



تطبيق المعيار
الإنساني الأساسي:
الدروس المستفادة
من سياقات الطوارئ
دليل أولي



البريد الإلكتروني: info@chsalliance.org

الموقع الإلكتروني: www.chsalliance.org

هذا المورد عبارة عن عملية صياغة تشاورية مستمرة يشارك فيها العديد من الأشخاص والمنظمات، ولا يمثل آراء منظمة واحدة.

© جميع الحقوق محفوظة. تحالف المعيار الإنساني الأساسي هو من يمتلك حقوق الطبع والنشر لهذه المادة. حقوق الطبع والنشر لتطبيق المعيار الإنساني الأساسي: الدروس المستفادة من سياقات الطوارئ - الدليل الأولي، مملوكة لأصحاب حقوق تحالف المعيار الإنساني الأساسي. ويجوز نسخها للأغراض التعليمية، بما في ذلك أنشطة التدريب والبحث وإعداد البرامج، شريطة الاعتراف بتحالف المعيار الإنساني الأساسي، وعند الاقتضاء، أصحاب الحقوق الآخرين، وتقديم تفاصيل هذا الاستخدام إلى التحالف قبل الاستخدام. لكي يتم اقتباس عناصر من هذا التقرير في منشورات أخرى أو ترجمتها أو تكيفها للاستخدام، يجب الحصول على إذن كتابي مسبق من مالك حقوق الطبع والنشر عن طريق إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني التالي: info@chsalliance.org

نود أن نشكر كل من ساعد في إعداد هذه المسودة، خاصة زينب سانوفاك، وإستر دروس، وحمزة حموي، وهم مستشارون مستقلون ومدربون متخصصون في المعيار الإنساني الأساسي.

المؤلفون: كيت دينمان، وأنجاراد إيفانز، وهانا سموكوم، مستشارون مستقلون.

الجهة الممولة لهذا المشروع: صندوق H2H التابع لشبكة H2H، التي تدعمها لجنة الطوارئ المعنية بالكوارث

من أجل جعل هذه الترجمة أكثر إيجازًا، قمنا باستخدام صيغة جنس المذكور في بعض الأجزاء من هذا الدليل ولكننا نريد أن نوضح أن هذا ينطبق على جميع الأشخاص، بغض النظر عن الهوية الجنسية.

المحتويات

مقدمة



مرحبًا بكم في تطبيق المعيار الإنساني الأساسي: دروس من سياقات الطوارئ، دليل أولي

المعيار الإنساني الأساسي بشأن الجودة والمساءلة (CHS) معيار مُعترف به عالميًا يهدف إلى مساعدة الجهات الفاعلة في قطاع العمل الإنساني على تقديم مساعدات تتسند إلى المبادئ، وتخضع للمساءلة، وتتسم بجودة عالية. يُطبق المعيار الإنساني الأساسي على نطاق واسع عبر سياقات الطوارئ والأزمات. صُمم هذا الدليل الأولي لكي تستخدمه المنظمات التي تتخبط في الاستجابة للأزمات المفاجئة - ربما لأول مرة - التي ترغب في دعم التزامات المعيار الإنساني الأساسي.

يستند الدليل الأولي إلى الممارسات الجيدة والدروس المستفادة. وينبغي الإشارة إلى أنه قد أعد في الأصل لكي تستخدمه المنظمات التي انخرطت في تقديم المساعدة للأشخاص المتضررين بسبب الدمار الناجم عن الزلازل التي وقعت في تركيا وسوريا في فبراير 2023. ويحدونا الأمل في أن يثبت الدليل فائدته في سياقات الطوارئ الأخرى أيضًا.

يحدد المعيار الإنساني الأساسي تسعة التزامات يمكن أن ترشدكم أتم ومنظمتكم لتحسين جودة المساعدة وأثرها.

باتباع هذه الالتزامات، فإنك تشرع في رحلة للتحسين المستمر لكل من جودة الاستجابة وقابليتها للمساءلة.

المعيار الإنساني الأساسي يشجعك على أن تكون أكثر التزامًا بالمساءلة أمام المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات.

“المساءلة هي عملية استخدام السلطة بمسؤولية، على أن يُؤخذ في الحسبان مختلف أصحاب المصلحة، وفي المقام الأول الأطراف التي تتأثر من ممارسة سلطة كهذه، وأن يخضع استخدامها للمساءلة من قبل أصحاب المصلحة”.

دليل المعيار الإنساني الأساسي

كيفية استخدام هذا المورد

إذا كان المعيار الإنساني الأساسي جديدًا بالنسبة لك، فيمكنك استخدام هذا المورد لمعرفة المزيد عنه والاطلاع على أفكار عملية لبدء تطبيق المعيار في عملك. أما إذا كنت معتادًا بالفعل على استخدامه، فسوف يزودك الدليل الأولي بأمثلة وأفكار عملية للمساعدة في تسهيل فهمك له وتعزيز تطبيقه في عملك

تتماشى الموضوعات الواردة في هذا الدليل الأولي مع التزامات المعيار الإنساني الأساسي. يوصى بقراءة هذا المورد جنبًا إلى جنب مع [المعيار الإنساني الأساسي](#). يُرجى العلم أن الكلمات المميزة بعلامة النجمة (*) مُدرجة في مسرد في نهاية هذا الدليل

المواضيع

إشراك الأشخاص المتضررين من الأزمات
في صنع القرار

توفير المعلومات للأشخاص المتضررين من الأزمات

آليات التعامل مع الشكاوى والتعليقات والملاحظات

حماية الأشخاص المتضررين من الأزمات من الاستغلال
والانتهاك والتحرش الجنسي

بناء قدرة المجتمع على الصمود

مشاركة القدرات وتعزيزها

رفاه الموظفين

العمل مع الشركاء

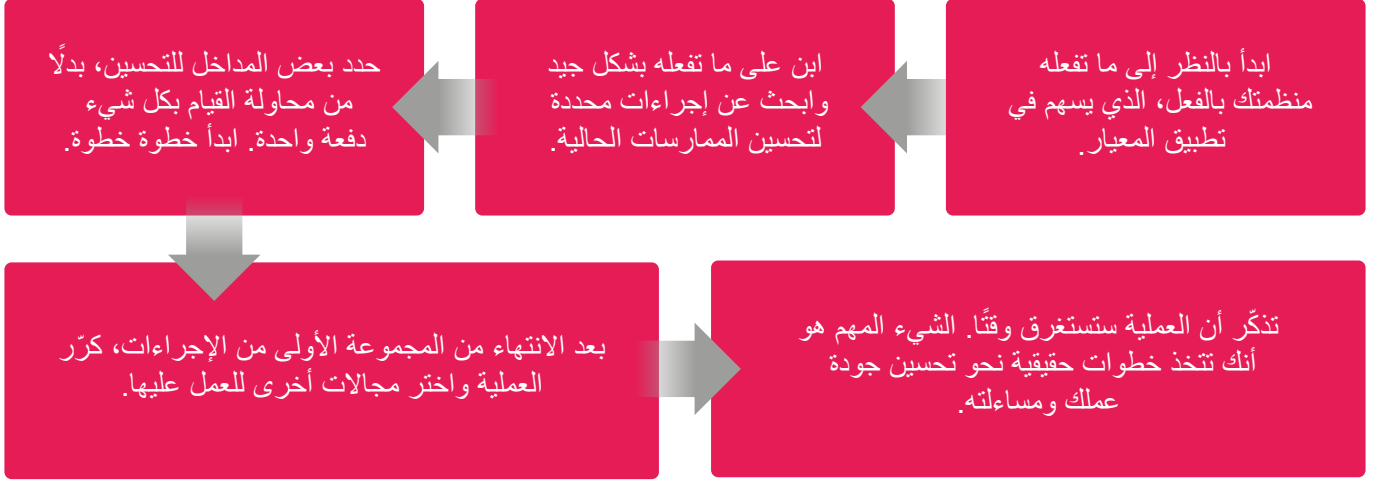
ابدأ في استخدام المعيار الإنساني الأساسي



ابدأ في استخدام المعيار الإنساني الأساسي

إذا كانت هذه أول مرة تتعرّف فيها على المعيار الإنساني الأساسي، فقد تتساءل من أين تبدأ وكيف تستخدم المنظمات الأخرى هذا المعيار؟

وفيما يلي بعض النصائح التي تود المنظمات التي تستخدم المعيار الإنساني الأساسي في عملها مشاركتها معك:



“ابدأ في مكان ذي صلة بمنظمتك. ابدأ فقط بتقييم الاحتياجات، على سبيل المثال. ابحث عن مؤشر يمكنك العمل عليه وابدأ من هناك.”
توبا صديقي، خدمة المجتمع العالمي

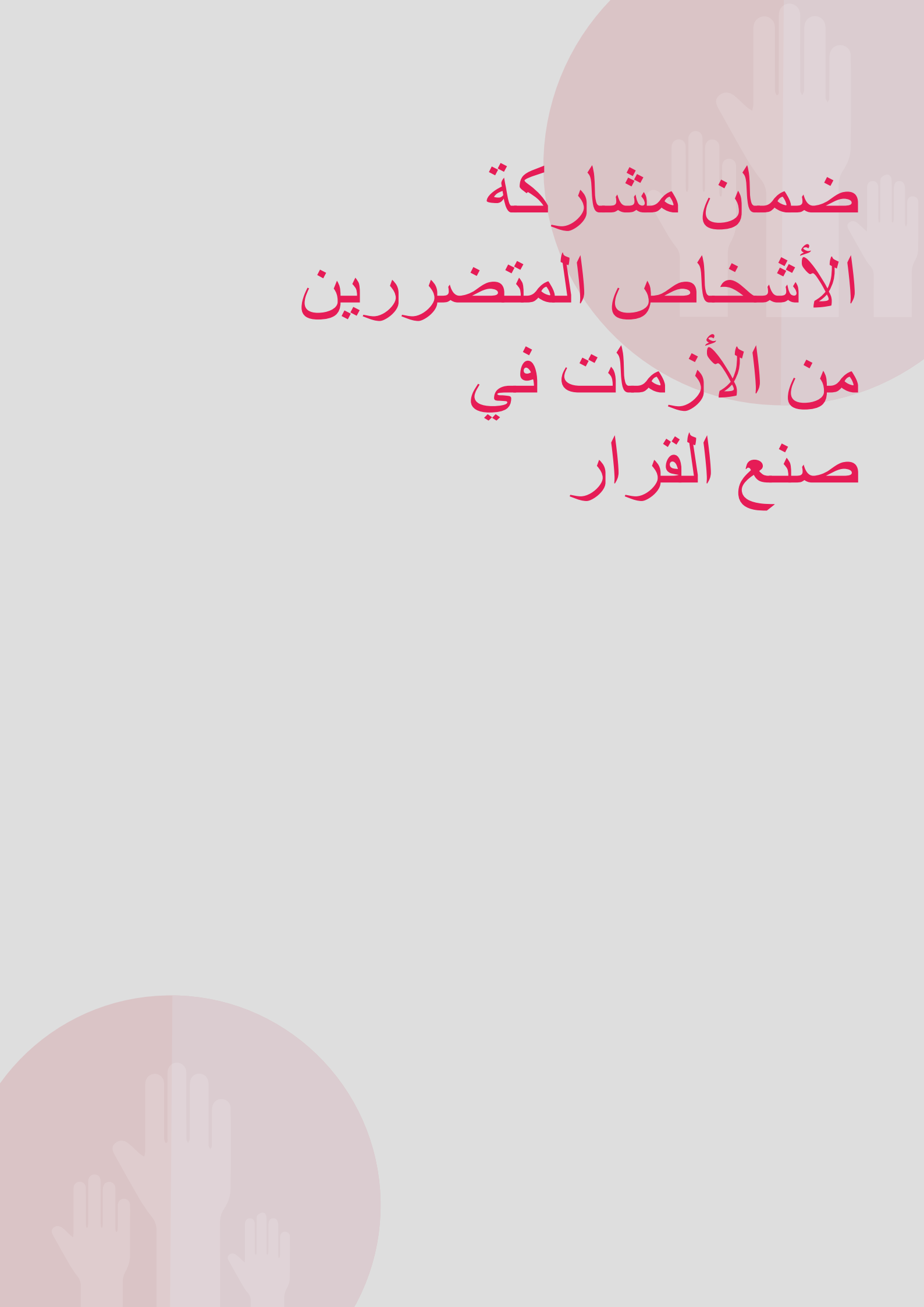
“عند استخدام المعيار الإنساني الأساسي، ابدأ تدريجياً، خطوة بخطوة. قيم الالتزام وبعد ذلك، بمجرد أن ترى تحسناً، انتقل إلى الالتزام التالي، ثم الذي يليه.”
سامسون كاريثي، منظمة هيومان أبيل

