UNHCR
The UN
Refugee Agency

النهج مُجتمعي المنحى
في العمليات التي تقوم بها المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

ملاحظة

إنَّ هذا الدليل هو نتاجٌ للجهود التعاونية، التي تمخضت عنها المُشاوَرات والمُساهمات المُقدَّمَة من كُلٍ من موظفي المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وشركائها. وتود المفوضيةً أن تتقدم بالشكر لجميع أولئك الذين ساهموا في تطوير هذا الدليل وإخراجه إلى حَيِّز الوُجود.

إنّ أي جُزءٍ من هذا الدليل يمكن نَسخهُ، وترجمتهُ إلى لغاتٍ أخرى، أو تكييفه لتلبية الاحتياجاتٍ المحلية دون الحاجة للحصول على إذنٍ مُسبقٍ منً المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين شريطة ما يلي:

- أن تُوَّزع جميع أجزائه مجانا ؛
- الإقرار والإعتراف بالجهود المثمرة التي بذلتها المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في هذا الجانب.

وستكونُ المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين مُمتنةً لتلقي نُسَخٍ من أي تكييفٍ ، أو ترجمةٍ تمت إلى اللغات الأخرى.

الطبعة الأولى ، أيلول / سبتمبر ٢٠٠٩

صورة الغلاف معتمدة وخاصة بمكتب المفوضية
صور الغلاف الأمامي:
ي. كونت. فرداجر /UNHCR ©
ر. هكمان/UNHCR © -ي. كونت. فرداجر /UNHCR © -ج. ردفرن /UNHCR ©

صور الغلاف الخلفي:
ر. فكسترم - © ج. آمرنسيجي/UNHCR ©
ب. سيفاراجا سينجام /UNHCR ©- ل. تايلور/UNHCR ©

الترجمة إلى العربية: عبد الملك عبّود
Abboudmalik@yahoo.com
صنعاء – الجمهورية اليمنية

مكتب المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
94, Rue de Montbrillant
1202 Geneva
Switzerland
سويسرا
الموقع على الإنترنت : www.unhcr.org

٣-٢-٤ بناء القُدُرات المجتمعية ٨٥
٣-٢-٥ تخطيط العمل المجتمعي ٩٣
٣-٢-٦ فرق العمل الخاصة بالمجتمع ٩٧
٣-٢-٧ المتابعة والتقييم مجتمعيا المنحى ٩٩

٤- المعرفة، والمهارات، والمواقف، والفِرق مُتعدّدة الوظائف ١٠٧
٤-١ المعرفة ١٠٧
٤-٢ المهارات ١٠٩
٤-٣ المواقف ١١١
٤-٤ الفِرق مُتعدَّدة الوظائف ١١٤

٥- اعتبارات في سياقات مُحدّدة ١١٩
٥-١ حالات الطوارئ ١١٩
٥-٢ الأوضاع في المناطق الحضرية ١٢٣
٥-٣ العودة وإعادة الإدماج ١٢٧
٥-٤ الأشخاص النازحون محلياً ١٣٠

هوامش ١٣٤

فهرس

١- مقدمة ونظرة عامة ٥
١-١ معلومات أساسية ٥
١-٢ الهدف من هذا الدليل ٦
١-٣ الأطراف المستهدفون بهذا الدليل ٧
١-٤ المحتويات ٨

٢- السياقُ والمفاهيم، والمبادئ التوجيهية ١١
٢-١ السياق ١١
٢-٢ ما المقصود بالنهج مُجتمعي المنحى ؟ ١٥
٢-٢-١ المجتمع المحلي ١٥
٢-٢-٢ النهج مُجتمعي المنحى ١٦
٢-٣ المبادئ التوجيهية ١٧
٢-٣-١ النهج حقوقي المنحى ١٧
٢-٣-٢ المشاركة المُجدية ١٩
٢-٣-٣ تحليل حول السن، ونوع الجنس، والتنوع ٢٢
٢-٣-٤ التمكين ٢٢
٢-٣-٥ الملكية، والحلول والاستدامة ٢٤
٢-٣-٦ الشفافية والمساءلة ٢٦
٢-٤ لم استخدام النهج حقوقي ومجتمعي المنحى ؟ ٢٨

٣- تطبيق النهج مُجتمعي المنحى ٣١
٣-١ تحليل الوضع ٣٢
٣-١-١ تحليل المعلومات ٣٣
٣-١-٢ تحليل حول الأطراف المعنية ٣٧
٣-١-٣ إقامة الاتصالات مع المجتمع المحلي ٤٦
٣-١-٤ التقييم التشاركي، التَّوقعات، والوقت والموارِد ٥١
٣-١-٥ التخطيط القائم على أساس المشاركة ٥٩
٣-٢ حشد المجتمعات المحلية من أجل التمكين ٦٣
٣-٢-١ رسم خرائط لهياكل القيادة والادارة المجتمعية ٦٥
٣-٢-٢ التمثيل مُجتمعي المنحى ٦٩
٣-٢-٣ استجابات وحلول الحماية من منظورٍ مُجتمعي المنحى ٧٢

١

مقدمة ونظرة عامة

يُفَسِّرُ هذا الباب الخلفية المتعلقة بالدليل ويُوضِّحُ الخُطوطَ العريضةَ لأهدافهِ، والأطراف التي يستهدفُها والهيكل الخاص بهذا الدليل.

١-١ معلومات أساسية:

في السنوات الأخيرة، قامت المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين على نحوٍ تدريجي بتحويل تركيزها من مُساعدةِ الفرد في مجال الخدمات المُجتمعية إلى البناءِ على المعرفة والمهارات والقُدُرات التي يتمتع بها الناس المشمولون باختصاص المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين[١] ومجتمعاتهم المحلية. هذا النهج، الذي عرض في سياسة المفوضية في تنمية المجتمعات المحلية الصادرة عام ٢٠٠١[٢]، يقوم على أساس وضعُ الناس المشمولين باختصاص المفوضية في صُلبِ عملية اتخاذ القرارات التنفيذية، وبناء استراتيجيات الحماية وذلك بالشراكة معهم، وبالتالي، سيتم حمايتهم على نحوٍ أفضل، كما سيكون بمقُدورهم التعرف على تطوير ودعم الحلول الدائمة، والاستخدامِ الفَعَّال للمواردِ المُتاحة. وحول النهج حقوقي ومُجتمعي المنحى، فإن الناس المشمولين باختصاص المفوضية لن يكون لهم حق المشاركة في صُنع القرارات التي تؤثر على حياتهم فحسب، بل سيكونُ لهمُ الحق أيضاً في الحصول على المعلومات والشفافية من جانب موظفي المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وشركائها.

اكتظاظ في موقع مخيم عفوي في ديلي، ٢٠٠٦

© UNHCR

١-٢ الهدف من هذا الدليل

يهدف هذا الدليل إلى دعم الموظفين في تنفيذ النهج مُجتمعي المنحى في العمليات الخاصة بالمفوضية لضمان أن الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية قد وُضعوا في صُلب جميع القرارات التي تؤثر على حياتهم.

ويهدف الدليل إلى:

- بناء فهم مُشترك بين أوساط موظفي المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وشُركائها حول النهج مُجتمعي المنحى، ودوره في الحماية، وعلاقته بالنهج حُقوقي المنحى، والمبادئ الأساسية للمشاركة، والدمج والمساواة؛

- تحسين قُدُرات الموظفين لوضع إستراتيجية شاملة خاصة بالمجتمع المحلي لحشد ودعم التركيبات المُجتمعية التي تُمثل النساء والفتيات والفتيان والرجال من جميع الأعمار والخلفيات، وتوفير استجابات وحلول مستدامة للحماية من منظورٍ مجتمعي المنحى؛

- تقديم توجيهات عملية بشأن كيفية تنفيذ النهج مُجتمعي المنحى حتى يتسنى لجميع الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية المشاركة في وضع أهداف مشتركة وخطط عمل للحماية، بما في ذلك المُساعدات والحلول، وكيفية القيام برصدٍ وتقييم مشترك، وإنشاءَ نُظُم لإدارة الحالات الفردية على نحوٍ يكفلُ السِّرية بالنسبة لأولئك المُعّرضَين لمخاطرَ متزايدة ؛

- تشجيع وتعزيز الفِرَق مُتعددة الوظائف في العمليات، وتسليط الضوء على المعرفة والمهارات والمواقف اللازمة لتنفيذ النهج مُجتمعي المنحى.

بما أنه لا يوجد مخططٌ منفرد لنهج مُجتمعي المنحى، فإن كل حالةٍ من حالات النزوح تُعد فريدةً من نوعها. ولذلك، فإن على المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والشركاء دوماً القيام بتحليل متعمقٍ لكل حالة على حدة، وبمشاركة كافة أفراد المجتمع ، من أجل الاتفاق على أفضل الاستراتيجيات.

ينص جدول أعمال الحماية، الغاية ٣، الهدف ٤ على أنه ينبغي تمكينُ مجتمعات اللاجئين من تلبية احتياجاتهم الخاصة بالحماية ويدعو :

«على الدُّول والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والشركاء الآخرين اتخاذ التدابير أو حشد النُظُم والشبكات مُجتمعية المنحى، بما في ذلك، توفير الحماية للنساء والأطفال على نحو خاص، وفي بداية أية مرحلة من مراحل الطوارئ لتحقيق أوضاعٍ مُستقرِّة .» المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ٢٠٠٣ .

إن هذا التحول في التركيز يتطلبُ ألاّ يقوم موظفي المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والشُركاء باعتبار الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية كأناسٍ مُستفيدين يجبُ «إنقاذهم ومساعدتهم» بل كشركاء على قدم المساواة، يقومون بدورٍ فَعَّالٍ في حماية وتنظيم أنفسهم لتلبية الاحتياجات الأساسية الخاصة بهم، حتى في حالات الطوارئ. وفي عام ٢٠٠٢، جرى تقييم حول إدارة الخدمات المجتمعية في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين حيث أُلقيَ الضوءُ على العديد من العوائق المُؤسَّسية والمجتمعية لتنفيذ الأنشطة على نحوً فَعّالٍ وعلى ضرورة العمل على تغيير المواقف في إطار المنظمة.[٣] وقد أوصى التقييم بتنقيح المبادئ التوجيهية ودليل العمل الخاص بالخدمات المجتمعية بحيث يعكس هذا التغيير في منظورِ الناس تُجاه الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية والتأكيد على العلاقةَ الأساسيةَ بين خدمات المُجتمع وَوُلاية المفوضية المعنية بتوفير الحماية، وتوضيح المُصطلحات.

لقد وُضِعَ هذا الدليل على سبيل المُتابعة لتوصيات عام ٢٠٠٢ بهدف تقييم ودعم تنفيذ سياسة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بشأن التنمية المجتمعية، وجدول أعمال الحماية، والسن ونوع الجنس والإستراتيجية الخاصة بتعميم التنوع.[٤] كما ينبغي أن يُستخدم بمثابة رادف جَنبًا إلى جنب مع «أداة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين حول التقييم التشارُكي في العمليات» التي تشكل عُنصرًا هامًا من النهج مُجتمعي المنحى.

١

القسم ٤ : المعرفة والمهارات والمواقف والفِرَقُ مُتعدّدةَ الوظائف

يُوضِّحُ هذا القسم الخطوط العريضة لأهم المعرفة والمهارات والمواقف اللازمة من جانب موظفي الشـؤون الإنسانية، والطريقة التي بموجبها يمكن للفريق متعدد الوظائف، الذي يجمـع بين مختلف الوظائف والمهارات والمِهَن، أن يعمل على تعزيز وتنفيذ النهج مُجتمعي المنحى. كما يُقدمُ توجيهاتٍ عمليةٍ بشأن كيفية انشاء قنوات اتصال مع المجتمع.

القسم ٥ : اعتبارات لسياقاتٍ محددة

يُقدّمُ هذا القسم التوجيه بشأن تطبيق النهج مُجتمعي المنحى ضمن سياقاتٍ مختلفة.

يتضمن هذا الدليل أمثلةً ودِراسـةً للحالات في جميع مراحله لتوضيح النقاط، والتحذير من الصُعوبات التي يُمكن أن تنشـأ، وتقديم الأفكار والاقتراحات حول المُمارسة الجيدّة. أمَّا التطوير المنهجي واسـتخدام نهج مُجتمعي المنحى فيعدُ عمليةً تُعَلِّم مُسـتمرةٍ، وأمثلة جديدة سـوف تنشأ. وسـيتم توثيق هذه المبادرات وإدراجها ضمن النُسَّخِ المُنقَحةِ من هذا الدليل.

١

القُرصُ المُدمَج

يتضمنُ الدليل قُرصًا مُدمجًا مع المُلحقات التالية بحيث يُسَّـهِلُ على القُرَّاءِ الوصول إلى وثائق السياسة العامة والأدوات.

الملحق ١ : الوثائق السياسية

يتضمن الملحق وثائق متعلقة بالسياسـات الرئيسـة ذات الصلة بالنسـبة لعمل المفوضية السـامية للأمم المتحدة لشـؤون اللاجئين في تنفيذ النهج مُجتمعي المنحى ، بما في ذلك سياستها بشأن «تعزيز نهج تنمية المجتمع».

الملحق ٢ : مجموعة الأدوات

يحتوي هذا المُلحق على عددٍ من الأدوات العملية التي يُمكن أن تُسـتخدم أثناء العمل مع المجتمعات المحلية أو من جانب المجتمعات المحلية ذاتها.

١-٣ الأطراف المستهدفون بهذا الدليل

لقد وُضع هذا الدليل لجميع موظفي المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، فالنهج مُجتمعي المنحى، يتطلبُ التفاهم والتعاون والتنسيق بين الموظفين على جميع المستويات، بمن فيهم الإدارةُ العُليا، موظفي البرنامج، والحماية، والخدمات المُجتمعية، والميدان، والمشتريات، والخدمات التقنية، والإعلام. كما ينبغي أن يُقرأ الدليل ويُطبّق من قِبَل الجميع في وضع السياسات، وعلى المُستويات التنفيذية، وفي مجال حشد الدعم، والرَّصد. كما ينبغي أن يُقرأ أيضًا بشكلٍ وثيقٍ مع غيره من كتب الدليل التي تُوفر إرشادات إضافية حول أوضاعٍ خاصة، على سبيل المثال، دليل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين حولَ أنشطة العودة الطوعية وإعادة الاندماج (أيار / مايو ٢٠٠٤). أما موظفو الشُركاءَ، فقد يجدوا الدليل مُفيداً في عملهم مع المفوضية، والمجتمعات المحلية المُتضررة، وكعنصرٍ مُكمِّلٍ للمبادئ التوجيهية والأدوات التي يعملون بموجبها.

١-٤ المحتويات

إن الجُزءَ المتبقى من الدليل مُنظّمٌ على النحو التالي :

القسم ٢ : السّياق، والمفاهيم والمبادئ التوجيهية

يصفُ هذا الباب السِّياقَ الذي نعملُ من خِلاله، كما يُعرّفُ النهج مُجتمعي المنحى، ويشرح أهميته بالنسبة لعمليات المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ويُسلط الضّوءَ على المبادئ الأساسية التي ينبغي أن تُوَّجِه التدخلات التي نَقومُ بها.

القسم ٣ : تنفيذ النهج مُجتمعي المنحى

يُقدِّمُ هذا الجُزء لمحةً عامةً عن مُختلف مراحل النهج مُجتمعي المنحى، بَدءًا من تحليل الحالة، بما فيها تحليل حول الأطراف المعنية والتقييم التشاركي والتخطيط. كما يُفسر الجوانب المختلفة من حيث حشد المجتمع والتمكين، ورسم خرائط العمل الخاصة بتركيبات القيادة والإدارة لتوفير الحماية المجتمعية والتخطيط والرصد والتقييم. كما يُبرزُ الحاجة إلى التَّعَرُّفِ على الأفراد المُعرَّضين لمخاطر مُتزايدة وإنشاء أنظمةٍ لإدارة الحالات الفردية عن طريقِ العَملِ مع المجتمع المحلي. وعملياً، يُقدِّمُ نصائح حول (كيفية إنجاز المهام).

٢

السياق، والمفاهيم، والمبادئ التوجيهية

يُوضِّحُ هذا الباب سِياقَ العمل الذي نعمل من خلاله، كما يُحدّد النهج مُجتمعي المنحى، وكذلك وثائق الصلة بالنسبة لعمليات المفوضية، كما يُسلِطُ الضوءَ على المبادئ الأساسية التي ينبغي أن تُوجهنا أثناء التدخلات التي نقوم بها.

٢-١ السياق

إنَّ المُفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين مُكلَّفةٌ بتوفير الحماية الدولية للأشخاص المشمولين باختصاصها. أمّا الحماية، فتشمل السلامة البدنية واستعادة الكرامة الإنسانية، بما فيها دعم المجتمعات المحلية لإعادة بناء التركيبات الاجتماعية، وتَمكينِهم من الحصول على حُقوقهم، وإيجاد حلول دائمة. كما تشمل الحماية جميع الأنشطة التي تهدفُ إلى ضمان أن يكون من السَّهلِ وُصولُ النساءِ، والفتيات، والفِتيان، والرِّجالِ من جميع الأعمار والخَلفيات على قَدمِ المُساواة إلى حقوقهم والتمتع بها وفقًا لنصوص وروح القوانين، بما فيها القانون الدوليِ للاجئين ووثائق حقوق الإنسان الدولية والقانون الإنساني الدولي[٥].

إن النزوح القَسري يُؤثرُ على النساء، والفتيات، والفتيان، والرجال على حَدٍ سواءٍ وبِطُرقٍ مختلفة. فالصَّدمةُ النفسية الفورية والاضطراب يُمكن أن يُؤدِيا إلى الشُّعورِ بالارتباك وانعدام الأمن والعُزلة، «عادة ما يكون في بيئة غريبة وفي بعض الأحيان معادية» ويُمكن

الملحق ٣ : أداة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين للتقييم التشاركي في العمليات ، تُعد كأداةٍ تُستخدم للتقييم التشاركي الذي يمثل جُزء أساسي من النهج المجتمعي المنحى.

الملحق ٤ : أداة للتعرف على المخاطر المُحدِقَة (مسودة)
هي أداة لا تزال قيد التطوير من جانب المُفوضية والشركاء لمساعدة الموظفين في الميدان في التعرف على من هم الأشخاص الأكثرُ تعرضًاً للخطر في المجتمع.

الملحق ٥ : مواد مرجعية وعناوين المواقع الإليكترونية
لمزيد من الإرشاد، هناك قائمة بالمواد المرجعية وبعض المواقع ذات الصلة مُتاحةٌ في هذا الملحق.

حقوقي ومُجتمعي المنحى، لتوفير الحماية والمساعدة للأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية للمطالبة بحقوقهم.

أن يتفاقم لدى الأفراد الذين سبق لهم أن تعرَّضوا أو شَهِدُوا حوادث العنف. أما التَّغْيِيرات الاجتماعية، والاقتصادية والثقافية التي تنجم عن العُنف والنُّزوح، وتتزامن مع الانفصال أو فُقدان أفراد الأسـرة، والروابط المجتمعية، وأمتعتَهُمُ الشخصية والمواردَ المادية، يُمكن أن تُسـهمَ جميعها في خلقِ مَخاطرَ تُهدِّدُ الحماية ومزيدٍ من الضغوط النفسـية. وتختلفُ مخاطر الحماية ومستويات الضغوط النفسية وذلك حسب مجموعةٍ واسعةٍ من العوامل، منها عمر وجنس وخلفية الشـخص المتضرر. فعلى سـبيل المثال، النسـاءُ، والفتيات عادةً ما يكنّ أقلَّ قُدرةً من الرجال والفتيان على مُمَارسـةِ حُقوقهم الأساسـية والحصول على الغـذاء، والرعايـة الصحية، والمأوى ، والوثائق والموارد الماديـة. وفي كثيرٍ من الأحيان، لا تقوم النساء والفتيات في المشاركة في عمليات صُنعِ القرار. وبالإضافة إلى ذلك، فالنساء والفتيات، بمن فيهن النساء ذوو الاحتياجات الخاصة وكِبار السن منهُنّ، هُنَّ أكثر عُرضةً من الفتيان والرجال للإيذاء الجنسـي والعنف القائم على نوع الجنس. أما الجماعات أو الأشـخاص من ذَوِي الاحتياجـات الخاصة ، مثل الأطفال غيـر المُرافَقِين من قبل ذَويهم والمنفصلـين عنهم، والأشـخاص ذوي الاعاقـات الذهنية فقد يكونـون عرضةً للتهميش والاستغلال بسهولة، لاسيما في مرحلة الطوارئ.

ومع ذلك، يبقى لدى الناس قُدُرات لا يُستهانُ بها للتعايُشِ، حتى في ظلِّ الظُّروف الصَّعبة. وخلال فترةٍ وجيزةٍ نسبياً، تظهرُ تركيبات المجتمع مرةً أخرى أو تتكوَّنُ تركيبات جديدةً في الوقت الذي يبدأ فيه الناس في إعادة بناء حياتهم وتوفير الحماية لأُسـرهم وعائلاتهم. ومن المُهمِّ تحديد وفهم هذه القُدُرات وآليات التعايش عند تطبيق النهج مُجتمعي المنحى. كما أنه من المُهمِّ أيضًا أن نُدركَ السـياق السياسـي الأوسع، والإقرار وفهم التغييرات في الأدوار، وفي علاقات السـلطة بين المرأة والرجل، وبين الصغار والكبار، وبين الجماعات ذات الأغلبيـة والأقليـة، والعمل مع القادة وجميع أفـراد المجتمع لضمان احترام الحقوق والمساواة. عند تدخلنا، ذلك سيضمن عدم تقويض التركيبة المُجتمعية، التي يُمكن أن تُوفرَ الحمايـة والدعم. وفي ذات الوقـت، فان ديناميات المجتمع الجديدة سـوف تُوفر فُرصًا لتعزيز الهيكليات التمثيلية والعادلة. وبالعمل بشكل وثيق مع المجتمع المحلي، سنكونُ أكثرَ إطلاعًا على المخاطرِ ذات الصلة بالحماية التي تُواجهها الجماعات المختلفة، حسب السن، ونـوع الجنـس والخلفية (التنوع) [٦]. أمـا التعاون مع الحكومة والمنظمـات غير الحكومية سُواءً المحلية منها والدولية، والشركاء فيُعدُ أيضا غايةً في الضرورة عند استخدام النهج

٢

٢-٢ ما المقصود بالنهج مُجتمعي المنحى ؟

٢-٢-١ المجتمع المحلي

«المجتمع المحلي» يمكن وصفه بأنه مجموعةٌ من الناس تعترف بنفسها أو مُعترَفٌ بها من قِبَل الآخرين كفئة تجمعها وحدة الثقافة أو الدين أو غيرها من السِّمات الاجتماعية والخلفيات والمصالح، والتي تُشكل بمجملها هويةً جماعية ذات أهداف مشتركة. ولكن، ما قد ينظر اليه من الخارج على أنه مجتمع قد يكون في الواقع مجموعة من المجتمعات الفرعية أو المجتمعات المحلية. كما يمكن أن يكون مُقَسَّماً إلى عشائرَ أو طَوائفَ أو طبقاتٍ اجتماعية، أو لغويًا أو دينيًا، وقد يكون مُجتمَعاً شاملاً يعملُ على توفير الحماية لأعضائه؛ كما يمكن أن يكونَ مُسيطِراً أيضا من الناحية الاجتماعية، مما يجعل من الصعوبةِ على المجموعات الفرعية، لاسيما مجموعات الأقليات منها والمُهمّشة، في التعبير عن آرائهم والمطالبة بحقوقهم.

أما اللاجئون والنازحون الذين يعيشون ضمن «مجتمعات محلية مؤقتة» فغالبًا ما ينتمونَ إلى مُختلفِ الجنسيات والأديان، واللُّغات، والأعراقِ، والخلفياتِ، ولا يعتبرون أنفسهم أنَّهم ينتمون إلى أي مجتمع. وسُواءً كانوا يعيشون في مخيماتٍ، وفي مراكز العبور أو الاستقبال، أو في المساكن الحضرية، فالافتقار إلى الخيارات الاقتصادية، والقُيودَ المفروضة على حرية التنقل و / أو فَرض قراراتٍ على أماكن الإقامة، غالبًا ما تُملي عليهم من سيكونُ جاراً لهم. وفي بعض الحالات في المناطق الحضرية، يُفضِّلُ النازحون محليا اخفاء هوياتهم، مما يجعلُ الاتصال بأعضاء المجموعات غير الرسمية وحَشدَ الناسِ لِمُعالجة المشاكل المشتركة صعبًا. وفي حالاتٍ أخرى، يندمج النازحونَ في المناطق الحضرية مع المجموعات الفرعية الحالية، وبالتالي، قد لا يكونوا بحاجةٍ لتلقي الدعم. يتطلب العملُ مع النازحين الحصول على معلوماتٍ حول أعضاءِ المُجتمع المُضيف، الذي يعد أيضًا أنه معني، وبالتالي، معالجة هُمُومهم قدر الامكان.

عشر تغييرات ينبغي أخذها بعين الاعتبار في حالات النزوح

- ✓ التغييرات في مُكوّنات الأسـرة: مع فقدان أو الانفصال عن أفراد الأسـرة، قد يتحمل كبار السن مسـؤولية رعاية أحفادهم أي «الأُسـر التي يتولى رعايتها الأجداد»، قد يشكل المراهقون المصدر الوحيـد لتوفيـر الرعاية للأخوة والأخوات الصغار، وقد يشـكل النسـاء أو الرجال أربابًا لأسـرٍ يرأسها شخص واحد.
- ✓ التغييـرات فـي الوصـول لتلقـي الخدمات: فـي المناطـق الحضرية، يمكـن أن يجـد اللاجئون والنازحـون محلياً أنفسـهم بدون «مجتمعٍ ينتمون إليه» أو شـبكة دعم، كما قـد يواجهون العُزلة والتمييز، والحواجز اللغوية. اما عديمو الجنسية، فقد لا يكون بمقدورهم الحصول على الوثائق أو التعليم؛ وكذلك العائدون قد يفقدون ممتلكاتهم والرعاية الصحية أو التعليم.
- ✓ التغييرات في مكانة كبار السـن : إن كبار السـن قد يكونون عُرضةً للتهميش إذا تعرضت مصادر سلطتهم التقليدية للتقويض، مثل احترام المجتمع، والسيطرة على الأراضي والممتلكات، أو الدور القيادي في حل النزاعات.
- ✓ التغييـرات في نُظُم الدعم: إن كبار السـن الضُعَفاء، وذوي الاحتياجـات الخاصة والأطفال غير المُرافَقِين من قبل ذويهم والمنفصلين عنهم، ممن فقدوا الدعم التقليدي من الأسـرة والجيران قد يتم استبعادهم من توزيع الأغذية وغيرها من الخدمات الأساسية.
- ✓ التغييرات في مخاطر سُـوء المعاملة: يمكن أن يكـون ذوي الاحتياجات الخاصة عُرضةً للاعتداء الجنسي إذا ما فقدوا دعم الأسرة. كما أن الأطفال غير المُرافَقين من قِبَل ذويهم والمنفصلين عنهم يُمكن أن يتعرضوا أيضا لسوء المُعاملة والاستغلال و / أو التجنيد العسكري.
- ✓ التغييـرات في دور المرأة: المرأة التي فقدت أقاربهـا من الذُّكور قد تكون غير قادرةٍ على التحرك بحرية والوصول إلى العاملين في المجال الإنساني والمساعدة.
- ✓ التغييرات في دور الرجل: إن الرجال الذين استمدوا مكانتهم التقليدية من توفير الدعم لأسرهم قد يتعرضون لنقصٍ في احترام الذات وفُقدان السيطرة.
- ✓ التغييـرات فـي الأدوار الاجتماعيـة: يمكن للأفـراد أن يفقدوا أو يكسـبوا السـلطة، ويصبحوا مُهمَّشين، أو مُنعزلين، وبالتالي، يكونون عُرضةً لمختلف الأخطار في مجال الحماية.
- ✓ التغيرات في المشـاركة: من خلال التركيز فقط على أولئك الذين باسـتطاعتهم التحدث بلغتنا، فإننا قد نُقوّض أدوار القيادة التقليدية عن غير قصد، وبالتالي اسـتبعاد أولئك الذين لا يجدون سهولة التواصل معنا.
- ✓ تغييـرات فـي القيـادة: إن القـادة الجدد قد يتم تعيينهم على أسـاس السـيطرة علـى الموارد أو الأسلحة، أو المعلومات، أو الإنتماء السياسي. ويمكن أن يكون لهذا أثر سلبي على المجتمع.

للاستجابة لأولويات المجتمع والتمسُّكِ في ذات الوقت بمُهمَّتنا المعنية بتوفير الحماية لجميع أفراد المجتمعُ واحترام حقوق الأفراد. وفي عملنا اليومي، من شأن هذا أن يعني المباشرة في ممارساتٍ جديدة، مثل تطعيم الأطفال، وتعليم الفتيات، وإنشاء آليات لتوزيع عادلٍ للمساعدة الغذائية والموارد الأخرى، وتشجيع النساء على المشاركة في عمليات صُنع القرار، ومنع العنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس. ولذلك، يجب علينا أن نتمتع بالصراحة والشفافية حول أهدافنا، والتزاماتنا ومسؤولياتنا، وان نُصْغي بِتَمعُنٍ إلى أفراد المجتمع المحلي، لبناء تفاهم مُتبادل. وحيث أن وُلاية المفوضية تكمُن في ضمان توفير الحماية لجميع أفراد المجتمعً، فان هذه الاعتبارات هي ذات أهمية قصوى وتُعدُّ المبادئ التوجيهية المعروضة أدناه، كأساس لكافة الأنشطة التي نقوم بها.

٢-٣ المبادئ التوجيهية

٢-٣-١ النهج حُقوقي المنحى[١٠]

إن النهج حقوقي المنحى هو عِبارةٌ عن إطار عملٍ مفاهيمي،[١١] من شأنه أن يُدمج قواعد ومعايير ومبادئ النظام الدولي لحقوق الإنسان في إطار السياسات والبرامج والعمليات التنموية لدى الجهات الفاعلة في المجال الإنساني. ولذلك، يُرَكِّزُ النهج على كلٍ من الإجراءات والنتائج على حدٍ سَواء.

٢-٢-٢ النهج مُجتمعي المنحى

إن النهج مُجتمعي المنحى هو عبارةٌ عن طريقة للعمل في شراكة مع الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وذلك خلال جميع مراحل دورة برنامج المفوضية. وحيث أن النهج يتسم بالمرونة[٧]، ويأخذ في الاعتبار القُدرات والمهارات والموارد المتعلقة بهؤلاء الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، ليبني عليها، ويوفر الحماية والحلول للأشخاص المعنيين، ويدعم المجتمع المحلي لتحقيق الأهداف الخاصة به. إن هذا النهج لا يقتصرُ على وظيفةٍ مُعيَّنةٍ أو قطاع من قطاعات العمل فحسب، بل ينبغي توجيهُ جميع موظفي المفوضية والشُركاءَ في العمل مع الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية. كما يتطلب النهج بأن نفهمَ ونأخذ في الاعتبار السِّياقَ السياسي ، والسكان المضيفين، وأدوار الجنسين، وديناميات المجتمع، والمخاطر والمخاوفَ والأولويات المتعلقة بالحماية. كما أنه يتطلب منا أن نُدركَ أن دورنا يكمُن في الوساطة لتسهيلِ مُجريات الأمُور وأنّ هناك قُيودًا لقُدُراتنا ومواردِنا، وأن وجودنا مؤقت، والأثر طويلُ الأمَدِ لِلتدخُلاتِ التي نقَوم بها.

إن النهج مُجتمعي المنحى يُساعد المجتمعات المحلية في العمل لمنع حدوث المشاكل الاجتماعية والتعامل مباشرة مع تلك المشاكل التي قد تنشأ، بدلاً من تركِ هذا الأمر لجهاتٍ خارجية تتحمل هذه المسؤوليات. كما يدعم الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية في إعادة إنشاء أنماطٍ ثقافيةٍ مألوفة وهيكليات للدعم. وبالفعل، فإن الأهداف المُتوخاة من النهج مُجتمعي المنحى تكمُن في تعزيز الكرامة واحترام الذات لهؤلاء الأشخاص، وإلى تمكين جميع الأطراف الفاعلة[٨] من العمل معاً لدعم مختلف أفراد المجتمع في ممارسة حقوقهم والتمتع بها.

إن ثمة ورقة عمل عن أحد النازحين محليا، متصلة بالنهج مُجتمعي المنحى لتوفير الحماية مجتمعية المنحى في الصومال وهي ورقة عمل عن النازحين محليًا،[٩] تُسلِط الضوءَ على بعض الصعوبات في اعتماد هذا النهج. وفي حالة مثالية، يحدد المجتمع بحرية أولوياته. بيدَ أن مسؤوليتنا لاحترام حقوق الإنسان الفردية والأهداف التي تسعى اليها وكالاتنا قد لا تتفق مع ممارسات أو أولويات المجتمع المحلي. وعلى موظفي المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والشركاء أن يعملوا مع المجتمع المحلي لإيجاد السُبلِ

نهج يعتمد الاحتياجات [١٢]	نهج حقوقي المنحى
مستحق	المطالبة والأحقية
لا يوجد التزامات محددة لأي جهة	التزامات واضحة
الجهة المُستَقبِلة – المستفيدون	المشاركة الفعالة – الشركاء
استبعاد البعض منهم	المساواة في الحقوق للجميع
الطابع الخيري والتطوعي	الطابع الإلزامي والالتزام القانوني والمُساءلة.
معالجة الأعراض	معالجة الأسباب

وهكـذا، فـإن النهج مُجتمعـي المنحى يُعدُ جـزءًا لا يتجزأ من النَّهج حُقوقـي المنحى لأنه يقوم على مبادئ وأهداف مشـتركة[١٣]. النهج المزدوج يتطلب أن تكون سياساتنا وبرامجنا وأنشـطتِنَا مَبنِيَّة على أسـاس المعايير القانونية الدولية، وأن يُنظَرَ إلى الأدوار التي يقوم بهـا أعضاء وقـادة المجتمع كأصحـابِ حُقوقٍ وواجبات. ومـن المُهمِّ أن نُحلـل، مع جميع الأطراف الفاعلة، العقبات التي تحُول دون مُمارسـة هذه المسـؤوليات والبحث عن سُبُلٍ للتغلب عليها. فعلى سـبيل المثال، واجبُ الدُّول توفير التعليم للأطفال، في حِينَ أنَّ الآباءَ يتحملون مسـؤولية تشـجيع الأطفال على الذهاب إلى المدرسة، شـريطة أن تكونَ لديهم إمكانية للوصول إلى المدارس والوسائل اللازمة لدعم حضورهم. وفي عام ٢٠٠٧، أكدت اللجنة التنفيذية لبرنامج المفوض السـامي على أن النهج حقوقي المنحى أساسي لحماية الطفل[١٤]. كما أن هذا النهج يتطلبُ مراجعة التشريعات الوطنية التي تُؤثِر على الأشخاص النازحين. وإذا لزم الأمر، بإمكان المفوضية وشُركائِها القيام بحشدِ الدَّعمِ لِغرضِ التَّغيير، بحيث تكون هذه التشريعات مُطابقةً لوثائق حُقوقِ الإنسان.

٢-٣-٢ المُشاركة المُجديـــة

إن مُصطَلح «المُشـاركة» يُشير إلى مشـاركةٍ كاملة وعلى قَدَمِ المُساواة من قِبَل جميع أفراد المجتمع في عمليات صُنع القرار والأنشطة التي تُؤثر على حَياتهم، في كِلَا المجالين العام

إن مـن أهم أدوار منظمة... يكمُـن في دعم أصحاب الحُقـوقِ للمطالبة بحقوقهم. وهذا يتطلبُ تحولاتٍ رئيسة في النهج الذي تتبناه العديد من الوكالات أثناء ممارسة أعمالها. فبدلاً مـن تقديم الخدمات والدفاع عن الفُقراءِ والمحرومين، يتطلب النهج حقوقـي المنحى من هذه المنظمـات أن تعمل على دعم الناس في المطالبةِ بكلما يحق لهـم. ... وبالتالي، النهج حقوقـي المنحى يتطلب أيضا من الوكالات أن تعمل سـويًا لدعـم عملياتٍ واسـعة النطـاق لإحداث تغييرٍ فـي المجتمع. كما أن دعـم العمليات القائمة على المشـاركة التي تجمع بين الحكومة والمجتمع المدني تُعدُ واحدةً من أكثر السُبلِ فعاليةً لتغيير العلاقات بين أصحاب الحقوق وأصحاب المسؤوليات.

جوكيم ڤيس، «التحديات التي تواجه النهج حقوقي المنحى» نشـرة المعلومات الخاصة بحقوق الطفل، العدد ١٨ ، آذار / مارس ٢٠٠٥، ص ٢٨.

إن النهج حقوقي المنحى يرتكزُ على مبادئَ المشـاركة وتمكين الأفراد والمجتمعات المحلية وتشـجيعهم لإحـداث التغييـر في المجتمـع ، وتمكينهم من ممارسـة حقوقهـم والالتزام بواجباتهم. يُحدِّدُ النهج أصحاب الحقوق (النساء ، والفتيات ، والفتيان والرجال المشمولين باختصاص المفوضية) وأصحاب الواجبات (في الدرجة الأولى الدولة والمؤسسات التابعة لها)، كما يسعى إلى تعزيز قُدُرات أصحاب الحقوق لتقديم مطالبهم من الجهات المسؤولة لتلبيتهـا . ويتطلـب هذا الأمر تَحوُّلاً في المواقف من حيث طريقة عملنا تُجاه الأشـخاص المشـمولين باختصـاص المفوضية، بحيث لا يُنظَـرُ إليهم على أنَّهم مسـتفيدون من تَلقِي المَعُونةِ فحسب، بل أصحابُ حُقوقٍ مُؤَّهلون لِتَلقِيها على نحوٍ قانوني.

بدون المشـاركة الواسعة، سيقرر عَدداً قليلاً من الأشـخاص نيابةً عن الجميع، وبالتالي، يُمكنُ لهؤلاء السـيطرةَ على المعلومات والموارد. كما قد يُؤدي ذلك إلى إسـاءةَ اسـتخدام السلطة، وكذلك الحال بالنسبة للاجئين. إن المشاركة المُجْدِية من جانب الجميع كثيرًا ما تتطلـب بذل جُهودٍ خاصة لضمان توفير فرص محددة والدعم للفئات المُهمّشـة تقليديًا، مثل النسـاء والأطفال[١٦] وكبار السـن وذوي الاحتياجات الخاصة ومجموعات الأقليات، لتمكينهـم مـن المُسـاهمة. إضافـةً إلى أنه قـد يكون من الضـروري العمل مـع الزعماء التقليديين للحصول على دعمهم النشط في هذا الشأن. ويُعدُ هذا الأمرُ غايةً في الضرورة لتفادي المشـاركة الرّمزيةَ والفشـل، بما من شـأنه أن يزيدَ من التَّهمِيـشِ والتمييز. وفي بعض الحالات، لاسـيما في سِـيَاق النازحين محلياً، قد يكون بعض الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية غيرُ قادرينَ أو غيرُ راغبينَ في التعبيرِ عن أنفُسهم بحريةٍ في وُجُود السلطات.

ثمّةَ عدد من المعايير القانونية الدولية تؤكد على أهمية حق المشـاركة، لاسـيما بالنسـبة للنساء والأطفال[١٧]. ويرتبط هذا الحق ارتباطًا وثيقًا بالحق في الحصول على المعلومات: يجب أن يكون لدى الناس فُرَصاً لطرحِ الأسئلة حول حُقوقهم، وإذا لزم الأمر، إلى الطعنِ في المضمون والمساعدة في تحديد ماهية المعلومات وكيفية نشرها.

لقد عملت **منظمة سُـونكي للعدل بين الجنسين**، وهي منظمةٌ غير حكومية في جنوب أفريقيا، على تمكين الأشـخاص المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية / الإيـدز عن طريق تعليمهم ما هي عواقب المرض والأدوية المناسـبة لكل شـخص. أما الهدف من ذلك، فيكمُن في ضمان أن يتمَّكن الناسُ من مُمارسةِ حقهم في تلقي الرعاية الطبية المناسـبة. ونتيجةً لذلك، شـعر الأفراد المصابون بأنهم قادرين على طلـب الحصول على الأدوية الصحيحـة، كما أصبح الأطِبَّاءَ أكثر عُرضةً للمُسـاءلة حيال الخدمات التي يقدمونها.

فـي بعض الأحيان، يُنظَر إلى المشـاركة بشـكل ضيق كوسـيلة من وسـائل تحسـين أداء المشـاريع، أكثر مـن كونها وسـيلةً لتعزيز الـوعي البنّاء باعتبار ذلك أسـاس للمُوَاطَنة النشِـطة[١٨]. ومن خلال المشـاركة الفعالة، يُمكن للمجتمع المحلي أن يدعم أنشطته التي بادر

والخاص. يتوقف مستوى المُشاركة على مدى شعور الناس بالرضى وبجدوى هذه التجربة وما اذا كسبوا شيئا من العملية بالنسبة لهم، وهل اكتسبوا شيئا من هذه العملية. كذلك، تتطلب المشاركة أنه بدلاً من «إبلاغ النَّاس واتخاذ قرارٍ بشأنهم» علينا أن نستمعَ إليهم، حيث أن دورنا يكمُن في تسهيل إجراء المُناقشات والتحليل مع الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، حتى يتمكنوا من تحديد أولوياتهم والنتائج المرتجاة. [١٥]

المشاركة بمثابة :

- حَقٌ وهي أساسيةٌ لاتخاذ القرارات مستنيرة ؛
- تُعزِزُ الحماية وتقلل من مشاعر العجز ؛
- تُمّكن المفوضية من الاعتماد على الأفكار، والمعرفة، والقُدُرات ، والمهارات والموارد لدى الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية؛
- تمكن المرأة، والرجال والفتيات، والفتيان من خلفياتٍ مختلفة من اعادة تكوين احترام الذات والثقة بالنفس ؛
- وتُساعد الناس المشمولين باختصاص المفوضية على التغلُب على الصدمات النفسية الناجمة عن النزوح القسري والتعامل معها .

التّغلُب على الاستبعاد في تشاد

في تشاد، كان يُنظَر إلى مجموعةٍ من اللاجئين، وهم الحدادون، من جانب غيرهم من اللاجئين نظرةً مُتدنيةً، حيث تمَّ اعتبار تلك المجموعة أنها من طبقة دنيا. وكانت تُستَبْعَد من عمليات صُنع القرار، حتى أنها مُنعت من المشاركة في الاجتماعات التي نظمها قادة المجتمع المحلي. وهنا، قام العاملون في المجال الإنساني بمساعدة مجموعة الحدَّادين في تنظيم أنفُسهم واستئناف العمل. وسُرعانَ ما أصبحت هذه المجموعة واحدةً من أولى المجموعات من حيث الإنتاج وتوليدِ الدَّخل. تم تشجيع زُوّارُ المُخيَّم على مقابلة الحدادين، وبما أن قادة المجتمع المحلي رافقوهم، بدأوا في اكتشاف قيمة عمل هذه المجموعة. عندئذٍ، قام قادةُ المجتمع المحلي بتشجيع الحدادين على حُضورِ الاجتماعاتِ الخاصةِ بالمجتمع المحلي، الأمر الذي أدى تدريجيًا إلى مشاركتهم المباشرة في مناقشات قيادة المخيم.

٢

أخـرى. كما انه أثناء النُّزوح، علاقات القُوَّة قد تَتَحـوّل. وفي بعض الأحيان، تُتاحُ لأولئكَ الذين سَـبقَ أن تَمَّ استبعادُهم فجأةً فُرصةً للمشـاركة في عمليات صُنع القرار. ولذلك ، ينبغي تحليلُ تلك التَّغييراتِ المُختلفة بِحيث يتمُّ فَهمُها .

