

بناء قدرات المجتمع والحد من المخاطر

الهدف من هذا المنهاج

جاء إعداد هذا المنهاج لتوثيق تجربة المؤسسات الشريكة في تنفيذ أداة تقييم مواطن الإنكشاف والقدرات بالمشاركة (PVCA) "Participatory Vulnerability Capacity Assessment". وقد تم استخدام هذه الأداة في عدد كبير من دول العالم إلا أن ما يحكمها هو خصائص المناطق المستهدفة وطبيعة البنية الاجتماعية لهذه المناطق. وبما أن تنفيذ هذه الأداة يقع ضمن برنامج "صمود المجتمعات" (Community Resilience) فقد جاءت كتجربة أولى من نوعها في الضفة الغربية وغزة. وارتأت المؤسسات الشريكة إعداد المنهاج لنقل تجربتها وخبرتها لجهات ترغب مستقبلاً بتبني الأداة كوسيلة لتقليل مخاطر الكوارث (Disaster Risk Reduction "DRR") خاصة أن المناطق المستهدفة ممتدة جغرافياً على مستوى الوطن وتمتاز بتنوعها وتميزها عن بعضها البعض.

منظمة Christian Aid

هي منظمة بريطانية خيرية، تعمل في الأراضي الفلسطينية المحتلة منذ عام ١٩٥٠م وتؤدي أنشطتها من خلال شركاء محليين لتعزيز دور المجتمع المدني الفلسطيني وحماية حقوق الإنسان وتوفير فرص الحصول على الخدمات والموارد من أجل المساهمة في بناء مجتمعات قوية وصامدة أمام مخاطر الكوارث.

جمعية التنمية الزراعية

تأسست جمعية التنمية الزراعية الفلسطينية (والمعروفة سابقاً باسم لجان الإغاثة الزراعية) عام ١٩٨٢ وهي مؤسسة أهلية ووطنية ريادية، تعمل في مجال التنمية الريفية وحماية البيئة وتحسين أوضاع المرأة في الضفة الغربية وقطاع غزة، وتقديم الإرشاد والتوعية والدعم والخدمات والاستشارات المتميزة للفرد والتجمعات والمؤسسات العاملة في ذات المجال. وتعتمد في عملها على المشاركة الفاعلة والواسعة للفئات المستفيدة، وتسعى الى تنمية وتطوير كفاءات الخبراء والعاملين في المؤسسة في سبيل تنمية مجتمع فلسطيني مدني ديمقراطي .

تستهدف الجمعية، من خلال برامجها ووحداتها المختلفة، تعزيز الأمن الغذائي وحماية أراضي المزارعين من المصادرة وخلق فرص عمل، بالإضافة إلى تمكين وتقوية المرأة الريفية. كما تقوم الجمعية بتقديم خدمات الدعم والإرشاد للأفراد والمؤسسات التي تعمل في مجالات مماثلة.

وتعتمد الجمعية في تنفيذ مشاريعها وأنشطتها على المشاركة الشعبية الفعالة من الفئات المستهدفة وتسعى لرفع قدرات الموظفين والعاملين في هذا المجال.

ومع الاستمرار في متابعة أولوياتها وأهدافها على المدى البعيد، تقوم جمعية التنمية الزراعية بالاستجابة للاحتياجات المتغيرة لفئاتها المستهدفة بسبب تغير الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

جمعية الشبان المسيحية في القدس الشرقية

تعتبر جمعية الشبان المسيحية في القدس الشرقية جزءاً حيوياً لا يتجزأ من الحركة الاجتماعية الفلسطينية، وهي عضو في التحالف العالمي لجمعيات الشبان المسيحية. وقد تأسست جمعية الشبان المسيحية عام ١٩٤٩ في خيمة في مخيم عقبة جبر للاجئين بالقرب من أريحا.

وتلتزم الجمعية برؤية فريدة لمجتمع قائم على القيم العالمية لكرامة الإنسان والسلام والعدالة. فمن خلال برامجها وأنشطتها المتنوعة التي تركز على التنمية الشاملة للشباب، تعمل الجمعية على بناء دولة فلسطينية قابلة للحياة على أساس المساواة والعدالة الاجتماعية للجميع.

تؤمن جمعية الشبان المسيحية بأن الإخلاص لرسالتها المسيحية التي تتجسد في الانفتاح على جميع الأديان بروح المحبة والعطاء سوف يُحدث التحول الإيجابي في المجتمع.

ولتحقيق رؤيتها، تعمل جمعية الشبان المسيحية من خلال مجموعة متنوعة من البرامج ومنها: برنامج التدريب المهني وبرنامج تدريب المرأة وبرنامج التأهيل ومركز الرياضة والمجتمع ووحدة خدمات الإرشاد ومبادرة المناصرة المشتركة. وتتسجم هذه البرامج مع رؤية الجمعية الخاصة بالتنمية الشاملة للشباب ومرتبطة بشكل مباشر مع احتياجات المجتمع الفلسطيني.

جمعية الشابات المسيحية في فلسطين

جمعية الشابات المسيحية في فلسطين هي جمعية وطنية نسائية قائمة على العضوية ومسجلة محلياً كمؤسسة غير حكومية منتسبة لحركة جمعية الشابات المسيحية العالمية التي تؤدي دوراً استشارياً خاصاً لمجلس الامم المتحدة الاقتصادي والاجتماعي. وتبلورت فكرة الجمعية عن طريق مجموعات نسائية مسيحية كانت تجتمع في يافا والقدس تحت اسم جمعية الشابات المسيحية بشكل غير رسمي في العام ١٨٩٢.

وحالياً يتشكل اتحاد جمعيات الشابات المسيحية في فلسطين من ثلاث جمعيات ومقراتها في القدس ورام الله وأريحا

بالإضافة إلى مركزين متعددي النشاطات في مخيم عقبة جبر في محافظة أريحا وفي مخيم الجلزون في محافظة رام الله والبيرة.

ومع مرور السنوات قامت الجمعية بتطوير برامج ومشروعات عديدة تهدف الى تمكين المرأة والفتيات وتحسين وضعهن عن طريق تحسين سبل الوصول والمشاركة في النشاطات التعليمية والثقافية، وتطوير وتوفير فرص اقتصادية، وتوعيتهن بحقوقهن الفردية والوطنية، وعلى هذا فإن رؤية الجمعية وأهدافها أعطتها هوية خاصة كمؤسسة تنمية مجتمعية لها كيانها فلسطينياً ودولياً.

وتستند برامج جمعية الشابات المسيحية في فلسطين على ثلاث محاور عمل رئيسية وهي تمكين المرأة اقتصادياً ودعم حقوق المرأة وتطوير شباب قياديين / شابات قياديات ودمجهم/دمجهن في المجتمع. ولكل محور أهدافه الرئيسية التي تحقق غاياته وقيمه بما يتماشى مع رؤية ورسالة الجمعية.

أداة التقييم وتحديد قابلية التعرض للمخاطر عن طريق المشاركة

Participatory Vulnerability Capacity Analysis (PVCA)



PVCA



ما هي

أداة التقييم وتحديد القدرات وقابلية التعرض للمخاطر بالمشاركة؟

أداة التقييم وتحديد القدرات وقابلية التعرض للمخاطر بالمشاركة هي:

- تقييم المجتمع المحلي لدمج عملية الحد من مخاطر الكوارث في برامج سبل العيش طويلة الأمد.
- تُنفذ بطريقة تشاركية
- طريقة لجمع وتحليل المعلومات مع ومن خلال المجتمعات المحلية.

تسعى أداة التقييم وتحديد القدرات وقابلية التعرض للمخاطر بالمشاركة الى فهم:

- مضمون ومستوى قابلية التعرض للمخاطر الذي يعيشه المجتمع - التهديدات والاتجاهات الموسمية.
- القدرات المتوفرة لدى المجتمع - وتسمى في بعض الأحيان الموجودات
 - الأنظمة المتوفرة - السياسية والاقتصادية والاجتماعية

- هي أداة بحث بديلة ومكملة لأساليب البحث التقليدية، وتعتبر أسلوباً شيقاً لتمكين أفراد المجتمع من وضع خطوط عريضة لاحتياجاتهم من خلال تحليل وتقييم المعوقات والفرص المتاحة والقدرات والمصادر البيئية ونقاط القوة الموجودة في المجتمع. كما تعد أداة للتخطيط المستدام للمجتمع بحيث ينتج عن مرحلة التحليل خطة عمل مجتمعية. للتقليل من الانكشاف والتعرض للمخاطر.

- وقد تم استخدام أداة PVCA وتبنيها من قبل العديد من المؤسسات الحكومية وغير الحكومية في العديد من دول العالم، ويعود السبب في ذلك الى تركيزها على إدراك وفهم الاختلافات النوعية الدقيقة والتوجهات وآراء المجتمع وصولاً الى المزيد من الفهم والإدراك للتغيرات في المجتمع ومحيطه، وخاصة أن فريق PVCA (القائم على تطبيق أداة البحث بالمشاركة يقوم بمهمة جمع البيانات من فئات المجتمع المختلفة وتحليلها ثم العمل على صياغة خطة عمل مجتمعية بالمشاركة مع المؤسسات المحلية ومؤسسات الحكم المحلي. وتبين أن هذا الأسلوب يكون أكثر فعالية حين يتم تطبيقه في المجتمعات الريفية والبدوية المتماثلة نسبياً والتي تشترك فيما بينها في مستوى المعرفة والقيم والمعتقدات.

الغرض من أداة PVCA

- لتحديد عوامل الانكشاف الأساسية في المجتمع.
- لفهم كيف ينظر أفراد المجتمع المحلي للتهديدات التي تتعرض لها سبل عيشهم.
- لتحليل الموارد والاستراتيجيات المتاحة لهم لتحديد أو تقليل هذه المخاطر.
- لمساعدة المجتمع المحلي في تطوير خطة عمل لتحديد عوامل الانكشاف والمخاطر.

فوائد أداة PVCA

- معلومات أساسية متكاملة لقياس الأثر.
- تقوية المجتمع المحلي.
- تعزيز علاقة الشركاء مع المجتمعات المحلية.
- يجعلنا أكثر عرضة للمساءلة من قبل المستفيدين.
- دمج الإجراءات والأفعال من أجل إحداث تغيير ايجابي.

يجب عدم استخدام أداة PVCA:

- كتحقيق واسع النطاق.
- لتعزيز افتراضات مسبقة.

- كطريقة استخلاص بحثية.
- في مناطق الصراع أثناء وبعد الصراع.

مراحل تطبيق اداة التقييم وتحديد القدرات وقابلية التعرض للمخاطر عن طريق المشاركة:

مرحلة البحوث

هي عملية جمع بيانات ومعلومات دقيقة عن المنطقة المستهدفة باستخدام طرق وأدوات متنوعة لجمع البيانات. وتعد مرحلة البحث هي مرحلة ما قبل تطبيق أداة PVCA. وتقوم بها المؤسسات القائمة على تطبيق الأداة لمعرفة طبيعة المجتمع قبل التدخل.

وبما أن المجتمعات تختلف باختلاف مواقعها وظروفها السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية، فبالتالي يتم فهم تلك المجتمعات وتفسيرها وتحليلها بطرق مختلفة، وإعداد ملف المجتمع الخاص (Community Profile) الذي يشمل كل البيانات التي تم جمعها وتحليلها. وقد يحتوي هذا الملف على معلومات ديمغرافية وجغرافية وطبيعة سبل العيش المتبعة والخدمات المتوفرة فيه والظروف السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية وغير ذلك.

مصادر الحصول على المعلومات

- السجلات العامة.
- الإحصاءات المنشورة.
- الموازنات المعلنة والمعتمدة.
- المطبوعات التي تتضمن القوانين والقرارات الرئاسية والوزارية التي تنشرها الصحف الرسمية.
- المطبوعات التي تصدر عن الهيئات والمنظمات المحلية والإقليمية والدولية على اختلاف أنواعها.
- الكتب والدوريات والتقارير، ويمكن الحصول عليها من مراكز البحوث أو المراكز الإعلامية أو هيئات التنمية المحلية والدولية أو المكاتب الاستشارية.
- التغطيات الصحفية حول موضوع القضية.

وهناك أيضا مصادر أخرى غير مكتوبة يستطيع الباحث من خلالها الحصول على مزيد من المعلومات أو التحقق من المعلومات، ومنها:

- المشاهدة المباشرة.
- مجموعات المناقشة والتحليل.
- الخرائط والرسوم البيانية المتاحة.
- القصص الدارجة والأمثال الشعبية المستخدمة في البيئة المحلية.
- الحلقات الدراسية.
- اللقاءات غير الرسمية في الاحتفالات أو المناسبات الاجتماعية الجارية.

تشكيل فريق PVCA

PVCA

من هم فريق PVCA

هم مجموعة من الشباب المتطوع الذي يسعى من خلال تطبيق اداة البحث بالمشاركة الى تحسين ظروف المجتمع الذي يعيشون فيه والمساهمة في تفعيل التنمية المجتمعية. ويتلقى الفريق تدريبا شاملا على كل ما يلزمه لتطبيق الاداة على فئات المجتمع فيما بعد ابتداءا من المصطلحات التعريفية والادوات التطبيقية لعملية PVCA. ويختلف عدد اعضاء الفريق باختلاف طبيعة المجتمع وعدد سكانه، الا ان اعضاء الفريق يجب ان يمتازوا جميعا بروح المبادرة وحس التعاون والقدرة على التطوير والرغبة فيه. وبما ان مهمة هذا الفريق هي تطبيق اداة البحث بالمشاركة على فئات المجتمع المختلفة من خلال عقد ورشات عمل بعد التدريب، يجب مراعاة ما يلي عند تشكيل الفريق:

- اعلان عام في المجتمع عن تطبيق الاداة وضرورة تشكيل فريق متطوع لتطبيقها.
- ان يشمل الفريق كافة المؤسسات المحلية والناشطين في المجتمع ومن القطاع الخاص.
- مراعاة النوع الاجتماعي .

لقاءات التدريب:

يجب مراعاة تقسيم التدريب الى نوعين من اللقاءات:

منهجية الأداة - PVCA methodology	مصطلحات الأداة - PVCA terminology
يشتمل القسم الثاني من التدريب على عدة لقاءات لتدريب فريق الاداة على المنهجية، وعلى كيفية تطبيق ادوات عملية PVCA حتى يتمكن الفريق من تطبيقها على فئات المجتمع المختلفة.	يجب على المدرب من خلال هذه اللقاءات ان يزود فريق PVCA بكافة المعلومات حول المصطلحات المستخدمة في اداة البحث بالمشاركة، وتعريف هذه المصطلحات مع ذكر امثلة للتوضيح. كما يجب عليه شرح المعادلات الرئيسية في أداة PVCA

القسم الاول

مدخل الى أداة التقييم وتحديد القدرات وقابلية التعرض للمخاطر عن طريق المشاركة:

مصطلحات الأداة - PVCA Terminology



الهدف:

التعرف على مصطلحات اداة البحث بالمشاركة (المعيشة الآمنة، الكارثة، التهديد، قابلية التعرض للمخاطر، تخفيض المخاطر، القدرة)

الطريقة 1:

يوزع المدرب على الفريق بطاقات عليها أحد المصطلحات المذكورة اعلاه، ثم يطلب منهم أن يتجولوا وأن يسأل كل منهم البقية عما يعرفوه عن المصطلح.

يطلب من المتدربين أن يسجلوا إجابات الآخرين على ورقة منفصلة أو على البطاقة نفسها.
بعد أن ينتهي المتدربون من التحدث مع المجموعة، يطلب منهم أن يعودوا إلى مقاعدهم.

يطلب منهم أن يقدموا أنفسهم للمجموعة وأن يقدموا اكتشافاتهم باختصار. يهتم المدرب بما اكتشفوه ويقوم بعرض التعريفات ويخبرهم بأن الدورة ستشجعهم على التعاون وعلى استخدام ما توصلوا إليه من معرفة.

الطريقة 2:

يقوم المدرب/ المدربة بتقسيم المشاركين والمشاركات الى مجموعتين مع الاخذ بعين الاعتبار التنوع الاجتماعي في كل مجموعة. ويعطى لكل مجموعة ستة بطاقات كُتِبَ عليها المصطلحات الاساسية كمقدمة رئيسة قبل البدء بالتعريف بالاداة (المعيشة الامنة، الكارثة، التهديد، قابلية التعرض للمخاطر، تخفيض المخاطر، القدرة). ويطلب من كل مجموعة ان تعبر عن كل مصطلح بالرسم مع امكانية اضافة تعريف مختصر ليحبر عن المصطلح. ثم تقوم كل مجموعة بانتخاب شخص لعرض هذه الشروحات امام المجموعة الاخرى. ويتخذ المدرب من هذا العرض مدخلا لشرح المصطلحات وتوضيح المعادلات الرئيسية في أداة التقييم وتحديد القدرات وقابلية التعرض للمخاطر عن طريق المشاركة. سيساعد هذا التمرين المشاركين على اكتساب لمحة عامة عن أداة **PVCA** ، كما سيساعد المدرب/ المدربة على التعرف على المجتمع من خلال المشاركين.

و من الامثلة التي يجدر ذكرها في المجتمعات التي قامت جمعية الشبان المسيحية **YMCA** بتنفيذ التدريب فيها، ان المعيشة الآمنة تجسدت في المنزل الآمن في كل من بيت سكاريا وزعترة في حين ان المشاركين في قرية الرشايذة قاموا برسم خيمة لتعبر عن المعيشة الآمنة، الامر الذي جعل من المعيشة الآمنة مصطلحا مساويا للمسكن الآمن في نظر المشاركين في التدريب.

