



دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر للمشاركة المجتمعية والمساءلة



© الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، جنيف، 2021

يجوز الاستشهاد بأي جزء من هذا المنشور أو نسخه أو ترجمته إلى لغات أخرى أو تكييفه لتلبية الاحتياجات المحلية دون إذن مسبق من الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، بشرط أن يكون المصدر مذكورًا بوضوح.

صور الغلاف: © الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

اتصل بنا:

يجب توجيه طلبات الاستنساخ التجاري إلى أمانة الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر:

العنوان: Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Geneva, Switzerland

العنوان البريدي: صندوق البريد Box 303, 1211 Geneva 19, Switzerland

هاتف +41 (0) 22 42 22730 | **فاكس** +41 (0) 00 42 22730 | **W ifrc.org** | **E** secretariat@ifrc.org

شكر وتقدير

التقدير والشكر موجه لجميع موظفي ومتطوعي حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر الذين عملوا بالتزام وشغف لتحسين الطريقة التي نشارك بها ونكون مسؤولين أمام المجتمعات حول العالم. لم تكن مراجعة هذا الدليل ممكنة إلا بسبب التعلم القيم وأفضل الممارسات والابتكارات التي نفذتها في برامجك وعملياتك والجمعية الوطنية التي تنتمي إليها. بفضل عملك الجاد، تقدمنا في تحدي الأنظمة التي نعمل فيها وخلقنا زخمًا جديدًا ينعكس في هذا الدليل. تهانينا لكل من أقنع فريقه بأن آلية الاستجابة ضرورية، ومن طالب بتخصيص ميزانيات لتدريب الموظفين على المشاركة المجتمعية أو أصرروا على أنه يجب أن يخصص وقت للمجتمعات لتكون جزءًا من عملية التخطيط. بينما لا يزال هناك المزيد من العمل الذي يتعين القيام به، تحتاج الحركة إلى مشاركة مجتمعية وسفراء للمساءلة أكثر من أي وقت مضى!

وبشكل أكثر تحديدًا، نتوجه بالشكر إلى جميع أولئك الذين وهبوا من وقتهم الغالي حيزًا، وسط جائحة عالمية، لمراجعة المسودات المختلفة لهذا الدليل. لقد كانت مساهماتك القيمة حاسمة في تشكيل محتوى هذا الدليل وتحسينه.

المؤلف: شارون ريدير. المساهمون الرئيسيون: ألكسندرا سيكوت ليفيسك، كارولين أوستن، ديفيد لوكيرسيو، إندو نيبال، إيفا إيرلاتش، تشيلي إسغيرا ولويس تابلور.

المحتويات

1	شكر وتقدير
4	تمهيد
7	كيفية استخدام هذا الدليل
8	اختصارات وإقتصارات
11	وحدة 1 مقدمة
11	ما هي المشاركة المجتمعية والمساءلة؟
13	لماذا نحتاج إلى إشراك المجتمعات؟
14	إلى أي مدى تقوم المنظمات الإنسانية بإشراك المجتمعات؟
16	كيف يمكنني المساعدة في تعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة في الدور الذي أقوم به؟
19	المسائلة داخل القطاع الإنساني
19	مصادر المشاركة المجتمعية ودعم المسائلة
21	وحدة 2 الالتزامات على مستوى الحركة من أجل المشاركة المجتمعية والمساءلة
25	وحدة 3 إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة
25	ما هو إضفاء الطابع المؤسسي؟
25	لماذا إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة؟
27	الحد الأدنى من الإجراءات والإرشادات لإضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة
37	خلق بيئة مواتية للمشاركة المجتمعية والمساءلة
39	وحدة 4 المشاركة المجتمعية والمساءلة في البرامج
40	عمليات التقييم وتحليل السياق
50	التخطيط والتصميم
61	التنفيذ والرصد
69	التقييم والتعلم

وحدة 5

المشاركة المجتمعية والمساءلة في الاستجابة للطوارئ

77

77	ما الذي يساعد المشاركة المجتمعية في الاستجابة للطوارئ وما الذي يعيق هذه المشاركة؟
78	الاستعداد للمشاركة المجتمعية
79	كيفية إشراك المجتمعات أثناء عمليات الاستجابة للطوارئ
80	في جميع مراحل الاستجابة
82	أثناء عملية تقدير حالة الطوارئ
86	أثناء التخطيط
93	أثناء التنفيذ
100	أثناء التقييم والتعلم

وحدة 6

آليات التعليقات المجتمعية

103

104	آليات التغذية الراجعة من المجتمع
105	أنواع آليات التعليقات
107	خطوات إنشاء آلية التفاعل

وحدة 7

العمل مع المجالات الشاملة لعدة قطاعات

115

115	الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج
118	تغيير السلوك والتواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية

مرفق 1

126

126	مجموعة أدوات المشاركة المجتمعية والمساءلة
-----	---

مرفق 2

128

128	دورات تدريبية حول المشاركة المجتمعية والمساءلة
-----	--

مرفق 3

131

131	التزامات على مستوى الحركة للمشاركة المجتمعية والمساءلة
-----	--

حواشي

132

تمهيد

«لبناء الثقة مع المجتمعات، نحتاج إلى فهم المعرفة المحلية والاستجابة للتغذية الراجعة من المجتمع والتصرف بناءً عليها. لا يمكن أن يكون اختياريًا - نحن بحاجة إلى القيام بذلك بشكل منهجي وفعال. بصفتنا اتحادًا للمستجيبين المحليين، لدينا واجب وحيد يتمثل في ضمان أن تكون مشاركة المجتمع في صميم كل ما نقوم به».

- جاغان تشاباجين، الأمين العام للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

«المجتمعات المتأثرة ليست خبيثة في أوضاعها فحسب، بل هي أيضًا أول المستجيبين ووكيل التغيير. إن تمكين المشاركة الشاملة للمجتمعات على جميع المستويات ليس حلًا جميلًا - إنه أمر حتمي. وهذا يعني وضع ممارسات مستدامة ومنهجية للبحث عن أصوات واحتياجات المجتمعات والاستماع إليها والعمل عليها والاستجابة لها. إن اللجنة الدولية للصليب الأحمر ملتزمة بتحقيق ذلك».

- روبرت مارديني، المدير العام للجنة الدولية للصليب الأحمر

مرحبًا بكم في الإصدار الثاني من دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر للمشاركة المجتمعية والمساءلة. لقد تغير الكثير نحو الأفضل منذ نشر الدليل الأول في عام 2016. تم تبني التزامات الحركة بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة في مجلس المندوبين لعام 2019، وقد تطورت وازدهرت شبكة نشطة من ممارسي المشاركة المجتمعية والمساءلة، ولدينا أدلة أكثر من أي وقت مضى على أن المشاركة القوية مع المجتمعات تعمل على تحسين جودة وتأثير عملنا. ولا سيما في استجابتنا لكوفيد-19 والإيبولا، حيث كانت ثقة المجتمع أمرًا بالغ الأهمية لنجاح جميع التدخلات الأخرى.²

على الرغم من ذلك، لا تزال هناك مجموعة متنوعة من الحواجز والتحديات التي تحول دون إضفاء الطابع المؤسسي على نهج متسق لضمان أننا حقًا «نضع الناس في المحور» من خلال تقديم الدعم الذي يلبي احتياجات الناس، ولا يقوض القدرات القائمة أو الكرامة، ويساعد على تعزيز مرونة طويلة الأمد.

الهدف من هذا الدليل المنقح هو مساعدة الحركة على معالجة هذه العوائق والتحديات والتأكد من أننا نشرك دائمًا المجتمعات، وفقًا لمعايير عالية، في جميع أنشطتنا. تشمل التغييرات التي تساعدنا في تحقيق ذلك ما يلي:

- مزيد من التركيز على إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة على المستوى التنظيمي، باعتبارها البنية الأساسية للمساءلة القوية في البرامج والعمليات.
- زيادة التركيز على المشاركة وكيفية دمج ذلك عمليًا في البرامج والعمليات، حتى تتمكن من الانتقال من «العمل من أجل» إلى «العمل مع» المجتمعات.
- تبسيط المشاركة المجتمعية والمساءلة من خلال الجمع بين المكونات الأربعة السابقة في هدف واحد واضح؛ أن تلعب المجتمعات دورًا نشطًا في تصميم وإدارة البرامج والعمليات.
- تقليص عدد الإجراءات الدنيا للمشاركة المجتمعية والمساءلة من 31 إلى 18، لتوفير نهج أكثر وضوحًا وتبسيطًا لدمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في أنشطتنا.

يخبرنا الدليل والخبرة والفطرة السليمة أنه عندما نشرك المجتمعات حقًا ويلعبون دورًا نشطًا في تصميم وإدارة البرامج والعمليات، تكون النتائج أكثر فعالية واستدامة وذات جودة أعلى. لكن لا تستمع إلينا فقط. إليك ما يقوله موظفونا والمتطوعون والقادة وأعضاء المجتمع حول قيمة المشاركة المجتمعية والمساءلة السديدة:

المجتمعات

«يسعدنا عودة موظفي الصليب الأحمر في زامبيا وتقديمهم تغذية راجعة بشأن تنفيذ المشروع، لأنه في معظم الأوقات، لا يعود أحد إلينا بعد أي تقييم أو تقدير من أي نوع. يتم اتخاذ القرارات من مكاتبهم دون إشراك أعضاء المجتمع في ما نريده حقًا. نحن من يمكننا أن نحكي قصتنا وما نريده حقًا أو ما هو موجود على الأرض لأننا من نعيش في هذا المجتمع».

- إندونا، قرية ليوتو، زامبيا



«نحن نعيش هنا مع الكثير من عدم اليقين. من المهم جدًا أن تقدم منظمات مثل الصليب الأحمر معلومات واضحة ودقيقة، بحيث تستمع إلى ما يحتاجه المجتمع وتفعل شيئًا بهذه المعلومات.»

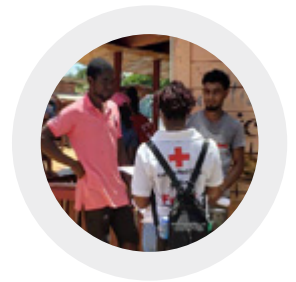
- صالح، مقيم ومتطوع مع الصليب الأحمر في مخيم نيا كافالا للمهاجرين، اليونان.



موظفينا ومتطوعينا

«لقد وجدنا أن المجتمعات ترحب بشدة بالأشخاص الذين يأخذون الوقت الكافي للدخول إلى المجتمع، ومشاركة المعلومات وعدم الوقوف عند ذلك، من خلال منحهم الوقت لطرح الأسئلة والتأكد من فهمهم بوضوح.»

- أندريا فيليبس، مدير مشاريع، الصليب الأحمر في غيانا



«إنها مسؤولية أخلاقية يجب على أي شخص تحملها لإشراك الأشخاص المعنيين في العملية والتأكد من أن العملية تناسبهم وليس العكس.»

- مدير برنامج المساعدة الأساسية، الصليب الأحمر اللبناني



القيادة

«تساعد المشاركة المجتمعية والمساءلة أثناء عمليات الطوارئ على ضمان تقديم المساعدة بناءً على الاحتياجات الأكثر إلحاحًا للمجتمعات المتأثرة»

- ريتولا تاسميا، الأمينة العامة لجمعية الصليب الأحمر الإندونيسي.





كيفية استخدام هذا الدليل

تمت كتابة هذا الدليل للجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر واللجنة الدولية للصليب الأحمر والجمعيات الوطنية الشريكة التي تعمل معها. إنها مناسبة لأي شخص يريد تعزيز طريقة إشراك المجتمعات في عملهم ويمكن استخدامها من قبل أي قطاع. وهو يوفر إرشادات وأدوات لاعتماد نهج أكثر منهجية وموثوقة للتعامل مع المجتمعات والمساءلة أمامها. فهو لا يحل محل الممارسات الجيدة الحالية، ولكنه يساعد على معالجة أي ثغرات أو نقاط ضعف حيثما وجدت. يتم تضمين دراسات الحالة من خلال إلقاء الضوء على أمثلة الممارسات الجيدة (والقصص التحذيرية) عبر الحركة. تدعم الأدوات العملية والحزم التدريبية هذا الدليل المرتبط به طوال الوقت.

تم تنظيم هذا الدليل في سبع وحدات، والتي يمكن استخدامها بشكل فردي حسب الحاجة:

وحدة 1: تعطي المقدمة لمحة عامة عن المشاركة المجتمعية والمساءلة وكيف تدعم عمل الصليب الأحمر والهلال الأحمر، بما في ذلك الأدوار والمسؤوليات المختلفة والاتجاهات الأوسع في قطاع العمل الإنساني.

وحدة 2: تمثل الالتزامات على مستوى الحركة التزامات المشاركة المجتمعية والمساءلة التي تم تبنيها في مجلس المندوبين لعام 2019.

وحدة 3: يشرح إضفاء الطابع المؤسسي سبب أهمية تضمين المشاركة المجتمعية والمساءلة في السياسات والإجراءات وطرق العمل، مع إرشادات وأدوات حول كيفية تنفيذ كل ذلك.

وحدة 4: يحدد التكامل في البرامج الحد الأدنى من الإجراءات لتحقيق مشاركة مجتمعية جيدة طوال دورة البرنامج، مع إرشادات وأدوات حول كيفية تنفيذ كل إجراء.

وحدة 5: توضح المشاركة المجتمعية في حالات الطوارئ كيفية تحقيق مستوى جيد من المشاركة المجتمعية عندما يكون هناك إلحاح أكبر ووقت أقل وغالبًا ما يكون الموقف معقدًا.

وحدة 6: توفر آليات التعليقات المجتمعية إرشادات خطوة بخطوة حول كيفية إعداد آليات التغذية الراجعة من المجتمع داخل برنامج أو عملية أو كجزء من إضفاء الطابع المؤسسي.

وحدة 7: يركز العمل مع القطاعات ذات الصلة الوثيقة على الروابط بين المشاركة المجتمعية والمساءلة والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج وتغيير السلوك والتواصل بشأن المخاطر ويشرح كيف يجب أن تعمل هذه المجالات معًا بشكل أفضل.

ملاحظات على هذا الدليل

هذه هي النسخة الثانية من دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر للمشاركة المجتمعية والمساءلة. تم تنقيحه وتحديثه على أساس الخبرة والدروس المستفادة منذ إطلاق النسخة التجريبية في عام 2016. سيتم اختبار هذا الإصدار ميدانيًا طوال عام 2021 وصقله ووضع في صيغته النهائية في عام 2022. لذا يرجى مشاركة تغذيتك الراجعة حول هذا الدليل وكيف يمكننا جعله أكثر فائدة وعملية وسهولة في الاستخدام. أرسل تغذيتك الراجعة إلى CEA.Geneva@ifrc.org.

اختصارات و إقتصارات

تحمل المسؤولية تجاه الأشخاص المتأثرين أو السكان
متخصصون مستقلون في تحليل وتقييم الاحتياجات الإنسانية
المساعدة في تغيير السلوك
شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء في العمل الإنساني
ماكينة الصراف الآلي (ماكينة الصراف الآلي للبنك)
تقييم القدرات التنظيمية للفرع
المراقبة المبنية على المجتمع
المشاركة المجتمعية والمساءلة
فرق العمل المبنية على المجتمع
شبكة التواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث
المعيار الإنساني الأساسي
برنامج التأهب لمواجهة الأوبئة والجائحة
لجان المرونة المجتمعية
المساعدة النقدية والقوائم
التواصل مع المجتمعات
مجموعات العمل المجتمعية
التواصل من أجل التنمية
الكرامة والوصول والمشاركة والسلامة
الحد من مخاطر الكوارث
الصحة المجتمعية والاسعاف الأولي المبني على المجتمع القائم على الأدلة
تقييم مواطن الضعف والقدرات المعزز
مكافحة الأوبئة للمتطوعين
الأمن الاقتصادي (اللجنة الدولية للصليب الأحمر)
منظمة الأغذية والزراعة
أسئلة شائعة
المناقشات الجماعية المركزة
الموارد البشرية
المقر
اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
المعلومات والتعليم والتواصل
اللجنة الدولية للصليب الأحمر
الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

AAP
ACAPS
ABC
ALNAP
ATM
BOCA
CBS
CEA
CBAT
CDAC
CHS
CP3
CRC
CVA
CWC
CWG
C4D
DAPS
DRR
eCBHFA
eVCA
ECV
EcoSec
FAO
FAQ
FGD
HR
HQ
IASC
IEC
ICRC
IFRC

إدارة المعلومات	IM
تكنولوجيا المعلومات	IT
المعرفة والمواقف والممارسات	KAP
مقابلة المخبر الرئيسي	KII
مؤشر الأداء الرئيسي	KPI
الرصد والتقييم	M&E
إدارة نظافة الدورة الشهرية	MHM
الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر	Movement
الجمعية الوطنية	NS
منظمة غير حكومية	NGO
الجمعية الوطنية	NS
تنمية الجمعية الوطنية	NSD
تقييم القدرات التنظيمية والاعتماد	OCAC
نهج المشاركة في التوعية من أجل مأوى آمن	PASSA
مراقبة ما بعد التوزيع	PDM
النهج التشاركي لتغيير سلوكيات النظافة والاصحاح	PHAST
التخطيط والرصد والتقييم وإعداد التقارير	PMER
الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج (الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر)	PGI
برنامج التأهيل البدني	PRP
الوقاية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما	PSEA
سؤال وجواب	Q&A
التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية	RCCE
إعادة الروابط الأسرية	RFL
الاستغلال والاعتداء الجنسيين	SEA
الدفن الآمن والكرام	SDB
العنف القائم على الجنس والنوع الاجتماعي	SGBV
إجراءات التشغيل القياسية	SOPs
الاتجار بالبشر	TiP
الأمم المتحدة	UN
مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية	UNOCHA
المياه والاصحاح والنهوض بالنظافة	WASH
منظمة الصحة العالمية	WHO



وحدة 1

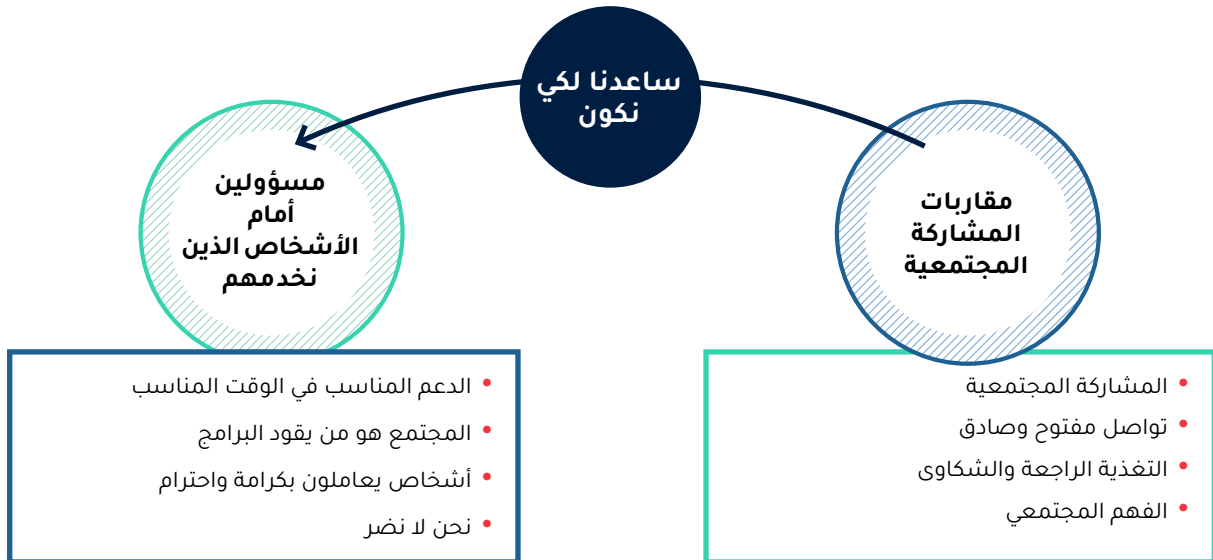
مقدمة

ما هي المشاركة المجتمعية والمساءلة؟

تعد المشاركة المجتمعية والمساءلة طريقة عمل تعترف وتقدر جميع أعضاء المجتمع كشركاء متساوين، وتوجه احتياجاتهم وأولوياتهم وتفضيلاتهم المتنوعة كل ما نقوم به. نحقق ذلك من خلال دمج المشاركة المجتمعية الهادفة، والتواصل المفتوح والصادق، وآليات الاستماع إلى التغذية الراجعة والعمل بناءً عليها، ضمن برامجنا وعملياتنا. يخبرنا الدليل والخبرة والفطرة السليمة أنه عندما نشرك المجتمعات حقًا ويلعبون دورًا نشطًا في تصميم وإدارة البرامج والعمليات، تكون النتائج أكثر فعالية واستدامة وذات جودة أعلى.

الأشياء التي لا تدرج في إطار المشاركة المجتمعية والمساءلة ...

- **شيء جديد** - عمل الصليب الأحمر والهلال الأحمر دائمًا مع المجتمعات، لكننا لا نفعل ذلك دائمًا بالطريقة المثلى، ويمكن أن يؤدي اعتماد أسلوب أكثر منهجية إلى تحسين الجودة ومنع حدوث الثغرات في كيفية إشراك المجتمعات
- **برنامج أو نشاط منفصل** - المشاركة المجتمعية هي طريقة تفكير أو طريقة عمل يجب أن تكون جزءًا من كل ما نقوم به، ويجب دمجها في جميع أعمالنا
- **وظيفة شخص واحد** - لا يمكن أن يعهد بالمسائلة إلى شخص واحد أو إلى جهة واحدة؛ نتحمل جميعًا مسؤولية ضمان مشاركة المجتمعات بشكل صحيح في عملنا
- **عبء إضافي أو صندوق** - هذا جزء من التزاماتنا الأساسية وضروري لجودة عملنا والأثر الذي يمكن أن نحققه.



من هو المجتمع؟

يستخدم مصطلح «المجتمع» في هذا الدليل ويشير إلى مجموعة الأشخاص المتأثرين بأنشطة المنظمة أو برامجها أو عملياتها - بما في ذلك أولئك الذين يتلقون الدعم وأولئك الذين لا يتلقون الدعم. يمكن تعريف المجتمع جغرافيًا أو من خلال الخصائص الشخصية، مثل العمر أو النوع الاجتماعي أو الوضع (على سبيل المثال، النساء الحوامل).

ليس الأفراد في المجتمع كلهم متشابهون، وستكون هناك مجموعة واسعة من الاحتياجات والقدرات والمخاطر داخل المجتمعات وعبرها. لذلك، عندما ترى كلمة «مجتمع» في هذا الدليل، فإنها تشير إلى جميع المجموعات المتنوعة التي تشكل مجتمعًا، بما في ذلك النساء والرجال والفتيان والفتيات وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والمجموعات العرقية المختلفة والجنسية والأشخاص ذوي الإعاقة والأقليات الجنسية والجنسانية والفئات المهمشة أو المعرضة للخطر. وهذا يشمل أيضًا ممثلي المجتمع، مثل القادة المحليين والمنظمات والسلطات.



لماذا نحتاج إلى إشراك المجتمعات؟

1. لفهم سياق المجتمع واحتياجاته

نحن بحاجة إلى الانخراط مع جميع المجموعات والأفراد في المجتمع لفهم احتياجاتهم الخاصة وتفضيلاتهم وسياقهم. إذا افترضنا أننا نعرف ما يحتاجه الناس أو كيف تعمل الأشياء في مجتمعهم، فإننا نجازف بارتكاب خطأ وتقديم الدعم الذي لا يساعد، أو حتى يتسبب في ضرر أسوأ. على سبيل المثال، من خلال تأجيل التوترات القائمة أو استبعاد الفئات المهمشة بالفعل.

2. من أجل برامج وعمليات أفضل وأكثر فعالية،

لا أحد يعرف مجتمعاً أفضل من الناس الذين يعيشون فيه. عندما نستفيد من هذه المعرفة والخبرة المحلية لتخطيط وإدارة البرامج والعمليات، فمن الأرجح أن نقوم بالأشياء بشكل صحيح ونقدم دعماً مفيداً وفي الوقت المناسب وذي صلة وعالي الجودة. يمنحنا الاستماع إلى التغذية الراجعة من المجتمع تحذيراً مبكراً عندما لا تسير الأمور كما يجب ويوفر رؤى قيمة حول كيفية التحسين.

3. لبناء الثقة والوصول والقبول مع المجتمعات

التواصل المنفتح والصادق والاستماع والعمل وفقاً لما يقوله لنا الناس، هو علامة على الاحترام الذي يبني الثقة. بدون ثقة، قد لا يرغب الناس في التحدث إلينا، أو استخدام خدماتنا، أو تصديق المعلومات التي نشاركها أو الترحيب بمتطوعينا وموظفينا بأمان في مجتمعهم. عندما لا يثق بنا الناس، تصبح قدرتنا على مساعدتهم أصعب بل ومستحيلة.

4. لتعزيز تولي زمام المجتمع لأمواله وقدرته على الصمود

الناس المتأثرين من الأزمة ليسوا عاجزين. عادة ما يكونون أول المستجيبين في أزمة ما ولديهم المعرفة والمهارات والقدرات التي يمكن أن تساعد في ضمان أن تكون المساعدة ملائمة ومستدامة. عندما نصمم البرامج والعمليات ونديرها بالشراكة مع المجتمعات، فهذا يسهل التمكين المحلي والاعتماد على الذات. عندما لا نشركهم، فإننا نتعامل معهم على أنهم متلقون سلبيون للمساعدات، مما يقوض جهودنا لتعزيز قدرة المجتمع على الصمود.

5. لدعم التزاماتنا الخاصة

العمل في شراكة مع المجتمعات هو جوهر هويتنا. نلتزم بإشراك الأشخاص في إدارة المساعدات، ونحمل أنفسنا مسؤولية أولئك الذين نسعى إلى مساعدتهم، ونبني على القدرات المحلية في مدونة قواعد السلوك الخاصة بالإغاثة في حالات الكوارث الصادرة عن الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر. نلتزم بمبادئ وقواعد المساعدة الإنسانية للصليب الأحمر والهلال الأحمر بإدراج آليات تواصل وتغذية راجعة شفافة في آليات التفاعل لحالات الطوارئ. في ديسمبر 2019، تمت الموافقة على المجموعة الأولى من «الالتزامات على مستوى الحركة للمشاركة المجتمعية والمساءلة» في مجلس المندوبين (انظر الصفحة 21).

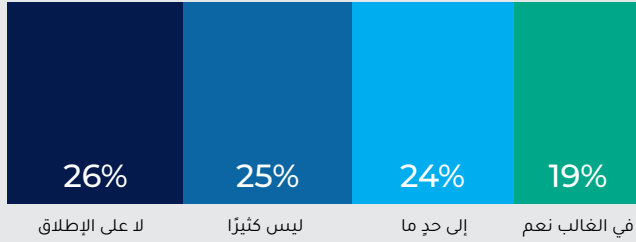
ماذا عن الاسم؟

هناك الكثير من الأسماء المختلفة لوصف عملية المشاركة المجتمعية والمساءلة - على سبيل المثال المساءلة أمام الأشخاص أو السكان المتأثرين (AAP)، التواصل مع الجهات المستفيدة، المساءلة أمام المجتمعات (AtC)، التواصل مع المجتمعات (CwC) أو مؤخراً وفي نطاق الصحة والاستجابة للأوبئة، والتواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE). على الرغم من أنه لا ينبغي أن يكون ما يسمى بهذا الأمر مهماً طالما يحدث، إلا أن نطاق المصطلحات المختلفة المستخدمة عبر الوكالات قد يكون محيراً. فقط ضع في اعتبارك أن كل هذه المصطلحات تصف بشكل أساسي الشيء نفسه - إطار عمل بطريقة شفافة وتشاركية مع المجتمعات التي تعمل على تحسين جودة البرامج والعمليات.

إلى أي مدى تقوم المنظمات الإنسانية بإشراك المجتمعات؟

تظهر الأدلة العالمية أنه لا تزال هناك فجوات كبيرة في كيفية إشراك منظمات الإغاثة للمجتمعات، على الرغم من زيادة الوعي والالتزامات بالمساءلة. تم جمع البيانات التالية بواسطة (حلول الحقيقة على سطح الأرض) Ground Truth Solutions³. وهي تمثل آراء ما يقرب من 10000 شخص في 10 دول تضررت من الكوارث والأزمات⁴.

هل المساعدة التي تتلقاها تلبى احتياجاتك ذات الأولوية؟

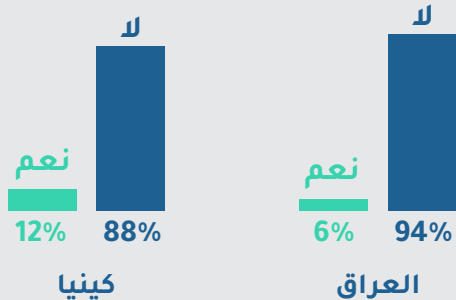


هل تتواصل منظمات الإغاثة بشكل جيد حول خططها وأنشطتها؟



المصدر: استبيانان شمل 5000 شخص من أجل حالة النظام الإنساني 2018

هل تعرف كيف تقرر وكالات الإغاثة من يتلقى الدعم ومن لا يتلقى الدعم؟



لم يتم وضع الالتزامات بالمساءلة موضع التنفيذ

«أي تغيير تحويلي نحو إعطاء السكان المتضررين التأثير الاستراتيجي على كيفية تصميم المساعدة المتعلقة بالاستجابات وتنفيذها أمرًا بعيد المنال.»

– التقرير السنوي المستقل للصفحة الكبرى، 2020⁵

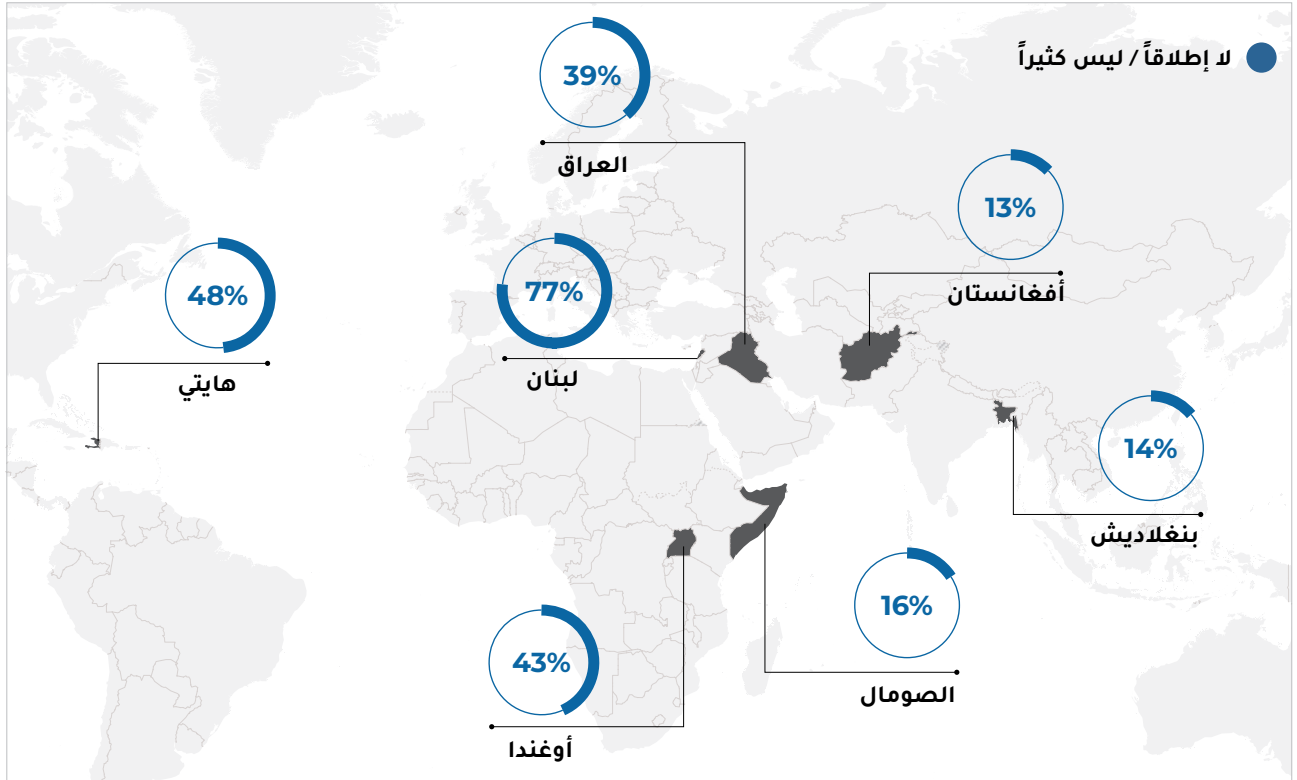
شباب مشاركة ودمج وجهات نظر الأشخاص المتأثرين من الأزمات في تصميم البرنامج قصور في 2012 و 2015 وما زال يشوب الأمر قصور في 2018.»

– حالة النظام الإنساني، 2018⁶

يتم جمع التغذية الراجعة، ولكن مع تأثير ضئيل على تصميم البرامج»

– المسائلة الإنسانية تقرير، 2020⁷

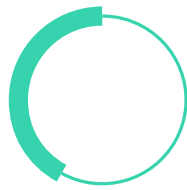
هل تشعر أن مقدمي المساعدة يأخذون رأيك في الاعتبار عند تقديم المساعدة؟



آليات التغذية الراجعة ليست فعالة كما نعتقد

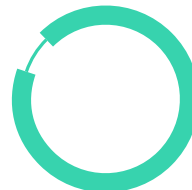
هل تلقيت ردًا على اقتراح أو شكوى؟

الأشخاص
المتأثرين
42%
نعم



هل تعتقد أنه إذا قدم الأشخاص المتأثرين شكوى إلى مؤسستك، فسوف يتلقون الرد؟

المستجيبون
للمساعدات
93%
نعم



لكن هناك أدلة دامغة على أن المشاركة ترتبط ببرامج أفضل وعلاقات أفضل مع المجتمع

حالة النظام الإنساني 2018⁹ تقرير وجد ترابطاً وثيقاً بين:

- **المشاركة وتحسين إعداد البرامج:** كان الأشخاص الذين أبلغوا عن استشارتهم وكانوا قادرين على التغذية الراجعة أقرب بمرتين إلى ثلاث مرات للتفاعل الإيجابي بشأن أهمية وجودة المساعدة الممنوحة، مقارنة بأولئك الذين لم يفعلوا ذلك.
- **الاستشارة والشعور بالاحترام:** كان الأشخاص الذين تمت استشارتهم وكانوا قادرين على التغذية الراجعة أقرب بثلاث مرات للقول بأنه تمت معاملتهم بكرامة واحترام أكثر من أولئك الذين لم يفعلوا ذلك.

كيف يمكنني المساعدة في تعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة في دوري؟

القيادة



وحدة 3

أساليب إضفاء الطابع المؤسسي للمشاركة المجتمعية والمساءلة داخل مؤسستك:

- توظيف فرق لإدارة هذا العمل والحصول على تمويل له
- تكليف مجموعة عمل لقيادة إضفاء الطابع المؤسسي، بما في ذلك تطوير سياسة المشاركة المجتمعية والمساءلة والتكامل في الاستراتيجيات والخطط والميزانيات والمقترحات
- جعل المساءلة أحد مؤشرات الأداء الرئيسية للمنظمة ومناقشة التقدم المحرز في ما يتعلق بها في الاجتماعات

البرامج والعمليات



الوحدات 4 5 6

تأكد من أن برنامجك أو عمليتك تُشرك المجتمعات على النحو الصحيح:

- قم بتضمين أنشطة المشاركة المجتمعية في الخطط والميزانيات والمقترحات، بما في ذلك آليات مشاركة المعلومات، وتسهيل المشاركة، والاستماع إلى التغذية الراجعة والعمل بناءً عليها
- التحلي بالمرونة الكافية للاستجابة للتغيرات في الاحتياجات والسياق
- دمج دورات المشاركة المجتمعية في التدريبات
- مراقبة مدى تلبية برنامجك أو عمليتك لاحتياجات الأشخاص وما إذا كانوا يشعرون بأنهم على دراية ومنخرطين



كل الوحدات

موظفو المشاركة المجتمعية والمساءلة

قيادة ودعم الجهود الرامية إلى تعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة في مؤسستك:

- توفير التدريب والدعم التقني للموظفين والمتطوعين على جميع المستويات
- إنشاء وإدارة آلية تغذية راجعة للمجتمع
- تطوير سياسات وخطط المشاركة المجتمعية والمساءلة، بما في ذلك الاندماج في سياسات القطاع الآخر وأدواته ودوراته التدريبية



وحدة 7

موظفو الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج

العمل مع المشاركة المجتمعية والمساءلة، لدعم البرامج والعمليات:

- تضمين أسئلة حول كيفية إشراك المجتمعات في تحليل النوع الاجتماعي والتنوع
- ضمان أن تكون مناهج المشاركة المجتمعية جزءاً من عمل الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج
- تعميم الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج في نهج المشاركة المجتمعية



الوحدات 4 5 6

متطوعين

كن الرابط بين المجتمع والجمعية الوطنية:

- إشراك المجتمعات أثناء عملك من خلال تبادل المعلومات، والإجابة على الأسئلة، والإبلاغ عن أي تغذية راجعة للفرع
- إشراك أعضاء المجتمع في تخطيط وتقديم الأنشطة



الوحدات 4 5 6

إدارة المتطوعين / مديري الفروع

ضمان المشاركة الجيدة مع المتطوعين والمجتمعات:

- المشاركة المجتمعية الجيدة في أنشطة الفروع
- اجتمع بانتظام (على سبيل المثال، شهريًا) مع المتطوعين واستمع إلى تغذيتهم الراجعة وتصرف بناءً عليها حول ما يحدث في المجتمع
- تعامل مع المتطوعين بالطريقة التي نتوقع منهم أن يعاملوا بها المجتمع، من خلال إبقائهم على اطلاع والمشاركة في الخطط والأنشطة



الوحدات 3 4 5 6

التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ

دمج مشاركة المجتمع والمساءلة في التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ:

- الإبلاغ عندما تكون المشاركة المجتمعية مفقودة في الخطط
- إدراج مؤشرات لقياس جودة المشاركة المجتمعية في خطط الرصد والتقييم
- تضمين التغذية الراجعة من المجتمع في الرصد والإبلاغ
- دعم التعلم المسبق لاستخدامه في الإعلام عن البرامج الجديدة



الوحدات 4 5 6

خدمات الدعم

التأكد من أن عملياتنا وإجراءاتنا تدعم المشاركة المجتمعية:

- ينبغي أن تساهم الخدمات اللوجستية في الخطط حتى لا نقدم وعودا غير واقعية للمجتمعات حول ما يمكننا تقديمه ومتى
- ينبغي أن تكون الإجراءات المالية واللوجستية والإدارية مرنة بما يكفي للسماح بالتغييرات مع تطور احتياجات المجتمع
- يمكن أن تدعم إدارة المعلومات وتكنولوجيا المعلومات بالمعدات والبرامج وإدارة البيانات لآليات التغذية الراجعة



الوحدات 3 6

الموارد البشرية

دمج مسؤوليات المشاركة المجتمعية في عمليات الموارد البشرية:

- تضمين مشاركة المجتمع في استقدام الموظفين والمتطوعين
- دمج مسؤوليات وكفاءات المشاركة المجتمعية في توصيف الأدوار وعمليات التوظيف
- دعم التحقيقات في الشكاوى الخطيرة



وحدة 3

تنمية الجمعية الوطنية

- دعم إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية:
- تضمين المساءلة أمام المجتمعات في عمليات التطوير التنظيمي والتقييمات⁹
- تضمين في الاستراتيجيات التنظيمية وبيانات المهمة والقيم



كل الوحدات

الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر واللجنة الدولية للصليب الأحمر والجمعيات الوطنية الشريكة

- دعم الجمعيات الوطنية لتعزيز المساءلة في عملهم:
- تقديم الدعم التقني والتمويل للمشاركة المجتمعية والمساءلة
- إدراج مؤشرات في خطط البرامج والعمليات لرصد المساءلة
- مناصرة قيادة الجمعية الوطنية لأهمية المساءلة
- إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة في مؤسستك
- التنسيق مع شركاء الحركة حتى يتم تنسيق وتكامل دعم الجمعيات الوطنية.



المساءلة داخل القطاع الإنساني

الحركة ليست وحدها في جهودها الرامية إلى تعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة. هناك العديد من المبادرات العالمية التي تعمل أيضا لدعم هذا الهدف. تدعم هذه الالتزامات المشتركة العمل الجماعي لتحسين المشاركة المجتمعية عبر الوكالات. وتشمل هذه:

المعيار الإنساني الأساسي¹⁰

يحدد المعيار الإنساني الأساسي بشأن الجودة والمساءلة (CHS) تسعة التزامات يمكن للمنظمات والأفراد المشاركين في الاستجابة الإنسانية استخدامها لتحسين جودة وفعالية المساعدة التي يقدمونها. وهي تغطي جودة وأهمية المساعدة الإنسانية، والمساءلة تجاه الأشخاص المتأثرين، والتنسيق، والتعلم، وإدارة الأفراد، ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاحتيال والفساد. يتوافق الحد الأدنى من التزامات وإجراءات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لإشراك المجتمع المحلي والمساءلة مع المعيار الأساسي الإنساني.

الالتزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتأثرين¹¹

اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات هي الآلية الرئيسية لتنسيق عمل الوكالات المشاركة في المساعدة الإنسانية. تُلزم التزاماتها بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتأثرين تُلزم المستجيبين بالإبلاغ وكذلك التماس والاستماع والتصرف بناءً على أصوات وأولويات والتغذية الراجعة الأشخاص المتأثرين (بما في ذلك ما يتعلق بشكاوى ومزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسي)، ولضمان أن المجموعات المختلفة ضمن السكان المتأثرين تلعب دورًا نشطًا في صنع القرار.

الالتزامات الصفقة الكبرى¹²

إن الصفقة الكبرى، التي تم إطلاقها خلال القمة العالمية الإنسانية في اسطنبول في مايو 2016، هي اتفاق فريد بين بعض أكبر المانحين والمنظمات الإنسانية الذين التزموا بتحقيق نتائج إنسانية أفضل للسكان المتأثرين من خلال تعزيز الكفاءة والفعالية وزيادة المساءلة، بروح الرد بالمثل باعتبارها ذات صلة بالجميع. تضمنت الصفقة الكبرى في الأصل ثمانية مسارات عمل، يركز اثنان منها على التوطين والمشاركة. في عام 2021، تمت الموافقة على إطار الصفقة الكبرى 2.0، والذي يرى التوطين ومشاركة المجتمعات المتأثرة كأحد أولويات التمكين والمساءلة وإدماجها كأحد نتائج الركائز الأربع.

مصادر المشاركة المجتمعية ودعم المساءلة

مركز المشاركة المجتمعية¹³

مركز المشاركة المجتمعية هو منصة مجانية على الإنترنت، يستضيفها الصليب الأحمر البريطاني، توفر «مركزًا جامعًا» للمشاركة المجتمعية والمساءلة. يحتوي المركز على أكثر من 300 مورد ويتضمن حزم تدريبية ولعبة تعلم إلكتروني وخريطة تفاعلية ومنتدى دردشة بالإضافة إلى أدوات وأدلة ودراسات حالة حول مجموعة من الموضوعات من آليات التغذية الراجعة إلى البرامج الإذاعية. بتمويل من مكتب المملكة المتحدة للشؤون الخارجية والكونغرس (برلمان المملكة المتحدة) والتنمية، المركز متاح باللغات الإنجليزية والفرنسية والإسبانية والعربية. إذا كان لديك أي أسئلة أو اقتراحات حول المركز، يرجى الاتصال بـ لوريل سيلبي LSelby@redcross.org.uk

أدوات المشاركة المجتمعية والمساءلة¹⁴

ترافق أدوات المشاركة المجتمعية والمساءلة هذا الدليل ويتم استضافتها في مركز المشاركة المجتمعية. تتضمن مجموعة الأدوات قوالب وقوائم مرجعية وإرشادات مفصلة. ومن خلال الدليل، نشير إلى الأدوات التي يمكن أن تدعمك لوضع الحد الأدنى من الإجراءات موضع التنفيذ.



الوحدة 2

الالتزامات على مستوى الحركة من أجل المشاركة المجتمعية والمساءلة

تم اعتماد الحد الأدنى للالتزامات على مستوى الحركة للمشاركة والمساءلة المجتمعية (CR/19 / R1) في مجلس المندوبين في 08 ديسمبر 2019. تهدف هذه الالتزامات الاستراتيجية العليا إلى ضمان اتباع نهج متسق لكيفية تعاملنا مع الناس والمجتمعات عبر الحركة ومسؤوليتهم أمامها. جميع أعضاء الحركة، بما في ذلك كل جمعية وطنية، ووفد اللجنة الدولية للصليب الأحمر ومكتب الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، مسؤولون عن الوفاء بهذه الالتزامات والتقييد بها، وهي ذات صلة وقابلة للتطبيق على جميع الموظفين والمتطوعين في جميع أنحاء الحركة بغض النظر عن دورهم.

الالتزام 1: جميع مكونات الحركة **تلتزم بدمج المشاركة المجتمعية والمساءلة** في استراتيجياتها وسياساتها وإجراءاتها.

الالتزام 2: جميع مكونات الحركة **تلتزم بإجراء تحليل منظم للسياقات** وهي تعمل من أجل تحسين فهم ومعالجة تنوع احتياجات السكان والمجتمعات التي تسعى إلى خدمتها ومساعدتها ومواطني ضعفها وقدراتها.

الالتزام 3: جميع مكونات الحركة **تلتزم بتيسير زيادة مشاركة** السكان المحليين والمجتمعات المحلية، بما في ذلك متطوعي الجمعية الوطنية، ومساعدتهم على تطبيق معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم لإيجاد حلول مناسبة وفعالة لمشاكلهم.

الالتزام 4: جميع مكونات الحركة **تلتزم بالاستماع بشكل منهجي إلى التغذية الراجعة والرد عليها والعمل عليها** من الناس والمجتمعات التي نهدف إلى خدمتهم.

الالتزام 5: جميع مكونات الحركة **تلتزم بمزيد من الشفافية في عمليات التواصل** والعلاقات مع الناس والمجتمعات التي نهدف إلى خدمتها.

الالتزام 6: جميع مكونات الحركة **تلتزم بتعزيز المعرفة والمهارات والكفاءات في المشاركة المجتمعية والمساءلة على جميع المستويات**، ودمج هذا التعلم بشكل منهجي في عملنا.

الالتزام 7: جميع مكونات الحركة **تلتزم بتنسيق النهج المشاركة المجتمعية والمساءلة عند العمل في نفس السياق** بما في ذلك مع الشركاء الخارجيين ذوي الصلة، من أجل زيادة التماسك والترابط، وتجنب الازدواجية وتحسين الفعالية والكفاءة.

