CDAC NETWORK

وثيقة السياسات

دور مناهج العمل والخدمات والأدوات الموحدة في دعم الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية في الأعمال الإنسانية

أبريل/نيسان 2017

شكر وعرفان

نود أن نتوجه بالشكر إلى العديد من الأفراد والمنظمات التي ساهمت رؤاها وخبراتها إسهامًا كبيرًا في وضع هذه الوثيقة. ونُعرب عن امتناننا البالغ لكل مَنْ بذل من وقته في إجراء المقابلات والإدلاء بالتعقيبات على الإصدارات السابقة من هذه الوثيقة وتقديم الوثائق ذات الصلة اللازمة لدعم عملية المراجعة ولقد بذلنا قصارى جهدنا لنعكس آرائكم وما أدليتم به من إسهامات في هذا التقرير.

كما نود أن نتوجه بشكر خاص إلى أعضاء الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث الذين قدموا الدعم في التخطيط لعملية صياغة الوثيقة والإشراف عليها وخاصةً ممثلي المنظمات التالية الذين شكلوا فريقًا مرجعيًا: منظمة المشاريع التنموية الخيرية التابعة لهيئة الإذاعة البريطانية ووكالة «إنترنيوز» ومنظمة «جراوند تروث سلوشنز» والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ومنظمة مترجمين بلا حدود ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية ومنظمة «وورلد فيجن إنترناشونال». وأخيرًا، نتوجه بالشكر لأمانة الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث على ما قدموه من دعم طوال عملية مراجعة الوثيقة.

وما كانت هذه الوثيقة لتخرج إلى النور لولا الدعم السخي المقدم من وزارة التنمية الدولية بالمملكة المتحدة وبرنامج التأهب للكوارث وحالات الطوارئ.

المختصرات اللفظية والاختصارات

AAP	المساءلة تجاه المنكوبين
BBC MA	منظمة المشاريع التنموية الخيرية التابع لهيئة الإذاعة البريطانية
BPRM	مكتب السكان واللاجئين والهجرة
CDAC Network	الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث
CHS	المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة
CoP	شبكات الممارسين
CwC	التواصل مع المجتمعات المحلية
DEPP	برنامج التأهب للكوارث وحالات الطوارئ
DFAT	وزارة الشؤون الخارجية والتجارة
DFID	وزارة التنمية الدولية بالمملكة المتحدة
HC	منسق الشؤون الإنسانية
HCT	الفريق القطري المعني بالشؤون الإنسانية
I/NGOs	المنظمات الدولية/غير الحكومية
IASC	اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
ICCM	آلية التنسيق بين المجموعات
IFRC	الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر
OFDA	مكتب تقديم المساعدات الخارجية في حالات الكوارث التابع للولايات المتحدة
RC	منسق مقيم
SCHR	اللجنة التوجيهية للاستجابة الإنسانية
Sida	الوكالة السويدية للتعاون الإنمائي الدولي
ToR	الأطر المرجعية
USAID	وكالة التنمية الدولية التابعة للولايات المتحدة
WHS	القمة العالمية للعمل الإنساني

جدول المحتويات

ملخص تنفيذي 4

التوصيات 5

1. مقدمة ومعلومات أساسية 6
2. الغرض من هذه الوثيقة 7
3. الفئة المستهدفة 7
4. المنهجية 7
5. أطر العمل والالتزامات الحالية 8

المربع 1: أمثلة لاشتراطات الجهات المانحة فيما يتعلق بالاتصال وإشراك المجتمعات المحلية 8

6. المشكلة 9
7. العمل حتى الآن على استكشاف الحلول المحتملة 10
8. نُهُج العمل الموّحد 12
9. الدور الحاسم للتكنولوجيا 13
10. الفوائد والحواجز 14

المربع 2: توصيات حول النُهُج الموحّدة من اليمن 15

11. الدروس المستفادة من الاستجابات السابقة 16

11.1 التأهب والتنوع السياقي 16

المربع 3: توصيات بشأن التأهب في عملية إشراك المجتمعات المحلية في منطقة آسيا والمحيط الهادئ 17

11.2 الاتصال ثنائي الاتجاه واللغة 17

المربع 4: طرق موحّدة للعمل في أزمة الصحة العامة: حالة فيروس زيكا 18

11.3 قنوات الاتصال والتعقيبات 18

المربع 5: توصيات من عملية المفوضية في جمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة بشأن آليات التغذية الراجعة المشتركة بين الوكالات 19

11.4 القيادة المحلية، العمل المحلي 19

11.5 المشاركة المنهجية والشراكات 19

12. نحو خدمة موحّدة مستدامة 20

13. الاستنتاجات والتوصيات 23

الملحق (1): المراجع 25

الملحق (2): المنظمات المساهمة 26

الملحق (3): الممارسة الجيدة في المنصات الجماعية لأصحاب المصلحة المتعددين 27

الملحق (4): الخدمة العالمية المحتملة و الأنشطة الآلية الوطنية 32

ملخص تنفيذي

أجريت عملية مطوَّلة في الفترة التي سبقت انعقاد القمة العالمية للعمل الإنساني لعام 2016 للنظر في منظومة العمل الإنساني وتقديم توصيات واضحة لإجراء إصلاحات عليها. بيد أنه ستذهب ثمار هذه القمة المتمثلة في خطة عمل من أجل الإنسانية و الصفقة الكبرى التي تدعو إلى إحداث ثورة في عملية المشاركة هباءً منثورًا إذا لم تُبذل جهود جماعية دولية ترمي إلى تحسين إشراك المجتمعات المحلية قبل وقوع الكوارث وفي أثنائها وفي أعقابها.

فلقد حان الوقت لإعادة تحديد الدور الذي يضطلع به هيكل تنسيق العمل الدولي في المجال الإنساني. فلا بد أن يكون الهدف من هذا الهيكل هو تعزيز القدرات الوطنية في مجال العمل الإنساني وإشراك المجتمعات المحلية المنكوبة مشاركةً تامةً عن طريق إحاطتهم بالمعلومات الصحيحة في الوقت المناسب والتشاور معهم فيما يتعلق بالقرارات التي تُؤثر عليهم وتمكين الأفراد من البقاء على اتصال أو معاودة الاتصال ببعضهم بعضًا. ولكي يتحقق هذا الهدف، يتعين على القادة وواضعي السياسات إجراء تغييرات في السياسات والعمليات على وجه السرعة.

فهناك فرص شتى لإشراك الأفراد في الأزمات بالإضافة إلى سبل محتملة لتحسين قدرات الاتصال بين المجتمعات المحلية المنكوبة. بيد أنه قلّما يُنسق العمل في هذا الجانب تنسيقًا جيدًا أو تُقيم تبعاته. فهناك أطر عمل والتزامات، على سبيل المثال المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة المساءلة بيد أنها لا يُلتزم بها على الدوام. ولقد أكدت الصفقة الكبرى ضرورة وضع خدمات مشتركة أو موحدة لإشراك المجتمعات المحلية بحيث يؤثر الأفراد المنكوبون تأثيرًا مباشرًا على عملية اتخاذ القرارات خلال عملية الاستجابة.[1]

ولقد تم تنفيذ نُهج موحدة مختلفة للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية بغرض دعم تنسيق العمل في المجال الإنساني خلال الأزمات وعند التأهب لها على حدٍ سواء. وعلى الرغم من الإجماع على أن هذه الأنشطة تُسهم في تحسين الاستفادة من الموارد التي يتمتع بها الشركاء وتحسين عملية التنسيق وبناء القدرات المحلية، فقلما تُنفذ هذه الأنشطة تنفيذًا منهجيًا من خلال الهياكل الحالية لتنسيق العمل في المجال الإنساني. ولقد أدت المحاولات المؤقتة التي تُبذل للاطلاع على استراتيجيات ما بعد الكوارث وتمويلها وتحديدها في الغالب إلى انعدام المساءلة الجماعية وسوء التنسيق وإحداث ثغرات ووضع استراتيجيات متكررة.

ولقد كانت عملية تبادل الدروس المستفادة بين فرق الاستجابة محدودةً ولم تكن هناك آلية منهجية لإدراج النُهج الموحدة على مستوى العمليات (بين القطاعات) والمستوى الاستراتيجي (الفريق القطري المعني بالشؤون الإنسانية) طوال مراحل دورة البرامج الإنسانية. وهناك أسباب عديدة لعدم وجود هذه الآلية على النحو التالي: عدم فهم القيمة المضافة التي تحققها هذه النُهج (بالنسبة للمجتمعات المحلية المتضررة ووكالات التنفيذ على حدٍ سواء) والاعتقاد بأن هذه النماذج الموحدة تنطوي على هياكل إضافية وموازية والحاجة إلى موظفين متخصصين بتكلفة مقدّرة والتعقيد غير المحبذ الذي يشوبها. وتشمل أسباب أخرى رغبة الوكالات الفردية في امتلاك البيانات والتنافس بين المفوضين ومحدودية المرونة اللازمة لإجراء تعديلات على البرامج تبعًا للتعقيبات الواردة ومخاوف الحماية المحتملة.

وعلى الرغم من كل هذه التحديات المسلم بها، فإن هناك مزايا واضحة. وتشمل هذه المزايا القدرة على تحقيق التنمية الجماعية وتوحيد الأدوات وتحسين التنسيق والكفاءات والقدرة على توسيع نطاق التوعية ومن ثمّ تعزيز فهم التوجهات والقضايا التي تُؤثر على الأفراد والقدرة على الحد من اللبس وحدة التوتر والنزاع بين المجتمعات المحلية المنكوبة من خلال توحيد الرسائل الموجهة وتعزيز جهود حشد الدعم بناءً على الرسائل الموحدة.

ولقد حُددت أمثلة مختلفة على الممارسات الجيدة والدروس المستفادة من المبادرات المشتركة بين وكالات متعددة، ومن بينها وضع مناهج عمل موحدة في عدد من السياقات وأنشطة للتأهب وإرشادات واستخدام صيغ ونماذج موحدة لجمع التعقيبات.

وتُؤكد هذه الوثيقة ضرورة وضع نُهجٍ موحدةٍ للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية على الصعيدين الوطني والعالمي ويحظى هذا الأمر بدعم كبير في قطاع العمل الإنساني برمته.

وسيختلف شكل الآليات وأهدافها على المستوى الوطني تبعًا للسياق الذي يعتمد بدوره على الاحتياجات والقدرات المتاحة. ولا بد أن تتخذ هذه الآليات إجراءات تأهب لضمان أن تكون الجهات الفاعلة المسؤولة عن الاستجابة قادرةً على إدراج الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية. ولا بد أن تتمتع بالقدرة على جمع البيانات المستنبطة من التعقيبات وتحليلها لتسليط الضوء على التوجهات التي يمكنها وضعها في صورة أنشطة. ولا بد أن تخدم هذه الآليات هيكل العمل الإنساني الحالي والمستحدث، وخاصة الهياكل التي تدعم الاستجابات المحلية التي تقوم بها الحكومات. ولن يُعتد بهذه الآليات على أنها قطاع مستقل بذاته.

وستدعم الخدمات الموحدة على المستوى العالمي الخدمات على المستوى الوطنية وجمع الممارسات الجيدة وتعميمها ووضع مواد موحدة لإجراء التعديلات على المستوى القطري وتقديم الإرشادات والنصائح.

وتتطلب الخدمات الموحدة العالمية والآليات الوطنية تخصيص تمويل مبدئي ومؤقت للبدء في تنفيذها ومن ثم إعادة توزيع التمويل الوارد من المصادر الحالية على المدى المتوسط. ويتطلب الحصول على هذا التمويل تقديم أدلة على الفعالية من أجل المساهمة في توجيه رسائل دعم مؤثرة. فإذا حققنا الهدف المتمثل في إدراج الخدمات والآليات تمامًا في هيكل العمل الإنساني، عندئذ سيتسنى لنا أخيرًا الحصول على جميع التمويل اللازم من خلال إعادة توزيع الأموال الوارد من العمليات عبر المنظومة.

[1] **الصفقة الكبرى** هي اتفاقية مبرمة بين أكثر من 30 جهة من أكبر الجهات المانحة وجهات المساعدات الإنسانية التي تهدف إلى توفير المزيد من الموارد للمحتاجين إليها.

« تدعو الضرورة إلى وضع نُهجٍ موحدةٍ للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية على الصعيدين الوطني والعالمي ويحظى هذا الأمر بدعم كبير في قطاع العمل الإنساني برمته »

التوصيات

لقد اقترحت التوصيات الثمانية الآتي ذكرها لتُطبق في الإجراءات التي تُتخذ مستقبلًا لغرض دعم القدرة على وضع آلية موحدة للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية:[2]

التوصية الأولى

تقر المنظمات الإنسانية الدولية بالآليات المحلية والوطنية الحالية وتستخدمها لوضع آليات موحدة للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية.

التوصية الثانية

ينبغي للجهات الفاعلة في مجال العمل الإنساني أن تقف على سياقات الاتصال المحلية وتحللها وتُحيط بالجهات المعينة التي يتعين عليها التأهب أو برامج التأهب الخاصة بكل سياق على حدة على المستوى الوطني بالإضافة إلى الدعم المقدم من خلال الخدمات العالمية حتى تُدرج بالكامل في هيكل العمل الإنساني.

التوصية الثالثة

ينبغي لجميع الهيئات التابعة للمنظمات غير الحكومية والأمم المتحدة والصليب الأحمر أن تُدرج عملية الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية طوال دورة برامجها الإنسانية التنظيمية وفي عمليات التعاون التي تُجريها، على سبيل المثال دورة البرامج الإنسانية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وخطط التأهب لحالات الطوارئ والاستجابة لها.

التوصية الرابعة

ينبغي للجهات الفاعلة في مجال العمل الإنساني أن تعزز الالتزامات والمبادئ التنظيمية المتعلقة بالجودة والمساءلة المطبقة على مستوى المنظومة وتنفذها وتلتزم بها التزامًا تامًا.

التوصية الخامسة

ينبغي للوكالات المانحة أن تفي بالتزامها المتمثل في تحسين الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية من خلال توفير قدر أكبر من التمويل المرن في مجال العمل الإنساني.

التوصية السادسة

ينبغي لجميع المنظمات الإنسانية أن تُدرج إجراءات موحدة للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية في خطتها للتأهب لحالات الطوارئ.

التوصية السابعة

ينبغي للشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث أن تُوحد الممارسات الجيدة المتبعة لتحقيق الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية وتُعممها.

التوصية الثامنة

ينبغي للمنظمات الإنسانية أن تُدرج تقنيات الاتصال والجهات الفاعلة في مجال الإعلام في آلياتها للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية على الصعيدين الوطني والعالمي، ومن بينها مبادرات التنسيق الرئيسية أو بين الوكالات في عملية الاستجابة.

[2] يُرجى الرجوع إلى الوثيقة الكاملة للاطلاع على المزيد من التفاصيل عن كل توصية.

1. مقدمة ومعلومات أساسية

ويُسلط الضوء دائمًا على أهمية الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية في مجال العمل الإنساني برمته. ولقد أكدت القمة العالمية للعمل الإنساني والصفقة الكبرى ضرورة وضع خدمات مشتركة أو موحدة لإشراك المجتمعات المحلية بحيث يؤثر الأفراد المنكوبون تأثيرًا مباشرًا على عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية خلال عملية الاستجابة.

وفي ظل تزايد الفرص لتحسين إشراك المجتمعات المحلية في الأزمات أكثر من ذي قبل، يتمثل أحد الأهداف الاستراتيجية للشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث للفترة ما بين عامي 2016-2021 في تعزيز التعاون لجعل هذه الجهود مثمرةً بدرجة أكبر.

وتهدف هذه الشبكة إلى تسهيل عملية وضع منهاج عمل موحد يُتيح الفرصة لعدد من الجهات المعنية للتعاون فيما بينها لتبادل الأدوات والخدمات. ويعني ذلك أن يوافق الفريق القطري المعني بالشؤون الإنسانية في جميع الأقطار المعرضة للخطر مسبقًا على الوكالة التي ينبغي أن تتولى تنسيق عملية إشراك المجتمعات المحلية. وقد تكون هذه الوكالة منظمة غير حكومية أو هيئة تابعة للأمم المتحدة أو عضو في الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر أو منظمة للنهوض بوسائل الإعلام ويتوقف الاختيار على أن تكون الهيئة مطلعة تمامًا بالأحوال المحلية وتتمتع بأفضل قدرات وخبرات.

ولن تحل إدارة منهاج العمل الموحد أو المشاركة في إدارته محل مساءلة الوكالات فيما يتعلق بمسؤولياتها والتزاماتها العالمية المتعلقة بالاتصال والمساءلة تجاه الأفراد المنكوبين. بيد أنه يُسهم هذا المنهاج الذي يرتبط بهيكل العمل الإنساني في حُسن تنسيق هذه الجهود وتنفيذها في أنسب توقيت وجعلها مثمرةً بدرجة أكبر. وسيسهم هذا المنهاج أيضًا إسهامًا كبيرًا في توسيع نطاق المشاركة والملكية على النحو المتوخى في الالتزامات الواردة في الصفقة الكبرى التي تم التوصل إليها في القمة العالمية للعمل الإنساني وأهداف التنمية المستدامة. وسيتعين الاتفاق عند وضع آليات موحدة لجمع التعقيبات على الشخص الذي سيتولى المسؤولية عن ضمان التعامل مع التعقيبات والشكاوى.

ويحظى هذا الأمر بأهمية خاصة بالنسبة للقضايا الحساسة وستدعو الحاجة إلى وضع إجراءات وبرتوكولات.

تشمل **الصفقة الكبرى** مجموعة من التغييرات في ممارسات العمل التي تنتهجها الجهات المانحة ومنظمات المساعدات الإنسانية التي ستُحقق مليون دولار إضافي على مدى خمس سنوات للمحتاجين إلى المساعدات الإنسانية.

