أداة 18: الأساليب التشاركية لمعايير الاختيار والاستهداف

محتويات هذه الوثيقة

1. الغرض من هذه الأداة
2. ما سبب أهمية الأساليب التشاركية لمعايير الأختيار والاستهداف؟
3. خطوة 1: الاتفاق على معايير الاختيار مع المجتمعات
4. خطوة 2: الاساليب التشاركية للاستهداف

الغرض من هذه الأداة

تقدم هذه الأداة إرشادات عملية حول الأساليب والتقنيات التشاركية المختلفة للاتفاق على معايير الاختيار مع المجتمع وتحديد من يجب أن يتلقى الدعم، بما في ذلك اعتبارات عدم الإضرار. تُعد إدارة عمليات الاختيار بعناية واحترام وشفافية أمرًا بالغ الأهمية لضمان تلبية المبادئ الأساسية للإنسانية والحياد والاستقلالية من خلال الوصول إلى الأشخاص الذين هم في أمس الحاجة إلى الدعم.

لا تتناول هذه الأداة مسائل الاستهداف الجغرافي، وإنما تركزعلى معايير الاختيار والاستهداف على مستوى المجتمع.

تعتمد هذه الأداة على عدد من المصادر، بما في ذلك دليل مشاركة العاملين الميدانيين في المجال الإنساني الصادر عن المؤسسة البحثية Groupe URD ومجموعة أدوات النقد في حالات الطوارئ الصادرة عن الصليب الأحمر البريطاني.

ما سبب أهمية الأساليب التشاركية والشفافة لمعايير الاختيار والاستهداف؟

**مخاطر عدم إشراك المجتمعات خلال معايير الاختيار والاستهداف:**

* خلق تصورات لدى المجتمع بأن الجمعية الوطنية فاسدة أو متحيزة ولا تساعد إلا فئات معينة، مما يضر بسمعتنا ويمكن أن يؤدي إلى حوادث أمنية، مما يؤثر على الوصول الآمن للموظفين والمتطوعين
* الإضرار بالعلاقات الاجتماعية وخلق التوتر في المجتمع لأن الناس لا يفهمون سبب حصول بعض الأشخاص على الدعم وعدم حصول البعض الآخر عليه
* تعريض الأشخاص الذين يتلقون الدعم لخطر العنف أو الأذى أو الوصم
* زيادة مستوى اختلال توازن القوى الحالي، من خلال زيادة قوة القادة وصناع القرار وشرعيتهم
* الإضرار بالعلاقة والثقة بين الجمعية الوطنية والمجتمع، مما يحد من استعدادهم للمشاركة في البرنامج أو الاستجابة.

**فوائد إشراك المجتمعات في الاتفاق على معايير الاختيار والاستهداف:**

* يمكن للمجتمع أن يساعد الجمعية الوطنية في تحديد أفراد المجتمع الأكثر ضعفًا والمعرضين للخطر والوصول إليهم، وتقليل عدد الأخطاء في تحديد الأشخاص المشمولين أو المستبعدين أثناء الاستهداف
* المساعدة على إدارة التوقعات في المجتمعات، لأن المجتمعات تدرك محدودية موارد الجمعية الوطنية، وبالتالي لا تستطيع الجمعية تقديم المساعدة للجمعي
* المساهمة في جعل البرنامج أكثر سلاسة، حيث تعمل المشاركة المجتمعية في العملية على تحسين الفهم والقبول
* بناء الملكية المجتمعية لأن المجتمع يشارك في اتخاذ القرارات الصعبة بشأن من ينبغي دعمه ومن لا ينبغي دعمه. اعتمادًا على نوع البرنامج أو الاستجابة، قد يشجع ذلك أيضًا المجتمعات على توفير الموارد أو تقديم الحلول لتغطية العجز في الدعم الذي يمكن أن تقدمه الجمعية الوطنية
* تساعد عمليات الاختيار الشفافة على منع الفساد المحتمل من جانب قادة المجتمع أو موظفي الجمعية الوطنية ومتطوعيها
* تساعد المشاركة والشفافية على منع الشائعات والمعلومات المضللة

**على الرغم من تلك الفوائد والمخاطر، تظهر البيانات أن الوكالات تخفق غالبا في ضمان فهم المجتمعات وإشراكها في عمليات الاختيار**:

العراق وكينيا:

|  |  |
| --- | --- |
| هل تعرف كيف تقرر وكالات الإغاثة بشأن الأشخاص الذين يحصلون على الدعم النقدي والأشخاص الذين لا يحصلون عليه؟ | |
| كينيا (العدد = 246) |  |
| لا: 88% | نعم: 12% |
| العراق (العدد=333) |  |
| لا: 94% | نعم: 6% |

من منظمة حلول الحقيقة الأساسية، "تحسين رحلات المستخدمين للحصول على حوالات نقدية إنسانية" كانون أول 2018.

الصومال:

|  |  |
| --- | --- |
| هل تعرف كيف تقرر الوكالات بشأن الأشخاص الذين يحصلون على المساعدات الإنسانية والأشخاص الذين لا يحصلون عليها؟ | |
| العدد=1533 |  |
| لا: 71% | نعم: 28% |

من منظمة حلول الحقيقة الأساسية، "استطلاع تصورات المستفيدين من المعونة في الصومال" كانون أول 2020.

شمال شرق نيجيريا:

|  |  |
| --- | --- |
| هل تعرف كيف تقرر الوكالات بشأن الأشخاص الذين يحصلون على المعونة والأشخاص الذين لا يحصلون عليها؟ | |
| أداماوا (العدد = 712) |  |
| لا: 92% | نعم: 8% |
| بورنو (العدد=694) |  |
| لا: 80% | نعم:20% |
| يوبي (العدد=664) |  |
| لا: 44% | نعم:56% |

من منظمة حلول الحقيقة الأساسية، " الإدماج أساس العدل" شمال شرق نيجيريا 2021

خطوة 1: الاتفاق على معايير الاختيار مع المجتمعات

**ما معايير الاختيار؟**

إذا كان لدى البرنامج أو الاستجابة موارد محدودة أو يسعيان إلى مساعدة مجموعة معينة من الأشخاص (على سبيل المثال، الأسر الضعيفة جدًا)، فقد يلزمهما الانتقال من تقديم الدعم الشامل ( يحصل كل فرد في المجتمع على الدعم نفسه) إلى استهداف عدد محدود من الأشخاص. الأسر أو الأفراد. وللقيام بذلك، يلزم البرنامج الاتفاق مع المجتمع على مجموعة من معايير الاختيار التي يمكن استخدامها لتحديد الأسر أو الأفراد المؤهلين للحصول على الدعم.

