

المساءلة أمام المتضررين إطار العمل المؤسسي للجنة الدولية



ICRC

يستند الإطار المؤسسي للمساءلة أمام المتضررين على مسودة الإطار الصادرة في تموز/ يوليو 2017، ويعتمد على النتائج والتوصيات المستقاة من التقييم الخارجي حول التنوع والإدماج والمساءلة أمام المتضررين في العمليات الميدانية للجنة الدولية.

سيُستكمل الإطار بالآتي:

- أمثلة ودراسات حالة توضح المبادئ التوجيهية؛
- قائمة بالموارد المتاحة لكل مبدأ من المبادئ التوجيهية؛
- سياسة أكثر تفصيلاً عن التنوع والإدماج.

ستظل هذه الوثائق المتاحة على [صفحة فريق المساءلة أمام المتضررين على الشبكة الداخلية منفصلة](#) حتى يتسنى تحديثها بانتظام.

ألف - مقدمة

- تمكين مختلف الفئات السكانية من المشاركة؛
- تكثيف أنشطتنا بما يوائم أولويات الأفراد ومواطن ضعفهم وقدراتهم.

يمنح إطار العمل هذا الموظفين العاملين في الميدان بصفة خاصة نهجاً متكاملًا ومتناسكًا لتنفيذ برامج عالية الجودة مع الحفاظ على الخضوع للمساءلة أمام المتضررين. وبالتالي فإن إطار العمل لا يغطي الأفكار المتعلقة بالإدماج الاجتماعي والتواصل الإعلامي والمشاركة وإبداء الملاحظات فحسب، وإنما يتناول أيضًا عمليات تقييم الاحتياجات والتنسيق والتعلم والشرارات.

اعتمدت اللجنة الدولية منذ تأسيسها نهجًا تركز على الناس في العمل الإنساني تركز على مبدأ "عدم إلحاق الضرر" والمبدأين الأساسيين، أي مبدأ الإنسانية ومبدأ عدم التحيز. وتعتبر جهودنا المتواصلة للوقوف إلى جانب المتضررين من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى أمرًا لا غنى عنه لفهم احتياجاتهم وأولوياتهم ومواطن ضعفهم وقدراتهم ووسائل التغلب على الصعاب التي يختارونها لأنفسهم. ونحن ننظر إلى المساءلة أمام المتضررين كنهج أخلاقي لتحمل مسؤولياتنا ووسيلة فعالة لبناء الثقة وكسب قبول الناس لنا. وهي وسيلة لتحسين أثر أنشطتنا في نهاية المطاف.

تغير معالم المشهد الإنساني

إن تدعيم نهج اللجنة الدولية في المساءلة أمام المتضررين ضرورة أيضًا إذا ما أردنا التكيف مع التغيرات في المشهد الإنساني. فالوسائل التكنولوجية الجديدة الأخذة في الانتشار تمنح الناس القدرة على مقاومة الأزمات بسهولة أكبر والتعبير عن احتياجاتهم بشكل أوضح وتوجد آذان صاغية لمخاوفهم بطوعية وتأخذها في الاعتبار. وقد أسهمت وسائل التواصل الاجتماعي وتحسن الاتصالات بصفة خاصة في تسارع وتيرة حلقات ردود الفعل وتمكين الأشخاص من طلب قدر أكبر من التفاعل والشفافية والتجاوب والمساءلة من الآخرين، بما في ذلك اللجنة الدولية². وأقر القطاع الإنساني بهذه المسألة في اتفاق "الصفقة الكبرى" بشأن تمويل الأنشطة الإنسانية وما ترتب عليه من التزام بإحداث "ثورة في المشاركة".

يجمع إطار العمل هذا بين أفكار من نقاشات داخلية وأشكال رئيسية لسياسة اللجنة الدولية وممارساتها القائمة والمعايير الإنسانية المعترف بها. وتشمل هذه العناصر مدونة قواعد السلوك الخاصة بالحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر و قياس الأثر والمساءلة في حالات الطوارئ: الدليل الجيد الكافي، و المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة. وقد وُضعت مسودة إطار العمل في 2017 وظهرت في نسختها النهائية بعد تقييم أجرته جهة خارجية للتنوع والإدماج والمساءلة أمام المتضررين في عمليات اللجنة الدولية¹.

ورغم أن إطار العمل هذا لا يحل محل السياسات والنهج الخاصة بكل برنامج من البرامج، فإنه يعطينا فكرة تساعدنا جميعًا على فهم معنى المساءلة أمام المتضررين وعلة أهميتها. نستخدم في إطار العمل هذا لغة مشتركة ونذكر من خلاله موظفينا بالهدف الذي نسعى إلى تحقيقه من خلال برامجنا، وبذلك يوطد استجابتنا متعددة التخصصات للاحتياجات الناجمة عن المشكلات الإنسانية ويدعم الطريقة التي يجب علينا اتباعها في العمل مع الآخرين لزيادة أثر المساعدة الإنسانية إلى الحد الأقصى.

ولما كانت احتياجات السكان تتنامى من حيث حجمها وتعقيدها وترابطها، فيفترض أن تغير اللجنة الدولية استجابتها وطريقة عملها مع الآخرين.

استراتيجية اللجنة الدولية للصليب الأحمر 2019-2022

يوضح إطار العمل الخاص بالمساءلة أمام المتضررين كيفية ممارسة السلطة بمسؤولية من خلال أخذ المتضررين من استخدام هذه السلطة في الاعتبار والخضوع للمساءلة أمامهم. إننا ندرك أهمية الاطلاع على وجهات نظر المتضررين بشأن احتياجاتهم لإيجاد وتصميم حلول تناسبهم، ونقر في الوقت ذاته بالتنوع بين الأفراد في المجتمع الواحد وما يترتب على ذلك من اختلاف في احتياجاتهم وقدراتهم. ونسعى عبر هذا المسلك إلى ضمان تمكين المتضررين من المشاركة في تصميم الأنشطة الإنسانية، وأن نضمن ما يلي بوجه خاص:

- إحاطة المتضررين بالوضع؛
- فهم الاختلافات في مواطن ضعفهم وقدراتهم؛

2 تتعاون اللجنة الدولية أيضًا مع الاتحاد الدولي والجمعيات الوطنية لوضع نهج مشترك بشأن "التفاعل مع المجتمع المحلي والمساءلة"، يبني على هذا الإطار ويكمّله.

1 أنجز المعهد العالمي للسياسات العامة هذا التقييم الخارجي في أيلول / سبتمبر 2018.

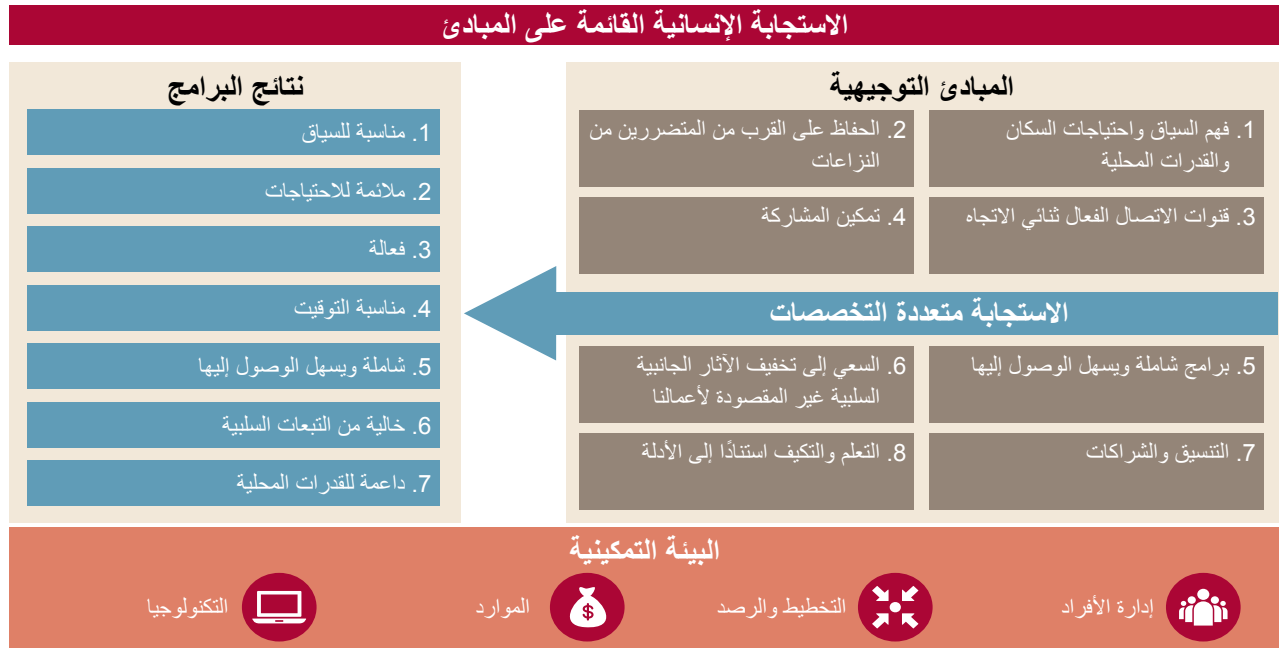
- إشراك المتضررين بشكل منهجي لبحث جدوى أنشطتنا، وتصميمها وتنفيذها ومراجعتها؛
- تحسين توقيت وموثوقية ونطاق تقييمات الاحتياجات وآليات إبداء الملاحظات.

تركز الاستراتيجية المؤسسية 2019-2022 أيضاً على إدماج الناس في القرارات التي تمس حياتهم. ولضمان جدوى عملنا الإنساني واستدامته تنص الاستراتيجية على أنه ينبغي للإجراءات التي نتبعها في العمل تحقيق ما يلي:

- الحفاظ على القرب المادي والتواصل الرقمي مع السكان المتضررين من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى، وزيادة وسائل التفاعل هذه؛

باء - نهج اللجنة الدولية في المساءلة أمام المتضررين

الشكل 1: نهج اللجنة الدولية في المساءلة أمام المتضررين



وللحفاظ على مبدأ عدم التحيز لا بد من التخطيط لبرامج شاملة: وقد ينتهي بنا الأمر إلى إقصاء أشخاص هم بحاجة إلى مساعدتنا في حالات كثيرة إذا لم نبذل جهوداً لفهم احتياجاتهم الخاصة وأخذ عوامل في الاعتبار مثل النوع الاجتماعي أو العمر أو الإعاقة.

نتائج البرامج

تهدف اللجنة الدولية إلى تنفيذ برامج تتواءم مع المعايير المتعلقة بمساعدة التنمية التي حددتها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، وهي معايير تستخدم كثيراً لتقييم أثر العمليات الإنسانية. ويعني هذا أن البرامج يجب أن تُنفذ في الوقت المناسب، وأن تكون فعالة وسهلة المنال وشاملة ومناسبة للسياق المعني وملائمة لاحتياجات الأشخاص وخالية من التبعات السلبية وداعمة للقدرات المحلية. والمتضررون هم أنفسهم خير شاهد على مدى استيفاء هذه المعايير.