وتشمل هذه التغييرات إعداد برامج للنقد وزيادة التمويل المخصص للجهات الوطنية والمحلية المسؤولة عن الاستجابة والحد من البيروقراطية من خلال وضع متطلبات منسقة لتقديم التقارير.

وتلزم الصفقة الكبرى الجهات المانحة ومنظمات المساعدات الإنسانية بتخصيص 25 في المائة من التمويل العالمي في مجال العمل الإنساني للجهات الوطنية والمحلية المسؤولة عن الاستجابة بحلول عام 2020 بالإضافة إلى توفير المزيد من الأموال غير المخصصة وزيادة التمويل المتعدد السنوات لضمان تعزيز القدرة على التنبؤ والاستمرارية في الاستجابة في مجال العمل الإنساني بين التزامات أخرى.

« لن تحل إدارة منهاج العمل الموحد أو المشاركة في إدارته محل مساءلة الوكالات فيما يتعلق بمسؤولياتها والتزاماتها العالمية المتعلقة بالاتصال والمساءلة تجاه الأفراد المنكوبين. »

الأهداف الاستراتيجية للشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث للفترة ما بين عامي 2016-2021

1. تعزيز التعاون لتحقيق اتصال وإشراك أكثر فعالية للمجتمعات المحلية
- أ. الاجتماع والتعاون
- ب. دعم الخدمات المشتركة: الاستثمار في البرامج على المستوى القطري ومناهج العمل المشركة بين الوكالات وبرامج الجهات المعنية المتعددة

2. الدعوة إلى إجراء تغيير منهجي للتركيز على آراء المجتمعات المحلية في عمليتي التأهب والاستجابة في مجال العمل الإنساني
- أ. آراء المجتمعات المحلية
- ب. المعلومات
- ج. تغيير العمليات

3. تعزيز التعلم ودعم تقديم الأدلة على تحقيق الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية
- أ. بناء قاعدة للأدلة
- ب. الإرشادات والأدوات والممارسات الجيدة
- ج. مكتبة الموارد
- د. تنمية القدرات ووضع القوائم

حركة إعصار روانو في بنجلاديش

2. الغرض من هذه الوثيقة

تُحدد هذه الوثيقة الدور المحتمل الذي تقوم به مناهج العمل والخدمات والأدوات الموحدة في دعم الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية في عملتي التأهب والاستجابة في مجال العمل الإنساني.

إنها تصف المزايا والثغرات والتحديات التي تواجه النُهج الحالية. وتُسلط الضوء على أطر العمل والالتزامات الحالية وتُقدم نبذة موجزة عن الممارسات الجيدة. وفي الختام، تقترح الوثيقة توصيات لتسليط الضوء على تنفيذ مناهج العمل والخدمات والأدوات الموحدة وتسهيله.

وتؤيد هذه الوثيقة الدعم الدؤوب الذي تُقدمه الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث فيما يتعلق بالنُهج الموحدة. إنها ترتبط ارتباطًا وثيقًا بمبادرة الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية التي تضم فريقًا توجيهيًا يتألف من جهات معنية متعددة ولقد دعت الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث إلى إطلاق هذه المبادرة وتشترك في إدارتها حالياً بالتعاون مع منظمة الأمم المتحدة للطفولة ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية.[3] ومن المتوقع أن يستخدم الفريق هذه الوثيقة كمرجع رئيسي نظرًا لأنها تختبر عددًا من نماذج العمل الجماعي من جميع أنحاء العالم.[4]

[3] أعضاء فريق التوجيهي الحالي: الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث، وتحالف المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة، ومنظمة «جراوند تروث سلوشنز»، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين/ فريق العمل المعني بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين/ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وفرقة العمل المعنية بالمساءلة تجاه السكان المتضررين ، ومنظمة NEAR Network، واللجنة التوجيهية للاستجابة الإنسانية، ومنظمة الصحة العالمية، والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، مكتب الأمم المتحدة لتنسيق المساعدة الإنسانية، ومؤسسة ورلد فيجن.

[4] مبادرة الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية: نحو خدمة جماعية من أجل استجابة أكثر فعالية، مذكرة مفاهيمية وخطة العمل 1 يناير/كانون الثاني 2017 - 31 ديسمبر/كانون الأول 2019.

3. الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الوثيقة صانعي القرار والجهات المسؤولة عن الاستجابة في مجال العمل الإنساني، وخاصة القادة والمنظمات التي أجرت تعديلات على النهج الموحد المطبق على نطاق المنظومة لإحداث تغيير في عملية الاستجابة في مجال العمل الإنساني مع الالتزام بمسؤولياتهم الفردية والتنظيمية في الوقت عينه.

4. المنهجية

كلفت الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث أحد المستشارين المستقلين بصياغة هذه الوثيقة. ولقد اتبع في صياغتها النهجان التاليان لإعداد المحتوى:

- إجراء مقابلات شبه منظمة مع الجهات المعنية ذات الصلة وجهات تقديم المعلومات الرئيسية و
- مراجعة البيانات والوثائق الثانوية.[5]

وتم التواصل مع ما مجموعه 68 شخصًا لإجراء المقابلات وأُرسلت رسالة بريد إلكتروني إضافية إلى أعضاء الشبكة لمطالبتهم بالإدلاء بالمزيد من الإسهامات. وأُجري ما مجموعه 47 مقابلةً مع ممثلين من 26 منظمة من الجهات المعنية على المستويين العالمي والوطني.[6]

متطوعون يحذرون من النشر في كوكس بازار

[5] انظر الملحق (1) للاطلاع على المراجع. أجرت الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث بحوثًا تشغيلية حول التواصل مع المجتمعات المحلية لأكثر من خمس سنوات، وتم تحليلها أيضًا كجزء من المراجعة.

[6] انظر الملحق (2) للاطلاع على قائمة المنظمات التي تمت استشارتها.

5. الأطر والالتزامات القائمة

هناك العديد من الأطر والالتزامات العالمية ذات عناصر خاصة بالتواصل والمشاركة المجتمعية. وبينما تصف هذه الأطر والالتزامات الإجراءات التي ينبغي اتخاذها، فلا تتخذها الجهات الفاعلة في المجال الإنساني على نحوٍ متسقٍ ومتماسكٍ. وتشمل:

- التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين
- سياسة اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية في إطار الأعمال الإنسانية
- المذكرة التوجيهية الأولية لمجموعة مدراء برنامج الطوارئ التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات - الحماية والمساءلة أمام السكان المتضررين في دورة البرنامج الإنساني (HPC)
- المعيار الإنساني الأساسي للنوعية والمساءلة
- مبادئ السلوك للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية في برامج الاستجابة للكوارث
- دليل حركة الصليب الأحمر للمشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA)
- دليل إسفير: الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في مجال الاستجابة الإنسانية
- مؤتمر القمة العالمي للعمل الإنساني (WHS) حول الصفقة الكبرى
- الالتزامات الأساسية لمنظمة الأمم المتحدة للطفولة إزاء الأطفال في مجال العمل الإنساني [7]

كانت المساءلة أمام السكان المتضررين موضوعًا رئيسيًا في مؤتمر القمة العالمي للعمل الإنساني والصفقة الكبرى المنعقد في مايو/آيار 2016. وهو التزام راسخ يركز على ثورة المشاركة، التي تلتزم من خلالها الوكالات والجهات المانحة بإشراك الأشخاص الذين يتلقون مساعدات في عمليات صنع القرار التي تؤثر في حياتهم. وقد قام خمسة وأربعون من الأطراف المعنية بالتزامات فردية في هذا المجال. ويحث التزام ثورة المشاركة الجهات الفاعلة في مجال العمل الإنساني على:

- الحوار مع الأشخاص والمجتمعات المتأثرة والاستماع إليهم، ومن ذلك الأشخاص الأكثر ضعفاً والأكثر عرضة للخطر؛
- التصرُّف بناءً على ما سمعوا؛
- تقديم ملاحظات حول القرارات والإجراءات التي اتخذتها؛
- تلقي تعليقات حول كيفية تلقي استجابتها؛
- تعديل عملها على أساس التعليقات الواردة؛
- توفير معلومات سهل الوصول إليها ومناسبة التوقيت وذات الصلة.

تحدد التزامات المساءلة أمام السكان المتضررين الخاصة باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعيار الإنساني الأساسي (CHS) على وجه الخصوص، ثلاثة عناصر أساسية يُشترط توافرها في الاستجابات الإنسانية فيما يتعلق بالتواصل والمشاركة المجتمعية:

- المشاركة؛
- آليات التعليقات والشكاوى؛
- توفير المعلومات.

تؤثر هذه الأطر والالتزامات في التفكير في العناصر الرئيسية للنماذج الجماعية.

[7] انظر المذكرة المنفصلة التي أصدرتها الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث والتي تحمل العنوان التالي: "الأُطر والالتزامات العالمية المعنية بالتواصل والمشاركة المجتمعية" لمزيد من التفاصيل حول الأُطر والالتزامات المتعلقة بالتواصل والمشاركة المجتمعية.

المربع 1: أمثلة لاشتراطات الجهات المانحة فيما يتعلق بالتواصل والمشاركة المجتمعية

فيما يلي أمثلة لاشتراطات الجهات المانحة لمراعاة الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية في طلبات الشركاء للتمويل:

تشترط وزارة الشؤون الخارجية والتجارة الأسترالية **DFAT** أن يثبت شركاؤها أنه يمكنهم أن يكونوا مسؤولين أمام السكان المتضررين من خلال أطر المساءلة.

تشترط وزارة الخارجية الكندية **(DFAT)** أن تضمين شواغل الفئات الفقيرة والمهمشة في المجتمعات المحلية واحتياجاتها وأولوياتها في المبادرات التي تهدف إلى معالجة تحديات التنمية التي تواجهها.

يُطلب من شركاء وزارة التنمية الدولية البريطانية **(DFID)** التأكُّد من وجود آليات للحصول على ردود فعل منتظمة ودقيقة تغطي وجهات نظرهم بشأن المساعدة المتلقاة والمنظمات التي تقدمها. ويتعين على الشركاء توضيح كيفية جمع التعليقات والتصرف بناءً عليها لتحسين مدى التناسب، والملاءمة، والمساواة، والفعالية، والقيمة لقاء المال.

تركز الوكالة النرويجية للتنمية الدولية **(NORAD)** على مشاركة المستفيدين كجزء أساسي من المساعدات الإنسانية لضمان صحة المشاركة مع المتضررين من الأزمات.

تدعم الوكالة السويدية للتعاون الإنمائي الدولي الجهود الرامية إلى تعزيز قدرة السكان المتضررين على المطالبة بالمساءلة من السلطات والمؤسسات المحلية والوطنية وكذلك المنظمات الإنسانية.

تشترط **وكالة الولايات المتحدة للتنمية الدولية /مكتب المساعدة الخارجية في حالات الكوارث/مكتب التخطيط وإدارة الموارد**أن يأخذ الشركاء تعليقات المستفيدين في عين الاعتبار، كما أنه من متطلبات التمويل أن يكون لدى الشركاء إطار عمل لتحقيق ذلك.. وقد كان ذلك اشتراطًا قانونيًا منذ عام 2016. ومع ذلك، لا ينصب التركيز على النُهُج الجماعية بعد.

" تحتاج النُهُج إلى تعزيز القيادة المحلية والعمل المحلي والنمو تدريجيًا "

6. المشكلة

هناك اتفاق عام في قطاع العمل الإنساني، على مستوى الممارسين والقيادة، على أن الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية يُسهمان في زيادة الفعالية والقيمة لقاء المال.

ورغم أن العديد من المنظمات والحكومات تلتزم بذلك، لا يتم اتخاذ إجراء ليكون ذلك جزءًا من التأهب والاستجابة بشكل منهجي.

فمع كل كارثة تحدث فجأة، تهرع العديد من الوكالات إلى وصول إلى الموارد ومواءمة استراتيجيات الاتصال ومشاركة المجتمعية الخاصة بها، مما يُحدِث فجوة في وقت حرج.

في الأزمات طويلة الأمد، تصبح القضايا أكثر تعقيدًا بسبب قيود التمويل والوصول. في منتصف الكارثة، غالبًا ما تكافح الوكالات للتوصُّل إلى إجماع حول نهج لجهود الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية وتنسيقها في أي سياق. ونتيجة لذلك، غالبًا ما يكون مجال العمل الحرج هذا مخصصاً وناقص التمويل، وغير منسق، وثمة مخاطر بشأن عدم الفعالية.

- لا تقيّم الوكالات الأعراف والممارسات الاجتماعية والثقافية التي تؤثر على كيفية تلقي السكان المتأثرين للمعلومات وفهمها والتصرُّف بناءً عليها في أثناء حالات الطوارئ الصحية أو الإنسانية تقييمًا ممنهجًا؛
- لا يتلقى السكان المتضررون المعلومات التي يحتاجون إليها (أو يتلقون معلومات متضاربة) لاتخاذ قرارات مستنيرة في الوقت المناسب؛
- يتلقى السكان المتضررون معلومات لا يمكنهم فهمها بسبب الحواجز اللغوية أو محو الأمية؛
- نادرًا ما تفيد وجهات النظر الأشخاص المتضررين تصميم الاستجابات الإنسانية التي لا تزال مرتكزة على العرض، وتستند إلى حد كبير على ما يمكن لمختلف الجهات الفاعلة تقديمه؛
- لا تتم مواءمة التعليقات التي تجمعها الوكالات المختلفة (أو تفتقر إلى نُهُج مشتركة من حيث التحليل وإخفاء الهوية والتجميع والمشاركة). ونادراً ما يكون ذلك نتيجة تمارين تجميع متعمدة تستند إلى مؤشرات أداء واضحة،

" لا يتلقى السكان المتضررون المعلومات التي يحتاجون إليها (أو يتلقون معلومات متضاربة) لاتخاذ قرارات مستنيرة في الوقت المناسب "

وبالتالي نادراً ما يتم اتخاذ إجراء بناءً عليها، مما يُقلل من احتمالية ضبط الاستجابة بشكل عن طريق تصحيح المسار اللازم؛

- في الغالب، لا يكون للمستجيبين المحليين والوطنيين الذين يعملون بشكل وثيق مع المجتمعات المتضررة دور محوري في آليات التنسيق القائمة، ولا يؤخذ بمعلوماتها القيّمة؛
- في الغالب، لا يكون مدى فهم الرسائل الصادرة إلى المجتمعات المتضررة أو الصادرة منها واضحًا.

إن وضع نُهُج جماعية، فضلًا عن الاستعداد، سيسهمان في تحقيق تطبيق أكثر منهجية للدروس المستفادة؛ وتعزيز تبادل المهارات؛ والمساعدة على ضمان أن يكون العمل أكثر قابلية للتنبؤ به، وأن يكون أفضل تنسيقًا، وتوفر الموارد بانتظام.

من المرجح أن تتباين وظيفة الخدمة الجماعية حسب السياق، ففي بعض الأحيان تعزز وتسعى إلى ضمان تحقيق نُهُج مشتركة (وكالاتية أو قطاعية) بدلًا من النُهُج الفردية للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية، وفي حالات أخرى يكون لها وظيفة تنسيق مع التركيز على ضمان أن الأساليب الفردية تكميلية على الأقل.
تحتاج النُهُج إلى تعزيز القيادة المحلية والعمل المحلي والنمو تدريجيًا.

" لا تقيّم الوكالات الأعراف والممارسات الاجتماعية والثقافية التي تؤثر على كيفية تلقي السكان المتأثرين للمعلومات وفهمها والتصرُّف بناءً عليها في أثناء حالات الطوارئ الصحية أو الإنسانية تقييمًا ممنهجًا "

7. العمل حتى الآن على استكشاف الحلول المحتملة

تواصل منظمات الإغاثة التواصل مع المجتمعات المحلية وإشراكها لعقود من الزمن. والجديد هو النهج المنهجي الجاري اختباره واقتراحه كطريقة جديدة للعمل على أساس التعلُّم من الكوارث وربط إشراك المجتمعات المحلية بعملية صنع القرار بشكل واضح.

تشارك مجموعة من الشركاء بالفعل في جهود متعمدة مختلفة لتحسين الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية، بما في ذلك الأمم المتحدة والحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية الدولية والوطنية وشبكات وسائل الإعلام وشركات الاتصالات والتكنولوجيا والمجتمع المدني والقطاع الخاص.

وتتضمّن بعض الخطوات الرئيسية التاريخية نحو طرق أكثر توحيدًا للعمل، تم اختبارها وصقلها من قبل أعضاء الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث ما يلي:

- **2010:** في أعقاب زلزال عام 2010 في هايتي مباشرة، قامت الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث بأول مبادرة للوصول المبكر إلى الموقع لها. وسعت إلى توفير "آلية تنسيق الاتصالات على نطاق المنظومة"؛ لتمكين العمليات الإنسانية من توصيل المعلومات المنقذة للحياة إلى السكان المتضررين وتوجيه أصواتهم إلى الجهات الفاعلة في مجال المساعدات.

  وقد تم تمويلها إلى حد كبير من خلال صندوق الإغاثة في حالات الطوارئ التابع لمكتب تنسيق الشؤون الإنسانية OCHA، ومن ثم منظمة الصحة العالمية.[8]

- **2013:** بدأت شبكة الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث في الدعوة إلى "خدمات مشتركة" أكثر قابلية للتنبؤ في عام 2013 بعد الثغرات التي وجِدَت في الاستجابة إلى إعصار بوفا في الفلبين[9] والكوارث اللاحقة.[10]

  من 2013 إلى 2015، ترأست أمانة الشبكة اجتماعات مشتركة بين الوكالات بشأن نموذج "خدمة مشتركة" محتمل لدعم المنظمات الإنسانية والمجموعات، بهدف مزدوج يتمثل في توفير المعلومات بشكل موحّد للمتضررين وجمع التعليقات من المجتمعات وتجميعها وتحليلها للتأثير على عمليات صنع القرار على المستويين الاستراتيجي والتشغيلي.