الحد الأدنى من الإجراءات لإشراك المجتمع المحلي والمساءلة

إضفاء الطابع المؤسسي

تقييم الاحتياجات وتحليل السياق

1

البحث عن المعلومات الموجودة حول المجتمع

2

إشراك المجتمع في التخطيط للتقييم

3

إحاطة أو تدريب المتطوعين حول الغرض من التقييم وكيفية التواصل بوضوح وصدق

4

أخذ الوقت الكافي لفهم السياق واحتياجات الناس وقدراتهم

5

تضمين أسئلة حول أفضل السبل لإشراك المجتمعات في تقييم الاحتياجات

1

تعزيز فهم المشاركة المجتمعية والمساءلة والقدرة على جميع المستويات في الجمعية الوطنية



2

تخصيص الموارد البشرية والمالية لتعزيز وإضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة



3

دمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في جميع استراتيجيات الجمعية الوطنية وقيمها وخطتها وسياساتها وأدواتها حتى تصبح طريقة قياسية للعمل لجميع الموظفين والمتطوعين



4

إنشاء آلية تغذية راجعة من المجتمع تابعة للجمعية الوطنية، مع عمليات لإدارة الشكاوى الحساسة



يوضح الحد الأدنى من الإجراءات الـ 18 أدناه كيفية وضع الالتزامات على مستوى الحركة من أجل المشاركة المجتمعية والمساءلة موضع التنفيذ.

البرامج



حالات الطوارئ

هذه هي أهم الإجراءات الدنيا للتركيز عليها في عمليات الطوارئ:

- المشاركة المجتمعية المتكاملة
- فهم الاحتياجات والقدرات والسياق
- إجراء التقييم بشفافية واحترام للمجتمع
- مناقشة خطط الاستجابة مع المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الرئيسيين
- مناقشة معايير الاختيار وعمليات التوزيع والموافقة عليها مع المجتمعات
- إدراج أنشطة ومؤشرات المشاركة المجتمعية في خطط الاستجابة والميزانيات
- تبادل المعلومات بانتظام حول الاستجابة مع المجتمع
- دعم مشاركة المجتمع في اتخاذ القرارات بشأن الاستجابة
- الاستماع إلى التغذية الراجعة من المجتمع والاستعانة بها لتوجيه الاستجابة
- إشراك المجتمع في التقييم

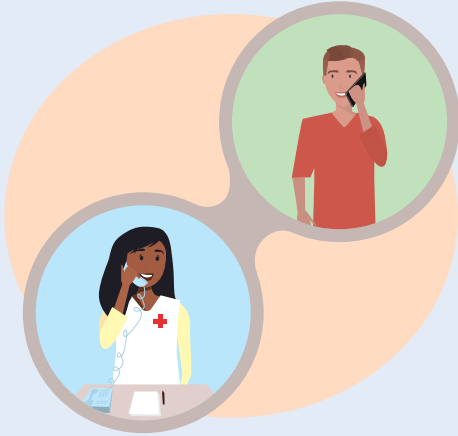
الحد الأدنى من الإجراءات لإضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة



2 تخصيص الموارد البشرية والمالية لتعزيز وإضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة



1 تعزيز فهم المشاركة المجتمعية والمساءلة والقدرة على جميع المستويات في الجمعية الوطنية



4 إنشاء آلية تغذية راجعة للمجتمع تابعة للجمعية الوطنية، مع عمليات لإدارة الشكاوى الحساسة



3 دمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في جميع استراتيجيات الجمعية الوطنية وقيمتها وخطتها وسياساتها وأدواتها حتى تصبح طريقة قياسية للعمل لجميع الموظفين والمتطوعين

أدوات لمساعدتك على إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة

- 8 الأداة 8 التوصيفات الوظيفية بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة
- 9 الأداة 9 إحاطة للموظفين والمتطوعين الجدد في المشاركة المجتمعية والمساءلة
- 10 الأداة 10 الإحاطة مدونة قواعد السلوك
- 11 الأداة 11 قائمة مرجعية لخطط المشاركة المجتمعية والمساءلة
- 12 الأداة 12 نموذج دراسة حالة في المشاركة المجتمعية والمساءلة
- 15 الأداة 15 مجموعة التغذية الراجعة

- 1 الأداة 1 إحاطة القيادة المشاركة المجتمعية والمساءلة
- 2 الأداة 2 نموذج سياسة المشاركة المجتمعية والمساءلة
- 3 الأداة 3 التقديرات الذاتية وورشة تخطيط المشاركة المجتمعية والمساءلة
- 4 الأداة 4 نموذج المشاركة المجتمعية والمساءلة
- 5 الأداة 5 نموذج خطة عمل المشاركة المجتمعية والمساءلة
- 6 الأداة 6 أداة إعداد موازنة المشاركة المجتمعية والمساءلة
- 7 الأداة 7 أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمساءلة

الوحدة 3

إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة

ما هو إضفاء الطابع المؤسسي؟

إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة يعني جعلها جزءا من الجينات المكونة للمنظمة، أو العمل كالمعتاد. وهو يعني دمج المشاركة المجتمعية في الاستراتيجيات والسياسات والخطط وطرق العمل حتى تصبح جزءا منهجيا يمكن التنبؤ به من كل نشاط وفي كل مرحلة من مراحل البرنامج أو دورة الاستجابة للكوارث. لتحقيق ذلك تحتاج الجمعية الوطنية إلى جعل تعزيز المساءلة أمام المجتمعات أولوية تنظيمية، مع توفير التمويل الكافي ووقت الموظفين والدعم القيادي. الإجراءات الواردة أدناه **ليست من مسؤولية شخص واحد محدد** (أي قادة المشاركة المجتمعية والمساءلة) ولكنها **مسؤولية الجمعية الوطنية بأكملها** للعمل معًا.

لماذا إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة؟

بحيث المشاركة المجتمعية...

- تبرز في جميع البرامج والعمليات، بنفس الجودة العالية
- تُفهم أنها ضرورية للبرمجة الفعالة
- لا تعتمد على شخصية مدير البرنامج أو العملية
- لم تعد خيارا، عنصرا إضافيا، أو مجرد «من الجميل أن تكون»
- لا يمكن إسقاطها عندما لا يكون هناك ما يكفي من التمويل أو الوقت
- لا تنتهي عند انتهاء البرنامج أو العملية
- لا تتوقف عندما يغادر المدافعون عنها المنظمة
- يتم فهمها من قبل جميع الموظفين والمتطوعين، بما في ذلك ما هو متوقع منهم.



الحد الأدنى من الإجراءات والإرشادات لإضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة

1 تعزيز فهم المشاركة المجتمعية والمساءلة والقدرة على جميع المستويات في الجمعية الوطنية

كيف أفعل هذا؟

« بناء تأييد القيادة

- إذا كانت القيادة لا ترى المساءلة كأولوية، فلن يكون موظفوها كذلك، ولن يتم دمجها في الاستراتيجيات والسياسات والميزانيات
- إحاطة للقيادة حول الفوائد التي يمكن أن تحققها المشاركة المجتمعية القوية في القضايا ذات الأهمية بالنسبة لهم. على سبيل المثال، يمكن أن يحسن من سمعة الجمعية الوطنية؛ وبناء الثقة مع الشركاء؛ وجذب تمويل جديد؛ وتحسين الكفاءة؛ والمساهمة في الاستدامة المالية.

أدوات: 1 إحاطة لقيادة المشاركة المجتمعية والمساءلة

« تطوير سياسة المشاركة المجتمعية والمساءلة

- عقد ورشة عمل مع الأشخاص الرئيسيين في المنظمة لتطوير سياسة المشاركة والمساءلة المجتمعية التي تحدد ما تلتزم به الجمعية الوطنية وتوفر التوجيه للموظفين والمتطوعين
- استخدام الحد الأدنى من الالتزامات على مستوى الحركة للمشاركة المجتمعية والمساءلة كأساس للسياسة (صفحة 21)
- انطلاقاً من روح المشاركة المجتمعية الجيدة، ينبغي وضع السياسة من خلال التشاور مع مجموعة من الموظفين والمتطوعين. سيؤدي هذا إلى تبني السياسة وتحسين التنفيذ.

أدوات: 2 نموذج سياسة المشاركة المجتمعية والمساءلة

« تطوير استراتيجية أو خطة للمشاركة المجتمعية والمساءلة

- تتضمن الأنشطة والجدول الزمني والمسؤوليات والمؤشرات والموازنة
- تطوير هذا مع الأشخاص الرئيسيين في جميع أنحاء المنظمة، بما في ذلك موظفي الفرع والمتطوعين. تعد المساءلة أمام المجتمعات مسؤولية مشتركة، لذلك من المهم أيضاً مشاركة خطة تحقيق ذلك
- إضافة يوم رابع إلى التدريب على المشاركة المجتمعية والمساءلة¹⁵ لإجراء تقدير ذاتي لتحديد نقاط القوة والضعف في كيفية المشاركة المجتمعية للمجتمعات، وتوجيه المجالات التي يجب التركيز عليها في الإستراتيجية وخطة العمل
- مراجعة وتحديث الخطة أو الاستراتيجية بانتظام.

أدوات: 3 ورشة التقدير الذاتي وتخطيط المشاركة المجتمعية والمساءلة

4 نموذج استراتيجية المشاركة المجتمعية والمساءلة

5 نموذج خطة عمل المشاركة المجتمعية والمساءلة

6 أداة إعداد موازنة المشاركة المجتمعية والمساءلة

« اعتماد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) لقياس مدى مساءلة الجمعية الوطنية أمام المجتمعات

- تدعم مؤشرات الأداء الرئيسية المساءلة التي يجب أن تمتلكها القيادة وتحركها وتراقبها، وتدعم الإجراءات التي يجب اتخاذها عندما لا يتم تحقيق الأهداف
- المناقشة مع القيادة، والتخطيط والرصد والتقييم وإعداد التقارير، وتنمية الجمعية الوطنية وموظفي البرامج والعملية أي مؤشرات الأداء الرئيسية أكثر منطقية بالنسبة للجمعية الوطنية
- إدراج مؤشر الأداء الرئيسي في سياسة وخطة المشاركة والمساءلة المجتمعية، والاستراتيجية التنظيمية والخطة السنوية.

أدوات: 7 رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمساءلة

« تدريب الموظفين والمتطوعين على المشاركة المجتمعية والمساءلة

- يحتاج جميع الموظفين، من متطوع إلى رئيس قسم، إلى الفهم والمعرفة والقدرة على إشراك المجتمعات بفعالية في عملهم
- تقديم التدريب على المشاركة المجتمعية والمساءلة لمدة ثلاثة أيام للإدارة والموظفين لدعم التكامل في البرامج والعمليات، وإضفاء الطابع المؤسسي
- طرح التدريب لمدة يومين لموظفي الفرع والمتطوعين، لدعمهم لإشراك المجتمعات عمليا
- إضافة جلسات المشاركة المجتمعية إلى الدورات التدريبية الأخرى ذات الصلة
- لا تتوقف عند التدريبات! تأكد من دعم الموظفين وإرشادهم لتحسين المشاركة المجتمعية، من إنشاء آلية التغذية المرتدة إلى استخدام نهج التخطيط التشاركي.

جميع الحقائب التدريبية موجودة في مركز المشاركة المجتمعية¹⁶



يعد توقيت أبحاث الصليب الأحمر الكيني أمرًا بالغ الأهمية لإضفاء الطابع المؤسسي وتأييد القيادة

بدأت جمعية الصليب الأحمر الكيني (KRCS) في إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة كتجربة أولى رائدة من خلال تجربة مناهج جديدة للمساءلة أولاً في برنامج واحد، ثم استخدام هذا التعلم لتطوير استراتيجية لتعميم المساءلة عبر المنظمة. تضمنت الأنشطة تدريب جميع الموظفين والمتطوعين؛ إنشاء نظام وطني للتغذية الراجعة والشكاوى؛ إضافة تدابير المساءلة كمعيار لجميع البرامج والعمليات الجديدة؛ دمج المساءلة في الخطة الإستراتيجية الجديدة لجمعية الصليب الأحمر الكيني؛ وإضافة مسؤوليات المساءلة إلى التوصيفات الوظيفية للموظفين وتقييماتهم. خلصت دراسة حالة عملية أن جمعية الصليب الأحمر الكيني قد زادت من ثقتها مع المجتمعات، وحسنت تأثير البرامج، وعززت الملكية المجتمعية واستدامة المشروع. اكتشف كيف قامت جمعية الصليب الأحمر الكيني بإضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية، بما في ذلك التحديات والدروس المستفادة، اقرأ التقرير¹⁷ أو شاهد الفيديو¹⁸.

الصليب الأحمر البوروندي يدرك أهمية تدريب متطوعي الفرع

قرر الصليب الأحمر البوروندي تنظيم دورات تدريبية بشأن المشاركة المجتمعية لموظفي الفروع والمتطوعين، اعترافاً بأن الفروع هي التي تعمل على نحو أوثق مع المجتمعات المحلية. أوضح أحد أمناء الفرع التغيير الذي رآه بعد هذه التدريبات: «كانت الطريقة التي كنا نعمل بها من قبل هي أننا سنبقى في مكتبنا ونفكر في المشكلة في المجتمع ومن ثم سنحاول حل المشكلة، ولكن عندما ذهبنا إلى المجتمع، وجدنا أن أكثر الاحتياجات إلحاحاً في المنطقة لم تكن كما كنا نعتقد. سابقاً اعتدنا على اعتبار المجتمع كمستفيد. لكننا نعرف الآن أنهم شركاء ومشاركون.»



كيف أفعل هذا؟

« تخصيص الأموال الأساسية لإضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة

- تخصيص نسبة مئوية من الأموال الأساسية السنوية للجمعية الوطنية لتكاليف مشاركة المجتمع غير المتعلقة بالمشروع مثل وظائف الموظفين أو آليات التغذية الراجعة على مستوى الجمعية الوطنية أو التدريب للفروع التي لا يوجد بها تمويل من المانحين - على سبيل المثال 5%
- تضمين نسبة مئوية للمشاركة المجتمعية في جميع موازنات البرامج والعمليات والتأكد من إمكانية استخدامها بمرونة
- إدراج المشاركة المجتمعية في مقترحات المانحين. إذا رفض المانحون، اشرح أن هذا التزام تنظيمي وليس إضافة اختيارية وشارك استراتيجيات المشاركة والمساءلة المجتمعية
- سؤال الشركاء عما إذا كانوا سيساعدون الجمعية الوطنية على إضفاء الطابع المؤسسي على المساءلة. مع زيادة تركيز المانحين على هذا الأمر، من المرجح أن يستجيب العديد من الشركاء بشكل إيجابي لهذا الطلب.

أدوات: 6 إعداد موازنة المشاركة المجتمعية والمساءلة

« تحديد الموظفين لقيادة المشاركة المجتمعية والمساءلة

- من يمكنه دعم النهج وتقديم التدريبات وقيادة العمل لدمجها عبر الجمعية الوطنية
- يجب أن يتمتع قادة المشاركة المجتمعية بالمهارات والشغف والوقت لدفع هذا إلى الأمام، بدلاً من أن يكون واحدًا من العديد من «القبعات»
- وُظف الدور في المستوى والموقع المناسبين في المنظمة لتتمكن من التأثير على الزملاء والقيادة
- تحديد نقاط تنسيق المشاركة المجتمعية في كل فرع.

أدوات: 8 التوصيفات الوظيفية بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة

يعمل موظفو المشاركة المجتمعية ونقاط الاتصال على دفعها إلى الأمام داخل الصليب الأحمر اليوناني

نتيجة للاستجابة للهجرة، أنشأ الصليب الأحمر اليوناني (HRC) منصب منسق المشاركة المجتمعية والمساءلة داخل قسم الرعاية الاجتماعية. منسق المشاركة المجتمعية والمساءلة هو منصب شامل يعمل بالتعاون الوثيق مع جميع أقسام وبرامج الصليب الأحمر اليوناني، ويقدم الدعم التقني والمشورة لدمج وتعميم المشاركة المجتمعية. لقد كان هذا المنصب أساسيًا لتطوير إجراءات التشغيل الموحدة الرسمية (SOPs) للمشاركة المجتمعية والمساءلة، والتي تحدد المعايير الدنيا لكل برنامج من برامج الصليب الأحمر اليوناني. استغرقت إجراءات التشغيل الموحدة الرسمية ستة أشهر من الاجتماعات والمناقشات والتغذية الراجعة والمراجعات من جميع جهات التنسيق ذات الصلة في الجمعية الوطنية، مما أدى إلى إنشاء وثيقة شاملة وبسيطة أقرتها غالبية برامج الصليب الأحمر اليوناني. ¹⁹ دراسة الحالة وجدت أن الموقف الإيجابي والعاطفة والالتزام لموظفي المشاركة المجتمعية والمساءلة وضباط التواصل داخل الصليب الأحمر اليوناني ساهمت في إدراج مساءلة أقوى في أهداف واستراتيجيات الجمعية الوطنية.

أهمية دعم الشريك للصليب الأحمر النيبالي

وجدت مراجعة التعلم²⁰ في جمعية الصليب الأحمر النيبالي (NRCS) أن الالتزام القوي بتوفير الموارد للمشاركة المجتمعية والمساءلة من قبل الجمعية الوطنية وشريكها، الصليب الأحمر البريطاني، كان أمرًا بالغ الأهمية لتحقيق النجاح. مكّن هذا الدعم من تعيين موظفين متفانين للمشاركة المجتمعية والمساءلة، وتدريب وتوجيه أكثر من 650 شخصًا حول المشاركة المجتمعية، وتمويل مجموعة من أنشطة المشاركة المجتمعية. وساعد ذلك على دفع عجلة إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة داخل جمعية الصليب الأحمر النيبالي، بما في ذلك دمجها في طلبات المنح، وتطوير الأدوات والتدريب ووضع أطر المساءلة.





دمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في جميع استراتيجيات الجمعية الوطنية وقيمتها وخططها وسياساتها وأدواتها بحيث تصبح طريقة معيارية للعمل لجميع الموظفين والمتطوعين

كيف أفعل هذا؟

« تضمين الالتزامات بالمساءلة في بيانات مهمة الجمعية الوطنية، والأنظمة الأساسية، والقيم الأساسية، والاستراتيجية التنظيمية، والسياسات

- وهذا يساعد على تضمينه في الثقافة التنظيمية ويرسل رسالة إلى الموظفين والشركاء بأن هذه أولوية للمنظمة
- إضافة الشفافية والمشاركة والاستجابة لقيم الجمعية الوطنية أو بيان المهمة أو الأنظمة الأساسية. استخدم الالتزامات على مستوى الحركة للمشاركة المجتمعية والمساءلة في الصفحة 21 لمساعدتك
- تضمين المشاركة المجتمعية والمساءلة عند مراجعة الاستراتيجية التنظيمية للجمعية الوطنية
- إضافة التزامات بالمساءلة عند وضع سياسات جديدة ، أو تنقيح السياسات القائمة.

« دمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في الخطط السنوية للجمعية الوطنية والموازنات وخطط القطاعات التقنية وأدواتها ومبادئها التوجيهية

- وهذا يعني أن الموظفين لا يتعين عليهم البحث في مكان آخر للحصول على المشورة بشأن ما هو متوقع منهم ، ويسلط الضوء على هذا النهج الشامل
- إدراج أنشطة المشاركة المجتمعية والجدول الزمني والمؤشرات والميزانية في الخطة السنوية للجمعية الوطنية
- تحقق مما إذا كان من الممكن تضمين مشاركة المجتمع بشكل أكثر وضوحاً في خطط القطاعات الأخرى وأدواتها وتوجيهاتها ، وأدرجها في أي أدوات أو إرشادات جديدة.

أدوات: 7 رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة 5 نموذج خطة عمل المشاركة المجتمعية والمسائلة

« تضمين توقعات المشاركة والمساءلة أمام المجتمعات في التوصيفات الوظيفية للموظفين والمتطوعين، والتعريفات، تقييم العاملين

- يساعد ذلك على اعتبار المشاركة المجتمعية جزءاً من دور الجميع ويوضح للموظفين والمتطوعين ما هو متوقع منهم
- التأكد من إطلاع جميع الموظفين والمتطوعين على مدونة قواعد السلوك الخاصة بالصليب الأحمر والهلل الأحمر / أو الجمعية الوطنية وفهمهم لها والتوقيع عليها
- تضمين مسؤوليات وكفاءات المشاركة المجتمعية في جميع أوصاف الأدوار ذات الصلة، وتقدير الأداء أثناء تقييمات العاملين
- تضمين إحاطة حول المشاركة المجتمعية والمساءلة في عمليات الاستقدام للموظفين الجدد والمتطوعين وأعضاء الحوكمة

أدوات: 8 توصيف مهام المشاركة المجتمعية والمسائلة 9 إحاطة للموظفين والمتطوعين الجدد بشأن المشاركة المجتمعية والمسائلة 10 إحاطة بشأن مدونة قواعد السلوك

« تضمين المشاركة المجتمعية والمساءلة في عمليات التخطيط والرصد والتقييم وإعداد التقارير

- يتم فحص جميع الخطط قبل الموافقة عليها للتأكد من أنها تتضمن أنشطة وموازنة لإشراك المجتمعات
- تشمل جميع الخطط مؤشرات لقياس مستويات المساءلة
- يتم تضمين التغذية الراجعة من المجتمع ومراجعتها مع بيانات الرصد
- تضمن التقارير قسماً عن التغذية الراجعة من المجتمع وكيف تفي الجمعية الوطنية بالتزامات المساءلة
- ينبغي أن تكون البيانات مفصلة حسب الجنس والعمر والإعاقة (كحد أدنى) من أجل فهم أفضل للاحتياجات والفجوات المختلفة بين الفئات. راجع [المعايير الدنيا في الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج في حالات الطوارئ ومجموعة الأدوات](#)²¹
- التقاط أمثلة أدت أساليب المشاركة المجتمعية إلى تحسين نوعية البرامج والعمليات وتأثيرها.

أدوات: 11 قائمة مرجعية لخطط المشاركة المجتمعية والمساءلة 7 أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمساءلة 15 مجموعة التغذية الراجعة 12 نموذج دراسة حالة في المشاركة المجتمعية والمساءلة

4 إنشاء آلية تغذية راجعة تابعة للجمعية الوطنية، مع عمليات لإدارة الشكاوى الحساسة

كيف أفعل هذا؟

« انظر الوحدة 6: آليات التغذية الراجعة من المجتمع (صفحة 103) للحصول على إرشادات خطوة بخطوة لإنشاء التغذية الراجعة

- يعني وجود آلية دائمة للاستجابة المجتمعية على مستوى المجتمع الوطني أن الجمعية الوطنية لا يتعين عليها إنشاء آلية جديدة للتغذية الراجعة لكل برنامج، ويمكنها باستمرار جمع التغذية الراجعة من المجتمع والاستجابة لها.

أدوات: 15 مجموعة التغذية الراجعة

دمج المشاركة المجتمعية في الخطة الإستراتيجية للصليب الأحمر الملاوي يرسل رسالة إلى الموظفين

استفاد الصليب الأحمر الملاوي من فترة تحول لإرساء المشاركة المجتمعية والمساءلة كطريقة عمل على مستوى المنظمة. تم ربط المشاركة المجتمعية بجودة البرنامج وتم تضمينها في قسم التخطيط والجودة والتعلم (PQL) الجديد. تضمنت الإدارة التزامات متزايدة لتكون مسؤولة أمام المجتمعات في خططها الإستراتيجية 2019-2021. وقد جعل ذلك من الممكن جعل النهج معروفاً بشكل أفضل للموظفين، الذين يميلون الآن أكثر إلى دمجهم في عملهم. أوضح مدير البرنامج: «لا يمكن للبرامج المضي قدماً بدون الخطة الاستراتيجية، ونضع المشاركة المجتمعية والمساءلة في ذلك. لذلك، ينصب التركيز الآن على هذا، ويمكننا أن نعكس ذلك في برامجنا». أوضحت القيادة العليا أنها كانت مقتنعة بزيادة الالتزامات بشأن المساءلة المجتمعية لأنها تسهم في نزاهة الجمعية الوطنية.

يُدمج الصليب الأحمر في ميانمار المعايير الدنيا للمساءلة عبر المنظمة

أدرجت جمعية الصليب الأحمر في ميانمار هدفاً في خطتها الاستراتيجية مفاده أن «جميع البرامج يجب أن تتضمن مكون المشاركة المجتمعية يستند إلى مجموعة من المعايير الدنيا للمساءلة». من أجل بناء تأييد واسع على مستوى المنظمة لتنفيذ ذلك، عقدت جمعية الصليب الأحمر في ميانمار ورشة عمل جمعت أشخاصاً من جميع الإدارات والفروع، بما في ذلك الفروع غير المشاركة في إدارة البرامج أو العمليات. بالإضافة إلى الخطة الاستراتيجية، تم الآن دمج المشاركة المجتمعية عبر أطر عمل جمعية الصليب الأحمر في ميانمار وأدواتها وإرشاداتها، بما في ذلك إطار شراكة الجمعية الوطنية، وإطار عمل وأدوات التخطيط والرصد والتقييم وإعداد التقارير، وسياسة التواصل، وإجراءات التشغيل الموحدة لإدارة الكوارث وأدوات الاستجابة، حزم تدريبية وأدلة البرامج المبينة على المجتمع وخطط الفروع ونماذج لإعداد التقارير. اقرأ التقرير الكامل²².

إدماج المشاركة المجتمعية في المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر واللجنة الدولية للصليب الأحمر

دليل تنفيذ الدفن الآمن والكريم (SDB) التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر للمدراء الميدانيين²³ واستراتيجية اللجنة الدولية للصليب الأحمر لاستعادة الروابط العائلية²⁴ كلاهما مثالان جيدان على المشاركة المجتمعية والمساءلة التي يتم دمجها بشكل جيد في إرشادات ومصادر قطاع تقني آخر. ساهم موظفو المشاركة المجتمعية والمساءلة في تطوير المبادئ التوجيهية للدفن الآمن والكريم بالاعتماد على الدروس المستفادة من الاستجابات لفيروس إيبولا في غرب إفريقيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية. يتم دمج أهمية المشاركة المجتمعية في جميع المراحل وهناك أقسام محددة حول إشراك المجتمع وتضمين شخص من المشاركة المجتمعية ضمن فريق الدفن الآمن والكريم (SDB team) تتضمن استراتيجية إعادة الروابط الأسرية التابعة للجنة الدولية للصليب الأحمر المشاركة المجتمعية باعتبارها أحد عوامل التمكين الرئيسية، وتحدد ضرورة تطوير الخدمات وتقديمها بمرونة مع الأشخاص المتضررين.

مؤشرات المشاركة والمساءلة المجتمعية لقياس إضفاء الطابع المؤسسي

(لمزيد من الخيارات انظر الأداة 7: أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة)

هذه قائمة من المؤشرات لقياس إضفاء الطابع المؤسسي، بما في ذلك اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية. ليس من اللازم استخدام كل هذه العناصر، ولكن حاول تضمين تلك التي ترصد الأداء من خلال عيون أفراد المجتمع. يجب تصنيف البيانات التي يتم جمعها من أفراد المجتمع حسب الجنس والعمر والإعاقة (كحد أدنى) وبالتالي أي ثغرة يمكن تحديدها.

مؤشرات الأداء الرئيسية

- % لأفراد المجتمع الذين يشعرون بأن الدعم المقدم من الجمعية الوطنية يغطي حاليًا احتياجاتهم الأكثر أهمية
- % لأفراد المجتمع الذين يشعرون بأن الجمعية الوطنية تأخذ رأيهم في الاعتبار عند تقديم الدعم
- % لبرامج الجمعية الوطنية وعملياتها التي تتضمن أنشطة المشاركة المجتمعية وموازنتها (على سبيل المثال، الأنشطة المتعلقة بتبادل المعلومات والمشاركة والتغذية الراجعة)
- % لسياسات واستراتيجيات وإجراءات الجمعية الوطنية التي أدمجت الالتزامات على مستوى الحركة أو الحد الأدنى من الإجراءات المتخذة على مستوى المشاركة المجتمعية والمسائلة (على سبيل المثال، الاستجابة للكوارث والرعاية الصحية والنوع الاجتماعي والحماية والتواصل وإدارة الموظفين والمتطوعين)

مؤشرات إضفاء الطابع المؤسسي

- % للموظفين والمتطوعين والقيادة المدربين على المشاركة المجتمعية والمساءلة
- % للأموال السنوية التي تنفقها الجمعية الوطنية على إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة
- # عدد الأشهر مع مدير الموظفين المسؤول عن المشاركة المجتمعية والمساءلة
- تتضمن استراتيجية الجمعية الوطنية و / أو الخطة السنوية أهدافًا ومؤشرات وموازنة للمشاركة المجتمعية والمساءلة
- % تعليقات التغذية الراجعة التي تم استقبالها والتي تم الاستجابة لها من قبل الجمعية الوطنية
- % للأشخاص الذين تلقوا ردًا على تغذيتهم الراجعة أو شكواهم

خلق بيئة مواتية للمشاركة المجتمعية والمساءلة

تتطلب المساءلة الحقيقية أمام المجتمعات ثقافة تنظيمية تقدر وتدعم الاتصال ثنائي الاتجاه والمشاركة والشفافية وتقاسم السلطة²⁵.

ترجمة الأقوال إلى أفعال: تدعم المساءلة الداخلية الجيدة المساءلة الخارجية

يمكن أن يكون الاتصال الداخلي الضعيف بمثابة حاجز أمام مساءلة مجتمعية أقوى عن طريق الحد من مشاركة المعلومات. أبلغ المتطوعون عن شعورهم بالإحباط بسبب عدم مشاركة الخطط والمعلومات معهم، وبسبب عدم التفات المديرين إلى مدخلاتهم. إن الخوف الداخلي أو الإحجام عن إعطاء وتلقي ردود الفعل بين الموظفين والمديرين يقوض أهمية الراجعة من المجتمع. ومع ذلك، عندما يختبر الموظفون والمتطوعون شخصيًا فوائد المشاركة المحسنة في حياتهم العملية، يصبح من السهل عكس هذا النهج في طريقة عملهم مع المجتمعات. في الأساس، نحن بحاجة إلى «ترجمة الأقوال إلى أفعال» داخليًا حتى نكون مسؤولين خارجيًا.

كيف ؟

- تعزيز التواصل الداخلي بين القيادة والموظفين والمتطوعين، عبر الإدارات وبين المقر الرئيسي والفروع. على سبيل المثال، من خلال اجتماعات منتظمة للموظفين والمتطوعين (مع تخصيص وقت للمناقشة ذات الاتجاهين) أو من خلال رسالة إخبارية داخلية
- توفير التدريب القائم على المهارات، على سبيل المثال، مهارات الاتصال واليسير، وإدراج هذه المهارات في توصيف الوظائف وتقييم هذه الكفاءات عند التوظيف
- إنشاء آلية داخلية للاستجابة للموظفين والمتطوعين، حيث ترحب القيادة بردود الفعل، وتتصرف بشأن القضايا المثارة، وتستخدمها كأداة للتحسين. على سبيل المثال، تمت مشاركة استطلاع عبر الإنترنت مع متطوعي الجمعية الوطنية في جميع أنحاء إفريقيا للسؤال عن تجاربهم التطوعية خلال جائحة كوفيد-19²⁶.
- ينبغي أن تتيح عمليات تخطيط الجمعية الوطنية الوقت والمكان للموظفين والمتطوعين للمشاركة بفعالية، بما في ذلك الاستراتيجيات والخطط السنوية والبرامج الجديدة
- ينبغي أن يعكس تكوين المتطوعين وأعضاء الجمعية الوطنية التنوع في المجتمعات المحلية وبذل جهد موثوق لضمان إدراج أي مجموعات مهمشة أو معرضة للخطر أو ممثلة تمثيلاً ناقصاً ضمن قاعدة المتطوعين.

ثقافة التعلم

المساءلة الجيدة تعني عدم تكرار الأخطاء السابقة. ومع ذلك، يعتمد هذا على ثقافة التعلم والمشاركة، حيث يتم توثيق النجاحات والإخفاقات السابقة، ويمكن للجميع الوصول إليها بسهولة، وتقاسمها على نطاق واسع عبر المنظمة ومع الشركاء.

كيف ؟

- خلق نظام لإدارة المعلومات لضمان توافر أفضل الممارسات، والدروس المستفادة، والتقييمات، وبيانات الرصد، والدراسات التقييمية، والتغذية الراجعة من المجتمع من التدخلات السابقة، من أجل توفير المعلومات اللازمة لتصميم البرامج والعمليات المستقبلية
- عندما يحدث إخفاق، تحقق من السبب، وشارك الدروس المستفادة على نطاق واسع داخل المنظمة حتى يتمكن الآخرون من التعلم من التجربة وتجنب نفس الأخطاء.

الحد الأدنى من الإجراءات للمشاركة المجتمعية والمساءلة في البرامج



2 التخطيط و التصميم

6. يجب إشراك أفراد المجتمع وأصحاب المصلحة الرئيسيين في تخطيط البرنامج، بما في ذلك الرجال والنساء والفتيان والفتيات والفئات المهمشة أو المعرضة للخطر.
7. التحقق من الخطط مع المجتمع وأصحاب المصلحة الآخرين قبل التنفيذ للتأكد من أنها تتطابق مع الاحتياجات والتوقعات.
8. إدراج أنشطة ومؤشرات المشاركة المجتمعية والمساءلة في خطط البرامج والموازنة، وتحديد كيفية مشاركة المعلومات، ودعم المشاركة المجتمعية، وإدارة التغذية الراجعة.



1 تقييم الاحتياجات وتحليل السياق

1. البحث عن المعلومات الموجودة حول المجتمع.
2. إشراك المجتمع في التخطيط للتقييم.
3. إحاطة أو تدريب المتطوعين حول الغرض من التقييم وكيفية التواصل بوضوح وصدق.
4. أخذ الوقت الكافي لفهم السياق واحتياجات الناس وقدراتهم.
5. تضمين أسئلة حول أفضل السبل لإشراك المجتمعات في تقييم الاحتياجات.



4 التقييم والتعلم

13. إشراك المجتمعات المحلية في تخطيط التقييم ومناقشة النتائج.
14. استفسار أفراد المجتمع عما إذا كانوا راضين عن البرنامج وكيف تم تقديمه وما الذي يمكن تحسينه.



3 التنفيذ والرصد

9. تبادل المعلومات بانتظام عن البرنامج مع أفراد المجتمع، وذلك باستخدام أفضل السبل للوصول إلى مجموعات مختلفة.
10. تمكين المشاركة الفاعلة في إدارة وتوجيه البرنامج، بما في ذلك الفئات المهمشة والفئات المعرضة للخطر.
11. جمع وتحليل الرد على التغذية الراجعة من المجتمع، والتأكد من أن الناس يعرفون كيف يمكنهم طرح الأسئلة أو تقديم الاقتراحات أو إثارة المخاوف بشأن البرنامج.
12. استعراض وتعديل أنشطة البرنامج والنهج بانتظام استناداً إلى التغذية الراجعة من المجتمع المحلي وبيانات الرصد.

أدوات مساعدة

15. الأداة 15 مجموعة التغذية الراجعة
16. الأداة 16 دليل المناقشات الجماعية المركزة
17. الأداة 17 أداة المقابلات المجتمعية
18. الأداة 18 الأساليب التشاركية لمعايير الاختيار
19. الأداة 19 مصفوفة وسائل التواصل
20. الأداة 20 إرشادات استراتيجية النسخ

5. الأداة 5 نموذج خطة عمل المشاركة المجتمعية والمساءلة
6. الأداة 6 أداة موازنة المشاركة المجتمعية والمساءلة
7. الأداة 7 أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمساءلة
10. الأداة 10 إحاطة بشأن مدونة قواعد السلوك
13. الأداة 13 أداة تقييمات المشاركة المجتمعية والمساءلة
14. الأداة 14 ورقة أسئلة وأجوبة للمتطوعين

الوحدة 4

المشاركة المجتمعية والمساءلة في البرامج

تغطي هذه الوحدة الحد الأدنى من الإجراءات البالغ عددها 14 إجراء لدمج المشاركة المجتمعية عبر دورة البرنامج، من التقدير إلى التقييم النهائي. يتم توفير إرشادات عملية حول كيفية تلبية كل إجراء، من روابط إلى أدوات الدعم. يمكن دمج هذه الإجراءات في أي نوع من البرامج داخل أي قطاع تقني ويمكن استخدامها كقائمة مرجعية لضمان أن يكون للبرنامج مستوى جيد من المشاركة مع المجتمعات المحلية.

ضع في اعتبارك:

- لن تكون جميع الإجراءات الـ 14 جديدة - معظم الجمعيات الوطنية تنفذ بالفعل العديد من هذه الإجراءات في إطار برامجها. استخدم هذا الدليل للتحقق من ما يتم القيام به بالفعل وتحديد الأماكن التي يمكن فيها تحسين المشاركة المجتمعية
- إذا لم تكن جميع الإجراءات الـ 14 ممكنة، فلا تقلق - ابدأ من الصفر، وابنِ على الممارسات الجيدة الحالية، وافعل ما هو ممكن، وقم بنائها تدريجيًا
- من الأفضل تضمين المشاركة المجتمعية في وقت مبكر في البرنامج، حيث يتم التخطيط لها ووضع موازنة لها. ومع ذلك، إذا كان البرنامج قد بدأ بالفعل، فاستخدم هذا الدليل لتقييم الإجراءات التي يمكن تعزيزها أو إضافتها الآن لتحسين المشاركة المجتمعية
- الإجراءات والتوجيهات الواردة هنا قابلة للتطبيق على عمليات الطوارئ ولكن مع إدراك أن 14 إجراء قد تكون ساحقة في المراحل الأولى من الاستجابة، تحدد الوحدة التالية في هذا الدليل الإجراءات الرئيسية التي يجب التركيز عليها عندما يكون الوقت محدودًا
- قم بانتظام بتقييم ما إذا كان يمكن أن يكون هناك أي عواقب سلبية غير مقصودة. على سبيل المثال، من خلال زعزعة استقرار الأسواق من خلال عمليات توزيع الغذاء على نطاق واسع أو تعريض المجتمعات للخطر من خلال مشاركة تعليقاتهم مع الحكومات، أو مناقشة القضايا الحساسة على وسائل التواصل الاجتماعي.

جمع واستخدام بيانات المجتمع بطريقة أخلاقية

يجب جمع جميع بيانات المجتمع وتخزينها واستخدامها بطريقة أخلاقية، بما في ذلك البيانات المحصل عليها من الدراسات التقييمية وآليات التغذية الراجعة والرصد والتقييمات. وهذا يشمل:

حماية البيانات: تخزين البيانات الشخصية للأشخاص بأمان وحذر وبطريقة لا تعرض سلامة الأشخاص أو كرامتهم أو خصوصيتهم للخطر. اتباع سياسة حماية البيانات الخاصة بالجمعية الوطنية أو مراجع دليل حماية البيانات الخاص باللجنة الدولية للصليب الأحمر²⁷ أو سياسة حماية البيانات الخاصة بالاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر²⁸

الموافقة المستنيرة: يحتاج المستجيبون إلى إعطاء موافقة مستنيرة قبل المقابلات. تعني الموافقة المستنيرة أنهم يفهمون سبب جمع معلوماتهم وكيف سيتم استخدامها، والمدة التي سيستغرقها مشاركتهم وحقوقهم في السرية والانسحاب.

للاطلاع على قائمة بالمعايير والممارسات الرئيسية لجمع البيانات الأخلاقية، يرجى الرجوع إلى دليل رصد وتقييم المشاريع/البرامج التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر²⁹ (الصفحة 20) وإطار التقييم للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر³⁰.

عمليات التقييم وتحليل السياق

إن الحد الأدنى من الإجراءات للمشاركة المجتمعية والمساءلة خلال مرحلة التقييم يدعم التقييم ليكون مفتوحاً وتشاركياً وشفافاً ويضمن أنه يجسد فهماً كاملاً لسياق المجتمع واحتياجاته وأولوياته وقدراته.

1 البحث عن المعلومات الموجودة حول المجتمع

تستغرق الدراسات التقييمية وقتاً طويلاً، لذا من المفيد التحقق من البيانات الموجودة بالفعل. هذا يوفر الوقت والتمويل، ويساعد على التخلص من الأسئلة غير الضرورية، ويبيّن فهماً لسياق المجتمع ويمكن إجهاد التقييم في المجتمعات³¹.

كيف أفعل هذا؟

« البحث داخليا

- البحث داخليا عن تقييمات الاحتياجات أو تحليلات السياق أو بيانات الرصد أو التغذية الراجعة من المجتمع أو التقييمات من البرامج والعمليات السابقة في مواقع مماثلة
- تحدث إلى موظفي الفرع والمتطوعين للحصول على رؤاهم حول كيفية عمل المجتمع والقضايا التي يجب أن تكون على دراية بها
- التحقق من مكتبات وموارد مستندات الحركة:
- Ifrc Go <https://go.ifrc.org/> (منصة الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر على الإنترنت GO)
- لوحة معلومات التعلم التشغيلي على منصة الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر Go <https://go.ifrc.org/preparedness#operational-learning>
- مكتبة وثائق الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر <https://media.ifrc.org/ifrc/document-library/>
- مركز المشاركة المجتمعية <https://www.communityengagementhub.org/>

« البحث خارجيا

- طلب مشاركة أي تقارير أو بيانات من الوكالات الأخرى أو الحكومة
- البحث خارجياً عن أي تقييمات للاحتياجات المشتركة أو التقييمات أو بيانات أصحاب المصلحة أو الأبحاث المتاحة للجمهور. تحقق:
- دليل المشهد الإعلامي والاتصالات السلوكية والسلوكية للتواصل مع شبكة المجتمعات المتأثرة من الكوارث <http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/media-landscape-guides/>
- بوابة المساءلة والشمول التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات <https://aap-inclusion-psea.alnap.org/resources-iasc>
- ACAPS <https://www.acaps.org/>
- شبكة الإغاثة <https://reliefweb.int>
- الدراسات الصحية الديموغرافية www.dhsprogram.com
- تحتوي المواقع الشبكية للأمم المتحدة على موجزات قطرية لمجالات محددة، مثل منظمة الأغذية والزراعة للأمن الغذائي، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية للاستجابة لحالات الطوارئ، ومنظمة الصحة العالمية للصحة، وما إلى ذلك.

أدوات: 13 المشاركة المجتمعية والمسائلة في أداة التقييمات

ما الفرق بين تقييم الاحتياجات وتحليل السياق؟

تحليل السياق يسعى إلى فهم البيئة الأوسع التي يعيش فيها المجتمع. بما في ذلك الهياكل الاجتماعية والسياسية والبيئية والاقتصادية، ودور المجموعات المختلفة وديناميات السلطة بينها (العلاقة بين القوى المؤثرة) ، والقيم الثقافية والاجتماعية، والمهمشين أو المعرضين للخطر، وما هي القدرات الموجودة. يجب أن يكون تحليل السياق عملية مستمرة وليس حدثاً لمرة واحدة

تقييم الاحتياجات يسعى إلى فهم الاحتياجات والأولويات الحالية في المجتمع ويتضمن أسئلة للمساعدة في تخطيط البرنامج
كلتا العمليتين ضروريتان لضمان قبول المجتمع للبرامج ولهما تأثير إيجابي ودائم. ومع ذلك، فهي ليست عمليات منفصلة ومن المرجح أن تتداخل.

● أمثلة من الحركة

تعد البيانات المصنفة الثانوية وتحليل السياق عاملاً رئيسياً لفهم الحواجز التي تواجهها النساء ذوات الإعاقة في الحصول على خدمات إعادة التأهيل البدني

عندما وجدت دراسة عالمية أن عدد النساء اللائي يستخدمن مراكز برنامج إعادة التأهيل البدني أقل من عدد الرجال، قرر فريق اللجنة الدولية للصليب الأحمر في النيجر التحقيق فيما إذا كانت هذه مشكلة في النيجر، وإذا كان الأمر كذلك، فلماذا. قام الفريق بتحليل بيانات مستخدمي الخدمة التي جمعها من قبل قسم العظمية في المستشفى الوطني، والتي كشفت عن تسجيل عدد أكبر من المرضى الذكور أكثر من الإناث في مراكز برنامج إعادة التأهيل البدني في عام 2018. لإدراك السبب، أجرى الفريق مقابلات شبه مهيكلة ومناقشات جماعية مركزة مع النساء والفتيات ذوات الإعاقة. وكشفوا أن الافتقار إلى تمكين المرأة في النيجر والمواقف حول القدرة المحدودة للنساء ذوات الإعاقة أدت بهن إلى وضع حواجز داخلية ولم يشعرن بالقدرة أو امتلاك الموارد اللازمة لاتخاذ خيارات مستقلة بشأن احتياجاتهن الطبية. نظم الفريق ورشة عمل مع النساء ذوات الإعاقة لتبادل النتائج الواردة في التقرير والتحقق منها ووضع خطط عمل لمعالجة المعوقات من خلال تحليل البيانات الحالية المصنفة حسب الجنس والعمر. تمكن فريق برنامج التأهيل البدني من تحديد المشكلة، ثم استخدم جمع البيانات الأولية لمعرفة السبب.



إشراك المجتمع في التخطيط للتقييم

يمكن لأعضاء المجتمع تقديم المشورة بشأن أفضل طريقة لإجراء تقييم، والإشارة إلى أي قضايا أو ديناميات السلطة ليكونوا على دراية بها، بما في ذلك أفضل السبل للوصول إلى الفئات المهمشة. وهذا يدعم التقييم السلس ويبني الملكية في المجتمع منذ اليوم الأول.

كيف أفعل هذا؟

« التحدث إلى المجتمع أولاً

- الاجتماع بقيادة وممثلي المجتمع والمتطوعين المجتمعيين لمناقشة كيفية إجراء التقييم، بما في ذلك التوقيت والوسائل وكيفية الوصول إلى المجموعات المختلفة
- التحدث إلى مجموعة متنوعة من ممثلي المجتمع للتأكد من أن التقييم لا يغفل المجموعات أو يعرض أي شخص للخطر
- البدء في جمع معلومات حول سياق المجتمع، بما في ذلك المجموعات المختلفة الحالية وديناميات السلطة (العلاقات بين القوى المؤثرة في المجتمع) وما إذا كان القادة موثوقين
- السؤال عما إذا كانت المنظمات الأخرى قد أجرت أي دراسات تقييمية في المجتمع
- استكشاف الخيارات المتاحة لأعضاء المجتمع للمساعدة في تنفيذ التقييم (إذا لم يكن هناك تحيز في النتائج)، مثل جامعي البيانات
- مناقشة تقييم الخطط والنتائج مع أصحاب المصلحة الآخرين مثل السلطات المحلية أو المنظمات غير الحكومية.

قائمة مرجعية بالمعلومات لمشاركتها مع المجتمعات قبل إجراء التقييم:

- التعريف بالجمعية الوطنية وتفويضها - لا تفترض أن الجميع يعرف الصليب الأحمر والهلال الأحمر
- شرح الغرض من التقييم وما يحدث بعد ذلك
- إدارة التوقعات من خلال أن نكون صادقين حول القيود. على سبيل المثال، إذا كان البرنامج غير مضمون أو مقصوراً على قطاع واحد، أو يمكن أن يكون هناك تأخير طويل بين التقييم وبدء البرنامج
- شرح السلوك الذي يمكن أن يتوقعه الناس من الموظفين والمتطوعين
- شرح كيف يمكن للناس طرح الأسئلة أو إثارة المخاوف وتقديم تفاصيل للأشخاص للتواصل مع الجمعية الوطنية إذا لزم الأمر
- التوضيح أن المشاركة في التقييم طوعية ولا تؤثر على ما إذا كان الشخص يتلقى الدعم أم لا.

