دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم **1**



التواصل بين األفراد بشأن التطعيم



تغيير طريقة الحوار عن التطعيم

**دليل المشاركين**

حزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

©UNICEF/Sokol

#### هذا المورد

هذا المورد متاح على اإلنترنت على العنوان التالي:

ipc.unicef.org

يمكن طلب نسخ من هذا المستند، باإلضافة إلى مواد التواصل بين األفراد اإلضافية بشأن التطعيم، من منظمة األمم المتحدة للطفولة

(اليونيسيف) والشركاء:

UNICEF

3 United Nations Plaza New York, NY 10017

+1-212-326-7551 :الهاتف

[IPC@unicef.org](mailto:IPC@unicef.org) :اإللكتروني البريد

© 2019 UNICEF

ترحب منظمة اليونيسيف والشركاء بطلبات الحصول على إذن يسمح باستخدام موارد "التواصل بين األفراد بشأن التطعيم" أو إعادة إنتاجها أو

ترجمتها، سوا ٌء أكان جزئًيا أو كلًيا.

المحتوى وعرض المواد التي بهذا المورد وبحزمة التواصل بين األفراد ال يمثالن التعبير عن رأي أًيا كان من جانب اليونيسيف والشركاء.

االستشهاد المقترح: صندوق منظمة األمم المتحدة للطفولة، "حزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم"، اليونيسيف، نيويورك، .2019

للمزيد من المعلومات أو إلبداء التعليقات، يُرجى مراسلة [IPC@unicef.org](mailto:IPC@unicef.org)

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**2**

**هذا المورد**

#### مقدمة

انخفضت في العقود األخيرة وفيات األطفال انخفا ًضا كبي ًرا. تمثل اللقاحات أحد العوامل الرئيسية التي تساهم في تحسين الصحة عن طريق حماية األطفال والكبار من األمراض التي كانت في السابق من أسباب التشوه والموت. لقد تم القضاء على آفة الجدري وبقي شوط أخير على استئصال شلل األطفال، باإلضافة إلى التخلص من الكزاز لدى األمهات والمواليد. وعلى الرغم من توافر اللقاحات، إال أن العديد من البلدان تواجه قيوًدا مستمرة في تحقيق التحصين الشامل. ومن بين التحديات الرئيسية ضمان استدامة الطلب على التحصين على مستوى األسرة ومستوى المجتمع. تتمثل القيمة التي يضعها أعضاء المجتمع في التطعيم في أنه من العوامل الرئيسية التي تساهم في الصحة الجيدة. خطة العمل العالمية للقاحات )2020–2011( تقر بأهمية سلوكيات المجتمع وممارساته، وفق ما تقرر في إحدى النتائج

االستراتيجية الست: "فهم األفراد والمجتمعات لقيمة اللقاحات والحرص على طلب التطعيم ألن كال األمرين حق لهم ومسؤولية تقع على عاتقهم."

على الرغم من أن معظم األطفال يحصلون على اللقاحات الموصى بها، إال أنه ما زال هناك عدد كبير من األطفال ال يحصلون عليها: ما يقرب من 20 مليون طفل على مستوى العالم ال يحصلون على جدول لقاحات الطفولة الضرورية بالكامل. واألسباب وراء ذلك معقدة ومركبة. في بعض األماكن، يكون من الصعب الوصول إلى الخدمات الصحية وإن تم الوصول إليها ربما ال تكون مناسبة ومريحة للمستخدمين و/أو ال تكون موثوقة. في بعض الحاالت، قد تتسبب سلوكيات عامل الصحة في الحد من االستفادة من خدمات التحصين. قد تكون تجارب مقدمي الرعاية وتجارب األطفال مع خدمات التطعيم غير مرضية ألسباب متنوعة وهذا يوضح السبب في أن الكثير من األطفال الذين يحصلون على الجرعة األولى من اللقاحات (مثل BCG أو )DTP1 يتخلفون عن باقي الجرعات. في بعض الحاالت، ال يتناول األطفال اللقاحات الموصى بها بسبب وجود شواغل ومفاهيم مغلوطة عن اللقاحات لدى آبائهم أو األوصياء عليهم، أو أنهم يفتقرون إلى المعلومات التي توضح فوائد

اللقاحات، أو أنهم ال يدركون ما يزمهم فعله حتى يتم تطعيم أطفالهم وحمايتهم.

يعد عمال االستقبال ومن ضمنهم االختصاصيون الموجودون بالمرافق الصحية وعمال صحة المجتمع والمتطوعون بالمجتمع من المصادر المهمة التي تقدم معلومات عن التحصين. يوضح البحث أن عمال االستقبال هم مصدر المعلومات األكثر تأثي ًرا بشأن اللقاحات بالنسبة لمقدمي الرعاية وأسر األطفال. ونظ ًرا لدور عمال

االستقبال المهم في تقديم المعلومات األساسية عن خدمات التحصين، يجب أن تتوفر لديهم مهارات فعالة للتواصل بين األفراد. وهم أي ًضا بحاجة إلى أن يتمتعوا

بسلوكيات إيجابية تجاه األشخاص الذين يقدمون لهم الخدمة وتجاه عملهم، وكذلك في حاجة إلى فهم أهمية التواصل وإلى القدرة على العمل في بيئة تم ّكنهم من التواصل بفاعلية لبناء الثقة والطمأنينة. عندما يكون عمال االستقبال متمتعين بالمهارات ذات الصلة ومزودين بدعم من مشرفيهم، يمكن أن يكون فعالين للغاية في التأثير على المواقف وتعزيز عدد مستخدمي خدمات التحصين. في جميع البلدان، يشارك عمال االستقبال في الحوار، وشحذ همم القادة المجتمعيين وتزويد المجتمعات بالخدمات الصحية والمعرفة حول الممارسات الصحية. ومع ذلك، ما تزال مهارات التواصل بين األفراد المحدودة لدى عمال االستقبال تشكل تحدًيا وتتطلب بذل

جهود ُمركزة لتعزيز قدرتهم على التواصل بفعالية مع مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع الذين يقدمون الخدمات لهم، كما أن وجود نظام يدعم ممارسة هذه الكفاءات

المهمة ويقيّمها أمر حيوي.

إن اليونيسيف، بالتعاون مع مؤسسة بيل أند ميليندا جيتس (BMGF)، ومراكز مكافحة األمراض والوقاية منها (CDC)، وجامعة إيموري، وتحالف اللقاحات (GAVI)، والجمعية الدولية لطب األطفال (IPA)، وشركة جون سنو (JSI)، والبرنامج الرئيسي للبقاء على قيد الحياة لألم والطفل التابع للوكالة األمريكية للتنمية الدولية، ومنظمة الصحة العالمية (WHO) والشركاء اآلخرين، ال يزالون ملتزمين بسد الفجوة عن طريق تسهيل عملية تمكين من خالل إعداد حزمة "تواصل بين

األفراد بشأن التطعيم" شاملة وإطالقها.

يسر اليونيسف وشركائها طرح "حزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم" هذه ودعوة مديري البرامج القومية وشبه القومية والشركاء وعمال االستقبال لتكييف هذه الحزمة مع سياقهم المحلي واستخدامها كدليل يوجه عملهم مع مقدمي الرعاية والمجتمعات. توجد مجموعة من الموارد في الحزمة، بما في ذلك دليل ّي المشارك

وال ُمَي َّسر، ودليل خاص بالتكيف، ودليل حول اإلشراف الداعم، واألسئلة الشائعة، وبطاقات فالش، ومقاطع فيديو، ومساعدات عمل صوتية، وتطبيق هاتف محمول،

وإطار مراقبة وتقييم .(M&E) تتوفر هذه الموارد عبر اإلنترنت (IPC.UNICEF.Org)، ودون االتصال باإلنترنت بأربع لغات عالمية. يؤمل من خالل هذه الحزمة والنُهج ذات التصميم التعليمي أن يح ّسن عمال االستقبال قدرتهم على التواصل الفعال وأن ينجحوا في حث مقدمي الرعاية وتشجيعهم على طلب خدمات التطعيم وغيرها من الخدمات الصحية، وأن يتفهموا مشاعر مقدمي الرعاية، وأن يستخدموا الخدمات االستشارية في معالجة األسئلة والشواغل، وأن يشاركوا بوضوح

الرسائل األساسية المتعلقة بالمراحل العمرية لتناول اللقاحات المقبلة وأهميتها وكذلك المعلومات العملية عن مكان وموعد تناول هذه اللقاحات.

تقدم اليونيسيف أي ًضا الشكر إلى الشركاء والزمالء والمجموعة االستشارية على المساهمة بالوقت والخبرة والتجربة في إعداد هذه الحزمة. شكر خاص لمركز برامج التواصل بجامعة جونز هوبكنز لمساعدته في إعداد الحزمة، ولزمالء اليونيسيف اإلقليميين والزمالء الُقطريين وعمال االستقبال على دعمهم وتعليقاتهم القيّمة وتعاونهم في إعداد الحزمة. من خالل هذه الشراكات والدعم، ستواصل اليونيسيف تعزيز قدرة الفرق والمؤسسات والقوة العاملة في مجال التطعيم والتي ستساعد

المجتمعات على تقييم خدمات التطعيم، وطلبها، والثقة بها، وتحسين الفهم بشأن الحق في الحصول عليها.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**3**

**مقدمة**

#### شكر وتقدير

إن حزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم )IPC/I( هي نتاج عمل شاق وجهود تعاونية بذلتها العديد من المؤسسات واألفراد والذين بدون مساعدتهم، وتوجيهم، ودعمهم لما كان ذلك العمل ممكًنا.

تود اليونيسيف أن تشيد بمساهماتهم في هذه المبادرة المهمة وتعرب عن امتنانها لجميع الذين دعموا إعداد الحزمة من خالل وقتهم وخبراتهم.

شكر خاص للمجموعة االستشارية العالمية وعمال االستقبال من مختلف أنحاء العالم الذين ساهموا في إعداد الحزمة.

أعضاء المجموعة االستشارية الدولية في مبادرة التواصل بين األفراد )IPC( العالمية

مولي أبروسيز، BMGF هارديب ساندهو، CDC سوزان ماكي، GAVI

ليزا مينينج، منظمة الصحة العالمية WH(

جيهلميل باهل، منظمة الصحة العالمية WHO مايك فافين، مجموعة Group Manoff لورا شيمب، Inc. Snow John

بيل جالس، CCP سعد عمر، جامعة إيموري

دكتور ستيفنز هودجينز، جامعة ألبرتا، كندا

Bull City Learning بينكوفسكي، ناثان

دكتور نافين ثاكير، IPA

بنيامين هيكلير، اليونيسيف UNICEF

كيتان تشيتنز، اليونيسيف UNICEF

تومي لوالجينين، اليونيسيف UNICEF

كلوديا فيفاس، اليونيسيف UNICEF

فريق مشروع JHU

سانيانتهي فيلو، وجيفاني كابينيس، وسايتلين لوهير، وأمريتا جيل بيلي، ورون هيس، وجاي تشوك، ومايكل كرافن، وبيل جالس. قائمة اآلخرين الذين أسهموا تشمل روبالي ليماي، وآن باالرد،

ومارك بيسير، وميسي يوزيبو، وكورال هوكز.

الشكر والتقدير للمكاتب الميدانية التابعة لـ CCP والمنظمات الشقيقة في نيجيريا، وباكستان، وأوغندا، وإثيوبيا، والهند، وبرنامج CHIP بباكستان على دعمها خالل مراحل البحث التكويني

ومراحل االختبار المسبق للحزمة.

فريق اليونيسيف عطية قازي، وتشيكوندي خانجاموا، وأنيسور ريهمان، وروفوس إيشوشي، وكينيدي أونجواي، وعائشة دوراني، وروبو بولتر، وفيوليتا

كوجوكارو، وجوناثان ديفيد شديد، وجوهاري رانديمبيفولونا، وناتالي فول، وديبا ريسال وبوكهاريل، وهيلينا باليستير ماريو موسكيورا،

وسفيتالنا ستيفانيت، وسيرجو تومسا، ودانيال نجيميرا، وفازال أثير، وفينست بيتيت، وكارولينا راميريز، وألونا فولينسكي، وهانا ساره ديني،

وبنيامين شريبر، ورافائيل أوبريجون، وديانا سمر، وروبين ناندي، ولواي بيرسون، وستيفن بيترسون. سليمان مالك، اختصاصي االتصال من أجل التنمية، مقر اليونيسيف، نيويورك، الواليات المتحدة. قائد فريق اليونيسيف

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**4**

**شكر وتقدير**

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم **5**

#### نظرة عامة على دليل المشاركين

|  |
| --- |
| **الوحدة الجلسة المفاهيم األساسية** |

المصطلحات الرئيسية للتواصل بين األفراد

بشأن التطعيم

مسرد المصطلحات

|  |
| --- |
| نظرة عامة إعداد المرحلة: التطعيم العالمي ودور عمال  االستقبال الصحيين |

عن هذا الدليل الجمهور المستهدف وأهداف هذا الدليل

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | 1. مبادئ  التواصل  بين†الأفراد | ساسيات†التواصل†بين†الأفراد 1.1  اختبار†مسبق 1.2  نهج†يرتكز†على†العميل 1.3  1.4التواصل†بين†الأفراد†ونهج†يرتكز†على†العميل  مهارات†التواصل†بين†الأفراد 1.5    1.6تقدير†مقدم†الرعاية | لماذا†التواصل†بين†الأفراد†يعد†مهمًا  لبرنامج†التطعيم  اختبار†المعرفة†الحالية  خدمة†عملاء†جيدة†في†الخدمات  الصحية  تفهم†مشاعر†الآخر  التواصل†غير†الشفهي؛†خلق†بيئة  ترحيبية؛†طرح†الأسئلة†بحساسية  تقدير†مقدم†الرعاية | |

التمييز، التنوع

تجارب عمال االستقبال التي تؤثر على

خدمات العمالء

حل المشكالت

االحترام والمساواة العوائق التي يواجهها مقدم الرعاية

حل المشكالت

2.1

2.2

2.3

.2 استكشاف منظور مقدم الرعاية والعوائق التي تعترضه وحل المشكالت

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**6**

**نظرة عامة على دليل المشاركين**

|  |
| --- |
| **الوحدة الجلسة المفاهيم األساسية** |

المناعة الفاعلة، المناعة غير الفاعلة،

مناعة القطيع أنواع اللقاحات

األمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات

المناعة

اللقاحات

أمراض الطفولة التي يمكن الوقاية منها

باللقاحات

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | 4. توصيف†أنواع  مقدمي†الرعاية | فهم†التردد†في†تلقي†اللقاحات 4.1  توصيف†مقدمي†الرعاية 4.2  4.3التواصل†مع†مقدمي†الرعاية | محددات†التردد†في†تلقي†اللقاحات؛†تحديد  مخاوف†الوالدين  تحديد†مخاوف†الوالدين؛†أنواع†مقدمي  الرعاية†المترددين  ما†يمكن†الإبلاغ†عنه†خلال†زيارة†تطعيم | |

3.1

3.2

3.3

.3 التطعيم و

اللقاحات

نُهج إجراء تقييم االحتياجات

العوائق الشائعة التي يواجهها مقدمو الرعاية مشاركة رسائل التطعيم مع المجتمع

إجراء تقييم االحتياجات

تحليل العوائق إجراء حوار مجتمعي

5.1

5.2

5.3

.5 المشاركة المجتمعية

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | 6. التصدي†للإشاعات  السلبية،†والخرافات،  والمفاهيم†الخاطئة | 6.1  ما†الذي†يمكن†فعله†حيال†الإشاعات†السلبية  الإبلاغ†عن†الآثار†العكسية†المحتملة†بعد6.2  التطعيم† (AEFI)  6.3الإبلاغ†عن†المخاطر | خطوات†للتعامل†مع†شائعة†سلبية  أسباب†الآثار†العكسية†المحتملة†بعد†التطعيم  سلامة†اللقاحات؛†أساسيات†وأساليب  الإبلاغ†عن†المخاطر | |

ما سبب جمع تعليقات من المجتمع وكيفية

جمعها

تأييد األشخاص المؤثرين

الالحق تطبيق المهارات وممارستها

تقييم ورش العمل واالختبار

جمع تعليقات من المجتمع واستخدامها

التعبئة تطبيق مهاراتك

تقييم ورش العمل واالختبار الالحق

7.1

7.2

7.3

7.4

.7 تخطيط اإلجراءات وورشة

العمل الختامية

إصدار الشهادات

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**7**

**نظرة عامة على دليل المشاركين**

االلتزامات والشهادات

7.5

مسرد المصطلحات: المصطلحات الرئيسية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**المناصرة**

تشير إلى سبل وضع وتنفيذ استراتيجية لتمكينك من الحصول على دعم وتعهدات صنّاع السياسات وأعضاء المجتمع وغيرهم من أصحاب

المصلحة وللنجاح في الضغط لزيادة التغطية التطعيمية.

**اإلرادة**

تشير إلى التعبير عن االختيار، والصوت، والسلطة. القدرة على اتخاذ القرارات التي تنير حياة الفرد والتأثير على تلك القرارات، والقدرة على

التأكيد على اهتمامات الفرد واألجدى من ذلك المشاركة في اتخاذ القرارات العامة والخاصة، والقدرة على التأثير في السلوك أو مسار العمل.

**مقدم الرعاية**

شخص يقدم مساعدة غير مدفوعة، ويدعم االحتياجات البدنية أو النفسية أو احتياجات النمو لألطفال أو ال ُرضع. قد يكون أحد الوالدين أو شخص

يقدم الدعم الثانوي ألحد الوالدين أو يكون الوصي األساسي.

**نهج يرتكز على العميل**

يعني أن احتياجات العميل واهتماماته وتجاربه هي التركيز الرئيسي أثناء عمليات التواصل والخدمات الخاصة بالتطعيم.

**سؤال مغلق**

سؤال يجيب مقدم الرعاية عنه بإجابة بسيطة إما بـ "نعم" أو "ال." سؤال مغلق ال يتيح لك التحقق للتأكد من أن مقدم الرعاية أو العميل يفهم

السؤال أو أنه بالفعل يعلم اإلجابة.

**التواصل**

إرسال المعلومات أو نقل المشاعر أو األفكار من المصدر (ال ُمرسل) إلى الوجهة (ال ُمستقِبل.) يتحمل كل من ال ُمرسل وال ُمستقبل مسؤولية تفسير

الكلمات أو اإليماءات أو الرموز التي يجري تبادلها وكذلك مسؤولية تقديم التعليقات.

**الحوار المجتمعي**

عملية نقاش داخل فئة مجتمعية. هذا النشاط يستخدم في تحديد القضايا التي ينتج عنها مشكالت على المستوى المحلي ويستخدم في إيجاد حلول

جماعية لهذه المشكالت.

**التعبئة المجتمعية**

عملية إشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين في المجتمع التخاذ إجراء بشأن هدف محدد.

**الخدمات االستشارية**

مجهود جماعي بين المستشار والعميل (العمالء) يساعد العمالء في تحديد األهداف والحلول الممكنة للعقبات ويشجع على التغير السلوكي.

**تفهم مشاعر اآلخر**

ارتباط عاطفي مع شخ ما. القدرة على توقع أفكار و/أو مشاعر شخ ٍص ما بالرغم من عدم تعبير هذا الشخص بصراحة عن هذه األفكار/ ٍص

المشاعر.

**المساواة (في الصحة)**

يعني أنه ال أحد يحرم من فرصة التمتع بصحة سليمة بسبب أنه ينتمي إلى فئة معينة أو بسبب أنه يعاني من الحرمان االقتصادي أو االجتماعي.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**8**

**مسرد المصطلحات**

**التعليقات**

رد الجمهور على رسالة أو تجربة بطريقة شفهية أو غير شفهية. تم ّكن التعليقات المرسل من تقييم فاعلية رسالته. منح الجمهور الفرصة لتقديم

التعليقات يعد من األمور بالغة األهمية التي تحافظ على التواصل الصريح والشفاف.

**نقاش مجموعة تركيز**

نقاش يستخدم توجيهات واضحة حول الموضوع الذي ينبغي أن تركز عليه المناقشة. العدد النموذجي للمشاركين في مجموعة التركيز هو من ستة إلى عشرة مشاركين. يحافظ ال ُمَي َّسر (مجري النقاش) على أن يكون النقاش حول الموضوع المتفق عليه ويضمن سماع وجهات نظر جميع

المشاركين.

**عامل االستقبال**

اختصاصي اجتماعي أو مقدم رعاية صحية مهمته تقديم خدمات التواصل بين األفراد والخدمات االستشارية، أو التطعيمات، أو التوعية والتواصل مع مقدمي الرعاية، أو العمالء، أو األعضاء المجتمعيين. يمكن أن يكون عمال االستقبال الصحيين اختصاصيين أو متطوعين مجتمعيين

بالمرافق.

**التطعيم**

عملية بها يصبح الشخص محصًنا أو مقاو ًما لمرض معدي، وتتضمن هذه العملية عادة تناول مصل.

**التواصل بين األفراد**

عملية تبادل المعلومات، واألفكار، والمشاعر بين مجموعة مكونة من شخصين فأكثر باستخدام رسائل شفهية أو غير شفهية. التبادل يتيح لهم الحصول على رد أو تعليق فوري وهذا قد يؤدي إلى فهم مشترك أو إلى اتفاق متبادل أو إجراء متبادل. التواصل بين األفراد قد يحدث بالجلوس وج ًها لوجه/بالجلوس المباشر أو بالجلوس عبر وسيط/الجلوس غير المباشر مثل مشاهدة مقطع فيديو أو سماع مقطع صوتي أو خدمة رسائل قصيرة أو الهاتف أو التبادل عبر اإلنترنت. التواصل بين األفراد له صلة بالمهارات التالية

ويدعمها:

• **التواصل:** نقل األفكار بفاعلية من خالل الوسائل الشفهية وغير الشفهية

• **تفهم مشاعر اآلخر:** فهم األفراد

• **التدريب:** تدريب شخص واحد أو أكثر

• **حل المشكلة:** التغلب على التحديات الموجودة على المستوى الشخصي أو مستوى الجماعة أو في مكان العمل

• **التفاوض:** الوصول إلى اتفاق مع اآلخرين عندما تكون اآلراء مختلفة

• **العمل الجماعي:** العمل مع أشخاص مختلفة لتحقيق هدف واحد

**الرسالة األساسية**

جملة تعبر عن الصيغة العامة والنقاط األساسية التي ترشد عملية التواصل الخاصة باللقاحات أو التطعيم.

**التعبئة**

طريقة إلشراك األفراد، أو الجماعات، أو المنظمات بحيث يصبحون أنفسهم عوامل التغيير للقيام بتحسينات في صحة ورفاهية أسرهم ومجتمعاتهم.

**التواصل غير الشفهي**

طريقة إلرسال المعلومات أو نقل األفكار أو المشاعر من خالل تصرفات مثل لغة الجسد، أو اإليماءات، أو تعبيرات الوجه، أو األصوات التي

ليست كلمة واضحة. هذه األفعال قد تؤيد المعبر عنه شفهًيا أو تخالفه.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**9**

**مسرد المصطلحات**

**سؤال مفتوح**

سؤال يشجع مقدم الرعاية على اإلجابة بطريقته هو وعلى مشاركة هواجسه معك.

**التقدير**

شعور أو تصرف إيجابي يتم إظهاره تجاه شخص أو شيء يعتبر مه ًما. االحترام ينقل معنى اإلعجاب بالصفات الجيدة أو القيّمة ويك ّرم الشخص

عن طريق إبراز االهتمام باحتياجاته أو مشاعره وتقديرها.

**نشر التغير االجتماعي والسلوكي**

وضع وتنفيذ استراتيجية تواصل للتشجيع على إجراء تغيير إيجابي في السلوكيات المتعلقة بالصحة في مجتم ٍع ما، مع االستعانة بالقيم واألولويات

المحلية. وهذا ال يتأتى إال بالعمل الدائم مع األفراد والمجتمعات لشرح المشكالت وتداعياتها ولمساعدة األشخاص الذين يحاولون الفهم.

آخر أو اهتماماته أو الشعور بما يشعر به. ٍص

**المشاركة الوجدانية | التعاطف | عطف**

عندما تشعر بما يشعر به اآلخرون. التصرف أو القدرة على مشاطرة مشاعر شخ

**التحصين**

عملية إدخال لقاح في الجسم لتكوين مناعة ضد مرض معين.



**اللقاحات**

منتج يحفز جهاز المناعة لدى شخ ٍص ما على خلق مناعة ضد مرض معين وحماية الشخص من ذلك المرض. اللقاح هو أول شيء في عملية

التطعيم. يتم عادًة تناول اللقاحات من خالل الحقن باإلبر ولكن هناك بعض اللقاحات يتم تناولها عبر الفم أو عبر الرش داخل األنف.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**10**

**مسرد المصطلحات**

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم **11**



**عامـــة**

**نظـــرة**

# إعداد

**المرحلة:**

### التطعيم العالمي

**ودور عمال االستقبال الصحيين**

**حقائق عن تغطية التطعيم العالمي وآثاره**

يُعد التطعيم في مرحلة الطفولة أحد أكثر التدخالت الصحية فعالية على اإلطالق. تنقذ لقاحات الطفولة حياة ما يصل إلى ثالثة ماليين طفل كل عام. فهي تمنع المعاناة غير الضرورية. كما أنها أي ًضا توفر الوقت والمال اللذين يمكن بذلهما على أشياء مهمة أخرى. قضت التطعيمات على

الجدري، وشارفت على القضاء على شلل األطفال، وخفضت معدل وفيات الحصبة بنسبة .%78 يتم تطعيم األطفال أكثر من أي وق ٍت مضى.

باإلضافة إلى ذلك، أصبح هناك المزيد من اللقاحات المتاحة لحماية األطفال من األمراض الضارة.

**فجوة التطعيم**

الرغم من تحقيق تقدم كبير، لم يتل َق ما يقرب من طفل من بين كل 10 أطفال في جميع أنحاء العالم أي تطعيمات في عام .2016 إذا قد كان أن تحصل جميع البلدان على تغطية بنسبة %90، فمن المفترض أنه كان سيتم تطعيم ما يقدر بنحو 10 ماليين طفل إضافيين. هذا المستوى على ليس بعيد المنال، لكن برامج التطعيم تواجه تحديات تساهم في انخفاض مستويات التغطية وجمودها. في العديد من البلدان، حتى عندما يجب سياسات وتمويل وموارد وخدمات، ما يزال العديد من األطفال ال يتلقون جميع الجرعات التي يجب أن يتناولوها. حتى في المجتمعات من التغطية توجد هناك

التي يقبل معظم مقدمي الرعاية فيها التطعيم في مرحلة الطفولة، قد تكون معدالت رفض التطعيم فيها مرتفعة أو قد تكون هناك معارضة للتطعيم.

**أسباب الفجوة**

هناك العديد من األسباب لعدم تحصين األطفال بالكامل. اآلباء واألمهات ومقدمو الرعاية اآلخرون لديهم العديد من األسباب التي تدفعهم لتأخير التحصين في مرحلة الطفولة، أو رفضه، أو عدم إكماله تما ًما. قد تتضمن األسباب لديهم االعتبارات الدينية، واألخالقية، والطبية الفردية؛ تأثير المعلومات المضادة للتحصين؛ الخوف من اآلثار الجانبية أو المضاعفات؛ التقليل من فوائد التحصين؛ عدم تيسر الحصول على الخدمات (بحسب

رأي مقدمي الرعاية)؛ عدم الثقة في الخدمات (إلغاء جلسات العمل، عدم توفر ال ُم َط ِّعمين، نفاد مخزون اللقاح)؛ سوء التواصل من ِقبل ال ُم َط ِّعمين

بشأن تاريخ الرجوع، واآلثار الجانبية، وما إلى ذلك. كما قد تشمل أسباب التحصين غير المكتمل في مرحلة الطفولة أي ًضا القرارات السيئة للعاملين الصحيين بشأن مدى الحاجة للتطعيم أو حول التطعيمات التي يجب تقديمها، أو الفشل في الفحص بشك ٍل صحيح وإحالة األطفال المؤهلين داخل

المنشآت الصحية.

**دور العاملين الصحيين والتواصل بين األفراد في التطعيم الروتيني**

تشير الدالئل إلى أن جودة التفاعل بين عمال االستقبال الصحيين ومقدمي الرعاية هي عامل رئيسي في ضمان إكمال جدول التحصين. يُعد عمال االستقبال من بين أكثر مصادر المعلومات تأثي ًرا حول سلوك التطعيم. يوفر مقدمو الرعاية الصحية، واألخصائيون االجتماعيون، والعاملون الصحيون المجتمعيون، والمتطوعون المجتمعيون الذين يشكلون الخط األمامي لبرامج التحصين جس ًرا حاس ًما بين المجتمعات التي يقدمون

الخدمات لها وخدمات التحصين التي يقدمونها.

عمال االستقبال الذين ينخرطون بشك ٍل روتيني في التواصل اإليجابي والهادف بين األفراد مع مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع - مثل طرح ذات الصلة، وتشجيع المشاركة، وإظهار التعاطف، والتأكيد على أهمية التحصين في الوقت المناسب، واالستماع بانتباه، واالستجابة إلى إن وإبداء االحترام لهم، وتقديرهم – قادرون على بناء عالقات موثوقة وزيادة احتماالت أن يتلقى األطفال اللقاحات الموصى بها األسئلة مقدمي الرعاية،

في الوقت المحدد.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**12**

**إعداد المرحلة: التطعيم العالمي ودور عمال االستقبال الصحيين**

**عن هذا الدليل**

الجمهور المستهدف وأهداف هذا الدليل

يمثل عمال االستقبال الذين يتفاعلون مباشرًة مع مقدمي الرعاية والمجتمعات فيما يتعلق بالتطعيم الجمهور الرئيسي لهذا الدليل. يمكن أن يكون

عامل االستقبال محف ًزا مجتمعًيا يروج للتطعيم، أو مثقًفا صحًيا، أو متطو ًعا في الصحة المجتمعية، أو عام ًال في الصحة المجتمعية، أو ممر ًضا،

أو مساعد طبيب، أو طبيًبا.

ستستخدم الدليل أثناء التدريب كأداة لتسهيل تعلم وتبني اتجاهات، ومعتقدات، وسلوكيات جديدة. بعد التدريب، يمكن للمشاركين استخدام الدليل

كمستند مرجعي يلخص النقاط الرئيسية الواردة من التدريب.

**األهداف**

يوفر هذا الدليل محتوى عملي لمساعدتك على تحسين تقديم التواصل بين األفراد بشأن التطعيم. على وجه التحديد، هو يهدف إلى مساعدتك في

تحقيق المعرفة، واالتجاهات، والمهارات الموضحة أدناه:

**ستكتسب المعرفة حول:**

• مبادئ التواصل الف ّعال بين األفراد

• كيفية التواصل الفعال مع مقدمي الرعاية بصرف النظر عن عبء العمل لديهم أو مدة التفاعل معهم

• الخطوات التي تتخذها السلطات التنظيمية، والشركات المصنعة للقاحات والنظام الصحي لضمان سالمة اللقاح

• الكيفية التي تمنع بها اللقاحات المرض

**ستكتسب المنظور التالي:**

• يستحق جميع مقدمي الرعاية وأعضاء المجتمع االحترام، والتعاطف، والخدمة المنصفة، وأن يُسمع لهم بصرف النظر عن الدين،

أو ال ِعرق، أو األصل القومي، أو الجنس، أو التعليم، أو الحالة االجتماعية واالقتصادية.

• يؤدي عمال االستقبال دو ًرا رئيسًيا في تمكين الصحة المجتمعية.

