

# سلسلة الممارسات الجيدة كوفيد-١٩ رقم ٦

اسفير  
تطبيق  
المعايير الإنسانية  
في الاستجابات  
العالمية لوباء كوفيد - 19

## التعامل مع المهاجرين خلال الحجر الصحي دروس من بيرو

### موجز

حال إغلاق الحدود والقيود المفروضة على السفر والحجر الصحي خلال أزمة كوفيد-١٩ دون وصول الوكالات الإنسانية إلى العديد من الأشخاص الذين يحتاجون إلى الدعم. وقد نجح الاتحاد الدولي للصليب الأحمر في بيرو في تجريب خط أعمال على الواتساب لتسهيل المشاركة المجتمعية عن بُعد.

### السؤال الرئيسي

كيف يمكننا الاستماع إلى المجتمعات المحلية والاستجابة لها عندما لا يمكننا أن نكون قريبين منها جغرافياً؟ كيف يمكن الوفاء بالالتزامات الواردة في معايير اسفير المتعلقة بإشراك المجتمع، وتعزيز المشاركة، وتلقي التعليقات من أفرادها في ظل ظروف الحجر الصحي؟

### المعايير الإنسانية

تتطلب الاستجابة الإنسانية التواصل الفعال والمشاركة ومعرفة آراء المستفيدين، لضمان أن تكون التدخلات صحيحة وملائمة ([الالتزامان ١ و ٤ من المعيار الإنساني الأساسي](#)). هناك حاجة إلى الإبداع والابتكار لإيجاد طرق بديلة عن الأساليب التقليدية لإشراك المجتمع المحلي، مثل المناقشات الجماعية أو الاجتماعات المباشرة، التي تعطلها حالياً القيود المفروضة على السفر والحاجة إلى ممارسة التباعد الاجتماعي.

### التعامل مع المهاجرين في منطقة الانديز

منذ عام ٢٠١٥، تشهد الأمريكتين طفرة في تدفقات الهجرة من فنزويلا، وبحلول أواخر عام ٢٠١٩، كان هناك قرابة ٥ ملايين مهاجر ولاجئ. ومع استمرار ارتفاع الأعداد، تزداد احتياجات المهاجرين والمجتمعات المضيفة أيضاً. عندما وصل كوفيد-١٩ إلى المنطقة في أوائل عام ٢٠٢٠، تغيرت تدفقات الهجرة: تغيرت تدفقات الهجرة التي كانت موجة من الجنوب إلى الشمال ومن الغرب إلى الشرق من الشمال إلى الجنوب ومن الشرق إلى الغرب. ولم تكن الوكالات مستعدة للتحركات الجديدة، كما أن شبكات دعم الخدمات الاجتماعية ضعيفة. وقد أدى انتشار الفيروس إلى زيادة قابلية السكان المهاجرين للتأثر وذلك بسبب حالة عدم الاستقرار، والدخول غير النظامية وغير المستقرة، والاحتفاظ، ونقص المرافق الصحية، والحواجز اللغوية، وعدم إمكانية الحصول على الرعاية الصحية.

في هذا الصدد، ذكر [تقرير موقف للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في أبريل ٢٠٢٠](#) أنه "عندما تكون هناك بالفعل مشاعر كراهية تجاه الأجانب وتمييز تجاه الأشخاص في حالات الحراك البشري، من المتوقع زيادة وصم السكان واستبعادهم مع انتشار الفيروس... وغالباً ما يكون اللاجئون والمهاجرون أول من يوصمون بالعار ويُلامون ظلاماً على انتشار الأمراض".

