دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم



**دليل التيسير للمدربين**



**التواصل بين األفراد بشأن التطعيم**

تغيير طريقة الحوار عن التطعيم

حزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

©UNICEF/Naftalin

##### المحتويات

vi.................................................................................................................................................وتقدير شكر

vi.............................................................................................................................................الصور مصادر

iv...................................................................................................................للمدربين التيسير دليل على عامة نظرة

x........................................................................التطعيم بشأن األفراد بين للتواصل الرئيسية المصطلحات :المصطلحات مسرد

1..................................................................................................................................................عامة نظرة

4..............................................................................................................................................التدريب جدول



**الوحدة األولى**

**مبادئ التواصل بين األفراد**

**البداية في الصفحة 5**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الصفحة *6* | **االفتتاح** | **1.1** |
| الصفحة *8* | **اختبار مسبق** | **1.2** |
| الصفحة *8* | **نهج يرتكز على العميل** | **1.3** |
| الصفحة *10* | **التواصل بين األفراد ونهج يرتكز على العميل** | **1.4** |
| الصفحة *12* | **التواصل ب**  **ين األفراد مهارات** | **1.5** |
| الصفحة *16* | **تقدير مقدم الرعاية** | **1.6** |



**الوحدة الثانية**

**استكشاف وجهة نظر مقدم الخدمة والعوائق**

**وحل المشكالت**

**البداية في الصفحة 18**

الصفحة *19*

الصفحة *20*

الصفحة *21*

**االحترام والمساواة**

**العوائق التي يواجهها مقدم الخدمة**

**حل المشكالت**

**2.1**

**2.2**

**2.3**

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**I**

**جدول المحتويات**



**الوحدة الثالثة**

**التطعيم واللقاحات**

**البداية في الصفحة 25**

الصفحة *26*

الصفحة *28*

الصفحة *30*

**المناعة اللقاحات**

**أمراض الطفولة التي يمكن الوقاية منها باستخدام اللقاحات**

**3.1**

**3.2**

**3.3**



**الوحدة الرابعة**

**توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

**البداية في الصفحة 32**

الصفحة *33*

الصفحة *35*

الصفحة *39*

**فهم التردد في تلقي اللقاحات توصيف مقدمي الرعاية التواصل مع مقدمي الرعاية**

**4.1**

**4.2**

**4.3**



**الوحدة الخامسة**

**المشاركة المجتمعية**

**البداية في الصفحة 44**

الصفحة *45*

الصفحة *47*

الصفحة *50*

**إجراء تقييم االحتياجات**

**تحليل العوائق**

**إجراء حوار مجتمعي**

**5.1**

**5.2**

**5.3**

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**II**

**جدول المحتويات**



**الوحدة السادسة**

**التعامل مع اإلشاعات السلبية والخرافات والمفاهيم الخطأ**

**البداية في الصفحة 54**

الصفحة *55*

الصفحة *57*

الصفحة *60*

**ما الذي يمكن فعله حيال اإلشاعات السلبية اإلبالغ عن األحداث العكسية المحتملة بعد التطعيم**

**اإلبالغ عن المخاطر**

**6.1**

**6.2**

**6.3**



**الوحدة السابعة**

**تخطيط اإلجراءات وورشة العمل الختامية**

**البداية في الصفحة 63**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الصفحة *64* | **جمع تعليقات من المجتمع واستخدامها** | **7.1** |
| الصفحة *66* | **التعبئة** | **7.2** |
| الصفحة *69* | **تطبيق مهاراتك** | **7.3** |
| الصفحة *70* | **تقييم ورشة العمل واالختبار الالحق** | **7.4** |
| الصفحة *71* | **االلتزامات والشهادات** | **7.5** |

73...............................................................................................................................................................الموارد

74.......................................................................................................................الالحق واالختبار المسبق االختبار .أ الملحق

77.............................................................................................................................العوائق استعراض صورة .ب الملحق

78.........................................................................................................ّعال الف التواصل أمام التيسير وعوامل العوائق .ج الملحق

79...........................................................................................................الرعاية لمقدم االستشارية الخدمات :المعينات .د الملحق

81.........................................................................................................................المجتمعية االجتماعات خطوات .هـ الملحق

82.............................................................................................................. المجتمعي الحوار أعمال جدول من عينة .و الملحق

83..................................................................................................بفعالية التطعيم دعم مواد الستخدام نصائح :المعينات .ز الملحق

84..................................................................................................................................العمل ورشة تقييم أسئلة .ح الملحق

الملحق ط. توصيات خاصة بالمتابعة واإلشراف بعد تدريب حزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم85.......................................................

88..........................................................................................................................................التدريب جدول .ي الملحق

93..............................................................................................التطعيم بشأن األفراد التواصلبين الذاتيلحزمة للتقييم المرجعية القائمة .الملحقك

98.................................................................................................................................................الشهادات .ل الملحق

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**جدول المحتويات**

**III**

##### 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 إضافية 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 التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**IV**

**هذا المورد**

##### 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 (WHO)

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.

شكر وعرفان إلى المكاتب الميدانية التابعة إلى CCP وإلى المنظمات الشقيقة في نيجيريا وباكستان وأوغندا وإثيوبيا والهند وPakistan CHIP على دعمهم أثناء البحث األولي وفي مراحل االختبارات المسبقة

الخاصة بالحزمة.

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 التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**V**

**شكر وتقدير**

##### تمهيد

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 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 للتطعيم" 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 الشراكة والدعم، تواصل اليونيسيف تعزيز قدرة الموظفين والمؤسسات والفرق العاملة في مجال التطعيم مما يساعد

المجتمعات في إدراك قيمة خدمات التطعيم والثقة فيها وزيادة الوعي بالحق في الحصول عليها.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**VI**

**تمهيد**

**VII** دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

##### نظرة عامة على دليل التيسير للمدربين

**الوحدة األولى - مبادئ التواصل بين األفراد**

|  |
| --- |
| **الجلسات المفاهيم الأساسية الأنشطة مدة النشاط مدة الجلسة مدة الوحدة المفاهيم األساسية األنشطة مدة النشاط مدة الجلسة مدة الوحدة** |

4 ساعات

15 دقيقة

5 دقائق

5 دقائق

وضع قواعد صارمة

توقع التعلم

لماذا التواصل بين األفراد يعد مه ًما لبرنامج التطعيم

االفتتاح

**1.1**

|  |
| --- |
| اختبار المعرفة الحالية االختبار المسبق. اختبار مسبق 20 دقيقة 30 دقيقة |

20 دقيقة

15 دقيقة

تقمص دور تجربة العميل

خدمة عمالء جيدة في الخدمة الصحية

نهج يرتكز على العميل

**1.3**

|  |
| --- |
| **1.4** التواصل بين تفهم مشاعر اآلخر تمرين شخصي 45 دقيقة ساعتان  األفراد ونهج يرتكز  على العميل تخطيط الرحلة التي ساعة  واحدة |

20 دقيقة

10 دقائق

التواصل مزدوج "التعمية"

التواصل غير الشفهي؛

خلق بيئة ترحيبية؛ طرح األسئلة بحساسية

مهارات التواصل

بين األفراد

**1.5**

|  |
| --- |
| تقدير مقدم الرعاية تقدير مقدم الرعاية استعراض الصور 15 دقيقة  45 دقيقة  تقمص الدور 25 دقيقة |

**VIII**

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**نظرة عامة على دليل التيسير للمدربين**

**الوحدة الثانية - استكشاف وجهة نظر مقدم الخدمة والعوائق التي تعترضه وحل المشكالت**

|  |
| --- |
| **الجلسات** المفاهيم الأساسية الأنشطة مدة النشاط مدة الجلسة مدة الوحدة **المفاهيم األساسية األنشطة مدة النشاط مدة الجلسة مدة الوحدة** |

ساعة و45

دقيقة

45 دقيقة

15 دقيقة

45 دقيقة 20 دقيقة

15 دقيقة

10 دقائق

25 دقيقة

التفكر في تجربة أبعاد

التنوع

موافق-لا أوافق

حل المشكالت

التمييز، التنوع

تجارب عمال الاستقبال

التي تؤثر على خدمات

العملاء

حل المشكالت

االحترام والمساواة

العوائق التي

يواجهها مقدم

الخدمة

حل المشكالت

**2.1**

**2.2**

**2.3**

**الوحدة الثالثة - التطعيم واللقاحات**

|  |
| --- |
| **الجلسات** المفاهيم†الأساسية الأنشطة. مدة النشاط. مدة الجلسة مدة الوحدة **المفاهيم األساسية األنشطة مدة النشاط مدة الجلسة مدة الوحدة** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ساعة ونصف | 45 دقيقة | 10 دقائق | اختبار قصير عن كيفية | المناعة الفاعلة، المناعة | المناعة | **3.1** |
|  |  |  | عمل اللقاحات | غير الفاعلة، مناعة القطيع |  |  |

|  |
| --- |
| **3.2** اللقاحات أنواع اللقاح محاضرة 30 دقيقة 30 دقيقة |

45 دقيقة

20 دقيقة

تخمين المرض الذي يمكن الوقاية منه باستخدام

اللقاحات

األمراض التي يمكن الوقاية منها باستخدام

اللقاحات

أمراض الطفولة التي يمكن الوقاية منها باستخدام

اللقاحات

**3.3**

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**IX**

**نظرة عامة على دليل التيسير للمدربين**

**الوحدة الرابعة - توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

|  |
| --- |
| **الجلساتا لمفاهيم الأساسية الأنشطة مدة النشاط مدة الجلسة مدة الوحدة المفاهيم األساسية األنشطة مدة النشاط مدة الجلسة مدة الوحدة** |

ساعة ونصف

45 دقيقة

15 دقيقة

أمثلة من السياق المحلي

محددات التردد في تلقي اللقاحات؛ تحديد مخاوف

الوالدين

فهم التردد في تلقي

اللقاحات

**4.1**

|  |
| --- |
| **4.2** توصيف مقدمي تحديد مخاوف الوالدين؛ ممارسة التوصيف 30 دقيقة ساعة واحدة  الرعاية أنواع مقدمي الرعاية  المترددين |

40 دقيقة

10 دقائق

البحث عن مسرحيات هزلية تتناول الرسائل

الصحيحة

ما يمكن اإلبالغ عنه خالل

زيارة تطعيم

التواصل مع مقدمي

الرعاية

**4.3**

**الوحدة الخامسة - المشاركة المجتمعية**

|  |
| --- |
| **الجلساتا لمفاهيم الأساسية الأنشطة مدة النشاط مدة الجلسة مدة الوحدة المفاهيم األساسية األنشطة مدة النشاط مدة الجلسة مدة الوحدة** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ساعتان وربع | 45 دقيقة | 45 دقيقة | محاضرة | نُهج إجراء تقييم | إجراء تقييم | **5.1** |
|  |  |  |  | االحتياجات | االحتياجات |  |

|  |
| --- |
| **5.2** تحليل العوائق العوائق الشائعة التي استعراض الصور 15 دقيقة 45 دقيقة  يواجهها مقدمو الرعاية |

45 دقيقة

10 دقائق

10 دقائق

القصة وطرح األفكار تخطيط الحوار المجتمعي

مشاركة رسائل التطعيم

مع المجتمع

إجراء حوار

مجتمعي

**5.3**

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**X**

**نظرة عامة على دليل التيسير للمدربين**

**الوحدة السادسة - التعامل مع اإلشاعات السلبية والخرافات والمفاهيم الخطأ**

|  |
| --- |
| **الجلسات المفاهيم الأساسية الأنشطة مدة النشاط مدة الجلسة مدة الوحدة المفاهيم األساسية األنشطة مدة النشاط مدة الجلسة مدة الوحدة** |

ساعتان

30 دقيقة

15 دقيقة

التعامل مع اإلشاعات

بسرعة

خطوات للتعامل مع شائعة

سلبية

ما الذي يمكن فعله حيال اإلشاعات

السلبية

**6.1**

|  |
| --- |
| **2** اإلبالغ عن األحداث أسباب األحداث العكسية دراسة حالة عن أسباب 20 دقيقة. 45 دقيقة  العكسية المحتملة بعد التطعيم (AEFI) األحداث العكسية بعد  بعد التطعيم التطعيم (AEFI) |

45 دقيقة

20 دقيقة

تدرب على الحوارات

الصعبة

سالمة اللقاحات؛ أساسيات وأساليب اإلبالغ عن

المخاطر

اإلبالغ عن المخاطر

**6.3**

**الوحدة السابعة - تخطيط اإلجراءات وورشة العمل الختامية**

|  |
| --- |
| **الجلسات المفاهيم الأساسية الأنشطة مدة النشاط مدة الجلسة مدة الوحدة**  **المفاهيم األساسية األنشطة مدة النشاط مدة الجلسة مدة الوحدة** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 ساعات وربع | ساعة وربع | ساعة واحدة | عمل نموذج أولي لنظام | ما سبب جمع تعليقات من | جمع تعليقات من | **7.1** |
|  |  |  | التعليقات | المجتمع وكيفية جمعها | المجتمع واستخدامها |  |

|  |
| --- |
| التعبئة تأييد األشخاص المؤثرين حملة التواصل. 15 دقيقة 30 دقيقة |

ساعة ونصف

ساعة ونصف

جلسة تفاعلية لألفراد للتوعية

بالتطعيم

تطبيق المهارات

وممارستها

تطبيق مهاراتك

**7.3**

|  |
| --- |
| **7.4** تقييم ورشة العمل االختبار الالحق، تقييم االختبار الالحق 20 دقيقة 40 دقيقة  واالختبار الالحق ورشة العمل  تقييم ورشة العمل |

25 دقيقة

15 دقيقة

التزامات ما بعد التدريب

إصدار الشهادات

االلتزامات والشهادات

**7.5**

10 دقائق

إصدار الشهادات

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**XI**

**نظرة عامة على دليل التيسير للمدربين**

##### 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.

ما بالرغم من عدم تعبير هذا الشخص بصراحة عن هذه ٍص

ما. القدرة على توقع أفكار و/أو مشاعر شخ ٍص

**تفهم مشاعر اآلخر**

ارتباط عاطفي مع شخ

األفكار/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.

**XII**

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**مسرد المصطلحات**

**التعليقات**

رد الجمهور على رسالة أو تجربة بطريقة شفهية أو غير شفهية. التعليقات تم ّكن 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 (متخصص أو متطوع قائم بالمنشأة أو المجتمع) مهمته تقديم خدمات التواصل بين

األفراد والخدمات االستشارية والتطعيمات والتوعية والتواصل مع مقدمي الرعاية أو العمالء أو أعضاء المجتمع.

**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 المشكالت 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

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**مسرد المصطلحات**

**XIII**

**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.

**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.

**XIV**

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**مسرد المصطلحات**

### نظرة عامة

**خلفية**

هناك العديد من األسباب لعدم تحصين األطفال بالكامل. اآلباء واألمهات ومقدمو الرعاية 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 أنهم قد يتخذون قرارات خطأ بشأن التحصين أو اللقاحات المطلوب إعطاؤها وقد يفشلون في فحص

أو إحالة األطفال المؤهلين داخل المنشآت الصحية.

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. عمال الرعاية الصحية واالختصاصيون االجتماعيون واختصاصيو صحة

المجتمع ومتطوعو المجتمع الذين في طليعة برامج التطعيم هم الجسر الذي يصل بين المجتمعات التي يخدمونها وخدمات التطعيم التي يوفرونها.

إن عمال االستقبال الذين يتواصلون مع مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع بطريقة إيجابية ومجدية – مثل طرح أسئلة ذات صلة وتشجيع المشاركة وإظهار التعاطف والتأكيد على أهمية تناول اللقاحات في مواعيدها المقررة واإلنصات التام لمقدمي الرعاية والرد عليهم وإظهار االحترام والتقدير

لهم – قادرون على بناء عالقات أساسها الثقة وبالتالي زيادة احتماالت تناول األطفال للقاحات الموصى بها في مواعيدها.

**حول هذا المورد**

دليل التيسير للمدربين ودليل المشارك ضمن حزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم هما من الموارد المترافقة التي هدفها مساعدة عمال االستقبال في اكتساب المعرفة والمهارات والسلوكيات الالزمة للتواصل بفاعلية مع مقدمي الرعاية والمجتمعات بشأن تطعيم األطفال. المعلومات والتمرينات الواردة في هذه الموارد يمكن استخدامها في سياق التدريب قبل الخدمة، وورشة العمل التدريبية، واإلشراف اليومي، وزيارات اإلشراف الداعم، والتدريب أثناء العمل (بما في ذلك التدريب، والتوجيه، وتوجيه النظير إلى النظير)، والدراسة الذاتية. دليل التيسير للمدربين مخصص للتدريب الجماعي ويعضده دليل المشارك الذي يستخدم في تجهيزات التدريب الجماعي والدراسة الذاتية. هذه األدلة مصممة بطريقة يمكن لمكاتب البلدان أن تعدلها وفق السياق المحلي ووفق االحتياجات المحلية. تضم الوحدات العديد من نظريات وطرق التغيير االجتماعي والسلوكي. نوصي المدربين باإللمام بالمبادئ األساسية للتغيير االجتماعي والسلوكي أو التواصل من أجل التحضير لتقديم التدريب. يمكن العثور

على عدد من الموارد والمواد المرجعية ذات الصلة على الموقع اإللكتروني .thecompassforsbc.org

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**1**

**نظرة عامة**

**فلسفة التدريب**

فلسفة التدريب قائمة على المشاركة ويتضمن أنشطة التعلم بالممارسة مع التركيز على أساليب تعليم الكبار التي تتطلب المشاركة من خالل تمرينات زوجية وتمرينات مجموعات صغيرة باإلضافة إلى مناقشات مجموعات كبيرة وعصف ذهني وتقمص األدوار والممارسة. التدريب يتبع

أربعة مبادئ توجيهية: الوضوح، والمشاركة، والتفكير، والتعزيز.

