قـوة الإنسـانيـة
مجلس مندوبي الحركة الدولية
للصليب الأحمر والهلال الأحمر
٨ ديسمبر ٢٠١٩، جنيف

AR

CD/19/6
الأصل: بالإنجليزية
للاطلاع

مجلس مندوبي

الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

جنيف، سويسرا،
8 ديسمبر 2019

التزامات مكونات الحركة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

وثيقة معلومات أساسية

وثيقة من إعداد

اللجنة الدولية للصليب الأحمر
والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر
بالتشاور مع الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

جنيف، في أكتوبر 2019

عرض موجز

تقدم وثيقة المعلومات الأساسية هذه المعلومات الأساسية والمسوغات المتعلقة بقرار اقترحته اللجنة الدولية للصليب الأحمر (اللجنة الدولية) بالاشتراك مع الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (الاتحاد الدولي) من أجل اعتماد **نهج موحد والتزامات دنيا للحركة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة**. ويهدف هذا القرار إلى تدعيم تنفيذ الالتزامات والممارسات الجيدة القائمة المتصلة بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، وتوسيع نطاقها. وهو يعكس تزايد الوعي والالتزام **بوضع الناس في صلب** سياسات الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر وبرامجها وعملياتها من خلال تطبيق التدابير المتعلقة بمجال التفاعل مع المجتمعات المحلية وإشراكها والمساءلة أمامها بصورة أكثر انتظاماً بغية تحسين نوعية وفعالية الجهود التي تبذلها الحركة وإتاحة المزيد من سبل المساءلة أمام الأشخاص المعرضين للأزمات والمتضررين منها.[1]

1) مقدمة ومعلومات أساسية

تُلزم المبادئ الأساسية للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر مكونات الحركة بالعمل على منع المعاناة الإنسانية وتخفيفها في حالات الأزمات، وتقديم المساعدة دون تمييز وبالاستناد فقط إلى الاحتياجات وبما يتناسب معها. وتشدد أيضاً مدونة قواعد السلوك للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية في الإغاثة في حالات الكوارث (Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and Non-Governmental Organizations (NGOs) in Disaster Relief) على المساءلة الفردية والجماعية أمام الأشخاص الذين تسعى الحركة إلى مساعدتهم. وتُكرس المدونة العزم على إشراك هؤلاء الأشخاص ودعم مشاركتهم في وضع برامج المعونة وإدارتها وتنفيذها، واحترام الثقافة والعادات المحلية، والاعتراف بالقدرات المحلية والقدرة على الصمود وتعزيز ذلك.

ويعزز **النهج الموحد للحركة إزاء التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة** هذه الالتزامات ويحدد إطاراً وإجراءات عملية لضمان أن يكون **الأشخاص المعرضون للأزمات والمتضررون منها في صلب** عملية إعداد البرامج واتخاذ القرارات الميدانية. وهو يستند إلى مناقشات سابقة أُجريت في إطار مجلس المندوبين، وكذلك إلى تقييمات البرامج، والدروس المستخلصة والممارسات الجيدة التي تهدف إلى إنجاز عمل إنساني أكثر فعالية وخضوعاً للمساءلة. وعلى صعيد الحركة، تمتلك العديد من الجمعيات الوطنية الآن سياسات وإجراءات كفيلة بإدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في عملياتها وبرامجها المتعلقة بالطوارئ. وقد وضع الاتحاد الدولي واللجنة الدولية دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة (A Red Cross Red Crescent Guide to Community

[1] تعكس وثيقة المعلومات الأساسية هذه العديد من الإسهامات والتوصيات الأولية المستمدة من عملية التشاور الجارية بشأن هذا القرار مع الجمعيات الوطنية واللجنة الدولية والاتحاد الدولي. وللحصول على المزيد من المعلومات عن هذه العملية، بما في ذلك سبل المشاركة وتقديم الإسهامات، يرجى الاتصال بالسيد "Philip Tamminga" على البريد الإلكتروني التالي: philip.tamminga@gmail.com

Engagement and Accountability (CEA)) وأدوات أخرى استناداً إلى أفضل الممارسات القائمة على صعيد الجمعيات الوطنية. واعتمدت اللجنة الدولية أيضاً إطاراً مؤسسياً للمساءلة أمام الأشخاص المتضررين (Accountability to Affected People Institutional Framework)، ويوجه هذا الإطار عمليات اللجنة الدولية ويرشدها، ويواصل الاتحاد الدولي إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في برامجه وتعزيز قدرة الجمعيات الوطنية ودعمها في هذا المجال.

وعلى الصعيد الخارجي، تبرز جميع التطورات التي حدثت مؤخراً مثل نتائج مؤتمر القمة العالمي للعمل الإنساني، والمعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة (Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability)، والصفقة الكبرى (Grand Bargain)، تزايد الاهتمام والالتزام بموضوع التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة أمام الأشخاص المتضررين والمجتمعات المحلية المتضررة. ومع ذلك، فإن التدابير الرامية إلى دعم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة لا تطبق حتى الآن بانتظام على مستوى قطاع العمل الإنساني.

