

# الاستجابة لزلزال تركيا - سوريا الدمر بعد ستة أشهر

## دروس في تبادل المعلومات ، المشاركة المجتمعية والمساءلة

أغسطس 2023

مرت ستة أشهر بكاملها منذ ضرب زلزالان مدمران متبوعان بعدد كبير من الهزات الارتدادية الجنوب التركي والشمال الغربي لسوريا في ٦ فبراير ٢٠٢٣ ، إلا أن الوضع الإنساني السيئ هناك لا يزال على حاله مزرئاً. حيث لا يزال الملايين من الناس هناك بوضع حرج وبحاجة إلى المساعدة الفورية ، حيث يعيشون حالياً في ملاجئ مؤقتة بعد أن أجبروا على ترك منازلهم المتضررة أو المدمرة جراء الزلزال. الحالة الإنسانية غاية في التعقيد: ارتفاع شديد في درجة الحرارة ، انخفاض نسبة وصول المساعدات عبر الحدود إلى المناطق المتضررة في شمال غرب سوريا ووجود عدد كبير من النازحين واللاجئين الموجودين مسبقاً هناك بسبب الحرب يصعب من الاستجابة لهذا الوضع<sup>1</sup>.

في أزمة بهذا الحجم ، يمكن أن يكون الوصول إلى المعلومات الهامة ، الحوار المستمر بين المجتمعات ومقدمي الخدمات شريان حياة يستفيد منه الكثيرون. ستعمل الجهود المبذولة على ضمان أن التخطيط للاستجابة للكوارث يراعي احتياجات الناس هناك ، مما سيمكّن من جعل عملية التعافي أكثر استدامة وأكثر مرونة. يقدم هذا الموجز الدروس المستفادة والتوصيات الرئيسية لضمان التواصل النشط ، المشاركة المجتمعية وجهود المساءلة (CCEA) لأجل تلبية احتياجات المجتمعات المتضررة في تركيا وسوريا<sup>2</sup>.

1 لأجل المزيد من المعلومات حول الوضع الإنساني ، انظر: مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) عام (2023) شمال غرب سوريا: تقرير عن الوضع ، 21 يوليو ؛ مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) عام (2023) نظرة عامة على الانتقال الإنساني: الاستجابة لزلزال تركيا ، 15 أغسطس.

2 يعتمد هذا الموجز على نشرة سابقة نشرتها شبكة (GDAC) في فبراير 2023. تستند الدروس والتوصيات إلى مشروع (GDAC) لتخطيط عمل منظومة تبادل المعلومات والاتصالات والمشاركة في كلا من تركيا وشمال غرب سوريا ، بدعم من شبكة (H2H) ، بالإضافة إلى تحديثات وضع الاستجابة المستمرة هناك والخاصة بعضو (GDAC). انظر أيضاً الدروس المستفادة من الاستجابات لزلزال هاييتي ونيبال: شبكة (GDAC) عام (2012) / Ann kite yo pale / دعهم يتحدثون: أفضل الممارسات والدروس المستفادة في التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث ، هاييتي 2010 ؛ شبكة (GDAC) عام (2016) هل تستمع إليه الآن؟ وجهات نظر المجتمع حول التواصل مع المجتمعات أثناء زلزال نيبال ؛ هيئة الإذاعة البريطانية (BBC) عام (2017) زلزال نيبال.

## 1 لا يزال الناس بحاجة إلى معلومات قابلة للتطبيق لمساعدتهم في الوصول إلى الخدمات الحيوية وإعادة بناء حيواتهم.

في أعقاب الزلزال مباشرة، احتاج الناس إلى معلومات مركزة وقابلة للتطبيق على أرض الواقع حول كيفية البقاء بأمان والوصول إلى المأوى والإغاثة. الآن وبعد ستة أشهر من وقوع الكارثة، أصبحت احتياجات الناس من المعلومات تتركز بشكل متزايد حول الوصول إلى الرعاية الصحية، التعليم، وجهة الحصول على المساعدة والخدمات الأخرى. تشير المخاوف المستمرة للناس هناك من تفشي الأمراض، الحماية والمخاطر الأخرى إلى الحاجة إلى توحيد وتحديد أولويات توفير المعلومات والتواصل عبر مختلف القطاعات.

