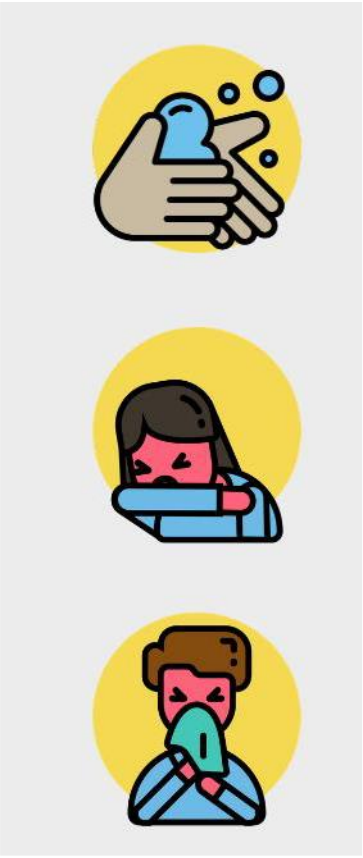
الوَصْم الاجتماعي المرتبط بمرض كوفيد-19

دليل الوقاية من الوَصْم الاجتماعي والتصدّي له[1]



الجمهور المستهدَف: الحكومة، ووسائل الإعلام، والمنظمات المحلية المعنية بمرض فيروس كورونا-2019 (كوفيد-19).

ما المقصود بالوَصْم الاجتماعي؟

يشير الوَصْم الاجتماعي في السياق الصحي إلى الربط السلبي بين شخص أو مجموعة من الأشخاص يشتركون في سمات معينة، والإصابة بأحد الأمراض. مثلاً عند اندلاع فاشية، يتعرض بعض الأفراد إلى الوَصْم، والقولبة، والتمييز، والتفرقة في المعاملة، وانتفاء الصفة بسبب ربطهم بالمرض.

وقد تؤثر هذه المعاملة تأثيراً سلبياً على المرضى، والقائمين على رعايتهم، وأسرهم، وأصدقائهم، ومجتمعاتهم المحلية. وقد يعاني غير المصابين بالمرض، ولكن يشتركون في سمات أخرى مع هذه الفئة، من الوَصْم.

لقد تسببت فاشية كوفيد-19 الحالية في تعرُّض أفراد من خلفيات عِرقية معينة، بالإضافة إلى أي شخص يُعتقد أن له صلة بالفيروس، إلى الوَصْم الاجتماعي وسلوكيات تمييزية.

لماذا يتسبب مرض كوفيد-19 في وَصْم شديد لبعض الأفراد؟

يعتمد مستوى الوَصْم المرتبط بمرض كوفيد-19 على ثلاثة عوامل رئيسية: 1) إنه مرض جديد، ولا يزال يكتنفه الغموض، 2) الشعور بالخوف من المجهول، 3) من السهل ربط الخوف "بآخرين".

[1] تحتوي هذه القائمة المرجعية على توصيات من مركز جونز هوبكنز لبرامج الاتصال، شبكة الاستعداد.

ومن المفهوم شعور العامة بالحيرة والقلق والخوف، ولكن للأسف تُغذِّي هذه العوامل قوالب نمطية مؤْذِية.

ما التأثير الناتج عنه؟

يؤدي الوَصْم إلى تقويض التماسك الاجتماعي، والعزل الاجتماعي لفئات معينة، مما قد يساهم في انتشار الفيروس بشكل أكبر وليس أقل. وقد يؤدي ذلك إلى مشكلات صحية أكثر وخامة، وصعوبة في مكافحة الفاشية.

ويؤدي وَصْم بعض الأفراد إلى:

- دفعهم إلى إخفاء مرضهم، حتى لا يتعرضوا للتمييز.
- منعهم من التماس الرعاية الطبية على الفور.
- صرفهم عن اتباع السلوكيات الصحية.

