

## مذكرة توجيهية - مراكز الاتصال خلال جائحة كورونا (كوفيد-19)

### السياق العملياتي

تجمع هذه التوجيهات ممارسات ناشئة عن عدد من عمليات بعثات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين حيث يتم استعمال مراكز الاتصال للتفاعل مع المجتمعات المحلية. وقد وضعت هذه التوجيهات لتكامل المذكرات التوجيهية المتعلقة بـ [الاتصال بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية والتواصل مع اللاجئين](#)، وهي تركز بشكل خاص على كيفية تكيف مراكز الاتصال الحالية للتعامل مع التغييرات ضمن السياق العملي بسبب جائحة كوفيد-19. كما ويمكن استخدامها أيضاً في البعثات المعنية بإنشاء خط مساعدة/مركز اتصال.

أدى التباعد الجسدي إلى قيام مشغلي مراكز الاتصال بالعمل من المنزل، وزيادة الطلب على مراكز الاتصال لتزويد الأشخاص المعنيين بمعلومات عن فيروس كورونا (كوفيد-19)، وكذلك دعم الخدمات المقدمة في الحالات التي تُفرض فيها قيود على طرق المساعدة الأخرى.

وكما هو موضح في [سياسة المفوضية بشأن السن والنوع الاجتماعي والتنوع](#)، فإنه من المهم أن تتواصل المفوضية بشفاافية من خلال اللغات والصيغ ووسائل الإعلام المناسبة للسياق والتي يمكن لجميع فئات المجتمع الوصول إليها، بما في ذلك الأطفال والأشخاص من ذوي الإعاقة. ولدعم هذه السياسة، لا بدّ من النظر في كيفية الاستفادة من خدمات مراكز الاتصال على أكمل وجه للتواصل بشكل فعال بشأن كوفيد-19، بما في ذلك تدابير الوقاية والعلاج. كما ويمكن استخدام مراكز الاتصال أيضاً لدحض الأكاذيب ومعالجة المعلومات الخاطئة، فضلاً عن توفير معلومات آنية محدثة بشأن الخدمات والتغييرات الضرورية.

علاوة على ذلك، يمكن لمراكز الاتصال أن تمثل القناة الرئيسية (أو الوحيدة) للمجتمعات لطلب المساعدة، في حال تم تعليق الاستشارة الشخصية بسبب تدابير العزل/الإغلاق، وبالتالي قد تشتمل على مجموعة أكبر من الاحتياجات والمخاطر المتعلقة بالحماية (راجع القسم 3).

### القسم الأول: الاستعدادات

#### الاستعداد اللوجستي

"استعدّ للإغلاق التام! ماذا سيحدث إن تم إغلاق كل شيء بين يوم وآخر؟ ما نوع الأجهزة-/المعدات التي ستحتاجها، وكيف سيتم تسليمها؟ هل سيكون مزود الخدمة قادر على إدارة الخدمة عن بعد؟ من المرجح أن تواجه أغلب خطوط المساعدة فترة توقف، وسيصبح من المهم حقاً هو تقصير هذه المدة".

هاريسون، (منسق آلية التغذية الراجعة والإحالة والتسوية)

ستقرر بعض البلدان وضع إجراءات إغلاق صارمة لتجنب انتشار الفيروس، مما قد يضطر مشغلي مراكز الاتصال للعمل من المنزل.

#### عندما يتطلب من البعثات العمل من المنزل، يجب القيام بـ:

- إنشاء خطة سريعة لتمكين استمرارية جميع الخطوط الساخنة في حال كان الوصول إليها/استخدامها يعتمد على التواجد الفعلي داخل المكتب. إذ يتم أحياناً تنفيذ أنظمة الواجهة الخلفية، التي تسمح بتوجيه المكالمات وتوزيعها، من خلال برامج مرتبطة بالهواتف والمواقع المكتبية.
- تعديل البرمجيات وجدول المتابعة وخطوط الاتصال وكل ما يحتاجه المشغلين من المنزل من معدات في أقرب وقت ممكن. استخدام جداول متابعة البيانات أو التقنيات القائمة على المواقع والتي قد تكون متاحة كبرامج على أجهزة الكمبيوتر المحمولة.
- إشراك كبار المديرين وموظفي البرامج في هذه المحادثات في مرحلة مبكرة، والتأكد من فهمهم لأهمية هذه التغييرات. ستترتب على هذه التغييرات تكاليف تتطلب موافقات سريعة من الإدارة لضمان حصول مركز الاتصال على كافة الأدوات اللازمة لمعالجة الوضع الحالي.

