

الاتصال الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني

الدليل الإرشادي للقادة والمستجيبين



مقدمة: أصوات القادة والمستجيبين

من المعترف به أن الاتصال الجيد والمشاركة الجيدة شرطان مسبقان للمشاركة المجتمعية الناجحة في جهود التنمية والعمل الإنساني. ونحن بحاجة إلى المزيد من الحوار المستمر والتفاعل المجدي مع الأشخاص الذين نشلهم بخدماتنا حتى يتمكنوا من اتخاذ قرارات مستنيرة والقيام بدور نشط أو قيادي في المعونة التي يتلقونها.

كيف يمكننا إذن أن نتحسن في العمل جنباً إلى جنب مع المتضررين من الكوارث؟ كيف نبني قنوات اتصال ملائمة للغرض، حتى يتمكن الأشخاص الذين نشلهم بخدماتنا من الحفاظ على زمام سيطرتهم على تجاوز آثار الكوارث والمساعدات التي يحصلون عليها أو استعادة زمام تلك السيطرة؟ في حين أن التنسيق بين المنظمات أمر حيوي، إلا أن هناك حاجة إلى تعميق التعاون حول الأهداف المشتركة من أجل تخفيف عبء الذي تفرضه صناعة تقديم المعونات على المجتمعات المتضررة.



يسلط هذا الدليل الضوء على الطرق الجماعية للعمل من خلال منصات الاتصال والمشاركة المجتمعية التي تقودها الجهات المحلية لتمكين بدل جهود أكثر منهجية على مستوى حملات الاستجابة لحالات الطوارئ.

كما نقدم توجيهات عملية لترسيخ الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية في الاستجابة لحالات الطوارئ و جهود المعونة الأوسع نطاقاً، مما يمكن القادة والمستجيبين المباشرين من الاتصال والمشاركة بفعالية مع المتضررين من الكوارث.

ماريان كيسي ماسلين، المديرية التنفيذية لشبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث

لقطاع السكان المتضررين بدفع عجلة جهودهم الخاصة لتجاوز آثار الكارثة".

شتين إيلبرس، مستشار الشؤون الإنسانية، منظمة «إنترنيوز»



"تضطلع منظمة الصحة العالمية بدور أساسي في دعم البلدان لبناء قدراتها على التأهب لحالات الطوارئ الصحية والوقاية منها والاستجابة لها والتعافي منها. وقد علمتنا تجربتنا مع حالات الطوارئ الصحية أن أهم جزء في أي استجابة لحالات الطوارئ هو المشاركة مع المجتمعات المحلية. ومشاركة المجتمع المحلي هي تدخل للصحة العامة. ويقدم هذا الدليل أدوات عملية وأمثلة توضح كيفية تفعيل الأنظمة الفعالة للاتصال بشأن المخاطر ومشاركة المجتمعات المحلية من خلال تعاون شبكات المجتمعات المحلية والمستجيبين الميدانيين".

أفالوك باتياسيفي، قائدة الفريق المسؤول عن عمليات التدخل بموجب العلوم الاجتماعية والاتصال بشأن المخاطر، وإدارة المخاطر المعدية، بشعبة حالات الطوارئ الصحية لدى منظمة الصحة العالمية

"هذا الدليل في غاية الأهمية. فمنذ عقود ونحن نركز على الاتصال كوسيلة لتعزيز علامتنا التجارية وليس كأداة للاستماع



"لجعل ثورة المشاركة حقيقة واقعة، يجب علينا، نحن العاملين في المجال الإنساني، أن نستمع إلى الأشخاص الذين نسعى لخدمتهم، وفهم احتياجاتهم



والاتصال معهم بأفضل طريقة ممكنة. ويساعدنا هذا الدليل القمّ على فعل ذلك؛ فهو يقدم مجموعة من الأمثلة الحية والمشورة العملية حول كيفية العمل ككيان واحد من أجل التطبيق العملي لمبادئ الكفاءة والمساءلة والشفافية تجاه المتضررين. - مارينا سكوريتش برودانوفيتش، رئيسة قسم النهج والممارسات على نطاق المنظومة في شعبة التنسيق، مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا).

"يشير مفهوم "الاتصال هو المعونة" - والذي يُرمز إليه اختصاراً بالهاشتاغ #commisaid - إلى المفهوم البسيط القائل بأن كل شخص خبير



في حد ذاته، وأن منظومة العمل الإنساني ينبغي أن يسمح لقطاع السكان المتضررين بأن يكونوا جزءاً من عملية صنع القرار. لأنك عندما تطلب معطيات، يجب أن تكون على استعداد لإجراء التغييرات اللازمة في عملية إعداد البرامج لديك. ويعني ذلك في النهاية أن #commisaid هو عبارة عن نقل للسلطة والسماح

تعليقاتكم وملاحظاتكم

تظل طرق العمل الجماعي جديدة على قطاع العمل الإنساني. ويجري حالياً اختبار هذا الدليل. نرحب بتعليقاتكم إذا كانت هناك حاجة لتعديل أي من الإجراءات المثالية المقترحة في هذا الدليل.

حق الطباعة والنشر

شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2019)



هذا العمل مرخص به بموجب رخصة المشاع الإبداعي (Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike) الدولية. ويعني ذلك أنه يمكنكم تكييفها ومشاركتها ولكن لا يُسمح لكم باستخدامها لأغراض تجارية. وينبغي عليكم استخدام نص الاستشهاد المقترح أدناه للإشارة إلى هذا الدليل باعتباره المادة المصدرية إذا كنتم تستخدمون الدليل أو تقومون بتكييفه ومشاركته.

نص الاقتباس المقترح

الاتصال الجماعي وإشراك المجتمعات المحلية في العمل الإنساني.

كيفية التوجيه للقادة والمستجيبين. شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2019).



المساعدات." إيليا مانيك، مؤسس ومدير تنفيذي منظمة "ابتسم من جديد" لتنمية أفريقيا - سادو



"إذا أردنا تقديم معونة رفيعة المستوى، فلا بد أن يستند أساسها إلى علاقات الثقة والتعاون مع الأطفال والبالغين المتضررين من الأزمات، ولا بد لها أن تكون مدعومة بحوار مستمر والتزام حقيقي بمراعاة وجهات نظر الآخرين. ومن خلال العمل معاً بطريقة تعترف بنقاط ضعفنا الفردية، تبني على نقاط قوتنا الخاصة، يمكن للجهات الفاعلة في مجال المساعدة أن تساعد في تحويل الخطاب السائد حول الاتصال والمشاركة المجتمعية حقيقة واقعة."

فليبيا هيل، شعبة تحليل أدلة الاستناد لتقديم المساعدات الإنسانية، مستشار الفعالية والمساءلة، منظمة إنقاذ الطفولة



"هذا دليل مفيد وجدير بالقراءة أمل أن يلهم المزيد من المنظمات لبدء إجراءات المشاركة المجتمعية المتبعة لديها أو زيادتها، إلى جانب غيرها من الإجراءات الأخرى. وفي منظمة الدعم الدولي لوسائل الإعلام، يبين عملنا في الصومال، ولا سيما من خلال مشروع "راديو إرغو"، مدى أهمية العمل معاً لضمان تنسيق مشاركة المجتمع المحلي وإضفاء الطابع المؤسسي عليها. عند العمل بشكل منفصل، فإننا نميل إلى خدمة مؤسساتنا الفردية، أما عند التعاون بشكل جماعي، فإنه يمكننا تعزيز المعلومات المقدمة للمجتمعات، وضمان أن تصبح أصواتها جزءاً من عمليات صنع القرار."

لويز تونبريدج، مديرة برنامج في منظمة الدعم الدولي لوسائل الإعلام

إلى المجتمعات التي نحاول خدمتها. وإذا أردنا حقاً أن نسمح للمجتمعات المحلية بتشكيل وقيادة جهودنا للاستجابة، فعلياً أن نعود إلى لوحة التخطيط ونسلم لوحة التخطيط إلى المجتمعات المحلية. فيبدو أننا نسبنا أننا نعمل من أجل المجتمعات. لقد حان الوقت للاتصال الصريح بين أعضاء القطاع الذي نعمل في إطاره من أجل إعادة المجتمعات إلى لُبِّ ما نقوم به. وفي اعتقادي أن أصوات المجتمع ومخاوفه في الوقت الحالي أصبحت في ذيل اهتماماتنا عندما يتم تسليم عجلة القيادة إلى المقر الرئيسي."

مارفن بارفيز، المدير الإقليمي للخدمة المجتمعية العالمية في آسيا



"إن الاتصال، شأنه شأن الغذاء والماء والمأوى والسلامة، ضروري للاستجابة لحالات الطوارئ الإنسانية. ومثلما نخطط لتقديم مساعدات ملموسة، فنحن في حاجة إلى فهم وتخطيط وتقديم عمليات الاتصال - باللغات والأساليب والتقنيات - التي تساعد المجتمعات التي نخدمها وتمكنها. عندما نضع الاتصال في صميم جهودنا للاستجابة، فإننا لا نكسب الكفاءة فحسب، بل ندعم أيضاً المرونة والكرامة وتمكين المجتمع."

سارة سبايشر، نائبة الأمين العام للرابطة العالمية للاتصالات المسيحية



"إذا كان هناك شيء واحد يمكن أن نتفق عليه جميع الجهات الفاعلة الإنسانية والإنمائية، على الرغم من اختلاف تخصصاتها ومهامها ورواها، فهو أهمية مشاركة المجتمعات المتأثرة في عملها. ومع ذلك، فقد كافحنا حتى الآن لإيجاد نهج متماسك يمكننا جميعاً العمل من أجله. يقدم لنا هذا الدليل التوجيهي فرصة رائعة لتنسيق نهجنا في الاتصال والمشاركة المجتمعية، وجلب المزيد من المساءلة لقطاع السكان المتضررين، وتحويل زمام السلطة بشكل رئيسي إلى المستوى الشعبي لضمان تمتع المجتمعات بالكرامة والحقوق والاستدامة والرقابة التامة على برامج

معلومات عن شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث تعد شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث (سيداك) منيراً متنامياً يضم أكثر من 30 منظمة في مجالات المساعدة الإنسانية، وتطوير وسائل الإعلام، والابتكار الاجتماعي، والتكنولوجيا، والاتصالات السلكية واللاسلكية، مكرسة لإنقاذ الأرواح وجعل المعونة أكثر فعالية من خلال الاتصالات وتبادل المعلومات والمشاركة المجتمعية.

الإشادة

لقد تبسّر أمكن وضع هذا الدليل بفضل المساهمات السخية التي قدمها العديد من الأفراد الذين تقاسموا خبراتهم ووقتهم، وهو ما تعرب الشبكة عن امتنانها له. ونحن إذ نتوجه بالشكر بوجه خاص إلى "ماكسين كلايتون" التي كتبت المشروع الأولي لهذه الوثيقة، وإلى "ميج ساتلر" التي حررت عدة صيغ، وإلى الفريق التوجيهي الذي قاد ورافق هذه العملية، وإلى العديد من الأشخاص الذين ساهموا في إعداد هذا الدليل واستعرضوه واتفقوا على إجراء مقابلات معهم.

ويمكن الاطلاع على قائمة الأفراد الذين ساهموا في هذه الوثيقة في الصفحة 75.

الجهات المانحة

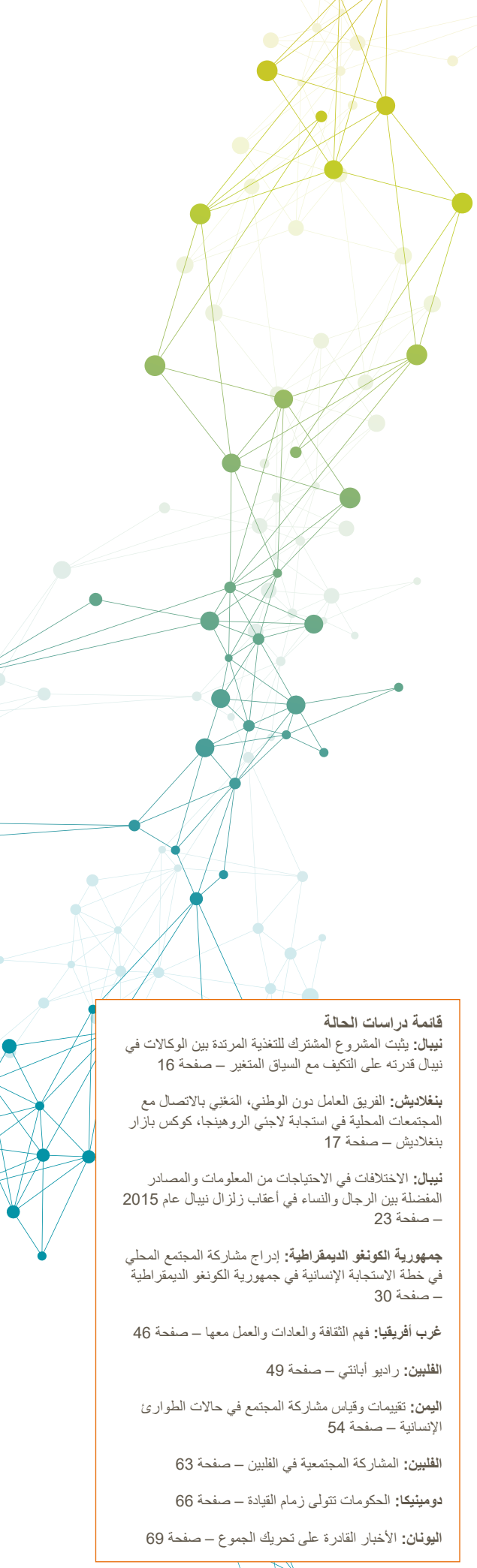
لقد أتاحت هذه الوثيقة بفضل التمويل السخي المقدم من هيئة المعونة البريطانية، والرابطة العالمية للاتصالات المسيحية، ومنظمة إنقاذ الطفولة، ومنظمة إنقاذ الطفولة في النرويج.

"نحن بحاجة إلى النظر إلى المجتمعات كشركاء في الاستجابة، وليس فقط كمتلقين للمعلومات. وتحتاج المجتمعات المحلية إلى دور محدد وإلى مصلحة محددة في الاستجابة".

مديرة إدارة شؤون المرأة، فانواتو

عيسى صالح محمد (مدرب من منظمة "مترجمون بلا حدود") أثناء إجراء بحوث حول الفهم. معسكر المدرسة الثانوية الحكومية للفتيات، مونغونو، ولاية بورتو، نيجيريا

إبريك ديلوكا، مترجمون بلا حدود

**القسم الأول: الاتصال هو المعونة**

- 6 لماذا نحتاج هذا الدليل؟
6 حول هذا الدليل.
8

القسم الثاني: نهج جماعي نحو الاتصال والمشاركة المجتمعية

- 10 ما المقصود بالاتصال والمشاركة المجتمعية؟
10 اتخاذ منهج جماعي: المنصات والخدمات والأدوات
14 الحد الأدنى من إجراءات وخدمات الاتصال
19 مشاركة المجتمع

القسم الثالث: تنفيذ الحد الأدنى من الإجراءات وخدمات الاتصال والمشاركة المجتمعية

- 20 وضع الاتصال وفهم الاحتياجات من المعلومات
20 وتفضيلات الاتصال
25 الاستجابة الاستراتيجية والتخطيط للعمل والتمويل
28 الموارد البشرية والخبرة والتدريب
29 نموذج الميزانية
32 الحوار مع المجتمع المحلي: آليات تبادل المعلومات
32 والسعي للحصول على آراء المجتمعات المحلية
37 مسارات الإحالة
38 تلقي الشكاوى ومعالجتها
38 الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين
40 نهج جماعي لتبادل المعلومات للمجتمعات
40 تطوير محتوى المعلومات
46 العمل عبر اللغات واللهجات والثقافة والعادات
48 العمل مع وسائل الإعلام
51 فرص اضطلاع المتضررين من الكوارث بدور نشط في صنع القرار والقيادة
53 الحفاظ على الاتصال بين الناس
53 مراقبة وتقييم الاتصال والمشاركة المجتمعية

القسم الرابع: إنشاء منصة وطنية للاتصال والمشاركة المجتمعية

- 58 تأسيس منصة وطنية
58 الاعتماد على الدعم العالمي

القسم الخامس: القيادة والدعوة للاتصال والمشاركة المجتمعية

- 64 القيادة الجماعية
65 نصائح لقيادة المؤسسات: مهودا الطريق
68 نصائح للأفراد: كونوا أبطالاً للتغيير

الملحق: متطلبات الالتزامات والمعايير والمانحين

- 72 الالتزامات والمعايير الوطنية
72 الالتزامات والمعايير الدولية

تمت الإشارة إلى الموارد الرئيسية في كل أجزاء الدليل. وهذه الموارد هي موارد شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث، ما لم يُذكر خلاف ذلك.

قائمة دراسات الحالة

نيبال: يثبت المشروع المشترك للتغذية المرتدة بين الوكالات في نيبال قدرته على التكيف مع السياق المتغير - صفحة 16

بنغلاديش: الفريق العامل دون الوطني، المعني بالاتصال مع المجتمعات المحلية في استجابة لاجئي الروهينجا، كوكس بازار بنغلاديش - صفحة 17

نيبال: الاختلافات في الاحتياجات من المعلومات والمصادر المفضلة بين الرجال والنساء في أعقاب زلزال نيبال عام 2015 - صفحة 23

جمهورية الكونغو الديمقراطية: إدراج مشاركة المجتمع المحلي في خطة الاستجابة الإنسانية في جمهورية الكونغو الديمقراطية - صفحة 30

غرب أفريقيا: فهم الثقافة والعادات والعمل معها - صفحة 46

الفلبين: راديو أبانتي - صفحة 49

اليمن: تقييمات وقياس مشاركة المجتمع في حالات الطوارئ الإنسانية - صفحة 54

الفلبين: المشاركة المجتمعية في الفلبين - صفحة 63

دومينيكا: الحكومات تتولى زمام القيادة - صفحة 66

اليونان: الأخبار القادرة على تحريك الجموع - صفحة 69

القسم الأول: الاتصال هو المعونة

لماذا نحتاج هذا الدليل؟

في السنوات الأخيرة، تبنى المستجيبون والجهات المانحة في مجال الأنشطة الإنسانية التزامات ومعايير هامة تسعى إلى تحقيق نتائج أفضل للمتضررين من الكوارث.

ويشير مصطلح **الصفقة الكبرى**¹ (2016) إلى اتفاق تم عقده بين أكثر من 30 من أكبر الجهات المانحة ومقدمي المعونة، والذي تضمن إحداث ثورة في مجال المشاركة بغرض إشراك الأشخاص الذين يتلقون المعونة على النحو المناسب في اتخاذ القرارات التي تؤثر على حياتهم. وينص ما يُطلق عليه اسم "المعيار الإنساني الأساسي للنوعية والمساءلة"² على تسعة التزامات، بما فيها تلك أحقية المجتمعات المحلية والأشخاص المتضررين من الأزمات في معرفة حقوقهم واستحقاقاتهم، والحصول على المعلومات والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم، والقدرة على تقديم الشكاوى التي سيتم النظر فيها.

إن التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال الجنسي والاعداء الجنسي³ وإلزام المستجيبين بالمثل بتقديم المعلومات وكذلك السعي إلى التعرف على آراء وأولويات وتعليقات المتضررين (بما في ذلك الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين) والإنصات إلى تلك الآراء والأولويات والتعليقات والتصرف بناءً عليها، وضمان قدرة الناس على القيام بدور نشط في صنع القرار.

تختص الأنظمة الحكومية الوطنية بتحديد السياق؛ فلدَى العديد منها سياسات وأطر تنظيمية قائمة تلتزم بأنظمة إدارة المعلومات والاتصالات لضمان التدفق السريع والمنسق للمعلومات إلى المجتمعات، بالإضافة إلى جمع التعليقات حول اهتمامات المجتمع. يوضح المرفق 1، في الصفحة 72، هذه الأطر الوطنية والدولية بمزيد من التفصيل، وكذلك متطلبات الجهات المانحة.

ومع ذلك، لا تزال هناك ثغرات في النظام، وهي المتمثلة فيما يلي:

- تشعر المجتمعات بأنها لا تشارك بما فيه الكفاية في القرارات التي تؤثر على حياتها. ويبحث أحد المؤشرات المستخدمة لمتابعة "الصفقة الكبرى" في ستة بلدان مدى مشاركة الأشخاص المتضررين من الكوارث. ويشعر العاملون في مجال تقديم المعونة في كل مكان تقريبًا بأن

الاتصال هو التحدث إلى الجار. والاتصال مع الأصدقاء عبر البريد الإلكتروني. وقراءة الأخبار. إننا جميعًا نعلم على إعطاء المعلومات وتلقيها لمشاركة تجاربنا ومشاعرنا، وإدارة شؤون حياتنا، والاتصال مع عائلتنا وأصدقائنا ومجتمعنا.

وتكون شبكات الاتصال عرضة للانهايار في أي أزمة مثلها مثل الموارد والحياة، في وقتٍ نحتاج فيه إلى المعلومات والاتصالات أكثر من أي وقت آخر؛

فالإتصال لا يقل أهمية عن الغذاء والماء والمأوى والدواء.

أين يمكننا أن نذهب لنحصل على المساعدة؟ ما هي المخاطر التي يجب أن نكون على دراية بها؟ كيف يمكننا العثور على أفراد الأسر المفقودين، أو الاتصال بالأصدقاء في أماكن أبعد؟ من سيستمع إلينا؟ ماذا نفعل إذا كانت المساعدة لا تصل إلينا؟ كيف يمكننا الإبلاغ عن مشكلة ما أو شكوى عندما تسوء الأمور؟

إن المعلومات المنقوصة أو المتعارضة قد تسبب التشويش والمخاطرة بعنصر الأمان وزيادة الشعور بالعزلة. وإذا لم نثق بالمعلومات التي نقدمها، فإن أهم الرسائل قد لا تحقق الهدف. وإذا لم نشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرد، فقد نشعر بأننا متفرجون، ناهيك عن كوننا عاجزين عن الشكوى أو الإبلاغ عن إساءة المعاملة.

عندما نسمع أصواتنا ونعرف ما الذي يمكننا أن نتوقع حدوثه، فإننا نستعيد زمام السيطرة على حياتنا. يمكننا تشكيل الخدمات بشكل فعال ومساءلة مقدمي الخدمات. كما يمكننا إعادة البناء والاتصال مع العالم بنطاقه الأوسع، وتعجيل وتيرة التعافي من آثار الأزمة. **الاتصال هو المعونة، ومشاركة المجتمع أمر بالغ الأهمية.** خصص ثلاث دقائق من وقتك لمعرفة السبب: <https://youtu.be/ZDmKLCY7Nis>





هيكل الدليل

الجزء الأول يصف لماذا نحتاج إلى دليل حول الاتصال والمشاركة المجتمعية.

الجزء الثاني يصف الاتصال والمشاركة المجتمعية، والرؤية الخاصة بالنهج الجماعي، والحد الأدنى من الإجراءات والخدمات للتأهب والاستجابة.

القسم الثالث يقدم إرشادات حول تنفيذ الحد الأدنى من الإجراءات والخدمات.

الجزء الرابع يقدم إرشادات حول إنشاء منصات وطنية للأطراف المعنية المتعددة.

الجزء الخامس يقدم إرشادات حول توفير القيادة والدعم والدعوة للتغيير في هذا المجال.

يحدد الملحق الالتزامات والمعايير ومتطلبات الجهات المانحة للاتصال والمشاركة المجتمعية.

تمت الإشارة إلى الموارد الرئيسية في كل أجزاء الدليل. هذه هي موارد شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث، وهي متاحة على موقع www.cdacnetwork.org، ما لم يُذكر خلاف ذلك.

مخيم المشردين داخليا، مدينة ياما، منطقة الحكم المحلي في ياما، ولاية بورنو، نيجيريا

نبذة عن هذا الدليل

يقترح هذا الدليل اتباع ممارسات تهدف إلى دعم قيام المجتمعات المحلية بدور نشط في الخدمات الإنسانية وصنع القرار، وتحسين إمكانية الحصول على المعلومات، وإبقاء الناس على اتصال لدعم طرائقهم الخاصة للتكيف مع الأوضاع. ويشدد الدليل على اتباع نهج جماعي تقوم فيه الجهات الفاعلة الإنسانية بالتنسيق والتعاون وتحمل المسؤولية عن أعمالها. كما يستند إلى بحوث عملية في عدد من المبادرات والمنظمات وكذلك إلى تحليلات للتغرات وتوصيات لتعزيز الممارسة وتوسيع نطاقها.

ويستهدف الدليل في المقام الأول الممارسين والقادة العاملين في المنظمات الإنسانية والمنظمات الإنمائية الإعلامية الوطنية والدولية وكذلك الكيانات الأخرى المشاركة في التأهب والاستجابة والتعافي. ويفترض الدليل وجود خبرة في القطاع الإنساني ومعرفة مسبقة بالسياسات والخطط والعمليات ذات الصلة، وكذلك الإلمام بالهيكل الإنساني ودورة البرامج الإنسانية والمساءلة أمام السكان المتضررين.

الناس يشاركون بما فيه الكفاية، في حين يرى المتأثرون بالكوارث خلاف ذلك.⁴ حيث تشير عمليات التقييم مرارًا وتكرارًا إلى الحاجة إلى التعرف بشكل أفضل على آراء المجتمع وإشراكه في صنع عملية القرار المتعلقة بوضع الاستراتيجيات وصياغة البرنامج.⁵

• هناك حاجة لبذل المزيد من الجهد لاكتشاف أصوات وشكاوى المتضررين من الكوارث والاستماع إليها والتصرف بناءً عليها؛ فالكثير من الناس في الأزمات الإنسانية يجهلون كيفية تقديم الشكاوى أو تقديم المعونة أو إساءة استخدامها أو أي شيء آخر. وعندما سُئِلوا عما إذا كانوا يعتقدون أنهم سيحصلون على رد إذا قدموا شكوى، تنتشكك أغليبيتهم في تلقي أي رد.⁶

• لا تستطيع المجتمعات الوصول إلى المعلومات التي تساعد على اتخاذ القرارات واستعادة السيطرة على حياتها. في استجابة عام 2017 في سوق "كوكس"، لم يكن لدى 77% من الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع معلومات كافية بلغة يمكنهم فهمها لاتخاذ قرارات جيدة تؤثر على أسرهم. 62% لم يتمكنوا من التحدث إلى مقدمي الخدمات الإنسانية بسبب حواجز اللغة.⁷

• دور الاتصال والمشاركة المجتمعية في مساعدة الناس على التأقلم نفسيًا مع الكوارث لا يحظى بالتقدير الكاف، ولكنه قادر على تعزيز حس الأمان والهدوء والفعالية الذاتية والاتصال والأمل.⁸ قالت امرأة تضررت من إعصار "هايان" المداري الهائل في عام 2013 لامرأة هايتية عانت من زلزال 2010: "لو كنا قادرين على سماع قصص عن كيفية نجاحك في التعامل مع الأزمة حتى يتسنى لنا أن نتعلم ماذا نفع، لكننا حصلنا على المزيد من الأمل وكنا تمكنا من تسيير شؤوننا بشكل أسرع".⁹

• يعتمد المتأثرون بالكارثة بشكل متزايد على الاتصال، وتحتاج برامج الاستجابة إلى اللحاق بالركب.¹⁰ ويمكن لشبكات الهاتف المحمول ومزايا الاتصال التي توفرها أن تكون شريان الحياة للمتضررين من حالات الطوارئ الإنسانية؛ فالناس يعتمدون على هذه الأدوات للبقاء على اتصال بالأسرة والأصدقاء، ولكن أيضًا لأسباب أخرى؛ كمساعدتهم على التنقل أثناء فرارهم من مواقف خطيرة.¹¹

وهناك العديد من الجهود – بل والنجاحات – في مجال تنفيذ الالتزامات والمعايير والأطر الوطنية والدولية، ولكن تحليل النظام الإنساني يبين أن هذه الجهود ليست واسعة الانتشار ولا تتبع أسلوبًا منهجيًا. هناك حاجة لمنصات وخدمات وأدوات جماعية لدعم الاتصال والمشاركة لتحسين النتائج للمجتمعات المتضررة من الكوارث.¹²



الموارد الرئيسية

الاتصال هو المعونة

بالإنجليزية www.youtube.com/watch?v=0I9Y--OTWs8

بالفرنسية www.youtube.com/watch?v=5VbNSuT5XLY

باللغة العربية www.youtube.com/watch?v=oB6yS7Sircr

مشروع المعلومات إعانة (2012)

فيديو قصير يشرح أهمية الاتصال مع المجتمعات المحلية، متاح باللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية على قناة يوتيوب الخاصة بشبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث.

بي بي سي ميديا أكشن (2012). أما زلت متروكًا في الظلام؟

كيف يستعين الناس بالاتصال في حالات الطوارئ

النجاة – وكيف يمكن للوكالات الإنسانية المساعدة

<http://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/policy/briefings/policy-still-left-in-the-dark>

(BBC World Service Trust (2008). متروك في الظلام:

الحاجة غير الملأية للحصول على معلومات في مجال

الاستجابة الإنسانية

[/http://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian_response_briefing.pdf](http://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian_response_briefing.pdf)

"عندما لا تكون الجهات الفاعلة والمجتمعات المحلية في موقع القيادة، فلا يمكن للعمل الإنساني استعادة الإنسانية واحترام الكرامة وتقليص الحاجة".

ثورة المشاركة 2



مراجع الأقسام

- 1 الصفقة الكبرى (2016).
<https://www.Agenda.forhumanity.org/initiatives/3861>
- 2 المعيار الإنساني الأساسي للجودة والمساءلة. تحالف المعيار الإنساني الأساسي (CHS Alliance)، ومجموعة "غروب يو آر دي" (Groupe URD) ومشروع إسفير (2014).
<https://corehumanitarianstandard.org/standard>
- 3 التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (2017).
<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-population-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>
- 4 تعقب الصفقة الكبرى من منظور ميداني. منظمة "غراوند تروث سولوشنز" (2018)
<http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective>
- 5 مثل *Time to Listen: Hearing People on the Receiving End of International Aid* (وقت الإنصات: الاستماع إلى الأشخاص الذين يتلقون المساعدة الدولية). أندرسون، د. براون وأنا. جان (2012) مشاريع التعلم التعاوني (CDA)
<https://www.cdacollaborative.org/publication/time-to-listen-hearing-people-on-the-receiving-end-international-aid> وعلى الطريق إلى إسطنبول: كيف يمكن لمؤتمر القمة العالمي للعمل الإنساني أن يجعل الاستجابة الإنسانية أكثر فعالية؟ تقرير المساءلة الإنسانية الصادر عن تحالف CHS (2015)
<https://www.chsalliance.org/2015-humanitarian-accountability-report>
- 6 تعقب الصفقة الكبرى من منظور ميداني. منظمة "غراوند تروث سولوشنز" (2018)
<http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective>
- 7 روهينغيا زوبان: تقييم سريع أجرته منظمة "مترجمون بلا حدود" للحواجز اللغوية القائمة في الاستجابة للاجئين في كوكس بازار. مترجمون بلا حدود (2017).
[/https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zuban](https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zuban)
<http://www.arcgis.com/apps/Cascade/index.html?appid=683a58b07dba4db189297061b4f8cd40>
- 8 خمسة عناصر أساسية للتدخل الفوري وفي منتصف المدة في الصدمات الجماعية: الأدلة التجريبية. *Psychiatry Interpersonal & Biological Processes* (الطب النفسي العمليات بين الأشخاص والعمليات البيولوجية) (discussion 316-69 (2007; 283-315:(4)70
http://www.researchgate.net/publication/5668133_Five_Essential_Elements_of_Immediate_and_Mid-Term_Mass_Trauma_Intervention_Empirical_Evidence
- 9 تواصل شخصي مع المؤلف
- 10 راجع على سبيل المثال *The Importance of Mobile for Refugees: A Landscape of New Services and Approaches* (أهمية الهاتف المحمول للاجئين: مشهد للخدمات والنهج الجديدة). (GSMA (2017).
https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf
- 11 انظر على سبيل المثال: أصوات اللاجئين. بي بي سي ميديا أكتشن (2016)
<https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/voices-refugees> ويحتاج النازحون في العراق إلى المعلومات وليس فقط إلى الغذاء والماء والمأوى. شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2014)
<http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>
- 12 دراسة تتعلق بوضع السياسات: دور المنصات والخدمات والأدوات الجماعية لدعم الاتصال والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني. شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2017)
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/2017051072915-3fs0r>



ما المقصود بالاتصال والمشاركة المجتمعية؟

بات العاملون في المجال الإنساني يدركون الآن أن إبقاء الناس متصلين ببعضهم البعض، وتقديم المعلومات للمتضررين من النزاعات أو الكوارث الطبيعية والاتصال بهم هي من ضمن أهم عناصر الاستجابة لحالات الطوارئ. وتحسن جودة العمل الإنساني وفعاليته وحسن توقيته بإشراك المتضررين لأن لديهم معارف قيمة بالمناطق المحلية، ويمكنهم تحديد الاحتياجات والأولويات، وينبغي أن يكون لهم رأي في القرارات التي تؤثر على حياتهم.

ويؤكد هذا الاعتراف اتجاهًا تتعاون من خلاله الحكومات والمنظمات الوطنية والدولية ووكالات تطوير وسائل الإعلام وشركات التكنولوجيا وغيرها من الجهات الفاعلة في البلدان المعرضة للخطر في نهج جماعي لضمان إقامة منصات للاتصال والمشاركة المجتمعية والاستعداد للكوارث المستقبلية. وكثيرًا ما تتحدد هذه المحافل الوطنية في صورة فريق عامل، أو جماعة من الممارسين، أو خدمة جماعية قائمة على المشاريع. وهي توفر الخدمات الأساسية المقدمة إلى المجتمعات المحلية في إحدى جهود الاستجابة، وتتولى التنسيق بين الجهات الفاعلة والأنشطة والملاحظات، كما تدعم الهياكل الأخرى في هيكل العمل الإنساني، مثل المجموعات والآليات المشتركة بين المجموعات والإدارات

الحكومية. كما أنها تلعب دورًا رئيسيًا في التأهب، على سبيل المثال في مجال الدعوة، وتعزيز القدرات وإدراج التكنولوجيا الرقمية لتوفير المعلومات والبيانات والقدرة على الاتصال، أو تعبئة الموارد (المالية أو البشرية أو المعدات). ويصور الرسم البياني 1 (في صفحة 12) هذه المنصة ووظائفها.

تعريف الاتصال والمشاركة المجتمعية

يرد أدناه تعريف عملي لغرض هذا الدليل، على الرغم من استخدام تعاريف ومصطلحات أخرى (مثل الاتصال مع المجتمعات المحلية أو ما يُعرف اختصارًا باسم 13CWC).

والإتصال وإشراك المجتمعات المحلية مجال من مجالات العمل الإنساني القائم على مبدأ أن الإتصال هو المعونة. وهي تعطي الأولوية لتبادل المعلومات القابلة للتنفيذ والمنفذة للحياة مع الأشخاص المتضررين من الكوارث باستخدام قنوات الإتصال ذات الاتجاهين بحيث يستمع مقدمو المعونة إلى احتياجات الناس ويتصرفون وفقًا لها، كما يستمعون ويتصرفون بناءً على الحلول المقترحة، والتعليقات والشكاوى التي يقدمونها، ويكون لمتلقي المساعدة رأي في القرارات التي تؤثر عليهم ويقودونها. كما أنه يعطي الأولوية لإبقاء الناس في الأزمات مرتبطين ببعضهم البعض وبالعالم الخارجي.