الناس في المناطق المتضررة يرغبون في سماع المعلومات من المصادر التي يثقون بها. والأشخاص الموثوق بهم غالبًا ما يكونون معروفين جيدًا في مجتمعهم، يُنظر إليهم على أنهم صادقون، لديهم إمكانية الوصول إلى المعلومات ولديهم سجل حافل من العمل لصالح قضايا المجتمع. في ما يخص الوضع في تركيا، فإنه من المهم فهم الاختلافات الدقيقة في التفضيلات وما المصادر الموثوقة بين المواطنين الأتراك المتأثرين واللاجئين السوريين المتضررين في تركيا، والذين قد يكون لديهم تجارب وظروف مختلفة إلى حد كبير عن نظرائهم الأتراك.<sup>3</sup>

### التوصيات

- ← تعزيز وتقوية إرسال المعلومات العامة من المصادر الموثوقة باللغات ذات الصلة من خلال طرق متنوعة يسهل الوصول إليها، بما في ذلك الاتصال وجهاً لوجه.
- ← يجب تسهيل الوصول للمعلومات الأكثر طلباً عليها، وبلغة يسهل فهمها ويتم تحديثها باستمرار أو تكرار نشرها حتى لو لم تتغير المعلومات، حيث يسعى الناس لطمأننتهم بشأن هذه الموضوعات.
- ← تعميم نهج (CCEA) بين مختلف الجهات الفاعلة وتحديد احتياجات المعلومات والاتصالات عبر مختلف القطاعات.

### المصادر

- كيف نقود التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني- شبكة (CDAC) (باللغتين العربية والإنجليزية)
- تقييم احتياجات التواصل - شبكة (CDAC) (باللغة الإنجليزية)
- وسائل الإعلام المحلية ومشاركة المجتمع في الأوضاع الإنسانية - Internews (باللغة الإنجليزية)
- إرشادات التواصل قضية - بقضية لصالح وسائل الإعلام المحلية تبلغ حول قضايا ما بعد الزلزال الحرجة مثل المأوى، الحماية، الدعم النفسي والاجتماعي، المياه والصرف الصحي والنظافة (WASH) - هيئة الإذاعة البريطانية (BBC) (باللغة الإنجليزية)
- دليل إنتاج شريان الحياة للصحفيين - هيئة الإذاعة البريطانية (BBC) (باللغتين العربية والإنجليزية)
- دليل العاملين في المجال الإنساني حول العمل مع وسائل الإعلام - هيئة الإذاعة البريطانية (BBC) (باللغتين العربية والإنجليزية)
- كيفية التعامل مع الأشخاص المتضررين من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى - اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC) (باللغة الإنجليزية)

3 النتائج غير المنشورة من تحليل عمل منظومة المعلومات والتواصل والمشاركة من شبكة (CDAC) في تركيا وشمال غرب سوريا.

## 2 لا يزال الأشخاص المتضررون يواجهون حواجز مادية في الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها

مباشرة بعد حدوث الزلزال ، أعاق الضرر الذي لحق بالبنية التحتية بمختلف القطاعات كالكهرباء والاتصالات السلكية واللاسلكية وصول المعلومات الضرورية للكثيرين. استمرار مواجهة مشكلات عدم استقرار الشبكة والاتصال في تعطيل الوصول إلى المعلومات ، وعلى وجه الخصوص في المناطق المتضررة في شمال غرب سوريا.

