



ACT Alliance/Paul Jeffrey

## دليل التدريب

تمهيد للمعيار الإنساني الأساسي عن الجودة والمساءلة



## قائمة المحتويات

١	شكر و عرفان .....
٢	ملاحظات للمستخدم .....
٤	البرنامج .....
٥	الجلسة الافتتاحية .....
٦	تمهيد للمعيار الإنساني الأساسي .....
٧	مبادئ الإغاثة الإنسانية .....
٨	بطاقات المبادئ .....
٨	تدريب تمهيدي على المعيار: مبادئ الإغاثة الإنسانية .....
١٠	الالتزام رقم 1: الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة تتلقى مساعدات ملائمة وذات صلة باحتياجاتها .....
١٢	الفيضانات الساحلية في شرق إفريقيا: مسح تقديري للاحتياجات .....
١٤	مسح تقديري للاحتياجات: إرشادات إلى المجتمع .....
١٦	الالتزام رقم 2: يتاح للناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة الحصول على الدعم الإغاثي الإنساني الذي يحتاجونه في الوقت الملائم. ....
٢٩	الالتزام رقم 3: الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة لم تتأثر سلباً وهي أكثر استعداداً وثباتاً وأقل عرضة للخطر نتيجة للتحرك الإغاثي الإنساني. ....
٣٠	الالتزام رقم 4: الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة تدرك حقوقها ومخصصاتها، وتحظى بإمكانية الوصول إلى المعلومات، وتشارك في القرارات التي تؤثر عليها. ....
٣١	مناهج خاصة بالمشاركة .....
٣٢	مراجعة اليوم .....
٣٣	الالتزام رقم ٥ : الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة متاح لها الوصول لآليات معالجة الشكاوى الأمانة والسريعة الاستجابة .....
٣٤	الالتزام رقم ٦: الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة تتلقى مساعدة تكميلية منسقة .....
٣٦	دراسة حالة بانواتو – العاصفة المدارية مايا .....
٤١	دراسة حالة بانواتو – الخريطة .....
٤٦	الالتزام رقم 7: الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة يمكنها أن تتوقع تقديم مساعدة محسنة حيث إن المنظمات تتعلم من التجربة والتأمل. ....
٤٧	المراقبة والتقييم والتعليم: سيناريوهات .....
٤٩	المراقبة والتقييم والتعليم: أمثلة .....
٥١	الالتزام رقم 8: الموظفون والمتطوعون الأكفاء والمدعمون بإدارة جيدة معيار الجودة: الموظفون مدعمون ليؤدوا مهامهم بفعالية ويعاملون على نحو منصف ومتساو .....
٥٥	الالتزام رقم 9 : الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة يمكنها أن تتوقع أن تكون المنظمات التي تساعد على تدير الموارد على نحو فعال وكفؤ وأخلاقي. ....
٦٩	تطبيق المعيار الإنساني الأساسي .....
٧١	"منظومة التحقق" الخاصة بالمعيار الإنساني الأساسي .....



- ٧١ ..... ما هو التحقق؟
- المعيار الإنساني الأساسي هو معيار تطوعي وقابل للقياس، ما يعني أن تطبيقه يمكن أن يقوم بموضوعية. و "منظومة التحقق" الخاصة بالمعيار الإنساني الأساسي تتيح للمنظمات قياس مدى نجاح تطبيقها لمتطلبات المعيار، وإذا ما رغبت، أن تبرهن أنها قامت بذلك.
- ٧١ ..... العمل مكان المدقق.
- ٧٣ ..... تخطيط التحرك.
- ٨٩ ..... ختام الحلقة التدريبية.
- ٩٦ ..... الملحق رقم 1: استمارة التسجيل.
- ٩٧ ..... الملحق رقم 2: مراجع مفيدة.
- ٩٨ ..... الملحق رقم 3: سجل التعلم.
- ١٠٣ ..... سجل التعلم/التدبر الشخصي.
- ١٠٣ .....



## شكر و عرفان

قام بتأليف هذا الدليل كل من كارين غليسون وماكسين كلايتون وجنيفيف سيفوكت وإيمانويل لأكروا، وجميعهم من "اتحاد المعيار" (CHS Alliance)، بمساعدة قيمة من ريتشارد بيرس من منظمة "غول" (GOAL).

وقد تم تلقي ملاحظات وتعليقات على مسودة الدليل وحلقات التدريب الأولية من الأشخاص الآتية أسماؤهم:

أونغ كو كو (HAP Myanmar)  
كاثرين سكيهان (CAFOD)  
كيرتيس تايلر (Medair)  
دانيال مير هاتسبيك ميكونين (Dan Church Aid)  
غابرييلا براندين (GOAL)  
جورجيا سكاندالاي (Humedica)  
جيمس جبرم غالغلو (CAFOD)  
جوليوس بيتامازير (International Aid Services)  
كارين ويرينغا (ZOA)  
ميريم توتشوا (Dan Church Aid)  
نيكولاس سيريس (Transparency International)  
بيتا سانديسون (Oxfam)  
رضوان إقبال (Community World Service Asia)  
روث إندوشي غيتيري (Danish Refugee Council)  
سامات كارميشوف (ICCO)  
سونيا ولهوسن (Welthungerhilfe)  
سوزان لوبالو (Action Contre La Faim)  
تروكون برايان (Welthungerhilfe)  
أولاربك توردوبيكوف (Dan Church Aid)  
أوما نارايانان (مستشارة مستقلة)  
واسيهون ماسريشا (GOAL)  
يوكيكو ماكي موراكامي (Church World Service Japan)  
زينب منور ساندوفاتش (Mavi Kalem)



## ملاحظات للمستخدم

### الأهداف الإجمالية للتعلم :

مع نهاية الحلقة التدريبية سيكون بمقدور المشاركين:

- التفريق بدقة بين المبادئ الإغاثية الإنسانية المتعلقة بالبشرية والنزاهة والاستقلالية والحياد، وتفسير أهمية كل منها؛
- الإحاطة بالالتزامات التسعة الخاصة بالمعيار الإنساني الأساسي وتفسير كيف يساهم كل منها في تحقيق الجودة عند تنفيذ أي استجابة إغاثية إنسانية؛
- إيراد أمثلة عن الممارسات السليمة مستنبطة من كل من تجاربهم الشخصية ومن قطاع الإغاثية على نحو أوسع؛
- العمل كمدافعين وموجهين لأقرانهم في ما يتعلق بأهمية الجودة والمساءلة وحسن إدارة الموارد البشرية في التحرك الإغاثي الإنساني.

### المجال:

يبين خيار جعل الدورة التدريبية على يومين الحقائق العملية لوكالات الإغاثية الإنسانية، التي يمثل الوقت بالنسبة إليها مورداً ثميناً جداً. وفي واقع الأمر لا يمكن إعطاء تمهيد أساسي عن الموضوعات الواردة في " المعيار الإنساني الأساسي " في أقل من يومين. ونأمل أن يقوم أولئك الذين شعروا بانخفاض الدورة التدريبية لجانب أو آخر من اهتماماتهم بمتابعة مراجع المطالعة والتعلم الإلكتروني الواردة في "الملاحظات الإرشادية" وفي الملحق رقم 2 من هذا الدليل للاستزادة من معارفهم .

### مواصفات المشاركين:

تستوعب هذه الحلقة التدريبية طيفاً واسعاً من المهتمين يشمل أي شخص مهتم في معرفة المزيد عن المعيار الإنساني الأساسي ومضامينه المتعلقة بسياسات وممارسات منظمات الإغاثية الإنسانية. وأكثر الأفراد استفادة هم من يمتلكون على الأقل بعض المعرفة و/أو التجربة في العمل الإغاثي الإنساني. ومن الأهمية بكان أن يحصل المشاركون على فرصة لربط ما يتعلمونه بتجاربهم الراهنة، وأن يتبادلوا فيما بينهم الأمثلة عن التحديات وعن الممارسات السليمة النابعة من تجاربهم الشخصية.

### استمارة التسجيل:

يمكن لاستمارة التسجيل أن تساعد على ضمان أن يكون المشاركون المنضويين في الدورة التدريبية هم الملائمين لها. فضلاً عن أنها تساعد ميسري الدورة على أن يعلموا مسبقاً عن مقدار ما يمتلكه كل مشارك من معرفة وخبرة وحوافز لكي يوجهوا الدورة التدريبية وفق ذلك. ويظهر الملحق رقم 1 في هذا الدليل نموذجاً عن استمارة التسجيل.

### التكليف السابق على الدورة التدريبية:

ينبغي على المشاركين مطالعة (وعلى نحو أمثل المطالعة أكثر من مرة ) المعيار الإنساني الأساسي والملاحظات الإرشادية المرتبطة به قبل الالتحاق بالدورة التدريبية.

### المتابعة:

لقد أظهرت الأبحاث أن ما يتم تعلمه من مهارات ومعارف ومواقف خلال التدريب يمكن أن يكون له نصيب أوفر لو وضعه موضع التطبيق إذا ما قُدمت للمشارك المتابعة المستمرة نصحاً وإسناداً. وفي حال كان ممكناً تقديم الإشراف والتوجيه، فإن ذلك سيكون أكثر فعالية. ونحن ننصح بشدة أن لا يجري هذا التدريب في معزل عن الواقع، بل أن يُعطى في سياق فرص واقعية تحظى بالإشراف عليها لكي يوضع التعليم موضع الممارسة مع توفر النصح وتقديم التغذية الراجعة.



## المنشطات:

يمكن للمنشطات أن تساعد المشاركين في المحافظة على تركيزهم – وبخاصة ما بعد الغداء مباشرة. ونوصي على نحو خاص بأن تتضمن تلك المنشطات عاملاً بدنياً من التحرك إلى التمدد، إلخ. ويكون المشاركون في العادة مصدراً جيداً للأفكار المنشطة الممتعة. وعليك الحرص على أن تضع حداً زمنياً لهم! وإذا ما كنت تبحث عن أفكار للمنشطات، حاول زيارة مرجع "اتحاد HIV/AIDS الدولي": 100 طريقة لتنشيط المجموعات: ألعاب للاستخدام في حلقات التدريب والاجتماعات والمجتمعات.

([100 Ways to Energise Groups: Games to use in workshops, meetings and the community](#))

## استخدام هذه المادة:

نقدم هذا الدليل بوصفه مرجعاً لأولئك الذين سيتولون تصميم التدريب و/أو القيام بالتدريب على المعيار الإنساني الأساسي. وليس هناك أي حقوق نشر لهذه المادة ويمكن استعمالها وتكييفها دون مقابل. وقد يرغب الميسرون الجدد في اتباع مقرر الدورة على أقرب نحو ممكن كما هو مبين هنا، فيما سيعتمد المدربون الأكثر خبرة على تعديله والإضافة إليه حسب سياق كل حلقة تدريبية خاصة يقدمونها وهدفها.

## دليل الملاحظات الخاصة بالميسر:

**التوقيت:** تعطى المواقيت بالدقائق مع تبيان الوقت الإجمالي في أسفل الملاحظات التابعة لذلك الجزء من الدورة.  
**المواد/المعدات المطلوبة:** من المفترض أن يتوفر بروجكتر LCD ولوحات ورقية قلابية وأقلام تعليم (ماركر) طول مدة الدورة، وهي لذلك ليست مدرجة في عمود المواد/المعدات المطلوبة مع أنه مطلوب استعمالها. وإذا كان متعذراً توفير بروجكتر LCD بسبب إجراء التدريب في منطقة نائية، فيمكن طباعة الشرائح مسبقاً على ورق بقياس مناسب للتوزيع وإعطاء نسخة لكل مشارك.



## البرنامج

### اليوم ١

الوقت	الحصة	المنهجية
09:00	الجلسة الافتتاحية	
09:30	تمهيد للمعيار الإنساني الأساسي	عرض شرائح
10:00	مبادئ إنسانية	سيناريوهات تدريبية للمجموعة، مناقشة
11:00	استراحة	
11:15	الالتزام رقم ١	الملاءمة، الصلة
12:30	الغداء	
13:30	الالتزام رقم 2: الفاعلية، حسن التوقيت	مقدمة إلى المعايير التقنية الأساسية
14:30	الالتزام رقم 3: تعزيز القدرات المحلية	عرض شرائح، فيلم، مناقشة
15:30	استراحة	
15:45	الالتزام رقم 4: المشاركة، تبادل المعلومات	مناقشة نماذج من واقع الحياة
16:45	مراجعة مجريات اليوم	
17:00	الختام	

### اليوم ٢

الوقت	الحصة	المنهجية
09:00	مراجعة مجريات اليوم ١	
09:15	الالتزام رقم 5: آليات الشكاوى	تدريب على سرد الأخبار وفيلم عنه
10:15	استراحة	
10:30	الالتزام رقم 6: التنسيق، التكاملية	تدريب أداء الأدوار
11:45	الالتزام رقم 7: التعلم والتحسين	سيناريوهات تدريبية للمجموعة، أمثلة
12:30	الغداء	
13:30	الالتزام رقم 8: إدارة الموارد البشرية	عرض شرائح وتدريب للمجموعة
14:30	الالتزام رقم 9: إدارة الموارد	تدريب محاكاة
15:30	استراحة	
15:45	كيفية تطبيق المعيار الإنساني الأساسي	
16:15	تخطيط التحرك	
16:45	الخلاصة	
17:00	الختام	



الجلسة الافتتاحية		
ملاحظات للميسر:		
التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة
ما قبل وقت البداية	تسجيل المشاركين وتوزيع حزمة مواد الحلقة التدريبية والدفاتر والأقلام. إعطاء بطاقة تعريف باسم المشارك.	حزمات المواد/دفاتر وأقلام/بطاقات تعريف
05	رحب بالمشاركين واشكرهم على الحضور. أعط الفرصة للوكالة المضيفة لكي تفتتح الدورة رسمياً لو كان هذا ينطبق على الدورة.	
10	تعريف: يقدم كل من الميسرين والمشاركين أنفسهم للطرف الآخر اسم كل شخص بالكامل، والاسم الذي يريدون أن يُعرفوا به خلال الحلقة التدريبية، وصفاتهم الوظيفية والمنظمة التي ينتمون إليها. وقد يساعد على تحقيق لحمة المجموعة أن يذكر كل شخص أيضاً شيئاً أكثر خصوصية كأن يقول "أول وظيفة عملت فيها..."، "ما لا يعرفه عني أحد في هذه الغرفة هو..." إلخ.	
05	يدلي الميسر بالمعلومات العملية الآتية: <ul style="list-style-type: none"> <li>• يشرح باختصار صيغة وبرنامج الحلقة التدريبية. ويذكر أماكن انعقاد استراحة القهوة/الشاي، وترتيبات الغداء، وأماكن وجود دورات المياه. ويشرح الإجراءات المتبعة في حال وقوع حريق.</li> <li>• يذكر المشاركين بالمطالعة المفترضة ما قبل الحلقة التدريبية. ويشرح ماهية الإسناد الذي سيكون متوفراً في مرحلة المتابعة، وأن المواد ستكون متاحة للمشاركة على أصبع USB في نهاية الحلقة التدريبية عندما سيتم إصدار شهادات بحضور الدورة أيضاً.</li> <li>• ينشئ بالتعاون مع المشاركين "قواعد إجرائية للحلقة التدريبية"، إذا ارتأى أنها ستكون مفيدة في سياق الحلقة.</li> <li>• يطلب إلى متطوعين أو ثلاثة متطوعين أن يكونوا لجنة تقييم لنهاية اليوم 1 (الجمع التوعوية الراجعة في اليوم نفسه من جميع المشاركين، بحيث يتمكن الميسرون من إجراء أي تعديلات ضرورية في اليوم 2).</li> </ul>	
10	عرض شريحة الصور الخاصة بأهداف الحلقة التدريبية. يعمل المشاركون في مجموعات من أجل تحديد توقعاتهم وأي بواعث قلق بشأن الحلقة التدريبية المقبلة (توقع أو باعث قلق واحد على كل بطاقة ملاحظات لاصقة). ويمكن لهذه فيما بعد أن توضع في مكان يستطيع الجميع رؤيتها فيه وبحيث يعطى المشاركون الفرصة ليتحدثوا بإيجاز عما كتبوه.	شريحة عرض/بطاقات-post it ضخمة لتدوين الملاحظات.
30	إجمالي الدقائق المخصصة للحصة	





تمهيد للمعيار الإنساني الأساسي		
أهداف التعليم:		
<p>مع نهاية الحصة سيكون بمقدور المشاركون:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• وصف خلفية المعيار الإنساني الأساسي وغايته وهيكلته وصفاً موجزاً</li> <li>• ذكر كلمات أساسية تؤثر إلى نقاط التركيز لكل من الالتزامات التسعة</li> <li>• تعريف الجودة والمساءلة</li> <li>• وصف غاية الملاحظات والمؤشرات الإرشادية وهيكلتها</li> <li>• وصف منظومة التحقق الخاصة بالمعيار وصفاً موجزاً</li> </ul>		
ملاحظات للميسر:		
التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة
20	عرض شرائح، إتاحة المجال للأسئلة.	
10	إذا كان هناك متسع من الوقت، إجراء نقاش مختصر بعد عرض الشرائح، باستخدام السؤال الآتي كنقطة انطلاق: "أي وجه (أو وجوه) من المعيار الإنساني الأساسي سوف يكون أكثر فائدة لمنظمتك/برنامجك؟"	
30	إجمالي الدقائق المخصصة للحصة	



## مبادئ الإغاثة الإنسانية

### أهداف التعليم:

مع نهاية الحصة سيكون بمقدور المشاركين:

- إعطاء تعريفات عن مبادئ الإغاثة الإنسانية الخاصة بالبشرية والنزاهة والاستقلالية والحياد كما هو منصوص عليها في المعيار الإنساني الأساسي
- شرح أهمية مبادئ الإغاثة الإنسانية وكيفية تطبيقها
- إعطاء أمثلة عن المعضلات التي تواجه تطبيق المبادئ
- تحديد أفضل الاستراتيجيات العملية لتطبيق المبادئ

### ملاحظات للميسر:

التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة
١٠	عرض تمهيدي: ما هي المبادئ، ومن أين جاءت، ولماذا هي هامة؟	شرائح عرض
05	وزّع المشاركين على أربع مجموعات. تقوم المجموعات بمطابقة بطاقات المبادئ على تعريفها	بطاقات المبادئ
20	وزّع الورقات التي تتضمن سيناريوهات عن المعضلات المتعلقة بالمبادئ - خصص سيناريو واحداً لكل مجموعة بحيث ينبغي أن يحضروا - على لوحات ورقية قلابية - الأجوبة على الأسئلة الآتية: <ul style="list-style-type: none"> <li>• أي مبدأ (أو مبادئ) من مبادئ الإغاثة الإنسانية يتصدى لها هذا السيناريو؟</li> </ul> ملحوظة: الحل: سيناريو - 1 النزاهة، - 2 الاستقلالية، - 3 الحياد، - 4 البشرية <ul style="list-style-type: none"> <li>• بأي شكل من أشكال المتابعة يمكن أن توصي منظمك إذا ما واجهت هذا السيناريو؟</li> <li>• أي نوع من المعضلات واجهك في خبرتك أثناء تطبيق نشاط إغاثي إنساني حسب مبادئ الإغاثة الإنسانية؟</li> </ul> في حال انتهت مجموعة قبل المجموعات الأخرى، يمكن لأفرادها البدء في النظر في معضلة أخرى من المعضلات.	ورقات عن المعضلات
15	بعد العودة إلى الجلسة العامة تأخذ كل مجموعة دورها لتشارك المجموعات الأخرى في استنتاجاتها، وهنا تتاح الفرصة للمجموعات الأخرى لطرح أسئلة أو إضافة نقاط لكل سيناريو.	
10	اختتم بأن تسأل المجموعة "هل تعتقدون بأن المبادئ هامة أو غير هامة؟ لماذا/لم لا؟". دُون أجوبتها على اللوحات الورقية القلابية وعلقها على الحائط إلى جانب أعمال المجموعة بحيث تكون مرجعاً خلال باقي الحلقة التدريبية. حاول أن تضمن استخلاص النقاط الأساسية الآتية: <ul style="list-style-type: none"> <li>• المبادئ هي أداة لصناعة القرار في الأوضاع المعقدة؛</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• اتباع المبادئ، وأن يُعرف بأن منظمة ما تفعل ذلك، يمكن له أن يساعد في إتاحة ضمان الدخول إلى منطقة الطوارئ؛</li> <li>• اتباع المبادئ يمكن أن يساعد في كسب ثقة المجتمعات المتضررة وقبولها، ويعزز من صدقية وسمعة أي منظمة فضلاً عن قطاع الإغاثة إجمالاً.</li> <li>• اتباع المبادئ يساعد في ضمان أن تكون معايير انتقاء الجهات المستفيدة وإجراءات عطاءات العقود شفافة.</li> </ul>	
60	إجمالي الدقائق المخصصة للحصة	

## بطاقات المبادئ

يجب التصدي لمعاناة البشر ووضع حدّ لها حيثما توجد . وهدف التحرك الإغاثي الإنساني هو حماية أرواح الناس وصحتهم وضمان احترام البشر.	البشرية
يجب القيام بالتحرك الإغاثي الإنساني على أساس الحاجة وحدها، بأن تعطى الأولوية إلى حالات الكوارث الأشد اضطراباً وأن لا يجري أي تمييز ضارّ على أساس الجنسية أو العنصر أو النوع الاجتماعي أو المعتقد الديني أو الطبقة أو الرأي السياسي.	النزاهة
يجب أن يكون التحرك الإغاثي الإنساني مستقلاً عن أي أهداف سياسية أو اقتصادية أو عسكرية أو أي أهداف أخرى قد يتبناها أي طرف من الأطراف بالنسبة إلى المناطق التي يجري فيها تنفيذ التحرك الإغاثي الإنساني.	الاستقلالية
يجب على العاملين في مجال الإغاثة الإنسانية أن لا ينحازوا إلى أي طرف من الأطراف في مناطق النزاع وأن لا يخوضوا في خلافات ذات طبيعة سياسية أو عنصرية أو دينية أو عقائدية.	الحياد

## تدريب تمهيدي على المعيار: مبادئ الإغاثة الإنسانية

### مبادئ الإغاثة الإنسانية: المعضلات

<p>تأمل في الأسئلة الآتية المتعلقة بالسيناريوهات أدناه:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أي مبدأ أو مبادئ من مبادئ الإغاثة الإنسانية يتصدى لها هذا السيناريو؟</li> <li>• بأي نوع من الإجراءات يمكن أن توصي منظمك إذا ما واجهها هذا السيناريو عندما تفكر في افتتاح برنامج في البلد المعني؟</li> <li>• أي نوع من المعضلات واجهك من خلال تجاربك أثناء تطبيق نشاط إغاثي إنساني قائم على مبادئ الإغاثة الإنسانية.</li> </ul>
<p>١. جرت أول انتخابات ديمقراطية في بلد آسيوي معروف بتاريخ طويل من الحكومات القمعية، ويتم في الوقت الراهن استدعاء المنظمات غير الحكومية للمجيء والمساعدة. وثمة منظمة دولية تود أن تفتح عيادة في منطقة معينة لتقديم خدمات إلى</p>



مجموعة إثنية مهمشة حيث الاحتياجات ماسة جداً. وقامت الحكومة بمنح الإذن بشرط أن تفتح المنظمة عيادة ثانية في منطقة الاحتياجات فيها أقل بكثير ولكن قاطنوها من المجموعة الإثنية والدينية التي ينتمي إليها الحزب الحاكم.

٢. في عصر يشح فيه التمويل المخصص للعون الإغاثي الإنساني، في مقابل عدد هائل من حالات الطوارئ الناجمة عن النزاعات، تتقدم حكومة مانحة سخية في الشرق الأوسط بعرض لتوفير منحة مالية معتبرة لإيواء اللاجئين جراء نزاع في المنطقة نفسها. وسوف تضمن المساعدة الممنوحة حصولهم على خدمات ذات مستوى أعلى بكثير مما يحصل عليه غيرهم من اللاجئين في أماكن أخرى. وهناك مؤشرات قوية على ارتكاب الحكومة المانحة المعنية انتهاكات لحقوق الإنسان في بلدها.

٣. في بلد من بلدان القرن الإفريقي تدور رحى حرب بين الحكومة ومجموعة من القبائل من ديانة مغايرة وخلفية إثنية مختلفة. وخلال هذه الفترة كانت منظمات وحكومات مانحة، تعتنق الديانة نفسها التي تعتنقها مجموعة المتمردين، تقوم بدور رئيس في توفير الغذاء وتوزيعه على نطاق واسع في المناطق التي يسيطر عليها المتمردين، إلى جانب المساعدة الطبية في المناطق التي تحظى بأمن نسبي. والتكلفة المالية للعمل في هذه المنطقة الشاسعة والنائية والمتأثرة بالنزاع هي تكلفة عالية جداً بالفعل. وحالة فقدان الأمن تؤدي إلى صعوبة نقصي هوية المتلقي النهائي للمواد الغذائية التي يجري توزيعها. والسكان المدنيون في المنطقة هم على أي حال داعمون بقوة للمتمردين ومتوقع لهم أن يقوموا بتوزيع أي مواد غذائية يستلمونها فيما بينهم وبين المقاتلين.

٤. في بلد آسيوي جنوب أوسطي، عمدت المنظمات إلى تجنب العمل في مناطق معينة تضم مجتمعات بحاجة ماسة للمساعدة بسبب احتمال وقوع المساعدات بيد مجموعات إرهابية نشطة هناك. وإذا ما جرى تحويل المساعدات بهذه الطريقة، حتى ولو لم تكن هناك نية في دعم الإرهاب، فإن منظمات الإغاثة قد تتعرض للملاحقة القانونية تحت طائلة قوانين مكافحة الإرهاب في بلدانها.



## الالتزام رقم 1: الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة تتلقى مساعدات ملائمة وذات صلة باحتياجاتها.

### أهداف التعليم:

مع نهاية الحصة سيكون بمقدور المشاركون:

- تسمية الخطوات الأساسية لضمان القيام بمسح تقديري فعال للاحتياجات في حالات الطوارئ
- شرح أهمية ضمان أن تستشار المجموعات المهمشة على وجه الخصوص بشأن احتياجاتها.

### ملاحظات للميسر:

التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة
10	عرض - خطوات أساسية ومسائل بشأن المسح التقديري للاحتياجات.	شرائح عرض
10	وزع مطبوعة "فيضانات شرق إفريقيا الساحلية: مسح تقديري للاحتياجات"، وأقرأوها معاً. اطلب من أربعة إلى ستة متطوعين (حسب العدد الإجمالي للمجموعة) ليؤلفوا فريق المسح التقديري. ومن الأمثل أن يتألف فريق المسح التقديري من الجنسين ليكون متوازناً، والأفضل أن يضم بعض المشاركين ذوي الخبرة في مجال إعداد مسح تقديري للاحتياجات. ويتقصد سائر أفراد المجموعة أدوار المجتمع. تقدم الصفحة الثانية من المطبوعة إرشادات ومواقيت مكتوبة للتمرين لكي يرجع إليها المشاركون.	
10	تستعد المجموعات لتقمص الأدوار. يحتاج أعضاء فريق المسح التقديري للاتفاق على مقاربتهم وماهية المعلومات التي يحتاجون معرفتها. وينبغي أن يقوموا بذلك في غرفة أخرى، لو كان هذا ممكناً، بحيث لا يتمكن فريق المسح التقديري للاحتياجات وأعضاء المجتمع من سماع مداولات بعضهم البعض.  وزع مطبوعة "المسح التقديري للاحتياجات: إرشادات خاصة بالمجتمع" على من يقومون بدور أفراد المجتمع، وأقرأها معهم. واعمل معهم على تحديد المعلومات المدرجة، وتأكد من أنهم يفهمون النصائح المتعلقة بالوقت الذي يمكنهم فيه مشاركتها أم لا. ويجب أن يأخذوا القرار بأنفسهم فيما لو كانوا يؤدون دور رجل أو امرأة أو طفل، ويمكنهم اختراع بعض التفاصيل الأساسية عن حياة كل شخصية منهم لو كانوا يؤدون بناءً قصة خلفية "ما عنهم". أكدوا للمجتمع على أنهم لا يمانعون أن ترسل المنظمة فريق المسح التقديري للاحتياجات وعلى أنهم لا ينبغي أن يكونوا عدوانيين نحوهم.	
15	يقوم المؤدون بأدوارهم في عملية المسح التقديري للاحتياجات. وينبغي على الميسر وقفها في لحظة مناسبة بعد حوالي 15 دقيقة.	
10	عقب المسح التقديري تعمل المجموعتان معاً حسب الآتي: يستعد فريق المسح التقديري لتقديم تقرير عن النتائج المستخلصة إلى مجموعة من المانحين وغيرها من ممثلي المنظمات غير الحكومية وممثلي الحكومة.	



	يدون أفراد المجتمع ملاحظاتهم عن أي من المعلومات التي تبادلوها والتي لم يتبادلوها، ويتناقشون في كيفية شعورهم خلال المسح التقديري.	
10	يقدم فريق المسح التقديري تقريراً عن النتائج المستخلصة على ألا يستغرق هذا أكثر من خمس دقائق. يقوم فريق المجتمع بتقديم ملاحظاته إلى فريق المسح التقديري عن المعلومات التي لم يتبادلها معه وسبب ذلك (بحدود خمس دقائق).	
10	استخلاص المعلومات: يقود الميسر تدارساً للتأمل في التعلم من أداء الأدوار والحصّة إجمالاً، ويمنح المشاركين الفرصة ليطرحوا أي أسئلة لديهم.	
75	إجمالي الدقائق المخصصة للحصّة	

## اقتراحات في حال توفر مزيد من الوقت:

٥٠	عرض مقطع فيلم ACAPS من اليوتيوب عن الأساليب النوعية والكمية في المسح التقديري للاحتياجات الإغاثية الإنسانية.	مقطع فيلم
----	--	-----------

## تدريب تمهيدي على المعيار: الالتزام رقم 1

### الفيضانات الساحلية في شرق إفريقيا: مسح تقديري للاحتياجات



أدى هطول أمطار غزيرة غير معتاد في المناطق الساحلية لبلد في شرق إفريقيا في مستهل موسم الأمطار إلى حصول فيضانات واسعة النطاق. ووصلت معلومات عن أن منطقة نائية في الشمال كانت أكثر المناطق تضرراً. وهذه المنطقة تعاني من فقر مزمن. وهي محاذية لبلد مجاور، دولة فاشلة على الدوام تسيطر بقوة على مناطقها الريفية مجموعة متمردة مرتبطة بتنظيم القاعدة. وقد عانت المنطقة من عدد من الهجمات الإرهابية على الحافلات والفنادق، وشهدت في أعقاب ذلك هبوطاً في قطاع السياحة الذي كان اقتصادها يعتمد عليه اعتماداً قوياً.

وتشير المعلومات التي حصلت عليها جمعية الصليب الأحمر الأسبوع الماضي إلى وفاة شخصين (جاء انهيار منزلهما خلال هطول الأمطار الغزيرة) وإلى تضرر 10 آلاف شخص جراء تدمير مياه الفيضانات للمنازل والمحاصيل. وعدد سكان المقاطعة يتعدى المائة ألف بقليل وفق الأرقام المستقاة من آخر إحصاء سكاني وطني. ويبيد البحث الذي قمت به على موقع ReliefWeb أن الفيضانات في هذه المقاطعة تحدث خلال موسم الأمطار مرة كل سنتين. وترد في الصحافة المحلية في هذا الوقت تقارير عن تفشي الكوليرا في منطقتين مختلفتين من البلاد، بما في ذلك المنطقة الساحلية إلى الجنوب.

لقد كان للمنظمة غير الحكومية التي تنتمي إليها وجود في هذه المنطقة الساحلية لأكثر من عشر سنوات. ولديكم مكتب في أكبر بلدة على الساحل – على بعد 200 كيلومتر من المقاطعة المتضررة. وقد سبق أن نفذتم في الماضي برامج إغاثة في تلك المقاطعة ولكن ليس في الوقت الراهن.

وقد أجريتم حالياً مقابلات شخصية هامة مع حاكم المقاطعة ومستشاريه للزراعة والصحة. وقدمت سلطات المقاطعة خدمات إنقاذ للناس الذين شردوا خلال المرحلة الأولى من الفيضان، فضلاً عن معدات ضخ لسحب مياه الفيضانات والحوادث. وهم يخططون لبحث الآثار البعيدة المدى لما حدث ويفتشون عن حلول وبخاصة فيما يتعلق بالإنشاء غير المرخص به للمنازل والمباني الأكبر حجماً في قنوات صرف المياه.

من المعروف أن جمعية الصليب الأحمر هي منظمة قوية وفاعلة، ولكنها حُملت أكثر مما تحتل في الأونة الأخيرة جزاء استجابتها لعدد من الهجمات الإرهابية المدمرة في شتى أنحاء البلاد. وبالرغم من ذلك أبلغتكم الجمعية بأنها نجحت في توزيع رزم غذائية وفرش وبطانيات في المقاطعة وأنها وصلت إلى معظم أولئك المتضررين من الفيضانات. وهي تأمل في توزيع المزيد من المواد الغذائية في الأسبوع المقبل.

### تمرين

وصلتم الآن إلى أكبر قرية في المنطقة المتضررة وأنتم في طريقكم إلى التعاطي مع المجتمع هناك لإجراء مسح تقديري لمعرفة احتياجاته. وأنتم تقودون المسح التقديري إلا أن منظمين آخرين غير حكوميين توابكنكم في عملكم، إحداها دولية والأخرى محلية.



## الإعداد

٥ دقائق

**فريق المسح التقديري:** اتفقوا على المقاربة التي تبغونها وعلى المعلومات التي تريدون معرفتها.  
**المجتمع:** اقرأوا الإرشادات وعيّنوا الأدوار.

## التقويم

١٥ دقيقة

## استخلاص النتائج

١٠ دقائق

في أعقاب المسح التقديري تشاوروا ضمن مجموعتكم كالاتي:

**فريق المسح التقديري:** استعدوا لتقديم تقرير عن النتائج المستخلصة إلى مجموعة من المانحين وغيرها من ممثلي المنظمات غير الحكومية وممثلي الحكومة.  
**المجتمع:** دونوا ملاحظتكم عن أي من المعلومات التي تبادلتوها مع فريق المسح التقديري والتي لم تتبادلوها أيضاً.

## تقديم التقارير

١٠ دقائق في الإجمال

**فريق المسح التقديري:** قدموا تقريركم عن النتائج المستخلصة على ألا يستغرق ذلك أكثر من ٥ دقائق.  
**المجتمع:** قدموا إلى فريق المسح التقديري ملاحظتكم عن المعلومات التي لم تتبادلوها معهم وعن سبب عدم تبادلها (خمس دقائق).

## التأمل

٥ دقائق

تأملوا معاً في القضايا التي أثارها هذا التمرين.