- **2014:** منحت الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث تمويلاً في إطار برنامج وزارة التنمية الدولية البريطانية للتأهب للكوارث وحالات الطوارئ لدعم مناهج العمل الوطنية في بنجلاديش وجنوب السودان. وعقدت الشبكة شراكة مع منظمة مشروع تقييم القدرات لتطوير مجموعة من الأدوات المشتركة لتقييم الاحتياجات المتعلقة بالمعلومات والاتصالات للمجتمعات المتضررة من الكوارث وتقديم التدريب عليها.[11]
- **2015:** في أكتوبر 2015، وافق اجتماع[12] الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث بشكل عام على نموذج قابل للتطبيق بحد أدنى بالأهداف التالية:

  أ. تمكين العاملين في المجال الإنساني من التواصل مع الأشخاص المتضررين، وتمكين الأشخاص المتضررين من التواصل فيما بينهم ومع مقدمي المساعدات.

  ب. ضمان دمج تصورات الأشخاص المتضررين بشأن الاستجابة الإنسانية في عملية صنع القرار (على سبيل المثال: من خلال "مركز" للمعلومات المشتركة بين الوكالات).

  ج. ضمان تلبية احتياجات المجتمعات من المعلومات بطريقة متسقة ومنسقة.

- **2016:** في أبريل/نيسان 2016، شاركت اليونيسف والاتحاد الدولي أو جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية بالتعاون مع الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث في استضافة ورشة عمل تضم أكثر من 40 منظمة لتحديد كيفية التعاون بشأن الآليات الموحّدة وجعلها قابلة للتشغيل.

الدروس المستفادة

أكدت ورشة العمل لعام 2016 الدروس المستفادة، وتحديدًا، "أهمية:

أ. تمكين السكان المتضررين من خلال توفير معلومات منقذة للحياة، وضرورية للمتضررين لاتخاذ قرارات مستنيرة واكتساب القدرة على التحكم في حياتهم

ب. ضمان المشاركة الجماعية والمنهجية للمجتمعات المحلية المتضررة في تشكيل أولويات المعونات وتصميم البرامج لضمان أن تكون المساعدة خاضعة للمساءلة وذات صلة وملبية للاحتياجات.

وقد تم تسليط الضوء على تقييمات الاحتياجات التشاركية والرصد والتقييم بوصفها وسائل مهمة لتحقيق هذه الغاية".[13]

[8] استعراض التعلُّم في هايتيCDAC Haiti Learning Review، التقرير النهائي، من إعداد سيسيليا م. ليونغمان، 2012

[9] استعراض التعلُّم حول إعصار بوفا لعام 2013 الصادر عن الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث. متوفر على www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/evaluations-and-learning-reviews

[10] انظر الملحق (2)

[11] انظر http://www.cdacnetwork.org/i/20140721170540-7vd0o/

[12] الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث، ورشة عمل حول الخدمات العامة: الملخص والخطوات التالية، 9 أكتوبر 2015، والتي استضافتها منظمة Plan UK، لندن، بما في ذلك ممثلون من وزارة التنمية الدولية البريطانية ومجموعة الاتصالات في حالات الطوارئ. وفي هذا الاجتماع، تم تأسيس فريق توجيهي من أعضاء الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث التاليين: ومنظمة «جراوند تروث سلوشنز»، ووكالة «إنترنيوز» ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف)، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، ومنظمة «وورلد فيجن إنترناشونال».

[13] تقرير حول "تعزيز الاتصال، وإشراك المجتمعات المحلي والتعبئة الاجتماعية في حالات الطوارئ الإنسانية"، ورشة عمل، 26 أبريل/نيسان 2016، المركز المسكوني، جنيف، مذكرة موجزة واستنتاجات رئيسية"

- **2017:** دشّنت اليونيسف، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر والشركاء، تحت رعاية الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث، مبادرة الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية. ويهدف إلى تنظيم خدمة موحّدة لتلبية الحاجة إلى نهج أكثر تنظيماً وتنسيقاً في مجال الاتصالات والمشاركة المجتمعية مع الأشخاص المتضررين. ومن المتوخى أن تعمل هذه الخدمة كوظيفة دعم لاستكمال الجهود الجارية والارتقاء بها في سياقات معينة. في نظام المجموعات، على سبيل المثال، سيتم دمج الخدمة في آلية التنسيق بين المجموعات.[14]

وبفضل الربط مع مبادرة الخدمة الموسّعة الأوسع، يستكشف عدد من أعضاء الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث وشركاء استراتيجيون العلاقات التعاونية لتوسيع نطاق تقديم خدماتهم الحالية في مجالات متخصصة.

في حين أن التركيز الأولي للمناقشات المتعلقة بإمكانيات المناهج الموحّدة كان منصبًا على الكوارث الطبيعية المفاجئة، فقد كان هناك تعلم أحدث من حالات الطوارئ المعقدة المتعلقة بالصراعات والصحة العامة.[16] ويشمل ذلك العمل المستمر لفريق كبار الموظفين المعني بتنفيذ خطة التحول (STAIT) على استكشاف نماذج المساءلة الموحّدة لتعزيز فعالية الاستجابة الإنسانية.

ومع ذلك، لا تزال هناك حاجة إلى مزيد من النظر في كيفية هيكلة الخدمات الموحّدة واستدامتها في بيئات سياقية متنوعة، وكذلك عبر الأزمات الممتدة (بما في ذلك الأزمات ذات التداعيات الإقليمية والمتعددة البلدان) والأزمات التي تتلقى تمويلًا وموارد محدودة.

التعاون التشاركي

تعاونية مستقلة بشأن المشاركة والتقييم في حالات الطوارئ الإنسانية بين منظمة ACAPS ومنظمة Ground Truth Solutions ومنظمة Internews. وهي تسعى إلى توفير مجموعة متقدمة من خدمات التقييم والتغذية الراجعة والاتصالات لمجتمع العمل الإنساني والسكان المتضررين من الكوارث فور وقوع الكوارث، ومواصلة القيام بذلك حتى يتم وضع ترتيبات بديلة أو تتراجع الحاجة إلى خدماتها.[15]

منصة اللغة المشتركة للعمل الإنساني

تهدف منصة اللغة المشتركة للعمل الإنساني، وهي تعاون نامي بين منظمة "مترجمون بلا حدود" Translators without Borders، والوكالات الشريكة للأمم المتحدة والقطاع الخاص، إلى توفير مجموعات بيانات متوازية متاحة بشكل مفتوح للنص والصوت لاستخدامها في تطوير أدوات التكنولوجيا في اللغات الرئيسية المحورية للأزمات؛ وتتضمن محتوى قابل للاستخدام بشكل مفتوح في المجالات الرئيسية للاستجابة للأزمات والتأهب والممارسات الإنسانية. والهدف هو زيادة تمكين المجتمعات من التحكم في المحتوى الذي يحتاجون إليه، بالطريقة التي يحتاجون إليها.

تدريب تأسيسي من الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث في بنجلاديش

" في نظام المجموعات، سيتم دمج الخدمة في آلية التنسيق بين المجموعات "

[14] انظر مذكرة الإحاطة بشأن لجنة CCEI على العنوان: http://www.cdacnetwork.org/i/cx7b5-20170809164937. تقود المبادرة مجموعة أساسية متمثلة في: منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، وأمانة الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث مع فريق توجيهي أوسع يتألف من: أعضاء آخرين من الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث، وتحالف المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة، واللجنة التوجيهية للاستجابة الإنسانية، ومنظمة Near Network، واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين/ فرقة العمل المعنية بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، من بين الجهات الفاعلة الرئيسية الأخرى

[15] منظمة مشروع تقييم القدرات، ومنظمة «جراوند تروث سلوشنز»، مقترح للتعاون المستقل حول المشاركة والتقييم في حالات الطوارئ الإنسانية، فبراير/شباط 2017

[16] انظر على سبيل المثال المبادرات الموحّدة لمنظمة الصحة العالمية/الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث في التصدي لأزمة فيروسي إيبولا وزيكا والحمى الصفراء؛ تقرير GPPi حول "الاستماع إلى المجتمعات في البيئات غير الآمنة"، من إعداد لوتي روبيرت، إلياس ساغمايستر، جوليا ستيكس، الوصول الآمن في البيئات المتقلبة (SAVE)، نوفمبر/تشرين الثاني 2016

8. نُهُج العمل الموّحد

تم تنفيذ العديد من الأساليب الموحّدة المتعلقة بالاتصال والمشاركة المجتمعية في أثناء الأزمات والتحضير لها.

وقد دُشّن بعضها في كوارث مفاجئة (مثل: زلزال/ إعصار هايتي؛ والفلبين في إعصاري بوفا وهايان؛ وزلزال نيبال)؛ وأخرى في صراعات (على سبيل المثال: اليمن، العراق، جنوب السودان)؛ ولا يزال آخرون في حالة تأهُّب للكوارث مع التركيز على التحديد المُسبق للعلاقات وتعزيز المعرفة والمهارات (على سبيل المثال: مبادرة "Shongjog"، منهاج عمل ذو أصحاب مصلحة متعددين للتواصل مع المجتمعات في بنغلاديش). ولكل آلية أهداف وغايات مختلفة ذات صلة بالسياق.

وبالنظر إلى النُهُج التي تم تجربتها في سياقات مختلفة، نجد أن هناك اتفاقًا متزايدًا على أن الخدمات الموحّدة وآليات الاتصال والمشاركة المجتمعية يجب أن تتألف من العناصر المُبينة في الشكل (1) أدناه.

- دعم أنشطة الدعوة (مثل: إقليم جنوب وشرق إفريقيا)؛
- وضع إرشادات على مستوى عالمي (خاصة من قبل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات من خلال مذكرة التوجيهية الأوليّة لفريق الاستجابة لحالات الطوارئ والكوارث بشأن الحماية والمساءلة أمام السكان المتضررين في دورة البرامج الإنسانية، ودليل أفضل الممارسات الخاص بها بشأن آليات الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات. وبالإضافة إلى ذلك، يوفر الموقع الإلكتروني للشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث أدواتًا وقوائم مرجعية وإرشادات، فضلًا عن مكتبة رسائل)؛
- تحديد اختصاصات لمجتمعات الممارسة والآليات الموحّدة (مثل الفلبين)؛

العناصر الرئيسية: آلية موحدة للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية		
نهج مشترك ومنسق في مجال الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية؛ بحيث يتم تزويد المجتمعات المحلية المتضررة بمعلومات عملية ذات صلة وفي الوقت المناسب من خلال قناة الاتصال الأكثر ملاءمة.	استخدام النُهُج الأكثر احتراماً والملاءمة للاستماع إلى احتياجات المجتمعات المحلية وردود الأفعال والشكاوى، وضمان تمكنها من المشاركة الفاعلة وتوجيه العمل الإنساني.	التأكد من أنه يتم تنوير الإجراءات الإنسانية وعمليات صنع القرار عن طريق المشاركة البنّاءة مع المجتمعات المتضررة طوال مراحل دورة الاستجابة الإنسانية.

الشكل 1: العناصر الرئيسية: آلية موحدة للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية

وتبيّن النُهُج الناجحة لتعاون أصحاب المصلحة المتعددين أنه من الممكن الجمع بين أصحاب مصلحة متنوعين لأغراض الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية.

في حين أن هناك العديد من الأمثلة على الممارسات الواعدة الواردة في هذه الورقة البحثية، إلا أنها ليست بالضرورة أمثلة لأفضل الممارسات، مع اشتمال كل مثال أيضًا على عناصر "مفقودة" تمت تغطيتها بمزيد من التفصيل أدناه في الدروس المحددة من النُهُج الموحّدة.

وتتضمن بعض إنجازات التعاون بين أصحاب المصلحة المتعددين ما يلي:

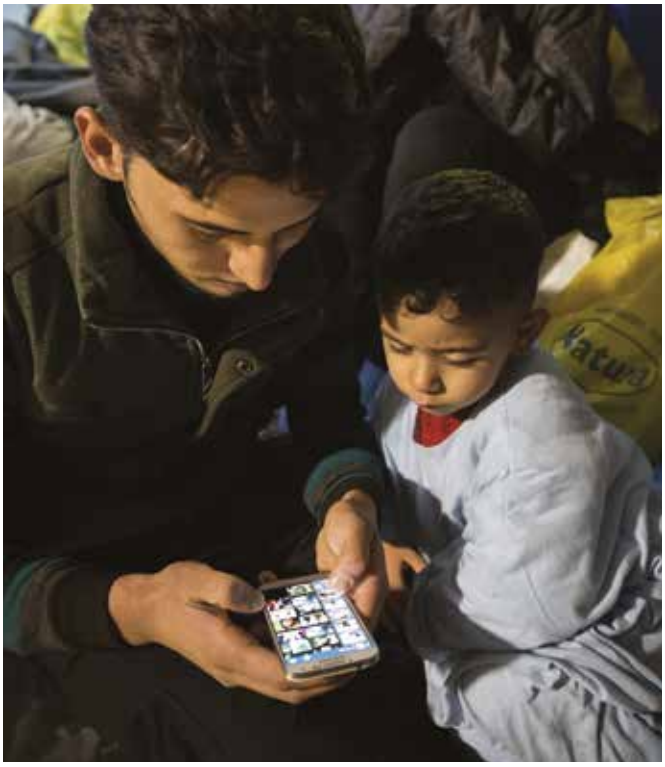
- أنشطة التأهب (على سبيل المثال في منطقة آسيا والمحيط الهادئ وفي جنوب السودان)؛
- تضمين إشراك المجتمعات المحلية كنشاط في خطط عمل فريق قطري للعمل الإنساني ودورة البرامج الإنسانية (مثل: ميانمار وجنوب وشرق أفريقيا)؛
- إنشاء خطوط ساخنة لتوفير المعلومات وتجميعها (مثل العراق وبوروندي)؛
- استخدام تنسيقات قياسية لجمع التعليقات من السكان المتضررين بطرق متنوعة (مثل الفلبين)؛
- ضمان الوصول الواسع عن طريق إنشاء آليات متنقلة لتبادل آراء السكان المتضررين (مثل بوروندي ورواندا وليبريا)
- شبكة مشاركة مجتمعية لمنطقة آسيا والمحيط الهادي تضم أكثر من 100 عضو من 70 منظمةً، تتبادل الدروس والمعلومات.
- لقد قامت اللجنة المشتركة بين الوكالات برسم خرائط الآليات المشتركة بين الوكالات المتعلقة بالمعلومات والتغذية الراجعة.[17] وأكّد رسم الخرائط أيضًا على الإرشادات ذات الصلة بشأن كيفية إدماج المساءلة أمام السكان المتضررين في دورة البرامج الإنسانية.

[17] انظر https://interagencystandingcommittee.org/system/files/mapping_of_key_aap_initiatives_15_september_2016_0.pdf

[18] http://cfp.org.np/

"من الأهمية بمكان أن تدرك وكالات المعونة أن التكنولوجيا تستمر في التغير بسرعة وأن تطوير أدوات عالمية لكوارث اليوم قد يعني أن الوكالات غير مستعدة للغد"

9. الدور الحاسم للتكنولوجيا



iStock/Joel Carillet

لاجئون سوريون، ليسبوس، اليونان

- استجابة لإعصار بام (فانواتو) وزلزال نيبال في عام 2015، تم تجريب نهج الخدمة المشتركة من خلال مجموعات العمل الفنية لتوفير الخدمات لتوفير مُنسّق للمعلومات المنسقة ومقارنة ردود فعل المجتمع وتجميعها لتحسين المساءلة على نطاق الاستجابة.[18] تم تكرار هذا النهج عندما قام مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية بنشر اختصاصي مشاركة مجتمعية لدعم الفريق القطري للعمل الإنساني في اليمن.

ويسعى المانحون بشكل متزايد إلى الحصول على التزامات من الشركاء لضمان تضمين الاتصال والمشاركة المجتمعية بشكل منهجي في طلبات التمويل. قام برنامج وزارة التنمية الدولية البريطانية للتأهب للكوارث وحالات الطوارئ بتمويل عدد من هذه المبادرات من أجل تعزيز القدرة التنظيمية المحلية والوطنية لصنع القرار والقيادة في الاستجابة الإنسانية.

للتكنولوجيا الشاملة للمعلومات والاتصالات دور يحتمل أن يكون تحويليًا في تمكين التواصل مع السكان المتضررين في الكوارث وفيما بينهم، وسوف تعلب دورًا حاسمًا في النهج الموحّدة المقبلة. يستخدم قبل 2.5 مليار شخص تطبيقات المراسلات المتنقلة، وهي ظاهرة الاتصالات الرقمية الأسرع نمواً.[19] وفي الوقت الحالي ، يعيش 95٪ من سكان العالم ضمن نطاق الهاتف المحمول.[20] في ديسمبر/كانون الأول 2016، صار هناك 3.7 مليار مستخدم للإنترنت في جميع أنحاء العالم، في حين تمثّل آسيا نصف عدد المستخدمين.[21]

ومع ذلك، لا يزال هناك العديد من المجتمعات التي تعتمد أكثر على قنوات الاتصال التقليدية، ومنها الإذاعة والتلفزيون والتواصل وجهًا لوجه. ولضمان قدرة المنظمات الإنسانية على استخدام الاتصالات الرقمية لتلبية احتياجات المتضررين من الكوارث، فإنها تحتاج إلى تحسين فهمها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوصول إليها، والمخاطر، والاعتبارات الثقافية والفرص المرتبطة بها في أي سياق معين.

وغالبًا ما يتفاقم عدم الفهم بسبب الافتقار إلى معايير مشتركة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يؤدي إلى مخاوف تتعلق بالحماية والمساءلة.

