

يونسف | لكل طفل



المساءلة أمام السكان المتضررين

دليل لليونسف وشركائها

جدول المحتويات

iv	تمهيد
v	شكر وتقدير
vii	كيفية استخدام هذا الدليل
viii	مسرد المصطلحات
xi	قائمة الاختصارات

١٠ القسم الأول مقدمة

٢	الفصل الأول بعض التعاريف والخلفية
٨	الفصل الثاني ترجمة الالتزامات إلى أفعال

١٤ القسم الثاني دمج المساواة أمام السكان المتضررين على المستوى الوطني

١٥	الفصل الثالث الخطوات الأولى
٢١	الفصل الرابع الجاهزية وتقليل المخاطر
٢٦	الفصل الخامس دورة البرنامج

٣٦ القسم الثالث تنفيذ المساواة أمام السكان المتضررين في البرامج

٣٧	الفصل السادس الشروع في العمل
٤٤	الفصل السابع المعلومات والتواصل
٥٨	الفصل الثامن المشاركة
٧٣	الفصل التاسع آليات الشكاوى والتغذية الراجعة
٨٠	الفصل العاشر الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والمساواة أمام السكان المتضررين
٨٦	الفصل الحادي عشر تسخير التكنولوجيا لتنفيذ المساواة أمام السكان المتضررين

٩٣ القسم الرابع التنسيق والشراكة

٩٤	الفصل الثاني عشر التعاون على الصعيدين المحلي والوطني
٩٨	الفصل الثالث عشر التعاون بين الوكالات
١٠٩	مجموعة أدوات المساواة أمام السكان المتضررين

مصادر الصور

الغلاف الأمامي: © Willocq/UNICEF/UNI٢٣٥٤٧١
صفحة ٢: © Bindra/UNICEF/UN٠٣٢٩٢٦٧
صفحة ٦: © Pirozzi/UNICEF/UNI٤٥١٦٨
صفحة ١٠: © Moore/UNICEF/UN٠٧٠٢٤٦
صفحة ١٢: © Siddique/UNICEF/UNI٩٩٥٣٤
صفحة ١٤: © Albrecht/UNICEF/UN٠٢٨٧٠٩٥
صفحة ٣٦: © UNICEF/ Santos
صفحة ٩٣: © Guardi/UNICEF/UNI٢٢٤٨٣٦

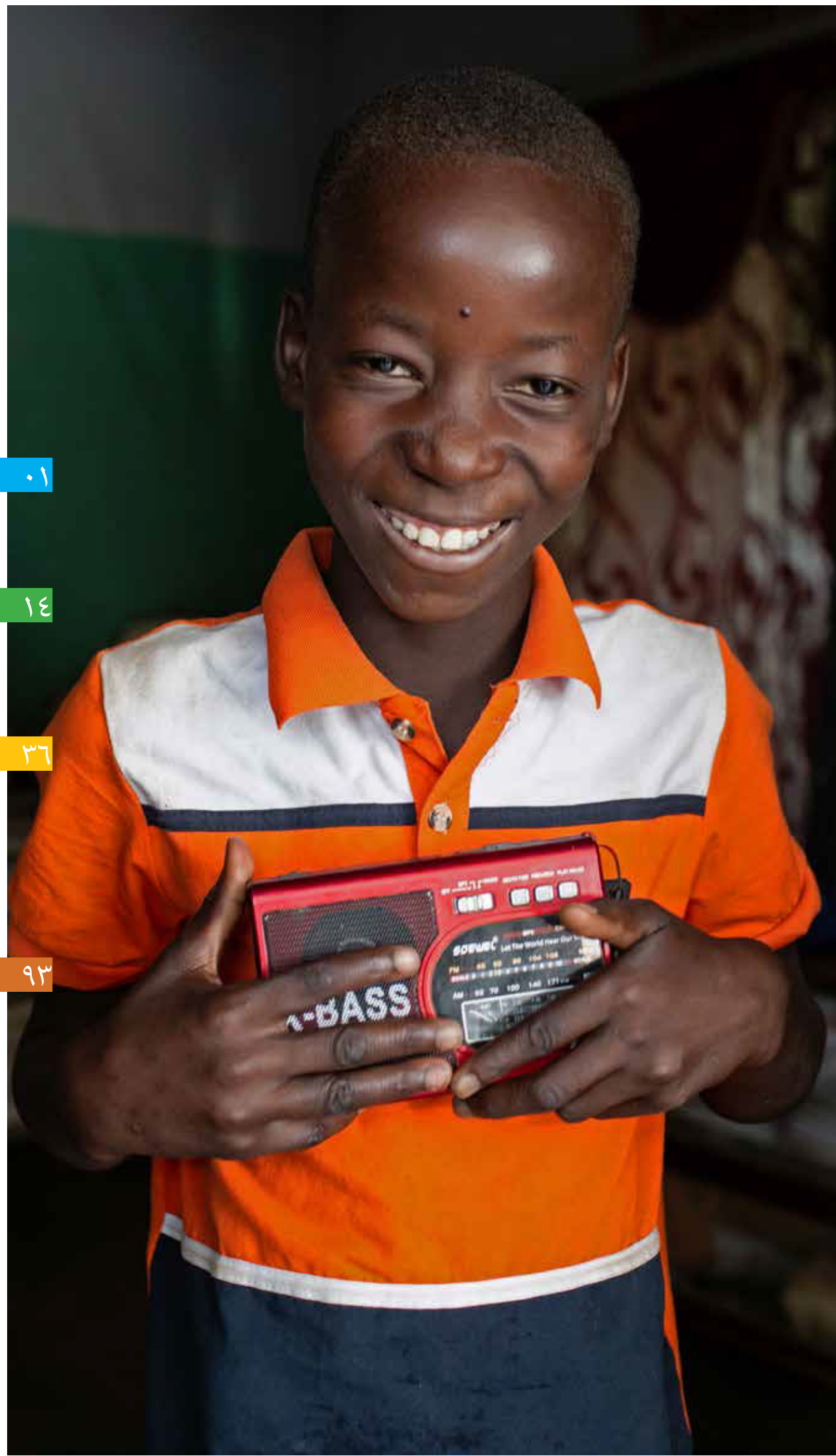
من إعداد ونشر اليونسف

مكتب برامج الطوارئ
Avenue de la Paix
Geneva, Switzerland V-0

www.unicef.org

© حقوق الطبع محفوظة. منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف)
مكتب اليونسف لبرامج الطوارئ (EMOPS)
يونيو ٢٠٢٠

للمزيد من المعلومات:
aap@unicef.org



تمهيد

إننا في اليونيسف نضع الأشخاص – رجالاً ونساءً وعائلات وأطفال ويافعين – في قلب عملنا وصلب الموضوع. ومن أجل ضمان أنَّ عملنا يركز حقيقةً وفعلياً على الأشخاص، نحن ملتزمون بتسيخ المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP) في كلِّ ما نقوم به.

إنَّ المساءلة أمام السكان المتضررين تعني أن تكون شاملاً وأن تشجّع المشاركة وتمكّن الناس من التعبير عن احتياجاتهم وإسماع أصواتهم والمشاركة في القرارات التي تمسّ حياتهم، فنحن نريدهم أن يشعروا بأنهم قادرون على الدفاع عن حقوق الأطفال وحقوق مجتمعاتهم المحلية، وأنّ مثل هذه المتطلبات غير قابلة للتفاوض أو المساومة، وأنّ نجاحنا في تحقيقها وجعلها واقعاً سوف يعتمد على ضمان أنَّ اليونيسف تعمل على كل المستويات – محلياً ووطنياً وعالمياً – على الاستماع لهذه الأصوات والتصرّف بناءً على ذلك.

لقد قمنا في الآونة الأخيرة بمضاعفة جهودنا ومساعدنا في مجال المساءلة أمام السكان المتضررين، لكن ثمة متسعٌ للقيام بالمزيد. حيث تتعدّد مخاطر الفشل في إشراك المجتمعات المحلية بشكلٍ كامل، بما في ذلك التوتر والنزاع بين عمال الإغاثة وتلك المجتمعات، والارتباك والبُس فيما يتعلق بتعدّد الأنشطة والمشاركين، والاستخدام غير الفعّال للموارد، وعدم المقدرة على إظهار الفعالية والمساءلة أمام الجهات المانحة وأفراد المجتمع. والأكثر خطورة هو أن الأرواح والصحة والرفاهية مهدّدة في حال عدم إطلاع الناس على معلوماتٍ حيوية وأساسية أو اتخاذهم قرارات وإجراءات بناءً على معلوماتٍ مضلّة أو غير صحيحة.

وهذا هو السبب الذي دعانا للقيام بتجديد التزامنا تجاه تعزيز حقوق السكان المتضررين وكرامتهم وسلامتهم واحترامها، وضمان إنشاء كافة برامجنا بحيث تعمل على تحقيق مصالحهم الفضلى وتلبية أعلى المعايير.

تتطلّب المساءلة أمام السكان المتضررين نهجاً استباقياً ومتسقاً واستراتيجياً، وهذا يعني ضرورة تغيير ثقافتنا وطريقة عملنا، حيث أنّه لا بدّ لنا من وضع الناس في قلب خططنا ومشاريعنا وتدخلاتنا، والتأكد من أنَّ قيادتنا تستمع إلى أصوات المجتمعات المحلية وتتصرّف وفقاً لها. لا بدّ لموظفينا أن يصبحوا أفضل في إشراك المجتمعات بفعالية في إعداد الخطط الخاصة ببرامجنا في مجال المساعدة وتنفيذها ورصدها وتقييمها، وأن تكون استجابتنا وفق آراء ورؤى واحتياجات السكان المتضررين وأن تتكيّف معها. وهذا العمل من شأنه أن يعزّز جهود المناصرة لدينا ومصداقيتنا كمنظمة، فهو عملٌ واقعي وحقيقي وليس مجرد خانة اختيار في إحدى وثائق السياسات.

أن تكون مسؤولاً بشكلٍ فعّال أمام المجتمعات ليس فقط الشيء الصحيح الذي يجب القيام به، بل هو في غاية الأهمية لضمان أنَّ المجتمعات آمنة ومحمية ولها صوتٌ مسموع، لذا يجب أن يكون الوفاء بالتزامات المساءلة أمام السكان المتضررين مطلباً أساسياً في كافة أعمالنا وتحركاتنا وعبر كافة القطاعات. يهدف هذا الدليل إلى زيادة مستوى فهم المساءلة أمام السكان المتضررين في المنظمة وتقديم الدعم لموظفينا وشركائنا العاملين على تطبيقها وتنفيذها في المواقف العملية اليومية في كلِّ مكانٍ من هذا العالم.

هنريتا هـ فور

المدير التنفيذي لليونيسف

شكر وتقدير

يأتي هذا الدليل كثمرة تعاون بين عددٍ من الأفراد والمجموعات، لذا فإنّ الفريق يشكر كلَّ من بذل وقته وسخّر طاقته وخبرته ليؤتي أكله.

لقد جرى إعداد الدليل وتطويره من قبل وحدة المساءلة أمام السكان المتضررين التابعة لمكتب اليونيسف لبرامج الطوارئ، حيث قدّم تشارلز أنطوان هوفمان التنسيق العام والمشورة الفنية، بينما قدّمت كارلا ضاهر، وجوستوس أولييلو، وجوليا بو، ومارينا فرنانديز بويل من اليونيسف، والمستشارة المستقلة ميج ساتلر، المساهمات الكتابية والفنية.

نتوجّه بشكرٍ خاص إلى أعضاء مجموعة عمل المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين التابعة لليونيسف لجهودهم في توجيه العمل الدولي بشأن المساءلة أمام السكان المتضررين ولتقديمهم إرشاداتٍ وتوجيهاتٍ دقيقة ومدروسة ودعمٍ شامل، لا سيما لإعداد هذا الدليل.

نتوجّه كذلك بالشكر والعرفان للزملاء في المكاتب الوطنية والإقليمية والفرق الفنية في المقرّ الرئيسي، حيث كانت خبراتهم ومساهماتهم القيمة أساسية في تطوير هذا الدليل.

شكر خاص لشركائنا، ولا سيما رابطة المتطوعين في الخدمة الدولية (AVSI) والمجلس الديماري للاجئين والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ولجنة الإنقاذ الدولية ومنظمة «بلان إنترناشونال» ومنظمة إنقاذ الطفل والملفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ولكافة المتعاونين معنا في جامعة كولومبيا لتقديمهم اقتراحات ومدخلات تفصيلية، ولغيرهم من الأفراد الذين شاركونا بنصائحهم وأفكارهم خلال صياغة هذا الدليل.

كما استفاد الدليل من مهارات ديبورا يويل (ProseWorks) في مجال النسخ والتحرير، وخبرة فريق Formato Verde في مجال التصميم الجرافيكي، ولشركة Strategic Agenda لخدمات الترجمة.

وأخيراً، نوّد أن نتقدّم بخالص امتناننا مكتب المساعدات الخارجية الأمريكية في حالات الكوارث (OFDA) التابع للوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) وحكومة المملكة المتحدة لدعمهم هذا المشروع، وكذلك لوزارة الخارجية الدماركية والوكالة السويسرية للتنمية التعاون (SDC) لاستثماراتهم في توسيع نطاق أنشطة المساءلة أمام السكان المتضررين في اليونيسف.

كيفية استخدام هذا الدليل

لقد قمنا بإعداد هذا الدليل بهدف مساعدة موظفي اليونيسف والوكالات الشريكة والحكومات والمنظمات غير الحكومية على زيادة مستوى فهمهم للمساءلة أمام السكان المتضررين واكتساب المعرفة والمهارات العملية لتطبيق مبادئها في أعمالهم اليومية. والغرض منه أن يتم تطبيقه بالكامل أو أخذ النصح والإرشاد منه في مواضيع محددة. ونأمل من خلال توجيه هذا الدليل إلى جمهورٍ عريضٍ مساعدة اليونيسف والمنظمات الشريكة في تطبيق مقاربات المساءلة أمام السكان المتضررين في كافة مستويات عملهم.

يضمّ الدليل أربعة أقسام:

القسم الأول مقدمة

يقدم المبادئ الأساسية للمساءلة أمام السكان المتضررين في سياق المجتمع الإنساني العالمي ويعرض الأطر التي تدعم تبني مقاربات المساواة وتؤثر على القيم المؤسسية والقطاعية ككل.

القسم الثاني دمج المساءلة أمام السكان المتضررين على المستوى الوطني

يستعرض الأدوار والمسؤوليات المحددة التي تلعب دوراً في تنفيذ أجندة المساءلة أمام السكان المتضررين ويشرح كيف يمكن دمجها في البرنامج والدورات الإنسانية.

القسم الثالث تنفيذ المساءلة أمام السكان المتضررين في البرامج

يصف العناصر الرئيسية لإنشاء نهج شامل للمساءلة أمام السكان المتضررين، ويوضح دور الركائز الأساسية الثلاثة للمساءلة – التواصل وتوفير المعلومات، والمشاركة، وآليات الشكاوى والتغذية الراجعة، كما يتناول كيفية تنفيذ الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (PSEA) وتوظيف التكنولوجيا.

القسم الرابع التنسيق والشراكة

يتناول الرؤى حول طبيعة العمل مع الشركاء، من الجهات المحلية إلى وكالات الأمم المتحدة وأنظمة المجموعات العنقودية، من أجل تعزيز مشاركة السكان المتضررين وضمان أنهم في قلب أعمالنا.

التغذية الراجعة

هذا الدليل ليس بالتأكيد الكلمة الأخيرة حول المساءلة أمام السكان المتضررين، حيث أنه ومع نمو خبراتنا وتجاربنا المشتركة حول هذا الموضوع وسماع المزيد من الأمثلة حول الممارسات الجيدة في هذا المجال، سيكون من الضروري العمل على تنقيح الإرشادات والتوجيهات التي يحتويها وتعديلها.

لهذا السبب نودّ منكم مشاركة تجاربكم ونصائحكم، سواء فيما يتعلق باستخدام الدليل أو تطبيق المقاربات الخاصة بالمساءلة أمام السكان المتضررين في عملكم. يُرجى مشاركة أفضل الممارسات والأدوات التي وجدتموها مفيدة وناجعة، فنحن نرحب بالتغذية الراجعة والاقتراحات والتعليقات – يُرجى إرسالها إلى وحدة المساءلة أمام السكان المتضررين التابعة لمكتب اليونيسف لبرامج الطوارئ في جنيف عبر البريد الإلكتروني

aap@unicef.org



مسرد المصطلحات

المساءلة أمام السكان المتضرّرين

إنّ المساءلة تجاه السكان المتضرّرين تتعلق باستخدام السلطة والموارد بشكلٍ أخلاقي ومسؤول، فهي تُعنى بوضع احتياجات ومصالح الأفراد والمجتمعات التي تخدمها المنظمات في قلب عملية صنع القرار، وضمان النتائج الأكثر ملاءمة لهم وذات الصلة بهم، مع الحفاظ على حقوقهم وكرامتهم وتعزيز صمودهم لمواجهة حالات الاسضعاف والأزمات. وهذا يعني من الناحية العملية أنّ الأشخاص – بما في ذلك الأطفال واليافعين – لهم رأي في القرارات التي تمس حياتهم وأنه يجب أن تصلهم المعلومات التي يحتاجون إليها لاتخاذ قراراتٍ سليمة وأن يتمتّعوا بإمكانية الوصول إلى آلياتٍ آمنة وسريعة الاستجابة لتقديم التغذية الراجعة أو الشكاوى، وكذلك الوصول بشكلٍ عادل إلى المساعدة بما يتناسب مع احتياجاتهم وأولوياتهم وتفضيلاتهم.

السكان المتضرّرون

السكان المتضرّرون هم الفتيات والفتيان والنساء والرجال من ذوي الاحتياجات المختلفة وأوجه الاستضعاف والقدرات الذين يعيشون في حالات استضعاف و/أو يتأثّرون سلباً بالفقر أو النزاع أو الكوارث أو غيرها من الأزمات.

حماية الطفل

تشير حماية الطفل إلى التدابير الاستباقية المتخذة للحدّ من المخاطر الجانبية المباشرة وغير المباشرة للأضرار التي قد تلحق بالأطفال وتنشأ من عمل المنظمة وموظفيها و/أو شركائها، وتشمل هذه المخاطر تلك المرتبطة بالعنف الجسدي (بما في ذلك العقاب البدني)، والعنف أو الاستغلال أو الاعتداء الجنسي، والإساءة اللفظية والعاطفية، والاستغلال الاقتصادي، وعدم ضمان السلامة الجسدية أو النفسية، وإهمال الاحتياجات الجسدية أو العاطفية أو النفسية، والممارسات الثقافية الضارة، وانتهاكات الخصوصية.

المساءلة الجماعية

ترتبط المساءلة الجماعية بالتزام الوكالات الإنسانية والإمائية بنفس القدر بالمساءلة وقيامها بتنسيق ومواءمة سياساتها وممارساتها وأنشطتها في جميع المجالات، حيث أنّ المساءلة الجماعية تزيد من مستوى الوعي بعمل الوكالات المختلفة بين السكان المتضرّرين وتقلّل من الازدواجية والعبء على كاهل السكان المتضرّرين من خلال تنسيق عملية تدفق المعلومات والبيانات من مختلف الوكالات، لكنّها لا تحلّ محلّ المساءلة الفردية للوكالات – بل تأتي بجانبها وفي موازاتها من أجل دعم عمل تلك الوكالات ولضمان اتباع نهج شامل ومتوقع ومتناسك.

الخدمة المشتركة

الخدمة المشتركة هي وظيفة دعم يتم توفيرها نيابةً عن كافة المنظمات العاملة في مجال الاستجابة الإنسانية. على سبيل المثال، توفر الخدمة المشتركة للمشاركة المجتمعية بشكلٍ جماعي المعلومات والبيانات للسكان المتضرّرين وتقوم بجمع التغذية الراجعة الواردة وتحليلها من أجل التأثير على عملية صنع القرار الاستراتيجية والتشغيلية.

التواصل من أجل التنمية

التواصل من أجل التنمية (C&D) هو عملية تشاركية قائمة على الأدلة والبراهين تعمل على تسهيل مشاركة الأطفال والعائلات والمجتمعات والأفراد وصنّاع القرار من أجل إحداثٍ تغييرٍ اجتماعي وسلوكي إيجابي عبر مزيج من منصات وأدوات التواصل والاتصال.

المشاركة المجتمعية

تشير المشاركة المجتمعية (CE) إلى المشاركة النشطة والفعّالة للأفراد والمجتمعات بطرق تعني أنّ أصواتهم مسموعة وأنّ مساهماتهم النشطة في صنع القرار آمنة ومنصفة وفعّالة – أي العمل معها وبها. ومن أجل تحقيق ذلك، تتضمّن المشاركة المجتمعية عمليات الاستماع إلى الناس والتواصل معهم من أجل فهمٍ أفضل لاحتياجاتهم ونقاط ضعفهم وقدراتهم، وجمع التغذية الراجعة منهم والاستجابة لها والتحرك بناءً عليها.

الشكاوى

تعتبر الشكاوى الرسمية جزء محدّد من التغذية الراجعة التي ترد من أيّ شخص تأثّر سلباً بعمل المنظمة أو يعتقد أنّ المنظمة قد فشلت في الوفاء بالتزامٍ معلن، وتتطلب استجابة محدّدة وينبغي أن تكون ذات أولوية.

آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة

آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة هي أنظمة تتيح للسكان المتضرّرون إمكانية التعبير عن آرائهم حول تجاربهم بشأن عمل وكالة إنسانية أو النظام الإنساني الأوسع. عندما تُدار آلية من قبل منظمة واحدة لكنّها تستخدم لتغطية اختصاصات الكثير، يُشار إليها على أنّها آلية "مشاركة"، وفي حال تمّ تأسيسها وإدارتها بشكلٍ مشترك من قبل أكثر من منظمة، فيشار إليها على أنّها آلية "جماعية".

الموافقة

الموافقة هي أيّ قرارٍ حر وطوعي ومستنير يتم تقديمه لغرض محدّد ويستند إلى فهمٍ للآثار والعواقب المترتبة على إجراءٍ ما. مثال على ذلك هو توفير البيانات الشخصية لمنظمةٍ ما، حيث أنّه يجب الموافقة على كافة الاستخدامات المقترحة لتلك البيانات وما إذا كانت هوية المشارك ستبقى سرية. وحتى في حال تمّ منح الموافقة، فإنّ من يقوم بجمع البيانات ملزم بتقييم الآثار المترتبة على استخدامها على سلامة الشخص الذي قدّمها وغيره من المعنيين.

حماية البيانات

حماية البيانات هي التطبيق المنهجي والمنظم لسلسلة من التدابير المؤسسية والفنية والمادية التي من شأنها صون الحق في الخصوصية فيما يتعلق بجمع البيانات الشخصية وتخزينها واستخدامها والكشف عنها، حيث أنّها تقوم بحماية الحق في الخصوصية من خلال تنظيم عملية معالجة البيانات الشخصية، ومنح الأفراد حقوق التصرّف ببياناتهم، وإنشاء أنظمة للمساءلة والالتزامات الواضحة لمن يتحكّم بتلك البيانات أو يقوم بتحليلها أو معالجتها. ومن شأن الحماية القوية للبيانات أن تعمل على تمكين الأفراد وردع الممارسات الضارة، مثل تدمير البيانات الشخصية أو ضياعها أو تغييرها أو استغلالها أو الكشف عنها أو الوصول إليها دون إذن صاحبها.

التنوع

يشير التنوع إلى مختلف القيم والمواقف ووجهات النظر الثقافية والمعتقدات والخلفيات العرقية والجنسيات والتوجهات الجنسية والهويات الجنسية والفئات العمرية والقدرات والصحة والوضع الاجتماعي والمهارات وغيرها من الخصائص الشخصية المحدّدة. ونظراً لتفاوتها من شخصٍ لآخر، ينبغي الاعتراف بهذه الاختلافات وفهمها وتقييمها لضمان أن يتم أخذ كافة الأفراد في الاعتبار على قدم المساواة وأنّ لديهم فرص متساوية لممارسة حقوقهم.

التغذية الراجعة

التغذية الراجعة هي عبارة عن رأي إيجابي أو سلبي أو محايد يشاركه أحد أفراد المجتمع مع منظمةٍ ما فيما يتعلق ببرامجها و/أو سلوك موظفيها وممثليها. يمكن طلب التغذية الراجعة والتماسها (يتم جمعها بناءً على مؤشرات محدّدة مسبقاً وعبر قنوات معينة) أو قد لا يتم طلبها (مشاركة المعلومات حول أيّ قضية في أيّ وقت).

الإدماج

الإدماج هو عملية تعزيز شروط وظروف المشاركة في المجتمع، لا سيما للأشخاص الأكثر احتياجاً، من خلال تعزيز الفرص وإمكانية الوصول إلى الموارد والتعبير عن الرأي واحترام الحقوق.

المشاركة

مشاركة الأفراد الطوعية في العمليات والأنشطة التي تقودها الوكالات الإنسانية، حيث أنّها تقوم على ركائز أساسية من ضمنها أنّ لكل فرد، بما في ذلك الأكثر احتياجاً وهشاشة، الحق في التعبير عن آرائه وإسماعها والمشاركة في القرارات التي تؤثر عليه أو على مجتمعه.

الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين

تشير الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (PSEA) إلى التدابير المتخذة لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين (SEA) والاستجابة لهما، حيث تهدف هذه الإجراءات إلى ضمان الإبلاغ الآمن والممكن الوصول، وتقديم المساعدة النوعية للناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وتعزيز المساءلة بين المنظمات، بما في ذلك فتح تحقيقات في مزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

التواصل بشأن المخاطر

عادةً ما يرتبط التواصل بشأن بالمخاطر بتدخلات الصحة العامة من خلال تبادل المعلومات والنصائح والآراء في الوقت الفعلي مع الأشخاص المعرضين للخطر بهدف مساعدتهم في المساهمة في القرارات التي تؤثر عليهم وحثّهم على تبني سلوكيات وقائية وآمنة.

ix — مسرد المصطلحات

قائمة الاختصارات

AAP	المساءلة أمام السكان المتضررين
C&D	التواصل من أجل التنمية
CCC	الالتزامات الأساسية تجاه الأطفال
CE	المشاركة المجتمعية
CEA	المساءلة والمشاركة المجتمعية
CFM	آلية تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة
CHS	المعيار الإنساني الأساسي
CMT	فريق الإدارة الوطني
CO	المكتب الوطني
CPD	وثيقة البرنامج الوطني
DRR	الحد من مخاطر الكوارث
EMT	فريق إدارة الطوارئ
EPP	منصة الجاهزية لحالات الطوارئ
FGD	مجموعة المناقشة المركزة
GBV	العنف القائم على النوع الجنساني
HACT	النهج المنسق للحوالات النقدية
HCT	الفريق الوطني للعمل الإنساني
HNO	استعراض الاحتياجات الإنسانية
HPC	دورة البرنامج الإنساني
HR	الموارد البشرية
HRP	خطة الاستجابة الإنسانية
IASC	اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
IDPs	النازحون داخلياً
IFC	مركز المعلومات والتغذية الراجعة
IM	إدارة المعلومات
IP	الشريك المنفذ
MSNA	تقييم الاحتياجات المتعدد القطاعات
PCA	اتفاقية التعاون في البرنامج
PCM	إدارة دورة المشروع
PER	تقرير تقييم الأداء
PME	التخطيط والرصد والتقييم
PSEA	الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسين
RAM	وحدة تقييم النتائج
RRM	آلية الاستجابة السريعة
RO	المكتب الإقليمي
SADD	البيانات المصنفة حسب الجنس والعمر
SEA	الاستغلال والاعتداء الجنسين
Sit An	تحليل الوضع
Sit Rep	تقرير الحالة
SMQ	أسئلة الرصد الاستراتيجي
SSFA	اتفاقية التمويل على نطاقٍ صغير
ToR	الشروط المرجعية
WASH	المياه والإصحاح البيئي والنظافة



الشائعات

تحتوي الإشاعة على معلومات حول حقيقة غير مؤكدة أو مشكوك فيها تنتشر بسرعة بين الناس

وتحتاج إلى معلوماتٍ دقيقة للتصدي لها، وقد تدور حول مخاطر أو أمراض أو أشخاص أو منظمات أخرى، ولها عواقب سلبية خطيرة على تنفيذ البرنامج وسلوكيات الأفراد.

الاستغلال والاعتداء الجنسيين

يشير الاستغلال الجنسي إلى التلاعب الفعلي أو محاولة التلاعب بشخصٍ في موقفٍ ضعيف أو هش لتحقيق أغراضٍ جنسية، بما في ذلك في حالة وجود علاقات قوة متباينة. وهذا يشمل (على سبيل المثال لا الحصر) تحقيق ربح مادي أو اجتماعي أو سياسي من الاستغلال الجنسي لشخصٍ آخر. في حين يشير الاعتداء الجنسي إلى التطفل الجسدي الفعلي أو المهدّد ذات طابع جنسي، سواء بالقوة أو في ظلّ ظروفٍ غير متكافئة أو قسرية. ويشكّل الاستغلال والاعتداء الجنسيان من قبل موظفي الأمم المتحدة أو شركائها أو غيرهم من العاملين في مجال الإغاثة ضد الأشخاص الذين يخدمونهم أحد أخطر انتهاكات المساءلة.

المسؤولية الاجتماعية

المساءلة الاجتماعية هي عملية من القاعدة إلى القمة بقيادة الأفراد يتم من خلالها مساءلة المؤسسات العامة (بما في ذلك مقدّمي الخدمات غير الحكوميين الذين يقدّمون الخدمات نيابةً عن الوكالات الحكومية)، وتشمل المشاركة الهادفة في عملية صنع القرار لتشكيل السياسات والخطط والميزانيات، فضلاً عن المبادرات التي تمكّن المجتمعات من مساءلة المسؤولين ومحاسبتهم.

التواصل ثنائي الاتجاه

يشير التواصل ثنائي الاتجاه (أيضاً التواصل مع المجتمعات) إلى العمليات والأنشطة التي تستجيب لاحتياجات السكان المتضرّرين من المعلومات والتواصل، ويقوم على مبدأ أنّ المعلومات والتواصل هي أشكال هامة لتقديم المساعدة، ويسعى لضمان الحوار بين السكان المتضرّرين والجهات القائمة على الاستجابة من خلال استخدام كافة قنوات التواصل المتاحة والمناسبة.

الفصل الأول

بعض التعاريف والخلفية

ما هي المساءلة أمام السكان المتضررين؟ من أين أتت ولماذا هي مهمة للغاية في الوقت الحاضر؟ وكيف تتناسب مع الالتزامات العالمية الأخرى ضمن القطاع الذي نعمل فيه؟ سوف يوضح هذا الفصل المبادئ الأساسية للمساءلة أمام السكان المتضررين.

موقف عالمي

المساءلة أمام السكان المتضررين تعني حرفياً ما تشير إليه: تبقى الجهات الفاعلة في مجال تقديم المساعدة والتنمية مسؤولة أمام الأشخاص الذين نخدمهم، بما في ذلك في أوقات الأزمات. من الناحية العملية، هذا يعني أننا كمنظمة وكأفراد يجب أن نتصرف بشكل أخلاقي تجاه المجتمعات والأفراد الذين نخدمهم، وأن ننخرط معهم بشكل كامل وشامل لسماع آرائهم وملاحظاتهم والاستجابة بطرق تضمن بأن تكون المساعدة التي نقدّمها مناسبة وملائمة ومفيدة وفي الوقت المناسب وتلبي احتياجاتهم الحقيقية المعلنة.

وفي حين أن أهمية الاستماع إلى الأشخاص المتضررين من الأزمات قد تبدو واضحة، إلا أنها في الواقع واحدة من أضعف مجالات التقدّم والأداء في العمل الإنساني، سواء داخل اليونيسف أو عبر النظام ككل.^١

وعلى الرغم من نوايانا الحسنة، تُظهر عمليات تقييم الامتثال أنه لا يزال أمامنا طريقٌ طويل لنقطعه عندما يتعلق الأمر بتوفير البيانات والمعلومات الصحيحة للمجتمعات وإشراكها في عملية صنع القرار وضمان وصولها الآمن إلى آليات الشكاوى سريعة الاستجابة. ويعدّ هذا الدليل أحد الخطوات التي نتخذها لتعزيز جهودنا في مجال المساءلة أمام السكان المتضررين.

النهج القائم على الحقوق

تتمثل إحدى طرق التعامل مع المساءلة أمام السكان المتضررين في إدراك أنّ الأشخاص الذين نخدمهم هم أصحاب حقوق بدلاً من "متلقّي المساعدة" السلبيين. وهذا هو السبب في أننا نجدّد ونعزّز التزامنا بتعزيز واحترام حقوقهم وكرامتهم وسلامتهم، وضمان أن يتم إنشاء كافة برامج وأنشطة المساعدة لدينا بما يخدم مصلحتهم الفضلى ويلبي المعايير العالية، فالفتيات والفتيان والنساء والرجال الذين يتلقّون المساعدة هم أصحاب المصلحة الأساسيون لدينا، ولديهم حقوق أساسية في:

- المشاركة في القرارات التي تمس حياتهم
- تلقي المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ قراراتٍ سليمة وصائبة
- سماع أصواتهم إذا شعروا أن المساعدة التي يتلقونها ليست كافية أو لها عواقب غير مرغّب بها
- معرفة ما تفعله الوكالات في مجتمعاتهم وكيف يتم إنفاق الأموال

القسم الأول مقدّمة

^١ شبكة التعلّم الإيجابي للمساءلة والأداء (٢٠١٨، ٢٠١٥)

النهج النشط

غالباً ما نجد الصياغة لهذا الغرض حبراً على ورق في وثائق السياسات، لكنّ المساءلة أمام السكان المتضرّرين تتطلب التزاماً حقيقياً وعملياً تجاه القيادة والشفافية التنظيمية وإدارة البرامج، وتستلزم منا الاعتراف بالمدخلات والمشاركات والقيادة المجتمعية في جميع أعمالنا وتشجيعها.

فالمساءلة أمام السكان المتضرّرين ليست مجرد "شيء الصحيح الذي يجب فعله": حيث أنّه ومع مرور الوقت نجد أنّ المشاركة المنهجية للأشخاص الذين نخدمهم تُسهم في تقليل مواطن الضعف وتعزّز الصمود والتماسك الاجتماعي، وهذا بدوره سيؤدّي إلى تحسين جودة وفعالية برامجنا الإنسانية والإمائية، أي أنّها في حقيقة الأمر دورة فعّالة.

السياق العالمي

يتم دعم أجندة المساءلة أمام السكان المتضرّرين من خلال الالتزامات والمعايير العالمية التي تمّ تطويرها داخل القطاع والتي من شأنها دعم الوكالات في تنفيذ برامج أكثر فعالية وخاضعة للمساءلة، حيث تطالب الحكومات المانحة وعلى نحوٍ متزايد من الوكالات الإنسانية إظهار دليل على المشاركة المجتمعية (CE) والمساءلة أمام السكان المتضرّرين كشرط أساسي للحصول على التمويل. المعايير هي بمثابة معيار معتمد لقياس آليات المساءلة المحلية والوطنية، وفيما يلي أهم المعايير التي ينبغي معرفتها:

- التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة أمام السكان المتضرّرين^٢
- المعيار الإنساني الأساسي بشأن الجودة والمساءلة^٣

الالتزامات المتعلقة بالمساءلة أمام المتضرّرين

تأسست اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) في عام ١٩٩٢ كآلية أساسية لتنسيق عمل الوكالات المشاركة في المساعدة الإنسانية، والتزاماتها في مجال المساءلة أمام السكان المتضرّرين تلزم القائمين على الاستجابة بضرورة الإبلاغ والتماس أصوات وأولويات الأشخاص المتضرّرين وتغذيتهم الراجعة والاستماع إليها والتصرّف بناءً عليها (كما في ذلك ما يتعلق بالشكاوى وادعاءات الاستغلال والاعتداء الجنسيين)، وضمان أنّ مختلف الفئات السكانية المتضرّرة تلعب دوراً نشطاً في عملية صنع القرار (انظر جدول ١). بالإضافة إلى ذلك، فإنّ المبادئ التوجيهية لدمج تدخلات العنف القائم على النوع الجنساني في العمل الإنساني تعزّز المشاركة النشطة والفعّالة للنساء والفتيات والفئات الأخرى المعرضة للخطر في صنع القرار والعمليات التي تؤثر عليهم.^٤

جدول ١ التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة أمام السكان المتضرّرين

القيادة	• الإظهار الفعلي للالتزام بالمساءلة أمام السكان المتضرّرين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من خلال: • إنفاذ مقاربات المساءلة أمام السكان المتضرّرين وإضفاء الطابع المؤسسي عليها ودمجها في دورة البرنامج الإنساني وعمليات التخطيط الاستراتيجي على المستوى الوطني • إنشاء أنظمة إدارة ملائمة لالتماس أصوات وأولويات السكان المتضرّرين والاستماع إليها والتصرّف بناءً عليها بطريقةٍ منسقة، بما في ذلك ما يتعلق بالشكاوى والادعاءات المرتبطة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين، قبل حالة الطوارئ وأثناءها وبعدها.
المشاركة والشراكة	اعتماد الآليات واستدامتها والتي من شأنها: • تغذية ودعم المقاربات الجماعية والمنسقة والمكرسة للأفراد والتي تمكّن الفتيات والفتيان والنساء والرجال (كما في ذلك الأشخاص الأكثر تهميشاً وتعرضاً للخطر من بين المجتمعات المتضرّرة) للمشاركة ولعب دورٍ نشط وفعال في القرارات التي ستؤثر على حياتهم ورفاههم وكرامتهم وحمايتهم • دعم الشراكات العادلة مع الجهات الفاعلة المحلية للاستفادة من علاقاتهم طويلة الأمد مع المجتمعات وجسور الثقة بينها.
المعلومات والتغذية الراجعة والعمل	• اعتماد آليات الوكالات التي تغذّي وتدعم الأساليب الجماعية والتشاركية التي من شأنها إطلاع المجتمعات والإستماع إليها ومعالجة التغذية الراجعة واتخاذ إجراءات تصحيحية. • إنشاء ودعم تنفيذ الآليات المناسبة للإبلاغ عن الشكاوى والادعاءات المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين والعمل على معالجتها. • العمل على تخطيط برامج الحماية والمساعدة وتصميمها وإدارتها والتي من شأنها الاستجابة لتنوع المجتمعات المتضرّرة ووجهات نظرها.
النتائج	• قياس النتائج المتعلقة بالمساءلة أمام السكان المتضرّرين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على مستوى الوكالة والمستوى الجماعي، بما في ذلك من خلال معايير كالمعيار الإنساني الأساسي والحد الأدنى لمعايير الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ودليل أفضل الممارسات للمنظمة الدولية للهجرة .

المعيار الإنساني الأساسي بشأن الجودة والمساءلة

لقد تمّ تطوير المعيار الإنساني الأساسي بشأن الجودة والمساءلة (يشار إليه عادةً باسم «المعيار الأساسي الإنساني») من قبل القطاع الإنساني بعد مشاوراتٍ مكثفة مع مجموعةٍ واسعة من أصحاب المصلحة، حيث أنّه يضع الأشخاص والمجتمعات المتضرّرة من الأزمات في قلب العمل الإنساني من خلال تسعة التزامات تجمع العناصر الأساسية للمساعدات الإنسانية النوعية والمسؤولة والرئيسية (انظر شكل ١).

^٢ تحالف المعيار الإنساني الأساسي (٢٠١٩)

^٣ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٢)

^٤ المنظمة الدولية للهجرة (٢٠١٦)

^٢ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٧)

^٣ تحالف المعيار الإنساني الأساسي (٢٠١٩)

^٤ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٩)

شكل ١ المعيار الإنساني الأساسي بشأن الجودة والمساءلة



صندوق ١ التزام اليونيسف بالمعيار الإنساني الأساسي

قامت اليونيسف في عام ٢٠١٩ بتكليف مبادرة ضمان جودة العمل الإنساني (HQAI) لإجراء تحليل للوقوف على مدى التزام المنظمة بالمعيار الأساسي الإنساني بهدف الوصول إلى فهم أفضل لجودة ممارستها في مجال المساءلة أمام السكان المتضررين.^٨

قدّمت المقارنة المعيارية تحليلاً صارماً ومستقلاً لنقاط القوة والضعف في اليونيسف في تطبيق المعيار الأساسي الإنساني عبر المنظمة بأكملها في السياقات الإنسانية والإنمائية، وقد أبرزت النتائج بعض الممارسات الجيدة والإنجازات، إلى جانب البعض من نقاط الضعف التي ينبغي العمل على معالجتها.