أمـا علاقاتُ القُـوَّةِ بين الرَّجُلِ والمـرأة، فكثيرًا ما تعتمدُ الادوار المتعلقة بنوع الجنسـين، حيث أن بعض هذه الأدوار قد تتسبَّبُ في الحَدِ من قُدُراتِ الأفراد للتمتع بِحقُوقهم. على سـبيل المثال، بعضُ الرِّجال يتعلم انه، ليَتصرَّف «كرجل» ينبغي أن يكونَ متسلط وحتى ان يستخدمُ العُنفَ كوسيلة للسيطرة. ويمكنُ أن يُشكلَ هذا عائقًا وتجربةً سلبية، خاصة إذا كان الرجال يشعرونَ بأنَّ عليهم كَبْحَ عَوَاطِفهم، واستخدام القُوَّة لينالوا الاحترام، وبالتالي الإبقاءُ على علاقةٍ ليستْ بالحميمة مع أطفالهم. واستكشاف جُذورِ تلك الصُّورةِ المُتعلقةِ بالذكورية، يمكنُ أن يوفر لنا فرصةً لمناقشـة أدوار الجِنسـين وعلاقات القوة.[٢١] إن نفسَ هذه الديناميات يمكن أن تُؤثرَ في كيفيةِ تَفاعُلِ الزُّعماء التقليديين في المجتمع، وتوقعات واحباطات الشـباب، وكيفية حكم نُظُم العدالة التقليدية في معالجة مسـائل مثل العُنف المنزلي، والطلاق، وسُـلوك المرأة. وهكذا، فالمرأةُ، من شأنها أن تُساعد في الحِفاظِ على هـذه النُظُـم إذا كان الرِّجالُ يعتقدونَ أنَّ هذا هُو ما يجعلُ منهم «رِجالاً» وبالتالي، فإن أي تغييرات في أدوار الجِنسـين سـوفَ يَتطلبُ من المرأةِ والرَّجُلِ مناقشةَ الكيفية التي يودُّون أن يرتبطَ بعضهم بالبعض الأخر، مما مِن شـأنِهِ أن يعود بالفائدة على الأسـرةِ والمجتمع المحلي.

وهنـاك علاقةٌ هامـةٌ أخرى ألا وهي علاقة السـلطة مـع الأطراف الفاعلـة في المجال الإنسـاني، بما في ذلك الحكومة والشـركاء، وأفراد المجتمع المحلـي الذين يُعتمَدُ عليهم لضمان الاستخدام المناسب للموارد. كما أنَّنا مسؤولون عن تَهيئةِ مناخٍ من الثِّقَة من خلال سُلوكِنا ومَواقِفَنا. وفي هذا الخصوص، تقدم مدونة قواعد السلوك للمفوضية توجيهاتٍ واضحةٍ في هذا الصدد، ويحتوي قسـم ٤ على بعضِ التوجيهاتِ بشأن المعرفة والمهارات والمواقف التي ينبغي تشجيعها لتسهيل الأمور المتعلقة بالشراكة.

من شـأنِ تمكين المجتمع المحلي أن يؤدي أيضًا إلى تعزيز القُدُرات بالنسـبة للعاملين في المجال الإنسـاني. وبدلاً من العملِ في جَوٍ يبدو فيه الاتكال المتبادل شكلي، وأحيانا يسود

٢

بهـا لتحقيق الأهداف المُفضَّلة[١٩] بالنسـبة له. وبالإضافة إلى ذلك، المشـاركة النشـطة من جانب النسـاء، والفتيات، والفتيان والرجال من جميع الأعمار والخلفيات المتنوعة تُعدُّ غايةً في الأهمية للتخطيط المتعلق بتوفير الحماية الفَعَّالة. ولمزيدٍ من التوجيهِ بشأن كيفية إجراء عمليات التقييم التشاركي، يُمكن الرجوع إلى أداة التقييم التشاركي في العمليات – (الصادرة عن المفوضية عام ٢٠٠٦)، والقسم ٣-١-٤ أدناه.

٢-٣-٣ تحليل حول السن، ونوع الجنس، والتنوع

كجزءٍ لا يتجزأ من النهج حقوقي المنحى، يتمُ تَحليل مختلف الحقائق التي يواجِهُها الناس بسـبب سِـنّهم، وجِنسـهم، وتَنَوُّعهم، وجميعها تتعلقُ بالعِرقِ، والدِّيـن، والإعاقة، والتوجُه الجنسي، وغير ذلك من العوامل الأخرى. وفي كثيرٍ من الأحيان، عَدَمَ النَّظر إلى الظروف الخاصة بكل مجموعة، قد أدى إلى اتخاذ إجراءاتٍ أسفرت عن غير قَصْد في خلقِ مَزيدٍ من حالات الاستبعاد والتمييز. وفي هذا الصدد، تَعتمِدُ المفوضية نهجاً ذُي شِقّين لِتعزيزِ المُسـاواةِ بين الجنسـين، والحُقوقِ للجميع: تعميم مراعاة السن والانتماء لأحد الجنسين والتنوع، والعمل الهادف. وهذا يعني أن القضايا المتعلقة بالسـن ونوع الجنس والتنوع يتمُ تحليلها وإدماجها في جميع مجالات عَملِنا. وعندما تُشيرُ التحاليل إلى وُجُود أوجُه عدم المُسـاواة، يتم تنفيذ الإجـراءات الهادفة لتمكين أولئك الذين يجـري التمييز ضدهم من ممارسة حُقوقهم.

٢-٣-٤ التمكين

يمكن أن تُعرّف السُّـلطة على أنهـا القُدُرةُ على القيام بخياراتٍ مُسـتنيرةٍ والتمتع بحرية اتخاذِ الإجراءات. أما التمكينُ فليس شـيئًا يتم «فعلـه» للناس، بلْ عِبارةٌ عن العمليةِ التي يقومُ من خلالها الأفراد في المجتمع بتحليلِ وضعهم، وتعزيزِ معرفتهم ومّواردِهم، وتطويرِ قُدُراتهـم على المُطالبـةِ بحقُوقِهم، واتخاذ الإجراءات اللازمـة لتحقيق أهدافهم.[٢٠] وفي الوقت نفسه، يتمُ الاعتراف بقُدُراتهم ومهاراتهم من قبل الآخرين. ولذلك، يتطلبُ التمكينُ إحداث تَغييرٍ على المُستَوَيَينِ الفردي والهيكلي.

في جميعِ المجتمعات، هناك بعضُ الناسِ مَنْ هُم أقوى من غَيرِهم بسببِ السن، أو الأدوار المتعلقـة بنوع الجنس أو الاثنية أو الانتماء السياسـي أو الوَضعِ الاقتصادي، أو لأسـبابٍ

كبار السّن يقومون باتخاذ الإجراءات

في كُوستاريكا، تم تشكيل مجموعة «الأصدقاء الذهبيون» لتقديم خدمات وُدية وشاملة للاجئين المُسنِّين من خلال منتدى لتبادل المشاعر والأفكار والخِبرات المتعلقة بنزوحهم في كانون الأول / ديسمبر ٢٠٠٥. وقد نمت هذه المجموعة لتشمل الآن أكثر من ٣٥ من اللاجئين المُسنين. وتلتقي هذه المجموعة مرة كل شهر، كما حددتَّ أوجُه القُصور المُثير للقلق والمُتمِثل في عدم وُجود شبكات لتقديم الدَّعم الاجتماعي وغيرها من العَقَبات التي تَحول دُون تحقيق الاكتفاء الذاتي. ورغم أن العديد من اللاجئين المُسنين على استعداد للعمل، إلا أن فُرصَ العمل تُعد نادرةً. كما لاحظ اللاجئون المُسنّون تهميشهم، و لذلك شدّدوا على ضرورةِ رَفع مستوى الوعي حول وضعهم.

تسعى هذه المجموعة للحصول على صفة قانونية كمجموعة مستقلة بحيث تكتسب مكانة أفضل للضَّغطِ من أجل الحصول على الدَّعم والمشاركة مع المنظمات الأخرى. كما تُخَطِطُ المجموعة لإنشاء المشاريع الصغيرة مع اعادة دفع القروض، حتى يتسنى لهذه الجمعية أن يكون لديها دعماً ذاتياً. بعد ذلك، سوف تُودَع الموارد ضمن « صندوق مشترك» لدعم الأعضاء الذين قد تكون لديهم احتياجاتٌ مُلّحة، بما في ذلك توفير الأدوية. وسيتضمن البرنامج : المشاريع الصغيرة والحِرف اليدوية، والخِياطة وصُنع الملابس، ودورة تدريبية حول المهارات الأساسية في الحاسوب الالكتروني. ولدعم أنشطةِ المجموعة في الاندماج في المجتمع المضيف، تُخطِّطُ الجمعية لإقامة لقاء للتعريفِ بنفسها أمامَ الجمعيات المحلية التي تُقدمُ الخدمات لكبار السن في كوستاريكا.

إن الاستدامة هي إمكانية الحفاظ على الإنجازات التي تحققت من أي دعم يُقدّم إلى المجتمع لضمان توفير الحماية الفعَّالة والحلول. أي عَملٍ لن يكون مُستداماً إلاّ إذا كان جميع الشركاء يطبِقون مبادئ النهج مُجتمعي المنحى في مرحلة الطوارئ وطُوال هذه العملية. أما المفوضية فتلعبُ دوراً رئيساً في ضمان إتباع نهج متماسك تبنى عليه الاستدامة. على سبيل المثال، إذا ما قام أحد الشركاء بتطبيق النهج مُجتمعي المنحى في قطاع الصحة، بيد أن الشريك المسؤول عن إدارة المخيم لا يتبع المبادئ ذاتها، فسرعان ما

فيه عميقٍ من العجز في مواجهة تحديات هائلة[٢٢]، فيمكن للعاملين في المجال الإنساني أن يكونُوا أكثرَ واقعيةً إزاءَ محدوديةِ الأدوار التي يمكنهمُ القيامَ بها. ومع الاعتراف بقُدُرات أفراد المجتمع، من شأن ذلك أن يُعزّز من وُجُود علاقةٍ أكثر بنَّاءة ، على أساس الاحترام المتبادَل، مع الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية. وفي المقابل، سيكون موظفو المفوضية وشركاؤها أكثرُ فعاليةً في تقديم الحماية والحلول المناسبة.

٢-٣-٥ الملكية، والحلول والاستدامة

يمكن تحقيق المِلكية عندما يقوم الأشخاص المشمولون باختصاص المفوضية بتَحمُّلِ المسؤولية الكاملة عن استمرار العمل وإدارة الأنشطة والخدمات التي يرونها من الأولويات. وذلك يعد نتيجةً طبيعيةً للعملية التي تحترمُ مبادئ المشاركة والتمكين. أما الدَّعمُ والمساعدة من الجهات الفاعلة الخارجية فقد لا يزالُ مَطلوبًا وذلك بسبب عدم وُجودِ موارِدَ أو فُرصٍ أخرى متاحة.

إننـا كثيـرًا ما نقوم بجمع المعلومات مـن المجتمع وقادتَه دُون الإشـارةِ بوضوح إلى ما قد يتمخـضُ عـن ذلكَ من نتائج. كما أننا قد نَقومُ بتنفيذِ الأنشـطة دُونَ التحقق مما إذا كان مُختلفُ أفراد المجتمع المحلي يُوافقون على الأولويات المُحدّدة. إن من حقِ النَّاسِ أن تُدركَ لماذا نسعى إلى مشاركتهم، وماهية النتائج المُرادُ تحقيقها على الأمدِ البعيد. كذلك، يجبُ أن تكونَ مُشـاركتُهم مضمونةً فـي جميع مراحل العملية، ولا تقتصرُ علـى جوانبَ مُعيّنةٍ قُمنـا بتحديدهـا. فضلاً عن أنه ينبغي أن نسـعى للحصول على وُجُهـاتِ نظرهم بصفةٍ منتظمة حول تنفيذ الأنشطة والتقدم الذي تمَّ إحرازُه.

إن المسـاءلة تتـمُ من خـلال التـزام المنظمة بالاسـتجابة الـى حاجات مختلـف الفئات المعنيـة وايجاد التـوازن ما بينها في عمليات وانشـطة صُنع القـرار، وتنفيذ ذلك. وعند توفيـر الحماية، على سـبيل المثال، ينبغي علـى موظفي المفوضية وشـركائها، أن يكفلوا قدرة الافراد المشـمولين باختصاص المفوضية على المشـاركة بشـكل مُجدٍ، وان يعلموهم بالمخاطـر المتعلقة بحمايتهم ، وان يرصدوا التقـدُم المُحرَز في التصدي لتلك المخاطر[٢٤]. كما أن المسـاءلة تنطوي على زيادة الوعي في الحقوق والواجبات وتطوير قُدُرات الجهات المسـؤولة، مثل قـادة المجتمع المحلي، والسـلطات المحلية والوطنيـة، وموظفي المفوضية وشـركائها، لكـي تفـي بالتزاماتها. كذلك، ينبغي على الجهات المسـؤولة أن تشـارك في عمليات التقييم التشـاركي، بما في ذلك، تحليل المخاطـر المتعلقة بالحماية، والتخطيط والتنفيذ ورصد الاستجابات[٢٥]. وفيما يتعلق بالأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية كأصحاب حقوق، فإنهم سـوف يُساعدون في تفاعلهم مع المفوضية وغيرها من الشركاء على نحوٍ أكثر إنصافا[٢٦]. المسـاءلة تسـتلزم ايضًا الوضوح في ما يتعلق بمن هُو المسؤول عـن مـاذا، وخاصة، فيما يتعلق بدور الدولـة في توفير الحماية، وما قد ينشـأ من قُيودٍ وعوائق.

أمـا الآليات التي يُمكنُ من خلالها للأشـخاص المشـمولين باختصـاص المفوضية تقييم خدماتنا ومواقِفنا فتُعدُّ ضرورية بالنسـبة للمُساءلة والتمكين (راجع القسم ٣-٢-٧ حول المتابعة والتقييم مجتمعيي المنحى). ولكن، ينبغي أن لا يُعَّد التقييمُ غايةً في حَدِّ ذاته. كما أن المُساءلة تعني أيضا أن تكون المُنظمّة على استعدادٍ للاستماع إلى نتائج هذه التقييمات، والتَّعلُّم من هذه العملية، واتخاذ إجراءات من أجل إدخال التحسينات.

٢

سيكون هناك رسائل متضاربةً إلى المجتمع المحلي، وبالتالي حُدوث مُنافسة بين الوكالات. وكذلك الحال، إذا كانت السُّلطات الصحية لا تشارك من البداية في ضمان وُجود ترابط مع نظام الصحة الوطني ، سيكون من الصعب إيجاد حُلولٍ على نحوٍ مستدام. وفي المناطق الحضرية، إذا قامت إحدى الوكالات بإنشاء مركز يُقدِّمُ المُساعدات والمِنَح النقدية ، في الوقت الذي تقومُ فيه وكالةٌ أخرى بحشد المجتمع المحلي، فمِنَ المُرَّجَح أن يتجه الناس فقط إلى الوكالة التي تُقدمُ النتائج السريعة، وعلى المدى البعيد، لن تتعزز قُدرةَ الناس على حماية أنفسهم كما ينبغي.

الاستدامة تعني تنمية المجتمع المحلي: إن البناء على قُدُرات ومهارات أفراد المجتمع المحلي لإدارة هيكلية تمثيلية وعادلةٍ يُمكنُ أن تستجيبَ لتوفير الحماية من المخاطر الفورية وطويلة الأجل وتلبية الاحتياجات، ووضع الحلول، مع احترام الحقوق الفردية. أما المِلكية القُصوى والاستدامة فلن تتحقَّقَ إلاَّ عندما تكونُ التدخلات عبارة عن استجابات لطلبات المجتمع المحلي.

إن دعم الحُكوماتِ والسلطاتِ المحلية والمجتمع المُضيف يُعدُّ غايةً في الأهمية وذلك عند إجراء تحليلٍ واستنباط للحلول مع أفراد المجتمع النازح. ولذلك، ينبغي عدم تجاهل أدوارها وهواجِسُها وأرائها، بغض النظر عن أي أفكارٍ مُسبقةٍ بشأن الموقف الذي ستتخذهُ تلك الأطراف. من جانبها، فإن المفوضية وشركائها، بما فيها وكالات الأمم المتحدة الأخرى، يمكن أن تُساعد في الجمع بين السلطات المحلية والشركاء الحكوميين والمجتمع المُضيف للتغَلُّبِ على الخلافات في المواقف ودعم النازحين.

٢-٣-٦ الشفافية والمساءلة

تُشير عبارة الشفافية إلى «توفير معلومات سهلة المنال في الوقت المناسب إلى الأطراف المعنية وانفتاح الإجراءات والهيكليات والطرق التنظيمية لتقييم هذه الأطراف[٢٣]». كما تتطلب اطلاع الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، والجهات المسؤولة على وُلاية المفوضية المعنية بتوفير الحماية، وسياساتها وقدراتها وعلى إمكانيات المنظمَّة مِن حيث ما تستطيع توفيره القُيود في الموارِدِ البشرية والمادية بالنسبة لها. من جانبهم، يمكنُ للأشخاصِ المَشمولين باختصاص المفوضية، أن يتخذوا قرارات مستنيرة في تحديد أولوياتهم والنتائجَ التي يُمكن تَوقُعها.

- يُوضِّــحُ هذا النهج الأدوار والمســؤوليات مــن جانب أصحاب الحقــوق والجهات المسؤولة ، بما فيها الوكالات الإنسانية والحكومات.

يُشكلُ أساسًا لتعميم مُراعاة السِّن والإنتماء لأحد الجنسين والتنوع

- يُحسّــن من فهــم العلاقات بين المــرأة والرجل، والأجيال المختلفــة و المجموعات المُتنوعة داخل المجتمع.

- يتطلبُ مشاركة من كافة المجموعات في عمليات صُنع القرار والتركيبات التمثيلية التي تحترم حقوق الأفراد.

- يتطلــب تحليل الوضع من حيث مراعاة الســن، ونوع الجنــس، والتنوع في مجال استجابات قسمي الحماية والبرامج، كما يتطلب القيام باجراءات هادفة لمعالجة التمييز.

٢

يُحسّــن من نوعيــة وفعالية العمليات التي تقوم بها المفوضية الســامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

- يُرجح تنبّه موظفي المفوضية والشركاء لمشاكل الحماية في الوقت المناسب إذا تم المحافظة على علاقة قائمةٍ على الثقة.

- يضمنُ أن يكونَ للأنشطةِ صِلة مُباشِرة بالمجتمعات المحلية، وبالتالي ستلبي هذه الأنشــطة كافة احتياجاتهم المتعلقة بجوانب الحماية. وفي حالة الإخفاق في فهم مجتمع ما، وأســاليب عمله، يمكن أن يُؤدي إلى تدخلات غير ملائمة من شــأنها أن تفشل.

- يُقلل من فُرَص الاستغلال وسُوءِ المُعاملة.

فـي أيـار / مايـو ٢٠٠٧ ، قَدَّمت المفوضيـة إطارَ عملٍ حول المُسـاءلة بمـا يتعلق بتعميم مراعاة السـن، والانتماء الى أحد الجنسين والتنوع[٢٧] . بما أن هذه الوثيقة تُعرف المساءلة لكبـار المدراء في ما يخص التعميم والعمل الهادف، لاسـيما في تيسـير عمليات التقييم التشـاركي، ودعـم النهج حقوقـي ومجتمعي المنحى، يمكن أن يسـاعد ذلك الموظفين في ممارسة مسؤولياتهم.

٢-٤ لم استخدام النهج حقوقي ومجتمعي المنحى ؟

إن من شأن هذا النهج أن يبني أو يُعزّز قدرات الافراد والمجتمعات المحلية واتكالها على النفس

- يقوم أعضاء المجتمع بِتَحمُّلِ مسـؤولية تحليـل المخاطر المتعلقة بالحماية والعمل المشـترك على تطوير اسـتراتيجيات الحماية والاسـتجابة لتقديم المسـاعدات والحلول.

- هذا النهج يعترف و يدعم السُـبُل التي يمكن من خلالها للأشـخاص المشـمولين باختصاص المفوضية من حماية أنفسهم عبر الشبكات الاجتماعية الخاصة بهم وموارد المجتمع المحلي مع ضمان الحقوق الفردية.

يُشـجّع على احترام الحقوق، والمُساءلة بالنسـبة للتركيبات القيادية، والوكالات، والدول

- يرى أعضاء المجتمع أن نُظُمهم مُعترفٌ بها، وأنها مُعزّزةٌ وتحظى بالاحترام.

- يتعـرف الأشـخاص المشـمولون باختصاص المفوضيـة على حقوقهـم ويمكنهم أن يدعمـوا تغييـرًا تدريجيًا. وخلال هـذا الدعم، يتم التعرف على المُمارسـات التـي تنتهك حقوق الإنسـان، ومناقشـتها بجدّيةٍ، لاسـيما، فيما يتعلق بالنسـاء والأطفال.

٣

تطبيق النهج مُجتمعي المنحى

يقدِّمُ هذا القسم لمحةً عامة عن مختلف مراحل النهج مُجتمعي المنحى، بدءاً من تحليل الوضع، بما فيه تحليل حول الأطراف المعنية، والتقييم التشاركي والتخطيط. ثم يُفسِّر جوانب مختلفة من حشد المجتمع المحلي وتمكينه، بما في ذلك تحديد بنية القيادة والادارة وتخطيط عمل مجتمعي المنحى والمتابعة والتقييم. كما يسلط الضوء على الحاجة إلى التعرف على الأفراد المُعرّضين لمخاطر متزايدة وإنشاء أنظمة لإدارة الحالات الفردية على أساس العمل مع المجتمع المحلي.

إن المجتمعات والثقافات ليست ثابتة، بل تتغيّرُ باستمرار. وحول مُجتمعات اللاجئين والنازحين محلياً، والعائدين، فلديهم تقاليدهم الاجتماعية، والثقافية والمُمارسات الدينية، والأنشطة الاقتصادية، وجمعيات الربط الشبكي، وآليات للحماية والهياكل السياسية التي كانت موجودة قبل النزوح. لقد تسبب النزوح في تعطيل العديد من هذه الجوانب المألوفة في الحياة، بَيدَ أن ذلك يُمكنُ أيضا أن يكون بمثابة فرصة لِتَعلُّم مهاراتٍ جديدةٍ ودَمجِ مَعارفَ جديدة، وأنشطة وهياكل في الحياة اليومية. أما تنفيذ النهج مُجتمعي المنحى أثناء الأزمات الإنسانية فينطوي على حشد الأفراد والمجتمعات ودعمهم في اتخاذ قراراتهم حول كيفية التعامل مع الاضطرابات، وإعادة إنشاء هياكل المجتمع وضمان أن الحماية والحلول تشمل احترام الحقوق الفردية.

- يُولّد تغييرًا في المواقف يكون بموجبها اللاجئون وغيرهم من النازحين، في صلب القرارات، وأعمال الاستجابة والحلول، ويُعترف بمهاراتهم ومساهماتهم، بدلاً من الاستعانة بجهاتٍ خارجيةٍ في مثل هذه الحالات.

- يُحسّن مُساءلة المفوضية حول الأشخاص المشمولين باختصاصها وذلك من خلال المتابعة والتقييم التشاركيّين.

يُوفر أساسًا لأعمال مستدامة وحلول دائمة

- يُحسّن من فهم السياق المحلي ويسمح لعمليات المفوضية أن تكون أكثر ارتباطًا بالمبادرات الإنمائية[٢٨] الأخرى، وبالهيئات الحكومية.

- يُركّز على الحلول من بداية الأمر، وذلك بالشراكة مع المجتمع المحلي، وبالتالي، يمكن أن يقلل من احتمال طول أمد حالات النزوح.

- يُؤدّي إلى زيادة الفعالية والاستدامة على المدى الطويل من حيث البرمجة وذلك عن طريق إشراك جميع أفراد المجتمع[٢٩].

٣-١-١ تحليل المعلومات

إن هـذه المرحلة تسـاعد علـى تحديد ما هو معروفٌ بالفعل عن الأشـخاص المشـمولين باختصـاص المفوضية ووضعهم وذلك مـن خلال تحليل الوثائق والبيانـات. كما تُتيح لنا فرصةً للتحضير لعملياتِ التقييم المبنية على أساس المشاركة والمشاورات مع التركيز على جانب الحماية.

من المهـم معرفة ثقافة المجتمع المحلي وآليات الحماية التي كانت تحكم المجموعة قبل أن تضطر للمغادرة، كما ينبغي جمع معلومات عن المجتمع المضيف وجميع الأطراف الأخرى. وحيث أن الهدف من جمع تلك المعلومات يكمُن في التعرف على مخاطر الحماية المُحتملة، وتلـك المجموعات من ذوي الاحتياجات الخاصة، فان ثمَّةَ حاجة لجمع معلومات عن عدد الأطفال غير المُرافَقِين من قِبَل ذَوِيهم والمنفصلين عنهم، والأُسَـر التي تترأسها النساء كُلاً بمفردهن، وذوي الاحتياجات الخاصة، وكبار السـن والأُسَر التي يرأسها الأجداد، وكيف تغيّرت الأدوار التي يقوم بها النسـاء والرجال. وعن تحليلِ هذه المعلومات، قد يتمُ الكشف عن المجموعات التي تحتاج إلى حمايةٍ ذات أولوية، بما في ذلك تقديم المساعدة، كما يمكن عندئذٍ تبادل تلك المعلومات مع المجتمع المحلي والمصادقة عليها من قبل السكان المعنيين، وذلك خلال عمليات التقييم التشـاركي. أما فيما يتعلق بإطار عمل تعزيز قُدُرات الحماية التابـع للمفوضيـة، فيعد بمثابـة أداةٍ لتحديد الثغرات في مجال الحماية، ومن شـأنه أن يساعد في وضع التحليل[٣٠]. ولذلك، ينبغي تحليل المعلومات التالية:

خطط العمليات القُطرية، والتقارير السنوية بشأن الحماية، والمعايير والمؤشرات، والأمن، وتقاريـر البعثـات (حول حماية الأطفـال، وخدمات المجتمع، ونـوع الجنس، والعنف الجنسـي والعنـف القائم على نوع الجنـس، وتقارير المُفتَش العـام)، من أجل التعرف علـى الحوادث المتعلقة بالحماية ورصدها، والتحديات الأمنية، وحاجات المسـاعدة؛ لتسـليط الضوء على المشـاكل المسـتمرة والثغرات؛ وتحديد آليات المعالجة والحلول المجتمعية.

قاعـدة البيانات (بروجريس –ProGres) وجميع المعلومات الأخرى ذات الصلة بتسـجيل الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، من أجل الحصول على لمحة عامة للسكان

٣-١ تحليل الوضع

الغرض منه: إن تحليل الوضع يُمَكِّنُ العاملين في المجال الإنساني والمجتمع المحلي من فهم السياق المتعلق بالنزوح أو الأزمة وذلك من أجل تحديد أنسب مسارٍ للعمل، وتحديد أولوياته وتخطيط العمليات لتوفير الحماية على نحو فَعَّال. كما تُعدُ هذه خطوةً هامّةً للغاية في إطارِ الإدارة القائمة على أساس النتائج لأنها تساعد في تصميم المشاريع، وصياغة الأهداف والنتائج المتوقعة.

ما هو. إن تحليل الوضع في المفوضية يتألفُ من ثلاث مراحل مترابطة: تحليل المعلومات؛ والموارد لدى الأطراف المعنية، وتحديد القُدُرات؛ والتقييم التشاركي، للوصول الى فهم مشترك حول المخاطر المتعلقة بالحماية، والقُدُرات والحلول. و يمكن لهذه العوامل أن تؤدي إلى المشاركة في وضعِ خِطَطِ العمليات القُطُرية الخاصة بالمفوضية، أو النداءات الإنسانية فيما بين الوكالات الانسانية الخاصة بالمجتمع. ولذلك، ينبغي القيام بتحليلِ الأوضاع بشكلٍ مُنتظم، بغض النظر عن مرحلة العملية. كما ينبغي على ممثلي منظمات المجتمع المحلي أن يُشاركوا في تخطيط الاجتماعات المشتركة بين الوكالات والأطراف الفاعلة.

كيف يتم القيام بالتحليل. يتم التحليل من خلال مُراجعة مكتبية حول المعلومات القائمة، بما في ذلك البيانات التي تم جمعها عن السكان. كما ينطوي التحليل أيضًا على تحديد مختلف الأطراف الفاعلة لمعرفة رغباتها وأولوياتها، تحديد أنشطتها ومواردها وخبراتها. بعد ذلك، يجري تقييم تشاركي مع عدد من السكان للتعرُّفِ على المخاطر المتعلقة بالحماية التي يمكن أن يواجهوها وعلى قدراتهم ومقترحاتهم واختبار مدى صحة المعلومات والتحليلات المتوفرة. وبالعمل معاً، ينبغي على جميع الأطراف الفاعلة القيام بتحليل النتائج النهائية للتقييم، والمخاطر المتعلقة بالحماية، والحلول المقترحة، والآثار المُتَرتِبةِ على الموارد من أجل تحديد الأولويات والبرامج والميزانيات وإعداد خطط العمل.

الخرائـط الخاصة بمنطقة المنشـأ ومنطقـة النزوح. يُرجى الأخذ بعـين الاعتبار القرُب من الحدود أو منطقة الصراع، والموارد المتوفرة، وفي حال دراسـة وضع السـكان في المناطق الحضرية، الأخذ بعين الاعتبار أين يعيش هؤلاء الناس.

القيام بملاحظة العوامل الأخرى مثل توفر الأراضي، ومساحات القِطَع الأرضية، ومواقع المنشآت الرئيسـة، والموارد الطبيعية، والأسواق المحلية، والخدمات ومناطق الصِّراع المعروفة، والألغام الأرضية، والعُنف، والممارسـات الاستغلالية وانعدام الأمن، أماكن وطرق محددة معروف عنها أنها تُشـكل خطرًا على الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية. كما يمكن أن تُستخدم هذه المعلومات على نحو أفضل في وقت لاحق أثناء العمليات التشاركية كالمجموعات المركزة لتشجيع النقاش حول الحماية والمشاكل ذات الصلة بالحماية المنطقـة المُضيفة. وفي المناطق الحضرية، يُرجى أخذ بعين الاعتبار المسـافة للوصول إلى الخدمات، بما فيها مكاتب المفوضية وشـركاؤها، والمراكز التي يمكن توجيه الموارد اليها لتخدم الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية على نحو أفضل.

٣

وعنـد مُراجعـة المعلومـات المتوفرة عن طريق اسـتخدام منظور السـن، ونـوع الجنس، والتنوع[٣٢]، يتم النظر فيما يلي:

لمحةً عن المجتمع المحلي، بما في ذلك القدرات والمهارات، ومن هو الأكثر تعرُّضًا للخطر.

كيف يتم تنظيم المجتمع المحلي، وهياكله الرسـمية وغير الرسـمية والأدوار التي تقوم بها هذه التركيبات في حياة المجتمع.

مدى مشاركة النساء، والفتيات، والفتيان والرجال من جميع الأعمار والخلفيات المتنوعة، بمـن فيهـم ذوو الاحتياجات الخاصة، فـي إدارة المجتمـع وصُنع القرار، ومـن الذي قد يُستبعد ولماذا.

آليـات حماية المجتمـع المحلي لدعم ذوي الاحتياجات الخاصـة وغيرهم من المجموعات المستضعفة، والتعرف على أولئك الذين يتعرضون لمخاطر متزايدة[٣٣].

بحسب العمر والجنس، وتكوين الأُسرة، من حيث العرق / والدين والاحتياجات المحددة[٣١]. على موظفي خدمات المجتمع والحماية، التأكد من جمع وتحديث المعلومات بحيث تتضمن بيانات عن المجموعات من ذوي الاحتياجات الخاصة بصورة منتظمة، بالإضافة إلى ضرورة التعرف على الأشخاص المُعرّضين لمخاطر مُتزايدة ليتم متابعة حالتهم.

التقييمات والتحليلات القائمة، مثل تقارير متابعة سلة الغذاء والتقييمات الغذائية المُعدّة بصفة مشتركة من قِبَل برنامج الغِذاء العالمي والمفوضية، والتقارير الصحية، بما في ذلك، بيانات حول نُظُم المعلومات الصحية، ودراسات حول فيروس نقص المناعة البشرية المُكتسب / الإيدز، والتقييمات البيئية، والمُسوحات الاقتصادية، ودراسات الجدوى حول كسب الرزق، من أجل معرفة النظام الغذائي والقُدرة الشرائية للسكان في المنطقة المحلية، وبشأن أثر النزوح على الموارد الطبيعية.

دراسات التشريعات الوطنية والأحكام ذات الصلة بالأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية من حيث العُمر، ونوع الجنس، والتنوع، وذلك من أجل أن نفهم كيف وما إذا هؤلاء الأشخاص يتمتعون بحرية التنقل، والمُساواة، والحقِ في العمل، والوُصول إلى الخدمات، وحماية الأسرة والطفل.

التقارير والخِطط الحكومية حول الصحة والتعليم والخدمات الوطنية الأخرى، لمعرفة كيفية إدراجها احتياجات الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، لاسيما في حالة النازحين محليًا والعائدين. ومن المُهم أيضًا مراجعة الخطط القُطرية للأمم المتحدة لمعرفة كيفية إدماجها هؤلاء الأشخاص وحشد الدعم لإدراجهم ضمن تلك الخطط.

تحليل الوثائق السياسية لمراجعة الوضع في مناطق النزوح وبلد المنشأ، والتقارير الواردة من المنظمات غير الحكومية، والجامعات، ومنظمات حقوق الإنسان وغيرها من منظمات المجتمع المدني، مثل المجموعات النسائية المحلية، التي تقدم تحليلات حول وضع حقوق الإنسان، والدراسات الإثنوغرافية والأنثروبولوجية.

عشرة أسئلة للطرح أثناء تحليل بيانات التسجيل

حدد النسبة المئوية للسكان حسب الجنس، الفئة العمرية، وغيرها من العوامل، والنظر فيما يلي:

- ✓ هل هي نفس النسب المتواجدة عند السكان المحليين؟ هل تتفق البيانات المتاحة مع البيانات من بلد المنشأ؟
- ✓ هل هناك نسبة مئوية أعلى من المتوسط عند النساء؟ الأطفال؟ كبار السن؟ ذوي الاحتياجات الخاصة؟
- ✓ إذا كانت هناك مجموعة ما، مثل الرجال البالغين، أو الأطفال الصغار، يبدو أنها أقل أو أكثر تمثيلا، ينبغي معرفة السبب.
- ✓ هل تم تدريب فريق التسجيل حول كيفية التعرف على وتسجيل الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة والأشخاص المعرّضين لمخاطر متزايدة؟
- ✓ هل تم تسجيل الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة بالتفصيل والتنسيق مع قسم الخدمات الاجتماعية للمفوضية؟ وإذا لم يكن الأمر كذلك، لماذا وكيف سيتم ذلك؟
- ✓ هل تم تدريب المسؤولين حول فهم المعايير الخاصة بتسجيل الأطفال غير المرافقين من قبل ذويهم والمنفصلين عنهم؟
- ✓ هل تشير التركيبة السكانية إلى احتمال تعرّض أية مجموعة مُعيّنة لمخاطر حماية؟
- ✓ من الذي قد يكون أكثر عرضة للمخاطر؟ لماذا؟ وما هي الإجراءات الفورية التي يجري حاليا اتخاذها لحماية هؤلاء الأشخاص؟ هل تم وضع نظام لإدارة الحالات الفردية على نحو يكفل السرية ؟
- ✓ هل لديكم بيانات عن هيكلية الزعامة؟ هل توجد أية مجموعات، لاسيما من الأقليات ، والشباب والنساء ، لا تُمثّل؟ وإذا كان الأمر كذلك، لماذا؟
- ✓ كيف هو الوضع الاجتماعي والاقتصادي والعرقي واللغوي والديني للاجئين مقارنة بالمجتمع المحلي المضيف؟

٣-١-٢ تحليل حول الأطراف المعنية

إن تحليل وضع الأطراف الفاعلة ينطوي على التعرُّف على جميع أولئك الأفراد أو الجماعات التي يمكن أن تتأثر جرّاء القيام بعملٍ مُعيّن، وبالتالي يكون لها اهتماما خاصًا في المشاركة في التخطيط للأنشطة أو يُمكن لها أن تُؤثر في العملية. كما يمُكن

الموارد المتاحة للناس، مثل الأرض، والأدوات، والمهارات، والأسواق غير الرسمية.

علاقـات السُـلطة مع مختلف أعضاء المجتمع المحلي: من له سُـلطة علـى من؟ كيف تتم ممارستها ولمصلحة من؟

الخدمات والتسـهيلات المتاحة للأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية عند المجتمع المضيف والحكومة المحلية.

التفاعل بين المجتمع المضيف والأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية ونقَاط التوتر.

التحديات الرئيسة للحماية وإمكانيات إيجاد حلول دائمة.

الوضع في بلد المنشأ والتغييرات بسبب النزوح.

مـا هـي المواضيع ومن هـم الأفراد الذيـن ينبغـي التركيز عليهـم أثناء مرحلـة التقييم التشاركي.

مجموعة من الوزارات يمكن أن تُوفر الخبرة والدعم القيمين

جمهورية الكونغو الديمقراطية: خلال تدفق اللاجئين الأنغوليين إلى كيمفولا ، قام المختصون في التغذية من وزارة الصحة بارشـاد استجابات العمليات الميدانية. كما قامت وزارة التربية والتعليم بإدراج مادة السلام ضمن المناهج الدراسية الوطنية.

موزامبيق: تقوم وزارة الصحة بالإشـرافِ على المرافق الصحية في مخيم للاجئين، كمـا تقوم أيضًا بتقديم الأدوية ومراقبة تعيـين الموظفين المحليين ومن اللاجئين في القطاع الصحي.

ليبيـريا: تتولى وزارة التربيـة والتعليم الدور القيادي لمجموعة مُكوَّنة عدة وكالات، للعمل على دمج برنامج مادة السلام ضمن المناهج الدراسية الوطنية.

تشـــاد: قامت وزارة الرعاية الاجتماعية عام٢٠٠٤ بتفويض موظفي قسم الخدمات الاجتماعية لدعم عملية الطوارئ في الاستجابة لمواجهة تدفق اللاجئين من دارفور.

كولومبيا: ينص القانون الكولومبي على تبنّي تدابير لمنع النُزوح القسـري ولتوفير المسـاعدة والحماية، والدمـج الاجتماعي والاقتصادي، واسـتقرار النازحين محليا بسبب العنف. كما قامت وزارات التعليم والصحة والداخلية بتشكيل جُزءٍ من النظام الوطني للرعاية المتكاملة للأشـخاص النازحين. مـن جانبها، تعمل المفوضية ضمن نظـام يهـدف إلى ضمان المسـاواة في الوصـول الى الحقوق الخاصة بالأشـخاص النازحين محليا والتمتع بها.

أفغانســتان: قامت وزارة التنمية الريفية وإعادة التأهيل ووزارة اللاجئين والأشخاص النازحـين بلعـب دورٍ رئيـس في نشـر المعلومات المجتمعيـة والقرويـة الصادرة عن المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين على الأطراف الفاعلة الأخرى.

إن أية هيئات إضافية أو خدمات أنشـأتها الأطراف الفاعلة في المجال الإنسـاني ينبغي أن يُخطَط لها بحيث تكون مكملة للأنظمة الوطنية، وبالتالي، يمكن استيعابها ضمن تلك الأنشـطة، إمّـا على الفور أو في نهاية المطاف. ولذلـك، ينبغي أن تكون هذه هي القاعدة بالنسبة للأشـخاص النازحين والعائدين، على أسـاس مبدأ عدم التمييز بين المواطنين. وفي هذا الصدد، ينبغي علينا أن نُشـجِع الحكومات على رئاسـة اللجان الخاصة بتقديم خدمـات التعليم والصحة للاجئين. أما السـلطات المحلية فيُمكن لها أيضا أن تقوم بلعب

لهـذه الأطراف أن تكون أصحاب حقوق ومتوجبات في آنٍ واحد. وتشـمل هذه الأطراف الشـركاء التنفيذيين، والسُـلطات الوطنية والمحلية، ووكالات الأمم المتحدة، وأعضاء من المجتمع المحلي، بمنٍ فيهم قادة المجتمع والزعماء التقليديون، والمجتمع المدني (المنظمات غيـر الحكومية المحليـة، والجماعات النسـائية، ومجموعات حقوق الإنسـان)، وأعضاء مجلس الإدارة في المدارس، والمنظمات الدينية، والمجتمعات المضيفة ومنظماتهم. ولذلك، ينبغي علينا أن نقوم بتوثيق مستوى تأثيرهم، ووضع خريطة حول أنشطتهم والعمل معهم لتخطيط تلك الأنشطة[٣٤]. أما الشراكة فيما بين هذه الأطراف فتعدُ أساسيةً لإيجاد نهج مُجتمعـي المنحى، ليعزز كل منها عمل الآخـر. إن البعض من هذه الإطراف الهامة تتكون من:

حكومات بلـد اللجوء وبلد المنشأ

تقع على عاتق حكومات بلد اللجوء وبلد المنشـأ المسـؤولية الرئيسة في حماية اللاجئين والنازحين محليا والعائدين. وفي المُمارسة العملية، تتفاوت الدُوَّل في قُدرتها أو رغبتها في الوفاء بالتزاماتها. وفي سياق اللاجئين، قد تَفْرِضُ هذه الحكومات قُيوداً، مثل محدودية أو عدم القُدرة في توفير فُرَص العمل، والتعليم أو غيرها من الحقوق الأساسية، أو تُصّرُ علـى أن يعيش الأشـخاص المشـمولين باختصاص المفوضية في إطـار منطقةٍ لا يمكنهم تجاوزها أو في بيئةٍ مُسـيطَرٌ عليها، مما يُؤثر على حماية هؤلاء الأشخاص. وقد أنشأت بعض الحكومات إطارًا واضحًا لضمان توفير الحماية والأمن وتقديم المساعدة للأشخاص المشـمولين باختصاص المفوضية مـن خلال الإدارات الوطنية. بينمـا قد تكون حكومات أخرى على استعداد لتقديم خدماتها كجزءٍ من مسؤولياتها بموجب اتفاقية اللاجئين لعام ١٩٥١. أما فيما يتعلق بالأشـخاص النازحين محليا والعائدين، ينبغي مراجعة مسؤوليات الدولة ضمن سـياق القانون الدولي لحقوق الإنسـان والتشـريعات الوطنيـة. ومن المهم العمل مع السلطات الحكومية من البداية قدر المستطاع والاستفادة القصوى من خبراتها وهيئاتها لتنفيذ البرامج المتعلقة بدعم الأشـخاص المشـمولين باختصاص المفوضية بدلاً من ايجاد خدمات مُوازية.

المجتمع المضيف

تتأثر المجتمعات المضيفة جرّاء تدفق اللاجئين، أو الأشخاص النازحين محليا أو العائدين، فضلاً عن أن التدفق الجماعي للوافدين إلى المناطق الريفية له تأثير كبير على البيئة والموارد الشحيحة أصلاً. إن الأُسَر المُضيفة، لاسيما في أوضاع النزوح المحلي، تقوم باستضافة النازحين في ديارها، وتقوم بتوفير الدعم والحماية، وتقاسم الموارد الشحيحة معهم. لكن الاستجابة لا تكون دائماً سخية: ففي المناطق الحضرية، يمكن أن تتضخم الإيجارات، وتكون أماكن الإقامة صعبة الايجاد، كما يمكن للأجور في القطاع غير الرسمي أن تنخفض كثيراً إذا كان سوق العمل مليئاً بالعاملين. وفي بعض الأحيان، فيما قد يرى بعض المجتمع المضيف الفوائد المحتملة من الوافدين الجُدد، مثل القُدرة على العمل والتجارة معهم، قد ينظر البعض الآخر من المجتمع، إلى الوافدين على أنهم مسؤولون عن أي تدهورٍ يحدث للمجتمع، سُواءً من الناحية النظرية أو الفعلية. ومن أجل تهدئة التوترات بين المجتمعين، ينبغي الحفاظ على حوار مستمر مع المجتمع المضيف، وإبقائه على علم بما يحدث ودعم الأفراد في أي طريقة ممكنة لمعالجة بعض التحديات التي يواجهونها. وكلما كان ذلك ممكنًا، ينبغي أن يُشارك المجتمع المضيف في التقييم التشاركي وينبغي معالجة همومهم في أي استجابة انسانية.

دور رئيس في نزع فتيل التوتر مع المجتمع المضيف، كما ينبغي أن تكون هذه السلطات مشاركة في التخطيط منذ بداية العملية.

