

دليل عملي للسياسيين للتعامل مع
جائحة فيروس كورونا المستجد COVID-19

خطة التعامل مع الأزمة

المعهد الديمقراطي الوطني

المقدمة

قد يتعرض السياسيون خلال فترة توليهم المنصب لأزمة - وضع غير متوقع يؤثر على حياة الكثير من المواطنين في الدولة. خلال الأزمة، تصبح القوانين المعتادة للسياسة غير قابلة للتطبيق ولا تسيير الأعمال كالمعتاد. يحتاج السياسيون والأحزاب السياسية وممثلو الحكومة والمنتخبون الى مجموعة مختلفة من المهارات وتنشأ لديهم مسؤوليات مختلفة خلال الأزمة. مع ذلك فإن السياسة والديمقراطية لا تتوقف خلال الجوائح والأحداث الصعبة الأخرى.

تحتاج الديمقراطية القوية والصحية الى رعاية واهتمام مستمرين. خلال الأزمة علينا أن نكون أكثر حذراً حيث أن الحكومات غالباً ما تستغل وضع الأزمة، والتي يكون المواطنون خلالها خائفين وتائهين، فتتشرع إلى توسيع مدى سلطاتها والحد من المجال السياسي والمدني. بكلمات أخرى، فإن الأزمات تعتبر أوقاتاً خطيرة على الحياة السياسية في الدولة. من الطبيعي أن يلجأ المواطنون إلى حكومتهم للحماية والشعور بالأطمئنان، وعادةً ما يمنحون المسؤولين سلطات غير اعتيادية للوصول إلى هذه الغاية. تكون الديمقراطيات الناشئة أو الأقل قوة معرضة أكثر من غيرها الى انتكاسة ديمقراطية لأنها تفتقر إلى المبادئ والمؤسسات والإجراءات الديمقراطية ذات الأساس القوي، مما يجعل دور السياسيين أكثر أهمية حيث يجب أن يعملوا على حماية المبادئ الديمقراطية ومنع استغلال السلطة أو المال خلال الأزمة. من المهم أن يفهم السياسيون ديناميكية الأزمة وكيفية التعامل معها. يوفر هذا الدليل خطة عملية تساعد السياسيين على القيام بما دُكر.

تأتي الأزمات بأشكال وأحجام مختلفة. كل أزمة فريدة من نوعها وتحتاج الى استجابة خاصة بها. تختلف الأزمة المالية عن الأزمة الطبيعية كالزلازل والإعصار والفيضان، الهجوم الإرهابي يختلف عن الأزمة الصحية كالوباء أو الجائحة. مع ذلك تشابه الأزمات فيما بينها وبطريقة التعامل، يلخص هذا الدليل أهم الدروس وطرق التعامل مع الأزمات للسياسيين والأحزاب، وإلى حد أقل، للحكومات. يمكن تطبيق هذا الدليل على أنواع مختلفة من الأزمات لكنه تم إصداره للتعامل مع الانتشار غير المسبوق لفايروس كورونا المستجد COVID-19 في العام 2020. وضعت جائحة فايروس كورونا المستجد السياسيين أمام تحديات جمة على عدة مستويات حيث عليهم السيطرة على انتشار الفايروس ومراقبة قدرة قطاع الرعاية الصحية ودعم مجتمعاتهم خلال تقديم الخدمات بطريقة مختلفة، ودعم الأعمال المحلية والمواطنين الذين يواجهون خطر فقدان وظائفهم وانعدام الأمان المالي، كل هذا بالإضافة إلى انخفاض الإيرادات الحكومية والصعوبات الاقتصادية. يقدم هذا الدليل معلومات للسياسيين حول كيفية التعامل مع فايروس كورونا المستجد بالإضافة إلى دروس يمكن تطبيقها في مواقف أخرى.

كوين بوستينز، أبريل 2020

فهرس المحتويات

- 1- **تأطير الأزمة 4**
 - مصادر المعلومات وبناء التحالفات
- 2- **الاستجابة الوطنية 5**
 - استشارات الصحة العامة
 - الإجراءات الوطنية للاستجابة الطارئة
 - تدابير تنظيمية إضافية للأزمة
 - الحد من تدابير الطوارئ ومركزية السلطة
- 3- **الديمقراطية الإلكترونية والديمقراطية التشاركية 8**
 - عمليات صنع القرار السياسي خلال الأزمة
 - أدوات الديمقراطية التشاركية
 - نصائح للتواصل
 - استخدام الأدوات الافتراضية لإبقاء المواطنين على اطلاع
- 4- **موارد الاتصال 13**
 - مقاطع الفيديو والرسوم البيانية
 - ملصقات
 - إعلانات الخدمة العامة
- 5- **وسائل الإعلام 15**
 - الاحتفاظ بقائمة إعلامية
 - رصد وسائل الإعلام
 - حقائق وخبراء
 - تحديثات متكررة الحدوث
 - فريق الاستجابة السريعة
 - مواجهة التضليل
- 6- **الأخطاء السياسية أثناء الأزمة 17**
 - تسييس الأزمة
 - أن تصبح "صامتًا"
 - الخبراء المتناقضين أو الذين لديهم تخمين ثاني
 - تعليق آليات الرقابة السياسية والمساءلة والشفافية
 - عدم تحديد قيود الطوارئ في مدة معينة
 - تقليص حقوق وسائل الإعلام أو إسكات النقاد
 - الوصم
- 7- **معلومات للتواصل والاتصال 18**
 - الملحق 1: أمثلة على مقاطع الفيديو والرسوم البيانية المتاحة للجمهور
- 19

1- تأطير الأزمة

عادة ما تكون الأزمة شاملة وفوضوية لدرجة يصعب استيعابها بكليتها ويحاول الناس جاهدين فهم ما يحصل خاصة في بداية الأزمة، مما يولد لدى المواطنين الشعور بعدم الأمان والكثير من التساؤلات، ويمكن أن تتحول إلى الشعور باليأس والفرع والغضب والاحباط. يلجأ المواطنون إلى القادة السياسيين للإرشاد في هذه الأوقات، لذا من الضروري الاستجابة للأزمة بأسرع ما يمكن. يمكن للسياسيين استخدام التوصيات التالية لتطوير خطة استجابة للأحزاب السياسية أو لتقييم استجابة الحكومة. المعلومات الأساسية التي يجب أعطاؤها خلال الاستجابة الأولى للأزمة هي:

- 1) تعريف الأزمة - وصف نطاق وحجم الأزمة وومن سيتأثر بها
- 2) الموقع الجغرافي الذي حصلت أو قد تحصل فيه الأزمة
- 3) معلومات حول طبيعة وأصل الأزمة

من الضروري أن نتذكر أن الاستجابة الأولى للأزمة ينبغي أن تكون موجزة ومبنية على وقائع. هذا البيان يجب أن يوفر معلومات دقيقة وعملية. في حالة فيروس كورونا المستجد يمكن للحكومة أو الأحزاب السياسية أن تنشر المعلومات التالية معززة بمعلومات خاصة بالبلد من مصادر موثوقة:



ما هي أعراض الإصابة بـ COVID-19؟

أكثر الأعراض شيوعاً هي:

- الحمى - الشعور بالإرهاق - السعال الجاف

قد يعاني بعض المرضى من آلام وأوجاع مختلفة، احتقان الأنف وسيلان الأنف ألم بالحلق والإسهال. هذه الأعراض عادةً تكون خفيفة وتبدأ بالتدرج. بعض الأشخاص قد يصابون بالفيروس دون أن تظهر عليهم أي أعراض ولا يشعرون بالتعب. معظم الأشخاص (80%) يتعافون من المرض دون الحاجة إلى رعاية طبية خاصة.



ما هو فيروس كورونا و COVID-19 ؟

كورونا فيروس هي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تصيب الإنسان والحيوان. تسبب العديد من أنواع كورونا فيروس التهابات بالجهاز التنفسي لدى الإنسان. يسبب آخر كورونا فيروس تم اكتشافه بمرض كورونا فيروس COVID-19. هذا الفيروس والمرض المصاحب له لم تكن معروفة قبل انتشاره في مدينة ووهان الصينية في كانون الأول من العام 2019.

من هم المعرضون للإصابة؟

الجميع معرض للإصابة والفيروس قابل للانتشار حتى يتم اكتشاف لقاح دائم. واحد من ستة أشخاص ممن يصابون بـ COVID-19 يصبح في وضع صحي حرج وقد يعاني من صعوبات في التنفس. كبار السن والأشخاص الذين يعانون من مشاكل صحية أخرى مثل ضغط الدم المرتفع ومشاكل القلب والسكري هم أكثر عرضة للمرض بشكل كبير. الأشخاص الذين يعانون من الحمى والسعال وصعوبة في التنفس يجب عليهم طلب الرعاية الطبية.

إحرص على توفير معلومات محددة حول مواقع النقاط الساخنة للإصابات والوفيات من COVID-19 في الدولة ليتمكن الناس من التصرف بناءً عليها.



متى علي الاتصال بالطبيب؟

إذا كان الشخص يعاني من ارتفاع في درجات الحرارة و/أو يعاني من صعوبات في التنفس مع وجود أعراض أخرى فعليه استشارة الطبيب. لا تذهب إلى عيادة الطبيب أو المستشفى بل تلقى التعليمات على الهاتف قبل الذهاب لرؤية أخصائي الرعاية الصحية.



مصادر المعلومات وبناء التحالفات

الاستجابة للأزمة والطوارئ تكون أكثر فاعلية إذا كان لدى الحكومة والأحزاب أكبر كمية ممكنة من المعلومات وما إذا تم تصميم وتطبيق هذه الاستجابة بالتشاور مع المجتمعات وأصحاب المصالح المتضررة. لذلك فإنه من الضروري (1) وضع آليات لجمع المعلومات حول الأزمة، و (2) تشكيل تحالف شمولي للأزمة. بعيداً عن الوكالات والخبراء الحكوميين، يمكن للحكومات والأحزاب السياسية الحصول على المعلومات عن طريق عدة قنوات. تشير الطبيعة العالمية للجائحة إلى أن هناك عدد كبير من المصادر والتجارب والدروس المستفادة والتي يمكن الأخذ بها، من الأمثلة عليها منظمة الصحة العالمية والأمم المتحدة وصندوق النقد الدولي والهيئات الإقليمية. إضافة إلى ذلك قد يكون لدى بعض الدول (المجاورة) بعض المعلومات أو التجارب المفيدة والتي يمكن أن تشارك بها. مصادر المعلومات الأخرى والشركاء الذين يجب شمولهم في حالة فيروس كورونا المستجد هم نقابات المهن الطبية والمنظمات غير الحكومية التي تُعنى بتقديم الخدمات على المستويين الوطني والمحلي، العلماء والخبراء الأكاديميون (علماء الفيروسات والوبائيات والصحة العامة، الخ ...)، السلطات الدون الوطنية والناشطون المجتمعيون المحليون. يجب إنشاء تحالف واسع للتعامل مع الأزمة ويجب أن يكون جزءاً من الحوار القائم مع صناعات القرار.