تعريفات اداة التقييم لتحديد القدرات وقابلية التعرض للمخاطر عن طريق المشاركة

سبل العيش:

”كل ما نلتمس به الوصول إلى الرزق من أصول أو موارد أو استحقاقات أو أنشطة«

صفات سبل العيش الآمنة:

- التكيف مع الصدمة.
- مجدية اقتصاديا.
- صديقة للبيئة: أنشطة سبل العيش لا تؤدي الى الاخلال بالموارد الطبيعية في نظام اقتصادي محدد.
- عادلة اجتماعيا: يجب أن لا يمنع ترويج فرص سبل العيش لمجموعة معينة خيارات المجموعات الأخرى سواء حاليا أو في المستقبل.
- ولهذا، فإن استدامة سبل العيش تعتمد على كيفية استخدام الأصول والقدرات من قبل الرجال والنساء على المدى القريب والبعيد.

الكوارث:

تحدث الكارثة كتبعية لحدث معين أو مجموعة احداث تؤثر في مجموعة من الناس (المنكشفة/ الفقيرة / المهمشة/ التي لا تملك قدرات) مما يؤدي إلى دمار شامل وخسائر في الأرواح والممتلكات بما يتجاوز قدرة المجتمع المتأثر على التكيف معه باستخدام موارده الخاصة.

التهديد:

أحداث (طبيعية / من صنع الانسان) تؤدي إلى حدوث كارثة مثل: الحروب أو التضخم أو الزلازل أو البراكين أو الفيضانات، ولكن لا تقود جميع التهديدات إلى كارثة، فهي تعتمد على مستوى الانكشاف والقدرة على التكيف.

الانكشاف:

درجة تعرض الناس للفقد والدمار والمعاناة من الموت أثناء حدوث التهديد. ويعتمد ذلك على عدة عوامل: مادية، اقتصادية، اجتماعية، سياسية، ثقافية، مؤسسية وخلافه.

تخفيف المخاطر:

يتحقق ذلك من خلال الاجراءات والتدابير المتخذة من أجل تقليل خطر حدوث الكارثة وتهدف إلى التخفيف من أثرها.

القدرات:

الموارد التي يمتلكها الأفراد والأسر والمجتمعات المحلية للتعامل مع التهديدات والمخاطر أو مقاومة أثرها.



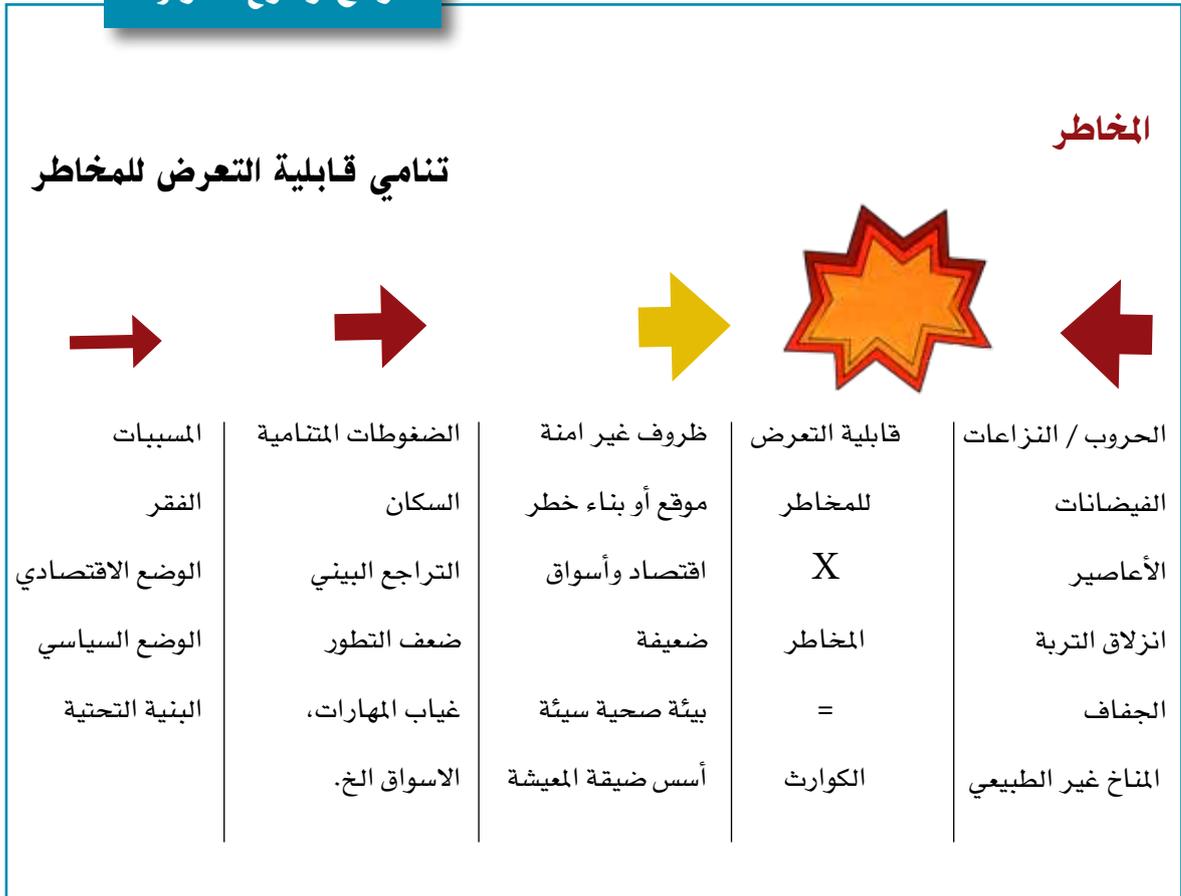
الهدف

تعريف المشاركين/ات بالمعادلات الرئيسية للأداة.

الطريقة

يرسم المدرب الشكل التالي،

نموذج وقوع الكوارث



ثم يطلب من المشاركين سرد المخاطر التي يواجهها المجتمع المحلي في التجمع السكاني ومن الممكن سرد اخطار سابقة تعرض له التجمع في السابق . ويقوم المدرب باختيار اهم ثلاث مخاطر يواجهها التجمع، ثم يوزع المتدربين الى ٢ مجموعات بحيث تناقش كل مجموعه أحد المخاطر من أجل:

١. تلخيص العوامل المسببة للمخاطر وأساليب مواجهة المخاطر قبل حدوثها.
٢. تلخيص أساليب إدارة المخاطر اثناء حدوثها.
٣. بيان كيفية ادارة المخاطر بعد حدوثها عند الفئات الاكثر تضررا من المخاطر ومن الآثار المترتبة على الكارثة.

ما هو الصمود Resilience؟

الصمود هو عكس الانكشاف او قابلية المجتمع للتعرض للمخاطر. ولتقليل الانكشاف وتعزيز الصمود، يجب العمل على تنمية قدرات الفئات المهمشة/ الفقراء. ومن هنا فإن الصمود هو قدرة الناس والمجتمعات على تجنب الكوارث من خلال التخطيط والاعداد للاستجابة لها والتكيف معها.

ويعتمد الصمود على مهارات اجتماعية مثل:

- التعلم من تجارب الماضي وفهم المخاطر.
- التكاتف والتنظيم.
- تطوير شبكات الدعم الاجتماعي ونظم الحماية.



القسم الثاني

منهجية اداة التقييم وتحديد القدرات
وقابلية التعرض للمخاطر عن طريق المشاركة



خارطة المجتمع Social Mapping



ارسم مجتمعك... ماذا نعني بخارطة المجتمع؟

هي تمثيل مرئي للمجتمع يشمل كلا من الجوانب الاجتماعية والثقافية والجغرافية والديمغرافية في التجمع السكاني. كما تعد وسيلة هامة للتعرف على المجتمع ومعرفة العادات والتقاليد والحياة اليومية للسكان، وبذلك هي لوحة واقعية لمجريات الحياة اليومية داخل التجمع السكاني.

آلية تنفيذ التمرين

المرحلة (1): النقاش مع المجموعة - ابدأ/ابدأي أولاً بطرح عدة أسئلة حول (المشكلات، القدرات، الانظمة) في المجتمع من وجهة نظر الفئة في المجموعة. استمع/ استمعي جيداً للنقاش دون التدخل في النقاش أو إبداء رأيك

الخاص، وعليك ان تكون / تكوني حيادي / حيادية في طرح القضايا دون تعليق او دفاع او تحريض، ولكن احرص / احرصى على إبقاء النقاش ضمن الإطار العام.

تتضمن المحاور الاساسية التي يجب اخذها بعين الاعتبار طيلة مدة النشاط ما يلي:

- المشاكل و اسبابها.
- من هي الفئة المعرضة لخطر هذه المشاكل ولماذا؟
- ما هي القدرة او القدرات التي تمتلكها هذه الفئة او القرية بشكل عام من وجهة نظر الفئة .

أسئلة خاصة بهذه المرحلة

- ما هي مشكلاتكم الاساسية التي تواجهونها في الوقت الحاضر؟ لماذا؟ (ابحث / ابحتي في اسباب المشكلات دون تفاصيل، ولكن ساعد / ساعدي المشاركين / المشاركات في الدراسة في شرح تاريخ المشكلة وجذورها الرئيسية دون إطالة).
- ماهي كيفية التعامل مع هذه المشاكل؟ ما هي الطرق المتبعة للتكيف مع المشاكل (القدرات والمصادر)؟ وعليك البحث في خمسة محاور او جوانب رئيسة واخذها بعين الاعتبار:

١. البنية الاجتماعية: التفاعل الاجتماعي - كيفية تفاعل الفرد في المجتمع وما ينتج عن

هذا التفاعل من قيم وعادات واتجاهات. وطبيعة العلاقات بين افراد المجتمع ومدى تأثير المؤسسات المختلفة على الفرد والجماعة في القرية، و من امثلة هذه المؤسسات: المسجد، المجلس القروي او البلدية، الاحزاب، الخ) سواء كانت هذه المؤسسات داخلية او خارجية.



- من الذي يملك حق اتخاذ القرارات الخاصة بالقرية؟
- أدوار كلا من الرجل والمرأة داخل المنزل وخارجه. ومن يتخذ القرارات؟
- ما هي المجموعات التي لها التأثير الاكبر في القرية؟ هل هذه المجموعات مقسمة حسب الانتماء العائلي او العشائري في القرية، او حسب الجغرافيا (الحي الغربي، الشرقي الخ) ام حزبي ام ديني ام حسب النوع الاجتماعي او غير ذلك؟



٢. البنية التحتية - وهو مصطلح يُطلق على المنشآت والخدمات والتجهيزات الأساسية التي يحتاجها المجتمع مثل: وسائل المواصلات كالطرق والمطارات وسكك الحديد ووسائل الاتصالات كشبكة الهاتف، والجوال والإنترنت والبريد بالإضافة لنظام الصرف الصحي وتمديدات المياه وما الى ذلك.

وكذلك أي ممتلكات عامة شيدها القطاع العام او الخاص او مؤسسات اهلية اخرى، وهدفها تسهيل حياة الناس في القرية (مثل المباني، الآبار، اعمدة الانارة، الخ)

- ماذا ينقص القرية من وجهة نظر هذه الفئة؟
- هل البنية التحتية الحالية كافية او تحتاج الى تطوير، ما هو ولماذا؟
- هل كان اختيار مواقع هذه الممتلكات مناسب ويلبي طلب كل الفئات ام يخدم فئات محددة فقط؟



٣. الطبيعة - هي المصادر او القدرات التي يمتلكها المجتمع او القرية من البيئة الطبيعية المحيطة به (اراضي قابلة للزراعة، مياه جوفية، اشجار، الخ)

- اين تقع هذه المصادر الطبيعية؟ هل تعد هذه المصادر مصادر قوة للمجتمع؟
- من الذي يملك حق السيطرة على هذه المصادر؟ ومن هو المسؤول عن تطويرها وصيانتها والمحافظة عليها؟
- هل يتم استغلال هذه المصادر بطرق مناسبة؟

٤. العامل البشري: أي خبرات او كفاءات او طاقات بشرية يمتلكها المجتمع.



- مستوى التعليم في القرية.
- الوضع الصحي للافراد.
- اعداد الخريجين (اناث وذكور).
- الافراد الذين يخدمون المجتمع بخبراتهم وطاقاتهم.



٥. الوضع المالي - ويشمل ذلك الاموال وكيفية حصول الافراد عليها، وقدراتهم الشرائية والتسويقية داخل وخارج القرية.

- هل تستطيع هذه الفئة الادخار؟ هل هنالك ديون على هذه الفئة؟ اذكر اهم الجهات التي يمكن لهذه الفئة ان تستدين الاموال او البضائع منها؟
- ما هي وسائل المعيشة / المهن السائدة في القرية. وهل هنالك وسائل بديلة في حال وقوع كارثة او تهديد معين؟
- ما هي البضائع التي يمكن للافراد بيعها / تسويقها داخل وخارج القرية.
- ما هي وسائل المعيشة التي يقوم بها الرجل والتي تقوم بها المرأة، هي هنالك وسائل مشتركة؟
- ما العمل الذي يعتبر مقبول للمرأة وذاك المقبول للرجل.

المرحلة (2): رسم خارطة / مخطط نهائي للتجمع السكاني يوضح كلا من مواطن القوة والقدرات (C) في المجتمع وقابلة التعرض للمخاطر (V)

- الموارد والقدرات المتوفرة في التجمع السكاني
 - التوزيع الديمغرافي للسكان وفهم الطبيعة العامة للتجمع السكاني من حيث وسائل المعيشة السائدة.
 - المرافق الصحي.
 - مؤسسات (دينية، تعليمية، اهلية) وانظمة اخرى .
 - البنية التحتية.
 - غيرها من معلومات تساعد على رسم واقع معيشة التجمع السكاني على الورق.
- نفذت جمعية الشابات المسيحية-أريحا (YWCA) التمرين (٢) الموضح أدناه قبل تنفيذ التمرين (١) واستهلت ذلك بمناقشة قدرات المجتمع وموارده والنواحي التي يفخر بها المواطنون في مجتمعهم وذلك لتعزيز ثقة المجتمع بنفسه؛ وذلك قبل التحدث عن جوانب التهديد والانكشاف. ونتيجة لذلك، يقوم المجتمع بالتركيز على قدراته ومبادراته التي يستطيع القيام بها دون انتظار جهة خارجية للمبادرة والحصول على الدعم، ويسهل على المشاركين تحديد قدراتهم على الخارطة. (جمعية التنمية الزراعية)
- ساهم كبار السن بشكل كبير في هذا النشاط وفي تحديد المواقع، حيث قاموا بتحديد المخاطر البيئية التي سبق ان واجهها التجمع سابقا وكان لهذه المشاركة دور فعال في دمج الجيل القديم والشباب معا.



تصنيف القدرات Ranking Capacities بماذا نفتخر؟

يقوم المشاركون في الدراسة من خلال هذا النشاط بتعداد كل القدرات الموجودة في المجتمع من وجهة نظر الفئة المختارة (طاقات بشرية، مؤسسات لها تأثير، مصادر طبيعية، عادات وتقاليد، بنية تحتية، الخ)

ظهر خلال تنفيذ جمعية التنمية الزراعيه لهذا النشاط ان بعض التجمعات تفتخر بانتمائها للقرية نفسها، وبعض المشاركين لعائلاتهم التي تعتبر مصدر قوة في القرية. آلية تنفيذ النشاط

١. اطرح / اطرح هذا السؤال على المشاركين (بماذا نفتخر؟)

٢. اطلب / اطلب من المشاركين / المشاركات في الدراسة كتابة على ورقة خاصة



القدرات لدى المجتمع

٣. دوّن / دوّني جميع القدرات على اللوح / ورقة كبيرة.

٤. اطلب / اطلبي من المشاركين / المشاركات في الدراسة التصويت على هذه القدرات لمعرفة مدى الأهمية.

