

يعزز التنسيق بين الوكالات قدرة الصليب الأحمر ومعرفته

عمل الصليب الأحمر الإندونيسي على تحسين قدرته على الوصول إلى الخبراء، والأبحاث، والتدريبات من خلال مشاركته في منتديات التنسيق بين الوكالات المعنية بالمشاركة المجتمعية والمساءلة.

مقدمة

يُعدّ الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) عضواً فاعلاً في منتديات التنسيق بين الوكالات المعنية بالمشاركة المجتمعية والمساءلة منذ عام 2018. وقد ساعد ذلك الجمعية الوطنية على أن تكون في طليعة الاستجابات للكوارث الطبيعية والأوبئة، بما في ذلك كوفيد-19 وجذري القردة (Mpox). من خلال منتديات التنسيق بين الوكالات، حسن الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) قدرته على الوصول إلى البيانات، والخبرات الصحية، والتدريبات، والوزارات الحكومية. وفي المقابل، استخدم الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) شبكته الواسعة من المتطوعين المجتمعيين لتعزيز نطاق وتأثير جهود الاستجابة للأوبئة، مما يثبت أن التنسيق بين الوكالات يمكن أن يكون مكسباً للجميع.



يستخدم الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) برامج الحوارات الإذاعية التفاعلية لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي للأشخاص المتأثرين في بالو، سولاوسي، وقد دعا اليونيسف كمتحدث ضيف. تُستخدم هذه القناة لمشاركة المعلومات المهمة والاستماع إلى مخاوف المجتمع. يتم تعديل المواضيع بناءً على التقييم واحتياجات المعلومات.

دور الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) في تنسيق الوكالات المعنية بالمشاركة المجتمعية

فريق العمل الوطني للتواصل حول المخاطر والمشاركة المجتمعية

تأسس فريق العمل الوطني للتواصل حول المخاطر والمشاركة المجتمعية في إندونيسيا (RCCE WG) عام 2020 استجابةً لتفاقم جائحة كوفيد-19، وكان يرأسه بشكل مشترك في البداية الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) ومنظمة اليونيسف. تبرز أوليا أرياني، نائبة رئيس قسم النشر والتوثيق في الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI)، ونقطة الاتصال الخاصة بالمشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA)، وممثلة الفريق الوطني للتواصل حول المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE WG)، كيف كانت عضوية الفريق ذات قيمة كبيرة عندما كان مرض كوفيد-19 لا يزال مرضاً غير معروف نسبياً: "في بداية عام 2020، كان كوفيد-19 جديداً جداً لدرجة أنه لم تكن هناك معلومات أساسية عن المرض. ولكن من خلال فريق العمل، تمكنا من الوصول إلى خبراء من الأمم المتحدة، ووزارة الصحة، والجامعات، والمنظمات غير الحكومية المحلية. تمكنا من مناقشة المعلومات التي يجب مشاركتها مع المجتمعات والاتفاق على المسائل الرئيسية. ساعدنا ذلك في التأكد من أننا نشارك المعلومات الصحيحة مع المجتمعات ونخطط لحملات استجابة فعّالة".

طوال فترة الاستجابة لكوفيد-19، واصل الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) لعب دور قيادي في فريق العمل الوطني للتواصل حول المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE WG). وشمل ذلك إجراء مسح مشترك للرأي وحملة بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية في إندونيسيا عبر وسائل التواصل الاجتماعي وموقع الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI). قدّم المسح رؤية قيمة حول كيفية زيادة تأثير استجابة الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) لجائحة كوفيد-19 من خلال استخدام قنوات أكثر موثوقية وتعبئة أفضل لمتطوعي الصليب الأحمر. تم تحليل نتائج مسح الرأي بشكل مشترك وعرضها على فريق العمل الوطني للتواصل حول المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE WG) ومجموعة التنسيق بين القطاعات، مما عزز مكانة الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) كجهات فاعلة رئيسية في جهود الاستجابة لجائحة كوفيد-19. وقد أدى ذلك إلى طلب الجمعية الوطنية بشكل منتظم أن تكون المتحدث الرسمي في الندوات الإلكترونية والاجتماعات

وبرامج الحوارات الخاصة بفريق العمل الوطني للتواصل حول المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE WG)

(WG). مع انتهاء فترة الاستجابة لكوفيد-19، أسهمت مشاركة الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) والصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) في فريق العمل الوطني للتواصل حول المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE WG) في تعزيز العلاقة مع الحكومة، وحصلت الجمعية الوطنية على شهادة تقدير من وزارة الصحة.