في هذا القسم

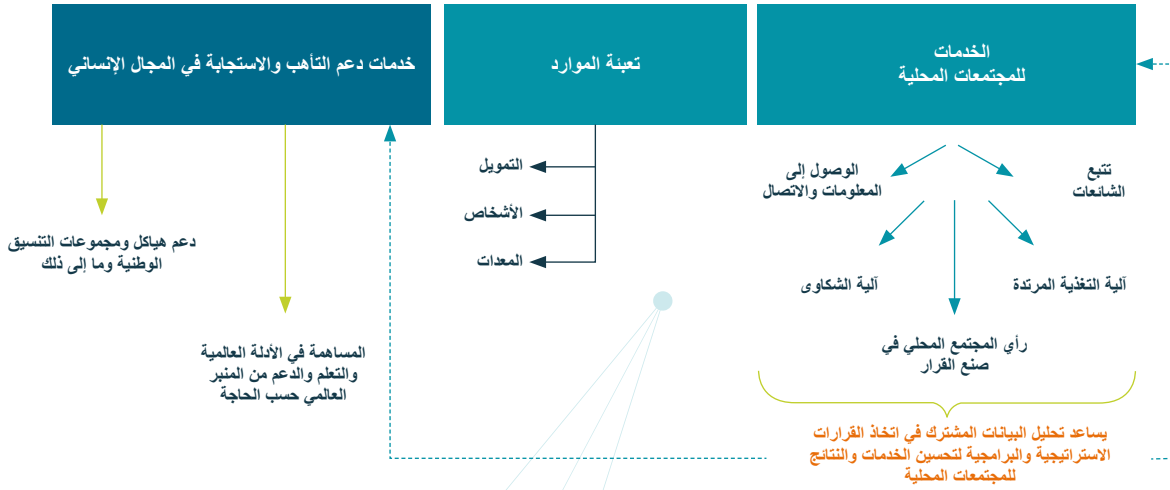
- ما معنى الاتصال والمشاركة المجتمعية؟
- اتخاذ نهج جماعي: المنصات والخدمات والأدوات
- في إطار الممارسة العملية: الحد الأدنى من إجراءات الاتصال والمشاركة المجتمعية
- دراسات الحالة: منصة دون وطنية في بنغلاديش وخدمة مشتركة في نيبال

القسم الثاني: نهج جماعي للاتصال والمشاركة المجتمعية

جيبتي، الكامرون، 17 يوليو 2014: يلتقي المنسق الإقليمي للشؤون الإنسانية لمنطقة الساحل، روبرت بايير، باللاجئين الذين وصلوا مؤخرًا

المنصة الوطنية

الأطراف المعنية المتعددة | الاستعداد والاستجابة المسبقان



هناك حركة متنامية من قبل الحكومات، والمنظمات الوطنية والدولية، ووكالات تطوير وسائل الإعلام، وشركات الإعلام والتكنولوجيا وغيرها من الجهات الفاعلة في الدول عالية المخاطر للتعاون من خلال "منصات" الاتصال والمشاركة المجتمعية. وتوفر هذه المنصات دور التنسيق للعاملين في مجال الاتصال والمشاركة المجتمعية، فضلاً عن تقديم الخدمات المقدمة للمجتمعات المحلية ودعم الهياكل الأخرى في الهيكل الإنساني، مثل المجموعات والآليات المشتركة بين المجموعات والإدارات الحكومية المكلفة بالتأهب والاستجابة في المجال الإنساني. وبصور الرسم البياني هذه المنصة ووظائفها.

معلومات دقيقة ومفيدة وفي الوقت المناسب من مصادر موثوق بها، بلغة وشكل مناسبين. وهذا التبادل ثنائي الاتجاه ويتطلب فهماً متعمقاً لبيئة الاتصالات والقدرات المحلية، كما يجب أن يشمل إدارة المعلومات الخاطئة التي يمكن أن تعرض حياة الناس للخطر.

4. المشاركة – تتيح الجهات الفاعلة في المجال الإنساني الوقت والموارد للبناء على عمليات المشاركة الإيجابية للمجتمعات المحلية، والعمل عند الحاجة على وضع هياكل وعمليات داعمة وشاملة تضمن للناس – وخاصة أولئك الذين قد يعانون من الحرمان بشكل غير متناسب مثل النساء والفتيات والأطفال والشباب والأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين – القيام بدور رائد في تصميم الاستجابات الإنسانية وتشكيلها وتقييمها. ¹⁴

5. التغذية الراجعة – تترك المجتمعات المحلية أن وجهات نظرها – الإيجابية والسلبية، التي تم التماسها أو التي لم يتم التماسها – مهمة للعاملين في مجال المساعدات، حيث يتم جمع التعليقات وتحليلها والإبلاغ عنها والتصرف بناءً عليها

إن للعناصر التالية أهميتها الضرورية للاتصال والمشاركة المجتمعية:

- 1. الفهم والعمل ضمن مشهد الاتصال المحلي** – الجوانب الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية وجوانب البنية التحتية وآليات حراك السلطة المحلية والحوافز التي تحول دون مشاركة المعلومات. ويجري الإبلاغ عن إجراءات التأهب والاستجابة بعبارة ولغات مناسبة للمجتمعات المحلية ومن خلال القنوات التي يستخدمها السكان المتضررون. ويعمل مقدمو المعونة في إطار من الشراكة مع المجتمعات المحلية ويدرجون فيها معارفهم ومنظوراتهم.
- 2. القيادة المجتمعية** – تدعم الأعمال الإنسانية قدرات الأفراد والجماعات والمنظمات، وتقوم بتعبئتها بحيث تصبح المجتمعات المتضررة أقدر على قيادة وتشكيل جهود التأهب والاستجابة.
- 3. تبادل المعلومات والحوار** – تُعطى الأولوية لتبادل

أعضاء فريق منظمة "مترجمون بلا حدود"،
وهم يدرّبون المستجيبين على مصطلحات
الروهنغيا



مترجمون بلا حدود

قد يعرضهم لخطر أكبر أو يعرضهم إلى النذب. وقد تم وضع ضمانات كافية وفعالة، بما في ذلك آليات فعالة لأمن البيانات وحمايتها.

8. الاتصال – يتم اتخاذ تدابير لإعادة إنشاء أو بناء أو صيانة البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات ودعم المجتمعات المتضررة لاستعادة الاتصال بين أفراد الأسرة والاتصال مع مقدمي الخدمات.

9. التنسيق والخدمات الجماعية – يؤدي الاعتماد على النماذج المنسقة والجماعية والخدمات المشتركة في التأهب والاستجابة إلى التقليل من العبء الواقع على المجتمعات، كما يضمن تقديم استجابة أكثر تماسكاً وفعالية، والاستفادة من المصادر المتنوعة للخبرات والمعارف والتعلم. وينبغي أن تشمل الجهات الفاعلة المنظمات غير الحكومية المحلية والوطنية والدولية، والأمم المتحدة، ووكالات الصليب الأحمر/الهدى الأحمر، والحكومة، ووكالات تطوير وسائط الإعلام، ووسائط الإعلام المحلية، والقطاع الخاص.

بشكل منهجي، كما يتم تقديم الشرح للمجتمعات حول كيفية تكيف الإستراتيجية والبرمجة لتعكس هذه الآراء.¹⁵ يتم جمع التعليقات في نقاط القرار الرئيسية في دورة البرنامج، حول كل من الاستجابة الإنسانية وأداء الوكالات، بما في ذلك جودة الخدمة، والملاءمة والاستجابة لشواغل الناس.

6. الشكاوى¹⁶ – يعلم الأشخاص المتأثرون بالأزمات أن لهم الحق في إثارة المخاوف أو الشكاوى حول المساعدات الإنسانية التي تلقوها أو لم يتلقونها أو حول سلوك العاملين في مجال المساعدات. وهم مشمولون في تصميم آليات آمنة ومستجيبة ويسهل لهم الوصول إليها لإثارة المخاوف التي يتم تناولها.¹⁷ الجهات الفاعلة الإنسانية التي تعمل بنشاط على منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والاحتيال والفساد المرتبط بالمساعدات الإنسانية والتصدي لها.

7. الحماية – تتطلب أساليب الاتصال والمشاركة المجتمعية تقييماً دقيقاً للمخاطر، خاصة في حالات النزاع المسلح أو العنف وذلك لأن إشراك الأفراد أو مجموعات معينة

خلال تبادل التوجيه والممارسات الجيدة، ومباشرة جهود تعريف الجهات المانحة على القضايا، ووضع مواد موحدة للتكيف الطُري. وسيتم تناول تلك المنصات والمنابر من خلال مناقشة تفصيلية ترد في القسم الثالث.

يتطلب العمل الجماعي من الجهات الفاعلة التغلب على الحواجز، مثل السياسات التي تحظر تبادل المعلومات، والتنافس على التمويل، والضغط من أجل إبراز الرؤية. وتتراوح الفوائد المحققة من التطوير الجماعي للأدوات وتوحيدها إلى تحسين التنسيق والكفاءة (انظر توزيع الفوائد أدناه) وتعزيز القيادة من جانب الأطراف المعنية الوطنية.

ولا تعني القيادة أو المشاركة في القيادة أو المشاركة في البرامج الجماعية عن مسؤوليات الوكالات فيما يتعلق بالمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين. وينبغي لأي منبر جماعي أن يجعل هذه الجهود أفضل تنسيقاً وأحسن توقيتاً وأكثر فعالية، وأن يحقق قدرًا أكبر من المشاركة وتحمل المسؤولية على النحو المنشود في اتفاقية "الصفقة الكبرى" وأهداف التنمية المستدامة.

اتباع نهج جماعي: المنصات والخدمات والأدوات

يتطلب الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية تعاون مجموعة متنوعة من الجهات الفاعلة في مجالات المساعدة الإنسانية والاتصالات والتكنولوجيا بهدف تحفيز قدرة المجتمعات المحلية على توصيل المعلومات والوصول إليها وإسماع صوتها في حالات الطوارئ الإنسانية.

وتشمل هذه المنظمات الحكومات، والمنظمات غير الحكومية الوطنية والدولية، والحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، ووكالات الأمم المتحدة، فضلاً عن وكالات تطوير وسائط الإعلام، ووسائط الإعلام (وخاصةً المكلفة منها بمهام البث للأغراض الإنسانية¹⁸)، ومقدمي التكنولوجيا (مثل مشغلي شبكة الهاتف المحمول الموقعين على **ميثاق الاتصال الإنساني**) والجهات الأخرى من القطاع الخاص. وتجتمع هذه الجهات الفاعلة من خلال المنابر الوطنية للاتصال والمشاركة المجتمعية، والتي ينبغي الاعتراف بدورها في البنية الإنسانية القائمة أو الناشئة. ولا يتم وضع تعريف مسبق لهيكل القيادة، إذ ينبغي أن تقدمها الهيئة الحكومية أو المؤسسة المستجيبة والتي تكون في أفضل وضعية لتولي زمام القيادة. وعلى الصعيد العالمي، يدعم العمل الجماعي المنابر الوطنية من

فوائد اتباع نهج جماعي في الاتصال والمشاركة المجتمعية

يمكن للنهج الجماعي أن يقوم بما يلي:

- الحد من التشوش والتوترات والصراع مع المجتمعات وفيما بينها من خلال اتساق الرسائل
- تزويد المجتمعات المحلية بالمعلومات التي تحتاج إليها لتكون أكثر فعالية في الاستجابة للكوارث
- حماية المجتمعات المتأثرة من التعرض إلى أعباء تنقل كاهلها والتشكيك فيها
- زيادة احتمال الفهم والاتساق والدقة في اللغة والتأويلات الثقافية
- إتاحة القدرة على اتباع رسائل كثر اتساقاً وفعالية في الدعوة لمناصرة القضايا الإنسانية من خلال الأصوات الداعية إلى الاتصال الجماعي والقضايا الإنسانية
- المساهمة في زيادة فهم التوجهات والمشكلات بسبب زيادة جمع البيانات ونشر التحليلات
- إدراج وتقدير وجهات النظر والخبرات المتنوعة في تحليل الاستجابة وتصميم جهود التنفيذ من خلال إدراج عمليات تطوير وسائل الإعلام والتكنولوجيا والمعرفة التخصصية المقدمة من القطاع الخاص
- استخدام الموارد المشتركة بصورة فاعلة
- توسيع نطاق المسؤولية
- دعم احتمالية تطوير أدوات أكثر ابتكاراً وتناسباً.



يمكن أن يتم الاتصال والمشاركة المجتمعية على النحو التالي:

مجال البرامج، والذي يوفر المعلومات ذات صلة والقابلة للتنفيذ للمجتمعات المتضررة من الكوارث لإنقاذ الأرواح وحماية سبل العيش ودعم التعافي والتصدي للشائعات الخطيرة.

وسيلة لإسماع صوت المجتمع المحلي لإرشاد الإستراتيجيات وتحسين الجوانب الخاصة بالبرامج، مثل برامج التحويلات النقدية أو المأوى أو التغذية من خلال إشراك الناس في القرارات التي تؤثر على حياتهم وفي تشكيل الخدمات، بالإضافة إلى توفير طرق لإبداء التعليقات لتحسينها (وبالتالي تشجيع البرمجة التكيفية).

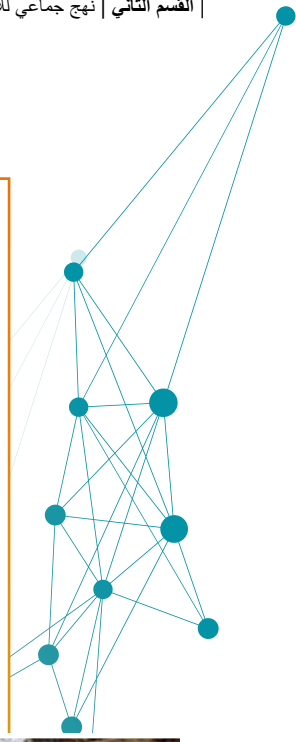
وسيلة للمساءلة أمام السكان المتضررين، وتوفير آليات للتعرف على آراء وأولويات المتضررين والتصرف بناءً عليها بطريقة منسقة، بما في ذلك ما يتعلق بالاستغلال والانتهاك الجنسيين، قبل حالة الطوارئ وأثنائها وبعدها¹⁹. كما أنه نهج مُتبع لتطبيق معايير أخرى تخص قطاعات مختلفة، مثل المعيار الإنساني الأساسي و اتفاقية الصفقة الكبرى، وتلبية متطلبات المانحين (انظر الالتزامات والمعايير ومتطلبات المانحين).

أداة تمكين للأشخاص الذين يساعدون أنفسهم وبعضهم البعض من خلال إبقائهم متواصلين مع بعضهم البعض أو مساعدتهم على إعادة الاتصال.

إن التنسيق والتعاون بين الجهات الفاعلة وتنوعها من خلال "نهج جماعي" لهو أمر بالغ الأهمية في الاتصال والمشاركة المجتمعية.



دراسة حالة



المشروع المشترك للتغذية المرتدة بين الوكالات في نيبال يثبت قدرته على التكيف مع السياق المتغير

تم تأسيس آلية للتغذية المرتدة الجماعية في أعقاب زلزال عام 2015 في نيبال، بتمويل من إدارة التنمية الدولية. وقد تم وضع التصور الخاص بها باعتبارها "خدمة مشتركة" لمجتمع مقدمي المساعدات الإنسانية بأكمله، ومن شأنها استقصاء وتجميع تعليقات التغذية المرتدة من المجتمعات المحلية المتضررة من الزلزال عبر قنوات متعددة واستخدامها لتوجيه عملية صنع القرار لكل من الفريق القطري لمقدمي العمليات الإنسانية وفريق التنسيق بين القطاعات لتوجيه عملية صنع القرار.

في فبراير 2016، ومع تقليص الدعم المقدم للإغاثة والشتاء وبدء برامج إعادة الإعمار، نجح المشروع المشترك للتغذية المرتدة في تحويل نهجه إلى مرحلة التعافي، مما ضمن ولاية إضافية لمدة عامين من إدارة التنمية الدولية. وفي هذه الفترة، تم تنظيم سلسلة كبيرة من فرق النقاش في جميع المناطق ذات الأولوية المتضررة من الزلزال، حددت مواضيع ومسائل ذات أهمية بالنسبة للمجتمعات المحلية، والتي ستوضع من ضمن الأسئلة في إطار المواضيع والمسائل الهامة بالنسبة لها عندما يتم جمع معلومات عن التغذية المرتدة من هذه المجتمعات في المستقبل.

وقد تم إعداد هذا المشروع بحيث يستجيب بسرعة ويتوسع مرة أخرى في مجال المساعدات الإنسانية خلال فيضانات أغسطس 2017. وأظهرت التغذية المرتدة التي تم جمعها تبايناً كبيراً عن الاحتياجات التي كانت تبلغ عنها المجموعات وتعتبرها ذات أولوية بالنسبة لها وتطلب لها التمويل. ونتيجة لذلك، يخصص الصندوق المركزي الآن التمويل لكل مجموعة استناداً إلى الأهمية التي توليها المجتمعات المحلية لكل نوع من أنواع المساعدة اللازمة.

ويركز النموذج على التغذية المرتدة من المجتمعات المحلية، غير أن الحكومة تدير خطأً هاتفياً ساخناً للشكاوى، ولذلك يُصح أي شخص يرغب في تقديم شكوى بكيفية القيام بذلك عن طريق الخطأ الهاتفي الساخن. وتحال القضايا المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي إلى مجموعة الحماية وفريقها الفرعي الذي يعمل على وقف العنف الجنساني. وفي مراحل لاحقة، عمل المشروع المشترك للتغذية المرتدة مع رابطة إذاعة المجتمعات المحلية على تنفيذ أنشطة لإغلاق حلقة التغذية المرتدة، مثل بث برامج إذاعية محلية بشأن المسائل والمسائل الناشئة في التغذية المرتدة.

في عام 2017، تم اختبار النموذج في سياق التنمية، حيث حصل على منحة من صندوق الابتكار من مجموعة الأمم المتحدة الإنمائية لإجراء مسح تصوري حول أولويات وطموحات المجتمعات المحلية حول الركائز الأربع لإطار عمل الأمم المتحدة للمساعدة الإنمائية (2018-2022) في بعض أقل المناطق نمواً، وذلك لتوجيه تخطيط البرامج.

www.cfp.org.np



امرأة نيبالية تسأل سؤالاً في إطار "مليجولي نيبالي" - وهو برنامج إذاعي تقدمه خدمة العمل الإعلامي التابعة لهيئة الإذاعة البريطانية (بي بي سي ميديا أكتشن)، لمساعدة المتضررين من الزلزال

وهذه هي المرة الأولى التي يتم فيها وضع هذا المبدأ موضع التنفيذ. ومع ذلك، فسرعان ما أثبتت أنها تلعب دوراً مهماً على سبيل المثال، عندما كان أكثر من 40% من الناس يثيرون مشكلة انقطاع إمدادات المياه باعتبارها مصدر قلقهم الأساسي، فقد تولى المشروع المشترك للتغذية المرتدة مناصرة هذه المشكلة لدى الأمم المتحدة والحكومة والجهات المانحة والشركاء الآخرين، مما أدى إلى زيادة البرامج لمعالجتها، بالإضافة إلى توفير دعم بقيمة أربعة ملايين جنيه إسترليني كتمويل جديد أتاحتها إدارة التنمية الدولية البريطانية للتعامل مع هذا الشاغل الذي أثاره المجتمع. ولم يكن أحد يدرك مدى انتشار هذا المفهوم. وبحلول عامه الثالث، لم يكن المشروع المشترك للتغذية المرتدة قد أثبت أن إشراك المجتمعات بشكل منهجي أمر ناجح في مجال الإغاثة فقط، ولكنه ناجح أيضاً في كل من مجالات التعافي والتنمية والتأهب.



دراسة حالة

الفريق العامل دون الوطني المعني بالاتصال مع المجتمعات المحلية (CWC) في الاستجابة للاجئين الروهينغيا، كوكس بازار، بنغلاديش

أدى تصاعد العنف في ولاية "راخين" في ميانمار عام 2017 إلى تشريد أكثر من 655,000 لاجئ من الروهينغيا إلى بنغلاديش. وقد استضاف هذا البلد بالفعل أعداداً تم التثبيت من دقتها من سكان الروهينغيا تخطى 200,000 نسمة، ومن المرجح أن يكون العدد أكبر من ذلك بكثير.

ويعيش معظم اللاجئين في مخيمات حول كوكس بازار. ويتولى فريق التنسيق بين القطاعات أعمال تنسيق الاستجابة. فيما تتولى المنظمة الدولية للهجرة دور الوكالة الرائدة لفريق العمل على المستوى دون الوطني المعني بأعمال الاتصال مع المجتمعات المحلية لمعالجة احتياجات اللاجئين والمجتمعات المضيفة من المعلومات والاتصالات. ويشارك فيها العديد من الوكالات الوطنية والدولية.

وتشمل الخدمات المقدمة أعمال البث الإذاعي ومراكز المعلومات لتوفير المعلومات، والإجابة على الأسئلة، وتسجيل الأسئلة الجديدة، وتقديم الإحالات إلى الخدمات، من خلال الاتصال المباشر أو من خلال خطوط الهاتف والرسائل النصية. ويكمل ذلك فرق معلومات

متنقلة. وتقوم خدمة التغذية المرتدة في المجتمع بجمعها ونشرها. كما يقوم فريق العمل الخاص بالاتصال مع المجتمعات بأعمال التنسيق، والربط بالمجموعات وبمجموعة التنسيق بين القطاعات لنقل التغذية المرتدة وتوفير التدريب والتوجيه.

تتولى هيئة "بي بي سي ميديا أكشن" و"إنترنيوز" ومنظمة مترجمون بلا حدود إدارة خدمة مشتركة للمشاركة المجتمعية والمساءلة، بتمويل من إدارة التنمية الدولية البريطانية والمنظمة الدولية للهجرة، والتي تشمل خدمة تحليل التغذية المرتدة الجماعية (**What Matters?** ما الذي يهم؟)، وإنتاج أدوات اتصال مشتركة؛ وتوفير التدريب لعشرات الوكالات؛ وتنظيم نشرة أخبار ذات نطاق محلي محدد (ناروكاست) ونشرة لتتبع الشائعات.

ويعمل المشروع على تحسين الكفاءة والفعالية من حيث التكلفة والمساءلة في مجمل الاستجابة المقدمة إلى الروهينغيا، بما يتماشى بشكل وثيق مع العديد من الالتزامات المشتركة المنصوص عليها في اتفاقية "الصفقة الكبرى". يتناول تقرير "بي بي سي ميديا أكشن" بعنوان **مدى فعالية الاتصال في استجابة الروهينجا للاجئين** شرح الآلية وتحليل نتائج هذه المبادرة.

<http://www.shongjog.org.bd/response/rohingya/>



يقابل مقدم في محطة الإذاعة العامة المحلية بنجلاديش "بيتار" ضيفاً كجزء من برنامج خاص لمساعدة مجتمع الروهينجا في كوكس بازار



الموارد الرئيسية

التشاور وحصر معلومات ما قبل إعصار التايفون
<https://www.youtube.com/watch?v=BHR06Ee6Dgc>
<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/accountability-affected-populationscommunications-communities-community>

إشراك المجتمع المحلي في الفلبين

مجتمع الممارسين (2017، 2018)

أداة وتقارير وشرائط فيديو عن أعمال للاستجابة للتأهب التي تضطلع بها المنصة الوطنية الفلبينية بشأن الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية.

ورقة توجيهية: دور المنصات الجماعية، الخدمات والأدوات اللازمة لدعم الاتصال والمشاركة المجتمعية في مجال العمل الإنساني

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

تسوق هذه الورقة مبررات الاتصال والمشاركة المجتمعية في إطار الاستجابة الإنسانية على الصعيدين العالمي والوطني، وتصف شكل ووظائف المنابر والخدمات والأدوات الجماعية، كما تصف الأحد الأدنى من إجراءات العمل أو الجهد الجماعي. وترد في أحد الملاحق قائمة بالخدمات والأنشطة الوطنية والعالمية المحتملة للتأهب والاستجابة.

رسم خرائط المعلومات والتشاور بشأنها قبل الأزمة

الأداة: استقصاء رصد تصورات المجتمع قبل الأزمة / رسم الخرائط / الاستشارات

<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-cop-community-engagement-pre-crisis-community-perception>



مراجع الأقسام

17 الالتزام 5. المعيار الإنساني الأساسي للجودة والمساءلة. تحالف المعيار الإنساني الأساسي، ومجموعة URD ومشروع اسفير (2014)
<https://corehumanitarianstandard.org/standard>

18 البث الإنساني في حالات الطوارئ يعني تدخلات وسائل الإعلام لتمكين الناس من البقاء والتعافي في حالات الطوارئ.

19 الالتزامات المتعلقة بالمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (2017)
https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_caap_endorsed_nov_2017.pdf

20 يشير ذلك إلى المعلومات المعلنة على وسائل الإعلام ووسائل الاتصالات في بلد ما أو منطقة ما وتغطيتها، واستخدام الهاتف المحمول، وما إلى ذلك، فضلاً عن الخصائص الديموغرافية للجمهور ولغاته وتفضيلاته الإعلامية، وما إلى ذلك. ويُعرف هذا أحياناً باسم النظام البيئي للمعلومات.

13 على الرغم من استخدام مصطلح الاتصال مع المجتمعات المحلية وغيره من المصطلحات (لوصف هذا العمل مثل مشاركة المجتمع المحلي والمساءلة، والاتصال من أجل التنمية في حالات الطوارئ، والاتصال هو المعونة والاتصال، والاتصال مع المستفيدين) لوصف هذا العمل، إلا أن "الاتصال والمشاركة المجتمعية" هو المصطلح المفضل لشبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث، لأنه ينطوي على عملية استباقية تجمع بين خبرة الجهات الفاعلة الإنسانية وخبرات أخصائيي الاتصالات والإعلام، وكلهم يكرسون جهودهم لإنقاذ الأرواح وجعل المساعدات أكثر فعالية من خلال الاتصال وتبادل المعلومات وإشراك المجتمع المحلي.

14 التوصيات التي تعزز المشاركة الفعالة للأشخاص المتضررين من الأزمات في القرارات الإنسانية وتحفز المشاركة كوسيلة للعمل مع الموقعين على GB. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (2017)

https://interagencystandingcommittee.org/system/files/final_participation_revolution_workstream_reccomendendes.pdf

15 اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. مسار عمل ثورة المشاركة.
<https://interagencystandingcommittee.org/participation-revolution-include-people-receive-aid-making-decisions-that-affect-life>

16 PSEA دليل المرجع السريع. تحالف المعيار الإنساني الأساسي (2017)
<http://www.chsalliance.org/files/files/PSEA%20Handbook.pdf>

الحد الأدنى من الإجراءات والخدمات من أجل الاتصال والمشاركة المجتمعية

إنشاء منصة وطنية للاتصال والمشاركة المجتمعية

1. تحت القيادة الوطنية للجهة الأنسب يجب وضع ومواصلة ودعم نظام وضع ومواصلة الدعم لنظام للاتصال المشترك بين الوكالات ومنصة إشراك المجتمع المحلي أو الخدمة الجماعية للجمع بين الجهات المسؤولة وذلك في ظل القيادة الوطنية من جانب الجهة الفاعلة الأنسب. وينبغي أن يخدم المنبر هياكل العمليات الإنسانية القائمة والناشئة، ولا سيما تلك التي تدعم الاستجابات التي تقودها الحكومات والاستجابات المحلية.

← انظر القسم الرابع للاطلاع على إرشادات بشأن إنشاء منبر وطني

يقوم أعضاء المنبر بالتنسيق والتعاون من أجل:

2. إنشاء وتوثيق فهم للسباق وثقافة الاتصال واللغة والعادات لتسهيل المشاركة الهادفة والمحترمة مع المجتمعات المتضررة المختلفة. وسيشكل ذلك معلومات سابقة للأزمة يمكن تحديثها بسرعة في الأزمات.

3. تأكد من أن التقييم والتحليل للسباق الإنساني (كما هو مبين في الملحة العامة عن الاحتياجات الإنسانية) يشمل تصورات المجتمع، وآليات المواقية، والبيانات عن المعلومات التي يحتاجها الناس، وكيف يفضلون تلقي هذه المعلومات، والقنوات التي يتقنون بها، وكيف يفضلون تقديم التغذية المرتدة والشكاوى، فضلاً عن لقطات إعلامية وملحة عن وضع الاتصالات السلوكية واللاسلكية. وينبغي تصنيف البيانات حسب الجنس والعمر وأوجه الضعف الأخرى.

4. التأكد من أن استراتيجيات وسياسات وخطط التأهب للطوارئ والاستجابة تشمل عناصر مهمة للاتصال وإشراك المجتمع المحلي، مع توفير الموظفين اللازمين ومخصصات الميزانية لتنفيذ الحد الأدنى من الإجراءات والخدمات.

5. وضع آليات مناسبة ومنهجية ومنسقة لضمان حصول المتضررين من الأزمات على المعلومات التي يحتاجون إليها. وينبغي أن يتم ذلك باللغات والصيغ الصحيحة، استناداً إلى مصادر المعلومات الموثوقة والمتقاسمة من خلال

القنوات المفضلة، والتي قد تتباين جميعها عند تصنيف الجمهور المستهدف.

6. وضع آليات ملائمة ومنهجية ومنسقة لتلقي التغذية المرتدة. وينبغي جمع بيانات التغذية المرتدة وتحليلها وربطها بآليات إحالة فردية وجماعية لضمان اتخاذ قرارات استراتيجية وبرامجية مبنية على معلومات وأنه تم اتخاذ إجراءات تصحيحية.

7. وضع آلية ملائمة ومنهجية ومنسقة لضمان التحقيق في الشكاوى، بما في ذلك ما يتعلق منها بالاستغلال والانتهاك الجنسيين، والغش والفساد.

8. تهيئة أو الاستفادة من الفرص المتاحة للأشخاص المتضررين من الكوارث للقيام بدور فعال في عمليات اتخاذ القرارات المتعلقة بالاستجابة، وضمان وجود روابط واضحة بين الهياكل المجتمعية والهيكل الإنساني.

9. بناء عناصر في برامج التأهب والاستجابة لإبقاء الأشخاص متصلين ببعضهم البعض لدعم طرقهم الخاصة في التكيف، على سبيل المثال من خلال التخطيط المسبق لحماية أو استعادة أو توسيع إمكانية الاتصال بالهاتف المحمول أو الاتصال بالراديو.

10. تولي أعمال مناصرة القضية وبناء القدرات لضمان بيئة مساعدة للاتصال والمشاركة المجتمعية.

وقد يعمل أعضاء المنبر بشكل جماعي في هذه الأنشطة، أو قد يقدم فرد أو مجموعة من الأعضاء "خدمة مشتركة"، حيث ينفذون مكوناً أو أكثر.

← انظر القسم الثالث للاطلاع على الإرشادات بشأن تنفيذ الحد الأدنى من الإجراءات والخدمات المتعلقة بالاتصالات والمشاركة المجتمعية

1. مشهد الاتصال وفهم الاحتياجات الخاصة بالمعلومات وأفضليات الاتصال

يتطلب الاتصال والمشاركة المجتمعية فهماً سليماً للمجتمع المحلي؛ بما يشمل لغاته وثقافته وظروفه الاقتصادية وشبكاتة الاجتماعية وهياكله السياسية وهياكل القوة أو السلطة ومعايير قيمه واتجاهاته الديمغرافية وتاريخه وخبرته في جهود المشاركة التي تبذلها جماعات خارجية. وينبغي إيلاء الاهتمام فيما إذا كانت فئات معينة (مثل النساء والأطفال والمعوقين والمسنين والمتحدثين بلغة الأقليات) تواجه تحديات محددة في الحصول على المعلومات أو تقديمها.

تميل عمليات تقييم الاحتياجات إلى التركيز على القطاعات (مثل الأمن الغذائي أو المأوى) ولكنها لا تقيم عادةً الاحتياجات للمعلومات ووسائل الاتصال المفضلة. ومن المهم أن تدرج الاحتياجات للمعلومات وطرق التواصل المفضلة في التقييمات الأولية السريعة للاسترشاد بها في كيفية إشراك المجتمعات المحلية في الاستجابة.

كما ينبغي إدراجها في التقييمات المفصلة التالية. وتتباين احتياجات المعلومات وأفضليات الاتصالات بمرور الوقت. وبعد وقوع زلزال، على سبيل المثال، قد يرغب الناس في الحصول على معلومات عن اقتفاء أثر الأقارب المفقودين، وكيفية الحصول على المعونة، وما إذا كان بإمكانهم دخول المنازل المتضررة، وماذا يفعلون بالبحث المستعارة. ولكنهم في وقت لاحق، يميلون إلى الحصول على معلومات عن استبدال الوثائق المفقودة مثل الهوية وسندات الملكية وحقوق التعويض وشهادات الوفاة والمسائل القانونية.²³

هناك مجموعة من الطرق المختلفة ("القنوات") التي يفضل الناس من خلالها الاتصال والحصول على المعلومات، من الإذاعة أو الصحف أو التلفزيون، إلى المعلومات الشفهية، أو المسرح التشاركي، أو المنتشرات أو اللقاءات المفتوحة مع قادة المجتمع المحلي.

وتختلف تفضيلات الطرق المختلفة للتواصل باختلاف عوامل مثل اللغة الأم، ومستوى الإلمام بالقراءة والكتابة، والسن، والمجموعة الإثنية، والضعف الاجتماعي أو الاقتصادي، والإعاقة، ونوع الجنس أو الدين، ويمكن أن تتغير بمرور الوقت، ولا سيما عندما تتعطل القنوات المعتادة.

إن فهم هذه العوامل مهم ليس فقط لضمان معرفتك بمن يمكنك الوصول إليه في المجتمع، ولكن أيضًا لتجنب إلحاق الأذى.

وينبغي تصنيف البيانات حسب الجنس والعمر وأوجه الضعف²⁴، مع مراعاة الاحتياجات الخاصة لكل المجموعات المتنوعة، واستكشاف الاحتياجات المتنامية إلى المعلومات، فضلاً عن البحث عن فرص لتعزيز ودعم القيادة المجتمعية.

ومع مرور الوقت، ومع زيادة دقة التقييمات، فلا بد للمسائل المرتبطة بالاتصال والمشاركة المجتمعية أن تتطور بالمثل لتحسين الخدمات والأنشطة. كلما زاد معرفتك بكيفية تلقي الأفراد للمعلومات ومشاركتهم لها وتقتهم بها، وتوقعك لكيفية تغير ذلك، كان ذلك أفضل لتتمكن من تحديد أفضل طريقة لدعم المشاركة المجتمعية.

كيفية القيام بذلك

التقييم السريع:

- إجراء دراسة استقصائية للتصورات المجتمعية قبل الأمانة للاعتماد عليها في التأهب والتخطيط للطوارئ بحيث يتم التعبير عن أصوات المجتمع – بما في ذلك أصوات الفئات الأكثر ضعفاً وحرماناً – في أي خطط للطوارئ (راجع المصادر الرئيسية في صفحة 24).
- التحقق من الجهات الفاعلة التي قامت بتقييم الاحتياجات أو تخطط لذلك، والتعاون لتجنب ازدواجية الجهود والأعباء على المجتمعات.
- معرفة المعلومات المتاحة بالفعل ("مراجعة البيانات الثانوية") والتنسيق مع الآخرين لتحديث البيانات الموجودة، مثل الأدلة التوجيهية الخاصة بوضع وسائل الإعلام والاتصالات (انظر المربع في صفحة 22).
- وينبغي استخدام هذه المعلومات جنباً إلى جنب مع خطتك للتأهب للطوارئ، وتحليل السياق، وتوقعات الأوضاع، وتخطيط الاستجابة.
- إدراج المسائل المتعلقة بالاتصال والمشاركة المجتمعية في تقييم الاحتياجات، سواء كان يتم إجراؤها من قبل الحكومة أو وكالة واحدة أو وكالات متعددة (مثل التقييم السريع المشترك بين الوكالات، أو التقييم المشترك للاحتياجات، أو التقييم الأولي السريع للمجموعات المتعددة). يمكن العثور على بنك من الأسئلة من خلال "المصادر الرئيسية" المقدمة في صفحة 24. وليس عليك سوى إجراء تقييم منفصل فقط إذا تعذر إدماجه في التقييمات المقررة.

في هذا القسم

1. مشهود الاتصال وفهم الاحتياجات الخاصة بالمعلومات وأفضليات الاتصال
2. الاستجابة الاستراتيجية وتخطيط العمل والتمويل
3. لموارد البشرية والخبرة والتدريب
4. الحوار مع المجتمع المحلي: الآليات الجماعية لطلب التغذية المرتدة من المجتمعات المحلية
5. نهج جماعي لتقاسم المعلومات من أجل المجتمعات المحلية
6. فرص اضطلاع الناس بدور نشط في صنع القرار والقيادة
7. الحفاظ على الاتصال بين الناس
8. رصد وتقييم الحد الأدنى من الإجراءات والخدمات

القسم الثالث: التنفيذ الحد الأدنى من الإجراءات والخدمات للاتصال والمشاركة المجتمعية

مقديشو، محطة "مستقبل" الإذاعية. تعمل لجنة الصليب الأحمر الدولية وجمعية الهلال الأحمر الصومالية مع محطة إذاعية محلية لتشجيع العادات اليومية الموجهة للمساعدة على الوقاية من الأمراض مثل الإسهال المائي الحاد والكوليرا. ممثلة تقوم بالتسجيل

وبالإضافة إلى اكتساب فهم واسع للمجتمع، ينبغي أن تستكشف التقييمات والتحليلات المبكرة ما يلي:

1. ما أنجح الطرق التي يمكن بها للمستجيبين الإنسانيين الاتصال مع المجتمعات المحلية عقب وقوع كارثة، بحيث يمكن وضع آليات للمشاركة؟
2. ما المعلومات التي تفتقر إليها المجتمعات المحلية، حتى يتسنى للسلطات والجهات الفاعلة في المجال الإنساني وفي مجال الاتصالات تزويدها بها؟
3. إلى أي مدى تم إلحاق الضرر بقدرة الاتصالات المحلية في أعقاب الكارثة، وأفضل طريقة يمكن بها استعادة الشبكات الموثوق بها؟²⁵

• إذا لم يكن من الممكن إدماج الأسئلة في تقييم أوسع مشترك بين الوكالات أو إذا كنت بحاجة إلى معلومات أكثر تعمقًا مع تطور السياق، يمكنك إجراء تحليل المعلومات والاتصالات. وسواءً أجرت وكالة واحدة أو عدة وكالات التقييم، فمن الضروري التنسيق (على الأقل، معرفة المعلومات الموجودة بالفعل عن طريق الاتصال بالوكالات ذات الصلة) وإجراء التقييم كخدمة مشتركة بالنظر إلى أهميته على نطاق الاستجابة.