**الجمهور المستهدف**

الجمهور المستهدف هو عمال االستقبال، والتعريف األوسع لعامل االستقبال هو: اختصاصي اجتماعي أو مقدم رعاية صحية (متخصص أو متطوع قائم بالمنشأة أو المجتمع) مهمته تقديم خدمات التواصل بين األفراد والخدمات االستشارية والتطعيمات والتوعية والتواصل مع مقدمي الرعاية أو العمالء أو أعضاء المجتمع. قد يضم برنامج التطعيم عدة أنواع مختلفة من عمال االستقبال الذين تختلف سماتهم األساسية (مثل

مستويات التعليم والتدريب والقدرات ومستويات المكافآت والتعويض) وتختلف أدوراهم ومهاراتهم ووظائفهم. وبصرف النظر عن اختالفاتهم،

فإنه يمكنهم جمي ًعا تأدية أدوار تكاملية تضمن تحقيق المجتمعات للتغطية الكاملة من اللقاحات.

الموارد الموجودة بحزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم تستهدف عمال االستقبال الذين يعملون في برامج التوعية بالصحة وفي الرعاية الوقائية. وتختلف سمات عمال االستقبال من دولة ألخرى وداخل الدولة الواحدة. األشخاص الحاصلون على مستوى أكبر من التعليم الرسمي يميلون إلى العمل في المنشآت الصحية، حيث يقومون فيها بإعطاء اللقاحات. وفي حالة عمال التمريض المسجلين أو الفنيين الطبيين ربما يحصلون على تدريب في مجال الصحة العامة لمدة تبدأ من أشهر قليلة وحتى عدة سنوا ٍت. عمال االستقبال قد يكونون متطوعين بالمجتمع يعرفون الحد األدنى من القراءة والكتابة أو موظفين بأجر متعلمين. جميع عمال االستقبال مسؤولون عن توعية األسر وتقديم المشورة لهم وتشجيعهم على

أن يعطوا أطفالهم اللقاحات الكاملة.

**أهداف التدريب**

الموارد الموجودة ضمن حزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم تهدف إلى مساعدة برامج التطعيم في التعامل مع المعارف والسلوكيات

والممارسات التالية بين عمال االستقبال:

**سيكتسب عمال االستقبال 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.

**سيكتسب عمال االستقبال جوانب معرفية بشأن:**

• 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 التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**2**

**نظرة عامة**

**سيكتسب عمال االستقبال المهارات التي تمكنهم 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.

**تخطيط/محتوى الدليل**

ينقسم الدليل إلى جلستين، تتضمنان مالحظات ترشد المدرب في تيسير كل جلسة، بما في ذلك:

• أهداف الجلسة

• الوقت المطلوب للجلسة • المواد/التحضيرات المطلوبة للجلسة • طرق التدريب المستخدمة

• محتوى الجلسة

**التحضير للتدريب**

الستخدام هذا الدليل االستخدام األمثل وإجراء تدريب ف ّعال، على المدربين القيام بما يلي:

.1 قراءة الدليل قراءًة متأنية قبل االستخدام حتى يعلموا أجندة التدريب وأهدافه ومنهجيته ومواده والوقت المخصص للجلسات واالستراحات

.2 ممارسة األنشطة قبل تنفيذها وتخصيص وقت مناسب للتخطيط وطلب المساعدة من الميسرين المشاركين أو من المترجمين

.3 مراجعة كل األنشطة وجمع المواد المطلوبة

.4 معرفة سمات المشاركين في ممارسة التدريب واالستعداد الستيعاب مختلف مستويات التعليم والخلفيات المهنية واللغات واألعراف والتقاليد

ًكا الثقافية وأنماط التعلم .5 االلتزام بالتوقيت المقترح ومحاولة تنفيذ جلسات التدريب بأقل من 12 مشار

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**3**

**نظرة عامة**

**جدول التدريب**

تُرفق جداول لنماذج تدريب األيام الخمسة وتدريب األيام الثالثة وتدريب اليوم الواحد في الملحق ي.

**تدريب ما قبل الخدمة**

دمج حزمة التدريب هذه في تدريب ما قبل الخدمة من المرجح أن يتطلب معالجة رسمية تتضمن استشارة أصحاب المصلحة لمعرفة تلك األفراد والجماعات المهتمين بدعم التنفيذ؛ ومعرفة الوحدات والجلسات التي ينبغي إضافتها إلى منهج "حزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم"؛ وتحليل محتوى موارد تدريب "حزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم" الحالية بالبرنامج؛ والتخطيط لتعديل وطرح

محتوى جديد وإعداد المدرسين؛ ووضع خطة للمراقبة والتقييم والتعلم.

**التدريب أثناء الخدمة**

قبل تقديم "التدريب أثناء الخدمة"، قيَّم احتياجات التدريب الخاصة بالمشاركين وعّدل محتوى حزمة التدريب لتلبي تلك االحتياجات. تف ّكر في تعديل األهداف والجلسات والخطوات والتوقيتات واألنشطة وسيناريوهات تقمص األدوار وأسماء الشخصيات/األماكن واألمثلة والمفردات والوجبات الرئيسية وأي عناصر أخرى لجعل التدريب أكثر توافًقا مع احتياجات وسياسات برنامج التطعيم وملف

تعريف المشاركين والعوائق في المجتمع. ح ّسن المحتوى ببيانات وأمثلة محلية على مستوى الدولة لتحديد السياق بشكل أفضل وعّدل المحتوى حسب الوقت المتاح مع التركيز على الوحدات التي تتوافق مع احتياجات التعلم المحددة. في بعض أنظمة الصحة، قد يكون من الضروري نشر المحتوى من خالل اثنتين أو أكثر من ورشة العمل الصغيرة التي مدتها يوم واحد أو يومين لتقليل المحتوى بحيث يصلح عرضه في ورشة عمل واحدة مدتها من يوم إلى ثالثة أيام. إذا كانت هذه التغييرات ضرورية، فابذل كل الجهود للحفاظ على طبيعة ورشة العمل التشاركية الموجهة حسب الممارسات كما هو موضح. من المرجح أن تحقق أفضل النتائج عن طريق التناول

العميق لعدد محدود من الموضوعات والجلسات.

**التدريب أثناء العمل**

الستخدام هذه الوحدات في التدريب أثناء العمل، ر ّكز على موظف واحد أو عدة موظفين من الذين قررت أن لهم نفس احتياجات

التدريب. من خالل اإلشراف الداعم وتقييمات االحتياجات األخرى، قم بتركيز التدريب على المعرفة والسلوكيات والمهارات المحددة.

خصص وقًتا لتناول كل قدرة وفًقا لجدول يسمح لعمال االستقبال بتعلم وممارسة وتطبيق المهارات أو النُهج الجديدة بشكل مستقل.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**4**

**جدول التدريب**

**األهداف**

تحديد أساليب التواصل بين األفراد الالزمة لتعزيز التفاعالت مع مقدمي الرعاية والعمالء

تحليل عوائق التواصل بين األفراد والعوامل التي تعزز التفاعالت الفعالة لزيادة الطلب على التطعيم

التع ّرف على كيفية االستجابة لمخاوف مقدمي الرعاية/ العمالء لدعم اتخاذ القرارات المستنيرة

**مبادئ التواصل بين األفراد**



**األولى الوحدة**

فهم مبادئ المشورة التعاطفية والنشطة مع مقدمي

الرعاية والقدرة على تطبيقها

**الجلسة 1.1 - االفتتاح**

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

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 واألفراد

بمفاهيم 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.

بعد االنتهاء من تمرينات التدريب، ربما يكون من المفيد التفرقة بين نوع التواصل بين األفراد المطلوب للتعامل مع شواغل مقدمي الرعاية الذين يُحضرون الطفل لتناول أول لقاح والنوع المطلوب للتعامل مع شواغل الذين يُحضرون الطفل لتناول لقاحات تالية. مشكلة التردد في تناول اللقاحات ومشكلة اإلتاحة هما األكثر تأثي ًرا على النوع األول بينما تجربة الخدمات وجودة التواصل مع معطي اللقاح هما األكثر تأثي ًرا على النوع

األخير.

**كلمات ترحيب**

• الترحيب بالمشاركين

• تقديم الشكر للجميع على المشاركة والحماس

• استخدام القسم المذكور أعاله "لماذا يعد التواصل مه ًما لبرنامج التطعيم؟" كنقاط للتحدث تشرح الغرض من ورشة العمل

• تقديم خلفية عن الحالة الحالية لبرنامج التطعيم

**النشاط: وضع قواعد صارمة**

• اطلب من المشاركين وضع قواعد صارمة تحكم ورشة العمل.

• يمكن تنفيذ ذلك باستخدام "أسلوب الفشار" إلشراك الجميع. اقذف الكرة ألحد المشاركين. وعندما يلتقط الكرة، عليه ذكر قاعدة

صارمة واحدة ثم اقذف الكرة إلى مشارك آخر. يجب على كل شخص التقاط الكرة مرة واحدة فقط ويجب على كل شخص

ذكر قاعدة واحدة فقط.

• اكتب القواعد على سبورة أو على لوح ورقي قالب.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**6**

**الوحدة األولى - مبادئ التواصل بين األفراد**

**أهداف التدريب**

• وصف أهداف التدريب الواردة في القسم نظرة عامة

• وضع وتعزيز مهارات التواصل بين األفراد الالزم توافرها لدى عمال االستقبال لتقديم خدمات رعاية ذات جودة

** النشاط: توقعات التعلم**

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

.1 امنح كل مشارك ورقة كاملة وأداة رسم أو كتابة (قلم تحديد أو قلم جاف.)

.2 يجب منح كل مشارك بضعة دقائق يرسم خاللها صورة توضح أحد التحديات الشخصية أو المهنية

التي يواجهها ويشعر أنها تمنعه من أن يضمن تلقي كل مقدم رعاية تجربة تطعيم عالية الجودة.

.3 يجب على كل شخص ذكر اسمه، ووصف المعنى الكامن وراء الصورة التي رسمها وذكر شيء واحد

تساعده هذه الورشة في تنفيذه بشكل أفضل.

**مالحظة للميسر:** أكد على الكيفية التي بها تساعد أهداف ورشة العمل في التعامل مع التحديات التي يواجهها مع مقدمي

الرعاية والمشرفين وأفراد المجتمع. بين أن عمال االستقبال أنفسهم من المحتمل أن يزيد مدى رضاهم عن عملهم إذا تحسن

مستوى التواصل بين األفراد لديهم.



**فيديو التواصل بين األفراد بشأن التطعيم: FLWs Can Make aDifference (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 “FLWs Can Make aDifference" (عمال االستقبال يحدثون فارًقا)،

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

يوضح 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 شجعك على أن تكون عامل استقبال؟

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

• ما الجزء المجزي أكثر في عملك؟



دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**7**

**الوحدة األولى - مبادئ التواصل بين األفراد**

الجلسة 1.2 - االختبار المسبق

**اختبار مسبق**

.1 و ّزع نسخة من االختبار المسبق على كل مشارك (راجع الملحق أ.)

.2 اطلب من المشاركين كتابة أسمائهم (أو ُمع ّرف فريد أعلى االختبار؛ إذا استخدموا ال ُمع ّرف، فعليهم أن يستخدموا نفس المعرف في

االختبار الالحق.)

.3 انتظر 20 دقيقة إلكمال االختبار.

.4 ج ّمع جميع االختبارات.

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.

** النشاط: تقمص دور تجربة العميل**

اطلب من اثنين من المشاركين تقمص أدوار، أحدهما يجسد مقدم رعاية واآلخر يجسد موظف استقبال يرحب بالزائرين في منشأة

صحية.

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؟

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**8**

**الوحدة األولى - مبادئ التواصل بين األفراد**

**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

**أسئلة التفكير**

• كيف يمكنك تعريف نهج يرتكز على العميل؟

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

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**9**

**الوحدة األولى - مبادئ التواصل بين األفراد**

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 نتعامل معهم.

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.

** النشاط: تخطيط الرحلة التي يتعرض لها 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.

**الجزء األول: فهم مقدم الرعاية**

.1 ق ّسم المشاركين إلى مجموعات، بكل مجموعة أربعة مشاركين.

.2 أعط كل مجموعة قطعتين كبيرتين من لوح ورقي قالب وقلم تحديد.

.3 عيّن لكل مجموعة مقدم رعاية من بين الشخصيات التالية:

أ. شابة 19( سنة)، أم متزوجة ب. جدة مسنة غير قادرة على القراءة أو الكتابة

ج. أب أرمل مؤخ ًرا د. زوجان متعلمان

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**10**

**الوحدة األولى - مبادئ التواصل بين األفراد**

.4 اسمح لكل مجموعة بمدة 30 دقيقة البتكار شخصية مقدم الرعاية. يمكنهم اختيار تخيل أي قصة درامية أو سجل شخصي مرتبط

بالشخصية التي ُخصصت لهم.

.5 ارسم صورة لمقدم الرعاية وأسرته. كن على استعداد لمناقشة النقاط أدناه.

**يجب أن تستعد كل مجموعة لوصف ما يلي حول شخصيتها:**

• 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؟

**مالحظة للميسر:**

إذا كان ذلك ممكًنا، فيمكنك دعوة بعض مقدمي الرعاية من المجتمع لمالحظة الجلسة والمشاركة في أسئلة التفكير. في نهاية تقمص األدوار، اسأل

مقدمي الرعاية عن مدى واقعية الصور وما التغييرات أو اإلضافات التي يرون أنه ينبغي إدراجها.

**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. اسمح لكل مجموعة من 10 إلى 15 دقيقة تقدم فيها

الشخصية وخريطة الرحلة.

**مالحظة للميسر:**

توجد عدة طرق مختلفة إلجراء تمرين تخطيط الرحلة. الهدف من ذلك هو التفكير بطريقة منهجية في تجربة مقدم رعاية يتعامل مع الخدمات الصحية. وفهم هذه التجربة يساعد عمال االستقبال في خلق تعاطف وتطوير حلول تعالج أي نقاط شكوى. للتعرف على تخطيط الرحلة، راجع

هذا المورد من .OEDI

**الخطوة األولى:** في نفس المجموعات، مع وضع نفس شخصية مقدم الرعاية في االعتبار، قم بتدوين 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 الثانية:** اآلن، ستجيب المجموعات عن األسئلة التالية حول الرحلة:

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

• نقاط الشكوى: ما المشكالت، واإلحباطات، والمضايقات، أو العوائق المحتملة التي قد تخلق تجربة سلبية؟

• لحظات سعيدة: 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 التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**11**

**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؟

• ما الذي تتوقع أن يصدر عن مقدمي الرعاية عند وصولهم المنشأة، مع األخذ في االعتبار نقاط الشكوى التي تعرضوا لها؟

الجلسة 1.5 - مهارات التواصل بين األفراد

** النشاط: التواصل مزدوج "التعمية"**



في هذا النشاط، يالحظ المشاركون أهمية التواصل غير الشفهي.

.1 ق ّسم المشاركين إلى أزواج. ينبغي، إن أمكن، لهم العمل مع شخص ال يعرفونه معرف ًة

جيدة.

.2 يجلس كل زوجين على كراسي، أحد الشخصين خلف اآلخر مباشرة ويتجهان إلى

جهة واحدة وهذا يعني أن الشخص الثاني يجب أن يحدق في الجزء الخلفي من كرسي

الشخص اآلخر.

.3 اطلب من الزوجين أن الشخص الذي باألمام يجب أال يستدير وأن الشخص الموجود

بالخلف يجب أال ينتقل إلى أمام الشخص اآلخر.

.4 اطلب منهما إجراء محادثة لمدة دقيقتين حول لماذا امتهن كل منهما مهنة عامل

االستقبال.

.5 وبعد االنتهاء، أحضر المشاركين م ًعا في مجموعة كبيرة وناقش معهم 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 التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**12**

**الوحدة األولى - مبادئ التواصل بين األفراد**

**مالحظة للميسر:**

قبل مراجعة قائمة مهارات التواصل بين األفراد، اطلب من المشاركين ذكر ووصف المهارات التي يعرفونها بالفعل.

**مهارات التواصل بين األفراد**

في ما يلي ممارسات التواصل بين األفراد المهمة لإلبالغ عن التطعيم. هذه المهارات تتطلب الممارسة والوعي إلى أن تصبح عادًة.

• رحب بالعميل بحرارة.

• تفهم مشاعر مقدم الرعاية بإظهار أنك تستوعب أسئلته وشواغله ومشاعره.

• ب ِّسط الرسائل ووضحها.

• تحدث بمصطلحات بسيطة واستخدم لغ ًة محلية سهلة الفهم؛ اذكر أمثلة من المرجح أن يفهمها مقدم الرعاية.

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

• استخدم أسلوب التحفيز عن طريق الثناء على مقدم الرعاية إلحضاره الطفل لتناول التطعيم وتشجيعه على معاودة الحضور لتناول الجرعة

التالية.

• استمع باهتمام. اإلنصات باهتمام يختلف عن مجرد السماع. 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 والتأكد من الفهم وأن تطلب من مقدمة الرعاية أن تلتزم بإحضار الطفل مرة

أخرى لتناول اللقاحات التالية في موعدها ومناقشة أي شواغل لدى زوجها، إلخ.

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

• كن مهذًبا

• كن لطيًفا

• تشجيع مقدمي الرعاية على التعبير عن أفكارهم بطرح أسئلة مفتوحة والسماح ببعض الوقت للرد عليها

• أظهر تقديرك لمعرفة مقدمي الرعاية وأسئلتهم • تجنب مقاطعة مقدمي الرعاية عندما يتحدثون • أظهر التعاطف إذا تحدثوا عن أي مشكلة أو مخاوف

• استخدام لغة جسد مناسبة، بما في ذلك تعبيرات الوجه اللطيفة والتواصل بالعين الالئق وترك مسافة مناسبة بينك وبين مقدم الرعاية.

