

الرد على هجوم إرهابي

مجموعة أدوات المدن القوية

معلومات عن مجموعة الأدوات

تقدم مجموعة أدوات "شبكة المدن القوية" هذه إلى الحكومات المحلية دليلاً يتعلق بصياغة ردّ حساس وفعال في أعقاب هجوم إرهابي.

إن الدافع وراء أي عمل إرهابي ليس مجرد ممارسة العنف، بل يهدف إلى بثّ الخوف وخلق الانقسام في المجتمع. في أعقاب الهجوم الإرهابي مباشرة، تأخذ السلطات الوطنية زمام المبادرة في الاستجابة للطوارئ، فتعمل على تعزيز السلامة العامة، وتبدأ التحقيقات الجنائية. غير أنّ الهجوم الإرهابي، مع تقدم الأيام والأسابيع والأشهر، قد يترك آثاراً عميقة في المجتمع، مما يتسبب في عواقب اجتماعية لا توصف سواء في المجتمعات أو عبر الحدود الجغرافية. لذا تحتاج المجتمعات، بغضّ النظر عن مدى قدرتها على الصمود، إلى قيادة محلية قوية لمساعدتها على التعافي واسترداد قواها.

يلعب رؤساء/رئيسات البلديات والمسؤولون/ات المنتخبون/ات محلياً دوراً حاسماً في إعادة الاستقرار إلى المجتمع وتعزيزه ومعالجة الانقسام الاجتماعي في أعقاب أي هجوم. لقد تطورت الأساليب الإرهابية، في العقد الماضي، من السعي وراء أهداف "صعبة" ترمز إلى الدولة ومؤسساتها إلى التركيز المتزايد على "الأهداف السهلة". يشير "دليل الإرهاب العالمي للعام ٢٠٢٠" إلى أنّ "حتى في حالات النزاع، من المرجح أن تكون المدنيين/ات أهدافاً للإرهاب".^١ ففي حين انخفض إجمالي عدد الوفيات من ضحايا الإرهاب على مستوى العالم، الذي بلغ ذروته عام ٢٠١٤، للسنة الخامسة على التوالي، إلا أنّ تصاعد وتيرة الإرهاب السياسي لجماعات اليمين المتطرف خلال السنوات الخمس الماضية يصرّح اتجاهها مقلّماً في توسيع نطاق الإرهاب، لا سيما في المجتمعات التي يتفاقم فيها الاستقطاب بشكل متزايد.^٢

لقد أصبح تأثير الإرهاب على المراكز الحضرية أكبر من أي وقت مضى. فالجماعات المتطرفة العنيفة تشجّع الهجمات الصغيرة التي تستهدف المدنيين/ات حيث يكونون/يكنّ أكثر عرضة للخطر باعتبارهم/هنّ أهدافاً سهلة، سواء في الأماكن المزدحمة أو في المؤسسات الدينية، محوّلين بذلك المدن إلى ساحات قتال مثالية بالنسبة إليهم. فقد ازداد عدد الهجمات الإرهابية داخل المدن بين عامي ١٩٩٣ و٢٠٠٠ بأكثر من الضعف.^٣ ولو توافرت بيانات حديثة في هذا الشأن، فمن المحتمل أن ترسم صورة أكثر قتامة. هذا التحول يترافق مع ضغوط متزايدة على المؤسسات العامة لتوزيع الأدوار وإبرام الاتفاقيات بشكل واضح للرد على الهجمات والتخطيط لسبل تعمل على الحدّ من تأثير هذه الهجمات على ناخبها.

توفّر شبكة المدن القوية، من خلال تطوير مجموعة الأدوات هذه، لرؤساء/الرئيسات البلديات والمجالس البلدية ومسؤولي/ات المدن إطاراً لتطوير وتقديم أنشطة في أعقاب أي حدث إرهابي يستهدف المدنيين/ات بطريقة تكمل إجراءات الحكومة الوطنية بدلاً من تكرارها. وقد استندنا، في مجموعة الأدوات هذه، إلى سلسلة من المقابلات مع أعضاء المجالس البلدية من أكثر من ١٤٠ مدينة عضو في شبكة المدن القوية، بالإضافة إلى الأبحاث التي أجراها "معهد الحوار الاستراتيجي" وخبرته في معالجة الكراهية والاستقطاب والتطرف على المستوى المحلي.

This work is licensed under the CC-BY 4.0 International license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Institute for Strategic Dialogue (ISD) is a company limited by guarantee, registered office address PO Box 75769, London, SW1P 9ER. ISD is registered in England with company registration number 06581421 and registered charity number 1141069.

شكر وتقدير

نودّ أن نشكر ممثلي المدن الأعضاء في شبكة المدن القوية الذين قبلوا دعوتنا لإجراء مقابلة معهم وتقديرهم رؤية فريدة ساعدت على تطوير مجموعة الأدوات هذه: العمدة مكسيم ديميتريفسكي (كومانوفو، مقدونيا الشمالية)، العمدة بيل بيدوتو (بيتسبرغ، الولايات المتحدة الأمريكية)، نيكسهاات عاكفي (كومانوفو، مقدونيا الشمالية)، شعبان ديميري (كومانوفو، مقدونيا الشمالية)، دانيال لوسون (لندن، المملكة المتحدة) وروبن ميريت (لندن، المملكة المتحدة).

نودّ أيضاً أن نعرب عن امتناننا لأعضاء معهد الحوار الإستراتيجي، وبخاصة ريكا سكيليت، على تقييمهم/هنّ وملاحظاتهم/هنّ ومراجعاتهم/هنّ المفيدة، ونشكر كذلك بسيم دوغاني وسليا جوميز على دعمهما طوال مرحلة البحث، ومصطفى عياد، وجو داووني، ودان هوتون، وجيني كينغ، وسوزانا بوجورز يلسكا على مساهماتهم/هنّ.

أخيراً، نودّ أن نشكر سوزانا وايت على مهاراتها المتميزة في تحرير النسخة الإنجليزية، وأحمد طارق على تصميمه الفني الجميل لهذا الدليل. ونودّ كذلك أن نشير إلى مسؤولية المؤلفين عن أن أي سهو أو أخطاء تخللت الدليل.

الفهرس

مقدمة

الفصل الأول: المشاركة المجتمعية

٣	مقدمة	١	معلومات أساسية
٤	تحليل الوضع	١	التحديات المتصاعدة
٤	– تحديد المجتمعات المحلية المعرضة للخطر	٢	دور السلطات المحلية
٥	– تحديد نقاط الدخول	٢	نظرة عامة على مجموعة الأدوات
٦	الردّ		
٦	التواصل الميداني		

الفصل الثاني: الاتصالات العامة

الفصل الثالث: الدعم النفسي – الاجتماعي

١٦	مقدمة	٨	مقدمة
١٨	تحليل الوضع	٩	تحليل الوضع
٢٠	الاستجابة	١١	الردّ
		١١	– الجزء١: إرسال الرسائل
		١٤	– الجزء ٢: نشر المعلومات
		١٥	– الجزء ٣: الرصد

الفصل الرابع: استجابة القيادات

الخلاصة: كيف نستعد؟

٢٩	وضع الخطط	٢٤	مقدمة
٣٠	تمارين رسم الخرائط	٢٥	تحليل الوضع
٣٠	بناء الشراكات	٢٥	الاستجابة
		٢٥	– الإطار العام
		٢٦	– التواصل

الملاحق

٣٢	الملحق ١: أوراق العمل
٤٠	الملحق ٢: مصادر إضافية

مقدمة

معلومات أساسية

استهدف الإرهابيون/ات المدن لقرون طويلة، وعلى مدى العقود الماضية تحوّل الفاعلون/ات الذين/ اللواتي ينفذون/ينفذن حملات إرهابية من ارتكاب عمليات القتل أو اغتيال المعارضين/ات السياسيين/ات إلى غرس التغيير على مستوى المجتمع من خلال الخوف، حيث كانت المدن بمثابة الخلفية المثالية للضائر الجماعية والهجمات الرمزية؛^٤ ونتيجة لتزايد عدد سكان المدن في المناطق المجاورة المكتظة بالسكان، تمكن الإرهابيون/ات من التسبب في معدلات عالية من الضحايا مع إحداث صدمة نفسية جماعية. علاوةً على ذلك، تظل المدن رموزاً قوية للقوة السياسية والاقتصادية والثقافية في حد ذاتها، فضلاً عن كونها المراكز المحورية لشبكات البنية التحتية الحيوية بما في ذلك الاتصالات والنقل والطاقة. لذا فإن شنّ هجوم على مدينة يؤدي إلى تغطية إعلامية واسعة النطاق، مما يضمن الشعور بالصدمة خارج حدود المدينة ويولد تغطية إعلامية للإرهابيين/ات.

مع ظهور أجهزة التفجير الارتجالية (IEDs) وأجهزة ضبط الوقت وأجهزة التفجير عن بُعد، زاد عدد ونوعية الأهداف المعرضة للهجمات، مما أدى إلى زيادة فرص التدمير واحتمال النجاح. ونظرًا إلى أن التكنولوجيا و"المصادر الجماعية" أصبحت أكثر انتشارًا في كل مكان، فقد قلّ الطلب على التدريب المتخصص والمعرفة، مما سمح للجماعات الإرهابية أو للأفراد بإحداث ضرر يتجاوز إمكانياتهم. وبالتالي يمكن لسلسلة من الهجمات أن توجّه ضربة قوية إلى السلطات، على الصعيدين المحلي والوطني، بالإضافة إلى تحقيق عدد من الأهداف الأخرى، مثل: نشر الخوف، وفضح الانقسام الاجتماعي أو تعزيزه، وخلق بلبلة سياسية، وتقويض الثقة في المؤسسات، أو الإضرار بمكانة المدينة أو باقتصادها، و/ أو نشر الدعاية لمركبي/ات العمل الإرهابي.

تشير التقديرات إلى أن ما يقدر بنحو ٦٨% من سكان العالم سيعيشون في المناطق الحضرية بحلول العام ٢٠٥٠، وهذا يعني أن قيمة المدن كأهداف للإرهاب الدولي ستزداد مع نمو حجم هذه المناطق وتزايد عدد سكانها وتأثيرها.^٥ بالتوازي مع ذلك، يجب أن تتطور التدابير المضادة المصممة لمنع مثل هذه الأعمال ومواجهة التغيير المتزايد والمتنوع للتهديدات.

التحديات المتصاعدة

إذا كانت الجماعات الإرهابية منسغلة سابقًا باستهداف "أهداف صعبة" مثل المباني الحكومية وقوات الأمن، يبدو أنها باتت تركز الآن على "الأهداف السهلة"، وشبّلت المراكز الحضرية، وتعطيل الحياة اليومية، وخلق حالة من الذعر على نطاق واسع.^٦ لتحقيق هذه الغاية استخدمت هذه الجماعات وسائل جديدة، تعتمد التكنولوجيا البسيطة، لتعظيم تأثير هجماتها، بما في ذلك استخدام المركبات والسكاكين والعبوات الناسفة، وهي أسلحة رخيصة الثمن نسبيًا وسهلة البناء، ويصعب كثيرًا منعها.^٧

لقد سمح التقدم الحاصل في تكنولوجيا الاتصالات للمهاجمين/ات بالاجتماع وتنظيم تنقلهم/هنّ داخل البلاد وعبر الحدود وتوسيع نطاقه، ومنحهم/هنّ إمكانية أكبر للإفلات من العقاب. وقد تجلّت هذه التسهيلات المحسّنة في العديد من الهجمات الواسعة النطاق التي حدثت مؤخرًا،^٨ بما في ذلك هجمات مومباي عام ٢٠٠٩، في تلك الحالة، مكّنت الهواتف الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي الجناة من تنسيق تحركاتهم بشكل فعال، فضلًا عن تلقي التوجيه والدعم اللوجستي في الزمن الفعلي من العاملين في موقعهم الإلكتروني في باكستان.^٩ وكان التوجّه الأحدث هو استخدام المنصات الإلكترونية (عبر الإنترنت) لعرض الأعمال الإرهابية على نطاق واسع. ففي عام ٢٠١٩، قام مهاجم بلدة كرايستشيرش ببيت مقتل ٥١ مدنيًا مسلمًا بثًا مباشرًا على موقع فيسبوك، بهدف الوصول إلى جمهور محدد بشكل واسع ممن ينخرطون في ثقافات الإنترنت الفرعية.^{١٠} في أعقاب جريمة كرايستشيرش الشنيعة، طلب تنظيم "الدولة الإسلامية" من أتباعه الانتقام، مما يؤكد على أن الهجمات تعمل كمحرك قوي للتطرف والأعمال الإرهابية المتبادلة.

كما أن من الصعب تحديد المهاجمين/ات المحتملين/ات، وذلك لأن التهديدات واسعة الانتشار، فهي تمتد من "الجماعات الإرهابية" المحظورة ذات الهياكل التنظيمية إلى تلك التي تستمد تطرفها من الأيديولوجيا الأوسع للحركات التي تفتقر إلى القيادة والتوجيه المركزي. يتم تنفيذ حوالي ٦٠% من الهجمات الإرهابية الآن من قبل أفراد (غالبًا ما يطلق عليهم اسم "الفاعلون المنفردون") لا ينتمون إلى أي منظمة إرهابية.^{١١} باختصار، هناك قناعة متزايدة بأن أي شخص يمكنه تنفيذ هجوم، وأن أي شخص يمكن أن يكون ضحية، وأن أي بيئة حضرية هي هدف محتمل في المستقبل.

دور السلطات المحلية

تمثل هذه الاتجاهات مجتمعة تحديًا جديدًا في مكافحة الإرهاب الحضري الحديث. علاوة على ذلك، يجب أن يتطلب "التحول المحلي" نحو تفويض صلاحيات أكبر للسلطات البلدية مزيدًا من التدقيق في السياسات والممارسات على مستوى المدينة، وهذا يجعل دور السلطات المحلية والمسؤولين/ات المنتخبين/ات في الاستجابة لما بعد الحادث وثيق الصلة على نحو متزايد.

غير أن هذا الدور غالبًا ما يكون مبهمًا، إذ إن الاتفاق على الأدوار والمسؤوليات بين، وعبر، مختلف مستويات الدوائر الحكومية في أوقات السلم والهدوء أمر بالغ الأهمية. ففي حين تمّ تجاوز المدن وإهمالها تاريخيًا من قبل السلطات الوطنية في أعقاب الهجمات الإرهابية مباشرة، يجب على قادة المدن اليوم تحمل المسؤولية عن عدد من المناطق، ويشمل ذلك التنسيق مع الجهات المحلية الفاعلة، والاتصال بوسائل الإعلام، وتلبية الاحتياجات النفسية والاجتماعية للضحايا، وردع العنف الارتدادي أو المتصاعد، وحشد المجتمعات لبناء قدرتها على الصمود ضد التطرف.^{١٢} هذا التوجه الأخير مهم بشكل خاص في مناخ يزداد فيه الاستقطاب، حيث يؤثر الإرهاب في نتائج الانتخابات وفي عمل المؤسسات الديمقراطية. فقد أظهرت دراسة أجريت في تركيا أن الأحزاب اليمينية، التي تعتبر تقليديًا أقل تساهلاً تجاه المنظمات الإرهابية مقارنةً بموقفها تجاه نظرائها اليساريين، تكسب مزيدًا من أصوات الناخبين كلما تعرض السكان للإرهاب.^{١٣} كما أظهر استطلاع للرأي أن الجمهور الفرنسي، في أعقاب الهجمات الإرهابية في أكتوبر/ تشرين الأول ٢٠٢٠ في فرنسا، أخذ يميل إلى الوثوق بسياسة مارين لوبان اليمينية المتطرفة أكثر من سياسة الرئيس إيمانويل ماكرون في ما يتعلق بمحاربة الإرهاب.^{١٤} ومن الممكن أن يساعد الانخراط على الأرض من خلال الجهات الفاعلة المحلية في معالجة المخاوف المشروعة وضمان عدم لجوء الأفراد إلى ردود قد تكون غير متسامحة أو غير ديمقراطية.

نظرة عامة على مجموعة الأدوات

تسعى مجموعة الأدوات هذه إلى سد فجوة في المصادر المتاحة للسلطات المحلية ولرؤساء/ورئيسات البلديات الذين/اللواتي قد يجدون/ يجدن أنفسهم/هنّ في الخطوط الأمامية بعد هجوم إرهابي. على الرغم من توافر عدد كبير من الكيانات الإرشادية لإدارة الأزمات بعد وقوع الحوادث، إلا أنها غالبًا ما تكون قاصرة في مجالات عديدة. أولاً، لأنها تميل إلى التركيز على الاتصالات الاستراتيجية والتنسيق، دون النظر في الاستجابات المحلية التي تفيد وتعني أصحاب المصلحة الرئيسيين، مثل وسائل الإعلام المحلية والضحايا والأسر ومؤسسات الخدمات الاجتماعية والمجتمع الأوسع.^{١٥} نتيجة لذلك، لا تزال أدوات وطرق التواصل مع أصحاب المصلحة هؤلاء مهمة. ثانيًا، تعتمد إرشادات إدارة الأزمات عمومًا على دراسات الحالة الغربية، التي قد لا تكون ذات صلة ببقية شعوب العالم.^{١٦} أخيرًا، تم تطوير مصادر عديدة خلال السنوات الماضية لحماية الأهداف الضعيفة/ الناعمة، مما ترك فجوة في دراسة التأثير طويل الأجل والصدمة الجماعية للمجتمعات المتضررة.^{١٧}

لقد قاربت "شبكة المدن القوية" هذه القضايا من منظور جديد، حيث قدمت مخططًا إلى السلطات المحلية وقادة المدن الذين يتطلعون إلى طمأنة المواطنين وإلهامهم الثقة في أوقات الصدمات وانعدام الأمن والاستقرار. **يركز الفصل الأول على المشاركة المجتمعية**، ويحدد كيف يمكن للسلطات الاستفادة من الشبكات القائمة لتحديد تأثير الهجوم، وتحديد الآليات الأكثر ملاءمة لدعم الضحايا، وتعزيز التماسك الاجتماعي للمجتمع ككل. في حين **يركز الفصل الثاني على الاتصال / التواصل** ويسعى إلى توجيه السلطات المحلية في تطوير خطط النوعية التي تعمل على تخفيف حدة التوترات المتصاعدة وتقوية شعور سكان المدينة بالهوية وتعزيز معنوياتهم وتلاحمهم. ويقدم **الفصل الثالث** لمحة عامة عن كيف يمكن للمدن أن تضمن الاستفادة مجتمعاتها **من الدعم النفسي والاجتماعي المناسب**. أما **الفصل الرابع فيقدم ملخصًا للاعتبارات الرئيسية** لتوجيه قادة المدن في أعقاب الهجوم مباشرة، عندما تكون التوترات في ذروتها. أخيرًا، يمكن استخدام **أوراق العمل والأدوات والمصادر الإضافية** في الملحقين لتدعيم هذا العمل ومراقبة منصات وسائل التواصل الاجتماعي، التي يمكنها أن تكون أداة قوية لتوفير المعلومات المتعلقة بكيفية ردّ المدينة على الهجوم الإرهابي من جميع الجوانب.

لا ينبغي الاستهانة بدور المدن في الردّ على الأعمال الإرهابية. قد تكون عملية إشراك العديد من الجهات الفاعلة، بالإضافة إلى طمأنة المجتمعات وتقديم مثال على القوة والوحدة، مهمة شاقة، لكنها أمر حيوي إذا أرادت المدن أن تظل قادرة على الصمود في مواجهة الهجمات. لقد استعانت "شبكة المدن القوية"، في إعداد مجموعة الأدوات هذه، بشبكة عالمية من رؤساء/رئيسات البلديات وواضعي/ات السياسات وال خبراء/الخبيرات الذين/ اللواتي ساهموا/ ساهمن بوقتهم/هنّ وخبراتهم/هنّ لإعداد مجموعة أدوات شاملة ومستتيرة ومتعددة الاستخدامات، ونأمل أن تكون بمثابة خارطة طريق للسلطات المحلية في وضع إستراتيجيتها الخاصة.

