

رفع مستوى التواصل و المشاركة

في الأزمة الإنسانية المتفاقمة

في السودان

الإجراءات ذات الأولوية لصانعي

القرار والممارسين

أغسطس 2023

بعد مرور أكثر من 100 يوم على اندلاع القتال في السودان، تسبب النزاع في إحداث معاناة هائلة للسكان المتضررين وتكثيف الاحتياجات الإنسانية في سياق غير آمن بالفعل. وقد فرّ أكثر من ثلاثة ملايين شخص من ديارهم وهم الآن نازحون داخل السودان وعبر البلدان المجاورة.¹ ويواجه المتضررون غيابًا حادًا للأمن الغذائي، وافتقارًا شديدًا إلى الخدمات، وارتفاعًا في معدلات العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى عنان السماء، فيما تُركت الفئات الأضعف من البشر في المناطق التي تتزايد فيها الخطورة.²

يمثل الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة (CCEA) شريان حياة للمتضررين من النزاع، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات حاسمة تؤثر على سلامتهم ورفاههم وسبل عيشهم. ومن الضروري أداء هذه الجوانب بشكل فعال كإجراء حيوي يتيح للناس التواصل مع بعضهم ومع مقدمي الخدمات، كما يقدم شكلاً من أشكال المعونة في سياق يفرض قيودًا على سبل الوصول الفعلي. وعلى العكس من ذلك، يمكن أن يؤدي عدم كفاية الاتصالات والمشاركة المجتمعية والمساءلة إلى نشر الشائعات والمعلومات المغلوطة، مما يؤدي إلى تفاقم المعاناة وزيادة التوقعات وتأجيج النزاع. ففنون الاتصال المتبادل التي يسهل على الناس الوصول إليها للتعبير عن احتياجاتهم وشواغلهم لمقدمي الخدمات تحسّن نوعية المعونة وأهميتها وحسن توقيتها. ببساطة، التواصل يمثل المساعدة، كما أنه حق للأشخاص المتضررين.

1 مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (2023) تقارير عن الوضع في السودان.

2 REACH (2023) نظرة عامة على الموقف. بعد 100 يوم من اندلاع النزاع في السودان: صورة ظهرت على السطح للتأثير على الجوانب الإنسانية، يوليو.

التغيرات في النظام البيئي للمعلومات في السودان³

توقفت عدة مصادر تقليدية ورسمية للمعلومات في السودان عن العمل، أو فقدت مصداقيتها بسبب تحيزاتها السياسية وعلاقتها بأطراف النزاع منذ بدء الأزمة. ونظرًا لوجود عدد أقل من القنوات الرسمية للمعلومات المتاحة لهم، يعتمد المتضررون اعتمادًا متزايدًا على قنوات بديلة كوسائل التواصل الاجتماعي وشبكات الأقران لإنشاء المعلومات الضرورية للنجاة والوصول إليها على حدٍ سواء. ويتجلى هذا الاتجاه بشكل خاص في الخرطوم، حيث أدت محدودية الخدمات الإنسانية إلى تحول الناس إلى وسائل التواصل الاجتماعي للحصول على السلامة والحلول والتوجيه من الأقران داخل البلد وخارجه. والواقع أن عددًا كبيرًا من مبادرات المقيمين بالخارج تركّز على تبادل المعلومات الهامة عن النزاع وتوفير الموارد لمن يتطلعون إلى إخلاء السودان.⁴

وقد نظم العديد من الأشخاص أنفسهم داخل أحيائهم بوصفهم "لجان مقاومة" كما تشكلت مجموعات أخرى بسبب النزاع. وتستخدم هذه المجموعات وسائل التواصل الاجتماعي، ومنصات المراسلة، والمكالمات، والاجتماعات الشخصية، لتوفير قنوات للدعم المحلي الحيوي والمعلومات للمجتمعات المحلية. يتقاسم الأعضاء الموثوق بهم معلومات مباشرة وسريعة ومحددة السياق بشكل كبير، ولكن يصعب تحري الحقائق، مما يؤدي إلى انتشار المعلومات الضارة أو القديمة بشكل غير مقصود. وتجدر الإشارة إلى أن العديد من جمعيات الأحياء تنفذ بروتوكولات التحقق لضمان أن الأفراد الذين لديهم مستوى ثبتت جدارتهم بالثقة هم وحدهم الذين يمكنهم الوصول إلى هذه المجموعات.