• اللقاحات آمنة وتمنع األمراض.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**13**

**إعداد المرحلة: التطعيم العالمي ودور عمال االستقبال الصحيين**

**سيكون لديك المهارات الالزمة التي تمكنك من:**

• شرح فوائد اللقاحات المختلفة، وتذكير مقدمي الرعاية باللقاحات الالحقة، ووصف اآلثار الجانبية المحتملة واإلجراءات التي

يمكن لمقدمي الرعاية اتخاذها للتعامل معها.

• التواصل الف ّعال مع مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع بمختلف االتجاهات حول اللقاحات أو النظام الصحي ككل.

• تشجيع مقدمي الرعاية على طرح األسئلة وتزويدهم بإجابات واضحة ومناسبة لهذه األسئلة.

• التصدي لإلشاعات، أو المخاوف، أو المفاهيم الخاطئة بشك ٍل مناسب.

• تخطيط وإجراء أنشطة مشاركة وتوعية مجتمعية.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**14**

**إعداد المرحلة: التطعيم العالمي ودور عمال االستقبال الصحيين**

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم **15**



**األولى الوحدة**

**مبادئ التواصل**

**بين األفراد**



©UNICEF/Pirozzi

الأهداف

•تحديد†أساليب†التواصل†بين†الأفراد†اللازمة

لتعزيز†التفاعلات†مع†مقدمي†الرعاية†والعملاء

•تحليل†عوائق†التواصل†بين†الأفراد†والعوامل

التي†تعزز†التفاعلات†الفعالة†لزيادة†الطلب†على

التطعيم

•التعرّف†على†كيفية†الاستجابة†لمخاوف†مقدمي

الرعاية/العملاء†لدعم†اتخاذ†القرارات†المستنيرة

•فهم†مبادئ†المشورة†التعاطفية†والنشطة†مع†مقدمي

الرعاية†والقدرة†على†تطبيقها

**الجلسة 1.1 - االفتتاحية**

**مقدمة: لماذا يعد التواصل مهما لبرنامج التطعيم؟**

التواصل بين األفراد (IPC) هو عملية يشاطر فيها شخصان أو أكثر المعلومات، واألفكار، والمشاعر. التواصل ذو اتجاهين ويشمل التفاعل الشفهي وغير الشفهي. يساعد التواصل الفعال أو الجيد بين األفراد على إنشاء عالقة ثقة والحفاظ عليها. يخلق التواصل غير الفعال أو السيئ بيناألفراد عدم الثقة، واالرتباك، ونتائج سلبية أخرى.

ربما كنت قد استخدمت التواصل الجيد بين األفراد في عملك لفهم موقف مقدم الرعاية من خالل طرح األسئلة واالستماع. قد

تكون استخدمت التواصل بين األفراد أي ًضا للتع ّرف على المشكالت الصحية لمقدم الرعاية أو لطفل وسياقهما؛ ولتحفيز، ومساعدة، وتشجيع، وتوفير المعلومات لمقدمي الرعاية؛ ولتعزيز، وتشجيع، وتقوية تغير سلوكي (على سبيل المثال، إلكمال جدول التطعيمفي مرحلة الطفولة.)

تتمثل المهمة الرئيسية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم في تسهيل حصول األطفال على التطعيمات في أقرب وقت ممكن وفق الجدول الزمني

الموصى به. يتطلب تحقيق هذا الهدف الحصول على خدمات موثوقة، ومعاملة األشخاص باحترام، وإبالغ المعلومات العملية األساسية بوضوح. يعزز التواصل الفعال بين األفراد إنشاء عالقة إيجابية يكتنفها االحترام والثقة بين عمال االستقبال، واألسر، والمجتمعات. تشجع هذه الممارسة مقدمي الرعاية على طرح األسئلة وإثارة المخاوف وتستجيب ألسئلتهم ومخاوفهم، وهي مهمة صعبة عندما يرفض مقدمو الرعاية، أو الزعماء الدينيون، أو الزعماء السياسيون، أو الزعماء الثقافيون التطعيمات أو بعض جوانب التوصيات. أخي ًرا،يتم استخدامه إلبالغ المجتمعات واألفرادبمفاهيم الصحة العامة المتعلقة بالتطعيم.

عندما تتواصل مع مقدمي الرعاية بشأن األمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات، واللقاحات، والتطعيم من المهم أن تفهم اتجاهاتهم، ومعتقداتهم، ومستوى معرفتهم الحالي. يجب أن تحاول دائ ًما التأكد من أن نقاطك قابلة للتذكر، وأن تكون واضحة، وأن تستجيب مباشرًة لما يحتاجه مقدم الرعاية لفهم التحصين أو الشعور بقبوله. من المهم االستجابة الحتياجات المجتمع ومخاوفه، وتقدير التحديات المحلية، وإظهار االحترام للعادات

والثقافة المحلية. يجب أن تكون على استعداد لتبني وجهة نظر مقدمي الرعاية للبدء في فهم تجاربهم والصعوبات التي يواجهونها.



دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**16**

**الوحدة األولى: مبادئ التواصل بين األفراد**

النشاط: توقعات التعلم

سيستكشف هذا النشاط العوائق التي تؤثر على التفاعالت مع مقدمي الرعاية/العمالء.

.1 استخدم ورقة كاملة وأدوات رسم أو كتابة (قلم سبورة أو قلم جاف.)

.2 ارسم صورة توضح أًيا من الصعوبات الشخصية أو المهنية التي واجهتها والتي تمنعك من ضمان حصول كل مقدم رعاية على تجربة

تطعيم عالي الجودة.

.3 أبلغ زمالءك باسمك، ثم صف المعنى الكامن وراء الرسم التوضيحي الذي رسمته، وشاطر شيًئا واحًدا تأمل في أن تساعدك ورشة

العمل هذه على أدائه بشكل أفضل.



**FLWs Can Make a Difference :التطعيم بشأن األفراد بين التواصل فيديو**

**(عمال االستقبال يحدثون فارقا)**

على الرغم من العوائق الكثيرة التي يواجهها عمال االستقبال، فهم جزء ال يتجزأ من منع وفاة األطفال بسبب األمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات. شاهد الفيديو

،)فارًقا يحدثون االستقبال عمال( "FLWs Can Make a Difference"

والذي يُظهر العمل الملهم الذي يقوم به عمال االستقبال حول العالم.

يحدد هذا الفيديو أهمية دور عمال االستقبال في تغيير السلوك للتطعيم. ويسلّط الضوء على الدور الرئيسي الذي يلعبه عمال االستقبال كعناصر موثوق بها

ومؤثرة في تحفيز عدد مستخدمي التحصين وزيادة الطلب على التطعيم.

**أسئلة التفكير**

• ما الذي دفعك إلى أن تكون ُم َط ِّع ًما في االستقبال؟

• ما إحدى أكثر التجارب اإليجابية التي ال تنسى مع أي مقدم رعاية؟

• ما الجزء المجزي أكثر في عملك؟

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**17**

**الوحدة األولى: مبادئ التواصل بين األفراد**

**الجلسة 1.2 - االختبار المسبق**

**اختبر في 20 دقيقة معرفتك بالتواصل بين األفراد بشأن التطعيم. ( ُيرجى أخذ االختبار المسبق الموجود في الملحق "أ.)"**

**الجلسة 1.3 - نهج يرتكز على العميل**

**مقدمة: التواصل بين األفراد ونهج يرتكز على العميل**

إن مهارات التواصل بين األفراد هي تلك المتعلقة بالعالقات مع األشخاص وتشمل العديد من المهارات المهمة المختلفة. يكمن الغرض من هذه

الجلسة في تقديم الكيفية التي يمكن أن يدعم بها التواصل بين األفراد تجربة خدمات صحية تركز على العميل.

** تقمص دور تجربة العميل**

سيقوم أحد المشاركين بدور مقدم الرعاية بينما يقوم اآلخر بدور موظف االستقبال الذي يرحب بزوار المرفق الصحي.

وصلت أم متأخرًة إلى المرفق الصحي ومعها طفل حديث الوالدة وطفل صغير. األم مرتبكة من رحلتها الطويلة ولست متأكدة من دخول المرفق. قبل وصولها إلى مدخل العيادة، سألها موظف االستقبال عما إذا كانت قد أتت من أجل التحصين. أجابت بـ"نعم"، وسألها عما إذا كانت قد أحضرت معها بطاقة التطعيمات. أجابت بـ"ال." أخبرها بأن الممرضة مشغولة جًدا، وعليها العودة في صباح اليوم التالي ومعها

سجل تطعيمات طفلتها.

**المناقشة الجماعية**

• كيف سيكون شعورك إذا كنت مقدم الرعاية؟

• ما هي بعض األسباب التي تجعل موظف االستقبال يعامل مقدم الرعاية بهذه الطريقة؟

• ماذا كان يمكن أن يفعله موظف االستقبال بد ًال من ذلك؟

• كيف تتفاعل مع مقدم رعاية كانت لديه تجربة مثل هذه؟

• ماذا تقول (كعامل االستقبال) لموظف االستقبال لتحسين سلوكهم؟

**تعريف نهج يرتكز على العميل**

نهج يرتكز على العميل في خدمة التطعيم يعني أن احتياجات العمالء، ومخاوفهم، وتجاربهم هي التركيز الرئيسي للتواصل والخدمات.

**ُتعد النهج التي ترتكز على العميل مهمة ألنها:**

• تحسن من تصرفات مقدم الرعاية والعميل نحو عمال االستقبال • تحسن سمعة الموظفين على مستوى المرفق والمجتمع • توفر لمقدم الرعاية والعميل تجارب إيجابية ال تُنسى • ترضي احتياجات مقدم الرعاية/العميل وتوقعاته

• تزيد من عدد مقدمي الرعاية/العمالء الذين يستمرون في إحضار األطفال ألخذ التطعيمات الموصى بها (الحد من التخلف عن تلقي التطعيمات)

• تزيد من عدد مقدمي الرعاية/العمالء الذين يطالبون بالتطعيم

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**18**

**الوحدة األولى: مبادئ التواصل بين األفراد**

أسئلة التفكير

• كيف يمكنك تعريف نهج يرتكز على العميل؟

• كيف يمكنك أن تُظهر لمقدمي الرعاية/العمالء بأنهم أكثر أهمية؟ كيف يمكنك تحسين هذا؟

###### الجلسة 1.4 - التواصل بين األفراد ونهج يرتكز على العميل

إن التواصل بين األفراد مهم بشك ٍل حيوي لتقديم نهج يرتكز على العميل ودعم عملية التغيير السلوكي. على وجه الخصوص، إنه جيد جًدا من أجل:

• إعالم األفراد والجمهور المستهدف بقيمة التغيير السلوكي المقترح عن طريق الشرح والرد على األسئلة والشكوك حول التطعيم

• التصدي لإلشاعات حول اآلثار العكسية للتطعيم

• التعامل مع أي مشكالت شخصية قد يعرب عنها مقدمو الرعاية • من خالل جهود المناصرة والمساعدة في تعبئة الموارد من المجتمع لتعزيز برنامج التطعيم • بناء توافق اآلراء، على سبيل المثال، على جلب جميع األطفال المؤهلين للتطعيم

• شرح حالة تطعيم الطفل لمقدمي الرعاية

• إخبار مقدمي الرعاية بالتطعيم (التطعيمات) التالية التي سيحتاجها الطفل

**تفهم مشاعر اآلخر**

قبل التركيز على مبادئ التواصل الفعال بين األفراد بالتفصيل، من المهم محاولة فهم الكيفية التي يجرب بها مقدمو الرعاية والعمالء خدمات التطعيم. كلما استطعنا فهم تجاربهم أكثر، استطعنا التعاطف بشك ٍل أفضل مع األنواع المختلفة من مقدمي الرعاية والعمالء الذين نواجههم. يمنحنا

تفهم مشاعر اآلخر إحسا ًسا بالفهم والرحمة لشخص آخر، استناًدا إلى قدرتنا على تخيل شكل التجربة بالنسبة لهم.

يُعد إظهار تفهم مشاعر اآلخر واحًدا من أهم مهارات التواصل بالنسبة لعمال االستقبال ألنه يساعدنا في التعامل مع األشخاص باحترام وشفقة، بغض النظر عن خلفيتهم، أو وضعهم االجتماعي، أو اتجاهاتهم. يؤدي إظهار تفهم مشاعر اآلخر إلى زيادة احتمال تعبير مقدمي الرعاية عن أنفسهم، مما يتيح لك معرفة المزيد عن مقدم الرعاية، والطفل، والمشكالت أو المخاوف التي يجب معالجتها. عندما تُظهر تفهم مشاعر اآلخر

لمقدمي الرعاية، فمن األرجح أن يكون لديك تفاعالت إيجابية وسيشعرون بمزيد من الراحة عند مناقشة مخاوف التحصين معك وسيتبعون

إرشاداتك. قد يكون من الصعب أن نتصرف بحماس في ظل ظروف العمل العصيبة ولكن من المهم محاولة ذلك.

** تخطيط الرحلة مع تجربة مقدم الرعاية**

يهدف تمرين التخطيط إلى بناء تفهم مشاعر اآلخر من خالل مساعدة المشاركين على تخيل تجربة مقدمي الرعاية من الوقت الذي يقررون

فيه إحضار طفلهم للحصول على التحصين حتى تلقي التحصين.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**19**

**الوحدة األولى: مبادئ التواصل بين األفراد**

**الجزء األول: فهم مقدم الرعاية**

.1 سيتم تقسيم المشاركين إلى مجموعات، كل مجموعة تتكون من أربعة مشاركين.

.2 ستتلقى مجموعتك قطعتين كبيرتين من ورقة كبيرة ُمعلقة، وقلم سبورة، ومالحظات الصقة.

.3 ستختار مجموعتك أحد شخصيات مقدمي الرعاية التالية:

أ.)شاب 19( سنة)، أم متزوجة

ب جدة عجوز غير قادرة على القراءة أو الكتابة

ج. أب أرمل مؤخ ًرا د. زوجان مثقفان

.4 سيكون أمام مجموعتك 30 دقيقة إلنشاء شخصية مقدم الرعاية. يمكنك اختيار تخيل أي خلفية درامية للقصة أو سجل شخصي مرتبط

بالشخصية التي اخترتها.

.5 ارسم صورة لمقدم الرعاية وأسرته. كن مستعًدا لمناقشة النقاط الواردة أدناه.

**يجب أن تكون مجموعتك مستعدة لوصف ما يلي حول الشخصية لديها:**

• التفكير والشعور*:* ما مخاوفهما وتطلعاتهما ألنفسهما وألطفالهما؟

• الرؤية*:* كيف يبدو الشخص، ماذا يرتدي، ما هي مهنته؟ كيف يبدو مجتمعه، والمرفق الصحي لديه، وبيئته؟ ما الموارد التي تقدمها؟

• القول*:* ما الموقف العام من التطعيم في مرحلة الطفولة؟ من النظام الصحي بشك ٍل عام؟

• السمع*:* ما الذي يقوله أقرانهما، وأفراد أسرهما، وغيرهم من األشخاص المؤثرين في حياتهما عن التطعيم؟

**الجزء الثاني: تخطيط تجربة الشخصية من خالل النظام الصحي**

اآلن، ستقوم بـ"تخطيط" رحلة تجربة الشخصية لديك باستخدام خدمات التطعيم. السماح من 30 إلى 45 دقيقة للتخطيط. قد يساعد ذلك في تنظيم هذا األمر كمخطط مع الخطوة 1 على المحور األفقي، والخطوة 2 على المحور الرأسي. تستغرق مجموعتك من 10 إلى 15 دقيقة لتقديم

الشخصية لديها وخريطة الرحلة.

• الخطوة :1 في نفس المجموعات، مع وضع نفس شخصية مقدم الرعاية في االعتبار، د ّون الخطوات المتضمنة في تلقي التحصين لطفلهما.

يشمل: )1( الرحلة للوصول إلى المرفق الصحي؛ و)2( ماذا يحدث بمجرد وصولهما إلى المرفق؛ و)3( ماذا يحدث عندما يتلقى طفلهما

.اإلمكان قدر تفاصيل ِط أع .التحصين

• الخطوة :2 اآلن، ستجيب مجموعتك عن األسئلة التالية حول الرحلة:

**- األسئلة:** ما األسئلة التي قد تكون لدى مقدم الرعاية أثناء انتقاله خالل الرحلة؟

**- نقاط األلم:** ما المشكالت، واإلحباطات، والمضايقات، أو العوائق المحتملة التي قد تخلق تجربة سلبية؟

**- اللحظات السعيدة:** ما األشياء اإليجابية والممتعة التي يمكن أن تحسن التجربة؟

**- الفرص:** ما الذي يمكنك تنفيذه أو القيام به كعامل استقبال لمعالجة أي من نقاط األلم المحددة؟

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**20**

**الوحدة األولى: مبادئ التواصل بين األفراد**

أسئلة التفكير

• بالنظر إلى رحلة مقدم الرعاية/ العميل بالكامل، ما الذي قد يكون الجزء األكثر صعوبة في تجربة خدمات التطعيم؟

• بالنظر إلى التحديات التي قد يواجهها مقدم الرعاية، ما الذي قد يحفزه على إحضار أطفاله إلكمال جدول التطعيم في الوقت المحدد؟

• ما الذي قد يرغب مقدم الرعاية في تغييره بشأن خدمات التطعيم؟

• كيف تتوقع أن يتصرف مقدمو الرعاية عند وصولهم إلى المرفق، بالنظر إلى نقاط األلم التي تعرضوا لها؟

###### الجلسة 1.5 - مهارات التواصل بين األفراد

النشاط: التواصل مزدوج "التعمية"

**مهارات التواصل بين األفراد**

من خالل هذا النشاط، سيالحظ المشاركون أهمية التواصل غير الشفهي.

.1 سيتم تقسيمكم إلى أزواج. يجب أن تعمل مع شخص ال تعرفه جيًدا، إن أمكن ذلك.

.2 ستجلس أنت وشريكك على كرسيين، شخص خلف اآلخر مباشرًة، في نفس االتجاه - وهذا يعني أن الشخص الثاني يجب أن يحدق

في الجزء الخلفي من كرسي الشخص اآلخر.

.3 يجب أّال يستدير الشخص الموجود في المقدمة وال يتحرك الشخص الذي يجلس خلفه نحو مقدمة الشخص اآلخر.

.4 يجب أن يتم إجراء محادثة بينك أنت وشريكك مدتها دقيقتين موضوعها حول أن كل واحد منكما أصبح عامل استقبال.

.5 عند االنتهاء، انضما م ًعا إلى المجموعة الكبيرة وناقشا التمرين.

أسئلة التفكير

.1 كيف كان شعورك إلجراء محادثة دون التمكن من النظر إلى الشخص اآلخر؟

.2 ما المك ّون المفقود من هذا التفاعل؟

.3 ما المواقف المهمة التي يعبر عنها مقدم الرعاية/العميل من خالل تعبيرات الوجه، أو التواصل عن طريق النظرات (أو افتقادها)،

والوضعية، واإليماءات، وما إلى ذلك؟

.4 أي نوع من التواصل غير الشفهي يدعم التفاعالت اإليجابية مع مقدمي الرعاية؟

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**21**

**الوحدة األولى: مبادئ التواصل بين األفراد**

**مهارات التواصل بين األفراد**

في ما يلي ممارسات التواصل بين األفراد المهمة لإلبالغ عن التطعيم. تتطلب هذه المهارات الممارسة والوعي حتى تتحول إلى عادة.

• رحب بالعميل بحرارة.

• تعاطف مع مقدم الرعاية من خالل إظهار أنك تتفهم أسئلته، ومخاوفه، وشعوره.

• ب ِّسط الرسائل ووضحها.

• تحدث بعبارات بسيطة، باستخدام لغة محلية يسهل فهمها، وقدم أمثلة من المحتمل أن يفهمها مقدم الرعاية.

• تحقق من الفهم. بعد شرح شيء ما، اطرح أسئلة لمعرفة ما إذا كنت مفهو ًما أم ال.

• تجنب افتراض أن مقدم الرعاية قد أحضر الطفل إلعطائه الجرعتين التاليتين وفق سجل التحصين. بد ًال من ذلك، اسأل عما إذا كان

مقدم الرعاية مستعًدا لتحصين طفله بإعطائه الجرعتين التاليتين في ذلك اليوم.

• حّفز مقدم الرعاية من خالل الثناء عليه لجلب الطفل للتطعيم وتشجيعه على العودة إلعطائه لجرعة التالية.

• االستماع باهتمام. يختلف االستماع باهتمام اختالًفا كبي ًرا عن مجرد االستماع فقط. يعني االستماع إلى شخص آخر أثناء المحادثة

بطريقة تُظهر فهمك واهتمامك. تشجع هذه الطريقة الشخص اآلخر على المشاركة بشكل أكبر في المحادثة.

• استخدم الوسائل المرئية المناسبة مثل الملصقات، والورق الكبير المعلق، وبطاقات الخدمات االستشارية، والكتيبات، إن وجدت، لدعم

المحادثة. يجب أن تكون أي صور تستخدمها ذات صلة بالرسالة التي تريد نقلها ومناسبة للعادات المحلية.

• لخص ما تمت مناقشته في نهاية المحادثة. يجب عليك التحقق من فهم مقدم الرعاية وأن تطلب منه االلتزام بإحضار طفله للتحصين

(التحصينات) التالي عند الموعد المحدد، ومناقشة أي مخاوف قد تكون لدى زوجته أو شريكته وما إلى ذلك.

**يمكنك إظهار الرعاية واالحترام لمقدمي الرعاية والعمالء من خالل التصرفات التالية:**

• كن مهذًبا

• كن لطيًفا •

ش ّجع مقدمي الرعاية على التعبير عن أفكارهم •

أظهر تقديرك لمعرفة مقدمي الرعاية وأسئلتهم •

تجنب مقاطعة مقدمي الرعاية عندما يتحدثون •

أظهر التعاطف إذا تحدثوا عن أي مشكلة أو مخاوف

• استخدم لغة الجسد المناسبة، بما في ذلك تعبيرات الوجه اللطيفة، مع الحفاظ على التواصل المناسب عن طريق النظرات

• استخدم اإليماءات المناسبة جسدًيا ومصطلحات اللباقة المحترمة

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**22**

**الوحدة األولى: مبادئ التواصل بين األفراد**

**اطرح األسئلة بحساسية**

إن طرح األسئلة بحساسية يعني أنه عندما تقوم بتقييم مدى فهمهم وقبولهم لما ناقشته، فأنت حريص على عدم اإليحاء بأن مقدم الرعاية يجب أن يكون لديه شكوك حول التطعيم. اطرح عليهم األسئلة التي تمكنك من تقييم اتجاهاتهم حول احتمال االستمرار في البحث عن التطعيمات الموصى

بها كما هو مقرر.

يُعد السؤال عن مخاوف مقدم الرعاية بشأن التطعيم مثا ًال على **سؤال يقبل الجدل**، مما يعني أنه سؤال يشجع مقدم الرعاية أو العميل على اإلجابة بطريقته الخاصة وإبالغك بمخاوفه. يجب تجنب طرح **األسئلة التي ال تقبل الجدل** والتي يمكن لمقدم الرعاية أو العميل اإلجابة عليها فقط بـ "نعم"

أو "ال." ال يتيح السؤال الذي ال يقبل الجدل التأكد من أن مقدم الرعاية أو العميل يفهم حًقا السؤال أو أنه يعرف اإلجابة.

عند طرح األسئلة، امنح العميل دائ ًما وقًتا للتفكير واإلجابة. اسمح للعميل باإلجابة ب ُحرية، وال تقاطعه أثناء التحدث. **مثال على السؤال الذي ال يقبل الجدل:** "هل يمكننا أن ننظر م ًعا في سجل تطعيمات طفلك لمعرفة التطعيمات التي أعطيت لطفلك وفي أي عمر؟"

يمكنك تغيير هذا السؤال إلى سؤال يقبل الجدل حول نفس الموضوع كما يلي: "ما التطعيمات التي أعطيت لطفلك، وكم كان عمرك طفلك عندما

حصل عليها؟"

**نقاط رئيسية للمالحظة**

• من خالل وضع نفسك مكان العميل الخاص بك، يمكنك فهم ما يواجهه من مصاعب، ومخاوف، ومشكالت، وعوائق وتقديرها بشكل أفضل

والتعاطف مع موقفه.

• باستخدام طرق بسيطة وحقيقية إلظهار الرعاية واالحترام لمقدم الرعاية، يمكنك زيادة عدد مستخدمي التطعيم.

• من خالل تبني نهج يركز على العميل (يركز على االحتياجات المحددة للعميل)، يمكنك التعامل مع أسئلته ومخاوفه بشكل فعال.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**23**

**الوحدة األولى: مبادئ التواصل بين األفراد**



**فيديو التواصل بين األفراد بشأن التطعيم: الترحيب والتواصل بفعالية**

للحصول على توضيح حول الرعاية التي تركز على العميل، راجع فيديو "الترحيب والتواصل بفعالية" يركز هذا الفيديو على نهج موقع بأكمله لخلق بيئة مالئمة للمريض. ويهدف إلى تزويد كل شخص في المرفق - من األمن إلى

اإلدارة، وعمال النظافة، واألطباء - بمعلومات حول كيفية تعزيز تجربة تطعيم إيجابية لمقدم الرعاية/العميل وأهمية القيام بذلك.

**أسئلة التفكير**

• كيف كانت تجربة األم متشابهة ومختلفة عن تجربة مقدمي الرعاية الذين قابلتهم؟

• ما بعض المهارات التي يمارسها عمال االستقبال للتأكد من أن مقدم الرعاية قد مر بتجربة إيجابية؟

• هل تعتقد أن هذه األم من المرجح أن تعود إلى المرفق؟ لماذا نعم أو لماذا ال؟

**أداة التقييم الذاتي الخاصة بالتواصل بين األفراد بشأن التطعيم (انظر الملحق "ب)"**

أكمل أداة التقييم الذاتي الخاصة بالتواصل بين األفراد بشأن التطعيم لتقييم ما إذا كنت تقوم حالًيا بممارسة التواصل بين األفراد

بفعالية. هذه األداة مخصصة لالستخدام الشخصي؛ ومع ذلك، فنحن نشجعك على مشاركتها مع أحد المشرفين بعد التدريب.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**24**

**الوحدة األولى: مبادئ التواصل بين األفراد**

###### الجلسة 1.6 - تقدير مقدم الرعاية

تتمثل إحدى طرق تشجيع مقدمي الرعاية على إكمال جدول التطعيم الخاص بأطفالهم في التأكيد على أنهم يقومون بالشيء الصحيح. في الغالب من الممكن دائ ًما مدح بعض الجهود التي بذلها مقدم الرعاية - على سبيل المثال، الجهد الذي بذله إلحضار طفله أو لطرح سؤال. يستجيب األشخاص جيًدا للتقدير الصادق، لكنهم ال يحبون الثناء الكاذب. إن الثناء الذي يبدو اضطرارًيا أو مصطن ًعا يمكن أن يخلق عدم ثقة - إذا كنت تكذب بشأن

فعل شيء جيد، فما الذي قد تكون تكذب بشأنه أي ًضا؟

**هناك العديد من الطرق البسيطة لتقدير مقدمي الرعاية وبالتالي تشجيعهم.**

**يمكنك القول، على سبيل المثال:**



• "شك ًرا لك على حضورك اليوم."

• "شك ًرا لك على االلتزام بالجدول الزمني."

• "أرى أن الرضيع يرتدي كنزة "سويتر." هذا أمر جيد عندما يكون

الطقس بارًدا."

• "أنا سعيد للغاية ألنك طرحت هذا السؤال."

• "أنا سعيد جًدا لرؤيتك – موقفك دائ ًما سار."

**شجع مقدمي الرعاية على التعبير عن شواغلهم ومخاوفهم وطرح أسئلتهم**

تتمثل إحدى مهارات التواصل بين األفراد بشأن التطعيم المهمة في تشجيع مقدمي الرعاية على التعبير عن وشواغلهم ومخاوفهم وطرح أسئلتهم. على سبيل المثال، قد يسأل عامل استقبال، "هل لديك أي أسئلة قبل أن نبدأ؟" تظهر األسئلة المشجعة ثقتك في برنامج اللقاحات والتطعيم. كما أنها تساعد أي ًضا على بناء الثقة بينك وبين مقدم الرعاية. يشعر مقدمو الرعاية باالحترام عندما يتم تشجيعهم على طرح األسئلة. بصفتك عامل استقبال في مجال

الصحة مطل ًعا ومهت ًما بالرعاية، فأنت في موقف جيد لالستجابة لمقدمي الرعاية ومساعدتهم على اتخاذ قرار بالتحصين، ودعم قرارهم بالتحصين.

كما أن تعلم أسئلة مقدمي الرعاية ومخاوفهم تجعل أي ًضا من عمال االستقبال مدركين لإلشاعات والمعلومات المضللة عاج ًال وليس آج ًال. قد يتجاوب مقدمو الرعاية الذين يخجلون أو يخشون طرح األسئلة مع معلومات أو أفكار غير صحيحة. لتقليل مخاوف مقدم الرعاية وشواغله، عليك

أن تعرف ما هي تلك المخاوف والشواغل. إن معرفة ما يقلق أحد مقدمي الرعاية يمكن أن يوفر أي ًضا فه ًما عميًقا لما قد يكون يثير قلق اآلخرين.

عالوًة على ذلك، يمكنك استخدام هذه المخاوف لمعرفة الموضوعات التي يجب تضمينها في المناقشات الجماعية في مرفقك أو في المجتمع.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**25**

**الوحدة األولى: مبادئ التواصل بين األفراد**

**نصائح لطمأنة مقدمي الرعاية:**

• إذا تم التعبير عنها بطريقة غير شفهية، فقل شيًئا مثل "أنت تبدو مضطرًبا بعض الشيء. ما مخاوفك؟"

• أخبرهم بأن مخاوفهم طبيعية (دون تكرار المخاوف.)

• التحلي بالصبر، حتى إذا لم يكن لديك الكثير من الوقت.

• أعد صياغة المخاوف أو كررها، حتى يعلم مقدم الرعاية أنك تفهمها بدقة. على سبيل المثال، "ما أسمعه هو أن طفلك قد أصيب بحمى

بعد زيارتك األخيرة، وأنك قلق من حدوثها مرة أخرى بعد تلقيه تحصين اليوم."

• عالج مخاوفهم بوضوح، وبهدوء، وبصراحة، دون تكرار المعلومات الخاطئة أو اإلشاعات؛ استخدم طريقة مطمئنة، حتى يعطوك

اهتمامهم الكامل.

• أظهر دعمك للقاحات. إن تأييد التطعيم القوي من ِقبل عمال االستقبال يساعد حًقا في زيادة تقبل مقدم الرعاية.

• أع ِط أمثلة يمكن أن تكون ذات صلة، مثل "لقد قمت بتحصين جميع أطفالي، وأشعر براحة شديدة حيال ذلك." "بصفتي عامل استقبال،

رأيت الفرق الذي يحدثه هذا اللقاح الجديد؛ نرى عدًدا أقل بكثير من األطفال مصابين بـ."..

• إذا كانت مخاوفه غير واضحة أو كنت تشك في وجود شيء آخر وراءها، فاطرح أسئلة تقبل الجدل للكشف عن مخاوفه األساسية.

• إذا لم يكن لديك الوقت الكافي لمعالجة مخاوفه بالكامل، فاطلب منه االنتظار حتى نهاية جلسة العمل عندما يمكنك الدخول في مزيد من

التفاصيل أو العودة في وقت متفق عليه بشكل متبادل.

• رتب له التحدث مع شخص يمكن أن يعطيه المزيد من المعلومات.

• راجع معه المواد ذات الصلة التي تواجه مقدم الرعاية. إذا تم استخدام كتيب مقدم الرعاية أو عنصر مشابه، فقم بإعطائه لمقدم الرعاية

بعد ذلك، واطلب منه مراجعة ذلك الحًقا واالتصال أو العودة إذا كانت لديه أسئلة أخرى.