٥. تعبئة الجدول التالي بالمشاركة:

الرقم	القدرات الموجودة في المجتمع	الاجراءات اللازمة لتنمية / تطوير القدرات في المجتمع



تحليل المشاكل Problem Tree

ما هي المشاكل التي تواجهها هذه الفئة؟

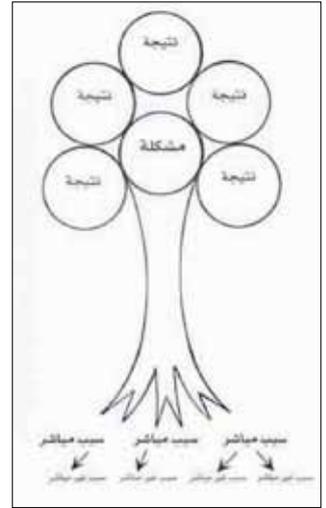
ما هو تاريخ هذه المشاكل؟

ما هي اسباب هذه المشاكل؟

ما هي نتائج هذه المشاكل؟

آلية تنفيذ النشاط

- اطلب / اطلبي من المشاركين / المشاركات في الدراسة ان يعرفوا اهم المشاكل التي تؤثر على حياتهم داخل القرية.
 - اجمع / اجمعي هذه المشكلات في قائمة .
 - اطلب / اطلبي من المجموعة التصويت لمعرفة مدى اهمية المشكلة.
 - طبق / طبقي نشاط شجرة المشكلة لتحليل اهم المشكلات في القرية، فكل مشكلة تمثل "شجرة" وجذورها هي الاسباب وثمارها هي النتائج، كما يوضح الشكل المجاور.
- اثبت نموذج الشجره نجاحه في التجمعات المستهدفة من خلال الاغاثة الزراعية وذلك لسهولة التعامل مع الاداة اضافته الى سهولة توارد الافكار خلال ورشات العمل لم تتجح أداة شجرة المشاكل في المجتمعات المستهدفة من قبل جمعية الشابات المسيحية-أريحا؛ حيث أنها تستهلك الكثير من الوقت والعديد من اللقاءات، بينما لم يبد سكان هذه المناطق الرغبة بعقد الاجتماعات الطويلة على عدة مراحل، بل أبدوا

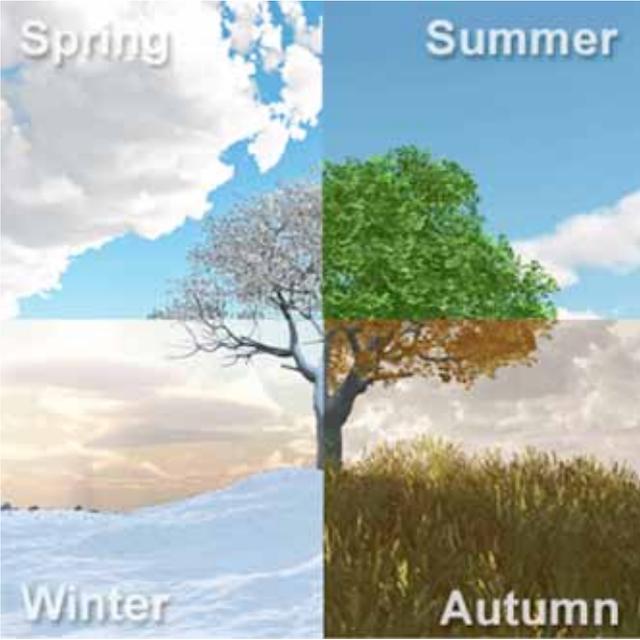


رغبتهم بالانتهاء على وجه السرعة. كما أن حضور الخبراء أو أصحاب العلاقة بجوانب المشاكل/المخاطر التي طرحها السكان كان يحتاج للكثير من الوقت. وظهرت العديد من المشاكل التي يجب تغطيتها ومناقشتها، وذلك نظراً لكبر المجتمعات المستهدفة وكثرة المخاطر التي يتعرضون لها.

أكمل / أكملّي تعبئة الجدول التالي بالمشاركة:

المشكلة			
القدرات غير المتوفرة التي تساعدنا على حل المشكلة .	القدرات المتوفرة لدى المجتمع (C) والتي تساعدنا في التكيف مع المشكلة.	قابلية التعرض للمشكلة (V) لماذا تجعل هذه الاسباب هذه الفئة عرضة للمشكلة (الانكشاف او الهشاشة). (مع تفسير لماذا تحصل هذه الاسباب)	الأسباب

اقتراح: الاستعانة بخبير من جهات رسمية خلال تنفيذ هذا النشاط، مثلاً مشاركة مندوب عن وزارة الزراعة لمناقشة مشكلات الزراعة او خبير صحي او بيئي، الخ.



الجدول الزمني Seasonal Calendar

يُطلب من المجموعة المشاركة في الدراسة من خلال هذا النشاط

أن تعدد النشاطات التي يقومون بها خلال السنة.

ومن الفعاليات التي يمكن تغطيتها في هذا النشاط:

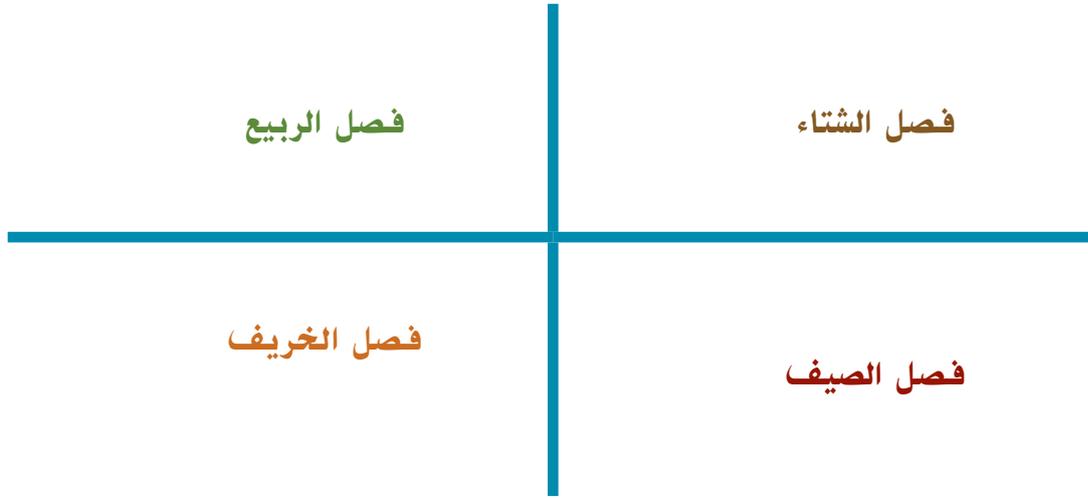
- فعاليات الاعمال الاقتصادية - الفعاليات التي يقوم بها المجتمع الزراعي او الرعوي خلال السنة، زراعة المحاصيل ووقت الحصاد، ومواعيد ولادة الاغنام وفضام المواليد الجدد، ومواعيد إنتاج المنتوجات الزراعية او الالبان، واسعار الاعلاف وخلافها.
- فعاليات اجتماعية، موسم الزواج، نتائج التوجيهي، العطلة الصيفية، بداية العام الدراسي، اعياد ومواسم دينية وخلافها.
- مواسم انتشار الامراض.
- فترات توافر الغذاء.
- فترات توافر الاموال.

جمعية التنمية الزراعية

ساهم كبار السن بشكل كبير في هذا النشاط وفي تحديد المواسم التي كان يعاني التجمع خلالها من مشاكل، حيث قاموا بسرد الكثير من القصص. وكان لهذه المشاركة دور فعال في استمزاز الاراء واعطاء مخطط تاريخي للتجمع وكذلك في دمج الجيل القديم والشاب معا.

آلية التنفيذ

- قسّم / قسّمي ورقة بيضاء الى اربعة اقسام على النحو الاتي:



- اطلب / اطلب من المشاركين / المشاركات ان يذكروا كل النشاطات والفعاليات التي يقومون فيها في كل فصل من فصول السنة.
- انقل / انقلي هذه الفعاليات / الأنشطة في جدول التمثيل البياني، بحيث يمثل الخط الأفقي أشهر السنة، والخط العمودي الفعاليات التي يقوم بها المجتمع على مدار العام.

×-----×

الفعاليات /
النشاطات
مثال:
العطلة
الصيفية

ش ١
ش ٢
ش ٣
ش ٤
ش ٥
ش ٦
ش ٧
ش ٨
ش ٩
ش ١٠
ش ١١
ش ١٢

تم تنفيذ هذا التمرين في مجتمعين من أصل ثلاثة مجتمعات مستهدفة من قبل جمعية الشابات المسيحية وذلك لأن كلا المجتمعين يعملان في الزراعة وتعتمد أنشطتهما بشكل مباشر وكبير على الفصول والطقس والمناخ. أما المجتمع

الثالث فكان مخيماً للاجئين يشبه الى درجة كبيرة أي مجتمع مدني حضري تتنوع فيه سبل عيش المواطنين من موظفين إلى حرفيين إلى عمال، الخ. وبالتالي، ظهرت أهمية الفصول فقط في قضية واحدة لا غير ولم يكن من المجدي تنفيذ التمرين بأكمله.

خطة العمل Work Plan

وهي اهم خطوة في هذه الدراسة، وسيقوم المدرب من خلالها بتلخيص كل نتائج النشاطات السابقة في جدول خاص بكل فئة، بحيث يقوم المدرب بالمشاركة مع المجموعة الممثلة للفئة المختارة بملء الجدول الآتي:



#	المشكلة	الفعاليات ما الفعاليات الواجب عملها لحل هذه المشكلة؟	ماذا يمكن للمجتمع ان يفعل تجاه هذه المشكلة؟	ماذا يحتاج المجتمع من دعم خارجي لحل المشكلة؟	من هو المسؤول عن تنفيذ هذه الاجراءات؟	متى؟ متى يجب العمل على التنفيذ؟
١		١.				
		٢.				
		٣.				
٢		١.				
		٢.				

قامت جمعية الشابات المسيحية-أريحا إضافة الى جمعية التنمية الزراعية بتلخيص كافة المخاطر وكيفية التصدي لها في المجتمعات المستهدفة في خطة العمل النهائية كما هو مبين في الجدول أعلاه، إلا أنه تمت إضافة عمود آخر للتصويت على أولويات المواطنين في التصدي للمخاطر. وقد تم إعطي كل مواطن/مواطنة ورقة ليكتب/لتكتب عليها رقم الخطر الذي يعطيه/تعطيه الأولوية الأولى. وبهذه الطريقة تم التحفظ على سرية التصويت على الأولويات وعدم التأثر بأراء الآخرين، حيث ظهر أن البعض يفرض سيطرته وآرائه على الآخرين الذين يلتزمون الصمت ولا يعارضون.

المصفوفة

مثال على استخدام نظام المصفوفة لترتيب الأولويات حسب الأهمية:

يتعلق هذا المثال بعملية مواطن الانكشاف والقدرات بالمشاركة (PVCA) لحل مشكلة المياه في الريف، حيث جاءت الأولويات حسب النتائج على النحو التالي:

١. إنشاء آبار جمع زراعية.
٢. توفير خزانات بسعة ٥ متر مكعب.
٣. إنشاء آبار جمع منزلية.
٤. ترميم ينابيع.

آبار جمع زراعية	خزانات بسعة ٥ متر ^٢	آبار جمع منزلية	ترميم ينابيع

لقد ساهم النموذج اعلاه في تسهيل العمل الميداني للباحثين في جمعية التنمية الزراعية، ففي بعض الاحيان يكون الخلاف في التجمع على الأولوية لاكثر من نقطه ومن خلال المصفوفة تتم عملية التصويت واختيار الاولويه حسب التصويت

التدرج حسب الافضية

١. يبدأ بعصف ذهني حول قضية البحث لتحديد مجموعة من البنود المهمة لعمل التدرج لها.
٢. يتم اختيار مجموعة من القضايا أو المشاكل التي تم تحديدها سابقاً.

٣. يُطلب ممن تجرى معهم المقابلة أن يحددوا أهم القضايا ويرتبوها وفقاً لأولويتها من وجهة نظرهم للحصول على قائمة من ٣ إلى ٦ بنود. ويتم تكرار التجربة مع آخرين.
٤. تتم جدولة الإجابات.

مثال

أسباب المشكلة	أ	ب	ج	د	هـ	و	الإجمالي	الترج
سبب ١	١	١	٢	١	٢	١	٩	أ
سبب ٢	٢	٣	١	٢	١	٢	١١	ب
سبب ٣	٣	٢	٢	٥	٢	٣	١٨	ج
سبب ٤	٤	٥	٤	٤	٤	٤	٢٥	د
سبب ٥	٥	٤	٥	٣	٥	٥	٢٨	هـ

١ = مهم جداً ٥ = الأقل أهمية

تطبيق أداة التقييم وتحديد القدرات وقابلية التعرض للمخاطر عن طريق المشاركة:

يجب على الباحث الميداني مراعاة ما يلي:

أولاً: فيما يخص سلوك الباحث في البحث السريع بالمشاركة، عليه أن يراعي النقاط التالية:

- المشاركة.
- احترام أعضاء المجتمع.
- الاهتمام بما يعرفونه ويقولونه ويفعلونه.
- التأني وعدم الاندفاع وعدم المقاطعة أو اسقاط الرأي الشخصي.
- الانصات لا الوعظ.
- التواضع.
- توفير الوسائل التي تتيح لأعضاء المجتمع التعبير عن أنفسهم والمشاركة وتحليل ما لديهم من معلومات.

ثانياً: سمات البحث بالمشاركة

- التدقيق الثلاثي: فريق متعدد التخصصات، مصادر معلومات (أفراد/ أماكن)، تنوع الأساليب.
- الفريق متعدد المهارات والخبرات.
- مزيج من الأساليب.
- المرونة واللاسمية.

- الاندماج في المجتمع.
- عدم التعمق في التفاصيل عند جمع البيانات غير الضرورية والتركيز على ما هو مهم.
- التحليل الفوري للمعلومات.
- نقد الذات والمراجعة المستمرة.

يقوم فريق أداة PVCA بتقسيم المجتمع الى عدة فئات، ثم يختار الفئات الاكثر عرضة للمخاطر والتي سيتم عقد ورشات العمل معها لتطبيق وسائل أداة PVCA وجمع البيانات والمعلومات اللازمة من هذه الفئات والأسئلة التي يرغب الفريق أن تتم الإجابة عليها.

1. التحضير للجلسة:

يفضل تنظيم الجلسة على شكل دائرة كي يرى المشاركون بعضهم البعض ويتفاعلون بشكل أكبر. ويجب التأكد من أن مكان اللقاء مناسب (وفيه إضاءة وتهوية كافية وبعيد عن الازعاج).

2. تقديم الجلسة:

إرشادات للمقابلات شبه المنظمة

1. إبدأ/ إبدأي بالتحية ثم التعريف بنفسك واطرح/ واطرحي للشخص سبب المقابلة. ومن الضروري تحفيز الأشخاص الذين ستم مقابلتهم من خلال شكرهم على المقابلة والتأكيد على أن آراءهم ستكون مهمة في التقييم وأن الهدف الأصلي من البحث هو التعلم من الخبرة وتحسين الأداء في المستقبل.
2. نفذ/نفذي المقابلة بشكل غير رسمي وادمج/ادمجي الأسئلة مع المناقشة بشكل سلس.
3. دع/دعي المبحوث يشعر بالإرتياح تجاهك، وركز/ ركزي على ما يقوله من خلال الجلوس مقابله.
4. يفضل أن يقوم بالمقابلة أكثر من شخص. وخصص/خصصي شخص آخر لتدوين المشاهدات والإجابات (على أن يتم تبادل هذا الدور)
5. إطرح/اطرحي الأسئلة الحساسة بحرص.
6. انتبه/انتبهي للتعابير غير المنطوقة التي تبدو على الشخص والتي قد تعكس وجهة نظر مغايرة لما يقوله.
7. تجنب/تجنبي الأسئلة الموجهة أو تلك التي يجاب عليها بنعم أو لا.
8. يجب أن لا يزيد وقت المقابلة الشخصية عن ٤٥-٦٠ دقيقة (في المعدل).
9. يجب تدوين الموضوعات الرئيسية/الأسئلة الرئيسية في دفترك قبل المقابلة.
10. إن كنت تعمل/ تعملين في مشروع، تأكد/تأكدي من عدم تقديم وعود للمبحوثين بما لا يمكن تحقيقه وأن لا يتم رفع توقعاتهم.

الأخطاء الشائعة في المقابلات شبه المنظمة:

١. عدم الإنصات والتأني في الاستماع للمبحوثين.
٢. تكرار الأسئلة مما يشعر المبحوث بالملل.
٣. مساعدة من تجري معه المقابلة على الإجابة أو توجيه الإجابة.
٤. طرح أسئلة غامضة.
٥. طرح أسئلة لا تراعي مشاعر المبحوثين.
٦. أخذ جميع الإجابات على علاقتها (تصديق كل شيء).
٧. طرح أسئلة موجهة.
٨. الإطالة بالمقابلة أكثر مما يجب.
٩. المبالغة في تعميم النتائج.
١٠. تجاهل أي رأي لا يتماشى مع وجهات نظر الباحث/الباحثة وأحكامه/أحكامها المسبقة.
١١. إعطاء أهمية أكثر للإجابات التي تشتمل على بيانات عديدة وإهمال الأسئلة النوعية.
١٢. عدم التسجيل بدقة.
١٣. إعطاء وعود للمبحوثين أو رفع توقعاتهم أكثر من اللازم حول ما سيقدمه المشروع لهم.

3- تشجيع النقاش

تتلخص مهمة الميسر في أن يوجه الأسئلة الرئيسية وينظم النقاش ويشجع المشاركين على المشاركة والمناقشة وإبداء الرأي وتجنب تشتت وتشعب النقاش.

ويجب أن يتذكر الميسر دائماً أن الهدف الرئيسي هو جمع معلومات من المشاركين. ولذلك عليه أن يحافظ على قدر عالٍ من الحيادية ويتجنب إطلاق الأحكام على الإجابات أو أن يلعب دور الخبير الذي يجيب على التساؤلات. إضافة إلى ما طرح، يجب على الميسر التنبيه للتالي:

- أظهر/أظهري اهتمامك بالموضوع الذي تبحثه وبالمشاركين وكن متحمساً ومليئاً بالحيوية.
- اطرِح/اطرِحي الأسئلة مع تشجيع أكبر عدد من المشاركين على النقاش وإبداء الرأي.
- تذكر/تذكري أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة.
- تجاوب/تجاوبي مع الإجابات بحيادية مهما كان نوعها.

4- تشجيع المشاركة

تجنب النقاش الذي يقود إلى سؤال وإجابة. واطلب من المشاركين توضيح المقصود مما يقولونه، مثلاً «هل من الممكن أن تعطيني مزيد من المعلومات التي ذكرتها.. أو «هل من الممكن أن تعطيني مثال على ما قلته».