<b>تدريب تمهيدي على المعيار: الالتزام رقم ١</b>
<b>مسح تقديري للاحتياجات: إرشادات إلى المجتمع</b>
<p>لم يسبق أن واجهتكم أي قضايا أو مشاكل سابقة مع المنظمة التي تزوركم اليوم. لقد كانوا في مرات التواصل السابقة يتعاملون باحترام على الدوام وكانت مشاريعهم مساعدة.</p> <p>لا تعرّفوا عن أنفسكم إلا إذا طلب إليكم ذلك. وإذا ما طلب إليكم الفريق التعريف عن أنفسكم فافعلوا ذلك علانيةً ومن دون تردد. خصصوا أفراد المجتمع بمجموعة المعلومات الآتية. وتقدّم إرشادات في كل حالة عن كيفية وتوقيت مشاركة المعلومات.</p> <p>وإذا ما سألكم الفريق أسئلة لا تجدون أجوبة عليها في المعلومات المقدمة هنا فالرجاء اختراع رد معقول.</p>
<p><b>لا نملك القدرة على دفع تكاليف إرسال أبنائنا إلى المدرسة.</b></p> <p>تبادلوا هذه المعلومة بحرية في أي لحظة مناسبة. كرروها في كل فرصة. فهذه تمثل أكبر إحباط للمجتمع في المدى الطويل وذات أولوية قصوى في التحرك.</p>
<p><b>نحتاج مواد غذائية على نحو عاجل لأن مخازن الأغذية لدينا قد دمرت.</b></p> <p>تبادلوا هذه المعلومة دون قيود في أي لحظة مناسبة.</p>
<p><b>تدمرت بيوتنا وجميع ممتلكاتنا.</b></p> <p>تبادلوا هذه المعلومة دون قيود في أي لحظة مناسبة.</p>
<p><b>تسببت الفيضانات في مجيء أعداد كبيرة من البعوض. لا نملك ناموسيات أو مرشحات لحماية أنفسنا منها.</b></p> <p>تبادلوا هذه المعلومة دون قيود في أي لحظة مناسبة.</p>
<p><b>ما يناهز نصف عددنا لا يعرفون القراءة ولا الكتابة.</b></p> <p>هذه المسألة تخرج المجتمع. لا ينبغي أن تتبادلوا هذه المعلومة إلا إذا وجه إليكم وبلطف سؤال محدد عن مستوى تعليمكم.</p>
<p><b>إذا حصلنا على حبوب الذرة الآن فسيكون لدينا وقت لنعيد زرعها ونقوم بالحصاد بعد خمسة أشهر.</b></p> <p>تبادلوا هذه المعلومة فقط إذا ما وجه إليكم سؤال محدد عن موسم الزراعة.</p>
<p><b>الجامع والكنيسة هنا يحاولان المساعدة حيث لم يتضرر أي منهما جراء الفيضانات. بعض المسنين والأطفال ينام داخل الجامع، والكنيسة تقوم بتوفير وجبة من عصيدة الذرة لأي شخص يحتاجها وذلك كل يوم منذ حصول الفيضانات.</b></p> <p>تبادلوا هذه المعلومة فقط إذا ما وجه إليكم سؤال عما إذا كان ثمة آخرون يمدون يد المساعدة إلى المجتمع بأي طريقة من الطرق.</p>
<p><b>لم تتضرر مراكب الصيد لدينا ضرراً بالغاً جراء الفيضانات. بيد أننا لم نخرج للصيد منذ حدوث الفيضانات بسبب انشغالنا الشديد بإنقاذ ممتلكاتنا وطماننة عائلاتنا.</b></p> <p>تبادلوا هذه المعلومة فقط إذا ما وجه إليكم سؤال محدد عما بقي بحوزتكم من وسائل لتوفير الغذاء أو المال لعوائلكم.</p>



<p>نحتاج إلى فوط صحية لمساعدتنا في أثناء الدورة الشهرية عندما نكون خارج بيوتنا. تبادلوا هذه المعلومة فقط إذا ما طلب إلى النساء من أفراد المجتمع أن يكونَ مجموعة منفصلة، من أجل أن يتحدثن على انفراد مع أحد موظفي المنظمة غير الحكومية أو يقدمن طلبات خطية. فلا ينبغي الإفصاح عن ذلك علناً أمام أفراد المجتمع الرجال .</p>
<p>هناك موسسات يعرضن خدماتهن على رجالنا لعدم وجود سياح يستفدن منهم مادياً بعد الآن. ولدى أزواجنا الآن "صاحبات" وهم لا يستعملون الواقي الذكري معهن ولا معنا. نحن نخشى عدوى فيروس الأتس أي في. تبادلوا هذه المعلومة فقط إذا ما طلب إلى النساء من أفراد المجتمع أن يكونَ مجموعة منفصلة، من أجل أن يتحدثن على انفراد مع أحد موظفي المنظمة غير الحكومية أو يقدمن طلبات خطية. فلا ينبغي الإفصاح عن ذلك علناً أمام أفراد المجتمع الرجال .</p>
<p>يعمل عدد منّا في الفنادق السياحية المجاورة. وبنتابنا قلق من فقد وظائفنا لأننا لا نملك أي وسيلة لغسل بزازنا وكيها منذ حصول الفيضانات. هناك مصبغة في البلدة حيث توجد الفنادق ولكن ذلك يتطلب دفع مبلغ صغير من المال ونحن لا نستطيع تحمّل ذلك. من المؤلم عدم استطاعة هؤلاء الأفراد المحافظة على نظافتهم وأناقتهم وهم الذين يحتلون مرتبة عالية في المجتمع كونهم موظفين من أصحاب الرواتب. وبالرغم مما يوحيه البوح بذلك من بأس فعليكم حين تفقدون وظائفكم أن تتبادلوا هذه المعلومة على مضض فقط إذا ما وجّه إليكم سؤال مباشر عما تملكونه من وسائل أو أنشطة تدعمكم في تحصيل أرزاقكم .</p>
<p>لقد فاضت المراحيض الأقرب إلى النهر. أما المراحيض الأخرى فهي لم تتأثر بما فيها تلك التابعة لمدرسة قريتنا الابتدائية. بيد أننا لم نتمكن من إقناع مديرة المدرسة بالسماح لنا باستعمالها مؤقتاً إلى حين تجفيف المراحيض المتضررة. ونحن مضطرون لقضاء حاجتنا في الحقول الأمر الذي يقلقنا لاحتمال انتشار الأمراض. هذه المعلومة لا ينبغي تبادلها إلا إذا ما وجه إليكم سؤال مباشر عن المراحيض أو الصرف الصحي .</p>
<p>عمد مختار القرية إلى بناء منزل كبير وشرفة مبلّطة في إحدى قنوات الصرف الرئيسة للقرية. قد يتعرض الشخص الذي يخبر عن هذا إلى عمل انتقامي من المختار. ينبغي ذكر هذا الأمر على حذر فقط إذا ما وجّه إليكم سؤال مباشر عن العوامل التي تساهم في حدوث الفيضان .</p>



## الالتزام رقم 2: يتاح للناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة الحصول على الدعم الإغاثي الإنساني الذي يحتاجونه في الوقت الملائم.

### أهداف التعليم

مع نهاية الحصة سيكون بمقدور المشاركين:

تعداد سبعة معايير أخرى ذات صلة بالعمل الإغاثي الإنساني والتنمية، وبصورة رئيسة ما يخص المعايير التقنية، على النحو الآتي، وأن يشرحوا بإيجاز هدف ومحتوى كل من:

- مشروع "اسفير Sphere Project: ميثاق الإغاثة الإنسانية والحد الأدنى من معايير الاستجابة الإغاثية الإنسانية
- شبكة "سيب SEEP Network: الحد الأدنى من معايير التعافي الاقتصادي
- LEGS: الإرشادات والمعايير المتعلقة بالمواشي في حالات الطوارئ
- INEE: الحد الأدنى من معايير التعليم: الاستعداد، الاستجابة، التعافي
- IASC: الحد الأدنى من معايير حماية الأطفال في التحرك الإغاثي الإنساني
- مدونة السلوك الخاصة بجمعية الصليب الأحمر والهلال الأحمر الدولية والمنظمات غير الحكومية خلال الإغاثة في الكوارث
- Group URD: "كواليتي كومباس" Quality COMPASSs

### ملاحظات للميسر :

التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة
05	اقرأ الالتزام رقم 2 مع المشاركين، بحيث يتم توضيح سياق التمرين التالي عن هذا الالتزام .	
10	اطلب إلى المشاركين تبادل تجاربهم في التعاطي مع المعايير التقنية وغيرها .	
١٠	يقسم الميسر المشاركين إلى سبع مجموعات بطاقات "معايير" مقواة برقائق شفافة (انظر قسم المواد أدناه)  بعد ذلك يفرد البطاقات التي تمثل المعايير السبعة على الطاولة في مقدمة الغرفة. ويطلب إلى المجموعات أن ترسل ممثلاً عن كل منها إلى مقدمة الغرفة لينتقوا واحداً من المعايير، ويفضل أن يكون واحداً من المعايير المألوفة إليهم. ثم يعود الممثلون إلى مجموعاتهم ويطلعونها على المعيار الذي انتقوه .  يطلب الميسر إلى المجموعات الآن أن يمرروا البطاقة إلى المجموعة التي على يسار كل منها مباشرة. وتتعرف المجموعات على بطاقتها الجديدة التي تمثل معياراً مختلفاً.	
10	يفرد الميسر التعريفات الموجزة للمعايير على الطاولة في المقدمة . يجب على المجموعات أن ترسل ممثلاً آخر عنها إلى الطاولة ليختار التعريف المطابق للمعيار الذي بحوزة كل منها حالياً. ثم يعود الممثل إلى المجموعة حاملاً التعريف ويقرأه أفراد المجموعة سوية ويقرروا ما إذا كانوا يتفقون أو لا يتفقون على أن ما قد تم اختياره هو التعريف المطابق. يطلب الميسر إلى كل مجموعة أن تمرر البطاقتين اللتين بحوزتها إلى المجموعة التي على يسارها مباشرة. وبعدها تأخذ المجموعات بعض الوقت للتعرف على المعيار الجديد	

10	يفرد الميسر صفحات مقواة بالرقائق الشفافة من كل من المعايير على الطاولة في المقدمة.  يجب على المجموعات أن ترسل ممثلاً آخر عنها إلى المقدمة ليختار الصفحة المطابقة للمعيار والتعريف اللذين بحوزة كل منها.  يأخذ الممثل الصفحة التي اختارها إلى مجموعته. وتقوم المجموعة بتفحص الصفحة للتحقق من مطابقتها لبطاقة المعيار والتعريف التي بحوزتها.
05	يمنح الميسر المجموعات خمس دقائق لتحضير مقدمة موجزة عن المعيار الذي بحوزتها.
10	تقوم كل مجموعة بدورها ولمدة دقيقة واحدة بعرض "معيارها" على المجموعات كافة.
60	إجمالي الدقائق المخصصة للحصة

**ملحوظة: النصوص كاملة متوفرة (بعدد من اللغات عادةً) في:**

- o Child Protection: <http://cpwg.net/?get=007389|2014/04/CPMS-Arabic-version-handbook.pdf>
- o Sphere Handbook: <http://www.sphereproject.org/silo/files/the-sphere-handbook-arabic.zip>
- o LEGS: [http://www.livestock-emergency.net/wp-content/uploads/2015/04/LEGS\\_2nd-Edition\\_Arabic\\_web\\_version\\_locked.pdf](http://www.livestock-emergency.net/wp-content/uploads/2015/04/LEGS_2nd-Edition_Arabic_web_version_locked.pdf)
- o INEE: [http://toolkit.ineesite.org/toolkit/INEEcms/uploads/1012/MS\\_Arabic\\_lowRes\\_final.pdf](http://toolkit.ineesite.org/toolkit/INEEcms/uploads/1012/MS_Arabic_lowRes_final.pdf)
- o Quality Compass: <http://www.compasqualite.org/en/compas-method/supports-compas-method.php>
- o Code of Conduct: <http://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/code-of-conduct/code-arabic.pdf>
- o Economic Recovery: <http://www.seepnetwork.org/minimum-economic-recovery-standards-resources-1106.php>



# CHS Alliance

QUALITY. ACCOUNTABILITY. PEOPLE MANAGEMENT

مواد للتمرين على المعايير (تطبع وتقوى بالرقائق الشفافة لتصبح بطاقات) :

المعايير الدنيا  
لحماية الطفل  
في العمل الإنساني



## ٢ مدونة سلوك من أجل الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية للإغاثة في حالات الكوارث

أعنتها الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر واللجنة الدولية للصليب الأحمر<sup>١</sup>

### الغرض من مدونة السلوك

إن الغرض من مدونة السلوك هذه هو صون المبادئ التي تحكم سلوك المنظمات الإنسانية أثناء الكوارث . ولا تغطي هذه المدونة تفاصيل تنفيذ عمليات المساعدة الإنسانية ، كحساب الحصص الغذائية أو نصب مخيمات اللاجئين ، بل إنها تسعى إلى الحفاظ على مبادئ الاستقلال والفعالية والتأثير التي تشهدها المنظمات غير الحكومية التي تعمل في مجال مواجهة الكوارث والحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر . وليست هذه المدونة مكرمة . ويتوقف تطبيقها على إرادة المنظمة التي تقبل الالتزام بالمعايير الواردة فيها . وفي حالة حدوث نزاع مسلح ، يجب تفسير هذه المدونة وتطبيقها وفقاً للقانون الدولي الإنساني .

### ملاحظة

<sup>١</sup> تحت رعاية مؤسسة كارنغي الدولية<sup>\*</sup>، وبنية خدمات الإغاثة الكاثوليكية<sup>\*</sup>، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر<sup>\*</sup>، والشعوب الدولية لانقاذ الطفولة<sup>\*</sup>، والاتحاد العالمي<sup>\*</sup>، ومؤسسة أوكسفام<sup>\*</sup>، ومجلس الكنائس العالمي<sup>\*</sup>، ( وهي منظمات أعضاء في لجنة توجيه المساعدات الإنسانية ) واللجنة الدولية للصليب الأحمر .

٣١٥

INEE

AN INTERNATIONAL NETWORK FOR EDUCATION IN EMERGENCIES  
UN RESEAU INTERNATIONAL POUR L'ÉDUCATION EN SITUATIONS D'URGENCE  
UNA RED INTERNACIONAL PARA LA EDUCACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA  
UNA REDE INTERNACIONAL PARA A EDUCAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGENCIA  
الشبكة الدولية لتعليم في حالات الطوارئ

## الحد الأدنى لمعايير التعليم: الجهوزية، الإستجابة، التعافي



## المعايير الدنيا للتعافي الاقتصادي

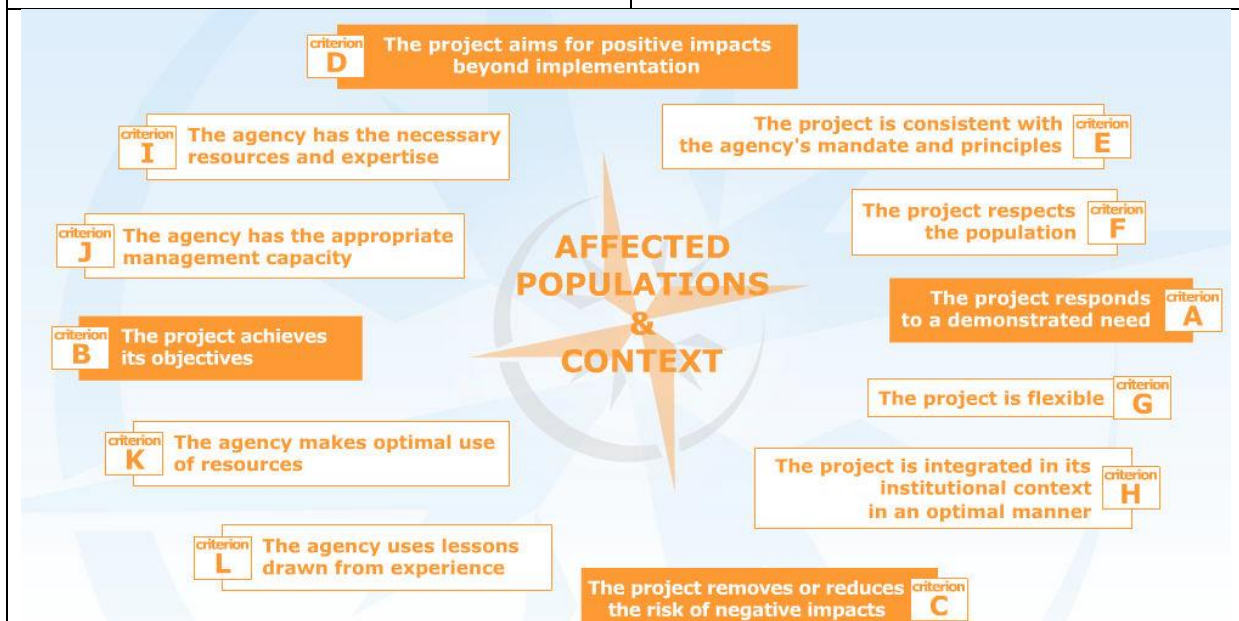


الطبعة الثانية

فيكتوريا

مسودة 2010









## التعريفات (تطبع وتقوى بالرقائق الشفافة لتصبح بطاقات):

١.	يضع هذا المعيار حق المجموعات البشرية المتضررة من الكوارث في العيش بكرامة والحماية والمساعدة في بؤرة التحرك الإغاثي الإنساني. وهو يحث على المشاركة الفاعلة للمجموعات البشرية المتضررة فضلاً عن السلطات المحلية والقطرية، ويستخدم للتفاوض مع السلطات بشأن المجال الإغاثي المتاح والموارد في العمل المتصل بالاستعدادية للكوارث. ويشمل الحد الأدنى من المعايير أربعة مجالات من المساعدات الإغاثية الإنسانية خاصة بإنقاذ الأرواح: التزويد بالمياه والصرف الصحي والحد من الحوادث على النظافة العامة؛ والأمن الغذائي والتغذية؛ والمأوى والإسكان والمواد غير الغذائية؛ والتحريك المتعلق بالصحة.
٢.	في نطاق الجهود لتحسين قدرات ممارسي العمل الإغاثي الإنساني والاقتصادي وتحسين إمكانية وضعهم موضع المساءلة، يركز هذا المعيار على الحد الأدنى من المعايير في مجال العمل الإغاثي لتيسير التعاطي الاقتصادي في أوقات الأزمات. فهو يرسم استراتيجيات وتدخلات مصممة لتحسين الدخل والسيولة النقدية وإدارة الأصول والنمو ضمن العوائل والشركات المتضررة من الأزمة. وتشتمل هذه على الخدمات المالية والأصول الإنتاجية والتوظيف وتطوير الأعمال. وهو يؤكد على تشجيع استراتيجيات إعادة بناء الشركات ومصادر الرزق وتحسين إنتاجية السوق فضلاً عن ترشيد الإدارة.
٣.	هذا معيار خاص بتصميم التدخلات المعنية بالمواشي وتنفيذها وتقديرها من أجل مساعدة الناس المتضررين من الأزمات. وهو يقدم خيارات عملية لدعم المواشي خلال الكوارث وفي أعقابها. ويوفر إرشادات عن العمليات التشاركية لتحديد الاستجابات الملائمة المعنية بالمواشي، متبوعة بمعلومات مفصلة عن خفض عدد القطعان، والخدمات الصحية الخاصة بها، وتوفير العلف والماء، وحظائر إيواء المواشي، وزيادة عدد القطعان.
٤.	يعبر هذا المعيار عن الحد الأدنى من مستوى جودة التعليم وإتاحته في حالات الطوارئ وصولاً إلى التعافي. وهو يشمل جميع مجالات الاستجابة المعنية بالتعليم من فسخ المجال لطالبي العلم وسلامتهم إلى تطوير المناهج التعليمية ودور المعلمين. وهو يهدف إلى: <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعزيز جودة استعدادية التعليم والاستجابة له وتعافيه؛</li> <li>• زيادة الفرص المتاحة للتعليم الآمن والملائم لطالبي العلم بغض النظر عن السن أو النوع الاجتماعي أو القدرات؛</li> <li>• ضمان المساءلة والتنسيق القوي في توفير التعليم في حالات الطوارئ وصولاً إلى التعافي.</li> </ul>
٥.	يؤسس هذا المعيار لمبادئ عامة تهدف إلى تعزيز التنسيق فيما بين العاملين في مجال حماية الأطفال – وتحسين مستوى المساءلة لديهم. وهو يقدم توليفة من الممارسات السليمة والتعليم ويمكن من تحقيق تعبئة أفضل وتواصل أحسن بشأن المخاطر المتعلقة بحماية الأطفال واحتياجاتهم والاستجابات الإغاثية الموجهة لهم. وقد صممت المعايير بحيث تضمن استجابة عالية الجودة لحماية الأطفال ذات تركيز على مبادئ برامج الإغاثة الأساسية. وتشتمل المعايير المتعلقة باحتياجات حماية الأطفال على مجالات العمل الأساسية ومسائل حساسة. وتلك الخاصة بالاستراتيجية تتعلق بإدارة الحالات المحددة، وحماية الأطفال ضمن نطاق المجتمع، ومساحات صديقة للأطفال، وحماية الأطفال المحرومين، وتقديم مجموعة رابعة من المعايير إرشادات عن كيفية ضمان العاملين في قطاعات أخرى أن يكون الوصول إلى برامجهم متاحاً للأطفال ومفيداً لهم.
٦.	يرمي هذا المعيار إلى صون المعايير العالية للسلوك والحفاظ على الاستقلالية والفعالية في أعمال الإغاثة من الكوارث. وهو معيار اختياري تطبيقه نابع من إرادة المنظمات لقبوله حفاظاً على المعايير التي وضعتها.
٧.	هذا المعيار مبني حول إطار مرجعي للجودة، "كومباس روز"، الذي يعتبر محورياً في أسلوب ضمان الجودة. فإن "كواليتي كومباس"، الذي يتألف من اثني عشر معياراً تحدد جودة أي مشروع إغاثي إنساني، يتمحور حول التجمعات البشرية المتضررة من الأزمة والسياق الخاص بهذه التجمعات. وفي نقاطها الأربع الرئيسية تركز المعايير الخاصة بالآثار والنتائج على التجمعات البشرية المتضررة وبيئتها. ومن أجل تلبية هذه المعايير الأربعة هناك ثمانية معايير خاصة بالهيكلية والعمليات تركز على المشروع ووكالة الإغاثة. وفي كل مرحلة من دورة المشروع يواجه وكالات الإغاثة عدد من النقاط

المفصلية الحساسة التي قد تتأثر من جرائها جودة التحرك الذي تقوم به. وترتبط كل نقطة من النقاط الحساسة بواحد من المعايير الاثني عشر لـ "كومباس روز". ومن خلال طرح الأسئلة (أسئلة أساسية)، يرشد هذا الأسلوب المستخدم في عملية اتخاذ القرارات من أجل ضمان إدارة "نوعية" للمشروع.

## مراجع

1. **The Sphere Project:** Humanitarian Charter & Minimum Standards in Humanitarian Response
2. **The SEEP Network:** Minimum Economic Recovery Standards
3. **Livestock Emergency Guidelines & Standards**
4. **INEE:** Minimum Standards for Education: Preparedness, Response, Recovery
5. **IASC:** Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action
6. **Code of Conduct for the International Red Cross & Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief**
7. **Groupe URD:** Quality COMPAS





## المعيار ٢: الموارد البشرية

تتخذ الهيئات الإنسانية خطوات تدريجية لضمان قيام طواقم العمل المعنية بحماية الطفل بتطوير المهارات والخبرات اللازمة للعمل على حماية الطفل في حالات الطوارئ، وتؤكد من أن جميع طواقم العمل تحمي الأطفال من خلال السياسات والإجراءات الملائمة، تجدر الإشارة إلى أن هذا المعيار لا يهدف إلى استبدال المعايير الموضوعة في أماكن أخرى، بل إنه يتيح التركيز على الموارد البشرية عند تعبئة طواقم العمل المعنية بحماية الطفل وتطبيق متطلبات ضمان الحماية.

### المعيار

توفّر خدمات حماية الطفل من قبل طواقم عمل تتمتع بأهلية مثبتة في نواحي عملها، وتشمل عمليات التوظيف وسياسات الموارد البشرية تدابير من شأنها حماية الفتيات والفتيان من الاستغلال وإساءة المعاملة من قبل العاملين في المجال الإنساني.

## التدابير الأساسية

### الاستعداد

- تطوير سياسة لوقاية الطفل، أو سياسة لحماية الطفل، تنطبق على جميع طواقم العمل والشركاء، وتطبيقها ورصدها، على أن تشمل إحالات إلى نشرة الأمين العام بشأن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي، ومعايير الحفاظ على سلامة الأطفال، والمبادئ الستة الأساسية المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات؛
- الحرص على قيام جميع أعضاء طواقم العمل بتوقيع مدونة للسلوك وتلقيهم توجيهات حولها، لا سيما القواعد التي تنظم السلوكيات المرتبطة بحماية الأطفال ضد الاستغلال وإساءة المعاملة الجنسيين، بما في ذلك العواقب التي تترتب على انتهاكهم للمدونة؛
- تدريب الأشخاص المرجعيين وتطبيق آلية رصد وشكاوى ضمن المنظمة؛
- على المستوى العالمي، إعداد مجموعة من الموظفين والآليات المستعدة للانتشار السريع، ويُفضل أن يشمل ذلك مرونة نشرها من أقرب مكان ممكن قرب حالة الطوارئ.

### الاستجابة

- التعرف على الموارد البشرية الموجودة في السياق - مثل العاملين الاجتماعيين أو العاملين الاجتماعيين المدربين، والمعلمين، وطواقم عمل المنظمات المحلية، والمتطوعين من المجتمع المحلي (مثل الموجودين في التجمعات الدينية)، وتحديد أفضل طريقة لدعم هذه الموارد البشرية واستخدامها وتطويرها في الاستجابة؛



## PRELIMINARY PHASE

During the preliminary phase, agencies decide whether to commence the Initial assessment phase or not. When an emergency situation is declared, the preliminary phase is the first phase in the project cycle. It involves assessing whether institutional capacity is coherent with people's needs. Access to information at this point is often limited.

### *Preparing the preliminary phase*

- 1 (J3) When assessing whether to carry out a diagnosis or not, what information (i.e. source, quality, accuracy, etc.) do you base your decision on?
- 2 (J1) How do you make the decision to carry out a diagnosis? Who makes this decision or participates in the decision-making process? Where is the decision taken? (e.g. head office/field office, Desk officer/Chairman/Board of members)
- 3 (I3) What time limit are you giving yourself before making a decision about whether to carry out a diagnosis?

### *Rapid situation and needs analysis (opportunities and constraints)*

- 4 (A1) According to the information available, can you identify needs that have been provoked by the crisis, and that neither the population, controlling authorities nor other actors are able to meet?
- 5 (E2) What are the political and legal issues relating to this crisis?
- 6 (B2) Would foreseeable constraints, such as limited access, delays, administrative issues, etc., make it impossible to implement a project or could they be overcome?
- 7 (J6) Does the current security situation allow you to consider implementing a project?
- 8 (E4) Is there a risk that certain actors may try to manipulate or exert pressure on your intervention?
- 9 (L3) Can previous experience in similar contexts provide you with information about the opportunities and risks that could affect a potential project?

### *Rapid analysis of institutional capacity*

- 10 (E3) Based on your initial appraisal of the situation, do people's needs correspond to your agency's mandate? How does this crisis concern you?
- 11 (I1) Does your agency currently have the capacity to mobilise or obtain the necessary resources for an intervention? How much time will you need to mobilise them?
- 12 (J4) Does your current management capacity (administrative, logistical and financial) allow you to consider implementing a new project?

### *Finalisation and record keeping*

- 13 (L1) How is the decision to carry out a diagnosis documented?



## المعيار الأساسي 2: التنسيق والفعالية

توضع خطط التعافي الاقتصادي وتنفذ بالتنسيق مع السلطات المعنية، والوكالات الإنسانية، ومنظمات المجتمع المدني لتعمل كل هذه الأطراف معاً بكفاءة وفعالية للوصول إلى أكبر نطاق ممكن، وذلك بالشراكة مع القطاع الخاص من أجل تحقيق أقصى فائدة ممكنة<sup>17</sup>.

### التدابير الأساسية:

- يُفضل المشاركة في آليات التنسيق القطاعية ذات الصلة من البداية، بدلا من إيجاد آليات جديدة (راجع الملاحظة الإرشادية 1).
- معرفة المسؤوليات والأهداف والدور التنسيقي للجهات الحكومية وغيرها من مجموعات التنسيق ذات الصلة (راجع الملاحظة الإرشادية 2).
- إمداد أجهزة التنسيق ذات الصلة والأطراف المعنية المحلية بالمعلومات عن تفويض الهيئة وأهدافها وبرامج التعافي الاقتصادي (راجع الملاحظة الإرشادية 3)
- توفير المعلومات الخاصة بأهداف البرنامج والتقدم الذي يتم إحرازه بصفة منتظمة حتى يتمكن المسؤولون عن التنسيق من تقسيم العمل والمسؤوليات بصورة واضحة مما يساهم بدوره في معرفة إلى أي مدى تم تلبية الاحتياجات الخاصة بالتعافي الاقتصادي وبالتالي الحد من الازدواجية أو فجوات الانتشار أو الجودة.
- التعاون مع الوكالات التنفيذية الأخرى وذلك لتعزيز الدعوة وكسب التأييد بشأن القضايا المهمة.
- توضيح دور الوكالة الإنسانية فيما يتعلق بالتنسيق والشراكة مع القطاع الخاص وغيره من العاملين في هذا المجال (راجع الملاحظة الإرشادية 4).
- استخدام آليات التنسيق لإجراء تقييمات مشتركة، ونشر النتائج وغيرها من المعلومات، و/ أو صياغة إستراتيجيات التدخل والبرامج.
- استخدام آليات التنسيق لتقييم قيمة التحويلات لضمان عدم تشوه الأسواق المحلية أثناء تلبية احتياجات المنتفعين.

### المؤشرات الرئيسية

- عدم ازدواجية التدخلات والبرامج فيما بين الوكالات التي تعمل في نفس المناطق الجغرافية أو نفس القطاعات (راجع الملاحظة الإرشادية 1).
- تبادل البرامج بانتظام المعلومات و تقارير التقييم مع الجهات المانحة، والوكالات المنفذة، والمنتفعين وغيرهم من العاملين في المجالات الإنسانية والقطاع الخاص (راجع الملاحظات الإرشادية 2، 3، 4).<sup>18</sup>

17 للحصول على مزيد من المعلومات راجع المعيار الأساسي للتنسيق والتعاون في كتيب أسشير

18 لمزيد من المعلومات راجع معايير التقييم والتحليل



علم المناخ بعض المؤشرات المحددة لمجتمع الحد من مخاطر الكوارث حول كيفية تحسين التأهب للجفاف أو لإجراء التدخلات خلال فترات الجفاف. ومع تقدم علم المناخ، من المهم بالنسبة للوكالات العاملة في مجال الحد من مخاطر الكوارث بين مربّي الماشية مواكبة ما هو معروف عن الاتجاهات المستقبلية ومستويات اليقين. وسيكون من المهم أيضاً مراعاة وجهات النظر العلمية في التصريحات العامة حول اتجاهات الجفاف وأسبابه.

## المعايير الأساسية

### المعيار الأساسي الأول: المشاركة

يشارك السكان المتضررون بنشاط في التقييم الأولي والتصميم والتنفيذ والرصد والتقييم للبرامج المتعلقة بالماشية.

### الإجراءات الرئيسية

- تحديد جميع المجموعات الفرعية المعنية والفئات المستضعفة من السكان وإعلامهم باعتماد إجراء تقييم وتدخلات ممكنة وتشجيعهم على المشاركة (انظر الملاحظتين التوجيهيتين 1 و 2) ورصد وتقييم العملية (انظر الملاحظة التوجيهية 3).
- توثيق واستخدام المعارف والممارسات المحلية الرئيسية للإنتاج الحيواني وصحة الماشية، واستراتيجيات المواجهة وخدمات الماشية الموجودة مسبقاً لضمان استدامة التدخلات (انظر الملاحظة التوجيهية 4).
- وضع التدخلات على أساس فهم الأعراف الاجتماعية والثقافية (انظر الملاحظة التوجيهية 5).
- مناقشة تدخلات البرامج المخطط لها ومناهج التنفيذ مع ممثلي المجتمع المحلي و/أو الجماعات المحلية الذين يمثلون المجموعات الفرعية للسكان والفئات المستضعفة (انظر الملاحظة التوجيهية 6).

### ملاحظات توجيهية

**1. تمثيل الفئات.** يتطلب التمثيل الفعال وتصميم التدخلات المتعلقة بالماشية وتنفيذها مشاركة المجتمع المحلي، بما في ذلك الفئات المهمشة أو المستضعفة التي تربى الماشية أو تستفيد منها أو من منتجاتها (انظر دراسة الحالة 2-4 في نهاية هذا الفصل). وهذه المشاركة يجب أن تشمل المشاركة الفعالة في جميع مراحل





## الوصول إلى التعليم والبيئة التعليمية، المعيار ١ للوصول إلى التعليم والبيئة التعليمية

لدى جميع الأفراد وصول إلى فرص تعليم نوعي وذات صلة

- **الخطوات الرئيسية ( للقراءة بالتزامن مع الملاحظات الإرشادية )**  
لا يحرم أي فرد أو مجموعة اجتماعية من الوصول إلى التعليم وفرص التعلم بسبب التمييز (أنظر الملاحظة الإرشادية ١).
- يمكن الجميع الوصول إلى مرافق وأماكن التعليم (أنظر الملاحظة الإرشادية ١).
- تزال كل عوائق الإلتحاق، مثل الإفتقار إلى الوثائق والمنتطلبات الأخرى (أنظر الملاحظتان الإرشاديتان ١ و ٤).
- توفر تدريباً مجموعة مرنة، نظامية وغير نظامية من فرص التعليم للسكان المتأثرين لتلبية حاجاتهم التعليمية (أنظر الملاحظات الإرشادية ٣ - ٥).
- عبر التوعية والتدريب، تصير المجتمعات المحلية أكثر انخراطاً في ضمان حقوق جميع الأطفال والشباب والكبار بتعليم نوعي وذات صلة (أنظر الملاحظتان الإرشاديتان ٦ - ٧).
- تتوافر الموارد الكافية وتضمن الإستمرارية والإنصاف والنوعية لنشاطات التعليم (أنظر الملاحظة الإرشادية ٨).
- يحظى المتعلمون بفرصة الدخول أو إعادة الدخول إلى نظام التعليم النظامي في أسرع ما يمكن بعد التعطيل الناجم عن حال الطوارئ (أنظر الملاحظة الإرشادية ٩).
- يعترف ببرنامج التعليم في سياقات اللاجئين من سلطات التعليم المحلية ذات الصلة ومن البلد الأصلي.
- لا تؤثر خدمات التعليم للجماعات المتأثرة بالكوارث سلباً على الجماعات المضيفة.