الفصل الأول:

المشاركة المجتمعية

مقدمة

تعدّ مشاركة المجتمع الركيزة الأساسية للنهج التشاركي في الحوكمة، الذي يُعترف به بشكل متزايد على أنه النهج الأفضل على جميع مستويات الحكومة.^{١٨} فمعظم السلطات المحلية تدرك أهميتها لمجتمعاتها وتشارك في إدارتها بطرق متنوعة،^{١٩} غير أن عليها أن تكون على دراية بالسياق الحساس للغاية والمشحون عاطفياً الذي ستعمل فيه بعد الهجوم. في أعقاب تفجيرات عيد الفصح في سريلانكا، عام ٢٠١٩، التي تبناها تنظيم الدولة الإسلامية، وقعت عدة هجمات ضد منازل ومحلّات تجارية مملوكة لمسلمين، وكانت هناك دعوات لمقاطعة متاجر المسلمين.^{٢٠} يظهر هذا المثال مدى السرعة التي يمكن فيها شيطنة المجتمعات التي يُنظر إليها على أنها مرتبطة بالجاني (الجناة)، ويبيّن كذلك مدى الحاجة إلى تعامل السلطات المحلية بنشاط مع جميع المجتمعات لتجنب مزيد من التصعيد وإلحاق الضرر بالنسيج الاجتماعي للمدينة.

يقدم هذا الفصل إرشادات حول كيفية استخدام استراتيجيات المشاركة المجتمعية طويلة الأمد والشراكات في أعقاب هجوم إرهابي. إن بناء الثقة والحوار مع المجتمعات، باعتبارهما جزءاً من إستراتيجية طويلة الأمد، يعدّان ركيزتين أساسيتين لضمان أن السلطات المحلية يمكنها أن تتعامل معها بشكل فعال في حال وقوع هجوم. على العكس من ذلك، يمكن أن يؤدي إشراك المجتمعات "لمرة واحدة" في أعقاب الهجوم إلى وصفها بالعار أو تعزيز التصورات السلبية عنها. من خلال المشاركة طويلة الأمد، ستكون السلطات المحلية قادرة على:

— **نشر المعلومات والإرشادات بطريقة موجّهة وفعالة**

— **تحديد احتياجات المجتمع والموارد المتوافرة والدعم المتاح (مثل شبكات المتطوعين/ات والآليات غير الرسمية لتشارك المعلومات)**

— **تحديد الآليات المناسبة لدعم الضحايا.**

تحليل الوضع

تحديد المجتمعات المحلية المعرضة للخطر

الخطوة الأولى بعد الهجوم هي إجراء تمرين شامل لرسم الخرائط. يجب على السلطات المحلية تحديد المجتمعات التي قد تكون معرضة للخطر بشكل خاص بعد الهجوم، وبالتالي تحتاج إلى تدابير خاصة.

رسم خرائط للمجتمعات المحلية

<p>أدى الهجوم الذي استهدف الكنيس اليهودي في بيتسبرغ، عام ٢٠١٨، إلى مخاوف بشأن السلامة العامة للمجتمعات اليهودية، سواء أكانت هذه المخاوف واقعية أم متخيلة. لذلك تعاونت سلطات المدينة مع هذه المجتمعات لتحديد وسائل الدعم، على سبيل المثال من خلال توفير مزيد من الأمن لدور العبادة في الأعياد اليهودية.</p>	<p>المجتمعات المستهدفة بالهجوم الإرهابي.</p>
<p>هناك أدلة متزايدة على أن الهجمات الإرهابية قد تؤدي إلى تزايد جرائم الكراهية وإلى توترات عرقية، مما يشير إلى تزايد التعصب ضد الأفراد أو المجتمعات التي يُعتقد أنها مرتبطة بالأحداث. بصرف النظر عن الضرر المباشر الناجم عن هذا العنف المتبادل، يمكن أن تكون له آثار بعيدة المدى على تماسك المجتمع. تتجلى هذه الظاهرة بوضوح في مقاطعة شينجيانغ بالصين، موطن الأويغور، وهم في الغالب من المسلمين. فبعد سلسلة من الهجمات من قبل الانفصاليين والمتطرفين في جميع أنحاء الصين، بما في ذلك من قبل الأويغور، ركزت الحكومة الصينية جهودها المثيرة للجدل على مكافحة الإرهاب في شينجيانغ. إلى جانب السياسات المثيرة للجدل، تصاعدت التوترات الطائفية بين الأويغور والهانز – الذين يمثلون ٤٥٪ و ٤٠٪ من سكان شينجيانغ على التوالي – على مدى الخمسة عشر عامًا الماضية، مما أدى إلى أعمال شغب وحوادث عنيفة في مناسبات عدة.^{٢١}</p>	<p>المجتمعات التي يُنظر إليها على أنها مرتبطة بالجاني (الجنّة). قد يؤدي ربط أي مجتمع بالجاني (الجنّة) بأي شكل من الأشكال إلى إلغاء اللوم على هذا المجتمع وشنّ هجمات انتقامية ضده، بالإضافة إلى وصم الذات.</p>
<p>يمكن أن تكون هذه المجتمعات أفرادًا ذُمرت ممتلكاتهم الشخصية أو منازلهم، وسيحتاجون إلى مأوى مؤقت ورعاية ما بعد الصدمة. كما أن الهجمات الإرهابية قد يكون لها ضحايا غير مباشرين أيضًا. على سبيل المثال، يمكن أن تكون تغطية وسائل التواصل الاجتماعي لمثل هذه الأحداث مرهقة للجهاز العصبي للشخص وتسبب ضغطًا مؤلمًا، تمامًا كما لو أنه عايش الحدث بشكل مباشر.^{٢٢}</p>	<p>المجتمعات المتضررة بشكل جانبي من الهجوم الإرهابي، جسديًا و/أو نفسيًا (على سبيل المثال، تم تدمير ممتلكاتهم عند استهداف مجموعة أخرى).</p>
<p>استفادت الشبكات المتطرفة والإرهابية من حادثة إطلاق النار في كرايستشيرش عام ٢٠١٩ عبر الطيف المتطرف. فقد أصدر تنظيم الدولة الإسلامية، بعد الهجوم، بيانًا رسميًا دعا فيه الجالية المسلمة إلى الانتفاه.^{٢٣} في الوقت نفسه، تم تداول مقطع الفيديو، الذي سجله مطلق النار وبثه مباشرة على موقع فيسبوك، عبر قنوات يمينية متطرفة، الأمر الذي أدى إلى زيادة التطرف في هذا المجتمع، بما في ذلك حادثة إطلاق النار في إل باسو التي وقعت بعد بضعة أشهر.^{٢٤}</p>	<p>المجتمعات المعرضة لخطر (لمزيد من) التطرف كما أن الهجمات، إما لأنها تتبع أيديولوجية الجاني (الجنّة)، أو لأنها تقف مع الطرف المتعرض للهجوم، في كلتا الحالتين، قد تشعر هذه المجتمعات أن استخدام العنف بات مشروعًا.</p>

تحديد نقاط الدخول

يجب على السلطات المحلية أن تتبنى نهجًا مختلطًا يمكنها من خلاله إشراك المجتمع بشكل مباشر، والعمل عبر شركاء/ شريكات يتمتعون/ يتمتعن بالموثوقية والمصداقية على الأرض. يجب عليها كذلك تقييم المزايا والفرص والمخاطر والتحديات المتعلقة بالمشاركة المباشرة مقارنةً بالمشاركة غير المباشرة (قد تختلف هذه الأمور تبعًا للجمهور المستهدف) لتحديد أين يجب عليها تركيز جهودها.

ماذا؟	من؟	
بالإضافة إلى الصفات المعتادة المطلوبة للتعامل مع المجتمعات (أي أن يكون الشخص متعاطفًا وعمليًا وجديرًا بالثقة ولا يصدر الأحكام)، يحتاج الفرد إلى فهم شامل لديناميات المجتمع وهيكله، وأن يكون منفتحًا قدر الإمكان. ^{٢٥} يمكن أن يكون توفير الموارد والتدريب على التحيز اللاواعي، والحوار بين الثقافات والأديان، وحل النزاعات وسائل مهمة لمعالجة هذه الأمور بطريقة منظمة.	قوم/ قومي بتعيين مدير/ة داخلية للقضية يُنظر إليه/ها على أنه/ها صلة وصل موثوقة داخل المجتمع المحلي. يمكن أن يكون هذا الشخص ضابط/ة ارتباط مجتمعيًا/ة، أو أخصائيًا/ة اجتماعيًا/ة، أو ضابط/ة شرطة محلية، إلخ.	المشاركة المباشرة
يمكن لهؤلاء الفاعلين/ات المجتمعيين/ات تقديم مفاهيم طليعية مستنيرة إلى مجتمعاتهم/هنّ والمساعدة في تحديد الهياكل والعلاقات القائمة، بما في ذلك:	يمكن أن تكون للشخصيات الفاعلة في المجتمع المحلي خلفيات متنوعة، كأن تكون هذه الشخصيات من منظمي/ات المجتمع، على سبيل المثال، أو أعضاء المجالس المحلية وغيرهم من المسؤولين/ات الحكوميين/ات، ومديري/ات المؤسسات غير الربحية، ورجال/ سيدات الأعمال، والمتطوعين/ات أو الزعماء الدينيين، والمقيمين/ات على المدى الطويل. تتمتع بعض هذه الشخصيات والجهات الفاعلة بالقدرة على الانخراط في ميادين متعددة والتأثير فيها، بما في ذلك الميادين المحلية والمهنية والاجتماعية والثقافية.	المشاركة غير المباشرة

حماية الكنائس من قبل الشباب المسلم: دراسة حالة للتضامن بين المجتمعات الدينية في الأردن

بعد هجوم داعش على الكنائس في مصر، ووسط التهديدات المتكررة للأمن الأردني من قبل هذه المجموعات، بادر الشباب المسلم في الأردن إلى حراسة الكنائس في جميع أنحاء البلاد أثناء احتفالات عيد الفصح في محاولة "لضمان سلامة المسيحيين في الداخل".^{٢٦}

الرد

التواصل الميداني

<p>الحوار وبناء الثقة من خلال الاتصالات الشفافة والتخطيط التفصيلي.</p>	<p>المبادئ الرئيسية</p>
<p>اشرح/ي الغرض من مشاركتك/ك. على سبيل المثال:</p> <ul style="list-style-type: none"> * قياس تأثير هذه الحادثة على شرائح مختلفة من المجتمع * تحديد احتياجات المجتمع على المدى القصير والمتوسط والبعيد * تقييم مهارات المجتمع وخبراته ورغبة الناس في دعم ردّ أوسع نطاقاً بعد الحادثة * وضع خطة تعافي للمجتمع * نشر المعلومات والتماس التفاعل المستمر مع عملية الردّ. <p>حدد/ي خطة واضحة حول الكيفية التي تنوي/تنوين بها المحافظة على مشاركة المجتمع، وكيف ستستخدم مساهمات أفراد المجتمع (التعامل مع المشكلات المحتملة لخصوصية البيانات، وضمانات حجب هوية الأفراد في حال تحدثوا إليك/ك بثقة عن مخاوفهم، والأمور التي شاهدها عبر الإنترنت، والاتجاهات المغلقة، إلخ).</p>	<p>توصيل الأهداف</p>
<p>اذهب/ي إلى المجتمعات المحلية: اطرق/ي أبواب الناس، أو قابلهم/ليهم "على أرضهم الخاصة"، حدد/ي أمكنة تجمع الناس. يجب أن يرافق مدير/ة الحالة شخص فاعل مجتمعيًا وموثوق به وذو مصداقية.</p> <p>نظّم/ي اجتماعات عامة ومجالس مفتوحة:</p> <ul style="list-style-type: none"> * ساعد/ي الجمهور على أخذ زمام المبادرة في تحديد الأولويات وتنظيم الدعم وتنفيذ البرامج وتقييم النتائج، ومكنه/مكنه من الاستفادة من إمكانياته الكاملة في تطوير الإجراءات والخطوات الجماعية. يجب أن تعمل السلطات المحلية على تنسيق الجهود بدلاً من إصدار التعليمات. * قوم/ي بتوفير حيز للناس للالتقاء والتواصل، ولكن أيضاً لإثارة مخاوفهم المشروعة بحيث يمكن معالجة أي صعوبات وخلافات. يؤدي ذلك إلى بناء ثقافة المسؤولية المشتركة والانفتاح، بدلاً من تعيير الناس على خوفهم أو غضبهم أو ما إلى ذلك. من الضروري أن يقوم بتيسير جلسات كهذه شخص ذو خبرة في الوساطة أو في المواقف عالية المخاطر، حيث تضطرهم المشاعر وتتطلب "حكماً" واثقاً بنفسه وهادئ الأعصاب لإبقاء الأمور في مسارها الصحيح. 	<p>الوسائل</p>

أنشئ/ي مجموعة عمل تضمّ مختلف الشخصيات الفاعلة في المجتمع من جميع أنحاء مدينتك/ك، أي شخصيات يمكنها الاجتماع حسب الحاجة للتحديث عن المستجدات، واستكشاف المشكلات وإصلاحها، وتعديل الاستراتيجية أو الخطوات التالية وفقاً لذلك. تأكد/ي من أن هذه المجموعة تمثل تنوع السكان المحليين، عبر مختلف التقسيمات المشتركة (مثل الجنس، والعرق، والدين، والوضع الاجتماعي والاقتصادي، والانتماء السياسي).

وسائل الإعلام: يمكن لقنوات الإنترنت (مثل "فايسبوك لايفز" و"تويتر" و"واتس أب") إزالة العوائق التي تحول دون التواصل (مثل تكاليف السفر وحجم الجمهور) والسماح بتدفق المعلومات المستمر والتواصل والتشاور. مع ذلك، قد لا يكون العديد من السكان نشيطين/ات أو مرتاحين/ات لوسائل التواصل الاجتماعي (مثل المواطنين/ات الكبار في السن)، أو قد تكون لديهم/هنّ قدرة محدودة على الوصول إلى الإنترنت، وبالتالي يفضلون/يفضّلن وسائل الإعلام التقليدية مثل الراديو أو قنوات الأخبار المحلية أو الصحف. بالنسبة إلى الصحف، قد تكون/ين قادرًا/ة على التفاوض على الدعم العيني من خلال المقاطع المنتظمة، وحجم العمود، وما إلى ذلك. من الأفضل استخدام مجموعة متنوعة من القنوات للوصول إلى أوسع جمهور ممكن – لا تغترض/ي أن منشورًا على فايسبوك سيكون له وصول عالمي.

يمكن أن تكون استطلاعات الرأي طريقة سريعة وسهلة لجمع المعلومات، خصوصاً عند إجرائها عبر الإنترنت. مع ذلك، تأكد/ي من "تنظيف" البيانات والتحقق من كل ما قد يبدو مريبًا أو غير طبيعي.^{٢٧}

الوسائل

البلديات في أقصى شمال الكامبيرون: دراسة حالة عن قوة المجتمع (مقابلة أجرتها شبكة المدن القوية مع مسؤول في البلدية، ٢٠١٨)

في مواجهة الهجمات المتعددة التي شنتها جماعة بوكو حرام الإرهابية، كان على البلديات أن تنظم نفسها وتتعاون لحماية مجتمعاتها. أدى التعاون الفعال بين السكان المحليين وقوات الدفاع إلى إنشاء "لجان الحراسة"، حيث شكّل المتطوعون مجموعات لحراسة القرى. وفّرت البلديات معدات لهذه اللجان، التي من بين مهامها الأخرى تقوم الآن بإبلاغ رئيس/ة البلدية بأي حوادث طارئة حتى يتمكن من تنبيهه و/أو تحشيد القوات الأمنية ذات الصلة. مع أن هذا مثال رائع على التعبئة المجتمعية، إلا أن مثل هذه اللجان تحمل مخاطر التحول إلى فئة من منفذي القانون بأيديهم. يحتاج القادة/القائدات المحليون/ات والوطنيون/ات وهيئات إنفاذ القانون والمجتمعات المحلية إلى إعداد تفويض واضح لهذه المجموعات ومراقبتها وثيقة للحد من احتمالية التمرد المعاكس. بالإضافة إلى ذلك، يبدو أن هذه اللجان تعمل بشكل أفضل عندما تتوافق المصالح السياسية لكل من الحكومة المركزية والسلطات المحلية، الأمر الذي يتطلب تواصلًا وتنسيقًا مستمرين.^{٢٨}

الفصل الثاني:

الاتصالات العامة

مقدمة

تتصدر الهجمات الإرهابية عناوين الصحف على الصعيدين المحلي والوطني، وسرعان ما تصبح موضوع نقاش يتجاوز الموقع المتضرر ولفترة طويلة بعد الحادثة. لذلك من الأهمية بمكان أن تكون لدى السلطات المحلية خطة وبروتوكولات اتصالات قوية.^{٢٩} على سبيل المثال، سيحتاج/ ستحتاج الموظفون/ات العموميون/ات إلى التوجيه والمعلومات حول كيفية تكييف الخدمات التي يقدمونها/ يقدمونها مع أي ظروف طارئة، والبقاء هادئين/ات ومتحدين/ات في مشاركاتهم/هنّ الإعلامية العامة على الرغم من الفوضى المحيطة.^{٣٠} ففي حين أن الهيئات الوطنية ستتولى مسؤولية التصدي الأمني للهجوم الإرهابي، تتمتع السلطات المحلية بقدرة فريدة على الوصول إلى ناخبها، وبالتالي يجب أن تلعب دوراً مركزياً في تهدئة التوترات المتصاعدة والحفاظ على الوحدة في جميع أنحاء مدينتها. يعدّ اتباع هذا النهج بشكل صحيح مصدر قلق للسلطات المحلية، حيث من المرجح أن تتعامل مع زيادة التدقيق على المستويين الوطني والمحلي. ومن المهم ملاحظة أنه بينما يميل الناس في أعقاب ذلك مباشرة إلى أن يكونوا "مرنين وهادئين ومنطقيين إلى حد ما"، إلا أن "السكان المستهدفين يميلون في الأيام والأسابيع التي تلي الهجمات إلى تغيير سلوكياتهم ومواقفهم وفقاً لتصوراتهم للمخاطر المحسوسة".^{٣١} لضمان قيام السلطات المحلية بتشكيل ردود الفعل هذه والاحتفاظ بثقة السكان المحليين والسلطات الوطنية ومشروعيتها لديهم، يجب أن تكون لديها خطة شاملة للتواصل.

يلخص هذا الفصل الاعتبارات التي يجب أن تأخذها السلطات المحلية في الحسبان في جهود الاتصالات الخاصة بها، سواء في الأيام التالية للهجوم أو بعده: ما هي الاحتياجات المحددة في اللحظة الراهنة؟ وما هي الرسائل التي يجب إيصالها، وما هي أفضل القنوات لنشر هذه الرسائل؟ الهدف هو دمج خطة الاتصالات الخاصة بالأزمات في استراتيجية الاتصالات القائمة، كما هو موضح في [الملحق ٢](#).

تحليل الوضع

إن عملية تحليل الوضع تفيد في توفير المعلومات لمحتوى اتصالاتك/ك وصياغتها ونشرها كما يلي:

— بناء صورة أكثر اكتمالاً للهجوم ولكيفية التصدي للأزمة

— الاستماع إلى الروايات العامة المتداولة وإلى الفاعلين/ات الرئيسيين/ات المعنيين/ات

— تحديد الفئات المختلفة من الجمهور المستهدف وكيفية التواصل معها.

