

التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم  
تغيير طريقة الحوار عن التطعيم



## دليل التيسير للمدربين

حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم

©UNICEF/Naftalin



EMORY  
UNIVERSITY



BILL & MELINDA  
GATES foundation

unicef  
for every child



Maternal and Child  
Survival Program



# المحتويات

vi	شكر وتقدير
vi	مصادر الصور
iv	نظرة عامة على دليل التيسير للمدربين
x	مسرد المصطلحات: المصطلحات الرئيسية للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم
1	نظرة عامة
4	جدول التدريب



## الوحدة الأولى

مبادئ التواصل بين الأفراد  
البداية في الصفحة 5

الصفحة 6	1.1 الافتتاح
الصفحة 8	1.2 اختبار مسبق
الصفحة 8	1.3 نهج يركز على العميل
الصفحة 10	1.4 التواصل بين الأفراد ونهج يركز على العميل
الصفحة 12	1.5 مهارات التواصل بين الأفراد
الصفحة 16	1.6 تقدير مقدم الرعاية



## الوحدة الثانية

استكشاف وجهة نظر مقدم الخدمة والعوائق  
وحل المشكلات  
البداية في الصفحة 18

الصفحة 19	2.1 الاحترام والمساواة
الصفحة 20	2.2 العوائق التي يواجهها مقدم الخدمة
الصفحة 21	2.3 حل المشكلات



## الوحدة الثالثة

التطعيم واللقاحات  
البداية في الصفحة 25

الصفحة 26

الصفحة 28

الصفحة 30

3.1 المناعة

3.2 اللقاحات

3.3 أمراض الطفولة التي يمكن الوقاية منها باستخدام اللقاحات



## الوحدة الرابعة

توصيف أنواع مقدمي الرعاية  
البداية في الصفحة 32

الصفحة 33

الصفحة 35

الصفحة 39

4.1 فهم التردد في تلقي اللقاحات

4.2 توصيف مقدمي الرعاية

4.3 التواصل مع مقدمي الرعاية



## الوحدة الخامسة

المشاركة المجتمعية  
البداية في الصفحة 44

الصفحة 45

الصفحة 47

الصفحة 50

5.1 إجراء تقييم الاحتياجات

5.2 تحليل العوائق

5.3 إجراء حوار مجتمعي



## الوحدة السادسة

التعامل مع الإشاعات السلبية والخرافات والمفاهيم الخاطئة  
البداية في الصفحة 54

الصفحة 55

الصفحة 57

الصفحة 60

6.1 ما الذي يمكن فعله حيال الإشاعات السلبية

6.2 الإبلاغ عن الأحداث العكسية المحتملة بعد التطعيم

6.3 الإبلاغ عن المخاطر



## الوحدة السابعة

تخطيط الإجراءات وورشنة العمل الختامية  
البداية في الصفحة 63

الصفحة 64

الصفحة 66

الصفحة 69

الصفحة 70

الصفحة 71

7.1 جمع تعليقات من المجتمع واستخدامها

7.2 التعبئة

7.3 تطبيق مهاراتك

7.4 تقييم ورشة العمل والاختبار اللاحق

7.5 الالتزامات والشهادات

73.....	الموارد
74.....	الملحق أ. الاختبار المسبق والاختبار اللاحق.
77.....	الملحق ب. صورة استعراض العوائق.
78.....	الملحق ج. العوائق وعوامل التيسير أمام التواصل الفعال
79.....	الملحق د. المعينات: الخدمات الاستشارية لمقدم الرعاية.
81.....	الملحق هـ. خطوات الاجتماعات المجتمعية.
82.....	الملحق و. عينة من جدول أعمال الحوار المجتمعي
83.....	الملحق ز. المعينات: نصائح لاستخدام مواد دعم التطعيم بفعالية.
84.....	الملحق ح. أسئلة تقييم ورشة العمل.
85.....	الملحق ط. توصيات خاصة بالمتابعة والإشراف بعد تدريب حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم.
88.....	الملحق ي. جدول التدريب
93.....	الملحق ك. القائمة المرجعية للتقييم الذاتي لحزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم.
98.....	الملحق ل. الشهادات.

# هذا المورد

هذا المورد متاح على الإنترنت على العنوان التالي:

[ipc.unicef.org](http://ipc.unicef.org)

يمكن طلب نسخ من هذا المستند، بالإضافة إلى مواد التواصل بين الأفراد إضافية بشأن التطعيم، من منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) والشركاء:

UNICEF

3 United Nations Plaza

New York, NY 10017

الهاتف: +1-212-326-7551

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

© 2019 UNICEF

ترحب منظمة اليونيسيف والشركاء بطلبات الحصول على إذن يسمح باستخدام موارد "التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم" أو إعادة إنتاجها أو ترجمتها، سواءً أكان جزئياً أو كلياً.

المحتوى وعرض المواد التي بهذا المورد وبحزمة التواصل بين الأفراد لا يمثلان التعبير عن رأي أيًا كان من جانب اليونيسيف والشركاء.

الاستشهاد المقترح: صندوق منظمة الأمم المتحدة للطفولة، "حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم"، اليونيسيف، نيويورك، 2019.

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

# شكر وتقدير

إن حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم (IPC/I) هي نتاج عمل شاق وجهود تعاونية بذلتها العديد من المؤسسات والأفراد والذين بدون مساعدتهم، وتوجيههم، ودعمهم لما كان ذلك العمل ممكناً. نود اليونيسيف أن تشيد بمساهماتهم في هذه المبادرة المهمة وتعرب عن امتنانها لجميع الذين دعّموا إعداد الحزمة من خلال وقتهم وخبراتهم. شكر خاص للمجموعة الاستشارية العالمية وعمال الاستقبال من مختلف أنحاء العالم الذين ساهموا في إعداد الحزمة.

أعضاء المجموعة الاستشارية الدولية في مبادرة التواصل بين الأفراد (IPC) العالمية

مولي أبروسيز، BMGF

هارديب ساندهو، CDC

سوزان ماكي، GAVI

ليزا مينينج، منظمة الصحة العالمية (WHO)

جيهاميل باهل، منظمة الصحة العالمية (WHO)

مايك فافين، مجموعة Manoff Group

لورا شيمب، John Snow Inc.

بيل جلاس، CCP

سعد عمر، جامعة إيموري

دكتور ستيفنز هودجينز، جامعة ألبرتا، كندا

ناتان بينكوفسكي، Bull City Learning

دكتور نافين تاكير، IPA

بنيامين هيكليز، اليونيسيف (UNICEF)

كينان تشيتنز، اليونيسيف (UNICEF)

تومي لوجينين، اليونيسيف (UNICEF)

كلوديا فيفاس، اليونيسيف (UNICEF)

فريق مشروع JHU

سانياتهي فيلو، وجيفاني كابينيس، وسائيلين لوهير، وأمريتا جيل بيلي، ورون هيس، وجاي تشوك، ومايكل كرافن، وبيل جلاس. قائمة الآخرين الذين أسهموا تشمل روبالي ليماي، وأن بالارد، ومارك بيسير، وميسي يوزيبو، وكورال هوكز.

شكر وعرفان إلى المكاتب الميدانية التابعة إلى CCP وإلى المنظمات الشقيقة في نيجيريا وباكستان وأوغندا وإثيوبيا والهند وCHIP Pakistan على دعمهم أثناء البحث الأولي وفي مراحل الاختبارات 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 رانديمبيفلونا، وناتالي فول، وديبا ريسال وبوكهاريل، وهيلينا باليستير ماريو موسكيورا، وسفيتلانا ستيفانيت، وسيرجو تومسا، ودانيال نجيميرا، وفازال أثير، وفينست بيتيت، وكارولينا راميريز، وألونا فولينسكي، وهانا ساره ديني، وبنيامين شريبير، ورافائيل أوبريجون، وديانا سمر، وروبين ناندي، ولواي بيرسون، وستيفن بيترسون.

سليمان مالك، اختصاصي الاتصال من أجل التنمية، مقر اليونيسيف، نيويورك، الولايات المتحدة. قائد فريق اليونيسيف



انخفضت في العقود الأخيرة وفيات الأطفال انخفاضاً كبيراً. تمثل اللقاحات أحد العوامل الرئيسية التي تساهم في تحسين الصحة عن طريق حماية الأطفال والكبار من الأمراض التي كانت في السابق من أسباب النشوء والموت. لقد تم القضاء على آفة الجدري وبقي شوط أخير على استئصال شلل الأطفال، بالإضافة إلى التخلص من الكزاز لدى الأمهات والمواليد. وعلى الرغم من توافر اللقاحات، إلا أن العديد من البلدان تواجه قيوداً مستمرة في تحقيق التحصين الشامل. ومن بين التحديات الرئيسية ضمان استدامة الطلب على التحصين على مستوى الأسرة ومستوى المجتمع. تتمثل القيمة التي يضعها أعضاء المجتمع في التطعيم في أنه من العوامل الرئيسية التي تساهم في الصحة الجيدة. خطة العمل العالمية للقاحات (2011-2020) تقرر بأهمية سلوكيات المجتمع وممارساته، وفق ما تقرر في إحدى النتائج الاستراتيجية الست: "فهم الأفراد والمجتمعات لقيمة اللقاحات والحرص على طلب التطعيم لأن كلا الأمرين حق لهم ومسؤولية تقع على عاتقهم".

على الرغم من أن معظم الأطفال يحصلون على اللقاحات الموصى بها، إلا أنه ما زال عدد كبير من الأطفال لا يحصلون عليها؛ ما يقرب من 20 مليون طفل على مستوى العالم لا يحصلون على جدول لقاحات الطفولة الضرورية بالكامل. والأسباب وراء ذلك معقدة ومركبة. في بعض الأماكن، يكون من الصعب الوصول إلى الخدمات الصحية وإن تم الوصول إليها ربما لا تكون مناسبة ومريحة للمستخدمين/أو لا تكون موثوقة. في بعض الحالات، قد تتسبب سلوكيات عامل الصحة في الحد من الاستفادة من خدمات التحصين. قد تكون تجارب مقدمي الرعاية وتجارب الأطفال مع خدمات التطعيم غير مرضية لأسباب متنوعة وهذا يوضح السبب في أن الكثير من الأطفال الذين يحصلون على الجرعة الأولى من اللقاحات (مثل BCG أو DTP1) يتخلفون عن باقي الجرعات. في بعض الحالات، لا يتناول الأطفال اللقاحات الموصى بها بسبب وجود شواغل ومفاهيم مغلوطة عن اللقاحات لدى آبائهم أو الأوصياء عليهم، أو أنهم يفتقرون إلى المعلومات التي توضح فوائد اللقاحات، أو أنهم لا يدركون ما يزمهم فعله حتى يتم تطعيم أطفالهم وحمايتهم.

يعد عمال الاستقبال ومن ضمنهم الاختصاصيون الموجودون بالمرافق الصحية وعمال صحة المجتمع والمتطوعون بالمجتمع من المصادر المهمة التي تقدم معلومات عن التحصين. يوضح البحث أن عمال الاستقبال هم مصدر المعلومات الأكثر تأثيراً بشأن اللقاحات بالنسبة لمقدمي الرعاية وأسرة الأطفال. ونظراً لدور عمال الاستقبال المهم في تقديم المعلومات الأساسية عن خدمات التحصين، يجب أن تتوفر لديهم مهارات فعالة للتواصل بين الأفراد. وهم أيضاً بحاجة إلى أن يتمتعوا بسلوكيات إيجابية تجاه الأشخاص الذين يقدمون لهم الخدمة وتجاه عملهم، وكذلك في حاجة إلى فهم أهمية التواصل وإلى القدرة على العمل في بيئة تمكنهم من التواصل بفاعلية لبناء الثقة والطمأنينة. عندما يكون عمال الاستقبال 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 الاستقبال في الحوار، وشحن هم القادة المجتمعيين وتزويد المجتمعات بالخدمات الصحية والمعرفة حول الممارسات الصحية. ومع ذلك، ما تزال مهارات التواصل بين الأفراد المحدودة لدى عمال الاستقبال تشكل تحدياً وتتطلب بذل جهود مُركزة لتعزيز قدرتهم على التواصل بفاعلية مع مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع الذين يقدمون الخدمات لهم، كما أن وجود نظام يدعم ممارسة هذه الكفاءات المهمة وقيمتها أمر حيوي.

إن اليونيسيف، بالتعاون مع مؤسسة بيل أند ميليندا جيتس (BMGF)، ومراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC)، وجامعة إيموري، وتحالف اللقاحات (GAVI)، والجمعية الدولية لطب الأطفال (IPA)، وشركة جون سنو (JSI)، والبرنامج الرئيسي للبقاء على قيد الحياة للأم والطفل التابع للوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، ومنظمة الصحة العالمية (WHO) والشركاء الآخرين، لا يزالون ملتزمين بسد الفجوة عن طريق تسهيل عملية تمكين من خلال إعداد حزمة "تواصل بين الأفراد للتطعيم" شاملة وإطلاقها.

يسر اليونيسيف وشركائها طرح "حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم" هذه ودعوة مديري البرامج القومية وشبه القومية والشركاء وعمال الاستقبال لتكثيف هذه الحزمة مع سياقتهم المحلي واستخدامها كدليل يوجه عملهم مع مقدمي الرعاية والمجتمعات. توجد مجموعة من الموارد في الحزمة، بما في ذلك دليلي المشارك والمُيسّر، ودليل خاص بالتكيف، ودليل حول الإشراف الداعم، والأسئلة الشائعة، وبطاقات فلاش، ومقاطع فيديو، ومساعدات عمل صوتية، وتطبيق هاتف محمول، وإطار مراقبة وتقييم (M&E). تتوفر هذه الموارد عبر الإنترنت (IPC.UNICEF.Org)، ودون الاتصال بالإنترنت بأربع لغات عالمية. يؤمل من خلال هذه الحزمة والنهج ذات التصميم التعليمي أن يحسن عمال الاستقبال 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 الاستشارية في معالجة الأسئلة والشواغل، وأن يشاركوا بوضوح الرسائل الأساسية المتعلقة بالمرحلة العمرية لتناول اللقاحات المقبلة وأهميتها وكذلك المعلومات العملية عن مكان وموعد تناول هذه اللقاحات.

تقدم اليونيسيف أيضاً الشكر إلى الشركاء والزملاء والمجموعة الاستشارية على المساهمة بالوقت والخبرة والتجربة في إعداد هذه الحزمة. شكر خاص لمركز برامج التواصل بجامعة جونز هوبكنز لمساعدته في إعداد الحزمة، ولزملاء اليونيسيف الإقليميين والزملاء القطريين وعمال الاستقبال على دعمهم وتعليقاتهم القيمة وتعاونهم في إعداد الحزمة. من خلال 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 بالحقوق في الحصول عليها.





# نظرة عامة على دليل التيسير للمدربين

الوحدة الأولى - مبادئ التواصل بين الأفراد

الجلسات	المفاهيم الأساسية	الأنشطة	مدة النشاط	مدة الجلسة	مدة الوحدة
1.1 الافتتاح	لماذا التواصل بين الأفراد يعد مهمًا لبرنامج التطعيم	وضع قواعد صارمة توقع التعلم	5 دقائق 5 دقائق	15 دقيقة	4 ساعات
1.2 الاختبار المسبق	اختبار المعرفة الحالية	اختبار مسبق	20 دقيقة	30 دقيقة	
1.3 نهج يرتكز على العميل	خدمة عملاء جيدة في الخدمة الصحية	تقصص دور تجربة العميل	15 دقيقة	20 دقيقة	
1.4 التواصل بين الأفراد ونهج يرتكز على العميل	تفهم مشاعر الآخر	تمرين شخصي تخطيط الرحلة التي يتعرض لها مقدم الرعاية	45 دقيقة ساعة واحدة	ساعتان	
1.5 مهارات التواصل بين الأفراد	التواصل غير اللفظي؛ خلق بيئة ترحيبية؛ طرح الأسئلة بحساسية	التواصل مزدوج "التعمية"	10 دقائق	20 دقيقة	
1.6 تقدير مقدم الرعاية	تقدير مقدم الرعاية	استعراض الصور تقصص الدور	15 دقيقة 25 دقيقة	45 دقيقة	

## الوحدة الثانية - استكشاف وجهة نظر مقدم الخدمة والعوائق التي تعترضه وحل المشكلات

الجلسات	المفاهيم الأساسية	الأنشطة	مدة النشاط	مدة الجلسة	مدة الوحدة
2.1	الاحترام والمساواة	التمييز، التنوع	التفكر في تجربة أبعاد التنوع	20 دقيقة	45 دقيقة
			15 دقيقة	15 دقيقة	ساعة و 45 دقيقة
2.2	العوائق التي يواجهها مقدم الخدمة	تجارب عمال الاستقبال التي تؤثر على خدمات العملاء	موافق-لا أو أفق	10 دقائق	45 دقيقة
2.3	حل المشكلات	حل المشكلات	حل المشكلات	25 دقيقة	

## الوحدة الثالثة - التطعيم واللقاحات

الجلسات	المفاهيم الأساسية	الأنشطة	مدة النشاط	مدة الجلسة	مدة الوحدة
3.1	المناعة	المناعة الفاعلة، المناعة غير الفاعلة، مناعة القطيع	اختبار قصير عن كيفية عمل اللقاحات	10 دقائق	45 دقيقة
3.2	اللقاحات	أنواع اللقاح	محاضرة	30 دقيقة	30 دقيقة
3.3	أمراض الطفولة التي يمكن الوقاية منها باستخدام اللقاحات	الأمراض التي يمكن الوقاية منها باستخدام اللقاحات	تخمين المرض الذي يمكن الوقاية منه باستخدام اللقاحات	20 دقيقة	45 دقيقة

## الوحدة الرابعة - توصيف أنواع مقدمي الرعاية

مدة الوحدة	مدة الجلسة	مدة النشاط	الأنشطة	المفاهيم الأساسية	الجلسات
ساعة ونصف	45 دقيقة	15 دقيقة	أمثلة من السياق المحلي	محددات التردد في تلقي اللقاحات؛ تحديد مخاوف الوالدين	4.1 فهم التردد في تلقي اللقاحات
	ساعة واحدة	30 دقيقة	ممارسة التوصيف	تحديد مخاوف الوالدين؛ أنواع مقدمي الرعاية المترددين	4.2 توصيف مقدمي الرعاية
	40 دقيقة	10 دقائق	البحث عن مسرحيات هزلية تتناول الرسائل الصحية	ما يمكن الإبلاغ عنه خلال زيارة تطعيم	4.3 التواصل مع مقدمي الرعاية

## الوحدة الخامسة - المشاركة المجتمعية

مدة الوحدة	مدة الجلسة	مدة النشاط	الأنشطة	المفاهيم الأساسية	الجلسات
ساعتان وربع	45 دقيقة	45 دقيقة	محاضرة	نهج إجراء تقييم الاحتياجات	5.1 إجراء تقييم الاحتياجات
	45 دقيقة	15 دقيقة	استعراض الصور	العوائق الشائعة التي يواجهها مقدمو الرعاية	5.2 تحليل العوائق
	45 دقيقة	10 دقائق	القصة وطرح الأفكار	مشاركة رسائل التطعيم مع المجتمع	5.3 إجراء حوار مجتمعي
		10 دقائق	تخطيط الحوار المجتمعي		

## الوحدة السادسة - التعامل مع الإشاعات السلبية والخرافات والمفاهيم الخاطئة

الجلسات	المفاهيم الأساسية	الأنشطة	مدة النشاط	مدة الجلسة	مدة الوحدة
6.1	خطوات للتعامل مع شائعة سلبية	التعامل مع الإشاعات بسرعة	15 دقيقة	30 دقيقة	ساعتان
6.2	أسباب الأحداث العكسية بعد التطعيم (AEFI)	دراسة حالة عن أسباب الأحداث العكسية بعد التطعيم (AEFI)	20 دقيقة	45 دقيقة	
6.3	سلامة اللقاحات؛ أساسيات وأساليب الإبلاغ عن المخاطر	تدرب على الحوارات الصعبة	20 دقيقة	45 دقيقة	

## الوحدة السابعة - تخطيط الإجراءات وورشنة العمل الختامية

الجلسات	المفاهيم الأساسية	الأنشطة	مدة النشاط	مدة الجلسة	مدة الوحدة
7.1	ما سبب جمع تعليقات من المجتمع وكيفية جمعها	عمل نموذج أولي لنظام التعليقات	ساعة واحدة	ساعة وربع	4 ساعات وربع
7.2	تأييد الأشخاص المؤثرين	حملة التواصل	15 دقيقة	30 دقيقة	
7.3	تطبيق مهاراتها وتطبيق مهاراتها	جلسة تفاعلية للأفراد للتوعية بالتطعيم	ساعة ونصف	ساعة ونصف	
7.4	تقييم ورشة العمل والاختبار اللاحق	الاختبار اللاحق ورشة العمل	20 دقيقة	40 دقيقة	
7.5	إصدار الشهادات	التزامات ما بعد التدريب	15 دقيقة	25 دقيقة	
		إصدار الشهادات	10 دقائق		

# مسرد المصطلحات - المصطلحات الرئيسية للتواصل بين الأفراد 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.

## الإرادة

تشير إلى التعبير عن الاختيار، والصوت، والسلطة. القدرة على اتخاذ القرارات التي تنير حياة الفرد والتأثير على تلك القرارات، والقدرة على التأكيد على اهتمامات الفرد والأجدي من ذلك المشاركة في اتخاذ القرارات العامة والخاصة، والقدرة على التأثير في السلوك أو مسار العمل.

## مقدم الرعاية

شخص يقدم مساعدة غير مدفوعة، ويدعم الاحتياجات البدنية أو النفسية أو احتياجات النمو للأطفال أو الرضع. قد يكون أحد الوالدين أو شخص يقدم الدعم الثانوي لأحد الوالدين أو يكون الوصي الأساسي.

## نهج يركز 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 "لا". سؤال مغلق لا يتيح لك التحقق للتأكد من أن مقدم الرعاية أو العميل يفهم السؤال أو أنه بالفعل يعلم الإجابة.

## التواصل

إرسال المعلومات أو نقل المشاعر أو الأفكار من المصدر (المُرسل) إلى الوجهة (المُستقبل). يتحمل كل من المرسل والمستقبل مسؤولية تفسير الكلمات أو الإيماءات 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 مشكلات على المستوى المحلي ويستخدم في إيجاد حلول جماعية لهذه المشكلات.

## التعبئة المجتمعية

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

## الخدمات الاستشارية

مجهود جماعي بين المستشار والعميل (العملاء) يساعد العملاء في تحديد الأهداف والحلول الممكنة للتحديات ويشجع على التغيير السلوكي.

## تفهم مشاعر الآخر

ارتباط عاطفي مع شخصٍ ما. القدرة على توقع أفكار و/أو مشاعر شخصٍ ما بالرغم من عدم تعبير هذا الشخص بصراحة عن هذه الأفكار/المشاعر.

## المساواة (في الصحة)

يعني أنه لا أحد يحرم من فرصة التمتع بصحة سليمة بسبب أنه ينتمي إلى فئة معينة أو بسبب أنه يعاني من الحرمان الاقتصادي أو الاجتماعي.

## التعليقات

رد الجمهور على رسالة أو تجربة بطريقة شفوية أو غير شفوية. التعليقات تمكّن المرسل من تقييم فاعلية رسالته. منح الجمهور الفرصة لتقديم التعليقات يعد من الأمور بالغة الأهمية 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 المُيسّر (مجري النقاش) على أن يكون النقاش حول الموضوع المتفق عليه ويضمن سماع وجهات نظر جميع المشاركين.

## عامل الاستقبال

اختصاصي اجتماعي أو مقدم رعاية صحية (متخصص أو متطوع قائم بالمنشأة أو المجتمع) مهمته تقديم خدمات التواصل بين الأفراد والخدمات الاستشارية والتطعيمات والتوعية والتواصل مع مقدمي الرعاية أو العملاء أو أعضاء المجتمع.

## التطعيم

عملية بها يصبح الشخص محصناً أو مقاوماً لمرض معدٍ، وتتضمن هذه العملية عادة تناول مصلى.

## التواصل بين الأفراد

عملية تبادل المعلومات، والأفكار، والمشاعر بين مجموعة مكونة من شخصين فأكثر باستخدام رسائل شفوية أو غير شفوية. التبادل يتيح لهم الحصول على رد أو تعليق فوري وهذا قد يؤدي إلى فهم مشترك أو إلى اتفاق متبادل أو إجراء متبادل. التواصل بين الأفراد قد يحدث بالجلوس وجهاً 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 الإنترنت. التواصل بين الأفراد له صلة بالمهارات التالية ويدعمها:

- التواصل: نقل الأفكار بفاعلية من خلال الوسائل الشفهية وغير الشفهية
- تفهم مشاعر الآخر: فهم الأفراد
- التدريب: تدريب شخص واحد أو أكثر
- حل المشكلات التغلب على التحديات الموجودة على المستوى الشخصي أو مستوى الجماعة أو في مكان العمل
- التفاوض: الوصول إلى اتفاق مع الآخرين عندما تكون الآراء مختلفة
- العمل الجماعي: العمل مع أشخاص مختلفة لتحقيق هدف واحد



## الرسالة الأساسية

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

## التعبئة

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

## التواصل غير الشفهي

طريقة لإرسال المعلومات أو نقل الأفكار أو المشاعر من خلال تصرفات مثل لغة الجسد، أو الإيماءات، أو تعبيرات الوجه، أو الأصوات التي ليست كلمة واضحة. هذه الأفعال قد تؤيد المعبر عنه شفهيًا أو تخالفه.

## سؤال مفتوح

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

## التقدير

شعور أو تصرف إيجابي يتم إظهاره تجاه شخص أو شيء يعتبر مهمًا. الاحترام ينقل معنى الإعجاب بالصفات الجيدة أو القيمة ويكرّم الشخص عن طريق إبراز الاهتمام باحتياجاته أو مشاعره وتقديرها.

## نشر التغيير الاجتماعي والسلوكي

وضع وتنفيذ استراتيجية تواصل للتشجيع على إجراء تغيير إيجابي في السلوكيات المتعلقة بالصحة في مجتمع ما، مع الاستعانة بالقيم والأولويات المحلية. وهذا لا يتأتى إلا بالعمل الدائم مع الأفراد والمجتمعات لشرح المشكلات وتداعياتها ولمساعدة الأشخاص الذين يحاولون الفهم.

## المشاركة الوجدانية | التعاطف | عطف

عندما نشعر بما يشعر به الآخرون. التصرف أو القدرة على مشاطرة مشاعر شخص آخر أو اهتماماته أو الشعور بما يشعر به.

## التحصين

عملية إدخال لقاح في الجسم لتكوين مناعة ضد مرض معين.

## اللقاحات

منتج يحفز جهاز المناعة لدى شخص ما على خلق مناعة ضد مرض معين وحماية الشخص من ذلك المرض. اللقاح هو أول شيء في عملية التطعيم. يتم عادة تناول اللقاحات من خلال الحقن بالإبر ولكن هناك بعض اللقاحات يتم تناولها عبر الفم أو عبر الرش داخل الأنف.

# نظرة عامة

## خلفية

هناك العديد من الأسباب لعدم تحصين الأطفال بالكامل. الآباء والأمهات ومقدمو الرعاية لديهم العديد من الأسباب التي تدفعهم لتأخير التحصين في مرحلة الطفولة، أو رفضه، أو عدم إكماله تمامًا. قد تتضمن الأسباب لديهم الاعتبارات الدينية، والأخلاقية، والطبية الفردية؛ تأثير المعلومات المضادة للتحصين؛ الخوف من الآثار 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 المُطعِّمين، نفاذ مخزون اللقاح)؛ سوء التواصل من قِبَل المُطعِّمين بشأن تاريخ الرجوع، والآثار الجانبية، وما إلى ذلك. كما أنهم قد يتخذون قرارات خطأ بشأن التحصين أو اللقاحات المطلوب إعطاؤها وقد يفشلون في فحص أو إحالة الأطفال المؤهلين داخل المنشآت الصحية.