• قلل من االنتباه لأللم أثناء التطعيم من خالل العمل مع مقدم الرعاية لتشتيت انتباه الطفل. ال أحد يحب رؤية طفله يعاني من األلم.

تتمثل إحدى الطرق لتذكر كيفية معالجة مخاوف مقدمي الرعاية بنجاح في استخدام النهج الذي يُسمى :CASE

**التأييد**: نعترف بمخاوف مقدمي الرعاية، ونقدر أنهم يريدون فقط األفضل ألطفالهم.

**عني**: طمئنهم عن خبرتك من خالل توضيح مصادر معلوماتك والطريقة التي تحصل بها عليها.

**العلم**: قدم الحقائق بطريقة بسيطة وسهلة الفهم.

**الشرح**: اشرح توصيتك استناًدا إلى الحقائق، كذلك كن صادًقا فيما يتعلق بمشكالت السالمة والمخاطر.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**26**

**الوحدة األولى: مبادئ التواصل بين األفراد**

النشاط: تدرب على تقدير مقدم الرعاية - مراجعة الصور

.1 يُرجى استخدام الصورة أدناه لمقدم الرعاية (باللون األحمر) وعامل استقبال (باللون األصفر)، إلكمال هذا التمرين.

.2 خذ خمس دقائق لدراسة الصورة ود ّون األشياء اإليجابية التي تعرضها الصورة. ما الذي يقوم به مقدم الرعاية بشك ٍل جيد؟ ماذا يمكن

أن نفترض من الصورة عن اتجاهها نحو اللقاحات؟ ما سلوكها نحو عامل االستقبال؟ كيف تعتني بطفلها؟

.3 أبلغ زمالءك باألسباب التي جعلتك تقدر مقدم الرعاية.



©UNICEF/Sokol

النشاط: تدرب على تقدير مقدم الرعاية - تقمص األدوار

.1 يجب على المشاركين تشكيل أزواج.

.2 سيتم تعيين كل زوج إلى أحد السيناريوهات أدناه للقيام بدور. يجب أن يلعب أحد المشاركين دور مقدم الرعاية واآلخر يلعب دور

عامل االستقبال في مجال الصحة. يجب أن يجد عامل االستقبال في مجال الصحة طريقة أو طريقتين على األقل لتقدير مقدم الرعاية.

.3 كن مستعًدا لتمثيل سيناريو لتقمص دورك بالنسبة للمجموعة األكبر.

.4 أبلغ عن المواقف التي قد تجد فيها صعوبة في تقدير مقدم الرعاية أو مدحه.

.5 اسمح للمشاركين اآلخرين بتقديم اقتراحات حول كيفية تقدير مقدمي الرعاية في تلك المواقف.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**27**

**الوحدة األولى: مبادئ التواصل بين األفراد**

تقدير سيناريوهات تقمص دور مقدم الرعاية:

تُحضر أم خجولة جًدا طفلها إلعطائه التطعيم. وهي تجيب عن جميع أسئلة عمال االستقبال بإجابات مكونة من كلمة واحدة، ويبدو

يُحضر األب مولودته الجديدة من أجل إعطائها أول تطعيمات لها

منذ ميالدها.

أحضرت أم متمرسة طفلها لكل جلسة تطعيم، لذلك هو اآلن تم

تطعيمه بالكامل.

وصلت األم الشابة بعد أن تم تطعيم الطفل األخيروأخذه والده. أنت متعب وجاهزلتناول الغداء. شرحت أن وسيلة

المواصالت التي كانت تنقلها قد تعطلت،لكنها ما تزال تريد أن يتم

تطعيم طفلها.

خالل المناقشة الجماعية، يسأل األب لماذا يجب أن يسمح لعامل االستقبال بتطعيم طفله بينما عانى أطفال آخرون من الحمي بعد

تلقيهم التحصين.

تُحضر أم طفلها إلعطائه التطعيم لكنها أرهقتك باألسئلة.

أنها خائفة (أو غير مهتمة) من طرح أي أسئلة.

تُحضر أم طفلها إلعطائه الدورة الثانية من التطعيمات بعد شهر

من التأخير.

تشرح زوجة لزوجها أنها تريد تحصين الطفل، لكنه يرفض

السماح بذلك.

بعد االستماع إلى عامل االستقبال وهو يشرح أهمية التحصين

أثناء زيارة منزلية، ال يزال مقدم الرعاية يرفض تحصين الطفل.

يُحضر أب شاب ابنه إلعطائه التطعيم. يقول بأنه ال يستطيع االنتظار حتى تنتهي المناقشة الجماعية ألنه يجب عليه الذهاب إلى

العمل.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم



**أسئلة التفكير**

• لماذا من المهم أن نقدر مقدم الرعاية

خالل زيارة التطعيم؟

• كيف يمكن لتقدير مقدم الرعاية أن يحفزه

على العودة للزيارة القادمة؟

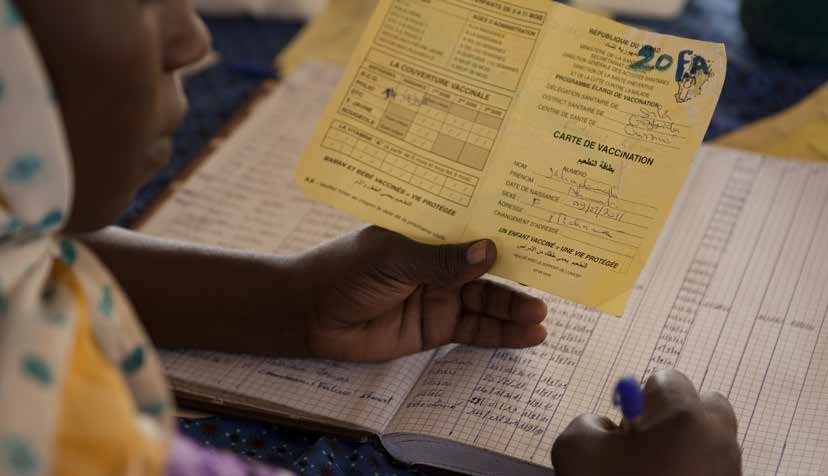
• ما العبارات اإليجابية والتأكيدية التي قد

يرغب مقدم الرعاية في سماعها؟

**28**

**الوحدة األولى: مبادئ التواصل بين األفراد**

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم **29**



**الثانية الوحدة**

**استكشاف منظور مقدم الرعاية الصحية والعوائق وحل المشكالت**

©UNICEF/Esteve

األهداف

•فحص الكيفية التي تؤثر بها اتجاهات مزودي

الرعاية والعوائق التي يواجهونها على تجربة الرعاية الصحية والحصول على التطعيم

• تشجيع عمال االستقبال على محاولة حل

المشكالت االستراتيجية للتغلب على العوائق

###### الجلسة 2.1 - االحترام والمساواة

يقع على عاتق الجميع داخل نظام الرعاية الصحية معاملة األشخاص باحترام، بغض النظر عن أي جانب من جوانب هويتهم. من المهم أن

يُظهر عمال االستقبال المواقف التالية نحو جميع مقدمي الرعاية: التعاطف، واالهتمام، والتسامح مع القيم والمعتقدات، والمواقف غير المتحيزة،

والصبر، واللطف، والود، والرغبة في دعمهم.

 التفكير في التجارب

.1 ستتلقى ورقة وأدوات كتابة (قلم سبورة أو قلم جاف.)

.2 سيكون هذا النشاط صامًتا.

.3 في الورقة، يُرجى تسجيل حادث شعرت فيه بأنك قد عوملت معاملة غير عادلة.

أ. يمكنك تسجيل الحادث بالكتابة أو كصورة.

ب. خذ حوالي 10 دقائق لتسجيل الذاكرة.

ج. بعد ذلك، في أزواج، ستشارك هذه الذاكرة مع مشارك آخر. تأكد من أن يسأل الشركاء بعضهم البعض ما يلي:

.1 لماذا كان هذا الحادث بار ًزا؟

.2 كيف كان يجعلك تشعر؟

.3 لماذا كنت تشعر بأنك قد ُعوملت بطريقة غير عادلة؟

استمع جيًدا إلى شريكك ألنه قد يُطلب منك ربط القصة بالمجموعة. د. سيُطلب من عدد قليل من المتطوعين مشاركة القصص التي سمعوها. يجب أن يطلب المتطوعون إذن شركائهم قبل

مشاركة قصتهم مع المجموعة األكبر.

 أبعاد التنوع

.1 سيطرح المشاركون األفكار حول أسباب تعامل األشخاص بطريقة مختلفة أو

غير عادلة؛ وتشمل األمثلة ال ِعرق، واإلثنية،

والجنسية، والنوع، واإلعاقة، والعمر، والتعليم، والدخل، والدين.

.2 يجب على المشاركين العودة إلى أزواجهم. يجب أن يناقش كل زوج الطرق التي يمكن أن يؤثر بها بُعد معين من التنوع إيجاًبا

وسلًبا على تجربة الرعاية الصحية للتطعيم والحصول عليه. سيناقش كل زوج أحد "أبعاد التنوع" المذكورة أدناه:

**أبعاد التنوع:**

األبعاد الداخلية*:* العمر، والنوع، وال ِعرق، واإلثنية، والقدرة البدنية، والتوجه الجنسي

األبعاد الخارجية*:* الموقع الجغرافي، والحالة االجتماعية، والحالة األبوية، والمظهر، وخبرة العمل، والخلفية التعليمية، والدين والروحانيات،

والدخل، والعادات الشخصية

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**30**

**الوحدة الثانية: استكشاف منظور مقدم الرعاية الصحية والعوائق وحل المشكالت**

.3 بعد ذلك، يجب أن يناقشوا الكيفية التي يمكنهم بها، بوصفهم عمال استقبال في مجال الصحة، أن يساعدوا في معالجة وتقليل أي تجارب سلبية

في الرعاية الصحية متأصلة في هوية مقدم الرعاية/العميل.

.4 قد يُطلب من عدد قليل من األزواج مشاركة ما ناقشوه.

أسئلة التفكير

• كيف يمكن أن يؤثر تحيزك الشخصي على تفاعالتك مع مقدمي الرعاية/العمالء؟

• ماذا يمكنك أن تفعل للتأكد من أنك تعامل جميع مقدمي الرعاية/العمالء بشك ٍل منصف، بغض النظر عن هويتهم؟

• كيف يمكن أن تساعدك معتقداتك الشخصية في أن تصبح موفر خدمة أكثر تعاطًفا؟

###### الجلسة 2.2 - العوائق التي يواجهها مزود الخدمة

لقد تم ربط العديد من العوامل باالستخدام غير الكافي للخدمات. يتمثل أحد العوامل البارزة والشائعة في أن العوائق التي يواجهها مزود الخدمة قد تتحول إلى عوائق الوصول لعمالئهم. يُعد مزودو الخدمات من بين أكثر مصادر المعلومات نفوًذا في البيئات المجتمعية، ويعملون ك ُمَي َّسرين

ضروريين في الحد من العوائق التي تعترض العمالء أمام الخدمات1. على الرغم من ذلك، فإن لدى عمال االستقبال تجاربهم، ومنظوراتهم، وانحيازاتهم التي يمكن أن تتحدى قدرتهم على تقديم خدمات التطعيم بشك ٍل مناسب. فقد يواجهون عدًدا من العوائق الشخصية والمهنية التي تسهم في تدني جودة الخدمة أو عدم كفايتها. قد تؤثر آراء المزود الشخصية، وتحيزاته، واتجاهاته، وسلوكياته، وقدراته، ومهاراته، وظروف عمله جمي ًعا على قدرته أو الحافز لديه لتقديم خدمات عالية الجودة. من المهم بالنسبة لعمال االستقبال أن يفهموا العوائق التي يواجهونها، حتى يتمكنوا من العمل مع مشرفيهم، والنظام الصحي، والمواطنين المهتمين بمعالجة الكيفية التي تؤثر بها تلك العوائق والمنظورات سلًبا على التفاعالت مع

مقدمي الرعاية والعمالء.

النشاط: الموافقة-الرفض

سيتم وضع عالمات القراءة "موافق" و"غير موافق" في أجزاء مختلفة من الغرفة. عندما تسمع العبارات التالية تقرأ بصوت عا ٍل، يُرجى

الوقوف بجانب عالمة "موافق" إذا كنت توافق على العبارة وبجانب عالمة "غير موافق" إذا كنت ال توافق عليها. بعد القيام باختيارك،

يُرجى االستعداد لتقديم مثال على وقت شعرت فيه بهذا األمر.

• أستمتع بعملي في معظم األيام.

• أشعر بدافع للقيام بكل ما يلزم لحماية صحة المجتمع الذي أقدم له الخدمات.

• أشعر بتلقي االحترام والدعم.

• إن رؤية طفل يكمل جدول تطعيم يمنحني الرضا الشخصي.

• أنا دائ ًما صبور، ومحترم، ولطيف عند التعامل مع مقدمي الرعاية.

• في بعض األحيان، ينفد مرفقي من اللقاحات وعلي صرف مقدمي الرعاية.

• غالًبا ما أجد صعوبة في توفير عمال استقبال جيدين ممن يعملون في مجال الصحة ألنني أحتاج إلى اإلسراع بسبب كثرة مقدمي الرعاية

واألطفال الذين ينتظرون التحصين.

• ال يستحق بعض مقدمي الرعاية أن يُعاملوا بلطف.

• أشعر أحياًنا بالغضب من مقدمي الرعاية الذين ينسون بطاقة تطعيم أطفالهم أو يتأخرون عن التطعيمات.

• أشعر بالثقة في مواجهة زميل في العمل يعامل مقدمي الرعاية/العمالء بشكل سيء.

• أشعر كما لو أن لدي التدريب والمعلومات التي أحتاج إليها للرد على أسئلة مقدمي الرعاية بشأن التطعيم، واللقاحات، واألمراض التي يمكن

الوقاية منها باللقاحات.

• أتلقى دع ًما من المشرفين يتيح لي تحسين أدائي.

• لدي فرص لزيادة مهاراتي واالنتقال إلى وظائف أكثر مسئولية وذات أجر أفضل في النظام الصحي.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**31**

**الوحدة الثانية: استكشاف منظور مقدم الرعاية الصحية والعوائق وحل المشكالت**

###### الجلسة 2.3 - حل المشكالت

ال يمكن لعمال االستقبال حل جميع مشكالتهم وحدهم. على سبيل المثال، يمكن معالجة المشكلة الشائعة المتمثلة في اكتظاظ جلسات التحصين من خالل، على سبيل المثال، زيادة ساعات التحصين أو أيامه، والعمل مع القادة المجتمعيين لتشجيع مقدمي الرعاية على إحضار األطفال خالل أوقات أقل ازدحا ًما (عادًة بعد الظهر)، وإنشاء طاولة خدمات استشارية عند مخرج المرفق. يمكن تقديم مزيد من المعلومات األساسية خالل المحادثات

الصحية المجتمعية، لذلك يلزم توفير وقت أقل للجلسات الفردية.

**دليل خطوة بخطوة لحل المشكالت**

إن حل المشكالت هو عملية بناءة تركز على كيفية التكيف، أو التعامل بمرونة وفعالية مع مشكلة أو عقبة فورية أو طويلة األجل. العمليات التي

تتم خطوة بخطوة هي كما يلي:



تحديد المشكلة

**1**

طرح األفكار حول االستراتيجيات

الممكنةلمعالجتها

**2**

إشراك اآلخرين لخلق

الحلول الممكنة

**3**



وضع خطة لكيفية

تنفيذ الحل

**6**

اتخاذ إجراءات باستخدام الخطة

**7**

تقييم مدى نجاح الحل في معالجة المشكلة

**8**

تحديد االستراتيجية التي قد تكون األكثر فعالية واختيار أفضل

الحلول

**5**

|  |  |
| --- | --- |
| **4** فحص مزايا وعيوب  كل منها | |
|  |  |

**الخطوة :1 تحديد المشكلة**

حاول توضيح المشكلة بأكبر قدر ممكن. كن موضوعًيا ومحدًدا بشأن السلوك، والمشاعر، والموقف، والتوقيت، والظروف التي جعلت منها

مشكلة. صف المشكلة من حيث ما يمكنك مالحظته.

تلميح*:* حاول التعامل مع مشكلة واحدة في كل مرة*.*

تلميح*:* استخدم الورق لتتبع العملية بأكملها، ولتوضيح النقاط لكل خطوة*.*

**الخطوة :2 طرح األفكار حول االستراتيجيات الممكنة لمعالجتها**

**تحديد المشكلة (مثال)**

ال يتمتع مقدمو الرعاية بخصوصية لمناقشة مخاوفهم أثناء جلسات التطعيم*.*

اسرد الحلول الممكنة. كن مبد ًعا وال تقلق بشأن جودة الحلول في الوقت الحالي. يحررك هذا للخروج بخيارات لم تكن لتتخيلها. بعد إدراج أكبر

عدد ممكن من األفكار، تخلص من األفكار بعيدة االحتمال على اإلطالق (عن طريق شطبها من القائمة.)

**الخطوة :3 إشراك اآلخرين لخلق الحلول الممكنة**

إن وجود وجهات نظر متعددة يمكن أن يساعد في الكشف عن المزيد من مزايا الحلول المقترحة وعيوبها. إشراك اآلخرين هو أي ًضا طريقة جيدة

لضمان "قبول" الجميع للحل.

**الخطوة :4 قيم الحلول البديلة**

اسرد مزايا الحلول المحتملة وعيوبها. [مالحظة: إذا بدا الحل واض ًحا بعد الخطوة 2، فال بأس من تخطي هذه الخطوة.]

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**32**

**الوحدة الثانية: استكشاف منظور مقدم الرعاية الصحية والعوائق وحل المشكالت**

**الخطوة :5 حدد االستراتيجية األكثر فعالية على نحو محتمل: اختر حالً**

اتخذ قرا ًرا بشأن الحل وضع خطة لتنفيذها. حدد اإلجراءات التي سيتم اتخاذها وبواسطة من، وموعد تنفيذ الخطة وكيفية تنفيذها.

**الخطوة :6 ضع خطة لكيفية تنفيذ الحل.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **متى** | **من** | **خطط العمل** |
| فو ًرا | عامل استقبال 1 | إبالغ المدير |
| في يومين، قبل افتتاح العيادة | عامل استقبال 2 | الوصول مبك ًرا إلعداد الجلسة |
| في يومين، قبل افتتاح العيادة | عامل استقبال 2 | انقل الجدول بعيًدا عن منطقة االنتظار قدر اإلمكان |
| في يومين، عندما تفتح العيادة | عامل استقبال 1 | إبالغ مقدمي الرعاية المنتظرين بالتغيير وسببه |

**الخطوة :7 ن َّفد الخطة واتخذ اإلجراءات**

َنَّفد خطتك كما هو محدد أعاله. ال تقلق إذا اضطررت إلى تعديلها فو ًرا. قم بإجراء التغييرات التي تحتاج إلجرائها وواصل العملية.

**الخطوة :8 قيم النتيجة** قيَّم ما إذا كان الحل ناج ًحا ومدى نجاحه. حدد ما إذا كانت الخطة تحتاج إلى مراجعة أو ما إذا كانت هناك حاجة إلى حل جديد. إذا لم تكن راضًيا عن النتيجة، فارجع إلى الخطوة 2 الختيار خيار جديد أو راجع الخطة الحالية، وكرر الخطوات المتبقية. إذا كنت راضًيا عن النتيجة، فاتخذ

اإلجراءات الضرورية لتنفيذها بالكامل أو جعلها ممارسة دائمة.

** حل المشكالت**

اآلن بعد أن شاركت بعض أنواع العوائق التي كنت تواجهها في عملك، يُرجى إثارة أفكار حول الحلول للتعامل مع هذه العوائق. ش ّكل مجموعات كل منها مك ّون من أربعة أشخاص. يجب على كل مجموعة اختيار أحد العوائق المذكورة في تمرين الموافقة-الرفض (على

سبيل المثال، ضيق الوقت، أو قلة الحافز، أو وجود مشكالت في التعامل مع مقدمي الرعاية، أو نقص الدعم، أو انخفاض المعرفة التقنية.)

خذ من 15 إلى 20 دقيقة للتفكير في أي مسرحية هزلية (مسرحية قصيرة) توضح الصعوبات والحل القائم على التواصل لمعالجتها.

أسئلة التفكير

• ما أوجه التشابه واالختالف في الحلول والنُهج التي اقترحتها المجموعات؟

• كيف تختلف هذه العملية المكونة من ثماني خطوات عن النهج المعتاد في حل المشكالت؟

• كيف ترى نفسك تستخدم عملية حل المشكالت في مكان عملك؟ مجتمعك؟ منزلك؟

• كيف يمكن تطبيق هذه العملية لحل الصعوبات التي تواجهك أمام مقدمي الرعاية؟

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**33**

**الوحدة الثانية: استكشاف منظور مقدم الرعاية الصحية والعوائق وحل المشكالت**

**فيديو التواصل بين األفراد بشأن التطعيم: اإلشراف الداعم وحل المشكالت**

ال تحتاج عملية حل المشكالت إلى أن تكون تمريًنا مستق ًال. انظر إلى المشرفين وغيرهم من عمال االستقبال للحصول على دعم إضافي لمواجهة الصعوبات التي تواجهها أنت وعمالؤك. شاهد فيديو "اإلشراف الداعم وحل المشكالت" للحصول على توضيح حول الكيفية التي يمكن بها

للمشرفين المساعدة في دعم حل المشكالت.

يوضح هذا الفيديو عملية توجيه عمال االستقبال وتدريبهم لتعزيز االمتثال لمعايير الممارسة، وضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة. فهو يركز على تعزيز التواصل، وتحديد المشكالت وحلها، وتسهيل العمل الجماعي، وتوفير القيادة والدعم لتمكين مقدمي الرعاية الصحية من مراقبة

أدائهم وتحسينه.

أسئلة التفكير

• لماذا من المهم أن نقدر مقدم الرعاية خالل زيارة التطعيم؟

• كيف يمكن لتقدير مقدم الرعاية أن يحفزه على العودة للزيارة القادمة؟

• ما العبارات اإليجابية والتأكيدية التي قد يرغب مقدم الرعاية في سماعها؟

**نقاط رئيسية للمالحظة**

• إن حل المشكالت هو عملية ف ّعالة ومفيدة تركز على إثارة األفكار وتقييم الحلول الممكنة ثم اتخاذ اإلجراءات الالزمة.

• تعلم أن تطلب المساعدة من المشرفين، وزمالء العمل، وغيرهم لمعالجة المشكالت والعوائق في العمل والتي ستؤثر في النهاية على مقدمي

الرعاية وعدد مستخدمي التطعيم.

• كن على علم بأن تحيزات عمال االستقبال واتجاهاتهم تلعب دو ًرا حاس ًما في تجربة الخدمات االستشارية.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**34**

**الوحدة الثانية: استكشاف منظور مقدم الرعاية الصحية والعوائق وحل المشكالت**

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم **35**



**األهداف**

**الثالثة الوحدة**

**التطعيم واللقاحات**

©UNICEF/Getachew

• فهم آليات المناعة وجدول التطعيم

• وصف أسباب العدوى • شرح طريقة إنشاء الجسم للمناعة • معرفة األنواع المختلفة من اللقاحات

###### الجلسة 3.1 - المناعة

المناعة هي قدرة جسم اإلنسان على تحمل وجود المواد األصلية بالجسم ومقاومة المواد الغريبة فيه. توفر هذه القدرة التمييزية الحماية من

األمراض ال ُمعدية، حيث يتم التعرف على معظم الميكروبات على أنها أجسام غريبة من ِقبل جهاز المناعة. تقتصر المناعة بشك ٍل عام على كائن حي معين أو مجموعة من الكائنات الحية ذات الصلة الوثيقة، وعادًة ما يُشار إليها بوجود جسم مضاد لهذا الكائن الحي. هناك طريقتان أساسيتان

الكتساب المناعة ضد العدوى - وهما المناعة الفاعلة والمناعة غير الفاعلة.

**المناعة الفاعلة**

يتم اكتساب المناعة الفاعلة عندما يتم تحفيز الجهاز المناعي لدى الشخص إلنتاج أجسام مضادة وخاليا مناعية خاصة بالمستضد. غالًبا ما يستمر

هذا النوع من المناعة لسنوات عديدة، وقد يستمر مدى الحياة في بعض الحاالت. يمكن تقسيم المناعة الفاعلة إلى مناعة فاعلة طبيعية وصناعية.

المناعة الفاعلة الطبيعية: يتم اكتساب هذا النوع من المناعة بعد نجاة الفرد من عدوى تحتوي على الشكل الذي يسبب المرض للكائن الحي.

المناعة الفاعلة الصناعية: يتم اكتساب هذا النوع من المناعة من خالل إعطاء اللقاح.

**المناعة غير الفاعلة**

تحدث المناعة غير الفاعلة عندما تنتقل األجسام المضادة من شخص و/أو حيوان إلى آخر. تختفي المناعة غير الفاعلة بمرور الوقت، وعادًة في

غضون أسابيع أو أشهر. فهي تنقسم إلى مناعة غير فاعلة طبيعية ومناعة غير فاعلة صناعية.

المناعة غير الفاعلة الطبيعية: األجسام المضادة المكتسبة بشكل سلبي هي المسؤولة عن حماية األطفال حديثي الوالدة والرضع الصغار من بعض األمراض. إن نقل األجسام المضادة من األم إلى الجنين عبر المشيمة خالل الشهرين أو الثالثة أشهر األخيرة من الحمل يمنح الطفل حديث الوالدة

جز ًءا من تجربة األم المناعية.

المناعة غير الفاعلة الصناعية: يمكن أن تحمي األجسام المضادة "المستعارة" شخ ًصا بشك ٍل مؤقت. هذه األجسام المضادة المستعارة وال ُم َعدة هي من مصل (مصل ضدي) لشخص أو حيوان تعرض لمستضد، وأنتج أجسا ًما مضادة يتم بعد ذلك تنقيتها وحقنها مباشرًة إلى الشخص في موضع

العدوى للتصدي فو ًرا للمستضد المخالف. تشتمل مصادر المناعة غير الفاعلة الصناعية على الدم ومنتجات الدم، والمناعة أو الجلوبولين المناعي

أو مفرط المناعة\*، ومضادات السموم الحيوانية.

\***الجلوبولين مفرط المناعة** يتم تحضيره من بالزما متبرعين من ذوي العيار العالي من األجسام المضادة ضد مستضد معين. تشمل بعض

العوامل التي يتوفر ضدها الجلوبولين مفرط المناعة التهاب الكبد B، وداء الكلب، وذيفا ُن الكزاز، والفيروس النطاقي الحماقي.

**مناعة القطيع**

هذا هو التأثير الوقائي الممنوح لألفراد القالئل الذين ال يتلقون أي تطعيمات في مجتمع تم تطعيم نسبة عالية من سكانه. عادًة ما تكون مناعة القطيع أقوى عندما يتم تطعيم نسبة عالية من األفراد ويتم توزيعها بالتساوي في منطقة معينة. يصبح المجتمع ُعرضة لإلصابة بهذا المرض إذا دخل عدد

كبير من األشخاص ممن هم بدون مناعة – سوا ٌء بالوالدة أو الهجرة – إلى المنطقة. هناك طريقتان الكتساب مناعة القطيع:

• ارتفاع معدل العدوى الطبيعية في المجتمع

• التطعيم االصطناعي

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**36**

**الوحدة الثالثة: التطعيم واللقاحات**

**النشاط: اختبار قصير مفاجئ عن كيفية عمل اللقاحات**

أكمل االختبار أدناه الختبار معرفتك حول كيفية عمل اللقاحات.

**السؤال .1 أي مما يلي صحيح حول جهاز المناعة؟**

أ. جهاز†المناعة†هو†عدوى†تؤذي†الجسم.

ب. الجلد†والأغشية†المخاطية†ليستا†جزءًا†من†جهاز†المناعة.

ج. جهاز†المناعة†لا†يساعد†الجسم†على†محاربة†المرض.

د. اللقاحات†تساعد†جهاز†المناعة†على†محاربة†المرض.

**السؤال .2 أي مما يلي صحيح حول اللقاحات؟**

أ. أ. إعطاء†لقاحات†متعددة†للرضيع†يمكن†أن†يُرهق†جهاز†المناعة.

ب. اللقاحات†مصنوعة†من†مواد†مساعدة،†ومثبتات،†ومواد†حافظة.

ج. المناعة†الطبيعية†تعمل†بشكلٍ†أفضل†من†اللقاحات.

د. المكونات†الموجودة†في†اللقاحات†ضارة.

**السؤال .3 أي من األمراض التالية تصيب األطفال الذين تقل أعمارهم عن خمس سنوات بشكل رئيسي، وتظل مستوطنة في بلدين فقط؟**

أ. أ. الحصبة†الألمانية

ب. شلل†الأطفال

ج. الحصبة

د. الكزاز

**السؤال .4 أي مما يلي ليس مرضا يمكن الوقاية منه بلقاح؟**

أ. أ. سرطان†عنق†الرحم

ب. شلل†الأطفال

ج. التهاب†الكبد†B

د. الربو

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**37**

**الوحدة الثالثة: التطعيم واللقاحات**

**السؤال .5 كم عدد الرضع حول العالم الذين ال يزالون يفتقرون إلى اللقاحات األساسية؟**

أ. أ. 1,4 مليون

ب. 5,9 مليون

ج. 6,8 مليون

د. 18,7 مليون

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم



**المعينات السمعية للعمل في التواصل بين األفراد بشأن التطعيم:**

**هل يمكن أن تساعد اللقاحات في استئصال أمراض معينة أو القضاء عليها؟**

**توفر المعينات السمعية هذه نظرة عامة حول كيفية القضاء على المرض، والدور الذي تلعبه اللقاحات في زيادة المناعة بهدف القضاء على األمراض في نهاية المطاف. تشرح المعينات السمعية هذه أي ًضا األسباب وراء عدم إمكانية القضاء مطلقا على بعض األمراض، خاصة تلك التي تحتوي على مستودعات**

**بيئية، مما يبرز أهمية التحصين على نطاق واسع ضد تلك األمراض.**

**أسئلة التفكير**

• ما بعض التحديات التي تعيق تحقيق مستويات عالية من

المناعة للسكان ضد جميع األمراض؟

• كيف تفسر أهمية مناعة السكان لمقدم الرعاية؟

• ما مهارات التواصل بين األفراد التي كانت مستخدمة

في الصوت؟

**38**

**الوحدة الثالثة: التطعيم واللقاحات**

###### الجلسة 3.2 - اللقاحات

**يتم إنتاج اللقاحات وتوزيعها بهدف رئيسي هو الوقاية من األمراض الخطيرة والحماية منها. لقد ثبتت فعالية اللقاحات في جميع أنحاء العالم.**

**العديد من األمراض التي كانت شائعة في الماضي، مثل شلل األطفال، والحصبة، والنكاف، والكزاز أصبحت اآلن نادرة وخاضعة للسيطرة.**

اللقاحات آمنة وفعالة. تخضع هذه اللقاحات إلى معايير السالمة العالية، ويتم مراقبتها بعناية من بداية عملية التطوير إلى الوقت الذي تصل فيه إلى الطفل. يوجد نظام خاص بضمان الجودة بهدف ضمان سالمة اللقاحات قدر اإلمكان، وتتم مراقبتها عن كثب أثناء إنتاج التطعيم وحتى تصنيع تسليمها. يبدأ نظام سالمة اللقاحات من مراقبة الجودة على مستوى الشركة المصنعة، ويستمر عبر سلسلة التوريد وسلسلة أجهزة التبريد مراقبتها إلى نقطة التسليم حيث يتم إعطاء اللقاحات. تتأكد الشركات المصنعة من الحفاظ على مستوى عا ٍل من مراقبة الجودة للقاحات طوال اللقاحات ونقلها إلى المرافق الصحية. في [الدولة]، يوجد نظام خاص بضمان الجودة بهدف ضمان سالمة اللقاحات قدر اإلمكان، وتتم

عن كثب طوال نظام تسليم التطعيم.