• **العمل مع مزيج من الشركاء**، مثل منظمات تطوير وسائل الإعلام ومشروع قدرات التقييم" (أكابس) والباحثين في علم الإنسان (الأنثروبولوجيا) الذين لديهم خبرة في تقييم وتحليل الجوانب المختلفة لسياق الاستجابة.

بعد التقييم:

- تحليل النتائج ونشرها مع الجهات الفاعلة لإرشاد استراتيجية

الاستجابة. وتذكر أن تنشر نسخة عامة من تقرير التقييم تناسب المجتمع لتوضيح كيفية استخدام البيانات، وذلك لإغلاق "حلقة التغذية الراجعة". وقد يلزم القيام بذلك شفويًا.

- **تصميم أنشطة موجهة لتلبية الاحتياجات الفورية للمعلومات والاتصالات والتخطيط للمشاركة على المدى الطويل.** وسيكون من الضروري مواصلة الحصول على المعلومات المجتمعية والتحقق منها من أجل تصميم وتحسين التدخلات.
- **الاستمرار في التحقق من مسار تطور الأحداث، والوقوف على الجوانب التي تنجح والجوانب الأخرى غير الناجحة – سواءً في مجال الإعلام أو الاتصالات السلوكية واللاسلكية أو في جهود إشراك المجتمع، مع التعديل وفقًا لذلك.**
- **استكشاف التكنولوجيا المناسبة لتسهيل جمع البيانات وتصنيفها وتحليلها ونشرها** (راجع المصادر الرئيسية في صفحة 24).

كونوا على استعداد:

- ما الذي تعرفونه عن احتياجات المعلومات وتفضيلات الاتصال من الكوارث السابقة المماثلة؟²⁶
- هل لديكم خطط واتفاقيات قائمة للعمل مع وسائل الإعلام ومقدمي خدمات الاتصالات؟
- هل تتوفر لديكم سبل الاطلاع على الدليل الخاص ببيئة الاتصالات؟
- هل أنتم مستعدون لتحديث المعلومات والخطط بسرعة عند وقوع الكارثة؟
- ما أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والجهات الفاعلة الموجودة؟
- هل لديكم أسئلة حول الاتصال والمشاركة المجتمعية جاهزة لإدراجها في تقييمات الاحتياجات؟
- هل أنت مستعد لتقييم تأثير الأزمة على المشهد الإعلامي ومجال الاتصال؟

دليل المشهد الإعلامي والاتصالات

- أوقات ذروة متابعة الجمهور للإذاعة والتلفزيون
- أشكال الاتصال غير المباشرة أو التقليدية، مثل المسرح والموسيقى والرقص والشخصيات
- الذين يحظون بالاحترام (مثل الزعماء الدينيين أو المشاهير المحليين)
- الوصول إلى الهاتف المحمول وملكيته واستخدامه
- استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية
- ملفات موجزة لشركات الاتصالات في كل دولة، والبيئة التنظيمية والتغطية الشبكية
- امزودي خدمات الإعلام الذين لديهم القدرة على إنتاج برامج إذاعية أو طباعة ملصقات أو أشرطة فيديو مبتكرة
- ملفات وبيانات الاتصال الخاصة بالراديو الرئيسي ومحطات التلفزيون والصحف والمواقع الإلكترونية.

وينبغي تصنيف البيانات المجتمعية حسب الجنس والسن والإعاقة.

تشمل مذكرات الإحاطة الصادرة عن منظمة "مشروع قدرات التقييم" (أكابس) وغيرها من الموارد بيانات عن مشهد الاتصالات ومنظمات تطوير وسائل الإعلام مثل "بي بي سي ميديا أكشن" ومنظمة الدعم الدولي لوسائل الإعلام وإنترنت و "فوندايون إيرونديل" (مؤسسة طائر السنونو) التي قد تكون أجرت تقييمات على وسائل الإعلام المحلية والاتصالات السلوكية واللاسلكية (إذا لم تكن متاحة للجمهور، يمكن الحصول عليها من خلال جهات اتصال داخل البلد).

عادةً ما تقوم الأدلة التوجيهية الخاصة بمشهد الإعلام والاتصالات – والتي غالبًا ما تنتجها وكالات تطوير الإعلام²⁸ أو المنظمات غير الحكومية أو الأمم المتحدة²⁹ – بتقديم معلومات عن الجوانب التالية:

- المعلومات الثقافية والاجتماعية
- مستويات الإلمام بالقراءة والكتابة
- اللغات المنطوقة والمفهومة
- امصادر الشائعة والموثوقة للأخبار والمعلومات لمختلف المجموعات
- المنافذ الإعلامية التي تجتذب جماهير وطنية وإقليمية وعرقية ودينية كبيرة



دراسة حالة

الاختلافات في الاحتياجات من المعلومات والمصادر المفضلة بين الرجال والنساء في أعقاب زلزال نيبال عام 2015²⁷

قال العديد من الناس إن احتياجاتهم الرئيسية من المعلومات فور وقوع زلزال عام 2015 كانت تتعلق بالماوى والمستوطنات المؤقتة، وكيفية الحصول على الإغاثة، وكيفية البقاء آمنين والبقاء على قيد الحياة بعد حدوث الهزات. وقد تمت تلبية هذه الاحتياجات جزئيًا، ولكن الشائعات أثارت القلق والارتباك. وبعد مرور سبعة أشهر، تغيرت احتياجات المعلومات، إذ أصبح الناس يريدون التعرف على المساعدة الحكومية، ولا سيما فيما يتعلق بالحلول المقدمة لتوفير مأوى دائم مع اشتداد فصل الشتاء، وما إذا كانت الأرض آمنة للاستقرار والزراعة. وكانت المعلومات المتداولة متناقضة.

ومن المهم تصنيف البيانات مع ظهور الاختلافات؛ فالنساء يرغبن في الحصول على معلومات عن كيفية التعامل مع الصدمات والزلازل في المستقبل، ولكنهن لا يشعرن بأن هذه الاحتياجات تُلبى بشكل جيد. ويريدن أيضًا معلومات عن رعاية الأطفال والمسنين والحوامل. ويميل الرجال إلى القلق إزاء كيفية معالجة المصابين والتعامل مع الموتى (بما في ذلك الحيوانات) وما يمكن أن يتوقعوه من الحكومة. وكان الشباب يريدون معرفة متى ستفتح المدارس والكلية من جديد.

وقد وردت معظم المعلومات في البداية من أفراد الأسرة والأصدقاء عن طريق الهاتف المحمول، الذي يتمتع بنطاق انتشار واسع من حيث ملكيته واستخدامه في نيبال. وكانت المعلومات تأتي بعد ذلك من مصادر خارجية، على الرغم من أن المواقع التي كان يصعب الوصول إليها كانت تعاني من سوء الخدمة الشديدة المقدم إليها. وتتباين قنوات المعلومات التي تصل إلى الرجال والنساء تباينًا كبيرًا.

ويحصل الرجال عادة بشكل أفضل على المعلومات المتعلقة بالسياق الخارجي والمساعدة الخارجية، من ممثلي الحكومات المحلية والمناقشات في مراكز الشاي. وتعتمد المرأة أكثر على اتصالاتها الشخصية؛ بما يشمل أقاربها وأصدقائها، والأخصائيين الاجتماعيين والصحيين. وحيثما كانت الإذاعة والتلفزيون متاحين وقائمين بوظائفهما، فقد ورد ذكرهما كمصدرين للمعلومات، من جانب الرجال أكثر من النساء. وكانت الخدمات المقدمة للجماعات المهمشة والمجمعات النائية أقل عمومًا.

وكان الاتصال المباشر هو المفضل والموثوق به، ولا سيما فيما يتعلق بالمعلومات التي كانت أكثر أهمية من الناحية الشخصية عندما سعى الناس إلى إعادة بناء حياتهم ومجتمعاتهم. وكان من الأرجح أن يأتي ذلك من مصادر معروفة، ومن أمين لجنة التنمية القروية و/أو منسق العنبر بالنسبة للرجال، ومن نساء المجتمع أو العاملين والجيران.



المنظمة الدولية للهجرة وهي توزع المشمعات على ضحايا الزلزال في قرية جبلية نائية في مقاطعة دادينغ في نيبال

"أصدقاؤنا وعائلاتنا في مانيلا هم من يخبرنا على فيسبوك إذا كانت هناك أخبار أخرى حول الكارثة."

سكان دولاغ، ليتي، الفلبين³

الموارد الرئيسية

فهم احتياجات المشردين أو النازحين داخلياً في شمال العراق للمعلومات والاتصالات

<http://bit.ly/2GADCM3>

تقرير التقييم السريع المشترك بين الوكالات (2014)

مثال على تقرير قائم بذاته لتقييم احتياجات المعلومات والاتصالات، تم تنفيذه به لأن هذا الجانب كان يشكل ثغرة في تقييمات الاحتياجات الأخرى.

التقييم السريع للمساعدة عن الاتصال لنقل المعلومات (ريكا)

<http://bit.ly/2AdJ95>

جماعة الممارسين الفلبينية المعنية بالمشاركة المجتمعية: الاتصال والمساعدة

والمشاركة المجتمعية وشراكات الخدمة المشتركة (2016)

تمثل "ريكا" أداة بسيطة لتقييم الاحتياجات، وهي مصممة لتسجيل احتياجات المعلومات لدى الأشخاص المتضررين من الأزمات وأفضليات الاتصال لديهم. وهي تتضمن مجموعة أدوات لتصميم الدراسات الاستقصائية وجمع البيانات وتحليلها عن طريق الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر اللوحية، ولها منصة على الإنترنت تيسر تتبع المعلومات الواردة من المجتمعات المحلية وإذاعة "هام" (وهي محطة إذاعية غير احترافية) والرسائل القصيرة وتجميعها ورسم خرائط بصرية لها على الإنترنت.

أداة لحصر المعلومات والتشاور قبل الأزمات

استقصاء رسم خرائط/استشارة تصورات المجتمع قبل الأزمة

<http://bit.ly/2QNFCj>

مجتمع الممارسين المعنى بالمشاركة المجتمعية في الفلبين (2017، 2018)

أداة تُستخدم في أعمال أو الاستعداد للاستجابة التي تضطلع بها المنصة الوطنية الفلبينية بشأن الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية.

كونوا على استعداد:

هل خططت مسبقاً لتصنيف بيانات التقييم حسب الجنس والعمر ونوع الإعاقة؟ هل أنت مستعد للنظر في عوامل أخرى في بياناتك، مثل الوضع الاجتماعي الاقتصادي، أو الأقليات الاجتماعية، أو العرق، أو اللغة، أو القدرة، أو الضعف، أو التفاوت الجغرافي، أو مستويات الإلمام بالقراءة والكتابة والحساب؟ مؤشر المساواة بين الجنسين والعمر³⁰ التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، والذي يتم نشره كأداة قياسية على مستوى القطاع، يمكن أن يساعد في ذلك.

الأدلة التوجيهية الخاصة بالمشهد العام لوسائل الإعلام والاتصالات السلوكية واللاسلكية

أدلة توجيهية تقدم معلومات شاملة ومفصلة عن المشهد العام لوسائل الإعلام والاتصالات السلوكية واللاسلكية في مختلف البلدان. متاحة في أشكال تفاعلية وعلى الإنترنت (انظر على سبيل المثال. بنغلاديش أو جنوب السودان) وكذلك الأشكال القابلة للتنزيل (انظر على سبيل المثال. دومينيكا).

<http://bit.ly/2BIzdzy>

تقييم احتياجات المعلومات والاتصالات: دليل سريع وسهل للمعاملين في مجال الاستجابة الإنسانية

دليل الجيب: أسئلة المعلومات والاتصالات في تقييمات الاحتياجات السريعة

كلاهما على موقع <http://bit.ly/2CVEQV4>

كل من شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث ومشروع قدرات التقييم" (أكابس) (2014) الإرشادات والاستبيانات المرتبطة بها لاستخدامها في التقييم السريع لاحتياجات المعلومات والاتصالات، وما يجب القيام به بخصوص البيانات.

مجموعة أدوات تقييم الاحتياجات المشتركة لشبكة الاتصال بالمجتمعات

المتضررة من الكوارث

مجموعة من الأدوات المفيدة إذا كنت تقوم بإجراء تقييم منفصل أو أكثر تعمقاً لاحتياجات المعلومات والاتصالات.

<http://bit.ly/2PXbmCY>

أداة تقييم احتياجات المعلومات والاتصالات

<http://bit.ly/2QP2vbB>

النموذج الرئيسي لخدمات الابتكار في مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون

اللاجئين - تقييم احتياجات المعلومات والاتصالات

<http://bit.ly/2V8sNnZ>

الابتكار في المفوضية (2017)

التوجهات وقاعدة البيانات المرتبطة بها للأسئلة المتعلقة باحتياجات المعلومات والاتصالات التي يمكن تنزيلها وتكييفها ونشرها باستخدام مختلف أدوات جمع البيانات المتنقلة. وتشمل الأسئلة، على سبيل المثال، المعلومات الديموغرافية الأساسية، والوصول للفتوات، والاتصالات بالراديو/الهاتف المحمول/الاتصال المباشر، وطرائق الاتصال مع جهات الاستجابة الإنسانية.



كشك لبيع الصحف في أنتاناناريفو، مدغشقر

التقولوجيا، 2018

على ذلك خطة الاستجابة المشتركة لعام 2018 لأزمة روينغيا الإنسانية³³.

وبما أن كل سياق واستجابة يكون فريداً من نوعه، وعليه ليس من الممكن تقديم مخطط لما سيكون مطلوباً في كل خطة استجابة، غير أنه ينبغي أن يُذكر صراحة كيفية معالجة الحد الأدنى من إجراءات الاتصال والمشاركة المجتمعية (انظر الصفحة 19) في الاستجابة.

وينبغي للمنصة الوطنية أن تضع تفاصيل عن كيفية تنفيذ ذلك من خلال تخطيط العمل (المعروف أيضاً بالتخطيط التشغيلي أو التكتيكي)، الذي ينبغي أن يحدد أيضاً الموارد اللازمة (البشرية والمالية والمادية) وكيفية قياس النجاح.

ويدعم هذا النهج جمع التمويل من خلال آليات مثل الصندوق المركزي لمواجهة الطوارئ التابع لمكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا) والصناديق المجمعّة الوطنية.

2. الاستجابة الاستراتيجية وتخطيط العمل والتمويل

عادة ما تسترشد الاستجابات الطارئة التي تطلب فيها الحكومة مساعدة دولية بخطة للاستجابة الإنسانية، والتي يتم تنسيقها على نطاق عملية الاستجابة بأكملها³¹ بالاستناد إلى نظرة عامة للاحتياجات الإنسانية.

وفي الحالات التي لا يتم فيها التماس المساعدة الدولية، تضع الحكومة خطة الاستجابة، على سبيل المثال، حزمة التأهب الفُطري³² الخاصة بفانواتو. ويتم الاستعانة بمخطط الاستجابة للتعريف بنطاق الاستجابة للمجتمعات المتضررة والجهات المانحة والجمهور الأوسع، كوسيلة رئيسية لتعبئة الموارد.

كما تُستخدم أيضاً لرصد الاستجابة، وتحديد الأهداف والغايات، مع استكمالها بمؤشرات. ويجب أن تكون الاحتياجات والخطط المتعلقة بالاتصالات ومشاركة المجتمعات المحلية مبيّنة بوضوح في هذه الوثائق إذا أُريد تمويلها وإدراجها في الاستجابة. ومن الأمثلة الجيدة

كيفية القيام بذلك

- يجب ضمان إدراج الاتصال والمشاركة المجتمعية المحلي في أي تآهب وتخطيط للطوارئ وكذلك في مرحلة التقييم والتحليل، والدعوة إلى إدماجه إذا لزم الأمر. ولضمان إدراج الاتصال والمشاركة المجتمعية من الناحية الاستراتيجية في خطة الاستجابة الشاملة، فسوف يلزم تضمينها في مرحلتي التآهب وتقييم الاحتياجات.
- الدعوة لإدراج الحد الأدنى من الإجراءات الخاصة بالاتصال والمشاركة المجتمعية (راجع صفحة 19) في الخطط الشاملة للاستجابة، مثل خطة الاستجابة الإنسانية أو خطة الاستجابة المشتركة (راجع المثال الوارد في قسم "المصادر الرئيسية" في صفحة 31).
- الاعتماد على البيانات المتاحة (من التقييمات على سبيل المثال) فضلاً عن التقدير والمهارات والخبرة لدى الأطراف المعنية الرئيسية لاتخاذ القرار المناسب للسياق. لا يوجد إطار مثالي لذلك – افعل ما هو أكثر ارتباطاً بالموقف. يمكنك القيام بالتخطيط للعمل من خلال تبادل الأفكار وحلقات عمل الصياغة، مع استكمالها بمزيد من البحث والتدقيق. ومن الضروري أن تشعر جهات فاعلة متعددة بأنها مسؤولة عن هذه العملية لكي تكون فعالة.
- وضع خطة عمل مفصلة للاتصال والمشاركة المجتمعية من خلال إشراك الأطراف المعنية. إقامة صلات واضحة مع العناصر الاستراتيجية الأخرى للاستجابة (مثل المجموعات، والقضايا المشتركة، وما إلى ذلك) لضمان اتساق نهج إشراك المجتمعات المحلية وتكامله وزيادة فرصه في الحصول على الموارد. تجنب الالتباس: إذ يلزم وضع قائمة بالأنشطة المحددة، وليس المفاهيم. راجع الأداة الموجودة تحت "المصادر الرئيسية" في صفحة 31.
- وضع ميزانية لخطة العمل المشتركة بين الوكالات. وترد أدناه عينة من الميزانية يمكن تكيفها مع خطة العمل الخاصة بك. ويمكن تمويل الميزانية كبرنامج، أو إدراجها كعنصر في ميزانية استجابة أكبر أو تقسيمها لإدراجها في برامج مختلفة.
- عليك بإدراج التخطيط للاتصال والمشاركة المجتمعية كعنصر صريح في الخطط والميزانيات المعتمدة على مستوى الوكالة وعلى مستوى حملة الاستجابة، مع الإشارة إلى الإطار والحد الأدنى من الخدمات والإجراءات للاتصال والمشاركة المجتمعية (انظر الصفحات 53-55).
- توضيح أدوار الأطراف المعنية ومسؤولياتهم ومسئولتهم فيما يتعلق بخطة العمل.

"يتمثل الهدف في توفير معلومات آنية ويمكن العمل على أساسها، تأتي من أشخاص في الطرف المتلقي للدعم، ويمكن تحويلها إلى تحسينات يتم إدخالها على البرنامج، مع تمكين الناس من التعبير عن آرائهم".

كيفية إنشاء وإدارة آلية مجتمعية منهجية للتغذية المرتدة. الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ومنظمة "غراوند تروث سولوشنز"

"إن المشاركة المنهجية للسكان المستهدفين في تقييم احتياجاتهم وتقييم كيفية تلبية المساعدة الإنسانية لهذه الاحتياجات أمر بالغ الأهمية لضمان الجودة النوعية لتقديم المعونة".

مونيك بريا، المديرية العامة،
مكتب المفوضية الأوروبية للمعونة الإنسانية (إيكو)

بانغ للخلوى في سوندارباتس، غرب
البنغال، الهند

3. الموارد البشرية والخبرة والتدريب

هناك فجوة على نطاق القطاع فيما يخص الموظفين المهرة في مجال الاتصال وإشراك المجتمع المحلي، ولا سيما عند العمل على المستوى المشترك بين الوكالات. ويجب تدريب الموظفين بنشاط وتعبئتهم أو تعيينهم للعمل في المشاريع التقنية أو التنسيق بين الوكالات أو إدارة البيانات. للعثور على الموظفين الذين تحتاج إليهم، يمكنك الاعتماد على الفرق الموجودة، أو العثور على كفاءات جديدة، أو الاستفادة من الموظفين الواردة أسماؤهم في قوائم الابتعاث.

من الجيد دائماً توفير التوعية والتدريب على الاتصال والمشاركة المجتمعية عبر مؤسستك وشركائك العاملين في مجال الاستجابة، وذلك لكسب التأييد وتعميق المعرفة والمهارات. هذا المجال منقطع عن كل المجالات التقنية.

وهناك حاجة إلى موظفين للجوانب التالية:

- التنسيق للمنبر الوطني المشترك بين الوكالات. وهذا دور رئيسي. ويتطلب ذلك وجود شخص لديه القدرة على التأثير في القيادة؛ وعقد اجتماعات للجهات الفاعلة المتعددة والمتنوعة والتنسيق فيما بينها؛ وتحديد الثغرات؛ وقيادة الآخرين إلى اتخاذ إجراءات؛ وحل المشاكل والنزاعات.
- سيجتاح الموظفون أيضاً إلى مهارات في المجالات التقنية مثل:
 - إدارة المعلومات بما في ذلك تحليل البيانات والاتصال
 - تقييم وتحليل احتياجات المعلومات والتصورات وتفضيلات الاتصال
 - تقييم وتحليل المعلومات الأنتروبولوجية
 - إشراك وسائل الإعلام المحلية و/أو التابعة للقطاع الخاص (مثل الشركة المختصة بتشغيل شبكة الهاتف المحمول)
 - إجراء الأعمال التحضيرية وإدارة المشروعات الخاصة بآليات التغذية المرتدة المشتركة بين العمليات (مثل مراكز الاتصال، واستقصاءات الآراء، وإنتاج المواد الإذاعية والمسجلة بالفيديو، ووسائل الإعلام المطبوعة والرقمية، والمعلومات، والاتصالات والتكنولوجيا، والاستشارات المباشرة وجهاً لوجه)
 - إشراك مجموعات محددة أو فئات مستضعفة
 - الترجمة التحريرية والفورية والوساطة الثقافية
 - التدريب على الاتصال والمشاركة المجتمعية.

كثيراً ما يتم تقسيم هذه الأقسام الوظيفية بين مختلف المنظمات عند اتباع نهج منسق.

كيفية القيام بذلك

- التخطيط المسبق لتحديد الموظفين المطلوبين، بالإضافة إلى متطلبات الوكالة الداخلية (بما في ذلك جهة التنسيق المسؤولة عن المنصة والبدائل القائمة لها): بما يشمل الإجابة على الأسئلة المتعلقة بالمكان، والنور (واحدًا كان أو أكثر)، والمدة الزمنية، والكفاءات والمهارات التي سيحتاجون إليها (مثل اللغة أو المعرفة التقنية). تذكر إدراج الميزانية المطلوبة في خطة تمويل استجابتك الكلية.
- إقامة شراكات جديدة كنشاط تأهبي بدلاً من التركيز على الاستجابة. وضع بروتوكولات الشراكة في وقت مبكر وضمان إمكانية تعبئة الأفراد بصورة فورية للمساعدة. ويكتسي هذا الأمر أهمية خاصة بالنسبة للشركاء الذين لم تعدد العمل معهم أو الذين لديهم ثقافة مؤسسية مختلفة.
- ابحث عن المؤسسات التي لديها تخصصات لإقامة علاقات شراكة معها؛ إذ يمكنها إعاره موظف لمنظمتك أو المشاركة في برنامجك الوطني. ويمكن أن تشمل هذه الجهات الفاعلة الجماعات المحلية ذات الخبرة في التعامل مع بعض المجتمعات المحلية، ووسائل الإعلام أو منظمات تطوير وسائل الإعلام، وشركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول وغيرهم من الجهات الفاعلة في القطاع الخاص. وقد تتمكن من خلال الشراكات من حشد ليس فقط المهارات، وإنما أيضاً المواد والتمويل.
- تنظيم التدريب. تتوافر المواد المصممة خصيصاً لمختلف مستويات الأقدمية والخبرة التقنية، ويمكن تكييفها مع سياق واحتياجات المشاركين المستهدفين (انظر صفحة الموارد الرئيسية في الصفحة 31). وسيكون عليك السعي إلى بناء قدرات الموظفين محلياً لتحقيق نتائج أكثر استدامة.
- توظيف الأفراد من المجتمع المحلي. من الوارد ألا يكون الناس قد تم تدريبهم كخبراء في إشراك المجتمعات الإنسانية، ولكن سيكون هناك عدد كبير من الأشخاص ذوي المهارات المتخصصة في إدارة البيانات، ومشاركة الأقليات، واللغة، وعلم الإنسان، على سبيل المثال لا الحصر. وتعد الجامعات والمجموعات المجتمعية أماكن رائعة للبدء. وسيكون الاستثمار في الموظفين الوطنيين وتعريفهم بنظم الاستجابة استثماراً أكثر استدامة من الاعتماد على الموظفين الأجانب المتعاقدين قصيرة.

نموذج الميزانية

وصف البند	الشريك الرئيسي (واحدًا كان أو أكثر)	التكلفة
تكاليف النشاط		
المحصلة الأولى: يجري تحسين الاتصال بين المجتمعات المحلية المتضررة والمنظمات الإنسانية بحيث تتلقى المجتمعات المحلية المعلومات التي تحتاج إليها، وتكون على وعي بحقوقها واستحقاقاتها، وتحدد شكل الخدمات المعروضة، وتستطيع إثارة القضايا عند الحاجة.		
المحصلة: تكون المجتمعات المحلية على علم جيد، بما في ذلك كيفية الحصول على الإغاثة والخدمات		
الأنشطة:		
• إجراء تقييم للاحتياجات من المعلومات والوسائل المفضلة للتواصل باستخدام صيغ قياسية للسماح بالتجميع		
• صياغة الرسائل الرئيسية الموحدة للمجتمعات باللغات المناسبة وتحديد قنوات للنشر		
• تعزيز وسائل الإعلام المحلية فيما يتعلق بتعقب الشائعات وفحص الحقائق والكشف عن الشائعات		
المحصلة: يتم جمع المنظورات المجتمعية بشكل منهجي من خلال مجموعة مناسبة من القنوات		
• إجراء دراسات استقصائية مصغرة لتصورات المجتمع باستخدام شكل موحد للسماح بالتجميع		
• تقديم الدعم التقني والمالي للمنبر القائم على خدمة الرسائل القصيرة		
• زيادة مشاركة الشباب في تتبع الشائعات وفحصها وكشفها		
• زيادة مشاركة الجماعات المحلية في تتبع الشائعات وفحصها وكشفها		
المحصلة الثانية: رفع مستوى التغذية المرتدة الشاملة لعدة قطاعات من المجتمعات المتضررة إلى القيادة من خلال آلية واحدة يسهل الوصول إليها لاتخاذ القرارات		
المحصلة: وضع آلية مشتركة لتحليل البيانات		
• فرز البيانات وتصنيفها إلى مجموعة بيانات مع إجراء التفصيل والتحليل المناسبين		
• عرض بيانات مصنفة حسب الجنس والسن والإعاقة والانتماء الإثني وغير ذلك من الاعتبارات باستخدام منصة إلكترونية مثل HXL أو HDX أو KoBo Toolbox		
• تصميم تقرير التغذية المرتدة بأشكال قابلة للفهم ومتاحة للشركاء والمجتمع		
المحصلة: إعادة إدخال المنظورات المجتمعية في النظام لاتخاذ القرارات التي تؤثر على حياة الناس ورفاههم		
• التأكد من اكتساب الجهات المستجيبة للمهارات اللازمة للتعامل مع المجتمع المحلي والاستجابة للشائعات والمخاوف والتعليقات والشكاوى، مثل التدريب		
• الحرص على إدراج بند دائم في جدول أعمال اجتماعات المجموعات، ولجنة التنسيق بين المجموعات، والفريق الفطري للعمل الإنساني بشأن التغذية المرتدة من المجتمعات ومشاركتها حتى يتسنى اتخاذ الإجراءات المناسبة، وتلقي التغذية المرتدة من الهيئات حول الإجراءات التي تم اتخاذها المتخذة لأغراض المساءلة		
المحصلة الثالثة: تحسين نموذج الخدمة الجماعية وصلته طوال فترة التنفيذ		
المحصلة: عمليات الرصد والتقييم والتعلم القائمة		
• الرصد المنتظم من جانب المنصة الوطنية للاتصال والمشاركة المجتمعية		
• إجراء مراجعة منتصف المدة؛ والمراجعة المزمع إجراؤها في وقت لاحق للإجراءات في النهاية		
مرتبات الموظفين واستحقاقاتهم		
• منسق برامج على المستوى الوطني/دون الوطني: مرتبات الموظفين، والتأمين، والسفر، والسكن، وما إلى ذلك.		
• موظف دعم المعلومات: مرتبات الموظفين، والتأمين، والسفر، والسكن، وما إلى ذلك.		
مرتبات الموظفين واستحقاقاتهم		
• على سبيل المثال: الهواتف المحمولة والحواشيب المحمولة وما إلى ذلك.		
التكاليف التشغيلية وتكاليف الدعم الأخرى		
• على سبيل المثال: الموقع الشبكي، ودعم تكنولوجيا المعلومات، وتكاليف الاتصالات، والترجمة التحريرية والشفوية، وتكاليف النشر والتصميم، وما إلى ذلك.		
المجموع الفرعي		
النسبة المئوية لاسترداد التكاليف غير المباشرة/التكاليف غير المرتبطة بالمشاريع (NPAC)		
التكاليف الإجمالية		

يستند نموذج الميزانية إلى خدمة مخططة مشتركة بين الوكالات في جمهورية أفريقيا الوسطى³⁴، تشمل الحد الأدنى من عناصر الاتصال والمشاركة المجتمعية مع التركيز على التصدي للشائعات والعمل مع مجموعات الشباب، بناءً على تحليل السياق وتقييم الاحتياجات. كما تم إدراج عنصر تعلم لصقل النموذج الجماعي وتحسينه أثناء التنفيذ. ويقود الأنشطة شركاء مختلفون يسهم كل منهم في النهج الجماعي.

قوائم الخبراء

بها). وهناك أيضاً قوائم متخصصة مثل تلك الموجودة لدى وكالات شركاء الاحتياط (مثل هيئة قدرات الإغاثة النرويجية للاجئين (نوركاب) أو منظمة "ريد آر" - راجع المصادر الرئيسية في صفحة 31) التي تنشر أفراد خبراء في الاتصال والمشاركة المجتمعية.

كإجراء يهدف إلى التأهب، ففكر في عقد اتفاقية شراكة مع أي قوائم للموظفين أو الخبراء في حال الحاجة لطلبهم للعمل في المستقبل، حيث يساعد ذلك مديري القوائم على فهم الطلب، والدعوة إلى توفير الأموال، والتخطيط عند زيادة الطلبات في المستقبل.

تستعين العديد من الوكالات الإنسانية بموظفين مؤهلين من القوائم المسجلة عند تخطي سعة القدرات المحلية في أوقات الطوارئ، أو عند الحاجة إلى مهارات متخصصة. ويمكن لعمليات النشر أن تدعم جهود الاستجابة وتعزيز القدرات والتأهب للاستجابة. وكثيراً ما يتم إيفاد خبراء للمشاركة في مجال المشاركة لتنسيق وإجراء تقييمات للاحتياجات من المعلومات والاتصالات، أو إنشاء الآليات المناسبة، أو توفير التدريب المناسب للموظفين الميدانيين أثناء العمل.

تحتفظ بعض الوكالات بقوائم خبراء وموظفين داخلية خاصة بها (يمكنك أن تسأل قسم الموارد البشرية الخاص بك عما إذا كان لدى وكالتك قائمة خاصة



دراسة حالة

إدراج مشاركة المجتمعات المحلية في خطة الاستجابة الإنسانية في جمهورية الكونغو الديمقراطية

يجري على نحو متزايد إدراج خطط عمل إشراك المجتمعات المحلية في خطط الاستجابة الإنسانية من أجل تلبية احتياجات الجهات المانحة المرتبطة بالصفاة الكبرى.

وفي إطار تفعيل حالة الطوارئ من المستوى 3 وتمشيًا مع التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، فقد أنشأ الفريق القُطري للعمل الإنساني آلية جماعية لضمان مشاركة الأشخاص المتضررين في التخطيط والبرمجة الإنسانيين، ولرصد رضا المجتمعات المحلية وأولوياتها بانتظام في جمهورية الكونغو الديمقراطية. ويشمل اعتماد مدونة سلوك جماعية وإنشاء شبكة من مراكز التنسيق لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسين.

وقد وردت تفاصيل هذه الآلية، التي شارك في قيادتها مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية وصندوق الأمم المتحدة للسكان، في خطة الاستجابة الإنسانية وساهمت مجموعة من الجهات الفاعلة في المشاريع. وتلقت المنظمة تمويلًا من خلال الصندوق المركزي لمواجهة الطوارئ، مما أتاح توسيع نطاق أنشطة المشاركة المجتمعية على مستوى حملة الاستجابة، مع التركيز بشكل خاص على تيسير المشاركة المجتمعية وضمان قنوات متعددة للوصول إلى الفئات الضعيفة، ولا سيما النساء.



المشردون داخليًا في غوما، جمهورية الكونغو الديمقراطية

المنظمة الدولية للهجرة



الموارد الرئيسية

توجيهات لوضع خطة عمل لإشراك المجتمع المحلي والمساءلة عنه
<http://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-7-guidance-to-develop-a-cea-plan-of-action>

الاتحاد الدولي للصليب الأحمر (2016)

وضع خطة عمل خاصة بالاتصال والمشاركة المجتمعية بدلاً من إدراج ذلك في خطة الاستجابة الشاملة.

خطة الاستجابة المشتركة لأزمة روهينغيا الإنسانية: مارس - ديسمبر 2018

الفريق التنفيذي الاستراتيجي والشركاء (2018)

توفر خطة الاستجابة المشتركة للفريق التنفيذي الاستراتيجي والشركاء فهماً مشتركاً للأزمة، بما في ذلك الاحتياجات الإنسانية الأكثر إلحاحاً والعدد التقديري للأشخاص الذين يحتاجون إلى المساعدة. وتمثل الخطة قاعدة أدلة موحدة تساعد في توجيه التخطيط الاستراتيجي المشترك للاستجابة. ويشمل هذا المثال آلية التغذية المرتدة للخدمات المشتركة وقسماً لتقييم الاحتياجات وأهدافاً محددة للاتصال مع المجتمعات المحلية.

<http://bit.ly/2Er9vVP>

قائمة الاتصال للأغراض الإنسانية

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/humanitarian-communication-and-media-roster>

شبكة نوركاب وشبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث معلومات عن طلب نشر خبراء من القائمة وعينات من الاختصاصات لوظائف الموظفين ذوي الكفاءات في مجال الاتصال والمشاركة المجتمعية، مثل منسق الاتصالات والمشاركة المجتمعية، وموظف الاتصال الإنساني، ورئيس الفريق التقني.

الأداة 21: المسؤوليات الخاصة بالمشاركة المجتمعية والمساءلة في الوصف الوظيفي

الاتحاد الدولي للصليب الأحمر (2017)
 أفكار للبلوند الممكن تضمينها في الوصف الوظيفي والتي تحدد مسؤوليات الأفراد فيما يتعلق بإدارة المخاطر البيئية.

<http://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-21-cea-responsibilities-for-job-descriptions>

دورة التعلم الإلكتروني لمفهوم "الاتصال هو المعونة"

تعمل هذه الدورة التمهيدية الخاصة بالتعلم الإلكتروني القائمة على السيناريوهات على زيادة الوعي وتوجيه العناصر الأساسية بشأن كيفية

إشراك المجتمعات المحلية المتضررة للمساعدة في توفير المعلومات التي تحتاج إليها وإنشاء آليات اتصال للحوار مع الجهات التي تستجيب للكوارث.

<https://kayaconnect.org/course/info.php?id=768>

التدريب التقني على الاتصالات ومشاركة المجتمعات المحلية في الاستجابة الإنسانية

يقود التدريب المتعمق والنموذجي المشاركين عبر الجزء النظري والخطوات العملية لإدراج الاتصال والمشاركة المجتمعية في الممارسة التشغيلية العادية، وكيفية ضمان أن يصبح الاتصال والمشاركة المجتمعية عنصرًا يمكن التنبؤ به وأن يكون متسقًا ومجهزًا بالموارد اللازمة له عند التأهب والاستجابة لحالات الطوارئ. وتتضمن حزمة التدريب هذه دليلًا مفصلاً للمدرب، والذي يمكن استخدامه مع كل من المواد التدريبية وبشكل مستقل عنها. يمكنك طلب التدريب عبر شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث أو قم بتنزيل المواد التدريبية.

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training>

التدريب التقني المتقدم في مجال الاتصال والمشاركة المجتمعية في الاستجابة الإنسانية

يستهدف التدريب التقني (التخصصي) المتقدم قطاعين رئيسيين من الجمهور، وهما: (أ) الموظفين الميدانيين والتقنيين الذين أتموا التدريب التقني والذين يتطلب عملهم معرفة أكثر تعمقًا بالاتصالات ومشاركة المجتمعات المحلية، (ب) كبار الموظفين أو أولئك المدرجين في قوائم النشر، الذين يحتاجون إلى معرفة أعمق بالاتصالات ومشاركة المجتمعات المحلية. ويغطي عددًا من المواضيع بما في ذلك تقييم الاحتياجات والتخطيط وتعبئة الموارد والتنفيذ والرصد والتقييم.