ومع ذلك، وعلى نحو ما لوحظ في استنتاجات حلقة العمل التي عقدها مجلس المندوبين لعام 2017 بشأن التفاعل مع المجتمعات والمساءلة (workshop on community engagement and accountability)، فإن الحركة قد أحرزت تقدماً جيداً في اعتماد نُهج بشأن التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، ولكن هذه النُهج لا تُطبَّق تطبيقاً متسقاً على صعيد البرامج والعمليات. ويكتسي ذلك أهمية خاصة في الحالات التي تعمل فيها عدة مكونات للحركة سوياً في نفس السياق. وقد يزعزع اعتماد نُهج غير منسقة إزاء التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ثقة الأشخاص المتضررين والمجتمعات المحلية المتضررة في الحركة واطمئنانهم لها، وقد يساهم في وقوعهم عرضة لحالات من سوء الفهم والتوتر وفي تحقيقهم لنتائج أسوأ – وهو ما يتعارض مع المبادئ الأساسية ومبدأ "عدم الإضرار".

وتبعاً لذلك، سيُلزم القرار المقدم إلى مجلس المندوبين مكونات الحركة بتنسيق الجهود المبذولة حالياً ومواءمتها وتوحيدها من أجل التفاعل مع الأشخاص المعرضين للأزمات والمتضررين منها والمساءلة أمامهم، مما يكفل المزيد من الاتساق والفعالية في هذه الجهود وتلبية احتياجات الناس ومراعاة أولوياتهم بشكل أفضل، وتحسين حماية حقوقهم وكرامتهم.

2) المسوغات

يهدف القرار المقترح إلى تحسين عمل الصليب الأحمر والهلال الأحمر من حيث الجودة والفعالية، وإعادة تأكيد المساءلة الفردية والجماعية أمام الأشخاص المعرضين للأزمات والمتضررين منها وتعزيزها من خلال اعتماد وتنفيذ نهج موحدة بصورة أكثر اتساقاً إزاء التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، مع الاعتراف بالأدوار والمسؤوليات والمهام المختلفة التي يضطلع بها كل مكون من مكونات الحركة.

ويشكل التفاعل المتسق مع الأشخاص المستضعفين والمتضررين ودمج وجهات نظرهم ومشاركاتهم وإسهاماتهم في مراحل تقييم البرامج والعمليات وإعدادها وتنفيذها ورصدها عنصرين رئيسين لضمان أن يكون عمل الصليب الأحمر والهلال الأحمر فعالاً وخاضعاً للمساءلة. وسيتيح ذلك للحركة تحقيق ما يلي:

- فهم الاحتياجات والشواغل المحددة لمختلف الفئات الضعيفة والمهمشة في المجتمع المحلي وتلبيتها ومعالجتها، مع التركيز على قضايا النوع الاجتماعي والسن والتنوع والحماية
- رصد وتقييم ما إذا كان تصميمات المشاريع تلبي احتياجات الأشخاص المتضررين وتراعي أولياتهم بصورة فعلية وما إذا كانت تنفذ في حينها بطريقة ذات صلة بالسياق وملائمة له
- تحديد المخاطر والتخفيف من حدتها وإدارتها واتخاذ التدابير التصحيحية في الوقت المناسب لمواجهة التغيرات التي تطرأ على ظروف الأشخاص المتضررين أو احتياجاتهم أو أولوياتهم حسب الاقتضاء
- تمكين الأشخاص المتضررين من المشاركة بشكل أكبر في صنع القرار وتعزيز قدراتهم ودعم قدرتهم على الصمود من أجل التصدي للأزمات في المستقبل
- تعزيز عناصر الثقة والشفافية والاحترام في العلاقة التي تقيمها الحركة مع الأشخاص المتضررين

وسيساعد اعتماد القرار وتنفيذه ورصد التقدم المحرز في تنفيذه في تدعيم وتوسيع نطاق الالتزامات والخبرات وأفضل الممارسات القائمة داخل الحركة بشأن إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في إعداد البرامج والعمليات. وسيساعد ذلك في ضمان زيادة قدرة الحركة على تقديم **مساعدة عالية الجودة** للمستضعفين والمتضررين وتحقيق **نتائج أكثر اتساقاً وفعالية** لصالحهم مع **حماية حقوقهم وكرامتهم** في بيئة تزداد تعقيداً وصعوبة أمام العمل الإنساني القائم على المبادئ والخاضع للمساءلة.

وفي الوقت نفسه، فإن تحديد التزامات الحركة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بصورة رسمية في أحد القرارات سيتيح لها أداء **دور قيادي في قطاع العمل الإنساني** من خلال إثبات أن نهجها المنسق والمتسق يساعد في الوفاء بالتزاماتها الدولية المتعلقة بإنجاز عمل إنساني أكثر فعالية وخضوعاً للمساءلة.[2]

3) العناصر الرئيسية في النهج الموحد للحركة إزاء التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

يسعى القرار إلى تحقيق توافق في الآراء داخل الحركة بشأن تحسين التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في **سبعة مجالات رئيسية**، على النحو المبين أدناه.

1- تعزيز نهج منسق على نطاق الحركة

[2] تتضمن هذه الالتزامات التعهدات التي قطعها الاتحاد الدولي واللجنة الدولية في إطار الصفقة الكبرى، ولا سيما بشأن ثورة المشاركة وبرامج التوطين، وكذلك نتائج مؤتمر القمة العالمي للعمل الإنساني والالتزامات التي قطعها المؤتمر الدولي للصليب الأحمر والهلال الأحمر.

