# **سيناريو التدريب: المشاركة المجتمعية والمساءلة في حالات الطوارئ**

**نقل السكان**

**ملاحظات الميسرين**

**المدة**

* 20 دقيقة لكل مهمة (3 مهام).
* 10 دقائق لتقديم الملاحظات والانطباعات بعد كل مهمة.

**المواد**

* ملفات بصيغة بي دي إف خاصة بمهام المشاركين من 1-3 المتعلقة بسيناريو المشاركة المجتمعية والمساءلة في حالة الوباء، بحيث تكون كل مهمة في ملف منفصل.
* أداة جامبورد للمهام الثلاثة للمشاركين.

**الإعداد**

* أعد أدوات جامبورد المخصصة للعمل الجماعي ضمن السيناريو من خلال نسخ نماذج جامبورد الثلاثة للمشاركة المجتمعية والمساءلة في حالات الطوارئ حول سيناريو الوباء، ويمكنك القيام بذلك عبر النقر على الثلاث نقاط الموجودة في الجزء العلوي الأيمن من الصفحة واختيار "إنشاء نسخة"، بعد ذلك، تأكد من أن المشاركين سيتمكنون من التعديل على أدوات جامبورد خلال العمل الجماعي عن طريق النقر على "مشاركة" ثم تحديث حق الوصول للرابط ليكون "لأي شخص لديه الرابط" و"محرر"، ثم أضف الروابط إلى أجندة الميسر ونشرات المشاركين في السيناريو للمهام من 1 إلى 3، واحفظ ملفات المشاركين كمستندات بصيغة بي دي إف، جاهزة للمشاركة في الدردشة خلال التدريب.
* [سيناريو المشاركة المجتمعية والمساءلة في حالات الطوارئ، المهمة رقم 1 – التقييم.](https://jamboard.google.com/d/1DtY1IPGkArTqkeYRT6MNMZPTIEsqqRCdrxi6OGHpFyQ/edit?usp=sharing)
* [سيناريو المشاركة المجتمعية والمساءلة في حالات الطوارئ، المهمة رقم 2 – التخطيط](https://jamboard.google.com/d/1sLL2929kQTVMz1SMXU5hq8v7lPOj2jNqkSgQezhOuQ8/edit?usp=sharing).
* [سيناريو المشاركة المجتمعية والمساءلة في حالات الطوارئ، المهمة رقم 3 – التنفيذ.](https://jamboard.google.com/d/1OuptxHEC3tdq_2381bTYueYQ-tVJphPnUXr5RZDyzo0/edit?usp=sharing)

