# مجموعة أدوات
# إدارة المخيم

المنظمة الدولية للهجرة (IOM) والمجلس النرويجي للاجئين (NRC) ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين(UNHCR)، إصدار يونيو/ حزيران 2015.

وضعت هذه الوثيقة من قبل الوكالات المذكورة والشركاء بهدف التوزيع العام . جميع الحقوق محفوظة.
ويسمح باستنساخ هذه الوثيقة، ما لم يكن ذلك لأغراض تجارية، وطالما تم التصريح عن مصدرها.

ولن تتحمل الوكالات المذكورة اعلاه لا سيما المؤلفون أية مسؤولية فيما يخص دقة أو اكتمال المعلومات الواردة في مجموعة أدوات إدارة المخيم لعام 2015 أو تجاه أي لبس أو صعوبة أو أية تبعات ناشئة عن تفسير أو تطبيق أيا من محتويات هذه الوثيقة.

# تمهيد

**صاحب حدوث حالات طوارىء جديدة وحالات طالت فترتها الزمنية اضطرار اعداد ضخمة جدا من الناس الى الفرار من بلدانهم في شتى أنحاء العالم. المسارعة الى الاستجابة وضمان توفير الحماية والمساعدة الفورية للاشخاص المتأثرين بالنزوح الجماعي يجب أن تظل جهدا واجب القيام به نحو جماعي مشترك. تواجه الجهات الفاعلة في المجال الانساني تحديات غير مسبوقة ناجمة عن حدوث حالات طارئة بشكل متزامن وحالات معلقة تطول مدتها. يتعين على الجهات الفاعلة في إدارة المخيمات، وبدعم من السلطات الوطنية وبالشراكة مع أصحاب المصلحة الآخرين، التأكد من أن حقوق جميع الأشخاص النازحين مكفولة وأن احتياجاتهم تُلبى بطريقة تصون كرامتهم.**

تمثل نسخة مجموعة أدوات إدارة المخميات لسنة 2015م الدليل الأكثر شمولية لاولئك المنخرطين في استجابات المخيمات لحالات النزوح. وتوفر مجموعة الأدوات مبادئ توجيهية وتشكل دعماً عملياً للسلطات الوطنية، والجهات الفاعلة في المجال الإنساني من الهيات الوطنية والدولية ، لاسيما الأشخاص النازحين داخلياً واللاجئين المعنيين بإدارة المخيمات.

إن الهدف العام للجهات الفاعلة في إدارة المخيمات هو تحسين الظروف المعيشية أثناء النزوح، إلى جانب السعي لايجاد حلول دائمة والتخطيط لإغلاق المخيمات. أُعدت هذه المطبوعة بدعم كريم من مكتب المفوضية الأوروبية للمساعدات الإنسانية والحماية المدنية (ECHO)، وبمساهمات قيمة من الشركاء وأصحاب المصلحة الآخرين في مجموعة تنسيق وإدارة المخميات CCCM.

ونرحب بهذا الإنجاز الكبير الذي نأمل أن يساعد على ضمان توفير الحماية والمساعدة الإنسانية على نحو أكثر فعالية وكفاءة.

ويليام سوينغ، المدير العام للمنظمة الدولية للهجرة

جان إيغلاند، الأمين العام للمجلس النرويجي للاجئين

أنطونيو غوتيريس، مفوض الأمم المتحدة السامي للاجئين

**وثيقة عملية طالما زودتموها بالمستجدات**

ينبغي أن تظل هذه الطبعة الجديدة من مجموعة أدوات إدارة المخيمات لعام 2015 وثيقة عملية لسنوات عديدة. وقد تم تحديثها من قبل متخصصين في إدارة المخيمات، وتم وضعها من قبل العاملين في الميدان ولصالحهم.

ويمكنك ارسال التأثيرات التفاعلية والتعليقات والتغييرات المقترحة عن طريق الوكالات المعنية أو من خلال موقع "تنسيق اعمال المخيمات وإدارة المخيمات" (www.) (CCCM globalcccmcluster.org) .

حرصا على استمرار تحديث هذه الأداة بآخر المستجدات، فاننا نهيب بكم تقديم اقتراحاتكم. هذا الإصدار سيكون الطبعة الورقية الأخيرة.

وستتم اتاحة نسخة إلكترونية على الموقع الإكتروني الخاص بمجموعة تنسيق أعمال المخيمات وإدارتها وكذلك على الموقع www.cmtoolkit.org.

## شكر وامتنان

**اللجنة التوجيهية / المجموعة العالمية لتنسيق اعمال المخيمات وإدارتها**
نيانجاجي ألي وأندرو كوزاك وجنيفر كفيرنمو وإيزورا موتيا ماسكون ونونو نونيس وجورن كاسبر أوري وكيمبرلي روبرسون وجورج سوينيمر

**الفريق الاستشاري / المجموعة العالمية لتنسيق اعمال المخيمات وإدارتها**
أستريد صوفي أرني وجينا الباروني وجيوفانا فدريكي وفيت فوغل

**المساهمون الرئيسيون**
ديفيد إلفورد-دانييل، كريس ألن، أستريد صوفي أرني، مارينا أنجلوني، إتيان أنثيونيسينس، آشمور جوزيف، جينا باروني، جينا براموكسي، جوانا كاميرا ، سيباستيان ديركيندرين، سوزان أرب ، فريتز إتيان ، جيوفانا فدريكي، ماريان هودجكن ، كريستوفرهوفمان ، بريان كيلي، نينيت موتوس ، ستيف رينجيل، كيمبرلي روبرسون، كيلي ريان ، ديفيد ستون، فيت فوغل، كاموليش فياس ، بول وايت، جيك زارينس

**المتعاونون**
رافائيل أبيس، ديفيد ألفورد دانيال، جيما بنينك، فانيت بلانك، دين بروكس، تشارلز كامبل، جيوفاني كاساني، جوشوا تشافين، توم كورسيليس، لورا كونيال، ديفيد كورتيس، أندرو كوزاك، سيمون دارك، جولي دانفي، ديفيد فورد جونسون، تيم فوستر ، ميغان جيرارد ،إلدوي هانكوارت ، جيمس كينيدي ، لينداكايس ، ليليان كونا ، أديتيا كومار ، جنيفر كفيرنمو ، جولي لافرينير ، تزفيتوميرا لوب ، جوان لي كوز ، لورا لونغاروتي ، صوفيامالاغوتي ، إيرينا مارينوفا ، زلاتان ميليسيك ، بينيلوبي موتيتيلي ، إيزورا موتيا ماسكون ، كونرادو نافيداد، مونيكا نوريغا، مونيكا نوريغا، أنيليس أوليوز، جورن كاسبر أوري، إليزابيث بالمر، ماريا باراديز، ناتاليا باسكوال، أبريل فام، إلهام بورازار، راشيل كويك، غوليليمو ششينينا، ماثيو سيرفنتي، ريبيكا سكوفبي، أريانا سلوت، بول سبيجيل ، جورج سوينيمر، إيرين تانر، ليفان تشاتشوا، دونيتشاند ثاكور، ويامي ز. ثان، آن ثورين، ليز تونيلي، كورين تريهيرن، ميغيل أوركيا، آيس فاردون، كولين وارد، جون وين، نيكول ويبر، كاترين وولد، مارتا زاكاغنيني ند ويندي زيليتش

**المحرر اللغوي**
تيم موريس

**مصمم الغرافيك**
فروده ألكسندر هانسن وهارالد آكير- فيتي تايبر

**مدير البرنامج**
جينا باروني

**الناشر**
المنظمة الدولية للهجرة
المجلس النرويجي للاجئين
وكالة اللاجئين التابعة للأمم المتحدة

**حقوق ملكية الصورة**
المنظمة الدولية للهجرة
المجلس النرويجي للاجئين
وكالة اللاجئين التابعة للأمم المتحدة

**جهة التبرع**
المفوضية الأوروبية للمساعدات الإنسانية والحماية المدنية

ISBN
الطباعة: 978-82-7411-241-4
رقميا: 978-82-7411-242-1

# قائمة الاختصارات

**3W** من يفعل ماذا أين
**ACAPS** مشروع تقييم القدرات
**ACF** العمل ضد الجوع
**ACT** العلاج القائم على الأرتيميسينين
**ADRA** وكالة الأدفنتست للإغاثة والتنمية الدولية
**AGDM** تعميم مراعاة منظور السن ونوع الجنس والتنوع
**الإيدز** متلازمة نقص المناعة المكتسب
**ALNAP** شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء في العمل الإنساني
**ARI** عدوى الجهاز التنفسي الحادة
**ART** العلاج المضاد للفيروسات الرجعية
**BCG** عُصية كاليميت غيران ( لقاح بي سي جي ضد السل)
**BID** تحديد المصلحة الافضل
**BMI** مؤشر كتلة الجسم
**CAFOD** الوكالة الكاثوليكية للتنمية فيما وراء البحار
**CCCM** تنسيق و إدارة المخيم
**CEAP**خطة العمل البيئية المستندة إلى المجتمع المحلي
**CERF** الصندوق المركزي للاستجابة للطوارئ
**CFR** معدل الوفيات
**CFW** النقد مقابل العمل
**CHF** الصندوق الإنساني المشترك
**CHW** العاملين الصحيين في المجتمع
**CMR** معدل الوفيات الاولي
**COHRE** المركز المعني بحقوق السكن وعمليات الإخلاء
**CPC** لجنة حماية المجتمع
**CRS** خدمات الإغاثة الكاثوليكية
**CSB** مزيج الذرة وفول الصويا
**DDR** نزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج
**DFID** إدارة التنمية الدولية
**DOTS** العلاج تحت المراقبة المباشرة القصيرة
**DPT** الدفتيريا والسعال الديكي والكزاز
**DRC** مجلس اللاجئين الدانمركي
**DSWD** إدارة تنمية الرعاية الاجتماعية
**DTM** مصفوفة تتبع النزوح
**ECB** مشروع بناء القدرات في حالة الطوارئ
**ECHO** المفوضية الأوروبية للمساعدات الإنسانية والحماية المدنية
**EPI** برنامج التحصين الموسع
**ERF** صندوق الاستجابة لحالات الطوارئ
**ERW** المتفجرات من مخلفات الحرب
**FAO** منظمة الأغذية والزراعة
**FFW** الغذاء مقابل العمل
**GAM** سوء التغذية الحاد والعام
**GBV** العنف القائم على نوع الجنس
**GIS** نظام المعلومات الجغرافية
**GHP** المنهاج الإنساني العالمي
**GWC** المجموعة العالمية المعنية بالمياه والصرف الصحي والنظافة
**HAP** شراكة المساءلة الإنسانية
**HBV** فيروس التهاب الكبد البائي
**HeRAMS** تحليل الموارد الصحية مجموعة الصحة ونظام رسم الخرائط
**HIS** نظام المعلومات الصحية
**HIV** فيروس نقص المناعة البشرية
**HLP** المساكن والأراضي والممتلكات
**HR** الموارد البشرية
**HRR** استعراض الاستجابة الإنسانية
**HPG** فريق السياسات الإنسانية
**IASC** اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
**ICE** المعلومات والاتصالات والتعليم
**ICRC** اللجنة الدولية للصليب الأحمر
**IDMC** مركز رصد النزوح الداخلي
**IDP** النازحون داخليا
**IFRC** الاتحاد الدولي للصليب الأحمر وجمعيات الهلال الأحمر
**IGA** الأنشطة المدرة للدخل
**IGLHRC** اللجنة الدولية لحقوق الإنسان الخاصة بالمثليين والمثليات
**ILO** منظمة العمل الدولية
**INEE** الشبكة الدولية للتعليم في حالات الطوارئ
**INGO** منظمة دولية غير حكومية
**IPT** العلاج الوقائي المتقطع
**IOM** المنظمة الدولية للهجرة
**IRC** لجنة الإنقاذ الدولية
**JIPS** الوكالة الدولية المشتركة لتوصيف المهجرين داخليا
**LEGS** إرشادات الطوارئ للثروة الحيوانية ومعاييرها
**LGBTI** المثليات والمثليون والمتحولون جنسيا وثنائيو الجنس
**LRT** التهاب الطرق التنفسية السفلى
**MBP** أفضل الممارسات في المشاريع الصغيرة
**MEND** الإخلاء الجماعي في الكوارث الوطنية
**MERS** الحد الأدنى لمعايير الانتعاش الاقتصادي
**MHPSS** الصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي
**MIRA** التقييم السريع لاحتياجات المجموعات /القطاعات المتعددة
**MoU** مذكرة تفاهم
**MSF** منظمة أطباء بلا حدود
**MUAC** محيط أعلى منتصف العضد
**NGO** منظمة غير حكومية
**NRC** المجلس النرويجي للاجئين
**NATO** حلف الناتو منظمة حلف شمال الأطلسي
**NFI** المواد غير الغذائية
**NORCAP** القدرات النرويجية
**OAU** منظمة الوحدة الأفريقية
**OCHA** مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية
**ODI** معهد التنمية الخارجية
**OHCHR** مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان
**OPV** لقاح شلل الأطفال الفموي
**ORT** العلاج بالإماهة الفموية
**PDM** المراقبة بعد التوزيع
**PFA** الإسعافات النفسية الأولية
**PLA** التعلم والعمل التشاركي
**PLW** النساء الحوامل والمرضعات
**PLWHA** الأشخاص المصابون بفيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز
**PMTCT** الوقاية من انتقال العدوى من الأم إلى الطفل
**PSEA** منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين
**PTSD** اضطراب ما بعد الصدمة
**REA** التقييم البيئي السريع
**RH** الصحة الإنجابية
**RUTF** أغذية علاجية جاهزة للاستعمال
**SAM** سوء التغذية الحاد الشديد
**SDC** لجنة تطوير الموقع
**SEA** الاستغلال والانتهاك الجنسيين
**SF** تغذية تكميلية
**SCN** لجنة الأمم المتحدة الدائمة المعنية بالتغذية
**SEEP** التعليم و الترويج للمؤسسات الصغيرة
**SFP** برنامج التغذية التكميلية
**SGBV** العنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس
**SIA** نشاط التحصين التكميلي
**SMART** محدد، قابل للقياس، يمكن تحقيقه ، ذات صلة، محدد المدة الزمنية
**SOP** إجراءات التشغيل القياسية
**STI** العدوى المنقولة جنسيا
**TB** عصية الحديبة والسل
**TBA** القابلة التقليدية
**TFP** برنامج التغذية العلاجية