<p>اكتسب/ي فهمًا شاملاً للحدث ولكيفية الاستجابة للأزمة، وكن/ كوني مستعدًا/ة لمعالجة المعلومات الخاطئة والمعلومات المضللة وسرديات الكراهية.^{٣٢} سوف يساعدك/ك ذلك في تجميع محتوى اتصالاتك/ك، بالإضافة إلى استباق أي أسئلة أو مخاوف قد يُطلب منك/ك التعليق عليها.</p>		<p>الخطوة الأولى: تحليل السياق</p>
<p>القنوات:</p> <ul style="list-style-type: none"> * الموقع الإلكتروني الرسمي * الحسابات العامة على وسائل التواصل الاجتماعي * الخط الساخن العام * قاعدة بيانات الاتصال بالمواطنين/ات (للتواصل معهم بالبريد العادي أو الإلكتروني) * وسائل الإعلام المحلية (التلفزيون والراديو والصحف) * الوصول إلى المؤسسات الدينية والعامة (المدارس والمستشفيات وما إلى ذلك). * قنوات الاتصال الداخلية ومع الهيئات الأخرى، مثل الشرطة وقطاع التعليم والمؤسسات الصحية. 	<p>الموظفون/ات والمسؤوليات:</p> <ul style="list-style-type: none"> * الناطقون/ات الرسميون/ات * مسؤول/ة اتصالات خبير/ة /قديم/ة (من الأفضل أن يكون شخصًا قريبًا من رئيس/ة البلدية أو من زعيم/ة منتخب/ة) * موظفو/ات الاتصالات المسؤولون/ات عن القنوات المختلفة * فريق عمل المشاركة المجتمعية * مؤسسات الخدمات الأساسية (التعليم، الصحة، إلخ) * مدير/ة أصحاب المصلحة أو نقطة الاتصال للعمل بين الهيئات على المستويين الوطني والمحلي. 	<p>الخطوة الثانية: وضع خارطة للقدرات الداخلية</p>
<p>اكتسب فهم شامل لردود الفعل على الهجوم الإرهابي. يجب المباشرة في ذلك في أسرع وقت ممكن (على سبيل المثال، في اليوم التالي للهجوم الإرهابي). سوف يساعدك/ك وضع خارطة لأصحاب المصلحة في تحديد الأشخاص الآخرين الذين يحتلون المشهد المعلوماتي، على المستويين الرسمي وغير الرسمي، والجماهير التي يمكن لهؤلاء الأشخاص الوصول إليها، والمحتوى الذي يجب إيصاله. على سبيل المثال، هل هناك معلومات خاطئة أو معلومات مضللة أو نظريات مؤامرة متداولة حول الهجوم؟ إن كان الأمر كذلك، فمن هم الأشخاص الأكثر عرضة لتقبل هذه المعلومات أو النظريات، أو الأشخاص الأكثر ضعفًا، ومن هو الشخص الأكثر قدرة على التأثير فيهم؟ هل هناك اتهامات موجهة إلى السلطات المحلية أو إلى فرق مواجهة الأزمات بشكل عام؟ هل هذه الاتهامات مبررة أم يحتاج إثباتها إلى توفير مزيد من الوقائع؟ ما الذي يمكنك/ك القيام به لمنع التسريبات التي قد توجج التوترات؟</p>		<p>الخطوة الثالثة: وضع خارطة لأصحاب المصلحة</p>



يختلف محتوى الرسائل التي ترسلها السلطات المحلية تبعًا للجمهور المستهدف، وكذلك مدى انتظامها وطريقة إيصالها. على سبيل المثال، هناك أهمية لوجود مدير/ة حالة مخصّصة/ة للضحايا بحيث يكون متوافرًا/ة عندما تدعو الحاجة، وذلك عندما تتلقى وسائل الإعلام المعلومات عبر البيانات الرسمية أو الإحاطات من الناطقين/ات الرسميين/ات المكلفين/ات. يجب أن تستند القرارات المتعلقة بكيفية التواصل مع مختلف فئات الجماهير إلى تحليل كامل لأصحاب المصلحة (انظر الملحق، الصفحة ٣٤).



بعد حصار زامبوانجا بالفلبين في سبتمبر ٢٠١٣، كان القادة الدينيون مستشارين ووسطاء حيويين لمجتمع النازحين/ات داخليًا. علاوة على ذلك، نظرًا لوجود ما لا يقل عن ثلاث لغات محلية والعديد من اللهجات التي يتم التحدث بها داخل هذا المجتمع، دخلت حكومة المدينة في شراكة مع مستشار في الشؤون الإسلامية قدّم الدعم في مجال التوجيه والترجمة.

الشركاء / الشركاء مهمون/ مهمات للتأكد من أن السلطات المحلية تنقل رسائلها بالشكل المناسب ومن خلال القنوات ذات الصلة. نادرًا ما يكون النشر على القنوات الرسمية كافيًا لأنه يتطلب من المواطنين/ات أن يكونوا/ يكنّ على دراية بهذه القنوات وأن يتابعوها/ يتابعنها بانتظام. هذا ينطبق على وسائل التواصل الاجتماعي على سبيل المثال، حيث ينشر الحساب الخاص برئيس/ة البلدية على موقع "تويتر" أو الصفحة الخاصة بالشرطة البلدية على موقع "فايسبوك" معلومات مفيدة. مع أن من المفيد أن تستقطب حسابات كهذه أكبر عدد من المتابعين/ات في فترات الهدوء والاستقرار، إلا أن من المرجح أن يكون عدد متابعي/ات هذه الحسابات محدودًا دائمًا. بدلاً من ذلك، يجب العمل على إيصال المعلومات إلى الناس حيثما أمكن ذلك، مع الاستمرار في حلّهم أو توجيههم نحو مصادر تتمتع بالمصداقية. من الناحية المثالية، سيكون هؤلاء

الشركاء / الشركاء جزءًا من اتصال ثنائي الاتجاه مع السلطة المحلية – لا يساعدون/ يساعدن في نشر الرسائل والمستجدات الرئيسية وحسب، بل كذلك في توفير نظرة ثاقبة حول كيفية تلقي مجموعات معينة لأخبار الهجوم الإرهابي وحول النزعات الضارة الناشئة (مثل المعلومات الخاطئة والمعلومات المضللة).



يمكن أن يساعد رصد المحادثات المتعلقة بالهجوم على وسائل التواصل الاجتماعي في إثراء تحليل الموقف وتوفير مزيد من المعلومات عن:

■ الأسئلة والمخاوف التي يطرحها السكان والتي يمكن للسلطة المحلية معالجتها، مثل إجراءات الحماية والأمن

■ المعلومات الخاطئة والمعلومات المضللة التي يجب معالجتها، مثل خلفية الجاني/ة (أو الجناة)

■ المبادرات المجتمعية المخصصة التي يجدر تشجيعها، مثل "مبادرة الباب المفتوح [#PorteOuverte initiative](#) أثناء هجمات باريس عام ٢٠١٥.

راجع/ي [الملحق ٢](#) للحصول على موارد وأدوات مجانية وأساسية لمراقبة وسائل التواصل الاجتماعي.

الرد

الجزء الأول: إرسال الرسائل

يجب أن تهدف الاتصالات التي تلي الهجوم الإرهابي إلى:

- التأكد من التدفق المستمر للمعلومات بين السلطات والشعب
- بناء الثقة والشفافية في التصدي لما بعد الحادث
- تعزيز التضامن والتماسك الاجتماعي داخل المجتمع

المبادئ المتقاطعة	إيصال المعلومات	
<ul style="list-style-type: none"> * الشفافية * النزاهة * الأمانة * التعاطف 	<ul style="list-style-type: none"> * تقديم حقائق ملموسة، وليس تخمينات * تقديم إرشادات واضحة لسلامة المواطنين/ات * وضع جدول زمني للاستجابة وتعيين شخص أو هيئة لقيادة العملية. 	المبادئ
	<p>قم/ قومي بتوفير معلومات منتظمة عن المستجدات. إن لم يكن لديك/ك شيء جديد تقوله/ تقولينه، اشرح/ي الموقف وكرري الأعمال التي تقوم/ين بها. الصمت لن يؤدي إلا إلى الارتباك وانتشار الشائعات.</p> <p>شارك/ي الحقائق من مصادر موثوقة فقط وعالج/ي أي معلومات خاطئة أو مضللة فوراً. من الأفضل معالجة الشائعات فوراً عبر فضحها بأنها معلومات خاطئة أو مضللة، بدلاً من السماح بانتشار المؤامرات دونما رادع. إلى جانب ذلك، لا تريد/ين إشاعة القصص التي من شأنها أن تكون محدودة الانتشار لولا ذلك - يُعرف هذا أحياناً باسم "بوق التضخيم"^{٣٣}، وهو تكتيك رئيسي يستعمله أولئك الذين اللواتي يرغبون/ يرغبين في نشر الأكاذيب ضمن التيار الرئيسي. لذلك من الضروري مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي مراقبة دقيقة (انظر/ي الملحق ٢ للحصول على الموارد والأدوات اللازمة لذلك)، ومن الضروري أيضاً وجود الوسطاء/ الوسيطات الموثوق بهم/ بهن الذين/ اللواتي يمكنهم/هن تقديم تغذية راجعة لجوهر المناقشات الدائرة في المجتمع (مثل أرباب/ ربات العمل الكبار؛ العاملين/ات في مجال الصحة والشباب والرعاية الاجتماعية؛ الزعماء الدينيين؛ المدربين/ات الرياضيين/ات). سوف يساعدك/ك ذلك في تحديد لحظة بلوغ المعلومات الضارة "الكتلة الحرجة" (وبالتالي يجب التصدي لها)، أو ما إذا كانت لا تزال في الهامش وبالتالي يجب مراقبتها لتحديد مدى انتشارها في المستقبل.</p> <p>قم/ قومي بتوفير التوجيه، بما في ذلك التوجيه المتعلق بالمصادر التي يمكن الوثوق بها وآليات الدعم القائمة. إذا كانت المعلومات الخاطئة والمعلومات المضللة تشكل خطراً كبيراً، فكر/ي في إطلاق "خط اتصال مجاني" يستعمله الناس للإبلاغ (مجهول الهوية) عن أي محتوى ضار شاهده ومصدر ذلك المحتوى. هذا يساعد في التغلب على قيود الرصد، حيث قد ينتشر المحتوى الفيروسي على منصات مشفرة (مثل "واتس أب") أو المنصات التي يصعب تتبعها باستخدام أدوات "الاستماع الاجتماعي" القياسية (مثل موقعي "تيك توك" و"يوتيوب").</p>	نصائح

المبادئ المتقاطعة	التوحيد	
<p>* الشفافية</p> <p>* النزاهة</p> <p>* الأمانة</p> <p>* التعاطف</p>	<p>* حافظ/ي على اللغة غير السياسية للرسائل</p> <p>* حاذر/ي التمجيد غير المقصود</p> <p>* استخدم/ي لغة تعزز الوحدة والتسامح</p>	<p>المبادئ</p>
	<p>يجب اختيار المفردات المستخدمة في وصف الهجوم أو مرتكبه (مرتكبيه) بعناية. على سبيل المثال، يجب أن تدرك السلطات المحلية أن وصف عمل ما بأنه "هجوم إرهابي" له تبعات وعواقب. الإرهاب هو تكتيك محدد له دوافع وأهداف معينة، ولا ينبغي استخدام هذا المصطلح قبل تحديد مدى جدتك/ك في التعامل مع الموقف. وفقاً لطارق كفاللا، مدير قناة بي بي سي العربية أثناء الهجوم الذي استهدف مجلة شارلي إبدو عام ٢٠١٥ في باريس، "يمكن للأحكام القيمية المتضمنة عادة في استخدام كلمات مثل "إرهابي" أو "جماعة إرهابية" أن تخلق عدم اتساق في استخدامها أو أن تثير شكوك الجماهير تجاه حيادية الوسيلة الإعلامية. قد يكون الأفضل التحدث عن عمل إرهابي أو إرهاب واضح بدلاً من تسمية أفراد أو جماعة".^{٣٤}</p> <p>من المهم بالقدر نفسه توخي الحذر الشديد بشأن تضخيم الرسالة الإرهابية أو خلق "تمجيد لشخصية" الجاني/ة (أو الجناة) أو لمفهوم الشهادة. على سبيل المثال، أشار العديد من وسائل الإعلام إلى ما يسمّى "البيان" الذي نشره مطلق النار على المصلين في مسجد كرايستشيرش عام ٢٠١٩. يُعتقد أن هذه الوثيقة ألهمت لاحقاً هجمات مقلدة وقعت في الولايات المتحدة وأوروبا بعد بضعة أشهر.^{٣٥}</p> <p>على المسؤولين/ات السياسيين/ات والسلطات المحلية إظهار أنهم جبهة موحدة وتبني رسالة مشتركة ومحايدة أيديولوجياً، فذلك يؤدي إلى التخفيف من مخاطر الآثار المتتالية للهجوم، بما في ذلك محاولات الانتقام للضحايا باستخدام العنف أو مضايقة الأفراد الذين قد يشاركون الجاني/ة خلفيته/ها (مثل الوضع العرقي والديني والمتعلق بالهجرة)، أو ارتكاب جرائم كراهية ضدهم، أو أن ينظر إليهم على أنهم يدعمون قضيتهم. على سبيل المثال، في أعقاب اشتباكات كومانوفو عام ٢٠١٥، اجتمع أعضاء المجلس للاتفاق على رسالتهم المشتركة التي ركزت على:</p> <p>* إدانة الحادثة بالإجماع</p> <p>* دعوة السكان إلى اتباع إرشادات الحكومة</p> <p>* تعزيز التضامن بين المواطنين/ات ذوي/ات الانتماءات العرقية والدينية المختلفة.</p>	<p>نصائح</p>

المبادئ المتقاطعة	طريقة التفاعل	
<ul style="list-style-type: none"> * الشفافية * النزاهة * الأمانة * التعاطف 	<p>* بادري/ي إلى الإعلان عن الحادثة بدلاً من إنكارها أو تبريرها أو إلقاء اللوم على الآخرين.</p> <p>* اختر/ اختاري توقيت ذلك بعناية.</p>	المبادئ
	<p>كن/ كوني صريحاً/ة بشأن أي أخطاء واطرح/ي كيف تقوم/ين بتصحيحها، من دون الخوض في مناقشات غير ضرورية أو اتخاذ مواقف دفاعية. يميل الجمهور إلى الردود السلبية القوية تجاه عملية التنصّل من المسؤولية وإلقاء اللوم على الآخرين، فهذه العملية لا تفيد كثيراً في بناء الثقة. على سبيل المثال، تعرض رئيس الوزراء البريطاني بوريس جونسون لانتقادات شديدة بعد هجوم لندن بريدج بسكين في نوفمبر ٢٠١٩ لإلقاءه اللوم على حزب المعارضة بدلاً من الاعتراف بأوجه التقصير من حكومته وتحديد الخطوات التالية الواضحة لمعالجة الوضع. على الرغم من التعليقات السلبية على رد فعله الأولي، حافظ جونسون على موقفه، مما أدى إلى اتهامه بتعزيز "أجندة الكراهية" من قبل والد إحدى الضحايا، وفقدانه مزيداً من الدعم الشعبي.</p> <hr/> <p>على الرغم من أن الاتصالات في أعقاب الهجوم مباشرة يجب أن تركز على التحديثات الضرورية، والتعبير عن التعاطف أو التضامن والبروتوكولات الأمنية، إلا أن المناقشات التي لا تقل أهمية عن تحديد الأسباب الجذرية، والعواقب، والمسؤولية، والتحقيقات العامة، والعدالة الإصلاحية، والردّ الطويل الأجل، لا بدّ لها جميعها أن تنتظر حتى تمر مرحلة الحداد. وينطبق هذا أيضاً على الردود على هجمات محددة أو على الاتهامات باللوم. بينما يمكن استخدام الاتصالات الهادفة للحدّ من تصعيد الموقف وتقديم الحقائق، فإن الجمهور يحتاج إلى استيعاب الأحداث حتى يتمكن من تلقي مثل هذا النوع من الاتصالات بشكل إيجابي.</p>	نصائح

دراسة حالة: اتصالات رئيسة الوزراء أرديرن بعد حادث إطلاق النار في كرايستشيرش عام ٢٠١٩

خطاب مناهضة الحرب: ركزت تصريحات أرديرن على سكان نيوزيلندا والمجتمعات المحلية المتضررة، ولم تمنح الجاني نفسه أي اهتمام تقريبيًا. وهذا يتناقض مع الحوادث الأخرى، حيث كان الرد الرسمي أكثر عسكرياً أو رجعية، وبالتالي زاد من مشاعر الخوف والعداء لدى عامة الناس. من المهم أن ندرك الشعوب العميق بالانتهاك والغضب الذي يشعر به الناس بعد الهجوم، ولكن لا ينبغي للمسؤولين/ات أن يزيدوا الأمر سوءاً من خلال الإدلاء بتصريحات تحريضية (على سبيل المثال، أولئك الذين/ اللواتي يتفاخرون/ يتفاخرن بالانتقام الحكومي من خلال شنّ الحرب أو قمع الحريات المدنية).

دراسة حالة: اتصالات رئيسة الوزراء أرديرن بعد حادث إطلاق النار في كرايستشيرش عام ٢٠١٩

تجنّب ذكر اسم الجاني: حرصت أرديرن على الإشارة إلى مطلق النار بشكل مجرد، لتجنّب تمجيده أو خلق شعور بالاستشهاد نتيجة لأفعاله. بينما كان الهدف الأساسي هو تجنب مكافأته بالسمعة السيئة، التي يتوق إليها العديد من المهاجمين (خصوصاً المتطرفون الذين يعملون عبر الإنترنت)، إلا أن هذه الاستراتيجية تجنبت أيضاً إنشاء سردية "نحن" مقابل "هم".

توحيد الناس من خلال دعوة عالمية إلى العمل: مع الاعتراف بأن قضية القومية البيضاء هي قضية متنامية في نيوزيلندا (على الرغم من أن الجاني كان في الواقع مواطناً أسترالياً)، شجعت أرديرن جميع الدول على التصدي لذلك وخلق بيئة لا يمكن فيها لهذه الأيديولوجيات أن تزدهر. من خلال مبادرات مثل **نداء كرايستشيرش**، "نجحت أرديرن في محاربة الإرهابي، ولكن ليس من خلال معاملته كمبعوث من عالم خارجي معاد؛ في الواقع، لقد نجحت [...] في وصف المأساة على الصعيدين الوطني والعالمي".^{٣٧}

الجزء الثاني: نشر المعلومات

الموارد	الاعتبارات
<ul style="list-style-type: none"> * المالية: الميزانية المتاحة * البشرية: الموظفون/ والشركاء / والشريكات * العينية: مكان لاستضافة مؤتمر صحفي، وموقع لنشر المعلومات، وشخصيات عامة و"رسل موثوقون/ رسولات موثوقات" لنقل الرسائل الرئيسية إلى الجمهور. 	<ul style="list-style-type: none"> * اللغة: هل تحتاج/ين إلى ترجمة المواد التي تريد/ين نشرها أو إلى استخدام مترجم/ة فوري/ة للأحداث التي تُبث مباشرة؟ * الثقافة: هل الأفضل التواصل وجهاً لوجه أم استخدام قنوات أقل مباشرة أم وسائل التواصل الاجتماعي؟ * معرفة القراءة والكتابة: هل الأفضل تسجيل الرسائل أو استخدام بيانات بصرية بدلاً من نشر عبارات مكتوبة؟

عقد محادثات طويلة مستديرة مع الصحفيين/ات لرفع مستوى الوعي في بيئة تعاونية (بدلاً من مؤتمر صحفي). يمكن لذلك أن يكون بمثابة فرصة لتحديد ما تفعله السلطات المحلية، وما هي الرسائل المفيدة، وما هي المعلومات الخاطئة والمعلومات المضللة التي يجب أن تكون على علم بها، ولتعزيز نهج "عدم إلحاق الضرر" عند الاتصال بالضحايا، مثل حماية أسماء الضحايا. (للحصول على المصادر، انظر [ي الملحق ٢](#)، بما في ذلك الكتيب الذي أعدته منظمة اليونسكو لتقديم المشورة للصحفيين/ات لتعلم كيفية إعداد التقارير عن الحوادث الإرهابية.)



تثير الهجمات الإرهابية عدداً من الأسئلة والمخاوف بين الأطفال والشباب/ الشباب. من المهم التأكد من أن المعلمين/ات مجهزين/ات لتيسير مناقشة مستتيرة ومثمرة في الفصل الدراسي. (انظر [ي الملحق ٢](#) للحصول على المصادر.)



التفكير في استخدام منصات وسائل التواصل الاجتماعي، مثل "تيك توك" و"إنستغرام" و"يوتيوب"، للوصول إلى الجماهير الأصغر سنًا (أو المشاركة مع الناشطين والناشطات الشباب والمؤثرين) في هذه المنصات لنشر رسائلك/ك، بالإضافة إلى الترويج لـ"هاشتاج" فريد لتوجيه الناس إلى المعلومات ذات الصلة.



الجزء الثالث: الرصد

يعدّ رصد الاستجابة لاتصالاتك/ك والتفاعل معها والروايات المتعلقة بالحادثة أمراً أساسياً ويجب أن يفيد الاتصالات اللاحقة. يجب أن يتم ذلك من خلال المشاركة المجتمعية المستمرة ومراقبة وسائل التواصل الاجتماعي. يوفر [الملحق ٢](#) أدوات وموارد لمراقبة القنوات الخاصة بك/ك، والمنصات الأخرى عند الضرورة.

