أداة 20: إرشادات استراتيجية الخروج

محتويات هذه الوثيقة

1. الغرض من هذه الأداة
2. لماذا من المهم إشراك المجتمعات في استراتيجات الخروج؟
3. متى يبدأ التخطيط لاستراتيجية الخروج؟
4. كيفية التخطيط لعملية خروج خاضعة للمساءلة

* تخطيط عملية الخروج بالتعاون مع المجتمع
* الاتصال والتغذية الراجعة
* المتابعة والرصد

1. دراسة حالة - وقف نقل المياه بالصهاريج في هايتي
2. المصادر الإضافية والقراءة

الغرض من هذه الأداة

توفر هذه الأداة إرشادات حول إشراك المجتمعات في التخطيط لإغلاق البرامج والاستجابة، بما في ذلك ضمان أنهم على دراية جيدة، وأنه يمكنهم المشاركة في القرارات حول ما سيحدث بعد ذلك، وأن يكون لديهم فرص لتقديم التغذية الراجعة أو طرح الأسئلة.

تركز هذه الأداة بشكل خاص على تخطيط الخروج بالتعاون مع المجتمعات وهي لا تغطي تخطيط الخروج بالتعاون مع السلطات المحلية أو المنظمات الأخرى، ولا تغطي الجوانب الإدارية لإغلاق البرنامج أو الإستجابة.

تتطلب أنواع البرامج والإستجابات المختلفة أساليب مختلفة لتخطيط الخروج مع المجتمعات. فعلى سبيل المثال، قد يتوفر لعملية الطوارئ القصيرة الأجل موارد أو أنشطة محدودة لتسلميها، على عكس برنامج القدرة على الصمود طويل الأجل، الذي يتمثل هدفه الأساسي في تعزيز قدرات المجتمع. بغض النظر عن نوع البرنامج أو الاستجابة، من الضروري ضمان اشراك المجتمعات وإطلاعها وضمان قدرتها على طرح الأسئلة وتقديم التغذية الراجعة في نهاية عملية الدعم. توفر هذه الأداة أفكارًا واقتراحات بشأن كيفية ضمان حدوث ذلك، ويمكن استخدامها بشكل كلي أو جزئي، حسب الاحتياجات ونوع البرنامج أو الاستجابة.

لماذا من المهم إشراك المجتمعات في استراتيجات الخروج؟

قد يكون إغلاق أحد البرامج أو إحدى الاستجابات أمرًا صعبًا على الجمعية الوطنية والموظفين والمتطوعين والمجتمع. قد يساعد إشراك المجتمعات في القرارات المتعلقة بالإغلاق، والحفاظ على اتصال مفتوح ثنائي الاتجاه طوال مدة العملية، في الحد من بعض الآثار السلبية لعملية إنهاء البرنامج أو الاستجابة. على سبيل المثال:

* جودة النتائج واستدامتها: يزيد إشراك المجتمعات وتخطيط التسليم المناسب من فرصة استمرار التحسينات التي يتم تنفيذها من خلال البرنامج أو الاستجابة بعد إغلاقهما. على سبيل المثال، إذا تم حفر بئر في المجتمع، فمن الضروري قضاء الوقت في التخطيط لكيفية صيانة البئر، والجهة التي ستتولى عملية الصيانة والتخطيط لعمليات التدريب أو الموارد اللازمة للقيام بذلك. في حام عدم التخطيط، قد لا تتم صيانة البئر أو إصلاحها، مما يعني عدم تحقيق الهدف الأولي لتزويد الناس بالمياه النظيفة والنقية ، وهدر الموارد التي اُستخدمت والوقت الذي استهلك في تلك العملية.
* تعزيز قدرة المجتمع على الصمود: تساهم عملية تخطيط إغلاق البرنامج و الاستجابة مع أفراد المجتمع، وتعزيز مهاراتهم وقدراتهم لاستلامها، وتسليمهم موارد المراقبة وأنشتطتها، في تمكين المجتمعات ودعم القدرة على الصمود على المدى الطويل.
* عدم الإضرار: قد يؤدي الرحيل دون سابق إنذار بمدة كافية إلى تعريض الناس للخطر حيث لن يسعفهم الوقت للاستعداد لكيفية التكيف دون الدعم المقدم من خلال البرنامج أو الاستجابة. على سبيل المثال، إذا انتهت المنح النقدية، فسيحتاج الناس إلى وقت للتخطيط المسبق وإيجاد طرق بديلة لتلبية احتياجاتهم. كما قد يكون هناك مخاطر على المجتمع الأوسع. على سبيل المثال، قد يؤثر إنتهاء المنح النقدية على الاقتصاد المحلي، أو قد يترتب على تسليم الموارد دون استشارة مناسبة إلى حدوث توتر في المجتمع أو زيادة اختلال توازن القوى الحالي.
* السمعة والثقة: تعمل عمليات إغلاق البرنامج والاستجابة سيئة التخطيط والتي لا يتم الإبلاغ بشأنها على نحو جيد على الإضرار بالعلاقة والثقة بين المجتمع والجمعية الوطنية. قد يحد ذلك من رغبة الناس في العمل مع الجمعية الوطنية في المستقبل ويقلل من قبول الموظفين والمتطوعين والوصول الآمن. بشكل عام، يؤثر ذلك سلبًا على سمعة الجمعية الوطنية وحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