عشر نصائح حول العمل مع الحكومات

- ✓ تذكر انك ضيفٌ في البلد وأنك هناك لتقديم الدعم والعمل بالتعاون مع الحكومة.
- ✓ كن متواضِعًا ، مُحترمًا وتعلَّم من الجهات المضيفة.
- ✓ إن مواقفك ومهاراتك في التفاوض هي أفضل ما لديك من إمكانيات لإقامة علاقة تتسم بالاحترام المتبادل.
- ✓ لضمان أن تكون البرامج مُستدامة ، قم بتقييم وضع اللاجئين من حيث الوصول لتلقي الخدمات الوطنية واعمل على دمج احتياجاتهم ضمن الخدمات الحكومية والتخطيط الجزئي والكلي.
- ✓ ضمان الوصول غير التمييزي لتلقي الخدمات الأساسية للأشخاص النازحين محليا والعائدين.
- ✓ تقديم الدعم للهيئات الوطنية لإدماج احتياجات الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية في النُظُم القائمة، مثل الصحة والتعليم، بدلاً من إنشاء خدمات منفصلة.
- ✓ تحليل أثر التشريعات الوطنية على الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية وحشد الدعم للالتزام بالمعايير القانونية الدولية.
- ✓ منذ البداية، قُم باستكشاف كافة الإمكانيات لدعم الخُبراء في الوزارات الوطنية والمحلية، مثل رعاية الأسرة، وحماية الطفل، والصحة، والتعليم، والرياضة، والشؤون الثقافية، في إنشاء وتقديم الخدمات إلى الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية. وهنا، ينبغي أن تتولى السلطات الوطنية التنسيق الريادي في هذا الجانب.
- ✓ تشجيع السلطات الوطنية في المشاركة في التقييم والتخطيط وتنفيذ الأنشطة مُجتمعية المنحى، مع الأخذ في الاعتبار حُرية التعبير والأمن.
- ✓ تشجيع الاتصال المباشر بين النازحين والمجتمعات المضيفة، والسلطات لتسهيل التفاهم المتبادل وتعزيز قدرات مجتمع النازحين في مجال حشد الدعم.

وفي كثيرٍ من الحالات، فان رسم خرائط الوكالات سيُلقي الضَّوءَ على الوكالات من حيث المهارات والخِبرات في عمليات التقييم التشـاركي. كما أن رسم الخرائط المذكورة ينبغي أن يُحدّد الشركاء غير التقليديين، مثل أولئك الذين يعملون في القطاع الخاص، بامكانهم دعم أنشطة التنمية ولديهم الرغبة بذلك.

تتضمن ولايات العديد من الوكالات قضايا تشـمل النـزوح، لكنها لا تُركِّز بالضَّرورةِ على ذلك، مثل الصحة والتعليم، أو الزراعة. ويمكنُ أن تكون هذه الوكالات بمثابة شركاء مهمين في ضمان دمج النازحين ضمن الاستراتيجيات الوطنية المُتفَق عليها مع الحكومات. وفي بعـض الحـالات، يمكن للمفوضيـة أن تسـاعدهم وبالتعاون مع الحكومة لحشـدِ الدعم وإدراج مجال الحماية ضمن جدول الأعمال الوطني.

العمل مع الشـركاء الوطنيين والدوليين ووكالات الأمم المتحدة لمعرفة طرقهم التشـاركية والاتفاق على آليات التنسـيق، باسـتخدام فِـرق متعددة[٣٥] الوظائف، لدعـم تنفيذ النهج مُجتمعـي المنحى، بالإضافة إلى تشـجيع جمع المـوارد والخِبرات لِصالِـح برنامج العمل وتعزيز القُدُرات المحلية. وفي المقابل، فان من شـأن هذا أن يسـمح بتسليم هذه الأنشطة بسـهولة إلى المجتمعات المحلية لتتولى القيام بها بالتعاون مع المُنظمات الوطنية ووكالات التنمية عندما يحين الوقت للانسحاب.

ينبغـي على موظفي المفوضية المُشـارَكة في النهج الجماعي وسـط الوكالات عند الأخذ به (لمزيد من المعلومات راجع القسـم ٥-٤) وتعزيز النهج مُجتمعي المنحى وتعميم مراعاة السن والانتماء لأحد الجنسين والتنوع[٣٦].

عشر نصائح حول العمل مع المجتمعات المحلية المضيفة

- ✓ تحليل أثر النزوح، الوافدين الجُدُد، ثغرات الحماية الإضافية أو العالقة، فضلاً عن أثر التدخلات على المجتمع المضيف.
- ✓ التعرف على القادة الرسميين وغير الرسميين في المجتمع، بمن فيهم النساء وممثلي الشباب، وإجراء اتصالات معهم في أقرب وقت ممكن.
- ✓ إدراج المجتمع المضيف في التقييم التشاركي.
- ✓ العمل مع المجتمع المضيف للتعرف على مخاطر الحماية التي يواجهها النازحون والبحث معهم في كيفية الوقاية، بالإضافة إلى مناقشة أثر النزوح على موارد المجتمع والحياة اليومية.
- ✓ مناقشة الخطط مع المجتمع المضيف والسعي إلى معرفة أفكاره ووجوهات نظره.
- ✓ التأكد من أن التدخلات لا تؤدي إلى تفاقم في التوترات بين المجتمعات المختلفة.
- ✓ تشجيع إنشاء لجنة مشتركة حول الاستضافة / اللاجئين / والنازحين محليا لتحليل الوضع وتسوية الصراعات.
- ✓ إدراج القادة المحليين في برامج التدريب، على سبيل المثال عن حقوق الإنسان.
- ✓ حيثما يكون مُمكنًا، ضمان أن يستفيد المجتمع المحلي أيضا من الخدمات، القيام بمعالجة هموم المجتمع المضيف في الوقت المناسب.
- ✓ رصد الديناميات التي تتم بين النازحين والمجتمعات المُستقبلة لهم .

منظمات الأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية والوكالات الأخرى

من المُهمِّ التعرف على كُلٍ من منظمات الأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية (الشركاء وغير الشركاء) والوكالات الأخرى التي قد تشارك في العمليات، بما فيها المنظمات المجتمعية، والجمعيات النسائية، ومجموعات حقوق الإنسان. ولذلك، يتم القيام بوضع خريطة حول أنشطتها لتجنب الإزدواجية، والعمل معها لضمان سَدٍّ أي من الثغرات على نحوٍ ملائم، والعمل على تقييم استراتيجيات الوكالات، وقدراتها ومساهماتها ومدى دعمها للمشاركة المجتمعية والنهج مُجتمعي المنحى. وفي كثير من الأحيان، يعد الشركاء العاملون في المجتمعات المحلية من أفضل مصادر المعلومات الأساسية ويمكن لهم توفير الإجابة على كثير من الأسئلة. فعلى سبيل المثال، الموظفون في القطاع الصحي على إطلاع بممارسات مثل خِتان الإناث والزُوَّاج القَسري المُبكِّر؛ وكما أن موظفي التعليم من المرجَّح أن يعرفوا الكثير عن التجنيد العسكري، وعن حالات الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.

أن تُسـهِل إجراءات المناقشات المباشرة بين الأشـخاص المشمولين باختصاص المفوضية، والجهـات المانحة مثل تنظيم الزيارات الميدانية، وتسـهيل مشـاركة الجهـات المانحة في اجتماعـات التخطيط والتقييـم، وزيادة اهتمام الجهات المانحة فـي العملية، والأولويات الخاصة بالأشخاص المعنيين. وقبل كُل شيء، من المُهم إشراك الجهات المانحة في تحليل ثغـرات الحماية والتحديات، وإبلاغهم بِقُدُرات المفوضية المحدودة في القيام بالتدخلات بسبب عوامل مثل الصعوبات السياسية والمالية.

وفـي **كولومبيا**، يوجد لـدى المفوضية إسـتراتيجية محلية لجمـع التبرعات التي توفر بشـكل منتظم معلومات حديثة عن الحماية والمسـاعدة للأشـخاص النازحين محليا لوسـائل الإعلام، وممثلي الحكومات المانحة، والوكالات الإنسانية، وذلك من خلال شـبكة الإنترنت، والصُحف المحلية والتلفزيون، والمنشورات، و المُلصقات. أما الاجتماعـات مع الجهات المانحة والجهات المانحـة المُحتمَلة على الصعيدين الدولي والوطني، فيتمُ تنظيمها في بداية السنة لمُناقشة الأنشطة المُخطَّط تنفيذها. وطُوال العام، يتمُ إبلاغ الجهات المانحة عن التقدُّم المُحرَز في التنفيذ، كما يتمُ توجيهُ الدُعوة لهـا بالقيام بزيارات ميدانية لزيادة فهمها للمخاوف المتعلقة بالحماية، وللاشـراف المشترَك على تنفيذ المشاريع.

٣

القادة الرسميون وغير الرّسميين

ينبغي التعرُف على القادة من بين الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية في المجتمع المضيف، لمعرفة ما إذا كانوا مُنتخَبين ديموقراطياً، ذاتيا، أو بصفة غير رسمية. وإذا كانوا مـن الذُّكور إلى حد كبير، يتم التأكد من وُجود هياكل للقيادة النسـائية، مثل القابلات أو النساء من كبار السن، أو المُعالجات التقليديات. وقبل الاتصال بهؤلاء القادة ينبغي معرفة مـا إذا كانـت هناك قواعد، أو سـلوكيات متوقعـة واحترامها عند الاتصـال. قُم بتدوين أسماء الأفراد من أولئك الذين يساعدون في إقامة اتصالات مع باقي المجتمع. كذلك قُم بتوضيح دور وأهداف المنظمَّة واطلب منهم التعاون، بالإضافة أخبارهم أنك ستقومُ قريبًا بإجراء تقييم يشـارك فيه جميع أفراد السـكان، واطلب الحصول على مشورتهم دعمهم في ترتيب ذلك. وإذا فشـلنا في لقـاءَ هؤلاء الناس المُعترف بهم كقـادة للمجتمع المحلي، يُمكن أن يُؤدي ذلك إلى العِداء وعدم الثقة، الأمرُ الذي قد يُعوِّق تنفيذ الأنشطة، ويقوض

عشر نصائح حول العمل مع وكالات الأمم المتحدة والشركاء من المنظمات غير الحكومية

- ✓ التركيز على بناء الاحترام المُتبادَل والأهداف المشتركة.
- ✓ تجنب التداخل، والتسابق في حُروب المنافسة، والمبالغة في التقييم.
- ✓ التركيز على سَد ثغرات الحماية.
- ✓ بناء علاقات على قدم المساواة، لاسيما مع الشركاء من المنظمات غير الحكومية، والسعي للحصول على المشورة والخبرات والآراء التي يُمكن لهؤلاء الشركاء أن يقدموها.
- ✓ تأكد من فهم ولايات وأدوار منظمات الأمم المتحدة الأخرى والشركاء ومن قدرتك على تفسير تلك الأدوار المناطة بالمفوضية بشكل واضح.
- ✓ تشجيع فريق متعدد الوظائف بالقيام بتقييمات تشاركية والتعلم من الآخرين كيفية تطبيق النهج الحقوقي والمجتمعي المنحى.
- ✓ إبلاغ المجتمع المحلي، شفوياً وخطياً، من يفعل ماذا لغرض التقليل إلى أدنى حد مُمكن من الارتباك من أجل زيادة الفعالية.
- ✓ في حالات النزوح المحلي، تأكد من أن لديك فهمًا كاملاً حول الديناميات المشتركة ما بين الوكالات المتعددة، لاسيما في ما يتعلق بالنهج الجماعي ومبادئه، إذا كان يجري تطبيقه.
- ✓ التعرف على وكالات المجتمع المدني الرئيسة العاملة في مجال حقوق الإنسان، وحقوق الطفل، وحقوق المرأة، والدعم النفسي والمجتمعي، وفُرص العمل للشباب.
- ✓ تشجيع منظمات المجتمع المدني على توسيع نطاق برامجها الوطنية إلى المناطق التي تستضيف الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضيةُ، وحشد الدعم حول احتياجات هؤلاء الأشخاص وإدراجهم ضمن خطط هذه المنظمات.

مجتمع المانحين

إن الجهات المانحة غالبا ما تعمل في إطار الأولويات المتعلقة بالإستراتيجية العالمية، وسوف تُرَّكِزُ على دعم الأنشطة التي تتصل على نحو واضح بهذه الأولويات. وعندما لا تتوافق هذه الأولويات مع الأولوياتِ الخاصةِ بالمجتمع المدني، ينبغي للمفوضية أن تعمل كوسيطٍ بين مجموعتي المصالح وتمثيل الأولويات التي أعرب عنها الأشخاص المشمولون باختصاص المفوضية لدى الجهات المانحة على نحو شامل.إن من شأن هذا أن يكون أسهل إذا أجري تقييم تشاركي لوضع أولويات المجتمع المحلي. كما ينبغي للمفوضية

الأشخاص النازحون محليًا المنتشرون في مناطق شاسعة

تم وضع الأشخاص من النازحين محليا في الشيشان مع أُسرٍ مُضيفةٍ وفي مراكز جماعية مُتناثرة ضِمن مناطق جغرافيةٍ شاسعة، مما جَعلَ من الصعبِ على فريقِ الطوارئ الاضطلاع بمُهمَّة التقييم والمتابعة على نحوٍ سليم. طُلب من كُل مركزٍ جماعي، انتخاب أشخاص من الذكور والإناث كممثلين، والذين قاموا بعد ذلك بجمع بيانات من حيث العمر، والجنس، والمهارات، ساعدت على العثور على موظفين في مجال الصحة ومدرسين. كما قام هؤلاء المُمّثلون في الإشرافِ على صيانة المراكز الجماعية ومراقبة توزيع المساعدة. من جانبها، قامت الوكالات الشريكة التي تعمل مع كل مَركزٍ في وقتٍ لاحق بإقامة مركزٍ للأنشطة التعليمية للأطفال، بالتعاون مع هؤلاء الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، حيث كانت لديهم خلفية في مجالات التعليم ، في الوقت الذي تم تحديد الموظفين الصِّحيينَ ممن لديهم المهارات المطلوبة. وبعد خمسة أشهرٍ من البدءِ في أعمال حالة الطوارئ، تَمَ استخدامُ نفس النظام للتعرفِ على ممثلين للمراكز الجماعية لمناقشة اهتمامات النَّاس حول القضايا المتعلقة بالعودة إلى مناطقهم الأصلية.

٣

من المُرجَح أن تُركز الاتصالات الأولية في حالات الطوارئ على العمل مع المجتمع المحلي لجمع وتحليل البيانات الأساسية للتسجيل، من أجل تقييم المخاطر المتعلقة بالحماية والاحتياجات الأكثر إلحاحًا، بما في ذلك السلامة البدنية والأمن، والمأوى، والصحة والمواد الغذائية وغير الغذائية، والتعليم والمياه والوَقود . إن هذه المناقشات التي تجري مع مجموعاتٍ صغيرةٍ من النساء، والفتيات، والفتيان والرجال من مُختلفِ الأعمارِ والخلفيات، تُعدُ بمثابة نقطة انطلاقٍ مفيدةٍ لتحديد مَنَ الذي سَيقومُ بماذا، وكيف ينبغي توزيع المساعدة. كما أن الاجتماعات مع المرأة، بمن فِيهنَّ كِبارُ السِّن والفتيات، فسوف تتيحُ فرصةً لمناقشة المخاطر المتعلقة بالحماية، والحصول على الرعاية الصحية والتعليم، وعلى معلومات حول ما يفضلن في مسائل مثل المواد الصحية وإمدادات الوَقود . أما الاجتماعات مع الأولاد يُمكن أن تكون مفيدة في التعلُّم عن احتمال التجنيد القسري. وفيما يتعلق بالمعلومات حول تنقل الأشخاص ذوي الاعاقات الجسدية، وأي تمييز قد يتعرضون له، وسهولة وُصُولهم لتلقي الخدمات، فان أفضلَ وسيلةٍ لتحقيقِ ذلك تكونُ من خلالِ الاجتماعات والزياراتِ المنزلية.

العلاقة مع بقية أفراد المجتمع. (نصائح حول إقامة الاتصالات بقادة المجتمعات المحلية معروضة في الأقسام ٣-١-٣، «إقامة الاتصالات مع المجتمع المحلي»، و«٣-٢-١، رسم خرائط هياكل القيادة والادارة المجتمعية»).

وكثيرًا ما تكون هناك شخصيات أخرى هامة في المجتمع يمكن أن يكون لها تأثير. وقد لا يكون من المُمكن التعرُّف عليها في بداية العملية، بيدَ أن تأثيرها سيكونُ واضحًا عندما يقوم فريق العمل بقضاءِ بعض الوقت مع المجتمع المحلي.

إن من المهم أن يكونَ المرءُ على بيّنةٍ من وجود أو حتى احتمال وجود لجماعاتٍ مسلحةٍ ومن الاتجاهات السياسية المحتلفة داخل المجتمع. إن هذه المعرفة الأساسية لفهم أنشطة المُجتمع كثيرًا ما تُؤثر على نتيجة التدخلات الإنسانية. وعلى الرغم من أنه في كثيرٍ من الأحيان يكون من الصَّعب الحصول على هذه المعلومات، فلا بُدَّ من أن تُجمَع، وتُوثق وتُؤخذ في الحسبان في كافة الأعمال داخل المجتمع، ومع الحكومات، كونها ضرورية لتوفير الحماية.

٣

٣-١-٣ إقامة الاتصالات مع المجتمع المحلي

إن إقامة الاتصالات مع المجتمع المحلي هي ذات أهمية بالغة، لأن هذه الجهود الأولى قد تُحدِّد نمطٍ لتطوُّر العلاقة بين المفوضية وشركائها، والمجتمع المحلي. أما فيما يتعلق بكيفية إجراء اتصالاتٍ مع الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية فسوف يعتمد ذلك على المجتمع والسياق. وحيث أنه لا توجد قواعد ثابتة؛ ينبغي على الأفراد من الموظفين وأعضاء الفريق المتعدد الوظائف أن يستخدموا خِبراتهم ومهاراتهم، ومعرفتهم لتحديد المجموعات أو الأفراد الذين يمكنُ الاتصالُ بهم، وبواسطة من سيتم الاتصال، وما هي القضايا التي ستُطرح. إن موظفي المفوضية المحليين وموظفي الشركاء، والمجتمعات المضيفة والسلطات المحلية يمكنُ أن يكونوا بمثابة مصادرَ هامة للدعم، حيثُ يمكن أن يكونوا قد أجروا مِثلُ هذه الاتصالات. بيد أنه ينبغي علينا أن نُدركَ أن هذه العلاقات معقدة، لاسيما في سياق النزوح المحلي، ولذلك، ينبغي لنا أن نتجنّب بِناءَ أفكارٍ مُسبقةٍ أو إصدار أحكامٍ مُسبقة.

وفـي الحالـة التي طال أمدها في المخيم أو في المسـتوطنات، قد يكـون من المفيدِ العملُ مـع المجموعات المنظمـة ذات المصالح المشـتركة أو المنظمـات المجتمعيـة القائمة، مثل الجماعـات الدينية، وجمعيـات المُزارعين، والجمعيات التجارية، والجمعيات النِّسـائية، ونوادي الشباب، والفئات الاجتماعية الأخرى، باعتبارها نقطةَ دُخولٍ إلى المجتمع المحلي. كما يُمكن لأعضاء هذه الجماعات أن تسـاعدَ في توضيح تركيبة المجتمع واقتراح سُـبُلٍ لإقامة اتصال مع أولئك الذين قد لا يكون لديهم إمكانية الوصول إلى العاملين في المجال الإنساني، مثل ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن.

الوصول إلى النساء

في شرق تشاد، أرسلت المفوضية أحد الخُبراء المتخصصين بنوع الجنس لدعم تعميم رعاية نوع الجنس والشُروع في أنشطةٍ عديدة تستهدفُ النساء من ضحايا الاعتداء الجنسي. وفي مجتمع محافظ مثل مجتمع اللاجئين في شرق تشاد، فالتعرف على الناجيات من العنف الجنسي يتطلب مثابرة حس المراعاة في هذا الموضوع. وعن طريق ضمان أن مادة الصابون كانت تُوزّع بانتظام، الأمرُ الذي كان مُهمًّا بالنسبة للمجتمع، فقد تَمكنَ الخبيرُ المذكور من التفاوُضِ من أجل الوصول إلى النساء ورَحَّب بذلك الرجال. هذا يُعدُ بدايةً للتفاعل المستمر بين المسؤول المختص بنوع الجنس واللاجئين من الرجال والنساء في هذا المجتمع، وخُطوةً أُولى هامة في بِناء الثقةِ بين النساء هناك.

وفي بعض الحالات، قد لا يكون هناك أية مجموعاتٍ مُنظمّة ممن يُمكنُ للمفوضية وشركائها أن تعمل معها. ومن المُرجح أن هذا هو ما عليه الحال في المناطق الحضرية، حيث يكون النازحون مشتتين، أو عندما يكون الناس قد وصلوا لِتَوُّهم إلى مخيمٍ أو مركز عبور من مختلف المناطق ولم يتسنى لهم بعدُ الفرصة لمعرفة بعضهم البعض. ومع ذلك، فمن المُرجّح أن يبدأ الناس بالتفاعلِ حول بعض الهموم المشتركة، مثل الصحة، أو الدين، أو فُرص الأعمال التجارية. وإذا لم يكن هناك أية مجموعات، قد يبدأ الفريق بالتعرف على الأشخاص الذين يمكن أن يُوجّهوا أعضاء فريق العمل ويساعدونهم في حشد المجتمع المحلي.

وحتى في المناطق الحضرية، فالأفراد النازحون عادة ما يتركزون في مناطقَ محدَّدة، وكثيرًا ما يكون لديهم إمكانية للوصول إلى الشبكات غير الرسمية، وقد توجد أماكن يتجمّعون فيها مثل المؤسسات الدينية والخيرية، أو الأسواق، أو المنظمات المجتمعية المُضيفة، حيث يمكن الحصول على معلومات عن كيفية إقامة اتصالات مع الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية. وفي سياق كل من المناطق الحضرية والريفية، ينبغي تطوير إستراتيجيةٍ واضحة وذلك بالتنسيق مع الأطرافِ المعنية، واستنادا إلى عملية رسم خرائط الأنشطة التي قد قمنا بها كجزءٍ من تحليلِ الوضع.

٣-١-٤ التقييم التشاركي، التوقعات، والوقت والموارد

إن التقييم التشـاركي هو عبارةٌ عن عملية بناء لشـراكات مع النسـاء والرجال من جميع الأعمار والخلفيات. ومن خلال حوارٍ مُنَّظّم ومشاركةٍ مجديةٍ من قِبَلِ المجموعات المعنية، يُمكننـا التعرف على مخاطر الحماية وتحديد مجـالات العمل ذات الأولوية. وفي الوقت نفسه،وبشكل مشترك، يمكن تحديد قدرات وموارد المجتمع لمنع المخاطر المتعلقة بالحماية وتحديـد الحلول وتوضيح مسـؤوليات الأطراف الخارجية المعنيـة[٣٧]. وفي هذا الصدد، ينبغي القيامُ بالتشاورِ مع ممثلي المجتمع المحلي قبل القيام بأي عملية تقييم.

© UNHCR / ر. شلساني /٢٠٠٢

عشر نصائح لإجراء اتصالات أولية مع المجتمع المحلي

- ✓ فهم الممارسات والتقاليد التي يتبعها المجتمع قبل إجراء الاتصال يمكن أن يُساعد في تحديد النهج المناسب للانخراط مع المجموعات المختلفة وأفراد المجتمع. ينبغي التركيز على التعلُّم والاستماع، لا سيما في البداية.
- ✓ انتهاز كل فرصة لمناقشة وعقد اجتماع غير رسمي مع الأشخاص المشمولين (في المركز الصحي، أو خلال التسجيل، في نِقاط التوزيع، في طابور للمياه).
- ✓ من يتمكن من إجراء أول اتصالٍ مع العاملين في المجال الإنساني قد يصبح بمثابة «حارس» قد لا يتطرق الى ذكر المجموعات الأخرى في المجتمع التي تحتاج إلى دعم إذا اعتقد أن الموارد شحيحة.
- ✓ التعرف على لجنة قائمة أو منظمة مجتمعية المنحى التي يمكنك من خلالها الوصول إلى المجتمع المحلي وتبدأ في الرسائل. قُم بالالتقاء بالمجتمع المضيف والسلطات.
- ✓ كُن على علم بأن الرسائل قد تصل فقط إلى مجموعاتٍ معينة، مثل قادة المجتمعات المحلية، وليس جميع أفراد المجتمع. قم بوضع استراتيجيات للاتصال بقادة المجتمع والآخرين لضمان أن الجميع مطلع، بمن فيهم الأطفال.
- ✓ تأكد من أن المعلومات تم ايصالها بلغةٍ يمكنُ أن يفهما الجميع، وأنها تُراعي الفوارق الثقافية و أن يُنْظَر إليها من منظورٍ صحيحٍ وأن تُفهم.
- ✓ عند اتخاذ الترتيبات لعقد اجتماعات، تأكد من أنها مناسبة للطرفين وأن الأوقات مُتفقٌ عليها، كذلك تأكد من أن تَصل في الوقت المحَّدد للاجتماعات وتجعلهم ينتظرونك!
- ✓ الانطباع الأول مهم، فالمجموعات أو الناس الذين لم يجتمعوا مع المفوضية أو شركائها يمكن أن يبلوروا وجهة نظر معينة بناءًا على نوعية الناس الذين اختارهم موظفو المفوضية للاجتماع بهم وكيفية تعاملهم وما حدث بعد الزيارة.
- ✓ التأكد أنه من بعد أول اتصال، يتم القيام بمتابعةٍ فوريةٍ وكن على يقظة بما يتعلق بالقضايا الأمنية وتابعها الأمنية ، لا سيما بالنسبة للأشخاص النازحين محلياً.
- ✓ تُعدُ الشفافية، والاحترام والانسجام من الأمور الضرورية لبناء الثقة، والتعاون بين المفوضية وشركائها، بمن فيهم الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية.

- أما النتائج التي توصل إليها الاربعة فرق المتعددة الوظائف فقد أشبعت المناقشات أثناء ورشة العمل النهائية، حيث قامت كافة الجهات الفاعلة بتحليل النتائج بصفة مشتركة، وإتفقت على كيفية المُضي قُدُمًا. وتشمل المواضيع الرئيسة، تحسين إصدار الوثائق والوصول لتلقي الخدمات، التي لا تتطلب توفير تمويل إضافي.

- من جانبها، أكدت المفوضية أنَّ الهُموم والتوصيات المحدّدة التي تمخَّضتْ عنها ورشة العمل هذه، سيتمُ متابعتُها، بما في ذلك دمجها ضِمن مشاريع المفوضية وشُركاؤها التنفيذيون لعام ٢٠٠٧.

- على المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وفَرَق العمل متعددة الوظائف التأكد من إبلاغ اللاجئين بما تم التوصل إليه حديثا بصفة مستمرة ومناسبة، ومن ان باستطاعة اللاجئين التعْبير عن هُمومِهم وإيصالها إلى المفوضية.

٣

من «مُعالجة التوقُعات» إلى الشراكة الحقيقية

«إن كل ما نَراهُ من العاملينَ في المجال الإنساني هو الغُبَارُ الذي تُحدثُهُ السياراتِ ذاتِ الدفع الرُّباعي عندما يقودونها في منطقة تجمُّعِنَا».

«إن إعادة إرساءَ التوازنِ بين منظمات العون الإنسانية والسُّكان المُتضررين تعدُ أساسيةً للمشاركة... كثيرًا ما يكمن الامر في النهج الشخصي، وعقلية و موقف الشخص المعني».[٣٨]

من المُهم أن نُدركَ أن نظرة الناس الى وكالةٍ إنسانية ومُوَظفيها، ستحدد طبيعة العلاقة بين الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية والعاملين الخارجيين في المجال الإنساني. إن الصورة التي نعطيها في طريقة عملنا يمكن أن تخلق التوقُعات، كما أن السيارات البيضاء الكبيرة، والارتفاعَ في الإيجارات في المدن، حيث ننشئ مكاتبنا، وأُسلُوبنا في الدخول في علاقاتٍ مع الناس، يمكنُ أن تخلقَ جميعها انطباعًا عن السلطة والمال.

التقييم التشارُكي في السياق الحضري : جنوب إفريقيا

- سبق التشاركي في جنوب إفريقيا، عدة مناقشات بين المفوضية والشركاء من المنظمات غير الحكومية والحكومة. كما قام أحد المُنسِقينَ بضمان تدفقٍ سَلسٍ للمعلومات بين جميع الجهات الفاعلة.

- أما الفريق مُتعدد الوظائف فكان شامِلاً بقدر الإمكان. كما بُذلت جهود لضمان مشاركة موظفي المفوضية، وشركائها التنفيذيين، والنُظراء الحكوميين الاساسيين العاملين في مجالات متعددة مثل إصدار الوثائق والأمن، والصحة والتعليم، ولضمان خلقِ توازنٍ في نوع الجنس و بين الموظفين الوطنيين والدوليين.

- ونظراً لوسع وتنوع في المناطق التي يقيمُ فيها اللاجئون، تم تشكيلُ أربعة من الفِرقِ متعددة الوظائف، لتغطية كافة المواقع الرئيسة في المناطق الحضرية في جوهانسبرغ، وبريتوريا، وكِيب تاون ، ودربان.

- تم عقد ورشة عمل تدريبية وذلك قبل تنفيذ التقييم التشاركي لضمان أن يكون لدى جميع الأطراف الفاعلة فَهمٌ مشتركٌ حول هذه العملية وهدفها.

- وحول المجموعات الفرعية، فقد تم اختيارها ليس فقط من حيث العمر، ونوع الجنس فحسب، بل أيضا بحسب القومية/الجنسية ، والاحتياجات الخاصة، ومستوى المخاطر.

- لقد تم تنظيم اجتماعاتٍ مُكمِّلة مع المَصارِف، والشُرطة ، وقادةُ مجتمع اللاجئين، ووزارة الصحة، والجمعيات النسائية من اللاجئين بهدف التعرف على المخاوف والمخاطر المتعلقة بالحماية، ومناقشةُ كيفية معالجتها مع السلطات المعنية.

في جنوب إفريقيا أعلاه. إن الناس بحاجة إلى معلوماتٍ عن قُدُراتنا ومحدودياتنا المالية وغيرها، من أجل التوصُلِ إلى خياراتٍ مُستنيرةٍ ومعقولة. إن من شأن المناقشات والردود المنتظمــة ان تمكننا من العملِ من خلال معالجة التوقعــات والاحتياجات قصيرة وطويلة الأجل.

إن معالجــة التوقعــات يعني أن يكــون المرءُ صريحًــا ونزيهًا، والاعترافُ بأن الأشــخاص المشــمولين باختصاص المفوضية هم من أصحاب الحقوق والواجبات ايضًا، على أســاس تحليلٍ واقعيٍ حول قُدُراتهم. فعلى ســبيل المثال، من واجبِ آباء الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصــة حمايــةُ الطفل، بيدَ أن الجُهُــود المبذولة لدعم هذا الالتــزام يجب أن تأخذ في الاعتبار الحواجز التي يُواجهونها والدعم الذي يمكنهم الحصول عليه.

٣

أما العاملون في المجال الإنساني فسيكونُ لهم دائمًا تأثير على الديناميات السياسية والسلطوية داخل المجتمع. ولذلك، يجبُ أن يعترف الموظفون بأهمية بناء الثقة، والتحدث إلى الجميع، والتمتع بالشفافية، وفهم كيف نؤثر على الديناميات الاجتماعية داخل المجتمع، وذلك ببساطةٍ عن طريق اختيار مع من نتكلم أوْ لا نتكلم وذلك أثناء زياراتنا. أما المجتمعات المحلية التي كان لها تجاربُ سلبيةً مع العاملين في المجال الإنساني في الماضي، فقد تكونُ مُتردِّدَةً في المشاركة بحماس مع مجموعة جديدة. وبالتالي، قد نكون متسرعين جدًا في إستنتاج أنَ المجتمع ليس متحمسًا لمساعدة نفسه، بدلاً من ان نحاول معرفة سبب إستجابتهم بتلك الطريقة. وبالتالي، فإن الأمرَ متروكٌ لنا للتغلُّبِ على مثلِ هذه التحديات.

لِمن تعودُ هذه التوقعات؟

عند إجراء التقييمات التشاركية في عامي ٢٠٠٥ و ٢٠٠٦، كان العديد من موظفي المفوضية قلقينَ من أنه لن يكونَ بمقدورهم تلبيةَ التوقعات، وأن لدى الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية «قوائمَ طويلةً» حول الخدمات والمساعدات المتوقعة. بيد أن هذه المفاهيم ليست نتيجة لعمليات المشاركة ؛ على العكس من ذلك، فالنتيجةُ تكمُن في عدم وُجود مشاركة حقيقيةٍ من كلاَ الجانبين. ولذلك، فإن الحلّ لا يكمُنُ في إنهاء الحوار والعودة الى أمان مكاتبنا، بل في بناء علاقة شراكة وانفتاح حقيقيين مع المُجتمعات المحلية، فضلاً عن أن الحُوار المُنتظَم والتفاعل حول ما تم نقاشه يعدان من الأمورِ بالغة الأهمية.

وخِلافًا لما قد يعتقدهُ بعضُ العاملين في المجال الإنساني، لا يتوقع دائما الأشخاص المشمولون باختصاص المفوضية تلبية كل ما ذُكِرَ في قائمة امنياتهم، بل قد يكونون أكثرَ واقعيةً منَّا. ونحن العاملون في المجال الإنساني، مع رؤيتنا الواعية او الباطنية التي تقول «نحن هنا لإنقاذِكم وحِمَايتكم»، إنَنَّا نميلُ إلى التركيز على القائمة، بدلاً من التركيز على بناء شراكة مع الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، بحيث نقوم بدور الوسيط والمسهل وليس بدور القادة او صانعي القرار منفردين (راجع قسم ٣-٢-٥ حول تخطيط العمل المجتمعي). لن تتطلب كل الاقتراحات التمويل ؛ حيث أن البعض منها يتطلب توضيح الأمور، وتبسيطها أو تغيير الإجراءات، كما هو مُبيّنٌ في المثال المتعلقِ بالتقييم التشارُكي

عامل الزمن والمواردَ الأخرى

يستغرق بناءَ الثقة والشراكة الشاملة مع المُجتمع المحلي وقتاً ومواردًا، وسوف تختلفُ هذه الجوانب، تبعًا لتنوُّع المجتمع، ولمنطقة العمل (حضرية او ريفية) وللانتشار الجغرافي للأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، بالإضافة إلى حجم فريق العمل.

إن النهج مُجتمعي المنحى كثيرًا ما يُنظَرُ إليه على أنه عمليةٌ تستغرق وقتًا طويلًا، لأنه ليس لديه أثرٌ سريعٌ وملحوظ. ومع ذلك، فإن هذا الاستثمار في إستراتيجية وفي الشراكة ستُمَكِّنُنا من توفير الحماية والحلول المُستدامة على نحوٍ فعَّال، بدلاً من مُجرَّدِ تقديمِ حُلولٍ سريعةٍ كثيرًا ما يتمخضُ عنها مشاكلَ في وقتٍ لاحق.

يجبُ علينا أيضًا أن نتَذكَّرَ أنَّ الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية كثيرًا ما يتعرضون لضغوطٍ ويواجهون صعوباتٍ اقتصادية. ولذلك، ينبغي أن نأخذ في الحُسبان الجَداول الزمنية الخاصةَ بهم، وساعاتِ العمل، والإلتزاماتِ الأُسرية وغيرها.

فعلى سبيل المثال، في مدينة المكسيكو وانجلترا، قام عددٌ من الفِرَق متعددة الوظائف بإجراء تقييماتٍ تشاركية خلال عطلة نهاية الأسبوع، لأن العديد من هؤلاء الناس كانوا يعملون خلال أيام الأسبوع.

إن استثمار الوقت مُنذُ البداية يُمكنُ أن يُوفِرَ الوقتَ في مرحلةٍ لاحقة، مثل عندما نعملُ مع المجتمع المحلي في جمع وتحليل البيانات، بدلاً من محاولةِ القيام بذلك أنفسنا. إن النقص في المعلومات يُؤدي إلى أخطاءٍ في الحماية، الأمرُ الذي من شأنه أن يُسبِبَّ خسائر في الأرواح. قُم بتكريسِ الوقت الكافي لفهم أولوياتٍ من خلالها المُجتمع المحلي، وبوضع أهدافٍ مُشتركة، والاتفاق على الكيفية التي يرغبُ المجتمع المشاركة ومَنَ الذي سيكونُ مسؤولا عَن مَاذا. وإذا تم اتخاذ هذه الخُطوات على النحو الصحيح، مع احترام ظرُوفِ المجتمع، سيكون من الممكن تجنب الصُعُوبات على المدى الطويل، مثل المشاكلَ الأمنية بسببِ سُوءِ التواصل. وبالإضافة إلى ذلك، فإنَّ التخطيط المشتركَ سوف يُؤدي إلى تحسينِ استراتيجياتٍ حشد الدعم مع الجهات المانحة والحُكومات المُضيفة.

عشر نصائح حول خلق شراكات حقيقية

- ✓ كن مُدركاً لكيف يمكن لسلوكِك الشخصي أن يبعث برسالة خاطئة. قُم بالتفكير في الانطباعات الأولى: هل يراك الناس تتنقل ما بينهم وتُبدي اهتماماً في حياتهم؟ اطرح الأسئلة بشكل لطيف لكن بطريقة جدِّيةٍ؛ ولا تقم بأية افتراضات.
- ✓ اشرح من أنت، ولماذا أنت هناك. ينبغي أن يكون لديك سببٌ وجيهٌ لعقد أي اجتماع أو نشاط، وأهداف واضحة وشرح الفوائد التي تعود على كلٍ من الجهة المنظمة للاجتماع والمجتمع المحلي. أسأل دائما: «لماذا ينبغي على الناس أن يأتوا إلى هذا النشاط؟» بدلاً من افتراض أنه عليهم المجيء.
- ✓ اشرح ما يُمكن ومالا يُمكن فِعلُه، بما في ذلك الإجراءات والتقنيات التي تختارها والقيود التي قد تُواجه المنظمة في الإجابة على أسئلتهم ورغباتهم. لا تقم بإعطاءِ أيةِ وُعودٍ واهية أو تقديم معلومات غير دقيقة.
- ✓ إن مستوى المشاركة والاهتمام يرتبط بكمية المعلومات المقدمة. وفي حالة تقديم معلومات جُزئية فقط، قد يؤدي ذلك إلى عدم الثقة، خُصوصاً إذا كانت تتعلق هذه المعلومات بالموارد، ويمكن ان يؤدي ذلك إلى توقعات زائفة وعدم القدرة على الاستجابة على نحو ملائم.
- ✓ اطلب من الناس أن يناقشوا معك مخاوفهم المتعلقة بالحماية وتوقعاتهم. كُن صريحاً حول قدرتك المحدودة، وكن منفتحاً للاستماع والتعلُّم من قُدُراتهم ومواردهم. كن ثابتًا على ما تشرحه. قُم بشرح التأخيرات والصُّعوبات حال وُقوعها.
- ✓ قُم بمناقشة كيفية متابعة الإجراءات التي ستتم وكيف سوف تُقدمُ تقريرًا إلى المجتمع المحلي حول ذلك. ووضّح الروابط القائمة بين التخطيط والبرمجة والعمليات المتعلقة بالميزانية بلغة مُناسبة.
- ✓ امنح الناس مُتسعًاً من الوقت للتحدث وتأكد من أن اسلوبك يراعي ثقافتهم. تعد البساطة والتواضع أساسيةً للتواصل والمشاركة.
- ✓ لا تقم على الفور بتقديم اقتراح لحل المشاكل؛ دّعِ الناسَ تستوعبُ المعلومات، بعد ذلك، تولّى قيادة المناقشة بشأن كيفية الرد، والموارد التي يمكنهم استمارها، وما يطلبونه من منظمتك أو من أية جهة أخرى.
- ✓ قُم بالاتفاق مع المجتمع المحلي والشركاء حول القواعد والمسؤوليات الاساسية، وإنشاء آليات مشتركة لحل المشاكل و نظام لتلقي الردود حيال التقدم المحرز بطريقةٍ منتظمة. قُم بإجراء تقييمٍ تشاركي بانتظام ، وليس فقط مرةً واحدة في السنة.
- ✓ كن على علم بالسلوك التمييزي او المواقف التمييزية من قِبل الموظفين الدوليين والوطنيين والعاملين في المجتمعات المحلية. فكّر من منظار أصحاب الحقوق والواجبات.

٣

عشر نصائح حول عامل نصائح حول الوقت والموارد

- ✓ ناقش أي نهج أو عمل مع المجتمع المحلي والشركاء الآخرين لمعرفة ما إذا كان لديهم أفكارًا أفضل مما لديك و / أو الاتفاق على نهجك.
- ✓ عليك الحضور في الوقت المحدد! قُم بإعطاء معلومات دقيقة عن مكان الاجتماعات وطول أمدها، انهيها في الوقت المحدد.
- ✓ تأكد من أن الجداول الزمنية للاجتماعات والدورات التدريبية تراعي جداول المرأة والطفل.
- ✓ تذكر أن تطلُب أولاً من الناس في المجتمع المحلي ما قد تحتاج إلى معرفته أو القيام به حيث أن هذا سيُوفِر وقتاً وموارداً بالنسبة للمنظمة.
- ✓ إن رسم خرائط للمجتمع ومهاراتهم وقُدُراتهم يمكن أن تُغني عن الحاجة لخُبراء وعاملين خارجيين، ويمكن أن يزيد من فُرَص العمل وبناء القُدُرات.
- ✓ قُم بالتركيز على الحلول من البداية لتجنب حالات النزوح التي يطول أمدها وتكون مُكلِّفة.
- ✓ استثمر في عمليات التقييم التشاركي. وبمُجرد أن تصبح هذه العمليات وسيلة لممارسة الأعمال، فإن من شأن ذلك تسهيل القيام بالتخطيط، وتحسين التقييمات الشاملة حول الاحتياجات وحشد الدعم للعمليات والتمويل.
- ✓ عند كتابة مشروع ما أو خطة عملية، قُم بتقييم وتسجيل التبرعات التي قدّمها المُجتمع المحلي، مثل النساء اللاتي يقمن بتوفير الغِذاء أثناء ورشة العمل، أو مُترجمين من المجتمع ثم قُم بتشجيع المجتمع على أن يفخروا بمساهماتهم.
- ✓ العمل مع جميع الوكالات والشُركاء لتحديد الموارد وحشد الدعم لتوفير الحلول، مثل التنسيق مع منظمة اليونيسيف على التعليم وتوفير شهادات الميلاد، ومع منظمة العمل الدولية بشأن الدراسات التسويقية والتدريب على المهارات.

٣-١-٥ التخطيط القائم على أساس المُشاركة

إن التخطيط القائم على أساس المشاركة[٣٩] يجلب مُختلف الأطراف التي عملت معاً لإجراء التحليل النهائي حول المعلومات التي تم جمعها من خلال استعراضٍ مكتبي، ودراسة للسياق ولخصائص السكان، والتحليل حول الأطراف المعنية والتقييمات التشاركية. تحلّل الاحتياجات والمخاطر ذات الأولوية المتعلقة بالحماية والحلول المُفضّلة من خلال منظور العُمر ونوع الجنس والتنوع، الأمر الذي يُشكل أساساً لعملية التخطيط. ومن خلال هذه

وفي حالات الطوارئ؟

بالرغم من أن الاستجابات السريعة أثناءَ حالاتِ الطوارئ، هي ضرورية إلاّ أن المحادثات القصيرة مع الجماعات المختلفة، مثلُ النساء اللاتي وقَفْنَ في طابورٍ للحصول على المياه، والمراهقين المجموعين، أو الذين ينتظرون رعاية صحية طارئة، يمكن ان تساعد على الحصول على معلوماتٍ عن المعرضين للخطر، بما في ذلك كُلاً من المخاوف المتعلقة بالحماية وقُدُرات المجتمع.

