكومية بصورة أسبوعية أو نصف شهرية من أجل توجيه التوعية للمجتمع المتضرر. كما كانت الاتجاهات والقضايا تطرح في الاجتماعات التنسيقية بهدف إحداث التغييرات في إعداد البرامج أو التوعية لتحسين تلبية الحاجات للمجتمع المتضرر.

وأوضح تحليل منظمة «إنترنيوز» عقب تتبع الشائعات في المشروعات الأربعة أن غالبية الشائعات تنبع من العمليات التي يشوبها الغموض ويعوزها التفسير وهو ما يؤدي بدوره إلى خلق حالة من سوء الفهم داخل المجتمع. فعلى سبيل المثال، قد يؤدي عدم توضيح معايير الاختيار عند تنفيذ عملية توزيع الطعام بسهولة إلى نشوء شائعات حول وجود فساد وحسوبة.

وقاعدة الأدلة هذه التي يعتمدون عليها في إعداد البرامج والتحليل تساعد نموذج منظمة «إنترنيوز» في إدارة الشائعات على خدمة عميلين. العميل الأول هو المجتمع المتضرر الذي يمكنه الوصول إلى معلومات صحيحة وذات صلة وتتسم بالطابع العملي. والعميل الثاني هو مجتمع الأنشطة

## أسئلة للتدبر وإعمال العقل

- ◀ أي عناصر هذا المنهج يمكن أن تدمجه خلال إعدادك للبرامج؟
- ◀ بناءً على شبكات المجتمع الموجودة لديك، هل يمكنك أن تطلب منهم أيضاً أن يعملوا كقناة للاستماع والمشاركة؟
- ◀ كيف يمكنك تطوير برامجك عن طريق الاستماع للشائعات؟

## دراسة حالة

## تمكين شبكات المجتمع من أجل توفير خطاب مضاد للصراع

إن البحث عن الأرضية المشتركة يركز على تحويل الطريقة التي يتعامل بها الناس مع الصراع عن طريق تعزيز الحلول التعاونية للصراع. وتركز المنظمة على ثلاثة مجالات: المجتمع، ووسائل الإعلام، والحوار. ففي ميانمار جُرب مشروع محلي لإدارة الشائعات من أجل تقليل العنف بين الطوائف المحلية ودعم انتقال الدولة للديمقراطية.

الاقتصادي أو السياسي أو للصراعات الدينية/ الإثنية - جعلهم أكثر عرضة لتصديق وتناقل الشائعات. كما بيّن البحث كذلك أن الناس لا يميلون عادةً للتحري عن صحة شائعة إذا كان ثمة تهديد مباشرٌ لحياتهم ولأنفسهم. وأكد البحث كذلك على أن ثمة حاجة إلى إدارة الشائعات، وأن المجتمعات اتفقت على أهمية الحاجة لها.

وبناءً على الدلائل المجموعة خُشدت الجهات الرئيسية ذات التأثير في المجتمع التي تم التعرف عليها خلال الحوار على المستوى المجتمعي. وقد تلقوا تدريباً في تحويل الصراع<sup>29</sup> والتثقيف الإعلامي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات<sup>3</sup> ومهارات وإدارة الشائعات.

وقد شكلت الجهات ذات التأثير ذاتها في شكل لجان إدارة معلومات محلية حيث تتلقى الدعم من منظمة تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ميانمار ومؤسسة «البحث عن الأرضية المشتركة» خلال تدريبات تجديد المعلومات الشهرية، وخلال عملية الإرشاد، والتصميم التعاوني لحمالات الرسائل الإيجابية للتصدي للشائعات التي تم التعرف عليها. وتمكنت

استغرقت مرحلة البحث من المشروع قرابة شهرين، سمحت بتوفير تحليل متعمق وبناء علاقات مع الأفراد والمجتمعات. وهو ما مكّن من تنفيذ المشروع بناءً على علاقات قوامها الاحترام والثقة.