كان الالتزام الرابع (التواصل والمشاركة والتغذية الراجعة) والالتزام الحالات (الشكاوى) مضمن الجالات التي بحاجة إلى تحسين، حيث أنّ إشراك الناس ليست بعد عملية منهجية عبر أروقة المنظمة، في حين أنّ آليات الشكاوى ليست شاملة وغير معمول بها في جميع أرجاء المنظمة.

يجري العمل حالياً على إعداد خطة الاستجابة للإدارة لمعالجة مواطن الضعف التي تمّ تحديدها من أجل تعزيز المساءلة أمام السكان المتضررين في برامج اليونيسف وعمليات الاستجابة الخاصة بها.

ما وراء الحدود

على الرغم من ظهور مفهوم المساءلة أمام السكان المتضررين في السياق الإنساني، فإنّ الفرص المتاحة للناس للتأثير على حياتهم الخاصة ومستقبلهم والمشاركة في عملية صنع القرار والتعبير عن مخاوفهم أخذت بالتعمق والاتساع: فهي أساسية للتنمية المستدامة والإجراءات المتعلقة بتغير المناخ أيضاً.

تعدّ خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠ إطاراً شاملاً لإنهاء الفقر وتقديم الإغاثة الإنسانية والحدّ من سبّل عدم المساواة ومكافحة تغير المناخ^٩، وتكتسب هنا أهمية بسبب التزامها بضمان اتخاذ قراراتٍ تمثيلية على كافة المستويات، بما في ذلك من خلال المشاركة النشطة والفعّالة للفئات المستضعفة كالنساء.^{١٠}

إنّ الالتزام بالوصول إلى الأشخاص الأكثر هشاشة ودعم الملكية المحلية للنتائج قد أقرّته العديد من الاتفاقيات الدولية، مثل خطة عمل أديس أبابا^{١١} واتفاقية باريس^{١٢} وإطار سنداي للحدّ من مخاطر الكوارث^{١٣}، فهذه موارد مفيدة ينبغي الرجوع إليها عند التفكير في وضع الأشخاص المتضررين من الأزمات في صلب الموضوع.

الصلة بين العمل الإنساني والتنمية

إنّ "الصلة بين العمل الإنساني والتنمية" هو مصطلح لطالما سمعنا الكثير عنه، حيث أنّه ينبع من الفكرة القائلة بأنّ السكان المتضررين حول العالم لا يميّزون عموماً بين العمل "الإنساني" و"التنموي"، كما هو الحال لدينا: فغالباً ما يكون بينهما مزيج من الاحتياجات قصيرة وطويلة الأجل، بعضها ينتهي به الأمر بين الفجوات بين الوكالات والاختصاصات وعمليات الاستجابة المختلفة نتيجة لهذا الانقسام المصطنع إلى حدٍ ما.

تمثّل العلاقة بين العمل الإنساني والتنمية محاولةً لحلّ هذا التباين في التصرّو بين وكالات الإغاثة والمجتمعات التي تخدمها، حيث أنّها تسعى إلى كسر الحدود المؤسسية والسلوكية والتمويلية بين العمل الإنساني والتنموي كجزء من "طريقة العمل الجديدة" التي تمّ إطلاقها في القمة العالمية للعمل الإنساني في عام ٢٠١٦^{١٤}. ويجدر وضع ذلك في الاعتبار أثناء تعاملك مع هذا الدليل من خلال البحث عن فرص لدمج العمل الإنساني والتنموي، والتساءل عمّا إذا كانت الحدود مفيدة حقاً أم أنّها بديهية بين المجتمعات التي تعمل معها.

^٩ الأمم المتحدة (٢٠١٥)^{١٠} الأمم المتحدة (٢٠١٢)^{١١} الأمم المتحدة (٢٠١٥ ب)^{١٢} الأمم المتحدة (٢٠١٥ ج)^{١٣} مكتب الأمم المتحدة للحدّ من مخاطر الكوارث (٢٠١٥)^{١٤} مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (٢٠١٧)^٨ مبادرة جودة العمل الإنساني (٢٠١٩)

الفصل الثاني

ترجمة الالتزامات إلى أفعال

يتناول هذا الفصل مزيداً من التفصيل أجندة المساءلة أمام السكان المتضررين، ما هي الأطر الرئيسية التي يمكن أن تساعدنا في فهم دور المساءلة أمام السكان المتضررين؟ وماذا تعني المساءلة أمام السكان المتضررين لليونيسف ولك؟ وكيف ستؤثر الإرشادات والتوجيهات الواردة في هذا الدليل على قيمنا المؤسسية وقيم القطاع ككل؟

ما الجديد بالنسبة لليونيسف؟

لقد رأينا في الفصل الأول كيف أنَّ المشاركة في القرارات والانخراط في برامجنا هي أجزاء أساسية من تضمن المساءلة أمام السكان المتضررين داخل المنظمة. إنَّ لليونيسف تاريخٌ طويل في توظيف المشاركة المجتمعية في عملنا التنموي، بما في ذلك مع الأطفال والياfeين والفتيات والنساء بشكلٍ خاص. إذن ما الجديد فيما يتعلق بالالتزامات المساءلة أمام السكان المتضررين وكيف لها أن تغيّر ما نفعله؟

كما هو الحال مع العديد من الوكالات العاملة في القطاع الإنساني، ليس لدينا حالياً طريقة منظمة ومنهجية لضمان إثراء برامجنا بالتغذية الراجعة التي نلتقّاها، حيث تميل ممارساتنا إلى أن تكون مخصّصة وسيئة التوثيق، وهذا المجال بحاجة إلى تحسين بحيث نتصرّف ونتحرك بناءً على الآراء والتغذية الراجعة التي تردنا وأن نخضع قراراتنا للمساءلة والمحاسبة من قبل السكان المتضررين.

إنَّ التزاماتنا لا تقتصر بالاستجابات الإنسانية ولا تتقيّد بها. هل تذكرون الصلة بين العمل الإنساني والتنموي من الفصل الأول؟ على الرغم من أنَّ مفهوم المساءلة أمام السكان المتضررين قد نشأ في البيئات الإنسانية حيث كانت الحاجة واضحة وجليّة، فلا يوجد سبب يمنعنا أيضاً من تحمل المسؤولية على قدم المساواة في حالات التنمية، حيث تميل في هذه البيئات والإعدادات إلى الحديث عن "المساءلة الاجتماعية" بدلاً من "المساءلة أمام السكان المتضررين"، لكن لديهما الكثير من القواسم المشتركة (انظر جدول ٢).

أداة ١,٢ الأسئلة الشائعة حول المساءلة أمام السكان المتضررين
أداة ٢,٢ فيديو اليونيسف: المساءلة أمام السكان المتضررين



مصادر الفصل الأول

(المصادر الرئيسية بالخط العريض)

ALNAP (2018, 2015) The State of the Humanitarian System. At www.alnap.org/our-topics/the-state-of-the-humanitariansystem

CHS Alliance (2019) Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability. At <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

Hofmann, C-A (2020) 'UNICEF first UN agency to benchmark against the CHS'. At www.chsalliance.org/get-support/article/unicef-benchmark/

HQAI (2019) UNICEF CHS Benchmarking: Summary Report. At <https://hqai.org/>

IASC (2012) Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse (MOS-PSEA). At https://interagencystandingcommittee.org/system/files/3_minimum_operating_standards_mos-psea.pdf

IASC (2015) Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action. At https://interagencystandingcommittee.org/system/files/guidelines_for_integrating_gender_based_violence_interventions_in_humanitarian_action.pdf

IASC (2017) Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse. At https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_caap_endorsed_nov_2017.pdf

IOM (2016) Best Practice Guide Inter-Agency Community-Based Complaint Mechanisms. At <https://publications.iom.int/books/best-practice-guide-inter-agency-community-based-complaint-mechanisms>

OCHA (2017) The New Way of Working. At www.unocha.org/story/new-way-working

UN (2012) The Future We Want: Outcome document of the United Nations Conference on Sustainable Development, Rio de Janeiro, Brazil, 20–22 June 2012. At <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/733FutureWeWant.pdf>

UN (2015a) Transforming our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development. At www.unfpa.org/resources/transforming-our-world-2030-agenda-sustainable-development

UN (2015b) Financing for Development: Addis Ababa Action Agenda. At www.un.org/esa/ffd/wp-content/uploads/2015/08/AAAA_Outcome.pdf

UN (2015c) The Paris Agreement. At <https://unfccc.int/process-and-meetings/the-paris-agreement/the-paris-agreement>

UNDRR (2015) Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030. At www.undrr.org/implementing-sendaiframework/what-sf

التزامات اليونيسف

لطالما شكّل وضع الأفراد في قلب عملنا أولويّةً بالنسبة لليونيسف، لكن ومع ذلك يجب العمل على توسيع نطاق هذه الخبرات وتطبيقها بشكلٍ أكثر منهجية وشماسكاً في كافة أعمال اليونيسف وتحركاتها. ولتحقيق هذه الغاية، وافق المدراء على المستوى الإقليمي والمقر الرئيسي لليونيسف في عام ٢٠١٨ على إعداد دراسة جدوى وإطار عمل وخارطة طريق لتوسيع نطاق المساءلة أمام السكان المتضرّرين عبر المنظمة.

دراسة جدوى وخارطة الطريق للمساءلة أمام السكان المتضرّرين

يغطّي نطاق دراسة الجدوى الخاصة بالمساءلة أمام السكان المتضرّرين المنظمة بأكملها على المستويات الوطنية والإقليمية والعالمية، وتقوم الدراسة على عنصرين أساسيين:

- أولاً، لن يتحقّق تقدّم إلّا من خلال اعتماد نهج منظمّ ومتناسك على نطاق المنظمة مدمج في العمليات والأنظمة القائمة. ثانياً، يجب ألا تكون المساءلة أمام السكان المتضرّرين مفهوماً قائماً بذاته بل يجب أن تكون جزءاً لا يتجزأ من البرامج عالية الجودة في المجالات التنموية والحالات الإنسانية على حدٍ سواء.

تنصّ دراسة الجدوى على ما يلي:

- يمكن لجميع الفتيات والفتيان والنساء والرجال المستضعفين والمعرّضين للخطر والمتضرّرين من الأزمات المدعومين من خلال إجراءات اليونيسف تحميل اليونيسف كمنظمة مسؤولية تعزيز حقوقهم وحمايتهم وتحقيق نتائج فعّالة لهم، مع مراعاة احتياجاتهم ومخاوفهم، والعمل بطرق تعزّز كرامتهم وقدراتهم وصمودهم.

لتحقيق ذلك، تهدف خارطة الطريق الخاصة بالمساءلة أمام السكان المتضرّرين إلى تحقيق أربعة أهداف استراتيجية:

- إجراءات اليونيسف وأنظمتها تدعم طرق العمل المكرسة للأفراد في كافة القطاعات.
- تصميم كافة برامج اليونيسف بناءً على التغذية الراجعة من الأشخاص المتضرّرين ومشاركتهم، إلى جانب تلبية المعايير الفنية والإدارية النوعية والمُعترف بها.
- تحقّق اليونيسف ثقافة تنظيمية بحيث يصبح النهج المكرس للأفراد جزءاً أساسياً من عملنا.
- التزامات اليونيسف في مجال المساءلة أمام السكان المتضرّرين مرتبطة بآليات مساءلة جماعية فعّالة (بما في ذلك الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين) في البلدان المتضرّرة من الأزمات.

إطار عمل المساءلة أمام السكان المتضرّرين

يحتوي إطار عمل المساءلة أمام السكان المتضرّرين على المبادئ الشاملة للمساءلة في عملنا (انظر شكل ٢)، حيث أنّه يضمّ سبع ركائز سيتم مناقشة كل واحدة منها أدناه، ويجب أن تكون كل ركيزة ممكنة الوصول ومفتوحة للجميع في المجتمع، بصرف النظر عن وضعهم أو حالتهم – فتيان، فتيات، رجال، نساء، مستضعفون، من ذوي الاحتياجات الخاصة، الأكثر حرماناً، حيث أنّ الوصول العادل يعدّ أمراً أساسياً ومركزياً في المساءلة أمام السكان المتضرّرين.

جدول ٢ المساءلة أمام السكان المتضرّرين أو المساءلة الاجتماعية؟

المساءلة أمام السكان المتضررين	المساءلة الاجتماعية
قائمة على الحقوق: الحق في الاستماع والحق في التعبير والحق في تكوين الجمعيات والحق في المشاركة في صنع القرار	قائمة على الحقوق: الحق في الاستماع والحق في التعبير والحق في تكوين الجمعيات والحق في المشاركة في صنع القرار
تفاعلات رقمية أو وجاهية	تفاعلات رقمية أو وجاهية
مقاربات تشاركية وتبادل المعلومات وآليات الشكوى	مقاربات تشاركية وتبادل المعلومات وآليات الشكوى
تركّز بشكلٍ كبير على العلاقة بين مقدّمي المساعدات والأشخاص الذين يسعون إلى دعمهم	تركّز بشكلٍ كبير على تسهيل المشاركة البّناء بين المواطنين والحكومات
أطر زمنية قصيرة	أطر زمنية أطول
أزمة إنسانية حيث تقوم الوكالات بتكملة عمل الحكومات أو «التدخل» مؤقتاً	مشاريع التنمية، حيث تقدّم الوكالات الدعم للحكومات و/أو السلطات المحلية قبل «التراجع»

سواء كان السياق هو المساعدة الإنسانية أو العمل التنموي، يجب علينا جميعاً:

- التحرك بناءً على الآراء والتغذية الراجعة الواردة
- أن نكون مسؤولين أمام السكان المتضرّرين عن قراراتنا، بصرف النظر عن الصفة التي نتخذها

^{١٥} اليونيسف (٢٠١٧): توسيع نطاق المساءلة أمام السكان المتضرّرين في اليونيسف للفترة ٢٠١٨-٢٠٢١، دراسة الجدوى وخارطة الطريق

^{١٦} اليونيسف (٢٠١٧): توسيع نطاق المساءلة أمام السكان المتضرّرين في اليونيسف للفترة ٢٠١٨-٢٠٢١، دراسة الجدوى وخارطة الطريق

شكل ٢ الركائز السبع لإطار عمل المساءلة أمام السكان المتضررين في اليونيسف



المشاركة: الوصول إلى فرص آمنة وملائمة وعادلة للمشاركة في صنع القرار وفي العمليات والأنشطة التي تقودها المنظمات عبر دورة البرنامج.

المعلومات والتواصل: الوصول المتكافئ إلى معلومات آمنة وملائمة ومنقذة للحياة، ومعلومات بشأن الحقوق وكيفية ممارستها، وقنوات تواصل ثنائية الاتجاه ملائمة بين مقدّمي المساعدة والمجتمعات، مع مراعاة السياق المحدّد والتفضيلات الخاصة بمختلف الأفراد والفئات.

التغذية الراجعة والشكاوى: وسائل آمنة وملائمة للسكان المتضررين لتقديم التغذية الراجعة والشكاوى بشأن تجاربهم ووجهات نظرهم حول برامجنا واستجابتنا، بما في ذلك حول القضايا الحساسة، بحيث تضمن هذه الوسائل أو الآليات أن يتم جمع المعلومات وتحليلها ودمجها بانتظام في عملية صنع القرار والتحرك بناءً عليها وإبلاغ الأشخاص بالنتائج من خلال حوارٍ هادف.

الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين: تقييم مخاطر الحماية وهشاشة الأطفال والعائلات والمجتمعات المتضررة وتحديدتها والاستجابة لها من خلال ضمان وجود آليات آمنة وموثوق بها للوصول إلى المساعدة وطرح المخاوف بشأن قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين وغيرها من قضايا الحماية مثل العنف القائم على النوع الجنساني وحماية الطفل.

تعزيز القدرات المحلية: العمل مع ومن خلال الجهات الفاعلة المحلية وأوائل المستجيبين وآليات التنسيق الوطنية وزيادة الدعم لتلك الجهات من أجل بناء قدراتها قبل وأثناء وبعد حدث أو أزمة أو تدخلٍ ما في مجال التنمية.

المناصرة وصنع القرار على أساس الأدلة: اتخاذ القرارات والمناصرة نيابةً عن الأطفال والعائلات ومجتمعاتهم المستضعفة، بالاعتماد على آرائهم والتغذية الراجعة ويطرق تحترم حقوقهم وكرامتهم واستقلاليتهم.

التنسيق والشراكة: تجنّب الازدواجية من خلال تعزيز الشراكات القائمة، بما في ذلك مع وكالات الأمم المتحدة الأخرى والمنظمات غير الحكومية الدولية والوطنية والسلطات المحلية والوطنية والإقليمية من أجل تحقيق أقصى قدر من التغطية والوصول إلى عملنا وتنسيق المساعدة.

الالتزامات الأساسية تجاه الأطفال

تتخذ الالتزامات الأساسية تجاه الأطفال في العمل الإنساني (يشار إليها عادةً باسم "الالتزامات الأساسية للعمل الإنساني") المساءلة أمام السكان المتضررين كمبدأ أساسي لها. بالإضافة إلى اتخاذها كالتزام راسخ، تحدّد الالتزامات الأساسية تجاه الأطفال المعايير التي يمكن من خلالها رصد الممارسات المتعلقة بالمساءلة أمام السكان المتضررين وتقييمها وتعزيزها (انظر جدول ٣).

جدول ٣ الالتزامات الأساسية تجاه الأطفال في العمل الإنساني لعام ٢٠٢٠: المعايير

الالتزام	المعيار
ضمان مشاركة الأطفال والعائلات المتضررة في القرارات التي تؤثر على حياتهم وأن يتم إعلامهم واستشارتهم بالشكل الصحيح والتحرك بناءً على آرائهم.	اتخاذ الخطوات التالي فيما يتعلق بالأشخاص المتضررين والمعرّضين للخطر، بما في ذلك الأطفال:
	- إطلاعهم على حقوقهم واستحقاقاتهم ومعايير السلوك المتوقعة من قبل موظفي اليونيسف والخدمات المتاحة لهم وكيفية الوصول إلى هذه الخدمات، من خلال لغة وأساليب تواصل مفضلة لديهم. - التماس التغذية الراجعة منهم بشأن جودة برامج اليونيسف لتوجيه عملية تصميم البرامج المستقبلية وتصحيح المسار - الوصول إلى آليات الشكاوى والتغذية الراجعة بشكلٍ آمن وسري - المشاركة في وضع خطط الاستجابة الإنسانية والقرارات التي تؤثر عليهم



القسم الثاني دمج المساءلة أمام السكان المتضررين على المستوى الوطني

مصادر الفصل الثاني (المصادر الرئيسية بالخط العريض)

UNICEF (2018) UNICEF Engagement in Social Accountability: A stocktake. At https://www.unicef.org/sites/default/files/2019-12/Social_Accountability_stocktake.pdf

UNICEF (2019) Update on UNICEF humanitarian action with a focus on linking humanitarian and development programming. At www.unicef.org/spanish/about/execboard/files/2019-EB3-Humanitarian_action-EN-2018.12.21.pdf

UNICEF (2020) The Core Commitments to Children in Humanitarian Action. At www.corecommitments.unicef.org

الفصل الثالث

الخطوات الأولى

نتنقل في هذا الفصل إلى الأدوار والمسؤوليات المحددة التي ينبغي الاضطلاع بها عند قيام أحد المكاتب الوطنية التابعة لليونيسف بتنفيذ أجندة المساواة أمام السكان المتضررين.

القيادة

تعدّ القيادة في المكتب الوطني نقطة الانطلاق لتضمين مبادئ المساواة أمام السكان المتضررين في كافة القرارات المتعلقة بالبرامج والإدارة حتى يتمكن السكان في نهاية المطاف من مساءلتنا ومحاسبتنا، وغالباً ما يقوم القادة "بإنجاح أو إفشال" الاستجابة الخاضعة للمساءلة من خلال أربع مسؤوليات أساسية:

- تخصيص إمكانات كافية من موظفين وموارد تمويلية لتنفيذ الأنشطة التي تساهم في تعزيز المساواة أمام السكان المتضررين
- الالتزام بالمساءلة أمام السكان المتضررين في المستندات الاستراتيجية مثل مذكرات الاستراتيجية (SNs) ونظرية التغيير (ToC) وخطط العمل
- تحديد الواضح للأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالمساءلة أمام السكان المتضررين وتعزيزها من خلال أنظمة الموارد البشرية المرتبطة بالتوظيف ووصف الوظائف والأدوار وتقييم أداء الموظفين ، والتطوير المهني والتدريب
- أخذ آراء وملاحظات السكان المتضررين في الاعتبار عند اتخاذ القرارات.

المساءلة أمام السكان المتضررين هي مسؤولية الجميع

على الرغم من أنّ المساواة أمام السكان المتضررين هي مسؤولية الجميع، إلّا أنّ هناك خطراً يتمثّل في تحويلها إلى مسؤولية لا يتحملها أي شخص في حال لم يتم تحديد الأدوار وتوزيعها بوضوح.

ينبغي أن يكون هناك فهم كامل للمسؤوليات المحددة التي تقع ضمن كل دور من الأدوار في كافة أقسام المكتب الوطني، وهذا يشمل تعيين منسق يُعنى بالمساءلة أمام السكان المتضررين ضمن اختصاصاتٍ مرجعية واضحة (ToR) وخطوط إبلاغ وأدوار ومسؤوليات واضحة المعالم للوظائف المختلفة في المكتب الوطني. في حال عدم توفر موظف لديه الوقت أو القدرة على العمل كمنسق أو عندما يتطلب حجم الأزمة إمكانات إضافية، قد يلزم عندئذٍ إنشاء منصب خبير في مجال المساواة أمام السكان المتضررين، وهذا بدوره يحتاج أيضاً إلى تحديد الأدوار الرئيسية للموظفين في مجال المساواة أمام السكان المتضررين في المكتب الوطني.

- ✂ أداة ١,٣ الاختصاصات المرجعية لمنسق المساواة أمام السكان المتضررين
- ✂ أداة ٢,٣ الوصف الوظيفي لخبير المساواة أمام السكان المتضررين

توسيع نطاق المساواة أمام السكان المتضررين

هناك ثماني خطوات رئيسية مطلوبة من أجل توسيع نطاق المساواة أمام السكان المتضررين في المكتب الوطني (CO)، مع تقديم مساهمات من كافة الموظفين (انظر جدول ٤).

الخطوة	الخطوات الرئيسية لتوسيع نطاق المساواة أمام السكان المتضررين في المكتب الوطني
جعل المساواة أمام السكان المتضررين جزءاً من ثقافة المكتب الوطني • تحمّل ممثلي الدول ونوابهم المسؤولية الكاملة عن ضمان اعتماد البرامج الوطنية نهجاً قوياً في مجال المساواة أمام السكان المتضررين، بما في ذلك ضمان أخذ التغذية الراجعة وآراء السكان المتضررين في الاعتبار عند صنع القرار. • قيام القادة بشرح التزامات المساواة أمام السكان المتضررين وخطوط المسؤولية بوضوح وضمان أنّ جميع الموظفين يفهمونها. • تخصيص القادة لموارد محدّدة لتنفيذ مقاربات المساواة أمام السكان المتضررين. • تشديد الإدارة على أن تكون المساواة بنداً دائماً في أجندة الاجتماعات الشهرية، بما في ذلك تلك الخاصة بفرق الإدارة الوطنية (CMT) وإدارة دورة المشروع (PCM) وفرق إدارة الطوارئ (EMTs).	الجميع يفهم ماهية المساواة أمام السكان المتضررين وما تتطلبه • مشاركة كافة الموظفين في التدريب الإلكتروني الخاصة بمنظمة اليونيسف – أغورا. • حضور الموظفين المشاركين في تنفيذ المساواة أمام السكان المتضررين تدريباً لتعزيز معرفتهم ومهاراتهم في مجالٍ محدّد.
وجود أدوار ومسؤوليات واضحة في مجال المساواة أمام السكان المتضررين أداة ٣,٣ نبذة عن مسؤوليات المساواة أمام السكان المتضررين في المكتب الوطني • تعيين منسق في مجال المساواة أمام السكان المتضررين، مع وجود خطوط إبلاغ واضحة إلى الممثل الوطني. • وجود أدوار واضحة لدعم جهود المساواة من قبل البرامج والعمليات، على وجه التحديد فريق التخطيط والرصد والتقييم وفريق الطوارئ وفريق التواصل من أجل التنمية. • كافة الموظفين، بما في ذلك ممثلي البلد ونوابه، لديهم مسؤوليات في مجال المساواة أمام السكان المتضررين في تقرير تقييم الأداء (PER).	دمج عملية توسيع نطاق المساواة أمام السكان المتضررين في عمليات التخطيط والتنفيذ والرصد (انظر الفصل الخامس) • تحقق القادة من أنّ الوثائق الاستراتيجية مثل تحليل الوضع وإطار النتائج ملتزمة صراحة بالمساواة أمام السكان المتضررين • خطة العمل السنوية تضمّ أنشطة مرتبطة بالمساواة أمام السكان المتضررين. • اتفاقيات برامج التعاون تذكر بالتفصيل آليات المساواة أمام السكان المتضررين وإجراءات الرصد والرقابة. • أدوات الرصد (مثل قوائم التحقّق لمراقبة الطرف الثالث وإرشادات مجموعات المناقشة المركّزة (FGD)) تتضمّن المساواة أمام السكان المتضررين. • رصد التقدّم والإبلاغ عنه من خلال قائمة مؤشرات المساواة، ووحدات تقييم النتائج (RAMs) وأسئلة الرصد الاستراتيجي (SMQs). • مراجعات منتصف العام ومتوسط الفترة تتيح تصحيح مسار البرنامج وفقاً للتغذية الراجعة الخاصة بالمساءلة. • النهج المنسق للحوالات النقدية (HACT) يشمل المساواة

الاحترام والنزاهة

لقد نظرنا حتى اللحظة في قدرة الهياكل التنظيمية على ترسيخ ودعم مبادئ المساواة أمام السكان المتضررين داخل إحدى المكاتب الوطنية لليونيسف، وذلك من خلال الجمع بين أدوارٍ ومسؤولياتٍ محدّدة، لكن كلّ منا لديه مسؤولياتٍ شخصية تجاه الأشخاص الذين نخدمهم أيضاً، حيث تعتمد قدرة المنظمة على ضمان مساعدة السكان المتضررين بأكثر الطرق فعالية وخضوعاً للمساءلة على قدرة كافة أعضائها وموظفيها على دعم وتعزيز أعلى معايير السلوك الأخلاقي والمهني.

وكما أظهرت الأحداث الأخيرة، غالباً ما يتم وضع عمّال الإغاثة في موقع قوة وتأثير فيما يتعلق بالأشخاص الذين يعتزمون تقديم الخدمة لهم، حيث كان هناك من استغلّ هذا الاختلال في ميزان القوة، الأمر الذي أسفر عن عواقب وخيمة للغاية. لذا يقع على عاتق الموظف التزام أخلاقي بعدم إساءة استخدام هذه السلطة ودائماً تجنّب كافة أعمال سوء السلوك أو سوء التصرف.

ويشكّل الاستغلال والاعتداء الجنسيين بحقّ السكان المتضررين من قبل عمّال الإغاثة، على وجه الخصوص، عملاً من أعمال سوء السلوك الجسيم والخطير، ويعدّ منع أي شكل من أشكال الاستغلال والاعتداء الجنسيين أحد العناصر الرئيسية للمساءلة أمام السكان المتضررين.

مدونة قواعد السلوك

في حين أنّ دعم المعايير والسلوكيات التي تلتزم بها المنظمة يعدّ مسؤوليةً شخصيةً لكل موظف، فإنّ المنظمات نفسها مسؤولة عن ضمان حصول الموظف على المعرفة والوعي الصحيحين بالسلوك المتوقع منه.

تعدّ مدونة قواعد السلوك، التي يوافق جميع الموظفين على قراءتها وفهمها والالتزام بها، طريقةً جيدة لضمان الوعي والامتثال، كما أنّها بمثابة إعلان واضح للمجتمعات المحلية وأفرادها والجهات المانحة بأنّ المنظمة ستتمسك بقيمها الأخلاقية من خلال سلوك موظفيها والطريقة التي يعملون بها، وبالتالي لا توجد أعذار لعدم معرفة القيم الأخلاقية والسلوك السليم المطلوب عند العمل لدى اليونيسف.

كما أنّ مدونة السلوك تُسهم في تعزيز ثقافة المساواة والمحاسبة، لكنّها وحدها لا تكفي، حيث يجب أن تكون مدعومةً بأنظمة وإجراءات تضمن دعم الجميع لها طوال الوقت:

- يجب أن يكون لدى كافة المنظمات والشركاء العاملين مع السكان المتضررين مدونة سلوك.
- يجب قراءة مدونة السلوك وفهمها والتوقيع عليها من قبل كافة الموظفين والشركاء وأصحاب المصلحة.
- يجب إتاحة التدريب وورش العمل والتوجيه للموظفين والشركاء وأصحاب المصلحة حتى يفهم الجميع مدونة السلوك ويسهل الامتثال لها.
- يجب أن تكون هناك أنظمة قائمة للإبلاغ عن سوء السلوك أو سوء التصرف، والتحرك على وجه السرعة.
- يجب إتاحة المعلومات حول كيفية الإبلاغ عن سوء السلوك بأمان، وما هي خدمات الدعم المتاحة للضحايا، بما في ذلك الوصول إلى خدمات الترجمة الشفوية لعدّة لغات.
- يجب اتخاذ تدابير قوية يثق بها الناس لضمان سلامة أي شخص يبلغ عن سوء سلوك.

جدول ٤ الخطوات الرئيسية لتوسيع نطاق المساواة أمام السكان المتضررين في المكتب الوطني (تابع)

الخطوة	كيفية تحقيق ذلك
وجود المساواة أمام السكان المتضررين في منصات الجاهزية لحالات الطوارئ والكوارث	- تضمن المساواة أمام السكان المتضررين في منصة الجاهزية لحالات الطوارئ. - خطط العمل الخاصة بالجاهزية تشمل مقاربات المساواة أمام السكان المتضررين. - المنصات المحلية للحد من مخاطر الكوارث تعزّز مشاركة السكان المتضررين.
كافة البرامج تشمل مقاربات المساواة أمام السكان المتضررين	- تشديد موظفي البرامج والعمليات على الإدماج المنتظم لتوفير المعلومات والمشاركة وآليات الشكاوى والتغذية الراجعة عبر قطاعاتٍ متعدّدة. - ترسيخ قسم التواصل من أجل التنمية كونه يوفر الدعم الفني حول تبادل المعلومات والمشاركة وآليات الشكاوى والتغذية الراجعة. - تحقّق فريق التخطيط والرصد والتقييم (PME) وفريق إدارة المعلومات وموظفي البرامج من وجود أنظمة لجمع الشكاوى والتغذية الراجعة عبر كافة البرامج وتحليلها وتصنيفها ومشاركتها والإبلاغ عنها. - تشجيع آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة، وآليات المساواة والمشاركة المجتمعية ومشاركة المعلومات المشتركة بين القطاعات
استخدام المعلومات في عملية صنع القرار وتصحيح المسار	- قيام مديري البرامج وموظفي التخطيط والرصد والتقييم بضمان تحليل التغذية الراجعة الواردة من مختلف الفئات لإثراء عملية التخطيط وتصحيح المسار. - وثائق البرامج توضح كيفية إثراءها بآراء ووجهات نظر السكان المتضررين
منح الأولوية لمقاربات المساواة أمام السكان المتضررين على مستوى النظام والجماعية	- تنسيق الموظفين المعنيين لأنشطة المساواة أمام السكان المتضررين على المستوى المشترك بين الوكالات ودعم مجموعات العمل الفنية في مجال المساواة أمام السكان المتضررين والمشاركة المجتمعية. - اعتماد الوكالات لأساليب عمل مشتركة وتنفيذها وتعزيز أوجه التعاون وتجنب الازدواجية. - تبني الفرق الوطنية للعمل الإنساني (HCTs) والفرق الوطنية نهجاً مشتركاً في مجال المساواة أمام السكان المتضررين.

مصادر الفصل الثالث

(المصادر الرئيسية بالخط العريض)

Groupe URD (2018) Quality and Accountability Compass. At <https://www.urd.org/en/project/the-quality-and-accountability-compass-meth-od/>

.....

IASC (2013) Accountability to Affected Populations: Operational Framework. At https://interagencystandingcommittee.org/system/files/legacy_files/AAP%20Operational%20Framework%20Final%20Revision.pdf

.....

ICSC (2013) Standards of Conduct for the International Civil Service. At <https://icsc.un.org/Resources/General/Publications/standardsE.pdf>

.....

IFRC & ICRC (1994) Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NonGovernmental Organizations (NGOs) in Disaster Relief. At <https://www.icrc.org/en/doc/assets/files/publications/icrc-002-1067.pdf>

.....

UN (2017) UN Supplier Code of Conduct. At www.un.org/Depts/ptd/sites/www.un.org.Depts.ptd/files/files/attachment/page/pdf/unsccon-duct_english.pdf

.....

UN (2018) Staff Regulations and Rules of the United Nations. At <https://undocs.org/ST/SGB/2018/1>

.....

UNICEF (2016) Policy on Conduct Promoting the Protection and Safeguarding of Children. At <https://www.unicef.org/supply/documents/policy-conduct-promoting-protection-and-safeguarding-children>

.....

UNICEF (2020) Guidance for Civil Society Organizations on Partnership with UNICEF. At www.unicef.org/about/partnerships/files/Guidance-for-CSOs-on-Partnership-with-UNICEF.pdf

حماية المجتمعات

يجب أن تعرف المجتمعات كذلك كيف يُتوقع من العاملين في المجال الإنساني والتنموي التصرف، فعليهم أن يعرفوا كيفية التعرّف على سوء السلوك والإبلاغ عنه وأن يكون لديهم وصول آمن إلى القنوات للقيام بذلك بسرية تامة (انظر الفصلين السابع والتاسع).

يعمل موظفو اليونيسف بموجب لوائح وقواعد موظفي الأمم المتحدة ،^{١٨} ومعايير سلوك موظفي الخدمة المدنية الدولية ، ومدونة أخلاقيات^{١٩}. وكانت اليونيسف قد أدخلت في عام ٢٠١٩^{٢٠} معايير موظفي حماية الطفل بموجب سياسة حماية الطفل لعام ٢٠١٦ (انظر الفصل الثامن)^{٢١}، والتي تسمّيها بعض المنظمات "المعايير الأساسية" والتي تخضع لها جميعاً في حياتنا المهنية والشخصية – في العمل وفي المنزل على حدٍ سواء.

على الشركاء المنفّذين (IPs) في اليونيسف وموظفيهم الامتثال لهذه المعايير والالتزام بها بموجب المادة الخامسة من اتفاقية تعاون البرامج (PCA) (مسؤوليات الشريك المنفّذ) والمادة الثانية من الشروط والأحكام العامة لاتفاقيات تعاون البرنامج. كما ويتعيّن على الشركات التي تتعامل مع الأمم المتحدة قبول مدونة قواعد سلوك موردي الأمم المتحدة والامتثال لها.^{٢٢}

صندوق ٢ حسن التعامل مع المجتمعات

لتعزيز المساواة أمام السكان المتضرّرين خلال الاستجابة لفيروس إيبولا في جمهورية الكونغو الديمقراطية في عام ٢٠١٩، وافقت الجهات الفاعلة في المجال الإنساني على تبني المبادئ الأساسية التي يجب أن يحترمها الجميع، حيث وعدوا بالالتزام بما يلي من خلال نموذج موقع:

- ضمان أنّ استجاباتهم دقيقة وقائمة على الاحتياجات والأولويات والقيم واللغات الخاصة بالمجتمعات المحلية
- التواصل باحترام وشفافية وانفتاح
- تعزيز المشاركة الفعّالة والنشطة لأفراد المجتمع في الاستجابة الإنسانية
- التأكد من أنّ التدخلات الفنية لا تُسهم في تعزيز عدم المساواة
- معاملة الجميع على قدم المساواة واحترام
- مراعاة المخاوف والاستفسارات الخاصة بأفراد المجتمع بهدف مراجعة عملهم باستمرار وتحسين جودة الاستجابة

^{١٨} الأمم المتحدة (٢٠١٨)

^{١٩} لجنة الخدمة المدنية الدولية (٢٠١٣)

^{٢٠} اليونيسف (٢٠٢٠)

^{٢١} اليونيسف (٢٠١٦)

^{٢٢} الأمم المتحدة (٢٠١٧)

الفصل الرابع

الجاهزية وتقليل المخاطر

الجاهزية لحالات الطوارئ والحدّ من مخاطر الكوارث ليست استثناءات لتكامل المساواة أمام السكان المتضرّرين. كيف يمكننا تعزيز المساواة في مثل هذه المواقف؟ يشرح هذا الفصل ما يمكنك القيام به للالتزام بالمساواة في الظروف الصعبة.

كن مستعداً

بعدّ تقديم المساعدة الفعّالة في الوقت المناسب للأشخاص في حالات الكوارث تحدياً كبيراً للحكومات والمنظمات الإنسانية على حدٍ سواء، لكننا نعلم أنّه بإمكاننا تقديم المساعدة المنقذة للحياة بشكلٍ أسرع وأكثر فعالية من حيث التكلفة في حال كنّا على أتمّ الجاهزية لذلك مسبقاً. وبالتالي، تلعب أنظمة الحد من مخاطر الكوارث ومنصات الجاهزية لحالات الطوارئ دوراً حيويّاً في الاستجابة للأزمات، علماً أنّ تعميم الجاهزية في برامج اليونسيف من شأنه التركيز على صمود السكان وربط البرامج الإنسانية بالبرامج الإنمائية.

طرق الحدّ من مخاطر الكوارث

تعدّ طرق الحدّ من مخاطر الكوارث فرصةً لإشراك المجتمعات المحلية وضمان أنّها تحتل الصدارة في إعداد خطط الجاهزية والتأهب، لذا تقوم اليونسيف بتضمين تلك الطرق في برامجها لتعزيز الوعي والمعرفة والقدرات العملية على المستوى المحلي لحماية المجتمعات والأفراد، وهذا بدوره يُسهم في التحوّل من أسلوب رد الفعل إلى أسلوب استباقي، حيث يتم تحديد مخاطر الكوارث وتقييمها ومعالجتها كجزء من التنمية طويلة الأجل.

تهدف المنصات الوطنية والمحلية للحدّ من مخاطر الكوارث إلى تعزيز أوجه التعاون بين المجتمعات والمنظمات والمؤسسات على المستوى المحلي والنهوض بالمعرفة والقدرات بشكلٍ متبادل لإعداد الخطط الخاصة بأنشطة الجاهزية والعمل على تنفيذها. كما يمكن لهذه المنصات تعزيز مشاركة أفراد المجتمع، وكذلك الفئات الأكثر ضعفاً وتهميشاً، ممّا يضمن أنّ المعرفة والممارسات المحلية والتقليدية والأصلية تكمل المعرفة العلمية في تقييم مخاطر الكوارث وإعداد السياسات والاستراتيجيات والخطط والبرامج لقطاعٍ معينة والعمل على تنفيذها.

البرمجة الواعية بالمخاطر

يجب أن تستند إجراءات الجاهزية والحدّ من مخاطر الكوارث إلى فهم تلك المخاطر بجميع أبعادها من حيث قابلية تأثيرها وقدرتها وتعرّضها للأشخاص والأصول وخصائصها وبيئتها.^{٢٣}

لدى السكان المتضرّرين معرفة عميقة بالسياق المحلي وقدراتهم ونقاط ضعفهم، لذا فإنّ إشراكهم يُتيح فهماً أفضل للمخاطر التي يتعرّضون لها وطبيعة نقاط قوتهم وضعفهم ونطاقها، وقدراتهم على التعامل مع المحن والشدائد، ويمكن للمنظمات توظيف هذه المعرفة لتقييم المخاطر والوقاية منها والتخفيف من حدّتها والجاهزية والاستجابة لها، وهذا ما نسمّيه "البرمجة الواعية بالمخاطر" وهي مسألة هامة لتعزيز صمود المجتمعات في مواجهة الصدمات والضغوط الناتجة عن الأزمات.

وتماشياً مع مبادئ المساواة أمام السكان المتضرّرين، فإنّ هذه العملية عبارة عن حوار ثنائي الاتجاه، يتعلّم منه الطرفان ويستفيدان منه، والنهج القوي للبرمجة الواعية بالمخاطر يعني أنّ المجتمعات تُشارك في تحديد أولويات إجراءات التخفيف من حدّة المخاطر وتحديد أنشطة الوقاية، وهذا يتوافق تماماً مع نهج المساواة أمام السكان المتضرّرين.