**توجيهات**

1. يحتوي السيناريو على 3 مهام، مع مهمة تنتهي بعد إجراء جلسات التقييم وتخطيط وتنفيذ الاستجابة الخاصة بالمشاركة المجتمعية والمساءلة في حالات الطوارئ، وتغطي ملاحظات الميسرين كافة المهام.
2. تُصمم كل مهمة معتمدة على السيناريو لتكون سريعة التنفيذ (كما في حالات الطوارئ) حيث تمتلك كل مجموعة 20 دقيقة فقط لإنهاء المهمة متبوعة بـ 10 دقائق أُخرى للعرض وتقديم الملاحظات والانطباعات.
3. جهّز مستندات البي دي إف الخاصة بمهام سيناريو الحالة الطارئة لتتم إضافتها في الدردشة:
4. المهمة 1 – تتبع المشاركة المجتمعية والمساءلة في تقييم حالات الطوارئ (20 دقيقة للمهمة و 10 دقائق إضافية للعرض وتقديم الملاحظات والامطباعات).
5. المهمة 2 – تتبع بالمشاركة المجتمعية والمساءلة في التخطيط للاستجابة (20 دقيقة للمهمة و 10 دقائق إضافية للعرض وتقديم الملاحظات والامطباعات).
6. تتبع المشاركة المجتمعية والمساءلة خلال تنفيذ الاستجابة (20 دقيقة للمهمة و 10 دقائق إضافية للعرض وتقديم الملاحظات والانطباعات).
7. خصص الوقت الكافي لشرح وتوضيح كل مهمة للمشاركين في الجلسة العامة قبل تقسيمهم إلى مجموعات وذكرهم بالاعتماد على المعلومات التي يعرفونها عن أليكسا والصليب الأحمر التابع لها والتي تمت مشاركتها معهم خلال السيناريوهات السابقة.
8. أبلغ المجموعات أن عليهم تقديم ملاحظاتهم وانطباعاتهم عند الانتهاء لذلك عليهم تسجيل إجاباتهم لكل مهمة في صفحة منفصلة من اللوح القلاب.
9. أثناء العمل الجماعي، قدم التوجيه فقط عند الحاجة وامتنع عن تزويد المجموعات بالإجابات مباشرة، وبدلاً من ذلك، حاول مساعدة المجموعات التي تواجه صعوبات أو التي تخرج عن المسار الصحيح، وسيتم إدراج الإجابات في ملاحظات الميسر المتعلقة بالمهام كما هو موضح أدناه.
10. أنهِ العمل الجماعي بعد مرور 20 دقيقة حتى ولو لم تنتهِ المجموعات من المهمة.
11. لعرض النتائج، اطلب من إحدى المجموعات الإجابة عن أحد أسئلة المهمه التي قاموا بها ثم كرر ذلك على باقي المجموعات خلال اليوم، مع العلم بأن بعض المهام تحتوي على سؤال واحد فقط والبعض الآخر يحتوي على سؤالين، وبالتالي ستتمكن كافة المجموعات من عرض العمل الذي قامت به مرة واحدة على الأقل خلال اليوم، وعندما تحصل على إجابة السؤال أو الأسئلة الخاصة بالمهمة إعمل على تحفيز المجموعات الباقية على إضافة أي نقاط لم تتطرق لها المجموعة (المجموعات) التي تقدم العرض، عليك الالتزام بالوقت فليس لديك سوى 10 دقائق فقط لتقديم العرض، مع توضيح أن الفرصة ستتاح لكافة المجموعات خلال اليوم، لذا ليس عليك طلب تقديم العرض من كافة المجموعات على كل مهمة، وبدلا من ذلك يمكنك طلب تقديم العرض من خلال تعاوون مجموعتين على ذلك، وواحدة أخرى لتغطية أية نواقص، وسيتطلب ذلك وجود ميسرين اثنين ولكنه سيسمح بالمزيد من النقاشات بسبب وجود مجموعتين صغيرتين تعملان على تقديم الملاحظات والانطباعات، مع حرص الميسرين على إضافة ما تغفل المجموعات عن ذكره باستخدام ملاحظات الميسرين أدناه.

**Map

Description automatically generatedالسيناريو**

أدت الاضطرابات المدنية التي نشأت ردًا على الانتخابات الرئاسية المقبلة في نيبتورنيا إلى عبور ما يقدر بنحو 25,000 لاجئ الحدود إلى شمال شرق أليكسا خلال الشهر الماضي، حيث يقيم معظمهم في مخيم للاجئين خارج مدينة ساجين، ولكن يقدر أن حوالي 3000 شخص يقيمون مع عائلات مضيفة في جميع أنحاء المنطقة.

**نيبتورنيا**

شمال أليكسا

ساجين

توليس

كان معظم الوافدين من النساء والأسر التي لديها أطفال صغار وقُصَّر غير مصحوبين بذويهم وكبار السن كانوا قد وصلوا بأعداد ضئيلة جدًا، بعد أن فروا تاركين خلفهم معظم ممتلكاتهم وبعد التقييم المشترك الأخير للاحتياجات الذي أجرته حكومة أليكسا والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وبرنامج الأغذية العالمي، قامت الأمم المتحدة بالإبلاغ عن الاحتياجات الرئيسية مثل الغذاء والمأوى والمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والحصول على الرعاية الصحية.