سيقترح القرار تعاريف أوضح للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة أمام الأشخاص المتضررين والكيفية التي ترتبط بها هذه التعاريف بالمهام والأدوار والمسؤوليات المتمايزة والمتكاملة في آن واحد للجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية. وسيدعو أيضاً جميع مكونات الحركة إلى أن تعتمد سياسات وأن تتخذ تدابير لتطبيق الالتزامات باستمرار في البرامج والعمليات.

لماذا يعتبر ذلك مهمّا؟

ينصب التركيز الأساسي في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على ضمان الاستفادة بصورة منتظمة من **التجارب الحية للأشخاص المستضعفين والمتضررين ومن معارفهم ووجهات نظرهم وآرائهم** لدعم اتخاذ القرارات القائمة على الأدلة وتحسين جودة وفعالية الأعمال التي يضطلع بها الصليب الأحمر والهلال الأحمر. ويساعد التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في تحديد ما إذا كانت البرامج والعمليات تراعي أولويات الأشخاص المتضررين وأفضلياتهم وتلبي احتياجاتهم، وما إذا كانوا يشعرون بالتمكين وبأن لهم تأثير على القرارات التي تمسهم.

وعلى الرغم من الجهود الطيبة التي بذلت لتعزيز التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة داخل الحركة، فإن المشاورات التي أجريت مؤخراً بشأن مشروع قرار مجلس المندوبين تبين استمرار الحاجة إلى وضع تعريف مشترك أوضح للمفاهيم الأساسية وإلى معرفة الكيفية التي يمكن بها إدماج هذه المفاهيم في سياسات الصليب الأحمر والهلال الأحمر وبرامجه وممارساته الميدانية. **ومن المحتمل أن تعتمد مكونات الحركة نهجًا مختلفة ومتناقضة** في ظل غياب تعريف وفهم موحدين، وهو ما قد يقلل من جودة البرامج وفعاليتها، ويساهم في إذكاء التوترات والعلاقات غير المتكافئة وغير المستدامة مع المجتمعات، ويقوض الوحدة القائمة داخل حركة.

وسيحاول القرار توضيح معنى التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، وسيقدم مجموعة من **الإجراءات الدنيا الموصى بها** لتجسيدها وتطبيقها في السياسات والبرامج والعمليات بالاستناد إلى التعاريف التالية:

التعاريف المقترحة:

المساءلة أمام المتضررين هي المسؤولية المتبادلة التي تضطلع بها جميع مكونات الحركة لاستخدام سلطتها ومواردها بصورة أخلاقية ومسؤولة من أجل وضع **مصالح الأشخاص المستضعفين والمتضررين في صلب عملية صنع القرار**، وضمان أن يؤدي العمل الإنساني إلى تحقيق أفضل **النتائج** الممكنة لصالحهم، مع حماية وصون **حقوقهم وكرامتهم**، وزيادة **قدرتهم على الصمود** أمام الأزمات التي ستقع في المستقبل.

يشير **التفاعل مع المجتمعات المحلية** إلى السبل التي تستخدمها مكونات الحركة **للتفاعل والتواصل** مع الأشخاص المستضعفين والمتضررين بغية تحسين فهم قدراتهم ومواطن ضعفهم المتنوعة، وجمع وجهات نظرهم المتعلقة باحتياجاتهم وأولوياتهم وأفضلياتهم بشأن كيفية تصميم المساعدة وتقديمها، وضمان أن تتاح لهم إمكانية الوصول الآمن والمتكافئ وفرص تقديم الإسهامات والتعقيبات بشأن جودة المساعدة وفعاليتها، والمشاركة بنشاط في القرارات التي تمسهم.

2- تحسين التحليل السياقي وفهم تنوع المجتمعات المحلية

سيبرز القرار الحاجة إلى فهم أفضل لتنوع الخبرات التي تملكها المجتمعات المحلية والمخاطر ومواطن الضعف التي تتعرض لها، وضمان مراعاة مسائل الحماية والنوع الاجتماعي والسن والتنوع والإدماج في الطرق المستخدمة لتصميم أنشطة المساعدة وتنفيذها.

لماذا يعتبر ذلك مهمّا؟

يعتمد تنفيذ البرامج والعمليات الفعالة والخاضعة للمساءلة على تقييم وتحليل وفهم السياق الاجتماعي والاقتصادي والثقافي والسياسي والسبل التي يشكل بها هذا السياق قدرات الأشخاص والمجتمعات المحلية ومواطن ضعفهم المتنوعة والكيفية التي يؤثر بها على ذلك، فضلاً عن المخاطر التي يتعرضون لها. ويتضمن ذلك فهم هياكل السلطة والعلاقات الرسمية وغير الرسمية المتاحة لهذه المجتمعات المحلية وإدراك مدى تأثرها بعوامل من قبيل النوع الاجتماعي والسن والتنوع والإدماج.

ويقدم التحليل السياقي الجيّد لمكونات الحركة قاعدة أدلة أقوى لدعم نهج أكثر تكاملاً ومتعدد التخصصات لتلبية احتياجات المستضعفين ومراعاة أولوياتهم. ويساعد أيضاً في تحديد أي إجراء من الإجراءات المحددة اللازمة لمعالجة المسائل المتعلقة بالنوع الاجتماعي والسن والحماية والتنوع والإدماج والتي تزيد من درجة ضعفهم. ويمكن أن يؤدي تجميع هذه المعلومات في إطار التأهب والتخطيط للطوارئ إلى توفير الوقت في حالة وقوع أزمة، ويمكن أن يساعد تحديث التحليل السياقي وتنقيحه بانتظام طوال مراحل أحد البرنامج أو إحدى العمليات في ضمان تكييف الأنشطة مع أي تغيرات تطرأ في الوقت المناسب وبكفاءة.