أدوات: 13 المشاركة المجتمعية والمسائلة في أداة التقييمات **14** ورقة أسئلة وأجوبة للمتطوعين

بيني الصليب الأحمر في سيراليون الملكية المجتمعية منذ بداية البرنامج

عندما تبدأ جمعية الصليب الأحمر السيراليوني العمل مع المجتمع، فإن الخطوة الأولى هي دائماً تقديم أنفسهم. يدعو المتطوعون السلطات المحلية، وقادة المجتمع، وقادة النساء، وممثلي الشباب، والإمام، والقس، لتبادل المعلومات عن أنفسهم وعن الجمعية الوطنية، والبرنامج، وما يرغبون في القيام به، والطلب من ممثلي المجتمع المحلي مشاركة رأيهم بخصوص الوضع وما هي تفضيلاتهم وتوقعاتهم. وقد أدى ذلك إلى استدامة أفضل وملكية مجتمعية أقوى. على سبيل المثال، على الرغم من أن برنامج الصحة المجتمعية بشأن الإيبولا قد انتهى الآن، لا يزال المتطوعون نشطين في مجتمعاتهم المحلية لتشجيع السلوكيات الآمنة والصحية. أوضح مدير البرامج في جمعية الصليب الأحمر السيراليوني: «نتحدث كثيراً عن الاستدامة، بالنسبة لي، الاستدامة لا تأتي في النهاية، إنها تأتي مباشرة من البداية. بمجرد إشراك شخص ما، يصبح هذا الشخص مدركاً ويتم إنشاء مساحة له للتأثير على القرارات وتقديم المدخلات وإخراج الأفكار وزيادة مشاركة المجتمع».



اطلاع الموظفين والمتطوعين أو تدريبهم على الغرض من التقييم وكيفية التواصل بوضوح وصدق

يجب أن يكون الموظفون والمتطوعون قادرين على الإجابة على أسئلة المجتمع بوضوح وأمانة وتجنب رفع التوقعات أو تقديم وعود كاذبة حول الدعم الذي سيحصلون عليه. تسمح مهارات التواصل الجيدة ببناء علاقة جيدة مع المجتمع.

كيف أفعل هذا؟

« إعداد فريق التقييم

- اطلاع جميع الموظفين والمتطوعين على الغرض من التقييم، والعملية، وكيفية استخدام البيانات، وما سيحدث بعد ذلك، حتى يتمكنوا من الإجابة على أسئلة المجتمع وتجنب إذكاء التوقعات. ينبغي أن يشمل ذلك تقديم (إعادة) الإحاطة بشأن مدونة قواعد السلوك، ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ومكافحة الاحتيال والفساد. دليل الوقاية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما³²
- تدريب أو تحديث الموظفين والمتطوعين على مهارات الاتصال الجيدة وكيفية الرد على الملاحظات. استخدام دورة تدريبية ليوم واحد حول مهارات التواصل الجيد ومعالجة الشكاوى³³
- التفكير في تدريب الفرق على كيفية التواصل مع مجموعات محددة بطريقة غير منحازة، على سبيل المثال، الأشخاص ذوو الإعاقة، والأطفال، والفئات المهمشة، أو كيفية العمل من خلال المترجمين الفوريين
- يجب تدريب الموظفين أو المتطوعين الذين سيتحدثون إلى الناس حول القضايا الحساسة المرتبطة بالنزاع والحماية والنوع الاجتماعي والتنوع بشكل صحيح للقيام بذلك بأمان وحساسية³⁴
- يجب أن يكون فريق التقييم متوازنًا على أساس النوع الاجتماعي، ويتحدث أي لغة محلية، وأن يكون مقبولًا وموثوقًا به من قبل المجتمع.

أدوات: 10 إحاطة بشأن مدونة قواعد السلوك **14** ورقة أسئلة وأجوبة للمتطوعين



يتبع الصليب الأحمر لترينيداد وتوباغو نهجًا دقيقًا في دراساته التقييمية

عندما أجرى الصليب الأحمر في ترينيداد وتوباغو تحليلًا للوضع والسياق لفهم احتياجات المهاجرين ومهاراتهم وقدراتهم بشكل أفضل، فقد تعلم حينئذ درسين قيّمين. أولاً، أثناء إجراء الدراسات الاستقصائية، تلقت الجمعية الوطنية العديد من طلبات الدعم، والتي تجاوزت قدرتها على تلبيتها. ومع ذلك، استغرق فريق التقييم وقتًا ليشرح لأفراد المجتمع بشكل فردي أثناء إجراء البحث، أن هذه المناقشات لم تكن وعودًا بالدعم، ولكنها فرصة للجمعية الوطنية للتعليم وتلبي أكثر الفئات ضعفًا. ونتيجة لذلك، تم الحفاظ على الثقة في الجمعية الوطنية وكان الناس على استعداد للمشاركة في البرامج التي تلت ذلك. ثانيًا، من خلال التواصل مع المهاجرين الفنزويليين القدامى وإقامة علاقات معهم، تمكن الصليب الأحمر من بناء جسور مع المجتمعات التي قد تجد صعوبة في الوثوق بها. طالع دراسة الحالة الكاملة³⁵.

المتطوعين والمجتمعات المحبطة بسبب نقص المعلومات

في أوغندا، تم إرسال متطوعين لإجراء تسجيل عائلي للاجئين من جنوب السودان. لم يتم إطلاع المتطوعين على الغرض من التسجيل، وبالتالي لم يتمكنوا من الشرح للمجتمعات المحلية لماذا يتم أخذ تفاصيلهم. أدى هذا إلى زيادة التوقعات بين المجتمع وعندما عادت الجمعية الوطنية لتوزيع المواد، كان هناك الكثير من الغضب والإحباط بين أولئك الذين لم يتلقوا أي شيء. خلال مناقشة المجموعات المركزة، قال رجل: «تم تسجيل الجميع ولكن فقط بعض الناس حصلوا على المساعدة-لماذا تأخذ التفاصيل الخاصة بنا إذا كنا لن نحصل على المساعدة؟» ونتيجة لذلك، شرعت الجمعية الوطنية في تدريب المتطوعين على المشاركة المجتمعية في جميع عملياتها.



خذ بعض الوقت لفهم السياق، بما في ذلك مخاطر وقدرات الناس

غالبًا ما تفشل البرامج التي لا تفهم «السياق العام»، أو ما هو أسوأ من ذلك، يكون لها عواقب سلبية غير مقصودة³⁶. ينبغي أن يكون تحليل السياق عملية مستمرة لرصد كيفية تطور الحالة وتأثيرها على البرنامج.

كيف أفعل هذا؟

« ماذا يوجد في تحليل السياق؟ »

- التركيبة السكانية للمجتمع والملف الخاص به
- حصر لجميع قادة المجتمع والمجموعات والجمعيات
- ديناميات السلطة بين المجموعات المختلفة (كيف تؤثر وتتأثر المجموعات المختلفة فيما بينها)، بما في ذلك من يتخذ القرارات ومن يتم استبعاده أو تهميشه
- مستويات التماسك الاجتماعي والثقة بين الناس
- الدور الذي يلعبه النوع الاجتماعي والتنوع في حياة الناس
- حصر لأي صراع أو توترات في المجتمع
- الثقافة والمعتقدات في المجتمع، ولا سيما فيما يتعلق بالقضايا المتصلة بالبرنامج
- القدرات ونقاط القوة الموجودة في المجتمع
- تحليل أصحاب المصلحة للوكالات الأخرى التي تقدم الخدمات

« كيفية إجراء تحليل السياق »

- يمكن جمع المعلومات الواردة أعلاه من خلال البيانات الثانوية، والمناقشات الجماعية المركزة، ومقابلات المُخَبِّرين الرئيسيين، الخرائط المجتمعية، والملاحظة المباشرة، وما إلى ذلك. وبعض مجموعات الأدوات المفيدة تشمل:
- تحتوي مجموعة الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في حالات الطوارئ على أدوات لتحليل الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج³⁷
- يحتوي إطار اللجنة الدولية للصليب الأحمر للوصول الآمن والأدوات العملية على أدوات حول حصر لأصحاب المصلحة وتحليل النزاعات والعنف³⁸
- يشمل تقييم قدرة الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر المعزز على أدوات الحصر والتقويم الموسمي³⁹
- حساسية بيئة النزاع و الصحة العامة في حالات الطوارئ⁴⁰ الصادر عن التعليم التعاوني لمنظمة ال CDA يتضمن خرائط وأوراق عمل للتقييم..
- يستغرق فهم السياق وقتًا وحساسية. النظر في ما هي الأسئلة المطروحة، وكيف، لمن ومن يستمع أو يراقب. لا تعرض أي شخص لخطر الأذى أو الوصم. يمكن للمتطوعين المحليين أن يكونوا مصدرًا قيمًا للتوجيه والمعلومات.

أدوات: 13 المشاركة المجتمعية والمسائلة في أداة التقييمات 16 دليل مناقشات الأفرقة التوجيهية

يثبت فهم كل من السياق الثقافي والعملي للحيض أنه أمر بالغ الأهمية

لتحسين دعم إدارة النظافة الصحية للحيض في حالات الكوارث، شاركت جمعية الصليب الأحمر لفانواتو في دراسة لفهم سياق الحيض في المجتمعات المحلية بشكل أفضل. أدت المناقشات الجماعية المركزة والمقابلات المتعمقة مع النساء والفتيات إلى العديد من النتائج الرئيسية، والتي كان من الممكن تفويتها في تقييم بسيط للاحتياجات. على سبيل المثال، أبلغت النساء والفتيات عن شعورهن بالخجل والإحراج إذا علم الرجال أن دورهم في الدورة الشهرية، لذلك من المهم أن يكون لديهن مناطق خاصة للاغتسال. تحتاج مجموعات إدارة النظافة الشهرية أيضاً إلى توزيعها بشكل منفصل عن المواد غير الغذائية الأخرى، وعدم توزيعها من قبل الرجال، حتى تشعر النساء والفتيات بالقدرة على طرح الأسئلة. قد تحد الممارسات التقييدية أثناء الحيض، مثل عدم القدرة على الطهي أو السفر أو رعاية الحديقة، من قدرة المرأة على الانخراط في أنشطة مثل حضور عمليات التوزيع أو الطهي الجماعي في مراكز الإخلاء أو إعادة زراعة الحدائق. يساعد هذا الفهم الثقافي مراكز جمعية الصليب الأحمر لفانواتو على تحسين خطتها للتأهب للكوارث والاستجابة لها. [قراءة الدراسة الكاملة](#)⁴¹.



تضمنين أسئلة حول أفضل السبل لإشراك المجتمعات في تقييم الاحتياجات

وهذا يضمن إدراج أساليب فعالة لتبادل المعلومات، وتسهيل مشاركة المجتمع المحلي، وإدارة التغذية الراجعة في خطط البرامج والموازنات.

كيف أفعل هذا؟

« جمع معلومات المشاركة المجتمعية كجزء من تقييمات الاحتياجات⁴² »

- احتياجات الناس وآرائهم وأولوياتهم
- معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة
- مصادر موثوقة للمعلومات-الأشخاص والقنوات
- الاحتياجات من المعلومات في المجتمع
- الوصول إلى آليات التواصل
- الحواجز التي تعترض المشاركة في الأحداث أو الوصول إلى المعلومات
- تواتر ونوع الاجتماعات والفعاليات المجتمعية (ومن يحضر ومن يتحدث، ومن المستبعد)
- عمليات صنع القرار في الأسرة و المجتمع
- الطرق المفضلة لمشاركة التغذية الراجعة ورفع الشكاوى
- المعارف والقدرات والمعتقدات
- الانطباع عن الجمعية الوطنية والوثوق بها.

« كيفية جمع البيانات »

- تضمنين وسائل جمع البيانات التي تسمح للأشخاص بالتحدث بصراحة عن احتياجاتهم وأولوياتهم، مثل المناقشات الجماعية المركزة أو مقابلات المخبزين الرئيسيين. تسمح الاستطلاعات للأشخاص فقط بالاختيار من بين الخيارات المحددة مسبقًا، لذلك هناك خطر فقدان معلومات مهمة
- قد لا تشعر بعض المجموعات بالراحة في التحدث أمام الآخرين، لذا تحدث إليهم بشكل منفصل - على سبيل المثال قد لا تشعر الشابات بالراحة في التحدث أمام كبار السن
- يجب أن تكون جميع البيانات مصنفة حسب الجنس والعمر والإعاقة للسماح بفهم أفضل للاحتياجات والتفضيلات المختلفة عبر المجموعات المختلفة. مجموعة أدوات الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج⁴³ تتضمن إرشادات حول هذا
- لا تجمع بيانات أكثر من اللازم. تستغرق التقييمات الكبيرة وقتًا طويلاً وهي مرهقة للمجتمع وترفع التوقعات حول حجم البرنامج القادم

« كيفية تحليل البيانات »

- تحليل بيانات تقييم الاحتياجات وتحليل السياق معاً. تشمل النماذج الشائعة الاستخدام لتحليل البيانات تحليل أصحاب المصلحة أو التحليل الرباعي أو تحليل شجرة المشكلة. إطار تحليل الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر⁴⁴ يساعد على توجيه الفرق من خلال عملية جمع وتحليل المعلومات. على الرغم من أنه تم تطويره لعمليات الطوارئ، إلا أنه يمكن استخدامه أيضاً للبرامج ويوفر طريقة مفيدة لتنظيم وتخزين البيانات وتحديد أي ثغرات أو اتجاهات في المعلومات التي تم جمعها
- عند تحليل بيانات التقييم، كن على دراية ب:
 - أي ثغرات في البيانات-هل يوفر التقييم فهماً جيداً لسياق المجتمع واحتياجاته وقدراته وكيفية إشراك المجموعات المختلفة على أفضل وجه؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فقد تكون هناك حاجة إلى زيارات تتبع للمجتمع لجمع البيانات المفقودة

- أي مجموعات مفقودة - هل هناك أي مجموعات موجودة في المجتمع ولكنها غير ممثلة في البيانات؟ إذا كان الأمر كذلك، فقد تكون هناك حاجة إلى بدل مزيد من الجهد للتحدث إلى هذه المجموعات
- التناقضات-هل هناك اختلافات في احتياجات أو تفضيلات أو قدرات مجموعات مختلفة؟ على سبيل المثال، هل يدرج قادة المجتمع الذكور أولويات مختلفة للمجموعات الأخرى. سيتعين معالجة هذه المسائل أثناء التخطيط التشاركي.

أدوات: 13 المشاركة المجتمعية والمسائلة في أداة التقييمات 16 دليل مناقشات الأفرقة التوجيهية

● أمثلة من الحركة

الهلل الأحمر التركي يقيم احتياجات المجتمع المحلي ومعارفه بشأن فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)

لفهم معارف اللاجئين والمجتمعات المحلية ومواقفهم وممارساتهم (KAP)، إلى جانب احتياجاتهم من المعلومات وقنوات الاتصال الموثوقة والمفضلة حول كوفيد-19، أجرت جمعية الهلال الأحمر التركي، بدعم من الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر التركي، تقييماً لـ KAP في الفترة من مارس إلى أبريل 2021. ساعد التقييم جمعية الهلال الأحمر التركي حول فهم ما يعرفه الناس، وما يعتقدون، وماذا يفعلون فيما يتعلق بـ COVID - 19 ويتم استخدامه لمساعدة الجمعية الوطنية على تحسين عملها. إن معرفة المعلومات التي سمعها الناس بالفعل، وكيف تفاعلوا معها، ولماذا قد يقاومون التغيير، ستساعد جمعية الهلال الأحمر التركي على وضع معلومات فعالة وهادفة، والمشاركة في حوار مع المجتمعات، وتعزيز السلوك الإيجابي. يوفر التقييم أيضاً فهماً لتصور الناس وموقفهم تجاه لقاح كوفيد-19 واستعدادهم للحصول على التطعيم. وقد تم أيضاً تضمين أسئلة لضمان وصول أنشطة التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية إلى جميع الفئات وأنها لا تؤدي عن غير قصد إلى خلق التوترات وعدم المساواة القائمة أو تفاقمها. اقرأ [التقرير الكامل](#).

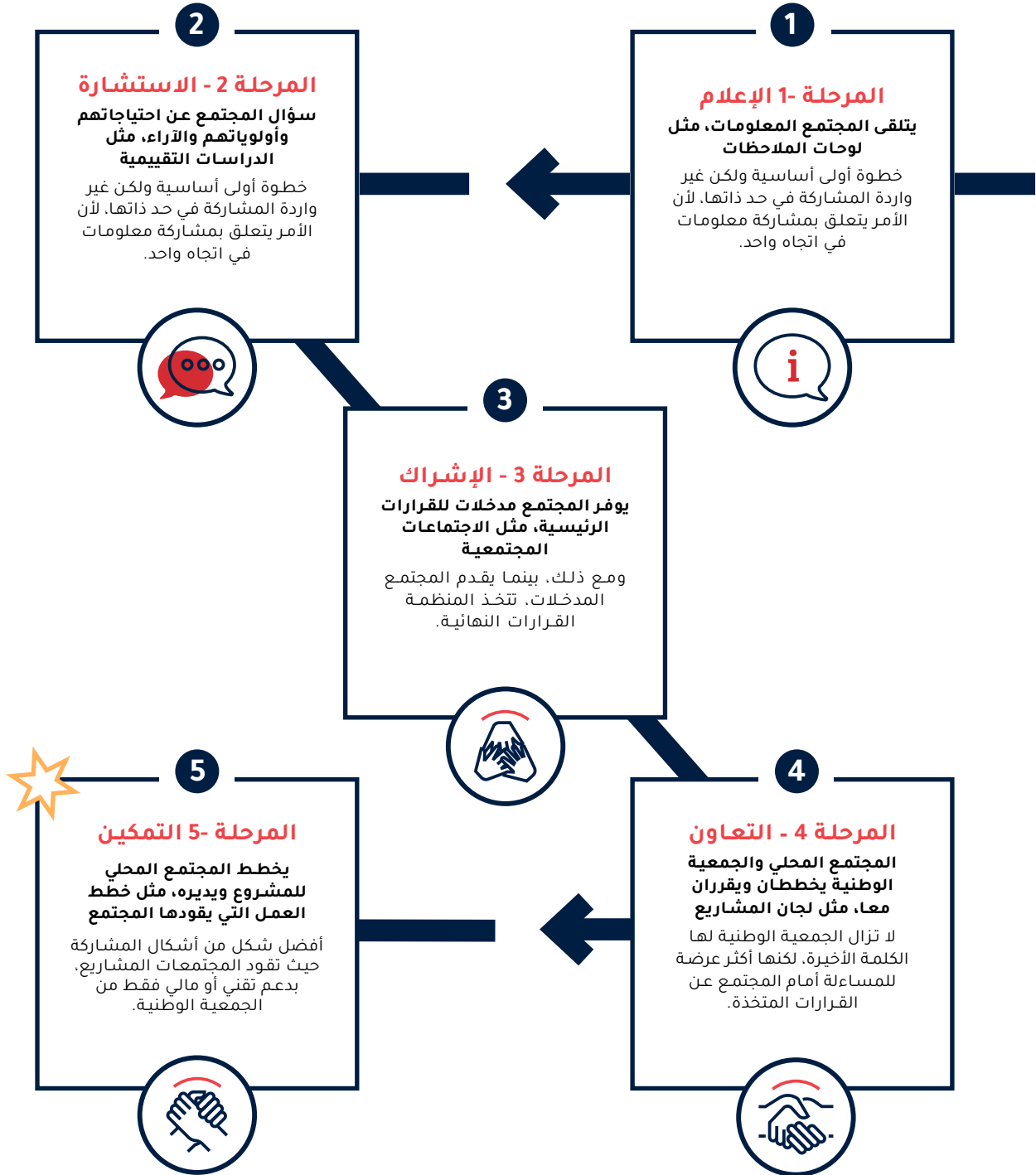


التخطيط والتصميم

إن الحد الأدنى من الإجراءات المشاركة المجتمعية والمساءلة أثناء التخطيط والتصميم يدعم المجتمعات المحلية للقيام بدور هادف في تخطيط البرامج وضمان دمج أنشطة المشاركة المجتمعية في خطط البرامج والموازنات.

مستويات المشاركة المجتمعية - أين تتموقع جمعيتك الوطنية؟

سيعتمد مستوى المشاركة المجتمعية الممكنة على السياق. ومع ذلك، كن صريحًا واسأل نفسك دائمًا: «هل هناك المزيد الذي يمكنني القيام به لإعطاء دور وصوت أقوى للمجتمعات في تصميم وإدارة هذا البرنامج؟»



استنادًا إلى نطاق المشاركة العامة للرابطة الدولية للمشاركة العامة 2014

يجب إشراك أفراد المجتمع المحلي وأصحاب المصلحة الرئيسيين في تخطيط البرنامج، بما في ذلك الرجال والنساء والفتيان والفتيات والفئات المهمشة أو المعرضة للخطر

من المرجح أن تلبى البرامج المصممة مع المجتمعات المحلية احتياجاتها وأن تعمل بسلاسة. وهذا أيضا يبني الثقة والملكية، مما يدعم الاستدامة. على العكس من ذلك، قد لا تكون البرامج المصممة في المكاتب دون تدخل المجتمع مطلوبة أو مقبولة، مما يضيع الوقت والمال والجهد.

كيف أفعل هذا؟

« خصص وقتا لمشاركة المجتمع المحلي في عملية التخطيط

- غالبا ما يكون الوقت المخصص للتخطيط قصيرا جدا ولا يوجد وقت للمشاركة (انظر مربع تحديات المشاركة للحصول على حلول لهذا في الصفحة 56)
- ناقش الخطط مع القادة الرسميين وغير الرسميين أولا واطلب مساعدتهم لإقامة اتصالات مع المجتمع الأوسع. يمكن أن يؤدي عدم مقابلة أولئك المعترف بهم كقادة إلى العداء وانعدام الثقة، مما قد يؤدي إلى إبطاء التنفيذ وتقويض العلاقة مع المجتمع
- ومع ذلك، لا تتحدث إلى القادة فقط لأنه لا يمكن ضمان أنهم يمثلون حقًا احتياجات جميع أفراد المجتمع. إن التحدث إلى القادة فقط **ليس** مشاركة مجتمعية ويعرض الجمعية الوطنية لخطر تفضيل مجموعات معينة، وإضافة إلى عدم المساواة القائمة، وإعطاء المزيد من القوة للأصوات القوية بالفعل
- استخدم الفهم الذي تم تطويره من خلال تحليل السياق لتخطيط أفضل السبل لإشراك مجموعات مختلفة. على سبيل المثال، إذا كان الأشخاص ذوو الإعاقات الجسدية يكافحون لحضور اجتماعات المجتمع، ففكر في طرق أخرى لإشراكهم، مثل المقابلات في منازلهم
- الاستفادة من المعرفة المحلية للمتطوعين في المجتمع لتخطيط البرامج
- التنسيق مع أصحاب المصلحة والشركاء الآخرين أثناء عملية التخطيط، مثل الحكومة والمنظمات غير الحكومية والمنظمات المحلية

« المنهجيات التشاركية

- لدى القطاعات التقنية المختلفة منهجيات تشاركية تشمل:
 - نهج المشاركة في التوعية من أجل مأوى آمن (PASSA)⁴⁵
 - الصحة المجتمعية والإسعاف الأولي المبني على المجتمع المعزز⁴⁶
 - تقييم مواطن الضعف والقدرات المعزز⁴⁷
 - كتاب الرسوم المتحركة حول تقنيات المشاركة للجنة الدولية للصليب الأحمر⁴⁸
 - التحول التشاركي في مجال النظافة والصرف الصحي⁴⁹
 - التدريب على النظافة والإصحاح⁵⁰
 - المرافق الصحية الشاملة التي يقودها المجتمع المحلي⁵¹
 - نحو الأطفال كشركاء في حماية الطفل في دليل كوفيد-19⁵²
 - شبكة التعلم النشط من أجل المساواة والأداء في العمل الإنساني (ALNAP) ومجموعة إعادة التأهيل والتنمية الطارئة (URDs) دليل المشاركة للعاملين الإنسانيين في الميدان يوفر الكثير من الإرشادات المفيدة والمفصلة والأمثلة على الأساليب التشاركية⁵³
- استخدم المنهجية التي تعرفها أكثر في قطاعك أو اتبع الخطوات العامة للتخطيط التشاركي أدناه. تم تضمين روابط لبعض الأدوات من المنهجيات المذكورة أعلاه، والتي يمكن تكييفها بسهولة مع أي مجال تقني.

أدوات: 16 دليل مناقشات الأفرقة التوجيهية 17 أداة اجتماعات المجتمع 18 المناهج التشاركية لمعايير الاختيار

خطوات لإشراك المجتمعات المحلية في تخطيط البرامج وبناء الملكية

1 تحديد الحلول وتحديد أولوياتها معًا



- تقديم نتائج التقييم والتحقق من أن فهم الجمعية الوطنية للاحتياجات والأولويات الرئيسية دقيق
- طرح أفكار حول الحلول المحتملة للاحتياجات الرئيسية. من الأدوات المفيدة شجرة المشكلة / الحلول من مجموعة أدوات تقييم مواطن الضعف والقدرات⁵⁴
- دع أعضاء المجتمع يقترحون الحلول أولاً حتى لا يتأثروا باقتراحات المنظمة، والذين قد يرون أنهم «خبراء» بالتعاون، قم بتقييم كل حل بناءً على:
 - مستوى التأثير الذي سيكون له
 - إذا كانت الموارد موجودة لتنفيذها على سبيل المثال، التمويل، الخبرة التقنية، الوقت، المواد. كن صادقاً بشأن قيود البرنامج في هذه المجالات
- إذا كان يكمل الممارسات والقدرات الموجودة في المجتمع ويبنى عليها
- يمكن أن يستمر بعد انتهاء البرنامج، أي لن يحتاج إلى أموال أو خبرة تقنية للحفاظ عليه
- لن يكون له تأثير بيئي سلبي
- الموافقة على قائمة نهائية بالحلول ذات الأولوية للتركيز عليها، باستخدام المناقشة أو عملية التصويت إذا كان للمجموعات المختلفة أولويات مختلفة.

2 الموافقة على نتائج البرنامج وأنشطته وأدواره ومسؤولياته



- سؤال المجتمعات عن النتائج التي ترغب في رؤيتها في نهاية البرنامج
- تخطيط الأنشطة التي يجب تنفيذها لتحقيق هذه النتائج، ومناقشة:
 - من الذي سيقود أي أنشطة؟
 - الموارد اللازمة ومن يمكنه توفيرها
 - الجدول الزمني وترتيب التنفيذ. هل هناك قيود موسمية أو أحداث مثل الانتخابات القادمة؟
 - أي معايير اختيار ونهج استهداف يتم استخدامها للوصول إلى مجموعات محددة (انظر الصفحة 89 في وحدة الطوارئ لمزيد من الإرشادات حول هذا)
 - ما هو الدور الذي سيلعبه أصحاب المصلحة الخارجيون؟ كيف يمكن بناء الأنشطة على الجهود الحالية؟
- النشاط 6 «التخطيط للتغيير» من (نهج المشاركة في التوعية من أجل مأوى آمن (PASSA)⁵⁵ أو النهج التشاركي لتغيير سلوكيات النظافة والأصحاح (PHAST) يوفر أداة جيدة لتخطيط الأنشطة والاتفاق على الأدوار والمسؤوليات مع أفراد المجتمع
- ناقش كيف سيتم قياس التقدم والاتفاق على بعض المؤشرات بناءً على توقعات المجتمع. النشاط 8 «خطة المراقبة» من نهج المشاركة في التوعية من أجل مأوى آمن (PASSA)⁵⁶ يوفر أداة لتطوير خطة مراقبة مع المجتمع
- ناقش ما إذا كان بإمكان أفراد المجتمع إجراء بعض عمليات المراقبة، ولكن ليس ما إذا كان سيتم اعتبارهم «شرطة» أو «جواسيس» من قبل المجتمع الأوسع
- ناقش ما سيحدث عندما ينتهي البرنامج وما هو الدعم الذي سيحتاجه المجتمع لتولي الأنشطة.

3 الموافقة على كيفية عمل الجمعية الوطنية والمجتمع معا خلال البرنامج



- تخطيط كيفية مشاركة المجتمع في إدارة البرنامج. تتضمن الأسئلة التي يجب مناقشتها ما يلي:
- هل ستجري المشاركة من خلال اللجان والممثلين الحاليين، أم سيلزم تعيين لجان جديدة للبرنامج؟
- إذا تم تعيين أعضاء جدد، فكيف سيتم اختيار الأعضاء بحيث يتم تمثيل الجميع؟ انظر صفحة 64 للحصول على إرشادات حول العمل مع لجان المجتمع
- كيف سيتم الحفاظ على مشاركة المجتمع الأوسع؟ من خلال أي نهج وكم مرة؟
- كيف ينبغي أن يشارك أصحاب المصلحة الآخرون؟
- ناقش معلومات البرنامج التي يجب مشاركتها، وعدد المرات ومن خلال أي قنوات
- الاتفاق على كيفية جمع التغذية الراجعة من المجتمع والرد عليها واتخاذ إجراءات بشأنها. انظر صفحة 103 لمعرفة المزيد عن آليات التغذية الراجعة.



التقييم التشاركي المجتمعي لفهم احتياجات المهاجرين وقدراتهم

يستخدم الصليب الأحمر الإكوادوري (ERC) نهجًا يسمى التقييم التشاركي المجتمعي لفهم المشاكل التي تواجهها مجموعات المهاجرين المختلفة والعمل معهم لتخطيط برامج شاملة وذات صلة بالسياق. يتيح التقييم التشاركي للمجتمع المحلي تبادل معارفه وإيجاد حلول لمعالجة المشاكل المحددة. نظم الصليب الأحمر الإكوادوري ورش عمل للتقييم التشاركي مع كل من البالغين والأطفال وشملت مجالس المحافظات لضمان تصميم التدخلات بشكل مشترك من قبل فريق البرنامج والمجتمعات والفروع. تم تعميم الاعتبارات الجنسانية في كل مكان، على سبيل المثال من خلال المشاركة المتوازنة للذكور والإناث وجمع البيانات المصنفة. استخدمت ورش عمل الكبار مجموعة من الأنشطة، بما في ذلك جلسة واحدة بعنوان «الأسرة - المجتمع»، والتي سمحت للمشاركين بتحديد المشاكل والتحديات، وأسبابها وعلاقاتها، بالإضافة إلى الإجراءات اللازمة للتغلب عليها. استخدمت ورش عمل الأطفال اللعب لاستكشاف تصوراتهم وعواطفهم عن أنفسهم وعائلاتهم وعلاقتهم بالمجتمع المضيف. قبل كل ورشة عمل، تم تزويد المشاركين بمعلومات عن الغرض من الجلسة، وكيفية استخدام المعلومات، وما الذي سيحدث بعد ذلك، وكانت هذه المشاركة طوعية. كما عقدت اجتماعات مع المشاركين لتبادل النتائج. [اقرأ التقرير الكامل](#)⁵⁷.

استخدام الإنتاج المشترك لتحسين خدمات اللاجئين وطالبي اللجوء

[مشروع AVAIL](#)⁵⁸ (Amplifying the Voices of Asylum seekers and refugees for Integration and Life skills) = (إسماع صوت طالبي اللجوء واللاجئين من أجل الإدماج ومهارات الحياة) بقيادة الصليب الأحمر البريطاني والإيطالي والأيرلندي واللاتفي والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. استخدم الإنتاج المشترك لإشراك اللاجئين وطالبي اللجوء في تصميم الخدمات والدعوة لتغيير السياسات والمواقف. على سبيل المثال، في غلاسكو، اسكتلندا، أشرك الصليب الأحمر البريطاني الأشخاص الذين سبق لهم أن خضعوا لعملية اللجوء للمساعدة في تصميم ورش عمل للوافدين الجدد. ورشة التصميم المشترك⁵⁹ استخدم شخصيات خيالية لاستكشاف كيفية تجربة الهويات المختلفة لعملية اللجوء بطرق مختلفة. أنشأ كل مشارك خريطة لتصور رحلة شخصياتهم، بما في ذلك التجارب والعواطف الإيجابية والسلبية. تبادل المشاركون خرائطهم وناقشوا المراحل الرئيسية حيث ستستفيد الشخصية من مزيد من المعلومات والدعم من الصليب الأحمر. تم استخدام نهج مماثل للمشاركة في تصميم وتقديم دورة مهارات الحياة⁶⁰ للاجئين وطالبي اللجوء الذين وصلوا حديثًا في ويلز.

تشارك المجتمعات في مراقبة خدمات الصحة المجتمعية في تنزانيا

تستخدم جمعية الصليب الأحمر التنزاني نهج بطاقة التقييم المجتمعي لجمع صانعي السياسات وقادة المجتمع وقادة الرأي ومقدمي الخدمات ومجموعات المجتمع المتنوعة معًا لمراقبة الخدمات الصحية وتحسينها. يقوم كل مشارك بتقييم دوره في تقديم خدمات صحة المجتمع ويصنف أدائه. ثم يتم مناقشة الدرجات والاتفاق عليها بشكل مشترك وتحديد خطوات التحسين. ويجري وضع خطة عمل ذات أدوار ومسؤوليات واضحة يتم مراجعتها على أساس ربع سنوي. [اقرأ التقرير الكامل](#)⁶¹.

التحقق من الخطط مع المجتمع وأصحاب المصلحة الآخرين قبل التنفيذ للتأكد من أنها تتطابق مع الاحتياجات والتوقعات

يمكن أن يساعد ذلك في تحديد أي مشاكل محتملة، وبناء ملكية وفهم مجتمعي واسع النطاق، ومنع الازدواجية مع الوكالات الأخرى.

كيف أفعل هذا؟

« مشاركة ومناقشة الخطط

- تقديم الخطط في اجتماعات المجتمع وطلب التعليقات
- خطط النشر على لوحات الملاحظات، مع خيار تقديم الملاحظات من خلال خط هاتفي ساخن أو متطوعين
- الطلب من لجان المجتمع أو الممثلين مناقشة الخطط مع الناس وتقديم ملاحظات إلى الجمعية الوطنية
- مشاركة الخطط في اجتماعات التنسيق مع الحكومة وغيرها للتحقق من الازدواجية وتحديد فرص التعاون.

أدوات: 17 أداة اجتماعات المجتمع

● أمثلة من الحركة

التحقق من محتويات مجموعات إدارة النظافة الشهرية قبل توزيعها في العراق

قامت جمعية الهلال الأحمر العراقي سابقاً بتكليف مجموعات إدارة النظافة الشهرية العامة مع السياق العراقي على المستوى الوطني، لكنها قررت المضي قدماً والتحقق مما إذا كانت هناك حاجة إلى أي اختلافات إقليمية قبل التوزيع في محافظة واحدة. بالاشتراك مع الصليب الأحمر الفرنسي، أجرى الهلال الأحمر العراقي مناقشات جماعية مركزة مع النساء والفتيات لمراجعة قائمة المواد في مجموعات إدارة نظافة الدورة الشهرية. وأظهرت النتائج اختلافات هامة في الاحتياجات على أساس العمر وما إذا كانت المرأة تعيش في مواقع حضرية أو ريفية. على سبيل المثال، فضلت طالبات المدارس الفوط التي تستخدم لمرة واحدة حتى لا تضطر إلى حمل الفوط المستعملة حتى يعودن إلى المنزل لغسلها، بينما فضلت النساء والفتيات في القرى الريفية الفوط القابلة لإعادة الاستخدام بسبب محدودية وصولهن إلى الأسواق. قراءة دراسة الحالة الكاملة⁶².

التحدي	الحلول
ليس هناك وقت للتشاور مع المجتمع - الاقتراح متوقع الأسبوع المقبل	• عقد مشاورات مجتمعية سريعة ليوم واحد عبر المناقشات الجماعية المركزة ومقابلات المخبرين الرئيسيين في عدد قليل من المواقع • إذا كانت الفروع تتمتع بالمهارات والخبرة، فيمكنها قيادة الاستشارات وتوزيع عبء العمل • استشارة المتطوعين من المجتمع المحلي حول وجهات نظرهم • التحدث إلى ممثلي المجتمع الرئيسيين عبر الهاتف • استخدام الوسائل المتاحة عبر الإنترنت للحصول على التعليقات، مثل WhatsApp أو وسائل التواصل الاجتماعي • عقد مناقشات جماعية مركزة افتراضية في السياقات حيث يمكن للأشخاص الوصول إلى الإنترنت والهواتف الذكية، وذلك باستخدام تطبيقات مثل Jitsi⁶³ • استخدام أي بيانات ثانوية متاحة من نفس المواقع • إضفاء المرونة في المشروع المقترح المانحين، إما بالقول إنه سيتم تحديث الخطط بعد مشاورات أوسع نطاقاً مع المجتمعات أو تضمين بنود في الموازنة مرنة مثل «مشروع المجتمع»، والذي يمكن استخدامه للاستجابة لاحتياجات المجتمع.
ليس لدينا أموال للتشاور مع المجتمع أثناء اعداد مقترح المشروع	• إنشاء صندوق صغير يمكن استخدامه للاستشارات المجتمعية، والتي يمكن استردادها بمجرد منح التمويل • إذا كانت الفروع لديها المهارات والخبرات، فيمكنها إجراء مشاورات قريبة من الفرع، مما يقلل من التكاليف • استخدام الوسائل المتاحة عبر الإنترنت للحصول على تعليقات، مثل WhatsApp أو وسائل التواصل الاجتماعي⁶⁴ • التحدث إلى ممثلي المجتمع الرئيسيين عبر الهاتف • عقد مناقشات جماعية مركزة افتراضية في سياقات حيث يمكن للناس الوصول إلى الإنترنت والهواتف الذكية، وذلك باستخدام تطبيقات مثل Jitsi.
لا يوجد وصول مادي إلى المجتمع على سبيل المثال، قيود النزاع أو كوفيد	• التحدث إلى ممثلي المجتمع الرئيسيين عبر الهاتف • استخدام الوسائل المتاحة عبر الإنترنت للحصول على التعليقات، مثل WhatsApp أو وسائل التواصل الاجتماعي • عقد مناقشات جماعية مركزة افتراضية في السياقات حيث يمكن للأشخاص الوصول إلى الإنترنت والهواتف الذكية، وذلك باستخدام تطبيقات مثل Jitsi • استخدام أي بيانات ثانوية متاحة من نفس المواقع • العمل مع المتطوعين المقيمين في المجتمع، والذين يمكنهم إجراء مشاورات للبرنامج.
تم تحديد نتائج البرنامج بالفعل من قبل الجهة المانحة، لذلك لا توجد مرونة	• كن صادقا بشأن القيود، إذا قالت الجهة المانحة أنه لا يمكن استخدام الأموال إلا للأنشطة المتعلقة بالصحة، ففسر ذلك للمجتمع • توثيق التغذية الراجعة من المجتمع ومشاركتها مع الجهات المانحة للمساعدة في إقناعهم بأن يكونوا مرنين لطلبات المجتمع • يمكن لتحليل أصحاب المصلحة تحديد ما إذا كانت الوكالات أو الحكومات الأخرى قادرة على تلبية الاحتياجات التي تقع خارج البرنامج.

التحدي

لا يريدنا القائد أن نتحدث إلى أشخاص آخرين في المجتمع

- اشرح لقادة المجتمع أن الجمعية الوطنية لديها مبادئ أساسية يجب أن تلتزم بها
- العمل مع قادة المجتمع. ولكن أيضا استخدام أساليب للتواصل مع المجتمع كله. في هايتي، تم تشكيل لجان المشروع مع القادة، ولكن عقدت اجتماعات المجتمع أيضًا لمشاركة القرارات وجمع الملاحظات على نطاق أوسع
- طلب المشورة من المتطوعين من هذا المجتمع حول كيفية إقناع القائد بالسماح بمشاركة أوسع
- طلب المشورة من أصحاب المصلحة الآخرين مثل المنظمات المجتمعية أو المنظمات غير الحكومية العاملة بالفعل هناك
- إنشاء آلية للاستجابة والشكاوى
- الشرح أنه من متطلبات الجهات المانحة أن يتم استشارة الجميع.

كيفية ضمان مشاركة المرأة بصورة مجدية

- إنشاء أماكن منفصلة لمشاركة المرأة
- النظر في أدوار وديناميكيات النوع الاجتماعي. على سبيل المثال، تجنب الاجتماعات في بعض الأحيان التي قد تقوم فيها النساء بإعداد وجبات الطعام أو القيام بالأعمال المنزلية، وتوجيه السؤال للنساء عن العوائق التي قد يواجهنها في المشاركة وكيفية التغلب عليها، على سبيل المثال، توفير رعاية الأطفال أثناء الاجتماعات.
- تشجيع الرجال في المجتمع على دعم مشاركة المرأة
- تأكد من أن النساء يمكنهن المشاركة بشكل هادف، على سبيل المثال، يشعرون بالراحة عند التحدث في الاجتماعات وأن مساهماتهن تؤخذ على محمل الجد.

كيفية ضمان أن الفئات المهمشة أو المعرضة للخطر يمكنها المشاركة

- إنشاء مجموعات فرعية أصغر لمنح الأفراد فرصة للتحدث دون وجود أعضاء أكثر قوة أو صوتًا
- دعوة صانعي القرار إلى أن آراء هذه المجموعات مهمة ويجب أخذها في الاعتبار
- كن شريكًا مع منظمات المعوقين أو كبار السن إذا كان التواصل المتخصص مطلوبًا، على سبيل المثال، لغة الإشارة
- اختيار أماكن الاجتماعات التي يمكن الوصول إليها إليها فيزيائياً والتي تكون آمنة للأشخاص الذين يعانون من قيود في التنقل أو الإعاقات البصرية
- دعم حضور مقدمي الرعاية في الاجتماعات.

ما يريده الناس يتعارض مع رأينا المهني، على سبيل المثال، يطلبون وسيلة لإمداد المياه غير مناسبة لبيئتهم أو مستدامة

- كن مستعدًا للاستماع إلى مخاوف المجتمع وتوافقهم
- إجراء محادثة مفتوحة حول المشكلة وشرح سبب إحجام الجمعية الوطنية عن تنفيذ الحل المطلوب - أي أنه لن تساعد الناس أو لا يمكن أن يستمر
- شرح البدائل الموجودة وطلب عما إذا كان المجتمع على استعداد لتجربة شيء جديد. تقديم عينة أو إظهار أساليب جديدة
- سؤال المجتمعات الأخرى التي اعتمدت الحلول المقترحة لتبادل خبراتها.

الحلول

إدراج أنشطة ومؤشرات المشاركة المجتمعية والمساءلة في خطط البرامج والموازنات، وتحديد كيفية مشاركة المعلومات، ودعم المشاركة المجتمعية، وإدارة الاستجابة

هذا يساعد على ضمان عدم نسيان المشاركة المجتمعية أو اعتبارها برنامجاً قائماً بذاته.

كيف أفعل هذا؟

« تضمين أنشطة المشاركة المجتمعية في خطة البرنامج

- كحد أدنى، وتشمل الأنشطة التي تسهم في:
 - إبقاء المجتمعات على علم بتقدم البرنامج أو الأنشطة أو التغييرات أو التأخيرات، بما في ذلك المعلومات التي ستتم مشاركتها مع من، وبأي وسيلة، وبواسطة من، ومتى
 - إنشاء عمليات لتسهيل المشاركة المجتمعية المنتظمة والهادفة في صنع القرار والحفاظ عليها، بما في ذلك من سيشترك وكيف ومتى وما هي القضايا
 - جمع وتحليل والرد على التغذية الراجعة من المجتمع، والتأكد من أن الناس يعرفون كيف يمكنهم طرح الأسئلة أو تقديم الاقتراحات أو إثارة المخاوف بشأن البرنامج
 - بالنسبة لبعض البرامج، قد تكون هناك أنشطة أخرى ذات صلة بالمشاركة المجتمعية، مثل:
 - الأنشطة التي تدعم التواصل الاجتماعي وتغيير السلوك، مثل آليات التغذية الراجعة لرصد التصورات السائدة عن مرض أو دور السينما المتنقلة والبرامج الإذاعية لزيادة المعرفة وتشجيع الممارسات الأكثر أماناً
 - الأنشطة التي تدعم تبادل المعلومات بسرعة مع المجتمعات التي يمكن أن تنقذ الأرواح، والحد من المخاطر، والتخفيف من الآثار السلبية للكوارث أو الأزمات أو تفشي الأمراض
 - الأنشطة التي تدعم مناصرة القيادة المجتمعية بشأن القضايا ذات الأولوية التي لا يمكن للجمعية الوطنية معالجتها.

أدوات: 5 نموذج خطة عمل المشاركة المجتمعية والمسائلة

« إدراج مؤشرات المشاركة المجتمعية في خطة الرصد

- مراقبة ما إذا كانت أنشطة المشاركة المجتمعية تحدث كما هو مخطط لها وفعالة وتدعم البرنامج لتكون خاضعة للمساءلة
- انظر أدناه للحصول على بعض الأمثلة على المؤشرات الأساسية التي يجب تضمينها.

أدوات: 7 أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة

« تضمين تكاليف مشاركة المجتمع في موازنات البرنامج

- لا يجب أن تكون المشاركة المجتمعية باهظة الثمن، ويمكن تكييف الأساليب المستعملة لتناسب الأموال المتاحة
- ستعتمد الموازنة المطلوبة على الأساليب المستخدمة ولكن عادةً ما يجب أن تتضمن موازنة البرنامج التمويل من أجل:
 - إجراء تدريب على المشاركة المجتمعية و المسائلة أو تجديد المعلومات حولها
 - بدلات المتطوعين اليومية وتكاليف الوقود للزيارات المجتمعية
 - ورشات عمل ومناقشات جماعية مركزة ومقابلات في المجتمع

- آلية تغذية راجعة من المجتمع
- أي أدوات تواصل يتم استخدامها، مثل البث الإذاعي أو التلفزيوني، ودور السينما المتنقلة، وطباعة الملصقات والمنشورات، ولوحات الإعلانات، وتكاليف الرسائل القصيرة، ووسائل التواصل الاجتماعي، إلخ.

أدوات: 6 أداة إعداد موازنة المشاركة المجتمعية والمساءلة

● أمثلة من الحركة

تدمج اللجنة الدولية للصليب الأحمر المشاركة المجتمعية والمساءلة في برامج الأمن الاقتصادي

وضع برنامج الأمن الاقتصادي (EcoSec) التابع للجنة الدولية للصليب الأحمر إرشادات عملية لإدماج مبادئ المساءلة تجاه السكان المتضررين في برامجه. يتم تضمين المشاركة المجتمعية والمساءلة في جميع الدورات التدريبية التي ينظمها برنامج الأمن الاقتصادي ويتم تضمين مؤشرات الأداء الرئيسية في أدوات المراقبة مثل مراقبة ما بعد التوزيع. إذا كانت فرق برنامج الأمن الاقتصادي تعمل من خلال شركاء، فإنها تضمن أن يكون موظفو الشركاء على دراية أيضًا ولديهم القدرة على تنفيذ «الحد الأدنى من الممارسات» لضمان المساءلة أمام الأشخاص المتضررين. ويشمل ذلك زيادة وعي موظفي الشركاء وتوفير موارد مادية إضافية لتمكين الشركاء من قضاء وقت كاف والقيام بزيارات متكررة للأشخاص المتضررين، واستخدام وسائل التواصل الرصالمختلفة، وإنشاء آلية فعالة للتغذية الراجعة والشكاوى.