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training>

نموذج التدريب على الإحاطة حول الاتصال والمشاركة المجتمعية

في هذه الوحدة التي تستغرق ساعتين، يتلقى المشاركون نظرة عامة عن ماهية الاتصال والمشاركة المجتمعية، وأهميتها وكيف تساهم في تحسين المساءلة والمشاركة.

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training>

4. الحوار: الآليات الجماعية لطلب التعليقات

يجب أن ترتبط فرصة تقديم المعلومات اللازمة لاتخاذ الإجراءات والمشاريع والخدمات – والتأثير عليها والتعليق بشأنها وانتقادها – يجب أن يرتبط بآلية لتقديم المعلومات ودفع التحسينات في البرامج الإنسانية وفي جميع مجالات الاستجابة. ومن الأهمية بمكان أن تقدم المجتمعات المحلية معطيات وتغذية مرتدة على نحو منتظم من أجل تحسين قياس الأداء والنتائج وتحسين العلاقة بين الجهات التي تقدم المساعدة الإنسانية والمجتمع المحلي. ويمكن تنظيم أو هيكلة التغذية المرتدة والسعي إلى الحصول عليها بشكل استباقي، على سبيل المثال من خلال إجراء دراسات استقصائية أو عقد اجتماعات مجتمعية، أو السعي إلى الحصول عليها بشكل غير منظم وغير مباشر، من خلال رصد الشائعات ووسائل الاتصال الاجتماعي.

وفي حين تزايد وجود آليات للتغذية المرتدة لدى جهات الاستجابة للأنشطة الإنسانية، فإنها تحتاج إلى أن تأتي في وقت مبكر أكثر عند الاستجابة، وتحتاج المجتمعات المحلية إلى أن تكون أكثر وعياً بوجودها. وهناك مجال لتصميم آليات بحيث يمكن ضم بيانات التغذية المرتدة التي ترد من خلال وكالات متعددة لأغراض التحليل الكلي ودمجها في الهيكل الإنساني لتيسير اتباع نهج منهجي ومنسق، مما يؤدي إلى تغييرات واضحة للمجتمعات المحلية.

ويشير مصطلح "الآلية المشتركة للتغذية المرتدة" إلى آلية جماعية يسهل الوصول إليها لتبادل المعلومات مع المجتمعات المتضررة. ولا يقتصر دور تلك الآلية على معالجة الشكاوى والتغذية المرتدة فحسب، وإنما تعمل أيضاً كأداة لتوليد المعلومات من أجل التخطيط وتقييم الأداء وصنع القرار من جانب جميع الجهات الفاعلة، سواءً بالنسبة للمنظمات المنفردة، أو لعملية الاستجابة ككل.

وكثيراً ما يستخدم المجتمع المحلي آليات التغذية المرتدة كنقاط معلومات تطلب فيها المجتمعات المحلية معلومات تتعلق بالخدمات. ويمكن أن يساعد تحليل طلبات المعلومات في تخطيط حملات الاتصال في المستقبل أو تسليط الضوء على المجالات التي يكون فيها تبادل المعلومات ضعيفاً.

وتساعد هذه التدابير الفعالة على بناء الثقة مع السكان المتضررين وفيما بينهم، وتعزيز مصداقية جهات الاستجابة للعمليات الإنسانية ضمن الأطراف المعنية بما في ذلك الشركاء والمانحين المرتقبين.

تبني الشائعات كشكل من أشكال التغذية المرتدة

هل يمكننا تبنيها كشكل من أشكال المعطيات والتغذية المرتدة والاستفادة منها في تصميم البرامج أو تحسينها؟

يقضي دورنا في الأنشطة الإنسانية أن نولي الاهتمام للشائعات وأن نعمل على التصدي لما يتسبب منها في إحداث الضرر. وتتطلب التزامنا بالمساءلة أن نستمع إلى الشائعات حول برامجنا وموظفينا، وأن نحقق فيها.

مقتبس من دراسة Rumour has it: A practice guide to working with rumours (الشائعة تسود: دليل عملي للتعامل مع الشائعات) شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2017).

<http://www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj71>

قد تكون الشائعات مسألة حياة أو موت؛ فمن الممكن أن تخلق المعاناة وتثير توقعات زائفة وتثير سلوكاً غير ملائم أو عنيفاً؛ ومع ذلك، غالباً ما تتجاهل الجهات الفاعلة في المجال الإنساني الشائعات أو لا تلاحظها، إلى أن تضطر للتعامل مع العواقب.

ومن شأن الاتصال والمشاركة المجتمعية أن يسمحا بتحديد الشائعات ورصدها. تنتشر الشائعات بسبب نقص المعلومات وعدم التأكد، لذا فإنها تنتشر في الأوضاع الإنسانية. وهي تغذي على وجود فيض زائد من المعلومات أو انتشار الأخبار المزيفة.

كيف سنشارك ونتعامل معها؟ هل يمكننا إعادة تصور الشائعات كآلية للإنذار المبكر أو مقياس يساعدنا على فهم المخاطر وما يشعر به الناس أو يفكرون فيه؟

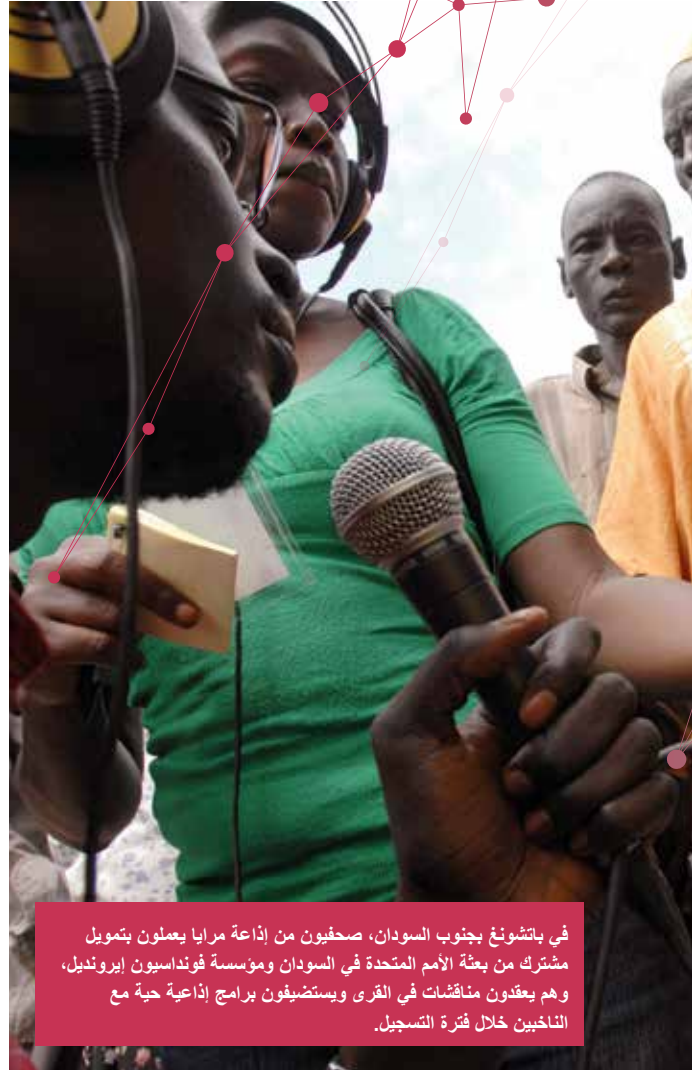


كما تساعد هذه الآليات أيضاً في توجيه عملية صنع القرار وتعزيز المساءلة والحقوق والشفافية وتحسين الخدمات.

وهناك أيضاً مجال لاتباع نهج مشترك للخدمة، حيث تقوم مجموعة من الأعضاء (مثل "بي بي سي ميديا أكشن"، و"إنترنيوز" و"مترجمون بلا حدود" (ما بهم؟) في بنغلاديش³⁵) أو كيان واحد (مثل منظمة "الحقيقة الأساسية") إجراء عمليات استقصاء التغذية

والأهداف وإطار التنفيذ والشراكات والموارد والنتائج المتوقعة. كما ينبغي تبادل هذه المعلومات مع أقسام البرامج ذات الصلة والوكالات الشريكة الأطراف المعنية الأخرى من أجل الحصول على التغذية المرتدة وبناء التوافق في الآراء.

- **التشاور مع المجتمع والأطراف المعنية بشأن أهداف الآلية** لضمان توافر عنصر الوضوح وتوافق الآراء بشأن ما تهدف الآلية إلى تحقيقه وأفضل نهج/البيانات لضمان نجاحها.
- **العمل مع مقدمي الخدمات** للتأكد من توافر الموارد لديك (رقم اتصال هاتفي مجاني أو خادم بيانات آمن) لإنشاء الآلية المفضلة.
- **العمل مع الشركاء الآخرين** لوضع قائمة بالأسئلة المتداولة لضمان قدرتك على الاستجابة لطلبات المعلومات الرئيسية.
- **إجراء استبيان للرد على 4 أسئلة استفسارية** (ماذا، من، أين، متى) لتحديد الجهات المعنية ذات الصلة لتنفيذ الآلية المشتركة للتغذية المرتدة.
- **تحديد الكيفية التي سيتم بها التماس التغذية المرتدة أو جمعها من خلال الآليات القائمة**، بناءً على القنوات (انظر المربع المقدم في صفحة 35) التي تفضلها الجهات التي تسعى للحصول على التغذية المرتدة منها، والتي من المحتمل أن تكون متاحة أثناء/بعد الكارثة، وكيف ستقوم بجمع التغذية المرتدة المهيكلة وغير المهيكلة، فضلاً عن مراقبة الشائعات. وكشرط أساسي، يجب أن تكون الآلية/القنوات المختارة مرتكزة على المجتمع المحلي وملائمه لاحتياجاته وظروفه، مع مراعاة المشكلات القائمة بما في ذلك سهولة الوصول إلى تلك الآليات ومدى الألفة في التعامل من خلالها وضمان السرية. تصميم إرشادات تسيير الآلية المشتركة للتغذية المرتدة. العمل – في إطار من التشاور مع السكان المتضررين وغيرهم من الأطراف المعنية – لتحديد إجراءات التشغيل الموحدة لإدارة الآلية المشتركة للتغذية المرتدة والموافقة عليها، بما في ذلك منصة إدارة الآلية نفسها (مثل الخط الساخن)، وموقعها (كمركز الإعلام المجتمعي)، وتواتر وتوقيت التغذية المرتدة (مثل عقد المناقشات من خلال فرق النقاش، والاجتماعات مع المجتمعات المحلية)، وشكل التغذية المرتدة (المكالمات، والرسائل القصيرة، وملء الاستمارات، والتقارير، وما إلى ذلك).
- **إنشاء بنية تحتية لإدارة الآلية المشتركة للتغذية المرتدة** وتدريب الموظفين المعنيين على العمليات التنفيذية للمنصة الخاصة بها، مثل الخط الساخن، مركز الاتصال، استمارات تقديم التغذية المرتدة و/أو الشكوى، مهارات الاتصال والتعامل مع الآخرين، إجراء المناقشات مع فرق النقاش، تشغيل إذاعة للمجتمع المحلي، وما إلى ذلك.
- **استصدار الأدونات والتصاريح والتراخيص ذات الصلة** اللازمة لحسن سير عمل الآلية المشتركة للتغذية المرتدة؛ فعلى سبيل المثال قد تتطلب بعض السياقات إذنًا لإنشاء خطوط ساخنة للاتصال الهاتفي أو مراكز اتصال أو إذنًا مسبقًا لعقد اجتماعات مع المجتمع المحلي.
- **تعريف المجتمع المحلي بإنشاء الآلية المشتركة للتغذية المرتدة** وتقديم الإرشادات الخاصة بكيفية استخدامها عند



مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا)

في باتشونغ بجنوب السودان، صحفيون من إذاعة مرابا يعملون بتمويل مشترك من بعثة الأمم المتحدة في السودان ومؤسسة فوندايون إيرونديل، وهم يعقدون مناقشات في القرى ويستضيفون برامج إذاعية حية مع الناخبين خلال فترة التسجيل.

المرتدة بالنيابة عن المنصة الوطنية، مما يسمح بمزيد من استقلال البيانات.

ويتمثل دور المنصة الوطنية أو دون الوطنية في تصميم وتنفيذ آلية التغذية المرتدة الجماعية. وينبغي أن تقرها هيئة التنسيق المناسبة للتأهب أو الاستجابة، كما ينبغي أن تعمل بالاشتراك مع أي مجموعات وفرق عاملة داخل هيكل الأنشطة الإنسانية.

كيفية القيام بذلك

التأهب

- **إجراء مسح لآليات الحصول على التغذية المرتدة قبل الأزمة** لمعرفة الآليات المستخدمة والناجحة بالفعل. عليك بمراجعة البيانات المتعلقة احتياجات المعلومات وأفضليات الاتصال، أو جمع البيانات في هذا الشأن.
- **تصميم آلية مشتركة لتلقي التعليقات لاستخدامها أثناء الاستجابة الإنسانية:**
 - ضمان الالتزام بين المنظمات أو مجموعات العمل بين الوكالات/المؤسسات بدعم إنشاء الآلية وتوفير الموارد لها وتنفيذها ورصدها.
 - إعداد مذكرة مفاهيمية تحدد الخطوط العريضة للمسياق

- الاحتياطي، والقيود المفروضة على صلاحيات الوصول، والترخيص باستخدام التشفير/البرمجيات، والرصد المستمر. ولا ينبغي أن يحول ذلك دون تقاسم المعلومات، بل ينبغي أن يكفل حماية البيانات من إساءة الاستعمال. راجع المربع أدناه والموارد الرئيسية في الصفحة 36 للاطلاع على الإرشادات.
- **التخطيط لكيفية التعامل مع القضايا العاجلة والشكاوى والمشكلات الحساسة والتي من المحتمل أن تنشأ من خلال آلية التعليقات** (راجع القسم اللاحق).
- **النشر المسبق لأي مواد وبرامج حاسوبية ضرورية لتسهيل تلقي التغذية المرتدة في حالة حدوث أزمة، مثل تجهيزات راديو الطوارئ أو أجهزة لاسلكي الهواة أو الراديو المحمول** (على سبيل المثال <http://www.firstresponseradio.org/equiequi>)، أجهزة اللاسلكي العاملة بالطاقة الشمسية/المحمولة، وأجهزة إذاعة الهواة، والمولدات الكهربائية، والبرمجيات القائمة على خدمة الرسائل القصيرة (مثل منصة Frontline SMS البرمجية لخدمة الرسائل القصيرة على الخط الأمامي).
- **توفير التدريب للعاملين والموظفين والمتطوعين في المجتمع وغيرهم ممن سيقومون بجمع التعليقات.**
- **إقامة أي شراكات ضرورية لدعم آلية الحصول على التغذية المرتدة.**

إنشاء حملة الاستجابة

- **العمل عند الضرورة على تنشيط منصة دون وطنية تقود الآلية المشتركة للتغذية المرتدة بين أعمالها وخدماتها للاتصال والمشاركة المجتمعية.**
- **تنفيذ آلية مشتركة للتغذية المرتدة ومعالجة البيانات بما يتماشى مع الحماية والبروتوكولات.** ضمان إحالة البيانات، حسب الاقتضاء، إلى هيئة التنسيق ذات الصلة وكذلك إلى أي مجموعات ومنصات وطنية نشطة.
- **الاضطلاع برصد التغذية المرتدة غير الرسمية مثل الشائعات** (راجع المصادر الرئيسية في صفحة 36).
- **التشاور مع المجتمعات المحلية والجهات المستجيبة لتحديد ومعالجة الحواجز التي تمنع مشاركة التغذية المرتدة أو الإصغاء إليها أو التصرف بناءً عليها، مثل وجود نقص في أعداد طواقم العمل، وقنوات الاتصال الضعيفة أو غير الموجودة، والاعتماد غير المناسب على التكنولوجيا، وسوء إدارة البيانات، وتدفقات المعلومات المشوشة.**
- **ينبغي للمنصة (دون) الوطنية رصد التعليقات وتلقيها**

تقديم التغذية المرتدة والشكاوى. والعمل في حالة الضرورة على تدريب أفراد المجتمع المحلي المختارين على المهارات المطلوبة، مثل كيفية تشغيل النظام/تشغيل المعدات.

- والأهم من ذلك، فلا بد أن يتلقى المجتمع المحلي شرحًا لما ينبغي أن يتوقع الحصول عليه بعد تقديم التغذية المرتدة أو تقديم الشكاوى، بما في ذلك أوقات الاستجابة لمختلف فئات التغذية المرتدة أو الشكاوى.
- **وضع عملية مشتركة لمعالجة البيانات للحصول على التغذية المرتدة، مع مراعاة التخطيط وجمع البيانات وتجهيزها وعرضها وتأويلها ونشرها ومسارات الإحالة من أجل التصرف بناءً على تلك البيانات وإغلاق حلقة التغذية المرتدة.**
- **الاتفاق على مجموعة من أدوات ونظم الإقرار بالاستلام بالنسبة للشكاوى أو التغذية المرتدة، وكيفية إدخال البيانات وتخزينها وتحليلها، وتحديد الجهات المصرح لها بالاطلاع على مختلف أنواع البيانات، بما في ذلك البيانات الحساسة والسرية.**
- **تأسيس وضع من الالتزام والاتفاق الواضح بشأن الأدوار والمسؤوليات المنوطة لأعضاء العمل في المنصة بشأن الاستجابة للتغذية المرتدة والشكاوى، بما في ذلك الآليات الرسمية وغير الرسمية للتحقيق في الشكاوى وحلها، وتقديم التقارير إلى الأفراد و/أو المجتمع المحلي عن كيفية معالجة التغذية المرتدة أو اتخاذ الإجراءات.**
- **الوضوح بشأن المسؤوليات لتسجيل الردود على التغذية المرتدة والشكاوى وتحليلها ورفع التقارير بها وتبادل النتائج والدروس المستفادة مع الآخرين الذين يتوقع منهم الاستفادة من التغذية المرتدة، مثل هيئات التنسيق الأخرى (مثل الفريق الفطري للعمل الإنساني)، مع ضرورة توضيح كيفية ارتباط ذلك بهيكل الأنشطة الإنسانية وصنع القرار.**
- **توفير الموارد الكافية للآلية، بالاعتماد على النظم والخدمات وقدرات الموظفين القائمة لضمان عنصر الاستدامة.**
- **التأكد من تعزيز الآلية للحوار.** وتحليل قنوات الاتصال لتحديد ما إذا كانت أحادية أم ثنائية الاتجاه؟ إذا كانت القنوات أحادية الاتجاه، فكيف يمكن تبني أسلوبًا يمكن من التفاعل والحوار المشترك؟ وهل هناك طريقة لاستخدام قنوات تكاملية مجتمعة لضمان ذلك؟³⁶
- **اتخاذ تدابير كافية لحماية البيانات لضمان سرية وأمن البيانات وقواعد البيانات بما في ذلك تدابير التخفيف من حدة المخاطر ضد القراصنة والمشغلين والإجراءات غير السليمة وحالات فشل النظام.** ووقد تشمل بعض التدابير التحقق من خلفيات مشغلي الخطوط الساخنة/مراكز الاتصال، والتدريب، والدعم

الحد الأدنى من التدابير اللازمة لحماية البيانات

- تحدد الجهات الفاعلة وتدير مخاطر استخدام البيانات وعدم استخدامها للسكان المعرضين بشكل استباقي على اختلاف السياقات
- تلتزم عملية جمع البيانات بالأخلاقية والقانونية المحلية والدولية
- يتم تحديث تدابير حماية البيانات بانتظام لمعالجة التحديات الجديدة في المشهد المتطور

في التغذية المرتدة أو الشكاوى أو غيرها، تأكد من وجود حد أدنى من تدابير حماية البيانات³⁷.

- الغرض من استخدام البيانات واضح ومحدد
- يتمتع المستجيبون بالكفاءات والقدرات الأساسية اللازمة لاستخدام البيانات بشكل مسؤول، بما في ذلك البنية التحتية للأمن ومدونات قواعد السلوك الخاصة بتقاسم البيانات والمبادئ التوجيهية للحد من الضرر

القنوات المحتملة لتلقي التغذية المرتدة

تقارير المنظمات غير الحكومية بعد مراجعات الإجراءات قوافل التوعية الرسائل القصيرة على الهواتف المحمولة وسائط الإعلام الاجتماعية، مثل فيسبوك تطبيقات الرسائل، مثل واتس أب	تقييم الاحتياجات استقصاءات الأسر خريطة موارد المجتمع المحلي فرق النقاش المقابلات الشخصية أو الرئيسية المطويات، المنشورات أجهزة تسجيل الصوت استطلاعات الرأي ³⁸ مكاتب المساعدة محاوير المعلومات (إنفو هاب)	اجتماعات/جمعيات المجتمع ممثلو المجتمعات المحلية المتطوعون والمراسلات المجتمعية صناديق الاقتراحات/التغذية المرتدة التغذية المرتدة أثناء التوزيع منتدى الشفافية الرسالة الإخبارية البرامج الإذاعية والتلفزيونية التغذية المرتدة المقدمة قبل التوزيع وبعده أرقام الخط الساخن
--	--	--

مثل قيام طاقم العامل بإجراء التقييمات، ثم توفير الوقود لمولد كهربائي ونقاط توليد الطاقة لتمكين شحن الهواتف المحمولة مع الاتصال بالشركات المختصة بتشغيل شبكات الهاتف المحمول لزيادة إمكانية الوصول).

- **إظهار أنك قد استمعت**، فعليك بشرح التغييرات التي قمت بها أو لم تقم بها على أساس التغذية المرتدة، وإغلاق حلقة التغذية المرتدة. راجع القسم التالي حول مشاركة المعلومات للمجتمع المحلي.
- **اتخذ الإجراءات**. على سبيل المثال، إذا أشارت نشرة التغذية المرتدة إلى القلق من أن النساء الحوامل لا يحصلن على ما يكفي من الخضروات المغذية، فإن الأمر ينتهي بوكالات المعونة إما لتسهيل الحصول على هذا الطعام أو تقديم معلومات عن الخيارات المغذية المتاحة. ويمكن أن يصاب الناس بخيبة أمل سريعة إذا حاولوا استخدام عدد كبير من صناديق الاقتراحات والخطوط الساخنة للاتصال الهاتفي، دون أن يؤدي ذلك إلى أي تغيير. ويجب ألا يقتصر دورنا على الاستماع إلى المجتمعات المحلية فقط، بل يجب أن نتصرف بناءً على ما نسمعه.

وتحليلها، وضمن مشاركة أصوات المجتمع أو مخاوفه في تقارير الحالة ونشرات المعلومات المنتظمة.

- الدعوة إلى ترميم خطوط الطاقة ومنافذ الإذاعة والتلفزيون وأبراج الاتصالات السلكية واللاسلكية. ويجوز لمجموعة أو شركات الاتصالات السلكية واللاسلكية في حالات الطوارئ أن تنشئ مراكز لتقديم خدمات المكالمات الهاتفية والرسائل القصيرة وشحن البطاريات بالمجان. **توزيع مواد الإغاثة ذات الصلة**، مثل الراديوهات أو أجهزة الراديو الشمسية، إذا لزم الأمر وكانت مناسبة لخيارات الاتصال المجتمعي.
- **جمع البيانات ذات الصلة والمفهومة والقابلة للاستخدام**. إذا طلبت التغذية المرتدة على أحد الردود، فعليك أن تطلب فقط المعلومات التي لا يمكنك العثور عليها في مكان آخر (على سبيل المثال في تقييمات الاحتياجات القياسية) والتي يمكن استخدامها لإدخال تحسينات. واحرص على التنسيق؛ فقد تقوم وكالات مختلفة بجمع بيانات التغذية المرتدة ومن المفترض ألا يتم طرح نفس الأسئلة أكثر من مرة. ويجب عليك تصميم الآلية الخاصة بك لجمع البيانات المنظمة التي يمكنك من اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب.
- **استخدام التكنولوجيا بشكل مناسب**. قد يكون من المغري استخدام تكنولوجيا وتطبيقات الهاتف المحمول نظرًا لقدرتها على الوصول إلى أعداد كبيرة من الناس بسرعة وما تحمله من جاذبية "الابتكار". قد تكون التكنولوجيا أداة تمكين هائلة، ولكن عند استخدامها للمشاركة في الأنشطة الإنسانية، يجب عليك تقييم من لا يمكن الوصول إليه (غالبًا النساء)، والتخطيط وفقًا لذلك. ومن المستبعد جدًا أن تكون هناك أي إمكانية لا تعمل فيها سوى القدرات القائمة على التكنولوجيا للوصول إلى جميع الناس لجميع الأغراض.
- قد تتغير إمكانية الوصول إلى القنوات المخصصة للحصول على التغذية المرتدة مع تغير الوضع، لذا ينبغي رصد ومتابعة الوضع مع مرور الوقت والتأقلم والتعديل تبعًا لذلك؛ فالهواتف النقالة، على سبيل المثال، يمكن أن تُستخدم في أعقاب الإحصار مباشرة، ثم تتوقف عن العمل إذا تعذر شحن البطارية، وتستأنف عند استعادة الطاقة. ويؤدي استخدام قنوات متعددة إلى التخفيف من خطر فقدان القدرة على المشاركة بشكل كامل إذا فشل الوصول إلى إحدى القنوات.
- **التخطيط والميزانية لتأسيس أو إعادة تأسيس قنوات الاتصال وتعزيزها**. كما ينبغي إدراج جميع العناصر المناسبة في أي مقترحات يجري وضعها (فهناك تكلفة مالية ترتبط بأنشطة



علي نور صلاح راديو أيرغو التابع لمنظمة الدعم الدولي لوسائل الإعلام



الموارد الرئيسية

كيفية إنشاء وإدارة آلية منهجية للتعليقات المجتمعية
<http://bit.ly/2s1x0MZ>

منظمة "غراوند تروث سولوشنز" والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (2018)
يهدف الدليل المفصل والمتدرج إلى دعم العاملين بجمعيات الهلال الأحمر والصليب الأحمر والمتطوعين لإنشاء وإدارة آلية منظمة لتلقي التغذية المرتدة من المجتمع المحلي باستخدام منهجية Constituent Voice™ (الحلول الميدانية) الصادرة عن منظمة "غراوند تروث سولوشنز".

ما عوامل نجاح الآليات الخاصة بالتغذية المرتدة؟
استعراض للمؤلفات الصادرة لدعم البحوث العملية التي تجربها منظمة "شبكة التعلم الإيجابي للمساءلة والأداء (ALNAP) مع مشاريع التعلم التعاوني (CDA) الرابطة في مجال التغذية المرتدة الإنسانية
<http://bit.ly/2QQfkm>

شبكة التعلم الإيجابي للمساءلة والأداء (ALNAP) (2014)
Humanitarian feedback mechanisms: research, evidence and guidance (البيانات التغذية المرتدة الإنسانية: البحث والأدلة والتوجيه)³⁹.

Best Practice Guide on Inter-Agency Community-Based Complaints Mechanisms
(دليل أفضل الممارسات بشأن آليات الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات)
<http://bit.ly/2PX0GEd>

فريق عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعني بالمساءلة تجاه السكان المتضررين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (2016).
توجيهات تشغيلية بشأن كيفية إنشاء وتشغيل آلية مجتمعية مشتركة بين الوكالات لتقديم الشكاوى لمعالجة التقارير المتعلقة بالاعتداء والاستغلال الجنسيين من جانب العاملين في مجال تقديم المعونة. ويجمع هذا الدليل الدروس المستفادة والأمثلة ودراسات الحالات الفردية التي جمعت طوال مسار مشروع نموذجي.

المذكرات التوجيهية والمؤشرات الخاصة بالمعيار الإنساني الأساسي
<https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>

المعيار الإنساني الأساسي

تقدم هذه الوثيقة - التي تستهدف المشاركين في تخطيط الاستجابة الإنسانية أو إدارتها أو تنفيذها - إرشادات بشأن الإجراءات الرئيسية والمسؤوليات التنظيمية المنصوص عليها في المعيار الإنساني الأساسي للجودة النوعية والمساءلة. وهي متاحة بعدة لغات.

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

إطار للتبادل العملي للبيانات

<http://pim.guide/wp-content/uploads/2018/05/Framework-for-Data-Sharing-in-Practice.pdf>

إدارة معلومات الحماية. المجموعة العالمية للحماية (2018)
إرشادات عملية بشأن كيفية تنفيذ أو تقييم فوائد ومخاطر موقف معين لتقاسم البيانات، للزملاء العاملين في المجال الإنساني أو غير العاملين في هذا المجال. والهدف من الإطار هو العمل من أجل الحد بشكل عام من مخاطر المشاركة أو عدم المشاركة عن طريق توضيح فوائد المشاركة من خلال الالتزام بمجموعة من الحدود الدنيا المتعلقة بالثقة والمفاهيم والمبادئ والأساليب والعمليات.

وثيقة صادرة عن مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا) بعنوان
Think Brief: Building Data Responsibility into Humanitarian Action (وثيقة إفاضة حول بناء مسؤولية البيانات في مجال العمل الإنساني)

https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18_Data%20responsibility_Online.pdf

ناثانيل رايموند (2016)

تحدد هذه الدراسة - التي شارك في كتابتها برنامج الإشارة ومعمل نيويورك الحكومي ومركز الابتكار في جامعة لايدن - القضايا الحرجة وتقتراح إطارًا لمسؤولية البيانات في العمليات الإنسانية.

Rumour has it: A practice guide to working with rumours (انتشار الشائعات: دليل عملي للتعامل مع الشائعات)

شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2017)
إدراكًا لضرورة التعامل مع الشائعات للحيلولة دون وقوع خسائر في الأرواح وتخفيف المعاناة، يتضمن دليل الممارسات الجيدة هذا نهجًا وممارسات وأدوات للتعامل مع الشائعات. ويستهدف البرنامج مديري البرامج والموظفين الميدانيين لتمكينهم من تضمين العمل بشكل استباقي في التعامل مع الشائعات في برامج الاستجابة الخاصة بهم.
<http://www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj71>

دليل الخدمة

يقدم دليل الخدمات معلومات عن مختلف الأدوات والخدمات التي تساعد على الاتصال بشكل أفضل مع المجتمعات المحلية. وهناك مجموعة من الموارد المتاحة التي تناسب مجموعة متنوعة من الاحتياجات المختلفة، بدءًا من إدارة خدمة الرسائل القصيرة عبر الإنترنت لجمع البيانات إلى إدارة المعلومات بعد وقوع كارثة.

<http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/service-directory>



شامبلا، أم شابة تسير عبر أطلال منزلها الذي دمرته فيضانات عام 2017 في راتناورا، سري لانكا. وكانت شامبلا، التي تعيش في مأوى مؤقت مع ابنتها، واحدة من العديد من النساء اللاتي لا يحصلن إلا على قدر محدود من الخدمات الصحية بما في ذلك تنظيم الأسرة. وقد مكنتها عيادة الصحة الإيجابية التي يدعمها صندوق الأمم المتحدة للسكان من الحصول على المعلومات والخدمات المتعلقة بتنظيم الأسرة والمسائل المتصلة بالصحة الجنسية والإيجابية

صندوق الأمم المتحدة للسكان/مختبر مطهر

كيفية القيام بذلك

- العمل مع الجهات المستجيبة والقطاعات وهيئات صنع القرار (مثل الفرق الطُرية للعمل الإنساني)، وضع إجراءات توضح كيفية عمل مسار الإحالة. وإذا كانت هناك آليات متعددة قائمة، فينبغي العمل على تحديد كيفية تلاقحها أو تكيفها لتصبح جزءاً من آلية مشتركة. كما ينبغي الاتفاق على أدوار الشركاء ومسؤولياتهم ومسؤوليتهم. سوف تحتاج إلى العمل مع مجموعة الحماية أو الفريق العامل الفرعي المعني بالعنف القائم على النوع الجنساني أو ما يعادله.
- تصميم كيفية تأثير مسار الإحالة على العمل والبرمجة والسياسات المرنة، القابلة للتكيف.
- التأكد من حماية البيانات راجع الحد الأدنى من مربع التدابير في الصفحة 34 والموارد الرئيسية في الصفحة 36).
- التأكد من أن مسار الإحالة يستكمل الحلقة (انظر قسم الموارد الرئيسية في صفحة 44).

مسارات الإحالة: كيفية إحالة التغذية المرتدة المأخوذة من المجتمعات إلى اتخاذ إجراءات بشأنها³⁹

مهما كانت القوات المتبعة آلية تجميع التغذية المرتدة، فلا سبيل أمامها لتكون فعالة إلا بالقدر الذي تسمح به جودة أو فعالية مسارات الإحالة الأساسية. ويمكن للشخص الذي يتلقى التغذية المرتدة أو الشكاوى أن يعالج بعض المسائل على الفور، بينما يلزم إحالة مسائل أخرى إلى الشخص المناسب أو الفريق المناسب ومعالجتها بثقة.

وقد يؤدي عدم إحالة مسألة أثبتت بواسطة المجتمع مع الموظفين الميدانيين إلى انهيار العلاقة مع المجتمع المحلي. يمكن أن يؤدي استخدام معلومات التغذية الراجعة في اتخاذ قرارات دون تعريف المجتمع بها إلى فقدان الثقة في النظام وتوقف الناس عن استخدامها.

ويتطلب تصحيح هذا الأمر تنسيقاً قوياً. ويجب التعامل مع الحالات العاجلة والحساسة وفقاً لذلك. يمكن أن يصبح العمل على إنشاء آلية جماعية أكثر تعقيداً في حال إشراك المزيد من الجهات الفاعلة وخضوعها للمساءلة. انظر الصفحة 38 لمزيد من التفاصيل.

صفحة 44. ويكفل ذلك التحقيق في الشكاوى واتخاذ إجراءات بشأنها.

- يجب دعم آليات الشكاوى من خلال التوعية بحقوق المجتمع ومسؤولياته كما يجب أن يتم تطويره على مستوى المجتمع. وتقدم آليات الشكاوى المجتمعية التابعة للمنظمة الدولية للهجرة بعض الأمثلة.
- إغلاق الحلقة: يجب الرجوع بالتغذية المرتدة مرة أخرى إلى المجتمع أو إلى الشاكي لإبلاغهما بالإجراءات التي تم اتخاذها.

الحماية من الاستغلال والإيذاء الجنسيين

من أخطر انتهاكات حقوق الإنسان الأساسية الاستغلال والانتهاك الجنسيين. ولدى الوكالات مدونات غير قابلة للتفاوض لقواعد سلوك الموظفين، والتدريب، وعمليات لمعالجة الشكاوى، وتدابير عقابية صارمة للموظفين الذين ينتهكون المدونة. ولكن ذلك لا ينجز سوى نصف العمل.

ماذا لو لم يرفع أفراد المجتمع شكاوى لعدم وجود طريقة مناسبة للقيام بذلك؟ ماذا لو لم يفهموا حقوقهم وتقبلوا - بناءً على فهم خاطئ - أن المساعدات مشروطة؟ ماذا لو لم تتم إثارة الاستغلال والانتهاك الجنسيين كمشكلة تتعلق بالموظفين لأنه يتم ارتكابه من قبل وسطاء أو قادة من المجتمع المحلي، دون أن تعرف الوكالات أبداً بشأنه؟

كيفية القيام بذلك

من الأهمية بمكان أن يتضمن أي نهج للاتصال والمشاركة المجتمعية ما يلي:

- المشاركة مع المجتمعات المحلية لتعريفها بحقوقها.
- تقديم معلومات واضحة حول ما يمكن أن يفعله أفراد المجتمع المحلي إذا تم انتهاك الحقوق، بما في ذلك مشاركة تفاصيل القنوات المناسبة لرفع الشكاوى الحساسة، بناءً على تقييم تفضيلات الاتصال المجتمعي الخاصة بالنساء والأطفال والرجال والأشخاص من مختلف أنواع الإعاقة، وأعضاء مجتمع المثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية، الخ.
- مسارات واضحة وأمنة للإحالة تضمن إجراء التحقيقات واتخاذ الإجراءات المناسبة. وينبغي أن تكون هناك عملية مسؤولة لمعالجة الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين، وإغلاق الحلقة مع الشاكي.
- وضع عملية لتحديد الاتجاهات السائدة في شكاوى المجتمع حول الاستغلال والانتهاك الجنسيين. وقد تحدد الاتجاهات عدداً من الشكاوى الواردة من مجال معين، مما يعني أن هناك حاجة إلى

تلقي الشكاوى ومعالجتها

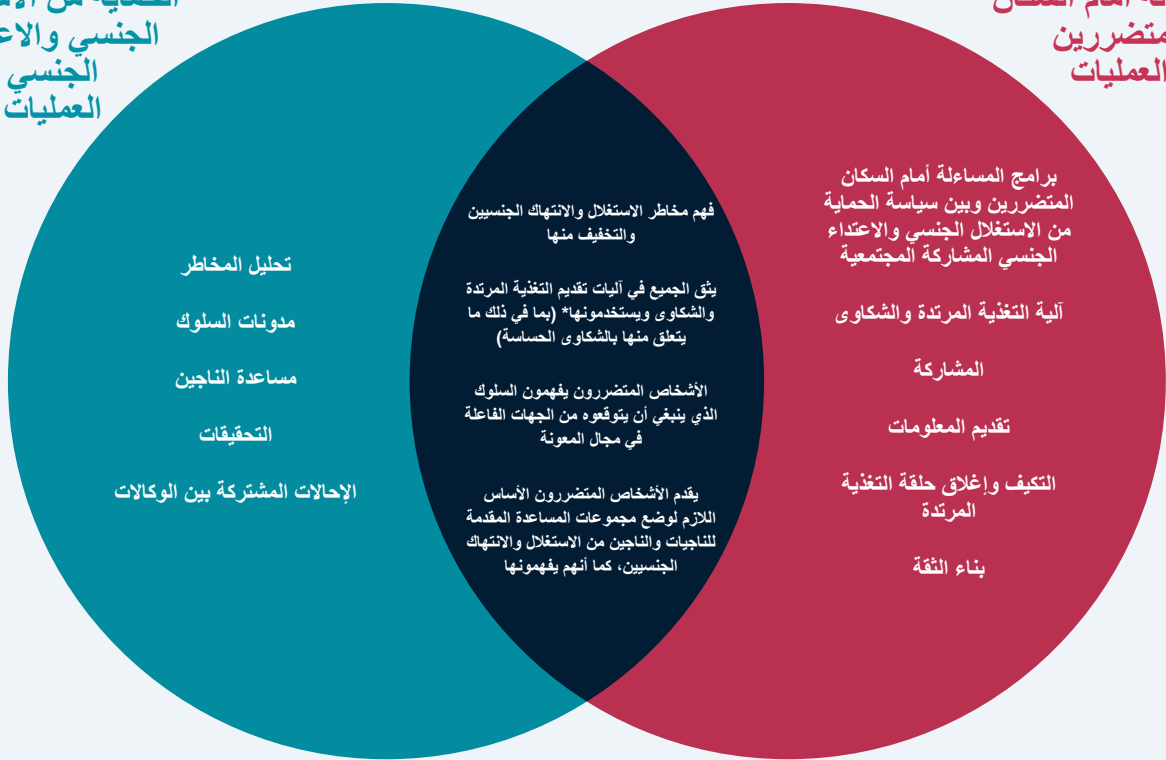
إن معالجة الشكاوى من خلال منصة وطنية أو خدمة مشتركة لا تغني عن مسؤوليات وأنشطة الوكالات الفردية، بل ينبغي أن تسهم في اتباع نهج يتم تنفيذه على نطاق العمل الإنساني.