في الاستجابة لكارثة تُسونامي في سري لانكا، حقَّقَت مُنظمَّة إنقاذ الطُفولة المعايير الدولية الخاصة بتوفير المأوى في حالات الاغاثة والكوارث. ففضلت الاسر المشردة بشكل واضح مآوي المنظمة وكانت التكلفة أقل مُقارنةً بالحلول الأخرى. كما كانت هذه المآوي ناجحة لانه تم التشاور مع من سكن فيها قبل البدءِ بأعمال التشييد، وشاركوا في عملية البناء .

© UNHCR / بنجيلي/ت. ٢٠٠٥

وفي تيمور الشرقية، وأثناءَ عملية طارئة للنازحين محلياً في عام ٢٠٠٦ ،أُجرِيَ تقييمٌ تشاركي عبراستخدام كلا المُناقشات الجماعية والفردية. وكان التقييمُ التشارُكي عبارة عن جُزءٍ من إستراتيجية أوسع للحماية وليس ممارسةً تُنَفَّذ لمرةٍ واحدة. ومتابعةً للمناقشات الأولية، كان على الفِرق العودة إلى نفس النازحين محلياً كُلَّ أسبوع لرصدِ حمايتهم. سَمَح هذا الأسلوب للموظفين والأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية بتكوينِ علاقة مبنية على الثقة والحصول على مزيدٍ من المعلومات على نحوٍ مُتعمِق.

بالنسبة للمفوضية، فإن النتيجة سوف تكون خطة العمل القُطرية، التي تُعدّ بمثابة الآلية التي يستخدمها كل بلدٍ لتقديم نظرةٍ عامةٍ حول الوضع، والأهداف المتوخاة من هذه الخطة، والنتائج المتوقعة ، والميزانية اللازمة. أما خطة العمل القُطرية للمفوضية فتتضمن عادة الأولويات الخاصة بالحكومة، والمُجتمع المحلي، وشركاء المفوضية والمفوضية ينبغي ألاّ تَحول دُون تقديم دعم لخططِ العمل الخاصة بالمجتمع. وبعد تصميم البرنامج ، يبدأ وضع الميزانية والتنفيذ والمتابعة والتقييم. ولذلك، ينبغي على الموظفين إطلاع المجتمعات المحلية دائماً بالنتائج والتغييرات، سُواءً كانت جيّدة أو سيئة بالنسبة لهذا البرنامج. كما أن مشاركة هذه المجتمعات في القيام بالمتابعة والتقييم الخاص بالبرنامج تُعدُ غايةً في الأهمية.

وحيث أننا نقضي وقتاً أطول في المجتمع المحلي، سنبني علاقات عملٍ أقوى مع الأفراد وممثلي جميع قطاعات المُجتمع، بحيث يكونون أكثر درايةً حول العملية. ونتيجة لذلك، سوف تتحسن إجراءات تخطيط العمليات مما يُساعدنا على توفير الحماية. أما المتابعة والتقييم فيتطلبان إجراء حوار مُستمر مع المجتمع المحلي لمعرفة ما إذا كانت عمليات الاستجابة كافية، والتأكد أنَّ المُجتمع يُشارك في التنفيذ، والتحقق من نوعية الخدمات وما إذا كنا نقوم بالمساعدة في بناء القُدُرات وإيجاد حلول مشتركة.

٣

© UNHCR / ج. ورفرد / ٢٠٠٧

الممارسة، يتمُ الاتفاق على الأهداف المشتركة واتخاذ الإجراءات، والتعرُّف على أصحابِ الحقوق والجِهات المسؤولة. أما قُدُرات ومُساهمات أفراد المجتمع المحلي وغيرها من الأطراف الفاعلة، فسيجري تقييمها بصفة مشتركة من أجل تحديد ماهية المجالات التي تم تغطيتها، بالإضافة إلى تحديد الثغرات بشكل مناسب. كما أن النتيجة النهائية ينبغي أن تتضمن أية متطلبات حول الميزانية والاتفاقيات المتعلقة بالجهود التي سوف تُبذَل لتحقيقها والمتعلقة بمن سيقوم بها.

ينبغي أن نضمن أن الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية مُمَثّلون تَمثِيلاً جَيداً في مرحلة التخطيط، وأن نزودهم بالمعلومات المناسبة في الوقت المناسب، حتى يتمكنوا من المشاركة بصورة مُجدية. وسيتضمن ذلك العمل مع المجتمع المحلي للتعرف على النساء والرجال من جميع الأعمار وذوي الاحتياجات الخاصة الذين سيشاركون في عملية التخطيط. أما المفوضية وغيرها من الوكالات فيجب عليها أيضًا أن تكون مُستعدةً لاعتماد إجراءاتٍ شفَّافة. وفي بعض الحالات الخاصة بالأشخاص النازحين محلياً، قد يكونُ من الصعبِ عليهم القيامُ بهذه الإجراءات بالشفافية اللازمة في حضور الشركاء الحكوميين اذ قد يتسبب ذلك بمخاوف أمنية. وفي هذه الحالات ، قد يكونُ من الضروري التخطيط لعقد اجتماعات منفصلة.

إن عملية التخطيط التشارُكي هي الخُطوة النهائية في تحليل الوضع وتربط نتائج التقييمات التشاركية وتصميم البرنامج أو المشروع. كما أن هذه النتائج النهائية سوف تختلفُ من حيث الشكل، الذي يتوقف على نوع التنظيم وأهداف الأطراف الفاعلة. فعلى سبيل المثال، قد تكونُ النتيجة بالنسبة للمجتمع المحلي بمثابة خِطَط عملٍ مُجتمَعية، يتم دعمُها من جانب وكالات مختلفة. كما يمكنُ أيضا أن تُساهمَ هذه العملية بدعمِ وتطويرِ خطة العمل الإنسانية في البلد، وعملية الاستغاثة الموحدة (CAP) . وفي جميع الحالات، يجب أن تناقش الأولويات والأهداف المختلفة للمجتمع الحكومة والوكالات الأخرى ويمكن مناقشة عملياتِ التخطيط الأوسع نطاقا، مثل النهوض الوطني، وخطط إعادة الإدماج في سياق العودة.

٣-٢ حشد المجتمعات المحلية من اجل التمكين

الغرض: إن حشد المجتمعات المحلية يُعدُّ عُنصرًا أساسيًا في النهج مُجتمعي المنحى، و يهدف إلى مساعدة المجتمعات المحلية على معرفة حقوقهم والتمتع بها من خلال العمل معهم لتعزيز قُدرتهم على التصدي للمخاطر المتعلقة بالحماية، وتحديد الحلول قصيرة وطويلة الأجل؛ والاتفاق على الأولويات؛ وتطوير وتنفيذ خِطَط العمل التي تحترم الحقوق الفردية؛ ومتابعة و تقييم النتائج. ولذلك، فان المجتمعات المحلية سوف تقومُ بالحشد الذاتي عندما يكون هُناك ثقةٌ واطمئنان وكذلك عندما يرون الفوائد الناشئة عن هذه العملية.

فُرص الحشد

بما أن الأمهات والأطفال يقضون الكثيرَ من الوقت في برامج التغذية العِلاجية، فقد يُشكلُ هذا فُرصًا جيِّدة لتشجيع النساء على العمل معاً للتصدي لبعض الأسباب الأساسية لسوء التغذية، ربُمّا من خلال المشاريع الزراعية.

ماذا: في الممارسة العملية، يتضمنُ حشد المجتمعات المحلية إقامة اتصالٍ مع أعضاءَ وقادة المُجتمع، وبناء فهم حول الديناميات الاجتماعية والسلطوية في المجتمع، والجمع بين الناس للاتفاقِ على أفضلِ السُبُلِ وأكثرها قُبولاً في العمل التشاركي مع المجتمع المحلي. هذا الأمر لا يحدث دائماً بِصُورةٍ عفوية؛ وفي الواقعِ، فإنه كثيرًا ما يتطلبُ القيام بالتوجيه من قبل وسطاء فعالين.

إن مُراجعة النتائج الخاصة بتحليل الوضع سوف تُسهل عملية حشد المجتمعات المحلية، كما قد تكشفُ عن العقبات التي تحول دُون القيام بأعمال الحشد، مثل التَّصوُّرات الخاطِئة عن الجهات الفاعلة الأخرى، وعدم الثقة بينَ الجماعات المختلفة، والافتقار إلى الخبرة الفنية اللازمة لدعم هذه العملية، وأيضًا الى تحليل الأسباب الرئيسية للمشاكل، والافتقار للمعلومات، بما في ذلك تلك المتعلقة بحقوق الإنسان، لا سيما الحقوق الخاصة بالنساء والفتيات. إن استخدام الوسائل القائمة على أساس المشاركة أثناء العمل لحشد المجتمع المحلي تعتبر مهمة لا بل أكثر فعالية. راجع الملحق ٢ لبعض الأدوات المُفيدة وتفاصيل عن كيفية استخدامها.

٣

عشر نصائح حول مشاركة المجتمع المحلي في التخطيط

- ✓ قُـم بتوجيـه الدعوة لكافـة الجهات الوطنيـة والمحلية والـوزارات المعنية، والجهـات الفاعلة في المجتمع المدني، ووكالات الأمم المتحدة، والشركاء التنفيذيين وممثلين عن المجتمع المحلي.
- ✓ العمل مع المجتمع المحلي لتحديد النساء والرجال، من جميع الأعمار، الذين سوف يمثلون المجتمع في عملية التخطيط التشاركي.
- ✓ تحديد ما هو المطلوب لإعداد أفراد من المجتمع بحيث يكون بمقدورهم المشاركة بشكلٍ مُجدٍ، بما في ذلك، التدريب على عملية التخطيط.
- ✓ تزويد الممثلين في المجتمع المحلي بخرائط حول السكان والوكالات، وأنشطتها.
- ✓ تزويد كافة المشـاركين بالنتائج الخاصـة بخرائط الأطراف المعنية، وتحليـل المعلومات، والنتائج التي تم التوصل إليها جراّء تحليل التقييم التشاركي من حيث العُمر ونوع الجنس والتنوع.
- ✓ الاتفاق على اسـتراتيجيات الحماية، والأهداف بشـكل عام والأنشـطة وآليات التنسيق، بما في ذلك أي وكالات سـتقوم بماذا ، وما هو الدور الذي سـيؤديه المجتمع. إضافة إلى تحديد الحقوق التي يتم تحقيقها ومن هي الجهات المسؤولة.
- ✓ قـم بمراجعة الأهـداف لضمـان أن تكون حقوقيـة و مُجتمعية المنحـى، والعمل على أن تشـمل الإجراءات الهادفة معالجة أي تمييزٍ قد يتمُ التعرفُ عليه.
- ✓ تزويد ممثلي المجتمع المحلي وغيره من القادة بالنتائج بحيث يمكن نشرها في المجتمع ككل.
- ✓ التأكـد من أن لـدى مُمثلـي المجتمع المحلي آليـاتٍ واضحة لنشـر النتائج الخاصـة بالتخطيط التشاركي على جميع أفراد المجتمع، ومن أن جميع أفراد المجتمع يشاركون في الردود والمتابعة.
- ✓ تذكر أن تقوم بدعم ممثلي المجتمع وغيرهم من قادة المجتمعات المحلية في جميع مراحل العملية من خلال مناقشة التقدم المُحرَز، وتبادل المعلومات وتقييم النتائج طويلة الأجل.

أولئـك الذين يعتبرون بأن لهم منافعَ مشـتركةً ، بإمكانهم أن يتجمعوا ليشـكلوا منظمات مجتمعيـة المنحى. بإمكانهـم العمل معاً في أنشـطة مُحدّدة، مثل تلك المتعلقة بتحسـين أوضاعهم المعيشية والاقتصادية، والقضايا السياسية، أو لتوفير الحماية لأعضائهم.[٤١]

وفي المناطق الحضرية، قد يكونُ من المفيدِ رفع مستوى الوعي لدى الأشخاص المشمولين باختصـاص المفوضية حـول فوائد العمل معًا، وفي الوقت نفسـه، تعزيـز احترام حقوق الأفراد، والتوازن بين الجنسـين. ويمكن أن نسـاعد بتشـجيعِ تشـكيل المجموعات ذات المصالح المشـتركة والفئات المُهمّشـة والأشـخاص الذيـن لديهم احتياجـات محددة في الوصول إلى هياكل القيادة وعمليات صُنع القرار.

٣-٢-١ رسم خرائط لهياكل القيادة والادارة المجتمعية

لـدى كل مجتمـع نظامه الخاص بالإدارة والهياكل وآليات المعالجة، سُـواءً التقليدية منها أو الناشـئة حديثًا، لمعالجة مشـاكله الخاصة، والمسـتجدات والجوانب السياسـية. وفي حالات النزوح، يُمكن أن يكون الأشـخاص المشمولين باختصاص المفوضية إما قد نزحُوا ضمن وُحداتٍ أسرية، أو مجموعاتٍ أو قُرى وقد يتمكنون من الحِفاظ على بعض الهياكل الإدارية.

وحيث يوجد بنية، قد يشـعرُ الأفراد في المجتمع بالحماية من جانب الزعماء التقليديين و بالدعـم مـن قبل هيـاكل المجتمع المضيـف. ولذلك، من المُهـم البناء على هـذه النُظُم ووضع خريطة هياكل المجتمع المُضيف. فعلى سـبيل المثال، خلال النزاع في يوغوسلافيا السابقة، فان دور السلطات المحلية والمجتمعات المحلية في البوسنة والهرسك في تيسير الحصول على مأوى واستقبال الأشخاص النازحين محليًا كانَ أساسياً لحمايتهم ولضمان سلامتهم.

غير أن هياكل القيادة يمكنُ أيضاً أن تُضفي الطابع المُؤسسي للاستغلال وسُوءِ استخدام السـلطة والمكانة، لا سـيما إذا لم يتم مُراقبتها . امّا المساعدة الإنسانية، فيمكن أن تؤدي إلى تفاقم في الممارسات التمييزية، مثل استبعاد الأقليات من الخدمات والموارد وعمليات صُنـع القَـرار، ويمكن أن تؤدي إلى مخاطر حماية متزايدة، فضـلاً عن أنها قد تُؤدي إلى

كيف: إن عملية حشد المجتمع المحلي في سياق الصراعات والنُزُوح والأزَمات الإنسانية يُمكن أن تشمل الخطوات التالية:

رسم خرائط للمجتمع من حيث الهياكل الإدارية؛

تمثيل مجتمعي المنحى؛

استجابات وحلول مجتمعية متعلقة بالحماية؛

بِناء القُدُرات لدى المجتمع؛

تخطيط العمل المجتمعي؛

فِرقُ العمل الخاصة بالمجتمع ؛

والمتابعة والتقييم مجتمعيي المنحى.

إن جميع هذه الخُطوات ترتبط بعضها ببعض، لكنها لن تكون بالضرورة في التسلسل المُبّين هنا. فعلى سبيل المثال، قد نحتاج إلى تعزيزِ قُدُراتِ المجتمعات المحلية من أجل إجراء تحليل حول الاستجابات والحلول المجتمعية المتعلقة بالحماية. كما ينبغي أن تكون استجاباتنا مرِنةً وديناميكية لتلبيةِ متطلبات الظروف المتغيرة بشكل سريع.[٤٠]

٣

أنشطة الحشد في مخيمات الأفغان في باكستان - مُنظمّة إنقاذ الأطفال السويدية

تم حشد ممثلي المجتمع المحلي للتعرفِ على الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وإنشاءَ هيكل دعم داخل المجتمع المحلي لدمج هؤلاء الأطفال اجتماعياً. أمّا الناس الذين تطوّعوا للمساعدة في أحد المخيمات فقد طلبوا من منظمة إنقاذ الطفولة تقديم التدريب. ولذلك، تم افتتاح مركزٍ لمساعدة سبعة أطفال. وعندما رأى الناس التحسينات التي قدمتها المنظمة المذكورة في حياة هؤلاء الأطفال، بدأت مخيمات أخرى المطالبة في دعمها عن طريق افتتاح مراكز مُماثلة. وبالتالي ، فان نحو ٣٠٠ من المتطوعين الذُّكور والإناث قاموا بدعم ٧٠٠ من الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في ٤٥ مركزا. وبعد حين، تمكن بعض الأطفال من الاندماج في نظام التعليم العادي، بينما تعلم آخرون مهارات العيش الاجتماعية التي عززت لاحقاً قُدُراتهم على الاندماج في المجتمع.

أهمية الزعامة

في تشاد، اعترض قادة أحد مُخيمات اللاجئين على أي من الأنشطة المُدرّة للدخل، وذلك بناءً على تجربة سابقة مرّوا بها، حيث اعتقدوا أن مثل هذا النشاط كان أول خُطوة لانسحاب المفوضية وشركائها. كما هدّدوا وثبّطُوا من عزيمة اللاجئين من المشاركة في المشاريع، حتى أنهم قاموا بتدمير المقاهي وغيرها من مبادرات للاجئين. إن بعضًا من هؤلاء الذين قادوا هذا الرد السلبي، كانوا ينتمون إلى مجموعة من اللاجئين الذين قد اعتبروا مدموجين عندما أنهت المفوضية تنفيذ برنامجها. ولذلك، فإن عدم الثقة أدى إلى حادث أمني مأساوي في عام ٢٠٠٤، وسلّط الضّوءَ على أهمية رسم خرائط جيدة لرصد المعلومات، والحاجة إلى قضاء بعض الوقت لبناء الثقة وفهم للمشاريع قبل الشروع في تنفيذها.

إن عملية رسم الخرائط ينبغي أن تتضمن لجاناً من كبار السن والقابِلات و نُظُم العدالة التقليدية. كما أن من شأن مراقبة أساليبهم في العمل سيساعدنا في فهم كيف نعمل جيّدًا مع المجتمع المحلي، وكيف نساعده في التعرُّف على قضايا حقوق الإنسان. ومن خلال رسم الخرائط، ينبغي لنا الحصول على فهم واضح عن دور كُلٍّ لجنة، ونظامها الداخلي، وكيف للجان المختلفة أن تتفاعل مع بعضها البعض، وأخيرًا كيف يُمكن للناس أن يتقدموا بالمشاكل أو بالمقترحات إلى هذه اللجان.

أمَّا لجنة كبار السن من اللاجئين في أحد المخيمات في تنزانيا فقد قامت باستخدام «العصا المُتحدّثة» للتواصل مع الآخرين. ولذلك، لم يكن بمقدور الناس أن يتحدثوا إلاَّ إذا كانوا يُمسِكُون بالعَصا. وبالتالي، فقد تمخض عن هذا الإجراء إدخال التحسينات للاستماع الفعَّال، ومَكّن من القضاء على مُقاطعة الحديث أثناء المناقشة وبالتالي، كانت المناقشات تتمُ بطريقة مُنظمَّة. ولسوء الحظ ، فان الرجال هُم فقط من شاركوا في اللجنة، إلا أن النساء أعلنّ عزمَهُنّ على تغيير ذلك.

إن العديد من النازحين، لاسيما الشُبّان، يصلون بمفردهم، دُون أُسَرهم أو مجموعات مألوفة من حولهم. فهؤلاء الأفراد، الذين عادةً ما ينتهي بهِمُ المطافُ في المناطق الحضرية، قد لا يتمكنوا من الوُصول إلى أنواع الهياكل التي يمكن أن تساعدَهم على مواجهة النُزُوح والتغلُب عليها. ولذلك، فان خُطوتنا الأولى ستكمُنُ في حَشدِ هؤلاءِ الأفراد حول المنافع المشتركة.

٣

تولي أفراد انتهازيين أدوارًا قياديةً بسبب اهتمام الجهات الفاعلة الخارجية بهم. وبالتالي، قد تتعرض المجتمعات بأكملها للهيمنة من قِبَل أقلية.

ومن المهم أن نفهم أولاً الهياكل القائمة، وبعد ذلك أن نبدأ في العمل على تحسينها لضمان أن تكون ممثلة للمجتمع على نحوٍ مُنصف، وأن تسمح بمشاركة مُجديةٍ من جانب النساء، والمراهقين وذوي الاحتياجات الخاصة والفئات المُهمّشة الأخرى. من شأن رسم الخرائط وتوثيق أنواعٍ مختلفة من الهياكل في المجتمع والتعرُّف على القادة مع الناس المشمولين باختصاص المفوضية أن يساعد في تزويدنا بصورةٍ كاملة عن الكيفية التي يعمل بها المجتمع[٤٢]. وإذا ما اعتمدنا فقط على الاتصالات الأولية وعدد قليل من القادة، أو فقط على الهياكل القيادية، فان المشاكل سوف تتفاقم حتماً. لا يكمن السبب فقط في أن المجموعة قد لا تكون تمثيلية بل إذا لاحظ الناس أن كُلّ هذه التفاعلات تحدُث بوجود عددٍ قليلٍ من الأفراد، في الوقت الذي يتمُ تجاهل غيرهم من الهياكل، يمكن أن تنشأ[٤٣] اتهامات بالفساد. وبالتالي، فان مثل هذه الحالات يمكن أن تؤدي أيضا إلى الاستغلال الجنسي وسُوءِ المعاملة وسط الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية.

ولدعم الهياكل التي تُعدُ مُمثِلةً للمجتمع، ينبغي على الفِرق أن تقضي بعض الوقت في المجتمع المحلي مع شريحة واسعة من الناس لمناقشة من يعتبرونهم قادة لهم، ولماذا، وأية هياكل يعتقدون أنها تعمل بشكل أفضل، ولماذا. ويُمكن أن يتمَ ذلكَ من خلال عمليات التقييم التشاركي. إن مُمارسةَ العمل التشاركي يقدم فُرصًا مُمتازةً للتعرف على المجتمع ويمكنُ في المُقابل، أن يكون بمثابة نشاطٍ لخلقِ الوعي حول المشاركة، وحقوق الإنسان، وتمثيل الأطراف الأخرى والقيادة (راجع الملحق ٢ للاطلاع على الأدوات العملية).

٣-٢-٢ التمثيل مجتمعي المنحى

بغـض النظرِ عن مختلف الوظائـف والمواقف بين القادة، فمنِ المُهم إيجاد وسـائلَ للعمل معهم من أجل ضمان الوصول إلى المجتمع المحلي الأوسـع. كما انه ليس من المفيد إنشاء هياكل مُوازية على مستوى القيادة، حيث يمكن أن تُقَوَّض من جانب القادة الحاليين، وعلى الأمد البعيد، فإن قضايا الحماية الهامة قد يتم تجاهلها.

وإذا كانت الخرائط تكشـفُ عن أنه تم اسـتبعاد فئات، عندئذ ينبغي العمل مع الشـركاء وأفراد المجتمع المحلي التقدميين على تحديد استراتيجيات لكسب تأييد الزُّعماء لإحداث تغيير في هذا الخصوص. قُم بالعمل مع المجتمع المحلي لتحليل العقبات والمخاطر المتعلقة بالحماية تلك التي تواجهها الفئات المُمّثلة تمثيلاً ناقِصًا، عندما يرغبون في الوصول الى أو التأثيـر على صانعي القرار. كذلك، قُم بتبادل المعلومات مع الشـركاء والمجتمع المحلي عن المفوضية[٤٤] وعن سياسـات الأمم المتحدة[٤٥] حتـى يدركوا لم من الضروري لنا جميعاً مناقشة هذه المسائل واتخاذ إجراءات بشأنها.

الانتخابات التي جرت في مخيم داماك، النيبال

في عام ٢٠٠٥، أعربت النساء اللاجئات عن قلقهنّ بشأن إجراءات الانتخابات التي تمّـت في المُخيم، حيـث طُلبَ من الناس أن يصطّفُوا في خط خلف المرشـح المُفضّل فـي العلن. ونتيجـةً لذلك، تم إدخال نظام التصويت السـرّي لانتخـاب اللجان، من مسـتوى القطاع الفرعي إلى المستوى التنفيذي، مما جعل إجراءات الانتخابات أكثر ديمقراطيـة. لضمـان أن كل المجموعات في المخيم قـد تم تمثيلها، تم إضافة العُمر والفئة الاجتماعية إلى معايير اختيار اللجان. كذلك، تم إدراج مدونة حسن السلوك إلى لجنة إدارة المخيم لزيادة المُساءلة.

عندما تكون الهياكل القيادية حديثة من حيث إنشائها، يُمكننا العمل مع الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية لضمان أن تكون تلك الهياكل هي الأوسع نِطاقاً وأن المجتمعَ مُمّثلٌ بقدر الإمكان. فعلى سبيل المثال، يُمكننا حشد الدعم حول ضرورة توفير معايير واضحة لاختيار المرشحين، ودعم تمثيل المرأة المجدي في اللجنة، وشرح لماذا من المُهم تمثيل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والشـباب، وضمان أن الجماعات التي سبق لها وان تعرّضت للتمييز تحصل على دعم وتعزيز القدرات في المشاركة الكاملة والمتساوية في أي اجتماع. وإذا كان الحال مغاير لذلك، ينبغي أن نُفاوِض أو نقوم بالتوسط نيابة عنهم. وفي المناطق الحضرية،

عشر نصائح حول رسم الخرائط المتعلقة بهياكل الإدارة

- ✓ قُم بمراقبة تكوين المجموعات ممن يتقدمون الى الوكالات الانسانية ويتفاعلون معها، ثم لاحظهم من حيث السن، ونوع الجنس والاثنية والدين، والانتماء السياسي. اسأل الوكالات الأخرى وأفراد المجتمع المحلي ما إذا كان هؤلاء هم القادة الاعتياديين وما إذا كان هناك آخرين لم تتمَّكن من الالتقاء بهم.
- ✓ تعرّف على مختلف أساليب القيادة ولاحظ من منهم يحظى باحترام خاص ومن هم منفتحون ويتفاعلون مع جميع أفراد المجتمع. وكُلما كان ذلك ممكناً، تجنب العمل من خِلال أولئك الذين لديهم أجندة سياسية قوية.
- ✓ العمل مع المجتمع المحلي لرسم خريطة حول كافة الهياكل ولحظ المجالات التي تشملها. اسأل مختلف أفراد المجتمع عن الأشخاص الذين يتجه الناس إليهم للحصول على الدعم عندما يكون لديهم مشاكل ومن الذين يُمكن لهم تنظيم استجابة في مثل هذه الظروف.
- ✓ إجراء مناقشات مع مجموعات الأقليات لتقييم مُستوى مشاركتها في الهياكل القيادية.
- ✓ ملاحظة كيف تحصل الفئات من ذَوِي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والأُسر التي يرأسها أطفال على الدعم.
- ✓ اسأل الشباب، لاسيما المراهقين، حول كيفية ومستوى مشاركتهم، مثل من خلال لجان التعليم أو التدريب.
- ✓ إجراء مناقشات مع مجموعات من النساء عن من هي التي تتولى قيادة تلك المجموعة والسبب في ذلك. وإذا كانت النساء غير مُمثلّة في الهياكل القيادية، تحدث مع النساء ومع الزعماء من الذكور لتحديد السبب.
- ✓ الحظ كيف يتعامل القادة والهياكل الأخرى مع القضايا المحظور نقاشها لحساسيتها ومع الحقوق الفردية. وإذا كان ذلك ممكنا، استخدم هذه المسائل كنقاطٍ للمناقشة لتقييم مدى وعي الناس بحقوقهم.
- ✓ ابحث مع القادة ما إذا كان هناك أي استبعادٍ لفئاتٍ من أجل فهم ما إذا كانت هناك عقبات تحول دُون مشاركتها وما إذا كان بالإمكان أن يتغير الوضع.
- ✓ قُم بتزويد المجتمع بالمعلومات التي تم استحصالها، في شكل خرائط ورُسومات بيانية، حتى يتمكنوا من التحقق من النتائج واستخدامها في مناقشاتهم.

عشر نصائح حول دعم الهيكلية التمثيلية

- ✓ العمل مع القادة وغيرهم من أفراد المجتمع، لتحديد ما هي الأساليب المستخدمة لنقل المعلومات للجميع.
- ✓ قُم بالتحليل مع أفراد المجتمع المحلي حول القواعد الاساسية للتفاعل مع القادة واللجان، ومدى تمثيلها ومن الذي يحضر الاجتماعات، ومن الذي يتحدث أو يشعر بحرية الكلام.
- ✓ إجراء المناقشات مع القادة حول كيفية تعزيز الرعاية، ومناخ الحماية وكيف يتمّ توفير الحماية والدعم لأولئك الذين يواجهون مخاطِر متزايدة ،بالإضافة إلى تحليل عواقب الاستبعاد مع القادة ومع تلك المجوعات التي تم تهميشها .
- ✓ تحديد القِيم السائدة في المجتمع التي من شأنها أن تدعم المناهج الشاملة وحقوق الأفراد . أذكر هذه النقاط في المناقشات لتسليط الضوء على أن الحقوق، والدمج والمشاركة تُعد جزءًا من النهج الذي يسلكونه وأنها ليست مفاهيم غريبة.
- ✓ دعم المجتمع المحلي في تعريف القيادة الجيّدة وتحديد من يعكس ذلك في المجتمع، كذلك قُم بمناقشة سبب استبعاد بعض المجموعات، مثل النساء والشباب، واتفق معهم على إيجاد استراتيجيات للتغيير.
- ✓ لا تقم فقط بتشجيع ٥٠ في المئة من مشاركة المرأة أو مشاركة الشباب. قُم أولاً بإعداد القادة وحثهم على دعم هذه التغييرات.
- ✓ عقد ورشات عمل حول الحُكم لضمان أن يُؤيّد المجتمع المحلي إجراءَ انتخابات عادلة وتمثيلية بما في ذلك فترة زمنية محددة وتناوب في القيادة، وحقوق الإنسان، وحقوق المرأة وحقوق الطفل، والمساواة بين الجنسين.
- ✓ تسهيل عملية يُمكن للمتطوعين في المجتمع المحلي من خلالها تنظيم انتخابات نزيهة. وتوجيه الدعوة للمُراقبين، مثل السلطات المحلية والعاملين في المجال الإنساني، لتقديم الدعم المادي للانتخابات، ودعم المجتمع المحلي في رصد عملية الاقتراع لضمان النزاهة ومنع أعمال الترهيب.
- ✓ كن حذِرًا من تشكيل لجانٍ فقط من أجل وُجُود لجان، كذلك ، ينبغي الاتفاق على أهداف واضحة وضمان أن القادة التقليديين يقومون بدعم هذه المبادرة.
- ✓ العمل مع الشركاء والمنظمات المجتمعية لوضع قواعد اساسية شفافة تكون تضمن وصول عادل للجميع ومشاركة تمثيلية تشجع مُساءلة القادة ودورهم كجهاتٍ مسؤولة في المجتمع.

٣

فإن اللجان الرسمية المُشكّلة مُسبقاً قد لا تكون موجودة، لذلك، قد يكونُ من المُفيد إنشاءُ مثل هذه اللجان لتعزيزِ الشبكات غير الرسمية.

من المهم التعرُّف على الأشخاص الذين قد يكون باستطاعتهم التأثير على القادة الأكثر تشدداً وتشجيع الأعضاء التقدميين والملتزمين الذين يهمهم تمثيل مجموعتهم. كما علينا تعزيز مهاراتهم، لاسيما الزعماء التقليديين منهم، وتشجيع هؤلاء الناس على العمل بصورةٍ مشتركة مع القيادة التقليدية أو القيادة المُشّكلة سابقاً، وتقديم الدعم لهم في إقناع القادة التقليديين حول الفوائد العديدة للجان الفرعية، أو قادة المناطق أو المُمثلين، أو الهياكل الأكثر تمثيلاً، من خلال الترحيبَ بالأعضاءِ الجُدُد للانضمامِ إلى هيكل القيادة القائمة.

و حيثما وُجدتْ مجموعات مُعيّنة غير مُمثّلة أو لجان لا تعمل على تلبية احتياجات هذه المجموعات، ينبغي أن نعملَ مباشرةً مع هذه المجموعات لزيادة الوعي بشأن وضعهم. ويمكن لهذه المجموعات أن تُشجّع على تنظيم نفسها بشكلٍ منفصلٍ بهدف الانضمام للآخرين عندما تكون كافة الأطراف مرتاحة الى العمل معًا. كذلك، اهتم بتعزيز حق الأطفال في المشاركة، لاسيما ذوي الاحتياجات الخاصة والمراهقين، وأتح الفرصة لهم للتعبير عن هُمومهم وأولوياتهم، باستخدام مجموعة متنوعة من وسائل التواصل، بما فيها التصوير الفوتوغرافي، أو الرسم أو التنافس في الأعمال الفنية، واتخاذ الإجراءات التصحيحية لشمل الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في مناقشاتٍ جماعية مُرَّكزة[٤٦]. اقض يوماً مع الأطفال للتعرُّفِ على أنشطتهم والتحديات التي يواجهونها.

اللجنة التي انتخبت في بداية العملية، قد لا تكون ممثلة تمثيل حقيقي وقد لا تتمتع بنفس الشعبية بعد عشرة أعوام من انتخابها. ولذلك، ينبغي على المجتمع أن يُتابع جميع اللجان، ويشجع انتخابات دورية وعادلة وشفافة. كما يُمكن للمجتمع أن يُساعدَ في ابقاء اللجان تمثيلية من خلال القيام بتسجيل الخصائص العامة (العُمر والجنس والخلفية) للناس الذين يحضرون الاجتماعات، ومن خلال لحظ من يساهم في المناقشات. بعد ذلك، يمكن مناقشة ما قد يعني هذا بالنسبة لحقوق واحتياجاتِ أولئك المُستَبعدَين. أما التقييمات التشاركية العادية ، يمكن أن تساعد في رصدِ وتعزيزِ هياكل القيادة أو اللجان التي تُعدُ شاملة تمثيلية.

٣

المجتمع تُجاهَ المرأة و / أو الطفل. وعندما تكون استجابة المجتمع لا تُلبي المعايير الدولية لحقوق الإنسان، ينبغي أن نعملَ مع الناسِ لتغييرِ رُدُودِ أفعالهم.

الحق في التعليم

فـي أحد المخيمات في أُوغنـدا، أوضح اللاجئون من الرجال أن مسـؤولية الأطفال تَكمُـن في النهوضِ من النَّوم فـي وقت مبكر والذهاب للقيام بأعمـال الحفر مُقابلَ الحصـولِ على مبالـغ مالية أو عينيـة لدفع تكاليف الطعام للأسـرة. مـا ان غطَّى الاطفال احتياجات هذه الأسـرة، فإذا كان هناك مـا يكفي من الأموال المتاحة لدفع الرسـوم المدرسـية، عندئذٍ يُمكن للأطفال الالتحاق بالمدرسة – إذا كان لديهم طاقة للقيـام بذلـك و اذا كان بامكانهم الوصول في الموعد وجلـبُ الحَطبِ معهم لبرنامج الغذاء التكميلي.

وفي الأردن، كشـفت اللقاءات التي تَمَّت مع الشـابات العراقيات أنهنَّ لم يذهبنَ إلى المدرسـة خلال آخر أربع أو خمس سنوات من حياتِهنَّ في المنفى. كان اهلهن يأملون فـي إعادة التوطـين كحلٍ لوضعهم، وبالتالـي لم يرغبوا فـي التحاقهن في المدارس المحليـة. وبعد مرور خمس سـنوات، كانت البنات غاضباتٌ مـن أولياءِ أمُورِهنَّ كون أصدقائهن في العراق قد أكْمَلنَ دِراستَهُنَّ.

الحق في الصحة

بسـببِ عـدم وُجـود مرافقَ عـلاج، كان ذوو الاعاقـات الذهنية مُقيّدِيـنَ في مكانٍ واحدٍ للحدِ من حركتهم، والقضاءِ على أي تهديدٍ قد يتسـببون به لأنفسهم او لافراد المجتمع.

ينبغي أن نعمل على نشر الوعي **بحقوق الإنسان** وسط المجتمع المحلي، بما في ذلك حقوق المرأة والانسـان، باستخدام ورش عمل ومناقشـات لتحليل ممارسات حقوق الإنسان من جانـب المجتمع: ومعرفة ما هي الحقوق التـي هي موضع احترام وعلى يد مَنْ. وقد يكون من المفيد المقارنةَ بين معايير حقوق الإنسان وقيم المجتمع وتحديد المجالات التي تتطابق فيها. أما نقاط المناقشـة يمكن أن تشـمل ما يلي : ما هي الحقوق التي لا تُلبى والسـبب

٣-٢-٣ استجابات وحلول الحماية من منظورٍ مُجتمعي المنحى

بالنظرِ إلى وُلايتها، تُركز المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بصفةٍ خاصة على الاستجابات المخاطر المتعلقة بالحماية من منظورٍ حُقوقي المنحى. إن الحماية مُجتمعية المنحى تتطلبُ استخدام وسائل للمشاركة، مثل أداة التقييم التشاركي في العمليات الصادرة عن المفوضية، لجمع البيانات ورسم الخرائط حول مناطق المخاطر الأمنية المتزايدة، وتحليل التحديات والمخاطر المتعلقة بالحماية التي تواجه المجتمعات المحلية، بما في ذلك الوصول إلى الأسواق، ودعم كبار السن والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وكيفية استخدام الناس للمساعدة، وما اذا الجميع يتلقون المساعدة، والسلامة في المدرسة وفي المجتمع المحلي، ومنع حمل المراهقات وتعاطي المراهقين للكحول. إن إطار العمل التابع للمفوضية الذي يتوجه الى الناس يُعدُ مُفيدًا للقيام بأعمال التحليل بمشاركة المجتمع لمعرفة كيف تغيّرت ادوار الناس منذ البدء في النزوح، و مدى تلقيهم للحماية، بما في ذلك تقديم المساعدة. كما يُمكن استخدامها أيضا لتحديد الموارد التي جَلبُوها معهم، وكيف تُدار ومَنْ يقوم بفعلِ ماذا في المجتمع[٤٧]. إن فهم هذه التغييرات سوف يساعد في تحديد المخاطر التي قد تترافق مع، أو تتفاقم، بسبب الإجراءات التي تتخذها الجهات الفاعلة الخارجية التي لا تُدْرس بعناية[٤٨].

في العادة، تقوم المجتمعات المحلية والأفراد بتطوير آلياتٍ للاستجابة لأكثر المشاكل التي تُواجِهُهم في جانب الحماية. وفي كثيرٍ من الحالات، قد يتمُ بالفعل التعامل مع المشكلة على نحوٍ ملائم، وإن كان الناس قد يرحبون في تلقي دعم إضافي. كما ينبغي أن نقضي بعض الوقت لمعرفة ما هي الأساليب التقليدية المُتّبعة لتلبية احتياجات الأطفال غير المُرافَقين من قِبَل ذَويهم والمنفَصلين عنهم قبل النزوح. وإذا كانت حقوق الطفل تُحْترم، ينبغي لنا أن نعملَ على تِكرار هذه المُمارسات بدلاً من إدخال نُظُمٍ مُختلفة.

قد يكون هناك بعض الممارسات التي لا يعتبرها أفراد المجتمع خطر متعلق بالحماية أو انتهاك لحقوق الإنسان، وقد لا تكون هناك استجابة من جانب المجتمع المحلي أو قد تكون هناك استجابة غيرُ كافيةغالبا ما يكون الحال في ما يتعلق بالعنف الجنسي والعُنف القائم على نوع الجنس. كما أننا قد نحتاج للاستفسار بتَكَتُّم عن ما يحدث لامرأةٍ لديها طفلٌ نتيجةً للاغتصاب، وكيف يَنظرُ المجتمع إلي مثلِ هذه القَضية، وماذا سيكون ردُ فِعل

عندما لا تستوفي إجراءات العمل المجتمعية معايير حقوق الإنسان:

- الاجتماعُ بالافراد او بالجماعات المُتضرِّرة من هذه الممارسات ومساعدتها على ادراك الاثر السلبي. الالتزام بالسرية و التأكد أن الناس لن يتعرضوا لمشاكل أمنية. لا تَقُم بالاجتماع مع مجموعة، مثل النساء أو الأطفال، الذين قد يستهدفون في وقتٍ لاحق بسبب موضوع تم مناقشته. تحدث مع الآخرين لمعرفةِ المزيدِ حول هذه الممارسات، مثل موظفي الصحة، والقابلات التقليديات والمُدرسين.
- مناقشة بدائل للاستجابات مع أفراد المجتمع المحلي المعنيين وإيجاد سُبُل لإدراج هذه البدائل في المناقشات والخطط في المستقبل.
- تسهيل إجراء مناقشات مع سائر أعضاء المجتمع المحلي بشأن الآثار السلبية على الأفراد المتضررين والتعبير عن ذلك التأثير على مستوى الأسرة والمجتمع.
- القيامُ بتحليل مصدر هذه الممارسات ولماذا تُعتبر هامّةً أو قيمَة.
- تحديد خطوات اولية من أجل التغيير والتوعية، وتقديم الدعم للأفراد والجماعات الذين هم على استعداد للعمل من أجل التغيير.
- التأكد من أن الناس قد فهموا ما هي الممارسات غير المقبولة والسبب في عدم قبولها، وضمان أن المفوضية وشركائها لا تدعم مثل هذه الممارسات.
- وفي الحالات التي يكون فيها المجتمع لا يعترفُ بالضَّررِ الذي لَحِقَ بالفردِ جرَّاءَ هذه الممارسات، ينبغي على المفوضية أن تتدخل بشكلٍ مباشر .كما أن هذا يتطلبُ دراسةً مُتأنية لضمان استجابة حقيقية وليس فقط صون فوري للسلامة أو للحقوق، ولتجنب الآثار السلبية بالنسبة لأولئك المتضررين وتلك الجهات التي تدخلت.

في بعض الأحيان، فان عدم وجود استجابة قد يرجع إلى نقصٍ في الموارد أو المعرفة بالخيارات المُحتملة. وعن طريق الدعم الخارجي، بما في ذلك المناقشات الموجهة، يمكن إحرازُ تقدمٍ في هذا الشأن.

٣

فـي عدم تلبيتها؛ وما إذا كان جميع الناس يتمكنون من ممارسـة حُقوقهم أو ما إذا كانت بعض المجموعات مُسـتبعدَةٌ وما سبب استبعادها؛ وتعريف من هم أصحابُ الحقوق ومن هم أصحابُ الواجبات. إن من شـأن هذا أن يؤدي إلى مناقشـات بشـأن الإجراءات التي ينبغـي على المجتمع القيـام بها لتعزيز تمتع البالغين والأطفـال بحقوقهم. يمكنُ أن توفر هذه المقارنة أساسًا للاتفاق على ما يُشكل خطرًا متعلقاً بالحماية وان يساعد في احترام حقوق الفرد الاستجابة لمتطلبات الحماية.

المعايير الخاصة بمراجعة الاسـتجابة لأغراض الحماية مُجتمعية المنحى يُمكنُ أن تشملَ ما يلي:

الانسجام: هل يتم التمسك بقيم المجتمع ومعايير حقوق الإنسان؟

التـــغطيـة: هل تسري على جميع الأفراد في المجتمع المحلي؟

الشمولية: هل يتم معالجة الأسباب الرئيسية؟

لدعم الاستجابات المجتمعية التي تتلاءم مع معايير حقوق الإنسان:

- مسـاعدة المجتمـع فـي وضـع مجموعةٍ مـن الممارسـات الجيِّدة مـن تجربتهم الخاصة.
- المساعدة في توثيق هذه الممارسات للاستفادة منها لتوجيه قراراتهم في المستقبل ووضع سوابق بحيث يتمُ الرجوع إليها عند مواجهة حالات مماثلة.
- عند تحديد الممارسات الجيِّدة، ينبغي للوكالات تعميمها كأمثلةٍ إيجابية، وتشجيع اتباعها، وتوفير مزيدٍ من الدعم، إذا اقتضى الأمر لذلك.
- البحـث عن طـرقٍ لتوسـيع نطاق هـذه الأمثلة لدعـم مجالاتٍ أخـرى من عمل المجتمع.
- الاتفـاق حـول الإجراءات المُكمِّلَة لِسَـدِّ أيـة ثغرات، مثل الحصـول على قرُوض للإسكان، وخطط الائتمان، وعقد اجتماعات مع السلطات.

خطـرِ التعرضِ للعنف المنزلي. كما أنَّ جميع الأشـخاص مـن ذوي الاحتياجات الخاصة ليسُوا عُرضةً لمخاطر متزايدة، فعلى سبيل المثال، الطفل ذو الاحتياجات الخاصة قد يتمُ الاعتناءُ به /بها جيِّدًاً من جانبِ والديه، أو شـخص كبيرِ السِّـن قد يتمتعُ بالدعمِ الكاملِ من جانب الأُسرة.