ومن المهم أيضاً فهم الهياكل والعمليات القائمة والقنوات الموثوق بها والمفضلة للتفاعل وتبادل المعلومات داخل أحد المجتمعات المحلية. وسيمكّن ذلك البرامج والعمليات من استخدام الآليات المناسبة والملائمة ثقافياً للتشاور مع مختلف الفئات والمجتمعات المحلية الضعيفة بشأن أولوياتها وأفضلياتها واستخدام تلك المعلومات لوضع أكثر التدابير فعالية في تلبية احتياجاتها وتطلعاتها. ويساعد ذلك أيضاً في ضمان تحديد الشواغل المتعلقة بالحماية، والعنف القائم على النوع الاجتماعي، والاستغلال والاعتداء الجنسيين و/أو المخاطر الأخرى وتخفيف حدة ذلك لدى تصميم التدخلات، وتبادل المعلومات بطرق مناسبة وميسرة وشاملة.

3- التشجيع على توسيع نطاق المشاركة وزيادة استخدام القدرات المحلية

سيدعو القرار مكونات الحركة إلى إيجاد طرق مجدية تتيح التفاعل مع الأشخاص المستضعفين والمتضررين وتكفل مشاركتهم في القرارات التي تمسهم. ويتضمن ذلك إتاحة الفرص أمامهم للمشاركة في إعداد أنشطة المساعدة وتنفيذها وإدارتها ورصدها. ويتضمن أيضاً إعطاء الأولوية لاستخدام القدرات والمعارف والخبرات المحلية، حيثما أمكن، لإيجاد طرق تتيح الحد من مواطن الضعف ومن المخاطر المتعلقة بالحماية وتعزز القدرة على الصمود.

لماذا يعتبر ذلك مهمًا؟

وفقًا للالتزامات التي تعهدت بها الحركة، يحق للمستضعفين والمتضررين المشاركة في القرارات التي تمسهم، بما فيها تلك المتعلقة بوضع البرامج وتنفيذها وإدارتها. ومع ذلك، فلا تزال العديد من البرامج والعمليات تصمم بأسلوب "من أعلى إلى أسفل"، ولا تراعى فيها معارف المجتمعات المحلية وخبراتها وقدراتها لدى ترتيب الأولويات وتحديد أنسب الوسائل وأكثرها فعالية لتلبية احتياجات هذه المجتمعات المحلية. وتقتصر المشاورات في أغلب الأحيان على تلقى إسهامات الأفراد في مرحلة تقييم الاحتياجات، مع إيلاء القليل من الاهتمام للكيفية التي يمكن أن تساهم بها المجتمعات المحلية في تنفيذ الأنشطة وإدارتها أو الاضطلاع بدور نشط في رصد جودتها وفعاليتها.

وإتاحة الفرص للمتضررين لإبداء المشورة والمشاركة في جميع مراحل البرامج هي إحدى السبل الهامة لضمان تناسب الخطط والأنشطة وتلاؤمها مع السياق المحدد وتلبيتها للاحتياجات المتنوعة داخل المجتمع المحلي. ويشكل الاستماع إلى المتضررين، وإتاحة السبل المتكافئة والمجدية للمشاركة في عملية صنع القرار والتأثير عليها، والاعتراف باستخدام المعارف والقدرات المحلية ومنح الأولوية لها، عناصر هامة للتحقق من أن البرامج والعمليات تلبي بصورة فعالة احتياجات الأشخاص المستضعفين والمتضررين وتطلعاتهم. ويمكن لها أيضاً أن تعزز شعور المتضررين بملكية البرامج. وقد يساعد ذلك، في المقابل، في تعزيز القدرات المحلية والقدرة على الصمود ويضمن تحقيق نتائج أكثر فعالية واستدامة.

ويتعين على مكونات الحركة أن تدمج بانتظام عمليات لصالح المتضررين من أجل إشراكهم إشراكاً نشطاً ومتكافئاً في عمليات تقييم الاحتياجات ووضع البرامج وتنفيذها ورصدها وإدارتها. ويجب أن تُكيّف آليات المشاركة هذه بما يتناسب مع السياق وأن تراعي أفضليات المجتمع المحلي. ويجب عليها أيضاً إتاحة فرص آمنة ومناسبة ومتكافئة للمساعدة في تحديد أنشطة المعونة وإعطاء الأولوية لها، وتحديد أنسب طرق للتنفيذ. وينبغي إيلاء اعتبار خاص لتعزيز المساواة بين الجنسين، وعلى وجه التحديد لضمان أن تكون المجتمعات المحلية ممثلة تمثيلاً شاملاً ومتكافئاً، بحيث يشمل مشاركة وإشراك جميع الفئات السكانية، ولا سيما الفئات الأشد ضعفاً وتهميشاً.