تغيير مسار الحوار إن خرج عن الموضوع يحتاج إلى مهارة ولباقة. ويمكن أن تغير مسار الحوار بأن تسأل: ”لحظة من فضلك، كيف يرتبط هذا الرأي بكذا...؟“ أو ”هذه نقطة مهمة ولكن ما رأيكم في...“، أو بأن تستخدم رأي طرحه أحد المشاركين لتوجيه سؤال لآخر، مثل: السيد أحمد قال كذا ما رأيك يا سيد محمود في الموضوع؟“

حينما تريد أن تحد من سيطرة شخص أو مجموعة على الحوار تجنب تبادل النظرات معهم أو أن استفزازهم، ولكن أشكرهم على رأيهم وقل أود أن أسمع من آخرين أو دعونا نسمع آراء الأشخاص الذين لم يتحدثوا، أو انتقل لموضوع آخر إن كان مناسباً، أو إسأل هل لدى آخرين آراء مشابهة لرأي السيد فلان. وحينما تريد تشجيع شخص لم يتحدث، حاول توجيه نظراتك إليه لطلب مشاركته، وأطلب رأيه بلباقة.

5- تجنب لعب دور الخبير

إن طلب منك أحد المشاركين رأيك الشخصي، تذكر أنك لست في هذا المكان لتوعية أو تعليم الناس. أرجع السؤال للمجموعة واطلب رأيها «ما رأيكم في هذا الموضوع» أو ماذا يمكنكم عمله في هذا الموقف». ويمكنك أن تبقى لدقائق بعد انتهاء الجلسة للحديث مع السائل وإبداء رأيك الشخصي.

لا تجب أو تعلق على كل ما يذكر.

6- التحكم في إيقاع الجلسة

استمع جيداً لما يقوله المشاركون وانتقل بالحديث من موضوع لآخر بسلاسة. وحافظ على الوقت وانتبه له جيداً وتأكد من توزيعه على الموضوعات المبحوثة.

7- الخاتمة

قدم تلخيصاً لأهم النقاط التي أثرت وتأكد من موافقة المشاركين عليها واطلب رأيهم وملاحظاتهم الإضافية، إن وجدت. أشكر المشاركين على حضورهم ووقتهم وقل لهم أن مشاركتهم كانت مهمة وأن آراءهم ستؤخذ بالحسبان في تطوير المشروع. استمع لبعض الأحاديث التي عادة ما تدور بعد انتهاء الجلسة فغالبا ما يكون فيها آراء مهمة.

مهمة الشخص الذي يوثق الجلسة

تتلخص مهمة الشخص الذي يوثق الجلسة في تسجيل محتوى الحوار الذي يدور وتسجيل انفعالات المشاركين وتفاعلهم مع الموضوعات (درجة اهتمامهم وتفاعلهم، تعبيراتهم، تقدير معاني نبرات الصوت أثناء الحوار وما الى ذلك).

١. ماذا يُسجل؟

• يوم وتاريخ ومكان انعقاد الجلسة.

- أسماء وصفات المشاركين.
 - وصف لديناميكية المجموعة (مستوى المشاركة، وجود أشخاص سيطروا على النقاش، درجة اهتمام المجموعة، وخلافه)
 - آراء المشاركين (مسجلة بالتفصيل وحسب كلماتهم وتعبيراتهم، والمصطلحات التي استخدموها)
 - التفاعلات العاطفية ودرجة التجاوب مع الموضوعات (التردد في اعطاء الإجابات، الحماس لموضوع ما، وخلافه)
 - توثيق الجلسة:
- بعد الجلسة يجب أن يجتمع قائد الجلسة والشخص الذي قام بالتسجيل لمراجعة وإكمال الملاحظات التي تم تسجيلها خلال الجلسة وكذلك تقييم الجلسة وخاصة إيجابياتها وسلبياتها والتغييرات التي من شأنها تحسين الأداء في جلسات قادمة. يجب إعداد تقرير نهائي حول الجلسة وأهم نتائجها والحوار الذي دار فيها بكلمات وتعابير المشاركين مع تسجيل تفاعلهم العاطفي.
- يمكننا ان نلخص أداة التقييم وتحديد القدرات وقابلية التعرض للمخاطر في خمس خطوات رئيسية:

الخطوة الاولى: ?



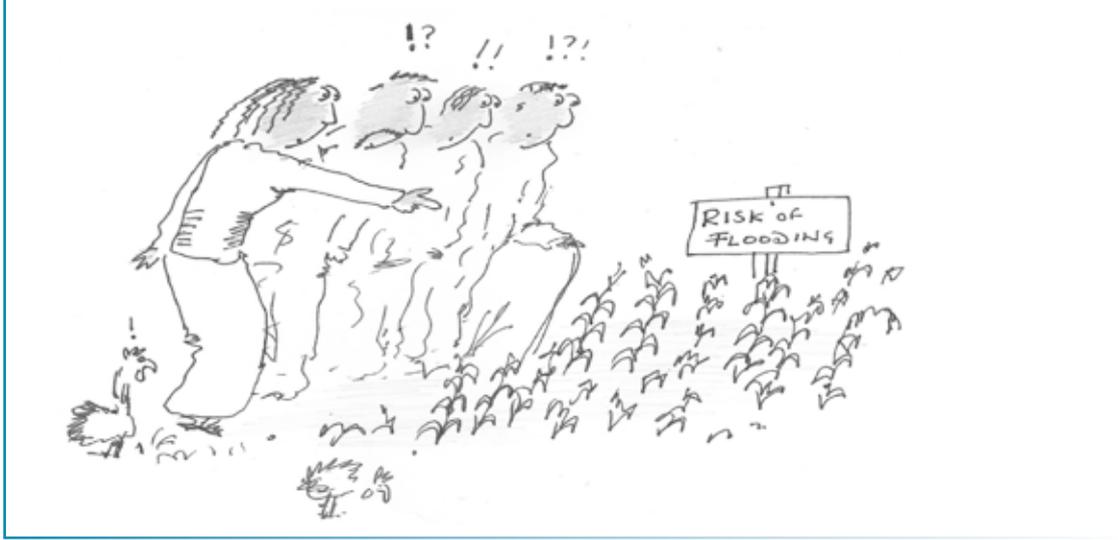
يتعرف المشاركون على مفاهيم ومصطلحات الاداة مثل المخاطر والفئات الاكثر عرضة للمخاطر .



الخطوة الثانية: ?



يحدد المشاركون المخاطر التي يتعرض لها المجتمع



الخطوة الثالثة: ?

يحدد المشاركون القدرات والمصادر والخبرات التي يمتلكها المجتمع وتساعد
في التصدي للمخاطر.



PVCA

الخطوة الرابعة: ?

تطوير خطة عمل المجتمع، باستخدام وسائل أداة PVCA المتعددة.



الخطوة الخامسة: ?

تنفيذ خطة العمل.



PVCA

مفهوم الكوارث والقدرة والتهديد والحد من الكوارث

النشاط ١ - ٣٠ دقيقة

يهدف هذا القسم الى تزويد المتدربين بالمعرفة حول مفاهيم الحد من المخاطر والكوارث حيث يقوم المدرب بتقييم المشاركين من حيث معرفتهم عن الكوارث والتنمية. يقوم المدرب بعد ذلك بشرح آلية حصول الكارثة وما يؤدي الى تباطؤ في عملية التنمية في مجتمعاتنا. ومن الممكن أن يطلب من المشاركين سرد الكوارث التي تعرضوا لها وكيف أثرت على التنمية في مناطقهم. ثم يتم تقسيم المتدربين الى مجموعات وتقوم كل مجموعة بتعريف المصطلحات وعرضها على المجموعات الاخرى، ومن ثم يعرض المدرب المفهوم العام. يتم تنفيذ هذا النشاط التدريبي خلال عمل المجموعات ولتسهيل عملية التدريب يناقش المدرب مع المتدربين المصطلحات كما يلي:

- ما هو فهمهم للمخاطر والانكشاف والقدرات ومخاطر الكوارث؟
- ما هو الفرق بين الضعف والخطر؟
- كيف تحدد القدرات في سياق مخاطر الكوارث؟
- توضيح المصطلحات من خلال خبره العمليه في المنطقة واعطاء الأمثلة.

الكوارث:

تحدث الكارثة كتبعية لحدث معين أو مجموعة احداث تؤثر في مجموعة من الناس (المنكشفة/ الفقيرة / المهمشة/ التي لا تملك قدرات) مما يؤدي إلى دمار شامل، وخسائر في الأرواح والممتلكات بما يتجاوز قدرة المجتمع المتأثر على التكيف مع الكارثة باستخدام موارده الخاصة.

التهديد

أحداث (طبيعية / من صنع الانسان) تؤدي إلى حدوث كارثة مثل: الحروب والتضخم والزلازل والبراكين والفيضانات، ولكن لا تؤدي كل التهديدات إلى الكارثة، فهي تعتمد على مستوى الانكشاف والقدرة على التكيف.

الانكشاف

درجة تعرض الناس للفقد والدمار والمعاناة من الموت أثناء حدوث التهديد.

ويعتمد الانكشاف على عدة عوامل منها:

عوامل مادية، اقتصادية، اجتماعية، سياسية، ثقافية، مؤسسية وغيرها

الخطر:

ظاهرة خطيرة تحدث بسبب الطبيعة او من فعل الانسان وقد تؤدي إلى خسائر في الأرواح أو إصابات أو غيرها من الآثار الصحية اضافة الى إتلاف الممتلكات وفقدان سبل العيش والخدمات مما يؤدي الى الاضطراب الاجتماعي والاقتصادي والأضرار البيئية.

وهناك أنواع مختلفة من المخاطر: الأخطار الطبيعية والاجتماعية وكذلك المخاطر التي يتسبب فيها الإنسان.

تخفيف المخاطر:

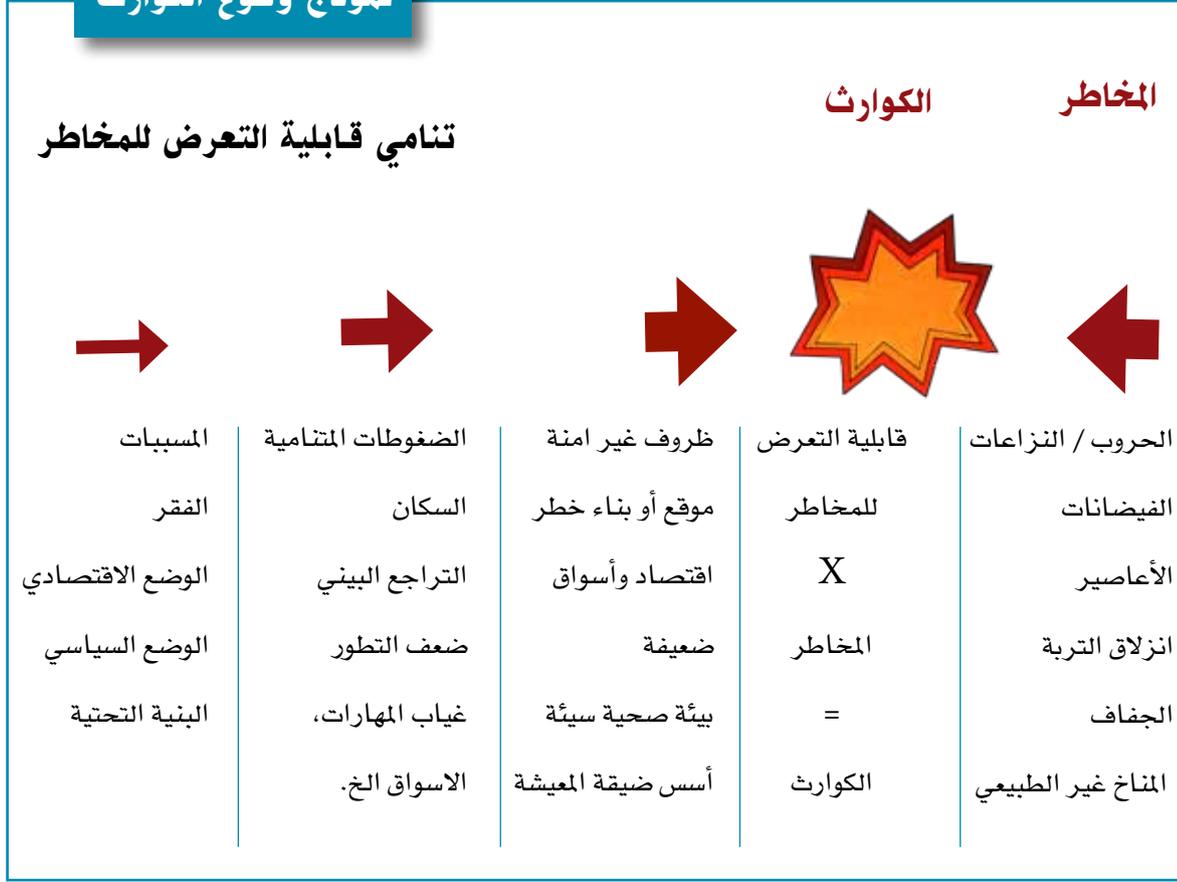
يتحقق ذلك من خلال الاجراءات والتدابير المتخذة من أجل تقليل خطر حدوث الكارثة وتهدف إلى التخفيف من أثرها.

أما القدرة على التأقلم أو المرونة فهي عكس قابلية التعرض للمخاطر. ويهدف تعزيز هذه القدرة الى خفض قابلية التعرض للمخاطر. إذ أن علينا زيادة قدرات الفقراء. لذلك، فإن قدرة السكان والمجتمعات على تفادي الكوارث تتم عن طريق التخطيط والتحصين للرد أو التعافي أو التغيير للتأقلم مع وضع متغير.

كارثة

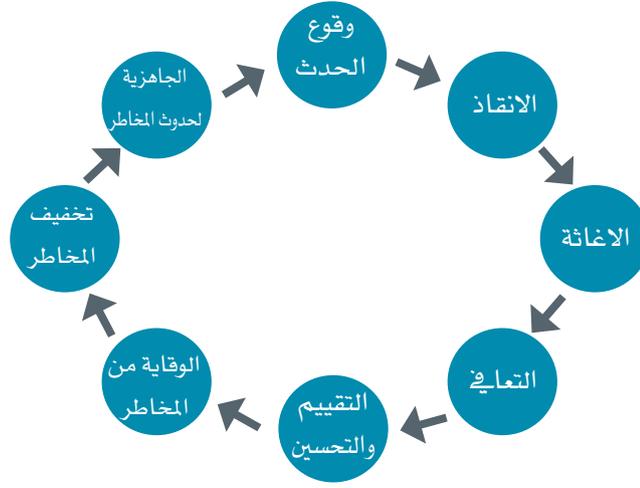


نموذج وقوع الكوارث



يهدف التدخل للحد من مخاطر الكوارث إلى ما يلي:

- التقليل من الخسائر والأضرار الناجمة عن المخاطر.
- الحد من قابلية الضرر من خلال التعامل مع الأسباب الأصلية التي تؤدي إلى قابلية الضرر (الفقر، المعلومات، النمو الحضري المتسارع بدون تخطيط، الفئات المهمشة، وغيرها).
- تعزيز القدرات الحالية لإدارة الكوارث وللحد من قابلية الضرر.



الحد من مخاطر الكوارث يقلل من الخسائر، ويعزز التنمية ويبني القدرة على مواجهة المخاطر

لماذا الحد من المخاطر والكوارث؟

- أولوية للجميع: الكوارث لا تحدث عرضياً أو عشوائياً، بل هي نتاج تفاعل الأخطار الطبيعية مع القابلية للتأثر بالمخاطر.
- اختيارات سبل المعيشة والتخطيط – أو أحياناً عدم التخطيط – كلها عوامل تساهم في زيادة مخاطر الكوارث.
- الخطر متزايد، قابليتنا للتضرر في تزايد، وتكلفة (خسائر) الكوارث في تزايد.
- الكوارث لا تعصف بالأرواح فقط، بل بالاقتصاد والبنية التحتية والبيئة.
- ان التعافي من آثار وأضرار الكوارث يستنزف الموارد البشرية والمالية والبيئية.
- التزام وواجب انساني لحماية مجتمعاتنا ودعم استمرار عملية التنمية

الوعي بالخطر وتطوير المعرفة بما
يضم التعليم والتدريب والبحوث
والمعلومات هي من المجالات الهامة
في العمل للحد من مخاطر الكوارث

كيفية الحد من المخاطر:

- تكريس فهم الحد من مخاطر الكوارث في المجتمعات.
- تقصي الحقائق والمعلومات – إعرف الأخطار الطبيعية والمخاطر المحتملة.
- توطيد العلاقات مع الخبراء والمنظمات المتخصصة.
- استغلال وقوع كارثة في التوعية من كوارث مستقبلية محتملة وأهمية الحد من مخاطر الكوارث لتلافي وقوع خسائر مماثلة

يكون لدى المجتمع القدرة على التأقلم أو المرونة عندما:

- يفهم المخاطر ويتوقع التهديدات.
- يتفادى أو يقلل من أثر المخاطر والتهديدات التي من الممكن توقعها (مثل جفاف متوقع).
- يتأقلم مع ويقاوم أثر المخاطر والتهديدات التي لا يمكن تحديدها (مثل الزلازل).
- يتعاضد من الأزمات بسرعة وكما يجب.
- يتعلم ويتغير لكي يزيد من تقليل المخاطر.

التخطيط للحد من الكوارث والمخاطر

النشاط ٢- ٦٠ دقيقة

يهدف هذا القسم الى تزويد المتدربين بالمعرفة بألية تحليل الحد من المخاطر والكوارث من خلال استخدام نموذج التحليل الرباعي SWOT وبالتالي يكون لدى المتدرب القدرة على فهم خطة الحد من المخاطر والكوارث وألية الاستعداد لها. ومن الممكن ان يستخدم المدرب نتائج النشاط رقم ١ والقصص التي تم سردها في ذلك النشاط. يقوم المدرب بتقسيم المتدربين الى مجموعات ويطلب من كل مجموعة كتابة خطر معين سبق ان تعرضوا له وكيفية التعرض لهذا الخطر وكيفية ادارته. وبعد ذلك يطلب من المجموعات عرض النتائج امام المجموعات الاخرى. «اثناء عملية النقاش والعرض، يسأل المدرب المجموعات عن نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات من خلال الخطة المعروضة بحيث يهدف من الاسئلة التعريف بالتحليل الثلاثي». بعد ذلك يقوم المدرب بعرض توضيحي عن تعريف التحليل الرباعي.