يجب تنسيق هذا العمل بعناية لضمان تعظيم أدوار الشركات في الاستجابات إلى أقصى حد وعدم إعاقتها. ومن المهم أيضًا عدم إقحام موظفي مركز الاتصال بأن تتصل بهم العديد من الوكالات في استجابات ذات طلبات متنوعة. وهناك فرص للتعاون على المستوى العالمي، ولكن لا بد من حدوث ذلك على المستوى المحلي.

> إن الربط مع هيئات القطاع الخاص أمر ضروري لضمان إمكانية الاستفادة من الخيارات التكنولوجية. ويمكن أن يشمل ذلك تكوين علاقات وشراكات مع مزودي الخدمات وكذلك مع ذوي الخبرة التكنولوجية (في شكل أفراد أو منظمات).

ويجب أن تكون نقطة البداية لأي حل تكنولوجي هي تحليل وسائل الاتصال التي تألفها المجتمعات المحلية وتُعد مريحة لها.

ومن الأهمية بمكان أن تدرك وكالات المعونة أن التكنولوجيا تستمر في التغير بسرعة وأن تطوير أدوات عالمية لكوارث اليوم قد يعني أن الوكالات غير مستعدة للغد. ومن المهم بالقدر نفسه هو حاجة المنظمات الإنسانية إلى ضمان أن يكون استخدام التكنولوجيا في الاتصالات والمشاركة المجتمعية شاملاً وداعمًا للاقتصادات المحلية، ولا يؤدي إلى استمرار الانقسامات القائمة، أو إنشاء انقسامات جديدة.

[19] *اللجنة الدولية للصليب الأحمر*، The Engine Room and Block Party – "Humanitarian Futures for Messaging Apps" 2017

[20] مناقشات مع أصحاب المصلحة.

[21] *http://www.internetworldstats.com/stats.htm*

10. الفوائد والحواجز

لقد حددت مراجعة الأدبيات الرئيسية [22] مجتمعة مع المقابلات الفوائد والتحديات الخاصة بالنهج الموحّدة المتزايدة والتنمية المنهجية للمناهج العامة المشتركة والخدمات والفرق.

فوائد النُهُج الموحّدة

تظهر فوائد واضحة للنماذج الموحّدة للعمل التعاوني لكل من السكان المتضررين والقطاع، تتراوح بين إمكانية التطوير الموحّد وتوحيد الأدوات لتحسين التنسيق والكفاءات. وبشكل أكثر تحديدًا، تُفيد النُهُج الموحّدة بما يلي:

- المساهمة في زيادة فهم الاتجاهات والقضايا بسبب زيادة التوعية بجمع البيانات وتحليلها؛
- القدرة على الحد من الارتباك والتوترات والصراعات مع المجتمعات المحلية وفيما بينها من خلال اتساق الرسائل؛
- تمكين رسائل مناصرة أكثر اتساقاً وقوة نتيجة للأصوات المجتمعية والإنسانية الموحّدة؛
- القدرة على حماية المجتمعات المتضررة من أن تكون مثقلة بالأعباء وأن يتم استجوابها بشكل مبالغ فيه؛
- تحسين الكفاءة من حيث التكلفة بسبب الاستخدام المشترك للموارد؛
- تضمين وجهات نظر متنوعة وخبرات أكبر في تحليل الاستجابة وتصميم التنفيذ وتقييمها من خلال إدراج تطوير وسائل الإعلام والتكنولوجيا وقدرة القطاع الخاص والمعرفة الفنية؛
- زيادة احتمالية اتساق اللغة والتفسير الثقافي؛
- توسيع نطاق الشعور الملكية؛
- تعزيز احتمالية خلق المزيد من الأدوات المبتكرة والملائمة.

وبينما هناك اتفاق على أن العمل الموحّد والنُهُج التعاونية تحسّن استخدام موارد الشركاء، وتحسّن التنسيق وبناء القدرات المحلية، نادرًا ما يتم تنفيذها بشكل منهجي من خلال هياكل التنسيق الإنساني القائمة. ولقد أدت المحاولات المؤقتة التي تُبذل للاطلاع على استراتيجيات ما بعد الكوارث وتمويلها وتحديدها في الغالب إلى انعدام المساءلة الجماعية وسوء التنسيق وإحداث ثغرات ووضع استراتيجيات متكررة.

الحواجز أمام العمل الموحّد

هناك حاجة مُحددة إلى مواصلة الجهود الرامية إلى التصدي لعدد من التحديات الحاسمة للنُهُج الموحّدة التي ترتبط إلى حد كبير بما يلي: صعوبة إقناع الناس بالمشاركة في برنامج عندما تكون قيمة التعاون غير واضحة دائمًا؛ وصعوبة ضمان الدعم المستمر من القيادة الإنسانية؛ ورغبة الوكالة الفردية في الملكية؛ والالتزام غير الكافي على المستوى التشغيلي، مما يؤدي إلى عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات؛ والطبيعة التطوعية لمشاركة الأعضاء في البرامج؛ والتعاون كثيف الموارد، سواء من حيث الوقت والتكلفة؛ وغياب التنسيق والتأهب والأدوات والمخزونات المُهيئة.

واقترن بذلك:

- تواصل الوكالات التركيز على الاستجابة ("الماهية") أكثر من إشراك المجتمعات المحلية ("الكيفية").
- ضعف الرغبة في مشاركة بيانات التغذية الراجعة، للحماية أو غيرها من الشواغل، مما يؤدي إلى نقص البيانات المجمعة المتاحة لإفادة البرامج. وحيثما تتوفر البيانات، تكون هناك مرونة محدودة لدى المانحين فيما يتعلق بالسماح بتعديل البرنامج بناء على التغذية الراجعة.
- إن إشراك الأشخاص المناسبين في جميع مراحل العملية أمر صعب؛ حيث إن المنظمات غالباً ما تُكلّف المسؤولين عن الاتصالات العامة أن يكونوا مسؤولين عن التواصل مع المجتمعات المحلية بدلاً من أولئك الذين يشاركون في البرامج بشكل مباشر.
- هناك معرفة محدودة بكيفية تنفيذ المسؤولية المشتركة في النُهُج الموحّدة علميًا وكيفية محاسبة كل منظمة للأخرى ومن يتحمل المسؤولية عندما تسوء الأمور.
- لا يزال تحقيق التركيز المشترك بين القطاعات أمرًا صعبًا حيث تتبنى بعض المجموعات/القطاعات مناهجها الخاصة، مما ينتج عنه أن يسأل كل قطاع المجتمعات نفسها أسئلة مختلفة (أو حتى مماثلة) حول الاستجابات. وهناك نقص في تنسيق الرسائل والنُهُج بين القطاعات/المجموعات.
- في حالات العنف والنزاع المسلح، غالبًا ما تكون الحساسيات السياسية مقرونة بعدم القدرة على التنبؤ فيما يتعلق بإمكانية الوصول إلى المساعدات الإنسانية مما يعيق النُهُج الفردية والموحّدة المتعلقة بالتواصل والمشاركة المجتمعية. ويُضاف إلى ذلك عدم الثقة في كثير من الأحيان في الجهات الفاعلة الدولية و/أو هؤلاء القادمين من خارج المجتمعات المتضررة.
- لا تزال المنافسة على الأموال تُشَكِل مشكلة للأزمات الصغيرة، وكذلك الافتقار إلى استدامة التمويل.

وعلاوة على ذلك، فإن استخدام مصطلحات مختلفة يخلق سوء فهم وارتباك داخل الوكالات وفيما بينها، ومع السكان المتضررين. والعبارات الرئيسية المستخدمة هي المساءلة أمام السكان المتضررين؛ التواصل مع المجتمعات المحلية؛ وإشراك المجتمعات المحلية والمحاسبة؛ والاتصال وإشراك المجتمعات المحلية. وهذا يشير إلى الحاجة إلى لغة أكثر اتساقًا لضمان إشراك مختلف الكيانات.

> *"هناك معرفة محدودة بكيفية تنفيذ المسؤولية المشتركة في النهج الموحّدة عمليًا وكيفية محاسبة كل منظمة للأخرى، ومَن يتحمل المسؤولية عندما تسوء الأمور"*

[22] يرجى الاطلاع على الملحق (1) للاطلاع على قائمة المراجع.

المربع 2: توصيات بشأن التأهب من ورشة عمل نظّمها مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية OCHA بآسيا والمحيط الهادئ في عام 2016 حول إشراك المجتمعات المحلية

توصيات مفصلة من ورشة العمل:

- دعم فريق التنسيق المشترك بين الوكالات (ICCG) لبدء / دعم منسق الشؤون الإنسانية HC/المنسق المقيم في تنظيم ورشة عمل وطنية سنوية لاستعراض ممارسات المشاركة الحالية للمساءلة/إشراك المجتمعات المحلية بما في ذلك النظر في الفجوات والفرص على المستوى الموحّد. قد تتضمن الإجراءات المتقدمة ورش عمل دون وطنية.
- في حالة عدم وجود فريق، يجب مناقشة مدى ملاءمة إنشاء مجموعات عمل على المستوى الميداني أو شبكة (غير رسمية/رسمية) بشأن إشراك المجتمعات المحلية على المستوى الوطني، والتي ترتبط ارتباطًا مباشرًا بفريق التنسيق المشترك بين الوكالات ICCG أو آلية تنسيق مماثلة. وتقييم الحاجة إلى دعم ICCG عن طريق الخدمات المشتركة من خلال ذلك. ومناقشة ماهية تلك الأدوات والخدمات.
- إنشاء مصفوفة الأسئلة الأربعة 4Ws بشأن أنشطة المساءلة/ إشراك المجتمعات المحلية باستخدام مدخلات من كل مجموعة. التركيز على الأنشطة التي لها أثر يتجاوز مشروع/برنامج محدد وتثير اهتمام المنظمات الأخرى وتحتاج إلى تنسيق، فضلاً عن الممارسة الجيدة التي تستحق المشاركة لتكرارها. النظر في دعم/الربط مع تمارين رسم الخرائط الأخرى بشأن منظمات المحلية/منظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص المحلي (كطرائق تكميلية).
- التوصُّل إلى التوافق على أنه في الاستجابة، ستقوم ICCG باستعراض النتائج المجمعة القادمة عبر آليات الشكاوى والتغذية الراجعة لتحديد القضايا والمشاكل الرئيسية ورفع التقارير إلى منسق الشؤون الإنسانية/ الفريق القطري للعمل الإنساني. وتحديد الحلول بشكل موحّد وتتبع التقدم في معالجتها. وتحديد الآليات التي سيتم استخدامها للحصول على بيانات التعقيبات منها.
- الدعوة الدعم التقني في مجال الاتصالات والمشاركة المجتمعية وتوفيره للمنسق المقيم/منسق الشؤون الإنسانية، والفريق القطري للعمل الإنساني، وغيرها من الفرق القيادية العليا.
- تحديد "منظمة قائدة" لضمان مساءلة منسق الشؤون الإنسانية والفريق القطري للعمل الإنساني بشأن الالتزامات التي تم التعهد بها.
- تحديد قنوات الاتصال الأكثر ملاءمة للمجتمعات، مع الأخذ بعين الاعتبار تفضيلات مجموعات محددة.
- استكشاف الفرصة لإنشاء آلية مشتركة بين الوكالات للتعليقات والشكاوى المشتركة باستخدام الدروس المستفادة من السياقات الأخرى، بما في ذلك إجراءات التشغيل القياسية العالمية (SOPs) بشأن آلية الشكاوى المشتركة بين الوكالات بشأن منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين (PSEA) على سبيل المثال.
- العمل الموحّد نحو مذكرة تفاهم على المستوى القطري (MOU) بشأن الإشراك الموحد للمجتمعات المحلية. ويمكن أن يشمل ذلك نقاطًا بشأن الأدوار والمسؤوليات، والحد الأدنى للالتزامات حسب الوكالة، أو المجموعة، أو ومعايير إدارة البيانات المشتركة والموحّدة، وما إلى ذلك.
- دعم تنفيذ التدريب لزيادة الوعي والقدرة بشأن ماهية إشراك المجتمعات المحلية وكيفية تطبيقه بشكل ملموس. ويمكن أن يصاحب ذلك مجموعة أدوات سياقية: أسئلة شائعة، أسئلة وأجوبة، وصف وظيفي، قوالب ورسائل حول نُهُج الخدمات المشتركة لنشرها على نطاق واسع.
- جزء أساسي من إجراءات التأهب هو بناء نُهُج لضمان تضمين اللغة المحلية والتفسير الثقافي.
- استناداً إلى التحليل السياقي للكوارث المعروفة (الدورية/الموسمية) والكوارث المحتملة، ينبغي أن يشمل جزء من التأهب على المستوى القطري تحديد الحد الأدنى من الأدوات والخدمات والمهارات والقدرات والموارد (ومكان الوصول إليها) التي ستكون لازمة. وسيسمح ذلك بالوصول السريع إلى النماذج والموارد ذات الصلة عند حدوث كارثة.

مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، إشراك المجتمعات المحلية في العمل الإنساني - تجارب من آسيا - تقرير ورشة العمل، بانكوك، أكتوبر/ تشرين الأول 2016

11. الدروس المستفادة من الاستجابات السابقة

قد تم تحديد أمثلة مختلفة للممارسات الجيدة والدروس المستفادة من المبادرات متعددة الوكالات فيما يتعلق بالنُهُج الموحّدة للتواصل والمشاركة المجتمعية، ومن ذلك: تأسيس مناهج موحّدة في مجموعة من السياقات؛ وتأسيس أنشطة التأهب؛ ووضع الإرشادات؛ واستخدام تنسيقات وقوالب قياسية لجمع التعليقات. انظر أيضًا الملحق (3) الذي يقدّم أمثلة ملموسة للممارسات الجيدة في المناهج العامة الموحّدة لأصحاب المصلحة المتعددين على المستوى القطري.

11.1 التأهب والتنوع السياقي

تبرز الدروس المستفادة من الاستجابات السابقة أن النُهُج الموحّدة للمشاركة المجتمعية يمكن أن تكون أكثر فعالية من النُهُج التقليدية للوكالات أو القطاعات. وكما يتبين من استجابة عام 2016 لإعصار ماثيو في هايتي، فإن التضمين المنهجي للدروس المستفادة من الاستجابات السابقة لم يتم بشكل تلقائي داخل المجتمع الإنساني، مما يعني أنه يتعين على المنظمات تحاول دمج أو وضع نُهُج في بداية الاستجابة.[24] هناك درسان رئيسيان من الدروس المستفادة حتى الآن يركزان على أهمية أنشطة التأهب والتنوع السياقي.

التكامل عنصر أساسي:
ينبغي ألّا يكون الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية نشاطًا قائمًا بذاته، بل يجب أن يتم دمجه في آليات الاستجابة، عن طريق استخدام التعليقات الواردة من السكان في تغذية آليات التنسيق واتخاذ القرار القائمة

لا يمكن إعداد نهج للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية من الصفر في منتصف حالة الطوارئ. إن زيادة الاستثمار في التخطيط للتأهب أمر بالغ الأهمية وينبغي أن ينطوي على مناصرة، وتعاون وثيق مع الشركاء المحليين والتنمويين وجمع الأموال من أجل هذه الأنشطة. ويصير هذا النهج هو الأكثر فعالية عندما يبني على الممارسات القائمة بالفعل قبل وقوع حالة الطوارئ.

على سبيل المثال، في استجابة زلزال نيبال عام 2015، تم تطوير الفريق العامل المعني بالتواصل مع المجتمعات المحلية من خلال جزء قائم مختص بالمنهاج العام للاتصالات من اتحاد نيبال للحد من المخاطر. وبفضل الدعم المقدم من برنامج التأهب للكوارث وحالات الطوارئ، تم تطبيق نموذج منهاج عام لأصحاب المصلحة المتعددين في بنجلادش وجنوب السودان لوضع وتنفيذ خطط عمل متعددة السنوات محددة السياق من أجل بناء قدرات التأهب في مجال الاتصالات ثنائية الاتجاه.

IOM Philippines RICAA

وبالمثل، تُشكّل جماعة الممارسين الفلبينية المعنية بالمشاركة المجتمعية، شراكة موحّدة حول الاتصال والمساءلة والمشاركة المجتمعية والخدمات المشتركة.

الموارد المخصصة:
بينما تكون الموارد المالية والبشرية مخصصة للتواصل والمشاركة المجتمعية على وجه التحديد، فإنها تكون أكثر فعالية من أن تُضاف إلى مسؤوليات الموظفين القائمة

في منطقة آسيا والمحيط الهادئ، يركز منهج OCHA للتصدي السريع للكوارث (RAPID) على التخطيط السابق للكوارث والتأهب الذي يركز على فهم المخاطر ومواطن الضعف والحاجات الإنسانية قبل وقوع الكارثة. ويجب أن يتم إشراك المجتمعات من خلال منهجيات متفق عليها بشكل مشترك قبل حدوث أزمة، بما يضمن أن المشاركة في أثناء الاستجابة منهجية وليست مجرد رد فعل. انظر المربع 3، للحصول على توصيات محددة بشأن التأهب فيما يتعلق بالمشاركة المجتمعية في عمل إنساني، والتي نتجت عن ورشة عمل نظمها مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية في آسيا والمحيط الهادي حول إشراك المجتمعات المحلية في أكتوبر/تشرين الأول 2016.