**مالحظة للميسر:**

• بعد مراجعة هذه المهارات، أعرضها حتى يتمكن المشاركون من الرجوع إليها طوال التدريب.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**13**

**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 إلى سؤال مفتوح حول نفس الموضوع بطرحه بالصيغة التالية: "ما التطعيمات التي أعطيت لطفلك، وكم كان عمرك طفلك

عندما حصل عليها؟"

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**14**

**الوحدة األولى - مبادئ التواصل بين األفراد**

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



**أهم الدروس المستفادة**

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.

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

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؛ إال أنه ينصح بمشاركتها مع أحد المشرفين بعد التدريب.



**أسئلة التفكير**

ما مدى التشابه واالختالف بين تجربة مقدم الرعاية وبين مقدمي الرعاية الذين

قابلتهم؟ ما بعض المهارات التي يمارسها عمال االستقبال للتأكد من أن مقدم الرعاية قد

مر بتجربة إيجابية؟ هل ترجح أن يعود مقدم الرعاية هذا إلى

المنشأة؟ لماذا نعم أو لماذا ال؟

•

•

•

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

**والتواصل بفعالية**

لشرح الرعاية التي تركز على العميل، شاهد الفيديو

"الترحيب والتواصل بفاعلية."

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.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**15**

**الوحدة األولى - مبادئ التواصل بين األفراد**

الجلسة 1.6 - تقدير مقدم الرعاية

**النشاط: تدرب على تقدير مقدم الرعاية - مراجعة الصور**

.1 اعرض نسخ من صورة (موجودة في الصفحة التالية) مقدمة رعاية (ذات الرداء األحمر) وعاملة استقبال (ذات الرداء

األصفر) أو وزعها. .2 اسمح للمشاركين بخمس دقائق لدراسة الصورة وكتابة األشياء اإليجابية التي تعرضها الصورة. ما الذي يقوم به مقدم الرعاية بشك ٍل جيد؟ ما الذي يمكن استنتاجه من الصورة بشأن موقفها من اللقاحات؟ ما سلوكها تجاه عاملة االستقبال؟ كيف تعتني

بطفلها؟

.3 في الجلسة العامة، اطلب من المشاركين مشاركة أسباب تقديرها لمقدمة الرعاية\*.

**مالحظة للميسر:**

قبل الجلسة، يُرجى تحضير 10 أسباب على األقل تبين تقدير مقدمة الرعاية. هذه األسباب قد تتضمن، حقيقة أن مقدمة الرعاية قد أحضرت الطفل لتناول التطعيم، وأن الطفل يرتدي مالبس مناسبة، وأن مقدمة الرعاية تبدو لديها عالقة إيجابية مع عاملة

االستقبال وغير ذلك.

**النشاط: تدرب على تقدير مقدم الرعاية - تقمص األدوار**



©UNICEF/Sokol

.1 ق ّسم المشاركين إلى أزواج.

.2 خصص لكل زوجين أحد السيناريوهات التالية يقومان بتجسيدها. يجب أن يُجسد أحد المشاركين دور مقدم الرعاية واآلخر

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

.3 اختر اثنين أو ثالثة من األزواج لتجسيد سيناريو للمجموعة الكبيرة.

.4 اطلب من المشاركين تبادل المواقف التي ربما يصعب عليهم فيها تقدير مقدم الرعاية أو الثناء عليه.

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

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**16**

**الوحدة األولى - مبادئ التواصل بين األفراد**

**تقدير سيناريوهات تقمص دور مقدم الرعاية**

|  |  |
| --- | --- |
| عامل االستقبال بإجابات من كلمة واحدة ويبدو أنها خائفة (أو غير أم خجولة جًدا تحضر طفلها لتناول التطعيم. تجيب عن جميع أسئلة  مهتمة) من أن تطرح أي أسئلة. | يُحضر األب مولودته الجديدة من أجل إعطائها أول تطعيمات لها  منذ ميالدها. |
| أم تحضر طفلها لتناول جرعته الثانية من التطعيمات بعد شهر من  الموعد المحدد. | أحضرت أم متمرسة طفلها لكل جلسة تطعيم، وبالتالي هو اآلن  محصن تحصيًنا كام ًال. |
| زوجة تشرح لزوجها أنها تريد أن تعطي ابنها اللقاحات ولكنه  يرفض السماح لها بذلك. | وخروجه برفقة أبيه. أنت متعبة ومستعدة لتناول الغداء. إنها تبين وصلت األم الشابة مباشرة بعد إعطاء اللقاح إلى آخر طفل  أن وسبلة مواصلتها قد تعطلت، لكنها ما تزال تريد تحصين طفلها. |
| بعد اإلنصات إلى عامل االستقبال الذي يشرح أهمية اللقاحات  خالل زيارة منزلية، ما زال مقدم الرعاية يرفض. | االستقبال بأن يعطي طفله اللقاحات بينما تعرض أطفال آخرون إلى خالل مناقشة جماعية، أب يسأل لماذا يجب عليه أن يسمح لعامل  الحمى رغم تناولهم اللقاح. |
| أب شاب يحضر ابنه لتناول التطعيم. يقول إنه ال يستطيع االنتظار  إلى أن تنتهي المناقشة الجماعية ألنه يجب عليه الذهاب إلى العمل. | أم تحضر طفلها لتناول التطعيم لكنها تكثر عليك باألسئلة. |

**أسئلة التفكير**

• لماذا من المهم إظهار االحترام والتقدير لمقدم الرعاية خالل زيارة التطعيم؟

• كيف أن إظهار التقدير لمقدمي الرعاية يحفزهم على العودة في الزيارة التالية؟

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

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**17**

**الوحدة األولى - مبادئ التواصل بين األفراد**

## استكشاف وجهة نظر مقدم الخدمة والعوائق

**وحل المشكالت**

**األهداف**

فحص الكيفية التي تؤثر بها اتجاهات مقدمي الخدمة والعوائق التي يواجهونها على تجربة الرعاية الصحية

والحصول على التطعيم



**الثانية الوحدة**

©UNICEF/Knowles-Coursin

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 بالنسبة إلى عمال االستقبال إظهار ما يلي لجميع مقدمي الرعاية: تفهم مشاعر اآلخر واالهتمام والتسامح مع القيم

والمعتقدات والمواقف غير المتحيزة والصبر واللطف والود والرغبة في دعمهم.

**النشاط: التفكير في التجارب**

.1 و ّزع ورقة وأداة كتابة (قلم تحديد أو قلم جاف.)

.2 أبلغ المشاركين أن هذا النشاط سيكون صامًتا.

.3 على قطعة الورق، يقوم المشاركون بتسجيل حادثة شعروا أنهم عوملوا خاللها بطريقة غير عادلة.

أ. يمكنهم تسجيل الحادثة كتابة أو كصورة.

ب. أمنحهم 10 دقائق لتسجيل الذاكرة.

ج. بعد ذلك، وفي أزواج، يتبادل المشاركون هذه الذاكرة مع بعضهم. تأكد من أن يسأل الشركاء بعضهم البعض ما يلي:

أو ًال. لماذا هذه الحادثة حاضرة في الذاكرة؟

ثانًيا. ما الشعور الذي أحدثته فيهما؟

ثالًثا. لماذا يشعران أنهم ُعومال بشكل غير عادل؟

يجب أن يُنصت كل شخص جيًدا إلى شريكه ألنه قد يُطلب منه إعادة قصها على المجموعة. د. اطلب من بعض المتطوعين مشاركة القصص التي سمعوها. يجب أن يطلب المتطوعون إذن شركائهم قبل مشاركة قصتهم

مع المجموعة األكبر.

**النشاط: أبعاد التنوع**

.1 في المجموعة الكبيرة، اطلب من المشاركين التفكير في األسباب التي تؤدي إلى أن يُعامل الناس بطرق مختلفة أو غير

عادلة؛ وتشمل األمثلة العرق واإلثنية والجنسية والنوع واإلعاقة والعمر والتعليم والدخل والدين.

.2 يجب على المشاركين العودة إلى مجموعاتهم الزوجية. يجب أن يناقش كل زوج الطرق التي يمكن أن يؤثر بها بُعد معين

من التنوع إيجاًبا وسلًبا على تجربة الرعاية الصحية للتطعيم والحصول عليه. خصص لكل زوج أحد "أبعاد التنوع”

المذكورة أعاله:

**أبعاد التنوع:**

األبعاد الداخلية*:* العمر والنوع والعرق واإلثنية واإلعاقة البدنية والميول الجنسي

األبعاد الخارجية*:*الموقع الجغرافي والحالة االجتماعية والحالة األبوية والمظهر والخبرة العملية والخلفية التعليمية والدين والقيم الروحية والدخل

والعادات الشخصية

.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 بنا ًء على الوقت المتبقي، حدد بضعة أزواج لمشاركة ما

تمت مناقشته.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**19**

**الوحدة الثانية - استكشاف وجهة نظر مقدم الخدمة والعوائق التي تعترضه وحل المشكالت**

**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 مقدم الخدمة

لقد تم ربط العديد من العوامل باالستخدام غير الكافي للخدمات. يتمثل أحد العوامل البارزة والشائعة في أن العوائق التي يواجهها مقدم 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 الخدمات. 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.

**مالحظة للميسر:**

قبل الجلسة، يُرجى تحضير بعض نقاط النقاش أو بعض الرسائل األساسية الت يختم بها النشاط. ربما تفكر في أن يصل المشاركون إلى "حل

وسط" بين الموافقة وعدم الموافقة.

** النشاط: موافق-ال أوافق**

ضع عالمة مكتوب عليها "موافق" على أحد جوانب الغرفة. ضع عالمة أخرى مكتوب عليها "ال أوافق" على الجانب اآلخر من الغرفة. أثناء قراءتك للبيانات التالية بصو ٍت عا ٍل، اطلب من المشاركين الوقوف بجانب عالمة "موافق" إذا وافقوا على العبارة

وبجانب عالمة "ال أوافق" إذا لم يوافقوا على العبارة. بعد أن يستقر المشاركون بشكل مريح بجانب العالمة التي يختارونها، اطلب من شخص واحد من كل جانب أن يقدم مثاًال إلحدى المرات التي شعر فيها بهذه الطريقة. يمكنك اختيار إضافة مشكالت

أخرى متعلقة بكيفية تعامل نظام الصحة مع عامل االستقبال. في ما يلي مجموعة عبارات للبدء بها:

**ﻻ أواﻓق**

**ﻣواﻓق**

*(*تابع على الصفحة التالية*)*



دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**20**

**الوحدة الثانية - استكشاف وجهة نظر مقدم الخدمة والعوائق التي تعترضه وحل المشكالت**

• 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.

**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.

استهل هذه الجلسة بسؤال المشاركين عن مشرفيهم ونوع الدعم الذي يتلقونه حالًيا.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**21**

**الوحدة الثانية - استكشاف وجهة نظر مقدم الخدمة والعوائق التي تعترضه وحل المشكالت**

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

هي كالتالي:

|  |  |
| --- | --- |
| تحديد المشكلة | **الخطوة األولى** |
| طرح األفكار حول االستراتيجيات الممكنة لمعالجتها | **الخطوة الثانية** |
| إشراك اآلخرين لخلق الحلول الممكنة | **الخطوة الثالثة** |
| فحص مزايا وعيوب كل منها | **الخطوة الرابعة** |
| تحديد االستراتيجية التي قد تكون األكثر فعالية واختيار أفضل الحلول | **الخطوة الخامسة** |
| وضع خطة لكيفية تنفيذ الحل | **الخطوة السادسة** |
| اتخاذ إجراءات باستخدام الخطة | **الخطوة السابعة** |
| تقييم مدى نجاح الحل في معالجة المشكلة | **الخطوة الثامنة** |

** النشاط: حل المشكالت**

واآلن وقد تبادل المشاركون أنواع العوائق التي يواجهونها في عملهم، يجب عليهم التفكير في حلول للتعامل مع هذه العوائق. ق ّسم المشاركين إلى مجموعات بكل منها أربعة أشخاص. اسمح لكل مجموعة باختيار أحد العوائق المذكورة في التمرين "موافق-ال أوافق" (على سبيل المثال، ضيق الوقت أو ضعف الحوافز أو صعوبة مقدمي الرعاية أو نقص الدعم أو انخفاض المعرفة التقنية.) اسمح بمدة من 15 إلى 20 دقيقة لطرح فكرة مسرحية هزلية (مسرحية قصيرة) تجسد التحدي والحل القائم

على التواصل الذي يعالج هذا التحدي.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**22**

**الوحدة الثانية - استكشاف وجهة نظر مقدم الخدمة والعوائق التي تعترضه وحل المشكالت**

**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؟ أسرتك؟

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



**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**

ما أنواع المشكالت التي يستطيع المشرف مساعدتك في معالجتها؟

ما نوع المشكالت التي يستطيع زميلك في العمل مساعدتك في معالجتها؟

ما الذي تستطيع فعله لتقوية العالقة مع مشرفك؟

•

•

•

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**23**

**الوحدة الثانية - استكشاف وجهة نظر مقدم الخدمة والعوائق التي تعترضه وحل المشكالت**

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



**أهم الدروس المستفادة**

• 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 التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**24**

**الوحدة الثانية - استكشاف وجهة نظر مقدم الخدمة والعوائق التي تعترضه وحل المشكالت**

**التطعيم واللقاحات**

**األهداف**

فهم آليات المناعة وجدول التطعيم

وصف أسباب العدوى



**الثالثة الوحدة**

©UNICEF/Sewunet

شرح طريقة إنشاء الجسم للمناعة معرفة األنواع المختلفة من اللقاحات

**مالحظة للميسر:**

قبل إجراء هذه الجلسة، تحقق من األمور التي سبق للمشاركين معرفتها عن التطعيم واللقاحات وقم بالتركيز على األمور غير المعروفة أو غير

المفهومة جيًدا.

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**

تُكتسب 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: يُكتسب هذا النوع من المناعة بعد نجاة الفرد من عدوى تحتوي على الشكل الذي يسبب المرض للكائن الحي.

المناعة الفاعلة الصناعية: يُكتسب 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.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**26**

**الوحدة الثالثة - التطعيم واللقاحات**

**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

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

اطرح األسئلة التالية بصوت عا ٍل. اقرأ جميع خيارات اإلجابة. اطلب من المشاركين رفع أيديهم مشيرين إلى خيار اإلجابة الذي يرونه صحي ًحا. يقدم إلى كل من رفع يديه باإلجابة الصحيحة هدية بسيطة (مثل قطعة من الشوكوالتة.) تأكد من مشاركة اإلجابة

الصحيحة (بتمييزها) وشرح لماذا هي صحيحة.

**السؤال .1 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.

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

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

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

ج. المناعة الطبيعية تعمل بشك ٍل 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. الحصبة األلمانية ب. شلل األطفال

ج. الحصبة د. الكزاز

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**27**

**الوحدة الثالثة - التطعيم واللقاحات**

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

أ. سرطان عنق الرحم ب. شلل األطفال

ج. التهاب الكبد B

د. الربو

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

مليون 1,4 .أ

مليون 5,9 .ب

مليون 6,8 .ج

مليون 18,7 .د

**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 أي ًضا السبب في أن بعض األمراض، وخاص ًة تلك التي يوجد منها مخزون بيئي، ال يمكن

القضاء عليها تما ًما مما يشير إلى أهمية انتشار التحصين على نطاق واسع ضد هذه األمراض.

**أسئلة التفكير**

• ما بعض التحديات التي تعيق تحقيق مستويات عالية من المناعة للسكان ضد جميع األمراض؟

• كيف تشرح بأسلوب بسيط لمقدم الرعاية أهمية مناعة القطيع؟

• ما مهارات التواصل بين األفراد التي كانت مستخدمة في الصوت؟

الجلسة 3.2 - اللقاحات

**الهدف الرئيسي من إنتاج اللقاحات وتوزيعها 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.**

ثبت أن 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 تسليمها. يبدأ نظام سالمة اللقاحات من مراقبة الجودة على مستوى الشركة المصنعة، ويستمر عبر سلسلة التوريد وسلسلة أجهزة التبريد إلى نقطة التسليم حيث يتم إعطاء اللقاحات. تتأكد الشركات المصنعة من الحفاظ على مستوى عا ٍل من مراقبة الجودة للقاحات طوال تصنيع اللقاحات ونقلها إلى المرافق الصحية. في [الدولة]، يوجد نظام خاص بضمان الجودة بهدف ضمان سالمة اللقاحات قدر اإلمكان، وتتم مراقبتها

عن كثب طوال نظام تسليم التطعيم.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**28**

**الوحدة الثالثة - التطعيم واللقاحات**

**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 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

**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 المعطلة:

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

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

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**29**

**الوحدة الثالثة - التطعيم واللقاحات**

**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)

**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؟

•

•

الجلسة 3.3 - أمراض الطفولة التي يمكن الوقاية منها باللقاحات

** النشاط: تخمين المرض الذي يمكن الوقاية منه باستخدام اللقاحات**

**التعليمات** عن **مالحظة للميسر:** تحتاج لهذا النشاط إعداد عرض تقديمي ببرنامج PowerPoint مك ّون من 16 شريحة. في كل شريحة تضمنها يمكنك عرض استخدام البطاقات المرجعية الخاصة بحزمة "التواصل بين األفراد بشأن التطعيم" كمرجع. يجب أن تعرض الشرائح حقائق أساسية ورقة واحدة كل مرض يمكن الوقاية منه باستخدام اللقاحات يرد ذكره بالبطاقات المرجعية، مرض واحد بكل شريحة. إذا لم يتح لديك جهاز بروجيكتور، فانسخ بعض الحقائق األساسية حول كل مرض يمكن الوقاية منه باستخدام اللقاحات على لوح ورقي قالب. استخدم

لكل مرض يمكن الوقاية منه باستخدام اللقاحات.