2- الاستجابة الوطنية

الخطوة التالية مباشرة والتي يجب أن يتخذها الحزب السياسي / السياسيون أو الحكومة هي وضع الخطوط العريضة لاستجابتها للأزمة. ينبغي أن تجيب هذه المرحلة على السؤال ماذا ستفعل الحكومة للتعامل مع هذه الأزمة. تضع هذه الخطوة الإطار العام للنتيجة المتوقعة أو التدخلات السياسية. من المفهوم أن يشعر الناس بالقلق ويرغبون بمعرفة ما سيحدث لاحقاً، لذا فإن الاستجابة السريعة والتي تشرح ما تقوم أو ستقوم الحكومة بعمله للتعامل مع هذه الأزمة تعتبر أمراً أساسياً. يعطي هذا التواصل للناس شعوراً بالطمأنينة بأن الأزمة تتم ادارتها وحلها، كما يوضح للناس ما يمكن توقعه وما يجب عمله، ويعطي أملاً بوجود حل للأزمة. عند الاستجابة للأزمة من الضروري أن نتذكر ما يلي:

1. ضع إطاراً عاماً للاستجابة بأسرع ما يمكن مع ضمان التحضير القوي. لا تستعجل في الاستجابة. إن التواصل المنقوص أو ذو المعلومات الخاطئة، أو أسوأ من ذلك الإشاعات والتضليل سيسبب المزيد من الالتباس وسيشير إلى فقدانك للسيطرة.

2. كُن واقعياً حول ما يمكن للناس أو لا يمكنهم توقعه فيما يخص الخدمات وإجراءات الطوارئ والجدول الزمني المتوقع لحل الأزمة.

3. كُن صريحاً حول ما لا تعرفه أو ما لا يمكنك التحكم به.

4. كن واضحاً حول ما ينبغي على المواطنين أن يعرفوه ويعملوه في الاستجابة للأزمة.

عادةً ما تتضمن رسائل وإجراءات الاستجابة الوطنية ثلاث مراحل. في حالة فيروس كورونا المستجد COVID-19 تتألف هذه المراحل من أخصائيي الصحة العامة وإجراءات الاستجابة الطارئة إضافة إلى إجراءات الأزمات التنظيمية. من الأمثلة عليها ما يلي:

استشارات الصحة العامة

تنطبق هذه النصائح العامة على جميع المواطنين وتهدف إلى السيطرة على الجائحة وتسوية المنحنى.

التزم بالتباعد الاجتماعي

حافظ على مسافة مترين (6 أقدام) بينك وبين أي شخص يسعل أو يعطس. الاقتراب يزيد من فرص انتقال الفيروس اليك واصابتك بالعدوى.

اغسل يديك باستمرار

عقم يديك جيداً وباستمرار باستخدام معقم كحولي أو اغسلهم بالماء والصابون. غسل اليدين سوف يقتل الفيروسات التي قد تتواجد على يديك.

أسعل في كوعك

غطي فمك وأنفك بكوعك عندما تسعل أو تعطس. تخلص من المناديل المستخدمة مباشرة. إذا قم بالسعال على يدك فإنك تنقل الفيروس بسهولة أكبر.

تجنب لمس العينين والأنف والفم

تلامس اليدين الأسطح مما قد ينقل العدوى. عند تلوثها، يمكن لليدين أن تنقل الفيروس الى عينيك وأنفك وفمك. مما يسمح للفيروس بالدخول الى جسمك ويسبب لك المرض.

إبقِ مطلعاً

تابع آخر الأخبار والتطورات المتعلقة بفيروس كورونا المستجد. اتبع نصيحة طبيبك والسلطات الصحية المحلية والوطنية وابق على تواصل مع مديرك في العمل.

إبق في المنزل إذا شعرت بالمرض

إذا كنت تعاني من الحمى أو السعال أو أية أعراض أخرى فعليك البقاء في المنزل. إذا كنت تعاني من ارتفاع حاد في درجات الحرارة أو صعوبة في التنفس فعليك الاتصال بالطبيب. لا تزيارة الكبار في السن.

الإجراءات الوطنية للاستجابة الطارئة

بعد الاستجابة المبدئية للأزمة، من الضروري الإعلان عن إجراءات إضافية بأسرع ما يمكن بهدف تخفيف أو تقليل أثر الأزمة. تتخذ هذه الإجراءات أشكالاً مختلفة لكنها تتسم في أنها تهدف إلى تحسين أو رفع مستوى حياة هؤلاء الذين تأثروا بالأزمة وذلك عن طريق تدخلات مستهدفة. يمكن أيضاً الإعلان عن هذه الإجراءات، ما يعطي الشعور بكونك سابقاً، يعرض كل فعل ويدل على وجود خطة بعيدة المدى. هذه الإجراءات مؤقتة بطبيعتها. الاستجابة لفيروس كورونا المستجد ينبغي أن تشمل على سياسات صحية واقتصادية (مالية ونقدية). من الأمثلة عليها:

- توسيع الوصول إلى منافع الضمان الاجتماعي والتعطل عن العمل
- ضمان مؤقت للدخل الأساسي خاصة لعمال المياومة والعمال الموسمييين
- تعليق عمليات إخلاء المنازل أو إيقاف جمع الأجور
- توفير الرواتب المتأخرة واستبدال الأجور والحماية من التسريح من العمل
- تعويض رواد الأعمال عن الدخل الضائع بسبب الأزمة
- جمع التبرعات للاستجابة الطارئة من الممولين أو المجتمع الدولي
- تنظيم الوصول والحركة في المنطقة المتأثرة بالأزمة
- السماح بتأجيل أو تعليق الدفع (للقروض والديون الأيجار والرهن العقاري، الخدمات وغيرها)
- التعليم المجاني عبر الانترنت للمدارس والجامعات او بث برامج تعليمية للأطفال على شاشة التلفاز ما دامت المدارس والجامعات مغلقة.
- إعلان يوم حداد وطني أو يوم للذكرى
- الوصول للعلاج المجاني في المرافق الطبية للمتضررين من الأزمة أو تعويض المواطنين (جزئياً) عن تكاليف الرعاية الصحية المرتبطة بالأزمة.

- ضمان الحصول على الغذاء والماء والحاجات الأساسية (بما في ذلك الصابون) بتكلفة معقولة أو مجاناً للفئات الأكثر ضعفاً، بما في ذلك إمكانية إنشاء أو توسيع أو دعم آليات لتوزيع الأغذية.
- التعويض المالي عن الخسائر في الأرواح أو الممتلكات للمواطنين نتيجة للأزمة ، بما في ذلك تعويض المتصددين الأوائل (مثل قوات الشرطة، رجال الإطفاء، العاملين في المجال الطبي.)
- تأخير أو تعليق مؤقت لتحصيل الضرائب
- تقديم قروض أو منح بدون فوائد للشركات الصغيرة والمتوسطة

إنه لمن الممارسات الجيدة إعطاء أكبر قدر ممكن من التفاصيل أثناء الإعلان عن هذه التدابير وسنها. المزيد من التفاصيل تعطي الناس وضوحاً أكبر بشأن التدابير، ومعرفة ماذا يتوقعون ومتى يتوقعون ذلك. على سبيل المثال، يجب أن تكون التدابير محددة حول نوع الأشخاص الذين تنطبق عليهم التدابير، تحديد التواريخ التي تدخل خلالها التدابير حيز التنفيذ، ووصف الأشخاص الذين يمكنهم التقديم وكيفية التقدم بطلب للحصول عليها، والإشارة إلى الميزانية المتاحة لدفعها. إذا كانت الموارد المالية شحيحة، فمن الأهمية بمكان أن تستهدف في المقام الأول الأكثر تأثراً بالأزمة أو الأكثر عرضة للخطر. وكثيراً ما يشمل هؤلاء النساء ذوي الاحتياجات الخاصة والأقليات العرقية والدينية ومجموعات السكان الأصليين والشباب.

تدابير تنظيمية إضافية للأزمة

- بالإضافة إلى تدابير المحددة على مستوى الدولة للإغاثة الطارئة، قد يكون من الضروري اتخاذ تدابير تنظيمية مؤقتة إضافية. ومن شأن هذه التدابير التأكد من أن الوضع خلال الأزمة لن يتدهور أكثر وأن الناس يتبعون القواعد والتعليمات اللازمة، والتي تم سنّها للاستجابة للأزمة. وهذا ما يسمى بالحريات السلبية التي تضع قيوداً خارجية، وغالباً ما تحد من تصرفات الناس وحقوقهم الدستورية. ومن الأمثلة عليها:
- إغلاق الأماكن العامة ومنع المناسبات: الحدائق والشواطئ ومراكز التسوق والملاعب ومسارح (السينما) والمدارس والأحداث الرياضية والحفلات الموسيقية وما إلى ذلك.
- حظر التجمعات العامة لأكثر من X عدد من الناس
- تعليق التجمعات الدينية مؤقتاً
- تطبيق التدابير من خلال مراقبة الشرطة و / أو الغرامات
- قيود على الحركة و / أو السفر
- إغلاق المعابر الحدودية
- اختبار أو حجر صحي إلزامي للمجموعات عالية الخطورة والمسافرين من الخارج
- إغلاق دور رعاية المسنين للزوار
- تحديد المهن الأساسية وغير الأساسية لتدابير الاحتواء الوطنية