يجب أن تكون آليات تقديم الشكاوى مناسبة للغرض، ولكنها نادراً ما تكون كذلك. وقد اكتشفت دراسة شملت ستة بلدان بالاشتراك مع منظمة "غراوند تروث سولوشنز" التابعة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي أن العديد من الناس لا يدركون كيفية تقديم الشكاوى بشأن تقديم المعونة أو إساءة استخدامها أو مسائل أخرى. في هايبتي قال ربع الناس فقط أنهم يعرفون كيفية تقديم شكوى. وقد حصلت أوغندا على أعلى الدرجات، حيث يعرف ثلثا المجتمع كيفية القيام بذلك.⁴⁰ وعندما سئلوا عما إذا كانوا يعتقدون أنهم سيحصلون على رد إذا تقدموا بشكوى، أعربت الأغلبية عن شكوكها.

تذكر ما يلي:

- تظهر البيانات أن الخطوط الساخنة للاتصالات الهاتفية ليست القناة المفضلة لتقديم الشكاوى. ويفضل الناس إجراء محادثات وجهاً لوجه، ويفضلون أن تكون أحادية وجهاً لوجه مع الجهات الفاعلة غير المرتبطة مباشرة بتنفيذ البرامج.
- تلعب الثقة دوراً مهماً فيما إذا كانت آليات الشكاوى تُستخدم أم لا. ويتم بناء الثقة وتعزيزها من خلال الحوار المستمر مع المجتمعات المتضررة. وعندما يشعر السكان بالتمكين الكافي، فإنهم يبدأون في تقديم الشكاوى وإثارة المخاوف.
- يجب أن يثبت المستجيبون أن الشكاوى سيتم أخذها على محمل الجد ومعالجتها بحيث تقود إلى التغيير. وعند ورود الشكاوى، يلزم وجود نظم إحالة فعالة تكفل التعامل مع المخاوف بسرعة وعلى النحو المناسب.
- تتوقع معظم آليات الشكاوى من الأشخاص تقديم شكاوى إلى نفس المنظمة التي قد يكون موظفوها قد اعتدوا عليهم أو أذوهم أو خيبتهم، مما يثير تساؤلات عن كيفية معالجة الشكاوى، ويؤدي إلى تعدد الآليات، مما قد يسبب الارتباك أو عدم اتخاذ إجراء بشأنها (في حال استخدم الآلية الخطأ وبالتالي عدم اتخاذ أي إجراء). ويزيد ذلك من أهمية التحرك نحو نهج جماعي.
- تعمل آليات التغذية المرتدة على تمكين المشاركة المجتمعية من جمع التعليقات وتحليلها وربطها بجهود الاستجابة الفردية والجماعية ويجب أن تتضمن طرقاً آمنة لتقديم الشكاوى - يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات حول كيفية القيام بذلك في وثائق الصندوق الكاثوليكي للتنمية في ما وراء البحار (كافود) وتحالف المعيار الإنساني الأساسي في قسم الموارد الرئيسية في

نتائج التعاون/الروابط بين برامج المساءلة أمام السكان المتضررين وبين سياسة الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي

الحماية من الاستغلال
الجنسي والاعتداء
الجنسي
العملياتالمساءلة أمام السكان
المتضررين
العمليات

مأخوذة من رسم بياني وضعه فريق العمل المعني بالمساءلة التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعني بالسكان المتضررين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

* يقصد بمصطلح "كل" أن يشمل جميع فئات المجتمع؛ من النساء والرجال والفتيات والفتيان والشباب وكبار السن، وكذلك الأشخاص ذوي الإعاقة ومجموعات الأقليات المحددة دون أي تمييز من هذا القبيل.

للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين (انظر المصادر الرئيسية في الصفحة 44)، مع المزيد من التدريب الفني حسب الحاجة.

- العمل مع الجهات الفاعلة في مجال الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وضمان أن جهود إشراك المجتمع تكمل وتدعم استراتيجيات الحماية.

- إجراء إصلاح كبير؛ أو قد لا تحدد أي شكاوى على الإطلاق، مما قد يعني في بعض الأحيان عدم فهم ماهية الاستغلال والانتهاك الجنسيين أو أن آليات الشكاوى غير ملائمة. وتمثل الخبرة في مجال الاتصال أمرًا بالغ الأهمية لمكافحة الاستغلال والانتهاك الجنسيين في أوقات الأزمات.
- تدريب الموظفين والمتطوعين وغيرهم من الأطراف المعنية الرئيسية لضمان فهمهم كحد أدنى للمبادئ الأساسية

"إن الاستثمار في البحث عن الوصول إلى المعلومات والاستعانة بها وتدفعها والثقة بها حول حركة المعلومات في أي مجتمع معين أمر حيوي لتصميم استراتيجيات اتصال فعالة بحق، وضمان أن يؤمن الناس بالمعلومات التي يتلقونها ويثقون بها ويتصرفون بناءً عليها، مما يقود بالتالي إلى توفير الوقت والمال في نهاية المطاف".

ورقة سياسة صادرة عن منظمة «إنترنيوز»: Communicating with Communities – Walking the Talk (الاتصال مع المجتمعات المحلية – اتباع الأقوال بالأفعال)⁴

مطابقة إلى حد كبير لما يريد الناس معرفته، ولكن كان هناك عدم تطابق بين القنوات ومصادر المعلومات المفضلة لدى السكان المحليين وتلك التي يستخدمها المستجيبون لأسباب إنسانية. وقال الناس إنهم يفضلون كثيرًا الاتصال المباشر، ولكن كثيرًا من المستجيبين الإنسانيين يفضلون البث الإذاعي على افتراض أنهم يصلون إلى أعداد كبيرة من الناس بتكلفة رخيصة نسبيًا.

تطوير محتوى المعلومات

ينبغي أن تكفل الآليات المناسبة والمنهجية والمنسقة حصول المتضررين من الأزمات على المعلومات التي يحتاجون إليها من أجل اتخاذ القرارات بشأن سلامتهم ورفاههم، ومعرفة حقوقهم، وما المعونة التي يحق لهم الحصول عليها وكيفية الحصول عليها. وينبغي أن يتم ذلك باللغات والأشكال الصحيحة، استنادًا إلى مصادر المعلومات الموثوقة والمتقاسمة من خلال القنوات المفضلة، والتي قد تتباين جميعها عند تصنيف الجمهور المستهدف.

وفي أعقاب الكارثة مباشرة، من المرجح أن تركز الاحتياجات من المعلومات على ما حدث، وكيفية تعقب الأحياء المفقودين، وكيفية الاتصال مع الأسرة والأصدقاء، وكيفية البقاء آمنين، وما المساعدات المتاحة وكيفية الوصول إليها. وتظل الاحتياجات مرشحة للتطور والتعقيد بشكل أكبر بمرور الوقت.

وينبغي أن تكون المعلومات واضحة وموجزة وبسيطة. إذا تأثر الناس بالصدمة، فقد يواجهون صعوبات في الحصول على معلومات معقدة. الالتزام بعدد قليل من الرسائل الرئيسية للحفاظ على المساعدة والوضوح.

وينبغي التعبير عنها بلغة محلية واضحة وخالية من المصطلحات. وينبغي لها أن تشجع وتبرز فوائد العمل الإيجابي. كما ينبغي لها أن تبني وسائل للتفاعل، حتى يتمكن الناس من طرح الأسئلة وتقديم التعليقات، وحتى يعرف المستجيبون كيف تتطور احتياجات المعلومات.

معايير التقاسم الفعال للمعلومات

- الحصول على معطيات من المجتمعات حول المعلومات المطلوبة وكيفية تقديمها.
- الحرص دائمًا على تقديم الفرص للناس لطلب التوضيح وطرح الأسئلة أو القضايا أو الشكاوى. وينبغي أن يكون توفير المعلومات حوارًا حلقًا يقوم على "الاتصال والاستجابة".
- سيكون لمحتوى المعلومات والرسائل الرئيسية أكبر تأثير إذا كانت المعلومات وثيقة الصلة ومفيدة وقابلة للتنفيذ وإذا كان الناس:
- يتم تشجيعهم على مناقشة المعلومات وطرح الأسئلة
- يفهمون كيف سيستفيدون هم وعائلاتهم ومجتمعاتهم من العمل على ذلك
- يشعرون بأن اللغة والنهج والإجراءات تتوافق مع ثقافتهم وعاداتهم

5. نهج جماعي لتشارك المعلومات من أجل المجتمعات المحلية

"احتياجاتنا ليست فقط الغذاء والماء، بل نريد أن نعرف مستقبلنا."⁴¹ يجب أن يكون الناس قادرين على تلقي المعلومات التي يمكن أن تساعدهم في الحفاظ على سلامتهم وسلامة أسرهم وحماية سبل عيشهم. وهم بحاجة إلى معرفة حقوقهم، وما المعونة التي يحق لهم الحصول عليها، وكيفية الحصول عليها.

وقد تزايدت ظاهرة اعتماد الجهات المستجيبة في مجال الأنشطة الإنسانية على آليات لتبادل المعلومات، ولكنها كثيرًا ما تأتي متأخرة في الاستجابة ولا تكون منسقة، مما يؤدي إلى معلومات مربكة أو متضاربة.

في الفلبين عام 2013، كان سوء فهم مصطلحي "غرام العواصف" (بمعنى التغيير غير العادي في ارتفاع منسوب المياه الناتج عن العاصفة) و"الإعصار" المستخدمين في رسائل الإنذار المبكر حول الإعصار الكبير هايان (بولاندا) قد أدى إلى خسائر في الأرواح.⁴² إذا استخدمت كلمة "تسونامي"، فمن المحتمل أن يكون الناس قد اتخذوا الإجراءات المناسبة لأنهم شاركوا في التدريبات الخاصة بالتسونامي وفهموا أن الإنذار بالتسونامي يتطلب الإخلاء.⁴³

وينبغي على المستجيبين وضع آليات مناسبة ومنهجية ومنسقة لضمان حصول الناس على المعلومات التي يحتاجون إليها لاتخاذ القرارات المتعلقة بسلامتهم ورفاههم، ومعرفة حقوقهم واستحقاقات المعونة.

وينبغي أن يتم ذلك باللغات والأشكال الصحيحة، استنادًا إلى مصادر المعلومات الموثوقة والمنشورة من خلال القنوات المفضلة، التي قد تتباين جميعها عند تصنيف الجمهور المقصود، مما يجعل نهج المنهجية المختلطة هو الأفضل.

كيفية القيام بذلك

التأهب

- رسائل رئيسية معتمدة مسبقًا حول المبادئ الإنسانية والمجالات المواضيعية الأخرى
- فهم القنوات المناسبة والاحتياجات من المعلومات المحتملة
- العمل مع السلطات المحلية لضمان وجود نظم لنشر المعلومات على نطاق واسع وإمكانية تطويرها

المعلومات:

- تحديثات الطقس
- إجراءات الإخلاء
- نشرات الإنذار المبكر
- رسائل الخدمة العامة
- أخبار إنقاذ الحياة

كونوا على استعداد:

ينبغي عدم الاستهانة باختيار القنوات المناسبة؛ ففي أعقاب زلزال نيبال في عام 2015، كانت المعلومات التي يتبادلها المستجيبون

امرأة تلتحق بصف للتطريز في
تاتا، باكستان

"يشكل ضعف سريان المعلومات
بين العاملين في مجال تقديم
المعونة واللاجئين تحديًا حقيقيًا.
نحن بحاجة إلى الاستثمار في
الاستراتيجيات التي يمكن أن
تساعد اللاجئين على اتخاذ
قراراتهم الخاصة وأن يصبحوا
عناصر فاعلة في نجاتهم".

بوب كيتشن، مدير الاستجابة في حالات الطوارئ باللجنة
الدولية للاجئين يتحدث عن عملية الإغاثة التابعة للجنة والتي
تشمل سوريا وجميع البلدان الأربعة المحيطة بها.¹

- يعرفون مصدر المعلومات ويتقنون به
 - يستمعون إلى رسائل متكررة ومتسقة من مصادر مختلفة
- كيفية القيام بذلك**
- تحديد **مضمون** المحتوى المعلوماتي المطلوب تطويره ومشاركته. لذلك يجب مراجعة بيانات تقييم الاحتياجات والدروس المستفادة من الردود القابلة للمقارنة والمشاورات المجتمعية.
 - التحقق من وجود أي معلومات جاهزة بالفعل من شأنها إنقاذ الحياة، فمن الوارد أن يكون قد تم تطويرها من قبل السلطة الوطنية لإدارة الكوارث، أو وزارة الصحة الحكومية، أو المجموعات.
 - يمكن استخدام **مكتبة رسائل**، وهي قاعدة بيانات يمكن البحث فيها، وتتضمن رسائل بالغة الأهمية للنشر السريع في حالات الطوارئ. وسيتم وضع الرسائل في سياقها وترجمتها وتكييفها مع القناة التي يجري من خلالها نشرها و/أو اختبارها مسبقاً باستخدام عينة من الجمهور المستهدف.
 - تأكد من أن المعلومات **مفيدة وذات صلة وقابلة للتنفيذ**، مما يمكن الناس من اتخاذ الإجراءات (وهو ما يحقق مفهوم "الأخبار التي يمكنك استخدامها"). وينبغي أن تتطور المعلومات بمرور الوقت مع تغير السياق والاحتياجات.
 - التأكد من أن اللغة والنهج والإجراءات **متوافقة مع ثقافة وعادات الناس**. لذلك ينبغي الاستعانة بأسئلة تحديد سمات المجتمع لوضع صورة أوضح عن الأشخاص الذين تحاول إشراكهم وتحديد أفضل الطرق للقيام بذلك (راجع المصادر الرئيسية المقدمة في صفحة 44).
 - إشراك الجمهور المستهدف في التصميم والتقديم **اختبار قابلية الفهم** تبعاً للغة الأم ومستوى التعليم والنوع الجنساني والسن. ويمكن أن يساعد ذلك في تحديد أفضل مزيج من الصيغة والصور واللغة يمكن استخدامها؛ فالإقتصار على استخدام النص بحد ذاته له قيمة محدودة. وقد يفيد استخدام الصور أو استخدام الرسائل اللاسلكية وإعلانات مكبرات
- الصوت ومقاطع الفيديو والاتصال الشخصي. 44
- تبادل المعلومات على أساس تفاعلي **ثنائي الاتجاه**. وذلك ينبغي استخدام قنوات مختلفة للوصول إلى مجموعات مختلفة في المجتمع المحلي وتعزيز المعلومات.
- ضمان تحقيق حلقة تقوم على **الاستماع والمحادثة** لتحديد الشائعات وتقييم المخاطر والتصرف حيالها. **تحري الشائعات**، وتحديد مصادر المعلومات الموثوقة، وإيجاد الحقائق وتحري دقتها في ضوء مختلف وجهات النظر. لتصحيح المعلومات المضللة التي تنتشرها الشائعات، سوف تحتاج إلى ابتكار رواية جديدة مقنعة.
- العمل مع القطاعات / المجموعات / المنصات الوطنية لتطوير معلومات متسقة إلى **تجنب الارتباك أو الضرر بسبب استخدام مصطلحات مختلفة**. ولذلك ينبغي الحصول على دعم محدد من الخبراء المختصين في القضايا الحساسة مثل عدم الإعادة القسرية والحماية والنوع الجنساني والاستهداف. فكر في جمهورك – ما الذي يحفزهم؟ ما مستوى معرفتهم بالقضية؟ وكيف سيتم استخدام مستويات مختلفة من اللغة في المناطق المختلفة؟
- في بعض الأحيان ستحتاج إلى تقييد المعلومات لأن** المعلومات ليست كلها للجميع. قم بتقييم جميع المعلومات لتحديد مدى ملاءمتها والمخاطر التي تواجهها؛ فمن شأن نشر رواتب الموظفين أو المعلومات المتعلقة بالتوزيع النقدي أن يعرض الناس إلى خطر الاعتداء عليهم.
- التفكير في التوقيت؛ فهناك أشكال مناسبة للحصول على معلومات أكثر تعقيداً، مثل الدراما الإذاعية أو المسرح المجتمعي، غير أن تطويرها قد يستغرق وقتاً وقد يكون أكثر أهمية في الأسابيع والأشهر التي تعقب وقوع الكارثة وليس في الوقت الذي يعقب وقوعها فوراً، ما لم تكن قد تم تجهيزها مسبقاً.

تبادل المعلومات ذات الأولوية لوضع البرامج الفعالة

4. يحق لك أن تُعامل باحترام
 5. معلومات عن حقك في الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين
- "الأخبار الممكن استخدامها" والاتصال
1. معلومات الصحة العامة والسلامة
 2. الخدمات واللوائح الحكومية
 3. عمليات تعقب الأسر
 4. طرق الاتصال بأحبائهم ومقدمي الخدمة، خاصةً عندما تتعطل الأنظمة
 5. تتبع الشائعات وإدارتها

المعلومات البرنامجية

1. من يحق له تلقي الدعم
2. ماذا نتوقع، ومتى نتوقع، ومن أين
3. خطط للتوزيع
4. أسباب إجراء أي تغييرات في الخطة
5. متطلبات التعامل والاستخدام الآمن للمواد الموزعة

رسائل تحمل المسؤولية

1. المعونة مجانية وقائمة على الاحتياجات. إذا طُلب منك القيام بأي شيء يشعرك بعدم الارتياح لتلقي المساعدة، فيمكنك تقديم شكوى [أضف إجراء الشكاوى الخاص بالمؤسسة هنا].
2. يحق لك تقديم الشكاوى والتعليقات
3. يحق لك الحصول على معلومات

نصائح حول تطوير معلومات سريعة منقذة للحياة

تحديد معنى **الخطر** – ما يمكن أن يسبب الأذى أو المعاناة؟ ما **العامل** أو **السلوك** الذي تريد تشجيعه؟ ما **الدافع** للأشخاص لاتخاذ هذا الإجراء أو التصرف بشكل مختلف؟ ما الرسائل الرئيسية **الناتجة عن ذلك** التي تحتاج إلى توصيلها؟ إعطاء الأولوية للمخاطر التي توضع أكبر المخاطر على المجتمع.

بمجرد أن تقوم بتأسيس الرسائل الرئيسية، قم بتطوير محتوى معلوماتي مناسب للصيغ التي تنوي استخدامها، مثل النشرة أو إعلان الخدمة العامة أو الدراما أو المناقشة أو الأسئلة والأجوبة مع الخبراء المتخصصين. قم بإجراء اختبار مبدئي للرسائل لتجنب سوء الفهم الذي قد تكون له عواقب مدمرة.

ما هي المخاطر؟

ما هو التصرف

أو السلوك المطلوب؟

ما هو الدافع؟

تفشي الطاعون في مدغشقر مع خطر الإصابة بمرض خطير والموت

التماس الرعاية الصحية في مرحلة مبكرة في حالة اشتباه ظهور الأعراض

الحفاظ على سلامتك وسلامة أسرتك من المرض

الرسائل الرئيسية من منظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة

- الطاعون مرض خطير يمكن أن يؤثر على الناس في البيئات الحضرية والريفية، والأسر الغنية أو المحرومة، والمواطنين والقادة، والأطفال والبالغين.
- يتطور الطاعون الرئوي بسرعة كبيرة وقد يموت المريض الذي لا يتلقى العلاج في غضون 48 ساعة.
- العلاج ضد الطاعون مجاني ومتاح في المراكز الطبية. ويجب أن يشرف على الإدارة السليمة للعلاج أخصائيو طبيون.
- يكون العلاج فعالاً إذا تم تقديمه بمجرد ظهور الأعراض الأولى. لذلك ينبغي التوجه إلى أقرب مركز صحي أولي فور ظهور الأعراض الأولى لعلاج الرعاية الصحية.
- لحماية أسر المرضى من العدوى، فلا بد من رعاية المرضى في المركز الصحي الرئيسي على أيدي متخصصين في الرعاية الصحية.

كانت هذه مجموعة مختارة من الرسائل لتشجيع السلوك الساعي إلى التماس الرعاية الصحية المبكر، والتي وضعتها منظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة في مدغشقر. كما تم أيضاً صياغة رسائل تتعلق بالتعرف على العلامات والأعراض، وفهم كيفية نقلها، وتدابير الوقاية، وأماكن المراكز الصحية التي تعالج المرضى، من بين جوانب أخرى. كما قدمت معلومات عن خط ساخن حكومي مجاني للمعلومات والأسئلة.

واستخدمت المعلومات الرئيسية لإنتاج مجموعة من مواد الاتصال، معظمها باللغة الملتغائية (اللغة الرسمية لمدغشقر)، وجرى تبادلها على نطاق واسع، مثل إعلانات الخدمة العامة، والبرامج الحوارية، ووسائط التواصل الاجتماعي، من خلال العاملين في مجال الصحة المجتمعية.

الموارد الرئيسية

جميع قنوات مشروع المعلومات إعانة (2013)
تساعدك هذه القوائم المرجعية في تحديد ما إذا كانت الإذاعة والرسائل النصية القصيرة والأجهزة المحمولة والتلفزيونية هي قنوات الاتصال المناسبة لاستخدامها للاتصال مع السكان المتضررين من الأزمات.

قائمة مرجعية للتأهب والاستجابة في حالات الطوارئ لأغراض الاتصال
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-aqzwr>

مشروع المعلومات إعانة (2013)
قائمة مرجعية لمساعدتك على الاستعداد بشكل أفضل قبل وبعد فترات الطوارئ.

مجموعة أدوات الاتصال: إرشادات عملية لمديري البرامج لتحسين الاتصال مع المشاركين وأفراد المجتمع
<https://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/communication-toolbox.pdf>

خدمات الإغاثة الكاثوليكية (2013)
توجيه عملي لمديري البرامج الذين يرغبون في الاتصال بفعالية أكبر مع المشاركين في البرامج وأفراد المجتمع المحلي.

مكتبة الرسائل

قاعدة بيانات يمكن البحث فيها للرسائل الموجهة، والتي تم وضعها بالاشتراك مع مجموعات الأمم المتحدة للراغبين في نشر المعلومات الهامة بسرعة على السكان المتضررين في حالات الطوارئ.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/message-library>

أسئلة تحديد سمات المجتمع

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-induz>

مشروع المعلومات إعانة (2012)

أداة لتحديد أنماط تحليل السمات المجتمعية، والتي توضح الخصائص الاجتماعية والاقتصادية، ونمط الحياة، وعادات الاستهلاك الإعلامي، وذلك لإثراء المعلومات وتطوير الرسائل.

تخطيط الاستجابة الاستراتيجية لمكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية: نظرة عامة

<http://bit.ly/2HgkNhL>

دليل لموظفي الصندوق الكاثوليكي للتنمية في ما وراء البحار (كافود) لمرافقة المنظمات الشريكة لوضع آلية لتبادل المعلومات ضمن أنشطة البرنامج الدولي، كافود (2010)
<http://bit.ly/2FGVvM1>

الدليل المرجعي السريع لتنفيذ مشروع الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، تحالف المعيار الإنساني الأساسي (2017)
<http://bit.ly/2Fzpa5J>

إغلاق الحلقة – التغذية المرتدة الفعالة في المواقف الإنسانية. إرشادات للممارسين.

<http://bit.ly/2EJhEUQ>

بونينو ف.، مع جان، آي. ونوكس كلارك، بي. لحساب شبكة التعلم الإيجابي للمساءلة والأداء (ALNAP) / معهد تطوير ما وراء البحار (2014)

توجيه للأشخاص الذين يصممون أو ينفذون آليات التغذية المرتدة في برنامج إنساني ويتعاملون مع مجموعة كبيرة من القضايا غير الحساسة (التغذية المرتدة) بالإضافة إلى القضايا الحساسة (الشكاوى).

الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين: المبادئ الأساسية 6 للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
<http://bit.ly/2BHKmgz>

مترجمون بلا حدود وفريق العمل المختص ب المساءلة أمام السكان المتضررين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات

يبدأ منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين في القطاع الإنساني بفهم المبادئ الأساسية. وقد وضع فريق العمل المعني بالمساءلة أمام السكان المتأثرين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ومنظمة مترجمون بلا حدود، صيغة بسيطة باللغة الإنجليزية للمبادئ الستة، ويعمل الفريق على ترجمتها إلى 100 لغة.

دليل العناية الواجبة المشددة – إجراءات الحماية للشركاء الخارجيين
<https://www.ukaidirect.org/safeguarding>

إدارة التنمية الدولية، إدارة تحسين الأداء (2018)

تقدم هذه الإرشادات تفاصيل عن المعايير الجديدة التي أعلنت عنها إدارة التنمية الدولية في مارس 2018، وكيف سيتم توظيفها في تقييمات العناية الواجبة المعززة لتقييم قدرة المنظمة على الحماية من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسيين، والأطفال والشباب والبالغين الضعفاء الذين يعملون معهم وكذلك موظفيهم ومتطوعيهم.

خصائص قنوات الاتصال المختلفة

<http://bit.ly/2RDhiWr>

مشروع المعلومات هي المعونة (2013)

وصف لمختلف قنوات الاتصال، وتغطيتها ونطاقها، ونوع المعلومات المناسبة للنشر بهذه الطريقة، ومستوى التفاعل مع الجمهور، والتكلفة. وتتراوح القنوات بين وسائل الإعلام الجماهيري مثل التلفزيون والإذاعة والمطبوعات وبين الأساليب الأكثر تقليدية مثل الدراما أو الموسيقى.

قائمة تقييم الجدوى الإذاعية

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-wwwyp>

تقييم البيئة المتنقلة

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-aoq>

قائمة تقييم جدوى التلفزيون

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-oozvu>

"ليس لدينا راديو الآن. فقد تعرض إلى التلف قبل بضعة أشهر. وهناك آخرون لا يملكون أجهزة راديو أيضًا. [...] على مدار هذه الأشهر، أعتقد أنه كان من الأفضل لو كانت هناك اجتماعات أسبوعية لتقديم المعلومات وإعلام المسؤولين بما نحتاج إليه وما يثير قلقنا".

كوماري ب. ك. من لجنة تنمية قرية فولينغكوت، سندهوالتشوك، نيبال 5

نساء من الطائفة المسلمة في بامباري، بجمهورية أفريقيا الوسطى، وهن يستمعن إلى إذاعة "اليفو تي لا واكا" (صوت واكا). وأطلقت إذاعة المجتمع المحلي في فبراير 2015، وهي تبث رسائل التماسك الاجتماعي، وإعلانات الخدمات العامة الإنسانية، والرسائل والموسيقى المجتمعية.

منظمات مثل الهيئة الدولية لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة الدعم للاتصال من خلال المنظمات التي تعاني من أوجه إعاقة تحول دون الاتصال.

إن الاتصال مع الأشخاص باللغة المناسبة⁴⁶ يحسن المشاركة والحوار وتقييم الاحتياجات والإدماج والمساءلة ويساعد على تحديد الأقليات والفئات المهمشة بشكل أفضل.

كيفية القيام بذلك

- وضع الخطوط العريضة لكيفية ادماج اللغة المحلية والتفسير الثقافي في جهود الاستعداد.
- إدراج أسئلة عن اللغة في تقييم الاحتياجات لجمع معلومات عن اللغات التي يتكلمها ويفهمها ويقراها الأشخاص المتأثرون بالكوارث،⁴⁹ فمن شأن ذلك أن يوضح الجوانب التي تستلزم بذل جهود موجهة. وينبغي جعل البيانات اللغوية متاحة للمنظمات من خلال الخرائط.
- بالتعامل باللغة الأم للناس عند الاتصال مع المجتمعات المحلية. ولذلك ينبغي العمل مع المترجمين الشفويين والتحريريين المحترفين لضمان الدقة (راجع "المصادر الرئيسية" على الصفحة المقابلة).

العمل عبر اللغات واللهجات والثقافة والعادات

كثيرًا ما تفشل جهود الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية لأن العاملين في مجال المعونة والأشخاص المتضررين لا يتكلمون نفس اللغة. وفي دراسة أجريت حول الاستجابة المقدمة للاجئين روهينغيا عام 2017، أفاد 62% من الناس أنهم غير قادرين على التحدث إلى مقدمي الخدمات الإنسانية.⁴⁵

وكثيرًا ما يتواصل المستجيبون باللغات الدولية أو الرسمية أو لغات الأغلبية، ولكنهم يستخدمون الترجمة التحريرية والترجمة الشفوية التي يعدها الموظفون الوطنيون أو المتطوعون أو أفراد المجتمع المحلي أو الترجمة الخارجية أو جمع المعلومات وجهًا لوجه، وهذا خطر؛ فالمعلومات تظل عرضة للضياع خلال عمليات الترجمة. وقد تضيق السرية، كما قد تزداد حدة التوترات المجتمعية، وتعرض الرسائل إلى التحريف بفعل ديناميات السلطة، فيما تتفاقم أوجه الضعف. ويمكن أن تظل قطاعات كاملة من السكان غير مسموعة. كما قد يعاني المترجمون الفوريون من تردي الصحة العقلية بعد ما يتعرضون له إذا لم يحصلوا على الدعم المناسب.

وهناك عوامل مختلفة تجعل العمل مع اللغات صعبًا، بما في ذلك فرق الاستجابة والإدارة المتعددة الجنسيات، وحسن التوقيت، ونقص المعلومات عن اللغات التي يتحدث بها الناس. وتعمل المنظمات بشكل متزايد مع الخبراء (مثل مترجمون بلا حدود)، ولكن هذه مسألة تحتاج إلى مزيد من الاهتمام في التأهب والاستجابة. وتقدم



دراسة حالة

فهم الثقافة والعادات والعمل معها

من السمات المميزة لتفشي فيروس إيبولا في غرب أفريقيا في عام 2014 الذي أودى بحياة أكثر من 11,000 شخص أن العديد من الأشخاص قاوموا العلاج من جانب العاملين في مجال المعونة من الأجانب وأبناء البلد أو رفضوا تسليم جثث لدفنها بأمان، بدافع الخوف والريبة. وقد رفضت مجتمعات محلية بأكملها الفرق الطبية واعتدت في بعض الحالات على من حاولوا تقديم الرعاية لهم.

ولم تصمم تدابير العلاج والوقاية من منظور أنثروبولوجي، مع مراعاة فهم السياق الثقافي والتاريخي والسياسي. وبعد وقوع أخطاء في وقت مبكر من الاستجابة، غيرت الفرق الطبية نهجها من خلال الاتصال عبر القائمين على التعبئة المحلية من ذوي المهارات اللغوية المناسبة، وتوعية الناس للحد من الوصم، والعمل مع الناجين، وتعديل ممارسات الدفن لاحترام التقاليد والمعتقدات.

وكانت المعلومات التي تم تبادلها في المراحل الأولى بالإنجليزية والفرنسية، على الرغم من أن الناس في ليبيريا وسيراليون وغينيا يتحدثون بأكثر من 90 لغة. وأدى نقص المعلومات المتاحة للجمهور غير الملمين بالقراءة والكتابة والمتكلمين باللغات المحلية

في المراحل المبكرة إلى جعل قطاعات واسعة من السكان تغرق في جهل قاتل. وبعد الأخطاء التي تم ارتكابها في مرحلة مبكرة من الاستجابة، غيرت الفرق الطبية نهجها من خلال الاتصال مع القائمين على التعبئة المحلية من ذوي المهارات اللغوية المناسبة وتثقيف الناس للحد من الوصم، والعمل مع الناجين، وتم تعديل ممارسات الدفن لاحترام التقاليد والمعتقدات.⁴⁷ "إن وباء إيبولا الذي لم يسبق له مثيل في غرب أفريقيا ليس مجرد أزمة صحية، فهي تمثل أيضًا أزمة معلومات؛ فهي لم تكشف عن أوجه القصور في الاستجابة المحلية والدولية لوباء مميت فحسب، وإنما كشفت أيضًا عن عدم فعالية إملاء الرسائل من قمة الهرم إلى قاعدته للوصول إلى المجتمعات المحلية التي تغرق إلى حد كبير في تعميم إعلامي. وبينما نضع استراتيجيات لمعالجة هذه الكارثة وغيرها من الكوارث المشابهة لها، يلزم إيلاء المزيد من الاهتمام لفهم كيفية تقديم معلومات موثوقة وجديرة بالثقة إلى السكان في الأزمات".

آن بينيت، بوسطن غلوب⁴⁸

الحرفية (راجع المصادر الرئيسية أدناه). لذلك، ينبغي العمل مع الناطقين باللغة من أبناء المجتمعات المحلية لإيجاد ترجمات دقيقة ومفيدة للجمهور المستهدف واختبارها.

• توفير التدريب للناطقين بلغتين ليصبحوا مترجمين تحريريين أو شفويين في حال عدم توافر المترجمين المتخصصين، خاصةً بالنسبة للغات الأقليات والمستجيبين للعمل مع العديد من اللغات.

• وضع برنامج لدعم الأقران وتقديم الرعاية الصحية العقلية للمترجمين الشفويين والتحريريين لمساعدتهم على التعامل مع ما يعرضهم له عملهم.

• اختبار فهم المعلومات باللغة الأم وعلى حسب النوع الجنساني والسن لتحديد أفضل الوسائل للاتصال مع أي مجموعة مستهدفة معينة. تذكر أن الكلمات يمكن أن تحمل معانٍ مختلفة في مواقع مختلفة، ويمكن أن تظهر معانٍ جديدة. ومن المهم فهم معنى الكلمات والعبارات في السياق المحلي.

• عدم استخدام ترجمات مختلفة لنفس المصطلح عبر القطاعات. وضع مسرد للمصطلحات متعددة اللغات والمتسقة للمترجمين التحريريين والمترجمين الشفويين والموظفين الميدانيين عند ترجمة المصطلحات التخصصية. وغالبًا ما لا تنجح الترجمة



الموارد الرئيسية

دليل ميداني للتفسير الإنساني والوساطة الثقافية

<https://translatorswithoutborders.org/field-guide-humanitarian-interpreting-cultural-mediation>

مترجمون بلا حدود (2017)

يلعب المترجمون الفوريون والوساطة الثقافيون دورًا أساسيًا بالنسبة للمتضررين من الكوارث لتلقي المعلومات وتبادلها بلغتهم. ويدعم هذا الدليل المديرين الميدانيين للشؤون الإنسانية والمترجمين الشفويين والوساطة الثقافية في تفاعلاتهم ومسؤولياتهم اليومية. وقد تم وضعه في إطار من الشراكة مع منظمة أنقذوا الأطفال.

العمل مع مترجم شفهي أو تحريري

من: وضع نهج تشاركي لإشراك المتضررين من الأزمات في الاستجابة الإنسانية. دليل المشاركة

<http://bit.ly/2SMDZV1>

شبكة التعلم الإيجابي للمساعدة والأداء (ALNAP) ومجموعة URD (2009)

ويقدم القسم الثالث - بند 2 (في الصفحات 93-88) مبادئ توجيهية لاختيار المترجم الشفوي أو التحريري والعمل معهم، فضلاً عن نصائح للاستماع ومراعاة ما يقال.