الفصل الثالث: الدعم النفسي – الاجتماعي

مقدمة

على الرغم من أن معاناة الأشخاص الذين/ اللواتي نجوا/ نجون من الأعمال الإرهابية هي معاناة شخصية للغاية ومحددة السياق، فقد كشفت الأبحاث عن تشارك الضحايا والشهود في بعض من مستويات الصدمة. تمتد مستويات الصدمة هذه من الآثار الجسدية والصحية إلى الصدمات النفسية العميقة والدائمة.^{٣٨} على سبيل المثال، وجدت دراسة أجريت على ضحايا الإرهاب أن ٧٧% من الضحايا ظهرت عليهم/هنّ أعراض توتر نفسي، بينما ظهرت علامات الاكتئاب على ٥٩% منهم/هنّ. وجدت الدراسة أيضًا أن قرب الشخص من موقع الهجوم لم يكن دوماً عاملاً رئيسياً لتحديد التأثير النفسي عليه، فمن المحتمل أن يتعرض الشهود لصدمة مماثلة لصدمة الأشخاص الذين استهدفهم المهاجمون بشكل مباشر أو صدمة الأشخاص الذين تعرضوا لإصابات جسدية.^{٣٩} بالمثل، بعد مرور خمس سنوات على الهجمات بغاز السارين في طوكيو، باليابان، عام ١٩٩٥، ظلّت تظهر على الضحايا أعراض جسدية غير مبررة من المحتمل أن تكون ناتجة عن اضطراب إجهاد ما بعد الصدمة.^{٤٠} إضافةً إلى التأثير الفردي، غالبًا ما تعاني المجتمعات المتضررة من "الصدمة الجماعية"، وهي تظهر على شكل شعور عام "بانتشار التهديد المحقق، والخوف، والإرهاب، والإحباط... حالة تولّد الشعور بعدم الأمان، وانعدام الثقة، وتؤدي إلى تمزق النسيج الاجتماعي."^{٤١} تكون مشاعر القلق هذه حادة بشكل خاص في الحالات التي يستهدف فيها المهاجمون جماعة عرقية أو دينية معينة، مما يفصلها ظاهرياً عن بقية السكان.

في أعقاب أي هجوم، تكون للخوف آثار طويلة الأمد على الصحة العامة والسلامة والاقتصاد. لذلك من الضروري أن يتمكن جميع الأفراد المتأثرين/ات بالهجوم من الحصول على الدعم النفسي والاجتماعي. ومع أن ليس على السلطات المحلية بالضرورة أن تطور أو تشرف على مثل هذه الآليات بأنفسها، إلا أنها تتمتع بالقدرات والموارد والمصدقية اللازمة للتنسيق بين الجهات الفاعلة ذات الصلة، وهي واحدة من أهم المهام (وأصعبها) في حالات الطوارئ.^{٤٢} يوجز هذا الفصل الخطوات المختلفة التي يجب على السلطات المحلية اتخاذها لبناء آلية تنسيق لتقديم دعم نفسي – اجتماعي مناسب وشامل إلى السكان المحليين في أعقاب هجوم إرهابي.

تحليل الوضع

عادة ما يكون لدى السلطات المحلية فهم جيد لمختلف الجهات الفاعلة التي تعمل على الأرض (مثل الخدمات الاجتماعية، والمستشارين/ات، ومبادرات التوجيه، والنوادي اللاصفية، والتعليم غير الرسمي). مع ذلك، قد تكون هناك موارد ومزودون/ات من القاعدة الشعبية بشكل خاص، أو لا يعرفهم/هنّ الموظفون/ات الحكوميون/ات جيداً، أو من المحتمل أن يتم تجاهلهم/هنّ في حالات الطوارئ. لذلك، قد تجد السلطات المحلية أن من المفيد إنشاء **مجموعة عمل محلية للدعم النفسي-اجتماعي**، تكون مفتوحة لجميع مقدمي/ات الخدمات والجهات الداعمة. من الناحية المثالية، ستجمع السلطة المحلية هذه المجموعة كجهد وقائي وتقوم بتعبئتها في حالات الطوارئ مثل الهجمات الإرهابية أو الكوارث الطبيعية أو الأزمات الصحية.

تشكيل إدارة مجموعة العمل

1

١ تعيين موظف/ة (أو أكثر، حسب الحاجة) من السلطة المحلية كنقطة (نقاط) اتصال بين الشركاء وإدارة مجموعة العمل (مثل الحفاظ على الوثائق وقواعد البيانات ذات الصلة، وتنظيم الاجتماعات وإدارتها، والتنسيق مع الشركاء).

٢ تأمين مكان لاجتماعات مجموعة العمل وتحديد مواعيد انعقادها.

٣ البدء في تجميع المستندات اللازمة، بما في ذلك:

الشروط المرجعية والصلاحيات التي تحدد معايير "العضوية"، والمبادئ التي يجب الالتزام بها (على سبيل المثال، "عدم إلحاق الضرر")، والأدوار والمسؤوليات (بما في ذلك الجهات الفاعلة خارج مجموعة العمل مثل الهيئات الوطنية والشرطة)، والالتزام بالمبادئ التوجيهية، وطرق العمل، إلخ.

قاعدة بيانات مقدمي/ات الخدمات والجهات الفاعلة الداعمة بما في ذلك جمهورهم/هنّ المستهدف الرئيسي أو المستفيدين/ات، ومجالات الدعم، والحيّز الجغرافي الذي يغطونه/يغطيها، وطريقة عملهم/هنّ، واللغات التي يتكلمونها/يتكلمنها (مثل: الخط الساخن، والاستشارة الشخصية، والأنشطة الاجتماعية، وطلاقات الدعم الجماعي).

قاعدة بيانات المستفيدين/ات لا تتضمن بالضرورة الأسماء وتفاصيل الاتصال، لكنها تتضمن المجموعات المختلفة التي قد تحتاج إلى الدعم النفسي-اجتماعي (على سبيل المثال، آباء وأمهات الضحايا في الحي X)؛ يفيد ذلك في بناء مصفوفة تساعد في التحقق المتقاطع للتأكد من أن جميع المجموعات التي تحتاج إلى الدعم مشمولة بهيئة خدمية أو جهة فاعلة تقدم الدعم.

سجل تقييم للمراجعة المستمرة للدعم المتاح والتحديات التي تواجهها مستخدمو/ات الخدمة من أجل تحسين تزويدهم/هنّ بها. يجب أن تتم هذه المراجعة في الاجتماعات الاعتيادية، حيث يمكن تجميع تعليقات وملاحظات مختلف أعضاء مجموعات العمل المتعلقة بالطلب على الخدمات والمسائل المتعلقة بالإمكانات والموارد والمساواة في الحصول على الخدمات وما إلى ذلك. على سبيل المثال: هل الدعم المناسب متاح في جميع أنحاء المدينة؟ هل هناك أفراد يحتاجون إلى دعم لكنهم لا يتلقونه حالياً؟ هل الخدمات المقدمة ملائمة لدورة الصدمة النفسية؟

تحديد مقدمي/ات الخدمات والجهات الفاعلة الداعمة الأخرى التي يمكن أن تشكل جزءاً من مجموعة العمل

١ نظم/ نظمي اجتماعاً مفتوحاً لجميع أصحاب/ صاحبات المصلحة الذين/ اللواتي يمكنهم/ يمكنهن تقديم الخدمات الأساسية أو دعم الأشخاص الذين يحتاجون إلى الدعم النفسي – الاجتماعي بطرق أخرى (مثل توفير وجبات الطعام، والتسرية عنهم، والاتصال بالأقارب، وإدارة المهمات). في المدن الكبرى، يجب تنظيم اجتماعات مختلفة في أحياء مختلفة للتأكد من أن السلطات المحلية على دراية بجميع الشركاء/ الشريكات المحتملين/ات.

٢ تواصل/ي بشكل مباشر مع الشركاء/ الشريكات الذين/ اللواتي تعرفهم/هن السلطات المحلية مسبقاً.

٣ استخدم/ي أنشطة المشاركة المجتمعية لتحديد الشركاء المحتملين الآخرين/ الشريكات المحتملات الأخريات.

٤ قم/ قومي بإعداد دار بلدية منتظمة للشركاء/ للشريكات الرسميين/ات ولأي شخص ت/يرغب في التطوع بوقته/ها أو خبرته/ها.

مع أن التطوع يمكن أن يكون مورداً أساسياً في أوقات الأزمات، إلا أن من الضروري الحفاظ على المعايير الملائمة لواجب الرعاية. على سبيل المثال، يجب ألا يكون الشخص الذي لم يتلق تدريباً رسمياً مسؤولاً عن تقديم الاستشارة بشأن الصدمات؛ كذلك لا يمكن تعيين شخص يفتقر إلى المؤهلات الأكاديمية الضرورية (مثل شهادة الإفصاح والحظر في المملكة المتحدة) للعمل مع القاصرين/ات أو البالغين/ات الضعفاء/ الضعيفات. قد يبدو الأمر مبالغاً فيه، لكن لا تتجنب/ي هذه الخطوات حتى لو كنت/ت بحاجة ماسة إلى قدرات إضافية أو كان الأشخاص المتطوعون يتمتعون بحسن النية. لأنك/ك إن لم تتبع/ي الإجراءات الأساسية، وحدث خطأ ما، سيكون من الصعب للغاية تبرير سبب منح المتطوع/ة حق الوصول إلى الضحايا أو تعيينه/ها في أدوار تتجاوز مؤهلاته/ها المعرفية.

يمكن أن يشمل مقدمو/ات الخدمات والجهات الفاعلة الداعمة العائلات، وقادة/ قائدات المجتمع، والزعماء الدينيين أو التقليديين والمعالجين/ات، والأخصائيين/ات الصحيين/ات والاجتماعيين/ات، والمعلمين/ات (الرسميين/ات وغير الرسميين/ات)، والمجموعات النسائية، ونوادي الشباب، ومجموعات التخطيط المجتمعي، وشبكات المتطوعين/ات، والجمعيات الخيرية والشركات المحلية، إلخ، طالما أنهم/هن يتلقون/ يتلقين التدريب المناسب.

التحديد الأولي للمستفيدين/ات

يجب أن يبدأ تحديد المستفيدين/ات في أقرب وقت ممكن، ومراجعة قائمة الأسماء بانتظام في اجتماعات مجموعة العمل. يمكن أن تكون المجموعات التالية بمثابة نقطة انطلاق لتحديد المستفيدين/ات المحتملين/ات:

الضحايا المباشرين/ات والناجون/ الناجيات: أي المصابون/ات جسدياً وغيرهم/هنّ من الأفراد الذين/ اللواتي كانوا/ كنّ في مكان الحادث عند وقوعه. يجادل تقرير عن دعم الضحايا في أعقاب الهجمات الإرهابية في المملكة المتحدة بأن "الأشخاص الذين/ اللواتي يصنّفون/ يصنّفن عادةً على أنهم/هنّ "شهود/ شاهدات"، أي الذين/ اللواتي كانوا/ كنّ قريبين/ات من مكان الحادث لحظة وقوعه أو بعد وقوعه مباشرة، يجب أن تعتبرهم/هنّ جميع الهيئات المعنية بمساعدة الضحايا على أنهم ناجون/ ناجيات وتعاملهم/هنّ على هذا الأساس، وتمكنهم/هنّ من الحصول على خدمات الدعم المناسبة".^{٤٣}

أقرب الأقارب: عائلات الضحايا المباشرين/ات أو الناجين/ات وأقاربهم/هنّ والأشخاص المقربين منهم/هنّ.

خدمات الطوارئ: ضباط إنفاذ القانون وإدارة الإطفاء وموظفو/ات الإسعاف وغيرهم/هنّ من مستجيبين/ات الخط الأول، الذين/ اللواتي يحتاجون/ يحتاجن إلى تثقيفهم/هنّ حول الآثار المحتملة الطويلة الأمد التي قد يعانون/ يعانون منها جراء أحداث كهذه.

الضحايا الثانويون/يات: الأفراد وأعضاء المجتمعات الذين تربطهم صلة بالضحايا (على سبيل المثال، الجالية اليهودية في أعقاب الهجوم على الكنيس اليهودي في بيتسبرغ عام ٢٠١٨).

الموظفون/ات الحكوميون/ات: الموظفون/ات داخل السلطة المحلية الذين/ اللواتي قد يكونون/ يكنّ في أي من الفئات المذكورة أعلاه، وبخاصة أولئك الذين/ اللواتي يشاركون/ يشاركون بشكل وثيق في إدارة الأزمات والاستجابة لها.^{٤٤}

مع ذلك، يجب ألات/ يكون مقدمو/ات خدمات الدعم مقيدين/ات بالأشخاص الذين يمكنهم/هنّ الوصول إليهم، لأن الهجمات الإرهابية يمكن أن يكون لها تأثير على الصحة العقلية للأفراد غير المتأثرين مباشرة بالعنف. في أعقاب هجمات الحادي عشر من أيلول/سبتمبر، أبلغ أشخاص في مملكة الدنمارك البعيدة عن شعورهم بأعراض اضطراب ما بعد الصدمة المرتبطة بالهجوم الإرهابي في نيويورك.^{٤٥} قد تحتاج في المراحل المبكرة إلى تحديد الأولويات بحيث يمكن لمن هم في أمس الحاجة إلى الرعاية الفورية الحصول عليها، ولكن على المدى الطويل يجب أن تسعى إلى خدمة جمهور أوسع. يعدّ كل من التواصل مع المجتمع والمشاركة المجتمعية وسيلة جيدة لتحديد مزيد من الأشخاص المحتاجين إلى الدعم النفسي-اجتماعي.

فكر/ي في من يسمّون "الضحايا عبر الحدود": على سبيل المثال، الأفراد الذين كانوا يزورون مدينتك/ك لحظة وقوع الهجوم الإرهابي. توفر الشبكة الدولية لدعم ضحايا الإرهاب والعنف الجماعي إرشادات شاملة لتلبية الاحتياجات الخاصة لهؤلاء الأشخاص.^{٤٦}



فكر/ي في المواطنين/ات المقيمين/ات في الشتات: وهم/هنّ المواطنون/ات الذين/ اللواتي يعيشون/ يعيشن في الخارج أو الأفراد المقيمون في مدينتك/ك، الذين/ اللواتي تعرض مسقط رأسهم/هنّ لهجوم إرهابي. سوف يحتاج هؤلاء الأشخاص إلى معلومات وربما إلى دعم نفسي-اجتماعي، وستكون لهم احتياجات محددة كالترجمة.



يجب أن تحرص مجموعة العمل على أن تضمّ أشخاصًا متخصصين يجيدون لغات مختلفة، وذلك لترجمة المعلومات أو تفسيرها ولتقديم الدعم عن بعد.



الاستجابة

٤

تقييم الاحتياجات والمخاطر

يجب تصميم الدعم النفسي- الاجتماعي وفقاً لاحتياجات كل فرد والمخاطر التي هو/ هي معرّض/ة لها قدر الإمكان. يجب أن تتعاون مجموعة العمل المحلية لتحديد الاحتياجات وإجراء تقييمات للمخاطر، وتحديد مسار الرعاية الأكثر ملاءمة في كل حالة ومن "سيتعهّد/ ستتعهّد" ذلك الفرد. يمكن للسلطة المحلية توفير إطار عمل مشترك لإجراء هذه التقييمات وتجميعها، وكذلك لضمان الحصول على آخر المستجدات بانتظام من مقدمي/ات الخدمة (بما يتماشى مع قيود الخصوصية والسرية بين الطبيب/ة والمريض/ة). هناك خمسة أبعاد على الأقل تتعلق بالرفاه (العافية، الصحة التامة) يجب تضمينها:

الرفاه النفسي أو الاجتماعي: يمكن أن يشمل مدى هذه الاحتياجات تلك التي تتطلب متابعة طبية لمتلازمات مثل اضطراب ما بعد الصدمة أو الاكتئاب وصولاً إلى مشاكل أقل خطورة مرتبطة بالرفاه العاطفي، حيث قد ت/يحتاج المستفيدون/ات إلى جهة خارجية (مثل مجموعة دعم مجتمعية) لمساعدتهم/هنّ على التأقلم.

المعلومات والنصائح: قد تكون عواقب أي هجوم إرهابي مربكة للغاية، وقد تكون ساحقة. قد يحتاج الأفراد ببساطة إلى المشورة بشأن القضايا القانونية، وكيفية التعامل مع صاحب/ة العمل أو الالتزامات المهنية، أو أفضل السبل للتعامل مع اهتمام وسائل الإعلام والصحفيين/ات، ومع الظهور العلني في وسائل الإعلام.

الصحة الجسدية: مع أن هذه الفئة يمكن أن تشمل الصحة العقلية، لكننا نشير بشكل خاص إلى الإصابات المرئية، لا سيما الإصابات طويلة الأجل، والتأثير المرتبط بها على الإدراك الذاتي أو الهوية. يمكن أن تكون مثل هذه الإصابات تذكيراً دائماً بالصدمة، أو تتطلب تغييرات كبيرة في نمط حياة الشخص وقدراته/ها، أو تجعله/ها قابلاً/ة للتمييز في الأماكن العامة.

المشكلات العملية ومشكلات السلامة: المشكلات العملية، التي تراوح بين الأضرار الملحقة بالمتلكات وصعوبة الوصول إلى هاتف أو إلى مكان الإقامة، "غالبا ما تكون بمثابة تذكير بما مر به الناس وتجعل من الصعب عليهم استعادة حياتهم".^{٤٧} من الأهمية بمكان مراعاة الجوانب الرقمية لمعالجة المخاوف العملية والمتعلقة بالسلامة، وإمكانية أن يصبح الضحايا أهدافاً لسوء المعاملة البغيضة والاتهامات والمعلومات الخاطئة والمعلومات المضللة عبر الإنترنت (كما حدث، على سبيل المثال، لآباء وأمهات الأطفال الذين قُتلوا في حادثة إطلاق النار في مدرسة "ساندي هوك" في الولايات المتحدة).^{٤٨} يجب تعريف هؤلاء الأشخاص بتدابير السلامة الإلكترونية الأساسية، مثل تقييد القدرة على وصول الجمهور إلى حساباتهم/هنّ في وسائل التواصل الاجتماعي، وتقديم إرشاد واسع النطاق إليهم/هنّ بشأن الخصوصية وكذلك تقديم المشورة بشأن الإبلاغ عن المحتوى الضار.

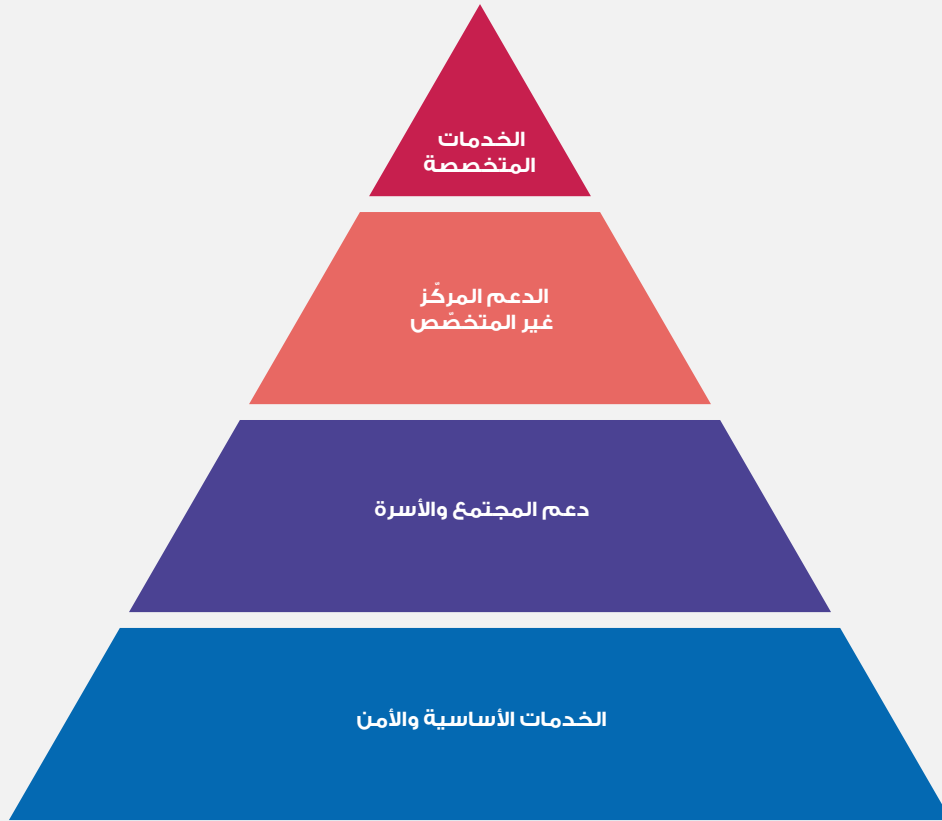
الجوانب المالية: هناك العديد من الأبعاد المالية المحتملة المتعلقة باستعادة العافية بعد الهجوم. على سبيل المثال، قد يعاني الضحايا المباشرون/ات وأقاربهم/هنّ من صعوبات مالية بسبب تكاليف الجنازة وأجورهم/هنّ الضائعة، فضلاً عن الأضرار الملحقة بممتلكاتهم/هنّ الشخصية.

