



نسخة تجريبية

دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر

إلى التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

تحسين مستوى التواصل والمشاركة والمساءلة في كل ما نقوم به

الاتحاد الدولي
لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر



ICRC

© اللجنة الدولية للصليب الأحمر والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر 2016.

جميع الخرائط الواردة في هذه الوثيقة من إنتاج الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. ولا تعني الحدود والأسماء المبينة في هذه الخرائط والمسميات المستخدمة فيها التعبير عن أي رأي أياً ما كان من جانب الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر بشأن الوضع القانوني لأي بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة أو سلطاتها، أو فيما يتعلق بتعيين حدودها أو تخومها.

وقد اتخذت اللجنة الدولية للصليب الأحمر (اللجنة الدولية) والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (الاتحاد الدولي) جميع الاحتياطات المعقولة للتحقق من صحة المعلومات الواردة في هذه المطبوعة. ومع ذلك، يجري توزيع المادة المنشورة بدون أي ضمان من أي نوع، سواء كان صريحاً أو ضمنياً. وتقع مسؤولية تفسير المادة واستخدامها على عاتق القارئ. ولا تتحمل اللجنة الدولية أو الاتحاد الدولي بأي حال من الأحوال المسؤولية عن الأضرار الناشئة عن استخدامها.

ولا تمثل هذه المطبوعة بالضرورة قرارات اللجنة الدولية أو الاتحاد الدولي أو سياستهما المعلنة

جميع الصور المستخدمة في هذه الدراسة تخضع لحقوق التأليف والنشر الخاصة بالاتحاد الدولي ما لم يرد خلاف ذلك.

الاتحاد الدولي

لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

International Federation of Red Cross
and Red Crescent Societies

PO Box 372
CH-1211 Geneva 19
Switzerland
Telephone: +41 22 730 42 22
E-mail: secretariat@icrc.org
Website: www.icrc.org

اللجنة الدولية للصليب الأحمر

International Committee
the of Red Cross

19 avenue de la Paix
CH-1202 Geneva
Switzerland
Telephone: +41 22 733 20 57
E-mail: webmaster.gva@ifrc.org
Website: www.ifrc.org

دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر

إلى التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

تحسين مستوى التواصل والمشاركة والمساءلة في كل ما نقوم به

قائمة المحتويات

3	الاختصارات
4	تقديم
5	المقدمة
6	ما المراد بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة؟
9	سبب أهمية التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة
11	كيف يساعدني هذا الدليل؟
13	ماذا عن المصادر الإضافية؟
16	إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في دورة البرنامج
18	الحد الأدنى من الإجراءات لإدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في البرامج والعمليات
21	المرحلة الأولى من البرنامج: التقييم الأولي
22	الخطوة 1: البحث عن المعلومات الموجودة (مراجعة البيانات الثانوية)
24	الخطوة 2: إشراك المجتمعات المحلية
27	الخطوة 3: تحديد المعلومات التي يجب جمعها
30	الخطوة 4: تحليل بيانات تقييم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة
32	الخطوة 5: تشارك النتائج التي توصلت إليها
32	أدوات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي تساعدك في مرحلة التقييم الأولي
32	مكتبة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة
33	المرحلة الثانية من البرنامج: التصميم والتخطيط
34	الخطوة 1: إشراك المجتمعات المحلية في عملية التخطيط
37	الخطوة 2: تحديد أهداف التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة والجمهور المستهدف
40	الخطوة 3: تخطيط أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ونُهجها
43	الخطوة 4: صياغة الرسائل الرئيسية والأسئلة الشائعة
48	الخطوة 5: التخطيط لتلقي ملاحظات المجتمع المحلي
52	الخطوة 6: الجدول الزمني والميزانية
52	أدوات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي تساعدك في مرحلة التصميم والتخطيط
53	المرحلة الثالثة من البرنامج: التنفيذ والرصد
54	الخطوة 1: هل تحتاج إلى خط الأساس؟
57	الخطوة 2: تنفيذ التدريب

58	الخطوة 3: تنفيذ الأنشطة
61	الخطوة 4: تعديل الأنشطة على أساس الرصد، والملاحظات، والتعلم
67	الخطوة 5: وضع استراتيجية للخروج
68	أدوات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي تساعدك في مرحلة التنفيذ والرصد
69	المرحلة الرابعة من البرنامج: التقييم النهائي والتعلم
70	الخطوة 1: تحديد ما يجب تقييمه
72	الخطوة 2: كيفية إشراك المجتمعات المحلية في التقييم النهائي
73	الخطوة 3: تشارك نتائج التقييمات النهائية مع الزملاء والتعلم منها
73	أدوات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي تساعدك في مرحلة التقييم النهائي والتعلم
75	التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في حالات الطوارئ سريعة الحدوث
78	الخطوة 1: التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في عمليات تقييم حالات الطوارئ
80	الخطوة 2: المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة
84	الخطوة 3: المشاركة وإبداء الملاحظات
86	الخطوة 4: العمل مع الوكالات الأخرى
86	أدوات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي تساعدك عند وقوع حالة طوارئ سريعة الحدوث
88	إضفاء الطابع المؤسسي على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة
90	أدوات لمساعدتك على إضفاء الطابع المؤسسي على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة
92	الملحق 1: مصفوفة أدوات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة
95	الملحق 2: مصادر مفيدة
99	الملحق 3: التزامات الحركة بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة
103	شكر وتقدير

الاختصارات

المعارف والمواقف والممارسات والمعتقدات	KAPB	المساءلة أمام السكان المتضررين	AAP
الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر (الحركة)	Movement	شبكة التعلم الإيجابي للمساءلة والأداء في مجال العمل الإنساني	ALNAP
الفريق الوطني للاستجابة للكوارث	NDRT	المساءلة أمام المجتمعات المحلية	AtC
منظمة غير حكومية	NGO	ماكينة الصراف الآلي (ماكينة)	ATM
الجمعية الوطنية	NS	المعاملات المصرفية النقدية	
نهج المشاركة في التوعية من أجل مأوى آمن	PASSA	التواصل من أجل تغيير السلوك والتغير الاجتماعي	BSCC
النهج التشاركي لتغيير سلوكيات النظافة والصحة العامة	PHAST	الحد من مخاطر الكوارث على المستوى المجتمعي	CBDRR
التخطيط، والرصد، والتقييم، وإعداد التقارير	PMER	الأنشطة الصحية والإسعافات الأولية المستندة إلى المجتمع المحلي	CBHFA
أسئلة وأجوبة	Q&A	شبكة التواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث	CDAC
الفريق الإقليمي للاستجابة للكوارث	RDRT	التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة	CEA
خدمة الرسائل القصيرة (الرسائل النصية)	SMS	المعايير الإنسانية الأساسية	CHS
الأمر المتحدة	UN	التواصل مع المجتمعات المحلية	CwC
المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	UNHCR	التواصل من أجل التنمية	C4D
منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)	UNICEF	(وزارة التنمية الدولية البريطانية المملكة المتحدة)	DFID
مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية	UNOCHA	فريق الاستجابة للطوارئ	ERT
تقييم مواطن الضعف والقدرات	VCA	الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (الاتحاد الدولي)	IFRC
منظمة الصحة العالمية	WHO	اللجنة الدولية للصليب الأحمر (اللجنة الدولية)	ICRC

تقديم

وتراوح هذا الأمر بين توفير المعلومات التي تمكن من إنقاذ الأرواح وإدماج أنظمة الملاحظات والشكاوى. وتضمن أيضًا الجمع بين قوة جهود التواصل لمتطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر والتكنولوجيا المبتكرة المستخدمة في وسائل التواصل الاجتماعي والإعلام، مثل خدمة الرسائل القصيرة، للمساعدة في تعزيز الحوار مع المجتمعات المحلية.

بالإضافة إلى ذلك، ترجع الحاجة إلى تعديل نهجنا تجاه التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وتحسينه إلى المشهد الإنساني الذي تطرأ عليه تغيرات كبيرة. فالزيادة الهائلة في الحصول على الهواتف المحمولة وخدمات الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي تغير الطريقة التي يتواصل بها الناس. وبواسطة التكنولوجيا الجديدة، يمكن للمجتمعات المحلية تنظيم استجاباتها والمشاركة مع بعضها البعض، ومع الحكومات، ووسائل الإعلام، ومنظمات الإغاثة على نحو أكثر فعالية من أي وقت مضى. ويمكن هذا الترابط الجديد للمجتمعات المحلية أيضًا من المطالبة بمزيد من الشفافية والمشاركة.

وجاءت فكرة وضع هذا الدليل من التزام الحركة بمواجهة هذه التحديات واكتساب فهم أعمق لطبيعة المجتمعات المحلية التي تعمل معها. ومن شأن ضمان اتباع نهج أكثر اتساقًا إزاء التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة أن يمكننا من تحقيق استجابة أفضل لاحتياجات المجتمعات المحلية التي نخدمها، وأن يضمن ألا تقوّض المساعدات التي نقدمها ما تحقق بالفعل، ويساهم في نهاية المطاف في بناء القدرة على الصمود على المدى الطويل.

يمثل العمل في شراكة مع المجتمعات المحلية صميم عمل الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر (الحركة). ونحن نعلم أن المشاركة مع المجتمعات المحلية تؤدي إلى إعداد برامج ذات جودة أفضل، مما يدعم هدف الحد من الضعف وبناء مجتمعات محلية أكثر أمانًا وقدرة على الصمود.

وهذا النهج منصوص عليه في [قواعد السلوك من أجل الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية أثناء الإغاثة في حالات الكوارث، ومبادئ وقواعد الصليب الأحمر والهلال الأحمر للمساعدة الإنسانية، وأهم ما في الأمر هو أن مئات الآلاف من المتطوعين على خط المواجهة للاستجابة للأزمات من جميع الأحجام والأنواع يضعونها يوميًا موضع التنفيذ.](#)

إلا أنه يمكننا دائمًا تحسين الأداء. وفي كثير من الأحيان، في تحركنا السريع لتقديم المساعدة، ربما لا نلقي بالًا لقدرات المجتمعات المحلية والأشخاص المتضررين، بل ونقوضها عن غير قصد منا. وبينما شكلت الهُج التشاركية منذ فترة طويلة جزءًا من العديد من البرامج والعمليات، فإننا لا نقوم دائمًا بإشراك المجتمعات المحلية بانتظام، وعندما نفعل ذلك، فإننا لا نقوم بذلك دائمًا بطريقة مجدية. وفي حين نسعى جاهدين لتلبية احتياجات الفئات السكانية الضعيفة، يجب أن نفكر باستمرار في الطريقة التي يمكننا بها الاستماع على نحو أفضل للمجتمعات المحلية من أجل "عدم إلحاق الضرر" بسبب النهج الذي نتبعه في العمل معها.

ولا يقدم هذا الدليل نشاطًا جديدًا، ولكنه يضيف قيمة من خلال تقديم المشورة والدعم لتحسين التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في جميع البرامج أو العمليات. وقد جرى إبراز فوائد تبني نهج أكثر انتظامًا للتفاعل مع المجتمع المحلي والمساءلة داخل الحركة في عدد من عمليات الاستجابة للكوارث على مدار السنوات الأخيرة، بدءًا من كارثة تسونامي في المحيط الهندي في عام 2004 وحتى انتشار فيروس إيبولا في عامي 2014 و2015. وفي كل من هذه العمليات، ساعدت نهج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وأنشطته (التي عرفت سابقًا باسم عمليات التواصل مع المستفيدين) على تحسين جودة البرامج عن طريق توسيع نطاقها وزيادة أثرها ومستويات المساءلة أمام المجتمعات المحلية.

الحاج أمادو سي (أس)
الأمين العام
الاتحاد الدولي
لجمعيات الصليب الأحمر
والهلال الأحمر

إيف داكور
المدير العام
اللجنة الدولية للصليب الأحمر



المقدمة

ما المراد بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة؟

التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة هو نهج لإعداد برامج الصليب الأحمر والهلال الأحمر وعملياتهما. وهو مدعوم بمجموعة من الأنشطة التي تساعد على وضع المجتمعات المحلية في صميم العمل الذي نقوم به، وذلك من خلال إدماج التواصل والمشاركة طوال دورة البرنامج أو العملية.

والتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة هو عملية توفير معلومات ذات صلة وعملية في الوقت المناسب للمساعدة على إنقاذ الأرواح وتحسين نوعية الحياة للمجتمعات المحلية والالتزام بتوفيرها. وتتعلق باستخدام أكثر نُهج التواصل ملائمة للاستماع إلى احتياجات أفراد المجتمعات المحلية وملاحظاتهم وشكاواهم، مما يضمن تمكينهم من المشاركة بنشاط وتوجيه الإجراءات التي يتخذها الصليب الأحمر والهلال الأحمر. ويدعم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة أولئك الذين يشاركون في البرامج والعمليات بهدف تبني نُهج ابتكارية لفهم طبيعة الأشخاص والمجتمعات المحلية فهمًا أفضل والعمل معهم ومساعدتهم على التعامل مع الممارسات غير الصحية وغير الآمنة. ويعظم أيضًا العلاقة الفريدة بين الصليب الأحمر والهلال الأحمر وأفراد المجتمعات المحلية لمساعدتهم على التحدث براحة عن القضايا التي تؤثر عليهم، والتأثير على صنع القرار ووضع السياسات لتنفيذ تغييرات إيجابية.

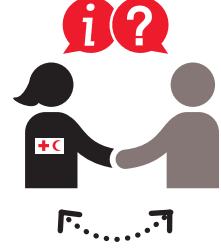
وفي حين أن التفاعل مع المجتمعات المحلية مع والمساءلة ليس برنامجًا جديدًا أو قائمًا بذاته، فإن تبني نهج أكثر تنظيمًا تجاه التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة يساهم في تحسين المساءلة أمام المجتمعات المحلية، مما يوجد القبول والثقة ويدعم المزيد من النتائج المستدامة للبرامج. وفي نهاية المطاف، يساعد هذا الأمر المجتمعات المحلية على الاضطلاع بدور فعال في بناء القدرة على الصمود على المدى الطويل من خلال تمكينها من أن تصبح أكثر دراية ومهارة وارتباطًا، وتحقيق التغييرات السلوكية والاجتماعية المطلوبة لمواجهة المخاطر والتعامل مع مواطن الضعف الأساسية.



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة هو:

مشاركة المجتمعات المحلية وإبداء الملاحظات

يدعم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة المشاركين في برامجنا وعملياتنا في تشارك المعلومات، الصادقة التي تُقدم في الوقت المناسب ويسهل الوصول إليها، مع المجتمعات المحلية بشأن التعريف بنا وبطبيعة عملنا وإيجاد طرق لإشراكهم في توجيه تصميم البرامج وتنفيذها، وإنشاء أنظمة للاستجابة والعمل على أساس الملاحظات والأسئلة والشكاوى.



توفير المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة

في خضم كارثة أو نزاع ما، يحتاج الناس إلى المعلومات بقدر احتياجهم إلى الماء أو الغذاء أو الدواء أو المأوى. ويدعم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة المشاركين في برامجنا وعملياتنا في تشارك المعلومات، المقدمة في الوقت المناسب التي تكون عملية ويمكن أن تنقذ الأرواح، مع المجتمعات المحلية بسرعة وكفاءة وعلى نطاق واسع، ذلك باستخدام أنظمة مثل خدمة الرسائل القصيرة، أو وسائل التواصل الاجتماعي، أو البث الإذاعي.



التواصل من أجل تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي

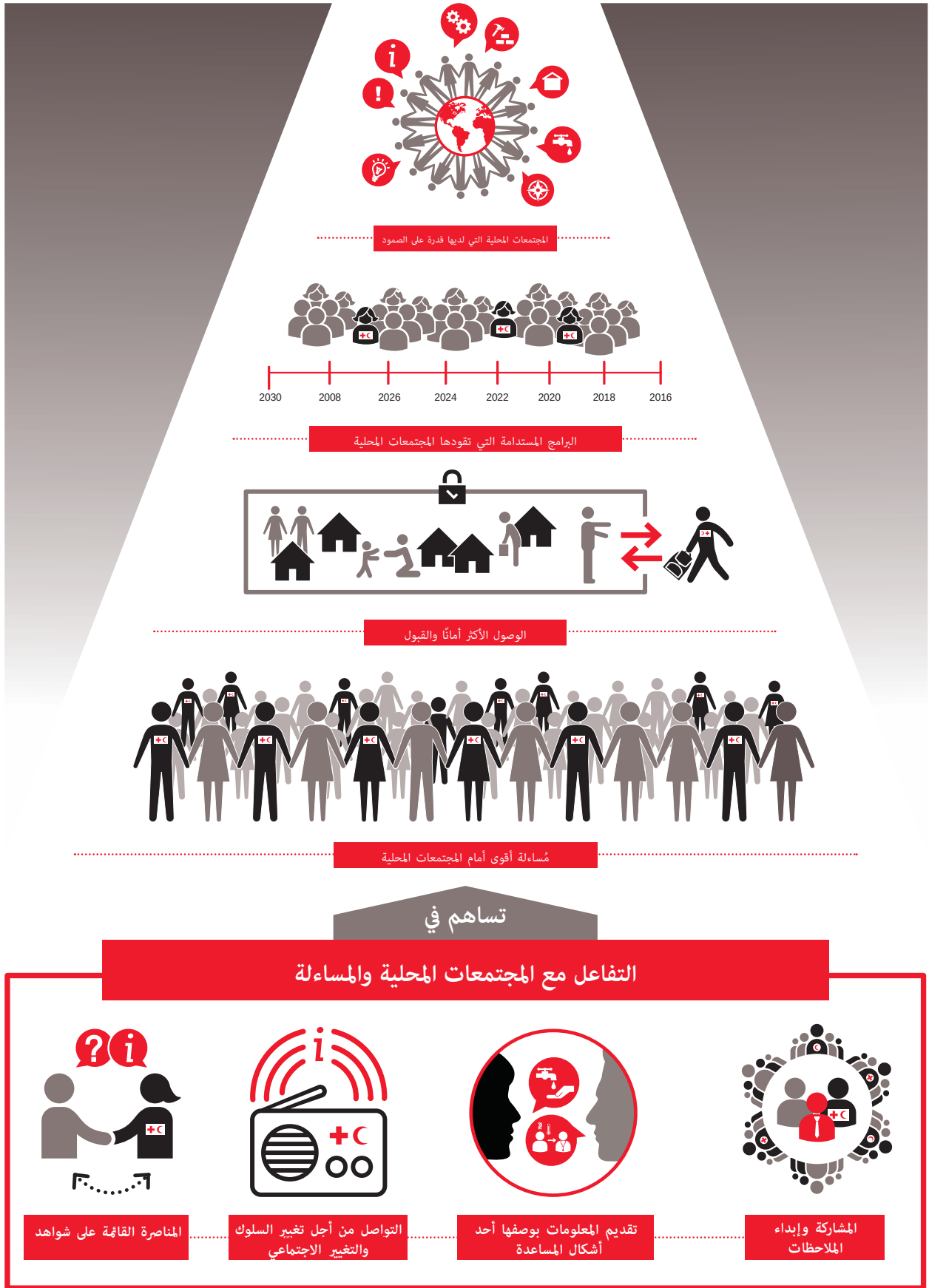
يساعد التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة برامج تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي في الحصول على فكرة دقيقة عن تصورات الفئات السكانية المختلفة وسلوكها، وصياغة رسائل جذابة وموجهة. كما يوفر نهج تواصل مبتكرة وتشاركية تدعم المجتمعات المحلية في تبني ممارسات أكثر أماناً وصحية.



المناصرة القائمة على شواهد

أفراد المجتمع المحلي خبراء في التحديات التي تؤثر عليهم والحلول اللازمة لمواجهتها، لكنهم قد يجدون صعوبة في إيصال أصواتهم إلى السلطات أو المنظمات المعنية. ويساعد التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على إيجاد آفاق لأفراد المجتمعات المحلية للتحدث بصراحة عن الأمور التي تؤثر عليهم، وجعل أصواتهم مسموعة من أجل التأثير على صنع القرار لاتخاذ الإجراءات المطلوبة.





سبب أهمية التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

1. تؤدي إلى تصميم برامج أفضل وأكثر فاعلية

يساعدنا الاستفسار عن احتياجات السكان وآرائهم والاستماع إليهم، وإشراكهم في تصميم البرامج وتنفيذها في فهم طبيعة الوضع وأولوياتهم فهمًا صحيحًا مما يؤدي إلى تصميم برامج أكثر استجابة وملاءمة واستدامة.

2. تحسين مستوى القبول والثقة

التواصل المفتوح والصادق بشأن التعريف بنا وبطبيعة عملنا يُعد علامة على الاحترام ويؤدي إلى بناء الثقة. ويمكن أن يساعد في مواجهة الشائعات ومنع المخاطر المحتملة المتعلقة بالسمعة والأمن، ويعزز ذلك كله قبول المجتمعات المحلية.

3. الملاحظات والشكاوي أمر جيد

توفر لنا الملاحظات والشكاوي معلومات قيّمة يمكننا الاستعانة بها لتحسين مستوى برامجنا وعملياتنا. وهي بمنزلة نظام إنذار مبكر لاكتشاف مشكلات التنفيذ وحالات الاستغلال الجنسي والإساءة والفساد، مما يتيح لنا سرعة مواجهتها قبل تفاقمها. وتُعد الملاحظات بالغة الأهمية أيضًا في صياغة المبادرات المناسبة للتواصل من أجل تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي.

4. المساعدة على إنقاذ الأرواح

يمكن للمعلومات - من قبيل كيفية استعادة الاتصال بعائلتك، أو معرفة المستشفيات التي تعمل، أو كيفية توفير مياه الشرب الآمنة- أن تنقذ الأرواح وسبل العيش والموارد

5. تمكين السكان وبناء قدرة المجتمع على الصمود

الأشخاص المتضررون جراء الأزمة ليسوا ضحايا أعييتهم الحيلة. فعند توفر المعلومات الصحيحة، يمكن للسكان اتخاذ قرارات مستنيرة، وإيجاد حلول لمشكلاتهم، والتواصل مع الآخرين لتنظيم استجاباتهم الخاصة- وهو ما يبني قدرة المجتمع المحلي على الصمود على المدى الطويل.

6. تدعيم التغيير السلوكي والاجتماعي الإيجابي

من النادر أن يكون مجرد توفير المعلومات عن قضية ما كافيًا لتغيير سلوكيات راسخة. ويوفر التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة نُهجًا مبتكرة لتمكيننا من فهم طبيعة المجتمعات المحلية والتفاعل معها على نحو أفضل، ومساعدتها على تبني ممارسات أكثر أمانًا وصحية.

7. الاعتراف بأفراد المجتمع المحلي بوصفهم خبراء وشركاء

السكان المحليون هم الأكثر دراية بوضعهم، ويحق لهم أن يكونوا شركاء فعالين في تطوير مجتمعاتهم وتوفير سبل الإغاثة والتعافي لها. ويمكن للاعتماد على تلك المعرفة والخبرة من خلال المشاركة والملاحظات أن يبني قدرة المجتمع المحلي على الصمود ويحسن مستويات المساعدة والحماية التي نقدمها.

8. دعم الجمعيات الوطنية للاضطلاع بدورها بوصفها هيئات مساعدة

بوصفها هيئات مساعدة للسلطات العامة في مجال العمل الإنساني، تؤدي الجمعيات الوطنية دورًا مهمًا، سواء في تيسير مشاركة المجتمع المحلي في عمليات صنع القرار أو العمل كهمزة وصل بين المجتمعات المحلية والسلطات على المستويين الوطني والمحلي. لذلك، لا بد من أن تحظى الجمعيات الوطنية بثقة كل من المجتمعات المحلية والسلطات العامة واحترامها.

9. المساهمة في وضع برامج تنقيح مبدأ "عدم إلحاق الضرر"

هناك دائمًا خطر من أن يكون لوجودنا وأنشطتنا عواقب سلبية غير مقصودة على المجتمع المحلي. ويساعدنا التفاعل مع المجتمعات المحلية بشكل سليم على تحقيق فهم قوي للبيئة المحلية والدور الذي نؤدي، سواء الدور الفعلي أو المتصور، وسواء كنا نعمل في سياق يتسم بارتفاع مستويات عدم الاستقرار الاجتماعي والعنف والنزاع، أو في بيئات أكثر استقرارًا ويمكن التنبؤ بتطوراتها على نحو أكبر.

10. المساعدة على إدارة توقعات المجتمعات المحلية

الحوار مع المجتمعات المحلية أمر ضروري من أجل توقع احتياجاتها وفهم ما تمر به من ظروف وما لديها من أولويات وإدارة توقعاتها فيما يتعلق بما يمكن أن تنتظره من الجمعية الوطنية ومن يحق له الحصول على الدعم

إحصائيات مستقاة من مشاورات بشأن المساعدات الإنسانية:

3/4



يذكر ثلاثة أرباع السوريين في الأردن أنهم لا يسألون أبدًا عما إذا كانوا حصلوا على المساعدة التي يحتاجون إليها أم لا.

2/3



يشعر ثلثا المتضررين في جنوب السودان والأردن وأفغانستان بأن لهم تأثيرًا طفيفًا على المساعدات التي يتلقونها أو أنه ليس لهم تأثير يُذكر عليها.

3/10

9/10



تلقي تسعة أعشار السوريين في الأردن المساعدات. ولكن ثلاثة أعشارهم فقط وجدوا المساعدات المفيدة.

1/2



لا يحصل نصف الأوكرانيين المتضررين من النزاع على المساعدات التي يحتاجون إليها لأنهم لا يعرفون أنها متوفرة.

كيف يساعدني هذا الدليل؟

أعد هذا الدليل من أجل موظفي الجمعيات الوطنية المشاركين في تنفيذ البرامج والعمليات، وكذلك موظفو الاتحاد الدولي واللجنة الدولية الذين يقدمون لهم الدعم. وهو مصمم لتزويد الشركاء في الحركة بنهج مشترك لبناء عملية التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بناءً منهجيًا وإدراجها في طرق عملنا. ويقدم الدليل نظرة عامة على نهج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وأنشطته التي يمكن تطبيقها على أي نوع من أنواع البرامج أو العمليات، وفي أي مرحلة من مراحل تنفيذ البرنامج. ويتوقع من القراء تكييف الإرشادات الواردة في الدليل لتناسب مع سياقاتهم واحتياجاتهم ومواردهم.

تذكر أن التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ليس برنامجًا أو نشاطًا في حد ذاته، وأنه يجب إدماجه في العمل الذي نؤديه بالفعل لتحسين مستوى جودته وأثره.

وتتوقع المسؤولية عن ضمان إدراج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في الطريقة التي نعمل بها على عاتقنا جميعًا، ولا سيما المسؤولين عن البرامج والعمليات. ومع ذلك، فإن الدعم التقني متاح من قبل متخصصين في التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة داخل الجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية.

وفي هذا الدليل، ستجد ما يلي

توجيه خطوة بخطوة لإدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في كل مرحلة من مراحل تنفيذ البرنامج.



مجموعة أدوات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ونماذجها لدعم التنفيذ (الملحق 1).



حزمة التدريب على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ومصادرها.



عدد من الأمثلة الواقعية على كيفية وضع الجمعيات الوطنية التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة موضع التنفيذ.



الموضوعات التي قد تكون ذات أهمية خاصة للجمعيات الوطنية.



لمزيد من المعلومات وللتعرف على مصادر التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، يرجى زيارة هذه الصفحة: www.ifrc.org/CEA

كيف يساعدني هذا الدليل؟



ما الذي طرأ على "التواصل مع المستفيدين"؟

التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة هو الاسم الجديد للتواصل مع المستفيدين. ويقر هذا التغيير بأن المجتمعات المحلية والأشخاص المتضررين من الكوارث الطبيعية والكوارث من صنع الإنسان ليسوا "مستفيدين" سلبين من المساعدات الإنسانية أو "متلقين" سلبين لها، بل هم عناصر فعالة فيما يخصهم من تنمية، واستعداد، وإغاثة، وتعافٍ. كما أن التفاعل مع المجتمع المحلي ليس مسألة تتعلق بـ"التواصل"، بل هو التزام عملي يجب أن يشكل جوهر كل برنامج وعملية. وبهذا المعنى، ترى الحركة أن «التفاعل» هو مصطلح أكثر ملاءمة ليعكس أهمية التواصل ثنائي الاتجاه مع المجتمعات المحلية، والدور الرئيسي الذي تؤديه في تنفيذ برامج وعمليات عالية الجودة.

ماذا عن المصادر الإضافية؟

ليس المقصود من هذا الدليل أن يحل محل إرشادات الحركة الحالية للتهج التشاركية، وإنما ليستخدم في اتساق معها. ومن غير الممكن تضمين جميع الإرشادات بشأن التهج التشاركية، بالإضافة إلى القضايا الشاملة مثل قضايا النوع الاجتماعي والتنوع في دليل واحد. لذلك، يمكنك أن تجد في [الملحق 2](#) مصادر إضافية عن مجالات محددة، تُعد باللغة الأهمية أيضًا لتحسين مستوى التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة.

وتغطي مجموعة الوثائق والسياسات والاستراتيجيات الواردة في [الملحق 3](#) التزام الحركة بالاستثمار في التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة.

وقد زادت منظمات أخرى أيضًا، مثل الأمم المتحدة، المصادر اللازمة لتحسين مستوى التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة والاهتمام به، وذلك من خلال مبادرات مثل التواصل مع المجتمعات المحلية، والتواصل من أجل التنمية، والمساءلة أمام السكان المتضررين.

بالإضافة إلى ذلك، شهدت الشبكات المشتركة بين الوكالات - مثل شبكة التواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث، وشبكة التعلم الإيجابي للمساءلة والأداء في مجال العمل الإنساني- زيادة كبيرة. وفي الآونة الأخيرة، يركز إطلاق المعايير الإنسانية الأساسية تركيزًا كبيرًا على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، مما يشير إلى الإدراك المتزايد لهذا الأمر وأهميته في قطاع العمل الإنساني. لمزيد من المعلومات عن المعايير الإنسانية الأساسية، يمكن الاطلاع على الروابط الواردة في [الملحق 2](#).



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: استخدام البث الإذاعي للوصول إلى المجتمعات المحلية في بنغلاديش



يضيف توفير المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة عبر الإذاعة بُعدًا جديدًا إلى عموم أنشطة الهلال الأحمر البنغالي. ونتيجة لهذا، يصبح الناس قادرين على اتخاذ إجراءات لحماية أنفسهم وعائلاتهم في حالات الكوارث.

الوصول إلى المجتمعات المحلية

اجتذبت سلسلة البرنامج، التي بدأت بمناقشة حول "كيفية الاستعداد لفصل الشتاء والمحافظة على الصحة فيه"، الكثير من المكالمات حتى إن محطة الإذاعة الموجهة إلى المجتمع المحلي اضطرت إلى مد البرنامج لمدة 30 دقيقة إضافية. وطلب الكثير من المستمعين استمرار البرنامج في المستقبل بزيادة ساعة في مدته. وكان من الواضح أن المعلومات التي يتم تشاركها مع المجتمعات المحلية مهمة لها، وأن تلك المجتمعات لديها فهم جيد للخدمات الإنسانية التي تُقدمها جمعية الهلال الأحمر.

وقالت سعيده فرحانة، مسؤولة رفيعة المستوى في إدارة الكوارث في بعثة الاتحاد الدولي في بنغلاديش: "جاء الاهتمام بهذا النوع من البرامج الإذاعية أكبر بكثير مما توقعنا... وبالنسبة لنا، فإن ذلك يظهر الحاجة إلى تعزيز الحوار الثنائي مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث. ومن خلال هذه المنصة، يتسنى للسكان تبادل خبراتهم وإجراء مناقشة مع جمعية الهلال الأحمر حول كيفية التعامل مع مواطن الضعف في مجتمعاتهم المحلية. وبناءً على استجابة المستمعين الذين يتصلون بالبرنامج، من الواضح أن هناك طلبًا متزايدًا على تلقي المعلومات، سواء عن التأهب لمواجهة الكوارث أو جهود الإغاثة المتصلة بها التي يبذلها المجتمع الإنساني. وهي تدعم أيضًا جهود المناصرة للتصدي للمخاطر الكامنة التي تواجهها المجتمعات المحلية".

شاهد فيديو ["Hello Red Crescent; we listen to you"](#)

"هناك أنواع معينة من بذور الأرز التي يمكن زراعتها بعد انحسار مياه الفيضان. وقد تعلمنا كيفية الحفاظ على هذه البذور وزراعتها من البرنامج الإذاعي "مرحبًا الهلال الأحمر Hello Red Crescent".

أحد مستمعي برنامج مرحبًا الهلال الأحمر

بسبب موقعها الجغرافي، تتعرض بنغلاديش لكوارث طبيعية تتزايد شدتها وتواترها بسبب تغير المناخ. وتتضرر المناطق الساحلية جراء الأعاصير وموجات المد العاتية، في حين تحدث فيضانات كل عام في المنطقة الشمالية من البلاد. ومن أجل بناء الوعي بأهمية التأهب لمواجهة الكوارث بين السكان في مقاطعتي كوريغرام وبارغونا، اختارت جمعية الهلال الأحمر البنغالي محطات الإذاعة الموجهة إلى المجتمعات المحلية وسيلة للتواصل، ومنذ تموز/ يوليو 2015، يتم بانتظام بث برنامج "مرحبًا الهلال الأحمر: نحن نستمع إليك!".

ويحدد موضوع كل برنامج إذاعي من خلال جلسات نقاش لتحديد القضايا والمعلومات المهمة للمجتمعات المحلية. ويتشكل نادٍ للمستمعين من المجتمع المحلي من أجل تشارك المعلومات عن التأهب لمواجهة الكوارث والاستجابة لها. وقبل بث كل برنامج، يقوم متطوع شاب من جمعية الهلال الأحمر بإطلاع أعضاء نادي المستمعين على الموضوع وجدول البث. ويجمع المتطوعون آراء السكان باستخدام جهاز تسجيل الصوت، وتُبث المقابلات المسجلة خلال الفقرة المنتظمة من البرنامج بعنوان "أصوات الناس". وإلى جانب جلسة أسئلة وأجوبة تستضيف أحد الخبراء وتُبث على الهواء مباشرة، تُبث الرسائل الرئيسية حول الموضوعات ذات الصلة. وفي نهاية كل برنامج، يتم اختيار أفضل سؤال ومنح الفائز جهاز راديو. بالإضافة إلى ذلك، يتم الإعلان عن عنوان لنشر الآراء في البرنامج والملاحظات عليه.

