

دليل عملي للسياسيين للتعامل مع  
جائحة فيروس كورونا المستجد COVID-19

# دليل التعامل مع الأزمة

المعهد الديمقراطي الوطني

# المقدمة

تتطلب الأزمة تواصل واضح وموجز ومتسق. يشمل التواصل أثناء الأزمة مكونات الاتصال السياسي التقليدية ولكنه يختلف أيضًا بشكل كبير. في أوقات الأزمات، مطلوب من القادة السياسيين والأحزاب والحكومات تقديم استجابة سريعة متعاطفة وجديرة بالثقة. يريد المواطنون، أن يفهموا ما يحدث وماذا يفعل القادة السياسيون بشأن الأزمة، وما المطلوب منهم هم أنفسهم.

تحتوي الأزمة بطبيعتها على العديد من العناصر المجهولة وتحيطها الشكوك، وهذا يؤدي في الغالب إلى الخوف والقلق والغضب حول ما يمكن أن يحدث. وهذا يجعل الاتصال الفعال أثناء الأزمة مصدرًا استراتيجيًا يمكن أن يساهم في نجاح الاستجابة للأزمات. بصفتك سياسيًا أو حزبًا أو حكومة، هناك قواعد مهمة تنطبق على الاتصالات أثناء الأزمات.

أثناء الأزمات، غالبًا ما يكون هناك القليل من الوقت أو لا يوجد وقت أساسًا للتخطيط أو إعداد استراتيجيات اتصال مفصلة. بل أن الأزمة تتطلب مهارات فورية للتواصل مع الجمهور. يجب على السياسيين والأحزاب والحكومات ضمان أن يتم الاتصال أثناء الأزمة في الوقت المناسب وأن يكون شفافًا ومبنيًا على معلومات صحيحة، ويجب أن يكون أيضًا صادقًا وصريحًا. يظهر تعاطفًا وفهمًا بشأن مخاوف الجمهور. أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد COVID-19، يعد التواصل أثناء الأزمة أمرًا ضروريًا لضمان فهم الناس لمخاطر الفيروس واتباع التوصيات لحماية صحتهم والحد من انتشاره، كما يمكن أن يكون أداة تساعد على إدارة أو حتى تقليل حجم وتأثير الأزمة. يقدم هذا الدليل توصيات مهمة للسياسيين والأحزاب والحكومات لاستخدام التواصل أثناء الأزمة بفاعلية.

كوين بوستيغنز - أبريل 2020

# فهرس المحتويات

4	1- ما هو التواصل أثناء الأزمة؟
4	2- القواعد العشرة للتواصل أثناء الأزمة؟
4	• سرعة الاستجابة
5	• التركيز على الحقائق
5	• بناء الثقة وتقديم تأكيدات معقولة
6	• إظهار التعاطف
6	• كن صادقا وصريحا
7	• تسهيل إعلام وسائل الإعلام عن الأزمة
7	• إشراك المجتمعات وأصحاب المصلحة المتضررين
7	• التواصل بشكل مستمر
8	• الانتقال من رد الفعل الرجعي إلى التواصل الاستباقي
8	• توحيد محتوى الرسائل ومنصات الاتصالات
9	الملحق 1: مواد مرجعية مفيدة حول رسائل الأزمة والتواصل

## 1- ما هو التواصل أثناء الأزمة؟

التواصل أثناء الأزمة هو "جمع ومعالجة وإيصال المعلومات المطلوبة لمعالجة حالة الأزمات". يعد التواصل أثناء الأزمة أحد الأدوات الرئيسية التي بإمكان السياسيين والأحزاب والحكومات استخدامها لإدارة الوعي والحد من تأثير الأزمة.

