

تدريب لمدة 3 أيام

الجودة والمساءلة
للاستجابة
الإنسانية في سوريا

نظرة عامة

و الوحدات

طبعة منقحة – أيار 2020

شكر وتقدير

تعد هذه الوثيقة (النظرة العامة والوحدات التدريبية لمدة 3 أيام) جزءاً من حزمة التدريب على الجودة والمساءلة للاستجابة في سوريا والتي تم تطويرها بشكل مشترك من قبل كل من المنظمة الدولية للهجرة في تركيا ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية في تركيا وتحالف المعايير الإنسانية الأساسية - CHS وأسفير في عام 2019.

تم تطوير هذه النظرة العامة والوحدات التدريبية من قبل السيدة سيلفي روبرت والسيد تشارلي دالريمبل لغرض تشكيل أساس المواد التدريبية لتدريب مدته 3 أيام ولتدريب المدربين المتعلق بهذا الغرض.

يقر الفريق بامتنان باستخدام مواد أولية من مشاريع أخرى مثل مواد المنظمة الدولية للهجرة حول الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي وآليات تقديم الشكاوى المجتمعية ومواد تحالف المعايير الإنسانية الأساسية والمعايير والارشادات في الطوارئ الخاصة بالماشية - LEGS وأسفير الذين أعطوا تفويضا لاستخدام وتكييف بعض موادهم.

هذه العملية التعليمية حول الجودة والمساءلة لسوريا مدعومة مالياً من قبل المنظمة الدولية للهجرة في تركيا والوكالة السويدية للتنمية الدولية - SIDA مع مساهمات عينية من مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية في تركيا، تحالف المعايير الإنسانية الأساسية وأسفير.

تتشارك كل من المنظمة الدولية للهجرة في تركيا، مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية في تركيا، تحالف المعايير الإنسانية الأساسية وأسفير حقوق النشر والتأليف. لكم مطلق الحرية في مشاركة وتكييف هذه المواد التدريبية، بشرط إعطاء الائتمان المناسب وتحديد ما إذا تم إجراء تغييرات. يمكنكم القيام بالتغييرات ضمن إطار منطقي ولا يجوز التغيير بأي طريقة توحى بأن أصحاب حقوق النشر والتأليف يؤيدونك في أو استخدامك لهذه التغييرات. لا يجوز استخدام المواد لأغراض تجارية. لا يجوز تطبيق مصطلح قانوني أو تدابير تكنولوجية تقيد الآخرين قانوناً من استخدام هذه المواد في ظل الشروط الحالية. لا يمكن استخدام شعارات المنظمة الدولية للهجرة في تركيا، مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية في تركيا، تحالف المعايير الإنسانية الأساسية وأسفير كما تم إدراجها في المواد التدريبية الأصلية جنباً إلى جنب مع شعار وكالة أخرى.

تم تنقيح هذه المواد التدريبية في أيار/مايو 2020 لتعكس التحديثات التي يعتقد أنها ضرورية بعد إجراء سلسلة من التدريبات لمدة 3 أيام.

المحتويات

- 🚩 نظرة عامة حول التدريب
- 🚩 أجندة التدريب
- 🚩 عرض عن الوحدات التدريبية
- 🚩 منهج التدريب
- 🚩 الوحدات التدريبية من 1 إلى 10 بشكل مفصل
- 🚩 وضع سياق التدريب
- 🚩 تشغيل العملية التدريبية
- 🚩 المرفقات

نظرة عامة حول التدريب

الغرض	المساهمة في تحسين جودة و مُساءلة الاستجابة الإنسانية في سوريا.
الهدف الرئيسي	زيادة قدرات الجهات الفاعلة المشاركة في الاستجابة الإنسانية على تطبيق المعايير و الأدوات الإنسانية المتعلقة بالجودة و المُساءلة طوال مراحل إدارة دورة المشروع.
أهداف التعلم	في نهاية التدريب الذي يستمر ثلاثة أيام، سيتمكن المشاركون من: تحديد المبادرات و الأدوات الرئيسية التي تساهم في الجودة و المُساءلة تحديد الفرص و التحديات و الموارد في تنفيذ الجودة و المُساءلة في جميع أنحاء إدارة دورة المشروع من أجل استجابة سوريا استخدام المعايير و الأدوات القائمة بطريقة مناسبة في سياقها المحلي المحدد (البيئة، والجمهور، وما إلى ذلك). تصميم وتخطيط نهج جماعية للجودة و المُساءلة
الشريحة المستهدفة	25 مُشاركاً من المنظمات غير الحكومية (الوطنية والدولية) ووكالات الأمم المتحدة سُتُعطى الأولوية للمنظمات غير الحكومية السورية الأعضاء في منصة المنظمات الإنسانية السورية غير الحكومية
المتطلبات المسبقة	من الأهمية بمكان ضمان حد أدنى من المستوى المشترك قبل ورشة العمل حيث سيحتاج المشاركون إلى تقديم الإثباتات (الأدلة) عن التعلم عبر الإنترنت والدراسة التمهيدية. الدورات عبر الإنترنت: المعايير الإنسانية الأساسية (CHS)، شراكة المعايير الإنسانية (HSP)، اسفير، إلخ. قراءة: تقرير عن حالة النظام الإنساني من قبل ALNAP (شبكة التعلم الإيجابي للمُساءلة والأداء)، الضوابط الإرشادية للممارسات الجيدة / آلية شكاوى المجتمعات المحلية المشتركة بين الوكالات، تقرير تحالف المعايير الإنسانية عن المُساءلة
المنهجية	قائمة على المشاركة إلى حد كبير و تستند إلى تجارب المشاركين و احتياجاتهم. وسيتم قياس التقدم الذي يحرزه المشاركون في جميع مراحل عملية التعلم.
هيكل التدريب	يتكون التدريب الذي يستمر 3 أيام من أجل سوريا من 10 وحدات منها 5 تصف المعايير و الأدوات الإنسانية التي يمكن أن تدعم الجهات الفاعلة الإنسانية في كل مرحلة من مراحل دورة إدارة المشروع (PCM).
فريق التدريب	يتكون فريق التدريب من: أحد المدربين المشاركين في تدريب المدربين 2 إلى 3 من المشاركين في برنامج تدريب المدربين الذين سيصبحون مدربين
لغة التدريب	سيتم تقديم التدريب باللغة العربية.
المنظمون، المضيف و الجهات المانحة (المتبرعون)	أي منظمة ترغب في استضافة دورة تدريبية لمدة 3 أيام حول الجودة و المُساءلة. الدعم المالي لثلاث دورات تدريبية لمدة 3 أيام من: تحالف المعايير الإنسانية الأساسية (CHS Alliance) / الوكالة السويدية للتنمية الدولية (SIDA)، المنظمة الدولية للهجرة بتركيا (IOM Turkey) و مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية بتركيا (OCHA Turkey) (سوف يتم التأكيد) لا يزال الدعم الإضافي مطلوباً لدعم المزيد من التدريبات لمدة 3 أيام حول الجودة و المُساءلة
	3 أيام - ابتداءً من أكتوبر 2019

جدول (أجندة) التدريب

اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	
التسجيل	تقييم التعليقات والملاحظات تلخيص	تقييم التعليقات والملاحظات تلخيص	15 د
الافتتاح و المقدمات	الوحدة الرابعة: إدارة دورة المشروع التحديد و التصميم	الوحدة الثامنة: إدارة دورة المشروع الخروج	90 د
استراحة			
الوحدة الأولى: الجودة و المُساءلة على الصعيد العالمي و في سوريا	الوحدة الخامسة: إدارة دورة المشروع الإعداد و التخطيط	الوحدة التاسعة: إطار المُساءلة في سوريا	90 د
الغداء			
الوحدة الثانية: الجودة و المُساءلة من خلال دورة عمل البرامج الإنسانية و إدارة دورة المشروع	الوحدة السادسة: إدارة دورة المشروع التنفيذ	الوحدة العاشرة: الإجراءات العملية	90 د
استراحة			
الوحدة الثالثة: الجودة و المُساءلة حول المواضيع الرئيسية و النهج	الوحدة السابعة: إدارة دورة المشروع الرصد و التقييم	تسليم المواد التقييم النهائي شهادة الحضور	90 د
تقييم يومي حدث اجتماعي	تقييم يومي	الختام	15 د

وحدات التدريب

- الوحدة 1: الجودة و المُساءلة – على الصعيد العالمي و في سوريا
- الوحدة 2: الجودة و المُساءلة – من خلال دورة عمل البرامج الإنسانية و إدارة دورة المشروع
- الوحدة 3: الجودة و المُساءلة – المواضيع الرئيسية و النهج
- الوحدة 4: إدارة دورة المشروع – التحديد و التصميم
- الوحدة 5: إدارة دورة المشروع – الإعداد و التخطيط
- الوحدة 6: إدارة دورة المشروع – التنفيذ
- الوحدة 7: إدارة دورة المشروع – الرصد و التقييم
- الوحدة 8: إدارة دورة المشروع – الخروج
- الوحدة 9: إطار المُساءلة في سوريا
- الوحدة 10: الإجراءات العملية

نهج التدريب

يسلط الجدول أدناه الضوء على الترابط بين الوحدات العشر والموضوعات و النهج الرئيسية للجودة والمساءلة. وينبغي النظر في الجودة والمساءلة في كل مرحلة من مراحل دورة المشاريع/البرامج. و التقسيم الوارد أدناه عملي بحث، بغرض التمكين من التركيز بوجه خاص على عناصر معينة من الجودة والمساءلة طوال فترة التدريب.

الوحدة 8	الوحدة 7	الوحدة 6	الوحدة 5	الوحدة 4	
الخروج	الرصد والتقييم	التنفيذ	الإعداد والتخطيط	التحديد والتصميم	
المواضيع					
المشاركة المجتمعية و التواصل	أداة المشاركة (تركز على الشمول)	خذ في الاعتبار هنا وسائل المشاركة و التواصل	خذ في الاعتبار هنا وسائل المشاركة و التواصل	خذ في الاعتبار هنا وسائل المشاركة و التواصل	المشاركة المجتمعية و التواصل
الشمول	ماذا نقصد بالشمول و لماذا يهم - كيف نصمم تدخل مع التركيز على الشمول	وسائل الشمول	وسائل الشمول	وسائل الشمول	الشمول
آليات التغذية الراجعة والشكاوى (التعلم و التحسن)	خذ في الاعتبار هنا متطلبات الموارد لهذا			استخدام آلية التغذية الراجعة والشكاوى (ولكن أيضاً أساليب التعلم و التحسن الأخرى)	آليات التغذية الراجعة والشكاوى (التعلم و التحسن)
الحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي (الجنسي) الاستغلال و الاعتداء الجنسي	خذ في الاعتبار هنا العنف القائم على النوع الاجتماعي (الجنسي) / الاستغلال و الاعتداء الجنسي	تمرين رئيسي حول استخدام أداة العنف القائم على النوع الاجتماعي (الجنسي) / الاستغلال و الاعتداء الجنسي			الحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي (الجنسي) الاستغلال و الاعتداء الجنسي
لا ضرر ولا ضرار	خذ في الاعتبار هنا وسائل لا ضرر ولا ضرار	خذ في الاعتبار هنا وسائل لا ضرر ولا ضرار		تمرين رئيسي حول استخدام أداة عدم إضرار	لا ضرر ولا ضرار
النهج					
الإدارة عن بُعد	مرجع محتمل الإدارة عن بُعد في هذه الوحدة وفقاً للسياق	مرجع محتمل الإدارة عن بُعد في هذه الوحدة وفقاً للسياق	مرجع محتمل الإدارة عن بُعد في هذه الوحدة وفقاً للسياق	مرجع محتمل الإدارة عن بُعد في هذه الوحدة وفقاً للسياق	الإدارة عن بُعد
التنسيق (بما في ذلك إدارة البيانات والمعلومات)	مرجع التنسيق في هذه الوحدة	مرجع التنسيق في هذه الوحدة	مرجع التنسيق في هذه الوحدة	مرجع التنسيق في هذه الوحدة	التنسيق (بما في ذلك إدارة البيانات والمعلومات)
إدارة الأمن	مرجع إدارة الأمن في هذه الوحدة	مرجع إدارة الأمن في هذه الوحدة	مرجع إدارة الأمن في هذه الوحدة	مرجع إدارة الأمن في هذه الوحدة	إدارة الأمن
تعزيز القدرات	مرجع تعزيز القدرات هنا	مرجع تعزيز القدرات هنا	مرجع تعزيز القدرات هنا	مرجع تعزيز القدرات هنا	تعزيز القدرات
إدارة الموظفين	مرجع الإدارة الجيدة للموظفين في هذه الوحدة	مرجع الإدارة الجيدة للموظفين في هذه الوحدة	مرجع الإدارة الجيدة للموظفين في هذه الوحدة	مرجع الإدارة الجيدة للموظفين في هذه الوحدة	إدارة الموظفين

90 د

التسجيل الافتتاح و المقدمات

ملخص

تقدم هذه الجلسة نظرة عامة عن التدريب الذي يستمر لمدة 3 أيام و تتيح الفرصة لتقديم المشاركين. كما أنها تسمح بمراجعة توقعات المشاركين و الجوانب اللوجستية العملية للتدريب.

تقدم هذه الجلسة التمهيدية الجودة والمساءلة كمسؤولية تنظيمية وجماعية. و تسلط الضوء على أن الأفراد / السكان المتضررين في المركز، مع اعتبار الأفراد / السكان المتضررين هم المستفيدين الرئيسيين والنهائيين من الجودة والمساءلة.

المقاربة المنهجية

- عرض أهداف و هيكل التدريب الذي يستمر لمدة 3 أيام.
- تمرين جماعي حيوي لتعريف المشاركين و فريق التدريب.
- مقدمات فردية
- تلخيص الرسائل الرئيسية عن الجودة والمساءلة

الرسائل الرئيسية

ينبغي أن يكون هذا التدريب قائماً على المشاركة و الحيوية (النشاط).

تجربتك ستحدث الفرق!

علينا أن نتذكر في جميع النقاط أن الأفراد / السكان المتضررين هم في المركز و أنهم المستفيدون النهائيون من المساءلة الصاعدة و المنحدرة على حد سواء.

يجب أن يشارك الأفراد / السكان المتضررون في جميع أنشطة الأسئلة والإجابات بدءاً من التصميم و حتى النهاية!

أهداف التعلم

وصف هيكل و محتوى التدريب الذي يستمر لمدة 3 أيام.

ذكر أهمية الجودة والمساءلة على الصعيدين العالمي و السوري على المستويين التنظيمي و الجماعي

وضع الأفراد / السكان المتضررين في المركز.

مصادر لمزيد من المعلومات

غير متوفر

التحضيرات قبل الجلسة

سجل الحضور من أجل التسجيل

لوحة قلاب وأقلام

شرائح عرض تقديمي

جدول الأعمال

أرقام الطوارئ مكتوبة على ورقة لوح قلاب

دليل: 'مقدمات جواز السفر'

خطة الجلسة

5د

الافتتاح

يجب أن تكون الشريحة الأولى من العرض العرض تقديمي معروضة بالفعل كترحيب أثناء دخول المشاركين إلى الغرفة.
الترحيب

رحب بالمشاركين.
إذا كان هناك متحدث أو ممثل من المنظمة المضيفة، اطلب منهم تقديم شرح موجز لغرض التدريب، مع وضعه في السياق.
تأكد من الحفاظ على الوقت. هذه هي فرصتك لتظهر أنه ستم إدارته بدقة خلال التدريب!

35د

المقدمات

يقدم المدربون أنفسهم، مع ذكر الجودة و المساءلة وتجربة الطوارئ و التدريب (يمكن القيام بذلك أيضاً بعد أن يقوم المشاركون بتقديم أنفسهم). (5 د)
اطلب من المشاركين تقديم أنفسهم باستخدام التمرين التالي. (15د)

تمرين مقدمات جواز السفر

قم بتوزيع تمرين "مقدمات جواز السفر" (يجب التحقق من النموذج مسبقاً للتأكد من أن جميع الأسئلة مناسبة في السياق و الثقافة المحلية، وقم بتحريرها إذا لزم الأمر).
اشرح أنه ينبغي عليهم التجول بين المجموعة و العثور على شخصاً واحداً لوضعه في كل مربع. ستكون هناك جائزة لأول شخص يكمل العملية (أي يكون هناك اسم مختلف في كل مربع).
اجعل التمرين ممتعاً وقم بتسمية الثلاثة الأوائل ليصبحوا فائزين.

مقدمات فردية

الخيار 1 إذا كان لديك ما لا يقل عن 15 دقيقة متبقية:

اطلب من المشاركين بعد ذلك العثور على شخص آخر لإجراء مقابلة من المجموعة (و يفضل أن يكون شخص لم يلتقوه من قبل).

اطلب منهم قضاء 5 دقائق في مقابلة الشخص الآخر لمعرفة المعلومات التالية:

الاسم، الوظيفة / المسمى الوظيفي، والمنظمة

الخبرة في ما يلي: أ) الجودة و المساءلة، ب) التدريب / حالات الطوارئ

شيء غير عادي عن أنفسهم

بمجرد اكتمال المقابلات، قم باختيار أزواج (شخصين) عشوائياً لتعريف بعضهم البعض بباقي المجموعة حتى يتم تقديم الجميع.

الخيار 2 إذا كان لديك أقل من 15 دقيقة:

اطلب من الجميع الجلوس و تقديم أنفسهم بمشاركة أسمائهم و منظماتهم و وظيفتهم.

عزف عن نفسك / فريق التدريب بالمعلومات ذات الصلة إذا لم تكن قد فعلت بالفعل.

النشاط 2: التوقعات و المخاوف

15د

قم بتوزيع القصاصات اللاصقة أو الورق الملون، اثنتان لكل مشارك.
اطلب من المشاركين أن يكتبوا على إحدى القصاصات اللاصقة توقعهم الرئيسي للتدريب و على الجانب الآخر "خوف" أو قلق قد يكون لديهم حول الدورة.
اطلب منهم عدم كتابة أسمائهم على الورقة.
ضع ورقتين من اللوحة القلابة على الجدار مع عنوان "آمال / توقعات" على واحدة وعنوان "المخاوف / القلق" على الورقة الأخرى.
اطلب من المشاركين لصق ملاحظاتهم على الورقة المناسبة.
اقرأها جميعاً وقم بالرد عند الحاجة.
حدد التوقعات التي لن يتم تحقيقها عند تجاوز جدول الأعمال والأهداف التالية.

نظرة عامة على جدول الأعمال و الأهداف، بالإضافة إلى التدبير المنزلي

10د

اعرض شريحة: أهداف التدريب.
اعرض شريحة: جدول الأعمال: انتقل إلى جدول الأعمال .
اشرح التوقيت، وأن الدورة قائمة على المشاركة للغاية وأن الأمل هو المشاركة بين المشاركين فيما بينهم وكذلك بين المديرين.
خيار: قم بتحديد متطوعين لاستعراض اليوم الأول و اليوم الثاني.
انتقل إلى القواعد الأساسية على ورقة لوح قلاب منفصلة، واجعل المشاركين يقدمون اقتراحات تأكد من ذكر الهواتف المحمولة والحضور والالتزام بالمواعيد والاستماع، إذا لم تُعرض هذه النقاط على المشاركين اطلب من المشرف / موظف الدعم إبلاغ المجموعة بالمشكلات التالية (وأي مشكلات أخرى قد تكون ذات صلة) المرطبات: أين ومتى تُقدم المالية: نفقات السفر، ما سيتم دفعه من قبل المنظمين و ما يجب أن يدفعه المشاركون ترتيبات الإنترنت حيثما ينطبق ذلك قواعد الأمن، مخرج الحريق، أرقام الاتصال للطوارئ المرافق: حيث تقع المراحيض وأي مرافق أخرى ذات صلة.

الجودة و المساءلة

25د

الغرض من هذا التمرين هو وضع الجودة و المساءلة في مركز التدريب - لتشجيع المشاركين على التفكير من خلال استجابات الطوارئ باستخدام عدسة كل من العاملين في المجال الإنساني المسؤولين عن الجودة و المساءلة و الأفراد / السكان المتضررين الذين يستفيدون من المساعدة و الحماية.
قم بتقسيم المشاركين إلى مجموعات صغيرة (حوالي 3 في مجموعة) أو استخدم مجموعات الجدول الموجودة اشرح التمرين (5د):
اطلب من نصف المجموعات أن تتخيل أنها متخصصة في الجودة و المساءلة - و عليهم تحديد الوظيفة التي تناسبهم و مكان تواجدهم في مؤسساتهم. يجب عليهم أيضاً شرح كيفية اسهامهم في الجودة و المساءلة التنظيمية و الجماعية (مثل التدريب، الرصد والتقييم، آليات التغذية الراجعة و التقييمات المشتركة، إلخ).
اطلب من النصف الآخر من المجموعات أن تتخيل أنها أفراد / سكان متضررون في سياق الأزمة. يجب عليهم شرح ما يتوقعونه من حيث الجودة و المساءلة على المستويين الفردي و الجماعي.
قل أن جميع المجموعات ينبغي أن تجعل هذا الأمر ذا صلة بالسياق الذي تعمل فيه.
امنح المجموعات 10 دقائق للعصف الذهني (طرح و تبادل الأفكار) بشكل مستقل، ثم اطلب من المجموعات الاجتماع في الجلسة العامة للحصول على التعليقات. (10 د)
خذ التعليقات. (10 د)

انتقل حول كل مجموعة في الجلسة العامة واطلب منهم مشاركة نقاط النقاش وكيفية إسهامهم في تعزيز الجودة و المساءلة الإنسانية.

يتمثل أحد خيارات الانتقال بشكل أسرع في طرح شريحتين فقط من التعليقات بشكل عشوائي من كل من ممثلي المنظمات و من ثم أولئك الذين يمثلون الأفراد، ثم يكملون بمعلومات جديدة فقط.

اطلب من زميلين تدوين ملاحظات على ورقتين من اللوح القلاب: إحداهما تحمل اسم "أفراد" و الأخرى اسم "منظمات".

اكتب مساهمات المجموعات (الكلمات الأساسية) على ورق اللوح القلاب

من المحتمل أن تتضمن التعليقات: الاحترام، القدرة على المشاركة في التصميم، في الاستجابة، والتشاور، وآليات التعليقات، إلخ.

قد تختلف الإجابات وفقاً للمجموعات، و لكن دور المدرب هو ربط هذه المساهمات و إظهار كيف يمهد هذا الطريق للتدريب بأكمله. و يمكن القيام بذلك من خلال تلخيص/إيجاز الرسائل الرئيسية.

قم بإنهاء التمرين عن طريق شكر المجموعات على مساهمتها.

90د

الوحدة 1:

الجودة و المُساءلة – على الصعيد العالمي وفي سوريا

ملخص

تغطي الوحدة 1 الأساسيات و المبادئ مثل: النهج القائم على حقوق الإنسان - الذي تُرجم إلى الميثاق الإنساني و مبادئ الحماية 4 (على النحو المحدد في معيار اسفير) - معاني الجودة (استناداً إلى معايير لجنة المساعدة الإنمائية (DAC) التابعة لمنظمة التعاون الاقتصادي و التنمية (OECD)) بما في ذلك الفعالية و الكفاءة، ولكن ليس هذا فقط) و المساءلة أمام السكان المتضررين. يتم تقديم المعايير الإنسانية العالمية للجودة و المُساءلة (المعايير الإنسانية الأساسية (CHS)، شراكة المعايير الإنسانية (HSP) بما في ذلك اسفير). وعلى سبيل المتابعة، يقدم إطار المُساءلة في سوريا. يتيح العصف الذهني (تبادل و طرح الأفكار) الشامل بمراجعة الفرص و التحديات التي تواجه تطبيق الجودة و المُساءلة في سياق سوريا، على المستويين التنظيمي و الجماعي.