لوحة معلومات الاتصال: النازحون داخليًا في شمال شرق نيجيريا

<http://bit.ly/2SYV6n5>

مصفوفة تتبع التشرذ التي وضعتها منظمة مترجمون بلا حدود مع المنظمة الدولية للهجرة (2018)

وتعد لوحة المعلومات مثالاً لكيفية عرض البيانات اللغوية التي يتم جمعها من كبار المبلغين في مواقع محددة لمساعدة المنظمات على اتخاذ قرارات مستنيرة تستند إلى البيانات، للاتصال بالسكان المتضررين من الأزمة ودعمهم بشكل أكثر فعالية.

لمحة لغوية عن خمسة مواقع للمشردين داخليًا في مايدوغوري بشمال شرق نيجيريا

<https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Language-profile-of-five-IDP-sites-in-Maiduguri.pdf>

مترجمون بلا حدود (2017)

مثال على دراسة لفهم المشردين داخليًا والمجتمعات المضيفة في مواقع مختلفة في منطقة مايدوغوري في بورنو بنيجيريا.

مسرد المصطلحات لشمال شرق نيجيريا

<http://www.translatorswithoutborders.org/twb-glossary-north-east-nigeria>

مسرد مصطلحات بنغلاديش

<http://www.translatorswithoutborders.org/twb-glossary-bangladesh>

مترجمون بلا حدود (2017)

مسارد (قواميس مصطلحات) للعاملين الميدانيين والمترجمين الشفويين العاملين في جميع حملات الاستجابة في نيجيريا بالإنجليزية والهاوسا وكانوري، وباللغات الإنجليزية والبنغالية والتشيتاغونية والروهينغيا والبورمية للعاملين في قطاع الاستجابة الإنسانية للروهينغيا في بنغلاديش. وتشمل المصطلحات العبارات التي تفيد بتوافر الحماية والإيواء والأرض والحماية والصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي.

الوحدة 09 - شرح لأهمية اللغة. التدريب التقني على الاتصالات

ومشاركة المجتمعات المحلية في الاستجابة الإنسانية

تقود هذه الوحدة المشاركين للتعرف على أهمية اللغة في التأهب والاستجابة الإنسانيين. ويمكنك طلب التدريب عبر شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث أو تنزيل المواد التدريبية.

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training>

الاتصال مع المجتمعات المحلية خلال الأسابيع الستة الأولى من حالة الطوارئ.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141024163109-713v8>

المبادئ التوجيهية للتأهب لمواجهة الطوارئ، الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات

<https://interagencystandingcommittee.org/reference-group-risk-early-warning-and-preparedness/documents/iasc-emergency-response-preparedness>

"يتحدث موظفونا بشكل عام لغة الهاوسا وليس لغة كانوري أو لغة شوا. ويعني ذلك أنه يمكننا أن نتحدث إلى المجتمعات المضيفة، دون أن نتحدث من المرشدين داخلياً".

أحد العاملين بإحدى المنظمات غير الحكومية العاملة، ميدوغوري، نيجيريا⁶

6. العمل مع وسائل الإعلام

تؤدي وسائل الإعلام الجماهيري – مثل محطات الإذاعة والتلفزيون المحلية والوطنية، والصحف، والسينما، والمعلنين، والشركات المختصة بتشغيل شبكات الهاتف المحمول – دورًا حاسمًا في مساعدة السكان في الأزمات. ويمكن هذه القنوات:

- الوصول إلى الآلاف، إن لم يكن الملايين، من الناس بسرعة كبيرة

- الوصول إلى المناطق التي يصعب الوصول إليها فعليًا، وتقديم معلومات منقذة للحياة ومستدامة للحياة لمساعدة الناس على مساعدة أنفسهم

- إعادة الهذوء وبعث الأمل وإعطاء الناس مساحة للتعبير عن أنفسهم، ومشاركة الحلول للمشاكل الجديدة وطرح الأسئلة

- توفير الاتصال في الاتجاهين بين العاملين في مجال المساعدات والمجتمعات المتأثرة، على سبيل المثال، من خلال برامج الاتصال، أو المقابلات، أو الهواتف المحمولة، أو من خلال منصات الإنترنت

- تطوير واختبار وإذاعة المحتوى بأشكال مختلفة لضمان ملاءمة المعلومات وفهمها وإمكانية تطبيقها، باستخدام أشكال متعددة
- المساعدة في مساءلة مقدمي الإغاثة،

فأحيانًا ما يشتري المستجيبون وقتًا للإرسال الإذاعي من أجل بث برنامج إذاعي صحي أو إرسال رسائل نصية قصيرة للإنذار المبكر عبر شبكات الهاتف المحمول، لكنهم قد يفتقرون إلى الخبرة اللازمة لتطوير محتوى ينطوي على المشاركة أو قابل للتنفيذ. وقد تفتقر المؤسسات الإعلامية إلى الخبرة اللازمة لتطوير المحتوى الإنساني المناسب. ويمكن للنهج التعاوني لإدارة البث الإنساني وصول المعلومات إلى الناس بسرعة وعلى نطاق واسع. ومن شأن إقامة شراكة وتحديد الإجراءات والتعاون في عمليات المحاكاة باعتبارها إجراءات للتأهب أن يساعد على ضمان حسن سير الاستجابة.

وسائل الإعلام وجهات الاستجابة الإنسانية: وجهة نظر من منظمة «إنترنيوز»

ولا يقل البناء على قدرات ووسائل الإعلام المحلية قيمةً عن بناء القدرات في أي جزء آخر من المجتمع المحلي خلال الاستجابة للأزمات (مثل العاملين في مجال الصحة أو الحكومات المحلية أو منظمات المجتمع المدني)؛ ويمكن القول إنه أكثر قيمة من ذلك، بسبب الطبيعة الشاملة والنطاق المجتمعي الواسع للمعلومات التي يمكن أن توفرها وسائل الإعلام. ويعزز هذا الاستثمار قدرة الصحفيين المحليين ووسائل الإعلام المحلية على الاضطلاع بدور حاسم خلال الكوارث، وهو أمر حيوي للانتقال إلى الانتعاش.

تم تعديله بإذن من منظمة «إنترنيوز» (2017). Communication with Communities: Walking the Talk (الاتصال مع المجتمعات المحلية: إتباع الأفعال بالأقوال)

<https://www.internews.org/resource/communication-communities-walking-talk>

عندما تقوم الجهات المانحة والجهات المسؤولة عن الاستجابة الإنسانية بإشراك وسائل الإعلام المحلية في استجاباتها، فإنها تبني القدرات المحلية وتعزز المساءلة المحلية وتخفف من حدة التوترات بين المنظمات الإنسانية والسكان الذين تحاول خدمتهم.

وتتمتع وسائل الإعلام المحلية عمومًا بعلاقات ثقة إيجابية راسخة مع جماهيرها ومجتمعاتها المحلية التي تميل إلى اعتبارها مستقلة عن الاستجابة الإنسانية، وبالتالي فإنها هي قناة تمكن تلك الجماهير والمجتمعات من التحدث بحرية عن القضايا الحساسة، مثل الفساد.

ويمكن لوسائل الإعلام المحلية أن تقوم بدور موازن لقنوات المعلومات التي قد يرى المجتمع المحلي أنها تعكس التسلسل الهرمي الاجتماعي وما يرتبط به من اختلافات في موازين القوى.



شباب يتعلمون تجميع الهواتف المحمولة كجزء من برنامج التدريب المهني المدعوم من اليونيسيف - بوساسو، بونتلا، يونيو 2013

دراسة حالة

راديو أبانتي

ل طرح أسئلة على الوكالات الإنسانية أو ممثلي الحكومة. وكان راديو أبانتي أحد المصادر الرئيسية للمعلومات بالنسبة للمجتمعات المتضررة، ولا سيما تلك التي تعيش في بيوت منزلية وتميل إلى الاستماع إلى الإذاعة في مجموعات.

واستغرق بناء العلاقات بين وسائط الإعلام المحلية والحكومات والجهات المستجيبة للمساعدة الإنسانية وقتًا طويلاً، مما عزز الحاجة إلى التعاون في مرحلة التأهب، ولكنه قدم في نهاية المطاف خدمة لا تقدر بثمن.

وقد تجلت مدى قدرة المحطة على التفاعل من خلال حجم الرسائل القصيرة التي تم تلقيها؛ والذي بلغ 40,964 رسالة على مدى سبعة أشهر من مجموعة من 230,000 شخص. وأوضح مراسلو المحطة ذلك بقولهم: "ما يثير الاهتمام هو أن الناس بدأوا يعطوننا الطعام والهدايا للإعجاب عن الامتنان. يمكننا أن نشعر بأنهم يقدرون ذلك، من خلال ما يقولون والهدايا التي يقدمونها."⁵¹

بعد إعصار هايان الذي ضرب بالفلبين، تمت الاستعانة بالإذاعة لتقديم المعلومات والدعم الهاميين، والعمل كقناة اتصال بين المجتمعات المحلية، والمستجيبين الإنسانيين المحليين والدوليين والحكومة. وتمت بث إذاعة راديو أبانتي (والذي يعني اسمه "المضي قدماً") على الهواء بعد ستة أيام فقط من الإعصار، وكان يعمل فيه صحفيون ومنتجون محليون ذوو خبرة كانوا يعملون في السابق في وسائل الإعلام التجارية التي دمرت.

وكانت الإذاعة تتلقى تمويلاً جماعياً من منظمة الرؤية العالمية الدولية ومنظمة ميسيريور وصندوق الأمم المتحدة للسكان لتحسين الاستفادة من الخدمات والمعارف المتعلقة بجهد الإغاثة، فيما تولت شبكة بيكوغون للصحفيين وإذاعة الاستجابة الأولى وشبكة "إنترنيوز" بتوفير معدات إذاعية مع تقديم أعمال التدريب في مجال البث الإنساني.

قدمت المحطة الأخبار والترفيه والدعم النفسي والاجتماعي من خلال جلسات مثل الكاريوكي أو الكوميديا⁵⁰، كما قدمت برنامج "ساعة المسألة" والتي كان المتصلون يقومون خلاله بالاتصال

عشر خطوات للتأهب للعمل مع وسائل الإعلام في حالات الطوارئ (مجاملة من بي بي سي ميديا أكشن) 51

1. تعيين أحد أعضاء فريق العمل كمنسق وسائل الإعلام. وينبغي أن يكون لهذا الشخص دور برنامجي بدلاً من أن يكون شخصاً يتفاعل مع طلبات وسائل الإعلام ويتعامل مع الصحفيين.
2. فهم المشهد الإعلامي المحلي: معرفة كيف تتلقى المجتمعات المعرضة للآزمات الإنسانية الأخبار والمعلومات عادة، وما هي القنوات التي تستخدمها للاتصال.
3. إقامة اتصالات داخل قنوات ومؤسسات الإعلام المحددة وإبقائها "دافئة".
4. تضمين تفاصيل العمل مع وسائل الإعلام المحلية والوطنية في خطط تأهب المنظمة، مثل القنوات التي ستعمل معها، وكيفية العمل معها، والموارد المطلوبة للعمل.
5. ضمان توفر ميزانية للعمل مع وسائل الإعلام، على سبيل المثال من خلال إدراجها ضمن مقترحات المشاريع الخاصة بالاستجابة. ويجب عدم إغفال الاحتياجات المرتقبة لتمويل وقود المؤلداة أو الطاقة الشمسية.
6. يجب الحرص على التنسيق؛ وذلك من خلال ضمان دمج العمل الإعلامي في جهود الاتصال والمشاركة المجتمعية بنطاقها الأوسع. كما ينبغي الوقوف على الوكالات الأخرى التي تخطط للعمل الإعلامي والبحث عن أوجه التآزر مع ومجالات التداخل مع عملها وطرق تبسيط الاتصال مع ممثلي وسائل الإعلام الذين من المرجح أن يكونوا تحت الضغط.
7. التأكد من تقديم التدريب اللازم لفرق العمليات وأطقم العمل التقنية لإجراء مقابلات بلغة محلية واضحة تحتوي على معلومات عملية حول قضايا إنسانية مختلفة. وقد يكون من المفيد دعم كيانات الإعلام المحلية للقيام بالتدريب على برنامج "شريان الحياة".⁵³
8. إعداد واختبار المعلومات الرئيسية التي من المرجح أن تكون مفيدة في المراحل الحرجة من حالة الطوارئ؛ مع ضرورة ضبطها وتعديلها لاستخدامها في مختلف القنوات الإعلامية.
9. النشر المبني لمنصات الاتصال التي من المرجح أن يحتاج إليها الشركاء في الأزمات، مع تدريب الناس على أعمال تشغيلها، وتحديد الموردين الذين يمكنهم تقديم معدات وخدمات البث بسرعة.⁵⁴
10. البقاء على استعداد: وذلك من خلال إجراء تدريب موجه لتجديد المعلومات وعمليات المحاكاة العملية مع الموظفين والشركاء. وينبغي مواكبة التغييرات في المشهد الإعلامي، مع ضرورة التحديث المنتظم لخطط التأهب وقواعد بيانات الاتصال.



الموارد الرئيسية

راديو أباتني: التزام تعاوني تجاه جهود الاتصال مع المجتمعات المحلية والمساءلة
دراسة حالة عن استخدام الراديو في حملة الاستجابة.
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

شريان الحياة (Lifeline) – العمل مع جهات البث الإذاعي في أوقات الأزمات الإنسانية
<https://www.bbcmmediaactionilearn.com/mod/page/view.php?id=798>

جاكلين دالتون، بي بي سي ميديا أكشن (2016)
كاتب للعاملين في المجال الإنساني عن العمل مع وسائل الإعلام المحلية كجزء من جهود إشراك المجتمع المحلي.

قسم برمجة شريان الحياة
<https://www.bbcmmediaactionilearn.com/course/view.php?id=187>

بي بي سي ميديا أكشن
موارد مخصصة لوضع برامج شريان الحياة: حول شريان الحياة (Lifeline)، وأدوات لوسائل الإعلام ووكالات المعونة، والتدريب عبر الإنترنت.

العمل مع شركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول

الخصائر في الأرواح والإسهام بشكل إيجابي في الاستجابة الإنسانية.
ويوفر الميثاق مجالاً للعمل مع الشركات المختصة بتشغيل شبكات الهاتف المحمول على نحو أوثق. وفي الفلبين، على سبيل المثال، فإن شركة "سمارت" عضو في جماعة الممارسين المعنية بالمشاركة المجتمعية.

<http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/mobile-for-humanitarian-innovation/humanitarian-connectivity-charter>

تشكل اتصالات الأجهزة المحمولة شريان الحياة للأشخاص المتضررين من الكوارث. وتؤدي شبكات المحمول دوراً حيوياً في الحفاظ على اتصال الناس بعضهم ببعض، وتيسير الوصول إلى المعلومات والمساعدة بين السكان المتضررين وفيما بين الحكومات والمنظمات غير الحكومية والمجتمع الإنساني الدولي.

وفي عام 2015، بدأ العمل بميثاق الاتصال الإنساني، الذي وقّع عليه 148 من الشركات المختصة بتشغيل شبكات الهاتف المحمول في 106 بلدان. ويلتزم الموقعون بتحسين سبل وصول المتضررين من الأزمات إلى الاتصالات والمعلومات للحد من

7. فرص اضطلاع المتضررين من الكوارث بدور نشط في صنع القرار والقيادة

يجب أن تتجاوز المشاركة المجتمعية حاجز المشاركة بصورة غير مباشرة، والتي يتم من خلالها إبقاء السكان المتضررين على علم بكل بساطة. ويجب أن يتمكن الناس من المشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم (انظر الرسم البياني). وهم بحاجة إلى فرص لتحديد الخدمات وتشكيلها، بما في ذلك أثناء التأهب، وأداء أدوار قيادية (مثل الخدمة في المجتمعات الإدارية).

ويشمل الالتزام الرابع الوارد في المعيار الإنساني الأساسي مؤشرًا للأداء يقيم ما إذا كانت "المجتمعات المحلية والأشخاص المتأثرين بالأزمة راضين عن الفرص المتاحة لهم للتأثير على الاستجابة".

وينبغي اختبار المبادرات ذات الصلة من حيث السياق التي تهيئ المجتمعات المحلية لتوجيه الاستجابات، والاعتراف بقدراتها وإجراء تقييماتها الخاصة بها. وينبغي أن تشارك المجتمعات المحلية بنشاط في رصد الاستجابات وتقييمها. وينبغي أن تركز جميع مراحل الدورة على تمكين المجتمعات المحلية من تحمل المسؤولية الكاملة عن الموارد والاستجابات، وإعطاء مساحة لأولئك الذين يكونون عادةً محرومين من المزايا أو من التمكين (النساء والأطفال والشباب والمعوقين والمسنين).

كيف يمكنك القيام بذلك⁵⁵

• **التأكد من أن المجتمعات المحلية على دراية كافية حتى تتمكن من المشاركة في صنع القرار.** ويكون السكان المحليون هم أول من يستجيب للكوارث، لذلك يجب السعي على أساس مستمر للحصول على أفكارهم بشأن كيفية الاستجابة الملائمة للأزمة وتصميم البرامج. وتقود المشاركة في مرحلة مبكرة إلى توفير الكثير من الوقت في محاولة إصلاح القرارات غير المناسبة لاحقًا. ويجب مراعاة أن الأثر المادي والنفسي لإحدى الكوارث أو النزاعات ما على المجتمعات المحلية، والانهيار الاجتماعي، والتجربة السابقة للمعونة يؤثر على كيفية تلبية جهود المشاركة.

• **من يشارك؟ يجب ضمان أن يكون تمثيل المجتمع شاملاً، مع إشراك الناس في جميع مراحل العمل.** وقد يلزم العمل مع الهياكل القائمة، والدعوة إلى إعادة هيكلتها إذا لم تكن تقدم قاعدة تمثيلية كافية، أو وضع هياكل جديدة أو تكميلية بحيث يحصل الناس – بمن فيهم الأكثر تهميشًا وضعفًا – على تمثيل عادل.

• **للأطفال أيضًا حق المشاركة.** وهناك منظمات متخصصة (مثل منظمة إنقاذ الطفولة) التي يمكن الدخول في شراكة معها بحيث يتم القيام بأي عمل مع الأطفال على النحو المناسب ومع تطبيق تدابير الحماية المناسبة.

• **تحديد ما إذا كانت المشاركة المباشرة أو المشاركة حسب التمثيل (أي من خلال ممثلي المجتمع المحلي أو اللجان أو المنظمات المجتمعية) مناسبة، مع مراعاة ديناميات السلطة والتحديات.**

• **اعتماد أساليب سريعة لتعزيز مشاركة المجتمع ومراقبة المشاركة وقيادة المجتمع.** وقد تكون مستويات المشاركة المختلفة مناسبة في أوقات مختلفة؛ فعلى سبيل المثال، في المراحل الأولى من الاستجابة، قد لا يتسنى التشاور إلا مع عدد محدود من الناس، ولكن مع مرور الوقت ستكون هناك فرص أكثر لتعميق المشاركة.

• **نتيجة للسياق أو الاختلافات السابقة في السلطة (على أساس النوع الجنساني أو العرق أو الطبقة أو الفئة الطبقية أو غير ذلك من الخصائص)، فلن تحدث المشاركة عادةً بشكل تلقائي. تعزيز عملية التعلم المتبادل والحوار لتشجيع المزيد من المشاركة.**

• **إبلاء اهتمام خاص للمجموعات أو الأفراد المستبعدين تقليديًا من عمليات السلطة وصنع القرار.**

• **تقييم التعرض للمخاطر لكل من المجتمع والموظفين في إشراك المجتمعات وضمن عدم حدوث أي ضرر.** مراعاة عوامل السلامة والأمن والعوامل الثقافية والمجتمعية.

• **الحصول على الموافقة المستنيرة،** حيث يتم منح الإذن مع العلم الكامل بالعواقب والمخاطر والفوائد المحتملة.

• **يجب إبلاغ المجتمعات المحلية بالقرارات والإجراءات النهائية المتخذة.** ولا بد من تكرار هذه الأنشطة، ومن شأن النظر في كيفية استخدام مساهماتها أن يخلق الثقة في العملية ويؤدي إلى زيادة مشاركة المجتمعات المحلية.

تصنيف المشاركة

شرح	نوع المشاركة
يتم إبلاغ السكان المتضررين بما سيحدث أو بما حدث. وفي حين أن تلك المعرفة حقًا أساسيًا للشعوب المعنية، فإنها ليس حقًا يحظى بالاحترام دائمًا.	المشاركة السلبية
يقدم السكان المتضررون المعلومات ردًا على الأسئلة، دون أن يكون لهم تأثير على العملية، نظرًا لعدم تقاسم نتائج الاستقصاء وعدم التحقق من دقتها.	المشاركة من خلال توفير المعلومات
يُطلب من السكان المتضررين إبداء وجهة نظرهم بشأن موضوع معين، إلا أنهم لا يتمتعون بسلطات اتخاذ القرار ولا يضمن أخذ وجهات نظرهم في الاعتبار.	المشاركة عن طريق التشاور
يقدم السكان المتضررون بعض المواد و/أو اليد العاملة اللازمة لإجراء إحدى العمليات مقابل دفع مبالغ نقدية أو عينية من المنظمة المانحة للمعونة.	المشاركة من خلال حوافز مادية
يقدم السكان المتضررون بعض المواد و/أو اليد العاملة اللازمة للتدخل. ويشمل ذلك آليات استرداد التكاليف.	المشاركة من خلال توفير المواد أو النقد أو اليد العاملة
يشارك السكان المتضررون في تحليل الاحتياجات وفي وضع البرامج، ولهم سلطات اتخاذ القرار.	المشاركة التفاعلية
يأخذ السكان المتضررون زمام المبادرة، ويتصرفون بشكل مستقل عن المنظمات أو المؤسسات الخارجية. وعلى الرغم من أنهم قد يدعون الهيئات الخارجية إلى دعم مبادراتهم، فإن المجتمع هو الذي يضع المشروع ويديره؛ وبذلك تصبح منظمة المعونة هي الجهة المشاركة في المشاريع الشعبية.	المبادرات المحلية

نظم بحث بديلة عن الزراعة المستدامة، في نشرة معهد الدراسات الإنمائية، المجلد 25 (معهد برايتون للدراسات الإنمائية، 1994)، الصفحات 37-48. مأخوذة من بريتي جي



الموارد الرئيسية

شبكة التعلم الإيجابي للمساءلة والأداء (ALNAP) ومجموعة URD (2009)

توفير موارد متعمقة لوضع وتنفيذ نهج تشاركي لإشراك المتضررين من الأزمات في الاستجابة الإنسانية.

بطاقة تقييم المجتمع (CSC): دليل عام لتنفيذ عملية "بطاقة تقييم

المجتمع" التي تجريها منظمة "كير" الدولية لتحسين جودة الخدمات

http://www.care.org/sites/default/files/documents/FP-2013-CARE_CommunityScoreCardToolkit.pdf

منظمة "كير" الدولية بملاوي/المؤسسة التعاونية للمساعدة والإغاثة في كل مكان (2013)

مجموعة أدوات لإشراك المجتمع المحلي في تقديم التغذية المرتدة على الخدمات والمشاريع، حيث يشارك المجتمع المحلي والجهة المستجيبة في وضع مؤشرات النجاح.

المعيار الإنساني الأساسي للجودة والمساءلة

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

المذكرات التوجيهية والمؤشرات الخاصة بالمعيار الإنساني الأساسي

<https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>

كل من المعايير الإنسانية الأساسية (2014)

يحدد المعيار الإنساني الأساسي تسعة التزامات لتحسين جودة الاستجابة وفعاليتها. وتقدم المذكرات والمؤشرات التوجيهية الصادرة عن تحالف المعيار الإنساني الأساسي الإجراءات الرئيسية والمسؤوليات التنظيمية مع تقديم مؤشرات وأسئلة إرشادية لتعزيز قياس التقدم المحرز نحو تحقيق المعيار ودفع التعلم والتحسين المستمرين. وتتوفر المصادر بلغات متعددة.

وضع نهج تشاركي لإشراك المتضررين من الأزمات في الاستجابة الإنسانية. دليل المشاركة

<https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/alnap-groupe-urd-participation-handbook-2009.pdf>

9. رصد وتقييم الاتصال والمشاركة المجتمعية

سيحقق نجاح المنصة الوطنية من خلال توفير المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب، وتوفير الحوافز والهيكل الأساسية للمجتمعات المحلية لتبادل الآراء، والتعاون مع مختلف المجتمعات المحلية كشركاء متساوين حيث يكون للمجتمعات المحلية دور مباشر في اتخاذ القرارات والتحكم في التخطيط المستقبلي وتقديم الخدمات والتقييم ووضع السياسات.

وينبغي تقييم نطاق الخدمات والأنشطة على أساس مقياس متدرج لمشاركة المجتمع، والجهود المبذولة لضمان قيادة المجتمع مع الاعتراف بمبدأ «جيد بما فيه الكفاية»⁵⁸ (انظر الرسم البياني في صفحة 54).

الحفاظ على الاتصال بين الناس

إن بقاء الأشخاص على اتصال ببعضهم البعض أمر بالغ الأهمية في الاستجابة لحالات الطوارئ. فعند الوصول إلى اليونان، طلب العديد من اللاجئين خدمة الواي فاي أو خدمات لشحن الأجهزة قبل الطعام أو الماء أو المأوى⁵⁶. ويستضيف مجمع اللاجئين في "داداب" بكينيا 235,269 لاجئاً وملتصماً للجوء مسجلاً، وتندرج ثلاثة من أبراج الهاتف المحمول في المجمع ضمن أكثر عشرة أبراج ربحية للشركة المختصة بتشغيل شبكة الهاتف المحمول "سفاري كوم"⁵⁷.

وهناك حاجة إلى خطوط اتصال مفتوحة بين المستجيبين والمجتمعات المحلية، ولكن الشبكات الخاصة بالمجتمعات المحلية غالباً ما تكون أكثر أهمية لنجاتها وتعافيهم من آثار الأزمة ورفاهتها. وغالباً ما يُدرج الاتصال على أنه حاجة غير ملية في الاستجابة للكوارث، لأنه على الرغم من أهميته في العثور على أفراد الأسرة، وتلقي معلومات السلامة الهامة، وتحويل الأموال وتعبئة الاستجابة، إلا أنه يُعامل على أنه "خارج نطاق" الاستجابة الإنسانية، ولا بد من تغيير ذلك.

كيفية القيام بذلك

- الحرص على تضمين الأضرار التي لحقت بالبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية في تحليل الاحتياجات المتعددة القطاعات، وتغطية النتائج بمعلومات عن أفضليات الاتصالات للاستشارة بها في تقييم الثغرات المتوقعة في الاتصال التي تتطلب استجابة سريعة.

- الاتصال مع مقدمي خدمات الاتصال في الدولة قبل الأزمة وأثناء الاستجابة. ويشمل ذلك الشركات المختصة بتشغيل شبكات الهاتف المحمول، ومنظمات وسائط الإعلام المحلية، ومقدمي الطاقة في حالات الطوارئ، وما إلى ذلك.

- التعامل مع مجموعة الاتصالات في حالات الطوارئ وضمان إشراك المنظمات التخصصية غير الحكومية ذات الصلة (مثل "نيت هوب" أو "شركات الاتصالات بلا حدود") في هيكل التنسيق.

- المشاركة مع الهيئات التنظيمية للاتصالات والإدارات الحكومية المرتبطة بها للدعوة لزيادة فرص الوصول للمجتمعات المحلية.

- التأكد - في إطار جهود التنسيق - من أن التُّظُم متعددة الجنسيات لا ترفعها طلبات جميع الجهات الفاعلة الإنسانية، مع الدعوة إلى إنشاء مركز تنسيق وحيد للشؤون الإنسانية (والذي يعمل عادةً مع هيئة التنسيق).

- الدعوة إلى توفير التمويل لتلبية احتياجات الاتصال المعروفة، مثل الشحن أو دعم الاتصال بالسواتل (الأقمار الصناعية) في حالات الطوارئ.

- جمع الأدلة على التأثيرات الإيجابية لزيادة الاتصال في الاستجابة الإنسانية.



الموارد الرئيسية

هاتفك الآن هو هاتف لاجئ

<https://www.youtube.com/watch?v=m1BLsySgsHM>

بي بي سي ميديا أكشن (2016)

يفضل مشاهدة هذا الفيلم على الهاتف الذكي، وهو عبارة عن فيلم قصير يستحوذ على الانتباه، ويساعد المشاهد على مواجهة الارتباك والخوف الذي يواجهه اللاجئين الذين يقومون برحلة محفوفة بالمخاطر بالقوارب. هاتفك الآن هو هاتف لاجئ. ، تأتيك عليه الرسائل من عائلتك، وفجأة يتصل بك أحد الأشخاص على تطبيق "واتساب" يحذرك ويدعوك إلى الرجوع. ولكن هل هو على حق؟ شريان حياتك هو هاتف بلا إشارة وسرعان ما تنفذ بطاريته.

أهمية الهاتف المحمول للاجئين: مشهد الخدمات والنهج الجديدة

<http://bit.ly/2QOqlhy>

الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول (GSMA) (2017)

الأبحاث والأنشطة الحالية حول استخدام اللاجئين لتكنولوجيا الهاتف المحمول حول مواضيع الاتصال، والأدوات الرقمية والمنصات، وإعادة الاتصال الأسري، والتعليم، وسبل العيش والأموال المحمولة.

نطاق تدريجي للاتصال والمشاركة المجتمعية

المجتمع
القيادة

التعاون

المشاركة

التشاور

معلومات

نسبة الأشخاص الراضين عن جهود المعونة، التي يجري حالياً اختبار تنوعاتها عن طريق برامج حقوق الإنسان في تشاد وسوريا). ويمكن ذلك الفريق القطري للعمل الإنساني والوكالات المعنية بهذا الشأن من إجراء ما يُسمى "بفحص النبض"؛ لمعرفة ما إذا كانت البرامج تسير في الاتجاه الصحيح أو ما إذا كانت هناك حاجة إلى تغييرات.

وينبغي أن يكون ذلك جزءاً من الرصد المستمر للأداء وليس جزءاً من اتجاهات يتم تتبعها والتحقق منها مرة واحدة لتحديد الثغرات في الاستجابة العامة. ومن الضروري أن تسفر التغذية المرتدة عن برامج قادرة على التكيف، وأن تكون الاستجابة أكثر اتساقاً مع احتياجات المجتمع المحلي والتغذية المرتدة منه.

رصد النهج الجماعي وتقييمه

ينبغي رصد النهج الجماعي بشأن النتائج وليس فقط الأنشطة. ومن المهم ضمان إدراج المؤشرات المتعلقة بالاتصال والمشاركة المجتمعية المحلية في نهج تخطيط الاستجابة، سواء بقيادة الحكومة أو عن طريق دورة البرامج الإنسانية. وهذا يضمن وجود مساهمة عن أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية بنفس الطريقة التي توجد بها مساهمة عن أي أنشطة أخرى.

ويمكن إدراج مؤشرات على نطاق الاستجابة تستند إلى تصورات المجتمع المحلي وتتبعها من خلال جمع ردود الفعل المنهجية (على سبيل المثال:



دراسة حالة

تقييمات وقياس مشاركة المجتمع في حالات الطوارئ الإنسانية⁶³

في اليمن، أعد منسقو خدمات المياه والصرف الصحي والحفاظ على الصحة التابعون لمنظمة أوكسفام ومنسقو الحماية بالاشتراك مع الفريق العامل المعني بالاتصال بالمجتمعات المحلية دراسة استقصائية عن تصورات المساعدة والمشاركة المجتمعية. وألقى

الاستطلاع (<https://reliefweb.int/report/yemen/enhancing-informed-engagement-conflict-affected-communities-yemen>)

ثغرات كبيرة في المعارف المتعلقة بتقديم المساعدة وإمكانية الحصول عليها، فضلاً عن سوء فهم المساعدات الإنسانية.

وقد حدد الفريق العامل خمسة أسئلة رئيسية حول مفاهيم المساعدة، التي تم تبادلها بين الجهات الفاعلة الإنسانية. ومن خلال الجمع المنهجي للأدلة لتقييم التحديات والثغرات والنجاحات في كيفية تعامل الوكالات مع المجتمعات المحلية، يمكن للفريق أن يقيّم ليس فقط تقديم المساعدة ولكن مدى خضوعنا للمساءلة أمام السكان المتضررين من خلال عمليات المشاركة لدينا. إذا تضمنت الوكالات العاملة في الأزمات نفس الأسئلة الخمسة (أو ما يماثلها) حول مدى شفافتنا وخضوعنا للمساءلة أمام



تقوم المنظمة الدولية للهجرة بتوزيع مراتب النوم على المشردين داخلياً الذين يعيشون داخل مخيم للمشردين داخلياً في محافظة لحج في اليمن. وقد هرب العديد ممن يعيشون داخل المخيم من أحياء قريبة حيث تنتشر الحرب الدائرة في أحيائهم السكنية.

"قد يكون التعبير عن التغذية المرتدة أمرًا مفيدًا ليس فقط للتعبير عن المشكلات، وإنما أيضًا لتقديم الإجابة إذا ما سألت المنظمات غير الحكومية عن المشروع الذي نريد أن يكون لدينا بالفعل، أو المشروع المطلوب في مسكن الإيواء".

أحد المقيمين في مسكن الإيواء في بالو، بمدينة ليتي بالفلبين 7

استخدام نهج للاتصال والمشاركة المجتمعية في الرصد والتقييم

ينبغي استخدام التغذية المرتدة المأخوذة من المجتمع المحلي بشكل منهجي للوقوف على نجاح أو عدم نجاح أي جهود معينة للاستجابة. وينبغي رصد مدى مشاركة المجتمعات المحلية في اتخاذ قرارات الاستجابة حتى تخضع الوكالات والمنسقون للمساءلة في ضوء اتفاقية "الصفقة الكبرى" والالتزامات الأخلاقية.

وُجِرى التقييمات بعد الاستجابات الإنسانية وأحيانًا أثناءها لتحديد مدى نجاح التدخلات. وتركز هذه البرامج عادة على ما إذا كانت الوكالات قد نفذت مشاريعها المقررة بصورة مرضية، إلا أن ذلك غير كاف؛ إذ أنه يغفل مسألة ما إذا كانت الإجراءات الصحيحة قد اتخذت، أو ما إذا كانت الاستجابة قد تكيفت مع الاحتياجات المتغيرة و/أو ردود فعل المجتمعات المحلية.

وهناك عدة أمثلة جيدة لإشراك القائمين بالتقييم السكان المتضررين من الكوارث.⁶⁹ ففي الفلبين⁶⁰ وهايتي⁶¹، استمع المقيمون إلى الأشخاص المتضررين للتعرف على تجربتهم في التعامل مع الجهود التي تبذلها الوكالات للالتزام بالمساءلة تجاههم. وفي الفترة من عام 2015 إلى 2017، قامت منظمة المعونة الدانمركية المسيحية "العون الكنسي الدانماركي"، ومنظمة أنقذوا الأطفال، ومنظمة "غراوند تروث سولوشنز"، بتجريب مشروع للجودة والمساءلة في أربعة بلدان (مالي، ونيبال، وإثيوبيا، ولبنان) بتمويل من مكتب الشؤون الإنسانية في أوروبا، مما عزز بدء تطبيق المعيار الإنساني الأساسي.

كيفية القيام بذلك

• إدراج مؤشرات حول المشاركة الجماعية للمجتمع في خطط الاستجابة الإنسانية⁶². وينبغي ربط هذه الأنشطة بكل من الأنشطة المحددة والنتائج العامة.

• استخدام البيانات الخاصة بتصورات المجتمع كوسيلة لرصد الاستجابة ثم تقييمها، ولا ينبغي أن تكون هذه هي الطريقة الوحيدة لمراقبة الاستجابة، بل ينبغي أن تكون بمثابة مراقبة

وتوازن لأشكال المراقبة الأخرى. وينبغي وضع ميزات لذلك في التخطيط الجماعي للخدمة.

• الدعوة إلى مراقبة الاستجابة الدورية التي تتجاوز المواقف المتغيرة مع تصورات المجتمع والتقدم المحرز في البرنامج، بدلاً من مراقبة النشاط الذي يجري بعد العمل.

• من المهم للغاية تعزيز عملية رصد إشراك المجتمع المحلي وإدراج ذلك، خاصة على المستوى الجماعي. ولا يجب الاعتماد على المواقف السابقة لبناء نهج أقوى، بل يمكن وضع عملية رصد وتقييم جريئة وخاضعة للمساءلة، أو الدعوة لها، بحيث تدعم نهجكم الجماعي على أفضل وجه.



الموارد الرئيسية

عملنا: نطاق الاستجابة

<http://groundtruthsolutions.org/our-work/response-wide-programmes>

منظمة "غراوند تروث سولوشنز"

يقدم نهج منظمة "غراوند تروث سولوشنز" للمجتمع الإنساني إحساسًا بوضوح لهم نظرة الأشخاص المتضررون إلى الإجراءات التي تم اتخاذها، حيث يقدم مجموعة معايير يتم تحديثها بشكل منتظم وترتبط بأهداف خطة الاستجابة الإنسانية القطرية التي يمكن لفرادى الوكالات أو القطاعات قياس أداءها، ل وتعديلها وهو الأهم.