أمثلة على أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

المشاركة وإبداء الملاحظات

التواصل بشكل واضح مع المجتمعات المحلية بشأن التعريف بنا وبطبيعة عملنا. وإتاحة فرص للمشاركة والاستماع والاستجابة واتخاذ إجراءات على أساس الملاحظات والأسئلة والشكاوى. على سبيل المثال، من يحق له تلقي المنح النقدية وكيف يمكن للسكان إبداء ملاحظاتهم عليها.



توفير المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة

تشارك المعلومات في الوقت المناسب يكون عملياً ويمكن أن ينقذ الأرواح مع المجتمعات المحلية بسرعة وكفاءة وعلى نطاق واسع. على سبيل المثال، أين يمكن للسكان المتضررين من حالات الطوارئ الحصول على الخدمات وكيف يمكنهم ذلك.



التواصل من أجل تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي

فهم سلوكيات السكان واستخدام نهج تواصل مبتكرة وتشاركية لدعم المجتمعات المحلية لتبني ممارسات أكثر أماناً وصحية. على سبيل المثال، استخدام السينما المتنقلة للمساعدة في الوقاية من مرض الكوليرا.



المناصرة القائمة على شواهد

دعم المجتمعات المحلية للتحديث بصراحة عن القضايا التي تؤثر عليها - أو التحدث نيابة عنها إن لم يكن ذلك ممكناً - من أجل التأثير على صناع القرار للتحرك. على سبيل المثال، قم بتنظيم اجتماعات على مستوى المجتمع المحلي تجمع بين أفراد المجتمعات المحلية والحكومة.





إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في دورة البرنامج

يقدم هذا القسم إرشادات حول كيفية إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في دورة البرنامج، وهو ينقسم إلى أربعة أقسام رئيسية:

التقييم الأولي



التصميم والتخطيط



التنفيذ والرصد



التقييم النهائي والتعلم



يتضمن كل قسم قائمة بالأدوات التي تساعدك على تنفيذ الإجراءات الموضحة وهي واردة في [الملحق 1](#).

ومن حيث الوضع الأمثل، ينبغي إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بدءًا من مرحلة التقييم الأولي في أي برنامج. إلا أنه إذا لم يكن ذلك ممكنًا، انتقل إلى القسم الخاص بالمرحلة التي أنت فيها الآن في دورة البرنامج.

بينما يمكن تطبيق الخطوات المتضمنة في كل قسم من هذه الأقسام أيضًا في عمليات الاستجابة للكوارث، هناك قسم مخصص لأساسيات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في حالات الطوارئ في صفحة 75

قبل أن تبدأ!



لمزيد من المعلومات عن تقييم قدرات
الجمعية الوطنية، انظر الأداة 4 في
الملحق 1.



قبل اتخاذ القرار بشأن أي من أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة يجب تنفيذه، قد يكون من المفيد للغاية إجراء تقييم داخلي لما لدى الجمعية الوطنية من معرفة ومهارات وخبرات فيما يتعلق بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة. ومن شأن هذا الأمر أن يساعدك على اختيار النهج والأنشطة الملائمة التي تتناسب مع مهاراتك وقدراتك الحالية. على سبيل المثال، إذا كانت مواردك البشرية من الموظفين محدودة، فقد يكون من المبالغ فيه إطلاق برنامج إذاعي يومي.

الحد الأدنى من الإجراءات لإدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في البرامج والعمليات

التقييم الأولي



1. البحث عن المعلومات الموجودة (البيانات الثانوية) عن مشهد الإعلام والاتصالات المحلية.
2. عقد اجتماع توجيهي مبدئي لمناقشة خطط التقييم الأولي مع المجتمعات المحلية والتعريف بنا، وشرح مبادئنا الأساسية ومدونة قواعد السلوك وتفاصيل الاتصال الخاصة بنا.
3. تدريب المتطوعين على التواصل بوضوح وصراحة مع المجتمعات المحلية.
4. السؤال عن المعلومات المطلوبة وقنوات الاتصال المفضلة في التقييمات.
5. فهم كيفية عمل المجتمع المحلي ومن يتخذ القرارات، بما في ذلك الثقافة والقوى المحركة الاجتماعية وعلاقات القوى بين الفئات المختلفة.
6. إتاحة الوقت للاستماع بانفتاح إلى الاحتياجات والأولويات قبل تخطيط أهداف البرنامج.
7. التحقق من نتائج التقييم الأولي مع المجتمع المحلي والتشاور بشأن مقاييس النجاح.

التصميم والتخطيط



1. تصميم البرامج على أساس بيانات التقييم الأولي والتعلم السابق.
 2. إتاحة فرص متكافئة للجميع للمشاركة في عملية التخطيط.
 3. الاتفاق مع المجتمع المحلي على من يمثلون الأشخاص المتضررين، على أن يمثلوا شريحة متنوعة بما فيها من رجال ونساء وفتيان وفتيات وفئات ضعيفة. والاتفاق مع ممثلي الأشخاص المتضررين وقادة المجتمع المحلي ولجانه المعنية على أدوار ومسؤوليات واضحة.
- الاتفاق مع المجتمع المحلي على معايير الاختيار وإبلاغها للجميع بوضوح.
- إدماج أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ومؤثراتها في الخطط والميزانيات العامة، وتحديد ما نحتاج إليه للمشاركة والتواصل بشأن ماذا، ومع من، وكيف، ومتى.
- إنشاء نظام للاستماع للملاحظات والشكاوى وجمعها، وتحليلها، والاستجابة لها، والتصرف حيالها. وينبغي تصميم هذا النظام بالاستعانة بمدخلات من أفراد المجتمع المحلي والموظفين والمتطوعين الذين تلقوا تدريباً جيداً على إدارة هذا الأمر.
- مراجعة الخطط مع المجتمع المحلي (للتأكد من ملاءمتها) ومع المنظمات الأخرى (لتجنب الازدواجية).

التنفيذ والرصد

1. جمع البيانات الأساسية حتى تتمكن من قياس التقدم المحرز.
2. تشارك المعلومات في الوقت المناسب التي تكون دقيقة وذات صلة ومناقشتها بانتظام مع المجتمعات المحلية، بما في ذلك أنشطة البرامج والتقدم المحرز، باستخدام أفضل نهج التواصل للتعامل مع الفئات المختلفة.
3. إجراء عمليات تحقق منتظمة كجزء من عملية الرصد لضمان أن تكون المعلومات التي يجري تشاركها مع المجتمعات المحلية مفهومة، وذات صلة، ومفيدة.
4. الإعلان بوضوح عن أنظمة إبداء الملاحظات والشكاوى، وإجراء عمليات تحقق للتأكد من أن أفراد المجتمعات المحلية يعرفون كيفية إثارة القضايا أو طرح الأسئلة.
5. استعراض الأنشطة وتعديلها بانتظام على أساس ملاحظات أفراد المجتمع المحلي وعملية الرصد، بما في ذلك مستويات رضا الناس عن البرنامج.
6. تدريب الموظفين والمتطوعين على نهج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وأنشطته.
7. وضع استراتيجية للخروج قبل انتهاء البرنامج بمدة كافية.



التقييم النهائي والتعلم

1. يجب أن يكون المجتمع المحلي مصدرًا رئيسيًا للمعلومات عند إجراء التقييم النهائي، بما في ذلك المعلومات عن مستويات الرضا عن البرنامج وكيف تم تنفيذه.
2. تقييم ما إذا كان البرنامج قد حقق الحد الأدنى من إجراءات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة المذكورة هنا.
3. تقييم أثر أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على البرنامج والمجتمع المحلي.
4. يجب تشارك نتائج التقييم مع المجتمعات المحلية.
5. يجب تشارك الدروس المستفادة مع الزملاء واستخدامها في توجيه البرامج المستقبلية.



إضفاء الطابع المؤسسي على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

1. إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في بيان مهمة الجمعية الوطنية، وقيمها الأساسية، واستراتيجيتها التنظيمية، وتبين هذه الوثائق بوضوح كيف ستقوم الجمعية المعنية بالتعامل مع مسألة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، ومن سيكون مسؤولاً، وكيف سيتم تخصيص ميزانية لها.
2. إدراج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في خطط الجمعية الوطنية وعملياتها، بما في ذلك عملية التخطيط السنوية، ومقترحات التمويل، والأطر، والسياسات وإجراءات العمل الموحدة.
3. إدراج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في التوصيف الوظيفي للموظفين.
4. توفير التدريب على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة للموظفين والمتطوعين.
5. إطلاع جميع الموظفين والمتطوعين على مدونة قواعد السلوك والتوقيع عليها.



الحد الأدنى من إجراءات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة





المرحلة الأولى من البرنامج: التقييم الأولي

تعتمد الكرامة الإنسانية على استقلال الأشخاص في تحديد احتياجاتهم وإيجاد حلولهم الخاصة. ولتأمينهم من القيام بذلك، نحتاج إلى معرفة كيف يمكننا الاستماع إليهم والتفاعل معهم على نحو أفضل في حوار ثنائي الاتجاه. وهذا هو سبب الأهمية البالغة لإجراء تقييمات تشاركية للاحتياجات تتسم بالاحترام، ولفهم النظام البيئي المحلي للمعلومات.

وقد جرت العادة فيما سبق على أنه في أثناء إجراء عمليات تقييم الاحتياجات يُسأل أفراد المجتمعات المحلية عما يحتاجون إليه، ولكن نادراً ما كانوا يُسألون عما يحتاجون إلى معرفته، وعن قنوات المعلومات والاتصال التي يستطيعون الوصول إليها، والقنوات التي يستخدمونها، وفي أي منها يثقون. وقد أدى ذلك إلى وجود فجوات كبيرة من حيث فعالية البرامج والمساءلة. وعند إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة من بداية البرنامج، فإنه يسهل إنشاء أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ونهجه داخل الخطط وعلى مدار دورة البرنامج.

من شأن إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في مرحلة التقييم الأولي أن يؤدي إلى تحقيق ما يلي:

نهج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة	أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة
دعم عملية التقييم الأولي بحيث تُجرى بطريقة تشاركية تتسم بالشفافية، وهو ما يدعم المساءلة.	ضمان أنك تجمع المعلومات المطلوبة لتخطيط أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة المناسبة دعماً لغايات البرنامج وأهدافه وتلبية لاحتياجات المجتمع المحلي، على سبيل المثال احتياجات السكان للمعلومات، وقنوات الاتصال الموثوق بها، وهياكل المجتمع المحلي والقوى المحركة له.

وينبغي أن يكون تقييم احتياجات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وقنواته جزءاً من التقييم الشامل للبرنامج، وألا يتم إجراؤه على نحو منفصل.

الخطوة: البحث عن المعلومات الموجودة (مراجعة البيانات الثانوية)



يمكن أن تساعد المعلومات الموجودة في المجال العام في توجيه عمليات التقييم الأولي وتحسين مستوى فهمك لكيفية تواصل السكان، وقنوات الاتصال التي يستخدمونها، والقنوات التي يثقون بها. ويُشار إلى هذه المعلومات باسم البيانات الثانوية. ويجب أن تحدد مراجعة البيانات الثانوية المعلومات الموجودة بالفعل. وقد تكون هذه معلومات سبق لجمعيتك الوطنية أو أجزاء أخرى من الحركة أو منظمات أخرى جمعها.

وتشمل أمثلة البيانات الثانوية ما يلي:

- الاستبيانات الخاصة بالمعارف والمواقف والممارسات والمعتقدات
- دراسات الصحة الديموغرافية (انظر www.dhsprogram.com)
- التقييمات التي تجريها وكالات أخرى، مثل الأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية، أو الحكومة
- تقارير عن قطاعي الإعلام والاتصالات (انظر www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/ [/media-landscape-guides](http://media-landscape-guides))

والحقيقة أن عمليات التقييم الأولي تستغرق وقتاً طويلاً، لا سيما الاستبيانات الخاصة بالمعارف والمواقف والممارسات والمعتقدات، لذلك تحقق دائماً من البيانات الموجودة قبل بدء إجراء استبيان تقييم جديد. ومن شأن هذا الأمر أن يوفر الوقت والتمويل، ويمكّن من تجنب الإجهاد الذي يسببه إجراء التقييمات على المجتمعات المحلية.



حماية البيانات بواسطة التصميم



لذلك، من المهم أن تتخذ الحركة الخطوات اللازمة لحماية المعلومات الشخصية من أجل تجنب حدوث أي ضرر (رقمي). ويؤثر هذا الأمر على جميع جوانب عملنا، من المتطوعين الميدانيين إلى الموظفين العاملين بالمكاتب.

ولهذا الأمر أهمية خاصة مع ما يتوفر اليوم من تكنولوجيا تتيح إمكانيات هائلة لجمع البيانات، ولكنها تزيد أيضًا من خطر المراقبة الرقمية واختراق سرية البيانات. ولمواجهة هذا الأمر، يجري وضع معايير جديدة لحماية البيانات. على سبيل المثال، اعتمدت اللجنة الدولية، من مجموعة من القواعد المتعلقة بحماية البيانات الشخصية، (www.icrc.org/en/document/data-protection) خلال مكتب حماية البيانات التي تمكن اللجنة الدولية من أن تظل في طليعة العمل الإنساني الدولي مع الحفاظ على البيانات الشخصية للأفراد، حتى في أصعب الظروف.

الثقة، ومن ثم جودة البيانات التي يتم جمعها، يمكن أن تعتمد على ما يعتقد السكان بشأن ما نفعله ببياناتهم وكيفية تعاملنا معها. وبالنسبة للحركة، يُعد الحفاظ على بيانات الأفراد الشخصية، لا سيما في النزاعات المسلحة، جانبًا أساسيًا من جوانب حماية أرواح السكان، وسلامتهم البدنية والنفسية، وكرامتهم. ويحتاج هذا الأمر إلى شرح واضح من البداية. وتُعد موافقة الأشخاص المعنيين وإدراكهم أن المعلومات الخاصة بهم سيتم التعامل معها بسرية أمرًا أساسيًا في إقامة علاقات الثقة.

ويتطلب تقديم الخدمات للمجتمعات المتضررة من النزاعات المسلحة أو العنف أو الهجرة أو الكوارث الطبيعية أو الأوبئة جمع كم كبير من البيانات شديدة الحساسية والبيانات الشخصية ومعالجتها. وغالبًا ما يجب أن تنتقل هذه البيانات بين بلدان مختلفة.

الخطوة 2: إشراك المجتمع المحلي



من المهم في أي تقييم أولي أن يتم إجراؤه بطريقة تشاركية تتسم بالاحترام من أجل إقامة علاقة جيدة تتصف بالثقة مع أفراد المجتمع المحلي، وتحسين مستوى جودة المعلومات التي يتم جمعها.

الإجراءات المطلوبة:

✓ **تحدث إلى المجتمع المحلي قبل فعل أي شيء.** أشرك المجتمع المحلي والأطراف المعنية (السلطات المحلية إذا كانت ذات صلة) في أسرع وقت ممكن. وقبل بدء إجراء التقييم، ناقش خططك دائماً مع أفراد المجتمع المحلي أولاً، وشرح بوضوح من أنت ولماذا أنت هناك، بما في ذلك أهداف الجمعية الوطنية، والسلوك الذي يمكن أن يتوقعه السكان من الموظفين والمتطوعين، وكيفية الاتصال بالفرع المحلي للجمعية، وماذا سيحدث للمعلومات التي يقدمونها. اطلب دائماً التوجيه والمعلومات الفنية من قادة المجتمع المحلي، وشارك عينة من الاستبيانات إن أمكن، واعد اجتماعات للتشاور. ومن شأن هذه المشاركة أن تساعد السكان على الشعور بملكيته لهذه العملية والنتائج. ويمكنك أيضاً اغتنام هذه الفرصة لجمع معلومات أساسية عن المجتمع المحلي، مثل من هم القادة، والمنظمات الأخرى التي تعمل في المجتمع المحلي، والمشكلات الكبرى، وأفضل الأوقات والوسائل لجمع المعلومات وتشاركتها ومناقشتها. بالإضافة إلى ذلك، من الأهمية بمكان تأكيد ما إذا كان السكان على استعداد للمشاركة في التقييم قبل بدء العملية وأنهم يشعرون بالراحة والأمان عند التحدث إليك. ودكر السكان بأنهم غير ملزمين بالمشاركة وأن هذا لن يؤثر على تلقيهم المساعدات.

للإطلاع على نماذج الأسئلة والأجوبة بشأن الجمعية الوطنية، استخدم الأداة 6 في الملحق 1. انظر أيضاً الإطار الخاص بحماية البيانات في صفحة 23



✓ **قم بإعداد الموظفين والمتطوعين.** إذا لم تكن قد قمت بذلك بالفعل، فيجب عليك تدريب الموظفين والمتطوعين الذين يجرون التقييم على مهارات التواصل والتيسير الجيدة وكيفية الإجابة عن الأسئلة التي يطرحها أفراد المجتمع المحلي على نحو مناسب ومتسق، بما في ذلك الأسئلة عن الجمعية الوطنية، وعملية التقييم، وكيفية استخدام البيانات، وما يحدث بعد ذلك. وتأكد من أن السكان يعرفون كيف يتصلون بالفرع المحلي حتى يتمكنوا من الوصول إلى الجمعية الوطنية متى أرادوا ذلك وليس كلما كنت هناك بنفسك فحسب. واحرص على إدارة توقعات السكان، وكن واضحاً في أن التقييم يهدف إلى تحقيق فهم أفضل لطبيعة المجتمع المحلي واحتياجاته، وأنه لا يضمن أن يتم وضع برنامج وأنه من المهم أن يكون السكان على علم بذلك.

لإعداد نماذج الأسئلة والأجوبة، استخدم الأداة 6، أو للإطلاع على حزم تدريب المتطوعين، استخدم الأداة 14، وكلاهما في الملحق 1.



✓ **استمع أولاً، واسأل لاحقاً.** أفرد وقتاً للاستماع بانفتاح إلى أفراد المجتمعات المحلية بشأن احتياجاتهم وأولوياتهم قبل تحديد النتائج النهائية للبرنامج. ومن المستحسن عقد اجتماعات مع أفراد المجتمع المحلي ومجموعات التركيز بحيث تتاح للسكان الفرصة لإخبارك بمعلومات تتخطى نطاق الأسئلة الواردة في استمارة الاستبيان. وتُعد هذه أيضاً فرصة لمعرفة قدرات المجتمع المحلي وطلب اقتراحات من أفرادهم حول أفضل السبل للتعامل مع القضايا المثارة، بحيث يمكن للبرنامج أن يعتمد على المعارف والممارسات الحالية. فكر أيضاً في مدى الحرج الذي يشعر به أفراد المجتمع المحلي عن الإجابة على قائمة طويلة من الأسئلة التي تطرحها مجموعة من الغرباء. وقد تحصل على المزيد من الأفكار التي تكشف بعض الأمور عن طريق الاستماع إلى السكان والتحدث إليهم، أكثر مما يحققه الاستبيان.

✓ **الأمر لا يقتصر على قادة المجتمع المحلي.** اعمل مع القادة الرسميين ولجان المجتمع المحلي (بما في ذلك لجان المرأة إن وجدت) ولكن لا تقصر حديثك على قادة المجتمع المحلي. فلا يمكنك التأكد من أنهم يمثلون جميع أفراد المجتمع المحلي تمثيلاً عادلاً، ويجب التحقق من دقة ما يقولونه لك. اعمل على تحقيق المشاركة المتساوية للنساء والرجال والفئات السكانية الأخرى مثل المسنين والمعاقين وذلك عن طريق التحدث معهم مباشرة، دون أن تجعلهم في وضع غير مريح بمجرد مغادرتك المكان.

✓ **كن شاملاً:** من الأهمية بمكان أن تشمل جميع أفراد المجتمع المحلي، وليس من يعرفون بالقادة أو الأشخاص الأعلى صوتاً أو الأكثر ظهوراً فحسب، وذلك من أجل التأكد من أنك تحدد احتياجات الفئات السكانية المختلفة، وقدراتها، والمخاطر التي تواجهها، ومهاراتها. ويجب أن تكون على دراية بمجموعات المصالح المختلفة وعلاقات القوى في المجتمع المحلي المستهدف. كيف ينظم المجتمع المحلي من حيث من يتخذ القرارات ومن يستبعد؟ هل يصل التقييم الذي تجريه إلى النساء والأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين والأطفال أو الأقليات؟ إذا لم يتم إدراجهم في التقييم، فإن البرنامج قد لا يلبى احتياجاتهم. ويتمثل الهدف في الاستماع مباشرة من جميع الفئات المعنية، بحيث يمكنك التحقق مما يقوله لك القادة.

✓ **ربما لا تكون الشخص الوحيد الذي يجري تقييماً أولياً مع المجتمع المحلي الآن.** خذ بعض الوقت لمعرفة أي من المنظمات الأخرى تعمل مع المجتمع المحلي، وما هيكل الحكومة المحلية، وأي مشكلات أو قضايا يجب أن تكون الجمعية الوطنية على دراية بها. وتحقق مما إذا كان أي شخص آخر يجري تقييماً. واستناداً إلى السياق، فكر فيما إذا كان بإمكانك المشاركة في الجهود المشتركة أو أنه يجب عليك ذلك، أو إذا كان بإمكانك تشارك النتائج التي توصلت إليها أو استخدام النتائج التي توصل إليها الآخرون.

✓ **ضع في حسابك اعتبارات خاصة عند التحدث إلى فئات معينة.** إذا كنت تخطط للتحدث مع الأطفال أو الفئات الضعيفة الأخرى، انتبه إلى الاعتبارات الأخلاقية أو اعتبارات السرية الخاصة التي يجب عليك مراعاتها في التقييم.

للحصول على إرشادات بشأن إدارة المناقشات مع مجموعة التركيز، استخدم الأداة 5 في الملحق 1.



للحصول على إرشادات بشأن العمل مع لجان المجتمع المحلي، انظر الملحق 2 أدوات دليل الأنشطة الصحية والإسعافات الأولية المستندة إلى المجتمع المحلي. وتقدم دراسة الحالة في صفحة 36 مثالاً على كيفية زيادة مستوى مشاركة المرأة من خلال العمل مع لجان المجتمع المحلي.



للحصول على إرشادات بشأن إدراج الأقليات والفئات الضعيفة، انظر "الالتزامات النموذجية الدنيا بالتنوع في المجتمعات المتنوعة في برمجيات الطوارئ"، ومبادرة البرمجة الأفضل في الملحق 2.



لإجراء تحليل للأطراف المعنية، استخدم الأداة 3 خطوات تحليل المعلومات حول التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في الملحق 1.



للحصول على إرشادات بشأن إجراء مقابلات مع الفئات الضعيفة، وأخلاقيات إجراء المقابلات بشكل عام، انظر أدوات "الالتزامات بالتنوع الاجتماعي والتنوع"، و"إطار الوصول الآمن" و"تقييم مواطن الضعف والقدرات" في الملحق 2. وللحصول على إرشادات بشأن إنشاء نموذج تدريب المتطوعين على الأسئلة والأجوبة، استخدم الأداة 6 في الملحق 1. انظر الملحق 2. لمزيد من المعلومات عن دليل "تقييم مواطن الضعف والقدرات" الخاص بالاتحاد الدولي الذي يتضمن إرشادات بشأن النهج التشاركية للتقييمات.





Credit: Alaa Badarneh / ICRC

التفاعل مع المجتمعات المحلية في حالات النزاع المسلح



ويحدد إطار الوصول الآمن للجمعيات الوطنية (saferaccess.icrc.org) عددًا من العناصر التي يمكن أن تضمن التصور المحايد لعملنا، ويرتبط ارتباطًا وثيقًا بالحد الأدنى من إجراءات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة. وتشمل الأمثلة على ذلك ما يلي:

- إجراء دراسة لمعرفة التصور العام عن الجمعية الوطنية من أجل الإدارة الفعالة لسمعتها.
- إجراء عمليات تقييم مستمرة للسياق للاتجاهات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وأيضًا لبيئة الإعلام والاتصالات من أجل فهم القوى المحركة للسلطة وكيفية تدفق المعلومات داخل المجتمع المحلي.
- ضمان أن جميع الموظفين والمتطوعين قد وقعوا مدونة قواعد السلوك وأنهم يفهمونها، وأنهم تلقوا التدريب الكافي حول التفويض الممنوح للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر بحيث يتمكنون من شرحه بوضوح للمجتمعات المحلية.
- التأكد من وجود آلية لدى المجتمعات المحلية لتقديم ملاحظاتهم ورفع شكاواهم إلى المنظمة.
- استخدام شعارَي الصليب الأحمر والهلال الأحمر استخدامًا صحيحًا لأغراض تحديد الهوية.

تذكر أنه في خضم أعمال العنف، يُعد التواصل شريان حياة. ولهذا، فبغض النظر عن مدى صعوبة الظروف، فإن تلبية احتياجات السكان إلى المعلومات حول البرنامج والحوار ليست خيارًا، بل هي مسؤوليتنا الجماعية.

في المجتمعات المحلية المتضررة من النزاعات، وكما هو الحال تمامًا عقب الكوارث الطبيعية، يحتاج السكان إلى معرفة ما يحدث من حولهم، وكيفية إعادة الاتصال بأحبائهم، وأماكن الحصول على المساعدة. غير أن المناطق المتضررة من النزاع تمثل تحديات مختلفة عن تحديات الكوارث الطبيعية لكل من المجتمعات المحلية والمنظمات التي تقدم المساعدات الإنسانية.

في حالة النزاع، تكون بيئة المعلومات المحلية مسيّسة إلى حد بعيد. ولا يؤدي الضرر الذي يلحق بوسائل الإعلام والبنية التحتية للاتصالات إلى عرقلة إمكانية الوصول إلى المعلومات فحسب، بل يمكن أيضًا أن تستهدف فصائل المعارضة القنوات الإخبارية و/أو تسيطر عليها لخدمة أجنداتها السياسية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن اعتبار توفير منظمات الإغاثة المعلومات عن الخدمات الإنسانية محاباة لطرف أو لآخر، مما قد يوجد بيئة من انعدام الثقة بل وربما يلحق الضرر بعمال الإغاثة والمجتمعات المحلية.

عندما يكون لدى المجتمعات المحلية إمكانية الوصول إلى اتصالات آمنة وموثوق بها مع الموظفين والمتطوعين بشأن أنشطة الجمعية الوطنية وبرامجها، فإن هذا الأمر يحدث فرقًا حقيقيًا إذ يمكن للمجتمعات المحلية تحسين مستوى الاتصال بشأن استجابتها الخاصة وتنظيمها، وطلب المساعدة، والتواصل مع المنظمات الإنسانية، واتخاذ قرارات مستنيرة، والمطالبة بالمساءلة.

وعند التخطيط لبرامج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في حالات النزاع المسلح، من المهم أخذ تصورات المجتمعات المحلية والمجموعات المسلحة عن الجمعية الوطنية وأنشطة التواصل بعين الاعتبار. ويُعد العمل الإنساني المحايد والمستقل وغير المتحيز الذي تضطلع به الجمعية الوطنية وأنشطة التواصل التي تنفذها في غاية الأهمية لتعزيز قبول هذه الأطراف لها وإمكانية تقديم خدمات المساعدة، بما في ذلك المعلومات.

الخطوة 3: تحديد المعلومات التي يجب جمعها



تقدم الأداة 1 في الملحق 1 قائمة مرجعية مفيدة للتقييم ونظرة عامة على الطرق المختلفة المتبعة فيه.



بمجرد أن تعرف أن هناك تقييمًا يمضي قدمًا، يمكنك أن تقرر ما المعلومات المطلوبة من المجتمع المحلي لمساعدتك على تخطيط أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ونهجه. ويعتمد هذا الأمر على مكونات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي يرغب فريق البرنامج في تنفيذها (انظر الجدول التالي). ويجب جمع البيانات المستقاة من التقييم وتحليلها مصنفة حسب الجنس والعمر والإعاقة من أجل تمكين البرنامج من تلبية الاحتياجات الخاصة لهذه الفئات على نحو أفضل.

إذا لم يكن لديك الوقت لإجراء تقييم رسمي، فإن مراقبة المجتمع المحلي وإجراء مقابلات مع أفرادهم ومع المتطوعين يمكن أن تساعد في جمع المعلومات التي تحتاج إليها.



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: تحديد ما الذي يجب تقييمه ومن يجب أن يشارك



عندما أجرت جمعية الصليب الأحمر الغاني تقييمًا لبرنامج يهدف إلى زيادة عدد النساء اللاتي يلدن أطفالهن في المستشفيات، لم تقيّم ظروف النساء الحوامل وحسب، بل أيضًا ظروف عائلتهن والمجتمع المحلي ككل. ووجدت الجمعية أن القرار الخاص بالولادة في المستشفى يشترك فيه جميع أفراد العائلة وأن العائق الرئيسي هو الانتقال إلى المستشفى. ونتيجة لذلك، استهدفت أنشطة التوعية الرجال أيضًا، وتم توقيع اتفاق مع رابطات سيارات الأجرة المحلية لتوفير الانتقالات المجانية إلى المستشفيات للنساء في مرحلة المخاض.

 للإطلاع على نموذج التفاعل مع المجتمع المحلي والمساءلة لإدراجها في التقييمات، استخدام الأداة 2 (الجزء أ) في الملحق 1. بالنسبة إلى الأفكار بشأن كيفية جمع معلومات عن بنية المجتمع المحلي والقوى المحركة له، انظر الأداة 1 في ملحق 1. ولمزيد من المعلومات عن مبدأ "عدم إلحاق الضرر"، انظر وثيقة "مبادرة البرمجة الأفضل" في الملحق 2.

 للإطلاع على نموذج التفاعل مع المجتمع المحلي والمساءلة لإدراجها في التقييمات، استخدام الأداة 2 (الجزء أ) في الملحق 1.

 للإطلاع على نموذج لأسئلة التفاعل مع المجتمع المحلي والمساءلة لإدراجها في استبيانات المعارف والمواقف والممارسات والمعتقدات، استخدام الأداة 2 (الجزء و) في الملحق 1. وتتضمن الأداة 2 (الجزء و) مثلاً على دراسة استقصائية كاملة بشأن المعارف والمواقف والممارسات والمعتقدات تمت الاستعانة بها في مكافحة فيروس زكا.

 للحصول على مساعدة بشأن كيفية تقييم علاقات القوى بين الأطراف المعنية والمجتمع المحلي، استخدام الأداة 1 و 3 في الملحق 1.

المعلومات المطلوبة

فهم طبيعة هياكل المجتمع المحلي والقوى المحركة للنموذج، وتصور الفئات المختلفة من السكان عن الجمعية الوطنية، وكيف يمكنهم الحصول على المعلومات وتشاركها. ويشمل هذا الأمر فهم طبيعة قنوات الاتصال التي يستخدمونها وأنها يثقون به. ولهذا الأمر أهمية بالغة من أجل تجنب إحداث ضرر عن طريق حدوث تداعيات غير مقصودة بسبب أنشطتنا، وإعادة النظر في افتراضاتنا المسبقة.

احتياجات مختلف السكان في المجتمع المحلي للمعلومات، بما في ذلك المخاطر التي يواجهونها، وأي قنوات الاتصال يمكنهم الحصول عليها والثقة بها. تذكر أن الفئات المختلفة، مثل الرجال والنساء والأطفال والأقليات مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، قد يكون لديهم احتياجات مختلفة للمعلومات وربما يستخدمون قنوات اتصال مختلفة.

البيئة الاجتماعية الثقافية، ومعارف السكان وتوجهاتهم وممارساتهم، وكيفية حصولهم على المعلومات، والقدرات الحالية داخل الفئات السكانية المختلفة، والأهم من ذلك، قنوات الاتصال التي يستخدمونها وأنها يثقون به. ومن الأهمية بمكان أن نفهم من هم "حراس البوابات" والأفراد الذين يحظون بثقة أكثر (المؤثرون) داخل المجتمع المحلي إذ قد يكون لهم تأثير فعلي أكبر من أي قنوات اتصال أخرى أو جميع القنوات مجتمعة. ضع في اعتبارك أيضاً أن الفئات المختلفة من السكان في المجتمع المحلي قد تكون لديها قدرات واحتياجات مختلفة.

معلومات عن القضايا التي تؤثر على المجتمع المحلي، وعلاقات القوى داخل المجتمع المحلي، والأطراف المعنية الأخرى.

ما يحتاج إليه البرنامج

تحسين مستوى مشاركة المجتمع المحلي وإبداء الملاحظات



توفير المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة



التواصل من أجل تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي



تخطيط أنشطة المناصرة القائمة على شواهد





إدراج النوع الاجتماعي والتنوع في التقييم الذي تجريه



والأسئلة، بما في ذلك توجيه أسئلة متعلقة بالبرنامج للإناث والذكور كل على حدة. هل توجد آليات لضمان تمثيل الجنسين والتنوع ومشاركة الفئات الاجتماعية المختلفة من أجل إجراء تحليل شامل للاحتياجات، ومن ثم تنفيذ استجابات أكثر فعالية؟ إذا كان الأمر كذلك، ما هذه الآليات؟

5. يجب أن تستند معايير اختيار من تقدم لهم المساعدة وتحديد الأولويات إلى تحليل للنوع الاجتماعي والتنوع. هل الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة - الأشخاص غير المتزوجين الذين يعولون أسراً، وأشخاص ذوو الإعاقة، والنساء الحوامل والمرضعات، والاطفال، والمسنون، والمصابون بأمراض مزمنة، وما إلى ذلك - مدرجون في معايير الاختيار وتحديد الأولويات؟

6. ما الأدوار المتوقعة للإناث والذكور في كل قطاع (على سبيل المثال، في بناء المأوى، وفي صيانة نقاط المياه والمراحيض ومناطق الاغتسال، وفي جمع المياه والوقود)؟

7. هل لدى فرق التقييم والاستجابة تمثيل متوازن أو عادل للذكور والإناث والتنوع؟ هل هناك إجراءات محددة مطلوبة للتصريح للنساء والفئات المهمشة وإيجاد مجال لهم للمشاركة في فرق الاستجابة؟ إذا كان الأمر كذلك، ما هذه الإجراءات؟

يساعدنا تحليل النوع الاجتماعي والتنوع على فهم الاحتياجات الخاصة للسكان والاستجابة لها، وينبغي دائماً إدماجه في تقييم الاحتياجات وتقييمات القطاعات وتحليلات الموقف. وتدعم الأسئلة والنقاط التالية هذا التحليل:

1. ما سمات الفئة المتضررة (عدد الأسر وأفراد الأسر مصنّفين حسب الجنس والسن، وعدد الذكور والإناث غير المتزوجين الذين يعولون أسراً، وعدد النساء الحوامل والمرضعات، وعدد الأطفال (الذكور/الإناث) غير المصحوبين بذويهم، والمسنين، والأشخاص ذوي الإعاقة، والمصابين بأمراض مزمنة، وما إلى ذلك)؟

2. إلى جانب الفئات المذكورة أعلاه، هل هناك أي فئات أخرى يحتمل أن تكون ضعيفة في المجتمع المحلي؟ وقد تشمل هذه الفئات على سبيل المثال أقلية عرقية، أو مجموعة من المهاجرين، أو المجموعات المصنفة حسب الطبقة الاجتماعية أو الطائفة.