الحد من تدابير الطوارئ ومركزية السلطة

تمثل جائحة COVID-19 تهديداً للصحة العامة، ولكن يمكن أن تكون لتدابير الطوارئ التي تم تبنيها لمكافحة الأخطار آثاراً تمييزية واثراً ضاراً، ويمكن أن تدوم أو أن يتم إعادة استخدامها بعد انتهاء الأزمة. وهذا يشمل تقييد الحريات المدنية. لذلك، من الأهمية بمكان أن يتم الإبلاغ عن الإطار الزمني ونهاية تدابير الطوارئ بشكل واضح في وقت مبكر. وهذا سيسمح لصانعي القرار السياسي بالقيام بوظائفهم الرقابية والتشريعية، وتمكين وسائل الإعلام والجمهور من مراقبة التنفيذ السليم للتدابير وضمان عدم إساءة استخدام التدابير أو تمديدتها إلى أجل غير مسمى وبما يتجاوز الضرورة. إذا تعذر تحديد إطار زمني محدد بسبب استمرار الأزمة، فيجب إعادة تقييم الموعد النهائي وتمديده بشكل دوري. يجب أن تساعد المبادئ التالية في ضمان الانتهاء من تدابير الطوارئ في الوقت المناسب:

1. يجب الإبلاغ عن أي قيود طارئة بوضوح، وسنها بطريقة شفافة، بحيث تركز على القانون، وتكون ضرورية لخدمة غرض مشروع، ومتناسبة مع التهديد.
2. يجب أن تكون قيود الطوارئ محدودة المدة، وتخضع لرقابة مستقلة، وأن تفرض وتمدد بناءً على معايير شفافة فقط. يمكن للسياسيين الضغط من أجل وضع أحكام محددة بوقت، ضمن مشروع قانون الطوارئ من خلال شروط حكم الانتقضاء، مع ذكر الظروف والإطار الزمني الذي يجب أن تنتهي فيه قيود الطوارئ.

3. يجب إدارة برامج المراقبة الجديد أو الموسع الذي تستخدم التقنيات الناشئة أو تجمع المعلومات الشخصية للأفراد، والضرورية للحد من انتشار المرض، بطريقة منفتحة وشفافة ولمدة محدودة، إذا تخضع لرقابة مستقلة، و "محمية بجدار ناري" من الإعلانات التجارية وغيرها ومن الاستخدامات الحكومية مثل تطبيق القانون وتطبيق سياسات الهجرة.

4. الصحافة الحرة ضرورية بشكل خاص في أوقات الطوارئ. يجب ألا تكون هناك رقابة من الدولة أو قيود أخرى لا داعي لها على التدفق الحر للمعلومات. العقوبات الجنائية لنشر معلومات كاذبة غير متناسبة وهي عرضة للتطبيق التعسفي وسوء المعاملة. بدلاً من ذلك، يجب على الحكومات مواجهة أي أكاذيب من خلال تقديم معلومات واضحة ودقيقة وحديثة.

3- الديمقراطية الإلكترونية والديمقراطية التشاركية

من الضروري أن تظل العمليات والهياكل الديمقراطية عاملة خلال الأزمة. إذ تزداد أهميتها عندما يتم اتخاذ القرارات بسرعة، حيث أنه يتم إنفاق مبالغ كبيرة من المال في فترة زمنية قصيرة وتصبح السلطة مركزية في السلطة التنفيذية. إن القوى الديمقراطية الموازنة لمحاسبة الناس والمؤسسات، وضمان الشفافية وتنفيذ الرقابة (المالية)، أمر حاسم خلال هذا الوقت. إذ يحتاج المواطنون خلال الأزمة، إلى فهم قرارات الحكومة أكثر من أي وقت مضى. خاصة خلال جائحة COVID-19، عندما يتأثر التواصل والمشاركة السياسية بتدابير التباعد الاجتماعي. كما يرغب المواطنون أثناء الأزمة، في المشاركة في صنع القرار، لأن العديد من القرارات التي يتخذها صنع القرار السياسيين، تؤثر عليهم الآن بشكل مباشر. يمكن لعدة آليات تسهيل مبادئ الديمقراطية الإلكترونية والديمقراطية التشاركية أثناء الأزمات. تنطبق الأمثلة أدناه على وجه التحديد على أزمة COVID-19، التي يجب خلالها ملاحظة التباعد الاجتماعي وأن يكون الاختلاط الجسدي محدود:

عمليات صنع القرار السياسي خلال الأزمة

خلقت جائحة COVID-19 تحديات فريدة لاستمرارية الوظائف التمثيلية البرلمانية ودون الوطنية. ومع ذلك، فإنها تخلق أيضًا عقبات خطيرة أمام السياسيين لأداء أدوارهم ومسؤولياتهم الدستورية بفعالية. وعلى وجه الخصوص، كافتحت الهيئات التشريعية خلال الوباء لإيجاد سبل لعقد ومناقشة والتعامل مع الحكومة وناخبها. يجب إنشاء آليات لضمان أن الممثلين المنتخبين يمكنهم الاستمرار في أداء أدوارهم السياسية بشكل فعال في الرقابة والتمثيل والمساءلة والشفافية والتشريع. من خلال الاستمرار في ممارسة دورهم في ضمان الضوابط والتوازنات، فإن المشرعين والممثلين المنتخبين على المستوى الوطني ودون الوطني هم أفضل خط دفاع ضد الاستيلاء على السلطة أو إساءة استخدام موارد الدولة. يمكن لبعض تدابير التخفيف والتكيف أن تساعد في تعزيز هدف الحد من انتقال العدوى، مع الاستمرار في السماح للسياسيين والهيئات التمثيلية بالقيام بأدوارهم ومسؤولياتهم الدستورية. تشمل أمثلة الديمقراطية الإلكترونية ما يلي:

- تسهيل العمل عن بُعد عن طريق إجراء اجتماعات عبر الإنترنت للجنة أو الجلسة العامة أو المجلس في بيئة افتراضية وإنشاء آليات للصحفيين والمواطنين ومنظمات المجتمع المدني لمراقبة الجلسات عن بُعد. يجب أن يتضمن هذا النهج تدريبات للممثلين المنتخبين وموظفي البرلمان على استخدام أنظمة مؤتمرات الفيديو، وإدارة الجلسات الافتراضية، وإجراءات التصويت الإلكترونية، وتبادل وتخزين المعلومات الرقمية.

- يمكن للممثلين المنتخبين الاستمرار في الاجتماع جسديًا، ولكن مع قيود. قد تتضمن هذه القيود: عدد أقل من الجلسات العامة أو اللجان؛ عدد أقل من البرلمانيين / الممثلين المنتخبين دون الوطنيين والموظفين في المبنى، مع القليل من العمل عن بعد، تغييرات في مكان الاجتماعات البرلمانية، على سبيل المثال استخدام مبنى أكبر يسمح بالمزيد من التباعد الاجتماعي الفعال أو الحد من عدد الممثلين المسموح لهم في الغرفة في وقت واحد. يجب أن يضمن هذا النهج الحد الأدنى من النصاب القانوني الشرعي والتمثيل المتناسب بين الأحزاب.

- إقامة جلسات إحاطة عبر الإنترنت بين اللجان البرلمانية أو الحكومات دون الوطنية أو الممثلين المنتخبين الفرديين مع الوزراء / رؤساء البلديات المسؤولين عن الاستجابة للأزمة. يمكن أن تركز هذه الجلسات أيضًا على مراجعة وتقديم ملاحظات بشأن تدابير الطوارئ والإنفاق.

- يجب تشكيل **مجموعات من فرق عمل** لدراسة تأثير الأزمة على الفئات المستهدفة المختلفة، مع التركيز على الفئات الضعيفة مثل النساء والأشخاص ذوي الإعاقة والأقليات العرقية والدينية ومجموعات السكان الأصليين والشباب. وغالبًا ما يتفاقم وضع هذه الجماعات خلال الأزمة، حيث تزيد عدم المساواة التي كانت موجودة قبل الأزمة. وهذا يزيد من احتمالية وضع هذه المجموعات في خطر التأثير سلبيًا خلال وقت الأزمة. على سبيل المثال، ازداد العنف المنزلي في العديد من البلدان بسبب تدابير البقاء في المنزل، وتحمل النساء غالبية مسؤوليات الرعاية غير مدفوعة الأجر في الأسر ويشكلن غالبية العاملين في مجال الرعاية الصحية والاجتماعية في جميع أنحاء العالم. تؤكد هذه الأمثلة على كيفية تأثر النساء بشكل متفاوت بوباء COVID-19. يجب أن تتكون مجموعات العمل من خبراء وناشطين اجتماعيين من المجموعات المستهدفة وممثلي الحكومة (بما في ذلك موظفي الخدمة المدنية من الوزارات المسؤولة) وممثلين منتخبين من مختلف الأحزاب. يجب أن تضمن مجموعات العمل هذه مراعاة الاحتياجات والمخاطر والعوائق والأولويات المحددة للمجموعات المعرضة للخطر بشكل كامل، وأن تكون جميع الاستجابات تراعي الفوارق بين الجنسين وتشمل جميع شرائح السكان، وأن أصوات هذه الفئات يتم تضخيمها وإدراجها في صنع القرار، استجابة للأزمة.

- يمكن للبرلمانات والأحزاب إنشاء **فريق لإدارة الأزمات** يتألف من أعضاء رفيعي المستوى في البرلمان / الحزب. قد يكون هذا الفريق مسؤولاً عن المراقبة الدقيقة لوباء COVID-19 سريع التطور، واستجابة الحكومة له. ويبقى هذا الفريق على اتصال منتظم مع وكالات الصحة العامة (المحلية)، والوزارات، والخبراء، لضمان حصولها على أحدث المعلومات والتوجيه، مما يسمح للممثلين المنتخبين بأداء دورهم الدستوري وضمان التنفيذ المسؤول. يمكن أن يكون الفريق أيضًا مسؤولاً عن إبلاغ وتحديث النواب الآخرين، وتحديد المجالات عالية المخاطر التي تتطلب الرقابة أو المساءلة أو تكليف اللجان بالاجتماع حول الموضوعات التي يجب الاجتماع فيها.