لم تقتصر مشاكل الوصول للمعلومات على الضرر الذي لحق بالبنية التحتية فقط ، بل امتد إلى مشاكل التمييز على أساس الجنس ، حيث ورد أن النساء السوريات يواجهن تحدياً بسبب افتقارهن إلى الوصول إلى الهواتف المحمولة واعتمادهن على الأقارب الذكور للحصول على المعلومات. وأوردت بعض النساء أنه في العائلات التي لديها هاتف واحد أو هاتفاً فقط ، فإن الشخص الذي يغادر المنزل - عادة ما يكون من الذكور - سيأخذ الهاتف معه ، ويترك من في المنزل بدونه.<sup>9</sup>

إن الاعتماد المفرط على تكنولوجيا الاتصالات السلكية واللاسلكية لتوفير المعلومات والانخراط في تواصل ثنائي الاتجاه مع المجتمعات المتضررة سيؤدي بلا شك إلى تخلف بعض الناس عن الركب ، ويقاؤهم غير مطلعين على المعلومات التي يحتاجونها. تعد استعادة الاتصال وضمان وصول الأشخاص إلى أجهزة الاتصال أمرًا ضروريًا - مع إعطاء الأولوية أيضًا لوسائل أخرى تمكن الناس من الوصول إلى المعلومات والبقاء مطلعين.

### التوصيات

- ← إعطاء الأولوية لإجراءات استحداث ، إعادة إنشاء أو صيانة البنية التحتية للاتصالات ودعم الأشخاص المتضررين للتواصل مع أحبائهم ومقدمي الخدمات من خلال مختلف الوسائل.
- ← الوضع في الاعتبار التمييز في الحصول على المعلومات والوصول إلى الأجهزة المحمولة والقائم على أساس الجنس. ضمان أن تتضمن استراتيجيات التواصل والمشاركة استخدام وسائل الإعلام العامة والوسائل غير الرقمية للمعلومات العامة.

### المصادر

- الملف التعريفي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سوريا - مجموعة الاتصال الطارئة (ETC) (باللغة الإنجليزية)
- أهمية الهاتف المحمول للاجئين: مشهد من الخدمات والأساليب الجديدة - GSMA (باللغة الإنجليزية)

### 3 تعزيز فهم تدفق المعلومات ثنائي الاتجاه مع المجتمعات المتأثرة لتكثيف أنشطة (CCE)

يمكن أن يؤدي الفهم العميق لتأثير الوسائل التي يستخدمها الناس للحصول على المعلومات وبنقون بها ، إلى تحسين تدفق المعلومات وتعزيز فعالية الاستجابة. يتواصل المستجيبون للكارثة في كل من تركيا وسوريا بنشاط مع الأشخاص المتضررين باستخدام مجموعة متنوعة من الوسائل ، بما في ذلك التواصل وجهًا لوجه ، خطوط الاتصال الساخنة ومواقع التواصل الاجتماعي ، وقد وضعوا وسائل متنوعة لتقديم الشكاوى وآليات الرد على الملاحظات (CFMs).

ومع ذلك ، لا يعرف الأشخاص المتضررون دائمًا كيفية التواصل مع الجهات الإنسانية الفاعلة: وفقًا لما ورد في النظرة العامة على الاحتياجات الإنسانية لعام ٢٠٢٣ في سوريا ، فقط ١٥٪ من الأسر في جميع أنحاء سوريا على دراية بتدابير (CFMs).<sup>٦</sup> تنظر المجتمعات أيضًا إلى بعض الوسائل مثل وسائل التواصل الاجتماعي التي غالبًا ما يستخدمها المستجيبون كمصدر أحادي الاتجاه للمعلومات ، وليس قناة للتفاعل مع أولئك الذين يقدمون المساعدة.<sup>٧</sup>

#### التوصيات

- ← الحفاظ على فهم مستمر لمنظومة المعلومات والتواصل والمشاركة والوسائل المفضلة والموثوقة والمستخدم لى الأشخاص.
- ← الاستمرار في إبلاغ الناس بحقهم في تقديم آرائهم وملاحظاتهم ، والأساليب المتنوعة عبر الإنترنت وتلك التي لا تتطلب الحاجة للاتصال بالإنترنت للقيام بذلك.
- ← استخدام المنصات الاجتماعية للتفاعل مع الأشخاص المتضررين. تقوية نشر المعلومات الأساسية المطلوبة ، وتشجيع إبداء الآراء والملاحظات والحوار وبناء الثقة من خلال الرد على التعليقات العامة.
- ← لا تقلل من أهمية التحدث شفهيًا والتفاعل وجهًا لوجه عند تصميم استراتيجيات التواصل والمشاركة.