3. هل جرت استشارة الذكور والإناث من جميع الأعمار، بمن فيهم من ينتمون إلى الفئات المهمشة، وإشراكهم في التقييم لتحديد احتياجاتهم وأولوياتهم واهتماماتهم الخاصة في إطار البرامج الخاصة بالقطاعات من حيث صلتها بالكرامة، والحصول على الخدمات، والمشاركة، والسلامة؟

4. ينبغي إجراء التقييمات بالاستعانة بمجموعة من الملاحظات

إذا كانت الإجابة عن أي من الأسئلة السابقة هي "لا"، أو إذا لم تكن المعلومات ذات الصلة متاحة، فيجب الإشارة إلى ذلك، ويجب أيضاً إدراج تفاصيل كيفية تصحيح المشكلة في التقييم.

مقتبس من التزامات الاتحاد الدولي النموذجية الدنيا بالنوع الاجتماعي والتنوع في برمجة حالات الطوارئ - انظر الملحق 2 للحصول على الرابط الخاص بهذه الوثيقة.

الخطوة 4: تحليل بيانات تقييم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة



بمجرد جمع بيانات التقييم الأولي، يجب تحليلها بعناية. ويتضمن التحليل تجميع المعلومات المتوفرة وتفسيرها من قبل فريقك. وسيساعدك تحليل بيانات التقييم على تحديد أنسب أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ونهجه لإدراجها في خطط البرنامج. ويجب أن يقوم جميع أفراد فريق البرنامج بتحليل بيانات التقييم، بما في ذلك المعلومات عن التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، بحيث يمكن لأي شخص معني التعرف على الروابط بين القطاعات المختلفة.

ويوضح الجدول التالي الأسئلة التي يجب أن تأخذها في الاعتبار في أثناء إجراء تحليل بيانات التقييم الذي أجرته.

ما يحتاج إليه البرنامج	الاعتبارات
المشاركة وإبداء الملاحظات	• ما معلومات البرنامج التي يحتاج السكان إلى معرفتها ومتى؟ • كيف يمكن إتاحة الفرصة لمختلف أفراد المجتمع المحلي، بمن فيهم النساء والرجال والفتيات والأولاد والمسنون والأشخاص ذوو الإعاقة، للمشاركة وتوجيه تصميم البرنامج وتنفيذه؟ • ما قنوات الاتصال التي يفضل الناس استخدامها؟ • ما الاستراتيجيات التي يمكن الاستعانة بها لإشراك المزيد من الفئات المهمشة ضعيفة التمثيل بصفة عامة في القرارات الخاصة بالمجتمع المحلي؟ قد يتطلب هذا الأمر اتخاذ تدابير خاصة لإشراك الجميع والوصول إليهم بنجاح.
المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة	• ما الذي يحتاج الناس إلى معرفته في الوقت الحالي من أجل حماية أنفسهم؟ • ما أنسب قنوات الاتصال محليًا للاستخدام؟ هل تختلف هذه القنوات من حيث المستخدمين من الرجال والنساء والأطفال والمسنين والأشخاص ذوي الإعاقة والفئات المهمشة؟
التواصل من أجل تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي	• ما السلوكيات غير الصحية أو غير الآمنة الرئيسية؟ • لماذا يمارس السكان هذا النوع من السلوك؟ • ما المعلومات التي يعرفها السكان في الوقت الحالي؟ • من أين يحصلون على المعلومات (الناس وقنوات الاتصال)؟ • ما أكثر المصادر التي يثقون بها؟ • ما قنوات الاتصال الأخرى التي قد تعمل جيدًا للوصول إلى السكان وتعزيز النقاش؟
المناصرة القائمة على شواهد	• ما القضايا الرئيسية التي تواجه المجتمع المحلي؟ • ما الأطراف المعنية والمنظمات الأخرى؟ • ما أفضل الطرق للوصول إلى مجموعات الأطراف المعنية المختلفة؟

أمور يجب مراعاتها عند تحليل البيانات

✓ **انتبه إلى الفجوات والمخاطر والقيود.** تأكد من توفر معلومات كافية لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن النهج والأنشطة، ولكن كن واقعياً بشأن البيانات وجودة البيانات المتوفرة لديك. وكن أميناً فيما يتعلق بالفجوات في بياناتك، وأدرج هذه الفجوات في تحليلك وشرح أسبابها- مثل عدم إمكانية الوصول، وعدم توفر الموارد، وما إلى ذلك. ومن شأن هذا الأمر أن يساعدك وغيرك على تخطيط التقييمات المستقبلية، ووضع السيناريوهات، وتخصيص الموارد بكفاءة.

✓ **ابحث عن الاتجاهات الناشئة.** انتبه إلى الاحتياجات أو المشكلات العامة التي تنشأ بصفة متكررة في بيانات التقييم.

✓ **انتبه إلى مصادر المعلومات** للتأكد من أنها ذات سمعة طيبة.

✓ **فكر فيما إذا كان المطلوب ضمن حدود البرنامج أو المشروع أو الاستجابة أم لا.** لا يعني مجرد طلب المجتمع المحلي شيئاً ما أنه بالضرورة ملائم أو أنه في حدود قدرة الجمعية الوطنية على تحقيقه. ولا تعد أبداً بتنفيذ أنشطة تفوق قدراتك وشرح دائماً سبب تنفيذك أشياء معينة أو عدم تنفيذها- وتذكر أن تحاول إدارة التوقعات.

✓ **التحقق من المعلومات.** تحقق من معلومات التقييم مقابل البيانات المتاحة الأخرى، مثل التقييمات السابقة، والتقييمات التي أجرتها منظمات أخرى، وما يرد في وسائل الإعلام الرئيسية ووسائل التواصل الاجتماعي. ابحث عن أي اختلافات أو تناقضات أساسية قد يكون من الواجب التحقق منها.

✓ **يجب عدم تجاهل النتائج غير المتوقعة.** غالباً ما سيثير الجمع بين المعلومات قضايا مهمة وغير متوقعة وذات صلة قد تتعين على فريق البرنامج مناقشتها ومعالجتها.

✓ **قد يكون هناك بعض التناقض في البيانات،** لا سيما فيما يتعلق بالإجابات حسب اختلاف النوع الاجتماعي والفئة العمرية. وقد توجد تناقضات بسبب اختلاف تصورات الناس عن الاحتياجات، فقد يتاح لبعضهم الحصول على المعلومات على نحو أفضل، وأحياناً يعتمد السكان تقديم معلومات مضللة لأغراض معينة. وإذا كانت هناك تناقضات لا تُعزى إلى النوع الاجتماعي أو التنوع، وستؤثر على الأنشطة التي ينصب التركيز عليها، فسيجب التحقق من المعلومات مرة أخرى مع المجتمع المحلي في محاولة للتوصل إلى توافق في الآراء.

✓ **كن أميناً مع الجهات المانحة** في أن الخطط قد تتغير استناداً إلى الملاحظات الواردة من المجتمع المحلي. والحقيقة أن معظم المانحين يسعدونهم الموافقة على إجراء تغييرات على البرنامج إذا كان ذلك سيلبي احتياجات المجتمع المحلي على نحو أفضل.

سيتوقع منك تقديم نتائجك في تقرير تقييم أولي سهل الاستخدام. وتذكر أنه من الأرجح قراءة الوثائق الأقصر. ويجب أن يتضمن تقريرك ثلاثة أقسام هي: النتائج (بما في ذلك سياق المعلومات الأساسية)، وتحليل تلك النتائج لشرح ما يحدث، ومنهجية كيفية جمع بياناتك وإجراء تحليلك لها، بما في ذلك القيود والفجوات.

الخطوة 5: تشارك النتائج التي توصلت إليها



مشاركة المجتمع المحلي لا تنتهي بانتهاء عملية جمع البيانات. ويجب أن تستمر المشاركة الهادفة مع المجتمعات المحلية طوال دورة البرنامج، ويشمل ذلك تشارك المعلومات التي جمعتها في أثناء التقييم، وتحليلك لها، والخطوات التالية في التعامل معها ومع الأطراف المعنية الأخرى. ويجب أن تتيح للسكان الفرصة للرد وطلب التوضيح.

تشارك النتائج التي توصلت إليها مع المجموعات التالية:

- الزملاء داخل الجمعية الوطنية والحركة؛
- المنسقون والأقران في المجموعات، أو الجهة الحكومية أو الأطراف المعنية الأخرى؛
- السلطات المحلية والوطنية، وأخيراً وليس آخراً..
- المجتمعات المحلية نفسها؛ فكما خصص أفرادها وقتاً للإجابة عن أسئلتك والمشاركة معك، احرص على تخصيص بعض الوقت لتشارك النتائج معهم.

للحصول على مساعدة بشأن
تشارك نتائج التقييم ومناقشتها مع
المجتمعات المحلية، استخدم الأداة
11 الخاصة بالاجتماعات على مستوى
المجتمع المحلي والأداة 17 الخاصة
بتشارك التقييمات النهائية الواردة
في الملحق 1.

أدوات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي
تساعدك في مرحلة التقييم الأولي (انظر الملحق 1)

- قائمة مرجعية لتقييم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ونظرة عامة على الطرق المتبعة (الأداة 1).
- أسئلة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي يجب إدراجها في عمليات التقييم الأولي (الأداة 2).
- خطوات تحليل المعلومات حول تقييم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة (الأداة 3).
- نموذج تقييم قدرات الجمعية الوطنية (الأداة 4).
- إرشادات بشأن إدارة المناقشات مع مجموعة التركيز (الأداة 5).
- أسئلة وأجوبة موحدة للمتطوعين والموظفين (الأداة 6).

يمكن الاطلاع على مصادر إضافية تستخدم في مرحلة التقييم الأولي في الملحق 2.

مكتبة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

تتضمن مكتبة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة مجموعة كبيرة من المواد والنماذج المأخوذة من برامج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة حول العالم. وفيما يلي أمثلة لبعض المصادر التي يمكنك الحصول عليها من المكتبة:

- نماذج خطط ومواد تدريبية للبرامج الإذاعية عن مجموعة من الموضوعات بدءاً من الوقاية من الملاريا، ومروراً بالإسعافات الأولية، ووصولاً إلى الحد من مخاطر الكوارث.
- المواد اللازمة لتشغيل عروض السينما المتنقلة، بما في ذلك ترتيب تشغيل العروض، والأسئلة التي تُطرح على الجمهور، والاستمارات المستخدمة لأغراض الرصد.
- أدلة وكتيبات إرشادية مفصلة من منظمات أخرى عن كل شيء من المساءلة إلى التواصل في حالات الطوارئ.
- عينة من الملصقات والرسومات التوضيحية.

يمكن الوصول إلى المكتبة عبر الرابط: fedteam.ifrc.org/global/collaboration/disasters/bc/default.aspx (كلمة المرور محمية).

يمكن الاطلاع على المكتبة العامة للاتحاد الدولي عبر الرابط: www.ifrc.org/CEA



المرحلة الثانية من البرنامج: التصميم والتخطيط

من شأن إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في مرحلة التصميم والتخطيط أن يحقق ما يلي:

أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة	نهج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة
ضمان إدراج أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بوصفها جزءًا من خطط البرنامج، وميزانياته، ومؤثراته. ويحول هذا الأمر دون أن تصبح أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة مستقلة أو منفصلة عن بقية البرنامج.	دعم عملية تخطيط البرنامج الذي سيتم تنفيذه بطريقة تشاركية تتسم بالشفافية.

للاطلاع على نموذج خطط التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ومؤثراتها وميزانياتها، انظر الأداة 6 في الملحق 1.



قد لا يزال بإمكانك أن تقرر وضع خطة أو إطار منطقي أكثر تفصيلاً لأنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة من أجل وضع تصور لما يجب القيام به، ومن يقوم بذلك، ومتى يتم ذلك. على الرغم من هذا، ينبغي وضع هذه الخطة بالتعاون الوثيق مع بقية فريق البرنامج للتأكد من أنها ذات صلة وتتماشى مع أهداف البرنامج وأنشطته ككل.

الخطوة 1: إشراك المجتمع المحلي في عملية التخطيط



يجب وضع الخطط وتصميم الأنشطة والجدول الزمني (وحتى الميزانيات، إذا استلزم الأمر ذلك) بالشراكة مع المجتمع المحلي. وهناك العديد من عمليات التخطيط التشاركية الراسخة داخل الحركة، مثل برامج "الأنشطة الصحية والإسعافات الأولية المستندة إلى المجتمع المحلي"، و"نهج المشاركة في التوعية من أجل مأوى آمن"، و"تقييم مواطن الضعف والقدرات"، التي تقدم إرشادات تفصيلية بشأن كيفية القيام بذلك. ويمكن الاطلاع على مصادر إضافية مفيدة لهذه العمليات في الملحق 2.

تقدم القائمة المرجعية التالية المشورة بشأن اعتماد نهج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة من أجل عملية تخطيط البرنامج وتصميمه، وذلك بهدف ضمان أن البرنامج يناسب احتياجات أفراد المجتمع المحلي على نحو أفضل ويشركهم في عملية صنع القرار.

القائمة المرجعية لنهج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة من أجل عملية التصميم والتخطيط

✓ يعتمد تصميم البرنامج على بيانات التقييم الأولي.

✓ يأخذ تصميم البرنامج أيضًا في الحسبان التعلم من البرامج السابقة، أو من نتائج الاستبيانات السابقة لرضا أفراد المجتمع المحلي أو دراسات التصورات، وأفضل الممارسات على مستوى القطاع المعني.

✓ مؤشرات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة مُدرّجة في الإطار المنطقي للبرنامج أو وثائق التخطيط الخاصة به.

للاطلاع على أمثلة لمؤشرات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، انظر الأداة 7 في الملحق 1.



- ✓ نوقشت المؤشرات مع المجتمعات المحلية وهي تستند إلى تصورات تلك المجتمعات عن النجاح..
- ✓ تتضمن خطط البرنامج استراتيجية خروج. وهو ما يدل على احترام أفراد المجتمع المحلي، ويضمن مشاركتهم، ويدعم خروجًا أكثر سلاسة، ويزيد احتمال استمرار التغييرات التي جرى تنفيذها في أثناء تنفيذ البرنامج.
- ✓ تُعقد اجتماعات مبدئية للتوجيه والإعلام مع أفراد المجتمعات المحلية، وتوفر معلومات عن التفويض الممنوح للجمعية الوطنية، والاتحاد الدولي أو اللجنة الدولية أو كليهما، وعن مبادئنا الأساسية، والتوقعات بشأن سلوك الموظفين والمتطوعين، وتفاصيل الاتصال.
- ✓ ممثلو المجتمع المحلي متفقون معه، وهم يمثلون شريحة من مختلف قطاعات السكان، بمن فيهم النساء والرجال والأطفال والفئات المهمشة. على سبيل المثال، تأكد بقدر الإمكان من أن لجان المجتمع المحلي تضم عددًا متساويًا من الرجال والنساء.
- ✓ صياغة اتفاق يحدد أدوار الجمعية الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية والمجتمع المحلي ومسؤوليات كل منها. وكلما أمكن، وحسب الاقتضاء، يجب أن يكون هذا الاتفاق مكتوبًا، مثل الاختصاصات، ويمكن أيضًا أن يشمل الأطراف المعنية الأخرى حسبما تقتضي الضرورة.
- ✓ للبرامج معايير اختيار واضحة تحدد من سيتلقى المساعدة. وينبغي مناقشة هذه المعايير وتشاركها مع المجتمع المحلي. وحيثما أمكن، يجب وضع المعايير بالشراكة مع المجتمع المحلي.
- ✓ فكر في أي تداعيات محتملة غير مقصودة للأنشطة التي تخطط لها. هل من الممكن أن تعرض شخصًا ما للخطر أو أن تزيد من ضعفه بسبب التأثير على سلامته أو كرامته، أو زيادة التمييز ضده، أو الحد من حصوله على الخدمات والمعلومات؟

للإطلاع على أمثلة لمؤشرات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، انظر الأداة 7 في الملحق 1.

انظر مجموعة أدوات المساءلة أمام المستفيدين (AtB) في الملحق 2 والتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع في صفحة 36

مزيد من المعلومات عن استراتيجيات الخروج متاح في القسم التالي، وانظر الأداة 16 في الملحق 2.

للحصول على المشورة بشأن عقد اجتماعات على مستوى المجتمع المحلي، انظر الأداة 11 في الملحق 1. وللإطلاع على قائمة مرجعية للمعلومات التي يجب تشاركها مع المجتمع المحلي، استخدم الأداة 9 في الملحق 1.

للإطلاع على نموذج اختصاصات لجان المجتمع المحلي، استخدم الأداة 12 في الملحق 1. وتقدم أيضًا وثيقتي دليل الأنشطة الصحية والإسعافات الأولية المستندة إلى المجتمع المحلي، والالتزامات النموذجية الدنيا بالنوع الاجتماعي والتنوع في الملحق 2 مزيدًا من المعلومات عن التمثيل المتساوي لأفراد المجتمع المحلي.

للإطلاع على نموذج الاختصاصات ذات الصلة بالمجتمع المحلي، استخدم الأداة 12 في الملحق 1.

للحصول على معلومات عن إنتاج ملصق يوضح معايير الاختبار، استخدم الأداة 12 في الملحق 1.

استخدم دليل مبادرة البرمجة /الأفضل، بما في ذلك تحليل السياق الذي يراعي طبيعة النزاع، في الملحق 1.





التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: إشراك المجتمعات المحلية في عملية التخطيط والتصميم



المحلي لتحقيق توافق حول الفئات التي يجب تمثيلها في نظام KOIF وكانت النتيجة شريحة واسعة النطاق من ممثلي المجتمع المحلي تضم المزارعين والمعلمين، وكذلك أشخاصًا من الكنائس والسلطات المحلية. وقد أخذ السن والجنس والإعاقة في الاعتبار كذلك.

بالإضافة إلى إنشاء نظام KOIF، تم اقتراح إنشاء مجموعة من "جمعيات المرأة". وكان الهدف من هذه الجمعيات هو مساعدة النساء المحليات على الالتقاء معًا من أجل الاعتماد على المشاركة المتزايدة في عمليات صنع القرار والاستعداد لها.

وقد خلص تقييم للمبادرة أجري في كانون الأول/ ديسمبر 2015 إلى وجود دليل قوي على أن الأنظمة الجديدة تساهم في تحويل القوى المحركة للمجتمع المحلي وهياكل السلطة وإيجاد إحساس أقوى بتماسك المجتمع المحلي وقدرته على الصمود. ونورد هنا اقتباسًا مما قيل في المشاورات: "في السابق، لم يكن سوى القادة هم من يشاركون في صنع القرار، والآن يشارك المجتمع المحلي بأسره".

وعلى الرغم من المقاومة التي واجهت مشاركة المرأة في البداية، تمكنت المجتمعات المحلية من التفاوض بشأن اتفاق من أجل إنشاء جمعيات المرأة، وقد حظيت هذه الجمعيات بالقبول بسهولة وكان لها أثر إيجابي للغاية بالنسبة للنساء. وأوضحت من أجريت معهن مقابلات من أجل المشاورات أن لديهن الآن المزيد من المبادرات بفضل جمعيات المرأة، وقد شرعن مؤخرًا في تنفيذ مشروع لتوفير سبل العيش يدر عليهن المال. وألقت أخريات الضوء على الطرق التي كن بها أكثر نشاطًا في المجتمع، وأن الرجال أصبحوا يستمعون إلى آرائهن. وعلقت إحدى المشاركات قائلة: "لقد أحدث إشراك النساء في عملية صنع القرار تغييرًا في طريقة حدوث الأشياء. ومنذ تطبيق النظام الجديد ونحن أكثر نشاطًا وأصبح الرجال أكثر استماعًا لنا".

مدغشقر هي أكبر جزيرة في مجموعة جزر المحيط الهندي، ويتجاوز عدد سكانها 21 مليون نسمة. وتواجه البلاد باستمرار مخاطر طبيعية كبرى تشمل الأعاصير والعواصف الاستوائية والفيضانات والجفاف وغزوات الجراد. ومدغشقر عرضة أيضًا لتغير المناخ، وتعرضت لتقلبات مناخية حادة متزايدة في السنوات الأخيرة. وشهدت البلاد 46 كارثة طبيعية على مدى السنوات الخمس والثلاثين الماضية، مما ألحق أضرارًا بأكثر من 11 مليون شخص.

وعلى الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها جمعية الصليب الأحمر الملغشي لإشراك جميع أفراد المجتمع المحلي في برامجها، لاحظت الجمعية أن العديد من الفئات السكانية لا تزال منخفضة التمثيل في عمليات صنع القرار المجتمعي. وللتعامل مع هذه القضية، أطلق مشروع تجريبي بدعم من الاتحاد الدولي كجزء من برنامج مستمر في منظمة فانامي، لإنشاء نظام أكثر حداثة ومساواة للمشاركة وصنع القرار.

وقد عملت الجمعية الوطنية مع القادة التقليديين وشيوخ كل قرية للحصول على الموافقة على توسيع نطاق نظم مشاركتهم الحالية من أجل توفير التمثيل من شريحة أوسع نطاقًا من المجتمع المحلي. وكانت مشاركة المرأة في المجتمعات المحلية موضع اهتمام كبير. وبينما طُرح هذا الموضوع بوصفه مشكلة، اكتشف فريق البرنامج أن اقتراح مشاركة المرأة في صنع القرار بشكل مباشر كان في الغالب الطريقة الأرجح لاستشارة المقاومة المبدئية، لذلك تمثل حلًا فعالًا لهذا الأمر في التفاوض على تمثيل جميع القطاعات المختلفة في المجتمع المحلي، بما في ذلك النساء.

وتنتج عن هذه المحادثات وضع نظام جديد للجان في كل قرية مشاركة، يسمى "KOIF". وعمل موظفو ومتطوعو الجمعية الوطنية مع المجتمع

الخطوة 2: تحديد أهداف التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة والجمهور المستهدف



يجب أن تحقق أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ونُهجها دائماً ما يلي:

✓ المساعدة في تلبية احتياجات المجتمع المحلي أو التعامل مع ما يواجهه من مخاطر

✓ دعم البرنامج لتحقيق أهدافه من خلال إدراج المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة، أو تغيير السلوك، أو أنشطة المناصرة القائمة على شواهد

✓ تعزيز شفافية البرنامج ومشاركة المجتمع المحلي

✓ تتسم بأنها محددة، بالتركيز على التغيير الذي تريد إحداثه

كما هو الحال مع الخطط الشاملة للبرنامج، يجب أيضاً وضع أهداف بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وأنشطته بالاشتراك مع المجتمع المحلي.

ومن شأن السؤالين التاليين أن يوجهانك في أثناء وضع أهدافك الخاصة بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة:

1. ما الذي تريد تحقيقه؟

ما التغيير أو الأثر الذي تريد دعمه بوصفه نتيجة لأنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ونُهجها؟ يقدم الجدول التالي بعض الأمثلة على أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة المحتملة المرتبطة بأنواع مختلفة من البرامج.

للحصول على إرشادات بشأن وضع الأهداف، استخدم نموذج خطط التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ومؤشراتها وميزانياتها في الأداة 7 في الملحق 1.



البرنامج	الاحتياج	مثال على النشاط	التغيير المطلوب
الوقاية من الملاريا	التواصل من أجل تغيير السلوك		(1) زيادة المعرفة بأسباب الملاريا والوقاية منها وأعراضها وفهمها، و(2) تقييم معتقدات السكان وممارساتهم فيما يتعلق بالملاريا من أجل توجيه أنشطة البرنامج، و(3) تشجيع السكان على استخدام الناموسيات كل ليلة.
التحويلات النقدية	المشاركة وإبداء الملاحظات		توفر آلية فعالة للملاحظات والشكاوى. ويحقق البرنامج مستويات متزايدة من تلقي ملاحظات المجتمع المحلي من خلال توفير طريقة آمنة ومغفلة الهوية للسكان (خصوصاً النساء) للتعليقات والاقتراحات.
قانون مواجهة الكوارث والحد من المخاطر	المناصرة القائمة على شواهد		الجمع بين المجتمع المحلي والجمعية الوطنية والسلطات المحلية لمناقشة مخاطر الكوارث في المجتمع المحلي والحلول المحتملة لمواجهتها، بما في ذلك إدخال تعديلات على القانون.
عمليات التوزيع في مخيمات اللاجئين	المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة		(1) إعلام السكان أين يمكنهم الحصول على السلع والدعم ومتى يمكنهم ذلك، و(2) المساهمة في أمن التوزيع وسلاسة إدارته عن طريق التأكد من معرفة أين يجب أن يكون السكان، ومتى؟ (3) مواجهة التوترات ومشاعر الإحباط بين السكان.

2. من الجمهور المستهدف؟

فكر في برنامجك والفئات المختلفة من السكان الذين سيكون لهم تأثير على أنشطتك أو سيتأثرون بها. ما جميع الفئات المختلفة التي قد يجب عليك الوصول إليها لتحقيق أهدافك؟ من الذي من المحتمل أن يساعدك ومن سيحاول منعك؟ وقد يحتاج البرنامج إلى تجاوز مجرد الجمهور المستهدف الأساسي حتى يكتب له النجاح. وبيّن الجدول التالي مثلاً لأنواع الجماهير المستهدفة المختلفة من برنامج يُعنى بصحة الأم على مختلف مستويات المجتمع المحلي.

للحصول على إرشادات بشأن تحديد الجمهور المستهدف والأطراف المعنية المختلفة، استخدم الأداة 3 في الملحق 1.



الفئة المستهدفة	الوصف	من
الجمهور الرئيسي	أولئك الذين تريد أن تغير سلوكهم	النساء الحوامل
الجمهور الثانوي	أولئك الذين لهم تأثير على سلوك جمهورك الرئيسي	الأزواج والأمهات والجندات
الجمهور من المستوى الثالث	المؤسسات المحلية التي لها دور في تنظيم المجتمع المحلي	القادة الدينيين، أو لجان المرأة، أو قادة المجتمع المحلي، أو شيوخ القرى، أو وسائل الإعلام المحلية
المستوى المتوسط	أولئك الذين يقدمون خدمات (من الهيئات العامة والمنظمات غير الحكومية)	الجهات الصحية المحلية، والحكومة المحلية، والمنظمات غير الحكومية الأخرى، ووسائل الإعلام، ومقدمو خدمات الاتصالات
المستوى الكلي	أولئك الذين يصنعون السياسات ويخصصون الموارد	وزارة الصحة، والحكومة الوطنية، والنظام القانوني، وجهاز تنظيم الاتصالات



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: قانون مواجهة الكوارث والمجتمع المحلي - "لا شيء عنا بدوننا"



• الدعوة إلى أن تفي السلطات المختصة بتلك الحقوق.

على سبيل المثال، يلتزم قانون الفلبين للحد من مخاطر الكوارث وإدارتها لعام 2010 بإشراك المجتمع المحلي ومشاركته في تحديد مخاطر الكوارث وتحليلها ومواجهتها ورصدها وتقييمها. وهو يؤكد أيضًا أهمية الحد من مخاطر الكوارث وإدارتها على مستوى المجتمع المحلي من أجل الحد من حالة الضعف وتعزيز إمكانيات المجتمع المحلي وقدرته على الصمود.

وحاليًا، يعكف المجلس الوطني للحد من مخاطر الكوارث وإدارتها على مراجعة القانون، وتُعد جمعية الصليب الأحمر الفلبيني إحدى المنظمات المجتمعية القليلة التي لها مقعد في هذا المجلس، وهي تضطلع أيضًا بدور فريد ومتميز كهمزة وصل بين عمليات سن القوانين وصنع السياسات على مستوى المجتمع المحلي والمستوى الوطني.

يُنظر إلى التفاعل مع المجتمع المحلي على نحو متزايد باعتباره عاملاً حاسماً في نجاح قوانين الحد من مخاطر الكوارث وإدارتها وسياساتها، مع اعتماد العديد من البلدان نهج "المجتمع بأسره" لسنّ تشريعات إدارة مخاطر الكوارث ووضعها موضع التنفيذ. والمجتمعات المحلية هي الأكثر شعورًا بآثار الكوارث، ومن ثم يكون لها دور بالغ الأهمية ليس فقط في تقديم إسهامات إلى القوانين والسياسات الوطنية، ولكن أيضًا في فهم حقوقها ومسؤولياتها والعمليات ذات الصلة التي تستتبعها هذه الوثائق.

ويمكن أن يدعم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة برامج قوانين مواجهة الكوارث لتحقيق أهدافها من خلال المساعدة فيما يلي:

- إشراك المجتمعات المحلية في سن قوانين ووضع سياسات للحد من مخاطر الكوارث وإدارتها.
- ضمان معرفة السكان حقوقهم.

الخطوة 3: تخطيط أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ونُهجها



تعتمد أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ونُهجها التي تختارها على ما تريد تحقيقه **ومن** يجب أن تصل إليه. ويختلف مدى ملائمة قنوات الاتصال باختلاف الأهداف، وكذلك تختلف أنواع قنوات الاتصال التي تصل إليها الجماهير وتثق بها باختلاف الجماهير. والعنصر الأساسي هنا هو اختيار مجموعة من الأنشطة والقنوات التي يمكن أن تعمل معًا لتحقيق أهداف التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ودعم أهداف البرنامج الأوسع نطاقًا.

اختيار قناة الاتصال الصحيحة لتحقيق **هدفك**:

- تتطلب **المشاركة وإبداء الملاحظات** قنوات اتصال مفتوحة تدعم المناقشة والمشاركة، مثل الاجتماعات على مستوى المجتمع المحلي، أو خطوط الهاتف، أو لوحات الإعلانات مع صناديق الاقتراحات.
- يتطلب **توفير المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة** قناة اتصال يمكنها الوصول إلى عدد كبير من السكان، مثل خدمة الرسائل القصيرة، أو التلفزيون، أو وسائل التواصل الاجتماعي، أو الإذاعة. ولكن تذكر أنه يجب أن يتمكن كل فرد في المجتمع المحلي من الوصول إلى هذه الخدمات لتلقي الرسالة!
- يتطلب **تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي** قناة تتيح التواصل التشاركي، والمشاركة على نحو أكثر عمقًا، وحوارًا متواصلًا بشأن القضية المطروحة. وتشمل أمثلة ذلك برامج الدردشة الإذاعية، ومسرح المجتمع المحلي، والسينما المتنقلة.
- تعتمد **قنوات المناصرة القائمة على شواهد** على ما إذا كانت الجمعية الوطنية تدعم أفراد المجتمع المحلي للتحديث، أو أنها تتحدث بالنيابة عنهم. وتشمل خيارات قنوات الاتصال الجيدة الاجتماعات أو المؤتمرات على مستوى المجتمع المحلي، وحلقات العمل مع الأطراف المعنية.



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: التواصل في أثناء النزاع



في أفغانستان، قد يصعب على فرق البرامج الوصول إلى المجتمعات المحلية وصولًا ماديًا بسبب المشكلات الأمنية. وتتغلب اللجنة الدولية على هذا التحدي عبر توفير رقم هاتف على أوراق المعلومات المضمنة في كل مجموعة من أدوات المساعدات التي يجري توزيعها. ويعني هذا أنه حتى إذا لم يتمكن الموظفون من الوصول شخصيًا، فلا يزال بإمكانهم الرد على الأسئلة والملاحظات التي ترد من أفراد المجتمع المحلي.

اختيار قناة الاتصال المناسبة للجمهور المستهدف.

معظم السكان أو استخدامها. على سبيل المثال، قد يكون من المناسب للرجال فقط حضور الاجتماعات على مستوى المجتمع المحلي، لذلك يجب عليك إيجاد طرق أخرى للتفاعل مع النساء والأطفال.

المرونة: ستتغير الاحتياجات على مدار البرنامج، ومن ثم، يجب أن تكون على استعداد لتعديل نهج التواصل لمواجهة التحديات الجديدة والاستجابة لملاحظات أفراد المجتمع المحلي.

السمعة: انتبه لما لقناة التواصل التي تختارها من آثار محتملة على السمعة وأثرها على الحياء. على سبيل المثال، قد يؤدي استخدام محطة إذاعية دينية إلى عزل أفراد المجتمع المحلي من غير أتباع ذلك الدين.

أخيرًا، ضع في اعتبارك أن منظمات أخرى ستشارك أيضًا مع المجتمعات المحلية، لذلك فإنه من المفيد مراجعة خططها لتجنب الازدواجية.

✓ **متاحة محليًا:** على سبيل المثال، استخدام التلفزيون فحسب إذا كان السكان لديهم إمكانية مشاهدة التلفزيون.

✓ **موثوق بها:** كن حذرًا من استخدام التلفزيون الحكومي إذا كان لدى السكان شكوك في الحكومة.

✓ **يمكن الوصول إليها:** يجب أن تأخذ معرفة القراءة والكتابة في الاعتبار، وتجنب المواد المطبوعة إذا كانت معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة منخفضة.

✓ **استخدام قنوات متعددة:** يستخدم السكان قنوات مختلفة للحصول على المعلومات، لذلك لن تصل قناة واحدة إلى الجميع في المجتمع المحلي. بالإضافة إلى ذلك، من الأرجح أن يفهم السكان الرسالة وأن يتصرفوا على أساسها إذا سمعوها من أكثر من مصدر.

✓ **من المستبعد؟** قد لا يتاح للنساء، أو الأطفال، أو المعاقين، أو فئات الأقليات اللغوية الوصول إلى القنوات التي يستخدمها



Credit: Christoph von Toggenburg

للمزيد من المعلومات عن قنوات الاتصال، استخدم الأداة 8 في الملحق 1.