إعداد خطط الجاهزية لحالات الطوارئ

تتّبع مكاتب اليونسيف عملية سنوية من أربع خطوات في مجال الجاهزية لحالات الطوارئ بهدف رفع مستوى الجاهزية للاستجابة للمخاطر ذات الأولوية ضمن سياقها المحلي، ويتماشي توقيت العملية مع إعداد خطة عمل المكتب الوطني والمراجعات المجدولة اللاحقة، وهذه المواءمة تضمن أنّ خطط العمل وخطط الإدارة السنوية تشمل الأنشطة والموارد الخاصة بالجاهزية، ويضمّ كل برنامج وقسم تشغيلي الجاهزية في خطته.^{٢٤}

يتّبع موظفو المكتب الوطني أربع خطوات لإعداد خطط الجاهزية:

١. تحديد المخاطر وتحليلها ورصدها
٢. تحديد السيناريو
٣. تحديد استجابة اليونسيف المتوقعة
٤. تنفيذ إجراءات الجاهزية

علماً أنّه ينبغي تطبيق مقاربات المساواة أمام السكان المتضرّرين في كلّ خطوة من هذه الخطوات (انظر جدول ٥)

أداة ٥.٥ ورقة إرشادات حول إدماج المساواة أمام السكان المتضرّرين
في خطط الاستجابة الإنسانية والجاهزية لحالات الطوارئ



^{٢٣} آلية الأمم المتحدة للحدّ من المخاطر (٢٠١٥)

^{٢٤} اليونسيف (٢٠١٦)

- وضع بروتوكولات مع الشركاء والحكومة لإعداد رسائل مشتركة كجزء من استراتيجية التواصل الجماعي لتبادل المعلومات.
- تحديد الآليات الناجحة والممكنة الوصول المتاحة للتغذية الراجعة والشكاوى وتبادل المعلومات حتى يمكن تكرارها وتوسيع نطاقها.
- التوصل إلى التزامات واضحة وتوافق بشأن الأدوار والمسؤوليات على المستوى الداخلي وعلى المستوى المشترك بين الوكالات حول كيفية تنسيق مقاربات المساءلة ومن سيتولى القيادة.
- الموافقة على كيفية ارتباط آليات المساءلة بهيكلية التنسيق الحالية وتأثيرها على عملية صنع القرار.
- إنشاء منصة مساءلة/تواصل ومشاركة مجتمعية مشتركة بين الوكالات بالاعتماد على خبراء وطنيين للعمل مع المجموعات العنقودية والقطاعات في مجال تنسيق تبادل المعلومات والتغذية الراجعة.
- إجراء تدريب أساسي في مجال المساءلة لزيادة مستوى الفهم والوعي بين الموظفين الوطنيين والدوليين.

مراجعة الخطط

كجزء من دمج المساءلة أمام السكان المتضررين في خطط الجاهزية لحالات الطوارئ، ينبغي العمل دائماً على مراجعة خطط العمل الحالية للمكتب الوطني ولمنصة الجاهزية لحالات الطوارئ التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، حيث ستنجح هذه المراجعة إمكانية التعامل مع المخاطر الحالية ونقاط الاستضعاف والتنسيق واكتساب رؤى قيمة حول:

- تحديد المخاطر وطبيعتها (خطوة ١)
- سيناريوهات الأزمة وخطط الطوارئ (خطوة ٢)
- الشركاء المحتملون داخل الحكومة والمجتمع المدني والتكتلات (خطوة ٢)
- طرق الاستجابة الإنسانية (على سبيل المثال جدوى توزيع النقد) (خطوة ٣)
- الآليات القائمة في مجال التنسيق وتبادل المعلومات (خطوة ٣)
- الموارد البشرية والإمكانات الإضافية والإمدادات والترتيبات اللوجستية (خطوة ٤)

صندوق ٣ التحديد الرقمي بقيادة الشباب للمخاطر البيئية ونقاط الاسضعاف في البرازيل^{٣١}

بهدف تمكين الشباب المستضعفين وإشراكهم في إعداد برامج الحدّ من مخاطر الكوارث، نفّذت يونيسف البرازيل في عام ٢٠١٢ مبادرة رائدة تستخدم التكنولوجيا الرقمية لتحديد المشاكل البيئية ومشاكل التنقل والإسكان والمشاكل الهيكلية في الأحياء الشعبية الفقيرة (فافيلاس) في مدينة ريو دي جانيرو.

حيث شارك فيها الشباب وقادة المجتمع والعاملون في مجال الرعاية الصحية وممثلون عن الحكومة، وقام الشباب أنفسهم بوضع قائمة بالمخاطر التي تواجه مجتمعاتهم وتحديد الأحياء والتجمعات باستخدام نظام تحديد المواقع العالمي (GPS) على هواتفهم المحمولة ووضع علامات على المناطق عالية الخطورة والتقاط صور جوية باستخدام الطائرات الورقية أو البالونات.

وقد أثبتت هذه المبادرة التي قادها الشباب أنّها أداة مقنعة تمكّن الشباب من المساهمة في عملية التخطيط للوقاية من المخاطر التي يواجهونها وزيادة الوعي بها، حيث أنّهم شاركوا بفعالية في تحديد هذه المخاطر وإبلاغ المسؤولين المحليين بها، أي أنّهم أخذوا زمام الأمور بأيديهم لإحداث تغيير عملي.

جدول ٥ أسئلة إرشادية لتضمين المساءلة أمام السكان المتضررين في منصة الجاهزية لحالات الطوارئ

أسئلة إرشادية لتضمين المساءلة أمام السكان المتضررين

- ١. تحديد المخاطر وتحليلها ورصدها
 - هل قمت باستشارة فئات مختلفة من السكان المعرّضين للخطر بشأن ما يعتبرونه مخاطر ونقاط استضعاف وقدرتهم على التكيف والمواجهة؟
 - هل وضعت ملخصاً موجزاً حول الفئات السكانية والفئات الفرعية المعرضة للخطر، وترتيبها حسب الجنس والعمر والإعاقة والحالة الاجتماعية والوضع الاقتصادي؟
 - ما هي البيانات الثانوية التي ستستخدمها في تحليلك؟ حيث تعدّ استطلاعات التصدّرات والدراسات الأنثروبولوجية^{٣٥} وتحليل الوضع والمسوحات العنقودية والتقارير المشتركة بين الوكالات مصادر محتملة للمعلومات والبيانات.

٢. تحديد السيناريو

- كم عدد الأشخاص المتوقع تضرّرهـم وما هي خصائصهم؟
- ما هي قنوات التواصل المفضلة لديهم وهل بإمكانهم الوصول إليها؟ ما هي الموارد الإضافية التي ستحتاج إليها لضمان إعلام السكان (كخدمات الترجمة التحريرية والفورية والوصول إلى وسائل التواصل الاجتماعي)؟
- هل يمكنك ضمان الوصول إلى الخدمات للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة في المواقع النائية أو المستضعفين بشكلٍ خاص؟
- ما هي الشراكات المحلية التي تحتاج إلى إقامتها لضمان الوصول إلى خدمات الدعم، بما في ذلك المعلومات وكيف ستحافظ على استدامة هذا الوصول؟

٣. تحديد استجابة اليونيسف المتوقعة

- هل مقاربات المساءلة أمام السكان المتضررين مدمجة في خطط الجاهزية وتبادل المعلومات والتواصل والمشاركة وآليات الشكاوى والتغذية الراجعة؟
- هل الخطة مترابطة وتعكسها البرامج القطاعية؟
- هل تتضمن الميزانية تمويل إجراءات المساءلة أمام السكان المتضررين، بما في ذلك تدابير تزويد المجتمعات المحلية بالمعرفة والمهارات الفنية التي يحتاجونها لحماية أنفسهم؟
- هل تتماشى إجراءات المساءلة أمام السكان المتضررين المقرّرة مع هياكل التنسيق الحكومية والوكالات الإنسانية كالمجموعات العنقودية والمشاركة بين المجموعات والفرق الوطنية في العمل الإنساني ومجموعات العمل الأخرى؟

٤. تنفيذ إجراءات الجاهزية

- هل تمّ بالفعل تنفيذ إجراءات الجاهزية؟
- هل هناك إمكانات كافية لتنسيق جهود المساءلة وتنفيذها؟
- ما هي الثغرات في إجراءات التنفيذ لمقاربات المساءلة؟

إجراءات الجاهزية المحدّدة للمساءلة أمام السكان المتضررين

ثمة بعض الإجراءات الهامة في مجال المساءلة أمام السكان المتضررين التي يتعين اتخاذها كجزء من الخطوة الرابعة من خطوات الجاهزية:

- تحديد قنوات التواصل والمعلومات المفضلة والأنسب للسكان المتضررين (انظر الفصل السابع).
- إعداد الموظفين من خلال تطوير مستوى فهمهم للسياق (قبل وأثناء الأزمة) وللتقافة والعادات لتسهيل مشاركتهم الهادفة واللائقة مع السكان المتضررين.

^{٣١} اليونيسف (٢٠١٢)

^{٣٥} اليونيسف (٢٠١٣)

الفصل الخامس

دورة البرنامج

سوف نناقش في هذا الفصل كيفية تعزيز المساءلة أمام السكان المتضررين في دورة البرنامج من خلال تحديد فرص التغيير وتضمين مبادئ المساءلة في كافة الإجراءات والسياسات الاعتيادية في مكان العمل.

فرص التغيير

إنّ الوكالات الإنسانية كاليونيسف وشركائها مسؤولة أمام السكان المتضررين منذ لحظة اندلاع أزمةٍ وحتى تنفيذ حلول دائمة للتغلب عليها. وخلال هذه الفترة من التخفيف من حدة الأزمة وتعديل الإجراءات، توفر دورة البرنامج بروتوكولاً من عدّة خطوات يساعد على ضمان بقاء الاستجابة الإنسانية فعّالة ومتماسكة وخاضعة للمساءلة أمام الأشخاص المتضررين، ويجب أن تكون المساءلة جزءاً لا يتجزأ من كل مرحلة من مراحل دورة البرنامج وليس تياراً موازياً للعمل (انظر شكل ٣).

شكل ٣ دورة البرنامج



مصادر الفصل الرابع (المصادر الرئيسية بالخط العريض)

Climate and Disaster Governance (CDG) (2010) Accountability for Disaster Risk Reduction: Lessons from the Philippines. At www.preventionweb.net/publications/view/18206

IFRC (2016) Road Map to Community Resilience. At <https://media.ifrc.org/ifrc/document/road-map-community-resilience/>

Plan International (2010) Child-Centred DRR Toolkit. At www.childreninachangingclimate.org/uploads/6/3/1/1/63116409/child-centred_drr_tool-kit.pdf

UNDRR (2015) Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030. At www.undrr.org/implementing-sendai-framework/what-sf

UNICEF (2012) 'In Brazil, adolescents use UNICEF's new digital mapping technology to reduce disaster risks in the favelas'. Press release, March 2012. At www.unicef.org/statistics/brazil_62043.html

UNICEF (2013) Disaster Risk Reduction in Education: Good Practices and New Approaches. At www.preventionweb.net/files/37137_drrgoodpracticesandnewapproaches.pdf

UNICEF (2016a) Guidance Note: Preparedness for Emergency Response in UNICEF. At www.unicef.org/emergencies/files/UNICEF_Preparedness_Guidance_Note_29_Dec__2016_.pdf

UNICEF (2016b) Child-centred Disaster Risk Reduction. At www.unicefinemergencies.com/downloads/eresource/docs/DRR/Child-centred%20DRR.pdf

UNICEF (2018) Guidance on Risk-Informed Programming. At <https://reliefweb.int/report/world/unicef-guidance-riskinformed-programming-how-integrate-analysis-risk-child-rights>

WHO, UNICEF & IFRC (2018) Risk Communication and Community Engagement Preparedness and Readiness Framework: Ebola Response in the Democratic Republic of Congo in North Kivu. At <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/275389/9789241514828-eng.pdf?ua=1>

ينبغي البحث عن فرص لتطبيق مبادئ المساءلة أمام السكان المتضررين في كل مرحلة من المراحل الست لدورة البرنامج:

- فهم السياق
- تصميم البرنامج
- تنفيذ البرنامج
- رصد البرنامج
- الإبلاغ عن البرنامج
- تقييم البرنامج

وفيما يلي لمحة عامة عن كل مرحلة من هذه المراحل.

فهم السياق

إنَّ فهم طبيعة السياق الذي يعيش فيه الأفراد هو الأساس للبرمجة الفعّالة ويقودنا إلى فهم احتياجات الأشخاص في الأزمان.

تستخدم المكاتب الوطنية أداتين رئيسيتين لتحديد الوضع الاجتماعي والاقتصادي والصحي للمجتمعات وهي تحليل الوضع وتقييم الاحتياجات، وهنا تأتي أهمية قيمة دمج المساءلة أمام السكان المتضررين حيث أنّه ومن خلال مراعاة آراء وأولويات السكان المتضررين لفهم السياق فإنّنا سنبنّي أساساً وجسوراً قوية للثقة والتعاون المشترك.

تحليل الوضع

هل قمت بما يلي في الموقع الذي تتواجد فيه:

- هل أشركت فئات مختلفة من السكان المتضررين عند جمع المعلومات، بما في ذلك وجهات نظرهم حول احتياجاتهم الفورية وطويلة الأجل؟
- هل جمعت معلومات شاملة حول نقاط الاستضعاف والاحتياجات ووجهات النظر الخاصة بفئاتٍ مختلفة (كالأطفال والنساء والأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة والنازحين وعديمي الجنسية واللاجئين)؟

✂ أداة ١,٥ ورقة إرشادية لدمج المساءلة أمام السكان المتضررين في تحليل الوضع

جدول ٦ الاعتبارات المرتبطة بالمساءلة أمام السكان المتضررين عند تحليل الوضع

التواصل وتبادل المعلومات	النظر إلى عمليات التقييم الحالية لقنوات التواصل المفضلة لدى الأشخاص وتحليل نقاط القوة والضعف وأي فجوات. (في حالة عدم وجود هذه البيانات، قم بجمعها).
المشاركة	- الإبلاغ عن استراتيجيات المشاركة الفعّالة والناجحة، وهل كانت مقرّرة أم عشوائية؟ - اقتراح طرق للوصول إلى الأشخاص النائيين أو المهمشين أو النازحين أو المستضعفين لأسباب أخرى، على سبيل المثال بسبب الأعراف الثقافية.
آليات التغذية الراجعة والشكاوى	- تحديد آليات الشكاوى والتغذية الراجعة القائمة، بما في ذلك الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والإبلاغ عن كيفية استخدامها (سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول إليها وهل هي آمنة والعوائق التي تحول دون استخدامها). - الإبلاغ عن القضايا الرئيسية التي طرحت وكيف استجابت المنظمة لها. - إعداد قائمة بالثغرات وما هو المطلوب للتغلب عليها؟

تقييم الاحتياجات

تُستخدم منهجيات عمل وأدوات مختلفة لتقييم احتياجات الأشخاص، لكنّ الأهم من منظور المساءلة أمام السكان المتضررين هو تغيير تركيزك من الاعتماد على البيانات الثانوية إلى الانخراط الفعّال مع الفئات المختلفة من السكان المتضررين والمعرّضين للخطر للاستماع إليهم مباشرة حول احتياجاتهم.

- قم بدراسة عمليات تقييم الاحتياجات الحالية وتحديد الفجوات؟
- أضف أسئلة من شأنها أن تساعدك على سدّ تلك الفجوات.
- في حالة عدم إجراء عمليات تقييم، تواصل مع فئاتٍ مختلفة لفهم احتياجاتها وتفضيلاتها، واستخدم المناقشات الجماعية المركزة وخطوط المساعدة والرسائل النصية القصيرة ووسائل التواصل الاجتماعي للوقوف على المزاي والعيوب (انظر جدول ١٢ في الفصل السابع).
- صنّف البيانات حسب الجنس والعمر والإعاقة للحصول على فهم متعمق للوضع.
- تحلّى بصفة التعاون! عند العمل مع الشركاء، شارك نتائجك واقترح عليهم تضمين أسئلتك لسدّ الثغرات في عمليات التقييم الخاصة بهم

صندوق ٤ التصورات المجتمعية للمساعدات الإنسانية في جنوب السودان^{٢٧}

على الرغم من أنّ الوكالات الإنسانية تعمل في المنطقة لأكثر من ٣٠ عاماً، كان هناك فهم محدود لمواقف سكان جنوب السودان وتجاربهم وتصوراتهم وآرائهم فيما يتعلق بالمساعدات الإنسانية، وقد بدأت منظمة REACH في عام ٢٠١٩ بالعمل مع العديد من الشركاء في جنوب السودان لمعالجة الفجوات الخاصة بتوفير مثل هذه المعلومات.

حيث قامت المنظمة وشركاؤها بتنفيذ دراسة دمجت البيانات الكمية والنوعية للحصول على صورة أكثر شمولاً لآراء المجتمع، وقد تمّ جمع البيانات الكمية من خلال أداة الرصد عن بُعد المتعدّدة القطاعات من تصميم المنظمة، في حين جُمعت البيانات النوعية عبر مجموعات المناقشة المركزة والمقابلات الفردية المتعمقة شبه المنظمة مع أفراد المجتمع والجهات المعنية في السلطات المحلية والعاملين في المجال الإنساني.

وقد تضمنت أسئلة الاستبيان والمقابلات ما يلي:

- هل يشعر الناس في منطقتك عادةً أنّهم يتلقّون معلوماتٍ كافية حول طبيعة المساعدات المتاحة لهم؟
- هل تشعر غالبية الناس في منطقتك أنّ نوع المساعدة التي يتلقّونها هي التي يحتاجون إليه بشدّة؟
- كيف يفضّل معظم الناس مشاركة التغذية الراجعة أو تقديم شكاوى حول المساعدة في حال عدم رضاهم عنها؟
- بناءً على معرفتك بهذا المجتمع، ما هي الطريقة الأكثر فاعلية المتاحة للأشخاص لتقديم التغذية الراجعة لمقدّمي الخدمات الإنسانية حول المساعدة التي يتلقّونها؟

لقد أظهرت النتائج عدم الرضا عن المساعدات الإنسانية على نطاقٍ واسع، وسوء فهم لدى المستفيدين حول إجراءات ومعايير الاستهداف. يمكن لمقدّمي المساعدات الإنسانية الاستفادة من هذه النتائج وغيرها لإثراء عملية البرمجة وتعزيزها بالاعتماد على مجموعةٍ واسعة من وجهات النظر المجتمعية المباشرة.

نظرية التغيير

تدعم نظرية التغيير دمج المساواة أمام السكان المتضررين في عملك وتكاملها معه، حيث أنها تستند إلى المنطق التالي:

- إذا كان بإمكان الأشخاص المستضعفين والمتضررين:
 - ممارسة حقهم في المشاركة في القرارات التي تمس حياتهم
 - تلقي المعلومات التي يحتاجون إليها لاتخاذ قرارات واعية
 - الوصول إلى وسائل آمنة وملائمة لتقديم التغذية الراجعة أو الشكاوى حول جودة الاستجابة وفعاليتها
- وقيام اليونيسف وشركائها بشكل منظم بجمع الاحتياجات والأولويات والآراء المختلفة لكافة الفئات المستضعفة والمتضررة وفهمها وتحليلها ودمجها في عمليات الإدارة
- إذن: من المرجح أن تلبي الإجراءات الإنسانية والإغاثية بنجاح احتياجات الناس الفورية والتقليل من مستوى استضعافهم وتعزيز قدرتهم على الصمود والمواجهة.

أداة ٤,٥ مثال على نظرية التغيير في مجال المساواة أمام السكان المتضررين

خطط الاستجابة الإنسانية

تعتبر الاستراتيجية التي تحدّد كيف ستكون اليونيسف مسؤولة أمام السكان المتضررين سمّة مميزة لإعداد خطة قوية في مجال الاستجابة الإنسانية (HRP)، لذا لا بدّ من جعل المساواة أمام السكان المتضررين جزءاً من خطة الاستجابة الإنسانية في مرحلة مبكرة، حيث يمكنك وضعها ضمن قسم موجود – على سبيل المثال تتناسب المساواة مع التدخلات أو الصلة بين العمل الإنساني والتنمية أو التكامل عبر القطاعات أو التغطية أو الجودة والإنصاف، أو يمكنك كحل بديل كتابة قسم منفصل خاص بها. سواء اخترت الطريقة الأولى أو الثانية، عليك القيام بما يلي:

- صف كيف ستستجيب لاحتياجات مختلف الفئات وأولوياتها
- اشرح أسباب استهداف فئات محدّدة
- حدّد استراتيجية الخاصة بك في مجال المساواة أمام السكان المتضررين، مع ذكر كيفية مشاركة المعلومات وإشراك الأشخاص المتضررين وإنشاء آليات التغذية الراجعة
- ذكر مؤشرين على الأقل للمساواة أمام السكان المتضررين

أداة ٥,٥ ورقة إرشادية لدمج المساواة أمام السكان المتضررين في خطط الاستجابة الإنسانية والجهازية لحالات الطوارئ

صندوق ٥ دمج المساواة أمام السكان المتضررين في وثيقة البرنامج الوطني لهايتي

قامت يونيسف هايتي في عام ٢٠١٧ بدمج عنصر "المساواة" في وثيقة البرنامج الوطني، ومنذ ذلك الحين تضمّنت اتفاقيات الشراكة والتعاون المبرمة بين المكتب الوطني ومنظمات المجتمع المدني بشكل منهجي وصفاً لآليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة المطلوبة، حيث أنّ فريق الرصد والتقييم مسؤول عن ضمان دمج تلك الآليات في تصميم البرامج وإدراج النتائج في تقارير التقدّم ربع السنوية، مع وجود قسم خاص للمساواة أمام السكان المتضررين.

عمل أحد شركاء اليونيسف، منظمة Action Contre la Faim (العمل ضد الجوع) على إطلاق Pale Ak Nou ("تحدّث إلينا")، وهو خط ساخن يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وقد تلقت هذا الخط الساخن بين مايو ٢٠١٨ وأكتوبر ٢٠١٩ أكثر من ٨٠٠ مكالمة، حيث كانت ٤٠٪ منها طلبات للمساعدة و٢٩٪ طلبات للحصول على معلومات و١٪ شكاوى رئيسية.

كما يتم دعم الخط الساخن من خلال استطلاعات الرأي والجلسات الوجيهة لضمان تحقيق تغطية شاملة.

وبدعم من اليونيسف، قامت المنظمة بتدريب موظفيها على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لضمان الالتزام بمعايير السلوك ولكي يعرف الموظف كيفية التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما والإبلاغ عنهما.

تميل عمليات تقييم الاحتياجات إلى التركيز على القطاعات (مثل الصحة، أو التغذية، أو المياه والإصحاح البيئي والنظافة) لكنها لا تقوم دائماً بتقييم الاحتياجات من المعلومات وطرق التواصل المفضلة، وفيما يلي الأسئلة الرئيسية التي يجب إضافتها إلى عملية التقييم لفهم وجهات نظر الأشخاص وتصوراتهم وإثراء عملية تطوير استراتيجيات المساواة أمام السكان المتضررين وآليات التغذية الراجعة، والمساعدة في تحديد العوائق التي تحول دون الوصول إلى المعلومات أو آليات التغذية الراجعة:

- هل الناس راضون عن توقيت البرامج أو الاستجابة الإنسانية وملاءمتها
- وصلتها بهم، بالإضافة إلى مستوى مشاركتهم في صنع القرار؟
- هل يتلقّى الأشخاص، من فيهم الأكثر استضعافاً وتهميشاً، كافة المعلومات التي يحتاجون إليها؟
- هل يعرف الناس كيفية تقديم التغذية الراجعة أو شكوى حول البرامج أو الاستجابة الإنسانية؟

توفر قائمة الأسئلة المتعلقة بتقييم الاحتياجات المتعدّدة القطاعات في مجال المساواة أمام السكان المتضررين، والتي أعدتها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ومنظمة REACH، قائمة شاملة بأسئلة المساواة أمام السكان المتضررين لإضافتها إلى التقييم.^{٢٨}

أداة ٢,٥ قائمة الأسئلة المتعلقة بالمساواة أمام السكان المتضررين لتقييم الاحتياجات المتعدّدة القطاعات

تصميم البرنامج

ستحتاج عند تصميم البرامج إلى الحصول على نتائج تحليل الوضع وتقييم الاحتياجات، لذا كن منفتحاً على آراء المجتمعات المتضررة التي ستؤثر على تصميم البرنامج وإعداده، وكن مستعداً لتغيير الأشياء إذا كانت التغذية الراجعة تشير إلى وجود طريقة أفضل أو مختلفة للقيام بالأشياء تنسجم بشكل أكبر مع السياق المحلي، حيث لا يكفي جمع المعلومات بل يجب أن تترجم إلى إجراءات ملموسة على أرض الواقع.

وتتمثّل الخطوة التالية في دمج معرفتك السليمة محلياً بالسياق والاحتياجات والطرق المفضلة في ثلاث وثائق رئيسية هي مذكرات الاستراتيجية ونظرية التغيير وخطط الاستجابة الإنسانية.

مذكرات الاستراتيجية

تُستخدم مذكرات الاستراتيجية لتحقيق الطموحات الموضحة في وثيقة البرنامج الوطني (CPD) وإطار النتائج الخاص بها، لذا من الأهمية بمكان أن تدمج مبادئ المساواة أمام السكان المتضررين في مذكرات الاستراتيجية.

- وضّح كيف أسهمت المشاورات المثمرة مع السكان المتضررين في تطوير مذكرات الاستراتيجية.
- حدّد قنوات التواصل كأساس لاستراتيجية المساواة أمام السكان المتضررين الخاصة بك.
- حدّد استراتيجية تواصل تستهدف فئات مختلفة من السكان المتضررين.

أداة ٣,٥ ورقة إرشادية لدمج المساواة أمام السكان المتضررين في مذكرات استراتيجية البرامج

^{٢٨} اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ومنظمة REACH (٢٠١٨)

تنفيذ البرنامج

ثمة عدّة طرق لتعزيز رسالة المساواة أمام السكان المتضرّرين أثناء تنفيذ البرامج، حيث يمكن لخطط العمل والمؤشرات واستعراضات منتصف ونهاية العام والنداءات واتفاقات التعاون تعزيز تطبيق مبادئ المساواة أمام السكان المتضرّرين(انظر جدول ٧).

✂ أداة ٦,٥ نظرة عامة على ميزانية المساواة أمام السكان المتضرّرين

أداة ٧,٥ مثال لدمج المساواة أمام السكان المتضرّرين في اتفاقات التعاون

جدول ٧ تنفيذ المساواة أمام السكان المتضرّرين في الوثائق الرئيسية	
في إدراج تفاصيل حول	
خطط العمل	- أنشطة إشراك المجتمعات في تصميم البرامج - كيفية مواءمة المساواة أمام السكان المتضرّرين مع مذكرات الاستراتيجية ونظرية التغيير - الموارد المالية والبشرية اللازمة لإنشاء آليات المساواة أمام السكان المتضرّرين وتطبيقها - مؤشرات المساواة أمام السكان المتضرّرين
إطار النتائج والموارد	- مؤشرات قطاعية للمساواة أمام السكان المتضرّرين - النواتج (في مصفوفة النتائج والموارد في مذكرات الاستراتيجية) - مؤشر رئيسي واحد على الأقل من مؤشرات المساواة لكل ناتج
استعراض منتصف ونهاية العام	- الثغرات والعوائق - تحليل التغذية الراجعة - التصحيحات المقرّرة والمكتملة للبرامج والميزانيات - مواءمة هذه مع خطط الاستجابة الإنسانية ونداءات العمل الإنساني من أجل الأطفال فيما يتعلق بالمساواة أمام السكان المتضرّرين
العمل الإنساني من أجل الأطفال	- أهداف المساواة أمام السكان المتضرّرين - ميزانية المساواة أمام السكان المتضرّرين
اتفاقيات التعاون في البرامج	- اتفاق رسمي بين الشركاء حول مبادئ وممارسات المساواة أمام السكان المتضرّرين - مساهمة الشركاء في تنفيذ المساواة أمام السكان المتضرّرين

صندوق ٦ دمج المساواة أمام السكان المتضرّرين في الكامبيون

نجحت يونيسف الكامبيون في دمج برنامج المساواة أمام السكان المتضرّرين في اثنين من اتفاقات التعاون في البرامج وقائمة التحقّق لمراقبة الطرف الثالث.

حيث تهدف إحدى اتفاقات التعاون إلى تعزيز آليات مكافحة العنف الاجتماعي والعنف القائم على النوع الجنساني.

وقد تضمن هذا إجراء نشاط رئيسي لجمع التغذية الراجعة، بينما هدف آخر إلى إنشاء آلية استجابة سريعة للنازحين في المناطق التي يصعب الوصول إليها وذلك من خلال الاستعانة بمؤشرات المساواة أمام السكان المتضرّرين.

علماً أنّ بعض المؤشرات في اتفاقات التعاون كانت قد ركّزت على اهتمامات محدّدة تتعلق بالمساواة. على سبيل المثال، كانت هناك مؤشرات حول الوعي بالخدمات والثقة في آليات الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين والرضا عن الاستجابة للتغذية الراجعة. وفي جميع الحالات فإنّ الاتفاق على مؤشرات محدّدة للمساواة جعل عملية الرصد أكثر فعالية واكتسبت ثقة أكبر.

رصد البرنامج

إنّ دمج المساواة أمام السكان المتضرّرين في عمليات الرصد وأدواته يعدّ أمراً ضرورياً لتتبع جودة البرامج والاستجابة الإنسانية والمساواة عنها بمرور الوقت. أنت الآن تعرف أنّ مساواة الوكالات الإنسانية تعني أنّ المجتمعات التي تتلقّى المساعدة يجب أن تشارك عن كثب في رصد البرامج. ولتعزيز عملية التركيز على المساواة أمام السكان المتضرّرين، يجب القيام بما يلي:

- إنشاء عمليات جمع البيانات والمؤشرات التي تتبّع تنفيذ المساواة داخل البرامج وتوضيحها
- استخدام أنظمة الشكاوى والتغذية الراجعة، مثل نظام المراقبة الميدانية والتقارير وخدمة الرسائل النصية القصيرة، للاستفسار على الدوام عن تجارب السكان المتضرّرين حول البرنامج (على سبيل المثال «ما هو تقييمك لجودة وفعالية الاستجابة؟»)
- مشاركة النتائج مع فرق المتعدّدة القطاعات وفريق الإدارة الوطني (CMT)
- تقديم التغذية الراجعة كبنء دائم في أجندة اجتماعات فريق الإدارة الوطني
- اتخاذ قرارات جماعية للاستجابة للتغذية الراجعة وتعديل استراتيجيات التدخل وفقاً لذلك
- إجراء تقييم دوري لكيفية الوصول إلى آليات الشكاوى والتغذية الراجعة واستخدامها

المؤشرات

يمكنك استخدام المؤشرات المتفق عليها لرصد الأداء في مجال المساواة أمام السكان المتضرّرين عند نقاطٍ مختلفة من البرنامج، حيث تضمّ المؤشرات المقترحة ما يلي:

- إدارة أداء المكتب الوطني (تقرير نهاية العام)
- تقارير الشركاء
- المسوحات العائلية وغيرها
- الرصد الميداني كجزء من أنشطة ضمان اتّباع النهج المنسق للحلول النقدية كالزيارات المفاجئة وعمليات التدقيق العشوائية

✂ أداة ٨,٥ قائمة بمؤشرات مقترحة للمساواة أمام السكان المتضرّرين

الإبلاغ عن البرنامج

عندما نكتسب خبرة في تطبيق المساواة أمام السكان المتضرّرين، فمن الأهمية بمكان أن نتعرّف على الممارسات الجيدة في تطبيق نهجٍ قوي تجاه المساواة والعمل على نشرها، لذا نجد أنّ مختلف التقارير يمكن أن تستعرض آراء الأشخاص المتضرّرين وكيف تمّ الاستماع إلى احتياجاتهم وردود فعلهم ومخاوفهم ومعالجتهم:

- يقوم المكتب الوطني بتقديم تقرير سنوي عن التقدّم في تطبيق المساواة في البرامج والاستجابات الإنسانية.
- بينما توفر تقارير الوضع فرصة للإبلاغ بانتظام عن تطبيق المساواة في الاستجابة الإنسانية.
- في «قسم التحليل الموجز»، قم بشرح الاتجاهات والفجوات والتحديات في تنفيذ المساواة، إلى جانب تحليل التغذية الراجعة واستجابة منظمتك لها.
- تحت بند «الاستراتيجية الإنسانية»، اشرح كيف تمّ تكييف الاستجابة بشأن التغذية الراجعة للجمّعات المتضرّرة.

تقييم البرنامج

تسير عملية التقييم جنباً إلى جنب مع عمليتيّ الرصد والإبلاغ، حيث أنه وبعد التأكد من الأمور التي بحاجة إلى تحسين وإجراء تعديلاتٍ عليها من خلال عملية الرصد، فإنّ الخطوة التالية هي تقييم تحركاتنا وإجراء اتنا والتعلّم منها والتكيف وتعزيز أدائنا أثناء التقدّم نحو تحقيق الأهداف، وستكون نتائج تلك التحركات والإجراءات هامة بشكلٍ خاص لفئاتٍ مختلفة من السكان المتضرّرين – ما الفرق الذي أحدثه عملك تجاههم؟ هذه فرصة لتحديد مقاربات المساءلة أمام السكان المتضرّرين التي قد تنجح وأسباب نجاحها، وبالتالي إحداث دورة فعّالة من التحسين والتعديل.

هذا وتعتبر تصوّرات السكان المتضرّرين وآرائهم حول نجاح التدخلات والبرامج الإنسانية وتأثيرها أساسية في عملية التقييم، لذا ينبغي إشراكهم طوال العملية من بدايتها إلى نهايتها، حيث أنه لا يمكننا معرفة ما إذا كانت برامجنا فعّالة ومناسبة للجميع إلّا من خلال التواصل معهم.

صندوق ٧ ممثّلو المجتمع وتوزيع عملية تقييم المشاريع في كمبوديا^{٢٩}

تدعم يونيسف كمبوديا المشاريع التي تهدف إلى تعزيز النتائج التعليمية للأطفال في مجتمعات السكان الأصليين وتقوم بتنفيذها، فقد كلفت في عام ٢٠١٨ بإجراء تقييم مستقل لخطة العمل الوطنية الحكومية للتعليم متعدّد اللغات (MENAP) لتحديد إمكانية إعداد خطة ثانية.

سعى التقييم للحصول على التغذية الراجعة من السكان الأصليين عبر عقد مناقشاتٍ ومشاوراتٍ معهم. ولضمان وجود مدخلاتٍ أقوى من تلك المجتمعات، انضم عضوان من مجموعات السكان الأصليين إلى المجموعة المرجعية للتقييم، حيث أنه بفضل رؤاهم وآرائهم، تمكّنت المجموعة من تقديم إرشادات وتوجيهات مناسبة ثقافياً من خلال عملية التقييم، كما أتاحت مشاركتهم الفرصة لمكتب اليونيسف في كمبوديا للمشاركة في حوارٍ بناء حول أثر السياسات التعليمية والتصورات المجتمعية على عمل المكتب.

كما قدّم ممثلو المجتمع النصح والإرشاد لفريق التقييم بشأن أفضل السبل لإيصال النتائج إلى العديد من شبكات مجتمعات السكان الأصليين.

اعتبارات أخلاقية

أنت تريد أن تكون عمليات التقييم التي تُجريها دامجة وشاملة قدر الإمكان، لذا من الأهمية بمكان الوصول إلى الفئات المهمشة. وفي الوقت ذاته فكّر في كيفية حماية من يقوم بالكشف عن معلوماتٍ حساسة أو تلك التي قد تسبّب لهم أذى. ويجب أن يكون لديك أنظمة إحالة وأن تتوفر لديك خدمات علاجية إذا ما تمّ الإبلاغ عن صدمةٍ ما أو تحديد المخاطر التي تهدّد الرفاهية. وفي حال كان لديك أشخاص من المجتمع المحلي يعملون معك لجمع البيانات، ففكّر دائماً فيما إذا كان هذا قد يعرّضهم للخطر أيضاً.

أسئلة التقييم

يقدّم الجدول ٨ بعض الأمثلة على أسئلة التقييم – استخدمها لتحديد أيّها أنسب لسياقك ومجتمعك.

جدول ٨ معايير التقييم وعينة الأسئلة ^{٣٠}	المعايير	عينة الأسئلة
الملاءمة	- هل جرى استشارة المجتمعات المتضرّرة بشأن تقييم الاحتياجات واختيار الفئات المستهدفة؟ - هل تمّ تكييف المساعدة الإنسانية مع السياقات المتغيرة من أجل تلبية الاحتياجات التي عبّر عنها السكان المتضرّرون؟ - ما مدى مساءلة اليونيسف وشركائها أمام السكان المتضرّرين؟ - ما هو مدى المشاركة المجتمعية وجودتها	
الفعالية	- هل كان لدى المجتمعات المتضرّرة من الأزمات وصول كافٍ إلى المعلومات؟ - هل شاركت في القرارات التي تؤثر عليها؟ - كيف نتأكد من ذلك؟	
الكفاءة	- إلى أي مدى أثرت التغذية الراجعة المجتمعية على كفاءة العمليات الإنسانية؟ - ما هي نتائج تخصيصك للموارد واستخدامها؟	
التغطية	هل حقّقنا تغطية كافية للفئات المهمشة – النساء والأطفال والنازحين وعديمي الجنسية واللاجئين والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والأفراد من كلا الجنسين ومن كافة التوجهات الجنسية؟	
الأثر	- هل استفادت الاستجابة الإنسانية من الفرص لتمكين المجتمعات والأفراد؟ - هل تناولت عدم المساواة بين الجنسين في المناطق المستهدفة؟	
الاستدامة	- هل تشعر الفئات المتضرّرة بأنّها أفضل استعداداً وأقلّ عرضة للخطر بسبب الأعمال الإنسانية؟ - ما مدى فعالية دعمنا لشركائنا لتنفيذ المساءلة أمام السكان المتضرّرين؟ - كيف يتم الاستفادة من الخبرات والتجارب لتعزيز العملية التي نقوم بها لتنفيذ المساءلة أمام السكان المتضرّرين واستدامتها؟	

^{٢٠} منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية – لجنة المساعدة الإنمائية (٢٠١٩)

^{٢٩} اليونيسف (٢٠١٨)

مصادر الفصل الخامس

(المصادر الأساسية بالخط العريض)

- ACAPS & CDAC Network (2014) Pocket Guide: Information & Communication Questions in Rapid Needs Assessments. At www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g
- ALNAP (2016) Evaluation of Humanitarian Action Guide. At www.alnap.org/help-library/evaluation-of-humanitarian-actionguide
- CHS Alliance, Sphere Project & Groupe URD (2015) Core Humanitarian Standards Guidance Note and Indicators. At <https://corehumanitarian-standard.org/files/files/CHS-Guidance-Notes-and-Indicators.pdf>
- DFID (2015) Beneficiary feedback in evaluation. At https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/428382/Beneficiary-Feedback-Feb15a.pdf
- Emergency Capacity Building Project (ECB) (2007) The Good Enough Guide: Impact Measurement and Accountability in Emergency. At www.globalprotectioncluster.org/wp-content/uploads/ECB-Good-Enough-Guide_0.pdf
- Groupe URD (2018) Quality and Accountability Compass. At www.urd.org/en/project/the-quality-and-accountabilitycompass-method/
- IASC (2015a) Protection and Accountability to Affected Populations in the Humanitarian Programme Cycle. At https://interagencystandingcommittee.org/system/files/edg_aap_protection_guidance_note_2016.pdf
- IASC (2015b) Reference Module for the Implementation of the Humanitarian Programme Cycle. At https://interagencystandingcommittee.org/system/files/hpc_reference_module_2015_final_.pdf
- IASC and REACH (2018) Menu of Accountability to Affected Populations: Related Questions for Multi-Sector Needs Assessments. At https://interagencystandingcommittee.org/system/files/reach_iasc_aap_psea_task_team_menu_of_aap_questions_for_needs_assessments_june_2018.pdf
- IRC (2019) Client Responsiveness Measurement Framework. At www.rescue.org/sites/default/files/document/3605/irc-clientresponsivenessmeasurementframework-digital.pdf
- OECD & DAC (2019) Better Criteria for Better Evaluation: Revised Evaluation Criteria Definitions and Principles for Use. At <https://www.oecd.org/dac/evaluation/revised-evaluation-criteria-dec-2019.pdf>
- REACH (2020) Accountability to Affected Populations: Community Perceptions of Humanitarian Assistance in South Sudan. At https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/SSD_REACH_Report_AAP_Final.pdf
- UNICEF (2013) UNICEF Guidelines for Disability Situation Analyses. At www.unicef.org/disabilities/files/General_Suggestions_for_Disability_SITANS.pdf
- UNICEF (2018) Ensuring Equitable Evaluations through Indigenous Representation. At www.unicef.org/evaldatabase/files/VFF-2018-10-04-Ensuring-Equitable-Evaluations-through-Indigenous-Representation.pdf
- United Nations Evaluation Group (UNEG) (2008) Ethical Guidelines for Evaluation. At www.uneval.org/document/download/548
- Washington Group (2004) Short Set of Questions on Disability. At www.washingtongroup-disability.com/washingtongroup-question-sets/short-set-of-disability-questions/

القسم الثالث تنفيذ المساءلة أمام السكان المتضررين في البرامج

الفصل السادس

الشروع في العمل

ما هي العناصر الأساسية لإعداد نهج شامل للمساءلة أمام الساكن المتضررين؟ وكيف يمكنك تكييف نهجك الخاص مع السياق؟ يتناول هذا الفصل التنفيذ العملي لنهج المساءلة أمام الساكن المتضررين.