#### المصادر

- تقييمات عمل منظومة المعلومات - Internews (باللغة الإنجليزية ؛ تقييمات بلغات مختلفة)
- مجموعة أدوات المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA): أسئلة لدمجها في التقييمات (الأداة 13) - الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) (باللغة الإنجليزية)
- قائمة بالأسئلة المتعلقة بـ (AAP) لتقييم الاحتياجات متعددة القطاعات - اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) وفريق عمل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي (PSEA) و REACH (باللغة الإنجليزية)

6 مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) عام (2022) الجمهورية العربية السورية: نظرة عامة على الاحتياجات الإنسانية لعام 2023 ، ديسمبر

7 تحليل عمل المنظومة غير المنشور لشبكة (CDAC).



## 4 ربط جهود (CCEA) بالنظم المحلية وهياكل التنسيق القائمة فعليا.

يتطلب التعافي من الكارثة على المدى الطويل ربط جهود (CCEA) بشكل مستمر ونشط مع الأنظمة المحلية القائمة فعليا ، واستجابة الحكومة وهياكل التنسيق الدولية. في السنوات الماضية ، كان هناك زخم في عمليات الإغاثة العابرة للحدود بين غازي عنتاب وشمال سوريا بهدف تقوية مشاركة المنظمات المحلية الوطنية غير الحكومية في صنع القرار المتعلق بالجانب الإنساني ، حيث دفع مشروع (Peer-2-Peer) في غازي عنتاب الجهود لتعزيز المساءلة الجماعية إلى المتضررين (AAP) وضمان مشاركة المنظمات غير الحكومية في التنسيق الجماعي<sup>8</sup>. حيث ينبغي دعم هذه الجهود والحفاظ عليها وتكثيفها.

على مستوى التنسيق الدولي ، سيكون من الضروري مراقبة التغييرات التي تطرأ على تنسيق (CCE / AAP) والأولويات ، والتي ستتأثر نتيجة إنهاء عملية تقديم المساعدات عبر الحدود إلى شمال غرب سوريا وتحول نظام التنسيق الإنساني في تركيا في أغسطس ٢٠٢٣<sup>9</sup>.

### التوصيات

- ← الاستمرار في تعزيز التعاون بين آليات التنسيق المحلية/الوطنية والدولية لتعزيز تبادل المعلومات وتقوية الرسائل المشتركة وتعزيز التماسك في جهود CCEA.
- ← الاستمرار في تعزيز مشاركة الجهات الفاعلة المحلية والوطنية في تنسيق CCEA الدولي والمنتديات المشتركة بين الوكالات وتحديد أوجه التآزر بين النهج الدولية الحالية ومبادرات الحكومة المركزية والمحلية لتعزيز الشراكات.

### المصادر

- الدروس المستفادة من مشروع Peer-2-Peer في غازي عنتاب – Peer-2-Peer/IASC (الإنجليزية)
- المساءلة أمام الأشخاص المتضررين: تقييم مشاركة المنظمات غير الحكومية في إطار عمل AAP الجماعي: دراسة حالة عن غازي عنتاب وشمال غرب سوريا – كلية لندن للاقتصاد/المجلس الدولي للوكالات التطوعية (ICVA) (باللغة الإنجليزية)

8 دعم مشروع (Peer-2-Peer) (لا تاريخ) غازي عنتاب - التمركز.

9 للإطلاع أكثر: مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) عام (2023) نظرة عامة على تحول الوضع الإنساني: الاستجابة التركية للزلزال.

## 5 يمكن أن تكون الشائعات مسألة حياة أو موت - لذا يجب تطوير وسائل جماعية لرصدها ومواجهتها بمعلومات دقيقة

تنتشر المعلومات الخاطئة والمعلومات المضللة والشائعات بسرعة أثناء الأزمات. وفي غضون ساعات من وقوع الزلزال، اكتشف الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) أن نظريات المؤامرة تنتشر بسرعة بين المجتمعات المتضررة في تركيا، وخاصة على قنوات التواصل الاجتماعي. ومع تأثر سياق الاستجابة الحالي بالأجواء السياسية والاجتماعية المتقلبة، ربما يكون وصول الأشخاص إلى معلومات موثوقة من مصادر موثوقة قد انخفض بشكل أكبر.<sup>1</sup>

يمكن للشائعات أن تخلق معاناة لا داعي لها، وتثير توقعات زائفة، وتثير سلوكاً غير آمن. ومن الضروري أن يواصل المستجيبون إعطاء الأولوية لرصد الشائعات بلغات متعددة والحفاظ على دورة مستمرة من الاستماع لتحديد الشائعات والتحقق من الحقائق وتوفير معلومات دقيقة ويمكن الوصول إليها.