مؤشرات المشاركة المجتمعية والمساءلة للبرامج

(لمزيد من الخيارات انظر الأداة 7: أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمساءلة)

هذه قائمة بمؤشرات البرامج المحتملة. لا يلزم استخدامها جميعًا، ولكن من المهم تضمين بعضها الذي يراقب التقدم من خلال أعين أعضاء المجتمع. يجب تصنيف البيانات التي يتم جمعها من أفراد المجتمع المحلي حسب الجنس والعمر والإعاقة (كحد أدنى) حتى يمكن تحديد أي ثغرات في إشراك مجموعات محددة.

رصد أنشطة المشاركة المجتمعية

- # / % النسبة المئوية من موظفي البرنامج والمتطوعين المدربين على المشاركة المجتمعية والمساءلة
- # ونوع الأساليب الموضوعة لتبادل المعلومات مع المجتمعات حول ما يحدث في البرنامج
- % من الشكاوى والتغذية الراجعة حول البرنامج تم استلامها والرد عليها من قبل الجمعية الوطنية
- # قرارات البرنامج المتخذة بناء على التغذية الراجعة من المجتمع

رصد مستويات مساءلة البرامج أمام المجتمعات المحلية⁶⁵

- % لأفراد المجتمع الذين يشعرون بأن الدعم المقدم من البرنامج يغطي حاليًا احتياجاتهم الأكثر أهمية
- النسبة المئوية من أفراد المجتمع الذين يشعرون بأن الدعم الذي يقدمه البرنامج يساعدهم على أن يصبحوا أكثر اعتمادًا على الذات / العيش بدون دعم في المستقبل
- % من أفراد المجتمع الذين يشعرون بأنهم يعاملون باحترام من قبل موظفي البرنامج والمتطوعين
- % لأفراد المجتمع الذين يشعرون أن البرنامج قد تواصل جيدًا بشأن الخطط والأنشطة
- % لأفراد المجتمع الذين يشعرون أن آرائهم تؤخذ في الاعتبار أثناء تخطيط البرنامج واتخاذ القرار
- % لأفراد المجتمع الذين يعرفون كيف قرر البرنامج من الذي يجب أن يتلقى الدعم ومن لا يتلقى الدعم
- % لأفراد المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة والمعرضة للخطر، الذين يعرفون كيفية تغذية راجعة أو تقديم شكوى بشأن البرنامج
- % من الأشخاص الذين تلقوا ردًا على تغذيتهم الراجعة أو شكوى حول البرنامج

المراقبة والرصد

تضمن الإجراءات الدنيا للمشاركة المجتمعية والمساءلة أثناء التنفيذ استمرار المجتمعات في لعب دور هادف في توجيه البرنامج وإدارته، وتلقي معلومات بشكل منتظم عن التقدم في البرنامج والأنشطة، ويمكنها تقديم الردود على التغذية الراجعة واستقبال ردوداً عليها - وأن البرنامج يمكنه رصد ما يحدث، وهو مرن بدرجة كافية للمواءمة والتحسين بناءً على التغذية الراجعة.

9

تبادل المعلومات بانتظام عن البرنامج مع أفراد المجتمع، وذلك باستخدام أفضل السبل للوصول إلى مجموعات مختلفة

يؤدي ضعف التواصل بين الجمعية الوطنية والمجتمع إلى الإحباط ويحد من المشاركة. يعني التواصل الجيد أن البرنامج يمكنه الاستفادة من رؤى المجتمع القيمة، والتحذير من التغييرات في السياق أو القضايا الأمنية، وبناء ملكية مجتمعية أقوى - وكل ذلك يزيد من جودة البرنامج وتأثيره.

كيف أفعل هذا؟

« ما هي المعلومات التي يجب مشاركتها؟ »

- معلومات عن الجمعية الوطنية، بما في ذلك التفويض، وطرق العمل، ومدونة قواعد سلوك الموظفين والمتطوعين⁶⁶
- أهداف البرنامج والجدول الزمنية
- أنشطة البرنامج وكيفية إدارتها وإنجازها
- العمليات الخاصة بأية توزيعات، بما في ذلك وقت حدوثها، وكيفية إدارتها، والإجراءات التي يتعين على الأشخاص اتباعها
- تفاصيل التأخير أو التحديات
- كيف يمكن للناس المشاركة، يتضمن ذلك من هي اللجان أو الممثلين وما الأدوار والمسؤوليات
- تفاصيل عن آلية التغذية الراجعة، بما في ذلك كيفية الوصول إليها، وماذا يحدث بها، ومتى يتوقع الناس يمكن أن يكون الرد
- الإجراء الذي تم اتخاذه بسبب التغذية الراجعة من المجتمع، وشرح متى يتعذر إجراء التغييرات
- متى سينتهي البرنامج وما سيتم تسليمه
- الحرص على أن تكون أي معلومات يتم مشاركتها صادقة ودقيقة.

« متى يجب مشاركة المعلومات؟ »

- ينبغي مشاركة المعلومات بانتظام مع المجتمعات المحلية في جميع مراحل البرنامج. قاعدة الإبهام (المبدأ التوجيهي العام) الجيدة هي:
 - شهرياً للبرامج الأطول التي تدوم ستة أشهر أو أكثر
 - أسبوعياً أو كل أسبوعين للبرامج سريعة التنفيذ، وتستمر بضعة أشهر فقط
- هناك أوقات أساسية يكون فيها التواصل مهماً:
 - في بداية التنفيذ. تذكير الناس بأهداف البرنامج وأنشطته وجدوله الزمنية، خاصة إذا كانت هناك فجوة بين التخطيط والتنفيذ أو تم إجراء تغييرات على الخطط
 - قبل بدء الأنشطة، بما في ذلك عمليات التوزيع أو البناء أو فتح العيادة أو حملات الصحة أو النظافة
 - عندما يكون هناك تأخير أو مشاكل أو تغييرات
 - عندما تتوقف أنشطة محددة
 - عندما ينتهي البرنامج
- يجب مشاركة المعلومات في الوقت المناسب حتى يتمكن الأشخاص من التحضير والتصرف، أي عدم مشاركة المعلومات حول التوزيع في يوم حدوثه.

« كيف يجب مشاركة المعلومات؟ »

- استخدام قنوات الاتصال والمصادر المقترحة من قبل المجتمع خلال مرحلة التقييم والتخطيط
- استخدم كلمات واضحة وبسيطة باللغات المحلية، وتجنب المصطلحات التقنية
- الإلمام بمن قد يتم استبعاده. على سبيل المثال، هل يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة حضور الاجتماعات ؟ هل كل شخص لديه حق الوصول إلى الهاتف؟ هل سيتبادل القادة الذكور المعلومات مع النساء؟ هل تحتاج المعلومات إلى تكييفها لتكون مناسبة للأطفال؟
- المعلومات يمكن أن تكون مصدراً للقوة، لذا لا تعتمد على شخص واحد لتبادل المعلومات الهامة. البحث عن طرق للتواصل علناً مع المجتمع بأكمله، مثل لوحات الإعلانات أو الاجتماعات
- النظر في تأثير اختيار قناة الاتصال على ثقة الناس في الجمعية الوطنية والمعلومات التي يتم مشاركتها. على سبيل المثال، استخدام محطة إذاعية دينية يمكن أن تشير إلى أن الجمعية الوطنية دينية. يمكن أن يشير نشر المعلومات في مكتب الإدارة المحلية إلى أن الجمعية الوطنية متحالفة مع الحكومة
- تحقق كل بضعة أشهر من أن البرنامج لا يزال يستخدم القنوات والأساليب واللغات الأكثر فاعلية للوصول إلى مجموعات مختلفة وأن المعلومات يتم تلقيها وفهمها ومفيدة.

أدوات: 19 مصفوفة وسائل التواصل 7 أداة الرصد والتقييم للمشاركة المجتمعية والمساءلة

« يجب أيضاً مشاركة المعلومات مع المتطوعين والشركاء »

- يجب أن يبقى متطوعو المجتمع على علم حتى يتمكنوا من الإجابة على الأسئلة بدقة عند تقديم الأنشطة
- مناقشة تطورات البرامج وأنشطتها مع الشركاء وأصحاب المصلحة لتجنب الازدواجية أو تضارب الأنشطة.

أدوات: 14 ورقة أسئلة وأجوبة للمتطوعين

توقف برنامج كامل بسبب نقص التواصل في مدغشقر

أدرك برنامج المياه والإصحاح والنهوض بالنظافة في مدغشقر الضرر الذي يمكن أن يتسبب فيه ضعف التواصل في تنفيذ البرنامج عندما يؤدي التأخير في التمويل إلى عدم استكمال بئر. تم حفر حفرة البئر، لكن التأخير في تلقي التمويل المستمر من الجهة المانحة الخلفية، يعني أنه لا يمكن الاستكمال كما هو مخطط. ولم يعد برنامج المياه والإصحاح والنهوض بالنظافة إلى المجتمع لشرح سبب التأخير وافترض المجتمع أن الجمعية الوطنية قد نقضت وعدها وفقدت الثقة في المنظمة. كان الغضب في المجتمع يعني أن المتطوعين في المجتمع كانوا محرجين جدًا من الاستمرار في تنفيذ أنشطة النهوض بالنظافة بالتنقل من منزل إلى آخر. أصبح أفراد المجتمع الذين التزموا ببناء مراحيض خاصة بهم محبطين. علّق رجل: «عندما تنتهي، سننهي». ومع ذلك، عندما أوضح فريق المياه والإصحاح والنهوض بالنظافة سبب عدم اكتمال البئر، كان المجتمع متفهما للغاية وشكرهم على التفسير. لو أن فريق المياه والإصحاح والنهوض بالنظافة قد قام بزيارة أو اتصال هاتفي بمتطوعي المجتمع لشرح التأخير، فقد كان من الممكن أن تستمر أنشطة البرنامج المتبقية.

التواصل الجيد أمر بالغ الأهمية أثناء تجديد إمدادات المياه في ميانمار

عندما خططت جمعية الصليب الأحمر في ميانمار واللجنة الدولية للصليب الأحمر لتجديدات واسعة النطاق لخمس برك مياه سطحية في منطقة حضرية، عرفوا أن التواصل الجيد في اتجاهين مع المجتمع سيكون عاملاً رئيسياً في بناء القبول للمشروع. عقد الفريق اجتماعات مع مجموعة من القادة الرسميين وغير الرسميين والدينيين، ثم تبادل المعلومات حول اللجنة الدولية للصليب الأحمر والجمعية الوطنية على نطاق أوسع من المجتمع من خلال الاجتماعات وتوزيع نشرات وقائع تتضمن رقم هاتف الخط الساخن للجنة الدولية للصليب الأحمر. وتم التركيز بشكل خاص على شرح سبب أهمية المشروع ويستحق الصبر على الانقطاع الذي قد يسببه لفترة قصيرة، بما في ذلك تفاصيل المصادر البديلة للمياه خلال فترة التجديد، ونقاط التواصل الرئيسية في المجتمع. كما تم دعم المجتمع لإنشاء لجان تجديد الاحواض للإشراف على المشروع وتبادل المعلومات بين المجتمع والجمعية الوطنية واللجنة الدولية للصليب الأحمر، بما في ذلك الشكاوى والأسئلة والاقتراحات من أجل التحسينات.



تمكين المشاركة المجتمعية الفعالة في إدارة وتوجيه البرنامج، وتضمين لفئات المهمشة والمعرضة للخطر

تساعد المشاركة المجتمعية البرنامج على العمل بسلاسة أكبر من خلال السماح بتحديد المشكلات بسرعة، وحل المشكلات بشكل جماعي، وتنفيذ الأنشطة.

كيف أفعل هذا؟

« الاستعداد للمشاركة الجيدة

- إنشاء آليات المشاركة المتفق عليها أثناء التخطيط والحفاظ عليها، على سبيل المثال، لجان المجتمع أو الممثلين، والمناقشات الجماعية المركزة المنتظمة مع مجموعات مختلفة، واجتماعات مجلس المدينة، إلخ.
- تحتاج المشاركة المجتمعية الناجحة إلى أن يكون لكل فرد في الفريق الموقف الصحيح، لذلك درّب الموظفين والمتطوعين، وتأكد من فهمهم لقيمة المشاركة ومعاملة الناس باحترام. استخدام حزمة التدريب على مستوى فرع المشاركة المجتمعية⁶⁸.
- تعتمد المشاركة المجتمعية على الثقة، لذا قم بتحديد أولويات قضاء الوقت في المجتمع والاستماع بشكل فعال إلى الأشخاص والتفاعل معهم.
- يجب أن يشارك متطوعو المجتمع أيضاً في القرارات - لكن مشاركتهم لا يمكن أن تكون بديلاً عن أفراد المجتمع.

أدوات: 16 دليل المناقشات الجماعية المركزة 17 أداة المقابلات المجتمعية 20 إرشادات استراتيجية الخروج

« ما هي القرارات التي يجب مناقشتها مع المجتمعات ؟

- كيف ينبغي تنفيذ الأنشطة، بما في ذلك من يجب أن يفعل ماذا وأين ومتى وإلى متى، إلخ.
- مواقع تصاميم لأي بناء أو منشآت
- معايير الاختيار والاستهداف وعمليات التوزيع
- أي تغييرات في البرنامج، بما في ذلك الأنشطة والجدول الزمني وما إلى ذلك
- كيفية التغلب على التحديات، بما في ذلك التأخير أو قيود التمويل أو الأنشطة التي لا تعمل
- القضايا التي أثّرت من خلال التغذية الراجعة من المجتمع وكيفية التصرف بناءً عليها
- إنهاء البرنامج وتسليمه إلى المجتمع.

« نصائح للعمل مع لجان المجتمع

- تحقق من أن اللجنة موثوق بها من قبل المجتمع الأوسع ولديها عضوية متوازنة تمثل جميع المجموعات، أي ليس فقط كبار السن من الرجال - وإذا لم يكن الأمر كذلك، فابحث عن طرق للتفاعل على نطاق أوسع مع المجموعات الأخرى
- إذا تم إنشاء لجنة جديدة، يجب أن يحترم اختيار أعضائها التوازن على أساس النوع الاجتماعي وتمثيل كل المجموعات. من الناحية المثالية، ينبغي اختيار اللجنة من قبل المجتمع باستخدام عمليات آمنة وعادلة
- كن واضحاً بشأن ما هو متوقع من اللجنة. يمكن أن توفر الاختصاصات المكتوبة الوضوح وتكون نقطة مرجعية مفيدة
- النظر في تقديم التدريب للجنة، على سبيل المثال على مهارات التواصل والتغذية الراجعة
- راقب أن اللجنة تؤدي دورها وأن المعلومات تتدفق بين اللجنة والمجتمع ككل
- ابقَ على تواصل وكن متاحاً لدى المجتمع ككل، على سبيل المثال من خلال مقابلات مفتوحة مع المجتمع أو آليات التغذية الراجعة

تعزز اللجان الاستشارية الخدمات والتماسك الاجتماعي في تركيا

لضمان قيام المراكز المجتمعية التابعة لجمعية الهلال الأحمر التركي بتقديم الخدمات ذات الصلة باحتياجات الناس، تم تشكيل لجان استشارية في كل مركز مجتمعي، تضم أعضاء المجتمع المحلي والمهاجرين والفئات الأشد ضعفاً الأخرى. تجتمع اللجان مرة واحدة في الشهر، وتجمع الجمعية الوطنية والحكومة المحلية وأفراد المجتمع. يعتبر ذلك فرصة لمناقشة كيفية تعديل أنشطة المركز المجتمعي ومناصرة القضايا أوسع لدى أصحاب المصلحة المعنيين. في الاجتماع الأول، تمت المناقشة والاتفاق على صفحة واحدة لشرح أهداف ومسؤوليات وطرائق عمل اللجنة. اقرأ [التقرير الكامل](#) ⁶⁹.

أهمية دعم اللجان المجتمعية وتدريبها ومراقبتها

في مدغشقر، تنشئ الجمعية الوطنية لجانا مجتمعية تسمى KOIF. تحدد KOIF الاحتياجات في القرية ومن ثم يعطي المجتمع بأكمله رأيه في الأولوية التي يجب التركيز عليها. تضع KOIF خطة عمل القرية التي تحدد ما يمكن للمجتمع أن يفعله بمفرده وأين يحتاجون إلى الدعم. تتم مناقشة الخطط في المقابلات المجتمعية والمصادقة عليها من قبل المجتمع بأكمله. في إحدى المجتمعات، كان هذا يعمل بشكل جيد للغاية. تلقى أعضاء KOIF دعماً جيداً من قبل الجمعية الوطنية وتم توفير التدريب لهم. في النهاية استأنفوا إدارة الأنشطة وبدأوا في تنفيذ مبادراتهم الخاصة. على سبيل المثال، قاموا بتحسين الطريق بين القرية والطريق الرئيسي مما سهل وصول الناس إلى الأسواق المحلية والمدارس والرعاية الصحية. ومع ذلك، في مجتمع آخر، لم يتم دعم KOIF أيضاً، وخلال المناقشات الجماعية المركزة مع النساء في المجتمع، كان عدد قليل جداً منهن يعرفن عن KOIF. اعترفت إحدى النساء بالتواجد في KOIF لكنها أوضحت أنه يتم استدعاؤها للاجتماعات دون سابق إنذار ولم يتم إعطاؤها أي تفسير لما يجب أن يكون عليه دورها.



جمع وتحليل والرد على التغذية الراجعة من المجتمع، والتأكد من أن الناس يعرفون كيف يمكنهم طرح الأسئلة أو تقديم الاقتراحات أو إثارة المخاوف بشأن البرنامج

تساعد التغذية الراجعة البرنامج على فهم تصورات المجتمع، وتحديد الاعمال التي لا تنجح في المجتمع وكيفية تحسين التأثير. كما يمكن لآلية التغذية الراجعة أن تساعد في تحديد ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والفساد من قبل الموظفين والمتطوعين.

كيف أفعل هذا؟

« إذا كان لدى الجمعية الوطنية بالفعل آلية للتغذية الراجعة

- استخدم هذا للبرنامج، بدلا من إعداد شيء جديد
- ناقش مع الفريق الذي يدير آلية التغذية الراجعة كيف يمكن استخدامها لدعم البرنامج
- تدريب موظفي البرنامج والمتطوعين على كيفية عمل الآلية
- مناقشة الآلية مع المجتمعات، بما في ذلك أي عوائق محتملة أمام استخدامها وأي تعديلات قد تكون مطلوبة
- الإعلان عن آلية التغذية الراجعة على نطاق واسع في المجتمع.

تحتوي الوحدة 6 على إرشادات حول إنشاء آلية التغذية الراجعة في الصفحة 103

أدوات: 15 مجموعة التغذية الراجعة



مراجعة وتعديل الأنشطة وأساليب البرنامج بانتظام استناداً إلى التغذية الراجعة من المجتمع المحلي وبيانات الرصد

عندما يتم تجاهل المشكلات أو الاقتراحات التي يتم طرحها من خلال التغذية الراجعة والرصد، فإنه يسبب الإحباط ويمكن أن يؤدي بالناس إلى فك الارتباط. يلزم مراجعة البرامج وتعديلها باستمرار لضمان استمرار أنها ذات صلة وفعالة وتلبي الاحتياجات.

كيف أفعل هذا؟

« مراقبة الأداء بشكل رسمي وغير رسمي

- مراقبة ما إذا كان البرنامج يلبي احتياجات الناس، والوصول إلى الأشخاص المناسبين، ودعم الاعتماد على الذات وإجراء تغييرات إذا لزم الأمر
- مراقبة مدى رضا الناس عن جودة المعلومات والمشاركة وتأثيرهم على البرنامج، وإجراء التغييرات إذا لزم الأمر
- تضمين الأسئلة في عمليات المراقبة الرسمية، ولكن أيضاً طرح هذه الأسئلة بشكل غير رسمي خلال المقابلات المجتمعية
- يُعد إجراء مناقشات جماعية مركزة كل ستة أشهر مع المجموعات الرئيسية في المجتمع طريقة جيدة للتحقق والتحديد المسبق لأي مشاكل أو اقتراحات وذلك من أجل تحسينها
- مناقشة التغذية الراجعة من المجتمع و بيانات الرصد في اجتماعات فريق البرنامج كبند دائم من بنود جدول الأعمال ، بما في ذلك كيفية اتخاذ إجراء بشأنها
- إذا أثرت نفس المسائل بشكل متكرر، فلا يزال يتعين معالجتها من خلال إجراء تغيير على البرنامج أو الشرح للمجتمع بشكل أكثر وضوحاً أسباب عدم إمكانية حل هذه المسألة.
- الاجتماع بانتظام (على سبيل المثال، شهرياً) مع متطوعين من المجتمع لالتقاط أي تغذية راجعة غير رسمية يسمعونها في المجتمعات، ومناقشة التحديات التي تواجههم، والاستماع إلى اقتراحاتهم من أجل التحسينات
- الحفاظ على التنسيق مع الشركاء وأصحاب المصلحة لتحديد فرص التعاون وتجنب الازدواجية.

أدوات: 7 أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة **16** المناقشات الجماعية المركزة

17 المقابلات المجتمعية **15** مجموعة التغذية الراجعة

يراقب الصليب الأحمر الإيطالي تصورات المهاجرين لتحسين الخدمات

قام الصليب الأحمر الإيطالي والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر بالشراكة مع منظمة (الطول الحقيقة على أرض الواقع) Ground Truth Solutions برصد تصورات المهاجرين الذين يصلون إلى أوروبا. تم إعداد دراسة استقصائية بسيطة وقصيرة، واختبارها مع المهاجرين، وتم تنقيحها للحصول على معلومات حول إمكانية حصول المهاجرين على المعلومات؛ وفهمهم لنظام اللجوء؛ والقدرة على تلبية احتياجاتهم الأساسية؛ والشعور بالأمان؛ والثقة في موظفي الصليب الأحمر؛ وقدرتهم على تشكيل رأي في الدعم الذي يتلقونه؛ والشعور بالتمكين. تم جمع البيانات من قبل المتطوعين من خلال مقابلات مباشرة مع الأفراد وبعد كل جولة من جمع البيانات، نُوقِشت النتائج داخليا مع جميع الفرق ومع المهاجرين. وحددت الدراسات الاستقصائية والمناقشة اللاحقة التحسينات العملية والملموسة التي يمكن أن يجريها الصليب الأحمر الإيطالي على خدماته. على سبيل المثال، أبلغ المهاجرون عن عدم فهمهم لإجراءات اللجوء، لذلك بدأ موظفو مركز الاستقبال في تبادل المعلومات حول عملية اللجوء مع المهاجرين حيث تم تجزئة المعلومات ليتم مشاركتها على عدة أيام، للسماح باستيعاب المعلومات وفهمها بشكل أفضل. وعقب الجولة الأولى من جمع البيانات، بدأ الصليب الأحمر الإيطالي في إجراء الدراسات الاستقصائية المتعلقة بالتصورات بصورة مستقلة وأدمج جمع معلومات التغذية الراجعة بانتظام في المبادئ التوجيهية الإدارية لمراكز الاستقبال التابعة له. [اقرأ التقرير الكامل](#)⁷⁰.

إنشاء حلقات للتغذية راجعة في الكامبيرون

في الكامبيرون، أنشأت الجمعية الوطنية حلقة للتغذية راجعة ناجحة حيث تم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قنوات متعددة واستخدامها كأداة للتكيف باستمرار وتحسين استجابتها لكوفيد-19. بدعم من الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، أنشأت الجمعية الوطنية آليات تغذية راجعة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، والخط الساخن للجمعية الوطنية، والمتطوعين، والمناقشات الجماعية المركزة ومقابلة المُخَبِّرون الرئيسيون في المجتمعات المحلية. تم تحليل جميع البيانات باستخدام أدوات التابعة للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر من أجل التغذية الراجعة بشأن كوفيد-19⁷¹ لتبسيط الضوء على الاتجاهات والتحديات الرئيسية، والتي ناقش الفريق بعد ذلك كيفية الرد عليها. على سبيل المثال، أبرزت التغذية الراجعة أن بعض الناس لا يعتقدون أن كوفيد-19 حقيقي، لذلك تم إطلاع المتطوعين على كيفية التعامل مع ذلك في المجتمعات أثناء التوعية المجتمعية. نبهت التغذية الراجعة من المجتمع أيضًا فرق المياه والإصحاح والنهوض بالنظافة إلى المواقع التي يكون للناس فيها إمكانية محدودة للحصول على المياه الصالحة للشرب. عندما أصبح من الواضح أن الشباب يعتقدون أن كوفيد-19 يؤثر فقط على كبار السن، أشركت الجمعية الوطنية الشباب المؤثرين للمساعدة في معالجة هذا وتشجيع الناس على استعمال الكمامة. أخيرًا، تُستخدم التغذية الراجعة من المجتمع لتشكيل موضوعات ومحتوى برامج الدردشة الإذاعية للجمعية الوطنية حول كوفيد-19، حيث يتم أيضًا تسجيل المكالمات والرسائل النصية القصيرة وتحليلها ضمن آلية التغذية الراجعة. [قراءة دراسة الحالة الكاملة](#)⁷².



التقييم والتعلم

تساعد الإجراءات الدنيا للمشاركة المجتمعية والمساءلة أثناء التقييم والتعلم على ضمان استشارة المجتمعات حول كيفية إجراء التقييم، وأن البرنامج يتم تقييمه من خلال أعين أفراد المجتمع. هذه الإجراءات ذات صلة بالتقييمات في منتصف المدة أو في الوقت الفعلي أو عمليات التقييم النهائية.

إشراك المجتمعات المحلية في تخطيط التقييم ومناقشة النتائج

13

سيؤدي ذلك إلى تحسين جودة التقييم والحفاظ على علاقة جيدة مع المجتمع، مما يسهل العمل معًا مرة أخرى في المستقبل.

كيف أفعل هذا؟

« تخطيط التقييم

- يجب فهم التقييمات على أنها عملية موضوعية تهدف إلى تحديد مجالات التحسين، وليس حول العثور على الأخطاء
- استخدام الآليات التشاركية القائمة لإشراك المجتمع المحلي في تخطيط التقييم على سبيل المثال، اللجان المجتمعية
- تضمين وسائل جمع البيانات التي تسمح للأشخاص بالتحدث بسرية وأمان

« تشمل الموضوعات التي يجب مناقشتها مع المجتمع ما يلي

- الغرض من التقييم
- الأسئلة الرئيسية التي يجب طرحها
- أفضل الوسائل لجمع البيانات
- من يجب أن يجمع البيانات
- متى يجب أن يتم ذلك، مع الأخذ في الاعتبار الأيام والأوقات والموسم، وما سيتطلبه من أفراد المجتمع
- كيفية مناقشة وتبادل النتائج مع المجتمع
- أي قيود، مثل التمويل أو القضايا التي يجب أن تكون مشمولة بسبب متطلبات المانحين

« من الذي يجب إشراكه

- ناقش مع مجموعات متنوعة لضمان عدم استبعاد أي شخص. على سبيل المثال، هل هناك أوقات في اليوم لا تستطيع فيها النساء المشاركة؟
- اعتبار من يقوم بجمع بيانات التقييم والتأثير الذي يمكن أن يحدثه على كيفية استجابة الأشخاص للأسئلة. على سبيل المثال:
- إذا تم إجراء التقييم من قبل فريق البرنامج، فهل سيستمر الناس في مشاركة نقاط الضعف أو التجارب السلبية؟
- هل يمكن للنساء والفتيات التحدث بحرية مع المُقيِّمين الذكور؟
- هل يستطيع التقييم التحدث باللغات المحلية؟
- هل يمكن أن تؤدي جنسية فريق التقييم أو دينه أو مجموعته العرقية إلى تقليل الثقة بهم أو اعتبارهم متحيزين أو طرفًا في أحد طرفي النزاع؟

« إذا كان ذلك ممكناً، النظر في عملية تقييم يقودها المجتمع

- Indaba هي أداة فيديو تركز على المجتمع للرصد والتقييم، حيث يمكن للمجتمعات إنشاء قصص الفيديو الخاصة بهم باستخدام تطبيق بسيط وسهل الاستخدام وهاتف محمول. قامت وحدة التخطيط والرصد والتقييم وإعداد التقارير التابعة للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر كخطوة رائدة في تجريب نهج Indaba من أجل تقييم خط الأساس والرصد والتقييم ولديها دليل وأدوات وأمثلة لمقاطع الفيديو المجتمعية⁷³
- التغيير الأكثر أهمية هو نهج تشاركي للتقييمات حيث يُطلب من المجتمعات مشاركة القصص حول التغييرات الرئيسية التي رأوها بسبب البرنامج. تتم مناقشة هذه القصص بشكل مشترك، ويقوم المجتمع المحلي بتقييم أهم التأثيرات التي أحدثها البرنامج على حياتهم⁷⁴
- استخدام إطار الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر للتقييم⁷⁵ لمزيد من التوجيه.

أدوات: 7 أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة

« التواصل حول التقييم

- ضمان فهم المجتمعات للغرض من التقييم وما يحدث بعد ذلك لإدارة التوقعات، حيث يمكن في بعض الأحيان أن يفكر الناس في أن التقييم هو تقييم لبرنامج جديد
- شرح كيف سيحدث التقييم ومتى ومن سيقوم بتنفيذه والتأكيد للناس أن المعلومات التي يشاركونها سرية
- التأكد من تدريب فريق التقييم على التواصل بوضوح واحترام وأن بإمكانه الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالتقييم
- في كل مرة يتحدث فيها فريق التقييم إلى مجموعة جديدة من الأشخاص، يجب أن يشرحوا من هم والغرض من التقييم
- مناقشة خطط التقييم مع أصحاب المصلحة والشركاء.

أدوات: 19 مصفوفة وسائل الاتصال

« مشاركة النتائج التي تم التوصل إليها

- مناقشة نتائج التقييم والخطوات التالية مع المجتمعات، على سبيل المثال من خلال الاجتماعات أو ورش العمل
- عند تقديم نتائج تقييم، الحرص على عدم تعريض أي شخص للخطر من خلال الكشف عن آرائه علناً
- العمل على تجنب تفسير النتائج على أنها وعود من خلال الإشارة بوضوح إلى التوصيات التي يمكن تنفيذها والتي لا يمكن تنفيذها
- مشاركة نتائج التقييم مع الزملاء والشركاء لضمان استفادة الآخرين من الدروس المستفادة وتجنب تكرار الأخطاء. على سبيل المثال، من خلال ورشة عمل الدروس المستفادة.

أدوات: 17 أداة المقابلات المجتمعية

يؤدي تبادل نتائج التقييم مع المجتمعات المحلية إلى حلول للصليب الأحمر الزامبي

تبادلت جمعية الصليب الأحمر الزامبي وشريكها الصليب الأحمر الهولندي نتائج تقييم منتصف المدة لمشروع الحد من مرض ذات الرئة من خلال المقابلات المجتمعية والتي جمعت قادة المجتمعات المحلية المعروفين والأمهات والآباء والمعالجين التقليديين. النتيجة الرئيسية التي تم التوصل إليها في التقييم أن المجتمعات لم تكن تبني مواقع الطهي المحسنة التي تم الترويج لها كجزء من المشروع بسبب نقص التربة الطينية. لذلك كانت جمعية الصليب الأحمر الزامبي تفكر في التخلي عن هذا النشاط. ومع ذلك، من خلال مناقشة النتائج، تمكن المجتمع من اقتراح طرق بديلة لبناء المواقع باستخدام التربة والمواد المتوفرة محليا. ثانيا، لاقى هذا النهج تقدير المجتمع بالفعل، وساعد على زيادة ملكية المجتمع للبرنامج: «نحن سعداء لأن موظفي جمعية الصليب الأحمر الزامبي قد عادوا لتقديم التغذية الراجعة حول تنفيذ المشروع، لأنه في معظم الأحيان، لا أحد يعود إلينا بعد تقييم المشروع أو تقدير الاحتياج من أي نوع. يتم اتخاذ القرارات من مكاتبهم دون إشراكنا نحن أعضاء المجتمع فيما نريده حقا». اقرأ التقرير الكامل⁷⁶.



استفسار أفراد المجتمع عما إذا كانوا راضين عن البرنامج وكيف تم تنفيذه وما الذي يمكن تحسينه

إذا لم ينجح البرنامج في المجتمع، فإنه لم ينجح على الإطلاق-بغض النظر عن عدد جلسات التوعية التي تم تقديمها، أو الآبار التي تم بناؤها. لا ينبغي أن تكون التقييمات كشفا شكليا للجهة المانحة، بل يجب أن تكون أداة مهمة لمساعدتنا على التعلم والتحسين.

كيف أفعل هذا؟

« أسئلة لتضمينها في التقييم

- تضمين أسئلة في التقييم لتقدير ما إذا كان:
 - البرنامج قد لبى احتياجات الأشخاص وساعدهم على أن يصبحوا أكثر اعتمادًا على أنفسهم
 - كان الدعم ذو أهمية و متعلق بما هو مطلوب وفي الوقت المناسب وفعال وذو جودة عالية
 - شعر الناس بأنهم يعاملون باحترام وكرامة
 - أن الناس يشعرون بالرضا عن جودة المعلومات والمشاركة والتأثير الذي كان لهم على البرنامج
 - كانت أساليب المشاركة المجتمعية المختارة، مثل نوع آلية التفاعل، فعالة ومناسبة
 - هناك أي شيء يمكن لأعضاء المجتمع تغييره أو تحسينه بشأن البرنامج إذا كان سيتم تقديمه مرة أخرى
- استخدام أسئلة مشابهة لتلك الموجودة في استبيان خط الأساس والرصد للبرنامج للسماح بتعقب التغييرات بمرور الوقت
- قم بتضمين بعض وسائل جمع البيانات التي تسمح بمحادثة مفتوحة لالتقاط الجوانب التي قد لا يتم تغطيتها في الدراسات الاستقصائية
- جمع البيانات المصنفة لفهم تجربة المجموعات المختلفة وإذا كان أي شخص يعاني من نقص في الخدمات أو تم استبعاده
- محاولة معرفة أثر نهج المشاركة المجتمعية على جودة البرنامج والعلاقة مع المجتمع. فعلى سبيل المثال، هل ساعدت آلية التغذية الراجعة على تحديد المشاكل وحلها بسرعة أكبر أم أن الأساليب التشاركية تساعد البرنامج على الاستفادة من مدخلات مجتمعية أقوى.

أدوات: 7 أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة 16 دليل المناقشات الجماعية المركزة

تقييم أساليب المشاركة و التغذية الراجعة ضمن برامج المساعدات النقدية

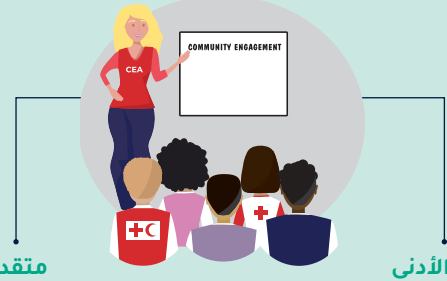
في تقييم لبرنامج توزيع المساعدات النقدية في شمال شرق نيجيريا، قام فريق الأمن الاقتصادي EcoSec التابع للجنة الدولية للصليب الأحمر بتضمين أسئلة لتقييم النتائج قصيرة المدى للمشروع ومستوى رضا المجتمع. بما في ذلك مشاركتهم في تصميم وتنفيذ البرنامج والوعي بآليات التغذية الراجعة. أفاد جميع المستجيبين أن عملية الاختيار كانت عادلة، لكن 76 بالمائة أوصوا بضرورة مشاركة المجتمع بشكل أكبر لدعم الشفافية والمساءلة بشكل أفضل. تمت التوصية بعملية تحقق عشوائية لتعزيز عمليات الاختيار في المستقبل. كما أظهر الاستطلاع أن 30 في المائة من المستجيبين لم يكونوا على دراية بآلية التغذية الراجعة، مما يشير إلى ضرورة بذل المزيد من الجهد لضمان أن جميع أفراد المجتمع على دراية بهذه الآليات.



عشرة إجراءات لإشراك المجتمعات المحلية أثناء عمليات الاستجابة الطارئة

جميع المراحل

1 يتم دمج المشاركة المجتمعية خلال الاستجابة



متقدم

- تدريب الموظفين والمتطوعين على المشاركة المجتمعية والمساءلة

الحد الأدنى

- إحاطة الموظفين والمتطوعين في المشاركة المجتمعية والمساءلة
- مناقشة المشاركة المجتمعية والمساءلة في الاجتماعات العملية
- تحديد مسؤولي تواصل من أجل المشاركة المجتمعية والمساءلة

التقييم الطارئ

2 فهم احتياجات المجتمع وقدراته والسياق



متقدم

- الاحتياجات التفصيلية وتحليل السياق
- التقييمات المشتركة بين الوكالات

الحد الأدنى

- مراجعة البيانات الثانوية
- الاحتياجات السريعة وتحليل السياق

تخطيط الاستجابة

4 مناقشة خطط الاستجابة مع المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الرئيسيين



متقدم

- استخدام نهج التخطيط التشاركي
- التحقق من الخطط مع المجتمعات قبل التنفيذ

الحد الأدنى

- مناقشة خطط الاستجابة وطرق العمل
- التنسيق داخليا وخارجيا لتجنب التسبب في الإحباط في المجتمعات

3 إجراء التقييم بشفافية واحترام للمجتمع



متقدم

- تدريب الموظفين والمتطوعين على التواصل و التغذية الراجعة
- التنسيق مع الشركاء الخارجيين
- التحقق من نتائج التقييم التي تم الوصول إليها مع المجتمعات المحلية

الحد الأدنى

- مناقشة خطط التقييم مع ممثلي المجتمع
- التعريف بالجمعية الوطنية وشرح الغرض من التقييم
- إطلاع الموظفين والمتطوعين على الغرض من التقييم وعملية التقييم

5 مناقشة معايير الاختيار وعمليات التوزيع والموافقة عليها مع المجتمعات



متقدم

- التوافق على معايير الاختيار بشكل مشترك
- استخدام الاستهداف المجتمعي
- خطة التوزيعات مع المجتمع

الحد الأدنى

- شرح معايير الاختيار والاستهداف
- الرد على الأسئلة والشكاوى
- مناقشة عمليات التوزيع

6 إدراج أنشطة ومؤشرات المشاركة المجتمعية والمساءلة في خطط الاستجابة والموازنات



الحد الأدنى

- تخطيط أساليب المشاركة المجتمعية مع جميع القطاعات
- تضمين الأنشطة والمؤشرات في خطة الاستجابة والموازنات

خلال الاستجابة

7 تبادل المعلومات بانتظام حول الاستجابة مع المجتمع



متقدم

- التحقق من أن أساليب التواصل فعالة

الحد الأدنى

- الاستمرار في مشاركة المعلومات حول الاستجابة
- الإبلاغ عن خطط الانسحاب بوضوح

8 دعم مشاركة المجتمع في اتخاذ القرارات بشأن الاستجابة



متقدم

- تمكين المشاركة المجتمعية الفعالة
- التخطيط للانسحاب مع المجتمعات المحلية

الحد الأدنى

- إشراك المجتمع في القرارات الرئيسية

9 الاستماع إلى التغذية الراجعة من المجتمع والاستعانة بها لتوجيه الاستجابة



متقدم

- تحسين آلية التغذية الراجعة
- مناقشة التغذية الراجعة من المجتمع مع الشركاء
- رصد أساليب المشاركة المجتمعية
- جمع دراسات الحالة الخاصة بالتغذية الراجعة المستخدمة

الحد الأدنى

- إنشاء آلية تغذية راجعة بسيطة
- التحقق من أن العملية تلي احتياجات الناس
- مراقبة العواقب غير المقصودة
- العمل تبعاً للتغذية الراجعة من المجتمع ومراقبة البيانات

التقييم والتعلم

10 إشراك المجتمع في التقييم



متقدم

- تساعد المجتمعات في تخطيط التقييم
- تنظيم تقييم بقيادة المجتمع
- مناقشة النتائج التي تم الوصول إليها مع المجتمعات المحلية
- مناقشة النتائج التي تم الوصول إليها مع الشركاء

الحد الأدنى

- تقييم رضا المجتمع
- مشاركة نتائج التقييم التي تم التوصل إليها داخليا

أدوات مساعدة

7 **الأداة 7:** أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة

10 **الأداة 10:** إحاطة بشأن مدونة قواعد السلوك

13 **الأداة 13:** أداة المشاركة المجتمعية والمساءلة في التقييمات

14 **الأداة 14:** ورقة أسئلة وأجوبة للمتطوعين

15 **الأداة 15:** مجموعة التغذية الراجعة

16 **الأداة 16:** دليل المناقشات الجماعية المركزة

17 **الأداة 17:** أداة المقابلات المجتمعية

18 **أداة 18:** الأساليب التشاركية لمعايير الاختيار

19 **الأداة 19:** مصفوفة وسائل التواصل

20 **الأداة 20:** إرشادات استراتيجية الخروج

22 **الأداة 22:** وضع خطة طوارئ المشاركة المجتمعية والمسائلة

23 **الأداة 23:** الإجراء التشغيلي الموحد للمشاركة المجتمعية والمسائلة في عمليات الطوارئ التابعة للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

24 **الأداة 24:** قائمة القطاعات والأدوار في المشاركة المجتمعية والمسائلة

25 **الأداة 25:** المشاركة المجتمعية والمساءلة في الإحاطة بشأن حالات الطوارئ



الوحدة 5

المشاركة المجتمعية والمساءلة في الاستجابة الطارئة

على الرغم من زيادة الإلحاح والتعقيد، لا يزال إشراك المجتمعات المحلية في عمليات الاستجابة للطوارئ أمراً مهماً وضرورياً وممكناً. لسوء الحظ، هناك العديد من الأمثلة على حدوث خطأ في العمليات لأنها لم تشارك السكان المحليين بشكل كاف، بدءاً من مواد المساعدات التي تباع في الأسواق، إلى المتطوعين والموظفين الذين يتعرضون للهجوم وحتى القتل، بسبب الخوف وسوء الفهم في المجتمع.

تحدد هذه الوحدة الحد الأدنى من الإجراءات الرئيسية للمشاركة المجتمعية والمساءلة في عمليات الاستجابة الطارئة، وكيفية المضي قدماً إذا سمح الوقت والقدرات والموارد بذلك. كما تسلط الضوء على المعوقات والتحديات المشتركة التي يجب أن نكون على دراية بها، وكذلك العوامل التي يمكن أن تساعد في دعم الاستجابة خاضعة للمساءلة.

ما الذي يساعد مشاركة المجتمع في الاستجابة الطارئة ، وما الذي يعيق ذلك⁷⁷؟

ما الذي يعمل بشكل جيد؟	ما الذي يدعم مشاركة المجتمع ؟
• تساعد آليات التغذية الراجعة على تحديد المجالات التي يجب تحسينها. • يعزز العمل من خلال المتطوعين المحليين ثقة المجتمع • تحسين العمل مع الهياكل والمجموعات المحلية السرعة والجودة • تحسين التدريب على المشاركة المجتمعية الفهم والقدرات	• عندما يفهم الموظفون والمتطوعون قيمة المشاركة المجتمعية • فريق عمل متخصص في المشاركة المجتمعية • تأييد القيادة، من مدير العمليات والجمعية الوطنية • عندما يكون ذلك مطلوباً، أي من قبل الجهات المانحة أو في التزامات الحركة
ما هي التحديات الرئيسية؟	ما الذي يمنع مشاركة المجتمع ؟
• جمع وتحليل التغذية الراجعة من المجتمع بطريقة منهجية وبسيطة • تحد التقييمات الضعيفة من فهم الاحتياجات والسياق المحلي • ضعف التواصل المستمر ثنائي الاتجاه حول العملية • المشاركة المجتمعية منعزلة • تقديم الدعم الذي لا يحتاج إليه الناس بسبب ضعف الدراسات التقييمية أو نماذج الاستجابة الموحدة وغير المرنة	• لا يفهم الموظفون كيفية إشراك المجتمعات عملياً أو ما هو دورهم • ضغوط الوقت والإدراك بأن المشاركة المجتمعية تستغرق وقتاً طويلاً • صعوبات في الوصول المادي • نقص الموظفين المؤهلين والمتفانين في مجال المشاركة المجتمعية على المستوى المناسب • سوء التنسيق الداخلي بسبب الارتباك والوعود غير الواقعية للمجتمعات

الاستعداد للمشاركة المجتمعية

إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة في الجمعية الوطنية

الطريقة الأكثر فعالية للمشاركة المجتمعية الجيدة في حالات الطوارئ هي إضفاء الطابع المؤسسي عليها داخل الجمعية الوطنية، من خلال اتباع الإجراءات الواردة في الوحدة الثالثة من هذا الدليل. هذا يعني وجود آليات لتبادل المعلومات وجمع التغذية الراجعة من المجتمع والرد عليها وتيسير مشاركة المجتمع المحلي، مع تدريب الموظفين والمتطوعين وجعلهم على أهبة الاستعداد، بدلا من الاضطرار إلى بدء كل شيء من الصفر في بداية الاستجابة، عندما يكون الوقت محدودا.

دمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في التأهب للكوارث والحد من المخاطر

يمكن لنهج الصليب الأحمر والهلال الأحمر في التأهب للكوارث والحد من المخاطر أن يساعد في دعم المشاركة المجتمعية الجيدة والمساءلة، على سبيل المثال:

- التأهب للاستجابة الفعالة⁷⁸ عملية يفحص نظام استجابة الجمعية الوطنية، بما في ذلك أي ثغرات في المساءلة
- تقييم مواطن الضعف والقدرات المعزز⁷⁹ يمكن أن يدعم المجتمعات لتحليل المخاطر التي تواجهها وتحديد الإجراءات للحد من هذه المخاطر
- التمويل المبني على التنبؤ⁸⁰ يعمل مع المجتمعات للاتفاق على الإجراءات التي يتعين اتخاذها عند أول علامات التحذير من حالة الطوارئ، ومن الذي ينبغي أن يتلقى الدعم.

ويمكن أن تساعد المعلومات التي تم جمعها وتوثيقها خلال هذه العمليات على تحديد الثغرات في آليات المساءلة، وتوفير بيانات ثانوية قيمة في بداية الاستجابة، وتيسير مشاركة المجتمع المحلي بشكل أفضل نظرا لوجود علاقة راسخة وموثوق بها بالفعل.



كيفية إشراك المجتمعات أثناء عمليات الاستجابة الطارئة

كيفية استخدام هذه الوحدة

تقدم الجداول أدناه إرشادات حول كيفية تلبية الإجراءات العشرة التي تحتاج جميع عمليات الاستجابة الطارئة إلى تنفيذها لتحقيق مستوى مقبول من المساءلة أمام المجتمعات.

يُندرج تحت كل إجراء من هذه الإجراءات الإجراءات الدنيا التي يجب تنفيذها لاستيفاء الإجراء، والتدابير المتقدمة عند توفر المزيد من الوقت والقدرات والموارد.

شرح كيفية تلبية كل إجراء قصير لتسهيل الرجوع إليه عندما يكون الوقت محدوداً. مع ذلك، توجد إرشادات أكثر تفصيلاً حول تلبية كل إجراء في الأدوات المصاحبة أو وحدات إضفاء الطابع المؤسسي والبرنامج

عموماً، سيتم تطبيق الحد الأدنى من التدابير:

- في المراحل المبكرة من الاستجابة أي الأشهر القليلة الأولى
- بالنسبة لحالات الطوارئ الأصغر حجماً، مع جدول زمني أقصر، أي أقل من ستة أشهر
- عندما تكون هناك خبرة وقدرة محدودة في المشاركة المجتمعية والمساءلة كل من داخل الجمعية الوطنية، أو فريق النشر الداعم
- عندما يكون التمويل والموارد البشرية المتاحة للاستجابة محدودة

عموماً، سيتم تطبيق التدابير المتقدمة:

- في وقت لاحق في الاستجابة، أي من الشهر الثالث فصاعداً
- لحالات الطوارئ الأكبر أو الممتدة ذات النطاق الزمني الأطول، أي أكثر من ستة أشهر
- عندما يكون هناك مستوى جيد من الخبرة والقدرة على المشاركة المجتمعية والمساءلة، داخل الجمعية الوطنية أو فريق النشر الداعم
- عندما يكون للاستجابة مستوى جيد من التمويل والموارد البشرية.