المشاركة المجتمعية

تعمل اليونيسف في كل من السياقات التنموية والإنسانية على تعزيز النهج المكرّس للناس تشكّل المشاركة المجتمعية جوهره، حيث تعدّ عملية المشاركة والعمل مع الفئات المحلية وأصحاب المصلحة ودعم أدوار الأفراد في معالجة القضايا التي تؤثر على حياتهم أمراً أساسياً لتحقيق نتائج تنموية وإنسانية متعدّدة (انظر شكل ٤)، بينما تعدّ المشاركة المجتمعية مفتاحاً لزيادة مستوى المساءلة أمام الأشخاص الذين نخدمهم، لكنها أيضاً وسيلة، على سبيل المثال، لتعزيز المشاركة المدنية والحوكمة، أو لتقوية الأنظمة المجتمعية.

ونظراً إلى أنّ إشراك المجتمعات يمثّل أرضيةً مشتركة لتحقيق نتائج مختلفة، يجب وضع نهج متكامل ومنسق للمشاركة المجتمعية داخل اليونيسف ومنظمات المساعدة الأخرى من أجل تعزيز مستوى الكفاءة وتجنب الازدواجية، وقبل كل شيء تجنّب إثقال كاهل المجتمعات، والغرض من ذلك الوصول إلى برمجة فعّالة ومتماسكة تستند إلى آراء الناس وواقعهم.

شكل ٤ نتائج المشاركة المجتمعية



نهج دامج

إنّ المجتمعات ليست وحدات متجانسة: لذا يجب أن يكون نهجك الخاص المرتبط بالمساءلة أمام السكان المتضرّرين مصمماً خصيصاً لفئاتٍ محدّدة ضمن السكان المتضرّرين، حيث يمكن للنهج الدامج أن يعزّز من مشاركة وانخراط الفئات الأشد احتياجاً وضمان سماع أصواتها والالتزام بحقوقها، وذلك لأنّ آراء الجميع مشروعة وغاية في الأهمية، وينبغي اتّباع الخطوات التالية في هذا المجال:

- إجراء مسح واسع النطاق للسكان المتضرّرين لتحديد الفئات المستضعفة والمعرّضة للخطر وطبيعة المجتمع والسلطة والقدرات والفرص المحلية والقيود على المشاركة
- تصنيف البيانات حسب العمر والجنس والإعاقة وعوامل التنوع الأخرى مثل اللغة
- تحديد العوائق التي تحول دون مشاركة الأقليات والفئات المستضعفة
- اعتماد استراتيجيات متنوعة للمشاركة والتواصل وتكييفها من أجل ضمان تمثيل كل فئة في الأنشطة
- تحديد المخاطر وتقييمها واتخاذ تدابير وقائية لضمان حصول الفئات المستضعفة على فرص آمنة ودامجة ومنصفة للمشاركة
- ضمان أن تكون الفرق القائمة على تنفيذ أنشطة المساءلة والمشاركة المجتمعية متنوعة وممثلة للسكان والفئات المستهدفة

✂ أداة ١,٦ ورقة إرشادية حول المساءلة والإدماج

صندوق ٨ إشراك المجتمعات في الاستجابة لثوران البركان في غواتيمالا^{٣١}

ثار أحد البراكين في غواتيمالا في عام ٢٠١٨ واندلعت نيرانٌ قوية أسفرت عن مقتل ما يزيد عن ١٠٠ شخص وخلفت العديد من الجرحى والمشرّدين. قامت اليونيسف وشركاؤها على إثر ذلك بإجراء تقييم للاحتياجات وأظهرت النتائج أنّ الأولوية كانت تقديم الدعم العاطفي للأطفال والتعليم واستغلال الوقت أثناء وجودهم في الملاجئ المؤقتة وحمايتهم وإدارة النفايات.

كما تمّ وضع استراتيجية تواصل مع قادة المجتمع من خلال المحطات الإذاعية المحلية لإعداد برامج إذاعية تحتوي على رسائل رئيسية وتنظيم ورش عمل للأشخاص المتضرّرين.

وقد تمّ بث تلك البرامج باللغتين الإسبانية والمايا الأصلية لضمان انتشارها بشكل واسع، وتضمّنت رسائل حول مبادئ المساءلة أمام السكان المتضرّرين لتمكين الناس من معرفة حقوقهم وضمان امتثال المنظمات المشاركة في عملية الاستجابة.

^{٣١} اليونيسف (٢٠١٩)

نهج شامل

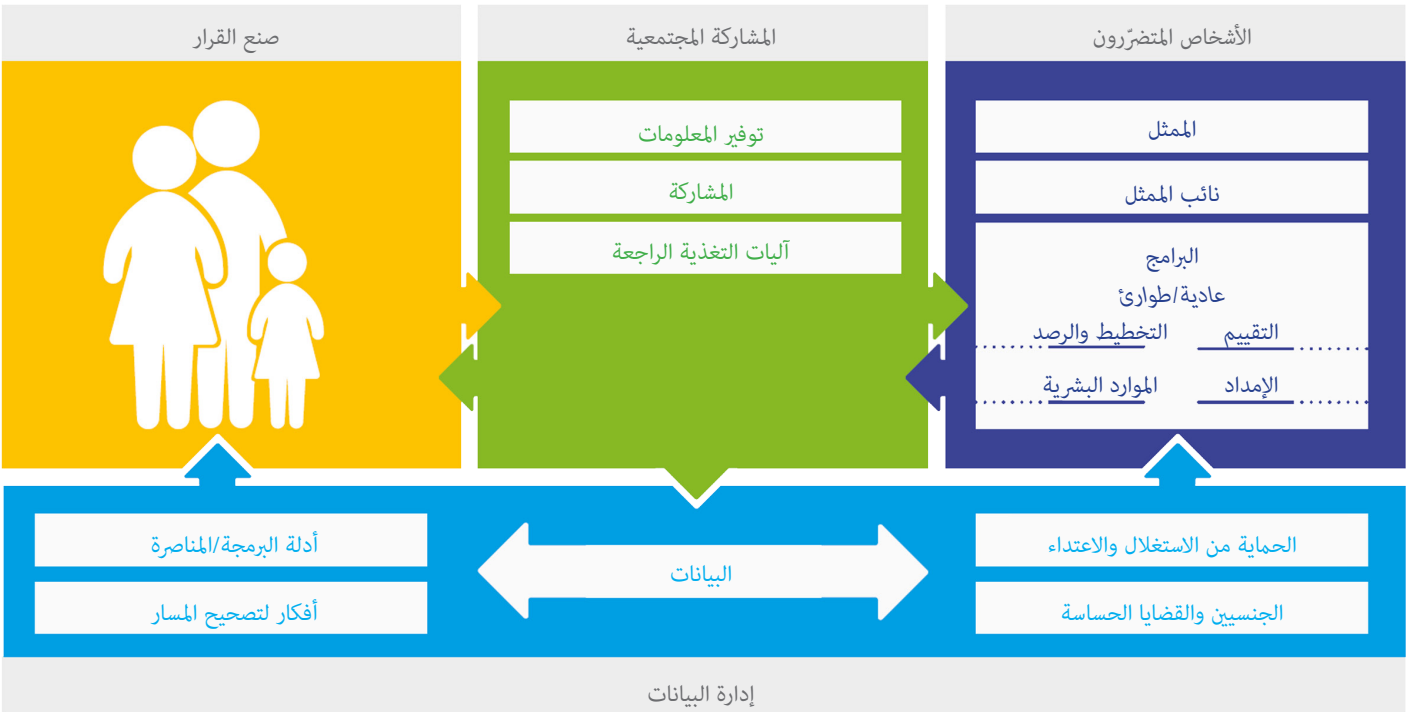
تعتمد المساءلة أمام السكان المتضررين على ممارسات فعّالة في مجال المشاركة المجتمعية في برامجنا، لا سيما فيما يتعلق بتوفير المعلومات والتواصل والمشاركة وآليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة، حيث تشكّل هذه الركائز الأساسية لإطار عمل المساءلة أمام السكان المتضررين ([انظر الفصل الأول](#))، بينما الركائز الأربعة الأخرى موجودة في فصولٍ أخرى من هذا الدليل). غير أنّ الأمر لا يتوقف عند هذا الحد: فالمقاربة القوية في مجال المساءلة أمام السكان المتضررين تتضمن عنصرين أساسيين: إدارة البيانات وصنع القرار.

إنّ ضمان أنّ الآراء والتغذية الراجعة الواردة من السكان المتضررين من شأنها أن تُثري قراراتنا وأنّ أفعالنا تؤثر إيجابياً على المجتمعات هو مبدأ مركزي لإعداد نهجٍ مسؤول ([انظر شكل ٥ والفصل التاسع](#)).

إنّ المعلومات التي تمّ إنشاؤها عبر إشراك المجتمعات من خلال مشاركة الأشخاص المتضررين لوجهات نظرهم وآرائهم وتعليقاتهم وبعد سماعهم والاعتراف بفضلهم يجب استخدامها لإثراء القرارات، وعلى القادة وصنّاع القرار استخدام البيانات التي يتم إنشاؤها عبر هذه العمليات من أجل توجيه عملية تصحيح المسار في البرامج والدعوة إلى إحداث تغييرات، ممّا يضمن أن يشكّل الأشخاص جوهر القرارات التي نتخذها.

وبالنسبة للتغذية الراجعة كلّها والمقدمة من السكان المتضررين، يجب علينا "إغلاق الحلقة" من خلال اطلاع الناس على الإجراءات التي قمنا باتخاذها للرد على آرائهم ومخاوفهم. وفي حال ظهور قضايا حساسة، يجب علينا التعامل معها بشكلٍ فردي لكن مع ضمان السرية والأمان.

شكل ٥ نهج شامل للمساءلة أمام السكان المتضررين



نهج سياقي

تدعونا السياقات المختلفة إلى تكييف نهج المساءلة أمام السكان المتضررين مع السياق ([انظر جدول ٩](#)).

السياق	اعتبارات رئيسية	إرشادات
نزاع مسلح	- في البيئات المؤسسة للغاية، تعدّ «المساءلة» مسألة حساسة ويصعب التطرق إليها مع مختلف أطراف النزاع. - القيود الأمنية والوصول المحدود وعدم الاستقرار تجعل من الصعب إقامة علاقات مع المجتمعات المتضررة. - تؤدي اختلالات القوة بين الفئات المختلفة إلى تآكل فرص الثقة وإثارة الشائعات والمعلومات المضللة.	- بناء الثقة من خلال التقارب والمشاركة واستراتيجيات التواصل الجيدة. - التواصل إلى الفئات الأكثر استضعافاً وتحديد مخاطر الحماية الخاصة. - استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للوصول إلى الأشخاص الذين يتعذّر الوصول إليهم جسدياً.
كوارث طبيعية	- في المناطق المعرضة للكوارث، غالباً ما يكون أفراد المجتمع أوائل المستجيبين عند وقوع كارثة. - وفي أعقاب ذلك قد يكون الوصول المادي إلى السكان أو البنية التحتية صعباً أو مستحيلاً. - وتكون هناك حاجة إلى معلومات حول الوضع أكثر من أيّ وقتٍ مضى.	- إدراج مقاربات المساءلة في خطط الجاهزية والحدّ من مخاطر الكوارث (انظر الفصل الرابع). - العمل قبل الأزمة على تحديد قنوات التواصل المفضلة والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر صندوق ٣: «التحديد الرقمي بقيادة الشباب للمخاطر البيئية ونقاط الاستضعاف في البرازيل»، الفصل الرابع). - وجود رسائل مشتركة جاهزة تستند إلى التشاور مع المجتمعات المحلية وتمّت تجربتها والتحقّق من صحتها من أجل تسهيل نشر المعلومات في الوقت المناسب وبدقة واتساق. - استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للوصول إلى الأشخاص الذين يتعذّر الوصول إليهم جسدياً.
أوبئة	- للمجتمعات دورٌ هام في نشر المعلومات (أو المعلومات المضلّلة) والتي يمكن أن تنقذ الأرواح أو تعرّضها للخطر. - وكلما زاد عدد الحالات، ازداد الخوف وانتشرت الشائعات.	- إنشاء آليات قوية للتغذية الراجعة لإشراك السكان المتضررين وتشجيعهم على طرح الأسئلة وتوضيح اللبس ودحض الشائعات. - تعزيز مشاركة أفراد من المجتمع موثوق بهم للمساعدة في تبديد الشائعات (انظر صندوق ٩: «تبديد الشائعات لمكافحة الإيبولا في سيراليون»، هذا الفصل). - تنسيق نهج التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية عبر اليونسف وشركائها لجعل عملية التدخل متهاسكة ومتسقة. - إعداد رسائل مشتركة مع الحكومة والمنظمات الأخرى بحيث تكون المعلومات المقدمة متسقة ومتراصة.

صندوق ١٠ إشراك اللاجئين والمهاجرين الشباب في إيطاليا

بغرض مساعدة الأطفال المهاجرين واللاجئين غير المصحوبين الذين يصلون إلى إيطاليا دون أن يكون لديهم معرفة كبيرة بحقوقهم، أنشأت اليونيسف مشروع «الإبلاغ عن التنقل» والذي يُتيح للشباب فرصة التعبير عن مخاوفهم وإرسالها لليونيسف عبر تطبيق Facebook Messenger.

حيث يحصل اللاجئون والمهاجرون الشباب من خلال هذه القناة الرقمية ثنائية الاتجاه على معلوماتٍ هامة حول حقوقهم والنظام البيروقراطي المعقد الذي يجدون أنفسهم عالقين فيه.

وقد استطلع المشروع آراء اليافعين حول عملهم في إيطاليا، وأبرزت النتائج تعرّض اليافعين المهاجرين لخطر التوظيف بعقود غير نظامية وتقاضي رواتب منخفضة والاستغلال. ولمعالجة هذا الأمر، لجأت اليونيسف ومنظمة إنترسوس (Intersos) إلى الاستعانة بدليل سهل الاستخدام تضمّن نصائح وإرشادات حول كيفية العثور على عمل وحقوق العمال وكيفية التقدّم للوظائف.

وقد تمّ تنفيذ المشروع بدعمٍ من مبادرة U-Ambassadors وهي مبادرة تطوعية تشجّع الشباب على أن يكونوا نشطين وفَعّلين في مجتمعاتهم، ليس فقط رقمياً بل أيضاً على أرض الواقع، وتقوم بتنظيم تجمعات في إيطاليا واتخاذ إجراءات لدعم المهاجرين واللاجئين.

جدول ٩ إرشادات لتكثيف المساءلة أمام السكان المتضرّرين مع مختلف السياقات (تابع)

السياق	اعتبارات رئيسية	إرشادات
حركة السكان	غالباً ما تؤدي التدخلات في سياقات النزوح وحركة السكان إلى تفاقم التوترات بين النازحين والمجتمعات المستضيفة. وقد ينتقل الأشخاص بشكلٍ متكرّر في بعض السياقات، وبالتالي يكون لديهم فرص محدودة للمشاركة.	• إجراء تحليلات سياقية لفهم الأولويات والاحتياجات ونقاط الاستضعاف للنازحين والمجتمعات المستضيفة. • ترجمة الرسائل إلى كافة اللغات المستخدمة وتوظيف مجموعة متنوعة من الأشكال وقنوات التواصل لضمان نشر المعلومات على نطاقٍ واسع. • تعزيز المساحات المشتركة بين المواطنين وغير المواطنين لتعزيز الإدماج ومكافحة كراهية الأجانب. • استخدام قنوات التواصل الرقمية لزيادة الوصول وتشجيع مشاركة من يواجه عقبات مادية أو ثقافية في المشاركة. • التنسيق مع الشركاء عبر آليات إحالة قوية للتغلب على مختلف الفجوات.
تنمية طويلة الأمد	المشاركة والمشاركة المجتمعية متجذرة بعمق في برامج التنمية. توفر المساءلة الاجتماعية أساساً صلبة لإنشاء نهج في مجال المساءلة أمام السكان المتضرّرين يكسر الفجوة الإنسانية التنموية.	• إشراك الحكومة والقادة المحليين منذ بداية تبني مقاربات المساءلة الاجتماعية للمساعدة في ضمان الاستدامة (انظر الفصل الثاني عشر). • إنشاء هياكل مشاركة وأنظمة تواصل وآليات تغذية راجعة قوية. • تجاوز المشاركة المخضّصة إلى تمكين المجتمع بحيث يكون مسؤولاً عن إحداث التغيير الإيجابي واستدامته.

صندوق ٩ زيارة الأماكن الساخنة لمكافحة الإيبولا في سيراليون^{٣٢}

كانت مبادرة «الأماكن الساخنة» مكوّناً أساسياً من مكوّنات استجابة اليونيسف الفورية لتفشي فيروس إيبولا في سيراليون عام ٢٠١٥ عندما تمّ نشر ما يزيد عن ٨٠٠ فرد من المجتمع في أكثر من ٣٤٤ مكاناً اعتبرت من النقاط الساخنة لتفشي المرض.

حيث جرى تدريبهم لزيادة مستوى المشاركة في المساعدة على منع انتشار فيروس إيبولا.

وقد تواصلوا مع الشباب والنساء وشبكات المتطوعين وعملوا على مساعدتهم للوصول إلى قرابة ٩ آلاف عائلة في الأسبوع الواحد.

وكانت ميزة استخدام أفراد من المجتمع لأغراض التعبئة واضحة: حيث أنّهم كشخصيات موثوقة في مجتمعاتهم ، تمكّنوا من إجراء زيارات منزلية ورفع مستوى الوعي وتحديد حالات الإيبولا المشتبه بها، وبالتالي الحد من انتشار المرض.

^{٣٢} اليونيسف (٢٠١٥ب)

الفصل السابع

المعلومات والتواصل

قد يؤدّي التفكير في مختلف الفئات والرسائل وقنوات التواصل إلى إحداث فرقٍ كبيرٍ في فعالية تبادل المعلومات والتواصل، وهذا كلّهُ من منظور نهج المساواة أمام السكان المتضرّرين متعلق بإجراء حوارٍ ثنائي الاتجاه، وهذا ما سوف يشرحه هذا الفصل.

توفير المعلومات – أم إجراء حوار؟

يحتاج الناس إلى معلوماتٍ دقيقة وفي الوقت المناسب لكي يتمكّنوا من اتخاذ قراراتٍ بشأن حياتهم، وهذا أمرٌ واضحٌ وجليّ – لكن ما يتم تجاهله في بعض الأحيان هو أنّ لديهم أيضاً الحق في المشاركة في الحوار والتعبير عن آرائهم حول ما يُقال لهم.

إنّ تبادل المعلومات هي عملية ديناميكية ثابتة ينبغي أن تتم في كل مرحلةٍ من مراحل البرنامج أو الاستجابة حتى اكتمالها، في حين يعدّ تبادل المعلومات الدقيقة والمفيدة وفي الوقت المناسب من مصادر موثوقة وبلغّة مناسبة وصيغة سهلة الوصول أمراً بالغ الأهمية لمساعدة الأشخاص على اتخاذ قراراتٍ سليمة، وينطبق هذا بشكلٍ خاص في حالات الطوارئ حيث من المحتمل أن تتعطل شبكات الاتصال وتكون هناك حاجة أكثر من أيّ وقتٍ مضى للحصول على معلومات حول الخدمات والسلامة والروابط العائلية.

تكون البرامج والتدخلات أكثر فاعلية عندما تسترشد وتكون موجهة بالحوار المتواصل مع الأشخاص الذين صُممت من أجلهم. ولهذا السبب، من المهم خلق أكبر عدد ممكن من الفرص للتواصل ثنائي الاتجاه بحيث تصبح كل عملية تبادل معلومات منتدّاً للمشاركة والاستماع واتخاذ إجراءات.

مخاطبة جماهير متنوعة

إنّ الفئات والمجتمعات المتضرّرة ليست وحدات متجانسة أبداً، فهي تتحدث لغاتٍ متنوعة وتتبع أعراف وتقاليد مختلفة للتفاعل الاجتماعي والثقافي وتستخدم قنوات مختلفة للتواصل تثق بها، وتمتلك مستويات متباينة من المعرفة والوصول إلى المعلومات. لهذا ومن أجل ضمان وصول المعلومات لأكبر عددٍ ممكن من الناس وفهمها، ضع في اعتبارك ما يلي:

- السياق هو كل شيء، وديناميكيات التواصل تتغير وفقاً للسياق، لذلك يلزم فهم متعمق للسياق المحلي. يمكن للنهج الذي أثبت نجاعته مسبقاً أن يحدّد اختياراتك، لكن لا ينبغي أن يتركّز بطبيعة الحال – بل يجب أن يكون مصمماً حسب كل سياق (انظر جدول ٩ في الفصل السادس).
- الاستماع إلى ما يصلح بالفعل لفئاتٍ مختلفة والبناء على ذلك هو نقطة انطلاق رائعة. من أين يصل الناس عادةً إلى المعلومات؟ وما هي اللغات المستخدمة والمصادر التي يثقون بها وما هي الأشكال التي يمكنهم الوصول إليها؟

مصادر الفصل السادس (المصار الرئيسية بالخط العريض)

ALNAP (2014) Rhetoric or Reality? Putting Affected People at the Centre of Humanitarian Action. At www.alnap.org/helplibrary/rhetoric-or-reality-putting-affected-people-at-the-centre-of-humanitarian-action-0

CDAC Network (2019) Collective Communication and Community Engagement in Humanitarian Action. At www.cdacnetwork.org/i/20190205111959-9qxsI

DRC (2018) Listen to our Voices: What does it take to improve refugee participation in durable solutions processes? At https://drc.ngo/media/4736779/participation-and-durable-solutions-guidance-for-crrf-drc-here_july-2018.pdf

ICRC (2018) Engaging with people affected by armed conflicts and other situations of violence. At www.icrc.org/fr/publication/engaging-people-affected-armed-conflicts-and-other-siutations-violence

ICRC & IFRC (2016) A Red Cross Red Crescent Guide to Community Engagement and Accountability. At <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2017/01/CEA-GUIDE-2401-High-Resolution-1.pdf>

UNICEF (2015a) Communication for Humanitarian Action Toolkit (CHAT). At www.unicefinemergencies.com/downloads/eresource/docs/Communication%20for%20Development/6-C4D-CHAT_Proof-2.pdf

UNICEF (2015b) Social mobilizers empower ‘hotspot’ communities to fight Ebola in Sierra Leone. At www.unicef.org/infobycountry/sierraleone_78953.html

UNICEF (2018) A long journey for a chance at a second life: U-Report on the Move. At www.unicef.org/innovation/stories/uReportonthemove-LongJourney

UNICEF (2019) C4D in Humanitarian Action: Guatemala Fuego volcano: Participatory production and the strengthening of local capacity for accountability to affected populations. At www.unicef.org/cbsc/files/C4D_in_Humanitarian_Action_Case_Study_Guatemala_Fuego_volcano_2018.pdf

WHO (2017) Community engagement framework for quality, people-centred and resilient health services. At <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/259280/WHO-HIS-SDS-2017.15-eng.pdf>

- يتطلب التواصل مع جماهير متنوعة ومعقدة اتباع أساليب متنوعة، عبر توظيف استراتيجيات إبداعية للوصول إلى الفئات المهمشة مِن فيهم من لديه مستوى إلمام متدني بالقراءة والكتابة أو من يتحدثون لغة الأقليات أو لديه إعاقة أو بعيد جغرافياً أو اجتماعياً.
- مراعاة كيفية التعامل مع الأطفال واليافعين عبر استخدام أدوات وآليات مصمّمة خصيصاً لتناسب العمر والثقافة وأن تكون دامجة وشاملة، وأن تولّد الاهتمام والمشاركة (انظر الفصل الثامن – مشاركة الأطفال واليافعين).

المراسلة الفعّالة

من خصائص الرسالة الجيدة:

- موجهة نحو الهدف (تهدف إلى تحقيق شيءٍ محدّد كالإجابة على سؤال وتعزيز المشاركة والحث على اتخاذ إجراء وحلّ مشكلة، الخ)
- قصيرة وبسيطة وواضحة

تذكّر مبدأ «Keep it Simple and Short» (KISS) – اجعلها بسيطة وقصيرة! حيث يمكن بسهولة امتلاك الرسائل القصيرة أو ترجمتها أو تكييفها أو تكرارها، وقد تستند إلى دراسة متأنية للسياق أو القضايا الحساسة أو اهتمامات فئات معينة.

يسعى الأفراد في الأزمات إلى الحصول على معلوماتٍ خاصة بالسياق وفي الوقت المناسب ويمكن التحرك بناءً عليها ومنقذة للحياة من أجل اتخاذ قراراتٍ واعية وسليمة (انظر جدول ١٠).

عادةً ما تكون هناك منظمة غير قادرة على توفير كافة المعلومات التي تتطلبها المجتمعات المتضرّرة، لذلك يجب أن تكون مجهزاً لإحالة الأشخاص إلى منظمة أو وكالة شريكة موثوقة، وتذكر أنّ الشركاء يجب أن يعملوا وفقاً لنفس معايير السلوك العالية (انظر الفصل الثالث: مدونة السلوك). من الناحية المثالية، ينبغي تنسيق أنشطة التواصل عبر كافة المنظمات العاملة في المنطقة ذاتها من أجل تجنب الازدواجية والرسائل غير المتسقة والمعلومات الزائدة.

تذكر أن تواصل تقييم الاحتياجات من المعلومات حتى تبقى الرسائل مفيدة وذات صلة بالسياق.

أثناء عملية التنفيذ وبعدها ينبغي مناقشة الفئات المتنوعة حول ما إذا كانت المعلومات والاتصالات ممكنة الوصول وتحقّق الهدف المنشود، ويجب استخدام التغذية الراجعة لتكييف آليات التواصل حسب ما تقتضيه الحاجة.

جدول ١٠ تبادل المعلومات عند اندلاع حالة طوارئ

معلومات عن		محتوى الرسائل	
المنظمة	• ما الذي يحدث؟	• من سيتلقّى المساعدة؟	
	• متى حدث ذلك؟	• ما هي معايير الحصول على المساعدة؟	
	• أين حدث ذلك؟	• كيف يمكنني استخدام المساعدة؟	
	• كيف حدث ذلك؟	• كيف يمكنني معرفة المزيد؟	
	• من الذي يقدّم المساعدة؟		
المساعدة وحقوق الإنسان	• من هي المنظمة؟	• ما الذي يمكن أن أتوقعه من المنظمة؟	
	• كيف يتم تحديدها؟		
	• كيف يمكن التواصل معها؟		
الخدمات	• الحق في الحصول على مساعدة (مجانية وفقاً للاحتياجات)	• الحق في المشاركة في اتخاذ القرارات	
	• الحق في إبداء الرأي	• الحق في المعاملة باحترام	
	• الحق في أن أكون على علم	• الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسين وحماية الطفل	
	• ما هي الخدمات المتاحة لي؟	• ما هي حقوقي القانونية؟	

الشائعات والمعلومات الكاذبة

في أوقات الشكّ وعدم اليقين، تنتشر المعلومات والإشاعات الكاذبة بسهولة حيث يحاول الأفراد فهم الموقف أو الاستجابة لتهديدٍ محتمل.

للمعلومات الكاذبو والإشاعات آثارٌ سلبية على المجتمعات والمنظمات العاملة على حدّ سواء.

ومع ذلك، فهي أيضاً مصدر للتغذية الراجعة حول البرامج والتدخلات الإنسانية، وبالتالي لا ينبغي تجاهلها.

وكما هو الحال مع أيّ تواصلٍ آخر من السكان المتضرّرين، يجب سماع الشائعات والرد عليها عبر قنواتٍ مناسبة من خلال إعداد ونشر رسائل ومواد تواصل أخرى لمعالجة القضايا التي تنشأ من تحليلك للشائعات بشكلٍ مباشر، حيث سيقود ذلك إلى تصحيح سوء الفهم وتوضيح الشكوك وتبديد حالة عدم اليقين التي تغذي الشائعات.

فهم طبيعة التواصل

ستحدّد المعرفة بقنوات التواصل التي يستخدمها السكان المتضرّرون كيفية تصميم وتنفيذ البرنامج أو التدخلات واختيار تبادل المعلومات وآليات الشكاوى والتغذية الراجعة.

لذا يجب أولاً تقييم بيئة التواصل وقنوات التواصل المستخدمة عادةً في المنطقة التي تعمل فيها، علماً أنّ المصادر الثانوية للمعلومات عن هذه المسألة هي مشغلي الشبكات ووسائل الإعلام وشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنظمات المجتمع المدني والجهات الفاعلة الوطنية والإقليمية. أمّا في حالة وقوع أزمةٍ ما، ستحتاج إلى تحديد ما إذا كانت قنوات التواصل هذه ستبقى متاحة.

بمجرد إنشاء رؤية شاملة لمشهد التواصل وطبيعته، فإنّك تحتاج إلى تنفيذ مبادئ المساءلة أمام السكان المتضرّرين من خلال استشارة الفئات المتضرّرة في أمور مثل مستوى الوصول إلى كل قناة تواصل ومستوى الثقة فيها. على سبيل المثال، ما الذي يمنع الناس من استخدام قنوات تواصل معينة كالتجمعات العامة أو وسائل التواصل الاجتماعي أو البثّ الإذاعي؟ إذا لم يكن قد ظهر ذلك بالفعل من تقييم الاحتياجات (انظر الفصل الخامس: فهم السياق)، قم بإيجاد نوع المعلومات التي يشعرون أنّها أكثر إلحاحاً وذات صلة (انظر جدول ١١).^{٣٢}

بشكلٍ عام، تعدّ مشاركة النتائج وتحليل عمليات التقييم أو الدراسات الأخرى ممارسةً جيدة مع السكان المتضرّرين، حيث تشير مبادئ المساءلة أمام السكان المتضرّرين إلى أنّ المجتمعات تستحق الوصول إلى المعرفة التي جعلوها ممكنة من خلال مشاركتهم – كما أنّهم سيقدمون تغذية راجعة مفيدة حول تفسير النتائج وتحليلها.

صندوق ١١ تقييم الاحتياجات في فنزويلا^{٣٤}

أجرى الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وشركاؤهما تقييماً لاحتياجات المعلومات والتواصل بين مختلف الفئات السكانية المتضرّرة من الأزمة الفنزويلية في عام ٢٠١٩، حيث قاموا بجمع البيانات في ١٥ بلداً عبر استطلاعات الرأي الوجيهة والإلكترونية ومجموعات النقاش المركزة والملاحظات.

أظهر التحليل أنّ الأغلبية تستخدم هواتفهم المحمولة للوصول إلى المعلومات والتواصل، وغالباً ما يستخدمون تطبيقات مثل فيسبوك وواتساب، لكن لم يكن لدى عدد كبير منهم إمكانية الوصول إلى هواتف محمول وأثار البعض مخاوف بشأن موثوقية المعلومات المتاحة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

كانت الاحتياجات الرئيسية من المعلومات تتعلق بالوصول إلى الحقوق والإجراءات القانونية، وأين يمكن العثور على المساعدة والوصول إلى العمل. وعلى الرغم من أنّ معظم المشاركين كانوا على اتصال مع الجهات الفاعلة في المجال الإنساني، لم يعرف الجميع من يتواصلون وأين، و فقط ٥١٪ شعروا بأنّهم على علم بحقوقهم والمساعدات المتاحة لهم.

هذا وقد أتاح تقييم الاحتياجات تحديد أنسب المعلومات وأهمها على النحو المحدّد من قبل المتضرّرين أنفسهم، وهذا النهج يتماشى تماماً مع نهج المساءلة أمام السكان المتضرّرين المكرّس للناس.

جدول ١١ أسئلة التقييم السريع لقنوات المعلومات والتواصل

الموضوع	أسئلة التقييم
الوصول	- ما هي قنوات التواصل الرئيسية المتاحة لمجتمعك في الوقت الحالي؟ - ما هي القنوات التي استخدمتها من قبل؟
العوائق	- ما الذي يمنعك من الحصول على المعلومات التي تحتاجها الآن؟ - هل هناك مجموعات لديها صعوبة أكبر في الوصول إلى المعلومات ولماذا؟
الثقة	- ما هي مصادر المعلومات التي يثق بها الأشخاص في مجتمعك أكثر من غيرها؟ - وأقلها؟ - هل هناك أي مصادر أخرى موثوقة؟ ومن يستخدمها؟
الاحتياجات	- ما الذي قد يرغب المجتمع في الحصول على مزيدٍ من المعلومات حوله في الوقت الحالي؟ - ما الذي تحتاج إلى معرفة المزيد عنه؟
الطرق المفضلة	ما هي الطريقة الأفضل للتواصل مع وكالات الإغاثة؟

اختيار القناة الصحيحة

عند تحديد قنوات التواصل التي سيتم اعتمادها، وفقاً لتوجيهات السكان المتضرّرين، من المهم كذلك مراعاة مزايا وعيوب كل واحدة منها، فالحجم الواحد لا يناسب الجميع، حيث أنّه من الضروري دائماً استخدام مزيج من القنوات وغالباً ما يكون مزيجاً من التفاعلات الوجيهة والرقمية. وبينما تركّز بعض قنوات التواصل على توفير المعلومات، ممّا يحد من تبادل وجهات النظر، يدعم البعض الآخر الحوار المكثف والهادف (انظر جدول ١٢).

صندوق ١٢ تعزيز المساءلة عن البرمجة النقدية في لبنان^{٣٥}

في عام ٢٠١٨، نفّذ برنامج الأغذية العالمي ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين واليونسف وشركاؤهم آليات لتعزيز المساءلة في برنامج نقدي متعدّد الأغراض للاجئين في لبنان.

وبناءً على الطرق المفضلة والمعلنة للسكان المتضرّرين، تمّ اختيار التواصل عن طريق الرسائل النصية القصيرة كقناة أساسية لمشاركة المعلومات، حيث يمكن للمتلقّي وغير المتلقّي الاتصال بمركز الاتصال للحصول على معلومات، إلى جانب استخدام قنوات التواصل التقليدية كالزيارات الشخصية لمراكز الاستقبال أو مواقع التوزيع والنشرات.

وقد تمّ تسجيل التغذية الراجعة والاستجابة لها ورصدها وتحليلها لإثراء البرنامج وإدخال تعديلاتٍ عليه، إلى جانب مشاركة المعلومات. على سبيل المثال، بعد أن أبلغ الأفراد عن الاكتظاظ عند أجهزة الصراف الآلي في الأيام التي تمّ فيها توزيع النقود، تمّ إجراء تعديلات من خلال توزيع عملية الصرف على مدار عدّة أيام وإخطار الأشخاص بالتواريخ عبر الرسائل القصيرة.

^{٣٢} شبكة التواصل مع المجتمعات المتضرّرة ومشروع تقييم الاحتياجات (٢٠١٤)

^{٣٤} R4V (٢٠١٩)

^{٣٥} الشراكة من أجل التعلّم في المجال النقدي وكامليون (٢٠١٩)

جدول ١٢ نقاط القوة والضعف في قنوات التواصل والمشاركة (تابع)			
قناة التواصل	نقاط القوة	نقاط الضعف	تعزيز المساواة أمام السكان المتضررين
 مكاتب المساعدة التي يديرها موظفون في موقع محدد	- تشارك معلومات موجهة لمجموعة كبيرة من الناس. - تحيل الأشخاص إلى خدمات أخرى. - تجمع التغذية الراجعة الموجهة. - توفر قناة وجاهية، وهي الخيار المفضل لدى الكثيرين.	- مرتبطة بتدخل معين وبالتالي لا يمكن الوصول إليها بشكل دائم. - يجب أن يكون الموظف قادر على التحدث بلغات محلية/متعددة. - ليست سرية ولن يشعر الجميع بالراحة عند التحدث إليها.	تعزيز المساواة أمام السكان المتضررين
 البرامج الإذاعية التي يديرها أفراد المجتمع أو صحفيون وتشمل مدخلات المجتمع ومشاركته	- توفر تغطية واسعة وسريعة. - تشرك المستمعين وتعزز الثقة عبر استخدام أصوات محلية. - تصل إلى الأشخاص غير المتعلمين بلغتهم المحلية وكذلك الأشخاص الذين لديهم مشاكل في البصر. - تصل إلى الناس في مواقع يصعب الوصول إليها. - قد تكون مصممة خصيصاً للأطفال. - خيارات الاتصال أو الرسائل النصية القصيرة تشجع على المشاركة النشطة.	- يجب أن تكون المعلومات حديثة ومنظمة. - تتطلب مشاركة أفراد المجتمع متابعة حثيثة. - المعلومات غير متاحة للأشخاص الذين لديهم إعاقة سمعية أو يتحدثون لغات الأقليات.	تعزيز المساواة أمام السكان المتضررين
 لقاءات مجتمعية مع مختلف الجهات بما في ذلك أفراد المجتمع والشركاء المحليين وممثلي الحكومة	- تخدم فئات كبيرة. - جيدة لجمع التغذية الراجعة ووجهات نظر واهتمامات أفراد المجتمع. - تتيح الملكية والإشراف على البرامج من قبل المجتمع. - تستهدف فئات معينة كالأطفال أو النساء.	- لا يشعر الجميع بالراحة للتحدث (كالنساء والأطفال)، لذلك قد تكون المشاركة النشطة محدودة. - قد تعزز هياكل السلطة الحالية وتُقصي فئات معينة (كالنساء أو الأطفال أو الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة). - غير ملائمة للقضايا السرية أو الحساسة.	تعزيز المساواة أمام السكان المتضررين
 زيارات منزلية من قبل موظفين رسميين وغير رسميين	- توفر وصول مباشر إلى الأشخاص، مما في ذلك من لا يتمكن من المشاركة في الاجتماعات أو الأنشطة. - توفر فرصة لمناقشة القضايا على الفور ونقاشها بالتفصيل وبكل ثقة وتلقي التغذية الراجعة.	قد لا يكون الموظف الزائر الشخص المناسب للتحدث للأشخاص المتضررين (على سبيل المثال، قد لا يرغبون في التحدث إلى فني أو قد لا تشعر النساء بالراحة في التحدث إلى رجل)	تعزيز المساواة أمام السكان المتضررين
 أبرز أفراد المجتمع وقادة المجموعات والمؤثرون والأصدقاء والجيران وأفراد العائلة، إلخ.	- يمثلون مصدراً هاماً لتبادل المعلومات بين أفراد المجتمع. - تحديات في نقل المعلومات الدقيقة وتجنب نشر الشائعات. - ليست قناة مناسبة للقضايا السرية أو الحساسة.	- قد لا تثق المجتمعات بالقادة ولا يمثلونهم. - إشراك القادة وأصحاب المصلحة يسهل عملية الوصول إلى مجتمعاتهم الأوسع وإشراكها.	تعزيز المساواة أمام السكان المتضررين

جدول ١٢ نقاط القوة والضعف في قنوات التواصل والمشاركة (تابع)			
قناة التواصل	نقاط القوة	نقاط الضعف	تعزيز المساواة أمام السكان المتضررين
 البرامج والاعلانات التلفزيونية	- توفر مدى واسع، خاصة في المناطق الحضرية. - التلفاز له تأثير كبير على الجمهور. - يمكن تلخيص الرسائل البسيطة في الإعلانات، بينما يمكن مشاركة الرسائل المعقدة في البرامج. - يصل إلى الأميين وضعاف السمع. - يمكن تصميمها خصيصاً للأطفال واليا فعين. - خيارات الاتصال أو الرسائل النصية القصيرة تخلق فرصاً للمشاركة.	- مكلفة ومعقدة الإعدادات. - تغطية جغرافية محدودة (معظمها حضري). - تُقصي السكان في المناطق الريفية وذات الدخل المنخفض. - تعتمد على البنية التحتية التي قد تتضرر. - يمكن أن تعرّض المشاركين للمخاطر.	- تتطلب المشاركة في البرامج التلفزيونية الكثير من الموارد. - ينبغي النظر بعناية في المخاطر التي يتعرض لها السكان المتضررون المشاركون في البرامج.
 لوحات إشعارات	- تكلفة منخفضة وسهلة الإعداد. - جيدة لتقديم موضوع أو نشر معلومات ذات صلة بالسياق المحلي. - متاحة لجمهور عريض (متعلّم) وكذلك للأشخاص ضعاف السمع.	- اتصال أحادي الاتجاه. - تغطية جغرافية محدودة. - غير متاحة للأشخاص الذين لديهم إعاقة بصرية أو محدودي الحركة. - وسيلة مناسبة للمجتمعات التي يوجد بها نسبة كبيرة من المتعلّمين. - غير مناسبة للمعلومات المعقدة.	- تعمل لوحات الإشعارات بشكلٍ أفضل في الأماكن الاستراتيجية حيث يتجمع الناس أو يتنقّلون. - قد تحتاج إلى تحديث متواصل حسب المعلومات المعروضة. - ينبغي دمج هذه القناة مع فرص التواصل الوجيهة لضمان اتصال ثنائي الاتجاه

جدول ١٢ نقاط القوة والضعف في قنوات التواصل والمشاركة (تابع)			
قناة التواصل	نقاط القوة	نقاط الضعف	تعزيز المساواة أمام السكان المتضررين
 بث المعلومات الإذاعية كأخبار أو أناشيد	- توفّر تغطية ووصول واسعين. - تصل إلى أشخاص غير متعلمين بلغتهم المحلية وكذلك الأشخاص الذين لديهم إعاقات بصرية. - تصل إلى الناس في مواقع يصعب الوصول إليها. - تشارك معلومات موجهة أو دعوة للعمل أو زيادة الوعي.	- نهج تواصل أحادي الاتجاه. - لا يتم دائماً استيعاب معلومات الراديو إذا لم يتم تقديمها بشكلٍ جيد. - صعوبة تحديد ما إذا كان يتم تلقّي الرسائل بشكلٍ جيد أو مفهوم. - يجب بث المعلومات بلغات مختلفة على قنوات إذاعية مختلفة. - المعلومات غير متاحة للأشخاص الذين لديهم إعاقة سمعية أو يتحدثون لغات الأقليات.	النظر في القنوات الإذاعية الأكثر ثقة وشعبية بين الفئات المختلفة، مع مراعاة اللغة والتفضيلات الثقافية.
 نظام البث المحلي على سبيل المثال مكبرات الصوت والمواد السمعية والبصرية	- يصل إلى أشخاص ليس لديهم إمكانية الوصول إلى المذياع أو التلفاز أو الهاتف. - يستهدف مجموعات محددة في موقعٍ ما (عندما يكون ثابت) أو في مواقعٍ مختلفة (عندما يكون متحرك). - إرسال رسائل بلغاتٍ متعدّدة. - مكبرات الصوت والمرئيات السمعية قد تضمن توفير المعلومات للأشخاص ضعاف البصر والسمع على التوالي. - يعزّز الرسائل التي يتم إيصالها عبر القنوات الأخرى.	- لا يمكن استخدامه لإيصال الرسائل المعقدة. - تعتمد التغطية على الوصول المادي، لذا قد لا تصل إلى جميع الفئات. - اتصال أحادي الاتجاه. - المعلومات غير متاحة للأشخاص الذين لديهم إعاقة سمعية أو يتحدثون لغات الأقليات.	- عند استخدام مكبرات الصوت يجب ضمان معرفة الناس بالقائمين على بث الرسالة. - ينبغي دمج هذه الوسيلة مع فرص التواصل الوجيه لضمان اتصال ثنائي الاتجاه.

