

الفصل 4 : تطبيق حساسية الصراع في الاستجابة لحالات الطوارئ

للتوجيهات الكاملة باللغة الانجليزية يرجى الدخول إلى <http://www.conflictsensitivity.org/content/how-guide>

مقدمة

رغم أن معظم الإرشادات الواردة في الفصلين 1 و 2 سوف تكون أيضا ذات الصلة بحالات الطوارئ ، فإن دورة برنامج الطوارئ عادة ما تكون أقصر وتخضع لقيود معينة ، لذلك قد يكون من المفيد استخدام نهج مصمم خصيصا لحساسية الصراع . ويركز هذا القسم على تطبيق حساسية الصراع في الاستجابة لحالات الطوارئ . وهذه الإرشادات تكمل المعايير والقواعد الموجودة (مثل مشروع SPHERE و شراكة المساءلة الإنسانية HAP) في القطاع الإنساني الذي يدعو ضمنا لتقليل الضرر و فهم أفضل لسياق العمل.

وتطبيق نهج حساسية الصراع على الاستجابة لحالات الطوارئ قد يكون صعبا نظرا لتعدد السياقات التي تحدث فيها حالات الطوارئ و السرعة التي تحتاجها المنظمات للاستجابة، مما يترك فرصة ضئيلة لاستخدام أدوات تحليلية متطورة. ويتمحور هذا القسم حول كل خطوة من خطوات دورة برنامج الطوارئ : وهي الاستعداد والتقييم والتصميم والتنفيذ والتقييم.

1.4 مرحلة الاستعداد

مراعاة حساسية الصراع في مرحلة الاستعداد تساعد المؤسسات على فهم السياقات المعقدة التي تعمل فيها وتساعد على تقليل احتمال تقديم الوكالات تدخلات لها عواقب سلبية غير مقصودة . وينبغي أخذ الجوانب التالية في الاعتبار :

• **قبول القيادة العليا** لإدماج حساسية الصراع في الخطط والأنظمة وإرشادات التشغيل الخاصة بالاستجابة لحالات الطوارئ هو أمر بالغ الأهمية لضمان إمكانية تعديل أنظمة الاستعداد وأنه سيتم تخصيص مساحة لمراعاة قضايا الصراع التي يتم مواجهتها خلال الاستجابة ولن يتم خفض مستوى أولويتها.

• حيثما كان ذلك ممكنا، وخصوصا في المنظمات متعددة التفويض، من المفيد بناء روابط بين فرق الطوارئ وتلك المنخرطة في برامج على المدى الطويل لتطوير عادة **تقاسم التحليلات والتقييمات** بانتظام.

• في مرحلة الاستعداد من المفيد استكشاف ما إذا كان من الممكن عمل ترتيبات رسمية أو غير رسمية بين فرق الطوارئ و الموظفين من ذوي التخصصات ذات الصلة بالصراع أو الخبرة في تقديم **المساعدة التقنية** خلال جميع مراحل برامج الطوارئ.

• من المهم تضمين تحليل للصراع محدث بانتظام في خطط الطوارئ والاستعداد لبلدان أو مناطق معينة. وبالنسبة للمواقع التي لوكالتك تواجد قائم فيها، يمكن إجراء التحليل كجزء من برامج مستمرة. وبالنسبة للمناطق المعرضة للكوارث حيث لا يكون

لوكالتك وجود دائم، فكر في عمل شراكة مع المنظمات الأخرى على الأرض لضمان استمرار التحليلات المحدثة للصراع قبل حدوث أي طارئ .

• **التخطيط للطوارئ**، الذي يستند جزئياً إلى تحليل الصراع و يتم استكمالته ببيانات حول أي مخاطر بيئية بارزة ، ينبغي أن يراعي الكيفية التي قد تتفاعل بها الأحداث المحتملة مع أي ديناميات صراع حالية.

• يجب أن تتضمن **الحزمة التعريفية لموظفي القدرة على التدخل السريع** التي توضع خلال الأسابيع القليلة الأولى من الاستجابة لحالات الطوارئ، حساسية الصراع إلى جانب الأولويات الشاملة الهامة الأخرى ومعلومات إضافية حول تفويض واستجابة المنظمة. وبالإضافة إلى المعلومات العامة، ينبغي تضمين موجز للسياق المحلي وقضايا الصراع المحلية و يؤر النزاعات المحتملة وكيف يمكن تهدئتها .

• إذا تم تضمين **استراتيجية الشراكة** كجزء من خطط الاستعداد، راجع عملية اختيار الشركاء في ضوء علاقتهم بسياق الصراع.