يرتكز عملنا على أسس أخلاقية متينة واتباع أفضل الممارسات بغية ضمان تنفيذ برامجنا بالجودة المطلوبة وإخضاعها للمساءلة. وبهذا نخلق بيئة تمكّن الموظفين من تطبيق هذه المبادئ والممارسات (انظر الشكل 1).

الاستجابة الإنسانية القائمة على المبادئ

تشكل المبادئ الأساسية للحركة، وخاصة مبدأ الإنسانية ومبدأ عدم التحيز، إطار العمل الأخلاقي للجنة الدولية الذي يضع المتضررين من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى في صلب التفويض الموكل إلينا. وعندما نواجه خيارات صعبة فإن مبدأ الإنسانية والتزامنا بصون الكرامة الإنسانية، يوجّهان عملية صنع القرار لدينا. وبدفعنا مبدأ عدم التحيز والإصرار على اتباع نهج قائم على تلبية الاحتياجات عند التخطيط للبرامج للاستجابة إلى احتياجات الأشخاص بدلاً من التركيز فقط على ما نستطيع تقديمه كمنظمة.

تخصيص الموارد على تمكين الموظفين من إنجاز العمل اللازم لدعم تنفيذ أنشطة شاملة وملائمة في التوقيت المناسب، نتمكن من تحقيق أفضل الإنجازات وتحسين النتائج المتأثية من البرامج. ويتطلب هذا المسعى توظيف الأفراد المناسبين وتدريبهم وتمكين اتخاذ الخطوات الصحيحة والتشجيع على ذلك، بالاستعانة بأدوات التخطيط وإعداد التقارير وتخصيص الموارد إذا لزم الأمر والاستخدام المسؤول للتكنولوجيا حسب الاقتضاء.

يشرح القسم "جيم" المبادئ التوجيهية التي تشكل جوهر إطار المساءلة أمام المتضررين.

المبادئ التوجيهية

نراعي مجموعة من الإجراءات الرئيسية بشكل منتظم عند تقييم الأوضاع ثم نخطط لبرامجنا وننفذها ونراقبها من أجل وضع الناس في صلب عملنا الإنساني عن وعي تام. وكي تكون الاستجابة للاحتياجات الإنسانية في النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى فعالة لا بد أن تركز على فهم لجميع المشكلات التي يواجهها المتضررون، ولهذا السبب تجمع استجابتنا للاحتياجات بين البرامج والمناصرة والمعلومات وأنشطة الوقاية.

حشد القدرات

يمكن أن تساعد الأنظمة والعمليات على تحقيق النتائج أو إعاقة تحقيقها. فعندما تعمل الأنظمة وأدوات التخطيط و عملية

المعضلات والقيود

بينما تسعى اللجنة الدولية باستمرار إلى تنفيذ الأنشطة الإنسانية بما يلبي توقعاتنا الطموحة، لا نستطيع تجاهل القيود التي نصطدم بها. فكثيراً ما نواجه قيوداً لوجستية وأمنية تحد من الخيارات المتاحة لنا، ونتيجة لذلك يضطر الموظفون بانتظام إلى حل عدد من المعضلات وتقديم التنازلات. ويلقي التقييم الخارجي للتنوع والإدماج والمساءلة الضوء على بعض من هذه المسائل.

المعضلات الميدانية

- الوصول إلى عدد أكبر من الأشخاص بالقليل من المساعدات الموجهة في مقابل الوصول إلى عدد أقل من الأشخاص بالكثير من المساعدات الموجهة.
- المساعدات القياسية السريعة في مقابل المساعدات الأطول أجلاً والأكثر تشاركية وتواؤماً.
- ضمان حصول ذوي الإعاقة (على المعلومات مثلاً) في مقابل الاستثمار في توسيع نطاق التواصل الإعلامي (الأقل توجيهاً).

القضايا المتعلقة بمبدأ "عدم إلحاق الضرر"

- خطر رسم الفئات المهمشة أصلاً نتيجة التشاور معها بشكل منفصل.
- الشفافية في مقابل التوقعات غير الواقعية من خلال تقديم معلومات عن جميع خدمات اللجنة الدولية، أو من خلال مشاورات غير محددة زمنياً مع السكان.
- تحميل المتضررين أعباء نفسية بإجراء عمليات تقييم تفصيلية.
- إثارة أخطار (مثل النهب أو دفع حركة النزوح) جراء التواصل الإعلامي بشفافية حول توزيع المساعدات.

المقايضات الاستثمارية

- الاستثمار في الأنظمة الرسمية لتقديم الملاحظات والشكاوى مقابل الاستثمار في الاتصال المباشر أو تنفيذ المزيد من البرامج.
- إنفاق الموظفين للوقت في التشاور مقابل إنفاق الوقت في التنفيذ.
- إنفاق الموظفين للوقت في توثيق الملاحظات لأغراض المساءلة مقابل إنفاق الوقت على أنشطة أخرى.

المشكلات المتعلقة بالتمثيل

- الاعتماد على أعيان المجتمع المحلي في نقل المعلومات وقبول احتمال حدوث تحيز مقابل استثمار الوقت اللازم لإطلاع كل فرد على حدة على هذه المعلومات.
- التكيف مع أولويات الأغلبية مقابل ضمان الإصغاء للفئات الأكثر ضعفاً.
- إثارة العداوة بين الممسكين بزمam السلطة جراء التشاور المباشر مع الفئات المهمشة.

المعضلات المتعلقة بالتقدير المهني

- أولويات السكان مقابل مخاوفنا وخبرتنا في القضايا الأمنية.
- التفضيلات الغذائية للسكان مقابل خبرتنا في مجال التغذية.
- تفضيلات السكان للوظائف التي يعرفونها مقابل تفضيلاتنا للمشاريع المتنوعة في قطاع الاقتصاد الجزئي.

المبادئ الإنسانية والقانون الدولي الإنساني

- أولويات السكان قد تؤدي إلى تكرار حدوث الديناميات الضارة أو تنتهك مبدأ الحياد.
- قد تتعارض معايير الأشخاص المتضررين مع القانون الدولي الإنساني.

المقايضات الاستراتيجية

- التركيز على القضايا التي يمكننا تقديم مساعدات متخصصة فيها مقابل التمسك بأولويات المجتمع المحلي.
- التركيز على حالات الاستضعاف بسبب النزاعات مقابل نهج يشمل "جميع الضحايا" أو إيجاد تفسير خلاق للتقويض الموكل إلينا.
- ضمان مواصلة تقديم الخدمات مقابل المجازفة بتولي المسؤوليات المنوطة بالحكومة.

بالرغم من ندر تقديم إجابة مناسبة في مثل هذه الحالات، يمكن أن تسترشد عملية اتخاذ القرار بمبدأين اثنين: أولهما هو ضمان مراعاة وجهات نظر المتضررين من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى. أما الثاني فهو ضمان الإعلان بشفافية عن الأسباب التي دفعتنا إلى تفضيل خيارات بعينها.

جيم - المبادئ التوجيهية للمساءلة أمام المتضررين

المحلية على نطاق أوسع بكل معنى الكلمة لأن زعماء المجتمعات أو الأشخاص الذين يجهرون أصواتهم أو الذين يقفون في الصفوف الأمامية ربما لا يمثلون كل أفراد المجتمع بإنصاف.

1-3 فهم مواطن الضعف المرتبطة بالسياق واستراتيجيات مواجهة الصعاب والقدرات المحلية

يكون الاستضعاف ناجماً عن مجموعة عوامل معينة (مثل الحالة الاجتماعية والاقتصادية أو المستوى التعليمي أو الموقع أو الثقافة) وعن السمات الفردية التي تشكل الهوية (مثل عامل السن أو النوع الاجتماعي أو الإعاقة أو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية³) وما يتصل بذلك من ديناميات القوة. ويساعد فهم مواطن الضعف المرتبطة بالسياق البعثات على تحديد العوامل التي ينبغي رصدها عند جمع البيانات ومراجعتها (انظر القسم 5-3).

ويمكن أن يتصرّف الأفراد والمجتمعات لإدارة عملية التغيير في إطار التغلب على الصدمات أو الضغوط النفسية، ما يعني قدرتهم على الصمود والاضطلاع بدور فعال في حماية أنفسهم. وفي حين أن آليات تخطي الصعاب قد تعزز القدرة على الصمود، إلا أنها قد تكون مسببة للضرر أيضاً. وبناءً عليه، فإن فهم دور المجتمع المدني والمؤسسات القائمة والآليات الأخرى لدعم القدرة على الصمود يمكّن موظفي البرامج من تحديد الآليات الإيجابية التي يمكنهم دعمها والارتكاز عليها كنقطة انطلاق.

1-4 فهم قنوات التواصل الإعلامي وإبداء الملاحظات التي يستخدمها الناس ويثقون بها

إن رسم خريطة للمشهد الإعلامي يمكن أن يبيّن ما هي قنوات التواصل الإعلامي التي تلاقي قبولاً وتحظى بثقة عالية، وبالتالي يساعد على معرفة أفضل الوسائل للتواصل مع السكان في حالات بعينها. وستتباين احتياجات الفئات السكانية المختلفة (مثل الأمهات الحاضنات لأطفال صغار أو الرجال كبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقات) بشأن التواصل الإعلامي وتقديم المعلومات. وستضع هذه الفئات ثقها على الأرجح في أنواع مختلفة من وسائل الإعلام، وقد لا يكون بمقدورها الوصول إلى مصادر الإعلام والتواصل الإعلامي ذاتها. وينطبق هذا أيضاً على قدرتهم على تقديم الملاحظات أو الشكاوى. ولهذا السبب يجب على الموظفين ضمان معرفتنا ليس لقنوات التواصل الإعلامي القائمة فحسب، وإنما معرفة تلك التي تحظى بثقة الناس ويستطيعون استخدامها.

تصف المبادئ التوجيهية للمساءلة أمام المتضررين الخطوات التي يمكن أن يتوقع المتضررون من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى من اللجنة الدولية اتخاذها لضمان ملائمة الأنشطة الإنسانية للسياق المعني وفعاليتها وتنفيذها في الوقت المناسب. تنسجم هذه المبادئ بالتراطيب وتكون فعالة بامتياز عند تنفيذها معاً. ومعظم هذه المبادئ لها أكثر من جانب واحد وترتبط بمؤشرات خاصة. ويمكن للبعثات الميدانية تقييم وضعها ومسار تطوره مع مرور الوقت من خلال إجراء تقييم ذاتي للمساءلة أمام المتضررين.