#### عند إدارة مركز الاتصال من قبل طرف ثالث، يجب:

وضع خطة استمرارية العمل مع الطرف الثالث الذي يقدم الخدمة، بحيث تنظر في مختلف الخيارات وتضمن تقديم الخدمة حتى في حالة الإغلاق الكامل.

شهدت معظم مراكز الاتصال التابعة للمفوضية مؤخراً زيادة في الطلب؛ بحيث تؤثر عدة عوامل على الطلب بما في ذلك زيادة الوصول وتقليص ساعات عمل خط المساعدة، ووجود خطوط مساعدة بديلة/محلية لتقديم الدعم بشأن كوفيد-19. قد تقتضي تدابير الإغلاق في

بعض البلدان عدم بقاء مكاتب المفوضية والشركاء مفتوحة، وهو ما قد يؤدي أيضاً إلى زيادة حجم المكالمات بما أنه تم فعليا تعليق الاستشارة الشخصية. وبالتالي يجب مراعاة هذه العوامل في تحديد كيفية تأثير كوفيد-19 على إجمالي عبء العمل في مركز الاتصال.

#### عند توقع ازدياد عدد المكالمات، يجب:

- تنفيذ زيادة عدد الموظفين (من المنزل أو غير ذلك) لأغلب قنوات الاتصال المستخدمة: الخط الساخن، وفايسبوك، وواتس أب، والخطوط الساخنة للشركاء المنفذين، والرسائل القصيرة. تتمثل تلك الزيادة بإضافة موظفين جدد وإعادة توزيع الموظفين الحاليين لدعم التواصل، وكذلك إعادة تدريب الموظفين الميدانيين الحاليين الذين يعملون من المنزل لدعم خط المساعدة. عند الاقتضاء، العمل على إعادة تعيين موظفين بما في ذلك الموظفين الشركاء لدعم أنشطة الخط الساخن، وبحث الترتيبات التعاقدية القائمة مع الشركاء أو الشركات الخارجية التي تدعم خدمات مركز الاتصال أو المشاركة المجتمعية من ناحية النطاق والقدرة على توسيع مهام العاملين. كذلك الأمر، العمل على إنشاء تدريب سريع عبر الإنترنت حتى يتمكن مشغلو مراكز التواصل وموظفي المفوضية المعنيين من المساعدة في تدريب الموظفين الجدد.
- وضع أنظمة، عند الحاجة، تسمح للخطوط الساخنة بمواصلة العمل، وحتى بتوسيعها مؤقتاً لتغطية فترات التقطع (على سبيل المثال، إعداد شبكة خاصة افتراضية بحيث يتمكن مشغلي المكالمات من العمل في المنزل مع النظر إلى الحلول القائمة على برامج الـ clouds).
- وضع إجراءات العمل الموحدة لتشغيل الخط الساخن باستطاعته القصوى والاحتياطية عند العمل عن بعد. هذا يشمل وضع بروتوكولات لتحليل المكالمات اليومية وتحديد الاتجاهات والشؤون والاحتياجات المستجدة بالأشخاص المعنيين سواء كانت ذات صلة مباشرة بكوفيد-19 أو في أغلب الأحيان تتعلق بالمشاغل الثانوية (المال، إعادة التوطين، المعلومات)، وبالتالي تعتمد هذه التأثيرات على نوعية تقديم الخدمة حسب المكان (على سبيل المثال، فيما تقديم المساعدات النقدية كان جزءاً من تقديم الخدمة أم لا).

#### تكيف المحتوى

في عدة حالات، قامت الحكومات أو المنظمات الوطنية بإنشاء خطوط مساعدة خاصة بكوفيد-19 لدعم مواطني البلد والأشخاص المعنيين القاطنين فيها، ووفرت لهم الخدمة باللغات التي يتحدثون بها.