هناك العديد من الاختلافات بين التواصل السياسي التقليدي والتواصل أثناء الأزمة. يهدف التواصل السياسي التقليدي في الغالب إلى جذب الانتباه من خلال العمل الإيجابي ويكون استباقياً، وبناء تصورات الناس حول موضوع معين كما يراه السياسيون والأحزاب والحكومات. أما الاتصال أثناء الأزمة، من ناحية أخرى، يتعامل مع الآثار السلبية غير المقصودة وغير المتوقعة. يكون في البداية رجعيًا في طبيعته يحاول تحسين أو تغيير المفاهيم الحالية حول أحداث الأزمة التي حدثت بالفعل. ويهدف إلى التخفيف من المفاهيم السلبية وما يحيط بها. يخدم اتصال الأزمة أربعة أهداف:

1. إعلام المواطنين من خلال توفير معلومات دقيقة حول الأزمة في الوقت المناسب.
2. إدارة المفاهيم العامة حول الأزمة وكيفية استجابة السياسيين والأحزاب والحكومات لها.
3. الحد من فترة تأثير الأزمة أو أو تقليله من خلال تقديم تعليمات واضحة حول ما يجب فعله أو كيفية المساعدة.
4. إستعادة الثقة وخلق وجهات نظر مستقبلية.

## 2. عشرة قواعد للتواصل أثناء الأزمة

تنطبق عدة مبادئ رئيسية على التواصل أثناء الأزمة. وينبغي أن تحدد هذه المبادئ اللغة والأسلوب والمحتوى وهيكل الاتصال أثناء الأزمة. هناك عشرة قواعد للاتصال بالأزمة يجب الالتزام بها، هي كالتالي:

### 1. سرعة الاستجابة

- الإعلان في وقت مبكر يُبرز دور القيادة ويبني الثقة ويقلل من الشائعات ويمكن أن ينقذ الأرواح. فهو يشير إلى أن السياسي أو الحزب أو الحكومة يسيطر على الأزمة وهو على استعداد للعمل وتقديم الحلول في أسرع وقت ممكن. يؤدي التواصل المتأخر أو البطيء أثناء الأزمة بدوره إلى حالة من الذعر وعدم اليقين بشأن ما يحدث ومن يتحكم. إنها تسمح للأزمة بأن تنمو دون رادع وتمكن التصورات غير المرغوب فيها من أن تصبح هي التيار السائد. علاوة على ذلك فإنه يولد المضاربات ويسمح للمفسدين بملء فجوات المعلومات بمعلومات غير دقيقة أو خاطئة عمداً. توفير المعلومات ومشاركة الحقائق والتحديثات والتواصل بشكل مستمر من شأنه دحض هذه التطورات.
- في وقت الأزمة، اتبع القاعدة القائلة بأن اتخاذ قرار جيد اليوم أفضل من انتظار قرار مثالي غداً.
- الوقت مهم ولكن لا ينبغي التسرع في التواصل أثناء الأزمة. لا تتكهن بل حاول ان تنتظر حتى تصبح المعلومات الأساسية حول الأزمة متاحة قبل مشاركتها.
- ما نقوله أثناء الأزمة يساهم في تحديد المفاهيم والافتراضات وتفضيلات السياسة. إذا لم نتحرك بسرعة فستكون هذه المفاهيم قد تشكلت بالفعل وسيكون من الصعب تغييرها.
- في حالة جائحة فيروس كورونا المستجد، من الضروري توفير معلومات سريعة حول الحالات المشتبه بها وكيفية ومكان انتشار الفيروس، حيث يمنح ذلك المواطنين القدرة على الاستجابة والحد من انتشار الفيروس.

## 2. التركيز على الحقائق

ينبغي على الاستجابة الأولى للتواصل أثناء الأزمة أن تجيب على الأسئلة التالية:



- ما هي طبيعة / أصل الأزمة؟
- من تأثر أو من هو عرضة للخطر؟
- أين وقعت أو أين تقع؟
- ما هي المخاطر على عامة الناس؟
- متى حدثت الأزمة أو كم من المتوقع أن تستغرق؟
- كيف يجب أن يتصرف الناس حيال الأزمة؟