**ToR** الاختصاصات
**U5MR** معدل الوفيات يقل عن خمس وفيات
**UDOC** النزوح الحضري وخارج المخيم
**UN** الأمم المتحدة
**UNAIDS** برنامج الأمم المتحدة المعني بفيروس نقص المناعة البشرية والإيدز
**UN-CIMIC** التنسيق المدني - العسكري
**UN-CMCoord** التنسيق الإنساني - العسكري للأمم المتحدة
**UNDP** برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
**UNEP** برنامج الأمم المتحدة للبيئة اليونسكو
**UNESCO** منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة
**UNFPA** صندوق الأمم المتحدة للسكان
**UNHCR** وكالة الأمم المتحدة للاجئين
**UNICEF** صندوق الأمم المتحدة للطفولة
**UNIFEM** صندوق الأمم المتحدة الإنمائي للمرأة
**UNJLC** مركز الأمم المتحدة المشترك للوجستيات
**UNMAS** خدمة الأمم المتحدة للأعمال المتعلقة بالألغام
**USAID** وكالة التنمية الدولية التابعة للولايات المتحدة
**UXO** الذخائر غير المنفجرة
**VCCT** الاستشارة السرية الطوعية والاختبار
**WASH** المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية
**WEDC** مركز هندسة المياه والتنمية
**WFH** الوزن مقابل الطول
**WFP** برنامج الأغذية العالمي
**WHO** منظمة الصحة العالمية

# فهرس المحتويات


## مقدمة
مقدمة ..... 2
شكر وامتنان ..... 3
قائمة المختصرات ..... 4
قائمة المحتويات ..... 6
ما هي مجموعة أدوات إدارة المخيمات؟ ..... 9
كيفية استخدام دليل مجموعة الأدوات؟ ..... 10

## الجزء الأول المقدمة

### الفصل الأول حول إدارة المخيم
**الرسائل الرئيسية** ..... 14
**المقدمة** ..... 14
**القضايا الرئيسية** ..... 16
اتجاهات النزوح ..... 16
اللاجئين ..... 16
النازحون داخليا ..... 17
أنواع المستوطنات المؤقتة ..... 17
دورة حياة المخيم ..... 19
الحلول الدائمة ..... 19
التخطيط لحالات الطوارئ والتأهب لها ..... 20
الإصلاح في المجال الإنساني ونهج العمل بالمجموعات ..... 20
أصحاب المصلحة المعنيين في مخيم الاستجابة ..... 22
المساءلة أمام السكان المتضررين ..... 24
**الأدوات** ..... 27
**المراجع** ..... 28

### الفصل الثاني - الأدوار والمسؤوليات
**الرسائل الرئيسية** ..... 30
**المقدمة** ..... 30
**القضايا الرئيسية** ..... 31
التوظيف والتدريب والإشراف على الموظفين ..... 31
المساعدة من حيث التنسيق والمراقبة
وتوفير الخدمة ..... 33
إقامة الحوكمة والمجتمع
آليات المشاركة ..... 36
ضمان الاهتمام بالبنية التحتية وصيانتها ..... 37
إدارة المعلومات ..... 38
نشر المعلومات ..... 40
المشاركة في التخطيط الاستراتيجي
جهة التنسيق والجهة الادارية في المخيم ..... 41
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 42
**الأدوات** ..... 44
**المراجع** ..... 44

## القسم الثاني - مهام الإدارة الأساسية

### الفصل الثالث المشاركة المجتمعية
**الرسائل الرئيسية** ..... 46
**المقدمة** ..... 46
ما أهمية المشاركة؟ ..... 47
القضايا الرئيسية ..... 47
الأدوار والمسؤوليات ..... 47
درجات المشاركة ..... 48
الهياكل التشاركية ..... 48
بناء القدرات ..... 52
اعتبارات أخرى ..... 54
التحديات في المشاركة ..... 56
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 57
**الأدوات** ..... 58
**المراجع** ..... 58

### الفصل الرابع التنسيق
**الرسائل الرئيسية** ..... 60
**المقدمة** ..... 60
ما هو التنسيق و
لماذا نحتاج إلى التنسيق؟ ..... 60
القضايا الرئيسية ..... 61
الأدوار والمسؤوليات ..... 61
التنسيق مع الشركاء ..... 62
آليات وأدوات التنسيق الرئيسية ..... 66
التحديات التي ينطوي عليها التنسيق ..... 67
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 68
**الأدوات** ..... 69
**المراجع** ..... 69

### الفصل الخامس إدارة المعلومات
**الرسائل الرئيسية** ..... 72
**المقدمة** ..... 72
**القضايا الرئيسية** ..... 73
اعتبارات حماية البيانات بالنسبة لإدارة المعلومات ..... 73
الأدوار والمسؤوليات ..... 74
جمع البيانات والمعلومات ..... 74
تحليل البيانات ..... 77
نشر المعلومات ..... 78
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 80
**الأدوات** ..... 81
**المراجع** ..... 81

### الفصل السادس البيئة
**الرسائل الرئيسية** ..... 84
**المقدمة** ..... 84
**القضايا الرئيسية** ..... 85
الأدوار والمسؤوليات ..... 85
المأوى ..... 86
المياه والصرف الصحي ..... 87
الطاقة المنزلية ..... 89
خطة العمل البيئية ..... 89
الزراعة ..... 90
سبل العيش ..... 91
الماشية ..... 91
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 91
**الأدوات** ..... 93
**المراجع** ..... 93

### الفصل السابع إنشاء مخيم وإغلاقه
**الرسائل الرئيسية** ..... 96
**المقدمة** ..... 96
**القضايا الرئيسية** ..... 97
إنشاء / تحسين مخيم ..... 97
إغلاق المخيم ..... 107
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 115
**الأدوات** ..... 116
**المراجع** ..... 116

## القسم الثالث - بيئة آمنة

### الفصل الثامن الحماية

**الرسائل الرئيسية** ..... 118
**المقدمة** ..... 118
الحقوق ..... 119
مخاطر الحماية ..... 119
**القضايا الرئيسية** ..... 120
لمن الحماية ؟ ..... 122
الأدوار والمسؤوليات ..... 122
الحماية الجارية بالفعل ..... 125
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 126
**الأدوات** ..... 127
**المراجع** ..... 127

### الفصل التاسع التسجيل والتنميط

**الرسائل الرئيسية** ..... 130
**المقدمة** ..... 130
التسجيل ..... 130
التنميط ..... 131
**القضايا الرئيسية** ..... 132
الأدوار والمسؤوليات ..... 132
منهجيات ومبادئ التسجيل ..... 133
منهجيات ومبادئ التنميط ..... 140
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 141
**الأدوات** ..... 141
**المراجع** ..... 142

### الفصل العاشر العنف القائم على نوع الجنس

**الرسائل الرئيسية** ..... 144
**المقدمة** ..... 144
ما هو العنف القائم على نوع االجنس؟ ..... 144
العوامل التي تساهم في العنف القائم على الجنس ..... 145
**القضايا الرئيسية** ..... 146
الادوار والمسؤوليات ..... 146
الحد من مخاطر العنف القائم على النوع االجتماعي ..... 147
منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين ..... 152
الرد على العنف القائم على النوع االجتماعي ..... 152
قائمة مرجعية لوكالة إدارة المخيم ..... 153
**الأدوات** ..... 154
**المراجع** ..... 154

### الفصل الحادي عشر حماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

**الرسائل الرئيسية** ..... 156
**المقدمة** ..... 156
**القضايا الرئيسية** ..... 157
المسؤوليات تجاه جميع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ..... 157
المسؤوليات تجاه أشخاص معينين من الاحتياجات الخاصة ..... 158
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 166
**الأدوات** ..... 166
**المراجع** ..... 167

### الفصل الثاني عشر السلامة والأمن

**الرسائل الرئيسية** ..... 170
**المقدمة** ..... 170
**القضايا الرئيسية** ..... 172
المسؤوليات في إدارة الأمن ..... 172
تفاصيل التهديدات ..... 173
المسؤوليات الجارية في إدارة أمن الموظفين ..... 180
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 183
**الأدوات** ..... 183
**المراجع** ..... 184

## القسم الرابع - خدمات المخيمات

### الفصل الثالث عشر الأمن الغذائي والمواد غير الغذائية

**الرسائل الرئيسية** ..... 186
**المقدمة** ..... 186
**القضايا الرئيسية** ..... 187
الادوار والمسؤوليات ..... 187
النقد والقسائم ..... 188
العمل مع وكالات توزيع الخدمات ..... 189
أنظمة التوزيع ..... 189
لجان التوزيع ..... 190
إعلانات التوزيع ..... 190
تنظيم مواقع التوزيع ..... 191
السلامة والسيطرة على الحشود ..... 192
الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والمجموعات المعرضة للخطر .. 193
الحد من العنف القائم على نوع الجنس ..... 193
التوزيع والاستغلال الجنسي ..... 193
المساعدة الغذائية ..... 193
المواد غير الغذائية ..... 195
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 197
**الأدوات** ..... 198
**المراجع** ..... 198

### الفصل الرابع عشر المياه والصرف الصحي والنظافة

**الرسائل الرئيسية** ..... 202
**المقدمة** ..... 202
**القضايا الرئيسية** ..... 203
الادوار والمسؤوليات ..... 203
إمدادات المياه ..... 204
الصرف الصحي ..... 207
النظافة ..... 212
التنظيف والصيانة للبنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة ..... 214
الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة / الاشخاص المعرضون لمخاطر شديدة ..... 214
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 215
**الأدوات** ..... 216
**المراجع** ..... 217