**الجودة والسالمة**

تعمل منظمة الصحة العالمية عن كثب مع الخبراء الوطنيين والسلطات الوطنية لضمان ودعم جودة جميع اللقاحات، وسالمتها، وفعاليتها.

وتضع هي، مع الدول الشريكة والهيئات التنسيقية، مجموعة من معايير السالمة لضمان سالمة اللقاحات، بما في ذلك:

• إجراء استعرض شامل لألدلة على فعالية اللقاح وسالمته

• وضع معايير جودة للقاحات المحددة

• اختبار كل دفعة للتأكد من فعاليتها (للتأكد من أنها تعمل بشك ٍل فعال للحماية من المرض المحدد)، والنقاء (لضمان إزالة بعض

المكونات المستخدمة أثناء اإلنتاج)، والتعقيم (للتأكد من أنه ال يحتوي على أي جراثيم خارجية.)

• إنشاء نظام خاص بمراقبة اللقاحات للكشف عن "اآلثار العكسية ما بعد التطعيم" والتحقيق فيها

**أنواع اللقاحات**

هناك ثالثة أنواع من اللقاحات: اللقاحات الحية الموهنة، واللقاحات ال ُمعطلة (إما خاليا كاملة أو أجزاء خاليا)، واللقاحات ال َمْأشوبة (المصنعة وراثًيا.) في المجتمعات التي تشك في تكوين اللقاحات، قد يحتاج التواصل الفعال إلى التركيز على تقديم بعض الضمانات حول سالمة اللقاح

واآلثار الجانبية.

**اللقاحات الحية الموهنة**

تُشتق اللقاحات الحية الموهنة من الفيروسات أو البكتيريا المسببة لألمراض والتي تم إضعافها في ظروف المختبر. تشمل أمثلة من اللقاحات

الحية الموهنة:

• **الفيروسية:** لقاح شلل األطفال الفموي (OPV)، والحصبة، والحمى الصفراء

• **البكتيرية:** لقاح السل (BCG)، والتيفود الفموي (ال َّسْلمونيلَُة التِّيِفيَّة)، والكوليرا الفموية

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**39**

**الوحدة الثالثة: التطعيم واللقاحات**

**اللقاحات المعطلة**

يتم إنتاج اللقاحات ال ُمعطلة عن طريق السماح للفيروسات أو البكتيريا بالنمو ثم تعطيلها بالحرارة أو المواد الكيميائية. نظ ًرا ألنها ليست حية، فال يمكنها النمو في فرد تم تحصينه وبالتالي ال يمكن أن تسبب المرض. يلزم جرعات متعددة للحماية الكاملة. هناك حاجة إلى جرعات معززة

للحفاظ على المناعة ألن الحماية بواسطة هذه اللقاحات تقل مع مرور الوقت. تشمل أمثلة من اللقاحات المأشوبة:

• **الفيروسية:** لقاح شلل األطفال عن طريق الحقن (Salk)(IPV)، والتهاب الكبد A، واألنفلونزا، وداء الكلب

• **البكتيرية:** السعال الديكي كامل الخلية، والكوليرا ال ُمعطلة، والجمرة الخبيثة

**اللقاحات المأشوبة**

يتم إنتاج اللقاحات المأشوبة عن طريق إدخال مادة وراثية من كائن حي يسبب المرض في خلية، مما ينسخ بروتينات الكائن الحي الذي يسبب

المرض. تتم بعد ذلك تنقية البروتينات واستخدامها كلقاح. تشمل أمثلة من اللقاحات المأشوبة:

• التهاب الكبد B، وفيروس الورم الحليمي البشري (HPV)

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم



**المعينات السمعية للعمل في التواصل بين األفراد بشأن التطعيم:**

**أهمية التطعيمات واللقاحات الجديدة**

تراجع هذه المعينات السمعية األسباب الرئيسية التي تجعل من المهم تحصين جميع األطفال بشك ٍل كامل، بما في ذلك الفوائد التي تعود على الطفل الفرد، واألسرة، والمجتمع. تشرح المعينات السمعية أي ًضا سبب

فائدة تطوير لقاحات جديدة وتقديمها لحمايتنا من المزيد من األمراض.

**أسئلة التفكير**

كيف يمكنك استخدام مهارات التواصل بين األفراد إلقناع مقدم الرعاية بضرورة أن يتبع طفله جدول

التحصين الموصى به حتى يمكن تحصينه بالكامل؟

لماذا تعتقد أن مقدم الرعاية قد يتردد في إعطاء طفله لقاح تم تقديمه حديًثا؟ ما الذي يمكنك قوله إلقناعه

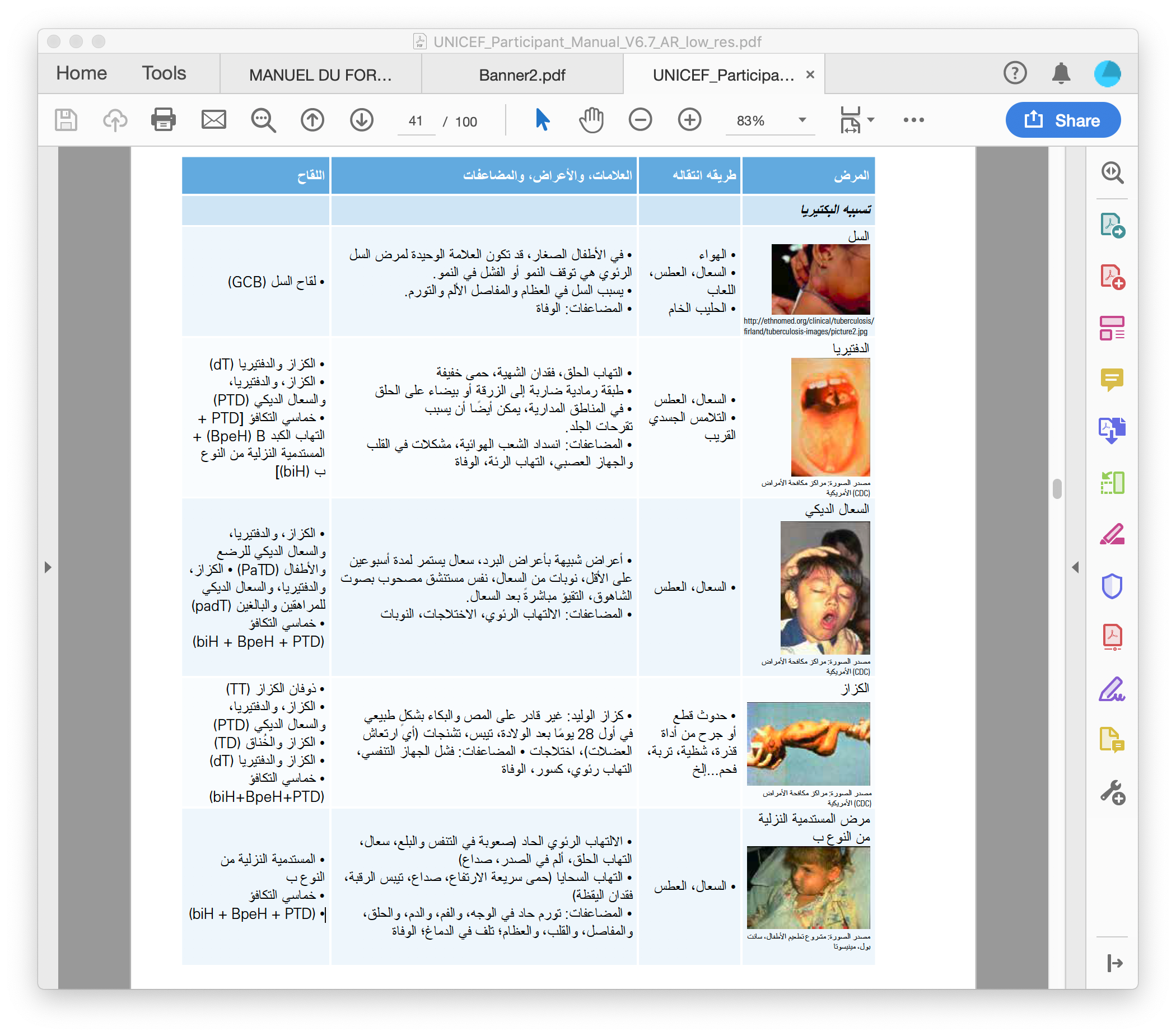
بالسماح لطفله بتلقي اللقاح؟

•

•

**40**

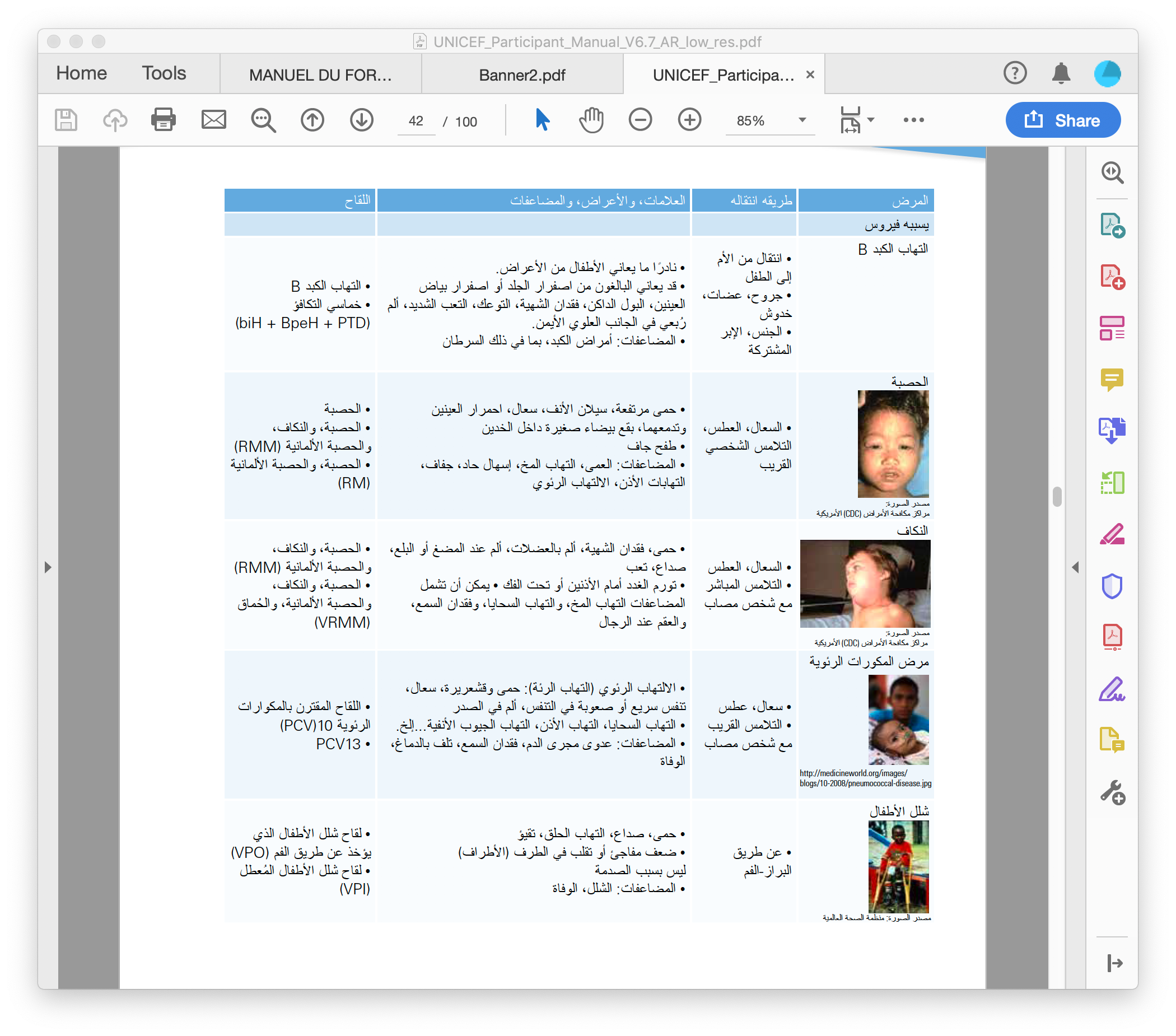
**الوحدة الثالثة: التطعيم واللقاحات**



دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**41**

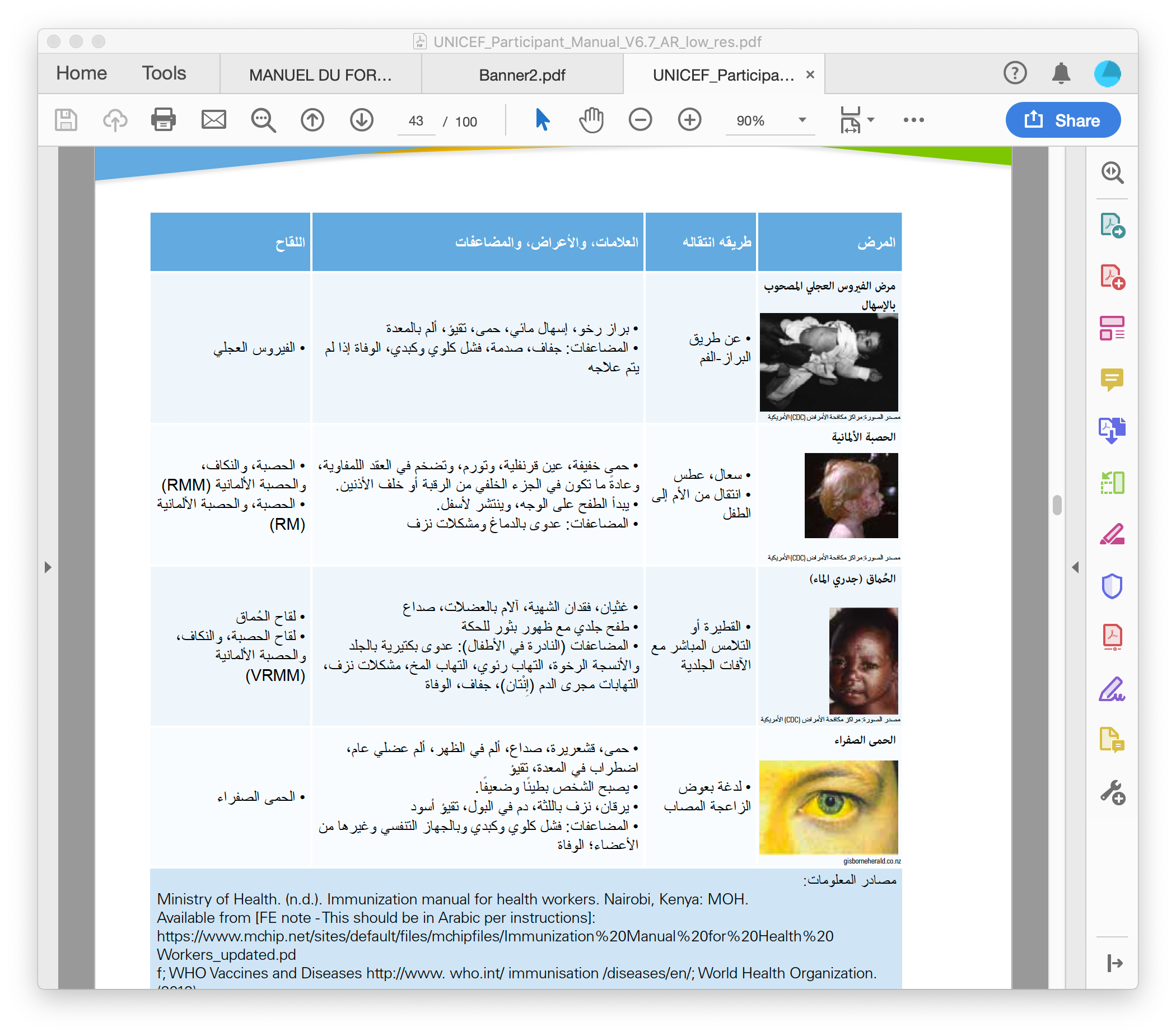
**الوحدة الثالثة: التطعيم واللقاحات**

****

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**42**

**الوحدة الثالثة: التطعيم واللقاحات**

****

|  |
| --- |
| مصادر المعلومات:  Ministry of Health. )n.d.(. Immunization manual for health workers. Nairobi, Kenya: MOH. Available from [FE note - This should be in Arabic per instructions]:  ht[tps://www](http://www.mchip.net/sites/default/files/mchipfiles/Immunization%20Manual%20for%20Health%20).mc[hip.net/sites/default/files/mchipfiles/Immunization%20Manual%20for%20Health%20](http://www.mchip.net/sites/default/files/mchipfiles/Immunization%20Manual%20for%20Health%20) Workers\_updated.pd  f; WHO Vaccines and Diseases [http://www.](http://www/) who.int/ immunisation /diseases/en/; World Health Organization.  )2012(.  Vaccine-preventable diseases: Signs, symptoms, and complications [fact sheet].  <http://www.euro.who.int/> data/assets/pdf\_file/0005/160754/Vaccine-preventable\_EN\_WHO\_WEB.pdf; Gavi.  )n.d.(  Vaccine support. [http://www.gavi.org/support/nvs/;](http://www.gavi.org/support/nvs/%3B) Immunisation in Practice. |

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**43**

**الوحدة الثالثة: التطعيم واللقاحات**

**نقاط رئيسية للمالحظة**



للتواصل بفعالية مع مقدمي الرعاية، من المهم:

• فهم اآلليات األساسية للمناعة

• معرفة جدول التطعيم

• معرفة العدوى التي يمكن الوقاية منها باللقاحات واللقاحات المرتبطة بها

**بطاقات المرجعية السريعة الخاصة بالتواصل بين األفراد بشأن التطعيم**

راجع مجموعة من البطاقات المرجعية السريعة الخاصة بالتواصل بين األفراد بشأن التطعيم للحصول على مزيد من المعلومات

حول التطعيم واللقاحات.

تنقسم البطاقات إلى أربع مجموعات من البطاقات: )1( التوجيه العام للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم، و)2( رسائل التطعيم الرئيسية واألسئلة الشائعة، و)3( األمراض الشائعة التي يمكن الوقاية منها باللقاحات، و)4( أسئلة المراجعة. بالنسبة إلى مجموعتي البطاقات 1 و2، تحتوي كل بطاقة على سؤال تركيز يتعلق بموضوع البطاقة الذي تمت اإلجابة عليه بوضوح في الظهر. تجيب مجموعة البطاقات 3 على األسئلة الرئيسية عن مرض محدد يمكن الوقاية منه باللقاح واللقاح المطابق له. تقدم مجموعة البطاقات

4 أسئلة المراجعة واإلجابات.

** خمن المرض الذي يمكن الوقاية منه باللقاح**

**التعليمات**

ارجع إلى العرض التقديمي ال ُمقدم على PowerPoint بشأن البطاقات المرجعية الخاصة بالتواصل بين األفراد بشأن التطعيم حول هذا النشاط.

.1 سيقف أحد المتطوعين أمام الغرفة ويواجه بقية المشاركين.

.2 سيتم عرض شريحة/صورة للمشاركين ولكن ليس للمتطوع.

.3 تتمثل مهمة المتطوع في تحديد نوع المرض الذي يمكن الوقاية منه باللقاح على الشريحة باستخدام األسئلة التي تتم اإلجابة عنها بـ "نعم"

أو "ال" فقط.

.4 عندما يسأل المتطوع سؤا ًال، يمكن للجمهور اإلجابة فقط بـ"نعم" أو "ال"، دون تقديم معلومات إضافية.

.5 يمكن للمتطوع طرح ما يصل إلى 15 سؤا ًال من األسئلة التي تتم اإلجابة عنها بـ "نعم" أو "ال."

.6 يمكنه فقط تخمين المرض مرة واحدة. تنتهي اللعبة بمجرد أن يصل المتطوع إلى 15 سؤا ًال أو يخمن المرض بشك ٍل صحيح.

.7 قد يجرب عدد من المتطوعين لعبة التخمين، مع استخدام شريحة مختلفة لكل متطوع.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**44**

**الوحدة الثالثة: التطعيم واللقاحات**

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم **45**



**الرابعة الوحدة**

**توصيف**

**أنواع مقدمي**

**الرعاية**

**األهداف**

©UNICEF/Soko

• مناقشة مخاوف الوالدين وفئات مقدمي الرعاية

المترددين • مراجعة أمثلة لحاالت محددة توضح أنواع

المخاوف التي لدى مقدمي الرعاية • مناقشة كيفية معالجة المخاوف المحددة والعامة

لمقدمي الرعاية

###### الجلسة 4.1 - فهم التردد في تلقي اللقاح

يشير التردد في تلقي اللقاح إلى اتجاهات األشخاص وتصوراتهم السلبية (في المقام األول المخاوف وعدم الثقة) من التطعيم. قد تدفع هذه التصورات األشخاص إلى قبول جميع التطعيمات (ولكن بمخاوف)، أو عدم قبول أي تطعيمات، أو قبول بعض التطعيمات، أو قبول الجدول الموصى به، أو قبول جدول بديل. ال يعتبر التعامل مع التردد في تلقي اللقاح مهمة بسيطة نظ ًرا ألن العديد من العوامل من المحتمل أن تؤثر على قرار الشخص بالسعي لتلقي أو قبول التحصين لنفسه أو لطفله. يجب تحديد العوامل المحددة التي تؤدي إلى التردد حتى يمكن تطبيق التواصل

األنسب. ستختلف المعلومات الالزمة لمعالجة التردد باختالف المجموعة الفرعية، والبيئة، والمكان، واللقاح، ومقدار الوقت المتاح للمناقشة.

**فهم الوضع**

هناك العديد من األسباب التي تجعل مقدمي الرعاية مترددين في إعطاء أطفالهم بعض التطعيمات أو إعطائها كلها. يتخذ مقدمو الرعاية القرارات

بنا ًء على معرفتهم والمعلومات المتاحة؛ وتجاربهم الخاصة مع األمراض والتطعيمات؛ وما يسمعونه من وسائل اإلعالم، واألسرة، واألصدقاء، ومزودي الخدمات. ما يجعل النقاش حول التحصين معقًدا هو أن قرارات مقدم الرعاية واتجاهاتهم قد تختلف تب ًعا لنوع اللقاح أو تجربته مع

الخدمات الصحية.

من المهم تذكر أن التطعيم هو عملية تشمل العديد من نقاط االتصال مع النظام الصحي ومزودي الخدمات. بمجرد أن يقوم مقدم الرعاية بإحضار طفل لتلقي تطعيماته األولى، تصبح تجربة الخدمة على األقل بنفس أهمية تصورات مقدم الرعاية عند وصوله إلى تلك الزيارة األولى. تشمل تجربة الخدمة تصورات مقدمي الرعاية حول المدة التي انتظروها ومدى شعورهم بالراحة خاللها، ومدى شعورهم بأنهم قد عوملوا بشك ٍل جيد، وما إذا كان طفلهم قد تلقى جميع التطعيمات المستحقة (أو لم يتلقاها بسبب نفاد المخزون)، وما إذا كان عامل االستقبال قد أبلغهم بوضوح بالمعلومات العملية األساسية مثل تاريخ العودة، وما إذا كان الطفل قد ظهرت عليه آثار جانبية مقلقة لم يقم عامل االستقبال بإبالغ األسرة بها. باإلضافة إلى ذلك، يرفض قليل من

مقدمي الرعاية تما ًما أي تحصين (البعض يفعل بالطبع.) بد ًال من ذلك، لدى معظمهم مخاوف محددة، مثل ألم الحقن أو اآلثار الجانبية، والمخاطر المتصورة لحصول الطفل على الكثير من التطعيمات في سن مبكرة جًدا أو في نفس الزيارة، والقلق بشأن بعض المكونات الموجودة في اللقاحات. قد

يكون بعض مقدمي الرعاية أعضا ًء في جماعة دينية ترفض قادتها التحصين. يتعين مناقشة كل هذه المخاوف.

يوضح الجدول التالي المحددات الشائعة التي تساهم في االتجاهات والمعتقدات تجاه اللقاحات.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**46**

**الوحدة الرابعة: توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

**الجدول .1 محددات مجموعة العمل لمصفوفة التردد في تلقي اللقاح**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| بيئة اإلعالم والتواصل | .أ | **التأثيرات السياقية** |
| الزعماء المؤثرون، وحراس برنامج التطعيم، والمجموعات الضاغطة | .ب | التأثيرات الناشئة بسبب عوامل تاريخية، أو اجتماعية ثقافية، |
| المؤيدة للتحصين أو المضادة له |  | أو بيئية، أو صحية/مؤسسية، أو اقتصادية، أو سياسية |
| التأثيرات التاريخية | .ج |  |
| الدين، والثقافة، والنوع، والعوامل االجتماعية واالقتصادية | .د |  |
| السياسة/السياسات | .ه |  |
| الحواجز الجغرافية | .و |  |
| فهم الصناعة الدوائية | .ز |  |
| التجربة الشخصية، وتجربة األسرة وأفراد المجتمع مع التحصين، بما في | .أ | **التأثيرات الفردية والجماعية** |
| ذلك األلم |  | التأثيرات الناتجة عن التصورات الشخصية للقاح أو |
| المعتقدات والمواقف بشأن الصحة والوقاية | .ب | البيئة االجتماعية/النظير |
| المعرفة والوعي | .ج |  |
| النظام الصحي ومزودو الخدمات - الثقة والتجربة الشخصية | .د |  |
| المخاطر/الفوائد (المدركة والمستفادة) | .ه |  |
| التطعيم كمعيار اجتماعي مقابل االعتقاد بعدم وجود حاجة إليه/بأنه ضار | .و |  |
| تقديم لقاح جديد، أو تركيبة جديدة، أو توصية للقاح موجود المخاطر/الفوائد (األدلة الوبائية والعلمية) | .أ  .ب | **اللقاح/التحصين-مشكالت محددة**  االرتباط باللقاح أو التحصين مباشرًة |
| طريقة اإلعطاء | .ج |  |
| تصميم برنامج التحصين/طريقة التسليم (مثل برنامج روتيني أو حملة | .د |  |
| تحصين شامل) |  |  |
| الموثوقية ومصدر إمدادات اللقاح أو معدات التحصين | .ه |  |
| جدول التحصين | .و |  |
| التكاليف | .ز |  |
| قوة التوصية، أو قاعدة المعرفة، أو مواقف اختصاصيي الرعاية الصحية | .ح |  |

2014 ،SAGE عمل مجموعة

 أمثلة من البيئة المحلية

ف ّكر في تفاعالتك الخاصة مع مقدمي الرعاية الذين أظهروا أًيا من األسباب التالية للتردد. واكتب أو وضح ثالثة أمثلة.

.1 ماذا قال مقدم الرعاية؟ كن محدًدا.

.2 كيف حددت ما إذا قد كان قلقهم هو عبارة عن تأثر خاص بالبيئة، أو تأثر فردي/جماعي، أو مشكلة خاصة باللقاح؟ ما السؤال الذي طرحوه

أو التعليق الذي ذكروه؟

.3 كيف استجبت لمقدم الرعاية؟

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**47**

**الوحدة الرابعة: توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

###### الجلسة 4.2 - توصيف مقدمي الرعاية

**تحديد مخاوف الوالدين ومقدمي الرعاية** يمكن أن تساعدك أدوات التوصيف المذكورة أدناه في تحديد ما إذا كان مقدم الرعاية قد يتردد في إعطاء طفله التحصين. إذا أجاب مقدمو الرعاية بـ"نعم" على أي من هذه األسئلة، فقد يترددون في قبول بعض التطعيمات أو قبولها كلها. يمكن استخدام األداة الموسعة للتفاعالت األطول، بينما يمكن استخدام األداة المعدلة أثناء التفاعالت القصيرة. ليست هناك حاجة إلى قراءة األسئلة مباشرًة إلى مقدم الرعاية؛ يمكن تفسير المعلومات من خالل الحوار. قد تكون هذه األداة مفيدة عندما يكون التردد في تلقي اللقاح مشكلة معروفة تمنع تغطية أعلى؛ ومع ذلك، ال يوصى بها في البلدان

أو المناطق التي ال يكون فيها التردد في تلقي اللقاح عام ًال رئيسًيا يحد من التغطية.

**أداة التن**

**ميط الموسعة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| نعم/ال | هل سبق لك أن تأخرت عن قصد في إعطاء طفلك لقاح ألسباب أخرى غير المرض أو الحساسية؟ | **.1** |
| نعم/ال | هل لديك أي معتقد ثقافي، أو ديني، أو شخصي فيما يتعلق بالتطعيم؟ | **.2** |
| نعم/ال | هل سبق لك أن قررت عدم إعطاء طفلك لقاح ألسباب غير المرض أو الحساسية؟ | **.3** |
| نعم/ال | هل أنت متأكد من أن اتباع جدول اللقاحات الموصى به هو فكرة جيدة من أجل طفلك؟ | **.4** |
| نعم/ال | هل أصيب طفلك أو أي طفل تعرفه بأمراض أو إصابات خطيرة بعد أي تطعيم؟ | **.5** |
| نعم/ال | هل تشعر بالقلق من أن طفلك قد يتعرض آلثر جانبي خطير من لقاح؟ | **.6** |
| نعم/ال | هل تشعر بالقلق من أن أي من اللقاحات قد ال تكون آمنة؟ | **.7** |
| نعم/ال | هل تعتقد أن األطفال يحصلون على المزيد من اللقاحات أكثر مما هو مفيد لهم؟ | **.8** |
| نعم/ال | هل تعتقد أنه من األفضل لألطفال الحصول على عدد أقل من اللقاحات في نفس الوقت؟ | **.9** |
| نعم/ال | هل تعتقد أن العديد من األمراض التي توقي منها اللقاحات شديدة أو مميتة؟ | **.10** |
| نعم/ال | هل تشعر بالقلق من أن اللقاح قد ال يقي من المرض؟ | **.11** |
| نعم/ال | هل تعتقد أنه من األفضل للطفل أن يكتسب مناعة من خالل اإلصابة بمر ٍض ما (مناعة طبيعية) بد ًال من الحصول | **.12** |
|  | على لقاح له؟ |  |
| نعم/ال | هل تعتقد أن لديك كل المعلومات التي تحتاجها لتطعيم طفلك؟ | **.13** |
| نعم/ال | هل تثق في المعلومات التي تتلقاها بشأن اللقاحات؟ | **.14** |
| نعم/ال | بشك ٍل عام، هل أنت واثق من أن طفلك يجب أن يتلقى التطعيم؟ | **.15** |

تم التعديل من مواقف الوالدين تجاه أداة المسح الخاصة باللقاحات في مرحلة الطفولة، كلية الطب بجامعة واشنطن سياتل، واشنطن، الواليات

المتحدة األمريكية

**أداة التوصيف المعدلة**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| نعم/ال |  | هل تعتقد أن األطفال يحصلون على المزيد من اللقاحات أكثر مما هو مفيد لهم؟ | **.1** |
| نعم/ال |  | هل تعتقد أنه من األفضل لألطفال الحصول على عدد أقل من اللقاحات في نفس الوقت؟ | **.2** |
| نعم/ال | ًال من الحصول | هل تعتقد أنه من األفضل للطفل أن يكتسب مناعة من خالل اإلصابة بمر ٍض ما (مناعة طبيعية) بد | **.3** |
|  |  | على لقاح له؟ |  |
| نعم/ال |  | هل تعتقد أن لديك كل المعلومات التي تحتاجها لتطعيم طفلك؟ | **.4** |
| نعم/ال |  | هل تثق في المعلومات التي تتلقاها بشأن اللقاحات؟ | **.5** |
| نعم/ال |  | هل أنت واثق من أن طفلك يجب أن يتلقى التطعيم؟ | **.6** |

تم التعديل من مواقف الوالدين تجاه أداة المسح الخاصة باللقاحات في مرحلة الطفولة، كلية الطب بجامعة واشنطن سياتل، واشنطن،

الواليات المتحدة األمريكية

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**48**

**الوحدة الرابعة: توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

**بعض أنواع مقدمي الرعاية المترددين في تلقي التطعيم**

**غير ملمين بالتحصين ولكنهم يريدون معرفة المزيد من المعلومات**

إن هؤالء مقدمي الرعاية غير ملمين بالتحصين ويلجئون إليك بسبب خبرتك كاختصاصي رعاية صحية. يريدون منك أن تطمئنهم على أن

اللقاحات آمنة وفعالة.