جدول ١٢ نقاط القوة والضعف في قنوات التواصل والمشاركة (تابع)

قناة التواصل	نقاط القوة	نقاط الضعف	تعزيز المساواة أمام السكان المتضررين
 الرسائل النصية القصيرة	• قناة مرنة يمكن استخدامها لتوفير المعلومات والتماس التغذية الراجعة. • مدى وصول واسع. • يمكن مشاركتها بعدة لغات والوصول إلى فئات مختلفة.	• تتطلب ميزانية وموارد كبيرة. • قد تقصي الأشخاص غير المتعلمين ومن لديهم إعاقات بصرية ومن ليس لديهم هواتف أو إلمام بالتكنولوجيا والذين يعيشون في مناطق ذات تغطية ضعيفة لشبكة الهاتف المحمول. • يجب أن تكون المعلومات موجزة للغاية. • لا يمكن تحديد كيفية تلقي الرسائل أو فهمها.	• تعزيز المساواة أمام السكان المتضررين
 تطبيقات المراسلة والدردشة	• تشارك المعلومات بأشكال مختلفة (نصوص وصور وصوت وفيديو). • تسهل المناقشات والتبادل السريع للمعلومات. • تعمل عبر البلدان وتصل إلى النازحين والأشخاص المتنقلين. • تحظى بشعبية كبيرة لدى الشباب. • يمكن دمجها مع طريقة الآلي التلقائي (chatbot).	• يمكن أن تنتشر الشائعات والمعلومات المغلوطة بسرعة. • تُقصي الأشخاص الذين ليس لديهم هواتف ذكية أو وصول إلى شبكات تكنولوجيا المعلومات. • يمكن أن تكون صعبة إلى معتدلة عندما يكون هناك عدد كبير من المستخدمين النشطين. • الرد الآلي يحد من التفاعل ويمكن أن يشكّل مصدر إحباط للمستخدم.	• ينبغي على الموظف المتخصص ذو المهارات اللغوية المختلفة رصد المحادثات والاستجابة لها في جميع الأوقات. • الحاجة إلى النظر في قضايا الخصوصية وأمن البيانات. • مراعاة تصورات السكان المتضررين تجاه تطبيقات المراسلة. • قد تكون ناجحة بشكل خاص عند الحديث عن القضايا التي يشعر الناس بالحرج من طرحها شخصياً، مثل الصحة الجنسية

جدول ١٢ نقاط القوة والضعف في قنوات التواصل والمشاركة (تابع)

قناة التواصل	نقاط القوة	نقاط الضعف	تعزيز المساواة أمام السكان المتضررين
 الملصقات والمواد المطبوعة والنشرات والبطاقات والتقويمات وغيرها.	• المواد التي تحتوي على الكثير من الصور ممكنة الوصول من قبل الأشخاص غير المتعلمين. • يمكن تصميمها خصيصاً للأطفال واليافعين. • سهلة التوزيع والمشاركة. • تعزّز الرسائل التي يتم توصيلها عبر القنوات الأخرى.	• اتصال أحادي الاتجاه. • قد لا يتم تصميمها بالتشار مع الأشخاص غير المعتادين على المواد المطبوعة. • إذا كانت مليئة بالنصوص، سيتم الوصول إليها فقط من قبل الأشخاص المتعلمين. • صعوبة تحديد كيفية تلقي الرسائل أو فهمها. • تحتاج إلى تحديث. • تولّد نفايات مجرد التخلص منها.	• تؤدي المواد المطبوعة إلى مشاركة محدودة ولا يمكن للجميع الوصول إليها. لذلك من المهم النظر في القيود وإضافة قنوات معلوماتية أخرى. • يجب أن تكون المواد المطبوعة ممكنة الوصول من قبل الأشخاص الذين لديهم إعاقة بصرية.
 صناديق الاقتراحات	• بسيطة ومنخفضة التكلفة. • إمكانية تقديم تغذية راجعة مجهولة المصدر.	• إذا كانت التغذية الراجعة مجهولة المصدر، فلا يمكن استخدامها كقناة اتصال ثنائية الاتجاه. • متاحة فقط للأشخاص الذين يمكنهم الكتابة. • غالباً غير موثوق بها بسبب حالة الشك بشأن كيفية إدارة المعلومات. • قد تتسبّب في مشكلات تتعلق بالأمان و/أو السرية للأشخاص الذين يستخدمونها إذا لم تتم مراقبتها جيداً.	• يجب أن تكون الصناديق ممكنة الوصول للجميع. • يجب على الموظف مراقبة الصندوق بانتظام والحفاظ على سلامة المعلومات. • من المهم تقييم فهم أفراد الكجتمه لهذه القناة ومستوى الثقة فيها. • يجب مراعاة المخاطر التي يتعرض لها السكان المتضررون والمتعلقة باستخدام الصندوق.

جدول ١٢ نقاط القوة والضعف في قنوات التواصل والمشاركة (تابع)

قناة التواصل	نقاط القوة	نقاط الضعف	تعزيز المساواة أمام السكان المتضررين
 وسائل التواصل الاجتماعي	- توفر خيارات الحصول على معلومات كبيرة أو تواصل أحادي أو ثنائي الاتجاه في الأماكن الخاصة وشبه العامة والعامة. - تشارك المعلومات بأشكال مختلفة (نصوص وصور وصوت وفيديو). - تسهّل المناقشة وتبادل الآراء. - تعمل عبر البلدان والنازحين والأشخاص المتنقلين. - تحظى بشعبية كبيرة لدى الشباب.	- قد تنتشر الشائعات والمعلومات المغلوطة بسرعة. - ثُقي الأشخاص الذين ليس لديهم هواتف ذكية أو وصول إلى شبكات تكنولوجيا المعلومات. - خطر امتزاج الرسائل بالمصالح الشخصية.	- ينبغي على الموظف المتخصّص ذو المهارات اللغوية المختلفة رصد المحادثات والاستجابة لها في جميع الأوقات. - الحاجة إلى النظر في قضايا الخصوصية وأمن البيانات. - قد تكون ناجحة بشكلٍ خاص عند الحديث عن القضايا التي يشعر الناس بالحرج من طرحها شخصياً، مثل الصحة الجنسية
 خطوط المساعدة بما في ذلك الوصول المباشر إلى عامل الهاتف أو الرد الصوتي التفاعلي	- توفر استجابة سريعة عبر مناطق جغرافية واسعة يصعب الوصول إليها. - مفتوحة للكثيرين ومناسبة بشكل خاص للأمين. - قناة اتصال قوية ثنائية الاتجاه عند إدارتها من قبل عامل الهاتف.	- تتطلب ميزانية وموارد كبيرة. - قد تُقصي الأشخاص الذين لا يملكون هواتف أو من يعيشون في مناطق ذات تغطية ضعيفة. - تتطلب جهود توعية كبيرة لضمان الثقة والفهم لكيفية عملها. - قد يؤدي نظام الرد الصوتي إلى إحباط المستخدم.	- الحاجة لوجود موظفين متفانين وجهود متواصلة لتنسيق تبادل المعلومات وضمان المتابعة والاستجابة. - يجب أن يكون الموظف قادر على التحدث بكافة اللغات المنطوقة في المنطقة. - يجب أن يتوافق الخط الساخن مع المتطلبات القانونية. - يجب مراعاة قضايا الخصوصية وحماية البيانات بعناية. - غالباً ما يكون إعداد الرقم المجاني أكثر صعوبة من إعداد الرقم العادي لكنّه يضمن إمكانية وصول الجميع إليه.

جدول ١٢ نقاط القوة والضعف في قنوات التواصل والمشاركة (تابع)

قناة التواصل	نقاط القوة	نقاط الضعف	تعزيز المساواة أمام السكان المتضررين
 أنشطة التوعية كالمسرح ورواية القصص والدورات التعليمية والأنشطة التي تنظمها النوادي أو المجموعات	- التواصل الوجيه أقوى شكل من أشكال التواصل. - تضمن المشاركة المجتمعية وتبادل الرسائل بين المجموعات الرئيسية. - تعمل على إيصال الرسائل الرئيسية بأشكال مختلفة. - توفر منتدى للتفاعل العميق والتغذية الراجعة مع مجموعات محدّدة.	- تتطلب موارد وخبرات كبيرة. - تحظى بتغطية جغرافية محدودة. - ثُقي المجموعات ذات القدرة المحدودة على الحركة.	مراعاة كل نشاط يعمل على إشراك السكان المتضررين كفرصة للتواصل معهم من خلال توفير المعلومات والاستماع إلى التغذية الراجعة.

الفصل الثامن

المشاركة

تعدّ المشاركة الهادفة في صنع القرار الأرضية والأساس للمساءلة الفعّالة أمام السكان المتضرّرين. يبحث هذا الفصل في كيفية بناء المشاركة بين السكان المتضرّرين، والعوامل التي تقيد المشاركة وتدعمها وتشكّلها، وكيفية تطبيق الأساليب التشاركية في كلّ مرحلة من مراحل دورة البرنامج.

الملكية

ينبغي تمكين الجميع – بصرف النظر عن الجنس أو العمر أو الإعاقة أو أي اختلافات أخرى – للتعبير عن آرائهم واتخاذ قراراتهم الخاصة، مدعومين بمعلوماتٍ موثوقة وممكنة الوصول، وأن يكون لهم رأي حقيقي في تلك القرارات، علماً أنّ المشاركة تأخذ أشكالاً عديدة بحسب السياق، لكنّها تؤدّي دائماً إلى إرساء الملكية بين السكان المتضرّرين، ممّا يساعد على تعزيز البرامج والمساهمة في استدامتها.

التغلب على العوائق

يتطلب تحديد استراتيجية المشاركة فهم العوامل التي تؤثر عليها، في حين أنّ تحديد العوائق التي تحول دون المشاركة وإيجاد حلول للتغلب على تلك العوائق يعدّ الخطوات الأولى في الحصول على مشاركة عادلة وواسعة النطاق بين المجتمعات المحلية (انظر الجداول ١٣ و١٤ و١٥).

صندوق ١٣ من تحديد المشكلة إلى تصميم المشروع في كوسوفو^٣

قام معمل الابتكارات التابع ليونيسف كوسوفو وهيئة الأمم المتحدة للمرأة في عام ٢٠١٩ بإشراك الشباب من كوسوفو في مسألة العنف القائم على النوع الجنساني من خلال عقد ورشة العمل UPSHIFT، وهي مبادرة لدعم الشباب ليصبحوا مبتكرين اجتماعيين في مجتمعاتهم المحلية.

وبعد تحديد المواقف والسلوكيات المحافظة تجاه الثقافة الجنسية في كوسوفو كعائق محتمل، عمل الشباب مع أحد المرشدين لتصميم تطبيق على الهاتف المحمول يدعى SHNET يركّز على الثقافة الجنسية، ويعدّ هذا التطبيق وسيلةً ممتازة للوصول إلى الشباب.

ويساعد تطبيق SHNET الشابات حالياً ليس فقط في التحدث عن المشكلات التي يواجهنها فيما يتعلق بالعنف القائم على النوع الجنساني، ولكن أيضاً حول التمكين.

مصادر الفصل السابع

(المصادر الرئيسية بالخط العريض)

BBC Media Action: <http://commisaid.bbcmmediaaction.org/>

CALP & CAMEALEON (2019) Research Report on AAP in the World Food Programme's Multi-purpose Cash Programme. At <https://reliefweb.int/report/lebanon/cash-assistance-lebanon-accountability-affected-populations-aap-research-report-aap>

CDAC Network (2014) Communicating with communities during the first six weeks of an emergency response. At www.cdacnetwork.org/contentAsset/raw-data/3b8afbfbf-d9de-4a0e-be3f-71bd36ef030f/attachedFile

CDAC Network (2017) Rumour has it: A practice guide to working with rumours. At www.alnap.org/help-library/rumour-has-it-a-practice-guide-to-working-with-rumours

CDAC Network (2018) Toolkit: Mainstreaming communication with communities in emergency response. At www.cdacnetwork.org/contentAsset/raw-data/c007fe6c-f11b-45bb-a662-f72b72c0a25c/attachedFile

CDAC Network & ACAPS (2014) Assessing information and communication needs. At <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g>

Overseas Development Institute (ODI) (2013) Improving communication between humanitarian aid agencies and crisisaffected people: lessons from the Infoasaid project. At www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/np74-infoasaid-paper.pdf

UNICEF (2011) Communicating with Children: Principles and practices to nurture, inspire, educate and heal. At www.unicef.org/cwc/

Response for Venezuelans (R4V) (2019) Regional Information and Communication Needs Assessment: Understanding the information and communication needs of refugees and migrants in the Venezuela Situation. At <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/73683.pdf>

^٣ اليونيسف (٢٠١٩)

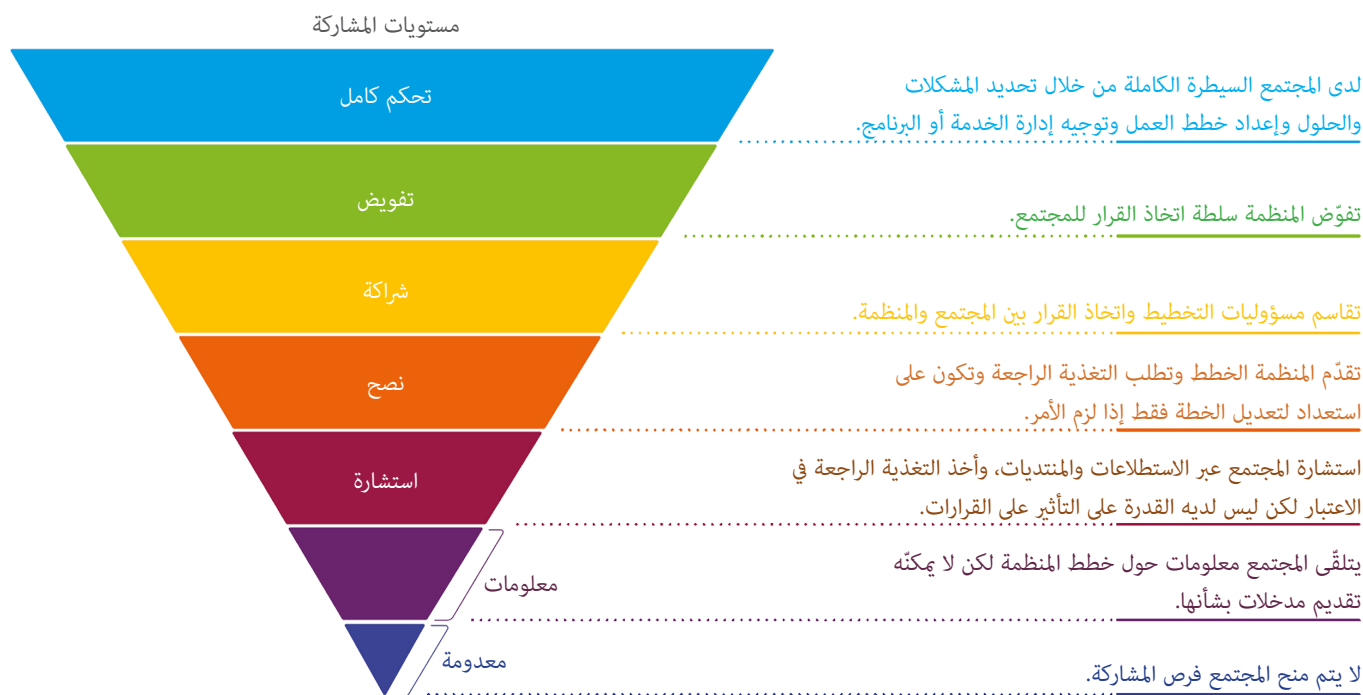
جدول ١٣ معوقات المشاركة والحلول	
العوائق	الحلول
وقت محدود للمشاركة	• تحديد الأوقات الأكثر ملاءمة لمختلف المجموعات كجزء من تقييم الاحتياجات (انظر الفصل الخامس: فهم السياق).
	• التحلي بالمرونة: تواصل مع الأشخاص خارج ساعات العمل والمدرسة إذا لزم الأمر.
	• الموازنة بين كمية الوقت المثالية للمشاركة وما هو ممكن دون المساومة على الحد الأدنى من الوقت اللازم للمشاركة لتكون ذات مغزى (انظر «من التشاور إلى المشاركة» أدناه).
	• السعي لتغيير التصورات حول ما هو مهم: رفع مستوى المشاركة والانخراط النشطين
التردد والخوف	• مناقشة أهمية المشاركة مع السلطات المحلية وممثلي الفئات المستضعفة لإشراكهم أولاً، وطلب مساعدتهم للتواصل مع الآخرين.
	• مناقشة قيمة المشاركة في حياة الناس وفرصهم في الحياة.
	• التحلي بالشفافية من خلال اطلاع الناس حول اختصاصات اليونيسف ومبادئ المساواة أمام السكان المتضررين، مع التأكيد على حياديتنا وعدم تحيزنا لأي طرف.
	• خلق الثقة لمساعدة الناس على الشعور بالأمان.
تدني مستويات الإلمام بالقراءة والكتابة، ولغات الأقليات وضعف السمع والنطق والبصر	• تعزيز أنشطة السلام والمصالحة.
	• إيجاد مساحات آمنة للمشاركة – سؤال الناس عمّا يحتاجون إليه لمساعدتهم على الشعور بالأمان.
	• محو الأمية ليست مجرد القدرة على القراءة، لذا يجب الإلمام بمجالات «محو الأمية» المختلفة (على سبيل المثال محو الأمية الرقمية والكتابة والقراءة والتحدث والحساب).
	• تحديد أنسب وسائل التواصل مع مختلف الفئات من خلال تقييم الاحتياجات (انظر الفصل الخامس).
إجهاد المشاركة	• إنشاء آليات تشاركية للفئات المستضعفة لتحديد أنسب طريقة للتواصل معها.
	• استخدام مزيج من قنوات التواصل الأكثر استراتيجية للوصول إلى الأشخاص الذين يحتاجون إلى التوعية (انظر جدول ١٢ في الفصل السابع).
	• تعزيز الأساليب والأنشطة التي تسهّل مشاركة الأشخاص ذوي المستويات المتدنية من القراءة والكتابة ومن لديهم إعاقات (مثل مجموعات المناقشة وسرد القصص ولعب الأدوار والرسومات ورسم الخرائط وصناعة الفيديو).
	• العمل مع الشركاء لدمج أسلوبك عبر برامج مختلفة لتجنّب تكرار عملك.
	• إدراك مخاطر إثقال كاهل الأفراد بعمليات التقييم والاستطلاعات وما إلى ذلك.
	• كن عملياً ولا تهدف بشكلٍ محدّد إلى تحقيق مستوياتٍ شاملة من المشاركة: قد تكون الاستشارة السريعة كافية في بعض الحالات (حسب السياق).

جدول ١٤ معوقات المشاركة التنظيمية والحلول	
العوائق	الحلول
المشاركة لا تحظى بالأولوية من قبل المنظمة	• الدعوة داخل مؤسستك لرفع مستوى المشاركة والمساءلة أمام السكان المتضررين بشكلٍ عام.
	• تعزيز التخطيط التشاركي وضمان تخصيص الموارد المالية والموظفين لتنفيذه.
	• رصد وتقييم إلى أي مدى يتم تضمين المشاركة في مختلف العمليات والأنظمة، بما في ذلك العمليات التي يقوم الشركاء بتنفيذها.
قلّة الأموال والمرونة	• التحديد المسبق لموارد المشاركة وتخصيص ميزانية لذلك.
	• تضمين بند في ميزانية الطوارئ يسمح بمزيدٍ من المرونة لتكييف المشاريع وتعديلها، بما في ذلك الأنشطة التشاركية.
	• دعوة الجهات المانحة للتحلي بمزيدٍ من المرونة لتعديل عمليات تمويل البرامج.
إمكانات الموظفين	• إضافة البرمجة التشاركية إلى الأطر الخاصة بكفاءة الموظفين والوصف الوظيفي.
	• تخصيص الموارد لتعزيز إمكانات الموظفين في البرمجة التشاركية.
عدم الوصول إلى المتضررين	• الاستعانة بقنوات التواصل الرقمية.
	• العمل مع الشركاء والمنظمات المحلية التي يمكنها التفاوض بشأن الوصول وبناء جسور الثقة.
البيئة تعيق المشاركة	• العمل بشكل تعاوني مع الموظفين المحليين الذين لديهم وعي جيد بالسياق الاجتماعي الثقافي والديني والسياسي المحلي والوطني.
	• تدريب الموظفين حول كيفية تنفيذ الأساليب التشاركية في الأوضاع الحساسة (بما في ذلك كيفية التصرف والتحدث والتفاعل مع الناس وما إلى ذلك).
	• ضمان أنّ الحكومات وكافة الأطراف الأخرى المعنية تفهم الغرض من المشاركة الحقيقية والهادفة وفوائدها، فضلاً عن التزام اليونيسف بها.
	• تقييم آثار المشاركة على سلامة الأشخاص الذين يشاركون بفعالية، وكذلك وتقييم مخاطر تلك المشاركة.
	• الحفاظ على السرية لحماية هوية المشاركين عند الضرورة، لا سيما عند جمع البيانات وتحليلها.

من التشاور إلى المشاركة: تحقيق التوازن الصحيح

ثمة مستويات مختلفة من المشاركة (انظر شكل ٦). فمن ناحية، تقتصر المشاركة على استشارة السكان المتضررين، أو في بعض الأحيان عدم مشاركتهم على الإطلاق، بينما من ناحية أخرى نجد أنَّ الناس تسيطر بشكلٍ كامل على البرامج، لذا لا بدَّ من تحقيق أعلى مستوى من المشاركة بحيث يكون مجدياً وملائماً للسياق، لكن مع ضمان أنَّ النهج المتَّبع دامج وآمن للسكان المتضررين والموظفين على حدٍ سواء.

شكل ٦ مستويات المشاركة^{٣٧}



في حين أنَّه قد يبدو من الصعب تنفيذ المشاركة في أزمةٍ ما، فإنَّ العكس هو الصحيح في بعض الأحيان. فخلال الأزمة، نجد أنَّ اهتمام السكان بالمشاركة أكبر منه في الحالات والمواقف اليومية المستقرة، ويكتمل ذلك حاجة أكبر لدى المستجيبين للوصول السريع إلى المعلومات في سياقٍ مشوش ومعطل، حيث غالباً ما تكون أنظمة المعلومات العادية معطلة.

✂ أداة ١,٨ إرشادات حول إجراء مناقشة المجموعة المركزة
أداة ٢,٨ إرشادات حول عقد لقاءات مجتمعية

جدول ١٥ مشاركة فئات محدّدة

الفئة	الحلول
النساء والفتيات	- إشراك الرجال والزعماء الدينيين بشأن مشاركة المرأة، مع مراعاة واحترام الأعراف والمواقف والسلوكيات الثقافية. - إشراك أولياء الأمور ومقدّمي الرعاية بشأن مشاركة الفتيات. - إجراء مشاورات مع المجتمعات (رجالاً ونساءً) بشأن أنسب الطرق ثقافياً لمشاركة النساء والفتيات. - دعم المجموعات والجمعيات النسائية. - إنشاء مساحات آمنة واختيار أنسب وقت لتنفيذ الأنشطة. - استخدام القنوات والمساحات غير الرسمية لمساعدة النساء والفتيات على التعبير عن أنفسهن.
كبار السن	- إنشاء مساحات مخصصة لكبار السن ممكنة الوصول ومناسبة. - تعزيز الروابط بين كبار السن والأجيال الشابة عبر تنظيم أنشطة مشتركة ومناسبة.
الأطفال واليافعون (انظر «مشاركة الأطفال واليافعين» أدناه	- التعاون مع المنظمات المتخصصة في مجال العمل مع الأطفال. - مراعاة القدرات المختلفة عبر الأعمار ومراحل التطور في عملية إعداد الخطط – سيكون للأطفال في عمر ٦-٩ اهتمامات واحتياجات مختلفة تماماً عن الأطفال في عمر ١٥ سنة فما فوق على سبيل المثال. - استشارة أولياء الأمور والمعلّمين وقادة المجتمع حول الطرق الأكثر ملاءمة ثقافياً لمشاركة الأطفال واليافعين. - تحديد احتياجات الفئات الأكثر هشاشة من الأطفال واليافعين والاستجابة لها. - خلق مساحات آمنة للأطفال واليافعين للتعبير عن أنفسهم. - استخدام أساليب ترفيهية ومسلية وصديقة للطفل. - المزج بين طرق الشراكة مع عدد محدود من الأطفال واليافعين (في الاستشارات الشخصية) ومع مجموعاتٍ كبيرة (مثل U-Report). - إنشاء آليات لاستقبال التغذية الراجعة الدورية للأطفال واليافعين حول عملية الاستجابة لدى اليونيسف.
الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة	- استخدم قنوات وأشكال تواصل مناسبة وفقاً للإعاقة. - ضمان وعي الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بحقّهم في المشاركة. - تعزيز الأساليب والأنشطة التي تسهّل مشاركتهم. - التعاون مع المنظمات العاملة مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، كالمنظمات غير الحكومية والمنظمات النسائية والشبكات الشبابية وغيرها.

^{٣٧} مأخوذ عن سلم المشاركة لهارت (١٩٩٢)

المشاركة عبر دورة البرنامج

تعدّ المشاركة عنصراً أساسياً في دورة البرنامج بأكملها. وكما رأينا في الفصل الخامس، يتطلب دمج المساءلة أمام السكان المتضرّرين في دورة البرنامج استخدام مختلف الهياكل والأدوات التنظيمية. وهنا ننظر بتفصيلٍ أدق في الطريقة التي تتقاطع بها المشاركة عبر كافة المراحل الست لدورة البرنامج (انظر شكل ٧).

شكل ٧ البرمجة التشاركية

العمل على إعداد البرامج مع الأفراد من خلال

فهم طبيعة السياق

- السعي لمعرفة آراء من أكبر شريحة ممكنة من السكان، على سبيل المثال من خلال المقابلات الوجيهة ومناقشة المجموعات المركّزة الصغيرة والاستطلاعات وورش العمل.
- خلق مساحات يشعر فيها الأشخاص الأكثر اساضعافاً وتهميشاً بالأمان عند مشاركة آرائهم ووجهات نظرهم (على سبيل المثال مجموعات نسائية أو حلقات اليافعين).
- تكييف أدوات وأساليب التقييم بحسب كل مجموعة وفئة، حيث أنّ من المهم تخصيص الوقت وفقاً للمجموعة أو الفئة، فعلى سبيل المثال يحتاج الأطفال والأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة عادةً إلى مزيدٍ من الوقت للتعبير عن آرائهم.
- البدا بـسؤال السكان المتضرّرين تحديد المشاكل التي تؤثر عليهم.

تصميم البرنامج

- جعل البرنامج شامل ودامج قدر الإمكان عبر إشراك فئات مختلفة من البداية واعتماد أساليب وأدوات وأشكال مصممة خصيصاً لتناسب معارف تلك الفئات ومهاراتها وقدراتها (كاللغة والإلمام بالقراءة والكتابة والحساب ومستويات المعرفة الرقمية والإعاقات الجسدية وغيرها).
- إنشاء مساحات كورس العمل أو الموائد المستديرة، حيث يمكن لممثلي الفئات المختلفة مناقشة أهداف البرنامج وتنفيذه والأنشطة الخاصة به وميزانيته ورصده بالتعاون مع المنظمات وتقديم توصياتهم بشأنه.
- التركيز على حلول المشاكل التي حدّدها السكان المتضرّرون.
- إشراك قطاع متنوع من الناس في تصميم خطط الاستجابة من أجل تحديد المخاطر والتخفيف من حدّتها، وإنشاء مساحات للتخطيط والاجتماعات يعتبرها السكان دامجة وصديقة ومرحبة.
- تحديد الفئات المستهدفة، إلى جانب السكان المتضرّرين، وإزالة الشكوك والخلافات التي قد تنشأ عن معايير اختيار المستفيدين من البرنامج.
- مناقشة تصميم البرنامج مع أفراد المجتمع والاستفادة من معرفتهم المحلية للأنشطة والميزانية وتخصيص الموارد للأدوار والمسؤوليات (مما في ذلك المنظمات والشركاء المنفذين والفئات المجتمعية والقادة المحليين، إلخ).
- استشارة مجموعات مختلفة حول أفضل آليات التواصل والتغذية الراجعة.
- تصميم خارطة طريق وخطط عمل مع المجتمع والتحقّق من جدواها، مع ضمان وصول الجميع إليها.



العمل على إعداد البرامج مع الأفراد من خلال

تنفيذ البرنامج

- تشكيل لجان وفرق مجتمعية لتنفيذ أجزاء محدّدة من البرنامج (كلجنة المعلومات والتواصل ولجنة الرصد).
- إقامة شراكات مع المجموعات المحلية حتى تتمكّن من تولي واجبات ومسؤوليات معينة.
- تحديد الأدوار ذات المغزى التي يمكن أن يلعبها الشباب في تقديم الخدمات، كالتواصل والتوعية والصيانة.
- الحد من العوائق التي تحول دون المشاركة والتي قد تقيّد المشاركة في المشاورات أو الأنشطة الأخرى (انظر الجداول ١٣ و١٤ و١٥ أعلاه).
- بناء قدرات ومهارات أفراد المجتمع، لا سيما اليافعين والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة، حتى يتمكنوا من تنفيذ أجزاء معينة من البرنامج.
- العمل جنباً إلى جنب مع المؤثرين في المجتمع، مثل الزعماء الدينيين والجماعات والمتطوعين وممثلي الأندية والجمعيات والشبكات الشبابية والمنظمات النسائية، بهدف تعزيز المشاركة.
- إنشاء خطوط وقنوات تواصل حتى يعرف الجميع كيفية إيصال أصواتهم.
- عقد اجتماعات منتظمة لمجموعات مختلفة من السكان المتضرّرين بهدف تبادل المعلومات حول البرنامج والاستماع إلى ملاحظاتهم.
- خلق مساحات للمناقشات غير الرسمية وتدريب الموظفين وفقاً لذلك – أحياناً تظهر المعلومات ذات الصلة فقط أثناء اللقاءات والمحادثات غير الرسمية.

رصد البرنامج

- العمل مع المجتمعات المحلية على تحديد كيفية قياس مدى التقدّم والنجاح وتكييف المؤشرات القياسية وفقاً لذلك.
- تقاسم مسؤوليات الرصد مع السكان المتضرّرين عبر إنشاء لجنة رصد ورقابة، والاتفاق على أنشطة الرصد التي سيتم تنفيذها من قبل أفراد المجتمع وأيّها من جانب المنظمة.
- تسهيل مشاركة الشباب في عمليات المراجعة.
- إنشاء أدوات سهلة الاستخدام للسكان المتضرّرين لرصد البرامج والمشاريع وإتاحة التدريب على استخدامها.
- عقد اجتماعات منتظمة حيث تطلع اللجان المجتمعية المنظمة على التقدّم والعوائق والفجوات وغيرها من القضايا التي تهّمها.
- مشاركة التحديثات الخاصة بالبرنامج، بما في ذلك لمحة عن الميزانية وتخصيص الموارد.

الإبلاغ عن البرنامج

- الإبلاغ عن البيانات الكمية وكذلك البيانات النوعية من خلال التحدث إلى الناس واستطلاع آرائهم.
- الدعوة إلى مشاركة أفراد المجتمع وتسهيلها في أماكن صنع القرار والاجتماعات وما إلى ذلك، حيث يمكنهم الإبلاغ عن البرنامج.

تقييم البرنامج

- ضمان مشاركة ممثلين عن فئاتٍ مختلفة من السكان المتضرّرين في التقييم، وأنّ الجميع يفهم الغرض منه.
- تخصيص الوقت والموارد الكافية لإجراء مناقشات هادفة ومتعمقة مع الناس.
- تعزيز استخدام أدوات التقييم التشاركي التي يمكن أن تستخدمها المجتمعات مثل تقييم الفيديو التشاركي والقصص المصورة وغيرها.
- التحقّق من صحة نتائج التقييم مع السكان المتضرّرين.

صندوق ١٤ مشاركة الأطفال والياfecين من ذوي الاحتياجات الخاصة في المجالس البلدية في نيكاراغوا^{٣٨}

أقامت منظمة إنقاذ الطفل في نيكاراغوا شراكة مع شبكة الحكومات البلدية الصديقة للطفل واللجان البلدية المعنية بشؤون الأطفال والياfecين بهدف إنشاء مجالس لمشاركة الأطفال، والتي من شأنها تمكين الأطفال والياfecين من إدارة المسائل المتعلقة باهتماماتهم ومصالحهم والدفاع عن حقوقهم ورفع مطالبهم إلى السلطات المحلية. هذا وقد شجعت بعض اللجان البلدية صراحة على ضرورة إدماج الياfecين من ذوي الاحتياجات الخاصة، بهدف تعزيز القدرات البلدية الدامجة للإعاقه، وقامت إحدى البلديات بتخصيص حصة مشاركة فيها بنسبة ٢٥٪ للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة.

وقد أدت مشاركة الأطفال والياfecين من ذوي الاحتياجات الخاصة في المجالس إلى تغييرات إيجابية للمشاركين والمجتمع الأوسع، فقد تعرّف الأطفال الأعضاء على حقوقهم وكيفية المطالبة بها، كما زادوا من نسبة احترامهم لذاتهم. وبصفتهم أصحاب حقوق، طالبوا الهيئات الحكومية المحلية والمركزية تنفيذ حملات توعية لتحدي المواقف التمييزية، وخلق المزيد من المساحات للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة للتعبير عن آرائهم والتصدي للعوائق التي تحول دون مشاركتهم. كما أصبحت العائلات أكثر ثقة بقدرات الأطفال من خلال رؤية ما يمكنهم تحقيقه.

أما على صعيد المجتمع، كان هناك اعتراف أكبر بالأطفال والياfecين ذوي الاحتياجات الخاصة كأصحاب حقوق بدلاً من متلقين سلبين للدعم، وقد جرى تكوين روابط أقوى بين الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وغيرهم من الأطفال، واستمرت مشاركتهم في المجالس المحلية بل وزادت، بينما أصبحت السلطات البلدية أكثر وعياً باحتياجاتهم وأكثر استجابة لطلباتهم للحصول على الدعم والمساندة.

مشاركة الأطفال والياfecين

تماشياً مع اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل، تؤمن اليونسف أنّ الأطفال والياfecين من كافة الأعمار والقدرات، بما في ذلك الفئات الأكثر تهميشاً، يجب أن يكون لهم رأي في الأمور المتعلقة بهم وأن تتاح لهم الفرصة للتعبير عن آرائهم والتأثير في صنع القرار وإحداث تغيير.^{٣٩}

حيث أنّ مشاركة الأطفال والياfecين لا تؤدي إلى تحسين جودة وأهمية عملنا فحسب، بل إنّها تسهم أيضاً في فهمهم الشخصي والاجتماعي وتساعدهم على رفع مستوى استقلاليتهم وقدرتهم على الصمود.

✂ أداة ٣.٨ المتطلبات الأساسية لمشاركة الأطفال والياfecين النوعية

المشاركة حسب العمر

تتطور كفاءات الأطفال وقدراتهم من خلال الخبرة المباشرة والمشاركة الهادفة، والتي بدورها تعزز فهمهم، وهذه الحلقة التعزيزية المتبادلة تعدّ جزءاً أساسياً من أسباب أهمية مشاركة الأطفال والياfecين.

كما أنّ المهارات المعرفية والعاطفية والجسدية والاجتماعية للأطفال تتطور مع تقدّمهم في الحياة، بالتوازي مع احتياجاتهم وقدراتهم واهتماماتهم، فهم يتطورون ليس فقط مع فهمهم ولكن أيضاً فيما يتعلق بالأدوات والمساحات المخصصة لهم للمشاركة والتفاعل، ويترجم هذا في البرامج إلى اعتماد استراتيجيات مصممة خصيصاً للمشاركة والتشاور مع مختلف الفئات العمرية.^{٤٠}

يوضّح شكل ٨ مراحل النمو التي يمر بها الطفل منذ الولادة حتى بلوغه سن الرشد، علماً أنّ الفئات العمرية المذكورة ليست أرقاماً جامدة لأنّ الترجمة من مرحلة إلى أخرى فردية.