“اطلب المساعدة من شركائك الدوليين. في بعض الأحيان تطلب هذه المساعدة، خاصة من الشركاء المعتمدين بالفعل من المعيار الإنساني الأساسي، هذه هي وظيفتنا.”
ميراي فلوريس أفيلا، منظمة كريستيان إيد

“عملية تضمين التزامات المعيار الإنساني الأساسي تتطلب وقتاً وتتجاوز مرحلة الطوارئ.”
كورديان كوتشانوفيتش، المجلس الدنماركي للاجئين

“لا تخف من محاولة تطبيق المعيار إذا لم ينجح شيء ما، فهذا أمر طبيعي ولا بأس به. ففي النهاية سوف يساعدك على التعلّم ولن يعرقل عملك.”
ويكيثوريا دوديك، جمعية هومو

“افض بعض الوقت في الحديث مع زملائك بشأن يعنيه لك هذا في الممارسة العملية. لا تنظر إلى المنظمات غير الحكومية الدولية، بل انظر إليها من منظورك الخاص انظر إلى جودة استجابتك وما تعتقد أنه مهم.”
إنجي لوفرينك، منظمة كورد إيد

The background features a light pink circular graphic in the upper right and a larger, semi-circular graphic in the lower left, both containing stylized hands in various shades of pink and red. The text is centered in the upper half of the page.

ضمان مشاركة الأشخاص المتضررين من الأزمات في صنع القرار



موضوع المشاركة مُضمّن في جميع أنحاء المعيار الإنساني الأساسي. فالمشاركة في صنع القرارات التي تؤثر على حياة الأشخاص والمجتمعات حق أساسي لهم.

علاوة على ذلك، من شأن إشراك الأشخاص والمجتمعات المتضررة من الأزمات الإنسانية في صنع القرار

أن يجعل عملك ملائماً وفعالاً ويمكنك من إنجازه في الوقت المناسب. كما أن المشاركة الحقيقية ستساعد منظمتك

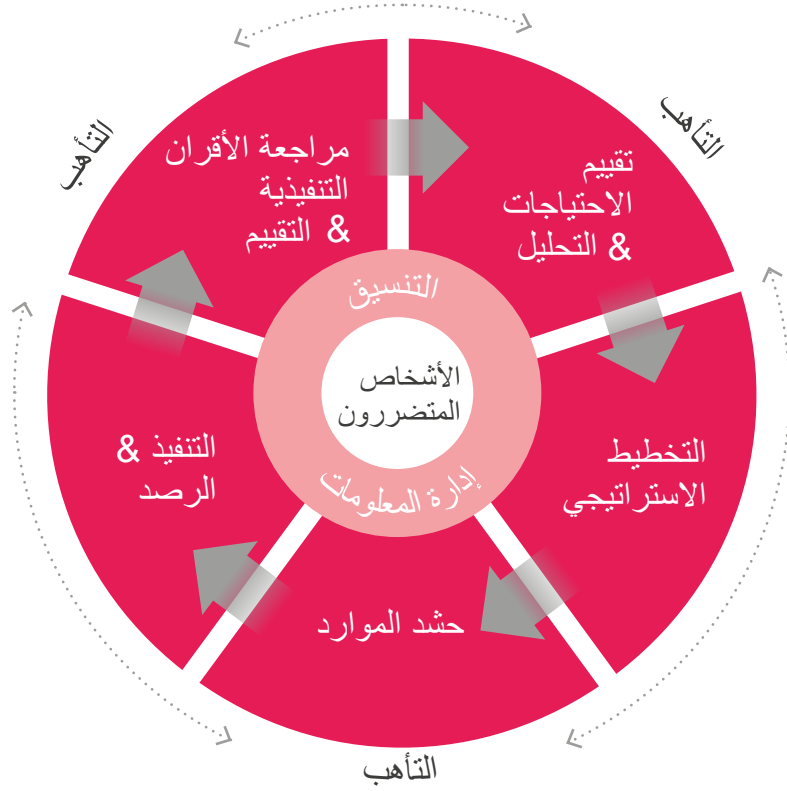
وبرامجك ومشاريعك على أن تكون أكثر ثراءً وأكثر قابلية للمساءلة أمام الأشخاص الذين تدعمهم وتشاركهم.

كيف أبدأ؟

- ④ **المشاركة في مرحلة مبكرة في حالات الطوارئ المفاجئة:** في حالات الطوارئ، خاصة خلال المراحل المبكرة من الاستجابة، قد تتمكن فقط من التشاور مع عدد محدود من الأشخاص المتضررين من الأزمة. لكن بمرور الوقت، سيكون هناك المزيد من الفرص لإشراك المزيد من الأشخاص والمجموعات في صنع القرار.
- ④ **مشاركة المجتمع خطوة بخطوة:** ابدأ بالتمثيل المجتمعي غير المباشر وقد يعني ذلك التشاور مع الممثلين المنتخبين.
- ④ **المشاركة المباشرة للأشخاص المتضررين من الأزمة:** استمر في توسيع مشاوراتك لتشمل المشاركة المباشرة للأشخاص المتضررين من الأزمة.
- ④ **التخفيف من مخاطر المشاركة:** قيم المخاطر التي قد تكون موجودة عند التعامل مع الأشخاص المتضررين من الأزمات واعمل على الحد منها على سبيل المثال، تأكد من أنك تلتقي في مكان آمن لكل من يشارك.
- ④ **تعزيز التعلم والتعاون المستمرين:** أثناء تقدمك في مشروعك (مشاريعك)، شارك وناقش التعلم مع المجتمعات، واسألهم عما يريدون منك القيام به بشكل مختلف، وتحدث عن كيفية تعزيز دورهم في صنع القرار أو الإدارة. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تكوين لجان محلية تتولى تدريجياً الاضطلاع بالمزيد في عملية صنع القرار.
- ④ **معالجة قضايا التنوع والإعاقة في المشاركة:** تأكد من إشراك أشخاص من جميع الفئات، بما في ذلك من يمثلون آراءً مختلفة غير مرئية والأشخاص ذوي الإعاقة في هذه المناقشات.

متى أبدأ؟

يجب أن تبدأ مشاركة الأشخاص المتضررين من الأزمة على الفور وأن تستمر طوال دورة المشروع، من تقييم الاحتياجات إلى التصميم والتنفيذ والرصد وانتهاء المشروع.





كيف نجحت المنظمات في دمج مشاركة الأشخاص المتضررين من الأزمات في صنع القرار في استجابتها؟

مكتب الأمم المتحدة
لتنسيق الشؤون الإنسانية

هيئة تابعة للأمم المتحدة أنشئت
في عام 1991

المهمة العالمية

يركز على تنسيق الشؤون
الإنسانية

دعوة ممثلي الأشخاص المتأثرين بالأزمة إلى الاجتماعات

دعا فريق عمل المساءلة أمام الأشخاص المتضررين (AAP)* في شمال غرب سوريا، بالتعاون مع شريك محلي، مشاركة امرأة تدعى فاطمة (ليس اسمها الحقيقي) من الأشخاص المتضررين لحضور اجتماع تنسيقي رفيع المستوى. عاشت فاطمة في مخيم للنازحين داخلياً، حيث شغلت منصباً مهماً داخل المجتمع. عُقد الاجتماع افتراضياً، وأتيحت الفرصة لفاطمة للتحدث مباشرة إلى صناع القرار في الاستجابة الإنسانية. وعرضت عليهم ظروفها المعيشية عبر الفيديو كونفرانس وشرحت لهم المشكلات التي عاشتها في المخيم. على سبيل المثال، كانت الخيمة المقدمة شفافة في الليل ولم يكن لديها خصوصية. وبعد أن أشارت إلى بعض التحديات، اقترحت أيضاً حلولاً ممكنة يمكن أن تحسّن وضعها، فضلاً عن وضع آخرين يعيشون ظروفًا مشابهة. وفي حين أدركت المنظمات وهياكل تنسيق الاستجابة أن هناك قضايا تتعلق بمستلزمات المخيمات، فإن رؤية كيفية تأثر شخص ما بشكل مباشر ساعد الوكالات الإنسانية على فهم المشكلة الملحة وتأثير قراراتها على حياة الأشخاص المتضررين من الأزمة بشكل أفضل. وبعد سماع قصة فاطمة، أوقفت شحنة من 4,000 خيمة أخرى من تلك النوعية غير الملائمة، وتم شراء المزيد من المأوي الكريمة.

وقبل الاجتماع، أُجري تقييم لمشاركة فاطمة، مع إيلاء اهتمام خاص لأي مخاطر محتملة قد تواجهها نتيجة لذلك. كما أطلعوا فاطمة على ما يمكن توقعه من الاجتماع، ومواقف الأشخاص المختلفة وسبب دعوتها. وبعد الحصول على موافقتها، أرسل طلب إلى قيادة تنسيق الشؤون الإنسانية ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية بشأن مشاركتها وتقديم الأساس المنطقي لمشاركتها.

ما التحديات التي قد أواجهها؟

في أثناء حالات الطوارئ، من الصعب إيجاد وقت لاستشارة الأشخاص المتضررين من الأزمة. فعندما تتركز جهودك على إنقاذ الأرواح، يكون الوقت ثمينا وهناك مواعيد نهائية تلوح في الأفق. لتسهيل الأمور، اعمل على تشكيل لجنة محلية في أقرب وقت ممكن، حتى قبل تقديم المساعدة وتقديم أي مقترحات. يمكن للجنة بعد ذلك أن تكون جاهزة لتقديم مدخلاتها والمشاركة في تطوير المقترحات وتنفيذ المشروع والتعديلات المطلوبة.