لا يزال فريق عمل المشاركة المجتمعية والاستجابة للكوارث (RCCE WG) يجتمع حتى اليوم ولكنه وسّع نطاق اختصاصه إلى ما هو أبعد من كوفيد-19 ليشمل مجموعة من التهديدات الصحية بما في ذلك شلل الأطفال، وداء الكلب، ومؤخرًا جذري القردة (Mpox). تكون فريق العمل الوطني للتواصل حول المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE WG) الأساسي من عدد محدود من المنظمات، منها الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC)، واليونيسف، ومنظمة الصحة العالمية، ورؤية العالم "world Vision"، بالإضافة إلى باحثين وممارسين. تتمتع هذه المجموعة الأساسية الصغيرة بتنسيق وثيق مع وزارة الصحة لمناقشة ومعالجة قضايا التواصل الصحي في إندونيسيا. ثم تُشارك نتائج هذه المناقشات مع فريق العمل الوطني للتواصل حول المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE WG) الأوسع، الذي لا يزال يضم مجموعة أكبر من المنظمات. تعقد اجتماعات تنسيقية حضورية شهرية، بالإضافة إلى ندوات إلكترونية وتدريبات منتظمة عبر الإنترنت حول مواضيع محددة. بالإضافة إلى أولياء، يحضر هذه الاجتماعات أيضًا ممثلون من الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) من قسم الاتصال والصحة، حسب المواضيع التي تُناقش.

يركز فريق العمل الوطني للتواصل حول المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE WG) الآن على تعزيز قدرات المنظمات غير الحكومية المحلية وتنسيق الاستجابات للتهديدات الجديدة مثل جذري القردة (Mpox). تشرح أوليا قائلة: "يوفر فريق العمل الوطني للتواصل حول المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE WG) العديد من التدريبات والإحاطات التي كانت ذات فائدة كبيرة للصليب الأحمر الإندونيسي (PMI). على سبيل المثال، شارك خمسة من موظفينا في تدريب حول أمان البيانات ومكافحة المعلومات المضللة نظمته اليونيسف لأعضاء فريق العمل. كما نقوم بالعديد من الحملات الرقمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وليس لدينا دائمًا المعلومات الصحية التي نحتاجها لهذه الحملات. من خلال فريق العمل الوطني للتواصل حول المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE WG)، نلج إلى الأبحاث الجديدة، وأحدث البيانات، وخبراء مثل علماء الأوبئة والأطباء – وهي أدوار لا تتوفر لدينا داخل الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI). غالبًا ما نطلب من هؤلاء الخبراء المشاركة في بودكاستات الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) أو البث المباشر على إنستغرام. كان سيكون من الصعب علينا أداء عملنا والاستجابة لجميع القضايا الصحية التي نتابعها دون تعاون فريق العمل الوطني للتواصل حول المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE WG). أنا سعيد جدًا بكوني جزءًا من فريق العمل.

مؤخرًا، جعل دور الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) في فريق العمل الوطني للتواصل حول المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE WG) منه جهة مجهزة جيدًا للاستجابة لتفشي جذري القردة الحالي. قام فريق العمل الوطني للتواصل حول المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE WG) بإعداد مواد وحملات للرد على جذري القردة، مع ضمان اعتماد جميع المواد من قبل وزارة الصحة وختمها بشعارها. تستعمل هذه الأدوات حاليًا من طرف فريق الصليب الأحمر الإندونيسي ومتطوعوه في جغرافيا الدولة كاملة. في المقابل، يضمن الانتشار الواسع لشبكات الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) وروابطه المجتمعية إمكانية نشر هذه المعلومات الهامة على مستوى البلاد، مما يدعم المجتمعات في اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية أنفسهم من الأمراض.

فريق العمل للمشاركة المجتمعية والمساءلة – زلزال سولاوسي

عقب زلزال وتسونامي سولاوسي في 2018، أطلق مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) فريق عمل للتنسيق بين الوكالات في مجال المشاركة المجتمعية (CEWG) بمشاركة وكالات الأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية، والصليب الأحمر الإندونيسي (PMI)، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC). شارك مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية للأمم المتحدة (UN OCHA)، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC)، واليونيسف في تيسير فريق العمل، الذي كان يجتمع بانتظام في بالو، سولاوسي. سعى الفريق إلى تنسيق تبادل المعلومات وطرق تلقي الملاحظات مع المجتمعات المتضررة من الكوارث. كان من النتائج الرئيسية لفريق عمل المشاركة المجتمعية (CEWG) إصدار نشرة وأداة معلوماتية باسم 'أصوات المجتمع'، والتي لخصت الملاحظات والقضايا التي أثارها المجتمعات، وشاركتها مع جميع الوكالات