• تطوير مجموعة من المهارات الخاصة بحساسية الصراع للموظفين في فرق الطوارئ لاستخدامها في توظيف وتطوير

مثال

الموظفين. وفيما يلي

على خطة التطوير

المهني لفرق الطوارئ :

المهارات الرئيسية الخاصة بحساسية الصراع للموظفين في حالات الطوارئ

المواقف

• الحيادية: لا تكون له وجهات النظر تتعامل على إحدى المجموعات العرقية أو أحد الفصائل المتحاربة.

• الإيمان بالواجب الإنساني: أن جميع الأطراف في حاجة للمساعدات بغض النظر عن الانتماء.

• فهم الأهمية والانفتاح على إجراء تحسينات نوعية في البرامج - من النوع الاجتماعي إلى المساواة وحساسية الصراع.

• مراعاة السياقات الثقافية.

مهارات إعداد وتصميم وكتابة المقترحات في تحليل الصراع

• فهم واستخدام أو الاستعداد لتعلم أدوات تحليل النزاع (راجع الفصل 1)، سواء في تخطيط الاستعداد لحالات الطوارئ ولإجراء تحليل "جيد بما فيه الكفاية" أثناء نشر موظفين في حالات الطوارئ (قد لا تجد أشخاصاً لهم هذه المهارات ولكن من المهم أن تكون هناك رغبة في التعلم)

• القدرة على النظر في دراسة يؤر التوتر في الصراعات (اجتماعيا وسياسيا واقتصاديا) أثناء تصميم المشروع وكتابة المقترحات.

• فهم مبدأ (لا ضرر ولا ضرار)، ومشروع SPHERE و شراكة المساواة الإنسانية HAP ، وكيف يمكن لحساسية الصراع والمعايير الأساسية الأخرى للاستجابة في حالات الطوارئ أن تعزز بعضها البعض

• تنفيذ خطة تدريبية مصممة خصيصا لبناء قدرات فرق الاستجابة الإنسانية في حساسية الصراع: ضمان إدراج المواد التدريبية الخاصة بحساسية الصراع في التدريبات التنظيمية الأوسع في المجال الإنساني ولحالات الطوارئ. وإن أمكن، يتم استكمال التدريبات بتدريب "لا ضرر ولا ضرار" لموظفي الطوارئ. وفي برامج بناء القدرات، يجب التأكد من أن جميع الموظفين المعنيين تم استهدافهم بما في ذلك موظفي القدرة على التدخل السريع والموظفين المدرجين على قوائم البرامج، فضلا عن كبار الموظفين وموظفي الدعم بالمكاتب القطرية الرئيسية والشركاء الذين من المحتمل أن يشاركوا في تقييم حالات الطوارئ وغير ذلك من أنشطة الاستجابة في المرحلة الأولى. وربما تكون هناك حاجة إلى إعطاء أولوية لفئات معينة من الموظفين في المقام الأول، ومن ثم توسيع التدريب ليشمل الآخرين.

• إدراج الأسئلة التي تسأل ما إذا كان قد مراعاة حساسية الصراع في قائمتك المرجعية للمقترح الخاص بحالات الطوارئ : فالعديد من الوكالات لديها قائمة مرجعية تساعد في دراسة مختلف جوانب جودة البرامج في حالات الطوارئ. ويمكن أيضا أن تدرج بسهولة تساؤلات بشأن ما إذا كانت قضايا الصراع وعلاقتها بالتدخل قد تم أخذها في الاعتبار. وفيما يلي بعض الأسئلة ذات الصلة الواردة في القائمة المرجعية للمقترح الخاص بحالات الطوارئ في هيئة كير :

الأسئلة الخاصة بحساسية الصراع في القائمة المرجعية لمقترح برنامج في حالات الطوارئ

- هل يظهر وصف الخلفية فهما سليما للسياق العملياتي (بما في ذلك تحليل الصراع) ؟
- هل أجريت تقييمات شاملة ، بما في ذلك تلك التي تشمل السكان المتأثرين ؟
- في حال كان المشروع في سياق شديد الاضطراب : ينبغي إدراج مؤشرات لحساسية الصراع (على سبيل المثال ما إذا كانت الفئات المستهدفة ترى أن التدخل يسهم في النزاع)

• هل توجد آليات وموارد من أجل فعالية التضمين والتواصل مع الأشخاص المتأثرين / المستهدفين، بما في ذلك الأشخاص الأكثر ضعفاً، طوال دورة المشروع - ولا سيما خلال مرحلة تصميم المشروع؟ وماذا عن الحديث مع الفصائل للتأكد من أنهم يفهمون أن المساعدات محايدة وتقوم على مبادئ إنسانية؟

• هل يقدم البرنامج ردود فعل فعالة وآليات شكاوى متاحة لجميع المستفيدين وغير المستفيدين في منطقة المشروع؟

هيئة كير

2.4 مرحلة التقييم

تُعد مرحلة تقييم حالة الطوارئ فترة تمثل تحدياً على وجه الخصوص حيث يكون عندئذٍ الطلب على بدء تقديم مساعدة تسهم في إنقاذ الحياة كبير جداً. ولضيق الوقت، تقتضي الحاجة أن تكون فرص إدراج حساسية الصراع واقعية وعملية وكذلك سهلة الفهم. بوضع هذه الخطوات البسيطة في الاعتبار، يمكن بذلك تجنب عواقب وخيمة وغير مقصودة.