تشير الدلائل إلى أن جودة التفاعل بين عمال الاستقبال الصحيين ومقدمي الرعاية هي عامل رئيسي في ضمان إكمال جدول التحصين. يُعد عمال الاستقبال من بين أكثر مصادر المعلومات تأثيرًا حول سلوك التطعيم. عمال الرعاية الصحية والاختصاصيون الاجتماعيون واختصاصيو صحة المجتمع ومنطوعو المجتمع الذين في طليعة برامج التطعيم هم الجسر الذي يصل بين المجتمعات التي يخدمونها وخدمات التطعيم التي يوفرها.

إن عمال الاستقبال 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 والإنصات التام لمقدمي الرعاية والرد عليهم وإظهار الاحترام والتقدير لهم – قادرون على بناء علاقات أساسها الثقة وبالتالي زيادة احتمالات تناول الأطفال للقاحات الموصى بها في مواعيدها.

## حول هذا المورد

دليل التيسير للمدربين ودليل المشارك ضمن حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم هما من الموارد المترافقة التي هدفها مساعدة عمال الاستقبال في اكتساب المعرفة والمهارات والسلوكيات اللازمة للتواصل بفاعلية مع مقدمي الرعاية والمجتمعات بشأن تطعيم الأطفال. المعلومات والتمرينات الواردة في هذه الموارد يمكن استخدامها في سياق التدريب قبل الخدمة، وورش العمل التدريبية، والإشراف اليومي، وزيارات الإشراف الداعم، والتدريب أثناء العمل (بما في ذلك التدريب، والتوجيه، وتوجيه النظر إلى النظر)، والدراسة الذاتية. دليل التيسير للمدربين مخصص للتدريب الجماعي ويعضده دليل المشارك الذي يستخدم في تجهيزات التدريب الجماعي والدراسة الذاتية. هذه الأدلة مصممة بطريقة يمكن لمكاتب البلدان أن تعدلها وفق السياق المحلي ووفق الاحتياجات المحلية. تضم الوحدات العديد من نظريات وطرق التغيير الاجتماعي والسلوكي. نوصي المدربين بالإلمام بالمبادئ الأساسية للتغيير الاجتماعي والسلوكي أو التواصل من أجل التحضير لتقديم التدريب. يمكن العثور على عدد من الموارد والمواد المرجعية ذات الصلة على الموقع الإلكتروني [thecompassforsbc.org](http://thecompassforsbc.org).

## فلسفة التدريب

فلسفة التدريب قائمة على المشاركة ويتضمن أنشطة التعلم بالممارسة مع التركيز على أساليب تعليم الكبار التي تتطلب المشاركة من خلال تمارين زوجية وتمرينات مجموعات صغيرة بالإضافة إلى مناقشات مجموعات كبيرة وعصف ذهني وتقمص الأدوار والممارسة. التدريب يتبع أربعة مبادئ توجيهية: الوضوح، والمشاركة، والتفكير، والتعزيز.

## الجمهور المستهدف

الجمهور المستهدف هو عمال الاستقبال، والتعريف الأوسع لعامل الاستقبال هو: اختصاصي اجتماعي أو مقدم رعاية صحية (متخصص أو منطوق قائم بالمنشأة أو المجتمع) مهمته تقديم خدمات التواصل بين الأفراد والخدمات الاستشارية والتطعيمات والتوعية والتواصل مع مقدمي الرعاية أو العملاء أو أعضاء المجتمع. قد يضم برنامج التطعيم عدة أنواع مختلفة من عمال الاستقبال الذين تختلف سماتهم الأساسية (مثل مستويات التعليم والتدريب والقدرات ومستويات المكافآت والتعويض) وتختلف أدوارهم ومهاراتهم ووظائفهم. وبصرف النظر عن اختلافاتهم، فإنه يمكنهم جميعاً تأدية أدوار تكاملية تضمن تحقيق المجتمعات للتغطية الكاملة من اللقاحات.

الموارد الموجودة بحزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم تستهدف عمال الاستقبال الذين يعملون في برامج التوعية بالصحة وفي الرعاية الوقائية. وتختلف سمات عمال الاستقبال من دولة لأخرى وداخل الدولة الواحدة. الأشخاص 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 سنوات. عمال الاستقبال قد يكونون متطوعين بالمجتمع يعرفون الحد الأدنى من القراءة والكتابة أو موظفين بأجر متعلمين. جميع عمال الاستقبال مسؤولون عن توعية الأسر وتقديم المشورة لهم وتشجيعهم على أن يعطوا أطفالهم اللقاحات الكاملة.

## أهداف التدريب

الموارد الموجودة ضمن حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم تهدف إلى مساعدة برامج التطعيم في التعامل مع المعارف والسلوكيات والممارسات التالية بين عمال الاستقبال:

### سيكتسب عمال الاستقبال المعرفة حول:

- مبادئ التواصل الفعال بين الأفراد.
- 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 سلامة اللقاح.
- الكيفية التي تمنع بها اللقاحات المرض.

### سيكتسب عمال الاستقبال جوانب معرفية بشأن:

- يستحق جميع مقدمي الرعاية وأعضاء المجتمع الاحترام، والتعاطف، والخدمة المنصفة، وأن يُسمع لهم بصرف النظر عن الدين، أو العرق، أو الأصل القومي، أو الجنس، أو التعليم، أو الحالة الاجتماعية والاقتصادية.
- يؤدي عمال الاستقبال دوراً رئيسياً في تمكين الصحة المجتمعية.
- اللقاحات آمنة وتمنع الأمراض.

## سيكتسب عمال الاستقبال المهارات التي تمكنهم من:

- شرح فوائد اللقاءات المختلفة، وتذكير مقدمي الرعاية باللقاءات اللاحقة، ووصف الآثار الجانبية المحتملة والإجراءات التي يمكن لمقدمي الرعاية اتخاذها للتعامل معها.
- التواصل الفعال مع مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع بمختلف الاتجاهات حول اللقاءات أو النظام الصحي ككل.
- تشجيع مقدمي الرعاية على طرح الأسئلة وتزويدهم بإجابات واضحة ومناسبة لهذه الأسئلة.
- التصدي للإشاعات، أو المخاوف، أو المفاهيم الخاطئة بشكل مناسب.
- تخطيط وإجراء أنشطة مشاركة وتوعية مجتمعية.

## تخطيط/محتوى الدليل

ينقسم الدليل إلى جلستين، تتضمنان ملاحظات 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

لاستخدام هذا الدليل الاستخدام الأمثل وإجراء تدريب فعال، على المدربين القيام بما يلي:

1. قراءة الدليل قراءة متأنية قبل الاستخدام حتى يعلموا أجندة التدريب وأهدافه ومنهجيته ومواده والوقت المخصص للجلسات والاستراحات
2. ممارسة الأنشطة قبل تنفيذها وتخصيص وقت مناسب للتخطيط وطلب المساعدة من الميسرين المشاركين أو من المترجمين
3. مراجعة كل الأنشطة وجمع المواد المطلوبة
4. معرفة سمات المشاركين في ممارسة التدريب والاستعداد لاستيعاب مختلف مستويات التعليم والخلفيات المهنية واللغات والأعراف والتقاليد الثقافية وأنماط التعلم
5. الالتزام بالتوقيت المقترح ومحاولة تنفيذ جلسات التدريب بأقل من 12 مشاركاً

## جدول التدريب

تُرفق جداول لنماذج تدريب الأيام الخمسة وتدريب الأيام الثلاثة 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 الأفراد والجماعات المهممين بدعم التنفيذ؛ ومعرفة الوحدات والجلسات التي ينبغي إضافتها إلى منهج "حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم"؛ وتحليل محتوى موارد تدريب "حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم" الحالية بالبرنامج؛ والتخطيط لتعديل وطرح محتوى جديد وإعداد المدرسين؛ ووضع خطة للمراقبة والتقييم والتعلم.

### التدريب أثناء الخدمة

قبل تقديم "التدريب أثناء الخدمة"، قيم احتياجات التدريب الخاصة بالمشاركين وعدّل محتوى حزمة التدريب لتلبي تلك الاحتياجات. تفكّر في تعديل الأهداف والجلسات والخطوات والتوقيات والأنشطة وسيناريوهات تقمص الأدوار وأسماء الشخصيات/الأماكن والأمثلة والمفردات والوجبات الرئيسية وأي عناصر أخرى لجعل التدريب أكثر توافقاً مع احتياجات وسياسات برنامج التطعيم وملف تعريف المشاركين والعوائق في المجتمع. حسن المحتوى ببيانات وأمثلة محلية على مستوى الدولة لتحديد السياق بشكل أفضل وعدّل 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 خلال 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 ثلاثة 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

لاستخدام هذه الوحدات في التدريب أثناء العمل، ركّز على موظف واحد أو عدة موظفين من الذين قررت أن لهم نفس احتياجات التدريب. من خلال الإشراف الداعم وتقييمات الاحتياجات الأخرى، قم بتركيز التدريب على المعرفة والسلوكيات والمهارات المحددة. خصص وقتاً لتناول كل قدرة وفقاً لجدول يسمح لعمال الاستقبال بتعلم وممارسة وتطبيق المهارات أو النهج الجديدة بشكل مستقل.

# مبادئ التواصل بين الأفراد



## الأهداف

تحديد أساليب التواصل بين الأفراد اللازمة لتعزيز  
التفاعلات مع مقدمي الرعاية والعملاء

تحليل عوائق التواصل بين الأفراد والعوامل التي تعزز  
التفاعلات الفعالة لزيادة الطلب على التطعيم

التعرّف على كيفية الاستجابة لمخاوف مقدمي الرعاية/  
العملاء لدعم اتخاذ القرارات المستنيرة

فهم مبادئ المشورة التعاطفية والنشطة مع مقدمي  
الرعاية والقدرة على تطبيقها

©UNICEF/Asselin



الأهداف  
والأهداف



## الجلسة 1.1 - الافتتاح

### مقدمة: لماذا يعد التواصل مهماً لبرنامج التطعيم؟

تتمثل المهمة الرئيسية للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم في تسهيل حصول الأطفال على التطعيمات في أقرب وقت ممكن وفق الجدول الزمني الموصى به. يتطلب تحقيق هذا الهدف الحصول على خدمات موثوقة، ومعاملة الأشخاص باحترام، وإبلاغ المعلومات العملية الأساسية بوضوح. يعزز التواصل الفعال بين الأفراد إنشاء علاقة إيجابية يكتنفها الاحترام والثقة بين عمال الاستقبال، والأسر، والمجتمعات. تشجع هذه الممارسة مقدمي الرعاية على طرح الأسئلة وإثارة المخاوف وتستجيب لأسئلتهم ومخاوفهم، وهي مهمة صعبة عندما يرفض مقدمو الرعاية، أو الزعماء الدينيون، أو الزعماء السياسيون، أو الزعماء الثقافيون التطعيمات أو بعض جوانب التوصيات. أخيراً، يتم استخدامه لإبلاغ المجتمعات والأفراد بمفاهيم الصحة العامة المتعلقة بالتطعيم.

عندما تتواصل مع مقدمي الرعاية بشأن الأمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات، واللقاحات، والتطعيم من المهم أن تفهم اتجاهاتهم، ومعتقداتهم، ومستوى معرفتهم الحالي. يجب أن تحاول دائماً التأكد من أن نقاطك قابلة للتذكر، وأن تكون واضحة، وأن تستجيب مباشرة لما يحتاجه مقدم الرعاية لفهم التحصين أو الشعور بقبوله. من المهم الاستجابة لاحتياجات المجتمع ومخاوفه، وتقدير التحديات المحلية، وإظهار الاحترام للعادات والثقافة المحلية.

بعد الانتهاء من تمارين التدريب، ربما يكون من المفيد التفرقة بين نوع التواصل بين الأفراد 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 الإتاحة هما الأكثر تأثيراً على النوع الأول بينما تجربة الخدمات وجودة التواصل مع معطي اللقاح هما الأكثر تأثيراً على النوع الأخير.

### كلمات ترحيب

- الترحيب بالمشاركين
- تقديم الشكر للجميع على المشاركة والحماس
- استخدام القسم المذكور أعلاه "لماذا يعد التواصل مهماً لبرنامج التطعيم؟" كنقطة 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" لإشراك الجميع. اذف الكرة لأحد المشاركين. وعندما يلتقط الكرة، عليه ذكر قاعدة صارمة واحدة ثم اذف الكرة إلى مشارك آخر. يجب على كل شخص النقاط الكرة مرة واحدة فقط ويجب على كل شخص ذكر قاعدة واحدة فقط.
- اكتب القواعد على سبورة أو على لوح ورقي فلاب.

## أهداف التدريب

- وصف أهداف التدريب الواردة في القسم نظرة عامة
- وضع وتعزيز مهارات التواصل بين الأفراد اللازم توافرها لدى عمال الاستقبال لتقديم خدمات رعاية ذات جودة

## النشاط: توقعات التعلم



سيستكشف هذا النشاط العوائق التي تؤثر على التفاعلات مع مقدمي الرعاية/العملاء.

1. امنح كل مشارك ورقة كاملة وأداة رسم أو كتابة (قلم تحديد أو قلم جاف).
2. يجب منح كل مشارك بضعة دقائق يرسم خلالها 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.

**ملاحظة 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 الاستقبال أنفسهم من المحتمل أن يزيد مدى رضاهم عن عملهم إذا تحسن مستوى التواصل بين الأفراد لديهم.

**فيديو التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: FLWs Can Make a Difference (عمال الاستقبال يحدثون فرقاً)** على الرغم من العوائق الكثيرة التي يواجهها عمال الاستقبال، فهم جزء لا يتجزأ من منع وفاة الأطفال بسبب الأمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات. شاهد الفيديو "FLWs Can Make a Difference" (عمال الاستقبال يحدثون فرقاً)، والذي يُظهر العمل الملهم الذي يقوم به عمال الاستقبال حول العالم.

يوضح هذا الفيديو أهمية دور عمال الاستقبال في تغيير السلوك للتطعيم. ويسلط الضوء على الدور الرئيسي الذي يلعبه عمال الاستقبال 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 الإيجابية التي لا تنسى مع أي مقدم رعاية؟
- ما الجزء المجزي أكثر في عملك؟



## الجلسة 1.2 - الاختبار المسبق

### اختبار مسبق

1. وزّع نسخة من الاختبار المسبق على كل مشارك (راجع الملحق أ).
2. اطلب من المشاركين كتابة أسمائهم (أو مُعرّف فريد أعلى الاختبار؛ إذا استخدموا المُعرّف، فعليهم أن يستخدموا نفس المعرف في الاختبار اللاحق).
3. انتظر 20 دقيقة لإكمال الاختبار.
4. جمّع جميع الاختبارات.

## الجلسة 1.3 - نهج يركز على العميل

### مقدمة: التواصل بين الأفراد ونهج يركز على العميل

إن مهارات التواصل بين الأفراد هي تلك المتعلقة بالعلاقات مع الأشخاص وتشمل العديد من المهارات المهمة المختلفة. يكمن الغرض من هذه الجلسة في تقديم الكيفية التي يمكن أن يدعم بها التواصل بين الأفراد تجربة خدمات صحية تركز على العميل.

### النشاط: تقمص دور تجربة العميل



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

وصلت أم متأخرةً إلى المرفق الصحي ومعها طفل حديث الولادة وطفل صغير. الأم مرتبكة من رحلتها الطويلة ولست متأكدة من دخول المرفق. قبل وصولها إلى مدخل العيادة، سألها موظف الاستقبال عما إذا كانت قد أتت من أجل التحصين. أجابت بـ "نعم"، وسألها عما إذا كانت قد أحضرت معها بطاقة التطعيمات. أجابت بـ "لا". أخبرها بأن الممرضة مشغولة جداً، وعليها العودة في صباح اليوم التالي ومعها سجل تطعيمات طفلتها.

### المناقشة الجماعية

- كيف سيكون شعورك إذا كنت مقدم الرعاية؟
- ما هي بعض الأسباب التي تجعل موظف الاستقبال يعامل مقدم الرعاية بهذه الطريقة؟
- ماذا كان يمكن أن يفعله موظف الاستقبال بدلاً من ذلك؟
- كيف تتفاعل مع مقدم رعاية كانت لديه تجربة مثل هذه؟
- ماذا نقول (كعامل الاستقبال) لموظف الاستقبال لتحسين سلوكهم؟

## تعريف نهج يرتكز على العميل

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

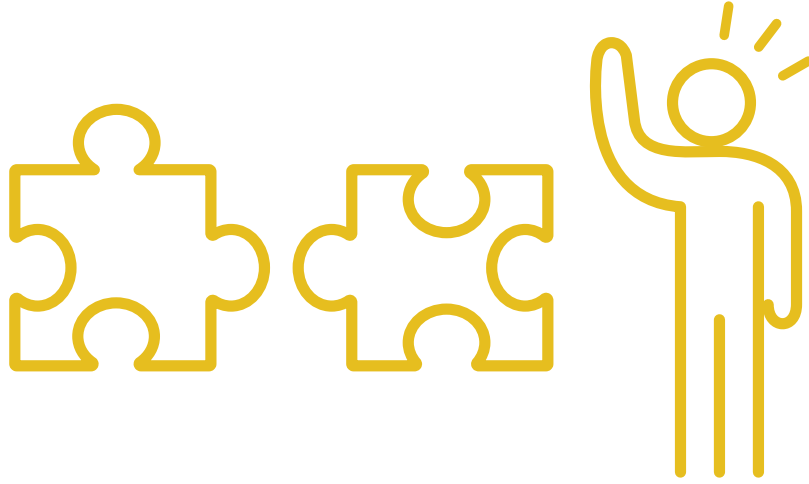
### تُعد النهج التي ترتكز على العميل مهمة لأنها:

- تحسن من تصرفات مقدم الرعاية والعميل نحو عمال الاستقبال
- تحسن سمعة الموظفين على مستوى المرفق والمجتمع
- توفر لمقدم الرعاية والعميل تجارب إيجابية لا تُنسى
- ترضي احتياجات مقدم الرعاية/العميل وتوقعاته
- تزيد من عدد مقدمي الرعاية/العملاء الذين يستمرون في إحضار الأطفال لأخذ التطعيمات الموصى بها (الحد من التخلف عن تلقي التطعيمات)
- تزيد من عدد مقدمي الرعاية/العملاء الذين يطالبون بالتطعيم

## أسئلة التفكير



- كيف يمكنك تعريف نهج يرتكز على العميل؟
- كيف يمكنك أن تظهر لمقدمي الرعاية/العملاء بأنهم أكثر أهمية؟ كيف يمكنك تحسين هذا؟



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

إن التواصل بين الأفراد مهم بشكل حيوي لتقديم نهج يرتكز على العميل ودعم عملية التغيير السلوكي. على وجه الخصوص، إنه جيد جدًا من أجل:

- إعلام الأفراد والجمهور المستهدف بقيمة التغيير السلوكي المقترح عن طريق الشرح والرد على الأسئلة والشكوك حول التطعيم
- التصدي للإشاعات حول الآثار العكسية للتطعيم
- التعامل مع أي مشكلات شخصية قد يعرب عنها مقدمو الرعاية
- من خلال جهود المناصرة والمساعدة في تعبئة الموارد من المجتمع لتعزيز برنامج التطعيم
- بناء توافق الآراء، على سبيل المثال، على جلب جميع الأطفال المؤهلين للتطعيم
- شرح حالة تطعيم الطفل لمقدمي الرعاية
- إخبار مقدمي الرعاية بالتطعيم (التطعيمات) التالية التي سيحتاجها الطفل

### تفهم مشاعر الآخر

قبل التركيز على مبادئ التواصل الفعال بين الأفراد بالتفصيل، من المهم محاولة فهم الكيفية التي يجرب بها مقدمو الرعاية والعملاء خدمات التطعيم. كلما استطعنا فهم تجاربهم أكثر، استطعنا التعاطف بشكل أفضل مع الأنواع المختلفة من مقدمي الرعاية والعملاء الذين نتعامل معهم. يمكننا تفهم مشاعر الآخر إحساسًا بالفهم والرحمة لشخص آخر، استنادًا إلى قدرتنا على تخيل شكل التجربة بالنسبة لهم.

يُعد إظهار تفهم مشاعر الآخر واحدًا من أهم مهارات التواصل بالنسبة لعمال الاستقبال لأنه يساعدنا في التعامل مع الأشخاص باحترام وشفقة، بغض النظر عن خلفيتهم، أو وضعهم الاجتماعي، أو اتجاهاتهم. يؤدي إظهار تفهم مشاعر الآخر إلى زيادة احتمال تعبير مقدمي الرعاية عن أنفسهم، مما يتيح لك معرفة المزيد عن مقدم الرعاية، والطفل، والمشكلات أو المخاوف التي يجب معالجتها. عندما تُظهر تفهم مشاعر الآخر لمقدمي الرعاية، فمن الأرجح أن يكون لديك تفاعلات إيجابية وسيشعرون بمزيد من الراحة عند مناقشة مخاوف التحصين معك وسيستبوعون إرشاداتك. قد يكون من الصعب أن نتصرف بحماس في ظل ظروف العمل العصبية ولكن من المهم محاولة ذلك.

### النشاط: تخطيط الرحلة التي يتعرض لها مقدم الرعاية



يهدف تمرين التخطيط إلى بناء تفهم مشاعر الآخر من خلال مساعدة المشاركين على تخيل تجربة مقدمي الرعاية من الوقت الذي يقررون فيه إحضار طفلهم للحصول على التحصين حتى تلقي التحصين.

#### الجزء الأول: فهم مقدم الرعاية

1. قسّم المشاركين إلى مجموعات، بكل مجموعة أربعة مشاركين.
2. أعط كل مجموعة قطعتين كبيرتين من لوح ورقي قلاب 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 مؤخرًا

د. زوجان متعلمان

4. اسمح لكل مجموعة بمدة 30 دقيقة لابتنكار شخصية مقدم الرعاية. يمكنهم اختيار تخيل أي قصة درامية أو سجل شخصي مرتبط بالشخصية التي خصصت لهم.
5. ارسم صورة لمقدم الرعاية وأسرتة. كن على استعداد لمناقشة النقاط أدناه.

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

- التفكير والشعور: ما مخاوفهما وتطلعاتهما لأنفسهما ولأطفالهما؟
- 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 بشكل عام؟
- السمع: ما الذي يقوله أقرانها، وأفراد أسرهما، وغيرهم من الأشخاص المؤثرين في حياتهما عن التطعيم؟

**ملاحظة للميسر:**

إذا كان ذلك ممكناً، فيمكنك دعوة بعض مقدمي الرعاية من المجتمع لملاحظة الجلسة والمشاركة في أسئلة التفكير. في نهاية تقمص الأدوار، اسأل مقدمي الرعاية عن مدى واقعية الصور وما التغييرات أو الإضافات التي يرون أنه ينبغي إدراجها.

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

الآن، ستقوم بـ"تخطيط" رحلة تجربة الشخصية لديك باستخدام خدمات التطعيم. السماح من 30 إلى 45 دقيقة للتخطيط. قد يساعد ذلك في تنظيم هذا الأمر كخطط مع الخطوة 1 على المحور الأفقي، والخطوة 2 على المحور الرأسي. اسمح لكل مجموعة من 10 إلى 15 دقيقة تقدم فيها الشخصية وخريطة الرحلة.

**ملاحظة للميسر:**

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

**الخطوة الأولى:** في نفس المجموعات، مع وضع نفس شخصية مقدم الرعاية في الاعتبار، 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 التحصين. أعط تفاصيل قدر الإمكان.

**الخطوة الثانية:** الآن، ستجيب المجموعات عن الأسئلة التالية حول الرحلة:

- الأسئلة: ما الأسئلة التي قد تكون لدى مقدم الرعاية أثناء انتقاله خلال الرحلة؟
- نقاط الشكوى: ما المشكلات، والإحباطات، والمضايقات، أو العوائق المحتملة التي قد تخلق تجربة سلبية؟
- لحظات سعيدة: ما الأشياء الإيجابية والممتعة التي يمكن أن تحسن التجربة؟
- الفرص: ما الذي يمكنك تنفيذه أو القيام به كعامل استقبال لمعالجة أي من نقاط الألم المحددة؟



## أسئلة التفكير



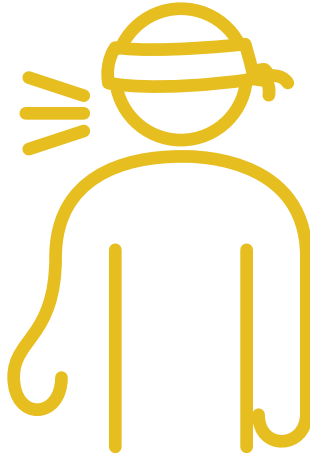
- بالنظر إلى رحلة مقدم الرعاية/ العميل بالكامل، ما الذي قد يكون الجزء الأكثر صعوبة في تجربة خدمات التطعيم؟
- بالنظر إلى التحديات التي قد يواجهها مقدم الرعاية، ما الذي قد يحفزه على إحضار أطفاله لإكمال جدول التطعيم في الوقت المحدد؟
- ما الذي قد يرغب مقدم الرعاية في تغييره بشأن خدمات التطعيم؟
- ما الذي تتوقع أن يصدر عن مقدمي الرعاية عند وصولهم المنشأة، مع الأخذ في الاعتبار نقاط الشكوى التي تعرضوا لها؟

## الجلسة 1.5 - مهارات التواصل بين الأفراد

### النشاط: التواصل مزدوج "التعمية"



في هذا النشاط، يلاحظ المشاركون أهمية التواصل غير الشفهي.



1. قسّم المشاركين إلى أزواج. ينبغي، إن أمكن، لهم العمل مع شخص لا يعرفونه معرفةً جيدة.
2. يجلس كل زوجين على كرسي، أحد الشخصين خلف الآخر مباشرة ويتجهان إلى جهة واحدة وهذا يعني أن الشخص الثاني يجب أن يحدق في الجزء الخلفي من كرسي الشخص الآخر.
3. اطلب من الزوجين أن الشخص الذي بالأمام يجب ألا يستدير وأن الشخص الموجود بالخلف يجب ألا ينتقل إلى أمام الشخص الآخر.
4. اطلب منهما إجراء محادثة لمدة دقيقتين حول لماذا امتهن كل منهما مهنة عامل الاستقبال.
5. وبعد الانتهاء، أحضر المشاركين معاً في مجموعة كبيرة وناقش معهم التمرين.

## أسئلة التفكير



1. كيف كان شعورك لإجراء محادثة دون التمكن من النظر إلى الشخص الآخر؟
2. ما المكوّن المفقود من هذا التفاعل؟
3. ما المواقف المهمة التي يعبر عنها مقدم الرعاية/العميل من خلال تعبيرات الوجه، أو التواصل عن طريق النظرات (أو افتقادها)، والوضعية، والإيماءات، وما إلى ذلك؟
4. أي نوع من التواصل غير الشفهي يدعم التفاعلات الإيجابية مع مقدمي الرعاية؟

## ملاحظة للميسر:

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

## مهارات التواصل بين الأفراد

في ما يلي ممارسات التواصل بين الأفراد المهمة للإبلاغ عن التطعيم. هذه المهارات تتطلب الممارسة والوعي إلى أن تصبح عادةً.