شكل ٨ مراحل نمو الطفولة والمراهقة

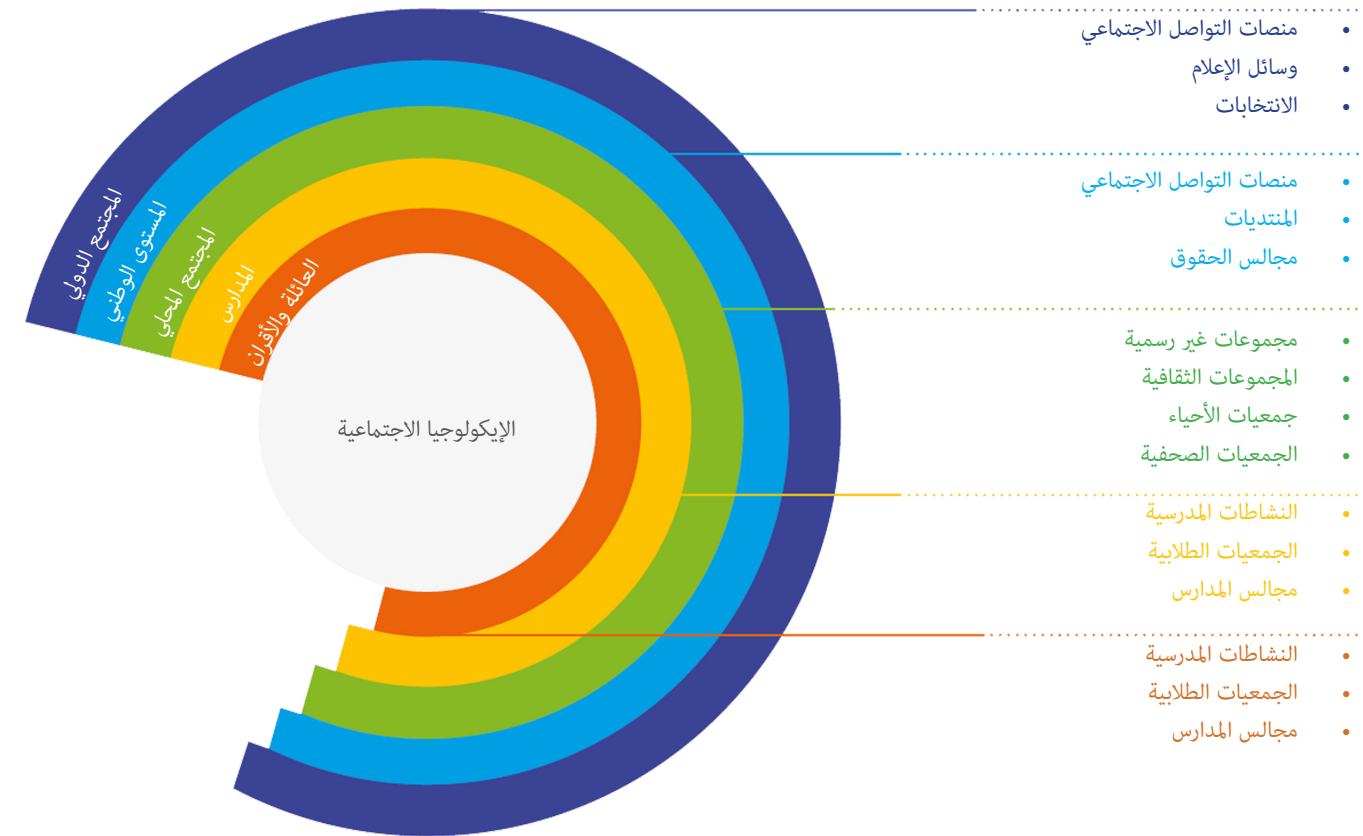


تشير مراحل التطور والقدرات المختلفة إلى مساحات مختلفة حيث يكون الطفل أو الياfec قادراً على المشاركة والتعبير عن آرائه ووجهات نظره، ويجب أن تُؤخذ هذه المساحات في الاعتبار عند تطوير البرامج والأدوات لتشجيع مشاركة الطفل ودعم تطوير المهارات المتعلقة بالمفاوضات والقيادة والاستقلالية في عمليات صنع القرار.

ويمكن للأطفال والياfecين، من خلال المشاركة في الأماكن المناسبة والاستماع إليهم من قبل الجمهور ذي الصلة، التأثير على البيئة الاجتماعية لمجتمعاتهم (انظر شكل ٩). ومع زيادة قدراتهم وأعمارهم، تتوسع فرصهم للمشاركة من الأماكن الخاصة إلى الأماكن العامة ومن التأثير المحلي إلى التأثير العالمي.

^{٣٨} المادة ١٢ (١٩٩٠)

^{٤٠} اليونسف (٢٠١١)

شكل ٩ فرص مشاركة الأطفال والياfecين عبر البيئة الاجتماعية^{٤١}

استراتيجيات المشاركة^{٤٢}

يلعب الكبار دوراً رئيسياً في مساعدة الأطفال على النمو والتطور، ويتمثل دورنا في نهاية المطاف في تمكين الأطفال والياfecين من إيجاد الحلول الخاصة بهم والتوصل إلى قراراتهم الخاصة، حيثما أمكن ذلك.

واليوم يجري تعزيز فرص المشاركة من خلال استخدام وسائل التكنولوجيا والبيئة الرقمية، حيث يتفاعل العديد من الشباب مع المساحات الرقمية وعلى وسائل التواصل الاجتماعي للتعبير عن أنفسهم والمشاركة بطرقٍ إبداعية، بما في ذلك من خلال المدونات الكتابية ومدونات الفيديو والتصوير الفوتوغرافي والأعمال الفنية.

تتضمن بعض استراتيجيات ومنصات تعزيز مشاركة الياfecين والأطفال في مختلف المجالات، من البرامج إلى المشاريع المحلية، ما يلي:

- دعم إجراء مشاورات رفيعة المستوى عبر المشاركة العادلة والتمثيلية والملائمة للشباب والأطفال في المجالس وعمليات السلام والخطط التنموية والإنسانية.
- إضفاء الطابع المؤسسي على منصات مشاركة الياfecين في الحوكمة.
- دعم إنشاء شبكات ذاتية التشغيل.
- دعم برلمانات ومجالس ومحافل الأطفال والياfecين المحلية.
- دعم المشاريع المجتمعية التي يديرها الشباب والأطفال.
- إشراك الأقران لعقد تدريب على المهارات الحياتية والتثقيف حول القضايا التي تهتمهم.
- إنشاء وتعزيز استخدام المنصات الرقمية (مثل U-Report) للتأثير على عمليات صنع القرار.
- اعتماد آليات الشكاوى والتغذية الراجعة المناسبة للعمر.

- تشجيع ودعم الأطفال والياfecين للتحدث في وسائل الإعلام والمؤتمرات والاجتماعات.
- دعم الأطفال والياfecين لإعداد تقارير مستقلة وخاصة بهم في مجال الرصد والتقييم.
- دعم الأطفال والياfecين لإجراء وإدارة مشاريع البحوث وإعداد الخطط.
- مراجعة المواد واختبارها مع الأطفال والياfecين.
- استخدام التعليم الترفيهي لمساعدة الصغار على التعبير عن آرائهم ووجهات نظرهم.

البيئة التمكينية والمواتية

لكي يتمكن الأطفال والياfecون من المشاركة بشكلٍ هادفٍ وفَعّال، علينا إنشاء بيئات يتم فيها تشجيع مساهماتهم وتمكينهم.

ويجب مراعاة أبرز العناصر التمكينية للمشاركة والجوانب المختلفة التالية:^{٤٣}

- **الفرص:** ما هي الفرص التي أوجدناها للمشاركة؟ وهل قمنا بتسهيل إيجاد الفرص للأطفال والياfecين؟
- **الأعراف الاجتماعية:** ما هي العوامل التي تقيّد أو تتيح لهم المشاركة؟ وما هي العوائق الاجتماعية وكيف مُكّننا إزالتها؟
- **الوعي بالحقوق:** كيف يمكننا تعزيز الوعي بالحق في المشاركة بين الأطفال والياfecين، وخاصة من جرى تهْميشهم بالفعل بسبب الجنس أو الإعاقة أو الأعراف الاجتماعية والثقافية؟
- **المهارات والقدرات:** كيف ندعم الأطفال والشباب في بناء مهاراتهم ومعارفهم لكي يتمكنوا من طرح الأسئلة والتحدث والتعبير عن آرائهم واتخاذ القرارات؟
- **القوانين والسياسات والآليات:** كيف يمكننا ضمان دعم حقوق الأطفال والياfecين؟ ومع من يمكننا العمل لضمان دعم هذه الحقوق بالقوانين والسياسات والآليات على الصعيدين الوطني والمحلي؟

صندوق ١٥ تقييم الأنشطة التي ترعاها اليونيسف من قبل الياfecون في كمبوديا^{٤٤}

أجرت يونيسف كمبوديا في عام ٢٠١٨ أول مراجعة لأنشطتها من خلال اعتماد نهج التقييم بقيادة الياfecين لمعرفة وجهات نظرهم حول الفصول السحرية التي تعرض مقاطع فيديو تعليمية، والملاعب المجتمعية المخصّصة لفترة ما قبل المدرسة والتي توفر للأطفال مكاناً آمناً للعب.

حيث تلقت ثلاث مجموعات متوازنة من حيث الجنس والعرق من الياfecين تتراوح أعمارهم بين ١٥ و ١٩ سنة تدريباً خاصاً حول كيفية إجراء عمليات تقييم من خلال المقابلات ومناقشات المجموعات المركّزة، وقاموا بعد ذلك بجمع البيانات وتحليل النتائج وتقديم التوصيات، بينما قام فريق تمكين من الكبار بجمع عمليات التقييم تلك في تقرير تقييم شامل.

وقد أدّت مشاركة هؤلاء الشباب ومدخلاتهم إلى تعزيز البرامج بجعلها دامجة وأكثر شمولية، كما أنّهم اكتسبوا مهاراتٍ جديدة، بما في ذلك اكتساب الثقة بالذات واحترام الذات.

^{٤٢} اليونيسف (٢٠١٨ ج)

^{٤٤} اليونيسف (٢٠١٨ ب)

^{٤١} اليونيسف (٢٠١٣) (مقتبس)، اليونيسف (٢٠١٨) (مقتبس)

^{٤٣} اليونيسف (٢٠٢٠)

الحماية

تعدّ الحماية جزءاً أساسياً من المساءلة، وليس أكثر من ذلك مع الأطفال واليافعين، حيث تشمل المخاطر التي يتعرّض لها الأطفال واليافعون ما يلي:

- العنف الجسدي و/أو الجنسي
- الاستغلال و/أو الإساءة
- الإساءة العاطفية و/أو اللفظية
- الاستغلال الاقتصادي
- عدم توفير السلامة الجسدية أو النفسية الاجتماعية
- إهمال الاحتياجات الجسدية والعاطفية و/أو النفسية
- الممارسات الثقافية الضارة
- انتهاكات الخصوصية

ينبغي على كل شخص يشارك في أنشطة مع الأطفال واليافعين، بأيّ صفة، الامتثال لمعايير وقواعد الحماية، كما وتقع على عاتق الجميع مسؤولية ضمان ذلك. ويجب السعي للحصول على موافقة الأطفال وأولياء أمورهم ومقدّمي الرعاية أو الأوصياء عليم قبل المشاركة في تلك الأنشطة، إلى جانب تدريب الموظفين على كيفية التعامل بشكلٍ مهني وفعال ومنصف مع الشكاوى والتقارير والإفصاحات الواردة من الأطفال واليافعين، بما في ذلك كيفية ضمان الإحالة الآمنة للمعلومات إلى أطرافٍ ثالثة (انظر **الفصل الثالث "قواعد السلوك"**).

تنطبق معايير حماية الطفل الخاصة بموظفي اليونيسف على كافة الأفراد العاملين مع اليونيسف، بصرف النظر عمّا إذا كان الشخص يعمل بشكلٍ مباشر مع الأطفال، بما في ذلك في الأوقات التي يتعامل فيها مع الأطفال واليافعين خارج مكان العمل^{٤٥}. ويجب الإشراف على أي برنامج أو نشاط يتضمن مشاركة الأطفال من قبل منسق حماية الطفل وفريق حماية الطفل الذين هم على دراية بسياسة وإجراءات حماية الطفل في اليونيسف^{٤٦}، واستراتيجية اليونيسف لمنع الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي والاستجابة لها^{٤٧}، وغيرها من الإجراءات المحلية ذات الصلة. كما يتحمّل منسق وفريق الحماية المسؤولية الكاملة عن ضمان سلامة ورفاه الأطفال واليافعين في جميع الأوقات.

الموافقة المسبقة

وكما هو الحال مع البالغين، قد تعرّض المشاركة الأطفال واليافعين للخطر، لذا من الضروري السعي للحصول على موافقة معلنة قبل التعامل معهم.

حيث أنّه يجب أن يتلقّى ولي الأمر و/أو مقدّم الرعاية و/أو الوصي موجزاً خطياً أو شفهيّاً حول النشاط المقرّر حتى يتمكن من اتخاذ القرار بشأن ما إذا كانوا يرغب في مشاركة طفله أم لا، وأن يعلم أنّ لديه الحق في رفض إعطاء الموافقة. كما يجب أيضاً إعطاء الطفل أو اليافع فرصة الموافقة على المشاركة في النشاط أو البرنامج وأن يكون على درايةٍ جيدة بما ينطوي عليه الأمر. يتعيّن كذلك توثيق الموافقة كتابياً أو رقمياً أو على هيئة تسجيل.

✂ أداة ٤,٨ نموذج الموافقة المسبقة

أداة ٥,٨ نموذج الموافقة على تقديم البيانات الشخصية

الاستجابة للمخاوف

تعتبر "مخاوف التعرّض لإساءة" بموجب لوائح اليونيسف شكوك معقولة بأنّ أحد أفراد اليونيسف قد شارك في استغلال أو اعتداء جنسي على أحد الاطفال، أو غيرها من السلوكيات التي تسبّبت في معاناة الطفل أو قد تسبّب له الأذى.

إذا رغب الطفل في الإفصاح عن أيّ مخاوف بشأن سوء المعاملة أو الأذى، فيجب توثيق ذلك خطياً وإرساله من خلال الإجراءات المنصوص عليها، ويجب أن يعرف كافة الموظفين والشركاء الذين يتعاملون مع الأطفال كيفية توثيق الحالات وإحالتها بأمان، إلى جانب وضع إرشاداتٍ واضحة بشأن الحالات الآمنة إلى أطرافٍ ثالثة.

الوعي تجاه الصدمة النفسية والشدائد

عند العمل مع الأطفال واليافعين في السياقات الإنسانية والتنمية، من الضروري أن تكون على دراية بالصددمات النفسية والشدائد التي تحمّلوها، حيث تختلف الاستجابات الفردية للصدمة أو المحنة وتأتي ضمن مجموعة متنوعة من الطرق التنموية والجسدية والنفسية، وقد يكون بعضها غير متوقع. ولا ينبغي كذلك إصدار حكم: فالأطفال الذين مرّوا بضيقٍ شديد وصددماتٍ نفسية بحاجةٍ إلى دعمٍ متخصص، ويجب تكييف أي برامج أو أنشطة يشاركون فيها لاستيعاب هذا الأمر.

^{٤٥} اليونيسف (٢٠١٦)

^{٤٦} اليونيسف (٢٠١٦)

^{٤٧} اليونيسف (٢٠١٩ب)

UNICEF (2013b) Take Us Seriously! Engaging Children with Disabilities in Decisions Affecting their Lives. At www.unicef.org/disabilities/files/Take_Us_Seriously.pdf

UNICEF (2014) Participatory approaches. At www.unicef-irc.org/publications/pdf/brief_5_participatoryapproaches_eng.pdf

UNICEF (2016) Policy on Conduct Promoting the Protection and Safeguarding of Children. At <https://www.unicef.org/supply/documents/policy-conduct-promoting-protection-and-safeguarding-children>

UNICEF (2018a) UNICEF Programme Guidance for the Second Decade: Programming with and for adolescents. At www.unicef.org/media/57336/file

UNICEF (2018b) Voices from the Field: Engaging adolescent evaluators to review UNICEF Cambodia activities. At www.unicef.org/evaldata-base/files/VFF-ALE_Cambodia2019.pdf

UNICEF (2018c) Conceptual Framework for Measuring Outcomes of Adolescent Participation. At www.unicef.org/media/59006/file

UNICEF (2018d) Children's Participation in the Work of NHRIs. At www.unicef.org/eca/sites/unicef.org.eca/files/2019-02/NHRI_Participation.pdf

UNICEF (2019a) Procedure for a Child Safeguarding Framework DFAM/PROCEDURE/2019/009. At www.unicef.org/media/65336/file/GP-2020-Phase-II-Programme-Document.pdf

UNICEF (2019b) Strategy to Prevent and Respond to Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment. At www.unicef.org/sites/default/files/2019-05/UNICEF-Strategy-Prevent-Respond-Sexual-Exploitation-Abuse-Sexual-HarassmentJanuary-2019.pdf

UNICEF (2019c) Availability, Accessibility, Acceptability and Quality Framework: A tool to identify potential barriers to accessing service in humanitarian settings. At <https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2019/11/AAAQframework-Nov-2019-WEB.pdf>

UNICEF (2019d) Innovation's Blog "The Birds, the Bees, and now SHNET!". At <https://blogs.unicef.org/blog/birds-beesnow-shnet/>

UNICEF (2020) Engaged and Heard! Guidelines on Adolescent Participation and Civic Engagement. At <https://www.unicef.org/media/73296/file/ADAP-Guidelines-for-Participation.pdf>

UNICEF & NRC (2020) IASC Guidelines on Working with and for Young People in Humanitarian and Protracted Crises (forthcoming). At www.youthcompact.org

مصادر الفصل الثامن

(المصادر الرئيسية بالخط العريض)

ADACAP (2015) Minimum Standards for Age and Disability Inclusion in Humanitarian Action. At <https://reliefweb.int/report/world/minimum-standards-age-and-disability-inclusion-humanitarian-action>

ALNAP & URD Group (2009) Participation Handbook for Humanitarian Field Workers. At www.urd.org/en/publication/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers/

Danish Institute for Human Rights (2012) AAAQ toolbox. At www.humanrights.dk/projects/aaaq-toolbox

IASC (2017) Recommendations that promote effective participation of people affected by crisis in humanitarian decisions and incentivize participation as a way of working for GB signatories. At https://interagencystandingcommittee.org/system/files/final_participation_revolution_workstream_reccomendations.pdf

ODI (2018) Adolescents with disabilities: Enhancing resilience and delivering inclusive development. At www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/resource-documents/12323.pdf

Plan International (2019) Guidelines for Consulting with Children & Young People with Disabilities. At <https://planinternational.org/publications/guidelines-consulting-children-and-young-people-disabilities>

Save the Children (2010) Putting children at the centre: A practical guide to children's participation. At <https://resourcecentre.savethechildren.net/node/3583/pdf/3583.pdf>

Save the Children (2013) Children's participation in the analysis, planning and design of programmes. At <https://resourcecentre.savethechildren.net/library/childrens-participation-analysis-planning-and-design-programmes-guide-savechildren-staff>

Save the Children (2016) A youth participation best practice toolkit. At https://resourcecentre.savethechildren.net/node/12409/pdf/2016_rb_toolkit_part_01_w205xh297_s1-14og73-74_web.pdf

UN (1990) United Nations Convention on the Rights of the Child. At <https://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx>

UN (2006) Convention on the Rights of Persons with Disabilities. At www.ohchr.org/EN/HRBodies/CRPD/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx

UNHCR (2012) Listen and Learn: Participatory Assessment with Children and Adolescents. At www.unhcr.org/protection/children/50f6d1259/listen-learn-participatory-assessment-children-adolescents.html

UNICEF (2003) The State Of The World's Children. At https://www.unicef.org/publications/files/pub_sowc03_en.pdf

UNICEF (2011) Communicating with Children: Principles and practices to nurture, inspire, educate and heal. At www.unicef.org/cwc/

UNICEF (2013a) Ethical Research Involving Children. At www.unicef-irc.org/publications/pdf/eric-compendium-approveddigital-web.pdf

الفصل التاسع

آليات الشكاوى والتغذية الراجعة

لا يمكننا بدون وجود آليات فعّالة للشكاوى والتغذية الراجعة أن نتحمّل المسؤولية الكاملة في استجابتنا للأشخاص والمجتمعات التي نخدمها. يشرح هذا الفصل كيفية إعداد وإدارة آلية دامجّة وممكنة الوصول.

الاستعداد للاستماع

إنّ حجر الزاوية في المساواة أمام السكان المتضرّرين هو ضمان سماع تغذيتهم الراجعة وشكاواهم والتصرّف بناءً عليها، بحيث تكون البرامج وعمليات الاستجابة فعّالة وذات صلة ولا تسبّب أيّ ضرر. ولكي يتحقّق هذا، نحتاج إلى أنظمة مخصّصة تتيح للمجتمعات المحلية مشاركة وجهات نظرهم وتغذيتهم الراجعة بأمان، إلى جانب جمع المعلومات التي نتلقّاها وتحليلها واستخدامها بالشكل الصحيح.

إنّ ضمان أن يتم تنفيذ هذه الآليات بشكلٍ منظم ومنهجي من قبل كل من يشارك في البرامج أمرٌ بالغ الأهمية، لذا يتعين على اليونيسف وشركائها أن يكونوا منفتحين لتلقّي أكبر قدر من التغذية الراجعة التي يحتاج السكان المتضرّرون إلى تقديمها، سواء من خلال آلياتٍ مخصّصة أو في ظروفٍ غير رسمية، إلى جانب تدريب الموظفين على الترحيب بالآراء والاستجابة لها، حيث أنّ التغذية الراجعة فرصةٌ للمناصرة والشفافية والتحسين.

لكن هناك شيء واحد يجب مراعاته وهو أنّ تقديم التغذية الراجعة وتلقّيها، والتعبير عن الشكاوى على وجه الخصوص، ليس أمرًا شائعًا دائمًا في العديد من الثقافات – وبالتالي يمكن اعتبار استخدام آلية لذلك على أنّه أمرٌ مصطنع ومفروض وليس حقيقياً، حيث أنّ إنشاء الآليات يتطلب فهماً لما هو الأفضل والأنسب للمجتمعات وبناء جسور الثقة والألفة حول تلك الآليات وبناء المهارات لاستخدامها. ويمكن لآلية الشكاوى والتغذية الراجعة التي تعمل بشكلٍ جيد أن توفر معلومات ذات صلة حول:

- جودة وأهمية الخدمات أو المشاريع أو المستلزمات
- وصول السكان المتضرّرين إلى الخدمات
- مستويات الرضا

يمكننا من خلال استخدام المعلومات التي توفرها تلك الآلية أن نصبح أكثر عرضة للمساءلة أمام السكان المتضرّرين. تشمل عملية تنفيذ آلية فعّالة المراحل التالية:

- الموافقة على السمات الرئيسية للآلية، بما في ذلك القنوات التي سيتم استخدامها والبروتوكولات.
- إنشاء عملية إدارة التغذية الراجعة

- دمج الشكاوى والتغذية الراجعة مع أنشطة الرصد والتقييم المنتظمة بحيث تكون مفيدة في تصميم البرنامج وتنفيذه.

الموافقة على الميزات الرئيسية

يستغرق إنشاء آليات الشكاوى والتغذية الراجعة وقتاً طويلاً، وتشمل خطوات الإنشاء الرئيسية ما يلي:

- تأمين دعم القادة لضمان تزويد الآلية بالموارد الكافية وتعزيزها
- توعية الموظفين بحيث يكون لكل موظف رأي في الآلية ويفهم دوره فيها
- التعاون عبر القطاعات للحدّ من الازدواجية واللّبس عبر الخدمات المختلفة (انظر الفصل الثالث عشر)
- إجراء مشاورات مع السكان المتضرّرين حول السمات المختلفة للآلية للتأكد من فهمها وقبولها ومصادقيتها
- اختيار قنوات التواصل التي تتوافق مع تلك المفضلة لدى السكان المحليين والسياقات الاجتماعية والثقافية، بما في ذلك اللغة (اللغات) المنطوقة، والممكنة الوصول من قبل مختلف الفئات، بما في ذلك الأطفال
- مناقشة العوائق التي تحول دون الوصول وكيفية التغلب عليها
- تحديد الأدوات المناسبة لكل مرحلة من مراحل دورة إدارة التغذية الراجعة: جمع البيانات وإدارتها والتحليل والتصور والإبلاغ (انظر الفصل الحادي عشر)
- وضع مبادئ توجيهية وإجراءات تشغيلية حول الأخلاق والسرية ومعالجة البيانات
- إنشاء نظام إحالة قوي وآمن للشكاوى المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين والعنف القائم على النوع الجنساني والاحتياط، بما في ذلك عبر الاحتفاظ بقائمة محدّثة لمقدّمي الخدمات المحليين، بما في ذلك خدمات الأطفال والكبار الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين
- تدريب الموظفين على السلوكيات المطلوبة عند التعامل مع الناس
- الترويج للآلية وضمان فهمها وفهم الغرض منها وإمكانية الوصول إليها
- ومعرفة ما يمكن توقعه عند استخدامها

صندوق ١٦ مراكز المعلومات والتغذية الراجعة في بنغلاديش^{٤٨}

أظهر تقييمٌ سريع متعدّد القطاعات الحاجة الملحة لآليات إحالة مجتمعات كوكس بازار – ولا سيما نساء الروهينجا – إلى الخدمات ذات الصلة. واستجابةً لذلك، أنشأت اليونيسف ١٢ مركزاً للمعلومات والتغذية الراجعة (IFCs).

تمّ إنشاء مراكز المعلومات والتغذية الراجعة بشكلٍ استراتيجي في التجمعات للروهينجا لسد الفجوة في توفير المعلومات وإشراك المجتمعات المتضرّرة والمستضيفة، وتُدار من قبل متطوعين مجتمعيين يقومون بإجراء مقابلاتٍ ومحادّثاتٍ وجاهية وتسهيل البثّ الإذاعي والمناقشات المجتمعية.

تقوم هذه المراكز بتسجيل التغذية الراجعة وتوثيقها باستخدام تطبيق حزمة البيانات المفتوحة Open Data Kit التابع لليونيسف في بنغلاديش لرقمنة البيانات، وقد جعل هذا من مشاركة البيانات في الوقت الفعلي أمراً ممكناً.

الجدير ذكره أنّ ما يقرب من ٨٠ ألف شخص قد زاروا تلك المراكز في عام ٢٠١٨ للحصول على معلومات أو تقديم التغذية الراجعة، الأمر الذي أدّى بدوره إلى تحسين العلاقات مع السكان المتضرّرين وتعزيز مصداقية اليونيسف ومكانتها في المجتمع المحلي.

^{٤٨} اليونيسف (٢٠١٧)

تحديد قنوات الاتصال

إنّ نوعاً واحداً من القنوات لن يناسب أبداً كافة الفئات ضمن السكان المتضرّرين، لذلك يُفضل استخدام قنوات تواصل متعدّدة بناءً على ما يناسب السكان والسياق. عند اتخاذ القرار، يجب الأخذ في الاعتبار مدى توفر القنوات المختلفة ومستوى قبولها ومصادقيتها وسهولة استخدامها، وغالباً ما يكون استخدام مزيجٍ من القنوات التناظرية والرقمية الطريقة الأفضل كون ذلك يزيد من فرصة الوصول إلى معظم الفئات.

ضع في اعتبارك الآثار المترتبة على موارد القنوات التي تستخدمها، فعلى سبيل المثال تتطلب الخطوط الساخنة موظفين مدربين لتلقّي المكالمات، في حين يتطلب جمع البيانات على الورق من قبل متطوعين وقتاً أطول لإدخال المعلومات إلى جدول البيانات (انظر جدول ١٢ في الفصل السابع).

إدارة التغذية الراجعة والشكاوى

بمجرد الانتهاء من إعداد الآلية وتشغيلها، يتم التعامل مع التغذية الراجعة وفقاً للإجراءات المحدّدة مسبقاً، ويتم جمع البيانات وتحليلها ومشاركتها، واتخاذ الإجراءات التصحيحية عندما تشير التغذية الراجعة إلى أنّ شيئاً ما لا يعمل بشكلٍ جيد. وتعدّ بعض أنواع التغذية الراجعة (الشائعات والتصورات) مهمة أيضاً لإثراء تحليلنا، لكنّها لا تتطلب إدارة حالة فردية، في حين يتمثّل الإجراء الأخير في "إغلاق حلقة التغذية الراجعة" بإعلام الأشخاص الذين قدّموا تغذية راجعة حول الإجراءات التي تمّ اتخاذها لتحسين الأمر (انظر شكل ١٠).

✂ أداة ١,٩ مخطط تدفق التغذية الراجعة
أداة ٢,٩ قالب نموذج جمع التغذية الراجعة

صندوق ١٧ آلية الشكاوى والتغذية الراجعة في لبنان

قامت يونيسف لبنان بتطوير آلية للشكاوى والتغذية الراجعة من أجل التعليم في حالات الطوارئ، حيث تمّ دعم مركز اتصال تُديره اليونيسف بفريق مدربٍ للتعامل مع الخط الساخن من الشركاء في القطاع التعليمي، تمكّن من الاستجابة للحالات المعقدة على الفور.

كما تمّ إنشاء بوابة إلكترونية ولوحة معلومات لرصد مختلف المؤشرات في الوقت الحقيقي، وشملت الفئات تلك الخاصة بالفتيات والنساء، ممّا ساعد على تحديد أسباب تدني مستوى التحاق الفتيات بالمدراس ومواقف الوالدين تجاه التعليم.

وبعد تنفيذ عملية تدخل لتحسين معدلات الالتحاق، أشارت آلية الرصد إلى زيادة بنسبة ٤٠٪ في الطلب على التعليم بين المجتمعات المستهدفة.

كما أصبح تحليل التغذية الراجعة مصدراً رئيسياً للمناصرة وتعبئة كبار المدراء للحصول على موارد لدعم البرامج التعليمية، إلى جانب تخصيص ميزانية لمركز الاتصال لخطة عمل السنة المقبلة، وتمّ خلال المرحلة الثانية نقل إدارة آلية الشكاوى والتغذية الراجعة إلى وزارة التربية والتعليم.

شكل ١٠ الخطوات الخاصة بحلقة إدارة التغذية الراجعة



إنشاء البروتوكولات

من المرجح أن يستخدم السكان المتضرّرون القناة ذاتها المخصّصة للتغذية الراجعة والشكاوى، لذلك من الأهمية بمكان ضمان أنّ الآلية سرية وموثوقة وذات مصداقية بما فيه الكفاية بحيث يمكنها التعامل مع الشكاوى بأسرع ما يمكن، بما في ذلك الشكاوى الحساسة كتلك المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين الاستراتيجي، ويجب اعتماد هذه الشروط في حال لم يكن معمولٌ بها.

وفي حين أنّ التغذية الراجعة هي معلومات إيجابية أو سلبية أو محايدة يشاركها شخص متضرّر ويتم الاستماع إليها واتخاذ إجراء بناءً عليها، فإنّ الشكاوى تعبّر عن عدم الرضا والقلق تجاه شيءٍ ما أو شخصٍ ما ويجب إيلاء اهتمام خاص بها.

مسارات الإحالة

يمكن التعامل مع التغذية الراجعة التي تتعلق باليونسف بشكل مباشر وستكون مرتبطة بشكلٍ عام بقطاع معين. في حال كانت التغذية الراجعة متعلقة بعمل الوكالات الأخرى، فإنه توجد أنظمة إحالة قوية بين مختلف القطاعات والمنظمات والحكومات لضمان عدم إغفال أي شيء أو تجاهله. والأهم من ذلك، في حال تلقى تغذية راجعة لا تتعلق بالبرامج التي تديرها اليونسف بشكلٍ مباشر، فلا يزال يتعين الاستماع إلى الشخص الذي يقدمها وإغلاق حلقة التغذية الراجعة (انظر شكل ١٠).

إذا كانت الإحالة غير ممكنة لأي سبب من الأسباب، فيجب التحلي بالشفافية والصدق في هذا الشأن، والاعتراف بالمعلومات التي تمّ تقديمها وشرح سبب عدم إمكانية حلّها في الوقت الحالي. وفي حين أننا قد لا نكون في وضع يسمح لنا بمعالجة التغذية الراجعة مباشرة، يمكننا استخدام نفوذنا للضغط من أجل إيجاد حل من شركاء آخرين أو من حكوماتٍ أخرى.

حماية البيانات^{٤٩}

يجب على المنظمات المسؤولة عن معالجة البيانات الشخصية ضمان سلامة وخصوصية كل شخص يقدم تغذية راجعة، وفيما يلي الخطوات الواجب اتخاذها:

- تعيين منسق مدرب ومؤهل لحماية البيانات يكون مسؤولاً عن تنفيذ تدابير حماية البيانات ورصدها وتقييمها.
- إجراء تقييم لأثر الخصوصية لتحديد مخاطر حماية البيانات والتقليل من حدّتها.
- تطوير استراتيجيات الحدّ من المخاطر.
- إبرام اتفاقيات رسمية مع الشركاء وأطراف ثالثة حول كيفية حماية البيانات.

نصائح حول التغذية الراجعة

- لا تجمع معلومات أكثر ممّا يمكنك التعامل معه.
- لا تركز آليات الشكاوى والتغذية الراجعة – فقد يؤدي ذلك إلى الإحباط والإرهاق.
- استخدم قنوات تواصل مختلفة للوصول إلى مجموعة واسعة من الأشخاص والمجتمعات.

ضمان التصرّف بناءً على التغذية الراجعة

لكي تكون آليات الشكاوى والتغذية الراجعة فعّالة، يجب أن تكون مرتبطة بقوة بعمليات صنع القرار وأن تتلقّى الدعم الكامل من القادة، وهذا يتطلب ترسيخ ثقافة تنظيمية لا تنظر إلى التغذية الراجعة والشكاوى على أنّها نقد، بل وسيلة لتعزيز برامجنا والنهوض بها، وهذا يعني أيضاً أنّ البيانات الناشئة عن آليات الشكاوى والتغذية الراجعة يجب تحليلها ونشرها بانتظام. وعلاوةً على ذلك، يجب تشجيع الموظفين على اتباع طرق مبتكرة ومرنة بناءً على التغذية الراجعة الواردة، حيث يمكن أن يؤدي إنشاء مثل هذه البيئة إلى زيادة عدد المرات التي يقوم بها الموظفون بجمع التغذية الراجعة واستخدامها والاستجابة لها، والمساهمة في نهاية الأمر في تحسين جودة برامجنا وفعاليتها.

ولكي يحدث هذا الأمر، يجب القيام بما يلي:

- تعزيز نهج الإدارة التكتيفية وضمان أنّ تصميم البرامج والخطط مرّن لتعديل الأنشطة استجابةً للتغذية الراجعة، حيث أنّ وجود معام لتحليل التغذية الراجعة وتصحيح المسار سيضمن دمج ذلك في عملنا.
- وضع آليات عمل لاتخاذ إجراءات فورية عندما تشير التغذية الراجعة إلى قضايا ملحة
- ضمان شفافية تصحيح المسار: يجب على الجميع، بما في ذلك السكان المتضرّرين، أن يدركوا أنّ العملية قائمة على الأدلة وتهدف إلى تحسين الوضع.

الدعوة إلى مرونة التمويل المقدّم من الجهات المانحة لإتاحة عملية التصحيح المتواصل للمسار وضمان بقاء التدخلات مناسبة وملائمة. استخدام التغذية الراجعة كأداة قوية لدعم القضايا لدى الجهات المانحة والحكومات وأصحاب المصلحة الآخرين عند المطالبة بالتمويل وتنفيذ البرامج.

^{٤٩} لجنة الإنقاذ الدولية (٢٠١٨)

^{٤٩} مزيد من المعلومات حول حماية البيانات، انظر الفصل الحادي عشر

مصادر الفصل التاسع (المصادر الرئيسية بالخط العريض)

CDA Collaborative Learning Projects (2012) Time to Listen: Hearing people on the receiving end of international aid. At www.alnap.org/help-library/time-to-listen-hearing-people-on-the-receiving-end-of-international-aid

.....
IASC (2016) Best practice guide to inter-agency community-based complaints mechanisms. At <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-andabuse/documents-50>

.....
IFRC & Ground Truth Solutions (2018) How to establish and manage a systematic community feedback mechanism. At https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/06/IFRC_feedback-mechanism-with-communities_ok_web.pdf

.....
IFRC (2019) Feedback Starter Kit. At <https://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-15-feedback-starter-kit/>

.....
IFRC (2020) Hotline in a Box. At www.communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/200325_Full-toolkit.pdf

.....
IRC & CDA (2018) Feedback to Action: Strategies to improve the use of feedback in programmatic decision-making. At <https://cdacollaborative.org/publication/strategies-improve-use-feedback-programmatic-decision-making/>

.....
Plan International (2019) Child Friendly Feedback Mechanisms: Guide and Toolkit. At <https://plan-international.org/publications/child-friendly-feedback-mechanisms-guide-and-toolkit>

.....
UNICEF (2017) C4D in Humanitarian Action: Rohingya Emergency Response: Information feedback centres strengthen community feedback mechanisms. At www.unicef.org/cbsc/files/C4D_in_Humanitarian_Action_Case_Study_Bangladesh_Rohingya_IFCs_2017.pdf

.....
UNICEF (2018) Discussion Paper: Operational-level grievance mechanisms fit for children. At www.unicef.org/csr/css/DISCUSSION_PAPER_GRIEVANCES_final.pdf

.....
UNICEF & GOVLAB (2019) Responsible Data for Children: Synthesis report. At www.thegovlab.org/static/files/publications/rd4c-report.pdf

.....
WFP (2016) Guide to Personal Data Protection and Privacy. At <https://docs.wfp.org/api/documents/e8d24e70cc11448383495caca154cb97/download/>

الفصل العاشر

الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والمساءلة أمام السكان المتضررين

إنّ اليونسف مسؤولة عن سلوك كافة موظفيها، وهذا يظهر جلياً بالتزامنا تجاه حماية الناس من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وسننظر في هذا الفصل في كيفية تعزيز عملنا في هذا المجال الحيوي.

التزامنا بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين

إنّ اليونسف ملتزمة بإيجاد بيئات يكون السكان فيها آمنين ويُعاملون باحترام من قبل العاملين في المجال الإنساني والإغاثي ويمكنهم الوصول إلى الحماية والمساعدة التي يحتاجون إليها دون خوف من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ويستند هذا الالتزام إلى نشرة الأمين العام للأمم المتحدة بشأن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين^{٥١}، والتزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ذات الصلة^{٥٢}، بما في ذلك المبادئ الستة للجنة بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.^{٥٣}

لقد قامت اليونسف بإعداد سلسلة من الوثائق التي تُظهر التزامنا وريادتنا في هذا المجال، بما في ذلك استراتيجية اليونسف لمنع الاستغلال^{٥٤} والاعتداء والتحرش الجنسي والاستجابة لها ، وسياسة اليونسف بشأن سلوكيات تعزيز الحفاظ على سلامة الأطفال وحمايتهم.^{٥٥}

كما أنشأت العديد من المنظمات، بما في ذلك اليونسف، جهات اتصال خاصة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وقامت بتوظيف خبراء فنيين لضمان تنفيذ تدابير الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسية في البرامج الوطنية، حيث تتولى جهة (جهات) الاتصال تلك مسؤوليات رئيسية كتطوير الأنظمة الداخلية وتدريب الموظفين ورفع مستوى وعيهم والتنسيق مع الجهات الفاعلة الأخرى ذات الصلة. وفي حال لم يتم تعيينها، فيجب توزيع أدوارها ومسؤولياتها عبر المنظمة بطريقة قوية ومنهجية، على سبيل المثال على المدراء وإدارات الموارد البشرية والموظفين.

 أداة ١،١٠ الدليل العملي ومجموعة أدوات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين

قواعد السلوك

يعتبر الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي ضد السكان المتضررين انتهاكاً غير مقبول لحقوق الإنسان الأساسية وخيانة كبيرة لقيم اليونسف الرئيسية، كما أنّه من غير المقبول أيضاً التحرش الجنسي بزملائنا العاملين في مجال الإغاثة، فكلّا الأمرين يشكلان سبباً لإنهاء العمل.

تقع على موظفي اليونسف مسؤولية تهذيب سلوكهم ويُتوقع منهم دعم الثقافة التنظيمية الداعية إلى الرعاية والاحترام والنزاهة والثقة والمساءلة والتي من شأنها منع الانتهاكات. لهذا السبب، يجب أن يلتزم كافة الموظفين بمعايير السلوك الخاصة بالأمم المتحدة، بما في ذلك حظر الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وأن يتم تدريبهم على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

^{٥١} الأمم المتحدة (٢٠٠٣)

^{٥٢} اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٧)

^{٥٣} اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٩)

^{٥٤} اليونسف (٢٠١٩)

^{٥٥} اليونسف (٢٠١٦)

تعزيز الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من خلال نهج مكرّس للناس

إنّ الروابط بين المساءلة أمام السكان المتضرّرين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وثيقة الصلة بشكلٍ خاص عند النظر في عمليات تبادل المعلومات والإبلاغ من خلال آليات الشكاوى والتغذية الراجعة.

تبادل المعلومات

يجب أن يكون السكان المتضرّرون على دراية بمعايير السلوك التي يجب أن يتحلّى بها الموظفون، وبحقّهم في مساءلة المنظمات عن أفعالها، في حين تقع على عاتق تلك المنظمات مسؤولية إبلاغ السكان المتضرّرين على النحو الآتي:

- فهم طبيعة الاستغلال والاعتداء الجنسيين وأسباب خطورتهم، وما هي حقوقهم وكيف تتعامل المنظمات معهما.
- على دراية كاملة بالسلوك المتوقع من موظفي المنظمة.
- معرفة كيفية الإبلاغ عن الحوادث وتعامل المنظمات مع التقارير (مثل السلامة والسرية والمساعدة)
- يمكنهم التأثير في إنشاء سياسات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وآليات الإبلاغ، مثل قنوات التواصل المفضلة لديهم والوصول وما إلى ذلك.

يجب كذلك ضمان الوصول إلى النساء والأطفال والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والفئات المستضعفة الأخرى، حيث أنّ اطلاع الناس بشكلٍ كامل على آلية الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين يبني الثقة في النظام.