[24] هوفمان، تشارلز-أنطوان. - تقرير البعثة - الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية في هايتي: أين الدروس المستفادة من زلزال 2010؟ نوفمبر/تشرين الثاني 2016

المربع 3: توصيات حول النُهُج الموحّدة من اليمن

قدَّم موجز السياسات لعام 2016 من الفريق العامل المعني بمشاركة المجتمع اليمني التوصيات التالية فيما يتعلق بنُهُجه الموحّدة للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية:

1. يجب أن يضمن منسق الشؤون الإنسانية (HC) أن جدول أعمال اجتماعات الفريق القطري الإنساني (HCT) يشتمل على بند دائم مخصص للتغذية الراجعة المجتمعية، بما في ذلك طلب تحديثات منتظمة من ICCM بشأن تنسيق أنشطة المشاركة الحرجة (وهو أمر مهم تحديدًا عندما يكون هناك خطر حدوث ازدواجية مع مراكز الاتصال المختلفة ومشاريع المراقبة عن بُعد على سبيل المثال).
2. تقوم آلية التنسيق بين المجموعات (ICCM) بتأييد الفريق العامل الفني المشترك بين المجموعات المعني بالمشاركة المجتمعية (CE-WG) في الخارج لدعم آلية الخدمة المشتركة (CSM) من أجل مشاركة مجتمعية منسقة. وينبغي أن يشمل هذا اقتراح تمويلٍ محدود للتنسيق الإضافي (والشائع) وإدارة المعلومات والقدرة على تحليل البيانات.
3. تقوم المجموعات والفريق العامل المعني بإدارة معلومات التقييم (AIM-WG) والفريق العامل المعني بالمشاركة المجتمعية (CE-WG) بتنسيق الاحتياجات الدورية من المعلومات وتفضيلات الاتصال، وتقييمات البنية التحتية للاتصالات من أجل إرشاد البرامج والتوعية المجتمعية.
4. يقوم مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية بتعيين موظف في دور أمانة لدعم CSM على مستوى ICCM - ضمان متابعة اجتماعات واتفاقيات CE-WG في الوقت المناسب، ويقوم الفريق العامل CE-WG بتنفيذ خطة مشروع CSM والأهداف التي تم الإبلاغ عنها.

المصدر: الفريق العامل المعني بالمشاركة المجتمعية اليمنية (أغسطس/آب 2016)

Internews South Sudan

تدريب صحفيين

11.2 الاتصال ثنائي الاتجاه واللغة

تميل العديد من النُهُج إلى تفضيل إنتاج معلومات. وما هو على القدر نفسه من الأهمية، الاستماع إلى وجهات نظر وشواغل السكان، والمشاركة في الحوار وبناء الثقة بين مقدمي المساعدات والسكان. ويجب بذل المزيد من الجهد لضمان ملائمة اللغة واللهجة. ويلزم التمويل لضمان فهم الرسائل بسهولة من قبل الأشخاص الذين يعانون من الأزمات وضمان عدم وجود أي تحيز فيما يتعلق بتفضيل الرسائل المفهومة بسهولة أكبر عند عودتهم إلى النظام.

في حين أن تقنيات الاتصال (الرسائل القصيرة، وأجهزة الراديو، والتلفزيون) هي قنوات اتصال جيدة، يجب ألا تستبدل النهج "الموجهة نحو الناس" بالتواصل وجهاً لوجه والقرب من السكان.

إن تمكين الأفراد المتضررين من خلال تمكينهم من الوصول إلى المعلومات المنقذة للحياة أمر ضروري لهم لاتخاذ قرارات مستنيرة واكتساب القدرة على التحكم في حياتهم.

وقد أنشئت مكتبات توفر مواد ذات صلة مرتبطة بقضايا مواضيعية وحالات طوارئ المحددة (مثل تفشي فيروس زيكا وإيبولا)، وتغطي مجموعة من المخاطر على المستويات الوطنية (مثل بنغلاديش وجنوب السودان). وتسمح هذه المكتبات بزيادة تطوير المواد وترجمتها إلى اللغات المحلية وتطويعها مع السياقات الأخرى.

" يلزم التمويل لضمان فهم الرسائل بسهولة من قبل الأشخاص الذين يعانون من الأزمات وضمان عدم وجود أي تحيز فيما يتعلق بتفضيل الرسائل المفهومة بسهولة أكبر عند عودتهم إلى النظام "

[25] http://www.zikacommunicationnetwork.org/latest-materials
[26] https://ebolacommunicationnetwork.org

المربع 4: طرق موحّدة للعمل في أزمة الصحة العامة: حالة فيروس زيكا

التعلُّم من أزمة إيبولا، فقد شهدت الاستجابة الدولية لفيروس زيكا عددًا من الممارسات الجيدة في النُهُج الموحّدة للوقاية من فيروس زيكا ومكافحته فيما يتعلق بالتواصل والمشاركة المجتمعية. فبعد وقت قصير من إعلان منظمة الصحة العالمية عن حالة طوارئ الصحة العامة لفيروس زيكا للوقاية الدولية في فبراير/شباط 2016، أصدرت منظمة الصحة العالمية واليونيسف والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ومنظمة الصحة للبلدان الأمريكية، مع الشركاء، دليلًا مشتركًا.

الدليل بعنوان: "إيصال الخطر والمشاركة المجتمعية للوقاية من فيروس زيكا ومكافحته: دليل وحزمة موارد للمكاتب القطرية للتنسيق والتخطيط والرسائل والإجراءات الرئيسية، مارس/آذار 2016. ودعم ذلك الإجراء الموحّد حول إطار الاستجابة الإستراتيجية العالمية (SRF) في مجالات العمل: المراقبة؛ الاستجابة؛ والبحوث المتعلقة بأربع فئات من البلدان.

تعد شبكة اتصالات زيكا (ZCN) مثال آخر للممارسات الجيدة على الجهود التعاونية للشركاء المنفذين. وقد تم تسويق موقع الويب الخاص بها المصمم خصيصًا والمخصص، على نطاق واسع واستخدامه على أنه "مركزك الوحيد الموثوق به لمواد الوقاية من فيروس زيكا والتأهب". وقد تم تيسير الشبكة من قبل مشروع المعرفة من أجل الصحة (K4Health) والتعاون في مجال القدرات الصحية (HC3) ومقرهما في مركز جونز هوبكنز لبرامج الاتصالات (CCP).

11.3 قنوات الاتصال والتغذية الراجعة

تكون النُهُج الموحّدة أكثر فعالية عند استخدام قنوات اتصال متعددة. ويجب أن تستند القرارات المتعلقة بالقنوات المناسبة إلى تحليل وسائل الاتصال القائمة للسكان المتضررين واحتياجات التواصل. ويجب على الجهات الفاعلة في المجال الإنساني أن تفهم النظام البيئي للاتصال المجتمعي قبل حدوث الأزمة. وقد تم تناول ذلك إلى حد ما من خلال تطوير أدلة حول مشهد الاتصال والإعلام في جنوب السودان على سبيل المثال

يجب أن تكون المعلومات التي تقدمها المجتمعات قبل الأزمة وفي أثنائها محورية لتحليل الاستجابة. لا يزال "إغلاق حلقة التغذية الراجعة"؛ أي التواصل مع الأشخاص المتضررين، نقطة ضعف في نُهُج الوكالات. ومع ذلك، هناك أمثلة على الممارسات الجيدة من استجابة هايان في الفلبين.

عندما يعمل عدد من الوكالات، تجد المجتمعات آليات تغذية مشتركة أو مشتركة بين الوكالات أقل إرباكًا. وإذا لم تعتبر آليات التغذية المرتدة المشتركة مناسبة، يجب وضع معايير مشتركة للتغذية الراجعة على الأقل.

" تكون النُهُج الموحّدة أكثر فعالية عند استخدام قنوات اتصال متعددة "

أسئلة الجمهور حول التأهب

منظمة المشاريع التنموية الخيرية التابعة لهيئة الإذاعة البريطانية

المربع 5: توصيات من عملية المفوضية في جمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة بشأن آليات التغذية الراجعة المشتركة بين الوكالات

استجابةً لأزمة اللاجئين والمهاجرين الأوروبية، تم إنشاء آلية للتغذية الراجعة المشتركة بين الوكالات في جمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة (جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة) باستخدام التواصل وجهًا لوجه المحمول وأدوات جمع البيانات النقالة. وتم التوصل إلى اتفاق بين الوكالات بشأن الأدوار والمسؤوليات، بما في ذلك المسؤولية الشاملة عن تحليل البيانات ومشاركتها. وتبيّن التوصيات الواردة من عملية المفوضية هناك كيف يمكن استخدام آليات التغذية الراجعة الفعالة كأداة لإرشاد الاستجابة الإنسانية وتشكيلها.

لقد **حددوا ١٠ خطوات لإنشاء** آلية فعالة للتعقيبات مشتركة بين الوكالات:

1. **تحديد التحدي:** التشاور مع المجتمعات والمستجيبين في المجال الإنساني لتحديد الحواجز التي تمنع الاستماع إلى التغذية الراجعة الفعل والتصرُّف على أساسها. هذه المرحلة ضرورية.
2. **عدم تكرار الجهود:** الاعتماد على قدرات الموظفين الحالية والعمل مع الخدمات القائمة لضمان الاستدامة.
3. **استخدم قنوات الاتصال المفضلة للمجتمعات المحلية:** الانخراط معهم من خلال القنوات التي يحبونها ويثقون بها.
4. **التنسيق:** أن يكون هناك التزام واضح واتفاق حول الأدوار والمسؤوليات، داخليًا وفيما بين الوكالات.
5. **التركيز على ما تحتاج إلى معرفته لإجراء تحسينات:** صمم آليتك لتجميع البيانات المنظمة التي تمكنك من اتخاذ القرارات واتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب.
6. **التحضير للمشكلات الحساسة:** تأكد من أن لديك الموارد والقنوات المناسبة لإنشاء مساحة آمنة وسرية لإعداد التقارير.
7. **الاختبار والصقل:** تحدث إلى أولئك الذين يستخدمون الآلية وقم بتكرار التصميم الخاص بك لضمان الفعالية.
8. **تمكين التطور:** قم بتكييف آليتك مع القوى المحركة المتغيرة للاستجابة - عد إلى لوحة الرسم، إذا لزم الأمر.
9. **اجعل البيانات قابلة للفهم:** يمكنك تمثيل بياناتك وعرض الاتجاهات والعثور على المنتدى (المنتديات) المناسب للمشاركة من أجل أن يصبح من السهل الوصول إليها.
10. **أظهر أنك استمعت:** اشرح التغييرات التي أجريتها بشكل استباقي ولماذا لا يمكن في بعض الأحيان اتخاذ بعض الإجراءات.

11.4 القيادة المحلية، العمل المحلي

يجب إدراك الدور المركزي للحكومة على جميع المستويات؛ لأنها تتحمل المسؤولية الأساسية عن سكانها. ووجد تقييم للنهج المطبق في نيبال أن معظم الأشخاص الذين أجريت معهم مقابلات كانوا ينظرون أولاً وقبل كل شيء إلى الحكومة النيبالية على أنها مصدر المعلومات والدعم، خاصة على المدى البعيد عندما يتعلق الأمر بالإسكان وإعادة بناء سبل معيشتهم. ومن الضروري الإقرار بقدرات الحكومة بشكل واقعي، وتعزيزها ودعمها.

إن الحاجة إلى قبول كبار القادة أمر ضروري لتعزيز قدرة مقدمي المعونة على دمج التغذية الراجعة في الاستجابات وتجنب جعل التواصل مع المجتمعات المتضررة وإشراكها أمر قائم بذاتها. وهذا ضروري بالقدر نفسه للحفاظ على المشاركة التنظيمية في منهاج عام موحّد يتجاوز مصالح الأبطال الفرديين.

يجب أن تتم نُهُج الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية متعددة المستويات على المستوى الوطني ومستوى المقاطعات والمجتمعات المحلية، وتحتاج إلى البناء على القدرات المحلية وقنوات الاتصال القائمة عند الاقتضاء عبر جميع مراحل الاستجابة.

11.5 المشاركة المنهجية والشراكات

ضمان المشاركة الجماعية والمنهجية للمجتمعات المحلية المتضررة في تشكيل أولويات المعونات وتصميم البرامج لضمان أن تكون المساعدة خاضعة للمساءلة وذات صلة وملبية للاحتياجات. وتعد تقييمات الاحتياجات التشاركية والرصد والتقييم وسائل مهمة لتحقيق هذه الغاية.

في بعض الأماكن، وجِدَ أن النُهُج الفعالة لمشاركة المجتمعات المحلية وإشراكها تُحد من خطر الحوادث الأمنية وتخفف التدخل السياسي في الاستجابات الإنسانية.

إن تحديد الشراكات المستدامة وبناءها وتقويتها أمر حيوي ويمكن أن يشمل "الخدمات الإنسانية للخدمات الإنسانية" وشركات البيانات ومؤسسات القطاع الخاص وشركات الاتصالات.

"إن العلاقات القائمة بالفعل بين المنظمات غير الحكومية الوطنية والدولية مع المجتمعات قبل الكارثة والارتباط بها هي مهمة من أجل تجنب الازدواجية والارتباك والبناء من المؤسسات القائمة"

12. نحو خدمة موحّدة مستدامة

توضح المراجعة التي تُجريها الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث الأهداف والوظائف المحتملة للخدمة الموحّدة. مع هدف شامل يتمثل في *تحسين جودة وفعالية الاستجابة الإنسانية من خلال إشراك المجتمعات بشكل منظم*، يمكن أن يكون للخدمة الأهداف والسمات والوظائف الاستراتيجية التالية:

آلية المستوى الوطني

- ضمان تزويد المجتمعات المتضررة بالمعلومات التي تنفذ الحياة وتعززها في الوقت المناسب وذات الصلة والقابلة للتطبيق في حالة التأهب لمواجهة الكوارث وفي حال وقوع كارثة؛
- ضمان أن تكون الإجراءات الإنسانية مستنيرة بالمشاركة البنّاءة للمجتمعات في جميع مراحل دورة البرنامج الإنساني، بما في ذلك التغذية الراجعة المنتظمة التي تلتمسها المجتمعات المحلية بشأن الجوانب الرئيسية للأداء الإنساني على مستوى صنع القرار الإستراتيجي؛
- استخدام أنسب النُهُج للاستماع إلى احتياجات المجتمعات المحلية وردودها وشكاويها، بما في ذلك الشكاوى الحساسة؛
- ضمان زيادة الخدمات الموحّدة للقدرات المحلية حتى يكون المستجيبون الوطنيون مستعدين بشكل أفضل في الاستجابات المستقبلية
- ضمان أن المستجيبين الإنسانيين يخضعون للمساءلة أمام الأشخاص المتضررين من خلال وسائل مرئية ويمكن التنبؤ بها.

تم استنباط الشروط المُسبقة والميزات الرئيسية التالية للآلية الموحّدة على المستوى الوطني من مراجعة البحوث والتغذية الراجعة من المقابلات مع المخبرين الرئيسيين:

الربط مع الهياكل الحالية: يلزم ربط الآلية بالهياكل الإنسانية وهياكل التنسيق القائمة كجزء من تدابير التأهب، مثل الهيئة الوطنية لإدارة الكوارث. وهناك خيارات مختلفة حول وضع الآلية في حالة الاستجابة الدولية:

- في حالة تفعيل نظام المجموعات، ينبغي أن تكون الآلية الموحّدة على المستوى المشترك بين المجموعات.
- يتم إنشاء منصب منسق للتواصل والمشاركة المجتمعية لقيادة مجموعة عمل فنية مشتركة بين القطاعات (TWG) لدعم الفريق القطري الإنساني (HCT) والتنسيق بين المجموعات (ICC) على أساس الاحتياجات. ومع وضوح الاختصاصات (ToR)، ستسعى مجموعة العمل الفنية TWG إلى الجمع بين الجهات الفاعلة التي تعمل في مجال الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية وتوفير التوجيه الفني للمجموعات والوكالات الشريكة والحكومة، حيثما كان ذلك ممكنًا. وهذا نهج شامل يضمن مشاركة من لا يشاركون عادة في المجموعات من خلال المشاركة بنشاط في التنسيق.

الاختصاصات: يجب أن تضع الآليات الموحّدة اختصاصات واضحة لضمان أن تكون الأدوار والمسئوليات والأهداف واضحة لجميع أصحاب المصلحة.

مرونة الأداة: يجب أن تظل الأدوات التي تم تطويرها على المستوى العالمي مرنة بما فيه الكفاية للتطويع مع السياقات المختلفة. ويُطلب أمثلة لممارسات جيدة حول كيفية استخدام هذه الأدوات لدعم البرامج القطرية بشكل أفضل.

تنوع المهارات والقدرات: ليس هناك مجموعة واحدة من المهارات تنطبق على جميع السياقات. وستتطلّب الكوارث المختلفة مجموعات مختلفة من المهارات، ويجب إلى أن تنعكس على نحو كافٍ وأن تُضمّن في الخدمات الموحّدة.

التطويع مع الاستجابة المتطورة: سيتطلب الانتقال من التأهب إلى نمط الاستجابة تطويع الأهداف والنشاطات المحددة مع السياق المتطور. ويجب الإقرار بذلك في اختصاصات الآلية والمصادقة عليه من قبل أعضائها.

التفعيل: في حالات المجموعات أو عدم وجود فريق قطري للعمل الإنساني، يجب تفعيل الآلية الموحّدة عن طريق الآلية الوطنية المعنية بالتواصل والمشاركة المجتمعية. وعندما يتم تفعيل المجموعات، يجب تفعيل الآلية الموحّدة من قبل المنسق المقيم أو منسق الشؤون الإنسانية، والفريق القطري للعمل الإنساني.

القيادة: في حين أن القيادة العامة للآلية الموحّدة يجب أن تأتي من المنسق الإنساني/المقيم/ الفريق القطري، يمكن إنشاء هذه الآلية من قبل أي منظمة إنسانية اعتمادًا على الطوارئ والسياق والقدرات. ويجب الموافقة مسبقًا على الأدوار القيادية كجزء من الجاهزية التشغيلية.