إطار الرصد والتقييم العام للمعلومات (مشروع المعلومات إعانة)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104141123-zdqxj>

المساعدة المعلوماتية والاتحاد الدولي للصليب الأحمر (2012)

يتيح لك هذا الإطار تقييم تأثير تدخلات الاتصال. وتغطي المؤشرات العناصر الرئيسية لمشروع الاتصال بما في ذلك: توفير المعلومات، والحوار، وتحليل التعليقات والتحقق منها، والاستجابة.



مراجع القسم

³³ الاستجابة المشتركة لأزمة الروهينغيا الإنسانية: من مارس إلى ديسمبر 2018. المجموعة التنفيذية الاستراتيجية والشركاء (2018) <http://bit.ly/2Er9vVP>

³⁴ الخدمة الجماعية المشتركة بين الوكالات للمشاركة المجتمعية، اقتراح مشروع لجمهورية أفريقيا الوسطى. سبتمبر 2017 – ديسمبر 2018. الوكالات المنفذة: مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا)، اليونيسيف، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، منظمة «إنترنيوز»، المجلس الدنماركي للاجئين، منظمة «سيرش فور كامون غراوند» (البحث عن أرضية مشتركة)، ومنظمة «غراوند تروث سولوشنز».

³⁵ شاهد ما يهم؟ "بي بي سي ميديا أكشن"، ومنظمة "إنترنيوز" و"مترجمون بلا حدود" (2018)

<https://www.internews.org/resource/what-matters>

³⁶ يمكن أن يكون البرنامج الإذاعي ذا اتجاهين، على سبيل المثال إذا كان يعتمد على أبحاث الجمهور للإبلاغ عن محتواه أو يتضمن خيار الاتصال بالراديو للأسئلة والتعليقات. ويمكن استخدام ملصق وضع مع ممثلي الجمهور المستهدف لتبادل المعلومات الصحية الموجزة، ولكن يمكن استخدامه بالاقتران مع عقد اجتماع للحوار المجتمعي.

³⁷ مقتبس من مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا) وثيقة Think Action (وثيقة إفاضة حول بناء مسؤولية البيانات في مجال العمل الإنساني). نانائيل رايموند (2016)

https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18_Data%20Responsibility_Online.pdf

³⁸ يمكن استخدام استطلاعات الرأي كإلية لتلقي التعليقات في الاستجابة، وغالبًا ما يتم تصميمها كخدمة مشتركة بين الجهات المستجيبة. وهو نهج منظم لجمع تصورات الأشخاص المتضررين بشأن أهمية الخدمات وفعاليتها، ونوعية العلاقات مع مقدمي المعونة، ومدى شعور الناس بأنهم قادرين على التكيف بشكل مستقل. كما أنها تجمع نظرة المجتمعات غير المستجيبة إلى الموقف. وتقوم الجهات الفاعلة الإنسانية بتحليل البيانات واستخدامها لتكييف استجاباتها للظروف والمخاوف المحددة في الوقت الحقيقي. ويمكن أن تكون الاستعراضات المنتظمة للتصورات أداة هامة لتوجيه الاستجابة وقياس الأثر وضمان النظر بانتظام في آراء السكان المتضررين.

³⁹ يونينو، إف. مع جان، أي. ونوكس كلارك، بي (2014) آليات التغذية المرتدة الإنسانية: البحث والأدلة والتوجيه. دراسة أجرتها شبكة التعلم الإيجابي للمساعدة والأداء (ALNAP). لندن: شبكة التعلم الإيجابي للمساعدة والأداء (ALNAP)/معهد تطوير ما وراء البحار

<http://bit.ly/2SMEuOT>

⁴⁰ ملاحظة الإحاطة. الصفقة الكبرى: وجهات نظر من الميدان. منظمة «غراوند تروث سولوشنز» ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (2018).

<http://bit.ly/2PzOcST>

⁴¹ مقتبس من تعليقات العراقيات المشرديات في السلمانية، كما ورد في دراسة سكان العراق المشردون يحتاجون إلى المعلومات، وليس فقط الطعام والماء والمأوى. شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2014)

<http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>

²³ ما الذي نعرفه عن الاتصال مع المجتمعات في أعقاب الزلزال؟ شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2015).

<http://www.cdacnetwork.org/i/20150427141213-vrsfn>

²⁴ راجع على سبيل المثال معايير الإدماج الإنساني لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة (2018).

<http://www.helpage.org/download/5a7ad49b81cf8>

²⁵ تقييم احتياجات المعلومات والاتصالات: دليل سريع وسهل للعاملين في مجال الاستجابة الإنسانية و دليل الجيب: أسئلة المعلومات والاتصالات في تقييمات الاحتياجات السريعة. كل من شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث ومشروع قدرات التقييم (أكابيس) (2014)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g>

²⁶ انظر على سبيل المثال: ما الذي نعرفه عن الاتصال مع المجتمعات في أعقاب الزلزال؟ شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2015).

<http://www.cdacnetwork.org/i/20150427141213-vrsfn>

²⁷ مأخوذ من دراسة *Are you Listening Now?* (هل تستمعون الآن؟) منظورات مجتمعية حول الاتصال مع المجتمعات خلال زلزال نيبال. مارجي بوكانان – سميث، سوبيندرا بوجاتي وسارة روتلي، مع سريجانا نيبال، وسويتا خادكا، ويامينا بوجان ونينا أوبري لشبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث (2016)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160811085949-qjzug>

²⁸ على سبيل المثال: بي بي سي ميديا أكشن، ومنظمة الدعم الدولي لوسائل الإعلام، وإنترنيوز، ومؤسسة "فوداسيون إيرونيديل" (مؤسسة طائر السنونو)، ومنظمة "البحث عن أرضية مشتركة"

²⁹ E على سبيل المثال: اليونيسيف كجزء من برامج الاتصال من أجل التنمية (C4D) أو منظمة الصحة العالمية من خلال برامج الاتصال الخاصة بالمخاطر.

³⁰ مؤشر "الجنس مع العمر" الخاص باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (2018).

<https://reliefweb.int/report/world/iase-gender-age-marker-gam-2018>

³¹ عادة ما تتضمن خطة الاستجابة الاستراتيجية نظرة عامة على السياق والأزمة؛ والسكان المتضررين؛ والاحتياجات الفورية والمتوسطة والطويلة الأجل؛ والسيناريوهات المحتملة؛ والاستجابة المقدمة حتى وقتٍ معين؛ وأهداف الاستجابة وقطاعات التدخل والأنشطة؛ والميزانية؛ والتنسيق والشراكة؛ والرصد والتقييم؛ والاستراتيجية القائمة. ومن المرجح أيضًا إدراج المسائل الشاملة والمساعدة أمام المجتمعات المحلية المتضررة، كما وينبغي إدراج الاتصال والمشاركة المجتمعية. للاطلاع على معلومات حول خطط الاستجابة الإنسانية للأمم المتحدة، انظر

<http://bit.ly/2Fytp1x>

³² جمهورية فانواتو، حزمة الاستعداد القطري. مكتب إدارة الكوارث الوطني التابع لحكومة جمهورية فانواتو (2017)

<http://bit.ly/2DfwNvM>

وعملية في الوقت المناسب للتخفيف من معاناتهم والمساعدة في تعافيهم. وتهدف برامج شريان الحياة أيضًا إلى إتاحة الفرصة للأشخاص المتضررين للتعبير عن شواغلهم، والإعراب عن احتياجاتهم، وتبادل قصصهم، ومساعدة مقدمي المعونة الإنسانية. تقدم "بي بي سي ميديا أكشن" تدريبًا في هذا المجال كما تتوفر نسخة على الإنترنت.

⁵⁴ مثل راديو الاستجابة الأولى

⁵⁵ مقتبس من الالتزام الرابع من الملاحظات والمؤشرات الإرشادية الواردة في المعيار الإنساني الأساسي. المعيار الإنساني الأساسي <https://corehumanitarianstandard.org/> (2014).
resources/chs-guidance-notes-and-indicators
وتطوير نهج تشاركي لإشراك الأشخاص المتضررين من الأزمات في الاستجابة الإنسانية. دليل المشاركة. شبكة التعلم الإيجابي للمساءلة والأداء (ALNAP) ومجموعة (2009) URD.
<http://bit.ly/2SMDZV1>

⁵⁶ أهمية الهاتف المحمول للاجئين: مشهد من الخدمات والنهج الجديدة. الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول (2017) (GSMA).
<http://bit.ly/2QOqlhy>

⁵⁷ أهمية الهاتف المحمول للاجئين: مشهد من الخدمات والنهج الجديدة. الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول (2017) (GSMA).
<http://bit.ly/2QOqlhy>

⁵⁸ في الاستجابة لحالات الطوارئ، قد يكون اعتماد أساليب سريعة وبسيطة هو الاحتمال العملي الوحيد. إن اعتبار أحد الخيارات "جيدًا بما فيه الكفاية" لا يعني أنه ثاني أفضل خيار، بل يعني الاعتراف بالقيود من حيث القدرة والوقت، وتحديد الأولويات بشكل مناسب، واتخاذ خطوات لاستباق الثغرات وسدها، ومراجعتها والنظر فيها تبعًا لتغير الوضع. مقتطف من تقييم الأثر في حالات الطوارئ: دليل جيد بما فيه الكفاية. مشروع بناء القدرات في حالات الطوارئ (2007). متاح على موقع
<http://bit.ly/2eCTG>

⁵⁹ دليل تقييم العمل الإنساني (2016). (جون كوسغريف) و(مارجي بوكاتان سميث) من شبكة التعلم الإيجابي للمساءلة والأداء (ALNAP) متاح على موقع

<https://www.alnap.org/help-library/evaluation-of-humanitarian-action-guide>

⁶⁰ مشروع باماتي كيتا: تجربة في توفير الخدمات المشتركة وفي تعزيز نهج جماعي تجاه المساءلة أمام السكان المتضررين. شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2015).
<http://www.cdacnetwork.org/i/20150223152703-nheak>

⁶¹ درب فريق التقييم 30 موظفًا وطنيًا من الوكالات المشاركة لإجراء مناقشات مجموعة التركيز. وطرح هذه الفرق أسئلة مفتوحة لا تركز على الوكالات. التقرير والاختصاصات متاحة على
<https://www.alnap.org/help-library/independent-joint-evaluation-of-humanitarian-response-in-haiti>

⁶² أمثلة على ذلك يمكن أن يقدمها مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا).

⁶³ بمساهمة من سيمون إي كارتر

⁴² مراجعة الدروس المستفادة من إعصار هايان أوستن، سي. وبابلي، إن. لشبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2014).

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

⁴³ كان ينبغي أن نقول: توقعوا حدوث تسونامي. رابيل (نوفمبر 2013).
<http://www.rappler.com/nation/43731-we-should-have-said-tsunami-haiyan>

⁴⁴ قوة الكلام. مترجمون بلا حدود (2017).
<https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria>

⁴⁵ روهينغيا زويان: تقييم سريع أجرته منظمة "مترجمون بلا حدود" للحوازر اللغوية القائمة في الاستجابة للاجئين في كوكس بازار. مترجمون بلا حدود (2017).

<https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zubana>

⁴⁶ مقتطف من دراسة "الحوازر اللغوية في الاستجابة الإنسانية في شمال شرق نيجيريا". مترجمون بلا حدود (2017).

<http://bit.ly/2RRRUcE>

⁴⁷ الإيبولا: أزمة لغوية. نادية بيرغر وغريس تانغ (2015)
<http://bit.ly/2Ca3YQN>

تفشي الإيبولا، ليبريا: تحديات الاتصال والممارسات الجيدة. مشروع قدرات التقييم (أكابس) (2015)

<http://bit.ly/2rvxn1Y> تفشي الإيبولا في سيراليون: تحديات الاتصالات والممارسات الجيدة. مشروع قدرات التقييم (أكابس) (2015)

<http://bit.ly/2SLkgff>

⁴⁸ المعلومات الضارة ومكافحة الإيبولا. آن بينيت (2014). بوسطن غلوب

<http://bit.ly/2EI9DVZ>

⁴⁹ أظهرت دراسة أجرتها منظمة مترجمون بلا حدود عام 2017 أن الهاوسا هي اللغة الأساسية للسكان المشردين في 47 في المئة من مواقع النازحين في شمال شرق نيجيريا، ولكن المنظمات الإنسانية تستخدمها كلغة أساسية للاتصال في 81 في المئة من المواقع. وكان إدراك هذا الانفصال بمثابة الخطوة الأولى للتصدي له. قوة الكلام. مترجمون بلا حدود (2017).

<https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria>

⁵⁰ يُعد الشعور بالحياة الطبيعية عنصرًا حاسمًا في التعامل مع الصدمات.

⁵¹ دراسة حالة - راديو أبانتي: التزام تعاوني تجاه الاتصال مع المجتمعات المحلية والمساءلة. شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث (2014)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

⁵² مقتطف من برنامج شريان الحياة - العمل مع المذيعين في الأزمات الإنسانية. جاكلين دالتون، بي بي سي ميديا أكشن (2016)

<https://www.bbcmmediaactionlearn.com/mod/page/view.php?id=798>

⁵³ برامج شريان الحياة هي برامج إعلامية خاصة للمجتمعات المتضررة من الأزمات الإنسانية. وهي تهدف إلى تزويد الناس بمعلومات مناسبة

القسم الرابع: إنشاء منصة وطنية للاتصال والمشاركة المجتمعية

إنشاء منصة وطنية

لقد أطلقت الوكالات والمنظمات والمجموعات الحكومية مبادرات لإشراك الأشخاص المتضررين، ولكن ينبغي القيام بذلك على نحو أكثر منهجية وتعاوناً وبطريقة تسترشد بها القرارات الآتية.

وقد يكون هناك بالفعل نهج قائم على القيادة الوطنية للاتصال والمشاركة المجتمعية (فريق عامل أو ما شابه ذلك). وفي بعض الحالات قد يكون من الضروري إنشاء فريق بهذا الشكل.

ويختلف هيكل المنصات الوطنية ووظائفها حسب السياق، استناداً إلى الاحتياجات والقدرات، ولكنها جميعاً تعمل كخدمة تنسيق تكاملية للهيكل الإنساني القائم والناشئ.

وقد تتخذ تلك المنصات شكل **الفريق العامل** التخصصي كمنصة للأطراف المعنية المتعددة بقيادة الحكومة "شونغجوغ" في بنجلاديش، أو شبكة ممارسين كما هو الحال مع المجموعة التي يقودها مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا) في الفلبين⁶⁵، أو خدمة مشتركة مثل مشروع الملاحظات المشتركة بين الوكالات⁶⁶ في نيبال (انظر دراسة الحالة في صفحة 16).

وينبغي للمنصات أن تتخذ إجراءات تأهب لضمان أن تكون الجهات الفاعلة في مجال الاستجابة في وضع جيد يمكنها من تحويل الاتصال والمشاركة المجتمعية إلى وضع الاستجابة عند الاقتضاء.

يجب الاتفاق على قيادة المنصة في وقت مبكر، ويمكن تقديمها من قبل حكومة أو منظمة غير حكومية أو هيئة تابعة للأمم المتحدة، أو عضو في الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر أو منظمة تطوير وسائل الإعلام، اعتماداً على الكيان الذي يمتلك أفضل المعارف والقدرات والخبرات المحلية. وتتولى قيادة العديد من المنابر هيئة حكومية تشارك في رئاستها وكالة وطنية ودولية، وإن كان ذلك غير مناسب لجميع السياقات.

هناك عدد قليل من الخيارات الموصى بها للمكان الذي ينبغي فيها إدراج المنصة في الهيكل الإنساني:

- داخل الحكومة، من خلال تقديم خدمات مشتركة بين الوزارات والقطاعات (وهو ما قد لا يكون ذلك مناسباً في حالة وجود تعارضات).

- في حال تفعيل نظام المجموعات، على مستوى **بين المجموعات**. وينطبق نفس الشيء على النهج "القطاعي"، أي أن يكون ضمن فريق التنسيق بين القطاعات. وفي هذه الحالة يوجد فريق عامل تخصصي مشترك بين القطاعات لدعم الفريق الفُطري للعمل الإنساني وجهود التنسيق بين المجموعات. ومع منح الفريق العامل التخصصي بصلاحيات واضحة، فإنه يسعى إلى الجمع بين الجهات الفاعلة وتوفير التوجيه التقني للمجموعات والشركاء من الوكالات والحكومات. وهذا نهج شامل يكفل لمن لا يخطر على بالهم عادة من خلال المجموعات المشاركة بشكل فاعل في جهود التنسيق.

- يتم تأسيس منصب منسق إشراك المجتمع المحلي لربط الجهود المبذولة عبر الاستجابة مع القيادة، وتولي منصب منسق الشؤون الإنسانية أو المنسق المقيم وبدعم من فريق المشروع.

وبغض النظر عن المكان الذي توجد فيه الخدمة، فإنه يجب ربطها بهيكل التنسيق الوطنية ذات الصلة والهيكل الإنساني وعقد اجتماعات الوكالات الحكومية ذات الصلة ومختلف الجهات الفاعلة. **ويوصى بالاندراج تحت أي مجموعة فردية**، بل ينبغي أن يتلقى الدعم الاستراتيجي من جانب تلك المجموعات ذات الخبرة المحددة، مثل فريق عمل التنسيق بالمخيمات والحماية.

وينبغي للوكالات الحكومية والمنظمات الإنسانية أن تدمج الإجراءات الجماعية المتعلقة بالاتصالات ومشاركة المجتمعات المحلية في التأهب.

في هذا القسم

- إنشاء منصة وطنية
- الاعتماد على الدعم العالمي

يحيى تيجاني (قائد الفريق العامل التخصصي من الكاتوري) وهو يجري بحثاً على الفهم. معسكر المدرسة الثانوية الحكومية للفتيات، مونغونو، ولاية بورنو، نيجيريا

الأشكال والمهام المحتملة لمنصة وطنية للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية

الشكل	الوظيفة
تتخذ المنصات الوطنية عددًا من الأشكال.	تتبنى المنصات تجميعات مختلفة من الوظائف، حسب صلتها بالسباق.
• الفريق العامل	• الاجتماع وبناء العلاقات والتنسيق والتعاون
• مجتمع الممارسة	• التنفيذ المباشر ودعم العمل والاستراتيجيات الإنسانية
• خدمة مشتركة مثل الآلية المشتركة	• تضخيم الأثر والدعوة التي توسع نطاق الأفراد
• للتغذية المرتدة أو خط ساخن	• دعم صنع السياسات وتنفيذها
• فريق عمل أو مجموعة فرعية	• تعبئة الموارد
• لفريق عمل	• وضع قواعد ومعايير للاستجابة التشغيلية
• مجموعة	• الممارسات والنهج المبتكرة
• شبكة	• وضع جدول الأعمال وتطوير المعرفة القابلة للاستخدام

كيفية القيام بذلك

- **تحديد أدوار المنصة ومسؤولياتها فضلاً عن أعضائها.** استخدام الحد الأدنى من الإجراءات والخدمات للاتصال والمشاركة المجتمعية (صفحة 19) كقائمة مرجعية ووضع اختصاصات (نموذج تحت الموارد الرئيسية في صفحة 62) مع تحليل للسباق يبين الأساس المنطقي لإنشاء المنصة إلى جانب هدفه وأغراضه، وتكوينه، ومدى ارتباطه بالهيئات الأخرى في الهيكل الإنساني وتأثيره عليها.
 - **وضع خطة عمل** تقوم على ضمان الحد الأدنى من الإجراءات التي تحدد الأفعال المطلوبة والخدمات ذات الأولوية التي يجب القيام بها، مع وجود قائد محدد لكل عنصر وإطار زمني وميزانية.
 - **التماس التأييد لكل من الاختصاصات وخطة العمل** من قبل أعضاء المنصة وكذلك فريق التنسيق بين المجموعات، والفريق الفطري للعمل الإنساني والهيئات الحكومية ذات الصلة.
 - **في حين أن القيادة العامة للمنصة الوطنية ينبغي أن تأتي من منسق الشؤون الإنسانية / المنسق المقيم / فريق العمل الإنساني الفطري** بما يتماشى مع مسؤوليات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، فمن الممكن تأسيس المنصة من قبل أي منظمة مناسبة للسباق. وينبغي الاتفاق مسبقاً على أدوار القيادة كجزء من الاستعداد التشغيلي.
 - **تزويد المنصة الوطنية بالموارد من خلال التوظيف المناسب.**
 - **إجراء عملية مسح** تستكشف **Who** (من المختص بالفعل) و **What** (ما الإجراء المطلوب)، و **Where** (أين، لتحديد المكان)، و **When** (متى، لتحديد الزمان)، (ويشار إلى تلك الأسئلة الاستفهامية الأربعة باسم '4Ws'؛ ويوجد هذا النموذج في قسم "الموارد الرئيسية")، وذلك لتحديد الوكالات التي تعمل على الاتصال والمشاركة المجتمعية وجهات التنسيق الخاصة بها. شارك هذه المعلومات مع الجهات الفاعلة الأخرى وقم بتحديثها لإبقائها حديثة. وينبغي أن لعملية المسح أن تقدم أساساً
- يتم الاسترشاد به لتحليل الفرص والاحتياجات⁶⁷ المدمجة في التنسيق العام.
- **تحديد جهة تنسيق معينة** وبديلاً لكل مؤسسة مشاركة ستنشارك في المنصة. وينبغي أن تكون جهة التنسيق هذه رفيع المستوى بما يكفي لتمكينها من اتخاذ القرارات بالنيابة عن منظمتها.
 - **إشراك مجموعات متنوعة.** وستتطلب الكوارث المختلفة مجموعات مختلفة من المهارات والقدرات؛ فخبراء المشاركة المجتمعية ليسوا في كثير من الأحيان جهات فاعلة "تقليدية" في مجال الأنشطة الإنسانية. ويجب توسيع نطاق الشبكة لتشمل منظمات المجتمع المدني، ووسائط الإعلام، وخبراء اللغات، وعلماء الأنثروبولوجيا، ومقدمي خدمات الاتصالات السلوكية واللاسلكية، وهيئات القطاع الخاص الأخرى، والشبكات المحلية، وجماعات الناشطين من الأقليات، وأفراد المجتمع المحلي.
 - **يتطلب الانتقال من مرحلة التأهب إلى مرحلة الاستجابة** تكييف الأهداف والأنشطة مع السياق المتطور. ويُنصح بالحرص على إيراد نص بهذا المعنى في اختصاصات المنصة أو إجراءات التشغيل القياسية (راجع المصادر الرئيسية في صفحة 62)، مع إجازته من جانب الأعضاء.
 - **الحرص على عقد اجتماعات منتظمة** بين الأفراد للحفاظ على الزخم المتعلق بالإجراءات والخدمات التي يتم تكييفها بناءً على التغذية المرتدة، ومناقشة الأنشطة التي نفذها الشركاء، ومعرفة كيف يمكن للجهات الفاعلة الأخرى المساهمة، وكيف يمكن دمج الاتصال والمشاركة المجتمعية في البرامج والأنشطة على نطاق الاستجابة.
 - **في الحالات التي يوجد فيها منسق إنساني/مقيم و/أو فريق تنسيق مشترك بين المجموعات، يجب أن يكون الاتصال والمشاركة المجتمعية بنّاءاً دائماً في جداول أعمال الاجتماعات، وبالتحديد مناقشة:**
 - احتياجات المجتمع المحلي للمعلومات الحرجة
 - الاتجاهات السائدة في التغذية المرتدة وردود الفعل وخطط الاستجابة المجتمعية

- الأدوار والمسؤوليات
 - تحديد كيف وأين ومتى سيتم تقاسم المعلومات وتحليلها –
 - ضمان القدرة الكافية على التحليل والآليات المناسبة لاستخدام التعليقات داخل كل من المنصة الوطنية والمجموعات وبين المجموعات
 - تبادل الآراء مع المجتمعات المحلية لإغلاق الحلقة
 - الاتصال الوثيق مع شبكات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين لضمان اشتمال أنشطتها على المشاركة المجتمعية المنهجية.
 - تحديد متطلبات **الميزانية**. وينبغي أن يكون التمويل جزءاً متكاملاً ويمكن التنبؤ به من التمويل المنتظم للأنشطة الإنسانية.
 - استخدام **الأدوات والممارسات الجيدة**⁶⁸ القائمة وتعديلها، مع الاعتماد على **الدروس المستفادة والأدلة**، والحرص في نفس الوقت على توثيق ومشاركة الجديد.
 - التعهد ببناء القدرات مع جهات الاستجابة حول كيفية المشاركة في المشاركة المجتمعية الجماعية والاستفادة منها.
 - الدعوة لضمان استمرار الضغط على القيادة لتعزيز مشاركة المجتمع على مستوى البرامج والمستوى الاستراتيجي.
 - **التماس الدعم العالمي**، على سبيل المثال في مجال الدعوة أو الدعم الفني إذا لزم الأمر.
 - **المراجعة الدورية للمنصة الوطنية** لضمان ملاءمتها للغرض، كان يتم مثلاً خلال إجراء استعراض الخبرة المكتسبة أو مراجعة الدروس المستفادة، وإجراء التعديلات حسب الحاجة.
- **جمع التبرعات للمنصة الوطنية.**
 - **تقييم** ما إذا كانت جهود الاتصال والمشاركة المجتمعية في الاستجابة كافية وما إذا كانت الاستجابات مكيفة مع الاحتياجات المعرب عنها للسكان المتضررين.
 - توفير **الدعم التقني** للمنصة الوطنية مثل تقديم المشورة بشأن اتخاذ القرارات لتحديد الأشكال المناسبة للمنبر الجماعي على المستوى القطري، وتوفير التوجيه والتدريب للمساعدة في بناء القدرات الوطنية والمحلية.
 - تبسيط سبل الوصول إلى مجموعة أساسية من **الأدوات البسيطة المستندة إلى الممارسات الجيدة**، والتي يمكن تكييفها حسب السياق المناسب، وتقديم نظرة عامة على ما ينبغي استخدام كل أداة من أجله وكيف ترتبط بالأطر القائمة (مثل المعيار الإنساني الأساسي واتفاقية "الصفقة الكبرى").
 - **تيسير مشاركة الدروس المستفادة عبر البلاد** والمساعدة في تنمية حجم المجتمعات الممارسة.
 - **صيانة القدرة الاحتياطية** مع خبراء مدرّبين مستعدين لنشرهم.
 - توثيق **أفضل الممارسات والدروس المستفادة والأدلة** من المبادرات المختلفة، وضمان تقاسمها بشكل مناسب من سياق لآخر.
 - **تحديد الثغرات في القدرة العالمية أو الأدوات أو التوجيه أو الدعم التقني والعمل على التغلب عليها.**

الاعتماد على الدعم العالمي

إن أفضل طريقة لإدارة الاتصال والمشاركة المجتمعية هي الإدارة المحلية، إلا أنه يمكن التماس الدعم العالمي من خلال شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث، ومبادرة الاتصال والمشاركة المجتمعية⁶⁹، وفريق العمل التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعني بالمساءلة أمام السكان المتضررين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (المساءلة أمام السكان المتضررين/ الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين⁷⁰) ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا) إذا لزم الأمر. وتشمل مهام الدعم الرئيسية التي تقدمها هذه الجهات الفاعلة العالمية وغيرها ما يلي:

- **الدعوة** لدى قادة الجهات التنظيمية والجهات المانحة وهيئات التنسيق، من أجل فوائد الاتصال الجماعي والمنهجي والمشاركة مع المجتمعات المحلية.

- **إدماج الاتصال والمشاركة المجتمعية** في عمليات التنسيق الإنساني والسياسات والهياكل ومعايير التمويل العالمية القائمة.

التعلم من منصات الأطراف المعنية المتعددة

يُصح بمراجعة الأعمال التي تمت مؤخرًا في عدد من المنصات الوطنية الأطراف المعنية المتعددة، بما في ذلك بنغلاديش (شونغوغ)، والفلبين، وجنوب السودان، وفانواتو، وفيجي على موقع اللجنة على الإنترنت:

<http://preparedness-response.cdacnetwork.org>

يقوم تقرير التقييم لعام 2018 بشأن المنتديات الوطنية في بنغلاديش والفلبين وجنوب السودان المسمى تعزيز تبادل المعلومات والقدرة على التأهب للاتصالات التبادلية لتحقيق حوار أفضل وتبادل المعلومات والعمل بشكل أفضل بتلخيص العديد من السمات الرئيسية لهذه المنصات. وكانت شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث قد كلفت بإجراء هذا التقييم كجزء من برنامجها للتأهب للكوارث وحالات الطوارئ.

اقرأ الآن: <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180430115942-c8457>



الموارد الرئيسية

جماعة الممارسين الفلبينية المعنية بالمشاركة المجتمعية: الاتصال والمساعدة والمشاركة المجتمعية وشركات الخدمة المشتركة (2016) إجراءات تشغيل موحدة تقدم مثالاً للكيفية التي يتعامل بها مؤتمر الأطراف مع حالات الطوارئ وتظل استباقية في مجال التأهب لضمان الاتساق والوضوح في إتاحة الوصول على نطاق واسع إلى المعلومات وتمكين المجتمعات المحلية المتضررة من المشاركة على نحو أكثر جدوى.

ورقة توجيهية: دور المنصات والخدمات والأدوات الجماعية لدعم الاتصال والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني.

تسوق هذه الورقة مبررات الاتصال والمشاركة المجتمعية في إطار الاستجابة الإنسانية على الصعيدين العالمي والوطني، وتصف شكل ووظائف المنابر والخدمات والأدوات الجماعية، كما تصف الأعد الأدنى من إجراءات العمل أو الجهد الجماعي. وترد في أحد المرفقات قائمة بالخدمات والأنشطة الوطنية والعالمية المحتملة عند التأهب وعند الاستجابة.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

موقع التأهب والاستجابة التابع لشبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث تفاصيل المنصات الوطنية في بنغلاديش والفلبين وجنوب السودان وأماكن أخرى، بما في ذلك لمحة عامة عن المنصة والأدوات والتوجيهات والتعلم والتقييم.

<http://preparedness-response.cdacnetwork.org>

نموذج 4Ws

نموذج لتسهيل عملية المسح التي تحدد المختصين بالمهام، والإجراءات المطلوبة، والمكان والزمان (4Ws) لرصد الوكالات المكلفة بأعمال الاتصال والمشاركة المجتمعية، وتحديد جهات التنسيق الخاصة بها.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20171215154835-zu2cd>

إنشاء منهاج مشترك للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية: أمثلة على الاختصاصات

أمثلة لاختصاصات المنصات الوطنية للفلبين وجنوب السودان، وكذلك المنصات الوطنية ودون الوطنية في بنغلاديش.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20171215165316-jd7ng>

بروتوكول العمليات التنفيذية: إجراءات الحد الأدنى من التأهب والاستجابة التي تتخذها شبكة الممارسة المعنية بإشراك المجتمعات المحلية

<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/minimum-response-and-preparedness-operations-procolversion>



مراجع القسم

⁶⁹ تهدف مبادرة الاتصال وإشراك المجتمع المحلي إلى المساعدة في تحسين جودة وفعالية الاستجابات الإنسانية، من خلال خدمة جماعية منسقة وفي الوقت المناسب ومنهجية ويمكن التنبؤ بها للاتصال وإشراك المجتمع المحلي مع المجتمعات المتضررة في جميع مراحل دورة البرنامج الإنساني.

⁷⁰ راجع مكتب المساعدة:

<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse>

<http://www.shongjog.org.bd> ⁶⁴

<https://www.unocha.org/philippines/community-engagement> ⁶⁵

<http://www.cfp.org.np> ⁶⁶

⁶⁷ انظر على سبيل المثال: جنوب السودان: الاتصال في المجتمعات المحلية في جنوب السودان؛ تحليل الثغرات والاحتياجات - دراسة أساسية. شركة فورسير الاستشارية (2015)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160805101517-2zjwp>

⁶⁸ انظر على سبيل المثال المرفق 3: الممارسة الجيدة في المنتديات الجماعية للأطراف المعنية المتعددة. ورقة توجيهية: دور المنصات والخدمات والأدوات الجماعية لدعم الاتصال والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني. شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2017)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/2017051072915-3fs0r>



دراسة حالة

جماعة الممارسة المختصة بالمشاركة المجتمعية في الفلبين

كجزء من مبادرات التأهب لما بعد الإعصار هايان في عام 2014، أنشأ مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية منصة وطنية تتمثل في جماعة الممارسة المعنية بإشراك المجتمعات المحلية، وذلك لدعم الفريق القطري للعمل الإنساني وفريق التنسيق المشترك بين المجموعات لتعميم الاتصال في الاتجاهين في حالة وقوع كارثة كبرى.

ويقدم البرنامج – الذي يضم أكثر من 50 عضوًا – التوجيه الاستراتيجي والدعم التقني بشأن مشاركة المجتمعات المحلية في التأهب والاستجابة للفرق العاملة دون الوطنية. ويشمل الأعضاء وكالات الأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية الدولية، والجماعات الدينية، والقطاع الخاص، ومنظمات المجتمع المدني، وشبكات الإعلام، والأوساط الأكاديمية، والوكالات الحكومية، والمنظمات الأعضاء داخل البلدان في شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث.

وتشمل القدرات والموارد المقدمة تحسين منصات الاتصال المتبادل، وسبل التغذية المرتدة، ومسارات المساءلة، وآليات إغلاق حلقة الاتصال، والشراكات، واستخدام مختلف التكنولوجيات للاتصال مع السكان المتضررين. كما تقدم شبكة الممارسة توصيات واستكمالات ومساعدات تقنية ذات صلة إلى لجنة مكافحة الإرهاب واللجنة الدولية لمكافحة الفساد والوكالات الحكومية (بما في ذلك الحكومات المحلية) وغيرها من الفرق العاملة المواضيعية في مجال التأهب والاستجابة.

وقد نجحت شبكة الممارسة حتى الآن في الشروع في التدخلات في حملات الاستجابة الإنسانية التالية، التي تُفُتد إلى حد كبير من خلال المنصات دون الوطنية:

- النزاع المسلح في مدينة زامبوانغا (2014-2017)
- النزاع المسلح في مراوي (حتى عام 2017)
- إعصار هاغبييت (2015) وإعصار كوبو (2016)
- إعصار نوكتن (2017) وبركان مايون (2018)

وتشمل النجاحات في هذا الصدد وضع واستخدام تقييمات الإبلاغ السريع عن المعلومات والمساءلة؛ والإدراج المعياري لسؤالين يتعلقان بالاحتياجات من المعلومات وقنوات الاتصال المفضلة في المرحلة الأولى من التقييم السريع من جانب الفريق القطري للعمل الإنساني الذي تستخدمه المجموعات؛ وإجراء الحوار أو الإنصات بشكل منتظم بين الحكومة والمستجيبين والسكان المتضررين؛ وتقديم الدعم لمجموعات الحماية وتنسيق المخيمات/ إدارة المخيمات؛ واستعراض الدروس المستفادة في زامبوانغا



بشأن إشراك المجتمعات المحلية في مرحلة ما بعد الصراع (يمكن الاطلاع عليه هنا: <http://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-zamboanga-learning-review-post-conflict-community>)؛ وتوسيع نطاق العضوية لتشمل البرامج الإذاعية الإنسانية ووسائط الاتصال الاجتماعي (من خلال الشراكة مع شبكة الأخبار "رايبلر") ورايبر الطوارئ.

واضطلعت شبكة الممارسة أيضًا ببعض الأنشطة المبتكرة: استخدام الطائرات المسيّرة لمساعدة المجتمع المحلي؛ خدمة الرسائل القصيرة على الخط الأمامي (Frontline SMS) <http://www.frontlinesms.com/> Infoboard لقنوات التغذية المرتدة والبرامج الإذاعية الإنسانية للتشاور المتعمق مع المجتمعات المحلية.

ووسع شبكة الممارسة نطاق عمله المتعلق بالتأهب لإجراء مسح للمعلومات قبل الأزمة تمثيلاً مع سيناريوهات التخطيط للطوارئ المتعلقة بزلزال بقوة 7.2 درجات في مانيلا، وإعصار شديد (من نوع هايان) في منطقة لوزون الشمالية وفيسايا، وثوران بركان مايون في مقاطعة ألباي (انظر المصادر الرئيسية). وكانت هذه هي المرة الأولى التي تصب فيها مشاركة المجتمع المحلي في مبادرات تهدف إلى ضمان انعكاس أصوات الفئات الأشد ضعفاً وحرماناً (النساء والأطفال والمعاقين والمسنين)، إلى جانب كل أسرة معيشية، في خطط الطوارئ الحكومية وخطط الطوارئ المتعلقة بحماية البيئة.

المزيد من المعلومات عن دراسة الحالة هذه على الرابط: <http://bit.ly/2cqpwhz>. تم تعديل دراسة الحالة هذه من دراسة الحالة: إشراك جماعة الممارسة المختصة بالمشاركة المجتمعية بالفلبين. مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا) بالفلبين/شبكة الممارسة المعنية بالمشاركة المجتمعية التابعة لفريق العمل الإنساني القطري (2018)

تلقت بعثة مشتركة بين وكالات الأمم المتحدة بالأسر المشردة في مستوطنتها بالقرب من موكولو في شمال الكاميرون. وقد تلقى المشردون داخليًا بعض الأغذية والأغراض المنزلية التي وزعتها كل من السلطات والشركاء في المجال الإنساني.