- ربح بالعميل بحرارة.
  - تقم مشاعر مقدم الرعاية بإظهار أنك تستوعب أسئلته وشواغله ومشاعره.
  - بسّط الرسائل ووضحها.
  - تحدث بمصطلحات بسيطة واستخدم لغةً محليةً سهلة الفهم؛ اذكر أمثلة من المرجح أن يفهما مقدم الرعاية.
  - تحقق من الفهم. بعد شرح شيء ما، اطرح أسئلة لمعرفة ما إذا كنت مفهومًا أم لا.
  - استخدم أسلوب التحفيز عن طريق التثناء على مقدم الرعاية لإحضاره الطفل لتناول التطعيم وتشجيعه على معاودة الحضور لتناول الجرعة التالية.
  - استمع باهتمام. الإنصات باهتمام يختلف عن مجرد السماع. يعني الاستماع إلى شخص آخر أثناء المحادثة بطريقة تُظهر فهمك واهتمامك. تشجع هذه الطريقة الشخص الآخر على المشاركة بشكل أكبر في المحادثة.
  - استخدم الوسائل المرئية المناسبة مثل الملصقات، والورق الكبير المعلق، وبطاقات الخدمات الاستشارية، 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 والاحترام لمقدمي الرعاية والعملاء من خلال التصرفات التالية:

- كن مهذبًا
- كن لطيفًا
- تشجيع مقدمي الرعاية على التعبير عن أفكارهم بطرح أسئلة مفتوحة والسماح ببعض الوقت للرد عليها
- أظهر تقديرًا 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 اللائق وترك مسافة مناسبة بينك وبين مقدم الرعاية.

## ملاحظة للميسر:

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

## اطرح الأسئلة بحساسية



إن طرح الأسئلة بحساسية يعني أنه عندما تقوم بتقييم مدى فهمهم وقبولهم لما ناقشته، فأنت حريص على عدم الإيحاء بأن مقدم الرعاية يجب أن يكون لديه شكوك حول التطعيم. اطرح عليهم الأسئلة التي يمكنك من تقييم اتجاهاتهم حول احتمال الاستمرار في البحث عن التطعيمات الموصى بها كما هو مقرر.

يُعد السؤال عن مخاوف مقدم الرعاية بشأن التطعيم مثلاً على سؤال يقبل الجدل، مما يعني أنه سؤال يشجع مقدم الرعاية أو العميل على الإجابة بطريقة الخاصة وإبلاغك بمخاوفه. يجب تجنب طرح الأسئلة التي لا تقبل الجدل والتي يمكن لمقدم الرعاية أو العميل الإجابة عليها فقط بـ "نعم" أو "لا". لا يتيح السؤال الذي لا يقبل الجدل التأكد من أن مقدم الرعاية أو العميل يفهم حقاً السؤال أو أنه يعرف الإجابة. عند طرح الأسئلة، امنح العميل دائماً وقتاً للتفكير والإجابة. اسمح للعميل بالإجابة بحرية، ولا تقاطعه أثناء التحدث.

مثال على السؤال الذي لا يقبل الجدل: "هل يمكننا أن ننظر معاً 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؟"

## ☆ أهم الدروس المستفادة

- من خلال وضع نفسك مكان العميل الخاص بك، يمكنك فهم ما يواجهه من مصاعب، ومخاوف، ومشكلات، وعوائق وتقديرها بشكل أفضل والتعاطف مع موقفه.
- باستخدام طرق بسيطة وحقيقية لإظهار الرعاية والاحترام لمقدم الرعاية، يمكنك زيادة عدد مستخدمي التطعيم.
- من خلال تبني نهج يركز على العميل (يركز على الاحتياجات المحددة للعميل)، يمكنك التعامل مع أسئلته ومخاوفه بشكل فعال.

أداة التقييم الذاتي الخاصة بالتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم (انظر الملحق "ك")  
أكمل أداة التقييم الذاتي الخاصة بالتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم لتقييم ما إذا كنت تقوم حالياً بممارسة التواصل بين الأفراد بفعالية. هذه الأداة مخصصة للاستخدام الشخصي؛ إلا أنه ينصح بمشاركتها مع أحد المشرفين بعد التدريب.

### أسئلة التفكير



- ما مدى التشابه والاختلاف بين تجربة مقدم الرعاية وبين مقدمي الرعاية الذين قابلتهم؟
- ما بعض المهارات التي يمارسها عمال الاستقبال للتأكد من أن مقدم الرعاية قد مر بتجربة إيجابية؟
- هل ترجح أن يعود مقدم الرعاية هذا إلى المنشأة؟ لماذا نعم أو لماذا لا؟

### فيديو التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: الترحيب والتواصل بفعالية

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

يركز هذا الفيديو على نهج موقع بأكمله لخلق بيئة ملائمة للمريض. ويهدف إلى تزويد كل شخص في المرفق - من الأمن إلى الإدارة، وعمال النظافة، والأطباء - بمعلومات حول كيفية تعزيز تجربة تطعيم إيجابية لمقدم الرعاية/العميل وأهمية القيام بذلك.

## الجلسة 1.6 - تقدير مقدم الرعاية

### النشاط: تدريب على تقدير مقدم الرعاية - مراجعة الصور



1. اعرض نسخ من صورة (موجودة في الصفحة التالية) مقدمة رعاية (ذات الرداء الأحمر) وعاملة استقبال (ذات الرداء الأصفر) أو وزعها.
2. اسمح للمشاركين بخمس دقائق لدراسة الصورة وكتابة الأشياء الإيجابية التي تعرضها الصورة. ما الذي يقوم به مقدم الرعاية بشكل جيد؟ ما الذي يمكن استنتاجه من الصورة بشأن موقفها من اللقاحات؟ ما سلوكها تجاه عاملة الاستقبال؟ كيف تعتني بطفلها؟
3. في الجلسة العامة، اطلب من المشاركين مشاركة أسباب تقديرها لمقدمة الرعاية.\*

#### ملاحظة للميسر:

قبل الجلسة، يُرجى تحضير 10 أسباب على الأقل تبين تقدير مقدمة الرعاية. هذه الأسباب قد تتضمن، حقيقة أن مقدمة الرعاية قد أحضرت الطفل لتناول التطعيم، وأن الطفل يرتدي ملابس مناسبة، وأن مقدمة الرعاية تبدو لديها علاقة إيجابية مع عاملة الاستقبال وغير ذلك.

### النشاط: تدريب على تقدير مقدم الرعاية - تقمص الأدوار



©UNICEF/Sokol

1. قسّم المشاركين إلى أزواج.
2. خصص لكل زوجين أحد السيناريوهات التالية يقومان بتجسيدها. يجب أن يُجسد أحد المشاركين دور مقدم الرعاية والآخر دور عاملة الاستقبال. يجب أن يجد عامل الاستقبال في مجال الصحة طريقة أو طريقتين على الأقل لتقدير مقدم الرعاية.
3. اختر اثنين أو ثلاثة من الأزواج لتجسيد سيناريو للمجموعة الكبيرة.
4. اطلب من المشاركين تبادل المواقف التي ربما يصعب عليهم فيها تقدير مقدم الرعاية أو الثناء عليه.
5. اسمح للمشاركين الآخرين بتقديم اقتراحات حول كيفية تقدير مقدمي الرعاية في تلك المواقف.

## تقدير سيناريوهات تقمص دور مقدم الرعاية

<p>أم خجولة جداً تحضر طفلها لتناول التطعيم. تجيب عن جميع أسئلة عامل الاستقبال بإجابات من كلمة واحدة ويبدو أنها خائفة (أو غير مهتمة) من أن تطرح أي أسئلة.</p>	<p>يُحضر الأب مولودته الجديدة من أجل إعطائها أول تطعيمات لها منذ ميلادها.</p>
<p>أم تحضر طفلها لتناول جرعة الثانية من التطعيمات بعد شهر من الموعد المحدد.</p>	<p>أحضرت أم ممرسة طفلها لكل جلسة تطعيم، وبالتالي هو الآن محصن تحصيناً كاملاً.</p>
<p>زوجة تشرح لزوجها أنها تريد أن تعطي ابنها اللقاحات ولكنه يرفض السماح لها بذلك.</p>	<p>وصلت الأم الشابة مباشرة بعد إعطاء اللقاح إلى آخر طفل وخروجه برفقة أبيه. أنت متعبة ومستعدة لتناول الغداء. إنها تبين أن وسيلة مواصلتها قد تعطلت، لكنها ما تزال تريد تحصين طفلها.</p>
<p>بعد الإنصات إلى عامل الاستقبال الذي يشرح أهمية اللقاحات خلال زيارة منزلية، ما زال مقدم الرعاية يرفض.</p>	<p>خلال مناقشة جماعية، أب يسأل لماذا يجب عليه أن يسمح لعامل الاستقبال بأن يعطي طفله اللقاحات بينما تعرض أطفال آخرون إلى الحمى رغم تناولهم اللقاح.</p>
<p>أب شاب يحضر ابنه لتناول التطعيم. يقول إنه لا يستطيع الانتظار إلى أن تنتهي المناقشة الجماعية لأنه يجب عليه الذهاب إلى العمل.</p>	<p>أم تحضر طفلها لتناول التطعيم لكنها تكثر عليك بالأسئلة.</p>

### أسئلة التفكير



- لماذا من المهم إظهار الاحترام والتقدير لمقدم الرعاية خلال زيارة التطعيم؟
- كيف أن إظهار التقدير لمقدمي الرعاية يحفزهم على العودة في الزيارة التالية؟
- ما العبارات الإيجابية والتأكيدية التي قد يرغب مقدم الرعاية في أن يسمعها؟





# استكشاف وجهة نظر مقدم الخدمة والعوائق وحل المشكلات



## الأهداف

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

تشجيع عمال الاستقبال على محاولة حل المشكلات  
الاستراتيجية للتغلب على العوائق

©UNICEF/Knowles-Coursin



# التي التي

## الجلسة 2.1 - الاحترام والمساواة



يقع على عاتق الجميع داخل نظام الرعاية الصحية معاملة الأشخاص باحترام، بغض النظر عن أي جانب من جوانب هويتهم. من المهم بالنسبة إلى عمال الاستقبال إظهار ما يلي لجميع مقدمي الرعاية: تفهم مشاعر الآخر والاهتمام والتسامح مع القيم والمعتقدات والمواقف غير المتحيزة والصبر واللفظ والود والرغبة في دعمهم.

### النشاط: التفكير في التجارب

1. وزّع ورقة وأداة كتابة (قلم تحديد أو قلم جاف).
2. أبلغ المشاركين أن هذا النشاط سيكون صامتًا.
3. على قطعة الورق، يقوم المشاركون بتسجيل حادثة شعروا أنهم عوملوا خلالها بطريقة غير عادلة.
  - أ. يمكنهم تسجيل الحادثة كتابة أو كصورة.
  - ب. أمدهم 10 دقائق لتسجيل الذاكرة.
  - ج. بعد ذلك، وفي أزواج، يتبادل المشاركون هذه الذاكرة مع بعضهم. تأكد من أن يسأل الشركاء بعضهم البعض ما يلي:  
أولاً. لماذا هذه الحادثة حاضرة في الذاكرة؟  
ثانياً. ما الشعور الذي أحدثته فيهما؟  
ثالثاً. لماذا يشعرون أنهم عوملوا بشكل غير عادل؟  
يجب أن يُنصت كل شخص جيداً إلى شريكه لأنه 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 الأكبر.

### النشاط: أبعاد التنوع



1. في المجموعة الكبيرة، اطلب من المشاركين التفكير في الأسباب التي تؤدي إلى أن يُعامل الناس بطرق مختلفة أو غير عادلة؛ وتشمل الأمثلة العرق والإثنية والجنسية والنوع والإعاقة 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 إيجاباً وسلباً على تجربة الرعاية الصحية للتطعيم والحصول عليه. خصص لكل زوج أحد "أبعاد التنوع" المذكورة أعلاه:

### أبعاد التنوع:

*الأبعاد الداخلية:* العمر والنوع والعرق والإثنية والإعاقة البدنية والميول الجنسي

*الأبعاد الخارجية:* الموقع الجغرافي والحالة الاجتماعية والحالة الأبوية 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. بناءً على الوقت المتبقي، حدد بضعة أزواج لمشاركة ما تمت مناقشته.



- كيف يمكن أن يؤثر تحريك الشخصي على تفاعلاتك مع مقدمي الرعاية/العملاء؟
- ماذا يمكنك أن تفعل للتأكد من أنك تعامل جميع مقدمي الرعاية/العملاء بشكلٍ منصف، بغض النظر عن هويتهم؟
- كيف يمكن أن تساعدك معتقداتك الشخصية في أن تصبح موفر خدمة أكثر تعاطفًا؟

## الجلسة 2.2 - العوائق التي يواجهها مقدم الخدمة

لقد تم ربط العديد من العوامل بالاستخدام غير الكافي للخدمات. يتمثل أحد العوامل البارزة والشائعة في أن العوائق التي يواجهها مقدم الخدمة قد تتحول إلى عوائق الوصول لعملائهم. يُعد مزودو الخدمات من بين أكثر مصادر المعلومات نفوذًا في البيئات المجتمعية، ويعملون كمُيسرين ضروريين في الحد من العوائق التي تعترض العملاء أمام الخدمات. على الرغم من ذلك، فإن لدى عمال الاستقبال تجاربهم، ومنظوراتهم، وانحيازاتهم التي يمكن أن تتحدى قدرتهم على تقديم خدمات التطعيم بشكلٍ مناسب. فقد يواجهون عددًا 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 جميعًا على قدرته أو الحافز لديه لتقديم خدمات عالية الجودة. من المهم بالنسبة لعمال الاستقبال أن يفهموا العوائق التي يواجهونها، حتى يتمكنوا من العمل مع مشرفيهم، والنظام الصحي، والمواطنين المهتمين بمعالجة الكيفية التي تؤثر بها تلك العوائق والمنظورات سلبيًا على التفاعلات مع مقدمي الرعاية والعملاء.

### ملاحظة للميسر:

قبل الجلسة، يُرجى تحضير بعض نقاط النقاش أو بعض الرسائل الأساسية التي يختتم بها النشاط. ربما تفكر في أن يصل المشاركون إلى "حل وسط" بين الموافقة وعدم الموافقة.

### النشاط: موافق-لا أوافق



ضع علامة مكتوب عليها "موافق" على أحد جوانب الغرفة. ضع علامة أخرى مكتوب عليها "لا أوافق" على الجانب الآخر من الغرفة. أثناء قراءتك للبيانات التالية بصوت عالٍ، اطلب من المشاركين الوقوف بجانب علامة "موافق" إذا وافقوا على العبارة وبجانب علامة "لا أوافق" إذا لم يوافقوا على العبارة. بعد أن يستقر المشاركون بشكلٍ مريح بجانب العلامة التي يختارونها، اطلب من شخص واحد من كل جانب أن يقدم مثالًا لإحدى المرات التي شعر فيها بهذه الطريقة. يمكنك اختيار إضافة مشكلات أخرى متعلقة بكيفية تعامل نظام الصحة مع عامل الاستقبال. في ما يلي مجموعة عبارات للبدء بها:

(تابع على الصفحة التالية)

لا أوافق

موافق

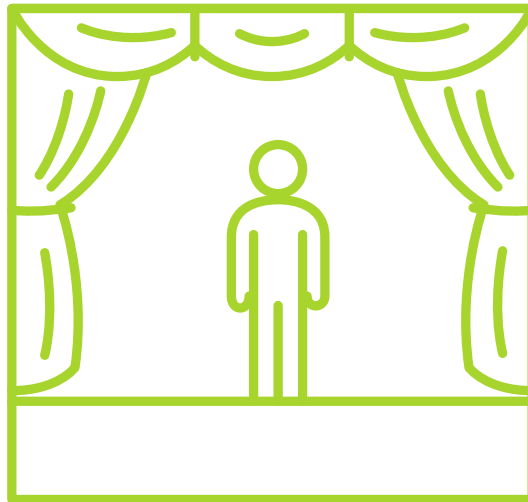


- أستمتع بعلمي في معظم الأيام.
- أشعر بدافع للقيام بكل ما يلزم لحماية المجتمع الذي أقدم له الخدمات.
- أشعر بتلقي الاحترام والدعم.
- إن رؤية طفل يكمل جدول تطعيم يمنحني الرضا الشخصي.
- أنا دائماً صبور، ومحترم، ولطيف عند التعامل مع مقدمي الرعاية.
- في بعض الأحيان، ينفد مرفقي من اللقاحات وعلني صرف مقدمي الرعاية.
- غالباً ما أجد صعوبة في توفير عمال استقبال جيدين ممن يعملون في مجال الصحة لأنني أحتاج إلى الإسراع بسبب كثرة مقدمي الرعاية والأطفال الذين ينتظرون التحصين.
- لا يستحق بعض مقدمي الرعاية أن يُعاملوا بلطف.
- أشعر أحياناً بالغضب من مقدمي الرعاية الذين ينسون بطاقة تطعيم أطفالهم أو يتأخرون عن التطعيمات.
- أشعر بالثقة في مواجهة زميل في العمل يعامل مقدمي الرعاية/العملاء بشكل سيء.
- أشعر كما لو أن لدي التدريب والمعلومات التي أحتاج إليها للرد على أسئلة مقدمي الرعاية بشأن التطعيم، واللقاحات، والأمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات.
- أتلقى دعماً من المشرفين يتيح لي تحسين أدائي.
- لدي فرص لزيادة مهاراتي والانتقال إلى وظائف أكثر مسؤولية وذات أجر أفضل في النظام الصحي.

## الجلسة 2.3 - حل المشكلات

لا يمكن لعمال الاستقبال حل جميع مشكلاتهم وحدهم. على سبيل المثال، يمكن معالجة المشكلة الشائعة المتمثلة في اكتظاظ جلسات التحصين من خلال، على سبيل المثال، زيادة ساعات التحصين أو أيامه، والعمل مع القادة المجتمعيين لتشجيع مقدمي الرعاية على إحضار الأطفال خلال أوقات أقل ازدحاماً (عادةً بعد الظهر)، وإنشاء طاولة خدمات استشارية عند مخرج المرفق. يمكن تقديم مزيد من المعلومات الأساسية خلال المحادثات الصحية المجتمعية، لذلك يلزم توفير وقت أقل للجلسات الفردية.

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



إن حل المشكلات هو عملية بناءة تركز على كيفية التكيف، أو التعامل بمرونة وفعالية مع مشكلة أو عقبة فورية أو طويلة الأجل. الخطوات هي كالتالي:

تحديد المشكلة	<b>الخطوة الأولى</b>
طرح الأفكار حول الاستراتيجيات الممكنة لمعالجتها	<b>الخطوة الثانية</b>
إشراك الآخرين لخلق الحلول الممكنة	<b>الخطوة الثالثة</b>
فحص مزايا وعيوب كل منها	<b>الخطوة الرابعة</b>
تحديد الاستراتيجية التي قد تكون الأكثر فعالية واختيار أفضل الحلول	<b>الخطوة الخامسة</b>
وضع خطة لكيفية تنفيذ الحل	<b>الخطوة السادسة</b>
اتخاذ إجراءات باستخدام الخطة	<b>الخطوة السابعة</b>
تقييم مدى نجاح الحل في معالجة المشكلة	<b>الخطوة الثامنة</b>

### النشاط: حل المشكلات



والآن وقد تبادل المشاركون أنواع العوائق التي يواجهونها في عملهم، يجب عليهم التفكير في حلول للتعامل مع هذه العوائق. قسّم المشاركين إلى مجموعات بكل منها أربعة أشخاص. اسمح لكل مجموعة باختيار أحد العوائق المذكورة في التمرين "موافق-لا 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.

## أسئلة التفكير



- ما أوجه التشابه والاختلاف في الحلول والنهج التي اقترحتها المجموعات؟
- كيف تختلف هذه العملية المكونة من ثماني خطوات عن النهج المعتاد في حل المشكلات؟
- كيف ترى نفسك تستخدم عملية حل المشكلات في مكان عملك؟ مجتمعك؟ أسرتك؟
- كيف يمكن تطبيق هذه العملية لحل الصعوبات التي تواجهك أمام مقدمي الرعاية؟

## فيديو التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: الإشراف الداعم وحل المشكلات

لا تحتاج عملية حل المشكلات إلى أن تكون تمريناً مستقلاً. انظر إلى المشرفين وغيرهم من عمال الاستقبال للحصول على دعم إضافي لمواجهة الصعوبات التي تواجهها أنت وعملاؤك. شاهد فيديو "الإشراف الداعم وحل المشكلات" للحصول على توضيح حول الكيفية التي يمكن بها للمشرفين المساعدة في دعم حل المشكلات.

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

## أسئلة التفكير



- ما أنواع المشكلات التي يستطيع المشرف مساعدتك في معالجتها؟
- ما نوع المشكلات التي يستطيع زميلك في العمل مساعدتك في معالجتها؟
- ما الذي تستطيع فعله لتقوية العلاقة مع مشرفك؟

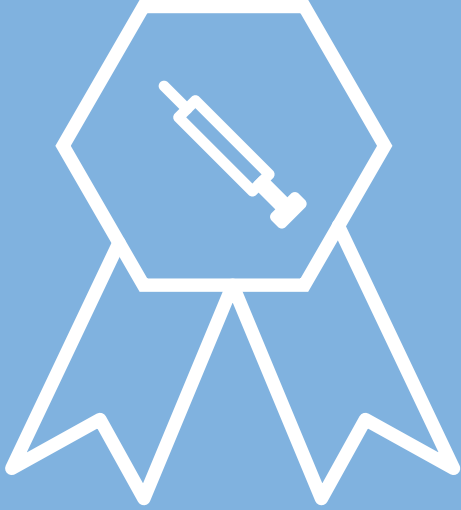
## ☆ أهم الدروس المستفادة

- إن حل المشكلات هو عملية فعّالة ومفيدة تركز على إثارة الأفكار وتقييم الحلول الممكنة ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة.
- تعلم أن تطلب المساعدة من المشرفين، وزملاء العمل، وغيرهم لمعالجة المشكلات والعوائق في العمل والتي ستؤثر في النهاية على مقدمي الرعاية وعدد مستخدمي التطعيم.
- كن على علم بأن تحيزات عمال الاستقبال واتجاهاتهم تلعب دورًا حاسمًا في تجربة الخدمات الاستشارية.





# التطعيم واللقاحات



## الأهداف

فهم آليات المناعة وجدول التطعيم

وصف أسباب العدوى

شرح طريقة إنشاء الجسم للمناعة

معرفة الأنواع المختلفة من اللقاحات

# الوحدة

# الثالثة

©UNICEF/Sewunet





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

## الجلسة 3.1 - المناعة

المناعة هي قدرة جسم الإنسان على تحمل وجود المواد الأصلية بالجسم ومقاومة المواد الغريبة فيه. توفر هذه القدرة التمييزية الحماية من الأمراض المعدية، حيث يتم التعرف على معظم الميكروبات على أنها أجسام غريبة من قبل جهاز المناعة. تقتصر المناعة بشكل عام على كائن حي معين أو مجموعة من الكائنات الحية ذات الصلة الوثيقة، وعادةً ما يُشار إليها بوجود جسم مضاد لهذا الكائن الحي. هناك طريقتان أساسيتان لاكتساب المناعة ضد العدوى - وهما المناعة الفاعلة والمناعة غير الفاعلة.

### المناعة الفاعلة

تُكتسب المناعة الفاعلة عندما يتم تحفيز الجهاز المناعي لدى الشخص لإنتاج أجسام مضادة وخلايا مناعية خاصة بالمستضد. غالباً ما يستمر هذا النوع من المناعة لسنوات عديدة، وقد يستمر مدى الحياة في بعض الحالات. 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 خلال إعطاء اللقاح.

### المناعة غير الفاعلة

تحدث المناعة غير الفاعلة عندما تنتقل الأجسام المضادة من شخص و/أو حيوان إلى آخر. تختفي المناعة غير الفاعلة بمرور الوقت، وعادةً في غضون أسابيع أو أشهر. فهي تنقسم إلى مناعة غير فاعلة طبيعية ومناعة غير فاعلة صناعية.

المناعة غير الفاعلة الطبيعية: الأجسام المضادة المكتسبة بشكل سلبي هي المسؤولة عن حماية الأطفال حديثي الولادة والرضع الصغار من بعض الأمراض. إن نقل الأجسام المضادة من الأم إلى الجنين عبر المشيمة خلال الشهرين أو الثلاثة أشهر الأخيرة من الحمل يمنح الطفل حديث الولادة جزءاً من تجربة الأم المناعية.

المناعة غير الفاعلة الصناعية: يمكن أن تحمي الأجسام المضادة "المستعارة" شخصاً بشكل مؤقت. هذه الأجسام المضادة المستعارة والمُعده هي من مصل (مصل ضدي) لشخص أو حيوان تعرض لمستضد، وأنتج أجساماً مضادة يتم بعد ذلك تنقيتها

وحقنها مباشرةً إلى الشخص في موضع العدوى للتصدي فوراً للمستضد المخالف. تشمل مصادر المناعة غير الفاعلة الصناعية على الدم ومنتجات الدم، والمناعة أو الجلوبيولين المناعي أو مفرط المناعة\*، ومضادات السموم الحيوانية.

\***الجلوبيولين مفرط المناعة** يتم تحضيره من بلازما متبرعين من ذوي العيار العالي من الأجسام المضادة ضد مستضد معين. تشمل بعض العوامل التي يتوفر ضدها الجلوبيولين مفرط المناعة التهاب الكبد B، وداء الكلب، وذيّفان الكزاز، والفيروس النطاقي الحماقي.

## مناعة القطيع

هذا هو التأثير الوقائي الممنوح للأفراد القلائل الذين لا يتلقون أي تطعيمات في مجتمع تم تطعيم نسبة عالية من سكانه. عادةً ما تكون مناعة القطيع أقوى عندما يتم تطعيم نسبة عالية من الأفراد ويتم توزيعها بالتساوي في منطقة معينة. يصبح المجتمع عُرضة للإصابة بهذا المرض إذا دخل عدد كبير من الأشخاص ممن هم بدون مناعة - سواءً بالولادة أو الهجرة - إلى المنطقة. هناك طريقتان لاكتساب مناعة القطيع:

- ارتفاع معدل العدوى الطبيعية في المجتمع
- التطعيم الاصطناعي

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



اطرح الأسئلة التالية بصوت عالٍ. اقرأ جميع خيارات الإجابة. اطلب من المشاركين رفع أيديهم مشيرين إلى خيار الإجابة الذي يرونه صحيحًا. يقدم إلى كل من رفع يديه بالإجابة الصحيحة هدية بسيطة (مثل قطعة من الشوكولاتة). تأكد من مشاركة الإجابة الصحيحة (بتميزها) وشرح لماذا هي صحيحة.

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

- أ. جهاز المناعة هو عدوى تؤذي الجسم.
- ب. الجلد والأغشية المخاطية ليستا جزءًا من جهاز المناعة.
- ج. جهاز المناعة لا يساعد الجسم على محاربة المرض.
- د. اللقاحات تساعد جهاز المناعة على محاربة المرض.

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

- أ. إعطاء لقاحات متعددة للرضيع يمكن أن يُرهق جهاز المناعة.
- ب. اللقاحات مصنوعة من مواد مساعدة، ومثبتات، ومواد حافظة.
- ج. المناعة الطبيعية تعمل بشكل أفضل من اللقاحات.
- د. المكونات الموجودة في اللقاحات ضارة.