متى يبدأ التخطيط لاستراتيجية الخروج؟

* أثناء التخطيط والتصميم: تنُاقش استراتيجيات الخروج من البرنامج والاستجابة مع المجتمعات أثناء مرحلة التخطيط والتصميم. يعني هذا أن يتم التفكير في عملية التسليم إلى المجتمع منذ اليوم الأول، وأن يتم إدراجها في خطط العمل والجداول الزمنية وأن يتم إعداد الميزانية المناسبة لها .
* أو في أقرب وقت ممكن: في حال لم يتم النظر في استراتيجة الخروج خلال مرحلة تخطيط البرنامج أو الاستجابة (وهو ما يحدث غالبًأ)، فابدأ في مناقشة هذا الأمر مع المجتمع في اقرب وقت ممكن. كلما حدث ذلك مبكرًا في دورة البرنامج أو الاستجابة، زادت فرصة التسليم الناجح إلى المجتمع.
* تساهم المشاركة الواسعة خلال البرنامج في دعم عملية تسليم أفضل في نهايته: تساهم المشاركة المجتمعية الهادفة طوال مدة البرنامج أو الاستجابة في زيادة الملكية المجتمعية ، مما يساعد على تسهيل عملية تسليم ناجحة وأكثر سلاسة. كلما تولى المجتمع قيادة البرنامج أو الاستجابة، قلت الحاجة إلى هذه الأداة.

كيفية التخطيط لعملية خروج خاضعة للمساءلة

تراعي استراتيجية الخروج الخاضعة للمساءلة:

* ضمان مشاركة أفراد المجتمع في القرارات المتعلقة بكيفية إنهاء البرنامج أو الاستجابة والمسائل التي ينبغي تسليمها والجهة المستلمة.
* الإبلاغ بشكل واضح وعلى نطاق واسع عن موعد انتهاء البرنامج أو الاستجابة وعن الخطوات التالية و عن مصادر الدعم البديلة.
* توفير فرص للناس لطرح الأسئلة ومشاركة التغذية الراجعة.
* ضمان إبقاء الموظفين والمتطوعين على اطلاع وضمان إبقاءهم في العملية.
* الاستمرار في رصد البرنامج أو الاستجابة لفترة قصيرة بعد الإغلاق وتوفير معلومات اتصال على نحو مستمر ليستخدمها المجتمع في حال وجود مشاكل.