وتحتاج الحركة أيضاً إلى منح الأولوية لاستخدام المعارف والقدرات والموارد المحلية أثناء العمل على الحد من المخاطر والتأهب للأزمات والاستجابة لها. وعلى وجه التحديد، ينبغي أن تدمج جميع مكونات الحركة التدابير اللازمة لدعم القدرات وتعزيزها على مستوى المجتمعات المحليات، بما في ذلك **المتطوعون المحليون التابعون للصليب الأحمر والهلال الأحمر** والمنظمات المجتمعية. وينبغي أن تبحث الحركة، حيثما أمكن، عن السبل الكفيلة بتوجيه التمويل والموارد مباشرة صوب دعم الجهات الفاعلة المحلية، وعلى وجه التحديد، لإعطاء الأولوية لتعزيز القدرات حول التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بوصفها الأساس اللازم لزيادة فعالية العمل المجتمعي الرامي إلى تحسين مستوى التأهب والقدرة على الصمود والعمل الإنساني.

4- الاستماع إلى تعقيبات المتضررين والرد عليها والتصرف على أساسها

ستشدد الالتزامات على ضرورة أن تضطلع جميع مكونات الحركة بجمع التعقيبات والإسهامات الواردة من الأشخاص المستضعفين والمتضررين وتحليلها بانتظام، واستخدامها لتوجيه عملية صنع القرار، واتخاذ التدابير التصحيحية، وإعلام المجتمعات المحلية بالإجراءات والقرارات المتخذة جراء هذه التعقيبات.

لماذا يعتبر ذلك مهمّا؟

يشكل جمع الملاحظات بصورة منهجية واستباقية من الأشخاص المتضررين في جميع مراحل برامج ما أو عملية ما عنصراً أساسياً لضمان فعالية الأنشطة ولتفادي الآثار السلبية. وقد تساعد التعقيبات في تحديد مواطن الأداء الجيد ومواطن الأداء المتعثر وما الذي يتعين تغييره بغية تلبية احتياجات المتضررين واحترام حقوقهم بشكل أكثر فعالية. ولا يجوز للمجتمعات المحلية أن تقبل أو تستخدم الآليات السيئة التصميم، ولا سيما حينما لا تُبذل الجهود اللازمة لفهم قنوات الاتصال الموثوق بها والمفضلة لدى الأشخاص المتضررين لتقديم التعقيبات، وكذلك لاطلاعهم على كيفية الحصول على المعلومات وتقديم التعقيبات أو الشكاوى. وفي جميع الأحوال، يساعد القرب من الأشخاص المتضررين والتفاعل معهم بصورة مباشرة، بالإضافة إلى وضع آليات تكميلية، في ضمان أن تكون لدى البرامج والعمليات معلومات دقيقة وصحيحة تعكس وجهات نظر الأشخاص المتضررين.

ويضعف جمع التعليقات دون متابعة ودون إعلام المتضررين بالكيفية التي تستخدم بها تعقيباتهم الثقة في الحركة ومكوناتها والاطمئنان لها. وهذا هو السبب الذي يجعل من المهم، بالقدر نفسه، تحديد الطرق التي تحلل وتستخدم بها التعقيبات في عمليات الإدارة وصنع القرار، وكذلك الطرق التي سيجري بها إعلام المتضررين بأي قرارات وإجراءات تتخذ نتيجة لذلك. وتكتسي التدابير الرامية إلى الحصول على موافقة مستنيرة والحفاظ على سرية المعلومات التي تجمع من خلال آليات الحصول على التعقيبات وحماية البيانات وصونها أهمية خاصة.

5- تحسين الشفافية والتواصل مع المجتمعات

ستدعو الالتزامات مكونات الحركة إلى اتخاذ التدابير اللازمة لتبادل المعلومات مع الأشخاص المستضعفين والمتضررين بطرق شفافة وميسورة وملائمة. ويتضمن ذلك تقديم معلومات عن مبادئ الحركة وقيمها وبرامجها وعن المساعدة المتاحة وغيرها من المسائل ذات الصلة، مع التركيز على قضايا النوع الاجتماعي والتنوع والإدماج. وتحقيقاً لهذا الغرض، ينبغي أن تحترم أنشطة المناصرة والتواصل المتعلقة بالحد من المخاطر والقدرة على الصمود وتغيير السلوك المعايير والممارسات المحلية، وينبغي أن تقوم على تفاعل مناسب مع المجتمعات المحلية.

لماذا يعتبر ذلك مهمّا؟

تمشياً مع مدونة قواعد السلوك للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية في الإغاثة في حالات الكوارث، تتولى مكونات الحركة مسؤولية تقديم المعلومات الآنية الدقيقة والميسرة والشفافة وذات الصلة إلى

الأشخاص المستضعفين والمتضررين بشأن المبادئ الأساسية وبشأن الكيفية التي تعمل بها الحركة، فضلاً عن اطلاعهم على التفاصيل المحددة المتعلقة بأهداف البرامج والعمليات، والأنشطة المقررة، ومعايير الاختيار المتعلقة بتقديم المساعدة وكيفية الحصول على المزيد من المعلومات أو تقديم التعقيبات والشكاوى. وينبغي تقديم هذه المعلومات الأساسية بطرق مناسبة وميسرة بغية ضمان حصول جميع الأشخاص المستضعفين والمتضررين، وكذلك أصحاب المصلحة المعنيين الآخرين، على المعلومات وفهمهم لها والقدرة على التصرف على أساسها.