وتمثلت نقطة البداية في إدراك أن الشائعات هي معلومات غير مثبتة من صحتها، ليست بطبيعتها جيدة ولا سيئة. ومع ذلك، قد يترتب على الشائعات أثرٌ إيجابي أو سلبي على المجتمع. ونظر البحث في الكيفية التي يتبادل ويستقبل بها الناس المعلومات، ووسائل التحقق المحلية من صحة المعلومات، وكيف تسهم الشائعات في خلق التوتر وتأجيج الصراع بين الطوائف المحلية في هاتين المنطقتين. وقد عرّف البحث الجهات الرئيسية ذات التأثير على المجتمع التي تحظى بثقة في مجال المعلومات وفقاً لمعيار مبني على أبناء المجتمع ذاته.

وقد أشارت نتائج البحث أن شعور الناس بعدم الأمان - سواء أكان نتيجة لحالة عدم الأمان

تتمتع ميانمار بتركيبية سكانية ذات تنوع إثني حيث يبلغ عدد الجماعات الإثنية المعترف بها رسمياً 135 جماعةً. وعلى مدار التاريخ كان ثمة توتر بين الخطوط الفاصلة الدينية والإثنية. بدأت ميانمار التحول من الحكم العسكري إلى الديمقراطية في عام 2010 ومنذ ذلك الحين انفتحت على العالم الخارجي. وشهد هذا التحول نمواً هائلاً في انتشار الهواتف النقّالة، والوسائط الإعلامية، والاتصال بالإنترنت. وكان لهذا التزايد في الاتصال بالمعلومات آثاره الإيجابية والسلبية على حدٍ سواء.

فالشائعات التي انتشرت عن طريق قنوات الاتصال الجديدة السالف ذكرها خلقت بيئة مواتية لنشوب الصراع في أجزاء عديدة من البلاد على مدار السنوات الخمس الماضية. ونتيجة لذلك، بذلت المنظمات القومية والعالمية جهوداً لتعزيز الحوار بين الطوائف المحلية والوئام الاجتماعي. ومع ذلك، فإنه لم يُبدل سوى جهودٌ ضئيلة نسبياً فيما يتعلق بمواجهة الشائعات التي كانت السبب وراء تأجيج العنف. وكاستجابة لذلك الوضع، نفذت مؤسسة «البحث عن أرضية مشتركة» بالمشاركة مع منظمة تطوير المعلومات بميانمار مشروعاً تجريبياً مدته تسعة أشهر على إدارة المعلومات المجتمعية بهدف تخفيف العنف بين الطوائف المحلية في ميانمار.

