

# هل يمكن لأداة تعقب تصورات المجتمع أن تحوّل الاستجابة الإنسانية؟

تسليط الضوء على فنزويلا في سياق فيروس كورونا المستجد

## الخلفية

لقد أدّى اندلاع جائحة كورونا في جميع أنحاء فنزويلا إلى تفاقم الأزمة الموجوده أصلاً والتي كان حوالي 7 ملايين شخص بحاجة إلى المساعدة الإنسانية بسببها أصلاً. وينتج عن تعقيد الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية في فنزويلا معدلات تضخم هائلة، وتدهور في سبل العيش، وعدم القدرة على الوصول إلى الخدمات الأساسية وحقوق الإنسان الأساسية والحياة الكريمة. ويواجه الناس في فنزويلا المعضلة اليومية المتمثلة في الهجرة أو البقاء في ظروف قاسية للغاية، في ظلّ شحّ الطعام والماء والدواء. ويمكن أن يكون لجائحة كورونا، إلى جانب التدابير الوقائية التي اتخذتها السلطات للحد من انتقال الفيروس، أثر مدمر على الوضع القائم فيما تفاقم من حدة ضعف الناس.

وفي هذه الأزمة التي طال أمدها، أطلقت منظمة أوكسفام نهج تعقب تصورات المجتمع في حزيران/يونيو 2020، في محاولة لزيادة قدرات المجتمعات المحلية على الوقاية ومساعدتها على إعلاء أصواتها في نهاية المطاف. من أجل معرفة المزيد، تحدثنا مع اثنين من أبطال تعقب تصورات المجتمع الأساسيين في منظمة أوكسفام...

## ما هي أداة تعقب تصورات المجتمع؟

إنه نهج يستخدم أداة متنقلة لتمكين الموظفين من تسجيل إدراك المجتمعات أثناء تفشي الأمراض وتحليله وفهمه.

وهي لا تنطبق إلا كأداة مرافقة لبرنامج معين قائم أصلاً.

ومع ذلك، فإن أهم نصيحة يمكن أن أسديها في هذا السياق هي أنّه على الرغم من أهميّة خطة التدريب التكاملة (وسهولة تقديمها عبر الإنترنت)، فإنّ السبيل الوحيد إلى نجاح العملية هو إقامة خطوط اتصال مباشرة بين فريق دعم تعقب تصورات المجتمع ومدوّني إدراك المجتمع المحلي في هذا المجال. وبخلق ذلك مناهجاً من عمل الفريق بحيث لا يشعر الشركاء في أي لحظة من اللحظات أنّهم مجرد مدوّني بيانات. ويُعدّ الحوار الجاري مع فريق الدعم التقني حاسماً في مساعدتهم على الشعور بالمشاركة والتكامل العميق منذ البداية.

**لوسيا:** إنّ الميزة في فنزويلا هي توفر نهج القيادة الإنسانية المحلية أصلاً، ما يعني أن شركاءنا المحليين يتمتعون بعلاقات جاهزة مع المجتمعات المحلية. وعندما طُرح استخدام أداة تعقب تصورات المجتمع، تقبلها الجميع لأنها كانت منسجمة إلى حدّ كبير مع عملهم القائم على أرض الواقع. ولكن لا بدّ من الانتباه إلى أنّ الدعم عن بعد قد شكّل تحدياً أيضاً، لأنه يتطلب حتماً اتصالاً مستقرّاً بالإنترنت. لقد تحمل الشركاء معظم العبء لأنهم في عملهم يقصدون ولايات حيث حتى خدمة الكهرباء تكون غير مستقرة. إنّ أحد أكبر الدروس المستفادة هو وجوب المبادرة إلى التغلب على هذه الحواجز باستخدام منصات متعدّدة والتفكير بطرق غير تقليدية. علينا أن نكون دائمي الإبداع لإيجاد الحلول التي تركز على نهجنا، وفي نهاية المطاف، هذا ما ساعد على نجاح العملية، على الرغم من التحديات. فعلى سبيل المثال، أنتجنا مقاطع فيديو قصيرة لدعم التدريب على أداة تعقب تصورات المجتمع عبر الإنترنت. كما استخدمنا مجموعات تطبيق الواتساب كوسيلة للتوجيه المنتظم والتواصل المباشر مع أولئك الذين يدوّنون تصورات المجتمع في هذا المجال.