#### عندما يتوفر في البلد رقم مجاني يمكن للأشخاص المعنيين الاتصال به للحصول على معلومات تتعلق بالصحة، يجب:

- تقييم اللغات التي سيتم دعمها من خلال الرقم المجاني. تأييد تقديم دعم، على المستوى الوطني، باللغات التي يتحدث بها الأشخاص المعنيون.
- إحالة المتصلين، حسب الضرورة، إلى خطوط المساعدة هذه بدلاً من تكرار المعلومات نفسها عبر خطوط الدعم المتخصصة.
- الإعلان عن رقم المساعدة خلال كوفيد-19 الوطني عبر نظام التجاوب الصوتي التفاعلي (IVR) بالنسبة للبلدان التي لديها تلك الأنظمة، أو غير ذلك عبر الإعلان عن الرقم أثناء الاتصال.

#### إذا لم يكن لدى البلد رقم مجاني يمكن للأشخاص المعنيين الاتصال به للحصول على معلومات تتعلق بالصحة أو كانت المعلومات

#### مقدمة بلغة لا يتكلمونها، يجب:

- استخدام رسائل تعبر عن التجاوب والتعاطف والشفافية و تتناسب واللغات المحلية وذلك لتعزيز القوة والثقة، عبر استخدام لغة واضحة وبسيطة.
- بالنسبة للبلدان التي لديها أنظمة التجاوب الصوتي التفاعلي، إضافة موجه في البداية حول الاحتياجات أو الأسئلة المنتبقة عن السياسات الجديدة (حظر التجول، وطرق الوقاية، وخيارات العلاج).
- إشراك مشغلي شبكات الهاتف النقال ومنظمي الاتصالات في المناقشة القائمة لبحث البدائل المطروحة لتعزيز إتاحة خط المساعدة، كجعل الخط الساخن للمفوضية مجانياً مثلاً.

في كل الحالات، يجب:

- التأكد من التنسيق بين المحتوى/الأسئلة الشائعة مابين الأطراف المشاركة بما في ذلك الشركاء و الحكومة، بتبليغه. بالإضافة إلى الانخراط في مجموعة العمل المعنية بتواصل المخاطر وإشراك المجتمع أو آلية تنسيق بديلة.
- تحديد أي محتوى يخص الأشخاص المعنيين فيما يتعلق بكوفيد-19 (أسئلة تتعلق بالتأثيرات غير المباشرة على عمل المفوضية، مثل الأسئلة حول المساعدات المادية أو توزيع الغذاء) ثم تدريب الوكلاء على هذه التدابير. كذلك الطلب من قادة القطاعات والشركاء لتقديم مدخلات الأسئلة الشائعة.
- بين مكتب البعثة في أوغندا أن معظم الاستفسارات المتعلقة بكوفيد-19 لا تتعلق بالصحة، إذ أن أغلب المكالمات تتعلق بتوزيع الغذاء وسبل العيش وما إلى ذلك. وقد كانت مدخلات الشركاء ورؤساء القطاعات مفيدة للغاية في هذا الصدد.
- تحديد شركاء العمل الإنساني والمنظمات المجتمعية/المتطوعين/المجموعات، الذين لا يزالوا يعملون (على سبيل المثال، يمكنهم العمل عن بعد أو مصرح لهم بالعمل في المواقع/المراكز) ونوع الخدمات التي يقدمونها فيما يتعلق بالوضع الحالي من أجل إحالة المتصلين إلى خط المساعدة المعني/الخدمات.
- مشاركة مستجدات الوضع الراهن مع مشغلي المكالمات باستخدام مستندات جوجل أو [مجموعة واتس أب](#) مثلا. كذلك المتابعة الوثيقة لأي تغيير في الخدمات التي تقدمها الحكومات والمنظمات المحلية والمنظمات الإنسانية الأخرى، وبالتالي تحديث الأسئلة الشائعة ومسارات الإحالة وفقاً لذلك.
- في الجزائر، يعمل كافة المشغلون والمشفرون ومنسفو الاتصالات بالإضافة إلى موظفو الحماية المجتمعية (CBP) من المنزل، لكنهم على تواصل مباشر من خلال مجموعة مركز الاتصال عبر تطبيق (MS Teams) لتبادل معلومات عن أي حالة طارئة يتم رصدها عبر مركز التواصل (لمثال، أفسح المجال أمام فريق الحماية المجتمعية بالتدخل فور الحاجة).
- إحالة الأشخاص المعنيين إلى موقع المفوضية المخصص ([Help.unhcr.org](http://Help.unhcr.org)) عندما يكون متاحاً ومناسباً في البلد. يوفر المنصة للأشخاص المعنيين معلومات مستجدة عن حقوقهم والمساعدة المتاحة لهم.