### التوصيات

- ← الرجوع إلى تحليلات وسائل ومصادر التواصل، والاستعداد لرصد الشائعات بلغات متعددة.
- ← ضمان وجود دورة من الاستماع والحديث للتعرف على الشائعات؛ التحقق من الحقائق واستعراضها؛ والتفاعل مع المجتمعات لمشاركة المعلومات التي تم التحقق منها. يعد البناء على العلاقات القائمة والموثوقة أمراً أساسياً.
- ← العمل مع الوكالات الأخرى. سيوفر النهج الجماعي الوقت والموارد مع تقليل عبء المعلومات على المجتمعات.

### المصادر

- الشائعات تمكنت منها: دليل عملي للتعامل مع الشائعات - شبكة (CDAC) (باللغتين العربية و الإنجليزية)
- إدارة المعلومات المغلوطة في الحالة الإنسانية - Internews (باللغة الإنجليزية)

## 6 تحسين الاحتياجات اللغوية للفئات المحرومة بشكل غير متكافئ

في حين أن التواصل متاح بشكل متزايد باللغتين العربية والتركية، فقد كان هناك تركيز أقل على المعلومات باللغات الهامشية. حيث ولا تزال المعلومات باللغة الكردية، وخاصة اللهجة الكرمانجية، غير متوفرة. وقد يواجه بعض المتحدثين الأكراد الأصليين صعوبة في القراءة أو الكتابة باللغة الكردية، أو التحدث باللغة التركية أو العربية بطلاقة. تمتلك المنطقتان المتأثرتان بالزلازل بيانات عملياتية ضعيفة حول اللغات التي يتم التحدث بها وأين. يجب على المستجيبين تضمين تفضيلات اللغة والتواصل ضمن تقييمات الاحتياجات لتحسين فهم كيفية توسيع نطاق توفير المعلومات، المشاركة المجتمعية وآليات تقديم الملاحظة بشكل فعال بحيث يمكن للجميع الوصول إليها.

### التوصيات

- ← القيام بتضمين أسئلة (CLEAR Global) القياسية حول تفضيلات اللغة والتواصل في تقييمات الاحتياجات. القيام بتصنيف البيانات الأخرى حسب اللغة لمعرفة أين قد تتسبب مشكلة تهميش اللغة في حدوث فجوات في الوصول إلى الخدمات.
- ← وضع خطة للتواصل باللغات التركية، العربية والكردية (الكرمانجية) كحد أدنى. تركيز الانتباه بشكل خاص لضمان حصول المتحدثين باللغات المهمشة على فرص متساوية للوصول للمعلومات.
- ← الإبلاغ بانتظام عن الخدمات التي ستكون متاحة ومتى وكيف يمكن للأشخاص الوصول إليها، باللغات ذات الصلة ودون استخدام المصطلحات المعقدة أو التقنية.

### المصادر

- الدعم اللغوي الطارئ الخاصة بزلزال تركيا وسوريا – CLEAR Global (باللغات الإنجليزية، العربية، الكورمانجية والتركية متاحة للتنزيل)
- مجموعة أدوات التعدد اللغوي الخاص بزلزال تركيا وسوريا – CLEAR Global (باللغات الإنجليزية، العربية، الكورمانجية والتركية متاحة للتنزيل)
- زلزال تركيا وسوريا: نظرة عامة سريعة على المشاكل المرتبطة باللغة – CLEAR Global (باللغة الإنجليزية)
- الأسئلة المتعلقة باللغة لأجل الاستطلاعات الجارية وتلك الجديدة - CLEAR Global (باللغات الإنجليزية، العربية، الكورمانجية والتركية متاحة للتنزيل)