الأسلوب المنهجي

- فيديو لقواعد السلوك للصليب الأحمر / الهلال الأحمر و المنظمات غير الحكومية
- تمرين جماعي صغير على الجودة و المُساءلة أمام السكان المتضررين - قم بمطابقة عناصر التعريفات بالمصطلحات
- يقود المدرب الجلسة بالمشاركة - من خلال تقديم كل عنصر، نضع معاً مخططاً للجودة و المُساءلة يرتبط بقواعد السلوك و ميثاق اسفير الإنساني و الصكوك القانونية (اجعل هذا واضحاً للإشارة إليه طوال الدورة التدريبية)
- تمرين زوجي/جماعي صغير - مورد واحد لكل زوج للتعرف على المجموعة و مشاركتها.
- دليل الجودة الكافية - المعايير الإنسانية الأساسية - اسفير
- إذا كانت هناك رغبة كافية من المشاركين، يمكن أيضاً تغطية ما يلي:
- معايير الشمول لكبار السن و ذوي الإعاقات
- المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني (CPMS)
- الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي و قواعد اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن السلوك الجنسي
- قواعد الممارسات الجيدة لمنظمة الأشخاص بالمعونة (People in Aid) - كفاءات الموظفين
- المعايير والإرشادات في الطوارئ الخاصة بالماشية (LEGS)
- المعايير الدنيا للانتعاش الاقتصادي (MERS)
- المعايير الدنيا للشبكة المشتركة لوكالات التعليم في حالات الطوارئ (INEE)
- يشير المدرب إلى إطار المُساءلة في سوريا، يليه عصف ذهني (تبادل و طرح الأفكار) و تحديد أولويات التحديات و الفرص للجودة و المُساءلة في سوريا.

الرسائل الرئيسية

أهداف التعلم

تأتي الجودة والمساءلة من مزيج من حقوق الإنسان و مبادئنا كمنظمات إنسانية و متطلباتنا القانونية. تؤدي الجودة والمساءلة إلى استجابة إنسانية أكثر فعالية. الجودة والمساءلة هي مسؤوليتنا كجهات فاعلة في المجال الإنساني. هناك مجموعة واسعة من الموارد والأدوات التي يمكن أن تدعمنا في ضمان الجودة والمساءلة

شرح المقصود بالجودة و المُساءلة و كيف يرتبط ذلك بحقوق الإنسان والحكم الرشيد
تعريف مصطلحي "الجودة" و "المُساءلة" أمام السكان المتضررين في العمل الإنساني
الوصول إلى المعايير الإنسانية المعترف بها عالمياً و التي هي الأكثر صلة بمجال عملهم
سر الفرص و التحديات عند تطبيق عمل الجودة و المُساءلة في سوريا

مصادر لمزيد من المعلومات

قواعد السلوك لمنظمات الصليب الأحمر / الهلال الأحمر
معايير اسفير – الميثاق الإنساني و مبادئ الحماية
المعايير الإنسانية الأساسية
دليل الجودة الكافية
بوصلة الجودة و المُساءلة
الموقع الإلكتروني "بناء استجابة أفضل" (BBR)
معايير اسفير المصاحبة
www.phap.org – الموضوعات – الإنسانية و القانون و الحماية

التحضيرات قبل الجلسة

جهاز عرض + مكبرات صوت (للفيديو)
شرائح عرض تقديمي (PowerPoint) لهذه الجلسة
قم مسبقاً بتحميل فيديو قواعد السلوك لمنظمات الصليب الأحمر / الهلال الأحمر و للمنظمات غير الحكومية
<https://www.youtube.com/watch?v=wbqsCyuGdTG>
قم بطباعة بطاقات التعريف من أجل التمرين (6-8 مجموعات)
بطاقات الأخلاقيات، و القوانين، و المعتقدات، و الجودة و المُساءلة
دليل الجودة الكافية (3 نسخ)
المعايير الإنسانية الأساسية (3 نسخ)
دليل اسفير (3 نسخ)
معايير الشمول لكبار السن و ذوي الإعاقات (نسخة واحدة)
المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني (نسخة واحدة)
الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي و قواعد اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن السلوك الجنسي (نسخة واحدة)
المعايير و الإرشادات في الطوارئ الخاصة بالماشية (نسخة واحدة)
المعايير الدنيا للانتعاش الاقتصادي (نسخة واحدة)
المعايير الدنيا للشبكة المشتركة لوكالات التعليم في حالات الطوارئ (نسخة واحدة)
ألواح قلاب و أقلام (5 مجموعات)
يجب طباعة البطاقات التي تحتوي على صورة لكل معيار (نسخة واحدة) و تثبيتها على الجدار

خطة الجلسة

<p>مقدمة – قواعد السلوك لمنظمات الصليب الأحمر / والهلال الأحمر</p> <p>10د</p> <p>شرائح العرض</p> <p>قم بعرض شريحة أهداف الجلسة</p> <p>الرسالة (البيان)</p> <p>ستساعدنا هذه الجلسة في فهم معنى الجودة والمساءلة ولماذا هي مهمة جداً في العمل الإنساني. سيكون لدينا أيضاً فرصة لرؤية مجموعة من المعايير الدولية التي تم تطويرها لمساعدتنا على تحقيق الجودة والمساءلة.</p> <p>سنبدأ بواحد من أهم عناصر العمل الإنساني: قواعد السلوك لمنظمات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.</p> <p>فيديو</p> <p>تأكد من أن جميع المشاركين يمكنهم أن يروا ويسمعوا بوضوح و قم بعرض فيديو قواعد السلوك.</p> <p>الأسئلة</p> <p>اسأل إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة وأجب عليها. قد ترتبط بعض الأسئلة بالقسم التالي من الجلسة أو الجلسات التالية. في هذه الحالة، اشرح أننا سنجيب عن هذا السؤال لاحقاً كجزء من ورشة العمل.</p>	
<p>التعريفات – الجودة والمساءلة</p> <p>10د</p> <p>الرسالة (البيان)</p> <p>إذا كنا سندرس الجودة والمساءلة، فإننا بحاجة إلى التأكد من أن لدينا جميعاً نفس الفهم حول ما تعنيه هذه الكلمات.</p> <p>ليس للكلمة الإنجليزية "Accountability" (المساءلة) ترجمة مباشرة في اللغة العربية، لذلك دعونا نشير إلى التعريفات.</p> <p>تمرين</p> <p>قم بترتيب المشاركين إلى مجموعات مكونة من 3 أو 4 أفراد</p> <p>اسأل المشاركين عن بعض الاقتراحات حول معنى الجودة والمساءلة بالنسبة لهم، في سياقهم.</p> <p>قم بتسليم مجموعة من بطاقات التعريف إلى كل مجموعة</p> <p>اطلب من المشاركين مطابقة البطاقات، بحيث تكون تعريفات "الجودة" و "المساءلة" واضحة.</p> <p>امنحهم 3 دقائق لإكمال هذه المهمة</p> <p>الختام</p> <ul style="list-style-type: none"> عندما تنتهي المجموعات، استخدم شرائح عرض التعريفات للكشف عن التعريفات الصحيحة. <p>ملاحظة: قد تستخدم المنظمات المختلفة تعريفات مختلفة وينبغي أن تتماشى مع هذه التعريفات حيث أن هذه هي التعريفات المقبولة دولياً.</p> <p>اسأل المشاركين: ما هو الفرق بين "أخذ بعين الاعتبار Taking account"، "تقديم بيان عن Giving account"، و "تحميل المسؤولية عن Being held to account"؟</p>	

الأخذ بعين الاعتبار (مراعاة) = يتعلق الأمر بضمان تركيز العمل الذي نقوم به على احتياجات المجتمع المحلي و مصالحه. أفضل طريقة للقيام بذلك هي إشراكهم و التشاور معهم كلما أمكن ذلك. تقديم بيان = مشاركة المعلومات ذات الصلة مع المجتمع المحلي. على سبيل المثال شرح القرارات و تقديم اخر المستجدات - كل ذلك بتنسيق مفيد للغاية بالنسبة للمجتمع المحلي. تحميل المسؤولية عن = إعطاء المجتمع فرصة لتقييم الخدمات التي يتلقونها، وكذلك سلوكنا. يجب المحافظة على الانفتاح في تلقي التعليقات و إنشاء طريقة يمكن من خلالها مشاركة التغذية الراجعة والشكاوى، ثم اتخاذ إجراءات للتحسين.

السؤال إذا كان لدى أي شخص أي أسئلة للتوضيح. التعريفات الصحيحة هي:

الجودة

ذات صلة - يناسب النشاط أولويات واحتياجات المجموعة المستهدفة.

فعالة - يحقق النشاط أهدافه.

كفاءة - يستخدم النشاط أقل الموارد الممكنة تكلفة من أجل تحقيق النتائج المرجوة.

مؤثرة - ينتج عن النشاط تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو بيئية أو تغييرات أخرى

مستدامة - من المرجح أن تستمر فوائد هذا النشاط في المستقبل.

المساءلة

استخدام السلطة بمسؤولية من خلال ...

أخذ المجتمع المحلي بعين الاعتبار - إعطاء المجتمعات المحلية نفوذاً على صنع القرار بطريقة تراعي تنوعها، وتتيح النظر في (مراعاة) آراء أكثر المجتمعات عرضة للخطر على قدم المساواة.

تقديم بيان للمجتمع المحلي - مشاركة المعلومات بشفافية و فعالية مع المجتمعات المحلية.

المساءلة من قبل المجتمع المحلي - إعطاء المجتمعات المحلية الفرصة للتقييم و فرض عقوبات على أفعالك إذا كان ذلك مناسباً.

10د

قواعد السلوك، ميثاق اسفير الإنساني، الصكوك القانونية، والجودة و المساءلة

الرسالة (البيان)

الآن و قد وضعنا تعريف الجودة و المساءلة، يمكننا أن نرى مدى ارتباطهما بقواعد السلوك الإنساني، كما يرتبطان أيضاً ببعض الأدوات الأساسية الأخرى للعمل الإنساني.

تمرين - خصص وقتاً لممارسة هذا بمفردك قبل الجلسة. يوجد مضمناً رسم توضيحي (مخطط) كشرية عرض.

الجزء 1

قم بتنظيم جميع المشاركين في دائرة كبيرة.

اشرح أن هناك عدداً من الأدوات التي توجه العمل الإنساني. سنرى من خلال التمرين مدى ارتباط هذه الأدوات ببعضها البعض.

قم بتوزيع بطاقات الأدوات الأساسية الإنسانية بشكل عشوائي بين المشاركين.

اطلب من المشاركين رفع البطاقات حتى يتمكن الجميع من قراءتها.

الجزء 2

اسأل المشاركين ما هي المبادئ الأخلاقية الإنسانية الأساسية التي عملنا بها بالفعل اليوم؟

الإجابة تلك المدرجة في قواعد السلوك للصليب الأحمر و الهلال الأحمر.

اطلب من المشاركين الذين يحملون بطاقة "قواعد السلوك" و بطاقة "المبادئ الأخلاقية" وضعهما معاً على الأرض على يسار الغرفة.

الجزء 3

أشر إلى بطاقة "الحقوق القانونية" و اسأل المشاركين "هل يخضع العمل الإنساني لأي قوانين؟"
 الإجابة = "القانون الإنساني الدولي" (يُرجى ملاحظة أن القوانين المحلية والوطنية تنظم أيضاً جميع الأنشطة في تلك المناطق، و في هذه الحالة نحاول التأكيد على العلاقة بين القانون الدولي الإنساني وقواعد السلوك)
 اطلب من المشاركين الذين يحملون بطاقة "القانون الإنساني الدولي" و بطاقة "الحقوق القانونية" وضعهما معاً على الأرض، على يمين الغرفة، بصرف النظر عن البطاقات الموجودة.

الجزء 4

- اسأل المشاركين (سؤال واحد في كل مرة) ما هو الميثاق الإنساني؟ أين يمكن أن نجده؟ إذا لزم الأمر، اجعل المشاركين ينظرون إلى الميثاق معاً في دليل اسفير الإجابة: إنه وصف لمعتقدات؛ و أدوار؛ و التزامات العاملين في المجال الإنساني المستمدة من الاعتبارات القانونية والأخلاقية.
- اطلب من المشاركين الذين يحملون بطاقة "الميثاق الإنساني" و بطاقة "المعتقدات" و بطاقة "الأدوار" و بطاقات "الالتزامات" وضعهم على الأرضية في منتصف الغرفة - مع الإشارة إلى أن القانون الإنساني الدولي و قواعد السلوك يتم إدراجهما في الميثاق الإنساني

الجزء 5

- اسأل المشاركين كيف ترتبط المعايير الإنسانية الأساسية بهذا الأمر؟ الإجابة: يمثل المعيار الإنساني الأساسي بعض الالتزامات المنصوص عليها في الميثاق الإنساني.
- اطلب من المشاركين الذين يحملون بطاقة "المعايير الإنسانية الأساسية" وضع ذلك على الأرض بالقرب من بطاقة الميثاق الإنساني
- اسأل المشاركين كيف ترتبط معايير اسفير و غيرها من شراكة المعايير الإنسانية بهذا؟ الإجابة: إنها توفر إرشادات عملية حول كيفية تلبية تلك الالتزامات في عملنا.

الجزء 6

- اسأل المشاركين كيف ترتبط الجودة و المساءلة بهذا الأمر؟
- أعد العمل مرة أخرى من خلال الرسم التوضيحي (انظر الشريحة). اشرح أن الجودة و المساءلة تستند إلى مسؤولياتنا الأخلاقية و القانونية حيث تتشكل من خلال معتقداتنا و أدوارنا كمنظمات إنسانية و هذا يتوج بسلسلة من الالتزامات التي نتعهد بها لتحقيق الجودة و المساءلة. توفر المعايير الإنسانية الأساسية و المعايير الأخرى (مثل اسفير Sphere) أدوات عملية لنا للوفاء بتلك الالتزامات.

الرسالة (البيان)

استخدم شريحة الرسائل الرئيسية لاستنتاج أن:

الجودة و المساءلة تأثيان من مزيج من حقوق الإنسان و مبادئنا كمنظمات إنسانية و متطلباتنا القانونية.
 الجودة و المساءلة تؤديان إلى استجابة إنسانية أكثر فعالية.
 يمكن تفسير ذلك من خلال النظر في التعاريف - من خلال ضمان وضع المجتمع في قلب ما نقوم به، و ضمان أن عملنا هو ذي صلة فعال و اقتصادي، مؤثر، و مستدام.
 الجودة و المساءلة هي مسؤوليتنا كأطراف فاعلة في المجال الإنساني.

المعايير - الأدوات و الموارد اللازمة لمساعدة الجودة و المُساءلة

الرسالة (البيان)

هناك الكثير مما يجب التفكير فيه لتحقيق الجودة و المُساءلة. و هناك بعض الموارد المفيدة جداً التي يمكن أن توجهنا إلى تحقيق المعايير التي نطمح إليها. و سوف ننظر في بعض معايير الجودة و المُساءلة الرئيسية الآن، و الاستفادة منها و غيرها طوال الدورة التدريبية.

تمرين

قم بتنظيم المشاركين إلى 5 مجموعات و اشرح أن كل مجموعة ستمثل معياراً:
دليل الجودة الكافية

المعايير الإنسانية الأساسية (CHS)

دليل اسفير

اختر معياراً آخر أكثر صلة بالسياق الذي يعمل فيه المشاركون – (انظر الخيارات الخمسة أدناه)

اختر معياراً آخر أكثر صلة بالسياق الذي يعمل فيه المشاركون – (انظر الخيارات الخمسة أدناه)

المعايير التي يمكن استخدامها للمجموعتين المتبقيتين في هذه العملية - اختر اثنين:

معايير الشمول لكبار السن و ذوي الإعاقات

المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني (CPMS)

المعايير و الإرشادات في الطوارئ الخاصة بالماشية (LEGS)

المعايير الدنيا للانتعاش الاقتصادي (MERS)

المعايير الدنيا للشبكة المشتركة لوكالات التعليم في حالات الطوارئ (INEE)

أعط كل مجموعة 2-3 نسخ من المعيار الذي سيعملون منه.

اطلب من كل مجموعة إجراء بحث عن معيارها و تقديم عرض تقديمي مدته 3 دقائق (كحد أقصى) للمجموعة.

استخدم شريحة عرض المعايير لمشاركة الأسئلة التي يجب على كل مجموعة الإجابة عليها في عرضهم تقديمي.

ما هو الغرض العام من المعيار؟

ما هو المحتوى الذي يتضمنه المعيار (ما هي الأقسام الرئيسية، و ما هو نوع المعلومات التي يتضمنها كل قسم؟)

كيف يتم تنظيم المعلومات بحيث يمكنك الوصول إليها بسهولة؟

كيف يمكن أن يكون هذا المعيار مفيداً لعملنا في سوريا؟

امنح المجموعات 15 دقيقة لاستكمال التمرين - شجعهم على العمل في فرق، و تقسيم العمل بين مجموعتهم حتى ينتهوا في الوقت المحدد.

دع المشاركين يعرفون مقدار الوقت المتبقي لديهم بعد مرور 5 دقائق و 10 دقائق.

تأكد من التزام العروض تقديمية بالوقت، مما يتيح 3-4 دقائق لكل عرض تقديمي، و قم بإضافة أي معلومات مهمة قد تكون ناقصة من العرض تقديمي.

الختام

اشكر المشاركين على العروض تقديمية التي قدموها.

أضف أي معلومات مهمة تركوها.

اشرح أن هذه ليست سوى عدد قليل من المعايير المتاحة.

قم بالإشارة إلى بطاقات المعايير على الجدار.

قدم شرحاً موجزاً لكل معيار من المعايير و اشرح أننا سنشير إلى كل من هذه المعايير مع تقدمنا في الدورة التدريبية.

الفرص و التحديات للجودة و المُساءلة في سوريا

الرسالة (البيان)

نحن جميعاً مسؤولون عن الجودة و المُساءلة. لقد تعلمنا المقصود بالجودة و المُساءلة و رأينا بعض المعايير التي نأمل في تحقيقها. سنستغرق بضع دقائق للتفكير في الفرص و التحديات التي تواجهنا في تحقيق الجودة و المُساءلة في عملنا في سوريا.

تمرين

قم بالعمل في جلسة عامة.
قم بتوزيع قصاصات لاصقة على جميع المشاركين. (استخدم لونين وتأكد من أن كل شخص لديه بضعة أوراق ملاحظات من كل لون)
اطلب من المشاركين تدوين فكرة واحدة على كل قصاصة لاصقة
التحديات التي نواجهها في تحقيق الجودة و المُساءلة في عملنا على اللون الآخر
فرص لتحقيق الجودة و المُساءلة في عملنا على نفس اللون
أعط المجموعة 2-3 دقائق لتوليد الأفكار.
اطلب منهم لصق الملاحظات على الجدار. شجعهم على تجميع القصاصات اللاصقة بحيث يتم تجميع الموضوعات المتشابهة في مجموعات.

النقاش

اطلب من المشاركين التجمع حول القصاصات اللاصقة..
اطلب من المجموعة إلقاء نظرة على القصاصات اللاصقة و تحديد الفرص و التحديات الرئيسية.
تأكد من مناقشة كل من الفرص و التحديات.
اسمح بـ 10-15 دقيقة لهذا التمرين
سيكون من المهم أن يشير المدرب إلى هذه النتائج طوال الدورة التدريبية، لذا قم بجمع المواضيع الرئيسية بأحرف كبيرة على قصاصات لاصقة أو أوراق لوح قلاب إضافية.

الختام

اشكر المشاركين على عملهم و قم بإنهاء الجلسة.

90د

الوحدة 2:

الجودة و المُساءلة – من خلال دورة عمل البرامج الإنسانية وإدارة دورة المشروع

ملخص

تقدم الوحدة 2 دورة عمل البرامج الإنسانية العالمي المشتركة بين الوكالات العالمية (HPC) وإدارة دورة تشغيل المشاريع المحلية (PCM) و تنظر في اعتبارات الجودة و المُساءلة في كل مرحلة. يساعد تحديد الجهات الفاعلة في سوريا على مراجعة ممارسات المنظمات الممثلة و النشطة محلياً. تخلق الوحدة 2 فرصة أخرى للنظر في الفرص و التحديات التي تواجه تطبيق الجودة و المُساءلة في سياق سوريا من خلال دورة عمل البرامج الإنسانية / إدارة دورة المشروع، على المستويين التنظيمي و الجماعي.

الأسلوب المنهجي

- تمرين جماعي كبير لبناء الرسوم التوضيحية (المخططات) لدورة عمل البرامج الإنسانية وإدارة دورة المشروع - اشرح عناصر كل منها، و الأنشطة النموذجية و الاستراتيجية مقابل الطبيعة التشغيلية / الفردية مقابل الجماعية.
- 5 مجموعات - تقوم كل مجموعة بمراجعة مرحلة واحدة من إدارة دورة المشروع و تحدد اعتبارات الجودة و المُساءلة في كل مرحلة (باستخدام دليل الجودة الكافية ، و المعايير الإنسانية الأساسية (CHS)، و دليل اسفير ، و اثنين من المعايير الأخرى ذات الصلة بسياق التشغيل الخاص بهم).
- في مجموعات على أساس المنظمة؛ استخدم مصفوفة على الجدار مع قصاصات ورقية أو البطاقات لتحديد الجهات الفاعلة و أدوارها و مسؤولياتها في كل مرحلة من مراحل دورة إدارة المشروع.
- قم بجمع التمرينين معاً لتبسيط الضوء على مجالات الممارسة الجيدة و السيئة (النجاحات و الإخفاقات) فيما يتعلق بالجودة و المُساءلة.

أهداف التعلم

اشرح الفرق بين دورة عمل البرامج الإنسانية (HPC) و إدارة دورة المشروع (PCM) و حدد المراحل الخمس لكل منها
اذكر اعتبارات الجودة و المُساءلة في كل مرحلة من مراحل دورة إدارة المشروع (و كذلك دورة عمل البرامج الإنسانية)
قم بتبسيط الضوء على مجالات الممارسة الجيدة و التطور المحتمل في الجودة و المُساءلة بين الجهات الفاعلة المحلية.

الرسائل الرئيسية

تُمثل دورة البرامج الإنسانية نهجاً استراتيجياً تتبعه عدة منظمات تعمل معاً
تشمل إدارة دورة المشروع المراحل التشغيلية للمشروع.
ينبغي تطبيق اعتبارات الجودة و المُساءلة على كليهما
تقع المسؤولية على عاتق جميع الجهات الفاعلة – و من المهم أن تعمل معاً

التحضيرات قبل الجلسة

شرائح عرض تقديمي
بطاقات الرسم التوضيحي (المخطط) لدورة عمل البرامج الإنسانية و إدارة دورة المشروع (3 مجموعات)
شريط لاصق أو لُبادة (عجينة لاصقة) من أجل لصق البطاقات على الجدار
قصاصات ورقية
3 نسخ من: دليل الجودة الكافية ، و المعايير الإنسانية الأساسية، واسفير
وثيقة – "تفعيل مبادئ المشاركة خلال مراحل إدارة دورة المشروع (PCM)" (25 نسخة)
مصفوفة تم إعدادها على الجدار (مراحل إدارة دورة المشروع في الجزء العلوي، الجهات الفاعلة ذات الصلة في جانب واحد)

مصادر لمزيد من المعلومات

الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المُساءلة أمام السكان المتضررين من خلال دورة البرامج الإنسانية
مبادئ إشراك المنظمات الإنسانية مع كيانات الإدارة المدنية
<https://www.humanitarianresponse.info/en/programme-cycle/space>
تفعيل مبادئ المشاركة في جميع مراحل إدارة دورة المشروع
ملحق 2 – مراحل إدارة دورة المشروع

خطة الجلسة

20د

دورة البرامج الإنسانية (HPC) مقابل إدارة دورة المشروع (PCM)

شرائح العرض

قم بالترحيب بالمشاركين مرة أخرى، و اعرض شريحة أهداف الجلسة

تمرين

اسأل عما إذا كان المشاركون قد سمعوا عن دورة البرامج الإنسانية أو إدارة دورة المشروع. خذ الإجابات و اشرح أن دورة البرامج الإنسانية و إدارة دورة المشروع هما وصفان لدورة البرامج. لا تطلب المزيد من المعلومات في هذه المرحلة. قم بتنظيم المشاركين إلى 3 مجموعات أعط كل مجموعة: مجموعة واحدة من بطاقات دورة البرامج الإنسانية و إدارة دورة المشروع (تأكد من خلط البطاقات في كل مجموعة) بعض الشرائط اللاصقة أو العجينة اللاصقة لتثبيت البطاقات على الجدار

اطلب من المشاركين فرز البطاقات و إنشاء مخططين منفصلين على الجدار - أحدهما لدورة البرامج الإنسانية و الآخر لإدارة دورة المشروع. اسمح بـ 10 دقائق.