• إجراء تحليل صراع "جيد بصورة كافية" كجزء من استجابة الطوارئ في المرحلة الأولى: يجب أن يكون قصيراً وسهل الإدراج مع جوانب أخرى من تقييم الطوارئ الذي ينطوي على عدة قطاعات واضحة بصورة كافية ليستخدمه أشخاص لا يعانون من حساسية للصراع. تجربة واستخدام طرق تشاركية مع شركاء ومجتمعات محلية متضررة إلى أقصى حد ممكن. في بعض الحالات، قد يتم تقييد الوصول وقد لا يكون من الممكن للفرق النائية إكمال التقييم. إذا كان الأمر كذلك، يمكن استخلاص تحليل على المدى القصير يعتمد على معرفة الموظفين و/ أو البرامج الموجودة التي تعمل في هذه المناطق، بما في ذلك الوكالات الأخرى العاملة في هذه المناطق. قد تكون الأسئلة التوجيهية التالية لإجراء تحليل "جيد بصورة كافية" مفيدة في جميع حالات الطوارئ (أي، الظهور السريع، والكوارث الطبيعية، والنزاع):

تحليل سريع للنزاع للاستخدام في التقييم في المرحلة الأولى

أسئلة التحليل

ما هو تاريخ النزاع في المنطقة التي يجري تقييمها؟ ما هي ماهيته ومدة حدوثه؟ ماهي شدة/ توسع؟ النزاع؟
ما هي مجموعات الأشخاص المشاركين؟
ما هي أنواع الأشياء التي تقسم هذه المجموعات (على سبيل المثال الطائفة، القبيلة، حي الانتماء، تقييم الموارد) وما يربطهم (على سبيل المثال، الممارسات الثقافية المشتركة، ومبادرات السلام المحلية)
أين تقع المناطق المتضررة من النزاع جغرافياً؟
هل يزداد النزاع سوءاً عند فترة زمنية معينة (فترة من اليوم، الموسم، أثناء الانتخابات، خلال الأعياد الدينية وما إلى ذلك)
ما هي أفضل، أسوأ أو السيناريوهات الأرجح لمستقبل النزاع الدائر؟ على ماذا يعتمد كل سيناريو؟

• تجربة وتعميق تحليل النزاع في مراحل التدخل المتأخرة في حالات الطوارئ: في ظل التغيير المستمر لديناميات أي موقف معين، من المهم تحديث التحليل على فترات منتظمة. ويمكن تحقيق ذلك عن طريق الإسناد المرجعي مع تحليلات وكالة أخرى أو (إعادة) التشاور مع المجتمعات أو الجماعات الأخرى التي لا تعتبر جزءاً من التحليل الأصلي. وهذا يمكن أن يحدث عندما تنتقل الاستجابة إلى مراحل جديدة-مثل الانتقال من الإغاثة إلى الإنعاش. يمكن أن يتم ذلك داخلياً إن وجدت القدرة على ذلك أو عن طريق استشاري. يمكن أن تكون جلسات " التوقف و الانعكاس" واجتماعات التقييم في الزمن الفعلي أو اجتماعات التنسيق/ التخطيط داخل الوكالة فرصاً ممتازة لإدراج مستوى أعمق من التحليل.

3.4 مرحلة التصميم

في مرحلة التصميم، من المهم تحديد بؤر التوتر الرئيسية مع اقتراحات قابلة للتطبيق عن كيفية تخفيفها خلال الاستجابة. وحيث يمكن اتخاذ قرارات مفصلة حول الاستهداف في بعض الأحيان بعد ضمان التمويل، ينبغي مراعاة الاعتبارات الأولية عن كيفية امكانية تطوير المعايير وتوصيلها إلى المجتمعات دون تأجيج التوترات بين الجماعات.