النساء والفتيات المُعرّضات لمخاطر متزايدة

إن العديد من المشـاكل التي تواجهها النساء والفتيات يضعهُن عُرضةً لمزيدٍ من المخاطر بسبب مركزهن في المجتمع، وبسبب التمييز بين الجنسين، الأمر الذي يعني أنهنَّ قد يكُنَّ من المنبُوذات والمُسـتبْعدات بدلاً من دعمهِن. من جانبه، فإن المجتمع يمكنُ أن يساعد في تحديد مَنِ المُعرّضات منهُنَّ لمخاطرَ متزايدة.

وقـد أثبتت البحوث التي أجراها مركز البحوث المتعلقة باللاجئين في جامعة نيو سـاوث ويلز ان القيام بمشاوراتٍ مُتعمقةٍ مع المرأة، يساعد كثيرًاً في التعرُّفِ على **النساء والفتيات المُعرّضات لخطرٍ متزايد** في المجتمع[٤٩]. تمت مشـاورات مشـابهة فـي الهند، وإثيوبيا، وبنغلاديـش[٥٠]، وبرهنـت على أهميـةِ العمل مع المجتمع المحلي لفهم من هم الأشـخاص الأكثر تعرضًا للمخاطر، ومن بحاجة لاستجابة عاجلة متعلقة بالحماية. من جانبها، فقد اعلنت اللجنة التنفيذية لبرنامج المُفوض السامي بأن «النساء والفتيات يمكنُ أن يتعرّضنَ لمُشـكلاتٍ خاصةٍ في مجال الحماية وتتعلق بنوع جِنسهُنّ، وثقافتهُن ووضعِهّن الاجتماعي والاقتصـادي، والقانوني، الأمرُ الـذي يعني أنّهنّ قد يكُنّ أقلَ قُدرةً من الرجال لممارسـة حُقوقهـن». كمـا أضافـت اللجنة التنفيذية أن «اتخـاذ إجراءاتٍ مُحددة لصالح النسـاء والفتيات قد يكون من الضروري لضمان تمتُعهّن بالحماية والمسـاعدة على قدم المسـاواة مع الرجال والفتيان».[٥١] إن التعرف على النسـاء والفتيات المُعرّضات للخطر في وضعٍ ما يتطلب منا تحديد العوامل التي تُهدّد حُقوقهن. وتشمل هذه العوامل ما يلي:

في نطاق مناخ الحماية الاوسع بسبب المشاكل الأمنية؛ الحواجز التي تحول دُون الوصول إلى المسـاعدات والخدمات والتمتع بها؛ ووضع المرأة في المجتمع مما يؤدي إلى عدم المساواة؛ أو النُظُم القانونية و / أو آلياتِ الحماية التي لا تحترم حقوقهن ولا تحميها أو تسـتوفيها و عدم الوصول الى الدعم الفوري، والافتقار لوجودِ آلياتٍ لتقديم الشكاوى وعدم توفر الحلول متوسطة وطويلة الأجل.

وعندما تنهار الآليات التقليدية بسبب النزوح، فان المجتمع، قد لا يُعطي الأولوية في الاهتمام للمجموعات التي قد تكون لديها مشاكل محددة تتعلق بالحماية. وفي مثل هذه الحالة، لا بُدّ من مناقشة هذه الثغرات علناً مع المجتمع المحلي، بحيث يمكنُ وضع آلياتٍ من خلال المجتمع تملي استعادة دورها كجهاتٍ مسؤولة عن حماية أفراد المجتمع. وإذا لم يكن هناك شبكةٌ قويةٌ في المجتمع، كما هو الحال غالباً في المناطق الحضرية، ينبغي لنا أن نسعى للحصول على دعمٍ إضافيٍ من الجمعيات المحلية أو الدينية أو غيرها من المنظمات.

أما الفئات التي يجب التعرُّفُ عليها، وحمايتها ومتابعة أوضاعها فتشمل ما يلي:

- الأطفال غير المرافَقين من قبل ذويهم والمنفصلين عنهم، لاسيما الأُسر التي يرأسها أطفال.
- الأطفال الذين سبق لهم وارتبطوا بالقوات المسلحة، لاسيما الفتيات.
- الأشخاص من ذوي الإعاقات.
- كِبارُ السن، لاسيما الأُسر التي يرأسها الأجداد.
- الأشخاص الذين يعانون من مشاكل في الصحة العقلية والنفسية والمشاكل الاجتماعية.
- الأشخاص الذين يعيشون بمفردهم.

الأشخاص المُعرضّون لمخاطر متزايدة

في حين أن بعض الناس في المجتمع قد يكونوا من ذوي الاحتياجات الخاصة، إلا أن بعضَهم، وآخرين ممن لم يُدرَجُوا ضِمن هذه الفئات، سوف «**يتعرضون لمخاطرَ متزايدة**». وهذا يعني أن الفرد قد تعرض بالسابق لعنفٍ جسدي، أو لصدمات نفسية أو افتقر الى الحماية أو يكون من المُرجّح أن يواجه مثل هذا الوضع في المستقبل القريب. ولذلك، وبدون مراقبةٍ مكثفة وحتى تدخلٍ مباشر، فإنَّ الشخص المعني قد يُترك بلاَ حِماية. ولهذا السبب، بالإضافة إلى تحديد الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة، علينا كذلك غَرْبلة هذه المجموعات، وغيرها، لتحديد مَن هُم المعرضون لمخاطرَ متزايدة. وقد يشملُ هؤلاء الأفراد فتاة يمكن أن تكون قد تعرّضت لختان الاناث، أو رجلاً تعرَّضَ للتعذيب قبل هروبه ولم يحصل على الدعم النفسي والاجتماعي، أو أحد الشباب الذي يتعرض حاليًا لضغوط من جانب الأسرة للانضمام إلى مَجموعةٍ مُسلحةٍ، أو امرأة في

الأطفال المُعرّضين للخطر الحاجة إلى تحسين نُظُم الحماية المتعلقة بالأطفال، بما في ذلك التعرف المبكر عليهم ومتابعتهم.

أما المشاكل الخطيرة في مجال الحماية يُمكن أن تنشأ عندما لا يقوم قادة المجتمعات المحلية في العمل مع مختلف أفراد المجتمع لضمان تقديم الدعم للضعفاءِ من كِبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة الذين يفتقرون إلى دعم الأسرة في امدادهم بالغذاء والوقود والحطب ومواد اساسية أخرى. ومن المُهم مناقشة هذه الثغرات مع قادةِ المجتمعات المحلية وغيرهم من أفراد المجتمع من اجل القيام بعمل جماعي بهذا الشأن. وهناك اتجاهٌ من الجهات الفاعلة الخارجية في التدخل لحل هذه المشكلة. وفي حين أن هذا قد يكون أسهل على المدى القصير، إلّا أنّه يمكن أن يخلق مشاكل في وقتٍ لاحق، عندما لا يكون هناك وكالةٌ إنسانية على أرضِ الواقع لملءِ الفراغ.

قد يكون من المناسب مساعدة المجتمع المحلي في إنشاءِ هياكل لمعالجة قضايا مُعيّنة. فعلى سبيل المثال، يمكن للاهل، كأصحاب واجبات تجاه الاطفال، والمعلمين والطلاب وسُلطات التعليم المحلية، مساعدتهم في تكوين لجنة للتعليم. ويمكن لهذه اللجنة أن تساهم في الإسراع في إنشاء المدارس وتشجيع حس الملكية المجتمعية للنظام المدرسي. أما أعضاء المجتمع، فيمكنهم رصد الحضور في المدارس، وتحديد أسباب الغياب. وفي المقابل، يمكن لذلك المساعدة على التغلُب على منع التجنيد العسكري والاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي، وتعزيز آليات حماية المجتمع[٥٥]. كما يُمكن لهذه اللجنة أن تنظرَ في القضايا المتعلقة برعاية الأطفال على نطاق اوسع، مثل الأطفال غير المُرافَقين من قبل ذويهم والمنفصلين عنهم، وتكون ان تكون مسؤولة عن ذهاب هؤلاء الاطفال ايضا الى المدرسة.[٥٦]

٣

عوامل المخاطر الفردية الناجمة عن تدني المركز أو الوضع الاجتماعيين؛ التعرض السابق للعنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس وغير ذلك من أشكال العنف خطر التعرض لها ؛ والحاجة إلى الرعاية الصحية أو غيرها[٥٢].

وفي حين أن جميع الأشخاص النازحين في المُجتمع قد يجدون أنفسهم في خطر، يكمن التحدي في التعرفِ على أكثرِ الأشخاص احتياجاً للمتابعة الدقيقة لمنع وُقوع مزيدٍ من الحوادث المتعلقة بالحماية.

إن المشاورات التشاركية التي عُقدت في مخيمات اللاجئين في بنجلاديش في آذار / مارس ٢٠٠٦ قد لفتت الانتباه إلى مخاطر محددة متعلقة بالحماية تواجهها زوجات وبنات الرجال الذين سُجِنُوا. كما أبرزت المُشاورات ليس فقط كيف أن الرجلَ كثيرًا ما تعرض للاعتقال والاحتجاز التعسُّفيَّين، بل كيف تعَرضتِ الزوجةُ للتهديدِ بالاغتصاب، كما تعرضت الفتيات الى من التهديد بالاختطاف والاغتصاب. كذلك، فقد كشفت المشاورات النقاب عن أن الرجال الذين لديهم زوجات و بنات كانوا ضحايا مُحتمَلين لاتهامات باطلة من قِبَل السلطات المحلية ذات النُفوذ، حيث أن احتجازهم يعرض الاسرة للمضايقة و التحرش الجنسي. وهكذا حُوصر الرجال في وضعٍ استغلالي، كونهم كانوا يخشون الاحتجاز. لقد مكنّت المشاورات المكتب من تحديد مَن الذين ينبغي أن يتم مقابلتهم لمعرفة مَن الذي قد يكون أكثرُ عُرضةً للخطر في المجتمع. كما أكدت المقابلات التي تلت دقة التقييم.

٣

ولمساعدةِ الموظفين على تحديدِ مَن هُو الأكثرُ تعرضًا للخطر في المجتمع[٥٣]، قام المكتب بوضع أداة تحديد من هم أكثر عُرضةً للمخاطر، على أساس البحث المُعدّ من جانب الشركاء[٥٤]. وعندما يتعرف الموظفون على من هُم الأكثر عُرضةً للخطر، سيحتاجون إلى إنشاء **نظام لإدارة الحالات الفردية** لمتابعة الاحالات في الحالات العاجلة وللملاحقة الدقيقة و لإيجاد حلولٍ لها. كما أن الأداة أيضا تُمَكِّنُ الموظفين والشركاء من متابعة المعلومات المُقدّمة من المجتمعات المحلية حول مَن هُم الأكثر تَعرضًا للخطر (راجع القسم ٣-٢-٧ حول المتابعة والتقييم مجتمعيا المنحى) وذلك لضمان حماية هؤلاء الأفراد. كما أبرزت الاستنتاجات الصادرة عن اللجنة التنفيذية لبرنامج المفوض السامي بشأن

وبالإضافة إلى زيادة الوعي بشأن ثغرات الحماية والعمل مع المجتمع المحلي لإعادة إنشاء أعمال الاستجابة التقليدية (شريطة أن تحترم حقوق الإنسان)، ينبغي أيضاً أن نَدعُوَ الوكالات الوطنية لتوفر المزيد من الخبرة ولتحمل مسؤولياتها بوصفها الجهات المسؤولة. وفي بعض الحالات، ستكون السلطات المحلية مُلزَمَةٌ بموجب قوانينها الوطنية بتولي دَورٍ رسمي، مثل الوصاية القانونية للأطفال غير المرافَقين من قبل ذويهم والمنفصلين عنهم. أما المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وغيرها، ينبغي أن تتدخل فقط لملءِ الثغرات بعد التطرق تاى جميع هذه الخيارات.

حقوق الإنسان والثقافة

تنص الاستنتاجات التي خرجت بِها اللجنة التنفيذية لبرنامج المفوض السامي حول النساء والفتيات المُعرّضات للخطر وتؤكد على أنه «يوجد اختلاف بين مجتمع وآخر [...]، والمطلوب فهم متعمق للمعتقدات والممارسات الدينية، والثقافية، لمعالجة المخاطر المتعلقة بالحماية التي تُواجِهها النساء والفتيات على نحوٍ يراعي حساسيات هذا الموضوع مع الأخذ بعين الاعتبار الالتزامات بالقانون الدولي للاجئين وحقوق الإنسان والقانون الإنساني».

٣

وفي بعض الحالات، قد لا تتطابق المعايير الدولية لحقوق الإنسان مع **القواعد والممارسات** الخاصة بالمجتمع المحلي. وحيث أنه ينبغي تحديدها في وقتٍ مُبكّر، على الفريق المُكلّف بعقدِ مناقشات مع أعضاءِ المجتمع المعنيين، في أقربِ وقتٍ مُمكن للنظرِ في إيجاد الحلول. كما ينبغي إيجاد إستراتيجيةٍ مدروسةٍ بعناية، وذلك بالتعاون مع أفراد المجتمع الذين قد يكونون أكثرَ رعاية لهذه المسألة.

عشر نصائح حول دعم استجابات وحلول الحماية المجتمعية المنحى

- ✓ القيام بالدراسة مع المجتمع المحلي حول كيفية استجابته لمختلف مخاطر الحماية. كيف يتم مناقشة هذه القضايا في اجتماعات المجتمع؟
- ✓ تحديد القواعد والقِيَم الثقافية التي تُعزز حقوق الإنسان وتسليط الضوء عليها عند مناقشة احترام حقوق الفرد. التركيز والبناء على أمثلة جيّدة بدلاً من مناقشة السلبيات فقط.
- ✓ تحديد ما إذا كان المجتمع يتقبّل عملنا و ما اذا تكاثرت مشاركة من الأعضاء في هذه العملية. كُن حريصا على أن لا تعمل مع مجموعةٍ قليلة من الإفراد، لأننا لن نتمكن من بناء قاعدة تأييد واسعة النطاق أو حس بالملكية الحقيقية في هذه الحال مما يعرض الناس لمخاطر أمنية.
- ✓ تدريب أفراد المجتمع المحلي في توثيق الممارسات الجيدة وطُرق المشاركة، وفي جمع وتحليل البيانات، إذا كان ذلك ذي صلة. كما ينبغي على جميع قطاعات المجتمع أن تشارك، مما يعكس العمر، ونوع الجنس، والتنوع داخل المجموعة.
- ✓ الاتفاق مع المجتمع حول معايير تحليل المخاطر والاستجابات المتعلقة بالحماة. قُم باستخدام الرسوم البيانية، والصور والرسوم واتركها بحوزة المجتمع بحيث يمكن مناقشة المعلومات بصورة كافية.
- ✓ العمل مع المجتمع المحلي، ووضع نُظم لتحديد الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة، وآليات دعم المجتمعية لتقديم المساعدة لمن هم في البيوت، الضعفاء أو غير القادرين على جمع مساعدتهم بأنفسهم.
- ✓ الاتفاق مع المجتمع على ماهية الآليات (لجان، الدعم الهادف، وآليات لتقديم الشكاوى) التي سيتم انشاؤها لتحديد ومعالجة ثغرات الحماية وضمان تقديم الدعم.
- ✓ العمل مع المجتمع المحلي للتعرف على المجموعات التي قد تكون من المُعرّضين لمخاطر متزايدة. **كذلك القيام بالتحري والتطلع لمعرفة المزيد عن المخاطر المحددة التي تُواجهها النساء والفتيات.**
- ✓ استخدام أداة المفوضية للتعرف على الأشخاص الأكثر عُرضةً للمخاطر لايجاد الافراد الذين هم بحاجة ماسة للحماية واتخاذ الإجراءات الفورية لمتابعة قضاياهم.
- ✓ حث وحشدُ السلطات لتتحمل مسؤولياتها في توفير الحماية.

التعليم في غينيا

قام الآباء من اللاجئين من سيراليون الذين يعيشون في مخيم في غينيا بإرسال أبنائهم إلى مدارس داخلية لتحفيظ القرآن. وكان الأطفال لا يتلقّون التعليم الرسمي هناك، بل؛ كانوا يُقدمّوُن الخدمات للمعلمين. وحيثُ أن هذا العملَ هو بلا شك استغلال للأطفال، ندّدت المفوضية بهذه الممارسة بوصفها انتهاكٌ لحقوق الإنسان. وحيث أن المُجتمع لم يوافق، فقد استمر القيام بهذه الظاهرة، مع أنه لم يعد بمقدور المفوضية تحديد مكان تواجد المعلمين أو الأطفال. وبعدَ إجراءِ تحليلٍ لهيكل المجتمع وتحسين الحوار معه، عندئذٍ تمكنت المفوضية من تحديد سُبل العمل مع المجتمع المحلي وذلك من خلال فريق من الأئمة ، الذي أصبحَ مُستعدًا وقادِرًا على إقناع مُدرسي تحفيظ القرآن من ضرورة الإفراج عن الأطفال والتحاقهم بالتعليم الرسمي. أما فُصول تحفيظ القرآن فأُجريت في المساء، وبدأ العمل بفصول محو الأمية التي ركزت على حقوق الإنسان. وهكذا، فإن أفراد المجتمعات المحلية تنبّهوا لحق الأطفال في التعليم وأدركوا أيضًا كيف أن مُمارساتهم التقليدية يمكن أن تتفق مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان.

٣

إن عالمية حقوق الإنسان قد تجد من يتحداها من بعض أفراد المجتمع الذين يرون أن الثقافة والتقاليد المحلية ينبغي أن تكون لها الأسبقية. كما أن بعض موظفي المفوضية قاوموا باتخاذ إجراءات لتعزيز وحماية حقوق الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية على أساس أن ذلك يتعارضُ مع الثقافة المحلية. علينا كموظفين في الأمم المتحدة، أن نراجع مواقفنا وأن نَتجاوَز ردود مثل «هذه هي ثقافتهم»، ذلك أن المُعتقدات الثقافية ليست مُتجانسةً ولا دائمة، فهي تتجدد باستمرار ويُعادُ تشكيلها، عن طريق الصراعات والنزوح، ووسائل الإعلام، والتعليم، وشبكة الإنترنت، والجُهُود المُتعمّدة للتأثير على القِيَم من خلال التنقيحات للقانون أو لسياسة الحكومة[٥٨].

نُظُم العدالة التقليدية

قد نرى أن لدى المجتمع نظاماً راسخًا لتحقيق العدالة يحظى باحترام مبنيٌ على أساس القيادة التقليدية، بيد أنه لا يحتوي على وسائلَ للطعن ولا يعترف بحقوق النساء أو الأطفال. فالنظام نفسه قد يُجبِر النساء اللواتي تعرّضن للاغتصاب بالزواج من المُغتصِب دِفاعاً عن شرف العائلة، وفي ذلك انتهاكٌ لحقوق المرأة. أو قد لا يتطرق هذا النظام الى ظاهرة رعاية الأطفال من جانب أسر غير أسرهم، حيث يجري بعد ذلك معاملُتهم على أنهم عبيد، أو الى كِبار السن المحكوم عليهم بالإعدام في إطار العدالة التقليدية لأنهم مُتهمَّون بالسِحر. وهكذا، فإن نظام العدالة التقليدي قد يكون من المفيد استخدامه لتسوية النزاعات البسيطة داخل المجتمع؛ بيد أنَّ الجرائمَ مثل الاغتصاب أو التحرش الجنسي ينبغي أن تُعالَج في إطار النّظام القانوني الوطني. وفي مثل هذه الحالات، يُتوَقع من الموظفين أن يتدّخلوا لدى السلطات، والقادة وغيرهم من أفرادِ المجتمع لمناقشةِ الإجراءات القانونية المناسبة التي تعكسُ رغبات الناجين وتحترم مبدأ السرية. وكجهاتٍ عاملةٍ في المجال الإنساني، فنحنُ مُطالبونَ باحترام وتعزيزِ المساواة بين الجنسينِ وحقوق الجميع في عملنا اليومي.

٣

التعرف على النقاط التي يتسع فيها المجال للضغط واحراز التغيير، بما أن هياكل المجتمع وثقافته قد تعمل لصالح حماية الأفراد والأقليات، لاسيما النساء والأطفال، وتعزيز هذه الجوانب، فإن العمل الجماعي له أهميةٌ خاصةٌ في ضمانِ أن يفهم أعضاء المجتمع أن المنظمات الإنسانية مُلتزمَةٌ بإطار الحقوق.

وعند عرض هذه المسائل على المجتمع في محاولة لإيجاد حلول مشتركة لها، يواجه الموظفون العديد من التحديات تبعًا لذلك. كما أن حوادث العنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس، مثل خِتانُ الإناث، قد يُندّدُ بِها علناً «لإرضاءِ المفوضية»، بيَد أن هذه الممارسة لا تزال قائمة «وتحت الطاولة». ونتيجةً لذلك، فان أولئك الذين هم بحاجة للمساعدة، من غير المحتمل أن يحصلوا عليها وربُما قد يُعاقبوُا إن حاولوا القيام بذلك[٥٧].

٣-٢-٤ بناء القدرات المجتمعية

إن دعم بناء القُدُرات ينبغي أن يُصمّم بالاشتراك مع المجتمع المحلي و أن يقوم أيضاً على أساس تحليل للمجتمع من حيث المهارات والقُدُرات والأهداف. كما ينبغي أن تكون هذه الأنشطة شفافة ليفهم الجميع من الذي سيستفيد ولماذا وكيف بإمكان الذين تدربّوا أن يقوموا بدعم الآخرين، وما هي الخيارات التي ستكون متاحة في وقت لاحق.

وحول تدريب أفراد المجتمع على أساليب المشاركة، إذا اقتضى الأمر لذلك، ينبغي أن يتمَ في أقربِ وقتٍ مُمكن، باستخدام أدواتٍ بسيطة، مثل المشي العيني والجداول الزمنية، التي يمكن بسهولة تبادلها، ولكن هناك الكثير من أساليب التحليل، مثل التصنيف والرسوم البيانية للمشاكل التي تتطلب المزيد من التحضير والوقت[٥٩]. ومن أفضل السُبُل لإجراء هذه الأنشطة فتكمن أولاً في تدريب أفراد المجتمع المحلي حول المنهجية من خلال الممارسة، وذلك بهدف أن يقوم المُتدربُون بممارسة نفس التدريبات مع المجتمع المحلي. إن من شأن هذا أن يساعد في بناءِ القُدُرات في المجتمع لتحليل البيانات المتواصل، وتجنُب الثغراتِ المُؤسسية بسبب تناوُبِ العاملين في المجال الإنساني، بين من يأتي إلى المجتمع ومن يُغادره، وعلى الأمد البعيد، تشجيع المزيد من المشاركة المُجتمعية في بناء الهياكل تمثيلية.

وهناك ثلاثة مجالاتٍ لبناءِ القُدُرات التي تكتسب أهمية خاصة:

(أ) المهارات في التنظيم والقيادة، والاتصالات، والمشاركة والتحليل إلى جانب فهم الحُكُم الرشيد، وتعزيز المساواة بين الجنسين، واحترام حقوق الإنسان، بما في ذلك حقوق الطفل؛

(ب) جمع البيانات، وتصميم المشاريع، والتخطيط، والإدارة، والتقييم؛ حسب حاجة المجتمع لتنظيم فصول محو الأمية الابتدائية والمهارات الرقمية.

(ج) المهارات الفنية في مجالات معينة، مثل إنشاء الأعمال التجارية، ومشاريع القروض الصغيرة، والمُحاسبة الأساسية ونُظُم الادخار، والزراعة، والتدريب المهني، والتحليل التسويقي ودراسات الجدوى الاقتصادية.

عشر نصائح حول معالجة القضايا الحساسة

- ✓ من البداية، قم بتوضيح موقف المفوضية بشأن حقوق الإنسان، والتأكيد على أن مسؤولية المفوضية تكمن في حماية حقوق النساء والرجال والفتيات والفتيان، بغض النظر عن انتماءاتهم الاثنية والدينية والاجتماعية أو غيرها من الخلفيات.
- ✓ إن تبني نهج مُجتمعي المنحى لا يعني أن نقوم بكل ما يقترحُهُ المجتمع أو الامتناع عن تسليط الضوءِ على موقف المنظمة بشأن حقوق الإنسان. بل يتم البدء بزيادة الوعي بشأن المساواة بين الجنسين وحقوق المرأة والطفل في مرحلة مبكرة.
- ✓ تجنب من اظهار أنك تحكم على المُمارسات المجتمعية. ابد الاحترام والتفاهم وحس الرعاية للثقافة وتأكد من أنك على دِراية بالمعايير القانونية الدولية والمعايير القانونية الوطنية التي تتفق مع القانون الدولي.
- ✓ تذكر أن في كل مجتمع، هناك فرد/أفرادا ممن هم منفتحين لتلقي الأفكار الجديدة. قُم بالتعرف على هؤلاء الأفراد في المجتمع، لاسيما من بين الزعماء، واستكشاف السُبُل التي تُمكِن من إجراء حِوار بنّاء مع الهيئة الرئيسية لصُنع القرارات.
- ✓ إن المدافعين عن الحقوق داخل المجتمع يعدون أكثر فعاليةً بكثير من الجهات الفاعلة الخارجية، مثل موظفي المفوضية؛ لكن عليك أن لا تُعرضهم لمخاطر أمنية.
- ✓ قم بتقييم الوضع بعناية: إذا تم القيام بعمل ينتهك الحقوق الفردية، هل هو رد فعل تم مؤخرا أو أنه قديم العهد من الناحية العملية ؟ قُم بمناقشة أي من المُمارسات السلبية مع المجتمع ومُحاولة فهم أهميتها بالنسبة للمجتمع.
- ✓ قم بالتركيز على الأسباب الكامنة وراء هذه الممارسات وعلى العواقب أو على آثار ذلك على النساء، والرجال والفتيان والفتيات وكبار السن والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ، وغيرهم من الفئات المُهمّشة. انتظر لحين ما تكون هناك فرصة سانحة لتغيير هذه الممارسات بالتعاون مع الآخرين، ولمعرفة من الذي ينبغي أن يشارك في هذا الجانب، وكيفية المُضي قدما.
- ✓ تحاول الوصول الى نتيجة بالقوة. اعمل مع المجتمع المحلي لتحديد نقاط صغيرة للتغيير، مثل الممارسات البديلة التي تدعم القِيَم دُون انتهاك الحقوق، بدلاً من مُحاولة إدخال تغييرات جذرية بليلة وضحاها. إقضي الكثير من الوقت وسط المجتمع.
- ✓ عند العمل على تحقيق المساواة وتمكين المرأة ، قُم بإشراك الرجال، وادعوهم إلى حضور مناقشات جماعية مركزة على قضايا مثل الذكورية، والأُبُوة، والمُساواة بين الجنسين، والصحة الإنجابية، وفيروس نقص المناعة البشرية المكتسب / الإيدز، والعنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس.
- ✓ العمل مع المجتمع المحلي، في تصميم وتنظيم حملات إعلامية واسعة، وأنشطة التوعية، والتدريب، والأنشطة المسرحية لضمان أن جميع أفراد المجتمع على وعيٍ بحقوقهم وواجباتهم.

المُجدية من جانب النساء، لاسيما في هياكل صُنع القرار. كما ينبغي أيضًا تمكينُ الأطفال من المشـاركة حيث أنها تساعد في بناء ثقتهم بأنفسـهم وإعدادهم للمستقبل. وفي هذا الخصوص، ينبغي استخدام أدوات المشاركة المناسبة لهم.

في المجتمع الذي لا يسـمح للنساء عادةً في التحدُّثِ في العلن، فإن اللجوء الى كوتا الـ ٥٠ في المئة من اللجان الهادفة دون تقديم الدعم لقدراتهن قد يصعّب على النسـاء الاستفادة من هذه الفُرص والمحافظة عليها. ورُبّما، في الواقع سـيزيد من الآراء المسـبقة السـلبية حول قُدُراتِهن القيادية. ولذلك، تأكد من تقديم الدعم المطلوب ومن ملاءمة الجداول لهن واتخاذ الترتيبات اللازمة بواسـطة رعاية أطفالهـن المجتمعية لتمكينهن من أداء عملهن. شجع حُضور الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة واستخدام المرافِقَ المُتاحةَ لهم.

إنَّ اللجنةَ المركزية لشـؤون اللاجئين في أحد مجتمعات اللاجئين السـودانيين كانت تتألـف فقـط من الرجال. وحيـث أن المفوضية تطلب ٥٠ في المئة مـن تمثيل المرأة، كان هناك قلقٌ من أن القادة سـيلبون هذا الطلب شـكليًا فقط ليبانوا متجاوبين، بيدَ أن المـرأةَ لن تكون قادرة على المشـاركة بشـكلٍ مُجد. عندئـذٍ، تمكنت المفوضية من إقناع المجموعات في أهميةِ إجراء الانتخابات الدورية والتفاوض حول اتاحة المجال لتمثيل المرأة. بعد ذلك، تم التوصلُ إلى اتفاقٍ بين المفوضية واللاجئين لاعتماد أربعة قـادة من أصل ١٥ مقاعد تُخصّص للنسـاء. ولضمان أن تتمَّكنَ المرأةَ من المُشـاركة المُجديـة، أُعطيت المرأةُ الفُرصة لانتخاب مُمّثليهنَّ بشـكلٍ منفصل، كما تم تعليمهنَّ المهاراتِ القيادية لبناء الثقة بالنفس. وحيث أنه لم يسبقْ عقدُ اجتماعاتٍ رسمية بين الرجال والنسـاء، تشـعر أي من المجموعتين بالارتياح. ولذلك، قامت المفوضية عن طريـق التفاوض بإضافة أربع نسـاءٍ لمُرافَقة الأربع مُمُثـلاتٍ للعمل بصفةِ مُراقبات، وتقـديم الدعم المعنوي لهنّ. أما الأربع مُمثلات فشـعرن بارتيـاح أكثر في التّحدُثِ، لأنهُنّ اسـتفدن من مشورة الأربع نسـاء الإضافيات وذلك قبل القاء كلمة في العلن. وحيث أن جميع المُمثلين أصبحوا معتادين على وُجود أربع نساءٍ مراقبات، فقد سُمح لهـن أيضا بالمشـاركة. ومـن خلال هذه العملية، فإن عدد النسـاء مـن الممثلات قد تضاعف.

٣

تنظيم المراكز المُجتمعية

في البداية، تم إنشاء مركز في سورية لدعم الصوماليين، ومُؤخرًا، اللاجئين العراقيين، وكان يُستخدم أساسًا لتقديم الشكاوى وطلبات المُساعدة العاجلة للمفوضية. وحيث أنه لم يكن هناك هيكلٌ إداريٌ واضح، كان هناك توتُرٌ كبيرٌ بين مختلف المُستخدمين. وفي محاولةٍ لتغيير الديناميات في المركز، شجعت المفوضية اللاجئين لتعيين قائد فريق خاص بهم ومُساعدٍ لهذا القائد. كما تم تدريب كُلُ من يعمل في المركز على تقوية روح الفريق وعلى العمل الجماعي، مما ساعدهم على بلورة حس ملكية المركز والتركيز على خدمة المجتمع. ونتيجة لذلك، أصبح الفريق أكثر قُوّةً حيث قام أعضاؤه باختيار أفرادٍ لمناصبَ إدارية جديدة. وفي الوضعِ الراهن، لدى المركز أكثر من ٣٠٠ من الأشخاص المسجلين في أنشطتها.

إن بناءَ القُدُرات يُمكن أن يتخذ أشكالا كثيرة، بما فيها دورات تدريبية قصيرة المدى في التوعية وتدريب اشرافي للمجموعات الصغيرة، والتدريب أثناء العمل، وتحمُّل المسؤوليات والمهام الجديدة، وورشات العمل، وتوفير الدعم المادي، وتبادل المعلومات مع الجماعات الأخرى، والتعلُّم الإلكتروني، والوصول إلى الإنترنت، وفرص التواصل، والظُهور والمشاركة في المناسبات العامة. كما ينبغي أن تشمل هذه الفُرص المجتمع المضيف، إن كان ذلك ممكنًا.

٣

في رُومانيا، استجابت المفوضية لسدِ ثغرةٍ في التواصل تم التعرُّف عليها فيما بين المجتمع المضيف، والسلطات والمنظمَّة من خلال إنشاء مشروع لتمكين اللاجئين. كما قامت المفوضية والمنظمات غير الحكومية المحلية بدعم إنشاء لجان للاجئين، في مراكز استقبال للاجئين، بالإضافة إلى إنشاء مُنظمَّة نسائية. وتم توفير التدريب والدعم المادي للمبادرات الخاصة باللاجئين. أما هؤلاء اللاجئون الذين تم تدريبهم كقادة، فقد تم تشجيعهم ليقوموا بتدريب الآخرين، فضلاً عن أن كثيرًا منهم عملوا كخبراء أثناء عمليات التدريب.

وأثناء التقييم، مع أعضاء المجتمع المحلي، حول الاحتياجات المختلفة، من المُهم الاتفاق على الجمهور المستهدَف وضمان تمثيل مختلف الجماعات بشكلٍ مُنصف. واعتمادًا على علاقات السلطة بين الجنسين، قد يُستحسن عقدُ اجتماعاتٍ منفصلة وتنظيم تدريب للنساء والمجموعات المُهمّشة، في الوقت الذي يتم فيه توعية الرجال بفوائد المشاركة

تطوير البحث الخاص بخطة العمل. لكي تتمكن أي مجموعةٍ من معرفة أي إجراءٍ تقوم به، فهي بحاجةٍ لمعلوماتٍ مُوثُوق بها. وبما أن العديد من النازحين من غير المُرجّح أن يتمكنوا من الوصول إلى هذه المعلومات، قد يحتاج هؤلاء الناس إلى دعم قداراتهم في مجال البحث وتقنيات جمع البيانات مُجتمعية المنحى. ولذلك، يمكن للمفوضية وشركائها دعم هذا العمل من خلال توفير المعلومات حول السياسات المتعلقة بالحماية، بما في ذلك المساعدات والحلول الدائمة، وتسهيل الوصول إلى مجموعةٍ متنوعة من المؤسسات المحلية والوطنية والدولية، وتوفير معلومات أخرى ذات الصلة. إنَّ من شأن مثل هذه الأعمال أن تزيد من مستوى الوعي الجماعي، وتسمح للناس باتخاذ قرارات واعية، وتعزيز ثقافة الشفافية التي، بدورها، سوف تُعزّز من وجود قيادة قوية.

نشر الوعي والتمكين في جميع الأنشطة. إن اللقاءاتِ الجماعية يمكن أن تكون مناسبة لمناقشة أسباب مشاكل الحماية والسُبُل الممكنة لمعالجة هذه الأسباب. على سبيل المثال، أنشطة محو الأمية الوظيفية للنساء لن يُمكنّهُن فقط من القِراءَةِ والكتابةِ، بل قد يؤدي أيضا إلى زيادة الوعي بشأن الأسباب الأساسية لمشاكلِهنَّ. أما فصول القراءة والكتابة القانونية، يمكن أن تدمج التوعية بالحقوق وتحليل الفوارق بين الجنسين بحسب القوانين الوطنية، مع مهارات محو الأمية. كما أن الإذاعة تُعدُ وسيلةً ممتازةً لنقل المعلومات، ودعم المجموعات في إدارة البرامج الإذاعية الخاصة بهم يمكن أن يمكن أن يزيد من امكانياتهم اذ أنهم سيكتسبون الظهور الاعلامي عند تقديم مثل هذه الخدمات الهامة للمجتمع المحلي.

العمل على تعزيز القيادة القوية. ينبغي اختيار القيادة الحقيقية من جانب المجموعة أو أفراد المُجتمع، بينما يجري تشجيع التوازن في السن، ونوع الجنس، والتنوع، إلاّ أن الاختيار المستنير يُعد أهمَّ عاملٍ في النجاح. ويمكن للمفوضية وشركائها أن تساعد في توفير التدريب والمشورة التي قد يتقدم بطلبها قادة المجتمع المحلي المختارين. ولتوفير الدعم لممثلي المجتمع المحلي، تكمن إحدى الوسائل في توفير التدريب حول محو الأمية، إذا لزم الأمرُ، وحول القيادة والتواصل ولادارة، بما في ذلك مواضيع مثل التِّقنيات القائمةِ على أساس المشاركة، والتمكين، والوعي في ما يتعلق بقضايا نوع الجنس، وحقوق المرأة، والحُكم الرشيد وسياسات المفوضية.

٣

عنـد تنظيم أنشـطةٍ لبناء القُدُرات، تأكد أن من تم اختيارهم كرئسـاء جلسـات يراعون قضايا السن ونوع الجنس والتنوع وتعزيز النهج حقوقي ومجتمعي المنحى، وبقدر الإمكان، وجّـه الدعوة إلـى المنظمات الإقليميـة أو المحلية، بما فيها الجهـات الأكاديمية /هيئات البحـوث، للقيام بالتدريب. وإذا كان هناك حاجة لمترجمين فوريين، ينبغي لهم أن يتعرفوا على مُحتوى التدريب والأهدافِ مُسـبقًا. وكلما كان ذلك ممكنًا، يتم العمل على تشـجيع أولئك الذين تم تدريبهم ليقوموا بتدريب غيرهم من أفراد المجتمع.

عند العمل مع المجتمعات المحلية لتعزيز قُدُراتها:

زيـادة الوعي حول النهج حقوقـي المنحى، بما في ذلـك أدوار أفراد المجتمع كأصحابِ حقوق وواجبات. إن من شـأن توضيح هاتين الفِئَتين أن تُسِّـهلُ إجراء حوارٍ بـين أفـراد المجتمع المحلـي والوكالات الإنسـانية، كما ستسـاعد على ترسـيخِ القواعد الأساسية للشراكة في العمل.

تشجيع المجموعات لرسم خطط العمل الخاصة بها إن التمكين قد يتحقق عندما تدعم المسـاعدة المقدمةخطط وأفكار المجموعة المعنيـة، فالمجموعات وأفرادها يعرفون أولوياتهـم أفضل من غيرهم. ولذلـك، ينبغي على المجموعات أن تضـع جداول أعمالها وتسـاهم في توظيف مهاراتها. أما الجهات الخارجية الفاعلة، فينبغي أن تُوفر المعلومات والدعم حسب الاقتضاء، شريطة أن تلتزمَ الأنشطة بالمعايير القانونية الدولية.

بنـاء مهاراتٍ فعّالة في مجـال التواصل. إن القادة من كِلاَ الجِنْسـين وجميع الأعمار بحاجـة إلى التواصـل بفعالية، وليس فقط لحث وتحفيز أعضائها، بل أيضا للتواصل مع مـن هم خـارج المجموعة. كما يُمكن أن يشـمل ذلك تبادل المعلومـات والتجارب الناجحة حتـى يتمكن الآخرون من تِكرارها أو مناشـدة الأطراف الخارجية. كما يمكن أن يشـمل ذلك مهاراتٍ أفضل للتفاوض على الشـروطِ مع الأطراف الفاعلة الأخرى. وفي كثيرٍ من الأحيان، قد تُنْقلُ هذه المهارات من خلال التقنيات البديلة، مثل الفِرق المسـرحية، والمواد السَّمعية والبصرية والأنشطة الترفيهية الأخرى التي يمكن للسكان المحليين أن يفهموها بِسهولة. وفي مثل هذه الحالات، تجنَّب إلقاءَ المُحاضرات والندوات.

٣

التــوازن بين المســاهمات الخارجية والداخليــة. إن التمويل الخارجي، سُــواءً من الجهــات المانحــة الأجنبية أو المحلية أو الوطنية أو من الحكومــات المُضيفة، أو المنظمات غير الحكومية، ينبغي أن يكون مفهومًا على أنه إجراءٌ مؤقتٌ لمســاعدة المجتمعات المحلية في المراحل الأولى من نزوحهم. وتُبين التجربة على أن مُعظمَ المجموعاتِ تُصبحُ في وضعٍ أقوى عندما تكون مُعتمدةً على ذاتها ومستقلة.

خلق إطارٍ للتّعلُّم من خلال الشــفافية وتبــادل المعلومات. إن المجتمعات بحاجةٍ للمعلوماتٍ من أجلِ المشــاركة بشكلٍ مُجد. ويمكن تبادل المعلومات من خلال الاجتماعات العامة، ولوحات الإعلانات، والمنشورات، والإعلانات العامة. مهما كانت وسائل الاتصال والمعلومات المســتخدمَة، ومعرفة كيف تم تفســير الرســالة وتلقيها فِكرياً، ولا تفترض أن الفكرة قد وصلت بِمُجرَّد أن أرســلنا بمعلومةٍ ما أو تم تســلُمها. ولذلك، ينبغي أن تتدفق عمليــة التواصل والتراسُــل في كِلاَ الاتجاهــين، من جانب العاملين في مجال المســاعدة الإنسانية إلى المجتمعات المحلية والعكس، ومن ممثلي المجتمع إلى أفراد المجتمع والعكس. وبالتالي، اســتخدم عمليات التفتيش العشوائية لضمان أن جميع أفراد المجتمع قد تلقوا المعلومــات، وخاصةً أولئك الذين يلزمون البيــوت أو يتحدثون بلغةٍ مختلفةٍ عن اللُّغَةِ التي يَتحدثُ بها الأغلبية. تأكد أن المعلومات سهلة للأطفال وفي متناولهم.

معالجة جوانب الظُّلم الداخلية والخارجية. إن كثيرا من الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية يعتمدون على القيادة التقليدية في الحصول على الدعم والحماية، وخاصة في تنظيم الناس عند تقديم المساعدة. ولذلك، فإن تعزيز الوحدة بين شرائح مختلفة من المجتمع، على أساس القضايا والمشاكل والحلول المشتركة، تُعدُ إحدى الطُرق للتغلُب على الخلافات وزيادة المشاركة في عمليات صُنع القرار. ولذلك، ينبغي استخدام فُرص بناء القُدُرات للنظر في حالات الظُلم، وبِناء المهارات لمعالجة تلك الحالات، مثل المهارات في حل الصراعات[٦٠].

إقامة تحالفات مع المجموعات المحلية الأخرى. إنَّ من شأن أعدادٍ كبيرةٍ من المجموعات ذات المصالح المشتركة التي تنضم الى بعضها البعض في تحالفات وشبكات أن تتغلب على تحديات أكبر وتحقق أهدافاً على نطاق أوسع من خلال دعم بعضها للبعض الآخر في النضال والعمل المشترك. تواصَل مع الجمعيات المحلية للشباب، وجمعيات حقوق المرأة، والاتحادات التجارية.

تجنب الفشل المبكر. في حين أنه ينبغي على المجموعات أن تُحدِّد أهدافها الخاصة، ينبغي أيضًا على المفوضية وشركائها التنفيذيين مُساعدتهم على تجنُب الأنشطة التي من غيرِ المُرّجح أن تنجح، وخاصةً في المراحل الأولى. ولذلك، ينبغي إجراء تقييم دقيقٍ حول الوضع، بما في ذلك النظر في قضايا مثل: الحصول على العمالة المحلية، الوصول المُحتمل إلى الأسواق لبيع المنتجات الزراعية، والمنتجات المنزلية، والمشاريع المُدِرّة للدخل والوصول إلى السياسات الحكومية المتعلقة بمياه الشُّرب، والأشجار والحطب، أو تخصيص الأراضي، القوانين والقواعد والسياسات الدولية والوطنية المتعلقة في توزيع مواد الإغاثة، وحُريةِ التنقُل، وتصاريح العمل. ينبغي على أعضاء المجتمع أن يكونوا على علم تام بالفُرَص المتاحة والمعوقات قبل اتخاذ الإجراءات. إن من شأن التواصل مع مجموعاتٍ محلية مماثلة وغيرها من الخُبراء في هذه المجالات أن يُساهم في زيادةِ فُرَص النجاح وإتاحة الفرصة لتبادل الخِبرات، والمعلومات. أما التقييمات التشاركية، فيمكن أن تُستخدَم لتقييم الدُرّوسِ المستخلصة من الماضي وإدماجها في أنشطة بِناء القُدُرات.