الختام

1. عندما تنتهي جميع المجموعات، قم بتهنئتها.
 2. اجمع كل المشاركين حول مخطط واحد كامل و صحيح.
 3. (أو استخدم شرائح عرض دورة البرامج الإنسانية و إدارة دورة المشروع إذا كنت تفضل ذلك) تأكد من أن المخطط الذي تنظر إليه صحيح - إن لم يكن كذلك، قم بتصحيحه.
 4. يمكنك التحقق مما إذا كان صحيحاً عن طريق النظر إلى شريحة عرض تقديمي تحقق من أن المشاركين يفهمون الدورات من خلال:
 - طلب من متطوعين مشاركة بعض أمثلة الأنشطة النموذجية في كل مرحلة
 - سؤال عما إذا كان أي شخص لديه أي أسئلة للتوضيح
- أمثلة على الأنشطة المنجزة في كل مرحلة من مراحل دورة البرامج الإنسانية و إدارة دورة المشروع.

دورة البرامج الإنسانية **HPC**: هي سلسلة منسقة من الإجراءات المتخذة للمساعدة في التحضير للاستجابة الإنسانية وإدارتها وتقديمها. يتكون من عدد من العناصر المنسقة بطريقة سلسلة ، مع خطوة واحدة مبنية منطقياً على الخطوات السابقة و تقود إلى الخطوات التالية. تتضمن الخطوات في **HPC** ما يلي: التأهب ، تقييم الاحتياجات وتحليلها ، تخطيط الاستجابة الإستراتيجية ، تعبئة الموارد ، لتنفيذ والرصد، والمراجعة التشغيلية و التقييم.

التأهب (الاستعداد) هو مرحلة يجب أن تسبق المراحل الأخرى ، كما يجب أن تكون حاضرة طوال جميع مراحل الدورة. من المهم الاستعداد قدر الإمكان قبل وقوع حالات الطوارئ. يغطي التأهب كل شيء بدءاً من جمع معلومات أساسية عن البلد ، إلى وضع وممارسة أنظمة التشغيل القياسية في مؤسستك ، إلى التعرف على كيفية عمل نظام تمويل

المساعدات وتنفيذها على أرض الواقع. كما يتضمن دمج خطط الاستجابة للطوارئ والحد من مخاطر الكوارث في البرامج التنموية.	
التقييمات المنسقة، نظرة عامة على الاحتياجات الإنسانية، ترتيب شدة الاحتياجات، لوحة المتابعة الإنسانية.	تقييم الاحتياجات و تحليلها
تجري جميع الجهات الفاعلة الإنسانية تقييمات للاحتياجات ، ولكن من المهم التنسيق حتى تتم التقييمات بشكل مشترك أو باتباع نهج منسق.	
خطط الاستجابة الإنسانية – الاستراتيجية القطرية و خطط المجموعات و هي تحدد الأولويات والثغرات والمساءلة وتشمل متطلبات التمويل التفصيلية. تساعد هذه الخطة على توجيه الاستجابة من خلال تحديد الإجراءات الأكثر إلحاحاً ، ومن المسؤول عن هذه الإجراءات ، وأين ستعمل.	تخطيط الاستجابة الاستراتيجية
مقترحات و حملات جمع التبرعات، و تخصيص الأموال لمجالات النشاط. تساعد عملية التخطيط للاستجابة الاستراتيجية على تحديد الأموال والموظفين والمواد اللازمة لتنفيذ الخطة. سواء قام المانحون بتمويل منظمة بشكل مباشر ، من خلال وكالة دولية أخرى أو وكالة تابعة للأمم المتحدة ، أو ساهموا بأموال في صندوق مشترك ، يجب على المانحين والمتلقين التأكد من أن التمويل يتماشى مع تخطيط الاستجابة الاستراتيجية: يجب جمع الموارد لتناسب مع الاحتياجات المحددة بشكل خاص.	تعبئة الموارد
وضع خطط للرصد- إطار لمراقبة الاستجابة الإنسانية، إجراء تعديلات على الخطة بحسب الحاجة، و اختيار المؤشرات و الأهداف، و تقرير الرصد الدوري، و لوحة المتابعة الإنسانية	التنفيذ و الرصد
استعراض النظراء التشغيلي، التقييم الإنساني المشترك بين الوكالات، وما هي الإجراءات أو القرارات التي كانت فعالة وكيف يمكن للمجتمع الإنساني أن يكون أكثر فعالية ، وتحديد أي تغييرات ضرورية لتحسين جودة الاستجابة المستمرة.	المراجعة التشغيلية و التقييم
إدارة دورة المشروع	
تقييم الاحتياجات - جمع البيانات و تحليلها. تطوير الاستراتيجية	التحديد والتصميم
وضع الخطط - خطة العمل (ما سنقوم به)، الخطة التشغيلية (كيف سننظمها) خطة الرصد (كيف سنرصدها)	الإعداد و التخطيط
أنشطة التنفيذ، و تعزيز قدرات الموظفين و الشركاء	التنفيذ
جمع البيانات و استعراضها لتقييم التقدم المحرز و اتخاذ القرارات بشأن كيفية التحسن	الرصد
الانسحاب من المشروع، أو تمديد المشروع إلى مشروع طويل الأجل، أو نقل المسؤوليات إلى فريق آخر.	الخروج

اسأل ما هو الفرق بين الدورتين؟

اختتم بالرسائل الرئيسية التالية:

تم تصميم دورة البرامج الإنسانية للمستوى الاستراتيجي، في حين أن إدارة دورة المشروع تتضمن المراحل التشغيلية للمشروع تركز دورة البرامج الإنسانية على التعاون بين الوكالات - العديد من المنظمات التي تعمل معاً. تركز إدارة دورة المشروع على مشروع واحد قد يكون مجرد مؤسسة واحدة.

تعد دورة البرامج الإنسانية إطاراً تشغيلياً وضعت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في سياق جدول الأعمال التحويلي و هو يحدد تسلسل الإجراءات التي ينبغي اتخاذها للتحضير للاستجابات الإنسانية الجماعية و التخطيط لها وإدارتها وتقديمها ومراقبتها. إدارة دورة المشروع هو مصطلح عام تستخدمه العديد من المؤسسات المختلفة لتحديد المراحل و الأنشطة المنجزة كجزء من الاستجابة. يمكن أن تختلف الرسوم البيانية (المخططات) المختلفة لإدارة دورة المشروع، ولكن تبقى الأنشطة الرئيسية كما هي. تأكد من الاحتفاظ بمخطط "إدارة دورة المشروع" الصحيح على الجدار للتمرين التالي. يمكنك إزالة المخططات الأخرى إذا كان لديك الوقت.

الجودة و المُساءلة حول إدارة دورة المشروع

30د

الرسالة (البيان)

الآن سوف نلقي نظرة على كيفية ارتباط إدارة دورة المشروع بالجودة و المُساءلة. سنركز على إدارة دورة المشروع لأنها تتعلق مباشرة بالعمل الذي نقوم به عند تنفيذ المشاريع. سوف نذكر أنفسنا ببعض معايير الجودة و المُساءلة و سننظر في المكان الذي تتناسب فيه مع إدارة دورة المشروع.

تمرين

قم بتنظيم المشاركين في نفس المجموعات التي كانوا فيها عندما عملوا على تمرين المعايير في الجلسة السابقة. دليل الجودة الكافية

المعايير الإنسانية الأساسية (CHS)

دليل اسفير

معياري إضافي 1 (تم اختياره للجلسة السابقة)

معياري إضافي 2 (تم اختياره للجلسة السابقة)

أعط كل مجموعة قصاصات لاصقة وأقلام سميكة و بعض النسخ من معاييرها اطلب من كل مجموعة النظر في كل مرحلة من المراحل الخمس لإدارة دورة المشروع

في كل مرحلة، ينبغي عليهم استخدام دليلهم لمحاولة الإجابة على السؤال التالي:

"ما هي اعتبارات الجودة و المُساءلة الموجودة في هذه المرحلة من إدارة دورة المشروع؟"

اطلب من المشاركين كتابة إجابة واحدة على كل قصاصة لاصقة (باستخدام قلم لوح) و لصق الملاحظات على مخطط (رسم

توضيحي) واحد لإدارة دورة المشروع في المرحلة المقابلة

شجع المجموعات على تقسيم العمل بين المشاركين في مجموعتهم.

اسمح بـ 15 دقيقة.

الختام

- اجمع المشاركين حول المخطط.
- اسمح ببضع دقائق لقراءة القصاصات التي تمت إضافتها.
- اقرأ بعض النقاط الواردة في القصاصات اللاصقة في كل مرحلة.

ليس من المهم في هذه المرحلة أن لدينا قائمة شاملة من الإجابات. كان ينبغي أن يكون التمرين قد ساعد المشاركين في البدء في التفكير في كيفية ارتباط الجودة و المُساءلة بإدارة دورة المشروع و عملهم.

استخدم شريحة عرض الرسائل الرئيسية لاستخلاص الاستنتاجات الأساسية التالية:

- ✓ الجودة و المُساءلة مهمة في كل مرحلة من مراحل إدارة دورة المشروع (و بالتالي، في كل مرحلة من مراحل دورة البرامج الإنسانية)
- ✓ ترتبط الجودة و المُساءلة ارتباطاً وثيقاً بالعمل الذي نقوم به يومياً
- ✓ من المهم أن ننظر إلى الجودة و المُساءلة عندما نعمل بمفردنا علي مشروع، و لكن أيضاً عندما نعمل مع شركاء كجزء من استجابة أوسع.

تحديد الجهات الفاعلة و تحليل الفجوات

40د

الرسالة (البيان)

لقد رأينا كيف يجب مراعاة الجودة و المساءلة في كل مرحلة من مراحل دورة إدارة المشروع و دورة البرامج الإنسانية. الآن دعونا ننظر عن كثب إلى سياقنا الخاص و نفكر في من يشارك في الجودة و المساءلة في عملنا.

تمرين 1

أعط كل مشارك قم بتنظيم المشاركين إلى 3 و 4 مجموعات جديدة (على أساس المجالات التي يعملون فيها) - إذا أمكن، و قم بضم مشارك واحد من كل مجموعة من مجموعات المعايير. اطلب من المشاركين في مجموعات المعايير بالترقيم من 1 إلى 5 ثم اطلب من جميع الذين حصلوا على رقم 1 الانضمام إلى مجموعة جديدة، و كل الأرقام 2 تشكيل مجموعة جديدة، ... و ما إلى ذلك

نسخة من وثيقة "تفعيل مبادئ المشاركة من خلال مراحل إدارة المشروع" اشرح أن هذه الوثيقة تم تطويرها من قبل مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية و تسلط الضوء على المسؤوليات المحددة للجهات الفاعلة الإنسانية في سوريا.

أظهر للمشاركين المصفوفة التي أعدتها على الجدار. استخدم الشريط اللاصق لتحديد المصفوفة كما هو موضح أدناه تأكد من أن كل خلية كبيرة بما يكفي لـ 6-8 قصاصات لاصقة يجب تحديد قائمة الجهات الفاعلة وفقاً للسياق المحلي

الخروج	الرصد و التقييم	التنفيذ	الإعداد و التخطيط	التحديد و التصميم	
					كيانات الإدارة المدنية
					الجماعات المسلحة
					الجهات الفاعلة لتحقيق الاستقرار
					المنظمات الإنسانية غير الحكومية
					المجتمع

خصص لكل مجموعة مرحلة مختلفة من إدارة دورة المشروع. استخدم شريحة عرض تحديد الجهات الفاعلة لمشاركة هذه التعليمات: اقرأ من خلال القسم من الوثيقة الذي يتعلق بمرحلة إدارة دورة المشروع التي تم تعيينها لك قم بتسليط الضوء على إجراءات الجودة و المساءلة الهامة التي تم سردها اكتب الإجراءات على قصاصة لاصقة لكل إجراء، انظر في أي من الجهات الفاعلة مشاركة قم بلصق القصاصة على المصفوفة في الخلية التي تتعلق بالجهات الفاعلة اسمح بـ 15 دقيقة.

الختام 1

اطلب من جميع المشاركين التراجع و إلقاء نظرة على المصفوفة بأكملها. استخدم شريحة عرض الرسائل الرئيسية 2 لتسليط الضوء على الرسائل الأساسية التالية: هناك العديد من الاعتبارات للجودة و المساءلة بعضها واضح و البعض يتطلب منا أن نفكر بشكل أعمق في كيفية ضبط الطريقة التي نعمل بها لضمان تحقيق الجودة و المساءلة قد نكون حددنا الإجراءات التي لم نعتبرها تتعلق بالجودة و المساءلة

في بعض الحالات، كان هناك أكثر من جهة فاعلة واحدة مسؤولة – و من المهم أن يعملوا معاً جميع الجهات الفاعلة لديها بعض المسؤولية للمساهمة في الجودة و المُساءلة

النقاش

العمل يكون في جلسة عامة

انظر في كل جهة فاعلة بدورها

اسأل المشاركين "كيف يمكننا العمل بشكل أفضل مع هذه الجهة الفاعلة لضمان تنفيذ إجراءات الجودة و المُساءلة؟"

اقض 5 دقائق في نقاش على كل جهة فاعلة. و قم بتدوين الاقتراحات على ورقة لوح قلاب

اشرح أن الاقتراحات ستكون مفيدة أثناء عملنا في كل مرحلة من مراحل إدارة دورة المشروع بالتفصيل، و نحن نضع خططاً لاتخاذ إجراءات عملية للمُضي قدماً.

اشكر المشاركين على عملهم و قم بإنهاء الجلسة.

الوحدة 3:

90د

الجودة و المُساءلة – المواضيع الرئيسية و النهج

ملخص

تغطي الوحدة 3 الموضوعات و النهج التي تعتبر مفتاح الجودة و المُساءلة في سوريا:

الموضوعات (الأشياء التي نحتاج إلى ضمانها):

1. المشاركة المجتمعية و التواصل
2. الشمول
3. آليات التغذية الراجعة و الشكاوى (التعلم و التحسن)
4. الحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي (الاستغلال و الاعتداء الجنسي)
5. لا ضرر ولا ضرار

النهج (طرق العمل التي يمكن أن تساعدنا في تحقيق الجودة و المُساءلة):

1. الإدارة عن بُعد
2. التنسيق (بما في ذلك إدارة البيانات و المعلومات)
3. إدارة الأمن
4. تعزيز القدرات
5. إدارة الموظفين

يتم تغطية معنى و نطاق ما تم إدراجه في كل موضوع – و نهج - مع فرصة لمناقشة كيف و لماذا كل منها وثيق الصلة في سوريا و للمنظمات الممثلة في التدريب.

ينبغي تعميم هذه الموضوعات و النهج على المستوى التنظيمي و دعم النهج الجماعية المشتركة بين الوكالات. و ينبغي أيضاً تعميمها من خلال دورة البرامج الإنسانية و في كل مرحلة من مراحل إدارة دورة المشروع.

الأسلوب المنهجي

- ستقوم مجموعات صغيرة من 2-3 مشاركين باستعراض و تقديم النتائج التي توصلوا إليها حول موضوع واحد تم اختياره (والنهج إذا كان عدد كاف من الأشخاص) سيتم استكمال هذا بمعلومات من المديرين.
- من خلال العمل مع زملائهم من منظماتهم، سينظر المشاركون في أي من الموضوعات و النهج التي يشعرون أنها أكثر صلة بمنظمتهم، و ما هي الإجراءات التي يتخذونها و ما هي التحديات المتبقية.
- يتم تقديم صورة لكل من الموضوعات الرئيسية. بالنسبة لبقيّة ورشة العمل، يتم تشجيع المشاركين على تحديد المكان الذي يجب أن ننظر فيه لهذا الموضوع و إلقاء الضوء عليه باستخدام الرمز أو الدعامة.

الرسائل الرئيسية

التواصل مع المجتمع المحلي المتضرر وإشراكه يؤدي دائماً إلى مشاريع ذات جودة أفضل وأكثر مُساءلة.

يكون للمتلقين للمعونة الأفراد احتياجات ونقاط ضعف وقدرات مختلفة. يجب علينا تصميم وتنفيذ مشاريعنا مع مراعاة هذه الاختلافات

آليات التغذية الراجعة والشكاوى تساعدنا على تحسين مشاريعنا وكذلك تحديد الاستغلال وسوء المعاملة. يجب أن نكون في متناول الجميع.

إذا استغرق شخص ما الوقت لتقديم التعليقات أو تقديم شكوى، يجب أن نقر بذلك ونبلغه بما حدث نتيجة لذلك

يجب أن تُراعى آليات التغذية الراجعة والشكاوى السرية والأمان للتأكد من أنها لا تسبب أي ضرر

يمكن أن يكون العنف، بجميع أشكاله، مدفوعاً بسبب الاختلافات بين الجنسين. ولمنع هذا من الحدوث، علينا أن نأخذ في الاعتبار احتياجات الناس من مختلف الجنسين.

يحدث الاستغلال والاعتداء الجنسي بسبب اختلال توازن القوى (اختلال التوازن في السلطة) و لأن الناس لا يتخذون إجراءات لمنعه. و يجب ألا ندع ذلك يحدث.

كعاملين في المجال الإنساني، لدينا السلطة والتأثير لإحداث تغيير سلبى وإيجابى. يجب علينا التخفيف من الآثار السلبية المحتملة لعملنا، وخاصةً في البيئات الحساسة.

أهداف التعلم

اذكر - وأعط الأولوية على أساس السياق - موضوعات الجودة والمساءلة الرئيسية

قم بتعريف موضوعات و نهج الجودة و المساءلة ذات الصلة بشكل خاص بمنظمتهم

اشرح النهج الأساسية وكيف يمكن أن تساعد في تمكين الجودة والمساءلة

مصادر لمزيد من المعلومات

دليل الجودة الكافية - قياس الأثر و المساءلة؛ تقييم الاحتياجات الإنسانية أدوات مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية لتقييم الاحتياجات

<https://www.unocha.org/fr/themes/needs-assessment-and-analysis>

<https://www.acaps.org/methodology/needs-assessments>

معايير الشمول لكبار السن و ذوي الإعاقات

برنامج القدرات العمرية و الإعاقة

المعايير الدنيا لحماية الطفل

تفعيل مبادئ المشاركة خلال مراحل إدارة دورة المشروع

الملحق 2 - مراحل إدارة دورة المشروع

التحضيرات قبل الجلسة

شرائح عرض تقديمي لهذه الجلسة

المعايير الإنسانية الأساسية (8 نسخ)

دليل الجودة الكافية (4 نسخ)

دليل معايير اسفير (4 نسخ)

الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن آلية شكاوى المجتمعات المحلية المتعلقة بالاستغلال و الاعتداء الجنسي (نسختان)

المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي (الجنسي) (نسختان)

مذكرة إرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن استخدام نهج المجموعة (نسختان)

لوحة قلاب وأقلام

8 بطاقات مواضيع / نهج

شريط لاصق أو عجيبة لاصقة للصق البطاقات على الجدار

خطة الجلسة

د5

مقدمة – الموضوعات و النهج

شرائح العرض

قم بالترحيب بالمشاركين مرة أخرى و اعرض شريحة الموضوعات و النهج

ذكر المشاركون أنه في الجلسة السابقة، رأينا أن هناك جوانب عديدة للجودة و المُساءلة. اشرح أن هناك عددًا كبيراً من الموضوعات المتعلقة بالجودة و المُساءلة و أنه يجب أن نحاول أن نضع في اعتبارنا كل هذه. في ورشة العمل هذه، سنحاول التركيز على الأشخاص الأكثر صلة بالعمل الإنساني الحالي في سوريا.

اعرض شريحة نهج الجودة و المُساءلة

اشرح أنه يمكننا تبني طرق مختلفة لمحاولة تحقيق الجودة و المُساءلة. في ورشة العمل هذه، سنركز على بعض هذه الموضوعات التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالسياق الحالي في سوريا.

اعرض شريحة أهداف الجلسة

اشرح أننا سنركز هذه الجلسة للحصول على فهم أعمق لهذه "الموضوعات" و "النهج" المختارة. في الوحدات من 4 إلى 8، سنرى كيف ترتبط هذه الموضوعات و النهج بإدارة دورة المشروع، وغالباً ما تعود إليها.

د70

الموضوعات و النهج – البحث

تمرين (20 دقيقة)

قم بتنظيم المشاركين إلى 8 مجموعات (انظر الجدول في نهاية تعليمات هذه الوحدة)
اشرح أن كل مجموعة سوف تجري بعض البحوث في موضوع واحد أو نهج واحد، وكيف يرتبط ذلك بالجودة و المُساءلة.
سوف تقدم كل مجموعة (كحد أقصى) 3 دقائق عرض تقديمي حول موضوعها.
سيكون لديهم 15 دقيقة لإعداد عرضهم التقديمي الذي يجب أن يتضمن إجابات على هذه الأسئلة:
ماذا يعني هذا المصطلح؟

كيف يساهم في الجودة و المُساءلة؟

اشرح 3 إجراءات مهمة لتحقيق الجودة و المُساءلة ضمن هذا الموضوع / النهج

أين عثروا على هذه المعلومات – ما هي المواد المرجعية؟

امنح كل مجموعة مواد المراجع الخاصة بها (انظر الجدول أدناه).

اشرح أن مقدمي العروض يمكنهم استخدام اللوح القلاب إذا كانوا يرغبون في ذلك.

اسأل إذا كان لدى أي شخص أسئلة حول التمرين قبل البدء.

أثناء البحث، قم بالسير بين المجموعات التي تتحقق من فهمها للمهمة وساعدها على تحديد المعلومات الأساسية التي ينبغي أن تُدرجها في العرض التقديمي.

العروض تقديمية (50 دقيقة)

بعد انقضاء 20 دقيقة، قم بتنظيم المشاركين لمشاهدة العروض تقديمية.

حاول التأكد من استمرار كل عرض تقديمي (تتيح الجلسة 8 عروض تقديمية مدة كل منها 5 دقائق - تم توجيه المشاركين بإعداد عرض تقديمي مدته 3 دقائق)

قم بتهنئة كل مجموعة وأضف أي معلومات أساسية قد تكون ناقصة/مفقودة.

رسائل الرئيسية والمعلومات الإضافية أدناه.

اختتم بتعليق موجز عن الإدارة عن بُعد

يرتبط تحقيق الجودة والمساءلة والتأكد من قيامنا بهذه الإجراءات ارتباطاً وثيقاً بإدارة الموظفين. قد يصبح هذا الأمر أكثر صعوبة عندما تتم إدارة الموظفين عن بُعد، ولكن ينبغي بذل جهد إضافي لضمان وجود تدابير لتحقيق الجودة والمساءلة.