لقد أصبح التعويض المالي الجماعي لضحايا الهجمات الإرهابية من الممارسات الشائعة.^{٤٩} ومع أن مثل هذه الممارسات يمكن أن تكون محورية في ضمان حصول الضحايا على المستوى المناسب من الدعم الذي يحتاجون/ يحتاجن إليه، إلا أن الجهود اللامركزية للتمويل الجماعي يمكن أن تكون ضارة بالقدر نفسه. على سبيل المثال، في أعقاب حادثة إطلاق النار في مدينة كينوشا بالولايات المتحدة، عندما قتل شخصان في آب/أغسطس ٢٠٢٠، جمع موقع للتمويل الجماعي مئات الآلاف من الدولارات لدفع تكاليف الدفاع القانوني عن الجاني المتهم بالقتل العمد.^{٥٠} يمكن أن يكون لمثل هذه المشاريع تأثير نفسي على الضحايا وأقاربهم/هنّ، وأن تؤدي إلى مزيد من الاستقطاب.^{٥١}

ضمان حزمة دعم شاملة

٥

يعرض الشكل الهرم التدخّل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي- الاجتماعي في حالات الطوارئ، ويوضح أن "حجر الأساس في تنظيم الصحة النفسية والدعم النفسي- الاجتماعي هو تطوير نظام متعدد الطبقات للدعم التكميلي الذي يلبي احتياجات المجموعات المختلفة".^{٥٢} فمن خلال التعاون المستمر والاجتماعات المنتظمة، يمكن لمجموعة العمل المحلية تحديد جوانب الدعم التي تتم معالجتها ومن يقوم بذلك، وتحديد الثغرات المتبقية.



الشكل ١: هرم التدخّل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي- الاجتماعي في حالات الطوارئ.^{٥٣}

رسم الخرائط:

١ تحديد الجهات الفاعلة في مجموعة العمل التي تغطي الاحتياجات وفقاً لتقييم المخاطر. يجب إضافة هذا إلى قاعدة البيانات.

١
|

٢ تحديد آليات الدعم الأخرى المتوافرة والاحتياجات التي تغطيها (مثل خطط التعويض على المستوى الوطني).

٢
|

ضمان حزمة دعم شاملة

رسم الخرائط:

١ استخدم/ي تمرين رسم الخرائط لتحديد ما إذا كان مقدمو/ات الخدمات الحاليون/ات والجهات الداعمة يلَبِّون/ يلَبِّين جميع الاحتياجات التي تم تحديدها من خلال التقييمات. إذا حددت/ت ثغرات معينة، استكشف/ي ما إذا كان بإمكانك/ك تنظيم تدريب لمقدمي/ات الخدمات المجتمعية أو المجموعات الشعبية لملء هذه الثغرات.

٢ راجع/ي تقييمك باستمرار، وذلك من خلال استخدام الاجتماعات الدورية لتقييم الاستجابة وتحديد الاتجاهات أو التحديات الجديدة.

الدعم الطويل الأمد:

يجب أن تنظر مجموعة العمل في طرق إحياء ذكرى الأحداث أو تذكرها كمجتمع. يعدّ الوصول إلى الجمهور أمرًا أساسيًا هنا، حيث يجب أن تسترشد آليات إحياء الذكرى بالضحايا والمجتمع الأوسع:

١ على المستوى الفردي، من المهم أن ترتبط عملية تقديم الاستشارة في الأزمات بأعياد ميلاد الضحايا، والعطلات، واحتفالات الذكرى السنوية للأحداث المهمة بالنسبة للأسرة، وإحياء الذكرى السنوية الأولى – على الأقل – للحادثة.^{٥٤}

٢ على المستوى الجماعي، تتمتع الرموز "بالقدرة على تقوية الهوية وخلق التضامن لتشجيع السلوك السليم وتعزيز النظام والثقة. قد تكون هذه الرموز رموزًا ثقافية، مثل الأعلام والشعارات والأماكن أو المباني، أو مناسبات واستعراضات، مثل طقوس الحداد، والمظاهرات على ضوء الشموع، والاحتفالات الخاصة بوضع أكاليل الزهور على قبور الضحايا أو في أماكن وقوع الحادثة، والموكب التذكارية، إلخ.^{٥٥}

في كومانوفو، حذر ضباط الشرطة المجتمعية من استخدام الألعاب النارية قبل عطلة رأس السنة الجديدة وفي حفلات الزفاف، حيث قد تؤدي الضوضاء إلى حدوث صدمة نفسية بعد اشتباكات ٢٠١٥.

خدمات الاتصالات

٦

يجب على مجموعة العمل اتباع نهج استباقي للتأكد من أن جميع السكان، بما في ذلك المجتمعات المحلية التي يصعب الوصول إليها، على دراية بالدعم المتاح. وبينما تقوم كل جهة من الجهات التي تقدم خدمة معينة بالإعلان عن الخدمة المحددة التي تقدمها، يمكن للسلطة المحلية توفير منصة مركزية تحدد جميع الخدمات المتاحة. يجب أن تكون الاتصالات واضحة وأن يتم نشرها على نطاق واسع، وذلك "للمساعدة في معالجة أي لبس حول المكان الذي يجب أن يقصده الناس لتلقي المساعدة"^{٥٦} - يجب أن تتشارك جميع المنصات الشريكة بالمعلومات المتوفرة لديها، بما في ذلك المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي ومن خلال التواصل المباشر.

المحتوى	أدوات النشر	اعتبارات إضافية
<ul style="list-style-type: none"> ما هو الوضع الحالي؟ أين يمكنني الحصول على المعلومات؟ أين يمكنني الذهاب للحصول على الرعاية؟ هل تختلف الرعاية إذا كنت ضحية مباشرة أو غير مباشرة؟ كيف يمكنني التعامل مع القضايا العملية المتعلقة بالعمل والشؤون المالية وما إلى ذلك؟ ما هي حقوقي فيما يتعلق بالتعويض أو الانتصاف؟ 	<ul style="list-style-type: none"> المواقع الإلكترونية النشرات والكتيبات واللوحات الإعلانية وسائل الإعلام (المطبوعة، الإذاعة، التلفزيون) وسائل التواصل الاجتماعي خطوط المساعدة المراسلة المباشرة، مثل الحملات بالرسائل النصية والتنبيهات الشراكة مع منصات التكنولوجيا ومحركات البحث للحصول على تنبيهات تستند إلى الموقع (كما رأينا مع جائحة "كوفيد ١٩" أو في الانتخابات المحلية) 	<ul style="list-style-type: none"> الاحتياجات اللغوية: ضع/ي في اعتبارك/ك خدمات الترجمة التحريرية والشفوية الثقافة: التواصل شخصياً أو من خلال قنوات أقل مباشرة أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي معدلات معرفة القراءة والكتابة: فكر/ي في ما إذا كنت/ت ستستخدم/ين محتوىً بصرياً أم الرسائل المسجلة

الفصل الرابع: استجابة القيادات

مقدمة

عند اندلاع الأزمات، يتطلع المواطنون/ات إلى قادتهم/هنَّ المنتخبين/ات والمؤسسات الحكومية للحصول على التوجيه. إن الموقع المتميز لرؤساء ورئيسات البلديات وغيرهم/هنَّ من كبار المسؤولين/ات يتيح لهم/هنَّ قيادة الاستجابة المحلية. بينما تركز الجهات الفاعلة والمؤثرة جهودها على وضع خطط قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل، فإن الاستجابة الفورية في أعقاب الهجوم هي التي تحقق النجاح للجهود المبذولة في المستقبل. لذا يتعين على رؤساء/رئيسات البلديات والموظفين/ات الكبار في البلديات اتخاذ قرارات سريعة تحت قدر كبير من الضغط وعدم اليقين، وأي أخطاء كبيرة يمكن أن تؤدي إلى فقدان ثقة فرق العمل المشتركة أو ثقة المواطنين/ات، أو إلى تعرقل جهود التعافي المستقبلية.

يقدم هذا الفصل بعض الأفكار الرئيسية إلى القادة للنظر فيها، بناءً على توصية مقدمة من أعضاء شبكة المدن القوية، وذلك للتأكد من أنهم يقدمون استجابة حساسة ومناسبة في تلك الأيام والأسابيع الأولى. يجب أن يسعى القادة، قبل أي شيء آخر، إلى تعزيز الثقة وترسيخ التضامن بين السكان والسلطات المحلية، الأمر الذي يعدّ حجر الأساس للجهود اللاحقة.

تحليل الوضع



الاستجابة

الإطار العام

<p>في محاولة لضمان استجابة شاملة من السلطات المحلية، ومنسقة مع الحكومة الوطنية والقادة المحليين (مثل الزعماء الدينيين، والوجوه الثقافية البارزة، والناشطين/ات) والمجتمعات المحلية، من المهم أن ت/يقوم رئيس/ة البلدية والموظفين/ات الكبار/الكبيرات بتحديد المسؤوليات. على سبيل المثال، قد يكون أفراد معينون في وضع أفضل من غيرهم للاتصال بمجتمعات معينة (كأن تتواصل مديرية التربية والتعليم في المدينة مع المدارس). في حين أن الأفضل تحديد المهام رسميًا مسبقًا، يجب على رئيس/ة البلدية والمسؤولين/ات في البلدية تحديد المسؤوليات بسرعة في حال لم تكن محددة من قبل.</p>	 <p>القيادة</p>
<p>سيجد الناس الراحة في رسائل قادتهم. مع أن إظهار التعاطف، لا سيما تجاه الضحايا وعائلاتهم، هو رد فعل طبيعي وضروري تجاه الكارثة، ت/يحتاج المتحدثون/ات الرسميون/ات أيضًا إلى أن يظلوا/ يظلمن منفصلين/ات فيما يتعلق بالتأثير غير المباشر لأقوالهم/هنّ على المجتمع الأوسع (على سبيل المثال، قد تتعرض المجموعات التي تنتمي إلى عرقية الجناة أو دينهم إلى رد فعل عنيف وواسع من قبل المجتمع الأوسع). يمكن أن تكون للصدمة تداعيات غير متوقعة، ومن المهم الاعتراف بها.</p>	 <p>الدعم الأخلاقي</p>
<p>يجب على من يتمتعون بامتيازات استخباراتية مشاركة أكبر قدر ممكن من المعلومات لتجنب انتشار الشائعات والمعلومات المضللة والمعلومات الخاطئة، ضمن الحدود التي تسمح بها البروتوكولات الأمنية. حتى إن لم تكن هناك مستجدات، من الأهمية بمكان تحديد الخطوات المتخذة، والعوائق التي تؤدي إلى تعثر الإجراءات أو أسباب التأخير. الشفافية هي حجر الأساس لكسب ثقة الجمهور.</p>	 <p>المعلومات والإرشادات</p>

حفل ديني مشترك: نموذج للقيادة الموحدة في الكويت

في أعقاب تفجير مسجد الإمام الصادق العائد للشريعة في مدينة الكويت، عام ٢٠١٥، شارك في مراسم العزاء التي أقيمت في مسجد الدولة الكبير القادة السياسيون والزعماء الدينيون الكويتيون من الشيعة والسنة على حد سواء، وصلّى آلاف المصلين، كل وفق مذهب، جنبًا إلى جنب، واستمعوا معًا إلى خطبة الإمام السنّي الذي دعاهم فيها إلى الاتحاد.^{٥٧}

التواصل

يعدّ التواصل من المهام الرئيسية والأكثر إلحاحًا في أعقاب أي هجوم (انظر/ي الفصل ٢ لمزيد من الإرشادات). في حين أن رئيس/ة البلدية والسلطات المحلية قد تكون لديهم استراتيجية عامة، إلا أن الفوضى والبيئة العاطفية المحيطة بحالة الطوارئ يمكن أن تؤدي بسهولة إلى ارتكاب أخطاء ووجود ثغرات في الرسائل.

ستكون هناك ثلاث مراحل على الأقل للتواصل، وكلها يجب أن تسترشد دائمًا بالأولويات التي قمت/ت بتحديدتها.

المرحلة الأولى: رد الفعل الأولي والانخراط المباشر في العمل

يجب أن تتأكد/ي، شخصيًا أو من خلال فريقك/ك، من أن السكان على دراية برد فعلك/ك على الحادثة وبالرسائل التي تريد/ين إيصالها. في أعقاب الهجوم مباشرة، من المهم التركيز على توفير إرشادات السلامة، بالإضافة إلى التحديثات الرسمية حول الأحداث واستجابة السلطة المحلية. يمكن القيام بذلك عبر قنوات التواصل الاجتماعي الرسمية الخاصة بك/ك أو أي قنوات اتصال سريعة أخرى متوافرة لديك/ك.

المرحلة الثانية: أول بيان و / أو ظهور إعلامي رسمي

من الضروري أن يكون أول بيان عام و / أو ظهور إعلامي رسمي لك/ك بالشكل الصحيح؛ لأن الناس سوف يحاسبونك/ك على أقوالك/ك وردود أفعالك/ك. نقدم هنا إرشادات تتعلق بالرسائل، ولكن من المهم أيضًا التفكير في لغة جسدك/ك ونبرة صوتك/ك عندما تقرأ/ين بيانًا رسميًا بشكل شخصي.

المبادئ	محتوى الرسائل	الجمهور المستهدف
* قاوم/ي خطاب الحرب	* ما تعرفه السلطات حتى الآن	* الضحايا وذوهم
* تجنب/ي نطق اسم الجاني/ة (الجنّة)، واذكر/ي أسماء الضحايا بدلاً من ذلك	* ما الذي تفعله السلطات للرد	* مقدمو الخدمات الأساسية
* ادع/ ادعي إلى عمل موحد وعالمي	* التعاطف مع جميع المتضررين/ات والمجتمع الأوسع	* الموظفون/ات والزملاء/ الزميلات
	* خطط لتوفير تحديثات متكررة ومزيد من المعلومات	* المجتمعات التي تشترك مع الجاني/ة (أو الجنّة) في الهوية والانتماء، أو المستهدفون/ات
	* ما هي الإجراءات، إن وجدت، التي يتعين على الجمهور القيام بها (مثل الابتعاد عن مناطق معينة)	* سياسيون/ات آخرون/ أخريات
		* المجتمع الأوسع
		* وسائل الإعلام

المرحلة الثالثة: الانخراط المباشر الأولي

ستكون الأعمال الأولى التي تنظر/ين فيها مهمة بالقدر نفسه لتوضيح أولوياتك/ك وطريقة تفكيرك/ك في الأحداث. على سبيل المثال، من هم الأشخاص الذين تقوم/ين بزيارتهم أولاً (مثلاً: الضحايا في المستشفى، والمؤسسات الأخرى المرتبطة بهدف الهجوم، والمدارس)، وما هي وسائل الإعلام التي تتحدث/ين معها والولاء السياسي المحتمل الذي يظهر، وما إلى ذلك. تأكد/ي مرة أخرى من أن أفعالك/ك متسقة وتتماشى مع الأولويات التي حددتها/حددتها منذ البداية.

دراسة حالة: إطلاق النار على كنيس "شجرة الحياة" في مدينة بيتسبرغ (تشرين الأول/ أكتوبر ٢٠١٨)

في ٢٧ تشرين الأول/ أكتوبر ٢٠١٨، دخل رجل كنيس "شجرة الحياة" في مدينة بيتسبرغ (الولايات المتحدة) وفتح النار على المصلين خلال احتفالات يوم السبت، ما أسفر عن مقتل ١١ شخصًا وإصابة ستة آخرين، من بينهم أربعة عناصر شرطة. أجرى العمدة بيل بيدوتو مقابلة مع شبكة المدن القوية، تحدث فيها عن رده الفوري على الهجوم المعادي للسامية الأكثر دموية في التاريخ الأمريكي حتى ذلك الحين. وقد استرشدنا بطريقة رد العمدة بيدوتو على الهجوم الإرهابي في كتابه هذا الفصل، حيث قدم لنا عدة نصائح مفيدة:

النصيحة الأولى: تأكد/ي من وجود أجهزة وآليات اتصال متعددة تعمل على مصادر مختلفة (إشارة الهاتف، إيترننت، تردد إذاعة) لكل من الاتصالات الداخلية والخارجية.

أثناء الهجوم، أراد العمدة بيدوتو أن يتواصل مع الجمهور قدر الإمكان، وقد استلهم ذلك من استجابة مجلس مدينة بوسطن تجاه تفجير ماراثون عام ٢٠١٣. ومع ذلك، كانت الشبكة مزدحمة ولم يتمكن مسؤول الإعلام لديه من استخدام هاتفه.

النصيحة الثانية: تحلّ/ي بالشفافية والصراحة مع الجمهور في ما يتعلق بالرد الرسمي.

"حتى إن لم يكن لديك/ك شيء جديد يمكن قوله، قل/قولي إنه لا يوجد شيء جديد يمكن قوله."

النصيحة الثالثة: تحلّ/ي بالشفافية بشأن أهم أولوياتك/ك في المدى القريب.

قال العمدة بيدوتو إن أهم أولوياته كانت الضحايا وعائلاتهم/هنّ، ثم الأشخاص المصابين، وثالثًا الجالية اليهودية، أما الأولوية الرابعة فكانت مجتمع مدينة بيتسبرغ ككل.

النصيحة الرابعة: استخدم/ي أولوياتك لتوجيه جميع الإجراءات المستقبلية.

بعد الهجوم، كانت هناك فكرة لإغلاق شارع رئيسي يمر أمام الكنيس. لم يرغب مدير السلامة العامة في ذلك لأنه كان طريقًا رئيسيًا للعديد من المستشفيات. نظرًا إلى أن عائلات الضحايا كانت على رأس أولوياته، سأل العمدة بيدوتو هذه العائلات رأيها في ذلك. لم يرغبوا في إغلاق الطريق، لذلك ظل مفتوحًا.

دراسة حالة: إطلاق النار على كنيس "شجرة الحياة" في مدينة بيتسبرغ (تشرين الأول / أكتوبر ٢٠١٨)

النصيحة الخامسة: يمكن أن تكون للصدمة تداعيات غير متوقعة.

"كل صدمة تذكّرنا بصدمة سابقة. حتى لو كان شخص ما ليس يهوديًا ويبعد مسكنه ١٥ ميلًا عن الكنيس، وليس له أي صلة بهذا الهجوم على الإطلاق، إلا أن مثل هؤلاء الأشخاص سوف يتأثرون ويصيبهم الاكتئاب الجماعي الناتج عن تلك الصدمة." (العمدة بيدوتو، تشرين الثاني / نوفمبر ٢٠١٩)

النصيحة السادسة: لا تسييس/ي الأحداث.

"ستكون هناك دائمًا فرصة للحديث عن التداعيات السياسية والتشريعات المطلوبة وأي شيء آخر في المستقبل. لا تستخدم/ي تلك اللحظة على الفور لمناقشة هذا النوع من المسائل. افهم/ي أن بإمكانك/ك التحدث عن هذا النوع من الأمور مع موظفيك/ك، ولكن عندما تتحدث/ين إلى عامة الناس فإنهم بحاجة إلى سماع صوت يواجه الكراهية بالرحمة والمحبة." (العمدة بيدوتو، تشرين الثاني / نوفمبر ٢٠١٩)

الخلاصة:

كيف نستعدّ؟

عند وقوع حادثة مثل هجوم إرهابي، ينتشر الذعر وتكون ردود أفعال الأفراد غير متوقعة. مع أن عملية الاستعداد لهجوم إرهابي لها حدودها الخاصة بها، وذلك بسبب عدم القدرة على التنبؤ بسلوك البشر، إلا أن من الأمور الأساسية التي يجب أن تقوم بها السلطات المحلية هو إعداد الإجراءات والأنظمة الأساسية اللازمة لكل جانب من جوانب الرد على الهجوم. يمكن لذلك المساعدة في الحدّ من احتمال سوء الإدارة وضمان تعافي المدينة والمجتمعات المحلية فيها بطريقة موحدة ومؤثرة. هذه الخلاصة تحدّد الخطوات التي يجب على السلطات المحلية اتخاذها لإعداد استجابة ما بعد الحادث.