- استخدام ومراجع البيانات والإحصاءات والمرئيات قدر الإمكان. يوضح لك هذا أنك تتخذ قرارات مستنيرة بناءً على معلومات موضوعية ومستقلة وقائمة على الأدلة يمكن لأي شخص الرجوع إليها.
- تجنب التنظير حول الأزمة أو التحدث عن المجالات التقنية التي لا تعرفها. لا تقدم أبداً آراء شخصية، ولا تقل أبداً "لا تعليق" ولا تسهب في الإجابة على الأسئلة.
- تجنب الوصم أو إلقاء اللوم على الفئات الضعيفة بأي ثمن.
- غالباً ما يرغب السياسيون والأحزاب والحكومات في حل الأزمة بأسرع ما يمكن، ولكن هذا ليس الهدف الأساسي للتواصل أثناء الأزمة. بل الهدف هو تقديم معلومات متسقة ودقيقة تسمح للناس بفهم ما يحدث، وما هي القرارات التي يتم اتخاذها لحل الأزمة وما يمكن أن يفعله الناس.
- في حالة مثل جائحة فيروس كورونا المستجد، تعد الاستعانة بالخبراء في المجال الصحي وإبراز دورهم بشكل واضح طريقة جيدة لإظهار أن لهم صوتاً مهماً في القرارات التي يتم اتخاذها استجابة للأزمة.

## 3. بناء الثقة وتوفير تطمينات معقولة

- بدون الثقة لن يصدق الناس أو يتصرف بناءً على معلومات قدمها سياسيون أو أحزاب أو حكومات. بل يمكن أن يؤدي ذلك إلى تفاقم الأزمة أو إطالة أمدها.
- عليك التعريف بالمسؤولين ومن الذي يجب أن يستمع إليه المواطنين، كما تجب الإشارة إلى الجهات التي ينبغي تجنب الاستماع إليها ومن هم خارج نطاق المسؤول.
- ناقش الخطوات التالية وما يتم عمله استجابة للأزمة. تسليط الضوء على تدابير الطوارئ والاستجابات السياسية التي يتم اتخاذها للسيطرة على الأزمة أو الحد منها أو إنهاءها.
- ضع توقعات واضحة و حاول أن تشرح الخطوات القادمة للحزب/الحكومة في الاستجابة للأزمة، والتطورات المحتملة التي قد تحدث وكيف ستؤثر على حياة الناس، وتحديد موعد الاجتماع التالي.
- اعترف بالشكوك و كن صريحا إذا لم يكن لديك إجابة على أسئلة معينة، مع ضمان توفير الإجابة في وقت لاحق. من الأفضل للمواطنين معرفة ما هي المعلومات المفقودة على تقديم معلومات خاطئة.
- أمنح التأكيدات بأن الأزمة تتم إدارتها، من قبل من وكيف، ولكن لا تقدم تطمينات غير واقعية. إيصال فكرة أن كل شيء سيكون على ما يرام، وإعطاء نصائح أو إجابات لا أساس لها أو أن الأحزاب / الحكومات -- كل شيء تحت السيطرة سيقوض التواصل أثناء الأزمة. فهذه كلها مجالات لا يمكن للأحزاب / الحكومات السيطرة عليها، لذا عندما تحدث الأشياء التي قالوا أنها لن تحدث، سيبدأ الناس في عدم الثقة بالمعلومات ومصادرها. من المهم أن تكون مصدراً موثوقاً للمعلومات أثناء الأزمات.
- جعل الخبراء جزءاً من الحوار والسماح لهم بأخذ مركز الصدارة في بعض الأحيان يعزز اتخاذ القرارات من خلال تضمين أولئك الأكثر دراية بما يحدث.
- انظر إلى المستقبل وتحدث عن الخطط المستقبلية، ولا تتوقف عند الماضي أو الخطأ. كن متفائلاً وازرع الأمل ولا تكن دفاعياً وكئيباً.