- يجب أن يحصل أعضاء البرلمان وغيرهم من الممثلين المنتخبين (محلّيًا) على **إحاطات إعلامية منتظمة من مؤسسات الرقابة الحكومية المستقلة وسلطات التدقيق**. وتختلف هذه المؤسسات في كل بلد، ولكنها تشمل مؤسسات مثل لجان حقوق الإنسان، واللجان الانتخابية، والمدققين العامين، وهيئات مكافحة الفساد، واللجان الدستورية للنوع الاجتماعي، والنساء، والجماعات العرقية أو المهمشة وغيرها من الهيئات التنظيمية المستقلة. يجب أن تركز هذه الإحاطات على سوء الاستخدام محتمل من قبل السلطة، أو الاختلاس أو سوء إدارة الأموال، واتهامات الفساد، وشكاوى المبلغين عن المخالفات، والضرورة القانونية لتدابير الطوارئ (المستمرة) ورصد التقدم المحرز في جهود الإغاثة في الأزمات.

- في حالة حدوث أزمة وطنية طويلة الأمد، يمكن للحكومة أو النواب إنشاء **لجنة مشتركة مؤقتة للاستجابة للأزمات**، تكون مسؤولة عن الإشراف على السياسات والتدابير والقوانين التي تم سنّها، وضمان المساءلة والحفاظ على الشفافية المالية في جميع المنح والميزانيات التي يتم طرحها في الاستجابة للأزمة. يمكن أن تلعب مجموعة من كبار النواب دورًا تنسيقيًا في الإشراف الحكومي. ينبغي تمثيل جميع الوزارات المعنية بالأزمة والاستجابة، في اللجنة؛

- في بعض الحالات، يمكن أن تكون طبيعة الأزمة معقدة، كما هو الحال مع COVID-19. هناك العديد من مكونات الصحة العامة للأزمة والتي لا يكون الممثلون المنتخبون خبراء فيها. ومن الصعب أيضًا أن يقوم شخص بالإشراف على مشكلة إذا لم يفهمها أولاً. في هذه الحالات، من المهم أن يتلقى النواب والممثلون المنتخبون **إحاطات إعلامية** من الخبراء الوطنيين والدوليين الرائدتين في هذه المجالات، حتى يتمكنوا من أداء أدوارهم ومسؤولياتهم المنتخبة بشكل فعال.

- يجب على الحكومات أن تنشئ **آليات تنسيق داخل الحكومة**. حسب نظام الحكم الوطني. إذ أنه من الأهمية بمكان أن يتلقى الممثلون المنتخبون على المستوى دون الوطني تعليمات واضحة ومفصلة من حكومتهم الوطنية حول كيفية الاستجابة للأزمة. غالبًا ما يكون لدى الحكومات المحلية دون الوطنية، معلومات وقدرات وميزانيات وخبرة أقل في إدارة الأزمات من الحكومات الوطنية، ولكنها أيضًا هي أكثر مستوى من الحكومة يسهل الوصول إليه، ويتحمل مسؤولو الدولة والمسؤولون المحليون مسؤولية تثقيف مواطنيهم والتواصل معهم، وأن يكونوا خاضعين للمساءلة وشفافية أثناء إدارة الموارد والخدمات المتعلقة بالأزمات، دون نشر معلومات مضللة أو التسبب في حالة من الذعر غير المبرر. إذ أنهم خط الاستجابة الأول لمعظم المواطنين أثناء الأزمات. لذلك، من الأهمية بمكان أن يتلقوا تعليمات عمل تفصيلية من الحكومات الوطنية، توفر إرشادات حول كيفية الاستجابة للأزمة. يجب وضع سلاسل البريد الإلكتروني، ومؤتمرات الفيديو، والهاتف، وآليات التنسيق التقليدية الأخرى (مثل البريد)، لمشاركة تدابير الاستجابة ذات الصلة بالأزمات الوطنية والتعليمات من قبل الحكومة الوطنية، إلى الحكومة على المستويات الوطنية الفرعية. وفي الوقت نفسه، يجب أن تكون هذه الآليات بمثابة منصات للمستويات الحكومية دون الوطنية، ل طرح الأسئلة أو لحالات الطوارئ المتعلقة بالأزمة على المستوى الوطني. كما ينبغي إعداد اجتماعات افتراضية منتظمة.

- من المهم السماح بالاستجواب الدوري لصانعي القرار السياسي الرئيسيين. تسهيل الأسئلة الشفوية والمكتوبة في البرلمان أو المجالس البلدية والتي يمكن تقديمها عن بعد للوزراء / رئيس الوزراء / رئيس البلدية. يجب السماح بتقديم الأسئلة رقميًا وفقًا لإجراءات السلامة COVID-19.
- ضمان تعزيز وتوسيع نطاق تقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت. في حالة COVID-19 ، لم يعد بإمكان المواطنين زيارة الوكالات الحكومية. يجب توفير الخدمات والمدفوعات ووثائق التطبيق والخدمات الحكومية الأساسية الأخرى عبر الإنترنت قدر الإمكان.
- إنشاء أو تعزيز ممارسات الإدارة المالية العامة (PFM). تتطلب الأزمة في كثير من الأحيان الحشد والإنفاق السريع لأموال دافعي الضرائب لتوفير الإغاثة التي يحتاجها المواطنين المتضررين من الأزمة. إن الحاجة الملحة للتدابير اللازمة لاحتواء العدوى وتخفيف آثارها الاجتماعية والاقتصادية تخلق فرصًا موسعة لإساءة استخدام الأموال وغيرها من أشكال الفساد، بما في ذلك الوساطة والمحسوبية. لذلك، يجب وضع الضمانات اللازمة لرصد وإيجاد وتجنب الإساءة أو الفساد. ينبغي إنشاء أو تعزيز آليات إدارة المالية العامة لرصد الإنفاق المرتبط بالأزمات. وينبغي أن يشرف على هذه الآليات ممثلون منتخبون وأصحاب مصلحة مستقلون، مثل وسائل الإعلام ومنظمات المجتمع المدني ومؤسسات الرقابة المستقلة. تعد التعاقدات العامة والمشتريات وإنفاق أموال الطوارئ وجودة تقديم الخدمات من المجالات، ذات الأولوية للمراقبة. من المهم أيضًا إنشاء آليات للإبلاغ عن المخالفات وتوفير حماية للمبلغين عن المخالفات.
- والهدف من إنشاء هذه الأنواع من العمليات هو الحفاظ على المساءلة والرقابة وتمكين الممثلين والأحزاب المنتخبين من الاستمرار في العمل كمراقب مستقل وتوازن لمركزية السلطة أثناء الأزمات. يجب أن يبدأ السياسيون هذه الآليات وحمايتهم. أثناء القيام بذلك، من المهم تحديد مجموعة من المقاييس الرئيسية التي يمكن استخدامها لتحديد فعالية تدابير الطوارئ ومساهمتها في حل الأزمة بشكل جماعي. في حالة COVID-19، يمكن أن تعكس هذه أدلة على حدوث ارتفاعات أخرى في الحالات، وزيادة معدلات الوفيات، وقدرة الرعاية الصحية الممتدة، وعدد الاختبارات التي أجريت، بالإضافة إلى مقاييس "صمود المجتمع"، وقوة شبكات الدعم المحلية، وأرقام البطالة أو محاسبة الأموال التي تفقد وتبقى.

أدوات الديمقراطية التشاركية

- تؤثر الأزمة غالبًا على حياة مجموعة كبيرة من المواطنين، مثلما تفعل تدابير الاستجابة للطوارئ. لذلك، من المهم أن تتاح للمواطنين فرصة المشاركة وإبلاغهم بهذه القرارات. ينبغي على السياسيين والأحزاب والممثلين المنتخبين والحكوميين إجراء اتصالات نشطة خلال الأزمات. يجب أن يبلغوا المواطنين بما يفعلونه لحل الأزمة، وأن يخبروا المواطنين كيف وما هي القرارات التي يتم اتخاذها، ويشاركوا مواقف الحزب ومبادراته لحل الأزمة، ويعكسوا إعلانات الخدمة العامة، وأن يشركوا المواطنين بنشاط. أمثلة على لديمقراطية التشاركية التي يمكن أن يستخدمها السياسيون خلال COVID-19 موثقة أدناه ويمكن تقسيمها إلى تواصل رقمي وتقليدي، اعتمادًا على إمكانية الوصول إلى الإنترنت واختراق الإنترنت:
- سوف تسمح منصات البريد الإلكتروني / الرسائل النصية القصيرة للسياسيين والأحزاب بمواصلة استخدام خطوط الاتصال المباشر مع الناخبين أو المؤيدين. إذ أن رسائل البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة آلية لا تقدر بثمن للحفاظ على الاتصال.
- كتابة الرسائل أو إرسال كتيبات / منشورات، ويفضل أن يكون ذلك باستخدام عنوان يسمح للأشخاص بالرد، بطريقة مثبتة للتواصل مع الناخبين والدعم.
- يمكن إنشاء تجمعات المواطنين لأفكار مصادر الجمهور على مستوى المنطقة أو على المستوى دون الوطني، ومن خلالها يتم تقديم تعليقات حول احتياجات الأزمات، والاستجابة لتدابير الطوارئ وبناء إجماع سياسي حول الأزمة.
- وضع لافتات في الأماكن العامة أو الإعلان في الصحف في وسائل الإعلام المستهدفة. تعمل هذه على إيصال رسائل الحزب إلى جمهور كبير ويمكن أن تتضمن مراجع لمزيد من التواصل.
- يمكن تشكيل تجمعات المواطنين لجمع أفكار الجماهير على مستوى الدائرة أو على المستوى دون الوطني، وتقديم تعليقات حول احتياجات الأزمات، والاستجابة لتدابير الطوارئ وبناء إجماع سياسي حول الأزمة.
- على المستوى المحلي بشكل خاص، يمكن لمبادرات الموازنة التشاركية أن تجمع قادة المجتمع والمواطنين لتحديد كيفية إنفاق أموال الطوارئ التي تصبح متاحة للأزمة.
- تنظيم الهاكاثون : حدث عبر الإنترنت تتم فيه مشاركة مشكلة مع جمهور كبير (رقمي)، يعملون معًا لمحاولة حل هذه المشكلة. النشاط من خلال بناء أدلة سريعة، ولكن فعالة لمفهوم الخدمات العامة عبر الإنترنت.
- بث اجتماعات اللجان البرلمانية رقميًا أو اجتماعات القرارات السياسية (المحلية) الأخرى، المتعلقة بالأزمة، مباشرة على مواقع الويب البرلمانية أو YouTube والسماح للأسئلة أو مشاركة المواطنين.