الأنشطة الدنيا والمحتملة: على المستوى الوطني، ينبغي أن يكون الدور الرئيسي للآلية هو المساءلة التي توفرها لضمان أن يكون الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية جزءًا لا يتجزأ من الاستجابة الإنسانية الشاملة. وتختلف الأنشطة حسب السياق. ومع ذلك، ينبغي أن تكون الآلية الوطنية الموحّدة قادرة كحد أدنى على: اتخاذ إجراءات التأهب؛ تنسيق المعلومات للأشخاص المتضررين؛ جمع كم كبير من البيانات أو تسهيل جمعها وتحليلها وتوفير معلومات واضحة عن الاتجاهات التي يمكن للوكالات التشغيلية استخدامها لإرشاد برامجها. ومن المحتمل أن تشمل مجالات العمل ما يلي:

- الاتصال ثنائي الاتجاه: الاستماع إلى المجتمعات وضمان وصولها إلى المعلومات التي تحتاجها لاتخاذ قرارات بشأن حياتهم.
- التغذية الراجعة: بيانات التغذية الراجعة الموحدة والحوار، وربط آليات التغذية الراجعة للمنظمات/المجموعات الفردية عند وجودها، لإرشاد عملية صنع القرار على نطاق الاستجابة. ويرتبط ذلك بأجندة المساءلة الأوسع.
- مشاركة المعلومات على نطاق واسع ومنتظم حتى يتسنى لهؤلاء الذين لم تشاركوا بشكل مباشر في الآلية أن تستفيدوا.

يجب أن تعمل الآلية على تسهيل التواصل المشترك لتجنب إجراء المسح المتكرر للمجتمعات.

الأنشطة الجماعية أو الفردية: يجب أن تتفق الآلية الوطنية بالتعاون مع الفريق القطري على الأنشطة التي تمثل جزءًا من المسؤولية الفردية للوكالة والتي ستُفيد أكبر استفادة من معالجتها بشكل جماعي.

التمثيل: يجب أن تكون الوكالات التنفيذية ممثلة في الآلية وكذلك الهيئات الحكومية، وهيئات الأمم المتحدة، وحركة الصليب الأحمر، ومنظمات المجتمع المدني وهيئات القطاع الخاص، بالشكل الملائم للسياق.

المنهجية: في الحالات التي يوجد فيها منسق إنساني/مقيم، وفريق قطري للعمل الإنساني و/أو مجموعة تنسيق بين المجموعات، يجب أن يكون الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية بنداً دائمًا في جداول أعمال الاجتماعات.

التمويل: على المدى القصير، ستتطلب آلية المستوى العالمي تمويلًا مؤقتًا للإعداد، وموارد بشرية ومالية مخصصة؛ وعلى المدى المتوسط، ستكون هناك حاجة لإعادة تخصيص التمويل ضمن تيارات التمويل التنفيذية القائمة.

يتطلب تأمين هذا التمويل دليلاً على الفعالية والمناصرة. وعلى المدى البعيد، لضمان إدماج الآلية بالكامل في البنية الإنسانية، سيتم الحصول على كل تمويل الآلية من خلال إعادة التخصيص من العمليات عبر المنظومة.

الخدمة العالمية

يكون الهدف على المستوى العالمي هو ضمان اتباع نُهُج أكثر تنسيقاً ويمكن التنبؤ بها وتنسيقها في مجال الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية من خلال التغييرات على مستوى النظام وتوفير الدعم التقني اللازم للبرامج القطرية.

ينبغي أن ترتبط الخدمة الموحّدة على المستوى العالمي بالهياكل الإنسانية القائمة والناشئة، وأن تظل مرنة بدرجة تكفي للتطويع مع مرور الوقت.

ويقترح أن تشمل الوظائف والميزات الرئيسية للخدمة الموحّدة ما يلي:

- الاضطلاع بأنشطة تكميلية من شأنها دعم إنشاء أو فعالية الآليات الموحّدة الوطنية والمحلية القائمة؛
- مناصرة منافع الاتصال الموحّد والمنتظم والمشاركة مع المجتمعات؛
- تقييم ما إذا كانت جهود الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية في الاستجابة كافية وما إذا كانت الاستجابات مطوعة بما يناسب الاحتياجات التي عبّر عنها السكان المتضررين؛
- تقديم الدعم الفني للآليات الموحّدة الوطنية مثل تقديم المشورة بشأن الخيارات المناسبة لماهية الآليات الموحّدة التي قد تتخذها البلدان، وتقديم التوجيه، والأدوات والقوالب القابلة للتكيف والتدريب للمساعدة في بناء القدرات الوطنية والمحلية؛
- إتاحة الوصول إلى مجموعة دنيا من الأدوات التي يمكن استخدامها على المستوى الوطني وتكييفها حسب الظروف الملائمة؛ وتقديم نظرة عامة حول ما يجب استخدامه لكل أداة، وحيثما يكون ملائماً، كيفية ارتباط الأداة بالتزامات وأطر المشاركة الحالية وأطر إشراك المجتمعات المحلية مثل المعايير الأساسية المتعلقة بالمساءلة والجودة والصفقة الكبرى؛
- الحفاظ على قدرة احتياطية مع متخصصين مدربين
- توثيق أفضل الممارسات والدروس المستفادة والأدلة من مختلف المبادرات، وضمان مشاركتها بشكل مناسب من سياق إلى آخر.

الشكل 3: مستويات العمل الجماعي

التنسيق

هناك نقص في التنسيق فيما يتعلق بالتواصل ثنائي الاتجاه والمشاركة بما في ذلك الإحالة والتغذية الراجعة والشكاوى وتوفير/جمع المعلومات.

وسيكون من بين الأدوار المهمة التي تقوم بها الآلية الموحّدة هو توفير التوجيه لأصحاب المصلحة بشأن العمليات الأكثر ملاءمة التي يتعين اعتمادها قبل الكوارث وفي أثنائها.

يجب أن يتم الاتفاق على مستويات العمل الموحّد ودرجاته على أساس السياق (وقد تتغير مع مرور الوقت). على سبيل المثال، قد يقرر أصحاب المصلحة ضمن الآلية أن التعاون على مستوى منخفض هو أنسب عملية للاعتماد، على سبيل المثال، اعتماد نُهُج فردية للتواصل والمشاركة المجتمعية، ولكن مشاركة المعلومات عبر الآلية الموحّدة حتى التنفيذ المشترك للأنشطة المتكاملة بالكامل.

النقاط الأساسية التي يجب مراعاتها:

- بناءً على تجربة منهاج عمل Shongjog متعدد أصحاب المصلحة، ينبغي أن تكون آليات للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية على المستوى القطري قادرة على التحوّل إلى مجموعة عمل بين المجموعات إذا تم تفعيل نظام المجموعات.
- تعني الآلية الموحّدة أن جميع الوكالات وأصحاب المصلحة يشاركون في آلية واحدة. ومن المهم عدم إغفال الفوائد الموحّدة للوكالات التي تعمل بشكل فردي، ولكن يقدر أكبر من الاتساق؛ وتحسين الموارد؛ وزيادة مشاركة المعلومات.
- إن الربط المباشرة للوكالات التنفيذية مع المجتمعات المتضررة ضرورية لضمان بناء علاقات الثقة والسماح بتعديل البرنامج على أساس التغذية الراجعة، حيثما أمكن ذلك. ويجب أن تهدف الآلية الموحّدة إلى دعم الوكالات التنفيذية وليس استبدالها.

الأدوات والتوجيه والخدمات

هناك حاجة إلى تجميع الأدوات، الجديدة والحالية، والخدمات التي يجب أن توفرها الآلية الموحّدة، بحيث تكون قابلة للتكيف على المستويين العالمي والوطني.

" من الأهمية بمكان عدم تجاوز الفوائد الجماعية للوكالات التي تعمل بشكل فردي، ولكن تحقق المزيد من الاتساق والتوافق. "

منظمة المشاريع التنموية الخيرية التابعة لهيئة الإذاعة البريطانية

الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث-تدريب محاكاة الزلازل الأرضية- دكا

> *" يطلب التزام أقوى وأكثر وضوحًا من قيادة الاستجابة الإنسانية "*

13. الاستنتاجات والتوصيات

هناك اتفاق واسع النطاق بين الذين تمت مقابلتهم على أن الخدمة الموحّدة للاتصال والمشاركة المجتمعية أمر مطلوب على المستوى العالمي والمستويين الوطني والمحلي. يجب التأكيد على العمل المحلي والقيادة المحلية، التي تم تطويرها وبناؤها من هنا في الأساس.

ما زالت بعض المنظمات الإنسانية حذرة بشأن التوازن بين المزايا والمخاطر، وفي المقام الأول فيما يتعلق بالحماية، مع وجود مخاوف بشأن ملكية المعلومات التي يتم جمعها من المتضررين من الكوارث؛ لا سيما في حالات الصراع والعنف وعدم الاستقرار السياسي. ومع ذلك، يرحب الجميع بالحاجة إلى طرق لتحسين التنسيق (لا تعني بالضرورة التنفيذ المشترك) وزيادة الفرص لتبادل المهارات.

التوصية الأولى

ينبغي للمنظمات الإنسانية الدولية أن تعترف بالآليات المحلية والوطنية القائمة فيما يتعلق بآليات الاتصال الموحّد والمشاركة المجتمعية..

إن نقطة الانطلاق للتواصل والمشاركة المجتمعية تقع ضمن المجتمعات والبلدان المتضررة من الكوارث أو المعرضة لها. وتحتاج الآليات القائمة إلى دعم ما قبل الكارثة لضمان إمكانية استخدامها وتعزيزها أثناء وقوع الكارثة وبعدها. يجب إدراك الدور المركزي للحكومة على جميع المستويات؛ لأنها تتحمل المسؤولية الأساسية عن حماية السكان في أثناء الكوارث.

التوصية الثانية

ينبغي للجهات الفاعلة في مجال العمل الإنساني أن تقف على سياقات الاتصال المحلية وتحللها وتُحيط بالجهات المعينة التي يتعين عليها التأهب أو برامج التأهب الخاصة بكل سياق على حدة على المستوى الوطني بالإضافة إلى الدعم المقدم من خلال الخدمات العالمية حتى تُدرج بالكامل في هيكل العمل الإنساني.

في سبيل الوصول إلى نموذج الكفاءة التعاونية من خلال عمليات مثل جدول الأعمال من أجل الإنسانية والصفقة الكبرى، يحتاج القادة الإنسانيون وصانعو السياسات بشكل عاجل إلى إجراء تغييرات لضمان توحيد الجهود، سواء على الصعيد العالمي أو على المستوى القطري، لتقديم توجيهات منهجية فيما يتعلق بالتواصل والمشاركة المجتمعية. ويلزم أن تكون النهج الموحّدة -على الصعيدين الوطني والعالمي- وأن تتم كنشاط للتأهب مدعوم بحشد الموارد اللازمة.

التوصية الثالثة

ينبغي لجميع الهيئات التابعة للمنظمات غير الحكومية والأمم المتحدة والصليب الأحمر أن تُدرج عملية الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية طوال دورة برامجها الإنسانية التنظيمية وفي عمليات التعاون التي تُجريها، على سبيل المثال دورة البرامج الإنسانية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وخطط التأهب لحالات الطوارئ والاستجابة لها.

يجب تضمين الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية ة بشكل أكثر فعالية في كل مرحلة من مراحل دورة البرنامج. وكحد أدنى، يجب أن تدرج بشكل منهجي في التقييمات ومواد الاتصال والمعلومات والتخطيط الجماعي والفردي ومستندات الطعن. ينبغي أن تتضمن عمليات صنع القرار تغذية راجعة للمجتمع وأن تكون عمليات التخطيط/التطويع مدعومة بمدخلات تم جمعها من المجتمعات المتضررة وأن يتم إبرازها للمانحين. ويجب أن توفر الخدمة العالمية والآليات الوطنية التوجيه حول كيفية تحقيق ذلك بفعالية.

يطلب التزام أقوى وأكثر وضوحًا من قيادة الاستجابة الإنسانية.

وتسلط مذكرة التوجيه المبدئي لفريق مجموعة الطوارئ التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنية بحماية السكان المتضررين والمساءلة أمامهم في الدورة الإنسانية الضوء على العديد من المجالات التي تنطوي على إمكانية اتباع نهج موحّدة والمساءلة أمام السكان المتضررين في جميع مراحل البرنامج الإنساني. ويجب أن يتم التصرف بشأن هذه الإجراءات وتوسيع نطاقها بما يتجاوز التزامات IASC والمساءلة أمام السكان المتضررين (AAP) لتشمل الجوانب الأوسع للتواصل والمشاركة المجتمعية.

التوصية الرابعة

ينبغي للجهات الفاعلة في مجال العمل الإنساني أن تعزز الالتزامات والمبادئ التنظيمية المتعلقة بالجودة والمساءلة المطبقة على مستوى المنظومة وتنفذها وتلتزم بها التزامًا تامًا.

يجب على المنظمات أن تعزز، وتنفذ، وترصد، وتقدم تقارير صريحة وأمينة عن التزامها بالأطر الخاصة بها، بما في ذلك المعايير الموحدة مثل CHS وIASC AAP.

تحتاج جميع المنظمات المشاركة في عملية الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية إلى أن تكون قياداتها العليا واضحة حول التزاماتها تجاه هذا المجال من العمل وكيف سيتم تنفيذها. ويمكن أن يشمل ذلك، على سبيل المثال، صياغة وثائق السياسات المرتبطة بالاستراتيجيات التشغيلية التي تحتوي على مؤشرات قابلة للقياس لرصد الأداء والحاجة إلى التغيير.

ينبغي أن يكون لدى الموظفين، بمن فيهم الموظفون في المستويات العليا والموظفون الفنيون، تضمين الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية في توصيفاتهم الوظيفية.

التوصية الخامسة

ينبغي للوكالات المانحة أن تفي بالتزامها المتمثل في تحسين الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية من خلال توفير قدر أكبر من التمويل المرن في مجال العمل الإنساني.

كما أن الهيئات المانحة بحاجة إلى تقديم واضح للحوافز ومتطلبات الشركاء في المجال الإنساني للحث على التقيّد بالمعايير والالتزامات المتعلقة بالتواصل والمشاركة المجتمعية وأيضًا لتنفيذ إجراءات الرصد والمتابعة وتعديل البرنامج. وهذا ينطوي على زيادة مرونة التمويل للسماح بالتغييرات في البرامج على أساس الآراء التقييمية من المجتمعات المتأثرة بفعل الكارثة.

التوصية السادسة

ينبغي لجميع المنظمات الإنسانية أن تُدرج إجراءات موحدة للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية في خطتها للتأهب لحالات الطوارئ.

يجب أن تكون الأعمال الجماعية المحددة جزءًا من الاستعداد التشغيلي للوكالة لضمان وجود فهم مشترك لدى الجهات الفعالة الإنسانية عند حدوث الكارثة حول أفضل السبل للتعامل مع السكان المتأثرين وامتلاكهم الأدوات المطلوبة وتفعيل النهج المتفق عليها لتنفيذ ذلك في الوقت المناسب وبطريقة تتسم بالكفاءة والفاعلية. وكحد أدنى، يجب أن يشمل ذلك رسم خرائط لمناظر الاتصالات وإشراك جميع الجهات الفاعلة ذات الصلة في التخطيط للتأهب حتى يمكن تحديد الأدوار والمسؤوليات. يجب أن يشمل ذلك المجموعات المتنوعة، بما في ذلك أعضاء المجتمع المحلي ووسائل الإعلام وموفري خدمات الاتصالات والسلطات المحلية والوكالات الإنسانية.

التوصية السابعة

ينبغي للشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث أن تُوحد الممارسات الجيدة المتبعة لتحقيق الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية وتُعممها.

ينبغي للشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث بالتعاون مع الفريق التوجيهي "الخدمة الجماعية" بإجراء مراجعة شاملة وتوحيد للممارسات الجيدة. ينبغي للوكالات أن تلتزم بتقاسم النتائج ذات الصلة والتحليل الجماعي والتقارير القائمة على جمع الآراء التقييمية مع السكان المتأثرين.

التوصية الثامنة

ينبغي للمنظمات الإنسانية أن تُدرج تقنيات الاتصال والجهات الفاعلة في مجال الإعلام في آلياتها للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية على الصعيدين الوطني والعالمي، ومن بينها مبادرات التنسيق الرئيسية أو بين الوكالات في عملية الاستجابة.

تتسم مخططات الاتصالات بالتعقيد. لذا فإن هناك حاجة ملحة لأن تشمل نماذج الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية جميع الجهات الفاعلة المعنية، إذا أُريد لها أن تكون فعالة. فهم بحاجة إلى التوسع واجتياز حدود المنظمات الإنسانية. يتعين على مقدمي الاتصالات المحلية والإنترنت، والجهات الفاعلة في وسائط الإعلام، والهيئات التنظيمية والمؤثرين ذوي الصلة الآخرين أن يكونوا نشطين في مجال الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية على الصعيدين الوطني والعالمي. ومن الأهمية بمكان أن تمتلك منظمات الغوث فهم قوي لقنوات اتصال التكنولوجيا العالية والمنخفضة وتهيئة البيئة المواتية لهذه الأعمال.