#### دعم الصحة العقلية والنفسية

سيؤثر الوضع الحالي على الصحة العقلية للسكان، ليس فقط على المدى القصير بل على المدى الطويل أيضاً. بعض فئات محددة من السكان سيتأثرون بشكل أقوى<sup>1</sup>:

- سيتأثر الأطفال والشباب والأسر بسبب إغلاق المدارس. كما أنهم سيتأثرون كونهم عرضة لتعاطي المخدرات والمقامرة والعنف المنزلي وسوء معاملة الأطفال، وغياب الوجبات المدرسية المجانية، ومسائل الإقامة والاحتفاظ، وعمل الأبوين، والاعتماد والاستغلال الجنسي، وتغيير الشبكات الاجتماعية وتعطيلها. وقد تم توثيق ارتفاع في حالات الاعتماد والاستغلال الجنسي أثناء الجوائح السابقة وتصنيفه كمصدر قلق من قبل المفوض السامي واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات فيما يتعلق بكوفيد-19.
- ستكون النساء والفتيات في المجتمعات المتضررة أكثر عرضة لخطر الاعتماد والاستغلال الجنسي بسبب تأثير الوباء على الاقتصاد. وبالإضافة إلى ذلك، أصبح الوصول وتفعيل آليات تقديم الشكاوى بهذا الشأن أكثر صعوبة في ظل تشديد إجراءات العزل، مثل حظر التجول والحجر الصحي<sup>2</sup>.
- قد يتأثر بشكل خاص، كبار السن وأولئك الذين يعانون من أمراض مزمنة بمسائل مثل العزلة والوحدة والرعاية في مرحلة الاحتضار، والفقدان، والتي قد تتفاقم بسبب ما يعرف بالفجوة الرقمية.
- قد يتأثر الأشخاص الذين يعانون من مشاكل الصحة العقلية، وبشكل خاص ممن يعانون من أمراض عقلية حادة، بالانتكاس، وتعطل الخدمات، والعزلة، واحتمال تفاقم الأعراض بسبب الاستجابة للمعلومات والسلوكيات المتعلقة بالوباء، والتغيرات في قانون الصحة العقلية.

<sup>1</sup> [https://www.thelancet.com/pdfs/journals/lanpsy/PIIS2215-0366\(20\)30168-1.pdf](https://www.thelancet.com/pdfs/journals/lanpsy/PIIS2215-0366(20)30168-1.pdf)

<sup>2</sup> CARE, Gendered Implications of COVID-19

-<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Gender%20implications%20of%20COVID%20outbreaks%20m%20development%20and%20humamitarian%20settings.pdf>

IASC Technical Note on PSEA During COVID-19: <https://interagencystandingcommittee.org/other/interim-technical-note-protection-sexual-exploitation-and-abuse-psea-during-covid-19-response>

- قد يتأثر الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في التعلم واضطرابات النمو العصبي بالتغيرات وانقطاع الدعم والروتين وبالعزلة والوحدة.

قد يُطلب من مشغلي مراكز الاتصال تقديم إرشادات حول نوع الدعم النفسي المتاح وفهم العوامل النفسية (مثل التأقلم) والفيزيولوجية (مثل النوم والتغذية) والتراتبية (مثل العمل التناوبي والروتين اليومي) التي تساهم في حماية الصحة العقلية أو التأثير سلبيًا عليها.

- النظري تدريب مشغلي مراكز الاتصال على الإسعافات الأولية النفسية. وقد يواجه المشغلون أنفسهم ضغوطًا إضافية أثناء تفشي كوفيد-19.
- دمج اعتبارات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في خطة الاستجابة لضمان سلامة أي شخص تأثر بشكل مباشر أو غير مباشر.
- تقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي للمعلمين وإجراء جلسات استخلاص منتظمة معهم. ينبغي أن يتحلى مشغلو التواصل بالصبر مع المتصلين الذين يتألمون كثيرًا، لكن ليس بالضرورة تقديم النصائح ما لم يتلقوا تدريبًا كافيًا، وبالتالي فقط إحالتهم إلى موظفي صحة مدربين.