## 7 تتطلب المساعدة النقدية استراتيجيات خاصة للتواصل وإشراك المجتمع المحلي لزيادة التأثير والقدرة على الصمود

تمتلك تركيا أكبر برنامج للمساعدات النقدية الإنسانية في العالم: شبكة الأمان الاجتماعي في حالات الطوارئ (ESSN) الممولة من الاتحاد الأوروبي، والتي يديرها الهلال الأحمر التركي والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC). بموجب نشرة: النظرة العامة على التحول الإنساني في تركيا لعام ٢٠٢٣، تظل المساعدات النقدية متعددة الأغراض من الاحتياجات ذات الأولوية وأولوية القطاع. يعد الاستثمار المستمر في التواصل والمشاركة المجتمعية حول برامج المساعدات النقدية أمرًا حيويًا لزيادة تأثيرها ومدى انتشارها ووصولها لمستحقيها. فعلى سبيل المثال، أشارت التعليقات على المنح النقدية التي قدمتها اليونيسف (UNICEF) بعد زلزال نيبال عام ٢٠١٥ إلى أن الأشخاص المتضررين لم يكونوا ليعرفوا عن البرنامج إذا لم يتم بث المعلومات على الراديو. "سيكون الترويج للبرامج القائمة على الدعم النقدي ونشرها اجتماعيًا من خلال الوسائل المفضلة للأشخاص المتضررين في تركيا وسوريا أمرًا ضروريًا، بما في ذلك توفير معلومات مفصلة ودقيقة عن مدة البرامج والأهلية وعمليات تقديم الحصول عليها وتفعيلها."<sup>11</sup>

يمكن أن يوفر الوصول الشامل للتكنولوجيا الرقمية واستخدامها في عمليات التوزيع النقدي فرصًا ممتازة لتبادل المعلومات، ليس فقط حول البرنامج نفسه ولكن أيضًا حول الخدمات الأخرى المتاحة والرسائل الرئيسية وآليات التعليق والملاحظة على ذلك.

### التوصيات

- ← التعاون مع زملاء الدعم النقدي وهياكل التنسيق لضمان تكامل (CCEA) وترتيب أولوياتها. ويشمل ذلك تنفيذ آليات (CFMs) القوية باستخدام وسائل متعددة، لغات مفضلة، واتصالات شفافة ومصممة خصيصًا لهذا الغرض، والنظر في مخاوف الحماية والأساليب التشاركية.
- ← التأكد من وجود آلية لتلقي الأسئلة والشكاوى والإبلاغ عن أي مخالفات. وينبغي ربط هذه الآلية بأي آلية أخرى للتعليقات تم وضعها.
- ← ضمان المراقبة المستمرة لأي عمليات احتيال أو معلومات مغلوطة محتملة قد يتم تداولها حول برنامج الدعم النقدي، والتوزيع المستمر للرسائل التي تؤكد أن عملية التسجيل والمشاركة في البرنامج مجانية بالكامل.

### المصادر

- شبكة الأمان الاجتماعي الطارئة (ESSN) - الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) (باللغة الإنجليزية)
- النقد و CEA - الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) (باللغة الإنجليزية)
- العمليات التركية العابرة للحدود: مجموعة عمل الدعم النقدي - شمال غرب سوريا (NWS) (باللغة الإنجليزية)

11 اليونيسف (UNICEF) عام (2016) زلزال النيبال 2015: استجابة اليونيسف في النيبال الاتصالات من أجل التنمية (C4D).

12 الدروس المستفادة من برنامج تعويض الأضرار التي لحقت بالمواطنين، والذي أطلقته الحكومة الباكستانية خلال الاستجابة لفيضانات عام 2010 في باكستان بالشراكة مع الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID)، ووزارة التنمية الدولية البريطانية (DFID)، والبنك الدولي. للإطلاع أكثر: المنظمة الدولية للهجرة (IOM) عام (2015) التواصل مع المجتمعات: دراسة حالة ودليل من باكستان وأماكن أخرى.