الموارد

المواضيع	عنوان المورد	الناشر والسنة	اللغات	الرابط الإلكتروني
المساءلة أمام الأشخاص المتضررين وموارد الحماية	تركيا - مجموعة أدوات سورية متعددة اللغات - كليز جلوبال	كليز جلوبال، 2023	لغات متعددة، بما في ذلك العربية والتركية والكردية	https://trello.com/b/POG7oSsr/türkiye-syria-multilingual-toolkit-clear-global
إشراك الأشخاص المتضررين من الأزمة	الحد الأدنى من معايير ومؤشرات الجودة للمشاركة المجتمعية	اليونيسف، 2020	الإنجليزية	https://www.unicef.org/mena/media/8401/file/19218_MinimumQuality-Report_v07_RC_002.pdf.pdf
مقدمة للمشاركة المجتمعية في الإمداد بالمياه والإصحاح والنهوض بالنظافة العامة	أوكسفام، 2019	الإنجليزية والفرنسية		https://policy-practice.oxfam.org/resources/an-introduction-to-community-engagement-in-wash-620611/
المتطلبات الأساسية للتسعة: من أجل مشاركة هادفة "وأخلاقية للأطفال	منظمة إنقاذ الطفولة، 2021	الإنجليزية، الفرنسية، الإسبانية، العربية، البرتغالية، الألبانية، الصربية		https://resourcecentre.savethechildren.net/document/nine-basic-requirements-meaningful-and-ethical-childrens-participation/
آليات المشاركة وتقديم التعليقات والملاحظات والشكاوى	دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة	الصليب الأحمر والهلال الأحمر، 2021	الإنجليزية، الفرنسية، الإسبانية، العربية	https://www.ifrc.org/document/cea-guide

توفير المعلومات للأشخاص المتضررين من الأزمات





يحتاج الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمات إلى الوصول إلى المعلومات لاتخاذ قرارات جيدة.

يُتيح لك توفير المعلومات أيضًا أن تكون أكثر قابلية للمساءلة أمام المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات. وإذا كانوا يعرفون ما التزمت به، فسيكونون أكثر قدرة على محاسبتك. وتشمل مخاطر عدم مشاركة المعلومات بشكل مناسب سوء الفهم والتأخير. ويمكن أن يؤدي الافتقار إلى مشاركة المعلومات إلى تنفيذ مشاريع غير مناسبة تُهدر الموارد، وتهدد سمعة منظماتكم.

“المعلومات شكل حيوي من أشكال المساعدة في حد ذاتها... يحتاج الأشخاص المتضررون من الكوارث إلى المعلومات بقدر ما يحتاجون إلى الماء، أو الغذاء، أو الدواء، أو المأوى. يمكن للمعلومات أن تُنقذ الأرواح وسُبل العيش والموارد”.

تقرير الإتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر
عن الكوارث في العالم

كيف أبدأ؟

- ④ استشر المجتمع بشأن تفضيلاتهم:
اسأل الأشخاص المتضررين من الأزمة كيف يفضلون تلقي المعلومات.
- ④ انشر المعلومات بشكل فعال: شارك معلومات دقيقة وسهلة الفهم وفي الوقت المناسب. يجب أن يتضمن ذلك معلومات حول:
 - أنواع المساعدة التي تقدمها منظماتك.
 - من المؤهل لتلقي المساعدة؟
 - كيف يجب أن يتصرف الموظفون والمتطوعون في معاملة الناس؟
 - معلومات حول آليات تقديم التعليقات والملاحظات والشكاوى، علاوة على حقوق الناس فيما يتعلق بالحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء والتحرش
- ④ أنشئ اتصالات شاملة يمكن الوصول إليها: يجب مراعاة توافر وسائل الاتصال المختلفة وإمكانية الوصول إليها، فضلا عن الاحتياجات المختلفة من المعلومات لمختلف المجموعات. اسأل الناس والمجتمعات عن وسائلهم المفضلة لتلقي المعلومات. توفير المعلومات باللغات التي يتحدث بها المجتمع وفي الأشكال والمواقع التي يمكنهم الوصول إليها. قد يشمل ذلك وضع ملصقات في الأماكن العامة أو عرض مقطع فيديو في غرفة الانتظار أو نقل المعلومات في أماكن الاجتماع الحالية أو من خلال القنوات الأخرى لنقل المعلومات.

❶ **عزز الشفافية:** شارك المعلومات المالية مع المجتمعات وامنحهم فرصاً لتقديم ملاحظاتهم وتعليقاتهم حول فعالية التكلفة، أو الهدر المحتمل، أو الاحتيال، أو الاستغلال وإساءة الاستخدام.

يجب توفير المعلومات للأشخاص المتضررين طوال دورة مشروع الاستجابة. وهذا أمر مهم خاصة عندما يكون الموظفون والمتطوعون على اتصال مباشر مع المجتمع. ويحدث هذا عادة، على سبيل المثال لا الحصر، خلال عمليات تقييم الاحتياجات والتنفيذ والرصد وإغلاق المشروع.



متى أبدأ؟

كيف دمجت المنظمات
توفير المعلومات
للأشخاص المتضررين
من الأزمة في
استجابتها؟

استخدام لافتات الصور لإعلام المجتمع

أثناء حالة الطوارئ، تتخذ منظمة خدمة المجتمع العالمي في آسيا (CWSA) إجراءات مختلفة لمشاركة المعلومات المهمة. إنهم يريدون التأكد من أن الأشخاص المتضررين من الأزمة يعرفون المساعدات التي يمكنهم الحصول عليها، ومن يمكنه الحصول عليها وكيفية تقديم شكوى إذا حدث خطأ ما. على سبيل المثال، عندما تعترض المنظمة توزيع مساعدة ما، فإنها تضع لافتة في نقطة التوزيع. وهذا يخبر الناس عن محتويات حزم المساعدات حتى يتمكنوا من التأكد من حصولهم على العناصر الصحيحة.

توفر اللافتة أيضاً معلومات للأشخاص الذين لا يتلقون حزمة المساعدة. فإذا لم يتم اختيار شخص ما لتلقي حزمة المساعدة وشعر أن هذا غير عادل، فيمكنه الاتصال بالمنظمة لتقديم شكوى. يوفر هذا الإجراء البسيط معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب وسهلة الفهم للأشخاص المتضررين من الأزمة.

خدمة المجتمع العالمي في آسيا

منظمة وطنية غير ربحية

تعمل في باكستان وأفغانستان

متعددة القطاعات، بما في ذلك

حالات الطوارئ، والحد من

المخاطر، وتعزيز المساواة،

والادماج والمشاركة والجودة

والمساءلة

عضو في تحالف المعيار

الإنساني الأساسي

ما التحديات التي قد أواجهها؟

غالبًا ما يشعر الأشخاص المتضررون من الأزمات والكوارث بأنهم لا يستطيعون الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها. ويعود ذلك جزئيًا إلى أن المعلومات تحتاج إلى التغيير أثناء حالة الطوارئ وستحتاج إلى بذل جهود مستمرة لتوفير المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب. اجعل مشاركة المعلومات جزءًا من جداول أعمال اجتماعاتك العادية لضمان وصول الموظفين والمتطوعين إلى أحدث المعلومات وتمكينهم من مناقشة أفضل الطرق للتواصل مع المجتمعات.

الموارد

المواضيع	عنوان المورد	الناشر والسنة	اللغات	الرابط الإلكتروني
توفير المعلومات والتواصل مع الأشخاص المتضررين من الأزمة	التواصل نوع من أنواع المساعدات	دورة مجانية متاحة على منصة "كايا" (Kaya) للتعلم الإنساني	الإنكليزية	https://kayaconnect.org/course/info.php?id=768
أدوات تمهيدية وإرشادات للتواصل باعتباره إحدى المساعدات	شبكة CDAC، 2023	الرومانية، الأوكرانية، الروسية، البولندية		https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/tag/communication
التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني: أساليب التوجيه للقادة والمستجيبين	شبكة CDAC، 2019	العربية، الإنكليزية، الفرنسية، البولندية، البرتغالية، الرومانية، الروسية، الإسبانية، الأوكرانية		https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/how-to-guide-on-collective-communication-and-community-engagement-in-humanitarian-action

آليات الشكاوى والملاحظات والتعليقات





آليات تلقي الشكاوى* والتعليقات والملاحظات* تُمكن الأشخاص المتضررين من الأزمة في مشاركة وجهات نظرهم حول جودة مساعداتكم وملاءمتها.

يُعد وجود آليات قوية للشكاوى والتعليقات والملاحظات جزءاً حيوياً من المساءلة أمام الأشخاص المتضررين من الأزمات. ذلك أنها تتيح لهم مشاركة وجهات نظرهم حول جودة المساعدات التي تقدمها مؤسستك وتسلط الضوء على أي مشكلات أو مخاوف. كما أن هذه الآليات تساعدك على الرصد والتعلم وتحسين عملك.

كيف أبدأ؟

- ④ أنشئ أنظمة مناسبة للتعليقات والملاحظات: أنشئ أنظمة لتلقي التعليقات والملاحظات والشكاوى المناسبة ثقافياً وفي حدود قدرتك التنظيمية.
- ④ اضمن إمكانية الوصول إلى التعليقات والملاحظات وشموليتها: لا يجب أن تكون الأنظمة ضخمة أو معقدة، ولكنها تحتاج إلى أن تكون متاحة وشاملة وسريعة الاستجابة. على سبيل المثال، يمكنك عمل الآتي:
 - وقر صندوقاً للاقتراحات - ولكن ضع في اعتبارك معدلات معرفة القراءة والكتابة، وتأكد من وضعه في مكان يمكن للناس الوصول إليه بسهولة وسرية وأمان.
 - حدد موعداً لمناقشة جماعية - تأكد من أن المجموعات المختلفة تشعر بالقدرة على المشاركة.
 - شارك هاتفياً أو رقمياً للمراسلة الفورية - ولكن تحقق أولاً من توافر الوسائل التكنولوجية لدى هؤلاء الأشخاص.
- ④ عرّف الناس بالآليات للتعليقات والملاحظات: أخبر الأشخاص والمجموعات عن الآليات، وكيف يمكنهم مشاركة ملاحظاتهم أو تقديم شكاوى (انظر قسم توفير المعلومات أعلاه) وما يمكن أن يتوقعوه من حيث استجابتك لمثل هذه التعليقات والملاحظات والشكاوى.
- ④ أعدّ الموظفين والمتطوعين للتعامل مع التعليقات والملاحظات: تأكد من أن الموظفين والمتطوعين يعرفون ما يجب فعله تجاه التعليقات والشكاوى، بما في ذلك ما يتعلق بالاستغلال أو الانتهاك أو التحرش الجنسي (انظر القسم الخاص بالاستغلال أو الانتهاك أو التحرش الجنسي أدناه). يجب تدريب جميع الموظفين والمتطوعين بانتظام على هذا الموضوع.