## مثال على حالة استجاب لها المشروع:

<p>◀ في شهر إبريل من عام 2016 انتشرت شائعة عبر فيسبوك مفادها أن عدداً كبيراً من السيوف استولى عليه أحد المساجد في يانجون. وانتشر الخبر على نطاق واسع بين أعضاء الشبكة القومية البوذية في أرجاء ولاية شان. وهو ما أدى إلى زيادة التوتر بين المجتمعات المسلمة والبوذية داخل الولاية</p>	<p><b>الإصغاء إلى المجتمع المحلي</b></p>	<p>وتمثّل الهدف العام للمشروع التجريبي في الحد من تأثير الشائعات والمعلومات الزائفة كأسباب تقف خلف اندلاع العنف في منطقتين شهدتا من قبل اندلاع أعمال عنف محلي وهما: لاشيو بولاية شان، وأمارابورا بمقاطعة ماندالاي. ووضعت ثلاثة أهداف على وجه التحديد:</p>
<p>◀ بحثت لجنة إدارة المعلومات المحلية عبر شبكة اتصالاتها وموقع لاشيو الإخباري. وتوصلوا أن منشوراً نشره رجل من جاكارتا في إندونيسيا تضمن صورة لسيف على صفحته على فيسبوك ومن هنا انتشرت الشائعة. توصلوا إليه وعلموا أنه لم يكن ثمة سيوف في المسجد وأنه سبب خطورة أمنية من خلال نشر هذه الشائعة. حذف الرجل الصورة واعتذر عن خطئه</p>	<p><b>التحقق من صحة المعلومات</b></p>	<p>1. زيادة فهم أصحاب المصلحة وذوي التأثير الرئيسيين أن المعلومات والشائعات يمكن أن يتم التلاعب فيها بالشكل الذي يفضي إلى نشوب أعمال العنف؛</p> <p>2. تعزيز مهارات الجهات المؤثرة الرئيسية والحد من أثر الشائعات والمعلومات المغلوطة في مجتمعاتهم</p>
<p>◀ نشرت لجنة إدارة المعلومات المحلية المعلومة الصحيحة عبر وسائل الإعلام (أخبار لاشيو، وإذاعة آسيا الحرة) وكذلك عبر وسائل التواصل الاجتماعي عبر صفحة إدارة المعلومات المحلية على موقع فيسبوك وكذلك عبر صفحات فيسبوك الخاصة بأعضاء اللجنة.</p>	<p><b>إشراك المجتمع المحلي</b></p>	<p>3. تحفيز العمل المشترك بين أصحاب المصلحة وذوي التأثير المختلفين من أجل الحد من الأثر العنيف للشائعات والمعلومات المغلوطة.</p>

## أسئلة للتدبير وإعمال العقل

- ◀ هل هذا المنهج أو أحد عناصره له علاقة بعملك أو عمل اللجان أو المجموعات أو الشبكات التي تعمل معها بالفعل؟
- ◀ كيف يمكنك تنفيذ نسخة أبسط من هذه مع شبكات المجتمع الموجودة ومع فريق العمل؟
- ◀ هل يمكنك عمل جلسة تدريبية لشبكات المجتمع الموجودة حول أهمية التعامل مع الشائعات والخطوات الأساسية للاستماع والتحري والمشاركة؟

هذه اللجان من زيادة ثقته نتيجة لمهاراتها الجديدة ومساهمتها في زيادة قدرة مجتمعاتها في التصدي للشائعات. وأخذت اللجان تزدهر تحت القيادة المحلية بعد استكمال المشروع التجريبي.

عمل المشروع مع 43 جهة ذات تأثير مجتمعي، ضمت صحفيين، ونشطاء شباب، وممثلات عن المجتمع المدني، ورجال دين، وزعماء قرويين، وسلطات محلية، ورجال شرطة، ورجال أعمال محليين، وممارسين طبيين، وأصحاب مقاهي ومحال الإنترنت، وبائعين في الأسواق.

وقد طُور هؤلاء جميعًا 28 خطابًا إيجابيًا مضافًا للشائعات ذات الضرر المحتمل ودعمت تجاوز الصراع في مجتمعاتهم. كما رأى المشروع الحاجة إلى تأسيس مجتمع ممارسة (لأعضاء لجان إدارة المعلومات المحلية في المنطقتين) لتبادل المعرفة وتعزيز التعاون المستقبلي.

وقد بين تقييم مستقل<sup>31</sup> أن المشروع :

- ◀ زاد الوعي فيما يتعلق بالأثر السلبي المحتمل للشائعات.
- ◀ بنى مهارات المشاركين في إدارة الشائعات، وسبل التحري عن صحة المعلومات، ودرء الصراع، والتثقيف الإعلامي.
- ◀ كما ساعد على إنشاء عملية غير رسمية من:
- ◀ **الإصغاء:** عن طريق الكلام الشفهي، والمواقع الإخبارية الإلكترونية، ومواقع التواصل الاجتماعي.
- ◀ **التحقق من صحة المعلومات:** عن طريق السلطات والاتصالات المحلية، والتقارير، وأعضاء لجان إدارة المعلومات المحلية.
- ◀ **المشاركة:** إنتاج خطابات مضادة إيجابية ونشرها.