- بدلاً من تنظيم اجتماع فعلي مفتوح، تنظيم اجتماعات افتراضية عبر الإنترنت مع المسؤولين عبر Facebook أو المنصات الشائعة الأخرى مع أنصار الحزب وأعضائه.
- قم بإجراء محادثات جماعية للرسائل المباشرة، والتي يمكن للأشخاص من خلالها التفاعل معك وطرح الأسئلة. ربما خلال جلسة أسئلة وأجوبة أسبوعية أو شهرية أو جلسة "أسألني أي شيء".
 - انشر بانتظام الخطب والملخصات الصحفية ومقاطع الفيديو عبر الإنترنت من خلال حساباتك على وسائل التواصل الاجتماعي (Facebook وTwitter وYouTube وViber / WhatsApp وما إلى ذلك) بشأن القضايا المتعلقة بالأزمة. يمكن أن تكون هذه مقاطع فيديو من سياسيين شخصيًا، أو تعزز إعلانات الخدمة العامة أو رسائل الصحة العامة، أو رسائل من الحزب أو قادة الحزب الآخرين، بشأن الأزمة.
 - دعم أو بدء حملات دعم عبر وسائل التواصل الاجتماعي التي تهدف إلى حل الأزمة. كثير من الناس يتعاملون مع المأساة ولكنهم يحاولون مساعدة مجتمعهم. لذا، امنح الأشخاص أفكارًا عن الأماكن التي يمكنهم التطوع فيها أو التبرع بها أو دعم المبادرات الحالية. غالبًا ما تكون هناك علامات التصنيف ومبادرات الإغاثة التي أنشأتها منظمات المجتمع المدني أو المواطنون. من الجيد التعبير عن دعمهم والمساهمة فيهم إن أمكن. أيضًا، شارك كيف يمكن للمتابعين المساعدة في دعم هذه المبادرات.
 - استخدم ندوات عبر الإنترنت لتثقيف المواطنين حول إجراءات الطوارئ، وما يمكنهم القيام به للمساعدة في حل الأزمة أو السماح للمواطنين ببناء مهاراتهم بطريقة مسلية أثناء إجراءات البقاء في المنزل.
 - قم بإجراء مكالمات التحقق من المجتمع للحصول على نبض لما يحدث مع ناخبك / مؤيدك من خلال الاتصال بهم والتحدث عن الأزمة. يمكنك البدء بقيادة الأعمال البارزين ورجال الدين والمجتمع المدني ونشطاء المجتمع وتوسيعه عن طريق التحقق من المواطنين العاديين. شارك ملاحظاتهم وقصصهم على منصات أخرى، ولكن استخدم أيضًا مدخلاتهم لصنع القرار السياسي.
 - إشراك المواطنين بنشاط على وسائل التواصل الاجتماعي عن طريق طرح الأسئلة أو طلب تعليقات على القرارات لإثبات أن رأيهم مهم. على سبيل المثال، اسأل المواطنين عن احتياجاتهم ذات الأولوية في الاستجابة للأزمة، واطلب منهم مشاركة كيفية استجابتهم للأزمة أو كيف تأثروا بها أو اطلب تعليقات حول تدابير الاستجابة الطارئة التي تم سنها استجابة للأزمة.
 - تنظيم الاستطلاعات غير الرسمية من خلال مناقشات مجموعة التركيز الرقمية أو استطلاعات الرأي عبر الإنترنت أو استبيانات للمواطنين الرقمية، لجمع معلومات من المواطنين حول الأزمة وتدابير الاستجابة للطوارئ وشواغلهم واحتياجاتهم؛
 - تشكيل مجموعات استشارية من الخبراء داخل الأحزاب، وإشراك ممثلي أصحاب المصلحة المتأثرين بالأزمة والخبراء الذين يمكنهم المساعدة في إعلامك بكيفية تأثير الأزمة على الناس وتقديم المشورة لك بشأن خيارات السياسة. يجب تحديد أصحاب المصلحة والخبراء من بين أعضاء الحزب أو المؤيدين أو شبكات الحزب التابعة.
 - إنشاء مدرسة افتراضية أو موقع تدريب يهدف إلى تثقيف المواطنين حول كيفية منع الفيروس والتعرف عليه ومعالجته. يمكن أن تشمل هذه المنصات أيضًا على معلومات قيمة أخرى تساعد الأشخاص على التعامل مع الوباء. على سبيل المثال، نصائح الأبوة والأمومة أثناء التباعد الاجتماعي، ومعلومات حول كيفية العمل عن بعد بشكل فعال، ونصائح حول كيفية التعامل مع القلق والأنشطة لإبقاء عائلتك مستمتعة أثناء تطبيق تدابير البقاء في المنزل.
 - إنشاء صندوق رأس المال الأولي لدعوة الشركات والمواطنين للتوصل إلى حلول للأزمة. يمكن أن يبدأ ذلك من قبل الحكومة، ولكن أيضًا من خلال حزب أو بالاستعانة بمصادر خارجية من قبل فرد (سياسي) أيضًا.

نصائح للتواصل

- بالإضافة إلى هذه الأمثلة، فيما يلي بعض النصائح العملية التي ستساعد في جعل التواصل (الافتراضي) الخاص بك فعالاً قدر الإمكان أثناء الأزمات:
- اجعل رسالتك مرئية: يفهم الأشخاص المعلومات المرئية بشكل أفضل وأكثر سهولة من القراءة. لذا تأكد من استخدام الصور ومقاطع الفيديو والصور والأمثلة بلغتك بدلاً من مجرد نشر عبارات طويلة.
 - قم بإشراك جمهورك وكن تفاعلياً: وسائل التواصل الاجتماعي هي طريق ذو اتجاهين، لذا قم بتشجيع المشاركة. لا تنشر الأشياء عبر الإنترنت فقط دون طلب تعليقات أو مساهمات، واسمح للأشخاص بالرد عليك أو التفاعل معك مباشرة. أظهر لهم أنك تستمع وتأخذهم على محمل الجد.
 - لا تصف كثيراً: إن وصف ما تفعله فقط هو أمر ممل ولن يثير اهتمام الناس بمتابعتك أو مشاركة ما لديك لتقله أو تبين لهم ما تفعله

- لا تدخل في جدالات أو "معارك" مع الأشخاص عبر الإنترنت؛ لا يوجد شيء للفوز به "خاصة خلال الأزمات.
- كن نفسك بصدق: شارك كيف تؤثر الأزمة عليك شخصيًا أو انشر صورة لكيفية تعامل عائلتك مع الأزمة. يرغب الناس في معرفة الشخص الذي يقف وراء السياسي، ويمكنهم التواصل معك بشكل أفضل إذا رأوا أنك في نفس الموقف. خذ جمهورك وراء الكواليس مع صور ومقاطع فيديو عفوية. سيبحث الأشخاص أيضًا بشكل متزايد عن مصادر للثناء، لذا فإن المحتوى البسيط غير المرتبط بالأزمات مفيد في بعض الأحيان.
- انشر الأخبار بسرعة: سيؤدي ذلك إلى تحفيز الأشخاص على مشاركة رسالتك مع متابعين آخرين، ويجعلك جزءًا من المحادثة ويساعد في تشكيل رسم المحتوى الإعلامي.
- احجز وقتًا محددًا لكل حدث تستضيفه، على الرغم من أن الحدث على الإنترنت، إلا أن هذا أمر بالغ الأهمية لقيادة الحضور لأنه من الأسهل على الحاضرين أن يتذكروا مرة واحدة ويومًا. تأكد أيضًا من أنه تم الإعلان عن الأحداث وإعلانها بوضوح، حتى يعرف الأشخاص متى وأين يتم الاستماع.
- استخدم علامات هاشتاغ الشائعة أو دعم المبادرات العامة الحالية استجابة للأزمة. ستجعلك جزءًا من "الرائج" الموجود عبر الإنترنت. يعد الميل إلى المحتوى الشائع الذي ينشئه المستخدم طريقة جيدة لضمان وصول رسائلك إلى جمهور أكبر.
- عند استخدام الأدوات عبر الإنترنت، ضع القواعد الأساسية مقدمًا، حول الأسلوب، وقت التحدث، وكيفية المساهمة، حتى لا تجذب الكثير من الأشخاص الذين يحاولون التحدث مع بعضهم البعض، وليكون لدى الجميع فرصة للمساهمة. ستحتاج أيضًا إلى وضع قواعد أساسية لأي مساحات دردشة تقوم بإنشائها حول ما يمكن للأشخاص أو لا يمكنهم استخدام هذه المساحات من أجله. إذ يمكن أن تتحول منصتك بسرعة إلى أماكن دعائية أو منشورات سلبية إذا لم يكن لديك قواعد موضوعة.
- أعط أمثلة من الحزبين خلال أزمة ضع سياسات الحزب جانبًا. الآن، يتوقع المواطنون، أكثر من أي وقت مضى، أن يعمل السياسيون من أجل المصلحة المشتركة لجميع المواطنين، وليس من أجل المصلحة السياسية الضيقة لشخص واحد أو حزب واحد. اتحدوا وأظهروا أنك تضع الاختلافات جانبًا من أجل حل الأزمة. اعرض أمثلة على التعاون السياسي والتوافق والاتفاق السياسي.

استخدام الأدوات الافتراضية لإبقاء المواطنين على اطلاع

جعلت COVID-19 من الصعب استخدام العديد من طرق التواصل السياسي التقليدية، لأنها تتطلب المشاركة الجسدية، وهذا يعني أن المواطنين أكثر اعتمادًا على قنوات الاتصال عبر الإنترنت لجمع المعلومات. هذا له آثار عديدة على التواصل السياسي للأحزاب أو الحكومة أو أدوات التواصل الاجتماعي الشخصية.

أولاً، يجب أن يكون هناك موقع عام يسهل العثور عليه وسهل الاستخدام مناسب للجوال. مع مرور الأسابيع، سيتقلص سريعًا الانتباه لدى الأشخاص المتابعين. تأكد من أن صفحاتك المقصودة، لديها القدرة على التقاط معلومات الاتصال بأقل جهد ممكن من جانب المستخدم. يجب إعادة تصميم مواقع الويب الحكومية أو الحزبية أو السياسية أو صفحات Facebook لتكون الرسائل حول الأزمة. يجب تحديث المحتوى باستمرار بما يتماشى مع أحدث التطورات والقرارات المتخذة استجابة لـ COVID-19. يجب أن يكون لديها بيان من كبار قادة الحكومة / الحزب حول الأزمة. وأخيرًا، يجب أن يذكر ما يفعله الحزب وقادته لحل الأزمة والسماح للمواطنين بالمشاركة أو تقديم التعليقات.