#### السؤال 3. أي من الأمراض التالية تصيب الأطفال الذين تقل أعمارهم عن خمس سنوات بشكل رئيسي، وتظل مستوطنة في بلدين فقط؟

- أ. الحصبة الألمانية
- ب. شلل الأطفال
- ج. الحصبة
- د. الكزاز

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

- أ. سرطان عنق الرحم
- ب. شلل الأطفال
- ج. التهاب الكبد B
- د. الربو

السؤال 5. كم عدد الرضع حول العالم الذين لا يزالون يفتقرون إلى اللقاحات الأساسية؟

- أ. 1,4 مليون
- ب. 5,9 مليون
- ج. 6,8 مليون
- د. 18,7 مليون

المعينات السمعية للعمل في التواصل بين الأفراد 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 الأمراض في نهاية المطاف. تشرح المعينات السمعية أيضًا السبب في أن بعض الأمراض، وخاصة تلك التي يوجد منها مخزون بيئي، لا يمكن القضاء عليها تمامًا مما يشير إلى أهمية انتشار التحصين على نطاق واسع ضد هذه الأمراض.

#### أسئلة التفكير

- ما بعض التحديات التي تعيق تحقيق مستويات عالية من المناعة للسكان ضد جميع الأمراض؟
- كيف تشرح بأسلوب بسيط لمقدم الرعاية أهمية مناعة القطيع؟
- ما مهارات التواصل بين الأفراد التي كانت مستخدمة في الصوت؟

## الجلسة 3.2 - اللقاحات

الهدف الرئيسي من إنتاج اللقاحات وتوزيعها هو الوقاية من الأمراض الخطيرة والحماية منها. لقد ثبتت فعالية اللقاحات في جميع أنحاء العالم. العديد من الأمراض التي كانت شائعة في الماضي، مثل شلل الأطفال، والحصبة، والنكاف، والكزاز أصبحت الآن نادرة وخاضعة للسيطرة.

ثبت أن اللقاحات آمنة وفعالة. تخضع هذه اللقاحات إلى معايير السلامة العالية، ويتم مراقبتها بعناية من بداية عملية التطوير إلى الوقت الذي تصل فيه إلى الطفل. يوجد نظام خاص بضمان الجودة بهدف ضمان سلامة اللقاحات قدر الإمكان، وتتم مراقبتها عن كثب أثناء إنتاج التطعيم وحتى تسليمها. يبدأ نظام سلامة 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 عالٍ من مراقبة الجودة للقاحات طوال تصنيع اللقاحات ونقلها إلى المرافق الصحية. في [الدولة]، يوجد نظام خاص بضمان الجودة بهدف ضمان سلامة اللقاحات قدر الإمكان، وتتم مراقبتها عن كثب طوال نظام تسليم التطعيم.

## الجودة والسلامة

تعمل منظمة الصحة العالمية عن كثب مع الخبراء الوطنيين والسلطات الوطنية لضمان ودعم جودة جميع اللقاحات، وسلامتها، وفعاليتها. وتضع هي، مع الدول الشريكة والهيئات التنسيقية، مجموعة من معايير السلامة لضمان سلامة اللقاحات، بما في ذلك:

- إجراء استعراض شامل للأدلة على فعالية اللقاح وسلامته
- وضع معايير جودة للقاحات المحددة
- اختبار كل دفعة للتأكد من فعاليتها (للتأكد من أنها تعمل بشكل فعال للحماية من المرض المحدد)، والنقاء (لضمان إزالة بعض المكونات المستخدمة أثناء الإنتاج)، والتعقيم (للتأكد من أنه لا يحتوي على أي جراثيم خارجية).
- إنشاء نظام خاص بمراقبة اللقاحات للكشف عن "الأثار العكسية ما بعد التطعيم" والتحقق فيها

## أنواع اللقاحات

هناك ثلاثة أنواع من اللقاحات: اللقاحات الحية الموهنة، واللقاحات المُعطلة (إما خلايا كاملة أو أجزاء خلايا)، واللقاحات المُشوية (المصنعة وراثيًا). في المجتمعات التي تشك في تكوين اللقاحات، قد يحتاج التواصل الفعال إلى التركيز على تقديم الضمانات حول سلامة اللقاح والآثار الجانبية.

### اللقاحات الحية الموهنة

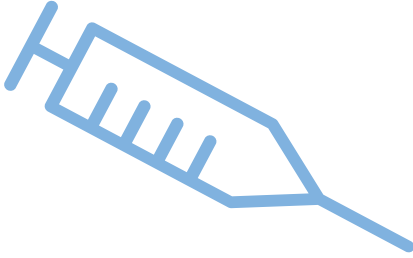
تُشتق اللقاحات الحية الموهنة من الفيروسات أو البكتيريا المسببة للأمراض والتي تم إضعافها في ظروف المختبر. تشمل أمثلة من اللقاحات الحية الموهنة:

- الفيروسية: لقاح شلل الأطفال الفموي (OPV)، والحصبة، والحمى الصفراء
- البكتيرية: لقاح السل (BCG)، والتيفود الفموي (السُّلْمُونِيَّةُ التَّيْفِيَّةُ)، والكوليرا الفموية

### اللقاحات المُعطلة

يتم إنتاج اللقاحات المُعطلة عن طريق السماح للفيروسات أو البكتيريا بالنمو ثم تعطيلها بالحرارة أو المواد الكيميائية. نظرًا لأنها ليست حية، فلا يمكنها النمو في فرد تم تحصينه وبالتالي لا يمكن أن تسبب المرض. يلزم جرعات متعددة للحماية الكاملة. هناك حاجة إلى جرعات معززة للحفاظ على المناعة لأن الحماية بواسطة هذه اللقاحات تقل مع مرور الوقت. تشمل أمثلة من اللقاحات المُعطلة:

- الفيروسية: لقاح شلل الأطفال عن طريق الحقن (IPV) (Salk)، والتهاب الكبد A، والأنفلونزا، وداء الكلب
- البكتيرية: السعال الديكي كامل الخلية، والكوليرا المُعطلة، والجمرة الخبيثة



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 السمية للعمل في التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: أهمية التطعيمات واللقاحات الجديدة**  
تراجع هذه المعينات السمية الأسباب الرئيسية التي تجعل من المهم تحصين جميع الأطفال بشكل كامل، بما في ذلك الفوائد التي تعود على الطفل الفرد، والأسرة، والمجتمع. تشرح المعينات السمية أيضاً سبب فائدة تطوير لقاحات جديدة وتقديمها لحماية المزيد من الأمراض.

#### أسئلة التفكير

- كيف يمكنك استخدام مهارات التواصل بين الأفراد لإقناع 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 حديثاً؟ ما الذي يمكنك قوله لإقناعه بالسماح لطفله بتلقي اللقاح؟

## الجلسة 3.3 - أمراض الطفولة التي يمكن الوقاية منها باللقاحات

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



#### التعليمات

**ملاحظة للميسر:** تحتاج لهذا النشاط إعداد عرض تقديمي ببرنامج PowerPoint مكون من 16 شريحة. في كل شريحة تضمنها يمكنك استخدام البطاقات المرجعية الخاصة بحزمة "التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم" كمرجع. يجب أن تعرض الشرائح حقائق أساسية عن كل مرض يمكن الوقاية منه باستخدام اللقاحات يرد ذكره بالبطاقات المرجعية، مرض واحد بكل شريحة. إذا لم يتح لديك جهاز عرض بروجيكتور، فانسخ بعض الحقائق الأساسية حول كل مرض يمكن الوقاية منه باستخدام اللقاحات على لوح ورقي قلاب. استخدم ورقة واحدة 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 الأوراق التي تتناول اللقاحات، بحيث يستطيع المشاركون في ورشة العمل رؤيتها بينما لا يراها المتطوع.
3. تتمثل مهمة المتطوع في تحديد نوع المرض الذي يمكن الوقاية منه باللقاح على الشريحة باستخدام الأسئلة التي تتم الإجابة عنها بـ "نعم" أو "لا" فقط.
4. عندما يسأل المتطوع سؤالاً، يمكن للجمهور الإجابة فقط بـ "نعم" أو "لا"، دون تقديم معلومات إضافية.
5. يمكن للمتطوع طرح ما يصل إلى 15 سؤالاً من الأسئلة التي تتم الإجابة عنها بـ "نعم" أو "لا".
6. يمكنه فقط تخمين المرض مرة واحدة. تنتهي اللعبة بمجرد أن يصل المتطوع إلى 15 سؤالاً أو يخمن المرض بشكل صحيح.
7. بدل بين المتطوعين، مع استخدام شريحة مختلفة لكل متطوع حسب ما يسمح الوقت.

## بطاقات المرجعية السريعة الخاصة بالتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم

راجع مجموعة من البطاقات المرجعية السريعة الخاصة بالتواصل بين الأفراد للتطعيم للحصول على مزيد من المعلومات حول التطعيم واللقاحات.

تنقسم البطاقات إلى أربع مجموعات من البطاقات: (1) التوجيه العام للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم، و(2) رسائل التطعيم الرئيسية والأسئلة الشائعة، و(3) الأمراض الشائعة التي يمكن الوقاية منها باللقاحات، و(4) أسئلة المراجعة. بالنسبة إلى المجموعتين 1 و2، تحتوي كل بطاقة على أسئلة تركز تتعلق بموضوع البطاقة ويجب عنها إجابات صريحة. تجيب مجموعة البطاقات 3 على الأسئلة الرئيسية عن مرض محدد يمكن الوقاية منه باللقاح واللقاح المطابق له. تقدم مجموعة البطاقات 4 أسئلة المراجعة والإجابات.

# توصيف أنواع مقدمي الرعاية



## الأهداف

مناقشة مخاوف الوالدين وفئات الآباء المترددين

مراجعة أمثلة لحالات محددة توضح أنواع المخاوف التي

لدى مقدمي الرعاية

مناقشة كيفية معالجة المخاوف المحددة والعامّة لمقدمي

الرعاية

# الوحدة

# الدراسة



## الجلسة 4.1 - فهم التردد في تلقي اللقاح

يشير التردد في تلقي اللقاح إلى اتجاهات الأشخاص وتصوراتهم السلبية (في المقام الأول المخاوف وعدم الثقة) من التطعيم. قد تدفع هذه التصورات الأشخاص إلى قبول جميع التطعيمات (ولكن بمخاوف)، أو عدم قبول أي تطعيمات، أو قبول بعض التطعيمات، أو قبول الجدول الموصى به، أو قبول جدول بديل. لا يعتبر التعامل مع التردد في تلقي اللقاح مهمة بسيطة نظرًا لأن 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 الأنسب. ستختلف المعلومات اللازمة لمعالجة التردد باختلاف المجموعة الفرعية، والبيئة، والمكان، واللقاح، ومقدار الوقت المتاح للمناقشة.

### فهم الوضع

هناك العديد من الأسباب التي تجعل مقدمي الرعاية مترددين في إعطاء أطفالهم بعض التطعيمات أو إعطائها كلها. يتخذ مقدمو الرعاية القرارات بناءً على معرفتهم والمعلومات المتاحة؛ وتجاربهم الخاصة مع الأمراض والتطعيمات؛ وما يسمعونه من وسائل الإعلام، والأسرة، والأصدقاء، ومزودي الخدمات. ما يجعل النقاش حول التحصين معقدًا هو أن قرارات مقدم الرعاية واتجاهاتهم قد تختلف تبعًا لنوع اللقاح أو تجربته مع الخدمات الصحية.

من المهم تذكر أن التطعيم هو عملية تشمل العديد من نقاط الاتصال مع النظام الصحي ومزودي الخدمات. بمجرد أن يقوم مقدم الرعاية بإحضار طفل لتلقي تطعيماته الأولى، تصبح تجربة الخدمة على الأقل بنفس أهمية تصورات مقدم الرعاية عند وصوله إلى تلك الزيارة الأولى. تشمل تجربة الخدمة تصورات مقدمي الرعاية حول المدة التي انتظروها ومدى شعورهم بالراحة خلالها، ومدى شعورهم بأنهم قد عوملوا بشكل جيد، وما إذا كان طفلهم قد تلقى جميع التطعيمات المستحقة (أو لم يتلقاها بسبب نفاذ المخزون)، وما إذا كان عامل الاستقبال قد أبلغهم بوضوح بالمعلومات العملية الأساسية مثل تاريخ العودة، وما إذا كان الطفل قد ظهرت عليه آثار جانبية مقلقة لم يتم التعامل معها بإبلاغ الأسرة بها. بالإضافة إلى ذلك، يرفض قليل من مقدمي الرعاية تمامًا أي تحصين (البعض يفعل بالطبع). بدلاً من ذلك، لدى معظمهم مخاوف محددة، مثل ألم الحقن أو الآثار الجانبية، والمخاطر المتصورة لحصول الطفل على الكثير من التطعيمات في سن مبكرة جدًا أو في نفس الزيارة، والقلق بشأن بعض المكونات الموجودة في اللقاحات. قد يكون بعض مقدمي الرعاية أعضاء في جماعة دينية ترفض قادتها التحصين. يتعين مناقشة كل هذه المخاوف.

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



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

<p>التأثيرات السياقية</p> <p>التأثيرات الناشئة بسبب عوامل تاريخية، أو اجتماعية ثقافية، أو بيئية، أو صحية/مؤسسية، أو اقتصادية، أو سياسية</p>	<p>أ. بيئة الإعلام والتواصل</p> <p>ب. الزعماء المؤثرون، وحراس برنامج التطعيم، والمجموعات الضاغطة المؤيدة للتحصين أو المضادة له</p> <p>ج. التأثيرات التاريخية</p> <p>د. الدين، والثقافة، والنوع، والعوامل الاجتماعية والاقتصادية</p> <p>هـ. السياسة/السياسات</p> <p>و. الحواجز الجغرافية</p> <p>ز. فهم الصناعة الدوائية</p>
<p>التأثيرات الفردية و الجماعية</p> <p>تأثيرات تنتج عن تصورات شخصية حول اللقاح أو البيئة الاجتماعية/بيئة الأقران</p>	<p>أ. التجربة الشخصية، وتجربة الأسرة وأفراد المجتمع مع التحصين، بما في ذلك الألم</p> <p>ب. المعتقدات والمواقف بشأن الصحة والوقاية</p> <p>ج. المعرفة والوعي</p> <p>د. النظام الصحي ومزودو الخدمات - الثقة والتجربة الشخصية</p> <p>هـ. المخاطر/الفوائد (المدركة والمستفادة)</p> <p>و. التطعيم كمعيار اجتماعي مقابل الاعتقاد بعدم وجود حاجة إليه/بأنه ضار</p>
<p>اللقاح/التحصين - مشكلات محددة</p> <p>الارتباط باللقاح أو التحصين مباشرة</p>	<p>أ. المخاطر/الفوائد (الأدلة الوبائية والعلمية)</p> <p>ب. تقديم لقاح جديد، أو تركيبة جديدة، أو توصية لللقاح موجود</p> <p>ج. طريقة الإعطاء</p> <p>د. تصميم برنامج التحصين/طريقة التسليم (مثل برنامج روتيني أو حملة تحصين شامل)</p> <p>هـ. الموثوقية ومصدر إمدادات اللقاح أو معدات التحصين</p> <p>و. جدول التحصين</p> <p>ز. التكاليف</p> <p>ح. قوة التوصية، أو قاعدة المعرفة، أو مواقف اختصاصيي الرعاية الصحية</p>

المصدر: مجموعة عمل SAGE، 2014.

### النشاط: أمثلة من السياق المحلي



خلال هذا التمرين، يفكر المشاركون بشكل مستقل في تفاعلات مع مقدمي الرعاية تُظهر أيًا من أسباب التردد. يمكنهم كتابة أو شرح ثلاثة أمثلة.

1. بعد عرض الجدول أعلاه، اطلب من المشاركين طرح ثلاثة أمثلة للتفاعلات مع مقدمي الرعاية، مشارك واحد من كل صف، تُظهر هذه الشواغل.

أ. ماذا قال مقدم الرعاية؟ كن محددًا.

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

ج. كيف استجبت لمقدم الرعاية؟

2. اختر عددًا قليلاً من المشاركين لمشاركة أمثلتهم مع المجموعة الأكبر.

## 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 الأسئلة، فقد يترددون في قبول بعض التطعيمات أو قبولها كلها. تُستخدم الأداة الموسعة في التفاعلات الطويلة مع مقدم الرعاية، بينما تُستخدم الأداة المعدلة في التفاعلات القصيرة. ليست هناك حاجة إلى قراءة الأسئلة مباشرة إلى مقدم الرعاية؛ يمكن تفسير المعلومات من خلال الحوار. قد تكون هذه الأداة مفيدة عندما يكون التردد في تلقي اللقاح مشكلة معروفة تمنع تغطية أعلى؛ ومع ذلك، لا يوصى بها في البلدان أو المناطق التي لا يكون فيها التردد في تلقي اللقاح عاملاً رئيسياً يحد من التغطية.

### أداة التوصيف الموسعة

نعم/لا	1. هل سبق لك أن تأخرت عن قصد في إعطاء طفلك لقاح لأسباب أخرى غير المرض أو الحساسية؟
نعم/لا	2. هل لديك أي معتقد ثقافي، أو ديني، أو شخصي فيما يتعلق بالتطعيم؟
نعم/لا	3. هل سبق لك أن قررت عدم إعطاء طفلك لقاح لأسباب غير المرض أو الحساسية؟
نعم/لا	4. هل أنت متأكد من أن اتباع جدول اللقاحات الموصى به هو فكرة جيدة من أجل طفلك؟
نعم/لا	5. هل أصيب طفلك أو أي طفل تعرفه بأمراض أو إصابات خطيرة بعد أي تطعيم؟
نعم/لا	6. هل تشعر بالقلق من أن طفلك قد يتعرض لآثار جانبي خطير من لقاح؟
نعم/لا	7. هل تشعر بالقلق من أن أي من اللقاحات قد لا تكون آمنة؟
نعم/لا	8. هل تعتقد أن الأطفال يحصلون على المزيد من اللقاحات أكثر مما هو مفيد لهم؟
نعم/لا	9. هل تعتقد أنه من الأفضل للأطفال الحصول على عدد أقل من اللقاحات في نفس الوقت؟
نعم/لا	10. هل تعتقد أن العديد من الأمراض التي توقي منها اللقاحات شديدة أو مميتة؟
نعم/لا	11. هل تشعر بالقلق من أن اللقاح قد لا يقي من المرض؟
نعم/لا	12. هل تعتقد أنه من الأفضل للطفل أن يكتسب مناعة من خلال الإصابة بمرض ما (مناعة طبيعية) بدلاً من الحصول على لقاح له؟
نعم/لا	13. هل تعتقد أن لديك كل المعلومات التي تحتاجها لتطعيم طفلك؟
نعم/لا	14. هل تتفق في المعلومات التي تتلقاها بشأن اللقاحات؟
نعم/لا	15. بشكل 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، الولايات المتحدة الأمريكية

نعم/لا	هل تعتقد أن الأطفال يحصلون على المزيد من اللقاحات أكثر مما هو مفيد لهم؟	1.
نعم/لا	هل تعتقد أنه من الأفضل للأطفال الحصول على عدد أقل من اللقاحات في نفس الوقت؟	2.
نعم/لا	هل تعتقد أنه من الأفضل للطفل أن يكتسب مناعة من خلال الإصابة بمرضٍ ما (مناعة طبيعية) بدلاً من الحصول على لقاح له؟	3.
نعم/لا	هل تعتقد أن لديك كل المعلومات التي تحتاجها لتطعيم طفلك؟	4.
نعم/لا	هل تتق في المعلومات التي تتلقاها بشأن اللقاحات؟	5.
نعم/لا	هل أنت واثق من أن طفلك يجب أن يتلقى التطعيم؟	6.

## بعض أنواع مقدمي الرعاية المترددين في تلقي التطعيم

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

مقدمو الرعاية هؤلاء 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 الأساسية بعبارات مفهومة بسهولة.
- شارك التجارب التي تثبت فوائد اللقاحات.
- قد يكون من المفيد إخبارهم بالكيفية التي يتم بها تحصين طفلكم (أطفالهم) بشكل كامل وبأن ذلك التحصين هو أمر توصي به بشدة.

### مضللون لكنهم منفتحون على التصحيح

لدى مقدمي الرعاية هؤلاء معلومات غير دقيقة حول اللقاحات والأمراض التي تقي منها. قد يكونوا يؤمنون بالمعلومات الخاطئة، أو الخرافات، أو الإشاعات حول التطعيم.



- استمع إلى آرائهم.
- زودهم بالمعلومات أو التجارب ذات الصلة لدحض الخرافات والمعلومات الخاطئة.
- ناقش الفوائد القوية للقاحات.

بالإضافة إلى ذلك: اكتشف مصادر المعلومات الخاطئة لديهم لأنها قد تكون مستمرة ويمكن أن تؤثر سلباً على الجهود الحالية.

## مطلعون جيدون ومنفتحو العقل

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



- ساعدهم على تقييم مزايا كل حجة من خلال وضعها في سياق مناسب.
- ناقش كل المخاوف، وكن مستعداً لامتلاك 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.

بالإضافة إلى ذلك: شجعهم على أن يكونوا مؤيدين وناطقين رسميين في المجتمع

## مطلعون ورافضون

مقدمو الرعاية هؤلاء، سواءً أكانوا مطلعين جيداً أو غير مطلعين، أو مضللين، هم مقتنعون بأنهم لا 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 بالأدلة والتجارب.
- ناقش الفوائد القوية للقاحات.
- وجههم إلى موارد قائمة على الحقائق من مصادر موثوق بها.

بالإضافة إلى ذلك: حدد الأشخاص المؤثرين عليهم واعمل معهم كحلفاء.

## مؤيدون لعدم تلقي اللقاح

لا يرفض مقدمي الرعاية هؤلاء فقط تحصين طفلهم (أطفالهم) بل أيضاً يحاولون إقناع الآخرين بوجهة نظرهم.



- قم ببناء الثقة مع مقدمي الرعاية هؤلاء من خلال الاستماع إلى وجهة نظرهم.
- في حين أنه من المهم احترام رأيهم، إلا أنه من الضروري شرح أهمية اللقاحات بالنسبة لصحة أطفالهم بشكل عام.
- صحح أي خرافات ومعلومات خاطئة ضد اللقاح.
- أعد تركيز الحوار على الآثار الإيجابية للقاحات.
- اشرح مخاطر ومسؤوليات عدم تحصين أطفالهم.
- بالإضافة إلى ذلك: التزم بمواصلة الحوار حول اللقاحات.

بعض أعضاء هذه المجموعة لن يقتنعوا أبداً، لكن على عمال الاستقبال المحاولة.

في النشاط أدناه، قد تحتاج إلى تقييد عدد الأسئلة لكل مجموعة (على سبيل المثال، يمكن طرح نصف أداة التوصيف الأولى 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. قسّم المشاركين إلى مجموعات زوجية: شخص يجسّد دور مقدم رعاية والآخر يجسّد 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. بالاعتماد على الأسئلة الواردة من أداة التوصيف الموسعة أو المعدلة، يجب على عامل الاستقبال تخمين نوع مقدم الرعاية الذي يتفاعل معه ويجب عليه وفقاً لذلك.
5. امنح المجموعة دقيقتين لتمارس جلسة التحصين هذه. حاول أن تجعل الحوار طبيعياً قدر الإمكان.
6. في نهاية الدقيقتين، يجب أن يتحقق عامل الاستقبال مع مقدم الرعاية لمعرفة ما إذا كان تخمينهما تم بشكل صحيح.
7. الآن، يجب على الشركاء تبديل الأدوار وتكرار التمرين.
8. اختر عدداً قليلاً من المشاركين لتبادل أفكارهم حول النشاط. ما الذي كان صعباً؟ هل هذه هي الطريقة التي بها عادةً نقيّم مقدمي الرعاية ونقدم المشورة لهم؟

## أسئلة التفكير



- ما الطرق الأخرى التي يمكن استخدامها لتقييم مستوى الارتياح لدى مقدم الرعاية تجاه التحصين؟ هل هناك إشارات غير شفوية؟
- ما بعض الطرق المفيدة الأخرى لتصنيف أنواع مقدمي الرعاية التي يمكن استخدامها لمساعدتنا في تحديد كيفية التواصل مع هذا النوع من مقدمي الرعاية خلال جلسات النقاش والمشورة؟

## المعينات السمعية للعمل في التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: ما العمل إذا رفض مقدم الرعاية التطعيم

يلخص المعين السمعي للعمل هذا بعض التذكيرات الرئيسية لإعطائها إلى مقدمي الرعاية الذين يرفضون تحصين أطفالهم، بما في ذلك المخاطر المتضمنة والمسؤوليات الإضافية التي يتحملونها لحماية أطفالهم وحماية الآخرين.

## 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 مفيدة لمقدم رعاية متردد في تلقي اللقاح؟
- كيف يمكنك استخدام مهارات التواصل بين الأفراد لتحقيق توازن بين الإبلاغ بخطر عدم تطعيم الطفل دون تخويف مقدم الرعاية أو جعله يشعر وكأنه ليس أمامه اختيار حول تطعيم طفله؟

## الجلسة 4.3 - التواصل مع مقدمي الرعاية

يُعد التواصل بفعالية حول اللقاحات مع مقدمي الرعاية والمجتمعات مشكلة أساسية يتعين على مجتمع الصحة العامة معالجتها. بالإضافة إلى الحملات الوطنية، يقوم عمال الاستقبال بدور مهم جداً في عملية التواصل هذه. قد يكون بناء الثقة مع مقدمي الرعاية أحد أهم الأشياء التي يمكن أن يقوم بها عمال الاستقبال لتشجيع التحصين. هناك العديد من النهج للتواصل مع مقدمي الرعاية. من شأن إجراء حوار ثنائي الأطراف في جو من الرعاية وتوصيل رسائل واضحة تعالج المخاوف والفجوات المعلوماتية دعم الثقة بين مقدمي الرعاية وعمال الاستقبال. 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 بناءً على الطريقة التي يبدأ بها مزود الخدمة في إجراء حوار مع مقدم الرعاية.

### النهج الافتراضي

يفترض النهج القائم على الافتراض أن الآباء يقبلون اللقاحات التي يوصي بها عامل الاستقبال. باستخدام هذا النهج، يقوم عامل الاستقبال 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، فعندئذ يواصل المُلقح التحصين. إذا اعترض مقدم الرعاية أو كانت لديه أسئلة أو مخاوف، فستتم الإجابة عن هذه الأسئلة والمخاوف باستخدام قصص أو أدلة طبية لشرح سلامة اللقاح (اللقاحات) الموصى به وفعاليتها وضرورته.

### النهج التشاركي

يركز النهج التشاركي على معالجة المخاوف ومساعدة مقدمي الرعاية على فهم أهمية اللقاحات وضرورتها. باستخدام هذا النهج، يسأل عامل الاستقبال مقدم الرعاية عن تفضيلات التحصين لديه ويؤكد على أهمية اتخاذ القرارات المشتركة. ومع ذلك، يعتقد البعض داخل المجتمع الطبي والباحثي 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 جيداً بسيطة، ولا تُنسى، وسهلة الفهم، ومناسبة ثقافياً، وذات مغزى لمقدم الرعاية.

### عينات من الرسائل الأساسية

- يُعد التحصين الطريقة الأكثر فعالية لحماية طفلك من الأمراض التي تهدد الحياة.
  - تحتوي المجتمعات ذات المدن التي لديها معدلات تحصين منخفضة على معدلات أعلى من الأمراض المهددة للحياة.
  - أنا أيضاً والد، وقد قمت بتحصين أطفالي. تلقيت أنا أيضاً تطعيمات.
- من المهم أن تفكر بعناية في أي من نهج التواصل أعلاه والرسائل الأكثر نجاحاً مع مقدمي الرعاية في مجتمعك. على سبيل المثال، قد يستجيب بعض مقدمي الرعاية بفعالية للنهج الافتراضي؛ وقد يتعين إقناع البعض عن طريق الرسائل ذات الأطر السلبية، بينما قد يفضل آخرون سماع قصص عن البيانات العلمية.