وضع الخطط

يجب أن توفر المبادئ التوجيهية التي تم تطويرها من أجل مجموعة الأدوات هذه لرؤساء ورئيسات البلديات وكبار المسؤولين/ات قاعدة لتطوير خططهم/هنّ الخاصة بشأن الجوانب المختلفة للاستجابة. يتضمن [الملحق ٢](#) مجموعة متنوعة من الموارد المستقاة من المنظمات الأخرى لاستكمال هذه الإرشادات. يجب وضع الخطط بالتعاون مع الجهات الفاعلة ذات الصلة وبالتشاور مع المستفيدين/ات عند الحاجة. كما يجب مراجعتها واختبارها بشكل متكرر لضمان أن جميع أصحاب/ صاحبات المصلحة المعنيين/ات قد أصبحوا/ أصبحتن مستعدين/ات جيدًا. يمكن أن تكون عمليات المحاكاة السنوية مفيدة لترسيخ المعرفة وكشف العيوب في النظام. على سبيل المثال، إجراء تمرين اليوم الواحد "للتدرب" على التصدي لسيناريو محدّد ومبتكر بمشاركة جميع الموظفين/ات المعنيين/ات.

بشكل عام، يجب أن تتضمن الخطط ما يلي:

الأدوار والمسؤوليات: تأكدي من وجود موظفين/ات مسؤولين/ات عن جميع المهام والخطوات الموصوفة في الفصول السابقة.

الموارد والقنوات المتاحة: على سبيل المثال، يجب أن تتضمن خطة الاتصالات جدول بيانات يتضمن أسماء المجموعات المحلية في وسائل التواصل الاجتماعي والقنوات الإعلامية المحلية التي يتابعها عدد كبير من الأشخاص، والمحطات الإذاعية الأكثر شعبية، وقادة/ قائدات المجتمع الرئيسيين/ات، وجمعيات المواطنين/ات، إلخ.

حزم جاهزة من التدابير مثل الأسئلة المتداولة، ومسودة بيانات (أو القوالب المفيدة)، والمواقع الخاملة الجاهزة للتفعيل والخطوط الساخنة وبروتوكولات ووسائل التواصل الاجتماعي.

تمارين رسم الخرائط

يعدّ تحديد أصحاب/ صاحبات المصلحة المحليين/ات مفيداً للعديد من مجالات العمل، لكنه مهم بشكل خاص للاستجابة السريعة في أوقات الأزمات. ضع/ي في اعتبارك/ك نقاط الدخول إلى المجتمع، بحيث تصل الرسائل إلى أوسع جمهور ممكن بسرعة. بالنسبة للاتصالات، يشمل ذلك المجموعات المهمشة والأفراد المهمشين، الذين اللواتي قد يكونون/ يكنّ عرضة للتضليل والمعلومات المضللة أو يشعرون/ يشعرون أنهم/ أنهم مستبعدون/ات من جهود التعافي. فكر/ي في طرق الاتصال الأنسب لكل مجموعة، وابق/ي على اتصال مستمر مع الشخصيات الرئيسية حيثما أمكن ذلك، على سبيل المثال:

المنافذ الإعلامية (حسب انتماءاتها أو قرائها)	كبار أرباب/ ربات العمل
قادة/ قائدات المجتمع	المرشدون/ات الاجتماعيين/ات
الزعماء الروحيون/ الزعيمات الروحيات	المؤسسات (المحاكم والجامعات والمدارس ورؤساء/ رئيسات النقابات)
الفرق الرياضية	المراكز الثقافية الكبيرة (صالات الموسيقى، المتاحف، المسارح، الملاعب).
أطباء/ طبيبات الأسرة والمستشفيات	

بناء الشراكات

من الناحية المثالية، سيشكل بناء الشراكات جزءاً من خطط التصدي للأزمات. تكمن أهمية هذه الروابط في أربع نقاط أساسية:

- ١ يمكن للشركاء مساعدتك/ك في فهم جمهورك/ك، وإيصال محتوى وشكل استجابتك/ك.
- ٢ يمكن للشركاء دعمك/ك في نشر استجابتك/ك لتصل إلى المجموعات الرئيسية وعمامة الناس.
- ٣ قد يكون الشركاء على استعداد لتعديل استجابتهم، على سبيل المثال من خلال نشر المعلومات المستتقة من الشرطة أو السلطات المحلية فقط.
- ٤ يمكن للشركاء توفير "فحص درجة الحرارة" حول رد فعل جيوب معينة من المجتمع على الهجوم. قد يشمل الشركاء:

ضباط الاتصال المجتمعي: المسؤولون/ات السياسيون/ات أو قادة/ قائدات المجتمع أو أعضاء مجموعات المجتمع المدني الذين/ اللواتي لهم/ لهم مصداقية عند السكان ويحظون/ ويحظون بثقتهم.

وسائل الإعلام المحلية: يمكن للتأثير أن يرتبط بالمحتوى، على سبيل المثال توفير الصور والتسجيلات لوسائل الإعلام عند الضرورة، أو إبرام اتفاق أوسع حول كيفية تأطير الموقف الناشئ. من المهم أخذ وسائل الإعلام "الجغرافية – العرقية" التي تستهدف مناطق جغرافية أو مجتمعات معينة في الحسبان. في البلدان التي تكون فيها وسائل الإعلام مملوكة جزئياً لأحزاب سياسية أو مجموعات عرقية، كن/ كوني مستعداً/ة لتلقي رسائل منها قد تعطل استراتيجيات الاتصال الخاصة بك/ك، وقم/ وقومي بإعداد رد.

"كثيراً ما يُنظر إلى وسائل الإعلام على أنها "في الجانب المعادي"، لكن المؤسسات ووسائل الإعلام تحتاج إلى بعضها بعضاً، وكلّ منهما تعتمد على الأخرى. لكي تضمن الحكومة أن تكون لها الأفضلية في التواصل في حالة الأزمات، يجب عليها التعاون مع وسائل الإعلام. وفي حال لم تفعل الحكومة ذلك، فسوف تستخدم وسائل الإعلام المصادر غير الرسمية بشكل متزايد. في المجتمعات الصغيرة، يمكن أن تصبح هذه المصادر والشائعات غير الرسمية ذات أهمية بالغة".

*SAFE-COMMS, The Terrorism Crisis Communication Manual for Public Authorities, March 2011, p. 13.

القطاع الخاص: يمكن للشركات أن تساعد في تضخيم استجابتك/ك.ت/يتمتع أرباب/ريبات العمل بقدره متميزة على الوصول الفوري إلى القوى العاملة لديهم/لديهن، وفي بعض الأحيان يحظون/يحظين بثقة العاملين/ات أكثر من ثقتهم/هنّ بالمؤسسات السياسية. لذلك يمكنهم/هنّ أن يلعبوا/يلعبن دوراً في التأثير على ردود الفعل تجاه مثل هذه الأحداث.

المدن الأخرى: يمكن أن تساعدك/ك المدن التي تستضيف جاليات كبيرة العدد في الوصول إلى الأشخاص الذين قد يتأثرون بالأحداث. يمكن القيام بذلك من خلال شبكات مثل شبكة المدن القوية ومشاركة المجتمع (انظر/ي الفصل ١).

"مرة أخرى، يتم تذكيرنا بأن التفاعلات بين القطاعين العام والخاص ضرورية ويجب تطويرها قبل وقوع أي حادثة. إن تطوير هذه العلاقات قبل وقوع الحادثة يساعد في تيسير تدفق المعلومات أثناء الأزمات، وقد يساعد في ضمان دقة البيانات المنقولة إلى المستجيبين الأوائل، مثل التغييرات في مخططات الطوارئ وطرق الوصول.

* Committee on Homeland Security and Governmental Affairs, 'Lessons from the Mumbai terrorist attacks – Parts I and II', U.S. Government Publishing Office, 8 and 28 January 2009.
<https://www.govinfo.gov/content/pkg/CHRG-111shrg49484/html/CHRG-111shrg49484.htm>

الملحق الأول: أوراق العمل

	<input type="radio"/> حدّد/ي تأثير الحادثة على المجتمعات المحلية المختلفة <input type="radio"/> حدّد/ي احتياجات كل مجتمع على المدى القصير والمتوسط والطويل <input type="radio"/> قيّم/ي مهارات وخبرات المجتمع، ومدى رغبة الناس في دعم ردود أوسع نطاقاً بعد الحادثة <input type="radio"/> ضع/ي خطة تعافٍ من أجل المجتمع <input type="radio"/> انشر/ي المعلومات واطلب/ي تغذيات راجعة متواصلة على طريقة الردّ <input type="radio"/> غير ذلك: _____	الخطوة ١: تحديد الهدف	المشاركة المجتمعية
(المجتمع المحلي A – أدخل/ي الاسم)	<input type="radio"/> هدف الهجوم الإرهابي <input type="radio"/> يُنظر إليه على أنه ذو صلة بالجاني/ة (أو الجناة) <input type="radio"/> متأثر بشكل جماعي <input type="radio"/> عرضة لخطر التطرف <input type="radio"/> غير ذلك: _____	الخطوة ٢: تحديد المجتمعات المحلية	
(الاسم) [بيانات المتصل] [الموارد المتاحة (ميزانية المواصلات، وما إلى ذلك)]	نقاط دخول داخلية – مدير/ة الحالة <input type="radio"/> سمات شخصية مرغوبة (متعاطف/ة، لات/ي صدر الأحكام، منفتح/ة) <input type="radio"/> موثوق به/ها من قبل المجتمع A <input type="radio"/> ت/ي يمتلك فهمًا شاملاً لديناميات وهيكل المجتمع A نقاط دخول خارجية - الجهات الفاعلة في المجتمع <input type="radio"/> إقامة شبكات وشراكات داخل المجتمع A <input type="radio"/> مستويات عالية من الثقة والشرعية	الخطوة ٣: تحديد نقاط الدخول الأفضل لكل مجتمع	
[الاسم / الأسماء] [بيانات المتصل]			
[أدخل/ي تفاصيل إضافية لكل خيار محدد. على سبيل المثال، إذا اخترت وسائل الإعلام، ما هي المنصة الأكثر ارتباطاً (أي صحيفة، أو محطة إذاعية، أو صفحة على وسائل التواصل الاجتماعي، وما إلى ذلك)، ومن سيكون نقطة الاتصال، ومن يجب أن يتواصل معها، إلخ.]	<input type="radio"/> التواصل الشخصي الميداني (مثل طرق الأبواب) <input type="radio"/> الاجتماعات العامة والبيوت المفتوحة <input type="radio"/> مجموعة العمل <input type="radio"/> وسائل الإعلام <input type="radio"/> الدراسات الاستقصائية <input type="radio"/> غير ذلك: _____	الخطوة ٤: تحديد طريقة (طرق) التوعية لكل مجتمع	
.....	<input type="radio"/> كيف تنوي/ين المحافظة على انخراط المجتمع بمرور الوقت؟ <input type="radio"/> كيف ستستخدم/ين إسهامات المجتمع المحلي؟ <input type="radio"/> هل هناك عوامل يجب مراعاتها (مثل الخصوصية)؟	الخطوة ٥: رسم خطة طويلة الأجل	

<p>* أي من جوانب الاستجابة للطوارئ سارت بشكل جيد، وأي منها سارت بشكل سيئ؟</p> <p>* ما هي المظالم المحتملة بين السكان التي تحتاج/ين إلى تناولها ومعالجتها؟</p> <p>* ما هي الروايات المتداولة في المجال العام؟</p> <p>* هل هناك مرجعية مركزية للمعلومات يمكن للجمهور الوصول إليها؟</p> <p>* ما هي المعلومات التي ما زالت مجهولة؟</p>	<p>* ما هي الجهة التي تم استهدافها؟</p> <p>* ما هو الدافع المعطى لتبرير الهجوم؟</p> <p>* هل كانت هناك أي توترات أو أحداث سابقة أدت إلى الهجوم؟</p> <p>* ما عدد الأشخاص الذين أصيبوا أو قُتلوا؟</p> <p>* ما حجم الأضرار المادية؟</p>	<p>الخطوة ١: تحليل السياق</p>	<p>الاتصالات العامة</p>
<p>..... (الاسم)</p> <p>..... [بيانات المتصل]</p> <p>..... [الجمهور المستهدف ومدى القدرة على الوصول إليه]</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>من في فريقك/ك يمكنه/ها دعم الاتصالات؟</p> <p><input type="radio"/> الناطقون/ات الرسميون/ات</p> <p><input type="radio"/> مسؤول/ة كبير/ة (مسؤولون كبار / مسؤولات كبيرات) في مجال الاتصالات</p> <p><input type="radio"/> موظفو/ات الاتصالات المسؤولين/ات عن القنوات المختلفة</p> <p><input type="radio"/> موظفو/ات المشاركة المجتمعية</p> <p><input type="radio"/> الخدمات الأساسية (التعليم، الصحة، إلخ)</p> <p><input type="radio"/> مديرية العلاقات العامة</p>	<p>الخطوة ٢: تحديد القدرات الداخلية</p>	
<p>..... [الصفة]</p> <p>..... [الشخص الذي يمكن الاتصال به]</p> <p>..... [الشخص المسؤول عن التوعية الميدانية]</p> <p>..... [مدى الوصول: عدد الأشخاص أو شرائح السكان أو المجتمعات المحلية]</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>ما هي قنوات الاتصال التي يمكنك/ك الوصول إليها؟</p> <p><input type="radio"/> موقع إلكتروني رسمي</p> <p><input type="radio"/> حسابات عامة على وسائل التواصل الاجتماعي</p> <p><input type="radio"/> خط ساخن عام</p> <p><input type="radio"/> قاعدة بيانات الاتصال بالمواطنين/ات (للتواصل معهم/هنّ بالبريد العادي أو الإلكتروني)</p> <p><input type="radio"/> وسائل الإعلام المحلية (التلفزيون والراديو والصحف)</p> <p><input type="radio"/> الوصول إلى المؤسسات الدينية أو العامة (المدارس والمستشفيات وما إلى ذلك)</p> <p><input type="radio"/> قنوات الاتصال الداخلية (هيئات أخرى، مثل الشرطة وقطاع التعليم)</p>	<p>الخطوة ٣: إطار عمل الاتصالات</p>	
<p>..... [كل X مقدار من الزمن على المنصة X]</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>* انتظام الاتصالات: كم مرة يمكنك/ك تحديث المعلومات أو ترغب/ين في ذلك؟</p>		
<p>..... [للحصول على تحديثات مباشرة عن الهجوم، استشر / استشير X]</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>..... [للحصول على معلومات عن ضحايا محددين، استشر / استشير X]</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>* مصادر المعلومات: ما هي مصادر المعلومات التي تريد/ين استخدامها وتشجيع السكان على استخدامها؟</p>		

	<p>المحتوى: ما الذي تريد/ين التواصل بشأنه؟</p> <p><input type="radio"/> مستجدات الحالة</p> <p><input type="radio"/> إرشادات، على سبيل المثال خدمات الدعم المتاحة، ومصادر المعلومات، إلخ.</p> <p><input type="radio"/> معلومات مضللة محددة (ضارة) أو معلومات كاذبة أو نظريات مؤامرة</p> <p><input type="radio"/> إرشادات للإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة</p> <p><input type="radio"/> غير ذلك:</p>	<p>الخطوة ٣: إطار عمل الاتصالات</p>
<p>ما الموارد التي تحتاجها/ينها؟ إذا كانت محدودة، فمن أو ماذا يجب أن يعطى الأولوية؟ [المجتمع A: نوع (أنواع) X المحتوى X، لغة (لغات) X، منصة (أنظمة) X]</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>النشر: حدد/ي اللغة والنظام الأساسي لكل شريحة من جمهورك/ك (قد يكون من المفيد الرجوع إلى تمرين رسم خرائط المجتمع أيضًا؟)</p> <p><input type="radio"/> اللغة</p> <p><input type="radio"/> المنصة (حسب المستوى الثقافي ومستوى معرفة القراءة والكتابة)</p>	
<p>[الاسم / الأسماء]</p> <p>[بيانات المتصل]</p> <p>[الجمهور المستهدف ومدى الوصول]</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>* السياسيون/ات الحكوميون/ات: من هم/ هنّ السياسيون/ات الحكوميون/ات، بما في ذلك من المعارضة، الذين/ اللواتي من المهم إظهار أنك/ك وإياهم/هنّ في جبهة واحدة؟</p> <p>* الشركاء في مجال النشر: استنادًا إلى تمرين تعيين أصحاب المصلحة (انظر/ي الصفحة ٢٧)، وبعد تحليل قدراتك/ك الداخلية واحتياجات الاتصالات، من هم الشركاء الذين يمكنهم دعم نشر رسالتك/ك لتمكينك/ك من الوصول إلى جمهورك/ك ونشر رسائلك/ك؟</p>	<p>الخطوة ٤: الشركاء</p>
<p>[المنصة: تحديد المسؤول/ة عن الرصد، ومواردها، وتواتر الرصد، وآلية الإبلاغ]</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>بالنسبة لكل منصة تستخدمها/ينها لنشر اتصالاتك/ك:</p> <p><input type="radio"/> هل أنت/ت قادر/ة على رصد استجابة الجمهور؟</p> <p><input type="radio"/> من المسؤول عن الرصد؟</p> <p><input type="radio"/> ما هي الموارد (بما في ذلك الموارد البشرية) التي لديها؟</p> <p><input type="radio"/> كم مرة يجب عليهم الإبلاغ عن استجابة الجمهور؟</p> <p><input type="radio"/> إلى من يجب أن يبلغوا النتائج؟</p>	<p>الخطوة ٥: الرصد</p>



<p>[الاسم وتفاصيل الاتصال]</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>مسؤولية مكتب رئيس/ة البلدية أو الوزارة المكلفة:</p> <p><input type="radio"/> تعيين شخص مسؤول عن مجموعة العمل (قائد/ة)، وإعطائه تفويضًا واضحًا، وتخصيص الموارد اللازمة أو المتاحة</p>	<p>الخطوة ١: إنشاء مجموعة العمل</p>
<p>[الاسم وتفاصيل الاتصال]</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>مسؤوليات قائد/ة مجموعة العمل:</p> <p><input type="radio"/> الشروط المرجعية لمجموعة العمل التي تم إنشاؤها، بما في ذلك:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> الدور والغرض <input type="radio"/> معايير العضوية <input type="radio"/> الأدوار والمسؤوليات، بما في ذلك المبادئ الواجب الالتزام بها (على سبيل المثال: السرية، عدم إلحاق الضرر) <input type="radio"/> اجتماعات الإرشادات التوجيهية <input type="radio"/> طرق العمل (مثل قناة الاتصال – البريد الإلكتروني، مجموعة واتس أب) <input type="radio"/> نموذج لقاعدة بيانات مقدمي/ات الخدمات والجهات الداعمة <input type="radio"/> نموذج لقاعدة بيانات المستفيدين/ات <input type="radio"/> سجل التقييم <input type="radio"/> وثائق أخرى حسب الاقتضاء 	
<p>[سجل/ي أسماء مقدمي الخدمات، وتفاصيل الاتصال، ومجال العمل الموضوعي ونوع الخدمات المتاحة، والمدى الجغرافي، واللغات التي يتكلمها/ تتكلمها الموظفون/ات، وأي عوامل أخرى ذات صلة]</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>ما هي الأدوات والموارد المتوفرة لديك/ك من الموارد والقدرات اللازمة، وذلك لاستخدامها في وضع قائمة شاملة بالأعضاء المحتملين؟</p> <p><input type="radio"/> قاعدة البيانات الحالية أو النظام الأساسي للخدمات المتاحة (بما في ذلك المجموعات على وسائل التواصل الاجتماعي)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> التواصل المباشر <input type="radio"/> اجتماعات مفتوحة أو اجتماعات في قاعة البلدية <input type="radio"/> أنشطة المشاركة المجتمعية <input type="radio"/> غير ذلك: 	<p>الخطوة ٢: تحديد الأعضاء</p>
<p>الهدف من هذه الخطوة ليس بالضرورة أن تكون لديك/ك قاعدة بيانات للأسماء مع تفاصيل الاتصال، بل تحديد المجموعات المختلفة التي ستستفيد من الدعم النفسي-الاجتماعي، وتحديد مقدمو/ات الخدمة. لتحقيق ذلك، تكفي تسمية المجموعة المستفيدة وتعيين مقدمي/ات الخدمة المناسبين/ات، حيث يمكن لمقدمي/ات الخدمة بعد ذلك امتلاك قاعدة بيانات خاصة بهم/هن تتضمن الأسماء</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>حدد/ي الفئات (والفئات الفرعية حسب الاقتضاء):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> الضحايا والناجون/يات المباشرون/ات <input type="radio"/> أقرب الأقارب <input type="radio"/> خدمات الطوارئ <input type="radio"/> الضحايا الثانويون <input type="radio"/> الموظفون/ات الحكوميون/يات <input type="radio"/> غير ذلك: 	<p>الخطوة ٣: تحديد المستفيدين</p>