ثانيًا، هذا يعني أنه يجب أن يكون هناك تناسق في الرسائل عبر المنصات الرقمية المختلفة. سواء كان شخص ما يزور موقعًا إلكترونيًا لأحد الأحزاب أو صفحته على Facebook أو حساب Twitter أو موقع الفصل المحلي، فيجب أن يكون لديه جميعًا نفس الرسائل ويشير إلى موقع الويب والمعلومات المتعلقة بالأزمة المركزية، على سبيل المثال، عن طريق نشر رسومات "البقاء في المنزل" عبر جميع الأنظمة الأساسية في نفس الوقت.

ثالثًا، الأشكال التقليدية للمشاركة السياسية غير ممكنة خلال جائحة COVID-19. يجب استبدال هذه المشاركة بالمشاركة الرقمية عبر الإنترنت. كما ذكرنا سابقًا، يجب على الحكومة والأحزاب السياسية والممثلين المنتخبين إشراك المواطنين بنشاط، من خلال حساباتهم على وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة. اجعلهم على اطلاع دائم على المعلومات المتعلقة بالأزمات، وتدابير الاستجابة للطوارئ، وعمليات صنع القرار السياسي الجارية، واطلب بنشاط التعليقات والأسئلة والمدخلات حول احتياجات الناس.

الدفع قديماً بالعملة الإلكترونية،
تميز العمل التلقائي

فيروس كورونا (Covid-19)

نحميو رواحنا وغيرنا في تعاملنا مع النفايات

- أحمي رزحك واليس وسائل الوطاية
من كورونا و الفيروسات الأخرى:
- « نظارات على عينيك
« القفازات في يدك
« كمامة على الفم وحكك
- أفضل جوما يدك بعد
ما تحس القمامة ولا تحاول
وإذا قبل وبعد الأكل
- نحو المائدات الورقية والقشازات المستعملة
والقمامة في أكياس بلاستيكية
و نسكروها مليح قبل ما نحطهم
في صندوق القمامة

وباش نحنا المتساكين نزيدو نحميهم

كان عندك سخانة وإلا تحس بالسخانة واتحج وتتنفس بصعوبة

أطلب فيسوع أرقام الطوارئ
190
80 101 919

أطلب فيسوع أرقام الطوارئ
190
80 101 919

أطلب فيسوع أرقام الطوارئ
190
80 101 919

Nouveau coronavirus (2019-nCoV)

L'infection par le coronavirus peut se transmettre par les yeux, le nez ou la bouche. Évitez de vous toucher le visage et lavez-vous les mains régulièrement.

Si vous avez voyagé récemment ET que vous avez de la fièvre, de la toux ou des difficultés à respirer, consultez un médecin immédiatement

Lavez-vous régulièrement les mains à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique pour éviter de transmettre des organismes pathogènes

Si vous devez éternuer ou tousser, faites-le dans le pli du coude ou un mouchoir

Ne toussiez pas en plein air ou dans vos mains

Africa Centres for Disease Control and Prevention (Africa CDC)
Africa Union Commission
Roosevelt Street W21 K19, Addis Ababa, Ethiopia
T: +251 11 551 7700
E: africa@afcdc.org
www.afcdc.org

Union Africaine
AFRICA CDC

Coronavirus COVID-19

The Facts

Most at Risk

- Anyone who has been to an affected region in the last 14 days AND is experiencing symptoms
- Anyone who has been in close contact with a confirmed or probable case of COVID-19 (Coronavirus) in the last 14 days AND is experiencing symptoms

Prevention

- Wash** your hands well and often to avoid contamination
- Cover** your mouth and nose with a tissue or sleeve when coughing or sneezing and discard used tissue
- Avoid** touching eyes, nose, or mouth with un-washed hands
- Clean** and disinfect frequently touched objects and surfaces

Symptoms

- A Cough
- Shortness of Breath
- Breathing Difficulties
- Fever (High Temperature)

Affected Regions

Check the list of affected regions on www.hse.ie

What to do if you are at risk

I've been to an affected region in the last 14 days and
I HAVE symptoms:
1. Stay away from other people
2. Please wear a GP medical advisory
3. If you do not have a GP, Phone 112 or 999

I've been in close contact with a confirmed or probable case of COVID-19 (Coronavirus) in the last 14 days and
I HAVE symptoms:
1. Stay away from other people
2. Please wear a GP medical advisory
3. If you do not have a GP, Phone 112 or 999

For Daily Updates Visit www.gov.ie/health/covid-19
www.hse.ie

Health Service Executive
Riaghda Míreann
Government of Ireland

Coronavirus (COVID-19)

مراحل ساده برای کمک به توقف پخش ویروس

از یک دستمال استفاده کنید
به بازویان سرفه یا عطسه کنید

دستمال خود را بشویید
دستمال را در سطل زباله بیندازید

HELP STOP THE SPREAD AND SAVE HEALTH

باهم می توانیم به توقف پخش ویروس و سالم ماندن کمک کنیم.
برای اطلاعات بیشتر در مورد کوروناویروس (تجویه 19) به health.gov.au مراجعه کنید

Australian Government

Urgente orden de salud oficial de COVID-19
A partir del 17 de marzo de 2020, 12:01 am

Para prevenir el propague del CORONAVIRUS, todos están debajo de permanecer en casa, al menos las actividades esenciales.

Siga todas las recomendaciones de salud si va afuera.

Para más detalles: SF.gov/coronavirus
Envíe un mensaje de texto con la palabra COVID19SF al 888-777 para recibir noticias oficiales.

San Francisco Department of Public Health

नोवल कोरोनावायरस (COVID-19)

खुद रहें सुरक्षित, दूसरों को रखें सुरक्षित

क्या करें और क्या ना करें

क्या करें

- बाद-बाद हाथ धोएं जब आपके हाथ स्पष्ट रूप से गंदे न हों, तब भी अपने हाथों को अल्कोहल - आधारित डिजिनेटिंग या साबुन और पानी से साफ करें
- आंखों और श्वांसे से संपर्क से बचें
- प्रयोग के तुरंत बाद डिजिनेटिंग के डिब्बे में डाल दें
- अगर आपको बुखार, खांसी और सांस लेने में कठिनाई है तो डॉक्टर से संपर्क करें। डॉक्टर से मिलने के दौरान अपने गुरु और नाक को रोकने के लिए मास्क/कापड़े का प्रयोग करें
- अगर आप में कोरोना वायरस के लक्षण हैं, तो कृपया अपने वैद्यकीय नंबर या स्वास्थ्य सहायक की 24x7 हेल्पलाइन नंबर 011-23978046 पर कॉल करें
- मौन-माइ वाली जगहों पर जाने से बचें

क्या न करें

- परि आपको खांसी और बुखार का अनुभव हो रहा है, तो किसी के साथ संपर्क में न आएं
- अपनी आंख, नाक या गुरु को न छूएं
- सार्वजनिक स्थानों पर न जाएं

हम सब साथ मिलकर कोरोनावायरस से लड़ सकते हैं

अधिक जानकारी के लिए
स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय भारत सरकार के 24x7 हेल्पलाइन नं.
+91-11-2397 8046 पर कॉल करें या ईमेल करें govt2019@gmail.com

إعلانات الخدمة العامة

تطوير إعلانات الخدمة العامة المسجلة مسبقاً والتي يمكن تنزيلها (تحميلها). بحيث يمكن استخدامها من قبل المحطات الإذاعية (المحلية) لنشر الوعي حول الأزمة وتدابير الاستجابة للطوارئ.

5- وسائل الإعلام

بغض النظر عن العلاقة مع وسائل الإعلام خلال الظروف السياسية العادية، أثناء الأزمة يجب أن يُنظر إليها كشريك بناء. حتى لو كان لدى السياسيين علاقة جدلية قائمة مع وسائل إعلام (معينة)، فقد حان الوقت الآن لوضع الخلافات جانبا والتجمع من أجل مصلحة الأمة والبلد. تتمتع وسائل الإعلام بإمكانية وصولها إلى جماهير كبيرة وتزويد الناس بالمعلومات العامة، وكلاهما أساسي خلال الأزمة. تحقيقا لهذه الغاية، هناك العديد من العناصر التي يجب وضعها في الاعتبار أثناء التعامل مع وسائل الإعلام:

الاحتفاظ بقائمة إعلامية

ينبغي على الحكومات والأحزاب السياسية وضع قائمة إعلامية لوسائل الإعلام الرئيسية والصحفيين البارزين الذين يغطون الأزمة. ويجب تحديث هذه القائمة بشكل متكرر حول آخر تطورات الأزمة. كما يجب أن تشمل كلا من وسائل الإعلام الإقليمية الوطنية الرائدة بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية (التلفزيون والصحف والإذاعة والمجلات) ووسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك وتويتر ووسائل الإعلام الرقمية وفيديو وواتساب وما إلى ذلك). على سبيل المثال، يجب بذل جهد متضافر لمشاركة إعلانات الخدمة العامة وتغطية المؤتمرات الصحفية والإيجازات الإعلامية وتقديم تقرير عن التطورات الرئيسية حول الأزمة، بما في ذلك تدابير الاستجابة للطوارئ. إذا كان ذلك ممكناً، يجب تحديث القائمة بشكل متكرر. كما يجب أن يخصص لوسائل الإعلام والصحفيين المدرجين في القائمة متحدثاً رسمياً باسم الحزب أو الحكومة بحيث يمكنهم الاتصال بهم للأسئلة والمتابعة.