القسم الخامس: القيادة والدعوة إلى الاتصال والمشاركة المجتمعية

القيادة الجماعية

تنص الصيغة الكبرى – وهي المعيار الإنساني الأساسي المتعلق بالجودة والمساءلة والتزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين – على جميع الالتزامات الخاصة بضمان معرفة المجتمعات المحلية والأشخاص المتضررين من الأزمات بحقوقهم واستحقاقاتهم، وحصولهم على المعلومات، واضطلاعهم بدور نشط في اتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم، وتمكينهم من تقديم الشكاوى التي سيتم الترحيب بها ومعالجتها، بما في ذلك الشكاوى المتصلة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين. كما أن الأطر الوطنية – مثل حزمة التأهب الفطري⁷¹ في فانواتو – تضع أيضاً الاستعداد والتعاون بين الجهات الفاعلة الوطنية والدولية في الاستجابة للكوارث فيما يتعلق بالاتصال والمشاركة المجتمعية.

ويلزم اتباع نهج قيادي جماعي فيما بين الحكومات والجهات المستجيبة الإنسانية وغيرها من الجهات الفاعلة لضمان الوفاء بهذه الالتزامات. إن وضع نهج جماعي لتنسيق الاتصال والمشاركة المجتمعية هو التزام بالصيغة الكبرى⁷² كما أنه يحظى بدعم كبير في القطاع⁷³. وقد أثبتت هذه النهج قدرتها على تحسين الجهود الرامية إلى إشراك المجتمعات المحلية

المتضررة من الأزمات في مختلف الاستجابات الإنسانية. وقد ورد في الأقسام السابقة بالتفصيل معنى ذلك عملياً – أي تأسيس إنشاء منصات وطنية وتنفيذ الحد الأدنى من الإجراءات والخدمات، وكذلك الحال بالنسبة للأسباب التي تجعل النهج الجماعي مناسباً.

كيفية القيام بذلك

- يجب أن تكون معطيات المجتمع وتغذيته المرتدة مفيدة بشكل مباشر لجميع عمليات الاستجابة الإنسانية. اتخاذ قرارات القيادة على أساس تحليل الحوار مع الأشخاص المتضررين، بما في ذلك الأشخاص الأكثر ضعفاً والأشخاص الأكثر عرضة للخطر، والتصرف بناءً على التعليقات المنهجية على الاستجابة. الدعوة إلى إنشاء آليات جماعية للحوار والتغذية المرتدة والشكاوى في حال غيابها. كما أن القرارات المتخذة على جميع مستويات الهيكل الإنساني (على سبيل المثال في مجموعات، حيثما وجدت) تعتمد بالمثل على أساس الحوار والتغذية المرتدة. ومن المهم أيضاً التعاون فيما بين المنظمات الإنسانية وشبكات الإعلام المحلية وقنوات الاتصال القائمة الأخرى لضمان أن تكون المجتمعات المتضررة على علم جيد بالتطورات التي تؤثر على حياتها اليومية ومستقبلها.

في هذا القسم

- القيادة الجماعية
- نصائح لقيادة المبادرات:
- مهذبو الطريقي
- نصائح للأفراد:
- كن نصيراً للتغيير

الخاصة بالمساءلة في مرحلة مبكرة. وفي كل بلد "معرض للخطر"، فإن ذلك يعني أن الوحدة الوطنية لإدارة الكوارث أو الفريق الفُطري للعمل الإنساني يتفان مسبقاً على الحوكمة، وترتيبات القيادة، والمسؤوليات، والمساءلة، فضلاً عن إجراءات التشغيل الموحدة (بما في ذلك آليات التغذية المرتدة والشكاوى). وفي الحالات التي لا تتولى فيها الحكومة دور القيادة، فمن الممكن إسنادها إلى منظمة غير حكومية، أو إحدى منظمات المجتمع المحلي، أو وكالة تابعة للأمم المتحدة، أو ممثل لحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر، أو منظمة لتطوير وسائل الإعلام، أو غيرها من المنظمات، تبعاً للجهة التي تمتلك أفضل رصيد من المعارف والقدرات والخبرات المحلية. ولا تحل قيادة المنصة الجماعي - أو المشاركة في قيادتها - محل المستجيبين الذين يحترمون مسؤولياتهم، بما في ذلك مساءلتهم أمام الأشخاص المتضررين.

- الدعوة إلى القيادة وتوفيرها - في حال غيابها - لإنشاء منصة وطنية وتوفير الموارد لها، مما يمكن مجموعة من الجهات الفاعلة من عقد الاجتماعات والتنسيق والتعاون لتقديم الخدمات للمجتمعات المتضررة والهيكل الإنساني للاتصال والمشاركة المجتمعية. ويوجز المرفق الأول الالتزامات والمعايير الوطنية والدولية، وكذلك متطلبات الجهات المانحة التي يمكن الرجوع إليها لدعم جهود الدعوة.
- الاتفاق على الأدوار الخاصة بالمنصة والحرص على إدراجها بشكل مناسب ضمن الهيكل الإنساني. ومن المرجح أن تؤدي المنصة عدة أدوار، مثل التنسيق، أو التنفيذ المباشر لأنشطة الاستجابة، أو الدعوة لدعم وضع السياسات وتنفيذها.
- الاتفاق على ترتيبات القيادة ومسؤولياتها والتزاماتها



دراسة حالة

تولي الحكومات الريادة

تقع على عاتق الحكومات المسؤولية الرئيسية عن تلبية احتياجات وأولويات المجتمعات المتضررة عند التصدي لأي أزمة. وينبغي لحركة الصليب الأحمر/الهلال الأحمر والأمم المتحدة والمنظمات الإنسانية أن تكون جهات استجابة ثانوية، وأن تقدم الدعم حيثما تكون قدرات الحكومة على الاستجابة مثقلة بالأعباء.

في دومينيكا، في أعقاب الأعاصير في عام 2017، تضمنت النشرات الصحفية اليومية لرئيس الوزراء بعض التفاصيل حول الأنشطة الإنسانية، مع التركيز في كثير من الأحيان على ما تم تحقيقه أو الخطط العامة للاستجابة. كما تبادل القائمون على تشغيل إذاعات الهواة المعلومات على الصعيدين الوطني والمجتمعي، بدعم من شبكة أوسع من الرابطات في الخارج والروابط مع فيسبوك.

وبمجرد تحسين القدرة على التنقل، يجري تبادل المزيد من المعلومات من خلال الاجتماعات والزيارات المباشرة. وبدأت الأطراف المعنية في المجتمعات المحلية يودون دوراً أكثر نشاطاً في نشر المعلومات. وأسست بعض الوكالات فرق ميدانية لتيسير اجتماعات المجتمع المحلي، مما ساعد على تعميم المعلومات المتعلقة بالمشاريع وغيرها من المعلومات ذات الصلة، والإجابة على أسئلة الناس، وجمع التغذية المرتدة وإغلاق حلقة التغذية المرتدة بإطلاع الناس على الإجراءات التي تم اتخاذها بناءً على التغذية المرتدة السابقة.



وأصبحت وسائل الاتصال الاجتماعي والهاتف وتطبيق "واتساب" على قدر متزايد من الأهمية مع تحسن القدرة على الاتصال، وبعد فترة وجيزة من ضرب الإعصار لجمهورية دومينيكا، بدأت إذاعة "كيري إف إم" بث الأخبار الأساسية والمنقذة للحياة عن توافر المعونة. وقد لعب المعتربون دوراً حاسماً في نقل المعلومات الإنسانية الموجهة خصيصاً لاحتياجات الأسرة والأصدقاء.⁷⁴

وقد كُلفت هذه الاستجابة تحدياً بمهمة جمع وقياس آراء المجتمعات المتضررة بشأن جهود الاستجابة والتعافي في دومينيكا، وكذلك في أنتيغوا وبربودا. وتم ذلك من خلال سلسلة من الدراسات الاستقصائية وحوارات التركيز وتم تقاسمها مع السلطات فضلاً عن الجهات الفاعلة الإنسانية.⁷⁵ دعم نشر لجنة تنمية المجتمعات المحلية جهود التنسيق بشأن الاتصال والمشاركة المجتمعية.⁷⁶

"إذا كان هناك أي شيء واضح، فهو أن إضافة وتمكين الأصوات التي تم إسكاتها أو التغاضي عنها يجعلنا منظمة أقوى وأبرع في أداء وظيفتها، كما يجعل منا منظمة أفضل".

مؤسسة هيوليت⁸

قد واجهت سري لانكا جفافاً وفيضانات وانهيارات أرضية شديدة في السنوات الأخيرة، مما ترك الآلاف من النساء والفتيات في سن الإنجاب عرضة للخطر خلال حالات الطوارئ وبعدها. يعمل الصندوق في سري لانكا بشكل وثيق مع الحكومة والشركاء المحليين لضمان إدماج الصحة الإنجابية في الاستجابة لحالات الطوارئ.

- المتعلقة بسلامتهم وصحتهم واستحقاقاتهم من المساعدات والوصول إليها وحقوقهم.
- نظام يتيح للأشخاص تقديم التغذية المرتدة (بما في ذلك الشكاوى والقضايا الحساسة)، حيث يتم تجميع بيانات التغذية المرتدة على نطاق الاستجابة وتحليلها وربطها بآليات الإحالة الفردية والجماعية. ويجب استخدام معلومات التغذية المرتدة من المجتمع المحلي لإرشاد الإجراءات التصحيحية والقرارات الاستراتيجية والقرارات الخاصة بالبرامج.
- فرص للأشخاص المتضررين من الكوارث للعب دور نشط في عمليات صنع القرار.
- تنسيق الأنشطة الإنسانية التي تعيد أو توفر وسائل للمجتمعات المختلفة للبقاء على اتصال، وتعمل مع وسائل الإعلام والجهات الفاعلة في مجال الاتصالات.
- مباشرة جهود الدعوة لدى الأقران والجهات المانحة لإدراج الاتصال المنسق ومشاركة المجتمع في الخطط والبروتوكولات على نطاق الاستجابة.
- الحرص على تحديث إجراءات التشغيل القياسية والنماذج والأدوات لتشمل الاتصال والمشاركة المجتمعية على مدار دورة البرنامج بأكملها، بما يتجاوز تقييم الاحتياجات.
- اتخاذ قرارات القيادة على أساس ملاحظات المجتمع.
- تعيين جهة تنسيق وضمان أن الموظفين ملابسين سواء من حيث العدد أو المهارات، للتمكن من تنفيذ أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية. ضمان أن يكون ذلك مكتوبًا في وصف الوظائف وأن يُعطى الموظفون الوقت الذي يحتاجونه للقيام بالعمل على الوجه الصحيح. ولا يجب أن يقوم الناس بالعمل "ضمن فرق مختلفة".
- ضمان مشاركة مؤسستك في المنتديات الخارجية والمنتديات الوطنية لتنسيق أنشطة التأهب والاستجابة، وتبادل الخبرات والتعلم، والتعاون على تعزيز القدرات وجمع الأموال، بما في ذلك لأغراض التأهب.
- من المتوقع أن تتواصل المنظمات الإنسانية مع شبكات الإعلام المحلية وقنوات الاتصال القائمة الأخرى لضمان إطلاع المجتمعات المتضررة بشكل جيد على التطورات التي تؤثر على حياتها اليومية ومستقبلها.

- التأكد من أن الموظفين المشاركين في المنصة الوطنية قادرون على اتخاذ القرارات بالنيابة عن المنظمات التي يمثلونها حتى يمكن اتخاذ القرارات بسرعة وحل أي قضايا بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب. ويعد هذا أمرًا مهمًا للحفاظ على زخم المنصة.
- تشجيع الجهود الرامية إلى تأسيس معايير وقواعد مشتركة للاتصال والمشاركة المجتمعية، بحيث تلتزم بها جميع الوكالات المشاركة.
- مباشرة جهود الدعوة لدى الجهات المانحة للاتصال والمشاركة المجتمعية لتصبح قضية امتثال، وينبغي لها أن تطلب أدلة على المشاركة (من خلال تقييم مستويات المشاركة التي تم الحصول عليها) وما إذا كانت الاستجابات قد تطورت على أساس التغذية المرتدة من المجتمع المحلي، وليس مجرد ما إذا كانت هناك آليات أم لا.
- استخدام الصوت الموحد للمنصة الوطنية لتقديم الدعوة للحكومات والجهات المانحة للوفاء بالتزاماتها بشأن الاتصال والمشاركة المجتمعية من خلال الالتزام بتقديم التمويل لهذا الغرض على وجه التحديد، مع التأكيد عليه في خطط الاستجابة.

نصائح لقيادة المؤسسة: مهودا الطريق

- يلعب قادة المنظمات دورًا بالغ الأهمية في ضمان مشاركة المجتمعات المحلية في الوقت المناسب وبشكل مستدام. فهي وحدها القادرة على ضمان أن تكون لدى الفرق المختصة بالقدرات البشرية والوقت والتمويل والحيز اللازم لتعميمها بشكل صحيح. يتطلب الأمر قيادة قوية لضمان تطور الاتصال والمشاركة المجتمعية من جزء "إضافي" إلى جزء غير قابل للتفاوض من كيفية عملنا.
- وهناك حاجة أيضًا إلى الالتزام بالحفاظ على المشاركة المؤسسية في البرامج الجماعية بما يتجاوز مصلحة المنصرين الأفراد.⁷⁷

كيف يمكنك القيام بذلك كمسؤول كبير

- قيادة فرق العمل التابعة لك لتحسين التكامل بين جهود الاتصال والمشاركة المجتمعية من خلال إعطاء الأولوية للوقت المخصص للموظفين وتخصيص الأموال لجهودهم.
- التخطيط والتدوين: عليك بإدراج عناصر الاتصال والمشاركة المجتمعية في استراتيجيات وخطط الاستجابة، بما في ذلك استراتيجيات وخطط التأهب والتخطيط للطوارئ. وينبغي أن تشمل تلك العناصر على الأقل:
 - آليات لضمان حصول المتضررين من الكوارث على المعلومات التي يحتاجون إليها من أجل اتخاذ القرارات

"إن سكان العراق متعلمون ولديهم معدلات مرتفعة للمعرفة بالقراءة والكتابة. ونحن نتوقع من المنظمات الإنسانية الاتصال مع شبكات الإعلام المحلية وقنوات الاتصال الأخرى القائمة لضمان إطلاع المجتمعات المتضررة بشكل جيد على التطورات التي تؤثر على حياتها اليومية ومستقبلها".

كيفين كينيدي، نائب منسق الشؤون الإنسانية في العراق⁹



دراسة حالة

الأخبار التي تحرك الحشود

في ذروة إعادة توطين اللاجئين على نطاق واسع في عام 2015 إلى اليونان، أطلقت منظمة «إنترنيوز» «أخبار عن التحركات» لتزويد المهجرين واللاجئين بمعلومات موثوقة تم التحقق من صحتها، حول اللجوء، ولوائح الاتحاد الأوروبي، وحرية التنقل وخدمات المساعدات. وجمع موظفو الاتصال مع اللاجئين شائعات تنتشر في المخيمات الرسمية والمواقع غير الرسمية وعلى طول طرق الهجرة إلى البلقان وأوروبا الغربية.

ومن الجوانب الرئيسية للمشروع إتاحة المعلومات بلغات وأشكال يفهمها الناس.

الموقع الإلكتروني (<https://www.internews.org/updates/news-moves-mediterranean-rumor-tracker>)

واستُخدمت صفحات فيسبوك باللغتين العربية والفارسية للتعرف على الشائعات وكشفها، في حين وُزعت نشرات تتبع الشائعات على منظمات لتبادل المعلومات مع المجتمعات المحلية. وقام أكثر من 300,000 شخص بالوصول إلى المعلومات على شبكة الإنترنت وخارجها.

شيخ بشير أحمد، 80 عامًا، يستمع إلى الراديو في مخيم إيفو للاجئين في داداب، كينيا. أحمد أخبر إنترنيوز أنه يأخذ مذياعه معه في كل مكان، ويجب بشكل خاص الاستماع إلى برامج الصلاة



مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا)



الناس يشحنون هواتفهم أينما يستطيعون في نيبال

الأسواق المحلية للبريد

- **وضع ميزانية** لأنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والضغط من أجل وضع ميزانية للمنشآت الخارجية والوطنية للتمكين من تنفيذ الخدمات المشتركة.
- **العودة** مرة أخرى للمجتمعات والموظفين والجهات المانحة لموافاتهم بالتطورات التي تتم في تطوير برامجك بناءً على المعطيات المقدمة من جانب المجتمع.
- **مشاركة** عمالك المجتمعي مع أقرانك من خلال الفريق الفطري للعمل الإنساني (أو ما يعادله) أو في تبادلات غير رسمية.
- **خلق الوعي.** ابدأ محادثة مع الزملاء والمتعاونين حول ما يمكن القيام به لدعم المشاركة المجتمعية.
- **تبادل المعلومات مع الزملاء والمتعاونين.** ما الفوائد؟ كيف يساعد تنفيذ الالتزامات مثل المعيار الإنساني الأساسي؟ ما الذي أثار اهتمامك في القيام بالمزيد حول الاتصال والمشاركة المجتمعية؟ يمكنك القيام بذلك في الاجتماعات والرسائل الإخبارية أو عن طريق استضافة حدث أو تدريب.
- **تبادل قصص النجاح** التي توضح لماذا يعتبر الاتصال والمشاركة المجتمعية مفيدتين للمنظمة وللاستجابة الإنسانية الجماعية.
- **اجعله بنياً في جدول الأعمال.** اطلب إدراج مشاركة المجتمع المحلي كبنية دائمة في جدول أعمال الاجتماعات والتخطيط الاستراتيجي والتشغيلي والاستعراضات.
- **الاستعانة بمساعدة الآخرين.** اطلب من مديرك وزملائك المشاركة ونقل الرسائل المشتركة.
- **التغيير الذي تريد أن تراه.** كن قدوة لتجربة شيء جديد في عمالك وتحمل مخاطر محسوبة (فإذا نجح الأمر، سيكون ذلك رائعاً؛ أما إذا لم يُكَلَّم بالنجاح، فعليك بالتعلم منه).

نصائح للأفراد: كونوا مناصرين للتغيير

- يمكن للجميع أن يكونوا رواداً في مجال الاتصال والمشاركة المجتمعية؛ فليس عليك أن تكون "الرئيس" أو المدير؛ بل يمكن للجميع توجيه الآخرين وحشد مساعدتهم لتحقيق استراتيجيات وخطط الاستجابة التي تتضمن مشاركة مجتمعية ذات مغزى.

كيفية القيام بذلك

- **تحديد الإطار.** ينبغي تحديد السياسات والتوجيهات والخطط والقيم القائمة في مؤسستكم والتي تعتبر عوامل تمكين للاتصال والمشاركة المجتمعية المحلية، كما ينبغي استخدامها كأطر لاقتراح أساليب وأنشطة جديدة. وينبغي ممارسة الضغط من أجل إدراجها في السياسات والإرشادات والبروتوكولات في حال غيابها.

الموارد الرئيسية

المحلية من أجل وضع استراتيجية اتصال ملائمة تركز على المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث طوال دورة المشروع وإدماجها في السياسات والأولويات والممارسات.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180604150741-86pef>

دراسة النطاق: إشراك القطاع الخاص في تعميم الاتصالات مع المجتمعات المحلية

تبحث هذه الدراسة الاستطلاعية في إشراك القطاع الخاص في تعميم الاتصال والمشاركة المجتمعية في بنغلاديش. ويناقش التقرير الأنشطة التي تضطلع بها منظمات القطاع الخاص في بنغلاديش كجزء من مسؤوليتها الاجتماعية للشركات، بما في ذلك تلك التي تستجيب للنداءات المتعلقة بالكوارث، ويحاول فهم نطاق تعميم الاتصال والمشاركة المجتمعية في تصميم استجابتها للكوارث.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180604150741-86pef>

التقييم الذاتي التنظيمي والمواعمة للاتصال والمشاركة المجتمعية بالنسبة للقادة الراغبين في إنعاش مهاراتهم القيادية واستكشاف التغييرات في منظماتهم على مستوى أعمق، هناك أداة متاحة لإجراء مراجعة تنظيمية، على أساس النموذج المسمى McKinsey 7s، والذي ينظر في سبعة أبعاد تنظيمية وكيف يمكن تكيفها مع الاتصال العام ومشاركة المجتمع، وتتمثل هذه الأبعاد في: الاستراتيجية، والهيكل، والنظم، والقيم المشتركة، والأسلوب، والموظفين، والمهارات.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20181201141931-5rziz>

مجموعة الأدوات اللازمة لتعميم الاتصالات مع المجتمعات المحلية في الاستجابة الإنسانية

يتمثل الهدف العام من هذه المجموعة من الأدوات في توجيه الجهات الفاعلة المختصة بالسياسات والعاملين في الوكالات الإنسانية والدولية، وأوساط الجهات المانحة، والكيانات التابعة للقطاع الخاص، والوزارات والإدارات الحكومية، من أجل تكيف الاتصالات ومشاركة المجتمعات



مراجع القسم

⁷⁵ الاستجابة والإعصار والتعافي منه في منطقة البحر الكاريبي. منظمة "غراوند تروث سولوشنز" (2018)

<http://groundtruthsolutions.org/hurricane-response-and-recovery-in-the-caribbean>

⁷⁶ مراجعة التعلم في مجال الاتصال والمشاركة المجتمعية خلال الاستجابة لإعصار ماريا في دومينيكا. روتلي إس لحساب شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2018)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

⁷⁷ ورقة توجيهية: دور المنصات والخدمات والأدوات الجماعية لدعم الاتصال والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني. شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2017)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

⁷¹ حزمة النأهب القُطري لجمهورية فانواتو. المكتب الوطني لإدارة الكوارث التابع لحكومة جمهورية فانواتو (2017)

https://ndmo.gov.vu/resources/downloads/com_jaextmanager/category/47-country-preparedness-package

⁷² الصفقة الكبرى. جدول أعمال للبشرية (2016). <https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

⁷³ ورقة توجيهية: دور المنصات والخدمات والأدوات الجماعية لدعم الاتصال والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني. شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2017)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

⁷⁴ مراجعة التعلم في مجال الاتصال والمشاركة المجتمعية خلال الاستجابة لإعصار ماريا في دومينيكا. روتلي إس لحساب شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2018).

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

الملحق: الالتزامات والمعايير ومتطلبات المانحين

الالتزامات والمعايير الوطنية

يتمثل الدور الرئيسي والمسؤولية الرئيسية عن تقديم المساعدة في الوقت المناسب للمتضررين، وضمان حماية الناس وأمنهم، وتقديم الدعم لتعافيهم في الدولة المتضررة. ولدى العديد من الحكومات سياسات وأطر تنظيمية لهذا الغرض، تشمل نظم إدارة المعلومات والاتصالات من أجل التدفق السريع والمنسق للمعلومات إلى المجتمعات المحلية، فضلاً عن جمع التغذية المرتجعة بشأن مسببات القلق للمجتمعات المحلية.

فسياسة فيجي الإنسانية الوطنية لإدارة مخاطر الكوارث، على سبيل المثال، تتضمن أولوية إدارة المعلومات الوطنية ونظم الاتصال بين الجهات المسؤولة للتمكن من إعداد تقارير الحالة للمكتب الوطني لإدارة الكوارث والرسائل الموجهة إلى العامة.

وتسعى السياسة إلى ضمان وجود نظم وطنية للإنذار والاتصالات، وتحديث نظم الاتصال للمجتمعات المحلية من أجل بناء وعي المجتمعات المحلية بشأن إدارة مخاطر الكوارث والعمل الإنساني، وجمع ردود الفعل بشأن شواغل المجتمعات المحلية.

وتنص هذه السياسة على وجود قيادة وطنية قوية أثناء الاستجابة للكوارث، وتقر بضرورة العمل على نطاق المكتب الوطني لإدارة الكوارث والوزارات والشعب ونظام المجموعات في فيجي، فضلاً عن الوكالات غير الحكومية ووسائل الإعلام والنظام الوطني للبحث الإذاعي العام في حالات الطوارئ وشبكات الرسائل المجتمعية.

وتقوم الحكومات على نحو متزايد بدور قيادي أو بالعمل مع المنصات الجماعية لتقديم الخدمات إلى المجتمعات المحلية، كما هو الحال في بنغلاديش حيث تتولى إدارة الكوارث قيادة منصة "شونغوج"، وفي الفلبين حيث تضطلع وكالة الإعلام الفلبينية بدور نشط في شبكة الممارسين المعنية بالمشاركة المجتمعية.

وفي البلدان التي تعاني من فشل الدولة أو المتأثرة بالنزاعات المسلحة، من غير المرجح أن تتولى الحكومات الوطنية زمام القيادة في مجال العمل هذا. وبدلاً من ذلك، يتم تسليم دفة القيادة

إلى وكالة دولية ذات استراتيجية لإدارة مرحلة انتقالية والخروج من البلاد لإعداد قيادة أطول أجلاً.

الالتزامات والمعايير الدولية

إن مؤتمر القمة العالمي للعمل الإنساني والالتزامات التي تمخضت عنه – ولا سيما ثورة المشاركة – قد أعطى زخماً جديداً لمركزية الأشخاص المتضررين من خلال ضمان المشاركة الجماعية والمنهجية، وتشكيل أولويات المعونة وتصميم البرامج لجعل المساعدة الإنسانية قابلة للمساءلة وذات صلة وتكيفها مع الاحتياجات. وفيما يلي تفصيل للالتزامات والمعايير العالمية الرئيسية المتعلقة بالاتصال ومشاركة المجتمعات المحلية.

الصفحة الكبرى

<https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

تمخضت نتائج مؤتمر القمة العالمي للشؤون الإنسانية عن الصفقة الكبرى، والتي تمثل التزاماً مشتركاً بين أكثر من 30 من الجهات المانحة ومقدمي المعونة بهدف إلى إيصال المزيد من المعونة إلى المحتاجين. يتطلب التزام الموقعين الإتصاف بشكل أكبر للأشخاص المتضررين وإشراكهم في القرارات التي تؤثر عليهم (ثورة المشاركة) من الجهات الفاعلة في المجال الإنساني:

- الحوار مع المتضررين من الناس والمجتمعات، بما في ذلك أولئك الأكثر ضعفاً والأشخاص الأكثر عرضة للخطر، والحصول على تعليقات حول أعمال الاستجابة لدينا.
- التصرف وتطويع أفعالنا بناءً على ما سمعناه وتقديم التغذية المرتدة حول القرارات والإجراءات التي اتخذناها.
- تقديم المعلومات التي يمكن الوصول إليها وفي الوقت المناسب وذات الصلة.

المعيار الإنساني الأساسي للتنوع والمساءلة

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

يحدد المعيار الإنساني الأساسي تسعة التزامات يمكن للمنظمات والأفراد المشاركين في الاستجابة الإنسانية استخدامها لتحسين

الأسرة المتضررة من الزلزال والانهيارات
الأرضية في شانغلا، باكستان



إدارة التنمية الدولية تطالب المملكة المتحدة الشركاء بالتأكد من وجود آليات للتماس التغذية المرتدة المنتظمة والدقيقة، والتي تغطي وجهات نظر الناس حول المساعدات التي يتلقونها والمنظمات التي تقدمها. ويتعين على الشركاء أن يبينوا كيفية جمع التغذية المرتدة والتصريف بناءً على أساسها من أجل تحسين الملاءمة والإنصاف والفعالية والقيمة مقابل المال. كما عززت إدارة التنمية الدولية البريطانية متطلبات العناية الواجبة الخاصة بالضمانات الحمائية.

تسلط الوكالة النرويجية للتعاون الإنمائي (نوراد) الضوء على مشاركة المجتمعات المحلية باعتبارها جزءاً مركزياً من المساعدة الإنسانية، مع تحديد أن التعامل مع المتضررين من الأزمات هو حق.

تدعم الوكالة السويدية للتعاون الإنمائي الدولي (سيديا) الجهود التي تعزز قدرة السكان المتضررين للمطالبة بالمساءلة من جانب السلطات المحلية والوطنية والمؤسسات والمنظمات الإنسانية.

لدى مكتب السكان واللاجئين والهجرة، ومكتب المساعدة الخارجية في حالات الكوارث بالولايات المتحدة، متطلبات لتمويل للشركاء لوضع إطار يأخذ ردود فعل المتلقين في الاعتبار. وهذا شرط قانوني منذ عام 2016.

نوعية وفعالية المساعدة التي يقدمونها. ويكفل ذلك معرفة المجتمعات المحلية والأشخاص المتضررين من الأزمات بحقوقهم واستحقاقاتهم، وحصولهم على المعلومات بصيغة وبلغة ميسرة، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم، وتمكينهم من تقديم الشكاوى التي ستكون موضع ترحيب وسيتم الاهتمام بمعالجتها.

التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>

إن التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين تُلزم المستجيبين بما يلي:

- إنشاء أنظمة إدارة مناسبة للقيام بالتعرف على آراء وأولويات الأشخاص المتأثرين والاستماع إليها والتصريف بناءً عليها بطريقة منسقة، بما في ذلك لأغراض الاستغلال والانتهاك الجنسيين، قبل وأثناء وبعد حالات الطوارئ.
- اعتماد آليات الوكالة التي تمكن المتضررين من الكوارث من المشاركة والاضطلاع بدور فعال في القرارات التي ستؤثر على حياتهم ورفاههم وكرامتهم وحياتهم.
- اعتماد أساليب لإعلام المجتمعات المحلية والإصغاء إليها، ومعالجة التغذية المرتدة واتخاذ الإجراءات التصحيحية، بما في ذلك الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين.

الأطر الأخرى

هناك العديد من الأطر والالتزامات أخرى التي تضم عناصر خاصة بالاتصال والمشاركة المجتمعية. ويرد تلخيص لهذه الأمور في الوثيقة المعنونة: "الأطر والالتزامات العالمية بشأن الاتصال والمشاركة المجتمعية المحلية" (انظر المصادر الرئيسية المقابلة للاطلاع على القائمة).

متطلبات الجهات المانحة

لدى بعض الجهات المانحة الحكومية شروطاً إلزامية، منها على سبيل المثال:

تتطلب إدارة الشؤون الخارجية والتجارة الأسترالية أن يكون لدى شركائها أطرًا للمساءلة.

وزارة الخارجية والتجارة الكندية، تطلب الحكومة الكندية دمج وجهات نظر واحتياجات وأولويات الفئات الفقيرة والمهمشة في المجتمعات المحلية في جهود التنمية والعمل الإنساني.



الموارد الرئيسية

الأطر والالتزامات العالمية بشأن الاتصال والمشاركة المجتمعية لمحة عامة عن مختلف الأطر والالتزامات على الصعيد العالمي التي تتضمن عناصر خاصة بالاتصالات ومشاركة المجتمعات المحلية.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180412152101-obmji>



مراجع القسم

السياسة الوطنية لفيجي للأنشطة الإنسانية الموجهة لإدارة مخاطر الكوارث. وزارة التنمية الريفية والبحرية وإدارة الكوارث الوطنية، حكومة جمهورية فيجي (2017).

انظر الصفحتين 4-5.

<http://bit.ly/2CMLWVc>

الفريق التوجيهي

إيمي رودز (المنظمة الدولية للهجرة)؛ تشارلز أنطوان هوفمان (اليونيسيف)؛ جاكلين دالتون (بي بي سي ميديا أكشن)؛ لورا ووكر ماك دونالد؛ فيليب هيل وريتشارد كوب (منظمة إنقاذ الطفولة)؛ سارة سبيكر (الرابطة العالمية للاتصال المسيحي)؛ سارة مايس؛ والتر ماور (منظمة "ابتسم من جديد" للتنمية بإفريقيا)

المساهمون والمراجعون والمختصون بإجراء المقابلات

عبد الله الرضوان؛ عبد الرحمن شريف (اتحاد المنظمات غير الحكومية الصومالية)؛ أنجيلا برايتون (منظمة كير الدولية)؛ أتييم سيجين؛ بريجيت موينغشاي (المديرية العامة للعمليات الأوروبية للحماية المدنية والمعونة الإنسانية)؛ برونوين راسل (مكتب المنسق المقيم للأمم المتحدة)؛ كارلا بنهام (منظمة الرؤية العالمية)؛ كارولين أوستن (الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر)؛ شارلوت لانكستر (مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع)؛ إليسا ويبستر (منظمة كير الدولية)؛ إيفا إرلاش (منظمة حلول الحقيقة الأساسية)؛ إيفا نيدربرغر (أوكسفام)؛ فرانكلين موليا سيسي (قائمة الاتصال الإنسانية)؛ جيل فرانسيس أريغالو بمكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا)؛ هيلين باريت (الاتصال العالمي)؛ هنري غورويو (مكتب المنسق المقيم للأمم المتحدة، بنغلاديش)؛ جون وارنر (مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين)؛ جوليا لويس؛ جولي مارشال (جامعة مانشستر المتروبولية، المملكة المتحدة)؛ كاي هوبكنز (منظمة "غراوند تروث سولوشنز")؛ ماكسين كلايتون؛ ميغ ساتلر (مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا))؛ ميا مارزوتو (مترجمون بلا حدود)؛ محمد الشماخ (منظمة "انقذوا الأطفال" في اليمن)؛ نيكولا أيريس بادامادا (منظمة "انقذوا الأطفال" في المملكة المتحدة)؛ نيكولا سيريس (لجنة الإنقاذ الدولية)؛ نيلز كارستنسن (منظمة المعونة المسيحية الدنماركية "العون الكنسي الدنماركي")؛ فيزا جميل (مجموعة الاتصالات في حالات الطوارئ/برنامج الأغذية العالمي)؛ ريتشارد ليس (بي بي سي ميديا أكشن)؛ ريتا ماينغي (مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا))؛ روبرت بول؛ سابينا كارلسون روبيارد؛ سارة روتلي؛ شارون ريدر (الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر)؛ سيمون إليز كارتر؛ ستيفارت ديفيس (مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا))؛ تانيا أكسيسا (فريق المهام المختص بالحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي التابع لمنظمة المساءلة أمام السكان المتضررين التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات)؛ أوجال أماتيا (شبكة ريد نيبال)

وقد حظيت عملية وضع الدليل بدعم أمانة شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث: أنجيلا روس (كاتبة)، هانا ميرفي، ماريان كايي – ماسلين وموري غارارد.

إذا كنتم تقرأون النسخة المطبوعة من هذه الوثيقة، فيمكنكم العثور على جميع الوصلات الإلكترونية المشار إليها في النسخة الإلكترونية من الدليل، والتي يمكن تنزيلها على الموقع www.cdacnetwork.org

مصادر الاقتباسات المستخدمة في هذه الوثيقة

6 مقتبس من "قوة التعبير". مترجمون بلا حدود (2017).
<https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria>

https://www.internews.org/sites/default/files/resources/Internews_Lost_SyriaReport_1_Nov2013_web.pdf

7 مقتبسة من مراجعة الدروس المستفادة من إعصار هايان. أوستن، سي. وبالي، إن. لشبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2014).

2 From rhetoric to action: local actors driving the participation revolution. المذكرة المفاهيمية النهائية لقسم الشؤون الإنسانية التابع للمجلس الاقتصادي والاجتماعي – ثورة المشاركة والجانب المحلي (يونيو 2018).

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

3 مقتبسة من دراسة دراسة إعصار هايان. أوستن، سي. وبالي، إن. لشبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2014).

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

8 الالتزام بالتنوع والمساواة والإدماج. لاري كرامر، يناير 2018،
<https://www.hewlett.org/committing-diversity-equity-inclusion>

كيفية إنشاء وإدارة آلية منهجية للتعليقات المجتمعية، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، ومنظمة "غراوند تروث سولوشنز" (2018)
https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/06/IFRC_feedback-mechanism-with-communities_ok_web.pdf

9 مقتبس من مقال: "النازحون في العراق يحتاج إلى المعلومات، وليس فقط الطعام والماء والمأوى. شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (2014)

<http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>

5 هل نستمع الآن؟ منظورات مجتمعية بشأن الاتصال مع المجتمعات المحلية خلال زلزال نيبال. شبكة الاتصال بالمجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث (2016)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160811085949-qjzug>



الهاتف: +44 (0) 203 773 8691
البريد الإلكتروني: info@cdacnetwork.org
الموقع الإلكتروني: www.cdacnetwork.org
تويتر: @CDACN
فيسبوك: @commisaaid

لجنة خيرية مسجلة برقم 1178168
رقم التسجيل هيئة الشركات بالمملكة المتحدة: 10571501

تم تمويل وضع هذا الدليل من قبل هيئة المعونة البريطانية التابعة لحكومة المملكة المتحدة من خلال برنامج التأهب للكوارث والطوارئ التابع لإدارة التنمية الدولية البريطانية، غير أن الآراء المعرب عنها لا تعكس بالضرورة آراء حكومة المملكة المتحدة أو سياساتها الرسمية.

وأُتاحت الرابطة العالمية للاتصالات المسيحية (المملكة المتحدة) والمنظمة الدولية لإنقاذ الطفولة ومنظمة إنقاذ الطفولة النرويجية إنتاج الدليل وطباعته بصيغته النهائية.