التخطيط مع المجتمع

خطوة 1: الاتفاق على ما يجب تسليمه

* استعرض خطة البرنامج أو الاستجابة مع الزملاء وحدد الأنشطة التي ينبغي مواصلة تنفيذها بعد إغلاق البرنامج أو الاستجابة. في حال عدم مواصلة تنفيذ تلك الأنشطة، فإن هذا يعني إخفاق البرنامج أو الاستجابة في تحقيق أهدافها، أي صيانة الآبار.
* يعتمد عدد الأنشطة والموارد المراد تسليمها على نوع البرنامج أو الاستجابة. بخصوص عمليات الاستجابة لحالات الطوارئ المحدودة وقصيرة المدة، قد يكون هناك القليل جدًا من الأنشطة التي يتوقع المجتمع مواصلة تنفيذها مقارنة ببرنامج التعافي أو القدرة على الصمود، حيث يعتمد النجاح على الحفاظ على العديد من التدخلات بعد إغلاق البرنامج.
* بخصوص كل نشاط من الأنشطة، ناقش تأثير عدم مواصلة تنفيذ تلك الأنشطة، ومدى سهولة استلام المجتمع لها، والدعم والموارد التي تلزمها، أو ما إذا كان يمكن لمنظمة أخرى تولي عملية الاستلام. يساعد الجدول أدناه على توجيه النقاش:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| النتيجة | النشاط | ما تأثير عدم مواصلة هذا النشاط على نتائج البرنامج؟ وعلى المجتمع؟ | هل يستطيع المجتمع تنفيذ هذا النشاط؟ | ما الدعم/الموارد اللازمة لذلك؟ | هل هناك منظمة أخرى يمكنها استلام هذا النشاط؟ على سبيل المثال، السلطات المحلية أو منظمة غير حكومية أخرى |
|  |  |  |  |  |  |

* كرر هذه العملية مع المجتمع، بما في ذلك المتطوعين المجتمعيين، باستخدام أساليب تشاركية مثل الاجتماعات مع اللجنة المجتمعية أو حلقات النقاش المركزة مع الفئات المختلفة. ينبغي ضمان مشاركة جميع الفئات المجتمعية في هذه العملية، بما في ذلك الرجال والنساء والفتيان والفتيان وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة وأي فئات مهمشة أو معرضة للخطر. على سبيل المثال:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| النشاط | هل يرغب المجتمع في مواصلة هذا النشاط؟ | تأثير عدم مواصلة هذا النشاط على المجتمع | هل يستطيع المجتمع تنفيذ هذا النشاط؟ | ما الدعم/الموارد اللازمة لذلك؟  على سبيل المثال، التدريب أو المواد أو التمويل | هل هناك منظمة أخرى يمكنها استلام هذا النشاط؟ على سبيل المثال، السلطات المحلية أو منظمة غير حكومية أخرى |
|  |  |  |  |  |  |

خطوة 2: الاتفاق على الأدوار والمسؤوليات

* تحديد الأفراد أو الفئات أو المنظمات التي ستكون مسؤولة عن مواصلة الأنشطة أو صيانة الموارد ومناقشة تلك الأطراف والاتفاق معها على أدوارها ومسؤولياتها. على سبيل المثال، تكون لجان المياه المجتمعية مسؤولة عن تحصيل المساهمات من المواطنين لصيانة الآبار، أو تكون اللجنة المجتمعية مسؤولة عن تنظيم تنظيف مجاري الصرف الصحي قبل فصل الشتاء.
* قد يساعد دعم هؤلاء الأفراد أو المجموعات لوضع خطة عمل للسنة بعد نهاية البرنامج أو الاستجابة- والتي تحدد الأنشطة التي ينبغي عليهم تنفيذها ووقت ذلك التنفيذ والجهات المشاركة في التنفيذ – في توضيح الأدوار المنوطة بهم.
* استخدام تحليل السياق لتحديد الأفراد أو المجموعات أو المنظمات المناسبة لاستلام الأنشطة والموارد وفهم القدرات والمهارات والموارد ونطاق القوة الموجودة في المجتمع.
* مراعاة تأثير تسليم الأنشطة والموارد إلى هؤلاء الأفراد أو المجموعات أو المنظمات على المجتمع الأوسع وعلى حياد الجمعية الوطنية. ضمان توزيع الموارد بشكل عادل وضمان استمرارية وصول الفئات الضعيفة أو المهمشة إلى الموارد وإشراكها في الأنشطة عند مغادرة الجمعية الوطنية.