يستخدم التحليل الرباعي (SWOT) كأداة تحليل استراتيجي عامة في عدة مجالات ومنها الادارة البشرية وادارة المشاريع وغيرها. وينقسم هذا التحليل الى أربعة أجزاء كما تدل حروفه الأربعة المأخوذة من الأحرف الأولى لأسماء هذه الأجزاء بالإنجليزية (S-W-O-T) على النحو التالي:

القوة (Strengths): عناصر القوة في المشروع والتي تميزه عن غيره من المشاريع.

الضعف (Weaknesses): نقاط الضعف في المشروع.

الفرص (Opportunities): هي الفرص التي قد تأتي من خارج المشروع وقد تؤدي على سبيل المثال إلى زيادة المبيعات وقد تؤدي أيضاً إلى زيادة الأرباح.

التهديدات (Threats): هي التهديدات التي قد تأتي من خارج المشروع وتسبب اضطرابات للمشروع.



خطوات الحد من المخاطر والكوارث في التجمعات:



عملية تقييم المخاطر

الخطوة	الهدف	النتيجة المتوقعة
الخطوة الاولى	تعريف المخاطر في المجتمع	قائمه بالمخاطر في التجمع المستهدف
الخطوة الثانية	عمل خريطة المخاطر	خارطة المخاطر والمصادر
الخطوة الثالثة	تحديد وتحليل القدرات والمخاطر في المجتمع	دراسة وتحديد القدرات والتعرض في المجتمع
الخطوة الرابعة	ترتيب المخاطر في المجتمع حسب الاولوية ودرجة التعرض لكل خطر	قائمه بالمخاطر حسب الاولوية توضح درجة التعرض لكل خطر
الخطوة الخامسة	مناقشة السيناريو للحد من المخاطر او منع حدوثها	آليه عمل متفق عليها

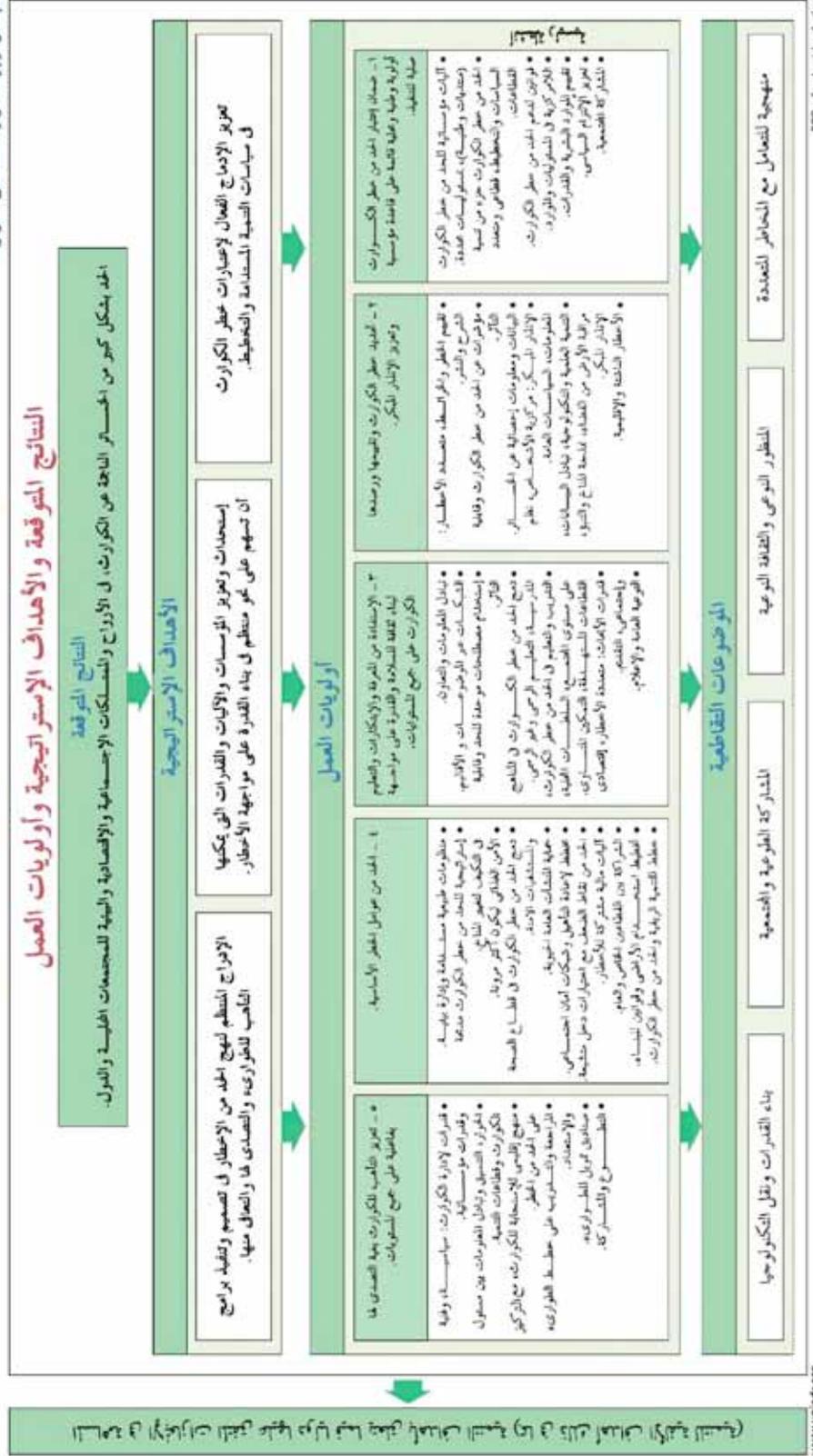
من إدارة كوارث فقط إلى حد من مخاطرها

التنمية	→	ادارة الطوارئ
قابلية التأثير	→	الأخطار
قبل الحدث	→	بعد الحدث
الشراكات	→	الهيئات المنفردة
متعدد القطاعات	→	إنذار مبكر
إدارة المخاطر	→	إدارة الاستجابة
التخطيط بالتعاون مع المجتمعات	→	التخطيط للمجتمعات

ملخص إطار عمل هيوغو في الفترة ما بين (٢٠١٥-٢٠٥٥) بناء قدرة الأمم والاجتمعات على مواجهة الكوارث



الأمم المتحدة
الإستراتيجية الدولية للحد من الكوارث



معايير شراكة المساءلة الإنسانية 2010

يهدف هذا القسم إلى شرح كيفية استخدام معيار شراكة المساءلة الإنسانية في إدارة المساءلة والجودة. ويقدم نصيحة عملية حول كيف يمكن للوكالات تلبية معيار شراكة المساءلة الإنسانية وما تحتاج إلى تنفيذه لتصبح معتمدة في هذا المجال. ويستهدف هذا القسم كبار المدراء والعاملين في البرامج والميسرين والمدربين. كما أنه يناسب الأفراد والمنظمات المعنية عموماً بإدارة المساءلة والجودة.

وفي الغالب لا يمتلك المتضررين من الأزمات أي سيطرة وغالباً ما يكون نفوذهم على هذه المنظمات محدوداً. ومن الصعب على هؤلاء الأشخاص تحميل المنظمات المسؤولية عن إجراءات اتخذتها بالنيابة عنهم. وعندما تكون المنظمات عرضة للمساءلة أمام المجتمعات المتضررة يساعدها ذلك على وضع برامج جودة تلبّي احتياجات الناس وتحد من احتمالية الأخطاء وإساءة الاستعمال والفساد.

وعندما توضع عمليات المساءلة قيد التنفيذ وتتم إدارتها بشكل فعال، يكون أداء المنظمات أفضل وتحمي المجتمعات من الضرر وتدعم حقوق وكرامة أولئك المتضررين من الأزمات.

تكمن أهمية شراكة المساءلة الإنسانية في أنها تساعد المنظمات والعاملين في المساعدات الإنسانية على التأكد من وجود مساءلة محسنة تجاه السكان المتضررين من الأزمات، ليس لأسباب أخلاقية فحسب بل لأنها ستؤدي إلى إدارة جودة البرامج بشكل أفضل أيضاً.

وليس المقصود من معيار شراكة المساءلة الإنسانية أن يتم استخدامه كأداة مستقلة أو كقائمة مراجعة لإلتزامات المساءلة. ولا يقصد منه أن يكون أداة تُستخدم فقط من قبل مسؤولي الاتصال المعنيين بالمساءلة. بل على العكس إنه يهدف إلى التأثير على الثقافة المؤسسية ودمج عملية المساءلة ضمن جميع مراحل دورة المشروع بحيث يتم فهم آلياتها وتُستخدم في جميع مستويات المنظمة أثناء تحقيقها لرسالتها.

وتساعد شراكة المساءلة الإنسانية المنظمات الإنسانية على إثبات امتثالها للممارسات الجيدة المثبتة في العمل الإنساني. ومن خلال عملية تحقق مستقلة، يتم أيضاً من خلال شراكة المساءلة الإنسانية المصادقة على المنظمات التي تمثل معيار شراكة المساءلة الإنسانية شريطة أن تلبّي المنظمة التزاماتها المتعلقة بالمساءلة والجودة.

ما سر أهمية شراكة المساءلة الإنسانية؟

يعمل معيار إدارة المساءلة والجودة على تمكين المنظمة من تحقيق الغايات والأهداف المحددة في سياستها واستراتيجيتها على نحو أكثر فعالية وكفاءة مع إبقاء الناس الذين تسعى لمساعدتهم في صميم عملها. كما يساعد المعيار المنظمات في تصميم وتنفيذ وتقييم وتحسين والتعرف على البرامج المسؤولة. ويلخص المعيار السياسات والعمليات

والإجراءات والممارسات التي تحتاجها المنظمة لتكون مسؤولة تجاه المجتمعات المتضررة من الأزمات. يمارس مقدمو المساعدة الإنسانية سلطة كبيرة في الأزمات الإنسانية من خلال سيطرتهم على السلع والخدمات الأساسية مثل الغذاء والمساعدات الطبية والمأوى. مع ذلك وإلى عهد قريب، لم تكن «قوة المساعدة» لمنظمات الإغاثة في حالات الطوارئ تخضع للتنظيم، حيث وضعت القليل من المنظمات إجراءات رسمية للسماح للمجتمعات المتضررة من الأزمات بالمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات أو إجراءات للشكوى من ضعف الممارسة. وقد تم استحداث شراكة المساءلة الإنسانية لأول مرة في عام ٢٠٠٢ لتكون بمثابة دليل للمنظمات لتلبية أعلى معايير إدارة المساءلة والجودة.

تتألف شراكة المساءلة الإنسانية من ستة معايير مرجعية كالتالي:

١. وضع الالتزامات والوفاء بها

تقدم المنظمات التزاماً لعامة الناس تحدد فيه الأهداف والأساس الذي تكون مسؤولة عنها وتحاسب عليها بينما تسمح أيضاً بقياس التقدم المحرز مقابل هذه الأهداف.

٢. كفاءة العاملين

عند وضع الأهداف المتعلقة بالمساءلة، يمكن استخدامها للتأكد من أن كفاءات العاملين تتوافق مع المتطلبات التنظيمية. ويمكن تكييف التوظيف والتعيين ومدونات السلوك والتدريب للتأكد من أن المنظمة تستقطب الموظفين ذوي المهارات الصحيحة والفهم المناسب للثقافة التنظيمية ومعتقداتها.

٣. تبادل المعلومات

تتأكد المنظمة من خلال الامتثال للمتطلبات المتعلقة بتبادل المعلومات من مراعاة الشفافية في طريقة اتصالاتها وتسمح أيضاً لأصحاب المصلحة بمساءلتها عما قالت أنها ستقدمه.

٤. المشاركة

من خلال المشاركة المتأصلة في جميع مراحل دورة إدارة المشروع، تتأكد المنظمة من أن برامجها وثيقة الصلة وستبقى كذلك عن طريق السماح للتغذية الراجعة المستمرة بانتقاد نهجها.

٥. معالجة الشكاوى

في حالة نشوء نتائج غير مقصودة، يعطي وجود آلية للتعامل مع الشكاوى للسكان المتضررين من الأزمات وللعاملين فرصة لتحديد أوجه القصور والأعمال الخاطئة وسوء الاستعمال أو الاحتيال، واقتراح الإصلاح.

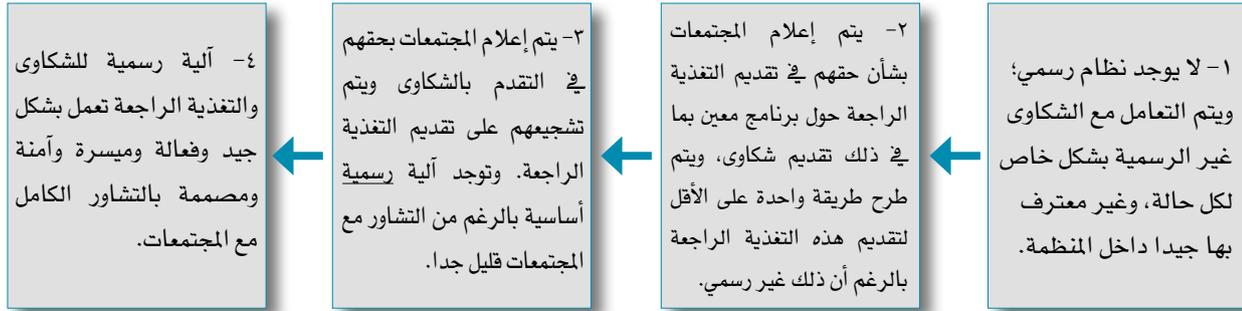
٦. التعلم والتحسين المستمر

وأخيراً، من شأن الأنظمة التي تسمح بالتعلم والتحسين المستمر أن تمنع المنظمات من تكرار الأخطاء بينما تعزز الممارسات الجيدة.

يقدم هذا القسم من المنهاج الإرشادات الخاصة بتنفيذ المعايير المرجعية الستة الواردة أعلاه ويقترح بعض الأدوات لمساعدتكم في تنفيذها على أرض الواقع.

إرشادات حول آلية الشكاوى والاستجابة

مستويات المساءلة في البرامج



نقاط المراقبة الرئيسية:

1. استشارت المنظمة أفراد المجتمع بشأن تصميم آلية الشكاوى والاستجابة.
2. تم نشر آلية الشكاوى والاستجابة في المجتمع بواسطة مجموعة من الوسائل ومن اليسير الوصول إليها من قبل المجموعات الضعيفة والمهمشة.
3. يعرف أغلب المستفيدين كيفية التقدم بشكوى ويعرفون بعملية الاستجابة.
4. يشعر المجتمع بالثقة فيما يتعلق بالشكوى ويشعرون بأنه يتم الاستماع إليهم.
5. تصنع الشكاوى الفرق بالنسبة للبرنامج.

1- المقدمة

المساءلة عبارة عن عملية ذات اتجاهين، تتضمن الحق في إبداء الرأي وواجب الاستجابة. ويكون لأصحاب المصلحة الرئيسيين، خصوصا المستفيدين ضمن المجتمعات التي نعمل فيها، الحق في رفع شكاوى وتقديم التغذية الراجعة حول العمل الذي ندعمه. ومن شأن إنشاء قناة تستطيع المجتمعات من خلالها تسجيل مخاوفهم أن تزيد الشفافية وتظهر التزام المنظمة بالاستماع للمستفيدين منها.

2- الغرض

تعمل هذه الإرشادات كأداة ميدانية عملية لمساعدة المنظمات والشركاء في وضع وتنفيذ آلية الشكاوى والاستجابة ضمن مشاريعها.

3- لماذا يتم وضع آلية الشكاوى والاستجابة؟

يشعر المستفيدون أحيانا بأنهم غير قادرين على التقدم بالشكاوى من خلال الوسائل غير الرسمية أو التقليدية بسبب الخوف من الانتقام أو انعدام المعرفة أو الفرصة أو الثقة. ويوفر وجود آلية رسمية سرية وأمنة ويسهل الوصول إليها وسيلة للتعبير عن الهواجس التي قد تتراوح بين الاستفسارات البسيطة حول اختيار المستفيدين وحالات أكثر جدية كالاحتيال وعدم الكفاءة وسوء استغلال السلطة. ويمكن أيضا أن تكون الآلية مصدرا مفيدا للتعلم والتحسين بالنسبة للمشاريع الحالية والمستقبلية حيث يمكن استخدام الشكاوى كمؤشر على أن خطة ما لا تعمل كما ينبغي لها مما يوفر إمكانية إجراء التغييرات في الوقت المناسب لتعزيز فعالية المشروع.

4- ما هو المتوقع من سياسة الشكاوى والاستجابة؟

يتم تشجيع المنظمات على وضع آلية للشكاوى والاستجابة مع تطبيق المكونات التالية:

- التوجيهات الواضحة حول كيفية تقديم الشكاوى
- التأكيدات بشأن سرية الشكاوى
- المقاييس الواضحة التي يمكن وفقا لها معالجة الشكاوى من قبل الوكالة
- الإجراءات والخطوات المتبعة داخل الوكالة لمعالجة الشكاوى
- المعلومات حول متى يمكن للمشتكي أن يتوقع الحصول على رد
- كيف يمكن للمشتكي الاستئناف إذا لم يقتنع بالرد
- عملية الإحالة الآمنة للشكاوى إذا كانت الوكالة غير مجهزة لمعالجة هذه الشكاوى.