سؤال وجواب مع مانيل ريبوردوسا (متخصص في الشراكة في العاير الإنسانية و مشاركة المجتمع المحلي وتكنولوجيا التواصل والمعلومات) ولوسيا

## سؤال وجواب

**سؤال:** لوسيا، أنتي مقيمة في كاراكاس وتعيشين واقع هذا السياق كل يوم. هل يمكنك أن تخبرينا بحقيقة الواقع على الأرض؟

**لوسيا:** إنّ الواقع ميؤوس منه بصراحة، إذ يجلب كل يوم مشكلة مختلفة - من محاولة الاغتسال بكلّ بساطة وصولاً إلى بحث المرء عن مصادر الدواء لأسرته. وتظلّ المعضلة الكبرى في اتخاذ قرار البقاء أو الفرار. ويمكن المرء أن يرى آثار الأزمة الإنسانية بمجرد خروجه إلى الشارع للحصول على الغذاء من السوق - حيث النساء برفقة الكثير من الأطفال وفي غياب ما يمكن تقديمه لهم، والعاطلين عن العمل في الشارع. قد يكون من الصعب أن يتفاهم الوضع أكثر، إلا أنّ ذلك قد حدث، إذ بات علينا الآن أن نتعامل مع الجائحة أيضاً.

**سؤال:** نظراً لطبيعة جائحة كورونا، يستخدم الشركاء المحليون أداة تعقب تصورات المجتمع، بدعم يقدّمه عن بعد مانيل - كيف جرى ذلك في الممارسة العملية؟

**مانيل:** لقد نجح هذا الأمر، على الأغلب بفضل أمثال هؤلاء الشركاء الذين يرغبون في العمل على أرض الواقع. ولم نشعر في أي وقت من الأوقات بأننا نحاول فرض هذه العملية على الاستجابة.

## سؤال: هل تعتقدان أنّ أداة تعقب إدراك المجتمع قد أضافت قيمة إلى الاستجابة الإنسانية في فنزويلا؟

**لويسا:** في فنزويلا، لم تقدّم الدولة أي بيانات رسمية منذ عدّة سنوات - وقد صادت مطبق بشأن الجائحة. وقد كانت عمليّة تعقب تصورات المجتمع تحويلية في هذا الصدد لأنها سمحت لنا بتسجيل نبض المجتمع في سياق جائحة كورونا - وقد قدّم ذلك لمحة عامة موثوق بها عن الوضع لم تكن لتتوفر لولا هذه الأداة. كان من الممكن أن تكون الاستجابة الإنسانية مشوّشة للغاية لولا أداة تعقب تصورات المجتمع التي أعادت الأمل حقًا إلى حالة ميؤوس منها.

**مانيل:** أولاً، إنّ أداة تعقب تصورات المجتمع هي نهج ناجع أثناء الجائحة. ولكن في هذا الصدد، كما تقول لويسا، كان ثمة نقص مقلق في المعلومات على أرض الواقع - إنها البيئة المثالية التي يمكن فيها لنهج كأداة تعقب إدراك المجتمع أن يزدهر وأن يقدم بالتالي مساهمة ذات مغزى في الاستجابة الإنسانية. في حالات أخرى، حيث يمكن الوصول أسانًا إلى البيانات الرسمية، سوف تؤثر أداة تعقب إدراك المجتمع حتمًا بدور مختلف. وقد كانت جزءًا لا يتجزأ من الاستجابة في فنزويلا لأن السياق كان معقدًا للغاية ويفتقر إلى المعلومات الأساسية.

