

توصيات لتعزيز التواصل والمشاركة المجتمعية في الإجابة لفيضانات ليبيا

فبراير 2024

السياق

تشكل القيود المفروضة على المجال المتاح أمام المنظمات المدنية وغير الحكومية عائق كبير أمام التعامل المباشر مع المجتمعات، وعلى الرغم من انفتاح المجال المدني في أعقاب العاصفة دانيال مباشرة، إلا أن بيئة العمل لا تزال محفوفة بالتحديات. فضلاً عن ذلك، يشكل التنسيق الجزأ والإدارة عن بعد عائقين أمام العمل المشترك على التواصل والمشاركة المجتمعية.

نبذة عن هذه النشرة

تلخص هذه النشرة النتائج والتوصيات الرئيسية لتعزيز الجهود الجماعية في مجال التواصل والمشاركة المجتمعية في الاستجابة لفيضانات ليبيا.

تم استخلاص النتائج من مشاورات نوعية جرت مع أكثر من ٣٠ ممثلاً من مجتمع المنظمات الإنسانية، والتي أجريت في الفترة ما بين نوفمبر ٢٠٢٣ وحتى يناير ٢٠٢٤.

النتيجة الأولى: يؤدي نقص تبادل المعلومات إلى تفاقم الشكوك تجاه الجهات الفاعلة في مجال الإغاثة وتدني الوعي بالخدمات بين قطاعات السكان المتضررين

التوصيات

- ← **(التنسيق، وخاصة التعافي المبكر)** ينبغي على الجهات الفاعلة في جهود الاستجابة لإعادة الإعمار وضع استراتيجية مشتركة للتواصل تشرح بوضوح دورها وأنشطتها. تهدف مثل هذه الحملة المشتركة للتواصل إلى إزالة الغموض عن الدور الذي من المقرر أن يلعبه شركاء المساعدات في جهود إعادة الإعمار القادمة في المنطقة المتضررة من الفيضانات وخاصة فيما يتعلق بدور البلديات والحكومة الوطنية، وتعزيز قيمة وجود مجتمع مدني نشط. وكما هو موضح في النتيجة الثانية، يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أن تكون منصة فعالة لإدارة حملة من هذا النوع.
- ← **(جميع الجهات الفاعلة في حملة الاستجابة)** ينبغي أن تكون أنشطة المشاركة المجتمعية الجارية ذات طبيعة تبادلية، حيث يخصص شركاء المساعدات الوقت الكافي لشرح أنشطتهم والنتائج المقصودة بشكل واف. وينبغي أن يشمل ذلك العمل بشكل وثيق مع الشركاء المنفذين من منظمات المجتمع المدني لوضع نهج مشترك للمشاركة المجتمعية والتواصل المتبادل، لا سيما في المراحل الأولى من المشروع الجديد.

النتيجة الثانية: لا يتم الانتفاع بقنوات الإعلام الجماهيري، وخاصة وسائل التواصل الاجتماعي، بشكل كامل للتواصل الأحادي أو التبادلي مع المجتمعات

التوصيات

- ← **(جميع الجهات الفاعلة في حملة الاستجابة)** السعي إلى تلقي التدريب والتوجيه بشأن التوظيف الفعال لوسائل التواصل الاجتماعي للمشاركة المجتمعية: وبالإضافة إلى برامج التدريب المخصصة، هناك عدد من الموارد المجانية عبر الإنترنت والمتاحة لتقديم إرشادات عملية للجهات الفاعلة في مجال المساعدات التي تتطلع إلى خلق حضور أكثر نشاطًا على وسائل التواصل الاجتماعي. وحرصًا على تقليل المخاطر السلبية للمشاركة في وسائل التواصل الاجتماعي، يجب على المنظمات التي تتطلع إلى دمج وسائل التواصل الاجتماعي بشكل أكثر نشاطًا في برامجها أن تقوم أيضًا بإجراء تحليل شامل للمخاطر/الفوائد قبل تقديم أنشطة جديدة.
- ← **(جميع الجهات الفاعلة في الاستجابة)** الاستفادة من المنصات الحالية والعمل الجماعي للمشاركة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي: إن العمل من خلال صفحات أو حسابات وسائل التواصل الاجتماعي القائمة، مثل صفحة "الكل" التابعة لمؤسسة الي بي سي ميديا أكشن، يمكنه أن يقلل من المخاطر التي تتعرض لها المنظمات الفردية، كما أنها تستفيد من القدرة على الوصول إلى السكان.
- ← **(جميع الجهات الفاعلة في الاستجابة)** استخدام قنوات التواصل الاجتماعي للتواصل المتبادل ولأغراض "التواصل كوسيلة مساعدة"، وليس مجرد التواصل الخارجي الدعائي: نشر وتعزيز المعلومات الدقيقة والتي خضعت إلى التحقق منها بانتظام على وسائل التواصل الاجتماعي فيما يتعلق بالمعلومات المتعلقة بجهود التعافي المبكر وإعادة الإعمار ليتمكن الأشخاص من مشاركتها. ينبغي على المنظمات التفاعل بشكل مستمر مع تعليقات المستخدمين على منشورات وسائل التواصل الاجتماعي حتى يمكن تصحيح سوء الفهم والمعلومات الخاطئة بسرعة، وتحديد المعلومات المضللة. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي استكشاف الفرص لدمج جهود متابعة مواقع التواصل الاجتماعي في أنشطة البرنامج للتأكد من أنها على دراية أفضل بتصورات السكان المتضررين وأولوياتهم.