• استمع إلى مخاوفهم.

• جاوب على أسئلتهم.

• اشرح الحقائق األساسية بعبارات مفهومة بسهولة.



• شارك التجارب التي تثبت فوائد اللقاحات.

• قد يكون من المفيد إخبارهم بالكيفية التي يتم بها تحصين طفلهم

(أطفالهم) بشك ٍل كامل وبأن ذلك التحصين هو أمر توصي به بشدة.

**مضللون لكنهم منفتحون على التصحيح**

لدى مقدمي الرعاية هؤالء معلومات غير دقيقة حول اللقاحات واألمراض التي تقي منها. قد يكونوا يؤمنون بالمعلومات الخاطئة، أو الخرافات،

أو اإلشاعات حول التطعيم.

• استمع إلى آرائهم.



• زودهم بالمعلومات أو التجارب ذات الصلة لدحض الخرافات والمعلومات

الخاطئة.

• ناقش الفوائد القوية للقاحات.

**باإلضافة إلى ذلك*:*** اكتشف مصادر المعلومات الخاطئة لديهم ألنها قد تكون مستمرة ويمكن أن تؤثر

سلًبا على الجهود الحالية.

**مطلعون جيدون ومنفتحو العقل**

يدرك مقدمو الرعاية هؤالء الحجج المؤيدة والمعارضة للتحصين. سيكون لديهم العديد من األسئلة والمخاوف التي يريدون حلها.

• ساعدهم على تقييم مزايا كل حجة من خالل وضعها في سياق مناسب.



• ناقش كل المخاوف، وكن مستعًدا المتالك أدلة مثبتة لمواجهة أي نقاط مضادة للتحصين.

• ناقش الفوائد القوية للقاحات.

• وجههم إلى موارد قائمة على الحقائق من مصادر موثوق بها.

• اعرض المتابعة معهم لتبديد أي قلق أو شك.

**باإلضافة إلى ذلك*:*** شجعهم على أن يكونوا مؤيدين وناطقين رسميين في المجتمع.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**49**

**الوحدة الرابعة: توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

**مطلعون ورافضون**

مقدمو الرعاية هؤالء، سوا ٌء أكانوا مطلعين جيًدا أو غير مطلعين، أو مضللين، هم مقتنعون بأنهم ال يريدون تحصين طفلهم (أطفالهم.)

• اطلب من مقدم الرعاية توضيح مخاوفه بشأن اللقاحات.



• اسأل مقدم الرعاية عما يقلقه من اللقاحات.

• اعترف بمخاوفهم.

• عالج أي معلومات خاطئة باألدلة والتجارب.

• ناقش الفوائد القوية للقاحات.

• وجههم إلى موارد قائمة على الحقائق من مصادر موثوق بها.

**باإلضافة إلى ذلك*:*** حدد األشخاص المؤثرين عليهم واعمل معهم كحلفاء.

**مؤيدون لعدم تلقي اللقاح**

ال يرفض مقدمي الرعاية هؤالء فقط تحصين طفلهم (أطفالهم) بل أي ًضا يحاولون إقناع اآلخرين بوجهة نظرهم.

• قم ببناء الثقة مع مقدمي الرعاية هؤالء من خالل االستماع إلى وجهة

نظرهم. • في حين أنه من المهم احترام رأيهم، إال أنه من الضروري شرح أهمية

اللقاحات بالنسبة لصحة أطفالهم بشك ٍل عام.

• صحح أي خرافات ومعلومات خاطئة ضد اللقاح.

• أعد تركيز الحوار على اآلثار اإليجابية للقاحات.

• اشرح مخاطر عدم تحصين أطفالهم والمسؤوليات التي يتحملوها تجاه حماية

أطفالهم وغيرهم.

**باإلضافة إلى ذلك*:*** التزم بمواصلة الحوار حول اللقاحات.

لن يكون بعض أعضاء هذه المجموعة مقتنعين أبًدا، ولكن مع ذلك، من المهم مواصلة جهودك لتحفيز تغيير

وجهة نظرهم.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**50**

**الوحدة الرابعة: توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

**النشاط: ممارسة التوصيف**

خالل هذا التمرين، ستتدرب على استخدام أداة التوصيف الموسعة أو المعدلة لتحديد مستوى معرفة مقدم الرعاية بالتحصين ومدى ارتياحه

نحوه.

.1 راجع أداة التوصيف وأنواع مقدمي الرعاية المترددين في المجموعة الكبيرة.

.2 ش ّكل أزواج: سيلعب شخص واحد دور مقدم الرعاية، بينما سيلعب اآلخر دور عامل استقبال.

.3 يجب على المشارك الذي يلعب دور مقدم الرعاية اختيار أحد أنواع مقدمي الرعاية المترددين للعب الدور. يجب عليه عدم إخبار شريكه

بنوع مقدم الرعاية الذي يلعبه.

.4 باالعتماد على األسئلة الواردة من أداة التوصيف الموسعة أو المعدلة، يجب على عامل االستقبال تخمين نوع مقدم الرعاية الذي يتفاعل

معه ويجيب عليه وفًقا لذلك.

.5 سيكون أمامك دقيقتان لتمثيل جلسة التطعيم هذه. حاول أن تجعل الحوار طبيعًيا قدر اإلمكان.

.6 في نهاية الدقيقتين، يجب أن يتحقق عامل االستقبال مع مقدم الرعاية لمعرفة ما إذا كان تخمينهما تم بشك ٍل صحيح.

.7 اآلن، يجب على الشركاء تبديل األدوار وتكرار التمرين.

.8 سيتم اختيار عدد قليل من المشاركين لمشاركة أفكارهم حول النشاط. ما الذي كان صعًبا؟ هل هذه هي الطريقة التي بها عادًة نقيّم مقدمي

الرعاية ونقدم المشورة لهم؟

أسئلة التفكير:

• ما الطرق األخرى التي يمكن استخدامها لتقييم مستوى االرتياح لدى مقدم الرعاية تجاه التحصين؟ هل هناك إشارات

غير شفهية؟

• ما بعض الطرق المفيدة األخرى لتصنيف أنواع مقدمي الرعاية التي يمكن استخدامها لمساعدتنا في تحديد كيفية

التواصل مع هذا النوع من مقدمي الرعاية خالل جلسات النقاش والمشورة؟



**المعينات السمعية للعمل في التواصل بين األفراد بشأن التطعيم: ما العمل إذا رفض مقدم الرعاية التطعيم**

يلخص المساعد السمعي للعمل هذا بعض التذكيرات الرئيسية إلعطائها إلى مقدمي الرعاية الذين يرفضون تحصين أطفالهم، بما في

ذلك المخاطر المتضمنة والمسؤوليات اإلضافية التي يتحملونها لحماية أطفالهم وحماية اآلخرين.

**أسئلة التفكير:**

• أي نوع من مقدمي الرعاية المترددين في تلقي اللقاح هو النوع الموجود في المساعد السمعي للعمل؟

• هل تعتقد أن النقاط الرئيسية المقدمة في المساعد السمعي للعمل ستكون مقنعة لمقدم رعاية متردد في تلقي اللقاح؟

• كيف يمكنك استخدام مهارات التواصل بين األفراد لتحقيق توازن بين اإلبالغ بخطر عدم تطعيم الطفل دون تخويف

مقدم الرعاية أو جعله يشعر وكأنه ليس أمامه اختيار حول تطعيم طفله؟

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**51**

**الوحدة الرابعة: توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

###### الجلسة 4.3 - التواصل مع مقدمي الرعاية

يُعد التواصل بفعالية حول اللقاحات مع مقدمي الرعاية والمجتمعات مشكلة أساسية يتعين على مجتمع الصحة العامة معالجتها. باإلضافة إلى الحمالت الوطنية، يلعب عمال االستقبال دو ًرا حيوًيا في تحقيق هذا التواصل. قد يكون بناء الثقة مع مقدمي الرعاية أحد أهم األشياء التي يمكن أن يقوم بها عمال االستقبال لتشجيع التحصين. هناك العديد من النُهج للتواصل مع مقدمي الرعاية. من شأن

إجراء حوار ثنائي األطراف في جو من الرعاية وتوصيل رسائل واضحة تعالج المخاوف والفجوات المعلوماتية دعم الثقة بين مقدمي الرعاية وعمال االستقبال. على الرغم من أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على قرار التحصين، فقد أظهرت بعض الدراسات أن

نتائج أي جلسة عمل خاصة بالتطعيم يمكن أن تختلف بنا ًء على الطريقة التي يبدأ بها مزود الخدمة في إجراء حوار مع مقدم الرعاية.

**النهج االفتراضي**

يفترض النهج االفتراضي أن مقدمي الرعاية ليس لديهم مشكالت مع اللقاحات التي يوصي بها عامل االستقبال. باستخدام هذا النهج، يقوم عامل االستقبال بإخبار مقدم الرعاية باللقاح (اللقاحات) الذي سيُعطيه لطفله في ذلك اليوم ويذكر سبب اللقاح وآثاره الجانبية

المحتملة. إذا وافق مقدم الرعاية على التحصين ولم تكن لديه أي اعتراضات أو أسئلة، فعندئٍذ يواصل ال ُملِّقح التحصين. إذا اعترض

مقدم الرعاية أو كانت لديه أسئلة أو مخاوف، فستتم اإلجابة عن هذه األسئلة والمخاوف باستخدام قصص أو أدلة طبية لشرح سالمة

اللقاح (اللقاحات) الموصى به وفعاليته وضرورته.

**النهج التشاركي** يركز النهج التشاركي على معالجة المخاوف ومساعدة مقدمي الرعاية على فهم أهمية اللقاح وضرورته. باستخدام هذا النهج، يسأل عامل االستقبال مقدم الرعاية عن تفضيالت التحصين لديه ويؤكد على أهمية اتخاذ القرارات المشتركة. ومع ذلك، يعتقد البعض داخل

المجتمع الطبي والبحثي أن اتخاذ القرارات المشتركة غير مناسب للتحصين.

بصرف النظر عن النهج الذي تستخدمه، تم اختبار البعض وأثبتت توفر رسائل رئيسية فعالة عند التحدث مع مقدم الرعاية (مقدمي الرعاية.) إن الرسالة الرئيسية عبارة عن بيان يحتوي على النقاط الرئيسية للمعلومات التي تريد توصيلها إلى مقدمي الرعاية لمعالجة مخاوفهم وتعزيز فوائد اللقاحات. إن الرسالة الرئيسية المصممة جيًدا بسيطة، وال تُنسى، وسهلة الفهم، ومناسبة ثقافًيا، وذات مغزى

لمقدم الرعاية.

**عينات من الرسائل الرئيسية:**

• يُعد التحصين الطريقة األكثر فعالية لحماية طفلك من األمراض التي تهدد الحياة.

• تحتوي المجتمعات ذات المدن التي لديها معدالت تحصين منخفضة على معدالت أعلى من األمراض المهددة للحياة.

• أنا والد أي ًضا، وقد قمت بتحصين أطفالي. تلقيت أنا أي ًضا تطعيمات.

من المهم أن تفكر بعناية في أي من نهج التواصل أعاله والرسائل األكثر نجا ًحا مع مقدمي الرعاية في مجتمعك. على سبيل المثال، قد يستجيب بعض مقدمي الرعاية بفعالية للنهج االفتراضي؛ وقد يتعين إقناع البعض عن طريق الرسائل ذات األطر السلبية، بينما قد

يفضل آخرون سماع قصص عن البيانات العلمية.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**52**

**الوحدة الرابعة: توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

**التواصل مع مقدمي الرعاية** بغض النظر عن نوع مقدمي الرعاية الذي تقابله، من المهم أن تتذكر أنهم يريدون أن يكون طفلهم بصحة جيدة، وأنهم يودون أن يُسمعوا ويُحترموا من ِقبل مزود الخدمات، ويريدون معلومات موثوقة والقدرة على اتخاذ قرار مستنير. سيساعدك اتباع الممارسات األربع المذكورة أدناه على

التواصل مع مقدمي الرعاية:

• خذ وقًتا لالستماع

• دع مقدم الرعاية ينهي حديثه.

• قاوم الرغبة في تعدد المهام أثناء الحوار.

• التمس ورحب باألسئلة

• اسأل عن األسئلة.

• أبلغ مقدم الرعاية بأن لديك الوقت لإلجابة عن أسئلته.

• أع ِط إجابات قصيرة إلتاحة الوقت لمزيد من األسئلة.

• اعترف بالمخاطر والفوائد

• بينما تحدث آثار جانبية شديدة، أشر إلى أنها نادرة للغاية.

• أ ِشر إلى أن عدم التحصين أكثر خطورة بكثير.

• قم بإعداد بيانات علمية وقصص إللقائها على مسامع مقدم الرعاية

• سيقّدر الوالدان التجارب التي يمكنك اإلبالغ بها.

• حدد مساحة آمنة وخاصة لمناقشة المخاوف

• من المهم إجراء هذه الحوارات على انفراد حتى يشعر مقدمو الرعاية باألمان وتقلل من خطر التأثير على مقدمي الرعاية اآلخرين.

**ما يمكن اإلبالغ عنه خالل زيارة تطعيم**

قد تحتاج إلى تغطية المشكالت التالية، اعتماًدا على االحتياجات الفردية والتفاهم:

• لماذا التحصين مهم لصحة األطفال

• يحتاج طفلك إلى تلقي بعض التطعيمات أكثر من مرة للحصول على أقصى حماية من المرض المحدد.

• عدد وتوقيت الجرعات

• أهمية إكمال سلسلة التطعيمات

• أهمية أن تكون على دراية بموعد (المواعيد) التطعيم وااللتزام بها للعودة لتلقي الجرعة (الجرعات) التالية

• اإلزعاج المحتمل بعد التحصين وماذا تفعل إذا حدث ذلك

• التفسير والطمأنينة رًدا على المعلومات غير الدقيقة

• أهمية بطاقات التطعيم، وضرورة االحتفاظ بها في مكان آمن، وإحضارها دائ ًما عند إحضار طفل للخدمات الصحية

• أماكن وأوقات جلسة التطعيم، خاص ًة للزيارة القادمة • األمراض التي يمكن الوقاية منها من خالل التحصين • جداول اللقاحات واألمراض التي تقي منها اللقاحات

في معظم الحاالت، سيكون من األنسب مناقشة الموضوعين األخيرين مع مجموعات من مقدمي الرعاية، وليس بشك ٍل فردي.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**53**

**الوحدة الرابعة: أنواع تنميط مقدمي الرعاية**

**تذكيرات**

هناك العديد من الطرق لتذكير مقدمي الرعاية بموعد التحصين التالي، ويشمل معظمها التواصل بين األفراد. لقد وجدت الدراسات التي أجريت

في السنوات القليلة الماضية أن استخدام التذكيرات يمكن أن يقلل من التخلف عن تلقي التطعيم ويحسن االلتزام بالمواعيد. بعض الطرق:

• التأكد من قيام ال ٌملِّقحين بكتابة تاريخ التحصين (التحصينات) التالي في السجل المنزلي. قد يتطلب هذا األمر اإلشراف والمراقبة لتعزيز

التعليمات.

• يمكن للمرفق الصحي وضع نظام سجالت بالمواعيد (يدوي أو إلكتروني)، وتذكير مقدمي الرعاية بمواعيد التحصين القادمة من خالل:

الرسائل النصية القصيرة، أو المكالمات الهاتفية، أو إعطاء القائمة لشخص أو جماعة في المجتمع للقيام بزيارات منزلية للتذكير

• مساعدة المجتمعات على وضع طريقة لمراقبة كل التطعيمات المحلية للطفل، وتذكير مقدمي الرعاية بالزيارات المنزلية للتطعيمات

القادمة أو الفائتة.

• عندما يكون هناك شخص مسؤول عن التحصين المجتمعي، على النحو الموصى به في استراتيجيات RED/REC، يمكن لهؤالء

األشخاص تذكير مقدمي الرعاية.



**المعينات السمعية للعمل في التواصل بين األفراد بشأن التطعيم: االلتزام بجدول التطعيم (بما في ذلك عندما يكون الطفل مريضا)**

تصف المعينات السمعية هذه الكيفية التي يتم بها وضع جدول التطعيم وأسباب ضرورة متابعته. توضح المعينات السمعية أي ًضا أنه من

اآلمن إحضار أي طفل لتلقي التطعيم حتى عندما يكون مري ًضا بشك ٍل بسيط ويشرح ما يجب فعله إذا فات الطفل موعد أي تطعيم.

**أسئلة التفكير**

ما بعض التقنيات التي تستخدمها لتذكير مقدمي الرعاية بجدول التطعيم وكي تضمن أن يُحضروا أطفالهم في

الوقت المحدد؟ ماذا تقول لمقدم الرعاية الذي توقف عن إحضار طفله لتلقي التطعيمات المقررة، وكيف يمكنك مساعدته على العودة

في الموعد المحدد؟

•

•

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم



**فيديو التواصل بين األفراد بشأن التطعيم: الترحيب والتواصل بفعالية**

للحصول على توضيح بشأن الرعاية التي تركز على العميل، شاهد فيديو "الترحيب والتواصل بفعالية" يوضح الفيديو كيفية التعرف على وجهات نظر مقدمي الرعاية والعمالء ومخاوفهم. إنه يركز على مساعدة مقدمي الرعاية على فهم مشاعرهم حول التطعيم، ثم

يعالج مخاوفهم الشخصية المحددة والعوائق لديهم.

**أسئلة التفكير:**

ما بعض الطرق التي شجع بها عامل االستقبال مقدم الرعاية على التعبير ب ُحرية عن أسئلته ومخاوفه بشأن تحصين طفله؟ بخالف ما شاهدته في الفيديو، ما هي بعض مهارات التواصل بين األفراد الشفهية وغير الشفهية التي اعتمدتها

لجعل مقدمي الرعاية يشعرون بالترحيب واالهتمام؟

•

•

**54**

**الوحدة الرابعة: أنواع تنميط مقدمي الرعاية**

**النشاط: العثور على مسرحية هزلية ذات رسائل صحيحة**

.1 ش ّكل فرق صغيرة مكونة من أربعة إلى ستة أشخاص لكل منها. .2 سيتم توزيع فريقك على نوع من أنواع مقدمي الرعاية األربعة (غير مطلعين ولكنهم يريدون معرفة المزيد من المعلومات؛ أو مضللين

لكنهم منفتحين على التصحيح؛ أو مقتنعين ورافضين؛ أو مؤيدين لعدم تلقي اللقاح.)

.3 سيكون أمام فريقك 15 دقيقة إلعداد مسرحية هزلية توضح ما يعتقده مقدم الرعاية بشأن اللقاحات وتواصل عامل االستقبال مع مقدم الرعاية هذا. يمكن للمسرحية الهزلية إظهار التفاعل يتم في المرفق، أو من خالل زيارة منزلية، أو لقاء مجتمعي، أو من خالل مزيج مما

سبق.

.4 يجب أّال تزيد مدة المسرحية الهزلية عن خمس دقائق وأن تشمل جميع أعضاء الفريق بطريقة ما. .5 بعد كل مسرحية هزلية، سيطرح أعضاء الجمهور األفكار بشأن الرسائل الرئيسية (ما ال يقل عن خمس رسائل) التي تدعم التواصل الف ّعال

مع عمال االستقبال مع هذا النوع من مقدمي الرعاية.

.6 ستتم كتابة الرسائل الرئيسية لكل نوع من أنواعي مقدمي الرعاية على ورقة كبيرة معلقة، مما يم ّكنك أنت وزمالءك من التفكير فيما يجعل

هذه الرسائل مخصصة للجمهور.

أسئلة التفكير

**األسئلة الشائعة عن التواصل بين األفراد بشأن التطعيم**

راجع مورد "األسئلة الشائعة" للحصول على إرشادات مفصلة حول كيفية الرد على األسئلة التي من المحتمل أن تصادفها أثناء التفاعل مع مقدمي الرعاية. يوفر المورد الرسائل الرئيسية والرسائل الداعمة. يمكن تكييف هذه األداة لتوفير اإلجابات

األكثر صلة بسياق األسئلة الشائعة.

• ما أنواع مقدمي الرعاية التي نواجهها في أغلب

األحيان في عملنا؟

• كيف يمكننا أن نستعد بشك ٍل أفضل للتواصل معهم

بفعالية؟

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**55**

**الوحدة الرابعة: توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

**56** دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم



**الخامسة الوحدة**

**المشاركة**

**المجتمعية**

**األهداف**

©UNICEF/Hearfield

• توضيح أسباب أهمية إشراك المجتمعات في حوار

التطعيم

• تلخيص الخطوات الالزمة لتنظيم اجتماع أو حوار

مجتمعي

• إعداد محتوى مناسب لالجتماع المجتمعي

يمكن أن يساعد إشراك المجتمع في مشكالت التطعيم في خلق وعي بالخدمات، وتحفيز الطلب على الخدمات، والمساعدة في تحفيز أولئك الذين قد يكونوا مترددين في تلقي التطعيم، وتشجيع المشاركة المجتمعية للوصول إلى السكان الذين يصعب الوصول إليهم أو المهملين (أولئك الذين يتم استبعادهم من



الخدمات.) توفر االجتماعات المجتمعية أي ًضا فرصة مهمة للحصول على تعليقات األشخاص واقتراحاتهم بشأن تحسين الخدمات الصحية.

استراتيجيات إلشراك المجتمع:

• بناء تحالفات مع القادة المجتمعيين.

• استخدم الهياكل المجتمعية الموجودة للتواصل بشأن التطعيمات، وتحديد الشركاء للتعاون معهم.

• اعقد اجتماعات مجتمعية منتظمة، وتحدث عن التقدم المحرز، واستخدم تعليقات المجتمع لتحسين األنشطة.

• استفد من األنشطة/األحداث المجتمعية من أجل "مقابلة أشخاص أينما يكونوا" حرفًيا.

• رتب لمشاركة ممثلي المجتمع المنتقين في التخطيط المصغر (بما في ذلك التخطيط للتوعية)، وإعداد حمالت التواصل، واجتماعات

استعراض البيانات.

###### الجلسة 5.1 - إجراء تقييم لالحتياجات

أو ًال، من المهم التحدث إلى األشخاص للتعرف على المواقف من التطعيم في المجتمع، ال سيما ما إذا كانت هناك معارضة له. إذا كانت هناك بعض المقاومة للتطعيم، فعليك أن تسأل عن سبب وجودها. قد تساعدك المناقشة مع أعضاء المجموعات النسائية ومجموعات الشباب في مجتمعك في العثور على إجابات. في بعض الحاالت، قد ترغب أي ًضا في التحدث إلى القادة المجتمعيين (التقليديين، أو المنتخبين، أو المتدينين) ممن لهم تأثير، ويمكن أن يكونوا حلفا ًء أو عوائق بنا ًء على كيفية مشاركتهم في هذه العمليات. يمكنك أن تكون قاد ًرا على تحديد سلوكيات أو اتجاهات

معينة تخلق عائًقا للتطعيم في المجتمع.

ف ّكر في تنظيم لجنة لتقييم سبب عدم حضور األشخاص للتطعيم أو عدم إكمال تطعيماتهم. هذا من شأنه أن يساعد على:

• تحسين العالقات بينك كعامل استقبال وبين المجتمع • تعزيز اتخاذ القرارات التشاركية لتحسين المشاركة المجتمعية في البرنامج الموسع للتطعيم • دعم المجتمع لوضع استراتيجيات لتحديد المتقاعسين عن التطعيم وتتبعهم

• تحسين جودة خدمة التطعيم

• تشجيع المجتمع على تحديد تفشي األمراض ال ُمعدية واإلبالغ عنها

قد يتخذ التقييم عدة أشكال، على سبيل المثال:

**نقاشات مجموعة التركيز** تتمثل إحدى أكثر الطرق فعالية للحصول على مجموعة من اآلراء بسرعة في ترتيب مجموعات تركيز صغيرة، تحتوي على إرشادات واضحة منك حول الموضوع الذي يجب أن يركز عليه النقاش. العدد النموذجي للمشاركين في مجموعة التركيز هو من ستة إلى عشرة مشاركين. يحافظ ال ُمَي َّسر على تركيز النقاش على الموضوع المتفق عليه (في هذه الحالة، التطعيم)، ويتأكد من سماع وجهات نظر الجميع. يمكنك اختيار مشاركين

معينين، مثل مقدمي الرعاية الذين تعتقد أنهم قد ال يكونوا يجلبون أطفالهم للتطعيم. في المقابالت الجماعية، إذا بدأ أحد المشاركين في المشاركة،

فمن األرجح أن يشارك آخرون في اآلراء والقصص الصادقة.

عينات من األسئلة الستكشافها في التقييم:

• لماذا ال يتم إحضار األطفال للتطعيم؟

• هل كانت هناك حادثة سلبية في الماضي أثارت قلق الوالدين؟

• هل هناك قائد رأي في المجتمع يعارض التطعيم وأقنع اآلخرين بالتصدي له؟

• ما الذي يظنون أنهم (أو أي أعضاء مجتمعيين آخرين) بحاجة إليه، إن وجد، لرفع استخدام المجتمعات لخدمات التطعيم أو لتحسين هذه

الخدمات أو دعمها؟

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**57**

**الوحدة الخامسة: المشاركة المجتمعية**

**اجتماعات تتم بين شخصين مع مقدمي الرعاية** يمكنك أي ًضا التحدث إلى مقدمي الرعاية كاجتماع يتم بين شخصين عند زيارتهم للمرفق أو المركز الصحي للتعرف على تجاربهم الجيدة والسيئة مع خدمات التطعيم المقدمة. ومع ذلك، إذا سألت مقدمي الرعاية عن تجربة الخدمة الخاصة بهم أثناء تواجدهم في المرفق الصحي، فمن غير المرجح أن تتلقى إجابات صادقة حول شعورهم، حيث من غير المرجح أن يقولوا أي شيء سلبي حتى لو كانت لديهم تجربة بائسة. حاول الوصول إلى مقدمي الرعاية في المجتمع والذين، لسبب أو آلخر، ال يزورون المرفق أو المركز الصحي. ومع ذلك، أجري مقابلة مع مقدمي الرعاية الذين يزورون المرفق أو ًال، حيث يمكن الوصول إليهم بسهولة، وغالًبا ما يكونون على استعداد للتحدث عن تجربتهم مع الخدمات. قد يقترحون أي ًضا

طرق للوصول إلى أولئك الذين ال يستخدمون المرافق.

هناك أشياء كثيرة قد ترغب في تعلمها من مقدمي الرعاية، على سبيل المثال:

• مدى قرب موعد تلقي طفلهم التحصين بحسب الجدول

• أي عوائق أمام الحصول على الخدمات الحالية

• إذا كانت أوقات جلسات التطعيم وأماكنها مناسبة لهم

• رأيهم في جودة الخدمة المقدمة • رأيهم في كيفية تحسين الخدمة • ما يعرفونه بالفعل عن التطعيم

• المخاوف التي قد تكون لديهم حول التطعيم

• معتقداتهم التقليدية حول المرض أو التطعيم

**االجتماع مع المنظمات غير الحكومية والشركاء اآلخرين** حاول مقابلة أي شركاء أو مؤسسات أخرى تعتقد أنها قد تكون قادرة على المساعدة في تحسين خدمة التطعيم. سيتم تحديد هؤالء األشخاص بنا ًء على مجتمعك، ولكن قد يشملوا القابالت التقليديات، والمعالجين التقليديين، والممارسين الصحيين الخاصين، ومجموعات المتطوعين، وممثلي

المنظمات غير الحكومية التي تركز على الصحة، وخاص ًة صحة األطفال.

**االجتماعات مع مجموعات خاصة**

في مجتمعك، قد تكون على دراية بالمجموعات الخاصة التي لم تصلها خدمات التطعيم على نطاق واسع أو اختارت عدم المشاركة فيها. يجب

أن تحاول تضمين هؤالء األشخاص أو المجموعات في اجتماعاتك وعملية التخطيط من البداية. تشمل بعض األمثلة على المجموعات الخاصة:

• المجموعات الرعوية

• السكان المهاجرين

المجموعات ال ِعرقية أو األقليات األخرى •

المجموعات المتواجدة في مناطق نائية جغرافًيا التي قد تجد صعوبة في الوصول إلى موقع خدمات التطعيم • •األشخاص المصابون، أو المرضى، أو المعاقون الذين قد يجدون صعوبة في الوصول إلى أماكن التطعيم

• الطوائف الدينية أو التقليدية

• الالجئون

• األسر المشردة

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**58**

**الوحدة الخامسة: المشاركة المجتمعية**

###### الجلسة 5.2 - تحليل العائق

نحتاج إلى استخدام تفهم مشاعر اآلخر عندما نتعلم أسباب تأخر الطفل في تلقي التطعيمات. في كثير من الحاالت، ربما يكون مقدم الرعاية قد طلب تطعيمات لم يكن باستطاعة المرفق الصحي تقديمها بسبب مث ًال نفاد المخزون، أو غياب ال ُملَِّقح، أو انتهاء الجلسة قبل الموعد المحدد لها. يجب

توضيح سبب التخلف عن تلقي التطعيم ألنه قد يكون مرتب ًطا باألسرة - مثل غضب الزوج من اآلثار الجانبية ورفض المزيد من التطعيمات - أو تجربة الخدمة. يجب وضع نظام لموظفي المرفق الصحي لتحديد هؤالء األطفال، الذين يجب زيارة أسرهم في المنزل لفهم المشكلة ومحاولة حل

أي عوائق أمام مواصلة جدول التحصين.