.1 اطلب من أحد المتطوعين الوقوف عند مقدمة الغرفة وأن يقبل بوجهه إلى بقية المشاركين.

.2 اعرض إما إحدى الشرائح أو إحدى األوراق التي تتناول اللقاحات، بحيث يستطيع المشاركون في ورشة العمل رؤيتها بينما ال يراها

المتطوع.

.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 بّدل بين المتطوعين، مع استخدام شريحة مختلفة لكل متطوع حسب ما يسمح الوقت.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**30**

**الوحدة الثالثة - التطعيم واللقاحات**

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

راجع مجموعة من البطاقات المرجعية السريعة الخاصة بالتواصل بين األفراد للتطعيم 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 المجموعتين 1 و2، تحتوي كل بطاقة على أسئلة تركيز تتعلق بموضوع البطاقة ويجاب عنها إجابات صريحة. تجيب مجموعة البطاقات 3 على األسئلة الرئيسية عن مرض

محدد يمكن الوقاية منه باللقاح واللقاح المطابق له. تقدم مجموعة البطاقات 4 أسئلة المراجعة واإلجابات.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**31**

**الوحدة الثالثة - التطعيم واللقاحات**

**توصيف أنواع**

**مقدمي الرعاية**



**الرابعة الوحدة**

**األهداف**

مناقشة مخاوف الوالدين وفئات اآلباء المترددين

مراجعة أمثلة لحاالت محددة توضح أنواع المخاوف التي

لدى مقدمي الرعاية

مناقشة كيفية معالجة المخاوف المحددة والعامة لمقدمي

الرعاية

©UNICEF/Krishan

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 التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**33**

**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 المؤيدة | .ب | التأثيرات الناشئة بسبب عوامل تاريخية، أو |
| للتحصين أو المضادة له |  | اجتماعية ثقافية، أو بيئية، أو صحية/مؤسسية، |
| التأثيرات التاريخية | .ج | أو اقتصادية، أو سياسية |
| 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 ذلك األلم  المعتقدات والمواقف بشأن الصحة والوقاية  النظام الصحي ومزودو الخدمات - الثقة والتجربة الشخصية المعرفة والوعي  التطعيم كمعيار اجتماعي مقابل االعتقاد بعدم وجود حاجة إليه/بأنه ضار المخاطر/الفوائد (المدركة والمستفادة) | .أ  .ب  .ج  .د  .ه  .و | **التأثيرات الفردية و الجماعية**  تأثيرات تنتج عن تصورات شخصية حول اللقاح  أو البيئة االجتماعية/بيئة األقران |
| المخاطر/الفوائد (األدلة الوبائية والعلمية) | .أ | **اللقاح/التحصين- مشكالت محددة** |
| تقديم لقاح جديد، أو تركيبة جديدة، أو توصية للقاح موجود | .ب | االرتباط باللقاح أو التحصين مباشرًة |
| طريقة اإلعطاء | .ج |  |
| تصميم برنامج التحصين/طريقة التسليم (مثل برنامج روتيني أو حملة تحصين | .د |  |
| 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 |  |

المصدر: مجموعة عمل SAGE، .2014

** النشاط: أمثلة من السياق المحلي**

خالل هذا التمرين، يفكر المشاركون بشكل مستقل في تفاعالت مع مقدمي الرعاية تُظهر أًيا من أسباب التردد. يمكنهم كتابة أو

شرح ثالثة أمثلة.

.1 بعد عرض الجدول أعاله، اطلب من المشاركين طرح ثالثة أمثلة للتفاعالت مع مقدمي الرعاية، مشارك واحد من كل صف، تُظهر هذه

الشواغل.

أ. ماذا قال مقدم الرعاية؟ كن محدًدا. ب. 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؟

ج. كيف استجبت لمقدم الرعاية؟

.2 اختر عدًدا قلي ًال من المشاركين لمشاركة أمثلتهم مع المجموعة األكبر.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**34**

**الوحدة الرابعة - توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

الجلسة 4.2 - توصيف مقدمي الرعاية

**معرفة شواغل الوالدين**

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. تُستخدم األداة الموسعة في التفاعالت الطويلة مع مقدم الرعاية، بينما تُستخدم األداة المعدلة في 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.

نعم/ال نعم/ال نعم/ال نعم/ال نعم/ال نعم/ال نعم/ال نعم/ال نعم/ال نعم/ال

**أداة التوصيف الموسعة**

هل سبق لك أن تأخرت عن قصد في إعطاء طفلك لقاح ألسباب أخرى غير المرض أو الحساسية؟

|  |
| --- |
| **.1** |
| **.2** |
| **.3** |
| **.4** |
| **.5** |
| **.6** |
| **.7** |
| **.8** |
| **.9** |
| **.10** |
| **.11** |
| **.12** |
| **.13** |
| **.14** |
| **.15** |

هل لديك أي معتقد ثقافي، أو ديني، أو شخصي فيما يتعلق بالتطعيم؟

هل سبق لك أن قررت عدم إعطاء طفلك لقاح ألسباب غير المرض أو الحساسية؟

هل أنت متأكد من أن اتباع جدول اللقاحات الموصى به هو فكرة جيدة من أجل طفلك؟

هل أصيب طفلك أو أي طفل تعرفه بأمراض أو إصابات خطيرة بعد أي تطعيم؟

هل تشعر بالقلق من أن طفلك قد يتعرض آلثر جانبي خطير من لقاح؟

هل تشعر بالقلق من أن أي من اللقاحات قد ال تكون آمنة؟

هل تعتقد أن األطفال يحصلون على المزيد من اللقاحات أكثر مما هو مفيد لهم؟

هل تعتقد أنه من األفضل لألطفال الحصول على عدد أقل من اللقاحات في نفس الوقت؟

هل تعتقد أن العديد من األمراض التي توقي منها اللقاحات شديدة أو مميتة؟

نعم/ال نعم/ال نعم/ال نعم/ال نعم/ال

ما (مناعة طبيعية) بد ًال من ٍض

هل تشعر بالقلق من أن اللقاح قد ال يقي من المرض؟

هل تعتقد أنه من األفضل للطفل أن يكتسب مناعة من خالل اإلصابة بمر

الحصول على لقاح له؟

هل تعتقد أن لديك كل المعلومات التي تحتاجها لتطعيم طفلك؟

هل تثق في المعلومات التي تتلقاها بشأن اللقاحات؟

بشك ٍل عام، هل أنت واثق من أن طفلك يجب أن يتلقى التطعيم؟

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

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**35**

**الوحدة الرابعة - توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

**أداة التوصيف المعدلة**

نعم/ال

نعم/ال

هل تعتقد أن األطفال يحصلون على المزيد من اللقاحات أكثر مما هو مفيد لهم؟

هل تعتقد أنه من األفضل لألطفال الحصول على عدد أقل من اللقاحات في نفس الوقت؟

|  |
| --- |
| **.1** |
| **.2** |
| **.3** |
| **.4** |
| **.5** |
| **.6** |

نعم/ال نعم/ال نعم/ال نعم/ال

ما (مناعة طبيعية) بد ًال من ٍض

هل تعتقد أنه من األفضل للطفل أن يكتسب مناعة من خالل اإلصابة بمر

الحصول على لقاح له؟

هل تعتقد أن لديك كل المعلومات التي تحتاجها

لتطعيم طفلك؟

هل تثق في المعلومات التي تتلقاها بشأن اللقاحات؟

هل أنت واثق من أن طفلك يجب أن يتلقى التطعيم؟

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

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

مقدمو الرعاية هؤالء هم أشخاص غير مطلعين بأمور التطعيم لكن يتوجهون إليك لخبرتك كمتخصص في الرعاية الصحية ويريدون

منك أن تؤكد لهم 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.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**36**

**الوحدة الرابعة - توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

**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

**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 ومسؤوليات عدم تحصين أطفالهم.

• باإلضافة إلى ذلك: التزم بمواصلة الحوار حول اللقاحات.

بعض أعضاء هذه المجموعة لن يقتنعوا أبًدا، لكن على عمال االستقبال المحاولة.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**37**

**الوحدة الرابعة - توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

**مالحظة للميسر:**

في النشاط أدناه، قد تحتاج إلى تقييد عدد األسئلة لكل مجموعة (على سبيل المثال، يمكن طرح نصف أداة التوصيف األولى بواسطة مجموعة

واحدة.)

**النشاط: ممارسة التوصيف**

في هذا التمرين، يمارس المشاركون استخدام أداة التوصيف الموسعة أو المعدلة لتحديد مستوى معرفة مقدم الرعاية ومستوى

ارتياحه للتطعيم.

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

.2 ق ّسم المشاركين إلى مجموعات زوجية: شخص يج ّسد دور مقدم رعاية واآلخر يج ّسد دور عامل استقبال.

.3 يجب على المشارك الذي يتقمص دور مقدم الرعاية اختيار أحد أنواع مقدمي الرعاية المترددين لتقمص 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 امنح المجموعة دقيقتين لتمارس جلسة التحصين 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 اختر عدًدا قلي ًال من المشاركين لتبادل 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 المعين 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 المعين السمعي للعمل؟

• هل تعتقد أن النقاط الرئيسية المقدمة في المعين 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 التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**38**

**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، يقوم عمال االستقبال بدور مهم جًدا في عملية التواصل هذه. 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 القائم على االفتراض أن اآلباء يقبلون 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 اللقاحات وضرورتها. 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 األساسية**

• 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 أي ًضا والد، 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 التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**39**

**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. اتباع هذه الممارسات األربع يساعدك في

التواصل مع الوالدين:

• تخصيص وقت لالستماع

- انتظر حتى ينتهي الوالد من حديثه.

- قاوم الرغبة في إنجاز مهام متعددة أثناء المحادثة.

• طلب األسئلة والترحيب بها

- اطلب طرح أسئلة.

- أخبرهم بأن لديك الوقت لتجيب عليها.

- قّدم إجابات موجزة إلتاحة الوقت لمزيد من األسئلة.

• االعتراف بالمخاطر والفوائد

- على الرغم من احتمالية حدوث آثار جانبية حادة، إال أن هذه اآلثار نادرة جًدا.

- عدم التحصين أخطر بكثير.

• التسلح بالعلم والقصص المتاحة

- اآلباء يقدرون التجارب التي تشاركها.

• إيجاد مكان آمن وخاص لمناقشة الشواغل

- من المهم أن تتمتع هذه المحادثات بالخصوصية حتى يشعر مقدمو الرعاية باألمان وحتى تقلل مخاطر التأثير على

مقدمي الرعاية اآلخرين.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**40**

**الوحدة الرابعة - توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

**ما يمكن اإلبالغ عنه خالل زيارة تطعيم**

األمور التالية يجب تناولها حسب احتياجات الفرد ومستوى فهمه:

• لماذا التحصين مهم لصحة األطفال

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

• عدد الجرعات وتوقيتها

• أهمية إكمال سلسلة التطعيمات

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

• المضايقات المحتملة بعد التحصين والمطلوب فعله إذا حدثت

• 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، خاصةً للزيارة القادمة

• •الأمراض التي يمكن الوقاية منها من خلال التحصين

• •جداول اللقاحات والأمراض التي تقي منها اللقاحات

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

**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.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**41**

**الوحدة الرابعة - توصيف أنواع 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 األساليب 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؟

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

لشرح الرعاية التي تركز على العميل، شاهد الفيديو "الترحيب والتواصل بفاعلية."

يوضح الفيديو كيفية التعرف على وجهات نظر مقدمي الرعاية والعمالء ومخاوفهم. يركز الفيديو 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 بعض مهارات التواصل بين األفراد الشفهية وغير الشفهية التي استخدمتها لجعل مقدمي

الرعاية يشعرون بالترحاب وأنه يُنصت إليهم؟

**مالحظة للميسر:**

بد ًال من إجراء النشاط أدناه كمسرحيات هزلية، يمكنك تقسيم المشاركين إلى أزواج للنقاش. يجب أن تقوم هذه األزواج بعد ذلك بإعداد رسائل

أساسية تُستخدم في الحوار مع كل فئة من فئات مقدمي الرعاية األربع الواردة في قسم التوصيف.

**النشاط: البحث عن مسرحيات هزلية تتناول الرسائل الصحيحة**

.1 ق ّسم المشاركين إلى فرق صغيرة مك ّونة من أربعة إلى ستة أشخاص.

.2 خصص لكل فريق واحًدا من األنواع األربعة لمقدمي الرعاية (غير مطلع لكن يريد المزيد من المعلومات؛ أو لديه معلومات

مغلوطه لكنه يتقبل التصحيح؛ أو مقتنع ورافض؛ أو مناهض للتحصين.)

.3 اسمح للفرق بمدة 15 دقيقة إلعداد مسرحية هزلية تجسد ما يعتقده مقدم الرعاية حول اللقاحات وعامل استقبال يتواصل مع

مقدم الرعاية هذا. تعرض المسرحية الهزلية تفاع ًال في منشأة، أو زيارة منزلية، أو لقاء مجتمعي، أو توليفة من كل هذا.

.4 يجب أّال تزيد مدة المسرحية الهزلية عن خمس دقائق وأن تشمل جميع أعضاء الفريق بطريقة ما.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**42**

**الوحدة الرابعة - توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

.5 بعد كل عرض تقديمي، اطلب من الجمهور العصف الذهني كمجموعة لطرح الرسائل األساسية (ما ال يقل عن خمس) التي من

شأنها أن تدعم التواصل الفعال مع هذا النوع من مقدمي الرعاية.

.6 اكتب الرسائل األساسية على لوح ورقي قالب وشجع المشاركين على تدوين الرسائل الخاصة بالجمهور.

**أسئلة التفكير**

• ما أنواع مقدمي الرعاية التي نواجهها في أغلب األحيان في عملنا؟

• كيف يمكننا أن نستعد بشك ٍل أفضل للتواصل معهم بفعالية؟

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**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**

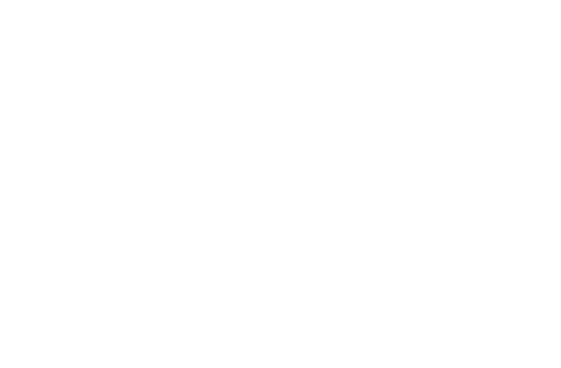
**اإلجابات األكثر صلة بسياق األسئلة الشائعة.**

**43**

**الوحدة الرابعة - توصيف أنواع مقدمي الرعاية**

**44** دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**المشاركة المجتمعية**



**الخامسة الوحدة**

**األهداف**

توضيح أسباب أهمية إشراك المجتمعات في حوار التطعيم تحديد الخطوات الالزمة لتنظيم حوار مجتمعي أو لقاء

مجتمعي

تحضير 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.

**مالحظة للميسر:**

هذا القسم مهم في مناقشة كيفية ممارسة المشاركة المجتمعية من ِقبل المشاركين. قد يكونون على دراية كبيرة بالنُهج الموضحة أدناه؛ وبالتالي

تقرر استغراق الجلسة في مناقشة تحديات المشاركة المجتمعية والطريقة الفعالة في التعامل معها.

هذا القسم قد يُستخدم أي ًضا في معالجة استراتيجيات تتبع المتخلفين، بما في ذلك إدارة سجل التحصين.

الجلسة 5.1 - إجراء تقييم لالحتياجات

**ُنهج إجراء تقييم االحتياجات**

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 هذه المقاومة. 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. وربما تستطيع معرفة سلوكيات أو مواقف معينة

تخلق حاج ًزا أمام التطعيم 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 المو َّسع حول التطعيم •

دعم المجتمع لوضع استراتيجيات لتحديد المتقاعسين عن التطعيم وتتبعهم

• تحسين جودة خدمات التطعيم

• تشجيع المجتمع على تحديد تفشي األمراض ال ُمعدية واإلبالغ عنها

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**45**

**الوحدة الخامسة - المشاركة المجتمعية**

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



**نقاشات مجموعة التركيز**

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؟



**اجتماعات ثنائية 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

• آراؤهم حول جودة الخدمة المقدمة • آراؤهم في كيفية تحسين الخدمة

• ما يعرفونه بالفعل عن التطعيم

• المخاوف التي قد تكون لديهم حول التطعيم

• معتقداتهم المتربطة بالتقاليد حول المرض أو التطعيم

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**46**

**الوحدة الخامسة - المشاركة المجتمعية**

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



**االجتماع مع المنظمات غير الحكومية والشركاء اآلخرين**

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:

• جماعات الرعاة

• 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

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.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**47**

**الوحدة الخامسة - المشاركة المجتمعية**



.1 ق ّسم المشاركين إلى مجموعات صغيرة

.2 و ّزع الصورة أو عرضها (انظر الملحق ب)

.3 خصص لكل مجموعة إحدى الشخصيات الموجودة في الصورة



.4 بعد ذلك، اطلب من كل مجموعة إعداد ملف تعريف أو وصف لهذا 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 مع كل الشخصيات، وما العوائق المختلفة؟

• 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؟

• كيف يمكن أن تختلف العوائق التي أمام المرأة عن العوائق التي أمام زوجها؟

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

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**48**

**الوحدة الخامسة - المشاركة المجتمعية**

**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

• خشي مقدم الرعاية من اآلثار العكسية بعد التطعيم

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

• عدم توفر اللقاح

• غياب ال ُملَِّقح

• 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

**أسئلة 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؟



**أهم الدروس المستفادة**

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 التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**49**

**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؟

ما العائق الشائع اآلخر الذي يعترض مقدم الرعاية وكيف يمكنك مساعدة مقدم الرعاية في التغلب على هذا العائق؟

•

•

**النشاط: القصة وطرح األفكار**

اطلب من أحد المتطوعين قراءة ما يلي:

يلقي عامل صحي نظرة على التقويم ويدرك أنه قد ُحدد موعد لعقد اجتماع توعية مجتمعية في اليوم التالي. في اليوم التالي، وصل

إلى المكان ولم يجد أحًدا هناك.