## سؤال: إلى أي مدى ساهمت التصورات التي جرى تسجيلها (وتحليلها) في فنزويلا في الاستراتيجية الشاملة للاستجابة الإنسانية؟

**مانيل:** تُستخد أداة تعقب إدراك تصورات المجتمع في فنزويلا منذ عدة أشهر الآن، ونحن نشهد بالفعل تغييرات برنامجية على أساس الإدراك الذي يجري تسجيله. لقد تمكنا من إغلاق الدورة، من حيث تدوين الاتجاهات (حديث الساعة)، وتحليل البيانات، ومن ثمّ إما تكييف الأنشطة وفقًا لذلك أو توفير نفوذ أوسع. فعلى سبيل المثال، في حين شجعت رسائل الصحة العامة في السابق الناس على الذهاب إلى المستشفى عند المرض، نفهم الآن أنّ ثمة مخاوف مرتبطة بالمستشفيات. ولذلك جرى تعديل الرسائل لتركز بدلًا من ذلك على وسائل الوقاية والحماية.

نحن ندرك أنّ الاضغاء إلى المجتمعات المحلية وبناء الثقة هو ما يُحدث فرقًا حقيقيًا في الواقع - فالاستجابات الصارمة ذات الرسائل المحددة هي غير كافية ولا فاعلة.

## أهمّ الدروس المستفادة من فنزويلا

- إنّ كمية البيانات التي يجري جمعها هي مسألة مهمّة. فقد يكون جمع الكثير من البيانات ضارًا لاستخدام المناسب لأداة تعقب تصورات المجتمع، لذلك يُستحسن أن لا يُجمع سوى عدد يمكن التحكم فيه في كلّ مرّة.
- من الممكن إجراء تغييرات برنامجية فاعلة، بفضل المرونة والسرعة في نهج أداة تعقب تصورات المجتمع وفي فترة زمنية قصيرة جدًّا.

- ليست أداة تعقب تصورات المجتمع مجرد وسيلة لجمع المعلومات، بل هي عملية تسمح لنا بتحويل البيانات إلى إجراءات (و/أو التأييد). وهذا هو جوهر أداة تعقب تصورات المجتمع.
- يمكن أن يكون الدعم عن بعد فاعلًا في تنفيذ نهج جديد، شريطة وجود إدارة داعمة، ومساندة شريك محلي، وخطوط اتصال مباشرة، و النهج المبني على الحلول.

\* إسم مستعار لدواع أمنية.

**لويسا:** نعم، ثمة العديد من الأمثلة على ذلك. وتجدر الإشارة أيضًا إلى ما حدث في ولايتي لارا وتاتشيرا حيث كشفت أداة تعقب تصورات المجتمع عن زيادة في العنف المنزلي ضد المرأة أثناء الحجر الصحي. وقد أدّى ذلك إلى تعزيز خدمات الرهاتف للبلاغ عن حالات العنف أثناء نشاطات الاستجابة الصحية العامة، ونشر المعلومات عن العنف، وتقديم الرعاية النفسية والاجتماعية والقانونية مجانًا للنساء والأطفال والمراهقين.

## سؤال: كيف سيكون الاستخدام المستقبلي لأداة تعقب تصورات المجتمع في فنزويلا؟

**مانيل:** تتكمن الفكرة في مواصلة نشر أداة تعقب تصورات المجتمع من خلال الشركاء المحليين، كنهج تجريبي في المناطق التي نعمل فيها. ولكننا بلغنا أقصى طاقتنا من حيث قدرتنا ومن حيث كمّ التصورات التي يجري جمعها على أساس أسبوعي (في كثير من الأحيان تصل إلى 250) - كما يجب علينا أن نكون حذرين من تجاوز هذا الحدّ - فالبيانات لا تكون مفيدة إلا عند تحليلها تحليلًا صحيحًا.

**لويسا:** نعم، يشكل هذا الأمر تحدّيًا كبيرًا بالنسبة لنا. وتتمثل الخطة في زيادة تسجيل تصورات من خلال إشراك المزيد من الشركاء، لا سيما في ما يخصّ تحليل البيانات - تتمتع بوقت قصير لتحليل جميع البيانات التي يجري جمعها، ونودّ أن تلعب المنظمات الشركة ورائدا في هذا الجزء الحاسم من العملية.