النشاط: مراجعة صورة العوائق

.1 يتم تقسيم المشاركين إلى مجموعات صغيرة

.2 انظر الصورة أدناه

.3 سيعين ال ُمَي َّسر إحدى الشخصيات الموجودة في الصورة إلى مجموعتك

.4 بعد ذلك، قم بإعداد ملف تعريف أو وصف لذلك الفرد. يجب أن يتضمن ملف التعريف ما يلي:

أ. ما أفكار هذا الشخص، أو مشاعره، أو معتقداته بشأن التحصين؟

ب. لماذا يفكر/يعتقد/يؤمن هذا الشخص في تلك األشياء حول التحصين؟

ج. ماذا كانت تجربته مع التحصين؟

.5 ما العوائق التي ربما قد واجهوها في محاولة تحصين طفل أو دعم التحصين؟

.6 ستشارك كل مجموعة ملفات تعريف الشخصية والعوائق مع المجموعة األكبر



أسئلة التفكير

• ما العوائق التي كانت متشابهة عبر الشخصيات، وما تلك التي كانت مختلفة؟

• تخيل أن كل هذه الشخصيات تعيش في نفس المجتمع. كيف تؤثر أفكارهم/مشاعرهم/معتقداتهم فيما يتعلق بالتواصل مع

بعضهم البعض؟

• من في الصورة يبدو أن لديه اإلرادة/القوة األكثر؟

أسئلة التفكير

• من في الصورة يبدو أن لديه اإلرادة/القوة األكثر؟

• تخيل الرجل في الصورة هو زوجها. ماذا لو لم يوافق هذا الرجل على تحصين أوالده؟ ما العوائق التي قد يشكلها ذلك على تطعيم

األم ألوالدها؟

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**59**

**الوحدة الخامسة: المشاركة المجتمعية**

• هل تُحترم حقوق المرأة دائ ًما في مجتمعك؟ هل تحصل جميع النساء على نفس المستوى من االحترام؟

• من له الحق في اتخاذ القرارات النهائية بشأن صحة الطفل؟

**تحليل العوائق**

إذا تمكنت من تحديد عوائق معينة أمام التطعيم، فستحتاج إلى تحديد العوائق التي قد تكون مستهدفة من أجل إيجاد حل. ما العوائق التي يمكن

إزالتها؟ كيف يمكن أن إزالتها تساعد على زيادة تغطية التطعيم وخفض معدالت التخلف عن تلقي التطعيم؟

تتضمن األسباب الشائعة التي أبلغ عنها مقدمو الرعاية لتوضيح سبب عدم تطعيم أطفالهم بشك ٍل كامل:

• لم يكن مقدم الرعاية مدر ًكا لضرورة التطعيم

• يخشى مقدم الرعاية من اآلثار العكسية التي تعقب التطعيم

• لم يكن مقدم الرعاية مدر ًكا لضرورة العودة لتلقي الجرعة التالية

• عدم توفر اللقاح

• غياب ال ُملَِّقح

• كان مقدم الرعاية مشغو ًال جًدا

• كانت األسرة تواجه مشكالت و/أو كان مقدم الرعاية مري ًضا

• مكان التطعيم ووقته كانا غير معروفين

• كان موقع التطعيم بعيًدا جًدا

• لم يكن وقت الجلسة مناسًبا بسبب مسؤوليات مقدمي الرعاية األخرى • لم يكن مقدم الرعاية سعيًدا بالطريقة التي تمت معاملته بها في المرفق الصحي • لم يوفر ال ُملِّقح المعلومات األساسية، مثل تاريخ العودة، لمقدمي الرعاية

 التفكير

• أي من األسباب المذكورة تعتقد أنه من األفضل معالجتها من خالل التواصل ال ُمح ّسن؟

• إلى أي مدى تأمل في معالجة هذه العوائق من أجل الحصول على خدمة تطعيم فعالة؟

**نقاط رئيسية للمالحظة**

• تشتمل العوائق التي تحول دون طلب خدمة التطعيم على مشكالت يمكن حلها عن طريق التواصل األفضل. تشمل هذه العوائق عدم

المعرفة بالحاجة إلى التطعيم، أو الحاجة إلى العودة لتلقي مزيد من الجرعات، أو وقت جلسات التطعيم ومكانها.

• الخوف من ردود الفعل السلبية هو عائق آخر يمكن للتواصل الجيد التغلب عليه.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**60**

**الوحدة الخامسة: المشاركة المجتمعية**

###### الجلسة 5.3 - إجراء حوار مجتمعي



**المعينات السمعية للعمل في التواصل بين األفراد بشأن التطعيم: العوائق أمام اللقاحات - التكلفة، والوقت، ورفض أحد الزوجين**

تعالج هذه المعينات السمعية بعض العوائق األكثر شيو ًعا التي يواجهها مقدمو الرعاية في تطعيم أطفالهم، ويوفر أمثلة على كيفية استجابة عامل

االستقبال لمقدم الرعاية الذي يواجه هذه العوائق.

**أسئلة التفكير**

باإلضافة إلى ما سمعته في المعينات السمعية، ما هي االقتراحات أو البراهين األخرى التي قد تقدمها إلى مقدم الرعاية الذي يواجه هذه

العوائق الشائعة؟

هل هناك عائق شائع آخر يواجهها مقدمو الرعاية، وكيف يمكنك مساعدة مقدم الرعاية في التغلب على هذا العائق؟

ُحدد موعد لعقد اجتماع توعية مجتمعية في اليوم التالي. في اليوم التالي،

** القصة وطرح األفكار**

سيقرأ أحد المتطوعين ما يلي:

يلقي عامل صحي نظرة على التقويم ويدرك أنه قد

وصل إلى المكان ولم يجد أحًدا هناك.

يُرجى اإلجابة عن هذه األسئلة:

• ما األسباب المحتملة لعدم حضور أي أحد اجتماع التطعيم؟

• كيف يمكن تجنب ذلك؟

**مناقشة التطعيم مع المجتمعات** إن مهمتنا هي تحديد فرص التواصل وترتيبها لتبادل المعلومات مع أفراد المجتمع. خالل هذه الفرص، يمكن لعمال االستقبال مشاركة المعلومات التقنية حول التطعيمات، وأهمية التحصين، والمعلومات العملية حول استخدام الخدمات الصحية. في نفس الوقت، يمكن ألفراد المجتمع أن يوعوا عمال االستقبال بما يشعرون به حيال الخدمات، وبالكيفية التي يمكن أن تصبح بها الخدمات أكثر مالءم ًة وسهولة، وبالكيفية التي يمكن بها للخدمات

أن تصل إلى األسر التي ال يتم الوصول إليها حالًيا، وبكيفية حشد جيرانهم بشك ٍل أكثر فعالية.

يمكن استخدام العديد من النُهج أو األنشطة لتبادل المعلومات بين الخدمات الصحية والمجتمعات حول التطعيم. سيعتمد تحديد الشخص الذي تختاره

على الجمهور المجتمعي المحدد الذي تريد إشراكه والطريقة األنسب للوصول إليه. قد تشمل نُهج التواصل حوا ًرا مجتمعًيا، أو تعبئة مجتمعية، أو حملة تأييد. ستحتاج إلى تخطيط ما تريد القيام به، والوقت الذي تأمل في أن تنجز خالله ما خططت له، وعدد األشخاص الذين ستحتاج إلى

مساعدتهم، وهوية هؤالء األشخاص المحتملين.

قد تتم تفاعالتك في االجتماعات المجتمعية، واألماكن الدينية، واألسواق، وما إلى ذلك. قد تحتاج إلى استخدام مواد مكتوبة، مثل الملصقات

والمنشورات، لتوصيل رسائلك.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**61**

**الوحدة الخامسة: المشاركة المجتمعية**

قد تساعد البرامج التليفزيونية الدرامية، والمسرحيات، وبرامج البث اإلذاعي المجتمعية المحلية أي ًضا على توصيل رسائل التواصل الخاصة بك

وفهمها.

**الحوار المجتمعي**

تكون الحوارات المجتمعية ناجحة عندما يُمنح الجميع الفرصة لسماع رأيهم. نظ ًرا ألن الكثيرين لن يشاركوا بالكامل في االجتماعات ما لم يشعروا

باالرتياح ويعتقدون أنه سيتم سماع آرائهم، فيجب عليك مراعاة النقاط التالية لتنظيم حوار مجتمعي ناجح:

• اتخاذ قرار بشأن الغرض من الحوار واإلعالن عنه على نطاق واسع.

• تحديد الحضور أو المدعوين بنا ًء على جمهورك المقصود.

• إعداد جدول أعمال لالجتماع.

• تحديد التاريخ والوقت، والتأكد من أن كل شخص تريد حضوره على علم بوقت االجتماع ومكانه.

• اختيار مكان لالجتماع يتيح للجميع سماع آراء بعضهم البعض.

• تسهيل الحوار بطريقة مفتوحة وغير تقييمية، بحيث يشعر الجميع باالندماج واالحترام.

**متى يتم ترتيب لحوار المجتمعي**

هناك العديد من الحاالت التي يمكنك أن تقرر فيها إجراء حوار مجتمعي حول برنامجك للتطعيم، على سبيل المثال:

• إذا كانت لديك أعداد كبيرة من األسر التي ال تٌحضر أطفالها لتلقي التطعيم

• إذا كان لديك معدل مرتفع في التخلف عن تلقي التطعيم • إذا كان قد عانى أي أطفال من ردود فعل سلبية خطيرة بعد التطعيم • إذا كنت تعتقد أن هناك إشاعات سلبية تنتشر في المجتمع حول التطعيم

**من يتم إشراكه في الحوار المجتمعي**

سيعتمد األشخاص المناسبون المطلوب دعوتهم على السياق والوضع:

• إذا كانت لديك أعداد كبيرة من األسر التي ال تُحضر أطفالها لتلقي التطعيم، فيمكنك دعوة ممثلي تلك األسر وأي جيران يُحضرون

أطفالهم لتلقي التطعيم.

• إذا كان لديك معدل مرتفع في التخلف عن برنامج التطعيم في مناطق مجتمعك، فيمكنك دعوة أولياء األمور األسر التي بدأ أطفالها في

تلقي التطعيمات ولكنهم لم يكملوها. • إذا كان قد عانى األطفال من ردود فعل سلبية خطيرة بعد التطعيم، فيمكنك دعوة أولياء أمور هؤالء األطفال، إلى جانب أولياء أمور

آخرين لم يتأثر أطفالهم سلًبا.

• إذا كنت تعتقد أن هناك إشاعات سلبية تنتشر في المجتمع حول التطعيم، فيمكنك دعوة األشخاص الذين تعتقد أنهم يتأثرون باإلشاعات،

إلى جانب القادة المجتمعيين وغيرهم من األشخاص المؤثرين في مجتمعك المحلي الذين يدعمون التطعيم.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**62**

**الوحدة الخامسة: المشاركة المجتمعية**

**التقييم، والمراقبة، واالختبار**

ستحتاج إلى إيجاد طرق لتقييم ما إذا كانت استراتيجيتك أو نشاطك فعا ًال. فيما يلي بعض الطرق التي قد تحاول بها تقييم فعالية أنشطتك:

• يمكنك تسجيل عدد األشخاص الذين حضروا االجتماع أو الحوار المجتمعي وهويتهم.

• يمكنك معرفة ما إذا كان هؤالء األشخاص قد أحضروا أطفالهم لتلقي التطعيم أو أحضروهم بانتظام أكثر من ذي قبل.

• إذا أحضر شخص غير معروف لك أطفاله لتلقي التطعيم ألول مرة، فيمكنك أن تسأله عن الكيفية التي عرف بها أن خدمات التطعيم

كانت متاحة. قد يساعدك ذلك على تحديد ما إذا كان أولئك الذين حضروا االجتماع أو الحوار المجتمعي قد أبلغوا اآلخرين.

**النشاط: تخطيط الحوار المجتمعي**

\*ستحتاج إلى ورقة عمل "خطوات إلى االجتماعات المجتمعية" (الملحق "ج.)"

.1 ش ّكل فرق تتكون كل مجموعة فيها من أربعة مشاركين.

.2 ن ّظم مربعات النشرات "خطوات إلى االجتماعات المجتمعية" بالترتيب الصحيح.

.3 تفوز المجموعة التي تنظم البطاقات بالترتيب الصحيح األسرع بجائزة أو تقدير.

.4 اقرأ اإلجابة الصحيحة على مجموعة التدريب بأكملها واستفسر عما كانت لديهم أي أسئلة.

.5 قد تشارك المجموعة أي نصائح لديها الستضافة الحوارات المجتمعية الفعالة.

يمكن العثور على عينة "جدول أعمال الحوار المجتمعي" في الملحق "د."

أسئلة التفكير

• كيف يمكنك تقييم ما إذا قد كانت رسالتك مفهومة وما إذا قد أحدثت فرًقا في سلوك األشخاص؟

**نقاط رئيسية للمالحظة**

• خطط اجتماعك المجتمعي بعناية لمعالجة عوائق السلوكيات، أو المعلومات، أو العوائق السلوكية المحددة التي يواجهها المجتمع.

**فيديو التواصل بين األفراد بشأن التطعيم: إشراك المجتمعات**

**والقادة المجتمعيين في الحوار**

يستعرض الفيديو عملية تحديد القادة المجتمعيين وإشراكهم

لزيادة قبول تلقي اللقاح.

أسئلة التفكير



دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**63**

**الوحدة الخامسة: المشاركة المجتمعية**

• كيف يمكن أن يساعد إشراك القادة المجتمعيين في تقوية

التواصل مع التطعيم؟

• من الذي يجب أن يشارك في تثقيف أفراد المجتمع وحشده؟

**التصدي لإلشاعات، والخرافات، والمفاهيم**

**الخاطئة**

**األهداف**

**64** دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم



**السادسة الوحدة**

©UNICEF/Pietrasik

• معرفة ما يجب القيام به عند مواجهة اإلشاعات

السلبية

• تعلم التواصل بشك ٍل فعال حول اآلثار العكسية

السلبية التي تعقب التطعيم • فهم وممارسة أساليب التواصل الفعال للمخاطر

Cameroon\_2010\_Rebecca Hearfield

قد تنتشر اإلشاعات حول العواقب الوخيمة للتطعيم في المجتمعات، وعلى اإلنترنت بشك ٍل متزايد. إذا لم يتم التعامل مع هذه اإلشاعات السلبية بشك ٍل مناسب، فيمكن أن تؤثر سلًبا على الطلب على خدمات التطعيم. يجب إبالغ المشرف الخاص بك في أقرب وقت ممكن بأي إشاعات سلبية حول التطعيم تسمع بانتشارها. ال يمكن تنفيذ اإلجراءات المقترحة التالية بمفردك. تُعد التقارير الفورية مهمة، ويجب البحث عن النصيحة قبل

اتخاذ أي إجراء.

قبل القيام بهذه األنشطة، من المهم االستثمار في بناء الثقة داخل المجتمع. للحصول على ثقة المجتمع، من الضروري الحفاظ على سرية مقدم الرعاية والعميل؛ والتصرف بطريقة مسؤولة خالل التفاعالت مع المجتمع، وامتالك معرفة جيدة بالمواضيع الصحية التي تقدمها، وأن تكون

متا ًحا عندما يحتاج المجتمع إليك. التواصل وإثبات أنك تتصرف بما يحقق مصلحة أطفالهم وأنك تلتزم بصحتهم.

**الجلسة 6.1 - ما الذي يمكن فعله حيال اإلشاعة السلبية**

2

بمجرد جمع هذه المعلومات، رتب لعقد اجتماع مع قادة الرأي مثل المسؤولين الحكوميين المحليين، والزعماء التقليديين والدينيين، والقادة المجتمعيين، وغيرهم من العاملين الصحيين. في االجتماع، ابدأ بتقديم معلومات حول برنامج التطعيم واألمراض التي يمكنه الوقاية منها. حاول التأكد من أن األفراد الحاضرين لديهم

الحرية في طرح األسئلة والتعبير عن المخاوف. ناقش الحاضرين وتوصل إلى اتفاق بشأن الطرق التي يمكنهم استخدامها جماعًيا لتصحيح اإلشاعات السلبية

والمعلومات غير الصحيحة حول خدمة التطعيم.

**1** أو ًال، حاول معرفة ماهية اإلشاعة، ومن كان مصدرها

األصلي، ومن الذي ينشرها اآلن. حاول تحديد ما إذا

كان هناك أي سبب لنشر اإلشاعة - قد يكون هناك سبب سياسي أو ديني، أو ربما قد نشأت اإلشاعة فقط نتيجة نقص في المعلومات أو معلومات غير صحيحة

حول برنامج التطعيم.

حدد المعلومات الصحيحة حول اللقاحات وكيفية

**3**

التعامل مع اإلشاعة.



**4** انشر المعلومات الصحيحة حول التطعيم للعامة. يمكن القيام بذلك من خالل مواد التواصل، والحمالت اإلقليمية أو الوطنية، والبرامج

اإلذاعية، والتوعية المجتمعية وما إلى ذلك.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**65**

**الوحدة السادسة: التصدي لإلشاعات، والخرافات، والمفاهيم الخاطئة**

**تشمل االستراتيجيات التي يمكن استخدامها للتأثير على األشخاص الذين يصعب إقناعهم:**

• حدد المجموعات المشاركة في استمرار انتشار اإلشاعة/المعلومات المضللة.

• أشرك المبلِّغين الرئيسيين لمعرفة طبيعة اإلشاعات/المعلومات المضللة وأسبابها.

• زر األشخاص/القادة المؤثرين إلجراء مناقشات فردية مع كل منهم.

• أجري مناقشات مع القادة وأعضاء المجتمع للتصدي لإلشاعات/المفاهيم المضللة.

• إذا كان ذلك مناسًبا، فالتقي بممثلي وسائل اإلعالم (على سبيل المثال أولئك التابعين لإلذاعة والتليفزيون، والمساهمين في اإلنترنت.)

• ابحث عن بيانات التأييد من هيئات موثوق بها (الحكومة، قادة الكنيسة، األخصائيين الطبيين...إلخ.)

• ادعو الهيئات الجديرة باالحترام/الموثوقة للمشاركة ومناقشة المشكالت مع أفراد المجتمع.



**فيديو التواصل بين األفراد بشأن التطعيم: التصدي لإلشاعات أو الخرافات ودور العاملين الصحيين في أحداث سالمة اللقاح**

يمكن أن تتغذى اإلشاعات من خالل المعرفة غير الكافية/غير الدقيقة، أو عدم الثقة في الحكومة، أو التجارب السابقة لسوء المعاملة

من ِقبل العاملين الصحيين، أو ألسباب شخصية، أو اجتماعية، أو سياسية أخرى. يوضح الفيديو استراتيجيات للتصدي لإلشاعات،

والخرافات، والمفاهيم الخاطئة، خاص ًة حول سالمة اللقاح.

**أسئلة التفكير:**

• ما بعض االستراتيجيات المحددة التي استخدمها األبطال الموجودون في الفيديو للتصدي لإلشاعات، والخرافات، والمفاهيم

الخاطئة في المجتمع؟ • من خالل تذكر تجربتك الخاصة أو تجربة شخص تعرفه، هل حدث مرة وأن استخدمت فيها استراتيجية ناجحة للتصدي

لإلشاعة والخرافة؟ إذا كان األمر كذلك، فكيف تم ذلك؟

**النشاط: التصدي لإلشاعات بسرعة**

في المجموعة الكبيرة، اطرح األفكار حول قائمة من اإلشاعات/الخرافات/المفاهيم الخاطئة.

سيتم تسجيل هذه األفكار حتى يتمكن أي شخص في التدريب من رؤيتها.

سيقوم نصف المشاركين بتقمص دور مقدمي الرعاية، بينما يتقمص النصف اآلخر دور عمال استقبال في مرفق. سيتم تعيين كل من مقدمي الرعاية إلى إحدى اإلشاعات/الخرافات/المفاهيم الخاطئة. سيتقمصون دور مقدم الرعاية الذي يعتقد

أن اإلشاعات/الخرافات/المفاهيم الخاطئة صحيحة.

ستتم مالئمة عامل استقبال واحد مع مقدم رعاية واحد. سيحتفظ مقدم الرعاية بنفس الشخصية للنصف األول من هذا النشاط.

سيكون أمام عامل االستقبال 60 ثانية للتدرب على الرد على معتقدات مقدم الرعاية والتعامل معها بفعالية.

يجب أن يتظاهر عامل االستقبال بأن هذه زيارة حقيقية مع مقدم رعاية ويستخدم المهارات التي تعلمها طوال اليوم.

يجب أن يتناوب عامل االستقبال بعد 60 ثانية، ويجري زيارة وهمية أخرى مع شخصية مقدم رعاية أخرى.

يجب أن يتدرب كل عامل من عمال االستقبال مع خمس شخصيات مختلفة على األقل من مقدمي الرعاية. كرر اآلن الخطوات من 3 إلى .9 سيقوم المشاركون الذين لعبوا دور مقدمي الرعاية في الجولة األولى بتقمص دور عمال

االستقبال والعكس بالعكس. بعد النشاط، انضم إلى المشاركين اآلخرين في إعداد رسائل للرد على كل إشاعة من اإلشاعات (السيناريوهات) التي تمت إثارة

األفكار حولها ولعب دورها في الخطوة .1

.1

.2

.3

.4

.5

.6

.7

.8

.9

.10

.11

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**66**

**الوحدة السادسة: التصدي لإلشاعات، والخرافات، والمفاهيم الخاطئة**

أسئلة التفكير

• ماذا كان األمر الصعب حول هذا التمرين؟

• إلى أي مدى نجحت في تذكر معالجة كل نقطة من النقاط الموجودة في قائمة "ما يمكن اإلبالغ عنه خالل زيارة التطعيم"؟

• هل تشعر أنك قد تعاملت مع معتقدات مقدم الرعاية بشك ٍل كاف؟ إذا لم يكن األمر كذلك، فما هي االستراتيجيات األخرى التي

يمكنك تجريبها؟

###### الجلسة 6.2 - اإلبالغ عن اآلثار العكسية المحتملة بعد التطعيم

إن األثر العكسي بعد التطعيم (AEFI) هو أي حدث طبي غير متوقع يتبع التطعيم؛ قد يكون أو ال يكون له عالقة سببية بالتطعيم. تضم اآلثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم ك ًال من اآلثار الجانبية المعتدلة الشائعة التي تزول بسرعة واألعراض أو األمراض النادرة جًدا واألكثر خطورة، والتي تحدث معظمها في ذلك الوقت سواء مع التحصين أو بدونه. قد يكون األثر العكسي أي عالمة

غير مواتية، أو غير مقصودة، أو نتائج مخبرية غير عادية، أو َع َرض، أو مرض. يمكن أن تكون اآلثار العكسية التي تحدث بعد

التطعيم إما نتيجة للقاح أو عملية التطعيم، أو آثا ًرا مشابهة ال يرجع سببها إلى اللقاح أو عملية التطعيم ولكنها حدثت بعد التطعيم. في حالة حدوث آثار عكسية بعد التطعيم، فإن أهم شيء يجب عليك فعله هو توصيل المعلومات الصحيحة والمطمئنة في أسرع وقت

ممكن. يتعين أن يعرف األشخاص أن الخدمات الصحية على دراية بمخاوفهم، وأنه يتم التحقيق في هذه الحالة وستتم معالجتها،

وسيتم إبالغهم بأحدث المستجدات.

**أسباب اآلثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم**

في الواقع، ال ترجع غالبية اآلثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم إلى اللقاح نفسه - فالكثير منها عبارة عن آثار مشابهة، في حين

أن البعض اآلخر يُرجعها إلى وجود خطأ بشري أو برنامجي.

**رد الفعل المتعلق بمنتج اللقاح:** أثر عكسي يحدث بعد التطعيم بسبب لقاح نتيجة لخاصية أو أكثر من الخصائص المالزمة لمنتج اللقاح.

**رد الفعل متعلق بعيب في جودة اللقاح:** أثر عكسي يحدث بعد التطعيم بسبب لقاح نتيجة لوجود عيب جودة واحد أو أكثر في منتج

اللقاح، بما في ذلك جهاز إعطاء اللقاح كما هو مقدم من ِقبل الشركة المصنعة.

**رد فعل متعلق بخطأ في التطعيم:** أثر عكسي يحدث بعد التطعيم نتيجة الستعمال أو وصف أو إعطاء غير مناسب للقاح، وهو أمر

يمكن تجنب حدوثه بطبيعة الحال.



دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**67**

**الوحدة السادسة: التصدي لإلشاعات، والخرافات، والمفاهيم الخاطئة**

|  |  |
| --- | --- |
| **أثر عكسي محتمل** | **رد فعل متعلق بخطأ في التطعيم** |
| **العدوى** | **محقنة غير معقمة**  · إعادة استعمال محقنة أو إبرة مخصصة لالستعمال  · لقاح ملوث أو مخففات ملوثة · محقنة أو إبرة معقمة بشك ٍل غير صحيح لمرة واحدة  · إعادة استعمال لقاح معاد تكوينه في جلسة الحقة |
| · تقيح موضعي في موضع الحقن |
| · خراج |
| · التهاب النسيج الخلوي |
| · عدوى جهازية |
| · إِْنتان |
| · متالزمة الصدمة السمية |
| · انتقال الفيروس الذي يحمله الدم مثل فيروس نقص المناعة البشرية )HIV(، أو |
| التهاب الكبد B، أو التهاب الكبد C |
| · أثر المخفف أو العقاقير غير صحيحة | **لقاح أُعد بشكل غير صحيح** |
|  | · لقاح تمت إعادة تكوينه بعقاقير غير صحيحة أو مادة |
|  | أخرى بديلة للقاح أو المخفف. |
| · رد فعل موضعي أو خراج في موضع الحقن | **تطعيم تم حقنه في موضع خاطئ** |
| · تلف العصب الوركي (واللقاح غير فعال) | · تحت الجلد بد ًال من داخل الجلد لـ BCG |
|  | · سطحي جًدا بالنسبة للقاح الذوفاني (الدفتيريا، |
|  | والسعال الديكي، والكزاز [DPT]؛ الدفتيريا والسعال |
|  | الديكي [DT]؛ ذوفان الكزاز [TT] |
|  | · األرداف |
| · زيادة رد الفعل الموضعي  · لقاح غير فعال | **لقاح تم نقله أو تخزينه بشكل غير صحيح** |
| · رد فعل شديد يمكن تجنبه، مثل الَتأَ ّق | **تجاهل موانع االستعمال** |

االستشهاد: المكتب اإلقليمي لجنوب آسيا بمنظمة األمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) .)2005( بناء الثقة والرد على اآلثار العكسية التالية للتطعيم في جنوب آسيا*:* استخدام

التواصل االستراتيجي*.* ورقة العمل. كاتماندو، نيبال: المكتب اإلقليمي لليونيسيف بجنوب آسيا.

**رد فعل مرتبط بالقلق من التطعيم: أثر عكسي يحدث بعد التطعيم نتيجة للقلق حول التطعيم.**

**حدث مصادفة:** أثر عكسي يحدث بعد التطعيم نتيجة لشيء آخر غير منتج اللقاح، أو خطأ في التطعيم، أو القلق من التطعيم.

النقاط التالية مهمة للتواصل عند مناقشة اآلثار العكسية المحتملة التي تحدث بعد التطعيم:

• اآلثار الجانبية العكسية التي تحدث بعد التحصين نادرة جًدا.

• ال يعني حدوث اآلثار العكسية أن اللقاحات غير آمنة.

• إذا كان الطفل يعاني من حمى مع ارتفاع في درجة الحرارة أو أصيب بمرض شديد بعد التحصين مباشرًة، فيجب إحضاره

إلى عامل صحي للحصول على المشورة و/أو العالج.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**68**

**الوحدة السادسة: التصدي لإلشاعات، والخرافات، والمفاهيم الخاطئة**

إذا تعرض طفل ألثر عكسي، فيجب على مقدم الرعاية تدوين الحدث وتاريخه ووقته ورفع تقرير لك عنه فو ًرا. يجب على الطبيب،

أو الممرضة، أو القسم الصحي تقديم "تقرير عن اآلثار العكسية للقاح."

يجب اإلبالغ عن أي أثر عكسي يحدث بعد التطعيم يهم الوالدين أو العامل الصحي. على وجه الخصوص، يجب على عمال االستقبال اإلبالغ عن: · اآلثار العكسية الخطيرة التي تحدث بعد التطعيم - أي اآلثار العكسية التي تؤدي إلى الوفاة، أو دخول المستشفى، أو اإلصابة بعجز أو إعاقة

دائمة أو كبيرة، أو التي قد تهدد الحياة · إشارات وأحداث متعلقة بلقاح 2 تم تقديمه حديًثا

· آثار عكسية تحدث بعد التطعيم قد تكون ناجمة عن رد فعل متعلق بخطأ في التطعيم · أحداث خطيرة ناجمة عن سبب غير موضح حدثت في غضون 30 يو ًما بعد التحصين

· أحداث تسبب مخاوف كبيرة للوالدين أو المجتمع.

** دراسة حالة اآلثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم**

**حملة كيفانجيتيس في شيمورجيا**

نفذت شيمورجيا *(*بلد خيالي*)* حملة على نطاق واسع على مستوى البالد *(*كيفانجيتيس*) (*وهي حملة خيالية لألمراض البكتيرية التي تحدث في مرحلة الطفولة والتي يمكن الوقاية منها باللقاح*)* في أغسطس *.2018* بعد أسبوعين من بدء الحملة، بدأ عمال االستقبال في مقاطعة سانجيمانيا في سماع أن العديد من األسر كانت تقول إن أطفالها أصيبوا بأعراض تشمل اإلسهال، والحمى الشديدة، وخراجات في موضع الحقن بعد تلقيهم لقاح كيفانجيتيس*.* تم إدخال خمسة أطفال إلى مستشفى المقاطعة*.* بشكل مأساوي، توفي طفالن من هؤالء األطفال في المستشفى بعد بضعة أيام*.* بعد أسبوع واحد من وفاة الطفلين، ارتفع عدد األطفال الذين ذكروا أعرا ًضا مماثلة إلى *13* حالة*.* ومع ذلك، تحسنت حالة معظم األطفال الذين تم إدخالهم المستشفى بسرعة*.* وفًقا لبعض مقدمي الرعاية في المستشفى، يبدو أنه قد كان هناك صبي آخر يبلغ من العمر عامين مصاًبا بأعراض مماثلة في مقاطعة لوهريا القريبة قد توفي في الطريق إلى المستشفى في نفس الوقت الذي توفي فيه الطفالن اآلخران*.* أرجع فريق التحقيق هذه الحوادث إلى ردود فعل متعلقة بخطأ في التطعيم ويجري

اتخاذ اإلجراءات لتصحيح سبب الخطأ*.*

يطالب مقدمو الرعاية بتفسير، قائلين:

• "هذا خطأكم، لماذا تفعلوا هذا بنا؟ لماذا قتلتم أطفالنا؟ ما هو دافعكم؟"

• "ال نعرف حتى ما إذا كانت اللقاحات آمنة. لن نقوم بالتحصين مرة أخرى."

دراسة الحالة مقتبسة من: منظمة األمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، ومنظمة الصحة العالمية. (بدون تاريخ.) اآلثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم ومهارات

التواصل بين األفراد*:* دورة تدريبية لمدة أربع ساعات للعاملين الصحيين*.* نيويورك: اليونيسيف.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**69**

**الوحدة السادسة: التصدي لإلشاعات، والخرافات، والمفاهيم الخاطئة**

أسئلة التفكير

• ما الذي يتطلبه األمر الستعادة الثقة بين عمال االستقبال والمجتمعات في جميع أنحاء شيمورجيا؟

• ما الذي يجب أن يُقال لمقدمي الرعاية الذي يعاني أطفالهم من اآلثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم؟

• كيف يمكنك استخدام مهارات التواصل بين األفراد للتعامل مع مقدم رعاية يهتم بسالمة اللقاح بسبب سوء فهم لديه حول

اآلثار الجانبية؟

• ما الذي كان يمكن القيام به قبل وقوع الحادث لتقليل تأثيره على ثقة األشخاص في التحصين؟

###### الجلسة 6.3 - اإلبالغ عن المخاطر



**المعينات السمعية للعمل في التواصل بين األفراد بشأن التطعيم: اآلثار الجانبية للتطعيم**

تشرح المعينات السمعية هذه اآلثار الجانبية الشائعة الناتجة عن التطعيمات والخطوات التي يمكن القيام بها لتقليل حدة ردود الفعل

الشائعة للتطعيمات. توضح المعينات السمعية أي ًضا الكيفية التي يمكن بها لآلثار الجانبية أن تثير اإلشاعات حول سالمة التطعيم.

**أسئلة التفكير:**

• كيف يمكنك استخدام مهارات التواصل بين األفراد للتعامل مع مقدم رعاية يهتم بسالمة اللقاح بسبب سوء فهم

لديه حول اآلثار الجانبية؟

**أساسيات اإلبالغ عن المخاطر**

• استمع إلى ما يقوله العامة.

• افهم التصورات المحلية للمرض، وال ُحقن، واللقاح.

• تأكد من أن الجميع يعطي نفس المعلومات المصممة وفًقا للموقف المحدد والجمهور.

• عيّن ناطقين رسميين موثوقين لتوفير المعلومات.

• تأكد من اإلبالغ بفوائد التحصين.

• تجنب المصطلحات التقنية والكلمات الطويلة أو العبارات.