وينبغي أن تتشاور مكونات الحركة مع الأشخاص المستضعفين والمتضررين بشأن احتياجاتهم من المعلومات وأفضلياتهم في مجال التواصل، بما في ذلك مصادر المعلومات وقنوات الاتصال الموثوق بها، بالإضافة إلى وضع آليات للاتصال المتبادل التي تمكن الأشخاص المتضررين من إعمال حقهم في الحصول على المعلومات وتقديم التعقيبات والشكاوى بشأن جودة المساعدة المتاحة وفعاليتها والعلاقة القائمة مع موظفي ومتطوعي الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر، والاطلاع على الكيفية التي تستخدم بها هذه المعلومات لاتخاذ القرارات وإبلاغهم بها.

وينبغي أن تسعى مكونات الحركة أيضاً إلى تعزيز قنوات اتصال منصفة وقائمة على الاحترام وذات اتجاهين مع الأشخاص المتضررين، واستثمار الوقت والموارد للاستماع إليهم وإقامة حوار معهم على أساس الاحترام المتبادل، والالتزام بالاستجابة لشواغلهم والإبلاغ بالكيفية التي تمت بها مراعاة هذه الشواغل ومعالجتها في عملية صنع القرار. وهذا هو الحال بوجه خاص لدى تناول التعقيبات السلبية أو الحالات التي لا تتماشى فيها المساعدة مع أولويات الأشخاص المستضعفين والمتضررين أو أفضلياتهم أو تطلعاتهم، وهو ما يتيح الفرصة لإقامة حوار ويؤدي في أغلب الأحيان إلى إيجاد حلول بديلة للمشاكل. وفي المقابل، فإن ذلك يساعد في تعزيز قبول الحركة ومكوناتها والثقة بها والاطمئنان إليها -وهو أمر بالغ الأهمية لتأمين الوصول الآمن للمساعدات الإنسانية.

6- تعزيز القدرات داخل الحركة

سيُطلب من مكونات الحركة تبادل المعارف والعِبر المستخلصة والخبرات بغية تعزيز القدرة على التفاعل مع المجتمعات المحلية على جميع المستويات. ويشمل ذلك ضمان أن تكون استراتيجيات التفاعل مع المجتمعات المحلية جزءاً لا يتجزأ من جميع البرامج وأن تكون مكيفة مع السياقات والمهام الميدانية المحددة لكل مكون من مكونات الحركة. ويتضمن أيضاً اتخاذ تدابير داعمة لتعزيز مهارات وقدرات موظفي الجمعيات الوطنية والمتطوعين الذين يعملون مع المجتمعات الضعيفة بسبل منها على سبيل المثال التدريب والمساعدة التقنية وحشد الموارد الكافية لدمج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في البرامج والعمليات.

لماذا يعتبر ذلك مهمّا؟

كما لوحظ أعلاه، تمتلك الحركة قدرات وخبرات كبيرة وممارسات جيدة بشأن إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في البرامج والعمليات. ومع ذلك، لم توثق هذه الخبرات توثيقاً كافياً ولم يتسن تبادلها وتطبيقها باتساق على

صعيد الحركة. ويتطلب الوفاء بالتزامات الحركة **بجعل الناس في صلب عملها** رفع مستوى الممارسات الجيدة الحالية وتعزيزها في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ودعم استخلاص العِبر والتحسين المستمرين على صعيد الحركة.

ويتعين على كل مكون من مكونات الحركة أن يعمل على تعزيز التفاعل مع المجتمعات المحلية وإدماج هذا التفاعل في البرامج والعمليات. قد يتطلب ذلك توفير التدريب وتقديم الدعم والمساعدة التقنية من أجل تكييف الأدوات القائمة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وتطبيقها - مثل دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة (A Red Cross Red Crescent Guide to Community Engagement and Accountability (CEA)) ومجموعة أدوات إشراك المجتمع المحلي والمساءلة (Community Engagement and Accountability toolkit) - في البرامج والعمليات، بما في ذلك في عمليات الإدارة وصنع القرار. وقد يتطلب ذلك أيضاً حشد الدعم للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وتعزيز فهم أهميتها في صفوف قيادات الحركة وإدارتها وموظفيها التقنيين. والأهم من ذلك أنه سيتطلب الاستثمار في موظفي الصليب الأحمر والهلال الأحمر والمتطوعين التابعين له الذين يتفاعلون تفاعلاً مباشراً مع الأشخاص المستضعفين والمتضررين على مستوى المجتمعات المحلية حتى يحصلوا على المهارات والكفاءات والموارد وأوجه الدعم اللازمة للوفاء بهذه الالتزامات بصورة فعالة.

7- تحسين التنسيق داخل الحركة

في الأخير، ستؤكد الالتزامات مجدداً ضرورة اتباع نُهج منسقة إزاء التواصل مع الفئات والمجتمعات المحلية الضعيفة والمتضررة والتفاعل معها وتعزيز مشاركتها في البرامج والاستجابات. ويتضمن ذلك وضع برامج للتعاون بين الجمعيات الوطنية، والاستجابة في حالات الأزمات التي تكون فيها مكونات الحركة الأخرى حاضرة، مع إيلاء الاحترام الواجب للمهام والأدوار والإجراءات العملية الخاصة بكل منها.

لماذا يعتبر ذلك مهمّا؟

قد تقوض النُهج غير المنسقة والمتناقضة علاقات الحركة بالفئات والمجتمعات المحلية الضعيفة والمتضررة ويمكن أن تؤثر سلباً على جودة البرامج وفعاليتها. وعلى العكس من ذلك، تمكّن النُهج المنسقة والموحدة والمتسقة الحركة من زيادة الكفاءة وتفادي تكرار الجهود، وتتيح للاستراتيجيات المتعلقة بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة تحقيق أقصى قدر من التغطية والجودة والفعالية، مما يزيد من فعالية البرامج والعمليات الموجهة للأشخاص المستضعفين والمتضررين.