بشكل عام، بخصوص معايير الاختيار:

* ينبغي **أن تدعم البرنامج أو الاستجابة لتحقيق أهدافه** من خلال استهداف الأشخاص المناسبين للحصول على الدعم، أي الأشخاص الذين فقدوا سبل عيشهم بعد وقوع الكارثة
* ينبغي أن تكون **مفهومة ومقبولة من قبل المجتمع**. في بعض الثقافات، يكون حصر المساعدة في بعض أفراد المجتمع أمرًا غير مقبول اجتماعيًا، حيث يُتوقع من الأشخاص الذين لديهم الموارد أن يتقاسموا تلك الموارد مع الأشخاص الذين ليس لديهم موارد. في تلك الحالة، من الضروري جدًا توضيح سبب الحاجة إلى معايير الاختيار والاتفاق مع المجتمع على الطريقة الأكثر قبولًا لتحديد تلك المعايير
* ينبغي أن تكون **متوافقة مع الموارد المتاحة**. إذا كانت الموارد محدودة للغاية، فإن الاتفاق على معايير اختيار واسعة لا يساعد على تضييق نطاق الأشخاص الذين ينبغي دعمهم وسيؤدي إلى الإحباط في المجتمع، ذلك أن الناس لن يفهموا حقيقة أنهم لبوا المعايير ولم يحصلوا على الدعم
* ينبغي أن تكون **سهلة القياس والتحقق.** ينبغي أن تكون عملية تحديد وتأكيد تلبية الناس لمعايير الاختيار عملية سهلة، ذلك أن صعوبة العملية تؤدي إلى الكثير من الأخطاء في الاستهداف وتعمل على تصاعد الارتباك والشائعات في المجتمع حول سبب حصول بعض الناس على الدعم وعدم حصول البعض الآخر عليه.

أنواع معايير الاختيار

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| النوع | **ماذا** | **اعتبارات المشاركة المجتمعية** |
| المعايير الجسدية | * المستندة إلى الخصائص الجسدية، على سبيل المثال، مستوى سوء التغذية، النساء الحوامل * الأكثر استخدامًا في البرامج والاستجابات الصحية * المستندة عادة إلى بروتوكولات صحية ثابتة | * نظرًا لأن تلك المعايير ثابتة، تقل فرص المجتمعات في تغييرها، لذا من الضروري توضيح سبب اختيار تلك المعايير وسبب عدم القدرة على تغييرها * السماح ببعض المرونة - على سبيل المثال، إضافة فئات إضافية إلى المعايير إذا كان الناس يشعرون بقوة أنهم يحققون أهداف التدخل وأنهم ضعفاء على قدم المساواة * معرفة الأعراف الاجتماعية، على سبيل المثال، قد لا ينجح توفير حصص غذائية للأطفال الذين يعانون من سوء التغذية إذا كان يتم تقاسم الطعام بين أفراد الأسرة، أو إذا في حال كان يتم تفضيل الأطفال الذكور على الإناث * مراعاة ما إذا كان يمكن أن تتسبب معايير الاختيار في خلق وصمة، على سبيل المثال، استهداف الأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية |
| محددة السياق | * المستندة إلى الوضع الحالي، على سبيل المثال، الأسر التي فقدت 50% من محاصيلها، أو دمرت منازلها * التي يشيع استخدامها بعد وقوع الكوارث * المستندة أيضا إلى الوضع المالي، على سبيل المثال، المنازل التي لديها ديون أكثر من X | * من الضروري مناقشة أفراد المجتمع ذلك أنه قد يكون لديهم وجهات نظر مختلفة حول الفئات الأكثر ضعفاً، مثلا، قد يُنظر إلى الأسرة الثرية التي تدمر منازلها على أنها أقل ضعفا من امرأة مسنة تضرر منزلها ولكن ليس لديها وسيلة لإصلاحه * يتطلب الأمر تعريفات واضحة ونقاط فاصلة، مثلا، تحديد مفهوم المنزل المدمر مقابل المنزل المتضرر؟ قد يكون من الصعب شرح ذلك بوضوح للمجتمعات وقد يشعر الناس بالإحباط والظلم إذا رأوا أنهم لبوا المعايير ولكن لم يتم إدراجهم في قوائم الحصول على الدعم، أو أنهم لم يلبوا المعايير بهامش صغير * قد يتطلب الأمر الكثير من الموارد للتحقق الأشخاص الذين يلبون المعايير، أي زيارة كل منزل لتحديد ما إذا كان مدمرًا أو متضررًا |
| المعايير الاجتماعية | * التي تستهدف فئات اجتماعية محددة، على سبيل المثال، الأسر المعيشية التي تعيلها أنثى، أو اللاجئين، أو الأسر الكبيرة، أو الأشخاص ذوي الإعاقة * التي يشيع استخدامها في أي نوع من أنواع البرامج أو الاستجابات | * ينبغي مناقشتها والاتفاق عليها مع أفراد المجتمع، الذين قد يكون لديهم أفكار مختلفة حول ما يجعل الشخص من الفئات الضعيفة. قد تضطر إلى التنازل عن المعايير للحصول على قبول المجتمع، أي إدراج فئات إضافية لضمان إمكانية الوصول إلى الفئة المستهدفة الأولية * الوعي بشأن ديناميات السلطة والتحيز الحالي، على سبيل المثال، إذا كان هناك فئة مهمشة فعليا، فقد يسعى الأشخاص في السلطة إلى الحيلولة دون حصول تلك الفئة على الدعم * يمكن أن تسبب مشاكل للفئات المستهدفين، إما عن طريق وصمهم أو إثارة السخط ضدهم * تتطلب تعريفات واضحة ونقاط فاصلة، مثلا، متى تُعد الأسرة أسرة كبيرة أو ما الذي يُعد إعاقة؟ يجب شرح تلك المسائل جيدًا للمجتمع وإلا فقد يؤدي ذلك إلى الإحباط إذا شعر الناس أنهم لبوا المعايير ولكن لم يتم إدراجهم. * التنبه لحقيقة أن الأشخاص قد يجدون صعوبة في قبول بعض النقاط الفاصلة، على سبيل المثال، إذا كانت النقطة الفاصلة أكثر من أربعة أطفال، فمن المرجح أن تشعر الأسر التي لديها أربعة أطفال بالاستياء لأن جارهم الذي لديه ستة أطفال يحصل على الدعم بينما هم لا يحصلون عليه. * قد يكون الأمر صعبًا ويتطلب إجراء فحوصات للتحقق من الأشخاص الذين يلبون المعايير، أي زيارة كل منزل لتحديد ما إذا كانوا مؤهلين كأسرة كبيرة أو أسرة تعولها إمراة، ونحو ذلك. |