## سؤال: هل ثمة أي شيء آخر تودان مشاركته مع زملاء وشركاء منظمة أوكسفام على المستوى العالمي؟

**مانيل:** أعتقد أنّه من الضروري التأكيد على مدى أهمية الاضغاء إلى المجتمعات المحلية خارج البيئات الرسمية. وتسمح لنا أداة تعقب تصورات المجتمع القيام بذلك بطريقة أكثر في الصميم وجمع التصورات الصادقة وأخذها في الاعتبار. كما تسمح لنا بفهم المجتمعات الضعيفة بشكل أفضل والتعلم منها أيضًا. لقد أخذ الشركاء المحليون في فنزويلا ذلك الأمر بالاعتبار وأجد ذلك رائعًا.

**لويسا:** أوافق على ذلك. من المهم الاعتراف بجهود شركائنا المحليين لأنّ تعقب تصورات المجتمع ما كان ليتم من دونهم. فقد واجهوا أسبوعًا تلو آخر تحديات لا نهاية لها (من نقص الوقود، ومشكلات في الوصول) ومع ذلك واصلوا العمل بلا كلل. وقد أمكن تعقب تصورات المجتمع هنا بفضلهم. وكملحظة نهائية، أود أن أؤكد إعجابنا بكل جهودهم.



للأسئلة العامة: [oxfamcpt@oxfam.org](mailto:oxfamcpt@oxfam.org)  
للاستفسارات الخاصة بفنزويلا -  
بالاسبانية: [laura.gonzalez@oxfam.org](mailto:laura.gonzalez@oxfam.org)  
بالانجليزية: [andrea.veranava@oxfam.org](mailto:andrea.veranava@oxfam.org)  
لمزيد من المعلومات: <https://www.oxfamwash.org/communities/community-perception-tracker>

نحن هنا  
لأجل تقديم  
الدعم لكم!

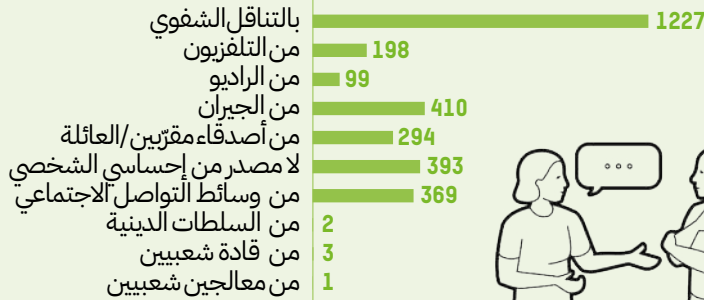
## لمحة عامة

عدد التصورات التي جرى جمعها والتحقق من صحتها ومصادرها  
(بحلول 2 تشرين الأول/أكتوبر 2020)

2,996



66.7% (1998) نساء  
23.7% (709) رجال  
9.6% (289) لا بيانات



## بعض تصورات المجتمع المحلي التي جرى جمعها:

"ثقة نساء تتعزز للاعتداء أثناء الحجر بسبب جائحة كورونا، وقد ازداد العنف في المنازل"  
(امرأة من خونين، تاشيرا، أيلول/سبتمبر 2020)

"معالجة الذات خيار خاطئ، لكنه أفضل من الذهاب إلى المستشفى"  
(امرأة من خونين، تاشيرا، أيلول/سبتمبر 2020)

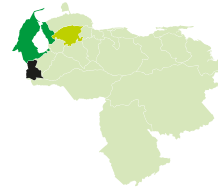
"يجب التصدي لفيروس كورونا بالبشروبات الطبيعية الساخنة"  
(رجل من سان فرانسيسكو، زوليا، أيلول/سبتمبر 2020)