### الملاحظات الإرشادية

- ١- التمييز يشمل المعوقات التي يفرضها الجنس، العمر، الحاجات الخاصة، حال الإصابة بفيروس "أتش أي في"، الجنسية، العرق، السلالة، القبيلة، العشيرة، الطائفة، الدين، اللغة، الثقافة، الانتماء السياسي، الميل الجنسي، الخلفية الاجتماعية - الاقتصادية، الموقع الجغرافي أو حاجات التعليم المحددة، يمكن للتمييز أن يكون عن قصد. ويمكن أن يكون نتيجة غير مقصودة لبنى تحتية لا يمكن الوصول إليها بالنسبة إلى أناس من ذوي الحاجات الخاصة، أو بسبب سياسات وممارسات لا تدعم مشاركة المتعلمين. إن الأمثلة على التمييز تشمل منع الفتيات الحوامل أو المتعلمين المصابين بفيروس نقص المناعة المكتسبة الإيدز من ارتياد المدرسة وتكاليف الأقساط المدرسية والزي المدرسي والكتب واللوازم.

## مدونة السلوك

**مبادئ أساسية للسلوك من أجل حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية في مجال تنفيذ برامج مواجهة الكوارث**

### ١ أولوية الجوانب الإنسانية

إن الحق في الحصول على المساعدة الإنسانية وفي تقديمها ، مبدأ إنساني أساسي ينبغي أن يتمتع به مواطنو كل البلدان . وإننا نتعهد بتوفير المساعدة الإنسانية حيثما دعت الحاجة إليها بوصفنا أعضاء في المجتمع الدولي . وللاضطلاع بهذه المسؤولية ، لا بد من الوصول إلى السكان المتضررين دون أي عائق . ودافعنا الأول في مواجهة الكوارث هو التخفيف من معاناة البشر ، وعلى الأخص معاناة الفئات الأقل قدرة على تحمل وقع الكوارث . ولا تمثل المعونة الإنسانية التي نقدمها تحيزاً لطرف أو لآخر ، ولا تعكس موقفاً سياسياً معيناً ، ويجب ألا تُفسر بهذه الطريقة في أي حال من الأحوال .

**٢ ضرورة تقديم المعونة بصرف النظر عن الانتماء العرقي لمتلقيها أو عقيدتهم أو جنسيتهم ودون تمييز بينهم أياً كان شكله . يجب أن تحكم الحاجة وحدها تحديد أولويات المعونة .**

نتعهد بالسعي إلى توفير مساعدات الإغاثة استناداً إلى تقييم متعمق لاحتياجات ضحايا الكارثة واستناداً إلى القدرات المحلية المتاحة لتلبية تلك الاحتياجات حيثما أمكن . ويجب أن تأخذ كل برامجنا بمبدأ التناسب ، كما يجب التخفيف من معاناة البشر حيثما وجدت ، فالحياة ثمينة في كل مكان . ولذا ، يجب أن تكون المساعدات التي نقدمها متناسبة مع المعاناة التي نسعى إلى تخفيفها . ونحن نسلم ، في تنفيذنا لهذا النهج ، بالدور الحاسم الذي تؤديه النساء في المجتمعات المعرضة للكوارث ، ونعمل على ضمان أدائهن لهذا الدور في برامج المعونة وليس تقليله . ولا يمكن أن يكون تنفيذ مثل هذه السياسة العالمية والمحايدة والمستقلة فعالاً ما لم تتوفر لنا ولشركائنا فرص الحصول على الموارد اللازمة لتقديم مثل هذه الإغاثة المنصفة وللوصول إلى ضحايا الكوارث جميعاً دون تمييز .



## المعيار الأساسي رقم ٦ : أداء العاملين في مجال المعونة

توفر الوكالات الإنسانية إدارة مناسبة، ودعمًا إشرافياً ونفسياً اجتماعياً، الأمر الذي يؤدي إلى تمكين العاملين في مجال المعونة من اكتساب المعرفة والمهارات والسلوكيات والمواقف اللازمة للتخطيط من أجل استجابة إنسانية فعالة، والقيام بتنفيذها بما يحفظ الإنسانية والاحترام.

### التدابير الأساسية (يستحسن قراءتها مع الملاحظات الإرشادية)

- ▶ إتاحة تدريبات قيادية كافية للمديرين وجعلهم على إلمام بالسياسات والموارد الرئيسية، لكي يتسنى تحقيق إدارة فعالة (انظر الملاحظة الإرشادية رقم ١).
- ▶ وضع إجراءات توظيف منهجية ونزيهة وشفافة، لجذب أكبر عدد ممكن من المرشحين المؤهلين (انظر الملاحظة الإرشادية رقم ٢).
- ▶ توظيف الفرق بما يأخذ بعين الاعتبار حفظ التوازن بين الرجال والنساء، والمجموعات العرقية، والأعمار، والخلفية الاجتماعية، بحيث يضم الفريق تنوعاً يتناسب مع الثقافة والسياق المحليين.
- ▶ توفير عاملين في مجال المعونة (من الموظفين والمتطوعين والخبراء الاستشاريين على الصعيدين الوطني والدولي) مع التوجيه الكافي في التوقيت المناسب، وجلسات الإحاطة، وخطوط الإبلاغ الواضحة، والتوصيفات الوظيفية المحدثة، لتمكينهم من فهم مسؤولياتهم وأهداف العمل والقيم التنظيمية والسياسات والسياقات المحلية الرئيسية.
- ▶ وضع إرشادات أمنية وإرشادات بشأن عمليات الإجلاء، وسياسات صحية، وسياسات في مجال السلامة، وإحاطة العاملين في مجال المعونة بذلك، قبل بدء عملهم مع الوكالة.
- ▶ ضمان أن العاملين في مجال المعونة يمكنهم الحصول على الرعاية الطبية والدعم النفسي الاجتماعي.
- ▶ وضع مدونات لقواعد السلوك الشخصي من أجل العاملين في مجال المعونة، تحمي الناس المتضررين من الكوارث من الانتهاكات الجنسية، والفساد، والاستغلال، وغير ذلك من أشكال الانتهاكات لحقوق الإنسان. وتشاطر هذه القواعد مع الناس المتضررين من الكوارث (انظر الملاحظة الإرشادية رقم ٣).
- ▶ تعزيز ثقافة احترام السكان المتضررين (انظر الملاحظة الإرشادية رقم ٤).
- ▶ وضع إجراءات للتظلم، واتخاذ التدابير التأديبية المناسبة ضد أي عامل في مجال المعونة عقب ثبوت انتهاك لمدونة قواعد السلوك الوكالة.
- ▶ إجراء تقييمات منتظمة للموظفين والمتطوعين، وتوفير أصداء بشأن الأداء فيما يتعلق بأهداف العمل، والمعارف، والمهارات، والسلوك، والمواقف.
- ▶ دعم العاملين في مجال المعونة لإدارة عبء عملهم، وتقليل الإجهاد الواقع عليهم (انظر الملاحظة الإرشادية رقم ٥).





## الالتزام رقم 3: الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة لم تتأثر سلبياً وهي أكثر استعداداً وثباتاً وأقل عرضة للخطر نتيجة للتحرك الإغاثي الإنساني .

### أهداف التعلم :

مع نهاية الحصة سيكون بمقدور المشاركون:

- التعرف على المبادئ الأساسية لمنهج "عدم التجني"، وتعداد على الأقل ثلاث عواقب سلبية غير مقصودة محتملة جراء أي تدخل إغاثي إنساني أو تنموي، وتعريف ثلاث استراتيجيات أساسية لتجنب أي آثار سلبية غير مقصودة وتحديد سرعة عند وقوعها.
- تعداد المحظورات والواجبات الرئيسة المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل موظفي الإغاثة حسب التعريف الوارد في نشرة الأمين العام للأمم المتحدة عن الإجراءات الخاصة للحماية من الاستغلال والانتهاكات.
- الاقتناع بأهمية الإجراءات التي يمكن للمنظمات والأفراد اتخاذها لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل موظفينا وممثلينا.
- ربط منهج "عدم التجني" بالتجارب الشخصية المتعلقة بالعواقب السلبية غير المقصودة في برامج الإغاثة .

### ملاحظات للميسر :

التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة
15	عرض شرائح صور عن العواقب السلبية غير المقصودة ومنهج "عدم التجني".	
٢٥	عرض فيلم "الخدمة بفخر"، الذي يعرف ويناقش قضية الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل موظفي الإغاثة. مهّد للفيلم بأن تشرح أن مسألة الاستغلال والانتهاك الجنسيين هي واحدة من أسوأ العواقب السلبية غير المقصودة المحتملة للعمل الإغاثي الإنساني والتنموي .	نسخة من فيلم "الخدمة بفخر" To Serve with Pride
١٠	من خلال العمل بشكل ثنائي مع الشخص الجالس بالجانب يناقش المشاركون الأسئلة الآتية: <ul style="list-style-type: none"> <li>• هل تظنون أن الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل موظفينا يمكن أن يحدث في سياق عملكم؟</li> <li>• هل سبق أن مررت بتجربة شخصية لحالة أدت فيها تحركات منظمة ما إلى حصول عواقب سلبية غير مقصودة؟ عرّفوا عن هذه الحالة (مع الحفاظ على سرية التفاصيل، حيثما كان هذا ملائماً). كيف تم تحديد العواقب السلبية، وكيف جرى التصدي لها؟</li> </ul>	
١٠	اطلب تقديم تعليقات على المناقشات المتعلقة بالأسئلة أعلاه. يجب على الميسر أن يعي بأن المشاركين قد يكونون في حال صدمة أو إثارة عاطفية إثر مشاهدة الفيلم الصادم للغاية. لذلك ينبغي عليهم عدم الإصرار على أن يساهم كل مشارك في النقاش ومراعاة عدم وضع أحد في موقف محرج. قم بإشاعة جو تأملي هادئ في أثناء تبادل المشاركين ردود أفعالهم وتجاربهم .	
٦٠	إجمالي الدقائق المخصصة للحصة	





## الالتزام رقم 4: الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة تدرك حقوقها ومخصصاتها، وتحظى بإمكانية الوصول إلى المعلومات، وتشارك في القرارات التي تؤثر عليها.

### أهداف التعليم :

مع نهاية الحصة سيكون بمقدور المشاركين:

- شرح أهمية ضمان المشاركة الفاعلة للمجتمعات المتضررة في صنع القرار عند التحرك الإغاثي الإنساني وتعداد أساليب لتيسير هذا؛
- ضرب أمثلة عن الممارسات السليمة الخاصة بمشاركة المجتمعات المتضررة وعن تبادل المعلومات معها .

### ملاحظات للميسر :

التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة
١٠	عرض عن المشاركة الفاعلة وتبادل المعلومات .	
٢٥	<p>قسم المشاركين إلى أربع مجموعات . وزع المطبوعة التي تحكي عن نماذج واقعية لمشاركة المجتمع في صنع القرار . ونبغي عليهم تطبيق الأسئلة الآتية على جميع السيناريوهات الأربعة ويدونوا أجوبتهم ليتمكنوا من الإدلاء بتعليقاتهم في الجلسة الأخيرة الجامعة.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• هل تعتقدون أن هذا المنهج يؤدي إلى تمكين فعال للمجتمع للانخراط في صنع القرار أو من ناحية أخرى يمكن من وضع المنظمة موضع المساءلة؟</li> <li>• ما هي الثغرات أو التحديات التي قد يواجهها هذا المنهج؟</li> <li>• هل هذا منهج يمكن لكم أن تجربوه في مشروعكم/منظمتكم؟ لماذا أم لِم لا؟</li> </ul>	
١٥	استدع المجموعات لتعود إلى جلسة جامعة وأعط كل منها الفرصة لتقود التعليق على واحد من النماذج . وتقوم المجموعات الأخرى عندها بطرح الأسئلة أو إضافة مزيد من النقاط..	
١٠	اختتم بأن تدعو المشاركين إلى تبادل النماذج المتعلقة بالمشاركة الفاعلة للمجتمعات التي شهدوها شخصياً خلال عملهم :ويمكنك أيضاً أن تدعوهم إلى إعطاء أمثلة عن أي تبادل سليم للمعلومات شهدوه .	
٦٠	إجمالي الدقائق المخصصة للحصة	



## تدريب تمهيدي على المعيار: الالتزام رقم ٤

### مناهج خاصة بالمشاركة

ما يلي عبارة عن نماذج واقعية لمشاركة المجتمع في صنع القرار المتعلق بالتحرك الإغاثي الإنساني. يُرجى قراءتها جميعاً ثم التأمل في الأسئلة الآتية بالنسبة إلى كل منها.

- هل تعتقدون أن هذا المنهج يؤدي إلى تمكين فعال للمجتمع للانخراط في صنع القرار أو من ناحية أخرى يمكن من وضع المنظمة موضع المساءلة؟

- ما هي الثغرات أو التحديات التي قد يواجهها هذا المنهج؟
- هل هذا منهج يمكن لكم أن تجربوه في مشروعاتكم/منظمتكم؟ لماذا أم لا؟

الرجاء الاستعداد في الجلسة الجامعة لتبادل أي أمثلة عن مشاركة فاعلة للمجتمعات شهدتوها شخصياً خلال عملكم .

أ. مبادرة قائمة على الشراكة ذات تركيز قوي على المساءلة إزاء الناس المتضررين، لديها مقعدان في هيئتها محجوزان لناجين من الكارثة. ورئيس الهيئة الحالي هو أحد هذين الممثلين لناجين من الكارثة، كونه كان سابقاً لاجئاً جراء حرب أهلية في بلد من بلدان أميركا الجنوبية. وتؤشر مراقبة حركية الهيئة إلى أن وجود ناجين من كارثة ضمن أعضائها كان يساعد في ضمان أن تتذكر الهيئة في جميع الأوقات وقع القرارات على المستوى الميداني .

ب. هذه المنظمة الوطنية الكبيرة في بنغلاديش أسست هيكلاً من "منظمات الشعب" يكون فيه المستفيدون هم الأعضاء. ومن خلال "منظمات الشعب" هذه ترفع الوكالة مستوى الوعي بشأن الحقوق وتحث على المواطنة والقيادة الفاعلة". إنها منخرطة على نحو منتظم في عمليات صنع القرار المتعلقة بالمشاريع والمنظمة إجمالاً. "وهناك رئيسان لمنظمتين من" منظمات الشعب "ضمن الأعضاء الثمانية لهيئة إدارة المنظمة.

ج. آخر الأرقام عن الرواتب والعلاوات الخاصة بالموظفين على اختلاف مراتبهم، من المدير التنفيذي إلى المتدرب، موجودة على موقع المنظمة الإلكتروني.

د. هذه المنظمة الدولية التي تعمل في إثيوبيا تقوم بمشاركة المعلومات الخاصة بمدونتها لقواعد السلوك مع المجتمعات التي تعمل وسطها على صيغة تصويرية لضمان أنها مدركة لمعيار التصرفات التي يمكن أن يتوقعوها من ممثلي المنظمة. وفي الوقت نفسه يقومون بإعلام المجتمعات عن القنوات التي يمكنها أن ترفع الشكاوى من خلالها إذا ما قصرت تصرفات ممثلي المنظمة عن المستوى المأمول.



مراجعة اليوم		
أهداف التعليم :		
مع نهاية الحصة سيكون بمقدور المشاركين:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>التعبير عما استفادوه فردياً من تعليم أساسي في هذا اليوم</li> <li>الفصل في أي بواعث قلق انتابتهم</li> </ul>		
ملاحظات للميسر :		
التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة
٠٣	اطلب إلى المشاركين التأمل لحظات قليلة في مجريات اليوم، وملاحظة أي أمور جديدة أو مثيرة أو محيرة استرعت انتباههم .	
٠٦	ادع من يرغب من المشاركين إلى تبادل أفكارهم – باختصار .	
٠٦	أجب عن أي بواعث قلق أثاروها . ادع المشاركين إلى البقاء ما بعد الحصة إذا كان لم يزل لديهم أسئلة أو بواعث قلق غير مبثوثة .	
١٥	إجمالي الدقائق المخصصة للحصة	



## الالتزام رقم ٥ : الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة متاح لها الوصول لآليات معالجة الشكاوى الآمنة والسريعة الاستجابة.

### أهداف التعليم :

مع نهاية الحصة سيكون بمقدور المشاركين:

- تعداد عدد من العوائق الهامة التي قد تمنع أفراد المجتمعات المتضررة من التقدم لرفع شكاواهم
- تحديد طرق يمكن من خلالها تصميم وتفعيل آلية للشكاوى للتغلب على عوائق كهذه
- تعداد الخطوات المطلوبة لتطوير آلية الشكاوى أو مراجعتها

### ملاحظات للميسر :

التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة
١٠	التمرين الآتي يشجع المشاركين على تأصيل فهمهم للعوائق التي تحول دون رفع الشكاوى من خلال تجاربهم الخاصة في حالات مشابهة.  يعمل كل اثنين من المشاركين معاً ليخبر كل واحد منهما الآخر قصته عن إحدى المرات التي أراد فيها رفع شكاوى عن أمر ما ولكنه لم يقدم فعلاً على ذلك. ثم يساعد بعضهما بعضاً في التعرف على العائق الذي حال دون رفعهما الشكاوى .	
٢٥	في الجلسة الجامعة، وجلساً على هيئة حلقة، يقوم المشاركون كل بدوره بسرد قصة زميله (باختصار) والتحدث عن العائق الذي حددا أنه كان السبب في منع زميله من التقدم بالشكاوى. إذا كانت المجموعة كبيرة جداً يمكن أن يطلب إلى المشاركين التحدث عن العائق فقط، أو، إذا كان بالمستطاع، يمكن استدعاء ثلاثة أو أربعة متطوعين ليسردوا قصصهم التي يعتقدون أنها فعلاً مثيرة أو مفيدة. يدون الميسر العوائق على لوحة ورقية قلابية على شكل قائمة منقطة .	
١٠	يطلب الميسر إلى المشاركين النظر إلى قائمة العوائق الحاصلة، والقول:  • ما هي الأمور التي تنطبق أيضاً على المجتمعات المتضررة وتمنعهم من التقدم بشكاوى؟ • أي عوائق إضافية قد تبرز في وجه المجتمعات المتضررة؟  يدون الميسر العوائق الإضافية المذكورة هنا على لوحة ورقية قلابية جديدة.  يطلب الميسر الآن إلى المشاركين التأمل في سؤال نهائي:  • كيف يمكن تصميم وتفعيل آلية للشكاوى للتغلب على عوائق كهذه.  يجب على الميسر أن يغتنم الفرصة هنا للتأكيد على أهمية التشاور مع المجتمع بوصفه جزءاً من عملية وضع آلية الشكاوى لضمان أن تكون ملائمة وأن يغمر المجتمع إحساساً بملكيتها لها .	
١٠	فيلم 10 " خطوات لوضع آلية للشكاوى " لمنظمة " أنقذوا الأطفال "	فيلم
٥	مناقشة موجزة للفيلم وفسحة لطرح أسئلة .	
٦٠	إجمالي الدقائق المخصصة للحصة	



## الالتزام رقم ٦: الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة تتلقى مساعدة تكميلية منسقة .

### أهداف التعليم :

مع نهاية الحصة سيكون بمقدور المشاركين:

- تعداد المزايا الأساسية لأي استجابة إغاثية منسقة
- شرح المجالات المختلفة للتنسيق
- تعداد أصحاب المصلحة الأساسيين المعنيين بالتنسيق بما في ذلك منظومة الأمم المتحدة العنقودية
- تعداد الممارسات السليمة والتحديات التي ينبغي التنبيه إليها من أجل دعم القيام باستجابة إغاثية منسقة

### ملاحظات للميسر :

التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة
٥٠	تمهيد اسأل المشاركين عن سبب أهمية التنسيق (انظر شريحة صور باوربوينت ذات الصلة)	شرائح صور باوربوينت المتعلقة بهذا القسم من الدورة التدريبية
١٠	اسأل المشاركين: ما هي الوكالات و/أو الكيانات الرئيسية التي تهتم بالتنسيق في موقع الاستجابة للكوارث؟ ملحوظة: هذا التعريف مستقى من دليل التدريب "الأطفال في حالات الطوارئ" لمنظمة (RedR-UK) - OCHA: (مكتب تنسيق شؤون الإغاثة الإنسانية) هو هيئة من هيئات الأمم المتحدة الموكلة إليها تعزيز التنسيق فيما يتعلق بالمساعدات الإغاثية الإنسانية للأمم المتحدة في الأماكن التي تشهد حالات طارئة معقدة. وتعين الهيئة "منسق إغاثة". - UNHCR: (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين): الهدف الأساسي للمفوضية السامية هو صون حقوق اللاجئين وضمان سلامتهم. وفي حال الطوارئ تتولى قيادة وتنسيق التحرك الدولي لحماية اللاجئين وإيجاد الحلول للمشاكل المتعلقة بهم بالتنسيق مع حكومة الدولة المضيفة. - المنظومة العنقودية: جزء من عملية إصلاح الإغاثة الإنسانية، ولدت في أعقاب "مراجعة الاستجابة الإغاثية الإنسانية لمنظمة IASC" المتعلقة بالاستجابة لتسونامي العام ٢٠٠٥، من أجل الحث على منهج تنسيقي مؤسس على القطاعات. وهي تتضمن آليات تمويل جماعية. وهي تدعم الشراكة ما بين الأمم المتحدة وفاعلين آخرين في قطاع الإغاثة الإنسانية وبين الحكومات المضيفة والسلطات المحلية والمجتمع المدني. ويجري ضم كل قطاع إلى مجموعة عنقودية تقودها وكالة رائدة في مجالها. ويمكن للمجموعات العنقودية العمل على أصعدة مختلفة، عالمية وقطرية وميدانية.	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الحكومات المضيفة: عادة ما تكون وزارة خاصة أو هيئة أخرى هي ما تمسك بزمام التنسيق المتعلق بالمساندة الإغاثية الحكومية في حال الطوارئ. كما أن السلطات المحلية أو القادة العسكريين المحليين يمكنهم أن يقوموا بدور في هذه العملية.</li> <li>- أطراف أخرى – كما أشار المشاركون – بما في ذلك الشبكات القطرية.</li> </ul>	
مطبوعات عن التمرين خريطة دراسة حالة تقرير عن الوضع	<p><b>تمرين :</b></p> <p>ابتكر هذا التمرين ليظهر مدى تعقيد المساعدة الإغاثية الإنسانية والأثر الذي يمكن أن تحدثه على التنسيق. وسيكون على المشاركين التفكير بحلول للأجابة على هذه التحديات والتوصل إلى اتفاق على أهداف منسجمة.</p> <p>فكر في عدد القطاعات التي سيقوم المشاركون بتمثيل أدوارها مراعيًا عدد المشاركين. على سبيل المثال:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الصحة العامة والماء والصرف الصحي والنظافة العامة</li> <li>- الغذاء والمأوى</li> <li>- التعليم والحماية</li> </ul> <p>والأفضل أن يكون لديك من ستة إلى ثمانية مشاركين في كل مجموعة. وإذا ما كان هناك عدد زائد من المشاركين فيمكن أن يقوم شخصان معاً بأداء دور واحد بالنسبة إلى بعض الأدوار.</p> <p>أعط المشاركين:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مطبوعة التمرين</li> <li>- دراسة الحالة والتقرير عن الوضع</li> <li>- نسختان من خريطة بانواتو لكل مجموعة</li> <li>- بطاقة لاصقة (post-it) ليكتب المشاركون اسم منظماتهم عليها</li> </ul> <p>يمنح المشاركون 10 دقائق لقراءة الوثائق والاطلاع على أدوارهم .</p> <p>بعدها اشرح للمشاركين أن هدف الاجتماع هو المساهمة في الإعداد لخطة استجابة إغاثية طارئة متجانسة. وعلى كل مجموعة أن تحدد ثلاثة أهداف رئيسية لا أكثر للقطاعات المخصصة لها .</p> <p>في نهاية التمرين اسأل المشاركين عما واجههم من تحديات خلال التمرين وعن كيفية التغلب عليها. بعدها اطلب إلى المشاركين تبادل التوصيات والممارسات السليمة بناءً على خبرتهم في التنسيق. حث المشاركين على تبادل أمثلة من سياق عملهم.</p> <p>إذا لم يكن لدى المشاركين أمثلة كافية لتبادلها يمكنك أن تستخدم بعض التحديات والممارسات السليمة المذكورة أدناه.</p> <p><b>التحديات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- فقدان الشفافية</li> <li>- عدد متزايد من المنظمات</li> <li>- ازدواجية مبادرات التنسيق</li> <li>- التنافس بين منظمات الإغاثة</li> <li>- اجتماعات تنسيق مطولة تسفر عن نتائج هزيلة</li> <li>- قيادة التعاون من قبل أفراد أو شخصيات عوضاً عن عمليات منهجية</li> <li>- اللغة (أجنبية، لهجة غير مفهومة) كعائق</li> </ul>	<p>١٥ التحضير</p> <p>٢٥ الاجتماع</p> <p>١٥ استخلاص المعلومات</p>



	<p><b>الممارسات السليمة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- حدد مواقع أصحاب المصلحة</li> <li>- أشرك الحكومة والمجتمع المدني</li> <li>- تعرف على شبكات التنسيق القطرية الموجودة وارتبط معها</li> <li>- أقر بخصوصية كل منظمة فيما يتعلق بنطاق صلاحياتها ومكان قوتها ولكن اعمل على إيجاد طرق للارتباط معها بما يحقق الأهداف المشتركة في نهاية المطاف</li> <li>- استخدم التنسيق كأداة لحل المشاكل العملية وزيادة التعبئة</li> <li>- أدرج أنشطة التنسيق في موازناتك واسع لتحصيل التمويل اللازم</li> <li>- حث الأطراف الشريكة على المشاركة في أنشطة التنسيق ودرهم عليها</li> <li>- تبين المعايير المعتمدة في التنسيق لأن هذا يساعد على الاتفاق بشأن الأهداف والمؤشرات</li> </ul>	
٥٠	<p><b>الخلاصة:</b></p> <p>النفطة الأهم فيما يخص التنسيق هي أن تقوم منظمة الإغاثة الإنسانية بتقديم مساعدات فاعلة للتجمع البشري المتضرر.</p> <p><b>اعرض شريحة ALNAP عن نطاق التنسيق.</b></p> <p>نبه إلى أن مستويات التنسيق الثلاثة المبينة في شريحة الصور تكمل بعضها البعض وتوجد بصورة متوازنة.</p> <p><b>أخيراً اعرض شريحة الصور: التنسيق ودوره المشروع</b></p> <p>أكد على أنه بينما كانت هناك زيادة في التنسيق على صعيد المسح التقديري والتصميم إلا أن مراحل التطبيق والمراقبة والتقييم تستحق بذل مزيد من الجهد.</p>	
٧٥	<p><b>إجمالي الدقائق المخصصة للحصة</b></p>	

<p><b>تدريب تمهيدي على المعيار: الالتزام رقم 6 دراسة حالة</b></p>	
<p><b>دراسة حالة بانواتو – العاصفة المدارية مايا</b></p>	
<p><b>نظرة عامة على الحالة الطارئة:</b> ضربت العاصفة المدارية مايا جزر بانواتو بمستوى إعصار مدمر للغاية من الفئة 5 مساء يوم 31 مارس/آذار 2015 محدثة دماراً فادحاً في البنية التحتية ومخلفة وراءها ركائماً شمل العاصمة والمناطق الساحلية. ومع حلول يوم 14 أبريل/نيسان، تبين أن العاصفة أوقعت أضراراً بحوالي 450 ألف نسمة من سكان الجزر الثلاث التي تتألف منها البلاد، والذين باتوا بحاجة إلى تلقي مساعدات إغاثية. ونقلت الأخبار أن 50 ألف منزل تقريباً قد دمر أو خرب وأن 200 ألف نسمة الآن هم بحاجة إلى مأوى مؤقت على وجه السرعة. وأعلنت حكومة بانواتو حالة الطوارئ في الأول من أبريل/نيسان. وقد قامت بإجراء المسح التقديري العاجل الأولي فرق تتألف من ممثلين للحكومة ووكالات الأمم المتحدة والمنظمات القطرية والدولية. والجزر التي تتألف منها البلاد هي: الجزيرة المركزية، حيث تقع العاصمة تانوتو، والجزيرة الجنوبية (البلدة الرئيسة هي صني تاون) والجزيرة الغربية (بورت وست).</p>	
<p><b>الأرقام التمهيدية الأولية في أعقاب مايا:</b></p> <p><b>الأمن الغذائي والمواشي:</b> دمر 80 في المائة من المحاصيل الزراعية. وأدى دمار حدائق الغذاء وحقول الأرز ومزارع الموز فضلاً عن نفوق المواشي إلى بقاء العوائل من دون مصدر غذائي بديل كاف. فهناك حاجة لتوفير التغذية الملانة لأكثر من 300 ألف من</p>	



الناس المتضررين وعلى الأخص النساء الحوامل والمرضعات والأطفال ما دون الخامسة من العمر.

**التعليم:** تضرر حوالي 70 ألف طفل ممن هم في سن الدراسة. وتلقت المواد والمراجع الدراسية في الكثير من المدارس. وأصيب أكثر من نصف المدارس بأضرار متوسطة أو جسيمة. وتستخدم المدارس غير المتضررة في الوقت الحاضر كمأوى للناس ما يجعل من المتعذر استخدامها لعقد أي حصص دراسية.

**الصحة:** تبين من المسح التقديري العاجل الأولي أن 300 ألف نسمة بحاجة إلى مياه شفة آمنة. ووردت أنباء عن حالات إسهال.

**المأوى:** ما يقدر بنحو 200 ألف شخص هم بحاجة إلى مساعدة لتأمين مأوى لهم.

#### إعداد التنسيق:

يتم إجراء التنسيق عبر مستويين: أولاً، الحكومة من خلال وزارة الداخلية – الدائرة المختصة بالاستعداد للطوارئ والاستجابة لها (DEPR)؛ ثم فريق الإغاثة في بانواتو (BHT)، وهو شبكة من منظمات الإغاثة غير الحكومية، والصليب الأحمر، ووكالات الأمم المتحدة. وائر سلسلة من عمليات المسح التقديري العاجل والتي جرت على نحو مكثف وقامت بها أطراف إغاثية متعددة في الأسبوع الأول الذي أعقب مايا، كانت DEPR و BHT تتضافران في سبيل إعداد تقدير متجانس للاحتياجات يشمل قطاعات مختلفة، وهما تأملان في الشروع في إجراءات الإغاثة قريباً جداً.





## تدريب تمهيدي على المعيار: الالتزام رقم 6

**بانواتو: تقرير عن الوضع فيما يتعلق بالاستجابة الإغاثية الإنسانية التمهيدية والثغرات الباقية بالنسبة إلى كل قطاع في 14 أبريل/نيسان**

**الأمن الغذائي والمواشي:** أنهت كل من الحكومة وبرنامج الأغذية العالمي (WFP) وشركائه أول دورة من دورات توزيع المواد الغذائية. وما زال برنامج الأغذية العالمي يقوم بمزيد من عمليات الشراء لتوزيع المزيد من الغذاء.

**التعليم:** تم إنشاء أماكن مؤقتة للتعليم في 26 مدرسة. وقد جرى حالياً توزيع أدوات ومعدات متعلقة بالتعليم (مشمعات وخيم ومواد تربية وأطقم معدات ترفيهية) في أشد الأماكن تضرراً. وهناك أدوات ومعدات أخرى على الطريق ولكن ما زالت هناك حاجة للتمويل من أجل شراء معدات إضافية. كما أن ثمة حاجة لتأمين المياه للمدارس. ويطور فريق عمل حالياً دورات تدريب للمعلمين على الدعم النفسي الاجتماعي والممارسات المتعلقة بالنظافة والصحة العامة.

**المأوى:** تلقى حتى الآن نحو 70 ألف شخص مساعدة طارئة فيما يتعلق بالمأوى بيد أن هناك عدداً لا يستهان به من الاحتياجات الباقية التي ينبغي التصدي لها. ومن المتوقع أن تصدر بيانات أكثر دقة عن الاحتياجات من خلال عمليات مسح تقديري إضافية، تحدد أعداد ومواقع المنازل المتضررة. البيانات المفصلة عن المجتمعات غير دقيقة والإحصاء السكاني ليس حديثاً بما يكفي لتكوين قاعدة انطلاق سليمة.

**المياه والصرف الصحي والنظافة:** تم حتى الآن توزيع 15 ألف طقم خاص بالنظافة الصحية قدمتها اليونيسف بمساعدة من وزارة الصحة وعدد من الشركاء لتصل إلى 75 ألف شخص. وثمة حاجة للمزيد من أطقم النظافة الصحية. وتعمل الحكومة والطرفان الشريكان اليونيسف و WASH على إصلاح منظومات المياه.

**النوع الاجتماعي والحماية:** سيشترك فريق من خبراء المسح التقديري في العمليات المتجانسة للمسح التقديري للاحتياجات من أجل جمع بيانات أكثر دقة عن الاحتياجات الخاصة بالنوع الاجتماعي فضلاً عن احتياجات الحماية بما في ذلك لم شمل العائلات.

**اللوجستيات:** تدمر كثير من الطرقات المؤدية إلى منطقة الكارثة، ومع تراجع الفيضان يظل بعض الممرات الرملية عصبياً على السلوك وبالأخص بالنسبة إلى الشاحنات. ويمكن الوصول إلى المناطق السكنية الساحلية باستخدام المراكب. ويمكن لمطار العاصمة الآن استقبال طائرات الشحن وقد جرى بناء عنابر من أجل خزن الحمولات. ويوجد في كل من الجزيرتين الغربية والجنوبية مدرج هبوط واحد ومرفأ رئيس واحد.

## تدريب تمهيدي على المعيار: الالتزام رقم 6

### دراسة حالة بانواتو – وصف التمرين وتعريف الأدوار

#### الهدف:

قررت وحدتنا التنسيق، DEPR و BHT ، أن على الأطراف المضطلة بالإغاثة أن تبتكر خطة استجابة طارئة للقطاعات تكون متجانسة.

أقرأوا الوثائق التي استلمتموها وآلموا بالمنظمة التي تمثلونها، وبالأخص فيما يتعلق بنطاق صلاحياتها ومواردها وقدراتها المتاحة.

خلال الاجتماع، وبالنسبة إلى القطاعات التي أسندت إليكم وعبر التشاور مع ممثلي المنظمات الأخرى، ابتكروا ما مجمله ثلاثة أهداف رئيسة للاستجابة الإغاثية الطارئة.

وإذا ما شعرتم أن ثمة نقصاً في المعلومات الخاصة بوصف دوركم فيمكنكم الإتيان بمعلومات ذات صلة من بنات أفكاركم .