## الفصل الخامس عشر المأوى

**الرسائل الرئيسية** ..... 220
**المقدمة** ..... 220
**القضايا الرئيسية** ..... 221
الأدوار والمسؤوليات ..... 221
التخطيط لحالات التدخل في المأوى ..... 222
اعتبارات فنية ..... 224
أنواع المساعدة في المأوى ..... 225
إدارة الإنشاءات ..... 226
خدمات البنية التحتية ..... 228
المخاطر ..... 229
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 232
**الأدوات** ..... 233
**المراجع** ..... 233

## الفصل السادس عشر الصحة والتغذية

**الرسائل الرئيسية** ..... 236
**المقدمة** ..... 236
**القضايا الرئيسية** ..... 237
الأدوار والمسؤوليات ..... 237
أعمال التقييم ..... 238
التلقيح ..... 239
التغذية ..... 241
هيكل خدمات الرعاية الصحية ..... 244
نظام المعلومات الصحية ..... 247
السيطرة على الأمراض المعدية والأوبئة ..... 248
الصحة الإنجابية ..... 252
الصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي ..... 252
التثقيف الصحي ..... 253
الأولويات الصحية عند إغلاق المخيم ..... 254
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 255
**الأدوات** ..... 256
**المراجع** ..... 256

## الفصل السابع عشر التعليم

**الرسائل الرئيسية** ..... 258
**المقدمة** ..... 258
**القضايا الرئيسية** ..... 259
الأدوار والمسؤوليات ..... 259
التنسيق بين الجهات الفاعلة الرئيسية ..... 260
بيئة التعلم ..... 262
التعليم والتعلم ..... 266
المعلمون وأفراد الكادر التعليمي الآخرون ..... 268
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 270
**الأدوات** ..... 271
**المراجع** ..... 271

## الفصل الثامن عشر سبل العيش

**الرسائل الرئيسية** ..... 274
**المقدمة** ..... 274
**القضايا الرئيسية** ..... 275
الأدوار والمسؤوليات ..... 275
فرص التوظيف ..... 277
التجارة ..... 279
الزراعة والبستنة وتربية الحيوانات ..... 279
التدريب والمشاريع المدرة للدخل ..... 279
المنح ..... 280
خطط التمويل الأصغر ..... 280
قائمة مرجعية لوكالة إدارة مخيم ..... 281
**الأدوات** ..... 281
**المراجع** ..... 282

## ما هي مجموعة أدوات إدارة المخيم؟

صممت الطبعة الأولى من مجموعة اداوات ادارة المخيم (في عام 2004) مقدمة دليلا أكثر دقة بخصوص المعرفة والدراية المتعلقة بإدارة المخيمات. تعتبر مسألة تنسيق أعمال المخيمات وإدارة المخيمات من القطاعات المعترف بكونها ذات أولوية. أدركت الجهات الفاعلة في هذا القطاع الحاجة إلى وجود أداة مشتركة يلجأ اليها كافة المتخصصين في إدارة المخيمات.

وقد تم تصميم مجموعة أدوات إدارة المخيمات لتسليط الضوء على أدوار ومسؤوليات الوكالات القائمة على إدارة المخيمات في كل جانب من جوانب الحياة في المخيمات. يحتوي هذا الدليل على حجم كبير من المعلومات المشتركة فيما بين القطاعات ذات الصلة بدورة حياة المخيم، وتتناول الاشد أهمية من القضايا المتعلقة بالحماية والمساعدة المقدمة في المخيم. ويحتوي هذا الدليل مشورة عملية لمساعدة وكالات ادارة المخيمات في ادارة وتنسيق اعمال المخيمات ، لاسيما ضمان احترام حقوق المهجرين. إن مجموعة أدوات إدارة المخيمات هذه ليست بالوثيقة السياسية وليست بالتوجيهات التي يجب العمل بموجبها. بل إنها ثمرة مشورة عملية اكتسبت من خلال خبرة المتخصصين في تنسيق اعمال المخيمات وإدارة المخيمات. يتعين على جميع مستخدمي كتيب مجموعة الادوات هذا مراعاة وضع مايرد فيه من مشورة في سياقها المناسب.

**إن إنشاء المخيمات هو الملاذ الأخير.**

ولا تناصر مجموعة تنسيق اعمال المخيمات وإدارة المخيمات إنشاء المخيمات، كما أنها لا تشجع الاسكان في المخيمات. غير أنها تتبنى نهجا عمليا تقر بموجبه أن إنشاء المخيمات في بعض الأحيان هو الخيار الوحيد والملاذ الأخير لاستضافة النازحين. ويجب دائما النظر في جميع الخيارات الأخرى الممكنة والدعوة إليها قبل اللجوء الى إنشاء المخيم. وبمجرد تقديم طلب إنشاء مخيم ما تنخرط سلطات البلد المحلية والوكالات الإنسانية في تنفيذ مجموعة من الأنشطة تسعى إلى دعم حقوق النازحين وتلبية احتياجاتهم على أفضل وجه. ويشمل ذلك توفير الحماية والمساعدة للمجتمعات النازحة.

وتنطبق مجموعة أدوات إدارة المخيمات على كلي النوعين من المخيمات سواء للاجئين او للنازحين داخلياً وفي حالتي نشوب النزاعات او حين وقوع الكوارث الطبيعية. وقد وضعت لتكون مكملة للمبادئ التوجيهية الحالية مثل:

- مشروع إسفير. الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في الاستجابة للكوارث
- كتيب المفوضية العليا للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بشأن حالات الطوارء
- المعايير الدنيا الموضوعة من قبل الشبكة الدولية للتعليم في حالات الطوارئ (INEE)
- المبادئ التوجيهية ومعايير الطوارئ الخاصة بالثروة الحيوانية (LEGS)
- المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني للفريق العامل المعني بحماية الطفل
- شبكة التوعية بالمشاريع الصغيرة وترويجها (SEEP)

ويستخدم مصطلح "مخيم" في سائر أنحاء مجموعة الأدوات للإشارة إلى مجموعة متنوعة من المخيمات أو الى أماكن تشبه المخيمات والى مستوطنات مؤقتة بما في ذلك المخيمات التي خطط لانشاؤها أو مخيمات الاستيطان الذاتي والمراكز الجماعية ومراكز الاستقبال والعبور ومراكز الإجلاء التي أنشئت لاستضافة الأشخاص النازحين. وينطبق ذلك على البيئتين الريفية والحضرية، وعلى الأوضاع القائمة حاليا وما يستجد منها ، وتلك التي تنشأ عن نزاعات أو كوارث طبيعية، وبعبارة آخرى، حيثما يجد النازحون أنفسهم مضطرين الى إيجاد مأوى في أماكن مؤقتة.

وكانت النسخة الأصلية لعام 2004 قد مهدت الطريق لاجراء مشاورات بشأن هذه الاداة فيما بين العديد من العاملين في مجال الاغاثة في عدة بلدان . ونشرت الطبعة التالية لعام 2008 من قبل مشروع إدارة المخيم الذي ضم مجموعة من المنظمات (المجلس الدانمركي للاجئين، لجنة الإنقاذ الدولية /المنظمة الدولية للهجرة/ مجلس النرويجي للاجئين/مفوضية الأمم المتحدة السامية للاجئين/مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية. وجمعت تلك الطبعة بين الدروس المستفادة وأفضل الممارسات الواجب اتباعها لاسيما توفيرها لمعلومات محددة لكل قطاع.

وبعد سبع سنوات، جرى الآن تحديث طبعة 2015 من مجموعة أدوات إدارة المخيمات. وقد تمت المصادقة على كتيب مجموعة الاداوات الذي تمت صياغته مؤخرا بوصفه أداة من قبل المجموعة الدولية لتنسيق اعمال المخيمات وإدارتها وقد أنجز تحديث مجموعة الادوات هذه طيف واسع من الاشخاص. حيث تم تحديث كل فصل من الفصول من قبل خبير مساهم وقامت لجنة استشارية بمراجعته وتمت المصادقة عليه من لجنة توجيهية. تم تشجيع المتعاونين على إدراج مواضيع معينة في كل فصل من الفصول ، وتقديم وجهات نظر مختلفة بشأن نفس القضايا، وعرض أمثلة ميدانية عملية. وتمثل هذه الطبعة الجديدة جهدا مشتركا فيما بين وكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية والمنظمات الحكومية الدولية من أجل تزويد المهنيين في إدارة المخيمات بأداة مطورة مشتركة.

وقد بذل فريق التحرير قصارى جهده لضمان التركيز في هذه الطبعة على ما يتوجب من وكالة إدارة المخيمات أن تعرفة وتعمله بصدد الأنشطة المتعلقة بإدارة المخيمات. ومن الواضح أن المحررين بذلوا قصارى ما بوسعهم بالعمل على اخراج هذه الطبعة بصياغة مخصصة تعكس ما تضطلع به تلك الوكالات من خدمات إدارة المخيمات. كما أنهم لم يدخروا وسعا في تسليط الضوء على ما تحتله السلطات الوطنية من مكانة تليق بها في إدارة المخيمات وتنسيق اعمالها. كما تم تسليط الضوء بصورة خاصة على الفوراق التي قد تبرز عند إنشاء مركز جماعي بدلاً من مخيم. وقد أضيفت ممارسات جديدة في إدارة المخيمات إلى كل فصل، عند الاقتضاء. وقد تمت مراجعة نصوص معينة تحريا لمزيد من الدقة، وتم استبدال العديد من الامثلة بأخرى مستجدة . وتعكس الأقسام الواردة تحت فصل الأدوات وفصل المراجع بصورتها الحالية أحدث ما تم التوصل اليه من معلومات .

ونأمل أن تلبّي هذه الطبعة الاحدث من مجموعة أدوات إدارة المخيمات الاحتياجات، وأن تغدو مرجعاً مقبولاً لجميع أولئك المنخرطين في إدارة المخيم، بما في ذلك مجتمعات النازحين أنفسهم.

# كيفية استخدام مجموعة الأدوات

الطبعة الجديدة من مجموعة أدوات إدارة المخيمات لسنة 2015 ما تزال موزعة على أربعة أقسام موضوعية:

أولاً مقدمة
ثانياً المهام الإدارية الأساسية
ثالثاً بيئة آمنة
رابعاً - خدمات المخيم

## مدخل إلى أقسام مجموعة الأدوات

### القسم الأول - مقدمة

يعرض القسم الأول مقدمة إلى مجموعة أدوات إدارة المخيم لسنة 2015 وإدارة المخيم ككل. ولا مندوحة من أهيمة الاشارة الى أن هناك فهم مشترك عن ماهية إدارة المخيم (الفصل 1)، وما تسعى إلى تحقيقه.

المخيمات وإدارتها لها خصوصية شديدة بالبيئة المحيطة بها، وتعتمد على طبيعة تشغيل المخيم وظروفه الخاصة. وتبين التجربة ، سواء في بداية حالة طوارئ جديدة أو في حالات النزوح طويلة الأمد، أن أحد أكبر التحديات هو الاتفاق المتبادل تجاه المهام والمسؤوليات (الفصل الثاني) فيما بين أولئك المعنيين بالامر. هكذا وضوح أمر لابد منه وشرط جوهري لتحقيق استجابة ذات فعالية بشأن المخيم. كما أن هكذا وضوح هو الاساس الذي ترتكز عليه المساءلة بالنسبة لجميع الجهات الفاعلة في مجتمع النازحين.

### القسم الثاني -مهام الإدارة الأساسية

يعرض القسم الثاني مزيد من تفاصيل مهام الإدارة الأساسية التي تضطلع بها وكالة إدارة المخيمات. وهذه كلها مسائل أساسية وشاملة لعدة قطاعات ، وهي مسائل حيوية لضمان توفير المساعدة والحماية المعيارية لسكان المخيمات.

وتعد مسألة ضمان مشاركة المجتمع المحلي ( الفصل الثالث) أمرا جوهريا بالنسبة لوكالة إدارة المخيمات، وذلك لضمان الادارة الفعالة وتنمية قدرات المقيمين فيها واحترامهم لذاتهم وصون كرامتهم، وهي قيم ، يؤسف القول، أن التهجير غالبا ما يقوضها .