وتمثل الجوانب التالية أهمية خاصة في مرحلة التصميم:

• استخدام تحليل النزاع التشاركي من كل من مراحل التأهب والتقييم لإبلاغ قسم تصميم البرامج وإدارة المخاطر:

الآثار المحتملة للبرنامج
كيف يتعلق اختيار المستفيدين بما يرتبط به البرنامج
هل عمليات تقييم الاحتياجات و تحديد المستفيدين شفافة وتحظى بتغطية إعلامية ؟ هل سيشارك المجتمع في هذا الاختيار ؟
ما هو مفهوم المجتمع والجهات الفاعلة المحلية الأخرى لهوية موظفي المشروع ؟ هل ينظر إلى وكالتك على أن لها أي دور (حقيقي أو متصور) في الصراع أو تتحاز إلى مجموعة ضد أخرى ؟
هل الوكالات الشريكة (محلية أو دولية) لديها أي دور (حقيقي أو متصور) في الصراع ؟ ما هي علاقاتهم مع الجهات الفاعلة الأخرى ؟ كيف يتم يراها المجتمع المستفيد ؟

• وضع مصفوفة للمخاطر تدرس كيف يمكن تهدئة بؤر التوتر في الصراع المحتمل . (انظر الجدول أدناه لبعض بؤر التوتر المحتملة و تدابير التهدئة) .

عصر الاستجابة	كيف يمكن أن يسهم في الصراع	تدابير التهدئة المحتملة
الاستهداف واختيار المستفيدين	<ul style="list-style-type: none"> ∨ التحول من توزيع البطانيات إلى التدخلات مستهدفة ∨ عندما تكون عمليات الاختيار غير شفافة ∨ عندما تكون معايير الاستهداف غير مفهومة جيدا من قبل جميع الأطراف المعنية ∨ عندما تتداخل معايير الاستهداف مع الانقسامات الاجتماعية القائمة وتعززها 	<ul style="list-style-type: none"> ∨ تسهيل مشاركة المجتمع المحلي في تحديد معايير الاستهداف ∨ استمرار تبادل المعلومات مع كل من المستفيدين و غير المستفيدين بشأن معايير الاستهداف و عمليات الاختيار ∨ آليات الشكاوى والتقييم لتحديد المشاكل خلال اختيار المستفيدين ∨ فهم الانقسامات الاجتماعية القائمة ورسم خريطة لها في ضوء المعايير المقترحة
السيطرة على عمليات التوزيع	<ul style="list-style-type: none"> ∨ عندما تمارس الوكالة المنفذة السيطرة الحصرية على عمليات 	<ul style="list-style-type: none"> ∨ إشراك المجتمع في إدارة عمليات التوزيع

<p>√ إعداد لجان التوزيع أو الآليات التشاركية الأخرى مع إدراك لديناميات السلطة المحلية √ التأكد من أن جميع اللجان شاملة وممثلة للمجتمع كله √ تحقيق التوازن بين قدرة اللجان وآليات الشكاوى القوية √ بناء قدرات اللجان في القيادة والإدارة وتسوية النزاعات √ التأكد من وجود آليات حماية مناسبة أثناء عمليات التوزيع لمنع العنف أو الابتزاز أو التمييز</p>	<p>التوزيع دون فهم كاف للسياق √ عندما تحاول الجهات الفاعلة النافذة السيطرة على عمليات التوزيع وتحويل الموارد لتحقيق مكاسب خاصة بها √ عندما يتصرف أعضاء اللجنة بطريقة غير شفافة أو غير خاضعة للمساءلة √ عندما يتم استبعاد الفئات المهمشة من التوزيعات</p>	
<p>√ الربط ببرامج التنمية القائمة لمساعدة موظفي الطوارئ الجدد على فهم الهياكل المحلية القائمة √ وضع استراتيجيات شراكة إنسانية شاملة كجزء من الاستعداد لحالات الطوارئ √ تخصيص الوقت والموارد لضمان إشراك الشركاء المحليين خلال المرحلة الأولى من الاستجابة √ معرفة الحواجز العملية (اللغة ومواقع الاجتماعات والنوع الاجتماعي) التي يمكن أن تستبعد عن غير قصد الأطراف المعنية المحلية √ الدعوة مع الجهات السياسية الفاعلة المحلية من أجل احترام المبادئ الإنسانية والحاجة للعمل الإنساني المستقل والمحايد √ التماس الدعم من المستفيدين و القادة المحليين لمقاومة الضغوط من</p>	<p>√ عندما يتم استثناء الجهات الحكومية والجهات الفاعلة في المجتمع المدني المحلي من استجابة المساعدات √ عندما تحاول المصالح السياسية المحلية استمالة جهود الاغاثة</p>	<p>دور الهياكل المحلية</p>