#### أصحاب المصلحة :

#### النوع المنظمات

#### التنسيق

- الدائرة المختصة بالاستعداد للطوارئ والاستجابة لها (DEPR)
- فريق الإغاثة في بانواتو (BHT)

#### الحكومة

- وزارة التعليم
- وزارة الصحة

#### الأمم المتحدة

- منظمة الأمم المتحدة للطفولة – اليونيسيف – (UNICEF)
- برنامج الأغذية العالمي (WFP)

#### المنظمات القطرية

- جمعية الصليب الأحمر الوطنية (National Red Cross Society)
- التحرك من أجل الأطفال والشباب (Action for Children and Youth)

#### المنظمات الدولية

- أطباء عالميون (Medic Worldwide)
- غد أفضل (A Better Tomorrow)



## القطاعات:

الصحة العامة، والماء والصرف الصحي والنظافة العامة: BHT، وزارة الصحة، اليونيسف، أطباء عالميون، جمعية الصليب الأحمر الوطنية، غد أفضل، التحرك من أجل الأطفال والشبان

التعليم والحماية: BHT، DEPR، وزارة التعليم، اليونيسف، التحرك من أجل الأطفال والشبان، جمعية الصليب الأحمر الوطنية، أطباء عالميون

المأوى والغذاء: DEPR، برنامج الأغذية العالمي WFP، جمعية الصليب الأحمر الوطنية، غد أفضل، التحرك من أجل الأطفال والشبان، وزارة التعليم



**تدريب تمهيدي على المعيار: الالتزام رقم ٦**

دراسة حالة بانواتو – الخريطة

**Banuat**

**Central Island**

**Tanutu**

**Port West**

**Western Island**

**Sunny Town**

**Southern Island**



## أوصاف الأدوار (تقطع وتقوى بالرفائق الشفافة، ويفضل تحضير ثلاث نسخ من كل منها):

**الدائرة المختصة بالاستعداد للطوارئ والاستجابة لها (DEPR) – وزارة الداخلية:**  
 أنت من كبار المديرين في DEPR ويتمثل دورك في ضمان التنسيق الملائم فيما بين دائرتك وفريق الإغاثة في بانواتو (BHT).  
 وعليك ضمان أن يتم تبادل المعلومات الدقيقة في توقيت ملائم من قبل جميع أطراف الإغاثة الإنسانية وأن تقوم جميع منظمات الإغاثة الأجنبية الوافدة إلى البلاد بتوفير معلومات مفصلة عن نطاق صلاحياتها وأنشطتها والمساعدات المقدمة، فضلاً عن تقديم تقارير منتظمة إلى الحكومة. وإذا ما سُئلت عن اللوجستيات فيمكنك أن توضح بأنه لن تكون هناك ضرائب على الشحنات الواردة؛ بيد أنه سيكون هناك حجر صحي لفحص السفن والطائرات التي تجلب إمدادات الإغاثة إلى البلاد.

عند بدء الاجتماع تبلغ جميع المشاركين أن الاجتماع سيكون سريعاً وفعالاً إذ عليك أن تغادر لحضور اجتماع آخر بعد قليل. وكانت خطة DEPR الاستراتيجية لفترة 2014 - 2018 قد حددت أن هناك ضعفاً أساسياً في البنية التحتية وبخاصة في الطرقات والاتصالات، وأنت تود أن ترى وكالات الإغاثة تتصدى لهذا التحدي في استجابتها الطارئة.

### منسق فريق الإغاثة في بانواتو (BHT):

فريق الإغاثة في بانواتو (BHT) هو عبارة عن شبكة من منظمات الإغاثة غير الحكومية والصليب الأحمر ووكالات الأمم المتحدة. ويسعى الفريق إلى تحقيق التجانس فيما بين صلاحيات الوكالات العاملة في بانواتو وإلى توفير منتدى مشترك للقاء والتخطيط سوية للاستجابة. وهناك هدف آخر يتمثل في تطوير منهج مشترك بخصوص الاستعداد للكوارث والاستجابة لها بما في ذلك استخدام معايير الإغاثة الإنسانية. وأخيراً يهدف الفريق إلى دعم الحكومة في جهودها الخاصة بالاستعداد للكوارث والاستجابة الإغاثية الطارئة فضلاً عن العمل على تعزيز التواصل فيما بين الأطراف الحكومية وغير الحكومية. وخلال اجتماع التنسيق سيكون الأهم الأكر لمنسق الفريق ضمان أن تكون المساعدة الملائمة متاحة في وقت ملائم وأن يتمكن سكان بانواتو المتضررين من إعصار مايا، من الرجال والنساء والصبيان والبنات والمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة، من الحصول عليها ببسر من خلال الترابط المحسن ما بين المنظمات غير الحكومية والصليب الأحمر ووكالات الأمم المتحدة وDEPR.

### وزارة التعليم:

حسب إحصاء العام 2006 توجد في الجزر الثلاث 350 مدرسة ابتدائية للأطفال من عمر 6 إلى 12 سنة. ومع أن 90 في المائة من التلاميذ من هذه الفئة العمرية يؤمن المدارس الابتدائية فإن معدل المتعلمين بين البالغين متدن نسبياً بسبب العدد المرتفع للتلاميذ المتسربين من المدرسة والعدد الضئيل للمعلمين غير المؤهلين بالمستوى اللائق وعدم وجود المواد التعليمية الملائمة. ويوم 20 في المائة من الطلبة المعاهد الثانوية و 7 في المائة منهم المرحلة ما بعد الثانوية. أما النساء على وجه الخصوص فإن حضورهن في مراكز التدريب المهني والدراسات الجامعية لا يتناسب مع أعدادهن. وهناك نقص في الأماكن في مختلف المراحل التعليمية. ويعتمد قطاع التعليم بدرجة كبيرة على المساعدات الخارجية وتنتظر وزارة التعليم إلى حضور الأطراف الخارجية على أنه فرصة لإعادة بناء منظومة التعليم وتحسينها على مدى السنوات المقبلة. وهي تحت أطراف الإغاثة الإنسانية على العمل معاً لوضع خطة لإعادة الإعمار وتوفير الدعم المالي.

### وزارة الصحة:

وزارة الصحة مسؤولة عن المستشفيات الرئيسيين في الجزيرة المركزية التي تمثل مستشفى تانوتو إحداهما، بالإضافة إلى مستشفيات آخرين في صني تاون وبورت وست. وهناك 30 مركزاً صحياً و 80 مستوصفاً تعمل على توفير الرعاية الأساسية في الجزر الثلاث. وتشير أحدث الاستطلاعات إلى وجود 10 أطباء/طبيبات و 140 ممرضاً/ممرضة وقابلة قانونية لكل 100 ألف شخص. ولا توجد مصانع أدوية محلية في بانواتو، ما يعني أن جميع منتجات الأدوية يجري توريدها. وعلى امتداد السنوات الماضية كانت حكومة بانواتو تعمل بشراكة مع منظمة الصحة العالمية (WHO) وعدد من الشركاء الآخرين لتحسين الوصول إلى المعدات الطبية والأدوية واللقاحات الأساسية. وقد وجّه إعصار مايا ضربة قوية لجهود التطوير جرّاء الأضرار التي ألحقها بنحو 60 في المائة من المرافق الصحية في الجزر السبعة والتي تراوحت ما بين متوسطة وجسيمة. وهناك نقص حاد في المرافق الملائمة للولادة والأطفال. إن وزارة الصحة بحاجة ماسة إلى شركاء يعملون على مسح تقديري أوسع للوضع والاستجابة إلى الاحتياجات الأكثر إلحاحاً وضمان إعادة إعمار المرافق الصحية.



## اليونيسف:

تقوم اليونيسف بمساعدة حكومة بانواتو في توفير مساعدات إغاثية للأطفال المتضررين. واليونيسف ضمن المنظومة العنقودية هي أحد الأطراف القائدة لاستراتيجية الماء والصرف الصحي والنظافة العامة (WASH)، وتدعم الدائرة الوطنية الخاصة بالاستعداد للكوارث والاستجابة لها (DEPR) ووزارة التعليم ووزارة الصحة، في الاستجابة الإغاثية عقب إعصار مايا.

وكجزء من مجمل الاستجابة، تهدف اليونيسف إلى تأمين احتياجات 120 ألف شخص من الماء والصرف الصحي والنظافة العامة. وهي تخطط لتوزيع أطعم النظافة العامة بما في ذلك الصابون ومواد لمعالجة المياه المنزلية وأطعم النظافة الخاصة بالدورة الشهرية. وتعمل اليونيسف مع أطراف شريكة لتوفير الخدمات الصحية الطارئة وإعادة الخدمات الصحية الأخرى إلى سابق عهدها، مستهدفة على نحو محدد الأمهات والنساء الحوامل والأطفال. كما تعمل اليونيسف مع شركائها للدفع من أجل إعادة البدء بالتعليم لنحو 40 ألف طفل متضرر من خلال إنشاء أماكن مؤقتة للتعليم. وتهدف إلى توفير جلسات اجتماعية نفسية لمساعدة الأطفال والمراهقين على التعافي من الصدمة، فضلاً عن إضافتها لعامل خفض مخاطر الكوارث من أجل دعم استعداد المجتمع للكوارث.

وتعمل اليونيسف حالياً على رفع مستوى جهودها في سبيل الوصول إلى الأماكن الأكثر تضرراً من خلال نشر موظفيها وشراء إمدادات إضافية خاصة بالماء والصرف الصحي والنظافة العامة (WASH) بمبلغ إجمالي يصل إلى 8,3 مليون دولار أميركي.

خلال اجتماع التنسيق يكون ممثل اليونيسف حريصاً جداً على عرض الأرقام وتبيان مستوى ارتباط المنظمة على امتداد القطاعات المذكورة أعلاه. كما أن عليه أن يطالب الشركاء التنفيذيين بمزيد من الارتباط.



## برنامج الأغذية العالمي:

يقوم برنامج الأغذية العالمي (WFP) بدعم حكومة بانواتو من خلال تنظيم توزيع المواد الغذائية والخدمات اللوجستية. ويدير البرنامج مخزوناً مخصصاً لحالات الطوارئ من البسكويت ذي الطاقة العالية والذي يجري توزيعه في الوقت الحاضر على المجتمعات التي يصعب فيها على العوائل الحصول على مياه نظيفة لطبخ الطعام. ويعمل البرنامج على دعم سلات الغذاء الحكومية بتوفير كميات غذائية كالأرز ومعكرونة النودلز والسمك واللحم المعلب. وقد قام البرنامج بنشر فريق من خبراء الأمن الغذائي لتقدير الاحتياجات من أجل مزيد من الدعم الغذائي.

أما من الناحية اللوجستية فيعمل البرنامج على مساعدة الحكومة في إدارة شحنات مواد الإغاثة التي تصل إلى بانواتو. فقد أنشأ وحدات خزن متنقلة في مطار تانوتو لحفظ المواد الإغاثية علاوة على مجتمعات إضافية يجري إنشاؤها في الجزيرتين الجنوبية والغربية. ومن ضمن النداء الطارئ للأمم المتحدة يحتاج البرنامج إلى 12 مليون دولار لأنشطة الدعم الغذائي و 4 ملايين دولار للخدمات اللوجستية والاتصالات.

وبعد غياب البيانات الإحصائية الدقيقة عائقاً أساسياً لممثل برنامج الأغذية العالمي، وهو/هي يعمل على تعزيز إعداد بيانات مفصلة عن الأطراف الفاعلة وتوفير البيانات الخاصة بكل قطاع من أجل أن تحقق الاستجابة أهدافها وتجري مراقبتها على نحو ملائم.

## جمعية الصليب الأحمر الوطنية في بانواتو:

كانت عاكفة على الاستجابة للأزمة منذ 15 مارس/آذار بتعبئة أكثر من 80 متطوعاً وفريق من 20 موظفاً من موظفي الصليب الأحمر الدولي، يقومون بدعم بعض المجتمعات الأكثر تضرراً من خلال أعمال التنظيف والعمل بسرعة على توفير ما تكون الحاجة ماسة إليه من مواد الإيواء والأدوات المنزلية الضرورية ومياه الشفة. وخلال أسبوعين تم الوصول إلى نحو 10 آلاف شخص على امتداد الجزر الثلاث. وشملت مواد الإغاثة الموزعة مواد للإيواء الطارئ مثل المشعاعات ومتعلقات النظافة العامة وأدوات المطبخ وحوايات المياه وغيرها من اللوازم المنزلية.

وقد قام الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر بإطلاق مناشدة لمساعدة ٥٠ ألف شخص في المجتمعات الأكثر تضرراً. ويجري في الوقت الحاضر نقل شحنات جوية من أستراليا ونيوزيلندا ومن المجمع اللوجستي للاتحاد الدولي في ماليزيا. وقد قام فريق المسح التقديري والتنسيق الميداني للاتحاد الدولي (FACT) بالتعاون مع الدائرة الحكومية الخاصة بالاستعداد للطوارئ والاستجابة لها (DEPR) المسؤولة عن تنسيق جهود الإغاثة إلى جانب فريق الإغاثة في بانواتو (BHT). وجمعية الصليب الأحمر الوطنية في بانواتو هي من الجمعيات النشطة جداً في مجال الاستعداد للكوارث وخفض مخاطر الكوارث. وينصب اهتمامها على أن يقوم أصحاب المصلحة المعنيون بالإغاثة بمساعدة المجتمعات في إعادة إعمار منازلها على نحو أفضل، وتعمل على التخطيط في مرحلة ثانية من أجل تعزيز منظومات الإنذار المبكر وتوفير تدريب على الإسعافات الأولية.





## التحرك من أجل الأطفال والشباب (ACY):

هي منظمة قطرية كبيرة وعريقة تعمل على تعبئة الجهود من أجل حقوق الأطفال والشباب وتدعم شبكة من المراكز المجتمعية على امتداد الجزيرة. وتتضمن مجالات عملها: دعم المدارس الريفية، والنشاطات الترفيهية للأطفال والشباب، والتدريب المهني. وقد اكتسب التحرك من تجاربه السابقة الكثير من الخبرة في مجال أنشطة الاستعداد للكوارث ورفع مستوى الوعي بها. ومراكز التحرك مجهزة بأجهزة راديو ما يمكنه من الحصول بسرعة على معلومات عن التقديرات التمهيدية التي قام بها السكان في المجتمعات النائية. وقد تمكن التحرك من جمع بيانات حساسة عن الدمار الذي حل بالمدارس والمنازل والمحاصيل. ويحاول التحرك العثور على شركاء محتملين للمساعدة في إعادة إعمار البنية التحتية في المجتمعات النائية ورفع قدرات المراكز الصحية المجتمعية. كما أن التحرك يريد تنبيه الأطراف العاملة في الإغاثة بشأن أزمة الغذاء التي توشك أن تقع في حال عدم الإسراع في توزيع الإمدادات على المجتمعات وتقديم الدعم لها. وخطر حصول سوء تغذية حاد هو أعلى بالنسبة للأطفال بالتحديد. إنه أول اجتماع تنسيق يشارك فيه التحرك. وعلى الرغم من شبكتها الممتدة الواسعة إلا أنه ليس على لائحة فريق الإغاثة في بانواتو (BHT). فقد سمع عن هذا الاجتماع لأنه مسجل كمنظمة قطرية ضمن الدائرة الحكومية الخاصة بالاستعداد للطوارئ والاستجابة لها (DERP).

## أطباء عالميون (MWW) :

أطباء عالميون هي منظمة غير حكومية تأسست في أستراليا وتختص بمجال الصحة والماء والصرف الصحي والنظافة العامة، وقد وصلت لتوها إلى البلاد للاستجابة للإعصار. وهي تعمل على عقد اتفاق مع وزارة الصحة لمساعدة البلد على رفع قدراته الصحية التي أصابها الوباء، وقد أرسلت فريقاً من ستة أطباء أستراليين على امتداد المناطق الأكثر تضرراً. وانضم إليهم عدد من أعضائها من خارج أستراليا من بينهم مدرب، وخبير لوجستي، ومهني طبي مختص بالموارد البشرية ليوطف الأطباء في حال الطوارئ، ومدير للعمليات ومدير للطوارئ. كما أنها تتوقع وصول مهندسين مختصين بالماء والصرف الصحي. وهي تعمل في الوقت الحاضر على تعيين موظفين من أهل البلاد وعلى إنشاء وحدتين طبييتين متنقلتين. وبفضل خطة جيدة للاستعداد للكوارث فقد تمكنت المنظمة من شحن إمدادات من الأدوية و 100 ألف حبة لتنقية المياه وتحاول العثور على شركاء لتوزيعها. وتجري الآن عملية شراء لمعدات غسل الأيدي ومواد لمعالجة المياه والصرف الصحي والتي سيتم استعمالها في المراكز الصحية والمدارس كأولوية. وتخطط المنظمة لتقديم حصص توعية عن النظافة العامة في هذه المراكز الصحية والمدارس.

أطباء عالميون تعلم بوجود فريق الإغاثة في بانواتو (BHT) ولكنها لم ترغب في المشاركة حتى الآن إذ تفضل التنسيق الظرفي المؤقت مع وزارة الصحة وغيرها من أطراف الإغاثة المهتمة بالصحة وباستراتيجية WASH.

## غد أفضل (ABT):

غد أفضل (A Better Tomorrow) هي منظمة غير حكومية دولية تهتم بالمشاريع الزراعية وتطوير البنى التحتية للمجتمع بما في ذلك الإسكان وتأمين المأوى في حال الطوارئ. ولدى ABT لائحة من الخبراء الدوليين في حالات الطوارئ الذين يمكن إرسالهم على جناح السرعة. وقبل حدوث الإعصار العنيف كانت ABT تعمل في بانواتو في مشاريع زراعية مستدامة وفي مجال الاستعداد للكوارث. ولديها مكتب صغير في العاصمة تانوتو كان يضم سبعة موظفين قبل أن يضرب إعصار مايا البلاد، من بينهم مدير قطري (وافد)، ومدير برامج (وافد)، ومنسق المكتب (قطري)، ومهندس زراعي واحد (قطري)، وموظف برامج (قطري)، ومساعد واحد (قطري) وبعد أيام قليلة من حدوث الإعصار مايا أرسل مقر منظمة ABT الرئيس فريقاً من ثلاثة أشخاص هم: منسق لحالات الطوارئ، ومهندس مياه وصرف صحي، وخبير إسكان. ويواجه مكتب ABT القطري ضغطاً شديداً من مقره الرئيس من أجل توسيع نطاق برامجه، حيث إن حملة ABT لجمع التبرعات دعماً للاستجابة الإغاثية كانت ناجحة للغاية.

يمثل ABT في الاجتماع غالباً موظفون إداريون وافدون. وهم حريصون للغاية على إسماع صوتهم عندما يقترحون حلولاً على المشاركين الآخرين.



## الالتزام رقم 7: الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة يمكنها أن تتوقع تقديم مساعدة محسنة حيث إن المنظمات تتعلم من التجربة والتأمل.

### أهداف التعليم:

مع نهاية الحصة سيكون بمقدور المشاركون:

- تعداد أساليب متنوعة يمكن لأي منظمة أن تجري من خلالها عملية المراقبة والتقييم الخاصة بها والتي تضمن أن تؤخذ في الحسبان آراء المجتمع، ووصف تلك الأساليب.
- وصف أسلوب واحد على الأقل لضمان أن التعلم من التجربة يتم إدراجه على نحو منهجي ضمن عملية تخطيط ومراجعة البرنامج.

### ملاحظات للميسر:

التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة
٥٠	وزع المشاركين على مجموعات صغيرة (تضم كل منها أربعة أو خمسة أفراد). امنحهم بضع دقائق للاطلاع على المطبوعة.	مطبوعة عن السيناريوهات
20	يجب على كل مجموعة بعدها أن تختار سيناريو واحداً وتقوم بوضع إطار عام لخطة المراقبة والتقييم لذلك المشروع. والسؤال الأول الموجود في المطبوعة يرشدكم في عملهم على وضع الإطار العام. ومن الأهمية بمكان أن يأخذوا في الاعتبار أيضاً السؤال الثاني - كيف نضمن أن التعلم من عملية المراقبة والتقييم يتم إدراجه على نحو منهجي في عملية تخطيط ومراجعة البرنامج.	
٢٥	تقوم المجموعات بعرض مختصر لخطة المراقبة والتقييم التي أعدها في الجلسة الجامعة. ويجب عليهم أيضاً عرض أفكارهم بشأن السؤال الثاني (وهنا الثغرة الكبيرة التي غالباً ما توجد في الممارسة). أعط الفرصة للمشاركين الآخرين ليترخوا أسئلة.	
٥٥	قدم للمجموعة تعليقاتك التي تتضمن شروحات مختصرة عن الأساليب التي اختارتها فعلاً في هذه السيناريوهات. وهي مدرجة بصيغة أطر عامة في مطبوعة "الأمثلة". وقد تم اختيار الأمثلة لكي تبرز تحديداً أساليب هامة و/أو مبتكرة لتولي عملية المراقبة والتقييم. وزّع مطبوعة "الأمثلة" وحث المشاركين على مطالعتها بالتفصيل في وقت فراغهم.	مطبوعة عن الأمثلة
٥٥	امنح الفرصة للمشاركين لطرح أي أسئلة لديهم.	
٦٠	إجمالي الدقائق المخصصة للحصة	



## تدريب تمهيدي على المعيار: الالتزام رقم ٧

### المراقبة والتقييم والتعليم: سيناريوهات

سيوكل إلى مجموعتكم أحد السيناريوهات أدناه، والتي تستند إلى حالات طوارئ حقيقية راهنة أو حديثة العهد. ومن خلال القيام بدور إداري في المنظمة المعنية عليكم وضع أطر عامة لخطة مراقبة وتقييم للمشروع. وتحديدًا عليكم مراعاة الآتي:

- ما هي الأساليب التي ستستخدمونها لجمع المعلومات؟
- كيف ستضمنون أن التعلم من عملية المراقبة والتقييم التي أجريتموها سيجد طريقه إلى تنفيذ البرنامج والتخطيط المستقبلي؟

دُونوا عملكم على لوحة ورقية قلابة بحيث يمكن التشارك فيها مع المجموعات الأخرى في الجلسة الجامعة. وإذا ما انتهيتُم من السيناريو الموكل إليكم قوموا باختيار واحد آخر وطوروا خطة مراقبة وتقييم له أيضاً.

أ. في العام 2014 كان مرض فيروس الإيبولا ينتشر في هذا البلد الواقع في غرب إفريقيا على نحو أسرع مما كان يجري فيه بناء مراكز العلاج. ولم يكن كافياً رفع مستوى التوعية عبر توجيه رسائل أحادية الاتجاه. وقد كان للتعبئة الاجتماعية التي انخرط فيها أفراد المجتمع بصفة فردية والتي نجم عنها تغيير حقيقي في السلوك، دور حاسم في: خفض حالات العدوى الجديدة؛ وضمان وجود طلب على الخدمات؛ والمساعدة في تحسين الخدمات. وكان على المقاطعات والأقضية والمناطق القبلية، وفي المقام الأول المجتمعات، أن تتخبط في الاستجابة لإيبولا وأن تُمكن لتقود التصدي له. وقد كونت خمس وكالات اتحاداً فيما بينها للعمل مع وزارة الصحة والصرف الصحي لإنجاز الاستراتيجية الوطنية للتعبئة الاجتماعية من أجل تحقيق الهدف المتمثل في عدم تفشي أي حالات جديدة من مرض فيروس الإيبولا. وكانت مدة المشروع الأولية محددة بستة أشهر لتشمل جميع مقاطعات البلاد. وتتألف شبكة الاتحاد من محطات راديو ومرشدين دينيين ومروجين للمشروع في أوساط المجتمع. أما النتائج الملموسة التي يسعى البرنامج إلى تحقيقها فهي كالآتي:

**الأثر:** المساهمة في عدم تفشي أي حالات جديدة من مرض فيروس الإيبولا في سيراليون.

#### النتائج:

- يمارس الناس عمليات دفن طبية آمنة وحافطة للكرامة
- يمارس أفراد العائلة في المنزل، الذي يشته في وجود مصاب أو أكثر بمرض فيروس الإيبولا داخله، الدعم الآمن ضمن نطاق المنزل في أثناء انتظارهم للمساعدة الطبية
- يجري السعي لطلب مساعدة طبية عاجلة للمرضى المشتبه في إصابتهم بمرض فيروس الإيبولا
- تقبل المجتمع للناجين من مرض فيروس الإيبولا

#### المحصلات:

- عززت كل من "قائمة التعبئة المجتمعية الوطنية" و"جمعيات التعبئة المجتمعية في المقاطعات" ما لديها من قدرات فضلاً عن آليات التنسيق
- أصبح للناس طريق متاح وإمكانية للتعاطي مع مصادر متعددة للمعلومات المتعلقة بإيبولا
- عملت الهياكل المجتمعية المحلية الموجودة على قيادة جهود التعبئة في المجتمع وتقديم نماذج للاقتداء بها للحد من انتشار إيبولا داخل مجتمعاتها.

ب. قمت بإجراء مسح تقديري للاحتياجات في أحياء الفقراء في مدينة كبيرة ببلد أميركي جنوبي. وقد أبرز هذا المسح وجود نقص في الخدمات الأساسية، وشخ في الفرص الاقتصادية، ومستويات مرتفعة من الإدمان على المخدرات والعنف والجريمة وأنشطة العصابات. وستعمل مع دائرة الصحة لإنشاء وتشغيل مركز أساسي للرعاية الصحية.

ج. أنتم تعملون في سياق نزاع طويل الأمد بين المجموعات المتمردة والحكومة المركزية في أحد بلدان القرن الإفريقي. وهناك ما يزيد على 2,5 مليون شخص يعيشون في مخيمات مخصصة للنازحين داخلياً، وقد قتل مئات الآلاف جراء القتال الدائر. وأنتم تقومون بتوفير الغذاء في مخيمات النازحين ومناطق النزاع بوصفكم شريكاً تنفيذياً لبرنامج الأغذية العالمي. ولديكم برامج تغذية تكميلية وتديرون أماكن صديقة للأطفال في المدارس الابتدائية في مخيمات النازحين وحولها. وتحيط الحكومة المركزية عمل وكالات الإغاثة بالشكوك، وقد طالبت عدداً منها بمغادرة البلاد في الآونة الأخيرة. فهناك حساسيات إزاء التواصل مع المستفيدين، والبيئة مسيسة إلى أبعد الحدود، والأمن قضية جوهرية.



د . في بلد شرق أوسطي تتطور التظاهرات السياسية العارمة إلى صراع مسلح بين قوات الحكومة والمعارضة. ويبدأ الناس بالفرار من البلاد، وفي غضون سنتين يصبح هناك أكثر من مليون لاجئ في البلدان المجاورة. وفي هذه المنطقة غير المستقرة تبذل البلدان المضيفة جهوداً كبيرة لاستيعاب اللاجئين. إن الحجم الهائل لأزمة اللاجئين، مرفقاً بالتعقيد البالغ للعملية وبتكلفة الاستجابة الإغاثية الطارئة في البلدان المتوسطة الدخل وبالمستوى العالي لغياب الأمن، يضع تحديات كبرى في وجه المنظمات الدولية. أنتم الوكالة التابعة للأمم المتحدة المسؤولة عن تنسيق هذه الاستجابة الإغاثية غير المسبوقة.



## تدريب تمهيدي على المعيار: الالتزام رقم ٧

### المراقبة والتقييم والتعلم: أمثلة

أ. إن المراقبة والتقييم والبحث والتعلم عناصر مكملة لهذا المشروع. ومن خلال المعلومات التي يستقيها المشروع من "الاستطلاعات الوطنية الخاصة بالمعرفة والمواقف والممارسات" فإنه يعمل أيضاً على دعم فريق أبحاث ليتولى القيام ببحوث إثنوغرافية عميقة بالإضافة إلى القيام بجمع سريع للبيانات والتعلم بالعمل. فكل ما سبق سيمكن فريق المشروع من تكوين إثنوغرافيا عن انتشار مرض فيروس الإيبولا في سيراليون ومن القيام على وجه السرعة بتقدير الأعمال المجدية وتلك غير المفيدة، بحيث يمكن تعديل المناهج المتبعة حسب اللزوم.

**البحوث الإثنوغرافية العميقة** – بحث من أجل فهم أفضل لمواقف أهل الأرياف من مخاطر الإيبولا في سيراليون يجري القيام بها في صورة دراسة سريعة باستخدام تقنيات "مناقشة المجموعة المستهدفة" (Focus-Group Discussion). وقد تم توظيف مجموعة من الميسرين الخبراء في مجال البحوث. ويقود الباحثين الميسرين ميدانياً باحث جامعي هولندي واثنان من إحدى الجامعات الوطنية.

**جمع البيانات السريع والتعلم بالعمل** – ستقوم جميع الأطراف الشريكة في المشروع بجمع بيانات يمكن استخدامها لقبول أنشطة المشروع إضافة إلى رد الاستجابة الإغاثية الأوسع بالمعلومات. المنظومات الورقية جاهزة وقيد العمل، كما أنه جرى تطوير تطبيق للجوالات مدعم بموقع إلكتروني يستجيب للجوالات ويجري اختباره في الوقت الراهن. وفي نهاية المطاف سيقوم باستخدام التطبيق والموقع الإلكتروني جميع الأطراف الشريكة في المشروع من أجل إرسال التقارير الآتية على وجه السرعة عن الأنشطة التي يقوم بها الموظفون الميدانيون في أماكن وجودهم في المقاطعات والمناطق القبلية والمجمعات. وما أن ترسل المعلومات عن أي نشاط عبر تطبيق الجوال أو الموقع الإلكتروني ويتم فحصها والتأكد منها، يجري عرضها بعد ذلك على خريطة تفاعلية. ويمكن للأطراف الشريكة في المشروع أو غيرها من الشركاء الحاصلين على موافقة مسبقة الاشتراك في هذه الخدمة لاستلام إشعارات آتية (عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية) ما أن تقوم مقاطعة مؤشراً عليها بتولي نشاط مؤشراً عليه. وبعد ذلك يتم تصدير بيانات الأنشطة إلى لوحة بيانات جامعة تظهر تصوراً واضحاً لأهم قياسات الأداء لكل وكالة شريكة.

ب. **بطاقات تقرير منظمة المواطن – Citizen** عملت هذه المنظمة في أوساط شبان المدن المهمشين في أحياء الصفيح الفقيرة في ريو دي جانيرو من خلال مشروع لمراقبة الأداء يعتمد على المجتمع ويهدف إلى مساءلة أصحاب القرار في الحكومة عن الطرق التي يوفر فيها الخدمات. وقد عمل أعضاء هذه المنظمة على بناء روح المواطنة والوعي بالسياسات العامة لدى الشبان رافعين من مستوى وعيهم بحقوق الإنسان. وقد حدد الشبان أن الحصول على الماء هو إحدى القضايا الأساسية التي تواجه مجتمعهم. واكتشفوا أن مجلسهم البلدي كان في حوزته مبلغ مخصص لبناء خزاني مياه لأحياء الصفيح الفقيرة ما كان سيؤدي إلى تحسن بالغ في إمدادات المياه، ولكن لم يتم بناء أي منهما حتى الآن. فقاموا بترتيب اجتماعات داخل المجتمعات تقرر فيها أن يجمعوا توقيعات لإرسال مناشدة إلى الحكومة. وفي الوقت نفسه قام الشبان بحملة توعية عامة للمجتمع من أجل الترويج لفوائد المياه النظيفة. ومن خلال ذلك قام الشبان أيضاً ببناء علاقات إرشادية مع الأطفال المحليين الأصغر سناً الذين أصبحوا بدورهم منخرطين على نحو فعال في أنشطة المواطنة.

وبعد سنتين على قيام المشروع ظهر تحسن على أكثر من صعيد. أصبح هناك إحساس متزايد باحترام الذات والاعتزاز بالنفس بين الشبان، واحترام البالغين في المجتمع للشبان على دورهم في تحقيق التغيير الاجتماعي المنشود، وزيادة في اللحمة بين أحياء الصفيح الفقيرة، وصدقات قوية بين الشبان وبينهم وبين الأطفال الذين تولوا إرشادهم.

ج. إحدى أهم القنوات التي استخدمتها المنظمة في الحصول على تغذية راجعة من المستفيدين من هذه الاستجابة الإغاثية في دارفور كانت من خلال استعمال مكاتب المساعدة المجتمعية. فقد وفرت هذه آلية لمتلقي الإغاثة وغيرهم من أفراد المجتمع من أجل توفير التغذية الراجعة وتقديم الاقتراحات وجهاً لوجه، وصانعت جميع المنخرطين من أي اتهامات بالمحاباة أو عدم الإنصاف أو الفساد. وقد تم تشكيل لجان مكاتب المساعدة المجتمعية من ضباط اتصال (اختارهم سكان المخيم) ومن قادة توزيع المواد الغذائية والقيادات المحلية التقليدية. وضباط الاتصال كانوا من المتطوعين بلا أجر ويمكن التعرف عليهم من صديقاتهم ذات اللون الفاقع والمطبوع عليها "مكتب المساعدة المجتمعية" باللغة المحلية الدارجة وبالإنكليزية. وقد قاموا بجمع وتدوين التغذية الراجعة من الناس خلال توزيع المواد الغذائية وكانوا مدربين ومشجعين على حل أي مسائل بسيطة على الفور. وقاموا بتدوين شكاوى الناس ومقترحاتهم



في دفتر خاص. وكانت الدفاتر بعد ذلك تنتقل إلى فريق المراقبة والتقييم المعني بالمساعدة الغذائية، الذي كان يقوم بمعالجة البيانات وتحليلها. وقد وفرت المنظمة قنوات إضافية للتغذية الراجعة والشكاوى بما في ذلك صناديق للمقترحات ولقاءات دورية للمجتمع ومناقشات للمجموعة المستهدفة. وجرى فرز البيانات والتحقق منها من خلال أدوات أخرى جمعت فيها البيانات بما في ذلك عمليات المراقبة في الموقع، والمراقبة ما بعد التوزيع، واستطلاعات السوق المحلية. وتلقى التغذية الراجعة مديرو المكاتب الفرعية المحلية الذين كانوا يقومون بإحالتها على الإدارة العليا إذا ما تطلب الأمر قرارات على مستوى أعلى.

وقد حددت المنظمة عدداً من التغييرات التي أجريت على البرنامج كنتيجة مباشرة لآليات التغذية الراجعة. وشملت هذه تحسينات على تظليل مساحات الانتظار حيث توزع المواد الغذائية وجعلها أكثر راحة، وتغيير نوع الزيت في حزمة الإغاشة إلى نوع محلي أكثر قبولاً، وتوفير خزانات مياه ومحطات لغسل اليدين في المدارس بناء على طلب التلاميذ. ومن خلال هذه الآليات باتوا أكثر وعياً بالأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة غير القادرين على دخول المساحات الصديقة للطفل، وتمكنوا من الإتيان بعدد من الكراسي المتحركة حلت المسألة. وعلاوة على ذلك قام الأطفال بتقديم تقارير سرية عن الممارسات المتعلقة بعمل الأطفال في المخيمات عمدت المنظمة على أثرها إلى متابعة القضية من خلال حلقات عمل لأولياء الأمور عن حقوق الأطفال ومسائل عمل الطفل. وقد لوحظ أن مكاتب المساعدة المجتمعية أعانت على جعل عملية إدخال وتثبيت البرنامج أكثر استجابة، بحيث كانت تُبرز بسرعة أيًا من العمليات التي لم تكن تسير على ما يرام.