رداً على جائحة فيروس كورونا المستجد، قالت المستشار الألمانية أنجيلا ميركل، "أنا متأكدة تماماً من أننا سنتغلب على هذه الأزمة، لكن الناس سيموتون. كم من الأعباء سنخسر؟ هذا ما تقررته استجابتنا الجماعية"

#### 4. إظهار التعاطف

- لا تقلل من مخاوف الناس أو تقلل من المشكلات أو توهي بعدم القلق، هذه ردود فعل صحية ومفهومة تماماً تجاه الأزمة.
- تحدث عن الطريقة التي من المحتمل أن تؤثر بها الأزمة على حياة الناس وما يمكنهم فعله لتقليل التأثير. على سبيل المثال، اشرح أين يمكن أن يذهب الناس للحصول على المساعدة أو أهليتهم لتدابير الطوارئ أو الإغاثة.
- تحدث من القلب وأظهر العواطف. يمكنك مثلاً أن تقول "من الطبيعي أن تشعر بالقلق. هذا وضع مقلق بالنسبة لنا جميعاً". أو عبر عما تشعر به شخصياً، بما يعكس مشاعر الخوف أو الإحباط أو القلق الشائعة بين الناس.
- يبحث الناس عن الأمل خلال الأزمات، لذا قدم أمثلة على المرونة والوحدة والتعاون الحزبي والأخبار الإيجابية، حتى لو كانت فوائدها غير مرئية. على سبيل المثال، اذكر كيف يعمل الكثير من الناس أثناء الأزمة لمساعدة مجتمعاتهم وتسلط الضوء على الحملات ومبادرات الإغاثة التي تم إنشاؤها محلياً من قبل المجتمع المدني أو المواطنين.
- اذكر وجود ضحايا وأولئك الذين تأثروا مباشرة من الأزمة إذا كان ذلك ممكناً. علاوة على ذلك، تأكد من توفير احتياجاتهم الأساسية، مثل الطعام أو الماء.
- ضع السياسة جانباً أثناء الأزمة. يجب أن لا تتضمن الاتصالات في الأزمة الرسائل السياسية أو مهاجمة الخصوم السياسيين. ضع المواطن العادي في مركز الصدارة أثناء التواصل حيث يتطلب بناء ثقة المواطن حلولاً ورسائل تنبثق من توافق سياسي واسع.

عقدت رئيسة الوزراء النرويجية إرنا سولبرغ مؤتمراً صحافياً للأطفال وأجابت على أسئلة الأطفال في برنامج تلفزيوني شهير. قالت خلال حديثها "لا بأس من أن تخاف قليلاً عندما تحدث أشياء كبيرة في وقت واحد."

#### 5. كن صادقاً ومنفتحاً

- من المهم أن يفهم الناس ما هو المعروف وما هو المجهول عن الأزمة، وقم بتوضيح ما الذي لا يزال قيد البحث فهذا من شأنه أن يخلق توقعات واقعية.
- تحدث عن الشكوك والمخاطر المتبقية من الأزمة، ولكن ارجع إليها في وقت لاحق عندما يكون هناك المزيد من الوضوح.
- شرح عمليات صنع القرار الأساسية التي تشكل الأساس للقرارات السياسية استجابة للأزمة. يريد الناس معرفة سبب وكيفية اتخاذ القرارات، مما يضيف عليها الشرعية ويخلق الشفافية والفهم.
- محاولة احتواء معلومات ضارة أو تأجيل معلومات مهمة أو التفكير في إمكانية التحكم في تدفق المعلومات أثناء الأزمة أمر ساذج وخاطئ. تظهر العديد من أمثلة اتصالات الأزمة حول العالم أن هذه الأساليب غير ناجعة وتؤدي إلى نتائج عكسية بمجرد ظهور المعلومات، سيتم إلقاء اللوم على الشخص / الجهة المسؤولة لإخفاء تلك المعلومات؛ وسيقوض في نهاية المطاف مصداقيتها وموثوقيتها في العملية.
- اعترف بالأخطاء، لكن اشرح ما تعلمته من الخطأ وكيف سيتم استخدام ماتعلمته لتصحيح الخطأ.
- اشرح ما إذا كان هناك تغيير في النصيحة أو إذا كانت هناك تطورات كبيرة تحيط بالأزمة واذكر كيفية تأثيرها على اتخاذ القرار أو الاستجابة.
- تحمل مسؤولية أسيائك السيئة. إذا كانت لديك أخبار سيئة، حاول أن تخبر الناس بنفسك قبل أن يقوم بذلك شخص آخر فالاحتمال كبير أن ينقلها بطريقة لا تروق لك.