التنسيق (الفصل الرابع) وإدارة المعلومات (الفصل 5) هما العمليتان اللتين يتم من خلالها استخدام ما يتعلق بالمخيم من معلومات دقيقة ومستجدة فيما بين الشركاء. ويعد جمع المعلومات وتبادلها أمرا أساسيا لتحديد الثغرات والاحتياجات بالنسبة للعمليات الخاصة بالمخيمات والتخطيط لها وتنفيذها استنادا لذلك.

والطريقة التي يتم بها تسخير الموارد الطبيعية والبيئة (الفصل 6) وحمايتها هي مسألة جوهرية وعلى نفس القدر من أهمية تشغيل المخيم. يجب النظر في القضايا البيئية عبرسائر القطاعات في المخيم، ولما وراء حدود المخيمات، حيث أنها لا تؤثر في حياة سكان المخيم فحسب، بل إنها لها انعكاسات على المجتمعات المضيفة أيضاً.

ويتعين دراسة وضع استراتيجية خروج لاغلاق المخيمات عند التخطيط لإنشائها. ولا يمكن النظر إلى إنشاء المخيم وإغلاقه (الفصل 7) بمعزل عن بعضهما الاخر، بل ينظر اليهما كنقطتي بداية ونهاية للعمليات المترابطة لدورة حياة المخيم. إن التخطيط السليم لإنشاء المخيمات وإغلاقها وفقاً للمعايير الموضوعة ذو أثر مباشر ليس على الحياة اليومية لسكان المخيمات فحسب ، بل أيضاً على الطريقة التي يُدار بها المخيم.

### القسم الثالث - بيئة آمنة

إن دعم حقوق الأشخاص النازحين أمر محوري في عمل وكالة إدارة المخيمات. يستعرض القسم الثالث نطاق المسائل المتعلقة بالحماية، والمعلومات والمبادئ التوجيهية التي يتعين الإلمام بها عند العملعلى تشغيل المخيمات. وتشمل تلك المسائل اعتبارات تتناول الحماية العامة والمخصصة (الفصل الثامن) بما في ذلك الخطوط العريضة لأدوار وكالات الحماية المتخصصة ومسؤولياتها، ومهامها.

ويشكل التسجيل والتنميط (الفصل التاسع) اداة حماية رئيسية وأساساً لتقديم مساعدة وحماية ناجزتين. بالإضافة إلى ذلك، تتسم معلومات التسجيل بأهمية خاصة في حماية أعضاء المجموعات الأكثر تعرضاً للعنف القائم على نوع الجنس (الفصل العاشر) وأولئك الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة (الفصل الحادي عشر). هؤلاء جميعا معرضون لمخاطر أشد في بيئة المخيمات، وبالتالي يحتاجون لمساعدة ورعاية خاصتين.

إن سلامة المخيم وأمنه (الفصل الثاني عشر) أمر ضروري بالنسبة لكل من ينخرط في تشغيل المخيم - أي سكان المخيم، والسلطات الوطنية، وموظفي المنظمات الإنسانية. إن الإدارة الأمنية الفاعلة شرط أساسي وجوهري لتمكين وكالة إدارة المخيمات من القيام بعملها ، و غالباً ما يكون ذلك في بيئة غير آمنة.

### القسم الرابع - خدمات المخيمات

يركز القسم الأخير من مجموعة الأدوات على قطاعات إنسانية وخدمات محددة تتواجد عادة في المخيمات، بالإضافة إلى المساعدات ذات الصلة بتلبية الاحتياجات الأساسية، وحقوق الإنسانية الأساسية لسكان المخيمات.

إن الهدف من مجموعة أدوات إدارة المخيمات هو التركيز على الخدمات التي تحتل الاولوية عادة في تشغيل أي مخيم، مثل:

- الأمن الغذائي والمواد غير الغذائية (الفصل الثالث عشر) - التأكد من حصول النازحين على ما يكفي من الطعام للأكل ، وما فيه الكفاية من المستلزمات ، ومواد النظافة الشخصية، ورفاه ، وأنشطة المنزلية.
- المياه والصرف الصحي والنظافة (الفصل الرابع عشر) - توفير مياه الشرب المأمونة ومرافق الصرف الصحي والنظافة المناسبة لتجنب الأوبئة والأمراض لضمان بقاء النازحين في صحة جيدة.
- المأوى (الفصل الخامس عشر) - ضمان توفير الحماية ليس على صعيد الحماية من ظواهر الطقس فحسب، بل توفير قدر ملائم من الخصوصية والكرامة ايضا .
- الصحة والتغذية (الفصل السادس عشر) - زيادة الوعي عن أشد المخاطر التي تؤثر على الصحة البدنية والعقلية لسكان المخيمات، وكذلك اتخاذ التدابير الملائمة لتجنب أكثر الأمراض شيوعاً أو علاجها.
- التعليم (الفصل السابع عشر) - إبراز أهمية توفير التعليم والتدريب ولاسيما للأطفال والشباب من أجل تسهيل نموهم الشخصي وتيسير إعادة اندماجهم حين العودة، أو إعادة التوطين.
- سبل كسب العيش (الفصل الثامن عشر) - بيان إمكانيات تنفيذ وتشجيع أنشطة سبل العيش الكريم والنشاطات المدرة للدخل لرفع سوية احترام سكان المخيم لذاتهم ، وتحقيق الأمن الغذائي، والاستقلال الاقتصادي.

## المسائل المتقاطعة

الغالبية من الموضوعات الواردة في مجموعة إدارة المخيمات موضوعات مترابطة بعضها الى بعض وذات علاقة بقطاعات ولها وارتباطات جلية بفصول أخرى . المواضيع من مثل العنف القائم على نوع الجنس، والحماية، والمشاركة المجتمعية، وإدارة المعلومات، والبيئة هي مسائل متقاطعة في طبيعتها وتعتبر رسالاتها جزءاً مكملاً لمجموعة الأدوات ككل. وبالإضافة إلى ذلك، فقد شملت الفصول معلومات عن المسائل المتقاطعة من النوع الجنساني، والسن، وفيروس المناعة البشرية/ومرض فقدان المناعة المكتسب (الايدز)، والمسائل البيئية، وحماية الصحة العقلية والنفسية.

## هيكل الفصول

تم وضع جميع الفصول على نسق هيكل أساسي موحد ، وهي مقسمة إلى:

- الرسائل الأساسية
- المقدمة
- المسائل الأساسية
- قائمة مرجعية لوكالة إدارة المخيمات
- لاأدوات
- المراجع.

من المفهوم أن لكل فصل سمة خاصة به، ويرجع ذلك الى طبيعة كل موضوع من المواضيع المطروحة وحقيقة أن من قام باعدادها جميعا هم مجموعة من الخبراء الميدانيين. تمت مراجعة كافة الفصول بعناية ودقة مع الابقاء على الاسلوب الشخصي المتبع من قبل المؤلفين وطريقة تناولهم الموضوع.

### رسائل أساسية

تعكس هذه الرسائل محتويات الفصل وتسلط الضوء على بعض أهم المعلومات والمسائل التي يجب مراعاتها عند التعامل مع الجانب أو القطاع ذي الصلة.

### مقدمة

استناداً إلى طبيعة الفصل وموضوعه، تلقي المقدمة إما نظرة شاملة على محتويات الفصل، وتلخص أو تستنتج أو تقدم معلومات أساسية هامة.

### مسائل أساسية

تم صياغة معظم المعلومات الواردة في جميع الفصول وكذلك المسائل الأساسية بصورة مبسطة. تم اللجوء الى وضع الأدوار والمسؤوليات المناطة بوكالة إدارة المخيمات واعادة تجميعها في موقع الصدارة ، ما وجدنا الى ذلك سبيلا.

### قائمة مرجعية لوكالة إدارة المخيمات

تبين القائمة المرجعية محتوى الفصل وتدمجه، وتشمل تفاصيل إضافية للرجوع إليها عند العمل في القطاع المعني أو بمهام محددة. الهدف من وراء هذه القائمة أن تكون أداة عملية ووسيلة تذكير سريعة للموظفين الميدانيين لمساعدتهم في التصميم، والتنفيذ، والرصد، والتقييم. وليس المقصود منها أن تكون قائمة لأحداث زمنية متسلسلة أو شاملة لجميع نقاط العمل "التي يجب القيام بها" ، والتي يمكن أن تكون موقوتة، حيث أن هذه الأداة المفصلة يجب أن تكون دائما في سياق محدد.

### الأدوات

الأدوات هي عبارة عن وثائق موجزة وسهلة في تيسير عملية إدارة المخيمات. وهي أمثلة نموذجية، ولكنها ليست شاملة، لقوائم المرجعية، والاختصاصات، والمصفوفات، ونماذج التقييم، ومذكرات الإحاطة، وصحائف الوقائع. تم تجميعها من خلال الزملاء العاملين في الميدان من جميع أنحاء العالم. وقد تم تطوير بعضها من قبل موظفين يبحثون عن إجابة محددة السياق لتلبية حاجة معينة. ومن شأن هذه الادوات ، كونها تأتي في أطر نموذجية وبصورة مخططات، أن توفر دعماً عمليا على الصعيد الدولي لمشاريع إدارة المخيمات وللموظفين الميدانيين . وفي حين أن بعض الأدوات تم تطويرها من أجل سياق واحد أو مخيم واحد فقط، فإن الأدوات الأخرى أكثر شمولية ومعترف بها دولياً.

### المراجع

المراجع هي مصادر معلومات تتيح لمن يعكف على قرأتها صقل معارفه فيما يتعلق بمسائل إدارة المخيمات. وتأتي المراجع عادة بصورة دليل اجراءات أو مبادىء توجيهية، أو دليل ارشادي، أو كتيبات، أو نشرات عن سياسات العمل يتعين على جميع افراد الكادر القائم على إدارة المخيمات السعي حثيثا للحصول على معلومات إضافية واسهامات من مصادر أخرى. كما ينبغي عليهم دائما بذل قصارى جهدهم في تطوير قدراتهم المهنية والتعلم من نماذج أفضل الممارسات. لهذا السبب، فإن أكثر المراجع صلة مبيّنة في خاتمة كل فصل.

**الأدوات والمراجع**
جميع الأدوات والمراجع الخاصة بمجموعة أدوات إدارة المخيم متاحة الكترونيا إما على ذاكرة محمولة مرفقة مع النسخة الورقية، أو من خلال الموقع الالكتروني:
www.cmtoolkit.org

### صناديق

الارشادات العملية، والدروس المستفادة، وأفضل الممارسات من العاملين في الميدان حالات واقعية جرت في المخيمات في سائر أنحاء العالم.

التجارب الميدانية، والحقائق، والأمور التي ينبغي العلم بها عند إدارة مخيم.