<p>[اذكر/ي في قاعدة بيانات مقدمي/ات الخدمة من ت/يقود أو ت/يدعم التقييمات].....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p><input type="radio"/> تأكد/ي من وجود مجموعات عمل فرعية لها قيادة واضحة لإجراء تقييمات للاحتياجات والمخاطر لكل الأبعاد المحددة (بما في ذلك البعد النفسي أو الاجتماعي، والمعلومات والمشورة، والصحة البدنية، والبعد العملي والأمن، والبعد المالي)</p> <p><input type="radio"/> قم/ قومي بتجميع تقييمات الاحتياجات والمخاطر بانتظام</p> <p><input type="radio"/> تأكد/ي من وجود إمكانية الوصول إلى المجموعة الأوسع (مع مراعاة السرية)</p>	<p>الخطوة ٤: تقديم الدعم لتقييم الاحتياجات والمخاطر</p>	<p>الدعم النفسي - الاجتماعي</p>
<p>صمّم/ي مصفوفة تربط بين خدمات الدعم المحلية المتاحة ومختلف المستفيدين/ات وفقاً لاحتياجاتهم/هنّ والمخاطر التي تحيط بهم/هنّ</p> <p><input type="radio"/> حدّد/ي آليات الدعم الإضافية (على سبيل المثال، من الحكومة الوطنية)</p> <p><input type="radio"/> قم/ قومي بإجراء تحليل لتحديد الاحتياجات لم تتم معالجتها</p> <p><input type="radio"/> قم/ قومي بإعداد اتصالات تبحث في الاحتياجات والبدائل غير المعالجة</p> <p><input type="radio"/> نظّم/ي إطار التقييم في الاجتماعات المنتظمة لمجموعة العمل (لتقييم الاحتياجات والتحديات والاستجابات الناشئة)</p>	<p><input type="radio"/> صمّم/ي مصفوفة تربط بين خدمات الدعم المحلية المتاحة ومختلف المستفيدين/ات وفقاً لاحتياجاتهم/هنّ والمخاطر التي تحيط بهم/هنّ</p> <p><input type="radio"/> حدّد/ي آليات الدعم الإضافية (على سبيل المثال، من الحكومة الوطنية)</p> <p><input type="radio"/> قم/ قومي بإجراء تحليل لتحديد الاحتياجات لم تتم معالجتها</p> <p><input type="radio"/> قم/ قومي بإعداد اتصالات تبحث في الاحتياجات والبدائل غير المعالجة</p> <p><input type="radio"/> نظّم/ي إطار التقييم في الاجتماعات المنتظمة لمجموعة العمل (لتقييم الاحتياجات والتحديات والاستجابات الناشئة)</p>	<p>الخطوة ٥: تجميع حزمة الدعم</p>	
<p>قم/ قومي بتجميع نسخة عامة من قائمة الخدمات المتاحة، بما في ذلك المستفيدين/ات المستهدفين/ات وتفاصيل الاتصال وأي معلومات أخرى ذات صلة</p> <p><input type="radio"/> حدّد/ي المنصات التي ستستخدمها/ينها لنشر القائمة وشكلها (عبر الإنترنت أم في الصحف المطبوعة)، على سبيل المثال:</p> <p><input type="radio"/> شبكات أعضاء مجموعة العمل</p> <p><input type="radio"/> موقع السلطة المحلية، وسائل التواصل الاجتماعي، لوحة الإعلانات، إلخ.</p> <p><input type="radio"/> قوائم بريدية داخلية (لمزيد من النشر داخل الشبكات)</p> <p><input type="radio"/> الشركاء الخارجيون، على سبيل المثال المستشفيات والشرطة والمدارس والجامعات والمراكز المجتمعية ووسائل الإعلام</p> <p><input type="radio"/> غير ذلك:</p> <p>راجع/ي آليات تحديد القائمة لضمان تحديثها باستمرار ونشرها بعد ذلك.</p>	<p><input type="radio"/> قم/ قومي بتجميع نسخة عامة من قائمة الخدمات المتاحة، بما في ذلك المستفيدين/ات المستهدفين/ات وتفاصيل الاتصال وأي معلومات أخرى ذات صلة</p> <p><input type="radio"/> حدّد/ي المنصات التي ستستخدمها/ينها لنشر القائمة وشكلها (عبر الإنترنت أم في الصحف المطبوعة)، على سبيل المثال:</p> <p><input type="radio"/> شبكات أعضاء مجموعة العمل</p> <p><input type="radio"/> موقع السلطة المحلية، وسائل التواصل الاجتماعي، لوحة الإعلانات، إلخ.</p> <p><input type="radio"/> قوائم بريدية داخلية (لمزيد من النشر داخل الشبكات)</p> <p><input type="radio"/> الشركاء الخارجيون، على سبيل المثال المستشفيات والشرطة والمدارس والجامعات والمراكز المجتمعية ووسائل الإعلام</p> <p><input type="radio"/> غير ذلك:</p> <p>راجع/ي آليات تحديد القائمة لضمان تحديثها باستمرار ونشرها بعد ذلك.</p>	<p>الخطوة ٦: توصيل الخدمات</p>	

<p>[الاسم وتفاصيل الاتصال].....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>* ماذا تفعل/بين عادةً للتغلب على التوتر وتجميع أفكارك/ك؟</p> <p>* ما الذي سوف تحتاجه/ينه ليساعدك/ك خلال اليوم؟</p> <p>* هل ثمة شخص يمكنك الاتصال به بسرعة للحصول على المشورة أو الدعم المعنوي؟</p>	<p>الخطوة ١: توقف/ي لحظة</p>
<p>* ما هي الجهات الفاعلة في حالات الطوارئ على الأرض؟</p> <p>* ما هي المضالم المحتملة بين السكان والتي يجب معالجتها فوراً؟</p> <p>* ما هي الروايات التي يتم تداولها في المجال العام؟</p> <p>* كيف يمكن أن يتطور الموقف أو يتصاعد؟</p>	<p>* ما هي الجهة المستهدفة؟</p> <p>* ما هو الدافع وراء الهجوم؟</p> <p>* هل كان هناك أي تاريخ وراء الهجوم؟</p> <p>* ما عدد الأشخاص الذين أصيبوا وقتلوا؟</p> <p>* ما حجم الأضرار المادية؟</p>	<p>الخطوة ٢: احصل/ي على موجز كامل عن الموقف</p>
<p>تأكد/ي من أن أعضاء الفريق يمثلون القطاعات ذات الصلة بالاستجابة الفورية.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p><input type="radio"/> حدد/ي الأشخاص الذين تريد/هم/ينهم في الفريق والذين ستتنسق/ين معهم استجابتك/ك/أبلغهم/يهم بأولوياتك/ك</p> <p><input type="radio"/> حدد/ي المجالات التي تريد/ين اتخاذ قرارات بشأنها</p> <p><input type="radio"/> حدد/ي التسلسل الهرمي لاتخاذ القرارات</p> <p><input type="radio"/> حدد/ي الفواصل الزمنية للتواصل مع فريقك/ك</p> <p><input type="radio"/> حدد/ي من يُسمح له/ها بالتحدث علناً والمحتوى الذي يسمح له/ها بالتواصل بشأنه</p>	<p>الخطوة ٣: راجع/ي تسلسل القيادة</p>
<p>ربما لن ترغب/ي في تحديد أكثر من ٣ أو ٤ أولويات.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>* من هم الأشخاص أو ما هي الأولويات التي ستوجه اتصالاتك/ك واستجابتك/ك؟</p> <p>* كيف تتواصل/ين معهم داخلياً وبشكل علني؟</p>	<p>الخطوة ٤: تحديد الأولويات</p>
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p><input type="radio"/> حدد/ي النظام الأساسي الذي يمكنك/ك من تقديم تحديثات منتظمة لمواطنيك/ك (على سبيل المثال، حساب على موقع تويتر، أو محطة إذاعية)</p> <p><input type="radio"/> كلف/ي شخصاً بالإشراف على هذه الاتصالات إن لم تفعل/ي ذلك بنفسك/ك</p> <p><input type="radio"/> حدد/ي الغاية من هذه الاتصالات، على سبيل المثال، إرشادات الحماية التي ترسلها دائرة الشرطة</p> <p><input type="radio"/> حدد/ي وتيرة هذه الاتصالات</p>	<p>الخطوة ٥: التواصل الفوري مع الجمهور</p>
<p>من الضروري القيام بأول ظهور علني بشكل صحيح، فسوف سيحاسبك/ك الناس على أقوالك/ك وانفعالاتك/ك</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>* مع أخذ أولوياتك/ك في الاعتبار، ما الذي يجب أن تركز رسالتك/ك الأولى عليه؟</p> <p>* ما الكلمات التي ستستخدمها/ينها؟ ما لغة الجسد التي ستستخدمها/ينها؟</p> <p>* إلى من ستنسب/ين الأمر؟</p>	<p>الخطوة ٦: أول ظهور علني</p>
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>* مع أخذ أولوياتك/ك في الاعتبار، كالعادة، بمن ستصل/ين أولاً؟</p> <p>* من ستزور/ين أولاً؟ أين تريد/ين أن يراك/ك الناس؟</p> <p>* ما هي وسائل الإعلام التي تريد/ين التحدث إليها؟</p>	<p>الخطوة ٧: الرد المتوسط المدى</p>

الملحق الثاني: مصادر إضافية

الاسم	الوصف	المؤلف/ة	الجمهور المستهدف والنطاق الجغرافي	الرابط
المشاركة المجتمعية				
Good Practices on Community Engagement and Community-Oriented Policing as Tools to Counter Violent Extremism (الممارسات الجيدة في المشاركة المجتمعية والشرطة المجتمعية كأدوات لمكافحة التطرف العنيف)	الممارسات الجيدة هي الممارسات التي يمكنها التوعية بسياسات ونهج وبرامج مكافحة التطرف العنيف المتعلقة بالمشاركة المجتمعية ومبادرات الشرطة المجتمعية، بالإضافة إلى إنشاء أساس للحوار المستمر والتعاون والبحث بين الأعضاء المهتمين في المنتدى العالمي لمكافحة الإرهاب وأصحاب/ صاحبات المصلحة الآخرين/ الأخريات المهتمين/ات.	Global Counterterrorism Forum (المنتدى العالمي لمكافحة الإرهاب)	الحكومات الوطنية	https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/GCTF%20CVE%20Good%20Practices_1.pdf
Preventing Radicalisation to Terrorism and Violent Extremism: Community Engagement and Empowerment (منع تجذّر الإرهاب والتطرف العنيف: المشاركة المجتمعية والتمكين)	تشمل الأساليب والدروس المستفادة وأمثلة على البرامج الحالية لتعزيز مشاركة المجتمع وتمكينه لمنع التطرف العنيف ومكافحته.	Radicalisation Awareness Network (European Union) (شبكة التوعية بالتطرف – الاتحاد الأوروبي)	حكومات الاتحاد الأوروبي والسلطات العامة	https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/what-we-do/networks/radicalisation_awareness_network/ran-best-practices/docs/community_engagement_and_empowerment_en.pdf
Community Planning Toolkit – Community Engagement (مجموعة أدوات التخطيط المجتمعي – المشاركة المجتمعية)	يقدم إرشادات حول القضايا التي يجب مراعاتها عند تخطيط وتصميم المشاركة المجتمعية، مع التركيز على الجودة والفعالية، وتخطيط العملية وتصميم المشاركة المصممة خصيصاً لقضية معينة، ومستوى المشاركة التي يتعين تحقيقها، والإطار الزمني ومجموعة أصحاب/ صاحبات المصلحة المتأثرين/ات.	Community Places (الأماكن المجتمعية)	الجهات الفاعلة في المشاركة المجتمعية في المملكة المتحدة	https://www.communityplanningtoolkit.org/sites/default/files/Engagement0815.pdf
Engaging Communities Toolkit: A Practical Guide to Community Engagement (مجموعة أدوات إشراك المجتمعات: دليل عملي للمشاركة المجتمعية)	توفر مجموعة أدوات المشاركة المجتمعية هذه معلومات تمهيدية وإرشادات عملية حول القضايا التي يجب مراعاتها عند تخطيط وتصميم أنشطة المشاركة المجتمعية.	West Lothian Community Planning Partnership (شراكة تخطيط مجتمع غرب لوثيان)	مجموعة من الأفراد مثل العمال/ العاملات المحليين/ات والمنظمات التطوعية وأفراد المجتمع	https://www.westlothian.gov.uk/media/9397/Community-Engagement-Toolkit/pdf/Engaging_Communities_Toolkit.pdf
Resilience Builder: Tools for Strengthening Disaster Resilience in Your Community (بناء القدرة على الصمود: أدوات لتقوية قدرة مجتمعك/ك على الصمود)	بناء القدرة على الصمود هي مجموعة أدوات مجتمعية تعتمد على الموارد الموجودة في مجتمعك/ك لتعزيز قدرته على الصمود. يتضمّن ستة أقسام، ويقدم استراتيجيات لزيادة القدرة على الصمود. نأمل أن يتمكن مجتمعك/ك من استخدام مجموعة الأدوات هذه من أجل تحديد احتياجاته إلى تطوير خطط عمل القدرة على الصمود، وتقييم التقدم، وتعزيز قدرته على الصمود على المدى الطويل.	Los Angeles County Department of Public Health, Emergency Preparedness and Response Program; RAND Corporation; and Community Partners (إدارة الصحة العامة في مقاطعة لوس أنجلوس، برنامج الاستعداد والاستجابة للطوارئ؛ مؤسسة راند؛ والشركاء المجتمعيين)	أعضاء المجتمع والمنظمات والوكالات	http://www.laresilience.org/documents/resilience-builder.pdf

الاسم	الوصف	المؤلف/ة	الجمهور المستهدف والنطاق الجغرافي	الرابط
الاتصالات / التواصل				
The Terrorism Crisis Communication Manual for Public Authorities (دليل مخصص للسلطات العامة حول التواصل بشأن أزمة مكافحة الإرهاب)	يهدف الدليل إلى المساعدة في معالجة قضايا الاتصال المتعلقة بالإرهاب؛ لا يحتوي على حلول "جاهزة للاستخدام"، لكنه يوضح القواعد والإجراءات الأساسية للاتصال الفعال المتعلقة بأزمة مكافحة الإرهاب؛ ويقدم المشورة بشأن تطوير أو تحسين خطط الاتصالات وتقارير الخبراء، وكيفية دمجها في خطط الأزمات الحالية.	SAFECOMMS	المؤسسات والهيئات العامة والشركات في جميع أنحاء أوروبا	https://faculty.biu.ac.il/~sshpiro/crisis_manual.html
Towards a Framework for PostTerrorist Incident Communications Strategies (نحو إطار عمل لاستراتيجيات اتصالات ما بعد الحوادث الإرهابية)	تحدد هذه الورقة الحاجة إلى استراتيجيات الاتصالات في المرحلة التي تعقب الهجمات الإرهابية، وتستخلص الدروس المرتبطة بذلك من خلال تحليل الأدبيات المتعددة التخصصات، وتوضح الاعتبارات الرئيسية لقطاعات التكنولوجيا والحكومة والإعلام عند وضع مبادئ توجيهية للاستجابة للأحداث الإرهابية.	Royal United Services Institute (معهد رويال يونائتد للخدمات)	قطاعات التكنولوجيا والحكومة والإعلام	https://rusi.org/sites/default/files/20190809_grntt_paper_12.pdf
Crisis Management for Terrorist Related Events (إدارة الأزمات المتعلقة بالأحداث المرتبطة بالإرهاب)	يمكن لهذا الدليل أن يساعد المؤسسات في توسيع شبكة اتصالاتها للتخفيف من الآثار الضارة و"المديدة" غالباً لحدث إرهابي على العلامات التجارية وسمعة الشركات وقيمتها واستمراريتها.	Chartered Institute of Public Relations and Centre for the Protection of National Infrastructure (معهد تشارترد للعلاقات العامة ومركز حماية البنية التحتية الوطنية)	جميع المؤسسات المسؤولة عن المواقع والأماكن في جميع أنحاء المملكة المتحدة، والمنظمات التي تتطلع إلى حماية أنظمة الكمبيوتر الخاصة بها من قرصنة الإنترنت	https://www.cpni.gov.uk/system/files/documents/de/eb/Crisis_Management_for_Terrorist_Related_Events.pdf
Crisis Management and Crisis Communications during a Terrorist Attack or Active Shooter Incident (إدارة الأزمات واتصالات الأزمات أثناء هجوم إرهابي أو حادثة إطلاق نار)	نصائح وتوصيات أساسية، مع التركيز على ثلاثة مجالات رئيسية: إدارة الأزمات والطوارئ، بما في ذلك إدارة استمرارية العمل؛ والاتصالات الخاصة بإدارة الأزمات الداخلية والخارجية؛ ورعاية الموظفين/ات والعملاء/ والعمليات المتأثرين/ات بشكل مباشر وأقرب الأقارب وبقية القوى العاملة.	Smart Risk Solutions (حلول ذكية للمخاطر)	القطاع الخاص	https://www.smartrisksolutions.de/assets/handbook-crisis-management-crisis-communication-terrorist-attack-active-shooter.pdf
Zamboanga Learning Review on PostConflict Community Engagement (مراجعة تعلم زامبوانجا حول المشاركة المجتمعية في مرحلة ما بعد النزاع)	تتمثل الأهداف العامة للوثيقة في ضمان التقاط وتوثيق التعلم المتعلق بالاتصال والمعلومات المرتبطة بالنازحين/ات داخلياً ومساءلة الجهات الفاعلة الإنسانية والحكومة ومشاركة المجتمع في الاستجابة لحصار زامبوانجا؛ وجمع الجهات الفاعلة الرئيسية (على المستويين الوطني والمحلي) معاً للتفكير في تجاربها في تطوير الأهداف والاستراتيجيات للاستجابة لحالات الطوارئ في المستقبل في حالات النزاع المسلح.	Asian Institute of Journalism and Communication (المعهد الآسيوي للصحافة والاتصال)	الجهات الفاعلة المشاركة في الاتصالات الإنسانية في حالات النزاع المسلح	https://www.alnap.org/help-library/zamboanga-learning-review-on-post-conflict-community-engagement
Communications After an Attack (الاتصالات / التواصل في أعقاب الهجوم)	تتناول هذه الورقة الديناميكيات الإستراتيجية لوسائل الإعلام والاتصالات بعد الهجوم، والممارسات الجيدة والدروس المستفادة من العديد من الهجمات الإرهابية البارزة، وأدوار مختلف أصحاب/ صاحبات المصلحة، وذلك من أجل وضع بعض التوصيات والحلول لهذا القطاع.	Radicalisation Awareness Network (EU) (شبكة التوعية بالتطرف -الاتحاد الأوروبي)	الفاعلون/ات المنخرطون/ات في اتصالات ما بعد الهجوم، الذي كان يستهدف في الأصل شبكة التوعية بالتطرف	https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/what-we-do/networks/radicalisation_awareness_network/about-ran/ran-c-and-n/docs/ran_c-n_communications_after_an_attack_lisbon_en.pdf