اسأل المشاركين:

• 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.



دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**50**

**الوحدة الخامسة - المشاركة المجتمعية**

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.

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

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**51**

**الوحدة الخامسة - المشاركة المجتمعية**

**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.

**التقييم، والمراقبة، واالختبار**

ستحتاج إلى إيجاد طرق لتقييم ما إذا كانت استراتيجيتك أو نشاطك فعا ًال. في ما 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 االجتماعات المجتمعية" (الملحق "هـ.)"**

.1 ق ّسم المشاركين إلى فرق، بكل فريق أربعة مشاركين.

.2 و ّزع على كل فريق نشرة "خطوات االجتماعات المجتمعية." يجب قص النشرة إلى قصاصات من موضع الخطوط المنقطة.

.3 اطلب من كل مجموعة تنظيم القصاصات بالترتيب الصحيح.

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

**2**

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

**4**

.6 اطلب من المجموعة مشاركة أي نصائح لديهم حول استضافة حوارات مجتمعية فعالة.

**3**

**1**

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**52**

**الوحدة الخامسة - المشاركة المجتمعية**

يمكن العثور على أجندة الحوارات المجتمعية في الملحق "و."

**سؤال التفكير**

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



**أهم الدروس المستفادة**

• خطط بعناية حوار مجتمعي يتعامل مع عائق بعينه يواجهه المجتمع في المواقف أو المعلومات أو السلوك.

**فيديو التواصل بين األفراد بشأن التطعيم: إشراك المجتمعات والقادة المجتمعيين في الحوار**

يشرح الفيديو عملية التعرف على قادة المجتمع وإشراكهم لزيادة معدل قبول اللقاحات.

كيف يساعد إشراك قادة المجتمع في تعزيز التواصل حول التطعيم؟

من الذي يجب أن يشارك في تثقيف أفراد المجتمع وحشده؟

**أسئلة التفكير**

•

•

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

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

**والقادة المجتمعيين في الحوار**

يشرح الفيديو عملية التعرف على قادة المجتمع وإشراكهم

لزيادة معدل قبول اللقاحات.

**أسئلة التفكير**

• كيف يساعد إشراك قادة المجتمع في تعزيز التواصل

حول التطعيم؟

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

**53**

**الوحدة الخامسة - المشاركة المجتمعية**

**54** دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم



**السادسة الوحدة**

**التعامل مع اإلشاعات السلبية والخرافات والمفاهيم الخطأ**

©UNICEF/Noorani

قد تنتشر اإلشاعات حول العواقب الوخيمة للتطعيم في المجتمعات، وعلى اإلنترنت بشك ٍل متزايد. وإذا لم يتم التعامل بطريقة مناسبة مع هذه اإلشاعات السلبية، فيمكن أن يكون لها تأثير خطير 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

**ماذا يمكنك أن تفعل حيال اإلشاعات السلبية؟**

.1 أو ًال، حاول أن تعرف ما هي اإلشاعة ومن الذي أطلقها ومن الذي ينشر اإلشاعة اآلن. حاول معرفة ما إذا كان هناك أي سبب لإلشاعة

- قد يكون هناك سبب سياسي أو ديني، أو ربما نشأت الشائعة من نقص المعلومات أو معلومات غير صحيحة حول برنامج التطعيم.

.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.

.3 حدد المعلومات الصحيحة حول اللقاحات وكيفية 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.

**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.

• وعند االقتضاء، الت ِق ممثلي وسائل اإلعالم مثل المساهمين في اإلذاعة والتلفزيون أو اإلنترنت.

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

• اطلب بيانات تأييد من سلطات موثوق بها، مثل أعضاء الحكومة وقادة دورة العبادة والمهنيين الطبيين.

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

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**55**

**الوحدة السادسة - التعامل مع اإلشاعات السلبية والخرافات والمفاهيم الخطأ**

**النشاط: التصدي لإلشاعات بسرعة**



**فيديو التواصل بين األفراد بشأن التطعيم: التعامل مع اإلشاعات أو الخرافات ودور العاملين بمجال الصحة في المناسبات التي تتناول بسالمة**

**اللقاحات**

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؟

•

•

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

الخاطئة.

.2 س ّجل هذه األفكار حتى يطلع عليها أي شخص في التدريب.

.3 اطلب من نصف المشاركين تجسيد دور مقدمي الرعاية والنصف اآلخر دور عمال

االستقبال في منشأة.

.4 خصص لكل واحد من مقدمي الرعاية إشاعة واحدة/خرافة واحدة/مفهوم خطأ واحد.

سيتقمصون دور مقدم الرعاية الذي يعتقد أن اإلشاعات/الخرافات/المفاهيم الخاطئة

صحيحة.

.5 واجه عامل االستقبال بمقدم الرعاية. سيحتفظ مقدم الرعاية بنفس الشخصية للنصف األول من هذا النشاط.

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

.7 ينبغي عليهم التظاهر بأن هذه زيارة حقيقية مع مقدم رعاية وأن يستخدموا المهارات التي تعلموها طوال اليوم.

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

.9 يجب أن يتدرب كل عامل من عمال االستقبال مع خمس شخصيات مختلفة على األقل من مقدمي الرعاية.

.10 كرر اآلن الخطوات من 3 إلى .9 سيقوم المشاركون الذين لعبوا دور مقدمي الرعاية في الجولة األولى بتقمص دور عمال

االستقبال والعكس بالعكس.

.11 بعد النشاط، أحضر المجموعة مرة أخرى إلى الجلسة العامة إلعداد الرسائل التي ترد على كل اإلشاعات (السيناريوهات)

التي تم طرحها وعلى األدوار التي ُجسدت في الخطوة .1

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**56**

**الوحدة السادسة - التعامل مع اإلشاعات السلبية والخرافات والمفاهيم الخطأ**

**مالحظة للميسر:**

شجع المشاركين على تسجيل الردود على اإلشاعات حتى يتمكنوا من الرجوع إليها الحًقا عند إجراء التواصل مع مقدمي الرعاية.

**أسئلة التفكير**

• ماذا كان األمر الصعب حول هذا التمرين؟

• ما مدى فعالية تذكرك في التعامل مع كل نقطة من النقاط الموجودة في القائمة "المطلوب مشاركته أثناء 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 المتصل باللقاح: أثر عكسي وقع بعد التطعيم تسبب فيه اللقاح أو ع ّجل اللقاح بحدوثه بسبب واحد أو أكثر من خصائص اللقاح الكامنة. رد الفعل متعلق بعيب في جودة اللقاح: أثر عكسي وقع بعد التطعيم تسبب فيه اللقاح أو ع ّجل اللقاح بحدوثه بسبب واحد أو أكثر من عيوب جودة

منتج اللقاح، بما في ذلك جهاز إعطاء المنتج وفق ما هو مقدم من قبل الجهة المصنعة.

رد فعل متعلق بخطأ في التطعيم: أثر عكسي وقع بعد التطعيم بسبب التعامل مع اللقاح أو وصفه أو إعطائه بطريقة غير صحيحة، وبالتالي هذا

الخطأ بطبيعته يمكن تجنبه.



دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**57**

**الوحدة السادسة - التعامل مع اإلشاعات السلبية والخرافات والمفاهيم الخطأ**

|  |  |
| --- | --- |
| **أثر عكسي محتمل** | **رد فعل متعلق بخطأ في التطعيم** |
| **العدوى** | **حقنة غير معقمة** |
| •قيح موضعي في مكان الحقن | •إعادة استخدام محاقن أو إبر من التي تستخدم لمرة واحدة فقط |
| •خ ّراج | •محاقن أو إبر معقمة بطريقة غير سليمة |
| •التهاب النسيج الخلوي | •تلوث اللقاح أو مواد التخفيف |
| •عدوى جهازية | •إعادة استخدام لقاح معاد تركيبه في جلسة الحقة |
| •إنتان |  |
| •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. |
|  | **تطعيم تم حقنه في موضع خاطئ** |
|  | •الحقن تحت الجلد بد ًال من الحقن في األدمة في حالة اللقاح |
|  | BCG |
| •رد فعل موضعي أو خراج في موضع الحقن | •أن يكون الحقن سطحًيا للغاية في حالة اللقاح السمي المضعف |
| •تلف العصب الوركي (واللقاح غير فعال) | (لقاح الدفتيريا |
|  | •والسعال الديكي والكزاز ]DPT[؛ أو لقاح الدفتيريا |
|  | •والسعال الديكي [DT]؛ أو لقاح 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.

**جدث متزامن:** 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.

• إذا تعرض الطفل لحدث عكسي، فعلى مقدم الرعاية تدوين ما حدث وتاريخ حدوثه ووقته وإبالغ عامل االستقبال على الفور. يجب على

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

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**58**

**الوحدة السادسة - التعامل مع اإلشاعات السلبية والخرافات والمفاهيم الخطأ**

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

.1 اطلب من أحد المتطوعين قراءة دراسة الحالة التالية بصوت عا ٍل.

.2 ق ّسم المشاركين إلى مجموعات بكل منها أربعة أشخاص.

.3 اطلب من المجموعات أن تناقش لمدة 15 دقيقة ما الذي يمكن لعامل االستقبال أن يفعله وكيف يفعله الستعادة الثقة في التطعيم

في المجتمع الذي وقعت فيه أحداث عكسية بعد التطعيم.

.4 اطلب من كل مجموعة أن تشارك مع المجموعة األكبر أهم فكرتين الستعادة الثقة.

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

**مالحظة للميسر**

قبل البدء في الرد على المراسلة، يجب أو ًال إجراء تحليل لعدد األطفال المرضى الذين تم تحصينهم مؤخ ًرا والذين لم يتم تحصينهم، ثم إجراء

تحقيق في الحاالت لتحديد السبب أو األسباب.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**59**

**الوحدة السادسة - التعامل مع اإلشاعات السلبية والخرافات والمفاهيم الخطأ**

**أسئلة التفكير**

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

• ما الذي يقال لمقدمي الرعاية الذين تعرض أطفالهم إلى حدث عكسي بعد التطعيم؟

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



**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.

**سؤال التفكير**

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

اآلثار الجانبية؟

الجلسة 6.3 - اإلبالغ بالمخاطر

|  |
| --- |
| **أساسيات اإلبالغ بالمخاطر** |
| 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. |

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**60**

**الوحدة السادسة - التعامل مع اإلشاعات السلبية والخرافات والمفاهيم الخطأ**

**أساليب التعامل مع وسائل االتصال الصعبة**

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

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

وتوفي عدد قليل جًدا (أو لم يتو َف أحد) بسبب اللقاح نفسه. بدون التحصين، يكون خطر إصابة األطفال بمرض قد يهدد حياتهم أكبر

بكثير من خطر اللقاح."

عند الرد على سؤال أو نقطة صعبة، قم بالرد على التعليق، ولكن **أضف شيئا إيجابيا.**

- مثال لتعليق: "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."

على الفور **صحح المعلومات** الخطأ

. - مثال لتعليق: "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 لتعليق: "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.

راجع القائمتين المذكورتين أعاله.

اطلب من كل مشارك العمل مع الشخص الذي يجلس بجانبه

. 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.

ثم، انتقل إلى كل زوجين واطلب منهما ذكر شائعة واحدة من اإلشاعات التي سمعا عنها.

اكتب اإلشاعة على السبورة أو على ورقة كبيرة معلقة.

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

ثم اطلب من أزواج متطوعة تجسيد دور فرد مجتمع وعامل استقبال يتناقشان حول الشائعة.

يجب عليهما اختيار إحدى اإلشاعات من القائمة التي أنشأتها المجموعة.

امنح الشخصين دقيقتين أو ثالث دقائق لتمثيل الحوار. يجب عليهما محاولة جعل الحوار واقعًيا قدر اإلمكان.

في نهاية الحوار، اطلب من المجموعة تقديم مالحظات حول مدى حسن تعامل عامل االستقبال مع الشائعة.

كرر التمرين مع بضعة أزواج أو مع مجموعة المشاركين بأكملها.

اختر عدًدا قلي ًال من المشاركين لتبادل 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؟

•

•

•

•

•

.1

.2

.3

.4

.5

.6

.7

.8

.9

.10

.11

.12

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**61**

**الوحدة السادسة - التعامل مع اإلشاعات السلبية والخرافات والمفاهيم الخطأ**

• تأكد من إبالغ مشرفك والموظفين الصحيين اآلخرين بما إذا كانت هناك إشاعات سلبية حول



**أهم الدروس المستفادة**

التطعيم تنتشر في مجتمعك.

• أثناء مناقشة أثر عكسي محتمل بعد التطعيم، من المهم مشاركة األمور المتعلقة بسالمة اللقاح،

واألشياء التي يلزم فعلها في حالة مرض الطفل عقب التطعيم مباشرًة، وحقيقة أن األحداث العكسية

التي تعقب التطعيم تكون نادرًة جًدا.

• 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.

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

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**62**

**الوحدة السادسة - التعامل مع اإلشاعات السلبية والخرافات والمفاهيم الخطأ**

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم **63**



**السابعة الوحدة**

# تخطيط اإلجراءات وورشة العمل

**الختامية**

**األهداف**

فهم فائدة تلقي التعليقات المجتمعية واستخدامها لتحسين

الخدمات

تعلم استراتيجيات لجمع التعليقات من أعضاء المجتمع

بطريقة صريحة وصادقة

©UNICEF/Keïta

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.

**ما سبب جمع تعليقات من المجتمع**

التعليقات القابلة للتنفيذ توجه اتخاذ قرارات أفضل. 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 الناس بالخوف من إبداء

اآلراء النقدية الصادقة، على سبيل المثال أن يتم سؤالهم في منشأة صحية عن الخدمات أو أن يسألهم أحد العاملين بمجال الصحة الذي عادة ما يغضب عندما يطرح الناس أسئلة فسوف يقدمون لك ببساطة اإلجابات التي يعتقدون أنك تريد سماعها وذلك ال 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

**استراتيجيات للحصول على التعليقات المجتمعية**

هناك أربع استراتيجيات قابلة للتنفيذ للحصول على التعليقات المجتمعية.

**المقابالت الشخصية مع مقدمي الرعاية أو االستطالعات**

قد تكون هذه المقابالت بسيطة في صورة مقابالت شخصية قصيرة عند ترك الخدمة حيث تسأل مقدمي الرعاية بضعة أسئلة. المقابالت التي تُجرى عند الخروج مفيدة في التعرف على مدى حسن تواصل عمال االستقبال ومدى فهم مقدمي الرعاية للمعلومات األساسية مثل تاريخ العودة لتناول الجرعات المقبلة. 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.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**64**

**الوحدة السابعة - تخطيط اإلجراءات وورشة العمل الختامية**

**استطالعات من خالل 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، قم بدعوة من 6 إلى 10 أشخاص متشابهين بطريقة ذات صلة للحضور لبضع ساعات.

ك ّون مجموعات منفصلة لـ:

1. .مقدمي الرعاية )ذكور وإناث( الذين يتابعون جدول التطعيم لأطفالهم

2. .مقدمي الرعاية )ذكور وإناث( الذين لا يقومون بتطعيم أطفالهم

3. .مقدمي الرعاية )ذكور وإناث( الذين لا يتابعون جدول التطعيم

4. .حموات

5. .والدين شابين

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.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**65**

**الوحدة السابعة - تخطيط اإلجراءات وورشة العمل الختامية**

** النشاط: عمل نموذج أولي لنظام التعليقات**

في هذا التمرين، يقوم المشاركون بإعداد نموذج لنظام تعليقات المجتمع يمكنهم تنفيذه عند عودتهم إلى مرفقهم. اسمح بمدة 30 دقيقة إلعداد نموذج نظام تعليقات "سريع." يمكن للمجموعات اختيار عرض النموذج الخاص بهم (مثل مسرحية هزلية أو تقمص األدوار

أو أغنية أو ملصق أو فيديو أو دراما إذاعية.)

.1 ق ّسم المشاركين إلى فرق، بكل فريق أربعة مشاركين.

.2 يجب على كل مجموعة إعداد نموذج واحد لنظام تعليقات المجتمع. يجب عليهم 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 أع ِط كل مجموعة 10 دقائق لتعرض نموذجها.

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

أ. كيف سينفذون هذا النموذج في سياقهم؟

ب. كيف يروجون للنظام داخل المجتمع؟

ج. كيف يراقبون ويدمجون التعليقات بشكل 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 بعد أن تقوم جميع المجموعات بالعرض، اطلب من المشاركين تحديد نظام التعليقات األكثر فاعلية واألكثر جدوى.

الجلسة 7.2 - التعبئة

في 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. وربما تريد أي ًضا

االلتقاء بمجموعات صغيرة من األشخاص الذين وصل إليهم برنامج التطعيم.

يمكن للمجتمعات دعم برنامج التطعيم بعدة طرق. أنشطة التعبئة تساعدك في العمل مع المجتمع والتأثير على أصحاب المصلحة لخلق إجراء

على مستوى المجتمع يعزز برنامج التطعيم.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**66**

**الوحدة السابعة - تخطيط اإلجراءات وورشة العمل الختامية**

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

استخدام الخدمات

|  |
| --- |
| **1** |
| **2** |
| **3** |
| **4** |
| **5** |
| **6** |

توعية أفراد المجتمع اآلخرين بخدمات التطعيم والتحصين ومناقشة أي شواغل وعوائق تعوق استخدامها ومساعدة األشخاص

في كيفية التغلب عليها.