النتيجة الثالثة: في حين لوحظ اتباع بعض الممارسات الجيدة ولكن عاب جهود الاستجابة غياب توحيد الجهود بشكل كافٍ أو الافتقار إلى استراتيجية متسقة للتواصل والمشاركة المجتمعية

التوصيات

- ← **(جميع الجهات الفاعلة في حملة الاستجابة) ينبغي للمنظمات غير الحكومية الدولية والمنظمات المحلية أن تكون أكثر اندماجًا في مساحات صنع القرار وآليات المساءلة المشتركة:** في حين أنه من الإيجابي أن بعض أنشطة التواصل المنسق والمشاركة المجتمعية تعمل في ليبيا، إلا أنه ينبغي أن تتيسر سبل الوصول إليها على نطاق أوسع من قبل الجهات الفاعلة في مجال المساعدات. ينبغي تشجيع منظمات المجتمع المدني على وجه الخصوص على التعامل مع مثل هذه المنصات نظرًا للرابطة الفريدة التي تحظى بها، وإمكانية وصولها إلى السكان المتضررين. في هذا الإطار، ينبغي على الشركاء الدوليين التعامل بشكل استباقي مع منظمات المجتمع المدني لبناء الثقة ودعمها للاستفادة من هياكل التنسيق، والتي يمكن قد يصعب التعامل معها بسبب الحواجز اللغوية واستخدام المصطلحات التخصصية في مجال العمل الإنساني. العمل على اكتساب فهم أفضل للحواجز الحالية التي تمنع منظمات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية الدولية من الانخراط في مجالات المساءلة الحالية سيكون مفيدًا أيضًا في توسيع نطاق المشاركة.
- ← **(شركاء التنسيق) ينبغي أن يهدف شركاء التنسيق إلى تعزيز تبادل المعلومات والروابط بين مبادرات التواصل والمشاركة المجتمعية لتحسين الاتساق:** الاعتماد على الجهود الحالية لرسم خرائط المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين (AAP) التي يقودها مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، على أن يمتد ذلك أيضًا إلى تبادل أكثر منهجية للإرشادات التي تعمم التواصل والمشاركة المجتمعية في وضع البرامج، بالإضافة إلى خلق مساحة للشركاء لمشاركة أفضل الممارسات والدروس المستفادة من أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية الحالية. على وجه التحديد، ينبغي لفرق العمل التي من المرجح أن تمتد صلاحياتها إلى ما بعد التحول الترابطي، أن تستكشف الفرصة لإدراج عنصر التواصل والمشاركة المجتمعية في استراتيجيتها طويلة المدى.
- ← **(شركاء التنسيق) ينبغي لأي استراتيجية و/أو توجيهات مشتركة للتواصل والمشاركة المجتمعية أن تراعي التغييرات المزمع تنفيذها في هيكل المساعدات:** وذلك من خلال الإقرار بأن هياكل تنسيق المساعدات الشاملة ستتغير، كما ينبغي أن يسعى تخطيط الاتصالات والمشاركة المجتمعية إلى أن يعكس هذه التغييرات، وذلك على سبيل المثال من خلال الاندماج في تنفيذ إطار التعاون للأمم المتحدة 2023-2025، والتي سوف تمثل أساسًا جوهريًا للنهج الترابطي الذي سيتم اتباعه للتعامل مع جهود التطوير.