الاسم	الوصف	المؤلف/ة	الجمهور المستهدف والنطاق الجغرافي	الرابط
الاتصالات / التواصل				
Terrorism and the Media. A Handbook for Journalists (الإرهاب والإعلام. كتيب مخصص للصحفيين/ات)	الغرض من الدليل هو مساعدة وسائل الإعلام في إيجاد التوازن بين الحرية والمسؤولية في إيصال الأخبار؛ بين الحق في المعرفة وواجب الحماية، مع احترام المعايير والقيم الأساسية للصحافة.	UNESCO (منظمة اليونسكو)	الفاعلون/ات الإعلاميون/ات الذين/ اللواتي يكتبون/ يكتبن عن الإرهاب	https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000247074_ara
Generic Framework for Discussing a Terrorist Attack (إطار عام لمناقشة هجوم إرهابي)	يمكن أن يساعد هذا المورد معلمي/ات المدارس الابتدائية والثانوية على التصدي الفوري للأحداث المباغتة. ويمكن تكييفه مع مجموعة من المواقف، وهو يوفر إطارًا للشباب (الشباب والشابات) لمناقشة الهجمات الإرهابية، فضلاً عن الفرص لمعالجة ما يحدث في الفصل الدراسي بأمان.	PSHE Association (الرابطة الشخصية والاجتماعية والصحية والاقتصادية)	المعلمون/ات يخطبون/ يخطبن التلاميذ من سن 5 إلى 18 عامًا	https://educateagainsthate.com/resources/generic-framework-discussing-terrorist-attack/
الدعم النفسي – الاجتماعي				
تعزيز قدرة الضحايا على التعافي والصمود بعد الهجمات الإرهابية	تناقش هذه الورقة المسألة المتعلقة بكيفية تعزيز قدرة الضحايا والمجتمع الأوسع على التعافي والصمود بعد هجوم إرهابي، وذلك بناءً على خبرة ونصائح ضحايا الهجمات السابقة. لتفعيل القدرة على الصمود، يتم استخدام نموذج القدرة على الصمود – الاحتياجات – التحديات لتقييم وضع ضحايا الإرهاب.	شبكة التوعية بالتطرف –الاتحاد الأوروبي	يمكن استخدام هذه الأداة لتصميم نهج، كقائمة مراجعة أو كأداة تقييم للحكومات، ومجموعات المساعدة الذاتية لضحايا الإرهاب والمهنيين/ات الذين/ اللواتي يدعمون/ يدعمن الضحايا	https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/what-we-do/networks/radicalisation_awareness_network/about-ran/ran-rvt/docs/enhancing_resilience_victims_after_terrorist_attacks_032018_en.pdf
IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings (إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي في حالات الطوارئ)	تقدم هذه الإرشادات التوجيهية إطارًا متعدد القطاعات ومشاركًا بين الوكالات يمكنها من التنسيق الفعال، ويحدد الممارسات المفيدة، ويبرز الممارسات الضارة المحتملة، ويوضح كيف تتكامل الأساليب المختلفة للصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي.	InterAgency Standing Committee (formed of UN and nonUN humanitarian organisations) (اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات – مشكلة من منظمات إنسانية تابعة للأمم المتحدة وغير تابعة للأمم المتحدة)	جميع الجهات الفاعلة الإنسانية، الحكومية وغير الحكومية	https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_guidelines_mhpss_arabic.pdf
Handbook of Good Practices to Support Victims' Associations in Africa and the Middle East (دليل الممارسات الجيدة لدعم جمعيات الضحايا في أفريقيا والشرق الأوسط)	جمعت الأمم المتحدة المعرفة والخبرة القيمة لرابطات الضحايا المشاركة من جميع أنحاء أفريقيا والشرق الأوسط، وأوجزتها في هذا الكتيب.	United Nations Office of CounterTerrorism (مكتب الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب)	منظمات المجتمع المدني في المقام الأول في جميع أنحاء أفريقيا والشرق الأوسط	https://www.un.org/victimsofterrorism/sites/www.un.org.victimsofterrorism/files/uncct-gphb-africa-middle-east-2018-ar.pdf

الاسم	الوصف	المؤلف/ة	الجمهور المستهدف والنطاق الجغرافي	الرابط
رصد منصات وسائل التواصل الاجتماعي^{٦٠}				
Bellingcat's Online Investigation Toolkit (مجموعة أدوات التحقيق عبر الإنترنت لموقع بيلينجكات الإلكتروني)	تتضمن مجموعة الأدوات خدمات الأقمار الاصطناعية ورسم الخرائط، وأدوات للتحقق من الصور ومقاطع الفيديو، ومواقع الويب لأرشفة صفحات الويب، وغير ذلك الكثير. توجد أدلة في نهاية المستند تسلط الضوء على طرق استخدام هذه الأدوات بمزيد من التفصيل.	Bellingcat (بيلينجكات)		https://docs.google.com/spreadsheets/d/18rtqh8EG2q1xBo2cLNyhlDuK9jrPGwYr9DI2UncoqJQ/edit#gid=930747607
Google Advanced Search (بحث جوجل المتقدم)	البحث المتقدم هو ميزة مضمنة في جوجل (ومعظم مواقع البحث على الويب) تسمح للمستخدم/ة بتحديد متطلبات إضافية للبحث. عند استخدامه للبحث على الإنترنت، يوفر البحث المتقدم معلومات إضافية من جوجل، مما يساعد في تحسين البحث.	Google (جوجل)		https://www.google.com/advanced_search
Google Alerts (تنبيهات جوجل)	تنبيهات جوجل هي تحديثات عبر البريد الإلكتروني لأحدث نتائج جوجل ذات الصلة (على الإنترنت والأخبار وما إلى ذلك) بناءً على استفساراتك/ك أو كلماتك/ك الرئيسية.	Google (جوجل)		https://www.google.com/alerts
Hootsuite (هوت سويت)	أداة تمكّن المستخدمين/ات من اكتشاف الاتجاهات والمشاعر وتتبعها وتحليلها في الوقت الفعلي على منصات وسائل التواصل الاجتماعي، بما في ذلك فايسبوك وإنستغرام وتويتير ويوتيوب.	Hootsuite Inc. (مؤسسة هوت سويت)	الأداة متاحة بلغة الباهاسا الإندونيسية وباللغات الإنجليزية والفرنسية والألمانية والإيطالية والماندرين والبرتغالية والإسبانية	https://hootsuite.com/
TweetReach (مدى وصول التغريدات)	تحديد مدى وصول تغريداتك/ك، مع حساب يونيون متريكس المجاني، ستحصل/ين على ميزات مثل تشغيل وحفظ لقطات تويت ريتش غير محدودة وتشغيل فحص حساب الإنستغرام.	Union Metrics (يونيون متريكس)	أصحاب حسابات تويت	https://tweetreach.com/social-analytics/
Who posted what? (من نشر ماذا؟)	يمكن أن تساعدك/ك هذه الأداة في العثور على منشورات على فايسبوك. من الممكن البحث عن تاريخ محدد، شهر واحد أو سنة واحدة، أو شهر معين فقط في سنة معينة. من الممكن أيضًا استخدام كلمتين رئيسيتين أو أكثر مثل "هجوم باريس". يمكنك/ك أيضًا البحث في المشاركات المنشورة بين تاريخين محددين. من الممكن البحث ما بين سنتين أو بين شهور سنوات مختلفة أو بين تاريخين محددين. يمكنك/ك استخدام مزيد من الكلمات الرئيسية مرة أخرى.	Henk van Ess, Daniel Endresz, Dan Nemeč, Tormund Gerhardsen (هينك فان إس ، دانيال إندريس ، دان نيميك ، تورموند جيرهاردسن)		https://www.whopostedwhat.com/

الهوامش

¹ Institute for Economics & Peace, Global Terrorism Index 2020: Measuring the Impact of Terrorism, November 2020, 42, <https://www.visionofhumanity.org/wp-content/uploads/2020/11/GTI-2020-web-1.pdf>

² Ibid.

³ Klaus, I., 'Diplomats and designers discuss: how can we protect our cities from terror attacks?', World Economic Forum, 5 January 2018, <https://www.weforum.org/agenda/2018/01/diplomats-designers-discuss-terror-cities-resilience/>

⁴ Burke, J., 'Cities and terror: an indivisible and brutal relationship', Guardian, 29 January 2018, <https://www.theguardian.com/cities/2018/jan/29/cities-terror-attacks-brutal-relationship-terrorism>

⁵ United Nations, '68% of the world population projected to live in urban areas by 2050, says UN', 16 May 2018, <https://www.un.org/development/desa/en/news/population/2018-revision-of-world-urbanization-prospects.html>

⁶ From a European Commission publication, 'The term "soft targets" is typically adopted to indicate vulnerable places that may be selected by terrorists in their effort to maximize casualties, thus inflicting fear to the population and attaining media coverage. The methodology of the attackers has shifted during the last years by placing the citizens as their main target instead of hardened structures, which would require better planning, larger support and funds, and where the chances of success could be lower.' From Karlos, V., Larcher M. and Solomos, G., Review on Soft Target/Public Space Protection Guidance, EUR, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC110885/soft_target-public_space_protection_guidance.pdf

⁷ Bergen, P., 'London shows the challenge of preventing low-tech terror', CNN, 22 March 2017, <https://edition.cnn.com/2017/03/22/opinions/low-tech-terror-hard-to-defend-against-bergen/>

⁸ 'Marauding Terrorist Attacks (MTAs) are fast-moving, violent attacks where assailants move through a location aiming to find and kill or injure as many people as possible. Most deaths occur within the first few minutes, before police are able to respond.' From Centre for the Protection of National Infrastructure, 'Marauding terrorist attacks: making your organisation ready', 2020, 4, <https://www.cpni.gov.uk/marauding-terrorist-attacks-1>

⁹ Muggah, R. and Aguirre, K., 'Terrorists want to destroy our cities. We can't let them', World Economic Forum, 13 December 2016, <https://www.weforum.org/agenda/2016/12/terrorists-want-to-destroy-our-cities-we-can-t-let-them/>

¹⁰ Davey, J. and Ebner, J., 'The Great Replacement': The Violent Consequences of Mainstreamed Extremism, Institute for Strategic Dialogue, July 2019.

¹¹ Edmond, C., 'Deaths from far-right terrorism have more than tripled in the West', World Economic Forum, 12 December 2019, <https://www.weforum.org/agenda/2019/12/death-killed-terrorism-isis-fallen-taliban-terrorist/>

¹² O'Hanlon, M., The Role of States and Local Governments in Homeland Security, Brookings Institution, 14 July 2005, <https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2016/06/20050714-1.pdf>

¹³ Kibris, A., 'Funerals and elections: the effects of terrorism on voting behavior in Turkey', Journal of Conflict Resolution, vol. 55, no. 2, 2011, 220–247, www.jstor.org/stable/23049700

¹⁴ Institut d'Études Opinion et Marketing en France et à l'International, 'Le regard des français sur la menace terroriste et l'Islamisme', 22 October 2020, <https://www.ifop.com/publication/le-regard-des-francais-sur-la-menace-terroriste-et-lislamisme/>

¹⁵ See for example: Chartered Institute for Public Relations, Crisis Management for Terrorist Related Events, n.d.; Smart Risk Solutions, Handbook: Crisis Management and Crisis Communications during a Terrorist Attack or Active Shooter Incident, 2017; SAFE-COMMS, The Terrorism Crisis Communication Manual for Public Authorities, March 2011.

¹⁶ See for example: Cherney, A. and Hartley, J., 'Community engagement to tackle terrorism and violent extremism: challenges, tensions and pitfalls', Policing and Society, vol. 27, no. 7, 2015, 750–763; Counter Terrorism Preparedness Network, Strategic Coordination Report 2019, 2019.

¹⁷ See publications by the [Global Counter Terrorism Forum](#), the [Government of the US](#), the [North Atlantic Treaty Organization](#), the [Organization for Security and Co-operation in Europe](#) and the [United Nations](#).

¹⁸ Community engagement focuses 'on building trust with local communities and engaging with them as partners to develop information-driven community-based solutions to local issues'. From Global Counterterrorism Forum, Good Practices on Community Engagement and Community-Oriented Policing as Tools to Counter Violent Extremism, n.d., 1.

¹⁹ In this toolkit, we consider communities from a social perspective: 'A community can [...] be defined by describing the social and political networks that link individuals, community organizations, and leaders. Understanding these networks is critical to planning efforts in engagement. For example, tracing social tiers among individuals may help engagement leaders to identify a community's leadership, understand its behaviour patterns, identify its high-risk groups, and strengthen its networks.' From Department of Health & Human Services, Principles of Community Engagement, 2nd edn, 2011.

²⁰ Ethirajan, A., 'Sri Lanka's Muslims "demonised" after Easter bombings', BBC News, 13 August 2019, <https://www.bbc.co.uk/news/world-asia-49249146>

²¹ Gohel, S.M., 'The "Seventh Stage" of Terrorism in China', CTC Sentinel, vol. 7, issue 11, 2014, 16–19.

²² Smith, M., Robinson, L. and Segal, J., 'How to cope with traumatic events like coronavirus', Help Guide, April 2020, <https://www.helpguide.org/articles/ptsd-trauma/traumatic-stress.htm>

²³ Hall, R. and Dearden, L., 'Isis calls on followers to "take revenge" for New Zealand terror attack', Independent, 19 March 2019, <https://www.independent.co.uk/news/world/middle-east/isis-new-zealand-shooting-christchurch-mosque-attack-syria-a8829246.html>

²⁴ Fisher, M., 'A weekend of mass murder reflects how American violence goes viral', The Washington Post, 5 August 2019, https://www.washingtonpost.com/politics/a-weekend-of-mass-murder-reflects-how-american-violence-goes-viral/2019/08/04/d2ecfa3a-b6d7-11e9-b3b4-2bb69e8c4e39_story.html

²⁵ Radicalisation Awareness Network, 'Enhancing the resilience of victims after terrorist attacks', March 2018.

²⁶ Goussous, S., 'Muslim youth take initiative to guard churches as Easter celebrated', The Jordan Times, 15 April 2017, <https://www.jordantimes.com/news/local/muslim-youth-take-initiative-guard-churches-easter-celebrated>

²⁷ Further guidance on conducting surveys can be found on the websites of the following organisations: INTRAC (the International NGO Training and Research Centre; <https://www.intrac.org/wpcms/wp-content/uploads/2017/01/Surveys-and-questions.pdf>), Pew Research Centre (<https://www.pewresearch.org/methods/u-s-survey-research/questionnaire-design/>) and SurveyMonkey (<https://www.surveymonkey.co.uk/mp/survey-guidelines/>).

²⁸ International Crisis Group, Double-edged Sword: Vigilantes in African Counter-insurgencies, Africa Report, no. 251, 7 September 2017.

²⁹ Innes, M., Innes, H., Dobрева, D., Chermak, S., Huey, L. and McGovern, A., From Minutes to Months: A Rapid Evidence Assessment of the Impact of Media and Social Media During and After Terror Events, Five Country Ministerial Countering Violent Extremism Working Group, July 2018.

³⁰ Small, G.W., 'The science of mass hysteria: when we face uncertainty, our minds crave explanations', Stat News, 23 August 2016, <https://www.statnews.com/2016/08/23/terrorism-mass-hysteria-panic-science/>

³¹ Sheppard, B., Rubin, G.J., Wardman, J.K. and Wessely, S., 'Viewpoint: terrorism and dispelling the myth of a panic prone public', Journal of Public Health Policy, vol. 27, no. 3, 2006, 219–245.

³² Disinformation is 'the deliberate creation and sharing of false and/or manipulated information that is intended to deceive and mislead audiences, either for the purposes of causing harm, or for political, personal or financial gain. "Misinformation" refers to the inadvertent sharing of false information.' From Digital, Culture, Media and Sports Committee, Disinformation and 'Fake News': Final Report, Eighth Report of Session, 2017, 29, HC 1791, 10.

³³ Wardle, C., '5 lessons for reporting in an age of disinformation', First Draft, 27 December 2018, <https://firstdraftnews.org/latest/5-lessons-for-reporting-in-an-age-of-disinformation/>

³⁴ Sherwin, A., 'Paris attacks: do not call Charlie Hebdo killers "terrorists", BBC says', Independent, 25 January 2015, <https://www.independent.co.uk/news/media/tv-radio/paris-attacks-do-not-call-charlie-hebdo-killers-terrorists-says-head-of-bbc-arabic-tarik-kafala-10001739.html>

³⁵ Burke, J., 'Norway mosque attack suspect "inspired by Christchurch and El Paso shootings"', Guardian, 11 August 2019, <https://www.theguardian.com/world/2019/aug/11/norway-mosque-attack-suspect-may-have-been-inspired-by-christchurch-and-el-paso-shootings>

³⁶ Grierson, J., 'Boris Johnson accused of politicising London Bridge knife attack', Guardian, 2 December 2019, <https://www.theguardian.com/uk-news/2019/dec/02/boris-johnson-denounced-for-politicising-london-bridge-attack>

³⁷ Gessen, M., 'Jacinda Ardern has rewritten the script for how a nation grieves after a terrorist attack', The New Yorker, 22 March 2019, <https://www.newyorker.com/news/our-columnists/jacinda-ardern-has-rewritten-the-script-for-how-a-nation-grieves-after-a-terrorist-attack>

- ³⁸ UNODC, 'Effects of terrorism: a trauma and victimological perspective', July 2018.
- ³⁹ Erez, E., 'Protracted war, terrorism and mass victimization: exploring victimological/criminological concepts and theories to address victimization in Israel', in U. Ewald and K. Turkovic, eds., *Large-Scale Victimization as a Potential Source of Terrorist Activities*, IOS Press, 2006, 89–103.
- ⁴⁰ Kawana, N., Ishimatsu, S. and Kanda, K., 'Psycho-physiological effects of the terrorist Sarin attack on the Tokyo subway system', *Military Medicine*, 166, Suppl. 2:23, 2001, 23–26.
- ⁴¹ Lecic, D. and T.J. Bakalic, 'Against torture - the road to a healthy individual and society', in Ž. Špirić, G. Knežević, V. Jović, A. Krstić, G. Opačić and J. Antonijević, eds., *Torture in War: Consequences And Rehabilitation of Victims — Yugoslav experience*, International Aid Network, 2004.
- ⁴² Inter-Agency Standing Committee, *IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*, 2007.
- ⁴³ Almeida, R. and Moroz, A., *Responding to Terrorist Attacks: Providing Support to Those Affected in England and Wales*, Victim Support, November 2017.
- ⁴⁴ See Smart Risk Solutions, *Handbook: Crisis Management and Crisis Communications during a Terrorist Attack or Active Shooter Incident*, 16.
- ⁴⁵ Bertel T., Hansen, B.T., Østergaard, S.D., Sønderskov, K.M. and Dinesen, P.T., 'Increased incidence rate of trauma- and stressor-related disorders in Denmark after the September 11, 2001, terrorist attacks in the United States', *American Journal of Epidemiology*, Vol. 184, No. 7, 2016, 494–500.
- ⁴⁶ International Network Supporting Victims of Terrorism and Mass Violence, *Supporting Victims of Terrorism: Report of the INVICTM Symposium*, Stockholm, 2018.
- ⁴⁷ Almeida and Moroz, *Responding to Terrorist Attacks*, 28.
- ⁴⁸ Levin, S. and Beckett, L., 'US gun violence spawns a new epidemic: conspiracy theorists harassing victims', *Guardian*, 28 November 2017, <https://www.theguardian.com/us-news/2017/nov/28/us-guns-mass-shootings-hoax-conspiracy-theories>
- ⁴⁹ See for example the case of the London Bridge attack or the Christchurch attacks.
- ⁵⁰ Czachor, E., 'More than half a million dollars raised for Kyle Rittenhouse's defense on Christian crowdfunding site', *Newsweek*, 28 September 2020, <https://www.newsweek.com/more-half-million-dollars-raised-kyle-rittenhouses-defense-christian-crowdfunding-site-1534614>
- ⁵¹ Lee, J.S., O'Harrow, R. Jr and Samuels, E., 'Kenosha: how two men's paths crossed in an encounter that has divided the nation', *Washington Post*, 19 November 2020, <https://www.washingtonpost.com/investigations/2020/11/19/kenosha-shooting-kyle-rittenhouse-interview/?arc404=true>
- ⁵² Inter-Agency Standing Committee, *IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*, 11.
- ⁵³ Ibid.
- ⁵⁴ Office for Victims of Crime, 'Responding to September 11 victims: lessons learned from the States', n.d.
- ⁵⁵ SAFE-COMMS, *The Terrorism Crisis Communication Manual for Public Authorities*.
- ⁵⁶ Almeida and Moroz, *Responding to Terrorist Attacks*, 11.
- ⁵⁷ Qantara.de, 'Joint Shia–Sunni ceremony after mosque bombing in Kuwait', 6 July 2015, <https://en.qantara.de/content/joint-shia-sunni-ceremony-after-mosque-bombing-in-kuwait>
- ⁵⁸ Robertson, C., Mele, C. and Tavernise, S., '11 killed in synagogue massacre; suspect charged with 29 counts', *The New York Times*, 27 October 2018, <https://www.nytimes.com/2018/10/27/us/active-shooter-pittsburgh-synagogue-shooting.html>
- ⁵⁹ Further guidance on how to develop terms of reference can be found on the INVOLVE's website (<https://www.invo.org.uk/getting-started/template-one/>).
- ⁶⁰ These are included as readily accessible public resources that may help emergency response teams understand emerging risks and concerns on social media in the aftermath of an attack. Attempts by governments to use social media analysis to identify and suppress political opposition undermine the foundations of trust and openness that strengthen communities.

ISD | Powering solutions
to extremism
and polarisation