وقد يتطلب ذلك تنقيح نماذج التعاون الحالية وتحديثها وتعزيز القدرة على التنسيق بغية العمل سوياً بطريقة منسقة ومتسقة في الوقت الذي تعمل فيه مكونات متعددة للحركة مع المجتمعات المحلية بشكل متواز. وتتضمن الجوانب الهامة التي يتعين تناولها في البرامج والعمليات، وفي الجهود المبذولة في مجال التطوير التنظيمي وبناء القدرات داخل الجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية، تحديد الكيفية التي تتيح لمكونات الحركة تبادل المعلومات وجمع التعقيبات

وتحليلها واستخدامها، وتحديد الاتجاهات والقضايا، وتكييف الأنشطة بما يتماشى مع السياقات المتغيرة ومع احتياجات المجتمعات المحلية وأولوياتها. وتتضمن أيضاً رصد الأداء وقياسه من منظور محوره الناس.

4) الآثار المترتبة على الموارد

ستختلف الآثار المترتبة على الموارد نتيجة اعتماد القرار وتنفيذ الالتزامات المتعلقة بمجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة باختلاف القدرات والموارد المتاحة للجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية، وكذلك باختلاف طبيعة برامج وعمليات الصليب الأحمر والهلال الأحمر والسياق الذي تنفذ فيه.

ولن يتطلب وضع السياسات والإجراءات المتعلقة بمجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وإدماجها ومواءمتها موارد كبيرة في الكثير من الحالات، حيث ينبغي أن تكون الالتزامات **متسقة ومتوافقة إلى حد بعيد** مع أطر البرامج والأطر الميدانية الحالية.

وفي حالة **البرامج والعمليات**، فإن الحركة قادرة على أن تحصل على العديد من الأدوات والموارد التي يمكن تكييفها بسهولة لدعم العمليات القائمة في مجال تقييم الاحتياجات والتصميم والتخطيط والتنفيذ والرصد والتقييم. وقد يلزم في بعض الحالات القيام بعمل إضافي لمواصلة إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في الأدوات الجديدة والقائمة، من قبيل قياس الأداء وإدارة المعلومات.

وسيوصي القرار والإجراءات المرافقة الموصى بها بأن **تستعرض مكونات الحركة احتياجات جميع البرامج والعمليات في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وتحدد الإجراءات الدنيا المصممة على نحو يراعي السياق**. وقد يتطلب ذلك إعطاء الأولوية للتدابير المحددة المتعلقة بمجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في الميزانيات المخصصة للبرامج والعمليات (انظر أدناه). ومع ذلك، ينبغي دوماً اعتبار التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة جزءاً لا يتجزأ من الممارسات الفعالة لإدارة البرامج وعنصراً ضرورياً لتحقيق نتائج هامة وملائمة وفعالة للأشخاص المستضعفين والمتضررين.

واستناداً إلى المشاورات التي أجريت حتى الآن مع مكونات الحركة، يتضح أن جميع مكونات الحركة ستحتاج إلى الاستثمار في تعزيز قدراتها وكفاءاتها التنظيمية في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة. وسيتطلب ذلك على الأرجح **المزيد من التدريب وبناء القدرات**، ويتطلب، في بعض الحالات، تقديم المساعدة التقنية المتخصصة والدعم للبرامج والعمليات. وسيدعو القرار الاتحاد الدولي واللجنة الدولية والجمعيات الوطنية إلى جرد الأدوات والموارد القائمة وتحديد الثغرات ووضع استراتيجية مشتركة في مجال بناء القدرات والمساعدة التقنية وتبادل المعارف والعِبر المستخلصة.

وينبغي، بالمعنى الأوسع، مراعاة أربعة مستويات رئيسية فيما يتعلق بإتاحة الموارد، وهي على النحو التالي:

1) **تحديد الأولويات:** في الحالات التي تتميز بوجود موارد بشرية ومالية ثابتة، ينبغي لدى التخطيط للأنشطة (شهرياً أو فصلياً أو سنوياً أو ما إلى ذلك) تحديد أولويات الإجراءات الدنيا المتعلقة بمجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة. وقد يتضمن ذلك ما يلي:
   أ- تقييم وترتيب الأنشطة المقترحة استناداً إلى معايير التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة
   ب- ضمان أن تنعكس الإجراءات الدنيا المقترحة في مؤشرات نجاح الأنشطة
   ج- ضمان حصول الموظفين العاملين في الأنشطة الرئيسية على تدريب بشأن الالتزامات والإجراءات الدنيا المقترحة أو الدراية بها
   د- إتاحة الفرصة لمشاركة الجمهور في عملية تحديد الأولويات (أي عن طريق المجتمعات المحلية والأشخاص المتضررين).
2) **تحديد الأولويات وتخصيص الأموال:** بالإضافة إلى تحديد أولويات الإجراءات الدنيا المتعلقة بمجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، ينبغي، حيثما أمكن، رفع الميزانيات المخصصة للأنشطة التي تنفذ المعايير الدنيا المقترحة و/أو إعادة تخصيص الأموال لتوجيهها إلى هذه الأنشطة. وقد يتضمن ذلك ما يلي:
   أ- إدراج الأنشطة المتعلقة بمجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في التخطيط
   ب- تخصيص الأموال على وجه التحديد للأنشطة المتعلقة بمجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة
   ج- إدراج المؤشرات المتعلقة بمجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في معايير النجاح لأنشطة الرصد ووضع الميزانيات.