وفيما يلي نلخص دليلا بسيطا بخطوات تفصيلية لآليات الشكاوى والاستجابة:

بناء الوعي والالتزام لدى العاملين بمعالجة الشكاوى

يعتبر التزام العاملين بإدارة واستخدام الإجراءات الخاص بمعالجة الشكاوى عاملا حاسما لتحقيق النجاح.



الخطوة الأولى:

عليكم استخدام مناقشات الفريق ومواد زيادة الوعي لبناء الفهم والتقدير لدى العاملين

بأهمية الشكاوى وتوضيح أسباب رغبة المنظمة في وجود آلية للشكاوى والاستجابة.

فكروا في معاييركم

الخطوة الثانية:



يجب تنفيذ الخطوتين ٢ و ٣ أدناه بالتشاور مع كل من ممثلي المستفيدين والعاملين لمراعاة السياق المحلي والممارسات غير الرسمية القائمة.

- **ماذا؟** حددوا ما الذي يشكل شكوى صحيحة ستقوم المنظمة بمعالجتها عن طريق العمل مع المجتمعات والعاملين في المجال من أجل تحليل أنواع الشكاوى التي يمكن إثارتها ضد المنظمة وأنشطتها. وجزوا خارطة شكاوى للأنواع ذات الصلة التي يتم تلقيها والشكاوى المحتملة والطبيعة الحساسة لكل شكوى.
- **من؟** قررروا من سيكون مفوضا بالدخول إلى آلية الشكاوى والاستجابة ولماذا. ولن تكون الوكالات قادرة على معالجة الشكاوى من جميع أصحاب المصلحة ولذلك ينبغي تحديد من سيتأثر بالقدر الأكبر من عمل المنظمة (مثل المستفيدين المباشرين، والمستفيدين المحتملين، والمجتمعات المضيفة، والعاملين في المنظمة، والمنظمات غير الحكومية الأخرى).
- **كيف؟** قررروا نقاط الاستقبال التي يمكن من خلالها تقديم الشكاوى سواء الحساسة أو غير الحساسة. ومن الضروري أن يراعي هذا النظام اللغة ومعرفة القراءة والكتابة والحساب، والاحتياجات وحماية النساء والأطفال وذوي الإعاقات والمجموعات الضعيفة الأخرى ومعرفة مخاوفهم، وأن يتجاوب مع جميع هذه العناصر. ويمكن أن تكون الشكاوى المقدمة على شكل رسائل الهاتف المحمول، أو عبر صناديق الشكاوى، أو دفاتر «الشكاوى والثناء»، أو أجهزة التسجيل، أو التواصل الشفوي، أو الرسائل المكتوبة أو غيرها. ويجب أيضا تحديد الحد الأدنى من المعلومات المطلوبة.

وضع إجراء لمعالجة الشكاوى

الخطوة الثالثة:



يجب أن يكون إجراء معالجة الشكاوى واضحا وموثقا. ويمكن أن يكون بسيطا لكن يجب أن يكون واقعا بحيث يكون اتباعه مجدياً.

- العملية: عليكم تحديد دورة المعالجة الداخلية للتعامل مع الشكاوى مسترشدين بمبادئ الكفاءة والشفافية والسرية والحياد. ويشمل ذلك تحديد الأدوار والمسؤوليات وهيكل هيئة معالجة الشكاوى وتشكيلتها فضلا عن هيئة ثانوية يمكن أن تحال إليها الاستئنافات.
- سيتم وضع الإجراءات والأطر الزمنية حول كيفية التحقق من الشكاوى والتحقيق فيها واتخاذ القرارات بشأن هذه الشكاوى.

نشر إجراء معالجة الشكاوى

الخطوة الرابعة:



من الضروري جداً أن يتمكن المستفيدون والعاملون من الوصول إلى إجراء معالجة الشكاوى وفهمه.

- المعلومات: عليكم تنفيذ حملة توعية، وأن تتأكدوا من سهولة الوصول الى المعلومات حول كيفية عمل الآلية (كما هو موضح في الصفحة السابقة) باستخدام وسائل الإعلام و/أو النصوص المبسطة لتسهيل نشرها (يرجى مراجعة قسم تبادل المعلومات).
- قد يساعد النشر الاستراتيجي للإجراء، مثل استحدثاته في موقع مشروع واحد في كل مرة، في البناء التدريجي لقدرة المنظمة على معالجة الشكاوى ويسمح باختبار الإجراء.

معالجة جميع الشكاوى وفقا للإجراءات الموثقة

الخطوة الخامسة:



سيصبح إجراء معالجة الشكاوى مشروعاً وموثوقاً فقط إذا تمت مراعاة اتباع الإجراء بشكل صارم.

- المراقبة: عليكم التحقق بانتظام من معالجة الشكاوى المقدمة بالشكل الصحيح.
- تابعوا التحقيقات في الشكاوى التي يتم تلقيها وتابعوا الإجراءات اللازم اتخاذها من قبل العاملين المعنيين.
- تأكدوا أن جميع الشكاوى تحصل على استجابة.
- كونوا ثابتين في التطبيق وتأكدوا من حصول الشكاوى المتشابهة على استجابة متشابهة.
- تحدثوا إلى أفراد المجتمع – هل لديهم الثقة للتقدم بشكاوى؟ هل يفهمون كيف يعمل الإجراء؟

الاستفادة من بيانات الشكاوى

الخطوة السادسة:



يجب استعمال بيانات الشكاوى لإعلام إدارة البرنامج وتوجيه أو مراجعة وتعديل المعلومات العامة المقدمة للمستخدمين.

- التحليل: اجمعوا الإحصاءات وراجعوا الاتجاهات في أنواع الشكاوى المستلمة.
- حددوا الفرص والآليات لإدخال التعلم في عمليات اتخاذ القرار المستقبلية.

خصائص معالجة الشكاوى

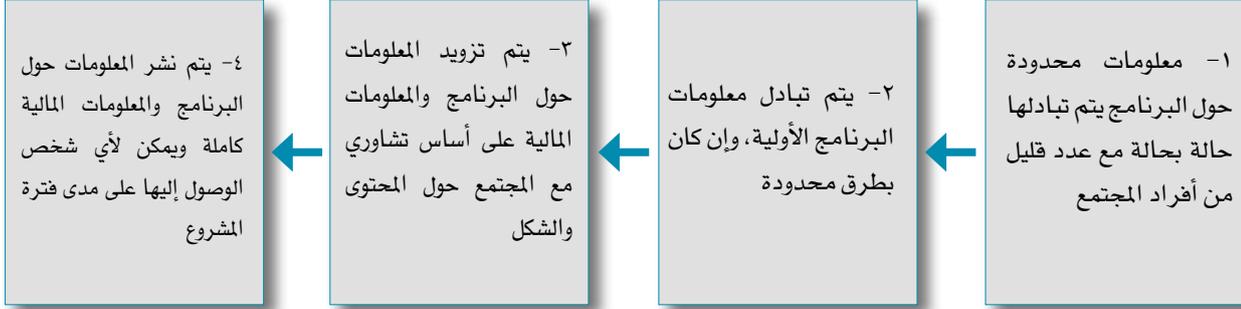
← مستويات المساءلة في البرامج ←

٤	٣	٢	١
الخصائص			
آلية رسمية للشكاوى والتغذية الراجعة تعمل بشكل جيد وفعالة وميسرة وأمنة ومصممة بالتشاور الكامل مع المجتمعات.	يتم إعلام المجتمعات بحقهم في التقدم بالشكاوى ويتم تشجيعهم على تقديم التغذية الراجعة. وتوجد آلية رسمية أساسية بالرغم من التشاور القليل جدا مع المجتمعات.	يتم إعلام المجتمعات بشأن حقهم في تقديم التغذية الراجعة حول برنامج معين بما في ذلك الشكاوى، ويتم طرح طريقة واحدة على الأقل لتقديم هذه التغذية الراجعة بالرغم من أن ذلك غير رسمي.	لا يوجد نظام رسمي؛ ويتم التعامل مع الشكاوى غير الرسمية بشكل خاص لكل حالة وغير معترف بها جيدا داخل المنظمة.
الممارسات			
<ul style="list-style-type: none"> يوجد لدى المنظمة إجراء معالجة شكاوى مطبق وموثق خطة تنفيذ للعاملين والمستفيدين 	<ul style="list-style-type: none"> وجود سياسة رسمية تدريب العاملين إدراك الحاجة إلى السرية خطة الاتصال للمجتمع آلية الشكاوى يسهل الاطلاع عليها من قبل القسم الأكبر من المجتمع مجموعة من آليات التغذية الراجعة 	<ul style="list-style-type: none"> الشكاوى الشفوية الى العاملين في المشروع بعض الإرشاد والدعم للعاملين التغذية الراجعة من خلال اللجان المجتمعية 	<ul style="list-style-type: none"> المعالجة الرسمية للشكاوى لا يوجد إرشاد/ تدريب للعاملين حول كيفية معالجة الشكاوى لم يتم التعامل مع الكثير من الشكاوى للوصول إلى نتيجة

ما الذي قد تشاهدونه			
<ul style="list-style-type: none"> • آلية الشكاوى والاستجابة مطبقة بالكامل ويتم العمل بها • خطة التنفيذية وتقارير سير العمل مقابلها • سجلات الشكاوى موثقة: ورود مكتوبة • إثبات الأثر على تحليل الشكاوى المستلمة والتغييرات اللاحقة على طرق العمل • سجلات تدريب 	<ul style="list-style-type: none"> • السياسة تتضمن الحق في الشكوى؛ كيفية تقديم الشكوى؛ وما الذي يحصل نتيجة لها • إثبات لسجلات الشكاوى والتغذية الراجعة للمجتمع • معلومات مجتمعية جيدة • اجتماعات مجتمعية للتغذية الراجعة 	<ul style="list-style-type: none"> • يتقدم المجتمع بالشكاوى بشكل غير رسمي • يتغير تصميم المشروع نتيجة للتغذية الراجعة غير الرسمية • يوجد إثبات مكتوب يدل على مناقشة التغذية الراجعة / الشكاوى من المجتمع (محاضر اجتماعات الفريق) 	<ul style="list-style-type: none"> • لا يوجد سجلات للشكاوى
ما الذي قد تجدونه			
<ul style="list-style-type: none"> • المستفيدون والمجتمعات والعاملون يعرفون الإجراءات ولديهم الثقة في نزاهتها وكفاءتها 	<ul style="list-style-type: none"> • مشاركة أكبر من المجتمع • أغلب الناس يعرفون بأنهم يستطيعون الشكوى ويشعرون بالثقة في النظام • أغلب الناس يعرفون كيفية تقديم الشكاوى وما سيحصل لشكاوهم 	<ul style="list-style-type: none"> • أكثر من 50% من المجتمع يعرفون لمن يتحدثون إذا كان لديهم قضية ما • الناس غير واثقين مما سيحدث نتيجة لرفع شكوى • يشعر العاملون بأنهم يعالجون الشكاوى كجزء من عملهم اليومي 	<ul style="list-style-type: none"> • مجتمع محلي متمتع بالقليل من الوعي / ليس لديه وعي بكيفية تقديم شكوى أو تغذية راجعة • لا يشعر المجتمع بأنه مشارك في المشروع

إرشادات حول تزويد المجتمعات بالمعلومات

مستويات المساءلة في البرامج



نقاط المراقبة الرئيسية:

1. تشاورت المنظمة مع أفراد المجتمع بشأن احتياجاتهم للمعلومات.
2. تم نشر المعلومات للمجتمع من خلال عدة طرق
3. يسهل الوصول إلى المعلومات من قبل المجموعات الضعيفة والمهمشة.
4. يعرف أغلب المستفيدين معلومات المشروع الأساسية حسب إرشادات وكالة المعونة المسيحية.
5. يشعر أفراد المجتمع بأن لديهم معلومات كافية للمشاركة في المشروع والاستعلام بشأنه.

1- المقدمة

يجب على المنظمات الالتزام بالتأكد من إعلام المجتمعات المستفيدة وأصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين حول المشاريع التي ندعمها. فمن شأن المزيد من الشفافية مع أصحاب المصلحة الرئيسيين أن يعزز علاقتنا معهم ويمكننا من تحسين ما نقوم به. وتساعد الاستراتيجيات الصحيحة لتزويد المعلومات على بناء الثقة مع أصحاب المصلحة المعنيين وتعتبر الأساس لمساءلة أكبر في برامجنا. ونشجع المنظمات والشركاء على توفير المعلومات للمجتمعات التي يعملون معها. ونلخص في هذه الإرشادات النهج التفصيلي خطوة بخطوة مسترشدين بالسؤال: «ما الذي يحتاجه أصحاب المصلحة الرئيسيين ويريدون معرفته؟»

2- لماذا نوفر المعلومات؟

إن لأصحاب المصلحة حق في الاطلاع على ما نقوم به وكيف نقوم به، بما في ذلك المشاريع والبرامج والأنشطة

والخدمات وآليات صناعة القرار بموجب معلومات يسهل الوصول إليها. ومن شأن التوفير الفعال للمعلومات أن يعزز الثقة ويمنح المجتمع الشعور بالملكية ويشجع المشاركة. ولا يستطيع الناس المشاركة في مشروع أو خدمة إذا لم يكونوا على علم بها بشكل كافٍ. ويعتبر نقص المعلومات حول مشروع ما عقبة دائمة أمام مشاركة المجتمع وأمام شعوره بالملكية وتمكينه.

3- ما هي المعلومات المطلوب توفيرها؟

يُتوقع من المنظمات أن توفر المعلومات التالية بشكل عام للمستفيدين المستهدفين والمجتمعات المتضررة من الكوارث والعاملين في الوكالات وأصحاب المصلحة الآخرين:

- الخلفية التنظيمية والتكليف
- الأهداف والأطر الزمنية للمشاريع التي تقوم بتنفيذها و/أو ندعم شركاء لتنفيذها
- معايير اختيار المستفيدين والبنود المطلوب توريدها
- بيانات الاتصال لكل مشروع
- التقارير الدورية حول سير المشروع
- المعلومات المالية الأساسية والتقارير المالية الدورية
- تواريخ ومواقع الأحداث الرئيسية المفتوحة أمام المشاركة المجتمعية
- إجراءات معالجة الشكاوى

4- ما هي المعلومات التي لا يتم توفيرها؟

يجب عدم تداول المعلومات التي تعتبر حساسة جدا وضارة بالمنظمة أو شركائها أو أصحاب المصلحة أو المعلومات التي يُحتمل إساءة استعمالها.

5- كيف يتم توفير المعلومات؟

- أن تكون متاحة ومفهومة وملائمة: ينبغي أن تكون المعلومات متاحة لأي شخص يحتاج إليها بما في ذلك المجموعات الضعيفة والمهمشة. وسيتم عرضها باللغات والوسائل الملائمة للجمهور. ولن تتضمن "مصطلحات أعمال الإغاثة" أو الاختصارات. وأيضا أمكن، سيتم العمل على جعل طرق تزويد المعلومات جذابة.
- مناسبة من حيث التوقيت: يجب أن تكون المعلومات حديثة ويتم تحديثها بانتظام.
- آمنة: يتم التحقق مرة بعد مرة من أن المعلومات غير مضللة أو تسبب الضرر للمنظمة أو السكان المتضررين، وأنها تحترم كرامة الجميع.

- قابلة للتحقق منها: يتعين أن تكون المعلومات دقيقة ومتناسقة وصادقة.
- خاضعة للمساءلة: يُعطى مستخدمو المعلومات الفرصة لتقديم التغذية الراجعة حول نوع المعلومات التي يريدونها وكيف يريدونها، وكذلك تقييم ما إذا المعلومات المقدمة تفي باحتياجاتهم وتلبي المعايير الواردة أعلاه.

6- كيف يتم تصميم آليات توفير المعلومات المناسبة للمشاريع؟

يجب على الشرك أن يتعهد بما يلي مع المجتمع، ويفضل أن يكون ذلك في مرحلة تقييم أو تصميم المشروع:

حددوا أصحاب المصلحة ثم خططوا استراتيجية توفير المعلومات

- لكل مجموعة من أصحاب المصلحة، حددوا احتياجاتهم من المعلومات، وما الذي يحتاجون إلى معرفته حول الشرك والمشاريع

- حددوا الأشكال المناسبة لإيصال الرسائل إلى كل مجموعة من أصحاب المصلحة. ويجب الاستفسار من مجموعات أصحاب المصلحة عن كيف يفضلون تلقي المعلومات. ويمكن أن يشمل ذلك الاجتماعات المجتمعية أو لوحات الإعلان في المجتمع أو مكبرات الصوت أو الأنشطة الدرامية أو المنشورات التعريفية أو الملصقات أو اللقاءات الشخصية أو المكالمات الهاتفية أو غيرها من الوسائل. وتأكدوا من تلبية المتطلبات المعلوماتية الخاصة بالمجموعات الضعيفة والمهمشة.

- صمموا خطط عمل لتبادل المعلومات لكل نشاط أو مشروع حسب المطلوب.

- طوروا المواد وتحققوا منها أولاً مع المجتمع من خلال مجموعات الحوار أو المقابلات غير الرسمية للتأكد من الفهم السليم للرسالة المقصودة وملائمة الأشكال.

- تأكدوا من تنفيذ خطط توفير المعلومات.

قد تشمل أدوات تبادل المعلومات ما يلي: اللقاءات المجتمعية، الراديو المحلي، لوحات الإعلان أو الملصقات، الزيارات المنزلية، المعلومات على بطاقات التموين، المنشورات، مكاتب المعلومات، مكبرات الصوت/الميجا فون، الفرق المسرحية وغيرها.