1- فهم السياق واحتياجات السكان والقدرات المحلية

1-1 التقييم المنهجي والموضوعي والمستمر للوضع والأشخاص المعنيين

لتحقيق أقصى قدر ممكن من الموضوعية، ينبغي للفرق العاملة أن تبني تحليلاتها على المقارنة بين المصادر المختلفة كالبيانات الثانوية (مثل التقارير الخارجية والإحصاءات الرسمية، انظر أيضاً القسم 5-3) والمراقبة (مثل الزيارات لأماكن الاحتجاز والرحلات الميدانية) والمناقشات المباشرة مع الأشخاص الواقعيين في أتون الأزمة. إن فهم ديناميات القوة والعوامل الاجتماعية والثقافة المحلية والعناصر المختلفة التي تشكل الهوية (بما في ذلك السن والإعاقة والنوع الاجتماعي والتوجه الجنسي وغير ذلك من عوامل التنوع) خطوة مهمة لما لها من أثر على ديناميات الإدماج والإقصاء، ما ينعكس بدوره على أهمية تحليل المشكلات والحالات المختلفة³.

من شأن منهجية معززة تُراعى فيها حالات الضعف وتستند إلى عمليات تقييم للاحتياجات والآثار متعددة الجوانب أكثر شمولاً أن تساعد اللجنة الدولية على إيجاد وسائل واسعة وجامعة على نحو أكبر للتصدي للعوامل المختلفة التي تهدد أمن الأشخاص المتضررين وكرامتهم.

استراتيجية اللجنة الدولية للصليب الأحمر 2019-2022

1-2 إشراك المتضررين من النزاعات المسلحة في فهم مشكلاتهم

ينبغي عدم افتراض احتياجات المجتمعات المتضررة، بل ينبغي تحديدها من خلال خوض مناقشات تهدف إلى التفاعل مع أفراد المجتمع للتوصل إلى الأشكال المناسبة من الاستجابة إليها. ويمكن للموظفين الميدانيين والمندوبين تحقيق هذه المهمة بالعمل مع الزعماء الرسميين في المجتمعات المحلية ولجان المرأة والمنظمات المعنية بذوي الإعاقة إن وجدت، والمنظمات التي يقودها أشخاص ذوي هويات أو انتماءات جنسية متنوعة. وتعتبر فروع الجمعيات الوطنية أو المتطوعون مجموعة رئيسية أخرى لتوفير المعلومات في سياقات عدة. وتستدعي اللجنة الدولية للمشاركة المجتمعات

3 ينبغي ألا يُفسر أي من هذه السمات باعتباره أحد مواطن الضعف من تلقاء ذاته.



"وسيكون بقاء اللجنة الدولية قريبة من المتضررين وتعزيز هذا القرب، بغية بناء علاقات الثقة التي تمكن المنظمة من تلبية مجموعة متطورة من الاحتياجات، أمرًا بالغ الأهمية".

استراتيجية اللجنة الدولية للصليب الأحمر 2022-2019

2- الحفاظ على القرب من المتضررين من النزاعات

القرب المادي من المتضررين أمر ضروري لفهم الحالة السائدة وتقييم احتياجات الأشخاص المادية واحتياجاتهم للحماية بناءً على مواطن الضعف الخاصة بهم (عامل السن، النوع الاجتماعي، الإعاقة، إلخ). ويمكن حضور الموظفين شخصياً من التحوار مع المجتمعات المحلية والإصغاء بانتباه إلى مخاوف السكان وتطلعاتهم وإتاحة الفرصة لهم لإسماع صوته وإقامة العلاقات الإنسانية الضرورية "الضمان احترام الإنسان"، وهو جانب مهم للغاية من مبدأ "الإنسانية" الأساسي. ويمكن القرب أيضاً فرق العاملين من الاطلاع على الوضع المحلي، بما يشمل الاطلاع على المبادرات المحلية الهادفة إلى تلبية احتياجات الناس. ويعني هذا أنه يمكن تطوير برامج تكمل أو تدعم ما تقوم به المجتمعات المحلية بدلاً من استنساخ أو تقويض الأعمال التي أنجزوها. ويساهم السعي إلى الاستجابة للاحتياجات الفعلية للمجتمع المحلي، بما يتماشى مع مبدأ "عدم التحيز" الأساسي، في الحفاظ على القبول لدى المجتمع والقدرة على الوصول إلى المستفيدين من المساعدة. ومن هذا المنطلق، يعد القرب عاملاً مؤثراً في سبيل المساءلة وشرطاً أساسياً لتحقيق الفعالية والجدوى⁴.

رغم ذلك، لا يقتصر القرب على قدرة اللجنة الدولية على الوصول إلى الناس فحسب، وإنما قدرتهم على الوصول إلينا. ينبغي للموظفين تطوير هذا الجهد والحفاظ عليه بما يتوافق مع خيارات وقيود السياق المحلي، واضعين في الاعتبار حالة الطرق والمسافات الفاصلة بين مقر العمل وقدرة الأشخاص على التنقل. وفي الحالات التي تعمل فيها اللجنة الدولية عبر الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر ويتعذر عليها الحضور شخصياً، يجب علينا أن نكفل لأنفسنا الاضطلاع بدور الوسيط الذي يُعوّل عليه ويعمل وفقاً للمبادئ، سواء من خلال الجمعية الوطنية أو الوسائل الأخرى. ويمكن أن تكون القنوات الرقمية، مثل الراديو والهواتف المحمولة والتلفاز والصحف والإنترنت أو وسائل التواصل الاجتماعي وسائل حاسمة في الحفاظ على البقاء إلى جانب المتضررين وتحسينه.

3- قنوات التواصل الإعلامي الفعال ثنائي الاتجاه

أظهر التقييم الخارجي الذي أجري في عام 2018 أن الموظفين يتأثرون على شرح التفويض المسند للجنة الدولية ونهجها للأطراف الرئيسية والأشخاص المشمولين ببرامجنا، مع توخي الحذر إزاء توقعاتهم. وأشار التقييم إلى ثلاثة عناصر رئيسية للتواصل الإعلامي الفعال ثنائي الاتجاه.

3-1 التواصل بلغات وصيغ ووسائل إعلامية يسهل فهمها واستخدامها وتتفق مع الثقافة المحلية

تتباين احتياجات الفئات السكانية المختلفة (مثل الأمهات الحاضنات لأطفال صغار أو الرجال كبار السن أو السيدات ذوات الإعاقة) بشأن التواصل الإعلامي وتقديم المعلومات، وقد تختلف مصادر التواصل الإعلامي التي تحظى بثقة هذه الفئات. وبالمثل، فإن الإلمام بتكنولوجيا التواصل الإعلامي الجديدة واستخدامها يتفاوت بين سكان أي مجتمع، فالفئات الأكثر تهميشاً هي في الغالب الأقل استخداماً لوسائل الإعلام السائدة، ما يجعلها أكثر تأثراً بالشائعات والمعلومات المضللة⁵.

لا تعتمد اللجنة الدولية على وسائل التواصل الأكثر شعبية فحسب، ولكنها تختار مجموعة مناسبة من القنوات بناءً على الأشخاص أو الجماعات التي نرغب في التفاعل معها، مع مواءمة وسائل الإعلام والصيغ واللغات حسب الحاجة، أي تهيئة قنوات التواصل لتلائم مثلاً الأشخاص الذين يعانون من ضعف بصري أو سمعي أو من صعوبات في التعلم. ويمكن اختيار القنوات المناسبة بالرجوع إلى عملية رسم الخريطة الإعلامية التي تجرى في مرحلة تحليل السياق (انظر القسم 4-1).

5 قد تدلل الشائعات والمعلومات المغلوطة على وجود مخاوف حقيقية لا يستطيع الأشخاص التعبير عنها. وينبغي علينا ألا نتجاهل الشائعات، ولكن أن نحلل أسباب انتشارها، وما إذا كان يتعين علينا فعل شيء حيالها.

4 Jérémie Labbé, "How do humanitarian principles support humanitarian effectiveness?" in *The Humanitarian Accountability Report*, CHS Alliance, 2015.

3-3 السعي لمعرفة ملاحظات المتضررين على أعمالنا

يقع تطبيق نهج يركز على الناس في صلب الاستراتيجية المؤسسية للجنة الدولية ويعتبر أحد الكفاءات الست الرئيسية في نظام تقييم الأداء لدينا. وتساهم الملاحظات المقدمة في بلورة فهم أفضل لما هو ناجح أو لما هو غير ناجح، وتحسن فهمنا لمشكلات الناس وتساعدنا على التعلم. وغالباً ما تتضمن ملاحظات الناس اقتراحات محددة بشأن كيفية تحسين الأمور، ويمكن أن تنذر الشكاوى اللجنة الدولية إلى حالات سوء السلوك أو الإخفاقات الخطيرة، أي قدرتنا على التصدي للمظالم ومنع وقوع مشكلات أكبر في المقام الأول⁶.

وتعني إتاحة فرصة إبداء الملاحظات توفير قنوات رسمية وغير رسمية يمكن للناس استخدامها للتواصل مع اللجنة الدولية، وفي الوقت ذاته السعي إلى التعرف على ملاحظاتهم بأسلوب استباقي للوقوف على جدوى عملنا ومدى فعاليته. ولإنجاز هذا السعي يحتاج المتضررون إلى معرفة كيفية إبداء الملاحظات وما يترتب على ذلك. ويحتاج الناس علاوة على ذلك إلى معرفة متى تكون اللجنة الدولية (أو الجمعية الوطنية) غير قادرة على الرد على ملاحظاتهم ولماذا. وينبغي بناءً على ذلك تزويد الموظفين بالمهارات الشخصية المطلوبة لاكتساب ثقة الناس والحفاظ عليها والترحيب باقتراحاتهم وملاحظاتهم. وينبغي أن يتعلم الموظفون كيفية الاستجابة للملاحظات الإيجابية والسلبية على حد سواء، ويستوعبوا مدى تأثير خصائص هوية الناس على نظرتهم لأعمالنا. انظر المبدأين التوجيهيين 2-8 و 3-8 بخصوص تحليل الملاحظات والرد عليها.

ستكون ثمة حاجة إلى اعتماد نهج محددة لمنع أو تقليل الآثار السلبية لعلاقات القوة غير المتكافئة بين الجهات الفاعلة الدولية والمجتمعات المحلية الضعيفة، وبين مختلف الفئات الاجتماعية والعمرية والفئات المرتبطة بالنوع الاجتماعي داخل هذه المجتمعات المحلية.