رسائل رئيسية ومعلومات إضافية

المشاركة والتواصل

1. التواصل مع المجتمع المحلي المتضرر وإشراكه يؤدي دائماً إلى مشاريع ذات جودة أفضل وأكثر مُساءلة.
2. يجب تخطيط مشاركة المجتمع المحلي بعناية للتأكد من أنها ذات صلة ودائمة للمشاركين دائماً. يجب عليك أيضاً التأكد من سلامة المشاركين وعدم حدوث أي ضرر نتيجة لذلك.
3. يكون للأفراد المتلقين للمعونة احتياجات ونقاط ضعف وقدرات مختلفة. يجب علينا تصميم وتنفيذ مشاريعنا مع مراعاة هذه الاختلافات.
4. يتعلق الشمول بمبدأ الحياد - وهو أن المعونة تُقدم على أساس الحاجة. الشمول يدور حول ضبط خدماتنا وأساليبنا لضمان تلبية الاحتياجات المختلفة للمتضررين.
5. آليات التعليقات والشكاوى ليست فقط للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي. يمكن أن تتعلق التعليقات والشكاوى بأي جانب من جوانب تسليم / إنجاز المشروع أو سلوك الموظفين.
6. آليات التعليقات والشكاوى تساعدنا على تحسين مشاريعنا وكذلك تحديد الاستغلال وسوء المعاملة. يجب أن يكونوا في متناول الجميع.
7. إذا استغرق شخص ما الوقت لتقديم الملاحظات والتعليقات أو تقديم شكوى، يجب أن نقر بذلك ونبلغه بما حدث نتيجة لذلك
8. يجب أن تُراعى آليات التعليقات والشكاوى السرية والأمان للتأكد من أنها لا تسبب أي ضرر التعلم والتحسين
9. السبب الرئيسي لرصد وتقييم مشاريعنا هو التحسين. هناك واجب علينا لتحسين مشاريعنا في كل وقت.
10. يمكن أن يحدث التحسن بسرعة - نتيجة لاجتماع فريق على سبيل المثال، أو على مدى فترة أطول - كنتيجة للتغييرات في السياسة.
11. العنف القائم على النوع الاجتماعي (الجنسي) / الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي
12. الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي هي أحد أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي (الجنسي). سننظر في هذه التعريفات بمزيد من التفصيل في وحدة أخرى.
13. يمكن أن يكون العنف، بجميع أشكاله، مدفوعاً بسبب الاختلافات بين الجنسين. ولمنع هذا من الحدوث، علينا أن نأخذ في الاعتبار احتياجات الناس من مختلف الجنسين.
14. يحدث الاستغلال والاعتداء الجنسي بسبب اختلال توازن القوى (اختلال التوازن في السلطة) ولأن الناس لا يتخذون إجراءات لمنعه. ويجب ألا ندع ذلك يحدث.
15. لا ضرر ولا ضرار
16. كعاملين في المجال الإنساني، لدينا السلطة والتأثير لإحداث تغيير سلبي وإيجابي
17. يجب علينا التخفيف من الآثار السلبية المحتملة لعملنا، وخاصة في البيئات الحساسة.

تجربة السياق

15د

نقاش جماعي

في الجلسة العامة، قم بتسهيل نقاش حول هذه المواضيع. يمكنك استخدام الأسئلة التالية لإجراء نقاش: ما هي الأنشطة التي تقوم بها بالفعل والتي تتعلق بهذه الموضوعات؟

ما الذي يجري بشكل جيد؟ ما الذي يبدو أنه صعب؟
ما هي الموضوعات التي لا تتناولها؟
ما هي في رأيك أولويات مؤسستك؟

الرسالة (البيان)

اشرح أنه من أجل تحقيق الجودة و المساءلة، علينا أن نضع في اعتبارنا باستمرار هذه الموضوعات. سوف نمارس هذا في الوحدات القادمة.

اطلب من المشاركين مواصلة التفكير في مدى ارتباط الجودة و المساءلة بمنظمتهم و عملهم خلال الوحدات الخمس التالية. سيساعد ذلك المشاركين على التحضير للوحدات 9 و 10، حيث سنركز على الإجراءات العملية لتحسين الجودة و المساءلة في عملنا.

قم بلصق بطاقات الموضوعات / النهج الثمانية على الجدار
قم بلفت انتباه المشاركين إلى البطاقات

مشاركة المجتمع المحلي

التواصل

الشمول

آليات التغذية الراجعة والشكاوى

التعلم و التحسن

العنف القائم على النوع الاجتماعي

الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي

لا ضرر ولا ضرار

إدارة الموظفين (عن بُعد)

شجع المشاركين على عملهم و قم بإنهاء الجلسة.
اشكر المشاركين على الرجوع إلى هذه البطاقات خلال ورشة العمل.

المجموعات و المواد المرجعية من أجل تمرين البحث

الموضوع / نهج المجموعة	المواد المرجعية
مشاركة المجتمع المحلي والتواصل	الالتزام 4 بالمعايير الإنسانية الأساسية (كُتيب المعايير الإنسانية الأساسية و فصل المعايير الإنسانية الأساسية من دليل اسفير) القسم 2 من دليل الجودة الكافية
الشمول	دليل معايير اسفير – فهم نقاط الضعف القدرات – الصفحات من 10 إلى 16
آليات التغذية الراجعة والشكاوى	الالتزام 5 بالمعايير الإنسانية الأساسية، كُتيب المعايير الإنسانية الأساسية، و فصل المعايير الإنسانية الأساسية من دليل اسفير الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن آلية شكاوى المجتمعات المحلية المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي – مقدمة "ما يمكن توقعه من آلية شكاوى المجتمع المحلي من الوكالات المشتركة بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي"
التعلم والتحسين	الالتزام 7 بالمعايير الإنسانية الأساسية و فصل المعايير الإنسانية الأساسية من دليل اسفير القسم من دليل الجودة الكافية
العنف القائم على النوع الاجتماعي / الاستغلال والاعتداء الجنسي	الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي – مقدمة – الجزء 2 و الجزء 3
لا ضرر ولا ضرار	الالتزام 3 بالمعايير الإنسانية الأساسية (كُتيب المعايير الإنسانية الأساسية و فصل المعايير الإنسانية الأساسية من دليل اسفير) دليل معايير اسفير – مبدأ الحماية 1
إدارة الموظفين وتعزيز القدرات	الالتزامات 2 و 8 بالمعايير الإنسانية الأساسية (كُتيب المعايير الإنسانية الأساسية و فصل المعايير الإنسانية الأساسية من دليل اسفير) (معرفتك و خبرتك الحالية أيضاً)
التنسيق	الالتزام 6 بالمعايير الإنسانية الأساسية، كُتيب المعايير الإنسانية الأساسية، و فصل المعايير الإنسانية الأساسية من دليل اسفير دليل معايير اسفير – فهم الإعدادات التشغيلية – الصفحات من 16 إلى 19 مذكرة إرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن استخدام نهج المجموعة
ملاحظة لم يوجد مضمناً "الإدارة عن بُعد" في التمرين، ولكن ينبغي تسليط الضوء عليها في الاستنتاج	لم يكن من الممكن تحديد مصدر موجز باللغة العربية يتعلق بالموظفين أو الإدارة عن بُعد

الوحدة 4: إدارة دورة المشروع – التحديد و التصميم

ملخص

تغطي الوحدة 4 المرحلة الأولى من إدارة دورة المشروع - "التحديد و التصميم"، بما يضمن أن يكون لدى جميع المشاركين فهم واضح و مشترك لما يتم تضمينه في هذه المرحلة من إدارة دورة المشروع، وسيتم إجراء نقاش عن الممارسات و الأساليب الحالية تستخلص نهج الجودة و المساءلة والممارسات الجيدة (و السيئة).

سيمكن التمرين المركّز على "مشاركة المجتمع المحلي والتواصل" المشاركين من استخدام أداة ذات صلة. ستستند الوحدة أيضاً إلى الاعتبارات الرئيسية لكل من العنف القائم على النوع الاجتماعي (الجنسي) و الحماية من الاستغلال و الاعتداء الجنسي و لا ضرر ولا ضرار في هذه المرحلة من إدارة دورة المشروع وستنظر في أهمية التنسيق في ضمان الجودة والمساءلة. عند الاقتضاء، ستأخذ بعين الاعتبار تأثيرات الإدارة عن بُعد على هذا العنصر من إدارة دورة المشروع. سيتم وضع علامة على الأدوات ذات الصلة بالسياق للاستخدام في المستقبل.

الأسلوب المنهجي

- مناقشة مع المشاركين في الجلسة العامة للاتفاق على ما يحدث في مرحلة التحديد و التصميم. إشارة إلى المعايير الإنسانية الأساسية 1 و 2.
- يمكن أن يساعد تمرين لعب الأدوار المجموعة على فهم أهمية سؤال المجتمع حول رغبتهم في كيفية مشاركتهم و التواصل معهم.
- فرصة للتعرف على أدوات دليل الجودة الكافية 1-8، معايير الشمول لكبار السن و ذوي الإعاقات 1 و 3 و 4، المعايير الدنيا لحماية الطفل 4 و 5.
- تمرين جماعي صغير لمتابعة النظر في المخاطر المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي (الجنسي) والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي و لا ضرر ولا ضرار عند إجراء التقييم. سوف يركز هذا على السياق المحلي.
- سوف يحفز النقاش الختامي المشاركين للتفكير في أهمية التنسيق عند إجراء التقييم. سيتم تشجيع المشاركين أيضاً على مشاركة أمثلة لممارسات و أساليب الجودة و المساءلة التي اعتمدها بالفعل في هذه المرحلة من إدارة دورة المشروع. ستم الإشارة إلى الالتزام 6 بالمعايير الإنسانية الأساسية.

الرسائل الرئيسية

يشتمل التحديد و التصميم على إجراء تقييمات للسياق، و للمشاكل، و للإحتياجات، و للفرص
النتيجة الرئيسية هي تحديد استراتيجيات التدخل على أساس: النطاق الجغرافي و / أو الموضوعي؛ أهداف المشروع؛ أصحاب المصلحة في المشروع؛ و سياق المشروع
تُعد مشاركة المجتمعات المحلية و التواصل معها من المبادئ الأساسية التي تضمن جودة و مساءلة المشاريع
في هذه المرحلة، ينبغي أن نسأل المجتمعات المحلية عن الطريقة الفضلى لتلقى المعلومات، و المشاركة في أنشطة المشروع و صنع القرار، و إبداء الرأي أو الإبلاغ عن المشكلات (الشكاوى)
الحد الأدنى لمشاركة المعلومات: حول المؤسسة، التزامات الجودة و المساءلة، ما الذي سيتم فعله بمعلومات التقييم التي تم جمعها، كيفية اختيار المستفيدين
التنسيق جزء مهم في تطوير تقييم شامل

أهداف التعلم

اشرح ما يحدث في مرحلة "التحديد و التصميم" لإدارة دورة المشروع
قم بوصف التقييم القائم على المشاركة، و لماذا هو مهم، و كيفية القيام به
خطّط لتقييم شامل يمكن لأفراد المجتمع المحلي المشاركة فيه بأمان و إطلاعهم على ذلك
اذكر اعتبارات رئيسية للحماية عند تصميم التقييم

مصادر لمزيد من المعلومات

دليل الجودة الكافية
أسئلة المجتمعات المحلية عن المُساءلة أمام السكان المتضررين
معايير الشمول لكبار السن و ذوي الإعاقات
المعايير الدنيا لحماية الطفل
إطار مشاركة المجتمعات المحلية للمُساءلة أمام السكان المتضررين
قائمة أسئلة المجتمعات عن المُساءلة أمام السكان المتضررين
قائمة التحقق من الحد الأدنى من مشاركة المعلومات
تفعيل مبادئ المشاركة في جميع مراحل إدارة دورة المشروع
الملحق 2 – مراحل إدارة دورة المشروع

التحضيرات قبل الجلسة

شرائح عرض تقديمي للجلسة
دليل الجودة الكافية (10 نسخ)
معايير الشمول لكبار السن و ذوي الإعاقات (5 نسخ)
المعايير الدنيا لحماية الطفل (5 نسخ)
الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن
العنف القائم على الاختلاف الاجتماعي (الجنسي) – الصفحتان 12
و 13 (25 نسخة)
لوح قلاب وأقلام (5 مجموعات)
نصوص لعب الأدوار لكل شخصية

خطة الجلسة

10د

إدارة دورة المشروع – التحديد و التصميم

شرائح العرض

قم بالترحيب بالمشاركين مرة أخرى و اعرض شريحة أهداف الدورة
اشرح أننا في الوحدات الخمس التالية، سننتقل عبر المراحل الخمس لإدارة دورة المشروع، مع إلقاء نظرة فاحصة على اعتبارات الجودة و المساواة في كل وحدة.
راجع مخطط إدارة دورة المشروع على الجدار و اسأل المشاركين: ما الذي تم تضمينه في المرحلة الأولى - التحديد و التصميم؟
اعرض شريحة التحديد و التصميم، مع توضيح النقاط الرئيسية التالية:
خلال هذه المرحلة، تُجرى المنظمة الإنسانية العديد من عمليات جمع البيانات و تحليلها (السياق، و المشاكل، و الاحتياجات، و الفرص)
يتم فحص و تحليل الوضع في منطقة الأزمات / وضع الأشخاص في هذه المنطقة، لتحديد الاستراتيجيات التي سيتم تطبيقها لمعالجة مشاكل / احتياجات / مصالح الفئات المستهدفة
نتيجة هذه المرحلة هي مخطط استراتيجية التدخل. و تستند استراتيجية التدخل إلى المعايير التالية:

- النطاق الجغرافي – أين ينبغي تركيز التدخل؟
- النطاق الموضوعي – ما هو نوع التدخل الأكثر احتياجاً؟
- أهداف المشروع – ما الذي يجب أن يحاول التدخل تحقيقه؟

أصحاب المصلحة في المشروع – من سيشترك في تقديم التدخل و من سيكون المستفيد من الخدمات؟
سياق المشروع – ما هي التهديدات الرئيسية و الفرص المتعلقة بالمشروع؟ ما هي المشاكل المحددة و احتياجات المجتمع؟

30د

المشاركة و التواصل – لعب الأدوار و النقاش

تمرين لعب الأدوار

قم بتنظيم المشاركين إلى 8 مجموعات (لا تشارك أسماء المجموعات).
فريق المشروع (تأكد من أن المجموعة رجال قط)
هيئة الإدارة المدنية
أعضاء المجتمع - النقدية
أعضاء المجتمع - الفساد
أعضاء المجتمع - النساء
أعضاء المجتمع - التصورات
أعضاء المجتمع - الشمول
أعضاء المجتمع - الهوية
أعط كل مجموعة نسخ من النص (السيناريو) التي تشرح الخلفية و المعلومات التي يحتاجون إليها حول مجموعة الشخصيات الخاصة بهم.
اسمح بوضع دقائق للمشاركين بالتحضير من خلال قراءة وثيقة الخلفية و النص (السيناريو) للشخصية.
اطلب من المشاركين التجمع لحضور اجتماع المجتمع المحلي.
اطلب من فريق المشروع أن يبدأ الاجتماع.
اسمح للنقاش بالاستمرار لمدة 10 دقائق.

نقاش حول لعب الأدوار

اشكر جميع المشاركين و اطلب منهم الخروج من أدوارهم و العودة إلى المجموعة. ثم اطرح الأسئلة التالية في الجلسة العامة:

- ما الخطأ الذي حدث لفريق المشروع؟ ولماذا؟
- ما الذي كان يمكنهم فعله لمنع هذه المشاكل؟
- كيف ساعدت مشاركة المجتمع في هذا الموقف؟
- كيف يمكن لفريق المشروع أن يحسن من تواصل المشروع؟

حاول استخدام هذا النقاش لاستخلاص الرسائل الرئيسية التالية. يمكنك استخدام شريحة عرض الرسائل الرئيسية والمعلومات الإضافية المدرجة أدناه:

- مشاركة المجتمعات المحلية و التواصل معها من المبادئ الأساسية التي تكفل جودة و مُساءلة المشاريع
- من المهم مراعاة الاحتياجات المختلفة لأفراد المجتمع المحلي (الشمول)
- في هذه المرحلة، ينبغي أن نسأل المجتمعات المحلية عن الطريقة الفضلى لتلقي المعلومات، و المشاركة في أنشطة المشروع و صنع القرار، و إبداء الرأي أو الإبلاغ عن المشكلات (الشكاوى)
- لن يتمكن الجميع من المساهمة بأفكارهم أو وجهات نظرهم بالطريقة نفسها (هل يمكن للنساء و الأطفال التحدث في هذا الاجتماع؟). نحتاج إلى إجراء تعديلات لضمان سماع آراءهم.
- نحتاج إلى مشاركة الحد الأدنى من المعلومات: حول المؤسسة، التزامات الجودة و المُساءلة، جهات التواصل، نطاق العمل، ما الذي سيتم عمله مع معلومات التقييم التي تم جمعها
- كل هذا يتطلب موظفين لديهم المعرفة و المهارات المطلوبة. و هذا يعني أيضاً أن الموظفين بحاجة إلى إدارة فعّالة – قد يكون ذلك إدارة عن بُعد
- وأخيراً، اطرح هذا السؤال:
- في المشاريع التي تعمل فيها، ما نوع التدابير التي اتخذتها للتواصل مع أفراد المجتمع المحلي و إشراكه، مع ضمان سلامتهم؟
- خذ بعض الأمثلة من المجموعة
- اشرح أنه في غاية الأهمية ألا يحدث أي ضرر للمجتمع المحلي نتيجة لمشاركته
- ذكر المشاركين بمعيار لا إضرار الذي نظرنا إليه سابقاً.

معايير المشاركة و التواصل ذات الصلة

15د

استعراض المعايير

1. قم بتنظيم المشاركين في مجموعات من 5.
2. تأكد من أن كل مجموعة لديها نسخ من:
 - دليل الجودة الكافية (نسختان لكل مجموعة)
 - معايير الشمول لكبار السن و ذوي الإعاقات (نسخة لكل مجموعة)
 - المعايير الدنيا لحماية الطفل (نسخة لكل مجموعة)
3. اطلب من المشاركين إلقاء نظرة على أدوات دليل الجودة الكافية 1 و 2 و 3. (اسمح بـ 5 دقائق)
4. اسأل المشاركين كيف يمكن أن تكون ساعدت هذه الأدوات فريق المشروع في تمرين لعب الأدوار لدينا. تسرد الأدوات المعلومات التي يجب مشاركتها مع المجتمعات المحلية و تقديم إرشادات حول أفضل طريقة للتعبير عن تلك المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، تحدد الأداة 3 كيف يمكننا تسهيل مشاركة المجتمع المحلي في مراحل مختلفة من المشروع.
5. قم بلفت انتباه المشاركين إلى الأدوات من 4 إلى 8 في دليل الجودة الكافية
6. اشرح أن هذه توفر إرشادات محددة حول كيفية إجراء التقييمات و جمع المعلومات.
7. اشرح أن بعض الإرشادات تركز على مجموعات معينة قد تتأثر بحالة الطوارئ. قم بتوجيه المشاركين إلى:
 - معايير الشمول لكبار السن و ذوي الإعاقات – قم بتسليط الضوء على المعايير 1 و 3 و 4
 - المعايير الدنيا لحماية الطفل – أبرز المعايير 4 و 5
8. اسمح للمشاركين بوضع دقائق للنظر في جميع هذه الموارد
9. اسأل إذا كان هناك أي أسئلة

تخفيف المخاطر السياقية عند إجراء التقييم

الرسالة (البيان)

في سياقات معينة، يمكن أن تؤدي مشاركة و تواصل المجتمع المحلي إلى خطر على أفراد - الإجراءات التي لا يتم التفكير فيها بعناية يمكن أن تؤدي إلى نتائج سلبية، بما في ذلك العنف أو العنف القائم على النوع الاجتماعي (الجنسي).

أشرح أننا سنركز على السياق الذي يعمل فيه المشاركون لتحديد بعض المخاطر التي قد يواجهها أفراد المجتمع المحلي.

تمرين 1

بالحفاظ على نفس المجموعات، خصص لكل مجموعة واحدة من مجموعات المجتمع المحلي:

المراهقات

كبار السن

أشخاص من الأقليات العرقية أو الدينية

الأطفال المنفصلون عن ذويهم أو غير المصحوبين بذويهم

الأشخاص ذوي الإعاقات

اطلب من المشاركين استخدام خبراتهم في سوريا لطرح و تبادل الأفكار التي تواجهها هذه المجموعات (اسمح بخمس دقائق) اطلب منهم أن يأخذوا 2-3 دقائق إضافية لتحديد أي مخاطر معينة للعنف القائم على النوع الاجتماعي قد تواجهها تلك المجموعة من المجتمع المحلي. (اسمح بثلاث دقائق)

قم بتوجيه المشاركين إلى الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي - مقدمة - الاعتبارات الرئيسية للمجموعات المعرضة للخطر. (الصفحات 12-13) هذه الصفحات قائمة شاملة بمخاطر العنف القائم على نوع الاجتماعي (الجنسي) في الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

اطلب من المشاركين تحديد أي مخاطر للعنف القائم على النوع الاجتماعي (الجنسي) لم يفكروا بها من قبل، والتي قد تكون ذات صلة في سوريا.

قم بالتأكيد على أن بعض المجموعات قد تكون أكثر عرضة للخطر من غيرها، وذكر المشاركين بمبدأ الشمول.

قم بتوجيه المشاركين مرة أخرى إلى دليل الجودة الكافية - الأداة 3.

قم بلفت انتباه المشاركين إلى قسمي "قبل التقييم" و "أثناء التقييم" في الأداة.

اطلب من المشاركين استخدام الأداة 3، و الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، و تجربتهم الخاصة في تحديد السبل التي ينبغي عليهم بها إجراء عملية التقييم بحيث يخففون من المخاطر التي أدرجوها سابقاً.

التعليقات و الختام

اطلب من كل مجموعة مشاركة مثال واحد أو مثالين.

ومن الأمثلة الممكنة على ذلك ما يلي:

جعل فعاليات المشاركة آمنة للنساء و الفتيات لحضورها

يتم جمع احتياجات كبار السن كجزء من التقييم

يتم مشاركة المعلومات بطريقة يمكن لأفراد من مجموعات عرقية أو دينية مختلفة الوصول إليها

ترتيب المجموعات المتخصصة بطريقة لا تؤدي إلى إثارة الشكوك حول مجموعات معينة أو شعور سئ تجاههم

شفافية المعلومات حول برنامج المعونات

إدراج الأطفال في التقييم - اتباعاً للضوابط الإرشادية لحماية الطفل

ترتيب جمع البيانات بطريقة تمكن الأشخاص ذوي الإعاقات من المشاركة

قم بالتأكيد على أهمية ضمان السلامة و السرية عند الضرورة.

التنسيق أثناء تقييم الاحتياجات

شرائح العرض والنقاش

اعرض شريحة عرض التنسيق

في الجلسة العامة، اسأل المشاركين من أين تأتي هذه المعايير / الالتزامات.

اكشف الإجابات على الشريحة. اشرح أن معظم المعايير تشمل التنسيق كموضوع رئيسي.

اسأل: ما أهمية التنسيق في هذه المرحلة من إدارة دورة المشروع؟

اسأل هل التنسيق سهل في سياق التشغيل الذي تعمل فيه؟ لم و لم لا؟

شجع النقاش على ضمان تغطية الرسائل الرئيسية التالية:

التنسيق جزء مهم من تطوير تقييم شامل

قد يؤدي انعدام التنسيق إلى إهدار الموارد من خلال الازدواجية أو نقص الدعم بسبب وجود فجوات في المساعدة

اشكر المشاركين على عملهم وقم بإنهاء الجلسة.

90د

الوحدة 5:
إدارة دورة المشروع – الإعداد و التخطيط

ملخص

تغطي الوحدة 5 المرحلة الثانية من إدارة دورة المشروع - "الإعداد و التخطيط"، بما يضمن أن يكون لدى جميع المشاركين فهم واضح و مشترك لما يتم تضمينه في هذه المرحلة من إدارة دورة المشروع. و سيتم إجراء نقاش عن الممارسات و الأساليب الحالية تستخلص نهج الجودة و المساءلة والممارسات الجيدة (و السيئة).

سيمكّن التمرين الذي يركز على الشمول المشاركين من التدرب على استخدام أداة ذات صلة. سوف تستند الوحدة أيضاً إلى الاعتبارات الرئيسية للمشاركة. سيتم النظر في أهمية تخطيط الوقت و الموارد للتعليقات و الشكاوى و إدارة الأمن و الإدارة عن بُعد. ستسلط الجلسة الضوء على فوائد التنسيق في ضمان الجودة و المساءلة. سيتم وضع علامة على الأدوات ذات الصلة بالسياق للاستخدام في المستقبل.