أطلق الصليب الأحمر في أليكسا عمليات نقل للسكان تشمل المساعدات النقدية وتعزيز الصحة والنظافة وبناء المراحيض ونقاط للمياه في المخيم الرئيسي للاجئين إضافة إلى قيامه بحشد الموظفين والمتطوعين من جميع أنحاء أليكسا لدعم العملية ومن غير الواضح عدد الأفراد الذين تلقوا تدريبًا أو الذين يمتلكون الخبرة بخصوص المشاركة المجتمعية والمساءلة، كما ويتمتع الصليب الأحمر في أليكسا بالخبرة الكافية في العمل في هذه المنطقة من خلال برنامج قدرة المجتمع على الصمود إضافةً إلى إجراء حوالات نقدية خلال العمليات السابقة، ومع ذلك، فإن موظفي الفرع والمتطوعين في هذه المنطقة لا يملكون الخبرة الكافية في تقديم المساعدات النقدية.

**مقتطف من تقرير مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية الذي تم نشره قبل انتخابات نيبتورنيا**

* يوجد في نيبتورنيا 8 مجموعات عرقية مختلفة ومجموعة متنوعة من اللغات واللهجات المحكية في أنحاء البلاد.
* تحظى نيبتورنيا بشبكة قوية من منظمات المجتمع المدني.
* تمتلك نسبة كبيرة من سكان نيبتورنيا (80%) الهواتف المحمولة.
* تتمتع المرأة في نيبتورنيا بحقوق كثيرة فهي تمارس حقها في العمل وتقلد مناصب في السلطة وحرية التعبير عن الرأي والمشاركة في الأحداث العامة وتشيع المجموعات والشبكات النسائية في المنطقة.

**معلومات عن وسائل الإعلام والاتصالات في شمال شرق أليكسا**

* هناك نوعين من شبكات الهاتف المحمول في شمال شرق أليكسا وهما موبايل 1 وكول تيل، ويتمتع كلاهما بتغطية جيدة في جميع أنحاء البلاد.
* هناك العديد من محطات الراديو في شمال شرق أليكسا ولكن لا توجد محطة واحدة تغطي كافة أنحاء البلاد باستثناء محطة إيه بي سي (شركة أليكسا للبث والإذاعة) والتي تديرها الحكومة، وتقوم كافة المحطات بإذاعة أخبارها باستخدام لغة أليكسا الوطنية.
* تحظى وسائل التواصل الاجتماعي بشعبية في المناطق الحضرية، لكن الوصول إلى شبكات الجيل الثالث في المناطق الريفية غير مكتمل ولا يمكن الاعتماد عليه.

**المهمة رقم 1: تقييم الاحتياجات**

يخطط الصليب الأحمر التابع لأليكسا لتقييم الاحتياجات الخاصة بالاستجابة لنقل السكان بالإضافة إلى الأسئلة الفنية حول مجالات تركيز الاستجابة لتقديم المساعدة النقدية والمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والصحة، حيث يرغب رئيس إدارة الكوارث بتضمين بعض الأسئلة فيما يخص المشاركة المجتمعية والمساءلة، حاول الإجابة عمّا يلي بناءً على معلوماتك السابقة:

1. اقترح ثلاثة إلى أربعة أسئلة يجب تضمينها في استطلاع تقييم الاحتياجات الخاص بالمشاركة المجتمعية والمساءلة.
2. ما هي مقترحاتك لضمان إجراء عملية التقييم بشفافية ونزاهة واحترام للمجتمع؟