## 6. تسهيل عمل وسائل الإعلام لنقل الأخبار حول الأزمة

- في وقت الأزمة، يكون الإعلام هو حليفك؛ ويجب أن تعاملهم على هذا الأساس. إذا كانت هناك خلافات مع بعض وسائل الإعلام أو الصحفيين في الماضي، فقد حان الوقت لوضعها جانباً. قدم نفس المعلومات لجميع الجهات ولا تفضل جهة على أخرى.
- عليك تزويد وسائل الإعلام بشكل مستمر ومباشر بأحدث المعلومات في الوقت المناسب.
- ضع جدولاً زمنياً منتظماً للقاءات الإعلامية، وتأكد من عقدها باستمرار في نفس الوقت واليوم حتى يعرف الصحفيون متى يتوقعون معلومات جديدة و يتمكنون من التخطيط للحضور.
- إنشاء مركز إعلامي يتم من خلاله عقد الاحاطات الإعلامية، وإعلان التصريحات الصحفية وتوزيعها، وتبادل آخر التطورات والبيانات (ربما من خلال نشرات المعلومات) ويمكن طرح الأسئلة والإجابة عليها.
- أجب عن الأسئلة بأسرع ما يمكن، وإذا لم يكن لديك الجواب، أبلغ الصحفيين متى ستعود إليهم. يمكن أن يؤدي التأخير في تقديم المعلومات أو الإجابات إلى تصور أنك تخفي شيئاً ما.

## 7. إشراك المجتمعات والجهات/الأفراد المتضررين

- يجب اتخاذ القرارات التي تؤثر مباشرة على المواطنين بالتنسيق معهم. الاحتواء هو المفتاح؛ سماع آراء الناس وإشراكهم في الحوار، والاستماع إليهم وإدماجهم في صنع القرار. يحق للناس الحصول على المعلومات التي تؤثر على صحتهم وحياتهم، وبالتالي ينبغي أن يشاركوا في عملية إنشاء الرسائل على أساس ردود أفعالهم وملاحظاتهم. إن إتاحة الفرصة للمواطنين بالشعور بالمسؤولية وخلق التوافقات أمر ضروري للحفاظ على مستوى أعلى من الدعم و الامتثال لتدابير الطوارئ.
- يسمح إشراك المجتمعات والجهات المعنية للسياسيين والأحزاب والحكومات ببناء شبكات شعبية يمكنها تزويدهم بالمعلومات على أرض الواقع والعمل كآلية لنشر الرسائل المهمة والتواصل.
- لا يمكن أن تكون رسائل الأزمة "من أعلى لأسفل" فحسب، فالثقة شيء يصعب كسبه من القمة. يجب إدراج المنظمات الشعبية وقادة المجتمع أثناء نشر رسائل الأزمة الهامة. يجب أن تذهب الاتصالات في الأزمة إلى حيث يوجد الناس. لن يؤدي ذلك إلى زيادة مدى وصول رسائل الأزمة فحسب، بل ستكون أكثر تأثيراً أيضاً. تذكر أن الناس يثقون في المعلومات من المصادر التي يعرفونها أكثر من تلك التي يجهلونها بما في ذلك الأشخاص.
- نشر معلومات الأزمة بجميع اللغات الرئيسية التي يتم التحدث بها في البلد، بما في ذلك لغات السكان الأصليين.