الصورة: المجلس النرويجي للاجئين

# الفصل 1
# ماذا تعني إدارة المخيمات؟

## المقدّمة

**يستخدم مصطلح المخيم في النص للدلالة على مجموعة متنوعة من المخيمات وأوضاع تشبه المخيمات تشمل المخيمات المنظمة والمخيمات التي يشغلها النازحون دون تخطيط والمراكز الجماعية ومراكز الاستقبال والعبور ومراكز الإجلاء.**

## الرسائل الأساسية

- المخيمات هي الملاذ الأخير المتوفر؛ فرغم أنها لا تُعدّ حلاً دائمًا ومستدامًا، لكنها توفر الحماية والمساعدة المؤقتة من أجل الوفاء بحقوق الإنسان الأساسية للسكان النازحين.
- يكمن الهدف من إدارة المخيمات في التأكد من أن الخدمات والحماية المقدمة تتماشى مع القوانين والمبادئ التوجيهية الوطنية والدولية والمعايير المتفق عليها.
- تمثل المبادئ الإنسانية ذات الصلة بالإنسانية والحياد والنزاهة والاستقلال الأساس الأخلاقي الذي يرتكز عليه نشاط وكالة إدارة المخيمات، وتعتمد عليها كافة الجهات المعنية الأخرى الناشطة في المجال الإنساني في حالات الطوارئ.
- تعتمد وكالة إدارة المخيمات في عملية التنسيق لتقديم الحماية والمساعدة على مجموعة متنوعة من المعايير الدولية، مثل معايير اسفير ومعايير مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR) ومعايير الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ (INEE) والمبادئ التوجيهية ومعايير الطوارئ الخاصة بتربية الماشية (LEGS) والمعايير الدنيا لحماية الطفل في مجال العمل الإنساني والمبادئ التوجيهية القائمة على النوع الاجتماعي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC).
- تعتمد إدارة المخيمات على الأدوات الأساسية للقانون الدولي – القانون الإنساني الدولي وقانون حقوق الإنسان – والتي تُقنّن حقوق اللاجئين على الصعيد الدولي بشكل شامل. تقع حماية النازحين داخليًا على عاتق قانون حقوق الإنسان والأدوات المرتبطة به، نظرًا لحفاظهم على وضعيتهم القانونية كاملة كمدنيين في بلدهم.
- تختلف أنواع المستوطنات التي يلجأ إليها النازحون داخليًا واللاجئون لطلب المساعدة والحماية مؤقتًا. وتتميز هذه المستوطنات بأنها تتغير باستمرار. ويختلف دور وكالة إدارة المخيمات وفقًا للمرحلة التي وصل إليها المخيم أثناء تطوره. وتتلخص دورة حياة المخيم عادة في ثلاثة مراحل: إنشاء المخيم والعناية به وصيانته ثم إغلاقه.
- لا يُمكن اعتبار الإقامة في المخيم حلاً دائمًا، وإنما استجابة مؤقتة إثر وضعية النزوح. ويرى النازحون داخليًا واللاجئون التوصل إلى حلّ دائم المفتاح الرئيسي لإنهاء وضعية النزوح، وهو ما ينبغي أخذه في الاعتبار منذ بدء الاستجابة. وهناك ثلاثة أنواع من الحلول الدائمة: الترحيل / العودة إلى الوطن أوالاندماج المحلي أو إعادة التوطين.
- تسعى مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات (CCCM) أو وكالة قيادة المجموعة أو القطاع إلى تحقيق استجابة إنسانية منسقة وفعّالة في الوضعيات التي يُجبر فيها النازحون داخليًا على اللجوء للمخيمات والأماكن الشبيهة بالمخيمات. ولا تشجع المجموعة على المخيمات كحلّ، بل يسعى إلى وضع حد لمخيمات النازحين من خلال التشجيع على إيجاد حلول دائمة.
- ستُشارك مجموعة متنوعة من السلطات الوطنية والوكالات الإنسانية والمتطوعين من المجتمع المحلي والجهات المعنية من القطاع الخاص والمجتمع المدني في إدارة المخيم إلى جانب سكان المخيم والمجتمع المضيف. ونتيجة لذلك، سيتعين على وكالة إدارة المخيمات أن تعمل بالتنسيق الوثيق مع مجموعة متنوعة من الجهات الفاعلة.
- ينبغي على وكالة إدارة المخيمات إظهار القدرة على تحمل المسؤوليه في أنشطتها تجاه الأشخاص والمجتمعات المتضررة وكذلك تجاه كافة الجهات المعنية الأخرى أثناء الاستجابة في المخيم بما يشمل مقدمي الخدمات والسلطات الوطنية والمانحين ومقدمي الخدمات الأمنية.
- حددت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات عام 2012 خمسة التزامات بشأن المساءلة تجاه السكان المتضررين، من شأنها أن تسلط الضوء على المجالات التالية التي ينبغي أن تتحمل المنظمات الإنسانية بما في ذلك وكالة إدارة المخيمات، مسؤوليتها تجاهها: القيادة والحوكمة، والشفافية، وردود الأفعال والتعليقات والشكاوى، والمشاركة والتصميم، والرصد والتقييم.

## المقدمة

يمكن لحالات الطوارئ أن تقع في أي وقت وأي مكان، سواء نتجت عن زلازل أو فيضانات أو إعصار تسونامي أو براكين أو جفاف أو حروب / صراعات أهلية أو بسبب فشل إحدى اتفاقيات السلام. ويمكن أن يؤدي ذلك بشكل سريع إلى تشريد الأشخاص وتركهم بلا مأوى محتاجين إلى الحماية والمساعدة. وبالنسبة لأولئك الذين فقدوا ممتلكاتهم وعاشوا أحداثًا صادمة أو فجأة ضلوا طريقهم أونزحوا وبالتالي فقدوا وسائل الحماية التي توفرها لهم منازلهم ومجتمعاتهم المحلية، فقد توفر لهم المخيمات ملاذًا آمنًا لتلقي العلاج الطبي والحصول على الغذاء والمأوى والخدمات الأساسية الأخرى. وبالرغم من أن المخيمات لا يمكن أن تكون حلولاً دائمة مستدامة، إلا أنها قد تلبي حقوق الإنسان الخاصة بالسكان النازحين وتوفر لهم مأوى مؤقتًا، وذلك في حال تمّت إدارتها بشكل جيّد.

**خيار الملاذ الأخير**

تُعدّ المخيمات الملاذ الأخير، وأحيانا الخيار الوحيد لتقديم المساعدة والحماية المؤقتة للسكان المتضررين الذين أجبروا على الفرار من منازلهم بسبب الكوارث الطبيعية أو النزاعات. ومع ذلك، ينبغي البحث عن جميع خيارات الدعم الأخرى قبل اتخاذ قرار إقامة المخيم.

ويكمن الهدف من إدارة المخيمات في التأكد من أن المساعدة والحماية المقدمة في المخيمات تستجيب للقوانين الوطنية والدولية والمبادئ التوجيهية والمعايير المعتمدة. ولتحقيق ذلك، فلا بد من أن تنفذ كل وكالة لإدارة المخيمات دورها المركزي المتمثل في التنسيق الفعال على مستوى المخيم بين جميع الجهات المعنية. يجب أن تعمل وكالة إدارة المخيمات مع مجموعة كبيرة من الجهات المعنية في المخيمات لتضمن بذلك حصول سكانها على المساعدة والخدمات التي يحتاجون إليها بالتساوي.

إلى حدّ ما يُمكن مقارنة دور وكالة إدارة المخيم بدور البلدية ، على الرغم من أن ممارسة السلطة من قبل السلطة الرسميه لن تكون نفسها عادةً. وبالرغم من ضرورة مناصرة موظفي إدارة المخيمات لحقوق الإنسان الخاصة بجميع النازحين، إلا أنه يتعين عليهم أن يكونوا دبلوماسيين كذلك. ويتحقق مفهوم إدارة المخيمات فقط عندما تدرك الوكالة المسؤولة المصالح والدوافع المختلفة لجميع الجهات المعنية.

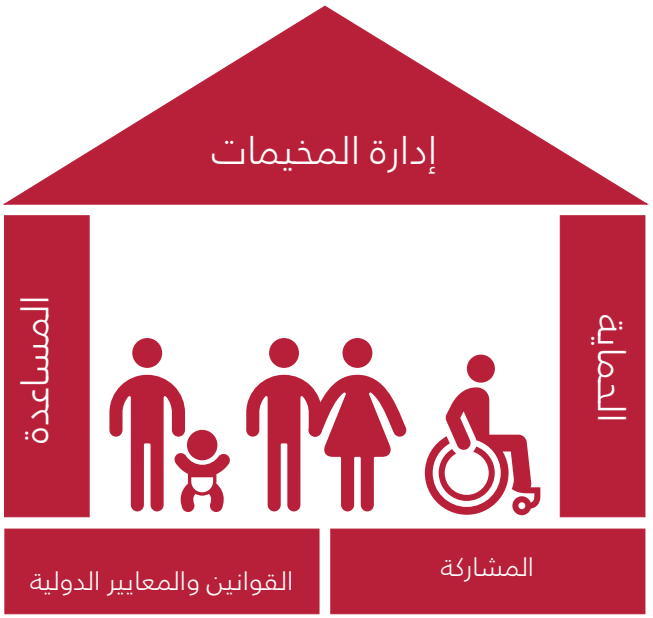
تقع المسؤولية الرئيسية لتوفير الحماية والمساعدة الإنسانية للأشخاص المحتاجين داخل حدودها السيادية على عاتق الدولة. وتكمن مسؤولية المجتمع الإنساني في دعم الدولة إذا كانت غير قادرة أو غير مستعدة لأداء واجباتها.

وبغض النظر عما إذا كانت منظمة إنسانية غير حكومية وطنية أو دولية أو سلطة وطنية هي المسؤولة عن إدارة المخيمات، فإن المبادئ الإنسانية ذات الصلة بالإنسانية كالحياد والنزاهة والاستقلال تمثل الأساس الأخلاقي لأصحاب المصلحة الذين يقومون بأعمال إنسانية في حالات الطوارئ (مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، يونيو 2012). وتُعرّف المبادئ الأربعة على النحو التالي:

بالرغم من أن الالتزام بهذه المعايير الإنسانية هو أساس الاستجابة الإنسانية، إلا أنه يجب أن تكون وكالة إدارة المخيمات مسؤولة في أنشطتها التي تُؤثر على حياة الأشخاص والمجتمعات المتضررة. ترد مناقشة "المساءلة" بمزيد من التفاصيل في نهاية هذا الفصل.
تسعى وكالة إدارة المخيمات عادة إلى تطبيق المعايير الدنيا "لاسفير" أثناء الاستجابة للاحتياجات الإنسانية للنازحين الموجودين في المخيمات. وترتكز معايير مشروع اسفير على مبدأ ينص على حق الأشخاص المتضررين من الأزمة في العيش بكرامة والحصول على المساعدة،ويجب اتخاذ جميع الخطوات الممكنة للتخفيف من المعاناة الإنسانية (اسفير، 2011). كما تعتمد وكالة إدارة المخيمات عند تقديم المساعدة على معايير مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR) ومعايير الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ (INEE) والمبادئ التوجيهية ومعايير الطوارئ الخاصة بتربية الماشية (LEGS) والمعايير الدنيا لحماية الطفل في مجال العمل الإنساني وضوابط التدخل في العنف المبني على الجنس في الأوضاع الإنسانية المتبعة في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) في العمل الإنساني.

تقدم مؤسسة إدارة المخيم مساعدة بصرية تستخدم غالبًا لتفصيل كيفية تواصل وكالة إدارة المخيم مع مجموعة واسعة من الجهات الفاعلة والتنسيق معها بهدف ضمان حقوق سكان المخيم. تشمل إدارة المخيمات توفير المساعدة والحماية للسكان النازحين الذين يعيشون في المخيمات وفقًا لإطار الحماية القانونية والمعايير الإنسانية الدنيا، مما يضمن مشاركة السكان المتضررين في الأنشطة اليومية للمخيمات. تُوضّح مؤسسة إدارة المخيمات اعتماد إدارة المخيمات على نهج كلي واستجابة قطاعية شاملة. ولهدف إدارة المخيم شقين؛ أحدهما فني والآخر واجتماعي.

| المبادئ الإنسانية | | | |
|---|---|---|---|
| الإنسانية | الحياد | عدم الإنحياز | الاستقلالية التنفيذية |
| لا بد من التصدي للمعاناة الإنسانية أينما وجدت؛ فالغرض من العمل الإنساني متمثل في حماية الحياة والصحة وضمان احترام الإنسان. | ويجب على الجهات الفاعلة في المجال الإنساني عدم التحيز إلى أي طرف من الأطراف في حالات القتال أو التدخل في أي خلافات ذات طابع سياسي أو عرقي أو ديني أو مذهبي. | ولا بد من الاضطلاع بالعمل الإنساني على أساس الحاجة وحدها، مع إعطاء الأولوية لأشد حالات الاستغاثة إلحاحًا وعدم التمييز على أساس الجنسية أو العرق أو نوع الجنس أو المعتقد الديني أو الطبقة الاجتماعية أو الآراء السياسية. | إضافة إلى ذلك، يجب أن يكون العمل الإنساني مستقلاً عن الأهداف السياسية أو الاقتصادية أو العسكرية أو غيرها من الأهداف التي قد تتخذها أي جهة فاعلة فيما يتعلق بالمجالات التي يجري فيها تنفيذ العمل الإنساني. |



# القضايا الرئيسية

## اتجاهات النزوح

ارتفعت نسبة النازحين لعدة أسباب؛ فقد زادت الكوارث الطبيعية عددًا وتعقيدًا، وتصاعدت حدة الأزمات السياسية، الأمر الذي أدى بالسكان النازحين إلى طلب اللجوء في المناطق الحضرية وبأعداد متزايدة أيضًا. وعلى الرغم من أن عددهم الدقيق غير معروف، حسب ما ذكرته البحوث المكتبية خارج المخيم وفي مناطق النزوح الحضري التي أجرتها منظمة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات سنة 2014، إلا أن البحوث الأخيرة قد أثبتت تزايد عدد النازحين في المناطق الحضرية وخاصّة اللاجئين وطالبي حق اللجوء. ولم يتمكن العديد من اللاجئين في المناطق الحضرية والنازحين داخليًا من التسجيل ومن تقديم وثائقهم خوفًا من المضايقات التي يمكن أن يتعرضوا لها إضافة إلى إمكانية احتجازهم وإعادتهم قسرًا (إعادة اللاجئين إلى أوطانهم قسرًا). وعلى الرغم من افتقار النازحين إلى الحماية واحتمال تعرضهم للمزيد من الخطر، إلا أنهم ينجذبون إلى المناطق الحضرية بسبب الظروف الاقتصادية وإمكانية الوصول إلى المرافق الاجتماعية، ولا سيما في ظروف التشرد المطولة. وبالإضافة إلى هؤلاء النازحين إلى المراكز الجماعية الحضرية، فإن أعداد محدودة من النازحين إلى المواقع الحضرية سوف تتوفر لها الحماية و الخدمات الموجودة في المخيم .