## التواصل مع مقدمي الرعاية

بغض النظر عن نوع مقدمي الرعاية الذي تقابله، من المهم أن تتذكر أنهم يريدون أن يكون طفلهم بصحة جيدة، وأنهم يريدون أن يُسمعوا ويُحترموا من قِبَل مزود الخدمات، ويريدون معلومات موثوقة والقدرة على اتخاذ قرار مستنير. اتباع هذه الممارسات الأربعة يساعدك في التواصل مع الوالدين:

- تخصيص وقت للاستماع
  - انتظر حتى ينتهي الوالد من حديثه.
  - قاوم الرغبة في إنجاز مهام متعددة أثناء المحادثة.
- طلب الأسئلة والترحيب بها
  - اطلب طرح أسئلة.
  - أخبرهم بأن لديك الوقت لتجيب عليها.
  - قدم إجابات موجزة لإتاحة الوقت لمزيد من الأسئلة.
- الاعتراف بالمخاطر والفوائد
  - على الرغم من احتمالية حدوث آثار جانبية حادة، إلا أن هذه الآثار نادرة جداً.
  - عدم التحصين أخطر بكثير.
- التسلح بالعلم والقصص المتاحة
  - الآباء يقدرّون التجارب التي تشاركونها.
- إيجاد مكان آمن وخاص لمناقشة الشواغل
  - من المهم أن تتمتع هذه المحادثات بالخصوصية حتى يشعر مقدمو الرعاية بالأمان وحتى تقلل مخاطر التأثير على مقدمي الرعاية الآخرين.



## ما يمكن الإبلاغ عنه خلال زيارة تطعيم

الأمر التالي يجب تناولها حسب احتياجات الفرد ومستوى فهمه:

- لماذا التحصين مهم لصحة الأطفال
  - 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 والالتزام بها للعودة لتلقي الجرعة (الجرعات) التالية
  - المضايقات المحتملة بعد التحصين والمطلوب فعله إذا حدثت
  - التفسير والطمأنينة ردًا على المعلومات غير الدقيقة
  - أهمية بطاقات التطعيم، وضرورة الاحتفاظ بها في مكان آمن، وإحضارها دائمًا عند إحضار طفلك للخدمات الصحية
  - أماكن وأوقات جلسة التطعيم، خاصة للزيارة القادمة
  - الأمراض التي يمكن الوقاية منها من خلال التحصين
  - جداول اللقاحات والأمراض التي تقي منها اللقاحات
- في معظم الحالات، سيكون من الأنسب مناقشة الموضوعين الأخيرين مع مجموعات من مقدمي الرعاية، وليس بشكل فردي.

## تذكيرات

- هناك العديد من الطرق لتذكير مقدمي الرعاية بموعد التحصين التالي، ويشمل معظمها التواصل بين الأفراد. لقد وجدت الدراسات التي أجريت في السنوات القليلة الماضية أن استخدام التذكيرات يمكن أن يقلل من التخلف عن تلقي التطعيم ويحسن الالتزام بالمواعيد. بعض الطرق:
- التأكد من قيام المُلقِّحين بكتابة تاريخ التحصين (التحصينات) التالي في السجل المنزلي. قد يتطلب هذا الأمر الإشراف والمراقبة لتعزيز التعليمات.
  - يمكن للمرفق الصحي وضع نظام سجلات بالمواعيد (يدوي أو إلكتروني)، وتذكير مقدمي الرعاية بمواعيد التحصين القادمة من خلال: 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 لهؤلاء الأشخاص تذكير مقدمي الرعاية.



## المعينات السمعية للعمل في التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: الالتزام بجدول التطعيم (بما في ذلك عندما يكون الطفل مريضًا)

تصف المعينات السمعية هذه الكيفية التي يتم بها وضع جدول التطعيم وأسباب ضرورة متابعته. توضح المعينات السمعية أيضًا أنه من الآمن إحضار أي طفل لتلقي التطعيم حتى عندما يكون مريضًا بشكلٍ بسيطٍ ويشرح ما يجب فعله إذا فات الطفل موعد أي تطعيم.

### أسئلة التفكير



- ما بعض الأساليب التي تستخدمها لتذكير مقدمي الرعاية بجدول التطعيم وكي تضمن أن يحضروا 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 الأفراد 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 والعملاء 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 الاستقبال مقدم الرعاية على التعبير بحرية عن أسئلته ومخاوفه بشأن تحصين طفله؟
- بخلاف ما شاهدته في الفيديو، ما بعض مهارات التواصل بين الأفراد الشفهية وغير الشفهية التي استخدمتها لجعل مقدمي الرعاية يشعرون بالترحاب وأنه يُنصت إليهم؟

## ملاحظة للميسر:

بدلاً من إجراء النشاط أدناه كمسرحيات هزلية، يمكنك تقسيم المشاركين إلى أزواج للنقاش. يجب أن تقوم هذه الأزواج بعد ذلك بإعداد رسائل أساسية تُستخدم في الحوار مع كل فئة من فئات مقدمي الرعاية الأربعة الواردة في قسم التوصيف.

## النشاط: البحث عن مسرحيات هزلية تتناول الرسائل الصحيحة



1. قسّم المشاركين إلى فرق صغيرة مكونة من أربعة إلى ستة أشخاص.
2. خصص لكل فريق واحداً من الأنواع الأربعة لمقدمي الرعاية (غير مطلع لكن يريد المزيد من المعلومات؛ أو لديه معلومات مغلوطة لكنه يتقبل التصحيح؛ أو مقتنع ورافض؛ أو مناهض للتحصين).
3. اسمح للفرق لمدة 15 دقيقة لإعداد مسرحية هزلية تجسد ما يعتقد مقدم الرعاية حول اللقاحات وعامل استقبال يتواصل مع مقدم الرعاية هذا. تعرض المسرحية الهزلية تفاعلاً في منشأة، أو زيارة منزلية، أو لقاء مجتمعي، أو توليفة من كل هذا.
4. يجب ألا تزيد مدة المسرحية الهزلية عن خمس دقائق وأن تشمل جميع أعضاء الفريق بطريقة ما.

5. بعد كل عرض تقديمي، اطلب من الجمهور العصف الذهني كمجموعة لطرح الرسائل الأساسية (ما لا يقل عن خمس) التي من شأنها أن تدعم التواصل الفعال مع هذا النوع من مقدمي الرعاية.
6. اكتب الرسائل الأساسية على لوح ورقي قلاب وشجع المشاركين على تدوين الرسائل الخاصة بالجمهور.

### أسئلة التفكير

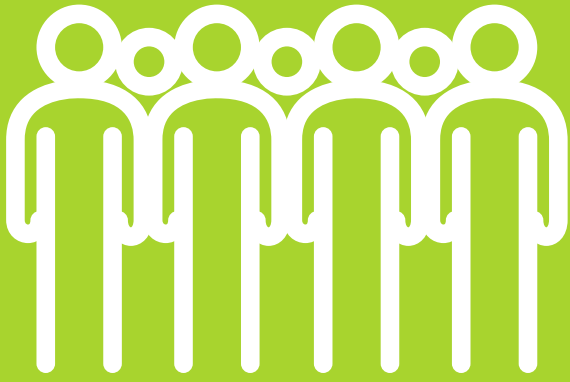


- ما أنواع مقدمي الرعاية التي نواجهها في أغلب الأحيان في عملنا؟
- كيف يمكننا أن نستعد بشكل أفضل للتواصل معهم بفعالية؟

#### الأسئلة الشائعة عن التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم

راجع مورد "الأسئلة الشائعة" للحصول على إرشادات مفصلة حول كيفية الرد على الأسئلة التي من المحتمل أن تصادفها أثناء التفاعل مع مقدمي الرعاية. يوفر المورد الرسائل الرئيسية والرسائل الداعمة. يمكن تكييف هذه الأداة لتوفير الإجابات الأكثر صلة بسياق الأسئلة الشائعة.

# المشاركة المجتمعية



## الأهداف

توضيح أسباب أهمية إشراك المجتمعات في حوار التطعيم

تحديد الخطوات اللازمة لتنظيم حوار مجتمعي أو لقاء مجتمعي

تحضير محتوى مناسب للاجتماع المجتمعي

الوقاية

الذاتية



يمكن أن يساعد إشراك المجتمع في مشكلات 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 الاجتماعات المجتمعية أيضاً فرصة مهمة للحصول على تعليقات الأشخاص واقتراحاتهم بشأن تحسين الخدمات الصحية.

استراتيجيات لإشراك المجتمع:

- بناء تحالفات مع القادة المجتمعيين.
- استخدم الهياكل المجتمعية الموجودة للتواصل بشأن التطعيمات، وتحديد الشركاء للتعاون معهم.
- عقد اجتماعات مجتمعية منتظمة، وتحدث عن التقدم المحرز، واستخدم تعليقات المجتمع لتحسين الأنشطة.
- استفد من الأنشطة/الأحداث المجتمعية من أجل "مقابلة أشخاص أينما يكونوا" حرفياً.
- رتب لمشاركة ممثلي المجتمع المننقين في التخطيط المصغر (بما في ذلك التخطيط للتوعية)، وإعداد حملات التواصل، واجتماعات استعراض البيانات.

**ملاحظة للميسر:**

هذا القسم مهم في مناقشة كيفية ممارسة المشاركة المجتمعية من قبل المشاركين. قد يكونون على دراية كبيرة بالأنهج الموضحة أدناه؛ وبالتالي تقرر استغراق الجلسة في مناقشة تحديات المشاركة المجتمعية والطريقة الفعالة في التعامل معها.

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

## الجلسة 5.1 - إجراء تقييم للاحتياجات

### نُهج إجراء تقييم الاحتياجات

أولاً، من المهم التحدث إلى الأشخاص للتعرف على المواقف من التطعيم في المجتمع، لا سيما ما إذا كانت هناك معارضة له. إذا كانت هناك بعض المقاومة للتطعيم، فعليك أن تسأل عن سبب هذه المقاومة. قد تساعد المناقشة مع أعضاء المجموعات النسائية ومجموعات الشباب في مجتمعك في العثور على إجابات. في بعض الحالات، قد ترغب أيضاً في التحدث إلى القادة المجتمعيين (التقليديين، أو المنتخبين، أو المتدينين) ممن لهم تأثير، ويمكن أن يكونوا حلفاءً أو عوائق بناءً على كيفية مشاركتهم في هذه العمليات. وربما تستطيع معرفة سلوكيات أو مواقف معينة تخلق حاجزاً أمام التطعيم في المجتمع.

فكر في تنظيم لجنة لتقييم سبب عدم حضور الأشخاص للتطعيم أو عدم إكمال تطعيماتهم. هذا من شأنه أن يساعد على:

- تحسين العلاقات بينك كعامل استقبال وبين المجتمع
- تعزيز اتخاذ القرارات التشاركية لتحسين المشاركة المجتمعية في البرنامج الموسع حول التطعيم
- دعم المجتمع لوضع استراتيجيات لتحديد المتقاعسين عن التطعيم وتنبعهم
- تحسين جودة خدمات التطعيم
- تشجيع المجتمع على تحديد تفشي الأمراض المعدية والإبلاغ عنها



تتمثل إحدى أكثر الطرق فعالية للحصول على مجموعة من الآراء 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 المُيسِّر على تركيز النقاش على الموضوع المتفق عليه (في هذه الحالة، التطعيم)، ويتأكد من سماع وجهات نظر الجميع. يمكنك اختيار مشاركين معينين، مثل مقدمي الرعاية الذين تعتقد أنهم قد لا يكونوا يجلبون أطفالهم للتطعيم. في المقابلات الجماعية، إذا بدأ أحد المشاركين في المشاركة، فمن الأرجح أن يشارك آخرون في الآراء والتقصص الصادقة.

عينات من الأسئلة لاستكشافها في التقييم:

- لماذا لا يتم إحضار الأطفال للتطعيم؟
- هل كانت هناك حادثة سلبية في الماضي أثارت قلق الوالدين؟
- هل هناك قائد رأي في المجتمع يعارض التطعيم وأقنع الآخرين بالتصدي له؟
- ما الذي يظنون أنهم (أو أي أعضاء مجتمعين آخرين) بحاجة إليه، إن وجد، لرفع استخدام المجتمعات لخدمات التطعيم أو لتحسين هذه الخدمات أو دعمها؟

## اجتماعات ثنائية مع مقدمي الرعاية



يمكنك أيضًا التحدث إلى مقدمي الرعاية كاجتماع يتم بين شخصين عند زيارتهم للمرفق أو المركز الصحي للتعرف على تجاربهم الجيدة والسبب 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 بانسة. حاول الوصول إلى مقدمي الرعاية في المجتمع والذين، لسبب أو لآخر، لا يزورون المرفق أو المركز الصحي. ومع ذلك، أجري مقابلة مع مقدمي الرعاية الذين يزورون المرفق أولاً، حيث يمكن الوصول إليهم بسهولة، وغالبًا ما يكونون على استعداد للتحدث عن تجربتهم مع الخدمات. قد يقترحون أيضًا طرق للوصول إلى أولئك الذين لا يستخدمون المرافق.

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

- مدى قرب موعد تلقي طفلم 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 المترتبة بالتقاليد حول المرض أو التطعيم

## الاجتماع مع المنظمات غير الحكومية والشركاء الآخرين



حاول مقابلة أي شركاء أو مؤسسات أخرى تعتقد أنها قد تكون قادرة على المساعدة في تحسين خدمة التطعيم. سيتم تحديد هؤلاء الأشخاص بناءً على مجتمعك، ولكن قد يشملوا القابلات التقليديات، والمعالجين التقليديين، والممارسين الصحيين الخاصين، ومجموعات المتطوعين، وممثلي المنظمات غير الحكومية التي تركز على الصحة، وخاصة صحة الأطفال.

## الاجتماعات 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 هؤلاء الأشخاص أو المجموعات في اجتماعاتك وعملية التخطيط من البداية. تشمل بعض الأمثلة على المجموعات الخاصة:

- جماعات الرعاية
- السكان المهاجرين
- المجموعات العرقية أو الأقليات الأخرى
- المجموعات المتواجدة في مناطق نائية جغرافياً التي قد تجد صعوبة في الوصول إلى موقع خدمات التطعيم
- الأشخاص المصابون، أو المرضى، أو المعاقون الذين قد يجدون صعوبة في الوصول إلى أماكن التطعيم
- الطوائف الدينية أو التقليدية
- اللاجئين
- الأسر المشردة

## الجلسة 5.2 - تحليل العائق

نحتاج إلى استخدام تفهم مشاعر الآخر عندما نتعلم أسباب تأخر الطفل في تلقي التطعيمات في كثير من الحالات، ربما يكون مقدم الرعاية قد طلب تطعيمات لم يكن باستطاعة المرفق الصحي تقديمها بسبب مثلاً نفاذ المخزون، أو غياب الملقح، أو انتهاء الجلسة قبل الموعد المحدد لها. يجب توضيح سبب التخلف عن تلقي التطعيم لأنه قد يكون مرتبطاً بالأسرة - مثل غضب الزوج من الآثار الجانبية ورفض المزيد من التطعيمات - أو تجربة الخدمة. يجب وضع نظام لموظفي المرفق الصحي لتحديد هؤلاء الأطفال، الذين يجب زيارة أسرهم في المنزل لفهم المشكلة ومحاولة حل أي عوائق أمام مواصلة جدول التحصين.

## النشاط: مراجعة صور العوائق



1. قسّم المشاركين إلى مجموعات صغيرة
2. وزّع 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 الأشياء 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 الأكبر

## 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 الإرادة/القوة الأكثر؟
- كيف يمكن أن تختلف العوائق التي أمام المرأة عن العوائق التي أمام زوجها؟
- من له الحق في اتخاذ القرارات النهائية بشأن صحة الطفل؟

## تحليل العوائق

إذا تمكنت من تحديد عوائق معينة أمام التطعيم، فستحتاج إلى تحديد العوائق التي قد تكون مستهدفة من أجل إيجاد حل. ما العوائق التي يمكن إزالتها؟ كيف يمكن أن إزالتها تساعد على زيادة تغطية التطعيم وخفض معدلات التخلف عن تلقي التطعيم؟

تتضمن الأسباب الشائعة التي أبلغ عنها مقدمو الرعاية لتوضيح سبب عدم تطعيم أطفالهم بشكل كامل:

- لم يكن مقدم الرعاية مدركاً لضرورة التطعيم
- خشي مقدم الرعاية من الآثار العكسية بعد التطعيم
- لم يكن مقدم الرعاية مدركاً لضرورة العودة لتلقي الجرعة التالية
- عدم توفر اللقاح
- غياب المُلقِّح
- كانت الأسرة تواجه مشكلات و/أو كان مقدم الرعاية مريضاً
- مكان التطعيم ووقته كانا غير معروفين
- كان موقع التطعيم بعيداً جداً
- لم يكن وقت الجلسة مناسباً بسبب مسؤوليات مقدمي الرعاية الأخرى
- لم يكن مقدم الرعاية سعيداً بالطريقة التي تمت معاملته بها في المرفق الصحي
- لم يوفر المُلقِّح المعلومات الأساسية، مثل تاريخ العودة، لمقدمي الرعاية

### أسئلة التفكير



- أي من الأسباب المذكورة تعتقد أنه من الأفضل معالجتها من خلال التواصل المُحسّن؟
- إلى أي مدى تأمل في معالجة هذه العوائق من أجل الحصول على خدمة تطعيم فعالة؟

## أهم الدروس المستفادة ☆

- تشمل العوائق التي تحول دون طلب خدمة التطعيم على مشكلات يمكن حلها عن طريق التواصل الأفضل. 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.



المعينات السمعية للعمل في التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: العوائق أمام اللقاءات - التكلفة، والوقت، ورفض أحد الزوجين

تعالج هذه المعينات السمعية بعض العوائق الأكثر شيوعاً التي يواجهها مقدمو الرعاية في تطعيم أطفالهم، ويوفر أمثلة على كيفية استجابة عامل الاستقبال لمقدم الرعاية الذي يواجه هذه العوائق.

### أسئلة التفكير



- بالإضافة إلى ما سمعته في المعينات السمعية، ما هي الاقتراحات أو البراهين الأخرى التي قد تقدمها إلى مقدم الرعاية الذي يواجه هذه العوائق الشائعة؟
- ما العائق الشائع الآخر الذي يعترض مقدم الرعاية وكيف يمكنك مساعدة مقدم الرعاية في التغلب على هذا العائق؟

## الجلسة 5.3 - إجراء حوار مجتمعي

### النشاط: القصة وطرح الأفكار

اطلب من أحد المتطوعين قراءة ما يلي:



يلقي عامل صحي نظرة على التقويم ويدرك أنه قد حُدد موعد لعقد اجتماع توعية مجتمعية في اليوم التالي. في اليوم التالي، وصل إلى المكان ولم يجد أحداً هناك.

اسأل المشاركين:

- ما الأسباب 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. خلال هذه الفرص، يمكن لعمال الاستقبال مشاركة المعلومات التقنية حول التطعيمات، وأهمية التحصين، والمعلومات العملية حول استخدام الخدمات الصحية. في نفس الوقت، يمكن لأفراد المجتمع أن يوعوا عمال الاستقبال بما يشعرون به حيال الخدمات، وبالكيفية التي يمكن أن تصبح بها الخدمات أكثر ملاءمة وسهولة، وبالكيفية التي يمكن بها للخدمات أن تصل إلى الأسر التي لا يتم الوصول إليها حالياً، وبكيفية حشد جيرانهم بشكلٍ أكثر فعالية.



يمكن استخدام العديد من النهج أو الأنشطة لتبادل المعلومات بين الخدمات الصحية والمجتمعات حول التطعيم. سيعتمد تحديد الشخص الذي تختاره على الجمهور المجتمعي المحدد الذي تريد إشراكه والطريقة الأنسب للوصول إليه. قد تشمل نهج التواصل حوارًا مجتمعيًا، أو تعبئة مجتمعية، أو حملة تأييد. ستحتاج إلى تخطيط ما تريد القيام به، والوقت الذي تأمل في أن تتجز خلاله ما خطت له، وعدد الأشخاص الذين ستحتاج إلى مساعدتهم، وهوية هؤلاء الأشخاص المحتملين.

قد تتم تفاعلاتك في الاجتماعات المجتمعية، والأماكن الدينية، والأسواق، وما إلى ذلك. قد تحتاج إلى استخدام مواد مكتوبة، مثل الملصقات والمنشورات، لتوصيل رسالتك.

قد تساعد البرامج التليفزيونية الدرامية، والمسرحيات، وبرامج البث الإذاعي المجتمعية المحلية أيضًا على توصيل رسائل التواصل الخاصة بك وفهمها.

## الحوار المجتمعي

تكون الحوارات المجتمعية ناجحة عندما يُمنح الجميع الفرصة لسماع رأيهم. نظرًا لأن الكثيرين لن يشاركوا بالكامل في الاجتماعات ما لم يشعروا بالارتياح ويعتقدون أنه سيتم سماع آرائهم، فيجب عليك مراعاة النقاط التالية لتنظيم حوار مجتمعي ناجح:

- اتخاذ قرار بشأن الغرض من الحوار والإعلان عنه على نطاق واسع.
- تحديد الحضور أو المدعوين بناءً على جمهورك المقصود.
- إعداد جدول أعمال للاجتماع.
- تحديد التاريخ والوقت، والتأكد من أن كل شخص تريد حضوره على علم بوقت الاجتماع ومكانه.
- اختيار مكان للاجتماع يتيح للجميع سماع آراء بعضهم البعض.
- تسهيل الحوار بطريقة مفتوحة وغير تقييمية، بحيث يشعر الجميع بالاندماج والاحترام.

### متى يتم ترتيب حوار مجتمعي

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

- إذا كانت لديك أعداد كبيرة من الأسر التي لا تُحضر أطفالها لتلقي التطعيم
- إذا كان لديك معدل مرتفع في التخلف عن تلقي التطعيم
- إذا كان قد عانى أي أطفال من ردود فعل سلبية خطيرة بعد التطعيم
- إذا كنت تعتقد أن هناك إشاعات سلبية تنتشر في المجتمع حول التطعيم

## من يتم إشراكه في الحوار المجتمعي

سيعتمد الأشخاص المناسبون المطلوب دعوتهم على السياق والوضع:

- إذا كانت لديك أعداد كبيرة من الأسر التي لا تحضر أطفالها لتلقي التطعيم، فيمكنك دعوة ممثلي تلك الأسر وأي جيران يحضرون أطفالهم لتلقي التطعيم.
- إذا كان لديك معدل مرتفع في التخلف عن برنامج التطعيم في مناطق مجتمعتك، فيمكنك دعوة أولياء الأمور الأسر التي بدأ أطفالها في تلقي التطعيمات ولكنهم لم يكملوها.
- إذا كان قد عانى الأطفال من ردود فعل سلبية خطيرة بعد التطعيم، فيمكنك دعوة أولياء أمور هؤلاء الأطفال، إلى جانب أولياء أمور آخرين لم يتأثر أطفالهم سلباً.
- إذا كنت تعتقد أن هناك إشاعات سلبية تنتشر في المجتمع حول التطعيم، فيمكنك دعوة الأشخاص الذين تعتقد أنهم يتأثرون بالإشاعات، إلى جانب القادة المجتمعيين وغيرهم من الأشخاص المؤثرين في مجتمعتك المحلي الذين يدعمون التطعيم.

## التقييم، والمراقبة، والاختبار

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

- يمكنك تسجيل عدد الأشخاص الذين حضروا الاجتماع أو الحوار المجتمعي وهويتهم.
- يمكنك معرفة ما إذا كان هؤلاء الأشخاص قد حضروا أطفالهم لتلقي التطعيم أو حضروهم بانتظام أكثر من ذي قبل.
- إذا حضر شخص غير معروف لك أطفاله لتلقي التطعيم لأول 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 الاجتماع أو الحوار المجتمعي قد أبلغوا الآخرين.

## النشاط: تخطيط الحوار المجتمعي



\*ستحتاج إلى ورقة عمل "خطوات الاجتماعات المجتمعية" (الملحق "ه").

1. قسم المشاركين إلى فرق، بكل فريق أربعة مشاركون.
2. وزّع على كل فريق نشرة "خطوات الاجتماعات 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 الأسرع بجائزة أو تقدير.
5. اقرأ الإجابة الصحيحة على مجموعة التدريب بأكملها واستفسر عما كانت لديهم أي أسئلة.
6. اطلب من المجموعة مشاركة أي نصائح لديهم حول استضافة حوارات مجتمعية فعالة.



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

## سؤال التفكير



• كيف يمكنك تقييم ما إذا قد كانت رسالتك مفهومة وما إذا قد أحدثت فرقاً في سلوك الأشخاص؟

## ☆ أهم الدروس المستفادة

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

فيديو التواصل بين الأفراد 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؟



فيديو التواصل بين الأفراد 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؟

# التعامل مع الإشاعات السلبية والخرافات والمفاهيم الخطأ



الوحدة

السلبية



قد تنتشر الإشاعات حول العواقب الوخيمة للتطعيم في المجتمعات، وعلى الإنترنت بشكلٍ متزايد. وإذا لم يتم التعامل بطريقة مناسبة مع هذه الإشاعات السلبية، فيمكن أن يكون لها تأثير خطير على الطلب على خدمات التطعيم. يجب إبلاغ المشرف الخاص بك في أقرب وقت ممكن بأي إشاعات سلبية حول التطعيم تسمع بانتشارها. لا يمكن تنفيذ الإجراءات المقترحة التالية بمفردك. تُعد التقارير الفورية مهمة، ويجب البحث عن النصيحة قبل اتخاذ أي إجراء.

قبل القيام بهذه الأنشطة، من المهم الاستثمار في بناء الثقة داخل المجتمع. للحصول على ثقة المجتمع، من الضروري الحفاظ على سرية مقدم الرعاية والعمل؛ والتصرف بطريقة مسؤولة خلال التفاعلات مع المجتمع، وامتلاك معرفة جيدة بالمواضيع الصحية التي تقدمها، وأن تكون متاحاً عندما يحتاج المجتمع إليك.

التواصل وإثبات أنك تتصرف بما يحقق مصلحة أطفالهم وأنت تلتزم بصحتهم.

## الجلسة 6.1 - ما الذي يمكن فعله حيال الإشاعة السلبية

### ماذا يمكنك أن تفعل حيال الإشاعات السلبية؟

1. أولاً، حاول أن تعرف ما هي الإشاعة ومن الذي أطلقها ومن الذي ينشر الإشاعة الآن. حاول معرفة ما إذا كان هناك أي سبب للإشاعة - 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 الاجتماع، ابدأ بتقديم معلومات حول برنامج التطعيم والأمراض التي يمكنه الوقاية منها. حاول التأكد من أن الأفراد الحاضرين لديهم الحرية في طرح الأسئلة والتعبير عن المخاوف. ناقش الحاضرين وتوصل إلى اتفاق بشأن الطرق التي يمكنهم استخدامها جماعياً لتصحيح الإشاعات السلبية والمعلومات غير الصحيحة حول خدمة التطعيم.
3. حدد المعلومات الصحيحة حول اللقاحات وكيفية التعامل مع الإشاعة.
4. انشر المعلومات الصحيحة حول التطعيم للعامة. يمكن القيام بذلك من خلال مواد التواصل، والحملات الإقليمية أو الوطنية، والبرامج الإذاعية، والتوعية المجتمعية وما إلى ذلك.