" يتعين على مقدمي الاتصالات المحلية والإنترنت، والجهات الفاعلة في وسائط الإعلام، والهيئات التنظيمية والمؤثرين ذوي الصلة الآخرين أن يكونوا نشطين في مجال الاتصال وإشراك المجتمعات المحليةعلى الصعيدين الوطني والعالمي. "

الملحق (1): المراجع

1. هل مازالت منظمة المشاريع التنموية الخيرية التابعة لهيئة الإذاعة البريطانية تعمل في الخفاء؟ كيف يستخدم الناس الاتصال من أجل البقاء في حالات الطوارئ وكيف يمكن للوكالات الإنسانية تقديم المساعدة. موجز السياسيات رقم 6 ، مارس/آذار 2012
2. بونينو، إف.، جان، إيه.، نوكس كلارك، بي.- آليات استقاء الآراء التقييمية حول حقوق الإنسان - البحوث والأدلة والتوجيه - شبكة التعلم الإيجابي للمساءلة والأداء / معهد التنمية عبر البحار 2014
3. تقرير الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث حول مجلس الأعضاء السنويين 30 يونيو/حزيران - 1 يوليو/ تموز 2016
4. الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث، هل تنصت الآن؟ التحديات التي تواجهه المساعدات الإنسانية في التواصل مع الأشخاص المتأثرين بفعل الكوارث، نيبال ، مايو/أيار 2016
5. الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث، ورشة عمل الخدمات المشتركة: الموجز والخطوات التالية، أكتوبر 2015
6. الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث، فعالية المعرفة والتعلم: منصة شونجوج متعدد أصحاب المصلحة لاتفاقية حظر الأسلحة الكيميائية – 1 يونيو/حزيران 2016، بنجلاديش
7. الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث: 2016-2021 - الاتصال الرائد مع المجتمعات في الأزمات الحالية والمستقبلية
8. مبادرة الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية- نحو المساءلة الجماعية للمتأثرين على مستوى المنظومة كلها- مذكرة المفاهيم وخطة العمل 1 يناير/ كانون الثاني 2017 - 31 ديسمبر/كانون الأول 2019
9. مذكرة المفاهيم: نموذج خدمة مشتركة للمشاركة الفعالة مع المجتمعات المحلية المتأثرة في حالات الطوارئ الإنسانية (أعضاء الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث)
10. المعيار الإنساني الأساسي للجودة والمساءلة
11. المعهد الدولي للسياسات العامة والنتائج الإنسانية، الاستماع إلى المجتمعات في البيئات غير الآمنة - الدروس المستفادة من آليات استقاء الآراء التقييمية للمجتمعات في أفغانستان والصومال وسوريا مذكرة إحاطة، أكتوبر 2016
12. هوفمان، تشارلز أنطوان - تقرير البعثة - الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية في هايتي: *أين الدروس المستفادة من زلزال 2010؟* نوفمبر/تشرين الثاني 2016
13. هوجيليوس، ك،جيفورد، م.، أورتينوال، بي، أدولفسون، إيه—، إذاعة الكوارث لإيصال الرسائل الحيوية والمعلومات المتعلقة بالصحة: تجارب من الإعصار هايان، الفلبين. جمعية طب الكوارث والصحة العامة المحدودة، 2016
14. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، المساءلة أمام السكان المتأثرين: رسم خرائط للمبادرات الحالية والمشاريع المشتركة بين الوكالات والتقارير الرئيسية - 2016
15. اللجنة الدولية للصليب الأحمر، The Engine Room and Block Party – "تطبيقات المراسلة الإنسانية المستقبلية " 2017
16. الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، اتصال المستفيدين ومساءلتهم - مسؤولية لا خيار - الدروس المستفادة والتوصيات - إندونيسيا ، هايتي ، باكستان ، 2011
17. مذكرة توجيهية أولية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ومجموعة الكوارث الطارئة - الحماية والمساءلة أمام السكان المتأثرين في دورة البرامج الإنسانية 2015
18. مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، إشراك المجتمعات المحلية في العمل الإنساني - تجارب من آسيا - تقرير ورشة العمل، بانكوك، أكتوبر/ تشرين الأول 2016
19. مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، مشروع الآراء التقييمية المشترك بين الوكالات، زلزال نيبال 2015
20. مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، اليمن - آلية الآراء التقييمية للخدمات المشتركة - تحسين المساءلة على نطاق المنظومة ديسمبر/كانون الأول 2015
21. مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، اليمن - الخدمة المشتركة لمقترح مشروع إشراك المجتمعات المحلية
22. بروتوكول العمليات: الحد الأدنى من أعمال التأهب والاستجابة لأعمال جماعة الممارسين بشأن إشراك المجتمعات المحلية، الإصدار الأول، أغسطس/آب 2016
23. جماعة الممارسين الفلبينيين حول الصلاحيات والاختصاصات للمشاركة المجتمعية
24. اللجنة التوجيهية للاستجابة الإنسانية، استشارة الفكر غير الرسمي حول ما نود أن نشاهده يخرج من مسار عمل الصفقة الكبرى "المشاركة" (نوفمبر/ تشرين الثاني 2016)
25. الميثاق الإنساني للمشروع العالمي والمعايير الدنيا في الاستجابة الإنسانية - 2011
26. تعزيز الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية والتعبئة الاجتماعية في حالات الطوارئ الإنسانية - مذكرة ملخص ورشة العمل والاستنتاجات الرئيسية - 26 أبريل/نيسان 2016
27. مشروع «جراوند تروث» وإي تي سي، مقترح "منصة مشتركة" لإشراك المجتمعات المحلية في حالات الطوارئ الإنسانية، سبتمبر/أيلول 2015
28. منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف)، ضمان جودة البرمجة والمساءلة للسكان المتأثرين المرحلة الثانية - طلب تمديد تكلفة التمويل ، 28 نوفمبر/ تشرين الثاني 2016

الملحق (2): المنظمات المساهمة

بالإضافة إلى الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث بشأن المواد البحثية الأساسية، قدمت المنظمات والوكالات التالية مساهمات في صياغة ورقة الإحاطة الإعلامية من خلال تحديد الممثلين لإجراء المقابلات وتوفير التوثيق ذي الصلة.

أجريت مقابلات مع عدد من المكاتب القطرية التابعة للأمم المتحدة كمراكز تنسيق للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية في البلد، إلى جانب بعض القيادات، بما في ذلك منسقي الشؤون الإنسانية والموظفون العاملون في البلد.

المنظمات المساهمة

1. ACAPS
2. شبكة التعلم الإيجابي للمساءلة والأداء
3. منظمة المشاريع التنموية الخيرية التابعة لهيئة الإذاعة
4. الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث
5. تحالف المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة
6. وزارة التنمية الدولية البريطانية
7. إذاعة الاستجابة الأولى
8. مجموعة الحماية العالمية
9. حلول التحقق الميداني (GroundTruth)
10. فريق عمل المسؤولية تجاه السكان المتأثرين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
11. اللجنة الدولية للصليب الأحمر
12. الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر
13. نظام إدارة المعلومات
14. استشاري مستقل (عضو المجلس النرويجي للاجئين القدرة على نشر الخبراء)
15. إنترنيوز
16. المنظمة الدولية للهجرة - بنجلاديش
17. المنظمة الدولية للهجرة - بجنيف
18. الاتحاد الدولي للاتصالات
19. بلان إنترناشونال
20. اللجنة التوجيهية للاستجابة الإنسانية
21. مترجمون بلا حدود البريطانية
22. مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية في ميانمار
23. مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية في العراق
24. مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة - نيبال
25. مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة- نيو يورك
26. مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة - الفلبين
27. المكتب الإقليمي لمكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة - آسيا والمحيط الهادئ
28. مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة - اليمن
29. المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين - جنيف
30. اليونيسف - بنجلاديش
31. اليونيسف - جنيف
32. الوكالة الأمريكية للتنمية الدولي/ مكتب السكان واللاجئين والهجرة
33. برنامج الأغذية العالمي -روما
34. منظمة الصحة العالمية بجنيف
35. الرؤية العالمية

الملحق (3): الممارسة الجيدة في المنصات الجماعية لأصحاب المصلحة المتعددين

المنصات الجماعية لأصحاب المصلحة المتعددين [27]

منصة / مجموعة	استعراض موجز
هايتي الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث، هايتي 2010	● مبادرة متعددة الوكالات تركز على الحوار مع المجموعات المتأثرة. ● كان التركيز على الاحتياجات للمعلومات التي حددها المواطنون الهايتيون على أنها مهمة. ● عدم مشاركة المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية الوطنية. ● لم تقدم الدروس المستفادة (فيما يتعلق بإعصار ماثيو في عام 2016).
آسيا والمحيط الهادئ الشبكة الإقليمية لإشراك المجتمعات المحلية - آسيا ومنطقة المحيط الهادئ 2012	● أساسها المكتب الإقليمي للأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية حيث تقوم المجموعة بتبادل الدروس ومشاركة المعلومات. ● تضم أكثر من 100 عضو في مجموعة الممارسين من 70 مؤسسة. ● لا يوجد جدول اجتماع رسمي أو معايير عضوية.
الفلبين جماعة الممارسين حول إشراك المجتمعات المحلية: الاتصالات والمساءلة ومشاركة المجتمع وشراكات الخدمات المشتركة 2014	● قائمة على أسس جماعة الممارسين الذي أنشئ منذ عام 2012. ● توفر جماعة الممارسين توجيهًا استراتيجيًا ودعمًا فنيًا لمجموعات العمل الفنية على المستوى الميداني الحالي، بما في ذلك تحسين منصات الاتصال ذات الاتجاهين وطرق الآراء التقييمية وإكمال آليات حلقة الاتصال. ● يقدم جماعة الممارسين توصيات وتحديثات وتقارير ذات صلة إلى الفريق القطري للعمل الإنساني، على النحو المطلوب. ● نهج مشاركة التعلم والمعرفة، بما في ذلك الشراكة القوية مع القطاع الخاص الفلبيني. ● تطوير أداة "التقييم السريع للمعلومات والاتصالات والمساءلة".
اليمن مجموعة العمل المعنية بإشراك المجتمعات المحلية / الخدمة المشتركة للمشاركة المجتمعية 2015	● نهج الخدمة المشتركة الذي أطلقه مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية من أجل زيادة كفاءة استخدام موارد الشركاء وتحسين التنسيق وبناء القدرات المحلية. ● كان التركيز على تجميع تحليل الآراء التقييمية المجتمعية لمستوى القيادة الإنسانية.

[27] *يبرز هذا الجدول بعض الأمثلة للممارسات الجيدة حيث تم تبني المناهج الجماعية للاتصال والمشاركة المجتمعية من بين مجموعة من السياقات المختلفة.*

الملحق (3): الممارسات الجيدة في المنصات الجماعية لأصحاب المصلحة المتعددين، يتبع.

بنغلاديش منصة شونججوج لمتعدد أصحاب المصلحة لاتفاقية حظر الأسلحة الكيميائية تأسست في نوفمبر/تشرين الثاني 2015 [28]	● تكوين المنظمات الدولية غير الحكومية والوطنية والحكومية. ● المهام والاختصاصات المتفق عليها ومصادقة الحكومة عليها وترأسها. ● الدعم المالي لمشروع مركز تطوير الحوسبة المتقدمة- برنامج التأهب للكوارث وحالات الطوارئ الممول من وزارة التنمية الدولية البريطانية، بما في ذلك آلية التمويل المرنة من أجل الأولويات المحددة محليًا. ● التسهيلات الكثيفة المطلوبة من موظفي منظمة المشاريع التنموية الخيرية التابعة لهيئة الإذاعة البريطانية وبرنامج التأهب للكوارث وحالات الطوارئ. ● نهج التعلم والتفكير المعتمد لمحاولة تحسين أداء المنصة. ● يوجد خارج نظام المجموعة ويتسم بمشاركة الأعضاء المستمرة. ● الإجراءات التشغيلية الثابتة للاستجابة والموقع المخصصة. ● بناء القدرات في التواصل مع المجتمعات بقيادة منظمة المشاريع التنموية الخيرية التابعة لهيئة الإذاعة البريطانية باستخدام أدوات سياقية محليًا. ● إرشادات الإذاعة المجتمعية للاستخدام في حالات الطوارئ بقيادة الهلال الأحمر البنغالي. ● دراسة أفضل الممارسات بقيادة لجنة بنغلاديش للنهوض بالريف (BRAC). ● دليل للمتطوعين في حالات الطوارئ بقيادة لجنة بنغلاديش للنهوض بالريف (BRAC) والهلال الأحمر البنغالي. ● ثمة مجموعة عمل إضافية تركز على قضايا الصحة العامة التي تجري مناقشات منتظمة مع منصة شونغجوج دون أن تشكل جزءًا منها. ● مشروع الدعوة الوطني الموجهة والمدفوعة وطنيًا، بما في ذلك التخطيط للعمل المشترك مع الحكومة.
نيبال مجموعة العمل المعنية بإشراك المجتمعات المحلية 2015 ومشروع الآراء التقييمية المشتركة	● شكلت فور وقوع زلزال 2015 تحت قيادة اليونيسف. ● توفر خدمة التنسيق والدعم التقني عبر القطاعات، بما في ذلك إشراك وكالات الأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية/المنظمات غير الحكومية الدولية، وهيئات القطاع الخاص التي تضم شركات الإعلام والاتصالات والهيئات الحكومية المحلية والوطنية. ● تجمع البيانات عشوائياً ولا تقتصر على متلقي المعونة. ● تدعم التنسيق الذي يقدمه مكتب المنسق المقيم التابع للأمم المتحدة والدعم التقني عن بعد من مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية الإقليمي في آسيا والمحيط الهادئ. ● دُمجت في خطة الاستجابة للطوارئ الخاصة بالفريق القطري للعمل الإنساني لنيبال واستدعائها معًا، حسب الحاجة. ● تدعم التنسيق الذي يقدمه مكتب المنسق المقيم التابع للأمم المتحدة والدعم التقني عن بعد من مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية الإقليمي لآسيا والمحيط الهادئ. ● دُمجت في خطة الاستجابة للطوارئ الخاصة بالفريق القطري للعمل الإنساني لنيبال واستدعائها معًا، حسب الحاجة.
نيبال مشروع الآراء التقييمية المشترك بين الوكالات 2015	● يندرج تحت مجموعة العمل المعنية بإشراك المجتمعات المحلية. ● عبارة عن منصة خدمة مشتركة لجمع الآراء التقييمية المجمعة من المناطق المتأثرة وتجميعها ونشرها ومناصرتها. ● يتمثل الغرض من المشروع في ضمان تنفيذ وتنسيق توفير المعلومات والآراء التقييمية للمجتمع ومشاركة المجتمع بطريقة تتسم بالفعالية على مستوى النظام. ● استضافه مكتب المنسق المقيم الذي يعمل بالنيابة عن جميع أصحاب المصلحة. يسمح الجلوس داخل مكتب المنسق المقيم بإمكانية الوصول والمناصرة على مستويات القيادة العليا، بما في ذلك مع الفريق القطري للعمل الإنساني وآليات التنسيق بين المجموعات ومحافل التنسيق الأخرى.

[28] بُنيت شونغجوج عقب *إنشاء مجموعة عمل للاتصال مع المجتمعات في حالات الطوارئ، التي* كانت بنية غير رسمية.

الملحق (3): الممارسات الجيدة في المنصات الجماعية لأصحاب المصلحة المتعددين، يتبع.

العراق مركز معلومات الأشخاص النازحين داخليا في العراق 2015	• حظى بتأييد الفريق القطري للعمل الإنساني في عام 2014 ونال تمويلًا داخليًا من المفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان وبرنامج الأغذية العالمي ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية وأُطلق مركز الاتصال في يوليو/تموز 2015. • يُقدم معلومات عن المساعدات الإنسانية المتاحة ويتلقى الشكاوى والآراء التقييمية من الأسر النازحة بشأن الاستجابة الإنسانية. • يهدف إلى تحديد الفجوات في المساعدات الإنسانية وتحسين طريقة مشاركة المعلومات. • تتمثل إحدى العناصر الأساسية للممارسات الجيدة في تجميع الوكالات لتطوير الأدوات.
سويسرا فرقة العمل التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنية بالمسؤولية تجاه السكان المتأثرين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين	• تولت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات إنشائه في يناير/كانون الثاني 2014 عقب دمج مجموعتي عمل سابقتين. • يهدف المركز إلى تعزيز ثقافة المساءلة والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على جميع مستويات النظام الإنساني. • يهدف المركز إلى تعزيز ثقافة المساءلة والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على جميع مستويات النظام الإنساني. • يشجع إضفاء الطابع المؤسسي على المساءلة تجاه السكان المتأثرين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين داخل المنظمات الإنسانية، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية المحلية والوطنية، والمنظمات غير الحكومية الدولية، وحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر ووكالات الأمم المتحدة. • يدعم تفعيل المساءلة تجاه السكان المتأثرين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين داخل المنظمات الإنسانية على المستوى الجماعي وكذلك مستوى الوكالات الفردية. • تفتح المشاركة أبوابها لجميع المنظمات الإنسانية المهتمة وخاصة الوكالات التنفيذية. يجمع فريق العمل بين المنظمات غير الحكومية والأمم المتحدة والمنظمة الدولية للهجرة وحركة الصليب الأحمر / الهلال الأحمر وغيرها من المنظمات الوطنية والدولية على قدم المساواة. قد يكون المشاركون أيضًا من خارج اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أو الجهات الإنمائية الفعالة.
جنوب السودان التواصل مع مجموعة عمل المجتمعات	• مكتبة رسائل إرشادية حول الإنذار المبكر والوقاية والتأهب. • دليل مناظر الاتصالات والإعلام. • تدريب بناء القدرات على التواصل مع المجتمعات المحلية من خلال منظمة المشاريع التنموية الخيرية التابعة لهيئة الإذاعة البريطانية وإشراك وسائل الإعلام ومقدمي المساعدة
كينيا الفريق العامل المشترك بين الوكالات والتواصل مع المجموعة الفرعية للمجتمعات	• الفريق العامل المشترك بين الوكات والمجموعات الفرعية ذات الصلة بشأن المساءلة والتواصل مع المجتمعات • مبادرة الشفافية الدولية

الملحق (3): الممارسات الجيدة في المنصات الجماعية لأصحاب المصلحة المتعددين، يتبع.