التعاون مع الخدمات الصحية من خالل المشاركة في التخطيطات الصغيرة

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 إعطاء التعليقات بشأن الخدمات

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.

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 التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**67**

**الوحدة السابعة - تخطيط اإلجراءات وورشة العمل الختامية**

• **التحضير للحوار: الرسائل األساسية**

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

** النشاط: 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 تبادل 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.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**68**

**الوحدة السابعة - تخطيط اإلجراءات وورشة العمل الختامية**

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



**أهم الدروس المستفادة**

واتخاذ قرارات أفضل، وبناء عالقة إيجابية بينك وبين المجتمع.

• يمكن زيادة معدالت تغطية التطعيم وخفض معدالت التسرب من خالل أنشطة المناصرة والتواصل الفعالة؛ يمكن أن يؤثر التواصل غير

الكافي مع السكان المحليين، وخصو ًصا مقدمي الرعاية، تأثي ًرا خطي ًرا 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

**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؟

الجلسة 7.3 - تطبيق مهاراتك

** النشاط: جلسة تفاعلية لألفراد للتوعية بالتطعيم**

جلسة التعلم النهائية هذه ستطلب من المشاركين تطبيق ما تعلموه على مدار اليوم في تخطيط مناقشة مجتمعية لجمهور مجتمعي متنوع (متفاوت في مستويات القدرة على القراءة والكتابة ومستوى التردد ومستوى المعرفة باللقاحات.) سيتم تقديم العروض

التقديمية بشكل فردي ولكنها ستقدم إلى مجموعة صغيرة من ثالثة مشاركين آخرين في التدريب.

. 1قسّم المشاركين إلى مجموعات بكل منها أربعة أشخاص.

. 2اطلب من كل شخص تحديد موضوع لعرضه لمدة 10 دقائق. يمكن لهذا الشخص اختيار أي

موضوع ذي صلة بمقدمي الرعاية في مجتمعه. على سبيل المثال، يمكنه محاولة التصدي لشائعة

معينة أو تناول الأحداث العكسية التي تلي التطعيم أو شرح كيفية عمل اللقاحات. شجع المشاركين

على اختيار موضوع من شأنه إثارة التحدي ومساعدتهم على القيام بعملهم بشكل أفضل.

. 3وامنحهم 45 دقيقة لإعداد العرض التقديمي. يمكنهم استخدام خبراتهم السابقة أو المهارات

المكتسبة في ورشة العمل أو المعرفة الخاصة بزملائهم الآخرين في المجموعة لوضع الدرس

الخاص بهم.

. 4يمكنهم استغلال فترة الدقائق ال 45 دقيقة لوضع وتخطيط الرسائل الأساسية والمواد الداعمة في

مجال المعلومات والتوعية والتواصل؛ أو الأعمال الدرامية الإبداعية أو التمثيليات أو الأغاني أو

القصائد التي يمكن استخدامها في توعية مقدمي الرعاية وتحفيزهم.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**69**

**الوحدة السابعة - تخطيط اإلجراءات وورشة العمل الختامية**

**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.

**مالحظة للميسر:**

إذا كنت تدرب مجموعة كبيرة، ففكر في إنشاء مجموعات أكبر لتقليل عدد العروض التقديمية.

**بعد أن يقدم كل مقدم عرض:**

• اطلب تعليقات إيجابية وبناءة حول كيف يمكن ألعضاء المجموعة تحسين قدرتهم على تقديم "تواصل بين األفراد" عالي الجودة.

• راجع القسم المناسب في الدليل وأعد خالصة سريعة للنقاط ذات الصلة

• اسأل المشاركين عن الجزء الصعب في التمرين.

• قّدم الشكر والتهنئة للمشاركين.

• لخص واستلخص الدروس المستفادة من المناقشة.

الجلسة 7.4 - تقييم ورشة العمل وما بعد االختبار

**االختبار الالحق**

.1 و ّزع نسخة من االختبار الالحق على كل مشارك (راجع الملحق أ.)

.2 امنح المشاركين 20 دقيقة الستكمال االختبار الالحق

.3 ج ّمع جميع االختبارات الالحقة.

.4 ضع نتيجة لكل اختبار الحق.

.5 راجعوا النتائج كمجموعة.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**70**

**الوحدة السابعة - تخطيط اإلجراءات وورشة العمل الختامية**

**التقييم**

.1 استفسر من المشاركين عما إذا كانت لديهم أي أسئلة أو شواغل أخيرة لمناقشتها؛ ورد على أي أسئلة أو شواغل معلقة.

.2 قدم لكل مشارك ورقة عمل تقييم ورشة العمل وأداة كتابة (راجع الملحق ح.)

.3 اطلب من كل مشارك إكمال ورقة تقييم ورشة العمل.

.4 شجع المشاركين على مشاركة أي تعليقات أو أفكار لديهم مع المجموعة أو الميسر.

الجلسة 7.5 - االلتزامات والشهادات

يُرجى االطالع على نماذج الشهادات في الملحق "ل."

• قّدم التهنئة إلى المشاركين على إنجاز المهمة.

** النشاط: االلتزامات**

اطلب من كل مشارك كتابة ثالثة التزامات لمواصلة تحسين تفاعالتهم الشخصية

مع مقدمي الرعاية والعمالء. ويمكنهم اختيار المشاركة.

**النشاط: الشهادات (في الملحق "ل)"**

• وزع الشهادات على كل مشارك

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**71**

**الوحدة السابعة - تخطيط اإلجراءات وورشة العمل الختامية**

©UNICEF/Veska

**72** دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم



# نهاية التدريب

##### الموارد

American Academy of Pediatrics. (2018). Common immunization myths and misconceptions: Talking points and resources for busy healthcare professionals. Presentation to the Immunization Action Coalition. Available from: <http://www.immunize.org/catg.d/s8035.pdf>

Federal Democratic Republic of Ethiopia Ministry of Health. (n.d.). Immunization care module: Ethiopian Federal Ministry of Health. Available from: <http://www.open.edu/openlearncreate/mod/oucontent/view.php?id=53349>

Ministry of Health (MOH). (n.d.). *Immunization manual for health workers.* Nairobi, Kenya: MOH. Available from: ht[tps://www](http://www.mchip.net/sites/default/files/mchipfiles/Immunization%20Manual%20for%20).mc[hip.net/sites/default/files/mchipfiles/Immunization%20Manual%20for%20](http://www.mchip.net/sites/default/files/mchipfiles/Immunization%20Manual%20for%20) Health%20Workers\_updated.pdf

PSI (formerly Population Services International). (2013). Interpersonal communication toolkit. Available from:

<http://sbccimplementationkits.org/provider-behavior-change/wp-content/uploads/sites/10/2015/11/> IPC-toolkit-English.pdf

United Nations Children’s Fund (UNICEF). (2014). *Training curriculum: Increasing interpersonal communication skills for the introduction of inactivated polio vaccine (IPV).* Available from: [http://www.wpro.who.int/immunization/documents/polioendgame/curriculum\_manual\_ipc\_unicef.](http://www.wpro.who.int/immunization/documents/polioendgame/curriculum_manual_ipc_unicef) pdf?ua=1

United Nations Children’s Fund (UNICEF), & World Health Organization. (2012). *Strengthening interpersonal communication skills of health workers for the Expanded Program on Immunization: Facilitator*’*s guide.* Islamabad, Pakistan: UNICEF. Available from:

ht[tps://www.unicef.org/cbsc/files/UNICEF](http://www.unicef.org/cbsc/files/UNICEF_3-hr)\_3-hr Introduction-23-08-12.pdf

IPC\_Session\_FacilGuide\_for\_PAK\_TOT-PCV10\_

United Nations Children’s Fund (UNICEF), & World Health Organization. (n.d.). AEFI and IPC Skills: A Four-Hour Training Course for Health Workers. New York: UNICEF.

United Nations Children’s Fund (UNICEF) Regional Office for South Asia. )2005(. *Building trust and responding to adverse events following immunization in South Asia: Using strategic communication.* Working paper. Kathmandu, Nepal: UNICEF Regional Office for South Asia.

هذا المحتوى قابل للتعديل في المبادرات التي أثناء الخدمة وقبل الخدمة وفي المبادرات الدورية لبناء القدرات. جميع المواد التي تم

تسليط الضوء عليها في هذا الدليل متاحة باللغات اإلنجليزية والفرنسية والعربية ويمكن تنزيلها من الموقع: .(ipc.unicef.org) إننا نشجعك على مشاركة تجاربك على هذا الموقع اإللكتروني وإذا كنت بحاجة إلى مزيد من اإلرشادات، فال تتردد في االتصال

باليونيسف عبر البريد اإللكتروني: [smalik@unicef.org](mailto:smalik@unicef.org)

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**73**

**الموارد**

##### الملحق أ.

االختبار المسبق واالختبار الالحق

**االختبار المسبق واالختبار الالحق مع تمييز اإلجابات**

**.1 أي مما يلي يمكن أن يمثل عاملي االستقبال في سياق التطعيم؟**

أ) األطباء ب) الممرضة والقابالت

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؟**

أ) بناء الثقة مع مقدمي الرعاية والعمالء

ب) توعية وإبالغ مقدمي الرعاية، وأفراد المجتمع، والقادة المؤثرين

ج) التحدث بقسوة مع مقدمي الرعاية

د) معالجة المخاوف والمفاهيم الخاطئة على مستوى المجتمع

هـ) تحفيز، وحشد، وإنشاء الطلب بشأن التطعيم

**.3 أي من العبارات التالية أكثر صحة عموما 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.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**74**

**الملحق أ - االختبار المسبق واالختبار الالحق**

**.4 ما األسباب الستخدام نهج يرتكز على العميل لخدمات التطعيم واإلبالغ عنه؟**

أ) تحسين سمعة الموظفين على مستوى المرفق والمجتمع

ب) توفير تجارب إيجابية ال تنسى لمقدم الرعاية/العميل

ج) تلبية احتياجات مقدم الرعاية/العميل وتوقعاته

د) تقليل عدد مقدمي الرعاية/العمالء الذين يوقفون خدمات التطعيم

هـ) كل ما سبق

**.5 أي مما يلي يعد مثاالً 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.

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 عامل االستقبال بأنه أي ًضا يقطع مسافة

طويلة إلى العيادة لكنه ال يتأخر أبًدا.

**.6 أي مما يلي ال يظهر االحترام لمقدم الرعاية (أو العميل)؟**

أ) تشجيع مقدم الرعاية على التعبير عن أفكاره ب) إظهار تقديرك لمعرفة مقدم الرعاية وأسئلته

ج) مقاطعة مقدم الرعاية عند التحدث

د) إظهار التعاطف إذا كان مقدم الرعاية يتحدث عن مشكلة أو مخاوف

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:**

(2)

أ) استراتيجيات طرح األفكار لمعالجة المشكلة

)4(

ب) اختيار الحل األفضل

(5)

)1(

ج( وضع خطة لكيفية تنفيذ الحل

د) تحديد المشكلة

(6)

هـ) اتخاذ إجراء باستخدام الخطة

(3)

و) تحديد االستراتيجية التي قد تكون األكثر فعالية

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**75**

**الملحق أ - االختبار المسبق واالختبار الالحق**

**.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.

ب) تجربته الخاصة مع التحصين.

ج) المعلومات التي يجمعها من وسائل اإلعالم، واألسرة، واألصدقاء

د) التجارب السيئة مع مزودي الخدمات

هـ) كل ما سبق

**.10 أي مما يلي من الممكن أن يكون أسلوبا غير فعال للمشاركة**

**المجتمعية؟**

أ) عقد ناقشات مجموعة التركيز لمقدمي الرعاية

ب) وضع مجموعة من كتيبات المعلومات في العيادة ج) تنظيم االجتماعات أو الحوارات المجتمعية

د) القيام بزيارات منزلية لمناقشة التطعيم

**.11 أي مما يلي ليس سببا إلجراء حوار مجتمعي؟**

أ) إذا كنت تشعر بأنك ا ل تحظى بتقدير المجتمع وتريد أن يتم تقديرك

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

ج) إذا كان لديك معدل مرتفع في التخلف عن تلقي التطعيم

د) إذا كان قد عانى أي أطفال من ردود فعل سلبية خطيرة بعد التطعيم

هـ) إذا كنت تعتقد أن هناك إشاعات سلبية تنتشر في المجتمع حول التطعيم

**.12 أي مما يلي تعد طرق منهجية لجمع التعليقات المجتمعية؟**

أ) المقابالت الشخصية أو االستطالعات مع مقدمي الرعاية ب) االستطالعات عبر الرسائل النصية القصيرة

ج) صناديق االقتراحات د) نقاشات مجموعة التركيز

هـ) كل ما سبق

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**76**

**الملحق أ - االختبار المسبق واالختبار الالحق**

##### الملحق ب.

صورة استعراض العوائق



دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**77**

**الملحق ب - صورة استعراض العوائق**

##### الملحق ب.

العوائق وعوامل التيسير أمام التواصل الفعال

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **عوامل تيسير لتحسين التواصل** |  | **العوائق أمام التواصل الفعال** |
| تعلم كلمات وعبارات رئيسية باللغة المحلية  االستعانة بمترجم متمرس  استخدام الصور | •  •  • | اختالف اللغة (تختلف اللغة األم لمقدم الرعاية  عن اللغة األم لعمال االستقبال) |
| استخدام كلمات من المرجح أن يفهمها مقدم الرعاية | • | المفردات - استخدام مصطلحات فنية ولهجة  اصطالحية وكلمات صعبة |
| تقديم ردود واضحة ومفهومة التحدث بوضوح | •  • | ضعف وضوح الكالم |
| تقليل المعلومات وتقديم إشارات لمساعدة مقدم الرعاية على تذكرها  اسال نفسك: "هل أقدم الكثير من المعلومات؟" | •  • | كثرة المعلومات الفنية |
| االهتمام بإخالص بالشخص اآلخر | • | عدم التركيز على مقدم الرعاية |
| استمع جيًدا وتحقق من فهمك لما قاله الشخص اآلخر  تحقق من فهم مقدم الرعاية. | •  • | افتراضات مختلفة |
| ف ّكر: "كيف يمكن لشخص أن يسيء فهم رسالتي؟" حاول النظر إلى األشياء من وجهة نظر الشخص اآلخر | •  • | وجهات نظر مختلفة |
| السعي إلى فهم الثقافة وقبولها | • | االختالفات الثقافية |
| طمأنة مقدم الرعاية التحلي بالصدق | •  • | انعدام الثقة |
| طمأنة مقدم الرعاية ومنحه لحظات قليلة للسيطرة على عواطفه  استغراق بضع ثوا ٍن للسيطرة على عواطفك | •  • | العواطف |
| التمرس على مالحظة لغة جسدك وضبطها  التحلي بالصدق | •  • | تضارب لغة الجسد |
| استخدام تواصل غير شفهي مش ّجع | • | تقديم تعليقات غير مشجعة |
| إخبار مقدم الرعاية بمن يمكنه تقديم مزيد من المعلومات  االبتسام والتحلي باللطافة في جميع األحوال | •  • | االندفاع لخدمة الكثير من االشخاص المنتظرين |
| تهدئة مقدم الرعاية وتشجيعه على طرح األسئلة | • | خوف مقدمي الرعاية من التحدث وطرح األسئلة |
| معاملة الجميع باحترام | • | عدم احترام العمالء ومقدمي الرعاية |