**خطوات للاتفاق مع المجتمعات على معايير الاختيار**

1. بناء الفهم والقبول بأن معايير الاختيار لازمة

* ابدأ بتوضيح سبب الحاجة إلى معايير الاختيار، وكن مستعدا لفكرة أن المجتمعات قد لا تفهم هذا الأسلوب أو قد لا توافق عليه، خاصة في الثقافات التي يُتوقع فيها من الناس تقاسم الموارد أو في حال تضرر الجميع بكارثة أو أزمة. وضح:
* أن الجمعية الوطنية لا تمتلك الموارد الكافية لمساعدة جميع أفراد المجتمع، لذا يتعين عليها تقديم الدعم إلى الأشخاص الذين هم في أمس الحاجة إليه ويمكن أن يكون له أكبر الأثر عليهم
* أهداف الاستجابة أو البرنامج، ولماذا يعني ذلك ضرورة استهداف مجموعات محددة
* أنه سيتم استشارة المجتمع وإشراكه في الاتفاق على المعايير التي ينبغي استخدامها والفئات التي تلبي تلك المعايير
* أنه في حال وجود الدعم، سيتم تقديمه للجميع، على سبيل المثال من خلال حفر الآبار، أو أنشطة تعزيز النظافة ونحو ذلك، يمكنك توضيح أن البرنامج أو الاستجابة ستسعى إلى تقديم بعض الدعم على الأقل لكل فرد من أفراد المجتمع
* وضح الحاجة إلى معايير الاختيار بشكل مفتوح وواسع وشفاف قدر الإمكان. على سبيل المثال، من خلال لقاءات مجتمعية كبيرة أو اجتماعات مع فئات ولجان مجتمعية مختلفة أو مع ممثلين مجتمعيين
* اضمن قدرة موظفي الجمعية الوطنية، والمتطوعين المجتمعيين، واللجنة المجتمعية (إن وجدت) على شرح سبب الحاجة إلى معايير الاختيار بوضوح حتى يتمكنوا من الإجابة على أسئلة المجتمع على نحو متسق ودقيق.

1. مناقشة معايير الاختيار التي ينبغي استخدامها مع مجموعة واسعة من الفئات والاتفاق عليها

* حتى لو كانت معايير الاختيار محددة مسبقًا من قبل البرنامج أو الاستجابة أو الجهة المانحة، فمن الضروري مناقشة تلك المعايير مع مجموعة واسعة من الفئات وتقديم التنازلات حيثما أمكن للحصول على القبول. إذا كان هناك خلاف واسع النطاق حول معايير الاختيار التي سيتم استخدامها، ينبغي تسوية ذلك الخلاف قبل البدء في البرنامج أو الاستجابة، وإلا فقد يؤدي ذلك إلى مشكلات أمنية للأشخاص المستهدفين وموظفي الجمعيات الوطنية والمتطوعين.
* ينبغي تحليل السياق- إذا لم يتم إجراؤه خلال مرحلة التقييم- لفهم الفئات المختلفة في المجتمع وديناميات السلطة فيما بينها، وفهم كيفية تأثيرذلك على اقتراحات الأشخاص بشأن معايير الاختيار والاستهداف. يساعد تحليل السياق على ضمان عدم مساهمة معايير الاختيار المستخدمة في تعزيز مواطن الضعف الحالية أو اختلال توازن القوى، ويضمن حياد الجمعية الوطنية
* استخدام أساليب التخطيط التشاركي (انظر الصفحات 52-53 من دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة) لمناقشة معايير الاختيار التي ينبغي استخدامها والاتفاق عليها. على سبيل المثال، تنظيم حلقات نقاش مركزة لفئات مختلفة بما في ذلك اللجنة المجتمعية والمتطوعين المجتمعيين، والنساء والرجال من مختلف الفئات العمرية، والقادة والممثلين، والجمعيات والفئات المجتمعية، والأشخاص ذوي الإعاقة، وأي مجموعات مهمشة أو أقليات. يتضمن ذلك التحدث إلى الأشخاص الذين من المحتمل أن يتم استهدافهم والأشخاص الذين لن يتم استهدافهم، لضمان قدرة كلا الفئتين على المساهمة في العملية
* القضايا التي ينبغي مناقشتها خلال حلقات النقاش المركزة:
* وضح أهداف البرنامج أو الاستجابة واسأل المشاركين بناء على ذلك عن الفئات الأكثر احتياجًا للدعم في المجتمع؟ على سبيل المثال، إذا كان الدعم المقدم هو المأوى، ناقش مسألة الأشخاص الذين تضررت منازلهم ولا يستطيعون إصلاحه أو إعادة بنائه دون دعم خارجي
* اطلب من المشاركين التحدث عن الأشخاص الأكثر ضعفًا في المجتمع، وتحديدًا فيما يتعلق بالمخاطر التي يعالجها البرنامج أو الاستجابة. على سبيل المثال، إذا كان البرنامج يقدم مساعدات نقدية أو قسائم غذائية لتلبية الاحتياجات الأساسية، اسأل عن الفئات المجمتعية التي تجد صعوبة أكبر في شراء ما يكفي من الطعام أو تغطية نفقاتها. هذا مشابه للسؤال أعلاه، غير أنه يتضمن طريقة أخرى للتعامل مع المسألة
* يمكن استخدام عملية التصويت المفتوحة أو الخاصة إذا لزم الأمر. على سبيل المثال، أحضر صورا لمعايير الاختيار المختلفة (على سبيل المثال، النساء الحوامل، أو الأسر الكبيرة، أو المنازل المدمرة، ونحو ذلك) وأعط المشاركين رموزًا يمكنهم استخدامها للتصويت لمصلحة الفئة يرون أنه ينبغي إعطائها الأولوية.انظر أداة المخطط الجيبي لتعزيز النظافة للحصول على مثال حول كيفية تنفيذ ذلك:

https://watsanmissionassistant.org/emergency-hygiene/ مع روابط لأداة المخطط الجيبي بلغات مختلفة ضمن الخطوة 3