## 8 إيلاء اهتمام خاص لاحتياجات المعلومات والاتصالات للفئات المهمشة في الاستراتيجيات الخاصة بـ (CCEA)

كان الملايين من الأشخاص في المناطق المتضررة في كل من تركيا وسوريا لاجئين أو نازحين داخلياً ويعيشون ظروفًا صعبة قبل وقوع الزلزال. ولا يزال العديد منهم نازحين في مساكن وملاجئ مؤقتة، ويكافحون من أجل الوصول إلى الخدمات والمساعدة. ويجب أن تأخذ استراتيجيات التواصل والمشاركة في الاعتبار احتياجاتهم المتنوعة، فضلاً عن التوترات المتزايدة مع المجتمعات المضيفة لهم.

تحتاج النساء والفتيات، اللاتي قد يتعرضن لخطر متزايد للاستغلال الجنسي والاعتداء والتحرش، إلى معلومات مخصصة وقنوات آمنة يمكن الوصول إليها بيسر للتعبير عن مخاوفهن. في كلا البلدين، توجد بعض النساء والفتيات أقل قدرة على القراءة والكتابة وسيجدن صعوبة في التعامل مع المعلومات المكتوبة.

كما يواجه كبار السن، الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مجتمعات +LGBTQIA والمجتمعات المحلية في المناطق النائية والريفية أيضًا احتياجات تواصل ومشاركة خاصة.

### التوصيات

- ◀ جمع البيانات وتصنيفها حسب نوع الجنس والتنوع واستخدامها لضمان وجود جهود نشطة للوصول إلى النساء ومجموعات المجتمع المتنوعة الأخرى.
- ◀ تأكد من أن آليات المعلومات والتعليق والملاحظة متاحة ويمكن الوصول إليها باللغات والصيغ ذات الصلة.
- ◀ تأكد من أن الأشخاص يمكنهم الإبلاغ عن مخاوفهم المتعلقة بالاستغلال الجنسي والإساءة والتحرش باللغات المفضلة لديهم، ومن خلال الوسائل المفضلة والموثوقة، وأن يتم فهم مخاوفهم بالطريقة المناسبة.

### المصادر

- رسائل (PSEA) المشتركة بين الوكالات - اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) (باللغات العربية، الإنجليزية والتركية)
- قاموس CLEAR Global - (PSEA) (باللغات العربية، الإنجليزية، التركية والكردية بلهجاتها الثلاث)
- قواعد السلوك الجنسي للعاملين في المجال الإنساني - CLEAR Global (باللغات العربية (MSA)، الإنجليزية، الكرمانجية الكردية (باديني) والتركية)
- لا عدّ للاضطهاد: تدريب على منع الاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية (PSEA) - InterAction (باللغات العربية، الإنجليزية، الكرمانجية والتركية)

(CDAC) هي شبكة تضم أكثر من 35 من أكبر الجهات الفاعلة في مجال العمل الإنساني والتطوير الإعلامي والابتكار الاجتماعي - بما في ذلك وكالات الأمم المتحدة ، الصليب الأحمر والهلال الأحمر (RCRC) ، المنظمات غير الحكومية والجهات الفاعلة في مجال الإعلام والاتصالات - الذين يعملون معًا لتحويل البوصلة نحو صنع القرار الإنساني والإنمائي - والانتقال من العالمية إلى المحلية.

© CDAC Network 2023

### شبكة (CDAC)

Sayer Vincent–Invicta House  
Golden Lane 114–108  
London EC1V 8BR  
المملكة المتحدة

cdacnetwork.org

CDACN@

CDACN@

شبكة (CDAC)

شبكة (CDAC)



رقم تسجيل مجلس الشركات: 10571501  
رقم الجمعية الخيرية المسجلة: 1178168

صورة الغلاف: نساء مدعومات من مشروع النقد مقابل العمل في سرمد، شمال غرب سوريا، يبحثن عن متعلقات شخصية مثل بطاقات الهوية والصور القديمة المفقودة تحت الأنقاض التي خلفها الزلزال. المصدر: مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) / مهند زيات (Mohanad Zayat)