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**78**

**الملحق ج - العوائق وعوامل التيسير أمام التواصل الفعال**

##### الملحق د.

المعينات: الخدمات االستشارية لمقدم الرعاية

|  |  |
| --- | --- |
| **مثال** | **المهارة/األسلوب** |
| "أنا سعيد لرؤيتك هنا اليوم. ما األسئلة التي تراودك عن تطعيمات  طفلك اليوم؟" | ما كانت هذه هي الجلسة األولى للطفل، فاسأل الرعاية عما إذا كان لديه أي أسئلة عما يحدث خالل جلسة استكشف فهم مقدم الرعاية لتطعيمات الطفولة. اسأل مقدم التطعيم هذه. إذا  عما يفهمه مقدم الرعاية عن التطعيم. |
| التي يحصل عليها طفلك اليوم بالمالريا مرتين منذ التطعيم األخير]." "ليس لدينا لقاح ضد المالريا [رًدا على عبارة: "لم تكن هناك جدوى من لقاح المالريا. أصيب طفلي هنا حتى اآلن، لكن اللقاحات األربعة  سوف تقيه من العديد من األمراض الخطيرة األخرى." | صحح المفاهيم الخطأ واإلشاعات وقدم المعلومات والتوعية  حول القضايا المهمة ذات الصلة. |
| "لقاح واحد يقي من عدة أمراض. هذه األمراض هي نوع من االلتهاب  الرئوي ونوع خطير من اإلسهال والدفتيريا والسعال الديكي والكزاز/  كزاز الفك والتهاب الكبد." [استخدم المصطلح المحلي لكل مرض]. | وضح ما على مقدم الرعاية معرفته لتكوين فهم أساسي استخدم المفردات المناسبة وقيّم مستوى فهم مقدم الرعاية.  قم بتهيئة المعلومات لتناسب مقدم الرعاية وفًقا لتجربته للتطعيم (بقدر بسيط وال تقدم له كل المعلومات مرة واحدة.)  التحميل الزائد على مقدم الرعاية بالمعلومات قصيرة يمكن تذكرها بسهولة. توقف كل فترة وكرر التفاصيل ومعرفته ومخاوفه وما يحتاج إلى معرفته اليوم. استخدم جم ًال الرئيسية. تجنب  التي ال يحتاج إليها ولن يتذكرها. |
| "أود أن أتأكد من أنني أوضحت كل شيء. هل يمكنك أن تخبرني بما  ستفعل إذا أصيب الطفل بحمى خفيفة الليلة؟" | وحده من يمكنه تأكيد ما تم فهمه. أفضل وصحح أي سوء فهم لديه. توقف كل مرة للتحقق من فهم مقدم تحقق من فهم مقدم الرعاية بعد كل جزء من المعلومات الرعاية. مقدم الرعاية  السبل لذلك هو استخدام أسئلة مفتوحة. |
| "أعتقد أنني لم أشرح هذا األمر جيًدا. ما أحاول قوله أنه"... | صحح سوء الفهم بلطف. تحمل مسؤولية عدم التواصل بشكل  جيد واشرح المعلومات التي أسيء فهمها بطريقة أخرى. |
| "يرجى طرح أي أسئلة لديك. أنا هنا لمساعدتك، وأي سؤال لديك  جدير بالذكر." | المخاوف والشواغل. طمأن مقدم الرعاية إلى أن أي سؤال أو شجع مقدم الرعاية على طرح األسئلة واإلعراب عن  تخوف أو قلق لديه يستحق المناقشة. |
| حتى أطفالي يتم إعطاؤهم جميع اللقاح ألنني أريد وقايتهم من المرض "كل لقاح نقدمه تم إعطاؤه لماليين األطفال دون إلحاق األذى بهم.  كلما أمكن." | عالج المخاوف والشواغل لدى مقدم الرعاية. حاول فهم سبب  لدى مقدم الرعاية. |
| "وفًقا لما ناقشناه، ستحتفظ ببطاقة التطعيم هذه في مكان آمن وتجلبها  معك عند الحضور مرة أخرى، أليس كذلك؟" | ناقش/قدم سلوكيات ملموسة يمكن لمقدم الرعاية تحقيقها. ال  تطلب من مقدم الرعاية القيام بشيء يجده مستحي ًال. |
| ذلك، فأعطه نصف قرص من طفلك اليوم تقيه من العديد من األمراض؛ و)2( قد يصاب الطفل بالحمى أود أن أذكرك بثالثة أمور تحدثنا عنها: )1( اللقاحات التي حصل عليها وإحضارها معك في المرة القادمة؛ و)4( أحضر الطفل بعد الباراسيتامول لعالج الحمى؛ و)3( يرجى االحتفاظ بالبطاقة الصفراء في أو ألم في موضع إدخال اإلبرة - إذا حدث مكان آمن  أربعة أسابيع للحصول على الدورة التالية من اللقاحات. | ل ّخص المعلومات الرئيسية. قدم الرسائل األساسية األربع  وتأكد من أن النقاط الرئيسية واضحة لمقدم الرعاية. |

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**79**

**الملحق د - المعينات: الخدمات االستشارية لمقدم الرعاية**

|  |  |
| --- | --- |
| **مثال** | **المهارة/األسلوب** |
| "ستكون لطفلك فرصة أفضل في الحياة إذا حصل على جميع  اللقاحات." | إحضار الطفل للحصول على التطعيم، فسوف يقيه من بعض حفز مقدم الرعاية. وضح لمقدم الرعاية أنه إذا استمر في  األمراض. |
| "سنعمل م ًعا للتأكد من بقاء طفلك بصحة جيدة قدر اإلمكان." | الرعاية فهم القرارات المتخذة ووافق عليها. إذا شعر مقدم تحقق من إمكانية قبول/تبادل اتخاذ القرار. تأكد من أن مقدم  الرعاية بعدم الرضا أو ال يبدو أن ليس بإمكانه اتخاذ القرار،  فعليك معالجة كل شيء يسبب له التردد. |
| هل هناك أي شيء آخر تود أن تعرفه؟ أراك بعد أربعة أسابيع. شك ًرا  لك على حضورك." | يود معرفته. أث ِن صدق مقدم الرعاية بشأن مخاوفه واتخاذ اإلنهاء اسأل مقدم الرعاية عما إذا كان هناك أي شيء آخر  القرار األفضل لطفله. |

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**80**

**الملحق د - المعينات: الخدمات االستشارية لمقدم الرعاية**

##### الملحق هـ.

خطوات 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 | ناقش االجتماع مع القادة المحليين  حسب االقتضاء واألشخاص المؤثرين؛ ادعهم للحضور، | اتخذ قرا ًرا بشأن الغرض من الحوار |
| المتابعة الالزمة وثّق األسئلة، والمخاوف، وإجراءات | ابحث في الموضوع المراد تغطيته | حدد الجمهور المستهدف |
| خالل االجتماع ضع خطة عمل لمعالجة أي مشكالت تثار | االجتماع والمواد ذات الصلة ح ّضر نقاط الحوار الرئيسية وجدول أعمال | والتصورات الواجب التعامل معها حدد المواقف والمعتقدات والسلوكيات |
| تابع حضور االجتماع | ذات الصلة عزز االجتماع من خالل قنوات االتصال | حدد التاريخ والوقت والمكان |

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**81**

**الملحق هـ - خطوات االجتماعات المجتمعية**

##### الملحق و.

نموذج لجدول أعمال الحوار المجتمعي

قّدم نفسك وقّدم الفريق إلى المجتمع أو المجموعة. إن أمكن، اسمح للمجموعة بتقديم نفسها أي ًضا.

ألقي كلمة تمهيدية موجزة.

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.

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. 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.

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.

اسأل المشاركين عن الفوائد التي يرونها لتطعيم األطفال. ناقشهم وساعدهم على التفكير في المزيد من الفوائد أو أضف إلى أفكارهم عند

الضرورة.

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.

اطلب من الجميع أن يجتمعوا مرة أخرى لتقديم أفكارهم.

اطرح األسئلة التالية على المجموعة بأكملها:

.1

.2

.3

.4

.5

.6

.7

.8

.9

.10

أ. من هم األشخاص األكثر تأثي ًرا الذين يمكنهم العمل معهم إلحداث التغيير المنشود؟

ب. ماذا سيحدث إذا لم نحقق التغيير المنشود؟

اختتم بمشاركة رسائل التطعيم األساسية ذات الصلة بالمشاركين، مثل لقاحات الطفولة واألمراض التي تقي منها والحاجة إلى إعطاء األطفال جميع جرعات اللقاح في الوقت المحدد لوقايتهم وقيمة البطاقة الصحية والحاجة إلى إحضارها في كل زيارة وطرق إقناع األسر

بضرورة تطعيم أطفالهم.

اسأل المشاركين عما إذا كانت لديهم أي أسئلة. بالنسبة لألسئلة التي تعتقد أن بعض أفراد المجتمع يمكنهم اإلجابة عنها، اطلب منهم إجابات

عنها قبل إضافة أي نقاط إضافية. التزم بالمتابعة لتقديم إجابات عن األسئلة التي ال يمكنك الرد عليها في االجتماع.

.11

.12

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**82**

**الملحق و - نموذج لجدول أعمال الحوار المجتمعي**

##### الملحق ز.

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 األمراض، والوقاية، والعالج، والسلوكيات الصحية، وغيرها من الموضوعات الصحية بشك ٍل أفضل. يمكن استخدام المواد

والوسائل البصرية والسمعية أثناء المناقشات الجماعية أو أثناء جلسات التواصل بين األفراد التي تتم بين شخصين.

**تعمل مواد المعلومات والتوعية والتواصل على تحسين التواصل من خالل:**

• المساعدة في شرح المعلومات المعقدة

• التذكير بنقاط الحوار • تبسيط المعلومات المعقدة • إثارة نقاط النقاش

• 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 محدثة وأن المواد المرئية واللغة مناسبين ثقافًيا. تدرب على استخدام أي مواد قبل االجتماع مع مقدمي الرعاية والمجتمعات بحيث تكون متأكًدا من معرفتك لما تحتويه

وبالمكان الذي تجد فيه المعلومات التي تريدها.

**نصائح الستخدام األلواح الورقية القالّبة**

عند استخدام لوح ورقي ق ّالب، يجب أن يكون مواج ًها دائ ًما ألعضاء المجموعة. احمل اللوح الورقي الق ّالب بحيث يتمكن أي شخص في المجموعة من رؤيته. إذا كانت المجموعة كبيرة الحجم، فتجول في جميع أنحاء الغرفة وأنت تحمل اللوح الورقي القالب لمنح الجميع فرصة لرؤية كل صورة. احفظ النقاط الرئيسية ولكن اشرحها بكلماتك الخاصة. بعد مناقشة محتوى اللوح الورقي الق ّالب، لخص (أو اجعل المشاركين

يلخصون) الرسائل األساسية - ما يحتاج المشاركون 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 تعديل أي دليل مناقشة يصاحب المواد الصوتية أو البصرية.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**83**

**الملحق ز - المعينات: نصائح الستخدام مواد دعم التطعيم بفعالية**

**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. أشر إلى الصورة عند مناقشتها. راقب مقدمي الرعاية لمعرفة ما إذا كانوا مرتبكين أو قلقين. وإذا وجدتهم ذلك، فشجعهم على

طرح األسئلة ومناقشة أي شواغل.

إذا أمكن، أعط المواد لمقدمي الرعاية واقترح عليهم مشاركتها مع اآلخرين، حتى وإن لم يقتنعوا بالممارسة الصحية التي تمت مناقشتها.

##### الملحق ح.

أسئلة تقييم ورشة العمل

.1 ما الموضوعات المتناولة في التدريب وجدتها أكثر صلة بالموضوع؟

.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 زيادة وقت تناولها؟

.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 لديك أي تعليقات واقتراحات أخرى؟

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**84**

**الملحق ح - أسئلة تقييم ورشة العمل**

##### الملحق ط.

توصيات خاصة بالمتابعة واإلشراف بعد تدريب "التواصل بين األفراد بشأن التطعيم"

يجب على مديري ومشرفي عمال االستقبال المساعدة في تسهيل أو مالحظة أو المشاركة في جزء على األقل من تدريب "التواصل بين األفراد بشأن التطعيم." سيساعد ذلك في توعيتهم بنهج المتابعة واإلشراف على "التواصل بين األفراد في بشأن التطعيم." يمكن للمديرين والمشرفين أي ًضا حضور جلسات ذات أهمية خاصة، مثل القدرات الجديدة أو القدرات التي تحتاج إلى مزيد من التحسين أو القدرات التي يرغب المديرون

أو المشرفون تحسينها.

يجب على الميسرين والمديرين و/أو المشرفين تقديم تقييم متابعة ودعم تدريب "التواصل بين األفراد بشأن التطعيم." يجب أن تتم المتابعة في

موعد ال يتجاوز شهر واحد بعد التدريب.

األهداف الرئيسية للمتابعة بعد تدريب "التواصل بين األفراد بشأن التطعيم" هي:

• تعزيز المعرفة المكتسبة في التدريب (على سبيل المثال، المعلومات عن اللقاحات والردود على األسئلة الشائعة والصعبة)

• تعزيز مهارات التواصل بين األفراد المكتسبة من التدريب (على سبيل المثال، االستماع الفعال، تيسير المناقشات الجماعية)

• تعزيز السلوكيات التي سعى التدريب إلى تطويرها (على سبيل المثال، االحترام والمساواة)

• تحديد، وإن أمكن، المساعدة في التخفيف من حدة المشكالت التي يواجهها المشاركون في عملهم والتي تؤثر على االستخدام المتسق

للتواصل الجيد بين األفراد بشأن التطعيم

• تقييم استخدام المشاركين للمهارات الجيدة للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم وذلك في مهام التطعيم الروتينية لتزويدهم بتوجيهات

وتعليقات بناءة وتدريب عملي أو تنشيطي •

الحصول على تعليقات مفيدة في تحسين ومناصرة التدريب المستقبلي على التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**جدولة متابعة التدريب الالحق**

خطط لتقييم المشاركين في التدريب ألول مرة بعد حوالي شهر، مع منح المشاركين وقًتا لممارسة قدرات "التواصل بين األفراد بشأن التطعيم" األنشطة مع مقدمي الرعاية والمجتمعات في ظروف واقعية. حاول المتابعة قبل ثالثة أشهر كحد أقصى لمساعدة عمال االستقبال في الحفاظ على التغييرات اإليجابية التي أجروها. قد تستغرق المتابعة أربع ساعا ٍت أو أكثر، اعتماًدا على عدد عمال االستقبال الذين تتم متابعتهم وعدد

التي تتم مالحظتها ونوعها وموقعها.

**تقييم قدرات "التواصل بين األفراد بشأن التطعيم"**

من المهم التأكيد للمشاركين على أن هذا ليس اختبا ًرا، بل وسيلة للميسرين لتقييم التدريب والمساعدة في تعزيز القدرات المكتسبة والمساعدة في المواقف التي وجد المشاركون صعوبة في التعامل معها منذ التدريب. عند تقييم مجموعة من عمال االستقبال، فابدأ بالترحيب بهم واعرض مقدمة تتضمن توقعات الزيارة. امنح عمال االستقبال الوقت لوصف تجاربهم - النجاحات والفوائد والتحديات والرغبات - لمحاولة تنفيذ

"التواصل بين األفراد بشأن التطعيم."

إذا كنت أحد الميسرين الذي يقوم بزيارة متابعة، فاعقد اجتما ًعا موج ًزا مع المنشأة المعنية والموظفين لشرح الغرض من الزيارة واألنشطة المتوقعة في ذلك اليوم. حدد عمال االستقبال الذين ستقيمهم. اسأل الموظفين عما إذا كانوا قد الحظوا أي اختالفات في طريقة تفاعل المتدربين

على "التواصل بين األفراد بشأن التطعيم" مع مقدمي الرعاية. وفر أجواء ودية للزيارة.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**85**

**الملحق ط - توصيات خاصة بالمتابعة واإلشراف بعد تدريب حزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم**

استفسر عن المكان الذي يتم به التطعيم والمناقشات الجماعية والخدمات االستشارية. اختر منطقة هادئة لعقد "الفصل الدراسي" كجزء من المتابعة (محادثات مع المشاركين واختبار وتدريب.) إذا تضمن التدريب التوعية المجتمعية، فتأكد من وضع الخطط وتأكيدها مع قادة المجتمع

وأعضائه للقيام بزيارات منزلية و/أو اجتماع المجتمع.

أجر التقييمات بطريقة مماثلة لجلسات الممارسات الميدانية للتدريب. الحظ التفاعالت مع البقاء صامًتا دون مقاطعتها. قدم التعليقات إلى عامل االستقبال بعد ذلك مباشرة، مع البدء بالثناء على األمور المنفذة جيًدا. حضور المجموعة بأكملها سيجعل األمر أكثر شب ًها بالتدريب ويم ّكن جميع

المشاركين من االستفادة من مشاهدة اآلخرين وهم يتفاعلون مع مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع. هذه الخطوة ليست ضرورية، ألنها قد تسبب الحرج لبعض المشاركين. اسأل كل مشارك عما شعر به. ثم اطلب من المشاركين اآلخرين تقديم التعليقات - بداية من الثناء، ثم اقتراحات

للتحسين. وقد ترغب أي ًضا في طرح بعض األسئلة على المشاركين.

البديل هو سؤال المشاركين عن القدرات التي يشعرون بعدم اليقين تجاهها واستغراق بعض الوقت الكتساب هذه المهارات. إذا تم تحديدها قبل المتابعة (على سبيل المثال، عبر الهاتف أو الرسائل القصيرة أو البريد اإللكتروني)، فيمكن وضع الخطط في وقت مبكر حسب الحاجة. قد يشمل ذلك، على سبيل المثال، تحديد موعد لمناقشة التطعيم أو عقد اجتماع مجتمعي أو زيارة منزلية مع مقدمي الرعاية الذين يتأخر أطفالهم

عن التطعيمات الالزمة.

وضح هدفك ألي شخص مشارك في الجلسة. وضح أي ًضا كيف سيتم إجراء التقييم وطمأن المشاركين أنه لن يتم الحكم على مستواهم.

من الطرق الفعالة للغاية لتحسين الخدمات االستشارية؛ تسجيل فيديو لشخص يقدم خدمات استشارية لبعض األشخاص. بعد ذلك، يجب على يجب الميسر أن يطلب من مقدم الخدمات االستشارية تقييم أدائه وما الذي أجاده في عمله وما الذي كان يمكنه فعله على نحو أفضل. ثم يضيف الميسر مالحظاته الخاصة. يمكن القيام بذلك في التدريب و/أو زيارات المتابعة واإلشراف. لن يكون هذا ممكًنا في جميع األحوال، ولكن

النظر فيه حال توفره.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**86**

**الملحق ط - توصيات خاصة بالمتابعة واإلشراف بعد تدريب حزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم**

**القوائم المرجعية الخاصة بمتابعة التدريب**

استخدم القائمة المرجعية الخاصة باإلشراف الداعم للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم أو القائمة المرجعية الخاصة بالتقييم الذاتي لعمال االستقبال للمساعدة في التقييم الوظيفي للمشاركين بخصوص التواصل بين األفراد بشأن التطعيم. تعد القائمة المرجعية الخاصة بالتقييم الذاتي

لعمال االستقبال أكثر تفصي ًال من القائمة المرجعية الخاصة باإلشراف الداعم. أو يمكنك وضع قائمة مرجعية مصممة خصي ًصا للتدريب الذي تم

إجراؤه والتوقعات الوظيفية. تأكد من نسخ نماذج كافية قبل المغادرة للمتابعة.

تجنب التعامل مع القوائم المرجعية كاختبار. تمثل القوائم المرجعية تذكي ًرا بما يجب النظر إليه عند تقييم استخدام كل عامل استقبال للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم، فهي تحدد الطريقة التي على عامل االستقبال الرجوع إليها، كما أنها تتضمن المعلومات األساسية التي يجب اإلبالغ

بها. كما أنها تعكس التصرفات التي على عمال االستقبال انتهاجها.