* اسأل عن التحديات التي قد تسببها عملية تحديد معايير الاختيار في المجتمع وكيف يمكن معالجتها على أفضل وجه
* عند التوصل إلى اتفاق بشأن معايير الاختيار في حلقات النقاش المركزة، اسأل عن نوع أسلوب الاستهداف المناسب والمقبول والآمن لذلك المجتمع. ناقش:
* كيف يمكن تحديد الفئات التي تلبي المعايير، أي، هل ينبغي أن يتولى القادة تنفيذ تلك العملية، أم يتولى ذلك المجتمع بأكمله؟ ما فوائد و/أو مخاطر الأساليب المختلفة؟
* كيف ينبغي توصيل المعلومات إلى المجتمع الأوسع؟
* كيف سيشعر الناس براحة أكبر عند طرح الأسئلة أو إثارة المخاوف؟
* ما أفضل السبل لمعالجة حالات الإحباط بين الأشخاص غير المستهدفين؟
* ناقش أساليب الاستهداف مع الفئات التي تستوفي معايير الاختيار واسألها كيف يمكن تنفيذ ذلك بطريقة تضمن حماية سلامتهم وكرامتهم. يتضمن ذلك مناقشة ما إذا كان من الممكن نشر قوائم المستفيدين علنًا كوسيلة لتحسين الشفافية، أو أن من شأن ذلك تهديد سلامة الأشخاص وكرامتهم
* ينبغي ضمان استخدام معايير الاختيار المتفق عليها بشكل عملي وعادل لتحديد الفئات التي تستحق الدعم. إذا أصبحت المعايير معقدة للغاية، قد يكون من الصعب وضعها موضع التنفيذ وقد يترتب على ذلك تحديات أثناء عملية الاستهداف.

1. تعميم معايير الاختيار النهائية على نطاق وساع والرد على الأسئلة

* عند تأكيد معايير الاختيار، عمم تلك المعايير على نطاق واسع وبشكل واضح، باستخدام مجموعة من الوسائل والقنوات المختلفة. إن التحلي بالشفافية بشأن الفئات التي تحصل على الدعم وسبب اختيار تلك الفئات يساعد على بناء التفاهم والقبول ومنع انتشار الشائعات وسوء الفهم والإحباط. استخدم أداة 19: مصفوفة أساليب الاتصال
* اضمن قدرة موظفي الجمعية الوطنية، والمتطوعين المجتمعيين، واللجنة المجتمعية (إن وجدت)، على شرح معايير الاختيار على نحو واضح
* كن مستعدًا للرد على التغذية الراجعة والشكاوى باستخدام آلية تغذية راجعة معتمدة. يمكن استخدام آلية التغذية الراجعة التي تعتمدها الجمعية الوطنية، أو استخدام آلية تغذية راجعة جديدة تم استحداثها لأغراض للبرنامج أو الاستجابة. للحصول على مزيد من الإرشادات، انظر وحدة 6 (صفحة 103) في دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة أو **أداة 15: مجموعة التغذية الراجعة**. فيما يلي بعض النقاط الرئيسية التي ينبغي مراعاتها بشأن آليات التغذية الراجعة المتصلة بمعايير الاختيار والاستهداف:
* اسأل أفراد المجتمع عن الأسلوب التي سيشعرون براحة أكبر عند استخدامه لإثارة المخاوف أو طرح الأسئلة بشأن عملية الاستهداف
* استخدم مجموعة من القنوات المختلفة لتلقي التغذية الراجعة حتى يكون لجميع أفراد المجتمع قناة معينة يمكنهم الوصول إليها وقادرين على استخدامها بسهولة، على سبيل المثال، مراعاة القدرة على القراءة والكتابة، والتنقل الجسدي، والوصول إلى الهواتف، ونحوها ذلك
* اضمن وجود قنوات سرية يثق الناس في إمكانية استخدامها للإبلاغ عن مخاوفهم بشأن الفساد أو المحسوبية
* أعلن عن آلية التغذية الراجعة على نطاق واسع وبشكل متكرر، إلى جانب تعميم معايير الاختيار وعملية الاستهداف
* اضمن أن يكون موظفو الجمعية الوطنية ومتطوعوها على دراية بشأن آلية التغذية الراجعة وكيفية عملها وكيفية الوصول إليها.

**أمثلة على أساليب الاتفاق على معايير الاختيار مع المجتمعات**

الاستجابة لإعصار إيداي في موزمبيق - معرفة ما إذا كان يمكن الوثوق بالقادة

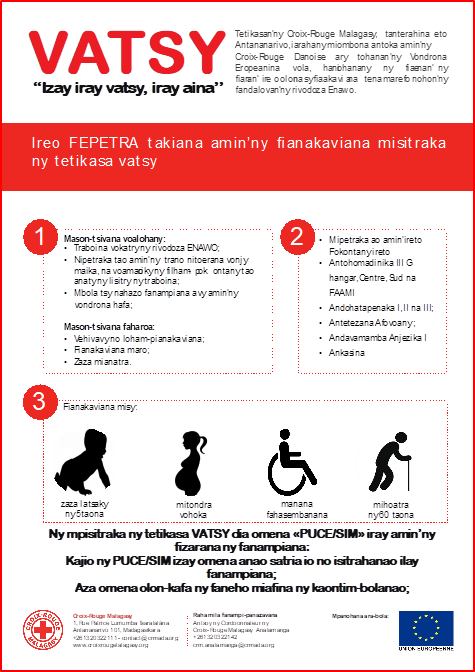
خلال حلقات النقاش المركزة مع المجتمعات كجزء من تخطيط التعافي بعد إعصار إيداي في موزمبيق، أرادت الفرق فهم مدى ثقة الناس في قادة مجتمعهم وما إذا كان بإمكانهم قيادة عملية الاستهداف. عندما سئلوا "هل قادة المجتمع هنا جيدون؟" أجاب معظم الناس نعم. ومع ذلك، عندما سأل الميسر بعد ذلك عما إذا كان الناس سيكونون راضين في حال كلف الصليب الأحمر قادة المجتمع بتوزيع أي مواد إغاثة، رد الناس بقوة بأن ذلك لن ينجح، وأنهم يفضلون أن يتولى الصليب الأحمر تحديد الفئات التي تستحق الدعم.