### القسم الثاني: التنفيذ

#### الإعلان عن رقم مركز الاتصال

- استخدام وسائل الاتصال المتاحة مع الأشخاص المعنيين (مثل أشجار واتس آب، والرسائل القصيرة، والراديو، والإعلانات المدفوعة في وسائل التواصل الاجتماعي، وإشراك قادة المجتمع المحلي، الخ) لتعميم الرقم على المجتمعات المحلية.
- التواصل مع مشغلي شبكات الهاتف الجوال لمساندة جهود الإعلان عن رقم مركز الاتصال من خلال التسويق عبر الرسائل النصية الجماعية على سبيل المثال.

#### تبليغ الأرقام

- تسجيل الأرقام وإرسال التقارير لمكاتب البعثات وكذلك الحكومة والشركاء بهدف:
  - التخطيط لزيادة عدد مشغلي مراكز الاتصال في حالة ازدياد عدد المكالمات.
  - النظر في تخصيص مركز الاتصال عبر تكريس بعض مشغلي التواصل للإجابة عن الأسئلة المتعلقة بكوفيد-19.

○ تحسين التواصل حول كوفيد-19 بناءً على الفجوات المعرفية داخل المجتمع المحلي من خلال تنفيذ البرامج والحملات التثقيفية.

- مراقبة الأرقام التالية:
  - عدد المكالمات المتعلقة بكوفيد-19
  - توزيع المكالمات حسب الموضوع

○ تسجيل المواضيع العامة/مضامين المكالمات

- الطلب من مستخدمي البيانات والتقارير بتزويد ملاحظاتهم بانتظام حول إمكانية استخدام تلك البيانات التي قمت بإرسالها شفهيًا أو في صيغة رقمية. وعليه، استخدام تلك الملاحظات في جولات المراجعة المنتظمة وتذكر دائماً بأن تلك البيانات لا قيمة لها حتى تصبح معلومات قابلة للاستخدام.

حماية البيانات

### قم بما يلي:

- جمع البيانات الشخصية فقط إذا كان هناك سبب مشروع للقيام بذلك، وبموافقة الشخص المعني. التأكد من تدريب مشغلي مركز الاتصال على شرح/طلب الموافقة، إذ ينبغي أن تتم الإحالات إلى الخدمة المتعلقة بقضايا العنف الجنسي القائم على النوع الاجتماعي/الاعتداء والاستغلال الجنسي دائماً بموافقة الشخص المعني إن كان بالغاً، أما إن كان طفلاً، فينبغي الأخذ بعين الاعتبار مصلحة الطفل الفضلى. مراجعة [المبادئ التوجيهية لدمج تدخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني والمبادئ التوجيهية للمفوضية بشأن تحديد المصالح الفضلى للطفل](#).
- إن تطلب الأمر بمشاركة البيانات التي تم جمعها مع شركاء خارجيين، ينبغي التأكد من أنها مجهولة المصدر ولا يمكن أن تنسب لمجموعة معينة من الأشخاص أو لمجتمع ما (على سبيل المثال، مجموعة عرقية معرضة للخطر). في بعض الأحيان، قد يكون من الضروري التقليل من البيانات المتعلقة بالموقع ليس فقط من أجل ضمان خصوصية الأشخاص بل أيضاً لضمان عدم التعرف عليهم حفاظاً على سلامتهم.
- الاحتفاظ بالبيانات الحساسة (مثل الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي) منفصلة عن بيانات المعلومات الأخرى - يجب إحالتها وإرسالها بشكل آمن ومنفصل إلى الشخص المختص.

- النظر في نوعية إجراءات حماية البيانات المطلوب اتخاذها، في حال كان عاملي مركز الاتصال يعملون من المنزل، على سبيل المثال، عدم استخدام أجهزتهم الخاصة، وتأمين الشبكات.
- إذا كانت تغييرات جوهرية مطلوبة لمشاركة البيانات (خاصة مع منظمات تابعة لهيئات خارجية)، فمن المهم إجراء تقييم أثر حماية البيانات وذلك لفحص ما إذا كانت هذه التغييرات تشكل خطراً إضافياً. الرجوع إلى [سياسة الحماية الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين](#) للحصول على مزيد من المعلومات حول المبادئ الأساسية لحماية البيانات.