بعض الإجابات المقترحة للسؤال الأول – أسئلة استطلاع تقييم الاحتياجات

* **ما هي اللغة التي تستخدمها في المنزل**؟ - نظرًا لاختلاف المجموعات العرقية وتعدد اللهجات المستخدمة في البلاد سيكون من المهم معرفة اللغة التي يفضلها الأشخاص ويشعرون بالارتياح عند استخدامها.
* **ما هي احتياجاتك الأكثر أهمية؟** -على الرغم من إبلاغ الأمم المتحدة عن الاحتياجات الرئيسية، إلا أنه يجب على الصليب الأحمر في أليكسا أن يؤكد مع المجتمعات التي سيدعمها أن التدخلات المخطط لها ستلبي الاحتياجات ذات الأولوية، عليك الانتباه أيضًا إلى أنه ستكون هناك مجموعة متنوعة من الاحتياجات بين اللاجئين لأن بعضهم عبارة عن أسر تعولهم امرأة واحدة، وبعضهم من كبار السن والبعض الآخر من القُصَّر غير المصحوبين بذويهم.
* **ما هي الطريقة المفضلة في تلقي المعلومات؟** - حتى تتمكن العملية من التخطيط لأفضل الطرق للتواصل مع المجتمعات حول المساعدة النقدية والمعلومات المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ومن المهم أيضًا طرح هذا السؤال على مجموعة متنوعة من الأشخاص نظرًا لوجود كبار السن وأطفال قُصَّر غير مصحوبين بذويهم، ومن المحتمل أن تكون لديهم احتياجات وطرق مختلفة للتواصل.
* **إذا كنت ترغب في تقديم بعض الأسئلة أو رفع شكوى لإحدى المنظمات (كالصليب الأحمر)، ما هي الطريقة تفضلها لفعل ذلك؟** - سيكون هذا مهما خصوصًا في عملية تقديم الدعم النقدي حيث سيكون لدى الأشخاص بعض الأٍسئلة حول الأهلية وسيحتاجون لطريقة لسؤالها أو طلب الدعم في حال لم يتمكنوا من الوصول إلى أموالهم.
* **كيف تتم عملية صنع القرار في هذا المخيم/في مجتمعك؟** - قد يساعد ذلك في معرفة كيفية إشراك المجتمعات في مرحلة التخطيط ولكن، من الممكن أيضًا أن يُطرح هذا السؤال خلال عملية التخطيط في حال عدم إمكانية إدراجه في استطلاع التقييم.
* **من هم القادة في هذا المجتمع؟** - نظراً للاضطرابات، ربما يكون القادة التقليديون وصناع القرار قد تغيروا، ومن المهم جدًا معرفة من يمثل اللاجئين ومن هو الشخص الذي يرجعون إليه للحصول على التوجيه والتأثير وصنع القرار، ومع ذلك، يمكن طرح هذا السؤال أثناء مرحلة التخطيط أو في حلقات النقاش المركزة في حال عدم إمكانية تضمينه في استطلاع تقييم الاحتياجات.
* **إلى أي مدى تستطيع القراءة/الكتابة؟** - في حال لم يكن ذلك مضمنًا في الاستطلاع، فحاول الضغط من أجل تضمينه كجزء من الأسئلة الديموغرافية العادية وعدم استخدام أحد أسئلة المشاركة المجتمعية والمساءلة الخاصة بك.
* **ما هو مصدر المعلومات الأكثر ثقة بالنسبة لك؟** - هذا سؤال مهم يجب تضمينه نظرًا للاضطرابات المدنية في نيبتورنيا والتي من الممكن أن تؤثر على القنوات ومصادر المعلومات التي تحظى بثقة مختلف المجموعات السكانية.
* **أي مما يلي يمكنك الوصول إليه؟** – من المفيد معرفة معدات الاتصالات التي لا يزال بإمكان الأشخاص الوصول إليها، نظرًا لوصول الكثير منهم وبحوزتهم القليل جدًا منها، فعلى سبيل المثال، نعلم أن هناك محطات إذاعية محلية وشبكة للهاتف المحمول، لكن هل يستطيع اللاجئون الوصول إليها واستخدامها؟
* **هل أنت على دراية بالمهام التي ينفذها الصليب الأحمر التابع لأليكسا في هذه المنطقة؟** - يأتي اللاجئون من بلدان مختلفة لذا ربما يكون لديهم تصورات مختلفة تمامًا عن تصورات سكان أليكسا فيما يخص الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