استراتيجية اللجنة الدولية للصليب الأحمر 2019-2022

المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة

عند اندلاع نزاعات مسلحة أو وقوع كوارث طبيعية، ينبغي أن يعطي الموظفون الأولوية لاستخدام القنوات المحلية المتاحة لتوفير معلومات دقيقة للمتضررين في الوقت المناسب. فقد يساهم توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب وبالصيغة المناسبة في إنقاذ الأرواح ومنع وقوع كوارث أخرى وحماية المنازل وسبيل كسب العيش. وتشمل الأمثلة على توفير المعلومات بوصفها أحد أشكال المساعدة ما يلي:

- المعلومات التي يحتاجها الناس لحماية أنفسهم من تهديدات مثل القصف الجوي أو الألغام الأرضية أو العواصف أو الأوبئة؛
- المعلومات المتعلقة بكيفية تخفيف الآثار اللاحقة للكوارث، مثل نصح السكان بعدم شرب مياه الفيضانات؛
- المعلومات المتعلقة بكيفية الحصول على المساعدات والخدمات، مثل شبكة إعادة الروابط العائلية والمستشفيات المفتوحة ومواعيد وأماكن توزيع المساعدات؛
- المعلومات المتعلقة بحقوق الناس والجهات التي ينبغي الاتصال بها للحصول على المأوى أو الحماية أو الرعاية الصحية.

2-3 تعريف الناس باللجنة الدولية وبرامجها والتصرفات المتوقعة منها وكيفية الاتصال بها

قد يتعرض الناس للاستغلال وإساءة المعاملة إذا لم يكونوا على علم بحقوقهم والسلوك الذي يمكن أن يتوقعوه من موظفي الإغاثة وكيفية الاتصال باللجنة الدولية أو تقديم الشكاوى في حالة عدم رضاهم عن الخدمات المقدمة. ويعزز تقديم معلومات واضحة ودقيقة يسهل الحصول عليها في الوقت المناسب الثقة والفهم والمشاركة ويتيح للناس القدرة على اتخاذ قرارات عن علم. فالشفافية في معايير اختيار البرامج مثلاً، يمكن أن تقلل عدد الشكاوى الرسمية المقدمة.

ولا تمتلك اللجنة الدولية وشركاؤها غالباً القدرات أو الخبرة للاستجابة إلى كل الاحتياجات والطلبات. ومن المفيد في هذه الحالات أن نوضح للناس من البداية القيود التي تفرض علينا أثناء إنجاز أعمالنا. لكننا لا نفترض أن الجميع يستوعبون المعلومات التي نقدمها، وهنا ينبغي اللجوء إلى المناقشات ودراسة التصورات والأدوات الأخرى للتعرف على نظرة الناس للجنة الدولية ومدى فهمهم للأعمال التي نؤديها والتثبت من قدرتنا على تحديد الاختلافات الناشئة عن عوامل التنوع (مثل النوع الاجتماعي أو السن) حتى نتأكد من مواءمة أعمالنا مع الواقع.

6 يتعين معالجة الشكاوى دائماً بسرعة وإنصاف وبطريقة مناسبة تعطي الأولوية لسلامة مقدم الشكاوى والمتضررين في جميع المراحل.

4-1 التفاعل مع المتضررين لبحث جدوى الأنشطة الإنسانية وتصميمها وتنفيذها ومراجعتها

السكان المحليون هم عادةً أول من يستجيب للأزمات وهم الأكثر قدرة على فهم مشكلاتهم واحتياجاتهم. وقد يشكل تمكينهم من المشاركة والحصول على ملاحظاتهم تحديًا في المراحل الأولى. لكن دائمًا ما تنشأ فرص لمشاركة الأفراد والجماعات في عملية اتخاذ القرار بمرور الزمن. إن الوقت المستثمر مبكرًا في مناقشة المشكلات والخيارات المتاحة والقيود المفروضة مع المتضررين يمكن أن يحول دون اتخاذ قرارات غير صائبة ويقلل الوقت المطلوب بعدئذٍ للتصدي لمشكلات كان بالإمكان تفاديها. وتضمن مناقشة مؤشرات النجاح فهم الجميع للنتائج التي تدلل على تحقيق هذا النجاح.

قد لا تحدث المشاركة من تلقاء ذاتها تبعًا للوضع القائم أو التباين في علاقات القوة (لأسباب منها النوع الاجتماعي أو العرق أو الطبقة الاجتماعية أو الطائفة أو الإعاقة مثلاً). وينبغي للفرق أن تولي اهتمامًا خاصًا للفئات أو الأفراد المجردين بفعل التقاليد من أي قوة ومن المشاركة في عمليات اتخاذ القرار. ويترتب على هذا تحديد الفئات الفرعية داخل المجتمعات المحلية وإجراء مناقشات منفصلة معها لتحليل المخاطر الخاصة التي تهددها والقدرات التي تمتلكها واحتياجاتها واهتماماتها وأولوياتها. وقد تشمل هذه الفئات الفرعية على فئات مثل النساء أو كبار السن أو ذوي الإعاقات أو الأشخاص ذوي الهويات أو الانتماءات الجنسية المتنوعة أو الجمعيات الثقافية للأقليات. وستضمن مشاركة هذه الفئات دعمها للأنشطة ووضع احتياجاتها الخاصة وقدراتها في الاعتبار.

4-2 المساعدة على المشاركة

إن التقييم الذي أجري في عام 2018 بشأن التنوع والإدماج والمساءلة أمام المتضررين في عمليات اللجنة الدولية أثبت أن "اللجنة الدولية تتشاور مع الزعماء المحليين بشكل منهجي أكثر من المجتمعات المحلية عند تحديد الأولويات الميدانية"، محذراً من أن اعتماد اللجنة الدولية على الزعماء لتحديد الأطراف التي تتصل بها يعني المجازفة بتكرار أنماط الإقصاء.

وتقدم الاستراتيجية المؤسسية للجنة الدولية (2019-2022) نصائح مهمة تضمن رؤية المتضررين من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى لنا كمنظمة مفتوحة يسهل الوصول إليها وتهتم بأرائهم. وتسلط الأسئلة التالية بصفة خاصة الضوء على الصلة الحاسمة بين المشاركة والإدماج وإمكانية الوصول (انظر أيضاً المبدأ التوجيهي الخامس) :

- من ينبغي التشاور معه؟
- من يملك شرعية التعبير عن الاحتياجات؟
- كيف ينبغي للجنة الدولية التواصل مع الفئات الأكثر استضعافاً وتدريب الوسطاء المحليين؟
- كيف ينبغي للجنة الدولية الاستجابة في حالة صعوبة تقييم الاحتياجات، وعندما تنفقر إلى معرفة كيفية الاستجابة للاحتياجات الجديدة؟
- كيف تكسب اللجنة الدولية الثقة والإجماع الواسع في الأوضاع شديدة الاضطراب؟
- كيف يمكن للجنة الدولية هيكلة عمليات اتخاذ القرارات الميدانية؟
- كيف يمكن للجنة الدولية استخدام الوسائل التكنولوجية الجديدة لتسهيل التواصل مع المتضررين والتأكد من الاستماع إلى آرائهم وأصواتهم والاستجابة لهم بشكل أسرع؟
- كيف نواجه التحديات الأمنية وكذلك العقوبات السياسية والاجتماعية والبيروقراطية على المستوى المحلي؟
- كيف نضمن وصول الاستجابة الإنسانية إلى الأشخاص الذين هم بحاجة إليها؟

إن هذه التحديات الماثلة حقيقية ومهمة.

الشكل 2: تصنيف المشاركة⁷

نوع المشاركة	الوصف
المشاركة السلبية	يُحاط السكان المتضررون علمًا بما سيحدث أو ما حدث بالفعل. ورغم أن هذا حق أساسي للأشخاص المعنيين، إلا أنه لا يحظى دائمًا بالاحترام.
المشاركة عبر الإمداد بالمعلومات	يوفر السكان المتضررون المعلومات في معرض الرد على الأسئلة، لكن هذه المعلومات ليس لها أي تأثير على العملية نظرًا لعدم إطلاعهم على نتائج الدراسة فضلًا عن عدم التحقق من دقتها.
المشاركة بالتشاور	يُطلب من السكان المتضررين التعبير عن وجهات نظرهم في موضوع معين، لكنهم لا يملكون أي سلطة اتخاذ قرار، ولا ضمانات بأن آراءهم ستؤخذ في الاعتبار.
المشاركة من خلال الحوافز المادية	يوفر السكان المتضررون بعض المعدات و/أو العمالة المطلوبة لتنفيذ عملية ما، ويحصلون في المقابل على مبالغ نقدية أو مساعدات عينية من منظمة الإغاثة.
المشاركة عبر الإمداد بالمعدات أو توفير مبالغ نقدية أو العمالة	يوفر السكان المتضررون بعض المعدات و/أو المبالغ النقدية و/أو العمالة المطلوبة لتنفيذ عمل ما. ويتضمن هذا النوع آليات لاسترداد التكاليف.
المشاركة التفاعلية	يشارك السكان المتضررون في تحليل الاحتياجات في مرحلة إعداد البرنامج ويمتلكون سلطة التأثير على عملية اتخاذ القرار.
المبادرات المحلية	يمسك السكان المتضررون زمام المبادرة ويعملون باستقلال عن المنظمات أو المؤسسات الخارجية. ورغم أنهم قد يلجؤون إلى استدعاء هيئات خارجية لدعم مبادراتهم، إلا أن المجتمع المحلي هو من يضع أساس المشروع ويديره، ويقتصر دور منظمات الإغاثة على المشاركة في هذه المشاريع.

5- برامج شاملة وسهلة المنال

توفر اللجنة الدولية المساعدات بشكل بحت على أساس الحاجة، عملاً بمبدأ عدم التحيز وليس على اعتبار ما يمكنها تقديمه بوصفها منظمة إنسانية، وقد يمثل هذا تحديًا، فاتباع نهج شامل عند تخطيط البرامج عامل أساسي للحفاظ على عدم التحيز: وفي حالات عديدة، قد يؤدي عدم بذل جهد لفهم الاحتياجات الخاصة للأشخاص المعنيين بناءً على خصائص هويتهم إلى إقصائهم.

5-1 تقييم دور الثقافة والنوع الاجتماعي والسن والإعاقة والتوجه الجنسي في بنية المجتمع المحلي وديناميات القوة

يمكن أن يستفيد العمل الإنساني عمليًا من فهم الأدوار والأنشطة وأنماط السلوك الشائع ارتباطها بالنوع الاجتماعي أو السن أو الإعاقة، مع تحليل ديناميات القوة في المجتمع وعلى مستوى الأسرة. وقد تتبدل الأدوار التي يضطلع بها الذكر أو الأنثى وديناميات القوة في فترات النزاع المسلح وحالات العنف الأخرى لتخلق مخاطر معينة أخرى تهدد الرجال والنساء على حد سواء. ومع ذلك، لا يتجاوز النوع الاجتماعي كونه سمة واحدة من سمات هوية الفرد ومكانته في المجتمع. فهناك سمات أخرى تشمل السن والإعاقة والعرق والدين والجنسية ووضع المهاجر والانتماء الطبقي والحالة الصحية والطائفة والتوجه الجنسي.