تستعين منظمة «إنترنيوز» برسم خرائط توضح انتشار التأثير على وسائل التواصل الاجتماعي لفهم من هم المحاورين الموثوقين والصفحات الموثوقة، والعكس، حيث ترصد ظهور مصادر وقنوات التضليل والمعلومات المضللة. وتراقب منظمة «إنترنيوز» تطور عدد من المجموعات والصفحات العامة الموثوقة عبر منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتير (منصة إكس). تعمل هذه الصفحات كمراكز قيّمة للأفراد الذين يسعون للحصول على المعلومات والدعم وطرح الاستفسارات، وتشكيل مجتمع رقمي مهم للمتضررين من هذه الأزمة لضمان قدرتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة حول صحتهم وسلامتهم والتخطيط لخطواتهم التالية. ومن المثير للاهتمام أن بعض المجموعات والمؤثرين الذين ركزوا محتوَاهم في السابق على مواضيع مختلفة حولوا تركيزهم نحو معالجة الأسئلة ونشر المعلومات حول الأزمة إلى جمهور أكبر. وفي بعض الأحيان من دون التحقق الرسمي (وإن كان هذا لا يبطل بالضرورة دقتها).

3 النظام الإيكولوجي للمعلومات هو "التنظيم المعقد للعلاقات الديناميكية والاجتماعية التي تنتقل من خلالها المعلومات وتتحوّل وتتدفق. [النظم الإيكولوجية للمعلومات] هي أنظمة تكيفية معقدة تشمل البنية التحتية للمعلومات، والأدوات، ووسائل الإعلام، والمنتجين، والمستهلكين، والقيمين على المعلومات، والقائمين بمشاركتها (إنترنيوز (2015) رسم خرائط النظم الإيكولوجية للمعلومات لدعم القدرة على الصمود).

4 DEMAC (3202) تقرير موجز عن مشاركة المغتربين في السودان.

الإجراءات ذات الأولوية

في مواجهة الفجوات التمويلية الحادة التي تتحدى قدرة الجهات الفاعلة في المجال الإنساني على الاستجابة للاحتياجات المتزايدة، فإن شبكة سيداك والقيادة المختصة بالاتصالات والمشاركة المجتمعية والمساءلة في البلاد توجهان الدعوة إلى جميع صناعات القرار والممارسين المختصين بالاتصالات والمشاركة المجتمعية والمساءلة لحشد جهودهم حول أربعة مجالات ذات أولوية.

1 تقديم معلومات قابلة للتنفيذ تدعم حقوق الأفراد وكرامتهم ومصالحهم

يمكن للمعلومات القابلة للتنفيذ - التي تساعد الأشخاص على تشكيل القرارات والتعامل مع الحقائق الصعبة - أن تُحدث فرقًا كبيرًا بتغيير الحياة في سياق قد لا تتاح فيه المساعدة والخدمات للجميع. ومع استمرار النزوح داخل السودان وعبر الحدود، يحتاج الناس بشكل عاجل إلى معلومات عن حقوقهم، وعبور الحدود (كالوضع القانوني، ومتطلبات الحصول على التأشيرة، وأوقات معالجة الطلبات) والحصول على الخدمات عند وصولهم. ويقيم العديد من المتضررين في البلدان الحدودية أيضًا مع أقاربهم وجيرانهم في المجتمعات المضيفة، ويتعرضون بشكل خاص لخطر تجاهلهم من جانب الوكالات الإنسانية.⁵

وقد قادت جهود منظمة «إنترنيوز» للاستماع إلى مواقع التواصل الاجتماعي إلى اكتشاف أن الصحة والحماية كانتا دائمًا من أولويات المعلومات حتى الآن، على الرغم من أن الناس يطلبون أيضًا معلومات عن التعليم والدعم المالي العام وفرص العمل والمساعدة في النقل والإسكان. عن توفر الخدمات، وسهولة الوصول إليها، والتكاليف المتصلة بها وطريقة القيام بذلك، ومن يستطيع مساعدتهم للوصول إلى ما يحتاجون إليه.