في جميع مراحل الاستجابة

1

يتم دمج المشاركة المجتمعية خلال الاستجابة

وهذا يساعد على ضمان فهم جميع الموظفين والمتطوعين للمشاركة المجتمعية بشكل جيد ودمجها باستمرار في جميع القطاعات.

كحد أدنى عندما تكون الوقت والموارد محدودة

« إحاطة لجميع الموظفين والمتطوعين حول المشاركة المجتمعية والمساءلة

يجب إطلاع جميع الموظفين الذين ينضمون إلى الاستجابة على المشاركة المجتمعية والمساءلة، بما في ذلك مسؤولياتهم والآليات المختلفة المستخدمة في العملية. وهذا يدعم التكامل المستمر في جميع القطاعات. يجب على كل فرد أن يوقع على مدونة قواعد السلوك وأن يطلع على منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والفساد.

أدوات: 25 المشاركة المجتمعية والمساءلة في إحاطة حالة الطوارئ **24** القائمة المرجعية للمشاركة المجتمعية والمساءلة من أجل القطاعات والأدوار **10** إحاطة بشأن مدونة قواعد السلوك

« مناقشة قضايا المشاركة المجتمعية في الاجتماعات العملية

ينبغي أن تكون المشاركة المجتمعية نقطة دائمة في جدول أعمال جميع الاجتماعات. يشمل ذلك مناقشة جودة المشاركة المجتمعية، وأي ثغرات، والقضايا الرئيسية التي تحتاج إلى مناقشتها مع المجتمع وكيفية معالجة القضايا التي أثرت من خلال التغذية الراجعة من المجتمع والمشاركة.

أداة: 23 إجراءات التشغيل القياسية/المعيارية للمشاركة المجتمعية والمساءلة في عمليات طوارئ الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

« تحديد مسؤول تواصل من أجل المشاركة المجتمعية

على الرغم من أن كل شخص يتحمل مسؤولية إشراك المجتمعات المحلية، فإن مسؤول التواصل يمكن أن يساعد على ضمان عدم نسيانها وإدماجها بشكل صحيح. يجب أن يتمتع هذا الشخص بخبرة في المشاركة المجتمعية، وأن يكون في المستوى المناسب للتأثير على قادة القطاع، وأن يكون لديه وقت كافٍ لتكريس دوره. من الناحية المثالية، ينبغي أن يكون هناك موظف متفرغ.

أداة: 8 التوصيفات الوظيفية بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة

المتقدمة عندما يكون هناك المزيد من القدرات و الموارد

« التدابير المتقدمة عندما يكون هناك المزيد من القدرات والموارد

توفير التدريب على المشاركة المجتمعية والمساءلة باستخدام التدريب على مستوى الفروع لمدة يومين⁸¹ أو حزم التدريب الخاصة بحالات الطوارئ لمدة يوم واحد⁸².

يساعد تدريب المتطوعين في مدغشقر على بناء قبول المجتمع

عندما قدمت جمعية الصليب الأحمر في مدغشقر، بدعم من الصليب الأحمر الدنماركي، منحاً نقدية غير مشروطة كجزء من الاستجابة للإعصار، كان المتطوعون المحليون مسؤولين عن القيام بزيارات منزلية وجمع وتبادل المعلومات والاستماع إلى هواجس الناس ومخاوفهم والشائعات الرائجة بينهم ومناقشتها. ومن أجل إعدادهم، قدم الفريق تدريباً للمتطوعين حول أغراض المشروع وأهدافه، والرسائل التي ينبغي تعميمها على أفراد المجتمع وكيفية التواصل والرد على الأسئلة. وقد ساعدت المعرفة القيمة التي يتمتع بها متطوعو المجتمع عن البيئة المحلية إلى حد كبير في صياغة هذه الرسائل. وهذا يضمن للمتطوعين المجتمعيين التحدث بثقة ودقة عن المشروع، بما في ذلك الإجابة على الأسئلة الصعبة حول معايير الاختيار. وقد ثبت أن هذا أمر بالغ الأهمية عندما بدأت الشكوك تحوم حول حقيقة أن الأموال المقدمة مجاناً بدأت في التفتت. تضمنت الشائعات أن الأموال كانت «قذرة» وأن قبول النقود سيؤدي إلى توقعات أو التزامات أو طلبات لتسديدها. تمكن المتطوعون من الاستماع علناً إلى هذه المخاوف ومعالجتها من خلال تقديم معلومات حول الغرض من المنح النقدية ولماذا كان الناس يتلقونها. وقد ساعد ذلك على طمأنة المجتمع حول ممارسة جديدة وغير اعتيادية وضمان سير الاستجابة بشكل سلس. قراءة [دراسة الحالة الكاملة](#)⁸³.

أضافت المشاركة المجتمعية والمسائلة قيمة في الاستجابة لإعصار الاستوائي دوريان في جزر البهاما

أضافت المشاركة المجتمعية والمسائلة قيمة في الاستجابة للإعصار الاستوائي دوريان في جزر البهاما. خطت جمعية الصليب الأحمر في جزر البهاما والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتقديم المساعدة النقدية والقسائم، ولكن عندما قاد الفريق المكون من موظفي المشاركة الاجتماعية والمسائلة والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج وإدارة المعلومات وإدارة الحالات المشاورات مع المجتمعات أثناء التقييم، وجدوا أن تقديم المال نقداً قد لا يكون الخيار الأفضل للأشخاص. مع بداية كوفيد-19، أعرب العديد من الأشخاص، وخاصة كبار السن، عن مخاوفهم من الاضطرار إلى استخدام أجهزة الصراف الآلي وزيارة الأسواق والمحلات التجارية المزدهمة لشراء الطعام. وبدلاً من ذلك، تحولت العملية إلى توفير السلع الغذائية والوجبات الساخنة، مما قلل من المخاطر وعكس بشكل أفضل طريقة مفضلة لدى الناس لتلقي الدعم. أكد مندوب المشاركة المجتمعية والمسائلة أيضاً أن المجتمعات قد تم تضمينها كنقطة بيانات رئيسية في التقييم في الوقت الفعلي (والذي لم يخطط في البداية لأي زيارات مجتمعية). و دعمت ودفعت إلى مراقبة ما بعد التوزيع، بما في ذلك تدريب المتطوعين الذين يقومون بتنفيذ مراقبة ما بعد التوزيع للإجابة على الأسئلة والاستماع وتسجيل أي تغذية راجعة من المجتمع وشكاوى يتم مشاركتها أثناء المقابلات.



أثناء عملية التقييم الطارئ

2

فهم احتياجات المجتمع وقدراته و السياق

وما لم يتم ذلك ، هناك خطر ان تفشل العملية في تلبية احتياجات الناس، أو تقوض القدرات المحلية، أو إلحاق الضرر أكثر منه تحقيق المنفعة⁸⁴. وهذا يضر بمصداقية الجمعية الوطنية ويؤدي إلى ضياع الوقت والموارد أثناء تصحيح الأخطاء.

الحد الأدنى من التدابير عندما تكون القدرات والوقت والموارد محدودة

« مراجعة البيانات الثانوية الداخلية والخارجية

توفير الوقت والموارد، والتقليل من إجهاد التقييم في المجتمعات، من خلال التحقق من المعلومات الموجودة لدى الجمعية الوطنية بالفعل حول المناطق المتضررة. على سبيل المثال، البرنامج أو العملية السابقة

« الاحتياجات السريعة وتحليل السياق

الحصول على فهم أساسي للاحتياجات والأولويات والسياسات من خلال أساليب بسيطة وسريعة مثل الملاحظة المباشرة والبيانات الثانوية ومقابلات المخبرين الرئيسيين والتحدث إلى المتطوعين المحليين. التحدث مع مختلف ممثلي المجتمع والفئات. يجب أن يتضمن التحليل الأساسي مايلي:

- الاحتياجات الرئيسية وأفضل الطرق لتقديم الدعم
- من هم قادة المجتمع، وما إذا كانوا موثوقين
- المجموعات والجمعيات المجتمعية الرئيسية
- أصحاب المصلحة الآخرين، مثل المنظمات غير الحكومية والسلطات المحلية
- التركيبة السكانية ومواصفات المجتمع بما في ذلك، سبل العيش، والدين، ومستويات الفقر، وأدوار النوع الاجتماعي، والمجموعات العرقية، ومستويات معرفة القراءة والكتابة، واللغات التي ينطقون بها وأي مجموعات مهمشة أو معرضة للخطر
- القدرات ونقاط القوة الرئيسية في المجتمع وكيف يمكن دعمها واستخدامها كجزء من الاستجابة
- قنوات التواصل الرئيسية في المجتمع، وما يحتاجه الناس من معلومات، وكيف سيشعرون بالراحة عند طرح الأسئلة أو رفع المخاوف إلى الجمعية الوطنية.

أداة: 13 أداة تقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة

التدابير المتقدمة عندما يكون هناك المزيد من القدرات والوقت والموارد

« تحليل متعمق للسياق والاحتياجات

توسيع نطاق تحليل الاحتياجات السريعة وتحليل السياق للحصول على فهم أكثر تعمقا للوضع. انظر الصفحة 46 للحصول على مزيد من الإرشادات حول تحليل السياق.

« النظر في التقييم المشترك بين الوكالات

في حالات الطوارئ الأوسع نطاقا، قد يكون من الممكن إجراء تحليل مشترك للاحتياجات والسياسات مع الوكالات الأخرى. وهذا يمكن أن يوفر الوقت والموارد ويقلل من إجهاد التقييم في المجتمعات.

أساليب مختلفة للحصول على المعلومات اللازمة في إندونيسيا

يستخدم الصليب الأحمر الإندونيسي مجموعة متنوعة من الأساليب المختلفة لجمع البيانات الهامة التي يحتاجها لفهم المجتمعات والتخطيط لنهج المشاركة المجتمعية الفعالة. بالنسبة لجائحة كوفيد-19 والاستجابة للزلازل غرب سولاويزي، تم تضمين أسئلة في الدراسات التقييمية لفهم مصادر المعلومات الموثوقة في المجتمع، بما في ذلك بين النساء والأشخاص ذوي الإعاقة. استخدم الصليب الأحمر الإندونيسي أيضاً استطلاعات عبر الإنترنت لجمع معلومات حول مدى إدراك الشعوب لـ كوفيد-19، والتي تمت مشاركتها من خلال منصات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بهم، WhatsApp تطبيق واتس أب، وجميع فرق العمل المجتمعية. نظراً لأن الاستطلاعات طلبت أيضاً بيانات ديموغرافية من المستجيبين تمكن الصليب الأحمر الإندونيسي من ملاحظة أن نسبة 1 فقط من الردود كانت من أشخاص تزيد أعمارهم عن 60 عاماً. ولمعالجة ذلك، نظموا مناقشات جماعية مركزة مع كبار السن لاكتساب نظرة أعمق حول احتياجاتهم. من خلال هذه المناقشات، حدد الصليب الأحمر الإندونيسي أن الراديو هو الطريقة المفضلة لتلقي المعلومات لكبار السن - المعلومات التي كان من الممكن إغفالها أثناء التقييم السريع والدراسات الاستقصائية لتصورات المواطنين. في إطار الاستجابة للزلازل، استخدم الصليب الأحمر الإندونيسي البيانات التي جمعتها الحكومة لاستكمال دراسات تقييم الاحتياجات السريعة الخاصة به حيث تضمنت معلومات من مجموعات متنوعة، مثل النساء الحوامل والأطفال. وقد ساعد هذا التعاون في التغلب على القيود الجغرافية وأتاح فهماً أفضل لاحتياجات مختلف الفئات.

ساهم التواصل باللغة الصحيحة في التوزيع السلس في الفلبين

في إطار الاستجابة لإعصار مانكوت، أدرج الصليب الأحمر الفلبيني أسئلة في التقييم لفهم تفضيلات التواصل لدى الناس. عندما أظهرت النتائج أن الناس يفضلون مشاركة المعلومات باللهجة المحلية، وحرصوا على إجراء جميع المقابلات المجتمعية والملصقات والزيارات من منزل إلى منزل بهذه اللهجة. ووجد التقييم أن هذا ساهم في قبول المجتمع لمعايير الاختيار والتوزيع السلس.

يدعم الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر وجمعيات الصليب الأحمر الوطنية التقييم المشترك بين الوكالات في الأمريكتين

من أجل فهم احتياجات اللاجئين والمهاجرين الفنزويليين من المعلومات وطرق التواصل على نحو أفضل، شارك الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر وجمعيات الصليب الأحمر الوطنية في تقييم متعدد الأطراف مشترك بين الوكالات في خمسة عشر بلداً. استخدم التقييم مزيجاً من المشاورات مع المجموعات المستهدفة، والمقابلات المباشرة، والملاحظة، والمناقشات الجماعية المركزة، والدراسات الاستقصائية التي تدار ذاتياً عبر الإنترنت، والبيانات الثانوية. تساعد النتائج الوكالات على العمل معاً لتطوير أدوات تبادل المعلومات ومنع ازدواجية الجهود. اقرأ التقرير الكامل واحصل على جميع أدوات التقييم المستخدمة⁸⁵.

إجراء التقييم بشفافية واحترام للمجتمع

ابدأ العلاقة مع المجتمع بشكل جيد من خلال معاملة الناس بكرامة واحترام، والاستماع بصراحة إلى احتياجاتهم، والإجابة على الأسئلة بصدق، وعدم تقديم وعود كاذبة أو رفع التوقعات حول ما سيأتي بعد ذلك.

التدابير الدنيا عندما تكون القدرة والوقت والموارد محدودة

« مناقشة التقييم مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في المجتمع »

ناقش التقييم مسبقاً مع الأشخاص الرئيسيين في المجتمع، بما في ذلك القادة ورؤساء المجموعات والجمعيات المجتمعية ومتطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر والسلطات المحلية. اطلب المشورة بشأن كيفية إجراء التقييم وما إذا كانت المنظمات الأخرى قد أجرت بالفعل دراسات تقييمية.

أدوات: 13 أداة تقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة **17** المقابلات المجتمعية

« التعريف بالجمعية الوطنية والغرض من التقييم »

تنظيم مقابلات مجتمعية وتقديم معلومات عن الجمعية الوطنية، وعملية التقييم والغرض منها، وما يحدث بمجرد الانتهاء من التقييم، ومدونة قواعد سلوك الموظفين والمتطوعين، وكيف يمكن للناس طرح الأسئلة أو إثارة المخاوف.

أداة: 14 ورقة أسئلة وأجوبة للمتطوعين

« إحاطة الموظفين والمتطوعين بشأن التقييم »

إطلاع الموظفين والمتطوعين على عملية التقييم والغرض منها وما سيحدث بعد ذلك، حتى يتمكنوا من الإجابة على الأسئلة بدقة وتجنب رفع توقعات غير واقعية حول الاستجابة. (إعادة) إطلاع فرق التقييم (بما في ذلك السائقين) على مدونة قواعد السلوك، ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ومكافحة الاحتيال والفساد، وكيفية إدارة التغذية الراجعة من المجتمع والشكاوى.

أداة: 10 إحاطة بشأن مدونة قواعد السلوك

التدابير المتقدمة عندما يكون هناك المزيد من القدرات والوقت والموارد

« تدريب الموظفين والمتطوعين على التواصل والتغذية الراجعة »

تدريب فرق التقييم على مهارات التواصل الجيد والاستجابة للتغذية الراجعة من المجتمع، بما في ذلك كيفية إدارة التوقعات. استخدام التدريب ليوم واحد على مهارات التواصل الجيد ومعالجة الشكاوى⁸⁶.

« التنسيق مع الشركاء الخارجيين والسلطات المحلية »

حضور اجتماعات التنسيق الخارجية لجمع المعلومات عن ما يفعله الآخرون، ومناقشة خطط التقييم والنتائج، لتحديد مجالات التعاون وتجنب الازدواجية. ويشمل ذلك الحضور في مجموعات تنسيق المشاركة المجتمعية والمساءلة.

« التحقق من نتائج التقييم التي تم التوصل إليها والتحليل مع المجتمع

مشاركة نتائج التقييم مع ممثلي المجتمع والتحقق من أنها دقيقة ومناقشة أي شيء لا يزال غير واضح.

أدوات: 17 المقابلات المجتمعية

● أمثلة من الحركة

أدى إغفال المجموعات الرئيسية في التقييم إلى عدم تلبية احتياجاتها

خلال زلزال بوج في الهند، طُلب من الموظفين والمتطوعين التواصل مع رئيس القرية أو المجتمع الحضري لتقييم الاحتياجات. لم تتم استشارة أي مجموعات أخرى، ولم يشارك المجتمع في التخطيط للتقييم. وبما أن الرؤساء كانوا جميعاً من الذكور، فقد أدى ذلك إلى إغفال احتياجات العديد من المجموعات في الاستجابة، بما في ذلك النساء والفئات المسلمة والطبقة الدنيا المهمشة. وكان أحد الدروس الرئيسية المستفادة هو أهمية فهم السياق قبل إجراء تقييم مجتمعي، واستشارة مجموعات متنوعة حتى لا يتم إغفالها أثناء التقييم.

ساعد الاستماع ب إلى المجتمع بشكل منفتح في تحديد المشكلات الحقيقية في بنغلاديش

عقدت اللجنة الدولية للصليب الأحمر في كوكس بازار، بنغلاديش، مقابلات مجتمعية لفهم الممارسات والتحديات المتعلقة بإدارة الموتى بسبب كوفيد-19. سلطت الجلسات الضوء على التحديات المرتبطة بالحفاظ على أماكن الدفن المجتمعية أثناء الفيضانات في موسم الرياح الموسمية. وقد دفعت هذه المعلومات اللجنة الدولية للصليب الأحمر إلى تكييف خطتها الأصلية لتوزيع المواد اللازمة لإدارة أكثر أماناً للموتى مع العمل مع المجتمعات المحلية لإصلاح مشاكل البنية التحتية المتعلقة بالفيضانات..



مناقشة خطط الاستجابة مع المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الرئيسيين

يمكن أن يوفر هذا الوقت والموارد من خلال التأكد من أن الأنشطة ستلبي احتياجات الأشخاص، وتسليط الضوء على أي عقبات محتملة وتحديد أين يستطيع المجتمع أن يقدم الدعم.

التدابير الدنيا عندما تكون القدرة والوقت والموارد محدودة

« مناقشة خطط الاستجابة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في المجتمع

مناقشة خطط الاستجابة مع مزيج من ممثلي المجتمع المحلي بما في ذلك القادة ورؤساء الجماعات والجمعيات ومتطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر والسلطات المحلية. تحقق من أن الأنشطة ستستجيب لاحتياجات وأولويات المجتمع واسأل عن أفضل الطرق لتنفيذها. إذا كان ذلك ممكناً، ناقش ما يجب أن يحدث في نهاية العملية وكيف يمكن للمجتمع و/أو أصحاب المصلحة الآخرين تولي القيام بتلك الأنشطة.

أدوات: 17 المقابلات المجتمعية 20 إرشادات استراتيجية الخروج

« اسأل المجتمعات كيف تريد أن تعمل الجمعية الوطنية معهم

ناقش مع ممثلي المجتمع المحلي الرئيسيين كيف ينبغي أن تعمل الجمعية الوطنية معهم خلال العملية، بما في ذلك كيف ومتى وما هي المعلومات التي ينبغي مشاركتها، وكيفية إدارة التغذية الراجعة من المجتمع، وأفضل الأساليب للمشاركة المجتمعية. أشرك المجتمع المحلي في تخطيط آلية التغذية الراجعة وإذا كانت هناك حاجة إلى أساليب مختلفة للشكاوى المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين، أو الاحتيال والفساد. انظر الوحدة 6 في الصفحة 103.

أدوات: 16 المناقشات الجماعية المركزة 15 مجموعة التغذية الراجعة

« التنسيق داخلياً وخارجياً لتجنب التسبب في الإحباط في المجتمعات

تساعد اجتماعات التخطيط الداخلي على التأكد من أن خطط القطاع متكاملة ولن تؤدي إلى الازدواجية. التحقق مع المالية واللوجستيات من أن أي خطط لتوفير السلع أو النقد يمكن تحقيقها قبل التعاقد بالالتزامات تجاه المجتمع. ينبغي أيضاً مناقشة الخطط مع الحكومات والجهات المستجيبة الأخرى لتجنب الازدواجية وتحديد فرص التعاون والاستدامة. يقلل هذا أيضاً من مخاطر تقديم الوعود للمجتمعات لتوفير الدعم الذي يتعارض مع السياسات الحكومية، على سبيل المثال، تقديم المساعدة القائمة على النقد عندما يكون لدى الحكومة سياسة تمنع ذلك.

أداة: 24 القائمة المرجعية للمشاركة المجتمعية والمساءلة من أجل القطاعات والأدوار

« استخدم نهج التخطيط التشاركي

استخدم نهج التخطيط التشاركي، مثل ورش العمل والمقابلات المجتمعية والتصميم الذي يتمحور حول الإنسان، وتقييمات مواطن الضعف والقدرات أو الأنشطة مثل التصنيف، وأشجار القرار، والخرائط، وما إلى ذلك. قم بإشراك جميع المجموعات في المجتمع في التخطيط للاستجابة. انظر الصفحة 52 لمعرفة المزيد عن التخطيط التشاركي.

« تحقق من الخطط مع المجتمع قبل البدء في التنفيذ

قم بتنظيم مقابلة مجتمعية لمناقشة خطة الاستجابة النهائية قبل التنفيذ للتأكد من أنها تلبي احتياجات المجتمع وتوقعاته. هذه فرصة لتوضيح أي سوء فهم أو توقعات غير واقعية، والإجابة على الأسئلة والموافقة على أي مساهمات من المجتمع.

أداة: 17 المقابلات المجتمعية

● أمثلة من الحركة

النهج الذي تقوده المجتمعات المحلية لتخطيط الانتعاش في موزامبيق

اعتمد الصليب الأحمر الموزمبيقي والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر نهجا تقوده المجتمعات المحلية للتخطيط للانتعاش بعد إعصار إيداي في عام 2019. بدأت العملية بمقابلة مجتمعية للتعريف بالصليب الأحمر وشرح عملية تقييم التعافي والإجابة على أي أسئلة. تم تدريب المتطوعين على التواصل الجيد، ومدونة قواعد السلوك والوقاية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما قبل إجراء مسح أسري متعدد القطاعات. تم توثيق البيانات التي تم جمعها في المسح من خلال المناقشات الجماعية المركزة، والتقويمات الموسمية، والهشاشة، ورسم خرائط القدرات و خرائط المخاطر، والجولة الاستطلاعية. وشمل ذلك جمع المعلومات للمساعدة في التخطيط لنهج المشاركة المجتمعية الفعالة. ثم عقدت سلسلة من ورشات العمل التخطيطية مع مجموعات مختلفة في المجتمع لعرض نتائج التقييم. صنف أفراد المجتمع الأنشطة التي أرادوا القيام بها. وكجزء من ذلك، حدد المجتمع أيضا الأنشطة التي يمكنهم تنفيذها بأنفسهم وأين يحتاجون إلى دعم الصليب الأحمر. وضع أفراد المجتمع وفريق الصليب الأحمر جدولا زمنيا للقيام بالأنشطة باستخدام الصور، المرمزة بالألوان حسب القطاع، لضمان المشاركة الكاملة من قبل الجميع، بغض النظر عن معرفة القراءة والكتابة. في هذه المرحلة، تمت مناقشة أساليب للعمل مع المجتمع، والذي تضمن إنشاء لجنة مجتمعية (تم التصويت عليها من قبل المجتمع مع مراعاة التوازن بين الأنواع الاجتماعية) وإنشاء نظام للتغذية الراجعة من المجتمع. وتم الاتفاق على عقد اجتماعات أسبوعية مع اللجنة وشهرية مع المجتمع بأسره. تم تدريب اللجنة على المبادئ الأساسية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والوقاية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما ووضع اختصاصاتها الخاصة بها. التغذية الراجعة تم توفيرها من خلال اللجنة وخط هاتفي مجاني يديره برنامج الأغذية العالمي. اقرأ [دراسة الحالة الكاملة](#).



ناقش واتفق على معايير الاختيار وعمليات التوزيع مع المجتمعات⁸⁷

نادرا ما تعرف المجتمعات كيف أو لماذا تختار الوكالات التي تقدم المعونة من يتلقى الدعم ومن لا يتلقى الدعم، انظر الصفحة 14. وهذا يمكن أن يسبب توترا في المجتمعات ويؤدي إلى تصورات أن الجمعية الوطنية متحيزة أو غير نزيهة، مما يؤثر على الوصول الآمن للموظفين والمتطوعين.

كحد أدنى عندما تكون السعة والوقت والموارد محدودة

« شرح معايير الاختيار وعمليات الاستهداف

- إبلاغ معايير الاختيار على نطاق واسع وواضح للمتلقين وغير المتلقين، باستخدام مجموعة من القنوات والأساليب. وهذا يساعد على منع الشائعات والتوترات من التزايد وتهديد الوصول
- وفي حين أنه من الأسهل والأسرع في كثير من الأحيان أن يطلب من قادة المجتمع المحلي اختيار من يتلقى الدعم، فإن هذا يعرض الجمعية الوطنية لخطر الفساد وعدم الوصول إلى من هم في أمس الحاجة إليه.
- إذا قام قادة المجتمع بتحديد من هم المستهدفين، فمن المهم التحقق من القوائم عن طريق التحقق من نسبة مئوية من المدرجين في القوائم للتأكد من أنها تفي بمعايير الاختيار
- إن نشر قوائم المستلمين في مكان عام يدعم الشفافية ويمكن أن يساعد في تحديد الفساد ولكن يجب مناقشته مع المجتمع أولاً لأنه قد يعرض الأشخاص لخطر العنف أو الوصم.

أدوات: 18 الأساليب التشاركية لمعايير الاختيار 19 مصفوفة وسائل التواصل

« كن مستعدا للرد على الأسئلة والشكاوى

- يجب وضع آلية تغذية الراجعة للرد على الأسئلة والشكاوى المتعلقة بعملية الاختيار. انظر الوحدة 6 في الصفحة 103
- من المحتمل أن تكون الشكاوى الأكثر شيوعاً من أولئك الذين يشعرون أنه تم إغفالهم بشكل غير عادل، لذلك يجب أن يكون لديك عملية واضحة للتحقيق في هذه الحالات وتقديم شرح للقرار النهائي لمقدم الشكاوى. يمكن أن يؤدي عدم التعامل مع نوع الشكاوى إلى فقدان الثقة والغضب وحتى الحوادث الأمنية.

أداة: 15 مجموعة التغذية الراجعة

« مناقشة عمليات التوزيع

- اسأل ممثلي المجتمع عن أفضل الأيام والأوقات والأساليب من أجل عمليات التوزيع.

أداة: 24 القائمة المرجعية للمشاركة المجتمعية والمساءلة من أجل القطاعات والأدوار

التدابير المتقدمة عندما يكون هناك المزيد من القدرات والوقت والموارد

« الاتفاق على معايير الاختيار مع المجتمع

- إذا كان ذلك ممكناً، اتفق على معايير الاختيار مع المجتمع حيث قد يكون لديهم تصورات مختلفة لمن هم في أمس الحاجة أو الأشد ضعفاً.

- الاشتراك مع مجموعة واسعة من الفئات ، بما في ذلك أولئك الذين من غير المحتمل أن يتلقوا الدعم
- وضع في اعتبارك هياكل السلطة المحلية والتسلسلات الهرمية الاجتماعية وكيف يمكنها التأثير على اقتراحات الأشخاص بشأن معايير الاختيار والاستهداف
- قد لا تتفق المجتمعات مع سبب الحاجة إلى عمليات الاختيار أو تفهمه، لذا اشرح لماذا لا تستطيع الجمعية الوطنية مساعدة الجميع بشكل متساوي ، على سبيل المثال، الموارد المحدودة.

أداة: 18 الأساليب التشاركية لمعايير الاختيار

« استخدم الاستهداف المبني على المجتمع

- اعتمادًا على السياق، قد يكون من الممكن تحديد الفئة المستهدفة بمشاركة المجتمع بأكمله. هذا يمكن أن يساعد في ضمان أن تكون العملية عادلة و منفتحة . ومع ذلك، من المهم مناقشة هذا الخيار أولاً وضمان عدم تعرض سلامة الأشخاص وكرامتهم للخطر
- وبدلاً من ذلك، إشراك مختلف فئات المجتمع وممثليه في تحديد من يجب أن يحصل على الدعم استناداً إلى معايير الاختيار. هذا أكثر تشاركية من الاعتماد فقط على قادة المجتمع، ولكن لا يزال بحاجة إلى عملية تحقق
- في حالة استهداف الفئات المهمشة، اسألهم عن كيفية القيام بذلك لتجنب وصمهم أو تعريضهم للخطر.

« خطط لعمليات التوزيع مع المجتمعات وأصحاب المصلحة الرئيسيين

- ناقش مع مجموعات المجتمع المحلي والفئات المستهدفة، الطرق الأكثر أماناً وفعالية لتوزيع الدعم، سواء كانت هذه سلع تقليدية عينية، أو مساعدة نقدية
- اطلب من المجتمع المساعدة في إدارة التوزيع، بما في ذلك من لا ينبغي أن يشارك.

أداة: 24 القائمة المرجعية للمشاركة المجتمعية والمساءلة من أجل القطاعات والأدوار

● أمثلة من الحركة

نهج تشاركي للاتفاق على معايير الاستحقاق للحصول على المساعدة النقدية والقسائم في نيجيريا

أنشأت جمعية الصليب الأحمر النيجيري لجان المرونة المجتمعية للمساعدة في إدارة المساعدة النقدية والقسائم كجزء من الاستجابة للفيضانات. تم انتخاب لجان المرونة المجتمعية بشكل ديمقراطي من قبل المجتمعات وتم تزويدها بالتدريب على أدوارها ومسؤولياتها، بما في ذلك مهارات التواصل وأهمية المساءلة والنزاهة. وتم الاتفاق على معايير الاختيار بصورة مشتركة بين الصليب الأحمر وأعضاء لجان المرونة المجتمعية، وعقد مقابلة مجتمعية لضمان القبول على نطاق واسع. استخدمت لجان المرونة المجتمعية تمرين المسح لتحديد من يستوفي المعايير المتفق عليها من داخل المجتمع. ثم تم نشر القوائم علناً في قاعة المدينة، حيث يمكن لأفراد المجتمع الاطلاع عليها ، ورفضها إذا لزم الأمر، من خلال خط الهاتف المجاني لجمعية الصليب الأحمر النيجيري. كما كان للجان المرونة المجتمعية دور حاسم في شرح معايير الاستحقاق للمجتمع الأوسع ككل ، وإدارة الشائعات، وجمع الشكاوى والمساعدة في الرد عليها. كما تم تبادل المعلومات مباشرة مع أفراد المجتمع حول معايير الأهلية للحصول على المساعدة النقدية والقسائم، وعمليات التوزيع، وكيفية طرح الأسئلة أو تقديم الشكاوى خلال الزيارات من منزل إلى منزل والمقابلات المجتمعية تلقت جمعية الصليب الأحمر النيجيري 134 تعليقاً، منها 35 شكوى مقدمة أساساً من الأسر التي لا تتلقى المساعدة النقدية والقسائم في هذه الحالات، أوضحت جمعية الصليب الأحمر النيجيري المبرر لمعايير الاستحقاق بما في ذلك الموارد المحدودة والحاجة إلى الوصول إلى الفئات الأشد ضعفاً.

خطوات بسيطة من اجل توزيع أفضل في زنجبار

استخدم فرع زنجبار التابع لجمعية الصليب الأحمر التنزاني أساليب بسيطة وغير مكلفة لضمان المشاركة المجتمعية الجيدة والمساءلة أثناء توزيع المواد غير الغذائية على 100 أسرة في أعقاب الفيضانات. اختار القادة المحليون الأسر الأكثر تضرراً، مع ذلك، قامت جمعية الصليب الأحمر التنزاني بزيارات منزلية للتحقق من استيفائها لمعايير الاختيار وأصدرت لهم بطاقات تحمل ختم جمعية الصليب الأحمر التنزانية وتوقيع منسق الفرع. قام الصليب الأحمر التنزاني بمشاركة المعلومات عن معايير الاختيار و مواعيد التوزيع، والمواقع، وكيفية الاتصال بالفرع لطرح الأسئلة، من خلال مقابلات مع المجتمع والزيارات المنزلية واستعمال مكبرات الصوت. في يوم التوزيع، تم وضع أوراق تحوي تفاصيل ما سيحصل عليه الأشخاص والكمية، وتم إنشاء مكتب مساعدة حيث يمكن للأشخاص إرسال نموذج ملاحظات أو التحدث إلى أحد المتطوعين.

6 إدراج أنشطة ومؤشرات المشاركة المجتمعية والمساءلة في خطط الاستجابة والموازنات

إذا لم تكن مشاركة المجتمع في الخطة والميزانية، فهناك فرصة قوية لنسيانها أثناء الاندفاع والضغط للاستجابة.

التدابير الدنيا عندما تكون القدرات والوقت والموارد محدودة

« خطط لنهج المشاركة المجتمعية مع فريق العمليات بأكمله

وهذا يضمن أن يفهم الجميع كيف سيتم إشراك المجتمعات المحلية والمسؤوليات داخل قطاعهم. هذا مهم بشكل خاص لآليات التغذية الراجعة حيث ستتضمن جميع القطاعات مسؤولية التصرف وإجراء التغييرات بناءً على التغذية الراجعة الواردة. لذا فإن المشاركة من قبل الموظفين والإدارة أمر بالغ الأهمية. ضع خطة واضحة لكيفية مشاركة التغذية الراجعة ومناقشتها داخلياً والتصرف بناءً عليها.

أدوات: 22 وضع خطة طوارئ المشاركة المجتمعية والمسائلة **24** القائمة المرجعية للمشاركة المجتمعية والمساءلة من أجل القطاعات والأدوار

« إدراج أنشطة ومؤشرات المشاركة المجتمعية في خطة الاستجابة وموازناتها

اشرح بشكل سردي في خطة الاستجابة وخطة النشاط كيفية مشاركة المعلومات مع المجتمعات ودعم المشاركة وإدارة التغذية الراجعة. يجب أن تكون هناك مؤشرات لإدارة هذا، وتمويل مخصص في الموازنة.

أداة: 7 أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة

● أمثلة من الحركة

فيما يلي بعض الأمثلة على خطط العمل الطارئة للصليب الأحمر والهلال الأحمر حيث تم دمج نهج المشاركة المجتمعية والمساءلة بشكل جيد:

نداء صندوق الطوارئ للإغاثة في حالات الكوارث من اجل عواصف الرياح في ليسوتو

<https://adore.ifrc.org/Download.aspx?FileId=446402>

نداء الطوارئ من أجل إعصار دوريان في جزر البهاما

<https://adore.ifrc.org/Download.aspx?FileId=255686>

مؤشرات المشاركة المجتمعية والمساءلة للعمليات

(لمزيد من الخيارات انظر الأداة 7: أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة)

هذه قائمة من المؤشرات التشغيلية المحتملة. لا يلزم استخدامها جميعًا، ولكن من المهم تضمين بعضها الذي يراقب التقدم من خلال أعين أعضاء المجتمع. يجب تصنيف البيانات التي يتم جمعها من أفراد المجتمع المحلي حسب الجنس والعمر والإعاقة (كحد أدنى) حتى يمكن تحديد أي ثغرات في إشراك مجموعات محددة.

رصد أنشطة المشاركة المجتمعية

- # / النسبة المئوية للموظفين والمتطوعين العاملين في العملية الذين تم إطلاعهم على المشاركة المجتمعية والمساءلة
- تم الإبلاغ عن العملية من خلال تقييم للاحتياجات
- تم الإبلاغ عن العملية عن طريق تحليل السياق
- # من مجموعات المجتمع المختلفة والممثلين الذين تمت استشارتهم بشأن خطط الاستجابة، لكل موقع جغرافي
- # ونوع الوسائل الموضوعية لمشاركة المعلومات مع المجتمعات حول ما يحدث في العملية، بما في ذلك معايير الاختيار في حالة استخدامها
- # فرص المشاركة المجتمعية في إدارة وتوجيه العملية
- # نوع الوسائل الموضوعية لجمع التغذية الراجعة والشكاوى من المجتمع
- # من القرارات التشغيلية التي اتخذت على أساس التغذية الراجعة من المجتمع

رصد مستويات مساءلة البرامج أمام المجتمعات المحلية⁸⁸

- % لأفراد المجتمع الذين يشعرون أن المساعدة التي تقدمها العملية تغطي حاليًا احتياجاتهم الأكثر أهمية
- % لأفراد المجتمع الذين يشعرون باحترام من قبل موظفي بأنهم يعاملون باحترام من قبل موظفي ومتطوعي العملية
- % لأفراد المجتمع الذين يشعرون بأن العملية قد تواصلت بشكل جيد بشأن الخطط والأنشطة
- % لأفراد المجتمع الذين يشعرون أن آرائهم تؤخذ في الاعتبار أثناء التخطيط للعملية واتخاذ القرار
- % لأفراد المجتمع الذين يعرفون كيف قررت العملية من الذي يجب أن يتلقى المساعدة ومن لا يتلقى المساعدة
- % لأفراد المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة والمعرضة للخطر، الذين يعرفون كيفية تقديم التغذية الراجعة أو تقديم شكوى بشأن العملية
- % للأشخاص الذين تلقوا ردًا على تغذيتهم الراجعة أو شكواهم بشأن العملية

تبادل المعلومات بانتظام حول الاستجابة مع المجتمع، وذلك باستخدام أفضل الأساليب لمختلف الفئات

قد يؤدي عدم مشاركة المعلومات مع المجتمعات حول الاستجابة إلى إشاعات وتوقعات غير واقعية وانهايار الثقة بين المجتمع المحلي والجمعية الوطنية.

التدابير الدنيا عندما تكون القدرات والوقت والموارد محدودة

« الحفاظ على تقاسم المعلومات حول الاستجابة من خلال قنوات متعددة

تبادل المعلومات بشكل منهجي عن الخطط التشغيلية والتقدم المحرز والأنشطة ومعايير الاختيار وعمليات التوزيع والتأخير والتحديات وحقوق الناس واستحقاقاتهم. الإعلان عن آلية التغذية الراجعة وأي فرص للمشاركة المجتمعية. استخدام قنوات تواصل متعددة، حيث لن تصل قناة واحدة إلى الجميع، والتأكد من أن المعلومات واضحة وبسيطة وباللغات المحلية. التأكد من أن المتطوعين في المجتمع يتم إبقائهم على علم حتى يتمكنوا من مشاركة معلومات دقيقة مع المجتمع. انظر الصفحة 61 من وحدة البرامج للحصول على أدلة أكثر تفصيلاً.

أدوات: 19 مصفوفة وسائل التواصل **14** ورقة أسئلة وأجوبة للمتطوعين

« التواصل بوضوح عندما تنتهي الاستجابة ومصادر الدعم الأخرى

التواصل بوضوح عند انتهاء العملية، ما سيتم تسليمه، من يمكن للمجتمع الاتصال به في حالة حدوث مشكلات ومصادر أو إحالات للحصول على دعم مستمر. يجب إبقاء الموظفين والمتطوعين على دراية أيضاً، حتى يتمكنوا من الإجابة بدقة على أسئلة المجتمع. يمكن أن يضر إنهاء العملية دون سابق إنذار بالعلاقة بين الجمعية الوطنية والمجتمع.

أداة: 20 إرشادات استراتيجية الخروج

التدابير المتقدمة عندما يكون هناك المزيد من القدرات والوقت والموارد

« اختبار ومراجعة أساليب التواصل

تحقق بانتظام بأن العملية تستخدم القنوات والأساليب واللغات الأكثر ثقة والمفضلة للوصول إلى مختلف المجموعات وأن المعلومات التي تمت مشاركتها يتم تلقيها وفهمها ومفيدة. وقد يلزم تكييف أساليب التواصل مع أثر التغيرات الطارئة وتطور الوضع.

أدوات: 7 أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة **19** مصفوفة وسائل التواصل

تتغلب جمعية الهلال الأحمر في بنغلاديش على معوقات التواصل بشأن بكوفيد-19

تقليدياً بشكل معتاد، تستخدم جمعية الهلال الأحمر في بنغلاديش وسائل تواصل مباشرة مع المجتمعات. ومع ذلك، كان على الجمعية الوطنية توسيع نطاق استخدامها لوسائل التواصل الاجتماعي عندما وضع كوفيد-19 قيوداً على كيفية مقابلة الناس. راقبت الجمعية الوطنية التعليقات على حساباتها على وسائل التواصل الاجتماعي لفهم المخاوف المحددة للأشخاص وتم إنشاء منشورات متابعة لمعالجة أسئلتهم. على سبيل المثال، عندما أعلنت جمعية الهلال الأحمر في بنغلاديش حملة التطعيم على صفحتها على فيسبوك، كان لدى الأشخاص العديد من الأسئلة حول التسجيلات ومعايير الاستحقاق، لذلك ردت بمنشورات متابعة تتضمن كل التفاصيل. قبل المشاركة علناً، يتم إرسال المنشورات والرسائل إلى موظفي جمعية الهلال الأحمر في بنغلاديش والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر والمتطوعين وعائلاتهم وأصدقائهم، لاختبار ما إذا كان يتم فهمها وتعديلها إذا لزم الأمر. صفحة الفيسبوك الخاصة بجمعية الهلال الأحمر البنغلاديشي هي مصدر «تم التحقق منه على فيسبوك» للمعلومات حول الوباء، حيث يبلغ متوسط وصول كل منشور إلى 87,372 شخصاً. تتضمن المنشورات صوراً تحتوي على نصوص ورسوم متحركة ومقابلات شخصية مباشرة على فيسبوك مع الخبراء ومقاطع فيديو أخرى لتشجيع الأشخاص على التسجيل للحصول على اللقاحات وتقديم المعلومات. يتم الرد على الأسئلة الواردة من الجمهور أو إحالتها إلى رقم الخط الساخن للتطعيم التابع لحكومة بنغلاديش.

يساعد التواصل الجيد في ملاوي على معالجة الفساد من قبل قادة المجتمع

خلال المناقشات الجماعية المركزة لبرنامج القدرة على الصمود، تم إطلاع جمعية الصليب الأحمر لملاوي على المشكلات المتعلقة باستبدال قادة المجتمع لأسماء على قوائم التوزيع، والتي تفاقمّت بسبب الإحجام الثقافي عن تقديم شكوى في ملاوي. لذلك كجزء من الاستجابة للإعصار، نفذت الجمعية الوطنية ثلاثة تدابير بسيطة لوقف حدوث هذه الممارسة:

1. تم تدريب المتطوعين على أساليب المشاركة المجتمعية، بما في ذلك حقوق الناس، وما هي المعلومات التي يجب مشاركتها مع المجتمعات وكيفية جمع التغذية الراجعة من المجتمع والرد عليها
2. عقدت جلسات توعية لشرح أهداف الاستجابة، ومن الذي سيتلقى الدعم، و المواد التي يجري توزيعها، وكيف يمكن للناس مشاركة أي شكوى أو مخاوف بشكل سري. تم أيضاً مشاركة هذه المعلومات من خلا زيارة كل خيمة من قبل المتطوعين
3. تم إنشاء أنظمة للتغذية الراجعة والشكاوى بما في ذلك صناديق الاقتراحات وخط هاتفي مباشر ومقابلات شخصية مع متطوعي جمعية الصليب الأحمر لملاوي. تم إنشاء مكاتب المساعدة أيضاً خلال جميع التوزيعات بحيث يمكن التقاط أي مشاكل في اليوم وحلها بسرعة.

وبضمان معرفة الناس بحقوقهم واستحقاقاتهم وكيف يمكنهم الشكوى بأمان وسرية، تمكن الصليب الأحمر في ملاوي من منع العديد من حالات الفساد أو التخويف من قبل قادة المجتمع المحلي. بالإضافة إلى تدريب جميع المتطوعين، تقوم جمعية الصليب الأحمر لملاوي الآن بإحاطة قادة المجتمع أيضاً، لضمان فهمهم لتفويض جمعية الصليب الأحمر لملاوي ونهج عدم التسامح مطلقاً مع الفساد. [قراءة دراسة الحالة الكاملة⁸⁹](#).

دعم مشاركة المجتمع في اتخاذ القرارات بشأن الاستجابة

تؤدي المشاركة إلى عمليات أفضل من خلال ضمان عمل المجتمع والجمعية الوطنية معا للتغلب على أي مشاكل محتملة. يؤدي عدم إشراك المجتمعات إلى اتباع نهج من أعلى إلى أسفل، وانعدام الثقة، ومشكلات محتملة تتعلق بالأمن والوصول.

التدابير الدنيا عندما تكون القدرات والوقت والموارد محدودة

«إشراك المجتمع في اتخاذ القرارات الرئيسية»

ضع نهج، مثل المقابلات المجتمعية المنتظمة أو المناقشات الجماعية المركزة، لإشراك المجتمع في القرارات الرئيسية حول العملية. استشر شريحة تمثل المجتمع بما في ذلك الرجال والنساء وأي مجموعات مهمشة. على سبيل المثال، اطلب اقتراحات حول كيفية تنفيذ الأنشطة، وناقش الموقع والتصميم لأي تشييد، واطلب مدخلات حول معايير الاختيار واستهداف المستلمين، والقرارات حول الأنشطة التي يجب الحفاظ عليها أو لغائها، وكيفية الرد على القضايا المثارة من خلال التغذية الراجعة. انظر الصفحة 64 من وحدة البرامج للحصول على مزيد من التوجيه.

أدوات: 16 أداة المناقشات الجماعية المركزية للمشاركة المجتمعية والمسائلة **17** أداة المقابلات المجتمعية

التدابير المتقدمة عندما يكون هناك المزيد من القدرات والوقت و الموارد

«تمكين المشاركة المجتمعية الفعالة في إدارة وتوجيه العملية، بما في ذلك دعم الأنشطة والحلول التي يقودها المجتمع»

إنشاء آليات لتسليم المزيد من سلطة صنع القرار إلى المجتمعات المحلية، على سبيل المثال من خلال اللجان المجتمعية أو دعم خطط العمل التي يقودها المجتمع. مناقشة القضايا التشغيلية الجارية وطلب مساهمة المجتمع في القرارات الرئيسية. تأكد من أن اللجنة موثوقة وتؤدي دورها كجسر بين المجتمع والجمعية الوطنية. انظر الصفحة 64 لمعرفة المزيد عن المشاركة المجتمعية والصفحة 122 لمعرفة المزيد عن دعم الحلول التي يقودها المجتمع أثناء الاستجابة للوباء.

«خطّط للانسحاب مع المجتمعات»

تنظيم اجتماعات التخطيط مع ممثلي المجتمع المحلي وأعضاء لمناقشة ما ينبغي أن يحدث بعد انتهاء العملية والاتفاق على خطة الانسحاب.