الأسلوب المنهجي

- تمرين مطابقة البطاقات لتحديد ما يتم تضمينه في "خطط العمل" و "خطط الرصد" و "الخطط التشغيلية".
- إن نقاش حول التزامات المعايير الإنسانية الأساسية 4-1 سوف تستخلص أهمية نهج الشمول و أهميته في التخطيط. سوف يشير هذا أيضاً إلى أهمية تخطيط الوقت و الموارد لموضوعات و نهج الجودة و المساءلة الأخرى - التغذية الراجعة والشكاوى و إدارة الأمن و الإدارة عن بُعد.
- سيساعد تمرين تحريك الجلسات العامة المشاركين على النظر في اختلال توازن القوى و مختلف القدرات و مواطن الضعف. و سيتم تسليط الضوء على إرشادات اسفير بشأن فهم مواطن الضعف و القدرات إلى جانب معيار الشمول 2 لكبار السن و ذوي الإعاقات.
- سيقوم المشاركون بتشكيل مجموعات لتصميم (أو ضبط) خطة عملية أو رسداً تشغيلية حالية، مع الأخذ في الاعتبار الشمول. سيتعين على المجموعات الثلاث التنسيق لضمان ربط بين الخطط. هذا سوف يستخلص أهمية التنسيق لتحقيق نهج الشمول. ستتم الإشارة إلى الالتزام 6 من المعايير الإنسانية الأساسية، و معيار الشمول 6، و معيار الحد الأدنى لحماية الطفل 1. و يشير هذا أيضاً إلى أهمية تخطيط الوقت و الموارد لموضوعات و نهج الجودة و المساءلة الأخرى - التغذية الراجعة والشكاوى، و إدارة الأمن و الإدارة عن بُعد.

الرسائل الرئيسية

يمكن لاعتبارات الجودة و المساءلة أن تحدد نجاح أو فشل المشروع التخطيط الجيد خطوة مهمة لضمان جودة البرنامج التزامات المعايير الإنسانية الأساسية 1 و 2 و 3 و 4 تحدد الحد الأدنى من المتطلبات عند تخطيط المشاريع و تنفيذها حتى تكون المشاريع ناجحة، تحتاج إلى التخطيط لاحتياجات العديد من مختلف المستفيدين من المعونة ذوي نقاط الضعف و القدرات المختلفة بدون التخطيط الكافي، يمكن اعتبار إجراءات الجودة و المساءلة خلال المشروع "عملاً إضافياً" خارج نطاق المشروع تتطلب الخطط الجيدة التنسيق مع الجهات الفاعلة الأخرى وإشراك المجتمع المحلي المتضرر

أهداف التعلم

اشرح ما يحدث في مرحلة "الإعداد و التخطيط" لإدارة دورة المشروع اذكر (اسرد) المعايير ذات الصلة التي تساعد على ضمان تركيز خططنا على الجودة و المساءلة حدد الأدوات التي تساعد في ضمان أن الخطط تدرس إدراج المجموعات الضعيفة قم بإدراج بدلات الميزانية و الوقت لأنشطة الجودة و المساءلة عند تصميم الخطط - المشاركة، و التعامل مع الشكاوى، و الأمن، و التنسيق (و كيفية تأثرها بحالات الإدارة عن بُعد)

مصادر لمزيد من المعلومات

أداة شراكة المُساءلة الإنسانية حول كيفية وضع ميزانية المُساءلة أمام السكان المتضررين
معايير الشمول لكبار السن و ذوي الإعاقات
المعايير الدنيا لحماية الطفل
تفعيل مبادئ المشاركة خلال مراحل إدارة دورة المشروع
الملحق 2 – مراحل إدارة دورة المشروع

التحضيرات قبل الجلسة

شرائح عرض تقديمي لهذه الجلسة
بطاقات تعريف الإعداد و التخطيط (7 مجموعات)
نسخ من المعايير الإنسانية الأساسية (قد تكون داخل اسفير) (13 نسخة)
شارات الشخصيات من أجل تمرين الشمول
إرشادات اسفير حول فهم مواطن الضعف و القدرات (13 نسخة)
معايير الشمول لكبار السن و ذوي الإعاقات 2 (13 نسخة)
دليل خطة عمل المشروع (25 نسخة)
دليل ميزانية المشروع (25 نسخة)

خطة الجلسة

5د

إدارة دورة المشروع - الإعداد و التخطيط

شرائح العرض

قم بترحيب بالمشاركين مرة أخرى، و ذكرهم بأننا نتحرك في دورة إدارة دورة المشروع و قد وصلنا إلى المرحلة الثانية - الإعداد و التخطيط.

اعرض شريحة أهداف الجلسة.

تمرين

قم بتنظيم المشاركين إلى مجموعات من 4 أو 5
سلم كل مجموعة من المجموعات مجموعة من بطاقات تعريف الإعداد و التخطيط
اطلب منهم مطابقة المحتوى مع نوع الخطة
اسمح لهم بدقيقتين

الختام

في الجلسة العامة، اطلب من متطوعين ذكر الترتيب الصحيح للبطاقات ووصف معنى "خطة العمل" و "خطة الرصد" و "الخطة التشغيلية".

الإجابات:

خطة العمل (تحديد الأهداف و الغايات و الاستراتيجيات و خطة النشاط)
خطة الرصد (تحدد مؤشرات و مصادر التحقق لرصد و تقييم النتائج المتوقعة و الأثر المتوقع)
الخطة التشغيلية (تحدد المتطلبات من الموارد المالية و البشرية، و تقييم المخاطر و استراتيجية التخفيف،
و استراتيجية الإنهاء)

25د

المعايير الإنسانية الأساسية – لماذا التخطيط مهم للجودة و المُساءلة

النقاش

تأكد من حصول كل مجموعة على نسختين من المعايير الإنسانية الأساسية
اطلب من المشاركين إلقاء نظرة على الالتزامات 1 و 2 و 3 و 4
اسأل المشاركين:

كيف ترتبط التزامات المعايير الإنسانية الأساسية 1 و 2 و 3 و 4 بالتخطيط؟
ما أهمية التخطيط لتحقيق الجودة و المُساءلة؟

تأكد من مشاركة الرسائل الرئيسية التالية:

يمكن أن تحدد اعتبارات الجودة و المُساءلة نجاح أو فشل المشروع (المعايير الإنسانية الأساسية 1 و 2 و 3 – التي تركز على هدف المشاريع)

تساعدنا الخطط على ضمان معرفة الجميع لما يفعلونه

تساعدنا الخطط على ضمان تركيزنا على القيام بما هو مطلوب (المعايير الإنسانية الأساسية 1 و 2)

تساعد الخطط على ضمان قيامنا بالأشياء في الوقت المناسب (و تجنب الأخطاء التي قد تؤدي إلى الضرر) – المعايير الإنسانية الأساسية 2 (الصلة)، المعايير الإنسانية الأساسية 3 (لا ضرر ولا ضرار)

تساعدنا الخطط على تجنب التداخل أو الفجوات (إذا قمنا بالتنسيق مع الشركاء) (المعايير الإنسانية الأساسية 2 و 6)

تمرين جماعي

1. في نفس المجموعات:
ذكر المشاركين بصيغة (هيئة) التزامات المعايير الإنسانية الأساسية – الإجراءات الرئيسية و المسؤوليات التنظيمية
2. اعرض شريحة التمرين و شارك التعليمات
- انظر بمزيد من التفاصيل في الإجراءات الرئيسية و المسؤوليات التنظيمية للالتزامات من 1 إلى 4.
- أي من الإجراءات الرئيسية و المسؤوليات التنظيمية تتعلق بالإعداد و التخطيط؟
- من خلال تجربتك، أي من هذه يجري تحقيقها؟ و أيها ليس كذلك؟
- ما هي الخطوات التي يمكن أن نتخذها لتحسين تخطيطنا؟
3. بعد مرور 10 دقائق، اطلب من متطوعين مشاركة أمثلة على الممارسات الجيدة و السيئة.
4. اسأل عن أفكار حول كيفية التحسن.

القدرات و نقاط الضعف

25د

تمرين جماعي كبير

1. ذكر المشاركين بأن الشمول كان أحد الموضوعات الرئيسية لدينا.
2. اطلب 10 متطوعين
3. أعط كل متطوع شارة مع وصف شخصيته / شخصيتها
4. استخدم شريحة التمرين لإظهار لجميع المشاركين من تكون كل شخصية من الشخصيات العشر
5. تأكد من أن الغرفة خالية و أن الشخصيات العشر مصطفون أمام جدار واحد
6. اشرح أنك سوف تقرأ سلسلة من النصوص (السيناريوهات). بالنسبة لكل نص (سيناريو)، يجب أن يقرر كل مشارك ما إذا كانت شخصيته ستكون في ميزة أو في وضع غير موات في هذا النص (السيناريو). بعد ذلك، يجب عليهم المضي قدماً وفقاً لمستوى ميزاتهم، على النحو التالي:
- مميزة – خذ خطوة واحد إلى الأمام
- بدون ميزة – خذ نصف خطوة إلى الأمام
- في وضع غير موات – لا تتحرك
7. شجع المشاركين الذين لم يتطوعوا على رصدهم آرائهم مع المتطوعين.
8. اقرأ النصوص (السيناريوهات) التالية، مما يتيح للمشاركين الوقت الكافي لتحديد مستوى الميزة / العيب و التحرك وفقاً لذلك.
9. بعد كل واحد من النصوص (السيناريوهات)، اطلب من مشارك واحد أو اثنين شرح سبب تحركهم كما فعلوا؟

السيناريوهات

1. سيعقد المجتمع المحلي اجتماعاً تشاورياً في الساعة 7 مساءً على بُعد عدة كيلومترات من الموقع.
2. سيتم عقد مجموعات متخصصة مع قادة المجتمع المحلي لتحديد احتياجات المجتمع المحلي.
3. يُجري ترتيب برامج المال في مقابل العمل من أجل العمل المادي مثل توزيع المياه، وإزالة الأنقاض.
4. يُطلب من المشاركين المساعدة في جمع البيانات للرصد و التقييم.
5. سيتم إرسال رسائل نصية إلى جميع شبكات الهاتف لتحديث الناس عن التوزيعات.
6. يتم إدراج التسجيل في المدارس و المستشفيات.
7. يمكن تقديم الشكاوى من خلال واتساب لضمان عدم الكشف عن الهوية.
8. تستهدف المنظمة غير الحكومية النازحين من الغوطة الشرقية.

الختام

1. اشكر المتطوعين واطلب من جميع المشاركين الجلوس.
2. اسأل المشاركين عما تعلمناه من هذا التمرين.
3. اختتم بهذه الرسائل الرئيسية.
 - حتى تكون المشاريع ناجحة، تحتاج إلى التخطيط لاحتياجات العديد من مختلف المستفيدين من المعونة ذوي نقاط الضعف و القدرات المختلفة
 - المستفيدون ليسوا جميعاً متشابهين، ولا يمكن معاملتهم على هذا النحو
 - كل واحد منا لديه مستويات مختلفة من الضعف و القدرات
 - أن يكون الأمر شمولياً يعني اتخاذ الخطوات اللازمة لضمان حصول المستفيدين على نفس الفرص مهما كانت نقاط الضعف و القدرات لديهم
4. اشرح أن هناك الكثير من النصائح و الإرشادات التي تساعدنا في تخطيط المشاريع الشاملة، على سبيل المثال:
 - إرشادات اسفير حول فهم مواطن الضعف و القدرات
 - معيار الشمول 2 لكبار السن و ذوي الإعاقات
 -

35د

التخطيط من أجل الشمول

تمرين جماعي

قم بتنظيم المشاركين إلى مجموعات من 2-3 أعطهم نسخة من دليل خطة عمل المشروع و ميزانية المشروع. اشرح أن الهدف العام للتمرين هو إجراء 3-5 تغييرات في خطة العمل لضمان أن تكون أكثر شمولاً، مع ضمان ما يلي:

- لا يمكن أن تؤخر التغييرات تواريخ بدء و نهاية المشروع
- لا يمكن أن تتسبب التغييرات في أي زيادة في الميزانية الإجمالية للمشروع

اسمح بـ 15 دقيقة للتمرين.

اسأل المشاركين:

هل كان ذلك سهلاً أم صعباً؟ لماذا؟

ما الذي يمكن أن نتعلمه من هذا التمرين إذا كنا نريد ضمان الجودة و المساءلة في عملنا؟

استخلص الرسائل الرئيسية:

تتطلب الخطط الجيدة التنسيق مع الجهات الفاعلة الأخرى و إشراك المجتمع المحلي المتضرر من المهم إدراج مخصصات الميزانية و الوقت لأنشطة الجودة و المساءلة عند تصميم الخطط – المشاركة، التعامل مع الشكاوى (التي سننظر فيها في الوحدة التالية)، و الأمن، و التنسيق

قد يكون التوقيت و الموارد أكثر تأثيراً حينما تُدار البرامج عن بُعد

بدون التخطيط الكافي، يمكن اعتبار إجراءات الجودة و المساءلة خلال المشروع "عمالاً إضافياً" خارج نطاق المشروع

النقاش

اشرح أن اعتماد نهج الجودة و المساءلة يتطلب قدرة تنظيمية بالإضافة إلى التخطيط.

اسأل المشاركين:

من يشعر أن منظماتهم لديها القدرة على تحسين الجودة و المساءلة بالطرق التي ناقشناها في هذه الدورة؟

ما هو التغيير المطلوب داخل مؤسستك لجعله حقيقة واقعية؟

استخدم هذا النقاش لتسليط الضوء على أوجه التشابه في الاحتياجات التنظيمية.

اشكر المشاركين علي عملهم وأنه الجلسة

الوحدة 6: إدارة دورة المشروع – التنفيذ

ملخص

تغطي الوحدة 6 المرحلة الثالثة من دورة إدارة دورة المشروع - "التنفيذ"، بما يضمن أن يكون لدى جميع المشاركين فهم واضح ومشارك لما يتم تضمينه في هذه المرحلة من إدارة دورة المشروع. وسيتم إجراء نقاش عن الممارسات والأساليب الحالية تستخلص نهج الجودة والمساءلة والممارسات الجيدة (و السيئة).

سيمكن التمرين الذي يركز على منع الاستغلال والاعتداء الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي المشاركين من التدريب على استخدام الأدوات ذات الصلة. ستستند الوحدة أيضاً إلى الاعتبارات الرئيسية للمشاركة والشمول بالإضافة إلى مبادئ لا ضرر ولا ضرار خلال مرحلة تنفيذ إدارة دورة المشروع و ستنظر في أهمية إدارة الموظفين في ضمان الجودة والمساءلة. سيتم وضع علامة على الأدوات ذات الصلة بالسياق للاستخدام في المستقبل.

الأسلوب المنهجي

- ستبدأ الجلسة باختبار "صحيح" أم "خاطئ" لتسليط الضوء على ما ينبغي إدراجه في مرحلة التنفيذ.
- ستكون هناك فرصة للإشارة إلى معايير مهمة لهذه المرحلة – التزامات المعايير الإنسانية الأساسية 2 و 3 و 4 و 6، فصول اسفير حول تعزيز إمدادات المياه والصرف الصحي والنظافة الشخصية، الأمن الغذائي والتغذية، المأوى والاستيطان، الصحة والمعايير الخاصة بالقطاع – المعايير الدنيا للشبكة المشتركة لوكالات التعليم في حالات الطوارئ (INEE)، المعايير الدنيا للانتعاش الاقتصادي (MERS)
- تمرين لمطابقة التعريفات الرئيسية المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي (الجنسي) والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي. اختتام هذه الجلسة سوف يستخلص المبادئ الأساسية ويركز على سلطة ومسؤولية العاملين في المجال الإنساني.
- سيتم تعريف المشاركين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي، والضوابط الإرشادية للعنف القائم على النوع الاجتماعي (الجنسي)، بما في ذلك نشرة الأمين العام بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي، والمعيار الأدنى 9 لحماية الطفل، والضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي (الفصل 3)، والقواعد المتعلقة بالسلوك الجنسي للعاملين في المجال الإنساني، ومبادئ اسفير للحماية، والالتزام 3 للمعايير الإنسانية الأساسية. ومن خلال العمل في مجموعات صغيرة، سيفكرون في مشاريعهم الخاصة، ويحددون (أ) التدابير التي لديهم بالفعل، (ب) التي يعتقدون أنها يمكن أن تضعها بسرعة وسهولة (ج) والتي من شأنها أن تكون أكثر تحدياً وكيف يمكن أن تبدأ في التصدي لها.
- ستقوم المجموعة معاً بطرح الأفكار حول ما يتعين على المنظمات القيام به لمنع العنف والاستغلال والاعتداء والتصدي لها. و سيساعد ذلك على تحديد أهمية مهارات الموظفين وإدارتهم وإعادة التأكيد على قيمة المشاركة الجيدة والتواصل مع المجتمع المحلي المتضرر. الإشارة إلى الالتزام 8 للمعايير الإنسانية الأساسية ومعايير الشمول لكبار السن وذوي الإعاقات 8 و 9، المعيار الأدنى 2 لحماية الطفل.

<h3>الرسائل الرئيسية</h3> <p>يتمتع العاملون في المجال الإنساني بمستوى كبير من السلطة و التأثير. ويقع على عاتقهم مسؤولية استخدام هذه السلطة بمسؤولية يجب ألا يكون للعاملين في المجال الإنساني علاقات جنسية مع أي شخص أقل من 18 عاماً، ويتم تشجيعهم بشدة على عدم الانخراط في علاقات جنسية مع أي شخص من المجتمع المحلي الذين يعملون معه</p> <p>يعتبر تبادل أي نوع من البضائع أو المال مقابل أعمال جنسية استغلالاً جنسياً</p> <p>كعامل في المجال الإنساني، فأنت مسؤول عن سلوكك، و لكنك مسؤول أيضاً عن التصرف إذا رأيت سلوكاً غير مقبول من زملائك أو شركائك</p> <p>يرتبط سلوك الموظفين بالطريقة التي يتم إدارتهم بها – الوضوح حول التوقعات، الإرشاد، الدعم و التحذير عند الضرورة</p>	<h3>أهداف التعلم</h3> <p>اشرح ما يحدث في مرحلة "التنفيذ" في إدارة دورة المشروع</p> <p>اقترح تدابير لمنع الاستغلال و الاعتداء الجنسي و العنف القائم على النوع الاجتماعي عند تنفيذ المشاريع</p> <p>تبنى مبدأ "لا ضرر ولا ضرار" عند تنفيذ أنشطة المشروع</p> <p>اشرح أهمية المشاركة و التواصل مع المجتمعات المحلية و أهمية الإدارة الجيدة للموظفين في ضمان الجودة و المساءلة في مرحلة التنفيذ</p>
<h3>مصادر لمزيد من المعلومات</h3> <p>دليل معايير اسفير</p> <p>مواد تدريب معايير اسفير – الجلسات 2 و 15</p> <p>الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي</p> <p>النتائج الرئيسية من مشاورات المجتمع المحلي في سوريا – شبكة الحماية من الاستغلال و الاعتداء الجنسي</p> <p>تفعيل مبادئ المشاركة خلال مراحل إدارة دورة المشروع الملحق 2 – مراحل إدارة دورة المشروع</p>	<h3>التحضيرات قبل الجلسة</h3> <p>شرائح عرض تقديمي للجلسة</p> <p>نسخ من المعايير الإنسانية الأساسية (على الأقل 13 نسخة)</p> <p>نسخ من دليل اسفير (على الأقل 13 نسخة)</p> <p>نسخ من المعايير المصاحبة المتاحة باللغة العربية – المعايير الدنيا للشبكة المشتركة لوكالات التعليم في حالات الطوارئ، و المعايير الدنيا للانتعاش الاقتصادي، و المعايير و الإرشادات في الطوارئ الخاصة بالماشية (نسخة واحدة لكل منها)</p> <p>بطاقات التعريف الخاصة بالاستغلال و الاعتداء الجنسي / العنف القائم على النوع الاجتماعي</p> <p>نشرة الأمين العام بشأن الحماية من الاستغلال و الاعتداء الجنسي (25 نسخة)</p> <p>قواعد اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن السلوك الجنسي للعاملين في المجال الإنساني (25 نسخة)</p> <p>الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي (على الأقل 13 نسخة)</p>

خطة الجلسة

د5

مرحلة التنفيذ

شرائح العرض

قم بالترحيب بالمشاركين مرة أخرى، وذكّرهم بأننا نتحرك في دورة إدارة دورة المشروع وقد وصلنا إلى المرحلة الثالثة – التنفيذ. اعرض شريحة أهداف الجلسة.

اختبار

1. قم بتنظيم المشاركين إلى 5 فرق
2. اشرح أننا سنقوم بإجراء اختبار صامت.
- سوف تقرأ سلسلة من الأنشطة و يحتاج كل فريق أن يقرر ما إذا كان هذا النشاط في مرحلة التنفيذ أم لا
- الفريق الذي يحصل على الإجابة الصحيحة أولاً يكسب نقطة
- ينبغي لأعضاء الفريق رفع يدهم اليمنى إذا كان النشاط جزءاً من مرحلة التنفيذ
- ينبغي لهم أن يرفعوا يدهم اليسرى إذا لم تكن كذلك
- لكسب نقطة، يحتاج جميع أعضاء الفريق إلى أن يكون لديهم نفس اليد مرفوعة
3. مارس بمثال بسيط ثم تابع هذه الأنشطة:
- المستفيدون يتلقون المساعدة – نعم
- إدارة الموارد البشرية – نعم
- تم تصميم خطط العمل – لا (في مرحلة الإعداد و التخطيط)
- إدارة الميزانية – نعم
- تقييم الاحتياجات – لا (في مرحلة التحديد و التصميم)
- إدارة سلسلة التوريد – نعم
- الرصد و التقييم – نعم (سؤال خدعة! الرصد و التقييم يحدث في جميع المراحل!)
- أنشطة خروج المشروع – لا (في مرحلة الخروج)
- تنفيذ خطط العمل – نعم
- بناء قدرات الموظفين و الشركاء – نعم
- تحقيق الجودة و المساءلة! – نعم نعم نعم! (كما رأينا – يجب أن يحدث هذا في جميع المراحل!)
4. قم بتهنئة الفرق و أعلن الفريق الفائز
5. اشرح أننا سنبحث في كيفية تحقيق الجودة و المساءلة في مرحلة التنفيذ، و تحديداً كيف يمكننا محاولة منع العنف القائم على النوع الاجتماعي

د15

معايير لدعم مرحلة التنفيذ

تلخيص

اسأل المشاركين عما إذا كان يمكن لأي شخص أن يتذكر أيًا من التزامات المعايير الإنسانية الأساسية التي نظرنا إليها سابقًا. بعد ذلك، اطلب من المشاركين إلقاء نظرة على المعايير الإنسانية الأساسية، و اطلب منهم تحديد أي من الالتزامات تنطبق على مرحلة التنفيذ.

الجواب هو كل منهم. يمكنك اختيار عدد قليل للتأكيد - ربما الالتزامات 2 و 6 و 9.

شرائح العرض

اشرح أننا لدينا أيضاً إمكانية الوصول إلى معايير تقنية محددة لمساعدتنا.
تأكد من أن كل مشارك يمكنه رؤية دليل اسفير
استخدم شرائح عرض حزمة تدريب اسفير - الدورة الثانية (12-16) - المضمنة في مجموعة الشرائح هنا.
اتبع الإرشادات أدناه و اعمل من خلال الشرائح

التعليمات الواردة أدناه مأخوذة من حزمة تدريب اسفير و مدرجة في قسم ملاحظات مجموعة شرائح اسفير .

شريحة عرض - الهيكل العام لمعايير اسفير *

قم بتوجيه المشاركين إلى النصف الثاني من الدليل - الفصول الفنية الأربعة. اطلب رفع الأيدي للأشخاص الذين استخدموا المعلومات من هذه الفصول في عملهم. اطلب بعض الأمثلة. اشرح باختصار الهيكل العام للفصول الفنية باستخدام الرسم التوضيحي (المخطط) كدليل.

شريحة عرض - الإجراءات الرئيسية

راجع النص و اطلب من المشاركين العثور بسرعة على واحد أو اثنين من الإجراءات من فصل المأوى و الاستشهاد بها لتوجيه النشاط الموضح في الصورة من هاتي (إصلاح المنازل بعد الكوارث).