رصد وسائل الإعلام

ينبغي على الحكومات والأحزاب والممثلين المنتخبين أن يراقبوا عن كثب التقارير الإعلامية عن الأزمة. أولاً، ذلك يسمح للسياسيين بفهم تأثير الأزمة على حياة الناس بشكل أفضل. يمكن للصحفيين الوصول إلى القصص الشخصية التي يمكن أن تساعد في فهم أفضل لأثر الأزمة على المواطنين العاديين. يمكن لهذه الأمثلة بدورها أن تثير اتخاذ القرارات السياسية والاستجابات السياسية. علاوة على ذلك، ستعطي المراقبة الإعلامية أيضاً فكرة أفضل عما يفكر فيه المواطنون بشأن الاستجابة السياسية للأزمة. سيخبر هذا السياسيين إذا كان المواطنون موافقون أم لا، إذا كانوا راضين عن تدابير الطوارئ أم لا، إذا كانت التدابير شاملة بما يكفي وتعمل، وكيف يتم تصنيف السياسيين، وأكثر من ذلك. ثانياً، سيسمح لك رصد وسائل الإعلام بتحديد المعلومات الخاطئة حول الأزمة بسرعة. يجب استخدام هذه المعلومات لتحسين التواصل. ثالثاً، ستسمح لك مراقبة وسائل الإعلام بالتحقق مما إذا كان الاتصال بالأزمات والحقائق والمعلومات الرئيسية تصل إلى الجمهور المستهدف. إذا لم تقم وسائل الإعلام بتغطية الأزمة بدقة، فمن الضروري تحسين التنسيق والمعلومات. علاوة على ذلك، كممثل منتخب وأحزاب سياسية، من المهم إيصال الرسائل إلى الناخبين والأعضاء والمؤيدين. يمكن مراقبة الوسائط عن طريق تنزيل تنبيهات جوجل وتطوير ومشاركة تحديث إخباري يومي بين جميع الأطراف يعرض أهم المقالات حول الأزمة. يلعب المتحدثون الرسميون أو أقسام الاتصال دوراً مهماً في رصد وإبلاغ القصص الإعلامية وتطوير هذه التحديثات اليومية.

خلال الأزمات، قد يكون من المغري للحكومات أن تحد مؤقتاً من حقوق أو حرية وسائل الإعلام عن طريق، على سبيل المثال، البدء في التنظيم الصارم لما يمكن الإبلاغ عنه، وتحديد غرامات لنشر المعلومات الخاطئة، وفرض أنواع معينة من الرسائل، وتفويض القضايا التي يجب أن يقدم تقريراً عنها. هذا خطأ ويجب تجنبه بأي ثمن. تعد وسائل الإعلام أحد الشركاء الرئيسيين للحكومات والأحزاب والممثلين المنتخبين خلال الأزمات. هم الصوت الذي يصل ويبلغ المواطنين ويزودهم بالمعلومات التي يحتاجونها بشدة. إذا كانوا يخضعون للرقابة أو يتأثرون سلباً في أداء هذه الوظيفة بفعالية، فأنت تقوض قدرتهم على لعب دور حاسم في حل الأزمة.

حقائق وخبراء

يجب أن يقوم إعداد التقارير أثناء الأزمات على الحقائق قدر الإمكان. يعاني الناس بالفعل من انعدام الأمن بسبب الأزمة، لذا يجب على الحكومات والأحزاب والممثلين المنتخبين أن يظهروا أنهم يسيطرون على الأزمة قدر الإمكان. أفضل طريقة للقيام بذلك هي إظهار أنهم يأخذون الأزمة على محمل الجد ويستندوا في القرارات على الحقائق المتاحة وآراء الخبراء. في حالة كوفيد 19، من المهم أن يتم تضمين خبراء الصحة العامة، وعلماء الفيروسات، وعلماء الأوبئة، وعلماء الأحياء الدقيقة والمتخصصين في الرعاية الصحية في المحادثات وصنع القرار السياسي استجابة للأزمة.

تحديثات متكررة الحدوث

يجب تقديم تحديثات حول الأزمة بشكل متكرر. اعتمادًا على حجم ومدة الأزمة، يمكن أن يتراوح ذلك من مرتين إلى ثلاث مرات في اليوم إلى مرة واحدة في الأسبوع. يمكن استخدام طرق مختلفة للتحديثات مثل المؤتمرات الصحفية، والبيانات الصحفية، وإحاطات الخبراء، والخطابات المتلفزة، وزيارات إلى المواقع المتضررة من الأزمات لإعلام الجمهور. من المهم أن تظل الحكومات والأحزاب والممثلين المنتخبين مرتبة وصوتية خلال الأزمة. يكاد يكون من المستحيل التواصل كثيرًا أثناء الأزمات، ومع ذلك، فإن نقص الاتصالات والتحديثات دائمًا يؤدي إلى استياء وانتقاد المواطنين.

فريق الاستجابة السريعة

يجب على الحكومات والأحزاب السياسية والممثلين المنتخبين تشكيل فريق استجابة سريع أثناء الأزمات. يعد فريق الاستجابة السريعة إطارًا تنظيميًا:

1. يجري تحليلًا استراتيجيًا سريعًا للقضايا أو الرسائل التي يجب الرد عليها بسرعة،
 2. لديه هيكل واضح لصنع القرار،
 3. حدد بوضوح المسؤوليات حول من يفعل ماذا. إنها تحدد التهديدات أو الفرص الجديدة التي تحتاج إلى استجابة سريعة، قبل أن تخرج عن نطاق السيطرة.
- غالبًا ما يتكون فريق الاستجابة السريعة أثناء الأزمات من المتحدثين باسم الحزب أو الحكومة، وكبار المستشارين السياسيين، والخبراء في طبيعة الأزمة (في حالة كوفيد 19، يجب أن يكونوا خبراء في الصحة العامة) وإما كبار ممثلي الحكومة أو الحزب. يجتمع الفريق لفترة وجيزة كل يوم لتحديد الرسائل الضارة أو الإيجابية حول الأزمة. يمكن أن تتكون هذه من الانتقادات حول الفشل في الاستجابة بشكل مناسب للأزمة، أو الإطراء على إجراء، أو أفكار وتوصيات إضافية حول الردود، أو قصص إخبارية يظهر فيها حزب أو سياسي حزبي. فريق الاستجابة السريعة مسؤول عن صياغة استجابة سريعة لمواجهة والحد من انتشار السرد السلبي أو زيادة انتشار الأخبار الإيجابية على أوسع نطاق ممكن. يجب أن تستجيب فرق الاستجابة السريعة للأخطاء الواقعية أو التضليل أو الهجمات السياسية أو حملات التشويه. لا يجب استخدامها لمهاجمة وسائل الإعلام أو لمواجهة المعلومات الدقيقة التي لا تحبها الحكومة أو حزب أو ممثل منتخب أو تتفق معها.

مواجهة التضليل

من المشاكل المتزايدة خلال الأزمة انتشار المعلومات المضللة والمغلوبة، والمعروفة أيضًا بالأخبار المزيفة. وهذا يعني أن المعلومات الخاطئة أو غير الصحيحة من الناحية الواقعية تنتشر عمدًا أو عن غير قصد لتضليل أو خلق سوء فهم. من الأمثلة البارزة على التضليل والتضليل حول كوفيد 19 أن شبكات الجيل الخامس تسبب الفيروس، وتعرض نفسك لدرجات حرارة عالية تمنعك من الإصابة بالفيروس، وأن هناك أدوية تمنع أو تعالج كوفيد 19 وقدرتك على حبس أنفاسك لمدة تزيد عن 10 ثوانٍ يعني أنك لا تملك الفيروس، هذه الادعاءات غير صحيحة. يمكن أن يؤدي التضليل والمعلومات الخاطئة إلى مشكلات خطيرة أثناء الأزمات. وبغض النظر عن التسبب في الارتباك، يمكن للأخبار المزيفة أن تؤدي إلى تفاقم الأزمة أو إطالة أمدها وبالتالي يجب احتواءها والتصدي لها قدر الإمكان. يمكن للحكومات والأحزاب والممثلين المنتخبين اتخاذ عدة خطوات للرد على المعلومات المضللة والمعلومات المغلوطة:

1. تأكد من أن الأشخاص يعرفون أن يتقوا بالمعلومات الصادرة من الحكومة الرسمية أو قنوات الاتصال الموثوقة.
2. حدد المعلومات المضللة أو المعلومات الخاطئة التي تتم مشاركتها على نطاق واسع من خلال مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي وتأكد من فضحها ومواجهتها علنًا.
3. إدانة وتسمية الشخصيات العامة التي تروج لانتشار الأخبار المزيفة أو أولئك الذين يحاولون استغلال كوفيد 19 لتحقيق مكاسب شخصية.
4. لا تقم، تحت أي ظرف من الظروف، بمشاركة أو ترويج المعلومات المحتمل أن تكون خاطئة أو التضليل كـممثل حكومي أو حزب سياسي أو ممثل منتخب. عند الشك في صحة أو أصل الرسائل الإخبارية، لا تشاركها.
5. قم بتعليم الناس للتحقق من مصدر الأخبار التي تتم مشاركتها والتحقق منها لمعرفة من يقوم بالإبلاغ عن القصة. إذا كانت وسائل الإعلام المعروفة لا تغطي الأخبار، فمن المرجح أنها أخبار وهمية. في بعض الأحيان، تخلق الأخبار المزيفة صورًا وهمية أو مزيفة مما يجعلها تبدو وكأنها مصدر أخبار موثوق به. تأكد من الانتقال إلى الصفحة الرئيسية للتحقق مما إذا كانت المعلومات قد تم الإبلاغ عنها بالفعل هناك. أخيرًا، هناك أيضًا العديد من مواقع التحقق من الحقائق التي يمكن الرجوع إليها. يمكن للأحزاب والسياسيين لعب دور مهم في تحسين المعرفة الإعلامية للمواطنين.

6. بالتعاون مع منظمات المجتمع المدني والمنافذ الإعلامية، يمكن للأحزاب السياسية و / أو الحكومات أيضًا تسهيل إنشاء هيئات مراقبة الأخبار المزيفة.

6- الأخطاء السياسية أثناء الأزمة

حتى الآن، ركز هذا الدليل على ما يجب على الحكومات والأحزاب والممثلين المنتخبين القيام به والاهتمام به أثناء الأزمة. ومع ذلك، هناك أيضًا أخطاء شائعة يرتكبها السياسيون أثناء الأزمات، يجب تجنبها. لا يمكن للأخطاء أن تزيد من تفاقم الأزمة أو إطالة أمدها فحسب، بل إنها غالبًا ما تخلق تداعيات سياسية لمن يرتكبها. فيما يلي أكثر الأخطاء السياسية شيوعًا أثناء الأزمات:

تسييس الأزمة

إن الأزمة هي الوقت الذي يريد فيه الناس الحلول وغالبًا ما تجتمع الأمة من أجل المصلحة العامة. تصبح الانقسامات السياسية التقليدية أقل أهمية. في ظل هذه الظروف، لا يستجيب المواطنون جيدًا في كثير من الأحيان إلى الاقتتال السياسي أو مهاجمة المعارضين السياسيين لتحقيق مكاسب سياسية. لذلك، يحتاج السياسيون إلى توخي الحذر الشديد في تسييس الأزمة. يتوقع المواطنون منهم العمل من أجل المصلحة العامة. يجب أن يكون النقد واقعيًا ويهدف إلى إيجاد حل والاستجابة للأزمة، وليس تحقيق مكاسب سياسية أو هجمات شخصية أو على حساب سبل عيش الناس أو رفاهتهم.