القسم 3: اعتبارات أخرى

البحث حول كيفية استخدام مركز الاتصال للمكالمات الإرشادية الصادرة

- إجراء تقييم سريع عن بعد للنظام الإيكولوجي للمعلومات والاتصالات لمعرفة طرق الاتصال المفضلة والتقنيات الموثوقة لدى المجتمعات المعنية، مع إيلاء اهتمام خاص للتشاور مع النساء والفتيات في المجتمعات المتضررة وكذلك الأشخاص من ذوي الإعاقة وغيرهم ممن هم في خطر متزايد.
- تحديد ما إذا كانت مراكز الاتصال قادرة على أن تكون أداة لتبادل المعلومات بشكل استباقي حول كوفيد-19 (على سبيل المثال، التغييرات في الخدمات، تقييد الحركة، متطلبات التوثيق) مع مراعاة الاحتياجات من الموارد ذات الصلة للقيام بذلك.
- توظيف وتدريب موظفي الخطوط الأمامية وعاملو الحالات من الشركاء المنفذين وموظفي المفوضية كمشغلين لخطوط الاتصال أو كمستشارين لتقنيات اتصال مختلفة من أجل الاستفادة من خبرتهم في التواصل المنتظم والمباشر مع مجموعات متنوعة من الأشخاص المعنيين.
- تخصيص الموارد لتدريب الموظفين وفقاً لذلك - عند إجراء التدريب من قبل المشغلين الحاليين أو أطراف خارجية، ينبغي ضمان التسهيلات من قبل كبار موظفي الحماية، بما في ذلك الجوانب المحددة المتعلقة بكوفيد-19، إذ يجب على الإدارة العليا أن توضح أهمية تخصيص جميع الموظفين الوقت لدعم آليات المشاركة عن بعد مثل مراكز الاتصال.

#### البحث حول كيفية استخدام مركز الاتصال لاستعمالات بديلة

##### داخليا

- التشاور مع الفرق الأخرى (مثل فريق المساعدات النقدية، فريق الحماية) لتحديد كيفية دعم تقديم الخدمة من قبل مركز الاتصال، في تم تعليق الاستشارة الشخصية بسبب إجراءات العزل أو الإغلاق. وقد تمثل مراكز الاتصال القناة الرئيسية (أو الوحيدة) للمجتمعات لطلب المساعدة، والتي يمكن أن تشمل مجموعة من الاحتياجات ومخاطر الحماية، كاحتمال خطر العنف القائم على النوع الاجتماعي، والاعتداء والاستغلال الجنسي.
- البحث في كيفية استخدام مركز الاتصال لتطبيق استبيانات، أو لمراقبة وتقييم الخدمات الجديدة، كمرصد مرحلة ما بعد التوزيع، مثلاً.

##### التنسيق الخارجي:

- العمل مع الشركاء لضمان استمرارية المساعدات المقدمة وفهم كيفية الاستفادة من الموارد لتجنب الازدواجية في الخدمات.
- في المغرب، يخضع البلد بأكمله للإغلاق وذلك يعيق تقديم جميع الخدمات غير العاجلة، ورغم ذلك، تُعقد اجتماعات منتظمة مع الشركاء لمتابعة استمرارية عملهم وتقديم المساعدة لفئة اللاجئين الأكثر هشاشة.

في أوغندا، سرعان ما قامت مكاتب البعثة بتأسيس فريق عمل مشترك بين وكالات الاتصالات مع المجتمعات المحلية والمنظمات لتبادل أسهل للمعلومات مع الشركاء. يناقش فريق العمل توجهات المكالمات والتعليقات الواردة من خلال قنوات أخرى ويعطي الأولوية لإجراءات المضي قدمًا.

- الاستفادة من فرص التمويل الجديدة التي قد تظهر لتحسين التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية لتعزيز قدرة خطوط المساعدة المنشأة على القيام بأعمال التوعية.
- في أوغندا، وافق البنك الدولي على تزويد المفوضية بستة عملاء إضافيين ممن سيجرون دراسة استقصائية عن كوفيد-19. طالبت البعثة بزيادة هذا العدد إلى 10 حتى يتمكن 4 عملاء إضافيين من التركيز على رفع مستوى الوعي من خلال المكالمات الصادرة.