🔗 **أدر آليات الشكاوى والتعليقات والملاحظات:** أدر الآليات باستمرار من خلال وجود موظفين ومتطوعين متفانين ومحددين داخل مؤسستك للتحقق بانتظام من التعليقات أو الشكاوى والرد عليها بشكل مناسب وفي الوقت المناسب. تأكد من الاحتفاظ بسجل لكل شكوى أو تعليق، حتى تتمكن من تتبعها والعثور على أي مشكلات أو أنماط متكررة تتطلب نهجًا مختلفًا، مثل تعديل أوسع للدعم.

🔗 **تعلم باستمرار:** عالج الشكاوى واستجب للتعليقات وتعلم منها. على سبيل المثال، يمكنك استخدام المعلومات لإجراء تغييرات على الأنشطة أو تصميم مشاريع جديدة بالشراكة مع الأشخاص والمجتمعات المتأثرة بالأزمات.

خطط وخصص ميزانية لآليات التعليقات والملاحظات والشكاوى خلال تقييم الاحتياجات ومرحل تصميم دورة المشروع. وسينصب التركيز الرئيسي لهذه الأنشطة خلال مراحل تنفيذ المشروع ورصده.

متى أبدأ؟

كيف دمجت
المنظمات آليات
الشكاوى والتعليقات
والملاحظات في
استجاباتها؟

إنشاء آلية لتلقي الشكاوى والتعليقات والملاحظات

أنشأت مؤسسة شام الإنسانية ثلاث قنوات للملاحظات والاقتراحات والشكاوى في منشأتها الصحية - صندوق اقتراحات وعنوان بريد إلكتروني ورقم واتساب. كما تأكدوا من أن موظفيهم ومتطوعيهم يفهمون أهمية التعليقات والشكاوى، وتأكدوا من أنهم على دراية ومناحين لتلقي الشكاوى شخصيًا.

عززت المؤسسة آليات الشكاوى والتعليقات والملاحظات من خلال ما يلي:

🔗 استضافة جلسات توعية في غرفة الانتظار بالمستشفى،

🔗 إشراك قادة المجتمع،

🔗 إجراء زيارات إلى أفراد المجتمع،

🔗 توزيع كتيبات تحتوي على معلومات، مدون عليها عنوان البريد الإلكتروني ورقم الواتساب، من سيارات الإسعاف الخاصة بالمنظمة.

علاوة على ذلك، اعتمدت المؤسسة سياسة "الباب المفتوح" التي ترحب بجميع الشكاوى والاقتراحات. ووثقت كل شكوى وتتبعها مدير الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم. وفي الوقت نفسه، كان مدير المشروع مسؤولاً عن معالجة كل مشكلة وحلها. لقد التزموا بالرد وفقاً لتصنيفات الشكاوى والتواصل من خلال نفس القناة التي استخدمها عضو المجتمع للاتصال بهم. وقد دوّنت جميع التفاعلات في سجل خاص بها.

وفي البداية كان الناس مترددين في تقديم الشكاوى، معتقدين أن ذلك لن يحدث فرقاً. ومع ذلك، تعلمت المؤسسة أن بناء الثقة أمر بالغ الأهمية في تشجيع الناس على مشاركة مخاوفهم. لقد اكتسبوا الثقة من خلال الاستجابة الفورية والاحترام للشكاوى. شعر المجتمع بمزيد من الارتباط بالمشروع، وأن أصواتهم مسموعة وأنه يمكنهم التأثير والتغيير.

في البداية أيضاً، شعر الموظفون بالقلق من أن آليات الشكاوى والتعليقات والملاحظات كانت وسيلة لانتقادهم. لكنهم شاركوا في جلسات توعية حول كيفية تحسين المعلومات لعملهم ورأوا، بمرور الوقت، أن التزامهم بمعالجة الشكاوى قد حسن بشكل كبير من سمعة منظماتهم، وأهمية عملهم، وملاءمتهم، وتأثيره. على سبيل المثال:

❶ كانت بعض المريضات غير مرتاحات لنقلهن في سيارات الإسعاف التي يعمل بها رجال. لكن بعد تلقي اقتراح، أنشأت المؤسسة فريق إسعاف نسائي بالكامل للتعامل مع المريضات.

❷ اشتكى شخص من ذوي الإعاقة من عدم تمكنه من الوصول إلى سيارات الإسعاف. واستجابة لذلك، خصصت المؤسسة الأموال الكافية لإجراء التغييرات اللازمة، والآن تعيد تجهيز ست مركبات من أصل عشرين سيارة للأشخاص ذوي الإعاقة.

التعريف:

مؤسسة شام الإنسانية

منظمة وطنية غير ربحية تأسست

في عام 2013

تعمل في تركيا وشمال غرب سوريا

يركز عملها على الصحة والتغذية

والأمن

الغذائي واللوازم غير

الغذائية والمأوى

عضو تحالف المعيار

الإنساني الأساسي

ما التحديات التي قد أواجهها؟

لا يشعر الناس دائماً بالقدرة على تقديم شكوى ضد منظمة أو فرد. على سبيل المثال، قد يكون غير مناسب ثقافياً، وقد تكون هناك حواجز أمام آليات الشكاوى أو مخاوف من العواقب. ستحتاج إلى التفكير ملياً في الآليات التي تنشئها وكيفية إدارتها.

على سبيل المثال، في مركز دعم النساء في غازي عنتاب، كانت النساء يطهين معاً. وبينما كن يطهين، غالباً ما كن يشاركن شعورهن تجاه مشاريع الإغاثة. لقد وثقن في مديرة مشروع مركز الدعم، لذلك دعوها للاستماع إلى آراء المجموعة. كانت المؤسسة تعرف أن الناس نادراً ما يستخدمون آليات الشكاوى الرسمية، لذلك عدلت نهجها في تلقي التعليقات والملاحظات بهذه الطريقة غير الرسمية لأنها أكثر ملاءمة للمجتمع.

قد تتلقى أيضًا شكاوى وتعليقات وملاحظات بلغات مختلفة وقد لا يكون لدى مؤسستك القدرة على التعامل معها. لذلك، تقوم العديد من المنظمات حاليًا بتجميع مواردها لإنشاء آليات جماعية. وبهذه الطريقة يمكن تقديم شكاوى إلى أي منظمة وضمن الآلية الجماعية، يوجد موظفون مناسبون أو أعضاء مجلس إدارة يتمتعون بمجموعة واسعة من المهارات اللغوية أو غيرها من المعرفة التي يمكن أن تضمن إمكانية التعامل مع الشكاوى والتعليقات والملاحظات بشكل مناسب في الوقت المناسب.

“أعتقد أن آليات الشكاوى والتعليقات والملاحظات يمكن أن تكون بمثابة منصة للمجتمعات لتبادل الحلول والاقتراحات، ما يساعدنا على فهم نقاط قوتنا ومجالات التحسين”.

موظف من منظمة دولية

الموارد

المواضيع	عنوان المورد	الناشر والسنة	اللغات	الرابط الإلكتروني
آليات المشاركة وتلقي التعليقات والملاحظات والشكاوى	دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة	الإتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، 2021	الإنجليزية والفرنسية والإسبانية والعربية	https://www.ifrc.org/document/cea-guide
آليات تلقي التعليقات والملاحظات والشكاوى	سد الفجوة: دليل الممارسين في التعامل الفعال مع التعليقات والملاحظات في السياقات الإنسانية	ALNAP CDA، 2014	الإنجليزية	https://www.alnap.org/help-library/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts
مجموعة الأدوات الأولية لتلقي التعليقات والملاحظات	مجموعة الأدوات الأولية لتلقي التعليقات والملاحظات	الإتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، 2017	الإنجليزية	https://aap-inclusion-psea.alnap.org/help-library/feedback-starter-kit-tool-15

حماية الأشخاص
المتضررين من الأزمات
من الاستغلال والانتهاك
والتحرش الجنسي





مسؤولية حماية الناس من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي تقع على عاتق الجميع.

العمل في حالات الطوارئ الإنسانية ينطوي على التفاعل المباشر مع البالغين والأطفال الذين هم في وضع ضعيف أو مُعرّضين للخطر.

تغير حالات الطوارئ المفاجئة والأزمات الأخرى ديناميات السلطة فجأة. على سبيل المثال، كجهات فاعلة إنسانية أو أفراد ومنظمات مشاركة في الاستجابة، يمكنك الوصول إلى السلع والخدمات التي تضعك في موقع السلطة على الأشخاص الذين قد يواجهون احتياجات متعددة ويكونون في أوضاع ضعيفة. تساعدك ممارسات وسياسات حماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي على حماية الناس وتقليل مخاطر الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي.

كيف أبدأ؟

④ توفير المعلومات وزيادة الوعي: العمل على إعلام المجتمعات وزيادة وعيهم وتوفير المعلومات حول الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي بالإضافة إلى التزام المنظمة بهذه القضية، والسلوكيات المتوقعة للموظفين والمتطوعين فيما يتعلق بحماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي: ما هي، حقوقهم، وكيفية الإبلاغ عن الحالات وما يمكن توقعه بمجرد الإبلاغ عن الحالة. على سبيل المثال، يمكنك استخدام الملصقات (انظر الموارد أدناه) والرسائل الصوتية بلغات مختلفة لنشر هذه الرسائل بشكل فعال.

④ دمج سياسة حماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي في الاستجابة: ضَمّن هذه السياسة في استجابتك للطوارئ. ويجب أن يشمل ذلك ما يلي

○ إنشاء مدونة قواعد سلوك توضح الممارسات والسلوكيات المحظورة (النماذج متوفرة في الموارد أدناه).

○ تَحَقّق من سجل الموظفين الجدد والمتطوعين.

○ أخبر الموظفين والمتطوعين والمجتمعات المحلية بكيفية الإبلاغ عن أي حالات (مشتبه بها أو فعلية).

○ خطط لكيفية إدارة الشكاوى والتقارير في الوقت المناسب وبطريقة عادلة ومناسبة وأمنة وكيفية إجراء مزيد من التحقيق في الحالات.

الانخراط مع شبكات حماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي للحصول على الدعم: انضم إلى شبكة حماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي في منطقتك لمزيد من الدعم والتنسيق وتبادل المعلومات،

📌 **توفير التدريب الأساسي للعاملين في الخطوط الأمامية:** يلزم توفير الحد الأدنى من التدريب لجميع العاملين في الخطوط الأمامية حول حماية الأشخاص من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي. على سبيل المثال تقديم إحاطات مختصرة خلال المرحلة الأولى من حالة الطوارئ لضمان معرفة العناصر الأساسية، ثم التحول إلى جلسات متعمقة في أقرب وقت ممكن (انظر موارد التدريب أدناه). ويجب أن تشمل جلسات التدريب والتوعية ما يلي:

- تعريف الحماية من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي وتوضيح ما يعنيه ذلك بأمثلة ملموسة.
- تفسيرات واضحة لمدونة قواعد السلوك والسلوكيات المتوقعة (بما في ذلك التزامات الموظفين والمتطوعين، وما هو محظور تمامًا والعواقب المحتملة لأي أفعال).
- مسارات الإحالة المتعلقة بحماية السكان من الاستغلال والانتهاك* والتحرش الجنسي

لا بد أن تستمر الإجراءات الوقائية ضد حالات الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي طوال فترة الاستجابة ودورة المشروع، بداية من تقييم الاحتياجات، إلى التنفيذ والرصد. كما أن الوقاية مهمة بشكل خاص للموظفين والمتطوعين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الأشخاص والمجتمعات المتضررة من الأزمات.