خطوة 3: ما الدعم اللازم؟

* مناقشة الأشخاص المسؤولين عن استلام الأنشطة حول الدعم والموارد التي يحتاجونها لتنفذ أدوارهم والتخطيط معا لكيفية تقديم ذلك الدعم وتلك الموارد قبل نهاية البرنامج أو الاستجابة. على سبيل المثال:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| النشاط: صيانة الآبار | | | |
| الموارد المطلوبة | ما الجهة التي تستطيع توفيرها؟ | كيف؟ | متى؟ |
| لجنة المياه المجتمعية | المجتمع | البحث عن الأشخاص الراغبين في الإنضمام للجنة المياه، مع تمثيل متساوي للفئات المختلفة | ( ) شهرا قبل الإغلاق |
| التدريب على صيانة الآبار | الجمعية الوطنية | توفير التدريب والرصد للجنة المياه | ( ) شهرا قبل الإغلاق |
| تمويل القطع | المجتمع | خطة المساهمة الشهرية التي تديرها لجنة المياه | ( ) شهرا قبل الإغلاق |
| مهندسين لإجراء التصليحات المتخصصة | السلطة المحلية | تحصل الجمعية الوطنية وقادة المجتمع على موافقة السلطة المحلية لتوفير ذلك | ( ) شهرا قبل الإغلاق |

التواصل والتغذية الراجعة

يُعد التواصل بشكل واضح وعلى نطاق واسع مع المجتمع طوال مدة عملية تسليم البرنامج أو الاستجابة وإغلاقها أمرًا بالغ الأهمية لضمان استعداد الأشخاص وجاهزيتهم لأي تغييرات، ولمنع انتشار الشائعات، وحماية العلاقة بين المجتمع والجمعية الوطنية.

ما الذي ينبغي الإعلام بشأنه

* سبب إغلاق البرنامج أو الاستجابة
* الأشياء التي تم إنجازها (قد يكون من الضروري أيضا توضيح سبب عدم الوفاء بالتزامات معينة)
* موعد إغلاق البرنامج أو العملية
* الخدمات والأنشطة التي ستتوقف والتي ستستمر
* الجهة التي سيتم إليها تسليم الموارد أو الأنشطة أو الخدمات
* كيفية مواصلة الناس في الوصول إلى تلك الموارد أو الأنشطة أو الخدمات
* الإجراءات المتخذة في كل خطوة من خطوات التسليم أو الإغلاق
* كيفية اتخاذ تلك القرارات والجهات التي أصدرتها
* كيف يمكن للناس طرح الأسئلة ومشاركة مخاوفهم أو تقديم تغذية راجعة في كل مرحلة من مراحل العملية
* كيف يمكن للناس التواصل مع الجمعية الوطنية بعد مغادرتها في حال وقوع مشاكل

كيفية الإعلام

* استخدم قنوات وأساليب التواصل التي كانت ناجحة أثناء التنفيذ والتي يفضلها المجتمع ويثق بها. كالعادة، استخدم مجموعة من القنوات والأساليب المختلفة لضمان الوصول إلى الفئات. استخدام أداة 19: مصفوفة قنوات التواصل للمساعدة.
* إبلاغ الناس بشأن التغييرات وحالات التوقف في أقرب وقت ممكن حتى يتمكوا من الاستعداد. يلزم المزيد من الوقت في حال كان يعتمد الناس على الدعم المقدم أو كان لديهم بدائل أخرى محدودة وكان يتم تقديم الدعم لفترة طويلة.
* وفر للناس متسعًا من الوقت لطرح الأسئلة والمساهمة في اتخاذ القرارات، لذا خطط للخروج مسبقًا بشكل جيد ونفذه على مراحل على مدار شهرين على الأقل.
* ينبغي إبقاء جميع الموظفين والمتطوعين على اطلاع بشأن خطط وعمليات الخروج حتى يتمكنوا من مشاركتها بوضوح ودقة مع المجتمعات ومعالجة أي شائعات أو معلومات خاطئة على وجه السرعة.
* كن صادقًا مع الناس - على الرغم من احتمالية عدم رضا الناس عن انتهاء البرنامج أو الاستجابة، إلا أنهم يفضلون معرفة ذلك مسبقًا حتى يتمكنوا من التخطيط للتغيير.
* إن عقد حفل ختامي لأغراض الوداع وتسليم السيطرة الرسمية على الأنشطة والموارد إلى الفئات والأفراد الرئيسيين في المجتمع يمكن أن يساعد في إضفاء الشرعية على دورهم وجعلهم خاضعين للمساءلة أمام المجتمع الأوسع. ويمكن أن يساعد أيضًا في ضمان فهم الجميع أن الجمعية الوطنية قد سلمت المسؤولية إلى المجتمع.