د. **عمليات التقييم الآنية** تجرى في المراحل الأولى من أي عملية إغاثة إنسانية – وعادة في الأسابيع الستة إلى الأشهر الستة الأولى. وتقدم التغذية الراجعة الأولى عن النتائج المستخلصة قبل أن يغادر فريق التقييم الميدان من أجل أن يتم التحرك بناء عليها فوراً. وفي هذا، تختلف عمليات التقييم الآنية عن غيرها من أنماط التقييم في أن عمليات التقييم المتوسطة الأجل تنظر إلى المرحلة الأولى من الاستجابة من أجل تحسين المرحلة الثانية، وأن عمليات التقييم النهائية تفحص الاستجابة وتتعلم منها بعد طي صفحاتها. ويمكن لعمليات التقييم الآنية أن تساهم في جودة الاستجابة والمساءلة إزاء المجتمعات المتضررة.

والهدف من أي عملية تقييم آنية هو تحديد المشاكل العملية فوراً عند حدوثها واقتراح حلول لها والتأثير على قرارات فريق البرنامج من خلال مده عبر التغذية الراجعة بأراء المتلقين للمساعدة والمقدمين لها. ولتحقيق هذا تستخدم أساليب نوعية تشمل على المقابلات، والسفر إلى ميادين التحرك، والمراجعة من أعضاء المجموعة، والرصد، والبحث التوثيقي. كما أن عمليات التقييم الآنية يمكن أن تنظر إلى عمل عدد من الوكالات ضمن استجابة معينة وبالتحديد إلى الاتجاه الإجمالي العام وجهود التنسيق والتطبيق.

قامت عملية تقييم آنية مشتركة ما بين الوكالات استجابة لفيضانات العام ٢٠١٠ في باكستان بعقد حلقات دراسية مع أصحاب المصلحة الأساسيين على المستويين الوطني والإقليمي. وجرى تبادل النتائج والخلاصات والتوصيات المستنبطة من عملية التقييم خلال هذه الحلقات الدراسية. ثم عمل أصحاب المصلحة معاً على ترتيب التوصيات حسب الأولوية واقتراحوا منظمات رائدة للقيام بتطبيقها إلى جانب أطر زمنية محددة. وحثت الحلقات الدراسية على حيابة توصيات عملية التقييم وعلى ضمان التعلم الآني والمساءلة الآنية بين أصحاب المصلحة. وفي أعقاب الحلقات الدراسية فوض "المنسق المقيم" فريق الإغاثة القطري لوضع أطر خطة تنفيذية للتوصيات. (Riccardo Polastro, DARA, 2011: <http://www.odihpn.org/humanitarian-exchange-magazine/issue-52/real-time-evaluations-contributing-to-system-wide-learning-and-accountability>).

أجرت مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين عملية تقييم آنية لاستجابتها الإغاثية إزاء الحالة الطارئة للاجئين السوريين ("من الغليان البطيء إلى نقطة الانكسار **From slow boil to breaking point**"، مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، (<http://www.unhcr.org/52b83e539.html>)، 2013، نظرت فيها إلى المسائل الإقليمية بوجه عام والقطرية بوجه خاص. وقد حددت عملية التقييم الحاجات الملحة من أجل مزيد من التواصل مع اللاجئين خارج حدود المخيمات ودعم الدول والمجتمعات المضيفة وتعزيز التنسيق فيما يخص الاستجابة الإغاثية الدولية.

## الالتزام رقم 8: الموظفون والمتطوعون الأكفاء والمدعمون بإدارة جيدة معيار الجودة : الموظفون مدعمون ليؤدوا مهامهم بفعالية ويعاملون على نحو منصف ومتساو

### أهداف التعليم:

مع نهاية الحصة سيكون بمقدور المشاركين:

- فهم تركيز الالتزام رقم 8 على الاستثمار في مجموع العاملين ( الموظفون والمتطوعون الأكفاء المدعمون بإدارة جيدة ) داخل أي منظمة لتحقيق أهداف المنظمة وما كلفت به ضمن نطاق صلاحياتها.
- شرح الخطوات الأساسية في "دورة إدارة الأداء" ( Performance Management Cycle )
- تطوير "هدف" وفقاً لقواعد "سمارت – SMART" ( وهو اختصار مؤلف من الحروف الأولى للقواعد الآتية Specific : محدد، Measurable قابل للقياس، Assignable قابل للتفويض، Realistic واقعي، Time-related محكوم بزمان محدد ) لأنفسهم أو لأحد الموظفين في مجال من مجالات التركيز حول المعيار وشرح أي من الكفاءات والدعم للقدرات يمكن توفيرها للإيفاء بالهدف المطور.

### ملاحظات للميسر:

التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة
٥٠	عرض تمهيدي ونقاش عن الالتزام رقم 8:  نقاش مختصر عن سبب أهمية الالتزام رقم 8 ضمن المعيار.  ركز على الاستثمار في مجموع العاملين ( الموظفون والمتطوعون الأكفاء المدعمون بإدارة جيدة ) داخل أي منظمة لتحقيق أهداف المنظمة وما كلفت به ضمن نطاق صلاحياتها.	دليل "المعيار" الالتزام رقم 8
١٥	تمرين قصير على "دورة إدارة الأداء" حضر قصاصات "دورة إدارة الأداء" واطلب إلى المشاركين اثنين اثنين وضع الأنشطة حسب الترتيب المنطقي.  ناقش "دورة إدارة الأداء" مستخدماً شريحة الباوربوينت على آلة العرض واطلب من المشاركين التعليق على ما أدلوا به من ردود.  (أو)  من خلال استخدام قصاصات "دورة إدارة الأداء" اطلب إلى المجموعة التحلق في دائرة كبيرة وافرد البطاقات في وسطهم على نحو عشوائي . واطلب إلى المشاركين التوصل إلى إجماع عن كيفية ترتيب "دورة إدارة الأداء" ( والتي هي الخطوات الصحيحة ) واصل هذا إلى أن يتم التوصل إلى الترتيب المنطقي الصحيح بعد أن يكون الجميع قد تناقشوا في كيفية وضع الخطوات في هذا الترتيب وسبب ذلك.  شرح قصير: تتألف "دورة إدارة الأداء" من عناصر أو أنشطة متنوعة . ونحن نتعامل مع هذه العناصر أو الأنشطة على نحو منفصل، بيد أن كلها تتربط لتندم أداء مجموع العاملين: الوصف الوظيفي، والتوظيف، ووضع الغاية/الهدف، ومراقبة الأداء، وتطوير الموظفين، والمكافآت. وتشمل مراقبة الأداء: وضوح قيم/نطاق صلاحيات المنظمة، والقيم/التوقعات، وتحديد الاحتياجات الخاصة بالقدرات، وعمليات مراجعة	بطاقات (أدناه) وشرائح باوربوينت





	<p><b>الأداء (نقاشات فردية بشأن الأهداف/الدعم)، وتقدير/تقويم الأداء (عادةً في نهاية فترة وضع الهدف).</b></p> <p>وإذا لم تتم إثارة ذلك في النقاش، اشرح أنه غالباً ما يسود الفهم بأن إدارة الأداء ما هي إلا عن تقويم أو تقدير يجري آخر العام أو "إجراء مؤلم" يُستقبل بالجزع – لماذا؟ أمثلة؟</p> <p>مدبرون/موظفون تنفيذيون: الوقت: لا تقوموا بتحديد أولويات الدعم للموظفين، المدبرون غير مدربين، في القطاع يمكن تقدير القيمة تلقاء التقنية/الإنجاز وليس الناس وإدارة الموارد البشرية، استقصاء المواهب وتنوع الكفاءات إلخ.</p> <p>الآثار المترتبة في حال عدم وضعها حسب الأولوية، من خلال أمثلة مقدمة من المشاركين؟</p> <p>إذا لماذا هي هامة؟ راجع الالتزام رقم – 8 الموظفون يفهمون نطاق الصلاحيات، والوظيفة/التوقعات، والقدرات المطلوبة، وهم محفزون، ومدربون، ويمكن أن يحققوا التوقعات.</p> <p><b>نقاط للتأكيد:</b> مجالات أخرى من المعيار، صعوبة الإنجاز إذا كان الموظفون غير محفزين، عائدات عالية، الموظفون لا يشعرون بالالتزام نحو المنظمة لكي يقوموا بتعزيز قدراتهم أو أنه لم يتم التعرف على مواهبهم، أو لا يفهمون قيم وتوقعات المنظمة، إلخ – عد لتربط هذا بأمثلة المشاركين عن الآثار المترتبة.</p> <p>يعاملون على نحو منصف وعادل (تأكيد على معيار الجودة في الالتزام رقم 8)</p> <p>العدالة ليست كالمساواة، ولكنها تعني تطبيق القيم نفسها على أوضاع مختلفة، ربما من خلال وجود إطار معياري يكيّف حسب اختلاف السياقات.</p> <p>التأكيد – 8.1 يفهمون نطاق الصلاحيات والقيم (مدونة قواعد السلوك) للمنظمة، ما هو مطلوب منهم، التوقعات، الأمن، السلامة (واجب العناية) إلخ.</p>	
<p>باوربوينت</p>	<p><b>اعرض الشريحة الخاصة بنظرية "أدير" عن القيادة المتمركزة على التحرك (Adair's Action Centred Leadership) التحدي في قطاع الإغاثة – الدور الضروري للقائد/المدير التنفيذي)</b></p> <p>الدليل – الإدارة الجيدة للموارد البشرية تؤدي إلى تقدير الموظفين حق قدرهم وتحفيزهم – سياسات ولكن ممارسات أيضاً (البرنامج يؤدي ما عليه، موظفون محفزون، عائدات أقل، إلخ).</p>	<p>٥٠</p>
<p>باوربوينت عن "هدف سمارت"</p>	<p>وضع الأهداف هو إحدى عمليات إدارة الأداء.</p> <p>يجب على التوصيف الوظيفي الأولي أن يكون قد أشار إلى الأهداف الكلية الشاملة والمتقاطعة. وتأتي بعده مرحلة الأداء/التخطيط لتكمل هذا بإضافة أهداف أكثر دقة.</p> <p>قم بتعريف "هدف سمارت"</p>	<p>٥٠</p>
<p>باوربوينت – تمرين</p>	<p>تمرين فردي:</p> <p>اكتب هدفاً من أهداف "سمارت" يكون مرتبطاً بمجال من مجالات المعيار الإنساني الأساسي (مجال نوقش في الحلقة التدريبية) لك أنت شخصياً أو لأحد الموظفين تحت إدارتك.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>حدد ما هو مطلوب من كفاءات شخصية وتقنية و/أو إدارية للوفاء بهذا الهدف</li> </ul>	<p>٣٠</p>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• ما هو الدعم الذي قد تكون أنت أو الموظف بحاجة إليه؟</li></ul> <p>ما أن يفرغ الجميع من الكتابة، اطلب إلى المشاركين تبادل/تأمل ما كتبوه، اثنين اثنين أو في مجموعات من أربعة حسب أعداد الموجودين.</p> <p>ختم التمرين: ناقش أهم النقاط الجديدة بالتأمل: وقت للنظر في الأهداف المطروحة، تبادل الأهداف والاتفاق عليها، تقديم واستلام التغذية الراجعة والتوقعات، فهم الشخص (قيم/محفزات/توقعات) ، الكفاءات المطلوبة . الاحتياجات الخاصة بالقدرات، إلخ..</p>	
60	إجمالي الدقائق المخصصة للحصة	٦٠

**خطوات "دورة إدارة الأداء" للاستخدام كبطاقات في تمرين الترتيب المتسلسل**

التشارك بالوجهة
توضيح الدور
وضع الهدف
المراقبة والدعم
تقدير الأداء
المكافأة والإقرار بالإنجاز



## الالتزام رقم 9 : الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة يمكنها أن تتوقع أن تكون المنظمات التي تساعدنا تدير الموارد على نحو فعال وكفؤ وأخلاقي.

### أهداف التعليم:

مع نهاية الحصة سيكون بمقدور المشاركين:

- تحديد بعض التحديات في إدارة المصادر خلال التحرك الإغاثي الإنساني بما في ذلك:
  - اتخاذ قرارات بناء على معلومات محدودة؛
  - الموازنة بين الاقتصاد والآثار المترتبة؛
  - التعامل مع غير المتوقع؛
  - العمل في بيئات صعبة؛
  - احتمال وقوع فساد واحتيال.
- معرفة أن جوهر ' القيمة لقاء المال ' في قطاع الإغاثة الإنسانية هو " تحقيق الأهداف المحددة للمنظمة "بأكثر الطرق فعالية من جهة التكلفة.

### ملاحظات للميسر:

التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة
٠٢	وزع المشاركين على مجموعتين أو أربع اعتماداً على عددهم الكلي.	
٠٣	وزع عليهم المطبوعة. اقرأها للمشاركين بصوت عال وأجب عن أي أسئلة بشأنها	مطبوعة
٥٠	<p>ابدأ الموقف التمثيلي. استخدم اللائحة في الصفحة التالية كدليل تيسيري لك. وزع بطاقة القرار الأولى على كل فريق، وأعطهم دقيقتين للتشاور واختيار واحدة. بعدها تقوم كل مجموعة بدورها بإعلان خيارها وتخبر أنت كلاً منها بعدد النقاط النوعية التي تحصلها. ثم يقومون بتسجيل قرارهم على ورقة المتابعة الخاصة بكل منهم. مطبوعة مراحل القرار، وزع بطاقة القرار الثانية واتبع الخطوات نفسها.</p> <p>عندما يحين وقت تناول بطاقة مخاطر أو مكافآت، ارفع البطاقات على شكل مروحة بحيث يكون ظهرها موجهاً للخارج ويقوم كل فريق بدوره بانتقاء واحدة. ثم يقوم كل فريق بدوره بقراءة ما بحوزته وتدوين أي زيادة على المخصصات المالية أو طرح منها و/أو النقاط النوعية على أوراقه.</p> <p>وإذا ما نفذت أموال أي فريق في مجرى الموقف التمثيلي فعليه أن يعلن ذلك ويتوقف عن المشاركة في المراحل التالية.</p> <p>وما أن يتم التطرق إلى جميع المراحل على كل فريق بدوره أن يصرح بالمبالغ التي بقيت وبالعديد الإجمالي للنقاط النوعية.</p>	بطاقات المخاطر والمكافآت
٠٥	اختتم بطرح السؤال الآتي للنقاش: ما هو الأمر الذي أبرزه لكم هذا التمرين فيما يخص إدارة الموارد على نحو مسؤول؟	
60	إجمالي الدقائق المخصصة للحصة	



مراحل القرار	التكلفة	النقاط النوعية
١. استراتيجية تعيين مدير البرنامج	١٠	١
وافد قطري	٥٠	١
٢. تعيين المدير	١٠	٢
شخص خبير أكبر سناً	٥٠	١
شخص شاب مفعم بالحيوية		
٣. فتح مكتب	١٠	١
في العاصمة	٥٠	١
في عاصمة الولاية (في غرفة داخل مدرسة البلدة الابتدائية دون دفع إيجار)		
٤. توظيف فريق العاملين	٥٠	١
موظفون قطريون	٥٠	١
متطوعون دوليون	١٠	٢
خليط من الموظفين الوافدين والقطريين		
٥. تقدير الاحتياجات	٥٠	١
استشارة السلطات المحلية والزعامات القبلية والقيادات الدينية والمعلمين	١٠	٢
الوصول بالمراكب إلى الجيوب السكنية النائية للتحديث مباشرة إلى الشبان في المناطق الريفية		
٦. تحديد النشاط الرئيس	٥٠	١
دروس عبر الراديو	١٠	١
دروس "تحت الشجر"		
٧. عمليات الشراء	١٠	١
دروس عبر الراديو - باستخدام أجهزة راديو عاملة بالشحن اليدوي الشراء من العاصمة (من المتجر الوحيد الذي يمكن أن يشتريها ويوفر المستندات الضرورية - فواتير، وصولات، إلخ)	٥٠	١
استيرادها من بلد مجاور	٥٠	٠
قبول تبرع عيني لأجهزة راديو عاملة بالشحن اليدوي من منظمة أميركية شمالية - ولكن ستصل متأخرة لأنها ستشحن إلى مومباسا	٥٠	١
كتب لدروس تحت الشجر الشراء من العاصمة، حيث الكتب المدرسية المقررة من الحكومة متوفرة من مصدر وحيد ينفرد بتزويدها	١٠	١
شراء أجهزة كمبيوتر محمول تحتوي على نسخ إلكترونية من كتب المرحلة الابتدائية المقررة في البلد المجاور، للسنوات الدراسية 1 - ٨		
الآن خذ بطاقة مخاطر		
٨. تطوير المواد/عمليات شراء إضافية	٥٠	١
دروس عبر الراديو - بث المواد عبر محطة راديو قائمة تديرها بعثة الأمم المتحدة للسلام. استخدام هذا الخيار لا يترتب عليه دفع أي رسوم	٥٠	١
أنشئ محطة راديو خاصة بك	١٠	١
دروس تحت الشجر - شراء خيم كبيرة تنصب بسرعة لتستخدم كفضول دراسية وتوفر حماية نسبية من عوامل الطقس	٥٠	١
الطلب إلى المجتمعات بناء منشآت محلية الصنع توفر لها أنت ما يلزم من مسامير وأدوات غير موجودة محلياً		
الآن خذ بطاقة مكافآت		
٩. العدل والجودة	٥٠	١
استخدامك لوسيلة الراديو يعني أنك تستطيع إيصال الدروس إلى الأطفال في القرى التي لا يمكن بلوغها إلا بواسطة الطائرات المروحية خلال مواسم الأمطار	١٠	٢
تقرر توسيع نطاق برنامجك ليصل إلى أعداد أكبر من خلال توظيف مسؤولين تربويين ميدانيين يمكنهم السفر بواسطة الدراجات النارية إلى الكثير من المناطق النائية جداً لتروج البرنامج وتوفر الدعم والتشجيع للمتعلمين من دروس الراديو في القرى	٥٠	١
دروس تحت الشجر - ندرة المعلمين المؤهلين في مناطق الولاية النائية جداً تعني أن عدداً من الذين توظيفهم لم يكملوا دراستهم الابتدائية هم أنفسهم		



١	٥٠	تطلب أن يكون المعلمون حاملين للشهادة المدرسية الابتدائية كحد أدنى من المؤهل. وهذا يحد من قدرتك على توفير المدارس في المناطق النائية جداً
٢	١٠	تدفع بدلاً مالياً إضافياً لقاء " العمل في منطقة نائية " للمعلمين المؤهلين الذين يقبلون بالانتقال إلى القرى النائية حيث لم يكن بمقدوركم التوظيف محلياً
		الآن خذ بطاقة مخاطر
		<b>١٠. الشهادات المدرسية</b>
٠	٥٠	دروس عبر الراديو - تقرر استخدام ما لديك من موارد في التركيز على الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الأطفال لتدريس المواد الأساسية ولذلك فإنك لن توفر لهم خيار الامتحانات الرسمية
١	٥٥	تقوم بترتيبات مع مدرسة البلدة الابتدائية لكي يؤدي تلاميذ الراديو الامتحانات كمرشحين من خارج المدرسة
١	٥٥	دروس تحت الشجر -تقوم بترتيبات مع مدرسة البلدة الابتدائية لكي يؤدي تلاميذ المدارس تحت الشجر الامتحانات كمرشحين من خارج المدرسة
٢	١٠	بعد الحصول على موافقة الحكومة تقوم بإعداد مراكز امتحانات في ثلاث بلدات صغيرة إضافية للوصول إلى أطفال المدارس الموجودين في المناطق الأكثر بعداً
		الآن خذ بطاقة مكافآت
		<b>١١. المراقبة</b>
١	٥٠	دروس عبر الراديو - تقدم برنامجاً إذاعياً شهرياً لتلقي تعليقات المستمعين/التلاميذ
١	١٠	ترسل فرقاً لمقابلة التلاميذ ومناقشتهم في المناطق التي يمكن الوصول إليها بواسطة السيارات أو المراكب
١	٥٠	تطلب إلى التلاميذ تدوين مذكرات عن تجربتهم الدراسية وإرسالها إلى البلدة الرئيسة عندما يكون أحد سكان قريتهم ذاهباً إليها
١	٥٥	دروس تحت الشجر - يستخدم المعلمون كاميرات تظهر تلقائياً تاريخ الصور التي يلتقطونها لفصولهم كل يوم
١	٥٠	تطلب إلى التلاميذ تدوين مذكرات عن تجربتهم الدراسية وتعمل على جمعها عندما تقوم بزيارتهم
١	١٠	الزيارات لكل مدرسة تجرى مرة كل سنة على الأقل ويتم خلالها ملء قائمة خاصة بالمراقبة
٢	١٠	في نهاية كل سنة يخضع التلاميذ لامتحانات ذات معايير موحدة عمل على تطويرها المنتشر التربوي لديك بالاشتراك مع الهيئة التربوية المحلية
		الآن خذ بطاقة مخاطر
		<b>١٢. الحماية</b>
٠	٥٠	دروس عبر الراديو - بسبب التكلفة المرتفعة لتطوير مواد برامج الراديو قررت عدم إذاعة أي محتوى خاص بالحماية. فقد تبين أن التعليم نفسه يؤدي وظيفة الحماية
١	٥٥	تقوم بتطوير وإذاعة برامج عن حقوق الأطفال ومساوئ الزواج المبكر
٢	٥٥	دروس تحت الشجر - تعمل على تدريب المعلمين على وسائل الانضباط الإيجابي لتدعم تخليهم عن أسلوب العقاب البدني الذي أصبح مخالفاً للقوانين في الآونة الأخيرة
٢	٥٥	تعطي حوافز شهرية (زيت وسكر) للعوائل لتشجيعها على إرسال بناتها إلى المدرسة
١	٥٥	تطور دروساً عن حقوق الأطفال ومساوئ الزواج المبكر - وتكلف المعلمين بإلقاء هذه الدروس
		الآن خذ بطاقة مكافآت
		<b>١٣. المساءلة</b>
١	٥٥	تلتزم بتطبيق المعيار الإنساني الأساسي والحد الأدنى من المعايير التي أرستها " شبكة الوكالات المعنية بالتعليم في حالات الطوارئ" (INEE)
1	05	تطور سياسات وإجراءات داخلية تسترشد فيها بالمعيار الإنساني الأساسي والحد الأدنى من معايير INEE
2	10	تطور سياسات وإجراءات يكون الهدف الأسمى من ورائها الحصول على شهادة تصديق مقابل المعيار الإنساني الأساسي

## تدريب تمهيدي على المعيار: الالتزام رقم 9

### الإدارة المسؤولة للموارد

تتطلب الإدارة المسؤولة للموارد القيام على نحو دائم بموازنة الكفاءة والفاعلية والاقتصاد والعدل في صناعة القرار المتعلق بتنفيذ البرنامج. وتكون هذه الإدارة صعبة خصوصاً في مجال العمل الإغاثي الإنساني بسبب ضخامة الاحتياجات والسرعة القصوى اللازمة لتلبية، وسباق العمليات الملية بالتحديات، وواقع أن السياق ربما لا يكون معروفاً جيداً للمنظمة المعنية، وكثرة المفاجآت المتكررة التي تحدث في بيئات عرضة للكوارث و/أو النزاعات. وفي الموقف التمثيلي الآتي ستحاول لأول مرة القيام بموازنة ما بين الإدارة المسؤولة للموارد وبين الآثار المترتبة على تنفيذ برنامج معين.

### سيناريو تمرين الموقف التمثيلي:

السياق هو بلد من بلدان القرن الإفريقي عانى من الحرب لسنوات عدة ولكنه يعيش الآن سلاماً مؤقتاً. وهذه هي المرة الأولى التي تعمل فيها منظماتكم في هذا البلد، لذلك عليكم أولاً أن تفتحوا مكتباً وتوظفوا فريقاً من العاملين. تملكون تمويلًا لبرنامج مدته سنتان، الهدف منه تقديم تعليم أساسي (ابتدائي) نوعي لا أكثر عدد ممكن من التلاميذ في ولاية الفيل شرقي البلاد. وسكان ولاية الفيل منتشرون في مناطق متباعدة داخلها. وتتميز مساحات الولاية بكثرة المستنقعات وهناك كثير من الأماكن التي لا يمكن الوصول إليها إلا بواسطة المراكب (أو الطائرات المروحية في موسم الأمطار). لا توجد طرقات معبدة أبداً في هذه الولاية. ولحسن الحظ لم يكن الأمن هناك قضية ذات بال، والمجتمعات تقوم بالترحيب بالمنظمات الدولية لما تجلبه من مساعدات. وأنتم تتولون الأمر بعد أن قررت المنظمة التي كانت تقوم بالعمليات هناك مغادرة البلاد إثر توقيع اتفاقية السلام. لقد كان التمويل المخصص لبرنامجها أقل من التمويل الذي خصصتموه، وأهم إنجاز حققته خلال عملها كان إنشاء مدرسة ابتدائية في عاصمة الولاية ما زالت تعمل بشكل جيد وتضم 500 تلميذ.

يملك فريقكم مبلغ 100 جنيه. وهدفكم هو إحراز أكبر عدد من النقاط النوعية يمكنكم إحرازه قبل أن تستنفدوا المبلغ. هناك 13 مرحلة من مراحل القرار بالإجمال. ولكل قرار تتخذونه هناك تكلفة محددة وعدد محدد للنقاط النوعية. وكل قرار يتخذ يمكن أن يكلفكم ما بين 0 و 10 جنيهات. وإذا ما انتقيتم الخيار الأكثر تكلفة في كل مرحلة فإنكم ستستنفدون المبلغ المخصص لكم قبل الانتهاء من المشروع. تبين بطاقات القرار تكلفة التحرك إلا أن عدد النقاط النوعية لن يعلن عنه إلا بواسطة الميسر بعد أن تكونوا قد اتخذتم قراركم..

وكما هو الحال في الأوضاع الحقيقية، تكون هناك تحديات غير متوقعة ونجاحات مكتسبة بمشقة. وقد تم تمثيلها من خلال "بطاقات المخاطر" التي تزيد تكاليف إضافية (أو تطرح نقاطاً نوعية) اعتماداً على القرارات السابقة التي اتخذتموها، و"بطاقات المكافآت" التي تعطىكم مبالغ إضافية و/أو نقاطاً نوعية. وإجمالاً سيأخذ كل فريق ثلاث بطاقات مخاطر وثلاث بطاقات مكافآت. الحد الأقصى لما يمكن طرحه بواسطة بطاقة المخاطر هو 10 جنيهات، والحد الأقصى لما يمكن زيادته بواسطة بطاقة المكافآت هو 10 جنيهات.

دونوا قرار اتكم والتكاليف وعدد النقاط النوعية في الجدول الموجود في ظهر الصفحة. وإذا صرفتم جميع المبلغ المخصص لكم قبل انتهاء الموقف التمثيلي، ينبغي عليكم أخبار الميسر على الفور. ولن يكون بإمكانكم بعدها المشاركة في أي مراحل إضافية من مراحل القرار (أو بطاقات المخاطر أو المكافآت).



## مدونة الفريق:

إجمالي النقاط النوعية	النقاط النوعية	موازنة المبلغ (من ١٠٠)	التكاليف	القرار	
					١
					٢
					٣
					٤
					٥
					٦
					٧
				المخاطرة	
					٨
				المكافأة	
					٩
				المخاطرة	
					١٠
				المكافأة	
					١١
				المخاطرة	
					١٢
				المكافأة	
					١٣



## بطاقات مراحل القرار (اطبع أربع نسخ، كل منها على ورق من لون مختلف، وقصها وقوّها بالرقائق الشفافة)

### مرحلة القرار 1 - تعيين مدير البرنامج:

- وافد ( ١٠ جنيهات)؟
- قطري ( ٥ جنيهات)؟

### مرحلة القرار 2 - صفة المدير المعتمد تعيينه:

- شخص خبير أكبر سناً ( ١٠ جنيهات)؟
- شخص شاب مفعم بالحياة ( ٥ جنيهات)؟

### مرحلة القرار 3 - أين ستفتحون مكتبكم؟

- في العاصمة ( ١٠ جنيهات)؟
- في عاصمة الولاية، في غرفة داخل مدرسة البلدية الابتدائية دون دفع إيجار ( ١٠ جنيهات)؟



## مرحلة القرار 4 - توظيف فريق العاملين:

- موظفون قطريين ( ٥ جنيهات)؟
- متطوعون دوليون ( ٥ جنيهات)؟
- خليط من الموظفين الوافدين والقطريين ( ١٠ جنيهات)؟

## مرحلة القرار 5 - العمل على تقدير الاحتياجات:

- استشارة السلطات المحلية والزماعات القبلية والقيادات الدينية والمعلمين ( ٥ جنيهات)؟
- الوصول بالمراكب إلى الجيوب السكنية النائية للتحدث مباشرة إلى الشبان في المناطق الريفية ( ١٠ جنيهات)؟

## مرحلة القرار 6 - تحديد النشاط الرئيسي لبرنامجكم:

- دروس عبر الراديو على موجة إذاعية تصل إلى أبعد الأماكن ( ٥ جنيهات)؟
- دروس "تحت الشجر" - تعليم عدد ضئيل من الأطفال تحت الشجر أو في أكواخ مبنية محلياً ( ١٠ جنيهات) ؟

## مرحلة القرار 7 - عمليات الشراء الأولية:

دروس عبر الراديو - شراء أجهزة راديو عاملة بالشحن اليدوي:

- الشراء من العاصمة، من المتجر الوحيد الذي يمكن أن يشتريها ويوفر المستندات الضرورية فواتير، وصولات، إلخ ( ١٠ جنيهات)؟
- استيرادها من بلد مجاور حيث هي متوفرة بسهولة وبسعر أرخص (٥ جنيهات) ؟
- قبول تبرع عيني لأجهزة راديو عاملة بالشحن اليدوي من منظمة أميركية شمالية مع أن هذا سيؤدي إلى تأخير تنفيذ البرنامج لأنها ينبغي أن تشحن إلى بلد مجاور ويتم تخليصها عبر الجمارك ثم تنقل بعدها أكثر من ألف ميل عبر الطرق البرية ( ٠



## جنيهات؟

- أن يقوم المستخدمون بشراء أجهزة الراديو بأنفسهم إذا لم يكونوا أصلاً يملكون واحداً ( ٠ جنيهات)؟

## دروس تحت الشجر - كتب مدرسية:

- الشراء من العاصمة حيث الكتب المدرسية المقررة من الحكومة متوفرة من مصدر وحيد ينفرد بتزويدها ( ٥ جنيهات)؟
- شراء أجهزة كمبيوتر محمول قابلة للشحن بالطاقة الشمسية تحتوي على نسخ إلكترونية من كتب المرحلة الابتدائية المقررة في البلد المجاور، للسنوات الدراسية 1 إلى ٨ ( ١٠ جنيهات)؟

## مرحلة القرار 8- عمليات شراء إضافية:

### دروس عبر الراديو:

- بث المواد عبر محطة راديو قائمة تديرها بعثة الأمم المتحدة للسلام، مجاناً ( ٠ جنيهات)؟
- إنشاء محطة راديو خاصة بكم ( ٥ جنيهات) ؟

### دروس تحت الشجر:

- شراء خيم كبيرة يمكن نصبها بسرعة لتوفر مرافق تصلح كفضول دراسية مقاومة نسبياً للأحوال الجوية ( ١٠ جنيهات).
- الطلب إلى المجتمعات بناء منشآت محلية الصنع توفر لها أنتم ما يلزم من مسامير وأدوات غير موجودة محلياً ( ٥ جنيهات).

## مرحلة القرار 9 - عمليات شراء إضافية:

### دروس عبر الراديو:

- استخدامك لوسيلة الراديو يعني أنك تستطيع إيصال الدروس إلى الأطفال في القرى الأبعد التي لا يمكن بلوغها إلا بواسطة الطائرات المروحية خلال موسم الأمطار ( ٠ جنيهات).
- تقرر توسيع نطاق برنامجك ليصل إلى أعداد أكبر من خلال توظيف مسؤولين تربويين ميدانيين يمكنهم السفر بواسطة الدراجات النارية إلى الكثير من المناطق النائية جداً لتروج البرنامج وتوفر الدعم والتشجيع للمتعلمين من دروس الراديو في القرى ( ١٠ جنيهات).

### دروس تحت الشجر:

- ندرة المعلمين المؤهلين في مناطق الولاية النائية جداً تعني أن عدداً من الذين توظفونهم لم يكملوا دراستهم الابتدائية هم أنفسهم ( ٥ جنيهات).
- تطلبون أن يكون المعلمون حاملين للشهادة المدرسية الابتدائية كحد أدنى من المؤهل. وهذا يحد من قدرتك على توفير المدارس في المناطق النائية جداً ( ٥ جنيهات).
- تقرر دفع بدل مالي إضافي لقاء " العمل في منطقة نائية " للمعلمين المؤهلين الذين يقبلون بالانتقال إلى القرى النائية حيث لم يكن بمقدوركهم التوظيف محلياً ( ١٠ جنيهات).



## مرحلة القرار ١٠ - الشهادات المدرسية

### دروس عبر الراديو:

- تقررون استخدام ما لديكم من موارد في التركيز على الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الأطفال لتدريسهم المواد الأساسية .
- ولذلك فإنكم لن توفروا لهم خيار الامتحانات الرسمية (٥ جنيهات).
- تقومون بترتيبات مع مدرسة البلدة الابتدائية لكي يؤدي تلاميذ الراديو الامتحانات المؤهلة للشهادة المدرسية كمرشحين من خارج المدرسة (٥ جنيهات).

### دروس تحت الشجر:

- تقومون بترتيبات مع مدرسة البلدة الابتدائية لكي يؤدي تلاميذ الدروس تحت الشجر الامتحانات المؤهلة للشهادة المدرسية كمرشحين من خارج المدرسة (٥ جنيهات).
- بالتنسيق مع وزارة التربية والتعليم تقومون بإعداد مراكز امتحانات في ثلاث بلدات صغيرة إضافية في الولاية بحيث يتمكن أطفال المدارس الموجودون في المناطق الأكثر بعداً من أداء الامتحانات الرسمية النهائية (١٠ جنيهات).

## مرحلة القرار ١١ - المراقبة

### دروس عبر الراديو:

- تقدمون برنامجاً إذاعياً شهرياً لتلقي تعليقات المستمعين/التلاميذ (٥ جنيهات)
- ترسلون فرقاً لمقابلة التلاميذ ومناقشتهم في المناطق التي يمكن الوصول إليها بواسطة السيارات أو المراكب (١٠ جنيهات).
- تطلبون إلى التلاميذ تدوين مذكرات عن تجربتهم الدراسية وإرسالها إلى عاصمة الولاية عندما يكون أحد سكان قريتهم ذاهباً إليها (٥ جنيهات).