يؤدي انقطاع تقديم الخدمات الصحية إلى مطالبة الأفراد بمعلومات فورية حول كيفية الحصول على الرعاية الصحية بشكل آمن، مثل المستشفيات والعيادات التي لا تزال مفتوحة، والخدمات المتاحة، بما في ذلك الرعاية الصحية للصدمة وكذلك الرعاية الأولية والمزمنة. وحيثما لم تعد الخدمات متاحة، يسعى الأشخاص للحصول على المشورة الصحية بشأن ما يمكنهم القيام به بالموارد المتاحة لهم.

وتؤدي وسائل الإعلام الاجتماعية العامة وشبكات المجتمع المحلي الخاصة أيضًا دورًا حاسمًا في معالجة الشواغل المتعلقة بالحماية. وهي بمثابة منابر حيوية لنشر الإنذارات المبكرة على وجه السرعة، كالتنبيهات بشأن الهجمات الوشيكة أو احتمال انتشار أعمال النهب، مما يمكن السكان من المبادرة بالانتقال إلى مكان آخر استجابةً للتهديدات المحتملة. وتسهّل هذه المجموعات أيضًا تقييم ظروف السلامة للأفراد الذين يحتاجون إلى العودة إلى ديارهم، سواءً لاسترداد أمتعة قيمة أو وثائق أساسية أو لمجرد الاستفادة من تحسين الأوضاع الأمنية.

التوصيات

← تقديم معلومات واضحة وعملية حول الموضوعات الهامة لدعم الناس من أجل إدارة شؤون حياتهم اليومية. وينبغي الوصول إلى هذه المعلومات ومشاركتها باستخدام الصيغ والقنوات واللغات المفضلة لدى الناس.

- ← العمل مع جهات فاعلة متنوعة وموثوق بها لتبادل المعلومات، بما في ذلك الجهات المؤثرة في المجتمعات المحلية، والزعماء الدينيين، والمنظمات العاملة من المهجر، وغيرها من الشبكات المجتمعية لنشر الرسائل على نطاق واسع، بما في ذلك على المجتمعات التي يصعب الوصول إليها.
- ← التواصل المنتظم عن الخدمات المتاحة، ومتى وكيف يمكن للناس الوصول إليها، باللغات التي يتكلمها الناس دون استخدام المصطلحات أو الألفاظ التقنية الصعبة. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يحدد العاملون في المجال الإنساني المواضيع التي يمكنهم فيها تبادل المعلومات لمساعدة الناس على اتخاذ القرارات عندما لا يستطيعون الحصول على الخدمات. ويمكن أن يشمل ذلك الحصول على الخدمات عن بعد، فضلاً عن تقديم المشورة العامة بشأن الإسعافات الأولية النفسية والطبية. فعلى سبيل المثال، تقدم بعض مجموعات الشتات خدمات التطبيب عن بعد والرعاية الطبية الافتراضية.

2 الاستفادة من قنوات الاتصال التي يثق بها الناس ويستخدمونها

بالإضافة إلى النقص المفاجئ في بعض وسائل الإعلام التقليدية، لا تزال العديد من المناطق داخل السودان تواجه مشاكل في الاتصال والوصول المتقطع إلى الإنترنت. ويتفاقم الوضع بفعل المشكلات المتعلقة بصعوبة الوصول الفعلي إلى تلك المناطق ومحدودية وجود الجهات الفاعلة في المجال الإنساني في بعض المجتمعات المحلية، مما يترك مجموعات من الناس في غياب كامل للمعلومات. وحتى الآن، ركزت الاستجابة على استخدام منصات وسائل التواصل الاجتماعي مثل واتساب وفيسبوك كوسائل الاتصال الرئيسية. وعندما تشارك الوكالات الإنسانية المعلومات على وسائل التواصل الاجتماعي، يشارك المجتمع المحلي هذه المعلومات بنشاط بين شبكاته، مما يدل على أنها مفيدة.