تتولى لجان قدرة المجتمع على الصمود في نيجيريا قيادة معايير الاختيار والاستهداف

عندما استجابت جمعية الصليب الأحمر النيجيري للفيضانات بمنح نقدية غير مشروطة، عملت مع المجتمعات المحلية لإنشاء لجان قدرة المجتمع على الصمود التي من شأنها أن تساعد في وضع معايير الاختيار وتنفيذ الاستهداف. زارت جمعية الصليب الأحمر النيجيري المجتمعات لشرح أهداف المنح النقدية والحاجة إلى معايير الاختيار. خلال تلك الزيارات، انتخب المجتمع أعضاء لجنة قدرة المجتمع على الصمود بطريقة ديمقراطية، وبعد ذلك تم تدريبهم على أدوارهم ومسؤولياتهم وأهداف البرنامج. بعد ذلك، وضعت لجان قدرة المجتمع على الصمود معايير الاختيار بدعم من موظفي فرع الصليب الأحمر والمتطوعين التابعين له. كما اُستشيرت السلطات المحلية قبل عقد لقاء مجتمعي لعرض المعايير وطلب مدخلات تلك السلطات وموافقتها. بعد ذلك، حددت لجان قدرة المجتمع على الصمود الفئات التي لبت المعايير في المجتمع من خلال عملية مسح.

ضمان فهم الناس لمعايير الاختيار في مدغشقر

عندما اُستخدمت المساعدات النقدية والقسائم الغذائية لأول مرة في مدغشقر في أعقاب الإعصار، اُستخدمت البيانات التي جُمعت أثناء التقييم لصياغة رسائل يمكن مشاركتها مع المجتمع العام لرفع مستوى الوعي حول هدف المساعدات النقدية والقسائم الغذائية ومعايير الاختيار. وتم تبادل المعلومات من خلال الزيارات المنزلية وتم تعليق المنشورات في جميع أنحاء المجتمع. كما دُرب المتطوعون على غرض المشروع وأهدافه والرسائل التي يجب نشرها بين أفراد المجتمع وكيفية إيصالها بشكل جيد. في الواقع، ساعدت المعرفة القيمة للمتطوعين المجتمعيين بشأن البيئة المحلية بشكل كبير في صياغة تلك الرسائل. وقد ضمن ذلك قدرة المتطوعين المجتمعيين على التحدث بثقة ودقة عن المشروع، بما في ذلك الإجابة على الأسئلة الصعبة حول معايير الاختيار. اقرأ دراسة الحالة الكاملة.



خطوة 2: الأساليب التشاركية للاستهداف

ما معنى الاستهداف؟

الاستهداف يعني عملية تحديد الأسر أو الأفراد الذين ينبغي أن يحصلوا على الدعم بناءً على معايير الاختيار المتفق عليها في المرحلة السابقة. يمكن أن يساعد الاستهداف التشاركي في بناء القبول، وضمان الوصول إلى الأشخاص المناسبين، والحد من مخاطر الفساد، وتوفير الوقت. ومع ذلك، هناك بعض المخاطر لعملية الاستهداف. يوضح الجدول أدناه الأساليب المختلفة للاستهداف، بدرجات متفاوتة من المشاركة المجتمعية، بما في ذلك الإيجابيات والسلبيات واعتبارات المشاركة المجتمعية.