المشاركة في الاستجابة. ساهم الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) في إعداد النشرة، وكان عضوًا في لجنة التوجيه الخاصة بالأداة المعلوماتية. ساعدت هذه النشرة جميع الوكالات، بما في ذلك الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC)، على فهم أفضل للقضايا على مستوى المجتمع المحلي، والقدرة على الاستجابة بشكل أكبر لاحتياجات المجتمع. تشرح حسناء براديت ياس (طياس)، أخصائية المشاركة والمساءلة في الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) مع وفد تجمع دول إندونيسيا وتيمور-الشرقية، وعضوة في فريق عمل المشاركة المجتمعية (CEWG): 'ساعدتنا الأداة المعلوماتية على تصور القضايا الكبرى في الاستجابة بسهولة. كما ساعدتنا في إحالة القضايا الواردة في الملاحظات التي لم نتمكن من التعامل معها إلى وكالات أخرى. وقد ساعدنا ذلك في التعامل مع أي ملاحظات لم نتمكن من الرد عليها.

بالنسبة للصليب الأحمر، ساعدتهم المشاركة في فريق عمل المشاركة المجتمعية (CEWG) أيضًا على تحسين علاقاتهم مع المنظمات غير الحكومية الأخرى ورفع سمعتهم لدى الحكومة المحلية. تشرح طياس: "كان الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) يعمل مع شبكات الإذاعة المحلية لمشاركة المعلومات مع الأشخاص المتضررين من الكوارث من خلال برامج حوارية مباشرة. كانوا يتناولون موضوعًا مختلفًا كل أسبوع، وكان من الرائع أن يتمكنوا من دعوة أعضاء آخرين من فريق عمل المشاركة المجتمعية (CEWG) للحضور والمشاركة في الحوار. على سبيل المثال، استضافة منظمة أوكسفام لمناقشة قضايا محددة تتعلق بالمياه والصرف الصحي والنظافة (WASH). كما نال فريق عمل المشاركة المجتمعية (CEWG) تأييد وزارة الشؤون الاجتماعية الحكومية. ساعدنا هذا التعاون الوثيق معهم في الحصول على المعلومات التي نحتاجها للرد على تساؤلات المجتمع بشأن دعم الحكومة بشكل أسرع بكثير.

الدروس المستفادة

فوائد التنسيق بين الوكالات

يعتقد كل من طياس وأوليا أن الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI) والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) قد حصلوا على العديد من الفوائد من مشاركتهما في منتديات التنسيق بين الوكالات الخاصة بالمشاركة المجتمعية والمساءلة. تشرح أوليا،

- **الوصول إلى البيانات:** "إن فريق عمل الاتصال المجتمعي وإشراك المجتمع (RCCE WG) يتميز بالانفتاح والتعاون الكبير. يتبادل الأعضاء بيانات الاستطلاعات والأبحاث التي أجروها. يتيح لنا هذا الوصول إلى بيانات لم نكن لنحصل عليها عادة، ويوفر الكثير من الموارد لأننا لا نحتاج لإجراء هذه الاستطلاعات بأنفسنا. كنا سنكون أكثر محدودية في عملنا داخل المجتمعات بدون هذه البيانات. يساعدنا ذلك على تجربة أشياء جديدة والعمل بشكل أكثر فعالية – وفهم أفضل لبعض القضايا على مستوى المجتمع.
- **يوفر الموارد ويقلل من التكرار:** "عندما نُعدّ المواد والموارد من خلال فريق العمل، فهذا يعني أننا لا نضطر إلى القيام بكل شيء بأنفسنا. هذا يساعدنا على تقليل التكرار ويجعلنا أكثر فعالية وكفاءة."
- **يعزز من قدرات متطوعينا:** "لدينا إمكانية الوصول إلى العديد من الفرص الجيدة لتعزيز القدرات لمتطوعينا. هناك تدريبات ومواد جيدة تصدر عن فريق عمل الاتصال المجتمعي وإشراك المجتمع (RCCE WG) يمكن لمتطوعينا الاستفادة منها."

- **السمعة وبناء الشبكات – بما في ذلك مع المانحين:** “لدينا علاقات أفضل مع مؤسسات ومنظمات أخرى، ويمكننا استخدام هذه العلاقات لصالح برامجنا وحملاتنا. يتفاعل الشركاء والمانحون بشكل إيجابي جداً عندما يسمعون أننا جزء من فريق العمل. حتى أن المانحين ساعدونا في توظيف مستشارين للمشاركة في استضافة فريق عمل الاتصال المجتمعي وإشراك المجتمع (RCCE WG).”
- **الاستدامة:** قالت طياس: “إذا كانت الفروع المحلية والمنظمات غير الحكومية جزءاً من منتدى التنسيق، فمن المرجح أن يستمروا في العمل بعد انتهاء عمليات الإغاثة من الكوارث.”