7- كيف تتأكدوا من فعالية توفير المعلومات لديكم؟

1. تحدثوا إلى العاملين في المشروع مع إلقاء نظرة على موقع المشروع. ما هي الآليات التي تم تطبيقها؟ هل المعلومات محدثة؟ وهل تغطي الحاجة الرئيسية للمعلومات؟ وهل تبدو بأنها متاحة بسهولة لجميع أفراد المجتمع؟
2. تحدثوا إلى أفراد المجتمع – هل يستطيعون إخباركم بأجزاء بسيطة من المعلومات حول المشروع كما تم تحديدها في الحاجة الرئيسية للمعلومات، مع الإشارة إلى أن هذه المعلومات تم إيصالها إليهم بشكل فعال
3. تحدثوا إلى أفراد من المجتمع – هل يشعرون بأن لديهم المعلومات الضرورية للمشاركة في المشروع؟

قد ترغبوا في استخدام قائمة مراجعة كما في هذا المثال:

التعليقات والملاحظات	عند التحدث إلى الناس، هل يستطيعون إخباركم بهذه المعلومة؟	طرق النشر	المتطلبات المعلوماتية
أي، أكثر سهولة للوصول إليها من قبل الرجال باعتبارهم متعلمين. وتوفيرها غير كاف للنساء/الأميين	أي، ٥ من ١٠	أي، لوحة إعلانات عامة	أي، تنفيذ التنظيم والتكليف
			أي، هدف المشروع وإطاره الزمني

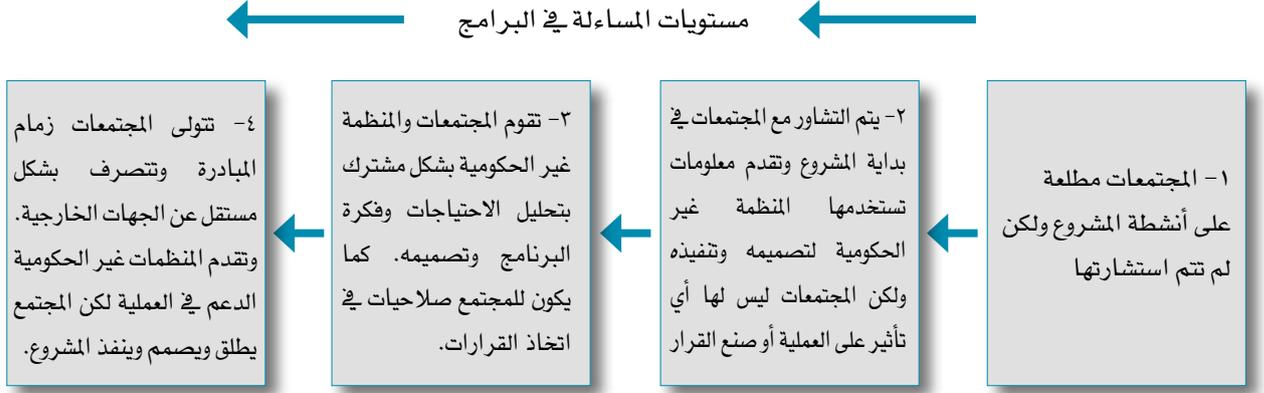
خصائص تبادل المعلومات

← مستويات المساءلة في البرامج ←

٤	٣	٢	١
الخصائص			
يتم نشر المعلومات حول البرنامج والمعلومات المالية كاملة ويمكن لأي شخص الوصول إليها على مدى فترة المشروع	يتم تزويد المعلومات حول البرنامج والمعلومات المالية على أساس تشاوري مع المجتمع حول المحتوى والشكل، ويتم تحديثها بانتظام	يتم تبادل معلومات البرنامج الأولية، وإن كان بطرق محدودة	معلومات محدودة حول البرنامج يتم تبادلها حالة بحالة مع عدد قليل من أفراد المجتمع
الممارسات			
<ul style="list-style-type: none"> • يتم تعريفها من قبل المجتمع • يسهل الوصول إليها من قبل جميع أفراد المجتمع • تتم مراقبتها وتحديثها بانتظام على مدار فترة المشروع 	<ul style="list-style-type: none"> • يتم تعريفها من قبل المجتمع • يتم توصيلها باستخدام مجموعة من الطرق • يسهل الوصول إليها من قبل أغلبية المجتمع (بما في ذلك النساء والأطفال وكبار السن والمعاقين) 	<ul style="list-style-type: none"> • الاتصال باستخدام أكثر من طريقة • يتم تعريفها من قبل العاملين لدى الشريك دون التشاور مع المجتمع • يسهل الوصول إليها من قبل المجموعات المهمية - الرجال، المتعلمين والمتقنين 	<ul style="list-style-type: none"> • شفوية فقط • ارتجالية وغير مخططة • يتم توصيلها إلى عدد قليل من الأفراد، عادة الزعماء القرويين

ما الذي قد تشاهدونه			
<ul style="list-style-type: none"> مجموعة من أدوات المعلومات المفضلة نتيجة للتشاور مع المجتمع 	<ul style="list-style-type: none"> اللوحات الإعلانية النشرات اللقاءات المجتمعية المنتظمة (مدونة في محاضر) الزيارات المنزلية 	<ul style="list-style-type: none"> سجلات مكتوبة للقاءات المجتمعية في مكتب الشريك، وليس بالضرورة أن تكون متاحة لأفراد المجتمع (اللغة / الشكل) لوحة إعلانات عامة أو معلومات على بطاقات التموين 	<ul style="list-style-type: none"> لا يوجد مادة مكتوبة أو سجلات للاجتماعات / المحادثات
ما الذي قد تجدونه			
<ul style="list-style-type: none"> 99% من المجتمع مطلع على المعلومات الأساسية حسب إرشادات منظمة المعونة المسيحية حوار كامل ومستمر بين المنظمة غير الحكومية والمجتمع علاقة ثقة قوية بين المنظمة والمجتمع 	<ul style="list-style-type: none"> غالبية المجتمع تعرف المعلومات الأساسية غالبية المجتمع لديها المعلومات الكافية للتساؤل عن أنشطة المنظمة المعلومات المقدمة ذات صلة ومفهومة أفراد المجتمع يعرفون الميزانية 	<ul style="list-style-type: none"> إطلاع متوسط بين المجموعات المهمية – الرجال، المتعلمين والمتقنين المجموعات المهمية قادرة على الاستفسار حول أنشطة المنظمة 	<ul style="list-style-type: none"> 95% من المجتمع غير مطلع على المعلومات الأساسية غالبية المجتمع لا تعلم كيف تصل إلى المعلومات الأساسية يعرف الزعماء القرويين: من هي المنظمة ما هي الأنشطة العامة المخطط لها

إرشادات حول المشاركة مع المجتمعات



١. نقاط المراقبة الرئيسية:
٢. أشركت المنظمة أفراد المجتمع في العمليات المستخدمة لتطوير معايير الاختيار والتحديد والاختيار النهائي للمستفيدين.
٣. أُعطي المجتمع الفرصة للتأثير على تصميم المشروع وتنفيذه ومراقبته وآليات تقييمه.
٤. يعرف أغلب المستفيدين الفرص المتوفرة للمشاركة في المشروع وتقديم التغذية الراجعة.
٥. أعطيت المجموعات الضعيفة والمهمشة الفرصة للمشاركة في المشروع.
٦. يشعر المجتمع بملكية المشروع والمسؤولية عنه.

1- المقدمة

تعني المشاركة إظهار الاحترام لأفراد المجتمع من خلال الاعتراف بحقهم في إبداء رأيهم في الاختيارات التي تؤثر على حياتهم. ويعتبر إعطاء المستفيدين الفرصة في تشكيل المشاريع وتنفيذها وتقديم التغذية الراجعة حولها أحد وسائل التمكين، والتأكد من أن العمل الذي ندعمه يرتكز على احتياجات وقدرات المجتمعات فضلاً عن المساعدة في بناء الثقة والاحترام المتبادلين بين الشركاء والمجتمعات. وتتوقع منظمة المعونة المسيحية من الشركاء التشاور مع المستفيدين وإشراكهم على طول دورة المشروع.

2- الغرض

تم وضع هذه الإرشادات كأداة عملية ميدانية لمساعدة العاملين والشركاء في تشجيع وتمكين المجتمعات من المشاركة في المشاريع التي ندعمها.

3- لماذا نشجع المشاركة؟

يمكن أن تأتي مشاركة المجتمع على أشكال مختلفة وكثيرة وبالتالي فإن الممارسة في كل مشروع ستكون مختلفة تبعاً للظروف. ومن شأن المشاركة الفعالة من قبل المجتمعات أن تحسن جودة البرنامج حيث يتم تكييف البرامج بشكل أفضل مع السياق المحلي ويتحقق شعور أقوى بالملكية لأنشطة المشروع مما يؤدي في النهاية إلى استدامة أفضل.

4- ما نوع المشاركة التي نتوقعها؟

كحد أدنى، تتوقع منظمة المعونة المسيحية بأن يكون الشركاء قادرين على تحديد كيفية إشراك المجتمع في:

- العمليات المستخدمة لتحديد واختيار المستفيدين
- العمليات المستخدمة لتحديد وتعيين ممثلي المستفيدين
- تقييم وتصميم المشروع
- من يقوم بإشراك المستفيدين وكيف يتم إشراكهم في تنفيذ ومراقبة المشروع
- كيف يعكس التقييم آراء المجتمعات حول مدى نجاح المشروع

الاشتراك في دورة المشروع

من الضروري ملاحظة أن المشاركة المجدية (الابتعاد عن عملية التشاور من اتجاه واحد) تتطلب من المجتمعات الاشتراك في عمليات صناعة القرار فضلاً عن تقديم التغذية الراجعة المنتظمة حول مشاركتهم وعملهم. ويعتبر هذا التدفق الثابت للمعلومات بين الشركاء والمجتمعات ضرورياً لزيادة شعور المجتمعات بالملكية.

التقييم

تعتبر مرحلة التقييم حاسمة بالنسبة لنجاح البرنامج حيث تؤدي إلى توليد المعلومات لتصميم البرنامج الأساسي. ويعتبر تقييم مواطن الانكشاف والقدرات بالمشاركة (PVCA) باستخدام أداة التقييم الريفي التشاركي (PRA) هو الطريقة المقترحة لدراسة وتحليل السياق والمشكلات وأثرها والمعلومات التعريفية عن الأشخاص ونقاط الضعف والقدرات والاحتياجات والمطالب.

- تتوقع المعونة المسيحية بأن المقابلات مع مزودي المعلومات الرئيسيين ومجموعات التركيز مع المجتمعات التي تولى الاهتمام للمجموعات الضعيفة أينما كان ذلك مناسباً، وسيوفر تحليل أصحاب المصلحة المعلومات لعملية تقييم مواطن الانكشاف والقدرات بالمشاركة.

التصميم

يجب استخدام أساليب تشاركية لتحديد الحلول ووضع الأولويات والأهداف وتخطيط الأنشطة المتعلقة بالمشروع. وتحديدًا:

- يجب تحليل نتائج التقييم من قبل المجتمعات والإعلام عن الإجراءات ذات الأولوية
- ينبغي أن تتضمن عروض المشروع توثيق العمليات التي اتخذتها المنظمة الشريكة لإشراك المجتمعات في وضع معايير المستفيدين وكيف سيتم تداول ذلك بين العموم.
- يجب أن تبين العروض كيف سيؤثر تحليلها لتقييم مواطن الانكشاف والقدرات بالمشاركة على التنفيذ وكيف سيتم اختيار المستفيدين وممثلهم وكيف وافقت المجموعات المجتمعية والشريك على الاشتراك في خطط العمل.
- يجب أن يحدد العرض كيف تم إشراك المجتمع/ممثلهم في تصميم وتنفيذ مؤشرات المراقبة والتقييم التي سيتم استخدامها.
- يجب إطلاع المجتمع على ميزانية المشروع / أنشطته من النواحي المالية و/أو المادية.

التنفيذ

يعتبر التنفيذ هو المرحلة الأكثر وضوحاً في دورة المشروع ويعتمد نجاحها على جودة المشاركة في مرحلتي التقييم والتصميم. وسيكون من الضروري:

- عرض تصميم المشروع على المجتمع الموسع.
- تحديد كيف سيتم تنفيذ عملية اختيار المستفيدين وممثلهم والموافقة عليها وإيصالها إلى المجتمعات.
- التأكد من أن أنشطة التنفيذ تأخذ في الاعتبار الأنظمة المحلية وتحليل تقييم مواطن الانكشاف والقدرات بالمشاركة.

المراقبة

- تتضمن عملية تنفيذ المراقبة ثلاث خطوات وهي التصميم، والتنفيذ، والتغذية الراجعة والمتابعة. ونتوقع ما يلي:
- أن يحدد نظام المراقبة التشاركي المعايير المتعلقة بهدف المراقبة، والمؤشرات، وأصحاب المصلحة وأدوارهم، والأساليب التي سيتم توظيفها والوسائل اللازمة للمراقبة.
 - أن يتم إيلاء الاهتمام بجمع المعلومات من جميع أصحاب المصلحة، وخصوصاً الضعفاء منهم.
 - أن يتم تبادل المعلومات التي يتم جمعها والتحليل الناتج مع المجتمع.
 - أن يتم تقديم التغذية الراجعة حول التوصيات / التغييرات التي يتم إجراؤها نتيجة للمراقبة التشاركية إلى المجتمعات والأنظمة للتحقق من متابعة تنفيذ هذه التغييرات.
 - عند استلام المواد من قبل المجتمعات، يجب أن يكون هنالك ايصالات أو قيود تثبت ذلك في سجلات اللجنة.

التقييم

- يتضمن التقييم التشاركي ثلاث خطوات من التصميم والتنفيذ وتقديم التغذية الراجعة والمتابعة. ونتوقع ما يلي:
- أن يتم تنفيذ التصميم التشاركي للشروط المرجعية للتقييم بوجود ممثلين من المجتمع مع تعريف الغرض من

- التقييم وتحديد أصحاب المصلحة الذين سيشاركون والطرق التي سيتم استخدامها والوسائل اللازمة.
- أن يتم إيلاء الاهتمام بجمع المعلومات من جميع أصحاب المصلحة، وخصوصا الضعفاء منهم.
- أن يتم تقديم التغذية الراجعة حول التوصيات الأولية الناتجة عن التقييم إلى الشركاء والمجتمعات بحيث تتاح لهم الفرصة لمناقشة التوصيات قبل وضعها في صيغتها النهائية.
- أن يتم دمج أنظمة التحقق من تلك التوصيات الناتجة عن التقييم في التخطيط المستقبلي وأن يتم توثيق العروض ومتابعتها.

إطار المساءلة الإنسانية

إطار المساءلة الإنسانية هو عبارة عن وثيقة تقدم تفاصيل كيف ستتأكد منظمة ما من استعدادها للمساءلة أمام أصحاب المصلحة لديها. ويشمل الإطار التزامات المنظمة والخطة التي تحدد كيفية وفائنا بهذه الالتزامات وكيفية التحقق من الوفاء بهذه الالتزامات. وقد تشمل هذه الالتزامات إلتزامات خارجية (مثل معايير سفير (Sphere))، قواعد السلوك للأحمر الدولي وغيرها) و إلتزامات داخلية (مثل التزام المنظمة بالمشاركة، والتشاور وغيرها).