**خيارات الاستهداف**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| النوع | **الإيجابيات** | **السلبيات** | **اعتبارات المشاركة المجتمعية** |
| يحدد قادة المجتمع والسلطات المحلية الفئات التي ينبغي أن تحصل على الدعم استنادا إلى معايير الاختيار | * غالبًا ما يكون الخيار الأسرع والأسهل للجمعية الوطنية * احترام دور القادة المحليين والاعتراف به، مما يسهل علاقات العمل الجيدة بينهم وبين الجمعية الوطنية * تشجيع الملكية المشتركة مع القادة المحليين والسلطات المحلية، مما يعمل على تحسين الاستدامة * إذا حظي القادة المحيين والسلطات المحلية بثقة المجتمع واحترامه، يساعد ذلك في إضفاء الشرعية على القبول وبناءه فيما يتصل بمعايير الاختيار وقرارات الاستهداف * يمكن لقادة المجتمع الجيدين المساعدة في ضمان الوصول إلى الأشخاص المناسبين، لأنهم يعرفون مجتمعهم بشكل أفضل | * ذا لم يكن القادة المحليين أو السلطات المحلية موضع ثقة أو عرضة للمحسوبية أو الفساد، فقد يؤدي ذلك إلى الإضرار بثقة المجتمع في الجمعيات الوطنية وعدم وصول البرنامج من هم في أمس الحاجة إليه * قد يخشى أفراد المجتمع من الانتقام إذا أثاروا مخاوف بشأن كيفية تنفيذ القادة أو السلطات للاستهداف * قد يعمل ذلك على تعزيز اختلال توازن القوى الحالي في المجتمع، من خلال منح المزيد من سلطة اتخاذ القرار للقادة والسلطات * إذا تم تهميش بعض الأشخاص أو التمييز ضدهم داخل المجتمع، قد ينعكس ذلك في قرارات الاستهداف التي يتخذها القادة | * ضمان فهم قادة المجتمع لمعايير الاختيار والفئات التي ينبغي استهدافها * ضرورة التحقق من القوائم عن طريق التحقق من النسبة المئوية لضمان استيفائها لمعايير الاختيار * تعميم معايير الاختيار بشكل متكرر وعلى نطاق واسع حتى يتمكن المجتمع من مساءلة القادة عن قرارات الاستهداف * وجود آلية تغذية راجعة يمكن للمجتمعات استخدامها للإبلاغ عن أي أخطاء في الاستهداف على نحو آمن وسري، حتى لا يكون الإبلاغ عبر القادة أو السلطات |
| تحدد مجموعة من الفئات المجتمعية والممثلين المجتمعيين الفئات التي ينبغي أن تحصل على الدعم استنادا إلى معايير الاختيار | * أكثر تشاركية من الاعتماد فقط على القادة أو السلطات ودعم التمثيل الأفضل للفئات المهمشة المحتملة * تحديد الإجماع أوعدم الإجماع حول الفئات التي تستوفي المعايير * بناء الملكية عبر طيف واسعة من الفئات المجتمعية * كلما زاد عدد المجموعات الممثلة في اتخاذ قرارات الاستهداف، زاد احتمال قبول الخيارات المتخذة على نطاق واسع | * يجوز للفئات أن تختار بنفسها الأشخاص الذين تمثلهم لغايات الاستهداف * خطر عدم التوصل إلى إجماع بين الفئات حول الأشخاص الذين ينبغي اختيارهم، مما يعني ضرورة اعتماد أسلوب مختلف * قد يستغرق التعامل مع الكثير من الفئات المختلفة وقتًا طويلاً اعتمادًا على عدد المجتمعات التي تتم تغطيتها | * ضمان فهم الفئات والممثلين لمعايير الاختيار والأشخاص الذين ينبغي استهدافهم * ينبغي التحقق من القوائم على نحو مستمر عن طريق التحقق من النسبة المئوية لضمان استيفائها لمعايير الاختيار * تعميم معايير الاختيار على نطاق واسع حتى يتمكن المجتمع من تحديد أي أخطاء في الاستهداف * وجود آليات تغذية راجعة يمكن للمجتمعات استخدامها للإبلاغ عن أي مشكلات بشكل سري، بشكل منفصل عن الفئات والممثلين |
| المشاركة المجتمعية الكاملة لتحديد الفئات التي تلبي معايير الاختيار- على سبيل المثال، من خلال اللقاءات المجتمعية أو التصويت | * أسئلة أو شكاوى أقل حول الاستهداف حيث يتخذ المجتمع القرارات بنفسه * بناء ملكية مجتمعية كاملة للبرنامج حيث يشعر الجميع أنهم جزء من عملية صنع القرار * استهداف أكثر دقة، والحد من إساءة استخدام للنظام إذا شارك الجميع في اختيارات الاستهداف | * خطر خلق التوترات أو حتى الصراعات في المجتمع في حال عدم الاتفاق على الفئات التي تلبي المعايير * قد تتأثر عملية صنع القرار المجتمعي بالاعتبارات الموجودة المتصلة بالنوع الاجتماعي والتنوع والتسلسل الهرمي الاجتماعي، مثلا، قد تعتبر المرأة أقل أهمية من الرجل، أو قد تعتبر الأقليات العرقية أقل استحقاقًا للدعم * قد يترتب على تحديد المجتمع بأكمله للفئات التي تستوفي معايير الاختيار الإضراربكرامة الناس، أو مزيد من حالات الوصم أو التمييز | * ينبغي على الجمعية الوطنية تسهيل عملية الاستهداف لضمان تنفيذها بشكل عادل وعدم استبعاد الفئات المهمشة * إذا كانت معايير الاختيار تستهدف الفئات المهمشة أو المعرضة للخطر، اسألهم عن كيفية القيام بذلك لتجنب الوصم أو خطر الأذى * لا ينجح هذا الأسلوب إلا في المجتمعات التي تتمتع بالتماسك الاجتماعي الجيد والثقة بين الفئات * تعمل آلية التغذية الراجعة عى تمكين الناس من إثارة المخاوف بشكل سري |
| استخدام الاستطلاعات لتحديد الأشخاص أو الأسر التي تلبي معايير الاختيار | * أسلوب استهداف موضوعي وغير متحيز حيث يتم تقييم الأشخاص/الأسر بشكل فردي لمعرفة ما إذا كانوا يلبون المعايير * انخفاض خطر الفساد أو المحسوبية لأن قرارات الاستهداف مبنية على بيانات الاستطلاع | * أقل تشاركية، وإذا لم يفهم المجتمع سبب اختيار بعض الأشخاص دون غيرهم، قد يؤدي ذلك إلى ارتفاع مستوى الأسئلة والشكاوى * قد تكون الاستطلاعات الكبيرة مكلفة وتستغرق وقتًا طويلاً | * ينبغي التحقق من القوائم بالتعاون مع الممثلين المجتمعيين والفئات المجتمعية لضمان تفسير بيانات الاستطلاع على نحو دقيق * ينبغي إجراء الاستطلاع قبل مناقشة معايير الاختيار، في حال تأثيره على إجابات الناس * تعميم معايير الاختيار بشكل متكرر وعلى نطاق واسع حتى يفهم الناس سبب حصول بعض الفئات على الدعم وعدم حصول فئات أخرى عليه * ينبغي استحداث آلية تغذية راجعة للإجابة على الأسئلة وتحديد أي أشخاص مؤهلين تم إغفالهم أثناء الاستهداف |