### دروس تحت الشجر:

- يستخدم المعلمون كاميرات تظهر تلقائياً تاريخ الصور التي يلتقطونها لفصولهم كل يوم، ما يمكنكم من مراقبة انتظام الفصول والحضور (٥ جنيهات).
- تطلبون إلى التلاميذ تدوين مذكرات عن تجربتهم الدراسية وتعملون على جمعها عندما تقومون بزيارات ميدانية (٥ جنيهات).
- الزيارات لكل مدرسة تجرى مرة كل سنة على الأقل ويتم خلالها ملء قائمة تدقيق خاصة بالمراقبة (١٠ جنيهات).
- في نهاية كل سنة يخضع التلاميذ لامتحانات ذات معايير موحدة عمل على تطويرها المستشار التربوي لديكم بالاشتراك مع وزارة التربية والتعليم في الولاية (١٠ جنيهات).

## مرحلة القرار ١٢ - الحماية

### دروس عبر الراديو:

- بسبب التكلفة المرتفعة لتطوير مواد برامج الراديو قررتم عدم إذاعة أي محتوى خاص بالحماية .فقد تبين أن التعليم نفسه يقوم بوظيفة الحماية (٥ جنيهات).
- تقومون بتطوير وإذاعة برامج عن حقوق الأطفال ومخاطر الزواج المبكر (٥ جنيهات).



## دروس تحت الشجر:

- تعملون على تدريب المعلمين على وسائل الانضباط الإيجابي لتدعموا تخليهم عن أسلوب العقاب البدني الذي أصبح مخالفاً للقوانين في الأونة الأخيرة (٥ جنيهاً).
- تعطون حوافز شهرية (زيت وسكر) للعوائل لتشجيعها على إرسال بناتها إلى المدرسة (١٠ جنيهاً).
- تطورون دروساً عن حقوق الأطفال ومساوئ الزواج المبكر – وتكلفون المعلمين بإلقاء هذه الدروس (٥ جنيهاً).

## مرحلة القرار – 13 المسألة

- تلنزمون بتطبيق المعيار الإنساني الأساسي والحد الأدنى من المعايير التي أرستها "شبكة الوكالات المعنية بالتعليم في حالات الطوارئ (INEE) (٥ جنيهاً).
- تطورون سياسات وإجراءات داخلية تسترشدون فيها بالمعيار الإنساني الأساسي والحد الأدنى من معايير (INEE) (٥ جنيهاً).
- تطورون سياسات وإجراءات يكون الهدف المأمول منها في المدى الأبعد الحصول على شهادة تصديق مقابل المعيار الإنساني الأساسي (١٠ جنيهاً).



## بطاقات المخاطر (اطبع نسخة واحدة على ورق ملون واقطعها وقوّها بالرقائق الشفافة)

هناك حركة احتجاج ضد تدخل الأمم المتحدة في البلاد. وأغلقت محطة الراديو الخاصة بقوات حفظ السلام التابعة للأمم المتحدة وتم إخلاء المكان من جميع موظفي الأمم المتحدة غير الضروريين.	١- نقطة نوعية	هذا ينطبق فقط إذا كان نشاط برنامجكم هو دروس عبر الراديو.
هناك تأخر طويل في موعد وصول الخيم للمدارس بسبب نقص في البضائع لدى المورد.	١- نقطة نوعية	هذا ينطبق فقط إذا كان نشاط برنامجكم هو دروس تحت الشجر وقررت أن توفر خيماً في مرحلة القرار. 8.
هناك تأخر طويل في موعد وصول أجهزة الراديو بسبب نقص في البضائع لدى المورد.	١- نقطة نوعية	هذا ينطبق فقط إذا كان نشاط برنامجكم هو دروس عبر الراديو.
يضرّب المعلمون عن العمل مطالبين بزيادة أجورهم. أنتم مضطرون لزيادة الأجور.	١٠- جنهات	هذا ينطبق فقط إذا كان نشاط برنامجكم هو دروس تحت الشجر.
تصدر الحكومة قانوناً جديداً يقضي بأن جميع الوظائف ما دون مستوى مدير البرنامج ينبغي أن يشغلها مواطنو الدولة. عليكم أن توظفوا عاملين جدد.	٥- جنهات	هذا ينطبق فقط إذا كان لديكم متطوعون وافدون.
على أثر استلام شكوى وما أعقبها من تحقيق تبين أن هناك ثلاث حالات من الاستغلال والانتهاك الجنسيين للتلاميذ ارتكبها معلمون عاملون لديكم.	٢- نقطة نوعية	





	١- نقطة نوعية	نقلت سيارة إسعاف الخبير التربوي لديكم للاشتباه في إصابته بالمalaria أو حمى التيفوئيد.
هذا ينطبق فقط إذا كان موقع مكتبكم في عاصمة الولاية.	١٠- جنيهاات ١- نقطة نوعية	ضربت صاعقة المكتب. تعطلت شبكة أجهزة الكمبيوتر بأكملها. عليكم أن تستبدلوا الأجهزة وتعيدوا إدخال جميع البيانات..
	١٠- جنيهاات	تعطلت محطة الكهرباء في البلدة. عليكم أن تعودوا إلى استخدام مولدات الكهرباء لتزويد مكتبكم ومبنى الموظفين لديكم بالطاقة، وهو ما يكلف أكثر بكثير.
هذا ينطبق فقط إذا كان لديكم موظفون وافدون.	١- نقطة نوعية	ينشب نزاع بين مجموعتين عرقيتين وتضطرون إلى إخلاء المكان من موظفيكم الوافدين بسبب فقدان الأمن.
هذا ينطبق فقط إذا كان نشاط برامجكم هو دروس تحت الشجر.	١- نقطة نوعية	أدت أزمة محروقات في البلاد إلى الحد جداً من حركة تنقل سياراتكم ومراكمكم لشهرين كاملين.
هذا ينطبق فقط إذا كان نشاط برامجكم هو دروس تحت الشجر.	١- نقطة نوعية	أدى هطول الأمطار الغزيرة في موسم الأمطار بمستوى غير معهود إلى تعذر الوصول إلى المناطق خارج عاصمة الولاية لأربعة أشهر كاملة.
	٥- جنيهاات	تصلكم شكوى عن قيام المديرية المالية لديكم بعملية احتيال، وهو ما تأكد لكم بعد التحقيق. جرى فصلها من العمل واستبدالها.



## بطاقات المكافآت (اطبع نسخة واحدة على ورق ملون واقطعها وقوّها بالرقائق الشفافة)

واحد من تلامذتكم يحتل إحدى المراتب العشر الأولى على مستوى البلاد في امتحانات الشهادة المدرسية الابتدائية.	+ ١ نقطة نوعية	جميع الدروس تحت الشجر، أما الدروس عبر الراديو فتكون فقط إذا اخترتم منح التلاميذ خيار تقديم الامتحانات بناءً على ما جاء في رقم ٩ عن الشهادات المدرسية.
عشرون من تلامذتكم حققوا نتائج من المستوى الأول في امتحانات الشهادة المدرسية وتمكنوا من دخول مدارس ثانوية/مهنية رسمية.	+ ٢ نقطة نوعية	جميع الدروس تحت الشجر، أما الدروس عبر الراديو فتكون فقط إذا اخترتم منح التلاميذ خيار تقديم الامتحانات بناءً على ما جاء في رقم ٩ عن الشهادات المدرسية.
تستلمون منحة صغيرة لدعمكم من مؤسسة خيرية تقر بجهودكم المبتكرة في مجال التعليم	+ ١٠ جنيهات	دروس عبر الراديو فقط.
تثني الحكومة على برنامجكم من بين سائر البرامج في مؤتمر كبير للأطراف المانحة وغيرها من المنظمات غير الحكومية.	+ ١ نقطة نوعية	
بالرغم من ظروف العمل الصعبة كانت نسبة الاحتفاظ بالموظفين لديكم 100 في المائة طول السنة الماضية، والتي يعزونها إلى سياسات المنظمة الداعمة للموظفين والقيادة الملهمه.	+ ٢ نقطة نوعية	
تقوم منظمات غير حكومية أخرى بتقليد نموذجكم "دروس تحت الشجر" في ولايتين أخريين في البلاد.	+ ٢ نقطة نوعية	برنامج دروس تحت الشجر فقط.



برنامج دروس عبر الراديو فقط.	٢+ نقطة نوعية	تحصل منظمة غير حكومية على دعم مالي لتطوير مواد من أجل تدريب المعلمين عبر الراديو، والتي ستقوم بإذاعتها كجزء من برنامج "دروس عبر الراديو" الخاص بكم.
	٢+ نقطة نوعية	قمة دولية هامة عن التعليم تطلب إلى منظماتكم المشاركة في فعاليتها للاستفادة من برنامجكم التعليمي.
	٢+ نقطة نوعية	يظهر تقييم منتصف العام الذي قمتم به تقدماً ملحوظاً في معظم المؤشرات المتعلقة بآثار المشروع.
	٢+ نقطة نوعية	تقومون بإنشاء منظومة من المجالس الاستشارية المجتمعية وبطاقات الأداء الخاصة بالمشاركين، وكلاهما ينبئان عن مستوى رضى هائل من قبل المستخدمين.
	٢+ نقطة نوعية	يعبر الطرف المانح عن رضاه عما أنجزه عملكم لحد الآن ويؤكد لكم رغبته في إطالة فترة تمويل المشروع سنتين أخريين ليعطيكم وقتاً كافياً لإنشاء آليات تتمكن المنظمات المحلية عبرها من مواصلة العمل في المشروع مع انتهاء ارتباطكم.
	١+ نقطة نوعية	تقومون باستحداث آلية شكاوى تشمل جميع جوانب البرنامج، ويعبر المجتمع عن تقديره لمنحكم إياه هذه القناة للتواصل معكم بشأن أي مشاكل في البرنامج.



## تطبيق المعيار الإنساني الأساسي

### أهداف التعليم:

مع نهاية الحصة سيكون بمقدور المشاركين:

- شرح العناصر والأوجه الأساسية لمنظومة التحقق الخاصة بالمعيار.
- فهم منظومة إحراز النقاط المستخدمة في تدقيق الحسابات.
- فهم تفصيلات ما يفتش عنه المدقق، من خلال الإحاطة بالأسئلة الإرشادية.

### ملاحظات للميسر:

التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة																				
١٠	وزع مطبوعة منظومة التحقق الخاص بالمعيار و اشرح النقاط الأساسية . أعط المشاركين وقتاً لطرح أي أسئلة.	مطبوعة																				
٢٥	<p>يعمل كل مشارك بمفرده على التمرين أدناه حيث يضع نفسه محل المدقق المستقل ومنظمات رصد النقاط في مختلف أوجه عملهم على المعيار الإنساني الأساسي.</p> <p>بعد الانتهاء من رصد النقاط كل بمفرده، يقوم كل مشارك بمقارنة نقاطه بنقاط زميله الجالس إلى جانبه ويتناقشان في السيناريوهات التي رسدا نقاطها على نحو مختلف.</p> <p>اجعل كل مشارك يقرأ على الجميع نقاطه التي سجلها لكل سيناريو ويكتبها في جدول على اللوحة الورقية القابلة .خصص وقتاً كافياً للمناقشة مع إيلاء اهتمام خاص بالسيناريوهات التي شهدت تفاوتاً كبيراً في النقاط المسجلة.</p> <p>ناقش التحريات المتعلقة بتسجيل النقاط وانظر في كيفية ضمان تساوq عملية رسدها.</p> <p>أطلع المشاركين على الحل (أي النقاط المعطاة لهذه السيناريوهات من قبل مدقق خبير في مجال المعيار) وتناقشوا في أي مفاجآت أو تباينات مقارنة بالنقاط المسجلة من المجموعة.</p> <p><b>الحل:</b></p> <table><tr><td>المطلب</td><td>1.3</td><td>1.4</td><td>2.6</td><td>4.1</td><td>4.7</td><td>5.7</td><td>6.3</td><td>7.2</td><td>8.7</td></tr><tr><td>النقاط</td><td>١</td><td>١</td><td>٢</td><td>٢</td><td>٢</td><td>٤</td><td>٣</td><td>٣</td><td>١</td></tr></table> <p>في الجلسة الجامعة ينبغي على الميسر التنبيه إلى أن المدققين يحاولون التأكد من السياسات والممارسات من أكثر من موقع واحد ليروا إذا ما كانت المسألة محصورة أو ذات نسق منهجي منتظم. أيضاً من المرجح أن يتم التطرق في النقاش إلى واقع أن الترابط فيما بين متطلبات المعيار هو قضية هامة وأن النتائج المستخلصة يمكن أن تكون ذات صلة بأكثر من مطلب واحد.</p>	المطلب	1.3	1.4	2.6	4.1	4.7	5.7	6.3	7.2	8.7	النقاط	١	١	٢	٢	٢	٤	٣	٣	١	مطبوعة "مكان المدقق"
المطلب	1.3	1.4	2.6	4.1	4.7	5.7	6.3	7.2	8.7													
النقاط	١	١	٢	٢	٢	٤	٣	٣	١													
٢٠	<p>انظر إلى الأسئلة الإرشادية التي يستخدمها المدققون لتقدير عمل المنظمات إزاء كل التزام، من خلال التمرين الآتي.</p> <p>قسّم المشاركين إلى تسع مجموعات وأعط كل مجموعة التزاماً من التزامات المعيار</p>	بطاقات مقواة بالرقائق الشفافة - لكل التزام من التزامات المعيار، ولجميع الأسئلة الإرشادية، ولجميع																				



<p>الصفحات الخاصة بكل التزام من " إطار التحقق."</p>	<p>مطبوعاً على ورقة قياس A4 ومقواة بالرقائق الشفافة. افرد البطاقات إلى جانب جميع الأسئلة الإرشادية المستقاة من " إطار التحقق" على طاولة. وينبغي على المجموعات التعرف على الأسئلة الإرشادية المتعلقة بالالتزام الذي بحوزة كل منها. ويسمح لشخص واحد فقط من كل مجموعة بالحضور إلى الطاولة كل بدوره. عندما تتم مطابقة جميع الأسئلة الإرشادية على الالتزامات يعطى المشاركون الصفحة ذات الصلة من " إطار التحقق". (<a href="http://www.chsalliance.org/files/files/CHS_Verification_Framework.pdf">http://www.chsalliance.org/files/files/CHS_Verification_Framework.pdf</a>) ليؤكدوا من أنهم تعرفوا على الأسئلة الإرشادية التي بحوزتهم على نحو صحيح. ثم يتداولون ما لديهم للنظر فيما فعلته المجموعات الأخرى</p>	
	<p>فرصة للمشاركين كي يطرحوا ما لديهم من أسئلة ويناقشوا أي قضايا مثارة.</p>	<p>٥٠</p>
	<p>إجمالي الدقائق المخصصة للحصة</p>	<p>٦٠</p>



## تدريب تمهيدي على المعيار: تطبيق المعيار الإنساني الأساسي

### "منظومة التحقق" الخاصة بالمعيار الإنساني الأساسي

#### ما هو التحقق؟

المعيار الإنساني الأساسي هو معيار تطوعي وقابل للقياس، ما يعني أن تطبيقه يمكن أن يقوم بموضوعية. و"منظومة التحقق" الخاصة بالمعيار الإنساني الأساسي تنتج للمنظمات قياس مدى نجاح تطبيقها لمتطلبات المعيار، وإذا ما رغبت، أن تيرهن أنها قامت بذلك.

#### مزايا التحقق:

- يتيح لأي منظمة التركيز في عملها على الجودة والمساءلة وإدارة الموارد البشرية
- يساعد على تحديد نقاط القوة والمجالات التي تتطلب التحسين بناءً على المعيار الإنساني الأساسي
- يدعم إدراج آليات جديدة للجودة والمساءلة وتحسين الآليات الموجودة
- يوطد عمليات ضمان الجودة الداخلية، ويضمن أن تكون آليات الجودة والمساءلة مضمّنة في جميع مستويات المنظمة
- يقدم برهاناً موضوعياً معترفاً به عالمياً على أن المنظمة تقوم بتدبر متطلبات المعيار الإنساني الأساسي وتطبيقها في سياساتها ومنظوماتها وممارساتها.

### التغذية الراجعة من المجتمع في عملية التحقق:

تبرز أهمية آراء ووجهات نظر المجتمعات في تقييم تطبيق أي منظمة للمعيار الإنساني الأساسي. وخلال أي عملية تحقق أو تدقيق لمنح الشهادة من طرف آخر يقوم المدققون بما يلي:

- التشاور مع المجتمعات والأطراف المحلية الأخرى من أصحاب المصلحة
- رصد العلاقة بين المنظمات والناس الذين تهدف إلى مساعدتهم
- جمع التغذية الراجعة من الناس الذين يتلقون المساعدات من المنظمة بشكل مباشر فضلاً عن أولئك الذين لا يتلقونها
- مراجعة سجلات المنظمة الخاصة بالتفاعل مع المجتمعات، وتشمل ما يتعلق بالمجتمع من سجلات اللقاءات، والتغذية الراجعة والشكاوى، ونتائج عمليات الاستطلاع.

### "مبادرة ضمان جودة العمل الإغاثي" (Humanitarian Quality Assurance Initiative)

أنشئت هذه المنظمة في يونيو/حزيران 2015 بهدف توفير خدمات التحقق ومنح الشهادات للمنظمات غير الحكومية، وفق رؤية تطور من خلالها المنظمات باستمرار تقديم تحرك إغاثي يتسم بالجودة والمساءلة. وسوف تقوم "مبادرة ضمان جودة العمل الإغاثي" بالتدقيق المستقل للمنظمات الراغبة في أن يقوم طرف ثالث بإجراء عملية التحقق أو منحها شهادة تثبت توافقها مع المعيار الإنساني الأساسي.

#### تكاليف التحقق من طرف ثالث أو منح الشهادة :

متوسط تكلفة عملية التحقق أو التصديق بلغ 28 ألف فرنك سويسري في 2015. ومن الهام ملاحظة أن التكلفة تتفاوت بشكل بارز اعتماداً على حجم المنظمة ودرجة تعقيدها. ويجب على أي منظمة مهتمة بعملية التحقق أو التصديق من طرف ثالث أن تتصل بمنظمة "مبادرة ضمان جودة العمل الإغاثي" للحصول على تسعيرة مفصلة. أما المنظمات الصغيرة التي تريد أن تحصل على هذه الخدمات ولكن مواردها لا تسمح لها دفع كامل التكاليف، فالحل جار لإنشاء صندوق يوفر لها إعانات مالية. وسوف يتولى "اتحاد المعيار" إدارة هذا الصندوق.



## مستويات التحقق الثلاثة :

المستوى	تقويم ذاتي	تحقق من طرف ثالث	تصديق
داخلي أو خارجي؟	داخلي	خارجي	خارجي
الجهة المنفذة؟	موظفو المنظمة أو مستشار المنظمة	"مبادرة ضمان جودة العمل الإغاثي"، اعتماداً على التدقيق نفسه لكلا الخيارين.	
الهدف	لتتعرف أي منظمة على نقاط قوتها والثغرات في تطبيق متطلبات المعيار.	تقويم موضوعي لمواظبة أي منظمة على تحسين تطبيقها للمعيار، وفقاً لخطة تحرك متفق عليها.	تقويم موضوعي لتوافق أي منظمة مع المعيار.
نجاح/رسوب؟	لا	لا	نعم
إصدار شهادة تصديق؟	لا	لا . يصار إلى إصدار شهادة بأن المنظمة تتبع نهجاً تحسينياً متواصلاً في تطبيقها للمعيار.	نعم، إذا ارتقت المنظمة إلى مستوى التوافق المطلوب.
احتمال أن يكون مطلباً شعبياً؟	لا	نعم، بالنسبة للنهج التحسيني المتواصل في تطبيق المعيار.	نعم، بالنسبة إلى التوافق مع المعيار.
مطلوب من أعضاء "اتحاد المعيار"؟	نعم، في خلال سنتين من الانضمام.	لا	لا
الأدوات	<ul style="list-style-type: none"> <li>دليل التقويم الذاتي، نموذج البروتوكول والتقارير</li> <li>وحدة التعلم الإلكتروني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>بروتوكول التحقق</li> <li>نموذج التقارير</li> <li>خطة العمل</li> <li>وحدة التعلم الإلكتروني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>بروتوكول التحقق</li> <li>وحدة التعلم الإلكتروني</li> </ul>

## للمزيد من المعلومات التفصيلية :

### ○ إطار التحقق الخاص بالمعيار:

[http://www.chsalliance.org/files/files/CHS\\_Verification\\_Framework.pdf](http://www.chsalliance.org/files/files/CHS_Verification_Framework.pdf)

### ○ أداة التقويم الذاتي الخاص بالمعيار:

[http://www.chsalliance.org/files/files/CHS\\_self\\_assessment\\_tool\\_v1\\_3.zip](http://www.chsalliance.org/files/files/CHS_self_assessment_tool_v1_3.zip)

### ○ بروتوكول التقويم الذاتي الخاص بالمعيار:

<http://chsalliance.org/what-we-do/verification/self-assessment>

### ○ خطوات عملية التحقق والتصديق المستقلة:

<http://www.chsalliance.org/what-we-do/verification/independent-verification>

<http://www.chsalliance.org/what-we-do/verification/certification>





## تدريب تمهيدي على المعيار: تمرين التدقيق

### العمل مكان المدقق

في هذا التمرين ستضع نفسك مكان المدقق الذي يجري تدقيقاً خارجياً لتقويم مستوى توافق المنظمة مع المعيار الإنساني الأساسي .

وقد أعطيت أدناه متطلبات خاصة بالمعيار من أجل تقويمها، إلى جانب مؤشر التحقق وسيناريو موجز مستقى من مثال واقعي. وستكون مهمتك هي تقويم المنظمة وإعطاء نقاط لها بالنسبة إلى كل واحد من هذه المتطلبات مستخدماً نظام تسجيل النقاط الخاص بمنظومة التحقق التابعة للمعيار، والتي هي كالآتي :

النقاط	الوصف
٠	تعمل المنظمة بطرق تتناقض فيها مباشرة مع مقاصد التزامات ومتطلبات المعيار .
١	لدى المنظمة مناهج ضمنية أو غير رسمية متوافقة مع متطلبات المعيار المعنية ولكنها ليست بالضرورة منتظمة أو مؤسسة على قواعد راسخة .
٢	تستجيب السياسات والإجراءات للمقاصد من وراء متطلبات المعيار . هناك بعض الحالات الذي لا تطبق فيه على الصعيد العملي على نحو صحيح، ولكن ليس إلى الحد الذي تنتقص فيه من الوفاء بالمتطلبات .
٣	تستجيب السياسات والإجراءات لمقاصد متطلبات المعيار . الموظفون المعنيون على دراية بها وهي مطبقة في تصميم البرامج فضلاً عن الأنشطة .
٤	تتخطى السياسات والإجراءات مقاصد متطلبات المعيار .
٥	تبرهن المنظمة على أداء منقطع النظير إزاء هذه المتطلبات .

بالإضافة إلى أنك، وبالنسبة إلى كل سيناريو، ستأخذ في الاعتبار أي معلومات إضافية قد تزيد من ثقتك في صحة النقاط التي منحتها..

قم بإنجاز التمرين بمفردك أولاً، ثم قارن أجوبتك بأجوبة زميلك الجالس إلى جوارك. وستنتهي الحصة بجلسة جامعة تناقش فيها جميع النتائج ويستخلص خلالها ما جرى تعلمه من هذا التمرين .

### مطلب المعيار – 3.1: تكيف البرامج حسب الاحتياجات والقدرات والسياقات المتغيرة .

**مؤشر التقويم:** البرامج مكيّفة لاستيعاب الاحتياجات والقدرات والسياقات المتغيرة.

**السيناريو:** توفر المنظمة طرداً موحداً من المواد غير الغذائية عادة ما ينقل من أوروبا إلى المناطق المتضررة من الكارثة على متن طائرات شحن عسكرية ويوزع على أفراد المجتمع من مجمّع مكاتب السلطات المحلية بواسطة موظفين أتوا من مقر المنظمة الرئيس في بلد أوروبي. والوقت الذي تستغرقه في الاستجابة لحالة الطوارئ هو أسرع بشكل ملحوظ مقارنة بغيرها من المنظمات.

**نقاط:**

☐

هل هناك أي معلومات إضافية تحتاجها للتأكد من النتيجة المستخلصة؟



## مطلب المعيار – 4.1: تلتزم السياسات بتوفير المساعدة النزيهة اعتماداً على احتياجات وقدرات الناس والمجتمعات المتضررة بالآزمة .

مؤشر التقويم: السياسات تلتزم بالمساعدة النزيهة.

السيناريو: لدى المنظمة سياسة شاملة في مساعدة جميع الفقراء المحتاجين بغض النظر عن عرقهم أو عقائدهم الدينية أو نوعهم الاجتماعي . وخلال زيارتك الميدانية يشرح لك مدير المشروع أن بعض المستفيدين من منظمته يتم اختيارهم من خلال توصية من القيادات الدينية لطائفة مسيحية معينة في الأبرشيات الفقيرة في تلك المديرية.

نقاطك:

☐

هل هناك أي معلومات إضافية تحتاجها للتأكد من النتيجة المستخلصة؟

## مطلب المعيار – 6.2: التزامات البرنامج متسقة مع قدرات المنظمة.

مؤشر التقويم: التزامات البرنامج متسقة مع قدرات المنظمة.

السيناريو: هناك حركة تبديل موظفين عالية وتغرات من أشهر عدة، غالباً ما تتكرر، قبل توظيف البدائل، وتبين محاضر المقابلات مع الموظفين المغادرين أنهم يتركون العمل بسبب الأعباء الزائدة والإنهاك. أما الموظفون الحاليون فينبئون عن مستويات عالية من الالتزام بالعمل، ولكن أيضاً عن إحباط فيما يتعلق بالإبلاغ عن المتطلبات، ومؤشرات النتائج التي لا تعترف بتحديات العمل في ظروف صعبة.

نقاطك:

☐

هل هناك أي معلومات إضافية تحتاجها للتأكد من النتيجة المستخلصة؟

## مطلب المعيار – 1.4: توفير المعلومات للناس والمجتمعات المتضررة من الآزمة عن المنظمة والمبادئ التي تلتزم بها، وكيف تتوقع من موظفيها التصرف، والبرنامج الذي تطبقه، وما تنوي تقديمه.

مؤشر التقويم: يتم توفير المعلومات للناس والمجتمعات المتضررة من الآزمة عن المنظمة والمبادئ التي تلتزم بها، والتصرفات المأمولة من موظفيها، وبرامجها وإعاناتها.

السيناريو: في لقاء مع المستفيدين من البرنامج في موقع ناء عبر أفراد المجتمع عن عظيم رضاهم عن العمل الذي تقوم به المنظمة المعنية. لقد قامت المنظمة بالتواصل معهم بشأن البرنامج الذي تطبقه وبشأن قنوات الشكاوى والتغذية الراجعة وبشأن السلوك الذي يتوقعه المجتمع من ممثلي المنظمة. إلا أنهم مع ذلك عبروا عن خيبة أملهم من أمر معين وهو أن موظفي المنظمة غالباً ما يصلون متأخرين إلى الاجتماعات التي دعوا إليها وحددوا أوقاتها بأنفسهم. وهذا يبقي أفراد المجتمع غائبين عن أعمالهم وفي بعض الأحيان لأوقات طويلة. وفي إحدى المرات انتظروا اليوم كله الزوار الهامين من المنظمة ولكنهم لم يصلوا أبداً ولم يعرفوا بعدها ما الذي حدث ليحول دون ذلك. ولم يكن لديهم أي وسيلة للاتصال بالمنظمة بأنفسهم والمتابعة معها حيث لا توجد في المنطقة تغطية للهواتف الجواله ويستغرق الوصول إلى المكتب مشياً يوماً كاملاً.

نقاطك:

☐

هل هناك أي معلومات إضافية تحتاجها للتأكد من النتيجة المستخلصة؟



## مطلب المعيار – 7.4: الاتصالات الخارجية، بما فيها تلك المستخدمة بهدف جمع الأموال، دقيقة وأخلاقية ومتسمة بالاحترام، وتقدم الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة بوصفهم بشراً يحظون بالكرامة.

**مؤشر التقويم:** الاتصالات الخارجية، بما فيها تلك المستخدمة بهدف جمع الأموال، دقيقة وأخلاقية ومتسمة بالاحترام، وتقدم الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة بوصفهم بشراً يحظون بالكرامة.

**السيناريو:** يبلغكم موظف الاتصال في الموقع الميداني عن فزع من حادثة حصلت في الآونة الأخيرة. إذ كان قد التقط صورة، وأرسلها إلى المكتب الرئيسي، تظهر عائلة كبيرة من منطقة متضررة من النزاع تقف خارج بيتها المتواضع المبني من القش. وكانت العائلة قد استخدمت بنجاح ما وفرته لها المنظمة لتزرع جنيئة واسعة تنبت فيها خضارها. وفي زيارة له لوطنه الأم فوجئ عندما رأى الصورة التي التقطها تظهر في لوحات إعلانية كبيرة في حملة لجمع الأموال للمنظمة. وكانت الصورة قد قصت لتظهر الطفل الأصغر في العائلة، وهو في أول مشيه، شبه عار، والتعليق يقول "وحده دون معين ولا شيء ليأكله. هل ساعدتموه؟".

**نقاطك:**

☐

هل هناك أي معلومات إضافية تحتاجها للتأكد من النتيجة المستخلصة؟

## مطلب المعيار – 7.5: الشكاوى التي لا تقع ضمن نطاق المنظمة تحال على الجهة المعنية بطريقة تتفق مع الممارسات السليمة.

**مؤشر التحقق:** الشكاوى التي لا تقع ضمن نطاق المنظمة تحال على الجهة المعنية بطريقة تتفق مع الممارسات السليمة.

**السيناريو:** أخذت المنظمة زمام المبادرة في إنشاء وتنسيق آلية للشكاوى بين الوكالات في منطقة قاحلة غير متطورة ممتدة الأرجاء لا يسكنها سوى مجموعات متناثرة من الرعاة. وهذه الآلية تضم حوالي خمسين منظمة مختلفة بما فيها الحكومة المحلية. وجميع المنظمات المنضوية إليها وقعت اتفاقية تعهدت فيها بالإحالة السريعة لأي شكاوى تتلقاها عن منظمات أخرى وبالحفاظ على أقصى درجات السرية. ويشير أحدث استطلاع عبر الرسائل النصية لأراء أفراد المجتمع إلى أنهم راضون جداً عن هذه الطريق "المشتركة" لإيصال تغذيتهم الراجعة وشكاواهم. والنجاح غير المسبوق لهذه الآلية المبتكرة استرعى انتباهاً ملحوظاً داخل قطاع الإغاثة الإنسانية، وينظر عدد من الوكالات في كيفية استنساخها في أماكن أخرى.

**نقاطك:**

☐

هل هناك أي معلومات إضافية تحتاجها للتأكد من النتيجة المستخلصة؟

## مطلب المعيار – 3.6: المشاركة في هيئات التنسيق ذات الصلة والتعاون مع الأطراف الأخرى من أجل خفض طلبات المجتمعات للحد الأدنى ورفع مدى الجهد الإغاثي العام والخدمات التي يقدمها إلى أقصى حد.

**مؤشر التحقق:** المنظمة تتعاون مع الأطراف الأخرى من أجل خفض طلبات المجتمعات للحد الأدنى ورفع مدى الجهد الإغاثي العام والخدمات التي يقدمها إلى أقصى حد.

**السيناريو:** المنظمة ملتزمة بحضور اجتماعات التنسيق العنقودية على المستوى القطري المتعلقة بالماء والصرف الصحي والنظافة العامة (WASH)، إضافة إلى الحماية. وتشرح لك مسؤولية البرنامج الموكلة بهذه المهمة أنه تأتي أوقات تضطر فيها للغياب عن الاجتماعات بسبب أعباء العمل الهائلة الواقعة على عاتقها. وهي أيضاً تعترف لك صراحة أنها في بعض الأحيان تشعر بالارتباك عند تحديثها بالنيابة عن منظماتها في الاجتماعات لأنها ليست ضمن فريق كبار الموظفين الإداريين، وهي لا تكون متأكدة إذا كانت تملك صلاحية التعهد بأي التزامات بالنيابة عنهم.



نقاطك:

☐

هل هناك أي معلومات إضافية تحتاجها للتأكد من النتيجة المستخلصة؟

## مطلب المعيار – 2.7: التعلم والابتكار وإجراء التغييرات على أساس المراقبة والتقويم، والتغذية الراجعة والشكاوى.

**مؤشر التحقق:** المنظمة تستخدم التعلم من المراقبة والتقويم، والتغذية الراجعة والشكاوى، لإجراء التغيير.

**السيناريو:** بحث تشاركي بشأن تحرك كانت تقوم به هذه المنظمة مع مجموعة من أطفال الشوارع بين لها أن ما توفره لهم من مبيت ليلي مؤقت كان يقوّض استراتيجيات مواجهة الأطفال لمشاكلهم، جاعلاً منهم أكثر اعتماداً على المنظمة. قبل التدخل كان باستطاعة معظم الأطفال كسب ما يكفي من المال من العمل المؤقت أو بيع النثرية ليدفعوا بأنفسهم لقاء مبيت ليلي متواضع في القطاع الخاص. عدّلت المنظمة برنامجها بمقتضى ذلك، فافتتحت عوضاً عنه مركزاً يرتادونه متى أرادوا يقدم لهم مرافق للاغتسال، ورياضات وألعاباً، وخدمة لم شمل العائلة، وفصولاً لمحو الأمية.

نقاطك:

☐

هل هناك أي معلومات إضافية تحتاجها للتأكد من النتيجة المستخلصة؟

## مطلب المعيار – 7.8: مدونة لقواعد السلوك جاهزة للتطبيق تنص في حدها الأدنى على التزام الموظفين بعدم استغلال الناس أو إساءة معاملتهم أو التمييز ضدهم.

**مؤشر التحقق:** مدونة لقواعد السلوك جاهزة للتطبيق تنص في حدها الأدنى على التزام الموظفين بعدم استغلال الناس أو إساءة معاملتهم أو التمييز ضدهم.

**السيناريو:** تعطيك المنظمة نسخة من مدونة قواعد السلوك المعتمدة لديها. وهي جزء مضمّن في عقود عمل جميع موظفي المنظمة. ويخضع الموظفون لدورات تدريبية تعريفية وأخرى إنعاشية سنوية لضمان أنهم يفهمون محتواها بوضوح. وهي تتضمن منع موظفيها وممثليها من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. وهي تحدد أن الجنس مع الأطفال يعتبر مخالفة تقتضي صرف مرتكبها من الخدمة. وتعرّف المدونة الطفل على أنه أي شخص ما دون السادسة عشرة من العمر، وهي السن التي يسمح فيها بالزواج في البلد المعني.