كيفية التصدّي للوَصْم الاجتماعي

تشير البيّنات إلى أنَّ الوَصْم والخوف الناجمَين عن الأمراض السارية يُعرقِلان الاستجابة، بينما يساعد بناء الثقة، من خلال توفير خدمات صحية، ونصائح موثوقة، وإظهار التعاطف مع المتضررين، وفهم طبيعة المرض، وتطبيق تدابير فعَّالة وعملية تُمكِّن الناسَ من الحفاظ على سلامتهم الشخصية وسلامة أحبائهم، كل ذلك يساعد على الاستجابة بشكل أفضل.

ويعد أسلوب التواصل بشأن مرض كوفيد-19 أمراً بالغَ الأهمية في تشجيع الناس على اتخاذ إجراءات فعَّالة لمكافحة المرض، وتجنب تفاقم الخوف والوَصْم. ويجب توفير مساحة لمناقشة المرض، وتأثيره، والتعامل معه على نحوٍ يتسم بالانفتاح والشفافية والفعالية.

وفيما يلي بعض النصائح عن كيفية التصدّي للوَصْم الاجتماعي، وتجنب تفاقمه:

1. الكلمات مهمة: ما يمكن الحديث عنه، وما يجب تجنبه عند تناول مرض فيروس كورونا-2019 (كوفيد-19).
2. قم بدورك: أفكار بسيطة للتصدّي للوَصْم.
3. خُطط التواصل ورسائله

الكلمات مهمة:

عند الحديث عن مرض فيروس كورونا، قد يكون لبعض الكلمات والأساليب (مثل حالة مُشتبَه فيها، أو العزْل...) معنى سلبي عند بعض الأشخاص، كما قد تؤدي إلى سلوكيات وَاصِمة. وقد تُرسِّخ قوالبَ نمطية أو افتراضاتٍ سلبية موجودة بالفعل، وتزيد من الربط الخاطئ بين المرض وعوامل أخرى، وتنشر الخوف، وتنزع صفةَ الإنسانية عن الأفراد المصابين بالمرض.

ويؤدي ذلك إلى تنفير الناس من الخضوع للتحري والاختبار والحَجْر الصحي. ونُوصي باستخدام لغة "تراعي مشاعر الآخرين أولاً"، وتحترم الناس، وتشجعهم في جميع قنوات الاتصال، بما في ذلك وسائل الإعلام. وتُعد الكلمات المستخدمة في وسائل الإعلام ذات أهمية خاصة؛ لأنها تُشكِّل الأسلوب الشائع للتواصل بشأن كوفيد-19. ومن شأن التبليغ بطريقة سلبية أن يؤدي إلى الاشتباه في إصابة بعض الأفراد بمرض كوفيد-19، ويؤثر على كيفية النظر إلى المرضَى وأسرهم والمجتمعات المتضررة والتعامل معها.

وهناك الكثير من الأمثلة على أن استخدام لغة شاملة ومصطلحات غير واصمة يساعد على مكافحة الأوبئة والجوائح، بدايةً من فيروس العَوَز المناعي البشري، ومروراً بالسُّل وأنفلونزا H1N1[2].

ما يمكن الحديث عنه وما يجب تجنبه

فيما يلي بعض الأمثلة على **ما يمكن الحديث عنه، وما يجب تجنبه** عند تناول مرض كوفيد-19:

تحدَّث: عن فيروس كورونا الجديد (كوفيد-19)

تجنب: ربط الأماكن أو الانتماء العِرقي بالمرض، مثلاً المرض ليس "فيروس مدينة ووهان" أو "فيروس صيني" أو "فيروس آسيوي".

وتم اختيار الاسم الرسمي للمرض (COVID-19) عن عمْد لتجنب الوَصْم؛ إذ يشير المقطع باللغة الإنكليزية "co" (كو) إلى كورونا، و"vi" (في) إلى الفيروس، و"d" (د) إلى المرض، والعدد 19 إلى ظهور المرض في عام 2019 (كوفيد-19).