أداة: 20 إرشادات استراتيجية الانسحاب

تخطط فرق العمل المجتمعية في إندونيسيا لأنشطة الاستجابة لفيروس كوفيد-19 الخاصة بها

يعمل الصليب الأحمر الإندونيسي بشكل اعتيادي من خلال فرق العمل المجتمعية في المجتمعات. يتم تدريب هذه المجموعات التطوعية كأول المستجيبين في كارثة وتعمل كحلقة وصل بين الجمعية الوطنية والمجتمع ككل لدعم المجتمعات لقيادة استجابتها الخاصة لكوفيد-19، قدم الصليب الأحمر الإندونيسي منحاً نقدية إلى فرق العمل المجتمعية، والتي يمكن استخدامها اعتماداً على الاحتياجات المحددة في مجتمعهم. قدم الصليب الأحمر الإندونيسي قائمة واسعة من الأنشطة التي يمكن استخدامها المنح لها، بما في ذلك تقصي المخالطين، وتعزيز الصحة وإنتاج الأقنعة وغسل اليدين أو التطهير أو رصد سلوك الناس بشأن كوفيد-19، لكن القرار بشأن كيفية استخدام التمويل كان مع المجتمع. تلقت فرق العمل المجتمعية التوجيهات والتدريب عبر الإنترنت، وذلك باستخدام Zoom و WhatsApp، والتي غطت التوجيه بشأن المنحة ووضع الموازنة والرصد والوقاية من كوفيد-19. ولضمان المشاركة المجتمعية الكاملة في العملية، قدم الصليب الأحمر الإندونيسي أيضاً تدريباً لأعضاء فرق العمل المجتمعية حول كيفية تلقيهم للمدخلات والاقتراحات والشكاوى وحول كيفية استخدام المنح من المجتمع ككل.

استخدام القدرات المحلية لتخطيط وإدارة التوزيعات في ليبيا

أنشأ برنامج العودة الدائمة التابع للجنة الدولية للصليب الأحمر في طرابلس، ليبيا، مجموعات عمل مجتمعية للمساعدة في تخطيط عمليات توزيع المستلزمات المنزلية الأساسية والإشراف عليها. تم توزيع نشرة تفصيلية عن الاختصاصات أثناء عمليات تسجيل الأسر لضمان الشفافية حول غرض مجموعات العمل المجتمعية وطلب من الناس ترشيح أنفسهم. واستخدمت اللجنة الدولية للصليب الأحمر اجتماعات مع مجموعات العمل المجتمعية لمشاركة نتائج التقييم التي تم التوصل إليها ومناقشة خطة العمل. اهتمت مجموعات العمل المجتمعية بجميع الترتيبات اللوجستية للتوزيعات، بما في ذلك تعبئة المجتمع والمساعدة في إدارة التوقعات. كما دعمت الفريق في التواصل مع أفراد المجتمع، وجمع التغذية الراجعة، وتصحيح الشائعات. تشمل الدروس الرئيسية المستفادة الأثر الإيجابي للتواصل الجيد والعمل المشترك مع مجموعات العمل المجتمعية على مستوى قبول اللجنة الدولية للصليب الأحمر. أعرب أعضاء المجتمع أيضاً عن تقديرهم لأن المنظمة كانت صادقة بشأن القيود المفروضة على التدخل. تشمل التوصيات الخاصة بالتحسينات إعداد مجموعات العمل المجتمعية أثناء مرحلة التقييم وضمان فهم جيد للمجموعات المختلفة في المجتمع منذ بداية البرنامج.



الاستماع إلى التغذية الراجعة من المجتمع والاستعانة بها لتوجيه الاستجابة

تعد التغذية الراجعة من المجتمع أمرًا بالغ الأهمية لفهم ما إذا كانت العملية تلبى احتياجات الأشخاص وأين يلزم إجراء تحسينات. سيكون لدى أفراد المجتمع أسئلة ومخاوف واقتراحات، سواء كانت الآلية الرسمية للتغذية الراجعة من المجتمع موجودة أم لا، لذلك من المهم أن يكون لديك طريقة لإدارة التغذية الراجعة من المجتمع أو يمكن أن يؤدي ذلك إلى خلق جو من الإحباط وفقدان الثقة.

التدابير - الدنيا عندما تكون القدرات والوقت والموارد محدودة

« إعداد آلية تغذية راجعة من المجتمع بسيطة والحفاظ عليها

كحد أدنى، يجب أن تفي هذه الآلية بالمتطلبات التالية:

- يتوفر لديك قناتان على الأقل لجمع التغذية الراجعة، على سبيل المثال، مباشرة من خلال المتطوعين أو تمريرها من قبل ممثلي المجتمع
- يجب على الجميع في المجتمع معرفة آلية التغذية الراجعة والشعور بالأمان والراحة لاستخدامها، بما في ذلك الرجال والنساء والفتيان والفتيات وأي مجموعات مهمشة أو معرضة للخطر
- يجب أن تكون هناك وسيلة لتسجيل التغذية الراجعة، مثل جدول بيانات اكسل (excel)، وتتبع القضايا التي لم يتم الرد عليها
- يحتاج أفراد المجتمع إلى تلقي رد على تغذيتهم الراجعة
- يجب مناقشة كيفية التصرف بناءً على التغذية الراجعة في اجتماعات فريق الاستجابة
- يجب إحالة القضايا التي تقع خارج نطاق اختصاص الجمعية الوطنية إلى المنظمات الأخرى والحكومة والشركاء
- يحتاج جميع الموظفين والمتطوعين إلى فهم كيفية عمل آلية التغذية الراجعة من المجتمع ودورهم ومسؤوليتهم في دعمها
- يجب أن تكون قادرة على التعامل مع التغذية الراجعة الحساسة بأمان وسلام، على سبيل المثال، الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والفساد، أو قضايا الحماية
- تحليل ما إذا كانت التغذية الراجعة تأتي من شريحة واسعة من المجتمع ولا يشعر أحد بأنه مستبعد من استخدام الآلية.

توفر الوحدة 6، الصفحة 103، إرشادات مفصلة بشأن آليات التغذية الراجعة من المجتمع.

أدوات: 15 مجموعة التغذية الراجعة 24 القائمة المرجعية للمشاركة المجتمعية والمساءلة من أجل القطاعات والأدوار 7 أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة 16 دليل المناقشات الجماعية المركزة

« تحقق من أن العملية تلبى احتياجات الناس وتصل إلى الفئات الأكثر عرضة للخطر

تحقق بشكل استباقي من أن العملية تلبى احتياجات الأشخاص، وتصل إلى الفئات الأكثر عرضة للخطر، وأن الدعم يتم تقديمه بالطريقة الصحيحة. يمكن جمع ذلك من خلال عمليات الرصد الرسمية أو بشكل غير رسمي من خلال المقابلات مع المجتمع أو الاجتماعات مع الممثلين أو المناقشات الجماعية المركزة مع مجموعات مختلفة.

أدوات: 7 أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمساءلة 16 دليل المناقشات الجماعية المركزة

24 القائمة المرجعية للمشاركة المجتمعية والمساءلة من أجل القطاعات والأدوار

« مراقبة العمليات لرصد أي عواقب سلبية غير مقصودة

مراقبة تأثير الاستجابة في المجتمع الأوسع لضمان عدم وجود عواقب سلبية غير مقصودة يمكن أن تسبب ضرراً للناس. على سبيل المثال، تعريض الفئات المهمشة للخطر بشكل أكبر من خلال عمليات معايير الاختيار أو زعزعة استقرار الأسواق المحلية من خلال عمليات توزيع الغذاء.

« التصرف بناءً على التغذية الراجعة من المجتمع وبيانات الرصد واستخدامها لتوجيه الاستجابة

مناقشة التغذية الراجعة من المجتمع وبيانات الرصد كبنء دائم في جدول أعمال اجتماعات الموظفين والمتطوعين والإدارة، مع ما يكفي من الوقت لمناقشة كيفية تعديل العملية للعمل على القضايا التي يثيرها المجتمع.

أدوات: 15 مجموعة التغذية الراجعة

التدابير المتقدمة عندما يكون هناك المزيد من القدرات والوقت والموارد

« مراجعة وتحسين آلية التغذية الراجعة من المجتمع

إجراء مناقشة جماعية مركزة لجمع التغذية الراجعة من المجتمع حول إمكانية الوصول والثقة في آلية التغذية الراجعة عبر مجموعات مختلفة ومناقشة كيفية تحسين الآلية، على سبيل المثال عن طريق إضافة قنوات إضافية أو تعزيز أوقات الاستجابة. استعراض كيفية التصرف في التغذية الراجعة داخلياً ومناقشة كيفية تعزيز استخدام التغذية الراجعة في اجتماعات التنسيق.

أدوات: 15 مجموعة التغذية الراجعة 7 أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمساءلة

16 دليل المناقشات الجماعية المكزة

« التنسيق مع الشركاء الخارجيين حول التغذية الراجعة من المجتمع

المشاركة المنتظمة لرؤى التغذية الراجعة من المجتمع والتقارير و/أو بيانات التغذية الراجعة من المجتمع غير الحساسة مع أصحاب المصلحة الآخرين في المجال الإنساني عبر البريد الإلكتروني أو في اجتماعات التنسيق. عند الحاجة، الدعوة في اجتماعات التنسيق أو الاجتماعات الثنائية للعمل الجماعي لمعالجة القضايا الأوسع التي أثرت في التغذية الراجعة من المجتمع.

أدوات: 24 القائمة المرجعية للمشاركة المجتمعية والمساءلة من أجل القطاعات والأدوار

« رصد فعالية نهج المشاركة المجتمعية

تحقق مما إذا كانت أساليب مشاركة المجتمع تعمل بشكل جيد وأن جميع المجموعات في المجتمع راضية عن جودة المعلومات والمشاركة والتأثير الذي تمارسه على العملية - وقم بإجراء التغييرات عند الحاجة.

أدوات: 7 أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمساءلة

« جمع دراسات حالة حول كيفية استخدام التغذية الراجعة من المجتمع

التقاط أمثلة على الوقت الذي تم فيه تعديل البرامج وتحسين التأثير بسبب التغذية الراجعة من المجتمع.

أدوات: 12 نموذج دراسة حالة في المشاركة المجتمعية والمساءلة

أنشأ الصليب الأحمر لجزر البهاما خطاً مباشراً للاستجابة للأعاصير

أنشأت جمعية الصليب الأحمر لجزر البهاما، بدعم من الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، خطاً هاتفياً ساخناً مباشراً مجانياً بدون الكشف عن هوية المتصل وسرياً للرد على التغذية الراجعة من المجتمع كجزء من الاستجابة لإعصار دوريان. الخط الساخن المباشر مفتوح من 9:30 صباحاً حتى 4:00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة ويديره ثلاثة موظفين باللغتين الإنجليزية والكريولية. في البداية، تم إنشاء الخط الساخن المباشر للرد على القضايا المتعلقة ببطاقات visa المدفوعة مسبقاً الموزعة كجزء من الاستجابة للأعاصير وتم تشغيله عبر العديد من الهواتف المحمولة، التي تحتفظ بها جمعية الصليب الأحمر لجزر البهاما وموظفو الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. ومع ذلك، فقد ثبت أن الخط شائع جداً لدرجة أنه تمت ترقيته إلى خط ساخن مباشر مجاني واحد يمكنه استقبال مكالمات متعددة في وقت واحد لضمان عدم ترك أي مكالمات دون إجابة. الهدف من الخط الساخن المباشر هو حل كل حالة أثناء المكالمات، وقد تم اتخاذ العديد من التدابير لدعم ذلك، بما في ذلك تدريب جميع مشغلي الخط الساخن المباشر، ووضع إجراءات تشغيل موحدة، وتزويد موظفي الخط الساخن المباشر بالإحاطات والعروض التقديمية من موظفي البرنامج، وإعداد الأسئلة والأجوبة وتحديثها بانتظام. لضمان تتبع جميع التغذية الراجعة وتحليلها، جربت جمعية الصليب الأحمر لجزر البهاما طرق مختلفة لتوثيق التغذية الراجعة، بما في ذلك Excel وتطبيق Kobo Toolbox، لكنها وجدت أخيراً نموذج تغذية راجعة رقمي يعمل بشكل أفضل لأنه يسمح بتسجيل التغذية الراجعة في مكان واحد، بغض النظر عن القناة المستخدمة. تشمل الممارسات الجيدة الأخرى إنشاء إجراءات إحالة داخلية وخارجية واضحة للتغذية الراجعة التي لا يمكن الرد عليها على الفور وقواعد بيانات منفصلة لتخزين التغذية الراجعة الحساسة، والتي يتم التعامل معها بعد ذلك من قبل موظفي الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج. يتم تحليل جميع التغذية الراجعة من المجتمع ومشاركتها على قاعدة بيانات، والتي يمكن للناس أيضاً الإطلاع عليها. يتم تبادل تقارير التغذية الراجعة داخلياً ومناقشتها في اجتماعات التنسيق وتعد مناقشات المتابعة في المقابلات المجتمعية ومن خلال المناقشات الجماعية المركزية. قراءة دراسة الحالة الكاملة⁹⁰، بما في ذلك الأدوات والدروس المستفادة.

الاستماع إلى وجهات النظر المجتمعية لتحسين الاستجابة للإيولا في جمهورية الكونغو الديمقراطية

أنشأ الصليب الأحمر لجمهورية الكونغو الديمقراطية والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، بدعم من مراكز الولايات المتحدة لمكافحة الأمراض، نظاماً لجمع وتحليل التغذية الراجعة من المجتمع المتعلقة بعملية الإيولا في شرق الكونغو بشكل منهجي. خلال الزيارات المنزلية والمقابلات المجتمعية، تناول المتطوعون المخاوف والشائعات والأسئلة باستخدام النماذج الورقية. يتم ترميز بيانات التغذية الراجعة وتحليلها محلياً ومشاركتها مع لجان التواصل بشأن المخاطر التي تقودها الحكومة المحلية وقادة الاستجابة للإيولا وكذلك الشركاء الإقليميين والعالميين. لإثراء المناقشات والقرارات الاستراتيجية. وبحلول نهاية الاستجابة للإيولا، تم جمع أكثر من مليون تغذية راجعة من قبل أكثر من 800 متطوع من الصليب الأحمر. وقد ساعدت بيانات التغذية الراجعة عملية الصليب الأحمر على الاستجابة لاهتمامات المجتمع واقتراحاته في الوقت الفعلي، مما ساهم في بناء الثقة والقبول للتدخلات الصحية. على سبيل المثال، أدت التغذية الراجعة من المجتمع التي تم تلقيها حول حاجة أفراد العائلة للتأكيد البصري على وجود أحبائهم في أكياس الجثث إلى اقتناء الصليب الأحمر لأكياس شفافة. ساعد استخدام الأكياس الشفافة أيضاً في معالجة التصورات بأن الأكياس كانت مليئة بالحجارة أو الأوساخ لأن أجزاء الجسم قد أزيلت وبيعت. لمعرفة المزيد عن آلية التغذية الراجعة في جمهورية الكونغو الديمقراطية، انظر المقالات في شبكة الممارسة الإنسانية⁹¹ و مجلة الأمن الصحي العالمي⁹².

يساعد مكتب المساعدة في دعم توزيع مواد الإغاثة في إثيوبيا

استخدمت جمعية الصليب الأحمر الإثيوبي، بدعم من الصليب الأحمر الكندي، الاستجابة للجفاف لتجربة نهج جديدة لإدارة التغذية الراجعة من المجتمع. أضافت الجمعية الوطنية مكتباً لتلقي التغذية الراجعة إلى خطط التوزيع الخاصة بها. تم إبلاغ أفراد المجتمع عن المكتب قبل عمليات التوزيع وتم تدريب المتطوعين على كيفية جمع التغذية الراجعة والأسئلة والشكاوى والرد عليها وكيفية تسجيل هذه الأسئلة حتى يمكن تحليلها لاحقاً. كما تم وضع نظام لمتابعة القضايا خلال زيارات المراقبة الميدانية الشهرية. وكانت الشكاوى الشائعة هي أن الدعم المقدم غير كاف، لذلك تمكنت جمعية الصليب الأحمر الإثيوبي من استخدام هذه التغذية الراجعة لتبرير زيادة المبلغ المقدم لكل أسرة. كما اغتتمت الجمعية الوطنية الفرصة لشرح معايير الاختيار مرة أخرى والقيود المفروضة على التمويل. قراءة دراسة الحالة الكاملة⁹³.

أثناء التقييم والتعلم

10 إشراك المجتمع في التقييم

يجب أن يكون أعضاء المجتمع مصدرًا رئيسيًا للمعلومات في التقييم. إذا لم تساعدكم العملية على التعافي، فهذا يعني أنها لم تنجح، بغض النظر عن عدد مواد المساعدة التي تم توزيعها.

التدابير الدنيا عندما تكون القدرات والوقت والموارد محدودة

« اسأل أفراد المجتمع عن آرائهم في العملية

اسأل شريحة واسعة من أفراد المجتمع عما إذا كانوا راضين عن توقيت وجودة وفعالية الدعم المقدم وطريقة تقديمه وما الذي يمكن تحسينه للعمليات المستقبلية. قم بتضمين هذه الأسئلة في استبيان التقييم أو إذا لم يتم التخطيط لإجراء تقييم، قم بتوجيهها من خلال مقابلات المخبرين الرئيسية أو المناقشات الجماعية المركزة أو المقابلات المجتمعية.

أدوات: 7 أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة **16** مناقشات الجماعية المركزة

« مشاركة نتائج التقييم التي تم التوصل إليها داخليا

مشاركة نتائج التقييم التي تم التوصل إليها مع الزملاء حتى يتمكن الآخرون من الحصول على فائدة من الدروس المستفادة وتجنب تكرار الأخطاء. على سبيل المثال، من خلال ورشات عمل للدروس المستفادة أو عن طريق إرسال نتائج التقييم التي تم التوصل إليها بالبريد الإلكتروني إلى الزملاء.

التدابير المتقدمة عندما يكون هناك المزيد من القدرات والوقت والموارد

« إشراك المجتمعات في التخطيط للتقييم

اسأل ممثلي المجتمع وأعضائه عن أفضل طريقة لإجراء التقييم. انظر الصفحة 69 لمزيد من المعلومات حول التقييمات التشاركية.

« تنظيم تقييم بقيادة المجتمع

اطلب من المجتمع قيادة وتنفيذ عملية التقييم بأنفسهم. انظر صفحة 70 للحصول على أمثلة من أدوات التقييم التشاركي.

« مناقشة نتائج التقييم التي تم التوصل إليها مع المجتمعات المحلية

ارجع إلى المجتمعات وناقش نتائج التقييمات التي تم التوصل إليها والخطوات التالية معهم، على سبيل المثال من خلال الاجتماعات أو ورش العمل.

أداة: 19 مصفوفة وسائل التواصل

« مناقشة وتبادل نتائج التقييم التي تم التوصل إليها مع الشركاء الخارجيين

شارك نتائج التقييم التي تم التوصل إليها مع الشركاء الخارجيين لضمان استفادة الآخرين من الدروس المستفادة وتجنب تكرار الأخطاء.

● أمثلة من الحركة

يركز تقييم استجابة الصليب الأحمر الكيني للجفاف تركيزاً قوياً على تجارب المجتمع

استخدمت جمعية الصليب الأحمر الكيني مزيجا من الأدوات، بما في ذلك الدراسات الاستقصائية للأسر المعيشية، والمناقشات الجماعية المركزة، ومقابلات المخبرين الرئيسة، وأهم التغييرات، لتقييم التحويلات النقدية المقدمة كجزء من الاستجابة للجفاف. توجه التقييم إلى القادة الرسميين وغير الرسميين والدينيين، والرجال والنساء، وأولئك الذين تلقوا الدعم والذين لم يتلقوه، بالإضافة إلى أصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين. وشملت المواضيع التي تناولها التقييم ما يلي:

- مدى الصلة بالموضوع وما إذا كانت التحويلات النقدية تلبى الاحتياجات الحقيقية للأشخاص
- فعالية الاستجابة، بما في ذلك السلامة، في حالة وجود أي حالات إساءة أو فساد، وما إذا كان الناس يشعرون بأن الاستهداف كان عادلاً، وإذا كان الناس يعرفون آليات التغذية الراجعة والشكاوى، وما هي القنوات التي استخدموها وما إذا كانوا قد تلقوا ردًا
- كفاءة الاستجابة، بما في ذلك إذا كانت في الوقت المناسب وكانت الموارد كافية
- التأثير، على أولئك الذين تلقوا الدعم وأولئك الذين لم يتلقوه وما إذا كانت هناك أي عواقب سلبية غير مقصودة

الأثر، على أولئك الذين تلقوا الدعم وأولئك الذين لم يتلقوه وما إذا كانت هناك أي عواقب سلبية غير مقصودة تم تحديد النهج المجتمعي للاستهداف باعتباره نجاحاً رئيسياً، واعتبره الجميع عادلاً وشفافاً، بما في ذلك أولئك الذين لم يتم اختيارهم. كما حظيت آلية التغذية الراجعة بالتقدير حيث قال 93% إنهم تلقوا ردًا. تضمنت مجالات التحسين وجود طريقة منهجية لاستخلاص معلومات التغذية الراجعة التي تمت مشاركتها من خلال القادة المحليين وتواصل أوضح حول موعد انتهاء عمليات التحويل. اقرأ [التقييم متضمناً المنهجية](#)⁹⁴.



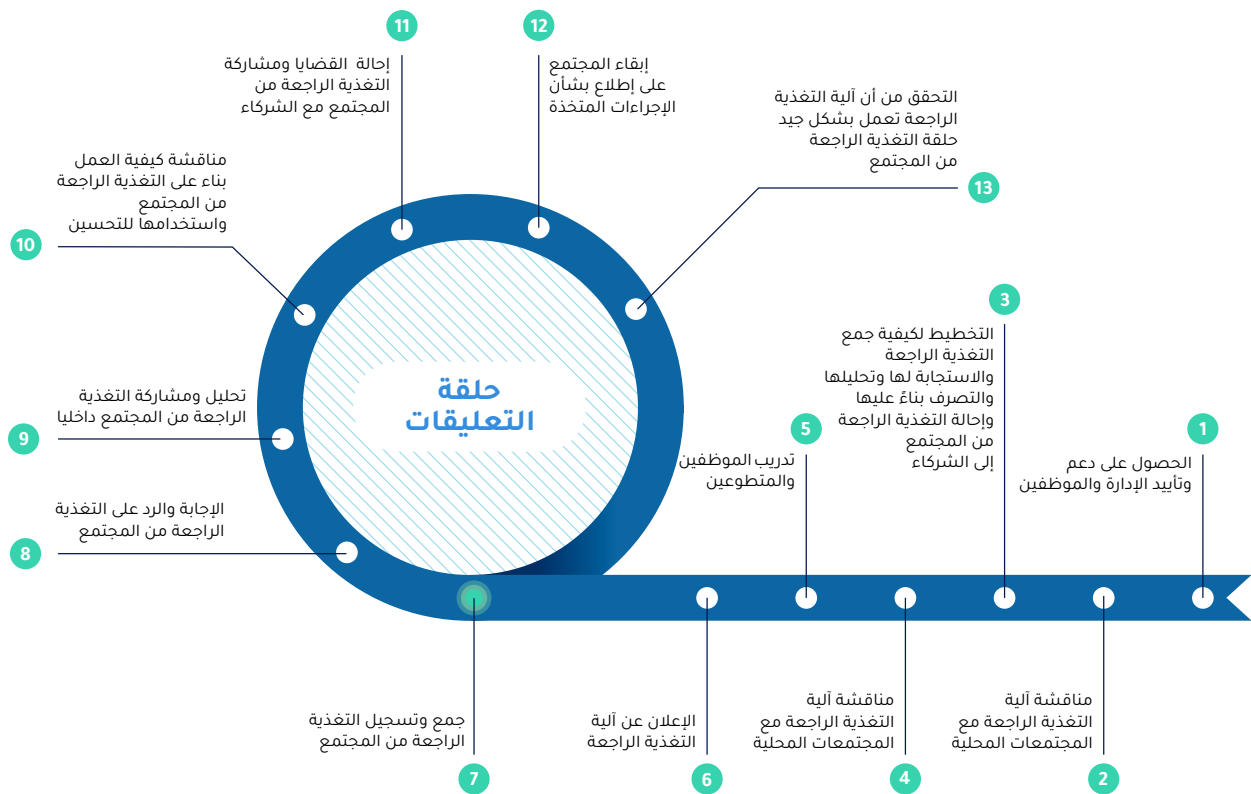


الوحدة 6

آليات التغذية الراجعة من المجتمع

آلية التغذية الراجعة هي نظام لتلقي ردود فعل المجتمع وتحليلها والاستجابة لها والتصرف بناء عليها، بما في ذلك الشكاوى والأسئلة والطلبات والاقتراحات والشائعات أو الإشادة.

إنشاء وتشغيل آلية التغذية الراجعة من المجتمع



يمكن أن تكون التغذية الراجعة من المجتمع حول الخدمات والدعم الذي نقدمه، أو حول موضوع معين أو قضية تتعلق بعملنا (على سبيل المثال مشكلة تتعلق بالصحة العامة)، أو حول سلوك وتصرف موظفينا ومتطوعينا. ويشمل ذلك الشكاوى الخطيرة المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين والفساد، والتغذية الراجعة الحساسة المرتبطة بالعنف أو الاهتمامات المتعلقة بالحماية. يمكن تلقي التغذية الراجعة من المجتمع بشكل غير رسمي من خلال المحادثات بين أفراد المجتمع والموظفين والمتطوعين، أو بشكل رسمي أكثر من خلال قنوات مثل الخط المباشر عبر الهاتف أو مكتب الشكاوى أو اللجنة المجتمعية. والامر الأكثر أهمية هو أن يتم التعامل مع التغذية الراجعة من المجتمع والاستجابة لها. أظهرت الأدلة التي جمعتها منظمة (Ground Truth Solutions) في 2018 عبر 6 بلدان أن أقل من 50 ٪ من أولئك الذين قدموا اقتراحات أو شكاوى تلقوا ردا (انظر الصفحة 15).

لماذا تعد آليات التغذية الراجعة من المجتمع مهمة؟

- أنها تساعدنا على تحسين تأثير عملنا من خلال تحديد المجالات الواجب تحسينها ، مما يحفظ لنا التمويل والموارد على المدى الطويل
- أنها تسمح لنا لمراقبة أدائنا من خلال عيون المجتمع
- الاصفاء إلى التغذية الراجعة من المجتمع والعمل عليها أمر ضروري لبناء الثقة مع الناس
- هي بمثابة نظام إنذار مبكر يساعدنا في معالجة المشاكل قبل أن تتفاقم وتهدد التنفيذ أو سلامة ووصول فرقنا.
- أنها توفر وسيلة للمجتمعات للإبلاغ بأمان عن حالات الاستغلال والاعتداء الجنسيين أو الفساد من قبل موظفينا والمتطوعين
- إنها توفر للمتطوعين مكانًا يمكنهم فيه إحالة الأسئلة الصعبة أو الشكاوى التي لا يمكنهم الإجابة عليها بسهولة
- للناس الحق في تقديم شكوى، وعلينا مسؤولية الاصفاء - هي من النقاط الأساسية في مدونة قواعد السلوك والمبادئ والقواعد للحركة في العمل الإنساني والقرار المتعلق بالمشاركة المجتمعية والمساءلة.

● أمثلة من الحركة

جمع التغذية الراجعة من المهاجرين أثناء تنقلهم من خلال مشروع أميرا

العمل من أجل المهاجرين: قدم مشروع المساعدة ا على الطرق (AMiRA) المساعدة الإنسانية والحماية والمعلومات من خلال نقاط الخدمة للمهاجرين الذين يسافرون عبر بوركينا فاسو وغينيا ومالي والنيجر ومصر في طريقهم إلى أوروبا. وكجزء من المشروع، أنشأ الصليب الأحمر لبوركينا فاسو والنيجر، بدعم من الصليب الأحمر البريطاني والدانمركي والإسباني والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، آلية من ثلاث مراحل للتغذية الراجعة من أجل التعرف على تصورات المهاجرين ورضاهم عن الدعم المقدم في نقاط الخدمة. تم جمع التغذية الراجعة من خلال استطلاع الخروج بمجرد مغادرة الشخص نقطة الخدمة، ثم استطلاع المتابعة بعد عدة أسابيع من استطلاع الخروج لالتقاط أي تغييرات في التصورات. أخيرًا، تم تحليل النقاشات الجماعية المركزة مع المهاجرين بمجرد الخروج ومتابعة بيانات المسح لتعميق فهم النتائج التي تم التوصل إليها ومناقشة الحلول وإغلاق حلقة التغذية الراجعة تضمنت الأسئلة أسئلة خاصة بالخدمة حول مدى الملاءمة والرضا عن نقاط الخدمة. أسئلة عامة حول تصوراتهم للصليب الأحمر، بما في ذلك ما إذا كانوا يشعرون بالاطلاع على الخدمات المتاحة، والمعاملة باحترام، ومستويات الثقة في الصليب الأحمر، والشعور بالمرونة، وقنوات الاتصال المفضلة، والراحة في استخدام آلية التغذية الراجعة. وأخيرًا، تم طرح أسئلة مفتوحة أيضًا في مناقشات المتابعة لفهم أفضل للأسباب الكامنة وراء إجابات الأشخاص. تم دعم آلية التغذية الراجعة بواسطة Ground Truth Solutions (حلول الحقيقة على أرض الواقع) وتم إصدار دليل⁹⁵ لمساعدة الآخرين على تكرار هذا النوع من آلية التغذية الراجعة الاستباقية مع الأشخاص المتنقلين.

أنواع آليات التغذية الراجعة من المجتمع

هناك طريقتان رئيسيتان لجمع التغذية الراجعة من المجتمع. من خلال نظام تفاعلي حيث يأتي الناس إلينا عندما يكون لديهم تغذية راجعة لمشاركتها (على سبيل المثال، خط هاتفي ساخن مباشر)، أو نظام استباقي، حيث نطلب بشكل فعال التغذية الراجعة (على سبيل المثال، المناقشات الجماعية المركزة). **كلاهما مهم وستستخدم أفضل آليات التغذية الراجعة مزيجاً من الوسائل الاستباقية والتفاعلية.**



آلية التفاعل الاستباقي

نحن نلتمس الإدلاء بالتغذية الراجعة من خلال طرح الأسئلة

- المناقشات الجماعية المركزة
- زيارات بيت إلى بيت
- استطلاعات الرأي أو الرضا
- المقابلات مع المخبرون الرئيسيون

ما هي؟



آلية التغذية الراجعة التفاعلية

يتصل الناس بنا عندما يكون لديهم تغذية راجعة للمشاركة

- الخط المباشر
- مكتب المساعدة المجتمعية
- نظام الرسائل القصيرة
- صناديق الاقتراحات

يمكن أن تكون بعض القنوات تفاعلية واستباقية. على سبيل المثال: المتطوعون في المجتمعات واللجان المجتمعية ووسائل التواصل الاجتماعي

- يمكن جمع التغذية الراجعة على مواضيع محددة
- قد يشعر بعض الأشخاص / الثقافات بعدم الارتياح عند طرح التغذية الراجعة دون أن يُطلب منهم ذلك

الإيجابيات

- متاحة عندما يحتاج الناس إلى استخدامها
- يمكن التماس التغذية الراجعة على أي شيء
- غالباً ما تكون أكثر تنظيماً، مما يسهل تصنيف القضايا المثارة وتتبعها

- من خلال طرح أسئلة محددة، قد نفقد التغذية الراجعة حول مواضيع أخرى
- قد لا يتمكن الأشخاص من الإبلاغ عن المشكلات عندما يحتاجون إلى ذلك
- تكون أكثر رسمية في كثير من الأحيان، لذلك قد يكون من الصعب تتبع المشكلات ومتابعتها

السلبيات

- يمكن أن تكون التغذية الراجعة حول أي شيء وليس الموضوع الذي نهتم به
- إذا لم يستخدم الأشخاص النظام، فلن نحصل على أي تغذية راجعة
- الحاجة إلى الإعلان عنها

- لالتماس وتتبع التصورات عن موضوع معين، على سبيل المثال، حول وباء
- عندما لا يكون من الممكن إعداد آلية أكثر رسمية

متى

- عندما تريد الجمعية الوطنية آلية تغذية راجعة دائمة
- عندما يحتاج الناس إلى أن يكونوا قادرين على الاتصال بالجمعية الوطنية بسرعة بسبب مشاكلهم، على سبيل المثال، المساعدة القائمة على النقد

أمثلة

إيطاليا (الصفحة 68) وجمهورية الكونغو الديمقراطية (الصفحة 99) ومشروع أميرة (الصفحة 104)

أمثلة

انظر دراسات الحالة من إثيوبيا وجزر البهاما (الصفحة 99) وبوروندي وكينيا ولبنان (الصفحة 112) والبيرو (الصفحة 113)

ما هي التغذية الراجعة والشكاوى الحساسة أو الخطيرة؟

- **التغذية الراجعة الحساسة** هي تلقي أي تغذية راجعة حول العنف أو النزاعات أو مخاوف الحماية في المجتمع، بما في ذلك العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي أو حماية الطفل أو الفساد من قبل أعضاء المجتمع أو القادة
- **الشكاوى الخطيرة** هي شكاوى تخص على وجه التحديد سلوك موظفي ومتطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر بما في ذلك:
 - **الاستغلال والاعتداء الجنسيين:** الموظفون أو المتطوعون الذين يطلبون خدمات جنسية مقابل المال أو الوظائف أو السلع أو الخدمات، أو ممارسة الجنس مع الأطفال أصغر من 18 ، أو الدفع مقابل الخدمات الجنسية، أو الانتهاك الجنسي الجسدي بشكل فعلي أو التهديد بالانتهاك الجنسي الجسدي، سواء بالقوة أو تحت ظروف غير متكافئة أو قسرية
 - **الفساد:** يسرق الموظفون أو المتطوعون الأموال، ويفضلون الأسرة والأصدقاء في الوظائف أو المساعدة، أو يقدمون الرشوة لأفراد المجتمع مقابل المساعدة أو الدعم.
 - أي انتهاك خطير لمدونة **قواعد السلوك لدينا**

يجب إدارة هذا النوع من التغذية الراجعة بحساسية وعناية وسرية لضمان عدم تعرض الشخص الذي يشارك التغذية الراجعة لخطر المزيد من الأذى أو الانتقام. وقد يتعين إدارتها بشكل مختلف عن الأنواع الأخرى من التغذية الراجعة، مع قنوات منفصلة للإبلاغ والتسجيل وعملية إحالة خاصة لضمان إدارة الحالات بسرعة وسرية. يجب أن يكون الموظفون ذوو الخبرة في الحماية ومنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والعنف جزءًا من الفريق الذي يقوم بإعداد آلية التغذية الراجعة. انظر الأداة 15: مجموعة التغذية الراجعة، دليل ومجموعة أدوات المعايير الدنيا من أجل الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج في حالات الطوارئ⁹⁶ ودليل منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما⁹⁷ لمزيد من التوجيه.



خطوات إنشاء آلية التغذية الراجعة

توجز الإرشادات الواردة أدناه الخطوات الرئيسية في إنشاء آلية فعالة للتغذية الراجعة -للمجتمعية وطنية ككل، أو لبرنامج، أو لعملية طارئة. إرشادات أكثر تفصيلاً حول كيفية تنفيذ كل خطوة في الأداة 15: مجموعة التغذية الراجعة.

الأداة 15: مجموعة التغذية الراجعة توفر الإرشادات والأدوات اللازمة لاستخدام رؤى المجتمع بشكل منهجي لتحسين البرامج والعمليات والعمل على نطاق أوسع. وهي تتضمن الخطوات الأولى لإنشاء آلية أساسية للتغذية الراجعة، بالإضافة إلى إرشادات حول كيفية إجراء دراسات استقصائية عن تصورات المجتمع، وكيفية تحليل تعليقات التغذية الراجعة النوعية، وكيفية التعامل مع التغذية الراجعة الحساسة، وضمان التعامل مع جميع التغذية الراجعة بشكل مسؤول.

1 احصل على دعم وتأيد الإدارة والموظفين

تتطلب آلية التغذية الراجعة وقتاً من الموظفين وتمويلاً والتزاماً بإجراء تغييرات بناءً على ما يقوله المجتمع، لذلك من المهم أن يكون الجميع متأهباً ويفهم دوره.

- إذا كانت الإدارة تدعم آلية التغذية الراجعة، فهذا يرسل رسالة قوية إلى بقية المنظمة. سلط الضوء على الفوائد التي توفرها آلية التغذية الراجعة والإشارة إلى أن المجتمعات سيكون لديها تعليقات حتى إذا لم تكن هناك آلية للتغذية الراجعة، لذلك من الأفضل أن يكون لديك نظام لإدارة التغذية الراجعة بشكل إيجابي واستخدامه كأداة للتحسين
- ناقش آلية التغذية الراجعة في الاجتماعات وورش العمل، وشرح سبب الحاجة إليها واجمع المدخلات حول كيفية عملها.
- أشرك الفرق الرئيسية التالية في وقت مبكر:
 - **موظفو البرامج والعمليات**، بما في ذلك أفضل طريقة لمشاركة نتائج التغذية الراجعة حتى يمكن فهمها والتصرف بناءً عليها بسهولة
 - **إدارة المعلومات** للمساعدة في إدارة و تصميم عرض بيانات التغذية الراجعة بحيث يمكن استخدامها للتتبع وصنع القرار
 - **موظفي تكنولوجيا المعلومات** إذا كانت هناك حاجة إلى معدات أو تكنولوجيا محددة
 - **التخطيط والرصد والتقييم وإعداد التقارير** لذلك يمكن تضمين بيانات التغذية الراجعة في الرصد
 - **الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج** لضمان عمليات آمنة وسرية لإدارة وإحالة التعليقات الحساسة والشكاوى الخطيرة
 - **موظفو الموارد البشرية والشؤون القانونية** لدعم التحقيقات في الشكاوى حول الاستغلال والاعتداء الجنسيين أو الاحتيال والفساد من قبل الموظفين أو المتطوعين.

2 ناقش آلية التغذية الراجعة مع المجتمعات المحلية

يعتبر إشراك المجتمعات في التخطيط لآلية التغذية الراجعة أمراً هاماً، وإلا فإنك تخاطر بإعداد شيء لا يعمل، أو غير موثوق به، أو لا يمكن استخدامه من قبل جميع المجموعات في المجتمع.

- اسأل الناس عما يريدون من آلية التغذية الراجعة، والطرق المفضلة لديهم لتقديم التغذية الراجعة، وكيف يرغبون في تلقي الردود وما هي الآليات الموجودة بالفعل في المجتمع لحل المشكلات
- لن يرغب الجميع في مشاركة التغذية الراجعة بالطريقة نفسها، لذا تحدث إلى مجموعات مختلفة، بما في ذلك الرجال والنساء والفتيات والفتيان وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة وأي مجموعات مهمشة أو معرضة للخطر
- ناقش بحساسية مع مجموعات مختلفة كيف سيشعرون بالأمان والراحة لمشاركة التغذية الراجعة الحساسة المرتبطة بالاستغلال الجنسي أو العنف أو الفساد. راجع دليل الوقاية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما⁹⁸ للحصول على مزيد من التوجيهات والسياسات والموارد بشأن حماية الطفل⁹⁹.

خطط آلية التغذية الراجعة

تخطيط كيفية جمع التعليقات، والرد عليها، وتحليلها، والعمل عليها، والإحالة إذا لزم الأمر، وما يجب أن يكون موجوداً لإدارة ذلك بنجاح

« جمع التغذية الراجعة

- استخدم القنوات التي يفضلها المجتمع، ولكن ضع في اعتبارك أيضاً القدرات داخل الجمعية الوطنية أو البرنامج أو العملية من حيث الوقت والتمويل والموارد البشرية
- ابدأ بقناة واحدة أو قناتين (من الأفضل أن تكون قناة تفاعلية واحدة وأخرى استباقية) وتحقق من أنها تعمل، وقم بالبناء تدريجياً إذا لزم الأمر
- تشمل خيارات تلقي التغذية الراجعة مكاتب المساعدة، والخطوط الهاتفية الساخنة المباشرة، والمتطوعين، والمناقشات الجماعية المركزة، واللجان المجتمعية، والمقابلات مع المجتمع، ووسائل التواصل الاجتماعي، إلخ.
- ضع في اعتبارك القنوات التي يمكن الوصول إليها من قبل مجموعات المجتمع، واسمح للأشخاص بمشاركة التغذية الراجعة الحساسة أو الشكاوى الخطيرة بأمان.

« الرد على التغذية الراجعة

- عندما يكون ذلك ممكناً، ينبغي الرد على التغذية الراجعة على الفور. يمكن أن يساعد التدريب والحصول على دليل الأسئلة التي يتكرر طرحها المتطوعين في الإجابة على الأسئلة الشائعة
- يجب تسجيل الأسئلة التي لا يمكن الإجابة عليها على الفور والرد عليها لاحقاً - لا تقدم إجابة
- أوقات الرد ستعتمد على السياق ولكن يجب ألا تزيد عن أسبوعين. يجب إحالة التغذية الراجعة الحساسة والشكاوى الخطيرة بسرعة والتصرف بناءً عليها على الفور
- إذا كان لا يمكن معالجة التغذية الراجعة، فمن المهم إخبار الناس بذلك وشرح سبب عدم القيام بأي شيء أو أنهم سيفقدون الثقة في الآلية
- تعتمد كيفية تقديم الرد على تفضيلات المجتمع، ونوع التغذية الراجعة، وقدرة الجمعية الوطنية على سبيل المثال:
 - يمكن الرد على أسئلة أو شكاوى محددة مباشرة إلى الفرد الذي قدمها
 - يمكن الرد على المشكلات الشائعة التي أثارها الكثير من الأشخاص بشكل علني من خلال اجتماع المجتمع أو لوحة الملاحظات.
 - يجب دائماً الرد على التغذية الراجعة الحساسة أو الشكاوى الخطيرة بسرية، من قبل خبير مدرب
- إن اتخاذ الإجراءات هو أفضل رد لأنه يظهر أن الجمعية الوطنية قد استمعت - لكن أخبر الناس بالإجراء الذي تم اتخاذه لتعزيز الثقة في الآلية بالإجراء الذي تم اتخاذه لتعزيز الثقة في الآلية.

« تحليل التغذية الراجعة والعمل بناءً عليها

- يجب تسجيل جميع التغذية الراجعة، بغض النظر عن كيفية تلقيها (على سبيل المثال، وجهًا لوجه من خلال متطوعين أو عبر خط هاتفي ساخن مباشر)، في نفس المكان حتى يمكن تحليلها بانتظام لمعرفة التوجهات. على سبيل المثال، قم بدمج جميع التغذية الراجعة في قاعدة بيانات، مثل excel، حيث يمكنك ترميز أنواع مختلفة من التغذية الراجعة وتتبع الردود والإجراءات.
- يجب تخزين التغذية الراجعة الحساسة والشكاوى الخطيرة ومعالجتها بشكل منفصل.
- تأكد من تخزين جميع التغذية الراجعة بأمان وتوافقها مع إرشادات حماية البيانات.
- ابحث عن الاختلافات بناءً على الموقع والعمر والنوع الاجتماعي وما إلى ذلك.
- خطط لكيفية مناقشة التغذية الراجعة والعمل على أساسها. على سبيل المثال، يمكن أن يكون بنداً دائماً في جدول أعمال اجتماعات الفريق والإدارة مع إتاحة الوقت الكافي لتقديم التوجهات التغذية الراجعة وتحديد كيفية التصرف وفقاً لها.
- يجب النظر إلى التغذية الراجعة من المجتمع على أنها جزء من الرصد ومراجعتها جنباً إلى جنب مع بيانات الرصد الأخرى.
- مشاركة التحديثات بانتظام حول التغذية الراجعة من المجتمع عبر الجمعية الوطنية، بما في ذلك مع المتطوعين.

« الإحالات والمناصرة على أساس التغذية الراجعة

- خطط لكيفية إحالة التغذية الراجعة التي تتجاوز نطاق الجمعية الوطنية أو تتعلق بوكالات أو منظمات أخرى. على سبيل المثال، من خلال تبادل التغذية الراجعة في اجتماعات التنسيق الخارجية أو حصر لآليات التغذية الراجعة أو جهات التنسيق التابعة للمنظمات الأخرى.
- خطط لكيفية إحالة التغذية الراجعة الحساسة والشكاوى الخطيرة وإدارتها داخلياً. وينبغي ربط ذلك بالسياسات ذات الصلة، مثل منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وحماية الطفل، والاحتيال والفساد، والإبلاغ عن المخالفات، ومدونة قواعد السلوك¹⁰⁰.
- قد يحتاج الأشخاص الذين يشاركون في تغذية راجعة حساسة أو شكاوى خطيرة إلى متابعة الدعم مثل الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي والرعاية الطبية والمساعدة القانونية أو الاجتماعية. لذا يجب العمل مع الزملاء في الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج لوضع خريطة للخدمات المتخصصة من أجل الإحالات. انظر مجموعة أدوات الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج¹⁰¹ ودليل منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما¹⁰² لمزيد من التوجيه حول هذا الموضوع.

« للموارد

- ضمان وجود ما يكفي من الموظفين لتشغيل آلية التغذية الراجعة بنجاح، بما في ذلك معالجة التغذية الراجعة وإدخال البيانات وتحليلها. قد يشمل ذلك الموظفين والمتطوعين الذين سيستمعون إلى التغذية الراجعة كجزء من عملهم في المجتمعات.
- تحديد أي معدات وموارد مطلوبة، مثل أجهزة الكمبيوتر المحمولة والبرامج والهواتف والمساحات المكتبية الهادئة والنقل وتكاليف التدريب وما إلى ذلك.
- تأكد من إمكانية تقديم آلية التغذية الراجعة في حدود الموارد المتاحة، وإذا لم يكن الأمر كذلك، قم بالدعوة إلى المزيد من الموارد أو تقليصها.
- ضمّن خليطاً من الرجال والنساء في فريق جمع التغذية الراجعة.
- ضمان التمويل الكافي لـ 12 شهراً الأولى من العملية على الأقل.

ناقش آلية التغذية الراجعة مع المجتمعات المحلية (مرة أخرى)

قم بإعادة زيارة المجتمعات للتحقق من أن آلية التغذية الراجعة المخططة تلبّي توقعات الأشخاص وأنهم سيشعرون بالراحة عند استخدامها.

- ناقش آلية التغذية الراجعة المقترحة خلال المقابلات مع المجتمع أو المناقشات الجماعية المركزة وتحديد أي مجالات للتحسين
- ناقش آلية التغذية الراجعة في الاجتماعات مع المتطوعين في المجتمع كوسيلة أخرى للتحقق من أي مشاكل محتملة.

درب الموظفين والمتطوعين

من المهم أن يفهم جميع المشاركين في آلية التغذية الراجعة كيفية عملها وما هو دورهم، حتى تعمل بسلاسة.

- أطلع جميع الموظفين والمتطوعين على كيفية عمل آلية التغذية الراجعة حتى يتمكنوا من شرحها بدقة للمجتمعات. معالجة أي مخاوف أو انشغالات لدى الموظفين من أن التغذية الراجعة ستستخدم لانتقاد عملهم والتأكيد على أنها أداة لمساعدة المنظمة على التحسين
- تدريب جميع المشاركين في تسيير آلية التغذية الراجعة حول كيفية عملها وما هو دورهم قم بتضمين التدريب على المهارات الشخصية مثل الاستماع والتواصل لأولئك المشاركين في جمع التغذية الراجعة
- يمكن أن يساعد التدريب على الحماية ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما الموظفين والمتطوعين على التعرف بشكل أفضل على التغذية الراجعة الحساسة والشكاوى الخطيرة والاستجابة لها.