قد تتطلب الفئات المختلفة احتياجات خاصة من حيث أنشطة المساعدة والحماية. لذلك فإن مراعاة التنوع عند تخطيط البرامج يمكننا من فهم كيفية مواجهة هذه الفئات للتهديدات والمشكلات المرتبطة بمواطن الضعف المحددة لديهم. ويمكن أن يكون تحليل التنوع فرصة للبعثات لتعزيز أنشطتها الإنسانية بالبناء على القدرة على الصمود وآليات التغلب على الصعاب المتاحة وتعزيزها، كما يمكن أن يساهم فهم طبيعة التنوع في الحد من تعرض الأشخاص للمخاطر.



A. Huseini/CRC

من خلال إدراك ومراعاة أن المجتمعات المحلية المتضررة أدرى بأوضاعها، وأنها أول المستجيبين وعوامل تغيير، تهدف اللجنة الدولية إلى تجاوز نطاق تحليلها التقليدي للاحتياجات ثم تقديم المساعدة- السلع والمبالغ النقدية والخدمات- لتصل إلى صياغة استجابة تأخذ في الحسبان الأولويات الأخذ في التطور، بصرف النظر عما إذا كانت احتياجات الناس تدرج ضمن حافظة استجابتها الميدانية الحالية.

استراتيجية اللجنة الدولية للصليب الأحمر 2019-2022

على نطاق واسع مثلاً قد يؤدي إلى اضطراب الأسواق، وحفر آبار لتلبية احتياجات النازحين داخلياً قد يؤثر سلباً على الموارد المائية المحلية. وبالمثل، قد تخلق البرامج التي تخدم فئات معينة توترات إذا لم تُناقش وتُشرح أهدافها على النحو الملائم. إن الدراسة الحذرة لمدى تأثير برامجنا، ليس فقط على المتضررين مباشرة وإنما على المجتمع الأوسع أو البيئة أو الاقتصاد المحلي أيضاً، تعني إقرارنا بمسؤوليتنا (أو مسؤولية الجمعية الوطنية التي تعمل بالنيابة عن اللجنة الدولية) في تجنب وقوع تبعات سلبية. والأشخاص المتضررون هم أفضل من يستطيع تحذير موظفي البرامج من مثل هذه المخاطر.

2-6 حماية البيانات

تتضمن عملية جمع البيانات الشخصية دائماً بعدد من المخاطر. وحماية البيانات الشخصية والخضوع للمساءلة بشأن طريقة معالجتها مسألة مهمة لاكتساب الثقة وتجنب وقوع أضرار خاصة أثناء النزاعات المسلحة. ويتطلب هذا المسعى التزام الدقة في التحليل وتقادي المخاطر وامتلاك زمام التنفيذ والخضوع للمساءلة في ما يتعلق بالمخاطر الماثلة، كل هذا في ظل احترام المبادئ الأساسية لحماية البيانات، مثل الإنصاف والشفافية والتناسب والأمن (وقد تشمل مبدأ السرية). ويتطلب أيضاً وعي الأشخاص بكيفية معالجة بياناتهم حالياً ومستقبلاً، وحقوقهم في ما يتعلق ببياناتهم. وهذا الأمر مهم بصفة خاصة في عالم اليوم الذي تربطه ثورة الاتصالات وما يصاحبها من إمكانيات هائلة لاستخدام البيانات، ليس فقط في توفير خدمات أكثر كفاءة وفعالية، وإنما أيضاً في المراقبة الرقمية والاستغلال الضار للبيانات وانتهاكها. ولهذه الأسباب، يجب على الموظفين الالتزام بقواعد اللجنة الدولية لحماية البيانات الشخصية التي تتوافق مع الأطر القانونية الحديثة الأخرى الخاصة بحماية البيانات. ويمكن لأي شخص يشكك في انتهاك اللجنة الدولية لقواعد حماية البيانات الشخصية أثناء معالجة بياناته، تقديم شكوى إلى [اللجنة المستقلة لمراقبة حماية البيانات التابعة للجنة الدولية](#)، وهي هيئة تملك سلطة اتخاذ القرارات.

إن اللجنة الدولية جهة موثوق بها في إدارة المعلومات الشخصية عن الأفراد في سياقات غير آمنة وهي تطبق بالتالي معايير حماية البيانات ومعايير الأمن الرقمي والسيبري وأمن المعلومات، التي تحافظ على نزاهة نظم المعلومات والبيانات وسريتها وتوفرها.

استراتيجية اللجنة الدولية للصليب الأحمر 2022-2019

2-5 تقييم الفئات التي لا تحصل على المساعدات وسبب ذلك

يمكن أن يساعد فهم بنية المجتمع والأدوار وديناميات القوة الفرق العاملة على إدراك الحواجز الممكنة التي تحول دون الحصول على المساعدات الإنسانية، وقد يكون أحد هذه الحواجز التمييز الذي تعاني منه بعض الفئات في المجتمع. ولفهم هذه العقبات، يحتاج الموظفون في الغالب إلى بذل جهود خاصة لتقييم احتياجات الأشخاص الذين يصعب الوصول إليهم؛ مثل أولئك الذين هم خارج المخيمات أو الذين يتحدثون لغات أجنبية أو ذوي المستويات المتدنية من القراءة والكتابة والقاطنين في مناطق جغرافية يصعب الوصول إليها أو المقيمين مع عائلات مضيفة. وينطبق الوضع ذاته على الأشخاص المعرضين للخطر، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة والأفراد ذوي التنوع في الهوية الجنسية وكبار السن والملازمين لمنازلهم والأطفال. ويعني اتباع نهج شامل إذا ضرورة عكس اللجنة الدولية لمسؤولية عبء الإثبات؛ أي البرهنة على قدرة الفئات الأكثر ضعفاً على الانتفاع من كل مشروع بدلاً من افتراض قدرة الجميع على الحصول على الخدمات.

ومن المهم أيضاً النظر إلى التركيبة التي تتألف منها الفرق العاملة في الحقل الإنساني؛ قد لا يرتاح كبار السن مثلاً إلى الإفصاح عن مخاوفهم لأحد موظفي الإغاثة صغار السن، وقد تتردد السيدات في التحدث إلى فرق عاملين تتألف من رجال فقط. وقد يتعذر أحياناً الحفاظ على تركيبة متوازنة مناسبة تراعي التنوع في فرق العاملين، لكن من الأهمية بمكان الانتباه لهذه المسألة بغية اتخاذ الخطوات اللازمة للتغلب على هذه المشكلات متى سنحت الفرصة.

3-5 تصنيف البيانات

يعني تصنيف البيانات، حسب الجنس والسن والإعاقة على أقل تقدير، جمع البيانات بأسلوب يتيح التصنيف، ثم تحليل البيانات مع وضع هذه الفئات في الاعتبار خلال مراحل التقييم والتنفيذ والرصد. ويمكن أن يؤدي اتباع هذا الأسلوب إلى استخلاص رؤى تستند إلى الأدلة حول كيفية تأثير وضع ما على الأشخاص في ظل وجود عوامل معينة. ويساعد هذا الأسلوب الموظفين على معرفة مدى رضا الفئات السكانية المختلفة عن جدوى برامجنا وفعاليتها، وهو ما يوفر بدوره مؤشرات محددة عما تحتاج فرق العاملين إلى تكيفه أو تحسينه.

6- السعي إلى تخفيف الآثار الجانبية السلبية غير المقصودة لأعمالنا

6-1 تقييم الضرر المحتمل وتخفيفه

إن قيمة المساعدات والوضع المتميز لموظفي الإغاثة يخلقان دينامية قوة قد تمهد الطريق لحدوث سوء المعاملة أو المنافسة أو النزاع أو سوء الاستخدام أو الاختلاس⁸. وفي حين أن عمليات اللجنة الدولية تترك أثراً إيجابياً لدى المستفيدين من خدماتها مباشرة، فقد تسبب تبعات سلبية لفئات أخرى من الناحية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية؛ فتوزيع المواد الغذائية

7- التنسيق والشراكات

7-1 ضمان التكامل

لا تمتلك وكالة إنسانية بمفردها كلاً من الموارد والخبرة للاستجابة إلى الاحتياجات الإنسانية كافة. لهذا يحظى التعاون بأهمية بالغة لتقسيم العمل بوضوح وتحديد الفجوات في التغطية والجودة. وهذا التنسيق مهم أيضاً لتجنب تلبية الاحتياجات التي يمكن بل وينبغي أن تلبها السلطات المحلية، وكذلك لتجنب ازدواج الجهود وما يترتب عليه من هدر للموارد. ورغم أن اللجنة الدولية قد تحمي استقلالها بعدم الانضمام رسمياً إلى الهيئات التنسيقية، لكنها ما تزال تتحمل مسؤولية إدراك أدوار الأطراف المختلفة ومسؤولياتها وقدراتها ومصالحتها لفهم المجالات التي يمكن أن تكون مساهماتها فيها ذات قيمة بأكثر الطرق فعالية واستدامة.

7-2 إحالة الاحتياجات التي لا تستطيع اللجنة الدولية تلبيتها إلى الشركاء

لا يمكن تلبية بعض الاحتياجات دون تدخل حكومي (كالوصول إلى أراضٍ أو الحصول على حقوق ملكية الأراضي) في حين قد تقع احتياجات أخرى خارج نطاق خبرة اللجنة الدولية أو تفويضها أو أولوياتها. وفي مثل هذه الحالات، ينبغي أن نحيل هذه الاحتياجات إلى الأطراف التي تحتل أفضل موقع للاستجابة لها، بما في ذلك الشركاء من الحركة. وقد تدعو اللجنة الدولية بشكل مباشر إلى تلبية هذه الاحتياجات أيضاً.

لا يمكن سدّ الفجوات القائمة بين الاحتياجات والقدرة على الاستجابة وتعدّد التحديات التي تنشأ عن ذلك بنهج وحيد أو عبر منظمة واحدة. لذا، أضحي التعاون والتكامل والعمل مع جهات متعددة ذات مصلحة ضرورة اليوم أكثر من أي وقت مضى.

استراتيجية اللجنة الدولية للصليب الأحمر 2019-2022

7-3 تعزيز القدرات المحلية والصمود

نظراً لأن موظفي الجمعيات الوطنية والمتطوعين فيها هم أفراد من المجتمعات المحلية يتضررون هم أنفسهم من الأزمات أحياناً، فهم أفضل من يساعدنا على فهم احتياجات المجتمع المحلي وأولوياته. ويمكن اغتنام فرصة الشراكة مع الجمعيات الوطنية لتعزيز قدرتها على تنفيذ برامج قابلة للخضوع للمساءلة على نحو أفضل، ما يؤدي بدوره إلى زيادة صمود الجمعية الوطنية والمجتمع المحلي. وسيساهم دعم الجمعيات الوطنية، سواء بالخبرة التقنية أو الحوكمة، في اكتساب الجمعية الوطنية واللجنة الدولية المزيد من القبول. لذا، تكون مشاركتها في التدريب والتوجيه وإدارة دورة البرنامج

على جانب كبير من الأهمية. لكن رغم أن الجمعيات الوطنية غالباً ما تعتبر شريكاً متميزاً، فإن إبرام شراكات وفقاً للمبادئ مع أطراف أخرى، مثل السلطات المحلية والمجتمع المدني، يمكنها أيضاً تحسين مستوى الصمود ودعم القدرات المحلية.