بعض الإجابات المقترحة للسؤال الثاني – إجراء عملية التقييم بنزاهة وشفافية

* **تعريف اللاجئين بالصليب الأحمر التابع لأليكسا** وبالجمعية الوطنية والمهام التي يقدمونها وطريقة عملهم بسبب عدم معرفة اللاجئين لها لأنهم آتون من بلدان مختلفة، مع حرصك على استخدام لغة يفهمونها.
* **احرص على مناقشة التقييم مسبقًا مع أصحاب المصلحة الرئيسيين** في مجتمعات اللاجئين – على سبيل المثال، المجموعات النسائية وقادة المجتمع ومنظمات المجتمع المدني والتي تعتبر جزءًا من المجموع السكاني للاجئين.
* **اعقد اجتماعًا مجتمعيًا في مخيم اللاجئين** لتوضيح الغرض من التقييم والعملية وما الذي سيحدث بعد الانتهاء منه ومدونة قواعد السلوك الخاصة بالعاملين والمتطوعين، واحرص على إجابة جميع الأسئلة التي ستطرح.
* **إحاطة الموظفين والمتطوعين أو تدريبهم على** غرض التقييم والعملية وما سيحدث بعد انتهائه وكيفية التواصل بوضوح وصدق مع المجتمعات حتى يتمكنوا من الإجابة على الأسئلة بدقة وتجنب إثارة توقعات غير واقعية، واحرص على تزويد الفرق بقائمة الأسئلة الأكثر تكرارًا لدعم هذه العملية.
* تأكد من اطلاع كامل الفريق على **مدونة قواعد السلوك ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين.**
* **تعاون مع السلطات المحلية والوكالات الأخرى** للتحقق من البيانات التي تم جمعها وخطط التقييم الخاصة بهم للحد من الازدواجية والإرهاق المصاحب لعملية إجراء التقييم في المجتمعات، فعلى سبيل المثال، اطلب من الأمم المتحدة بيانات تقييم احتياجاتهم.

**المهمة رقم 2: التخطيط لتقديم المساعدات النقدية**

يخطط الصليب الأحمر في أليكسا لتوزيع منح نقدية شهرية غير مشروطة للأشهر الستة القادمة على اللاجئين في مخيم اللاجئين الرئيسي وعلى العائلات المضيفة لهم حيث تهدف هذه المنح إلى تغطية الاحتياجات الأساسية للأسر الأكثر ضعفًا، والتي تشمل الأسر التي يعولها شخص واحد والنساء الحوامل والأسر الكبيرة وكبار السن الذين تزيد أعمارهم عن 60 عامًا و ليس لديهم دعم عائلي، والأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة وسيتم تحديد العائلات التي ستحصل على الدعم باستخدام بيانات تسجيل اللاجئين الخاصة بالمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ولكن هناك بعض المخاوف من احتمال فقدان بعض الأشخاص أو تسجيلهم بشكل غير صحيح، لذا يخطط الصليب الأحمر التابع لأليكسا لتوزيع المنح النقدية من خلال خدمة الأموال المنقولة عبر الهاتف المحمول التي تقدمها شركة كول تيل للهواتف المحمولة.

يرجى تقديم المشورة لرئيس إدارة الكوارث حول كيفية قيام برنامج المساعدة النقدية بما يلي:

1. ضمان فهم المجتمعات لمعايير اختيار المنح النقدية وعمليات الاستهداف والتوزيع وقبولها.
2. رصد أية أسئلة أو قضايا متعلقة بعمليات الاستهداف والتوزيع والرد عليها.