المتابعة والرصد

على الرغم من انتهاء مسؤولية الجمعية الوطنية عن أنشطة وموارد البرنامج أو الاستجابة، من الضروري رصد التقدم الجاري. يساعد هذا في:

* تحديد ما إذا كان المجتمع قادرا على المحافظة على الموارد والأنشطة بعد رحيل الجمعية الوطنية، أو ما إذا كان يلزم المزيد من الدعم
* توفير معلومات قيمة للمجمعية الوطنية حول التأثير طويل المدى للبرامج والاستجابات
* توفير معلومات قيمة للجمعية الوطنية حول عمليات تخطيط الخروج، بما في ذلك التحسينات التي ينبغي إجراءها على البرامج والاستجابات الحالية والمستقبلية.

يمكن تنفيذ ذلك بأقل قدر من الموارد عن طريق إجراء عمليات تحقق منتظمة مع المتطوعين الذين يعيشون في المجتمع، أو قيام الفرع بزيارة المجتمع كل ثلاثة إلى ستة أشهر للتحقق من كيفية سير الأمور، أو تنظيم حلقات نقاش مركزة بعد 6-12 شهرًا من تاريخ إغلاق البرنامج أو الاستجابة. إذا كانت تستخدم الجمعية الوطنية آلية تغذية راجعة دائمة، فمكن استخدام تلك الآلية للإطلاع على أي تحديات.

دراسة حالة- توقف صهاريج نقل المياه في هاييتي

توضح دراسة الحالة هذه كيف تمت المحافظة على إبقاء المجتمعات على اطلاع وعلى قدرتها على طرح الأسئلة وتقديم التغذية الراجعة عندما انتهت عملية نقل المياه بالصهاريج كجزء من الاستجابة لزلزال هايتي في عام 2011.

المشكلة

* تم نقل المياه مجاناً بالصهاريج إلى 66 نقطة توزيع مياه في جميع أنحاء العاصمة بورت أو برنس لمدة 18 شهراً.
* وكانت عملية النقل مكلفة واستمر لفترة أطول بكثير مما كان متوقعًا بسبب تفشي وباء الكوليرا بعد ستة أشهر من وقوع الزلزال في عام 2010.
* خطط الاتحاد الدولي والصليب الأحمر الهايتي لإعادة تسليم مسؤولية توفير المياه إلى السلطات الهايتية والبائعين من القطاع الخاص ولجان المياه المجتمعية، وهو الوضع الذي كان سائدا المياه قبل وقوع الزلزال.
* كان يلزم إشراك المجتمعات في اختيار وإنشاء وإدارة عمليات توفير المياه الجديدة وإطلاعها على لتغييرات طوال عملية التسليم.

هدف المشاركة المجتمعية والمساءلة

تبليغ الأشخاص الذي يعتمدون على المياه التي ينقلها الاتحاد الدولي بالصهاريج أنه سيتم إيقاف الخدمة بحلول عام 2011، وأن الاتحاد الدولي سوف يعمل معهم خلال ذلك الوقت لإيجاد حلول بديلة مستدامة تلبي احتياجات مجتمعهم.

غايات المشاركة المجتمعية والمساءلة

بخصوص المجتمعات المتضررة:

* أن تشارك في عملية صنع القرارات المتعلقة بإنشاء مصادر مياه جديدة.
* أن تعرف كيف تطرح الأسئلة و وكيف تعبر عن مخاوفها في كل مرحلة من مراحل العملية.
* أن يتم إطلاعها طوال مدة العملية، بما في أنه ستنتهي عملية نقل المياه بالصهاريج عن طريق الاتحاد الدولي في شهر أيلول 2011.
* أن تعرف كيف ومن أين يمكنها الحصول على المياه بعد توقف صهاريج الاتحاد الدولي وإبلاغها بشأن عملية التخفيض التدريجي.