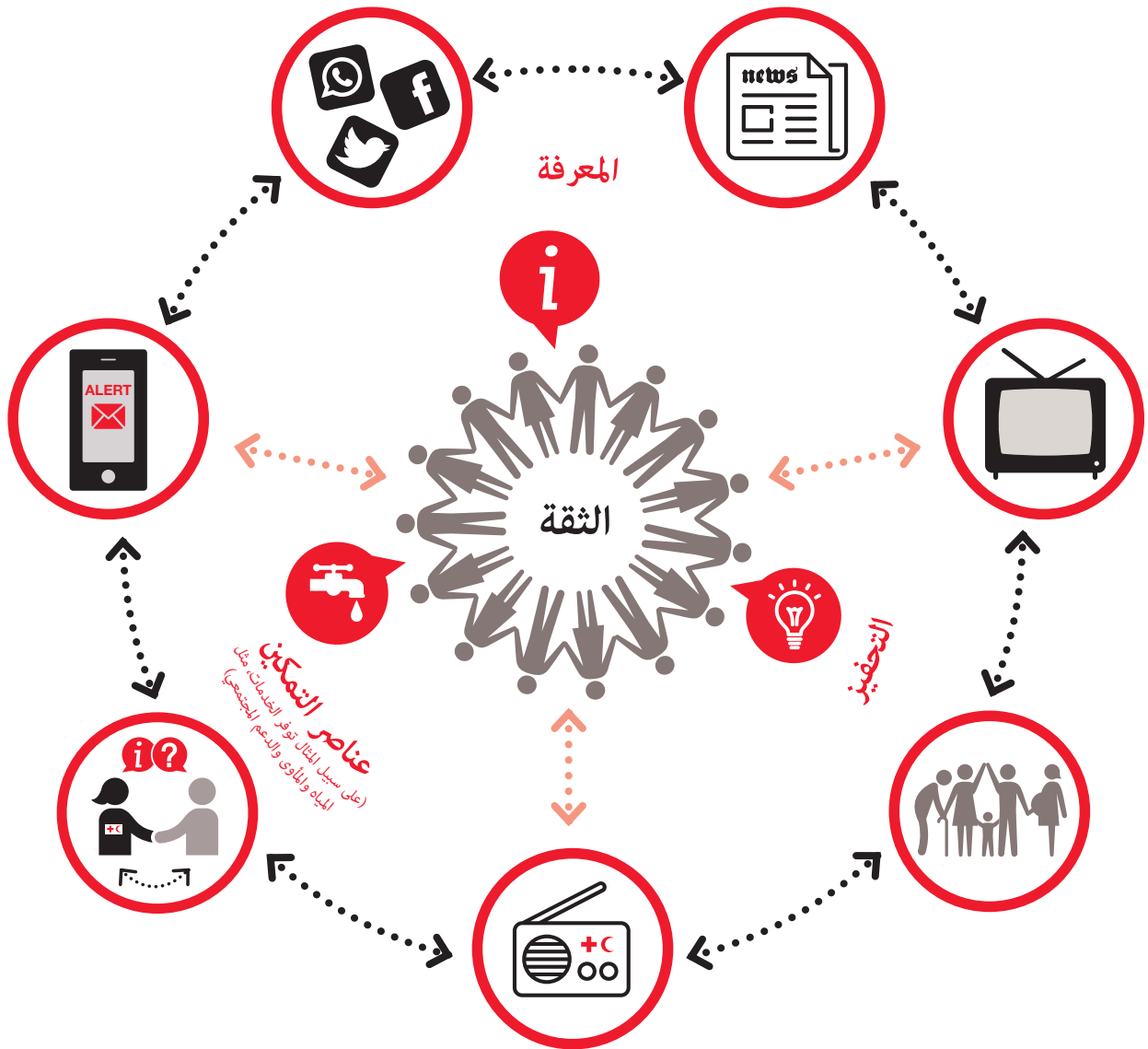
التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: التفكير خارج الصندوق!



عندما بدأت اللجنة الدولية العمل مع مجتمعات السكان الأصليين لأول مرة في كولومبيا بشأن مخاطر الذخائر غير المنفجرة، وجدت صعوبة في التعامل معهم. وكانت المعلومات التي يتم تشاركها عن اللجنة الدولية والتلوث بالأسلحة إما يساء فهمها أو يتم تجاهلها. ومع ذلك، عندما اغتتم فريق اللجنة الدولية الوقت للتحديث إلى أفراد المجتمع المحلي عن حياتهم اليومية ومعتقداتهم، أدركوا أن أهم المعلومات يتم إيصالها عن طريق سرد القصص. ومن ثم، صاغت اللجنة الدولية المعلومات في شكل قصص تتضمن رموزًا شائعة مستقاة من قصص السكان الأصليين وثقافتهم. وقد حقق هذا الأمر نجاحًا باهرًا، ولم يحظ الفريق باهتمام المجتمعات المحلية وقبولها الكامل فحسب، بل فهم أفرادها أيضًا بوضوح أهداف اللجنة الدولية ومبادئها ولماذا كان السلوك المناسب من جانب أفراد المجتمع المحلي الذين يعيشون في ظل التلوث بالأسلحة نشاطًا من شأنه أن ينقذ الأرواح.

نهج قنوات الاتصال المتعددة

التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة عملية نشطة ومخططة تستعين بمجموعة متنوعة من نهج التواصل لتحسين مستوى معرفة السكان، وتحفيز العمل، وتشجيع المشاركة، وخلق بيئة ممكنة للتغيير.



الخطوة 4: صياغة الرسائل الرئيسية والأسئلة الشائعة



تتضمن صياغة الرسائل الرئيسية أكثر من مجرد كتابة رسائل من أجل ملصق أو مطوية ما. فهي عملية تشير أيضًا إلى صياغة الصورة العامة التي تريد تشاركتها مع المجتمع المحلي ويجب ربطها بأهداف البرنامج. وقد تقدم الرسائل معلومات عن البرنامج نفسه، مثل معايير الاختيار، أو معلومات تدعم أهداف البرنامج، مثل التعامل مع الشائعات عن مرض الكوليرا.

ويكون للمعلومات التي يتم تشاركتها مع المجتمعات المحلية الأثر الأكبر عندما تُقدم في الوقت المناسب، وتكون ذات صلة، ودقيقة، ومصممة خصيصًا لتناسب الجمهور المستهدف. ومن الأهمية بمكان تشارك المعلومات مع الموظفين والمتطوعين قبل نشرها بحيث يتشارك الجميع رسائل متسقة. بالإضافة إلى ذلك، يجب عليك اختبار ما لديك من معلومات مع بعض أفراد المجتمع المحلي والمتطوعين للتأكد من فهمها بشكل جيد، أو على الأقل اختبارها مع المتطوعين المحليين.



Credit: Albert Madrazo / ICRC

التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: اختبار الرسائل في جنوب السودان



لا تزال جمعية الصليب الأحمر لجنوب السودان واللجنة الدولية تختبران جميع الرسائل قبل استخدامها على الملصقات وعبر الإذاعة. ووضع موظفو الإعلام باللجنة الدولية، بدعم من المتطوعين، دليل اختبار مسبق ونظموا جلسات لمدة ساعة مع عدد من أفراد المجتمعات المحلية والموظفين المحليين من جمعية الصليب الأحمر لضمان تنوع الجمهور المستهدف من الاختبار والتأكد من سهولة فهم الرسائل وتفسيرها على النحو المنشود. وتتيح هذه العملية السريعة إجراء تغييرات بسيطة على الرسائل، مما يؤدي إلى إدخال تحسينات كبيرة على فهم المجتمع المحلي لها وأثرها عليه. على سبيل المثال، من خلال اختبار الرسائل، أدركت اللجنة الدولية وجمعية الصليب الأحمر لجنوب السودان أنهما بحاجة إلى تغيير الكيفية التي تفسران بها الوقت كي يتم فهمه جيدًا. فبدلاً من ذكر عدد الدقائق التي تستغرقها مهمة ماء، تحولت الرسائل إلى استخدام مفهوم المهام المنزلية- مثل غلي الماء، أو تنظيف المنزل، أو طحن الذرة- لشرح المدة التي يجب أن يستغرقها طهي الحبوب المدعمة Supercereal.



للحصول على إرشادات بشأن
صيغة الرسائل، استخدم الأداة
10 في الملحق 1. وهناك مجموعة
كبيرة من المصادر مع نماذج للرسائل
ومصادر إضافية في الملحق 2، بما في
ذلك مكتبة التفاعل مع المجتمعات
المحلية والمساءلة، ودليل التوعية
والتثقيف العام.

من جهة أخرى، سيساعدك إعداد وثيقة للأسئلة الشائعة على تخطيط كيفية الإجابة عن الأسئلة المحتملة التي
يطرحها أفراد المجتمع المحلي. ويمكن بعد ذلك مشاركتها مع جميع الموظفين والمتطوعين وتحديثها بانتظام
للتعامل مع القضايا والمخاوف عند ظهورها.

نظرة عامة على أنواع مختلفة من الرسائل

مثال	خصائص الرسالة	ما يحتاج إليه البرنامج
يبدأ برنامج المأوى في 10 نيسان/ أبريل. وسيعقد اجتماع على مستوى المجتمع المحلي في 5 نيسان/ أبريل لتقديم المزيد من المعلومات، والاستماع إلى وجهات نظركم والإجابة عن أسئلتكم. وإذا لم تتمكنوا من حضور الاجتماع ولكنكم تودون التحدث معنا، يمكنكم الاتصال بالخط الساخن على رقم 1111. ونحن نريد أن نعرف ما يدور بذهنكم، لذا يرجى التواصل معنا أو حضور الاجتماع.	✓ الوضوح ✓ استخدام لغة سهلة يمكن للمجتمع المحلي فهمها ✓ طلب ملاحظات ومعلومات ✓ تقديم معلومات بشأن البرنامج أو الخدمات	المشاركة وإبداء الملاحظات
فيما يلي قائمة بالمستشفيات والعيادات المفتوحة التي لديها إمكانيات لعلاج الحوامل.	✓ تتضمن معلومات من شأنها إنقاذ الأرواح ✓ تتناول المخاطر ومواطن الضعف ✓ تشارك المعلومات التي يحتاج إليها المجتمع المحلي ✓ ويريدها ✓ قصيرة وبسيطة ✓ تقدم نصائح قابلة للتنفيذ	توفير المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة
قد تبدو مراكز علاج مرضى الإيبولا مخيفة ولكنها أفضل السيبل للنجاة من هذا الفيروس ووقف انتشار المرض بين أفراد عائلتكم وأصدقائكم. وللحصول على أفضل فرصة للبقاء على قيد الحياة، توجهوا إلى مركز علاج الإيبولا بمجرد ظهور أول أعراض الإصابة عليكم.	✓ أكثر تعقيداً ✓ تتناول الأسباب الأساسية لإتيان السكان ممارسات غير آمنة ✓ تتناول معوقات الممارسات الآمنة ✓ تشرح فوائد تغيير السلوك ✓ تذهب إلى ما هو أبعد من مجرد توفير المعلومات (على الرغم من استمرار أهمية إدراج هذا الأمر)	التواصل من أجل تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي
لا تستطيع قرية (الاسم) الحصول على المياه النظيفة. ويسبب هذا الأمر تفشي الإسهال مما يؤدي إلى تغيب الكبار عن أعمالهم وتوقف الأطفال عن الذهاب إلى المدارس. ويمكن أن يكون لذلك الأمر أثر على المدى الطويل على تنمية القرية والاقتصاد في المنطقة الأوسع نطاقاً. ونعتقد أنه قد يكون من الممكن توصيل القرية بمصدر المياه الرئيسي ونود مناقشة هذا الأمر معكم.	✓ تعرض مشكلة وتشرح أهميتها ✓ تتضمن الحلول الممكنة ✓ دقيقة التصميم لتناسب الجمهور المستهدف - إذ تختلف رسالة موجهة إلى جهة حكومية تماماً عن رسالة موجهة إلى منظمة غير حكومية شريكة	المناصرة القائمة على شواهد



ما هو تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي وكيف يمكن للتفاعل مع المجتمع المحلي والمساءلة دعمه؟



لتغيير سلوكيات النظافة والصحة العامة، والحد من مخاطر الكوارث على المستوى المجتمعي، والتوعية بمخاطر الأنغام تهدف جميعها إلى العمل مع المجتمعات المحلية بطريقة تشاركية لتعزيز الممارسات الصحية والأمنة وتشجيع إحداث تغييرات إيجابية.

ويمكن أن يدعم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة برامج تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي للحصول على نظرة عميقة بشأن تصورات السكان وسلوكياتهم، وصياغة رسائل جذابة وموجهة، وتقديم نُهج تواصل مبتكرة وتشاركية تتعامل مع الممارسات غير الصحية وغير الآمنة.

ومع ذلك، ينبغي دائماً تصميم أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بالتعاون مع الموظفين الفنيين المعنيين (على سبيل المثال، موظفو الخدمات الصحية) ويجب أن تكون مكملة لأنشطة الحشد المجتمعي التقليدية باستخدام الرسائل الرئيسية العامة، وأن تنفذ في أوقات مقابلة لتنفيذ تلك الأنشطة، وأن ينفذها موظفو الحشد المجتمعي أنفسهم. ومن المهم أيضاً أن تتسم أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بالمرونة الكافية للاستجابة لملاحظات أفراد المجتمع المحلي والظروف المتغيرة

التواصل من أجل تغيير السلوك هو استخدام طرق التواصل التشاركية وأدواته لإعلام الأفراد والأسر وقادة الرأي بالمواقف والممارسات والسلوكيات الجديدة والتأثير عليهم لتبنيها وإشراكهم فيها. ويركز التواصل من أجل تغيير السلوك على الفرد بوصفه وحدة التغيير.

أما التواصل من أجل التغيير الاجتماعي فيركز على المجتمع المحلي أو الفئة المجتمعية بوصفها وحدة التغيير. وهو عملية التعامل مع الممارسات أو المعتقدات المرتبطة بالممارسات الثقافية الضارة، أو الأعراف الاجتماعية، أو عدم المساواة بين فئات المجتمع المحلي وتغييرها.

ويسلط هذا الأمر الضوء على أن التواصل من أجل تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي أوسع نطاقاً بكثير من مجرد الرسائل. ونادراً ما يكفي توفير المعلومات بمفردها لتغيير السلوكيات والمعتقدات الراسخة. وهو يتعلق بتحديد المعوقات الثقافية والاجتماعية أمام الممارسات الأكثر أماناً، والتأثير على الأعراف الاجتماعية، وفهم محفزات التغيير، وتوفير الموارد المادية أو تمكين المجتمعات المحلية من توفيرها بأنفسها.

وداخل الحركة، نجد أن البرامج والنُهج المتبعة مثل الإجراءات الصحية والإسعافات الأولية المستندة إلى المجتمع المحلي، والنهج التشاركي



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: الوقاية من الكوليرا في سيراليون



وفي إطار الاستجابة لتفشي وباء الكوليرا، أطلقت جمعية الصليب الأحمر السيراليوني، بدعم من الاتحاد الدولي، مبادرة السينما المتنقلة التي قامت بجولة في البلاد لعرض فيلم رسوم متحركة عن الوقاية من الكوليرا إلى جانب أنشطة الترويج للنظافة الشخصية. وأشرت السينما أيضاً المجتمعات المحلية في نقاش حول القضايا المثارة في مجتمعاتهم عن طريق طلب ملاحظاتهم وآرائهم بشأن أربعة أسئلة رئيسية هي:

1. ما الذي يسبب الكوليرا؟
2. كيف تجعل المياه صالحة للشرب؟
3. ما هي القضايا في مجتمعك المحلي التي تزيد من خطر الإصابة بالكوليرا؟
4. أين تذهب لقضاء الحاجة إذا لم تكن هناك مرافق؟

وتضمن الفيلم أيضاً عرضاً لكيفية غسل اليدين وأغنية توضح وصفة منزلية لإعداد محلول الإمهاء الفموية. وعقب عرض الفيلم، سئل المشاركون عما تعلموه، وذلك لمعرفة ما إذا كان السكان يستطيعون اقتراح حلول للمشاكل التي تواجه مجتمعهم المحلي. وأخيراً، أعيد عرض الفيلم وأتيحت الفرصة لأفراد المجتمع المحلي لطرح الأسئلة.

يُنظر إلى التفاعل مع المجتمع المحلي على نحو متزايد باعتباره عاملاً حاسماً في نجاح قوانين الحد من مخاطر الكوارث وإدارتها وسياساتها، مع اعتماد العديد من البلدان نهج "المجتمع بأسره" لسنّ تشريعات إدارة مخاطر الكوارث ووضعها موضع التنفيذ. والمجتمعات المحلية هي الأكثر شعوراً بآثار الكوارث، ومن ثم يكون لها دور بالغ الأهمية ليس فقط في تقديم إسهامات إلى القوانين والسياسات الوطنية، ولكن أيضاً في فهم حقوقها ومسؤولياتها والعمليات ذات الصلة التي تستتبعها هذه الوثائق.

ويمكن أن يدعم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة برامج قوانين مواجهة الكوارث لتحقيق أهدافها من خلال المساعدة فيما يلي:

(آني كامارا، التي تعيش في بلدة كيسي، سيراليون)

في الوقت الذي أكدت فيه وزارة الصحة والإصحاح في سيراليون تفشي وباء الكوليرا في ثلاث مناطق في آذار/ مارس 2012، أودى المرض بحياة 34 شخصاً وتأثر به 2137 شخصاً آخر. وكان الانتشار اللاحق للكوليرا في المناطق المجاورة يُعزى إلى كثرة تحرك السكان من مجتمع محلي إلى آخر من أجل ممارسة الأنشطة التجارية والشخصية. وكان تردّي وضع الصرف الصحي، الذي أدى إلى تلوث مصادر المياه، عاملاً أساسياً أيضاً في انتشار المرض.

الرصد والتأثير

- رصد الفريق المسؤول عن السينما المتنقلة أثر الفيلم بطريقتين رئيسيتين على النحو التالي:
- قام متطوع بملء ورقة استعراض في كل عرض سينمائي، سجل فيها أسئلة أفراد المجتمع المحلي بشأن الفيلم واستجاباتهم له.
- أجرى المتطوعون عملية رصد رسمية كل أسبوع في مجتمع محلي واحد. وطرحوا ستة أسئلة مفتوحة على 30 شخصًا تم اختيارهم عشوائيًا قبل العرض، و30 شخصًا مختلفين بعد العرض. وطلب من المشاركين الإجابة عن الأسئلة بصورة عفوية.
- وأُجريت أيضًا مراجعة في منتصف مدة مبادرة السينما المتنقلة، وأظهرت أن أكثر من 13 ألف شخص قد حضروا العرض في خمس مقاطعات. والأهم من ذلك، أن المبادرة حققت أيضًا أهدافها المتمثلة في زيادة المعرفة بممارسات النظافة الصحية الآمنة وانتشار الكوليرا. وكشفت هذه المراجعة ما يلي:
- زيادة بنسبة 20% في عدد الأشخاص الذين يمكنهم تحديد سببين أو أكثر من أسباب الكوليرا تحديدًا صحيًا بعد مشاهدة الفيلم.
- زيادة بنسبة 22% في عدد الأشخاص الذين يمكن أن يحددوا طريقتين للوقاية من الكوليرا.
- زيادة بنسبة 21% في عدد الأشخاص الذين يمكنهم ذكر وقتين أو أكثر من الأوقات التي يجب غسل أيديهم فيهما.
- قال أفراد جميع المجتمعات المحلية التي بلغ عددها 36 مجتمعًا إن الأدغال أو النهر أو الأكياس البلاستيكية أو الخلاء هي الأماكن الآمنة لقضاء الحاجة إذا لم يكن هناك مراحيض - وانخفض هذا العدد إلى مجتمعين محليين فقط بعد مشاهدة الفيلم.
- ذكر 70% من السكان التنقية والغلي كطريقتين لجعل الماء صالحًا للشرب، وذلك بعد العرض السينمائي.
- كانت أكثر تهديدات الإصابة بالكوليرا شيوعًا التي أوصحها أفراد المجتمعات المحلية هي الافتقار إلى المراحيض، وعدم وجود مياه نظيفة، والبيئة القذرة - ولكن بعد مشاهدة الفيلم قدمت جميع المجتمعات المحلية تقريبًا حلولًا استباقية لهذه المشكلات.
- قدم 77% من السكان وصفاً صحيحةً لمحلول الإمالة القموية بعد مشاهدة الفيلم.
- بالإضافة إلى السينما المتنقلة، أطلقت جمعية الصليب الأحمر السريالوني برنامجًا إذاعيًا أسبوعيًا للدردشة، ونظامًا للرسائل النصية القصيرة، ونوادي لمستمعي الراديو.

الخطوة 5: التخطيط لتلقي ملاحظات المجتمع المحلي



ملاحظات المجتمع المحلي قيمة للغاية للبرنامج وتساعدك على الحكم على الأنشطة التي تُنفذ على نحو جيد، وما قد يحتاج إلى تعديل، وتحديد أي مشكلات قبل تفاقمها. كما أن إدارة الملاحظات والشكاوى بطريقة تتسم بالاحترام تعزز الثقة لدى المجتمع المحلي. ومع ذلك، عندما تطلب ملاحظات أفراد المجتمع المحلي، فإنهم يتوقعون منك أن تتصرف وفقاً لما يخبرونك به وأنت ستستخدمها لتحسين مستوى البرنامج. ومن ثم، فإنه من المفيد أن تخطط من البداية لكيفية جمع الملاحظات وتحليلها والعمل وفقاً لها، ومن سيكون مسؤولاً عن إدارة النظام. وستطلب هذا الأمر موارد محددة، بما في ذلك الأشخاص والميزانية والدعم من الإدارة العليا.

إنشاء أنظمة للملاحظات والشكاوى

تتخذ أنظمة الملاحظات والشكاوى عدة أشكال مختلفة. ويمكن أن تكون رسمية أو غير رسمية، وأن تنطبق على برنامج أو عملية محددة فحسب، أو تشمل الجمعية الوطنية بأكملها، وقد تتخذ شكل المقابلة الشخصية أو تستعين بالتقنية (أو كليهما). ويمكن لوجود نظام للملاحظات أن يقلل الضغط على المتطوعين ويسهل عليهم الإجابة عن الأسئلة الصعبة أو الرد على الشكاوى التي يتلقونها في أثناء قيامهم بعملهم في المجتمع المحلي وإحالتها على الجهة المعنية. ويجب تشارك الملاحظات مع الفريق بأكمله ومناقشتها معه، على سبيل المثال، من خلال إعداد تقرير يمكن مناقشته في اجتماعات الفريق وتشاركه مع الإدارة. وينبغي أيضاً إدراجها في تقارير الرصد الرسمية.

للحصول على معلومات بشأن إنشاء
نظام الملاحظات والشكاوى وكيفية
تسجيل البيانات، استخدم الأداة 16
في الملحق 1 مع الإشارة إلى الخطوات
العشر في صفحة 49



10 خطوات لإنشاء نظام الملاحظات والشكاوى



1. **احصل على تأييد الإدارة والموظفين ودعمهم.** سوف يؤثر نظام الملاحظات والشكاوى على الجميع ويحتاج إلى موارد، ولذلك من المهم أن يكون الفريق بأكمله، بما في ذلك الإدارة، مشاركاً ويقدم الدعم للنظام.
 2. **حدد الغرض من النظام ومَن من المرجح أن يستخدمه.** قبل إنشاء النظام، من المهم أن تكون واضحاً بشأن ما تتوقع الحصول عليه منه.
 3. **التشاور مع المجتمع المحلي.** ناقش مع شريحة تمثل سكان المجتمع المحلي شواغلهم الرئيسية بشأن إثارة بعض القضايا مع الجمعية الوطنية. وحتى إذا كنت قد جمعت هذه المعلومات في أثناء التقييم الأولي، فمن المهم أيضاً مناقشة نظام الملاحظات مع أفراد المجتمع المحلي مسبقاً حتى يكونوا على علم بما يحدث وللتحقق مما إذا كان الوضع قد تغير منذ إجراء التقييم أم لا.
 4. **تحديد كيفية تلقي الشكاوى وما يمكن أن تكون عليه المعوقات المحتملة التي قد تحول دون تقديم السكان شكاواهم.** ما القنوات المناسبة للمجتمع المحلي وكيف ستعمل؟ على سبيل المثال، إذا قررت استخدام خط هاتف، فهل يمكن للسكان الوصول إلى الهواتف، وهل يجب أن تكون المكالمات مجانية، وفي أي وقت سيكون الخط مفتوحاً، ومن سيرد على المكالمات؟ وتتمثل إحدى الأفكار الجيدة في إعداد إجابات مسبقة عن الأسئلة الشائعة الأكثر احتمالاً حتى يمكن الإجابة عنها بسرعة واتساق.
 5. **التخطيط المسبق لكيفية التعامل مع الشكاوى المتعلقة بأمور خطيرة أو حساسة،** على سبيل المثال، تلك الشكاوى المتعلقة بالاستغلال أو الفساد. واحرص على حماية السرية وضمان عدم تعرض أفراد المجتمع المحلي للخطر بسبب تقديم شكوى تتعلق بأمور خطيرة.
 6. **استحداث نظام لتسجيل وتحليل وتشارك الملاحظات والشكاوى،** على سبيل المثال، إنشاء قاعدة بيانات أو نظام ورقي. تشاور مع مسؤولي قسم تكنولوجيا المعلومات لديك لأن بإمكانهم تقديم المشورة بشأن المنصة التي يمكن استخدامها.
 7. **تحديد كيفية تقديم تحديثات للمجتمع المحلي بشأن التغيرات التي أجريت استناداً إلى ملاحظتهم.** ومن شأن هذا الأمر أن يؤدي إلى بناء الثقة والاحترام لدى المجتمع المحلي وضمان استمراره في استخدام نظام الملاحظات والشكاوى. كذلك كن واضحاً بشأن ما ستفعله الجمعية الوطنية بالشكاوى التي لا يمكن الرد عليها وما هي الجهة التي يمكن إحالتها إليها، وكن على دراية بالاتجاهات التي قد تشير إلى الحاجة إلى الدعوة.
 8. **ارجع إلى أفراد المجتمع المحلي وناقش نظام الملاحظات المقترح** قبل إنشائه للتأكد من أنهم سيشعرون بالارتياح وهم يستخدمون ما هو مقترح.
 9. **درّب موظفيك على نظام الملاحظات،** بما في ذلك الحفاظ على السرية. من المهم تدريب الموظفين على تلقي الشكاوى والرد عليها رداً مناسباً يتسم بالاحترام، بما في ذلك التعامل مع الأمور الحساسة مثل الفساد أو الاستغلال. ويجب أن يكون الموظفون واضحين أيضاً بشأن كيفية عمل النظام ودورهم فيه. وتأكد من أن فريق العمل يضم رجالاً ونساءً.
 10. **أعلن عن النظام بوضوح للمجتمع المحلي.** تأكد من فهم أفراد المجتمع المحلي نوع الملاحظات والشكاوى التي يمكن أن ترد عليها الجمعية الوطنية (وما لا يمكنها الرد عليها)، وكيفية استخدام النظام، والمدة التي ستستغرقها الجمعية الوطنية للرد، ونوع النتائج التي يمكنهم توقعها. بالإضافة إلى ذلك، أوضح للمجتمع المحلي أنه لن تكون هناك عواقب سلبية إذا قدموا شكوى، مثل فقدان الخدمات.
- وأخيراً، تذكر مراجعة نظام الملاحظات والشكاوى وتعديله بانتظام استناداً إلى كيفية عمله والدروس المستفادة.

حلقة الملاحظات

من المتوقع أن تتلقى أنظمة الملاحظات والشكاوى الملاحظات وأن تحللها وتتخذ الإجراءات المطلوبة بناءً عليها وأن ترد عليها. وتعد هذه العملية حلقة مستمرة- فإذا كانت هناك مرحلة واحدة مفقودة، فإن نظام الملاحظات لن يؤدي وظيفته بالكامل (انظر الشكل أدناه).

إذا تلقت الكثير من الطلبات التي تتجاوز قدرة البرنامج، فيجب إحالة هذه الطلبات إلى الجهات المعنية التي يمكنها تلبية هذه الاحتياجات، مثل الوزارات، أو المنظمات غير الحكومية الأخرى، أو الشركاء، أو السلطات المحلية. ويمكنك أيضًا التفكير في دعم المجتمع المحلي للدعوة إلى اتخاذ إجراء بشأن هذه القضايا.

للحصول على معلومات بشأن تحليل الملاحظات والشكاوى وتلقيها للعرض على الإدارة المعنية، استخدم الأداة 16 في الملحق 1.



إغلاق حلقة الملاحظات



source: adapted from CDA 'closing the loop'



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: إنشاء نظام للملاحظات في ميانمار



وقد أجرت جمعية الصليب الأحمر الميانماري سلسلة من المناقشات مع مجموعات التركيز على مستوى المجتمع المحلي ومقابلات مع الموظفين والمتطوعين، توصلت إلى ما يلي:

كان هناك وعي ضئيل بحقهم في تقديم الشكاوى والملاحظات. يُعتقد غالبًا أن إبداء الملاحظات أمر سلبي وليس بناءً. على الرغم من وجود بعض التفضيلات المختلفة فيما يخص قنوات تقديم الملاحظات، كان التفضيل الأكبر للملاحظات الشفهية عبر قادة اللجان أو المتطوعين.

أعرب الرجال عن تفضيلهم أن يكونوا قادرين على تقديم ملاحظات مكتوبة (عدد الرجال الذين يجيدون القراءة والكتابة يفوق عدد النساء)، على الرغم من أن تفضيل الملاحظات الشفهية لا يزال له الغلبة. ولم ترغب أي من النساء اللاتي تمت استشارتهن في تقديم ملاحظات مكتوبة.

يفضل بشدة أن تكون مواد التواصل المكتوبة بشأن نظام الملاحظات باللغة المحلية إذ يستطيع الكثير من السكان قراءة اللغة المحلية وكتابتها أكثر من اللغة البورمية (نحو 80% مقابل 50%).

توجد صناديق الاقتراحات ولكنها لا تُستخدم على نطاق واسع لأن الكثير من السكان لا يجيدون القراءة والكتابة أو على غير دراية كافية بطريقة استخدامها.

"نفضل تقديم الملاحظات شخصيًا لأن بعضنا لا يستطيع القراءة والكتابة".

مشارك في إحدى المناقشات مع مجموعة تركيز

إن مفهوم الشكاوى والملاحظات في ميانمار ليس شيئًا مفهومًا أو واضحًا للوهلة الأولى عند التشاور مع أفراد المجتمعات المحلية. وعادة ما يعترف السكان عن التعبير عما يثير شواغلهم أو تقديم شكاوى، ولا يكون لديهم دراية كبيرة بحقهم في ذلك. ويعكس هذا الأمر ثقافة قد يُرى في ظلها أن تقديم الشكاوى أمر غير مناسب عندما يحاول الآخرون مد يد العون.

وعندما أجرت جمعية الصليب الأحمر الميانماري، بدعم من الاتحاد الدولي، مشاورات مع أفراد المجتمع المحلي بشأن ما يفضلونه فيما يتعلق بتقديم الملاحظات، ظهر أن النساء والرجال على حد سواء يشعرون بأنه لا توجد حاجة لتقديم ملاحظات أو شكاوى لأن كل شيء يسير على ما يرام. وفي حين كان ذلك أمرًا إيجابيًا، تلقى مسؤولو حشد المجتمع المحلي في الوقت نفسه العديد من الأسئلة. ولذلك كان من الواضح أن التعريف الأوسع للملاحظات يحتاج إلى توضيح، سواء لأفراد المجتمع المحلي أو المتطوعين لتشجيع الملاحظات التي تتضمن أسئلة، وليس شكاوى فحسب. كما أن اللغة المستخدمة لترجمة مصطلحي "الشكاوى" و"الملاحظات" مهمة أيضًا. فاستخدام الكلمة المستخدمة في اللغة البورمية للتعبير عن معنى "الاقتراح" يُعد طريقة أكثر إيجابية لترجمة هذين المصطلحين اللذين يمكن أن يُفهما بمعنى سلبي.

إنشاء النظام

وأخيراً، كانت صناديق الاقتراحات موجودة بالفعل في كل قرية ولذلك استمر استخدامها، ولكن تم التركيز مجدداً على تذكير المجتمع المحلي باستخدامها، بالإضافة إلى توفير إرشادات مكتوبة على لوحة الإعلانات المرفقة.

ومن المأمول أن يتصدى النظام المقترح للتحديات الماثلة - من خلال استخدام الشبكة القوية لمسؤولي حشد المجتمع المحلي الذين يمثلون السبيل المنتظم الوحيد للوصول إلى القرى، وتدريب المتطوعين وتمكينهم من أجل الدعوة إلى الحق في تقديم الملاحظات ورفع الشكاوى، وتوفير قنوات متعددة لإبداء الملاحظات، وأيضاً عن طريق استخدام اللغات المحلية في أنشطة التواصل.

استناداً إلى المشاورات مع المجتمع المحلي وتحليل آليات التواصل الحالية، يتم الآن استخدام مجموعة متنوعة من القنوات لجمع الشكاوى والملاحظات والرد عليها. وتشمل هذه البرامج المقابلات الشخصية، مع ما يطلب من مسؤولي الحشد المجتمعي من جمع الملاحظات بانتظام في كل مرة يكونون فيها في إحدى القرى وتوثيق ذلك في تقاريرهم الشهرية. بالإضافة على ذلك، تتضمن الاجتماعات الشهرية على مستوى المجتمع المحلي و"نوادي الأمهات" أيضاً جلسات لطلب إبداء الملاحظات. ولنوادي الأمهات أهمية خاصة لأن الاجتماعات تكون في المقام الأول من مقدمي الرعاية من النساء، ومن ثم توفر مساحة آمنة للنساء لتبادل وجهات النظر والآراء.

الخطوة 6: الجدول الزمني والميزانية



سوف يتعين النظر في تكلفة أنشطة محددة من أجل إعداد ميزانية وجدول زمني واقعيين. ويجب أن يتضمن هذا الجدول الزمني عدد المرات التي سيتم فيها تنفيذ كل نشاط، وطول الفترة الزمنية التي يستغرقها إعداد الأنشطة وتنفيذها.

أدوات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي تساعدك في مرحلة التصميم والتخطيط (انظر الملحق 1)



- إرشادات بشأن وضع خطة عمل التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، بما في ذلك نماذج خطط التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ومؤشراتها وميزانياتها (الأداة 7).
- مصفوفة قنوات الاتصال المختلفة (الأداة 8).
- قائمة مرجعية بالمعلومات التي ينبغي تشاركتها مع المجتمعات المحلية (الأداة 9).
- أداة لصياغة الرسائل ومكتبة الرسائل (الأداة 10).
- نصائح بشأن عقد الاجتماعات على مستوى المجتمع المحلي وكيفية استخدام المعلومات والملاحظات (الأداة 11).
- نموذج الاختصاصات من أجل العمل مع المجتمعات المحلية (الأداة 12).
- نموذج الملصقات والنشرات التي تتضمن معلومات عن البرنامج (الأداة 13).
- إرشادات بشأن استراتيجية الخروج (الأداة 16).

يمكن الاطلاع على مصادر إضافية تستخدم في مرحلة التصميم والتخطيط في الملحق 2.



المرحلة الثالثة من البرنامج: التنفيذ والرصد

من شأن إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في مرحلة التنفيذ والرصد أن يحقق ما يلي:

أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة	نهج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة
التأكد من أن أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة تدعم البرنامج في تحقيق نتائجه وتساهم في تعزيز قدرة المجتمع المحلي على الصمود.	دعم البرنامج بحيث يتم تنفيذه بطريقة تشاركية تتسم بالشفافية، بما في ذلك جمع ملاحظات أفراد المجتمع المحلي والعمل على أساسها، وتوفير تحديثات منتظمة بشأن التقدم الذي يحرزه البرنامج

في أثناء التنفيذ، من المهم مراجعة جميع أنشطة البرنامج باستمرار- بما في ذلك أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة- استناداً إلى عملية الرصد والملاحظات التي ترد من أفراد المجتمع المحلي، وإجراء التغييرات والتحسينات عند الضرورة، وإعلام المجتمعات المحلية بكيفية استخدام ملاحظاتهم. وتكون البرامج الجيدة التي لها أثر إيجابي هي البرامج التي تظل تتسم بالمرونة الكافية للتكيف مع التغييرات التي تطرأ على الاحتياجات والسياق. ويمكن أن تدعم أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة أيضاً المجتمعات المحلية للعمل معاً ومواجهة المشكلات التي لم تناقشها أو لم تكن على علم بها من قبل.