٣-٢-٥ تخطيط العمل المجتمعي

إن تخطيط العمل الخاص بالمجتمع يُعدُّ بمثابة تخطيطٍ قائم على المشاركة على مستوى المجتمع المحلي. وتبعًا للظروف، يمكن للمجتمع المضيف وغيره من الإطراف الفاعلة الأخرى المشاركة فيها أيضا. أما خطة العمل الخاصة بالمجتمع فيمكنُ وضعها عبر تحليل الحقوق وتحديد الأولويات المتعلقة بمخاطر الحماية وبالاحتياجات للمساعدات وبالقدرات وبالحلول التي تم تحديدها خلال عمليات التقييم التشاركي وغيرها من الأنشطة. كما تستندُ هذه الخطة إلى ما يشعر المجتمع أنه قادرٌ وراغبٌ في القيام به لمعالجة القضايا المحددة. وفي هذه المرحلة النهائية من تحليل وتحديد الأولويات، من المُهِّم ضمان أن اهتمامات جميع الفئات المختلفة في المجتمع قد تم تمثيلُها. وإذا لم يكن الأمر كذلك، قُم بمناقشة الترتيبات التي ستُتّخذ لمعالجة هذه المشاكل، لاسيما المخاطر المتعلقة بالحماية التي تتعرضُ لها الفئات المُهمّشة تقليديًا، مثل إجراءات لمنع العُنف الجنسي والعُنف القائم على نوع الجنس، وتحسين ظروف المأوى لكبار السن والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وتحسين المساعدات المقدمة للأُسَر التي يرأسها أطفال.

٣

وخلال مناقشة الميزانية المتاحة مع مجتمع اللاجئين في أحدِ المخيمات في سيراليون، قام موظفو المفوضية باستخدام رسم بياني يُوضّحُ النسبة التي صرفت من الميزانية المتوفرة في كل قطاعٍ من القِطاعات، مثل الصحة، والمياه، والتعليم. بعد ذلك، تم استخدام نفس الرسم البياني لمناقشة أولويات المجتمع وتحديد الكيفية التي ينبغي للمفوضية أن تقومَ بتقسيم الميزانية خلال السنة التالية.

وفي حينِ أنَّ جمع المعلومات وتحليلها ينبغي أن يشملان عدَدًا كبيرًا من الناس، فقد يكونُ الأمرُ أكثر عملياً إذا تم إعداد الخطة من قبل مجموعةٌ أصغر، مثل لجنة التخطيط أو فريق العمل الخاص بالمجتمع. كما يمكن لهذه المجموعة أن تَتَحمَّلَ مسؤولية وضع خطةِ عملٍ ومتابعة تطبيقها. وهذا لا يعني أنه لن يكون هناك دورٌ لأفراد المجتمع الذين ليسوا على قائمة لجنة التخطيط: حيث أن تنفيذ الخطة سوف يتوقف على المجتمع الأوسع. أما عملية اختيار أعضاء لجنة التخطيط، فينبغي أن تَعْكِس الاعتبارات المُبَيَّنَةِ في القسم ٣-٢-٢ «التمثيل مُجتمعي المنحى».

عشر نصائح حول بِناء القُدُرات

- ✓ تدريب عددٍ من أفراد المجتمع المحلي في استخدام طُرُق المشاركة والتأكد من وجود توازن في السن، ونوع الجنس، والتنوع وسط المشاركين. وتشجيع القادة من النساء والشباب.
- ✓ استخدام جميع الدورات التدريبية لرفع مستوى فهم القيم والوعي حولها، مثل شمل واحترام الجميع الوعي بما يتعلق بالسن، ونوع الجنس، والتنوع، وحقوق الطفل، والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وكِبار السن والمساواة بين الجنسين.
- ✓ العمل مع قادة المجتمع المحلي لإبلاغ جميع الأفراد عن مسؤولياتهم كأصحاب واجبات (لا سيما الأهل) وكأصحاب حقوق.
- ✓ العمل مع المجتمع المحلي، وتحديد مختلف قُدُرات ومهارات أفراد المجتمع المحلي والاتفاق معهم على الاحتياجات من التدريب وبناء القُدُرات.
- ✓ رصد كيفية استخدام فُرَص التدريب وبناء القدرات المختلفة من جانب مجموعات مختلفة من الناس وخاصة ما إذا قد تم استبعاد أية مجموعة، مثل ذوي الاحتياجات الخاصة، والأمهات الشَّابات، والأطفال، والمراهقين. وإذا كان الأمر كذلك، ينبغي معرفة السبب.
- ✓ البناء على الأفكار الإبداعية لمختلف الفئات العُمرية لإيصال رسائل ، في حين يتم تعزيز المهارات القيادية.
- ✓ التعرف على الشركاء من ذوي المهارات المناسبة لتقديم التدريب والتأكد من أنهم سوف ينقلون قيم تتماشى والنهج حقوقي ومُجتمعي المنحى.
- ✓ تدريب الناس على وضع خطط عمل للمجتمع التشاركية أدوات المتابعة والتقييم.
- ✓ متابعة كيفية قيام الناس بتطبيق المهارات المكتسبة وتدريب الآخرين.
- ✓ مناقشة المسؤولين عن إدارة المشاريع المجتمعية حول كيفية تصرفهم، وخاصة عن ما إذا كانوا بحاجة إلى دعم أو تدريب. بالإضافة إلى تعزيز آليات محاسبة وشفافية.

في **البوسنة والهرسك**، جرت مناقشاتٌ جماعية مُركزّة مع نحو ٤٠ من سكان أحد مراكز الاستقبال، حيث تم التعرفُ على مجموعةٍ متنوعةٍ من مخاطر الحماية، بما فيها تلك المتعلقة بالسلامة، والرعاية الصحية، والتعليم، والوصول إلى المعلومات القانونية. ولذلك، تم إعداد ملخصٍ حول المخاطر التي قد حددت لكل مجموعة مركزة وبعد ذلك صوَّت المقيمون على المجالات ذات الأولوية. من جانبها، قامت الأطرافُ المعنية بتقديم قائمةٍ من التوصيات بشأن الإجراءات المستقبلية وحللوها بشكلٍ مُشترَك. ونتيجةً لذلك، تم تحديد المجالات التالية كأولويات ينبغي الشُّروع في العمل عليها:

الجانب الصحي: حشدُ الدعم لإجراء تغييراتٍ في التشريعات لإضفاء الطابع المؤسسي على الإحالات الطبية وتحسين فُرَص الحصول على العلاج والأدوية، كذلك، تكييف خدمات النقل الطبي بما يتلاءمُ مع الجداول الزمنية للسكان، والبدء بالدعم النفسيَّ والاجتماعي.

المشورة القانونية، والدعم والأمن: تقديمُ المشورة المُوَسَّعة في المراكز وفي أماكن رعاية الأطفال والقيام بجولاتٍ شهريةٍ إلى مراكز الاستقبال، وعقد اجتماعاتٍ شهريةٍ مع مجلس اللاجئين، ومدير المجلس، الأخصائي الاجتماعي والأطبّاء. من جانبها، قامت المُفوضية بتنظيم إصدار شهادات الميلاد ودعت السلطات لإعفاء المُقيمين من تجديد الوثائق، وابتدأ العمل بدوريات أمنية أثناءَ اللّيل، و تم توضيح دَوْرَ الفريق مُتعددِّ الوظائف لمنع العُنف الجنسي والعُنف القائم على نوع الجنس والاستجابة لمثل تلك الحالات.

خدمات المساعدة: بمقدور اللاجئين الآن اختيار سِلالَ الأغذية، وأن كبار السن والحوامل والمُرضعات يتلقون المواد الغذائية المناسبة، فضلاً عن أن البرامجَ المُدِرَة للدَّخلِ قد ابتدأ العمل بها في هذه المراكز .

٣

وحول الموارد اللازمة لتنفيذ خطة عملِ المجتمع سيتِمُ تحديدها كجزءٍ من عملية التخطيط. كما ينبغي على هذه المجموعة التفاوض مع الجهات المانحة الخارجية، والحكومة المحلية، و / أو الآخرين حول أيةِ موارد خارجية قد تكونُ هناك حاجة إليها . وفي بعض الأحيان، قد يتطلبُ الأمرُ وَضعَ خِطَطِ عَملٍ مشتركة، مثل تلك التي تم وضعها مع المجتمع المُضيف، غالبا في حالات الأشخاص النازحين محليا، أو مع السلطات المحلية، لاسيما في سِياق العائدين.

أما الخطوة الأولى في وضع خطة عمل للمجتمع المحلي فَتكمُنُ في التَّعرُّفِ على مشاكل الحماية والاحتياجات للمساعدات التي اعتبرها المجتمع المحلي أولويات. بعد ذلك، ينبغي طرح الأسئلة التالية:

- ما هي الإجراءات المطلوبة لمعالجة هذه المشكلة؟
- ما هي النتائج المنتظرة والتغيير المنشود الذين من شأنهما أن يزيلا السبب أو الأعراض؟
- من الذي سيستفيد؟ هل نحن نشمل الجميع؟
- هل يعمل المشروع على دعم حقوق الإنسان الفردية وتعزيز حماية جميع أفراد المجتمع؟
- ما هي الموارد المطلوب توفيرها من قبل المجتمع المحلي نفسه ومن خارجه؟
- من الذي سوف يقوم بتوفير هذه الموارد (المادية والمالية والبشرية)؟
- كيف ستُدار الموارد؟ ومن الذي سوف يتولى مسك الحسابات؟
- من الذي سينفذ المشروع أو النشاط؟
- ما هو الإطار الزمني لتنفيذ المشروع؟
- من الذي سوف يُتابع المشروع؟ كيف سيتم تقييم النتائج؟

٣

وتبعًا للظروف، قد يكون بِوُسعِ المجتمع استخدام موارده الخاصة والاتصال بالجهات المانحة مباشرة. إن من شأن هذا أن يشير إلى أن أفراد المجتمع المحلي يقومون باتخاذ قرارات تُؤثر على حياتهم. بيد أنه عندما تكون الحقوق المتعلقة بِسُبُل العيش والعمل، وحرية التنقل غير مُعترَف بها، عندئذٍ، قد تكون هناك ضرورة لتوفير المساعدة. ومع ذلك، فإن الطريقة التي تُقدَّمُ المُساعدة من خلالها، ينبغي أن تتضمن تعزيز الاعتماد على الذات. وكذلك الحال، ينبغي أن تكون كافة الأطراف الفاعلة على علم بطريقة تخصيص الموارد لتجنُّبِ الازدواجية أو التَّنَافُس للحصولِ على التمويل. وفي الوقت نفسه، يجب على المفوضية أن تضمن أن أي خطة عمل خاصة بالمجتمع المحلي تحترمُ وتُعالجُ حقوق كافة السكان. كما ينبغي أن يتمَّ رصد ذلك من خلال تواصل وثيقٍ مع المجتمع المحلي. أما إذا جرى استبعاد بعض المجموعات، قد يكون من الضروري تكثيف الأنشطة الواردة في قسم ٣-٢-٣، «استجابات وحلول الحماية من منظور مجتمعي مُجتمعية المنحى» لضمان معالجة اهتماماتها وأولوياتها.

٣-٢-٦ فِرق العمل الخاصة بالمجتمع

حشد الرجال في المجتمع المحلي حول الحقوق الفردية

إن الرِّجالَ في جنوب أفريقيا، مِثلُ بقية الرجال في أجزاء أخرى من العالم، حيث كثيراً ما نراهم يساهمون في العُنف المنزلي، والعُنف الجنسي، وارتفاع معدلات فيروس نقص المناعة البشرية المُكتسب / الإيدز. وبالإقرار أن مواقفَ الرِّجال وتَصرُّفاتهم يمكنُ أن تُعيق أو تساعد على تعزيز الصحة الجنسية والإنجابية، فالمنظمة غير الحكومية الدولية «انجندر هلث» (احداث الصحة) وبالشراكة مع رابطة تنظيم الأسرة بدأت العمل ببرنامج «الرجل كشريك» في جنوب إفريقيا في عام ١٩٩٨. وفي عام ٢٠٠٤، تم توسيع برنامج ورشات العملِ التدريبية، وبناء التحالفات، وحشد الدعم مع تدشين «فِرَق العمل المجتمعية». ولذلك، هذه المجموعات الصغيرة غير الرسمية من المُتَطوِّعينَ تُوَفِّرُ فرصةً للرجال والنساء ممن شاركوا في ورشات العمل المذكورة بمحاولة العمل على القضايا ذات الصلة بنوع الجنس ، وفيروس نقص المناعة البشرية التي تؤثر على مجتمعاتهم المحلية. أمّا المُبادرة فكانت مُصمّمة لتحقيق هدفٍ مُزدوج في وصول رسائل المنظمة إلى جمهورٍ أوسع، ومساعدة أعضاء لجنة فِرَق العمل الخَّاصة بالمجتمع في الحفاظ على التغييرات في الموقف والسلوك التي تم اعتمادها خلال ورشات العمل المذكورة . ومن خلال تشجيع أفراد المجتمع على المشاركة واكتساب حس المِلكيَّة لمحاولات تغيير القواعد الاجتماعية، كان مرجوًّا أن تُساهِم فِرق العمل المجتمعية في تحسين الاستدامة لبرنامج الرجل كشريك.

إن لفرق العمل المجتمعية مُطلقُ الحريةِ في تحديدِ اهدافها وتدخلاتها، شريطة أن تعملَ ضمن إطار البرنامج الذي يهدفُ إلى تعزيزِ الانصاف بين الجنسين، والحدِ من العُنف القائم على نوع الجنس، وتحسين الصحة الجنسية والإنجابية للرجال والنساء، وزيادة مشاركة الذكور في العلاج والرعاية للمصابين بفيروس نقص المناعة البشرية المكتسب / الإيدز. أما كيف تُفُسَّر هذه الأهداف، فيتوقفُ ذلك على السِّياق الذي تعملُ من خلاله فِرقُ العمل المذكورة واهتماماتها. فعلى سبيل المثال، في مجتمع حيث البطالة تُسُهِمُ في انتشار العُنف القائم على نوع الجنس وارتفاع معدلات الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية، قد يكون أنسب اجراء يُتخذ هو تنظيمَ معرض للوظائف. لفرق عمل مجتمعية تتألفُ من فنَّانينَ ومُوسيقيينَ، فان زيادة الوعي من خلالِ الأداءِ الفنِّي لهؤلاءِ الفنانينَ قد يكونُ من الأنسبِ اختياره.

٣

من جانبها، يُمكن للمفوضية وشُـركائها والمؤسسـات الأخرى ذات الصلة أن تقومَ بدعمِ المجتمـع المحلـي في عمليـة التفاوُض هذه، بالإضافـةِ إلى تقديم المشـورة حول المصادرِ المُحتملة للدعم والسُـبُل المناسـبة للتفاوُض حول الموارد. كما ينبغـي للمفوضية أن تعملَ مـع المجتمع المحلي لتنفيذ المشـاريعِ المتفـقِ عليها لضمان حس الملكيـة في المجتمع تجاه الأنشطة.

عشر نصائح حول دعم خطط العمل الخاصة بالمجتمع المحلي

- ✓ التأكد من أن الأشـخاص المعنيين يستخدمون الطُرق القائمة على أساس المشاركة وأنهم يحظون بدعم من المجتمع المحلي.
- ✓ التأكـد من أنَّ الخِطَط تعكس خصائص المجتمع المتعلقة بالسـن، ونوع الجنس، والتنوع. وإلاّ، قُم بمناقشة هذا الأمر مع المسؤولين لإيجاد حلول راقب مدى الامتثال لمعايير حقوق الإنسان.
- ✓ العمل بحسب سرعة المُجتمع بدلاً من فُرض الأطر الزمنية للوكالات الخارجية، وكن مَرِنًا.
- ✓ احترام أفكار ورغبات المجتمع المحلي أثناء تقديم الدعم والمشورة عند الطلب.
- ✓ التأكد من قيام المشـاركين والقادة باعطاء معلومات عن خطة العمل الى المجتمع بأسره على نحوٍ شفّاف، لاسيما حول استخدام الموارد.
- ✓ التأكد من أن المشاركة في آليات المتابعة والتقييم هي في صُلبِ الخطة.
- ✓ زيادة الوعي بشأن إنجازات المجتمع.
- ✓ حشد الدعم لخطة العمل بين مختلف الأطراف الخارجية المعنية.
- ✓ التأكد من أن آلية التمويل المقدمة من المفوضية أو الوكالات المشـتركة تدعم خطة العمل إذا لزم الأمر وكان مُناسبًا.
- ✓ تعزيز الشفافية والمُساءلة بين أوساط المسؤولين في ما يتعلق بخطة عمل المجتمع.

عشر نصائح حول العمل مع فِرق العمل المجتمعية

- ✓ تحديد قضايا مُعيَّنة، مثل حماية البيئة أو الحَدِّ من استهلاك الكحول التي يمكن أن تحشد مجموعات صغيرة.
- ✓ تشجيع الجماعات ذات المصلح المشتركة على مناقشة القضية وسُبُل معالجتها.
- ✓ اختيار نشاط من شأنه أن يكون موضع اهتمام من جانب الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية.
- ✓ فكر بأمورٍ بسيطة: هناك العديد من الأنشطة الصغيرة التي تدعم تماسك المجتمع ويمكنُ أن تُؤدي إلى تنفيذ الأنشطة التي تتناول قضايا أكبر.
- ✓ تدريب وتشجيع المجموعة لإجراء البحوث القائمة على أساس المشاركة بشأن هذه القضايا في مجتمعهم.
- ✓ مساعدة المجموعة على إقامة شبكة ربط مع الآخرين ممن يُواجهوا مشكلة مماثلة، بما فيها المؤسسات المحلية.
- ✓ تشجيع الأعضاء لوضع معايير لاختيار مُنسق/ مُنسقين، وتحديد الأدوار والمسؤوليات للأعضاء، وتوزيع المهام، واتخاذ قرار بشأن الموارد التي سيساهمون بها وتطوير نُظُم المتابعة والتقييم.
- ✓ مساعدة الفريق على تطوير القِيَم والمعايير التي تُعزّز احترام حقوق الفرد، والتنوع والتسامح.
- ✓ بناء مهاراتهم، إذا اقتضى الأمرُ لِذلكَ، في مجالات مثل إدارة المشاريع والمحاسبة.
- ✓ القيام بتسهيل الوصول إلى العالم «الخارجي» وشبكة الإنترنت، إن أمكن ذلك.

٣-٢-٧ المتابعة والتقييم مجتمعيا المنحى

إنَّ من بين كافة الأنشطة التي نقوم بها، جانب المُتابعة والتقييم المجتمعيين رُبّما يُعَدُّ الأكثر أهمية، لأنه يُحدِّدُ أوجُه القصُور ويوفر الشفافية والمُساءلة. كذلك، فان المتابعة والتقييم يعودان إلى التقييمات التشاركية لتحديد ما ينجح ولا ينجح. ومن خلال القيام بتقييمات تشاركية منتظمة مع المجموعات التي من المتوقع أن تستفيد من المشاريع، يمكنُ إجراء تعديلات في الوقت المناسب لتلك المشاريع، إذا لزم الأمر. كما أنَّ من شأن عدم المتابعة أن يُؤدي إلى تقديم المساعدات المضللة وتتركُ مجالاً لسُوءِ المُعاملة والاستغلال.

هنـاكَ العديدَ مِن القضايا التي قد لا تعتبرها الهيـاكل التقليدية في المجتمع أولويات أو لا يتوفر لها الوقت الكافي لمتابعتها. ومن وسـائل تعزيز المهارات القيادية بين المجموعات المختلفـة ودعـم التغيير، مُسـاعدة مجموعـاتٍ صغيرةٍ غير رسـمية في إنشـاءِ وتطويرِ الأنشـطة الخاصة بهـا. فِرقُ العمـل المجتمعيةً هذه يمكنُ أن تُسـاهمَ فـي إدخال أفكارٍ جديدة، بأسـلوبٍ لا يَتسـمُ بالتطفل حول قضايا مثل : حقوق الطفل ومشاركته، وفيروس نقص المناعة البشـرية المكتسـب / الإيدز، والعمل مع الرجال لوقـفِ العُنف، والذكورية، وأعمال البيئة، وتحسـين الظروف المعيشية، والمنع لتهديداتٍ محدَّدةٍ يَتعرضُ لها المجتمع والاستجابة لها، مثل العُنف ضِدَّ النساء والأطفال. كما تَتَميَّزُ هذه الفِرقُ بأنها أكثر مُرونة وأقل هَرَمِيَّةً من الهياكلِ الكبيرة، وغالبًا ما تكون جذابةً للشباب والأطفال، لاسيما إذا تم استخدام وسائل مثل المسرح والموسيقى في نقل رسائلهم.

- القيامُ بتزويد موظفي المفوضية والوكالات بآخر المُستجدات حول أوضاع هؤلاء الأشخاص.
- تلقي تقارير عن تنفيذ المشاريع.
- تقصي وُجُهات نظر الآخرين من مُختلف أفراد المجتمع حول الأداء في تنفيذ البرامج، بما في ذلك مواقف المسؤولين عن توفير الخدمات.
- إيجادُ آلياتٍ لتلقي الشكاوى السرية بحيث يمكنُ تقديمُ تلك الشكاوي بسهولةٍ من جانب الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، وضمان إجراءات المتابعة.

وتشمل المتابعة إدخال التغييرات اللازمة للمشروع أو الخدمات واعطاء المعلومات للأطراف المعنية. كما ينبغي على موظفي المفوضية والوكالات القيام بزيارات عشوائية لمواقع التوزيع والمنازل لمراقبة وضع مختلف أفراد المجتمع.

كي يعرف الأشخاص المشمولون باختصاص المفوضية ماذا يحق لهم والمعايير التي يجب أن يتخذوها لتقييمنا، **عليهم أن يعرفوا ما هي ولايتنا وما هو دورنا وما هي سياساتنا** ومَن نَحنُ، وماذا نفعل. وتقعُ علينا مسؤولية تقديم هذه المعلومات بوضوحٍ وبلغةٍ أو وسيلة يستطيعون فهمها.

٣

من الذي يتحكم في مواقد الطبخ؟

قامت المفوضية بتوزيع مواقدَ الطبخ لمجموعةٍ من الأسَر، ولكن خلال التقييم التشاركي، اكتشفت المفوضية أن بعضَ الأُسَرِ لم تكن تستخدِمْ تلك المواقد. كما كشف التحليل عن أن أُسرًا من أحد الاثنيات تم اعتبارها أنها من «الطبقة الدنيا»، وبالتالي، قامت الغالبية بمنعها من استخدام المَوَاقِد. ولذلك، فإن النقصَ في المعرفةِ عن ديناميات المجتمع أدَّى ليس فقط إلى عدم ضمان وصول البعض الى المساعدات، بل سَمَحَ لمجموعةٍ واحدةٍ من استخدام المساعدة التي تُقدِّمُها المفوضية للتمييز ضد مجموعةٍ أخرى.

إن المتابعة مُجتمعية المنحى تُرَكِّزُ على تنفيذ الأنشطة لضمان سيرها جيدًا وتحقيقها للأهداف. ولذلك، فإن المتابعة المُنتظمة مُهِمَّةٌ لأن عمليات التخطيط نادرًا ما تُكون مِثالية وكثيرًا ما تتغير الأوضاع حولها. كما أن أفضل طريقة للمتابعة تكمُن في الشراكة مع المسؤولين عن المشروع، والمشاركين، إضافةً إلى أولئك الذين ينبغي أن يحصلوا على الفوائد المرجوة منه. وبالتالي، يجب أن تشمل المتابعة القيام بزيارات منتظمة للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة لضمان عدم استبعادهم.

ومن خلال تقييم تشاركي تَمَّ في أحد البُلدان، كُشِفَ النِّقابُ عن أنَّ برنامج التغذية المدرسية، الذي وُضِعَ أساسًا لتشجيع الأطفال على الذهاب إلى المدرسة، كان في الواقع له تأثيرٌ عكسي على من هم في أمَسِّ الحاجة فقد تم التوصل إلى اتفاقيات بين قادة المُجتمعات المحلية، الذين كانوا من بين الأكثر ثراءً في المخيم، ومدير المدرسة على المعايير لتقديم الحوافزَ للطُّهَاة، ومواد الطبخ والحطب. ونتيجةً لذلك، فالأطفال الأشد فقرًا كانوا أقلَّ حظوظًا في الذهاب إلى المدرسة، حيث لم يكن باستطاعة لا الأطفال ولا الأهل توفيرَ الحَدَّ الأدنى من المعايير. فالأطفال الذين لم يقوموا بجلب الحطب تم طردُهُم. كما أن بعض الأهل توانوا عن إرسال أبنائهم إلى المدرسة لأنهم لم يرغبوا في تجويع أولادهم في حين أن الآخرين يتناولون الطعام أمامهم.

٣

وبالتالي يجبُ إنشاءَ نُظُم في وقتٍ مُبَكِّرٍ مع قادة المجتمع المحلي للقيام بما يلي:

- رصدُ تقديم المساعدات للمجموعات المختلفة، لاسيما للفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة، والأطفال المُعّرضين لمخاطر متزايدة، لتجنُّبِ سُوءَ المُعاملة والاستغلال. (وفي جميع الحالات، يجب ايلاء الاعتبار اللازم للسرية. كما أنه في بعض الحالات الأخرى، قد يكونُ من غيرِ المُناسبِ إشراك المجتمع المحلي).
- إجراءُ مناقشاتٍ مع النساء والأطفال والشباب الذين يُتوقع أن يستفيدوا من المساعدات.
- قيامُ القادة أو غيرهم من أعضاء المجتمع المحلي بزيارة بيوت الناس على نحو منتظم، مثل الأطفال والأسَرِ التي يرأسها الأطفال أو الجدود، والأشخاص الذين لا يستطيعون مغادرة منازلهم غير المرافَقين من قبل ذويهم والمنفصلين عنهم، وغيرهم من المجموعات من ذوي الاحتياجات الخاصة.

أما **التقييم مجتمعي المنحى** فَيُعدُّ عبارة عن مراجعة كاملة للبرنامج أو المشروع لمعرفة مـا إذا كانت الأهداف تتحقّق وما اذا تحسَّـن الوضع. ويمكن أن يتم من خلال التقييمات التشـاركية والدراسات الاسـتقصائية وغيرها من الأساليب. ومن المُهم أن توافق مختلف الأطراف على أي من المشـاريع أو الخدمات سـيتم تقييمها، ومع من ، ومتى. أما الأسئلة التالية، فيمكن استخدامها كدليل للقيام بالتقييم:

- ما الذي تغيَّر بالنسبةِ للمجموعة أو المجتمع بسبب المشروع؟
- هل تتوافق التغييرات مع النتائج المَرْجُوَّة؟ وإذا لم يكن الأمر كذلك، فما هو السبب؟
- هل تم تقديم الخدمات على نحو فعَّال؟ هل بالإمكان تحسين فعالية الاجراءات؟
- كيـف تمـت عملية رصد المشـروع أو الخدمات وعلـى يد من؟ هل هنـاك حاجة إلى التحسين؟
- هل تم اسـتبعاد أي شـخص؟ وإذا كان الأمر كذلك، لماذا؟ وهل تم الكشـفُ عن هذا بسرعة واتخاذ الإجراءات ؟ وإذا لم يتم ذلك، فما السبب؟
- هل تم الاتصال بهؤلاءِ الناس ممن لديهم مخاطر متزايدة و / أو من ذوي الاحتياجات الخاصة بانتظام للتأكدِ من أنهم تلقوا فِعلاً الدعم والخدمات المناسبة ؟
- هـل كان الناس علـى علم بصورةٍ منتظمةٍ بمدى التقدُّم المُحرَز في المشـروع وبكيفية الوصول لتلقي الدعم المُناسب؟
- هـل تم وضـع الآليات التي من شـأنها تمكين الناس من تقديم شـكاوى أو مناقشـة المشاكل؟
- هل كانت المواقف من جانب أولئك الذين يُقدِّمُونَ الخدمات مَوضِعَ احترام وتتماشى مع القِيَم التنظيمية؟
- ما لذي تعلمناه من هذه التجربة؟ وكيف سيتمُّ تطبيق ما تعلمناه في وقتٍ لاحق؟

إن عمليـة المتابعة والتقييم مُجتمعيـة المنحى لا يُمكنُ أن تَتِمَّ ما لم تقدم المعلومات المكتوبة والشـفهية والمرئيـة لجميع أفـراد المجتمع في اللغات المناسـبة لهـم ، وبطريقةٍ مفهومة. وكجزءٍ من إستراتيجيتها لدعم نهج حقوقي ومُجتمعي المنحى، ينبغي على جميع الوكالات التأكد من أن موظفيها يحملون بطاقات تعريف ظاهرة حتى يتسـنى للناس معرفة مع من يتحدثون، ومن أي وكالة يكون كل موظف، وماذا يمكن أن تقدِّمَه تلك الوكالات. كما ينبغي أن تُسـتكمل هذه الجوانب بنشـرات اعلامية دورية على شـكل ملصقـات اعلانية تعطي

إنَّ توفيرَ **آليات تُمـكِّنُ النّاسَ المشمولينَ باختصاص المفوضية من تقديم الشكاوى** إلى المفوضية وموظفي الشـركاء بسـرية تُعدُّ أداةً هامَةً من أدواتِ الرَّصدِ والمتابعة. وبالتالي، على جميع مكاتب المفوضية القيامَ بوضعِ إجراءاتٍ لتلقي الشكاوى وفقاً للنشرة الخاصة بالاسـتغلال والاسـاءة الجنسـية والتعليمات الصادرة عـن الأمين العام لـلأمم المتحدة إلـى مكاتـب المفوضية فـي عامـي ٢٠٠٣ و ٢٠٠٤ [٦١]. يجب أن يكيـف الموظفون الأدوات النموذجية المقدمة (أوراق للمعلومات واستمارات تقديم الشكاوى) عبر مناقشات تتم مع المجتمع وتعميمها في اللغة المحلية.

ننُظم لإدارةِ الحالات الفردية على نحوٍ يكفلُ السّرية

وبحسـب ما تم تسـليط الضوءُ عليه في الباب ٣-٢-٣ ، ينبغي على مكاتب المفوضية أن تضمن مع الشركاء وضع نُظُم ولجانٍ لإدارة الحالات الفردية على نحوٍ يكفلُ السرية لتوفير **نظام للمتابعة والرصد وإيجاد الحلول للأفراد الذين يتعرضون لمخاطر متزايدة**. أمَّا نظـامُ الإحالات، فينبغي أن يتم تنسـيقهُ مع المجتمع المحلي. ولذلـك، فان أي من الأفراد المُعرّضـين لمخاطـر متزايدة[٦٢] ينبغي أن يتـم زيارتهم بانتظامٍ من قِبَـل موظفي المفوضية وشـركائها، مع ايلاء الاعتبار اللازم لضمان السـرية ولاحتمال تعرُّض هؤلاء الأشخاص لمخاطـرَ أكبر. أمـا قاعدة بيانات المفوضيـة (نظام بروجريـس –ProGres) فهي عبارة عـن أداة للحماية ويُمكنُ أن تدعـمَ نظام إدارة الحالات الفردية. كما ينبغي على الموظفين اسـتخدام هذا النظام لمتابعة أولئك الذين تم التعرفُ عليهم كمعرضين لمخاطرَ متزايدة، وضمـان تحديث المعلومات الخاصة بهؤلاء الأشـخاص بانتظام حتى يتسـنى متابعة تلك الحـالات بصـورة ملائمة وفي الوقت المناسـب. قد يتمُ إحالة بعضٍ مـن هؤلاء الافراد، حسـب الاقتضاءِ إلى قنواتٍ أخرى لتلقي الدعم، على أساس الاتفاقيات التي تمّ التوصلُ إليهـا حول إجـراءات العمل النموذجية المتعلقة بالعُنف الجنسـي والعُنف القائم على نوع الجنس، أو إجراءات تحديد المصلحة العليا للأطفال المُعرّضين للخطر. وفضلاً عن توفير الدعـم الفوري، ينبغي علـى اللجان المعنية بإدارة الحالات النظر فـي إيجاد حلول طويلة الأجل لدعم مثل هؤلاء الأشـخاص، ولدعم القائمين على رعايتهم وأسرهم، بما في ذلك إمكانية إعادة التوطين، حسـب الاقتضاء. وفي حين أن نظام إدارة الحالات الفردية ليس نظامـا مُجتمعي المنحى، إلا أنه يُعدُ جزءً أساسـيًا من أعمـال الحماية ويعزز العمل الذي نقومُ به مع المجتمع المحلي.

عشر نصائح حول القيام بالمتابعة والتقييم مجتمعيي المنحى

- ✓ مُنذ البداية، قُم بتقديم معلومات مكتوبة، شفوية وبصرية عن المشاريع والخدمات الخاصة بكم، أو خطط عمل المجتمع المحلي، بما في ذلك التمويل، حسب الاقتضاء.
- ✓ العملُ مع القادة للاتفاق على توفير نُظُمٍ فعّالةٍ للمتابعة المجتمعية، لا سيما حول في ما يتعلق بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ✓ وضعُ نظام لإدارة الحالات الفردية ولجنة لحماية، ورصد وإيجاد حلول للأشخاص المُعرّضين لمخاطر متزايدة ، لا سيما النساء والفتيات.
- ✓ إجراءُ تقييمات منتظمة ومشتركة حول عمل المفوضية وبرامجها باستخدام مناقشات جماعية مركزة وأساليب أخرى.
- ✓ احرص على ابقاء ادوات التقييم بسيطة، وتأكد من أن جميع الفئات المختلفة في المجتمع تقوم بالمشاركة.
- ✓ الاعتماد على الخطط المُتفقِ عليها سابقا ونتائج التقييمات التشاركية التي تم التوصل إليها للحظ التقدم وتحديد مواطن الضعف.
- ✓ الاستماعُ والتعلم، بدلاً من «المُناقشة أو الدفاع»، والتركيز على الوضع في ما **قبل** وفي ما **بعد** لمراجعة الأثر الناتج والاتفاق على خطوات ينبغي اتخاذها لتحسين الوضع.
- ✓ مناقشةُ النتائج في إطار الفريق متعدد الوظائف وتبادلها مع المجتمع المحلي والشركاء كأدوات من أجل حشد الدعم.
- ✓ أدخل أي تغييرات أو دُروسٍ من الماضي إلى المشروع المُنقّح. وقم بتوثيق الدروس من الماضي والممارسات الجيدة وتبادلها مع المكاتب الأخرى.
- ✓ التأكدُ من أن جميع الموظفين يحملون بطاقات إثبات الهوية، مُزوّدة بصورهم وأسمائهم حتى يتسنى للأشخاص المعنيين من متابعتهم وتقييم مواقفهم ونوعية الخدمات المقدمة من مختلف الوكالات.

معلومـات حول الخدمـات التي سـتقدمها كُلِّ وكالةٍ على حده، وكـذا تفاصيل عن برامج المساعدة.

لقـد قـام الفريق فـي **بنجلاديش** بالتقاطِ صُـورَ في المخيم وذلك قبـل وبعد تنفيذ المشـروع الزراعي ، حتى يتمكن الجميع من رؤيـةً التغييرات التي تحققت من خلال المشـروع. إن إظهار الصُور تُعد طريقةً ممتازةً لتشـجيع المناقشـة على ما قد تغير، والتقدم المُحرَز ، وما لا يزال هناك حاجة للقيام به.

إن التقارير المنتظمة عن وقع وتنائج المشـاريع من خلال عمليات التقييم التشـاركية تُعدُّ من الوسائل الجيدة لنشر المعلومات عن التغييرات التي أدرجت والتقدم المُحرَز ، ولتقييم فعالية المشاريع.

في سياق تعميم استراتيجية مراعاة السن ونوع الجنس والتنوع، قام المكتب الإقليمي للمفوضية في بُودابسـت وشـركاؤه بتنظيم تقييمات تشاركية أجريت في عام ٢٠٠٥ في المَجَر وبُولندا وسـلوفاكيا وسـلوفينيا. وفي آب / أغسـطس ٢٠٠٧ ، نشر المكتب تقريـرًا بعنـوان ، «أن تكون لاجئا : ما هـي التجربة التي خاضهـا اللاجئون وطالبو اللجوء في أوروبا الوسطى» ، الذي وثق التحسينات التي أُدخلت نتيجةً لإعادة توجيه عمل المفوضية صَوبَ الأمور ذاتِ الأولوية التي طرحها المجتمع . وفي سلوفينيا، على سبيل المثال :

- تم تنفيذُ دورةٍ تمهيدية في اللغة والثقافة السلوفانية ؛
- وضعـت لافتـاتٍ أُعدَّت باللغة التركية، عن المشـورة القانونيـة ، بالإضافة إلى أن مُترجمين شفويين أتراكاً يساعدون الآن بتوفير الخدمات النفسية والاجتماعية؛
- خُصّص منزل مؤجر لتوفير الإقامة المجانية لمدة ١٢ شـهرا لمساعدة اللاجئين في الاندماج ؛
- تعكـفُ الحكومة الآن على تقديم دورات اضافية فـي تعليم اللغة والتدريب المهني للاجئين ؛
- وفي الوقت الحاضر، لدى وكالة التوظيف موظفين مُكرّسَـين للعملِ مع اللاجئين، ونتيجةً لذلك ، تمّكن المزيد من اللاجئين المُعترفِ بهم من الحصول على وظائف.

٤

المعرفة، والمهارات، والمواقف، والفِرَق المتعددة الوظائف

يوضح هذا القسم الخطوط العريضة لأهم المعرفة والمهارات والمواقف التي ينبغي توفرها لدى موظفي الشؤون الإنسانية والنهج الذي يتبعه الفريق متعدد الوظائف، الذي يجمع بين مختلف الوظائف والمهارات المهنية، ويمكن من خلاله تعزيز النهج مُجتمعي المنحى. كما أنه يوفر إرشادات عن الكيفية التي بموجبها يمكن للفريق أن يقيم أول اتصال مع المجتمع المحلي.

٤-١ المعرفة

« أن لا تعرفْ، فذلك أمرٌ سيّئٌ، أما عَدمُ الرغبةِ في المعرفةِ، فيُعدُّ الأسوأَ من ذلك»

إن تطبيق النهج مجتمعي المنحى يتطلب فهم العمليات الجماعية، وتسوية النزاعات والوساطة. كما أن من شأن هذا أن يُمّكِن العمليات الجماعية التي نقوم بها في نهاية المطاف من الأخذ في الاعتبار حُقوق الفرد أو حُقوق المجموعة الفرعية[٦٣]، و ضمان تحقيق الأهداف المؤسسية والمجتمعية. كما ينبغي على الفريق متعدد الوظائف أن يكون مُزوّدًا بالمعارف الأساسية، بما في ذلك :

٤-٢ المهارات

هناك عدد قليلٌ من المهارات المُحدّدة تُعدُّ مطلوبةً لضمان أن تكون عملية المشاركة ناجحة، ولدعم النهج حقوقي ومُجتمعي المنحى . وأكثرها أهمية الآتي :

إن **مهـــارات التواصل** تُعد ذات أهمية قصـوى في تمكين الناس من العمـلِ معًاً في مُهمَّةٍ مشـتركة أو نحـو هدفٍ مشـترك. كمـا أن التواصل يُعـدُ بمثابة عمليـة ذات اتجاهين : فكلا المعلومات الواردة والمرسَـلة تتمُ من خلال التبادل والاسـتماع. إن بإمكان الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية المشاركة بشكل مُجدٍ فقط إذا كان لديهم إمكانية للوصول إلى نفس المعلومات الدقيقة، التي يصل اليها العاملون في المجال الإنسـاني. أما الإصغاء فيُعدُ أهم جزءٍ من التواصل، حيث يتطلبُ الاسـتماع النشـط وابداء الاهتمام في سَـماعِ مـا يُقال، وتوضيح النِقاط و القُدرة على تلخيـص المعلومات بدقة. كما أن التواصل يعني الحديث مع الناس بكل احترام.

إن **مهارات التفاوض** تُعدُّ هامةً أيضًا في تسهيل العمليات المُعقّدَة مع العديد من الأطراف المعنيين الذين يُمَّثلُون مسـتوياتٍ مختلفةٍ من السُّـلطةِ والقُدرةِ علـى صُنع القرار. فضلا عن أن الإقناع والتفاوض مطلوبان باسـتمرار لاجراء مناقشـاتٍ مفتوحة بشـأن القضايا الحساسة.

أمّا **مهارات المُلاحظة الجيّدة وحُب الاسـتطلاع** فتُسـاعد الناس على اكتشـاف الكثير مـن الأمور التي تحدث في مجتمع قد لا يسـبق وأن تم التحـدث عنها، مثل كيفية معاملة الأطفال، وما هي الأنشطة التي يقومون بها، وما إذا أُتيحت الفرصة للأشخاص من ذوي الاحتياجـات الخاصـة للعب دور في المجتمع وما اذا كانـوا مغيبين في حياة المجتمع. كما تتيـح لنا المُلاحظة إدراك وتفسـير السـلوك غير اللفظي. إنه أمرٌ أساسـيٌّ عند محاولة معرفة كيف يشـارك أولئـك الذين يُعتقد أنّ أصواتهم هي أقلُّ ، أو الذين يشـعرون بقدرٍ أقل من حُريةِ اسـتخدام أصواتهم. كما أنها تسـاعدنا على أن نكون أكثر وعياً حول مدى تأثيرنا على المجتمع المحلي.

- فهمُ العلوم الاجتماعية والخبرات في مجال تقنيات الاتصال، والتي تُعتبر أساسية لضمان المشاركة وإجراء البحوث المُتعمِقة في التحليلات الاجتماعية من حيث العمر، ونوع الجنس، والتنوع؛
- المعرفة بالوثائق القانونية الدولية والإقليمية والوطنية، المفيدة عند العمل مع أفراد المجتمع حول قضايا حقوق الإنسان، والتي تُساعدنا على أن نكون أكثر وُضوحاً فيما يتعلق بالمعايير التي ينبغي علينا دعمها؛
- فهمُ سياسات المفوضية، بما في ذلك استنتاجات اللجنة التنفيذية لبرنامج المفوض السامي ومبادئها التوجيهية، لا سيما تلك المتعلقة بالنساء، والأطفال والمُسنّين والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والوقاية و الاستجابة لحالات العُنف الجنسي والعُنف القائم على نوع الجنس. كما ينبغي علينا أيضا أن نكون على درايةٍ بأدوات الدعم واستخدامها في مجال إعادة التوطين، ودورة إدارة العمليات، والمعايير والمؤشرات ، ونظام (بروجريس –ProGres) لإدخال البيانات والسياسات ذات الصلة بشأن فيروس نقص المناعة البشرية المكتسب/ الإيدز. كذلك، علينا أن نكون مُلمّين إلمامًا كاملاً بالنشرة الصادرة عن الأمين العام بشأن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي، ومدونة قواعد السلوك التابعة للمفوضية.

٤

وبالإضافة إلى ذلك، من المُهمِّ أن نكونَ على استعدادٍ للتعلُّم من أولئك الأشخاص المتواجدين حولنا، بمن فيهم الموظفين الوطنيين والدوليين، والشركاء والمسؤولين الحكوميين، لرفع مستوى المعرفة لدينا. أيضا، ينبغي علينا أن نستثمر الوقت في جمع المعلومات عن المجتمع المحلي، وخلفيته وأنشطته الحالية؛ وفي الوقت نفسه، ينبغي لنا أن نفهم كيف أن أعمارنا ونوع جنسنا وخلفياتنا إمّا أن تُسهل أو تُعيق التعامل مع الجماعات والمجتمعات المحلية على وجه الخصوص. إن معرفة الذات ونِقاط الضعف والقوة تُعدُّ مفيدةً في معرفة أفضل السُبُل لدعم العمليات الخاصة بالمجتمع.

٤-٣ المواقف

قبل كل شيء، إن المواقفَ والقِيَم التي ننتهجُها سوف تُحدِّدُ طبيعة علاقتنا مع الناس المشمولين باختصاص المفوضية. كما ستُمكِّننا أيضًا من القيام بالتنسيق الجيّد والعمل الجماعي مع الوكالات الإنسانية المُختلفة. إن من السَّهل جداً أن يُصبحَ المرء مُنهَكًا وأن يبتعدَ عن العمل، وأن يشكّ في من يعمل معهم، لا سيما عندما يكون هناك قدرٌ ضئيلٌ، أولا شيء يُذكر من النتائج السريعة[٦٤]. وهنا ينبغي على المكاتب أن تتأكدَ من أن هُناك فُرصًا لمُوظفي مكاتب الاستقبال في استخلاص المعلومات بطريقة بناءة ومنتظمة للحد من التوتُر والحفاظ على النهج الإيجابي.