تحدَّث: عن "المصابين بمرض كوفيد-19"، أو "الأشخاص الذين يتلقون علاجاً لمرض كوفيد-19"، أو "الأشخاص الذين يتماثلون للشفاء من مرض كوفيد-19"، أو "الأشخاص الذين تُوفُّوا جراء الإصابة بمرض كوفيد-19".

تجنب: الإشارة إلى المصابين بالمرض على أنهم "حالات كوفيد-19"، أو "ضحايا".

تحدَّث: عن "الأشخاص المحتمل إصابتهم بمرض كوفيد-19"، أو "الأشخاص المعتقَد إصابتهم بمرض كوفيد-19".

تجنب: الحديث عن "المُشتبه في إصابتهم بمرض كوفيد-19"، أو "الحالات المُشتبَه فيها".

تحدَّث: عن الأشخاص الذين "أُصيبوا" أو "أصابهم" مرض كوفيد-19.

تجنب: الحديث عن الأفراد "الذين ينقلون مرض كوفيد-19"، أو "الذين ينقلون العدوى للآخرين"، أو "المتسببين في انتشار الفيروس"، لأنها تشير إلى انتقال المرض المتعمَّد، وتُلقي اللومَ على هؤلاء الأفراد.

[2] إرشادات برنامج الأمم المتحدة المشترك لمكافحة الإيدز للمصطلحات (UNAIDS terminology guidelines): تم تغيير مصطلح "ضحية الإيدز" إلى "المتعايشين مع فيروس العوز المناعي البشري"؛ وتم تغيير مصطلح "مكافحة الإيدز" إلى "التصدي للإيدز".

ويؤدي استخدام مصطلحات تجريمية، أو تنزع صفة الإنسانية إلى الاعتقاد أن المصابين قد ارتكبوا خطأ أو أنهم أدنى منّا مرْتبة، ويتسبب ذلك في وَصْمهم، والقضاء على الشعور بالتعاطف نحوهم، مما يدفعهم إلى الإحجام عن التماس العلاج، أو الخضوع للتحرّي والاختبار والحَجْر الصحي.

تحدَّث: عن مخاطر كوفيد-19 بمعلومات دقيقة تستند إلى بيانات علمية، وأحدث النصائح الصحية الرسمية.

تجنب: ترديد، أو نشر الشائعات غير المؤكَّدة، وتجنب استخدام أسلوب المبالغة الذي يهدف إلى بثّ الخوف مثل "الطاعون" أو "نهاية العالم" وغيرهما.

تحدَّث: بإيجابية، وأكِّد على فعالية تدابير الوقاية والعلاج. فالمرض يمكن الشفاء منه بالنسبة لمعظم الناس. وهناك خطوات بسيطة يمكننا اتباعها لحماية أنفسنا وأحبائنا والفئات الأكثر عُرضة للخطر.

تجنب: التأكيد على السلبيات أو رسائل التهديد والإسهاب في الحديث عنها. ونحتاج للعمل معاً للمساعدة في الحفاظ على سلامة الفئات الأكثر عُرضة للخطر.

تحدَّث: عن فعالية وأهمية تدابير الوقاية من فيروس كورونا الجديد، والتحرّي المبكر والاختبار والعلاج.

قم بدورك

لكلٍّ من الحكومات والمواطنين ووسائل الإعلام وجِهات التأثير الرئيسية والمجتمعات المحلية دورٌ مهم في الوقاية من وَصْم مواطني الصين وآسيا بوجه عام، ووضع حدٍّ له.

وعلينا جميعاً توخي الحذر، ومراعاة شعور الآخرين عند نشر رسائل عبر وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من منصات التواصل، وإظهار سلوكيات داعمة فيما يتعلق بمرض كوفيد-19.