ومع ذلك، فقد هيمنت على الاتصالات الإنسانية حتى الآن إعلانات موجهة دون تفاعل ودون اتصال مع المجتمع المحلي، بما في ذلك الرد على الأسئلة التي تتبع أي تدوينة على وسائل التواصل الاجتماعي. ويمكن لإجراءات التواصل التي تخلو من التجاوب أن تسهم في انعدام الثقة في جهود الاستجابة بوجه عام، وكذلك في انتشار المعلومات المغلوطة والشائعات الضارة، مما قد يضر بتقديم الخدمات ويؤثر على أوجه التعاون مع المجتمعات المحلية في المستقبل.

ويجب أن يكون تحديد القنوات المفضلة عملية دينامية ومستمرة مع العاملين في المجال الإنساني الذين يتتبعون تغيرات البنية التحتية وكذلك التغيرات في ديناميات المجتمع والثقة. ويعني ضعف الاتصال بالشبكة والوصول إلى الإنترنت أن وسائل التواصل الاجتماعي قد لا تكون القناة المفضلة لكثير من الناس، مما يؤكد أهمية تحديد خيارات إضافية مفضلة وذات صلة بالتشاور مع المجتمعات المحلية.

التوصيات

- ← مراجعة وفهم قنوات الاتصال التي يستخدمها المتضررون ويثقون بها. التعامل مع الطيف الكامل لهذه القنوات، بما في ذلك وسائل الإعلام العامة والإعلام الجماهيري والأشكال غير الرقمية للمعلومات العامة. إيلاء اهتمام خاص للقنوات المؤثرة والموثوقة التي يديرها السودانيون المشتتون خارج البلاد.
- ← توفير تواصل متسق ومستمر وتبادلي بمجموعة متنوعة من الأشكال والصيغ عبر الإنترنت ودون الاتصال بها.
- ← ضمان حصول القائمين على التعامل مباشرة مع المجتمعات المحلية على معلومات حديثة لتقديمها.
- ← المشاركة المستمرة مع الجهات الفاعلة في وسائل الإعلام ودعمها لبناء استراتيجيات تواصل ومشاركة مرنة. ويتمتع الأشخاص الفاعلون في المجال الإعلامي بفهم فريد ونقدي للقنوات التي يجري استخدامها والوثوق بها من جانب كل فئة⁶.

← الاستثمار في الموظفين الذين يركزون على المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين، وضمان إعادة تصور منصات التواصل الاجتماعي كمنبر لمشاركة المجتمع المحلي، وليس مجرد إعلانات، مما يضمن تصحيح سوء الفهم والمعلومات المغلوطة بسرعة وتحديد المعلومات المغلوطة.

3 تعزيز الاتصالات والمشاركة المجتمعية والمساءلة الجماعية وتبادل المعلومات عبر الحدود من أجل اتباع نهج إقليمي متماسك للتنسيق

بالنسبة للعديد من المنظمات، تمتد استجابة السودان إلى مناطق متعددة - الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، غرب ووسط أفريقيا، وشرق وجنوب أفريقيا - مما يتطلب اتباع نهج التنسيق الإقليمي داخل الوكالات وفيما بينها. يعد توحيد جهود الاتصالات والمشاركة المجتمعية والمساءلة - بما في ذلك آليات الشكاوى الجماعية والتغذية المرتدة (CFMS) مع مسارات الإحالة الواضحة، وقنوات الاتصال التبادلي وتبادل المعلومات عبر الحدود بين الوكالات - أمرًا حتميًا لضمان وضع نهج إقليمي متماسك. وعلى الصعيد الإقليمي، ينبغي للوكالات أن تراقب عن كثب التوترات الإقليمية وخطر نشوب النزاع بسبب التدفق الكبير للسكان إلى البلدان الحدودية، فضلًا عن الآثار غير المباشرة للآثار الاقتصادية الأوسع نطاقًا للنزاع في المنطقة.