إن **مدونة قواعد السلوك التابعة للمفوضية** تلزم الموظفين بأن «يسعوا دائما لفهم التجارُب الصعبة التي مَرّ بها ونجا منها اللاجئون وغيرهم من الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، وكذلك الوضعُ البائس الذي يعيشونه – لا سيما الناجم عن نوع الجنس، أو السن أو الإعاقة، وعلاقة ذلك بأولئكَ الذين يتولون زِمامَ الحُكم أو يؤثرون على جوانب من حياتهم».[٦٥]

٤

إن مواقفنا تُجاه أفراد المجتمع ونُظرائنا في العمل الإنساني تتجلى بشكلٍ لفظي وغير لفظي، وينبغي علينا أن نكونَ على وعيٍ تامٍ من هذه الإشارات لضمانِ أن نُحافظَ على الاحترام والنزاهة في عملنا.

وحول لُغةِ الجَسد فهي تتغير حسب الثقافة، كما أن **الرسائل غير اللفظية** يمكن أن يُنظَر إليها بشكلٍ مختلف، وذلك اعتماداً على من يقومُ بتفسيرها. ومن المهم عند التحدث مع الناس أن نقف قبالهم و ننظَر إليهم، ونُظهِرَ الاهتمام المُستمر، والتواصل من خلال النظر بِحسبِ مُقتضى الحال، (دون التحديق، حيث يُمكن أن يعد ذلك عدوانية). كما يمكن أن ننقل رسائل عند النظر إلى ساعة اليد، حين يناقش الناس أمور يعتبرونها نُقطةً هامةً، أو عند الوصول الى اجتماع حاملا جدول أعمال جاهز للمواضيع التي ستُناقش، أو عندما نجلسُ مع الناس وليس بعيدا عنهم، (ما لم يكن هذا هو جُزءٌ من طُقوسهم إذا كُنت ضيفًا لديهم) ، أو عند المشي داخل المخيم لغرضِ الاجتماع بالناس، بدلاً من البقاءِ داخلَ السيَّارة.

التّعلُم من الفريق متعدد الوظائف في نيروبي

الافتراضات السابقة	الافتراضات الجديدة
اللاجئـون فـي المناطـق الحضرية عـادة ما يكونون شباب عزّب.	اللاجئـون في المناطق الحضرية يتألفون من مجموعة مُتنوعة من السُّـكان تضمُ النسـاء والرجـال والفتيـات والفتيـان، إضافـة إلى الأشخاص من ذوي الاحتياجات المحددة.
اللاجئـون فـي المناطـق الحضرية سـلبيون حيث أنهم ينتظـرون أن تقوم المفوضية بحل مشاكلهم.	اللاجئـون فـي المناطـق الحضريـة وضعوا مجموعة مُتنوعة من الآليات لحماية أنفسهم وتوفير سُبلِ العيش في المناطق الحضرية.
اللاجئـون فـي المناطـق الحضريـة يطلبون إعادة توطينهم ويدخلون في السلوكِ المُراوِغ لتحقيق مآربهم.	فـي حين أنَّ إعادة التوطـين تُعدُّ جذّابة، فإن العديد مـن اللاجئين تمكنوا من بناءِ حياتهم ضمن المجتمعات المحلية في بلد اللجوء.
اللاجئون في المناطـق الحضرية عدوانيّون، ومما يحتم علـى موظفي المفوضيـة اتخاذ المزيد مـن الاحتياطـات الأمنية عنـد زيارة مجتمعات اللاجئين.	اللاجئـون في المناطـق الحضريـة يرحبون بالتفاعـل مـع موظفـي المفوضيـة فـي مجتمعاتهم المحلية. تعد زيارتهم آمنة، إلّا أنه يتم اتخاذ الاحتياطات المُعتادة في نيروبي.
إن المفوضية تعرف مُسـبقاً كل شـيء تحتاج إلـى معرفتـه عـن اللاجئـين فـي المناطـق الحضرية.	يمكـن للمفوضية اسـتخدام مصادر متعددة للمعلومات، بما في ذلك التحديد والتصنيف، والمؤشرات، والعمل المجتمعي، للتعُّرف بعمق أكثر على مجتمعات اللاجئين، لا سـيما علىً الأشـخاص الذيـن قـد لا يتصلـوا بانتظام بالمكتب.
اللاجئـون في المناطـق الحضريـة يتصلون بالمفوضية إذا كانت لديهم مشاكل.	كثيـر من فئـات اللاجئـين المُسـتضعفين لا يسـتطيعون البتة الاتصال بمكتب المفوضية، بينما الآخرون يتصلون بالمكتب نادراً.

عشر نصائح حول التواصل الجيّـد وإظهار موقف إيجابي

- ✓ كُن على حذرٍ من سـلوكك، سُـواءً اللفظي أو غير اللفظي؛ حيث يجري ملاحظتك جيّداً. اقضي بعض الوقت في الاسـتماع إلى الناس. اسـتمع للناس أيضاً باستخدام عينيك في ذات الوقت. لا تخف من الالتزام بالصمت؛ فالناس قد تحتاج إلى التفكير قبل الرد.
- ✓ كُن على دراية بما قد يُبقي الناس على مسافة منك، وما يمكن أن يساعد في بناء علاقات جيدة.
- ✓ كُن مُتحمّسًـا واعكس ذلك من خلال صوتك وموقفك. كن مُرحباً واعكس هذا في تعابير وجهك ولغة جسـدك. قُم بإيلاء الاهتمام بأولئك الذين يلتزمون الصمت؛ اشـملهم باسـتخدام التواصل عبر النظر.
- ✓ توفير الحماية يتطلب أخذ تحليل السن، ونوع الجنس، والتنوع بعين الاعتبار، على أن تعكس ذلك عند تعاملك مع المجتمعات المحلية. كن مُستعداً لاتخاذ موقف والدفاع عن حقوق الإنسان.
- ✓ لا تسـتخدم افتراضات؛ عليـك بمعرفة الطُـرُقِ التقليدية للتواصل واسـتخدامها ، إذا كان ذلك مناسبًا. أربط النظريات والمفاهيم بتجارب الحياة المألوفة.
- ✓ قدر وقت الناس، وقُدراتهم ومواردهم. تأكد من أن مطالبك لا تخلق أعباء مادية على الناس. قُم بتهيئة الظروف للمشاركة المُجدية ، بما في ذلك مشاركة الأطفال، ودون فرض الكثير من أساليب وإجراءات جديدة.
- ✓ قُـم بالتحضير مع المترجمين الفوريـين في وقتٍ مبكرٍ حتى يفهموا هذه العملية، وما تسـعى إلى تحقيقه. تجنب سُوء الفهم والاستباق.
- ✓ قُم بإيجاد طُرقٍ لإبلاغ أولئك الذين لا يقرأون، ومساعدة الناس على أن يفهموا.
- ✓ الاعتراف بمسـاهمات الناس وتوثيقها. تقدم بالشكر للناس على حُضورهم والمساعدة في حسن الضيافة.
- ✓ عند التوقف في المقهى، أو السوق، أو المشي حول المخيم، أعرض على الناس تقديم المساعدة في الأمور الصغيرة واقضي بعض الوقت في الحديث إلى الناس.

وحول استخدام النغمة أو طبقة الصوت **عندما نتحدّث** وعند افتتاح الجُمل، كثيراً ما ننقل إشارات واضحة إلى الناس بشأن مدى جِدّيتنا في الدُّخول في حِوار. كذلك، فإن مُقاطَعَة الناس في الحديث، لا سيما بالنسبة لأولئك الذين يرغبون في إثارة نِقاطٍ، أو عدم البقاءُ بعد الاجتماع لمقابلةِ الناس الذين يسعون للحصول على وقتٍ مُحدَّدٍ لمناقشة بعض أمورهم على نحو فردي، أو ترك الاجتماع دون تحديد مواعيد جديدة، كلها أمور تدل على أولوياتنا. كما أن استخدام اللغة غير الفنية وتجنُب المختصرات تُعد ضمن إشارات الاحترام الاساسية.

إن إظهار **الاحترام للعادات والتقاليد** سيساعد في بناءِ الثقة، كما أن تبادل المعلومات مع الآخرين عن أنفسنا يمكنُ أن يكون مفيدًا في تقريب المسافة بيننا وبين المجتمع.

أما رُؤية الناس، فينبغي أن تكون على أنَّهم «**بشر**» ، بدلاً من اعتبارهم «حالاتٍ فردية»، أو «مجموعات سُكانية» أو مجموعة حالات، لتسهيل معاملة الناس باحترام وكرامة. إن إجراءَ المحادثات المباشرة مع الناس، سُواءً بصورةٍ فردية أو في إطار مجموعةٍ صغيرة، يضفي وجهًا انسانيًا على مشاكل معقدة ويذكرنا لماذا نحنُ عاملونَ في المجالِ الإنساني[٦٦]. كما ينبغي أن نكونَ على دِرايةٍ بكيفيةِ التحدثِ مع الأطفال، وبنظرتهم الينا كأشخاص يمكن التواصل معهم.

كذلك، ينبغي لنا أن **لا نُحاول وضع افتراضات** عن الناس. ولِمُجرد أن شخَصاً ما يندرجُ في فئةٍ مُعينة، فهذا لا يعني انه / أنها سوف يـ/تناسب بالضرورة مع الصورة النَّمَطية للمجموعة. فعلى سبيل المثال، إذا وُجِدت امرأةٌ وُصِفت بأنها أرملة ، ينبغي لنا ألَّا نفترض أن ذلك يعني بالضرورة أنها بحاجةٍ إلى دعمٍ خاص (ضمن الفئات المُستضعفة). وحتى نعرفَ المزيد عنها، فكلُّ ما يُمكنُ افتراضه هوَ أن زوجها قد مات.

علينا أن نُحافظَ على احترام مبدأ **الحِياد** الإنساني.

إن النّاسَ سيضعونَ افتراضات عنّا أيضًا وسيراقبون سُلوكنا. وعلى سبيل المثال، قد يُنظَرُ إلينا على أننا منقذون خارجيون أو متطفلون أجانب. ولذلك، يجبُ علينا أن نُحدِّدَ بِوضوحٍ المُساهمات التي نقترحها وإمكانياتنا المحدودة من أجل تحديد علاقتنا مع المجتمع المحلي.

٤

مـن الضروري العملَ ضِمـن الفريق متعدد الوظائف عند تنفيـذ النهج مجتمعي المنحى، حيـث يسـتخدمُ الفريق كافة الخبـرات المُتاحة في العمليـة، وبالتالي، يزيـد من الفائدة للأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية. وإذا كان أحد أعضاء الفريق أو أحد اشركاء يُركز بشكلٍ ضيقٍ على مهمة ما دون أن يأخذ وقته في التواصل مع الآخرين والتعلم منهم، فلن تتحقق كافة المزايا المتعلقة بالنهج مجتمعي المنحى.

كُلُّ شَخصٍ يَجْلِبُ مَهاراتٍ خاصةٍ للفريقِ المتعدد الوظائف :

- خبـرة في حشـد المجتمع المحلـي، وعمل التوعيـة والتوجيه، وتِقنيـات الاتصال ومهارات الوساطة التي تُساعد على حشد المجتمع للمشاركة، وبناءَ الثِقة، وتعزيز وتطوير خطط العمل التي تَستندُ إلى قُدراتها وأولوياتها.
- معرفة الموظفين الميدانيين بأمور الحياة اليومية بالنسـبة للأشـخاص المشمولين باختصـاص المفوضية تُعـدُ ضرورية لمسـاعدة الموظفين الآخرين لفهم أنشـطة المجتمع حتى يتمكّنوا من إجراء اتصالات مع أعضاء المجتمع المحلي.
- فهم الوثائق القانونية ووثائق حقوق الإنسـان كأدواتٍ هامةٍ في مراجعة ومناقشة حقوق الإنسان مع المجتمع المحلي.
- إدارة البرامـج، والتخطيط ورصد المهـارات تُعدُّ غايةً في الأهمية لضمان الدعم المناسب والمتابعة المنصوص عليها في الاتفاقيات التي تم التوصل إليها مع الناس المشمولين باختصاص المفوضية.
- المهارات في نشر المعلومات وتصميم المواد المناسبة واللازمة لضمان وصول كافة أفراد المجتمع إليها.
- وبالإضافـة إلـى الخبـرة الخاصـة التي يتمتعـون بها، فـإن موظفـي الحكومة والسـلطات المحلية مُلمّين بالوضـع والنظام المحليّين، وبالتالـي يُمكن أن يقوموا بتسهيل العمليات وحَلِّ كثيرٍ من المشاكل.

٤ـ٤ الفِرق مُتَعـدِّدَة الوظائف

إن الحمايـة الدوليـة تنطـوي على أكثر مـن مجرد توفيـر الحماية القانونية، بل تشـمل جميع الأنشـطة المُضطَلع بها لدعم حُقوق اللاجئينَ وغيرهم من الأشـخاص المشـمولين باختصاص المفوضية. كما تشـمل التدابير التي تُتخذ من جانب الأشـخاص المشـمولين باختصاص المفوضية لضمان توفير حمايتهم. وحيث أن ثلاثة من التقييمات التي أُجرِيَتْ على النّسـاء والأطفال و دَوْر قسـم خدمات المجتمع، لحظـت أن توفير الحماية كان أكثرَ فعاليةً عندما عَمِلتْ الفِرق ضِمنَ إطار تعدد الوظائف.[٦٧]

في أحد مخيمات اللاجئين، أنشأت مؤسسة المياه والمرافق الصحية نِظامًا مجتمعي المنحى، مسـتخدمةً لاجئين كموظفين لغرض التوعية والتوجيه المجتمعيين، في حين أن إدارة المخيم وضعت نِظامًا لتنفيذ أعمال المخيم من قبل اللاجئين، مثل الإشراف على توزيع الأغذية. وسُرعان ما أصبح واضحًا أن وَرَاءَ كُلَ قرار فلسفةٍ مختلفة. في حين ركّزت إحدى المؤسسات على عمل اللاجئين على التوعية والتوجيه المجتمعيين، وظفـت مؤسسـة أخرى اللاجئين للإشـراف على تقـديم المسـاعدة. وبالتالي، فإن الخلط والتنافُس الناجمَين في أسـاليب العمل، قد أديا إلى تقويضِ الجُهودِ الرامية لتعزيز النهج مُجتمعي المنحى.

إن مراجعة وتحليل مخاطر الحماية، والأولويات والحلول من خلال النهج مُجتمعي المنحى تتطلب معالجتها من خلال منظورٍ مُتعدد التخصصات. كذلك، عند تدشـين إستراتيجية تعميـم مراعاة السـن، والانتماء لأحد الجنسـين والتنوع، عزّزت المفوضيـة تطبيق النهج الخـاص بالفريـق متعـدد الوظائف حول عمل الحمايـة وتقديم نموذجٍ مفيـدٍ للعمل في الميـدان[٦٨]. إن مـن شـأن الفريق المتعدد الوظائـف أن يجمع بين الخِبـرة الفنية للإدارة ، وخبـرة موظفي البرامـج، والحمايـة، والميدان، والعلاقـات العامة والاعـلام، وخدمات المجتمع سُـواءً المحليين أو الدوليين، والحكومة ، وموظفي شـركاء المفوضية، للتمكين من القيـام بتحليلٍ وعملية تخطيط شـاملَين، ولضمان أهداف ومناهج مشـتركة في عملنا. ولذلك، يُعدُّ نظام التناوب مُهمٌ، لأنه يوسـع الخبرات المتاحة، ويساعدُ على تفادي تحميل بعض أعضاء الفريق أكثر ممّا يتحملونه.

إنّ الغــرضُ الرئيس من الفريق المتعــدد الوظائف يكمنُ في دعــم الممثل والمكتب عن طريق متابعة تنفيذ إستراتيجية تعميم مراعاة السن، والانتماء لأحد الجنسين والتنوع،[٦٩] من خلال التقييمات التشاركية، وضمان ومتابعة التحليلات المناسبة، وتلقي ردود الأفعال ونقلها إلى المجتمع، والإجراءات الهادفة لدعم أولئك الأشــخاص المشــمولين باختصاص المفوضيــة الذين يتعرضون للتمييــز. كما يُمكنُ للفريق تحديد الثغرات في المهارات داخل المكتب و / أو بين الشركاء وتنسيق التدريبات أو أنشطة الدروس الخصوصية، في مواضيع مثل تســهيل المشاركة التقييمية؛ و تحليل الســن، ونوع الجنس، والتنّوع؛ والعُنف الجنسي والعُنــف القائــم على نوع الجنس؛ وتحديــد المصالح الفضلى؛ والتعرف على الأشــخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة وتســجيلهم. ومن المتوقع أن تتولى الفرق متعددة الوظائف تعزيز التنسيق الداخلي والخارجي وتحليل الوضع، وبالتالي تحسين توفير الحماية.

أمــا المُترجمون الفوريون فيقومون بلعب دورٍ أساســيٍ في العمل الــذي يقومون به مع أي فريــق، حيــث يُمكن أن يكون لهــم تأثيرٌ كبيرٌ علــى ردود الفعل تجاه الجهــود التي تبذلها المفوضيــة لتعزيز النهج مُجتمعــي المنحى. وينبغي دعم المترجمــين الفوريين لفهم النهج، أهداف المكتب و المجتمع، وكيفية ترجمة ما يقوله الناس، بدلا من تقديم روايتهم الخاصة لما قاله هؤلاء الناس. كما ينبغي أن يُركّز تدريب المترجمين الفوريين على تحسين المهارات في الترجمة الفورية، والوعي الذاتي فيما يتعلق بتعابير الوجه ولُغة الجســد، وفي تعزيز الانفتاح على ما سُيقال لهم.

وُجُهات نظر المفوضية في نيروبي حول ما هو مطلوبٌ لدعم النهج مُجتمعي المنحى

إنَّ ثمَّـة عـدد من الظـروف اللازمة ينبغي توفرها حتـى تتمكن المفوضية في نيروبـي من تنفيذ هذه الاستراتيجيات الجديدة، والتغييرات في الافتراضات التي تشمل :

- **سُـهولة الوصول والشـفافية تُجاه الشـركاء التنفيذيين ومجتمعـات اللاجئين**. كان المكتب بحاجـةٍ لفتـح أبوابِه للشـركاء التنفيذيين ولأن يكونَ أكثر شـفافيةً حول إجراءاتـه، بما في ذلك مواطِن القُوّة والضَّعف في هذه الاجراءات. كما ينبغي على المكتب أيضًا الاستجابة بصفةٍ عاجلة وبعناية لمتطلبات الشركاء واللاجئين.
- **نِظـام بُروجريس (ProGres) لإدخـال المعلومات**. بإمكان نظام التسـجيل المُتقـدم الذي يتم اسـتخدامه على نطاقٍ واسـعٍ من قِبَـل المكتب أن يضمنُ جودةً عاليـةً، وفعالية في إدارة الحالات الفردية.
- **رؤية الإدارة العليا والتعاون الجَيِّـد فيما بين الوحدات**. على جميع الموظفين العاملين مع الأفراد والمجتمعات تقاسُـم الافتراضات والتعاون في العمل على الإستراتيجية. كما قامت الإدارة العُليا بدورٍ أساسي في صِياغة هذه الرؤية. ومن المهم بصفةٍ خاصة بالنسبة لموظفي الحماية وخدمات المجتمع فَهْمُ هذه الرُّؤية، وتطوير الهياكل الإدارية للتعاون، حيث أنَّ الجُزءَ الأكبرَ من الإستراتيجية يُركزُ على العمل مع مجتمعات اللاجئين لتعزيز الحماية.
- **الالتزام بالتقييم التشـارُكي**. إن التقييم التشـاركي يُعدُّ بمثابةِ مناسبة للموظفين لصياغة فَهْمٍ مُشـتَرَكٍ حول القضايا الرئيسـة التي تؤثر علـى اللاجئين في المناطق الحضريـة، لرؤيتهم وهم يتواجدون في أمكنة خاصة بالمجتمع وأحياء سـكنية أخرى، وليـس في مكتب المفوضية. وليكونَ المكتبُ ذي مِصداقيةٍ في أنشـطته، يجبُ عليهِ القيامُ بمتابعة التقييم التشـاركي عن طريق اتخاذ إجراءاتٍ محددة.
- **مبالـغ ضئيلة مـن الدعم المالي الإضافي**. علـى المفوضية في كينيا أن تُكـرّسَ مُعظمَ موارِدها للاجئين المقيمين في المخيمات، ولا تترك سوى القليل من المُرونة في الميزانية للمناطق الحضرية. ومـع ذلـك ، فإن مبالغ ضئيلة من المـال من مصادر خارجية يمكنُ أن يكـون لها أثر كبير في دعم المشـاريع، مثل مشـروع تعزيز قدرات الحماية، فعلى سـبيل المثال، منحـة قيمتها ٢٠،٠٠٠ دولار أمريكي مكنّت المكتب من تنظيم برامج مشـتركة مع سُـلطات التعليم فـي المدينة. ونتيجةً لذلك، يوجد في الوقت الحاضر التزام بتسجيل الأطفال اللاجئين في التعليم الابتدائي المجاني.
- **الانفتـاح من أجل التغييـر**. تطلب البرنامـج الجديد الاسـتعدادَ للمجازفة وإعـادة النظر في الافتراضات والمشـاريع كلما تعلم المكتب درس جديد. أمـا المُدَراء الذين يُقدّمون الدّعمَ والمرونة، فقد ساعدوا الموظفين على الابتكار.

٥

اعتباراتٍ في سياقاتٍ محددة

يُقدمُ هذا القسم التوجيه بشأن تطبيق النهج مُجتمعي المنحى في سياقاتٍ مُختلفة.

يمكنُ استخدام النهج مُجتمعي المنحى في جميع أنواع عمليات المفوضية، حيث أن المبادئ الأساسية والمنهجية تبقى على ما هي عليه. بيدَ أن بعض المسائل المُحدّدة قد يتعين أخذها بعين الاعتبار، كما قد يتطلب الأمر تكييف بعض الجوانب من هذا النهج بحسب ما يتطلبه الوضع.

٥-١ حالات الطوارئ

إن طبيعة حالة الطوارئ سوف تُحدّد مدى مشاركة المجتمع المحلي فيها. وكما هو الحال في سياقاتٍ أخرى، فمن الممكن أن يكون مستوى المشاركة المجتمعية عاليًا ويُعد أمرًا مرغوبًا به.[٧٠] كما ينبغي اتخاذ إجراءاتٍ سريعةٍ لمعالجة الحالات التي تهدد الحياة، حيث أن الوقت من أجل التشاور والتفاوض يُعدُ جِدٌّ قصير. إنَّ مِنَ المُهمِّ القيام بتحقيق التوازن بين الوقت والجُهد المبذول لتحليل الوضع من جهة، بما في ذلك التقييم التشاركي وحشد المجتمعات المحلية، وطول المدة التي ستبقى فيها نتائج التقييم صالحة من جهة أخرى. وفي حالات الطوارئ، تتغير الظروف دائمًا، وكذلك الحال بالنسبة لتحليل الوضع الذي سوف يتطلب تحديثه.

عشـــر نصائح حول بناء فريق فعال مُتعدد الوظائف

- ✓ إن القوميةَ (الجنسية)، والعُمر، والجنس، والدين، والانتماء العرقي والمهارات المكتسبة التي يتمتع بها أعضاء الفريق ينبغي أن تؤخذ جميعها بعين الاعتبار. كما ينبغي على أعضاء الفريق أن يكونوا قادرين على التواصلِ مع مختلف قطاعات المجتمع.
- ✓ أما الشـركاء فينبغي أن يكونوا جزءًامن الفريق، الذي يُسـهل أعمال التنسـيق بين جميع موظفي المفوضية.
- ✓ مواقف وسلوك أعضاء الفريق، بمن فيهم المترجمين الفوريين، أمرٌ بالغ الأهمية. إذا قام الزملاء بتقديم تصريحات غير ملائمة، ينبغي لنا أن نتصدى لهم، لكن بصورة بنّاءة.
- ✓ ينبغـي على أعضاء الفريـق أن يُحدّدوا بوضوح الأدوار التي يقومون بها، ويخلقوا علاقةٍ إيجابيةٍ، دُون خلق توقعات واهية. وعند إجراء عمليات التقييم التشاركية، يكون العمل مع الفِرق الصغيرة أفضل.
- ✓ ينبغي على الفريق أن يحترم المجتمع، وأن يقضي بعض الوقت مع أفراده.
- ✓ يجـبُ على جميع أعضاء الفريـق القيام ببناء المهارات في مجال تحليـل الوضع من حيث العمر، ونوع الجنس، والتنوع.
- ✓ ينبغي على الفريق التأكد من نشـر نتائج التقييمات التشـاركية والقرارات التي تلتها في المجتمع المحلي.
- ✓ وفي وضع الأشـخاص النازحون محليًا، يجب تشـكيل فريق من وكالات متعددة لتسـهيل أعمال التنسيق.
- ✓ ينبغي أن يكون لدى الفريق في المكتب إسـتراتيجية موثقة عن عمل التوعية والتوجيه في المجتمع المحلي، ونظام لإدارة الحالات الفردية يكفلُ السـرية ولجنة لمتابعة الأشـخاص المُعرَّضين لمخاطر متزايدة.
- ✓ ينبغي على الفريق أن يجتمع بانتظام مع الممثل / رئيس المكتب، المسؤول عن توجيه وقيادة الفريق. كما يمكن أن يقوم الفريق بوضع خطة سنوية مع المكتب لتوجيه أعماله وتقييم ما حققه.

- بالتعاون مع المجتمع، قم باتخاذ خُطوات فورية لتحليل مخاطر الحماية لا سيما تلك التي تواجهها النساء والفتيات، **وسُبُل منع العُنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس والاستجابة لمعالجتها**.[٧٣]
- **قُم بزيارة الناس** في الملاجئ/المنازل. وخصّص الوقت للاستماع إلى ما يقوله الناس.
- **حدد نقاط ثابتة** حيث يمكن للموظفين أن يتواجدوا فيها في أوقات محددة ودورية لجمع المعلومات عن الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة، وللاجابة على الأسئلة و / أو تقديم المشورة.
- حدد بسرعة فريق من داخل المجتمع ممن لديه القدرة والاستعداد **لتنظيم دعم مجتمعي**، لا سيما لذوي الاحتياجات الخاصة.
- إنشاء النُظُم مُجتمعية المنحى، دعمًا للحقوق الفردية، لتحديد و**توفير الحماية والرعاية للفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة**، مثل كبار السن، والأطفال غير المُرافقين من قبل ذويهم والمنفصلين عنهم.
- اتخذ إجراءات فورية **لمنع تشتت الأسر**، ولم شملها إن أمكن ذلك، والشروع في إجراءات لم شمل الأسرة.
- بالتعاون مع المجتمع المحلي أنشئ آلية للتعرف على المجموعات ممن يتعرضون **لمخاطر متزايدة**.
- أنشئ **نظام لإدارة الحالات الفردية** لجميع الأشخاص المُعرَّضينَ لمخاطر متزايدة ومتابعة الأفراد.
- اعمل مع المجتمع المحلي، على **وضع آلية للمعلومات والتواصل** لضمان أن الجميع، بمن فيهم كبار السن، والنساء، والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وفئات أخرى مهمشة، يحصل على المعلومات المتعلقة بتقديم المساعدات وغيرها من القضايا. كذلك، ضع لوحة للإعلانات في الأماكن التي من المُحتمل أن يلتقي فيها الناس، مثل نقطة استحصال المياه، والمركز الاجتماعي، ونقاط التسجيل أو حيثما يجري توزيع المساعدات.
- تجنَّب خلق أنماط في السلوك أو العلاقات أثناء حالات الطوارئ، قد يكون من الصعب تغييرها في وقت لاحق. وبدلاً من ذلك، **قُم بترتيبات مؤقتة** تقوم بمراجعتها على نحوٍ منتظم. احرص على إخبار الناس أن أية ترتيبات يتم اتخاذها في حالة طوارئ قد تتغير في وقت لاحق.

يجب اغتنامُ كُلَّ فُرصةٍ للالتقاء بالأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية. على الرغم من أنه قد لا يكون هناك متسعٌ من الوقت للالتقاء بِكُلِّ مجموعةٍ على حِدَة، من الأهمية شمل مجموعة من ممثلين عن المجتمع بأسره للمشاركة في أعمال التقييم.[٧١] لا تعتمد فقط على الناس الذين يسهل الوصول إليهم، مثل القادة الحاليين أو الشُبّان الذين يتحدثون بلغة العاملين في المجال الإنساني. وبقدر الإمكان، قُم بالتحدث مع النساء والرجال ، والفتيان والفتيات من مُختلف الأعمار والخلفيات لاكتساب فهم شامل حول الوضع والأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية.

بعض النصائح حول العمل في حالات الطوارئ

- من خلال التقييمات الميدانية مع الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، **قُم بوضع خريطة للوكالات القائمة، والخدمات والتركيبة المجتمعية.**
- يجب الأخذ بعين الاعتبار بعناية **أمن** أولئك الذين تم استشارتهم. يمكن للأفراد أو الجماعات الذين يتواصلون مع وكالات المعُونة أن يصبحوا موضوع استياء أو حتى عنف من جانب الأفراد أو المجموعات الأخرى. وعليه، ينبغي الحفاظ على سرية مصادر المعلومات. وفي سياقات الأشخاص النازحين محلياً، و عند العمل مع السلطات المحلية، ينبغي التأكد أن الأفراد أو المجتمعات المحلية لن تواجه انعكاسات سلبية عند مناقشة انتهاكات حقوق الإنسان.[٧٢]
- لا تنتظر القيام بدمج **الاحتياجات ذات الأولوية** لجميع الفئات. إبدأ بمجموعة واحدة واستجب اليها قبل أن تنتقل إلى مجموعة أخرى. وبما أنه من المُرجح أن يتغير الوضع، ينبغي أن تتم التقييمات كل ثلاثة أشهر، إن أمكن، لضمان تخطيط الأنشطة وفقا للحاجة.
- في كل الأوقات، قُم بالعمل مع الشركاء الوطنيين والدوليين. كذلك قُم بالتنسيق **وتجنّبْ الإفراطَ في التقييم.**
- ينبغي القيام بمراجعة التقييمات الخاصة **بمخاطر الحماية وانتهاكات حقوق الإنسان** من البداية، وبصفةٍ سريعة سواء قبل أو أثناء حالات الطوارئ. كما ينبغي تحليل المسببات من حيث العمر، ونوع الجنس، والتنوع بهدف اتخاذ إجراءات تصحيحية سريعة وتجنُّب وُقوع مزيدٍ من الانتهاكات أو النُّزوح.

لقد كانت العلاقات بين مُختلف المجموعات الفرعية للأشخاص النازحين محلياً مُعقدةً بشكلٍ خاص، وذلك بالنظر إلى تركيبة السلطة، وأنظمة حماية المجموعات والاختلافات في العشائر، ولذلك، تم التشاورُ بشكلٍ منفصل مع لجان من النازحين محلياً من أجل التفريق بين أعضاء هذه اللجان وبقية المجتمع. و بسبب القيُود الزمنية والأمنية، تم شمل ثلاث فئات عُمرية فقط من كل جنس في المشاورات الأولية.

٥-٢ الأوضاع في المناطق الحضرية

قد يكونُ من الصعبِ تطبيق النهج مُجتمعي المنحى في المناطق الحضرية ، حيث أن الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية كثيراً ما يكونون مُوّزعين على مساحة شاسعة، وأنه من الصعب الوصول إلى المجموعات أو الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة، مما قد يؤدي الى إهمالهم. وفي مُعظم المناطق الحضرية، فإن الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية غالبًا ما يُكوِّنوا خَليطًا من طالبي اللجوء واللاجئين، وأحياناً من المُهاجرين، والمُقيمين بصورةٍ غير قانونية في البلاد. وفي كثيرٍ من الأحيان، فإن الناس لا يتقدمون لطلب المساعدة، لأنه قد لا يزال لديهم بعض الموارد، كما قد لا يكونون على علم بالخدمات القائمة، أو أنهم قد يكونون غير متأكدين من حقوقهم و / أو أنهم قد يخشونَ من تعرضهم لإعادتهم إلى بلدانهم الأصلية.

أما اللاجئون وطالبو اللجوء والأشخاص النازحون محلياً ممن يعيشون في المناطق الحضرية فهم عُرضةً لمجموعة مُتنوعة من المشاكل المتعلقة بالحماية والتهديدات الخاصة بالمناطق الحضرية. كما أن النساء والفتيات كثيرًاً ما يتعرّضن إلى الأمراض التي تنتقل عن طريق الاتصال الجنسي، والاتجار بهن، واستغلالهن في العمل والمُخدِرات، وقد تلجأ إلى مُمَارسةِ الجِنس من أجل البقاء. كذلك، فإن الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، بمن فيهم النساء اللاتي يعشن بمفردهن، والأسر التي تترأسها نساء، كثيراً ما يواجهون صعوبة في الحصول على السكن، ويمكن أن يتعرضون لمختلف أشكال الاستغلال والاساءة من مُلاك المنازل.[٧٤] قد تجذب البرامج في المناطق الحضرية أكبر عدد من الشباب وليس الشابات، وبالتالي، ينبغي وضع هذه البرامج بطريقة ملائمة. أما التفاعل بين أوساط اللاجئين في المناطق الحضرية أو الأشخاص النازحين محلياً، يمكن

- **ضع خطط للاستجابة للطوارئ** مع الشركاء والمجتمع المحلي.
- حيثما يكافح الأشخاص المشمولون باختصاص المفوضية من أجل البقاء، لدى المفوضية والوكالات الشريكة قدرٌ كبيرٌ من التأثير، حيث تُعد بمثابة حبل النجاة. ذلك قد يشوه العلاقات بين الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية والوكالات الإنسانية، لأن الناس قد يحجموا عن رفع الشكاوى أو معارضة الأنشطة التي يجري تنفيذها. وعليه، ينبغي أن **نُفكّرَ بالمستقبل** والنظر في وقع القرارات التي سيتم اتخاذها على المدى الطويل.

المُشاركة في حالات الطوارئ

عندما وصل فريق الطوارئ التابع للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين إلى منطقة غالكايو، في الصومال، في كانون الثاني / يناير ٢٠٠٧، كانت تلك هي المرة الأولى التي تواجدت فيها وكالة دولية في الميدان منذ فترة طويلة. ولما كانت حالة طوارئ وعملية معنية بالأشخاص النازحين محلياً، فقد تم تكييف التقييم التشاركي وفقًا للسياق المحدد.

وحيث أن المفوضية كانت بحاجة إلى العمل مع وكالات أخرى، اقترح فريق الطوارئ القيام بتكملة دراسة استقصائية خاصة بالأشخاص النازحين محلياً يقوم بها المجلس الدانمركي للاجئين و ذلك بتقييم تشاركي تم تنفيذه لهذا الغرض. ومن خلال الجمع بين هذين المنهجين، سيتم تحقيق فهم مُتعمِّق حول الوضع.

ولما كان لدى المفوضية والمجلس الدانمركي للاجئين عدد محدود من الموظفين على الميدان، كان من الصعب تطبيق النهج المتعلق بالفريق متعدد الوظائف. وبدلاً من ذلك، تم محليًا تعيين فريق و تدريبه على القيام بأعمال التقييم. وحيث أن السياق السياسي كان حسّاسًا للغاية، فقد تقرر أن لا يتم دمج «السلطات المحلية» في المناقشات الجماعية المركزة، بحيث يشعر الأشخاص النازحون محلياً بالأمان أو الحرية في التعبير عن جميع هُمومهم.

٥

- **انتهاج اللامركزية في تقديم الخدمات** للمناطق التي تستضيف أعداداً كبيرةً من اللاجئين والأشخاص النازحين محلياً بهدف التقليل من تكاليف النقل واستخدام خطوط ساخنة لنشر المعلومات.

لقد قام مكتب المفوضية في نيروبي بتنشيط برنامجه الخاص بالمناطق الحضرية وذلك عن طريق تدشين النهج مُجتمعي المنحى، الذي يشمل:

- **دعوة مجتمعات اللاجئين للمُشاركة في تخطيط وتنفيذ البرامج.** بدلاً من التركيز على القادة الذين يميلون إلى تحقيق برامجهم السياسية، تقوم المفوضية بتنمية العلاقات مع منظمي المجتمع ومجموعات العون الذاتي التي تساعد الفريق متعدد الوظائف في إجراء عمليات التقييم التشاركية.

- **تعزيز معرفتنا حول مجتمع اللاجئين من خلال جمع المعلومات من مصادر مُتعددة.** يتلَّقى المكتب المعلومات العادية من خلال الاجتماعات المشتركة بين الوكالات مع موظفي المنظمات غير الحكومية، وأثناء التقييم التشاركي. أما المؤشرات، القانونية والاجتماعية والاقتصادية من بلد اللجوء، وبلدان المنشأ، فيجري مُقارنتها بتلك البيانات المتوفرة لدى المفوضية لتحديد الفوارق.

- **استخدام نظام بروجريس (ProGres) لتعزيز إدارة الحالات الفردية.** بدون وجود إدارة فعالة للحالات الفردية، لن يكون بمقدورِ المفوضية بناء الثقة من جانب الوكالات الأخرى، ومجتمعات اللاجئين. وفي هذا الشأن، يقوم المُوظّفون في مكتب نيروبي باستخدام نظام بروجريس (ProGres) لتسجيل وتحديد القضايا الفردية ذات الأولوية، الأمرُ الذي من شأنه أن يسمح بالتعرف بسرعة على الأشخاص الأكثر تعرضاً للمخاطر، واتخاذ إجراءاتٍ سريعةٍ نيابةً عنهم. وبما أن جميع الوحدات في المكتب تقوم بتسجيل المعلومات عبر هذا النظام، فمن السهل تبادل هذه المعلومات مع الأطراف المعنية.

أن يؤثـر في العلاقات مع المجتمع المضيف، والعكس صحيح. إن من شـأن تسـهيل وضع شـبكة خاصة باللاجئين أو الأشـخاص النازحين محلياً، أن يسـاعد على تخفيف العُزلة الاجتماعية، وإنشاء الدعم المتبادل بين المجموعات المضيفة واللاجئين.

بعض النصائح حول العمل في المناطق الحضرية:

- **إعـداد خريطةٍ حول مواقع النـاس** وما هي الـوكالات، سُـواءً الحكومية وغير الحكومية، التي تقوم بتوفير الخدمات في كل منطقة.
- **توفيـر المعلومات** حتى يتسـنى للاجئين وطالبي اللجوء والأشـخاص النازحين محلياً والعائدين إدراك ما لهم من حقوقٍ والتزامات وقيود وفرص متاحة، وكيف يُمكـن للمفوضيـة أن تقدم دعـم للوصول الـى الخدمات الأساسـية، والمطالبة بحقوقهم.
- **التقليل من الشعور بالعُزلة** بين الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية من خلال دعم تدريس اللغة المحلية، وتهيئة أماكن للاجتماعات غير الرسمية.
- **تشجيع تشـكيل مجموعاتٍ ذات المصالح المشـتركة**، مثل مجموعة التُجار، ومجموعات الآباء والأمهات، ومجموعات لرعاية الأطفال، ومجموعات التضامن لمُسـاعدة الوافدين الجُدد. كذلك، إشـراك المجتمع المحلـي والمجتمع المدني في مشروعات مشتركة مع مجموعة اللاجئين والنازحين.
- تأكد من أن **أماكنَ الاجتماع**، مثل المراكز المُجتمعية أو غيرها من الأنشطة، تقع في مناطق جغرافية مُحايدة كي تشعر الجماعات من كل الخلفيات بالارتياح عند حضور تلك الاجتماعات.
- **تشـجيع قيام علاقاتٍ أفضل مع المجتمعات المضيفة** مـن أجل تغيير النظرة حِيـال اللاجئين والأشـخاص النازحين محلياً والعائدين مـن أنهم مصدر تهديدٍ للاقتصاد المحلي، ولاسـتقرار المجتمع المُضيـف، والتعرفِ والعملِ مع الجمعيات مُجتمعية المنحى.
- **تحديد الشُركاء والمؤسسات** التي تعمل في المنطقة، وتعزيز التعاون بين مُختلف الجهات الفاعلة ومُقدمي الخدمات. أما وضع الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، فينبغي معالجته في سياقٍ أوسع من السُكان كُلمَّا كانَ ذلك مُمكِناً.

- **تدريب المسؤولين الحكوميين**. يقوم مكتب المفوضية بتدريب مُدرّبي الشرطة، والقُضاة، والضباط المسؤولين عن الأطفال، وأعضاءَ من الإدارة التابعة للمحافظات حول قانون اللاجئين وحياتهم. وكخطوةٍ أولى نحو تطوير النهج مُجتمعي المنحى في إدارة شؤون اللاجئين، تم تكليف مسؤول حكومي بقضاء جزءٍ من الوقت في مكتب المفوضية، حيث بدأ في المشاركة في أنشطة تشمل مناطق شاسعة.

دعم تنمية مجتمعات اللاجئين. بدأت المفوضية بتدشين مباراة تنافسية لتقديم منح للمشاريع الصغيرة لبناء القُدرات ومساعدة اللاجئين في الاعتماد على الذات، والمنظمات مُجتمعية المنحى. وفي عام ٢٠٠٦، تلقى نحو ١٢ من المجموعات الدعم ضمن هذا البرنامج. وبالتعاون مع وكالات أخرى، تقوم المفوضية بعقدِ سلسلةٍ من الدورات التدريبية لمجموعات صغيرة تعمل على المساعدات الذاتية لتطويرِ المهارات في مجال حشد وتنظيم المجتمع.

٥

٥-٣ العودة وإعادة الإدماج

إن تخطيط وتحقيق العودة إلى الوطن عادةً ما تحكمهما اتفاقيات ثُلاثية الأطراف بين المفوضية، والدول المضيفة، وبلد المنشأ. وحيث أن العودة إلى الوطن كثيرًا ما تنطوي على مفاوضات دقيقة، قد يكون من الصعب دمج اللاجئين في كافة مراحل هذه العملية. بيد أن وُجُهات نظرهم يتم جمعها من خلال النهج مُجتمعي المنحى، وينبغي أن تُشكلَ جزءًا لا يتجزأ من المناقشات مع الحكومات، خاصة أثناء مفاوضات السلام. كما ينبغي للمفوضية أن تقوم بتشجيعِ ودعمِ مشاركة المرأة[٧٥] والشباب في المفاوضات.

قد يواجه العائدون صعوبةً في الاندماج في المجتمع القديم في بُلدانهم الأصلية، إضافةً إلى أن التركيبات الاجتماعية تكون قد تغيّرت، وأن اختلافات في القِيَم قد تنشأ بين أولئك الذين نزحوا والذين بقوا. وبالتالي، فإن العودة إلى الوطن سوف تتطلب القيام بتحليلٍ مُفصّل بعناية يُقارن فيه الوضع في بلد المنشأ الى الوضع في المنفى، بما في ذلك تحليل البيانات الديمُوغرافية من حيث العمر، والجنس، والمهارات التعليمية المُكتسبة، قبل وأثناء المنفى، وفُرص العمل، والمهارات المطلوبة في بلد المنشأ، والعضوية في المنظمات الاجتماعية. من جانبه، سيُساعد النهج مُجتمعي المنحى في التعّرُف على

استجابات الحماية:

- **تطوير استجابات الحماية المجتمعية المنحى.** إن أحد الأنشطة ينطوي على توفير تدريب شبه قانوني للاجئين الذين ينشطون في مجتمعاتهم المحلية. وبمزيدٍ من المعرفة حول القانون والمؤسسات في كينيا، سيكون بمقدور اللاجئين توفير المساعدة القانونية الأساسية وحشد الدعم لمجتمعهم.

- **توفير الدعم الخارجي للمجتمع.** يقوم مختلف الشركاء المنفذين بتفويض عاملين متخصّصِينَ بين مجتمع اللاجئين. فبعضهم يقوم بتوفير الرعاية الصحية للنساء والأطفال، بينما آخرون يقومون بتنفيذ برامج تدريب، محو الأمية للاجئين الذين يكسبون معيشتهم كعاملين في المنازل، وهناك محامية تُقدمُ المساعدة القانونية أسبوعياً في عيادةٍ تتخذُ من أحد أحياء اللاجئين مقرًا لها، الأمرُ الذي يُعدُّ مفيداً بشكل خاص للنساء اللاجئات اللاتي قد لا يتوفر لهن الوقت أو المال للسفر إلى المدينة للحصول على المساعدة القانونية.