نقاطك:

☐

هل هناك أي معلومات إضافية تحتاجها للتأكد من النتيجة المستخلصة؟



## بطاقات الأسئلة الإرشادية الخاصة بإطار التحقق – نقص وتقوى برقائق شفافة للاستخدام في التمرين:

- هل يجري القيام بتقدير شامل للاحتياجات ويستخدم لرفد عملية التخطيط للاستجابة بالمعلومات؟
- هل يجري إعداد بيانات مفصلة عن أصحاب المصلحة واستخدامها في رفد عملية التخطيط للاستجابة بالمعلومات؟
- هل استشيرت مصادر متعددة للحصول على المعلومات، بما في ذلك الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة والمؤسسات المحلية وغيرها من أصحاب المصلحة، عند تقدير الاحتياجات والمخاطر والقدرات وأوجه الضعف والسياق؟
- هل الخطط والعمليات الخاصة بالتحليل السياقي المنتظم جاهزة ومطبقة، ومعروفة للموظفين، ومستخدمة في عمليات المراقبة؟

- هل بيانات المسح التقديري وغيرها من بيانات المراقبة مفرزة حسب الجنس والسن والقدرة، في حدها الأدنى؟
- هل يتم تحديد المجموعات الضعيفة على نحو مستمر؟
- هل تتضمن الاستجابة الإغائية أنواعاً مختلفة من المساعدة أو الحماية أو كليهما معاً لمختلف المجموعات البشرية؟
- هل جرى تخصيص موازنات البرامج والموارد بمعدلات متناسبة مع الاحتياجات المحددة؟

- ما هي التحركات المتخذة لتكييف استراتيجية الاستجابة اعتماداً على الاحتياجات والقدرات والمخاطر والسياقات المتغيرة؟
- هل تستخدم توجيهات واضحة لتقويم العوامل الاجتماعية والسياقية التي تساهم في التسبب بالضعف، مثل التمييز والتهميش؟
- هل الناس والمجتمعات المتضررة راضية بكون البرامج ذات صلة وملائمة للتصدي لاحتياجاتها؟

- هل تملك المنظمة التزاماً واضحاً بسياسة خاصة بالتحرك الإغائي النزيه والمستقل؟ هل هي معروفة لدى الموظفين؟
- هل ينظر أصحاب المصلحة المعنيون إلى المنظمة على أنها نزيهة ومستقلة وغير تمييزية؟
- هل تملك المنظمة التزاماً واضحاً بسياسة خاصة بالتحرك الإغائي المؤسس على الاحتياجات؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل تتضمن العمليات الفعلية آليات لتقدير احتياجات المجتمع وقدراته بوتيرة ثابتة؟

- هل تملك المنظمة سياسة واضحة تأخذ فيها بعين الاعتبار تنوع المجتمعات بما في ذلك الجنس والسن والقدرات عندما يستوجب الأمر ذلك؟ هل هي معروفة لدى الموظفين؟
- هل تتضمن العمليات الفعلية آليات لجمع البيانات بوتيرة ثابتة تكون مفرزة حسب الجنس والسن والقدرات؟
- عندما يستوجب الأمر، هل تتضمن العمليات الفعلية آليات لجمع ما له علاقة بالتنوعات الثقافية وغيرها من ضروب التنوع ذات العلاقة؟

- هل تتضمن العمليات الفعلية إرشادات عن مؤشرات التغيير في السياق وعن معدل تكرار مراقبة السياق وعن عمليات مراقبة السياق؟
- هل تتضمن العمليات الفعلية إرشادات عن جمع واستخدام البيانات المفرزة للاستهداء بها في تصميم البرنامج وتنفيذه ومراقبته؟



- هل هناك إجراءات جاهزة ومطبقة من أجل القيام على نحو منتظم بتقدير ومعالجة ما قد يتعرض له الناس المتضررون والموظفون من مخاطر وأذى، كالخطط الأمنية على سبيل المثال؟
- هل يتم التعرف على العقوبات والمخاطر وتحليلها بانتظام؟
- هل يتطرق التحليل إلى مسائل من قبيل إمكانية وصول الإغاثة إلى الموقع والأمن والحماية واللوجستيات والتمويل؟
- هل يجري تكييف الخطط وفقاً لذلك؟
- هل يستشار الناس المتضررون بشأن أوضاع السلامة والوصول إلى الموقع؟

- هل يأخذ تخطيط التنفيذ في الاعتبار عوامل قد تتسبب في حدوث تأخير مثل الطقس أو الفصل أو النزاع إلخ، ويتصدى لها بأفضل ما يمكن؟
- هل يأخذ التخطيط في الاعتبار الأوقات المثلى عند وضع الأنشطة؟
- هل يتضمن تصميم البرنامج مؤشرات تتعلق بحسن التوقيت والتأخير؟
- هل تجري مراقبة التأخر في التطبيق ومعالجته؟
- هل هناك آليات لتقليل الوقت المطلوب لتعديل توزيع الموارد وفق التغييرات المحددة في السياق العملي؟
- هل تستخدم منظومات الإنذار المبكر وخطط الطوارئ؟

- هل يجري التعرف على ما لم يلَب من الاحتياجات وتوثيقه ومعالجته؟
- هل يتم تحديد مواقع المنظمات الخبيرة ذات العلاقة؟
- هل توجد عمليات نظامية لإحالة الاحتياجات غير الملباة على المنظمات الخبيرة أو الحكومات ذات الصلة؟
- هل يتم تحديد المعايير التقنية والممارسات السليمة المتعلقة بقطاع الإغاثة على نحو منتظم؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل يستخدم الموظفون المعايير التقنية المعترف بها عالمياً؟
- هل تتطابق مبادئ التنفيذ مع المعايير العالمية؟

- هل تراقب أنشطة البرامج ونتائجه ومحصلاته على نحو منتظم؟
- هل تستخدم نتائج مراقبة البرنامج لتكييف البرامج؟
- هل تستخدم نتائج مراقبة السياق لتكييف البرامج؟
- هل يتم تحديد الأداء الضعيف في عمليات الاستجابة الإغاثية على نحو منتظم؟
- هل تتم معالجة الأداء الضعيف في عمليات الاستجابة الإغاثية على نحو منتظم؟
- هل يؤخذ الأداء الضعيف في عمليات الاستجابة الإغاثية في الاعتبار كدروس يستفاد منها ويتم توثيقها والتشارك فيها مع الموظفين؟

- هل هناك عمليات واضحة لتقدير ما إذا كان لدى المنظمة ما يكفي من الموارد المالية والموظفين المناسبين الجاهزين للإرسال قبل وضع التزامات بأي برنامج؟
- هل هناك عمليات واضحة لتقدير قدرات المنظمة على نحو منتظم؟
- هل هناك عمليات واضحة لتقدير قدرات الأطراف الشريكة قبل وضع التزامات بأي برنامج؟ وفي حال وضع التزامات قبل تأمين جميع الموارد الضرورية، فهل يكون هذا مبنياً على معلومات صحيحة وتحليل متأن للمخاطر؟
- هل هناك آليات أو خطط طوارئ لتقليل المخاطر إلى أدنى حد والتخفيف من تلك التي تصبح أمراً واقعاً؟



- هل هناك سياسات وعمليات وموارد واضحة جاهزة لدعم المراقبة والتقويم والاستخدام النتائج في الإدارة وصناعة القرار؟
- هل هناك سياسات وعمليات وموارد واضحة جاهزة لضمان موضوعية المراقبة والتقويم؟
- هل تستخدم هذه السياسات في مختلف مستويات المنظمة؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل تراعي هذه السياسات وتطبيقاتها جميع متطلبات المعيار؟
- هل هناك عمليات واضحة لتحديد المسؤوليات والأطر الزمنية من أجل صناعة القرار فيما يتعلق بتوزيع الموارد؟
- هل هناك عمليات نظامية للإبلاغ عن أي تأخير في تنفيذ البرامج وفق المؤشرات المعتمدة؟

- هل هناك عمليات نظامية لتحديد وتقدير القدرات المحلية ودرجة ثبات المجتمع المحلي؟
- هل يأخذ التخطيط في الاعتبار القدرات المحلية (الهياكل والمنظمات والقيادات وشبكات الدعم) ؟
- هل يضم التخطيط أنشطة لتقوية الثبات المحلي؟
- هل تظهر تقارير المراقبة و/أو التقويم كيفية إسهام الأنشطة في تعزيز ثبات المجتمع المحلي؟
- هل تصمم الاستراتيجيات والتحركات الخاصة بخفض المخاطر وبناء عناصر الثبات بالتشاور مع الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة؟

- هل توجد عمليات نظامية لتحديد وتحليل المسح التقديري لمصادر الخطر والمخاطر المتعلقة بالمجتمع في مرحلة مبكرة؟
- هل المعلومات المتوفرة عن المخاطر ومصادر الخطر وأوجه الضعف والخطط المتعلقة بها مستخدمة في أنشطة البرنامج؟

- هل يتم التشاور مع القيادات أو السلطات المحلية لضمان أن تكون استراتيجيات الاستجابة الإغاثية منسجمة مع الأولويات المحلية أو القطرية أو كليهما؟ وبأي طريقة؟
- هل تنسق البرامج مع القيادات المحلية وسلطات المجتمع؟
- هل يتم تحديد المجموعات المحرومة والمهمشة؟
- هل هناك فرص عادلة لإشراك جميع مجموعات السكان المتضررين وبالأخص الفئات المهمشة والضعيفة؟
- هل تستخدم البرامج موظفين محليين وقطريين مؤهلين عوضاً عن موظفين وافدين؟ وإذا كان هذا لا يحدث، فهل من الواضح لماذا؟
- هل يتم تنسيق البرامج مع سلطات المجتمع المحلي وبحيث تعمل من خلالها، إذا ما كان ذلك ملائماً؟
- هل توجد آليات خاصة بالنقل المنتظم للكفاءات والمهارات إلى الأطراف المحلية الشريكة؟

- هل جرى تطوير استراتيجية انتقال و/أو خروج بالتشاور مع الناس المتضررين من الأزمة وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين؟
- هل الموظفون وأصحاب المصلحة المعنيون على دراية باستراتيجية الانتقال و/أو الخروج؟
- هل تقدر مخاطر تنفيذها من عدمه؟





- هل يتطرق وضع البرنامج إلى التعافي المبكر من الكارثة؟
- هل تيسر عمليات الاستجابة الإغاثية حصول التعافي المبكر؟
- هل الفرص والتحديات لضمان استمرار الآثار الإيجابية لأبعد مدى وخفض مخاطر الاعتماد الكلي على المساعدات، محددة في مختلف مراحل البرنامج؟
- هل يجري تقدير آثار البرنامج الإيجابية والسلبية المحتملة على المجتمع في وقت مبكر وعلى نحو منتظم خلال عملية التنفيذ؟
- هل تحث المبادئ التوجيهية الخاصة بعمليات الشراء على ابتناع ما يلزم محلياً إذا كان هذا ممكناً؟

- هل توجد آليات للقيام على وجه السرعة بتحري الآثار السلبية غير المقصودة في هذه المناطق، وتقديرها وتخفيفها؟
- هل هناك مراقبة منتظمة للآثار غير المقصودة في هذه المناطق؟
- هل توجد آليات نظامية لتحديد ما إذا كان يمكن لأنشطة البرنامج أن تفاقم الانقسامات القائمة داخل المجتمع أو بين المجتمعات المتجاورة أو يمكن لها أن تمكن أو تقوي موقف الجماعات المسلحة أو غيرها من الأطراف المعنية؟
- هل توجد آليات نظامية لفهم الوسيلة التي يحاول من خلالها الناس حماية أنفسهم وعائلاتهم ومجتمعاتهم؟
- هل تتخذ إجراءات في مرحلة مبكرة من البرنامج استجابة لمصادر الخطر والمخاطر التي حددها المجتمع والعمل تدريجياً على تقليلها؟
- هل توجد عمليات نظامية لمعالجة الآثار السلبية غير المقصودة عند تحريها؟
- هل تبين العمليات النظامية أوقات التأخير المتعلقة بمعالجة الآثار غير المقصودة؟

- هل هناك سياسة تتطلب تقدير المخاطر وخفض المخاطر لدى الناس والمجتمعات الضعيفة في مناطق برامج المنظمة؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل توجد سياسات وإجراءات لتقدير الآثار السلبية للاستجابة الإغاثية وتخفيفها؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل تظهر السياسات التزاماً بحماية الفئات الضعيفة والمتضررة من الناس بما في ذلك الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وسوء استغلال السلطة والتمييز ضد الناس؟
- هل السياسات مدعومة بمبادئ توجيهية واضحة عن كيفية فهم المنظمة لعملية بناء القدرات وعناصر الثبات؟
- هل هناك سياسات وإجراءات جاهزة للتعامل مع حالات الاستغلال والانتهاك والتمييز الجنسية؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل هناك عقوبات لعدم تطبيق هذه السياسات والإجراءات؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل خطط الطوارئ جاهزة للاستجابة لأي أزمة جديدة أو في طور النشوء؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل يعي الموظفون ما هو متوقع منهم فيما يتعلق بمسائل الحماية والأمن والمخاطر؟

- هل توجد سياسات وإجراءات واضحة جاهزة لتوجيه الموظفين فيما يتعلق بكيفية جمع وتدوين واستخدام المعلومات الحساسة والظروف التي تستوجب إحالة مثل هذه المعلومات على جهات أخرى؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل توجد عمليات واضحة لتدريب الموظفين وأصحاب المصلحة ذوي العلاقة على كيفية إدارة المعلومات الحساسة؟
- هل توجد عمليات واضحة لتدريب الموظفين وأصحاب المصلحة ذوي العلاقة على متطلبات الخصوصية والسرية؟

- هل المعلومات الخاصة بالتصرفات المأمولة من الموظفين يتم إيصالها إلى المجتمع؟ كيف؟
- هل المعلومات عن المنظمة وعن الاستجابة متاح الوصول إليها ويتم إيصالها بطرق ميسرة وملائمة إلى الناس والمجتمعات المتضررة؟
- هل التشارك بالمعلومات مخطط له كجزء من أنشطة البرنامج؟



- هل الوصول إلى المعلومات المتوفرة متاح ببسر للناس وبالأخص الفئات الضعيفة والمهمشة؟ هل يفهمونها؟
- هل تفضيلات الفئات الضعيفة والمهمشة فيما يتعلق باللغات وصيغة وسيلة التواصل معروفة للموظفين وأصحاب المصلحة ذوي العلاقة؟
- هل الناس المتضررون راضون بالفرص المتاحة لهم للمشاركة ويقدرتهم على التأثير على تصميم البرنامج وإدارته وعلى أنشطته؟

- هل يتم السعي للتعرف على وجهات نظر الناس المتضررين من الأزمة، بما في ذلك أولئك الأكثر ضعفاً والمهمشون، واستخدامها في إرشاد تصميم البرنامج الإغاثي وتطبيقه؟
- هل يشعر جميع الأطراف ضمن الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة بأن لديه فرصاً عادلة وآمنة للمشاركة في القرارات المتعلقة بالاستجابة الإغاثية الإنسانية التي تؤثر عليه؟

- هل يُحث الموظفون على الحصول على التغذية الراجعة من الناس المتضررين من الأزمة بما في ذلك مستوى رضاهم؟
- هل يدرك جميع الأطراف ضمن المجتمع كيفية إعطاء التغذية الراجعة بشأن الاستجابة الإغاثية، وهل يشعرون بالأمان عند استخدام تلك القنوات؟
- هل يتم التعرف على العوائق التي تحول دون إعطاء التغذية الراجعة ومعالجتها؟
- هل يتم وضع الخطط لآليات التغذية الراجعة ورصد المبالغ اللازمة لها كجزء من أنشطة البرنامج؟
- عندما يكون ذلك ممكناً، هل البيانات المتوفرة من خلال آليات التغذية الراجعة مفرزة حسب السن والنوع الاجتماعي وسائر الفئات ذات العلاقة؟
- هل توجد عمليات نظامية لضمان تيسير وصول الفئات الضعيفة والمهمشة إلى تلك الآليات؟

- هل تتضمن السياسات وخطط البرامج بنوداً ومبادئ توجيهية واضحة عن المشاركة بالمعلومات، بما فيها معايير توضح ماهية ما يمكن مشاركة الغير فيه وما لا يمكن؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل تلتزم السياسات بالتواصل المفتوح وتصرح علانية عن مبادئ التشارك بالمعلومات التي تتبعها؟

- هل تظهر السياسات الالتزام بالعمل بأساليب تشاركية وتمكّن الناس المتضررين من المشاركة في قرارات البرنامج التي تؤثر عليهم؟
- هل تحدد السياسات بشكل واضح كيفية إشراك الناس والمجتمعات المتضررة في صناعة القرار؟
- هل يوجد التزام في سياسة المنظمة ومبادئ توجيهية عملية بشأن الكيفية التي ينبغي من خلالها التعرف على الأولويات والمخاطر التي حددها الناس المتضررون من الأزمة وأخذها في الحسبان؟

- هل يوجد في سياسة المنظمة التزام ومبادئ توجيهية بشأن الطريقة التي يمثل فيها الناس المتضررون في عمليات التواصل الخارجية أو المواد الإعلامية المستخدمة في جمع الأموال؟ وهل يعرفها الموظفون؟
- هل هناك عمليات نظامية للتوصل إلى موافقة واعية بشأن استخدام الصور؟
- هل يعلم الناس المتضررون عن كيفية استخدام المنظمة لصورهم؟



- هل يستشار الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة في تصميم آليات الشكاوى؟
- هل يستشار الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة في تطبيق آليات الشكاوى ومراقبتها؟
- هل هناك آليات معينة تضمن مشاركة المجتمعات وغيرها من أصحاب المصلحة ذوي العلاقة في تطبيق ومراقبة عمليات معالجة الشكاوى؟
- هل تؤخذ في الحسبان تفضيلات جميع أطراف السكان المتضررين من الأزمة، وبالأخص تلك المتعلقة بالسلامة والسرية، في تصميم عمليات الشكاوى؟

- هل هناك آليات معينة تضمن الأداء الملائم لآلية معالجة الشكاوى؟
- هل يعبر أصحاب المصلحة المعنيون عن رضاهم بطريقة تلقى وقبول الشكاوى؟
- هل هذه الآليات المعنية بضمان المعلومات المتعلقة بآلية معالجة الشكاوى متاح الوصول إليها، وبالأخص للفئات الضعيفة؟
- هل يتم توفير المعلومات لجميع الفئات المعنية عن كيفية آليات الشكاوى ونوع الشكاوى التي يمكن رفعها؟
- هل يفهم أصحاب المصلحة نطاق القضايا التي تشملها آلية معالجة الشكاوى؟
- هل التواصل بشأن آلية الشكاوى جارٍ على الدوام؟

- هل هناك أطر زمنية متفق عليها لفحص الشكاوى وبثها؟
- هل يتم احترامها؟
- هل يسجل الزمن المستغرق ما بين تقديم الشكاوى وصدر القرار بشأنها؟
- هل يشعر المتقدمون بالشكاوى أن شكاوهم قد عولجت بطريقة منصفة وملائمة؟
- هل هناك آليات نظامية وفعالة جاهزة لحماية المتقدمين بالشكاوى؟
- هل صاغت المنظمة سياسة واضحة مناهضة للانتقام وقامت بالإعلان عنها؟
- هل يشعر المتقدمون بالشكاوى والذين قد يستخدمون الآليات القائمة أن شكاوهم قد عولجت أو قد تعالج بطريقة لا تتعرض فيها سلامتهم للخطر؟

- هل هناك سياسات وموازنات وإجراءات محددة جاهزة للتعامل مع الشكاوى؟
- هل تشمل سياسة معالجة الشكاوى في المنظمة بنوداً عن: الاستغلال والانتهاك الجنسيين؟ شروط رفع الشكاوى؟ العملية (بما في ذلك حسن التوقيت) التي تعالج من خلالها الشكاوى لتسريع الخطيرة بينها؟ آليات لحماية المتقدمين بالشكاوى والشهود؟ آليات لتسهيل إتاحة التقدم بشكاوى من قبل الناس والفئات المحرومة؟ آليات لتدوين وإحالة ومراقبة الشكاوى القديمة والحالية، والقرارات الصادرة بشأنها؟
- هل الالتزام بسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في المنظمة والإجراءات الخاصة بذلك يتم التشارك فيها مع الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة؟
- هل يخضع جميع الموظفين لدورات تدريبية تعريفية وإنعاشية عن سياسات المنظمة وإجراءاتها المتعلقة بمعالجة الشكاوى؟
- هل تظهر السياسات التزاماً بالسعي إلى تحسين التغذية الراجعة من الناس المتضررين ومعرفة بواعث قلقهم وحثهم على تقديم الشكاوى؟
- كيف تتدخل الإدارة والقيادة في عملية معالجة الشكاوى، إذا ما كان التدخل مبرراً وأمناً للمتقدم بالشكاوى؟



- هل تنص مدونة قواعد السلوك أو أي وثيقة مماثلة ملزمة بصورة رسمية على الالتزام بمنع الاستغلال الجنسي وغيره من الانتهاكات؟
- هل هناك عمليات للتواصل على نحو منتظم فيما يخص آليات الشكاوى ومدونة قواعد السلوك على المستوى الميداني؟
- هل هناك آليات لتقدير مستوى وعي المجتمعات المتضررة بآلية الشكاوى وتصورها لمدى فاعليتها؟
- هل تتخذ إجراءات لضمان إتاحة وصول الفئات الضعيفة تحديداً إلى المعلومات الخاصة بعناصر آلية معالجة الشكاوى على مستوى البرامج والمستوى الميداني؟

- هل هناك عمليات نظامية لتحديد السلطات القضائية والمنظمات المختصة بعمليات الإحالة؟
- هل تتطرق إلى أي مخاطر تتعلق بالإحالة؟
- هل الشكاوى التي لا يمكن للمنظمة معالجتها تحال في الوقت المناسب على منظمات أخرى ذات صلة؟
- هل هناك قواعد واضحة لتعيين الأشخاص المسؤولين عن عملية الإحالة ومتابعتها؟

- هل تعتبر المنظمة – والموظفون لديها – أن تعريفها لأصحاب المصلحة يتضمن الأطراف الفاعلة المحلية ومنظمات الإغاثة الإنسانية والسلطات المحلية والشركات الخاصة وغيرها من المجموعات ذات العلاقة؟
- هل يتم الوصول إلى المعلومات عن الكفاءات والموارد ومجالات العمل وقطاعاته المتعلقة بالمنظمات الأخرى بما في ذلك السلطات المحلية والقطرية؟
- هل الموظفون المعنيون وأصحاب المصلحة الآخرون واعون بالخطط والأنشطة التي تقوم بها الأطراف الأخرى العاملة في القطاعات أو المواقع أو الفئات الضعيفة نفسها؟

- هل هناك تحليل منتظم بشأن استقلالية التحركات عندما تكون السلطات طرفاً في نزاع ما، بحيث يعمل على إبقاء مصالح الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة في بؤرة صناعة القرار لديها؟
- هل يتم تنسيق الاستجابة مع أطراف فاعلة أخرى (منظمات غير حكومية، وكالات حكومية، إلخ) موجودة في المنطقة نفسها؟
- هل تؤخذ في الحسبان برامج المنظمات الأخرى والسلطات عند تصميم البرامج وتخطيطها وتنفيذها؟
- هل يتم تحديد الثغرات في نطاق العمليات وتجري معالجتها؟

- هل تم تحديد هياكل التنسيق القائمة؟
- هل تشارك المنظمة على نحو مستمر في اجتماعات التنسيق المعنية مع أصحاب المصلحة القطريين والدوليين.
- هل يجري السعي إلى جعل العمليات التي ينخرط فيها السكان المتضررون متجانسة مع تلك التي تقوم بها الأطراف الإغاثية الفاعلة الأخرى التي تعمل مع هؤلاء السكان أنفسهم؟



- هل يتم التشارك في المعلومات المتعلقة بكفاءات المنظمة ومواردها ومناطق وقطاعات عملها، مع الأطراف الأخرى المستجيبة للأزمة؟
- هل تتضمن خطط البرامج إجراءات للقيام على نحو منتظم بالتشارك في المعلومات وتنسيق الأنشطة مع أصحاب المصلحة القطريين والدوليين الآخرين؟

- هل هناك التزام واضح في السياسات و/أو الاستراتيجيات للعمل بالتنسيق مع الأطراف الفاعلة الأخرى؟
- هل هناك آليات نظامية جاهزة تضطلع بإعداد بيانات مفصلة عن أصحاب المصلحة بحيث تحدد الأطراف الفاعلة الأخرى الملائمة؟ هل تستخدم البيانات المفصلة هذه كأداة لرفد تصميم البرنامج في المراحل الأولى؟
- هل تقدم الإرشادات للموظفين بشأن:
  - من يكون المسؤول عن عرض المعلومات داخل هيئات التنسيق القائمة؟
  - ما هو نوع المعلومات التي ينبغي التشارك فيها إذا كان هذا ممكناً؟
  - كيف يجب التشارك بالمعلومات (أي اجتماعات التنسيق، اللقاءات الشخصية، البريد الإلكتروني، التحديثات المنتظمة)...
  - ما هي هيئات/مستويات التنسيق ذات العلاقة؟
- هل يظهر الالتزام بالتنسيق والتعاون في الوثائق الأساسية الخاصة بالاستراتيجية والتواصل؟ هل ينص الالتزام بوضوح على مبادئ التنسيق الرئيسية؟

- هل تم ترسيخ معايير أو شروط اختيار الطرف الشريك والتعاون والتنسيق معه؟
- هل هناك ترتيبات نظامية للشراكة قيد التطبيق؟
- هل تتضمن ترتيبات الشراكة اتفاقات واضحة بشأن أدوار كل شريك ومسؤولياته والتزاماته، بما في ذلك كيفية مساهمة كل شريك في تلبية مبادئ الإغاثة الإنسانية على نحو مشترك؟

- هل يتم الرجوع إلى عمليات التقويم والمراجعة الخاصة بالاستجابات الإغاثية لأزمات مماثلة وإدراجها كبنود ذات صلة في تصميم البرنامج؟
- هل تتخذُ عمليات المسح التقديري على نحو منتظم كأساس للمقارنة تحركات الأطراف الفاعلة الأخرى، والدروس المستفادة من التجارب الماضية، والمعايير ذات الصلة؟
- هل يحدد التقويم النهائي للبرامج، أو الأشكال الأخرى من المراجعة الموضوعية للتعلم، على نحو منتظم، الدروس والممارسات السليمة؟
- هل يتم التشارك في الدروس المستفادة من التجارب الماضية مع الموظفين و/أو أصحاب المصلحة الآخرين ذوي العلاقة؟

- هل تؤدي عمليات المراقبة والتقويم والتغذية الراجعة ومعالجة الشكاوى إلى تغييرات أو ابتكارات أو كليهما في تصميم البرنامج وتنفيذه؟
- هل هناك إجراءات واضحة لإحالة التغييرات والتحركات التصحيحية المرغوبة على إدارة المنظمة وقيادتها؟

- هل يتم توثيق التعلم على نحو منتظم؟
- هل تستخدم منظومات معينة للتشارك في التعلم مع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك الناس المتضررون في الأزمة والشركاء؟



- هل توجد سياسات وموارد للتقويم والتعلم؟
- هل تم تدريب الموظفين على استخدامها وجرى تقويمهم نسبة إلى نجاحهم في استخدامها؟

- هل يوجد إرشاد واضح لتدوين التعلم ونشره، ومن ضمنه إرشاد معين ينطبق على الأزمات الإنسانية؟
- هل يجري تدريب الموظفين بانتظام للتعرف على الدروس المستفادة؟
- هل التعلم مُنْتَبِث على صعيد البرنامج، وموثق، ويتم التشارك فيه داخل المنظمة؟
- هل هناك منظومات رسمية للتشارك المعرفي الداخلي والتدريب المنتظم للموظفين؟

- هل المنظمة عضو ناشط في منتديات التعلم والابتكار؟
- هل هناك عمليات لتغذية التواصل مع الناس بالدروس المستفادة والممارسات السليمة المحددة؟
- هل هناك أمثلة عن ابتكارات تشاركت فيها المنظمة مع الأقران؟

- هل يتم إعلام الموظفين الجدد بنطاق صلاحيات المنظمة وقيمتها؟ وكيف؟
- هل يتم تدريب الموظفين على العمل وفقاً لنطاق صلاحيات المنظمة وقيمتها؟ وكيف؟
- هل يتم تدريب الموظفين على السياسات الخاصة بقواعد السلوك الأساسية مثل حماية الأطفال والاحتيايل والإبلاغ عن المخالفات؟ وكيف؟
- هل يفهم الموظفون ما هو متوقع من تحركاتهم وتصرفاتهم فيما يتعلق بنطاق صلاحيات المنظمة وقيمتها؟
- هل تجري إدارة أداء الموظفين؟ هل تتم معالجة تقصيرهم في الأداء؟ وكيف؟
- هل يعرف الموظفون ويفهمون المعايير التقنية والنوعية والممارسات السليمة ذات الصلة التي تنطبق على مجال عملهم؟
- هل يعرف الموظفون ما هي معايير الأداء المتوقع منهم تطبيقها في عملهم؟ وكيف؟
- هل يعرف الموظفون ما هي المعايير التقنية والنوعية والممارسات السليمة التي تنطبق على مجال عملهم؟ وكيف؟

- هل ينبّه الموظفون إلى السياسات التي تؤثر عليهم وعلى عملهم؟ وكيف؟
- هل يوقع الموظفون على مدونة لقواعد السلوك أو أي وثيقة ملزمة مماثلة؟ وإذا كان الأمر كذلك، هل يتلقون توجيهاً في هذه وغيرها من السياسات ذات الصلة؟ وهل يفهمونها؟
- هل ينبّه الموظفون إلى الموصفات والمحظورات التي تتضمنها هذه السياسات؟
- هل يفهم الموظفون سياسات وقيم المنظمة ذات الصلة على نحو متساوٍ في كل المنظمة وعلى مختلف مستوياتها؟
- هل هناك عقوبات لعدم الالتزام بالسياسات؟
- هل يفهم الموظفون الغاية والفائدة من السياسات والأثر الناجم عن عدم تطبيقها؟ هل يجري استلام شكاوى بحق الموظفين؟ وكيف يتم التعاطي معها؟

- هل يجري تدريب الموظفين بانتظام على المعايير ذات الصلة بعملهم؟
- هل توجد للموظفين خطط تطوير محددة وقابلة للقياس وذات صلة؟
- هل الموظفون على دراية بالدعم المتوفر لتطوير الكفاءات التي يتطلبها دورهم وهل يستفيدون منه؟



- هل توجد إجراءات جاهزة لتقدير احتياجات الموارد البشرية فيما يتعلق بحجم البرنامج ونطاقه؟
- هل تقدر احتياجات البرنامج بانتظام بحيث يتم الحفاظ على المستوى الصحيح من الموارد البشرية؟
- هل لدى المنظمة إجراءات خاصة بالموارد البشرية جاهزة للاستجابة على وجه السرعة لاحتياجات التوظيف المتزايدة؟
- هل هناك إجراءات جاهزة للقيام بتقدير ما إذا كان لدى موظفي البرنامج المهارات والكفاءات والخبرات الضرورية للقيام بالمهام الموكلة إليهم؟

- هل تتماشى السياسات والإجراءات الخاصة بالموظفين مع قانون التوظيف المحلي وتتبع قواعد الممارسات السليمة المعتمدة في إدارة الموظفين؟
- هل يستشار الموظفون بشأن السياسات والإجراءات التي تؤثر عليهم؟ وكيف؟
- هل يعرف الموظفون هذه السياسات والإجراءات ويفهمونها؟
- هل الموظفون مقتنعون بأنها منصفة وغير تمييزية؟

- هل يوجد لجميع الموظفين توصيفات للوظائف وأهداف محدثة، تتضمن مسؤوليات وأهدافاً معينة؟
- هل إدارة الأداء وسياسات وإجراءات تطوير الموظفين واضحة؟
- هل توفر للموظفين دورة تعريفية وتحديثات بشأن إدارة الأداء والسياسات والإجراءات الخاصة بتطوير الموظفين؟

- هل توجد مدونة قواعد سلوك أو أي وثيقة مماثلة أخرى تمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين؟
- هل توفر للموظفين والمتعاقدين دورة تعريفية بشأن قواعد السلوك الخاصة بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين؟
- هل جميع الموظفين والمتعاقدين وأصحاب المصلحة الآخرين مدربون على محتوى مدونة قواعد السلوك ومطلوب منهم توقيعها؟

- هل السياسات المتعلقة بالدورات التعريفية والتدريبية وممارسات الإدارة التنفيذية والتقييمات السنوية جاهزة وقيد التطبيق؟
- هل يتلقى جميع الموظفين دورات تعريفية وتدريبية؟
- هل تتضمن سياسات التدريب معلومات عن فرص وعمليات التدريب لكي يتاح الدخول إليها؟

- هل توجد لدى المنظمة سياسة ومبادئ توجيهية أمنية؟ هل هي مؤسسة على تحليل للمخاطر؟
- هل تتضمن بنوداً عن مبادئ توجيهية تراعي السياقات المختلفة في جميع مواقع العمليات؟ هل الموظفون على دراية بها؟
- هل سياسات الصحة والسلامة منسجمة مع قوانين البلاد و/أو المعايير الدولية؟
- هل الدعم الخاص بالرعاية الصحية متاح للموظفين؟





- هل تُفهم الموارد في معناها الأوسع الذي يشمل ما تحتاجه المنظمة لتنجز مهمتها، والذي يضم على سبيل المثال لا الحصر: المبالغ النقدية والموظفين والإمدادات والمعدات والوقت والمساحة العقارية والتربة والماء والهواء والمنتجات الطبيعية والبيئة بشكل عام؟
- هل يتبع الموظفون إجراءات المنظمة في القرارات المتعلقة باستخدام الكفو للموارد في كل مرحلة من مراحل الاستجابة؟

- هل تراقب القيمة لقاء المال بانتظام؟
- هل يراقب استخدام الموارد بانتظام ويتم إصدار التقارير وإيصالها إلى إدارة البرنامج؟
- هل تؤثر خطط البرامج إلى كيفية استخدام الموارد ولأي سبب؟ هل يتم التشارك فيها، عندما يكون هذا ملائماً، مع الناس المتضررين وأصحاب المصلحة المعنيين؟
- هل تتم عملية شراء الخدمات والبضائع باستخدام طلبات شراء تنافسية؟
- هل تراقب كل من كفاءة وفعالية التكلفة والآثار على المجتمع؟
- هل هناك منظومة لإدارة الهدر جاهزة وقيد التطبيق تتضمن عمليات لخفض الهدر إلى أدنى حد؟

- هل تراقب جميع الشؤون المالية والموارد باستخدام قواعد الممارسات السليمة المعتمدة للإدارة المالية؟
- هل هناك عمليات جاهزة وقيد التطبيق لمتابعة استخدام الموارد في الأهداف المخصصة من أجلها، بما في ذلك التبرعات النقدية والعينية؟