3) **تحديد الأولويات بشأن الموارد البشرية وتوزيعها:** بالإضافة إلى تحديد أولويات الإجراءات الدنيا المتعلقة بمجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، ينبغي، حيثما أمكن، تدريب الموظفين على المعايير الدنيا المقترحة وتكليفهم بتنفيذها. وقد يتضمن ذلك ما يلي:
   أ- تدريب الموظفين على المعايير والإجراءات الدنيا المتعلقة بمجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة
   ب- تعيين موظفين في الأنشطة المتعلقة بمجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة (50 – 100%)
   ج- تعيين الموظفين على أساس الخبرة التقنية المتعلقة بمجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

4) **تحديد الأولويات بشأن الأموال والموارد البشرية وتخصيصها:** تُنفّذ جميع التدابير المذكورة أعلاه. وقد يتضمن ذلك أيضاً تخصيص الأموال لتعيين موظفين يضطلعون بالأنشطة المتعلقة بمجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة.

وينبغي، حيثما أمكن، اختيار أعلى مستوى ممكن في مجال حشد الموارد.

5) رصد التقدم وقياسه

يتوقف نجاح هذا القرار على مدى مراعاة وتطبيق كل مكون من مكونات الحركة للالتزامات المقطوعة في سياساتها وإجراءاتها. وسيُطلب إلى مكونات الحركة رصد التقدم المحرز وتقديم تقرير عن ذلك إلى الاجتماع المقبل لمجلس المندوبين. وسيتضمن القرار اقتراح إطار قياس لتحسين رصد مدى إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في الحركة على مختلف مستوياتها والإبلاغ عن ذلك، بوسائل منها على سبيل المثال ما يلي:

- تقييم مدى نجاح إدماج إطار يُحدّد خصيصاً للسياسة العامة بشأن التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في السياسات والإجراءات الأخرى الخاصة بالبرامج والعمليات، بعد اعتماده
- وضع خطط محددة بشأن التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في إطار خطط البرامج والعمليات
- تحديد مستوى التفاعل مع الأشخاص المتضررين ومستوى مشاركتهم وتأثيرهم في جميع مراحل البرامج والعمليات
- تحديد الدرجة التي تدمج بها الإسهامات والتعقيبات والشكاوى بانتظام في إدارة البرامج والعمليات وعمليات صنع القرار
- تحديد مستوى رضا الأشخاص المتضررين عن جودة البرامج والعمليات وفعاليتها، وكذلك عن علاقتهم بالحركة ومكوناتها
- إدماج تدابير محددة بشأن التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في آليات بناء القدرات، وفي التطوير التنظيمي، والتعاون والتنسيق.

6) الاستنتاجات والتوصيات

سيمكّن القرار المقترح والالتزامات المقطوعة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة الحركة من **تدعيم الالتزامات والتدابير القائمة وتعزيزها ومضاعفتها** لتحسين التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في برامج وعمليات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. وسيكون القرار مشفوعاً **بخريطة طريق** لتيسير تنفيذ هذه الالتزامات، بالإضافة إلى الإجراءات الدنيا الموصى بها والتدابير الإضافية الرامية إلى توسيع نطاق التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة تدريجياً في السياسات والممارسات.

وسيتطلب نجاح القرار التزاماً مشتركاً ومسؤوليات متبادلة على جميع مستويات الحركة من خلال الاضطلاع بما يلي:

- يتعين على **الهيئات الحاكمة والقيادة والإدارة العليا** التبليغ عن التزامها بتعزيز التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وإدماجه داخل مؤسساتها.

- يتعين إدراج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في السياسات والاستراتيجيات والخطط والميزانيات المتعلقة بالتطوير التنظيمي.
- يتعين إدراج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في **البرامج والعمليات** في جميع مراحل إدارة البرامج، بما في ذلك عمليات وضع الميزانيات وصنع القرار.
- يتعين الاسترشاد في التعاون بين مكونات الحركة بالالتزامات المقطوعة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة.
- سيحتاج **الموظفون والمتطوعون** إلى التدريب والدعم والمساعدة لاتباع الممارسات الجيدة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة أثناء العمل مع المجتمعات المحلية.
- ستكون هناك حاجة إلى اعتماد استراتيجيات لتوثيق العِبر المستخلصة وتبادل المعارف وتوسيع نطاق التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على صعيد الحركة بانتظام على مدى السنوات الأربع القادمة.

وهذا القرار طموح من حيث حجم التغييرات المقترحة ونطاقها. ومع ذلك، فهناك بالفعل أساس متين للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، وهذا الأساس مترسخ في المبادئ الأساسية وينعكس في كيفية عمل الجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية. ويستند القرار ببساطة إلى ذلك، ويهدف إلى مساعدة الحركة على تلبية احتياجات الأشخاص المستضعفين والمتضررين ومراعاة أولوياتهم بصورة أفضل، وحماية حقوقهم، وتحقيق نتائج أفضل لصالحهم.