كخيار بديل لذلك: إذا كانت هذه هي المرة الأولى التي يُطلب فيها من المشاركين البحث في الدليل عن المحتوى المتعلق بموضوع معين، فقد تكون هذه مهمة شاقة. قد يكون من الأفضل العمل من خلال ذلك مع السماح للمشاركين بالبحث عن أنفسهم في الشرائح الثلاثة التالية.

الخطوة 1: انتقل إلى مخطط هيكل الفصل في بداية فصل المأوى (صفحة 238).

الخطوة 2: تتمثل المهمة التي يتم الاضطلاع بها في إصلاح المنازل بعد حدوث كارثة (إعصار ماثيو)، لذا استنتج أن الأقسام الأكثر احتمالاً لإيجاد الإجراءات الرئيسية ذات الصلة ستكون مساحة المعيشة أو المساعدة الفنية.

الخطوة 3: انتقل إلى الصفحة 254 للعثور على الإجراءات الرئيسية للمعيار 3.

الخطوة 4: نظراً لأنه يبدو أن الصورة تظهر إصلاحات تتم في مأوى قائم (بدلاً من بناء مأوى جديد)، يبدو أن الإجراء الرئيسي الثالث هو الأكثر صلة.

يمكنك بعد ذلك مطالبة المشاركين بالتحقق من المعيار 5 لمعرفة الإجراءات ذات الصلة.

الإجابات المحتملة: المعيار 3 - الإجراءات الرئيسية 3، المعيار 5 - جميع الإجراءات الرئيسية

شريحة عرض - المؤشرات

راجع النص واطلب من المشاركين تحديد موقع مؤشر من فصل الصحة و الاستشهاد به حيث من شأنه أن يكون مفيداً لرصدحملة التطعيم ضد الحصبة.

الإجابة المحتملة: معيار 2.2.1 - المؤشر الرئيسي الأول

شريحة عرض - ملاحظات إرشادية

راجع التعريف المقدم و اطلب من المشاركين إيجاد و الاستشهاد بملاحظة إرشادية واحدة من شأنها أن تنطبق على برنامج التغذية المدرسية هذا.

الإجابة المحتملة: معيار تعزيز إمدادات المياه و الصرف الصحي والنظافة 1.1: تعزيز النظافة - العمل مع الأطفال: "يمكن للأطفال تعزيز السلوكيات الصحية لأقرانهم و أسرهم. يمكن لقسم التعليم أو الخدمات الاجتماعية تحديد الفرص لتعزيز النظافة في المدارس، و الرعاية السكنية و الأسر التي يعيها أطفال، و للأطفال الذين يعيشون في الشارع ..."

مهمة البحث هذه هي أكثر مهام البحث صعوبة، و يتم تحقيقها على أفضل وجه باستخدام الإصدارات الرقمية من الدليل. إذا بحث في الدليل التفاعلي عن "المدارس"، يمكن العثور على هذه النصيحة بسرعة.

شريحة عرض - استخدام المؤشرات

هذه شريحة عرض مهمة لقضاء بضع دقائق عليها. أسدى نصيحة للمشاركين بعدم الخلط بين النجاح أو الفشل في تحقيق مؤشر واحد مع النجاح أو الفشل في تلبية المعايير ذات الصلة. إنها مؤشرات فقط. تتمثل فائدتها في أنه يمكن تحديدها كمياً و أنها قابلة للقياس. عندما يقاس أي مؤشر واحد (لا سيما مؤشر العملية أو مؤشر الهدف)، ينبغي على المستجيبين على الفور البحث عن مؤشرات أخرى و معايير أخرى لتأكيد ما إذا كان المعيار لم يتم الوفاء به بالفعل. في بعض الحالات التي لا يتم فيها تلبية أحد المؤشرات، يمكن تحقيق المعيار ذي الصلة عن طريق التعويض في مناطق أخرى. على سبيل المثال، إذا كان جمع المياه أقل من 15 لتراً في اليوم (الصفحة 106)، و لكن هناك زيادة في توزيع و استخدام الصابون، و مساحة معيشة كافية، و دورات مياه كافية، فقد لا يكون هناك زيادة في معدل الإسهال أو غيرها من الآثار الضارة على الصحة العامة المرتبطة عادة بعدم كفاية إمدادات المياه، أي على الرغم من وجود أقل من 15 لتراً في اليوم، فإن الناس لديهم كمية كافية من المياه لتلبية أهم احتياجاتهم. (معيار تعزيز إمدادات المياه و الصرف الصحي والنظافة 2.1، صفحة 105).

قم بلفت انتباه المشاركين إلى المعايير المصاحبة و عرض نسخ من المعايير المتاحة باللغة العربية - المعايير الدنيا للشبكة المشتركة لوكالات التعليم في حالات الطوارئ (INEE)، و المعايير الدنيا للانتعاش الاقتصادي (MERS).

أسأل المشاركين إذا كان لديهم أي أسئلة

20د

العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال والاعتداء الجنسي

تمرين

قم بتنظيم المشاركين إلى 5 مجموعات
تأكد من أن المجموعات لديها مزيج من الرجال و النساء، حيثما أمكن ذلك.
أعط كل مجموعة من المجموعات مجموعة من بطاقات التعريف الخاصة بالاستغلال و الاعتداء الجنسي / العنف القائم على النوع الاجتماعي تحتوي على مصطلحات و تعريفات و اطلب منهم ترتيبها بشكل صحيح.
العنف القائم على النوع الاجتماعي
العنف الجنسي القائم على النوع الاجتماعي (SGBV)
الاستغلال الجنسي (SE)
الاعتداء الجنسي (SA)
التحرش الجنسي (SH)
عندما تنتهي المجموعات، اشرح كل تعريف من التعريفات.
أسأل ما إذا كان المشاركون لديهم أي أسئلة.

التأملات و الرسالة (البيان)

أسأل المشاركين السؤال التالي:
في المجال الإنساني، ما هي مسؤولياتنا فيما يتعلق بالعنف القائم على النوع الاجتماعي و الاستغلال و الاعتداء الجنسي؟
قم بتوزيع نشرة الأمين العام بشأن الحماية من الاستغلال و الاعتداء الجنسي و قواعد اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن السلوك الجنسي للعاملين في المجال الإنساني.
اطلب من المشاركين أن يأخذوا دقيقتين لإعادة قراءة القسم 3 من نشرة الأمين العام بشأن الحماية من الاستغلال و الاعتداء الجنسي
شارك هذه الرسائل:

يتمتع العاملون في المجال الإنساني بمستوى كبير من السلطة و التأثير. و يقع على عاتقهم مسؤولية استخدام هذه السلطة بمسؤولية
يجب ألا يكون للعاملين في المجال الإنساني علاقات جنسية مع أي شخص أقل من 18 عاماً، و يتم تشجيعهم بشدة على عدم الانخراط في علاقات جنسية مع أي شخص من المجتمع المحلي الذين يعملون معه
يعتبر تبادل أي نوع من البضائع أو المال مقابل أعمال جنسية استغلالاً جنسياً
كعامل في المجال الإنساني، فأنت مسؤول عن سلوكك، و لكنك مسؤول أيضاً عن التصرف إذا رأيت سلوكاً غير مقبول من زملائك أو شركائك
يرتبط سلوك الموظفين بالطريقة التي يتم إدارتهم بها – الوضوح حول التوقعات، الإرشاد، الدعم و التحذير عند الضرورة

50د

الإجراءات التي يمكننا اتخاذها لمنع العنف القائم على النوع الاجتماعي

تمرين – دليل الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي

قم بتنظيم المشاركين في مجموعات من 3-5 مشاركين بناءً على ملف منظماتهم
تأكد من حصول كل مجموعة على نسختين على الأقل من الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي
قم بتوجيه المشاركين إلى الجزء الثالث - إرشادات المجال الموضوعي.
شجع المشاركين على قضاء بضع دقائق لفحص الفصول الموضوعية، مع إبراز الأدوات و الإرشادات التي قد تكون مفيدة في عملهم
اسمح بـ 3-4 دقائق.

تمرين – دليل الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات

اطلب من المشاركين اختيار أحد فصول المجالات الموضوعية التي تتوافق مع عمل منظماتهم.
اطلب منهم إلقاء نظرة على الجدول الموجز المتعلق بالإجراءات الأساسية في هذا الفصل
قم بإعطاء التمرين التالي
في مشاريعك الخاصة، استخدم ورقة لوح قلاب لتنظيم التدابير في الجدول إلى ثلاث فئات:
تدابير لديك بالفعل في المكان
تدابير يمكنك وضعها بسرعة و سهولة في المكان
تدابير ستكون أكثر تحدياً
أعط 15 دقيقة لهذا التمرين.
بعد 15 دقيقة، شجّع المشاركين على ترك الورقة و المشي بين الأوراق الأخرى، و التفكير في التقدم المحرز و التحديات.
اسمح بـ 5 دقائق

النقاش

بعد ذلك أحضر المجموعة مرة أخرى إلى الجلسة العامة.
شجّع إجراء نقاش باستخدام الأسئلة التالية:
ما الذي يتعين علينا القيام به كمنظمات لضمان اتخاذ هذه التدابير؟
ما الذي يتعين علينا القيام به بصورة جماعية لضمان اتخاذ هذه التدابير؟
هل لديكم أي أمثلة على التدابير الناجحة التي يمكنكم مشاركتها مع المجموعة؟
هل لدى أي من منظماتكم قواعد للسلوك؟
لماذا من المهم أن يكون هناك قواعد للسلوك؟
اختتم بأن الإدارة الجيدة للموظفين ضرورة لتحقيق الجودة و المساءلة.

قم بلفت انتباه المشاركين إلى الالتزام 8 بالمعايير الإنسانية الأساسية. أذكر أن المعايير الأخرى تركز على كفاءة الموظفين و إدارتهم (معايير الشمول، المعايير الدنيا لحماية الطفل).

حاول إنهاء النقاش بطريقة إيجابية و تحفيزية. اشكر المشاركين على عملهم وقم بإنهاء الجلسة.

90د

الوحدة 7:

إدارة دورة المشروع – الرصد و التقييم

ملخص

تغطي الوحدة 7 المرحلة الرابعة من دورة إدارة دورة المشروع - "الرصد و التقييم"، بما يضمن أن يكون لدى جميع المشاركين فهم واضح و مشترك لما يتم تضمينه في هذه المرحلة من إدارة دورة المشروع. و سيتم إجراء نقاش عن الممارسات و الأساليب الحالية تستخلص نهج الجودة و المُساءلة والممارسات الجيدة (و السيئة).

سيمكن التمرين الذي يركز على آليات التغذية الراجعة والشكاوى المشاركين من تعلم كيفية تصميم آلية مع مراعاة الشمول و العنف القائم على النوع الاجتماعي (الجنسي) و الحماية من الاستغلال و الاعتداء الجنسي و لا ضرر ولا ضرار. ستغطي الوحدة تصميم آليات التغذية الراجعة والشكاوى و الاستجابة للتعليقات و الشكاوى: ستؤكد هذه الأخيرة على أهمية تعزيز القدرات و إدارة الموظفين في ضمان الجودة و المُساءلة. سيتم وضع علامة على الأدوات ذات الصلة بالسياق للاستخدام في المستقبل.

الأسلوب المنهجي

- ستبدأ الجلسة بتسليط الضوء على أن الرصد و التقييم تغطي جميع مراحل إدارة دورة المشروع. سيقوم المشاركون بتكوين مجموعات لتبادل المعلومات حول ممارسات الرصد و التقييم الحالية الخاصة بهم و توليد أفكار لتحسينها بناءً على ما تمت تغطيته حتى الآن في الدورة التدريبية. سيتم وضع علامة على الموارد الخاصة بالرصد و التقييم القائمين على المشاركة و الشمول، بما في ذلك معايير اسفير و المؤشرات الفنية.
- سرد القصص – سيتبادل المشاركون القصص حول الوقت الذي عانوا فيه من سوء الخدمة ولكنهم اختاروا عدم الشكوى. وهذا سوف يسלט الضوء على العديد من الأسباب نفسها مع متلقي المساعدات الذين لا يشككون أو يقدموا التعليقات.
- بالعمل في مجموعات مكونة من 3 أفراد، سيتم تحدي المشاركين في تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى تأخذ في عين الاعتبار الشمول و الحماية من الاستغلال و الاعتداء الجنسي.
- ستكون هناك فرصة للإشارة إلى أدوات دليل الجودة الكافية من 9 إلى 11 وخاصة 12، والالتزام 5 بالمعايير الإنسانية الأساسية، ومعايير الشمول لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقات 5، والمعايير الأدنى 6 لحماية الطفل 6، والضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن آلية شكاوى المجتمعات المحلية.
- سيقوم المشاركون بدراسة الإجراءات الصحيح للرد على الشكوى أو القلق، مع تسليط الضوء على الإجراءات الرئيسية في التعامل مع التعليقات والشكاوى. وسوف تؤكد أيضاً على أهمية مهارات الموظفين و الإدارة.
- سيطلب من المشاركين التعليق على التحديات و الحلول حول الإدارة عن بُعد للتعليقات

الرسائل الرئيسية

تغطي الرصد والتقييم إدارة دورة المشروع بأكملها توفر التغذية الراجعة والشكاوى معلومات حيوية لتمكيننا من تحسين مشروعنا وكذلك منع الاستغلال والإعتداء هناك العديد من الأسباب لعدم قيام الناس بتقديم التعليقات أو تقديم شكوى. عدم تلقي أي تعليقات أو شكوى ربما يكون علامة سيئة!

أهداف التعلم

اشرح ما يحدث في مرحلة "الرصد والتقييم" في إدارة دورة المشروع اذكر الاعتبارات الرئيسية عند تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى اذكر التدابير و المبادئ الرئيسية عند الرد على التغذية الراجعة والشكاوى

وجود آلية جيدة لتقديم الشكاوى لا يكفي - يحتاج الناس أيضاً إلى الثقة في أنك سوف تستجيب بشكل مناسب
استطلاعات الإدراك / المراجعات الاجتماعية تمارين مثيرة جداً للاهتمام
يمكن أن تكون الرصد القائمة على المشاركة وسيلة فعالة لإشراك المجتمع المحلي وتحسين المشروع

مصادر لمزيد من المعلومات

استطلاعات الرأي: قائمة الأسئلة المتاحة فيما يتعلق بالمعايير الإنسانية الأساسية و مشروع الحلول الأساسية (Ground Truth Solutions)؛ الضوابط الإرشادية من الاتحاد الدولي لمنظمات الصليب الأحمر و الهلال الأحمر و لجنة الإغاثة الدولية (باللغة الإنجليزية)
أداة تقييم المعايير الإنسانية الأساسية لرصد الأسئلة للمجتمعات المحلية
جودة و مساءلة لجنة الإغاثة الدولية حول استطلاعات الرأي
دليل الإتحاد الدولي لمنظمات الصليب الأحمر و الهلال الأحمر / منظمة حلول الحقيقة الأساسية حول استطلاعات الرأي
مجموعة أدوات الإتحاد الدولي لمنظمات الصليب الأحمر و الهلال الأحمر بشأن آليات الشكاوى و الاستجابة لها
مثال على نموذج للشكاوى و قاعدة البيانات
الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن آلية شكاوى المجتمعات المحلية
دليل الجودة الكافية
مذكرة حول آليات شكاوى المجتمعات المحلية في سوريا
تدريب المنظمة الدولية للهجرة على الرصد و التقييم
الصليب الأحمر / الهلال الأحمر - دليل رصد و تقييم المشاريع / البرامج
تفعيل مبادئ المشاركة خلال مراحل إدارة دورة المشروع
الملحق 2 - مراحل إدارة دورة المشروع
مجموعة أدوات الإتحاد الدولي لمنظمات الصليب الأحمر و الهلال الأحمر للمبتدئين

التحضيرات قبل الجلسة

شرائح عرض تقديمي لهذه الجلسة
دليل الجودة الكافية (13 نسخة)
بطاقات - 12 خطوة لتطوير آلية الشكاوى و الاستجابة (نسخة واحدة)
نظرة عامة - 12 خطوة لتطوير آلية الشكاوى و الاستجابة (نسخة واحدة)
الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن آلية شكاوى المجتمعات المحلية (13 نسخة)
لوحة قلاب و أقلام

خطة الجلسة

25د

الرصد والتقييم

شرائح العرض

قم بترحيب المشاركين مرة أخرى، وذكّرهم بأننا نتحرك في دورة إدارة دورة المشروع وقد وصلنا إلى المرحلة الرابعة – الرصد والتنفيذ. اعرض شريحة أهداف الجلسة.

تم أخذ التعليمات التالية من الدورة التدريبية للرصد والتقييم التابعة لمنظمة الهجرة الدولية

اعرض شريحة: ما نوع أنشطة الرصد والتقييم التي يتم استخدامها عبر دورة المشروع؟

قم بشرح الآتي: هناك دورات مختلفة للمشروع مع خطوات مختلفة تُستخدم في مؤسسات مختلفة. الجانب الموضح على الشريحة هو الذي تستخدمه المنظمة الدولية للهجرة ويمكن تقسيم الخطوات أو إضافتها معاً وإعادة تسميتها ولكن الجوانب الرئيسية لا تزال كما هي

قم بالتأكيد على أن الرصد والتقييم تغطي كامل إدارة دورة المشروع.

تمرين – دورة المشروع

قم بتقسيم المشاركين إلى مجموعات من 3 أو 4. أعط كل مجموعة ورق من اللوح القلاب مع دورة حياة إدارة دورة المشروع التي تم إعدادها بالفعل على الورقة حتى يتمكنوا من تدوين أنشطة الرصد والتقييم الخاصة بهم في كل مرحلة. اطلب منهم مناقشة نوع أنشطة الرصد والتقييم التي تقوم بها منظماتك في المراحل المختلفة من دورة حياة المشروع. يتم عرض الإجابات في العرض تقديمي التالي، ولكنها قد تشمل:

- التقييم الأساسي للتدابير
- تحديد الأهداف والمؤشرات
- جمع البيانات أثناء التنفيذ
- التقييم
- الإبلاغ
- اسمح بـ 5 دقائق.
- اطلب بعض الأمثلة.

اعرض شريحة العرض: نشاطات الرصد والتقييم وضح أن هذه هي نشاطات الرصد التي تقوم بها المنظمة الدولية للهجرة.

اعرض شريحة عرض: لماذا تعتبر الرصد والتقييم مهمة؟

قم بالتأكيد على عنصر المساءلة في الرصد والتقييم

اسأل المشاركين عما إذا كانت الرصد والتقييم ترتبط بأي من التزامات المعايير الإنسانية الأساسية التي رأوها

قم بشرح الآتي: تساعد الرصد والتقييم في الكشف عن الاحتيال وتقليل المخاطر

قم بالتأكيد على أن الرصد القائمة على المشاركة يمكن أن تكون وسيلة فعالة لإشراك المجتمع المحلي وتحسين المشروع

اسأل المشاركين عما إذا كان يمكنهم مشاركة أي أمثلة للرصد القائمة على المشاركة في برامجهم الخاصة قم بالتأكد على أهمية الشمول والسلامة للمشاركين وكذلك مبدأ لا ضرر ولا ضرار إذا لم يذكرها أحد، سلط الضوء على قيمة اسطلاعات الإدراك / المراجعات الاجتماعية

ذكر المشاركين بأن العديد من المعايير التي بحثناها تحتوي على موارد محددة حول الرصد والتقييم. ذكرهم بمعايير اسفير و المؤشرات الفنية و المعايير المصاحبة. قم بلفت انتباههم إلى أدوات دليل الجودة الكافية من 4 إلى 11.

العوائق أمام تقديم الشكوى

20د

سرد القصص

1. قم بتنظيم المشاركين إلى أزواج
2. اطلب من كل مشارك أن يخبر شريكه بقصة قصيرة (1-2 دقائق) عن الوقت الذي حدث فيه خطأ ما، و فكروا في تقديم الشكوى، لكنهم اختاروا عدم القيام بذلك.
- (لا يجب أن تكون هذه أحداثاً مؤلمة، و لكن يمكن أن تكون أنشطة يومية مثل وجبة سيئة في مطعم أو خدمة سيئة في متجر).
3. بعد بضع دقائق، اطلب من الأشخاص الذين سمعوا القصص مشاركة بعض الأسباب التي دفعت شريكهم إلى عدم تقديم شكوى.
- ملاحظة - تأكد من أن المشاركين يشاركون فقط الأسباب التي جعلت شريكهم لم يشتكي و ليس القصة بأكملها. لن يكون هناك وقت إذا كانوا يشاركون القصة بأكملها.
4. خذ مجموعة من الأمثلة من المشاركين و قم بتدوينها على الورق
5. اعكس الأمثلة مرة أخرى على المشاركين.
6. اسألهم عما إذا كان المستفيدون من المعونة قد يواجهون عوائق مماثلة.
7. اسأل المشاركين عن سبب أهمية إزالة هذه العوائق

استخلص الرسائل الرئيسية التالية:

توفر التغذية الراجعة والشكاوى معلومات حيوية لتمكننا من تحسين مشروعنا وكذلك منع الاستغلال و الاعتداء هناك العديد من الأسباب لعدم قيام الناس بتقديم التعليقات أو تقديم شكوى. عدم تلقي أي تعليقات أو شكاوى ربما يكون علامة سيئة!

وجود آلية جيدة لتقديم الشكاوى لا يكفي - يحتاج الناس أيضاً إلى الثقة في أنك سوف تستجيب بشكل مناسب اشرح أن التغذية الراجعة والشكاوى هي عنصر رئيسي للجودة و المساءلة، و تظل تمثل تحدياً كبيراً للقطاع. قم بلفت انتباه المشاركين إلى:

- الالتزام 5 بالمعايير الإنسانية الأساسية
- المعيار 5 من معايير الشمول لكبار السن و ذوي الإعاقات
- المعيار 6 من المعايير الدنيا لحماية الطفل

آليات الشكاوى - تلقي الشكاوى

20د

(يستند هذا القسم إلى الضوابط الإرشادية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن آلية شكاوى المجتمعات المحلية، القسم (ب)، الفصل 4 - تناول الشكاوى و مراجعتها)

شرائح العرض

ذكر المشاركين بأن الشكاوى يمكن أن تتعلق بجميع جوانب تنفيذ المشروع و سلوك الموظفين. اشرح أننا سنركز في هذا القسم على الشكاوى المتعلقة بالاستغلال و الاعتداء الجنسي. و هذا يتطلب نوع معين من الاستجابة.

عرض شرائح العرض

آلية تلقي شكاوى المجتمع المحلي - إجراءات التلقي و المراجعة
آلية تلقي شكاوى المجتمع المحلي - مبادئ التلقي و المراجعة

لأصحاب الشكاوى وموضوعها كلاهما على حد سواء الحق في السرية. يجب على أي شخص لديه حق الوصول إلى معلومات الشكاوى الحساسية التوقيع على ترتيبات السرية التي وضعتها آلية شكاوى المجتمع المحلي لهذا الغرض. يجب تخزين السجلات بشكل آمن لتجنب الكشف العرضي أو غير المصرح به للمعلومات. يجب أن تكون المعلومات المحفوظة لأغراض التتبع مجهولة المصدر إلى أقصى حد ممكن. السرية مبدأ مهم بشكل خاص في شكاوى الاستغلال و الاعتداء الجنسي، حيث أن تقديم ادعاء الاستغلال و الاعتداء الجنسي يمكن أن يجعل مقدم الشكاوى عرضة للانتقام.

من الضروري أن تقوم آلية شكاوى المجتمع المحلي بإجراء تقييم للمخاطر لكل ناج، ووضع خطة أمنية / حماية إذا لزم الأمر بناءً على الاحتياجات الفردية. يجب أن تكون سلامة الناجين أحد الاعتبارات الرئيسية في جميع الأوقات أثناء الإبلاغ و التحقيق و بعد ذلك.