آليات الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين

يعدّ الإبلاغ الفعّال عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين أمراً ضرورياً لضمان حصول كافة الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والعنف القائم على النوع الجنساني على المساعدة المناسبة وإنهاء الإفلات من العقاب، حيث نادراً ما يتحدث الناجون والشهود عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين بسبب الخوف من التداعيات (مثل فقدان المساعدة والانتقام) وغياب قنوات الإبلاغ المناسبة. ونجد أنّ في العديد من السياقات يواجه الناجون عوائق تحول دون الإبلاغ، كالعوائق المادية أو الثقافية أو الأمنية أو اللغوية. كما أنّ التوترات الاجتماعية المتصاعدة وانهيار الأعراف المجتمعية وانعدام الخصوصية (على سبيل المثال حالات الازدحام في أماكن النزوح أو اللاجئين) و/أو عوامل أخرى تؤدي غالباً إلى تفاقم العوائق الجسدية أو النفسية التي تحول دون الإبلاغ في حالات الطوارئ.

ويعدّ تصميم وتنفيذ هياكل الإبلاغ الفعّالة التي يمكن أن تقلّل أو تزيل بعض هذه العوائق أولويةً أساسية. لهذا، من الأهمية بمكان فهم الأنواع المختلفة من آليات الشكاوى والتغذية الراجعة القائمة وكيف يمكن استخدامها حتى يتمكن كل طفل وبالغ من الوصول إلى آلية إبلاغ آمنة ومراعية للجنس والطفل ومناسبة للسياق.

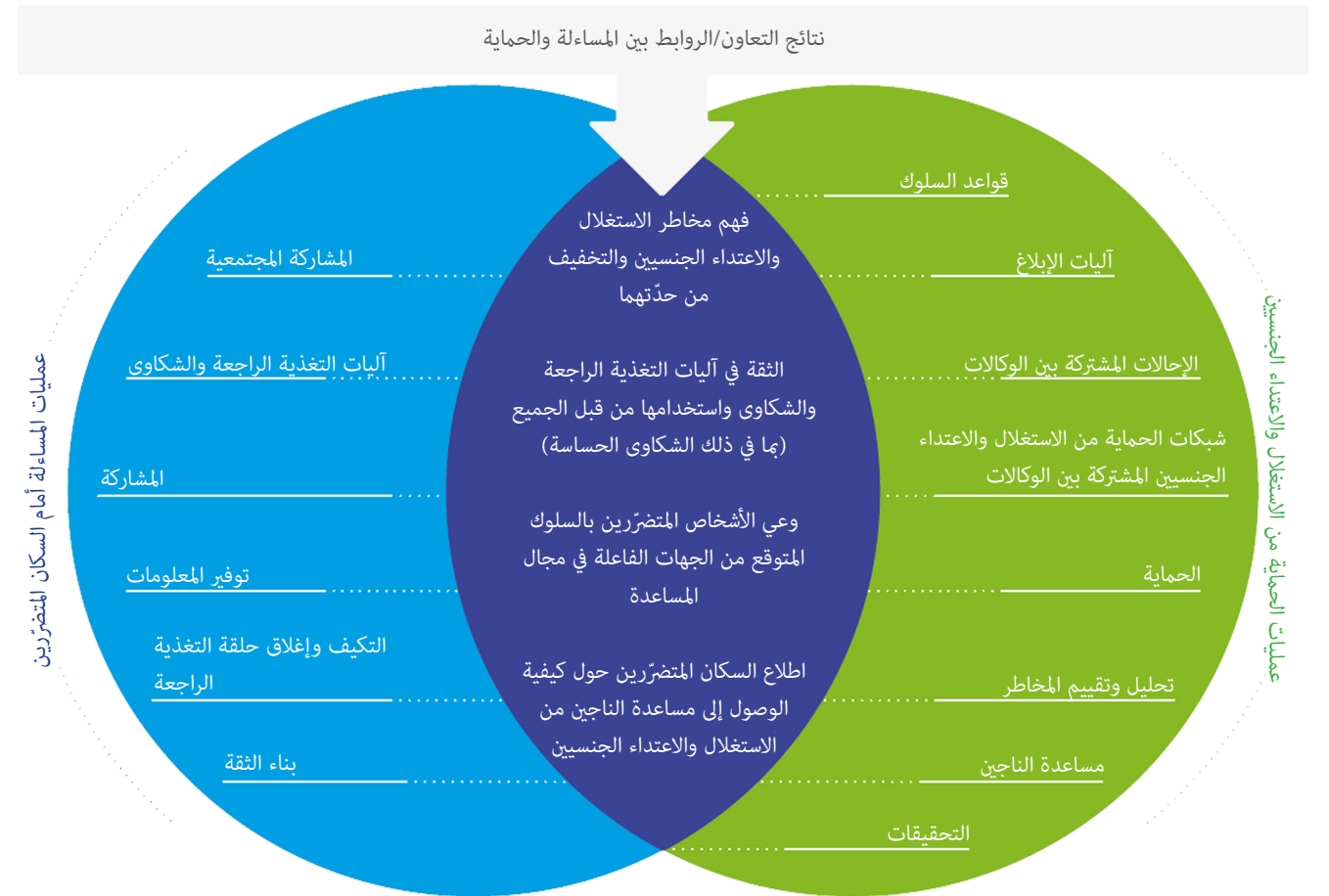
ويجب أن تستند آليات الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين إلى تفضيلات وآراء السكان المتضرّرين أنفسهم، بما في ذلك الفئات المهمشة، وأن تستخدم قنوات تواصل مختلفة من أجل استقطاب أكبر عددٍ ممكن من الجمهور (انظر جدول ١٢ والفصلين السابع والتاسع).

إنّ الغرض من الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين هو خلق بيئة يكون فيها السكان المتضرّرون آمنين ويُعاملون باحترام ويمكنهم الوصول إلى الحماية والمساعدة التي يحتاجون إليها دون خوف من أيّ شكلٍ من أشكال الاستغلال أو الاعتداء. ويُمكن للمنظمات، من خلال إنشاء أنظمة خاصة بها ورفع مستوى الوعي بين الموظفين والسكان المتضرّرين فيما يتعلق بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وضع الأساس لمزيدٍ من الإبلاغ الفعّال عن الانتهاكات والاستجابة لها. وبالمثل، يمكن أيضاً أن تكون هياكل الإبلاغ والاستجابة الفعّالة بمثابة إجراءٍ وقائي، على سبيل المثال من خلال تشجيع الناجين والشهود على الإبلاغ عن الانتهاكات أو المساعدة في ردع الجناة المحتملين.

الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والمساءلة أمام السكان المتضرّرين

تُسهم الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في أجندة العمل الأوسع الخاصة بالمساءلة أمام السكان المتضرّرين من خلال ضمان استخدام المنظمات وموظفيها لسلطاتهم ونفوذهم بشكلٍ أخلاقي ومسؤول. وبالمثل، تُسهم أساليب المساءلة أمام السكان المتضرّرين في تعزيز الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من خلال ضمان معرفة السكان المتضرّرين بما يمكن توقعه من الجهات الفاعلة في مجال المساعدة وأنه بإمكانهم الوصول إلى قنوات موثوقة وذات مصداقية للتعبير عن مظالمهم. وبالتالي فإنّ الحماية والمساءلة مترابطتان وتكملّان وتعرّزان بعضهما البعض (انظر شكل ١١).

شكل ١١ الروابط بين الحماية والمساءلة



المبادئ الأساسية للإبلاغ الفعّال

هناك أربعة مبادئ أساسية تدعم آليات الإبلاغ الفعّال التي يمكن الوثوق بها، وفيما يلي آليات الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين:

- **آمنة:** يجب التأكد من أن إجراءات الإحالة وتدابير الحماية تقيّد الوصول إلى تقارير الحوادث من خلال التخزين الآمن لكافة الوثائق، على سبيل المثال من خلال استخدام كلمات مرور قوية وتشفير لأجهزة الحاسوب وإغلاق مكان تخزين السجلات الورقية بالقفل والمفتاح.
- **سرية:** يجب منح المخبرين خيار الإبلاغ دون الكشف عن هوياتهم، وفرض ممارسات صارمة لمشاركة المعلومات، على سبيل المثال عن طريق الحدّ من عدد الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إلى التقارير وضمان تشفير المعلومات المقدّمة وتنقيحها بطريقةٍ لا يمكن التعرّف على الأفراد، ومن خلال الاحتفاظ بأيّ بياناتٍ شخصيةٍ بمعزلٍ عن تقارير الحوادث.

صندوق ١٨ شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في موزمبيق^{٥٧}

ضرب إعصار إيداي المداري اليابسة في موزمبيق في شهر مارس ٢٠١٩. وفي غضون شهر، أنشأ فريق العمل الإنساني الوطني شبكة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد الوطني وفي بيرا، المنطقة الأكثر تضرراً. وقام منسق الشؤون الإنسانية بتعميم الاختصاصات وإجراءات التشغيل القياسية للتعامل مع الشكاوى المشتركة بين الوكالات على كافة أعضاء الفريق، الأمر الذي أوصل رسالة واضحة مفادها أنّ الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تمثل أولوية قصوى.

وسرعان ما قامت شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بطرح خطة عمل أقرّها الفريق، والتي تضمنت مؤشرات واضحة لتتبع التقدّم المحرز، وأرسل رؤساؤها تحديثات منتظمة إلى منسق الشؤون الإنسانية حول التقدّم المحرز والمجالات التي تتطلب الدعم. وتمّ نشر مواد تواصل تحتوي على معلومات حول كيفية الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين في مراكز الإقامة ومواقع إعادة التوطين، كما تلقّى مليوناً شخص رسالة نصية قصيرة حول حظر الاستغلال والاعتداء الجنسيين والحق في تلقي المساعدات الإنسانية مجاناً.

دعم النهج المترابطة

سيؤدي تعزيز الروابط بين المساءلة أمام السكان المتضررين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إلى إنتاج أنظمة أكثر قوة، لكن يمكن تحقيق المزيد من خلال العمل ضمن شراكة:

- تكليف جهات الاتصال والشبكات الخاصة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بتقديم الدعم الفني لإدراج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في جميع البرامج والتدخلات، وتقديم المشورة بشأن آليات الإبلاغ المناسبة، بما في ذلك تلك الخاصة بمختلف المنظمات، وحول كيفية تلقي المعلومات الحساسة وإحالتها بأمان وسرية.
- ضمان أن كافة الشركاء هم جزء من الجهود المبذولة لمعالجة الانتهاكات ومنعها، حيث أنّ هدف هو إنشاء ثقافة المساءلة المشتركة التي تمكّنت الاستغلال والاعتداء الجنسيين وتعاقب عليه وتمنعه وتحمي ضحاياه. لذا يجب توفير التدريب والمواد والموارد المتعلقة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ليس فقط لكافة موظفي اليونيسف، بل أيضاً للمنظمات الشريكة.
- جعل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والمساءلة أمام السكان المتضررين بنداً دائماً في أجندة اجتماعات فريق العمل الإنساني الوطني ولقاءات التنسيق المشتركة بين الوكالات.

- إتاحة إمكانية العمل الجماعي والوثيق بين جهات الاتصال الخاصة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والمساءلة أمام السكان المتضررين وحضور كافة الاجتماعات ذات الصلة.
- بناء آليات الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين مع السكان المتضررين لزيادة مستوى الثقة.
- تدريب الموظفين المسؤولين عن التغذية الراجعة والشكاوى المتعلقة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، بما في ذلك إجراءات الإفصاح والإحالات والشكاوى الحساسة.
- مشاركة معلومات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في كل فرصة، مع التركيز على الحق في تلقّي المساعدة بدون شروط، والسلوكيات المفترضة، وكيفية الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وإعادة التأكيد على سرية وسلامة المشتكين.

^{٥٧} اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات واليونيسف (٢٠١٩)

الفصل الحادي عشر

تسخير التكنولوجيا لتنفيذ المساواة أمام السكان المتضررين

إنَّ للتكنولوجيا مساهمة قيمة في مشاركتنا مع المجتمعات والأفراد. لكن كيف يمكن أن تدعم المساواة وكيف يمكننا التأكد من أنَّ وسائل التكنولوجيا الجديدة آمنة وتُستخدم بشكلٍ أخلاقي؟ يبحث هذا الفصل في هذه الأسئلة الملحة.

طريقة جديدة للعمل

لقد أحدثت التغيرات السريعة في التكنولوجيا في العقود الأخيرة نقلة نوعية في طريقة عملنا، حيث جرى اعتماد أدوات كالهواتف المحمولة ومنصات الويب كطريقة لتقديم المساعدة وجمع البيانات عن بُعد والتواصل مع السكان المتضررين بطرق جديدة، لا سيما عندما يتعذر الوصول المادي والتواصل الوجهي.

على الرغم من ذلك، تُظهر الاستطلاعات مراراً وتكراراً أنَّه في حين أنَّ العديد من الوكالات الإنسانية تستثمر بنجاح في التكنولوجيا لتعزيز وصولها وإشراك السكان المتضررين، غالباً ما يُفضل الناس التواصل الوجهي. وبالتالي، لا ينبغي أن تكون التكنولوجيا القناة الوحيدة للتفاعل مع المجتمعات وإشراكها، حيث يعدّ فهم عادات مختلف الفئات والأساليب المفضلة لديها قبل إدخال التقنيات الجديدة أمراً بالغ الأهمية.

أسئلة أخلاقية

يمكن للابتكار والحلول والأدوات التكنولوجية تقديم طرق جديدة وأفضل للاستجابة للتحديات الناشئة، من خلال زيادة مستوى الكفاءة والفعالية من حيث التكلفة وتأثير عملنا، لكن هناك أيضاً اعتبارات جدية للاستخدام الأخلاقي للتكنولوجيا:

- ما هي الخطوات التي يجب اتخاذها لتقليل «الفجوة الرقمية»، أي حيث تؤدي عوائق الجنس والدخل ومحو الأمية والإعاقة إلى عدم المساواة في الوصول واستبعاد الفئات المستضعفة؟
- ما هي مخاطر التقنيات الجديدة التي جرى تحديدها، على سبيل المثال فيما يتعلق بالخصوصية وحماية البيانات والاعتراض والمراقبة؟

إنَّ الوقت الذي نقضيه في تحليل السياق وخصائص المستخدمين سيساعد في جعل الأدوات ملائمة ومستدامة ولن يؤدي إلى تكرار الجهود الحالية.

مصادر الفصل العاشر

(المصادر الرئيسية بالخط العريض)

CHS Alliance (2017) PSEA Implementation Quick Reference Handbook. At https://d1h79zlgf2zs.cloudfront.net/uploads/2019/07/PSEA_Handbook.pdf

IASC (2017) Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse. At <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexualexploitation-and-abuse/documents-56>

IASC (2018a) Plan for Accelerating Protection from Sexual Exploitation and Abuse in Humanitarian Response at Country Level. At <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-champion-protection-sexual-exploitation-and-abuse-and-sexualharassment/iasc-plan-accelerating>

IASC (2018b) Visual: AAP and PSEA linkages/collaboration. At <https://interagencystandingcommittee.org/accountabilityaffected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/news-97>

IASC (2019) Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse. At <https://interagencystandingcommittee.org/principals/documents-public/iasc-six-core-principles-relating-sexual-exploitation-and-abuse-2019>

IASC & UNICEF (2019) Protection from Sexual Exploitation and Abuse: UNICEF IASC Championship 2018-2019. At <https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2019-12/IASC%20Championship%202018-2019%20v11%20WEB.pdf>

IFRC & ICRC (1994) Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and Non-Governmental Organizations (NGOs) in Disaster Relief. At www.icrc.org/en/doc/assets/files/publications/icrc-002-1067.pdf

UN (2003) Secretary-General's Bulletin: Special measures for protection from sexual exploitation and sexual abuse. At www.unhcr.org/uk/protection/operations/405ac6614/secretary-generals-bulletin-special-measures-protectionsexual-exploitation.html

UNHCR (2004) Code of Conduct & Explanatory Notes. At <https://cms.emergency.unhcr.org/documents/11982/32382/UNHCR+Code+of+Conduct/72ff3fdf-4e7c-4928-8cc2-723655b421c7>

UNICEF (2016) Policy on Conduct Promoting the Protection and Safeguarding of Children CF/EXD/2016-006. At www.unicef.org/supply/media/886/file/Policy%20on%20Conduct%20Promoting%20the%20Protection%20and%20Safeguarding%20of%20Children.pdf

UNICEF (2018) AGORA online training: Prevention of Sexual Exploitation and Abuse. At <https://agora.unicef.org/course/info.php?id=7380>

UNICEF (2019) Strategy to Prevent and Respond to Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment. At www.unicef.org/sites/default/files/2019-05/UNICEF-Strategy-Prevent-Respond-Sexual-Exploitation-Abuse-Sexual-HarassmentJanuary-2019.pdf

UNICEF (2020) The Core Commitments to Children in Humanitarian Action. At www.corecommitments.unicef.org

UNICEF (2020) Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA): A Practical Guide and Toolkit for UNICEF and Partners. At https://www.unicef.org/about/partnerships/index_81428.html

إعداد أنظمة آمنة

ثمة بعض المبادئ التوجيهية الرئيسية التي يجب الرجوع إليها عند إعداد أنظمة وبروتوكولات جمع البيانات، وهي على النحو الآتي:

- مبادئ الأمم المتحدة بشأن حماية البيانات الشخصية والخصوصية – إطار عمل أساسي لمعالجة البيانات الشخصية.^{٥٨}
- مبادئ التطوير الرقمي – مصممة للمساعدة في دمج أفضل الممارسات عند استخدام التكنولوجيا في تنفيذ البرامج.^{٥٩}

تُعدّ مبادئ الأمم المتحدة التسعة بشأن حماية البيانات الشخصية والخصوصية دليلاً قيماً وهاماً عند وضع السياسات والإرشادات المتعلقة بمعالجة البيانات الشخصية بطرق تعكس أيضاً اختصاص منظمتك:^{٦٠}

- **تحديد الغرض:** يجب معالجة البيانات الشخصية لأغراضٍ محدّدة بما يتفق مع اختصاصات المنظمة
- **التناسب والضرورة:** يجب أن تكون معالجة البيانات الشخصية ذات صلة ومحدودة وكافية لما هو ضروري.
- **الاحتفاظ:** يجب الاحتفاظ بالبيانات الشخصية فقط للوقت اللازم وللأغراض المحدّدة
- **الدقة:** يجب أن تكون البيانات الشخصية دقيقة ومحدّثة لتلبية الأغراض المحدّدة
- **السرية:** يجب معالجة البيانات الشخصية مع مراعاة السرية

صندوق ١٩ تشكيل الاستجابة في سيراليون^{٦١}

اعتمدت استجابة يونسف سيراليون للانهيار الطبي في أغسطس ٢٠١٧ على منصة الرسائل الاجتماعية U-Report لإبقاء أصوات أفراد المجتمع في قلب عملية تصميم الاستجابة الإنسانية وتنفيذها وتصحيح مسارها.

وفي غضون ٢٤ ساعة من الانهيار الطبي، كان المكتب الوطني على تواصلٍ مباشر مع السكان المتضرّرين حول إمدادات المياه والظروف العامة، حيث تمّ إرسال رسائل وجمع تقارير عن أوضاعهم من خلال استطلاع ردودهم عبر منصة U-Report، ولم تكن هناك طريقة أخرى لجمع تلك البيانات في ذلك الوقت.

كانت استجابة اليونيسف المقرّرة في مجال المياه والإصحاح البيئي والنظافة هي نقل المياه بالشاحنات، لكن أظهر الاستطلاع عبر منصة U-Report أنّ أقلية فقط أمكنها الحصول على المياه المنقولة بالشاحنات بسبب مشاكل في الوصول، وقد أدّى ذلك إلى تصحيح المسار بشكلٍ سليم وفي الوقت المناسب، حيث قام الفريق المعني بالمياه والإصحاح البيئي والنظافة، ولأول مرة في حالات الطوارئ، بتوزيع حزم تجميع المياه والعمل مع الشباب المحليين لتجميعها تلك الحزم.

أمن البيانات

يجب أن تكون المنظمات وموظفيها على دراية بالمخاطر المتمثلة في إمكانية الوصول إلى البيانات التي يتم جمعها أو الناشئة عن برامجها من قبل أطراف أخرى واستخدامها لأغراضٍ ضارة كالمراقبة أو القمع أو الاستهداف، ويمكن أن يكون لأي إفشاء عن البيانات، سواء أكان ذلك عن قصد أم بغير قصد، عواقب وخيمة.

إنّ البيانات الشخصية لها مجال واسع للغاية، فهي تشمل الاسم ورقم المستخدم وعنوان البريد الإلكتروني (حتى تلك التي لا تتضمن اسماً) ورقم الحساب والمنشورات عبر الإنترنت، وأيّ معرّف يمكن البحث عنه في قاعدة البيانات للكشف عن البيانات الفردية والقياسية الحيوية وبيانات الموقع.^{٦٢}

كما لا يمكن التراجع عن انتهاك الخصوصية والسرية وقد يؤثر سلباً على الأشخاص لبقية حياتهم، أو يعرّض حياتهم للخطر. تمثل الأسئلة التالية نقاط البداية للتفكير المتأني في مخاطر جمع البيانات وفوائدها:

- ما هي البيانات التي يتم جمعها؟
- ما هو الغرض من جمع البيانات تلك وهل ستعود بالفائدة على المشاركين؟
- هل طرق الجمع شفافة ومفتوحة للمساءلة من قبل المشاركين؟
- هل تسعى للحصول على موافقة مسبقة قبل جمع البيانات، وهل يفهم الجميع – بما في ذلك الفئات المستضعفة والأطفال – ما هي المعلومات التي سيتم جمعها وكيف سيتم استخدامها وما هي حقوق الخصوصية؟
- كيف سيتم الحصول على البيانات واستخدامها وتحليلها وتخزينها ومشاركتها؟
- هل يتم احترام خصوصية الأفراد وكرامتهم أثناء عملية جمع البيانات وتحليلها وتخزينها ومشاركتها؟
- ما هي المخاطر التي قد يتعرّض لها الأفراد؟
- ما هي مخاطر الوصول إلى البيانات و/أو التلاعب بها من قبل أطراف ثالثة؟

صندوق ٢٠ التغلب على العوائق المادية أثناء تفشي المرض

خلال تفشي مرض فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩) في عام ٢٠٢٠، استخدمت اليونيسف تطبيق "إنترنت الأشياء الجيدة" للوصول إلى السكان في المناطق ذات الدخل المنخفض والتي يصعب الوصول إليها وتزويدها بمعلوماتٍ موثوقة وذات مصداقية ومنقّدة للحياة، وقد سمح التطبيق لليونيسف بزيادة الوصول إلى المعلومات إلى أقصى حد في الأوقات التي لم يكن فيها التقارب والتواصل المباشر ممكناً، حيث قامت اليونيسف بتطوير المحتوى بـ ١٣ لغة وإتاحته في ٦٣ بلداً من خلال شراكات مع مشغلي شبكات الهاتف المحمول وفيسبوك.

وقد تمكّن الآباء والشباب من تصفح المحتوى سهل الاستخدام وقراءته ومشاهدته مجاناً عبر التطبيق والوصول إلى معلومات وإرشادات سهلة الفهم حول كيفية حماية أنفسهم وعائلاتهم، وكيفية التغلب على التوتر والضغط النفسي، وما يجب القيام به في حالة التعرّض للمرض وغير ذلك، إلى جانب إمكانية اختبار معرفتهم والإبلاغ عن الشائعات.

^{٥٨} الأمم المتحدة (٢٠١٦)

^{٥٩} تحالف الأثر الرقمي (٢٠١٦)

^{٦٠} الأمم المتحدة (٢٠١٦)

^{٦١} اليونيسف (٢٠١٧)

^{٦٢} الأمم المتحدة (٢٠١٦)

الحلول الرقمية

يمكن للتكنولوجيا تعزيز التواصل مع المجتمعات المتضررة وإشراكها، لكن لا يمكننا افتراض أن أحد الحلول التكنولوجية سيحلّ كل شيء، حيث ينبغي اعتماد الحلول الرقمية في إعداد استراتيجية قوية وشاملة في مجال المساءلة أمام السكان المتضررين.

قد نحتاج في بعض الحالات إلى الجمع بين الأدوات الرقمية لدعم الأنشطة، ويمكن لآليات الشكاوى والتغذية الراجعة، على سبيل المثال، أن تستفيد من المنصات الرقمية، لكنّها تستخدم أيضاً أدوات جمع البيانات، ويتم دعمها في مرحلة تحليل التغذية الراجعة بأدوات تحليل البيانات والتصورات.

ثمة عددٌ متزايد ومتاح من الحلول لتعزيز مشاركة المجتمعات المحلية وتبادل المعلومات، بما في ذلك الأدوات التي قامت اليونيسف بتطويرها مؤخراً من أجل سد الفجوة الرقمية التي تواجه الأطفال والعائلات والفئات المستضعفة التي لا تزال تفتقر إلى الوصول إلى معلوماتٍ جيدة وذات مصداقية، في السياقات التنموية والإنسانية (انظر الجدولين ١٦ و١٧).

جدول ١٦ المنصات الرقمية لدعم مقاربات المساءلة أمام السكان المتضرّرين (تابع)		
الاسم والرباط	الوصف	الاستخدام
Development Check https://integrityaction.org/devcheck	تطبيق جوال بسيط يسمح للأشخاص برصد العناصر المختلفة للمشاريع والخدمات والإبلاغ عن المشكلات ومشاركة التصورات، ويقوم بعرض البيانات على موقع الويب.	إشراك الأفراد أو المجتمعات في رصد مبادرات أو مشاريع محدّدة.
Community Response Map https://communityresponsemap.org	تطبيق يسهّل عملية تتبع وتجميع وتصور مواد التواصل التي تتلقاها المجتمعات المستهدفة عبر الإنترنت، ويعمل بالإنترنت أو دون اتصال بالإنترنت.	إشراك الناس وجمع الآراء ووجهات النظر حول موضوع معيّن عبر تقنياتٍ مختلفة. رصد المشاريع وتقييم التقدّم المحرز وتبادل النتائج.
Internet of Good Things ((IoT www.unicef.org/innovation/IoGT	تطبيق هاتف مجاني من تصميم اليونيسف لإتاحة المعلومات الجاهزة للاستخدام والمنقّذة للحياة وتعزيز الحياة، حتى عبر الأجهزة منخفضة الجودة.	منح الأطفال واليافعين وأفراد عائلاتهم والمدربّين الصحيين ومقدّمي الرعاية والمجتمعات إمكانية الوصول إلى محتوى محلي محدّث وعالي الجودة، على سبيل المثال حول صحة الأم والنظافة ومعلومات الطوارئ عن الأمراض وتقديم المشورة بشأن الصحة الجنسية. توفير وصول سهل إلى المعلومات للفئات الأكثر تهمةيشاً.
Magic Box www.unicef.org/innovation/Magicbox	منصة ويب من تصميم اليونيسف وشركائها من القطاع الخاص لتحليل البيانات لاكتساب نظرة ثاقبة لاحتياجات السكان المتضرّرين.	استخدام البيانات في الوقت الفعلي التي ينتجها القطاع الخاص لاتخاذ قرارات واعية. مشاركة البيانات مع المجموعات القائمة على جمع البيانات من الشركاء الموثوق بهم في المجال الإنساني والإنمائي والقطاع الخاص والأوساط الأكاديمية.

جدول ١٦ المنصات الرقمية لدعم مقاربات المساءلة أمام السكان المتضرّرين		
الاسم والرباط	الوصف	الاستخدام
U-Report https://ureport.in	تطبيق تابع لليونيسف عبارة عن منصة للمشاركة المجتمعية، حيث يتم إشراك الأفراد عبر رسائل التواصل الاجتماعي باستخدام قنوات مختلفة، وجمع الردود في الوقت الفعلي ونشرها على موقع إلكتروني.	التواصل مع الأشخاص من خلال وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك وتويتر وانستغرام وتيك توك) وتطبيقات المراسلة (واتساب وفايبر) والرسائل النصية القصيرة حول المشكلات التي تدخل دائرة اهتماماتهم ويرغبون في الحديث عنها. تشجيع حرية التعبير وتبادل الآراء بين المشاركين، وخاصة الشباب.
	تحليل الآراء في الوقت الفعلي لإثراء العمل التنموي، وبشكل متزايد الاستجابة الإنسانية (انظر صندوق ١٠ «إشراك اللاجئين الشباب والمهاجرين في إيطاليا» في الفصل السادس).	
	مشاركة النتائج والمعلومات مع المجتمع المحلي.	
Rapid Pro https://app.rapidpro.io	تمّ تطويره بدايةً من قبل اليونيسف لإتاحة أنظمة الرسائل التفاعلية التي يمكن تكييفها مع قنوات التواصل المختلفة، ويعدّ واجهةً سهلة الاستخدام ومفتوحة المصدر ومجانية الاستخدام.	توفير المعلومات في الوقت الحقيقي من خلال مخطط من الأسئلة والأجوبة الآلية باستخدام قنوات مختلفة (كالرسائل القصيرة وفيسبوك).
	إدارة مجموعات كبيرة من جهات الاتصال من خلال قنوات تواصل ولغات متعدّدة.	
Ushahidi www.ushahidi.com	منصة تقوم بجمع البيانات من قنواتٍ متعدّدة وإدارتها وتحليلها، ويعتمد التسعير على الوظائف المطلوبة.	إشراك المجتمعات وجمع الآراء ووجهات النظر حول موضوع معيّن عبر تقنياتٍ مختلفة.
		الوصول إلى الأشخاص ذوي الوصول المحدود في الأماكن التي يصعب الوصول إليها.

مصادر الفصل الحادي عشر

(المصادر الرئيسية بالخط العريض)

Digital Impact Alliance (2016) Principles for Digital Development. At <https://digitalprinciples.org>

GSMA (2019a) Landscaping the Digital Humanitarian Ecosystem. At www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2018/12/Landscaping-the-digital-humanitarian-ecosystem.pdf

GSMA (2019b) The Digital Lives of Refugees: How displaced populations use mobile phones and what gets in the way. At www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2019/07/The-Digital-Lives-of-Refugees.pdf

ITU (2018) Fast-forward progress leveraging tech to achieve the global goals. At www.itu.int/en/sustainable-world/Documents/Fast-forward_progress_report_414709%20FINAL.pdf

UN (2016) Principles on Personal Data Protection and Privacy. At <https://www.unsystem.org/principles-personal-dataprotection-and-privacy>

UN Foundation (2009) New technologies in emergencies and conflicts: the role of information and social networks. At <https://reliefweb.int/report/world/new-technologies-emergencies-and-conflicts-role-information-and-social-networks>

UNICEF (2017) C4D in Humanitarian Action: Sierra Leone Mudslide Response – Using digital platforms to place affected populations at the heart of the response. At <https://reliefweb.int/report/sierra-leone/c4d-humanitarian-action-sierra-leonemudslide-response-2017-using-digital>

الاسم والرابط	الوصف	الاستخدام
(Open Data Kit (ODK /https://opendatakit.org	برنامج مجاني مفتوح المصدر يمكن استخدامه لتصميم استبيانات المسوحات، ويعمل عبر الإنترنت وبدون اتصال.	
Kobo Toolbox /www.kobotoolbox.org	قام بتطويرها مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة، وهو برنامج مفتوح المصدر ومجاني ومتاح لتصميم استبيانات المسوحات عبر الإنترنت أو بدون اتصال.	تصميم استبيانات المسوحات. جمع البيانات عبر الإنترنت أو دون اتصال على مجموعة متنوعة من الأجهزة.
SurveyGizmo /www.surveygizmo.com	نظام للتغذية الراجعة لجمع آراء الأشخاص وتجميع البيانات وإدارتها وتحليلها. ويعتمد التسعير على الوظائف المطلوبة.	تخزين البيانات في قاعدة بيانات وإدارتها.
Magpi /https://home.magpi.com	يجمع البرنامج الإجابات على الاستبيانات باستخدام أي جهاز، بما في ذلك البيانات التي يتم جمعها عبر الرسائل القصيرة والرد الصوتي التفاعلي، وبناء تصورات للبيانات. يعتمد التسعير على الوظائف المطلوبة	
Microsoft Excel	أداة جداول بيانات تُستخدم على نطاق واسع لتجميع البيانات وتنظيمها في جداول ومخططات ورسوم بيانية.	تجميع البيانات وتنظيمها. تحليل البيانات.
JASP https://jasp-stats.org	برنامج مجاني مفتوح المصدر تدعمه جامعة أمستردام، ويمكن استخدامه للتحليل الإحصائي التفاعلي المتقدم ، بطرق مشابهة لبرنامج STATA وبرنامج SPSS.	وضع تصوّر للبيانات على شكل جداول ومخططات ورسوم بيانية.
Tableau	برنامج يُستخدم لاستكشاف البيانات وإنشاء لوحات معلومات وتصورات. يمكن تعديل الأسعار لتناسب المؤسسات ذات الاحتياجات المختلفة.	تجميع البيانات وتنظيمها. تحليل البيانات.
Microsoft Power BI	هو في الأساس برنامج لتحليل الأعمال يمكن استخدامه لاستكشاف البيانات وإنشاء لوحات المعلومات والتصورات، يأتي بأسعار وخيارات معتدلة تناسب المؤسسات ذات الاحتياجات المختلفة.	وضع تصور للبيانات على شكل جداول ومخططات ورسوم بيانية. إنشاء لوحات المعلومات.

الفصل الثاني عشر

التعاون على الصعيدين المحلي والوطني

يهدف إلى جعل العمل الإنساني محلياً قدر الإمكان ودولياً حسب الضرورة، ويوضح هذا الفصل أنَّ احترام القيادة والقدرات المحلية ودعمها وتعزيزها بدلاً من استبدالها يتماشى مع أهدافنا في مجال المساءلة أمام السكان المتضررين.

التفكير العالمي والتنفيذ المحلي

إنَّ إضفاء الطابع المحلي على الاستجابة الإنسانية هو عملية إقرار واحترام وتعزيز قيادة وقدرات المجتمعات والسلطات والحكومات المحلية والمجتمع المدني من أجل تلبية احتياجات المتضررين من الأزمة الإنسانية بشكل أفضل، كما أنَّ هذا النهج، إلى جانب توافقه مع معتقداتنا الأساسية حول المساءلة، يعمل على إعداد الجهات الفاعلة المحلية والوطنية لأداء دورهم في العمل الإنساني في المستقبل.

ثمة علاقة قوية بين التزامنا بالشراكة مع الجهات الفاعلة المحلية والوطنية، كجزء من الصفقة الكبرى، وجهودنا لتعزيز المساءلة أمام السكان المتضررين. وفي الواقع فإنَّ المشاركة المجتمعية كأساس لنهج قوي مكرس للناس لا تشمل فقط السكان المتضررين، بل أيضاً المنظمات غير الحكومية المحلية والمجموعات النسائية أو الشبابية والشبكات الاجتماعية والمجموعات الدينية والقادة الدينيين والشبكات الأخرى المتجذرة في المجتمع، حيث أنَّ هناك فوائد واضحة يمكن اكتسابها من خلال إشراك الجهات الفاعلة المحلية لأنَّ هذه الجهات:

- لديها فهم قوي للسياق والطابع السياسي والاجتماعي والثقافي المحلي
- عادةً ما تحظى بثقة السكان المحليين
- غالباً ما تكون أول من يستجيب للأزمات
- لديها وصول إلى السكان المتضررين، وهو ما لا تستطيع الجهات الفاعلة الدولية تحقيقه دائماً

✂ أداة ١،١٢ ورقة إرشادية حول مشاركة الجهات الفاعلة المحلية في دورة البرنامج

تتمثل خطوات ضمان المشاركة الكاملة للجهات الفاعلة المحلية في المساءلة أمام السكان المتضررين في:

- مشاركة أدلة اليونيسف وسياساتها وموادها التدريبية مع الشركاء المحليين ودعوتهم لحضور الدورات التدريبية وورش العمل
- ضمان أنَّ اتفاقيات التعاون في البرامج واتفاقيات التمويل الصغيرة (SSFAs) تتضمن التزامات متبادلة واضحة بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة أمام السكان المتضررين، مع مسؤوليات الشركاء واليونيسف
- دعم الشركاء ليكونوا جزءاً من هياكل التنسيق المشتركة بين الوكالات في مجال المساءلة أمام السكان المتضررين، لا سيما من خلال تخصيص الموارد لجعل المشاركة ممكنة (انظر الفصل الثامن)
- الدعوة إلى مشاركة الوكالات المحلية في آليات التنسيق التي تكون فيها اليونيسف طرفاً رئيسياً، كمجموعات التنسيق المشتركة بين الوكالات والتكتلات والفرق الوطنية للعمل الإنساني (انظر الفصل الثالث عشر)

القسم الرابع التنسيق والشراكة

العمل مع الحكومات الوطنية والمحلية

نظراً لأنّ البلدان تتحمل المسؤولية الأساسية في حالات الطوارئ وكذلك عن قطاع التنمية، يجب أن يتم تنفيذ عملية المساءلة أمام السكان المتضرّرين، قدر الإمكان، بالتعاون مع الحكومات وبدعمها.

ومع ذلك، هناك حالات تكون فيها الحكومة حذرة من قيام منظمات الإغاثة بإنشاء آليات للمساءلة، وقد تكون تلك الحالات التي تكون فيها الدولة طرفاً في النزاع حساسة بشكلٍ خاص، وقد يكون التنسيق مع الحكومة محفوفاً بالمخاطر أو غير ملائم، لذا وحيثما أمكن يجب المشاركة في تصميم عملية المساءلة مع الجهات الفاعلة الحكومية لكسب تأييدها ودعمها وتكييف الرسالة وفقاً للوضع القائم.

صندوق ٢١ التعاون مع الحكومات والسكان المتضرّرين في الهند

إنّ مبادرة(JPP-I Janakiya Pankalithavum Punarnirmanavum) التي أطلقتها حكومة ولاية كيرالا هي برنامج في مجال المساءلة أمام السكان المتضرّرين يهدف إلى تسهيل مشاركة السكان المتضرّرين، ولا سيما الفئات المهمشة، من خلال توفير آليات مختلفة للشكاوى والتغذية الراجعة.

وقد تضمّنت المبادرة عقد شراكات مع العديد من الوكالات الحكومية ووكالات الأمم المتحدة والمؤسسات الأكاديمية ومنظمات المجتمع المدني الهندية من خلال شبكة إسفير في الهند، وهي شبكة من المنظمات غير الحكومية الدولية والوطنية.

وفي عام ٢٠١٨، قدّم ١٩,٧٥ شخصاً في ولاية كيرالا من المناطق السبع الأكثر تضرّراً تغذية راجعة في الوقت الفعلي حول جهود الإغاثة في حالات الكوارث ومنصة الجاهزية لحالات الطوارئ بهدف إثراء خطط التعافي والتنمية الجارية.

تعزيز الشراكات

إنّ فوائد إبرام شراكات قوية يتوافق بشكلٍ وثيق مع الأهداف الخاصة بنا في مجال المساءلة أمام السكان المتضرّرين. فعندما تكون الشراكات قوية، تتحسن جودة عملنا وتنمو الثقة. فيما يلي بعض الخطوات التي يمكن اتخاذها لإدراج مبادئ المساءلة في عمل الشراكة:

- التعرّف على بروتوكولات وقنوات وعمليات التواصل التي تقودها الدولة
- ربط أنشطة المساءلة أمام السكان المتضرّرين في جميع مراحل الإغاثة وإعادة التأهيل والتعافي والتنمية، ممّا يضمن أن تكون المساءلة سمة رئيسية من سمات الجاهزية ويمكن توسيع نطاقها
- العمل مع الحكومات على إعداد إستراتيجية المساءلة التي تعزّز المشاركة مع الحكومة ووسائل الإعلام والجهات الفاعلة المحلية في مجال الاتصالات
- تحديد نقاط الدخول للمشاركة مع الحكومة
- معرفة ما إذا كان هناك حالة عدم ثقة بتطبيق «تدقيق المساءلة» على أداء الحكومة: توضيح أنّ المساءلة لها علاقة كبيرة بجعل المنظمات (بما في ذلك اليونيسف وشركائها) خاضعة للمساءلة

- دعوة الشركاء الحكوميين لإشراك الإدارات، خاصة تلك التي تتعامل مع قطاعيّ الاتصالات والإعلام
- وجود استراتيجية لدعم أي نهج للمساءلة بقيادة الدولة
- تعميم المساءلة في الشراكات المستمرة مع الجهات الحكومية، على سبيل المثال من خلال دمج مؤشرات ومعايير المساءلة في وثائق الشراكة
- اتخاذ قرارات واعية بشأن البيانات التي يمكن مشاركتها: على سبيل المثال، إحالة الشكاوى الحساسة إلى وكالات الحماية المؤهلة (انظر الفصلين التاسع والحادي عشر)
- عدم تسييس بيانات التغذية الراجعة، على سبيل المثال عبر تنقيح البيانات التي تلقي اللوم على جهاتٍ فاعلة معينة
- إزالة الأسماء والمعلومات الأخرى التي قد تحدّد هوية الفرد (انظر الفصل الحادي عشر)

صندوق ٢٢ الجاهزية للتواصل في فانواتو^{٦٤}

تتعرّض جزيرة فانواتو بشكلٍ متكرر للأعاصير وأمواج تسونامي والزلازل والنشاط البركاني، وقد أعربت الحكومة والمنظمات غير الحكومية وممثلو المجتمع عن الحاجة إلى آليات أكثر صرامة في مجال المساءلة أمام السكان المتضرّرين من أجل الاستجابة لهذه الأزمات.