#### معالجة قضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي والاعتداء والاستغلال الجنسي

- ضمان التكافؤ بين الجنسين على مستوى موظفي مركز الاتصال؛ توعية موظفي مركز الاتصال بشأن قضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي والاعتداء والاستغلال الجنسي في حال قيام المتصلين بإثارة هذه المخاوف؛ وتعزيز إجراءات السرية لضمان بأن التعامل مع أي من المخاوف المحتملة يستوجب الحماية بطريقة آمنة ومناسبة.
- في حال استمرت القنوات الشخصية لكشف العنف القائم على النوع الاجتماعي أو الاعتداء والاستغلال الجنسي بالعمل أثناء الجائحة، فينبغي أن يكون موظفو مركز الاتصال على دراية بذلك، وبالتالي أن يكونوا مستعدين لإحالة المتصلين إلى هذه القنوات إذا أثار المتصل هذه المشكلة أو القضية.

#### مصادر أخرى

##### المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

- [التخطيط لتوزيع الهاتف المحمول؟ 10 أمور يجب مراعاتها ، حسنًا ... هناك المزيد.](#)
- [10 أشياء يجب مراعاتها قبل تداول الرسائل النصية القصيرة ذات الاتجاهين.](#)
- [مذكرة إرشادية – التواصل مع اللاجئين بشأن كوفيد-19](#)
- [5 دروس من مركز الاتصال الإنساني التابع للمفوضية في اليمن](#)
- [التواصل مع المجتمعات عبر "WhatsApp Trees"](#)
- [الاتصال بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية – كوفيد-19](#)
- [مذكرة توجيهية بشأن التواصل مع اللاجئين](#)

#### غير المفوضية

- [اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات: مسؤولية البيانات في مواجهة كوفيد-19](#)

- "[الخط الساخن في علبه](#)": قام برنامج الأغذية العالمي والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، بالتعاون مع شركاء المفوضية والمنظمة الدولية للهجرة واللجنة الدولية للصليب الأحمر، بتطوير "الخط الساخن في علبه"، وهي أداة مشتركة بين الوكالات طورتها Dalberg Design، لمساعدة أي منظمة على تقييم وإنشاء وإدارة أنواع مختلفة من القنوات للتواصل مع المجتمعات أثناء الأزمات الإنسانية.
- الرعاية: [تأثيرات كوفيد-19 على النوع الاجتماعي في البيئات الإنسانية والإنمائية](#).
- اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات: [مذكرة تقنية مؤقتة بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي خلال جائحة كوفيد-19](#)

- اللجنة الدولية للصليب الأحمر: [كوفيد-19: البرمجة الشاملة - ضمان المساعدة والحماية لتلبية احتياجات الأشخاص المهمشين والمعرضين للخطر](#).

### منظمات طرف ثالث

من أجل تعزيز قدرتها على تقديم الخدمات للمجتمعات التي تستخدم الهواتف المحمولة، تقدم بعض منظمات الطرف الثالث، الدعم والمساعدة للمنظمات المختلفة عن طريق الحصول على قاعدة بيانات عملائها. تختلف التقنيات والخيارات باختلاف المورد ومستوى الدعم المطلوب من المفوضية، كما تختلف الأسعار ويتعين مراعاة إجمالي تكاليف التشغيل والاستدامة، على الرغم من أن الكثيرين أدخلوا تسعيرات وخدمات خاصة بكوفيد-19، إذ بدأت بعض المنظمات في تقديم خدمات هاتفية خاصة كاستجابة كوفيد-19:

- [Viamo](#) شركة ربحية تعتمد على الهواتف المحمولة. قامت هذه الشركة بدمج المعلومات الخاصة بالوقاية والاستجابة حول كوفيد في رسائل قصيرة، وقوائم USSD، والاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR)
- منظمة [Praekelt](#) تدعم استخدام الواتس آب لإشراك المجتمع. أطلقت هذه المنظمة تطبيق (تنبيه صحي) HealthAlert، كحل يدعم الاستجابة الوطنية للأنظمة الصحية المتعلقة بكوفيد-19.

### جهات اتصال مفيدة ومزيد من الدعم

يمكن أن تقدم خدمة الابتكار التابعة للمفوضية المزيد من النصائح فيما يتعلق بتخطيط وبرمجة التواصل مع الاجئين لمواجهة كوفيد-19. لاستكمال ذلك، يتوفر الدعم المالي المستقل لدعم التدخلات الإرشادية وتجربة الحلول التي تعزز الوصول الرقمي والإدماج.

لمزيد من المعلومات، الرجاء التواصل مع أليس شاولس (Alice Schaus)، معاون مسؤول الابتكار في المفوضية، على العنوان التالي [schaus@unhcr.org](mailto:schaus@unhcr.org).