الرسائل الرئيسية

* بعد انخفاض حالات الكوليرا، سينهي الصليب الأحمر عملية نقل المياه بالصهاريج بحلول شهر أيلول 2011، ولكننا سنعمل مع المجتمعات لإيجاد وإنشاء مصادر بديلة للمياه.
* ستتاح لجميع المجتمعات المتضررة من ذلك فرصة لطرح الأسئلة والمشاركة في اختيار مصادر بديلة للمياه.
* إن نقل المياه بالصهاريج مكلف للغاية، لذا لا يستطيع الصليب الأحمر القيام بذلك إلى الأبد، ومن الأفضل إنفاق الأموال المستخدمة في ذلك على مشاريع إعادة الإعمار المتصلة بالمياه.
* في كثير من الحالات، ستتولى السلطات أو البائعين من القطاع الخاص توفير المياه، كما كان الحال قبل الزلزال.
* سنطلعكم على كل خطوة من الخطوات ونضمن معرفتكم بكيفية ومكان الحصول على المياه عندما تتوقف صهاريج الصليب الأحمر عن نقل المياه.

الأنشطة

مرحلة 1- التواصل الجماهيري وإغلاق نقاط توزيع المياه غير المستغلة (آذار/نيسان 2011)

إبلاغ المجتمعات أن عملية نقل المياه بالصهاريج ستنتهي في شهر أيلول، مع توضيح سبب العملية وكيفية إدارتها.

* تقديم برنامج إذاعي للصليب الأحمر في 30 آذار 2011 مع ضيوف من قطاع هندسة المياه والصرف الصحي. سيناقش البرنامج سبب عدم إمكانية استمرار نقل المياه بالصهاريج وسيستعرض العملية من الآن وحتى شهر أيلول، مع التركيز على الرسائل الرئيسية المذكورة أعلاه. ستساعد المكالمات المباشرة من الجمهور في قياس رد فعل الجمهور على ذلك.
* سيتم تصميم وطباعة ملصقات عامة يمكن استخدامها في جميع نقاط توزيع المياه البالغ عددها 66 وفي جميع أنحاء المخيمات المتضررة لتوضيح عدم إمكانية الاستمرار في نقل المياه بالشاحنات بواسطة الاتحاد الدولي وشرح العملية التعاونية.

إبلاغ المتضررين بشأن الإغلاق الفوري لـ 4-5 نقاط توزيع مياه غير مستخدمة.

* التعبئة المجتمعية لشرح عمليات الإغلاق في المناطق المتضررة.
* سيتم وضع ملصقات تشير إلى الإغلاق عند كل نقطة من نقاط توزيع مياه. ستتشير تلك الملصقات أقرب موقع للمياه.
* سيتم إرسال رسالة نصية قصيرة إلى كل شخص على مسافة كيلومتر واحد من نقاط توزيع المياه لإخبارهم بموعد إغلاق النقطة وأقرب مصدر مياه متاح.
* ستتضمن الرسالة النصية القصيرة والملصق رقم هاتف يمكن للأشخاص الاتصال به إذا كان لديهم أي أسئلة.
* يتم الإعلان عن إغلاق تلك النقاط في البرنامج الإذاعي للصليب الأحمر.

مرحلة 2- المشاركة المجتمعية (من نيسان فصاعدا وطوال الوقت)

تساهم المجتمعات في عملية إيجاد وإنشاء حلول بديلة للمياه، ويمكنها رفع الشكاوى وطرح الأسئلة حول تلك العملية