• توقع نقاط التعارض وقم بإعداد ردود فعالة.

**تقنيات التعامل مع وسائل االتصال الصعبة**

• يمكنك الرد على األسئلة السلبية **بإجابة إيجابية**

• مثال للسؤال: "كم عدد األطفال الذين ماتوا بسبب التحصين؟" اإلجابة: "منذ بدء برنامجنا الخاص بالتطعيم، تم تحصين XX من

األطفال، وتوفي عدد قليل جًدا منهم (أو لم يتو َف أحد) في جميع أنحاء العالم بسبب التحصين نفسه. بدون التحصين، يكون خطر

إصابة األطفال بمرض قد يهدد حياتهم أكبر بكثير من خطر اللقاح."

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**70**

**الوحدة السادسة: التصدي لإلشاعات، والخرافات، والمفاهيم الخاطئة**

• عند الرد على سؤال أو نقطة صعبة، رد على التعليق، ولكن **أضف شيئا إيجابيا.**

• مثال للتعليق: "توفي شخص واحد بعد وق ٍت قصير من تلقي اللقاح! كيف يمكنك تفسير ذلك؟" الرد: "التطعيم ينقذ األرواح.

كانت الوفاة مرتبطة برّد فعل تحسسي وليس بسالمة اللقاح."

• **صحح المعلومات** الخاطئة مباشرًة.

• مثال للتعليق: "أصيب الكثير من األطفال بفيروس نقص المناعة البشرية بعد وق ٍت قصير من تلقي اللقاح." الرد: "أصيب طفل

واحد في هذا المجتمع بفيروس نقص المناعة البشرية عندما تلقى فحصه الصحي والتحصين. كان هذا لقاحه األول. إن النتيجة

اإليجابية الختبار فيروس نقص المناعة البشرية غير مرتبطة بالتحصين."

• كن حاز ًما، ولكن ليس عدوانًيا، واذكر الحقائق بكل بساطة وواقعية، وبطريقة ودية

• ال تكرر أي عبارات/أسئلة سلبية في إجاباتك:

• مثال للتعليق: "أصيب بعض األطفال بالمرض بسبب اللقاحات. لماذا نتل َق التطعيم؟" الرد: "اللقاحات تنقذ حياة األطفال."

**النشاط: تدرب على الحوارات الصعبة**

خالل هذا التمرين، سيتدرب المشاركون على استخدام أساسيات اإلبالغ عن المخاطر وأساليبه في وسائل االتصال الصعبة المذكورة أعاله

للرد على األسئلة والتعليقات العدوانية والصعبة التي يطلقها أفراد المجتمع عقب اندالع إشاعات بوجود آثار عكسية تحدث بعد التطعيم.

.1 راجع القائمتين المذكورتين أعاله.

.2 يجب أن يعمل كل مشارك مع الشخص الذي يجلس بجانبه.

.3 يجب على الزوجين م ًعا إثارة األفكار حول القليل من اإلشاعات التي سمعاها. قد تكون هذه إشاعات حقيقية في مجتمعهما أو إشاعات

مستمدة من بيئات أخرى.

.4 ثم، يُطلب من كل زوج تحديد إشاعة من اإلشاعات التي سمعها.

.5 اكتب اإلشاعة على السبورة أو على ورقة كبيرة معلقة.

.6 استمر في التجول في جميع أنحاء الغرفة حتى تجمع قائمة بما ال يقل عن 10 إشاعات.

.7 بعد ذلك، سيتم اختيار أزواج متطوعين للقيام بدور عضو في المجتمع وعامل استقبال لمناقشة اإلشاعة.

.8 يجب عليهم اختيار إحدى اإلشاعات من القائمة التي أنشأتها المجموعة.

.9 سيكون أمام الزوج دقيقتان إلى ثالث دقائق لتمثيل حوار. يجب أن يحاولوا جعل الحوار واقعًيا قدر اإلمكان.

.10 في نهاية الحوار، قدم تعليقاتك عن مدى تعامل عامل االستقبال مع اإلشاعة بشك ٍل جيد.

.11كرر التمرين مع بضعة أزواج أو مع مجموعة المشاركين بأكملها.

.12 يجب على المشاركين مشاركة أفكارهم حول النشاط. ما الذي كان صعًبا؟ هل هذه هي الطريقة التي نتصدى بها لإلشاعات عادًة؟

ما النصائح والتوصيات األخرى التي يجب إضافتها إلى قوائم األساسيات واألساليب؟

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**71**

**الوحدة السادسة: التصدي لإلشاعات، والخرافات، والمفاهيم الخاطئة**

**نقاط رئيسية للمالحظة**

• تأكد من إبالغ مشرفك والموظفين الصحيين اآلخرين بما إذا كانت هناك إشاعات سلبية حول التطعيم تنتشر في مجتمعك.

• أثناء مناقشة أي أثر عكسي محتمل قد يحدث بعد التطعيم، من المهم إبالغ مقدمي الرعاية بسالمة اللقاح، واألشياء التي يجب القيام بها

في حالة مرض أي طفل مباشرًة بعد التطعيم، وحقيقة أن اآلثار العكسية التي تحدث بعد التحصين نادرة جًدا.

• تعد جلسات التوعية الصحية المستمرة في المرفق والمجتمع عام ًال رئيسًيا لمنع انتشار اإلشاعات.

• تأكد من انتشار المعرفة الدقيقة حول خدمات التطعيم على نطاق واسع. يمكنك القيام بذلك عن طريق نشر إشعارات حيث يمكن رؤيتها

بسهولة، وإخبار جميع عمالئك بها عندما تراهم في المرفق، أو في منازلهم، أو في السوق، وما إلى ذلك.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**72**

**الوحدة السادسة: التصدي لإلشاعات، والخرافات، والمفاهيم الخاطئة**

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم **73**



**السابعة الوحدة**

**التخطيط للعمل**

**والختام**

**األهداف**

©UNICEF/Pirozzi

• فهم فائدة تلقي التعليقات المجتمعية واستخدامها

لتحسين الخدمات •تعلم استراتيجيات لجمع التعليقات من أعضاء

المجتمع بطريقة صريحة وصادقة

• تعلم كيفية العمل مع األعضاء المؤثرين في

المجتمع الذين يؤيدون التطعيم

###### الجلسة 7.1 - جمع تعليقات من المجتمع واستخدامها

تُعد التعليقات المجتمعية مكوًنا أساسًيا لبرنامج تطعيم فعال. يمكن أن يؤدي االستماع إلى التعليقات المجتمعية إلى تنبيه عمال االستقبال إلى المشكالت وتوجيه اإلجراءات لمعالجتها. لضمان استمرارك في تقديم أفضل خدمة ممكنة، يجب عليك االستماع إلى ما يقوله لك مقدمو الرعاية والمجتمعات. سيؤدي هذا إلى تزويدك بالمعلومات التي تحتاج إليها لتحسين تفاعلك مع المجتمعات ومقدمي الرعاية، ولمساعدة المديرين على اتخاذ قرارات أفضل بشأن خدمات التطعيم، والتي بدورها ستحسن رضا مقدمي الرعاية وتزيد عدد األطفال الذين يتلقون التطعيمات داخل

مجتمعك في الوقت المناسب.

**لماذا يتم جمع التعليقات المجتمعية؟**

يمكن للتعليقات القابلة للتنفيذ أن توجه اإلجراءات المفيدة. تعرف المجتمعات ما الذي يصلح لها وما الذي ال يصلح لها. إذا توفرت لألشخاص

الفرصة في بيئة آمنة، فسيخبرونك بما إذا كان ما تفعله غير مر ٍض ويشيدون بك إذا كنت تفعل شيًئا ما بشك ٍل صحيح. إذا شعر األشخاص بالخوف

من إبداء آراء نزيهة ولكنها انتقادية - على سبيل المثال، عندما يُسألون في مرفق صحي عن الخدمات أو يسألهم عامل صحي يغضب عادًة عندما يطرح األشخاص أسئلة - فسوف يقدمون لك ببساطة اإلجابات التي يعتقدون أنك تريد أن تسمعها، األمر الذي لن يكون مفيًدا. إن توفير بيئة آمنة يعني السماح لهم بمعرفة أنك حًقا تُقدر تعليقاتهم وتريد استخدامها ولن تستخدم أي شيء يقولونه ضدهم. هذا أمر بالغ األهمية؛ خالف ذلك، فإن

األشخاص سيخبرونك فقط بما يعتقدون أنك تريد سماعه. تُعد التعليقات المجتمعية والتعليقات الفردية مفيدة ألنها يمكن أن:

• تحدد مقدمي الرعاية المعرضين لخطر عدم االستفادة الكاملة من خدمات التطعيم

• تحدد مقدمي الرعاية الذين ال يرضون بخدمات التطعيم أو لديهم مشكالت في استخدامها (على سبيل المثال، بسبب ساعات الخدمة)

• تحدد المشكالت المتكررة وتساعدك في التصدي لها

• تساعد بسرعة وبشك ٍل استباقي في حل المشكالت التي تتسبب في عدم رجوع مقدمي الرعاية للخدمات

• من خالل االستماع، أظ ِهر لمقدمي الرعاية والمجتمعات أنك مهتم بآرائهم، وساعد في بناء التفاهم واالحترام المتبادلين مما يقطع شو ًطا

طوي ًال نحو بناء عالقة إيجابية • تحدد مؤيدي التطعيم المحتملين

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**74**

**الوحدة السابعة: التخطيط للعمل والختام**

**استراتيجيات للحصول على التعليقات المجتمعية**

هناك أربع استراتيجيات قابلة للتنفيذ للحصول على التعليقات المجتمعية.

**استطالعات أو المقابالت الشخصية مع مقدمي الرعاية**

قد تكون هذه المقابالت بسيطة في صورة مقابالت شخصية قصيرة عند ترك الخدمة حيث تسأل مقدمي الرعاية بضعة أسئلة. تُعد المقابالت الشخصية عند ترك الخدمة مفيدة لتعلم مدى نجاح عمال االستقبال في توصيل المعلومات األساسية مثل تاريخ العودة، ومدى فهم مقدمي الرعاية لها. ومع ذلك، ال تُعد المقابالت الشخصية عند ترك الخدمة مفيدة لتعلم اآلراء حول الخدمات، حيث قد يحجم مقدمو الرعاية عن قول أي شيء

بالغ األهمية أثناء وجودهم داخل المرفق الصحي أو بالقرب منه. ف ّكر في األماكن المناسبة عند تحديد مكان وكيفية إجراء المقابالت الشخصية.

استطالعات عبر خدمة الرسائل القصيرة

على الرغم من أن االستطالعات التي تتم عبر الهاتف المحمول من خالل خدمة الرسائل القصيرة "SMS" أو الرسائل الرقمية يمكن أن تساعدك في الوصول إلى عدد كبير من مقدمي الرعاية بسرعة وبتكلفة زهيدة نسبًيا، إال أنه من األهمية بمكان تفسير نتائج الدراسة بعناية

للنظر في خصائص األشخاص الذين استجابوا والذين لم يستجيبوا لها (على سبيل المثال، النوع، أو العمر، أو دخل األسرة.)

صناديق االقتراحات

تأكد من أن الصندوق يمكن الوصول إليه بسهولة. علّق قلم جاف أو قلم رصاص في الصندوق، وضع حزمة من الورق األبيض أو استبيانات قصيرة بجواره. اجعل األسئلة بسيطة (على سبيل المثال، "كيف كانت الخدمة اليوم؟.)" اطلب معرفة اسم عامل االستقبال

والخدمة المقدمة (التطعيم أو غيره)، بحيث يمكنك المتابعة وفًقا لذلك. لضمان قدرة مقدمي الرعاية ذوي اإللمام البسيط بالقراءة والكتابة على

االستجابة، اقترح في الحديث الصحي أنهم يطلبون من شخص ما في مجتمعهم أو مرفقهم الصحي كتابة رسائلهم.

مجموعات التركيز والمناقشات الجماعية

مجموعة التركيز هي مناقشة بين مجموعة من األشخاص الذين يتم سؤالهم عن تصوراتهم، وآرائهم، ومعتقداتهم، واتجاهاتهم حول موضوع أو خدمة. لكي يكون هذا النوع من المناقشة فعا ًال، فإنه يتطلب وجود ُمجري مناقشة لتوجيه المشاركين. المناقشات الجماعية، من ناحية

أخرى، تكون أقل رسمية؛ ويمكن أن يقودها عمال االستقبال حتى لو لم يكن لديهم الكثير من الخبرة في تيسير مناقشات المجموعات. لقيادة مناقشة جماعية، ابدأ بأسئلة عامة، ثم اطرح أسئلة أكثر تعمًقا وأكثر تحديًدا لفهم ما يفكر فيه المجتمع بشك ٍل أفضل وتحديد طرق لجعل

تجربة مقدم الرعاية أفضل

لتنظيم مجموعة التركيز أو المناقشة الجماعية الخاصة بك، اطلب من 6 إلى 10 أشخاص متشابهين بطريقة ذات صلة الحضور لبضع ساعات.

ك ّون مجموعات منفصلة لـ:

.1 مقدمي الرعاية (ذكور وإناث) الذين يتابعون جدول التطعيم ألطفالهم .2 مقدمي الرعاية (ذكور وإناث) الذين ال يقومون بتطعيم أطفالهم .3 مقدمي الرعاية (ذكور وإناث) الذين ال يتابعون جدول التطعيم

.4 حموات

.5 والدين شابين

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**75**

**الوحدة السابعة: التخطيط للعمل والختام**

إذا كان عدد قليل من األطفال ال يتلقون التطعيمات، فيمكنك الجمع بين المجموعتين 2 و.3

**استخدام التعليقات المجتمعية واإلبالغ عنها**

تأكد من التصرف مع التعليقات المجتمعية واإلبالغ عن كيفية استخدامها - أو الكيفية التي تريد بها استخدامها، إذا كنت بحاجة إلى

دعم إلجراء تغييرات.) كحد أدنى، يجب أن تلخص التقارير األشخاص الذين قدموا التعليقات (نوع المجيب)، وكيفية ووقت جمعها، والنتائج المستخلصة من التعليقات التي تم جمعها، والتوصيات المتعلقة بالتغييرات أو المتابعة بنا ًء على التعليقات. شارك التقرير مع

الزمالء، والمديرين، والمشرفين، والمجتمعات.

** إعداد نموذج لنظام تعليقات**

في هذا التمرين، ستقوم بإعداد نموذج لنظام تعليقات مجتمعية يمكنك تنفيذه عند العودة إلى مرفقك. سيُسمح لك لمدة 30 دقيقة بإعداد نموذج "سريع" لنظام تعليقات. يمكنك اختيار تقديم نموذجك أًيا كان اختيارك (على سبيل المثال، مسرحية هزلية، أو تقمص دور أو

أغنية، أو ملصق، أو فيديو، أو دراما إذاعية.)

.1 ش ّكل فرق تتكون كل مجموعة فيها من أربعة مشاركين.

.2 قم بإعداد نموذج واحد لنظام تعليقات مجتمعية مع مجموعتك. يجب عليك مراعاة ما يلي:

أ. هل يجب أن يكون نظام التعليقات مستنًدا إلى المجتمع أم المرفق؟

ب. من يمكنه تقديم التعليقات وكيف؟

ج. هل ترتبط التعليقات باألداء الفردي أو األداء الكلي للمرفق؟

د. ما هي فئات التعليقات؟

.3 يجب أن يكون النموذج شيًئا يمكن تنفيذه بسهولة بواسطة عامل استقبال.

.4 سيكون أمام كل مجموعة 10 دقائق لتقديم نموذجها.

.5 يجب أن تكون كل مجموعة على استعداد لإلجابة عن األسئلة التالية:

أ. كيف يمكنك تنفيذ هذا في بيئتهم الخاصة؟

ب. كيف يمكنك ترقية النظام إلى المجتمع؟

ج. كيف يمكنك مراقبة التعليقات ودمجها بشك ٍل منتظم؟

د. كيف يجب أن تتم مكافأة عمال االستقبال أو شكرهم بنا ًء على التعليقات التي يتلقونها؟

هـ. ما الذي يمكن أن يفعله المشرفون لدعم أي مجاالت يحدد المجتمع أنها تتطلب تحسين الجودة؟

.6 بمجرد أن تقدم جميع المجموعات نماذجها، يُرجى تحديد أي من أنظمة التعليقات تبدو أكثر فعالية وقابلية للتطبيق.

**الجلسة 7.2 - التعبئة**

في إطار جهودك التي تبذلها لزيادة تغطية التطعيم، وخفض معدالت التخلف عن التطعيم، من المحتمل أن تصادف عدة مجموعات مهتمة من

األشخاص والمنظمات. قد تشمل هذه المجموعات موظفين صحيين على مختلف المستويات، وسياسيين وواضعي سياسات، وقادة مجتمعيين، وممثلين من القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية (مثل اليونيسيف، والمؤسسة األفريقية للطب والبحوث)، ومقدمي رعاية، وصحفيين. قد

ترغب أي ًضا بشك ٍل مخصوص في مقابلة مجموعات صغيرة من األشخاص الذين تم الوصول إليهم على نحو محدود من خالل برنامج التطعيم.

يمكن للمجتمعات دعم برنامج التطعيم بعدة طرق. ستساعدك أنشطة الحشد والتأييد في العمل مع المجتمع والتأثير على أصحاب المصلحة التخاذ

إجراءات على مستوى المجتمع لتعزيز برنامج التطعيم.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**76**

**الوحدة السابعة: التخطيط للعمل والختام**

**يمكن ألفراد المجتمع من خالل ست طرق أساسية دعم التطعيم:**

.1 استخدام الخدمات

.2 إبالغ أفراد المجتمع اآلخرين بخدمات التحصين والتطعيم، ومناقشة أي مخاوف وعوائق في االستخدام، ومساعدة األشخاص على حل

المشكالت بشأن كيفية التغلب عليها .3 التعاون مع الخدمات الصحية من خالل المشاركة في التخطيطات الصغيرة

.4 المساعدة في توفير الخدمات عن طريق، على سبيل المثال، التسجيل في كشف المراجعة أو ال ّسجل، وتنبيه المجتمع عندما تكون عملية توفير

الخدمات على وشك البدء .5 إعطاء التعليقات بشأن الخدمات

.6 المشاركة في اإلجراءات الرامية إلى تحسين تجارب خدمة األشخاص، مثل صنع شاشات الخصوصية، أو في حاالت الطوارئ، إحضار

اللقاح من متجر المقاطعة، وإحضاره إلى المرفق الصحي المحلي

**االجتماع مع القادة المجتمعيين** قد يشمل القادة المجتمعيون رؤساء القرى التقليديين، والزعماء الدينيين، والشيوخ، ومديري المدارس، وقادة المجموعات النسائية والشبابية. يجب أن تحاول جمع معلومات حول المجتمع الذي تعمل فيه قبل أن تقابل القادة المجتمعيين. لزيادة فعالية اجتماعك، يجب عليك تحديد المشاركين المعنيين، واتخاذ قرار بشأن جدول أعمال معهم (والمشكالت المطروحة للمناقشة)، والتأكد من أن جميع األشخاص الذين ترغب في أن يحضروا االجتماع على دراية بجدول األعمال ووقت االجتماع ومكانه. للحصول على أقصى استفادة من االجتماع، حاول أن تعرف مقد ًما ما يعرفه

المشاركون بالفعل بشأن التطعيم. بنا ًء على ما تتعلمه، يمكنك تقديم الموضوع وإجراء مناقشات مفيدة.



©UNICEF/Noorani

**تشمل بعض المشكالت المحتملة التي قد ترغب في مناقشتها مع الزعماء الدينيين:**

• أي مخاوف لدى القادة واألسر بشأن التطعيم

• أي معتقدات دينية أو تقليدية حول المرض أو التطعيم

• العوائق التي قد تمنع األشخاص من الحصول على خدمات التطعيم مثل المسافة، والتزامات العمل الموسمي، والمهرجانات أو األعراف

التقليدية، ونقص األموال للنقل، وعدم وجود أيام أو أوقات أو مواقع مالئمة لجلسات التطعيم

• أنسب األوقات والمواقع لجلسات التطعيم

• الطرق الممكنة للوصول إلى المزيد من األطفال في المجتمع

• ما إذا كان يمكن تعزيز التطعيم من خالل ذكره بانتظام في التجمعات الدينية أو غيرها

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**77**

**الوحدة السابعة: التخطيط للعمل والختام**

**التحضير للحوار: الرسائل الرئيسية** نظ ًرا ألن لديك فه ًما أفضل للمخاوف وأولويات أفراد المجتمع، فيمكنك البدء في صياغة الرسائل الرئيسية التي ستساعدك على إجراء مناقشات مثمرة وفعالة حول التطعيم. في التواصل االجتماعي وتغيير السلوك (SBCC)، إن الرسالة الرئيسية هي عبارة تحتوي على نقاط رئيسية من

المعلومات تساعد على تحفيز تغيير السلوك. حتى يتم تلقي الرسالة وفهمها بشك ٍل فعال بالطريقة التي تريدها، يجب أن تتضمن الرسالة دعوة واضحة للعمل ومعالجة السلوك أو االتجاه الذي تريد التأثير عليه. يتم إعطاء إرشادات مفيدة للتواصل الفعال بواسطة المبادئ السبعة. توفر مبادئ

التواصل السبعة هذه قائمة مرجعية للتأكد من فعالية رسائلك.

المبادئ السبعة للتواصل

• الوضوح: كن واض ًحا بشأن هدفك في التواصل مع شخص آخر

• اإليجاز: تمسك بنقطتك الرئيسية • الواقعية: كن محدًدا فيما يتعلق بفائدة اإلجراء الذي تشجعه • الدقة: تأكد من صحة المعلومات التي تتواصل بها

• المراعاة: استجب الحتياجات متلقيك/جمهورك، ومتطلباتهم، وعواطفهم

• اإلتمام: ض ّمن كل المعلومات الالزمة لرد الفعل الذي تريده

• التهذيب: خذ بعين االعتبار وجهات النظر ذات الصلة، ومشاعر المتلقي/الجمهور، وقم بخلق شعور بالثقة

 حملة التواصل

في هذا التمرين، سيتعرف المشاركون بشك ٍل فردي على شخص مؤثر يمكن للدعم الذي يقدمه وعمله تعزيز برنامج التطعيم وتحسين

التغطية في مجتمعهم. سيقومون بعد ذلك بإعداد رسائل للمناقشة مع هذا الشخص. الخطوات الرئيسية هي:

.1 أو ًال اطرح األفكار مع األفراد في المجتمع الذين يمكنهم التأثير على تغطية التطعيم.

.2 ف ّكر في مستواهم الحالي لدعم التحصين. سيكون جمهورك المستهدف للتأييد هم األشخاص المؤِثرون الذين يمكنهم إما حشد الموارد من أجل

برنامج التطعيم أو تحفيز مقدمي الرعاية وغيرهم من أفراد المجتمع للمطالبة بخدمات التطعيم واستخدامها.

.3 اختر جمهورين اثنين مستهدفين.

.4 قم بإعداد رسالة واحدة لكل جمهور يمكن استخدامها للوصول إلى ذلك الشخص أو المجموعة من األفراد.

.5 حدد الكيفية التي ستوصل بها هذه الرسالة إلى الجمهور من خالل، على سبيل المثال، دراما مجتمعية، أو ملصق، أو أغنية، أو دراما إذاعية.

.6 ضع خطة لمشاركة الرسالة مع األشخاص المؤِثرين خالل األسابيع القليلة القادمة.

**نقاط رئيسية للمالحظة**

• تُعد التعليقات المجتمعية مكوًنا أساسًيا لبرنامج تطعيم فعال. يمكن أن يساعدك جمع التعليقات من المجتمع في تحديد المشكالت األساسية،

واتخاذ قرارات أفضل، وبناء عالقة إيجابية بينك وبين المجتمع.

• يمكن زيادة معدالت تغطية التطعيم وخفض معدالت التخلف عن التطعيم من خالل أنشطة التواصل مع الحشد والتأييد الفعالة؛ يمكن أن يؤثر

التواصل غير الكافي مع السكان المحليين، وخاص ًة مقدمي الرعاية، بشك ٍل خطير على نجاح برنامج التطعيم.

• يمكن مطالبة القادة المجتمعيين أو الزعماء الدينيين باإلعالن عن معلومات حول التطعيم للحصول على الدعم والمساعدة في تبديد الخرافات

والمفاهيم الخاطئة

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**78**

**الوحدة السابعة: التخطيط للعمل والختام**

أسئلة التفكير

• ما بعض الرسائل الفعالة التي استخدمتها في الماضي لمناقشة التطعيم مع مقدم الرعاية وأعضاء المجتمع؟

• كيف يمكنك تحسين تلك الرسائل بنا ًء على المبادئ السبعة للتواصل؟

• ما الذي يمكن القيام به لدمج المزيد من التواصل المجتمعي والتوعية المجتمعية في عملك الحالي؟

###### 7.3 - تطبيق مهاراتك

النشاط: جلسة توعية فردية تفاعلية عن التطعيم

تخيل أنك تستعد إلجراء جلسة مناقشة مجتمعية حول التطعيم مع مجموعة مختلطة من مقدمي الرعاية *(*متفاوتة في األمية، والتردد في تلقي

التطعيم، ومستويات المعرفة باللقاح*.)* استخدم المساحة أدناه لتدوين*: (*أ*)* المعلومات األساسية التي ترغب في مشاركتها خالل هذا االجتماع، و*(*ب*)* كيف تخطط للتعرف على أسئلة المجتمع ومخاوفه، و*(*ج*)* كيف يمكنك تعبئة المساعدة والتعاون المجتمعيين في جعل خدمة التطعيم

األكثر نجا ًحا بالنسبة لهم*.*

في جلسة التعلم النهائية هذه، ستطبق ما تعلمته على مدار اليوم لتخطيط مناقشة مجتمعية لجمهور مجتمع مختلط (متفاوت في األمية، والتردد في تلقي التطعيم، ومستويات معرفة باللقاح.) سيتم تسليم عروضك التقديمية بشك ٍل فردي، ولكن سيتم تقديمها إلى مجموعة صغيرة مكونة

من ثالثة مشاركين آخرين في التدريب.

.1 ش ّكل مجموعات تتألف كل منها من أربعة أشخاص.

.2 يجب على كل شخص اختيار موضوع لتقديمه لمدة 10 دقائق. يمكنك اختيار أي موضوع ذي صلة بمقدمي الرعاية الموجودين في مجتمعك.

على سبيل المثال، يمكنك محاولة التصدي إلشاعة معينة، أو معالجة آثار عكسية تحدث بعد التطعيم، أو شرح كيفية عمل اللقاحات. اختر

معرفة موضو ًعا سيشكل تحدًيا لك لمساعدتك في أداء عملك بشك ٍل أفضل. .3 سيكون أمامك 45 دقيقة إلعداد عرضك التقديمي. يمكنك استخدام تجاربهم السابقة، أو المهارات المكتسبة في ورشة العمل، أو

زمالئك أعضاء المجموعة إلعداد درسهم. .4 يمكنك استخدام الـ 45 دقيقة إلعداد الرسائل الرئيسية وتلخيصها؛ أو مواد دعم المعلومات، والتوعية، والتواصل؛ أو األعمال الدرامية

اإلبداعية، أو المسرحيات الهزلية، أو األغاني، أو القصائد الشعرية التي يمكن استخدامها إلبالغ مقدمي الرعاية وتحفيزهم.

**تدفق العرض التقديمي**

· سيكون أمام كل شخص 10 دقائق لتقديم جلسة توعية تفاعلية بالتطعيم، والتي يجب أن تتضمن فترة وجيزة من األسئلة واإلجابة.

· يجب أن يعمل أعضاء مجموعتين كـ "أعضاء مجتمعيين" أثناء "المناقشة الجماعية"، ويطرحون األسئلة ويشاركون المعلومات والقصص كما

يفعل أفراد المجتمع.

· سيكون عضو إحدى المجموعتين هو المراقب. سيقوم ُمَي َّسرو ورشة العمل أي ًضا بدور المراقبين خالل العروض التقديمية.

· في بداية العرض التقديمي، يجب على مقدم العرض وصف جمهور أفراد المجتمع المشاركين في المناقشة.

· أفراد المجتمع أحرار في طرح األسئلة كما يفعلون خالل جلسة حقيقية.

· بعد العرض التقديمي، يجب على المراقب تقديم تعليقات بناءة.

· كرر هذه العملية حتى يقدم كل مشارك جلس توعية مدتها 10 دقائق.

**بعد أن يقدم كل مقدم عرض:**

· شارك وتلقى تعليقات إيجابية وبناءة حول الكيفية التي يمكن بها ألعضاء المجموعة تحسين قدرتهم على تقديم تواصل بين األفراد عالي الجودة.

· شارك ماذا كان األمر الصعب حول التمرين.

· ف ّكر في الدروس المستفادة من المناقشة.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**79**

**الوحدة السابعة: التخطيط للعمل والختام**

###### الجلسة 7.4 - تقييم ورش العمل واالختبار الالحق

**االختبار الالحق**

.1 يُرجى إكمال االختبار الالحق في 20 دقيقة (انظر الملحق "أ" االختبار المسبق/االختبار الالحق.)

.2 راجع النتائج مع المجموعة.

**تقييم**

.1 يُرجى مشاركة أي أسئلة أو مخاوف نهائية مع ُمجري المناقشات.

.2 يُرجى ملء ورقة تقييم ورشة العمل (انظر الملحق "ز.)"

.3 ال تتردد في مشاركة أي تعليقات أو أفكار ترغب فيها مع المجموعة أو ُمجري المناقشة.

###### الجلسة 7.5 - االلتزامات والشهادات

 االلتزامات

اكتب ثالثة التزامات ستنفذها لمواصلة تحسين تفاعالتك بين األفراد مع مقدمي الرعاية والعمالء.

 الشهادات

أصدق التهاني إلكمال تدريب التواصل بين األفراد بشأن التطعيم!

يأمل لك برنامج التطعيم الوطني:

• التعرف على أهمية استخدام التواصل الجيد بين األفراد في أعمال التطعيم الروتينية لديك.

• اكتساب معرفة التواصل بين األفراد، ومهاراتها، واتجاهاتها التي ستطبقها على التطعيم الروتيني.

• زيادة معرفتك وقدرتك على التواصل مع مقدمي الرعاية حول اللقاحات واألمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات.

• اكتشاف أن استخدام المهارات واالتجاهات التي اكتسبتها يجعل عملك أسهل وأكثر إرضا ًء.