## 8. التواصل بشكل مستمر

- طالما أن التواصل أثناء الأزمة مرتبط بالأزمة، يكاد يكون من المستحيل التواصل بشكل دائم. ومع ذلك لا ينبغي أن يصبح الاتصال أثناء الأزمة منصة سياسية مخصصة للقادة أو الأحزاب أو الحكومات لعرض الأداء الشخصي بشكل علني.
- يجب استخدام جميع أدوات الاتصال المتاحة للتواصل مع المواطنين أثناء الأزمات: المؤتمرات الصحفية، النشرات الصحفية، إعلانات الخدمة العامة على التلفزيون، الراديو والصحف، سلاسل البريد الإلكتروني، منشورات فيسبوك، البريد العادي، بنوك الهاتف، الرسائل النصية الجماعية، اللافتات والملصقات في الأماكن العامة.
- يتذكر الناس المعلومات فقط بعد اطلاعهم عليها عدة مرات. يعد تكرار الرسائل المهمة أمراً ضرورياً خلال التواصل أثناء الأزمة. من الناحية المثالية، يجب أن يطلع المواطنون على نفس الرسالة سبع مرات على الأقل.

## 9. الانتقال من رد الفعل الرجعي إلى التواصل الاستباقي

- من طبيعة الأزمة أنها غير متوقعة، لم يتم التخطيط لها أو توقعها. وهذا يعني أن التواصل أثناء الأزمة دائماً ما يكون رجعيًا في البداية أي إنه يستجيب لشيء حدث فعلياً وأصبح لدى الناس تصورات مسبقة حوله.
- حاول استباق تطورات الأزمة و إرسم إستراتيجيات حول السيناريوهات التي يمكنها تطوير وخلق خطة تواصل حول كيفية الاستجابة لتلك التطورات. إذا ظل التواصل رجعيًا، يصبح أداة للتحكم في الضرر أكثر من كونه وسيلة اتصال.
- إدارة وتحديد التوقعات بشأن ما سيحدث على الأرجح، وما الذي تقوم به أنت أو الحزب أو الحكومة ردًا على ما يمكن للمواطنين القيام به وأين يمكنهم العثور على المعلومات.
- قبل التحدث إلى وسائل الإعلام، توقع الأسئلة المحتملة و جهز الإجابات المناسبة لها. كن واعيًا وصادقًا بشأن الفجوات في معلوماتك واعرف أين تكون أكثر عرضة للتدقيق الإعلامي.

قال حاكم ولاية ماريلاند الأمريكية، لاري هوجان "إلى أن يتم تطوير لقاح، فإن الطريقة التي نمارس بها حياتنا اليومية والطريقة التي نعمل بها ستكون مختلفة بشكل ملحوظ لفترة أطول قليلاً".

## 10. توحيد محتوى الرسائل ومنصات الاتصالات

- أثناء الأزمات تقوم جهات متعددة بإيصال رسائل مختلفة إلى المواطنين. حيث يسعى السياسيون، والأحزاب، والحكومات (المحلية)، ومنظمات المجتمع المدني، والخبراء، ونشطاء المجتمع المحلي والمنظمات الدولية للعمل على الاستجابة لتلك الأزمة. ومع ذلك فإن عدم التوافق في الرسائل يسبب الارتباك ويضعف تأثير الاتصالات الأساسية في الأزمات. لن يعرف الناس من أي منهم يعتبر مصدر موثوق ومدى أهمية كل معلومة. لذلك يجب على جميع الأطراف المعنية والحكومات بذل جهود متضافرة للحفاظ على مركزية جمع وإيصال المعلومات. اجمع المعلومات من مجموعة متنوعة من المصادر في نقطة تنسيق واحدة، و بعد ذلك قم بتعيين شخصًا أو شخصين كمتحدثين رسميين ممن يتمتعون بمكانة وخبرة كافية للحصول على المصادقية.
- ينبغي أن يكون لدى الحكومات الوطنية وحكومات الأقليات وجميع قنوات الاتصال الخاصة بها نفس الرسائل. وهذا يشمل المتحدثين والقادة السياسيين من الأحزاب الحاكمة وأعضاء الحكومة والمواقع الإلكترونية، إلخ. وينطبق الشيء نفسه على الأحزاب السياسية - يجب توحيد جميع الرسائل. فمثلاً سواء أجرى زعيم الحزب أو عمدة محلي مقابلة، يجب أن يكون لديهم نفس الرسالة، إذا كانوا من نفس الحزب. إذا كانت الموارد شحيحة، فلن يضطر السياسيون والأحزاب إلى تطوير رسائلهم الخاصة، ولكن يمكنهم بدلاً من ذلك تكرار الرسائل الموجودة من الخبراء وتعزيزها. فهذا من شأنه أن يوفر الوقت والتكاليف وتدعم رسائل الأزمة.
- تؤثر منصة الاتصال (كيفية إيصال الرسالة) والناقل (الذي ينقل الرسالة) على من يستمع وما إذا كان الناس يثقون في الرسالة. تأكد من وصول الاتصالات أثناء الأزمة إلى الجميع باستخدام منصات التواصل المناسبة والمراسلين.
- تحديد من يحظى باحترام أو مؤثر في المجتمع، وحملهم على تعزيز وتكرار رسائل الأزمات.