وتشمل الممارسات الجيدة التي تم اتباعها مؤخرًا لتعزيز جهود الاتصالات والمشاركة المجتمعية والمساءلة في السودان أن يتم الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي لتبادل المعلومات، والعمل مع الجهات الفاعلة المحلية الموثوقة، وتحليل المعلومات ورسم الخرائط لوسائل الإعلام. كما أن دور الفريق العامل المختص بالتعامل مع الأشخاص المتضررين (AAP) في السودان في تنسيق جوانب الاتصالات والمشاركة المجتمعية والمساءلة، ونشر مبادرات مثل توفير فرص التدريب للأعضاء، وتنسيق عمليات رسم الخرائط، والمشاركة مع الجهات الفاعلة عبر الحدود، قد عزز أيضًا من الاستجابة المتعلقة بجوانب الاتصالات والمشاركة المجتمعية والمساءلة.

التوصيات

- ← فهم أولويات الاتصال عبر الحدود ومشاركة المجتمعات المحلية وتعزيز تبادل المعلومات والتعلم بين المبادرات ذات الصلة على الصعيدين القطري والإقليمي من أجل تحسين الاتساق وضمان إمكانية استخدام البيانات بشكل مشترك لإرشاد البرامج وصنع القرار.
- ← تعزيز آليات الوصول إلى البيانات ومشاركتها وتحليلها واستخدامها على مستوى الاستجابة القطرية والإقليمية.

4 الدعوة بشكل جماعي لتمويل الاتصالات والمشاركة المجتمعية والمساءلة للجهات الفاعلة المحلية والمتنوعة

تشكل الفجوات الشديدة في التمويل عقبة رئيسية أمام الاستجابة الإنسانية الأوسع نطاقًا في السودان. وبالإضافة إلى ذلك، وعلى الصعيد العالمي، لا يزال تمويل لجنة التنسيق المشتركة عند نسبة أقل من 1% من التمويل الإنساني، ويعني عدم كفاية الأموال المخصصة أن اللجنة كثيرًا ما تظل حلقة ضعيفة في الاستجابات الإنسانية. ومع ذلك، غالبًا ما تستفيد البيئات المحدودة الموارد بشكل خاص من جهود إشراك المجتمعات المحلية التي تسمح للجهات الفاعلة في المجال الإنساني بالإبلاغ الفعال عن حالة عدم اليقين والتغيرات في المساعدة، والتي يمكن أن تخفف من حدة النزاعات المحتملة المتعلقة بالمنافسة الحقيقية أو المتوقعة على الموارد.

في أزمة السودان المستمرة، يتم توجيه الاستجابة بشكل نشط من قبل المنظمات غير الحكومية المحلية القائمة والناشئة والمنظمات المجتمعية (CBOs) التي تتمتع بإمكانية الوصول إلى المجتمعات المتضررة كما توجد علاقات تربطها بها. وعلى الرغم من أن هذه الجهات الفاعلة موجودة في الخطوط الأمامية للاستجابة، فإنها تواجه عقبات تمويل محدودة وعوائق منهجية تحول دون مشاركتها في عمليات التنسيق وصنع القرار.

التوصيات

- ← تقديم الدعم والتنسيق مع المستجيبين الأوائل الحاليين في المجتمع مثل لجان الأحياء والمقاومة. وينبغي للاستجابة الإنسانية أن تكفل عدم تقويض هذه الآليات وتقديم الدعم لتلبية احتياجات المجتمعات المحلية.
- ← الدعوة الجماعية لزيادة التمويل المباشر والمرن وغير المقيد من أجل تعزيز إمكانية وصول المنظمات غير الحكومية المحلية ومنظمات المجتمع المحلي، مع تبسيط عمليات الإبلاغ والجهود الواجبة.
- ← توثيق ومناصرة فوائد الجهود الجماعية المنسقة والمتناسكة في الجوانب المتعلقة بالاتصالات والمشاركة المجتمعية والمساءلة. وضع دراسات حالة ومبررات لاستخدامها في مقترحات المشاريع.