**التواصل والتغذية الراجعة المتصلة بالاستهداف**

* يعمل نشر قوائم المستفيدين النهائية في مكان عام على بناء الثقة في العملية، وتعزيز الشفافية، وتحديد أي أخطاء عمليات الإدراج والاستبعاد، بناءً على معايير الاختيار المتفق عليها. ومع ذلك، يجب مناقشة هذا الأمر مسبقًا مع أفراد المجتمع-وخاصة الأشخاص المدرجة أسمائهم في القائمة- لضمان عدم تعريض الناس لخطر الوصم أو السرقة أو العنف.
* حتى لو لم يُعلن عن قوائم المستفدين، من الضروري التواصل بشكل واضح وعلى نطاق واسع مرة أخرى حول معايير الاختيار التي اُستخدمت، وسبب استخدامها، وكيفية تحديد الأشخاص الذين لبوا المعايير. قد يساعد ذلك في بناء ثقة المجتمع في العملية، ويقلل من مخاطر شائعات الفساد أو المحسوبية أو التمييز في كيفية اختيار الأشخاص.
* لا تتواصل مع المستفيدين دون غيرهم، بل تواصل مع المجتمع بأكمله لتقليل التوترات وبناء القبول للسبب وراء حصول بعض الفئات على الدعم دون غيرها
* تعد آلية التغذية الراجعة المجتمعية الآمنة والسرية والموثوقة أمرًا بالغ الأهمية لتمكين الناس من طرح الأسئلة الأسئلة إذا كانوا لا يعرفون كيفية اتخاذ قرارات الاستهداف، أو للإبلاغ عن حالات إدراج الأشخاص أو استبعادهم بشكل خاطئ من قوائم المستلمين. بغض النظر عن دقة عملية الاختيار والاستهداف، يبقى لدى الناس أسئلة وشكاوى تحتاج إلى معالجة. قد يساعد توفير وسيلة للناس للتعبير عن مخاوفهم- بما في ذلك إذا كانوا يشعرون بأنهم اُستبعدوا بشكل غير عادل- في منع الإحباط الذي قد يُفضي إلى حوادث أمنية. فكر مسبقًا في كيفية التعامل مع الشكاوى الخطيرة، مثل ادعاءات الفساد في العملية أو الاستغلال والاعتداء الجنسيين. لمزيد من الإرشادات، انظر وحدة 6( صفحة 103) في دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة، أو أداة 15: مجموعة التغذية الراجعة.
* من المرجح أن ترد الشكوى الأكثر شيوعًا من الأشخاص الذين يشعرون أنهم اُستبعدوا بشكل غير عادل من قوائم المستفيدين، لذا خططوا مسبقًا كفريق لكيفية التحقيق في تلك الحالات والرد عليها. قد يساعد ذلك في معالجة الإحباط المحتمل في المجتمع بين الأشخاص الذين لم يتم اختيارهم، من خلال ضمان الاستماع إلى مخاوفهم والتحقيق فيها بشكل عادل وتقديم الاستجابة في الوقت المناسب. يمكن الطلب من قائد المجتمع أو اللجنة المجتمعية أو المتطوع الموثوق به تحديد ما إذا كان ينبغي إدراج الشخص أو طرح مجموعة من الأسئلة عليه لتقييم ما إذا كان ينبغي إضافته إلى القوائم. كما ينبغي نشر آلية الاعتراض المتصلة بالتحقيق في الشكاوى بشكل واضح وعلى نطاق واسع لبناء الثقة في العملية.

**أمثلة على الاتفاق على معايير الاختيار مع المجتمعات**

إشراك السلطات المحلية في عملية الاستهداف في مدغشقر

للسلطات المحلية أهمية كبيرة في المجتمع الملغاشي، وخاصة في المستوطنات غير الرسمية مثل تلك التي استهدفتها الاستجابة لإعصار إيناوو المتصلة بالمساعدات النقدية والقسائم الغذائية. بعد التعامل مع السلطات المحلية وضمان فهمها الكامل لمعايير الاختيار، تمكن فريق المساعدات النقدية والقسائم الغذائية من الحصول على مساعدة تلك السلطات في تحديد المستفيدين والتحقق منهم، حيث لم يكن لدى العديد منهم بطاقات هوية رسمية أو إثباتات أو إقامة. بعد ذلك، نُشرت قوائم المستفيدين علنًا في مكاتب السلطة المحلية، حيث يتمكن أفراد المجتمع التحقق منها والاعتراض عليها إذا لزم الأمر. ولعبت تلك الهياكل المحلية أيضًا دورًا رئيسيًا في شرح معايير الاختيار للمجتمع، وإدارة الشائعات، وجمع الشكاوى والرد عليها.

ومع ذلك، أدرك فريق الصليب الأحمر أن الصلاحيات المعطاة للسلطات المحلية والمتطوعين المجتمعيين يمكن أن تكون سلاحًا ذا حدين، حيث يمكنها أيضًا تعريض المشروع لخطر الفساد. وقد خفف الفريق من تلك المخاطر من خلال تدريب المتطوعين، والوضوح بشأن مبادئ الصليب الأحمر مع السلطات المحلية، والمقارنة بين قوائم المستفيدين، والرصد التفصيلي في الميدان. كما رفض فريق المشروع أي معاملة تفضيلية تجاه هؤلاء الأشخاص، ولم يتردد في استبعاد من يخالف القواعد حفاظًا على النزاهة والشفافية مع المجتمع. اقرأ دراسة الحالة الكاملة.

الرد على الشكاوى بشأن الاستبعاد من القوائم في هايتي

في إطار استجابة التعافي من الزلزال الذي ضرب هايتي، قدم الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ملاجئ مؤقتة في العاصمة بورت أو برنس. أُجريت التقييمات في أحد مخيمات النازحين داخليًا، وتم تسجيل أي شخص يعيش في المخيم وقت إجراء التقييم للحصول على مأوى. أثناء بناء الملاجئ، انتقلت أسر إضافية إلى المخيم واتصلت بالخط الهاتفي الخاص بالصليب الأحمر لغايات إضافتها إلى القوائم للحصول على مأوى مؤقت. لسوء الحظ، لم يكن هناك مساحات كافية في المخيم لبناء المزيد من المآوي، وبالتالي لم يكن من الممكن إضافة هؤلاء الأشخاص إلى القوائم، على الرغم من أنهم كانوا يعيشون في خيام.

ولمواجهة ذلك التحدي، استخدم الاتحاد الدولي عدة أساليب. أولاً، طُرحت مجموعة من الأسئلة على جميع الأشخاص الذين اتصلوا بالخط الساخن للتغذية الراجعة لتحديد ما إذا كانوا يعيشون في المخيم وقت التقييم. إذا لم يكونوا يعيشون في المخيم، أوضح موظفو الخط الساخن سبب عدم أهليتهم وقدموا لهم بدائل، مثل الحصول على منحة نقدية لدفع بدل استئجار السكن. وإذا كانوا موجودين في المخيم وقت التقييم، سيقوم فريق الصليب الأحمر بزيارتهم والتحقق من بياناتهم وأهليتهم مع لجنة المخيم. بتخصيص الوقت للتحقق من كل حالة من الحالات، وتقديم خيارات بديلة، تمكن فريق المأوى التابع للاتحاد الدولي من منع الإحباط بين الناس الذي يؤدي إلى التوتر والعنف في المخيم، الأمر الذي كان من شأنه الحد من وصولهم وإبطاء عملية بناء المآوي.