### تشمل الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها للتأثير على الأشخاص الذين يصعب إقناعهم:

- حدد المجموعات المشاركة في استمرار انتشار الإشاعة/المعلومات المضللة.
- أشرك المبلّغين الرئيسيين لمعرفة طبيعة الإشاعات/المعلومات المضللة وأسبابها.
- زر الأشخاص/القادة المؤثرين لإجراء مناقشات فردية مع كل منهم.
- وعند الاقتضاء، التقم ممثلي وسائل الإعلام مثل المساهمين في الإذاعة والتلفزيون أو الإنترنت.
- أجري مناقشات مع القادة وأعضاء المجتمع للتصدي للإشاعات/المفاهيم المضللة.
- اطلب بيانات تأييد من سلطات موثوق بها، مثل أعضاء الحكومة وقادة دورة العبادة والمهنيين الطبيين.
- ادعو الهيئات الجديرة بالاحترام/الموثوقة للمشاركة ومناقشة المشكلات مع أفراد المجتمع.

فيديو التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: التعامل مع الإشاعات أو الخرافات ودور العاملين بمجال الصحة في المناسبات التي تتناول بسلامة اللقاحات

يمكن أن تتغذى الإشاعات من خلال المعرفة غير الكافية/غير الدقيقة، أو عدم الثقة في الحكومة، أو التجارب السابقة لسوء المعاملة من قِبل العاملين الصحيين، أو لأسباب شخصية، أو اجتماعية، أو سياسية أخرى. يوضح الفيديو استراتيجيات للتصدي للإشاعات، والخرافات، والمفاهيم الخاطئة، خاصة حول سلامة اللقاح.

### أسئلة التفكير



- ما بعض الاستراتيجيات المحددة التي استخدمها الأبطال الموجودون في الفيديو للتصدي للإشاعات، والخرافات، والمفاهيم الخاطئة في المجتمع؟
- من خلال تذكر تجربتك الخاصة أو تجربة شخص تعرفه، هل حدث مرة وأن استخدمت فيها استراتيجية ناجحة للتصدي للإشاعة والخرافة؟ إذا كان الأمر كذلك، فكيف تم ذلك؟

### النشاط: التصدي للإشاعات بسرعة



1. في المجموعة الكبيرة، اطرح الأفكار حول قائمة من الإشاعات/الخرافات/المفاهيم الخاطئة.
2. سجّل هذه الأفكار حتى يطلع عليها أي شخص في التدريب.
3. اطلب من نصف المشاركين تجسيد دور مقدمي الرعاية والنصف الآخر دور عمال الاستقبال في منشأة.
4. خصص لكل واحد من مقدمي الرعاية إشاعة واحدة/خرافة واحدة/مفهوم خطأ واحد. سيتمصون دور مقدم الرعاية الذي يعتقد أن الإشاعات/الخرافات/المفاهيم الخاطئة صحيحة.
5. واجه عامل الاستقبال بمقدم الرعاية. سيحتفظ مقدم الرعاية بنفس الشخصية للنصف الأول من هذا النشاط.
6. سيكون أمام عامل الاستقبال 60 ثانية للتدريب 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 الاستقبال بعد 60 ثانية، ويجري زيارة وهمية أخرى مع شخصية مقدم رعاية أخرى.
9. يجب أن يتدرب كل عامل من عمال الاستقبال مع خمس شخصيات مختلفة على الأقل من مقدمي الرعاية.
10. كرر الآن الخطوات من 3 إلى 9. سيقوم المشاركون الذين لعبوا دور مقدمي الرعاية في الجولة الأولى بنقمة دور عمال الاستقبال والعكس بالعكس.
11. بعد النشاط، أحضر المجموعة مرة أخرى إلى الجلسة العامة لإعداد الرسائل التي ترد على كل الإشاعات (السيناريوهات) التي تم طرحها وعلى الأدوار التي جُسدت في الخطوة 1.

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

## أسئلة التفكير



- ماذا كان الأمر 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 بشكل كافٍ؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فما هي الاستراتيجيات الأخرى التي يمكنك تجربتها؟

## الجلسة 6.2 - الإبلاغ عن الآثار العكسية المحتملة بعد التطعيم

إن الأثر العكسي بعد التطعيم (AEFI) هو أي حدث طبي غير متوقع يتبع التطعيم؛ قد يكون أو لا يكون له علاقة سببية بالتطعيم. تضم الآثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم كلاً من الآثار الجانبية المعتدلة الشائعة التي تزول بسرعة والأعراض أو الأمراض النادرة جداً والأكثر خطورة، والتي تحدث معظمها في ذلك الوقت سواء مع التحصين أو بدونه. قد يكون الأثر العكسي أي علامة غير مواتية، أو غير مقصودة، أو نتائج مخبرية غير عادية، أو عَرَض، أو مرض. يمكن أن تكون الآثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم إما نتيجة للقاح أو عملية التطعيم، أو آثاراً مشابهة لا 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 الأشخاص أن الخدمات الصحية على دراية بمخاوفهم، وأنه يتم التحقيق في هذه الحالة وستتم معالجتها، وسيتم إبلاغهم بأحدث المستجدات.

### أسباب الآثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم

في الواقع، لا ترجع غالبية الآثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم إلى اللقاح نفسه - فالكثير منها عبارة عن آثار مشابهة، في حين أن البعض الآخر يُرجعها إلى وجود خطأ بشري أو برنامجي.

رد الفعل المتصل باللقاح: أثر عكسي وقع بعد التطعيم تسبب فيه اللقاح أو عَجَل 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 عَجَل 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.





## رد فعل متعلق بخطأ في التطعيم

## أثر عكسي محتمل

- | العدوى   | حقنة غير معقمة   |
|--|--|
| • قيق موضعي في مكان الحقن  | • إعادة استخدام محاقن أو إبر من التي تستخدم لمرة واحدة فقط |
| • خراج   | • محاقن أو إبر معقمة بطريقة غير سليمة                      |
| • التهاب النسيج الخلوي   | • تلوث اللقاح أو مواد التخفيف                              |
| • عدوى جهازية  | • إعادة استخدام لقاح معاد تركيبه في جلسة لاحقة             |
| • إنتان  |  |
| • متلازمة الصدمة السمية  |  |
| • انتقال الفيروس الذي يحمله الدم مثل فيروس نقص المناعة البشرية (HIV)، أو التهاب الكبد B، أو التهاب الكبد C |  |

## لقاح أعد بشكل غير صحيح

- لقاح تمت إعادة تكوينه بعقاقير غير صحيحة أو مادة أخرى بديلة للقاح أو المخفف.
- أثر المخفف أو العقاقير غير صحيحة

## تطعيم تم حقنه في موضع خاطئ

- الحقن تحت الجلد بدلاً من الحقن في الأدمة في حالة اللقاح BCG
- أن يكون الحقن سطحيًا للغاية في حالة اللقاح السمي المضعف (لقاح الدفتيريا
- والسعال الديكي والكزاز [DPT]؛ أو لقاح الدفتيريا
- والسعال الديكي [DT]؛ أو لقاح ذوفان الكزاز [TT])
- الأرداف
- رد فعل موضعي أو خراج في موضع الحقن
- تلف العصب الوركي (واللقاح غير فعال)

## لقاح تم نقله أو تخزينه بشكل غير صحيح

- زيادة رد الفعل الموضعي
- لقاح غير فعال

## تجاهل موانع الاستعمال

- رد فعل شديد يمكن تجنبه، مثل التآق

الاستشهاد: المكتب الإقليمي لجنوب آسيا بمنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) (2005). بناء الثقة والرد على الآثار العكسية التالية للتطعيم في جنوب آسيا: استخدام التواصل الاستراتيجي. ورقة العمل. كاتماندو، نيبال: المكتب الإقليمي لليونيسيف بجنوب آسيا.

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

**حدث 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 الآثار العكسية المحتملة التي تحدث بعد التطعيم:

- الآثار الجانبية العكسية التي تحدث بعد التحصين نادرة جدًا.
- لا يعني حدوث الآثار العكسية أن اللقاحات غير آمنة.
- إذا كان الطفل يعاني من حمى مع ارتفاع في درجة الحرارة أو أصيب بمرض شديد بعد التحصين مباشرةً، فيجب إحضاره إلى عامل صحي للحصول على المشورة و/أو العلاج.
- إذا تعرض الطفل لحدث عكسي، فعلى مقدم الرعاية تدوين ما حدث وتاريخ حدوثه ووقته وإبلاغ عامل الاستقبال على الفور. يجب على الطبيب، أو الممرضة، أو القسم الصحي تقديم "تقرير عن الآثار العكسية للقاح".



## النشاط: دراسة حالة الآثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم

1. اطلب من أحد المتطوعين قراءة دراسة الحالة التالية بصوت عالٍ.
2. قسّم المشاركين إلى مجموعات بكل منها أربعة أشخاص.
3. اطلب من المجموعات أن تناقش لمدة 15 دقيقة ما الذي يمكن لعامل الاستقبال أن يفعله وكيف يفعله لاستعادة الثقة في التطعيم في المجتمع الذي وقعت فيه أحداث عكسية بعد التطعيم.
4. اطلب من كل مجموعة أن تشارك مع المجموعة الأكبر أهم فكرتين لاستعادة الثقة.

### حملة كيفانجيتيس في شيمورجيا

نفذت شيمورجيا (بلد خيالي) حملة على نطاق واسع على مستوى البلاد (كيفانجيتيس) (وهي حملة خيالية للأمراض البكتيرية التي تحدث في مرحلة الطفولة والتي يمكن الوقاية منها باللقاح) في أغسطس 2018. بعد أسبوعين من بدء الحملة، بدأ عمال الاستقبال في مقاطعة سانجيمانيا في سماع أن العديد من الأسر كانت تقول إن أطفالها أصيبوا بأعراض تشمل الإسهال، والحمى الشديدة، وخراجات في موضع الحقن بعد تلقيهم لقاح كيفانجيتيس. تم إدخال خمسة أطفال إلى مستشفى المقاطعة. وللأسف توفي اثنان من هؤلاء الأطفال بعد أيام قليلة من دخولهما المستشفى. بعد أسبوع واحد من وفاة الطفلين، ارتفع عدد الأطفال الذين ذكروا أعراضاً مماثلة إلى 13 حالة. ومع ذلك، تحسنت حالة معظم الأطفال الذين تم إدخالهم المستشفى بسرعة. وفقاً لبعض مقدمي الرعاية في المستشفى، يبدو أنه قد كان هناك صبي آخر يبلغ من العمر عامين مصاباً بأعراض مماثلة في مقاطعة لوهريا القريبة قد توفي في الطريق إلى المستشفى في نفس الوقت الذي توفي فيه الطفلان الآخران. أرجع فريق التحقيق هذه الحوادث إلى ردود فعل متعلقة بخطأ في التطعيم ويجري اتخاذ الإجراءات لتصحيح سبب الخطأ.

يطالب مقدمو الرعاية بتفسير، قائلين:

- "هذا خطأكم، لماذا تفعلوا هذا بنا؟ لماذا قتلتم أطفالنا؟ ما هو دافعكم؟"
- "لا نعرف حتى ما إذا كانت اللقاحات آمنة. لن نقوم بالتحصين مرة أخرى."

دراسة الحالة مقتبسة من: منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، ومنظمة الصحة العالمية. (بدون تاريخ). الآثار العكسية التي تحدث بعد التطعيم ومهارات التواصل بين الأفراد: دورة تدريبية لمدة أربع ساعات للعاملين الصحيين. نيويورك: اليونيسيف.

### ملاحظة للميسر

قبل البدء في الرد على المراسلة، يجب أولاً إجراء تحليل لعدد الأطفال المرضى الذين تم تحصينهم مؤخراً والذين لم يتم تحصينهم، ثم إجراء تحقيق في الحالات لتحديد السبب أو الأسباب.

## أسئلة التفكير



- ما الذي يتطلبه الأمر لاستعادة الثقة بين عمال الاستقبال 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 الأشخاص في التحصين؟

## المعينات السمعية للعمل في التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: الآثار الجانبية للتطعيم

تشرح المعينات السمعية هذه الآثار الجانبية الشائعة الناتجة عن التطعيمات والخطوات التي يمكن القيام بها لتقليل حدة ردود الفعل الشائعة للتطعيمات. توضح المعينات السمعية أيضاً الكيفية التي يمكن بها للآثار الجانبية أن تثير الإشاعات حول سلامة التطعيم.

## سؤال التفكير



- كيف يمكنك استخدام مهارات التواصل بين الأفراد للتعامل مع مقدم رعاية يهتم بسلامة اللقاح بسبب سوء فهم لديه حول الآثار الجانبية؟

## الجلسة 6.3 - الإبلاغ بالمخاطر

### أساسيات الإبلاغ بالمخاطر

استمع إلى ما يقوله العامة.

افهم التصورات المحلية للمرض، والحُقن، واللقاح.

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

عين ناطقين رسميين موثوقين لتوفير المعلومات.

تأكد من الإبلاغ بفوائد التحصين.

تجنب المصطلحات التقنية والكلمات الطويلة أو العبارات.

توقع نقاط التعارض وقم بإعداد ردود فعالة.

## أساليب التعامل مع وسائل الاتصال الصعبة

- يمكنك الرد على الأسئلة السلبية بإجابة إيجابية.  
- مثال لسؤال: "كم عدد الأطفال الذين ماتوا بسبب التحصين؟" الإجابة: منذ بدء برنامجنا الخاص بالتطعيم، تم تحصين XX من الأطفال وتوفي عدد قليل جداً (أو لم يتوف أحد) بسبب اللقاح نفسه. بدون التحصين، يكون خطر إصابة الأطفال بمرض قد يهدد حياتهم أكبر بكثير من خطر اللقاح".
- عند الرد على سؤال أو نقطة صعبة، قم بالرد على التعليق، ولكن أضف شيئاً إيجابياً.  
- مثال لتعليق: "توفي شخص واحد بعد وقت قصير من تلقي اللقاح! كيف يمكنك تفسير ذلك؟" الرد: "التطعيم ينقذ الأرواح. كانت الوفاة مرتبطة برد فعل تحسسي وليس بسلامة اللقاح".
- على الفور صحح المعلومات الخاطئة.  
- مثال لتعليق: "أصيب الكثير من الأطفال بفيروس نقص المناعة البشرية بعد وقت قصير من تلقي اللقاح". الرد: "أصيب طفل واحد في هذا المجتمع بفيروس نقص المناعة البشرية عندما تلقى فحصه الصحي والتحصين. كان هذا لقاحه الأول. إن النتيجة الإيجابية لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية غير مرتبطة بالتحصين".
- كن حازماً، ولكن ليس عدوانياً، واذكر الحقائق بكل بساطة وواقعية، وبطريقة ودية.
- لا تكرر أي عبارات/أسئلة سلبية في إجاباتك:  
- مثال لتعليق: "أصيب بعض الأطفال بالمرض بسبب اللقاحات. لماذا نتلق التطعيم؟" الرد: "اللقاحات تنقذ حياة الأطفال".

## النشاط: تدرب على الحوارات الصعبة



خلال هذا التمرين، سيتدرب المشاركون على استخدام أساسيات الإبلاغ عن المخاطر وأساليبه في وسائل الاتصال الصعبة المذكورة أعلاه للرد على الأسئلة والتعليقات العدوانية والصعبة التي يطلقها أفراد المجتمع عقب اندلاع إشاعات بوجود آثار عكسية تحدث بعد التطعيم.

1. راجع القائمتين المذكورتين أعلاه.
2. اطلب من كل مشارك العمل مع الشخص الذي يجلس بجانبه.
3. يجب على الزوجين معاً إثارة الأفكار حول القليل من الإشاعات التي سمعها. قد تكون هذه إشاعات حقيقية في مجتمعها أو إشاعات مستمدة من بيانات أخرى.
4. ثم، انتقل إلى كل زوجين واطلب منهما ذكر شائعة واحدة من الإشاعات التي سمعها عنها.
5. اكتب الإشاعة على السبورة أو على ورقة كبيرة معلقة.
6. استمر في التجول في جميع أنحاء الغرفة حتى تجمع قائمة بما لا يقل عن 10 إشاعات.
7. ثم اطلب من أزواج متطوعة تجسيد دور فرد مجتمع وعامل استقبال يتناقشان حول الشائعة.
8. يجب عليهما اختيار إحدى الإشاعات من القائمة التي أنشأتها المجموعة.
9. امنح الشخصين دقيقتين أو ثلاث دقائق لتمثيل الحوار. يجب عليهما محاولة جعل الحوار واقعياً قدر الإمكان.
10. في نهاية الحوار، اطلب من المجموعة تقديم ملاحظات حول مدى حسن تعامل عامل الاستقبال مع الشائعة.
11. كرر التمرين مع بضعة أزواج أو مع مجموعة المشاركين بأكملها.
12. اختر عدداً قليلاً من المشاركين لتبادل أفكارهم حول النشاط. ما الذي كان صعباً؟ هل هذه هي الطريقة التي نتصدى بها للإشاعات عادة؟ ما النصائح والتوصيات الأخرى التي يجب إضافتها إلى قوائم الأساسيات والأساليب؟

## ☆ أهم الدروس المستفادة



- تأكد من إبلاغ مشرفك والموظفين الصحيين الآخرين بما إذا كانت هناك إشاعات سلبية حول التطعيم تنتشر في مجتمعك.
- أثناء مناقشة أثر عكسي محتمل بعد التطعيم، من المهم مشاركة الأمور المتعلقة بسلامة اللقاح، والأشياء التي يلزم فعلها في حالة مرض الطفل عقب التطعيم مباشرة، وحقيقة أن الأحداث العكسية التي تعقب التطعيم تكون نادرة جداً.
- تأكد من انتشار المعرفة الدقيقة حول خدمات التطعيم على نطاق واسع. يمكنك القيام بذلك عن طريق نشر إشعارات حيث يمكن رؤيتها بسهولة، وإخبار جميع عملائك بها عندما تراهم في المرفق، أو في منازلهم، أو في السوق، وما إلى ذلك.
- تعد جلسات التوعية الصحية المستمرة في المرفق والمجتمع عاملاً رئيسياً لمنع انتشار الإشاعات.

# تخطيط الإجراءات ورشة العمل الختامية



## الأهداف

فهم فائدة تلقي التعليقات المجتمعية واستخدامها لتحسين الخدمات

تعلم استراتيجيات لجمع التعليقات من أعضاء المجتمع بطريقة صريحة وصادقة

تعلم كيفية العمل مع الأعضاء المؤثرين في المجتمع الذين يؤيدون التطعيم

# الوحدة

# السادسة

©UNICEF/Keïta



## الجلسة 7.1 - جمع تعليقات من المجتمع واستخدامها

تُعد التعليقات المجتمعية مكوناً أساسياً لبرنامج تطعيم فعال. يمكن أن يؤدي الاستماع إلى التعليقات المجتمعية إلى تنبيه عمال الاستقبال إلى المشكلات وتوجيه الإجراءات لمعالجتها. لضمان استمرارك في تقديم أفضل خدمة ممكنة، يجب عليك الاستماع إلى ما يقوله لك مقدمو الرعاية المجتمعات. 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 الأطفال 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 لا يصلح لها. إذا توفرت للأشخاص الفرصة في بيئة آمنة، فسيخبرونك بما إذا كان ما تفعله غير مرض وبيشيدون بك إذا كنت تفعل شيئاً ما بشكل صحيح. إذا شعر الناس بالخوف من إبداء الآراء 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 الإجابات التي يعتقدون أنك تريد سماعها وذلك لا يكون مفيداً. إن توفير بيئة آمنة يعني السماح لهم بمعرفة أنك حقاً تُقدر تعليقاتهم وتريد استخدامها ولن تستخدم أي شيء يقولونه ضدهم. هذا أمر بالغ الأهمية؛ خلاف ذلك، فإن الأشخاص سيخبرونك فقط بما يعتقدون أنك تريد سماعه. تُعد التعليقات المجتمعية والتعليقات الفردية مفيدة لأنها يمكن أن:

- تحدد مقدمي الرعاية المعرضين لخطر عدم الاستفادة الكاملة من خدمات التطعيم
- تحدد مقدمي الرعاية الذين لا يرضون بخدمات التطعيم أو لديهم مشكلات في استخدامها (على سبيل المثال، بسبب ساعات الخدمة)
- تحدد المشكلات المتكررة وتساعدك في التصدي لها
- تساعد بسرعة وبشكل استباقي في حل المشكلات التي تتسبب في عدم رجوع مقدمي الرعاية للخدمات
- من خلال الاستماع، أظهر لمقدمي الرعاية والمجتمعات أنك مهتم بأرائهم، وساعد في بناء التفاهم والاحترام المتبادلين مما يقطع شوطاً طويلاً نحو بناء علاقة إيجابية
- تحدد مؤيدي التطعيم المحتملين

### استراتيجيات للحصول على التعليقات المجتمعية

هناك أربع استراتيجيات قابلة للتنفيذ للحصول على التعليقات المجتمعية.

#### المقابلات الشخصية مع مقدمي الرعاية أو الاستطلاعات

قد تكون هذه المقابلات بسيطة في صورة مقابلات شخصية قصيرة عند ترك الخدمة حيث تسأل مقدمي الرعاية بضعة أسئلة. المقابلات التي تُجرى عند الخروج مفيدة في التعرف على مدى حسن تواصل عمال الاستقبال ومدى فهم مقدمي الرعاية للمعلومات الأساسية مثل تاريخ العودة لتناول الجرعات المقبلة. ومع ذلك، لا تُعد المقابلات الشخصية عند ترك الخدمة مفيدة لتعلم الآراء حول الخدمات، حيث قد يحجم مقدمو الرعاية عن قول أي شيء بالغ الأهمية أثناء وجودهم داخل المرفق الصحي أو بالقرب منه. فُكر في الأماكن المناسبة عند تحديد مكان وكيفية إجراء المقابلات الشخصية.

## استطلاعات من خلال خدمة الرسائل القصيرة

على الرغم من أن الاستطلاعات التي تتم عبر الهاتف المحمول من خلال خدمة الرسائل القصيرة "SMS" أو الرسائل الرقمية يمكن أن تساعد في الوصول إلى عدد كبير من مقدمي الرعاية بسرعة وبتكلفة زهيدة نسبياً، إلا أنه من الأهمية بمكان تفسير نتائج الدراسة بعناية للنظر في خصائص الأشخاص الذين استجابوا والذين لم يستجيبوا لها (على سبيل المثال، النوع، أو العمر، أو دخل الأسرة).

### صناديق الاقتراحات

تأكد من أن الصندوق يمكن الوصول إليه بسهولة. علّق قلم جاف أو قلم رصاص في الصندوق، وضع حزمة من الورق الأبيض أو استبيانات قصيرة بجواره. اجعل الأسئلة بسيطة (على سبيل المثال، "كيف كانت الخدمة اليوم؟"). اطلب معرفة اسم عامل الاستقبال والخدمة المقدمة (التطعيم أو غيره)، بحيث يمكنك المتابعة وفقاً لذلك. لضمان قدرة مقدمي الرعاية ذوي الإلمام البسيط بالقراءة والكتابة على الاستجابة، 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 الأشخاص الذين يتم سؤالهم عن تصوراتهم، وآرائهم، ومعتقداتهم، واتجاهاتهم حول موضوع أو خدمة. لكي يكون هذا النوع من المناقشة فعالاً، فإنه يتطلب وجود مُجري مناقشة لتوجيه المشاركين. المناقشات الجماعية، من ناحية أخرى، تكون أقل رسمية؛ ويمكن أن يقودها عمال الاستقبال حتى لو لم يكن لديهم الكثير من الخبرة في تيسير مناقشات المجموعات. لقيادة مناقشة جماعية، ابدأ بأسئلة عامة، ثم اطرح أسئلة أكثر تعمقاً وأكثر تحديداً لفهم ما يفكر فيه المجتمع بشكل 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. كوّن 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 الأطفال لا يتلقون التطعيمات، فيمكنك الجمع بين المجموعتين 2 و3.

### استخدام التعليقات المجتمعية والإبلاغ عنها

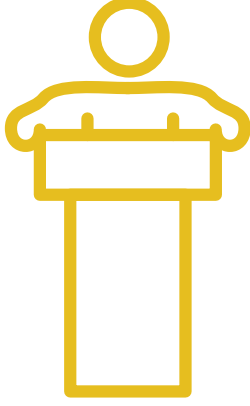
تأكد من التصرف مع التعليقات المجتمعية والإبلاغ عن كيفية استخدامها - أو الكيفية التي تريد بها استخدامها، إذا كنت بحاجة إلى دعم لإجراء تغييرات. كحد أدنى، يجب أن تلخص التقارير الأشخاص الذين قدموا التعليقات (نوع المجيب)، وكيفية ووقت جمعها، والنتائج المستخلصة من التعليقات التي تم جمعها، والتوصيات المتعلقة بالتغييرات أو المتابعة بناءً على التعليقات. شارك التقرير مع الزملاء، والمديرين، والمشرفين، والمجتمعات.



## 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 لإعداد نموذج نظام تعليقات "سريع". يمكن للمجموعات اختيار عرض النموذج الخاص بهم (مثل مسرحية هزلية أو تقمص الأدوار أو أغنية أو ملصق أو فيديو أو دراما إذاعية).



1. قسّم المشاركين إلى فرق، بكل فريق أربعة مشاركون.
2. يجب على كل مجموعة إعداد نموذج واحد لنظام تعليقات المجتمع. يجب عليهم مراعاة ما يلي:
  - أ. هل يجب أن يكون نظام التعليقات مستنداً إلى المجتمع أم المرفق؟
  - ب. من يمكنه تقديم التعليقات وكيف؟
  - ج. هل ترتبط التعليقات بالأداء الفردي أو الأداء الكلي للمرفق؟
  - د. ما هي فئات التعليقات؟
3. يجب أن يكون النموذج شيئاً يمكن تنفيذه بسهولة بواسطة عامل استقبال.
4. أعط كل مجموعة 10 دقائق لتعرض نموذجها.
5. يجب أن تكون كل مجموعة على استعداد للإجابة عن الأسئلة 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 الاستقبال أو شكرهم بناءً على التعليقات التي يتلقونها؟
  - هـ. ما الذي يمكن أن يفعله المشرفون لدعم أي مجالات يحدد المجتمع أنها تتطلب تحسين الجودة؟
6. بعد أن تقوم جميع المجموعات بالعرض، اطلب من المشاركين تحديد نظام التعليقات الأكثر فاعلية والأكثر جدوى.

## الجلسة 7.2 - التعبئة

في جهودك التي تبذلها لزيادة تغطية التطعيم، وخفض معدلات التخلف عن التطعيم، من المحتمل أن تصادف عدة مجموعات مهتمة من الأشخاص 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 الأفريقية للطب والبحوث)، ومقدمي رعاية، وصحفيين. وربما تريد أيضاً الالتقاء بمجموعات صغيرة من الأشخاص 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.

## يمكن لأفراد المجتمع من خلال ست طرق أساسية دعم التطعيم:

1	استخدام الخدمات
2	توعية أفراد المجتمع الآخرين بخدمات التطعيم والتحصين ومناقشة أي شواغل وعوائق تعوق استخدامها ومساعدة الأشخاص في كيفية التغلب عليها.
3	التعاون مع الخدمات الصحية من خلال المشاركة في التخطيطات الصغيرة
4	المساعدة في توفير الخدمات عن طريق، على سبيل المثال، التسجيل في كشف المراجعة أو السّجل، وتنبية المجتمع عندما تكون عملية توفير الخدمات على وشك البدء
5	إعطاء التعليقات بشأن الخدمات
6	المشاركة في الإجراءات الرامية إلى تحسين تجارب خدمة الأشخاص، مثل صنع شاشات الخصوصية، أو في حالات الطوارئ، إحضار اللقاح من متجر المقاطعة، وإحضاره إلى المرفق الصحي المحلي

## الاجتماع مع القادة المجتمعيين

قد يشمل القادة المجتمعيون رؤساء القرى التقليديين، والزملاء 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 (والمشكلات المطروحة للمناقشة)، والتأكد من أن جميع الأشخاص الذين ترغب في أن يحضروا الاجتماع على دراية بجدول الأعمال ووقت الاجتماع ومكانه. للحصول على أقصى استفادة من الاجتماع، حاول أن تعرف مقدّمًا ما يعرفه المشاركون بالفعل بشأن التطعيم. بناءً على ما تتعلمه، يمكنك تقديم الموضوع وإجراء مناقشات مفيدة.