¹ انظر على سبيل المثال، الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (بدون تاريخ) دورة التعلم الإلكتروني عبر وسائل التواصل الاجتماعي. الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (بدون تاريخ) كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لإشراك المتضررين من الأزمات بشكل أفضل: دليل مختصر لمستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي في المنظمات الإنسانية.

² "الكل" اسم منصة إخبارية ومعلوماتية على الإنترنت تضم أكثر من 1.3 مليون متابع. وقد وصلت المنصة إلى حوالي 60 ألف شخص شهريًا في درنة وحدها في أعقاب العاصفة دانيال.

النتيجة الرابعة: إن محدودية الفهم لاحتياجات السكان تجعل من الصعب تقديم المساعدات إلى الفئات الأكثر ضعفًا

التوصيات

- ← **(جميع شركاء الاستجابة، وخاصة إدارة المعلومات)** البيانات المصحوبة بقيود منهجية أفضل من غياب البيانات على الإطلاق: إن استكشاف السبل غير التقليدية لجمع البيانات حول احتياجات السكان المتضررين؛ على سبيل المثال، من خلال اتباع أساليب نوعية أكثر شمولاً، ووسائل التواصل الاجتماعي، وطرق جمع العينات بطريقة "كرة الثلج"، وشبكات المعلومات الرئيسية والتشاور الوثيق مع مجموعات المجتمع المدني المندمجة في المجتمع.
- ← **(شركاء التنسيق)** هناك حاجة إلى تنسيق أقوى لتعزيز آليات الوصول إلى البيانات ومشاركتها وتحليلها واستخدامها عبر الاستجابة: إن إنشاء منصة تحليل مشتركة آمنة سيكون ذا قيمة كبيرة للغاية في تمكين تبادل المعلومات بين الجهات الفاعلة في مجال المعونة، وتحسين قاعدة المعرفة الشاملة وتعزيز تقليل العبء الواقع على المجتمعات المشاركة في تقييمات الاحتياجات.
- ← **(شركاء التنسيق)** هناك حاجة إلى أساليب مبتكرة للاستهداف: في حالة استمرار القيود المفروضة على الوصول إلى المعلومات الخاصة بالاستهداف، ينبغي على المستجيبين العاملين في جهود تقديم المساعدات أن يهدفوا إلى الاتفاق على الحد الأدنى من المعايير المشتركة لتحديد الأولويات، ثم ربط ذلك بالبيانات الثانوية والأدلة النوعية (على سبيل المثال من خلال عدد محدود من مجموعات التركيز). ويمكن استخلاص الدروس من عمل فريق العمل النقدي الذي حقق تقدمًا بالفعل في هذا الصدد، بالإضافة إلى الجهود الأولية التي قادها فريق العمل المواضيعي المشترك بين الوكالات.

النتيجة الخامسة: في ظل هذه الخلفية، تمثل جهود التعافي المبكر والتحول الترابطي مخاطر وقرصًا على حدٍ سواء

التوصيات

- ← **(شركاء الاستجابة الدوليون)** ينبغي على الشركاء الدوليين الاستفادة من الخبرات المحلية وتحقيق الاستفادة القصوى من أصوات المجتمعات نفسها لتأسيس برامج إعادة الإعمار والترابط على الواقع المحلي؛ فقد تؤدي وسائل الإعلام الجماهيرية وشركات منظمات المجتمع المدني والعمل من خلال الحكومات البلدية إلى زيادة فرص المشاركة المجتمعية في ظل غياب الأساليب التقليدية للمشاركة بصفة مباشرة. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي لبرامج التنمية طويلة المدى أن تولي الأولوية لدمج مناهج المشاركة المجتمعية في تصميم ومراقبة الأنشطة بهدف بناء الثقة وتحسين أهمية البرامج.
- ← **(شركاء التنسيق)** هناك حاجة إلى توجيهات استراتيجية بشأن التواصل والمشاركة المجتمعية في جهود التعافي المبكر: للقيادة الاستراتيجية الواضحة داخل البنية الأساسية للمساعدات دور حيوي لضمان تبادل المعلومات بشكل منتظم، ورسم خرائط للأنشطة المخططة والحالية لتجنب ازدواجية وتقديم المشورة بشأن الديناميات الاجتماعية والسياسية القائمة التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند تنفيذ البرامج.
- ← **(جميع شركاء الاستجابة)** يجب تصميم أنشطة إعادة الإعمار من منظور يراعي حساسيات الصراع: إذ ينبغي أن يتم تصميم البرامج وتنفيذها (بما في ذلك كيفية مشاركة المجتمعات في هذه العملية) من خلال تحليل منهجي لحساسية الصراع لتقليل مخاطر الضرر المعاكس أو سوء تأويل المغزى من الأنشطة.