بعض الإجابات المقترحة للسؤال الأول – معايير الاختيار وعملية الاستهداف

* **احرص على إعداد الفريق:** تأكد من تدريب الفريق الخاص بتقديم المساعدات النقدية على المشاركة المجتمعية والمساءلة وفهمهم للبرنامج حتى يتسنى لهم توضيح وشرح الأهداف ومعايير الاختياروعمليات الاستهداف والتوزيع الخاصة به للمجتمعات بوضوح.
* **ناقش معايير الاختيار مع المجتمع:** اعمل على الالتقاء مع قادة المجتمع والمجموعات بما في ذلك منظمات المجتمع المدني والمجموعات النسائية لمناقشة معايير الاختيار المقترحة والسؤال عما إذا كانت هذه الفئات هي أكثر الفئات ضعفًا أو إذا كانت هناك فئات أخرى أكثر حاجة إلى الدعم، ومن الممكن مناقشة ذلك أيضًا مع مختلف المجموعات في المجتمع من خلال عقد حلقات نقاشية مركزة مع مختلف المجموعات بما في ذلك التي تم استهدافها والتي لم تستهدف، وعليك التحلي بالجاهزية الكاملة لتعديل معايير الاختيار من خلال إضافة أو إزالة المجموعات وفقًا لفهم المجتمع لحالات الضعف.
* **تحديد أي لجان مجتمعية موجودة** والتي يمكن للصليب الأحمر التابع لأليكسا العمل معها أو إنشاء لجان مشاريع بتمثيل من مختلف المجموعات الموجودة في مجتمع اللاجئين والعمل معهم للموافقة على المعايير النهائية للاختيار ومراجعة قائمة المنتفعين والتخطيط في كيفية إبلاغ ذلك لشريحة أوسع من المجتمع.
* **إبلاغ معايير الاختيار لشريحة واسعة من المجتمع الخاص باللاجئين** وإيضاح سبب استهداف هذه المجموعات وسبب عدم قدرة الصليب الأحمر التابع لأليكسا على مساعدة الجميع، واحرص على استخدام أفضل القنوات واللغات السائدة في المجتمع، على سبيل المثال، من الممكن إرسال تلك المعلومات عبر الرسائل القصير (ونظرًا لأن الأشخاص سيحصلون على منحهم من خلال تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول، فمن المفترض أن يكون لديهم هواتف محمولة وشريحة للهاتف) أو قنوات الراديو المحلية أو الاجتماعات المجتمعية أو من خلال اللوحات الإعلانية، وعليك أن تكون على دراية بمعدلات الإلمام بالقراءة والكتابة، وأنه قد تكون هناك حاجة إلى نُهج مختلفة للوصول إلى مختلف الفئات، كالقُصَّر غير المصحوبين بذويهم مقابل كبار السن، وأولئك الموجودين في مخيم اللاجئين مقابل أولئك الموجودين في المجتمعات المضيفة أو في المناطق الريفية.
* **حاول إجاد طريقة للتحقق والتأكد من صحة قائمة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين،** على سبيل المثال يمكن نشر قائمة المنتفعين للعامة إن كان ذلك آمنًا ومقبولًا للأشخاص المدونة أسماؤهم في القائمة أو قد يتم التحقق من القائمة بالتعاون مع اللجنة أو المجموعات النسائية أو منظمات المجتمع المدني، وهناك خيار آخر يتمثل في قيام الصليب الأحمر التابع لأليكسا بالتحقق من النسبة المئوية لقائمة المنتفعين والتأكد منها لضمان صحتها.
* **توضيح عملية التوزيع** وكيفية استخدام الأشخاص لنظام الأموال المحولة عبر الهاتف، على سبيل المثالجمع الأشخاص في المخيم وتوزيع مقاطع فيديو قصيرة باللغة المحلية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي/ الواتساب أو إرسال رسائل نصية قصيرة تتضمن التعليمات بالتفصيل.

بعض الإجابات المقترحة للسؤال الثاني – الرد على الأسئلة

* **ضع آلية للتغذية الراجعة** حتى يتمكن الأشخاص من الإبلاغ عن القضايا وطرح الأسئلة، حيث يمكن عمل ذلك من خلال استحداث خط ساخن للمكالمات أو وسائل التواصل الاجتماعي أو من خلال المتطوعين مع الحرص على تدريبهم على آلية التغذية الراجعة وعلى وجود عملية معتمدة للتحقيق مع من يدعون أن قرار استبعادهم من قائمة المنتفعين يعتبر قرارًا مجحفًا في حقهم.
* **تحديد الأشخاص الذين يحظون بالثقة في المجتمع** كلجان المشاريع والمجموعات النسائية أو ممثلي المجتمع المدني القادرون على توجيه للأشخاص وتقديم الدعم لهم في حال واجهتهم صعوبات في استخدام نظام تحويل الأموال عبر الهاتف، واحرص على اختيار الأشخاص الذين سيكونون مع المننتفعين من الدعم بعانية، ومن المهم جدًا أن يحظوا بثقة المنتفعين ليتمكنوا من طرح الأسئلة عليهم وطلب المساعدة منهم.
* **اعمل على تنظيم اجتماعات مجتمعية وحلقات نقاش مركزة بشكل دوري** للسؤال عن كيفية سير عملية المنح النقدية وما إذا كان المستلمون يواجهون أي مشاكل وإجراء التعديلات على العناوين والقضايا، ومن الممكن أيضًا رصد ذلك كجزءٍ من عملية الرصد التابعة للتوزيع.