استمرت اللجان في تنفيذ نظام تتبع الشائعات بعد انتهاء المشروع. وتخطط مؤسسة «البحث عن الأرضية المشتركة» تكرار المشروع في مناطق أخرى تعاني من التوتر بين الطوائف المحلية في ميانمار.

<sup>29</sup> استخدام البحث عن منهج مؤسسة الأرضية المشتركة

<sup>30</sup> المعلومات، والتواصل، والتكنولوجيا

<sup>31</sup> Dungan.S، التقويم الأخير: إدارة المعلومات المحلية للحد من

العنف بين الطوائف المحلية في ميانمار 2016

# موارد إضافية

## الأدوات

رسم خريطة عن النظم البيئية للمعلومات - منظمة «إنترنيوز»

توجه هذه الأداة سلسلة من الأسئلة حول ثمانية عناصر. يمكن تطوير صورة شاملة عن معلومات المجتمع ووسائل الاتصال.

[http://www.internews.org/sites/default/files/resources/Internews\\_Mapping\\_Information\\_Ecosystems\\_2015.pdf](http://www.internews.org/sites/default/files/resources/Internews_Mapping_Information_Ecosystems_2015.pdf)

خصائص قنوات الاتصال المختلفة - إنفوسيد

يوضح هذا الجدول إيجابيات وسلبيات استخدام قنوات التواصل المختلفة. وتتعدد قنوات التواصل بين وسائل الإعلام الجماهيرية مثل التلفاز والراديو ووسائل الإعلام المطبوعة، وبين الطرق التقليدية مثل الدراما والموسيقى.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-jeupo/>

تقييم احتياجات المعلومات والاتصالات: دليل سريع وسهل للمنظمات العاملة في الاستجابة الإنسانية - مشروع قدرات التقييم وشبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث

إرشادات بخصوص كيفية تقييم وتحديد طرق تعزيز التواصل مع وبين المجتمعات في مراحل مختلفة من حالة طوارئ. تتضمن تفسيرات حول أسباب توجيه تلك الأسئلة، والكيفية التي يمكن للهيئات التعامل بها مع تلك البيانات لتحسين التواصل في الاستجابة الإنسانية.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g>

## الوثائق

إدارة المعلومات الخاطئة: دليل عملي - مشروع Sentinel

صمم لمساعدة المنظمات والأفراد على تنفيذ مشروعات إدارة المعلومات المغلوطة. ويوفر الدليل تعليمات وأمثلة ودراسات حالة بالإضافة إلى معلومات حول المعدات والبرمجيات الحاسوبية الضرورية (انظر Wikirumours)

[http://docs.wikirumours.org/brand\\_candy-content/uploads/2016/07/sp-managing-report.pdf](http://docs.wikirumours.org/brand_candy-content/uploads/2016/07/sp-managing-report.pdf)

دليل كشف الحقائق - جون كوك، وستيفان ليواندوفسكي يوفر ملخصاً عن البحث السيكولوجي عن المعلومات المغلوطة. يستهدف هذا الملخص خبراء الاتصالات لمساعدتهم على إيجاد الطرق الفعالة لإحصاء المعلومات المغلوطة.

[https://skepticalscience.com/docs/Debunking\\_Handbook.pdf](https://skepticalscience.com/docs/Debunking_Handbook.pdf)

دليل التحري - كريج سيلفرمان

يوفر إرشادات حول كيفية استخدام المحتوى المنتج من المستخدمين خلال حالات الطوارئ ولاسيما عن كيفية التحري واستخدام المعلومات التي يزودها العامة.

<http://verificationhandbook.com/>



شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث  
Place Dingley 27  
لندن  
8BR EC1V  
المملكة المتحدة

مسجل في مجلس الشركات برقم: 10571501