ويمكن أن يحسن تخطيط البرامج مستوى الصمود ويدعم القدرات المحلية؛ فالمساعدة على استعادة الخدمات وتلقي التعليم وتوفير الأسواق والوظائف يمكن أن تزيد فرص التعافي. وبالمثل فإن تقديم مساعدات نقدية عندما تسمح الظروف أو شراء سلع وتأمين خدمات محلياً، يمكن أن يدعم الاقتصاد المحلي.

8- التعلم والتكيف استناداً إلى الأدلة

تقدم اللجنة الدولية تنازلات وتواجه معضلات هائلة عند تكيف استراتيجيتها مع مواطن ضعف السكان وقدراتهم وأولوياتهم. فعلى سبيل المثال، غالباً ما تتعارض الأولويات التي يعبر عنها متلقو المساعدات مع رغبتنا في تفادي الاضطلاع بالمسؤوليات المنوطة بالحكومة أو قرارنا بإعطاء الأولوية لمعالجة القضايا التي تدرج في نطاق اختصاصنا. وعند التكيف مع الاحتياجات المتنوعة، يتعين علينا تحقيق التوازن بين استجابتنا للاحتياجات الأشد إلحاحاً، التي يكون العديد منها هيكلية والنهج القائم على التفويض الممنوح لنا الذي يركز على أسباب الضعف المرتبطة بالنزاع.

8-1 التعلم من التجارب السابقة

لا يمكن التعلم من التجارب السابقة عادةً إلا إذا كانت هذه التجارب موثقة ويسهل على الموظفين الاطلاع عليها. ومن الطرق التي تضمن إتاحة إمكانية استخدام شبكة الإنترنت جمع المعلومات وتسهيل الاطلاع على عمليات التقييم أو التقارير عن الدروس المستفادة أو غيرها من الوثائق ذات الصلة باللغة المناسبة على الشبكة الداخلية (إنترنت) أو Team Space. ويُستكمل هذا الجهد من خلال الموظفين المحليين الذين يمتلكون ذاكرة المؤسسة عن البرامج السابقة التي يمكن الاستفادة منها في تخطيط البرامج الجديدة. وينطبق هذا أيضاً على الأشخاص المتضررين والمجتمعات المتضررة من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى، حيث تكون تجارب هؤلاء الأشخاص والمجتمعات السابقة، سواء منها الناجحة أو الفاشلة، عاملاً أساسياً لتجنب ارتكاب أخطاء جديدة أو تكرار الأخطاء ذاتها. وأخيراً، فإن تسليم وتسلم المهام بالشكل الملائم بين الموظفين والتعاقد مع موظفين جدد حصلوا على التدريب والمعلومات المناسبة، يمكن أن يتيح إحراز تقدم كبير نحو تحقيق هذا الهدف.

2-8 رصد البرامج

الرصد هو أحد وسائل ضمان مراعاة المشاريع والبرامج للميزانية والمواعيد النهائية. وهو أيضاً وسيلة لمراقبة جودة الأعمال التي ننجزها أو للتحقق مما إذا كانت نتائج الأنشطة مطابقة للتوقعات أو للتأكد من خدمة البرامج لمصلحة الأشخاص الذين تنفذ من أجلهم. ويمكن أن يكون الرصد أيضاً إحدى الوسائل المهمة التي يستعين بها المديرون لتحديد المشكلات الناشئة (مثل رصد البيانات الوبائية) أو الاتجاهات السائدة أو تقديم التعليقات والملاحظات.

وتعتمد فعالية الرصد على مجموعة مركبة من البيانات. فعلى مستوى المشاريع، تتيح لنا البيانات الكمية قياس المخرجات أو النتائج (مثل عدد الآبار التي حُفرت أو أطنان الأغذية الموزعة أو الحالة الاقتصادية للأسر أو مستويات التغذية) بينما تقدم البيانات النوعية آراءً وتصورات لفهم المشكلات أو الاحتياجات المتغيرة أو مستوى الرضا عن خدمة ما أو عن اللجنة الدولية في العموم⁹. ويمكن أن يتخذ الرصد النوعي شكل مناقشات هيكلية/ شبه هيكلية أو دراسات ميدانية يشارك فيها دائماً المتضررون والفئات الرئيسية المعنية، مع الحرص على تسجيل أي اختلاف في الملاحظات والتعليقات المقدمة أو مستوى الرضا بناءً على عوامل مثل السن أو النوع الاجتماعي أو الإعاقة.

ليس هناك أفضل من المتضررين أنفسهم لتقييم جدوى برامج اللجنة الدولية وفعاليتها. لذلك من الضروري أن يجمع الموظفون البيانات المتعلقة بالتصورات، بالإضافة إلى رصد نتائج البرامج.

يمكن جمع النتائج المتعلقة بالتصورات عن طريق:

- إدراج المؤشرات المستقاة من التقييم الذاتي حول المساءلة أمام المتضررين في أعمال رصد ما بعد التوزيع، أو آليات إبداء الملاحظات والتعليقات الرسمية وغير الرسمية، أو كأسئلة تُطرح ضمن استبيانات تجريها مراكز الاتصال داخل المجتمع المحلي؛
- تنظيم مناقشات لمجموعات تركيز تشارك فيها عينة تمثيلية من أفراد المجتمع المحلي الذي تكون اللجنة الدولية حاضرة فيه أو تكون قد نفذت برامج فيه؛
- تكليف طرف ثالث بإجراء دراسات ميدانية عن التصورات لصالح اللجنة الدولية¹⁰.

ومهما كان نوع المؤشر، ينبغي جمع البيانات بانتظام حتى يتسنى تقييم أثر التغييرات التي تُجرى استجابةً للملاحظات والتعليقات المقدمة. وينبغي أن يتيح جمع البيانات، كلما أمكن، تصنيف البيانات حسب الفئات ذات الصلة، وذلك لتحديد أي اختلافات في مستوى الرضا وتوفير معلومات أدق حول كيفية تحسين البرامج.

3-8 تكيف البرامج

ينبغي أن تتحلى اللجنة الدولية بالمرونة الكافية لإعادة تصميم أي أنشطة تجريها استجابةً للاحتياجات المتغيرة أو الملاحظات والتعليقات المقدمة أو أي تغييرات في البيانات الوبائية وبيانات الرصد. وينبغي أن يواصل الموظفون خلال تنفيذ العمليات التشاور مع المجتمعات المحلية للوقوف على مدى نجاحهم في تلبية احتياجات السكان ومدى ضرورة تنفيذ أنشطة إضافية أو مختلفة.

10 تعاونت اللجنة الدولية في هذا الصدد، على سبيل المثال، مع مؤسسة Ground Truth في الفلبين وأفغانستان ومؤسسة ORB International في سورية.

9 راجع دليل اللجنة الدولية لتخطيط ورصد الإدارة القائمة على النتائج، جنباً إلى جنب الإرشادات الخاصة لكل برنامج للاطلاع على المزيد من التفاصيل عن استخدام خطوط الأساس ومجموعات المراقبة وأنواع الرصد المختلفة.

إذا أخذنا حوادث الطرق مثلاً، فإن العناية بالسائق المصاب يعتبر تلبية لاحتياجات عاجلة، بينما وسائل الأمان بالسيارة (مثل الوسائد الهوائية وأحزمة الأمان) تحد من أثر التصادم في الحوادث وتدريب السائقين أو تشييد طرق آمنة وصيانتها يقلل خطر وقوع الحوادث في المقام الأول.

إن الوقاية بالنسبة إلى اللجنة الدولية هي جهد طويل المدى يتأثر فيه السلوك بالدبلوماسية الإنسانية أو أنشطة المناصرة أو تدريب القوات المسلحة. وفي برامج الرعاية الصحية مثلاً، قد يؤدي تغيير السلوك إلى الوقاية من المشكلات الصحية. وتساعد برامج التحويلات النقدية غالباً على تنفيذ استجابة متعددة التخصصات لأن متلقي المساعدات يمكنهم تلبية احتياجات ومعالجة قضايا مختلفة من خلال برنامج واحد. ويعد التواصل والتنسيق بين الوظائف (المهن) عنصرين أساسيين لضمان تنفيذ اللجنة الدولية مشاريع متعددة التخصصات.

ستتفكر اللجنة الدولية أيضاً أن يُجمع، في الاستراتيجيات المركزة على الناس وذات التأثير، بين أنشطة المنظمة الإنسانية ومبادراتها المؤسسية بمعزل عن تسمياتها أو هياكلها التنظيمية. وتصبو اللجنة الدولية من هذا النهج إلى أن ينظر المتضررون إلى عملها على أنه استجابة ذات طابع أكثر تكاملاً وذات تخصصات متعددة، وأن يتمكن جميع موظفي اللجنة الدولية، المقيمين منهم والمتنقلين، من المساهمة في تلبية احتياجات الناس في مجالي الحماية والمساعدة بصورة فعالة.

استراتيجية اللجنة الدولية للصليب الأحمر 2019-2022

الالتزام بمدونة قواعد السلوك

قد يتعرض السكان للاستغلال وسوء المعاملة إذا كانوا يجهلون حقوقهم والسلوك الذي ينبغي أن يتوقعوه من موظفي الإغاثة وكيفية تقديم الشكاوى في حالة عدم رضاهم عن الخدمات المقدمة أو سلوك موظفي الإغاثة. وبالتالي فإنه من الأهمية بمكان التواصل بشأن هذه المواضيع.

ويصح القول نفسه عندما يتعلق الأمر بموظفي اللجنة الدولية، إذ يكون من المهم إدراك الموظفين لأنماط السلوك المثلى الواجب عليهم هم وزملاؤهم اتباعها وكيفية تقديم الشكاوى حال وقوع إساءة السلوك. ويعطي مكتب الامتثال العالمي لموظفي اللجنة الدولية فرصة الإبلاغ عن الخروقات المحتملة لمدونة قواعد السلوك وما يرتبط بها من سياسات وإجراءات، وبالتالي منع وقوعها والكشف عنها والتصدي لها.

إن الإجابة على الملاحظات والتعليقات ومتابعتها، بطرق منها تكييف البرامج طبقاً لها عند الحاجة، مسألة مهمة للغاية لكي تحظى آليات إبداء الملاحظات وتقديم التعليقات بالثقة. ولا ينطوي هذا بالضرورة على أي التزام بإحاطة الأشخاص فرداً فرداً علماً بالإجراءات المتخذة¹¹ لكن يقتضي ضمناً إبلاغ موظفي البرامج المجتمعات المحلية بالتغييرات التي أجريت أو التي لم تُجر استجابةً للملاحظات والتعليقات التي يُبديها أفرادها.