وإليكم بعض الأمثلة والنصائح على الإجراءات التي يمكن اتخاذُها للتصدّي للسلوكيات الواصمة:

- **نشر الحقائق**: قد يتفاقم الوَصْم بسبب عدم المعرفة الكافية بكيفية انتقال مرض كوفيد-19 وعلاجه، وكيفية الوقاية من العدوى؛ لذلك، يجب جمع معلومات قُطرية ومجتمعية دقيقة عن المناطق الموبوءة والأفراد والفئات المعرَّضة لخطر الإصابة بمرض كوفيد-19، وخيارات العلاج، وكيفية الحصول على الرعاية الصحية، والوصول إلى المعلومات، وتوحيدها، ونشرها. واستخدام لغة بسيطة، وتجنُّب المصطلحات الطبية المتخصِّصة. وتُعد **وسائل التواصل الاجتماعي** مفيدة في الوصول إلى عدد كبير من الناس، وتوعيتهم بالمعلومات الصحية بتكلِفة منخفضة نسبياً[3].

[3] نجحت نيجيريا في احتواء فاشية الإيبولا في عام 2014، والتي أثرت على ثلاثة بلدان في غرب أفريقيا، ويعود جزءٌ من نجاحها إلى إطلاق حملات عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ونشر المعلومات الدقيقة، وتصحيح الرسائل المغلوطة على موقعي تويتر وفيسبوك. وكان هذا التدخل فعّالاً؛ لأن المنظمات الدولية غير الحكومية وجهات التأثير على وسائل التواصل الاجتماعي والمشاهير والمدوّنين استخدموا منصاتهم ذات القاعدة الجماهيرية العريضة في نشر تلك المعلومات ومشاركتها، وإبداء التعليقات على المعلومات الصحية المنشورة.

Fayoyin, A. 2016. Engaging social media for health communication in Africa: Approaches, results and lessons. *Journal of Mass Communication and Journalism*, 6(315).

- **إشراك جهات التأثير الاجتماعية**[4]: مثل الزعماء الدينيين، في التفكير بشأن الأفراد الذين يتعرضون للوَصْم وكيفية دعمهم، أو المشاهير الذين يتمتعون بالاحترام لنشر رسائل تحدّ من الوَصْم. ويجب أن تتناسب المعلومات مع الفئات المستهدَفة، كما ينبغي التواصل شخصياً مع المشاهير المطلوب منهم نشر هذه المعلومات بما يتناسب جغرافياً وثقافياً مع الجماهير المستهدَفة. ومثال على ذلك ظهور محافظ المدينة (أو شخص آخر من المؤثرين الرئيسيين) في بثٍ مباشر عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ومصافحته لأحد القادة من المجتمع الصيني.

- **انقل أصوات** الأفراد المحليين الذين أُصيبوا بفيروس كورونا الجديد (كوفيد-19) وتماثلوا للشفاء، أو قدَّموا الدعمَ لأحد أحبائهم حتى تماثَلَ للشفاء، وانشرْ قصصهم وصورهم، للتأكيد على أن معظم الأشخاص يتماثلون للشفاء من مرض كوفيد-19. ونفِّذ **حملة عن "الأبطال"** تهدف إلى تكريم مقدِّمي الرعاية والعاملين الصحيين، الذين قد تعرضوا للوَصْم. ويؤدي المتطوعون المجتمعيون دوراً كبيراً في الحدّ من الوَصْم في المجتمعات المحلية.

- **التحدث عن الجماعات العِرْقية المختلفة:** يجب أن تتناول جميع مواد النشر مختلف الفئات المتضررة في المجتمعات المحلية، وضرورة التعاون للوقاية من انتشار كوفيد-19، ويجب أن تتسم خطوط الطباعة والرموز والتنسيقات بالحياد، ولا تشير إلى أي فئة بعينها.