**المهمة رقم 3: التغذية الراجعة المجتمعية**

تم إصدار أول تقرير للتغذية الراجعة المجتمعية لعملية نقل السكان، وكانت أبرز نتائجه كما يلي:

* كانت 40% من الملاحظات من أشخاص كانوا قد طرحوا أسئلة عن **كيفية التسجيل** للحصول على المنحة النقدية الشهرية.
* تلقينا كمًّا كبيرًا من الأسئلة من الأُسر حول **كيفية الوصول إلى المِنح النقدية** المقدمة لهم من خلال نظام تحويل الأموال عبر الهاتف، وكان من الواضح مواجهة الكثير منهم للمشكلات والصعوبات في استخدام النظام.
* **صرّح بعض اللاجئين بطلب بعض قادة المجتمع المال منهم** في مقابل إضافتهم إلى قائمة المنتفعين من المِنح النقدية.
* ظهرت شائعات بأن **المياه الموجودة في نقاط المياه في المخيم تسبب الإسهال**.
* تلقينا الكثير من الطلبات حول كيفية التسجيل في برنامج الأغذية العالمي لتوزيع الطعام.
* **كانت 70% من من الملاحظات والانطباعات الواردة من الرجال.**
* تمت الاستجابة لـ 20% من الملاحظات مباشرة من قِبل المتطوعين، بينما تمت متابعة 40% منها ومعالجتها لاحقًا، والـ 40% الباقية لا زالت معلقة في انتظار الاستجابة لها.

في حالة طرح رئيس إدارة الكوارث الأسئلة الآتية:

1. ما هي القضايا التي تثيرها هذه الملاحظات وما الذي يمكن أن تفعله العملية للتصرف وفقًا لها؟
2. ما هي الإجراءات العملية التي من الممكن تطبيقها في العملية للتأكد من مناقشة كافة الملاحظات والتصرف بناءً عليها على الصعيد الداخلي؟