الجدير بالذكر أن بيرو هي واحدة من الدول الأكثر تضرراً من فيروس كورونا في المنطقة. وللدخول من انتقال الفيروس، أغلقت السلطات الحدود وفرضت تدابير الحجر الصحي، ومن ثم أصبح السكان لا يستطيعون التنقل بحرية. وبالنسبة للمهاجرين واللاجئين، أدى ذلك إلى تعطيل سبل عيشهم وقطع الطريق أمامهم عن شبكات الدعم الخاصة بهم، بما في ذلك الوكالات الإنسانية. واضطر الفريق القطري للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر الدولي في ليما والصليب الأحمر في بيرو إلى وقف العيادات المتنقلة وأنشطة الإدماج الاجتماعي للمهاجرين واللاجئين اعتباراً من الأسبوع الأول من مارس ٢٠٢٠.

حددت [أبحاث سابقة](#) أجراها الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ومفوضية الأمم المتحدة السامية للاجئين ضمن [المنصة الإقليمية للاستجابة للمهاجرين الفنزويليين "R4V"](#) تطبيق واتساب للهاتف المحمول على أنه الأنسب للحفاظ على الاتصالات والتفاعل مع مجموعتهم المستهدفة (٧٨٪ من المهاجرين الفنزويليين في بيرو لديهم هواتف محمولة، و ٨١٪ لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت و ٩٩٪ يفضلون استخدام تطبيق واتساب لتلقي المعلومات). قدم "خط الأعمال" على تطبيق واتساب المساعدة عن بُعد للمهاجرين المتضررين من أزمة كوفيد-١٩، من خلال الإجابة على الأسئلة حول الجائحة، وتوفير المعلومات الرئيسية لتعزيز السلوك الوقائي، وتحديد الشائعات أو الأخبار المزيفة ومراقبتها والتعامل

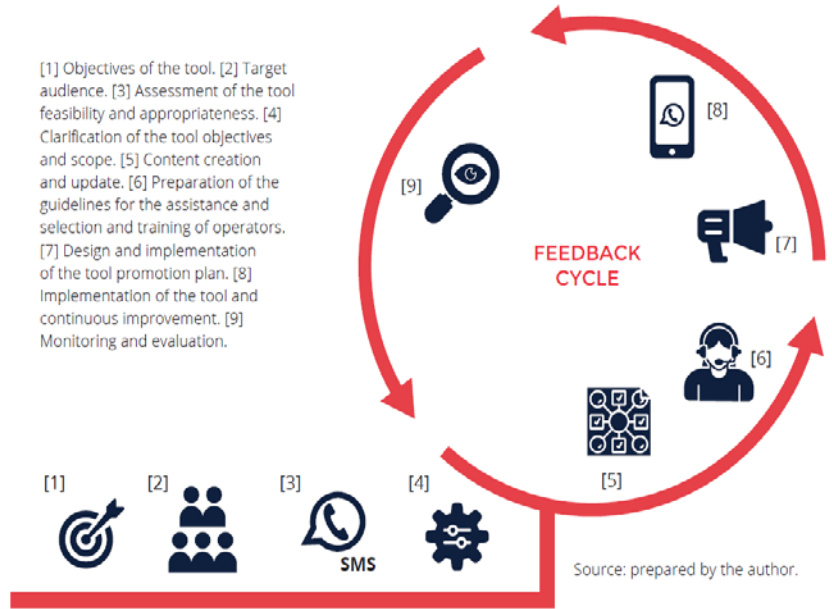
معها. تم الترويج لخط الأعمال من خلال وسائل الإعلام الرقمية والنساء المؤثرات، وتحديداً الأمهات المهاجرات اللواتي روجن للخط في حساباتهن الخاصة على وسائل التواصل الاجتماعي.

كان لدى خط الأعمال موظفان متواجدان عبر الإنترنت لإدارة الاتصالات، مع توفر طاقم طبي تحت الطلب لتقديم الدعم الفني. خلال الأشهر الأربعة الأولى، أرسلت ٢٥,٠٠٠ رسالة على برنامج واتساب تتعلق بالتوعية بأعراض كوفيد-١٩ والمساعدات الاقتصادية إلى ١,٢٥٤ مستخدماً. وثبت أن خط الأعمال أداة فعالة لتوفير المعلومات الأساسية، وخلق وسيلة اتصال موثوقة ذات اتجاهين يمكن الوصول إليها ويسهل التكيف معها. حيث يشمل تلبية الاحتياجات المتعلقة بطلب معلومات جديدة، ولغات مختلفة، ورسائل صوتية للمكفوفين، ورسائل قصيرة لأولئك الذين ليس لديهم اتصال بشبكة الإنترنت. ويتطور على أساس الملاحظات التي يقدمها الجمهور المستهدف.