الموارد الرئيسية للممارسين

- تقارير سريعة: الإنصات لأزمات السودان عبر وسائل التواصل الاجتماعي - منظمة «إنترنيوز» (بالعربية والإنجليزية)
- دليل كيفية الاتصال الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني - شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (بالعربية والإنجليزية)
- تقييم الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة في السودان (بالعربية والإنجليزية)
- التضليل المعلوماتي: مشكلة المركزية في السودان والجائحة: تقييم النظام الإيكولوجي للمعلومات - منظمة "إنترنيوز" (باللغة الإنجليزية)
- مجموعة بيانات المشهد المعلوماتي: إرشادات حول المنهجية المتبعة بشأن التحليل والأحداث والاتجاهات الإعلامية في بيئات الأوضاع الإنسانية - منظمة تقييم جهود الإغاثة الإنسانية ACAPS و "إنترنيوز" (باللغة والإنجليزية)
- تقرير موجز عن مشاركة المغتربين في السودان - منظمة DEMAC (باللغة بالإنجليزية)
- تقول الشائعات: دليل عملي للتعامل مع الشائعات - شبكة مراكز مكافحة الإرهاب (CDAC) (العربية والإنجليزية)
- تقييمات الاحتياجات للاتصال - شبكة CDAC (بالإنجليزية)
- الوصول الرقمي والحوافز في المجتمعات المتأثرة بالنزوح في السودان (النيل الأبيض وغرب دارفور) - GSMA (باللغة بالإنجليزية)
- موارد العلوم الاجتماعية للسودان - SSHAP (باللغة بالإنجليزية)

خدمات المعلومات المتاحة والمتجاوبة ومشاركة السودان (ARISE)

في يونيو 2023، شكلت شبكة سيداك، ومنظمة العمل والتنسيق في حالات الطوارئ في الشتات (DEMAC)، و إنترنيوز (INTERNEWS) اتحاد خدمات المعلومات المتاحة والمستجيبة للسودان (ARISE) بهدف الجمع بين الأطراف الفاعلة الهامة في المجال الإنساني والمعرفة لحماية وتكييف وتطوير أنظمة الاتصالات والمشاركة المجتمعية والمساءلة في الوقت المناسب، في نهاية المطاف لتوفير خدمات اتصال موثوقة وفي الوقت المناسب ومنسقة للأشخاص المتضررين من النزاع. ويتمويل من شبكة H2H، يعتمد المشروع على الدروس المستفادة من تقييم سيداك للاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة في عام 2022 في السودان والتقييم الذي أجرته إنترنيوز عام 2021 للنظم الإيكولوجية للمعلومات في السودان.

شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (CDAC) هي شبكة تضم أكثر من 35 من أكبر الجهات الفاعلة الإنسانية، وتطوير وسائل الإعلام، والابتكار الاجتماعي - بما في ذلك وكالات الأمم المتحدة، والهلال الأحمر والصليب الأحمر، والمنظمات غير الحكومية، والجهات الفاعلة في وسائل الإعلام والاتصالات - والتي تعمل معًا لتحويل الاتصال حول اتخاذ القرارات الإنسانية والإنمائية - من العالمية إلى المحلية.

CDAC Network 2023 ©

شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث

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

cdacnetwork.org 

@CDACN 

@CDACN 

شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث 

شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث 

رقم التسجيل في السجل البريطاني للشركات: 10571501
رقم التسجيل للجمعية الخيرية: 1178168

صورة الغلاف: خلف الجدران في الخرطوم، السودان. المصدر:
فرانسيسكو أنزولا عبر Flickr

لقد تم تمويل هذا المشروع من قبل صندوق H2H التابع لشبكة H2H، والذي يتلقى الدعم من جانب المملكة المتحدة - أي من الشعب البريطاني.

h—h
H2H Network
Humanitarian
Action Support