السياسيين المحليين		
<p>√ التأكد من أن مفاهيم حساسية الصراع مألوفة لدى مجموعة وكالات الأمم المتحدة الرئيسية ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية</p> <p>√ دعم هذه الوكالات والدعوة مع الجهات المانحة على مستوى الوكالات لتوحيد الطرود والنهج والتوزيع الجغرافي</p> <p>√ الدعوة إلى إضفاء الطابع المؤسسي على المنتديات المشتركة بين القطاعات لتحليل قضايا الصراع والسياق</p>	<p>√ عندما تكون طرود المساعدات غير موحدة</p> <p>√ عندما تكون بعض المواقع مميزة عن أخرى</p> <p>√ عندما لا يكون لدى الجهات الفاعلة في مجال المساعدات تحليل مشترك لديناميات الصراع الكامنة في السياق</p>	<p>التنسيق بين الوكالات</p>

4.4 تنفيذ ورصد المرحلة

أثناء تنفيذ الاستجابة لحالات الطوارئ ، يرجى دراسة العناصر التالية :

- التأكد من أن يأخذ تعيين الموظفين في الاعتبار الانقسامات على أساس الهوية المحتملة بين الموظفين و بين الموظفين و المستفيدين. ويقدم الجدول التالي بعض الخطوات العملية لكيفية إدارة ذلك :

التوظيف : إدارة التعيينات الجديدة وإحلال واستبدال الموظفين

- عقد اجتماعات منتظمة لجميع الموظفين، أو منتديات مفتوحة للموظفين أو ما شابه ذلك لتعزيز الروابط بين الموظفين الحاليين والجدد، وبين الموظفين من مواقع مختلفة
- تصميم حزمة توجهات لجميع الموظفين والتي تشمل الفهم السياقي والثقافي للموظفين الدوليين الجدد، فضلا عن المبادئ الإنسانية ومدونات السلوك ومناهج البرامج المجتمعية
- تتطلب التزامات أطول أجلا من كبار المديرين

إدارة قضايا هوية الموظفين الوطنيين

• تأكد من أن الوعي بقضايا الهوية الموظفين الوطنيين يبلور قرارات التوظيف ويحدد التدابير الممكنة لتخفيف التوتر: سحب موظفين من إدارات أخرى أو وكالات شريكة لتشكيل فرق تقييم مناسبة، والتأكد من أن الفرق التي أرسلت إلى الميدان مختلطة، بحيث تتألف من شخص واحد على الأقل من المنطقة المحلية، ورصد نسبة الموظفين الأجانب والوطنيين والمحليين..

• بقدر الإمكان، استخدم الأساليب التشاركية المجتمعية لتطوير معايير الاستهداف وإدارة التوزيع. ويوضح المثال التالي كيف يمكن تحقيق ذلك :

" أسست بعض الوكالات لتمثيل المجتمع المضيف في اجتماعات لجنة المخيم، و تدرج السكان المجاورين في المناسبات الاجتماعية التي تنظم كجزء من تعزيز الصحة أو التعليم أو الأنشطة النفسية والاجتماعية. ويبدو أن ذلك ساعد في بناء العلاقات وتخفيف حدة التوتر بين سكان المخيم والناس في الأحياء المحيطة به. ومع بدء التخطيط للمرحلة 'الانتقالية'، تتبنى بعض المنظمات صراحة "استراتيجية الحي"، التي تتخذ نهجا شاملا ومتكاملا نحو مناطق العودة، مع التركيز على تقديم مجموعة كاملة من الخدمات وتمكين التعافي للجميع الذين يعيشون في هذه المناطق أو يعودون إليها " .

• في كثير من الأحيان يمكن أن تصبح المشتريات مصدرا مباشرا للتوتر خلال الاستجابة لحالات الطوارئ . فالمشتريات المحلية / الوطنية دون القلق على الإمدادات المتاحة يمكن أن تخلق نقصا في السلع والمواد، وهو ما يؤدي إلى ارتفاع الأسعار والمضاربة. وفي كثير من الأحيان لا يستطيع السكان المحليون تحمل شراء هذه البنود. وهذا يمكن أن يثير صراعات بين الفئات المستهدفة و أولئك الذين لا يعتبرون متضررين مباشرين من جراء الكارثة ولا يتلقون أي مساعدة (لمزيد من التفاصيل عن المشتريات تنظر القسم 3.2) .

• التنسيق بين الوكالات : حاول تحديد ما تقدمه كل وكالة لأن اختلاف مستويات الإمدادات يمكن أن يؤدي إلى توترات بين المستفيدين.

زيادة التنسيق المشترك بين الوكالات لزيادة حساسية الصراع

هيئة كير الدولية في هايتي

"في هايتي، أطلقت هيئة كير مجموعة عمل تقنية خاصة بالإسكان والأراضي و الممتلكات في يونيو 2010. هذا المنتدى، الذي ضم أعضاء من مجموعات المأوى وتنسيق وإدارة المخيمات والحماية والتعافي المبكر، أتاح للوكالات المختلفة تبادل الخبرات و الوصول إلى المعرفة المحلية. كما تم جلب محامين وخبراء أراض هايتيين لمعالجة بعض المسائل المعقدة حول المأوى و إعادة التوطين. هذه المبادرات مكنت مخططي البرامج من اكتساب فهم أكبر للقيود السياقية وبالتالي تكييف التنفيذ وفقا لذلك " .

- إعداد آليات فعالة للرصد بعد التوزيع والتي تتيح الحصول على ردود فعل من كل من المستفيدين وغير المستفيدين: يمكن استخدام تقنيات الرصد بعد التوزيع لرصد نوعية استجابة ولتكون أيضا مؤشرا مفيدا لأي عواقب سلبية غير مقصودة - ولا سيما بشأن التوترات بين المستفيدين وغير المستفيدين . التوجيهات التالية من هيئة كير تشرح كيف يمكن تناول ذلك :

القائمة المرجعية لرصد ما بعد التوزيع

تتحقق عملية رصد ما بعد التوزيع من حصول المتلقين على حصصهم الغذائية الصحيحة أو طرود المواد غير الغذائية، ومن أن كل شخص يجب أن يحصل على حصة قادر على ذلك. وقد تتحقق عملية الرصد أيضا من سبب عدم حصول بعض المستفيدين المستهدفين على حصصهم، و يمكن كذلك أن توضح ما إذا كان استهداف المستفيدين وعملية التوزيع قد تسبب في أي مشاكل داخل المجتمع. وفي غضون أسبوعين بعد التوزيع، يتم اختيار عينة عشوائية من الاسر المستفيدة و غير المستفيدة لإجراء مقابلات معها. ويعتمد عدد الأسر التي يتم إجراء مقابلات معها (حجم العينة) على نظام الرصد الذي يستخدمه المكتب القطري. وتؤكد من أن العينة تشمل أسرا من الفئات الاجتماعية المختلفة داخل المجتمع، مع إيلاء اهتمام خاص للفئات المهمشة. وتؤكد من أن تحصل على ردود الفعل المباشرة من النساء والأطفال على حصولهم المواد التي يتم توزيعها ورضاهم عن عملية التوزيع، وليس عن طريق أفراد الأسرة الآخرين. ومن الجيد أيضا فحص الأسواق المحلية إذا كانت موجودة لمعرفة ما يجري بيعه فيها.

يجب أن يكون حجم العينة لعملية رصد ما بعد التوزيع أكبر من المعتاد في الحالات التالية:

- إذا كان السكان أكثر تنوعا من المعتاد أو كانت هناك توترات اجتماعية أو انفلات أمني ،
- إذا كانت أنواع و كميات الحصص الغذائية أو غيرها من مواد المساعدات التي وزعت تختلف في الواقع عن ما تمت الموافقة عليه

• إذا تأثرت عملية التوزيع بتأخر أو فوات عملية التسليم أو غير ذلك من المشاكل.

حاول اتباع استبيان محدد لكل أسرة. اعرف من المستفيدين ما يلي :

- كيف سمع المستفيد بعملية التوزيع
- كيف حصل على الحصص الغذائية أو مواد المساعدات (أي هل هو حامل بطاقة أو غير ذلك)
- كم انتظر في الموقع للحصول على الحصص الغذائية أو المواد غير الغذائية
- ما هي الحصص الغذائية أو المواد غير الغذائية التي حصلوا عليها - البنود والكميات لكل شخص
- الاختلافات بين الحصص المتوقعة والتي تم الحصول عليها
- هل كان عليهم دفع أي رسوم أو ضريبة قبل أو أثناء أو بعد التوزيع
- كيف شارك المجتمع المحلي في عملية التوزيع
- مدى رضا المستفيد عن العملية
- هل كانت هناك مدخلات مجتمعية في معايير الاستهداف
- هل كانوا على معرفة بمعايير الاستهداف
- هل يستوفون معايير الاستهداف
- هل عانوا من أي مشاكل أو صراعات مع جيرانهم أو داخل أسرهم نتيجة عملية التوزيع

• وضع آليات قوية للشكاوى وردود الفعل وكذلك مناهج مشتركة للاستجابة لقضايا محددة. المثال التالي يحدد كيفية تنفيذ "أكشن إيد" لهذه الاستراتيجية :