- **الصحافة المراعية لأخلاقيات المهنة:** تميل التقارير الصحفية إلى التركيز على السلوكيات الفردية ومسؤولية المرضى عن الإصابة بمرض كوفيد-19، و"التسبب في انتشاره"، مما يفاقم تعرُّض الأفراد المحتمَل إصابتهم بالمرض إلى الوَصْم. ولقد ركزت بعض المنافذ الإعلامية، على سبيل المثال، على التكهُّن بمصدر المرض، ومحاولة تحديد "أول مريض" في كل بلد. وقد تؤدي كثرة التأكيد على أهمية بذل الجهود للبحث عن لقاح وعلاج إلى تفاقم الشعور بالخوف والعجز عن إيقاف العدوى الآن. وبدلاً من ذلك، يجب نشر مواد عن الممارسات الأساسية للوقاية من العدوى، وأعراض مرض كوفيد-19، ومتى يجب التماس الرعاية الصحية.

- **الربط بين الأنشطة:** توجد عدة مبادرات للتصدي للوَصْم والقولبة. ومن الضروري الربط بين هذه الأنشطة لإحداث تحوُّل إيجابي في الاتجاهات، وإنشاء بيئة مراعية للمشاعر وتُظهِر التعاطف مع الجميع.

إرشادات التواصل ورسائله

تنتشر **المعلومات الوبائية** المغلوطة والشائعات بشكل أسرع من الفاشية الحالية لفيروس كورونا المستجد (مرض كوفيد-19). ويتسبب ذلك في التأثير على الأفراد من المناطق الموبوءة بالفاشية سلبياً، وتعرضهم للوَصْم والتمييز. ونحن بحاجة إلى التكاتف والتضامن، ونشر معلومات واضحة تدعو إلى العمل لدعم المجتمعات المحلية والأشخاص المتضررين من هذه الفاشية الجديدة.

[4] ابتكر الباحثون في مجال اتصالات الصحة العامة مصطلح "تأثير أنجلينا جولي" للإشارة إلى تزايد البحث عبر الإنترنت عن وراثيات سرطان الثدي واختبارها، إذ تصدَّر هذا الموضوع محركات البحث لعدة سنوات بعد عام 2013، وذلك بعدما نُشرت تقارير كثيرة عن خضوع الممثلة أنجلينا جولي لجراحة استئصال الثديين الوقائية. وتشير كلمة "التأثير" إلى أن التأييد المقدَّم من المشاهير من مصادر موثوقة يعد فعَّالاً في التأثير على العامة، ودفعهم إلى السعي وراء المعرفة الصحية، وعلى مواقفهم تجاه خدمات الرعاية الصحية واستيعابها.

وتدفع المعلومات والمفاهيم المغلوطة والشائعات إلى الوَصْم والتمييز، مما يعرقل جهود الاستجابة.

- **تصحيح المفاهيم المغلوطة**، وفي الوقت نفسه الاعتراف بمشاعر الآخرين، وما تترتب عليه من سلوكيات، حتى وإن كانت الافتراضات الأساسية خاطئة.
- **تعزيز أهمية الوقاية**، والإجراءات المُنقِذة للحياة، والتحرّي المبكر والعلاج.

وينبغي إبداء روح التضامن والتعاون على مستوى العالم للوقاية من انتقال المرض، والحدّ من مخاوف المجتمعات المحلية.

- **مشاركة سرديات أو قصص تدعو إلى التعاطف**، وتُضفي صفةَ الإنسانية على تجارب الأفراد أو الجماعات المتضررة من كوفيد-19، وقصص كفاحهم.
- **دعم وتشجيع** العاملين في الخطوط الأمامية للاستجابة لهذه الفاشية (العاملين في مجال الرعاية الصحية، والمتطوعين، وقادة المجتمع، وغيرهم).

وحدَها الحقائق، وليس الخوف، ستضع حداً لانتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19).

- تبادل الحقائق والمعلومات الدقيقة عن المرض.
- تصحيح المفاهيم المغلوطة، والتصدي للقوالب النمطية.
- اختيار الكلمات بعناية؛ إذ تؤثر طريقة تواصلنا على مواقف الآخرين (انظر "ما يمكن الحديث عنه وما يجب تجنبه").