سيضمن ذلك تحولاً من ثقافة التحكم التنفيذي من القمة إلى القاعدة إلى ثقافة التعاون الفعلي مع السكان المتضررين والمجتمعات المحلية المتضررة والجهات الفاعلة المحلية والجهات المؤثرة داخل بيئته.

استراتيجية اللجنة الدولية للصليب الأحمر 2019-2022

9- الاستجابة متعددة التخصصات

9-1 فهم المشكلات وليس مجرد الاحتياجات

تهدف اللجنة الدولية إلى كفالة احترام حياة المتضررين من النزاعات وحالات العنف الأخرى، وكرامتهم وسلامتهم البدنية والنفسية. ونضع ذلك موضع التنفيذ من خلال تنفيذ أنشطة المساعدة والحماية والوقاية والتعاون على أساس من الفهم التام متعدد الأبعاد للسياق المعني والاحتياجات والقدرات المختلفة للسكان. ويمكن للموظفين تحقيق ذلك في المناقشات التمهيدية مع المتضررين بالتركيز على المشكلات التي يواجهونها وكيفية معالجتها قبل إجراء أي تقييمات أكثر تحديداً للاحتياجات والجدوى. ويساهم التفاعل مع المجتمعات المحلية خلال دورة البرنامج في بلورة فهم أحسن للسياق ومجموعة العوامل المعقدة غالباً التي تخلق الاحتياجات الإنسانية وتؤدي إلى استدامتها. وتبعاً لتحليل الوضع والتحديات المحددة يمكن أن تقرر اللجنة الدولية بمشاركة المتضررين الاستجابة الأنسب، سواء اتخذت شكل برنامج واحد أو مجموعة مترافقة من الأنشطة.

9-2 وضع استجابة متعددة التخصصات

تجعل الاستجابة متعددة التخصصات التدخلات أكثر فعالية واستدامة، حيث تعالج المشكلات بثلاث طرق:

- تلبية الاحتياجات العاجلة؛
- الحد من أثر خطر ما؛
- منع وقوع الخطر.

11 إلا في حالة رفع شكاوى رسمية أو إدارة الحالات الفردية التي تعتبر المتابعة الشخصية فيها عاملاً أساسياً.

دال - البيئة التمكينية

1- إدارة الأفراد: تكوين قوة عاملة جامعة ومتنوعة

لا تقف رغبتنا عند مساعدة المتضررين فحسب، وإنما نريد أيضاً من كل موظف لدينا أن يشعر بالتقدير والاحترام والحافز لئلا أفضل ما لديه. فكلما كانت اللجنة الدولية جامعة ومتنوعة، استطاع موظفوها التفاعل مع مختلف فئات السكان واستخلاص الملاحظات والتعليقات منهم. ويساهم كل موظف في تعزيز إنشاء مكان عمل جامع ومتنوع. ويضطلع المديرون بمهمة أساسية في الاستفادة من طاقات جميع موظفي المنظمة، بما يضمن شعور كل منهم بالاندماج التام وضمان انفتاحنا انفتاحاً أكبر على الآخرين بفضل تنوعنا. فاللجنة الدولية الجامعة والمتنوعة تستطيع الاستجابة إلى الأولويات الميدانية من خلال:

- فهم تجارب السكان ووجهات نظرهم فهماً أفضل؛
- الشراكة مع طيف أوسع من الناس؛
- ضمان خلق بيئة تقوم على حفظ الكرامة والاحترام وتخلو من التحيز والصور النمطية سواء عن أنفسنا أو السكان المتضررين من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى؛
- بناء قوة عاملة مستدامة والتواصل مع مجموعة من الكوادر الموهوبة؛
- تعزيز الإبداع والابتكار في بلورة الحلول.

إن تقدير قيمة التنوع يمكّننا من تحسين أعمالنا الإنسانية وإنجازها على أفضل وجه. ومن المهم للغاية احتضان الإدماج بشكل واع كأسلوب في العمل. ويعني هذا ضرورة شعور الموظفين بحسن العلاقات والاحترام ومنحهم فرص التعلم وتنمية القدرات بصرف النظر عن نوع عقد العمل والانتماء الثقافي والعرق والنوع الاجتماعي والتوجه الجنسي والقدرات البدنية.

تكمّن القوة الرئيسية للجنة الدولية والحركة الدولية وأئمن أصولها في موظفيها ومتطوعيها. والقوة العالمية العاملة لدى اللجنة الدولية تمّدها بالمهارات والمعارف الأساسية وتشكّل في الوقت عينه التزاماً ثابتاً بمهمتها وعملها الإنسانيين.

استراتيجية اللجنة الدولية للصليب الأحمر 2019-2022

2- أدوات التخطيط والرصد

حتى إذا كان الجميع يتفقون على أن التخطيط المشترك والتنوع والتعقّب على الملاحظات والتعليقات وعدم إلحاق الضرر سمات جوهرية للطريقة التي تتبناها اللجنة الدولية في العمل، فمن المحتمل أن تضع الإجراءات وسلسلة التغيّرات والأنظمة عقبات تحول دون تحوّل هذه الأهداف إلى ممارسة يومية على أرض الواقع. وما التضارب بين الأولويات أو الإجراءات التي تجعل من الصعب الاستجابة للاحتياجات المتغيرة أو العوائق التي تحول دون التعاون بفعالية بين الدوائر الإدارية المختلفة إلا بعض الأمثلة على ذلك. وتحتاج أنظمة التخطيط والرصد بصفة خاصة إلى المواءمة مع أولويات المؤسسة لإتاحة إنجاز العمل مع التشجيع على انتهاج أنماط السلوك الملائمة.

3- الموارد

يتطلب تحقيق هدفنا المتمثل في وضع المتضررين من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى في صميم عملنا تخصيص الاستثمارات الملائمة له. ونعني بهذا، مثلاً، تخصيص موارد كافية حتى تتيح معدلات التوظيف لفرق العاملين قضاء وقت أطول في التواصل مع الأفراد والمجتمعات المحلية أو تشييد مبانٍ مجهزة بشكل يتيح لذوي الإعاقة فرصة دخول مكاتبنا أو إنشاء مراكز اتصال اجتماعي يستطيع السكان من خلالها إبداء ملاحظاتهم ورفع شكاواهم.

4- التكنولوجيا

يمكن أن تدعم التكنولوجيا هدف اللجنة الدولية المتمثل في زيادة خضوعها للمساءلة أمام المتضررين بطرق عدة. ويساهم توفير بنية أساسية لتكنولوجيا المعلومات ووسائل اتصال وبرامج فعالة وملائمة للغرض في تقليص الوقت المطلوب لإنجاز المهام الإدارية وتوفير جزء من وقت العمل للتفاعل مع السكان المتضررين. وتسهل البرامج وقواعد البيانات الحديثة مهمة جمع البيانات وتحليلها واستخدامها بسرعة أكبر وكفاءة أكثر. أخيراً، وفي الأماكن التي يصعب فيها الوصول إلى اللجنة الدولية والتي توجد فيها شبكة الهاتف المحمول، تساعد وسائل التواصل الاجتماعي على التواصل مع الأشخاص الذين لا يستطيعون الحضور إلينا شخصياً.



هاء - المساءلة أمام المتضررين خلال دورة البرنامج

يبرز نهج الإدارة القائمة على النتائج خلال عملية التخطيط لتحقيق النتائج كوسيلة لتحسين كفاءة عملياتنا وهو ما يمكن خلال المراحل الأربع لدورة الإدارة القائمة على النتائج من تحديد ما إذا كانت البرامج تسير في الطريق الصحيح لتحقيق أهدافها أو أنها تحتاج إلى إدخال تعديلات عليها. والغرض من استعانة اللجنة الدولية بالإدارة القائمة على النتائج هو في نهاية المطاف تحسين مستوى المساءلة أمام المتضررين وضمان جدوى المشاريع على أرض الواقع وتحقيق الهدف المنشود منها.

غالبًا ما تظل اللجنة الدولية مدة زمنية طويلة في الأماكن التي تعمل فيها، ما يعني أن الأنشطة لا تخضع دومًا لمنطق دورة المشروع. وبالمثل، ينبغي النظر إلى العديد من ملامح إطار المساءلة أمام المتضررين كجزء من عملية مستمرة، وليس مجرد مهمة تنفذ في مرحلة معينة من دورة البرنامج. ورغم ذلك، من المفيد تحديد الأهداف الأساسية للمساءلة أمام المتضررين في المراحل المختلفة لدورة حياة البرنامج، وبصفة خاصة عند استخدامها مع أدوات التخطيط القائمة التي تستخدمها اللجنة الدولية.

المرحلة الأهداف الأساسية للمساءلة أمام المتضررين

- فهم المشكلات التي يواجهها الناس والتي تتطلب أنشطة للحماية والمساعدة، وكيفية ارتباطها ببعضها بعضًا، واستراتيجيات تخطي الصعاب التي يستعين بها الناس لمعالجتها.
- فهم كيفية تشكيل النوع الاجتماعي، والسن والإعاقة والثقافة والتوجه الجنسي والعوامل الأخرى للديناميات الاجتماعية وكيفية انتمائها مع العوامل المحددة اجتماعيًا لتوليد جوانب الضعف.
- فهم المعلومات التي يحتاج الناس إليها وقنوات الاتصال التي تستخدمها الفئات المختلفة من السكان وتثق بها.
- التعرف على القيود التي يفرضها السياق (الأمن¹²، القدرات، الدعم اللوجستي، إلخ) والتي ينبغي وضعها في الاعتبار.

التقييم
الأولي
والتحليل

- الانتباه إلى أي آثار جانبية سلبية قد تتركها أعمالنا على البيئة أو الاقتصاد أو السكان المحليين أو أفراد بعينهم، مع وضع تجارب المتضررين أنفسهم ووجهات نظرهم في الاعتبار والعمل على تخفيف هذه الآثار السلبية.
- استخدام القنوات واللغات المناسبة لتزويد الأشخاص بمعلومات عن اللجنة الدولية وخدماتها والسلوك الذي يمكن أن يتوقعوه منا والقيود المفروضة على عملياتنا وغير ذلك من المعلومات المهمة.
- التعاون مع السلطات المحلية والمتضررين لتخطيط المشاريع.
- توجيه البرامج لمعالجة المشكلات العاجلة مع السعي أيضًا إلى الحد من المخاطر ومعالجة الأسباب الدفينة. ومباشرة هذه الجهود متى أمكن ارتكازًا على القدرات المتوفرة والتعاون مع الآخرين حسب الحاجة، بما يتوافق مع المبادئ الإنسانية.
- الانتباه إلى العواقب التي قد تحول دون انتفاع الناس ببرامجنا وخدماتنا واستخدام الآليات إبداً الملاحظات وتقديم التعليقات، والاهتمام بصفة خاصة بالفئات المستضعفة والمهمشة.