### بيانات عن أنماط النزوح عالميًا

مصادر المعلومات المذكورة أدناه مستقاة من المواقع التي تقدم صورة عن النزوح في جميع أنحاء العالم.

توفر قاعدة البيانات الإحصائية السكانية الإلكترونية الخاصة بالمفوضية السامية لشؤون اللاجئين وحولياتها الإحصائية تقارير إحصائية عن اللاجئين وطالبي اللجوء واللاجئين العائدين والمشردين داخليًا وعديمي الجنسية. كما تتوفر تقارير مفصلة عن بلد اللجوء، والأماكن التي يأتي منها اللاجئون، وأجناسهم وأعمارهم ومواقعهم وأوضاعهم القانونية فضلاً عن الاتجاهات العالمية على الرابط (www.unhcr.org/pages/49c3646c4d6.html).

ويعتبر مركز رصد النزوح الداخلي (IDMC) المصدر المكلف من قبل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) بتوفير المعلومات وتحليل عمليات النزوح الداخلي. يغطي التقرير السنوي الرائد الصادر عن مركز رصد النزوح الداخلي تحت عنوان "النظرة العالمية: النازحون داخليًا بسبب الصراع والعنف" عمليات التهجير التي تحدث في البلدان المتأثرة بالنزاعات خلال السنوات السابقة. ويصدر التقرير من المعلومات التي تقدمها الحكومات، والمنظمات غير الحكومية ووكالات الأمم المتحدة. كما يعمل مركز رصد النزوح الداخلي على نشر تحديثات وتقارير فصلية تتعلق بسياقات وديناميكيات نزوح محددة (www.internal-displacement.org).

ويقدم تقرير منظمة الهجرة العالمية، الصادر عن المنظمة الدولية للهجرة (IOM) نبذة عامة عن حقائق اتجاهات الهجرة الرئيسية وأرقامها (www.publications.iom.int).

### مصادر أخرى تتناول قضايا التهجير

تعد نشرة الهجرة القسرية(FMR) إحدى المنشورات المعنية بمسألة الهجرة القسرية الأكثر قراءة على نطاق واسع، ومتاحة بالعربية والإنجليزية والفرنسية والإسبانية. وتصدر عن مركز دراسات اللاجئين التابع لقسم التنمية الدولية في جامعة أكسفورد. ويعمد كتّاب النشرة إلى تحليل أسباب التهجير وآثاره ومناقشة السياسات والبرامج، ومشاركة نتائج البحوث، وإبداء الرأي حول واقع النزوح وتقديم أمثلة على الممارسات الجيدة وتوصيات بشأن السياسة والإجراءات (www.fmreview.org).

الاستجابة الإنسانية هي منصة مقدمة للمجتمع الإنساني تسعى إلى دعم تنسيق المعلومات التشغيلية والأنشطة ذات الصلة. يدير مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) الجوانب الفنية وفقًا للمسؤوليات الموضوعة في الدليل التشغيلي الخاص بمسؤوليات قيادات المجموعة/القطاع ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية في إدارة المعلومات الصادر عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (www.humanitarianresponse.info)

## اللاجئون

تم الاعتراف باللاجئين بموجب اتفاقية عام 1951 المتعلقة بوضع اللاجئين. يعرف اللاجئون على أنهم الأشخاص الذين: "يعيش الفرد منهم خارج بلد جنسيته أو بلد إقامته المعتاد، بسبب خوف له ما يبرره من التعرض للاضطهاد بسبب العنصر أو الدين أو القومية أو الانتماء إلى طائفة اجتماعية معينة أو إلى رأي سياسي ولا يستطيع بسبب ذلك الخوف أو لا يريد أن يستظل بحماية ذلك البلد أو العودة إليه خشية التعرض للاضطهاد؛ أو الفرد الذي لا يحمل جنسية ويعيش خارج بلد إقامته المعتاد نتيجة لهذه الأسباب، أو لعدم قدرته على العودة إليه، أو بسبب خوفه أو عدم رغبته بذلك" (المفوضية السامية لشؤون اللاجئين 1951).

### الصكوك القانونية في سياقات اللاجئين

تسترشد إدارة المخيم بالأدوات الأساسية للقانون الدولي -القانون الإنساني الدولي وقانون حقوق الإنسان- التي تقنن على نحو شامل حقوق اللاجئين على المستوى الدولي؛ حيث تشكل هذه الاتفاقيات والبروتوكولات بما تحتل من مكانة قانونية الأساس الذي يخول المفوضية السامية لشؤون اللاجئين بحماية ومساعدة اللاجئين في جميع أنحاء العالم. للحصول على معلومات عن الحقوق والواجبات فيما يتعلق باللاجئين، انظر:

- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عام 1948
- الاتفاقية الخاصة بوضع اللاجئين الصادرة عام 1951
- البروتوكول الخاص بوضع اللاجئين الصادر عام 1967
- واتفاقيات جنيف لعام 1949 وبروتوكوليها الاثنين لعام 1977.

وتشمل الصكوك الإقليمية المتعلقة باللاجئين:

- اتفاقية منظمة الوحدة الأفريقية لعام 1969 الناظمة للجوانب المحددة الخاصة بمشاكل اللاجئين في أفريقيا
- إعلان قرطاجنة الخاص باللاجئين 1984.

لكل دولة ذات سيادة حق اختيار قبول اللاجئين، وهي ملزمة بتوفير المأوى تبعًا لظروف نزوح الفرد منهم. وتتكفل الدول بواجبات متفاوتة وذلك عملاً بالقوانين السارية والنافذة التي أُدرجت في دساتيرها الوطنية. تعد المفوضية السامية لشؤون اللاجئين الوكالة القائدة في هذا القطاع والتي ستعمل وكالة إدارة المخيم بالتنسيق معها في مخيمات اللاجئين وذلك استنادًا الى التفويض الدولي الممنوح لها. وهي الجهة القائمة بدور الاتصال مع حكومة البلد المضيف فيما يتعلق بقضايا المسؤولية، والتبعات والواجبات.

## النازحون داخليًا

النازحون داخليًا هم أولئك الذين: " أجبروا على الفرار أو ترك منازلهم أو أماكن إقامتهم المعتادة أو اضطروا إلى ذلك، ولا سيما نتيجة تجنب آثار النزاع المسلح وحالات العنف الشائع وانتهاكات حقوق الإنسان وسعيًا إلى ذلك، أو نتيجة الكوارث الطبيعية أو الانتهاكات التي يرتكبها الإنسان، وأولئك الذين لم يعبروا حدود دولة معترف بها دوليًا" (مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، 2004) ولما كان اللاجئ، بخلاف النازح داخليًا، لم يعبر الحدود الدولية؛ فإن هذا يعني أنه لا يخضع لتشريعات خاصة بموجب القانون الدولي أو حمايتها. وبدلاً من ذلك، يعتمد النازحون على الإطار القانوني الوطني الخاص بالدولة التي يتبعون اليها للحصول على الحماية.

يخضع النازحون داخليًا للحماية بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان والصكوك ذات الصلة؛ نظرًا لكونهم يحتفظون بكامل أهليتهم القانونية كمدنيين في بلادهم وبكامل الاستحقاقات القياسية. تعرف حقوق الإنسان بأنها الحريات والاستحقاقات التي ينبغي أن يتمتع بها كل فرد من الناس. يتمتع النازحون داخليًا بذات الحقوق والحريات بموجب القانون الدولي (قانون حقوق الإنسان والقانون الإنساني الدولي) والقانون الوطني (بموجب القوانين العرفية والدساتير) التي يتمتع به أي مواطن آخر في بلده. ويضمن القانون الدولي هذه الحقوق ويلزم الدول ذات السيادة باحترام وحماية وإستيفاء حقوق الإنسان الخاصة بجميع الأشخاص دون تمييز من أي نوع، بما في ذلك التمييز القائم على أساس أن يكون الفرد أو سبق أن يكون نازحًا داخليًا.

وتنص المبادئ التي وضعتها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بوضوح على أنه: "يجب أن يتمتع الأشخاص المتضررون من الكوارث الطبيعية بالحقوق والحريات ذاتها بموجب قانون حقوق الإنسان التي يتمتع بها الآخرون في بلادهم دون التمييز ضدهم. ولا تشكل الإجراءات التي تهدف إلى توفير احتياجات الدعم والحماية لفئات محددة من السكان المتضررين شكلاً من أشكال التمييز إذا كانت، وإلى الحد الذي تكون فيه، مستندة إلى احتياجات مختلفة " (المبادئ التوجيهية التشغيلية ذات الصلة بحقوق الإنسان والكوارث الطبيعية، حماية الأشخاص المتضررين من الكوارث الطبيعية، الصادر عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات 2006)

وعندما تكون الدولة طرفًا في عملية النزوح، فيجب على النازحين داخليًا السعي لتوفير الحماية من خلال إطار القانون الدولي.

### حقوق النازحين داخليًا

لا توجد اتفاقيات دولية محددة تتعلق بالنازحين داخليًا حيث لا يستفيد هؤلاء من أي دعم من أي وكالة أممية مخولة على الصعيد الدولي. وعلى الرغم من ذلك، فقد وُضعت المبادئ التوجيهية بشأن النزوح الداخلي الصادر عام 1998 لإرشاد الجهات المعنية، بما في ذلك السلطات الوطنية، فيما يتعلق بحماية ودعم النازحين داخليًا. حيث توفر هذه المبادئ إطارًا ذا سلطة مخولة يحدد الحقوق والضمانات والمعايير ذات الصلة بحماية النازحين داخليًا من جهة، وتعكس القانون الدولي لحقوق الإنسان والقانون الإنساني الدولي وقانون اللاجئين وتتسق معه قياسًا من جهة أخرى.

وهناك مبادرتان على المستوى الإقليمي تلزمان الحكومة بتوفير الحماية القانونية للنازحين داخليًا:

- اتفاقية الاتحاد الأفريقي لحماية ومساعدة النازحين داخليًا في أفريقيا، المعروفة أيضا باسم اتفاقية كمبالا، والتي دخلت حيز التنفيذ في عام 2012
- البروتوكول الخاص بحماية ومساعدة النازحين داخليًا المدرج في ميثاق الأمن والاستقرار والتنمية في منطقة البحيرات العظمى التي دخل حيز التنفيذ عام 2008.

## أنواع التجمعات البشرية المؤقتة

تأخذ التجمعات البشرية التي يمكن للنازحين داخليًا واللاجئين ابتغاء الدعم والحماية مؤقتًا فيها أنواعًا وأشكالاً مختلفة؛ فقد تكون منظمة أو مقامة عفويًا، وقد تأتي على شكل مجموعات أو متفرقة تبعًا لنوع الحالة الطارئة والبيئة المحيطة والعوامل الخارجية ذات الصلة.