- ← **(جميع شركاء الاستجابة)** ينبغي صياغة المعلومات ورسائل التواصل المتعلقة بجهود الاستجابة بلغة مناسبة **للسياق:** حيث ينبغي أن تتجنب جميع رسائل التواصل المتعلقة بأنشطة برامج المساعدات الإشارة إلى "استجابة درنة"، وتلجأ بدلاً من ذلك إلى استخدام مفردات أكثر شمولاً جغرافياً مثل "استجابة العاصفة دانيال" أو "الاستجابة إلى الفيضانات".
- ← **(جميع شركاء الاستجابة، مع القيادة من التنسيق)** تخصيص الوقت الكافي لصياغة رسائل تواصل واضحة بشأن كيفية اتخاذ قرارات المساعدات، حيثما أمكن ذلك، مما يدل على أن المساعدات تصل إلى جميع المجتمعات **الضعيفة:** فالتزام الشفافية في التواصل بشأن عملية اختيار المستفيدين من شأنه أن يزيد من تعزيز الشفافية والتخفيف من مخاطر إدراك المجتمعات المحلية أن بعض المجموعات تستفيد من غيرها.

النتيجة السادسة: حلول التواصل والمشاركة المجتمعية على المدى الطويل تتطلب مشاركة أكبر وأكثر منهجية مع الجهات الفاعلة المحلية

التوصيات

- ← **(شركاء التنسيق)** يمكن أن لعملية رسم خرائط محدثة للأطراف المعنية أن تقدم مورداً قيماً للجهات الفاعلة الدولية التي تتطلع إلى تعزيز الشراكات المحلية والمشاركة بشكل أكثر فعالية مع السكان المتضررين: وينبغي على شركاء التنسيق أن يقودوا جهود إعداد خرائط الأطراف المعنية التي ترصد الجهات الفاعلة المحلية لاكتساب فهم أفضل لوجود وقدرات المستجيبين الأوائل ومجموعات المجتمع المدني. ينبغي أن يركز رسم الخرائط على العمل الموجود مسبقاً لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في هذا المجال ونشره على نطاق واسع على الشركاء في المجال الإنساني والإنمائي.
- ← **(جميع شركاء الاستجابة)** المشاركة بطريقة مخططة بشكل أفضل مع الهياكل المجتمعية الموجودة مسبقاً والتي لعبت دوراً مركزياً في الاستجابة الفورية للفيضانات: ويشمل ذلك المتطوعين المحليين المنتمين إلى "المناطق الغربية" كما يشمل أيضاً أعداداً كبيرة من المتطوعين من "المناطق الشرقية" الذين انتقلوا إلى المناطق المتضررة من الفيضانات المنطقة لتقديم الدعم في الأسابيع التالية للعاصفة دانيال. تأكيداً على ما تقدم، فإن قيام الأطراف المعنية بوضع خريطة ترصد مواقع الجهات الفاعلة المحلية سيمثل مصدراً رئيسياً لدعم هذه الجهود.
- ← **(جميع شركاء الاستجابة)** اكتساب فهم مشترك للغة وأهداف جهود التواصل والمشاركة المجتمعية عبر الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية والجهات الفاعلة المحلية: على وجه الخصوص، استخدام المصطلحات وطرق العمل ذات الصلة والمألوفة للجهات الفاعلة المحلية والسكان المتضررين. ينبغي أن تكون أنشطة بناء الجسور فيما يتعلق بالتواصل والمشاركة المجتمعية تبادلية، مع الإقرار بأن الجهات الفاعلة المحلية تجلب المعرفة والخبرة السياقية العميقة التي يمكن أن تحدد أفضل السبل للتواصل والتفاعل مع المجتمعات المتضررة.
- ← **(جميع شركاء الاستجابة)** في غياب فرص المشاركة المجتمعية المباشرة، يمكن للمنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني أن تؤدي دور الوكيل: حيث تمثل المنظمات المحلية عموماً المجتمعات التي تعمل فيها ويقودها ويعمل بها مواطنون ليبيا. وعلى خلفية القيود المستمرة على إمكانية الوصول إلى المتضررين، يمكن استشارة هذه الجهات الفاعلة كجزء من جهود التواصل والمشاركة المجتمعية عندما يتعذر التواصل المباشر مع السكان المتضررين.