الخطوة 1: هل تحتاج إلى خط أساس؟



قبل تنفيذ أي برنامج، يجب عليك وضع خط أساس بحيث يمكنك قياس أثر التدخل مع مرور الوقت، وإجراء تغييرات على المجالات التي لا تحقق ما هو مخطط لها. وقد يكون من الممكن استخدام بيانات التقييم الأولي كخط أساس أو الوصول إليها من مصادر ثانوية، ولكن إذا لم يكن الأمر كذلك، فلا يلزم أن يكون خط الأساس معقداً بل يمكن أن يبقى قصيراً وبسيطاً. أدرج أسئلة لقياس درجة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في خط الأساس العام للبرنامج وذلك بدلاً من وضع خط أساس منفصل لأنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وحدها.

يجب أن تكون جميع الأسئلة الأساسية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالأهداف- فالهدف من خط الأساس هو إظهار ما إذا كان البرنامج قد حقق أهدافه أم لا. كما سيوجه خط الأساس الأسئلة التي تُطرح في أثناء عملية الرصد المنتظمة.

للحصول على إرشادات بشأن
وضع الأسئلة الأساسية للتفاعل
مع المجتمع المحلي والمساءلة،
استخدم الأداة 2 في الملحق 1.



نظرة عامة على الهدف من الأسئلة الأساسية الخاصة بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

المعلومات التي يجب جمعها بواسطة خط الأساس	ما يحتاج إليه البرنامج
تصورات السكان ومعارف الجمعية الوطنية، أو خدمات وبرامج محددة، وما إذا كانوا يعرفون كيفية تقديم الملاحظات. وما الآليات، إن وجدت، الموجودة حالياً من أجل مشاركة المجتمع المحلي في البرامج، ومن يمكنه المشاركة من داخل المجتمع المحلي، وما إذا كان هناك فئات مستبعدة أم لا.	من أجل المشاركة وإبداء الملاحظات 
معارف السكان وتوجهاتهم وممارساتهم قبل تدخلك. إذا قمت أنت، أو غيرك، بإجراء استطلاع للمعارف والمواقف والممارسات والمعتقدات، سيكون لديك بالفعل هذه المعلومات ولن تكون بحاجة إلى وضع خط أساس منفصل.	التواصل من أجل تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي 
المعرفة الحالية بالمخاطر، أو الممارسات الآمنة أو المساعدة والخدمات المتاحة، وهو ما يتوقف على طبيعة حالة الطوارئ. على سبيل المثال، أين يمكن الحصول على المياه الصالحة للشرب، وكيف يمكن منع تفشي الأمراض، وأين يمكن الحصول على الخدمات التي تقدم للاجئين أو المأوى، أو الخدمات التي يقدمها الشركاء في الحركة، مثل كم عدد الأشخاص الذين هم على علم بخدمة إعادة الروابط العائلية؟	من أجل توفير المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة 
بينما ستعتمد المعلومات اعتماداً كبيراً على المشكلة قيد البحث، قد تشمل قياس خطط الحكومة الحالية لمواجهة مشكلة ما حتى يمكن للجمعية الوطنية أن ترى أي تغييرات تحدث بوصفها نتيجة لجهودها.	من أجل المناصرة القائمة على شواهد 



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: استخدام فيلم للحصول على البيانات الأساسية في بنغلاديش



كيف استُخدمت تلك الآلية، وكيف يشعر السكان حيالها، وما أثر ذلك على البرامج.

وحُصل على النتائج من خط الأساس هذا من خلال مقطع الفيديو الموضحين أدناه، مما يوفر نظرة متعمقة على القضايا والاعتبارات العديدة المتعلقة بإنشاء أنظمة ملاحظات للمجتمع المحلي تتسم بالفاعلية ويمكن للفئات المختلفة في المجتمع المحلي الوصول إليها.

يمكنك مشاهدة المقطعين على رابطتي YouTube التاليين:

النسخة الطويلة - youtu.be/bcfqcBOAMo8

النسخة القصيرة - youtu.be/bJImoffco3g

يسلط المقطعان الضوء على أهمية إدماج آليات إبداء الملاحظات في البرامج الإنسانية بدلاً من التعامل معها بوصفها كيانات منفصلة.

في كانون الأول/ديسمبر 2015، قررت جمعية الهلال الأحمر البنغالي والاتحاد الدولي تصوير الدراسة الأساسية في شكل فيلم، والغرض من هذه الدراسة إنشاء آلية جديدة للشكاوى والاستجابة من أجل الحد من مخاطر الكوارث على المستوى المجتمعي، وبرامج المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية. وكانت تلك الآلية تهدف إلى توفير طريقة آمنة وسهلة الوصول لأفراد المجتمع المحلي لتشارك الاقتراحات، أو المخاوف، أو الشكاوى بشأن القضايا المتعلقة بالبرامج، وتحسين المشاركة مع المجتمعات المحلية والمساءلة أمامها.

وأجرت الدراسة الأساسية مشاورات مع الرجال والنساء والأطفال من أجل تحقيق فهم أفضل لعدد من القضايا ذات الصلة بالملاحظات والشكاوى من منظور المجتمع المحلي، بما في ذلك المعوقات التي قد تحول دون تحدث السكان بصراحة، بالإضافة إلى القنوات التي يفضلون استخدامها عند تقديم الملاحظات والشكاوى. وعند انتهاء البرنامج في كانون الأول/ديسمبر 2016، تجرى دراسة ختامية لتحديد

الخطوة 2: تنفيذ التدريب



قبل التنفيذ، قد يتطلب الأمر تدريب الموظفين والمتطوعين على دعم تنفيذ نهج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وأنشطتها عالية الجودة في إطار البرنامج وكحد أدنى، ينبغي أن يتلقى كل من يشارك في البرنامج تدريبًا أساسيًا على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة.

قد تحتاج إلى إجراء تدريب إضافي للموظفين والمتطوعين وأفراد المجتمع المحلي إذا كان ذلك ممكنًا. ومن شأن تدريب أفراد المجتمع المحلي تمكين السكان من المشاركة مع الجمعية الوطنية وأن يصبحوا شركاء في تنفيذ البرنامج أو العمليات. وتذكر أن جميع الفرق التي تتلقى التدريب يجب أن تعكس النوع الاجتماعي والتنوع في المجتمع المحلي. وقد تتضمن أشكال التدريب الأخرى ما يلي:



استخدم حزمة التدريب التي تم تطويرها لدعم هذا الدليل لتوفير التدريب التمهيدي على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة للموظفين والمتطوعين.

المعلومات التي يجب جمعها بواسطة خط الأساس	ما يحتاج إليه البرنامج
- دورة ليوم واحد للمتطوعين العاملين على الخطوط الأمامية للتدريب على مهارات التواصل والتعامل مع الشكاوى. - التدريب على التعامل مع نظام الشكاوى والملاحظات. - تدريب أفراد المجتمع المحلي للتعرف على الجمعية الوطنية، وما يمكنهم توقعه من الموظفين والمتطوعين وفقًا لمدونة قواعد السلوك، وكيف يمكنهم المشاركة أو تقديم الشكاوى والملاحظات.	المشاركة وإبداء الملاحظات
التدريب على أدوات تواصل محددة، مثل إنتاج برنامج إذاعي، أو استخدام أنظمة الرسائل القصيرة، أو وسائل التواصل الاجتماعي.	توفير المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة
- نظريات تغيير السلوك، مثل نظرية التغيير. - تقنيات تواصل محددة، مثل السينما المتنقلة أو البرامج الإذاعية.	التواصل من أجل تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي
التدريب على التفاعل مع الأطراف المعنية، بما في ذلك المجتمع المحلي الذي تعمل معه.	المناصرة القائمة على شواهد



للاطلاع على التدريب على مهارات التواصل، انظر الأداة 14 في الملحق 1.



للحصول على إرشادات بشأن إنشاء آلية للملاحظات والشكاوى، انظر الأداة 15 في الملحق 1.



انظر مكتبة التفاعل مع المجتمع المحلي والمساءلة لمزيد من المعلومات عن حزم التدريب المتاحة، ويمكن الرجوع إلى الروابط في الملحق 2.



انظر المصادر مثل دليل الإجراءات الصحية والإسعافات الأولية المستندة إلى المجتمع المحلي في الملحق 2.



انظر مكتبة التفاعل مع المجتمع المحلي والمساءلة في الملحق 2، التي تتضمن دورات تدريبية على السينما المتنقلة والبرامج الإذاعية.



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: فرق تدريب في رواندا وبوروندي



وأبدى الموظفون والمتطوعون المشاركون في الدورتين في كلتا الجمعيتين الوطنيتين ردود فعل إيجابية، فقد اتفق جميع المشاركين من بوروندي في إحدى الدورات التدريبية على إدارة السينما المتنقلة على أنهم تعلموا مهارات واكتسبوا معارف جديدة. والأهم من ذلك أن الموظفين والمتطوعين عادوا إلى فروع الجمعية التي يعملون بها وتمكنوا من بدء تنفيذ عروض سينمائية وإذاعية دعمًا لبرامج الجمعيتين الوطنيتين.

يمكنك الاطلاع على مجموعتي مواد الدورة التدريبية في مجلد "الأنشطة والأدوات" في مكتبة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على الرابط: CEA.library.on.Fednet

عندما قررت جمعيتا الصليب الأحمر في رواندا وبوروندي تنفيذ مبادرة السينما المتنقلة وبرامج الدردشة الإذاعية المنتظمة، تمثلت إحدى أهم الأولويات في تدريب فرق المتطوعين على إدارة هذه الأنشطة. وقامت الجمعيتان، بدعم من الاتحاد الدولي، بتنظيم دورتين تدريبيتين لمدة أربعة أيام لكل نشاط. وشملت الدورة التدريبية على الإذاعة كيفية تخطيط برنامج إذاعي تابع لجمعية الصليب الأحمر، ومهارات تقديم البرامج وإجراء المقابلات، وإدارة مكالمات المستمعين وتسجيل المقابلات مع الأشخاص العاديين للتعرف على آرائهم وتحريرها. وشملت الدورة التدريبية على إدارة السينما المتنقلة موضوعات تخطيط العرض السينمائي، وأدوار الفرق المختلفة، ومهارات العروض التقديمية والعروض الإيضاحية، وإدارة المعدات. وشملت كلتا الدورتين برنامجًا إذاعيًا مباشرًا أو عرضًا في السينما المتنقلة لإتاحة الفرصة للمتطوعين للممارسة والحصول على الملاحظات.

الخطوة 3: تخطيط أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ونهجه



هذا هو الجزء الممتع، حيث يمكنك وضع جميع خططك وإعداداتك موضع التنفيذ. وثمة مجموعة من الأدوات والمصادر في هذا الدليل ستساعدك عند تنفيذ أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، ومن الجيد مراجعة هذه الأدوات قبل البدء في استحداث أي شيء.



انظر مجموعة الأدوات التي تدعم هذا الدليل في الملحق 1. راجع أيضًا مكتبة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة للاطلاع على مجموعة كبيرة من النماذج، مثل خطط البرامج الإذاعية عن الصحة، والحد من مخاطر الكوارث، والملصقات والنشرات التي تستخدمها مختلف الجمعيات الوطنية، والمواد التدريبية الخاصة بنوادي المستمعين أو السينما المتنقلة.



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: الاستجابة لفيروس إيبولا



استخدام قنوات اتصال متعددة

بالإضافة إلى الزيارات المنزلية لتوصيل الرسائل الرئيسية والاستماع إلى أفراد المجتمع المحلي، استخدمت الجمعيات الوطنية أيضًا، بدعم من الاتحاد الدولي، مجموعة من قنوات الاتصال- تقديم مسلسل تلفزيوني أو برامج إذاعية تفاعلية، واستخدام أنظمة الرسائل النصية القصيرة، وتوفير خدمة الخط الساخن.

وفي سيراليون، أرسلت نحو مليوني رسالة نصية قصيرة شهريًا لعبت دورًا مهمًا في توفير المعلومات التي تهدف إلى زيادة الوعي بشأن منع انتشار فيروس إيبولا والوقاية منه. وفي ليبيريا، أطلقت جمعية الصليب الأحمر برنامجًا إذاعيًا متنقلًا كان يُبث من سيارة. وزار البرنامج المجتمعات المحلية النائية لإتاحة الفرصة للسكان لطرح الأسئلة عن مرض إيبولا ومناقشته مع موظفي الجمعية ومتطوعيها ذوي الخبرة العاملين في مجال الحشد المجتمعي. كما استخدمت برامج الدردشة الإذاعية لإشراك عامة السكان في مكافحة انتشار الفيروس واستعادة ثقة المجتمعات المحلية التي كانت تقاوم جهود التوعية التي تبذلها جمعية الصليب الأحمر. وفي الوقت نفسه، وزعت الجمعية أجهزة راديو تعمل بالطاقة الشمسية على سكان القرى النائية حتى يتمكنوا من الاستماع للبرامج والمشاركة فيها.

بالإضافة إلى ذلك، قدم المشاهير الوطنيون وأحد منتجي الأفلام المشهورين دعمهم لأحد المسلسلات التي أنتجتها جمعية الصليب الأحمر في سيراليون. وتم عرض المسلسل بعنوان "نصيحة" في برنامج تلفزيوني أسبوعي خاص بجمعية الصليب الأحمر، مع تعديل النص أيضًا ليناسب البث الإذاعي. وبالإستعانة بالمواقع والشخصيات المشهورة التي يمكن أن يرتبط بها الأشخاص العاديون، أثبتت تلك المسلسلات أنها وسيلة فعالة لزيادة الوعي بشأن فيروس إيبولا.

"نعتقد أن هذا المرض الذي كان يفتك بنا هو عقاب من الله لليبيريا لأننا لا نطيع كلماته".

متصل منتظم بالبرنامج الإذاعي

كان تفشي فيروس إيبولا في عام 2014 في غرب أفريقيا هو الأكبر والأكثر تعقيدًا منذ اكتشافه لأول مرة في عام 1976. وكان هناك المزيد من حالات الإصابة والوفيات جراء هذا الوباء أكثر من جميع الحالات الأخرى مجتمعة. وقد انتشر الفيروس في جميع أنحاء دول غرب أفريقيا، من غينيا إلى سيراليون وليبيريا ونيجيريا والسنغال ومالي.

منذ بداية تفشي الوباء، كان للتواصل ومشاركة المجتمع المحلي القوية أهمية بالغة من أجل تنفيذ استجابة فعالة، وذلك بسبب الخرافات وحالة انعدام الثقة المنتشرة بين المجتمعات المحلية.

وقد ركزت التدخلات على العمل مع المجتمعات المحلية في المناطق المتضررة وغير المتضررة لضمان فهم السكان كيفية حماية أنفسهم من الفيروس وكيفية منع انتشاره. وتوجهت فرق الصليب الأحمر من منزل إلى منزل وعملت مع شيوخ المجتمعات المحلية وزعمائها الدينيين لتوعية الأسر بشأن كيفية انتشار الفيروس، وما الأعراض، وأهمية الحصول على العلاج المبكر. وركزت الرسائل على تصحيح المفاهيم المغلوطة بسبب الخرافات وتوفير المعلومات التي من شأنها إنقاذ الأرواح. على سبيل المثال: "لا ينتقل المرض عن طريق الهواء، ولا ينتشر في الماء، ولا ينتقل عن طريق السحر. وإما ينتقل بالاتصال المباشر بسوائل الجسم من شخص مصاب". وبدورها، وفرت الملاحظات المنظمة التي وردت من المجتمع المحلي ثروة من المعلومات والبيانات.

إدارة التوقعات

تُعد إدارة توقعات المجتمع المحلي في أثناء تنفيذ الأنشطة جزءًا مهمًا من التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة. وسيطلب من الموظفين والمتطوعين عدة مرات مد يد العون خارج نطاق البرنامج أو صلاحيات الجمعية الوطنية. ولا يوجد حرج في رفض الاستجابة لهذه الطلبات، ولكن من المهم توضيح سبب عدم تقديم المساعدة، والتحقق أيضًا مما إذا كان هذا الأمر يدل على الحاجة لتبني دعوة يمكن للجمعية الوطنية أن تساعد فيها. وتوجد إرشادات تفصيلية بشأن إنشاء أنظمة رسمية للملاحظات والشكاوى في القسم السابق عن التخطيط (في الخطوة 5). ومع ذلك، حتى إذا لم تكن تخطط لإنشاء نظام رسمي للملاحظات والشكاوى، فسيظل الموظفون والمتطوعون يتلقون الأسئلة والشكاوى في أثناء قيامهم بالأنشطة المكلفين بها في المجتمعات المحلية. لذلك، من المهم أن يتمكنوا من أن يشرحوا بوضوح ما تستطيع الجمعية الوطنية عمله وما لا تستطيع القيام به، مع الحفاظ دائمًا على آداب الحوار والهدوء عند شرح سبب عدم قدرتنا على المساعدة في مسألة ما، وتقديم حل بديل بقدر الإمكان. وفي الحالات الأكثر خطورة، قد تسبب عدم الاستجابة المناسبة في إثارة الغضب وحدوث مشكلات أمنية، مما يحول دون وصول الجمعية الوطنية إلى المجتمعات المحلية لتنفيذ الأنشطة.



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: لوحات الإعلانات للتعامل مع التوترات المجتمعية في هايتي



بعد زلزال هايتي في عام 2010، واجه برنامج التعافي الذي نفذته الصليب الأحمر الإسباني والجمعية الوطنية للصليب الأحمر الهايتي في البداية مطالب غير واقعية من المجتمع المحلي. ومع ذلك، بعد توفير لوحات الإعلانات وصناديق الاقتراحات داخل المجتمعات المحلية بما تضمنته من معلومات واضحة عن أهداف البرنامج وأنشطته، اتسقت توقعات السكان على نحو أوثق مع ما يمكن للبرنامج إنجازه بالفعل. وأدى ذلك إلى تخفيف حدة التوتر بين جمعتي الصليب الأحمر والمجتمع المحلي وتحسين العلاقة بين الطرفين.

لمزيد من المعلومات عن الرد على
استئلة المجتمع المحلي، ومهارات
التواصل وإدارة الشكاوى، إستخدام
الأدوات 6، 11، و 14، و 15 في
الملحق 1.



الخطوة 4: تعديل الأنشطة على أساس الرصد، والملاحظات، والتعلم



هذه هي المرحلة الأكثر أهمية في التنفيذ. ويُعد تعديل أنشطة البرنامج بانتظام على أساس الملاحظات والتعلم على مستوى المجتمع المحلي عنصرًا أساسيًا في تنفيذ برامج وعمليات عالية الجودة وبالغة الأثر. ويشمل هذا الأمر تعديل أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، مثل الرسائل التي تهدف إلى تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي، أو الحملات الإذاعية، أو قنوات تقديم الملاحظات المستخدمة، أو أساليب المناصرة القائمة على البيانات المستقاة من المجتمع المحلي وعمليات الرصد. ويُعد هذا أيضًا جزءًا بالغ الأهمية من المساءلة أمام المجتمعات المحلية بشأن الطريقة التي نعمل بها، وهو مسؤولية جميع موظفي البرنامج وإدارته. ويمكن أن ترد الملاحظات من مجموعة من المصادر، بما في ذلك ما يكون بصفة غير رسمية من خلال تعاملات المتطوعين، والأنظمة الرسمية لرصد البرنامج، وعن طريق أنظمة الملاحظات والشكاوى التي نوقشت في القسم السابق الخاص بالتخطيط. ويجب تحليل جميع أشكال الرصد والملاحظات الرسمية وغير الرسمية معًا واستخدامها لتحديد احتياجات المجتمع المحلي ومشكلاته وآرائه العامة أو المتكررة التي قد يتطلب الأمر التعامل معها بوصفها جزءًا من البرنامج.

التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ورصد البرنامج

إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في عملية الرصد له ثلاثة جوانب:

1. رصد أثر أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة مثل السينما المتنقلة، أو البرامج الإذاعية، أو لوحات الإعلانات في المجتمع المحلي كجزء من أنظمة الرصد الرسمية للبرنامج ككل.
2. رصد مستويات مشاركة المجتمع المحلي، وإبداء الملاحظات، والشفافية في الطريقة التي يُنفذ بها البرنامج لضمان استيفاء معايير المساءلة أمام المجتمع المحلي.
3. الاعتراف بالمعلومات التي تُجمع بصورة غير رسمية من خلال الأنشطة اليومية باعتبارها مصدرًا قيمًا للبيانات يمكن استخدامه لتوجيه تنفيذ البرامج وتحسين مستوى عملية التنفيذ.

يجب أن تأتي أسئلة عملية الرصد الرسمية من خط الأساس بحيث يمكنك تتبع التقدم المحرز مقابل الأهداف المحددة. ومن الممارسات الجيدة في هذا المجال إشراك المجتمع المحلي في عملية الرصد إن أمكن، على سبيل المثال عن طريق الطلب من أفراده المساعدة في جمع الملاحظات وبيانات الرصد (إذا كان ذلك ملائمًا) ومن خلال مناقشة نتائج الرصد معهم وسؤالهم عما إذا كانوا موافقين على تحليلاتك أم لا.

وتتضمن الملاحظات وعملية الرصد غير الرسمية الملاحظات التي تُجمع من خلال الاجتماعات على مستوى المجتمع المحلي، أو المناقشات مع أفراد المجتمع المحلي أو الأطراف المعنية الأخرى أو المعلومات التي يسمعونها في برامج الدردشة الإذاعية، أو التعليقات المنشورة على وسائل التواصل الاجتماعي.

"البرنامج الذي لا يستمع ولا يتغير، لا يُكتب له النجاح!"

إم نغويسان إيمانويل كواديو،
أمين عام جمعية الصليب الأحمر
لكوت ديفوار.

للاطلاع على أسئلة الرصد بشأن
جميع جوانب التفاعل مع المجتمعات
المحلية والمساءلة، استخدم الأداة 2
(الجزء ج) في الملحق 1.





التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: مواجهة الشائعات حول فيروس زيكا في بنما



من الأنشطة الرئيسية في إطار الاستجابة لانتشار فيروس زيكا رصد الشائعات والمعلومات الخاطئة في المجتمعات المحلية حول الفيروس وكيفية انتشاره. على سبيل المثال، اكتشفت فرق جمعية الصليب الأحمر البنمي أن الكثير من النساء الحوامل كن في شدة الخوف من الذهاب إلى زيارات مهمة للأطباء قبل الولادة بسبب المخاوف من أن يكون فيروس زيكا قاتلاً مثل فيروس نقص المناعة البشرية أو الإيدز. وجاءت هذه المخاوف من مقولة إن فيروس زيكا، مثل فيروس نقص المناعة البشرية، يمكن أن ينتقل بالاتصال الجنسي. وبمجرد معرفة مسؤولي جمعية الصليب الأحمر بهذه الخرافة، تمكنوا من التصدي لها من خلال توفير المعلومات الصحيحة للمجتمعات المحلية عن طريق الزيارات المنزلية، والبرامج التلفزيونية والإذاعية والملصقات، مما جعل النساء الحوامل يشعرن بالأمان عند الخضوع للفحوص الطبية بالغة الأهمية قبل الولادة.

يورد الجدول التالي أمثلة على الأنواع المختلفة لمعلومات الرصد التي تم جمعها من خلال كل جانب من الجوانب الثلاثة سالفة الذكر (مع الاعتراف بوجود تداخل بينها):

ما يحتاج إليه البرنامج	(1) أثر أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة	(2) مساءلة البرنامج	(3) المعلومات غير الرسمية
المشاركة وإبداء الملاحظات	- هل السكان على علم بالخدمات المقدمة؟ - هل السكان على علم بكيفية تقديم الملاحظات؟ - هل تقابل أنظمة الملاحظات وقت الاستجابة؟	- هل تم التشاور مع السكان في بداية البرنامج؟ - هل يشعر السكان بأن بمقدورهم المشاركة في القرارات بشأن البرنامج؟	- ما القضايا التي تُثار مع المتطوعين كل يوم (ومن الذي يثيرها)؟ - هل تُوثَّق القضايا التي تُثار في الاجتماعات على مستوى المجتمع المحلي ويتم اتخاذ إجراءات بناءً عليها؟
المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة	- هل تم التواصل مع السكان بواسطة الرسائل القصيرة من أجل الإنذار المبكر، وهل فهموها؟ - هل لدى السكان المعلومات التي يحتاجون إليها ليظلوا في مأمن؟	هل السكان على علم كافٍ بالبرنامج وكيفية الحصول على الخدمات؟	إذا كنت تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي أو خدمة الرسائل القصيرة لإرسال المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة، اصد الاستجابة لهذه المعلومات على شبكة الإنترنت.
التواصل من أجل تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي	أثر السينما المتنقلة/برامج الإذاعة، إلخ. على معرفة المجتمع المحلي بالمخاطر الصحية أو مخاطر الكوارث التي يجري التصدي لها.	- هل يفهم السكان الرسائل الرئيسية التي يتم تشاركتها ويتصرفون على أساسها؟ - هل هناك شائعات ومعلومات مغلوطة منتشرة؟ - هل هناك معتقدات اجتماعية ثقافية يجب التصدي لها؟	- ما القضايا التي تُثار مع المتطوعين كل يوم (ومن الذي يثيرها)؟ - هل تُوثَّق القضايا التي تُثار في الاجتماعات على مستوى المجتمع المحلي ويتم اتخاذ إجراءات بناءً عليها؟
المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة	الأثر الذي يحدثه نشاط المناصرة، مثل حلقة عمل مع سلطات العامة.	هل يتصدى البرنامج للقضايا الأكثر أهمية للمجتمع المحلي؟ هل لدى المجتمع المحلي مجال للتعبير عن شواغله مع صناع القرار الرئيسيين؟	ما القضايا التي تُثار مع المتطوعين في المجتمع المحلي كل يوم (ومن الذي يثيرها)؟

الفرق بين الملاحظات، والشكاوى، والشائعات



- الملاحظات = معلومات أو أسئلة أو حتى شكاوى يتشاركها المجتمع المحلي مع المنظمة المعنية. ويمكن أن تشير إلى قضايا لا يفهمها المجتمع المحلي أو قضايا متعلقة بالبرنامج. ويجب مناقشة جميع الملاحظات مع موظفي البرنامج، وينبغي أن يتلقى أفراد المجتمع المحلي ردًا على تعليقاتهم وأسئلتهم.
- الشكاوى = تعبير عن عدم الرضا عن أمر ما أو الضيق منه، و/أو سوء تصرف شخص ما، ويتطلب ردًا.
- الشائعات = قصة أو تقرير عن أمر غير مؤكد أو مشكوك في صحته، تنتشر في المجتمع المحلي ويجب التصدي لها. وقد تكون عن البرنامج نفسه (تتعلق بمعايير الاختيار على سبيل المثال) أو عن مرض أو خطر تحاول الجمعية الوطنية مواجهته (مثل زعم أن الكوليرا تنتشر عبر الهواء). ويمكن أن تنتشر الشائعات بسرعة وتترتب عليها عواقب وخيمة على تنفيذ البرامج وسلوك السكان، لذلك فإنه من المهم رصدها والتصدي لها على وجه السرعة.

تحليل البيانات المستقاة من الرصد، والملاحظات، والتعلم واستخدامها

يجب إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في تقرير رصد البرنامج من خلال ما يلي:

- تسجيل أثر أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة إلى جانب أنشطة البرنامج الأخرى، إذ من المفترض أن تدعم تحقيق الأهداف العامة للبرنامج.
- إدراج قسم منفصل يوثق القضايا التي يثيرها المجتمع المحلي، سواء بشكل رسمي أو غير رسمي من خلال نظام الملاحظات والشكاوى.
- إدراج استعراض المستويات العامة لمساءلة البرنامج فيما يتعلق بمشاركة المجتمع المحلي والشفافية، وكذلك توثيق الإجراءات المتخذة أو التغييرات التي أجريت نتيجة للملاحظات الواردة من المجتمع المحلي.

من خلال تجميع جميع معلومات الرصد والملاحظات الرسمية وغير الرسمية في مكان واحد، ينبغي أن يدعم تقرير الرصد الفريق من أجل تحديد الاتجاهات أو القضايا أو الاحتياجات المتكررة في المجتمع المحلي التي تتطلب مواجهة من خلال إدخال تغييرات على البرنامج، أو عن طريق دعوة المنظمات الأخرى للمشاركة. وتُعد الأسئلة المتكررة عن قضية معينة أيضًا علامة إما على أن أفراد المجتمع المحلي لم يفهموا البيانات التي يتم تشاركتها فهمًا صحيحًا وبالتالي تعذر عليهم التصرف بناءً عليها، أو أن البرنامج لم يعد يتعامل مع المشكلات الأكثر أهمية بالنسبة لهم.

للحصول على معلومات بشأن تحليل الملاحظات والشكاوى وتلخيصها من أجل مراجعة الإدارة، استخدم الأداة 15 في الملحق 1.



بالإضافة إلى ذلك، من المهم استخدام الملاحظات الواردة من خلال قناة واحدة لتوصيل المعلومات التي يتم تشاركتها عبر جميع القنوات. على سبيل المثال، إذا كان البرنامج الإذاعي يتلقى العديد من الأسئلة حول موضوع معين، فمن المهم إطلاع المتطوعين على الأرض على تلك الأسئلة وتركيز مشاركتهم على الرد عليها. وهذا الأمر موضح في الشكل البياني في صفحة 66

وتقع مسؤولية العمل على أساس بيانات الرصد والملاحظات على عاتق فريق البرنامج بأكمله وإدارة الجمعية الوطنية.



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: أهمية تحديث الرسائل استنادًا إلى الملاحظات

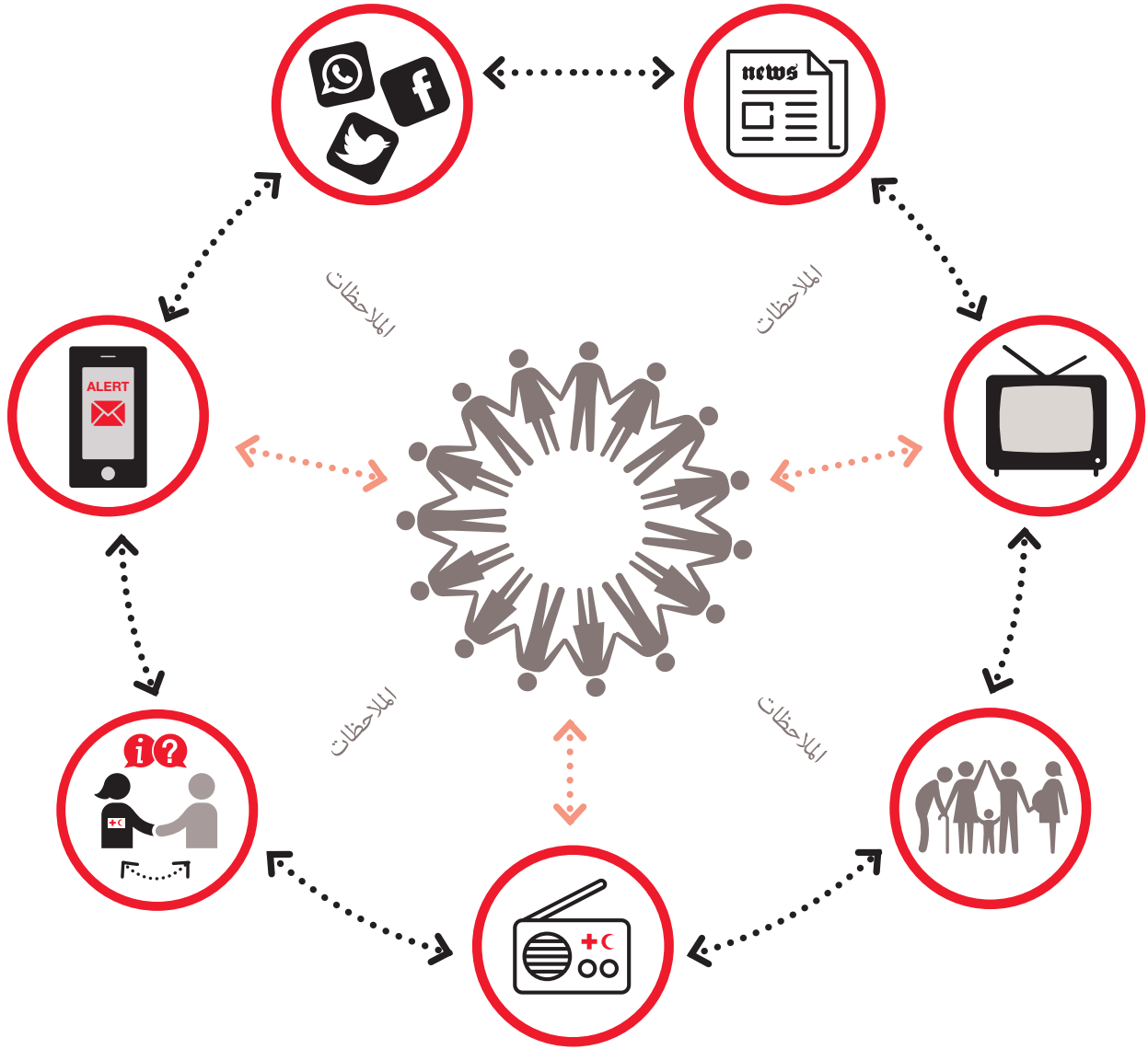


إن توفير المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة من الجوانب المهمة في الاستجابة المبكرة للتصدي لانتشار فيروس إيبولا في غرب أفريقيا، وقد سعت الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر جاهدة، إلى جانب العديد من الوكالات الأخرى، لتوصيل المعلومات الحيوية إلى المجتمعات المحلية المعرضة للخطر والمتضررة التي لا تعرف شيئًا عن أسباب هذا المرض الجديد وطرق انتقاله وانتشاره.