الإعلان عن آلية التغذية الراجعة

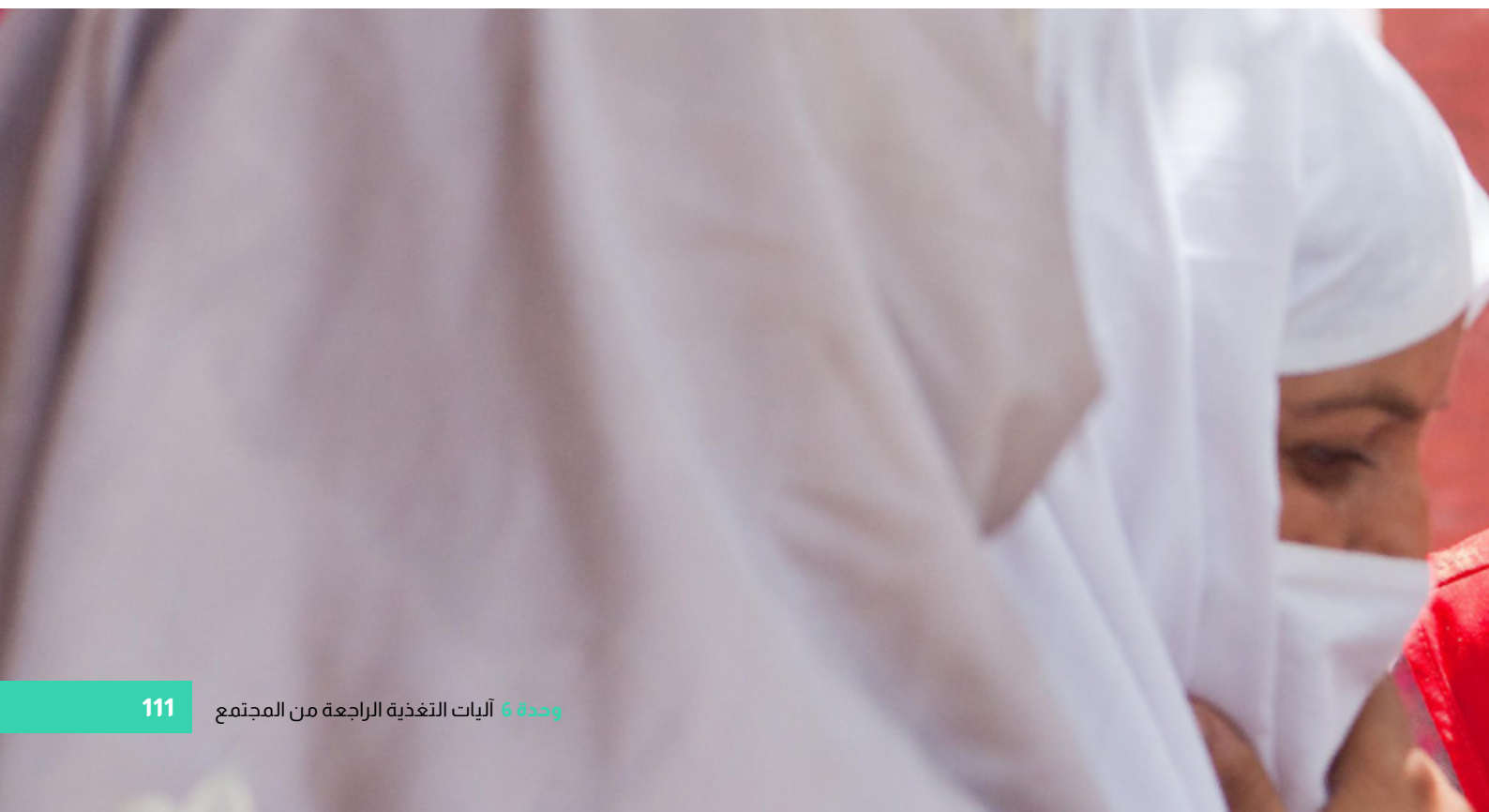
تحتاج المجتمعات إلى معرفة وجود آلية التغذية الراجعة وكيفية الوصول إليها.

- الإعلان عن آلية التغذية الراجعة من خلال قنوات التواصل التي يشيع استخدامها من قبل المجتمع، على سبيل المثال الإذاعة ووسائل التواصل الاجتماعي واللجان المجتمعية والملصقات ومن خلال متطوعي المجتمع وما إلى ذلك
- تأكد من أن المجتمعات تفهم أن لها الحق في تقديم التغذية الراجعة وأنه حتى التغذية الراجعة السلبية مرحب بها لأنها تساعد الجمعية الوطنية على تحسين خدماتها
- شدد على أنه، لن يكون هناك عواقب سلبية إذا اشتكى الناس
- إدارة التوقعات من خلال توضيح نوع التغذية الراجعة التي يمكن للنظام الاستجابة لها والمدة التي سيستغرقها الرد
- طمأن الناس بالترحيب بالتغذية الراجعة الحساسة والشكاوى الخطيرة وأنه سيتم التعامل معها بأمان وسرية.

تحقق من أن آلية التغذية الراجعة تعمل

تحقق بشكل منتظم للتأكد من أن آلية التغذية الراجعة تعمل، وأن الناس لا يزالون يشعرون بالراحة في استخدامها.

- إذا كانت كمية التغذية الراجعة المستلمة يتناقص بمرور الوقت أو إذا سلط رصد آخر الضوء على المشكلات التي لا يتم طرحها من خلال آلية التغذية الراجعة، فقد تكون هذه علامة على أن الآلية لا تعمل كما ينبغي
- ابحث عن الاختلافات في كمية التغذية الراجعة الواردة من المواقع أو المجموعات المختلفة. على سبيل المثال، إذا تم تلقي تغذية راجعة أقل من النساء، فقد يشير ذلك إلى أنهن غير مرتاحات للآلية
- ناقش مع المجتمعات إذا كانوا لا يزالون مرتاحين للطريقة التي يتم بها جمع التغذية الراجعة والاستجابة لها والتصرف بناءً عليها
- تضمين مؤشرات لرصد أداء آلية التغذية الراجعة
- إذا لم يتم تلقي أي تغذية راجعة حساسة أو شكاوى خطيرة، فلا تفترض أن هذا يعني
- عدم وجود أي تغذية راجعة - ناقش المشكلة مرة أخرى مع المجتمعات للتأكد من أنها تشعر بالأمان لمشاركة هذا النوع من التغذية الراجعة.



● أمثلة من الحركة آليات التعليقات على مستوى الجمعية الوطنية

تنشئ فروع الصليب الأحمر البوروندي آليات التغذية الراجعة

بعد إطلاق استراتيجية المشاركة المجتمعية والمساءلة، بدأ الصليب الأحمر البوروندي في تشكيل لجان مجتمعية في جميع الفروع لإدارة التغذية الراجعة والشكاوى والمشاركة في تخطيط أنشطة الفرع. تم عقد اجتماع مع موظفي الفرع و أمناء المجتمعات لتأمين دعمهم للجان المسؤولة عن التغذية الراجعة من المجتمع، ومناقشة كيفية إعدادها وربطها بهياكل الفروع الحالية، وكيفية توثيق التغذية الراجعة وإدارتها. بعد ذلك، عقدت اجتماعات مع القادة المحليين وقادة المتطوعين المجتمعيين لمناقشة الغرض من اللجان المسؤولة عن التغذية الراجعة من المجتمع وضمان دعمها. بعد ذلك، تم عقد اجتماع مع جميع المتطوعين وأفراد المجتمع المحلي، حيث تم الاتفاق على انتخاب فريق من الأشخاص الموثوق بهم الذين سيكونون وحدة التغذية الراجعة من المجتمع والشكاوى وسيدبرون مكتب المساعدة في المجتمع. ثم اتفقوا على ما يطلق عليه آلية التغذية الراجعة وناقشوا أدوارها ومسؤولياتها وولايتها. [اقرأ التقرير](#)¹⁰³.

تجربة الصليب الأحمر الكيني في إنشاء خط ساخن مباشر وطني

[دراسة حالة](#) الصليب الأحمر الكيني المذكورة سابقاً¹⁰⁴ حول إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة، توثق أيضاً العملية التي مروا بها لإنشاء خط مباشر للتغذية الراجعة والشكاوى على الصعيد الوطني، بما في ذلك التحديات الرئيسية والدروس المستفادة.

تنامي تجربة رائدة لآلية تغذية راجعة على مستوى جمعية وطنية

في عام 2014، قامت جمعية الصليب الأحمر اللبناني بتجربة خط مباشر ساخن صغير لدعم مشروع المساعدة النقدية والقسائم، بدعم من الصليب الأحمر البريطاني. تمت إدارته في البداية من قبل فريق إدارة الكوارث، وسرعان ما تم تسليمه إلى فريق التخطيط والرصد والتقييم وإعداد التقارير مع تزايد عدد المكالمات. تم الآن تنظيم الآلية ونشرها لتغطية معظم برامج وعمليات جمعية الصليب الأحمر اللبناني وزاد عدد المكالمات كل عام. المكالمات الأكثر شيوعاً هي طلبات المساعدة، والقضايا المتعلقة بالبرنامج، وطلبات المعلومات، والتغذية الراجعة الإيجابية والسلبية، وعدد قليل نسبياً من الشكاوى الرسمية. تعلن جمعية الصليب الأحمر اللبناني عن آلية التغذية الراجعة من خلال مجموعة متنوعة من القنوات بما في ذلك الرسائل القصيرة، أثناء الأنشطة في المجتمعات المحلية والملصقات والنشرات ومن خلال المنظمات الشريكة. من بين الفوائد الرئيسية لآلية التغذية الراجعة أنه أصبح لجمعية الصليب الأحمر اللبناني الآن إمكانية الاستجابة بسرعة أكبر للمشاكل، مثل فقدان البطاقات النقدية أو مشاكل السيولة مع الوكلاء. ويفيد موظفو البرنامج أيضاً بأن المعلومات التي تقدمها الآلية مفيدة للغاية لتقييم خدماتهم وتكييفها لتلبية احتياجات الناس على نحو أفضل. يُعزى بعض نجاح آليات التغذية الراجعة إلى حقيقة أنها بدأت صغيرة وتم تحسينها وتكييفها باستمرار بناءً على الخبرة. [اقرأ التقرير الكامل](#)¹⁰⁵.

استخدام WhatsApp في البيرو للرد على أسئلة والطلبات بشأن كوفيد-19

عندما أجبرت جائحة كوفيد-19 الصليب الأحمر البيروفي والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر على تعليق الأنشطة المباشرة مع السكان المهاجرين الفنزويليين، كانوا بحاجة إلى إيجاد طريقة جديدة لتقديم المساعدة والاستجابة للتغذية الراجعة عن بعد. وجد تقييم سابق أن 78% من المهاجرين الفنزويليين في البيرو يمكنهم الوصول إلى هاتف محمول و99% يستخدمون WhatsApp وFacebook لتلقي المعلومات. لذلك، تم إنشاء خط أعمال WhatsApp للإجابة على الأسئلة أو الشكوك حول الوباء، وتقديم معلومات حول الوقاية، وتحديد ومراقبة ومعالجة الشائعات أو الأخبار المزيفة المتعلقة بـ كوفيد-19. تم إعداد مجموعة من الرسائل الرئيسية حول الوقاية من كوفيد-19 والاستجابة له، جنبًا إلى جنب مع ورقة أسئلة وأجوبة معدة مسبقًا لاستخدامها من قبل مشغلي خط WhatsApp. في البداية، تم إطلاق الخط مع اثنين من مشغلي المشاركة المجتمعية. ولكن لاحقًا تم إحضار الطاقم الطبي لدعم بعض الأسئلة. تم إنشاء مجموعة WhatsApp أيضا بين المشغلين للمساعدة في تنسيق الردود والإرشادات التي تم تطويرها لتسجيل الردود وتتبعها. منذ إنطلاقه، أصبح الخط شائعًا جدًا ويستجيب الآن لمجموعة واسعة من الاستفسارات، بما في ذلك دعم سكان البيرو. اقرأ التقرير الكامل¹⁰⁶ لمعرفة كيف تم إعداد الخط والوصول إلى الدروس المستفادة والأدوات.





الوحدة 7

العمل مع المجالات الشاملة لعدة قطاعات

الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج

تهدف كل من المشاركة المجتمعية والمساءلة والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج إلى ضمان أن تكون جميع برامج الصليب الأحمر والهلال الأحمر وعمليات الطوارئ شاملة وموثوقة وأمنة ومحورها الناس. على الرغم من أن لديهم هدفا مشتركا، إلا أن المشاركة الاجتماعية والمساءلة والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج يركزان على جوانب مختلفة من جودة برمجة في حين أن المشاركة الاجتماعية والمساءلة توفر مناهج وأدوات لضمان سماع أصوات أفراد المجتمع بوضوح واستخدامها لتوجيه عملنا، فإن الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج تعمل على ضمان «عدم إلحاق أي ضرر» وعدم ترك أي شخص خلف الركب أو استبعاده أو تركه غير آمن. لذلك، هناك حاجة إلى نهج المشاركة الاجتماعية والمساءلة والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج لضمان برامج وعمليات جيدة النوعية لها تأثير إيجابي دائم على المجتمعات المحلية.

ما هي الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج؟

تصف الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج نهج الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في معالجة أسباب ومخاطر وعواقب العنف والتمييز والاستبعاد بطريقة متكاملة.

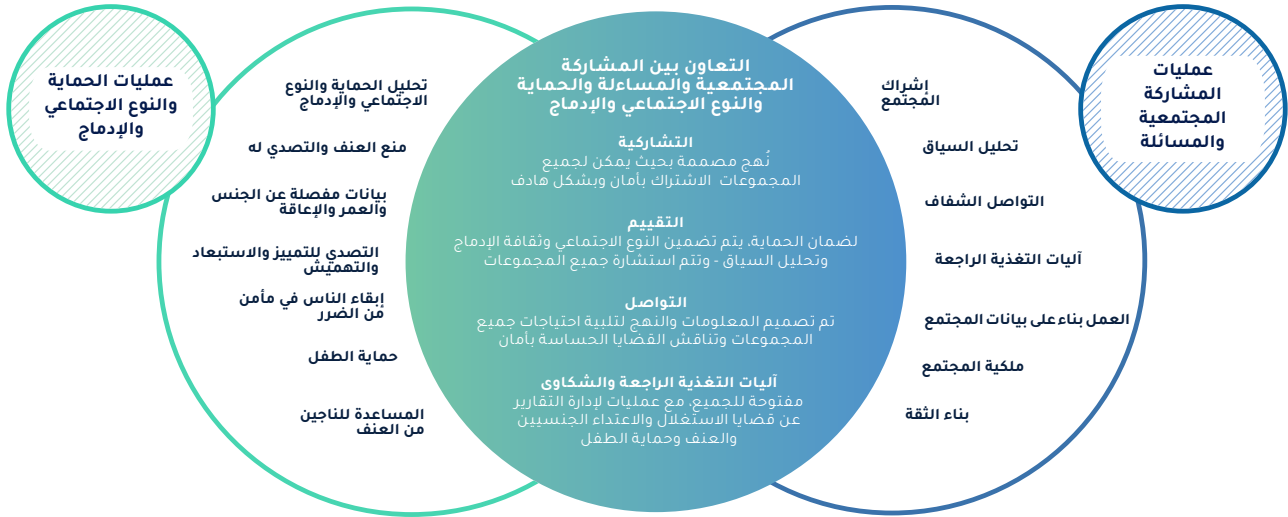
تشير «الحماية» و «الإدماج» إلى إجراءات محددة يتم اتخاذها لصالح الأشخاص المعرضين للخطر. يشير مصطلح «النوع الاجتماعي والتنوع» إلى العديد من العوامل المتداخلة التي نراعيها لضمان تنفيذ أعمال الحماية والإدماج بفعالية.

هذا نهج مشترك يتناول العوامل المترابطة التي تؤثر على مخاطر وعواقب العنف والتمييز والإقصاء. يوجد في صميم نهج الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج تحليل لكيفية تأثير كل فرد بشكل مختلف بالصدمات والأزمات، بناءً على علاقات السلطة الموجودة مسبقًا والهياكل والوصول إلى الموارد الأساسية وكيف يؤدي ذلك إلى مستويات مختلفة من الضعف والقدرات والمخاطر، والتعرض للعنف. ويؤثر هذا في النهاية على وصولهم إلى المساعدة والحماية وقدرتهم على التأقلم والتعافي.

يرتكز عمل الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لمعالجة المخاوف المتعلقة بالحماية والنوع الاجتماعي والإدماج على المبادئ التوجيهية الأربعة التالية، الكرامة والوصول والمشاركة والأمان والتي تعد حجر الزاوية الذي تم حوله بناء «المعايير الدنيا للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر للحماية والنوع الاجتماعي والإدماج في حالات الطوارئ».

تتضمن الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج مجموعة من الخدمات المتخصصة، والتي يجب أن يتم تقديمها فقط من قبل أولئك الذين لديهم التدريب المناسب والمهارات الفنية، بما في ذلك إدماج الإعاقة، وإدماج الأقليات الجنسية و النوع الاجتماعي، والمساواة في النوع الاجتماعي، ومكافحة العنصرية، وحماية الطفل، والوقاية من العنف الجنسي والعنف القائم على النوع والاستجابة لهما، و منع من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما، والاتجار بالبشر.

للحصول على توصيف المشاركة المجتمعية والمسائلة، انظر الصفحة 11.



التعاون بين المشاركة المجتمعية والمساءلة والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج

كيف يمكن للمشاركة المجتمعية والمساءلة مساعدة الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج؟

- عند إجراء تحليل النوع الاجتماعي والتنوع، قم بتضمين أسئلة لفهم أفضل للقنوات الموثوقة والمفضلة ومصادر المعلومات حسب النوع الاجتماعي والفئات العمرية المختلفة في المجتمع، بما في ذلك كيف يشعر الأشخاص من المجموعات المختلفة براحة أكبر عند مشاركة التغذية الراجعة والشكاوى
- الإرشاد والأدوات المتعلقة بالتخطيط التشاركي وأساليب إدارة المشاريع لضمان قدرة المجتمعات المحلية على لعب دور فعال وهاهدف في تصميم وتنفيذ وتوجيه برامج وأنشطة الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج
- إرشادات وأدوات حول كيفية العمل عملياً مع اللجان المجتمعية وممثلي البرامج والتأكد من أنهم يؤدون دورهم
- الأدوات والدعم لإنشاء آليات التغذية الراجعة من المجتمع، من أجل الحصول على التغذية الراجعة على خدمات الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج، فضلاً عن التغذية الراجعة الحساسة أو الشكاوى الخطيرة
- تدريب موظفي ومتطوعي الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج على نهج المشاركة المجتمعية والمساءلة
- إرشادات وأدوات لرصد رضا المجتمع ومستويات المشاركة والمساءلة داخل أنشطة وبرامج الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج.

كيف يمكن للحماية والنوع الاجتماعي والإدماج مساعدة المشاركة المجتمعية والمساءلة؟

- أدوات وإرشادات لإجراء تحليل النوع الاجتماعي والتنوع (كجزء من تحليل السياق - انظر الصفحة 46)، والذي يهدف إلى فهم كيفية يؤثر النوع الاجتماعي للناس، أو إعاقاتهم، أو أعمارهم، أو أصلهم العرقي، أو جنسيتهم أو مواطنيتهم، أو لغتهم، أو معتقداتهم الدينية، أو آرائهم السياسية، أو خلفيتهم الاجتماعية وتوجههم الجنسي والمظهر الجسدي واللون؛ على مستوى الحاجز التي يواجهونها في جهودهم لتلبية الاحتياجات الأساسية، والاعتراف بها وإدراجها، وليكونوا في مأمن من الأذى
- المساعدة في ضمان الجمع المنهجي للبيانات المصنفة حسب الجنس والعمر والإعاقة
- التوجيه والدعم بشأن تطوير وتكييف المعلومات للوصول بشكل أفضل إلى مختلف الفئات، مثل الأطفال والنساء والأشخاص ذوي الإعاقة
- إرشادات حول كيفية التعامل مع المجتمعات بأمان ودون الإضرار بالمواضيع الحساسة، مثل العنف القائم على النوع الاجتماعي والجنس، أو الأدوار حسب النوع الاجتماعي، أو التمييز ضد الجماعات المهمشة، أو حماية الأطفال
- الإرشاد والدعم لضمان أن تكون التغذية الراجعة والشكاوى الحساسة المرتبطة بمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين وحماية الأطفال، وضحايا العنف، بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي والجنس وقضايا الحماية الأخرى، مرتبطة بآلية حماية داخلية وإجراءات حالة ويتم التعامل معها بشكل صحيح وفقاً لنهج يركز على الناجين
- الدعم وتوفير التقنيات لمواجهة التحديات التي تواجه المشاركة الفعالة والأمنة للنساء والأطفال وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والفئات المهمشة الأخرى في تصميم وتوجيه البرامج والعمليات - وأننا لا نساهم في عدم المساواة القائمة وزيادة مخاطر الحماية في المجتمعات من خلال الأساليب التي نستخدمها.

● أمثلة من الحركة عن العمل المشترك بين المشاركة المجتمعية والمساءلة والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج

التصدي للعنف القائم على النوع الاجتماعي والجنس في كوكس بازار، بنغلاديش

عندما وجد تقييم أن جائحة كوفيد-19- تفاقم العنف القائم على النوع الاجتماعي والجنس وعمل الأطفال والاتجار بالبشر، داخل مخيمات كوكس بازار للاجئين، عملت فرق المشاركة المجتمعية والمساءلة والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج التابعة لجمعية الهلال الأحمر في بنغلاديش معاً لإنشاء وتبادل المعلومات حول كيفية منع العنف القائم على النوع الاجتماعي والجنس، والاتجار، والتربية الجيدة أثناء الوباء، وحول الخدمات المجانية وإجراءات الإحالة في المخيم. قادت الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج جلسات في المجتمع وساعد فريق المشاركة المجتمعية والمساءلة في تعميم المعلومات من خلال مكبرات الصوت ومراكز المعلومات والزيارات المنزلية.

دعم فرق الإغاثة لتعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج خلال عمليات توزيع الإغاثة في موزامبيق

كجزء من الاستجابة لإعصار إيداي، عمل موظفو المشاركة المجتمعية والمساءلة والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج معاً لإنشاء قائمة مرجعية مشتركة لتوزيع مواد الإغاثة. ساعدت القائمة المرجعية موظفي الإغاثة من خلال تقديم نظرة عامة من صفحة واحدة، مع إجراءات عملية يجب اتخاذها قبل وأثناء وبعد التوزيع لتلبية كل من المعايير الدنيا للمشاركة المجتمعية والمساءلة والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج.

لمساعدتك ، فيما يلي أدوات الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج

- الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج باختصار
- المعايير الدنيا للحماية والنوع الاجتماعي والإدماج
- مجموعة أدوات الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج في حالات الطوارئ
- إطار البرمجة الشامل



تغيير السلوك والتواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية

تشكل النهج التشاركية جزءاً مهماً من برامج تغيير السلوك في مجالات الصحة والمياه والإصحاح والحد من مخاطر الكوارث، بما في ذلك الصحة المجتمعية والإسعاف الأولي المبني على المجتمع المعزز¹⁰⁷، مكافحة الأوبئة من أجل المتطوعين¹⁰⁸، 8 خطوات لتنفيذ أنشطة تعزيز النظافة¹⁰⁹ والبرمجة الذكية من أجل تطبيقها¹¹⁰، فضلاً عن الاستجابات لحالات الطوارئ الصحية. ومع ذلك، يجب على جميع برامج وعمليات الصليب الأحمر والهلال الأحمر أن تضمن أنها تفي بالحد الأدنى من الإجراءات لتحقيق المشاركة المجتمعية والمساءلة الجيدة التي تغطيها الوحدة الرابعة (انظر الصفحة 38) والخامسة (انظر الصفحة 74). يمكن استخدام هذه الإجراءات كتذكير جيد أو أداة « للتحقق » من ما تم القيام به بالفعل ولتحديد أي فجوات أو مجالات يمكن تعزيز المشاركة المجتمعية فيها. توجز هذه الوحدة بعضاً من أكثر الطرق شيوعاً لاستخدام أدوات ونهج المشاركة المجتمعية والمساءلة لتحسين نوعية برامج تغيير السلوك والاستجابة للوباء وتأثيرها واستدامتها، بالاعتماد على الدروس المستفادة من مختلف مكونات الحركة.

ما هو تغيير السلوك؟

يهدف تغيير السلوك إلى تحسين الوضع من خلال دعم أفراد المجتمع لتبني سلوكيات آمنة وصحية. على سبيل المثال، من خلال تمكين الناس من استخدام الناموسيات المعالجة بمبيدات الحشرات طويلة الأمد أو غسل أيديهم في الأوقات الرئيسية. ومع ذلك، فإن تغيير السلوك ليس حدثاً يحدث مرة واحدة؛ إنه عملية تمر بعدة مراحل. تبدأ المراحل من التعرف على المشكلة (1 = المعرفة)، والحصول على رأي إيجابي حول تغيير السلوك لمعالجة المشكلة (2 = الموافقة)، وتكوينين رغبة لتغيير السلوك (3 = الرغبة)، وإدماج السلوك الجديد في عادات الفرد (4 = الممارسة) وأخيراً تعزيز هذا السلوك للآخرين (5 = المناصرة). راجع دليل المبادئ التوجيهية في تغيير سلوك الصادر عن الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لمزيد من المعلومات حول هذا الموضوع.

ما هو التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية؟

التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية¹¹¹ هو جزء أساسي من الاستجابة الصحية الشاملة للوباء ويشير إلى العمليات والنهج الرامية إلى المشاركة والتواصل بشكل منهجي مع الناس والمجتمعات المحلية لتشجيعهم وتمكينهم من تبني سلوكيات صحية ومنع انتشار الأمراض المعدية أثناء تفشي المرض. وهذا يشمل:

- إنشاء آليات منهجية للتغذية الراجعة من المجتمع لفهم المعتقدات والمخاوف والشائعات والأسئلة والاقتراحات المتداولة في المجتمعات حول المرض واستخدام هذا لإبلاغ الاستجابة.
- تبادل المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب حول الوباء من خلال القنوات الأكثر ثقة. لدعم الناس على تبني الممارسات التي تقلل من انتشار العدوى والحد من الخوف والوصم والذعر من خلال معالجة الشائعات والمعلومات الخاطئة.
- تحديد ودعم الحلول التي يقودها المجتمع المحلي لمنع انتشار العدوى والسيطرة على تفشي المرض، حيث ستكون الإجراءات التي سيقوم بها أفراد المجتمع هي التي ستنتهي المرض - أو يبقيه - أو تسمح بتفشيته.

يساعد التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية على بناء الثقة في المستجيبين للحالات الإنسانية، وهو أمر مهم بشكل خاص أثناء تفشي عدوى ما عندما يجعل الخوف والتضليل والشائعات تحديد الناس للمعلومات الموثوقة والتي يمكن الاعتماد عليها أمراً صعباً. يمكن أن يؤدي هذا بالناس إلى اعتماد تدابير وقائية غير فعالة، مما يزيد من خطر العدوى. ومن المعروف أيضاً أن المجتمعات التي لا تدرك أو تقبل التدخلات الصحية، أو تعتبرها تهديداً، تلجأ إلى العنف، كما تبين خلال تفشي الإيبولا في جمهورية الكونغو الديمقراطية. وهذا الافتقار إلى الثقة يحد من مشاركة المجتمع المحلي وقد لا يتعاون الناس في الأنشطة الرامية إلى وقف انتشار العدوى، مثل الإبلاغ السريع وعزل الحالات.

لماذا تعتبر المشاركة المجتمعية جزءا مهما من تغيير السلوك والتواصل بشأن المخاطر؟

1. لا يمكننا تغيير السلوكيات عنهم هم بحاجة إلى أن يشاركوا بنشاط ويفهموا ويدعموا العملية.
2. تغيير السلوك أمر معقد نادراً ما يكون الأمر بسيطاً مثل إخبار الناس بما يجب عليهم فعله، وهم يفعلون ذلك.
3. المجتمع يعلم الأفضل تعرف المجتمعات بشكل أفضل من أي شخص ما الذي سيكون مطلوباً لتشجيع الممارسات الأكثر أماناً وصحة بنجاح وما الذي قد يمنعها.
4. الثقة عنصر أساسي وإذا كانت المجتمعات المحلية لا تثق بنا، فإنها لن تستمع إلى البرامج أو تساهم فيها أو تتبع الإجراءات اللازمة للسيطرة على الوباء بل قد تتفاعل بعداء وعنف.
5. نحن بحاجة إلى الاستماع والعمل التغذية الراجعة أمر بالغ الأهمية لفهم تصورات المجتمع وتكييف برامجنا واستجاباتنا لإبقاءها ذات صلة وفعالة.



كيف يمكن للمشاركة المجتمعية أن تدعم برامج تغيير السلوك و التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية؟

1. اكتساب فهم أعمق للمجتمع بما يتجاوز السلوكيات المحددة

من خلال دمج الأسئلة من أداة تقييم المشاركة المجتمعية والمساءلة في عمليات تقييم تغيير السلوك والاستجابة للوباء. على سبيل المثال، أسئلة لفهم مصادر المعلومات التي تثق بها المجموعات المختلفة وتستخدمها، وكيف ستشعر براحة أكبر في تقديم التغذية الراجعة، وتصوراتها للصليب الأحمر والهلال الأحمر، أو مستويات التماسك الاجتماعي بين المجموعات المختلفة.

- انظر صفحة 40 للحصول على إرشادات حول دراسات تقييم وتحليل السياق
- استخدم الأداة 13: المشاركة المجتمعية والمساءلة في التقييمات والأداة 16: دليل المناقشات الجماعية المركزة

2. التواصل بشأن أهداف البرنامج - ليس فقط السلوكيات أو المخاطر

إن توفير المعلومات عن المنظمة والغرض من البرنامج أو الاستجابة هو ركيزة أساسية للمساءلة ويحسن الثقة بين المنظمة والمجتمعات التي تخدمها. عادة ما تكون الجمعيات الوطنية جيدة جدا في التواصل حول قضايا الصحة والنظافة والحد من مخاطر الكوارث، ولكن في بعض الأحيان تنسى أن تشرح من هي الجمعية الوطنية، وأهداف البرنامج أو العملية والجدول الزمني، والتأخير، والتحديات، أو التغييرات.

- انظر الصفحتين 61 و 93 لمعرفة المزيد عن التواصل الشفاف
- استخدام أداة 17: أداة المقابلات المجتمعية والأداة 19: مصفوفة وسائل التواصل

3. تعزيز المشاركة المجتمعية ودعم الحلول التي يقودها المجتمع

تعد برامج تغيير السلوك بالفعل تشاركية للغاية في نهجها. غير أن بعض الأدوات والقوائم المرجعية الواردة في هذا الدليل يمكن أن تساعد في تعزيز المشاركة طوال دورة البرنامج. على سبيل المثال، من خلال التوجيه بشأن إنشاء لجان مجتمعية متوازنة و تمثل المجتمع ككل ، والاتفاق على معايير الاختيار والاستهداف، وضمان المشاركة في جميع مراحل تنفيذ البرنامج. أثناء الوباء، إنه أمر حاسم العمل مع المجتمعات لإيجاد حلول محلية وعملية لمنع انتشار العدوى. يفهم أعضاء المجتمع التحديات الفريدة التي تواجه مجتمعهم وكيف يمكن تكييف تدابير الصحة العامة مثل التباعد الجسدي وأنظمة المراقبة مثل تتبع المخالطين والعزل للعمل في سياقهم.

- انظر الصفحة 42 للاطلاع على إرشادات بشأن المشاركة في الدراسات التقييمية
- انظر الصفحة 52 للاطلاع على إرشادات بشأن المشاركة في التخطيط والتصميم
- انظر الصفحة 89 للحصول على إرشادات بشأن المشاركة في مناقشة ووضع معايير الاختيار
- انظر صفحة 64 للحصول على إرشادات حول المشاركة أثناء التنفيذ والرصد
- انظر الصفحة 69 للاطلاع على إرشادات بشأن المشاركة في تقييم البرامج
- استخدام أداة 16: دليل المناقشات الجماعية المركزة، الأداة 17: أداة المقابلات المجتمعية والأداة 18: الأساليب التشاركية لمعايير الاختيار
- انظر دليل تطوير الحلول التي يقودها المجتمع بشأن كوفيد-19¹¹³
- انظر دليل تعزيز مشاركة الأطفال في الاستجابة لكوفيد-19¹¹⁴.

4. إنشاء آليات التغذية الراجعة المجتمعية

آليات التغذية الراجعة الاستباقية¹¹⁵ تساعد برامج تغيير السلوك والاستجابات الوبائية لرصد معتقدات المجتمع ومخاوفه والشائعات الرائجة فيه وأسئلته واقتراحاته، سواء حول المشكلة التي يتم تناولها أو حول المنظمة. يؤدي الاستماع إلى التغذية الراجعة من المجتمع والعمل بناءً عليها إلى بناء الثقة في التدخل. كما أنه يساعد على تعزيز التأثير، حيث يمكن تحديث المعلومات والرسائل المشتركة مع المجتمعات بشكل منتظم لمعالجة أحدث المخاوف والتصورات والشائعات الرائجة في المجتمع. ويشمل ذلك دعم المتطوعين لإجراء مناقشات أكثر جدوى مع أفراد المجتمع ويسمح بتكييف المعلومات وفقا للاحتياجات أو الاهتمامات المحددة للمجموعات المختلفة. يمكن أن يكون لآليات التغذية الراجعة من المجتمع أيضًا دور في المساعدة التقاط المشكلات القضايا المتعلقة بالأدوات، مثل المراحيض أو مرافق غسل اليدين أو مراكز العلاج، والتي يمكن أن تحد من قدرة الأشخاص على وضع سلوكيات أكثر أمانًا وصحة موضع التنفيذ.

- انظر الصفحة 103 للحصول على إرشادات بشأن إنشاء آلية التغذية الراجعة
- استخدام الأداة 15: مجموعة التغذية الراجعة
- راجع حزمة التغذية الراجعة من المجتمع بشأن كوفيد-19¹¹⁶

5. تكثيف جهود التعبئة الاجتماعية من خلال وسائل الإعلام العامة ووسائل التواصل الرقمية

يمكن أن تساعد أساليب التواصل الجماهيرية مثل الراديو والتلفزيون ووسائل التواصل الاجتماعي على توسيع نطاق التعبئة الاجتماعية التقليدية وجهاً لوجه من خلال استهداف أعداد كبيرة من الناس في وقت قصير. تشمل الأمثلة برامج الدردشة الإذاعية مع الضيوف الخبراء حيث يمكن للمستمعين الاتصال بطرح الأسئلة، وعروض الأفلام على الهاتف المحمول مع الأفلام القصيرة، ومجموعات WhatsApp مع الخبراء المتاحين للإجابة على الأسئلة، أو استخدام منصات التواصل الاجتماعي مثل Facebook أو Twitter لإطلاق الحملات.

- استخدام الأداة 19: مصفوفة وسائل التواصل
- اطلع على منصة الحركة الخاصة بالمشاركة المجتمعية للحصول على حزم تدريبية حول استخدام الراديو والسينما المتنقلة ووسائل التواصل الاجتماعي¹¹⁷
- راجع دليل كوفيد-19 حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل بشأن المخاطر¹¹⁸.

6. تدريب الموظفين والمتطوعين على المشاركة المجتمعية والمساءلة

يحتاج جميع الموظفين والمتطوعين إلى الفهم والمعرفة والقدرة على إشراك المجتمعات بشكل هادف في البرامج والعمليات. يمكن أن توفر حزم التدريب على المشاركة المجتمعية وحدات أو أنشطة مفيدة يمكن استخدامها لزيادة حزم التدريب حول الصحة والمياه والإصحاح والحد من مخاطر الكوارث. على سبيل المثال، يتضمن تدريب المشاركة المجتمعية للفروع لمدة يومين وحدات حول التواصل الشفاف، والنهج التشاركية، وآليات التغذية الراجعة. في إطار الاستجابة لكوفيد-19 في أفريقيا، طورت فرق الصحة والمشاركة المجتمعية والمساءلة و حزمة تدريب مشتركة بين مكافحة الأوبئة من أجل المتطوعين والتواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية تم تسليمها إلى فريق مكون من الصحة والمشاركة المجتمعية والمساءلة، والمياه والإصحاح، وموظفي إدارة الكوارث.

- شاهد منصة الحركة الخاصة بالمشاركة المجتمعية للحصول على مجموعة من الحزم التدريبية للمشاركة المجتمعية والمساءلة على مستوى المتطوعين والفروع ومدير البرنامج¹¹⁹
- قم بتنزيل حزمة تدريب مكافحة الأوبئة من أجل المتطوعين بشأن كوفيد-19 والتواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية¹²⁰

الأخطاء الشائعة أو التحديات؟

- لا ينبغي أن تعتمد مشاركة المجتمع والمساءلة على مواد (الاتصالات المعلوماتية والتعليمية) والرسائل الرئيسية - فهذه تحتاج إلى تطويرها من قبل الخبراء الفنيين المعنيين بالصحة والمياه والإصحاح والنهوض بالنظافة والحد من مخاطر الكوارث
- التركيز كثيرًا على الرسائل أحادية الاتجاه كطريقة لتغيير السلوكيات
- يتم استخدام التغذية الراجعة من المجتمع فقط لتغيير ما نقوله (الرسائل)، وليس ما نقوم به (تغيير أنشطة البرنامج)
- عدم تنسيق بين المشاركة المجتمعية والتعبئة المجتمعية وتعزيز الصحة وتعزيز النظافة وأنشطة الاتصال بالمخاطر، مما يؤدي إلى الازدواجية وإهدار الموارد والارتباك في المجتمعات. يتسبب هذا أيضًا في حدوث ارتباك بين المتطوعين، حيث غالبًا ما يُطلب منهم القيام بكل هذه الأنشطة
- عدم وضوح من الذي يجب أن يقود الأنشطة في أي برنامج أو استجابة، ولكن بما أن هناك دائمًا ما يكفي من العمل للجميع، يمكن حل ذلك من خلال التنسيق الجيد عبر القطاعات والفرق ووضع خطط عمل مشتركة
- البدء من الصفر عندما يكون هناك ثروة من الموارد الممتازة ومتاحة بالفعل - راجع القائمة أدناه للحصول على روابط لتغيير السلوك المفيد ومصادر التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية في مجالات الصحة والمياه والإصحاح والنهوض بالنظافة والحد من مخاطر الكوارث.

ما هي الحلول التي يقودها المجتمع ولماذا يجب علينا تحديدها ودعمها؟

لقد علمتنا الدروس المستفادة من الأزمات الإنسانية والصحية، بما في ذلك جائحة كوفيد-19، وتفشي فيروس إيبولا في غرب إفريقيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية، أن المشاركة البناءة والهادفة مع المجتمعات المحلية والقادة الموثوق بهم أمر ضروري لتكييف تدابير الوقاية من الأمراض وقبولها وفهمها جيدًا ونجاحها. تؤدي تدابير الاستجابة غير العملية أو التي يتم فرضها وعدم الحوار مع المجتمعات إلى الإحباط والامتناع عنها وعدم الامتثال بها، مما يزيد من انتشار العدوى.

على سبيل المثال، عندما فرضت الحكومة في ليبيريا الحجر الصحي على أجزاء من العاصمة مونروفيا أثناء تفشي فيروس إيبولا في غرب إفريقيا، لم تستشر المجتمعات المحلية. عندما لم يتمكن الناس من الحصول على الغذاء أو الماء أو الرعاية الصحية، هربوا من المنطقة وكان لا بد من التخلي عن الحجر الصحي. في أجزاء أخرى من البلاد حيث شارك قادة المجتمع بنشاط، ساعدوا من خلال استحداث قوانين محلية جديدة وفرق عمل للمساعدة في وقف انتشار الفيروس. تضمنت جهود الوقاية، منع الغرباء من دخول المجتمع، ومنع الزائرين من النوم في المنزل أحد ما، وفرض فترة انتظار مدتها 21 يومًا لمن يرغبون في الانتقال إلى المجتمع لضمان أنهم غير مصابين بـ الإيبولا. وتم إنشاء فرق عمل مجتمعية لتنبيه أفراد المجتمع إلى حالات الإصابة بفيروس إيبولا، والتأكد من تزويد الأشخاص الموجودين في الحجر الصحي والعزلة بالطعام والماء والأدوية، وإحالة الحالات الجديدة إلى المرافق الصحية، وتحديد الجهود المبذولة لإخفاء المريض أو الدفن. خلصت الرئيسة إلين جونسون سيرليف إلى أن الحجر الصحي كان خطأ، وأكدت: «الآن أعرف أن ملكية الناس، والمشاركة المجتمعية، تعمل بشكل أفضل في مثل هذه الحالة. أعتقد أن هذه التجربة ستبقى معنا».

تشمل الأمثلة على الحلول التي يقودها المجتمع والتي تدعمها الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر كجزء من الاستجابة لكوفيد-19 المنح التي يقدمها الصليب الأحمر الإندونيسي لفرق العمل المجتمعية لتنفيذ تدابير الصحة العامة بناء على الاحتياجات المحددة في مجتمعها (انظر الصفحة 96)، وتدريب المجتمعات وتزويدها بالمواد المتاحة محليًا لبناء محطات خاصة بغسل اليدين، وتدريب رابطات السوق على إدارة البرامج الإذاعية وتعزيز الممارسات الآمنة، ودعم المجتمعات لصنع أقنعة الوجه الخاصة بهم والعمل مع الأشخاص الذين يعيشون في أماكن ذات كثافة عالية، مثل المخيمات والمستوطنات العشوائية في المناطق الحضرية، لإيجاد حلول مبتكرة للتباعد الفيزيائي وعزل المرضى. لمزيد من المعلومات، راجع [المذكرة الإرشادية والأمثلة والحلقات الدراسية المسجلة الخاصة بالحلول التي يقودها المجتمع حول كوفيد-19](#).¹¹²



مصادر وأدوات المشاركة المجتمعية وتغيير السلوك لمساعدتك

الأداة 21: مصادر تغيير السلوك والتواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية توفر لمحة عامة وروابط عن بعض المصادر الأكثر فائدة وقابلية للتكيف لتغيير السلوك ومصادر التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية والتي تم إنتاجها على نطاق الحركة لكل من البرامج والاستجابات للأوبئة مثل الإيبولا وكوفيد-19- وزيكا. وتشمل هذه الأداة أدلة برامج تغيير السلوك، ومثال على خطط تغيير السلوك والتواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية، وحزم تدريبية، وإرشادات بشأن استخدام أدوات مثل الإذاعة والسينما المتنقلة، وأدلة ونماذج استقصاءات التغذية الراجعة والإدراك، ومذكرات توجيهية بشأن قضايا مثل معالجة عدم الثقة أو التردد في أخذ اللقاحات.



يقود متطوع في كل شارع في ليبيا المعركة ضد كوفيد-19

عندما حدثت القيود المفروضة على الحركة بسبب كوفيد-19- متطوعي الصحة المجتمعية في جمعية الهلال الأحمر الليبي من الوصول إلى المجتمعات، توصل فرع الجمعية الوطنية في بنغازي إلى مبادرة المتطوعين في كل شارع. يهدف النهج إلى تجنيد أفراد المجتمع المحلي لقيادة التعبئة المجتمعية ضد كوفيد-19 في أحيائهم الخاصة. تم إنتاج دليل المتطوعين و فيديو يتضمن معلومات عن كوفيد-19، الإجراءات الوقائية، ودور المتطوعين ومهارات الاتصال. ثم تم إطلاق استطلاع عبر وسائل التواصل الاجتماعي لفهم تصورات المجتمع ومعرفته عن الفيروس بشكل أفضل. تم استخدام المعلومات التي تم جمعها لتطوير دليل للأسئلة المتداولة بناءً على المعتقدات والشائعات والفجوات المعرفية الرئيسية في المجتمعات. تم إطلاق حملة لتوظيف المتطوعين من خلال المنشورات ومقاطع الفيديو على وسائل التواصل الاجتماعي، وبعد إجراء اختبار تقييم، تم تعيين 202 متطوع إما لتوفير معلومات حول كوفيد-19 في حيهم أو تقديم الدعم عن بعد بمهام مثل التحليل والترجمة والبحث والمواد التصميم. تم إعطاء المتطوعين الجدد تعريفاً بالحركة وتم تعيينهم ضمن أحد 8 الفرق المجتمعية الثمانية عشرة في جميع أنحاء بنغازي وبدأوا بزيارات من الباب إلى الباب في منطقتهم. تم استخدام تطبيق Telegram للتنسيق وتقديم الدعم المستمر لفرق المتطوعين. ولما كان المتطوعون معروفين وموثوق بهم من قبل جيرانهم، فقد كانوا فعالين في معالجة الشائعات والمعلومات الخاطئة وأثبتوا أن لهم قيمة كبيرة في الوصول إلى أفراد المجتمع الأشد ضعفاً، مثل كبار السن أو أولئك الذين لديهم وصول محدود إلى مصادر أخرى للمعلومات مثل التلفزيون أو الإنترنت. وعلق أحد أعضاء المجتمع: «في البداية، كان هناك الكثير من الشائعات حول الفيروس، مما جعلني أشعر بالضيق حيال التعامل معه، لكن بعد زيارة المتطوعين، فهمت الفيروس وشعرت براحة أكبر للوقاية منه.» ويجري الآن تطبيق هذا النهج في ليبيا ومصر. ويجري النظر فيه كطريقة للمساعدة في معالجة القضايا الصحية الأخرى الراجحة وسط المجتمع. قراءة [دراسة الحالة الكاملة](#)¹²¹.