اإلشراف الداعم لمهارات التواصل بين األفراد بشأن التطعيم: دليل مشرفين عمال االستقبال يقدم إرشادات محددة لتمكين التواصل الجيد بين

األفراد في مواقف التطعيم واإلشراف عليه.

**متابعة مركزية للمجموعة**

إذا كانت المتابعة الفردية غير ممكنة، على سبيل المثال، في حالة حضور جميع المشاركين في التدريب من مناطق مختلفة، فسيتمثل أحد البدائل في دعوة المشاركين لحضور جلسة متابعة جماعية يتم فيها استخدام أسلوب "تقمص الدور" لتقييم القدرات أو السماح لعمال استقبال من أماكن

مختلفة بتقديم خدمات التطعيم الروتينية في منشأة ومجتمع معينين. ويمكن جمع هذه الجلسة مع تدريب تنشيطي.

**المتابعة عن بعد**

إذا لم تكن المتابعة الشخصية ممكنة، فخطط للمتابعة مع المشاركين عبر الهاتف أو مؤتمر الفيديو. يمكن أن تكون المحادثات الهاتفية موجزة نسبًيا ولكن يجب أن تكون منظمة للسؤال عن مدى سهولة تمكن عامل االستقبال من استخدام ما تم تعلمه، وما يجري بشكل جيد، وما األمور الصعبة، كما يجب توفير وقت للتوجيه وحل المشكالت. يمكن أن تكون مؤتمرات الفيديو أطول وتتضمن أداء أدوار (إذا كان مؤتمر الفيديو

يضم اثنين أو أكثر من المشاركين) أو مالحظة خدمات التطعيم.

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**87**

**الملحق ط - توصيات خاصة بالمتابعة واإلشراف بعد تدريب حزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم**

##### الملحق ي.

جدول التدريب

**الملحق أ - تدريب األيام الخمسة**

**جدول تدريب اليوم األول**

|  |  |
| --- | --- |
|  | - 12:30 |
| الغداء | 13:00 |
| الجلسة 1.5 | - 13:15 |
| 13:30 |
| الجلسة 1.6  استراحة بعد الظهر  الجلسة 2.1 | - 13:45 |
| 14:15 |
| 14:30 |
| - 14:45 |
| 15:15 |
| الختام والتعليقات | - 15:30 |
| 15:45 |

|  |  |
| --- | --- |
| إعالنات الترحيب | 9:00 |
| الجلسة 1.1 | - 9:15 |
| 9:30 |
| الجلسة 1.2 | 9:45 |
| استراحة شاي | 10:00 |
| الجلسة 1.3 | 10:15 |
| الجلسة 1.4 الجزء 1  استراحة لتناول مشروب منعش  الجلسة 1.4 الجزء 2 | - 10:30 |
| 11:00 |
| 11:15 |
| - 11:30 |
| 12:15 |

**جدول تدريب اليوم الثاني**

الغداء نشاط للتآلف الجماعي

الجلسة 3.2

الجلسة 3.3

12:30

- 12:45

13:00

- 13:15

13:30

- 13:45

14:15

استراحة بعد الظهر

الجلسة 4.1

14:30

- 14:45

15:15

الختام والتعليقات

- 15:30

15:45

إعالنات الترحيب

استراحة لتناول مشروب منعش

الجلسة 2.2 استراحة شاي

الجلسة 2.3

9:00

9:15

- 9:30

9:45

10:00

- 10:15

10:45

استراحة لتناول مشروب منعش

الجلسة 3.1

11:00

- 11:15

11:45

الغداء

- 12:00

12:15

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**88**

**الملحق أ**

**جدول تدريب اليوم الثالث**

إعالنات الترحيب

9:00

9:15

- 9:30

10:15

10:30

- 10:45

11:15

11:30

- 11:45

12:15

|  |  |
| --- | --- |
|  | - 12:30 |
| الغداء | 13:00 |
| نشاط للتآلف الجماعي | - 13:15 |
| 13:30 |
| الجلسة 5.2  استراحة بعد الظهر  الجلسة 5.3 | - 13:45 |
| 14:15 |
| 14:30 |
| - 14:45 |
| 15:15 |
| الختام والتعليقات | - 15:30 |
| 15:45 |

استراحة لتناول مشروب منعش

الجلسة 4.2

استراحة شاي

الجلسة 4.3

استراحة لتناول مشروب منعش

الجلسة 5.1

**جدول تدريب اليوم الرابع**

إعالنات الترحيب

9:00

9:15

- 9:30

10:00

10:15

- 10:30

11:15

11:30

11:45

12:15

|  |  |
| --- | --- |
|  | - 12:30 |
| الغداء | 13:00 |
| نشاط للتآلف الجماعي | - 13:15 |
| 13:30 |
| الجلسة 7.1  استراحة بعد الظهر  الجلسة 7.2 | - 13:45 |
| 14:45 |
| 15:00 |
| - 15:15 |
| 15:30 |
| الختام والتعليقات | 15:45 |

استراحة لتناول مشروب منعش

الجلسة 6.1

استراحة شاي

الجلسة 6.2

استراحة لتناول مشروب منعش

الجلسة 6.3

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**89**

**الملحق أ**

**الملحق أ - تتمة**

**جدول تدريب اليوم الخامس**

إعالنات الترحيب

9:00

9:15

- 9:30

9:45

10:00

- 10:15

10:45

|  |  |
| --- | --- |
| الجلسة 7.3 الجزء 2 | 11:00 |
| الجلسة 7.4 | - 11:15 |
| 11:45 |
| الغداء | - 12:00 |
| 12:15 |
| الجلسة 7.5 | - 12:30 |
| 12:45 |

استراحة لتناول مشروب منعش

الجلسة 7.3 الجزء 1

استراحة شاي

الجلسة 7.3 الجزء 2

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**90**

**الملحق أ**

الملحق ب - جدول تدريب األيام الثالثة

**جدول تدريب اليوم األول**

|  |  |
| --- | --- |
|  | - 12:30 |
| الغداء | 13:00 |
| الجلسة 1.5 | - 13:15 |
| 13:30 |
| الجلسة 1.6  استراحة بعد الظهر  الجلسة 2.1 | - 13:45 |
| 14:15 |
| 14:30 |
| - 14:45 |
| 15:15 |
| الختام/التعليقات | - 15:30 |
| 15:45 |

|  |  |
| --- | --- |
| إعالنات الترحيب | 9:00 |
| الجلسة 1.1 | 9:15 |
| الجلسة 1.2 | - 9:30 |
| 9:45 |
| استراحة شاي | 10:00 |
| الجلسة 1.3 | 10:15 |
| الجلسة 1.4 الجزء 1  استراحة لتناول مشروب منعش  الجلسة 1.4 الجزء 2 | - 10:30 |
| 11:00 |
| 11:15 |
| - 11:30 |
| 12:15 |

**جدول تدريب اليوم الثاني**

إعالنات الترحيب

الغداء

الجلسة 4.1

12:30

- 12:45

13:15

نشاط للتآلف الجماعي

الجلسة 4.2

- 13:30

13:45

- 14:00

14:45

استراحة بعد الظهر

الجلسة 4.3

15:00

- 15:15

15:45

استراحة لتناول مشروب منعش

الجلسة 2.2

استراحة شاي

9:00

9:15

- 9:30

9:45

10:00

- 10:15

2.3 الجلسة 10:45

استراحة لتناول مشروب منعش

الجلسة 3.3

11:00

- 11:15

11:45

الغداء

- 12:00

12:15

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**91**

**الملحق ب**

جدول تدريب اليوم الثالث

|  |  |
| --- | --- |
| الغداء | 12:30 |
|  | - 12:45 |
| الجلسة 6.1 | 13:15 |
| نشاط جماعي | 13:30 |
|  | - 13:45 |
| الجلسة 6.2 | 14:15 |
| استراحة بعد الظهر | 14:30 |
|  | - 14:45 |
| الجلسة 7.4 | 15:15 |
| الجلسة 7.5 | - 15:30 |
| 15:45 |

|  |  |
| --- | --- |
| إعالنات الترحيب | 9:00 |
|  | - 9:15 |
| الجلسة 5.1 | 9:45 |
| استراحة شاي | 10:00 |
|  | - 10:15 |
| الجلسة 5.2 | 10:45 |
| استراحة لتناول مشروب منعش | 11:00 |
|  | - 11:15 |
| الجلسة 5.3 | 11:45 |
| الغداء | - 12:00 |
| 12:15 |

الملحق ج - جدول تدريب اليوم واحد

**جدول تدريب اليوم األول**

|  |  |
| --- | --- |
| الجلسة 2.2 | 12:30 |
| الجلسة 2.3 | - 12:45 |
| 13:00 |
| الجلسة 4.1 | - 13:15 |
| 13:30 |
| الجلسة 4.2  استراحة بعد الظهر  الجلسة 4.3 | - 13:45 |
| 14:15 |
| 14:30 |
| - 14:45 |
| 15:00 |
| الجلسة 7.4 | - 15:15 |
| 15:45 |
| الجلسة 7.5 | 16:00 |

|  |  |
| --- | --- |
| الجلسة 1.1 | 9:00 |
| الجلسة 1.2 | - 9:15 |
| 9:30 |
| الجلسة 1.3  استراحة شاي  الجلسة 1.4 | 9:45 |
| 10:00 |
| - 10:15 |
| 11:00 |
| الجلسة 1.5 | 11:15 |
| الجلسة 2.1 | - 11:30 |
| 11:45 |
| الغداء | - 12:00 |
| 12:15 |

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**92**

**الملحق ب، ج**

##### الملحق ك.

القائمة المرجعية للتقييم الذاتي لحزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**الغرض**

ُصممت هذه القائمة المرجعية لمساعدتك في ما يلي:

• التقييم الصادق لعدد المرات التي تستخدم مهارات التواصل بين األفراد الجيد خالل جلسات التطعيم والتوعية/التثقيف

• تحديد مجاالت للتحسين

• تحديد أهداف ووضع خطط لتحسين استخدامك لمهارات التواصل الفعالة بين األفراد

**كيفية استخدام هذه القائمة المرجعية**

ٌء استخدم هذه القائمة المرجعية بشك ٍل دوري (ربما يومًيا في البداية، ثم أسبوعًيا أو شهرًيا.) قد يختار مشرفك جعل هذه 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 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.

ال تبخس مجهودك في أي تحسن، مهما كان صغي ًرا، وفي الحفاظ على ممارسات التواصل بين األفراد الجيد على الرغم من التحديات التي تواجهها. وأي ًضا ال تبخس مجهودك في التعرف على المجاالت التي تحتاج إلى تحسينها. هذه خطوات مهمة لجعل التواصل الجيد بين األفراد

أم ًرا روتينًيا لديك مثل أي من أنشطة التطعيم لديك.

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 االستخدام**

تاريخ هذا التقييم: تاريخ التقييم التالي: تاريخ زيارة اإلشراف الداعم التالية:

**أهدافي لهذه الفترة كانت:**

.1

.2

.3

**فعلت ذلك**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **التحدي/الهدف** | **مثال حديث** |  | | **التواصل الفعال بين األفراد** |
|  |  |
| 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 |

أبًدا/ ناد ًرا كثي ًرا

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**93**

**الملحق ك - القائمة المرجعية للتقييم الذاتي لحزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **التحدي/الهدف** | **مثال حديث** |  | | **التواصل الفعال بين األفراد** |
|  |  |
|  |  |  |  | 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 |
|  |  |  |  | قم بالرد بصدق، وتفهم، واطمئنان على أسئلة مقدمي الرعاية ومخاوفهم |
|  |  |  |  | اطلب من مقدمي الرعاية تكرار ما يحتاجون إلى فعله |
|  |  |  |  | ش ّجع مقدمي الرعاية |
|  |  |  |  | لّخص المعلومات األساسية، بما في ذلك رسائل التطعيم األساسية |
| مهارات التواصل بين األفراد | | | | |
|  |  |  |  | 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 |
|  |  |  |  | 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  وقم بتشجيع الحوار |
|  |  |  |  | المعلومات حول المخاوف أو الممارسات حسب الحاجة استخدم األسئلة التي تقبل الجدل للبحث عن مزيد من |
|  |  |  |  | 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 لدى مقدمي الرعاية حول التطعيم  وصححها |
|  |  |  |  | أخرى: |
|  |  |  |  |  |
| التواصل بين األفراد في المناقشات الجماعية بشأن التطعيم | | | | |
|  |  |  |  | قبل الجلسة، اكتشف ما يعرفه المشاركون على األرجح عن الموضوع  المقترح، ويفكرون فيه 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 |
| التيسير | | | | |
|  |  |  |  | طمأن المشاركين |
|  |  |  |  | اسأل المشاركين عما يعرفونه بالفعل  عن الموضوع |
|  |  |  |  | اطلب مساهمة المشارك مبك ًرا وكثي ًرا |
|  |  |  |  | أبلغ المعلومات بطريقة حيوية |
|  |  |  |  | استخدم المعينات البصرية، بما في ذلك الدعائم |
|  |  |  |  | اسأل المشاركين عما يرونه في المعينات البصرية |
|  |  |  |  | استخدام اللغة المناسبة والمفاهيم ذات الصلة |
|  |  |  |  | ش ّجع تبادل األفكار بين  المشاركين |

**فعلت ذلك**

أبًدا/ ناد ًرا كثي ًرا

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**94**

**الملحق ك - القائمة المرجعية للتقييم الذاتي لحزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم**

**فعلت ذلك**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **التحدي/الهدف** | **مثال حديث** |  | | **التواصل الفعال بين األفراد** |
|  |  |
|  |  |  |  | طمأن مقدمي الرعاية |
|  |  |  |  | أجب عن أسئلة مقدمي الرعاية، ومخاوفهم، والعوائق التي يواجهونها |
|  |  |  |  | سلّط الضوء على الروابط بين الموضوع والمشكالت التي تهم مقدمي  الرعاية |
|  |  |  |  | خصص وقت كا ٍف لألسئلة واألجوبة |
|  |  |  |  | ض ّمن التعزيز اإليجابي لسلوكيات التطعيم |
|  |  |  |  | التمس إجماع المجموعة |
|  |  |  |  | أدر السلوكيات الصعبة بشك ٍل جيد |
| **المحتوى** | | | | |
|  |  |  |  | استخدم القصة، والفيديو، والتمارين التفاعلية |
|  |  |  |  | ادعو المشاركين للتحدث عما يعرفونه بالفعل |
|  |  |  |  | أشرك المشاركين في مناقشة الفوائد الرئيسية للتطعيم مثل:  o ينقذ حياة الماليين 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 |
|  |  |  |  | اطلب أمثلة إيجابية من المشاركين |
|  |  |  |  | استخدم أمثلة إيجابية من المجتمع |
|  |  |  |  | o اللقاحات واألمراض التي تقي منها أشرك المشاركين في مناقشة الرسائل الرئيسية للتطعيم:  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) |
|  |  |  |  | ح ّل مشكلة م ًعا (على سبيل المثال، كيفية تتبع البطاقة الصحية) |
|  |  |  |  | ال توبخ المشاركين أو تحرجهم |
|  |  |  |  | احرص على إجراء توازن عند التواصل بالعين بين المجموعة عند  التحدث |
|  |  |  |  | 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 للتطعيم األخرى** |
|  |  |  |  | راجع كتيب المشارك المعني بالتواصل بين األفراد للتطعيم |
|  |  |  |  | راجع األسئلة الشائعة عن التواصل بين األفراد للتطعيم |
|  |  |  |  | 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 |

أبًدا/ ناد ًرا كثي ًرا

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**95**

**الملحق ك - القائمة المرجعية للتقييم الذاتي لحزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم**

**فعلت ذلك**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **التحدي/الهدف** | **مثال حديث** |  | | **التواصل الفعال بين األفراد** |
|  |  |
|  |  |  |  | تابع مع مقدمي الرعاية الذين فات أطفالهم موعد تطعيم محدد |
|  |  |  |  | ساعد مقدمي الرعاية على التغلب على العقبات الستكمال التطعيم في الوقت  المناسب |
|  |  |  |  | ح ّل المشكلة وحدك |
|  |  |  |  | ح ّل المشكلة مع الزمالء |
|  |  |  |  | ابحث عن إرشادات مشرفي للتغلب  على التحدي |
|  |  |  |  | شارك الممارسات الناجحة مع الزمالء |

أبًدا/ ناد ًرا كثي ًرا

**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:**

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**96**

**الملحق ك - القائمة المرجعية للتقييم الذاتي لحزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**97**

**الملحق ك - القائمة المرجعية للتقييم الذاتي لحزمة التواصل بين األفراد بشأن التطعيم**

##### الملحق ل.

الشهادات

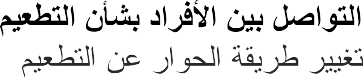
الشهادة في الصفحة التالية

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**98**

**الملحق ل - الشهادات**

التدريب



إتمام

شهادة

نمنح هذه الشهادة تقدي ًرا لاللتزام بتحقيق ثورة في الحوار حول التطعيم

**99**

التطعيم بشأن األفراد بين للتواصل العالمية المبادرة - للمدربين التيسير دليل

**الشهادات ل - الملحق**

من خالل التواصل بين األفراد وإتمام "تدريب التواصل بين األفراد بشأن التطعيم."

اسم المشارك

تاريخ اإلصدار اسم محرر الشهادة

**مالحظات**

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم

**100**

**مالحظات**



©UNICEF/Sokol

**التواصل بين األفراد بشأن التطعيم**

تغيير طريقة الحوار عن التطعيم

دليل التيسير للمدربين - المبادرة العالمية للتواصل بين األفراد بشأن التطعيم **101**