أن تصبح "صامتًا"

خلال الأزمة يتطلع الناس إلى قاداتهم للحصول على المعلومات والتوجيه والأمل. لذلك، من المهم لعب دور بارز وعلمي في الاستجابة للأزمة. ومع ذلك، هناك سياسيون غير قادرين على السيطرة على الأزمة، ناهيك عن حلها. قد يصبح النقد على أذائهم منتشرًا إلى حد كبير، لدرجة أنهم يتراجعون إلى الوراء ويحاولون تفجير الأزمة. وبدلاً من ذلك، تفتقر العديد من الحكومات إلى الخبرة أو القدرة على الاستجابة بفعالية لإدارة الأزمة. مرة أخرى، في ظل هذه الظروف، يميل بعض السياسيين إلى أن يصبحوا غير مرئيين من أعين الجمهور ويتجنبون التواصل علناً لأنهم لا يعرفون ما يجب عليهم التواصل حوله أو كيف. على الرغم من أن هذا أمر مفهوم، عادة ما يضيف الخمول وقلة الرؤية إلى نقد السياسيين أثناء الأزمة. لا تصمت. مجتمعك يتطلع إليك للإرشاد. استمر في التحقق مما يقوله كبار الخبراء، بحيث يمكن تزويد مؤيديك بأحدث المعلومات.

الخبراء المتناقضين أو الذين لديهم تخمين ثاني

كما ذكر في بداية هذه الوثيقة، تتطلب كل أزمة استجابة مصممة لها خصيصاً. ومع ذلك، تتطلب جميع الأزمات إشراك خبراء في القضايا المتعلقة بطبيعة الأزمة. بالنسبة لكوفيد 19، من المهم أن يتم تضمين خبراء الصحة العامة، وعلماء الفيروسات، وعلماء الأوبئة، وعلماء الأحياء الدقيقة والمتخصصين في الرعاية الصحية في المحادثات والمناقشات وصنع القرار السياسي للاستجابة للأزمة. إن النصيحة والتوصيات والتحليل الذي يقدمونه يجب أن يوجه ردود الحكومات. إن السياسي الذي يسأل علناً أو يقوض أو يتعارض مع الخبراء أو نصائحهم يعرض الصحة العامة للخطر وقد يتسبب في انتشار سريع للفيروس، ويخلق شكًا بين المواطنين حول من وما هي المعلومات التي يثقون بها، مما قد يؤدي إلى إطالة أمد الأزمة أو تفاقمها. ينبغي إجراء المناقشات والخلافات مع الخبراء، إن وجدت، خلف أبواب مغلقة، كما يجب تجنب العبارات الفخمة والتنبؤات غير المرغوب فيها والتي لا أساس لها.

الأسوأ من التناقض مع الخبراء هو نشر أو الترويج لأخبار مزيفة حول الأزمة كسياسي، للأسباب الموضحة أعلاه. بعبارة أخرى، من المهم أن تصيغ السلوك الذي تتوقعه من مواطنيك كسياسي. كقائد سياسي وصانع قرار وأبرز خطوط الدفاع ضد الأزمة، من المهم أن تعطي المثال الصحيح وأن تمارس ما تبشر به.

تعليق آليات الرقابة السياسية والمساءلة والشفافية

غالبًا ما يتعين اتخاذ القرارات بسرعة في أوقات الأزمات، وهذا يتطلب مركزية السلطة والأموال، في كثير من الأحيان، في أيدي مجموعة صغيرة من الناس في السلطة التنفيذية. وهذا أمر مفهوم. يمكن للبرلمانات أن تختار حتى تفويض الرؤساء أو رؤساء الوزراء بسلطات مؤقتة لإدارة الأزمة بفعالية. ومع ذلك، فمن الخطأ تعليق جميع آليات وإجراءات الرقابة السياسية والمساءلة والشفافية. بصفتك سياسيًا، دائمًا ما يكون موقف الانتظار والترقب هو الرد الخاطئ أثناء الأزمة. والعكس ضروري بالضبط لأنه توجد أزمة، هناك حاجة أكبر من المعتاد للحكومات والقادة لفحصها. في القسم الثالث، حدد هذا الدليل كيف وماذا يمكن أن يفعله السياسيون استجابة للأزمة. يجب على الأحزاب والسياسيين تجنب التفكير في أنه ليس لديهم أي دور يلعبونه خلال الأزمة. والعكس صحيح، حتى لو لم يكن الحزب جزء من الحكومة.

عدم تحديد قيود الطوارئ في مدة معينة

تطلب الأزمات اتخاذ تدابير استثنائية. غالبًا ما تكون تدابير وقيود الطوارئ ضرورية للاستجابة للأزمة وإنهائها. ومع ذلك، فإن هذه الظروف تخلق خطر التمديد وإعادة الاستخدام بعد مرور الأزمة. يمكن استخدامها في القضايا التي لا تتعلق بالأزمة أو غير الضرورية لحل الأزمة. لمواجهة هذه المواقف، يجب إبلاغ الجميع بوضوح بالجدول الزمني ونهاية سلطات الطوارئ والقوانين والقيود.

تقليص حقوق وسائل الإعلام أو إسكات النقاد

الأزمات لا تتعلق بمن هو على خطأ أو على حق. يجب أن تهدف إلى حلها في أسرع وقت ممكن مع أقل عدد ممكن من الضحايا. يمكن بسهولة إساءة استخدام تدابير الاستجابة الطارئة لتشديد قبضة الحكومة على وسائل الإعلام والنقاد الآخرين. وتتسبب هذه الأنواع من الإجراءات في خطر تفاقم الأزمة أو إطالة أمدتها وبالتالي زيادة عدد الأشخاص المتأثرين بها. إن النقد، مهما كان صعباً، هو أمر حاسم للإشارة إلى ما هو الخطأ، وما الذي يحتاج إلى تحسين وما يفكر فيه الناس. يجب تجنب إغراء إسكات الأصوات الناقدة أو وسائل الإعلام أو فرض الرقابة عليها أو تنظيمها. هذا لأنه ليس فقط إساءة استخدام للسلطة، ولكن الأهم أيضاً لأنه يؤثر على القدرة على الاستجابة للأزمة بشكل فعال وحلها في أسرع وقت ممكن.

الوصم

يمكن للأزمة أن تغذي المعتقدات والسلوكيات التي لا أساس لها وتعززها. في بيئة معقدة، مثل الأزمات، قد يكون من المغري لوم الجماعات المهمشة كسبب للأزمة. يحاول السياسيون والأحزاب أحياناً تعميق الانقسامات المجتمعية القائمة لتحقيق مكاسب سياسية. تشمل أمثلة الوصم أثناء كوفيد 19، إلقاء اللوم على تفشي أو انتشار الفيروس على الأشخاص ذوي الخلفيات الدينية أو العرقية أو التوجه الجنسي المختلف. يمكن أن يتخذ الوصم أشكالاً عديدة، مثل إلقاء اللوم، وعدم دحض الاتهامات التي لا أساس لها أو المساعدة في نشرها، والتلاعب بالأحكام المسبقة وغيرها من أشكال التمييز والعنصرية الصريحة.

7- معلومات للتواصل والاتصال

خلال الأزمة، من المهم أن يحصل المواطنون على معلومات حول الأزمة. في حالة كوفيد 19، سيرغب الناس في الحصول على مشورة صحية بشأن موعد الاتصال بالطبيب إذا كانت لديهم أعراض، والفحص، والمناطق المتأثرة، وكيفية الوصول إلى تدابير الطوارئ وما إلى ذلك. ولهذه الغاية، ينبغي للحكومات أن تنشئ أدوات معلومات اتصال مجانية ومنتشرة على نطاق واسع. إذا فشلت الحكومات في القيام بذلك، يمكن للأحزاب السياسية أن تضع أدوات مماثلة. يمكن أيضاً استخدام المعلومات التي تم جمعها من خلال هذه الأدوات لإعلام عملية صنع القرار السياسي. يجب أن تتضمن الأدوات رقمًا نصيًا مجانيًا ومركز اتصال وعنوان بريد إلكتروني وحساب تويتر وفيسبوك وواتساب وفايبر أو أيًا كانت أكثر منصات التواصل شيوعًا التي يمكن للأشخاص الاتصال بها لجمع المعلومات المتعلقة بالأزمة أو طرح الأسئلة.

الملحق 1: أمثلة على مقاطع الفيديو والرسوم البيانية المتاحة للجمهور

منظمة الصحة العالمية:

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/videos>

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

المركز الأوروبي لمكافحة الأمراض والوقاية منها:

<https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19/facts/infographics>

<https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19/facts/videos>

الاتحاد الأفريقي:

<https://africacdc.org/covid-19>

مركز السيطرة على الأمراض والوقاية منها:

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/communication/index.html>

الحكومة الهولندية (اللغات المختلفة المتاحة):

[https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/publicaties/2020/03/14/coronavirus-communicatiemiddelen-preventie-en)

[19/documenten/publicaties/2020/03/14/coronavirus-communicatiemiddelen-preventie-en-](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/publicaties/2020/03/14/coronavirus-communicatiemiddelen-preventie-en)

[publieksvragen-anderstalig](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/publicaties/2020/03/14/coronavirus-communicatiemiddelen-preventie-en)

رابطة أمم جنوب شرق آسيا

[https://asean.org/?static_post=updates-asean-health-sector-efforts-combat-novel-coronavirus-](https://asean.org/?static_post=updates-asean-health-sector-efforts-combat-novel-coronavirus-covid-19)

[covid-19](https://asean.org/?static_post=updates-asean-health-sector-efforts-combat-novel-coronavirus-covid-19)