وبينما استمع أفراد المجتمع المحلي الذين كانوا حريصين على معرفة كيفية حماية أنفسهم إلى هذه المعلومات واستوعبوها في البداية، سرعان ما دفع تكرار الرسائل نفسها الكثيرين إلى التوقف عن الاستماع، وهو ما كان يعني أنهم فاتتهم معلومات جديدة مهمة عند تقديمها. ويسلط هذا المثال الضوء على أهمية الحوار المستمر مع المجتمعات المحلية بحيث يمكن باستمرار تحديث المعلومات التي تُقدَّم بوصفها أحد أشكال المساعدة وأنشطة التواصل من أجل تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي لتعكس الوضع الحالي. ويتيح هذا الأمر أيضًا لموظفينا ومتطوعينا التأهب للتعامل مع الاحتياجات والقضايا الجديدة عند ظهورها.

الملاحظات غير الرسمية والتعلم

الملاحظات التي جُمعت من خلال قنوات الاتصال المختلفة سوف تؤثر على نهج الاتصال لدينا، ووسائلنا، وإجراءاتنا المتعلقة بالبرامج.



تأكد من أن الملاحظات توجه بانتظام نُهج التفاعل مع المجتمعات المحلي

والمساءلة التي تتبعها.

من المهم أن توجه الملاحظات التي يتم تلقيها من خلال قناة اتصال واحدة النهج الذي تتبعه قنوات الاتصال الأخرى. على سبيل المثال، إذا كان البرنامج الإذاعي يتلقى العديد من الأسئلة حول موضوع معين، فمن المهم إطلاع المتطوعين على تلك الأسئلة وأن يركزوا مشاركتهم على الرد عليها.

الخطوة 5: وضع استراتيجية للخروج



من حيث الوضع الأمثل، ينبغي التخطيط لاستراتيجيات الخروج من اليوم الأول إذا كان هناك جدول زمني واضح بشأن موعد انتهاء البرنامج. ومع ذلك، غالبًا في الواقع لا يكون من الواضح في البداية مدة تنفيذ البرنامج. ومن المهم مناقشة انتهاء البرنامج أو العملية مناقشة صريحة وأمنية مع المجتمعات المحلية - وذلك قبل انتهاء البرنامج أو العملية بوقت كافٍ. وإن تقديم المجتمعات المحلية المساعدة في تخطيط خروج البرنامج أو نقل إدارته إلى جهة أخرى يزيد كثيرًا فرص استمرار نتائج البرنامج أو العملية بعد انتهائها. كما أن التحلي بالصدق بشأن نهاية البرنامج لهو علامة على الاحترام ويحمي العلاقة الطيبة التي بنتها الجمعية الوطنية مع المجتمع المحلي. وفي حين قد لا يكون السكان سعداء بأن يسمعوهم عن توقف أحد الأنشطة أو الخدمات، فإنهم يفضلون معرفة ذلك مسبقًا بحيث يتسنى لهم التخطيط للتغيير.

لصياغة استراتيجية خروج جيدة يجب أن يتوفر فيها ما يلي:

- ✓ تتضمن فترة مشاورات حيث تتاح لجميع شرائح المجتمع المحلي الفرصة للمساهمة في اتخاذ القرارات بشأن ما سيحدث بعد انتهاء البرنامج.
- ✓ تضمن استشارة الموظفين والمتطوعين وإخبارهم أيضًا بالخطط، بمن فيهم موظفو فرع الجمعية الوطنية ومتطوعوها الذين يقضون وقتًا في المجتمعات المحلية.
- ✓ تقدم تحذيرًا مسبقًا بشأن التغييرات لإتاحة الوقت الكافي للسكان للاستعداد أو التكيف. وكلما طالت مدة تنفيذ النشاط أو تقديم الخدمة، زاد طول فترة الإخطار التي يجب تحديدها.
- ✓ تضمن وجود نظام لتلقي الأسئلة والشكاوى والرد عليها.
- ✓ تُشارك المعلومات المهمة بوضوح، وبصدق، وبطريقة يمكن للمجتمع المحلي أن يفهمها - على سبيل المثال، متى سيتوقف تقديم الخدمات، ماذا سيحدث بعد ذلك، وما دور المجتمع المحلي، وكيفية التواصل مع الجمعية الوطنية؟
- ✓ تتصدى للشائعات بسرعة عن طريق التعامل معها وتوفير المعلومات الصحيحة.

للحصول على إرشادات بشأن خطط الخروج، استخدم الأداة 16 في الملحق 1.





التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: وقف نقل المياه بالشاحنات في هايتي



لعبت عملية التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة دورًا مهمًا في مساعدة المجتمعات المحلية على فهم سبب تقليص الاتحاد الدولي للخدمات المجانية لنقل المياه بالشاحنات في هايتي خلال عام 2011. وقد أُنتجت ملصقات لتوضيح سبب توقف نقل المياه بالشاحنات والترتيبات الجديدة لتوفير المياه. وعُرضت الملصقات في جميع المجتمعات المحلية المتأثرة بتلك التغييرات. وتم أيضًا توجيه رسائل قصيرة وإرسال شاحنات تحمل مكبرات صوت تابعة لجمعية الصليب الأحمر إلى المجتمعات المحلية في نقاط رئيسية خلال عملية الانتقال لتبني السكان بشأن كيفية حصولهم على المياه الصالحة للشرب. وتم أيضًا تفعيل خط هاتف لتلقي الملاحظات والشكاوى للتعامل مع أي استفسارات قد تكون لدى السكان، مع الإعلان عن رقم خط الهاتف عبر جميع قنوات الاتصال الموضحة أعلاه. وعلى الرغم من المخاوف المبدئية بشأن أعداد الشكاوى الكبيرة، فإن عدد المتصلين لم يتجاوز 36 شخصًا، وكثير منهم كانوا يريدون توضيحًا حول العمليات الجديدة، فيما أراد البعض أن يعربوا عن شكرهم لخدمة توفير المياه بالمجان.

أدوات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي تساعدك في مرحلة التنفيذ والرصد (انظر الملحق 1)



- نموذج الأسئلة الخاصة بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة من أجل وضع خطوط الأساس (الأداة 2ب).
- أسئلة وإجابات للمتطوعين بشأن الأدوار والمسؤوليات (الأداة 6).
- نصائح بشأن عقد الاجتماعات على مستوى المجتمع المحلي وكيفية استخدام المعلومات والملاحظات (الأداة 11).
- تدريب الموظفين والمتطوعين على مهارات التواصل (الأداة 14).
- أداة لإنشاء آليات الملاحظات والشكاوى وإدارتها (الأداة 15).
- نموذج الملصقات والنشرات التي تتضمن معلومات عن البرنامج (الأداة 13).
- نموذج الأسئلة بشأن التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة الخاصة بالرصد (الأداة 2 الجزء ج).
- إرشادات بشأن استراتيجية الخروج (الأداة 16).

يمكن الاطلاع على مصادر إضافية تستخدم في مرحلة التنفيذ والرصد في الملحق ٢.



المرحلة الرابعة من البرنامج: التقييم النهائي والتعلم

يُعد التقييم النهائي أمراً أساسياً لتكوين رؤية شاملة عن أثر البرنامج أو العملية وملاءمتها وكفاءتها وفعاليتها. وتوفر التقييمات النهائية معلومات مفيدة عما يمكن عمله على نحو أفضل في البرنامج أو العملية التالية، ومن ثم، فمن المهم تشارك هذه التقييمات مع الزملاء لضمان استفادة الجميع.

كما هو الحال مع الرصد، فإن لإدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في عملية التقييم النهائي ثلاثة جوانب رئيسية. أولاً، يجب أن يحاول التقييم الإجابة عن السؤالين التاليين:

• هل نجحت أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة؟

يجري تقييم أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، مثل السينما المتنقلة أو أنظمة الملاحظات أو البرامج الإذاعية، جنباً إلى جنب مع أنشطة البرنامج الأخرى لتقييم كيفية إسهامها في تحقيق أهداف البرنامج وأثرها على المجتمع المحلي. ويجب أن يساعد هذا الأمر في إظهار القيمة المضافة لإدراج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في البرنامج.

• هل نُفذ البرنامج بطريقة اتسمت بالمساءلة أمام المجتمعات المحلية؟

يتم إدماج مساءلة البرنامج أمام المجتمعات المحلية كجزء من التقييم النهائي بهدف تقييم ما إذا كان السكان يشعرون بأنهم على علم بما يجري وأن بمقدورهم المشاركة. ويساعد هذا الأمر في توضيح أن الجمعية الوطنية تفي بالتزاماتها بالمساءلة أمام المجتمعات المحلية، بالإضافة إلى إظهار القيمة المضافة للعمل بهذه الطريقة.

يجب إجراء التقييم النهائي نفسه بطريقة تشاركية تتسم بالشفافية للتأكد من التعرف على آراء أفراد المجتمع المحلي وتشارك نتائج التقييم النهائي مع المجتمعات المحلية المشاركة. ومن شأن هذا الأمر أن يحسن جودة التقييم النهائي ويضمن الحفاظ على علاقة جيدة مع المجتمع المحلي مما يسهل العمل معاً مرة أخرى في البرنامج التالي.

الخطوة 1: تحديد ما يجب تقييمه



التقييم النهائي هو فرصة لمناقشة أفراد المجتمعات المحلية في فكرتهم عن البرنامج أو العملية وما إذا كان يلي احتياجاتهم أم لا، وما إذا كان مناسباً وفعالاً، وما إذا كان يُنفذ بطريقة يشعرون بالرضا عنها. ويساعد هذا الأمر على قياس جودة البرنامج أو العملية. يوصي الاتحاد الدولي باستخدام ثمانية معايير تقييم أساسية فيما يتعلق بما ينبغي إدراجه.

ويُعد التقييم النهائي أيضاً فرصة للتعرف على ما تم تعلمه، لمساعدتنا جميعاً على تحسين البرامج المستقبلية، ومن ثم فإنه من المهم أن يحدد هذا التقييم أيضاً جوانب البرنامج التي لا تؤدي وظائفها بشكل جيد. والواقع أنه لا يوجد برنامج مثالي، لذلك من المهم أن نتحلى بالصدق بشأن أي مشكلات أو قضايا من أجل توثيق الدروس المستفادة.

ويورد الجدول التالي ملخصاً لأنواع المعلومات التي قد ترغب في جمعها في أثناء إجراء التقييم النهائي. ومن الواضح أن هناك تداخلات بين تقييم مساءلة البرنامج وأنشطة محددة في التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، إلا أن هذا الجدول يوضح بعض الاختلافات:

لمزيد من المعلومات، انظر دليل الاتحاد الدولي للتخطيط والرصد والتقييم وإعداد التقارير في الملحق 2.



للاطلاع على نموذج أسئلة التقييم النهائي لأغراض تقييم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، استخدم الأداة 2 (الجزء د) في الملحق 1.



(2) مساءلة البرنامج	(1) أثر أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة	ما يحتاج إليه البرنامج
- هل كان أفراد المجتمع المحلي على القدر نفسه من الرضا عن المساعدة التي تلقوها؟ - هل كانوا راضين عن طريقة تنفيذ البرنامج؟ - هل تلقت جميع الفئات معلومات منتظمة عن البرنامج؟ - هل شعر السكان بأنهم مشاركون في صنع القرار، وهل أُتيحت لهم فرص متكافئة للمشاركة (الرجال والنساء والأطفال والأقليات والفئات الضعيفة)؟	- هل شعر السكان بالارتياح عند استخدام نظام الملاحظات المنفذ؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فلماذا؟ هل استُبعد أي شخص؟ - هل تم الاستماع إلى الملاحظات، والتعامل معها، والرد عليها؟ - كيف أفاد نظام الملاحظات البرنامج؟	المشاركة وإبداء الملاحظات 
- هل استخدمنا أفضل القنوات للتواصل مع المجتمع المحلي؟ - ما هي المعلومات التي لم تشاركها والتي يحتاج إليها السكان؟ - هل هناك فئات في المجتمع المحلي لم يتم الوصول إليها أو استُبعدت؟	- هل تلقى السكان المعلومات التي تم تشاركها وفهموها؟ - هل تصرفوا على أساس تلك المعلومات؟ - كيف استفاد البرنامج من توفير المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة؟	المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة 
- هل أبدى المجتمع المحلي تقديره لأنشطة تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي؟ - هل تناولت تلك الأنشطة المخاطر والمعوقات الصحيحة؟ - هل جرت استشارة أفراد المجتمع المحلي بشأن أنشطة تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي وأهدافها مسبقاً؟ - هل تم إشراكهم في تنفيذ الأنشطة؟	- ماذا كان أثر أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة من أجل تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي (مثل السينما المتنقلة والإذاعة، إلخ) على سلوك السكان؟ - كيف أفادت هذه الأنشطة أهداف البرنامج؟ - هل كان هناك تنسيق جيد بين أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وأنشطة البرنامج الأخرى؟	التواصل من أجل تغيير السلوك والتغيير الاجتماعي 
- هل شارك أفراد المجتمع المحلي في أنشطة المناصرة؟ - هل كانت هناك طرق لإشراكهم بصورة أكبر؟ - كيف ينظر أفراد المجتمع المحلي إلى هذه الأنشطة؟ هل تناولت تلك الأنشطة القضايا الصحيحة؟	- كيف أفادت أنشطة المناصرة القائمة على شواهد أهداف البرنامج؟ - ماذا كانت النتيجة المتحققة للمجتمع المحلي؟	المناصرة القائمة على شواهد 

الخطوة 2: كيفية إشراك المجتمع المحلي في التقييم النهائي



من حيث الوضع الأمثل، ينبغي إشراك أفراد المجتمعات المحلية في كل مرحلة من مراحل عملية التقييم النهائي عبر إتاحة الفرصة لهم للمشاركة في وضع تصميم التقييم، وجمع البيانات، والتحقق من صحة البيانات وتحليلها، ونشر النتائج. وإذا لم يكن ذلك ممكنًا، فينبغي على أقل تقدير استشارتهم بشأن أثر البرنامج، ويجب التحقق من نتائج التقييمات النهائية وتشاركها معهم.

فيما يلي بعض الاقتراحات الخاصة بكيفية إشراك أفراد المجتمعات المحلية في عملية التقييم النهائي:

✓ طلب اقتراحات من أفراد المجتمع المحلي بشأن أفضل الطرق لتقييم أثر البرنامج، على سبيل المثال، من خلال اجتماع على مستوى المجتمع المحلي، أو مناقشة مع مجموعة تركيز.

✓ تكوين مجموعة استشارية للتقييم تضم قادة المجتمع المحلي أو ممثليه.

✓ التأكد من أن منهجية التقييم تشمل جمع ملاحظات أفراد المجتمع المحلي باعتبارها واحدة من أهم مصادر المعلومات في عملية التقييم. ويجب أيضًا التفكير في أي من أفراد المجتمع المحلي كان الأكثر تأثرًا بالبرنامج.

✓ التأكد من أنك تتعامل مع شرائح مختلفة من المجتمع المحلي، بما في ذلك الرجال والنساء والفتيان والفتيات والفئات الضعيفة، مثل ذوي الإعاقة أو المسنين.

✓ استخدام استبيانات لقياس رضا أفراد المجتمع المحلي، ولكن مع إتاحة الفرصة أيضًا للسكان لتقديم ملاحظات مفتوحة تتجاوز أسئلة الاستبيان.

✓ يجب إجراء التقييمات النهائية بطريقة أخلاقية وقانونية، مع مراعاة خاصة لرفاه أفراد المجتمع المحلي المشاركين في التقييم والمتأثرين به.

✓ التأكد من أن قادة المجتمع المحلي أو ممثليه هم جزء من فريق التقييم (إذا كان ذلك مناسبًا للسياق ودون أن يكون له أي أثر على النتائج).

✓ النظر في إجراء شراكة مع مؤسسات بحوث محلية أو مؤسسات أكاديمية أو كليهما من أجل دعم عمليات التقييم الخارجية المستقلة.

يمكن الاطلاع على مزيد من الإرشادات بشأن إشراك المجتمعات المحلية في عملية التقييم النهائي في المصادر الواردة في الملحق 2، بما في ذلك دليل وزارة التنمية الدولية البريطانية لملاحظات المستفيدين في عمليات التقييم (Guide to Beneficiary Feedback in Evaluations).

للاطلاع على عينة من أسئلة استبيان رضا أفراد المجتمع المحلي، انظر الأداة 2 (الجزء د) في الملحق 1. وتضمن مكتبة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في الملحق 2 أمثلة على استبيانات قياس رضا السكان التي تستخدمها الجمعيات الوطنية في أنحاء العالم.



التحقق من النتائج وتشاركها

يُعد تشارك نتائج التقييم النهائي مع المجتمع المحلي للتحقق من صحتها جزءًا مهمًا من عملية التقييم. وإذا كان المجتمع المحلي كَرَس وقتًا للرد على الأسئلة، فمن الجيد أيضًا التأكد من حصوله على النتائج. ويمكن القيام بذلك بعدة طرق، مثل عقد اجتماع بسيط على مستوى المجتمع المحلي، أو ملصقات على لوحات إعلانات، أو حلقات عمل.

للاطلاع على الخيارات المتاحة لكيفية
تشارك التقييمات مع المجتمعات
المحلية، استخدم الأداة 17 في
الملحق 1.



الخطوة 3: تشارك نتائج التقييمات النهائية مع الزملاء والتعلم منها



إن العمل بطريقة تخضع للمساءلة أمام المجتمعات المحلية يعني أيضًا العمل على أساس نتائج التقييمات والتعلم منها. ويتضمن هذا الأمر تشارك نتائج التعلم مع الزملاء داخل الجمعية الوطنية بحيث لا تكرر البرامج المستقبلية الأخطاء نفسها- ربما مع المجتمع المحلي نفسه! ومن الممارسات الجيدة أيضًا تشارك التقييمات مع أعضاء الحركة على النطاق الأوسع حتى يمكن للجميع الاستفادة منها. ويمكن تشارك التقييمات عبر الرابط: www.ifrc.org/en/publications-and-reports/evaluations

للحصول على إرشادات بشأن
إدارة حلقات العمل حول الدروس
المستفادة، استخدم الأداة 18 في
الملحق 1.



أدوات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي تساعدك في مرحلة التقييم النهائي والتعلم (انظر الملحق 1)



- نموذج أسئلة التقييم النهائي التي تقيم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة (الأداة 2).
- خيارات لتشارك التقييمات مع المجتمعات المحلية (الأداة 17).
- إرشادات بشأن إدارة حلقات العمل حول الدروس المستفادة (الأداة 18).

يمكن الاطلاع على مصادر إضافية تستخدم في مرحلة التقييم النهائي والتعلم في الملحق 2.



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: الاستجابة للزلازل نيبال



التوزيع، أنشأ فريق التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة مكاتب مساعدة في مواقع التوزيع للاستماع إلى الملاحظات وتسجيلها، بالإضافة إلى الرد على الاستفسارات. وفي بعض المناطق، استعان المتطوعون أيضًا بعرض مسلسلات قصيرة على شاشة التلفزيون لتشارك الرسائل.

وتظهر نتائج تقييم ما بعد التوزيع تحسنًا كبيرًا في مستوى مشاركة المجتمع المحلي. وتشير التقارير إلى أن 99% ممن استجابوا لتلك الرسائل تلقوا مسبقًا معلومات عن عملية توزيع الأموال، في حين رأى 92% ممن استجابوا لتلك الرسائل أنهم تلقوا معلومات كافية.

بالإضافة إلى ذلك، تُظهر التقارير أن الكثيرين اعتمدوا على شبكاتهم الاجتماعية المحلية لتلقي معلومات بشأن التوزيع. وذكر 48% من السكان أنهم سمعوا عن توزيع الأموال من خلال ما يتناقله الآخرون من أخبار في المجتمع المحلي، وعلم 34% بالأمر من قادة المجتمع المحلي، و28% من خلال الاجتماعات التي دعت إليها جمعية الصليب الأحمر، في حين علم 24% من الجيران، و22% من خلال زيارة من الجيران. ويُعد ما يتناقله السكان من أخبار وسيلة شائعة لإخطار أفراد المجتمعات المحلية، وقد استخدم فريق التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة تلك الطريقة كأداة لضمان وصول المعلومات المتعلقة بتوزيع الأموال إلى أقصى حد ممكن.

وتشير نتائج المناقشات مع مجموعة التركيز إلى أن السكان يرغبون في تلقي المعلومات عبر الإذاعة والتلفزيون والصحف. وتجري دراسة هذه المعلومة الجديدة من أجل التدخلات المستقبلية، التي ستسعى إلى استخدام قنوات إعلامية أوسع انتشارًا.

"كان من الأفضل لو تم الإعلان عن طريق الإذاعة أو التلفزيون لأنه حينها كان الجميع سيعلم بشأن المساعدات، ولن تُحجب المعلومات المقدمة عن أحد."

أحد المشاركين في مناقشة مع مجموعة تركيز

لا تزال المجتمعات المحلية في نيبال تكافح للتأقلم مع آثار الزلازل القوية التي ضربت البلاد في نيسان/أبريل وأيار/مايو 2015، مما تسبب في أضرار كارثية في العاصمة كاتماندو والوديان المحيطة بها. وجلب حلول فصل الشتاء وجهًا جديدًا للتحدي الإنساني إذ كان عدد كبير من السكان يعيشون في ملاجئ مؤقتة يحتاجون إلى دعم للبقاء على قيد الحياة في شهور الشتاء القاسية (من تشرين الأول/أكتوبر إلى آذار/مارس).

واستجابة لهذا الوضع، أطلقت جمعية الصليب الأحمر النيبالي، بدعم من الشركاء في الحركة، مبادرة لتوزيع مبالغ نقدية لمواجهة التحديات الجديدة التي فرضها موسم الشتاء. وتمثل الهدف من توزيع الأموال في تلبية احتياجات 53,073 عائلة في 16 منطقة مستهدفة. وبفضل التعلم من تقييمات سابقة لعمليات توزيع مواد إغاثة ومبالغ نقدية، صدرت توصيات قوية بالتواصل في الوقت المناسب مع المجتمعات المحلية، وشكل ذلك جزءًا أصيلًا من المبادرة. وأشارت نتائج التقييمات إلى أن 25% فقط ممن استجابوا لعملية التواصل تلك كانوا قد تلقوا معلومات عن عمليات التوزيع قبل تنفيذها بالفعل.

بالإضافة إلى ذلك، تم تكليف أحد متطوعي جمعية الصليب الأحمر بتولي إدارة رقم خط ساخن على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع قبل عملية التوزيع من مقر الجمعية الوطنية في كاتماندو وبعدها. وفي أثناء



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في حالات الطوارئ سريعة الحدوث

يقدم هذا القسم لمحة سريعة عن كيفية إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في عمليات الاستجابة لحالات الطوارئ سريعة الحدوث. ومع ذلك، فمن المهم ملاحظة أنه يمكن أيضًا تطبيق جميع المعلومات الواردة في هذا الدليل على أي عملية لمواجهة الطوارئ، ولذلك نوصي بشدة بقراءة الدليل بالكامل للحصول على نصائح أكثر تفصيلاً في أقرب وقت ممكن في عملية الاستجابة. ولمزيد من التوجيه، يمكنك استخدام الحد الأدنى من الإجراءات لإدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة الواردة في صفحة 18. وقد يكون لديك بالفعل مصادر للتفاعل مع المجتمع المحلي والمساءلة من خلال برامج طويلة الأجل أو تشريعات إدارة مخاطر الكوارث التي يمكن تفعيلها لدعم الاستجابة لحالات الطوارئ.

وعملية التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بالغة الأهمية في الاستجابة لحالات الطوارئ لأنها:

- يمكن أن تنقذ الأرواح من خلال تشارك المعلومات في الوقت المناسب، التي تكون قابلة للتنفيذ ومفيدة عندما يكون السكان في أمس الحاجة إليها.
- تدعم الدور الذي يضطلع به المجتمع المحلي دائماً بوصفه أول المستجيبين.
- يمكن أن تساعد على إشراك السكان المتضررين في تخطيط الاستجابة، مما يعني أنه من الأرجح أن تكون العملية أكثر قدرة على تلبية احتياجاتهم وبالتالي يكون لها أثر أكبر.
- تبني الثقة مع المجتمعات المحلية المتضررة، مما يدعم تقديم المساعدات ويوفر الأساس الصحيح لبرامج التعافي المستدام.



من المسؤول؟



التأكد من أن الأسئلة المتعلقة بالاحتياجات للمعلومات والوصول إلى قنوات الاتصال تمثل جزءاً من عمليات تقييم الاحتياجات. ويشمل هذا الأمر فهم مدى الضرر الذي لحق بالبنية التحتية لوسائل الإعلام والاتصالات المحلية وأثر ذلك على قدرة السكان على الحصول على المعلومات والتواصل.

تقديم المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة للمجتمعات المحلية، بما في ذلك المعلومات عن الجمعية الوطنية والحركة، وخططنا، وأيضاً إعلام السكان بشأن المساعدات المتاحة والاستحقاقات. بالإضافة إلى ذلك، يجب إعلام السلطات المحلية والأطراف المعنية الأخرى.

إجراء مشاورات مستمرة مع المجتمعات المحلية المتضررة طوال المراحل المختلفة للاستجابة ودورة البرنامج.

إنشاء آليات فعالة للملاحظات والشكاوى تمكن الجمعية الوطنية من التصدي للشائعات والمعلومات المغلوطة، وتتيح لأفراد المجتمع المحلي التعبير عن شواغلهم وتقديم الاقتراحات والشكاوى والانتقادات (وكذلك توجيه رسائل الشكر)، بالإضافة إلى تمكين الجمعية الوطنية من إبلاغ المجتمع المحلي بالتقدم المحرز وتطور الاستجابة.

الرد والتكيف والتطور استجابة للملاحظات الواردة، وشرح التغييرات التي أجريت أو سبب عدم إمكانية التغيير أو كليهما لجميع الأطراف المعنية.

- في حين أن إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في البرامج والعمليات هو مسؤولية الجميع، فإنه في أعقاب وقوع حالة طوارئ سريعة الحدوث، يضمن تعيين شخص محدد للنهوض بهذه المسؤولية حدوث هذا الإدماج بالفعل.

ويعمل مسؤول التنسيق لبرنامج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة مع مدير الاستجابة للطوارئ ويدعمه لإدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في جميع أرجاء منطقة الاستجابة الميدانية وطوال مدة الكارثة.

- وإذا لزم الأمر وعند الاقتضاء، يمكن إرسال أحد متخصصي التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة من بلد أو منطقة أخرى أو من جنيف لتقديم الدعم لمسؤول تنسيق أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة المكلف داخل الجمعية الوطنية. وفيما يتعلق بحالات الطوارئ الأضيق نطاقاً، قد لا يكون من الممكن تخصيص هذه الوظيفة أو إرسال أحد المتخصصين في حالات الطوارئ، ويجب في هذه الحالة أن تسند مسؤولية ضمان إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة إلى شخص داخل فريق العمليات.

ويجب أن يتأكد مسؤول التنسيق المعني بأنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة من أن موظفي العمليات يقومون، كحد أدنى، بما يلي:

-

الخطوة 1: التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في عمليات تقييم حالات الطوارئ



تُعد مرحلة التقييم بالغة الأهمية لأنها تحدد بقية الاستجابة للطوارئ، بما في ذلك نوع المساعدة المقدمة، وإلى من تقدم، وأين ولماذا وكيف تقدم. وإذا كانت هذه القرارات تستند إلى افتراضات خاطئة أو غير دقيقة، فسوف تؤثر على أثر عملية الاستجابة والثقة فيها وتؤدي إلى ضياع وقت ثمين في تصحيح الأخطاء.

بالإضافة إلى ذلك، قد تضطر إلى بدء توفير المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة في الوقت الذي لا تزال فيه مرحلة التقييم جارية، وذلك لمساعدة السكان على التعامل مع المخاطر المباشرة التي يواجهونها - على سبيل المثال، أي من المستشفيات تكون مفتوحة، أو كيفية جعل المياه صالحة للشرب.

كما تُعد الالتزامات تجاه النوع الاجتماعي والتنوع على القدر نفسه من الأهمية في حالات الطوارئ. ويمكن أن ترشدك الأسئلة الواردة في صفحة 29 وأنت تخطط التقييم وأن تضمن لك إمكانية التعرف على احتياجات الفئات المختلفة من السكان وأولوياتهم المحددة.

إن إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في مرحلة تقييم حالات الطوارئ له هدفان:

1. **تحديد احتياجات السكان من المعلومات الأساسية وأفضل قنوات الاتصال للحصول عليها.** فيما يتعلق بالأوثنية، من المهم أيضًا فهم المخاطر والمعوقات الرئيسية التي تحول دون الممارسات الأكثر أمانًا. وستساعدك هذه المعلومات في تخطيط أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة الأكثر فاعلية كجزء من عملية الاستجابة للطوارئ.

2. **دعم التقييم لي يُجرى بطريقة تخضع للمساءلة،** وهو ما يعني إتاحة فرصة كافية لأفراد المجتمع المحلي للتعبير عن احتياجاتهم، والتعامل معهم باحترام، وتزويدهم بمعلومات تتسم بالوضوح والشفافية عن عملية التقييم وماذا يحدث بعد ذلك. ويضمن هذا الأمر أن العملية تلي احتياجات المجتمعات المحلية المتضررة وتبني الثقة مع أفرادها.

فيما يلي بعض الطرق التي يمكنك من خلالها توفير الوقت في أثناء مرحلة التقييم:

✓ **رصد وسائل الإعلام المحلية، ومنظمات المجتمع المدني، والأطراف المؤثرة الرئيسية على شبكة الإنترنت، بما في ذلك إدارات الحكومة المحلية المعنية.** ويمكن للتلفزيون والإذاعة المحليين ووسائل التواصل الاجتماعي تقديم لمحة سريعة عن الوضع، لا سيما في المناطق التي قد لا تتمكن من الوصول الفعلي والفوري إليها.

✓ **التحقق من المعلومات المتاحة أولاً (مراجعة البيانات الثانوية).** وهي إما بيانات التقييم التي جمعتها بالفعل وكالات أخرى عقب وقوع الكارثة أو نشوب النزاع، أو بيانات مستقاة من تقييمات أُجريت مؤخرًا. ويمكن لهذا الأمر أن يوفر الوقت والأسئلة في تقييم الطوارئ الذي تجربه. ومع ذلك، تذكر أن وقوع كارثة أو نشوب نزاع ما يؤدي إلى تغيير طبيعة السياق، لذلك لا يمكنك الاعتماد كليًا على بيانات التقييم فيما قبل حدوث الطوارئ لأنها قد لا تعكس الوضع الحقيقي.

✓ **الإدماج، ثم الإدماج، ثم الإدماج.** العمل مع القطاعات الأخرى و"التفاوض" بشأن إدراج بعض الأسئلة المتعلقة بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في التقييم العام الذي تجريه منظمتك. ولا تقم بإجراء تقييم منفصل للمشاركة المجتمعية والمساءلة. وتحقق مما قد تكون الفرق الأخرى، مثل فرق الصحة أو النظافة الصحية أو المأوى، تخطط له وما المعلومات التي هم بصدد جمعها. وتحقق أيضًا من وجود أسئلة حول احتياجات المعلومات والوصول إلى قنوات الاتصال، و/أو "تفاوض" مع تلك القطاعات على إدراج بعضها. وقدم الدعم لضمان أن تكون عملية التقييم تشاركية وشاملة.

للاطلاع على قائمة تضم أسئلة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، استخدم الأداة 2 (الجزء أ) في الملحق 1. ويعتمد اختيارك للأسئلة التي تستخدمها على نوع حالة الطوارئ، ولكن الأسئلة المظللة باللون الأصفر تشير إلى الأسئلة التي تُعد الأكثر أهمية.



✓ **مراجعة الإطار القانوني.** قبل وقوع الكارثة وبعدها، تحقق من التشريعات الوطنية لإدارة مخاطر الكوارث وغيرها من القوانين والسياسات على مستوى القطاعات المعنية لمعرفة مسؤوليات الحكومة فيما يتعلق بالحق في المعرفة. ومن شأن هذا الأمر أن يساعدك على الدعوة لدعمها وإشراكها في نشر المعلومات التي من شأنها إنقاذ الأرواح، على سبيل المثال، من خلال تشجيع مشغلي شبكات الهاتف المحمول على توجيه رسائل نصية قصيرة إلى السكان. وتختلف الفرص التي يتيحها هذا الأمر وما يوجد من تعقيدات، بما في ذلك التغييرات بسبب إعلان "حالة الطوارئ"، اختلافًا كبيرًا عندما يتعلق الأمر بنزاع مسلح.

✓ **العمل مع الآخرين.** هل يمكنك إجراء تقييم مشترك مع الوكالات الأخرى لتوفير الوقت والموارد وتقليل "فتور همة" السكان المتضررين بسبب تكرار التقييمات؟ وكما ورد سابقًا، تختلف فرص التعاون والقيود المفروضة عليه في أثناء النزاع المسلح إذ قد تؤثر ظروف النزاع على استقلاليته في نظر واحد أو أكثر من أطراف النزاع.

✓ **التقييمات غير الرسمية مفيدة أيضًا.** يمكن أن تقدم مجموعات التركيز غير الرسمية، والمقابلات مع مقدمي المعلومات الرئيسيين، وحتى الملاحظة البسيطة كمًا كبيرًا من المعلومات المهمة التي قد تُغفل عند إجراء استبيان رسمي، وأن تتبع إجراء مناقشة أكثر انفتاحًا مع أفراد المجتمعات المحلية المتضررة بشأن احتياجاتهم. ويمكن أيضًا أن تحل هذه الطرق محل استبيان رسمي إذا تعذر إجراؤه، أو إذا قوّتت فرصة إضافة أسئلة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة.

للاطلاع على استعراض للمعلومات التي يجب جمعها، والطرق المختلفة لجمعها، استخدم الأداة 1 في الملحق 1.



مصادر للمعلومات والتحليلات في المجال الإنساني

يقدم مشروع قدرات التقييم (www.acaps.org) عرضًا أسبوعيًا للأولويات الإنسانية الحالية والأحداث الأخيرة، ويصدر ملخصات عن الأزمات لإعلام صناع القرار في المجالات الميدانية والاستراتيجية والسياسات عقب وقوع كارثة طبيعية أو كارثة من صنع الإنسان مباشرة.

ويُعد موقع (ReliefWeb.org) المصدر الرئيسي للمعلومات الإنسانية عن الأزمات والكوارث العالمية. وهو خدمة رقمية متخصصة يقدمها مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية.

عندما يتعلق الأمر بالأوبئة، يقدم برنامج الاستقصاءات الديمغرافية والصحية معلومات عن انتشار الأمراض والمعتقدات السائدة بشأنها (www.dhsprogram.com).

وتوفر إرشادات Network Media and Telecommunication Landscape Guides الصادرة عن شبكة التواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث لمحة عامة جيدة جدًا عن أكثر من 20 بلدًا، على الرغم من صدور هذه الأدلة قبل عدة سنوات (www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/media-landscape-guides).