- هل هناك أي شكل من أشكال تقدير الآثار على البيئة مدرج في تصميم البرنامج والأنشطة؟
- هل تراقب الآثار على الموارد المحلية والطبيعية وتتخذ إجراءات لتخفيف السلبية منها؟
- هل يجري تحليل القيود البيئية والآثار السلبية المحتملة للبرنامج بالنسبة إلى المياه والتربة والهواء والتنوع البيولوجي؟
- هل هناك سياسات نظامية خاصة بمكافحة الاحتيال والرشوة؟ هل هي جزء من عقود الموظفين و/أو مدونة قواعد السلوك؟
- هل هناك إجراء آمن للتبليغ عن المخالفات جاهزة وقيد التطبيق معروف للموظفين والمجتمعات والناس وأصحاب المصلحة الآخرين؟
- هل هناك عمليات نظامية جاهزة وقيد التطبيق لإجازة ومراقبة الاعتمادات المالية والموارد؟
- هل هناك عمليات جاهزة وقيد التطبيق لمعالجة أي فساد أو سوء استخدام للموارد؟
- هل هناك إجراءات محددة لتدوين مزاعم الفساد والطريقة التي عولجت فيها؟
- هل هناك أمثلة عن مثل تلك التحركات؟

- هل توجد سياسات وإجراءات خاصة بعمليات الشراء الأخلاقية للموارد واستخدامها وإدارتها؟
- هل تتضمن هذه بنوداً خاصة بشأن:
  - الموافقة على الاعتمادات المالية وتوزيعها؟
  - الموافقة على الهدايا العينية وتوزيعها؟
  - التخفيف من الآثار السلبية على البيئة والوقاية منها؟



- الوقاية من الاحتيال، ومعالجة الفساد قبل وبعد وقوعه، وسوء استخدام الموارد؟
- تضارب المصالح؟
- تدقيق الحسابات والتحقق منها ورفع التقارير بشأنها؟
- تقدير مخاطر الأصول وإدارتها؟



تخطيط التحرك		
أهداف التعليم:		
مع نهاية الحصة سيكون بمقدور المشاركين:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>وصف ثلاث أدوات متوفرة في الحصة للمساعدة في إرشاد تخطيط التحرك، وشرح السياق الذي تكون فيه كل منها مفيدة. وهذه الأدوات هي: <ul style="list-style-type: none"> <li>تحليل الثغرات للمعيار الإنساني الأساسي</li> <li>نموذج تخطيط التحرك على أساس المعيار الإنساني الأساسي</li> <li>أسئلة إرشادية للتدبر الشخصي في التحرك المزمع؟</li> </ul> </li> </ul>		
ملاحظات للميسر:		
التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة
٥٠	عرّف عن الأدوات الثلاث لتخطيط التحرك: <ul style="list-style-type: none"> <li>أسئلة إرشادية (على شريحة العرض)</li> <li>نموذج تحليل الثغرات وتخطيط التحرك (أوراق مطبوعة)</li> </ul>	أوراق مطبوعة لتحليل الثغرات وتخطيط التحرك
١٥	التمرين في هذه الحصة يعتمد على طبيعة المجموعة التي يجري تدريبها. الأسئلة الإرشادية المتعلقة بالتحرك الشخصي ملائمة لحلقة تدريبية مع مجموعة متغيرة من منظمات كثيرة مختلفة. <p>يكون نموذج تحليل الثغرات وتخطيط التحرك ملائماً إذا ما كنت تقوم بتدريب وكالة واحدة أو عدد ضئيل من الوكالات التي تتوقع أن تنخرط استراتيجياً في المعيار الإنساني الأساسي. اختر واحداً، واجعل المشاركين يعملون فردياً في مجموعات (حسب المنظمة).</p>	
١٠	اطلب إلى المشاركين أن يتشاركوا "طوعاً" في أهم العناصر والأفكار من خطط التحرك التي بحوزتهم. أعط وقتاً قصيراً للمناقشة وطرح الأسئلة.	
٣٠	إجمالي الدقائق المخصصة للحصة	

## المعيار الإنساني الأساسي – مادة تدريبية: تخطيط التحرك

### إدارة تحليل الثغرات

الرقم	المطلب	غير مطبق	مطبق جزئياً	مطبق كاملاً
١.	الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة تتلقى مساعدة ملائمة لاحتياجاتها.			
١,١	إجراء تحليل منتظم وموضوعي ومستمر للسياق وأصحاب المصلحة.			
١,٢	تصميم وتنفيذ برامج ملائمة تركز على التقدير النزيه للاحتياجات والمخاطر وعلى فهم لأوجه الضعف والقدرات لدى المجموعات المختلفة.			
١,٣	تكييف البرامج حسب تغير الاحتياجات والقدرات والسياقات.			
١,٤	التزام السياسات بتوفير مساعدة نزيهة تركز على احتياجات وقدرات الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة.			
١,٥	ترسم السياسات التزامات تأخذ في الاعتبار تنوع المجتمعات، بما في ذلك الناس المحرومون والمهمشون، وتعمل على جميع البيانات بأسلوب الفرز.			
١,٦	عمليات جاهزة وقيد التطبيق لضمان التحليل الملائم والمستمر للسياق.			
٢.	الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة متاح لها الوصول إلى المساعدة الإغاثية التي تحتاجها في الوقت المناسب.			
٢,١	تصميم برامج تعالج العقبات بحيث يكون التحرك المقترح واقعياً وأمناً للمجتمعات.			
٢,٢	تقديم استجابة إغاثية إنسانية تراعي حسن التوقيت، واتخاذ القرارات والتحريك من دون أي تأخير غير ضروري.			
٢,٣	إحالة أي احتياجات غير ملّاة على تلك المنظمات التي تمتلك الخبرة التقنية والصلاحية الملائمة، أو السعي لتحصيل الدعم من أجل تلبية تلك الاحتياجات.			
٢,٤	استخدام ما هو مناسب من معايير تقنية وممارسات سليمة مطبقة في قطاع الإغاثة الإنسانية لتخطيط البرامج وتقديرها.			
٢,٥	مراقبة أنشطة الاستجابات الإغاثية ونتائجها ومحصلاتها من أجل تكييف البرامج ومعالجة الأداء الضعيف.			
٢,٦	التزامات البرنامج منسجمة مع قدرات المنظمة.			
٢,٧	التزامات سياسة المنظمة تضمن:			
	أ. مراقبة وتقويم الأنشطة وآثارها على نحو منتظم وموضوعي ومستمر؛			
	ب. استخدام الاستدلالات من عمليات المراقبة والتقويم لتكييف البرامج وتحسينها؛			

الرقم	المطلب	غير مطبق	مطبق جزئياً	مطبق كاملاً
	ج. صناعة القرار في الوقت الملائم مع تخصيص الموارد اللازمة وفقاً له.			
٣.	الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة لم تتأثر سلباً وأصبحت أكثر استعداداً وثباتاً وأقل عرضة للمخاطر نتيجة التحرك الإغاثي.			
٣,١	ضمان أن تؤسس البرامج على القدرات المحلية وتعمل نحو تحسين ثبات الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة.			
٣,٢	استخدام ما هو موجود من نتائج أي عمليات مسح تقديري لمصادر الخطر والمخاطر في المجتمع وخطط الاستعداد لإرشاد التحركات.			
٣,٣	السماح بتطوير قدرات القيادات والمنظمات المحلية لتكون أول المستجيبين في حال وقوع أزمات في المستقبل، مع اتخاذ خطوات تضمن تمثيل الفئات المهمشة والمحرومة تمثيلاً ملائماً.			
٣,٤	تخطيط استراتيجية انتقال أو خروج في المراحل الأولى من البرنامج الإغاثي تضمن آثاراً إيجابية على المدى الطويل وتقلص من مخاطر الاعتمادية.			
٣,٥	تصميم وتنفيذ برامج تعزز التعافي المبكر من الكارثة وتنفع الاقتصاد المحلي.			
٣,٦	تحديد الآثار السلبية غير المقصودة المحتملة أو الفعلية على نحو منتظم يراعي حسن التوقيت، والتصرف بمقتضى ذلك، بما في ذلك مجالات:			
	أ. سلامة الناس وأمنهم وكرامتهم وحقوقهم؛			
	ب. الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل الموظفين؛			
	ج. العلاقات الثقافية والاجتماعية والسياسية وتلك الخاصة بالنوع الاجتماعي؛			
	د. مصادر الرزق؛			
	هـ. الاقتصاد المحلي؛			
	و. البيئة.			
٣,٧	تصميم السياسات والاستراتيجيات والإرشادات لكي:			
	أ. تمنع حدوث أي آثار سلبية للبرامج كالاستغلال وسوء المعاملة والتمييز من قبل الموظفين ضد الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة، على سبيل المثال؛			
	ب. تقوي القدرات المحلية.			
٣,٨	وجود منظومات جاهزة لصون أي معلومات شخصية جمعت من الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة يمكن أن تجعلهم عرضة للخطر.			
٤.	الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة تعرف حقوقها ومخصصاتها ويتاح لها الوصول إلى المعلومات وتشارك في القرارات التي تؤثر عليها.			
٤,١	توفير معلومات للناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة عن المنظمة، والمبادئ التي تلتزم بها، وكيف تأمل من موظفيها التصرف، والبرامج التي تنفذها، وما تنوي تقديمه من مساعدة.			
٤,٢	التواصل بلغات وصيغ ووسائط تكون سهلة الفهم ومتسمة بالاحترام وملائمة ثقافياً لمختلف أعضاء المجتمع وبالأخص الفئات الضعيفة والمهمشة.			

٤,٣	ضمان أن يكون التمثيل شاملاً، مراعيًا مشاركة وانخراط الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة في جميع مراحل العمل.			
الرقم	المطلب	غير مطبق	مطبق جزئياً	مطبق كاملاً
٤,٤	حث الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة على تقديم التغذية الراجعة، وتيسير ذلك لها، بشأن مستوى رضاها عن جودة المساعدات المقدمة وفعاليتها، مع التنبيه بشكل خاص إلى النوع الاجتماعي والسن والتنوع في أولئك الذين يقدمون التغذية الراجعة.			
٤,٥	وجود سياسات جاهزة للتشارك بالمعلومات تروج لثقافة تتسم بالتواصل المفتوح.			
٤,٦	وجود سياسات جاهزة لإشراك الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة، تظهر الأولويات والمخاطر التي تحددتها في جميع مراحل العمل.			
٤,٧	الاتصالات الخارجية، بما فيها تلك المستخدمة بهدف جمع الأموال، تكون دقيقة وأخلاقية ومتسمة بالاحترام وتمثل الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة بوصفهم بشراً جديرين بالكرامة.			
٥.	الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة متاح لها الوصول إلى آليات آمنة وسريعة لتجواب لمعالجة الشكاوى.			
٥,١	التشاور مع الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة بشأن تصميم عمليات معالجة الشكاوى وتنفيذها ومراقبتها.			
٥,٢	الترحيب بالشكاوى والقبول بها، والتواصل بشأن كيفية الوصول إلى الآلية ونطاق المسائل التي يمكن أن تعالجها.			
٥,٣	إدارة الشكاوى بأسلوب منصف وملائم يراعي حسن التوقيت ويعطي الأولوية لسلامة مقدم الشكاوى وأولئك المتضررين في جميع المراحل.			
٥,٤	عملية معالجة الشكاوى للناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة موثقة وقيد التطبيق. وينبغي على العملية أن تشمل ما له علاقة بالبرنامج، والاستغلال والانتهاك الجنسيين، وغير ذلك من أوجه سوء استخدام السلطة.			
٥,٥	شروع ثقافة داخل المنظمة تؤخذ فيها الشكاوى بجدية ويصار إلى معالجتها وفق السياسات والإجراءات المحددة التي تم اعتمادها.			
٥,٦	الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة واعية تماماً للتصرفات المأمولة من موظفي الإغاثة، بما في ذلك التزامات المنظمة بشأن منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين.			
٥,٧	الشكاوى التي لا تقع ضمن نطاق المنظمة تحال على الطرف الملائم بأسلوب يتسق مع الممارسات السليمة.			
٦.	الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة تتلقى مساعدات تكميلية منسقة			
٦,١	تحديد أدوار مختلف أصحاب المصلحة، ومسؤولياتهم وقدراتهم واهتماماتهم.			
٦,٢	ضمان أن تكمل الاستجابة الإغاثية ما تقوم به السلطات القطرية والمحلية والمنظمات الإغاثية الأخرى.			

٦,٣	المشاركة في هيئات التنسيق المعنية والتعاون مع الأطراف الأخرى من أجل تقليص مطالب المجتمعات إلى أدنى حد ورفع مستوى نطاق العمليات والخدمات المقدمة على صعيد الجهد الإغاثي الأوسع إلى أقصى حد.			
الرقم	المطلب	غير مطبق	مطبق جزئياً	مطبق كاملاً
٦,٤	تبادل المعلومات الضرورية مع الشركاء ومجموعات التنسيق والأطراف المعنية الأخرى عبر قنوات التواصل الملائمة.			
٦,٥	السياسات والاستراتيجيات تتضمن التزاماً واضحاً بالتنسيق والتعاون مع الآخرين، بما في ذلك السلطات القطرية والمحلية، من دون المساومة على مبادئ الإغاثة الإنسانية.			
٦,٦	العمل مع الأطراف الشريكة محكوم باتفاقيات واضحة ومتساوقة تحترم نطاق صلاحيات الطرف الآخر وواجباته واستقلاليتته، وتقر بقيوده والتزاماته الخصوصية.			
٧	<b>الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة يمكنها أن تتوقع تقديم مساعدة محسنة حيث إن المنظمات تتعلم من التجربة والتأمل.</b>			
٧,١	الاستقاء من الدروس المستفادة والتجارب السابقة عند تصميم البرامج.			
٧,٢	التعلم والابتكار وإجراء التغيير اعتماداً على عملية المراقبة والتقييم، والتغذية الراجعة، والشكاوى.			
٧,٣	التشارك بالتعلم والابتكار داخل المنظمة، ومع الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة، ومع أصحاب المصلحة الآخرين.			
٧,٤	سياسات التقييم والتعلم جاهزة وقيد التطبيق، والوسائل متوفرة للتعلم من التجارب وتحسين الممارسات.			
٧,٥	وجود آليات لتدوين المعرفة والتجارب وإتاحة الوصول إليها في جميع مستويات المنظمة.			
٧,٦	المنظمة تساهم في التعلم والابتكار خلال الاستجابة الإغاثية، بين أقرانها وضمن القطاع الإغاثي عموماً.			
٨	<b>الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة تتلقى المساعدة التي تحتاجها من موظفين ومتطوعين أكفاء مدعومين بإدارة جيدة.</b>			
٨,١	الموظفون يعملون وفقاً لنطاق صلاحيات المنظمة وقيمها ووفق الأهداف ومعايير الأداء المعتمدة.			
٨,٢	الموظفون ملتزمون بالسياسات المتعلقة بهم ويفهمون عواقب عدم الالتزام بها.			
٨,٣	يطور الموظفون ويستخدمون الكفاءات الشخصية والتقنية والإدارية لتأدية دورهم، ويدركون كيف يمكن للمنظمة أن تدعمهم لتحقيق هذا.			
٨,٤	لدى المنظمة القدرة والاستطاعة على صعيد الإدارة والموظفين لتنفيذ برامجها.			
٨,٥	السياسات والإجراءات المتعلقة بالموظفين منصقة وشفافة وغير تمييزية ومتسقة مع قانون التوظيف المحلي.			
٨,٦	التوصيفات الوظيفية وأهداف العمل وعمليات التغذية الراجعة جاهزة وقيد التطبيق بحيث يكون لدى الموظفين فهم واضح لما هو مطلوب منهم.			



الرقم	المطلب	غير مطبق	مطبق جزئياً	مطبق كاملاً
٨,٧	مدونة قواعد السلوك جاهزة وقيد التطبيق، وترسخ، في الحد الأدنى، واجب الموظفين في عدم استغلال الناس أو إساءة معاملتهم أو التمييز ضدهم.			
٨,٩	وجود سياسات جاهزة وقيد التطبيق خاصة بدعم الموظفين لتحسين مهاراتهم وكفاءاتهم.			
٩.	الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة يمكنها أن تتوقع أن تكون المنظمات التي تساعدنا تدير المصادر على نحو فعال وكفؤ وأخلاقي.			
٩,١	تصميم برامج وتنفيذ عمليات لضمان الاستخدام الكفؤ للموارد وموازنة الجودة والتكلفة وحسن التوقيت في كل مرحلة من مراحل الاستجابة الإغاثية.			
٩,٢	إدارة واستخدام الموارد لتحقيق الهدف المقصود منها وخفض الهدر إلى أدنى حد.			
٩,٣	مراقبة المصروفات لقاء الموازنة ورفع التقارير الخاصة بها.			
٩,٤	عند استخدام الموارد المحلية والطبيعية، مراعاة أثارها على البيئة.			
٩,٥	إدارة مخاطر الفساد واتخاذ الإجراء الملائم إذا ما جرى تحديد أي واقعة فساد.			
٩,٦	السياسات والعمليات التي تحكم استخدام وإدارة الموارد جاهزة وقيد التطبيق، بما في ذلك كيفية قيام المنظمة بـ:			
	أ. قبول وتخصيص وجهة صرف أموال التبرعات والهدايا العينية على نحو أخلاقي وقانوني؛			
	ب. استخدام مواردها بطريقة مسؤولة إزاء البيئة؛			
	ج. منع ومعالجة الفساد والاحتيايل وتضارب المصالح وسوء استخدام الموارد؛			
	د. إجراء تدقيق الحسابات والتحقق من الالتزام بالمعايير ومن التقارير بشفافية؛			
	هـ. تقدير المخاطر وإدارتها والتخفيف منها على نحو متواصل؛			
	و. ضمان ألا يكون قبول الموارد على حساب استقلاليتها.			

## المعيار الإنساني الأساسي: نموذج تخطيط التحرك

الالتزام	المنطق	التحرك/التحركات	موعد الإنجاز
١. الملاءمة، درجة الصلة			
٢. الفعالية، حسن التوقيت			
٣. تعزيز القدرات المحلية			
٤. المشاركة، التشارك بالمعلومات			
٥. آليات الشكاوى			
٦. التنسيق، البرامج التكميلية			
٧. التعلم والتحسين			
٨. إدارة الموارد البشرية			
٩. إدارة الموارد			

## ختام الحلقة التدريبية

### ملاحظات للميسر:

التوقيت	النشاط	مواد/معدات مطلوبة
٠٣	يشرح الميسر أن الحلقة التدريبية قد انتهت الآن ويتقدم بشكره بما هو ملائم- للمشاركين ومساعد الميسر والوكالة المضيفة (محددات أشخاص معينين قاموا بجهد خاص لتوفير الدعم) وموظفي الموقع وأي أشخاص آخرين ساهموا في نجاح التدريب.	
٠٢	يشرح الميسر الدعم المتوفر بشأن المتابعة ويحثهم على الاستفادة من هذا الدعم.	
٠٢	يوزع الميسر أصبع USB يحتوي على مواد الدورة ومراجع مفيدة.	أصبع USB
٠٥	تعطى شهادات بحضور الدورة.	شهادات
٠٢	يطلب إلى المشاركين ملء استمارة التقويم وتركها قرب الباب عند مغادرتهم.	استمارات التقويم
٠١	يتم تبادل عبارات الوداع، ويبقى الميسر إلى حين مغادرة الجميع من أجل الإجابة على أي سؤال قد يطرأ في آخر لحظة ويتأكد أنه لا توجد أي مسائل عالقة .	
١٥	إجمالي الدقائق المخصصة للحصة	

<b>الملحق رقم 1: استمارة التسجيل</b>
<b>استمارة التسجيل</b>
<b>تمهيد للمعيار الإنساني الأساسي</b> <b>التاريخ - الموقع</b>
شكراً على تخصيص الوقت لملء هذه الاستمارة. فهي سوف تكون عوناً لنا في الحلقة التدريبية من خلال التعرف على البيئة التي تعمل فيها وخبرتك في مجال التدريب ووعيك بمسائل الجودة والمساءلة في قطاع الإغاثة الإنسانية.
الاسم :
الوظيفة:
المنظمة:
البريد الإلكتروني:
الجوال:
اسم المشرف :
البريد الإلكتروني للمشرف:
ما هو دورك الحالي في منطمتك؟ الرجاء التعريف باختصار عن واجباتك ومسؤولياتك.
هل قمت سابقاً بأي تدريب على الجودة والمساءلة؟ إذا كنت قمت بذلك، الرجاء إعطاء التفاصيل .
ما هي أهدافك من حضور هذه الحلقة التدريبية؟ هل هناك أي مهارات معينة تود اكتسابها أو تحسينها؟
كيف سمعت عن هذه الدورة؟
هل من تعليقات إضافية؟

## الملحق رقم 2: مراجع مفيدة

### تمهيد للجودة والمساءلة

المعيار الإنساني الأساسي

*The Core Humanitarian Standard* (CHS Alliance, Groupe URD, the Sphere Project, 2014)

تحسين الوقع: هل تعطي آليات المساءلة النتائج المتوخاة

*Improving Impact: Do Accountability Mechanisms Deliver Results* (Featherstone, 2013)

دليل الحد الكافي: قياس الوقع، والمساءلة في حالات الطوارئ

*The Good Enough Guide: Impact Measurement and Accountability in Emergencies* (Emergency Capacity Building Project/Oxfam, 2007)

### مبادئ الإغاثة الإنسانية

مبادئ الإغاثة الإنسانية في أوقات النزاع: ضمان احترام مبادئ الإغاثة الإنسانية في النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى: خبرة وموقف

*Humanitarian Principles in Conflict: Ensuring humanitarian principles are respected in armed conflicts and other situations of violence: ACF's experience and position* (ACF International, 2013)

دعم التحرك الإغاثي القائم على المبادئ

*Supporting Principled Humanitarian Action* (Macdonald and Valenea, 2012)

### الالتزام رقم ١

تقدير الاحتياجات الإنسانية: دليل الحد الكافي

*Humanitarian Needs Assessment: The Good Enough Guide* (Norwegian Refugee Council, 2014)

المسح السريع الأولي المتعدد القطاعات/المنظومات العنقوية

*Multi-Cluster/Sector Initial Rapid Assessment (MIRA)* (Inter-Agency Standing Committee, 2012)

معيار الحد الأدنى من الالتزامات الخاصة بالنوع الاجتماعي والتنوع في وضع برامج الحالات الطارئة

*Minimum standard commitments to gender and diversity in emergency programming* (IFRC, 2015)

الحد الأدنى من المعايير الخاصة بإدراج السن والإعاقة في التحرك الإغاثي الإنساني

*Minimum standards for age and disability inclusion in humanitarian action* (Age & Disability Consortium, 2015)

### الالتزام رقم ٢

الحد الأدنى من المعايير الخاصة بحماية الأطفال في التحرك الإغاثي الإنساني

*Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action* (Child Protection Working Group, 2012)

مدونة قواعد السلوك الخاصة بحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر العالمية والمنظمات غير الحكومية في الإغاثة من الكوارث  
*Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and Non-Governmental Organisations (NGOs) in Disaster Relief* (IFRC, 1994)

الحد الأدنى من المعايير الخاصة بالتعليم: الاستعداد، الاستجابة، التعافي

*Minimum Standards for Education: Preparedness, Response, Recovery* (INEE, 2012)

معايير حماية الأطفال وكيفية تطبيقها

*Child Safeguarding Standards and how to implement them* (Keeping Children Safe, 2014)

المبادئ التوجيهية والمعايير الخاصة بالمواشي في حالات الطوارئ

*Livestock Emergency Guidelines and Standards* (Livestock Emergency Guidelines and Standards Project, 2014)

الحد الأدنى من المعايير الخاصة بالتعافي الاقتصادي

*Minimum Economic Recovery Standards* (The SEEP Network, 2010)

الكتاب الملازم لمعايير "كواليتي كومباس"

*Quality Compas Companion Book (Groupe URD, 2009)*

المبادئ وقائمة التدقيق الخاصة بتقدير جودة الاستدلالات

*Principles and Checklist for Assessing the Quality of Evidence (BOND, 2013)*

الإرشاد العملي الخاص بالمسح التقديري المنسق في الأزمات الإنسانية

*Operational Guidance for Coordinated Assessments in Humanitarian Crises (IASC, 2012)*

تصور لإعانات إغاثية إنسانية أكثر فاعلية: وجهة نظر طرف مانح

*Imagining More Effective Humanitarian Aid: A Donor Perspective (Scott, 2014)*

المعيار الإنساني الأساسي ومعايير "اسفير" الأساسية: تحليل ومقارنة

*The Core Humanitarian Standard and the Sphere Core Standards: Analysis and Comparison (The Sphere Project, 2015)*

### الالتزام رقم 3:

عدم التجني: كيف يمكن للإعانات أن تدعم السلام

*Do No Harm: How Aid Can Support Peace (Anderson, 1999)*

مبادئ توجيهية لإجراءات التحقيق: دليل للمنظمات الإغاثية عن تلقّي مزاعم الانتهاك أو الاستغلال أو الاحتيال أو الفساد من موظفيها أنفسهم والتحقق فيها

*Guidelines for Investigations: A guide for humanitarian organisations on receiving and investigating allegations of abuse, exploitation, fraud or corruption by their own staff (CHS Alliance, 2015)*

التحديات والخيارات في تحسين عمليات التوظيف في سياق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من موظفيها أنفسهم

*Challenges and options in improving recruitment processes in the context of Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) by our own staff (UNDP, 2013)*

سياسة حماية المشارك في البرنامج ومدونة "كونسيرن" لقواعد السلوك

*Programme Participant Protection Policy and Concern Code of Conduct (Concern Worldwide, 2010)*

دليل التدريب على أساسيات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

*PSEA Basics Training Guide (InterAction, 2013)*

دليل الخطوة خطوة من "إنترأكشن" لمعالجة الاستغلال والانتهاك الجنسيين

*InterAction Step by Step Guide to Addressing Sexual Exploitation and Abuse (InterAction, 2010)*

الحد الأدنى من معايير تنفيذ العمليات: الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل موظفي المنظمة أنفسهم

*Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel (IASC)*

قائمة تدقيق للمنظمات غير الحكومية من أجل تطوير ومراجعة مدونات قواعد السلوك

*NGO Checklist for Developing or Revising Codes of Conduct (CHS Alliance)*

نشرة الأمين العام – إجراءات خاصة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

*Secretary-General's Bulletin – Special Measures for Protection from Sexual Exploitation and Sexual Abuse (United Nations Secretariat, 2003)*

مبادئ توجيهية تنفيذية للميدان عن نشرة الأمين العام المتعلقة بالإجراءات الخاصة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

*Implementation Guidelines for the Field on the Secretary-General's Bulletin on Special Measures for Protection from Sexual Exploitation and Sexual Abuse (United Nations Secretariat, 2003)*

### الالتزام رقم 4:

إشراك الناس المتضررين من الأزمة في التحرك الإغاثي الإنساني

*Engagement of crisis-affected people in humanitarian action (Mitchell, ALNAP, 2014)*

التشارك بالمعلومات مع المجتمعات

*Information sharing with communities (CAFOD, 2010)*

دليل المشاركة

*Participation Handbook (Groupe URD, 2009)*

## الالتزام رقم 5

التعاطي مع التغذية الراجعة/الشكاوى من المجتمع

*Handling community feedback/complaints* (CAFOD, 2010)

صحيفة وقائع الشكاوى الخاصة بالمجتمع

*Community Complaints Fact Sheet* (World Vision Sri Lanka)

سياسة وإجراءات معالجة الشكاوى للبرامج الدولية

*Complaints Handling Policy and Procedures for International Programmes* (CAFOD, 2010)

آليات معالجة الشكاوى: دليل لموظفي "كافود" ليوأكب المنظمات الشريكة لإنشاء الآليات ضمن أنشطة البرنامج الدولية

*Complaints Handling Mechanisms: A guide for CAFOD staff to accompany partner organisations to set up CHM within international programme activities* (CAFOD, 2010)

دليل آليات الشكاوى

*Complaints Mechanism Handbook* (Danish Refugee Council, 2008)

تقرير الشكاوى

*Complaints Report* (Dan Church Aid, 2011)

الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين: ملخص للممارسات المتعلقة بآليات الشكاوى المصممة للمجتمع

*Protection from Sexual Exploitation and Abuse: Compendium of Practices on Community-Based Complaints Mechanisms* (IASC, 2012)

## الالتزام رقم 6

مبادئ الشراكة

*Principles of Partnership* (Global Humanitarian Platform, 2007)

## الالتزام رقم 7

"نحن ملتزمون بالإصغاء إليك – "خبرة منظمة" وورلدفيجن "مع آليات التغذية الراجعة في مجال الإغاثة الإنسانية في دارفور  
'We are committed to listen to you' World Vision's experience with humanitarian feedback mechanisms in Darfur (ALNAP/CDA, 2013)

مراقبة المجتمع لعملية تقديم الإغاثة والخدمات الإغاثية

*Community monitoring of humanitarian aid and service delivery* (Transparency International, 2013)

تقويم التحرك الإغاثي الإنساني

*Evaluation of Humanitarian Action* (ALNAP/Overseas Development Institute, 2013)

جن واي والحقوق في ريو: الشباب والتمكين والسياسة العمومية

*Gen Y and rights in Rio: Young people, empowerment and public policy* (World Vision, 2009)

دليل المراقبة والتقويم للمشروع/البرنامج

*Project/Programme Monitoring and Evaluation Guide* (IFRC, 2011)

السياق والاستدامة: مراقبة وتقويم الإعانات الإغاثية

*Context and Sustainability: Monitoring and Evaluating Humanitarian Aid* (INTRAC newsletter, November 2014)

مقدمة لتقويم الآثار

*Introduction to Impact Evaluation* (Rogers, 2012)

المراقبة والتقويم والمساءلة والتعلم في حالات الطوارئ

*Monitoring, Evaluation, Accountability & Learning in Emergencies* (Catholic Relief Services, 2012)

دليل الجيب للتخطيط والمراقبة والتقويم وتقديم التقارير

*PMER (Planning, Monitoring, Evaluation, Reporting) Pocket Guide* (IFRC, 2012)

من الغليان البطيء إلى نقطة الانهيار: تقديم آني لاستجابة مفوضية اللاجئين للحالة الطارئة الخاصة باللاجئين السوريين

*From slow boil to breaking point: A real-time evaluation of UNHCR's response to the Syrian refugee emergency* (UNHCR, 2013)

## الالتزام رقم 8

صوغ مديرين مرنين في منظمات الإغاثة الإنسانية  
*Building Resilient Managers in Humanitarian Organisations* (McKay, 2011)  
إدارة الأداء تقتل أعمالك  
*Performance management is killing your business* (Crawford, 2015)  
حالة حقوق الإنسان في : 2014 مسألة تأثير  
*The State of HR 2014: A Question of Impact* (People in Aid, 2015)

## الالتزام رقم 9

منهج " دائرة التنمية الدولية " للقيمة لقاء المال  
*DFID's Approach to Value for Money (VFM)* (Department for International Development, 2011)  
القيمة لقاء المال والتنمية الدولية: تقويض الأساطير لتدعيم النقاش البناء  
*Value for Money and international development: Deconstructing myths to promote a more constructive discussion* (OECD, 2012)  
منع الفساد في عمليات الإغاثة الإنسانية: دليل الممارسات السليمة  
*Preventing Corruption in Humanitarian Operations: Handbook of good practices* (Transparency International, 2014)  
كيفية تعريف وقياس القيمة لقاء المال في قطاع الإغاثة  
*How to Define and Measure Value for Money in the Humanitarian Sector* (SIDA, 2013)

## العمل مع الشركاء والإدارة عن بعد

الفرص الضائعة: قضية تعزيز استجابات الإغاثة المرتكزة على الشراكات القطرية والمحلية  
*Missed Opportunities: The case for strengthening national and local partnership-based humanitarian responses* (ActionAid, CAFOD, Christian Aid, Oxfam, Tearfund, 2010)  
سياسة الشراكة  
*Partnership Policy* (Oxfam GB, 2008)  
ممارسات المراقبة والمساءلة للمشاريع المدارة عن بعد في بيئة عمليات غير مستقرة  
*Monitoring and accountability practices for remotely managed projects implemented in volatile operating environments* (Teafund, 2012)

## الجودة والمساءلة في حالات الطوارئ الجديدة

المساءلة في حالات الطوارئ – كتاب مرجعي  
*Accountability in Emergencies Resource Book* (ActionAid International, 2014)  
المساءلة ذات أهمية في حالات الطوارئ – الإصغاء إلى الأطفال والاستجابة للتغذية الراجعة من قبلهم خلال الاستجابة الإغاثية لمنظمة "أنقذوا الأطفال" في ميانمار  
*Accountability Matters in Emergencies – Listening to children and responding to their feedback during Save the Children's humanitarian response in Myanmar* (Save the Children, 2010)

## التحقق والتصديق

بروتوكول عملية التقدير الذاتية الخاص بالمعيار الإنساني الأساسي  
*Core Humanitarian Standard Self-Assessment Protocol* (CHS Alliance, 2015)  
دليل المعيار الإنساني الأساسي الخاص ببروتوكول عملية التقدير الذاتية  
*Core Humanitarian Standard Manual for the Self-Assessment Protocol* (CHS Alliance, 2015)  
إطار التحقق للمعيار الإنساني الأساسي بشأن الجودة والمساءلة  
*Verification Framework for the Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability* (CHS Alliance, 2015)



المعيار الإنساني الأساسي – خطوات التحقق والتصديق من قبل طرف ثالث  
*Core Humanitarian Standard – The Steps of Independent Verification and Certification* (CHS Alliance, 2015)

منظومة التحقق الخاصة بالمعيار الإنساني الأساسي – أسئلة متكررة – وبعض الأجوبة  
*The CHS Verification Scheme – Frequently Asked Questions – and some answers* (CHS Alliance, 2015)

نظرة عامة على منظومة التحقق الخاصة بالمعيار الإنساني الأساسي  
*The CHS Verification Scheme Overview* (CHS Alliance, 2015)

## الملحق رقم ٣: سجلّ التعلم

### سجلّ التعلم/التدبر الشخصي

ربما تجد أنه من المفيد التدبر في ما تكتسبه من تعلم وتجربة كلما تقدمت في هذه الحلقة التدريبية. سجلّ التعلم هذا يمنحك خيار التدبر الهادف على أساس يومي:

#### اليوم ١:

ما هي الأهداف و/أو الغايات التي أبتغيها من موضوعات الحلقة التدريبية؟

ما هي التحديات الخاصة بي حول موضوعات الحلقة التدريبية؟

ما هو الأمر الذي ترك لدي انطباعات أو كان له أثر عليّ اليوم؟

ما هي أفضل معلومة استفدت منها اليوم؟

ما هي الأفكار العملية التي يمكن أن أطبقها في الدور الذي أضطلع به؟

ما هي خطواتي التالية؟

#### اليوم ٢:

ما هو الأمر الذي ترك لدي انطباعات أو كان له أثر عليّ اليوم؟

ما هي أفضل معلومة استفدت منها اليوم؟

ما هي الأفكار العملية التي يمكن أن أطبقها في الدور الذي أضطلع به؟

ما هي خطواتي التالية؟