بعض الإجابات المقترحة للسؤال الأول – القضايا التي تثيرها الملاحظات المقدمة

* **لا يزال الكثير من الأشخاص لا يفهمون معايير الاختيار أو عملية الاستهداف أو سبب عدم قدرة الصليب الأحمر التابع لأليكسا على مساعدة الجميع:** حيث شكلت 40% من الملاحظات أسئلة حول ذلك، لذا يجب توضيح ذلك بشكل أفضل للمجتمعات، وتحديد مصادر أخرى لدعم المجتمع إن أمكن ذلك (كالوكالات الأخرى).
* **يحتاج الأشخاص إلى المزيد من المساعدة في استخدام نظام تحويل الأموال عبر الهاتف** – على سبيل المثال، من خلال ورشات العمل أو التجمعات لتعريفيهم بكيفية استخدام النظام أو تقديم التدريب لبعض أفراد المجتمع ليقدموا التوجيه اللازم لبقية الأفراد والعائلات التي تواجه المشكلات والصعوبات أو من خلال مقطع فيديو يتم إنتاجه باللغة المحلية يبين كيفية استخدام النظام، وسيساعد ذلك أيضًا في تحديد القضايا الخاصة التي يواجهها الأشخاص.
* **الفساد المحتمل من قادة المجتمع** – ناقش كيفية معالجة هذه القضية بأمان مع الفريق، وتضم الخيارات عقد اجتماعات سرية مع الأشخاص الذين بلغوا عن مثل هذه القضايا للحصول على المزيد من المعلومات حول ما حدث على ألّا يعرِّض ذلك الفريق أو الشخص المبلغ للخطر، وبالاعتماد على السياق والثقافة، هل يمكن أن تناقش القضية مع القادة أم أن ذلك سيُعرّض الفريق أو أفراد المجتمع للخطر، ومن الممكن أيضًا اتخاذ نهج أكثر دقة يشمل اجتماعات مع قادة المجتمع لتعريفهم بمعايير الاختيار وتفويض الصليب الأحمر التابع لأليكسا وسياسة عدم التهاون مع الفساد تحت أي ظرف، ويمكن أيضًا للصليب الأحمر التابع لأليكسا تعميم مجانية المساعدات النقدية على نطاق واسع بحيث يعرف الجميع ذلك، لتصعيب الأمر على القادة في الادعاء بطلب رسوم للحصول على المساعدة.
* **الشائعات التي تمنع الناس من استخدام نقاط المياه** – من خلال إجراء حلقات نقاشية مركزة ومقابلات مع مقدمي المعلومات الرئيسيين لمعرفة المزيد عن مصدر وسبب الشائعات حول نقاط المياه، وفهم مدى انتشارها وتأثيرها مما سيمكن الصليب الأحمر التابع لأليكسا من عقد اجتماع مجتمعي، أو بث برنامج إذاعي، أو استخدام الرسائل النصية القصيرة أو وسائل التواصل الاجتماعي لمعالجة المشكلات والتأكيد على أن المياه صالحة للشرب، ويمكن أيضًا تقديم عرض توضيحي وشرح لكيفية معالجة المياه.
* **يحتاج الناس إلى معرفة المزيد من المعلومات حول توزيع الأغذية في برنامج الأغذية العالمي** - شارك هذه الملاحظات مع برنامج الأغذية العالمي واطلب معلومات حول نظام التغذية الراجعة الخاص بهم والذي يمكن مشاركته مع المجتمعات المحلية، أو تفاصيل الاتصال التي يمكن تزويدهم بها.
* **كانت مشاركة النساء في التغذية الراجعة قليلة** – معرفة السبب وراء عدم استخدام النساء لآلية التغذية الراجعة بالقدر الذي يفعله الرجال من خلال بعض الحلقات النقاشية المركزة ومقابلات مع مقدمي المعلومات الرئيسيين وأعضاء من المجموعات النسائية ومعالجة أية عوائق تواجه المرأة في استخدام الآلية.
* **لا تزال نسبة 40% من الملاحظات عالقة دون أي استجابة**– التحقق من عدم الاستجابة لهذه النسبة الكبيرة من الملاحظات، على سبيل المثال، هل يخص ذلك قضايا محددة صعبة المعالجة؟ أم هل هي مجرد سؤال يمكن إضافته إلى قائمة الأسئلة الأكثر تكرارًا للإجابة عنه بسهولة أكبر من قِبل المتطوعين؟ أم هل كان هناك أي مشكلات في عملية تحليل الملاحظات أدت إلى حدوث هذا التأخير؟

بعض الإجابات المقترحة للسؤال الثاني – القضايا التي تثيرها الملاحظات المقدمة

* **ناقش القضايا المتعلقة بالملاحظات في اجتماعات الفريق التشغيلي** - بما في ذلك كيفية التصرف بناءً على الملاحظات وتخصيص المسؤوليات للمتابعة.
* **يجب تضمين الملاحظات في تقارير الحالة التشغيلية** - بما في ذلك كيفية معالجتها، أو التحديات التي تحول دون معالجتها كنقص التمويل وعدم مرونة المانحين وما إلى ذلك.
* **تضمين مؤشر** لقياس مدى تنفيذ الملاحظات في الخطة التشغيلية مثل عدد القرارات التشغيلية التي تم اتخاذها بناءً على الملاحظات الواردة من المجتمع.
* **أغلق الحلقة مع المجتمع** من خلال الاستجابة لمشكلات الأفراد ومعالجة المشكلات الشائعة التي يطرحونها خلال الاجتماعات المجتمعية أو مع اللجان المجتمعية ويتضمن ذلك شرح الإجراءات التي تم اتخاذها أو سبب عدم إمكانية التصرف استنادًا إلى الملاحظات الواردة.
* **قم بالتحقق من رضا المجتمع من آلية التغذية الراجعة** - على سبيل المثال، من خلال أسئلة الرصد أو حلقات نقاشية مركزة، واسأل الأشخاص إذا كانوا راضين عن كيفية عمل الآلية وإذا كانوا يشعرون أنه يتم النظر في آرائهم ويتم اتخاذ الإجراءات بناءً عليها.