متى أبدأ؟

كيف دمجت
المنظمات حماية
السكان من
الاستغلال والانتهاك
والتحرش الجنسي
في استجابتها؟

إعداد رسائل واضحة خاصة بحماية الأشخاص من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي في جميع الفرص

كان لدى الرابطة الطبية للمغتربين السوريين (SEMA) العديد من الموظفين الجدد الذين استجابوا للزلازل في فبراير 2023، لكنهم شعروا أنهم لم يحصلوا على تدريب كافٍ على حماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي. وقرروا إعداد موظفين أكثر خبرة، موظفين على دراية جيدة بالمبادئ الإنسانية، والتزامات حماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي. كما استقطبوا فرقاً من المتطوعين للعمل الميداني وتزويدهم بتدريب على كيفية حماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي. وهذا النهج يضمن تقديم استجابة أفضل ويُعد المنظمة لأي عمليات إنسانية مستقبلية.

الآن، قبل تقديم أي خدمة، يقضي فريق الرابطة الطبية للمغتربين السوريين وقتاً في مشاركة المعلومات مع المجتمع حول حقوقهم. ويتأكدون من أنهم يعرفون أن الخدمة مجانية وبشرون كيفية الإبلاغ عن أي استغلال أو إساءة. يضمن الفريق أيضاً توفر نظام الإبلاغ وتفعيله في مواقع التوزيع.

الرابطة الطبية للمغتربين السوريين

منظمة وطنية غير ربحية تأسست
عام 2011

تعمل في تركيا وسوريا

يركز عملها على الصحة
والتغذية والصحة العقلية والدعم
النفسي والاجتماعي والحماية
والتعليم

علاوة على ذلك، تعرض الرابطة الطبية للمغتربين السوريين، في قاعات الاستقبال، مقاطع فيديو تتعلق بحماية الأشخاص من الاستغلال الجنسي والاعتداء والتحرش، وتقوم فرق التوعية الخاصة بها بتضمين رسائل حماية السكان من الاستغلال الجنسي والاعتداء والتحرش خلال زياراتهم المجتمعية للوصول إلى الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، بما في ذلك كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة. ويستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي للمشاركة وزيادة معرفة الناس بالرسائل المهمة المتعلقة بحماية الأشخاص من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي.

من الأهمية بمكان أن يعرف جميع الموظفين والمتطوعين ما يلي:

- 1- لا يسمح لهم بإقامة أي نوع من العلاقات الجنسية مع أفرأى فرد من أفراد المجتمع المتضرر من الأزمة (حتى عندما يكون ذلك بالتراضي)، تحت أي ظرف من الظروف.
- 2- يجب عليهم الإبلاغ عن أي حالات، أو حالات مشتبه فيها، يعلمون بها.

ما التحديات التي قد أواجهها؟

قد يكون من الصعب التأكد من أن الموظفين والمتطوعين على علم وفهم واضح للمبادئ والالتزامات والقواعد والتوجيهات الإنسانية، بالإضافة إلى السلوكيات المتوقعة من مؤسستك ونظمها. ومع ذلك، فإن هذه العناصر حاسمة ومن واجب الجميع منع أي إساءة استخدام للسلطة أو سوء سلوك. لذلك، ابحث عن فرص لزيادة الوعي أو تدريب أو تذكير الموظفين والمتطوعين بحماية الأشخاص من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي، حتى في غضون فترة زمنية قصيرة.

على سبيل المثال، ينبغي أن تشير إلى سياسة حماية الأشخاص من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي في إحاطتك للموظفين والمتطوعين قبل أن يتعاملوا مباشرة مع الأشخاص والمجتمعات المتضررة من الأزمات. عزز الرسائل المهمة أثناء اجتماعاتك مع الموظفين واستخدم الملصقات في مناطق الموظفين. استفد من فرص المراسلة الأخرى، مثل المراسلة الفورية أو التوقيعات في نهاية رسائل البريد الإلكتروني لتضمينها والتذكير بها باستمرار.

الموارد

المواضيع	عنوان المورد	الناشر والسنة	اللغات	الرابط الإلكتروني
موارد الاتصالات المتعلقة بحماية السكان من الاستغلال والتحرش الجنسي	حماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي في خط المواجهة. التواصل من خلال مواد مطبوعة ومسموعة ومصورة عالية الوضوح وتنسيقات الوسائط المتعددة.	اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، 2022	متوفر بعدد 22 لغة مختلفة، بما في ذلك التركية والعربية	https://psea.interagencystandingcommittee.org/psea-frontline-together-we-say-no?f%5B0%5D=language_frontend%3A1051
تدريب على حماية الأشخاص من الاستغلال والتحرش الجنسي	فريق العمل المعني بالحماية من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي: ملصقات وروابط فيديو وتدريب مع رسائل للبالغين والأطفال	مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، 2023	الإنجليزية والتركية والعربية	https://response.reliefweb.int/turkiye/psea-tt-protection-sexual-exploitation-and-abuse-task-team
مؤشرات خاصة بحماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي والامتثال لها	دورة تدريبية عبر الإنترنت مقدمة من المعيار الإنساني الأساسي بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي	تحالف المعيار الإنساني الأساسي	الإنجليزية	https://www.chsalliance.org/get-support/resource/e-learning-understanding-and-using-the-chs-pseah-index/
دليل حماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي	مؤشر المعيار الإنساني الأساسي الخاص بالحماية من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي		الإنجليزية، العربية، الفرنسية، السواحلية	https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-index/
حماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي: جمع البيانات وتفسيرها	دليل حماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي: الدليل المرجعي السريع للتنفيذ	كليير جلوبال، 2023	العربية، الإنجليزية، الفرنسية، اليابانية، التركية	https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/
نماذج سياسة حماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي	زلازل تركيا-سوريا الدعم اللغوي والموارد		لغات متعددة، بما في ذلك العربية، والتركية والكردية	https://clearglobal.org/turkey-syria-language-support/
ستتمكن شبكة حماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي في منطقتك أيضاً من دعم بناء القدرات.	نماذج سياسة الحماية	شبكة بوند Bond	الإنجليزية	https://www.bond.org.uk/resources/safeguarding-policy-templates/
				انضم إلى شبكة حماية السكان من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي في تركيا: https://psea.interagencystandingcommittee.org/location/europe-caucasus-and-central-asia/turkiye

بناء قدرة المجتمع على الصمود





المجتمعات التي تتمتع بالقدرة على الصمود تتعافى بشكل أسرع من أي كوارث مستقبلية

هذا هو السبب في أن دعم أنشطة قدرة المجتمع على الصمود جزء أساسي من الجهود الإنسانية.

فمن خلال دعم أنشطة تعزيز قدرة المجتمع على الصمود، فإنك تساهم في بناء مجتمعات أفضل استعدادًا وأقل ضعفًا.

كيف أبدأ؟

① **عزز القدرات المحلية على الصمود:** ابن على القدرات المحلية القائمة وأشرك المجتمعات لتحسين القدرة على الصمود في أقرب وقت ممكن.

② **ادعم المجموعات المحلية المتنوعة لتعزيز قدرتها على الصمود:** تعرّف على ما تفعله المجموعات المحلية بالفعل لتصبح أكثر قدرة على الصمود، وتأكد من مراعاة المجموعة المتنوعة من المجموعات الموجودة، مثل المجموعات النسائية وجمعيات كبار السن ومجموعات الشباب ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة. قدم الدعم لتعزيز القدرة على الصمود. تجنّب إنشاء مشاريع، قائمة بذاتها وغير مستدامة، لتعزيز القدرة على الصمود.

③ **قدم الدعم الاستراتيجي لتعزيز القدرة على الصمود بشكل دائم:** صمّم الخدمات ودمج المساعدة التي تقلل من تأثير الصدمات، مثل المخاطر الطبيعية، في المستقبل.

④ **تعاون مع الحكومة والمنظمات المحلية:** اعقد شراكات تعزز القدرة على الصمود، والتي تبدأ بشكل مثالي قبل حدوث أزمة ويمكن أن تستمر بعد انتهاء حالة الطوارئ. على سبيل المثال، من خلال العمل مع السلطات المحلية والمنظمات والجمعيات والهياكل القائمة داخل المجتمعات وأي هياكل مخصصة للتأهب للكوارث.

متى أبدأ؟

ابدأ في تحديد القدرات الحالية خلال مرحلة تقييم الاحتياجات والتصميم، وافعل ذلك بالتشاور والشاركة مع المجتمع. استمع ودع المجتمع يقرر متى يكون أفضل وقت لبدء التركيز على تعزيز القدرة على الصمود، ثم اعملوا معًا لتعزيز القدرة على الصمود وفقًا لأولوياتهم المحددة وأساليبهم المفضلة.

كيف دمجت المنظمات بناء قدرة المجتمع على الصمود في استجابتها؟

التعريف:

وحدة طوارئ ياكوم

وحدة الاستجابة للكوارث التابعة
لمنظمة وطنية غير ربحية منظمة
تأسست في عام 2001

تعمل في إندونيسيا

يركز عملها على الاستجابة الشاملة
لحالات الطوارئ والحد من مخاطر
الكوارث

تعكف على إجراء تقييم ذاتي مقابل
المعيار الإنساني الأساسي

إعداد خطط الطوارئ وطرق الإخلاء مع المجتمع

في عام 2021، حدث بركان في إندونيسيا. أجرت وحدة طوارئ ياكوم (YAKKUM) في البداية أنشطة الاستجابة للطوارئ ثم عملت على تحسين قدرة المجتمع على الصمود. فعلى سبيل المثال، وفرت التدريب للمجتمعات المحلية على كيفية الاستجابة في حالات الطوارئ. وشمل ذلك تعليمهم الإسعافات الأولية، وكيفية تقييم قدراتهم، وإجراءات الإخلاء، واستخدام نظم الإنذار المبكر، وكيفية الحصول على المعلومات من السلطات المحلية. عُقد التدريب بعد حوالي ستة أشهر من ثوران البركان.

شارك العديد من الأشخاص في التدريب، بما في ذلك المسؤولون المحليون و فرق الاستجابة للطوارئ والمراكز المجتمعية ولجنة إدارة الكوارث. لقد تأكدوا من إدراج الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن. وخلال التدريب، عملوا معاً لوضع خطط طوارئ وطرق الإخلاء.

ساعدت الوسائل البصرية، مثل الملصقات التي تظهر طرق الإخلاء، الأشخاص على فهم المعلومات. وبعد مرور عام، عندما حدث ثوران آخر، كان المجتمع مستعداً على نحو أفضل. وقد ساعدت هذه الجهود في تعزيز قدرة المجتمع على الصمود عند مواجهة هذه الصدمة.