أمثلة على الممارسات الجيدة للخدمات الجماعية والأدوات والإرشادات	
الإدراج في خطط عمل الفريق القطري للعمل الإنسان ومؤتمر الشراكة الإنسانية ميانمار ومنطقة جنوب وشرق أفريقيا	إدراج إشراك المجتمعات المحلية في خطط عمل الفريق القطري للعمل الإنسان (كما شهدنا في ميانمار) لضمان التنفيذ المناسب للآراء التقييمية للمجتمع وآليات لاستجابة للشكاوى، وتقديم المعلومات في الوقت المناسب للمجتمعات المتأثرة وإمكانية مشاركتها المجدية في عمليات صنع القرار على امتداد مؤتمر الشراكة الإنسانية. نظرًا لغياب نهج إقليمي مخصص للإشراك المنهجي للمجتمعات المحلية، يعمل المكتب الإقليمي لتنسيق الشؤون الإنسانية في الجنوب وشرق أفريقيا مع الزملاء في مكاتب المنسق المقيم في المنطقة لدمج إشراك المجتمعات المحلية في مؤتمرات الشراكة الإنسانية.
الخطوط الساخنة بوروندي	بالتعاون مع منظمة الرؤية العالمية والصليب الأحمر والمنظمة الدولية للهجرة ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية وغيرهم، أسس الخط الساخن الإنساني لبوروندي في استجابة لغياب المعلومات عن الوضع الإنساني خلال الاضطرابات المدنية في عام 2015.
المناصرة إقليم جنوب وشرق أفريقيا	في يوليو/تموز 2016، نشر مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية أول رسالة إخبارية عن الشراكة المجتمعية والإنسانية حيث ضمت أمثلة على السياسات والممارسات والشراكات المبتكرة بهدف زيادة الوعي وتسهيل تبادل الممارسات الجيدة.
التوجيه على المستوى العالمي	مذكرة التوجيه الأولي لفريق الطوارئ في حالات الكوارث التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات - تم وضع الحماية والمساءلة أمام السكان المتأثرين في دورة البرامج الإنسانية لتوفير التوجيه العملي لمنسقي الشؤون الإنسانية والأفرقة القطرية الإنسانية لضمان المساءلة تجاه السكان المتأثرين وضُمنت الحماية على امتداد مؤتمر الشراكة الإنسانية.
آليات الشكاوى على المستوى العالمي	دليل أفضل الممارسات لآليات الشكاوى القائمة على المجتمع عبر الوكالات - إرشادات تشغيلية حول كيفية إنشاء وتشغيل آلية شكاوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات للتعامل مع تقارير الاعتداء والاستغلال الجنسيين من العاملين في الإغاثة. يجمع الدروس المستفادة والأمثلة ودراسات الحالة.
الأدوات على المستوى العالمي	يوفر الموقع الإلكتروني للشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث أدوات وقوائم مرجعية وإرشادات حول مختلف الموضوعات. وتولت الشبكة وأعضاؤها تطوير الأدوات وتغطية الموضوعات مثل تقييم المعلومات واحتياجات الاتصالات وتطوير استراتيجيات الاتصال ورسم الخصائص المميزة للمجتمعات والتواصل بصورة تتسم بالفعالية مع المجتمعات المتأثرة بالأزمات. كما تم تطوير مجموعة واسعة من الأدوات والموارد في نطاق برنامج التأهب للكوارث والطوارئ (DEPP) التي يمكن العثور عليها على الموقع الإلكتروني: www.cdacnetwork.org.
الرسائل على المستوى العالمي	توفر مكتبة الرسائل التابعة للشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث رسائل عامة حول المشكلات ذات الصلة والتي يمكن تكييفها مع السياق. كما توجد مكتبات محددة على المستوى الوطني، مثل بنغلاديش وجنوب السودان.
الاختصاصات والمهام على المستوى الوطني	وضُعت العديد من البرامج الوطنية الاختصاصات والمهام التي تحدد أهداف المجموعة، وتكوينها وتردد الاجتماعات ونوعها، والمهام الأساسية ونواتجها، وتفاصيل تتناول تنسيقها والدعم الفني وأدوار الدعوة.

آليات استقاء الآراء التقييمية الفلبين	مكّنت خريطة الاستجابة المجتمعية لما بعد هايان الوكالات متعددة من استخدام التنسيقات القياسية لجمع الآراء التقييمية من السكان المتأثرين بعدة طرق متنوعة (كالرسائل القصيرة والمقابلات الشخصية وعبر الهاتف). جُمعت المعلومات المجمعة وأُضيفت إلى خريطة استجابة المجتمع وصُنفت حسب التاريخ أو الموضوع، ثم أُتيحت لنا لتكييف برمجتها. وسمح رسم الخرائط بعرض الاتجاهات وتصور البيانات مع مرور الوقت حسب المنطقة الجغرافية والجنس.
الآليات متنقلة لتبادل وجهات نظر السكان المتأثرين بوروندي ورواندا وليبريا	أقام الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر وجمعية الصليب الأحمر في بوروندي ورواندا برنامجًا متنقلًا للشاشات العرض والإذاعة لتحسين الصحة والصمود والتواصل مع المجتمعات الضعيفة التي تتعرض للمعاناة. تقدم البرامج الإذاعية الحية وجولات شاشات العرض المتنقلة معلومات حيوية للمجتمعات حول كيفية الوقاية من أمراض مثل الملاريا والكوليرا وكيفية الاستعداد للكوارث. وتشجع الأنشطة أيضًا على الآراء التقييمية والمشاركة من المجتمعات، مما يعطي أفكار ثاقبة عن التحديات التي يواجهها السكان وكيف يمكن للصليب الأحمر أن يساعدهم بشكل أفضل. وقد اعتمد في ليبريا نهج مماثل للإذاعة فقط يسمى "Radio in a Box". ويتوجه أعضاء فريق الاتصالات التابع للمستفيدين من الصليب الأحمر الليبيري إلى المناطق الريفية للسماح للمجتمعات النائية بالمشاركة في البرامج الإذاعية التي تبث مباشرة التي توفر أيضًا معلومات تنقذ الحياة.
تبادل الدروس آسيا والمحيط الهادئ	منذ عام 2012، مكّن المكتب الإقليمي للأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية في آسيا والمحيط الهادي التقاء الشركاء في المجال الإنساني لتبادل الدروس المستفادة وتبادل المعلومات، في كثير من الأحيان تقريبًا. وتتكون شبكة إشراك المجتمعات المحلية غير الرسمية من أكثر من 100 ممارس مجمعين من 70 منظمة.

الملحق (4): الأنشطة المحتملة للخدمات العالمية والآلية الوطنية

المستوى العالمي[29]	المستوى الوطني (و/أو الإقليمي)[30]
التأهب والاستعداد	
الدعوة ورفع الوعي على المستوى العالمي بشأن فوائد الاتصال الجماعي والمنتظم والمشاركة مع المجتمعات المتأثرة.	رسم خرائط من يوجد أين، ومتى، ومن يقوم بماذا (4W) فيما يتعلق بالاتصال وإشراك المجتمعات المحلية أثناء الاستجابة الإنسانية أو قبلها أو طوال مدتها.
عدم توفير الخبرة والمشورة الفنية في الوقت المناسب والقابل للتنبؤ بها بشأن الأدوات والمنهجيات المناسبة على أساس مستمر وحسب، ولكن أيضا على النحو المطلوب لدعم أنشطة التأهب والاستجابة على المستوى القطري / الإقليمي.	العمل مع الحكومة وأصحاب المصلحة الآخرين للبحث عن بيئة الاتصالات وفهمها من أجل ضمان استناد التواصل مع المجتمعات المحلية إلى فهم سليم لطرق المجتمعات المختلفة ضمن حصة الاستجابة والوصول إلى المعلومات وتقييمها.
إنشاء مجموعة مشتركة من الحد الأدنى من الأدوات التي يمكن تكييفها على النحو المطلوب على المستوى الوطني / الإقليمي.	وضع رسائل مشتركة والاتفاق عليها، بالإضافة إلى الرسائل الرئيسية للمجموعة كجزء من استراتيجية الاتصالات الجماعية لنشر المعلومات (في نظام المجموعات، سينفذ ذلك من خلال الآلية المشتركة بين المجموعات).
جمع أمثلة على الممارسات الجيدة ونشرها والتعلم من الاتصال الجماعي على المستوى الوطني وإشراك المجتمعات المحلية من جميع أنحاء العالم.	دعم تطوير المحتوى الإعلامي (والتدريب / زيادة الوعي) والمذيعين المحليين وكذلك تعبئة المستوى المجتمعي.
توحيد الإرشادات والأدلة والسياسات الحالية لتجنب تحميل الفرق على المستوى القطري من عبء قراءة العديد من الإصدارات المختلفة.	تقديم المشورة في مجموعة بين المجموعات / الوكالات أو المجموعات فيما يتعلق بالأنشطة والقنوات الأكثر ملاءمة (من الكتلة إلى المجتمع المستندة إلى العلاقات الشخصية) لاستخدامها للتواصل مع المجتمعات.
توضيح الأدوار والمسؤوليات لمختلف السياقات الطارئة في المبادئ التوجيهية والبروتوكولات والتدريبات الحالية.	تمكين آليات استقاء الآراء التقييمية المناسبة والمشتركة بين الوكالات (مثل الخطوط الساخنة)، حيث ترسل الآراء التقييمية أو الشكاوى الواردة إلى المنظمات أو المجموعات المعنية ورصد الإجراءات التصحيحية. على سبيل المثال، من خلال قنوات متعددة، مثل الاستقصاءات الدقيقة المنتظمة حول المؤشرات الرئيسية لآراء و/ أو تصورات الأشخاص المتأثرين، وكذلك التقييمات النوعية السريعة والمتعمقة مع تحليل الاتجاهات والتوصيات وإكمال الحلقة.
تقديم الدعم الفني والمشورة بشأن بناء القدرات سواء من خلال الدعم عن بعد أو من خلال آلية قائمة.	تأسيس شراكات استراتيجية على المستوى الوطني / الإقليمي لضمان توافر السلع والخدمات ذات الصلة إذا نفذت الاستجابة للطوارئ أو عندها.
الدعوة إلى الإدماج المنهجي للاتصال وإشراك المجتمعات المحلية عبر المجموعات العالمية وفيما بينها.	رسم خرائط لمخزونات البضائع ذات الصلة المتوفرة والمتاحة مسبقًا لدعم الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية (مثل أجهزة الراديو)، بما في ذلك تحليل المكان الذي يمكنه منه الحصول عليها بسرعة في حالة الطوارئ.

[29] يجب الاضطلاع بهذه الأنشطة بالتنسيق والتعاون الوثيقين مع الأنشطة والمبادرات الأخرى على المستوى العالمي.

[30] يقدم الملحق (1) لتعزيز الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية والتعبئة الاجتماعية في حالات الطوارئ الإنسانية - مذكرة ملخص ورشة العمل والاستنتاجات الرئيسية - 26 أبريل/نيسان 2016- عددا من التوصيات للعمل على المستوى القطري. وليست كلها مدرجة هنا، ولكن ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار على المستوى القطري.

الملحق (4): الأنشطة المحتملة للخدمات العالمية والآلية الوطنية، يتبع.

تصميم مواد التدريب والمحاكاة للتكيف على المستوى القطري.	توفير الأدوات والدعم الفني للجهات الفاعلة في المجال الإنساني، بما في ذلك الحكومة والمنظمات غير الحكومية المحلية ، عند الاقتضاء، لتحسين قدرتها على تبادل المعلومات والتصرف بناءً على الآراء التقييمية المستلمة من المتأثرين.
تطوير أدوات للتتبع الأنشطة التي تقوم بها الوكالات بنفسها ومراقبتها، على غرار شراكة التعلم في مجال التحويلات النقدية التابع للأطلس.	الدعوة إلى زيادة إدراج الاتصال والتعاون في إشراك المجتمعات المحلية عبر جميع المجموعات / القطاعات وفيما بينها من خلال الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية اللذين يمثلان بالفعل جانبين أساسيين في أعمال المجموعات.
تقديم المشورة بشأن الخيارات المحتملة لاستدامة الآليات على المستوى الوطني. ومن المحتمل أن يشمل ذلك إنشاء أنشطة التدريب وبناء القدرات على المستوى المحلي وقد تشمل اللافتات قبل التعلم عن بعد وتقديم المشورة بشأن الروابط بالمؤسسات الأكاديمية والهيئات المتخصصة القادرة على توفير التدريب وبناء القدرات ذات الصلة.	بناء الآلية الجماعية قبل الكوارث كجزء من أنشطة الاستعداد لمواجهة الكوارث. توفير التدريب للموظفين الدوليين على أساس ثقافة الاتصال المحلية والتأكد من تحديث أدلة المشهد الإعلامي.
تطوير قوالب مثل الاتفاقيات مع مقدمي السلع والخدمات التي يمكن تعديلها حسب السياق [31].	بناء القدرات والتدريب وإدارة المحاكاة.
توفير التوجيه للآليات الجماعية الوطنية بشأن أنشطة الاستعداد التي يمكن تنفيذيها فيما يتعلق بالاتصال وإشراك المجتمعات المحلية.	تبادل الممارسات الجيدة من الآليات الوطنية والمحلية عبر المناطق
تطوير أيضًا قائمة من الخبراء لعمليات النشر المفاجئة وكذلك عمليات النشر التي تدعم الآليات على المستوى القطري تؤسس لأنشطة التأهب منذ البداية لحالات الطوارئ.	التقدم بطلب للانضمام إلى القائمة وإدراجها كخبراء للنشر خارج البلد في حالة وقوع كارثة
الاتصال مع مقدمي الخدمات والهيئات على المستوى الدولي (مثل منظمي الاتصالات) والعمل مع الاتحاد الدولي للاتصالات، على سبيل المثال، لعقد اجتماعات للهيئات التنظيمية في محاولة لتجنب الاضطرار للتفاوض في كل مرة تحدث كارثة.	الربط مع مقدمي خدمات الاتصالات الوطنية والاتصال مع مجموعة اتصالات الطوارئ كجزء من الاستجابة.

[31] تتوافر بعض النماذج بالفعل، على سبيل المثال من خلال مكتبة رسائل الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث.

الملحق (4): الأنشطة المحتملة للخدمات العالمية والآلية الوطنية، يتبع.

الاستجابة
على المستوى العالمي: عدم توفير الخبرة والمشورة الفنية في الوقت المناسب والقابل للتنبؤ بها بشأن الأدوات والمنهجيات المناسبة على أساس مستمر وحسب، ولكن أيضا على النحو المطلوب لدعم أنشطة التأهب والاستجابة على المستوى القطري / الإقليمي. **على المستوى المحلي والوطني:** ➜ دمج الأسئلة أو مراجعة البيانات الثانوية في التقييمات المنسقة التي تتعلق بالنظام البيئي للاتصالات (بما في ذلك الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، وقنوات الاتصال المفضلة والسلوك الاجتماعي والحواجز الاجتماعية والسلوكية وعوامل التمكين لها. ➜ توفير الحد الأدنى من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المشتركة، ولا سيما الشحن وإتاحة التوصيل، عبر الشركاء المعنيين. ➜ تنسيق ومواءمة المعلومات الواردة من السكان المتأثرين والذاهبة إليهم. ➜ توفير أدوات ومعايير مشتركة لجمع تعليقات البيانات، وذلك لضمان أن التعليقات التي تجمعها منظمات أو مجموعات فردية يمكن تجميعها وتحليلها كفاءة. ➜ تجميع الآراء التقييمية المجمعة بجانب البيانات الإنسانية مثل من يوجد أين، ومتى، ومن يقوم بماذا (4W) لتحديد الفجوات في الاستجابة الشاملة والإجراءات التصحيحية اللازمة. (على سبيل المثال: يمكن دمج الآراء التقييمية وتصويرها عبر تبادل البيانات الإنسانية أو منصة بيانات مشتركة متفق عليها مسبقاً). ➜ تنفيذ استقصاءات إدراك المجتمع المحلي للاستجابة، وتتبع الشائعات ومراقبة اتجاهات وسائل الإعلام الاجتماعية، حيثما يكون ذلك مناسبًا. ➜ مراقبة القضايا الرئيسية الناشئة عن الآراء التقييمية التي وردت من مختلف المنظمات و / أو مجموعات والمخاوف المحددة المباشرة إلى المجموعات والمنظمات ذات الصلة من أجل إثراء التحسين المستمر في الاستجابة. ➜ تتبع الإجراءات المتخذة للرد على القضايا الرئيسية والإبلاغ عن التغييرات التي أدخلتها المجموعات والوكالات ذات الصلة على المصادر الأصلية للآراء التقييمية وكذلك الحكومة ولجنة التنسيق الدولية والفريق القطري للعمل الإنساني. ➜ تقرير لصانعي القرار (المنظمات الإنسانية والحكومة والمناحين) والجمهور عن نتائج الآراء التقييمية من خلال المنتديات المناسبة، أي الفريق القطري للعمل الإنساني.

الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث
27 دينجلي بليس
لندن
8BR EC1V
المملكة المتحدة

رقم تسجيل مقر الشركات: 10571501

ملحوظة: يرافق هذه الورقة موجز السياسيات الذي يحمل نفس الاسم والمؤلف.

الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارثهي منصة متنامية تضم أكثر من 30 مؤسسة إنسانية، وتطوير وسائل الإعلام، والابتكار الاجتماعي، والتكنولوجيا، ومنظمات الاتصالات مكرسة لإنقاذ الأرواح وجعل المعنون أكثر فعالية من خلال الاتصال وتبادل المعلومات.

إخلاء المسؤولية: لا تعكس هذه الورقة بالضرورة وجهة نظر أعضاء الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث. ولا يعني استخدام الشبكة أو أحد أعضائها لأي تسميات خاصة بالدول أو الأقاليم إطلاق أي حكم فيما يتعلق بالوضع القانوني لتلك الدول أو الأقاليم أو على سلطاتها ومؤسساتها أو في ترسيم حدودها أو فيما يتعلق بوضع أي بلدان أو أقاليم تحدها.

المؤلف: لويس أوستن - استشاري مستقل
© الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة من الكوارث أبريل/نيسان 2017
الموقع الإلكتروني: http://www.cdacnetwork.org/