تحديات التنسيق بين الوكالات

- مع ذلك، واجهت كل من طياس وأوليا بعض التحديات في التنسيق بين الوكالات، مما أدى إلى استخلاص دروس قيمة. تشرح أوليا،
- **اختر ما تريد التركيز عليه:** “يغطي فريق عمل الاتصال المجتمعي وإشراك المجتمع (RCCE WG) مجموعة واسعة من القضايا الصحية، لذلك قد يكون من الصعب متابعة كل شيء. في الصليب الأحمر الإندونيسي (PMI)، نحاول تحديد ما هو ذو قيمة بالنسبة لنا بوضوح، وأستخدم مجموعة الواتساب الخاصة بفريق عمل الاتصال المجتمعي وإشراك المجتمع (RCCE) لطرح الأسئلة عندما أحتاج إلى معرفة شيء محدد.”
 - **دعم القيادة أمر مهم:** يجب أن تكون القيادة على وعي بأهمية التنسيق بين الوكالات. إذا فهمت القيادة القيمة وأوكلت موظفين ليكونوا نقاط اتصال، فإن ذلك يساعد على تعزيز الدعم ويضمن تخصيص شخص معين ومكلف بالمشاركة في هذه المنتديات التنسيقية. ويصبح ذلك جزءاً معترفاً به من مهام عملهم.”
 - **اختيار الشخص المناسب للحضور:** يجب أن يكون الشخص الذي يحضر اجتماعات التنسيق هو الشخص المناسب، وإلا فقد يؤثر ذلك على سمعة منظمكم. أنت تُعتبر ممثلاً لمنظمتك، وليس كفرد فقط، لذلك أنت تحمل سمعة الجمعية الوطنية. يجب أن يكون الشخص المناسب، ذو القدرات والمهارات الفنية المناسبة.
 - **تحديد دور واضح لنقاط الاتصال في المحافظات يعزز الحضور:** أضافت طياس: «في استجابة سولاوسي، كان من الصعب أحياناً تشجيع نقاط الاتصال التابعة للصليب الأحمر الإندونيسي في المحافظات على حضور اجتماعات فريق عمل المشاركة المجتمعية (CEWG). كانوا مشغولين جداً ومركزين على الاستجابة، وكان لديهم شبكات تنسيق خاصة بهم يجب عليهم حضورها. كان علينا كسب قبولهم واعترافهم بأن تنسيق إشراك المجتمع بين الوكالات ذو قيمة وأهمية. كان لدعوتهم كمتحدثين رسميين ومنحهم منصة في الاجتماع أثر كبير ساعد في منحهم الفرصة للإحساس بقيمتهم في الاجتماع وفي الاستجابة.

نصيحة للمجتمعات الوطنية الأخرى

تتفق أوليا وطياس على أن ما تحصل عليه من التنسيق بين الوكالات يعادل ما تبذله من جهود. قالت أوليا: “ينبغي للمجتمعات الوطنية أن تكون عضواً نشطاً في منتديات التنسيق بين الوكالات الخاصة بمشاركة المجتمع. لا تكتفِ بالمشاركة فقط، بل ابحث عن كيفية قيام الجمعية الوطنية بدورٍ مهم داخل مجموعة العمل – مثل أن تكون منسقاً، أو رئيساً للجلسة، أو متحدثاً رسمياً. قطاعات أخرى تشارك في مجموعات التنسيق بين الوكالات، لذلك علينا نحن في مجال التواصل المجتمعي والمساءلة أن نكون نشطين أيضاً. ليس فقط على المستوى الوطني، بل أيضاً على مستوى المديرية والمحافظات. يمتلك أولئك الموجودون في المحافظات معلومات قيمة حول الاحتياجات والأولويات على مستوى المجتمع المحلي. من خلال مشاركة هذه المعلومات في منتديات التنسيق، يمكننا مساعدة جميع الوكالات على تلبية احتياجات المجتمع بشكل أفضل.”

معلومات الاتصال

لمزيد من المعلومات حول دراسة الحالة هذه يرجى الاتصال بـ:

الهلال الأحمر الإندونيسي (PMI): أوليا أرياني، نقطة الاتصال في مجال التواصل والمساءلة المجتمعية (CEA) ونائبة رئيس قسم النشر والتوثيق، aulia_arriani@pmi.or.id