* تسلط الملصقات الضوء على الخيارات المختلفة المتاحة لكل مخيم على حدة.
* يُستخدم نظام الرسائل القصيرة لإرسال المعلومات إلى كل مخيم/مجتمع- للإعلان عن كيفية إشراكهم أو مطالبتهم بالتصويت على خيارات مختلفة.
* سيتم الإعلان عن خط الشكاوى والأسئلة التابع للصليب الأحمر في المخيمات، حيث يمكن للناس الاتصال من خلاله والتعبير عن مخاوفهم. تُشارك المعلومات التي تُجمع عبر هذا الخط مع هندسة المياه والصرف الصحي.
* استخدام خط اتصال رد صوتي تفاعلي مجاني لتحميل المعلومات المسجلة الخاصة بكل مخيم/مجتمع والمعلن عنها في المخيم. يمكن أيضًا استخدام تقنية الرد الصوتي التفاعلي لإجراء استطلاعات تفصيلية، حيث يضغط المشاركون على الأزرار للإشارة إلى إجاباتهم، وبالتالي معالجة أي قيود تتعلق بالقراءة والكتابة وحجم الرسائل النصية القصيرة.
* تُستخدم شاحنات الصوت لنشر الرسائل حول المخيمات وستعمل جنبًا إلى جنب مع فرق التعبئة المجتمعية - على سبيل المثال، ستعمل شاحنة الصوت على قراءة المعلومات المسجلة ثم تتولى الفرق المجتمعية طرح الأسئلة على الناس والحصول على إجاباتهم.

مرحلة 3- تسليم المشروع والإبلاغ بشأن عمليات المياه الجديدة

تعرف المجتمعات التاريخ الذي سيتوقف فيه الاتحاد الدولي عن نقل المياه بالصهاريج إلى مخيماتها، وكيف يمكنهم الحصول على المياه بعد هذه االمرحلة، وكيف يمكنهم طرح الأسئلة وإثارة أي مخاوف بشأن العملية الجديدة.

* ملصقات توضح تفاصيل العملية الجديدة وتاريخ توقف نقل المياه بالصهاريج.
* المعلومات الموزعة عن طريق الرسائل القصيرة.
* يُستخدم الرد الصوتي التفاعلي لتوفير معلومات مسجلة عن العمليات الجديدة.
* يستقبل خط الشكاوى والأسئلة التابع للصليب الأحمر مكالمات السكان.
* تزور شاحنات الصوت كل مخيم من المخيمات لشرح عمليات المياه الجديدة.
* التعبئة الاجتماعية

مرحلة 4- رصد العملية الجديدة وتقييمها

لجمع تغذية راجعة حول العملية الجديدة وضمان إمكانية إثارة أي مشاكل جوهرية وابلاغ الاتحاد الدولي بشأنها

* يستمر خط الشكاوى والأسئلة التابع للصليب الأحمر في تلقي الاتصالات.
* تُستخدم تقنيات الرد الصوتي التفاعلي/الرسائل النصية القصيرة لغايات الاستطلاع الذي يهدف إلى قياس مدى رضا الناس عن العمليات الجديدة.

التأثير

خلص تقييم التواصل مع المستفيدين الذي أجراه الصليب الأحمر في شهر حزيران 2011 إلى أن الناس في المجتمعات التي تضررت من انتهاء نقل المياه بالصهاريج شعروا بأنهم على علم جيد بالعمليات الجديدة وأعربوا عن تقديرهم لتلقي المعلومات. لم يكونوا غاضبين من توقف الخدمة و"أرادوا فقط معرفة" ما كان يحدث. وقد تلقى الخط الساخن للتغذية الراجعة نحو 40 مكالمة، كان نحو 10 منها لغايات شكر الصليب الأحمر على توفير المياه خلال الأشهر الثمانية عشر الماضية.

المصادر الإضافية والقراءة

* "دليل المشاركة للعاملين الميدانيين في المجال الإنساني" الصادر عن مركز أبحاث Groupe URD، (2009)، انظر صفحة 215.
* تقرير" الأخلاقيات وإغلاق مشاريع الرعاية الصحية الإنسانية" (2019) الصادر عن منظمة أخلاقيات الصحة الإنسانية، والذي يتضمن مذكرة توجيهية موجزة حول أخلاقيات إغلاق المشاريع الإنسانية.
* "خارطة طريق القدرة على الصمود" الصادرة عن الاتحاد الدولي، والتي تستعرض توجيهات متعمقة حول تعزيز القدرات المجتمعية.
* مشروع "التوقف كنجاح: التحولات في مجال التنمية بقيادة محلية"، وهو يحتوي على دراسات حالة وأدلة وأدوات حول التحولات إلى الجهات الفاعلة والمنظمات المحلية في مكتبة الموارد.