التصدي لفساد قادة المجتمع في ملاوي

عندما وُزعت مواد بناء المآوي ولوازم المياه والصرف الصحي بعد الفيضانات في ملاوي، أرادت الجمعية الوطنية التخفيف من خطر قيام قادة المجتمع باستبدال الأسماء الموجودة في قوائم المستفيدين بأسماء أقاربهم، على غرار ما حدث في الاستجابة السابقة. ولمعالجة هذه المشكلة، نفذت جمعية الصليب الأحمر الملاوي ثلاثة تدابير بسيطة:

1. دُرب جميع المتطوعين المجتمعيين على أساليب المشاركة المجتمعية والمساءلة، بما في ذلك حقوق الناس، والمعلومات التي يجب مشاركتها مع المجتمعات وكيفية جمع التغذية الراجعة والشكاوى والرد عليها.
2. نُطمت جلسات توعية في جميع المخيمات لشرح أهداف الاستجابة وتحديد الفئات التي سيتم دعمها والمواد التي يتم توزيعها وكيف يمكن للناس مشاركة أي شكاوى أو مخاوف بشكل سري. شارك المتطوعون المجتمعيون تلك المعلومات مع كل خيمة من الخيام.
3. اُستحدثت نظم تغذية راجعة وشكاوى، بما في ذلك صناديق الاقتراحات وخط هاتف ومقابلات وجاهية مع ميسري التنمية المجتمعية التابعين لجمعية الصليب الأحمر الملاوي. كما تم إنشاء مكاتب مساعدة أثناء جميع عمليات التوزيع بحيث يمكن اكتشاف أي مشاكل تحدث خلال اليوم وحلها بسرعة.

ومن خلال اعتماد أسلوب منهجي ومقصود لإشراك المجتمعات المحلية، تمكنت جمعية الصليب الأحمر الملاوي من منع العديد من حالات الفساد أو الترهيب من قبل قادة المجتمع، وضمان قدرة الفئات الأكثر ضعفًا- مثل الأسر التي تعيلها نساء- على الحصول على الدعم الذي تحتاجه. اقرأ دراسة الحالة الكاملة.

الاستهداف المجتمعي في كينيا

استخدمت جمعية الصليب الأحمر الكيني أسلوب الاستهداف المجتمعي لتحديد الجهات التي تستحق المساعدة النقدية في أعقاب الجفاف. تضمنت عملية الاختيار إشراك جميع أصحاب المصلحة (أفراد المجتمع العام، والزعماء، والزعماء الدينيين) على مستوى المجتمع المحلي من خلال لقاءات مفتوحة، والتي يقودها أفراد مختارون من المجتمع لإعداد قوائم المستفيدين أو التحقق منها. وخلص تقدير الاستجابة للجفاف إلى أن ذلك الأسلوب كان فعالا في تحديد أفراد المجتمع الأكثر ضعفا وأدى إلى مستويات منخفضة للغاية من أخطاء الإدماج والاستبعاد. خلال حلقات النقاش المركزة المتعلقة بالتقدير، أفاد الأشخاص الذين حصلوا على المساعدة النقدية والأشخاص الذين لم يحصلوا عليها أن أسلوب الاستهداف المجتمعي كان عادلاً وشفافًا، على الرغم إفادة كثير من المشاركين بأنه كان ينبغي دعم المزيد من الأشخاص. على سبيل المثال، أفادت إحدى النساء: "أشركت جمعية الصليب الأحمر الكيني جميع أفراد المجتمع أثناء اختيار المستفيدين بطريقة مرضية للجميع. ومع ذلك، نشعر أن عدد الحالات في جمعية الصليب الأحمر الكيني كان منخفضًا ولم يستوعب جميع الأسر الضعيفة التي تعاني من انعدام الأمن الغذائي في مجتمعنا. في الاستطلاع النهائي، رأى 92.4% من المشاركين الذين تمت مقابلتهم في الاستطلاع النهائي أن الفئات التي اختيرت للحصول على النقد كانت الفئات الأكثر ضعفا. كما عزز أسلوب الاستهداف المجتمعي الشعور بملكية المشروع بين أصحاب المصلحة على مستوى المجتمع. أفاد أحد رؤساء إيسيولو: "أنا ممتن جدًا لجمعية الصليب الأحمر الكيني لأنها كانت تساعد شعبنا خاصة عندما أشركت جميع أصحاب المصلحة. لقد عملنا مع المتطوعين على نحو وثيق. إن الصليب الأحمر شفاف للغاية. يُنتخب المستفيدون علناً وتتم تلك العملية بالاتفاق بين جمعية الصليب الأحمر الكيني والمجتمع".

كما عمل موظفون الصليب الأحمر الكيني على تعديل أسلوب الاستهداف ليكون مراعيا للقضايا المحتملة في كل سياق. في غاريسا وواجير، ضمنت جمعية الصليب الأحمر الكيني أن يكون من بين أعضاء لجنة القرية- التي تتولى تنفيذ الاختيار الأولي- إماما يعتبره المجتمع عادلا، وذلك لأغراض مواجهة تأثير الاختيار على أساس العشيرة. كما أُشرك المجتمع في عملية التحقق من قائمة المستفيدين المختارة. في مقاطعة إيسيولو، استبعد موظفو جمعية الصليب الأحمر الكيني الزعماء من عملية الاختيار الأولية لأغراض مواجهة التأثير القوي للزعماء في عملية الاستهداف. يتولى المجتمع إجراء الاختيار الأولي ويُطلب من الزعماء التحقق من القوائم. ومع ذلك، أدى ذلك إلى شعور الرؤساء بأنهم مستبعدون من المشروع، مما قلل من ملكيتهم للأنشطة. كان من الممكن أن يتمثل البديل في ضم متطوعي أو موظفي جمعية الصليب الأحمر الكيني إلى لجان القرية التي تنفذ عمليات الاستهداف للحد من نفوذ الزعماء في تلك العملية. إقرأ التقدير الكامل.