- **نشر المعلومات حول الحماية بين أوساط اللاجئين.** تحليل المعلومات المقدَّمَة من اللاجئين عن المكان الذي يعيشون فيه والمكان الذين واجهوا فيه مشاكل تتعلق بالحماية، مثل موقع الجريمة أو الاحتجاز، واستخدام خريطة نظام المعلومات الجغرافية. أما المكتب فلا يمكنه فقط أن يستهدف تقديم أفضل الخدمات للاجئين، بل يُمكنه أيضاً أن يقدِّم المشورة للاجئين لتجنُّب الأماكن غير الآمنة حفاظاً على سلامتهم.

- **جعل الخدمات العامة بمتناول اللاجئين.** قامت المفوضية، وأحد شركائها من المنظمات غير الحكومية المحلية والمجلس البلدي التابع لوزارة الصحة بوضع برنامج يتلقى من خلاله اللاجئون في أحد الأحياء خدماتٍ طبيةٍ وبتكلفةٍ مُنخفضة على قَدَمِ المُساواة بالمجتمع المضيف. كذلك، عملت المفوضية من خلال فرع لوزارة التعليم، والمنظمات غير الحكومية، ومجتمعات اللاجئين على تسجيل الأطفال اللاجئين في المدارس المجانية الابتدائية.

- العمل مع السلطات في مناطق العودة **لإعداد المجتمع هناك لاستقبال المجموعات العائدة**، وتسهيل الحوار بين العائدين، والمُجتمع المستقبل لهم والسلطات. وكُلَّمَا كان ذلك مُمكنًا، تنظيم زيارات على أساس «اذهب وانظر»، وضمان إدراج النساء والرجال من جميع الأعمار والخلفيات أثناء القيام بهذه الزيارات.
- العمل مع مختلف العائدين المُحتملين، لا سيما الشباب، واستحداث وسائل **لتبادل المعلومات** بشأن الوضع في مناطق العائدين، وطرح هُمومهم الرئيسة على السلطات الوطنية.
- العمل على جمع المجتمع المُستقبل والعائدين معًا للتعرُّف على القُدُرات والمهارات المتوفرة لدى كل فريق، والتي يمكن أن تكون مفيدةً في تطوير **المشاريع المُنسّقة**.
- بما أن لدى المفوضية دورٌ هام في مجال حشد الدعم، يُمكن **تعزيز التعاون** بين الجهات الفاعلة في المجال الإنساني للمشاركة في عملية العودة، وبين وكالات التنمية، بما فيها الإدارات الحكومية، المسؤولة عن التنمية المُستدامة وإعادة الإدماج.

٥

بعض النصائح للمساعدة على إعادة الإدماج

- **القيامُ بِضم الجهات التنموية الفاعلة** من البداية في تخطيط أنشطة العودة وإعادة الإدماج وتعزيز النهج مُجتمعي المنحى، والتنسيق معها لضمان أن المنظمات تستهدف في عملها مناطق العودة وأن برامج من جانب مختلف الشركاءالعديدين متماشية ولا تتداخل مع بعضها البعض.
- قيام **الوكالات بتحليل الوضع سويًا** والتقييمات في سياق الجُهود التي تبذلها الحكومة في برامج النهوض.
- تشجيع الجهود الرامية إلى **تعزيز بناء الثقة والتعايش والمُصالحة**، مثل توفير خطوط حافلات تعمل بين المجتمعات المحلية[٧٧] ومبادرات المرأة وغيرها من مشاريع التعايش مجتمعية المنحى.
- التأكد من أنّ أي من المشاريع ذات الأثر السريع تخضع لعملية التقييم التشاركية. **تجنّب المشاريعَ المُحدّدة سلفًا** التي تَحِدُّ من خيارات الناس. فضلاً عن ضرورة التفكير في استراتيجيات لكسب العيش في وقت مبكر.

مخاطـر الحمايـة، واحتياجات، وهموم كل مـن العائدين، والسـكان المحليين حتى يُمكن إعادة بناء الثقة والوصول الى مجتمع قوي.[٧٦]

في عام ٢٠٠٦، وفي مؤتمر عُقِدَ في أوسلو، أعربت مجموعةٌ من النساء السودانيات عن قلقهن من أن الشابات اللاتي كُنّ عائدات من مُخيّمات اللاجئين قد يُنظر إليهنّ من جانب المجتمعات المُستقبلة لهنَّ على أن سـلوكهن لا يتماشـى مع المجتمع وأنهن ناقلاتٍ للمشـاكل الجديدة، مثل مرض فيروس نقص المناعة البشـرية المكتسـب / الإيدز، وذلك بسبب اختلاف التجارب والطُرق الجديدة في ارتداء الملابس.

وحـول إعادة الإدماج فتعدُ عمليةً تتطلب مشـاركةً نشـطة من المجتمعـات المحلية، وفهم شـاملٍ من جانب موظفي المفوضية والشـركاء مـن حيث الحقائق الجديـدة التي تُواجهُ المجتمع عند العودة. أمّا عودة اللاجئين أو الأشخاص النازحين محليًا فهم جميعا موضع اهتمـام المفوضية لحـين توفير آليات لتوفير الحد الأدنى مـن الحماية الوطنية، وضمان اسـتدامة العودة. كذلك، فإن دور المفوضية يكمنُ في تسـهيل عملية إعادة الإدماج وذلك من خلال العمل مع المجتمع المحلي، والسلطات الوطنية، والجهاتِ الفاعلة الأخرى لدعم إعادة إنشاء آليات للحماية الوطنية. وعلى وجه الخصوص، ينبغي للمفوضية العمل على تعزيز المشـاركة النشـطة للعائدين والنسـاء، وُفقاً لقرار مجلس الأمن رقم ١٣٢٥ بشـأن المرأة والسـلام والأمن، خلال المرحلة الانتقالية وبرامج النهوض. ومن المهم تطبيق النهج مُجتمعـي المنحى في هـذه المرحلة حتى تكون العـودة إلى الوطن أو العـودة جرّاء النُّزوح ناجحةً ومُستدامة.

بعض النصائح حول المساعدة على العودة إلى الوطن أو العودة جرّاء النُّزوح

- التأكد من خلال عمليات التقييم المبنية على أساس المشاركة، أن الناس المشمولين باختصـاص المفوضيـة يعـودون إلى وطنهـم **طوعًا** وأن كل فردٍ مـن البالغين قام بالتوقيعِ على استمارة يُعربُ فيها الشخص عن رغبته في العودة.
- التعرفَ علـى أي من المجموعات والحركات والأفـراد داخل مجتمع اللاجئين أو الأشـخاص النازحين محليا ممن قد يكون لهم **قـوة التأثير**، ولمنفعتهم الخاصة، على قرارات العودة أو عدمها.

٥

يكون هناك عدم ثقة واسع النطاق فيما بين الجهات الفاعلة الوطنية والمحلية. وأحيانًا، فإن الإجراءات التي تقوم بها الحكومة قد تتسبب في النزوح، إلا أنه مع ذلك، يجبُ استشارة السُّلطات وإشراكها في أعمال الاستجابة الإنسانية، ووضع آلية للتنسيق معها في هذا الخصوص. إن الأشخاص النازحين محلياً كثيراً ما يكونون مُوزّعين على مناطق واسعة و يبقون مع الأُسرِ المضيفة وليس في المخيمات. وهكذا، لدى كل من الأشخاص النازحين محليًا والأسر المضيفة لهم مخاوف محددة متعلقة بالحماية. وحيث أن الناس قد يتعرضون للاضطهاد والمُطاردة في مناطق نُزُوحِهم، فإن التفاعل العلني مع وكالات خارجية قد لا يكون في صالحهم. فعلى سبيل المثال، لاحظ العاملون في تشاد و شمال كيفو، في جمهورية الكونغو الديموقراطية، لاحظوا القيود المفروضة على استخدام النهج مُجتمعي المنحى نظرًا للبيئة غير الآمنة. ولذلك، يتضح لنا من أنَّ كُلَ سياقٍ يتطلبُ إجراء تقييم مع مختلف الأطراف المعنية، بما في ذلك المجتمع المحلي، لِنَرى مـا يُمكنُ عَمَلُه، وكيف سيتم القيام بذلك.

ومن ناحية أخرى، قد لا تُفرضُ قُيودًا على تحركات الأشخاص النازحين محليا، حيث أن العديد من اللاجئين، والمواطنين، يحق لهم العمل. ونتيجةً لذلك، قد يكون هناك العديد من الفُرَص المتاحة لهم لإعادة تأسيس أنفسهم ، شريطة أن تكون سلامتهم البدنية غير مُعرضةً للخطر وأن يعد الوضع الاقتصادي معقولاً. وفي حالات الأشخاص النازحين محليا، فإن دعم منظمات المجتمع المحلي قد يكون ممكنًا أكثر، إلا أن الوضع الأمني هو ما يُحدِّدُ ما الذي يمكن عمله.

- وعند النظر في **استعادة المُمتلكات وتخصيص الأراضي**، كُن على بينة من أثرِ ذلك على حقوق النساء والأطفال غير المُرافَقين من قبل ذويهم والمنفصلين عنهم.
- التعرف على قُدرات المجتمع الوطني وتعزيزها، لا سيما من خلال المنظمات مُجتمعية المنحى، لتولي **ملكية النهج مُجتمعي المنحى** في مناطق العودة.
- استحداث مشاريع **للحدِ من الصراع والتوتر**، لا سيما في صُفوف الشباب، وتشجيع الاتصالات الإيجابية وتعزيز روح الجماعة.
- دعم تطوير **استراتيجية نهوض أوسع**، والتي من شأنها أن تُدمج مجتمعات العائدين.

٥-٤ الأشخاص النازحون محليـًـاً

إن المفوضية مُلتزمةٌ التزاما كاملاً بالعمل مع الأشخاص النازحين محليًا على النحو المُبيّن في ورقة سياسة الحماية الخاصة بالأشخاص النازحين محليا للمفوضية.[٧٨] وفي سياقات معينة ، فإن دور المفوضية مع الأشخاص النازحين محليًا يحكمه النهج الجماعي» الخاص باللجنة الدائمة المشتركة) والذي يهدف إلى تحسين التنسيق بين مختلف وكالات الأمم المتحدة والشركاء الآخرين لضمان القُدرة على التنبؤ، والمُساءلة والفعالية. وفي أوضاع الأشخاص النازحين محليًا التي تتسم بالصراع، تلتزمُ المفوضية بالقيام بدورٍ قيادي في ثلاثة مجالات هي : الحماية ، والمأوى ، وإدارة المُخيّمات – مع تطبيق النهج مُجتمعي المنحى.[٧٩]

إن النهج مُجتمعي المنحى يُعد أيضاً المبدأ التوجيهي للنهج الجماعي، على النحو المبين في ورقة اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لعام ٢٠٠٦ ، المتعلقة «باستخدام النهج الجماعي لتعزيز الاستجابة الإنسانية.» كما أن النهج أيضًا يُعدُّ جزءً من اختصاصات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بما يتعلق بقيادة القطاعات في كل دولة. وحتى في وضع الأشخاص النازحين محليا، حيث لا يوجد أي ترتيب رسمي جماعي، فإن المفوضية ملتزمةٌ بالعمل والتنسيق مع الوكالات الأخرى لاستخدام النهج مُجتمعي المنحى.

إن العمليات المتعلقة بالأشخاص النازحين محليا غالباً ما تكون في سياق سياسي حسّاس أو في مناطق غير مستقرة مع مخاوف أمنية لجميع المعنيين. كما يمكن أن

- وحول **أمن** الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، ينبغي أن يؤخذ هذا الأمر بعين الاعتبار. كما ينبغي أن يكون الناس على علم مُسبقٍ إذا كانت السُلطات المحلية مشاركة. كما يجب أن يكون واضحًا من أن هذه هي عمليةٌ طوعيةٌ.
- يُمثّل الشركاء الوطنيون (الحكومة، المنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني) أهمية خاصة بالنسبة للأشخاص النازحين محلياً. على المفوضية وشركائها وضع استراتيجيات لبناء القدرات **وتعزيز الملكية من جانب الجهات الوطنية الفاعلة**.
- وإذا كانت هناك مشاكل أمنية، قد يكون من الأفضل **التركيز على الوزارات التي لها علاقة اقل بالجانب الأمني**، مثل الصحة والتعليم ورعاية الأسرة، والمنظمات غير الحكومية المحلية والجمعيات المحلية، بما فيها هيئات حُقوق الإنسان. قُم بالتشاور مع الأشخاص النازحين محليا بشكلٍ منفصل، وبعد ذلك، يتم الاجتماع مع السُلطات.
- حيثُما يتواجد الناس في المناطق الحضرية أو على نحو مُتناثر، يتم التركيز على **المُنّظمَات المجتمعية والكَنَسّيّة** لمعرفةِ الأماكن التي يلْتَقي فيها الناس.
- التأكد من قيام أعمال التقييم التشاركي مع **المُجتمعات المُضيفة**، على أن تشمل احتياجاتهم أثناء القيام بأنشطة الاستجابة بقدر المستطاع.
- هناك حاجةٌ إلى **ضَمّ السُلطات المعنية** أثناء التخطيط والتشاورِ معها، كما ينبغي استخدام إطار عمل حقوقي المنحى لغرض التخطيط. وحيث أن هذا الأمر قد ينطوي على جانبٍ من الصُعوبات إذا كانت الحكومة مُضطلعةٌ في أسباب التشرد، إلا أن الضرورة تقتضي إبداء المُرونَة.
- أما عن **المعلومات المتعلقة بتقديم الخدمات** من جانب السلطات، ينبغي التحقق منها لضمان أن تكون الخدمات المقدمة، مثل الحُصول على التعليم والمناهج الدراسية، غير تمييزية.
- العمل على متابعة أوضاع الأشخاص النازحين محليًا مع **الأُسر المُضيفة** لهم لضمان ألا تصبح العلاقة بينهم استغلالية. كما ينبغي دعم الأُسرِ المضيفة وإدراجها في أية أنشطة تستهدف الأشخاص النازحين محلياً، بما في ذلك، عمليات التقييم التشاركية.

إن تدخلات المفوضية حول كِبار السِّـن المشمولين باختصاص المفوضية في كولومبيا تُركِّـزُ على تشـجيع وتعزيز القُدرات في إطـار المنظمات المعنيـة بالنازحين لضمان مشاركتهم في صياغة الجوانب المتعلقة بالأعمار، ومراعاة الفوارقَ بين الجنسينِ في السياسات العامة والمشاريع المُدِرَّة للدخل بالنسبة لكبار السن.

وعليه، ستكونُ النتيجةُ على النحو التالي:

- تنظيـم مجموعـة عمـل فنيـة للتعامل مـع كِبار السـن، مـن قِبَـل وزارة الرعاية الاجتماعية، ويشـمل جدول الأعمال: حقوق وهواجس كبار السـن من الأشخاص النازحين محليا.
- استفادة نحو ٤,٨٠٠ من المُسنين النازحين من برنامج التسجيل الوطني.
- بدعم مُقدم من المفوضية، قام المعهد الكولومبي لرعاية الأسـرة باعتبار المسـنين النازحين أوَلوية ضمن برنامج التنشئة الاجتماعية لكبار السن الكولومبيين.
- وفـي أبارتادو، في شـمال كولومبيا ، اسـتفاد نحو ٢٨٠ من كبار السـن النازحين (١٠٠ رجل و ١٨٠ امرأة) من مشروع مُدرٍ للدَّخل.

كذلـك، بدأت إحـدى المنظمات غير الحكومية واسـمها الفن للاجئـين أثناء الفترة الانتقالية بتنفيذ مشروع أُطلِقَ عليه اسم «استرداد الهوية الثقافية من خلال الفُنون» لإعادة بناء العلاقات بين الأجيال. وقد صُمِّمَ المشـروع لتمكين كِبار السِّـن من تعليم الأجيال الشابّة حول تقاليدهم وثقافتهم حِفاظًا على بقائها.

بعضُ النصائح حول كيفية التعامل مع الأشخاص النازحين محليًا

- ينبغي أن يوجه **النهج حقوقي ومُجتمعي المنحى** العمل الجماعي وأنشطتنا على أرض الواقع.
- يُعدُّ **التقييم التشاركي** الخطوة الأولى الحاسمة لإبراز وُجُهات نظر الأشخاص النازحـين محليا ومُمثليهم أمام مجموعة العمل. ينبغي على قادة مجموعة العمل التأكد من مشـاركة جميع الفئات، ومن أن تحليل السن، والجنس، والتنّوُع يجري فـي جميع المناطق، بالإضافة إلى تشـجيع العمل الجماعي فـي اطار فريق عمل مشكل من وكالات متعددة.
- وقبـل القيـام بأي تقييـم، يتمُ **مراجعة التقييمات التشـاركية التـي نُفِّذت في السابق**، وتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لتقييم جديد، أو إذا كان من الضروري فقـط التركيز على مجموعات مُعيَّنَة من السُّـكان التي لم يسـبق وأن أُتيحت لها فرصة للتحدث. كُنْ واضِحًا حول الغرض من ذلك وقم بالشّرح الجيد.

٥

[١٣] يزعم الكثير من الناس بأن يكتفى بالإشارة فقط إلى النهج حقوقي . بيد أنه من وجهة نظر المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، فأن ثمة حاجة إلى التأكيد على النهج حقوقي ومُجتمعي المنحى إلى أن يتم التوصل إلى فهم أفضل لهذا المفهوم. وفي الممارسة العملية، فإن من شأن ذلك أن يعزز الروابط بين المجتمع المحلي وموظفي خدمات المجتمع.

[١٤] استنتاجات اللجنة التنفيذية للمفوضية ١٠٧ (LVIII) حول الأطفال المعرضين للخطر، الفقرة. (ب). خ، ٢٠٠٧.

[١٥] لمزيد من المعلومات عن المشاركة والطرق القائمة على أساس المشاركة، انظر: http://www.fao.org/Participation

[١٦] قام المكتب الإقليمي للمفوضية في جنوب إفريقيا بتنظيم مشاورات تشاركية مع الأطفال في جميع أنحاء المنطقة للمساهمة في دراسة الأمم المتحدة حول العنف ضد الأطفال. أما المنهجية فقد وُضعت خصيصا لتشجيع مشاركة أكبر عدد ممكن من جانب الأطفال، موضحة في تقرير اللاجئين والعائدين من الأطفال في جنوب إفريقيا: المفاهيم والخبرات حول العنف، المفوضية، يونيو ٢٠٠٥.

[١٧] المادة ٢١، الإعلان العالمي لحقوق الإنسان؛ الفقرة. ٢، والعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية و السياسية؛ الفقرات: ٧، ٨، ١٤، واتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة والفقرات: ١٢، ١٣، ١٤، ١٥ و ١٧، واتفاقية حقوق الطفل.

١٨ تم اقتباسها من V، Veneklasen. ميلر، س. كلارك و إم رايلي، والنهج حقوقي وما بعدها: تحديات حقوق الربط والمشاركة، وورقة عمل رقم ٢٣٥، معهد الدراسات التنموية – برايتون، كانون الأول / ديسمبر ٢٠٠٤.

١٩ تعد نافذة جوهري بمثابة أداة مفيدة للمجتمع للتقييم الذاتي حول المشاركة وتحليل المشاكل. أما تعليل هذه الأدوات يمكن أن توجد في: إل سرينيفاسان، وأدوات المشاركة المجتمعية: دليل لتدريب المدربين في مجال التقنيات القائمة على أساس المشاركة، PROWWESS، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، نيويورك، ١٩٩٠. مقتبس من ٢٠ إلـ. Veneklasen وآخرون، ٢٠٠٤.

[٢٠] مقتبس من إل فينيكلاسين إيت آل، ٢٠٠٤.

[٢١] لمزيد من المعلومات حول العمل مع الرجال و موضوع الذكورة، أنظر: www.womenscommission.org ومقالات بقلم مايكل كوفمان، الذي يؤيد أيضا تنظيم حملة سميت بالشريط الأبيض.

[٢٢] قام بتحليل بعض هذه التحديات إم Walkup «الاختلال الوظيفي في سياسة المنظمات الإنسانية: دور واستراتيجيات المواجهة، والثقافة المؤسسية والتنظيمية»، نشرت في مجلة دراسات اللاجئين، المجلد ١٠/١ ١٩٩٧.

[٢٣] تم وضع هذه التعاريف والشفافية والمساءلة من خلال مبادرة معروفة باسم مشروع المساءلة العالمية (جاب)، كما نوقش في Blagescu إم إل دي لاس كاساس، ور ويد، الطرق إلى المساءلة: الإطار، الثقة العالمية الواحدة، لندن، ٢٠٠٥. متاحة في:

www.oneworldtrust.org. نصائح عملية تتعلق بالمساءلة، أنظر دليل «جيد بما فيه الكفاية»: قياس الأثر والمساءلة في حالات الطوارئ، والذي نشرته منظمة أوكسفام في بريطانيا العظمى، مشروع بناء القدرات، ٢٠٠٧.

[٢٤] B. Dalle، «الشفافية وأهميتها لتعزيز المساءلة في المفوضية،» آب / أغسطس، ٢٠٠٦.

[٢٥] أنظر «النهج القائم على أساس حقوق الإنسان للتعاون التنموي: نحو مفهوم عام بين وكالات الأمم المتحدة»، موضح في الملحق الثاني – أسئلة وأجوبة حول النهج القائمة على أساس حقوق الإنسان للتعاون الإنمائي، مكتب المفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان، جنيف، ٢٠٠٦.

[٢٦] إم Pallis، إن «آليات المساءلة حول عمليات المفوضية،» المعهد الدولي للقانون والعدالة – ورقة عمل ١٢/٢٠٠٥، وسلسلة القانون الإداري العالمية، ٢٠٠٥، ص ٢.

[٢٧] «إطار المساءلة حول العمر، ونوع الجنس، والتنوع السائد»، IOM/036-FOM/038 /2007، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، جنيف، ٢٠٠٧.

[٢٨] إطار الحلول الدائمة للاجئين والأشخاص الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، جنيف، ٢٠٠٣، ص ٢٨.

[٢٩] دليل الاعتماد على الذات، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، جنيف، آب / أغسطس ٢٠٠٥.

[٣٠] أنظر إطار تعزيز قدرات الحماية،المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ٢٠٠٦.

[٣١] «توجيهات بشأن استخدام الرموز الموحدة للاحتياجات الخاصة،إن المذكرة «IOM/028/FOM/030 المفوضية، ٢٠٠٧ توفر التوجيه بشأن الأشخاص الذين يقعوا ضمن مختلف فئات من ذوي الاحتياجات الخاصة. وفي حين أن شخصا ما قد يكون بحاجة إلى شيء محدد، فإن هذا الشخص قد لا يكون في خطر مباشر: على سبيل المثال، الطفل المعاق قد يتمتع بحماية ورعاية من قبل أسرته. وبالمثل، فليس جميع الأشخاص المعرضين لمخاطر متزايدة يقعوا ضمن الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة. وعليه، فإن أي فرد يتعرض لمخاطر متزايدة هو الشخص الذي إما

هوامش

[١] «الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية» تستخدم هذه العبارة في هذا الدليل للإشارة إلى طالبي اللجوء واللاجئين والعائدين، وعديمي الجنسية والنازحين محليا.

[٢] «تعزيز نهج التنمية المجتمعية،» مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، الوثيقة EC/51/SC/CRP.6، ١٥ فبراير ٢٠٠١.

[٣] «نحو حلول قائمة على المجتمع: تقييم صادر عن المفوضية حول أداء الخدمات المجتمعية»، مؤسسة كاسا للاستشارات، جنيف، ٢٠٠٢.

[٤] «إستراتيجية المفوضية حول السن، والجنس، والتنوع السائد حول النهج حقوقي ومجتمعي.كما أنه من الأهمية بمكان أن يساعد في تحليل فعاليات المجتمع وتعزيز حقوق المرأة، وحقوق الطفل، وحقوق الجماعات المهمشة تقليديا. وتشمل الإستراتيجية تشكيل فرق متعددة الوظائف، والمشاركة في عمليات التقييم المنتظمة، وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها بوصفها أساسا لحماية، وتخطيط البرامج، وتستهدف العمل على تمكين وحماية الفئات التي تتعرض للتمييز، وإطار للمساءلة. أما السن، ونوع الجنس، والتنوع السائد، فيعد الهدف الاستراتيجي العالمي السابع بالنسبة للمفوضية (٢٠٠٨-٢٠٠٩). ويقتضي هذا الجانب أن يكون عمل المنظمة منهجي ويتضمن تحليل الأثر حول أي سياسة، أو تدخل في حقوق النساء، والفتيات، والفتيان، والرجال من مختلف الأعمار والخلفيات لضمان حمايتهم.

[٥] أنظر: العنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس ضد اللاجئين، والعائدين، والنازحين محليا: مبادئ توجيهية للوقاية والاستجابة، المفوضية، أيار / مايو ٢٠٠٣. إن هذا التعريف حول الحماية هو مستمد من ورشة العمل الثالثة حول الحماية وأيضا من ورقة المعلومات الأساسية، ومن اللجنة الدولية للصليب الأحمر الدولي، ٧ يناير ١٩٩٩، التي تنص على أن « مفهوم الحماية يشمل جميع الأنشطة التي تهدف إلى الحصول على الاحترام الكامل لحقوق الفرد، وفقا لنص وروح الهيئات القانونية ذات الصلة (أي قانون حقوق الإنسان والقانون الإنساني الدولي وقانون اللاجئين).»

[٦] «العمر» يشير إلى الأطفال والمراهقين أو الشباب، والمسنين، والنظر في الكيفية التي تساعد في التعرف على المخاطر والتي تتغير وفقا لاحتياجات الناس في حياتهم.أما «نوع الجنس» فيشير إلى الأدوار المسندة للفتيات، والفتيان، والنساء، والرجال في أي مجتمع من المجتمعات وكيفية تأثير وتحديد والوصول إلى الموارد والسيطرة عليها، والسلطة وصنع القرار. أما عبارة ٦ «التنوع» فتشير للدلالة على الخلافات بين الناس التي يمكن أن تؤدي إلى التمييز، مثل الإعاقة، أو حالة الاستضعاف أو من الناحية العرقية، أو الخلفية الدينية. أما المفوضية، فتشير إلى هذه الجوانب الثلاثة، لأن بعض الجعموعات قد يتم تجاهلها.

[٧] «إن مفهوم المرونة مبني على أساس أنه تحت المراقبة عند التعرض لصدمات نفسية أو خلاف ذلك من الأوضاع السلبية. وفي مثل هذه الظروف، فان بعض الناس يتغلبون جيدا نسبيا على مثل هذه الأوضاع، في حين أن البعض الآخر لم يتمكن من فعل ذلك. وعندما يتم تطبيقه على الناس، يوصف بقدرة الشخص وتعوده» على الوضع، وكذلك الحال بالنسبة لحشد الدعم للمجتمعات المحلية، والعمل من أجل حقوق الطفل «حزمة من الموارد»، كانون الثاني / يناير ٢٠٠١، ص. ١١.

[٨] مصطلح «الجهات» من المفهوم أن يشمل المجتمع.

[٩] «الحماية مجتمعية في الصومال: دراسة القيام بتوفير الحماية للمجتمع المحلي وحشد فريق العمل المتعلق» بالنازحين محليا، نيروبي، كينيا، تشرين الثاني / نوفمبر ٢٠٠٦، ص. ٣٨.

[١٠] مقتبس من دليل عمل توفير الحماية للنازحين محليا، والحماية الدولية لفريق العمل الجماعي، ٢٠٠٧، الفصل. ١ حول «أسس الحماية» (تصريح مؤقت).

[١١] إن مفهوم النهج حقوقي يحظى بمكانة بارزة على جدول الأعمال الدولي وكذا الحوار المشترك بين الوكالات منذ أن دعا الأمين العام للأمم المتحدة، في عام ١٩٩٧ لتنفيذ برنامج إصلاح الأمم المتحدة، كما دعا أيضا جميع وكالات الأمم المتحدة لدمج حقوق الإنسان في إطار أنشطتها وطبقا لولايتها.

[١٢] مقتبس من جوكيم ثيس، «تعزيز النهج حقوقي» ، وبرامج حقوق الطفل: دليل للتحالف من أجل إنقاذ الطفولة، ٢٠٠٢. ويوضح الدليل أن واحدا من الخلافات الرئيسة بين النهجين يكمن في أن النهج القائم على الحقوق ينطوي على المساءلة. كما يوضح أن «الكثير من الحقوق التي وضعت من وجهة نظر ما، تضيف التزامات قانونية وأخلاقية. وعلى نحو مماثل، في النهج القائم على أساس الحقوق، فأصحاب الحقوق يتمتعون بالشجاعة والقدرة على المطالبة بحقوقهم. كما أن هذا يعني أنه لا ينظر إليهم كجهات خيرية (حيث أنه ينطبق عليهم النهج القائم على أساس المجتمع)، وإنما أولئك الذين يطالبون بالاستحقاقات حول وضعهم القانوني»، صفحة ٢٢.

[٤٨] . أندرسون و إل رينار، عدم التسبب في إلحاق الضرر: كيف يمكن للمعونة أن تدعم السلام أو الحرب، بولدر، كولورادو، شباط / فبراير ١٩٩٩.

٤٩ إن البحث الذي يضطلع به مركز أبحاث اللاجئين في جامعة نيو ساوث ويلز وغيرها من الشركاء مهم جدا في مجال حشد الدعم وصولا إلى عام ٢٠٠٦ – استنتاج اللجنة التنفيذية رقم ١٠٥ (LVII) حول النساء، والفتيات المعرضات للخطر. كما يحدد الاستنتاج سلسلة من الإجراءات التي يتعين اتخاذها لتحسين تحديد وحماية والوقاية من المخاطر والمتابعة لأولئك المعرضين لمخاطر متزايدة. وأعقب ذلك استنتاج اللجنة التنفيذية رقم ١٠٧ (LVIII)، عام ٢٠٠٧، حول الأطفال المعرضين للخطر.

[٥٠] أنظر المشاورات الخاصة باللاجئين، بنغلاديش، مؤسسة الفيكتوري للناجين من التعذيب، مركز أبحاث اللاجئين في جامعة نيو ساوث ويلز، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ٢٠٠٧.

[٥١] استنتاج اللجنة التنفيذية للمفوضية رقم ١٠٥ (LVII) ، ٢٠٠٦.

[٥٢] للحصول على مزيد من التوجيه حول النساء والفتيات المعرضات للخطر، انظر الفصل ٣: تحديد الهوية، ومنع

و كذا الاستجابة لمواجهة المخاطر التي تتعرض لها النساء والفتيات، الموضحة بدليل العمل بشأن حماية النساء والفتيات، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ٢٠٠٨.

[٥٣] أنظر الملحق ٤ في القرص المدمج بصيغة أولية حول أداة تحديد المخاطر الشديدة، والذي يشمل توجيهات بشأن كيفية استخدامها.

[٥٤] إن أداة تحديد المشاكل الخطيرة المعمول بها لدى المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين يُعتمد عليها كصيغة وضعها مركز أبحاث اللاجئين في جامعة نيو ساوث ويلز حول النساء المُعرضات للخطر. وفي أوائل عام ٢٠٠٧، حيث عملت المفوضية مع جامعة نيو ساوث ويلز وفيكتوريا من أجل مساعدة الناجين من التعذيب لتوسيع نطاق المنهجية لتحديد مجموعة واسعة من الأفراد المعرضين للخطر.

[٥٥] قرار مجلس الأمن رقم ١٦١٢ (٢٠٠٥) بشأن الأطفال والنزاعات المسلحة.

[٥٥] تقرير موجز، إستراتيجية المفوضية حول الأنشطة المتعلقة بالأطفال اللاجئين، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 2005 . www.savethechildren.net / فضلا الرجوع إلى الملاحظة ٤١ أعلاه.

[٥٦] www.savethechildren.net/arc ، موضح بالملاحظة ٤١ المشار إليها أعلاه

[٥٧] الجنس والعنف القائم على نوع الجنس ضد اللاجئين والعائدين، والنازحين محليا: مبادئ توجيهية للوقاية والاستجابة، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، جنيف، أيار / مايو ٢٠٠٣.

[٥٨] مقتبس من «التصدي للثقافة النسبية المتعلقة بالمساواة بين الجنسين، وحقوق المرأة والإنسان: نهج معد من جانب الوكالة الكندية للتنمية الدولية، «المساواة بين الجنسين في ملف للتدريب على حماية اللاجئين، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، جنيف، ٢٠٠٢ ، ص. ٨٠–١٧٥.

[٥٩] أنظر الملحق ٢ للحصول على اقتراحات حول الطرق القائمة على أساس المشاركة.

[٦٠] قامت اليونسكو والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بوضع برنامج التعليم من أجل السلام والمجتمعات المحلية والمعلمين والذي يُركز على المهارات الحياتية وتسوية النزاعات. إذا كنت ترغب في البرنامج، يرجى الاتصال بالمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين – قسم التنمية المجتمعية وتحقيق المساواة بين الجنسين والأطفال، دائرة خدمات الحماية الدولية، جنيف.

[٦١] نشرة الأمين العام: حول التدابير الخاصة بالحماية من الاستغلال والاعتداءات الجنسية وسوء المعاملة»، /2003 IOM/FOM/77. الأدوات والمبادئ التوجيهية للتنفيذ على الصعيد الميداني عبر النشرة الصادرة عن الأمين العام حول التدابير الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي، مدير إدارة الموارد البشرية، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ٩ ديسمبر ٢٠٠٤.

[٦٢] أنظر الملحق ٤ في القرص المدمج حول النسخة الخاصة بمسودة أداة تحديد المخاطر الفردية المتزايدة الصادرة عن المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

[٦٣] بالنسبة للموارد، على سبيل المثال، لتسوية النزاعات والخلافات العرقية والثقافية، أنظر برنامج ثقافة السلام المشترك بين الوكالات: استعراض تحليلي للسلام مختار من المواد التعليمية، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، واليونسكو، ٢٠٠٥.

إن كان ماضية و / أو الظروف الراهنة تدل على أنه / أنها من المُرجح أن يواجه مشاكل حماية خطيرة في المستقبل القريب إذا لم يتم التدخل المناسب لحماية ذلك الشخص. ولذلك، ينبغي مراقبة الأشخاص المعرضين لمخاطر متزايدة بانتظام وعلى نحو يكفل السرية، بالإضافة إلى إيجاد نظام لإدارة الحالات الفردية على النحو المبين في القسم ٣,٢,٧. كما تعكف المفوضية على إعداد أداة للتعرف على الحالات الخطيرة لمساعدة الموظفين والشركاء في تحديد ورصد هؤلاء الأفراد (أنظر الملحق ٤ الموضح في القرص المدمج).

[٣٢] أنظر الخطوات ١ و ٢ الصادرة عن المفوضية حول أداة التقييم التشاركي في العمليات، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين،٢٠٠٦.

[٣٣] اللجنة التنفيذية لبرنامج المفوض السامي، الاستنتاج رقم ١٠٥ (LVII) حول المرأة والفتيات المُعَّرضات للخطر، ٢٠٠٦.

[٣٤] لمزيد من المعلومات أنظر: «كيفية تنفيذ المعايير،» مجموعة أدوات لحماية الطفل، التحالف للحفاظ على الأطفال على نحو آمن، منظمة إنقاذ الطفولة، ٢٠٠٦، ص ١٨.

[٣٥] النهج المتعلق بالفِرق متعددة الوظائف فهو مُوضح في القسم ٤,٤ من هذا الدليل.

[٣٦] دليل عمل حول توفير الحماية للأشخاص النازحين محليا، مجموعة العمل العالمية لتوفير الحماية، ٢٠٠٧.

[٣٧] أداة تقييم المشاركة حول العمليات التي تقوم بها المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ٢٠٠٦.

[٣٨] مشاركة السكان المتضررين في العمل الإنساني: دليل عمل للممارسين، شبكة التعلم النشط لأغراض المساءلة والأداء في العمل الإنساني، ٢٠٠٣.

[٣٩] التخطيط القائم على أساس المشاركة، المفوضية: دليل عملي، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، وكانون الثاني / يناير ٢٠٠٢.

[٤٠] على سبيل المثال، فإن الوضع في شرق تشاد قد تحول من حالات الطوارئ في عام ٢٠٠٤ إلى تدفق مستقر في حالة اللاجئين في عام ٢٠٠٥ وإلى الظهور الداخلي والصراع عبر الحدود في الفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧. بينما هذه التغيرات تجعل من الصعب القيام بدعم هياكل المجتمع، كما أن تلك الهياكل تزداد أهمية لتوفير الحماية، لا سيما عندما يُطلب من الوكالات الإنسانية الإجلاء فجأة.

٤١ وقبل البدء بالتدخل مع المجتمع، فهذا يتوقف على السياق، ويمكن أن يكون مفيدا لمساعدة أفراد المجتمع المحلي في تحديد استعدادهم لاتخاذ الإجراءات اللازمة. إن طريقة SARAR هي واحدة من الطرق التي تركز على استعراض الخصائص الخمس التي تعتبر ذات أهمية حاسمة لتحقيق المشاركة الكاملة: احترام الذات، وتعزيز الموارد من خلال القيام بالمتابعة وتخطيط العمل. لمزيد من المعلومات، أنظر: www.worldbank.org

[٤٢] في بنغلاديش، لم يقتصر الأمر على هياكل السيطرة على الفساد الواضح في المجتمع، والنتائج السلبية، ولكنه كان أقل وضُوحا في بعض الأحيان في الهياكل التي منعت الناس من المشاركة بحرية في مختلف الأنشطة. وعندما يتم تحديد الهياكل المجتمعية ورسم السياسة الداخلية تكون مفهومة، فإن مشاركة المجتمع الأوسع يمكن تيسيرها على نحو أكثر فعالية.

[٤٣] التحدي المتمثل في إقامة اتصالات مع المجتمع موضح في القسم ٣,١,٣.

[٤٤] على سبيل المثال، المبادئ التوجيهية للمفوضية بشأن حماية النساء والأطفال؛ انتهاج المفوضية لخمسة أولويات من أجل الطفل (٢٠٠١)؛ وخمسة التزامات حول المرأة (٢٠٠١). وعن طريق تبادل هذه المعلومات، ستكون المجتمعات قادرة على التوصل إلى فهم أفضل لماذا تشجع المفوضية حقوق الطفل، ومشاركة المرأة والمساواة بين الجنسين.

[٤٥] قرار مجلس الأمن الدولي رقم ١٣٢٥ (٢٠٠٠) بشأن المرأة، والسلام، والأمن. وكذا قرار مجلس الأمن الدولي رقم ١٦١٢ (٢٠٠٥) بشأن وضع الأطفال في الصراعات المسلحة.

[٤٦] أنظر www.savethechildren.net (العمل من أجل حقوق الطفل، وصندوق إنقاذ الطفولة، ومفوضية حقوق الإنسان، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، واليونيسيف، تشرين الأول / أكتوبر ٢٠٠٢) للحصول على الأفكار العملية حول كيفية العمل مع الأطفال. كذلك،انظر أيضا: موقع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، على الإنترنت حول التنمية المجتمعية، وتحقيق المساواة بين الجنسين والأطفال.

[٤٧] إم ب وأندرسون ، و إل س هوارث، إطار عمل للتخطيط الذي يستهدف الناس في أوضاع اللاجئين، مراعاة النساء والرجال والأطفال: أداة عملية للتخطيط من جانب العمال من اللاجئين، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، جنيف، كانون الأول / ديسمبر ١٩٩٢.

[٦٤] للإطلاع على الأمثلة الحديثة حول أهمية الحفاظ على المواقف الجيدة عند توفير الحماية، أنظر «التقرير عن تعليم الفتيات في منطقة داداب» كير ، كينيا، يوليو ٢٠٠٧.

[٦٥] قانون حسن السيرة والسلوك التابع للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، حزيران / يونيو ٢٠٠٤.

[٦٦] المبدأ ١ : ٤.

[٦٧] « تلبية للاحتياجات والحقوق الخاصة بحماية الأطفال: تقييم مستقل للتأثير الناتج عن أنشطة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، «أيار / مايو ٢٠٠٢،» سياسة المفوضية بشأن اللاجئات والمبادئ التوجيهية بشأن الحماية: تقييم حول عشر سنوات من التنفيذ «، أيار / مايو ٢٠٠٢،» حول أداء قسم خدمات المجتمع في المفوضية : تقييم مستقل «، آذار / مارس ٢٠٠٣.

٦٨ لمزيد من المعلومات عن الفريق متعدد الوظائف،أنظر أداة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين حول التقييم التشاركي للعمليات المنفذة .المفوضية، ٢٠٠٦، ص ٧.

[٦٩] ينبغي على فرق العمل متعددة المهام أيضا أن تكون على دراية بإطار المساءلة حول السن، والجنس، والتنوع السائد، مذكرة رقم: IOM/036/FOM/038 /2007، مدرجة في المرفق ١ تحت بند السياسات.

[٧٠] إن التقييم الوارد في استجابة المفوضية لحالات الطوارئ من كارثة تسونامي في إندونيسيا وسري لانكا: ينص على أنه «يتعين على المفوضية أن تلتزم بالنهج مُجتمعي ، واتخاذ تدابير لضمان أن هذا الالتزام هو مُترجمٌ إلى واقع عملي. وهذا يعني تغيير العقلية من أن البحث عن مشاركة المجتمع المحلي في مشاريع المفوضية، يكمن في البحث عن مشاركة فعالة في إطار المشاريع المجتمعية. كذلك، فإن اعتماد نهج بقيادة المجتمع سوف يتسق مع المبادئ الأساسية للعمل الإنساني، بأقل سرعة وأكثر فعالية ومجد من حيث التكلفة وغير ذلك، أكثر من تبني نهجاً تكنوقراطية قائمة على أساس «من الأعلى إلى الأسفل»، وغير ذلك من الفوائد .»المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، كانون الأول / ديسمبر ٢٠٠٤ تشرين الثاني / نوفمبر ٢٠٠٦ ، ص. ٣٦.

[٧١] للحصول على مزيد من التوجيه، أنظر المادة ١١ « ، إدارة حالات الطوارئ، التقييم التشاركي الأول،» دليل عمل حول حالات الطوارئ، الطبعة الثالثة، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، شباط / فبراير ٢٠٠٧.

[٧٢] المبادئ التوجيهية للمفوضية حول نظم السرية المتبعة عند مشاركة المعلومات المتعلقة بالحالات الفردية للاجئين مع اطراف ثالثة: (IOM/71/FOM/68 /2001). ويجب أن لا يقتصر تبادل المعلومات أنه بمثابة تنفيذ لولايتنا فحسب، بل علينا أيضا التأكد من أن المعلومات لا تُشارك لاحقا أو تستخدم لأغراض أخرى غير تلك التي تم تبادلها.

[٧٣] أنظر: العنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس ضد اللاجئين والعائدين، والنازحين محليا: مبادئ توجيهية للوقاية والاستجابة، المفوضية، أيار / مايو ٢٠٠٣، والمبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات حول نوع الجنس، والعنف القائم على التدخل في الحالات الإنسانية، واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، أيلول/ سبتمبر ٢٠٠٥.

[٧٤] قام مكتب المفوضية في نيودلهي، – الهند بإنشاء عيادة لحماية المرأة في المجتمع لإجراء مشاورات مع المرأة التي أثارت العديد من مشاكل الحماية. وهناك معلومات متوفرة في كتيب بشأن حماية النساء والفتيات، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ٢٠٠٨.

[٧٥] قرار مجلس الأمن رقم ١٣٢٥ المتعلق بالمرأة، والسلام، والأمن يدعو جميع الأطراف المعنية إلى تعزيز مشاركة المرأة في مفاوضات السلام.

[٧٦] دليل عمل حول أنشطة العودة وإعادة الاندماج، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، جنيف، أيار / مايو ٢٠٠٤.

[٧٧] دعم عودة الأقليات عن طريق توفير خطوط حافلات عبر الحدود في المناطق التي ثبت فيها أن مثل هذا الترتيب لا يُقدر بثمن مثل كوسوفو والبوسنة والهرسك.

[٧٨] ورقة حول السياسة العامة لحماية النازحين محليا، وخدمات الحماية الدولية، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، عام ٢٠٠٧.

[٧٩] http://www.humanitarianreform.org/humanitarianreform/Default.aspx?tabid=79

UNHCR
United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés