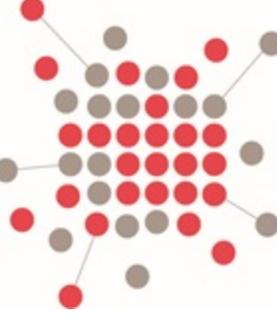


قوة الإنسانية

المؤتمر الدولي الثاني والثلاثون
للمصليب الأحمر والهلال الأحمر
10-8 كانون الأول / ديسمبر 2015-جنيف



AR

32IC/15/19.5
الأصل: إنجليزي

المؤتمر الدولي الثاني والثلاثون للمصليب الأحمر والهلال الأحمر

جنيف، سويسرا
10-8 كانون الأول / ديسمبر 2015

سلامة متطوعي العمل الإنساني وأمنهم

تقرير معلومات أساسية

قام بإعداد هذه الوثيقة الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

جنيف، تشرين الأول/أكتوبر 2015

تقرير معلومات أساسية

سلامة متطوعي العمل الإنساني وأمنهم

الخلاصة:

يتزايد عدد متطوعي العمل الإنساني لدى الصليب الأحمر والهلال الأحمر والمتطوعين الإنسانيين الآخرين الذين يعملون في أوضاع بالغة الهشاشة، أو حالات طوارئ شديدة التعقيد، أو نزاعات طال أمدها. وهناك اليوم في جميع أنحاء العالم، على سبيل المثال، أكثر من مليون متطوع في الصليب الأحمر والهلال الأحمر يعملون في بلدان تعاني من حالات نزاع. وهو ما يعكس نمطاً أكثر شمولاً. فالأمم المتحدة تتفق 80٪ من مساعداتها الإنسانية في بلدان تعاني من أحد أشكال النزاع¹. وتتزايد الكوارث الطبيعية وتيرة كما تزداد شدة في كثير من الأحيان، بما في ذلك حالات الطوارئ الصحية، الأمر الذي يتطلب حشداً جماهيرياً من المتطوعين المحليين في بيئات محفوفة بالمخاطر. ويزداد في جميع أنحاء العالم حجم الاحتياجات الإنسانية التي تنشأ في بيئات بالغة الخطورة وشديدة التعقيد مما يحد من عدد المنظمات التي يمكنها العمل داخل هذه البيئات.

وعلى الرغم من تزايد انتباه المجتمع الدولي إلى المخاطر التي تواجه العاملين في المجال الإنساني في السنوات القليلة الماضية، إلا أن التركيز على المخاطر الخاصة التي تواجه المتطوعين المحليين لا يزال ضئيلاً، على الرغم من أنهم يقومون في بعض الأحيان بتسليم أغلب المساعدات ويواجهون أكبر الأخطار. وبالتالي فهناك ضرورة إنسانية وأخلاقية فورية لمعالجة هذه المسألة البارزة.

وقد أجرى الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (الاتحاد الدولي) مؤخراً بحثاً تسلط الضوء على بعض المخاطر الخاصة التي يواجهها متطوعو العمل الإنساني، بما في ذلك مواجهة الوصم والتعرض للخطر من المجتمعات المحلية التي يعملون داخلها، مع الافتقار إلى الحصول على جميع المعدات والدورات التدريبية التي يحتاجون إليها للقيام بأدوارهم في التصدي للتحديات التي تواجههم في الوصول إلى السكان المتضررين وما يتعرضون له من ضغوط نفسية، مع ضعف الغطاء التأميني بشكل عام وغير ذلك من معدلات التغطية بشبكات الأمان.

ويشير البحث إلى أنه لا يزال يتعين تحقيق الكثير، وذلك بتطبيق استراتيجيات تشمل مزيداً من الاستثمار في هياكل دعم المتطوعين، وتوفير المعدات والتدريب على نحو أفضل، وسن التشريعات الملائمة، والتوعية بشأن دور المتطوعين في العمل الإنساني.

¹ <http://www.unocha.org/top-stories/all-stories/2015-global-appeal-164-billion-help-57-million-people-22-countries>

المقدمة

"في عام 2012، كنت مسؤولاً عن مركز طبي... وعانيت من عدة إصابات خلال مهام الميدانية: فتلك شظية في الرسغ، وهناك ثلاث آخر في الصدر. وفي مهمة أخرى، تعرضت لقتل أصاب الجزء العلوي من ذراعي. ولا يزال بعض من تلك الشظايا موجودة في جسدي إلى الآن. وقد عقلت عملي في قسم الإسعافات الأولية إلى حين، وعدت بعد ذلك إلى قسم التدريب. وها أنا ذا الآن عائد إلى قسم الإسعافات الأولية". (متطوعٌ سوري)

"من سيقوم بذلك إن لم نقم به نحن؟" (متطوع في مقاطعة متضررة من فيروس الإيبولا)

لقد تعالت في السنوات القليلة الماضية دقات ناقوس الخطر بشأن الأخطار التي تواجه العاملين في المجال الإنساني، لا سيما في الأوضاع بالغة الهشاشة، أو حالات الطوارئ المعقدة، أو النزاعات التي طال أمدها. بيد أن الاهتمام تحديداً بالمتطوعين المحليين ضئيل للغاية. وهذا هو ما حفز الاتحاد الدولي لاقتراح قرار بشأن سلامة المتطوعين وأمنهم.

ويعتمد القرار، وهذا التقرير الخاص بالمعلومات الأساسية، على النتائج التي جمعها "الاستعراض العالمي للتطوع" الذي أجراه الاتحاد الدولي في عام 2015، ذلك الاستعراض الذي يُعد أكبر دراسة عالمية أجريت على الإطلاق عن التطوع في الصليب الأحمر والهلال الأحمر. إذ تضمنت مقابلات أو استقصاءات شملت أكثر من 600 خبير في 160 بلداً (بما في ذلك موظفون ومتطوعون وأكاديميون وقادة منظمات تطوع). وتدارس هذا الاستعراض عدداً من القضايا التي تواجه المتطوعين، بما في ذلك ما استجد من توجهات وأنماط وممارسات وتحديات، فضلاً عن الشواغل الأمنية المثارة. ومن المقرر نشر التقرير الكامل عن هذا الاستعراض العالمي في شهر كانون الأول/ديسمبر 2015.

قيمة المتطوعين المحليين في العمل الإنساني

ليس من المستغرب، لا سيما في حالات النزاعات والأزمات التي طال أمدها، أن تنهار البنية التحتية المحلية والخدمات الحكومية، مما يُفاقم من الأوضاع العسيرة أصلاً التي يواجهها العديد من السكان. وفي بلدان عديدة، يبقى المتطوعون في الصليب الأحمر والهلال الأحمر، إلى جانب أولئك من المنظمات غير الحكومية المحلية والتنظيمات الدينية، من بين القلة القليلة من التشكيلات المنظمة التي تظل موجودة لتقديم المساعدات والرعاية الطبية وغيرها من الخدمات.

ويتزايد دور المتطوعين المحليين بشكل مطرد داخل هذه البيئات المعقدة خلال السنوات القليلة الماضية،، وتلك الزيادة مدفوعة في جزء منها بعجز الجهات الفاعلة التي تقدم مساعدات دولية عن العمل في هذه السياقات والوصول إلى أشد الناس حاجة. وعلى الرغم مما قد يكون من تراجع في مشاركة الوكالات الدولية في بعض من هذه السياقات، فغالباً ما تكون هناك زيادة ملحوظة في الجهات الفاعلة المحلية التي يستعين معظمها بمتطوعين ممن يواصلون العمل طوال فترة الأزمة.

وتجدر الإشارة إلى أن حجم الحاجة في كثير من هذه المواقع 'يفوق بكثير قدرة العالم على تمويلها'². وذلك يعني، في معظم الحالات، تزايد الاعتماد على المتطوعين الجماهيريين، المنتمين إلى السكان المحليين الملتزمين بذلك، الموجودين في المنطقة المعنية أو بالقرب منها، ولديهم القدرة على القيام بذلك.

فالمطوعون المحليون يتمتعون أحياناً بقدر أكبر من القدرة على النفاذ إلى الفئات السكانية، ويحظون في بعض الحالات بمزيد من الثقة بينهم. فهم من أفراد المجتمع المحلي، يواجهون الأزمات ذاتها التي يواجهها السكان. ولديهم فهم جيد بالناس، وبمستويات تعقيد الأزمة، والديناميات والمعايير الاجتماعية والثقافية، ومرتبطين بشبكات المعرفة المحلية، مما يعني أنهم في كثير من الأحيان أكثر اطلاعاً على التطورات والتحديات الجديدة في هذا السياق. كما يمكن للمتطوعين في كثير من الأحيان أداء أدوار قوية في بناء رأس المال الاجتماعي والثقافي، والمساعدة على خلق وتشكيل الثقة مجدداً داخل المجتمعات المحلية.

وهناك سمة فريدة تختص بها تلك الاستجابات التي تحركها الدوافع المحلية، وهي النطاق الذي يمكن أن تعمل من خلاله. فمجموعات المتطوعين المحلية، لا سيما من الصليب الأحمر والهلال الأحمر يمكن أن يصل تعدادها عادة إلى عشرات الآلاف، وأن تنتشر بشكل عام في معظم أنحاء البلاد، ببنيته التحتية وشبكتها الكبيرتين، بينما ينقلص نطاق انتشار معظم الآخرين. ولننظر على سبيل المثال إلى بعض الاستجابات والمواجهات التي تشارك فيها جمعيات وطنية مؤخرًا.

- في عام 2014 في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ساعد المتطوعون على تحصين أكثر من 2 مليون شخص ضد الإصابة بمرض شلل الأطفال؛
- في سورية، تمكن متطوعو الهلال الأحمر العربي السوري من الوصول إلى أكثر من 9 ملايين من المتضررين من النزاع بين شهري تموز/يوليو وأيلول/سبتمبر عام 2014 وحده؛
- تمكن المتطوعون المحليون من الوصول إلى 3.2 مليون من المتضررين من فيروس الإيبولا في غرب أفريقيا خلال عامي 2013-2014.

وقد علق أحد عمال الإغاثة في أحد البلدان المتضررة من فيروس الإيبولا ملاحظاً: "العدد شيء رئيسي، فلدينا أعداد كبيرة منهم (المتطوعون المحليون)، يعملون في جميع أنحاء البلاد. ويمكنهم التحرك بسرعة بسبب درايتهم المحلية وتدريبهم، وهم يعرفون أين وكيف ينجزون الأمور على وجه السرعة. وهذا هو ما نحتاجه للعمل في هذا الوضع المعقد، فهم يعرفون، على سبيل المثال، أماكن الآبار، وكيفية العثور على الوقود... الخ".

ضمان التدريب من أجل تلبية مطالب معقدة

إن تزايد الاعتماد على جماعات المتطوعين المحليين يعني مطالبتهم في غالب الأحيان بأداء أدوار أكبر حجماً وتتطلب مهارات فنية أكثر تعقيداً. فالهلال الأحمر العربي السوري، على سبيل المثال، يوفر خدمة الإسعاف الرئيسية في البلاد، ويوفر المتطوعون العاملون في مركبات الإسعاف، بشكل يكاد يكون يومياً، الرعاية الطبية المتقدمة للمرضى الذين تعرضوا لإصابات ناجمة عن النزاع. وفي اليمن، يوفر المتطوعون الرعاية الصحية للأم والطفل في المناطق المعزولة أو المحاصرة بسبب النزاع. أما في إطار مواجهة فيروس إيبولا في سيراليون وليبيريا وغينيا، فقد قام المتطوعون بدفن الجثث بطريقة آمنة وكريمة، تراعي الإجراءات الاستثنائية لمكافحة العدوى، مع توفير بعض مظاهر راحة البال لمجتمعهم المحلية.

فإذا كانت المهارات المطلوبة لأداء مثل هذه الأدوار كبيرة في ظل ظروف "طبيعية"، فماذا عن أدائها في

² <http://www.unocha.org/top-stories/all-stories/new-era-valerie-amos-reflects-her-five-years-un-humanitarian-chief>

مثل هذه البيئات التي تتطلب مزيداً من القدرة. وتجدر الإشارة إلى أن العمل على إعداد المتطوعين ودعمهم يتطلب قدراً كبيراً من التدريب والدعم، وأن العديد منهم قد يؤدون مهام متنوعة في أي يوم، وما إجراء التقييمات، وتوزيع المساعدات، والاضطلاع بعمليات إجلاء إلا غيضٌ من فيض، كما أنهم يعملون في أحيان كثيرة ضمن أطر إدارة أمنية متشددة، حيث قد يطلب منهم التفاوض دورياً، من أجل الإذن بالنفاد، مع هياكل السلطة المحلية والمجموعات القتالية أو غيرهم من الحراس داخل ما يمكن أن يكون شبكة بالغة التعقيد من العلاقات والتحالفات³، وكلها أمورٌ تتطلب مهارة متعمقة وواسعة النطاق. وكما أشار أحد المتطوعين السوريين: "نحن نقوم بأشياء كثيرة: إصلاح خط الماء الرئيسي الذي يغذي المدينة كلها، وإخلاء جثث الموتى، وإصلاح خطوط الماء والكهرباء، ونقل الأدوية واللقاحات إلى المحتاجين في جميع أنحاء المحافظة، وتبادل العمليات بين الأطراف المتنازعة، ونقل الدقيق إلى حلب عندما تقطعت بها السبل"⁴.

وقد لوحظ أن مقتضيات الإبلاغ والمساءلة والمراقبة المرتبطة بصرف المساعدات الدولية، قد أصبحت أكثر تعقيداً وصعوبة بمرور الوقت. فبينما الكثير منها مؤات لهذه التطورات، فإن الكثير منها قد فرض مزيداً من الأعباء على دور المتطوعين. الأمر الذي يعني أنه يجب على المتطوعين أيضاً تطوير مهارات أكثر تخصصاً بشأن هذه الآليات، فضلاً عن إنفاق مزيد من الوقت لتنفيذ هذه السياسات والإجراءات. ونظراً لأن كمية كبيرة من الدعم الذي تقدمه كبريات المؤسسات العالمية يكون من خلال مجموعات المتطوعين المحليين، فإن المتطوعين مطالبون بتقديم مستويات من الدعم أعلى وأكبر مما تسمح به قدرتهم في كثير من الأحيان، ومما يزيد من صعوبة الأمر أن المُطالبيين بذلك هم من الأفراد الذين غالباً ما يشهدون شخصياً صدمة كبيرة بالفعل⁵، ويعيشون في خضم السياق الذي يعاني من شدة الضغط والخطر. ويتطلب تعقيد هذه الأدوار استثمار مزيد من الوقت والموارد بشكل كافٍ في إعداد وتدريب ودعم هؤلاء المتطوعين، وأن يُراعى ذلك في التخطيط للمشروع.

سلامة المتطوعين وأمنهم

مع التسليم بوضوح القيمة المضافة التي يضيفها متطوعو العمل الإنساني، لا سيما في الأزمان حيث لا يمكن لغيرهم تقديم المساعدة، فقد تكون التكلفة التي يتحملها فرادى المتطوعين في بعض الأحيان مرتفعة بشكل غير مقبول. ففي الأشهر العشرة الأولى من عام 2015، فقد 20 من متطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر حياتهم أثناء أدائهم واجباتهم، بينما تعرض كثير الكثير منهم للإصابة أو الاعتقال أو الاعتداء. وهناك الآلاف ممن تعرضوا إلى مثل هذه المستويات الهائلة من المعاناة التي قد لا يتعافون مطلقاً من آثارها النفسية بشكل كامل.

فالصليب الأحمر السيراليوني، على سبيل المثال، لديه 55 فرقة تعمل في دفن جثث ضحايا الإيبولا في مدافن آمنة وكريمة. وكان ذلك دوراً حاسماً وبالغ الخطورة في آن واحد، نظراً لبقاء الفيروس على حالته شديدة العدوى حتى بعد موت المصاب به. وكان المتطوعون يقومون بمهام مرهقة بدنياً ونفسياً على مدى 12 ساعة يومياً، على مدار سبعة أيام في الأسبوع في غالبية الأحيان.

ومما يزيد الطين بلة، أن معظم المتطوعين المشاركين في مواجهة أزمة الإيبولا قد تعرضوا للوصم بدرجة كبيرة، فبعضهم لم تسمح لهم أسرهم بالقاء في المنزل، كما ترفض الفنادق تأجير الغرف لهم (مما دعا الجمعيات الوطنية إلى استئجار منازل مخصصة لإقامتهم)؛ حتى أن المجتمعات المكروية كانت

³ "المشاركة بين الجهات الفاعلة الإنسانية المحلية والدولية في سياق النزاعات المسلحة" اللجنة الدولية للصليب الأحمر. ورقة نشرت في التقرير العالمي عن الكوارث عام 2015.

⁴ <http://www.ifrc.org/en/news-and-media/news-stories/middle-east-and-north-africa/syria/ibrahim-fadel-aleppo-branch-syrian-arab-red-crescent-66845/>

⁵ على سبيل المثال 40٪ من 60 من المتطوعين ممن أجريت معهم مقابلات في جمهورية أفريقيا الوسطى كن من الأرامل.

تطاردهم بالسياط. وفي غينيا، كان متطوعو الصليب الأحمر يتعرضون إلى ما متوسطه 10 حالات هجوم في الشهر عندما كان الوباء في ذروته.

وبالمثل، فخلال النزاع الدائر في جمهورية أفريقيا الوسطى، عاش المتطوعون في مكاتب الصليب الأحمر للحفاظ على سلامتهم، بينما كانت تتواصل نوبة عمل أحدهم إلى عدة أيام. وكانوا يواجهون حوادث عنف وتهديدات عديدة.

ولا تقتصر هذه القضايا على بلدان قليلة؛ وإنما تحدث في مواقع متعددة في جميع أنحاء العالم بأشكال مختلفة. وتتزايد وقائع الهجوم ضد كل من العاملين والمتطوعين في المجال الإنساني بشكل ملحوظ خلال السنوات القليلة الماضية. فقد سجل عام 2000 وقوع 41 هجمة كبيرة على عمال الإغاثة في جميع أنحاء العالم. وهو ما ارتفع بحلول عام 2014 إلى 190 حالة. وعلى مدى هذه الأعوام الخمسة عشر، لقي أكثر من 3,000 من عمال الإغاثة حتفهم أو أصيبوا أو اختطفوا⁶، وقد شكل المتطوعون المحليون جزءاً كبيراً من هذا العدد. وعلى الرغم من أن البيانات ذات الصلة بسلامة متطوعي العمل الإنساني وأمنهم أصبحت متاحة بمزيد من اليسر، إلا أنه يجب بذل مزيد من الجهود لتوحيد جمع البيانات ونشرها على المستوى الوطني، بما في ذلك المعلومات عن المتطوعين.

ويمكن تحقيق الكثير في مثل هذه الظروف من خلال السلطات المحلية وغيرها فيما يتعلق بالاضطلاع بأنشطة ترويجية وتثقيفية مع المجتمعات المحلية لمساعدتها على فهم دور المتطوعين المحليين في هذه العمليات، وتهيئة بيئة أكثر دعماً ومؤازرة.

وعلى الرغم من أن المتطوعين المحليين لديهم شبكات قوية داخل بلدانهم، إلا أنه لا يجب الإفراط في افتراض أنهم أكثر أماناً في هذه البيئات من الجهات الفاعلة الدولية، فذلك افتراض خاطئ. إذ أن واقع الحال يقول أنه حتى بين عمال الإغاثة الذين يتقاضون أجراً، فإن غالبية المستهدفين هم من الموظفين المحليين⁷. ولكي يتسنى تجهيزهم على نحو أفضل لمواجهة هذه التحديات، يتعين على جميع الأطراف المعنية بذل المزيد من الجهود لنشر المبادئ الإنسانية وبالتالي تهيئة الظروف لقبول المتطوعين في المجتمعات المحلية.

تعزيز التامين أو حماية المعادلة له

"نقوم بعمل كثير في مخيمات المشردين داخلياً وغيرها من البيئات غير الآمنة الأخرى، مما يخلق مشاكل للمتطوعين، مثل المشاكل الأمنية الموجودة في كل مكان، كالتفجيرات هنا، والأنشطة الإرهابية في جزء آخر من البلاد. ومثل قتل بعض المتطوعين من منظمات أخرى. وبالإضافة إلى ذلك، فهناك بعض حالات الاختطاف وحالات أخرى، الأمر الذي يجعل من الصعب على المنظمات العمل في المجتمعات المحلية، ولذلك فإن الأمن يشكل أحد المشاكل الرئيسية التي نواجهها، تلك الفوضى السياسية، فضلاً عن ملابس الوضع الأمني الآن". (مدير قسم التطوع في جمعية وطنية في منطقة جنوب آسيا)

"يقف المتطوعون في جبهة الأماكن الحساسة والخطيرة، يصبح المتطوع فيها أكثر عرضة للخطر الذي يتهدد حياته. وتشمل أكثر أنواع الحوادث شيوعاً الإصابات خلال المعارك. وبالإضافة إلى ذلك، فقد تم اعتقال بعض المتطوعين، إذ تم اعتقالهم لمدة 18 شهراً خلال عملي كمسعف يقدم الخدمات الطبية الطارئة. ولا يزال هناك متطوعون قيد الاعتقال، كما فقدنا 17 متطوعاً لقوا حتفهم. إلا أن هذه الحوادث لا تثبط من عزيمته المتطوعين، الذين يقومون بأداء واجباتهم تجاه الناس على أساس أخلاقي وإنساني وديني" (متطوع في إحدى الجمعيات الوطنية في الشرق الأوسط)

⁶ <http://www.irinnews.org/aid-worker-security-map/dataviz.html#.VadUjtZIOek.facebook>

⁷ <http://www.irinnews.org/aid-worker-security-map/dataviz.html#.VadUjtZIOek.facebook>

من المقلق عدم وجود غطاء تأميني لكثير من المتطوعين الذين يتصدون لمثل هذه الأزمات الإنسانية على الرغم من المخاطر الكبيرة التي يواجهونها. ويتعين بذل المزيد لضمان أن يكون المتطوعون إما مؤمن عليهم، وإما أنه بمقدورهم وأسرهم الوصول إلى شبكات الأمان الأخرى في حالة إصابتهم أو وفاتهم. وفي كولومبيا، على سبيل المثال، هناك تشريع يكفل التغطية التأمينية لجميع المتطوعين المشاركين في فرق مواجهة الكوارث.

تقديم الدعم النفسي

"يقوم متطوعونا يومياً بجمع الجثث لإعادتها إلى ذويهم. وقد تم استعادة 1,000 جثة على مدى الأشهر الثمانية عشر الماضية، وليس من المستغرب أن يعود المتطوع بجثة شخص وكانا قد تربيا معاً أو ذهباً إلى المدرسة سوياً. فذاك أمرٌ يحدث دوماً"
(عامل إغاثة في الصليب الأحمر لجمهورية أفريقيا الوسطى)

إن جمع الجثث وإعادتها إلى ذويها مهمة يؤديها في كثير من البلدان متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر، ومنها اليمن وأفغانستان وسوريا، وهي تجلب شيئاً من الارتياح لذويهم، ولكنها تؤثر سلباً في هؤلاء المتطوعين شأنها شأن المهام العديدة الأخرى التي يقومون بها في ظل مثل هذه الظروف.

ولعل أكثر ما يثير القلق هو وجود بعض الأدلة التي تشير إلى أن التوتر والصدمات النفسية التي يتعرض لها المتطوعون الذين يعملون في بيئات معقدة تؤثر فيهم على نحوٍ أشد مما تؤثر به في نظرائهم من الموظفين بأجر. وتجدر الإشارة مجدداً إلى أن هذه الأمور تنال قدرًا ضئيلاً من البحث المنظم، ولكن هناك بعض الأدلة التي تشير إلى أن المتطوعين تكون لديهم في حالات الطوارئ المعقدة مستويات من الشكاوى المتعلقة بالصحة النفسية أعلى مما لدى الموظفين بأجر، ويشمل ذلك تعرض نحو 24-46% من المتطوعين لخطر الإصابة باضطراب ما بعد الصدمة⁸. وقد تم التحصل على هذه الأرقام من بحث تم إجراؤه مع المتطوعين في بيئات ما بعد الكارثة، ولكن يبدو أن النتيجة متشابهة من حيث الوصف على الأقل، في حالات النزاع. ويمكن القول مجدداً بأن هناك ما يبرر إجراء مزيد من البحوث في هذا الصدد، بيد أنه من الواضح أن المتطوعين يحتاجون إلى دعم نفسي كبير ضمن هذه السياقات بما في ذلك إعداد خطة جيدة للرعاية اللاحقة بمجرد أن تخف حدة الأزمة.

وقد استشهدت دراسات أجراها الاتحاد الدولي بعناصر من شأنها أن تسهم في المسائل المتعلقة بالصحة العقلية للمتطوعين وسلامتهم بوجه عام، ومنها الدعم الذي يقدمه قائد الفريق، والحصول على المعدات والتدريب المناسبين للقيام بهذه المهمة، وأنواع الأدوار التي يؤديها المتطوعون (على سبيل المثال تقديم الدعم النفسي-الاجتماعي لأفراد المجتمع المتضررين) واستطالة ساعات العمل. وذلك يعني أن هناك الكثير الذي يتعين تحقيقه من خلال المنظمات والجهات المانحة المشاركة في مواجهة الكوارث وحالات النزاع والأزمات الممتدة التي من شأنها أن تسهم في أن يحيا المتطوعون حياة صحية أفضل.

"(الجمعية الوطنية) ... رعائتي أمر هام، فقد كنت في مركبة إسعاف بينما القتال يدور من حولنا، والرصاص يتطاير في كل مكان، وكان السائق متوتراً، ووقع حادث للمركبة مرتين. وانتهى بي الحال في المستشفى، حيث تلقيت الرعاية، وسأعود مجدداً، إذ لن يمكنني أن أعود معافاً بنسبة 100% ما لم يُعن بي، ومن المرجح أنني لن أتوقف ولكنهم لن يحصلوا مني على 100% كما كنت في السابق. الحصول على الدعم أمر هام، سواء من الناس أو من الجمعية الوطنية. نحتاج إلى معدات وأدوات ومواد ودعم من

⁸ رسالة دكتوراه سيرري ب. ثومار، نشرت في عام 2015

الفريق، وإلى الرقعة والدعم. وإذا تعين علي الذهاب لجمع الحث، فسوف أحتاج إلى المعدات والتدريب من أجل ذلك.. " (متطوع من شمال أفريقيا)

لقد تدارس العديد من الموظفين الداعمين لهؤلاء المتطوعين ما أبدوه من مستويات عالية من الالتزام في هذه الحالات. ويبدو أن شدة الأمور التي يواجهها السكان تحرك التعاطف الشديد لمحاولة مساعدة إخوانهم من الناس، بينما يتهاوى في الوقت ذاته مستوى الخدمات التي يقدمها 'العاملون بأجر'.

نحن مدفوعون بالاحتياجات الإنسانية، فإنه لشعور طيب أن نساعد الناس، وأن نحظى باحترام الناس وتقديرهم. نشعر بأننا مسؤولون، وأن لدينا المهارات، ولدينا دراية بالإسعافات الأولية، وكيفية الاستجابة، وتقديم الدعم، وعلينا واجب نؤديه. وهو أمر ليس بالهين، فنحن نسارع إلى تقديم المساعدة، ونحن أول من يصل إلى هناك. فلدينا قدر كبير من الالتزام." (متطوع في جمعية وطنية في شمال أفريقيا)

وتجدر الإشارة مجدداً إلى ضرورة توخي الحذر هنا، فالتزام المتطوعين بالقضية وبمجتمعاتهم المحلية مقترناً بفعاليتهم وعددهم يجعلهم عرضة للاستغلال لكونهم 'يد عاملة رخيصة وقريبة' في أوضاع بالغة الخطورة لا يمكن فيها غالباً لعمال الإغاثة الدوليين العمل بأي حال.

وغالبا ما يكون المتطوعون الذين يشاركون في هذه العمليات من أفقر الناس في العالم، وأحيانا من أقلهم حظاً من حيث التدريب والتعليم الرسمي، والأقل أيضاً في فرص الوصول إلى الموارد والدعم، ولكنهم يقومون بمهام منقذة للحياة في ظل خطر غير معتاد. وتجدر الإشارة إلى أن الإلمام بالسياق المحلي أمر بالغ الأهمية في هذه البيئات المعقدة، بيد أننا نجد أحيانا أن نظام الاستجابة الدولي الذي يعتمد عليهم لا يصغى إليهم جيداً بدرجة كافية:

"إنهم (المتطوعون) يعرفون غالباً ما يدور، ربما ليس دائماً، ولكنهم بالتأكيد يعرفون أفضل من الغرباء، مثل أين تكمن السلطة، أو أين يمكن أن يندلع العنف. ولكننا لا نصغي إليهم دائماً بشكل جيد، فنحن نصب تركيزنا على وصول المساعدات إلى قطاعات سكانية معينة، وربما يكون من غير المرجح في بعض الأحيان أن يأتوا ويتكلموا، فكما ترى لا توجد نقود، وإنما ما يأتي هو المساعدة والمال فقط، لذلك فإنهم يترددون أحيانا أن يقولوا 'لا' خشية التوقف أو الإبطاء، فالمال يحكم كل شيء هنا. ولكن علينا أن نجد أفضل السبل ليصل صوتهم إلى العملية." (أحد عمال المعونة في وسط أفريقيا)

في هذه الحالات التي يُستخدم فيها متطوعون بشكل أساسي كمصدر متاح للعمالة سهلة المنال بدلاً من إشراكهم كصناع قرارات فعّالين في إطار عمليات الاستجابة، تتراجع بعض المزايا الهائلة من دعم وحشد المتطوعين المحليين. والحقيقة هي أن علاقة القوة بين هؤلاء المتطوعين المحليين والجهات المانحة والوكالات الدولية كثيراً ما تكون غير متكافئة. وقد أصبحت الحاجة إلى شركاء محليين خلال هذه الأزمات أكثر أهمية في السنوات القليلة الماضية، ولكن يجب أن تكون تلك شراكات حقيقية تقف أطرافها على قدم المساواة من بعضها وليس مجرد مقاولين من الباطن يقدمون الخدمات مقابل المال. كما يجب على الوكالات الدولية والجهات المانحة أن تستثمر المزيد في العمل مع هذه الوكالات المحلية، وفي معرفة علاقات القوة المحلية المعقدة والتحالفات والديناميات التي تعمل بداخلها، والكيفية التي يمكن بها للدعم المالي الحرج أن يسهم في تعزيز منظمات المجتمع المحلي ومتطوعيها.

الاستنتاج

من المرجح أن تظل الحاجة الإنسانية فوق طاقة المجتمع الدولي، ويضفي الاستثمار في المتطوعين المحليين شعوراً جيداً، ليس فقط لمجرد أنه فعّال من حيث التكلفة، ولكن لأنه سيسهم أيضاً في تعزيز مشاركة المجتمعات المحلية والقدرات التنظيمية والاستجابة الإنسانية. ويجب الاعتراف بعمل المتطوعين المحليين في الأزمات والنزاعات، واتخاذ خطوات صحيحة لضمان تدبير الموارد وتعويضها وحمايتها، ويتضمن ذلك توفير التدريب الكافي وتقديمه في الوقت المناسب، وتوفير المعدات التي يحتاجونها للقيام بعملهم، والتوعية بدورهم وقبولهم في المجتمعات المحلية التي يعملون داخلها، وضمان الوصول الآمن إلى تلك المجتمعات المحلية، وتوفير الدعم القوي لتلبية احتياجاتهم الشخصية والنفسية والصحية. وهذا ليس فقط للتأكد من قدرتهم على مواصلة عملهم، وإنما للتأكيد على أن لدينا التزام أخلاقي كمجتمع إنساني بالقيام بذلك.

"لست متأكداً من بقائي في هذا الفريق أم لا ... ولكنني سأذكر هذه الأحداث العاطفية يوماً ما. فلن أنسى نظرات الامتنان والإعجاب الموجهة نحونا. لن أنسى يوماً واحداً أن هناك متطوعين تعهدوا ببذل حياتهم لإنقاذ حياة". (متطوع سوري)