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

- أي مخاوف لدى القادة والأسر بشأن التطعيم
- أي معتقدات دينية أو تقليدية حول المرض أو التطعيم
- العوائق التي قد تمنع الأشخاص من الحصول على خدمات التطعيم مثل المسافة، والتزامات العمل الموسمي، والمهرجانات أو الأعراف التقليدية، ونقص الأموال للنقل، وعدم وجود أيام أو أوقات أو مواقع ملائمة لجلسات التطعيم
- أنسب الأوقات والمواقع لجلسات التطعيم
- الطرق الممكنة للوصول إلى المزيد من الأطفال في المجتمع
- ما إذا كان يمكن تعزيز التطعيم من خلال ذكره بانتظام في التجمعات الدينية أو غيرها

## . التحضير للحوار: الرسائل الأساسية

نظرًا لأن لديك فهمًا أفضل للمخاوف وأولويات أفراد المجتمع، فيمكنك البدء في صياغة الرسائل الرئيسية التي ستساعدك على إجراء مناقشات مثمرة وفعالة حول التطعيم. في التواصل الاجتماعي وتغيير السلوك (SBCC)، إن الرسالة الرئيسية هي عبارة تحتوي على نقاط رئيسية من المعلومات تساعد على تحفيز تغيير السلوك. حتى يتم تلقي الرسالة وفهمها بشكل فعال بالطريقة التي تريدها، يجب أن تتضمن الرسالة دعوة واضحة للعمل ومعالجة السلوك أو الاتجاه الذي تريد التأثير عليه. يتم إعطاء إرشادات مفيدة للتواصل الفعال بواسطة المبادئ السبعة. توفر مبادئ التواصل السبعة هذه قائمة مرجعية للتأكد من فعالية رسالتك.

### المبادئ السبعة للتواصل

- الوضوح: كن واضحًا بشأن هدفك في التواصل مع شخص آخر
- الإيجاز: تمسك بنقطةك الرئيسية
- الواقعية: كن محددًا فيما يتعلق بفائدة الإجراء الذي تشجعه
- الدقة: تأكد من صحة المعلومات التي تتواصل بها
- المراعاة: استجب لاحتياجات متلقيك/جمهورك، ومتطلباتهم، وعواطفهم
- الإلتزام: ضمّن كل المعلومات اللازمة لرد الفعل الذي تريده
- التهذيب: خذ بعين الاعتبار وجهات النظر ذات الصلة، ومشاعر المتلقي/الجمهور، وقم بخلق شعور بالثقة

### النشاط: حملة التواصل



في هذا التمرين، سيتعرف المشاركون بشكل 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. أولاً تبادل الأفكار مع الأفراد في المجتمع الذين يمكنهم التأثير على تغطية التطعيم.
2. فكّر في مستواهم الحالي لدعم التحصين. سيكون جمهورك المستهدف للتأييد هم الأشخاص المؤثرون 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 الأفراد.
5. حدد الكيفية التي ستوصل بها هذه الرسالة إلى الجمهور من خلال، على سبيل المثال، دراما مجتمعية، أو ملصق، أو أغنية، أو دراما إذاعية.
6. ضع خطة لمشاركة الرسالة مع الأشخاص المؤثرين خلال الأسابيع القليلة القادمة.

## ☆ أهم الدروس المستفادة

- تُعد التعليقات المجتمعية مكوناً أساسياً لبرنامج تطعيم فعال. يمكن أن يساعدك جمع التعليقات من المجتمع في تحديد المشكلات الأساسية، واتخاذ قرارات أفضل، وبناء علاقة إيجابية بينك وبين المجتمع.
- يمكن زيادة معدلات تغطية التطعيم وخفض معدلات التسرب من خلال أنشطة المناصرة والتواصل الفعالة؛ يمكن أن يؤثر التواصل غير الكافي مع السكان المحليين، وخصوصاً مقدمي الرعاية، تأثيراً خطيراً على نجاح برنامج التطعيم.
- يمكن مطالبة القادة المجتمعيين أو الزعماء الدينيين بالإعلان عن معلومات حول التطعيم للحصول على الدعم والمساعدة في تبييد الخرافات والمفاهيم الخاطئة

### أسئلة التفكير

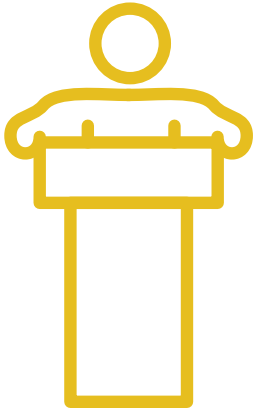
- ما بعض الرسائل الفعالة التي استخدمتها في الماضي لمناقشة التطعيم مع مقدم الرعاية وأعضاء المجتمع؟
- كيف يمكنك تحسين تلك الرسائل بناءً على المبادئ السبعة للتواصل؟
- ما الذي يمكن القيام به لدمج المزيد من التواصل المجتمعي والتوعية المجتمعية في عملك الحالي؟

## الجلسة 7.3 - تطبيق مهاراتك

### النشاط: جلسة تفاعلية للأفراد 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 ثلاثة مشاركين آخرين في التدريب.



1. قسّم المشاركين إلى مجموعات بكل منها أربعة أشخاص.
2. اطلب 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.
3. وامنحهم 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.
4. يمكنهم استغلال فترة الدقائق الـ 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.

## تدفق العرض التقديمي

- سيكون أمام كل شخص 10 دقائق لتقديم جلسة توعية تفاعلية بالتطعيم، والتي يجب أن تتضمن فترة وجيزة من الأسئلة والإجابة.
- يجب أن يعمل أعضاء مجموعتين كـ "أعضاء مجتمعيين" أثناء "المناقشة الجماعية"، ويترحون الأسئلة ويشاركون المعلومات والقصص كما يفعل أفراد المجتمع.
- سيكون عضو إحدى المجموعتين هو المراقب. سيقوم مُيسرو ورشة العمل أيضاً بدور المراقبين خلال العروض التقديمية.
- في بداية العرض التقديمي، يجب على مقدم العرض وصف جمهور أفراد المجتمع المشاركين في المناقشة.
- أفراد المجتمع أحرار في طرح الأسئلة كما يفعلون خلال جلسة حقيقية.
- بعد العرض التقديمي، يجب على المراقب تقديم تعليقات بناءة.
- كرر هذه العملية حتى يقدم كل مشارك جلس توعية مدتها 10 دقائق.

### ملاحظة للميسر:

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

### بعد أن يقدم كل مقدم عرض:

- اطلب تعليقات إيجابية وبناءة حول كيف يمكن لأعضاء المجموعة تحسين قدرتهم على تقديم "تواصل بين الأفراد" عالي الجودة.
- راجع القسم المناسب في الدليل وأعد خلاصة سريعة للنقاط ذات الصلة
- اسأل المشاركين عن الجزء الصعب في التمرين.
- قدّم الشكر والتهنئة للمشاركين.
- لخص واستخلص الدروس المستفادة من المناقشة.

## الجلسة 7.4 - تقييم ورشة العمل وما بعد الاختبار

### الاختبار اللاحق

1. وزّع نسخة من الاختبار اللاحق على كل مشارك (راجع الملحق أ).
2. امنح المشاركين 20 دقيقة لاستكمال الاختبار اللاحق
3. جمّع جميع الاختبارات اللاحقة.
4. ضع نتيجة لكل اختبار لاحق.
5. راجعوا النتائج كمجموعة.

## 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 - الالتزامات والشهادات

يُرجى الاطلاع على نماذج الشهادات في الملحق "ل".

- قدّم التهنئة إلى المشاركين على إنجاز المهمة.

### النشاط: الالتزامات



اطلب من كل مشارك كتابة ثلاثة التزامات لمواصلة تحسين تفاعلاتهم الشخصية مع مقدمي الرعاية والعملاء. ويمكنهم اختيار المشاركة.

### النشاط: الشهادات (في الملحق "ل")



- وزع الشهادات على كل مشارك





# نهاية التدريب



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: [https://www.mchip.net/sites/default/files/mchipfiles/Immunization%20Manual%20for%20Health%20Workers\\_updated.pdf](https://www.mchip.net/sites/default/files/mchipfiles/Immunization%20Manual%20for%20Health%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.pdf?ua=1](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: [https://www.unicef.org/cbsc/files/UNICEF\\_3-hr\\_IPC\\_Session\\_FacilGuide\\_for\\_PAK\\_TOT-PCV10\\_Introduction-23-08-12.pdf](https://www.unicef.org/cbsc/files/UNICEF_3-hr_IPC_Session_FacilGuide_for_PAK_TOT-PCV10_Introduction-23-08-12.pdf)

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 الإنجليزية والفرنسية والعربية ويمكن تنزيلها من الموقع: ([ipc.unicef.org](http://ipc.unicef.org)). إننا نشجعك على مشاركة تجاربك على هذا الموقع الإلكتروني وإذا كنت بحاجة إلى مزيد من الإرشادات، فلا تتردد في الاتصال باليونيسف عبر البريد الإلكتروني: [smalik@unicef.org](mailto:smalik@unicef.org)



## الملحق أ.

### الاختبار المسبق والاختبار اللاحق

#### الاختبار المسبق والاختبار اللاحق مع تمييز الإجابات

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

(أ) الأطباء

(ب) الممرضة والقابلات

(ج) العاملون الصحيون المجتمعون

(د) العاملون في مجال التوعية المجتمعية والقائمون على الحشد

(هـ) المتطوعون المجتمعون

(و) كل ما سبق

2. أي مما يلي ليس ممارسة مرغوبة لعامل استقبال عند الإبلاغ عن التطعيم؟

(أ) بناء الثقة مع مقدمي الرعاية والعملاء

(ب) توعية وإبلاغ 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 عموماً حول الإبلاغ 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 الأشخاص قرارات مستقلة عن تأثير الأقران، والمجتمع، والإعلام.

4. ما الأسباب لاستخدام نهج يركز على العميل لخدمات التطعيم والإبلاغ عنه؟

(أ) تحسين سمعة الموظفين على مستوى المرفق والمجتمع

(ب) توفير تجارب إيجابية لا تنسى لمقدم الرعاية/العميل

(ج) تلبية احتياجات مقدم الرعاية/العميل وتوقعاته

(د) تقليل عدد مقدمي الرعاية/العملاء الذين يوقفون خدمات التطعيم

(هـ) كل ما سبق

5. أي مما يلي يعد مثالاً على عامل استقبال يعبر عن تفهمه لمشاعر الآخرين؟

(أ) تعرب إحدى الأمهات عن عدم يقينها بشأن سلامة اللقاحات، بينما يتجاهل عامل الاستقبال مخاوفها.

(ب) يبدأ رضيع في البكاء بعد تلقيه التحصين، لذلك يطلب عامل الاستقبال من الأم 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 الاستقبال بأنه يتفهم قلقها ويطمئنها إلى أن الألم سيزول بسرعة.

(هـ) وصلت جدة متأخرة لحضور موعد تحصين الطفل بعد قطع مسافة طويلة إلى العيادة، ويخبرها عامل الاستقبال بأنه أيضاً يقطع مسافة طويلة إلى العيادة لكنه لا يتأخر أبداً.

6. أي مما يلي لا يظهر الاحترام 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:

(أ) استراتيجيات طرح الأفكار لمعالجة المشكلة (2)

(ب) اختيار الحل الأفضل (4)

(ج) وضع خطة لكيفية تنفيذ الحل (5)

(د) تحديد المشكلة (1)

(هـ) اتخاذ إجراء باستخدام الخطة (6)

(و) تحديد الاستراتيجية التي قد تكون الأكثر فعالية (3)

**8. أي مما يلي صحيح حول جهاز المناعة؟**

- (أ) جهاز المناعة هو عدوى تؤذي الجسم.  
(ب) الجلد والأغشية المخاطية ليستا جزءاً من جهاز المناعة.  
(ج) جهاز المناعة لا يساعد الجسم على محاربة المرض.

(د) اللقاحات تساعد جهاز المناعة على محاربة المرض.

**9. أي من الأسباب التالية هي التي تجعل مقدم الرعاية يتردد في تحصين طفله؟**

- (أ) تجربته الخاصة مع الأمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات.  
(ب) تجربته الخاصة مع التحصين.  
(ج) المعلومات التي يجمعها من وسائل الإعلام، والأسرة، والأصدقاء  
(د) التجارب السيئة مع مزودي الخدمات

(هـ) كل ما سبق

**10. أي مما يلي من الممكن أن يكون أسلوباً غير فعال للمشاركة المجتمعية؟**

- (أ) عقد مناقشات مجموعة التركيز لمقدمي الرعاية  
(ب) وضع مجموعة من كتيبات المعلومات في العيادة  
(ج) تنظيم الاجتماعات أو الحوارات المجتمعية  
(د) القيام بزيارات منزلية لمناقشة التطعيم

**11. أي مما يلي ليس سبباً لإجراء حوار مجتمعي؟**

- (أ) إذا كنت تشعر بأنك لا تحظى بتقدير المجتمع وتريد أن يتم تقديرك  
(ب) إذا كانت لديك أعداد كبيرة من الأسر التي لا تحضر 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) المقابلات الشخصية أو الاستطلاعات مع مقدمي الرعاية  
(ب) الاستطلاعات عبر الرسائل النصية القصيرة  
(ج) صناديق الاقتراحات  
(د) نقاشات مجموعة التركيز

(هـ) كل ما سبق

## الملحق بـ . صورة استعراض العوائق



## الملحق بـ.

### العوائق وعوامل التيسير أمام التواصل الفعال

عوامل تيسير لتحسين التواصل	العوائق أمام التواصل الفعال
<ul style="list-style-type: none"><li>• تعلم كلمات وعبارات رئيسية باللغة المحلية</li><li>• الاستعانة بمترجم متمرس</li><li>• استخدام الصور</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• اختلاف اللغة (تختلف اللغة الأم لمقدم الرعاية عن اللغة الأم لعمال الاستقبال)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• استخدام كلمات من المرجح أن يفهما مقدم الرعاية</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• المفردات - استخدام مصطلحات فنية ولهجة اصطلاحية وكلمات صعبة</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• التحدث بوضوح</li><li>• تقديم ردود واضحة ومفهومة</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ضعف وضوح الكلام</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• تقليل المعلومات وتقديم إشارات لمساعدة مقدم الرعاية على تذكرها</li><li>• اسأل نفسك: "هل أقدم الكثير من المعلومات؟"</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• كثرة المعلومات الفنية</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• الاهتمام بإخلاص بالشخص الآخر</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• عدم التركيز على مقدم الرعاية</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• استمع جيداً وتحقق من فهمك لما قاله الشخص الآخر</li><li>• تحقق من فهم مقدم الرعاية.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• افتراضات مختلفة</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• حاول النظر إلى الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر</li><li>• فكر: "كيف يمكن لشخص أن يسيء فهم رسالتي؟"</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• وجهات نظر مختلفة</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• السعي إلى فهم الثقافة وقبولها</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• الاختلافات الثقافية</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• التحلي بالصدق</li><li>• طمأنة مقدم الرعاية</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• انعدام الثقة</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• استغراق بضع ثوان للسيطرة على عواطفك</li><li>• طمأنة مقدم الرعاية ومنحه لحظات قليلة للسيطرة على عواطفه</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• العواطف</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• التحلي بالصدق</li><li>• التمرس على ملاحظة لغة جسديك وضبطها</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• تضارب لغة الجسد</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• استخدام تواصل غير شفهي مشجّع</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• تقديم تعليقات غير مشجعة</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• الابتسام والتحلي باللطافة في جميع الأحوال</li><li>• إخبار مقدم الرعاية بمن يمكنه تقديم مزيد من المعلومات</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• الاندفاع لخدمة الكثير من الأشخاص المنتظرين</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• تهدئة مقدم الرعاية وتشجيعه على طرح الأسئلة</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• خوف مقدمي الرعاية من التحدث وطرح الأسئلة</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• معاملة الجميع باحترام</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• عدم احترام العملاء ومقدمي الرعاية</li></ul>

## الملحق د.

### المعينات: الخدمات الاستشارية لمقدم الرعاية

المهارة/الأسلوب	مثال
استكشف فهم مقدم الرعاية لتطعيمات الطفولة. اسأل مقدم الرعاية عما إذا كان لديه أي أسئلة عما يحدث خلال جلسة التطعيم هذه. إذا ما كانت هذه هي الجلسة الأولى للطفل، فاسأل عما يفهمه مقدم الرعاية عن التطعيم.	"أنا سعيد لرؤيتك هنا اليوم. ما الأسئلة التي تراودك عن تطعيمات طفلك اليوم؟"
صحح المفاهيم الخاطئة والإشاعات وقدم المعلومات والتوعية حول القضايا المهمة ذات الصلة.	[ردًا على عبارة: "لم تكن هناك جدوى من لقاح الملاريا. أصيب طفلي بالملاريا مرتين منذ التطعيم الأخير."] "ليس لدينا لقاح ضد الملاريا هنا حتى الآن، لكن اللقاحات الأربعة التي يحصل عليها طفلك اليوم سوف تقيه من العديد من الأمراض الخطيرة الأخرى."
استخدم المفردات المناسبة وقيم مستوى فهم مقدم الرعاية. وضح ما على مقدم الرعاية معرفته لتكوين فهم أساسي للتطعيم (بقدر بسيط ولا تقدم له كل المعلومات مرة واحدة). قم بتهيئة المعلومات لتناسب مقدم الرعاية وفقًا لتجربته ومعرفته ومخاوفه وما يحتاج إلى معرفته اليوم. استخدم جملًا قصيرة يمكن تذكرها بسهولة. توقف كل فترة وكرر التفاصيل الرئيسية. تجنب التعميل الزائد على مقدم الرعاية بالمعلومات التي لا يحتاج إليها ولن يتذكرها.	"لقاح واحد يقي من عدة أمراض. هذه الأمراض هي نوع من الالتهاب الرئوي ونوع خطير من الإسهال والدفترية والسعال الديكي والكزاز/ كزاز الفك والتهاب الكبد." [استخدم المصطلح المحلي لكل مرض.]
تحقق من فهم مقدم الرعاية بعد كل جزء من المعلومات وصحح أي سوء فهم لديه. توقف كل مرة للتحقق من فهم مقدم الرعاية. مقدم الرعاية وحده من يمكنه تأكيد ما تم فهمه. أفضل السبل لذلك هو استخدام أسئلة مفتوحة.	"أود أن أتأكد من أنني أوضحت كل شيء. هل يمكنك أن تخبرني بما ستفعل إذا أصيب الطفل بحمى خفيفة الليلة؟"
صحح سوء الفهم بلطف. تحمل مسؤولية عدم التواصل بشكل جيد وشرح المعلومات التي أسيء فهمها بطريقة أخرى.	"أعتقد أنني لم أشرح هذا الأمر جيدًا. ما أحاول قوله أنه..."
شجع مقدم الرعاية على طرح الأسئلة والإعراب عن المخاوف والشواغل. طمأن مقدم الرعاية إلى أن أي سؤال أو تخوف أو قلق لديه يستحق المناقشة.	"يرجى طرح أي أسئلة لديك. أنا هنا لمساعدتك، وأي سؤال لديك جدير بالذكر."
عالج المخاوف والشواغل لدى مقدم الرعاية. حاول فهم سبب لدى مقدم الرعاية.	"كل لقاح تقدمه تم إعطاؤه لملايين الأطفال دون إلحاق الأذى بهم. حتى أطفالنا يتم إعطاؤهم جميع اللقاح لأنني أريد وقايتهم من المرض كلما أمكن."
ناقش/قدم سلوكيات ملموسة يمكن لمقدم الرعاية تحقيقها. لا تطلب من مقدم الرعاية القيام بشيء يجده مستحيلًا.	"وفقًا لما ناقشناه، ستحتفظ ببطاقة التطعيم هذه في مكان آمن وتجلبها معك عند الحضور مرة أخرى، أليس كذلك؟"
لخص المعلومات الرئيسية. قدم الرسائل الأساسية الأربع وتأكد من أن النقاط الرئيسية واضحة لمقدم الرعاية.	أود أن أذكرك بثلاثة أمور تحدثنا عنها: (1) اللقاحات التي حصل عليها طفلك اليوم تقيه من العديد من الأمراض؛ و(2) قد يصاب الطفل بالحمى أو ألم في موضع إدخال الإبرة - إذا حدث ذلك، فأعطه نصف قرص من الباراسيتامول لعلاج الحمى؛ و(3) يرجى الاحتفاظ بالبطاقة الصفراء في مكان آمن وإحضارها معك في المرة القادمة؛ و(4) أحضر الطفل بعد أربعة أسابيع للحصول على الدورة التالية من اللقاحات.

المهارة/الأسلوب	مثال
حفز مقدم الرعاية. وضح لمقدم الرعاية أنه إذا استمر في إحضار الطفل للحصول على التطعيم، فسوف يقيه من بعض الأمراض.	"ستكون لطفلك فرصة أفضل في الحياة إذا حصل على جميع اللقاحات".
تحقق من إمكانية قبول/تبادل اتخاذ القرار. تأكد من أن مقدم الرعاية فهم القرارات المتخذة ووافق عليها. إذا شعر مقدم الرعاية بعدم الرضا أو لا يبدو أن ليس بإمكانه اتخاذ القرار، فعليك معالجة كل شيء بسبب له التردد.	"سنعمل معًا للتأكد من بقاء طفلك بصحة جيدة قدر الإمكان".
الإنهاء اسأل مقدم الرعاية عما إذا كان هناك أي شيء آخر يود معرفته. أثن صدق مقدم الرعاية بشأن مخاوفه واتخاذ القرار الأفضل لطفله.	هل هناك أي شيء آخر تود أن تعرفه؟ أراك بعد أربعة أسابيع. شكرًا لك على حضورك".

## الملحق هـ - خطوات الاجتماعات المجتمعية

يجب قراءة الجدول من أعلى إلى أسفل، ثم من اليمين إلى اليسار. اقتطع المربعات، ثم وزعها على الفرق لنشاط طلب.

سهّل الحوار، وإتاحة الوقت للأسئلة	ناقش الاجتماع مع القادة المحليين والأشخاص المؤثرين؛ ادعهم للحضور، حسب الاقتضاء	اتخذ قرارًا بشأن الغرض من الحوار
وثّق الأسئلة، والمخاوف، وإجراءات المتابعة اللازمة	ابحث في الموضوع المراد تغطيته	حدد الجمهور المستهدف
ضع خطة عمل لمعالجة أي مشكلات تثار خلال الاجتماع	حضّر نقاط الحوار الرئيسية وجدول أعمال الاجتماع والمواد ذات الصلة	حدد المواقف والمعتقدات والسلوكيات والتصورات الواجب التعامل معها
تابع حضور الاجتماع	عزز الاجتماع من خلال قنوات الاتصال ذات الصلة	حدد التاريخ والوقت والمكان



## الملحق و - نموذج لجدول أعمال الحوار المجتمعي

1. قدّم نفسك وقدم الفريق إلى المجتمع أو المجموعة. إن أمكن، اسمح للمجموعة بتقديم نفسها أيضًا.
2. ألقِ كلمة تمهيدية موجزة.
3. في المقدمة، اشرح الهدف للمجتمع، وقم بخلق بيئة مواتية للتعلم والمشاركة. يمكنك إخبار المجتمع بأنك أنت وفريقك قد جنتما للعمل مع المجتمع للمساعدة في تحسين رفاهيته.
4. أخبر المشاركين بأنك ترغب في تركيز مناقشة اليوم على التطعيم في مرحلة الطفولة للوقاية من بعض تلك المشاكل الصحية، وتريد منهم أن يشاركوا بالكامل في المناقشة، مع مشاركة أفكارهم، وتجاربهم، وآرائهم.
5. اسأل المشاركين عما إذا كانوا قد رأوا أطفالاً يعانون من أمراض يمكن الوقاية منها باللقاحات في مجتمعهم. اسأل المشاركين عن الكيفية التي يمكنهم بها حماية أطفالهم من هذه الأمراض. وجه المناقشة إلى نقطة قرر فيها المشاركون أنفسهم أنه يجب القيام بشيء ما لحماية الأطفال في مجتمعهم.
6. أظهر للمشاركين صورة للأطفال الأصحاء والسعداء مع والديهم. اسمح للمشاركين بالتعليق على ما يرونه في الصورة السعيدة، ودعهم يناقشون ما إذا كانوا يرون العديد من هذه الأسر في مجتمعهم.
7. اسأل المشاركين عن الفوائد التي يرونها لتطعيم الأطفال. ناقشهم وساعدهم على التفكير في المزيد من الفوائد أو أضف إلى أفكارهم عند الضرورة.
8. قسّمهم إلى مجموعات مكونة من ستة إلى ثمانية أفراد، واطلب منهم التفكير في الخطوات التي يمكنهم اتخاذها لضمان تطعيم جميع الأطفال في مجتمعهم بالكامل. اسمح لهم بكتابة كل اقتراح على ورقة أو اختر أحد أعضاء المجموعة للتذكر وإبلاغ المجموعة الكاملة.
9. اطلب من الجميع أن يجتمعوا مرة أخرى لتقديم أفكارهم.
10. ا طرح الأسئلة التالية على المجموعة بأكملها:
  - أ. من هم الأشخاص الأكثر تأثراً الذين يمكنهم العمل معهم لإحداث التغيير المنشود؟
  - ب. ماذا سيحدث إذا لم نحقق التغيير المنشود؟
11. اختتم بمشاركة رسائل التطعيم الأساسية ذات الصلة بالمشاركين، مثل لقاحات الطفولة والأمراض التي تقي منها والحاجة إلى إعطاء الأطفال جميع جرعات اللقاح في الوقت المحدد لوقايتهم وقيمة البطاقة الصحية والحاجة إلى إحضارها في كل زيارة وطرق إقناع الأسر بضرورة تطعيم أطفالهم.
12. اسأل المشاركين عما إذا كانت لديهم أي أسئلة. بالنسبة للأسئلة التي تعتقد أن بعض أفراد المجتمع يمكنهم الإجابة عنها، اطلب منهم إجابات عنها قبل إضافة أي نقاط إضافية. التزم بالمتابعة لتقديم إجابات عن الأسئلة التي لا يمكنك الرد عليها في الاجتماع.

## الملحق ز.

### المعينات: نصائح لاستخدام مواد دعم التطعيم بفعالية

إن مواد المعلومات والتوعية والتواصل (IEC) هي معينات بصرية أو سمعية تساعد مزودي الخدمات ومقدمي الرعاية على فهم وتذكر المعلومات حول الأمراض، والوقاية، والعلاج، والسلوكيات الصحية، وغيرها من الموضوعات الصحية بشكل أفضل. يمكن استخدام المواد والوسائل البصرية والسمعية أثناء المناقشات الجماعية أو أثناء جلسات التواصل بين الأفراد التي تتم بين شخصين.