وفي بعض حالات النزوح، قد تظهر الحاجة إلى وكالة لإدارة المخيم تعمل من خلال زيارات فريق متنقل. ومع ذلك، تنطبق مسألة الاستعانة بإدارة للمخيم في المقام الأول في أماكن تهجير جماعية تشمل مخيمات ومراكز جماعية ومراكز للاستقبال ومراكز للعبور، وأخرى للإجلاء.

ورغم أن المراكز التي يتم التخطيط لها قد تكون جاذبة بما فيها من خدمات وإمكانيات للدعم، فضلاً عن السلامة التي توفرها، فليس المخيم خيار الاستيطان الأول الذي يختاره النازحون. فمن المألوف أن يقيم المهاجرون مؤقتًا مع عائلة مضيفة عندما تكون ثمة علاقة اجتماعية أو عرقية أو دينية محددة بين النازحين والأصدقاء أو العائلة. وقد تطول فترة البحث عن مأوى بعد النزوح لدى عائلة مضيفة أو تقصر، كما قد تتفاوت مستويات تدخلات العمل الإنساني من تقديم مساعدات كبيرة إلى عدم تقديم أي شيء. وعلى أي حال، قد تغدوا الموارد ضمن سياق أسرة مضيفة، وعبر المجتمعات المحلية شحيحة، ولا سيما عندما يطول أمد النزوح.

هناك اعتقاد سائد بأن المقيمين في المخيم منفصلين تمامًا عن المناطق المحيطة بهم. إلا أن الواقع يشير إلى أن عبور حدود المخيمات أقل صعوبة مما هو متوقع؛ حيث تشهد حركة دخول وخروج مرتفعة جدًا. وغالبا ما تواجه وكالة إدارة المخيمات حاجة ملحّة لدعم العمليات التي تستهدف السكان الموجودين خارج المخيمات، كما هو الحال عند مساعدة النازحين داخليًا الذين يعيشون في المجتمع المضيف داخل المخيم مثلاً. وفي حالات أخرى، تشارك وكالة إدارة المخيمات في تسهيل عودة الأشخاص وإعادة إدماجهم على مستوى المجتمع عن طريق تقديم المساعدة في التحضير لعودة النازحين داخليًا، أو عبر إجراء تقييمات متابعة إعادة إدماج النازحين داخليًا بعد المغادرة.

ولهذه الأسباب، بحث تكتل تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات في الطريقة التي يمكن أن تكون أدوات إدارة المخيمات ومنهجياتها ذات صلة بالسياقات خارج المخيمات، وقابلة للتعديل وفقًا لها. وقُدّمت نتائج التحليل في مراجعة مكتبية أُجريت في 2013- 2014.

| أنواع الاستيطان المؤقت | المميزات |
|---|---|
| المخيمات المنظمة | يمكن أن تقام المخيمات المنظمة داخل المواقع الحضرية أو خارجها حيثما يجد النازحون داخليًا مواقع مبنية لغرض ويزودون بخدمات كاملة تشمل إمدادات المياه وتوزيع الأغذية وتوزيع المواد غير الغذائية والتعليم والرعاية الصحية. وتستخدم هذه المواقع عادة لسكان الموقع حصرًا. |
| المخيمات التي تُسكن بدون تخطيط | قد تستوطن المجموعات النازحة، التي غالبًا ما تكون مجموعات أسرية صغيرة، في مواقع حضرية أو ريفية يختارونها بأنفسهم. ولا تعتمد هذه الأنواع من المخيمات عادة على المساعدات وتوجد دون أي تدخلات إنسانية. وغالباً ما تقام المخيمات التي تسكن بدون تخطيط على أراضٍ مملوكة للدولة أو خاصة أو جماعية بعد مفاوضات محدودة أو معدومة مع السكان المحليين أو أصحاب القطاع الخاص بشأن الاستخدام والدخول عادةً. وفي بعض الحالات، قد تعمل إحدى وكالات إدارة المخيمات في المناطق المجاورة مما يتيح لها فرصة الاطلاع على احتياجات النازحين وتحاول إدخالهم في الهيكل الإداري ليتلقوا المساعدة. ومن المرجح أن تعمل وكالة إدارة المخيمات في هذه الظروف مع الهياكل القيادية التي وضعها المجتمع النازح بالفعل. |
| المراكز الجماعية | مكان يجد فيه النازحون مقامًا في المباني العامة الموجودة مسبقًا (التي من المحتمل ألا تكون قد شيدت كمسكن) والمرافق المجتمعية، كالمدارس والمصانع والثكنات والمراكز المجتمعية وقاعات البلديات وصالة الألعاب الرياضية والفنادق والمستودعات والمصانع المهجورة والمباني غير المكتملة، التي غالبًا ما تستخدم عندما يتم النزوح في بيئة حضرية أو عند تدفق أعداد كبيرة من النازحين إلى بلدة أو مدينة. وعلى غرار المخيم، يعد المركز الجماعي مكانًا للإقامة المؤقتة أو الانتقالية. وقد تختلف مستويات المساعدة من المساعدة الكاملة إلى مستويات مختلفة من الاعتماد على الذات، كما يمكن لإدارة المركز الجماعي أن تؤدي دورًا قويًا في هذا السياق مرتبط بتنسيق الخدمات. |
| مراكز الاستقبال والعبور | قد تكون مراكز الاستقبال والعبور ضرورية في بداية حالة الطوارئ كمراكز للإقامة المؤقتة حتى الانتقال إلى مخيم مناسب وآمن للإقامة فيه مدة أطول، أو في نهاية العملية كنقطة انطلاق للعودة. وعليه، تكون مخيمات الاستقبال والعبور عادة منشآت وسيطة أو قصيرة الأجل، وقد تستضيف العائدين أيضًا. |
| مراكز الإجلاء في حالات الطوارئ | يمكن إنشاء مراكز للإجلاء في حالات الطوارئ لتوفير المأوى المؤقت والمناسب للأشخاص الذين يهربون من تهديد محدد ومباشر مثل القتال أو الخطر الناجم عن كارثة طبيعية كالإعصار أو الزلزال. وغالبا ما تستخدم المدارس والساحات الرياضية والمباني الدينية أو المدنية لهذا الغرض. وينبغي إعداد مراكز الإجلاء في حالات الطوارئ والتخطيط لها قبل وقوع الكوارث حيثما أمكن ذلك. |

### اتجاهات النزوح خارج المخيمات

يعيش ثمانون في المئة من النازحين داخليًا خارج المخيمات في مناطق ريفية معزولة تستضيفهم فيها أسر محلية، أو في مساكن مدعومة أو مستأجرة منتشرة في بيئات حضرية غالبًا ما تكون مختلطة مع المهاجرين والفقراء المحليين، أو يجتمعون في مستوطنات عفوية صغيرة تضمّ ما بين ثلاث إلى خمس أسر (المراجعة المكتبية حول النزوح الحضري وخارج المخيمات، 2014).

وتضمّ المساكن الفردية أكثر من نصف العدد الإجمالي للاجئين (54 في المئة)، بينما أفادت التقارير بأن 35 في المئة منهم يعيشون في مخيمات منظمة/مدارة، و6.5 في المئة في مخيمات مسكونة دون تخطيط، في حين يعيش أربعة في المئة في مراكز جماعية (مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، حزيران/يونيو 2013 والحولية الإحصائية الصادرة عن المفوضية عام 2012).

ويُفضل النازحون الإقامة خارج المخيمات لعدّة عوامل. عدم وجود المخيمات في بعض الأحيان أو أنها غير آمنة أو يصعب الوصول إليها. قد يشعر النازحون بأنهم أكثر أمنًا بدنيًا وعاطفيًا خارج المخيمات أو قد يكون العيش في المخيم غير مقبول لأسباب ثقافية.

## دورة حياة المخيم

يمكن توضيح دورة حياة المخيم على النحو التالي:

يعرض الرسم التوضيحي المراحل الثلاثة لدورة حياة المخيم: إقامة المخيمات/تحسينها، والعناية بالمخيمات وصيانتها، وإغلاق المخيمات. وتتوالى هذه المراحل الثلاثة في فترة متداخلة. وتشهد المناطق المشتركة حالات قد يمر المخيم خلالها بمرحلتين في الوقت نفسه. فعلى سبيل المثال، من الممكن أن تشارك وكالة إدارة المخيمات في أنشطة متزامنة مع الوافدين الجدد من خلال تنسيق انطلاق الخدمات وأنشطة الحماية مثل المساعدة المرتبطة بالمأوى والغذاء والمواد غير الغذائية وتوفير المياه (مرحلة إقامة المخيّم)من جهة، وعبر رصد الثغرات والتداخلات في مجال الحماية وتقديم الخدمات (مرحلة الرعاية والصيانة) للسكان النازحين الذين يعيشون بالفعل في المخيم من جهة أخرى. ويختلف دور وكالة إدارة المخيمات وفقًا للمرحلة التي وصل إليها المخيم في دورة حياته.

## الحلول المستدامة

لا يمكن اعتبار الإقامة في المخيم حلاً دائمًا، وإنما استجابة مؤقتة إثر وضعية النزوح. ويرى النازحون داخليًا واللاجئون التوصل إلى حلّ دائم المفتاح الرئيسي لإنهاء وضعية النزوح، وهو ما ينبغي أخذه في الاعتبار منذ بدء الاستجابة.

توجد ثلاثة أنواع من الحلول المستدامة: الترحيل/ العودة إلى الوطن أو الاندماج المحلي أو إعادة التوطين. (بروكينغز، 2007)
وتوفر مبادئ بينهيرو معايير دولية ترتبط بحقوق اللاجئين و النازحين للعودة. ويحدد المبدأ 10 "حق جميع اللاجئين والنازحين في العودة الطوعيّة إلى ديارهم السابقة أو أراضيهم أو أماكن إقامتهم المعتادة بأمان وكرامة" (مركز حقوق الإسكان وحالات الإخلاء، 2005). وتوضح المبادئ التوجيهية المتعلقة بالنزوح الداخلي حقوق النازحين داخليًا ذات الصلة بالعودة وإعادة التوطين والإدماج (اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لعام 2004).

ويوضع حدّ لكون الفرد لاجئًا ما إن يتمكّن من إعادة تأسيس علاقة حماية بينه وبين الدولة من خلال إحدى الحلول الثلاثة المستدامة. ولا يوجد إجماع قانوني حول الحد الذي يتوقف عنده اعتبار الشخص من النازحين لأن حمل هوية نازح داخلي لا يمنحه وضعًا خاصًا بموجب القانون الدولي. ومع ذلك، يمكن ألا يعد الشخص نازحًا عندما تنتهي حاجته للحماية والمساعدة المرتبطة مباشرة بتجربته في النزوح.

| الحلول الدائمة | |
|---|---|
| النازحون داخليًا | اللاجئون |
| إعادة الإدماج المستدام في الوطن (ويشار إليه أيضًا بالعودة) | العودة إلى الموطن |
| الاندماج المحلي المستدام في المناطق التي يلجأ إليها النازحون داخليًا (يشار إليه أيضًا بالاندماج المحلي) | الاندماج في بلد اللجوء |
| الاندماج المستدام في جزء آخر من البلاد (يشار إليه أيضًا باسم الاستيطان) | إعادة التوطين في بلد ثالث |

### إطار عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحلول المستدامة للنازحين داخليًا

وينص هذا الإطار على أن الحل المستدام:
"يتحقق عندما تنتهي حاجة النازحين للحصول على المساعدة والحماية المرتبطة بنزوحهم، وعند تمكنهم من التمتع بحقوقهم الإنسانيّة دون تمييز بسبب نزوحهم" (اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، 2010). ولا تكفي أسباب النزوح المباشرة عادة لإيجاد حل مستدام. فعلى سبيل المثال، عندما يتمّ إغلاق المخيم دون تسجيل النازحين داخليًا لتلقي المساعدة، فإن ذلك لا يعني بالضرورة أنهم وجدوا حلاً دائمًا.