لذا تمّ تشكيل مجموعة فرعية في عام ٢٠١٩ تضمّ أفراد ومؤسسات فانواتو وأعضاء في الحكومة والمنظمات غير الحكومية والمنظمات الدولية غير الحكومية وهيئات إعلام واتصال، وقد فتح هذا فرصاً جديدة للتعاون المشترك وتبادل الخبرات والأفكار.

وقد قامت المجموعة بتجربة أداة جمع البيانات RapidPro لتعبئة الشبكات المحلية، حيث استعانت تلك الأداة بشبكة الاتصالات لجمع البيانات في الوقت الفعلي عبر الرسائل القصيرة والرسائل الصوتية ووسائل التواصل الاجتماعي، حتى في الأماكن البعيدة، وستساعد البيانات التي تمّ جمعها في إثراء منصة الجاهزية لحالات الطوارئ وتوجيه أي استجابة يتم تنسيقها من قبل المجموعة.

^{٦٤} شبكة التواصل مع الأشخاص المتضررين من الكوارث (٢٠١٨)

الفصل الثالث عشر

التنسيق بين الوكالات

إنّ عدد الأمثلة على الممارسات الجيدة في مجال التعاون بشأن المساءلة أمام السكان المتضرّرين يتزايد باستمرار، ويناقش هذا الفصل الرّؤى التي جلبتها جهود التعاون هذه من خلال النظر إلى إمكانية التعاون على مستوى الوكالات والمجموعات العنقودية من أجل رفع مستوى المساءلة أمام السكان المتضرّرين.

فوائد التنسيق والتعاون

يتطلب الإصلاح في المجال الإنساني مشاركةً مجتمعيّةً منسقة على مستوى الاستجابة، حيث تقع على عاتق الفريق الوطني للعمل الإنساني مسؤولية إلزامية في سياق حالات الطوارئ، بما في ذلك اعتماد نهج جماعي للمساءلة أمام السكان المتضرّرين الذي من شأنه توجيه عملية صنع القرار وتصحيح المسار.^{٦٥}

لقد تمّ التوثيق الجيد لفوائد النهج الجماعي في مجال المساءلة أمام السكان المتضرّرين؛ فمن الواضح أنّ احتياجات الناس واهتماماتهم ليست مرتبطة بالضرورة بمنظمةٍ واحدة، وقد يتم التغاضي عن القضايا الأوسع نطاقاً إذا لم يتم تناولها بشكلٍ جماعي. هناك أيضاً مكاسب من حيث الكفاءة تتأتّى من التعاون والتنسيق، حيث أنّه ومن خلال تجميع مواردها، تتجنب الوكالات والشركاء إثقال كاهل المجتمعات بالأسئلة والرسائل المتضاربة أو المكرّرة، وتحقيق فهمٍ أفضل للاتجاهات، كما أنّه يبدو وأنّ المجتمعات نفسها تفضّل المقاربات والأساليب الجماعية.^{٦٦}

هناك درجات مختلفة من التعاون، بدءاً بالتكامل المحدود للغاية وصولاً إلى التكامل التام (انظر جدول ١٨).

صندوق ٢٣ إنشاء خدمة مشتركة في نيبال^{٦٧}

تأسس مشروع التغذية الراجعة المشترك بين الوكالات بعد زلزال نيبال عام ٢٠١٥، حيث جرى تصميم المشروع لتوحيد التغذية الراجعة الخاصة بالسكان المتضرّرين من الزلزال ومشاركة مدخلاتهم مع الفريق الوطني للعمل الإنساني ومجموعة التنسيق المشترك بين التكتلات والمجموعات العنقودية، بهدف ضمان تأثير أصواتهم في صنع القرار وجهود الاستجابة والتعافي.

وقد تضمّنت المنصة عدّة مكونات:

- عملية جمع التغذية الراجعة لا تستهدف فقط المجتمعات التي كانت تتلقى المساعدات بل كافة المتضرّرين
- التحليل والإبلاغ وضمان وصول التغذية الراجعة إلى جميع الجهات العاملة في المجال الإنساني في الوقت الفعلي والتصرف بناءً عليها وتأثيرها في عملية صنع القرار
- المناصرة القائمة على نتائج التغذية الراجعة من السكان المتضرّرين وإثراء الاستجابة الشاملة
- إغلاق حلقة التغذية الراجعة من خلال ثلاث آليات تكميلية وهي اللقاءات المجتمعية والبرامج الإذاعية المجتمعية ونظام الاستجابة الصوتي التفاعلي.

وقد عملت هذه المكونات على توجيه المشاركة الجماعية وضمنت مستوى تنسيق أفضل، فضلاً عن تحسين جودة عملية الاستجابة.

مصادر الفصل الثاني عشر (المصادر الرئيسية بالخط العريض)

Agenda for Humanity (2016) The Grand Bargain: A shared commitment to better serve people in need. At www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861

CDAC (2018) Communications Preparedness and Accountability for Disaster Response – Vanuatu Scoping Report. At www.communityengage-menthub.org/wp-content/uploads/sites/2/2019/11/JointCDACGTSScopingMissionReportVanuatuJuly2018-1.pdf

Global Humanitarian Platform (2007) Principles of Partnership. At www.icvanetwork.org/system/files/versions/Principles%20of%20Partnership%20English.pdf

Humanitarian Leadership Academy (2019) Unpacking Localization. At www.humanitarianleadershipacademy.org/wpcontent/uploads/2019/10/Whitepaper-Localisation-Online.pdf

^{٦٥} اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٨)

^{٦٦} المعهد الدولي للسياسات العامة (٢٠١٦)

^{٦٧} الفريق الوطني للعمل الإنساني (٢٠١٥)

دورة البرنامج الإنساني

إنَّ الغرض من دورة البرنامج الإنساني (HPC) هو ضمان أنَّ كافة احتياجات الأشخاص المتضرَّرين يتم أخذها في الاعتبار بشكلٍ كامل ودمجها في خطط الاستجابة الخاصة بالتكتلات والمشاركة بينها وعلى مستوى دورة البرنامج الإنساني، حيث أنَّ التعرّف على آراء الأشخاص المتضرَّرين أمرٌ ضروري لجعل الدورة تعمل على النحو المنشود.

لا ينبغي أن تكون دورة البرنامج الإنساني عمليةً ثابتة - بل يجب أن تكون هناك مراجعة للمخرجات من كل مرحلة من مراحل الدورة والعمل على تعديلها لتعكس التغيرات في الوضع والسياق التشغيلي، وكذلك تكييفها لتناسب الاحتياجات والأولويات المتغيرة للأشخاص المتضرَّرين.

وهذا يعني أنَّ المجموعات العنقودية بحاجة إلى تنسيق أسلوبها ونهجها في التعامل مع المجتمعات وإشراكها بهدف تحقيق أقصى قدر من الجودة والتغطية والنتائج للأشخاص المتضرَّرين.

كما أنَّ تعلّم كيفية دمج الجوانب الرئيسية للمساءلة أمام السكان المتضرَّرين في كل مرحلة سوف يساعد على ضمان قيام دورة البرنامج الإنساني بإنشاء النوع الصحيح من التحليل والأدلة الخاصة باحتياجات الأشخاص المتضرَّرين وأولياتهم، ممّا يساعد بدوره على تعزيز تصميم الاستجابة الشاملة وتنفيذها ورصدها. تتناول الأقسام التالية إجراءات المساءلة الموصى بها لمنسقي المجموعات العنقودية في كل مرحلة من مراحل دورة البرنامج الإنساني، إلى جانب الأدوات والاقتراحات والتوصيات الأخرى.

جدول ١٩ دمج المساءلة في دورة البرنامج الإنساني	
الاسم والرابط	الحد الأدنى من الإجراءات الموصى بها
الجاهزية	- تحديد الموارد والقدرات والمواد الثقيفية الخاصة بالمساءلة والمتاحة بين جميع الشركاء، من الناحية المثالية قبل تنشيط المجموعة العنقودية - مراجعة خطط العمل الخاصة بالجاهزية لحالات الطوارئ للمكتب اوطني لليونيسف واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ودمجها في تحليل الحالة الخاص بالمجموعة العنقودية - تحديد الورش التدريبية والأدوات والموارد التي من شأنها تعزيز معرفة وقدرات الشركاء في مجال المساءلة.
تقييم الاحتياجات وتحليلها	- تحديد أسلوب ومنهجية مشتركة للمشاركة المجتمعية والتوافق بشأنهما. - ضمان جمع البيانات المصنفة حسب الجنس والعمر وإدراجها بشكلٍ منظم. - إدراج تحليل لمخاطر النوع الاجتماعي والحماية. - إبراز آراء وأولويات وتفضيلات المتضرَّرين
التخطيط الاستراتيجي	- إدراج هدف استراتيجي واحد على الأقل مرتبط بالمساءلة في المشروع أو استراتيجية المجموعة أو خطة الاستجابة. - تحديد المعايير الفنية ومعايير الجودة المشتركة لكافة الشركاء. - تحديد مؤشرات أداء المجموعة في مجال جودة الاستجابة والاتساق والمساءلة. - إدراج مؤشر واحد على الأقل لرضا الأشخاص المتضرَّرين عن الاستجابة. - استخدام معايير المساءلة لتقييم مقترحات مشاريع الشركاء ومراجعتها.
الرصد والتنفيذ	- تحديد نهج مشترك للمشاركة المجتمعية والتوافق عليه. - تحديد كيفية رصد المؤشرات الفنية ومؤشرات الجودة والمساءلة ذات الصلة. - اختيار أنسب الطرق لإنشاء آليات الشكاوى والتغذية الراجعة وضمان أنَّ كافة الشركاء لديهم نظام وظيفي قائم. - الرصد المنتظم لرضا الأشخاص المتضرَّرين عن جودة وفعالية الاستجابة. - المراجعة الدورية لأداء المجموعة لتحديد المشكلات التي تؤثر على عملية التنسيق وإيجاد حلولٍ لها.

جدول ١٨ مستويات التعاون

تعاون محدود	تعاون جزئي	تعاون كامل
لا يوجد تنسيق في مجال المساءلة أمام السكان المتضرَّرين	- وجود مجموعة عمل في مجال المساءلة. - تنسيق آليات التغذية الراجعة مع مسارات الإحالة القائمة لكن دون وجود ارتباط رسمي بصنع القرار الجماعي. - عمليات النظرة العامة على الاحتياجات الإنسانية/ خطة الاستجابة الإنسانية على المساءلة لكن لا يُولي الفريق الوطني للعمل الإنساني أولوية قوية لها.	- وجود منسق معني بالمساءلة يعمل على تنسيق مجموعة العمل الخاصة بالمساءلة (تسمى أيضاً التواصل مع المجتمعات أو مجموعة العمل المعنية بالمشاركة المجتمعية). - وجود آليات مشتركة للشكاوى والتغذية الراجعة، مع مجموعة بيانات مركزية لتوجيه عمليات صنع القرار على مستوى الفريق الوطني للعمل الإنساني. - لدى الفريق الوطني للعمل الإنساني استراتيجية مساءلة تظهر في خطة الاستجابة الإنسانية، والمساءلة بند من بنود أجندة أعماله.
تقوم كل منظمة بإعداد آليات الشكاوى والتغذية الراجعة الخاصة بها.	تنسيق آليات الشكاوى والتغذية الراجعة ضمن مسارات الإحالة القائمة لكن دون وجود ارتباط رسمي بصنع القرار الجماعي.	وجود آليات مشتركة للشكاوى والتغذية الراجعة، مع مجموعة بيانات مركزية لتوجيه عمليات صنع القرار على مستوى الفريق الوطني للعمل الإنساني.
لا يوجد تنسيق للمساءلة في النظرة العامة على الاحتياجات الإنسانية وخطة الاستجابة الإنسانية.	عمليات النظرة العامة على الاحتياجات الإنسانية/ خطة الاستجابة الإنسانية على المساءلة لكن لا يُولي الفريق الوطني للعمل الإنساني أولوية قوية لها.	تنعكس استراتيجية المساءلة في خطة الاستجابة الإنسانية والنظرة العامة على الاحتياجات الإنسانية وهي بند دائم في جدول أعمال اجتماعات الفريق الوطني للعمل الإنساني.
لا يوجد لدى الفريق الوطني للعمل الإنساني استراتيجية مساءلة	استراتيجية الفريق الوطني للعمل الإنساني مذكورة في خطة الاستجابة الإنسانية لكن لم يتم تطبيقها بالكامل.	وجود استراتيجية لدى الفريق الوطني للعمل الإنساني وهي جيدة من حيث التمويل والتطبيق.

أداة ١،١٣ اختصاصات منسق/مستشار أول/مستشار فني في مجال المساءلة بين الوكالات
أداة ٢،١٣ مثال على اختصاصات مجموعة المشاركة المجتمعية/المساءلة
أداة ٣،١٣ إطار عمل المساءلة الجماعية في دورة البرنامج الإنساني

المجموعات العنقودية

لقد تمَّ إحراز تقدّم كبير على مر السنين في مجال دمج مقاربات المساءلة أمام السكان المتضرّرين داخل المجموعات العنقودية، وأصبحت المساءلة على وجه الخصوص إحدى الوظائف الأساسية لتلك المجموعات، في حين اعتمدت المجموعات العنقودية الدولية التابعة لليونيسف المعيار الإنساني الأساسي (CHS) وعملت على دمجها في عملها.

واليونيسف، بصفتها الوكالة الرائدة في مجال المجموعات العنقودية، تتحمل مسؤولية ضمان أن تكون المساءلة أمام السكان المتضرّرين وظيفةً أساسيةً من وظائف تلك المجموعات العنقودية، وهذا يعني تطبيق آليات متفق عليها داخل المجموعات للتشاور وإشراك السكان المتضرّرين في صنع القرار وتلقّي الشكاوى والتغذية الراجعة والتحقق فيها والعمل وفقاً لها.

كما أنّ منسق المجموعة العنقودية مسؤول عن ضمان أن تقوم المجموعة بدورها في تنسيق عمل الشركاء في مجال تعزيز الجودة ومستوى التغطية وسدّ الفجوات وتقليل الازدواجية وتحقيق نتائج أفضل للأشخاص المتضرّرين.

يجب وضع العناصر التالية في الاعتبار من أجل تعزيز المساءلة في عمل المجموعات العنقودية:

- تحديد الحوافز والعوائق المحتملة التي تواجه المساءلة للمساعدة في معرفة كيفية التغلب على تلك العوائق والتوصل إلى المقاربة الأنسب للمجموعة.
- التواصل مع الشركاء وأصحاب المصلحة الآخرين لضمان أنّ النهج المقرر يُعْذَى الأنظمة المشتركة بدلاً من تكرارها.
- جعل المساءلة بنداً دائماً في أجندة اجتماعات المجموعة وتبادل نتائج الاجتماعات في اجتماعات المستوى الأعلى كاجتماعات مجموعة التنسيق المشترك.
- إدراج المساءلة في اختصاصات المجموعات الاستشارية الاستراتيجية.

صندوق ٢٤ مشروع ضمان الجودة والمساءلة لمجموعة المياه والإصحاح البيئي والنظافة

شرعت مجموعة المياه والإصحاح البيئي والنظافة في عام ٢٠١٩، بالتعاون مع منظمة أوكسفام ومنظمة سوليدركي الدولية وجامعة تافتس واليونيسف، في تنفيذ مشروع ضمان الجودة والمساءلة (QAAP).

حيث يركّز المشروع على تنفيذ عمليات استجابة في مجال المياه والإصحاح البيئي والنظافة المكرسة للناس والتي تحقق معايير الجودة بشكلٍ موثوق ومتسق، وذلك من خلال تنفيذ زياراتٍ ميدانيةٍ في ميانمار وبنغلاديش وكولومبيا وجنوب السودان.

وقد هدف المشروع إلى قيام المجموعات العنقودية بإدارة الجودة من خلال:

- تمكين المشاركة القوية لكافة الشركاء في مجال المياه والإصحاح البيئي والنظافة
- إتاحة المشاركة والمساءلة بين الشركاء وأصحاب المصلحة الأوسع والسكان المتضرّرين
- دعم إدارة الجودة الفعّالة من خلال المعلومات ذات الصلة بالجانب التشغيلي لصانعي القرار، بحيث يتم الاتفاق على الإجراءات التصحيحية وتنفيذها في الوقت المناسب.

المجموعات العنقودية القيادية

في حال قامت كل مجموعة عنقودية بإشراك المجتمعات بشكلٍ منظم وفق ما تعتبره المستوى "الأمثل"، فإنّ ذلك سيؤدي إلى إثقال كاهل تلك المجتمعات بهذا الكم الهائل من المجموعات العنقودية، لهذا السبب نوصي بالعمل على مستوى مشترك بين المجموعات بدلاً من العمل كمجموعات فردية، وهذا يعني أنّ المجموعات القيادية يمكنها الدفع والمساهمة في تنفيذ استجابة منسقة في مجال المساءلة يتم تنفيذها بمسؤولية دوغما تكرار.

إنّ أكثر الأشياء المسؤولة التي يمكنك القيام بها بصفتك مجموعة قيادية هو مناصرة العمل الجماعي والمساعدة في تسهيله (انظر جدول ٢٠). من الضروري أن تقوم المجموعات العنقودية بما يلي:

- حث أعضاء المجموعة على العمل بشكلٍ تعاوني في مجال المساءلة أمام السكان المتضرّرين ووضع الخطط معاً ومشاركة العمل وفقاً لذلك
- العمل على مستوى مجموعة التنسيق المشترك لضمان العمل الجماعي لدعم التزامات الفريق الوطني للعمل الإنساني بشأن المساءلة على مستوى الاستجابة

✂ أداة ٤,١٣ ورقة إرشادية لرصد أداء المساءلة في تنسيق المجموعات

نصائح لمنسقي المجموعات

- التعرّف على المعيار الإنساني الأساسي^{٦٨} ومعايير إسفير المحدثة^{٦٩}
- التعرّف على الأدوات وموارد التدريب الخاصة بالمساءلة أمام السكان المتضرّرين لتعزيز معارفك ومعارف شركائك في المجموعة.
- مراجعة التقارير والتقييمات الخاصة بالآزمات السابقة للحصول على رؤى حول الممارسات الجيدة في مجال المساءلة والمشاركة المجتمعية واستراتيجيات التدخل الأكثر فعالية وملاءمة للسياق.

التشاور مع مكاتب اليونيسف الوطنية والإقليمية والشركاء من مختلف المجموعات ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية والمنظمة الدولية للهجرة ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين واللجنة الدولية للصليب الأحمر والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر بهدف الحصول على لمحات عامة حول التدخلات السابقة أو الحالية في مجال المساءلة على المستوى الوطني.

التشاور مع أصحاب المصلحة المحليين المطّلعين على السياق لمعرفة وجهات نظرهم حول كيفية دمج المساءلة مع الاستجابة.

^{٦٨} تحالف المعيار الإنساني الأساسي (٢٠١٩)

^{٦٩} تحالف المعيار الإنساني الأساسي، ومشروع إسفير ومجموعة الطوارئ وإعادة التأهيل والتنمية (٢٠١٥)

صندوق ٢٥ تعزيز المساواة أمام السكان المتضرّرين في ميامار

قامت مجموعة المياه والإصحاح البيئي والنظافة في ميامار بإدراج مؤشرات المساواة أمام السكان المتضرّرين في خطة الاستجابة الإنسانية الخاصة بها ومراجعة إطار عملها الخاص بالرصد ليشمل مؤشرات مثل "النسبة المئوية للأشخاص المتضرّرين المشمولين بالاستطلاع الذين يشعرون بأنهم على دراية بخدمات المياه والإصحاح البيئي والنظافة المتاحة لهم" و"النسبة المئوية للأشخاص المشمولين بالاستطلاع والذين يعرفون كيفية وآلية تقديم اقتراحات أو شكاوى".

حيث يقوم الشركاء بانتظام بإشراك السكان المتضرّرين في تطوير الاستراتيجيات وتصميم الخدمات في المخيمات. على سبيل المثال، تمّ تصميم دورات مياه للأطفال من خلال التشاور مع الأطفال باستخدام أنشطة صديقة للطفل (انظر الفصل الثامن)، وتمّ اعتماد نهج الإصحاح البيئي العائلي المشترك (بدلاً من الفصل بين الجنسين في المجتمع) بناءً على التغذية الراجعة، ويتم حالياً تقييم هذه المسألة بشكلٍ مستقل.

كما تمّ إنشاء آليات الشكاوى والتغذية الراجعة من قبل شركاء مختلفين لتغطية معظم سكان ولاية راخين، في حين أنشأت منظمة أوكسفام-الأمانة العامة آليات رقمية يجري النظر في استخدامها من قبل المنظمات غير الحكومية الأصغر.

وقد ذكرت بعض التغذية الراجعة أنّ حزم النظافة كانت غير مكتملة – على سبيل المثال كانت الفوط الصحية والصابون غير متوفرة، وتمّ استخدام هذه المعلومة لإجراء تعديلات.

المساواة الجماعية

في حال جرى اعتماد نهج جماعي في مجال المساواة أمام السكان المتضرّرين، فإنّ ذلك من شأنه أن يوفر مجموعة من الخدمات للمجتمع الإنساني وأن يدعم تنسيق الشركاء في مجال المشاركة المجتمعية وأنشطة المساواة وأن يضمن أن تكون عملية صنع القرار عملية واعية من خلال وجهات النظر والتغذية الراجعة من السكان المتضرّرين (انظر شكل ١٢).

يعتمد النهج الجماعي على السياق والخبرة الفنية والموارد المتاحة، لكن ستكون هناك حاجة إلى دعم القيادة من أجل اعتمادٍ أوسع لنهج المساواة، وسيساعد هذا على تصميم مقاربات جماعية على المنصات والشبكات الحالية للمشاركة المجتمعية.

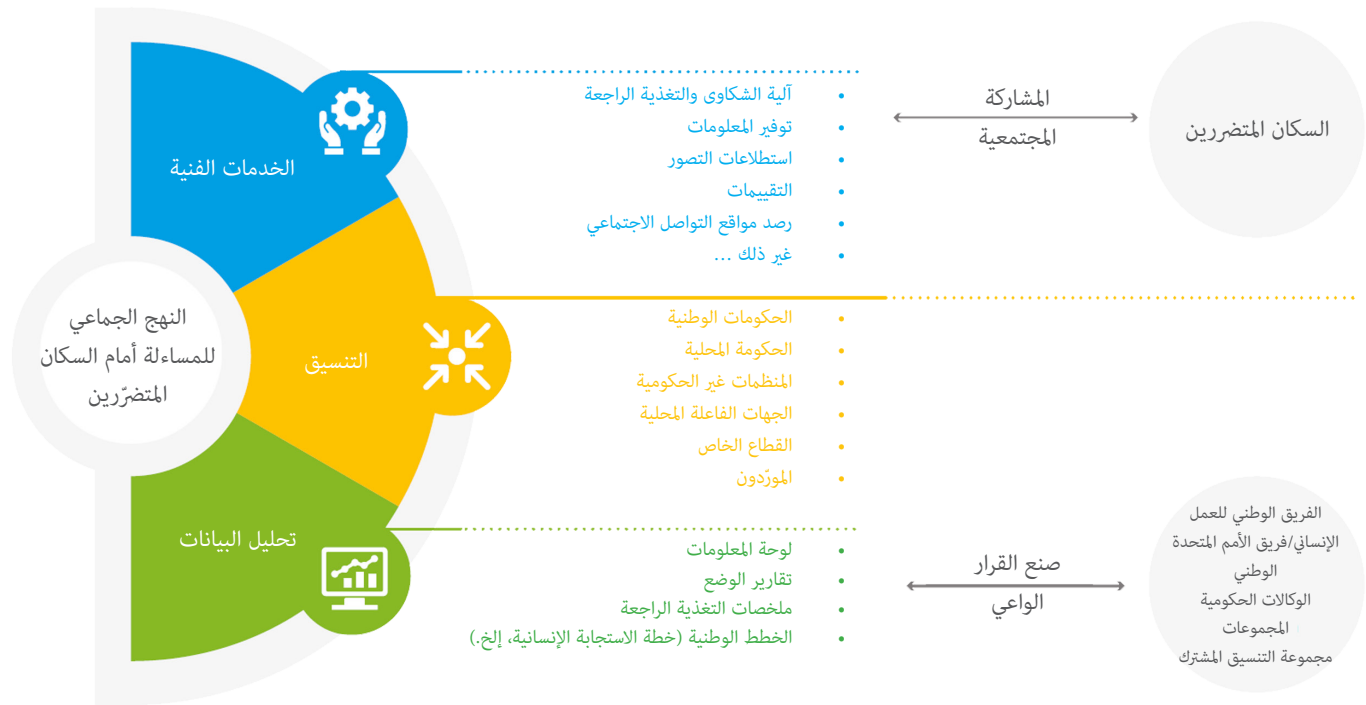
ينبغي ضمان قيام النهج الجماعي تجاه المساواة أمام السكان المتضرّرين بما يلي:

- تحديد احتياجات التواصل وقنواته المناسبة
- تنسيق عملية توفير المعلومات المناسبة وذات الصلة للمجتمعات المتضرّرة
- الرصد المنتظم للشائعات والتصورات من الأشخاص المتضرّرين حول جودة الاستجابة للمساعدات

تدعم اليونيسف بنشاط المقاربات الجماعية تجاه المساواة أمام السكان المتضرّرين في العديد من البلدان، حيث يمكنها:

- توفير منسقين متخصصين بين الوكالات لمجموعة العمل المعنية بالمساواة
 - رئاسة أو المشاركة في رئاسة مجموعة العمل المعنية بالمساواة
 - مناصرة دعم الفريق الوطني للعمل الإنساني للمقاربات الجماعية
- ضمان أنّ المجموعات التي تقودها اليونيسف تتبنى المقاربات الجماعية
- تولي قيادة الوظائف الرئيسية في المقاربات الجماعية
- دعم مبادرات بناء القدرات المشتركة بين الوكالات

شكل ١٢ النهج الجماعي للمساواة أمام السكان المتضرّرين



فوائد آليات التغذية الراجعة الجماعية

هناك أدلة تظهر أنَّ آليات الشكاوى والتغذية الراجعة المشتركة أكثر سهولة للاستخدام وأكثر استجابة من تلك الفردية. وعند تواجد العديد من وكالات المعونة، غالباً ما تسيطر حالة من الارتباك بين المجتمعات حول الوكالة التي يجب أن توجه شكاواها إليها. على سبيل المثال، وجدت دراسة أجريت على السكان المتضررين في أفغانستان وجنوب وسط الصومال وسوريا أنه باستثناء بعض ممثلي المجتمع المطلعين، لم يعرف الكثير من الناس الجهة المسؤولة عن تقديم المساعدات التي كانوا يتلقونها.^{٧٠}

وعلى الرغم من أنَّ الأشخاص المتضررين غالباً ما يعبرون عن الحاجة إلى التحدث عن مخاوف عامة لا علاقة لها بمنظماتٍ محدّدة، يتواصل إنشاء الآليات الفردية، وهذا يجعل من الصعب تجميع البيانات وتحليلها بشكلٍ مشترك، وبهذا تفقد المنظمات الفرص لتحديد الاتجاهات الأوسع التي يمكن أن تساعد في تعزيز عملية تصميم البرامج. ولكي تكون الآليات الجماعية فعّالة، يجب أن:

- تعكس الحقائق التشغيلية
- أن يشارك في تصميمها من تخدمهم
- توضّح كيفية إشراكنا للمجتمعات على المستوى المشترك بين الوكالات
- تقدّر وتقوِّم بأهمية الممارسات القائمة بدلاً من استبدالها

- تحدّد طرق تبادل الدروس المستفادة من أجل عملية التحسين المتواصل
- تحدّد خطوات عملية لتعزيز كيفية مشاركتنا المعلومات بشكلٍ جماعي وجمع
- التغذية الراجعة والاستماع إليها والرّد عليها
- تضمن أنَّ المجتمعات يمكن أن تشارك في القرارات التي تؤثر عليها

المساءلة التنظيمية مقابل المساءلة الجماعية

لقد لعبت اليونيسف دوراً رائداً وقيادياً في تعزيز المقاربات الجماعية في مجال المساءلة أمام السكان المتضررين بالتعاون مع الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية وعضو في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، ولكن هذا لا يلغي المسؤوليات الداخلية داخل اليونيسف لضمان دمج المساءلة في جميع جوانب العمل الإنساني والتنموي (انظر جدول ٢٠).

تعتمد مقاربات المساءلة الجماعية على ما تفعله المنظمات الفردية، وتميل إلى التركيز بشكلٍ أوسع على المشاركة والتغذية الراجعة وتصورات الأشخاص عبر مجمل عملية الاستجابة، بما في ذلك من لا يتلقّى المساعدة أو الحماية. وبالنسبة لمنسقي الشؤون الإنسانية والفرق الوطنية للعمل الإنساني، فضلاً عن المجموعات العنقودية، تعتبر المقاربات الجماعية ضرورية لفهم الاحتياجات الشاملة وتفضيلات الأشخاص المتضررين عبر الاستجابة وتحديد الفجوات وتوجيه أولويات الاستجابة.

^{٧٠} معهد التنمية الخارجية (٢٠٢٠)

^{٧١} المعهد الدولي للسياسات العامة (٢٠١٦)

صندوق ٢٦ إنشاء نهج جماعي للمساءلة في جمهورية أفريقيا الوسطى^{٧١}

أنشأ مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية وشركاؤه في عام ٢٠١٩ نهجاً جماعياً في مجال المساءلة أمام السكان المتضررين في جمهورية إفريقيا الوسطى، بتمويلٍ مخصص ومجموعة عمل ومنسق.

يتشارك مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية واليونسيف في قيادة مجموعة العمل المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين والتي يتم التعامل معها على مستوى فريق التنسيق المشترك بين المجموعات، وتضم عضويتها موظفي المساءلة والرصد والتقييم من المنظمات الدولية غير الحكومية والمنظمات غير الحكومية كالمجلس الدماركي للاجئين Finn Church Aid وGround Truth Solutions وREACH وReseau des Journalistes des droits de l’Homme، بالإضافة إلى من لديهم أدوار مماثلة في الجمعيات المحلية والحكومية والإعلامية والمجموعات الشبابية ومنظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص.

وتقوم المجموعة بتنفيذ أنشطة وخدمات مشتركة لدعم تعديل البرامج والاستجابة بناءً على التغذية الراجعة للأشخاص المتضررين، وتشمل تلك الأنشطة:

- ضمان تنفيذ ورصد الأنشطة الجماعية في مجال المشاركة المجتمعية والمساءلة (على سبيل المثال إدارة الخط الساخن ومراكز المعلومات والتغذية الراجعة وتنظيم البرامج الإذاعية ومجموعات المناقشة وتتبع وتحليل التغذية الراجعة والشكاوى والتصورات)
- اعتماد قاعدة بيانات مشتركة آمنة لإجراء تحليل منتظم للتغذية الراجعة من أجل تحديد اتجاهات الرضا والاحتياجات ذات الأولوية والشائعات حتى يتم تكييف الاستجابة وفقاً لذلك.
- تقديم المشورة للشركاء ومجموعة التنسيق المشترك والفريق الوطني للعمل الإنساني بشأن الإجراءات التي يجب اتخاذها استجابةً للتغذية الراجعة والشكاوى والشائعات عبر تحليل الاتجاهات والمناصرة
- ضمان أن يتم تضمين إدراج المساءلة في دورة البرنامج الإنساني والعمل الإنساني، بما في ذلك في تقييم الاحتياجات ومواد التواصل والرصد (على سبيل المثال إدراج أسئلة المساءلة في تقييم الاحتياجات متعدّدة القطاعات وتتبع التصورات مقابل المؤشرات).

مصادر الفصل الثالث عشر

(المصادر الرئيسية بالخط العريض)

CDAC Network (2017) Policy Paper: The role of collective platforms, services and tools to support communication and community engagement in humanitarian action. At www.cdacnetwork.org/contentAsset/raw-data/ca0a2c16-a6f6-4e53-86e2-9ea75fbbcb31/attachedFile

CDAC Network (2019) Collective communication and community engagement in humanitarian action: A how-to guide for leaders and responders. At www.cdacnetwork.org/contentAsset/raw-data/ccca52f57-4f06-4237-9c18-37b9e8e21a18/attachedFile2

CHS Alliance (2019) Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability. At <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

Global Protection Cluster (2016a) Checklist on Incorporating Protection and Accountability to Affected Populations in the Humanitarian Programme Cycle. At www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/tools_and_guidance/protection-clustercoordination-toolbox/gpc-edg-note-checklist-on-incorporating-protection-and-accountability-in-the-hpc.en.pdf

Global Protection Cluster (2016b) Suggested actions for inter-cluster coordination groups to strengthen accountability to affected populations and protection in the humanitarian programme cycle. At https://interagencystandingcommittee.org/system/files/suggested_actions_to_strengthen_aap_and_protection_for_clusters_final_02092016.pdf

GPPI (2016) Listening to Communities in Insecure Environments. At www.gppi.net/media/SAVE__2016__Listening_to_communities_in_insecure_environments.pdf

Inter Agency Common Feedback Project (2015) Community Perception Report - Nepal Earthquake. At <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Community%20Perception%20Report%20May%202018.pdf>

IASC (2017) Standard Terms of Reference for Humanitarian Country Teams. At https://interagencystandingcommittee.org/system/files/hct_tors.pdf

ODI (2020) Collective approaches to communication and community engagement in the Central African Republic. At www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/resource-documents/cce_in_car_web_0.pdf

جدول ٢٠ مسؤوليات اليونيسف

توفير المعلومات	برامج اليونيسف	اليونيسف كقائدة للمجموعات	اليونيسف كعضو في الفريق الوطني للعمل الإنساني ومجموعة التنسيق المشتركة
تقييم قنوات التواصل المفضلة والتأكد من أنها دامجة. ضمان أنَّ كافة برامج اليونيسف توفر معلومات أساسية منقذة للحياة للأشخاص المتضررين.	مراجعة تطوير الرسائل الرئيسية المتعلقة بقطاعات محدّدة من التدخل. تنسيق عملية توفير المعلومات من خلال مجموعة العمل المعنية بالمساءلة.	ضمان وجود آلية لاختبار الرسائل الرئيسية واستخدام قنوات التواصل المفضلة. ضمان تنسيق عملية توفير المعلومات من خلال مجموعة العمل المعنية بالمساءلة.	تقديم قنوات التواصل المفضلة والدامجة لكافة المجموعات العنقودية
المشاركة	ضمان أنَّ كافة شرائح السكان المتضررين قادرة على الانخراط في عمليات تشاركية فعّالة.	ضمان أنَّ كافة عمليات التقييم القطاعية تستخدم منهجيات تشاركية. ضمان انعكاس استراتيجيات المشاركة الدامجة في خطط المجموعات العنقودية. ضمان رصد أنشطة المجموعات من خلال المقاربات التشاركية.	ضمان إدراج أولويات المجتمع في عمليات خطة الاستجابة الإنسانية ونظرة عامة على الاحتياجات الإنسانية. ضمان أنَّ تقييم الاحتياجات متعدّدة القطاعات تتضمن أسئلة لضمان رغبة المجتمعات في تقديم التغذية الراجعة والاستماع إلى ردود الوكالات.
التغذية	تتيح جميع برامج اليونيسف للأشخاص إمكانية الوصول إلى آلية تغذية راجعة آمنة وموثوقة، مع مراعاة قناة (قنوات) التواصل المفضلة لديهم. تنسيق آليات الشكاوى والتغذية الراجعة وربطها بآليات جماعية إلى الحد الذي يؤدّي إلى تحسين الكفاءة ويسهّل على الأشخاص المتضررين إسماع أصواتهم. وجود منصة لإدارة البيانات واستخدامها لضمان إعادة توجيه الآراء والتغذية الراجعة إلى عمليات صنع القرار في اليونيسف، فضلاً عن إغلاق حلقة التغذية الراجعة.	ضمان وجود آلية شكاوى وتغذية راجعة وارتباطها بآلية الشكاوى والتغذية الراجعة المشتركة بين الوكالات (مشاركة التغذية الراجعة التي تلتقاها مجموعتك الخاصة مع آلية أوسع مشتركة بين الوكالات عند توفرها). ضمان وجود مسارات إحالة لتوجيه الحالات إلى القطاعات الأخرى إذا لزم الأمر.	إنشاء آليات تغذية راجعة جماعية مع توزيع واضح للعمل بين كل وكالة لجمع البيانات وتحليلها وإغلاق حلقة التغذية الراجعة. ضمان أنَّ التقييم في الوقت الحقيقي والتقييم الإنسانية المشترك بين الوكالات يتضمن تحليلاً لكيفية تكييف الاستجابة بحيث تعكس وجهات النظر والتغذية الراجعة من الأشخاص المتضررين. التواصل مع المجموعات العنقودية لضمان تجميع كافة التغذية الراجعة والشكاوى في نظامٍ واحد لأغراض التحليل المشترك.

الأدوات

مجموعة الأدوات الخاصة بدليل المساواة أمام السكان المتضررين متاحة على الموقع الإلكتروني: corecommitments.unicef.org/aap

قائمة الأدوات

أداة ١,٢ الأسئلة الشائعة حول المساواة أمام السكان المتضررين	أداة ١,٨ إرشادات حول إجراء مناقشة المجموعة المركزة
أداة ٢,٢ فيديو اليونيسف: المساواة أمام السكان المتضررين	أداة ٢,٨ إرشادات حول عقد لقاءات مجتمعية
أداة ١,٣ الاختصاصات المرجعية لمنسق المساواة أمام السكان المتضررين	أداة ٣,٨ المتطلبات الأساسية لمشاركة الأطفال واليافعين النوعية
أداة ٢,٣ الوصف الوظيفي لخبير المساواة أمام السكان المتضررين	أداة ٤,٨ نموذج الموافقة المسبقة
أداة ٢,٣ نبذة عن مسؤوليات المساواة أمام السكان المتضررين في المكتب الوطني	أداة ٥,٨ نموذج الموافقة على تقديم البيانات الشخصية
أداة ٥,٥ ورقة إرشادات حول إدماج المساواة أمام السكان المتضررين في خطط الاستجابة الإنسانية والجاهزية لحالات الطوارئ	أداة ١,٩ مخطط تدفق التغذية الراجعة
أداة ١,٥ ورقة إرشادية لدمج المساواة أمام السكان المتضررين في تحليل الوضع	أداة ٢,٩ قالب نموذج جمع التغذية الراجعة
أداة ٢,٥ قائمة الأسئلة المتعلقة بالمساواة أمام السكان المتضررين لتقييم الاحتياجات المتعددة القطاعات	أداة ١,١٠ الدليل العملي ومجموعة أدوات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين
أداة ٣,٥ ورقة إرشادية لدمج المساواة أمام السكان المتضررين في مذكرات استراتيجية البرامج	أداة ١,١٢ ورقة إرشادية حول مشاركة الجهات الفاعلة المحلية في دورة البرنامج
أداة ٤,٥ مثال على نظرية التغيير في مجال المساواة أمام السكان المتضررين	أداة ١,١٣ اختصاصات منسق/مستشار أول/مستشار فني في مجال المساواة بين الوكالات
أداة ٥,٥ ورقة إرشادية لدمج المساواة أمام السكان لمتضررين في خطط الاستجابة الإنسانية والجاهزية لحالات الطوارئ	أداة ٢,١٣ مثال على اختصاصات مجموعة المشاركة المجتمعية/المساواة
أداة ٦,٥ نظرة عامة على ميزانية المساواة أمام السكان المتضررين	أداة ٣,١٣ إطار عمل المساواة الجماعية في دورة البرنامج الإنساني
أداة ٧,٥ مثال لدمج المساواة أمام السكان المتضررين في اتفاقات التعاون	أداة ٤,١٣ ورقة إرشادية لرصد أداء المساواة في تنسيق المجموعات
أداة ٨,٥ قائمة مؤشرات مقترحة للمساواة أمام السكان المتضررين	
أداة ١,٦ ورقة إرشادية حول المساواة والإدماج	