استخدام الأساليب المبتكرة لتغيير السلوك والتواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية: روبوتات المحادثة ودور السينما المتنقلة وأجهزة الراديو المتنقلة وبرامج الدردشة الإذاعية

تستخدم الجمعيات الوطنية حول العالم مجموعة من الأساليب المختلفة لإشراك المجتمعات في مواضيع الصحة والمياه والإصحاح والحد من مخاطر الكوارث. لتلبية الطلب العام للحصول على معلومات حول كوفيد-19، أطلق الهلال الأحمر الكازاخستاني خدمة روبوت المحادثة التي يمكنها الرد تلقائياً على أسئلة الأشخاص عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو توجيههم إلى الخدمة التي يحتاجون إليها، أو إعادة توجيه التعليق إلى شخص ما في الجمعية الوطنية عبر البريد الإلكتروني. تم اعتماد روبوت المحادثة بعد استطلاع أظهر أن وسائل التواصل الاجتماعي والتلفزيون كانت من بين أكثر مصادر المعلومات موثوقة في البلاد. يستخدم روبوت المحادثة الآن ليس فقط لمشاركة المعلومات حول كوفيد-19، ولكن أيضاً كيفية التقدم بطلب للحصول على المساعدة الاجتماعية ومعلومات الاتصال للفروع. تساعد التغذية الراجعة حول كيفية استخدام روبوت المحادثة الهلال الأحمر الكازاخستاني على فهم أكثر المعلومات التي يحتاجها الناس. اقرأ [التقرير الكامل](#)¹²². في رواندا، تستخدم الجمعية الوطنية دور السينما المتنقلة والبرامج الإذاعية لإشراك المجتمعات في مواضيع الصحة والمياه والإصحاح والحد من مخاطر الكوارث، بما في ذلك جائحة كوفيد-19. تشتمل عروض السينما المتنقلة على عروض توضيحية، وجلسات أسئلة وأجوبة مع المجتمع والخبراء المحليين، ورسوم متحركة قصيرة حول مواضيع مختلفة، بينما يحتوي الراديو المتنقل على عروض مسجلة مسبقاً يتم تشغيلها من خلال مكبرات الصوت على ظهر دراجة نارية يمكن أن تنتقل من قرية إلى قرية. كما تبث الجمعية الوطنية برامج حوارية إذاعية شهرية مستمرة من خلال العديد من فروعها. علق رجل حضر السينما المتنقلة: «في المرة الأخيرة التي جئت فيها إلى السينما المتنقلة، تعرفت على الأمراض التي تنقلها المياه وكيفية انتشارها وكيفية الوقاية منها. لقد تعلمت عدداً من الأشياء التي يمكنني تطبيقها. على سبيل المثال كيفية تنظيف الأواني جيداً وتركها تجف قبل استخدامها، وكيفية تنظيف الطعام جيداً قبل تحضيره، وتعرفت على أهمية غسل اليدين جيداً. لذا يجب تغيير سلوكي بناءً على الأشياء التي تعلمتها». اقرأ [التقرير الكامل](#)¹²³. شاهد المزيد من دراسات الحالة والنماذج على [الراديو](#)¹²⁴ و [السينما المتنقلة](#)¹²⁵ في منصة الحركة الخاصة بالمشاركة المجتمعية.

أهمية بناء الثقة أولاً في إندونيسيا

منذ عام 2018، يقوم الصليب الأحمر الإندونيسي، بدعم من الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، بمساعدة المجتمعات المحلية على الاستعداد لمنع انتشار الأمراض والوقاية منها من خلال برنامج التأهب المجتمعي لمواجهة الأوبئة والجوائح (CP3). وقد شمل ذلك إنشاء مراقبة مبنية على المجتمع م لدعم الكشف المبكر والتدابير المبكرة في حالة تفشي الأمراض المحتملة. وقد استفاد الصليب الأحمر الإندونيسي مدة ستة أشهر بين بدء طرح حزميتين تدريبيتين، والتي تضمنت وحدة حول المشاركة المجتمعية، لتقوية العلاقات مع السلطات والمجتمعات المحلية، وبناء الثقة، وإجراء أنشطة التثقيف الصحي والتعزيز. ساهم هذا النهج التدريجي في إنشاء مراقبة مجتمعية أكثر سلاسة مع استيعاب أكبر ونتائج أفضل حيث انخرط أصحاب المصلحة في البرنامج والتزموا به، وكانت المجتمعات تتلقى بالفعل الفوائد وتعتبر متطوعي الصليب الأحمر مصدرًا قيمًا للمعلومات الصحية. ونتيجة لذلك، كانت المجتمعات أكثر حماساً لإبلاغ المتطوعين بالأمراض الخطيرة وكان المتطوعون أكثر مهارة في إخطار السلطات الصحية المحلية بتنبيهات المراقبة المجتمعية. اقرأ [التقرير الكامل](#)¹²⁶.

النهج التشاركية لحل مشاكل إدارة النفايات في سري لانكا

استخدمت جمعية الصليب الأحمر السريلانكي (SLRCS) نهجاً تشاركياً من عشر خطوات يسمى «المساعدة في تغيير السلوك» (ABC) لمعالجة مشكلة نفايات الدورة الشهرية في المدرسة. خلال زيارة الرصد، لاحظ متطوعو جمعية الصليب الأحمر السريلانكي أكوام كبيرة من القمامة في المدرسة وبجانبها، والتي شملت الفوط الصحية المستخدمة. باتباع نهج المساعدة في تغيير السلوك، سعت جمعية الصليب الأحمر السريلانكي أولاً إلى فهم سبب وجود المشكلة من خلال عقد مناقشات جماعية ميسرة مع المؤثرين في المجتمع، مثل المعلمين والمعلمات والآباء وتلميذات المدارس. ووجدوا أنه عندما تمتلئ الصناديق في مراحيض النساء بالفوط الصحية، لم يكن عمال النظافة الذكور يرغبون في التعامل معها وتراكمت النفايات حول المدرسة. تم استخدام عملية تصميم تركز على المستخدم لحل ثلاث قضايا رئيسية: (1) كيفية حرق فضلات الدورة الشهرية، (2) كيفية منع الرجال من التعامل مع الفوط الصحية، (3) كيفية ضمان خصوصية الفتيات. كان الحل عبارة عن محرقة مثبتة بجوار مرحاض الإناث حيث يمكن للفتيات إيداع الفوط بخصوصية وحرق عمال النظافة الذكور النفايات دون الحاجة إلى نقلها. تم عقد استشارة ثالثة مع أولياء الأمور وموظفي المدرسة لتحديد من سيفعل ماذا، حيث وافق الآباء الذكور على المساعدة في البناء والتركيب. وقد أدخلت تحسينات مستمرة على العملية، وبعد نجاحها، اعتمدت مدارس أخرى في المنطقة نفس النهج. قراءة [دراسة الحالة الكاملة](#)¹²⁷.

مرفق 1

أدوات المشاركة المجتمعية والمساءلة

#	أداة CEA المشاركة المجتمعية	الغرض من الأداة
1	جلسة إحاطة القيادة العليا بشأن المشاركة المجتمعية والمسائلة	جلسة عرض قصيرة من خلال برنامج PowerPoint للقيادة العليا لشرح ماهية المشاركة المجتمعية والمساءلة والفوائد التي يمكن أن تحققها لسمعة المنظمة وتمويلها وشراكاتها وكفاءتها وجودتها واستدامتها المالية.
2	نموذج سياسة المشاركة المجتمعية والمسائلة	نموذج لمساعدتك على تطوير وضع سياسة المشاركة المجتمعية والمساءلة. مع إرشادات حول ما يجب تضمينه في كل قسم وبعض المحتوى لمساعدتك على البدء. تحدد سياسة المشاركة المجتمعية والمساءلة ما تلتزم به المنظمة وأدوار ومسؤوليات مختلف الأقسام الإدارات المختلفة.
3	ورشة عمل التقييمات الذاتية والتخطيط للمشاركة المجتمعية والمساءلة	توفر هذه الأداة مذكرات إحاطة ميسرة وأوراق عمل بيانات وشرائح بوربوينت PowerPoint لتقديم ورشة عمل حول للتقييم التقييم الذاتي والتخطيط للمشاركة المجتمعية والمساءلة. يمكن إضافة حلقة العمل ورشة عمل هذه إلى التدريب تدريب المشاركة المجتمعية الذي يستمر لمدة ثلاثة أيام في المركز بهدف وضع خطة عمل واضحة للكيفية التي يمكن بها للجمعية الوطنية أن تعزز المشاركة المجتمعية والمساءلة مؤسسيا وداخل البرامج والعمليات.
4	نموذج استراتيجية المشاركة المجتمعية والمسائلة	نموذج لمساعدتك على تطوير استراتيجية المشاركة المجتمعية والمسائلة. مع إرشادات حول ما يجب تضمينه في كل قسم وبعض المحتوى لمساعدتك على البدء. تحدد الاستراتيجية كيف ستعزز المنظمة المشاركة المجتمعية والمسائلة خلال السنوات القادمة.
5	نموذج خطة عمل المشاركة المجتمعية والمسائلة	نموذج لمساعدتك على تطوير خطة عمل سنوية للمشاركة المجتمعية والمسائلة. بما في ذلك الإطار المنطقي وخطة النشاط. مع أمثلة على النتائج والمخرجات والأنشطة والمؤشرات والجدول الزمني.
6	أداة موازنة المشاركة المجتمعية والمسائلة	نموذج موازنة المشاركة المجتمعية والمسائلة. مع إرشادات حول ما يجب تضمينه وكيفية حساب التكاليف.
7	أداة رصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة	أداة شاملة لرصد وتقييم المشاركة المجتمعية والمسائلة. والتي تشمل المؤشرات والأسئلة ووسائل التحقق والأهداف المقترحة لرصد المشاركة المجتمعية والمسائلة والمساءلة على المستوى المؤسسي وداخل البرامج وعمليات الطوارئ. تتضمن كل علامة تبويب مؤشرات ذات أولوية وخيارات أوسع إذا لزم الأمر. هناك أيضا علامة تبويب بها بمن أجل المؤشرات الخاصة للاتحاد بالاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر واللجنة الدولية للصليب الأحمر والجمعيات الوطنية الشريكة لرصد مستويات المشاركة المجتمعية والمسائلة داخل منظماتهم. وجودة نوعية دعم المشاركة المجتمعية والمسائلة والمساءلة المقدم إلى الجمعيات الوطنية والمؤشرات العامة لقياس التقدم المحرز مقابل الحد الأدنى من الالتزامات تجاه المشاركة المجتمعية والمسائلة والمساءلة. هناك أيضا علامة تبويب تحتوي على أسئلة وخيارات للإجابة على الدراسات الاستقصائية استبيانات خط الأساس والتقييمات الأساسية.
8	الوصف التوصيفات الوظيفية بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة	يتضمن أمثلة عن مسؤوليات المشاركة المجتمعية والمساءلة التي يمكن إضافتها إلى التوصيفات الوظيفية الوظائف وعينة من التوصيفات الوظائف الوظيفية الخاصة بالمشاركة المجتمعية والمساءلة وكفاءات المشاركة المجتمعية والمساءلة وتوصيفات دور الاستجابة المفاجئة فري النشر الخاص للمشاركة بالمشاركة المجتمعية والمساءلة.
9	إحاطة الموظفين والمتطوعين الجدد بالمشاركة المجتمعية والمساءلة	وثيقة إحاطة نموذجية يمكن تقديمها للموظفين الجدد تحدد ماهية المشاركة المجتمعية والمسائلة. والحد الأدنى من الالتزامات والإجراءات. وأنشطة المشاركة المجتمعية والمسائلة والاتصالات داخل البلد أو المنطقة وحيث يمكن للناس الحصول على مزيد من المعلومات والموارد.
10	إحاطة بشأن مدونة قواعد السلوك	موجز للموظفين والمتطوعين الجدد حول مدونة قواعد السلوك وما يعنيه هذا بالنسبة لسلوكهم في المجتمعات. بما في ذلك نظرة عامة على سياسات الحماية مثل منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين وحماية الطفل وما إلى ذلك.
11	قائمة مرجعية لخطط المشاركة المجتمعية والمسائلة	قائمة مرجعية بسيطة لمديري البرامج والقطاعات ورؤساء الأقسام وموظفي التخطيط والرصد والتقييم وإعداد التقارير لاستخدامها لتقييم ما إذا كانت خطة البرنامج قد اشتملت على المشاركة المجتمعية والمسائلة بشكل كافي.

#	أداة CEA المشاركة المجتمعية	الغرض من الأداة
12	نموذج دراسة حالة المشاركة المجتمعية والمسائلة	نموذج وإرشادات لكتابة دراسة حالة المشاركة المجتمعية والمسائلة لتوثيق مناهج أو أنشطة المشاركة المجتمعية والمسائلة المنفذة، وتأثيرها، وأي دروس مستفادة.
13	أداة تقييمات المشاركة المجتمعية والمسائلة في التقييمات	الخطوط العريضة لنوع البيانات التي ينبغي جمعها من أجل المشاركة المجتمعية والمسائلة أثناء التقييم، بما في ذلك وسائل الجمع، الأسئلة ذات الأولوية لإدراجها في استطلاعات التقييم، نصائح لجمع البيانات ومصادر البيانات الثانوية، تحدد الأداة أيضًا البيانات التي يجب جمعها خلال كل مرحلة من مراحل الاستجابة لحالات الطوارئ وتتضمن إرشادات حول كيفية تحليل بيانات مشاركة المجتمع المشاركة المجتمعية باستخدام إطار تحليل الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.
14	ورقة أسئلة وأجوبة للمتطوعين	ورقة أسئلة وأجوبة بسيطة متكررة لتقديمها للمتطوعين لمساعدتهم على الرد بدقة على أسئلة أفراد المجتمع.
15	مجموعة التغذية الراجعة	توفر التوجيه والأدوات اللازمة لاستخدام التغذية الراجعة من المجتمع بشكل منهجي لتحسين البرامج والعمليات والعمل على نطاق أوسع. وهي تتضمن الخطوات الأولى لإنشاء آلية أساسية للتغذية الراجعة من المجتمع، بالإضافة إلى إرشادات حول كيفية إجراء استطلاعات تصور المجتمع، وكيفية تحليل بيانات التغذية الراجعة النوعية، وكيفية التعامل مع التغذية الراجعة الحساسة، وضمان التعامل مع جميع بيانات مع التغذية الراجعة بشكل مسؤول.
16	دليل مناقشات الأفرقة التوجيهية المناقشات الجماعية المركزية	إرشادات حول إدارة مناقشة الأفرقة التوجيهية المناقشات الجماعية المركزية، بما في ذلك التنظيم والأدوار والمسؤوليات، بالإضافة إلى الأسئلة التي يجب طرحها للمساعدة في تخطيط ومراقبة و رصد نهج المشاركة المجتمعية.
17	أداة المقابلات المجتمعية	إرشادات حول إدارة اجتماع مجتمعي مقابلة مجتمعية فعالة، بما في ذلك التنظيم، وكيفية توثيق الأسئلة والتعليقات، والتحديات المحتملة وكيفية التخفيف منها.
18	الأساليب التشاركية لمعايير الاختيار	إرشادات عملية حول الأساليب والتقنيات التشاركية المختلفة للاتفاق على معايير الاختيار مع المجتمع وتحديد من يجب أن يتلقى الدعم، بما في ذلك اعتبارات عدم إلحاق الضرر.
19	مصفوفة وسائل التواصل الاتصال	تحدد مزايا وعيوب قنوات وسائل التواصل الاتصال المختلفة، بما في ذلك القنوات الوسائل الأنسب لنوع الأنشطة ونصائح لاستخدامها.
20	إرشادات استراتيجية الخروج الانسحاب	نصائح لإشراك المجتمعات في التخطيط لإغلاق البرنامج، بما في ذلك التأكد من أنهم على دراية جيدة، وأن بإمكانهم المشاركة في القرارات حول ما سيحدث بعد ذلك ولديهم الفرصة لتقديم التعليقات أو طرح الأسئلة.
21	ومصادر تغيير السلوك والتواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية	تقدم نظرة عامة وروابط وموارد ومصادر لتغيير السلوك والتواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية المنتجة عبر الحركة بشأن البرامج والاستجابات للأوبئة مثل الإيبولا و كوفيد-19 وزيكا، ويشمل ذلك أدلة برامج تغيير السلوك، ومثال على تغيير السلوك وخطط التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية، وحزم تدريبية، وإرشادات حول استخدام أدوات مثل الراديو والسينما المتنقلة، التغذية الراجعة وأدلة ونماذج مسوحات استق صاء الملاحظات التصورات والتصورات، وملاحظات إرشادية حول قضايا مثل معالجة عدم الثقة أو التردد في تلقي اللقاحات.
22	وضع خطة طوارئ المشاركة المجتمعية والمسائلة	توجيه ونموذج لإعداد استراتيجية المشاركة المجتمعية والمسائلة وخطة عمل لعمليات الاستجابة للطوارئ. يمكن للبيانات المستمدة من هذه الخطة أن تغذي خطة عمل الطوارئ الشاملة للاستجابة.
23	إجراءات التشغيل القياسية لإجراءات تشغيلية دائمة للمشاركة المجتمعية والمسائلة في حالات الطوارئ	نظرة عامة على المهام والمسؤوليات الرئيسية لموظفي المشاركة المجتمعية والمسائلة والمندوبين العاملين في عمليات الطوارئ، بما في ذلك الأطر الزمنية للإجراءات ومن المسؤول.
24	القوائم المرجعية للمشاركة المجتمعية والمسائلة من أجل القطاعات والأدوار (في الاستجابة للطوارئ)	إرشادات بشأن الإجراءات العملية التي ينبغي أن يتخذها الموظفون من مختلف القطاعات لضمان مستوى جيد من المشاركة في مختلف مراحل الاستجابة للطوارئ. تساعد القوائم المرجعية المرجعية هذه على تحديد أي ثغرات أو مجالات يمكن فيها تعزيز مشاركة المجتمع المحلي المشاركة المجتمعية.
25	إحاطة الموظفي نبشأن المشاركة المجتمعية في حالات الطوارئ	إحاطة حول المشاركة المجتمعية والمسائلة للموظفين الذين ينضمون إلى عملية الاستجابة للطوارئ، بما في ذلك سبب حاجتنا إلى التفاعل مع المجتمعات أثناء حالة الطوارئ، وأدوار ومسؤوليات جميع الموظفين في تعزيز المشاركة المجتمعية والمسائلة والمسائلة أثناء الاستجابة.

مرفق 2

دورات تدريبية حول المشاركة المجتمعية والمساءلة

يمكن تنزيل جميع المواد التدريبية من خلال www.communityengagementhub.org

دورة تدريبية	الهدف	الجمهور المستهدف	مدة التدريب	المصادر المتاحة
منهاج التدريب لمدة ثلاثة أيام على المشاركة المجتمعية والمساءلة	من اجل موظفي الجمعيات الوطنية، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، واللجنة الدولية للصليب الأحمر، والجمعيات الوطنية الشريكة الذين يرغبون في تعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة ضمن برامجهم وعملياتهم وطرق عملهم المؤسسية. المحتوى: • غرض وفوائد المشاركة المجتمعية والمساءلة • كيفية دمج المشاركة المجتمعية والمساءلة طوال دورة البرنامج • المشاركة المجتمعية والمساءلة في العمليات الطارئة • إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة	الجهات المسؤولة عن تخطيط وإدارة البرامج والعمليات، على سبيل المثال، الإدارة العليا، ورؤساء القطاعات، ومديرو البرامج، ومديرو الاستجابة للكوارث، والتخطيط والرصد والتقييم وإعداد التقارير، والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج، ومديرو التطوير التنظيمي، ومديرو الفروع.	ثلاثة أيام. إمكانية انضمام الإدارة العليا إلى أول نصف يوم من ا اجلسة التعريفية بالمشاركة المجتمعية والمساءلة. يمكن إضافة يوم رابع لإجراء ورشة عمل للتقييم الذاتي والتخطيط.	<u>حزمة تدريب المشاركة المجتمعية والمساءلة لمدة ثلاثة أيام باللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية.</u> يتضمن دليل التدريب، شرائح عرض من برنامج PowerPoint مع ملاحظات المتكلم: تمارين المجموعة: ملاحظات الميسرين : اختيار سيناريوهات دراسات حالة. المشاركة المجتمعية والمساءلة الأداة 3: تتضمن ورشة التقييم الذاتي والتخطيط، ملاحظات الميسرين وأوراق عمل وشرائح PowerPoint لتقديم ورشة عمل التقييم الذاتي والتخطيط في المشاركة المجتمعية والمساءلة ليوم واحد.
تدريب موظفي الفروع والمتطوعين على المشاركة المجتمعية	لدعم موظفي ومتطوعي الفرع وتحسين مستويات المشاركة المجتمعية في عملهم. المحتوى: • ما هي المشاركة المجتمعية ولماذا هي مهمة؟ • التواصل مع المجتمعات المحلية • المشاركة المجتمعية • التغذية الراجعة من المجتمع والشكاوى	موظفو الفرع والمتطوعون ومساعدو البرامج. أي شخص يشارك في تقديم البرامج والعمليات، ولكن لا يقوم بتخطيطها أو إدارتها.	يومين	<u>التدريب على مستوى فرع المشاركة المجتمعية متوفر باللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية.</u>

دورة تدريبية	الهدف	الجمهور المستهدف	مدة التدريب	المصادر المتاحة
مناهج التدريب على المشاركة المجتمعية والمساءلة في حالات الطوارئ	يغطي الأساسيات التي تحتاج جميع القطاعات إلى معرفتها لتحقيق مستوى جيد من المشاركة المجتمعية والمساءلة ضمن عملية الاستجابة للطوارئ. المحتوى: • نهج المشاركة المجتمعية والمساءلة وكيف تسهم في دعم عمليات الاستجابة • الإجراءات الدنيا لدمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في العمليات لكل قطاع • الموارد والدعم المتاح لدعم المشاركة المجتمعية والمساءلة في حالات الطوارئ	جميع القطاعات المشاركة في تخطيط وتنفيذ عمليات الاستجابة للطوارئ. على سبيل المثال، الصحة، وإدارة الكوارث، والمياه والإصحاح، والمأوى، والإغاثة، والأمن الغذائي وسبل العيش، والدعم النقدي المساعدات النقدية، والمراقبة والرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، ومديري الفروع.	يتوفر إصدار ليوم واحد أو 3 ساعات	تتوفر حزم التدريب لمدة يوم واحد وثلاث ساعات باللغتين الفرنسية والإنجليزية. يتضمن شرائح عرض PowerPoint مع ملاحظات المتحدث؛ تمارين المجموعة؛ ملاحظات الميسرين؛ اختبار سيناريوهات دراسات حالة.
مقدمة لمدة ساعة حول المشاركة المجتمعية والمساءلة لمدة ساعة	مقدمة أساسية للمشاركة المجتمعية والمساءلة، ودورها في دعم البرمجة عالية الجودة، والحد الأدنى من الإجراءات الدنيا لدمجها في عملنا.	جلسة توعية تستهدف الموظفين وكبار المتطوعين البارزين.	ساعة واحدة	عرض تقديمي باللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية، مع ملاحظات المتحدثين.
جلسة إحاطة القيادة العليا بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة	جلسة عرض قصيرة ب PowerPoint للقيادة العليا لشرح ماهية المشاركة المجتمعية والمساءلة والفوائد التي يمكن أن تحققها لسمعة المنظمة وتمويلها وشراكاتها وكفاءتها وجودتها واستدامتها المالية.	القيادة العليا داخل الحركة، بما في ذلك الأمين العام، والمديرين، ورؤساء القطاعات و الأقسام، ومجلس الإدارة والهيئة العامة	30-60 دقيقة الشرائح المخفية التي يمكن تضمينها حسب الوقت المتاح	الأداة 1: تتضمن جلسة الإحاطة بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة الموجهة للقيادة العليا عرض PowerPoint مع ملاحظات المتحدث ومذكرة توجيهية حول الإعداد والتسليم
التدريب على مهارات التواصل والتغذية الراجعة ليوم واحد	دعم المتطوعين في المجتمع لتحسين مهاراتهم في التواصل وإدارة الأسئلة أو المواقف الصعبة في المجتمع. المحتوى: • لماذا من المهم الانخراط بشكل جيد مع المجتمعات • المبادئ الأساسية وكيفية تطبيقها في عملنا مع المجتمعات • مهارات التواصل • الاستجابة للتغذية الراجعة من المجتمع	متطوعون يعملون مع المجتمعات	يوم واحد	حزمة تدريب، عرض شرائح PowerPoint مع ألعاب وملاحظات الميسر باللغات الإنجليزية والفرنسية والإسبانية.

دورة تدريبية	الهدف	الجمهور المستهدف	مدة التدريب	المصادر المتاحة
دورة تدريب الاستجابة المفاجئة للمشاركة فريق النشر على المشاركة المجتمعية والمسائلة والمساءلة	تقوم دورة تدريب فريق النشر على المشاركة المجتمعية تدريب الاستجابة المفاجئة للمشاركة المجتمعية والمساءلة بتدريب وإعداد مندوبي المشاركة المجتمعية والمساءلة المحتملين للنشر في عمليات الطوارئ. تغطي الدورة إجراءات الاستجابة المفاجئة فريق النشر للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر وكيفية دمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في الدراسات التقييمية والتخطيط الطوارئ للطوارئ، بالإضافة إلى المهارات التقنية الأساسية للمشاركة المجتمعية والمساءلة مثل التواصل الشفاف والنهج التشاركية وآليات التغذية الراجعة والتواصل بشأن المخاطر. كما يتم تناول القضايا الشاملة مثل الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج وبناء قدرات المتطوعين.	موظفو الصليب الأحمر والهلال الأحمر من ذوي الخبرة في المشاركة المجتمعية والمساءلة، مع التركيز على حالات الطوارئ	ثمانية أيام، بإقامة كاملة	يتم تقديم هذا التدريب على مستوى العالم من قبل فريق المشاركة المجتمعية والمساءلة. لمزيد من المعلومات الاتصال CEA.Geneva@ifrc.org
تدريب السينما المتنقلة	تدريب المشاركين على كيفية تخطيط وتشغيل عرض سينمائي متنقل لدعم التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية أو التواصل الاجتماعي وتغيير السلوك.	موظفو الجمعية الوطنية والمتطوعون على مستوى المقر الرئيسي والفروع. المشاركون في تقديم تنفيذ برامج الصحة والمياه والإصحاح والحد من مخاطر الكوارث.	أربعة أيام	حزمة التدريب شرائح عرض PowerPoints وتمارين باللغتين الإنجليزية والفرنسية. يتضمن تقديم سينما متنقلة حية كتطبيق عملي
التدريب على برامج الدردشة الإذاعية	تدريب المشاركين على كيفية تخطيط وتشغيل برنامج دردشة إذاعي، لتبادل المعلومات مع المجتمعات حول مجموعة واسعة من المواضيع وتلقي المكالمات والرسائل من المستمعين.	موظفو الجمعية الوطنية والمتطوعون على مستوى المقر المركز الرئيسي والفروع. المشاركون في تقديم تنفيذ برامج الصحة والمياه والإصحاح والحد من مخاطر الكوارث.	أربعة أيام	حزمة التدريب شرائح عرض PowerPoints وتمارين باللغتين الإنجليزية والفرنسية. يتضمن تقديم برنامج إذاعي حي كتمارين تطبيق عملي.

مرفق 3

التزامات على نطاق الحركة للمشاركة المجتمعية والمساءلة

• **المساءلة -** وتشير المساءلة إلى المسؤولية المتبادلة لجميع مكونات الحركة في استخدام قوتها ومواردها بطريقة أخلاقية ومسؤولة. وهو يتطلب منها أن تضع مصالح الشعوب والمجتمعات التي تخدمها في صميم عملية صنع القرار. ويكفل ذلك أن تؤدي الأعمال الإنسانية إلى تحقيق أفضل النتائج والحصائل الممكنة لها، مع حماية حقوقها وكرامتها والحفاظ عليها وزيادة قدرتها على الصمود في مواجهة حالات الضعف والأزمات. ويشمل ذلك حقوق الناس في الحصول العادل على المساعدة بما يتناسب مع احتياجاتهم وأولوياتهم وتفضيلاتهم، والحق في الحصول على المعلومات، والحق في تقديم التغذية الراجعة والمشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم.

وتشمل المساءلة أيضا مسؤولية ضمان امتثال موظفي الحركة والمتطوعين لجميع الالتزامات القانونية والأخلاقية. وهي ملزمة بحماية وصون سلامة وكرامة أولئك الذين نسعى إلى خدمتهم، ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والفساد وإساءة استخدام الموارد، واتخاذ إجراءات تصحيحية مناسبة في الوقت المناسب لمعالجة الحالات التي تهدد العمل الإنساني القائم على المبادئ للخطر.

• **المشاركة المجتمعية -** تشير المشاركة المجتمعية إلى طرق العمل التعاوني مع الناس والمجتمعات. وهي تضمن أن تكون إجراءات الصليب الأحمر والهلال الأحمر فعالة وشاملة ومستدامة وخاضعة للمساءلة. وتمكن الحركة من دعم وتمكين الناس والمجتمعات من قيادة وتشكيل تغييرات إيجابية ومستدامة في حياتهم وبشرطهم الخاصة. تتضمن المشاركة المجتمعية عمليات للاستماع بشكل منهجي إلى الأشخاص والمجتمعات والمشاركة والتواصل معهم. وهي تتيح للحركة:

- فهم أفضل للاحتياجات المتنوعة ونقاط الضعف والقدرات للأشخاص الذين يحظون بالدعم
- جمع التغذية الراجعة والمدخلات حول أولوياتها وتفضيلاتها والاستجابة لها والعمل عليها
- توفير فرص آمنة ومنصفة للمشاركة بنشاط في القرارات التي تؤثر عليهم.

وهذا يشمل أيضا مسؤولية التواصل بشفافية وبأسلوب مناسب ومتاح للجميع حول مبادئ الحركة وقيمها وأهدافها، أهداف وغايات عمل الحركة و المناصرة ، وما يمكن أن يتوقعوه منا، وكيف يمكن للناس والمجتمعات المشاركة وتقديم مدخلاتهم حول القضايا والقرارات التي تؤثر عليهم.

• **الحماية -** ويشمل مفهوم الحماية ما يلي: جميع الأنشطة الرامية إلى ضمان الاحترام الكامل لحقوق الفرد وفقا لنص و منطلق الهيئات القانونية ذات الصلة، أي قانون حقوق الإنسان والقانون الإنساني الدولي وقانون اللاجئين. يجب على منظمات حقوق الإنسان والعاملة في المجال الإنساني إجراء هذه الأنشطة بطريقة محايدة (لا على أساس العرق أو الأصل القومي أو الإثني أو اللغة أو النوع الاجتماعي).

الحواشي

- 1 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Report-All-the-Evidence-We-Need-CDA-FINAL.pdf>
- 2 <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195>
- 3 <https://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>
<https://groundtruthsolutions.org/our-work/cash-g> بارومتر/
- 4 استقصت (حلول حقيقية على أرض الواقع) Ground Truth Solutions رأي 4971 شخصا في سبعة بلدان (أفغانستان وبنغلاديش والعراق وهايتي ولبنان وأوغندا والصومال) لتقييم التقدم المحرز في مواجهة التزامات الصفقة الكبرى. انظر: (حلول الحقيقة على أرض الواقع) (2019) Ground Truth Solutions (Ground Truth Solutions) مذكرة إحاطة الصفقة الكبرى: وجهات النظر الميدانية 2018. Ground Truth Solution (حلول الحقيقة على أرض الواقع) / منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، فيينا. كلفت شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء في العمل الإنساني GeoPoll (منصة عالمية لإجراء المسوحات عبرالموبايل بإجراء استقصاء رأي 5000 متلقي للمساعدات في خمسة بلدان (أفغانستان وجمهورية كينيا الديمقراطية وإثيوبيا وكينيا والعراق) من أجل تقرير حالة النظام الإنساني لعام 2018. انظر الرابط أدناه للتقرير.
- 5 [Metcalfe-Hough, V., Fenton, W., Willitts-King, B., Spencer, A.](#) تقرير الصفقة الكبرى السنوي المستقل 2020. HPG / ODI, لندن
- 6 شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء في العمل الإنساني (2018) تقرير حالة النظام الإنساني. دراسة شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء في العمل الإنساني. ALNAP / ODI, London
- 7 (2020) CHS Alliance تقرير المساءلة الإنسانية. 2020 الصادر عن تحالف المعيار الإنساني الأساسي لجودة والمساءلة هل نجعل المساعدات تعمل بشكل أفضل للناس. CHS Alliance, Geneva
- 8 شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء في العمل الإنساني (2018) تقرير حالة النظام الإنساني. دراسة شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء في العمل الإنساني. لندن: شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء في العمل الإنساني/ معهد التنمية لما وراء البحار ODI
- 9 على سبيل المثال، عملية تقييم القدرات التنظيمية وإصدار الشهادات (OCAC)، وتقييم القدرات التنظيمية للفروع (BOCA) والتأهب من أجل الاستجابة الفعالة (PER) ..
- 10 انظر <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>
- 11 انظر <https://interagencystandingcommittee.org/results-group-2-accountability-and-inclusion> و <https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-11/IASC%20Revised%20AAP%20Commitments%20endorsed%20November%202017.pdf>
- 12 انظر <https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain>
- 13 <https://communityengagementhub.org/>
- 14 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>
- 15 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/3-day-cea-training-package/>
- 16 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/>
- 17 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/M-AtC-A4-EN-LR.pdf>
- 18 <https://youtu.be/5Cct-z75Jo>
- 19 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Case-Study-Institutionalising-CEA-in-HRC.pdf>
- 20 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/LearningReview-CEA_NRCS-FINAL.pdf
- 21 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-OPGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 22 <https://communityengagementhub.org/resource/myanmar-red-cross-mrcs-community-engagement-and-accountability-minimum-standards-and-key-practices/>
- 23 https://www.ifrc.org/sites/default/files/IFRC_BurialGuide_web.pdf
- 24 <https://shop.icrc.org/restoring-family-links-strategy-for-the-international-red-cross-and-red-crescent-movement-2020-2025-including-legal-references-pdf-ar>
- 25 لمعرفة المزيد عن العوامل التنظيمية التي تعزز المساءلة أو تعيقها أمام المجتمعات، انظر استراتيجية الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في أفريقيا لتعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة. <https://media.ifrc.org/ifrc/ceastrategyafrica/>
- 26 <https://communityengagementhub.org/resource/perceptions-of-a-pandemic-africa-red-cross-red-crescent-volunteer-perceptions/>
- 27 دليل اللجنة الدولية للصليب الأحمر لحماية البيانات <https://www.ifrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook>
- 28 https://www.ifrc.org/sites/default/files/249_e_v100_IFRC-Data-Protection-Policy.pdf
- 29 <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-ME-Guide-8-2011.pdf>
- 30 <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-Framework-for-Evaluation.pdf>
- 31 اجهاد التقييم هو عندما يتم طرح نفس الأسئلة عدة مرات على المجتمعات من قبل منظمات مختلفة مما يؤدي بها إلى الإحباط وبالتالي عدم الاستعداد للانخراط مع المنظمات.
- 32 https://www.ifrc.org/sites/default/files/PSEA_operational_manual_v4.pdf
- 33 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-14-training-communication-skills-training-materials/>
- 34 انظر دليل ومجموعة أدوات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر للحماية والنوع الاجتماعي والإدماج في حالات الطوارئ https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-OPGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 35 <https://communityengagementhub.org/resource/garden-to-kitchen-listening-to-communities-a-trinidad-and-tobago-case-study/>

- 36 النتائج السلبية غير المقصودة هي نتائج البرنامج التي لم تكن مقصودة أو غير متوقعة ولها تأثير سلبي على المجتمع. على سبيل المثال، الإضرار بالأسواق المحلية من خلال توزيع مواد المساعدة، أو جعل حالة النزاع أسوأ من خلال تقديم غالبية الدعم إلى جانب أو آخر.
- 37 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-OPGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 38 <https://saferaccess.icrc.org/practical-toolbox/> و <https://saferaccess.icrc.org/>
- 39 <https://www.ifrcvca.org/>
- 40 https://www.cdacollaborative.org/wp-content/uploads/2020/10/2020_CDA_DNH-in-PHE-and-Conflict-pilot-version.pdf
- 41 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/05/MHM-Report_final_21May.pdf
- 42 قد يتم جمع بعض هذه المعلومات من خلال تحليل السياق. كما لوحظ، لا يوجد خط ثابت بين المعلومات التي تم جمعها في تحليل السياق مقابل تقييم الاحتياجات، لذلك عليك التكيف بما يتناسب مع الموقف.
- 43 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/>.
انظر أداة 2.4.1 مكتبة أسئلة تقييم الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج
- 44 [https://fednet.ifrc.org/FedNet/Resources_and_Services/Disasters/Disaster%20and%20crisis%20management/Assessment%20and%20Planning/Analytical%20framework%20\(Extract%20from%20LEAP%20approach%20document%20Sept%202018\).pdf](https://fednet.ifrc.org/FedNet/Resources_and_Services/Disasters/Disaster%20and%20crisis%20management/Assessment%20and%20Planning/Analytical%20framework%20(Extract%20from%20LEAP%20approach%20document%20Sept%202018).pdf)
- ولمزيد من الموارد حول التقييمات انظر: <https://fednet.ifrc.org/en/resources/disasters/disaster-and-crisis-mangement/assessment-planning/>
- 45 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/passa-participatory-approach-safe-shelter-awareness/>
- 46 <https://ecbhfa.ifrc.org/>
- 47 <https://www.ifrcvca.org/>
- 48 <https://www.icrc.org/en/document/different-ways-have-different-conversations-different-people>
- 49 https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/63812/WHO_EOS_98.3_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 50 <https://watsanmissionassistant.org/wash-in-schools/>
- 51 <https://sanitationlearninghub.org/resource/handbook-on-community-led-total-sanitation/>
- 52 دليل تعزيز مشاركة الأطفال في الاستجابة لكوفيد-19
- 53 <https://www.urd.org/en/publication/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers/>
- 54 <https://www.ifrcvca.org/problem-tree>
- 55 <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/10/305400-PASSA-manual-EN-LR.pdf> (الصفحة 57)
- 56 <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/10/305400-PASSA-manual-EN-LR.pdf> (الصفحة 67)
- 57 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/11/Caso-estudio-Ecuador_EN.pdf
- 58 <https://communityengagementhub.org/what-we-do/co-production-and-participation/>
- 59 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Co-Design-of-the-UK-Asylum-Process-Course-Glasgow.pdf>
- 60 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/06/Case-Study-Avail-Life-Skills.pdf>
- 61 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Engaging-communities-in-Tanzania_Case-Study.pdf
- 62 https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf
- 63 <https://meet.jit.si/>
- 64 لا ينبغي استخدام الوسائل المتوفرة عبر الإنترنت لجمع البيانات التي يمكن أن تسبب ضرراً، مثل البيانات الشخصية أو البيانات المتعلقة بالحماية
- 65 أسئلة تم تناولها ومواءمتها من مؤثر الصوت الإنساني والمقياس النقدي ل (حلول الحقيقة على أرض الواقع) Ground Truth Solutions.
- 66 إذا لم يتم بالفعل مشاركة هذا على نطاق واسع خلال مرحلتَي التقييم والتخطيط والتصميم
- 67 انظر <https://media.ifrc.org/ifrc/document/children-partners-child-protection-covid-19-guide/> للحصول على أمثلة عن كيفية مشاركة الأطفال كشركاء في الاستجابة لكوفيد-19
- 68 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/>
- 69 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Advisory-Committees-TRCS.pdf>
- 70 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/IFRC-Tracking-Migrant-Perceptions-Case-Study.pdf>
- 71 <https://communityengagementhub.org/resource/covid-19-community-feedback-kit/>
- 72 <https://communityengagementhub.org/resource/cameroon-red-cross-all-against-covid-19-a-case-study/>
- 73 انظر <https://indaba.dev> أو https://drive.google.com/drive/folders/15aBgMeEaVfjqBu_8fqXpqCkh8q8LzU?usp=sharing
- 74 توجد أدلة وأدوات حول نهج التغيير الأكثر أهمية في مكتبة مساعدة شبكة التعلم النشط للمساعدة والأداء في العمل الإنساني. على سبيل المثال،
- <https://www.alnap.org/help-library/participatory-video-the-most-significant-change-a-guide-for-facilitators>
- و <https://www.alnap.org/help-library/the-most-significant-change-msc-technique-a-guide-to-its-use>
- 75 <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-Framework-for-Evaluation.pdf>
- 76 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Sharing-Evaluations-Zambia-RC-Case-Study.pdf>
- 77 مستمدة من مشروع بحثي في إفريقيا لفهم المشاركة المجتمعية في عمليات الاستجابة للطوارئ بشكل أفضل، وتتألف من ثلاث زيارات ميدانية، ومقابلات مع مخرين رئيسيين، ومناقشات جماعية مركزة، وورش عمل.

- <https://go.ifrc.org/preparedness> 78
- <https://www.ifrcvca.org/> 79
- <https://www.forecast-based-financing.org/> 80
- <https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/> 81
- <https://communityengagementhub.org/resource/cea-one-day-training-package-english/> 82
- https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/CEA-in-CTP_Madagascar-Case-Study_DRC-IFRC-FINAL-1-1.pdf 83
- على سبيل المثال، من خلال توفير العناصر التي لا يحتاجها الأشخاص ويبيعونها في السوق. ويضررون الأنشطة التجارية المحلية والاقتصاد. 84
- <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/REGIONAL-INFORMATION-AND-COMMUNICATION-NEEDS-ASSESSMENT.pdf> 85
- <https://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-14-training-communication-skills-training-materials/> 86
- وعلى الرغم من أن هذا يشكل جزءا من التخطيط التشاركي، فقد تم اتخاذه كإجراء منفصل للتأكيد على أهميته ومعالجة حقيقة أنه غالبا ما يكون أحد أكبر الثغرات في عمليات الاستجابة للطوارئ. 87
- أسئلة تم تناولها ومواءمتها من مؤشر الصوت الإنساني والمقياس النقدي ل (الحلول الحقيقية على أرض الواقع) Ground Truth Solutions. 88
- <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/MRCS-fighting-corruption-case-study.pdf> 89
- <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Case-Study-The-Dorian-Feedback-Hotline-Bahamas-Red-Cross-3.pdf> 90
- <https://odihpn.org/magazine/bringing-community-perspectives-decision-making-ebola-response-democratic-republic-congo/> 91
- <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195> 92
- <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Ethiopia-CEA-Case-Study-003.pdf> 93
- <https://www.redcross.org.uk/-/media/documents/about-us/international/evaluation-of-the-drought-cash-transfer-programme-in-kenya.pdf> 94
- <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/AMiRA-Final-Report-feedback-mechanism-ENG.pdf> 95
- <https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/> 96
- https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/11/PSEA_operational_manual_EnglishV3.pdf 97
- https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/11/PSEA_operational_manual_EnglishV3.pdf 98
- <https://media.ifrc.org/ifrc/document/child-safeguarding/> 99
- للإطلاع على إصدارات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر من هذه السياسات، انظر 100
- https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/06/IFRC-Secretariat-Policy-on-Prevention-and-Response-to-SEA_final.pdf, https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/03/193_e_v100_child-protection-policy.pdf, https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/03/Whistleblower-protection-policy_August-2015_EN.pdf, https://www.icrc.org/sites/default/files/wysiwyg/code_of_conduct_may_2018.pdf, <https://www.icrc.org/en/document/code-conduct-employees-icrcconduct-employees-icrc>
- انظر الأداة 3.2: إرشادات بشأن رصد الإحالة الأساسية وإدارة الحالات 101
- <https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/> 102
- https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/11/PSEA_operational_manual_EnglishV3.pdf 103
- <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/BURUNDI-SETTING-UP-COMMUNITY-COMMITTEE-FOR-FEEDBACK-AND-COMPLAINTS-.pdf> 104
- <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/05/M-AtC-A4-EN-LR.pdf> 105
- https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/PMER_CRM-CaseStudy.docx 106
- https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Li%CC%81nea-WhatsApp-empresarial-COVID-19_EN.pdf 107
- <https://ecbhfa.ifrc.org/> 108
- <https://ifrcgo.org/ecv-toolkit/> 109
- <https://watsanmissionassistant.org/hygiene-promotion/> 110
- <https://media.ifrc.org/ifrc/drr-climate/climate-smart-programming-action/> 111
- يستخدم مصطلح التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية للتوافق مع منظمة الصحة العالمية واليونيسيف وغيرهما ويساعد حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر على التنسيق والتعاون بشكل أفضل مع الوكالات الأخرى عند الاستجابة للأوبئة. 112
- <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/> 113
- <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/> 114
- <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/12/Moving-Towards-Children-as-Partners-in-Child-Protection-in-COVID-19-Guide-From-Participation-to-Partnerships.pdf> 115
- آليات التغذية الراجعة الاستباقية هي عندما تطلب الجمعية الوطنية بشكل فعال تغذية راجعة بشأن قضية أو موضوع معين من المجتمعات، على سبيل المثال أثناء الزيارات من منزل إلى منزل أو من خلال مناقشات مجموعات التركيز وخلال الأنشطة المجتمعية. انظر الصفحة 105 لمعرفة المزيد عن آليات التغذية الراجعة الاستباقية. 116
- <https://communityengagementhub.org/resource/ifrc-covid-19-community-feedback-package/> 117
- <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/> 118

https://communityengagementhub.org/resource/tips-for-using-social-media/	118
https://communityengagementhub.org/learn-and-share/	119
https://communityengagementhub.org/resource/updated-epidemic-control-training-package-for-volunteers/	120
https://drive.google.com/drive/folders/16egB-hZ9vWP4yCq3hDbI4HkPZTAVWXyV?usp=sharing	121
https://communityengagementhub.org/resource/chatbots-a-conversation-with-the-community-a-kazakhstan-case-study/	122
https://communityengagementhub.org/resource/engaging-communities-for-behaviour-change/	123
https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/radio-programming/	124
https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/mobile-cinema/	125
https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2021/04/CaseStudy_Indonesia_CommunityBasedSurveillance_IFRC-PMI04-2021.pdf	126
https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf	127

المبادئ الأساسية للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

الاستقلالية الحركة مستقلة. ففيما تشكّل الجمعيات الوطنية هيئات إنسانية داعمة للحكومات وتخضع للقوانين السارية في البلاد، يجب أن تحافظ أيضاً على استقلاليتها لتتمكن من التصرف وفقاً لمبادئ الحركة في جميع الأوقات.

الخدمة التطوعية الصليب الأحمر والهلال الأحمر حركة إغاثة تطوعية لا تسعى إلى تحقيق أي ربح.

الوحدة تعمل جمعية واحدة فقط للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر في الدولة الواحدة. ويجب أن تفتح أبوابها للجميع وتقوم بالأعمال الإنسانية في منطقتها.

العالمية الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر هي حركة عالمية، وتتمتع كل الجمعيات المنضوية فيها بالمساواة وتشارك في المسؤولية والواجبات.

الإنسانية نشأت الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر نتاج رغبة في إغاثة جرحى الحرب بدون تمييز. وهي تواصل جهودها على الصعيدين الدولي والوطني للوقاية والتخفيف من المعاناة البشرية حيث وجدت. يكمن هدفها في حماية الأرواح والصحة لضمان احترام الكرامة الإنسانية، كما إنها تعزز التفاهم والصداقة والتعاون المتبادل، والسلام الدائم بين كل شعوب العالم.

عدم التحيز التعامل بدون تمييز أو تفرقة بسبب الجنسية، أو العرق، أو المعتقدات الدينية، أو الآراء السياسية. والسعي إلى إغاثة الأفراد المنكوبين على أساس احتياجاتهم فحسب، مع إعطاء الأولوية للحالات الأكثر تضرراً.

الحياد من أجل أن تحظى الحركة بثقة الجميع، يتوجب عليها ألا تأخذ طرفاً في النزاعات، أو تنخرط في جدالات سياسية أو عرقية أو دينية أو إيديولوجية في أي وقت كان.



الاتحاد الدولي لجمعية الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) هو أكبر شبكة إنسانية في العالم، ويضم ١٩٢ جمعية وطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر وحوالي ١٤ مليون متطوع. متطوعونا حاضرون في المجتمعات قبل وأثناء وبعد وقوع أزمة أو كارثة. يشمل نطاق عملنا الأماكن التي يصعب الوصول إليها وضمن الإطارات الأكثر تعقيداً في العالم، لإنقاذ الأرواح وتعزيز الكرامة الإنسانية. نعزز المجتمعات لتصبح أقوى وأكثر مرونة وليتمكن الأشخاص من عيش حياة آمنة وصحية فيها، وكي تتاح لهم فرص النجاح