تعمل مواد المعلومات والتوعية والتواصل على تحسين التواصل من خلال:

- 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 خلال ورشة العمل هذه وألق نظرة جديدة على المواد التي لديك بالفعل. تأكد من أنها محدثة وأن المواد المرئية واللغة مناسبين ثقافيًا. تدرب على استخدام أي مواد قبل الاجتماع مع مقدمي الرعاية والمجتمعات بحيث تكون متأكدًا من معرفتك لما تحتويه وبالمكان الذي تجد فيه المعلومات التي تريدها.

### نصائح لاستخدام الألواح الورقية القلّابة

عند استخدام لوح ورقي قلّاب، يجب أن يكون مواجهًا دائمًا لأعضاء المجموعة. احمل اللوح الورقي القلّاب بحيث يتمكن أي شخص في المجموعة من رؤيته. إذا كانت المجموعة كبيرة الحجم، فتجول في جميع أنحاء الغرفة وأنت تحمل اللوح الورقي القلّاب لمنح الجميع فرصة لرؤية كل صورة. احفظ النقاط الرئيسية ولكن اشرحها بكلماتك الخاصة. بعد مناقشة محتوى اللوح الورقي القلّاب، لخص (أو اجعل المشاركين يلخصون) الرسائل الأساسية - ما يحتاج المشاركون إلى تذكره حقًا.

### نصائح لاستخدام 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 آخر يحقق هدفك. إذا كان الفيديو أو الصوت طويلًا، فحدد المقاطع التي سيتم تشغيلها ومكان إيقاف المناقشة مؤقتًا. قدّم الفيديو أو الصوت، ثم شغله. راقب ردود فعل الجمهور لتعطيك أدلة حول ما يجب مناقشته بعد التشغيل. أوقف الفيديو أو الصوت مؤقتًا في الأماكن المناسبة للمناقشة أو تلقي الأسئلة. عند مناقشة الفيديو أو الصوت، ا طرح أسئلة حول ما شاهدته/سمعه الجمهور، وشعر به، وأحبه، ويمكن أن يتعلق به. يمكنك استخدام أو تعديل أي دليل مناقشة يصاحب المواد الصوتية أو البصرية.

## نصائح لاستخدام الكتيبات، وبطاقات المناقشة، والنشرات، والملصقات

إذا كنت تستخدم مصدرًا مصورًا، فاسأل مقدم الرعاية عما يحدث في الصور. أضف إلى ما قاله مقدم الرعاية لتوضيح كل صفحة من المواد إلى مقدم الرعاية. أشير إلى الصورة عند مناقشتها. راقب مقدمي الرعاية لمعرفة ما إذا كانوا مرتبكين أو قلقين. وإذا وجدتهم ذلك، فشجعهم على طرح الأسئلة ومناقشة أي شواغل.

إذا أمكن، أعط المواد لمقدمي الرعاية واقترح عليهم مشاركتها مع الآخرين، 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 الأنشطة 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 ألهمتكم بها ورشة العمل للتعبير أو تقديم أفكار جديدة في عملك؟ يرجى التوضيح.
8. من برأيك سيستفيد أكثر من هذه الدورة التدريبية؟
9. هل لديك أي تعليقات واقترحات أخرى؟

## الملحق ط.

### توصيات خاصة بالمتابعة والإشراف بعد تدريب "التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم"

يجب على مديري ومشرفي عمال الاستقبال المساعدة في تسهيل أو ملاحظة أو المشاركة في جزء على الأقل من تدريب "التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم". سيساعد ذلك في توعيتهم بنهج المتابعة والإشراف على "التواصل بين الأفراد في بشأن التطعيم". يمكن للمديرين والمشرفين أيضاً 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 الأفراد بشأن التطعيم". يجب أن تتم المتابعة في موعد لا يتجاوز شهر واحد بعد التدريب.

الأهداف الرئيسية للمتابعة بعد تدريب "التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم" هي:

- تعزيز المعرفة المكتسبة في التدريب (على سبيل المثال، المعلومات عن اللقاحات والردود على الأسئلة الشائعة والصعبة)
- تعزيز مهارات التواصل بين الأفراد المكتسبة من التدريب (على سبيل المثال، الاستماع الفعال، تيسير المناقشات الجماعية)
- تعزيز السلوكيات التي سعى التدريب إلى تطويرها (على سبيل المثال، الاحترام والمساواة)
- تحديد، وإن أمكن، المساعدة في التخفيف من حدة المشكلات التي يواجهها المشاركون في عملهم والتي تؤثر على الاستخدام المتسق للتواصل الجيد بين الأفراد بشأن التطعيم
- تقييم استخدام المشاركين للمهارات الجيدة للتواصل بين الأفراد 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 الأفراد بشأن التطعيم

### جدولة متابعة التدريب اللاحق

خطط لتقييم المشاركين في التدريب لأول مرة بعد حوالي شهر، مع منح المشاركين وقتاً لممارسة قدرات "التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم" مع مقدمي الرعاية والمجتمعات في ظروف واقعية. حاول المتابعة قبل ثلاثة أشهر كحد أقصى لمساعدة عمال الاستقبال في الحفاظ على التغييرات الإيجابية التي أجروها. قد تستغرق المتابعة أربع ساعات أو أكثر، اعتماداً على عدد عمال الاستقبال الذين تتم متابعتهم وعدد الأنشطة التي تتم ملاحظتها ونوعها وموقعها.

### تقييم قدرات "التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم"

من المهم التأكيد للمشاركين على أن هذا ليس اختباراً، 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 الاستقبال، فابدأ بالترحيب بهم واعرض مقدمة تتضمن توقعات الزيارة. امنح عمال الاستقبال الوقت لوصف تجاربهم - النجاحات والفوائد والتحديات والرغبات - لمحاولة تنفيذ "التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم".

إذا كنت أحد الميسرين الذي يقوم بزيارة متابعة، فاعقد اجتماعاً موجزاً مع المنشأة المعنية والموظفين لشرح الغرض من الزيارة والأنشطة المتوقعة في ذلك اليوم. حدد عمال الاستقبال الذين ستقيمهم. اسأل الموظفين عما إذا كانوا قد لاحظوا أي اختلافات في طريقة تفاعل المتدربين على "التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم" مع مقدمي الرعاية. وفر أجواء ودية للزيارة.

استفسر عن المكان الذي يتم به التطعيم والمناقشات الجماعية والخدمات الاستشارية. اختر منطقة هادئة لعقد "الفصل الدراسي" كجزء من المتابعة (محادثات مع المشاركين واختبار وتدريب). إذا تضمن التدريب التوعية المجتمعية، فتأكد من وضع الخطط وتأكيداتها مع قادة المجتمع وأعضائه للقيام بزيارات منزلية و/أو اجتماع المجتمع.

أجر التقييمات بطريقة مماثلة لجلسات الممارسات الميدانية للتدريب. لاحظ التفاعلات مع البقاء صامتاً دون مقاطعتها. قدم التعليقات إلى عامل الاستقبال بعد ذلك مباشرة، مع البدء بالثناء على الأمور المنفذة جيداً. حضور المجموعة بأكملها سيجعل الأمر أكثر شديداً بالتدريب ويمكن جميع المشاركين من الاستفادة من مشاهدة الآخرين وهم يتفاعلون مع مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع. هذه الخطوة ليست ضرورية، لأنها قد تسبب الحرج لبعض المشاركين. اسأل كل مشارك عما شعر به. ثم اطلب من المشاركين الآخرين تقديم التعليقات - بداية من الثناء، ثم اقتراحات للتحسين. وقد ترغب أيضاً في طرح بعض الأسئلة على المشاركين.

البديل هو سؤال المشاركين عن القدرات التي يشعرون بعدم اليقين تجاهها واستغراق بعض الوقت لاكتساب هذه المهارات. إذا تم تحديدها قبل المتابعة (على سبيل المثال، عبر الهاتف أو الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني)، 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 اللازمة.

وضح هدفك لأي شخص مشارك في الجلسة. وضح أيضاً كيف سيتم إجراء التقييم وطمان المشاركين أنه لن يتم الحكم على مستواهم.

من الطرق الفعالة للغاية لتحسين الخدمات الاستشارية؛ تسجيل فيديو لشخص يقدم خدمات استشارية لبعض الأشخاص. بعد ذلك، يجب على الميسر أن يطلب من مقدم الخدمات الاستشارية تقييم أدائه وما الذي أجاده في عمله وما الذي كان يمكنه فعله على نحو أفضل. ثم يضيف الميسر ملاحظاته الخاصة. يمكن القيام بذلك في التدريب و/أو زيارات المتابعة والإشراف. لن يكون هذا ممكناً في جميع الأحوال، ولكن يجب النظر فيه حال توفره.

## القوائم المرجعية الخاصة بمتابعة التدريب

استخدم القائمة المرجعية الخاصة بالإشراف الداعم للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم أو القائمة المرجعية الخاصة بالتقييم الذاتي لعمال الاستقبال للمساعدة في التقييم الوظيفي للمشاركين بخصوص التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم. تعد القائمة المرجعية الخاصة بالتقييم الذاتي لعمال الاستقبال أكثر تفصيلاً من القائمة المرجعية الخاصة بالإشراف الداعم. أو يمكنك وضع قائمة مرجعية مصممة خصيصاً للتدريب الذي تم إجراؤه والتوقعات الوظيفية. تأكد من نسخ نماذج كافية قبل المغادرة للمتابعة.

تجنب التعامل مع القوائم المرجعية كاختبار. تمثل القوائم المرجعية تذكيراً بما يجب النظر إليه عند تقييم استخدام كل عامل استقبال للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم، فهي تحدد الطريقة التي على عامل الاستقبال الرجوع إليها، كما أنها تتضمن المعلومات الأساسية التي يجب الإبلاغ بها. كما أنها تعكس التصرفات التي على عامل الاستقبال انتهازها.

الإشراف الداعم لمهارات التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم: دليل مشرفين عمال الاستقبال يقدم إرشادات محددة لتمكين التواصل الجيد بين الأفراد في مواقف التطعيم والإشراف 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 تشيطي.

## المتابعة عن بُعد

إذا لم تكن المتابعة الشخصية ممكنة، فخطط للمتابعة مع المشاركين عبر الهاتف أو مؤتمر الفيديو. يمكن أن تكون المحادثات الهاتفية موجزة نسبياً ولكن يجب أن تكون منظمة للسؤال عن مدى سهولة تمكن عامل الاستقبال من استخدام ما تم تعلمه، وما يجري بشكل جيد، وما الأمور الصعبة، كما يجب توفير وقت للتوجيه وحل المشكلات. يمكن أن تكون مؤتمرات الفيديو أطول وتتضمن أداء أدوار (إذا كان مؤتمر الفيديو يضم اثنين أو أكثر من المشاركين) أو ملاحظة خدمات التطعيم.



الملحق أ - تدريب الأيام الخمسة

جدول تدريب اليوم الأول

الغداء	- 12:30 13:00	إعلانات الترحيب	9:00
الجلسة 1.5	- 13:15 13:30	الجلسة 1.1	- 9:15 9:30
الجلسة 1.6	- 13:45 14:15	الجلسة 1.2	9:45
استراحة بعد الظهر	14:30	استراحة شاي	10:00
الجلسة 2.1	- 14:45 15:15	الجلسة 1.3	10:15
الختام والتعليقات	- 15:30 15:45	الجلسة 1.4 الجزء 1	- 10:30 11:00
		استراحة لتناول مشروب منعش	11:15
		الجلسة 1.4 الجزء 2	- 11:30 12:15

جدول تدريب اليوم الثاني

الغداء	12:30	إعلانات الترحيب	9:00
نشاط للتآلف الجماعي	- 12:45 13:00	استراحة لتناول مشروب منعش	9:15
الجلسة 3.2	- 13:15 13:30	الجلسة 2.2	- 9:30 9:45
الجلسة 3.3	- 13:45 14:15	استراحة شاي	10:00
استراحة بعد الظهر	14:30	الجلسة 2.3	- 10:15 10:45
الجلسة 4.1	- 14:45 15:15	استراحة لتناول مشروب منعش	11:00
الختام والتعليقات	- 15:30 15:45	الجلسة 3.1	- 11:15 11:45
		الغداء	- 12:00 12:15

## جدول تدريب اليوم الثالث

الغداء	- 12:30 13:00	إعلانات الترحيب	9:00
نشاط للتألف الجماعي	- 13:15 13:30	استراحة لتناول مشروب منعش	9:15 - 9:30
الجلسة 5.2	- 13:45 14:15	الجلسة 4.2	10:15
استراحة بعد الظهر	14:30	استراحة شاي	10:30 - 10:45
الجلسة 5.3	- 14:45 15:15	الجلسة 4.3	11:15
الختام والتعليقات	- 15:30 15:45	استراحة لتناول مشروب منعش	11:30 - 11:45
		الجلسة 5.1	12:15

## جدول تدريب اليوم الرابع

الغداء	- 12:30 13:00	إعلانات الترحيب	9:00
نشاط للتألف الجماعي	- 13:15 13:30	استراحة لتناول مشروب منعش	9:15 - 9:30
الجلسة 7.1	- 13:45 14:45	الجلسة 6.1	10:00
استراحة بعد الظهر	15:00	استراحة شاي	10:15 - 10:30
الجلسة 7.2	- 15:15 15:30	الجلسة 6.2	11:15
الختام والتعليقات	15:45	استراحة لتناول مشروب منعش	11:30 11:45
		الجلسة 6.3	12:15



## جدول تدريب اليوم الخامس

الجلسة 7.3 الجزء 2	11:00	إعلانات الترحيب	9:00
	- 11:15	استراحة لتناول مشروب منعش	9:15
الجلسة 7.4	11:45	الجلسة 7.3 الجزء 1	- 9:30
			9:45
الغداء	- 12:00	استراحة شاي	10:00
	12:15		- 10:15
الجلسة 7.5	- 12:30	الجلسة 7.3 الجزء 2	10:45
	12:45		

## الملحق ب - جدول تدريب الأيام الثلاثة

### جدول تدريب اليوم الأول

الغداء	- 12:30 13:00	إعلانات الترحيب	9:00
الجلسة 1.5	- 13:15 13:30	الجلسة 1.1	9:15
الجلسة 1.6	- 13:45 14:15	الجلسة 1.2	- 9:30 9:45
استراحة بعد الظهر	14:30	استراحة شاي	10:00
الجلسة 2.1	- 14:45 15:15	الجلسة 1.3	10:15
الختام/التعليقات	- 15:30 15:45	الجلسة 1.4 الجزء 1	- 10:30 11:00
		استراحة لتناول مشروب منعش	11:15
		الجلسة 1.4 الجزء 2	- 11:30 12:15

### جدول تدريب اليوم الثاني

الغداء	12:30	إعلانات الترحيب	9:00
الجلسة 4.1	- 12:45 13:15	استراحة لتناول مشروب منعش	9:15
نشاط للتآلف الجماعي	- 13:30 13:45	الجلسة 2.2	- 9:30 9:45
الجلسة 4.2	- 14:00 14:45	استراحة شاي	10:00
استراحة بعد الظهر	15:00	الجلسة 2.3	- 10:15 10:45
الجلسة 4.3	- 15:15 15:45	استراحة لتناول مشروب منعش	11:00
		الجلسة 3.3	- 11:15 11:45
		الغداء	- 12:00 12:15

## جدول تدريب اليوم الثالث

الغداء	12:30	إعلانات الترحيب	9:00
	- 12:45		- 9:15
الجلسة 6.1	13:15	الجلسة 5.1	9:45
نشاط جماعي	13:30	استراحة شاي	10:00
	- 13:45		- 10:15
الجلسة 6.2	14:15	الجلسة 5.2	10:45
استراحة بعد الظهر	14:30	استراحة لتناول مشروب منعش	11:00
	- 14:45		- 11:15
الجلسة 7.4	15:15	الجلسة 5.3	11:45
	- 15:30		- 12:00
الجلسة 7.5	15:45	الغداء	12:15

## الملحق ج - جدول تدريب اليوم واحد

## جدول تدريب اليوم الأول

الجلسة 2.2	12:30	الجلسة 1.1	9:00
	- 12:45		- 9:15
الجلسة 2.3	13:00	الجلسة 1.2	9:30
	- 13:15		- 9:45
الجلسة 4.1	13:30	الجلسة 1.3	9:45
	- 13:45	استراحة شاي	10:00
الجلسة 4.2	14:15		- 10:15
	- 14:30	الجلسة 1.4	11:00
استراحة بعد الظهر	14:30		- 11:15
	- 14:45	الجلسة 1.5	11:15
الجلسة 4.3	15:00		- 11:30
	- 15:15	الجلسة 2.1	11:45
الجلسة 7.4	15:45		- 12:00
	- 15:15	الغداء	12:15
الجلسة 7.5	16:00		

## الملحق كـ

### القائمة المرجعية للتقييم الذاتي لحزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم

#### الغرض

صُممت هذه القائمة المرجعية لمساعدتك في ما يلي:

- التقييم الصادق لعدد المرات التي تستخدم مهارات التواصل بين الأفراد الجيد خلال جلسات التطعيم والتوعية/التثقيف
- تحديد مجالات للتحسين
- تحديد أهداف ووضع خطط لتحسين استخدامك لمهارات التواصل الفعالة بين الأفراد

#### كيفية استخدام هذه القائمة المرجعية

استخدم هذه القائمة المرجعية بشكل دوري (ربما يوميًا في البداية، ثم أسبوعيًا أو شهريًا). قد يختار مشرفك جعل هذه القائمة المرجعية جزءًا من عملية الإشراف الداعمة الرسمية. في هذه الحالة، على سبيل المثال، يمكنك مشاركة تقييم ذاتي شهري أو ربع سنوي مع المشرف. سواءً أكان ذلك جزءًا من عملية الإشراف الداعمة الرسمية أم لا، يمكنك مشاركة جميع النتائج أو أجزاء منها مع المشرفين لتوعيتهم بالتحسينات الخاصة بك، ولطلب المساعدة في تحديد الأهداف، وللحصول على تمرين أو تدريب أثناء مواصلة العمل.

لا تبخس مجهودك في أي تحسن، مهما كان صغيرًا، وفي الحفاظ على ممارسات التواصل بين الأفراد الجيد على الرغم من التحديات التي تواجهها. وأيضًا لا تبخس مجهودك في التعرف على المجالات التي تحتاج إلى تحسينها. هذه خطوات مهمة لجعل التواصل الجيد بين الأفراد أمرًا روتينيًا لديك مثل أي من أنشطة التطعيم لديك.

فكر في مشاركة جميع النتائج أو أجزاء منها مع الزملاء للحصول على التشجيع أو المشورة أو الدعم أو حتى مساعدتهم في إجراء تغييرات مماثلة.

#### تعليمات الاستخدام

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

#### أهدافي لهذه الفترة كانت:

- 1.
- 2.
- 3.

التواصل الفعال بين الأفراد	فعلت ذلك		التحدي/الهدف
	ليدًا/نادرًا	كثيرًا	
عملية التواصل بين الأفراد			
رُحِبَ بمقدم الرعاية			
أُتِدَ بإخلاص بمقدمي الرعاية لإحضار رضعهم لتلقي التطعيم			
اطرح أسئلة التطعيم الروتيني المناسبة			
استخدم المواد الداعمة ذات الصلة، بما في ذلك البطاقة الصحية، للشرح لمقدمي الرعاية			

التحدي/الهدف	مثال حديث	فعلت ذلك		التواصل الفعال بين الأفراد
		كثيراً	أبداً/نادراً	
				أبلغ رسائل التطعيم الأساسية:
				○ اللقاحات التي تعطى خلال الزيارة
				○ الآثار الجانبية المحتملة وما العمل حيالها
				○ للحماية والعودة ومعهم البطاقة الصحية
				○ يوم ووقت جرعات الطفل القادمة
				تحقق من فهم مقدمي الرعاية من خلال 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
				شجّع مقدمي الرعاية
				لخص المعلومات الأساسية، بما في ذلك رسائل التطعيم الأساسية
مهارات التواصل بين الأفراد				
				تجنب تقييم مقدمي الرعاية أو توبيخهم
				تجنب استعجال مقدمي الرعاية (مارس التحلي بالصبر)
				أظهر الاحترام من خلال الاستماع بانتباه
				أظهر الاحترام من خلال نبرة صوتك
				أعط معلومات موثوقة وقائمة على أدلة عن اللقاحات والأمراض
				استخدم لغة بسيطة يفهمها مقدمو الرعاية
				تجنب إرهاق مقدمي الرعاية بالمعلومات
				احرص على التواصل عن طريق النظرات (عند الاقتضاء) أثناء الاستماع والتحدث
				أظهر تفهم مشاعر الآخر بشكل غير شفهي عن طريق الاهتمام بمشاعر مقدمي الرعاية
				أبدى الاهتمام بعبارات مقدم الرعاية ومشاعره لإظهار الفهم أو التأكيد عليه وقم بتشجيع الحوار
				استخدم الأسئلة التي تقبل الجدل للبحث عن مزيد من المعلومات حول المخاوف أو الممارسات حسب الحاجة
				استخدم الإيماءات 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 الإشاعات لدى مقدمي الرعاية حول التطعيم وصحتها
				أخرى:
التواصل بين الأفراد في المناقشات الجماعية بشأن التطعيم				
				قبل الجلسة، اكتشف ما يعرفه المشاركون على الأرجح عن الموضوع المقترح، ويفكرون فيه نحوه، ويفعلونه حياله
الافتتاح				
				ابدأ في الوقت المحدد
				رحّب بالمشاركين بحرارة
				قدّم نفسك
				إن أمكن، اطلب من المشاركين تقديم أنفسهم
				اذكر بوضوح الغرض من الجلسة
				اذكر المدة المتوقعة للجلسة
التييسير				
				طمأن المشاركين
				اسأل المشاركين عما يعرفونه بالفعل عن الموضوع
				اطلب مساهمة المشارك مبكراً وكثيراً
				أبلغ المعلومات بطريقة حيوية
				استخدم المعينات البصرية، بما في ذلك الدعائم
				اسأل المشاركين عما يرونه في المعينات البصرية
				استخدم اللغة المناسبة والمفاهيم ذات الصلة
				شجّع تبادل الأفكار بين المشاركين

التحدي / الهدف	مثال حديث	فعلت ذلك		التواصل الفعال بين الأفراد
		كثيراً	أبداً/ نادراً	
				طمأن مقدمي الرعاية
				أجب عن أسئلة مقدمي الرعاية، ومخاوفهم، والعوائق التي يواجهونها
				سلط الضوء على الروابط بين الموضوع والمشكلات التي تهم مقدمي الرعاية
				خصص وقت كافٍ للأسئلة والأجوبة
				ضمن التعزيز الإيجابي لسلوكيات التطعيم
				التمس إجماع المجموعة
				أدر السلوكيات الصعبة بشكل جيد
<b>المحتوى</b>				
				استخدم القصة، والفيديو، والتمارين التفاعلية
				ادعو المشاركين للتحدث عما يعرفونه بالفعل
				أشرك المشاركين في مناقشة الفوائد الرئيسية للتطعيم مثل:
				○ ينقذ حياة الملايين كل عام
				○ يقي من الأمراض الخطيرة والأضرار الدائمة
				○ يوفر الوقت والمال (زيارات العيادة، والأدوية، ودخول المستشفى)
				○ يحمي أولئك الذين لا يمكن تطعيمهم لأسباب صحية
				○ آمن، وفعال، ومجاني
				○ آين ومتى يتوفر التطعيم
				○ أكمل السنة الأولى من العمر للحصول على أفضل حماية
				قدّم المعلومات التي يمكن فهمها بسهولة وذات الصلة للمجموعة بأكملها
				اطلب أمثلة إيجابية من المشاركين
				استخدم أمثلة إيجابية من المجتمع
				أشرك المشاركين في مناقشة الرسائل الرئيسية للتطعيم:
				○ اللقاحات والأمراض التي تقي منها
				○ الآثار الجانبية المحتملة وما العمل حيالها
				○ أهمية حماية البطاقة الصحية، والرجوع إليها، والعودة بها
				○ جدول التطعيم (عدد وتوقيت الزيارات)
<b>شجّع على المشاركة الكاملة</b>				
				اطلب من المشاركين أمثلة
				شجّع المشاركين على الرد على بعضهم البعض حسب الاقتضاء
				اطلب من المشاركين أن يؤكدوا ما قلته بكلماتهم أو لغتهم (إذا كانت الجلسة بلغة مختلفة)
				حل مشكلة معاً (على سبيل المثال، كيفية تتبع البطاقة الصحية)
				لا توبخ المشاركين أو تخرجهم
				أحرص على إجراء توازن عند التواصل بالعين بين المجموعة عند التحدث
				اسأل المشاركين الخجولين أسئلة سهلة، ثم أتي عليهم
				عزز المشاركة مع التواصل الشفهي وغير الشفهي
				قم بغناء أغنية معاً، ويفضل أن تكون مرتبطة بالموضوع
<b>الختام</b>				
				لخص النقاط الرئيسية الواردة من المناقشة
				اطلب من المشاركين تلخيص النقاط الرئيسية
				اقترح أو راجع الإجراءات المتفق عليها من قبل المشاركين
				اطلب من المشاركين رفع أيديهم لإظهار التزامهم بالتطعيم الكامل لأطفالهم
				أشكر المشاركين وشجعهم على جهودهم لحماية أطفالهم
				أشكر المشاركين وأنتي عليهم لمشاركتهم
				أبلغ المشاركين حول الجلسة القادمة
				اطلب من المشاركين التعليق على الجلسة
<b>أنشطة التواصل بين الأفراد للتطعيم الأخرى</b>				
				راجع كتيب المشارك المعني بالتواصل بين الأفراد للتطعيم
				راجع الأسئلة الشائعة عن التواصل بين الأفراد للتطعيم
				حدد أو أنتهي 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

التحدي/الهدف	مثال حديث	فعلت ذلك		التواصل الفعال بين الأفراد
		كثيراً	ليدًا/ نادرًا	
				تابع مع مقدمي الرعاية الذين فات أطفالهم موعد تطعيم محدد
				ساعد مقدمي الرعاية على التغلب على العقبات لاستكمال التطعيم في الوقت المناسب
				حل المشكلة وحدك
				حل المشكلة مع الزملاء
				ابحث عن إرشادات مشرفي للتغلب على التحدي
				شارك الممارسات الناجحة مع الزملاء

### التغييرات التي أراها من استخدام مهارات التواصل الجيد بين الأفراد

كيف يؤثر استخدام مهارات التواصل الجيد بين الأفراد على عملي:

كيف يؤثر استخدام مهارات التواصل الجيد بين الأفراد على مقدمي الرعاية/العملاء لدي:

كيف يؤثر استخدام مهارات التواصل الجيد بين الأفراد على حياتي/توقعاتي:

أخرى:

الأشياء/التحديات التي جعلت من الصعب ممارسة مهارات التواصل الجيد بين الأفراد:

أفكار للتغلب على هذه التحديات:

الإطار الزمني	من احتاج إلى مساعدتهم	ما من شأنه أن يحل المشكلة	تحديات لممارسة التواصل الفعال بين الأفراد

أهدافي من التواصل بين الأفراد للشهر/الربع التالي (ضع دائرة حول واحدة):

- .1
- .2
- .3



# الملحق لـ

## الشهادات

الشهادة في الصفحة التالية



## شهادة إتمام التدريب

نمنح هذه الشهادة تقديرًا للالتزام بتحقيق ثروة في الحوار حول التطعيم  
من خلال التواصل بين الأفراد واتصاف "التدريب للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم".

اسم محور الشهادة

تاريخ الإصدار

# ملاحظات

©UNICEF/Sokol



التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم  
تغيير طريقة الحوار عن التطعيم