أصدرت الأحزاب السياسية في تركيا وأماكن أخرى تعميمات بين أعضاء الحزب والممثلين المنتخبين والفروع والبلديات. وشملت هذه معلومات حول كيفية التصرف بمسؤولية كرد فعل على الوباء (محاكاة السلوك الجيد)، والرسائل، والمشورة الصحية، وتوصيات وتوصيات السياسة للقادة لإلغاء أحداث الحزب، ونشر الوعي حول تدبير الأزمات والالتزام بتعليمات الحجر الصحي.

### الملحق 1: مواد مرجعية مفيدة حول الرسائل والتواصل حول جائحة فيروس كورونا المستجد:

● مثال جيد على التواصل الحكومي الاستباقي من ولاية الولايات المتحدة يمكن معرفة المزيد عنه على هذا الرابط:

<https://governor.maryland.gov/wp-content/uploads/2020/04/Slides-April-24-1.pdf>

● يحسب لحكومة نيوزيلندا تواصلها الفعال خلال جائحة فيروس كورونا المستجد. هنا رابط موقع الحكومة النيوزلندية:

<https://covid19.govt.nz/covid-19>

● وقد وضعت منظمة الصحة للبلدان الأمريكية (PAHO) وثيقتين، واحدة المبادئ التوجيهية للتواصل حول مرض فيروس كورونا المستجد للقادة وأخرى حول التواصل بشأن المخاطر وإشراك المجتمع. يمكن العثور عليهما على الروابط التالية:

<https://www.paho.org/en/documents/covid-19-guidelines-communicating-about-coronavirus-disease-2019-guide-leaders>

<https://www.paho.org/en/documents/covid-19-risk-communication-and-community-engagemen>

● دروس حول التواصل في الأزمات من وباء الإيبولا في ليبيريا:

<https://buildingstatecapability.com/2020/04/08/public-leadership-through-crisis-14-lessons-on-crisis-communication-from-liberias-ebola-epidemic>

● اقتراحات لكيفية تحدث متبني السياسات التقدمية عن فيروس كورونا المستجد:

[https://medium.com/@anthonytorres\\_91296/how-progressives-should-talk-about-covid-19-8eaeaa9fcda5](https://medium.com/@anthonytorres_91296/how-progressives-should-talk-about-covid-19-8eaeaa9fcda5)

● أمثلة على تأطير جائحة فيروس كورونا المستجد في بلدان مختلفة ، بما في ذلك أيرلندا ، أستراليا ، نيوزيلندا ، المملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية:

[/https://commonslibrary.org/progressive-framing-of-the-coronavirus-pandemic](https://commonslibrary.org/progressive-framing-of-the-coronavirus-pandemic)

● الرسائل والإجراءات الرئيسية للوقاية من فيروس كورونا المستجد والسيطرة عليها في المدارس المقترحة من قبل منظمة الصحة العالمية (WHO):

[https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/key-messages-and-actions-for-covid-19-prevention-and-control-in-schools-march-2020.pdf?sfvrsn=baf81d52\\_4](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/key-messages-and-actions-for-covid-19-prevention-and-control-in-schools-march-2020.pdf?sfvrsn=baf81d52_4)