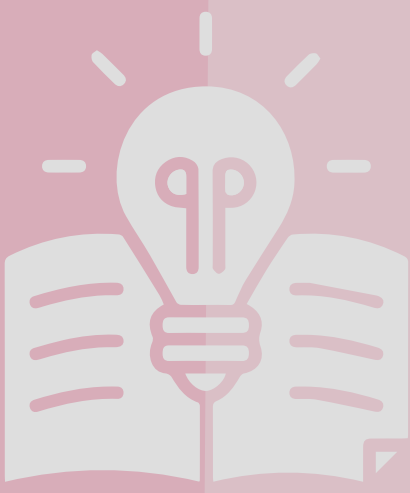
ما التحديات التي قد أواجهها؟

قد يكون من الصعب في بعض الأحيان إعطاء الأولوية لبناء قدرة المجتمع على الصمود وذلك عندما يكون هناك العديد من الاحتياجات المتنافسة والعاجلة، وغالباً ما يكون لها آثار فورية مُنقذة للحياة. إنّ العمل بشكل تعاوني مع الشركاء والأشخاص المتضررين من الأزمة لاختيار أنشطة تعزيز قدرة المجتمع على الصمود، وتحديد أولوياته بعناية، من شأنها أن تساعدهم على الاستعداد بشكل أفضل لحالات الطوارئ المستقبلية. ويمكن في بعض الأحيان دمج هذه الأنشطة في هياكل المشاركة والشراكات المجتمعية القائمة، فضلاً عن المشاريع وأنشطة التوعية. من المرجح أن تكون المجتمعات قد بدأت بالفعل في اتخاذ إجراءات لتعزيز قدرتها على الصمود، لذا من الأهمية بمكان العمل معها.

الموارد

المواضيع	عنوان المورد	الناشر والسنة	اللغات	الرابط الإلكتروني
تعزيز قدرة المجتمع على الصمود	إطار عمل لتعزيز قدرة المجتمع على الصمود	الإتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر, 2018	الإنجليزية	https://www.ifrc.org/ document/ifrc-framework- community-resilience

مشاركة القدرات وتعزيزها*





تحتاج الجهات الفاعلة الإنسانية وغيرها من الجهات المشاركة في العمل الإنساني إلى المعرفة والمهارات الصحيحة للقيام بوظائفها بفعالية.

يجب على المنظمات دعم الموظفين وتطوير قدرات المتطوعين ومساعدتهم على استخدام معارفهم ومهاراتهم بشكل فعال.

قد تحتاج المنظمة بشكل عاجل إلى المزيد من العاملين في المجال الإنساني خلال حالة الطوارئ المفاجئة- مثل الزلزال، لكن العديد من المتطوعين والموظفين الذين ينضمون إلى هذه المواقف حديثي عهد بهذا النوع من العمل. لذا، من الضروري مساعدتهم على تعلم المبادئ الأساسية والمهارات والتعامل الصحيح مع المواقف المختلفة بسرعة ليكونوا فعالين.

يجب أن تبحث منظمتك أيضًا عن طرق للتعاون مع المنظمات الأخرى لمشاركة قدراتك وتعزيزها.

كيف أبدأ؟

④ **حدّد القدرات ومجالات الدعم:** اعمل مع كل موظف وعضو في الفريق لفهم قدراته الحالية وما يحتاج إلى تعلمه لأداء عمله بشكل جيد. يمكنك البدء بالسؤال: "ما الذي يحتاجون إلى معرفته وفعله ليكونوا فعالين؟" ثم حدد المجالات التي قد يحتاجون فيها إلى تدريب أو دعم مستهدف.

④ **انظر إلى مناهج التعلم المختلفة:** فكّر في كيفية مساعدة الأفراد والفرق على تلبية احتياجاتهم التعليمية. على سبيل المثال، يمكنهم حضور دورة تدريبية، أو إكمال بعض التعلم عبر الإنترنت، أو الحصول على التوجيه أو دعم الأقران من موظف أكثر خبرة، أو تلقي الدعم الفني من منظمة شريكة.

④ **استفد من المنصات والشبكات القائمة:** ابحث عما إذا كان بإمكان مجموعات العمل داخل منظومة تنسيق الشؤون الإنسانية القائمة- مثل فريق العمل المعني بالمساءلة أمام السكان المتضررين (AAP) أو الفريق المعني بالإدماج، إلى جانب منصات وشبكات التنسيق الأخرى، مثل مجموعة العمل الفرعية بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV) أو شبكة الحماية من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي- يمكن أن تساعد في تعزيز قدرات الموظفين والمتطوعين.

④ **تعاون من أجل تعزيز القدرات ومشاركتها:** تحدث إلى الشركاء- المحليين والوطنيين والدوليين- لفهم احتياجاتهم من تعزيز القدرات وإمكاناتهم من أجل مشاركة القدرات. تحقق مما إذا كان بإمكان منظمتك المشاركة في مشاركة القدرات. على سبيل المثال، خطط لتوزيع مشترك يستخدم نقاط القوة المختلفة لكل فريق.

📌 **اعتمد نهج التعلّم المستمر:** فكّر في أفضل طريقة للقيام بأنشطة تعزيز القدرات للموظفين والمتطوعين والشركاء. إنهم لا يحتاجون إلى تعلّم كل شيء قبل البدء، فقد يكون أكثر فعالية بالنسبة لهم إكمال أنشطة التعلم القصيرة (قد يكون هذا التدريب أو التوجيه أو التعلّم عن طريق ملازمة الموظفين المتمرسين) على أساس مستمر أثناء تنفيذ مشروع حتى يتمكنوا من تطبيق ما تعلموه في عملهم.

سوف تحتاج إلى التخطيط ووضع الميزانية لمشاركة القدرات وتعزيزها خلال مراحل تقييم الاحتياجات وتصميم دورة الاستجابة والمشروع. وسينصب التركيز الرئيسي لهذه الأنشطة خلال مرحلتَي التخطيط والتنفيذ. من المهم السعي دائماً إلى مزيد من التحسين والتعلّم، مع تعديل الأساليب المتبعة واستمرار الموظفين والمتطوعين في تطوير مهاراتهم وتطوّر الاستجابة.

متى أبدأ؟

كيف دمجت المنظمات
موضوع مشاركة
القدرات وتعزيزها في
استجابتها؟

التعريف: خدمة المجتمع
العالمي آسيا

منظمة وطنية غير ربحية

تعمل في باكستان وأفغانستان

يركز عملها على قطاعات متعددة،

بما في ذلك حالات الطوارئ،

والحد من المخاطر، والمساواة،

والإدماج والمشاركة، والجودة

والمساءلة.

عضو تحالف المعيار الإنساني

الأساسي

تعزيز قدرات الموظفين والمتطوعين الجدد في مجال الاستجابة لحالات الطوارئ

في عام 2022، كان على منظمة خدمة المجتمع العالمي في آسيا (CWSA) - أثناء استجابتها للفيضانات في باكستان- استقطاب موظفين جدد نسبياً في القطاع الإنساني ومجال الاستجابة لحالات الطوارئ. وكان لدى الموظفين الجدد فهم محدود للقطاع والمعايير الإنسانية، مثل المعيار الإنساني الأساسي. ونظراً لأن الوقت كان محدوداً للغاية، كان على المنظمة التركيز على ما يحتاج الموظفون إلى تعلمه أولاً. لذا فقد بسّطت المعلومات وجعلتها أكثر صلة بالوضع على أرض الواقع لتسهيل استيعابها. وكررت الرسائل الرئيسية في اجتماعات الموظفين حتى أصبح الجميع على دراية بالمعيار الإنساني الأساسي والالتزامات التسعة، وكيف يمكنهم تطبيقها في عملهم.

كما أعدت المنظمة دليلاً مختصراً للموظفين حول ما تفعله المنظمة لضمان الجودة والمساءلة. وتناول الدليل مواضيع مهمة مثل الرصد والتقييم والحماية والمشاركة المجتمعية. ورّعت المنظمة هذا الدليل على الموظفين قبل تدريبهم التوجيهي حتى يتمكنوا من الاحتفاظ به كمرجع واستخدامه أثناء عملهم.

ما التحديات التي قد أواجهها؟

الموارد

غالبًا ما يكون تمويل أنشطة مثل التدريب ومشاركة القدرات يقتصر على مشروع أو موضوع معين ولا يدعم الموظفين دائماً في تطوير المهارات ذات الصلة. ولذا، ينبغي أخذ احتياجات الميزانية المتصلة بهذا المجال في الحسبان على الفور، وتوضيحها عند طلب التمويل. علاوة على ذلك، قد تحتاج إلى التفكير في طرق أخرى لمساعدة الموظفين على تلبية احتياجاتهم التعليمية، مثل التعلّم من نظير إلى نظير أو التدريب أثناء العمل أو طلب الدعم من شركاء آخرين لديهم خبرة وقدرة محددة.

المواضيع	عنوان المورد	الناشر والسنة	اللغات	الرابط الإلكتروني
مشاركة القدرات وتعزيزها	مذكرة توجيهية بشأن تعزيز القدرات من أجل توطئتها	اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، مايو 2020	الإنجليزية	https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-05/Guidance%20note%20on%20capacity%20strengthening%20May%202020.pdf
بناء إطار التعلّم والتطوير التنظيمي: دليل للمنظمات غير الحكومية	تحالف المعيار الإنساني الأساسي	الإنجليزية	https://d1h79zlgft2zs.cloudfront.net/uploads/2019/07/L_and_D_Framework.pdf	
مجموعة أدوات هيئة كير في حالات الطوارئ، الفصل الثامن: "بناء القدرات في حالات الطوارئ"	هيئة كير (Care)	الإنجليزية	https://www.careemergencytoolkit.org/programme-support/8-capacity-building-in-emergencies	

رفاه الموظفين





يجب تقديم الدعم الكافي للعاملين في المجال الإنساني والمشاركين فيه ومعاملتهم بطريقة عادلة لتمكينهم من تقديم معونة عالية الجودة.

لا يمكن العمل بفعالية في استجابة إنسانية من دون بيئة عمل صحيّة. وهذا هو السبب في أنه يجب أن يكون لدى المنظمات آليات للحفاظ على رفاه الموظفين وتعزيزها. وينطبق القدر ذاته من الأهمية على حاجة العاملين المشاركين في الاستجابة لدعم بعضهم البعض كزملاء.

إذا تأثر الموظفون والمتطوعون بكارثة أو أزمة، فمن الضروري إدراك أنه قد تكون هناك احتياجات عاطفية وجسدية إضافية لإدارة أي صدمة تتعرض لها ومنع الإنهاك المهني*.

”في نهاية المطاف، إذا لم يُعامل الشخص بشكل جيد - إذا لم يكن على ما يرام“- فلن يستطيع تقديم الخدمة بشكل جيد“.