لا يجب إلقاء اللوم أبداً على الناجي من الاستغلال و الاعتداء الجنسي. يجب على آلية شكاوى المجتمع المحلي أن تضع في الاعتبار الصحة النفسية الاجتماعية للناجين أثناء متابعة أي حالة. على سبيل المثال، عند وضع خطة للأمن / الحماية، يجب أن ينظر منسق الحماية و الشؤون المجتمعية / آلية شكاوى المجتمع المحلي في الحماية من إمكانية استبعاد بعض الناجيات من الاستغلال و الاعتداء الجنسي بسبب المعتقدات الثقافية المحلية. تسترشد إجراءات و استجابات جميع المنظمات باحترام خيارات الناجين و رغباتهم و حقوقهم و كرامتهم. يجب أن يُتاح للناجين إمكانية الوصول إلى مجموعات الدعم و / أو استشارات الأزمات للمساعدة في التعامل مع مشاعر الخوف و الشعور بالذنب و العار و ما إلى ذلك

آلية تلقي شكاوى المجتمع المحلي - التلقي شخصياً
آلية تلقي شكاوى المجتمع المحلي - تلقي نموذج تقرير الحادثة
أسأل المشاركين إذا ما كان لديهم أي أسئلة
أسأل المشاركين عما إذا كانوا يشعرون أن منظماتهم لديهم النظم و الحوكمة و قدرات الموظفين اللازمة لإدارة آليات شكاوى المجتمع المحلي بفاعلية
أسأل المشاركين عن الخطوات التي قد يتخذونها لمعالجة أي فجوات / ثغرات

آليات الشكاوى - النجاحات و التحديات

الدعم المتبادل

قم بتنظيم المشاركين إلى 2 أو 3 مجموعات كبيرة (8-10 مشاركين في كل منهما).
في كل مجموعة، اطلب 3 متطوعين مشاركة أمثلة النجاحات أو التحديات التي واجهوها عند محاولة تنفيذ آليات الشكاوى. شجّع المشاركين على اغتنام الفرصة للتعلم من أقرانهم، لتبادل الأفكار و الاقتراحات، و ربما لإنشاء علاقات للحصول على الدعم في المستقبل.
اشرح أنه لن يُطلب من المشاركين مشاركة النتائج التي توصلوا إليها في الجلسة العامة، بدلاً من ذلك سنركز على النقاشات داخل المجموعات.
اسمح بـ 15 دقيقة.
اشكر المشاركين على عملهم و قم بإنهاء الجلسة.

د25

90د

الوحدة 8 :
إدارة دورة المشروع – الإخراج

ملخص

تغطي الوحدة 8 المرحلة الخامسة من دورة إدارة دورة المشروع - "الخروج"، بما يضمن أن يكون لدى جميع المشاركين فهم واضح و مشترك لما يتم تضمينه في هذه المرحلة من إدارة دورة المشروع. و سيتم إجراء نقاش عن الممارسات و الأساليب الحالية تستخلص نهج الجودة و المُساءلة و الممارسات الجيدة (و السيئة).

سيتمكن التمرين الذي يركز على "لا ضرر ولا ضرار" المشاركين من التدريب على استخدام أداة ذات صلة. ستستند الوحدة أيضاً إلى الاعتبارات الرئيسية للشمول و المشاركة لضمان استدامة أي عمل مستمر. كما سيتم تغطية أهمية تعزيز القدرات و كذلك اعتبارات إدارة الأمن و إدارة الموظفين. سيتم وضع علامة على الأدوات ذات الصلة بالسياق للاستخدام في المستقبل.

الأسلوب المنهجي

- سيطلب من المشاركين تقديم أمثلة للمشاريع التي عملوا عليها والتي أدت إلى "الانسحاب" و "التمديد" و "الانتقال". سيتم تشجيعهم على تسليط الضوء على التحديات التي تواجه كل حالة. إذا لم تكن واضحة، فسوف يوضح المدرب الفرق بين أوضاع الخروج الثلاثة.
- من خلال العمل في مجموعات على أحد أوضاع الخروج الثلاثة، سيقوم المشاركون بمناقشة الأفكار المحتملة للتسبب في حدوث ضرر في السياقات التي يعملون فيها (سيشمل ذلك نقاط ضعف متزايدة لدى بعض أفراد المجتمع المحلي). و سيتم نشر هذه في جميع أنحاء الغرفة.
- بعد ذلك، سيتم تنظيم المشاركين في مجموعات صغيرة من "الخبراء"، يمثل كل منهم أحد "نهج الجودة و المُساءلة" بالإضافة إلى "المشاركة" و "الشمول". ستكون مهمة "خبراء الجودة و المُساءلة" التنقل في جميع أنحاء الغرفة، و عرض تدابير التخفيف، حسب الحاجة، من نهجهم أو موضوعهم الخاص.
- بمجرد الانتهاء، ستقوم المجموعة بمراجعة المخاطر و تدابير التخفيف جنباً إلى جنب، مع التأكد من تغطية الرسائل الرئيسية و الإشارة إلى أداة دليل الجودة الكافية 14، الالتزام 3 بالمعايير الإنسانية الأساسية
- سيركز النشاط الأخير على الإدارة عن بُعد و بناء قدرات الموظفين

الرسائل الرئيسية

هناك علاقة مهمة بين الجودة و المُساءلة للمشروع و استدامته يُعد تبادل المعلومات / التواصل أمراً بالغ الأهمية في هذه المرحلة كما هو الحال في المراحل الأخرى لإدارة دورة المشروع، حيث أنه يؤثر على كامل الثقة التي لدى السكان المتضررين في العاملين في المجال الإنساني – سيتمكن المنظمة من فهم التحديات التي يواجهها السكان بشكل أفضل و كيفية التخفيف من حدتها إدارة التوقعات مهمة و تعتمد على التواصل الواضح مع المجتمع المحلي و الشركاء و السلطات بحيث أن لا يكون هناك مفاجآت! تتطلب أوضاع الانسحاب و التمديد و الانتقال جميعها تخطيطاً دقيقاً – لا يمكن نقل المسؤوليات دون توافر القدرات و الموارد الكافية تعزيز القدرات أمر مهم، لكنه ليس بديلاً عن التخطيط الجيد

أهداف التعلم

أشرح ما يحدث في مرحلة الخروج من إدارة دورة المشروع – الانسحاب، التمديد، الانتقال
أذكر اعتبارات لتحقيق مبدأ "لا ضرر ولا ضرار" في مرحلة الخروج، بما في ذلك مشاركة المجتمع المحلي و التواصل و المشاركة مع السلطات المحلية
أقترح طرق لتعزيز القدرات التي تمكن الشركاء أو مجموعات المجتمع المحلي من الحفاظ على عمل المشروع
أشرح أهمية التنسيق عند إنهاء المشروع

إدارة الأمن أحد الاعتبارات المهمة خلال مرحلة خروج المشروع	
<p>مصادر لمزيد من المعلومات</p> <p>لا ضرر ولا ضرار – كيف يمكن للمعونة أن تساعد في دعم السلام أو الحرب – ماري أندرسون</p> <p>لا ضرر ولا ضرار – مقدمة موجزة من منظمة مشاريع التعلم التعاوني</p> <p>تفعيل مبادئ المشاركة خلال مراحل إدارة دورة المشروع</p> <p>الملحق 2 – مراحل إدارة دورة المشروع</p>	<p>التحضيرات قبل الجلسة</p> <p>شرائح عرض تقديمي لهذه الجلسة</p> <p>لوح قلاب وأفلام</p> <p>قصصات لاصقة</p>

خطة الجلسة

<p>الخروج من المشروع</p> <p>15د</p> <p>شرائح العرض</p> <p>قم بترحيب المشاركين مرة أخرى، وذكّرهم بأننا نتحرك في دورة إدارة دورة المشروع وقد وصلنا إلى المرحلة الأخيرة - الخروج</p> <p>اعرض شريحة عرض أهداف الجلسة</p> <p>النقاش</p> <p>اشرح أن مرحلة الإنهاء من المشروع بها ثلاثة أوضاع ممكنة:</p> <p>الانسحاب (من موارد المشروع المقدمة من الخارج من المنطقة)</p> <p>التمديد (في برنامج إنعاش أطول أو برنامج تطوير طويل الأجل)</p> <p>الانتقال (المسؤولية من الجهات الفاعلة الخارجية إلى الجهات الفاعلة المحلية)</p> <p>اسأل المشاركين "هل شاركت في أي من هذه الأوضاع الثلاثة؟"</p> <p>اطلب منهم مشاركة تجاربهم (سواء الناجحة أو غير الناجحة).</p> <p>اسأل المجموعة "ما هي العلاقة بين الجودة والمساءلة والإنهاء الناجح للمشروع؟"</p> <p>اختتم النقاش بالرسالة الرئيسية التالية:</p> <p>هناك علاقة مهمة بين الجودة والمساءلة للمشروع واستدامته</p>	
<p>عدم إضرار</p> <p>10د</p> <p>شرائح العرض</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. اعرض شريحة عرض "لا ضرر ولا ضرار" 2. اطلب من متطوعين شرح ما يعتقدون أنه المقصود من كل من هذه الدروس 6 من مشروع لا ضرر ولا ضرار. <p>الإجابات:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. عندما يدخل أي تدخل من أي نوع في سياق، يصبح جزءاً من هذا السياق. (سيكون لدينا دائماً تأثير على السياق - يجب أن ندرك ذلك). 2. تتميز جميع السياقات بالفواصل والواصلات. (الفواصل هي عوامل تسبب تعارضاً بين الجهات الفاعلة المختلفة، والواصلات هي عوامل تربط الجهات الفاعلة المختلفة معاً في سلام) 3. ستتفاعل جميع التدخلات مع كل من الفواصل والواصلات، مما يجعلها أفضل أو أسوأ. (ستؤثر تدخلاتنا على هذه الفواصل والواصلات - من المهم محاولة فهم كيفية ذلك). 4. تتفاعل التدخلات مع الفواصل والواصلات من خلال الإجراءات التنظيمية و سلوك الموظفين. (إذا كنا نريد تقليل أي أثر سلبي، فيمكننا القيام بذلك من خلال التخطيط وتنفيذ الأنشطة بعناية والتأكد من تصرف الموظفين بشكل مناسب). 5. تفاصيل التدخل هي مصدر آثاره. (التفاصيل الصغيرة في الطريقة التي نخطط بها وننفذ المشروع، يمكن أن تتسبب في أن يكون للمشروع تأثير سلبي أو إيجابي). 6. هناك دائماً خيارات. (في أي حالة، وبغض النظر عن مدى تعقيدها، يمكننا تصميم مشاريع يمكنها تقليل الآثار السلبية ومحاولة تعزيز الآثار الإيجابية. يجب أن نهدف دائماً إلى القيام بذلك). 3. اسأل إذا كانت النتائج تتوافق مع تجربتهم في سوريا. 	

4. اشرح أننا سنفكر في كيفية تجنب الضرر أثناء إنهاء المشروع.

35د

مرحلة الخروج – المشاكل و الحلول

العصف الذهني (طرح الأفكار)

تأكد من وجود 3 أوراق من اللوح القلاب بعنوان "الانسحاب" و "التمديد" و "الانتقال" مع وضع الأقسام في جميع أنحاء الغرفة.

قم بتنظيم المشاركين إلى 3 مجموعات:

مركز مجموعة واحدة على الانسحاب

مركز مجموعة واحدة على التمديد

مركز مجموعة واحدة على الانتقال

اطلب من كل مجموعة أن تدرج مخاطر إلحاق الضرر في هذا النوع من إنهاء المشروع. و يمكن أن تستند المخاطر إلى أي قطاع يعمل فيه المشاركون - مثل إدارة المخيمات، وإمدادات المياه، و الصرف الصحي، و تعزيز النظافة الصحية، وما إلى ذلك.

اشرح أن المشاركين يجب أن يستخدموا المعرفة التي اكتسبوها في الدورة، وكذلك خبرتهم، لسرد أكبر عدد ممكن من المخاطر.

اسمح بـ 10 دقائق لهذه المهمة

خذ تعليقات موجزة من كل مجموعة

تمرين

قم بتنظيم المشاركين إلى 6 مجموعات. (تأكد من أن كل مجموعة بها عضو واحد على الأقل من كل مجموعة من المجموعات السابقة.)

أعط كل مجموعة منهم مجموعة من القصصات اللاصقة (لون واحد لكل مجموعة إن أمكن).

اشرح أن كل مجموعة ستمثل خبراء في أحد نهج أو أساليب الجودة و المساءلة لدينا.

مشاركة المجتمع المحلي و التواصل

الشمول

إدارة الموظفين

التنسيق

إدارة الأمن

تعزيز القدرات

اعرض شريحة عرض التمرين و قم بإعطاء التعليمات التالية:

أوصى بتدابير التخفيف لبعض المخاطر التي تم إدراجها، بناء على النهج أو الموضوع الذي تم إسناده لك

استخدم المعايير التي أشرنا إليها

اكتب تدبير التخفيف الخاص بك في قصاصة لاصقة

انتقل بين المخططات مما يضمن لك زيارة الثلاثة

حاول أن تقرأ تدابير التخفيف الأخرى التي تم اقتراحها، وانظر في كيفية ارتباط اقتراحاتك

اسمح بـ 15 دقيقة

10د

التعليقات و الرسائل الرئيسية

الخلاصة

ضع أوراق اللوح القلاب في مقدمة الغرفة حتى يتمكن جميع المشاركين من رؤيتها.

اسأل كل مجموعة "أي من تدابير التخفيف كانت الأكثر أهمية؟ لماذا؟".

استخلص الرسائل الرئيسية التالية:

يُعد تبادل المعلومات / التواصل أمراً بالغ الأهمية في هذه المرحلة كما هو الحال في المراحل الأخرى لإدارة دورة المشروع، حيث أنه يؤثر على كامل الثقة التي لدى السكان المتضررين في العاملين في المجال الإنساني – سيمكن المنظمة من فهم التحديات التي يواجهها السكان بشكل أفضل و كيفية التخفيف من حدتها
إدارة التوقعات مهمة وتعتمد على التواصل الواضح مع المجتمع المحلي والشركاء والسلطات لا مفاجآت!
تتطلب أوضاع الانسحاب والتمديد والانتقال جميعها تخطيطاً دقيقاً.
لا يمكن نقل المسؤوليات دون توافر القدرات والموارد الكافية
تعزيز القدرات أمر مهم، لكنه ليس بديلاً عن التخطيط الجيد
إدارة الأمن أحد الاعتبارات المهمة خلال مرحلة الخروج من المشروع

20د

الإدارة عن بُعد وتعزيز قدرات الموظفين

الإدارة عن بُعد

تأكد من أن جميع المشاركين يمكنهم رؤية شرائح العرض تقديمي.
ذُكر المشاركين بأننا قطعنا جميع المراحل الخمس لإدارة دورة المشروع، ونظرنا في كيفية تحقيق الجودة والمساءلة في كل مرحلة.
أقر أن أحد التحديات الرئيسية في سوريا في جميع المراحل هو الحاجة إلى الإدارة عن بُعد للموظفين.
أُشرح أنه في عام 2018، قامت شراكة العمليات بإعداد بحث حول الإدارة عن بُعد في العمل الإنساني، والتي قدمت فيها 3 عناصر أساسية للنظر فيها.
أعرض شريحة الإدارة عن بُعد – العناصر

1) إدارة المخاطر: تعني إدارة المخاطر فهم قبول المخاطر التنظيمية، ووضع العتبات (الحدود) بناءً على هذا الفهم، ووضع تدابير للوقاية والتخفيف من المخاطر التي تواجهها العمليات التي تتم إدارتها عن بُعد. كما يتطلب من المنظمات أن تقوم بتحليل المخاطر ومراقبتها بشكل منتظم مع مرور الوقت، حيث أن المخاطر ليست ثابتة.

2) قدرة الموظفين: عندما تنقل المنظمة المسؤولية من كبار الموظفين إلى المزيد من الموظفين المبتدئين، فيجب عليها القيام بذلك بطريقة مسؤولة، مع وضع مخطط هيكل منظم مُسبقاً و وصف منقح (تمت مراجعته) للوظائف، وكذلك ضمان تدريب الموظفين المعنيين على المستوى المطلوب من المهارات والكفاءات. يجب تطوير هذا كجزء من التخطيط للطوارئ الخاص الذي تقوم به الوكالة.

3) إدارة البيانات: نظراً لأن من المرجح أن يتم تقليل جودة البيانات في البرامج التي يتم إدارتها عن بُعد، يجب وضع خطط مسبقاً لكيفية التخفيف من فقدان جودة البيانات. سواء كان ذلك من خلال استخدام الرصد من طرف ثالث، أو أنظمة إدارة معلومات معززة، أو موارد إضافية للرصد والتقييم على أرض الواقع، ينبغي تخطيط تدابير التخفيف هذه ووضع ميزانية لها على النحو المناسب.

ملاحظات إضافية حول الإدارة عن بُعد

لذلك، تتطلب الإدارة عن بُعد وجود عمليات قوية لتقييم المخاطر ومراقبتها وإدارتها. يجب إجراء دراسات الجدوى والتقييم المنهجي للمخاطر بصورة منهجية قبل بدء تشغيل البرنامج. ينبغي أيضاً وضع خطط للطوارئ تستند إلى مخاطر كبيرة مسبقاً، حتى يتم دمج عتبات الانتقال إلى الإدارة عن بُعد أو خارجه في تصميم البرنامج، إلى جانب مخصصات الميزانية المناسبة. يجب أن تكون الوكالات واعية بعدم نقل مستوى من المخاطر المرهقة بشكل خطير إلى الموظفين المبتدئين أو المنظمات الشريكة والنظر بعناية في التزاماتهم وواجبهم في الرعاية.

تتطلب الإدارة عن بُعد أيضاً نظم وعمليات قوية لإدارة الموظفين عن بُعد، و التغييرات في مخططات التفويض، و التوقيع، و إدارة الموظفين، و التواصل، و اللوجستيات، و الموارد البشرية، و التحقق من المعلومات، و المتابعة و الدعم الكافيين. علاوة على ذلك، يجب البحث عن حلول إبداعية لبناء قدرات الموظفين المبتدئين و تقديم الدعم المستمر عن بُعد لنواتج (مُخرجات) البرامج.

اسأل المشاركين "هل تتوافق هذه العناصر مع تجربتك في الإدارة عن بُعد في سوريا؟"
اعرض شريحة الإدارة عن بُعد - الاعتبارات

الإدارة عن بُعد هي طريقة تشغيلية غير مثالية: على الرغم من أن الإدارة عن بُعد قد استلزمها بشكل متزايد التحديات الأمنية و القيود المفروضة على الوصول، فإنه يجب الاعتراف بها كطريقة تشغيلية غير مثالية، و لا ينبغي النظر فيها إلا للبرامج المنقذة للحياة و الحرجة.

تتطلب الإدارة عن بُعد قبول التعرض المتزايد للمخاطر: بشكل عام، تكون المخاطر المرتبطة بالعمل في سياقات الإدارة عن بُعد أعلى بكثير منها في العمليات المباشرة، و من المحتمل أن تكون القدرة على تخفيف تلك المخاطر محدودة أكثر. بمعنى آخر، فإن استخدام الإدارة عن بُعد لمواصلة العمل في سياقات محدودة أو متعارضة يتطلب قبول مستوى أعلى من المخاطر. و من المهم التأكد من وجود عمليات قوية لتقييم المخاطر و تحديد العتبات و اتخاذ قرارات مستنيرة و مدروسة و شفافة حول متى يجب مواصلة العمليات و توقفها.

يختلف التعرض للمخاطر بالنسبة لمختلف الجهات الفاعلة / الموظفين: تختلف المخاطر التي تواجهها المنظمات غير الحكومية الدولية و موظفوها اختلافاً عميقاً عن المخاطر التي تواجهها المنظمات غير الحكومية المحلية و الوطنية و موظفيها. يجب النظر في هذه بعناية و بدقة لتجنب ببساطة نقل المخاطر من فئة واحدة من الموظفين إلى فئة أخرى.

السياق أمر بالغ الأهمية: في سياقات الإدارة عن بُعد، يعد فهم السياق و القوى المحركة (الديناميكيات) للنزاعات أمراً أساسياً لتحديد عتبات (الحدود القصوى) تحمل المخاطر، و إدارة المخاطر، و تنفيذ البرمجة بشكل فعال، و منع إلحاق الضرر بالمستفيدين أو الموظفين.

الإدارة عن بُعد هي طريقة مختلفة للعمل: يتطلب الانتقال إلى الإدارة عن بُعد النظر في جميع جوانب إدارة البرامج و العمليات، بما في ذلك تكييف العمليات و الإجراءات المتعلقة بالتمويل و اللوجستيات و الرصد و التقييم و الموارد البشرية. كما يتطلب نهجاً بديلة لإدارة الموظفين.

تعزيز قدرات الموظفين

قم بالتأكيد على أهمية قدرة الموظفين على تحقيق الجودة و المساءلة.

اسأل المشاركين "كيف يمكن تعزيز قدرات الموظفين؟"

اعرض شريحة عرض تعزيز القدرات

اشرح أن التدريب ليس هو الطريقة الوحيدة لتعزيز المهارات و المعرفة.

أولاً ينبغي تحديد الاحتياجات المحددة للقدرات

هناك مجموعة واسعة من أساليب تعزيز القدرات

في بعض الأحيان، يمكن للتغييرات في طريقة إدارة الأفراد – كيف يتم وضع الأهداف، كيف يتم تخطيط العمل، كيف يتم دعمهم، ما هي الموارد المتاحة لديهم، كيف يتم إدارة أدائهم، و كيف يتم الاعتراف بهم و مكافأتهم – أن تحدث فرقاً أكبر بكثير لأدائهم من أي نشاط تعزيز القدرات الفردية

اشكر المشاركين على عملهم و قم بإنهاء الجلسة.

90د

الوحدة 9:

اعتماد نهج الجودة والمساءلة في السياق السوري

ملخص

ترتبط الوحدة 9 بجميع عناصر الدورة حتى الآن بإطار المساءلة في سوريا. و سيستفيد المشاركون من المعرفة التي اكتسبوها في الدورة لتحديد الكيفية التي يمكن بها تحقيق كل عنصر من عناصر إطار المساءلة من الناحية العملية. (وبهذا المعنى تعمل الدورة كإعادة لاكتساب المعرفة). كما ستسلط الوحدة الضوء على الأدوار والمسؤوليات لمختلف المنظمات التي تعمل محلياً، فردياً و جماعياً.

الأسلوب المنهجي

- سيقدم / يلخص المدرب إطار عمل المساءلة في سوريا.
- من خلال العمل في مجموعات صغيرة، سوف يستخدم المشاركون معرفتهم المكتسبة في الدورة التدريبية لتحديد كيفية ارتباط أنشطة الجودة و المساءلة في إطار مراحل إدارة دورة المشروع بإطار المساءلة. (عنصر واحد لكل مجموعة).
- ستعمل المجموعات معاً لإنشاء صورة مجمعة لما يجب القيام به لتحقيق إطار المساءلة
- كمجموعة كبيرة، سيقومون بتعيين الأدوار والمسؤوليات (الفردية و الجماعية) للمؤسسات التي تعمل محلياً في هذه الصورة. (حدد الثغرات التي لن تلعب فيها أي منظمة في الغرفة دوراً - كيف يمكننا إحالة ذلك إلى وكالات أخرى)

أهداف التعلم

اشرح الغرض من إطار المساءلة في سوريا
اذكر العناصر الرئيسية للإطار و انظر في الآثار العملية
قدّم اقتراحات بشأن المنظمات التي يمكن أن تتحمل المسؤولية
الفردية و الجماعية عند تنفيذ الإطار

الرسائل الرئيسية

الغرض من إطار المساءلة هو ضمان الفهم المشترك و العمل
المشارك و المنسق بشأن المساءلة
لا يمكن تحقيق المساءلة من خلال المنظمات التي تعمل بمفردها.
يلزم إتخاذ إجراءات فردية و جماعية

التحضيرات قبل الجلسة

شرائح عرض تقديمي لهذه الجلسة
إطار المساءلة المشترك في شمال غرب سوريا
مجموعة مختارة من المعايير التي استُخدمت طوال الدورة - المعايير
الإنسانية الأساسية، اسفير...
مصفوفة أعدت على الجدار مع كل 5 أعمدة (مراحل إدارة دورة
المشروع) و 4 صفوف (المعايير المشتركة)
ملصقات بألوان مختلفة (10-15) (أو قصاصات لاصقة برموز
مختلفة)

مصادر لمزيد من المعلومات

إطار المساءلة المشترك في شمال غرب سوريا
ملخص خطة الاستجابة الإنسانية في سوريا 2019

خطة الجلسة

15د

إطار المُساءلة

شرائع العرض

اعرض شريحة أهداف الجلسة
اعرض شريحة إطار المُساءلة
اسأل المشاركين عما إذا كانوا قد سمعوا عن إطار المُساءلة المشترك. اسألهم عما يعرفون عنه.
اشرح الغرض من إطار المُساءلة المشترك.