يعكس المثال التالي إطار المساءلة الإنسانية لمنظمة العونة المسيحية:

الإطار الزمني للنشاط	الملكية	الأنشطة المخططة	مؤشرات التحسين	آليات التنفيذ	بماذا تلتزم المنظمة في هذا المجال	الالتزام
		<p>إطلاق نظام بروميس PROMISE (نظام إدارة معلومات البرنامج) وعمليات العمل ذات الصلة لتحسين نظامنا لجمع معلومات المراقبة حول المشاركة.</p> <p>• عقد الاجتماعات وورش العمل وحلقات التوعية مع العاملين والشركاء لتحسين فهم وتوقعات المشاركة المجتمعية في برامج ٦ دول مشتركة في إطلاق المرحلة ١ من شراكة المساءلة الإنسانية</p> <p>• إرشادات للشركاء والعاملين تم تطويرها بشأن تسجيل وتوثيق المشاركة المجتمعية في مشاريعهم</p>	<p>يتوفر لدى جميع العاملين في العونة المسيحية وجميع الشركاء وبشكل خاص موظفي العونة المسيحية المشتركين في عمل المنحة الفهم المناسب للتوقعات من المشاركة ويتوفر لديهم الأنظمة الكافية لمراقبة المشاركة المجتمعية</p>	<p>معايير اختيار الشركاء</p> <p>ثقافات الشراكة</p> <p>دليل العمليات الدولية</p> <p>- الدليل الداخلي لدى العونة المسيحية لإدارة البرنامج</p>	<p>تلتزم العونة المسيحية بالتأكد من إشراك المجتمعات الفقيرة في:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تحديد ما يحتاج للتغيير • تصميم وتنفيذ المشاريع • مراقبة ما يتم توريده • تقييم التأثير <p>الشركاء:</p>	<p>المشاركة</p>
متى سيحدث ذلك وكم يستغرق؟	من يتولى القيادة؟					

الإطار الزمئي للنشاط	الملكية	الأنشطة المخططة	مؤشرات التحسين	آليات التنفيذ	بماذا تلتزم المنظمة في هذا المجال	الالتزام
		تتم مراجعة سياسة المعلومات المفتوحة سنويا	يفهم جميع العاملين سياسة المعلومات المفتوحة ولديهم القدرة على تنفيذها	سياسة المعلومات المفتوحة	الالتزام بتحسين الأداء والمساءلة من خلال الانفتاح والشفافية. عليكم توضيح ماهية المعلومات المطلوب تبادلها، مثل:	الشفافية وتبادل المعلومات
		يتم وضع سياسة وإجراءات الشكاوى والاستجابة الخاصة بالبرامج الدولية للمعونة المسيحية في سياقها ويتم تنفيذها في المرحلة ١ من شراكة المساءلة الإنسانية	يتمتع العاملون في الإدارة الدولية في المعونة المسيحية والشركاء بوعي جيد لسياسة وإجراءات الشكاوى والاستجابة الخاصة بالبرامج الدولية للمعونة المسيحية ولديهم القدرة على تنفيذ واستخدام سياسة وإجراءات المعونة المسيحية في الدولة التي يتم العمل فيها.	سياسة وإجراءات الشكاوى والاستجابة الخاصة بالبرامج الدولية للمعونة المسيحية	<ul style="list-style-type: none"> التغذية الراجعة / آليات الشكاوى 	الشكاوى
		يتم وضع سياسة وإجراءات الشكاوى والاستجابة الخاصة بالبرامج الدولية للمعونة المسيحية في سياقها ويتم تنفيذها في المرحلة ١ من شراكة المساءلة الإنسانية	يتمتع العاملون في الإدارة الدولية في المعونة المسيحية والشركاء بوعي جيد لسياسة وإجراءات الشكاوى والاستجابة الخاصة بالبرامج الدولية للمعونة المسيحية ولديهم القدرة على تنفيذ واستخدام سياسة وإجراءات المعونة المسيحية في الدولة التي يتم العمل فيها.	سياسة وإجراءات الشكاوى والاستجابة الخاصة بالبرامج الدولية للمعونة المسيحية	<ul style="list-style-type: none"> التغذية الراجعة / آليات الشكاوى 	الشكاوى
		يتم وضع سياسة وإجراءات الشكاوى والاستجابة الخاصة بالبرامج الدولية للمعونة المسيحية في سياقها ويتم تنفيذها في المرحلة ١ من شراكة المساءلة الإنسانية	يتمتع العاملون في الإدارة الدولية في المعونة المسيحية والشركاء بوعي جيد لسياسة وإجراءات الشكاوى والاستجابة الخاصة بالبرامج الدولية للمعونة المسيحية ولديهم القدرة على تنفيذ واستخدام سياسة وإجراءات المعونة المسيحية في الدولة التي يتم العمل فيها.	سياسة وإجراءات الشكاوى والاستجابة الخاصة بالبرامج الدولية للمعونة المسيحية	<ul style="list-style-type: none"> التغذية الراجعة / آليات الشكاوى 	الشكاوى

الإطار الزمي للنشاط	الملكية	الأنشطة المخططة	مؤشرات التحسين	آليات التنفيذ	بمادا تلتزم المنظمة في هذا المجال	الالتزام
مستمرة	المدير الدولي/ المدراء القطريين رئيس قسم الإنسانيات المدراء القطريين هم المسؤولون	تنفيذ خطة تحسين المساءلة التي تستغرق ١٨ شهرا في المعونة المسيحية بما في ذلك المرحلة ١ من إطلاق معيار شراكة المساءلة الإنسانية •مراجعة الدليل الإنساني لتقطاع الإنسانيات مع التوجيه والممارسة الأفضل للعاملين الذين ينفذون العمل الإنساني	يتأكد العاملون في الإدارة الدولية للمعونة المسيحية وجميع شركاءها وبشكل خاص العاملين في الطوارئ في المعونة المسيحية والعاملين الآخرين المشتركين في أعمال المنحة من المشاريع الممولة من المعونة المسيحية تتضمن المعايير الدولية ذات الصلة وأظهار الممارسة الجيدة.	سياسات وإجراءات الاستجابة الطارئة في المعونة المسيحية يجب توفير معلومات حول كيفية تعالج المشاريع الممولة من المعونة المسيحية قواعد السلوك في الوثائق الإنسانية الأساسية (خطة البدء، خطة التعاقد من الكوارث، اتفاقية الشراكة مع المعونة المسيحية، الاستجابة الإدارية المناسبة وغيرها) استعراض إدارة البرنامج وصف الوظائف تدريب بناء قدرات للشركاء	تتوقع المعونة المسيحية أن يكون العمل الذي تدعمه ذو جودة عالية وأن يلبى احتياجات أولئك المقصودين بالمساعدة. وتحققنا لهذه الغاية، فإن المعونة المسيحية هي إحدى الأطراف الموقعة على العديد من المعايير والتواعد الدولية التي تحكم تنفيذ أعمالنا. وتطبق بعض القوانين تحديدا على أعمال الإغاثة ولكن الكثير من مبادئها الأساسية تتقاطع مع عمل المعونة المسيحية في الدعم والإغاثة والتنمية. وتشمل هذه المعايير والتواعد: شهادة معيار شراكة المساءلة الإنسانية قواعد السلوك للصليب الأحمر الدولية في الإغاثة في حالات الكوارث الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا للاستجابة للكوارث (سفير) <u>الشركاء:</u> ستتم مواصلة تزويد الشركاء بالإرشاد والتدريب على المعايير والتواعد أعلاه ومن المتوقع تناولها في الدورة الإدارية لمشاريعها	المعايير الدولية

الإطار الزمئي للنشاط	الملكية	الأنشطة المخططة	مؤشرات التحسين	آليات التنفيذ	بماذا تلزم المنظمة في هذا المجال	الالتزام
مستمرة	المدراء القطريون والعاملون في البرنامج	<ul style="list-style-type: none"> • عقد الاجتماعات المنتظمة للشركاء على المستوى القطري • مراجعة اتفاقيات الشراكة بشكل دوري 	<p>يشترك العاملون في الإدارة الدولية في المعونة المسيحية بشكل فعال في تطوير خطط وبرامج الدول المتفق عليها بصورة متبادلة.</p>	<p>اتفاقيات الشراكة، دليل العمليات الدولية</p>	<p>سوف تستشير المعونة المسيحية الشركاء في مرحلة مبكرة من عمليات صنع القرار الرئيسية ومراجعات البرامج، وستقوم المعونة المسيحية بتبادل السياسة الناتجة مع المجتمع الشرك وتطلب تعليقاتهم وتجاربهم.</p>	المشاركة
		<p>سياسة المعلومات وخطط التنفيذ المكيفة ضمن في سياقها والمشمولة في دول المرحلة لإطلاق شراكة المساءلة الإنسانية</p> <ul style="list-style-type: none"> • تتم مراجعة سياسة المعلومات المفتوحة سنويا من قبل مجموعة المساءلة المؤسسية <p>تتم مراجعة طرق البحث بشكل دوري ويتم تحديثها وتعميمها على العاملين ذوي الصلة</p>	<p>يفهم العاملون في الإدارة الدولية للمعونة المسيحية سياسة المعلومات المفتوحة للمعونة المسيحية ولديهم القدرة على تنفيذها.</p>	<p>سياسة المعلومات المفتوحة</p> <p>طرق التعريف الواضح للبحث في السياسة والدعم</p>	<p>ستقوم المعونة المسيحية بتزويد شركائنا بالمعلومات الكافية لكي يتمكنوا من فهم غايات وإنجازات وتحديات المعونة المسيحية، وكيف يمكنهم العمل مع المنظمة. ستقوم بتوفير المعلومات عند الطلب حول:</p> <ul style="list-style-type: none"> • منظمنا، رؤيتنا / رسالتها • الحوكمة والإدارة • السياسات التنظيمية • الاستراتيجيات والخطط • التمويل والأداء • آليات التغذية الراجعة / الشكاوى <p>كما نلتزم بالتأكد من أن سياستنا العامة ودعمنا ومواقف حملاتنا قد خضعت للبحث المتعمق وثابتة في تجربة الشرك والمستخدمين.</p>	<p>الشفافية وتبادل المعلومات</p>
				<ul style="list-style-type: none"> • معايير اختيار الشركاء • اتفاقيات الشراكة • بيان المساءلة 	<p>تقوم المنظمة بالعمل مع المنظمات التي توافق على الأهداف والقيم وطرق العمل المشتركة</p>	<p>الأهداف والقيم وطرق العمل المشتركة</p>

المساءلة تجاه المستفيدين

الأسئلة المتكررة

1- أنا أعرف ما هي المساءلة - أليست هي ذاتها المشاركة؟

نعم - المشاركة هي ممارسة جيدة للمساءلة - لكنها ليست الإجابة الكاملة. فالمساءلة تعني أن نفي بما وعدنا بالقيام به، وإذا لم نعمل - أن نكون صريحين ومنفتحين وقادرين على بيان الأسباب. وبدورها تعني تقديم ما تحتاج إليه المجتمعات فعلا - ونقوم بذلك بحيث نكون مسؤولين أمام تلك المجتمعات، وليس فقط أمام الجهات المانحة لنا. ويعتبر إشراك المجتمع جزءا من الإجابة، ولكن علاقاتنا المنفتحة ومواقفنا تجاه العمل مع المجتمع تعتبر أيضا ضرورية للاستفادة القصوى من تلك المشاركة.

2- هل هذه مبادرة جديدة أخرى؟

المساءلة ليست جديدة. فنحن ندعم الشركاء الذين يظهرون مجموعة من ممارسات المساءلة، حتى وإن كان بعضها أقوى من الأخرى. ويوفر ذلك فرصة لنا للنظر مرة أخرى في الممارسات الأساسية لشركائنا التي تعزز كافة أعمالنا. ويساعدنا تحديد ودعم الشركاء في تطوير طرق العمل الأكثر قابلية للمساءلة أمام المجتمعات التي يسعون لمساعدتها في تقديم مشاريع ذات جودة أفضل - سواء كانت في مجال نقص المناعة المكتسبة أو الحد من مخاطر الكوارث أو سبل العيش أو النوع الاجتماعي.

3- لماذا يثار هذا الأمر الآن؟

نظرا للاهتمام العام المتزايد في كيفية استخدام المنظمات الخيرية لمواردها وإظهار أثرها وهو الوضع الذي نشأ عن نقد الصحافة وتدني ثقة أصحاب المصلحة، فإن أهمية المساءلة آخذة في التزايد. وإلى جانب هذا الضغط الخارجي، تم إبراز الحاجة إلى زيادة المساءلة لدينا في الكثير من سياسات المعونة المسيحية الخاصة مثل «لا يوجد هنالك تغيير

صغير» و «تحويل الأمل إلى عمل»، وكذلك في نتائج عمليات التقييم الأخيرة للمساءلة من وكالة وان وورلد تراست ولجنة طوارئ الكوارث. ويهدف العمل الذي نقوم به إلى متابعة التوصيات الواردة في هذه الوثائق المختلفة لتحقيق الأهداف التي وضعناها لأنفسنا.

4- إذن، ما هو عمل المساءلة الذي تم إنجازه بالفعل؟

كان تركيزنا الرئيسي على إعداد دراسات حالة في دول مختلفة لفهم كيف ينظر الشركاء للمساءلة التي تخصهم. ومن خلال قيامنا، نتمكن توثيق الممارسات الجيدة التي يقومون بها فعلا ونعممها في كل أقسام المعونة المسيحية، فضلا عن التعرف على أنواع المشكلات التي يواجهونها لكونهم أكثر عرضة للمساءلة وذلك من أجل التفكير بالحلول الممكنة. وإضافة الى ذلك، فإننا نقوم بتغذية والمساهمة في المراجعات للسياسات والإجراءات الرئيسية في الإدارة الدولية لجعل التوقعات أكثر وضوحا وإدخالها في تصميم بروميس لتشمل معايير المساءلة لتقييم المشاريع ومراجعتها.

5- هل سيزيد ذلك من أعباء عملي؟

ربما. ولكن أليس هذا ما نحن هنا لأجله؟ فتعزيز المجتمعات لاقتلاع الفقر من حياتهم يعتبر عاملا رئيسيا لغايتنا الأساسية. وقد أظهر الجزء الأكبر من عملنا وعمل شركائنا دلائل على الجودة والمساءلة الجيدة. ولكن ما يزال هنالك جوانب ضعف وبعض أعمال الشركاء التي تحتاج إلى المزيد من المساعدة والدعم. وسيساعد هذا العمل على توفير إطار لدعم ما نريد فعليا القيام به.

6- ما هي شراكة المساءلة الإنسانية؟

شراكة المساءلة الإنسانية معنية بكيفية قيام الوكالات بتمكين تلك المجتمعات التي يستهدفون مساعدتها من مساءلتها ومحاسبتها على قراراتها وأفعالها. وقد أصبحت المعونة المسيحية عضوا في شراكة المساءلة الإنسانية في خريف عام ٢٠٠٦ بعد فترة من المشاورات داخل المنظمة.

7- ما هو إطار المساءلة الإنسانية؟

إطار المساءلة الإنسانية هو عبارة عن وثيقة تبين التفاصيل حول كيف ستتأكد منظمة ما من كونها محاسبتها أمام أصحاب المصلحة فيها. وستتضمن التزاماتنا خطة تحدد كيفية وفائنا بالتزاماتنا وكيفية التحقق من الوفاء بهذه الالتزامات. ويمكن أن تشمل هذه الالتزامات الخارجية (مثل معايير اسفير، قواعد السلوك للصليب الأحمر الدولي وغيرها) والالتزامات داخلية (مثل التزام المعونة المسيحية بالمشاركة والتشاور وغيرها).

8- ما هو معيار شراكة المساءلة الإنسانية؟

لقد أنتجت شراكة المساءلة الإنسانية معيارا للمساءلة يستند الى ٦ مجالات (وتسميها شراكة المساءلة الإنسانية

«معايير مرجعية»)، وهي:

- أنظمة التأكيدات الخاصة بنا
- تبادل المعلومات
- المشاركة
- كفاءة العاملين
- معالجة الشكاوى
- الدروس المستقاة

9- ما هي شهادة شراكة المساءلة الإنسانية؟ متى ستحدث؟

السعي للحصول على التصديق (الشهادة) يعني أنه يتعين علينا الامتثال للحد الأدنى من المتطلبات في كل من مجال من مجالات المعيار – سنتفذ شراكة المساءلة الإنسانية عملية تدقيق في مكتبنا الرئيسي واثنين من مكاتبنا الميدانية. ونخطط للخضوع للتقييم الأولي في أبريل / مايو ٢٠٠٩. والأهم والمثير للاهتمام أنه بعد التدقيق يجب علينا وضع خطة للتحسين لثلاث سنوات والالتزام بها. ونقرر ما نحتاج إلى تحسينه وما نعتقد أننا نستطيع تحقيقه وكيف نقوم بذلك. والشئ الوحيد الذي نلتزم به فعليا هو تنفيذ خطة التحسين الخاصة بنا.

10- لماذا تسعى المعونة المسيحية للحصول على التصديق؟

تم اتخاذ القرار بأن نصبح عضوا في شراكة المساءلة الإنسانية في منتصف عام ٢٠٠٦ استنادا إلى التزام قوي من المعونة المسيحية بزيادة مساءلتنا أمام المستفيدين ولكن مع تحفظات بشأن ما سيعنيه ذلك بالنسبة للوكالات التي تعمل بالشراكة. واختارت المعونة المسيحية عن وعي وعلم أن تلتحق بشراكة المساءلة الإنسانية من أجل العمل بشكل بناء معها ومساعدتها لكي تصبح متاحة للوصول إليها بنفس المستوى من قبل الوكالات من الشمال والجنوب. ونشعر بأن الوقت الراهن هو الأنسب لنا للالتزام بشراكة المساءلة الإنسانية فضلا عن تحدي أنفسنا في القيام بتحسينات واضحة في مسؤوليتنا أمام المجتمعات التي نستهدف مساعدتها وأمام الشركاء الذين ندعمهم.

11- ما الذي يتعين فعله مع عمل التنمية؟ (هل شراكة المساءلة الإنسانية مكرسة فقط للبرامج الانسانية؟)

لا تقتصر مبادئ شراكة المساءلة الإنسانية على أعمال الاستجابة الطارئة فقط، بل تنطبق بنفس القدر على إعادة التأهيل والحد من مخاطر الكوارث والعمل التنموي. وتحتاج برمجة الجودة وإدارتها إلى التطبيق في كل مشروع نقوم

بدعمه، وبالتالي قررت المعونة المسيحية أن تقدم المنظمة برمتها (رغم أنه التركيز الأكبر سيكون على الإدارة الدولية) للحصول على التصديق.

12- كيف تؤثر شراكة المساءلة الإنسانية على الشركاء الذين نعمل معهم؟

ببساطة تطلب شراكة المساءلة الإنسانية منا إثبات أننا ندعم الشركاء لتحسين مساءلتهم أمام المجتمعات التي يعملون معها. وبالطبع هذا جانب حاسم بالنسبة لنا وقد صممنا دراسات حالة لتحسين معرفتنا في كيف أفضل السبل للقيام بذلك. وسيتم توفير نتائج دراسات الحالة هذه قبل نهاية السنة المالية.

13- هل سيؤدي ختم علامة أخرى للمعونة المسيحية فعلاً إلى إحداث أي فارق في مسؤوليتنا على أرض الواقع؟

لا تعتبر شراكة المساءلة الإنسانية الهدف النهائي. ففي الوقت الحالي، نعتقد أنها وسيلة جيدة للوصول إلى هدفنا العام بأن تكون المجتمعات في صلب عملنا كاملاً. وسنعمل مع شراكة المساءلة الإنسانية طالما كنا نعتقد أنها تتناسب جيداً مع مبادئ المعونة المسيحية.