الصياغة
والتخطيط

- التأكد من قدرة كل الجماعات المشمولة ببرامجنا على الاستفادة منها، مع التركيز على أكثرها تهميشًا.
- رصد سير تقدم البرامج ومستوى رضا الناس عن النتائج وتصنيف البيانات مثلًا حسب النوع الاجتماعي والسن والإعاقة.
- ضمان اطلاع المتضررين على تطور البرامج، بما في ذلك النطاق والاستجابة للاحتياجات، واستيعابهم لآليات إبداً الملاحظات وتقديم الشكاوى المتاحة.
- السعي إلى الحصول على الملاحظات ومراجعتها وتكييف البرامج عند الحاجة.

التنفيذ
والرصد

- إشراك المتضررين في عمليات المراجعة والتقييم وإبلاغهم بالنتائج ومشاركتهم في اتخاذ القرارات التي تمسهم.
- تقييم وتوثيق الاستراتيجيات والنهج من حيث أثرها الإيجابي (أو السلبي) على العمليات وعلى رضا المتضررين عن اللجنة الدولية وبرامجها.
- تبادل الدروس المستفادة داخليًا وخارجيًا والعمل على تطبيقها.

المراجعة
والتقييم
النهائي
والتعلم

وضعت اللجنة الدولية مؤخرًا منهجية موحدة بشأن إدارة المخاطر المتصلة بالأمن والسلامة. ويتوقع من مراكز العمل الميدانية بدءًا من 2018 تطبيق المتطلبات الأمنية الدنيا الخاصة باللجنة الدولية.

12 ترتبط المساءلة أمام المتضررين بالأمن ارتباطًا وثيقًا. على سبيل المثال، قد تكون القدرة على الوصول إلى المتضررين من ضمن القيود، بينما يمكن أن تؤدي زيادة جودة البرنامج والمساءلة إلى تحسين أمن الموظفين والعمليات الميدانية. وفي إطار مساعدة الموظفين على إدارة المخاطر بأسلوب أكثر اتساقًا في جميع أنحاء العالم،

واو - قياس التقدم المحرز

ستستفيد البعثات الميدانية أفضل استفادة من أداة التقييم الذاتي. ويمكن الاطلاع على المزيد من التفاصيل حول هذه الأداة وأحدث النتائج من خلال [صفحة المساءلة أمام المتضررين على الشبكة الداخلية](#).

زاي - المسؤوليات

يؤدي كل فرد دوراً في تنفيذ إطار المساءلة أمام المتضررين:

- الإدارة العامة مسؤولة عن ضمان المصادقة على الإطار والتعريف به ودعمه؛

- المديرون الإقليميون في المقر الرئيسي مسؤولون عن ضمان إدراج إطار المساءلة أمام المتضررين في الاستراتيجيات الإقليمية؛

- رؤساء البعثات، التي يكون موظفوها هم الأقرب للمتضررين، مسؤولون عن تقييم وتحسين الممارسات، بما في ذلك الطبيعة متعددة التخصصات لعملهم، باستخدام أداة التقييم الذاتي للمساءلة أمام المتضررين وغيرها من الأدوات؛

- رؤساء الوحدات مسؤولون عن إدماج الجوانب ذات الصلة من إطار المساءلة أمام المتضررين في المعايير التقنية والأطر المرجعية للبرامج والوحدات التدريبية لديهم، لضمان تركيز الإجراءات المرغوب فيها على برامج محددة، ما يسهل بدوره على الموظفين إدماج هذه الإجراءات في عملهم اليومي؛

- ينبغي للموظفين الذين يضعون الإجراءات وأدوات التخطيط استخدام إطار المساءلة أمام المتضررين لتشجيع اتباع أنماط السلوك السليمة والتحفيز عليها خلال تنفيذ البرامج، ولضمان قدرة النظم على جمع البيانات المُصنّفة ومراجعتها؛

- ينبغي لموظفي دعم الموارد البشرية استخدام الإطار لتوظيف الأفراد المناسبين وتأهيل الموظفين وتدريبهم وتعزيز الإدماج ورفاه الموظفين واتخاذ قرارات أفضل من خلال تحليلات الموارد البشرية؛

- يستخدم فريق ومستشارو المساءلة أمام المتضررين الإطار بطبيعة الحال للعمل مع البعثات وموظفي البرامج ودعمهم في اختبار الأدوات وصقلها وتحسينها، فضلاً عن تبادل أفضل الممارسات.

يتيح لنا قياس التقدم المحرز تحديد المجالات التي نحتاج إلى تحسينها. ولهذا السبب يأتي إطار المساءلة أمام المتضررين مصحوباً بتقييم ذاتي¹³ لتمكين البعثات من بلورة فهم محدد حسب السياق لمواطن قوتها ومواطن ضعفها وإعطاء الأولوية للمجالات المطلوب تعزيزها وتخصيص الموارد بناءً على ذلك.

يمكن إجراء التقييم الذاتي بدايةً حسب الحاجة استعداداً لدورة التخطيط السنوي. وينبغي أن يتنامى ربطها، بمضي الوقت، بعملية الرصد الجارية والمراجعات والتقارير ومصادر المعلومات الأخرى في البعثة، لا سيما أصوات المتضررين ورؤاهم. ويعزز هذا النهج دقة النتائج ويجعل التقييم الذاتي أرضية صلبة للعمل. فإجراء تقييم ذاتي متماسك يخضع للمراجعة السنوية يعد أداة قيمة للإدارة تسهل أيضاً إعداد التقارير المتوقعة، مثل التقارير المتعلقة بتدقيق الحسابات الداخلي ومكتب الامتثال والمانحين. وستقوم البعثات عند إجراء التقييم الذاتي بما يلي:

- زيادة وعي الموظفين بما يعنيه تنفيذ برامج جامعة تركز على خدمة الناس؛
- دعم تحليل المشكلة والوضع القائمين لأغراض دورة التخطيط السنوي؛
- تحسين القدرة على العمل بطريقة متعددة التخصصات؛
- فهم الممارسات الراهنة فهماً أفضل والتشجيع على التعلم من الأقران؛
- معالجة الفجوات والمخاطر؛
- الاستعانة بالأدلة الموضوعية لتحديد الموارد المطلوبة للمضي قدماً؛
- قياس التقدم المحرز والبرهنة عليه.

لا يشير ضعف نتائج التقييم الذاتي بالضرورة إلى غياب الالتزام بتنفيذ برامج عالية الجودة وخاضعة للمساءلة في البعثات. ويمكن أن تؤثر عوامل وقيود مختلفة على الأداء في العمليات الميدانية، منها إمكانية الوصول إلى المتضررين والمشكلات اللوجستية والمسائل المتعلقة بالتعاقد مع الموظفين. ويتيح تحديد الفجوات لنا كمنظمة فهم التحديات وأوجه القصور التي نواجهها وتكييف نهجنا في المساءلة أمام المتضررين والتركيز على المجالات التي تعكس أكثر الأولويات وضوحاً في البعثة وفي العالم.

13 في أعقاب مشروع تجريبي استخدمت فيه نسخة أولية من أداة التقييم الذاتي في 2017، جرى تبسيط الأداة لتيسير استخدامها مع توفير المزيد من التوجيهات للبعثات.

الجمعيات الوطنية باعتبارها فرصة لتعزيز قدراتها على تنفيذ برامج أكثر خضوعاً للمساءلة. ويمكن للجنة الدولية في بعض الحالات اتباع نهج مماثل مع المنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية المحلية والدولية.

وأخيراً، فإن إدراج الركائز الأساسية للمساءلة أمام المتضررين في السياسات- وبالأخص السياسات المعنية بالإدماج- يساعد الموظفين على التفكير في القضايا والنظر إليها بطريقة جامعة وخاضعة للمساءلة بشكل أكبر.

ونظراً لأن نصف برامج اللجنة الدولية تقريباً تدار من قبل جمعيات وطنية تعمل في بلدانها (وعلى الساحة الدولية في بعض الحالات) لا يمكن للجنة الدولية أن تكون خاضعة للمساءلة وأن تكون جامعة إلا إذا اتبع شركاؤها هذا النهج. ويجب أن تولي اللجنة الدولية أولوية كافية لهذا الجزء من "سلسلة المساءلة" على المستويات كافة، بدءاً من البعثات وانتهاءً بالإدارة العامة. وتضطلع الفرق الميدانية المعنية بالتعاون وشعبة التعاون والتنسيق داخل الحركة بمهمة توجيه هذه المساءلة وتيسير تحقيقها. وينبغي النظر إلى الشراكات مع

تساعد اللجنة الدولية للصليب الأحمر المتضررين من النزاعات المسلحة وأعمال العنف الأخرى في جميع أنحاء العالم، بإذلة كل ما في وسعها لحماية أرواحهم وكرامتهم وتخفيف معاناتهم، وغالباً ما تفعل ذلك بالتعاون مع شركائها في الصليب الأحمر والهلال الأحمر. وتسعى المنظمة أيضاً للحيلولة دون تعرض الناس للمشقة، بنشر القانون الإنساني وتعزيزه، وبمناصرة المبادئ الإنسانية العالمية. ولما كنا الجهة المرجعية في مجال القانون الدولي الإنساني، فإننا نساعد على تطوير هذا القانون ونعمل على تنفيذه.

يعلم الناس أن بوسعهم الاعتماد على اللجنة الدولية للصليب الأحمر في تنفيذ مجموعة من الأنشطة المنفذة للحياة في مناطق النزاع، ويشمل ذلك توفير المواد الغذائية والمياه الصالحة للشرب والصرف الصحي والمأوى؛ وتقديم خدمات الرعاية الصحية؛ والمساعدة في الحد من خطر الألغام والذخائر غير المنفجرة. وتضطلع اللجنة الدولية أيضاً بلم شمل أفراد العائلات الذين فرقتهم النزاعات، وبزيارة المحتجزين للتحقق من أنهم يعاملون معاملة لائقة. وتعمل بالتعاون الوثيق مع المجتمعات المحلية على فهم احتياجاتها وتلبيتها، مستعينة بتجاربها وخبراتها في تقديم استجاباتها بسرعة وفعالية، ودون انحياز لأي جانب.

<https://www.facebook.com/icrcarabic> 

https://twitter.com/icrc_ar 

[instagram.com/icrc](https://www.instagram.com/icrc) 

اللجنة الدولية للصليب الأحمر

International Committee of the Red Cross

19, avenue de la Paix

1202 Geneva, Switzerland

T +41 22 734 60 01 F +41 22 733 20 57

Email: cai_rcc@icrc.org www.icrc.org /ar

© حقوق الطبع محفوظة للجنة الدولية للصليب الأحمر، حزيران/ يونيو 2019



ICRC