الغرض / الأساس المنطقي لإطار المُساءلة المشترك هو ضمان فهم مشترك للمساءلة و المخاطر و العناية الواجبة، و إلى أقصى حد ممكن، ضمان اتخاذ إجراءات مشتركة أو منسقة، بما في ذلك:
ضمان استمرار تقديم استجابة إنسانية عالية الجودة في بيئة شديدة الخطورة
إعادة التأكيد على الالتزام بالإطارات المعيارية المشتركة (مثل المبادئ الإنسانية، و المُساءلة أمام السكان المتضررين، ولا ضرر ولا ضرار، و منع الاعتداء و الاستغلال الجنسي؛ و ضمان أن مركزية الحماية توجه جميع الأعمال الإنسانية، إلخ)
تشجيع و إنشاء نظام لمشاركة المعلومات حول الحوادث أو محاولات التدخل في الاستجابة الإنسانية ليكون لديهم فهم مشترك و شامل للمخاطر من أجل تحسين الاستراتيجيات و الإجراءات المشتركة
تشجيع العمل الجماعي، قدر الإمكان، لتصدى التدخل في العمل الإنساني
ضمان تقليل التأثير على المحتاجين إلى الحد الأدنى من خلال أي إجراء يُتخذ لتصدى التدخل / الاحتيال أو التبذير، بما في ذلك تبادل المعلومات بشأن الإجراءات / العقوبات المحتملة للتخفيف من أي تأثير محتمل لمثل هذا الإجراء

اعرض شريحة المعايير المشتركة
سئلزم الإطار المقترح الشركاء بالعمل سوياً لتطوير معايير مشتركة للحد من المخاطر، مع التركيز على القضايا التالية:
ضمان العناية الواجبة (الحرص اللازم) و الإدارة الفعالة للموارد على المستوى التنظيمي
التأكد من أن العاملين في المجال الإنساني و المتطوعين يتمتعون بالكفاءة و الإدارة الجيدة
تعزيز مشاركة المجتمعات المحلية المتضررة لإدارة المخاطر
تعزيز المشاركة الجماعية مع السلطات المدنية و الجماعات المسلحة لإدارة المخاطر
اسأل المشاركين لماذا من المهم جداً أن يكون معايير مشتركة؟
اشرح ما يلي:

لا يمكن تحقيق الجودة و المُساءلة من خلال المنظمات التي تعمل بمفردها
العمل الفردي و الجماعي مطلوب
تمكن المعايير المشتركة المنظمات من العمل معاً بشكل أوثق
تساعد المعايير المشتركة المنظمة على مشاركة لغة مشتركة حول الجودة و المُساءلة
و هذا بدوره يساعد المنظمات على التنسيق

25د

المعايير المشتركة

تمرين جماعي صغير

قم بإعداد مصفوفة مُعدة على الجدار مع 5 أعمدة (مراحل إدارة دورة المشروع) و 4 صفوف (المعايير المشتركة). استخدم الأوراق من اللوح القلاب حتى يتمكن المشاركون من الكتابة مباشرةً على المصفوفة. يجب أن تكون حجمها كبيراً بحيث يمكن لجميع المشاركين التجمع حوله.

(يمكنك استخدام 5 أوراق - لكل 1 من الأعمدة.)

الخروج	الرصد والتقييم	التنفيذ	الإعداد والتخطيط	التحديد والتصميم	
					المعيار المشترك 1
					المعيار المشترك 2
					المعيار المشترك 3
					المعيار المشترك 4

ملاحظة - اكتب الصياغة الكاملة لكل معيار من المعايير في المصفوفة - كما هو موضح هنا:

- ضمان العناية الواجبة (الحرص اللازم) و الإدارة الفعالة للموارد على المستوى التنظيمي
- التأكد من أن العاملين في المجال الإنساني و المتطوعين يتمتعون بالكفاءة و الإدارة الجيدة
- تعزيز المشاركة مع المجتمعات المحلية المتضررة لإدارة المخاطر
- تعزيز المشاركة الجماعية مع السلطات المدنية و الجماعات المسلحة لإدارة المخاطر
- 1. قم بتنظيم المشاركين إلى 4 مجموعات. (بقدر الإمكان، تأكد من أن كل مجموعة تضم مشاركين من مجموعة واسعة من المنظمات).
- 2. خصص أحد المعايير المشتركة المقترحة لكل مجموعة.
- ضمان العناية الواجبة (الحرص اللازم) و الإدارة الفعالة للموارد على المستوى التنظيمي
- التأكد من أن العاملين في المجال الإنساني و المتطوعين يتمتعون بالكفاءة و الإدارة الجيدة
- تعزيز المشاركة مع المجتمعات المحلية المتضررة لإدارة المخاطر
- تعزيز المشاركة الجماعية مع السلطات المدنية و الجماعات المسلحة لإدارة المخاطر
- 3. قم بإعطاء التعليمات التالية:
- خذ في الاعتبار كل مرحلة من مراحل إدارة دورة المشروع
- حدد الإجراءات المحددة اللازمة لتحقيق المعيار المشترك في كل مرحلة من مراحل إدارة دورة المشروع
- لاحظ أن المعيار 4 يتطلب إجراءً جماعياً - سيحتاج المشاركون إلى التفكير في ذلك عند ذكر / سرد الإجراءات
- أدرج تلك الإجراءات في المصفوفة
- استخدم معرفتهم المكتسبة في الدورة التدريبية و قم بالإشارة / الرجوع إلى دليل المعايير
- 4. اسمح بـ 20 دقيقة لإكمال المهمة.

الأدوار والمسؤوليات

50د

تمرين جماعي كبير

قم بتهنئة المشاركين على بناء مصفوفة كاملة من الإجراءات لتحقيق إطار المساءلة المشترك

اطلب من المشاركين تشكيل مجموعات مع زملاء من منظماتهم.
أعط كل منظمة بعض الملصقات ذات لون معين. (أو بدلاً من ذلك، امنحهم جميعاً قصاصات لاصقة و اطلب منهم رسم رمز يمثل منظماتهم).

حدد أي منظمات مهمة غير موجودة في الغرفة و قم بتعيين ملصق أو رمز لها أيضاً.
اشرح أننا سننظر في الأدوار والمسؤوليات عن الإجراءات المطلوبة - في ثلاث خطوات:

الخطوة 1

اطلب من كل مجموعة من مجموعات المنظمات أن تنظر في جميع الإجراءات على المصفوفة و وضع ملصقاتها / رموزها إلى جانب الإجراءات التي تشعر أنها يجب أن تتحمل المسؤولية عنها.

لهذا	دقيقة	15	ب	اسمح
<p>الخطوة 2</p> <p>اجمع كل المشاركين حول المصفوفة.</p> <p>a. اطلب من المشاركين مراجعة المصفوفة و تحديد أي فجوات في حالة عدم وجود مسؤولية فردية أو جماعية، أو عندما يشعرون أن المسؤوليات قد تم تعيينها بشكل غير صحيح.</p> <p>b. اسمح بـ 10 دقائق لهذا</p> <p>الخطوة 3</p> <ol style="list-style-type: none">1. في الجلسة العامة، اسأل المشاركين عن شعورهم كيف يمكن حل هذه الثغرات أو الأخطاء.2. شجّع المشاركين على مناقشة هذه القضايا.3. إذا كان من الممكن حلها، فاضبط الملصقات / الرموز في المصفوفة.4. إذا لم يكن بالإمكان حلها، سجّل المشكلة التي أثّرت على ورقة سبورة منفصلة.5. اسمح بـ 20 دقيقة لهذا6. حاول أن تُنهي بملاحظة إيجابية بدلاً من أن تنهي بمناقشة لم تحل. <p>اشكر المشاركين على عملهم و قم بإنهاء الجلسة.</p>				

90د

الوحدة 10:
الإجراءات العملية

ملخص

الوحدة 10 هي فرصة للمنظمات الفردية لوضع خطط مفصلة للإجراءات التي تريدها المضي قدماً، وكذلك للمجموعة لاتخاذ قرار بشأن الإجراءات الجماعية وكيفية تنفيذها. و سيشمل ذلك تحديد ما يلزم القيام به، و تمرين تحديد الأولويات المتعلقة بالمحتوى المحدد، وجلسة التخطيط. و سيشمل التخطيط أسئلة عن هيكل العمل المنسق حول من سيقوم بماذا ومتى وأين. كما ستستخدم منهجية توزيع مسؤوليات RACI (مسؤول، خاضع للمساءلة، مستشار، مُطلع) لتوضيح الأدوار والمسؤوليات.

الأسلوب المنهجي

الجزء 1:

- سوف يشرح المدربون الممارسة الجيدة في تخطيط و رصد العمل
- من خلال العمل في فرق تنظيمية، سيقوم المشاركون بتطوير خطط عمل واضحة و محددة، تتضمن تفاصيل ما يهدفون إلى تحقيقه و أين و متى و من المسؤول.
- سوف يشارك المشاركون خططهم مع شركائهم. سيقدمون تعليقات على المحتوى و اقتراحات حول كيفية رصد خطط شركهم. سيتم الانتهاء من الخطط لتشمل تفاصيل الرصد.
- سيشير المدربون إلى أداة التقييم الذاتي للمعايير الإنسانية الأساسية

الجزء 2:

- في الجلسة العامة، سيجدد المشاركون الإجراءات الجماعية التي يشعرون أنها ضرورية لتحقيق الجودة و المساءلة، و الخروج بقائمة تضم ما يصل إلى 10 إجراءات، و من يحتاج إلى المشاركة.
- إذا لزم الأمر، ستركز عملية تحديد الأولويات على عدد من الإجراءات الجماعية يمكن إدارتها.
- ستشكل المجموعات الأصغر خطط عمل وجدول زمنياً للرصد (باستخدام نفس المبادئ التي تم تعلمها في تمرين خطط العمل التنظيمية).
- يمكن أن تكون التعليقات في شكل دائري أو عرض تقديمي .

الرسائل الرئيسية

خطط العمل تكون أكثر نجاحاً، إذا كانت واقعية.
ينبغي أن يكون لخطط العمل مسؤوليات و إطارات زمنية واضحة
يجب أن تكون مؤشرات خطط العمل ذكية (على معيار SMART)

أهداف التعلم

تصميم خطة عمل قصيرة / متوسطة الأجل لتنفيذ الجودة و
المساءلة في عملهم
إعداد عمل جماعي مع الشركاء في نفس المواقع / المواقع القريبة، و
تقديم الدعم المتبادل
وضع جدول زمني لتحديد متى وكيفية رصد ومتابعة خطط العمل

مصادر لمزيد من المعلومات

<https://pmdprostarter.org/raci-diagram/>
https://www.managers.org.uk/~/_media/Files/Campus%20CMI/Checklists%20PDP/Setting%20SMART%20objectives.ashx

أداة التقييم الذاتي للمعايير الإنسانية الأساسية

التحضيرات قبل الجلسة

شرائح عرض تقديمي لهذه الجلسة
مصفوفة إطار المساءلة التي تم تطويرها في الجلسة السابقة
مجموعة مختارة من المعايير التي تم استخدامها خلال الدورة -
المعايير الإنسانية الدولية، اسفير، إلخ
لوحة قلاب، وأقلام، و ورق مقاس 4A
أداة التقييم الذاتي للمعايير الإنسانية الأساسية

خطة الجلسة

5د

الإجراءات العملية

شرائح العرض

1. اعرض شريحة عرض أهداف الجلسة
2. اسأل المشاركين عما إذا كانوا يعرفون معنى اختصار "SMART"؟
- SMART (ذكي) = Specific (محدد)، و Measurable (قابل للقياس)، و Achievable (قابل للتحقيق)، و Relevant (ذكي صلة)، و Time-bound (مقيد بإطار زمني)
3. اعرض شريحة تخطيط العمل الذكي
4. اشرح أن SMART يستخدم في الغالب للمؤشرات، و لكن يمكن تطبيقه على الإجراءات أيضاً. تتمتع خطط العمل بفرصة أكبر للنجاح إذا تم وصفها في SMART. اشرح أن خطط العمل تكون أكثر نجاحاً، إذا كانت واقعية. من الأفضل إكمال قائمة إجراء واحد بدلاً من الحصول على قائمة غير كاملة من 10 إجراءات. يجب أن يكون لخطط العمل مسؤوليات و إطارات زمنية واضحة.
- إذا كان لديك وقت، فتابع إلى شريحة RACI منهجية توزيع المسؤوليات). إذا لم يكن لديك وقت، فيمكنك متابعة الجلسة بدون عنصر RACI.
5. اعرض شريحة RACI (منهجية توزيع المسؤوليات)
- اشرح أن هناك طريقة أخرى لزيادة فرص نجاح خطة العمل و هي أن تكون الخطة واضحة بشأن من يشارك و كيف. و هذا يساعدنا أيضاً على تحقيق الجودة و المُساءلة.
- اشرح الفرق بين المنفذ (من المسؤول عن القيام بذلك) و الخاضع للمُساءلة / المسؤول (من سيكون مسؤولاً إذا لم يتم ذلك).
- اشرح أن "المستشار" و "المُطلع" تساعدنا على تحديد أولويات و تخطيط إجراءات المشاركة و التواصل الخاصة بنا. يمكن أن يشمل ذلك المجتمعات المحلية و الشركاء و السلطات المحلية و كذلك الزملاء.

20د

خطط العمل التنظيمية

تمرين مجموعة المنظمة

1. اشرح أننا سنستخدم المصفوفة التي بنيناها في الجلسة السابقة لوضع خطط عمل.
2. قم بتنظيم المشاركين في مجموعات على أساس منظماتهم.
3. قم بإعطاء التعليمات التالية:
- استناداً إلى المصفوفة، حدد أهم 5 إجراءات ستتخذها مؤسستك لتحسين الجودة و المُساءلة
- صف كل إجراء بطريقة SMART، و صف كيف و أين و متى سيتم ذلك
- اذكر عناصر RACI لكل إجراء (اختياري - راجع الملاحظات في التمرين السابق)
- اكتب خطة العمل على لوحة ورقية
4. اسمح بـ 15 دقيقة لإكمال المهمة.

20د

استعراض خطة العمل

تمرين جماعي صغير

1. اطلب من المشاركين تشكيل زوج مع شخص ليس من منظماتهم.
2. قم بإعطاء التعليمات التالية:
- قم بالتناوب لتقديم خطة العمل الخاصة بك إلى شريكه

<ul style="list-style-type: none"> ● يجب على المستمع تقديم اقتراحات حول كيفية جعل الخطة أكثر وضوحاً أو أكثر جدوى ● يجب أن توافقوا معاً على طريقة لرصد التقدم المحرز مقابل الخطة ● ينبغي للمقدم أن يعدل خطة عمله لتشمل أي تغييرات متفق عليها، وأنشطة الرصد 3. اسمح بـ 15 دقيقة 4. في نهاية هذا الجزء من الجلسة، يمكن للمدربين المشاركين إلى أداة تقييم المعايير الإنسانية الأساسية، موضحاً أنها تمثل طريقة شاملة لتقييم حالة تنفيذ الالتزامات التسعة، ووضع خطة عمل و رصد التقدم التنظيمي نحو الجودة و المساءلة. إنها أيضاً طريقة جيدة للحصول على فكرة عن السياسة و الإجراءات التي يمكن أن تفتقدها المنظمة. 	
<p style="text-align: right;">عمل جماعي</p> <p style="text-align: right;">تمرين جماعي كبير</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. أحضر جميع المشاركين معاً مرة أخرى في دائرة كبيرة. 2. ذكّر المشاركين بأنه لا يمكن تحقيق المساءلة من خلال المنظمات التي تعمل بمفردها. هناك حاجة إلى العمل الفردي والجماعي. 3. سلط الضوء على أي إجراءات جماعية أدرجوها في المصفوفة في الجلسة السابقة. 4. تأكد من أن كل مشارك لديه عدة قطع من ورق بمقاس A4 / Letter و قلم سميكة. 5. قم بإعطاء التعليمات التالية: ● اكتب 2 أو 3 إجراءات جماعية تشعر أنها الأكثر أهمية لتحقيق إطار المساءلة المشترك ● اكتب إجراءً واحداً على كل قطعة من الورق ● ثم ضع الورقة على الأرض في وسط الدائرة 6. اسمح بـ 3 – 4 دقائق 7. بمجرد أن تكون جميع الأوراق على الأرض، اطلب من المشاركين تجميع الإجراءات، ووضع الإجراءات نفسها أو الإجراءات المماثلة معاً. (في حالة بقاء أكثر من 10 إجراءات، قم بترتيب تصويت لتحديد أهم الإجراءات التي يجب اتخاذها للمضي قدماً) <p style="text-align: right;">تمرين جماعي صغير</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. بمجرد أن يكون هناك أقل من 10 إجراءات، اطلب من المشاركين تشكيل مجموعات حول كل إجراء، بناءً على اهتماماتهم الفردية 2. اطلب من المشاركين تكرار التمرين الذي أكملوه مسبقاً. ● اكتب الإجراء في بيان SMART مع توضيح كيفية و مكان حدوثه (تذكر أن هذه أعمال جماعية لأكثر من منظمة) ● قم بتعيين عناصر RACI إلى الإجراء (اختياري – انظر الملاحظات في التمرين الأول) ● اشرح كيف و متى سيتم رصد الإجراء 3. اسمح بـ 15 دقيقة. <p style="text-align: right;">الختام</p> <p>اجمع كل المشاركين مرة أخرى في الجلسة العامة. اطلب من كل مجموعة مشاركة بيانها الذكي SMART (وإذا كان هناك وقت، مشاركة عناصر RACI الخاصة بها)</p> <p>قم بتهنئة المشاركين على تطوير خطط العمل الفردية والجماعية التي يمكن أن تجعل إطار المساءلة حقيقة واقعة. قم بإنهاء الجلسة.</p>	<p style="text-align: center;">45د</p>

90د

تسليم المواد التقييم النهائي شهادة الحضور الختام

ملخص

هذه الجلسة هي فرصة لعرض وتوزيع المواد التي سيحصل عليها المشاركون معهم بالخارج كما تُمكن هذه الجلسة المشاركين من التفكير في ما تعلموه أثناء التدريب وكيفية استخدامه في عملهم أثناء ملء التقييم النهائي لمحتوى التدريب و منهجيته، لصالح المدربين وكامل عملية التعلم. وأخيراً سوف يحصل المشاركون على شهادة الحضور ويقولون وداعاً!

الأسلوب المنهجي

- المواد: الشرح والتوزيع
- التقييم النهائي للتدريب
- الشهادة والنشاط الختامي

الرسائل الرئيسية

هذه هي نهاية التدريب لمدة 3 أيام و لكن فقط بداية عملية جماعية لتطبيق الجودة و المُساءلة البقاء على اتصال و تبادل الخبرات في المستقبل !

مصادر لمزيد من المعلومات

غير متوافر

أهداف التعلم

مراجعة جدول الأعمال
التحقق من تحقيق أهداف التعلم و التوقعات
تقييم التدريب

التحضيرات قبل الجلسة

قم بتحضير المواد المطلوب تسليمها
اطبع استمارة التقييم النهائي – واحدة لكل مشارك
اطبع شهادة الحضور – واحدة لكل مشارك
صورة فوتوغرافية (إن وُجدت) – صورة لكل مشارك

خطة الجلسة

<p>15د</p>	<p>مقدمة</p> <p>قم بتقديم و شرح بشكل صحيح ما هي المواد التي تمت مشاركتها مع المشاركين (النسخ المطبوعة و الإلكترونية) وَرِّع على جميع المشاركين قم بتدوين الطلبات الأخرى و تأكد من معالجتها أو توجيهها.</p>
<p>25د</p>	<p>التقييم النهائي للتدريب</p> <p>شريحة عرض</p> <p>اعرض شريحة أهداف التدريب اعرض شريحة جدول اعمال (الأجندة)</p> <p>استرجع أهداف و جدول أعمال (أجندة) التدريب قم بتوزيع و شرح شكل (هيكل) نموذج التقييم اسأل إذا كان هناك أي أسئلة اسمح ببعض الوقت لإكمال التقييم (15د)</p>
<p>50د</p>	<p>الشهادات</p> <p>قم بتوزيع شهادات الحضور و الصورة (إن وجدت). يمكن أن يتبع توزيع الشهادات الأعراف الثقافية (التي تم تفقدها مسبقاً). فيما يلي بعض الأفكار المحتملة:</p> <p>إذا كنت بحاجة إلى ضيف خاص لإنهاء الدورة التدريبية، فيمكن لهذا الشخص توزيع الشهادات قبل إنهاء النشاط. حاول، حيثما أمكن، اختيار خيار يعكس المبادئ الأفقية / التشاركية المتبعة أثناء التدريب: على سبيل المثال، يضع المدرب الشهادات في كومة و يعطيه الأول؛ يقوم هذا الشخص بأخذ الشخص التالي و يعطيه لشخص آخر، وهكذا. قد يقوم المدرب بدعوة المشاركين لاتخاذ قرار بشأن نظام التوزيع (يعتمد على مدى تعبههم و التوقيت)</p> <p>النشاط الختامي</p> <p>قم بعمل نشاط ختامي. فيما يلي بعض الخيارات:</p> <p>عصا التحدث: في الولايات المتحدة، كان السكان الأصليون يجتمعون للتحدث، و حل المشكلات، و اتخاذ القرارات، و لتجنب التحدث في نفس الوقت كانوا يستخدمون عصا التحدث. قم بتجهيز مسبقاً عصا لطيفة مع الألوان و الزهور و ما إلى ذلك. يقف المشاركون في دائرة مع عصا التحدث في الوسط. فقط الشخص الذي يحمل العصا في يديه يستطيع التحدث. يتكلم المشاركون فقط إذا كانوا يرغبون في ذلك. عادة ما تكون هذه لحظة شديدة الانفعال و تخرج مشاعر كثيرة.</p> <p>جولة عود الثقب (الكبريت): يقف المشاركون في دائرة، مع صندوق من أعواد الثقب (الكبريت). شخص واحد يبدأ التمرين عن طريق إشعال عود ثقب (كبريت) واحد؛ بعد ذلك هو يستطيع / هي تستطيع التحدث طالما كان العود مشعل. ثم يمرر الصندوق إلى الشخص التالي. إذا كان شخص ما لا يريد التحدث، فيمكنه تمرير الصندوق. [أعواد الثقب الكبيرة مفيدة لهذا التمرين]</p> <p>تقديم الهدايا و الشكر: باستخدام كيس من الشوكولاتة أو شيء مشابه، يختار كل مشارك شخصاً آخر يشكره نيابة عن مجموعته، و يقدم لهم شوكولاتة. ينبغي أن يختاروا شخصاً لم يتم شكره بالفعل، و أن يقدموا سبباً محدداً لشكرهم (على سبيل المثال، شكراً لك على حس الفكاهة / على مساهمتك الضخمة / على اهتمامك بالتفاصيل / لقضاء وقت ممتع، إلخ). تأكد من تغطية الجميع.</p> <p>أي شخص آخر قد تعرفه ...</p>

إذا كان هناك متحدث ضيف للختام، فيجب أن يكون مراقباً خلال هذا التمرين، وليس مشاركاً، لأن هذه لحظة خاصة بالنسبة للمجموعة للتفكير فيما عاشوه من خلال التدريب.
قم بمشاركة الرسائل الرئيسية لهذه الجلسة. ذكّر المشاركين بأن المدربين يحرصون على سماع آراء المستخدمين في هذا المجال!
قم بتهنئة المجموعة، واشكر الضيف
ملاحظات ختامية من المضيف / الضيف (إذا كان مناسباً).