سعى "برنامج الاستجابة للتسونامي الآسيوي" التابع لمؤسسة "أكشن إيد الدولية" لعام 2004، والذي شمل الهند وإندونيسيا و جزر المالديف والصومال (بونتلاندا) وسريلانكا وتايلاند، إلى تفعيل نهج قائم على الحقوق في الاستجابة للكوارث. وشمل برنامج "أكشن إيد" في سريلانكا 36 منظمة شريكة تنفذ العديد من برامج التعافي من كارثة تسونامي وإعادة البناء التي استفاد منها أكثر من 70000 متضرر من كارثة تسونامي من نساء ورجال وأطفال. ووفقا لمبدأ أكش إيد الخاص بالشفافية والمساءلة أمام أصحاب الحقوق، أجريت عمليات تدقيق اجتماعية ومراجعة مجتمعية، مسترشدة بـ "نظام المساءلة و التعلم والتخطيط" الخاص بمؤسسة "أكشن إيد"، وهو النظام الذي يحدد بوضوح مشاركة الذين يعيشون في فقر وإقصاء والمساءلة أمامهم كأساس لنهج "أكشن إيد" . ويتم تقديم التدقيق الاجتماعي من خلال ثلاث عمليات رئيسية هي:

1 . لوحات الشفافية : يتم عرض اسم القرية وأهداف وتغطية وأنشطة وميزانية المبادرات قيد التنفيذ على لوحة

في مكان عام يكون مرئيا ويمكن لجميع أفراد المجتمع الوصول إليه وتحديثه بشكل منتظم، بهدف تعزيز ملكية المجتمع للمعلومات

2 . **لجنة مراقبة** : يختار المجتمع مجموعة من المتطوعين تضم أساسا أعضاء من الجماعات المستبعدة مع تمثيل عادل للنوع الاجتماعي، وذلك للمراقبة والإشراف على تنفيذ المشاريع يوما بعد يوم، بما في ذلك المشتريات. ويتم انتخاب / اختيار هؤلاء المتطوعين من قبل المجتمعات المحلية المتأثرة، ويتلقون التدريب لتمكينهم من تولي مسؤوليات أكبر في المؤسسات المجتمعية. والهدف من ذلك هو ضمان المراقبة المجتمعية لجميع الأنشطة والمشاركة في صنع القرار

3 . **تقاسم الفواتير و القسائم** : يجب تقاسم نسخ من قسائم و فواتير النفقات التي يتكدها الشركاء و أفراد المجتمع المحلي في تنفيذ أنشطة المشروع في القرية، بحيث يمكن لأعضاء المجتمع التحقق من الدعم المقدم . ويجب على المجتمع تقبل دور لجنة المراقبة و الموافقة على فواتير و قسائم النفقات التي تم تكديتها في القرية عن طريق تمرير القرار . ويجب التعامل فورا مع أي شكاوى ضد لجنة المراقبة أو شريك ينفذ المشروع . ومن المفيد دعوة منظمات المجتمع المدني الأخرى وممثلي الحكومة لهذه التفاعلات . ويساعد هذا المجتمع على طلب القيام بعمليات مماثلة في القرية من قبل الجهات الفاعلة الأخرى. و الهدف من ذلك هو ضمان الشفافية في المعاملات، وينبغي خلق بيئة تحصل فيها المجتمعات على فرصة للتعبير عن تصورهما للأثر الإيجابي أو السلبي للمساعدات.

• وضع استراتيجية اتصالات واضحة وآليات تتعلق بالمجتمعات المحلية المتضررة من الأزمة. استخدام أساليب عملية لتأسيس قنوات الاتصال الأكثر ملاءمة وموثوقية في سياق معين. وقد يكون أحد الأمثلة المحتملة لذلك تعيين "معبئين مجتمعيين" ("متكلمين / مستمعين") ليكونوا بمثابة وسطاء بين المجتمع ومنفذي البرامج. ويمكن لهؤلاء أن يساعدوا في تفسير الاستراتيجيات التنظيمية و المشاركة، وكذلك الاستماع إلى و التصرف بناء على مخاوف المجتمع .

• إنشاء استراتيجية للاتصالات كجزء من تنفيذ الاستجابة التي يمكن أن تساعد في التخفيف من قضايا الصراع والأمن :
- تبادل المعلومات حول المشروع مع المجتمع ، والتأكد من فهم الجميع لما يحدث لهم ولماذا. ويجب أن تكون قنوات الاتصال خاصة بهذا السياق وتسهل الحوار في اتجاهين وردود فعل المجتمع على استجابات الوكالات. ويمكن تعزيز ذلك غالبا من خلال العمل مع الشركاء المحليين .
- الحصول على المعلومات أمر ضروري لفهم المجتمعات لمعايير اختيارها واستهدافها واستكشاف الدعم البديل إذا لم يتم اختيار هذه المجتمعات.
- استخدام اتصالات في اتجاهين بأدوات تشمل خطوط الهاتف ذات الأرقام القصيرة ؛ وخدمات الرسائل القصيرة وصناديق

الاقتراح؛ والمعبئين المجتمعيين ولوحة الطباشير التي يمكن للسكان ترك تعليقاتهم أو أسئلتهم فيها، والاجتماعات المجتمعية والمناقشات المباشرة؛ والشاحنات التي تستخدم في الإعلانات والملصقات وخرائط عملية بناء المأوى والتفسيرات المكتوبة لمعايير اختيار المستفيدين وقوائم الذين تم اختيارهم. وتؤكد من استخدام قنوات الاتصال الأكثر أهمية وموثوقية في استجابتك. فعلى سبيل المثال، قد تكون خدمات الرسائل القصيرة قناة مهمة وموثوقة ومتاحة في سياق، ولكن الراديو أو المعبين المجتمعيين أكثر ملاءمة في سياق آخر.