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: العمل مع الوكالات الأخرى



عقب إعصار هايان الذي ضرب الفلبين، عملت مجموعة واسعة من الوكالات معًا لإجراء تقييم مشترك سريع لاحتياجات المجتمعات المحلية للمعلومات وقنوات الاتصال الموثوق بها. وحدث ذلك بسرعة لأن الوكالات كان لديها بالفعل ترتيبات للتأهب ونماذج استبيانات من خلال "مجتمع ممارسة" محلي من أجل التفاعل مع المجتمع المحلي أنشئ في عام 2015. وساعد ذلك الأمر جميع الوكالات على الحصول على المعلومات التي كانت بحاجة إليها لتمكينها من تخطيط أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة المناسبة وتجنب تكرار طرح كل وكالة على حدة مجموعة الأسئلة نفسها على أفراد المجتمعات المحلية.

الخطوة 2: المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة



يجب إدماج أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في خطة العمل والميزانية الشاملتين للطوارئ، وألا تصمم كبرنامج مستقل. وفي أعقاب وقوع حالة طوارئ سريعة الحدوث مباشرة، فإن توفير معلومات في الوقت المناسب تسهم بالدقة ومن شأنها إنقاذ الأرواح للسكان المتضررين عبر القنوات المتاحة محليًا يجب أن يكون من أهم أولوياتك. وللمعلومات الصحيحة التي تقدم في الوقت المناسب القدرة على إنقاذ الأرواح ومنع حدوث المزيد من الأزمات وحماية المنازل وسبل المعيشة. وقد تكون تلك المعلومات هي الشيء الوحيد الذي يتلقاه السكان منك، لا سيما بالنسبة لأولئك الذين قد يكونون في مناطق تشهد أعمالاً عنادية مفتوحة. وتشمل الأمثلة على ذلك ما يلي:

- المعلومات التي يحتاج إليها السكان لحماية أنفسهم من تهديد ما، مثل القصف الجوي، أو المعلومات عن مخاطر الأغنام، أو التحذيرات من العواصف، أو كيفية الوقاية من المرض في حالات تفشي أحد الأوبئة.
- إرشادات بشأن كيفية التخفيف من آثار ما بعد الأزمة، مثل تقديم المشورة للسكان بعدم الشرب من مياه الفيضان.
- معلومات عن كيفية الحصول على المساعدات والخدمات، مثل لم شمل الأسرة، أو معرفة أي من المستشفيات يكون مفتوحًا، أو متى تجري عمليات التوزيع وأين.
- معلومات عن حقوقهم، ومن هو المسؤول، ومن يمكن الاتصال به من أجل المسائل المتعلقة بالمأوى أو الحماية أو الصحة. ويجب أن تُستقى هذه المعلومات من تشريعات إدارة مخاطر الكوارث المعمول بها على المستوى الوطني.

للحصول على إرشادات بشأن إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في خطة العمل لحالات الطوارئ، استخدم الأداة 19 في الملحق 1.





Credit: Wendy Stone / ICRG

التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: المعلومات بوصفها أحد أسلحة الحرب



ومن الأهمية بمكان في جميع الأوقات، ولكن بشكل خاص في سياق النزاعات المسلحة، فهم بيئة المعلومات المحلية، وكيفية امتلاك وسائل الإعلام المحلية ومشغلي شبكات الهاتف المحمول، ومن يستخدم أيًا من القنوات.

ويشمل فهم بيئة المعلومات المحلية فهم ما يريد السكان معرفته، وما قنوات الاتصال التي يستخدمونها حاليًا ويثقون بها، وكيف يستخدمونها، وكيف يتم نشر المعلومات. ويتطلب هذا أيضًا فهم كيف تتكيف البنية التحتية لوسائل الإعلام والاتصالات المحلية مع الوضع، وإلى أي مدى قد تكون ملكيتها والسيطرة عليها قد تغيرت.

تفرض حالات النزاع تحديات خاصة تختلف عن التحديات التي تنطوي عليها الكوارث الطبيعية، مثل انعدام الأمن ومحدودية الوصول المادي للمجتمعات المحلية، وتعطل البنية التحتية لإمدادات الطاقة والاتصالات، ومحدودية قدرة أفراد المجتمعات المحلية ومهاراتهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال، والأهم من ذلك، حماية البيانات.

ودائمًا ما كانت الشائعات والمعلومات المغلوطة والدعاية سمة من سمات حالات النزاع. وفي العالم الرقمي، يحدث هذا الأمر بسرعة أكبر على المستويين المحلي والعالمي، ويمكن أن يتم بصورة أكثر سلاسة، مما يزيد من صعوبة إدراك السكان حقيقة الدعاية.

قد يكون لدى الجمعية الوطنية أو الحكومة أو وكالات الأمم المتحدة- مثل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين واليونسف ومنظمة الصحة العالمية- أو المنظمات غير الحكومية المحلية والدولية رسائل ومواد تتناول أكثر احتياجات المعلومات شيوعًا كجزء من برامج التأهب لمواجهة الكوارث أو قوانين مواجهة الكوارث. وينبغي التحقق مما إذا كانت هذه الرسائل والمواد موجودة قبل صياغة أي رسائل جديدة، والأهم من ذلك هو أن يكون ذلك قبل بدء نشرها. وقد تسبب المعلومات المتضاربة أو المتناقضة أو الإفراط في المعلومات حول الموضوع نفسه من مصادر عديدة في حدوث ارتباك وزيادة الإحباط داخل المجتمعات المحلية.

ولا تحل هذه الرسائل والمواد محل الحاجة إلى تشارك المعلومات مع المجتمعات المحلية حول الجمعية الوطنية المعنية والخدمات المقدمة، بما في ذلك تفاصيل حول كيفية تقديم السكان الملاحظات أو طرح الأسئلة.

إرشادات لرسائل طوارئ فعالة

يجب أن تتسم المعلومات التي يتم تشاركتها بعد حالة طوارئ بما يلي:

- **تقديم دعوة إلى العمل:** باقتراح إجراءات عملية، على سبيل المثال، "اغسل يديك" أو "احصل على التحصين". ومع ذلك، يجب الحرص على ألا تشجع المعلومات السكان على اتخاذ إجراءات غير عملية أو ضد الثقافة أو الدين.
- **سهولة الاطلاع عليها:** بأن تكون باللغة التي يتحدثها السكان، ويتم تشاركتها عبر القنوات التي يستخدمونها مع مراعاة نسبة الأمية بين السكان.
- **الوصول إلى أكبر عدد ممكن من السكان.**
- **تسبب أضراراً أو تحدث ذعراً.** من المهم فهم المخاطر ومواطن الضعف التي قد يواجهها السكان، لا سيما في الحالات الحساسة مثل النزاعات المسلحة. ويُعد هذا أمراً بالغ الأهمية لضمان ألا تسبب الرسائل التي تتم صياغتها مزيداً من الضرر، على سبيل المثال، من خلال نصح السكان بالقيام بأمر يمكن أن يشكل خطراً ويجعلهم غير آمنين.
- **تحاول التنسيق مع الآخرين، ومتى أمكن ذلك.**

للاطلاع على نموذج لرسائل الطوارئ،
استخدم الأداة 10، وللحصول على
معلومات بشأن قنوات الاتصال،
استخدم الأداة 8، وهما في الملحق 1.



مثال لمطوية أصدرها الصليب الأحمر النيبالي عقب الزلزال للوقاية من حالات انخفاض درجة حرارة الجسم والتعامل معها.



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: لا يمكنك إيقاف شبكات التواصل الاجتماعي في حالات الطوارئ!



واستخدم الموقع أيضًا لتقديم إجابات للسكان عن الأسئلة الأكثر شيوعًا التي يتم طرحها، وتقديم تحديثات حول أنشطة الاستجابة وكيفية الحصول على خدمات الدعم، مثل إعادة الروابط العائلية. ونشرت المعلومات باللغتين النيبالية والإنجليزية واستخدمت الصور لجذب انتباه السكان.

وجرى أيضًا استثمار مبلغ صغير في سداد مبلغ لفيسبوك مقابل الإعلان عن منشورات الصليب الأحمر النيبالي في المناطق المتضررة، مما أدى إلى زيادة هائلة في عدد الأشخاص الذين يرون المنشورات، من 7 آلاف إلى 733 ألف شخص. وبينما كان لا يزال من الصعب الاستجابة للطلبات الفردية للحصول على المساعدة، ساهمت تلك الإجراءات في تزويد آلاف الأشخاص بالمعلومات الحيوية، وساهمت في شعور المجتمعات المحلية بأن هناك من يستمع إلى أسئلتهم وأن احتياجاتهم وآراءهم تؤخذ في الحسبان.

يوضح كلا المثالين أعلاه مدى أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في أعقاب حالة الطوارئ مباشرة- والتحدي المحتمل المتمثل في التعامل مع الزيادة الكبيرة في عدد المنشورات عليها. لذلك، يجب على الجمعيات الوطنية، قبل حدوث حالة طوارئ، أن تنظر في مدى تأثير تلك الحالات على قنوات وسائل التواصل الاجتماعي وكيف ستكون استجابتها لها.

وجدت جمعيتا الصليب الأحمر في الإكوادور ونيبال أن مواقع وسائل التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر أصبحت قنوات اتصال بالغة الأهمية بعد أن أحدثت الزلازل المدمرة أضرارًا كبيرة في بلديهما.

في الإكوادور، استخدمت جمعية الصليب الأحمر فيسبوك وتويتر لربط السكان بتطبيق الإسعافات الأولية الخاص بها، وتقديم حلول للقضايا الرئيسية والإعلان عن خدمات إعادة الروابط العائلية. وأثبتت مواقع التواصل الاجتماعي أنها مصدر مهم للتبرعات عبر الإنترنت استجابة لنداء حالة الطوارئ.

أما في نيبال، فقد وجدت جمعية الصليب الأحمر أن موقعها على فيسبوك تلقى سيلًا من طلبات المساعدة في أعقاب الزلزال مباشرة. واستعانت الجمعية الوطنية بدعم من شريكها، الصليب الأحمر البريطاني، إلى جانب المتطوعين على شبكة الإنترنت في الولايات المتحدة، لفرز آلاف الرسائل المنشورة على صفحتها والرد عليها. وجرى تحديثات على الصفحة بسرعة بدءًا من إرسال رسائل لتغيير السلوك إلى تقديم المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة، بما في ذلك المعلومات عن النظافة الصحية في حالات الطوارئ وأهمية تجنب الاقتراب من المباني المتضررة.



الخطوة 3: المشاركة وإبداء الملاحظات

في حين قد يبدو إشراك المجتمعات المحلية المتضررة في تقييم الاستجابة والتخطيط لها أمرًا يستغرق وقتًا طويلاً، فمن الأهمية بمكان ضمان أن تلبى الأنشطة الاحتياجات وأن تكون ملائمة وبالتالي تحظى بقبول المجتمع المحلي. وفيما يلي أمثلة على بعض النهج السريعة والبسيطة التي يمكن إدماجها في الاستجابة من أجل تحسين المشاركة والملاحظات:

- إشراك مجموعة من أفراد المجتمع المحلي- النساء والرجال والأطفال والمراهقين وأفراد من الأقليات- في تقييم أنشطة الاستجابة والتخطيط لها وتنفيذها. ويشمل هذا تشارك معلومات واضحة يسهل فهمها عن الحركة وعملها الإنساني المستند إلى مبادئها، والأنشطة التي ستنفذها الجمعية الوطنية.
- إتاحة فرص إجراء مناقشة مفتوحة مع المجتمعات المحلية المتضررة. ويشمل هذا إعلامها بمعايير اختيار من سيتلقون المساعدات بوضوح وصراحة.
- مراجعة خطط الاستجابة مع بعض المجتمعات المتضررة قبل التنفيذ. ويمكن القيام بذلك بصفة غير رسمية من خلال عقد اجتماع مع أفراد المجتمع المحلي أو إجراء مناقشات مع قادة المجتمع المحلي أو لجانته، ولكن مع إدراك أنه ليس جميع القادة واللجان يمثلون المجتمع المحلي تمثيلاً عادلاً.
- تحديد نظام (أنظمة) رسمية ملائمة محلياً للملاحظات والشكاوى، بالتعاون مع المجتمع المحلي- مع مراعاة النوع الاجتماعي والسن والتنوع - وإنشائه في أقرب وقت ممكن، بحيث يتضمن نظاماً فعالاً لإدارة المعلومات. ويجب الانتباه إلى قضايا حماية البيانات والخصوصية وموافقة أصحاب البيانات، وإدراجها في عمليات إدارة العمل من خلال جعلها بنّاءاً دائماً في جدول أعمال الفريق.
- تدريب جميع المتطوعين على الخطوط الأمامية على مهارات التواصل الأساسية والتعامل مع الشكاوى، حتى لو لم يتم إنشاء نظام رسمي للملاحظات الشكاوى على الفور.
- الرصد المنتظم لأثر أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وأنشطة العمل العامة بالإضافة إلى الوضع المتغير، واستخدام هذه المعلومات لتعديل خطط الاستجابة والحفاظ على استمرار الحوار مع المجتمع المحلي- وتذكر إغلاق حلقة الملاحظات.

انظر الأداة 9 للاطلاع على قائمة



مرجعية بالمعلومات التي ينبغي تشاركها مع المجتمعات المحلية وأيضاً الالتزامات بالنوع الاجتماعي والتنوع في الملحق 2، وذلك لمزيد من المشورة.

استخدم الأدوات 5 و 11 للحصول



على إرشادات بشأن إدارة المناقشات مع مجموعة التركيز وعقد اجتماعات على مستوى المجتمع المحلي والأداة 13 للاطلاع على نموذج الملصقات والنشرات التي تتضمن معلومات عن البرنامج، وجميعها في الملحق 1.

استخدم الأدوات 5 و 11 في الملحق



1 للحصول على إرشادات بشأن إدارة المناقشات مع مجموعة التركيز وعقد اجتماعات على مستوى المجتمع المحلي.

توفر الأداة 15 في الملحق 1 مجموعة



من المواد لمساعدتك على اختيار آلية للملاحظات وتصميمها وإنشائها في أوقات الطوارئ.

توفر الأداة 14 في الملحق 1 حزمة



تدريب ليوم واحد لمواجهة الطوارئ سريعة الحدوث لتدريب المتطوعين على مهارات التواصل والتعامل مع الشكاوى.

تقدم الأداة 2 (الجزء ج) في الملحق 1



نموذجاً لأسئلة الرصد.



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: المساعدة التي قدمتها آلية الصليب الأحمر الكندي لإبداء الملاحظات عقب حرائق الغابات



التحويلات النقدية لمواجهة حالة الطوارئ، الذي كان يهدف إلى تقديم الدعم المالي للذين تم إجلاؤهم من منازلهم لتأمين تكاليف السكن، وتزويدهم بالمواد الغذائية ومواد الإغاثة.

وقد وُجّهت التحويلات النقدية إلى الحسابات المصرفية للسكان، لذلك ساعدت آلية الملاحظات على العثور على أولئك الذين لم يحصلوا على الرموز اللازمة عبر البريد الإلكتروني، أو المسنين والمشردين والمعاقين الذين قد يجدون صعوبة في الحصول على المال من البنوك، وقدمت إليهم المساعدة اللازمة. وعبرت المجتمعات المحلية أيضًا بوضوح عن تقديرها لآلية الملاحظات إذ سجل فريق العمليات 46 رسالة شكر في اليوم الأول فقط.

في أيار/مايو 2016، أنشأت جمعية الصليب الأحمر الكندي آلية تجريبية لتلقي الملاحظات في إطار عملية الطوارئ التي نفذتها لمواجهة حرائق الغابات في ألبرتا. وكان الاسم الذي أطلق على آلية الملاحظات تلك هو "التعليقات والمخاوف".

وأنشئت تلك الآلية داخل مركز عمليات إدارة الكوارث، وتلقى الموظفون والمتطوعون تدريبًا على كيفية جمع الملاحظات والشكاوى عبر قنوات مختلفة وتقديمها مرة أخرى إلى فريق العمليات بحيث يمكن التعامل مع القضايا المثارة وترتيب أولوياتها. واستُخدمت الآلية أيضًا لإبلاغ فريق العمليات بالاحتياجات العاجلة. وقد أثبتت الآلية أنها قيمة في المساعدة على تحديد السكان الضعفاء الذين لم يُسجلوا في برنامج

الخطوة 4: العمل مع الوكالات الأخرى



في أي حالة طوارئ، تحاول المجتمعات المحلية قبل أي شيء معرفة ما يدور حولها وتسعى للحصول على المعلومات وتلقيها من مجموعة كبيرة من المصادر بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي، ووسائل الإعلام المحلية والدولية، والمنظمات غير الحكومية، والحكومة، والأمم المتحدة. وإذا كانت هذه المعلومات متناقضة، فقد تؤدي إلى حدوث ارتباك، بل وتكون خطيرة وتزيد شعور المجتمعات المحلية بالعزلة. لذلك، عند تنفيذ أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في حالات الطوارئ، يجب أن تكون على دراية بالمعلومات التي يشاركها الآخرون وأن تحاول اتباع نهج تعاوني في العمل مع الآخرين، إذا كان ذلك ممكناً ومتى أمكن ذلك. وكما ذكرنا سابقاً في هذا الدليل، تتيح الكوارث الطبيعية والنزاعات المسلحة فرصاً وتفرض قيوداً مختلفة. وفيما يلي بعض النصائح حول كيفية تبني هذا النهج:

- **معرفة ما إذا كانت هناك بالفعل مجموعة عمل معنية بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، وإذا كان الأمر كذلك، فعليك المشاركة فيها.** في حالات الطوارئ الكبرى، غالباً ما تكون هناك مجموعة عمل معنية بالتفاعل مع المجتمع المحلي التي عادة ما يشكلها مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، أو المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. وهذه المجموعة هي المكان الذي تناقش فيه الوكالات المعنية أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وتُجهزها وتشاركها وتتعاون بشأنها. ومن الضروري في الأيام الأولى من حدوث حالة الطوارئ مناقشة تقييم الاحتياجات للمعلومات والاتصالات، وتوجيه الرسائل، وتقييم الأثر على وسائل الإعلام المحلية والبنية التحتية للاتصالات والتعاون في كل هذه الأمور. وينبغي أيضاً بحث الشراكات المحتملة مع المجموعات المحلية؛ بما في ذلك مجموعات البحوث والتكنولوجيا والمجموعات الأكاديمية. وسيساعد هذا الأمر على ضمان التنسيق والترابط وتجنب الازدواجية.
- **التنسيق مع الإدارات الأخرى بشأن اجتماعات المجموعات/الاجتماعات المواضيعية.** من المعتاد أن يحضر زملاء من مختلف إدارات الجمعية الوطنية اجتماعات المجموعات/الاجتماعات المواضيعية المختلفة، مثل الاجتماعات التي تناقش مسائل الحماية، أو المأوى، أو الصحة. ومن المهم أن تكون على دراية بنتائج هذه الاجتماعات، حيث إنها ستؤثر على اختيار أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي يجري تنفيذها، وتوجه النهج التعاونية، متى كان ذلك ممكناً.

أدوات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي تساعدك عند وقوع حالة طوارئ سريعة الحدوث (انظر الملحق 1)



- قائمة مرجعية لتقييم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ونظرة عامة على الطرق المتبعة (الأداة 1).
- أسئلة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي يجب إدراجها في عمليات التقييم الأولي والرصد (الأداة 2).
- إرشادات بشأن إضافة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة إلى خطة العمل لحالات الطوارئ (الأداة 19).
- مصفوفة قنوات الاتصال المختلفة (الأداة 8).
- أداة لصياغة الرسائل ومكتبة الرسائل (الأداة 10).
- إرشادات بشأن إدارة المناقشات مع مجموعة التركيز (الأداة 5).
- نصائح بشأن عقد الاجتماعات على مستوى المجتمع المحلي وكيفية استخدام المعلومات والملاحظات (الأداة 11).
- قائمة مرجعية بالمعلومات التي ينبغي تشاركها مع المجتمعات المحلية (الأداة 9).
- نموذج الملصقات والنشرات التي تتضمن معلومات عن البرنامج (الأداة 13).
- تدريب الموظفين والمتطوعين على مهارات التواصل وإدارة الشكاوى (الأداة 14).

يمكن الاطلاع على مصادر إضافية تستخدم في حالات الطوارئ سريعة الحدوث في الملحق 2.



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: الاستعانة بالأشخاص المناسبين للرد على الشكاوى



عندما أنشأ الصليب الأحمر اللبناني آلية لتلقي الملاحظات والشكاوى للإجابة عن أسئلة اللاجئين السوريين بشأن برنامج التحويلات النقدية، قرر الاستعانة بمتطوعين من فرق الإسعاف والطوارئ للرد على المكالمات. وبدعم من الصليب الأحمر البريطاني، دربت الجمعية الوطنية متطوعي فرق الإسعاف والطوارئ الحاليين على التعامل مع الشكاوى وإجرائها، معتبرة أن خبرتهم في مجال الإسعاف قد أكسبتهم المهارات المناسبة ليكونوا الأشخاص المناسبين للتعامل مع الأسئلة والشكاوى بهدوء واحترام.

بالإضافة إلى ذلك، أعطت الاستعانة بمتطوعين منفصلين عن البرنامج الفعلي إحساسًا بالاستقلالية في كيفية التعامل مع الشكاوى. وتم إطلاق الخط الساخن في كانون الثاني/يناير 2014 في الوقت نفسه الذي أُطلق فيه البرنامج الفعلي، وأعلن عنه في نقاط التوزيع. وشملت القضايا الشائعة التي أُثيرت من خلال الاتصال بالخط الساخن عدم حصول بعض الأشخاص على تحويلاتهم النقدية أو كانوا يواجهون مشكلات في استخدام بطاقات الصراف الآلي التي أُصدرت لهم. وأصبحت الملاحظات التي تم جمعها من خلال الخط الساخن مصدرًا رئيسيًا للمعلومات في عملية اتخاذ القرار بشأن ضرورة تحسين برنامج التحويلات النقدية وكيفية إجراء هذا التحسين وموضعه.

وأظهرت مراجعة أداء الخط الساخن أهمية وجود إدارة عليا، واتخاذ الإجراءات اللازمة وتوفير التدريب المناسب قبل إطلاق الخط الساخن، والحاجة إلى آلية إحالة واضحة للمكالمات الواردة بشأن البرامج الأخرى أو الخدمات الخارجية.



إضفاء الطابع المؤسسي على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

يتطلب إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في جميع برامج الجمعية الوطنية وأنشطتها طوال الدورة الكاملة للبرنامج التزامًا تنظيميًا وعمليًا، وتحديد الأولويات وتوفير الموارد بصورة كافية. وفي كثير من الحالات، يشارك الموظفون والمتطوعون بالفعل مع المجتمعات المحلية ويشجعون المشاركة كجزء من وظائفهم اليومية.

وتُعد المشاركة مع المجتمعات المحلية والخضوع للمساءلة أمامها من صميم عمل الحركة وجزءًا من نموذجنا العملي. ومع ذلك، فإن هذا لا يكفي لتمكيننا اليوم، في مثل هذه البيئة سريعة التغير، من إدماج نهج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في العمليات دائمًا على نحو منتظم ويمكن التنبؤ به، أو رصد جودة النهج الذي نتبعه وتعديله وتحسينه على نحو أفضل على أساس احتياجات السكان وشكاواهم واقتراحاتهم ومخاوفهم.

إن عملية إضفاء الطابع المؤسسي على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة كأولوية تنظيمية قد قطعت بالفعل شوطًا طويلاً داخل الحركة. وتُعد قواعد السلوك من أجل الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية أثناء الإغاثة في حالات الكوارث، ومبادئ وقواعد الصليب الأحمر والهلال الأحمر للمساعدة الإنسانية مثالين بارزين للالتزامات التنظيمية التي تتبنى نهج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة. وغالبًا ما تعكس بيانات مهمات الجمعيات الوطنية وقيمها الأساسية التزامًا بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة أيضًا عندما تشير إلى المساءلة والمشاركة والتفاعل.

وفي ظل تغير البيئة في العديد من حالات الطوارئ والأزمات الممتدة في جميع أنحاء العالم، أحرزت الحركة تقدمًا في هذا المجال، ولكن، مثل العديد من المنظمات الإنسانية، تواجه الحركة تحديات في ضمان تنفيذ الممارسات المستقبلية في الوقت المناسب وبصورة يمكن توقعها عبر جميع السياقات طوال دورة البرنامج. ولا تزال التحسينات التي يجري إدخالها على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة تفتقر إلى نهج منتظم (بما في ذلك الرصد والتوثيق) مما يهدد فرص التعلم، والأدلة على أداء الحركة، والتقدم المحرز في هذا الجانب الحيوي من المساعدة الإنسانية.

وحتى تضفي الجمعيات الوطنية الطابع المؤسسي الكامل على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، يجب النظر إلى هذا النهج باعتباره أولوية مؤسسية. ويعني هذا الأمر تخطيط الكيفية التي ستدمج بها الجمعية الوطنية التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على المستوى العملي - بما في ذلك الطريقة التي ستتعامل بها الجمعية مع التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، ومن سيتحمل المسؤولية، وكيف ستخصص لها ميزانية.

الإدماج الاستراتيجي

في حين قد تختار بعض الجمعيات الوطنية أن يكون لديها استراتيجية قائمة بذاتها للتفاعل مع المجتمع المحلي والمساءلة، فإن إدماجها في الوثائق والعمليات الأساسية الأخرى سيساعد في التأكيد على أهمية التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بوصفها عملية متكاملة. وتشمل بعض الأمثلة على كيفية إضفاء الطابع المؤسسي على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في النهج الاستراتيجية إدماجها فيما يلي:

- الاستراتيجية التنظيمية للجمعية الوطنية - ويكون الوضع الأمثل بإدراجها تحت إطار العمليات أو جودة البرامج.
- التخطيط والرصد والتقييم وإعداد التقارير، أو أطر الاتصالات أو سياساتها.
- وثائق الشراكة: كالتزام من جانب الشركاء تجاه الجمعية الوطنية.
- بيان مهمة الجمعية الوطنية.
- الوصف الوظيفي للموظفين بحيث تكون جزءًا من تقييم الأداء.
- جلسات الإحاطة للموظفين وتدريبهم، بما في ذلك الدورات التدريبية المخصصة في مجال التفاعل مع المجتمع المحلي والمساءلة.
- إطلاع جميع الموظفين والمتطوعين على مدونة قواعد السلوك ويوقعون عليها.

تكامل البرنامج والتخطيط

بالإضافة إلى وثائق الاستراتيجيات رفيعة المستوى للجمعية الوطنية، فإن من الأجزاء البالغة الأهمية في عملية الإدماج العملي التأكد من أن ممارسة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة تمثل جزءاً أساسياً من العمليات والوثائق التشغيلية. وفيما يلي بعض الأمثلة على الوثائق التي يجب إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة فيها:

- عمليات التخطيط السنوية.
- مقترحات تمويل البرنامج وخطته.
- أطر التخطيط والرصد والتقييم وإعداد التقارير وعملياتها (على سبيل المثال، أدوات إدارة دورة البرنامج).
- إجراءات العمل الموحدة لإدارة الكوارث، بمن في ذلك المتخصصون في إعداد قوائم المهام.
- خطط عمل نداءات الطوارئ.

مجموعة الاتصالات "الجيدة بما فيه الكفاية"

تحتوي مجموعة الاتصالات "الجيدة بما فيه الكفاية" على المواد الأساسية التي يحتاج إليها برنامج الجمعية الوطنية أو عملياتها أو فرعها للتواصل بوضوح مع المجتمعات المحلية بشأن التعريف بها وبما تقوم به وكيفية الاتصال بها. ويمكن أن تساعد هذه المجموعة على ضمان أن جميع الموظفين - من السائقين إلى رؤساء الإدارات - يمكنهم أن يصبحوا بمنزلة سفراء يتمتعون بالثقة للحركة، سواء خلال ساعات العمل أو في منازلهم. ويجب أن تحتوي هذه المجموعة على:

- ✓ لافتات للجمعية الوطنية عالية التحمل مدون عليها رقم هاتف مقر الجمعية للعرض في نقاط التوزيع.
- ✓ مذكرة توجيهية موجزة حول كيفية تقديم الجمعية الوطنية لأنواع الجمهور على اختلافهم.
- ✓ مذكرة توجيهية موجزة حول كيفية تقييم احتياجات المعلومات والوصول إلى قنوات الاتصال. انظر الأدوات 1 و 2 في الملحق 1.
- ✓ الرسائل الرئيسية والأسئلة المتكررة والحقائق والأرقام المتعلقة بالجمعية الوطنية وبرامجها وعملياتها. ويجب تحديث جميع هذه العناصر بانتظام. انظر الأداة 6 في الملحق 1.
- ✓ نشرات وملصقات تشرح برامج الجمعية الوطنية ومعايير الاختيار التي تطبقها وتفاصيل الاتصال. انظر الأداة 13 في الملحق 1.

أدوات لمساعدتك على إضفاء الطابع المؤسسي على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة (انظر الملحق 1)



- إرشادات بشأن وضع خطة عمل التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، بما في ذلك نماذج خطط التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ومؤشراته وميزانياته (الأداة 7).
- إرشادات بشأن إضافة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة إلى خطة العمل لحالات الطوارئ (الأداة 19).
- مثال على إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في إطار الجمعية الوطنية، استراتيجية جمعية الصليب الأحمر الميانماري ٢٠٢٠ نموذجاً (الأداة 20).
- مسؤوليات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي يتعين إدراجها في وصف الوظائف (الأداة 21).
- إحاطة الموظفين والمتطوعين بمدونة قواعد السلوك (الأداة 22).
- تدريب الموظفين والمتطوعين على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة (الأداة 23، وهي حزمة التدريب المرافقة لهذا الدليل).
- كتيبات وملصقات عن التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة (الأداة 24).



التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على أرض الواقع: إضفاء الطابع المؤسسي على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة داخل الصليب الأحمر الميانماري



الخاص بجمعية الصليب الأحمر الميانماري، وإطار التخطيط والرصد والتقييم وإعداد التقارير.

2. إعداد البرامج المجتمعية: يتم إدماج المعايير الدنيا للمشاركة المجتمعية والمساءلة في إرشادات إعداد برامج القدرة على الصمود وأدواته. وشمل هذا الأمر إدماج إجراءات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في المبادئ التوجيهية لعمليات تقييم القدرة على الصمود والتخطيط والرصد. وجرى أيضاً إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في نماذج إعداد التقارير عن البرامج المجتمعية.

3. حالات الطوارئ: لجعل معايير التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة عملية بقدر الإمكان من أجل مواجهة حالات الطوارئ، تم تعميم الإجراءات الخاصة بها في إجراءات العمل الموحدة لإدارة الكوارث. ويجري أيضاً إدراج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في مراجعة الأدوات الأخرى، بما في ذلك إجراءات العمل الموحدة للاتصالات في حالات الطوارئ، وأدوات إعداد تقرير تقييم الأضرار التي تلحق بالفروع واحتياجاتها، ونموذج تقييم حالات الطوارئ في القرى، وخطة الطوارئ لإدارة الكوارث، ومناهج تدريب فريق الاستجابة للطوارئ، والفريق الوطني للاستجابة للكوارث.

4. الفروع: تم بالتعاون مع الفروع إعداد قائمة مرجعية بالأنشطة الرئيسية اللازمة للوفاء بالمعايير الدنيا للمشاركة المجتمعية والمساءلة، وسيتم تجربتها في مجموعة مختارة من الفروع في عام 2017. وجرى أيضاً تنقيح نموذج تطوير الفروع ونماذج إعداد التقارير لتشمل التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة.

تدمج استراتيجية جمعية الصليب الأحمر الميانماري للفترة 2016-2020 مسألة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بوصفها قضية شاملة وهدفاً استراتيجياً في الوقت ذاته، مع السعي لتحقيق نتيجة محددة تتمثل في: "أن تشمل جميع البرامج مكوّنًا للمشاركة المجتمعية على أساس مجموعة من المعايير الدنيا للمساءلة".

ومن أجل جعل هذه النتيجة حقيقة واقعة، وضعت جمعية الصليب الأحمر الميانماري أولاً مجموعة من المعايير الدنيا للمشاركة المجتمعية والمساءلة بدعم من الاتحاد الدولي، وضمت حلقة عمل نُظمت في آذار/مارس 2016 مشاركين من جميع إدارات جمعية الصليب الأحمر الميانماري وفروعها ومجموعة عمل التخطيط والرصد والتقييم وإعداد التقارير. وانصب التركيز على كيفية تعزيز التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في فروع الجمعية الوطنية البالغ عددها 330 فرعاً، مع إجراء الكثير من المشاورات حول كيفية تحويل تلك المعايير إلى إجراءات عملية للفروع التي لا تشارك في تنفيذ البرامج المرتبطة بدورة البرنامج التقليدية.

الإدماج عبر الجمعية الوطنية

من المهم ألا يُعد النهج الذي تتبعه جمعية الصليب الأحمر الميانماري للتفاعل مع المجتمع المحلي والمساءلة قطاعاً أو برنامجاً منفصلاً بل مجموعة من التدخلات التي يتعين إدماجها في البرامج أو العمليات الحالية. وحتى الآن، تم إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في المجالات التالية:

1. على المستوى التنظيمي: تنعكس معايير التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في الاستراتيجية التنظيمية 2016-2020 وسياسة الاتصالات الخاصة بجمعية الصليب الأحمر الميانماري، وإطار الشراكة

الخطوات التالية

بدأ بالفعل تطبيق المعايير الدنيا للمشاركة المجتمعية والمساءلة، مع إدماج المحاضرات في الدورات التدريبية الحالية، ويجري في الوقت الراهن وضع منهج تدريب خاص. وسيستمر الإدماج في الأدوات والعمليات الأخرى مع التركيز على الإدماج في إطار التخطيط والرصد والتقييم وإعداد التقارير، وعمليات محاكاة الاستجابة للطوارئ، والفروع التي تجري فيها تجربة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة.

الملحق 1: مصفوفة أدوات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

تتوفر جميع الأدوات المذكورة أدناه في وحدة التخزين (USB) المرفقة بهذا الدليل، وفي مكتبة الاتحاد الدولي على الموقع IFRC.CEA.FedNet.library، وعلى الصفحة العامة للاتحاد الدولي الخاصة بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة www.ifrc.org/CEA.