الرعاية والتعاطف في المعيار الإنساني الأساسي: رفاه الموظف أساس لتقديم خدمة جيدة، 2019

كيف أبدأ؟

- 🔗 **تأكد من وجود بيئة آمنة:** توفير بيئة آمنة للموظفين والمتطوعين للتعبير عن المشاعر مثل الحزن أو الأسى أو الألم.
- 🔗 **اسمح للموظفين والمتطوعين باختيار الدعم الذي يحتاجون إليه:** يجب أن يظل الموظفون والمتطوعون الذين يعانون من الصدمة أو الإنهاك المهني مسؤولين عن القرارات التي تؤثر على رفاههم. يجب عليهم اختيار الدعم الذي يحتاجون إليه.
- 🔗 **أعط الأولوية لواجب العناية:** ضع سياسة واضحة لواجب الرعاية وشاركها على نطاق واسع تتضمن إجراءات لتعزيز الصحة العقلية والبدنية. ناقش قضايا واجب العناية وطرق معالجتها بانتظام مع المديرين.
- 🔗 **تأكد من حمايتهم من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي:** لا تتسامح مطلقاً مع الاستغلال الجنسي والانتهاك والتحرش الجنسي (طالع فصل الحماية من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي أعلاه لمزيد من المعلومات).
- 🔗 **كن قدوة يُحتذى بها:** كن نموذجاً للعناية بالنفس، وناقش موضوع الصحة العقلية بصراحة وَاغْتَرِضْ على السلوك غير اللائق.

⊗ **اعقد شراكات للاعتراف برفاه الموظفين:** اطلب من الشركاء والمانحين الاعتراف برفاه الموظفين في مؤسستك وتمويلها. على سبيل المثال، قد تطلب تمويلًا لخدمات دعم الصحة العقلية للموظفين ضمن ميزانية المشروع.

يجب تضمين إجراءات رعاية الموظفين ورفاه المتطوعين ضمن الهيكل التنظيمي لمنظمتك. هذا أمر مهم خاصة بعد الأحداث الصادمة مباشرة، مثل حالة الطوارئ المفاجئة، تمامًا كما هو مهم في الأزمات طويلة الأمد. ابحث عن فرص التمويل في أقرب وقت ممكن، على سبيل المثال، أثناء مرحلة كتابة الاقتراح لمشروع أو برنامج.

متى أبدأ؟

كيف دمجت المنظمات رفاه الموظفين في استجابتها؟

جمعية نيرنجي:

منظمة وطنية غير ربحية تأسست
عام 2015

تعمل في تركيا

يركز عملها على مجالات التعليم
والدعم النفسي والاجتماعي
والمساعدات الإنسانية والحماية

عضو تحالف المعيار الإنساني
الأساسي

إعداد أنظمة دعم الأقران

تأثر العديد من موظفي جمعية نيرنجي وشركائها بزلزل كهرمان مرعش في تركيا في فبراير 2023. لتلبية احتياجاتهم ودعم رفاه الموظفين، نفذت نيرنجي برنامجًا للدعم النفسي يهدف إلى مساعدة الموظفين على التعافي ومن ثم تمكينهم من مساعدة الآخرين. أولاً، أجريت جلسات دعم نفسي جماعية وفردية لمساعدة الموظفين على التعامل مع صدمتهم من الزلزال من حيث الفقد والحزن، وذلك من خلال أنشطة المساعدة الذاتية. ثانيًا، زود الموظفون بمعلومات حول احتياجات الأطفال والبالغين المتضررين من الزلزال، بما في ذلك مواضيع مثل التوعية الأساسية بالكوارث، والدعم النفسي والاجتماعي، والإسعافات الأولية، وكيفية التحدث مع الأطفال عما فقدوه.

يمكن للموظفين أيضًا الحصول على المساعدة القانونية المتعلقة بفقدان الممتلكات من فريق نيرنجي القانوني وحضور جلسات تثقيف قانونية أساسية تزودهم بمعلومات حول فقدان الممتلكات لمشاركتها مع مجتمعاتهم.

من خلال هذه الأنشطة، أنشأت نيرنجي نظامًا لدعم الأقران عزز الثقة بين الموظفين وساعدهم في التعامل مع أوضاعهم الخاصة مع دعم المجتمع الذي يعملون معه.

”دعم الداعم“

معظم المتطوعين الذين يعملون في هذه المنظمة لاجئون سوريون أو عراقيون. يخضع جميع المتطوعين لتدريب شامل ويشاركون في مجموعة من الأنشطة. ولأنهم تأثروا أيضاً بالكوارث، فإنهم يتلقون الخدمات نفسها التي يقدمونها كمتطوعين. يُطلق على هذا النظام اسم ”دعم الداعم“. هذا يعني أنه بينما يدعمون المجتمعات كمتطوعين، فإنهم يتلقون أيضاً الخدمات نفسها التي يقدمونها.

فمن ناحية، يتلقى المتطوعون التدريب والمهارات العملية، ومن ناحية أخرى، يشاركون بنشاط في تقديم الخدمات، وتمكينهم من دعم مجتمعاتهم بشكل فعّال. بالإضافة إلى ذلك، يحصلون على بدل مالي يغطي النقل والوجبات عن كل يوم يشاركون فيه في الأنشطة.

التعريف:

تقديم من دون الكشف عن الهوية،
يُفضل الشخص الذي شارك هذه
القصة عدم الكشف عن هويته

”بعد الزلزال، على الرغم من أنني أعمل من سيارتي لأنني فقدت منزلي، يجب أن استجيب في اليوم التالي. ومع ذلك، قال المانحون إنهم لا يستطيعون المساعدة لأنهم لم يكن لديهم ذلك في الميزانية. يعاني جميع موظفينا من صدمات نفسية، وهم يعملون ليلاً ونهاراً ولم يكن هناك وقت للراحة. عندما نضيف بند الميزانية لرعاية الموظفين يطلبون منا إلغاء هذا البند“.

كُندة الحوراني، الرابطة الطبية للمغتربين السوريين

ما التحديات التي قد أواجهها؟

من الصعب تحقيق التوازن بين رعاية الموظفين والمتطوعين والاستجابة لاحتياجات السكان المتضررين من الأزمة، خاصة خلال المرحلة الأولى من حالة الطوارئ. عندما لا يتوفر التمويل لرفاه الموظفين، ابحث عن فرص لدعم الأقران أو الدعم من خلال المنظمات، على سبيل المثال مع المنظمات غير الحكومية المحلية والوطنية. ونتيجة لصعوبة الحصول على تمويل لدعم رفاه الموظفين، تضطر بعض المنظمات لزيادة رواتب الموظفين لدعم خيارات رفاه الموظفين بشكل مباشر، ثم تنعكس زيادة الرواتب في الميزانيات التي تقدمها المانحين والشركاء.

الموارد

المواضيع	عنوان المورد	الناشر والسنة	اللغات	الرابط الإلكتروني
رفاه الموظفين	التدريب على رعاية الموظفين ورفاههم للمديرين الميدانيين القيادة الجيدة: وجهات نظر قادة وكالات المعونة بشأن رفاه الموظفين والثقافة التنظيمية	دورة مجانية متاحة على منصة كايا للتعلم الإنساني تحالف المعيار الإنساني الأساسي، 2021	الإنجليزية والعربية	https://kayaconnect.org/course/info.php?id=1652
	بشأن رفاه الموظفين والثقافة التنظيمية	الإتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، 2017	الإنجليزية	https://www.chsalliance.org/get-support/resource/leading-well-aid-leader-perspectives-on-staff-well-being-and-organisational-culture/
	الإنهاء المهني / النفسي العاملين في المجال الإنساني	تتوفر خيارات الترجمة التلقائية		https://www.youtube.com/watch?v=UZFnSXP7xl

فيديو



العمل مع الشركاء





كيف أبدأ؟

التعاون أمر بالغ الأهمية للاستجابة الناجحة لحالات الطوارئ

العمل مع الشركاء يجعل الاستجابة أكثر شمولاً وأفضل تنسيقاً واتساقاً. ويمكن أن تتخذ هذه الشراكات أشكالاً مختلفة، مثل العلاقات التعاقدية أو مشاركة الموارد وعمليات صنع القرار.

عندما تدخل في شراكة، من الأهمية بمكان أن يكون لديك علاقات عادلة ومنصفة فيما يتعلق بتقاسم السلطة وبهذه الطريقة، يستفيد الطرفان من الشراكة، ويحسنان معرفتهما وقدراتهما، وينعكس ذلك على النتائج، حيث تصبح الاستجابة أعلى جودة وأكثر قابلية للمساءلة.

- ④ **اختيار الشركاء الاستراتيجيين:** يجب أن تكون الشراكات متكاملة. ابحث عن شركاء يعززون عملك، على سبيل المثال، من حيث خبراتهم أو مواردهم أو وجودهم الحالي في المنطقة المتأثرة. ويمكن أن تشمل هذه الكيانات الحكومية أو المجموعات المجتمعية أو المنظمات غير الحكومية الدولية أو وكالات الأمم المتحدة أو غيرها
- ④ **ترسيخ الالتزامات التعاونية:** اعقد اتفاقيات أو مذكرات تفاهم واضحة مع شركائك. وهذا أمر مهم من شأنه أن يساعد في مساءلة بعضنا البعض ويقلل من اختلال توازن القوى. يمكن لمذكرات التفاهم تحديد الأدوار والمسؤوليات والتوقعات بما في ذلك القواعد السلوكية (مدونات قواعد السلوك)، فضلاً عن نطاق العمل والترتيبات المالية، وآليات الإبلاغ، وبروتوكولات التنسيق، والتواصل.
- ④ **التواصل الفعال:** أنشئ قنوات اتصال فعّالة لتبادل المعلومات. وقد يشمل ذلك عقد اجتماعات منتظمة، ومنتديات التنسيق، ومنصات البيانات المشتركة.
- ④ **مشاركة القدرات وتعزيزها:** شارك قدرات بعضكم البعض واعمل على تعزيزها. يمكن أن يشمل ذلك فهم الأمور الفنية أو السياقات التي تعملون فيها والمشورة بشأنها، أو دعم إدارة المشروع، بحيث يصبح الجميع أكثر فعالية (طالع الفصل الخاص بمشاركة القدرات وتعزيزها، أعلاه).
- ④ **تشجيع ثقافة التعلم بين جميع الشركاء:** تبادل أفضل الممارسات والدروس المستفادة والنهج الناجحة لتحسين الاستجابة الشاملة وتشجيع الابتكار.
- ④ **المساءلة في الشراكة:** مساءلة بعضنا البعض في جميع جوانب الشراكة. شارك التحديثات حول التقدم والتحديات والنتائج للمجتمعات وأصحاب المصلحة المتأثرين بالآزمات.

متى أبدأ؟

كيف أبرمت المنظمات غير الحكومية المحلية شراكات منصفة؟

التعريف:

الرابطة الطبية للمغتربين السوريين

منظمة وطنية غير ربحية تأسست

عام 2011

تعمل في تركيا وشمال غرب سوريا

يركز عملها على الصحة، والتغذية،

والصحة العقلية والدعم النفسي

الاجتماعي، والحماية، والتعليم

تعزير الشراكات العادلة يبدأ من اللحظة التي تتعامل فيها مع الشركاء المحتملين، وأحياناً حتى قبل الاتصال الأولي. يستمر هذا الالتزام طوال دورة الاستجابة والبرنامج ويمتد إلى ما هو أبعد من ذلك، ليصبح جزءاً لا يتجزأ من ثقافة منظمتك في التعاون طويل الأجل.