النتيجة السابعة: ينبغي أن يكون التواصل والمشاركة المجتمعية أساسًا لطرق العمل مع الحكومة في جهود إعادة الإعمار

التوصيات

- ← **(شركاء التنسيق)** وضع استراتيجية اتصال متماسكة للتعامل مع الحكومة: بما في ذلك تطوير رسائل مشتركة حول دور الجهات الفاعلة في مجال المساعدات الدولية في الاستجابة والدعم المقدم إلى السلطات الحكومية. وفي هذا الإطار، سيكون تحديد شركاء المعونة بوضوح على أنهم يلعبون دورًا تقنيًا داعمًا للخطط التشغيلية البلدية الحالية أمرًا أساسيًا.
- ← **(شركاء التنسيق)** اكتساب فهم مشترك قدر الإمكان مع الشركاء الحكوميين لأهمية التواصل والمشاركة المجتمعية في نجاح أنشطة إعادة الإعمار: ينبغي أن يهدف الشركاء إلى فهم سياسات الحكومة واستراتيجياتها ومبادراتها المتعلقة بالتعامل مع الأشخاص المتضررين لتحسين التأزم مع الأساليب المنهجية القائمة. ينبغي على الشركاء ممارسة الضغوط، حيثما أمكن، لتعميم المشاركة المجتمعية والتواصل المتبادل وتبادل المعلومات الشفاف في جميع الأنشطة الحكومية المشتركة.
- ← **(شركاء الاستجابة الدوليون)** تعزيز التعاون ومسارات المشاركة مع الشركاء المحليين الذين يتشاركون وينسقون بانتظام مع السلطات الحكومية لتعزيز بناء العلاقات: التركيز على بناء شراكات قوية على مستوى البلديات لزيادة المصداقية والمساعدة في تمكين تحسين المشاركة والتواصل المتبادل مع المجتمعات المتضررة.



h—h
H2H Network
Humanitarian
Action Support



تم تمويل هذه النشرة من قبل شبكة H2H، التي تدعمها هيئة المعونة البريطانية التابعة لحكومة المملكة المتحدة. كأحد مكونات مشروع شبكة CDAC الذي يحمل اسم "دعم CDAC للاستجابة لفيضانات ليبيا" - وهي مبادرة كانت تهدف إلى تعزيز التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية والعمل بين الجهات الفاعلة الإنسانية والإنمائية وإرشاد المزيد من العمل المشترك مع انتقال الاستجابة إلى التعافي المبكر.

© شبكة CDAC 2024

CDAC Network

Sayer Vincent–Invicta House
Golden Lane ١١٤–١٠٨
ABR London EC١V
المملكة المتحدة

- cdacnetwork.org
- [@CDACN](https://twitter.com/CDACN)
- [@CDACN](https://facebook.com/CDACN)
- [شبكة CDAC](https://in.linkedin.com/company/cdac-network)
- [@CDACNetwork](https://youtube.com/CDACNetwork)

رقم التسجيل لدى الهيئة البريطانية لسجل الشركات: ١٠٥٧١٥٠١
رقم تسجيل المؤسسة الخيرية: ١١٧٨١٦٨

شبكة CDAC (٢٠٢٤) "التواصل والمشاركة المجتمعية في الاستجابة لفيضانات ليبيا: ملخص لمتابعة وسائل التواصل الاجتماعي، وتحليلات وسائل الإعلام والموارد للمشتغلين بالمجال" (www.cdacnetwork.org/policy-briefs/) ([communication-and-community-engagement-in-the-libya-flood-response](https://www.cdacnetwork.org/policy-briefs/communication-and-community-engagement-in-the-libya-flood-response))

صورة الغلاف: درنة، ليبيا، سبتمبر ٢٠٢٣. المصدر: SN/اللجنة الدولية للصليب الأحمر