وجهة نظر من مبادرة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث:

التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث يمكن أن يكون مهما كأداة منقذة للحياة وكوسيلة لتعزيز فعالية المساعدات وكألية لبناء الثقة بين الجهات الفاعلة في مجال المساعدات والسكان المتضررين من الأزمة. والتقييمات المستقلة الأخيرة ومقدمو المساعدات أنفسهم يتزايد إدراكهم بأهمية إدماج آليات الاتصالات في اتجاهين في البرامج الإنسانية كوسيلة لتعزيز تسليم المساعدات وبيعها تسليم للمساعدات في حد ذاتها . ويمكن نقل معلومات شراكة المساءلة الإنسانية (HAP) من وإلى مناطق يتعذر الوصول إليها وتوفير معلومات منقذة للحياة وطمأنة الناس بأن مخاوفهم وأفكارهم يجري الاستماع لها. ويمكن أن تساعد الاتصالات وكالات الإغاثة و المتضررين على العمل في شراكة لاستكشاف مناهج فعالة وللبحث عن حلول للمشاكل ولتحديد الأشخاص الأكثر ضعفا الذين لهم الأولوية في المساعدة . ويمكن للاتصالات أن تساعد في تحديد وتخفيف الصراع قبل أن ينشأ وهي مهمة لبناء الثقة والتفاهم بين السكان المتضررين ومقدمي المساعدات. وهذا يساعد في نهاية المطاف على خلق بيئة عملياتية يمكن أن يتم فيها تسليم المساعدات بصورة أكثر فعالية وكفاءة . والسكان المتضررون لديهم معرفة وخبرة أكبر ببيئتهم ومقدمو المساعدات عليهم مسؤولية معاملتهم كعناصر فاعلة في عملية التعافي. وعدم كفاية أو عدم وجود آليات اتصال في اتجاهين يمكن أن يضر جهود الإغاثة الإنسانية ويحرم السكان المتضررين من حقهم في أن يسمع لمخاوفهم وأفكارهم. فالتواصل هو مساعدة في حد ذاتها.

4.5 تقييم المرحلة

التعلم من الاستجابات السابقة هو أساس تحسين نوعية برامج الطوارئ في المستقبل. وعن طريق طرح أسئلة بسيطة في التقييمات التي تجري أثناء العمل وفي مراجعات بعد الانتهاء منه يمكن استخلاص الدروس المفيدة حول الأمور الإيجابية والجوانب التي تحتاج إلى تعزيز من منظور حساسية الصراع. وينبغي استخدام التقييمات الخارجية عندما يكون ذلك ممكنا وتقاسم النتائج مع المجموعات ذات الصلة لزيادة التعلم. واستخدام المعايير بشأن الصراع في التقييمات الجارية أثناء العمل

وفي المراجعات بعد الانتهاء منه وفي أدوات الوكالات الأخرى لتقييم الاستجابة للطوارئ يمكن أن يكون وسيلة مفيدة لتحقيق الدمج المنهجي لحساسية الصراع في تقييم الاستجابة للطوارئ.

دمج حساسية الصراع في اختصاصات التقييم أثناء العمل - استجابة "الوكالة الكاثوليكية للتنمية الخارجية"

في القرن الأفريقي

الصلة : هل تؤخذ ديناميات الصراع بعين الاعتبار في التخطيط للاستجابة ؟ إذا كان الأمر كذلك كيف؟ هل

يشمل تقييم الاحتياجات دراسة ديناميات الصراع؟

الفعالية : هل غيرت أو عدلت الاستجابة أو منهجيات الاستهداف أو التوزيع أو إشراك المجتمع بسبب النتائج أو

الخبرات السلبية المتوقعة؟ إذا كان الأمر كذلك ماهي؟ وماذا فعلت في ضوء ذلك لتقليل النتائج السلبية وتعظيم

النتائج الإيجابية .

التغطية : هل أجري تحليل للصراع في مرحلة تصميم البرنامج؟ إذا كان الأمر كذلك، هل غير ذلك تصميم

البرنامج؟