شراكات تتسم بالمرونة والثقة

أبرمت الرابطة الطبية للمغتربين السوريين (SEMA) شراكة منصفة متبادلة ومنصفة مع منظمة شريكة دولية. إنَّ المرونة في الشراكة جانب مهم للغاية، وكذلك الثقة. على سبيل المثال، في منتصف فترة المنحة، بعد شهرين من زلزال فبراير 2023، أدركت الرابطة أن العيادات المتنقلة لم تعد ضرورية. وسألت المنظمة الدولية الشريكة عما إذا كان بإمكانها إعادة تصميم بعض الأنشطة وإعادة تخصيص الميزانية المتبقية لزيادة فعالية دعمها وملائمتها. وافقت المنظمة الدولية الشريكة على إجراء الرابطة للتغييرات اللازمة لتلبية احتياجات الأشخاص المتضررين من الأزمات. بناءً على ذلك، تمكنت الرابطة من وقف العيادات المتنقلة، وأعدت تخصيص الأموال للمساعدة النقدية.

غالباً ما تكون مثل هذه التعديلات قائمة على الثقة. وفي هذه الحالة، تعززت الثقة من خلال اجتماعات منتظمة كل أسبوعين. وقد ركزت الاجتماعات بين الفرق على حل المشكلات بشكل جماعي، حيث ناقشت الرابطة التحديات بصراحة دون الشعور بالحكم من قبل المنظمة الدولية الشريكة. بالإضافة إلى ذلك، كان ممثلو المنظمة الدولية الشريكة يعرفون منطقة العمليات جيداً، كونهم سبق وأن زاروا مدينة غازي عنتاب وكذلك سوريا مرات عدة، ونظموا ورش عمل فنية.

ما التحديات التي قد أواجهها؟

وهنا ينبغي الإشارة إلى أن ديناميات السلطة في الشراكات لا تفضي دائماً إلى العدالة والإنصاف. فإذا وجدت أن شريكك يستخدم سلطته بشكل غير عادل، فقد يكون من الصعب محاسبته، خاصة إذا كان لديه المزيد من الموارد أو يتمتع بوجود قوي في القطاع الإنساني الدولي. لذلك، من الأهمية بمكان أن تستخدموا الأدوات المتاحة لكم، على سبيل المثال إعداد مذكرة تفاهم، لتسليط الضوء على أي اختلال في توازن القوى، والدعوة إلى الشفافية، والمساءلة، وشراكة أكثر عدلاً.

الموارد

المواضيع	عنوان المورد	الناشر وسنة النشر	اللغات	الرابط الإلكتروني
العمل مع الشركاء	الشراكات في العمل الإنساني	CDA، 2020	متوفر بعدد 14 لغة بما في ذلك الإنجليزية والعربية	https://www.cdacollaborative.org/blog/partnerships-in-humanitarian-action/

مسرد المصطلحات والتعريفات

آلية تلقي التعليقات والملاحظات: نظام رسمي يتيح لمتلقي الخدمات الإنسانية (وفي بعض الحالات، السكان الآخرين المتضررين من الأزمات) تقديم معلومات عن تجربتهم مع المنظمة الإنسانية التي تقدم لهم الدعم أو منظومة العمل الإنساني الأوسع. بعد ذلك، تُستخدم هذه المعلومات لأغراض مختلفة، أملاً في جلب مجموعة متنوعة من الفوائد، بما في ذلك اتخاذ إجراءات تصحيحية لتحسين بعض عناصر الاستجابة. ويمكن أيضاً لهؤلاء الأشخاص أن يقدموا تعليقاتهم وملاحظاتهم بشكل غير رسمي. (المعيار الإنساني الأساسي: الملاحظات والمؤشرات الإرشادية، ص 34)

المشاركة: "تمكين المجتمعات من لعب دور نشط في القرارات التي ستؤثر على حياتهم من خلال وضع مبادئ توجيهية وممارسات واضحة بشأن المشاركة وتأثيرها وضمان تمثيل الفئات الأكثر تهميشاً وعرضة للخطر". (اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات)

الحماية من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي: مصطلح يستخدمه العاملون في القطاع الإنساني والإنمائي الدولي للإشارة إلى التدابير المتخذة لحماية الأشخاص من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي من قبل موظفيهم والأفراد المرتبطين بهم ضد المجتمعات والسكان، وكذلك داخل مكان العمل ضد موظفيهم والأفراد المرتبطين بهم (الدليل المرجعي السريع لتنفيذ المعيار الإنساني الأساسي لحماية البيئة والصحة المهنية، 2021). وتطلق بعض المنظمات والجهات المانحة على هذا المصطلح أيضاً اسم الحماية.

مسار الإحالة: خدمات الدعم والإحالة المختلفة المتاحة للضحايا/الناجين من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي. (الدليل المرجعي السريع لتنفيذ المعيار الإنساني الأساسي، 2021)

عدم التسامح مطلقاً: نهج أو سياسة عدم التسامح مطلقاً يعني العمل على منع أي سلوك غير لائق، واتخاذ إجراءات فورية، بما في ذلك التحقيق والإجراءات التأديبية الرسمية، عند حدوث أي انتهاكات لهذه السياسة، حتى لو لم تكن خطيرة ولا تُعد "غير قانونية". (مقتبس من الرابط التالي:

<https://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/eeo/03-07MC.pdf>

المساءلة: عملية استخدام السلطة بمسؤولية، على أن يُؤخذ في الحُساب مختلف أصحاب المصلحة وفي المقام الأول الأطراف التي تتأثر من ممارسة سلطة كهذه، وأن يخضع استخدامها للمساءلة من قبل أصحاب المصلحة. (المعيار الإنساني الأساسي)

المساءلة أمام الأشخاص المتضررين: (AAP) تشير إلى الالتزامات والآليات التي وضعتها الوكالات الإنسانية لضمان مشاركة المجتمعات بشكل هادف ومستمر في القرارات التي تؤثر بشكل مباشر على حياتهم. (دليل الطوارئ الخاص بالمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين)

الإنهاء المهني: متلازمة من الإجهاد المزمن في مكان العمل لم يُعالج بشكل ناجح. يوجد ثلاثة أبعاد لهذه المتلازمة:

• الشعور باستنزاف الطاقة أو الإرهاق؛

• زيادة الفجوة النفسية عن وظيفة المرء، أو المشاعر السلبية والانفصال تجاه الوظيفة؛ و

• انخفاض الفعالية المهنية

(منظمة الصحة العالمية، 2019)

المعيار الإنساني الأساسي بشأن الجودة والمساءلة (CHS): يحدد تسعة التزامات يمكن للمنظمات والأفراد المشاركين في الاستجابة الإنسانية استخدامها لتحسين جودة وفعالية المساعدة التي يقدمونها. (المعيار الإنساني الأساسي، ص 2)

مشاركة القدرات وتعزيزها: يشمل الجهود المبذولة لاستخدام وتحسين نقاط القوة الحالية للموظفين والمتطوعين (من منظماتك ومنظمات أخرى).

الشكوى: تظلم محدد من أي طرف تأثر سلباً جراء إجراء اتخذته منظمة ما أو يعتقد أنها قد أخلت بالوفاء بالتزام مُعلن. (المعيار الإنساني الأساسي: الملاحظات والمؤشرات الإرشادية، ص 33)

واجب العناية: التزام أخلاقي أو قانوني لضمان سلامة الآخرين. ويقتضي الوفاء بحد أدنى مُعترف به من المعايير من أجل سلامة الأشخاص المتضررين من الأزمة وإيلاء العناية المناسبة لسلامتهم وسلامة موظفي فريق الإغاثة. (المعيار الإنساني الأساسي: الملاحظات والمؤشرات الإرشادية، ص 33)

الملحق رقم 1: المنهجية

أعد هذا الدليل الأولي في غضون فترة زمنية محدودة لضمان توافره في الوقت المناسب. ومن المتوقع أن تُوفّر النسخ اللاحقة مجموعة أكثر اكتمالاً من الممارسات، ومعالجة الالتزامات التسعة للمعيار الإنساني الأساسي، وكذلك التشاور مع مجموعة أكبر من المنظمات. يرحب تحالف المعيار الإنساني الأساسي بتعليقاتكم على المحتوى. وإذا كانت لديكم أسئلة أو اقتراحات لتضمينها في المحتوى في النسخ المستقبلية يُرجى إرسال رسالة إلى العنوان البريدي الإلكتروني: info@chsalliance.org فيما يلي جدول يوضح التركيبة الديموغرافية للذين ساهموا في المقابلات الأولية وجمع البيانات.

الإجمالي	
36	إجمالي عدد الأفراد الذين تمت استشارتهم
20	عدد النساء
16	عدد الرجال
29	الأفراد الذين شاركوا بصفة وطنية
7	الأفراد الذين شاركوا بصفة دولية
1	الأفراد المعاقون الذين شاركوا في عملية التشاور
17	المنظمات الوطنية التي شاركت في التشاور
6	المنظمات الدولية التي شاركت في التشاور
1	المستشارون الذين شاركوا في عملية التشاور

أعد هذا الدليل الأولي استناداً إلى المقابلات والمناقشات التي أجريت مع المنظمات التي تعمل في سياقات الاستجابة للطوارئ، وهي إما أعضاء في تحالف المعيار الإنساني الأساسي أو على دراية به.

لقد انصب التركيز في المقام الأول على جمع الدروس والإرشادات العملية التي يمكن استخدامها لدعم الاستجابة للزلازل المدمرة التي ضربت كهرمان مرعش في تركيا في عام 2023، ولكن الأفكار والدروس المدرجة في هذا الدليل جاءت أيضاً من منظمات في أجزاء أخرى من العالم، ولا سيما من المنظمات التي تعاملت مع حالات طوارئ مفاجئة مماثلة ولديها خبرة في تحويل تركيزها إلى العمل الإنساني.

خلال تلك المقابلات، شارك الأفراد تجاربهم في دعم التزام أو أكثر من الالتزامات التسعة للمعيار الإنساني الأساسي، بالإضافة إلى الحالات التي واجهوا فيها تحديات كبيرة. كانت جميع المقابلات شبه منظمة وأجريت باللغة الإنجليزية أو التركية أو العربية.

باختصار، اختيرت الموضوعات والدروس لتوضيح كيف يمكن للمنظمات دعم المعيار الإنساني الأساسي وتطبيقه. وبمجرد الانتهاء من إعداد النسخة الأولية من الدليل الأولي، أجريت المشاورات وعملية التحقق من صحة المعلومات، بالتعاون مع المنظمات وأصحاب المصلحة في غازي عنتاب وهاتاي في تركيا في أغسطس 2023. هذه العملية أتاحت للمستشارين التعلّم ومن ثم تكييف الدليل الأولي بشكل أفضل، وذلك اعتماداً على المقابلات وغيرها من المشاركات مع 32 شخصاً من 13 منظمة مختلفة، من بينها 10 منظمات وطنية.