• ستستخدم بانتظام التقييم الذاتي للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم لتحسين أداء التواصل بين األفراد بشأن التطعيم باستمرار.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**80**

**الوحدة السابعة: التخطيط للعمل والختام**

©UNICEF/Sokol

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم **81**



**المالحق**

**الملحق "أ." االختبار المسبق واالختبار الالحق**

|  |
| --- |
| **خصص 20 دقيقة الختبار معرفتك بالتواصل بين األفراد بشأن التطعيم.** |
| .1 أي مما يلي يمكن أن يكون عمال االستقبال في سياق التطعيم؟  ب) الممرضة والقابالت أ) األطباء ج) العاملون الصحيون المجتمعيون  د) العاملون في مجال التوعية المجتمعية والقائمون على الحشد  هـ) المتطوعون المجتمعيون  و) كل ما سبق |
| .2 أي مما يلي ليس ممارسة مرغوبة لعامل استقبال عند اإلبالغ عن التطعيم؟  المجتمع، والقادة المؤثرين أ) بناء الثقة مع مقدمي الرعاية والعمالء ب) توعية وإبالغ مقدمي الرعاية، وأفراد  الخاطئة على مستوى المجتمع ج) التحدث بقسوة لمقدمي الرعاية د) معالجة المخاوف والمفاهيم  هـ) تحفيز، وحشد، وإنشاء الطلب بشأن التطعيم |
| .3 أي من العبارات التالية أكثر صحة عمو ًما حول اإلبالغ بتغيير السلوك؟  أ) من المهم فهم المستوى الحالي للمعرفة لدى الشخص واتجاهاته ومعتقداته لتحفيز تغيير السلوك بنجاح.  ب) توفير معلومات جديدة لشخص ما يكفي لتغيير سلوكه.  ج) السلوكيات سهلة التغيير.  د) يتخذ األشخاص قرارات مستقلة عن تأثير األقران، والمجتمع، واإلعالم. |
| على مستوى المرفق والمجتمع .4 ما األسباب الستخدام نهج يرتكز على العميل لخدمات التطعيم واإلبالغ عنه؟ ب) توفير تجارب إيجابية ال تنسى لمقدم الرعاية/العميل أ) تحسين سمعة الموظفين  الذين يوقفون خدمات التطعيم ج) تلبية احتياجات مقدم الرعاية/العميل وتوقعاته د) تقليل عدد مقدمي الرعاية/العمالء  هـ) كل ما سبق |
| .5 أي مما يلي يعد مثا ًال على عامل استقبال يعبر عن تفهمه لمشاعر اآلخرين؟  أ) تعرب إحدى األمهات عن عدم يقينها بشأن سالمة اللقاحات، بينما يتجاهل عامل االستقبال مخاوفها.  ب) يبدأ رضيع في البكاء بعد تلقيه التحصين، لذلك يطلب عامل االستقبال من األم تهدئة الرضيع.  ج) نسي أب إحضار بطاقة تطعيم طفله، وبالتالي فهو محروم من الخدمة.  عامل االستقبال بأنه أي ًضا يقطع د) يشعر مقدم رعاية بالقلق من أن الحقنة ستؤلم الطفل، لذلك يشرح عامل االستقبال بأنه يتفهم قلقها ويطمئنها إلى أن األلم سيزول بسرعة. هـ) وصلت جدة متأخرة لحضور موعد تحصين الطفل بعد قطع مسافة طويلة إلى العيادة، ويخبرها  مسافة طويلة إلى العيادة لكنه ال يتأخر أبًدا. |
|  |

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**82**

**المالحق**

|  |
| --- |
| على التعبير عن أفكاره .6 أي مما يلي ال يظهر االحترام لمقدم الرعاية (أو العميل) ب) إظهار تقديرك لمعرفة مقدم الرعاية وأسئلته أ) تشجيع مقدم الرعاية  يتحدث عن مشكلة أو مخاوف ج) مقاطعة مقدم الرعاية عند التحدث د) إظهار التعاطف إذا كان مقدم الرعاية  هـ) استخدام لغة الجسد المناسبة، بما في ذلك تعبيرات الوجه اللطيفة، والتواصل المناسب عن طريق النظرات |
| .7 ضع خطوات حل المشكلة هذه في التسلسل الصحيح:  أ) استراتيجيات طرح األفكار لمعالجة المشكلة  وضع خطة لكيفية تنفيذ الحل ب) اختيار الحل األفضل ج)  إجراءات باستخدام الخطة د) تحديد المشكلة هـ) اتخاذ  و) تحديد االستراتيجية التي قد تكون األكثر فعالية |
| .8 أي مما يلي صحيح حول جهاز المناعة؟  أ) جهاز المناعة هو عدوى تؤذي الجسم.  ب) الجلد واألغشية المخاطية ليستا جز ًءا من جهاز المناعة.  ج) جهاز المناعة ال يساعد الجسم على محاربة المرض.  د) اللقاحات تساعد جهاز المناعة على محاربة المرض. |
| .9 أي من األسباب التالية هي التي تجعل مقدم الرعاية يتردد في تحصين طفله؟  أ) تجربته الخاصة مع األمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات.  اإلعالم، واألسرة، واألصدقاء ب) تجربته الخاصة مع التحصين. ج) المعلومات التي يجمعها من وسائل  د) التجارب السيئة مع مزودي الخدمات.  هـ) كل ما سبق |
| .10 أي مما يلي من الممكن أن يكون أسلوًبا غير ف ّعال للمشاركة المجتمعية؟  المعلومات في العيادة أ) عقد ناقشات مجموعة التركيز لمقدمي الرعاية التطعيم ج) تنظيم االجتماعات أو الحوارات المجتمعية ب) وضع مجموعة من كتيبات د) القيام بزيارات منزلية لمناقشة |
| .11 أي مما يلي ليس سبًبا إلجراء حوار مجتمعي؟  ال تٌحضر أطفالها لتلقي التطعيم أ) إذا كنت تشعر بأنك ال تحظى بتقدير المجتمع وتريد أن يتم تقديرك ج) إذا كان لديك معدل مرتفع في التخلف عن تلقي التطعيم ب) إذا كانت لديك أعداد كبيرة من األسر التي  في المجتمع حول التطعيم د) إذا كان قد عانى أي أطفال من ردود فعل سلبية خطيرة بعد التطعيم هـ) إذا كنت تعتقد أن هناك إشاعات سلبية تنتشر |
| .12 أي مما يلي تعد طرق منهجية لجمع التعليقات المجتمعية؟  عبر الرسائل النصية القصيرة أ) المقابالت الشخصية أو االستطالعات مع مقدمي الرعاية ب) استطالعات  د) نقاشات مجموعة التركيز ج) صناديق االقتراحات  هـ) كل ما سبق |

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**83**

**المالحق**

##### الملحق "ب." أداة التقييم الذاتي الخاصة بالتواصل

**بين األفراد بشأن التطعيم**

**الغرض**

تم تصميم هذه القائمة المرجعية لمساعدتك على:

• تقييم عدد المرات التي تستخدم فيها مهارات التواصل الجيد بين األفراد خالل جلسات التطعيم والتوعية/التعليم

تقيي ًما صادًقا • تحديد مجاالت للتحسين

• تحديد أهداف ووضع خطط لتحسين استخدامك لمهارات التواصل الفعالة بين األفراد

**كيفية استخدام هذه القائمة المرجعية** هذه استخدم هذه القائمة المرجعية بشك ٍل دوري (ربما يومًيا في البداية، ثم أسبوعًيا أو شهرًيا.) إذا كنت تشعر أنك لن تكون موضوعًيا في تقييمك الذاتي، فاطلب من زميل موثوق تقييمك، ويمكنك أي ًضا تقييم زميلك في المقابل. قد يختار المشرف الخاص بك جعل

القائمة المرجعية جز ًءا من عملية اإلشراف الداعمة الرسمية. في هذه الحالة، على سبيل المثال، يمكنك مشاركة تقييم ذاتي شهري أو ربع سنوي مع المشرف. سوا ٌء أكان ذلك جز ًءا من عملية اإلشراف الداعمة الرسمية أم ال، يمكنك مشاركة جميع النتائج أو أجزاء منها مع المشرفين لتوعيتهم بالتحسينات الخاصة بك، ولطلب المساعدة في تحديد األهداف، وللحصول على تمرين أو تدريب أثناء

مواصلة العمل.

امنح نفسك الفضل في أي تحسن، مهما كان بسي ًطا، وفي الحفاظ على ممارسات التواصل الجيد بين األفراد على الرغم من التحديات التي تواجهها. امنح نفسك أي ًضا الفضل في التعرف على المجاالت التي تحتاج إلى تحسينها. هذه خطوات مهمة لجعل التواصل الجيد

بين األفراد روتيًنا مثل أي من أنشطتك الخاصة بالتطعيم.

ف ّكر في مشاركة جميع النتائج أو أجزاء منها مع الزمالء للحصول على التشجيع، أو المشورة، أو الدعم أو حتى مساعدتهم في إجراء

تغييرات مماثلة

**تعليمات لالستخدام**

تاريخ هذا التقييم: تاريخ التقييم التالي:

تاريخ الزيارة اإلشرافية الداعمة التالية:

أهدافي لهذه الفترة كانت:

.1

.2

.3

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**84**

**المالحق**

تجنب تقييم مقدمي الرعاية أو توبيخهم تجنب استعجال مقدمي الرعاية

(مارس التحلي بالصبر)

أظ ِهر االحترام من خالل االستماع بانتباه أظ ِهر االحترام من خالل نبرة صوتك

التحدي/الهدف

مثال حديث

أنا فعلت هذا

التواصل الفعال بين األفراد

كثي ًرا

أبًدا/ ناد ًرا

**عملية التواصل بين األفراد**

ر ّحب بمقدم الرعاية

أ ِشد بإخالص بمقدمي الرعاية إلحضار رضعهم

لتلقي التطعيم اطرح أسئلة التطعيم الروتيني المناسبة

استخدم المواد الداعمة ذات الصلة، بما في ذلك البطاقة الصحية، للشرح لمقدمي الرعاية

أبلغ رسائل التطعيم األساسية: o اللقاحات التي تعطى خالل الزيارة o اآلثار الجانبية المحتملة وما العمل حيالها o للحماية والعودة ومعهم البطاقة الصحية o يوم ووقت جرعات الطفل القادمة

تحقق من فهم مقدمي الرعاية من خالل مطالبتهم

بتكرار ما تم تغطيته

اسأل مقدمي الرعاية عما إذا كانت لديهم أي أسئلة أو مخاوف متعلقة بالتطعيم

رد بصدق وبتفهم وبشكل مطمئن على أسئلة

مقدمي الرعاية ومخاوفهم

اطلب من مقدمي الرعاية تكرار ما يحتاجون

إلى فعله ّجع مقدمي الرعاية ش

لّخص المعلومات األساسية، بما في ذلك رسائل

التطعيم األساسية

**مهارات التواصل بين األفراد**

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**85**

**المالحق**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| مثال حديث التحدي/الهدف | أنا فعلت هذا | | التواصل الفعال بين األفراد |
| كثي ًرا | أبًدا/ ناد ًرا |
| أعط معلومات موثوقة وقائمة على أدلة عن  اللقاحات واألمراض | | | |
|  | | | استخدم لغة بسيطة يفهمها مقدمو الرعاية |
| تجنب إرهاق مقدمي الرعاية بالمعلومات |
| احرص على التواصل عن طريق النظرات |
| (عند االقتضاء) أثناء االستماع والتحدث |
| أظ ِهر تفهم مشاعر اآلخر بشكل غير شفهي عن |
| طريق االهتمام بمشاعر مقدمي الرعاية |
| أبدي االهتمام بعبارات مقدم الرعاية ومشاعره |
| إلظهار الفهم أو التأكيد عليه وش ّجع الحوار |
| استخدم األسئلة التي تقبل الجدل للبحث عن مزيد |
| من المعلومات حول المخاوف أو الممارسات |
| حسب الحاجة |
| استخدم اإليماءات والردود القصيرة لتشجيع |
| الحوار |
| اجلس أو قف على نفس مستوى مقدمي الرعاية |
| تأكد من عدم وجود عوائق مادية (مثل مكتب) |
| بينك وبين مقدمي الرعاية |
| ناقش المفاهيم الخاطئة أو اإلشاعات |
| عن التطعيم لدى مقدمي الرعاية وحاول |
| تصحيحها |
| أخرى: |
| **التواصل بين األفراد في المناقشات الجماعية بشأن التطعيم** | | | |
| المقترح، ويفكرون فيه قبل الجلسة، اكتشف ما يعرفه المشاركون على األرجح عن الموضوع  نحوه، ويفعلونه حياله | | | |
| **االفتتاح**  ابدأ في الوقت المحدد | | | |
|
|  | | | ر ّحب بالمشاركين بحرارة |
| قّدم نفسك |
| إن أمكن، اطلب من المشاركين تقديم أنفسهم |
| اذكر بوضوح الغرض من الجلسة |
| اذكر المدة المتوقعة للجلسة |

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**86**

**المالحق**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| مثال حديث التحدي/الهدف | | أنا فعلت هذا | | التواصل الفعال بين األفراد |
| كثي ًرا | أبًدا/ ناد ًرا |
| **التيسير** | | | | |
| طمأن المشاركين  اسأل المشاركين عما يعرفونه بالفعل عن  مساهمة المشارك مبك ًرا وكثي ًرا الموضوع اطلب  البصرية، بما في ذلك الدعائم أبلغ المعلومات بطريقة حيوية اسأل المشاركين عما يرونه في الوسائل البصرية استخدم المعينات  استخدام اللغة المناسبة والمفاهيم ذات الصلة  ش ّجع تبادل األفكار بين المشاركين  طمأن مقدمي الرعاية  أجب عن أسئلة مقدمي الرعاية، ومخاوفهم،  على الروابط بين الموضوع والعوائق التي يواجهونها والمشكالت التي تهم مقدمي الرعاية سلّط الضوء  اإليجابي لسلوكيات التطعيم خصص وقت كا ٍف لألسئلة واألجوبة ض ّمن التعزيز  التمس إجماع المجموعة  أدر السلوكيات الصعبة بشك ٍل جيد | | | | |
| **المحتوى** | | | | |
|  | | | | استخدم القصة، والفيديو، والتمارين التفاعلية |
|  |  |  |  | ادعو المشاركين للتحدث عما يعرفونه بالفعل |

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**87**

**المالحق**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| مثال حديث التحدي/الهدف | أنا فعلت هذا | | التواصل الفعال بين األفراد |
| كثي ًرا | أبًدا/ ناد ًرا |

أشرك المشاركين في مناقشة الفوائد الرئيسية

للتطعيم مثل:

o ينقذ الماليين من األرواح كل عام

o يقي من األمراض الخطيرة واألضرار

الدائمة

o يوفر الوقت والمال (زيارات العيادة،

واألدوية، ودخول المستشفى) o يحمي أولئك الذين ال يمكن تطعيمهم

ألسباب صحية

o آمن، وف ّعال، ومجاني

o أين ومتى يتوفر التطعيم

o أكمل السنة األولى من العمر للحصول

على أفضل حماية

قّدم المعلومات التي يمكن فهمها بسهولة وذات

الصلة للمجموعة بأكملها ابحث عن أمثلة إيجابية من المشاركين استخدم أمثلة إيجابية من المجتمع

أشرك المشاركين في مناقشة الرسائل الرئيسية

للتطعيم:

o اللقاحات واألمراض التي تقي منها

o اآلثار الجانبية المحتملة وما العمل حيالها

o أهمية حماية البطاقة الصحية،

والرجوع إليها، والعودة بها

o جدول التطعيم (عدد وتوقيت الزيارات)

**شجع على المشاركة الكاملة**

اطلب من المشاركين أمثلة ش ّجع المشاركين على الرد على بعضهم البعض

حسب االقتضاء

اطلب من المشاركين أن يؤكدوا ما قلته بكلماتهم

أو لغتهم (إذا كانت الجلسة بلغة مختلفة)

تتبع كيفية المثال، سبيل على( ًعا م مشكلة ّل ح

البطاقة الصحية) ال توبخ المشاركين أو تحرجهم

قم بإجراء توازن عند التواصل عن طريق النظرات حول المجموعة عند التحدث

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**88**

**المالحق**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| مثال حديث التحدي/الهدف | | أنا فعلت هذا | | |
| كثي ًرا | التواصل الفعال بين األفراد أبًدا/ ناد ًرا | |
|  |  |  |  | اسأل المشاركين الخجولين أسئلة سهلة،  ثم أثني عليهم |
|  | | | | عزز المشاركة مع التواصل الشفهي وغير الشفهي |
|  |  |  |  | قم بغناء أغنية م ًعا، ويفضل أن تكون مرتبطة  بالموضوع |
| **الختام** | | | | |
|  | | | | لّخص النقاط الرئيسية الواردة من المناقشة |
|  |  |  |  | اطلب من المشاركين تلخيص النقاط الرئيسية |
|  | | | | اقترح أو راجع اإلجراءات المتفق عليها من ِقبل  المشاركين |
|  |  |  |  | اطلب من المشاركين رفع أيديهم إلظهار التزامهم  بالتطعيم الكامل ألطفالهم |
|  | | | | اشكر المشاركين وشجعهم على جهودهم لحماية  أطفالهم |
|  |  |  |  | اشكر المشاركين وأثني عليهم لمشاركتهم |
|  | | | | أبلغ المشاركين حول الجلسة القادمة |
|  |  |  |  | اطلب من المشاركين التعليق على الجلسة |
|  | | | | **أنشطة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم األخرى** |
|  |  |  |  | راجع كتيب المشارك المعني بالتواصل بين  األفراد بشأن التطعيم |
|  | | | | راجع األسئلة الشائعة عن التواصل بين األفراد  بشأن التطعيم |
|  |  |  |  | حدد أو أنشئ مواد مفيدة ووسائل بصرية |
|  | | | | اعقد اجتماعات مجتمعية |
|  |  |  |  | قم بإجراء زيارات منزلية |
|  | | | | تواصل مع القادة المجتمعيين وشجعهم على دعم  التطعيم |
|  |  |  |  | تابع مع مقدمي الرعاية الذين لديهم أسئلة أو  مخاوف |
|  | | | | تابع مع مقدمي الرعاية الذين فات أطفالهم موعد  تطعيم محدد |

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**89**

**المالحق**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| مثال حديث التحدي/الهدف | | أنا فعلت هذا | | |
| كثي ًرا | التواصل الفعال بين األفراد أبًدا/ ناد ًرا | |
|  |  |  |  | الستكمال التطعيم في الوقت المناسب ساعد مقدمي الرعاية على التغلب على العقبات |
|  | | | | ح ّل المشكلة وحدك |
|  |  |  |  | ح ّل المشكلة مع الزمالء |
|  | | | | ابحث عن إرشادات مشرفي للتغلب على التحدي |
|  |  |  |  | شارك الممارسات الناجحة مع الزمالء |

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**90**

**المالحق**

**التغييرات التي أراها من استخدام مهارات التواصل الجيد بين األفراد**

كيف يؤثر استخدام مهارات التواصل الجيد بين األفراد على عملي:

كيف يؤثر استخدام مهارات التواصل الجيد بين األفراد على مقدمي الرعاية/العمالء لدي:

كيف يؤثر استخدام مهارات التواصل الجيد بين األفراد على حياتي/توقعاتي:

أخرى:

**األشياء/التحديات التي جعلت من الصعب ممارسة مهارات التواصل الجيد بين األفراد:**

**أفكار للتغلب على هذه التحديات:**

**سأحاول تنفيذ األفكار التالية:**

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**91**

**المالحق**

اإلطار الزمني

من احتاج إلى مساعدتهم

ما من شأنه أن يحل المشكلة

تحديات لممارسة التواصل الفعال بين األفراد

**أهدافي من التواصل بين األفراد للشهر/الربع التالي (ضع دائرة حول واحدة)**

.1

.2

.3

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**92**

**المالحق**

##### الملحق "ج." خطوات إلى االجتماعات المجتمعية

يجب قراءة الجدول من أعلى إلى أسفل، ثم من اليمين إلى اليسار. اقتطع المربعات، ثم وزعها على الفرق لنشاط طلب.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| س ّهل الحوار، وإتاحة الوقت لألسئلة | للحضور، حسب االقتضاء واألشخاص المؤثرين؛ ادعهم ناقش االجتماع مع القادة المحليين | اتخذ قرا ًرا بشأن الغرض  من الحوار |
| وإجراءات المتابعة الالزمة وثق األسئلة، والمخاوف، | ابحث في الموضوع المراد تغطيته | حدد الجمهور المستهدف |
| مشكالت تثار خالل االجتماع ضع خطة عمل لمعالجة أي | وجدول أعمال االجتماع، والمواد قم بإعداد نقاط التحدث الرئيسية،  ذات الصلة | والسلوكيات، والتصورات التي حدد االتجاهات، والمعتقدات،  يجب معالجتها |
| تابع حضور االجتماع | عزز االجتماع من خالل قنوات  االتصال ذات الصلة | اختر تاري ًخا، ووقًتا، ومكاًنا |

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**93**

**المالحق**

##### الملحق "د." عينة من جدول أعمال الحوار المجتمعي

.1 قّدم نفسك وقّدم الفريق إلى المجتمع أو المجموعة. إن أمكن، اسمح للمجموعة بتقديم نفسها أي ًضا.

.2 ألقي محاضرة تمهيدية موجزة.

.3 في المقدمة، اشرح الهدف للمجتمع، وقم بخلق بيئة مواتية للتعلم والمشاركة. يمكنك إخبار المجتمع بأنك أنت وفريقك قد جئتما للعمل مع

المجتمع للمساعدة في تحسين رفاهيته.

.4 أخبر المشاركين بأنك ترغب في تركيز مناقشة اليوم على التطعيم في مرحلة الطفولة للوقاية من بعض تلك المشاكل الصحية، وتريد منهم أن

يشاركوا بالكامل في المناقشة، مع مشاركة أفكارهم، وتجاربهم، وآرائهم.

.5 اسأل المشاركين عما إذا كانوا قد رأوا أطفا ًال يعانون من أمراض يمكن الوقاية منها باللقاحات في مجتمعهم. اسأل المشاركين عن الكيفية التي

يمكنهم بها حماية أطفالهم من هذه األمراض. وجه المناقشة إلى نقطة قرر فيها المشاركون أنفسهم أنه يجب القيام بشيء ما لحماية األطفال في مجتمعهم.

.6 أظ ِهر للمشاركين صورة لألطفال األصحاء والسعداء مع والديهم. اسمح للمشاركين بالتعليق على ما يرونه في الصورة السعيدة، ودعهم

يناقشون ما إذا كانوا يرون العديد من هذه األسر في مجتمعهم.

.7 اسأل المشاركين عن غرض التطعيم في مرحلة الطفولة وفوائده بحسب اعتقادهم. اسأل المشاركين عن األمراض والمشاكل الصحية التي

يعتقدون أن التحصين يمكن أن يقي منها. ناقشهم وساعدهم على التفكير في المزيد من الفوائد أو أضف إلى أفكارهم عند الضرورة.

.8 اسأل المشاركين عن سبب عدم تحصين بعض األطفال في المجتمع على النحو الموصى به. لماذا من الصعب على بعض األسر القيام بذلك؟

.9 ق ّسمهم إلى مجموعات مكونة من ستة إلى ثمانية أفراد، واطلب منهم التفكير في الخطوات التي يمكنهم اتخاذها لضمان تطعيم جميع األطفال

في مجتمعهم بالكامل. اسمح لهم بكتابة كل اقتراح على ورقة أو اختر أحد أعضاء المجموعة للتذكر وإبالغ المجموعة الكاملة.

.10 اطلب من الجميع أن يجتمعوا مرة أخرى لتقديم أفكارهم.

.11 اطرح األسئلة التالية في الجلسة العامة:

أ. من هم األشخاص األكثر تأثي ًرا الذين يمكنهم العمل معهم إلحداث التغيير المنشود؟

ب. ماذا سيحدث إذا لم نحقق التغيير المنشود؟ .12 اختتم بمشاركة رسائل التطعيم الرئيسية ذات الصلة بالمشاركين (مثل لقاحات الطفولة الموصى بها، والحاجة إلى إعادة األطفال لتلقي جميع

جرعات اللقاح الخاصة بهم في الوقت المحدد لحمايتهم بشك ٍل أفضل، وقيمة البطاقة الصحية والحاجة إلى إحضارها في كل زيارة، وطرق إقناع

األسر الرافضة لتحصين أطفالهم.)

.13 اسأل المشاركين عما إذا كانت لديهم أي أسئلة. أجب عن األسئلة التي يمكنك اإلجابة عليها. التزم بمتابعة اإلجابات على من ال تعرفهم.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**94**

**المالحق**

##### الملحق"هـ.المعينات: نصائح الستخدام مواد دعم التطعيم بفعالية

إن†مواد†المعلومات†والتوعية†والتواصل†) IEC ( هي†معينات†بصرية†أو†سمعية†تساعد†مزودي†الخدمات†ومقدمي†الرعاية†على†فهم†وتذكر

المعلومات†حول†الأمراض،†والوقاية،†والعلاج،†والسلوكيات†الصحية،†وغيرها†من†الموضوعات†الصحية†بشكلٍ†أفضل. يمكن†استخدام†المواد

##### والوسائل†البصرية†والسمعية†أثناء†المناقشات†الجماعية†أو†أثناء†جلسات†التواصل†بين†الأفراد†التي†تتم†بين†شخصين.

**تعمل مواد المعلومات والتوعية والتواصل على تحسين التواصل من خالل:**

• •المساعدة†في†شرح†المعلومات†المعقدة

• •العمل†بمثابة†تذكير†لنقاط†الحديث

• •تبسيط†المعلومات†المعقدة

• •إنشاء†حوار

• •تعزيز†النقاط†والرسائل†الرئيسية

**كيفية استخدام مواد المعلومات والتوعية والتواصل** تعرف على المواد المقدمة خالل ورشة العمل هذه وأل ِق نظرة جديدة على المواد التي لديك بالفعل. تأكد من أنها ُمحّدثة، وأن الوسائل البصرية واللغة مناسبة ثقافًيا. تدرب على استخدام أي مواد قبل استخدامها مع مقدمي الرعاية والمجتمعات، بحيث تكون متأكًدا من معرفتك بما تحتويه

وبالمكان الذي يمكنك العثور فيه على المعلومات التي تريدها.

**نصائح الستخدام األلواح الورقية القالبة**

عند استخدام لوح ورقي قالب، واجه دائ ًما أعضاء المجموعة. أمسك اللوح الورقي القالب حتى يتمكن أي شخص في المجموعة من رؤيتها. إذا كانت المجموعة كبيرة الحجم، فتجول في جميع أنحاء الغرفة باستخدام اللوح الورقي القالب لمنح الجميع فرصة لرؤية كل صورة. احفظ

النقاط الرئيسية ولكن اشرحها بكلماتك الخاصة. بعد مناقشة اللوح الورقي القالب، لّخص (أو اجعل المشاركين يلخصون) الرسائل الرئيسية - ما

يحتاجون إلى تذكره حًقا.

**نصائح الستخدام الفيديو أو الصوت** تعرف على ما تريد تحقيقه باستخدام الفيديو أو الصوت – ما هو هدفك؟ إذا كان الفيديو أو الصوت لن يساعدك في تحقيق هدفك، فابحث عن شيء أخر يحقق هدفك. إذا كان الفيديو أو الصوت طوي ًال، فحدد المقاطع التي سيتم تشغيلها ومكان إيقاف المناقشة مؤقًتا. قّدم الفيديو أو الصوت، ثم شغله. راقب ردود فعل الجمهور لتعطيك أدلة حول ما يجب مناقشته بعد التشغيل. أوقف الفيديو أو الصوت مؤقًتا في األماكن المناسبة للمناقشة أو تلقي األسئلة. عند مناقشة الفيديو أو الصوت، اطرح أسئلة حول ما شاهده/سمعه الجمهور، وشعر به، وأحبه، ويمكن أن يتعلق به. يمكنك استخدام

أو اختيار أي دليل مناقشة يصاحب الفيديو أو الصوت.

**نصائح الستخدام الكتيبات، وبطاقات المناقشة، والنشرات، والملصقات** إذا كنت تستخدم مصد ًرا مصو ًرا، فاسأل مقدم الرعاية عما يحدث في الصور. أضف إلى ما قاله مقدم الرعاية لتوضيح كل صفحة من المواد إلى مقدم الرعاية. أ ِشر إلى الصورة أثناء مناقشتها. راقب مقدمي الرعاية لمعرفة ما إذا كانوا في حيرة أو قلقين. إذا كانوا كذلك، فشجعهم على طرح

األسئلة ومناقشة أي مخاوف.

عند اإلمكان، أع ِط المواد لمقدمي الرعاية واقترح عليهم مشاركة المواد مع اآلخرين، حتى إذا قرروا ضد الممارسة الصحية التي تمت مناقشتها.

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**95**

**المالحق**

##### الملحق "و." التواصل بين األفراد بشأن التطعيم في

**أماكن المخيمات**

يُعد التطعيم في مخيمات الالجئين/النازحين داخلًيا (IDP) أم ًرا بالغ األهمية، ألن سكان المخيم غالًبا ما يأتون من أوضاع تدهورت فيها الرعاية الصحية بسبب الحرب أو غيرها من الكوارث. في مثل هذه الحاالت، لن يكون قد تم تحصين العديد من الرضع واألطفال قبل الوصول إلى المخيم (و/أو ليس لديهم سجالت بالتطعيمات السابقة.) تفشي األمراض ال ُمعدية – مثل الحصبة، وشلل األطفال، والخناق، وأمراض الجهاز التنفسي األخرى، والتهاب الكبد، والكوليرا، والحمى الصفراء - شائعة جًدا. إن األطفال عرضة لذلك بشك ٍل خاص. غالًبا ما تدخل المعسكرات في وضع

الحملة استجابة لمثل هذا التفشي، ويحاول الكثيرون إجراء التطعيم الروتيني أي ًضا.

في ما يلي بعض تحديات التواصل الشائعة في أماكن المخيمات:

• قد ال يثق سكان المخيم في العاملين الصحيين المحليين ألنهم يخشون أن ينظر إليهم السكان المحليون على أنهم عبء ثقيل. ولذلك، يجب

أن يبذل عمال االستقبال المحليون جهًدا خا ًصا لكسب ثقة مجموعات الالجئين/النازحين داخلًيا.

• قد ينتمي عمال االستقبال وسكان المخيمات لثقافات مختلفة للغاية، مما يجعل من

• الصعب ضمان حدوث ارتباط ثقافي/مالئم للرسائل والتدخالت

• أنشئ حاجة للوعي، والترجمة، وفهم المعتقدات، وأنظمة المعتقدات، والمصطلحات، والمفاهيم المرضية • قّدم بشكل جهدي مجموعة مختلفة من المشكالت المتعلقة بالمساواة عن تجارب البلد المضيف - مثل التوازن بين الجنسين واعتبارات الوضع االجتماعي واالقتصادي (بما في ذلك عندما تنتهي الطبقات المختلفة سابًقا في نفس الوضع االجتماعي

واالقتصادي)

• العوائق اللغوية بين عمال االستقبال وسكان المخيم

• نظم المعسكر الصحية التي تعاني من نقص في عدد الموظفين وإرهاقهم أكثر من النظم الصحية المنتظمة في البلد المضيف أو البلد

األصلي • المزيد من المفاهيم الخاطئة أو تلك المختلفة حول اللقاحات أكثر مما هو مألوف من عمال االستقبال

• الرضا عن النفس أو إعطاء أولوية منخفضة للتطعيم بالنظر إلى األشياء األخرى التي يجب على السكان التعامل معها (مثل الصدمات،

وعدم كفاية الغذاء، والمياه، والصرف الصحي، واألمن) • معتقدات دينية أو فلسفية مختلفة تؤثر على قبول اللقاح

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**96**

**المالحق**

##### الملحق "ز." أسئلة تقييم ورشة العمل

.1 ما الموضوعات التي تمت تغطيتها في التدريب وجدتها أكثر صلة؟

.2 ما األنشطة التي أعجبتك أكثر من غيرها؟

.3 ما الذي أعجبك أقل في التدريب؟

.4 ما الذي كان يمكن عمله لتحسين الجلسات؟

.5 ما الموضوعات التي كنت تفضل وقًتا إضافًيا لها؟

.6 هل تشعر أنك واثق من تطبيق ما تعلمته في التدريب على عملك؟

.7 ما الطرق التي ألهمتك بها ورشة العمل للتغيير أو تقديم أفكار جديدة في عملك؟ يُرجى التوضيح.

.8 من برأيك سيستفيد أكثر من هذه الدورة التدريبية؟

.9 هل توجد أي تعليقات واقتراحات أخرى؟

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**97**

**المالحق**

**مالحظات**

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**98**

**المالحظات**

#### مالحظات

دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**99**

**المالحظات**

**100** دليل المشاركين - التواصل بين األفراد بشأن التطعيم **المالحق**



©UNICEF/Markisz

**التواصل بين األفراد بشأن التطعيم**

تغيير طريقة الحوار عن التطعيم