"تركز الحكومة أكثر على التصدي لجائحة كورونا في حين أن ابنتي تموت بسبب نقص الرعاية بمرضى السرطان"  
(امرأة مسنة في إيربارين، لارا، أيلول/سبتمبر 2020)

"تسببت بسبب تناول مادة إيفرمكتين"  
(رجل من بيدرو ماريا إورتينا، تاشيرا، أيلول/سبتمبر 2020)

## النقاط البارزة

أين نستخدم أداة تعقب تصورات المجتمع؟



الشركاء المحليون  
لنظمة أوكسفام

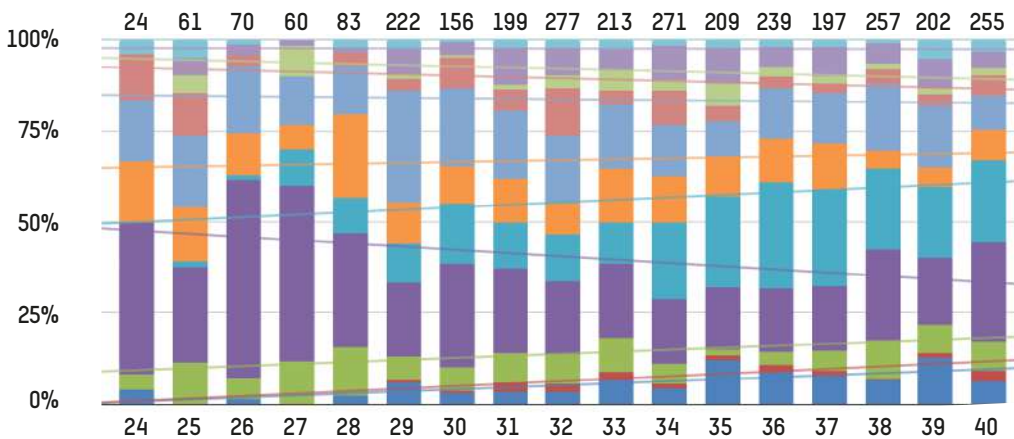
زوليا

تاشيرا

لارا

## الاتجاهات الرئيسية التي جرى تحديدها:

نسبة التصورات التي يجري تسجيلها في الأسبوع، بحسب للاتجاهات، في الجزء العلوي من كل عمود، يجري جمع إجمالي التصورات في الأسبوع. في الأسفل، رقم الأسبوع.



ما يجب فعله في حال مرضكم أو مرض أحد أفراد أسرته  
العلاج واللقاح  
الوصم  
أعراض مرض كورونا للستجد  
أصل وجود مرض كورونا للستجد وسببه  
الإجراءات التي اتخذتها الحكومة/وزارة الصحة  
الأثر في سبل العيش  
كيفية الوقاية من المرض؟  
كيفية الإصابة بفيروس كورونا للستجد  
ممارسات الدفن الآمن وكرامة الوصول والرعاية في المراكز الصحية/للمستشفيات

إعتباراً من الأسبوع التاسع والعشرين (الأسبوع الأول من تموز/يوليو)، بدأ عدد التصورات المتعلقة بممارسات الدفن والوصول إلى المراكز الصحية والرعاية تتزايد، ما يدل على الأثر المباشر للجائحة في صحة المجتمعات المحلية، كما برز رفض الذهاب إلى المرافق الصحية والدعوات إلى علاج الذات.

مع تعميم انتشار المرض، عدد التصورات التي توصم المهاجرين كمصدر قد انخفض

بعد مرور بضعة أسابيع على تفشي الفيروس، بدأت المفاهيم المتعلقة بآثره على سبل العيش في النمو لتصبح الاتجاه الرئيسي، ما يشير إلى أن الجائحة تؤثر بشكل متزايد في اقتصاد الأسر وطريقة عيشها. بروز إدراك العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي.

في بداية الجائحة (حزيران/يونيو، الأسابيع 24 إلى 26) إرتبط معظم الإدراك بكيفية الوقاية من المرض. وجرى تحديد تدابير وقائية من دون أدلة علمية.