سرعان ما وجد الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر أن الخط يمكن أن يوفر دعماً عن بُعد للبرامج غير الصحية أيضاً، واستناداً إلى الملاحظات الواردة، سرعان ما تأقلم مع استراتيجية التدخل الخاصة به لمعالجة استبعاد عملائه من تدابير الحماية الاجتماعية العامة التي أعلنتها حكومة بيرو. وتشمل الاستراتيجية الجديدة للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر التحويلات النقدية، ومستلزمات النظافة الشخصية، والدعم العاطفي عن بُعد.

في هذا الإطار، قالت ميليسا مونزون، من الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في بيرو، لقد "ساعد تنفيذ أداة اتصال في اتجاهين في تعزيز شفافية البرنامج... لقد عرف الناس أن لديهم قناة يمكنهم الذهاب إليها في حالة وجود شكوك أو أسئلة حول البرنامج. كان وجود خط واتساب يعني وجود رابط مباشر للصليب الأحمر، مما ساعد في زيادة الثقة. كما أن الخط يعمل أيضاً كقناة لتلقي التقارير أو الشكاوى حول البرنامج".

لا شك أن تبادل المعلومات الدقيقة، وفي الوقت المناسب، وبشكل مفهوم ويسهل الوصول إليه يعزز الثقة، ويعمق مستويات المشاركة ويحسن تأثير المشروع. التحلى بالشفافية أمر أساسي. ويعتبر خط واتساب الخاص بالاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر مثلاً جيداً على آلية تلقي الملاحظات من المستخدمين التي يمكن استخدامها للتأكد من أن الاستجابة الإنسانية تستند إلى التواصل والمشاركة وإبداء الملاحظات (الالتزام رقم ٤ من بالمعيار الإنساني الأساسي)



عملية تطوير خط الأعمال على واتساب من قبل الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر  
مصدر: الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

## الدروس المستفادة

١. تقدم دراسة الحالة التي أجراها الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر العديد من النصائح العملية، بما في ذلك قائمة مرجعية للشروط الأساسية للتطبيق الناجح لخط الواتساب. يُعد الوصول إلى الإنترنت بالنسبة للمستخدمين أمراً مهماً. ويدرس الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر إمكانية توفير نقاط ساخنة مجانية في المواقع الاستراتيجية لمجموعاته المستهدفة.
٢. إنشاء قاعدة بيانات للأسئلة المتكررة ضمن كفاءة الرسائل واتساقها. ومن الأهمية بمكان الحفاظ على تواصل سلس بين مشغلي خط الأعمال وفريق العمليات حتى يتسنى اتخاذ القرارات في الوقت المناسب وإجراء تعديلات في البرامج.
٣. سرعان ما ساهمت سرعة الاستجابات المتاحة للمستخدمين عبر خط الأعمال وموثوقيتها في تعزيز الثقة والشعور بالشفافية.

## الموارد

- دراسة الحالة التي أعدها الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر: [كوفيد-١٩ / خط أعمال واتساب للهجرة، والمجموعة الأساسية لتلقي ملاحظات المستخدمين](#)
- اطلع على [إرشادات اسفير بشأن الاستجابة لكوفيد-١٩](#) وإرشادات شراكة التعلم النقدي بشأن المساعدات النقدية

لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بما يلي:

- ديانا مدينا، المدير الإقليمي للمشاركة المجتمعية في الأمريكيتين في الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر: [diana.medina@ifrc.org](mailto:diana.medina@ifrc.org)