ما يحتاج إليه البرنامج	الرقم	الأداة	الغرض من الأداة
التقييم الأولي 	1	قائمة مرجعية لتقييم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ونظرة عامة على الطرق المتبعة	لتقديم لمحة عامة عن الأنواع المختلفة من المعلومات التي قد تحتاج إليها، والأسئلة التي يجب طرحها، وأنسب القنوات لجمع المعلومات. ويمكن أن تستخدم أيضًا كأداة إرشادية لإجراء تحليل سريع للوضع إن لم يكن هناك ما يكفي من الوقت لإجراء تقييم كامل.
	2	أسئلة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة من أجل التقييم الأولي، وتحديد خطوط الأساس، والرصد والتقييم النهائي	أسئلة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي يجب تضمينها في عمليات التقييم الشاملة للبرنامج، وتحديد خطوط الأساس، والرصد والتقييم النهائي، بما في ذلك مثال على استبيان للمعرفة بفيروس زيكا والمواقف والممارسات المرتبطة به.
	3	خطوات تحليل المعلومات حول تقييم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة	إرشادات خطوة بخطوة بشأن كيفية تحليل البيانات التي جمعها الفريق وكيف يحدد هذا الأمر اتجاه البرنامج.
	4	نموذج تقييم قدرات الجمعية الوطنية	فهم قدرات جمعيتك الوطنية ومستوى خبرتها في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة. وتساعد هذه الأداة على ضمان أن الأنشطة المختارة غير مفرطة في الطموح، وأنها تتوافق مع القدرات والموارد المتاحة.
	5	إرشادات بشأن إدارة المناقشات مع مجموعة التركيز	نصائح بشأن عقد اجتماع ناجح مع مجموعة تركيز.
	6	أسئلة وأجوبة موحدة للمتطوعين والموظفين	تساعد الأسئلة والأجوبة المتطوعين والموظفين على أن يكونوا مستعدين وقادرين على الإجابة عن الأسئلة التي يطرحها أفراد المجتمعات المحلية في أثناء إجراء التقييمات الأولية أو تنفيذ الأنشطة.
التصميم والتخطيط 	7	إرشادات بشأن وضع خطة عمل التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة	إرشادات خطوة بخطوة لوضع خطة عمل التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة. هذا بالإضافة إلى نموذج الأطر المنطقية، وخطط الأنشطة، والمؤشرات والميزانية، وأيضًا مثال على التواصل في حالة الخطر، واستراتيجية المشاركة لمواجهة الأوبئة.
	8	مصفوفة قنوات الاتصال المختلفة	مساعدة مديري البرامج في اختيار أي من قنوات الاتصال الأنسب لتلبية احتياجاتهم. وهي تتضمن لمحة عامة عن مزايا كل قناة من هذه القنوات وعيوبها، والطرق المختلفة التي يمكن استخدامها بها في دعم أنشطة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة المختلفة.
	9	قائمة مرجعية بالمعلومات التي ينبغي تشاركها مع المجتمعات المحلية	قائمة مرجعية للتأكد من تشارك جميع المعلومات ذات الصلة الخاصة بالبرامج مع المجتمعات المحلية.
	10	أداة لصياغة الرسائل ومكتبة الرسائل	إرشادات بشأن صياغة الرسائل والروابط ببنوك الرسائل القائمة.
	11	نصائح بشأن عقد الاجتماعات على مستوى المجتمع المحلي وكيفية استخدام المعلومات والملاحظات	تحقيق أقصى استفادة من الاجتماعات على مستوى المجتمع المحلي وكيفية توثيق الملاحظات واستخدامها.
	12	نموذج الاختصاصات من أجل العمل مع المجتمعات المحلية	توفير نموذج يمكن مواءمته عند صياغة وثائق الاختصاصات من أجل العمل مع المجتمع المحلي لتنفيذ أحد البرامج أو العمليات.

نماذج يمكن تعديلها لتلائم الاحتياجات.	نموذج الملصقات والنشرات التي تتضمن معلومات عن البرنامج	13	التنفيذ والرصد 
حزمة تدريب كاملة، بما في ذلك شرائح عرض وتمارين، لتدريب أساسي ليوم واحد على تحسين مهارات التواصل. وهي موجهة للمتطوعين على الخطوط الأمامية.	تدريب الموظفين والمتطوعين على مهارات التواصل وإدارة الشكاوى	14	
إرشادات خطوة بخطوة لتخطيط نظام للملاحظات والشكاوى واختياره وإنشائه وإدارته، بما في ذلك نماذج الاستمارات وقواعد البيانات.	إنشاء آليات الملاحظات والشكاوى وإدارتها	15	
تقديم المشورة بشأن كيفية تخطيط استراتيجية خروج مرحلية تخضع للمساءلة أمام المجتمعات المحلية وتنفيذها.	إرشادات بشأن استراتيجية الخروج	16	
تقديم المشورة بشأن كيفية تخطيط استراتيجية خروج مرحلية تخضع للمساءلة أمام المجتمعات المحلية وتنفيذها.	خيارات لتشارك التقييمات مع المجتمعات المحلية	17	التقييم النهائي 
تقديم المشورة بشأن الجمع بين موظفي المشروع والمتطوعين فيه لتشارك الأفكار المكتسبة في أثناء تنفيذ أحد البرامج والتي يمكن تطبيقها عملياً على برامج في المستقبل.	إرشادات بشأن إدارة حلقات العمل حول الدروس المستفادة	18	
إرشادات خطوة بخطوة بشأن كيفية إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة كل قسم على حدة في النموذج القياسي لخطة عمل حالات الطوارئ.	إرشادات بشأن إضافة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة إلى خطة العمل لحالات الطوارئ	19	حالات الطوارئ 
استراتيجية جمعية الصليب الأحمر الميانماري 2020 مدمج فيها التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة.	مثال على إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في إطار الجمعية الوطنية	20	
أفكار لما يجب إضافته إلى وصف الوظائف لتحديد مسؤوليات الأفراد فيما يتعلق بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة.	مسؤوليات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة التي يتعين إدراجها في وصف الوظائف	21	إضفاء الطابع المؤسسي 
لمساعدة الموظفين والمتطوعين الجدد على فهم مدونة قواعد السلوك وما تعنيه بالنسبة لهم قبل التوقيع عليها.	إحاطة الموظفين والمتطوعين بمدونة قواعد السلوك	22	
مجموعة كاملة من العروض التقديمية، وملاحظات الميسرين، والمصادر اللازمة لتنفيذ التدريب على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وجلسات إحاطة تتراوح مدتها بين 15 دقيقة وأربعة أيام.	حزمة التدريب على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة	23	
كتيب ترويجي لشرح طبيعة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ومدى تناسبها في إطار عمل الصليب الأحمر والهلال الأحمر.	كتيب التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة	24	

الملحق 2: مصادر مفيدة

تأتي الإرشادات الخاصة بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة من أدلة ومنهجيات ومجموعات أدوات أخرى وترتبط بها، حيث يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات التفصيلية حول جوانب محددة من المراحل والخطوات المذكورة أعلاه.

المصدر	فيم يستخدم؟	الغرض من الأداة
مجموعة أدوات المساءلة أمام المستفيدين (ATB) من منطقة أفريقيا	إجراء تقييم يخضع للمساءلة	FedNet library Accountability folder
مجموعة الأدوات المرتبطة بالتحويلات النقدية في حالات الطوارئ	أدوات للتخطيط التشاركي لبرامج المساعدات النقدية	www.rcmcash.org
مكتبة التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على FedNet	الكثير من عينات خطط التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة واستراتيجياته وأدواته	CEA FedNet Library
دليل الأنشطة الصحية والإسعافات الأولية المستندة إلى المجتمع المحلي	إرشادات بشأن نهج تعزيز الصحة	www.ifrc.org/en/what-we-do/health/cbhfa/toolkit
دليل الاتحاد الدولي لمبادرة البرمجة الأفضل، بما في ذلك تحليل السياق الذي يراعي طبيعة النزاع	إرشادات ومشورة بشأن فهم طبيعة المجتمع المحلي والسياق لتجنب العواقب السلبية غير المقصودة نتيجة أعمالنا	BPI/Do no harm FedNet page
الخريطة العالمية لمشاريع الاتحاد الدولي لقانون مواجهة الكوارث	خريطة لجميع المشروعات قيد التنفيذ والمشروعات المكتملة الخاصة بقانون مواجهة الكوارث حول العالم	www.google.com/maps/d/viewer?mid=zwH0csuD3bJQ.kkj_Ovg2fuyg
تقييمات الاتحاد الدولي للاحتياجات في حالات الطوارئ	أصدر الاتحاد الدولي مبادئ توجيهية موحدة لتقييم حالات الطوارئ بحيث يمكن جمع البيانات الأساسية ومعالجتها بطريقة تمكن الأعضاء المختلفين في الحركة من مقارنتها	www.google.com/maps/d/viewer?mid=zwH0csuD3bJQ.kkj_Ovg2fuyg
إطار الاتحاد الدولي لقدرة المجتمعات المحلية على الصمود	مبادئ توجيهية بشأن كيفية عمل الجمعيات الوطنية مع المجتمعات المحلية لبناء القدرة على الصمود، ومعالجة مواطن الضعف الأساسية	www.ifrc.org/Global/Documents/Secretariat/201501/1284000-Framework%20for%20Community%20Resilience-EN-LR.pdf
إطار الاتحاد الدولي لتغيير السلوكيات الصحية	المزيد عن تغيير السلوك بما في ذلك أنشطة التواصل	CEA FedNet Library - Health Behaviour Change Framework
التزامات الاتحاد الدولي النموذجية الدنيا بالنوع الاجتماعي والتنوع في برمجة حالات الطوارئ، حزمة التدريب: سبع خطوات - النوع الاجتماعي والتنوع في برمجة حالات الطوارئ	إجراء عمليات تقييم تتماشى مع النوع الاجتماعي والتنوع وحماية الأطفال.	www.ifrc.org/en/what-we-do/principles-and-values/gender1 يمكنك أيضًا الاطلاع على مواد التدريب على الرابط FedNet Gender Community of Practice
دليل الاتحاد الدولي للرصد والتقييم والدليل التوجيهي لتخطيط المشروعات/البرامج	مجموعة من الطرق المختلفة لإجراء التقييمات الأولية وتحليل البيانات	http://www.ifrc.org/en/who-we-are/performance-and-accountability/monitoring-and-evaluation
أدوات الاتحاد الدولي لتقييم مواطن الضعف والقدرات	مزيد من الإرشادات بشأن التقييمات التشاركية	www.ifrc.org/vca

www.ifrc.org/PageFiles/95747/B.b.01.%20Working%20with%20communities-Tool%20box_IFRC.pdf	معلومات عن النهج التشاركية	عمل الاتحاد الدولي مع المجتمعات المحلية
متاح على منصة التعلم الخاصة بالاتحاد الدولي	تعلم إلكتروني للموظفين والمتطوعين لتقديم لمحة عامة عن بعض المشكلات القانونية الأكثر شيوعاً في عمليات الإغاثة الدولية في حالات الكوارث	مقدمة للتعريف بقوانين وقواعد ومبادئ الاستجابة الدولية للكوارث
www.ifrc.org/PageFiles/95747/B.b.01.%20Working%20with%20communities-Tool%20box_IFRC.pdf	معلومات عن النهج التشاركية	عمل الاتحاد الدولي مع المجتمعات المحلية
preparecenter.org/resources/messaging-campaigns-companion-changing-behaviour	تقدم هذه المجموعة من المطبوعات إرشادات لتصميم الحملات استناداً إلى التعلم من مجموعة متنوعة من الحملات التي نُفذت في الآونة الأخيرة.	حملات الرسائل: رفيق من أجل تغيير السلوك
www.ifrc.org/Global/Publications/Health/water-and-sanitation/WatSan-Software_Tools.pdf	نهج تشاركي للتعامل مع التغييرات السلوكية في النظافة الصحية والصحة العامة	دليل النهج التشاركي لتغيير سلوكيات النظافة والصحة العامة
preparecenter.org/resources/public-awareness-and-public-education-drr-key-messages FedNet PAPE page with multiple languages versions	يتم تقديم هذه المطبوعة كأداة للممارسين على المستوى الدولي لاستخدامها في عملية اعتماد قائمة على بناء التوافق. وتوجه الدعوة إلى الجمعيات الوطنية والمنظمات الوطنية المعنية بإدارة الكوارث والمنظمات الحكومية والمنظمات غير الحكومية والمنظمات الدولية لتكون جزءاً من مشروع عالمي للاعتماد يعمل على صياغة مجموعة شاملة من الرسائل الرئيسية التي تصاغ لعدة مناطق كمساهمة منها في تنويع إطار عمل هيوغو 2005-2015. وقد نُشر في عام 2013.	الرسائل الأساسية للتوعية والتثقيف العام من أجل الحد من خطر الكوارث
http://www.icrc.org/en/safer-access-publications-and-resources	ضمان القبول في أثناء عمليات التقييم	إطار الوصول الآمن
http://www.ifrc.org/en/what-we-do/principles-and-values/youth-as-agents-of-behavioural-change-yabc	المبادرة الرئيسية التي طرحها الاتحاد الدولي بشأن تعزيز ثقافة اللاعنّف والسلام. ويهدف هذا البرنامج الذي أنشئ في عام 2008 إلى تمكين الأفراد من تولي دور القيادة الأخلاقية في مجتمعهم المحلي.	مبادرة الشباب كوسطاء لتغيير السلوك

مصادر من شركاء آخرين:

المصدر	فيما يستخدم؟	الغرض من الأداة
أدلة التقييم	إذا كنت تريد معرفة المزيد عن التقييم، يمكنك الاطلاع على تقييم الاحتياجات الإنسانية في مشروع قدرات التقييم (2014): دليل جيد بما فيه الكفاية Good Enough Guide، ومشروع قدرات التقييم، ومشروع بناء القدرات في حالات الطوارئ، ونشر الإجراءات العملية.	http://www.ifrc.org/en/what-we-do/principles-and-values/youth-as-agents-of-behavioural-change-yabc
تقييم احتياجات المعلومات والاتصالات، دليل سريع وسهل للعاملين في مجال الاستجابة الإنسانية	يقدم هذا الدليل إرشادات بشأن الخطوات التي يمكن أن يتخذها المستجيبون في المجال الإنساني لتقييم وتحديد كيفية تعزيز التواصل مع المجتمعات المحلية وفيما بينها في المراحل المختلفة لحالة الطوارئ.	http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g
الأدوات العامة لتقييم الاحتياجات التي وضعتها شبكة التواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث	مجموعة من الأدوات العامة لإجراء تقييمات لتحديد احتياجات الاتصالات بعد الكارثة. وتستند هذه الأدوات إلى الاستبيانات التي تستخدمها منظمة Internews في إجراء تقييماتها لاحتياجات المعلومات.	http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721171402-wj4au
المعايير الإنسانية الأساسية	يحدد المعيار الإنساني الأساسي للنوعية والمساءلة تسعة التزامات يمكن للمنظمات والأفراد المشاركين في الاستجابة الإنسانية استخدامها لتحسين جودة المساعدة التي يقدمونها وفعاليتها.	www.corehumanitarianstandard.org/the-standard
تقرير وزارة التنمية الدولية البريطانية عن ملاحظات المستفيدين في التقييمات	يقدم لمحة عامة عن الممارسات والإرشادات القائمة بشأن إدراج المجتمعات المحلية في عمليات التقييم.	r4d.dfid.gov.uk/pdf/outputs/Evaluation/Beneficiary_Feedback_in_Evaluation.pdf
حقائق من أجل الحياة	يقدم هذا الدليل، حقائق من أجل الحياة، رسائل ومعلومات بالغة الأهمية للأهالي والآباء وأفراد العائلة الآخرين ومقدمي الرعاية والمجتمعات المحلية لاستخدامها في تغيير السلوكيات والممارسات التي يمكن أن تنقذ أرواح الأطفال وتحميهم وتساعد على النمو والتطور لتحقيق إمكاناتهم الكاملة.	www.factsforlifeglobal.org/index.html

الملحق 3: التزامات الحركة بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

قرار الهيئة العامة للاتحاد الدولي للصليب الأحمر والهلال الأحمر، سيدني، أستراليا، 2013: DD/6.4/1

إن الهيئة العامة،

- **توصي** بأن تدرج الجمعيات الوطنية التواصل مع المستفيدين في جميع مستويات إدارة الكوارث والحد من مخاطرها والوقاية الصحية والإدماج الاجتماعي، بما في ذلك الإنذار المبكر وعمليات تقييم الأثار والاحتياجات،
- **وتسلم** بأن النمو السريع في الحصول على تكنولوجيا الاتصالات يتيح فرصًا جديدة لتزويد المجتمعات المستفيدة من خدماتنا بالمعلومات والإصغاء إليها والخضوع لمحاسبتها وتمكينها،
- **وترحب** بالنهج القيادي التجديدي الذي ينتهجه عدد كبير من الجمعيات الوطنية في الإصغاء إلى آراء أفراد المجتمعات المحلية في سبيل تحسين الخدمات والمناصرة لصالح المجتمعات المستضعفة،
- **وتشجع** الجمعيات الوطنية على استكشاف سبل إدراج التواصل مع المستفيدين في إدارة الكوارث والحد من مخاطرها وفي الخدمات الصحية وعمليات الإدماج الاجتماعي وصنع القرار في الجمعيات الوطنية، وعلى توجيه المساعي الرامية إلى ذلك وإقامة الشراكات وتبادل الخبرات بشأنها،
- **وتحث** الجمعيات الوطنية على إدراج مشاركة المجتمعات المحلية في إعداد البرامج وإدارتها، وعلى استخدام التواصل مع المستفيدين لتعزيز المناصرة القائمة على شواهد في إطار دورها المساعد في توفير المعلومات اللازمة من أجل الوقاية وإنقاذ الأرواح.

ويُعد القرار تنويجًا للالتزامات السابقة. وعلى وجه الخصوص، يستند القرار إلى التزام الحركة الراسخ بالمساءلة، بما في ذلك التزامات الاتحاد الدولي بالمساءلة. وينعكس التزام الحركة بالمساءلة في عدد من الوثائق، بما في ذلك [قواعد السلوك من أجل الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية أثناء الإغاثة في حالات الكوارث \(1995\)](#)، و**مدونة الشراكة الجيدة للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر (2009)**، و**مبادئ وقواعد الصليب الأحمر والهلال الأحمر للمساعدة الإنسانية (2013)**. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الصفحة الإلكترونية:

[/www.ifrc.org/en/who-we-are/performance-and-accountability](http://www.ifrc.org/en/who-we-are/performance-and-accountability)

قواعد السلوك	مبادئ وقواعد
من أجل الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية أثناء الإغاثة في حالات الكوارث	الصليب الأحمر والهلال الأحمر للمساعدة الإنسانية
المبادئ الأساسية تواصل يتسم بالشفافية مشاركة ذات مغزى من جانب المستفيدين مساعدة مناسبة تتسم بالكفاءة والفعالية وتخضع للمساءلة الاستجابة للملاحظات والشكاوى أنظمة للاستفادة من الدروس	
الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر استراتيجية 2020	الهيئة العامة للاتحاد الدولي في سيدني 2013 قرار حول التواصل مع المستفيدين

فيما يلي عدد من الالتزامات التي تدعم القرار:

أين يرد	الالتزام
استراتيجية 2020	تتضمن التزامنا بوقاية الإنسان من أسباب المعاناة وتخفيف آلامه إسهامًا في الحفاظ على الكرامة الإنسانية والسلام وتعزيزهما في العالم من خلال الصليب الأحمر والهلال الأحمر عبر توفير خدمات إيصال المساعدات المتمركزة حول المستفيدين، التي يتم فيها: أ. إشراك السكان المتضررين في تحديد الأولويات ووضع خطط برامج التعافي. ب. "امتلاك" السكان المتضررين استجابة الإغاثة والتعافي. ج. إخضاع الصليب الأحمر والهلال الأحمر نفسه للمساءلة أمام السكان المتضررين الذين نخدمهم.
تقرير الكوارث في العالم 2005	"يحتاج السكان إلى المعلومات بقدر احتياجهم إلى الماء أو الغذاء أو الدواء أو المأوى". فيمكن للمعلومات أن تنقذ الأرواح وسبل العيش والموارد، وتمنح هذه المعلومات السلطة لمستفيدين لأنها تتيح لهم الاختيار الأفضل للتعافي استنادًا إلى ما تستطيع منظمة الإغاثة تقديمه وما لا تستطيعه.
الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في مجال الاستجابة الإنسانية - معايير اسفير	الميثاق الإنساني، رقم 12 "الالتزام" هو أنه من جانبنا، فإننا نعمل على جعل استجاباتنا أكثر فعالية وملاءمة وقابلة للمساءلة من خلال إجراء تقدير ورصد سليمين لتطورات السياق المحلي، ومن خلال تحقيق الشفافية في المعلومات وفي صنع القرار، وكذلك من خلال التنسيق والتعاون بشكل أكثر فعالية على جميع المستويات مع الجهات الأخرى ذات الصلة، وذلك على النحو الوارد تفصيله في المعايير الدنيا والمعايير الأساسية.
إطار عمل هيوغو للفترة 2005-2015	الإجراء "ألف" - اعتبارات عامة، القسم الفرعي "د": "يجب تمكين المجتمعات المحلية والسلطات المحلية لإدارة والحد من مخاطر الكوارث من خلال تيسير الحصول على المعلومات الضرورية والموارد والسلطة اللازمة لتنفيذ إجراءات الحد من مخاطر الكوارث". الإجراء "باء" - أولوية العمل، القسم الفرعي 3: "من الممكن التقليل من آثار الكوارث من خلال توافر المعرفة للأفراد وتشجيعهم على تبني ثقافة منع الكوارث والقدرة على المجابهة، ويتطلب ذلك جمع ونشر البيانات والمعلومات المتعلقة بالمخاطر وقابلية الضرر والقدرات". الإجراء "باء" - أولوية العمل، القسم الفرعي 3: الأنشطة الرئيسية: (1) إدارة المعلومات وتبادلها: (أ)، و(د)، و(هـ)
الإنذار المبكر، والعمل المبكر الخاص بالاتحاد الدولي، المبدأ التوجيهي 2	التواصل من أجل العمل أمر أساسي، وهناك حاجة إلى تحويل المعلومات العلمية، التي غالبًا ما تكون معقدة وفي شكل خرائط أو نسب، إلى رسائل بسيطة يمكن فهمها تتيح للسكان المعرضين للخطر اتخاذ قرارات معقولة حول كيفية الرد على تهديد وشيك.
خطة الاتحاد الدولي وميزانيته للفترة 2016-2020	تسلط الضوء على المشاركة والمساءلة بوصفهما نتيجة رئيسية للاستراتيجيات الثمانية للتنفيذ.

شكّل تعزيز التواصل مع الأشخاص المحتاجين والمساءلة أمامهم ومشاركتهم عنصرًا أساسيًا في الصفقة الكبرى التي تم الاتفاق عليها مؤخرًا². وفي مؤتمر القمة العالمي للعمل الإنساني، التزمت اللجنة الدولية والاتحاد الدولي بـ "... تحسين نوعية وكمية المعلومات التي تقدم في الوقت المناسب وتتسم بالدقة ومن شأنها أن تنقذ الأرواح وقابلة للتنفيذ للمجتمعات المحلية، وتعزيز المزيد من الحوار ونهج التواصل الثنائي مع المجتمعات المحلية، ودعم بيئة تتسم بقدر أكبر من الثقة والمساءلة". الرجاء الاطلاع على بعض الوثائق المرجعية الرئيسية هنا:

"ورقة العمل المشتركة للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر حول الصفقة الكبرى [Joint International Red Cross and Red Crescent Movement Paper on the Grand Bargain](#) وتقرير المناصرة "قمة إسطنبول وما بعدها [Istanbul and Beyond](#)".

² وثيقة "الصفقة الكبرى" - التزام مشترك بتقديم خدمة أفضل للمحتاجين هو اسم حزمة الإصلاحات الخاصة بتمويل المساعدات الإنسانية التي تم إطلاقها في مؤتمر القمة العالمي للعمل الإنساني في إسطنبول في أيار/مايو 2016. وقد تضمنت الوثيقة ثمانية مبادئ: ونص المبدأ السادس على إحداث ثورة في المشاركة، بما في ذلك إدراج الأشخاص الذين يتلقون المساعدات في اتخاذ القرارات التي تؤثر على حياتهم، وتفتح وثيقة الصفقة الكبرى أن يلتزم كبار المانحين وأكبر المنظمات الإنسانية بجعل أوجه إنفاقها أكثر مرونة وشفافية وفعالية.

التزام اللجنة الدولية المؤسسي بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

استراتيجيةنا المؤسسية (2015-2018)⁴ والتعهدات المشتركة مع الاتحاد الدولي في إطار الصفقة الكبرى. وتماشياً مع هذه الالتزامات، تم في عام 2016 إنشاء مجموعة عمل فنية للمساءلة أمام السكان المتضررين تجمع بين المستشارين والممثلين من البرامج الأربعة جميعها، وكلفت بوضع أول إطار مؤسسي للجنة الدولية للمساءلة أمام السكان المتضررين.

ويوسع الإطار المؤسسي- الذي يجري وضعه من خلال عملية تشاور داخلية- نطاق تطبيق الموجز التنفيذي للمساءلة أمام السكان المتضررين الذي أعدته وحدة الأمن الاقتصادي في عام 2014. وهو يجمع أيضاً بين الأدوات الرئيسية الموجودة داخل اللجنة الدولية، بما في ذلك أدوات الحماية المجتمعية وأدوات الأمن الاقتصادي، والمبدأ التوجيهي للمشاركة المجتمعية، والمعايير والالتزامات الإنسانية الأخرى. وهي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، قواعد السلوك من أجل الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية أثناء الإغاثة في حالات الكوارث، والمعايير الإنسانية الأساسية للنوعية والمساءلة. وسيبدأ العمل بالإطار اعتباراً من عام 2017.

يظهر التزامنا بالمساءلة أمام السكان المتضررين أيضاً في مشاركتنا منذ عام 2011 في شبكة التواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة⁵ من الكوارث التي تجمع ما يزيد عن 30 منظمة بما في ذلك المنظمات الإنسانية ومنظمات تطوير وسائل الإعلام والتكنولوجيا.

وبالنسبة إلى اللجنة الدولية، تُعد المشاركة مع السكان المتضررين والمساءلة أمامهم نهجاً يسعى إلى الحفاظ على كرامة الأشخاص المتضررين من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى. وهي تركز على إتاحة الفرصة للسكان للتعبير عن آرائهم في تحديد احتياجاتهم وتصميم الحلول الخاصة بهم. وبعبارة أخرى، يهدف هذا النهج إلى ضمان قدرة السكان المتضررين على المساهمة بفعالية في صياغة الاستجابة.

يشكل التعامل مع الأشخاص المتضررين والمساءلة أمامهم جوهر النموذج العملي للجنة الدولية. ويُعد العمل عن كثب مع الناس أمراً بالغ الأهمية لفهم احتياجاتهم وأولوياتهم ومواطن ضعفهم التي يحدونها بأنفسهم، مع البناء على ما لديهم من قدرات وآليات للتكيف.

ومنذ أسست اللجنة الدولية وهي تطبق نهج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة - التي يدعها مبدأ "عدم إلحاق الضرر" - بطرق مختلفة لتعزيز فعاليتنا التشغيلية وأثر أنشطتنا عبر برامجنا الأربعة وهي: المساعدة، والحماية، والوقاية، والتعاون.

وعلى مدار سنوات، خصصنا موارد بشرية ومالية كبيرة لتطوير السياسات والأدوات والنهج وتقديم الدعم الفني لبعثات اللجنة الدولية لضمان التعامل مع المشاركة مع الأشخاص المتضررين والمساءلة أمامهم على نحو ملائم.

وقد ترجم ذلك على نحو ملحوظ إلى استحداث وظيفة مستشار الحماية المجتمعية في عام 2011، ووظيفة مستشار المشاركة المجتمعية، الذي يعمل ضمن وحدة الإعلام، وذلك في عام 2015³ وفي عام 2013 عينت وحدة الأمن الاقتصادي مسؤول تنسيق للمساءلة أمام السكان المتضررين. وحذت وحدة السياسات حذوها في عام 2016. وتعمل جميع هذه الوظائف الاستشارية عن كثب فيما بينها وضمن برامج اللجنة الدولية وتقدم الدعم لفرق العمل والبعثات في جميع أنحاء العالم. وهي تهدف أيضاً إلى المساهمة في تطوير معارف وأساليب تفكير ونهج جديدة.

وبينما يُعد تحسين النهج والأداء المؤسسيين بشأن كيفية مشاركتنا السكان المتضررين والمساءلة أمامهم مسؤولية أخلاقية، فإن الحاجة إلى تعديل النهج التي نتبناها وتحسينها أملاًها أيضاً المشهد الإنساني المتغير.

وفي الآونة الأخيرة، التزمنا بأن نكون أكثر تنظيماً، وبتوثيق أفضل للنهج التي نتبناها في المشاركة المجتمعية والمساءلة طوال دورة الإدارة، من خلال

3 في عام 2015، نشرت اللجنة الدولية ممارسة جديدة للاتصال الخارجي (الممارسة 7). ومن بين مبادئها التوجيهية الثمانية، فإنها تنص على وجه التحديد على التفاعل مع المجتمع المحلي والدور الأساسي للتواصل كشط دعم شامل للبرامج الأربعة للجنة الدولية وأعمال تحديد مواقفها ومكانتها. <https://www.icrc.org/ar/document/icrc-external-communication-doctrine>

4 تنص الاستراتيجية المؤسسية على أن تتولى اللجنة الدولية "التواصل مع المستفيدين بطريقة تنسم منهجية وتنظيم أكبر، وذلك بغرض إشراكهم بصورة أفضل في تقييم احتياجاتهم، وفي تحديد الاستجابات الملائمة" (الهدف الاستراتيجي 2-7). <https://www.icrc.org/ar/>

publication/icrc-strategy-2015-2018

5 شبكة التواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث www.cdacnetwork.org

شكر وتقدير

.....

ظهرت فكرة إعداد دليل للحركة حول التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة للمرة الأولى من تجربة الصليب الأحمر والهلال الأحمر عقب كارثة تسونامي في المحيط الهندي. ومنذ ذلك الحين، جرى تعديل دليل التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وتحديثه ليعكس تجارب التعلم الجديدة والملاحظات الواردة من الزملاء في الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر. وخضعت هذه النسخة التجريبية الحالية من دليل التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة للاختبار والمراجعة من جانب عدد كبير من المتخصصين في البرامج والعمليات والتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة من كل من اللجنة الدولية والاتحاد الدولي، الذين حضر العديد منهم حلقة عمل عن التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في جنيف في حزيران/يونيو 2016. ونتوجه أيضًا بخالص الشكر لجميع موظفي الجمعيات الوطنية ومتطوعيها الذين ساهموا في محتوى هذا الدليل ومراجعته.

المؤلف: شارون ريدير. **المساهمون الرئيسيون:** نانسي كلاكستون، وأومبريتا باجيو، وجاكوبو كينتانيلا، وأماندا جورج، وريبيكا ويب، ولويس تايلور

المبادئ الأساسية للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

الإنسانية

إن الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، التي انبثقت من الرغبة في إغاثة الجرحى في ميادين القتال دون تمييز، تسعى، بصفقتها حركة ذات طابع دولي ووطني، إلى تجنب المعاناة الإنسانية وتخفيفها أينما وجدت، وتهدف إلى حماية الحياة والصحة وضمان احترام الإنسان، وتشجع على التفاهم المتبادل والصداقة والتعاون وتحقيق السلام الدائم بين جميع الشعوب.

عدم التحيز

لا تمارس الحركة أي تمييز على أساس الجنسية أو العرق أو المعتقدات الدينية أو الوضع الاجتماعي أو الآراء السياسية، وهي تسعى إلى تخفيف معاناة الأفراد وفقاً لاحتياجاتهم فقط، وإلى إعطاء الأولوية لأشد حالات الضيق إلحاحاً.

الحياد

لكي تحتفظ الحركة بثقة الجميع، تمتنع عن تأييد أي طرف من الأطراف في الأعمال العدائية أو المشاركة، في أي وقت، في الخلافات ذات الطابع السياسي أو العرقي أو الديني أو الأيديولوجي.

الاستقلال

الحركة مستقلة، وبالرغم من أن الجمعيات الوطنية تعمل كهيئات مساعدة في الخدمات الإنسانية التي تقدمها حكوماتها وتخضع لقوانين بلدانها، إلا أن عليها أن تحافظ دائماً على استقلالها الذاتي بحيث تكون قادرة على التصرف في كل الأوقات وفقاً لمبادئ الحركة.

الخدمة التطوعية

الحركة منظمة إغاثة تطوعية لا تبغي الربح بأي شكل من الأشكال.

الوحدة

لا يمكن أن تكون هناك سوى جمعية وطنية واحدة للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر في البلد الواحد. ويجب أن تكون الجمعية مفتوحة للجميع، وأن يمتد عملها الإنساني إلى جميع أراضي البلد.

العالمية

الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر هي حركة عالمية تتمتع فيها كل الجمعيات بوضع متساوٍ وتحمل نفس المسؤوليات وعليها نفس الواجبات في مساعدة بعضها البعض.



ICRC

الاتحاد الدولي



لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر هو أكبر شبكة إنسانية قائمة على التطوع في العالم. وهو يضم 190 عضوًا من جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر حول العالم ومن ثمّ فله وجود في كل مجتمع محلي ويمكن من الوصول إلى 160.7 مليون شخص سنويًا من خلال خدمات طويلة الأمد وبرامج تنمية، وإلى 110 ملايين نسمة من خلال برامج الاستجابة للكوارث والانتعاش المبكر. ونحن نعمل قبل الكوارث وحالات الطوارئ الطبية وأثناءها وبعدها لتلبية الاحتياجات وتحسين حياة الأشخاص المستضعفين. ونوفر العون والمساعدة بدون تحيز على أساس الجنسية أو العرق أو النوع الاجتماعي أو المعتقدات الدينية أو الطبقة الاجتماعية أو الآراء السياسية.

اللجنة الدولية للصليب الأحمر منظمة غير متحيزة ومحايدة ومستقلة، تؤدي مهمة إنسانية بحتة تتمثل في حماية أرواح وكرامة ضحايا النزاعات المسلحة وغيرها من حالات العنف وتقديم المساعدة لهم. وتبذل أيضًا اللجنة الدولية كل الجهود الممكنة لتفادي المعاناة بنشر أحكام القانون الإنساني والمبادئ الإنسانية العالمية وتعزيزها. وأنشئت اللجنة الدولية للصليب الأحمر عام 1863 وقد تمخضت عنها اتفاقيات جنيف والحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر. وهي توجه وتنسق الأنشطة الدولية التي تنفذها الحركة في حالات النزاعات المسلحة وغيرها من حالات العنف.

لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بنا:

يندو نيبال

مستشار المشاركة المجتمعية في اللجنة الدولية للصليب الأحمر

inepal@icrc.org

[inepal #CommlsAid](https://twitter.com/inepal)

الهاتف: +41 (0)22 730 2382

أومبرتتا باجيو

منسق المشاركة المجتمعية في الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

ombretta.baggio@ifrc.org

[#CommlsAid](https://twitter.com/ombaggio)

الهاتف: +41 (0)22 730 4495