ويقدم الإطار ثمانية معايير تساعد على تحديد المجال الذي تم التوصل فيه إلى حل دائم:

- السلامة والأمن على المدى الطويل
- المستوى المعيشي اللائق
- الوصول إلى سبل العيش
- ترميم المساكن والأراضي والممتلكات
- الوصول إلى الوثائق
- لم شمل الأسرة
- المشاركة في الشؤون العامة
- الحصول على التدابير الفعالة والعدالة.

ولأن الإقامة في المخيم ليست إلا حلاً مؤقتا للنازحين، تؤدي وكالة إدارة المخيمات، ضمن دائرة نفوذها، دورًا فعالاً من خلال مساهمتها في إجراء التحليلات لمعرفة ما إذا كان قد تم التوصل إلى إيجاد حلول مستدامة أم لا. ويرتبط تحقيق الحلول المستدامة ارتباطًا جوهريًا بإغلاق المخيمات. لكن قد لا يعني إغلاق المخيم في بعض الظروف المعينة التوصل إلى حل دائم. ويتمثل دور وكالة إدارة المخيمات في التنسيق مع كافة الجهات المعنية، بما في ذلك الجهات المانحة والسلطات الوطنية، للتوعية بالشروط اللازمة للعودة الطوعية الملائمة أو الاندماج أو إعادة التوطين، ولإبلاغ أعضاء مجتمع المخيم بحقوقهم.

## التخطيط للطوارئ والجاهزية

غالباً ما يتم تجاهل التخطيط للطوارئ في المخيمات خلال عمليات الحد من مخاطر الكوارث والتأهب لمواجهتها. ومع ذلك، يمكن للسلطات الوطنية والجهات المعنية في المجال الإنساني القيام بأمور كثيرة منها دراسة القدرات وتحديد الموارد وتحليل الثغرات والتدريب على تدابير التأهب وإنشاء نظم تتبع النازحين وتحديد الأشخاص المعرضين للخطر في المناطق الخطيرة جدًا والتخطيط لمختلف سيناريوهات الكوارث والنزاعات. تعمل المنظمة الدولية للهجرة، باعتبارها منظمة رائدة عالميًا في تنسيق وإدارة المخيمات عند وقوع الكوارث الطبيعية، على إدراج التخطيط للجاهزية وعمليات الإجلاء الآمن والحد من المخاطر ضمن أعمالها ذات الصلة بالتنسيق للمخيمات وإدارتها بالتعاون مع السلطات الوطنية، ولا سيما فيما يتعلق بالاستعداد للاستجابة للاحتياجات الناجمة عن النزوح المرتبطة بالمخيمات. وتعمل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أيضًا، كرائد عالمي في مجال تنسيق المخيمات وإدارتها في حالات النزاع مع السلطات الوطنية المعنية في التخطيط لكيفية الاستجابة لحالات النزوح الإضافية والتغيرات المحتملة في ديناميكيات النزاع والزيادات السكانية المفاجئة في المخيمات.

وكجزء من أنشطة الجاهزية، يمكن للجهات المعنية العمل معًا لبناء قدرات جميع الجهات الفاعلة لتكون مستعدة على نحو أفضل لحالات النزوح المحتملة واسعة النطاق بما يتطلب ذلك من تخطيط للمخيمات وإنشاءها. وأصبحت السلطات الوطنية في البلدان المعرضة للكوارث على وجه الخصوص منظمة تنظيمًا أفضل للتصدي للكوارث التي تقع على المستوى الوطني، بما في ذلك من خلال التخطيط لاستجابات النزوح الجماعي. تساهم الزيادة في التنسيق والتخطيط المشترك بين الجهات المعنية كجزء من التخطيط للطوارئ في تعزيز الاستجابات الإنسانية.

### دليل الإخلاء الجماعي في الكوارث الوطنية (MEND)

عند حدوث خطر طبيعي، قد يحتاج عدد كبير من الأشخاص إلى مغادرة المنطقة الخطيرة خلال فترة قصيرة جدًا. وتؤثر الطرق التي يتم الإجلاء من خلالها تأثيرًا كبيرًا على القدرة على توفير المساعدة والحماية للسكان الموجودين في مراكز الإجلاء. وضع تكتل تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات (CCCM) دليلاً لتخطيط عمليات الإجلاء الجماعي أثناء الكوارث الطبيعية (دليل الإخلاء الجمعي في الكوارث الطبيعية، 2014). يوفر هذا اعتبارات أساسية للوضع فضلاً عن تقديم نموذج يهدف إلى مساعدة السلطات الوطنية ذات الصلة على وضع خطط الإجلاء وفقًا لمبادئ إدارة الطوارئ.

## الإصلاح الإنساني ومنهجية التكتلات

فوض الأمين العام للأمم المتحدة عام 2005 الجهات المعنية بإجراء مراجعة مستقلة للاستجابة الإنسانية في المنظومة العالمية للعمل الإنساني؛ نظرًا للطبيعة (الخاصة) وغير المتوقعة للاستجابات الدولية المختلفة في الحالات الطارئة. واستجابة لتوصياتها، أطلقت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات عام 2005 عملية لتحسين مدى فعالية الاستجابة الإنسانية من خلال زيادة القدرة على التنبؤ والمساءلة وتحمّل المسؤولية والشراكة في حالات النزوح الداخلي. وتتمثل المبادرة الرئيسية لهذا الإصلاح في إنشاء منهجية التكتلات.

والتكتلات هذه هي مجموعات من المنظمات الإنسانية، التابعة للأمم المتحدة والمستقلة عنها، في كل قطاع من القطاعات الرئيسية للعمل الإنساني. تتولى اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات تحديدها وتتحمل مسؤوليات واضحة في التنسيق بينها. وتهدف منهجية التكتلات إلى ضمان توافر الإمكانيّات العالمية الكافية في مجال العمل الإنساني وتحقيق الفعالية في الاستجابة عبر وسائل خمسة رئيسية:

- ضمان إمكانيات عالميّة كافية
- ضمان القيادة القادرة على التنبؤ
- تعزيز مفهوم الشراكة
- ترسيخ مبدأ المساءلة
- تحسين العمليات الاستراتيجية للتنسيق وتحديد الأولويات على المستوى الميداني.

واتفقت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أيضا على أنه ينبغي تنفيذ منهجية التكتلات ميدانيًا في جميع حالات الطوارئ من الفئة الثالثة - تصنيف الأمم المتحدة للأزمات الإنسانية الخطيرة وواسعة النطاق – التي تنطوي على حالات النزوح الداخلي، وفي حالات الطوارئ الدائمة، وفي جميع خطط الطوارئ لحالات الطوارئ الجديدة.

ويوضح الرسم البياني أدناه التكتلات العالمية الإحدى عشرة ويشير إلى قياداتها (اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات،2012):

كما أشار تقرير المراجعة أيضًا إلى أن جميع العمليات الأخيرة تقريبًا قد كشفت عن وجود ضعف في إدارة المخيمات. وسلط التقرير الضوء على غياب حس الانتماء فيما يخص الأبعاد الأوسع نطاقاً من العمل مع مجتمعات النازحين داخليًا في المخيمات وعلى ضعف مستوى الإمكانيات وغياب المعايير والأدوات المشتركة. الأمر الذي جعل إنشاء تكتل تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات (CCCM) أولوية رئيسية؛ نظرًا لأنه لم توجد شبكة قائمة من الوكالات والمنظمات تعدو عن كونها مشروعًا مشتركًا بين الوكالات لإدارة المخيمات تعمل في إطار نهج منسق لإدارة المخيمات وتنسيق أعمالها.

وبإدراكها للتحديات القائمة في قطاع الاستجابة الإنسانية متعددة الأطراف، أجرت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات مراجعة لنظام التكتلات بناء على الدروس المستفادة من عامي 2010 و2011. واستنادا إلى تحليل التحديات التي تواجه القيادة والتنسيق، وافقت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في ديسمبر 2011 على جدول الأعمال الانتقالي الذي يشمل مجموعة من التدابير التي تمثل مجتمعة تحسينًا جوهريًا في نموذج الاستجابة الإنسانية الحالية المعمول به، (اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات 2012).

وتشمل التدابير هذه ما يلي:

- آلية لإعمال قيادة للشؤون الإنسانية تتسم بالقوة والخبرة
- تعزيز القدرات القيادية والنشر السريع للقادة العاملين في المجال الإنساني
- تحسين التخطيط الاستراتيجي
- تعزيز المساءلة
- تبسيط آليات التنسيق.

وضمن نظام التكتلات، يمثل التكتل الشامل لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات تكتلاً مشتركًا بقيادتين مشتركتين: المفوضية السامية لشؤون اللاجئين المعنية بالنزوح الناجم عن النزاعات، والمنظمة الدولية للهجرة المعنية بالنزوح الناجم عن الكوارث الطبيعية. وتم الاتفاق على أن يكون التكتل الموحد لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات المختص بالنزاعات والكوارث الطبيعية الجهة التي تحول دون ازدواجية الجهود والتي تضمن التكامل في الأنشطة، حيث تتماثل الأولويات في كلتا الحالتين من الطوارئ كما يستجيب الشركاء الميدانيون لكلا النوعين. تعمل مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، باعتبارها تكتلاً شاملاً، بشكل وثيق مع تكتلات أخرى لضمان سد الثغرات والحد من الازدواجية.

وعلى الصعيد الميداني، يسعى تكتل تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات إلى تحقيق الاستجابة الإنسانية المنسقة ذات الفعالية والكفاءة في الحالات التي يضطر النازحون فيها إلى اللجوء إلى مخيمات وبيئات تشبه المخيمات. لا يشجع التكتل إقامة المخيمات، بل يهدف إلى وضع حد للعيش فيها من خلال تعزيز الحلول الدائمة. وتشمل الأهداف الرئيسية لتكتل تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات ما يلي:

- تحسين دعم وحماية النازحين داخليًا في المخيمات وعبرها
- الدعوة إلى إيجاد حلول دائمة
- تأمين مساحة للعمل الإنساني
- ضمان توفير عدد كافٍ من الموظفين وكمية كافية من الموارد لتنسيق المخيمات وإدارتها نظرًا لكونها إحدى القطاعات الرئيسية
- تنظيم إغلاق المخيمات تدريجيًا عند عودة النازحين داخليًا
- تعميم القضايا المشتركة التي تشمل النوع الجنسي والعمر وفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز والبيئة والدعم النفسي والاجتماعي.

أصبح تكتل تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات اليوم تكتلاً معروفًا يؤدي دورًا قياديًا هامًا في تنسيق المخيمات وإدارتها. ومنذ الاضطلاع في إصلاح مجال العمل الإنساني، طور تكتل تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات عددًا من الأدوات والمواد التدريبية والتوجيهات الفنية التي تطبق على نحو متزايد في العديد من دول العالم.

### نموذج التنسيق من أجل اللاجئين

يضمن نموذج التنسيق من أجل اللاجئين تحقيق الشمولية والقدرة على التنبؤ والشفافية، فضلاً عن إيجاد خطوط واضحة للمساءلة. ويهدف إلى أن يكون بسيطًا ومؤثرًا ومتمحورًا حول العمليات. وتتمثل العناصر القياسية في:

- الدعوة مباشرة إلى جميع قضايا الحماية الدولية مع الحكومة المضيفة من قبل ممثل المفوضية السامية لشؤون اللاجئين.
- التخطيط الاستراتيجي لجميع مراحل الاستجابة بقيادة ممثل المفوضية مع الشركاء التنفيذيين في تطوير استراتيجية للحماية والحلول، بمن فيهم الجهات الإنمائية الفاعلة.
- منتدى شامل للتشاور حول اللاجئين على المستوى الوطني، برئاسة مشتركة من الحكومة (عند الإمكان) وممثل المفوضية، يتناول الاستجابة العامة لمسألة اللاجئين.
- منسق شؤون اللاجئين تابع للمفوضية السامية يقود وينسق استجابة تشمل قطاعات متعددة ويضمن مشاركة قادة القطاعات والجهات الفاعلة على المستوى الميداني بدعم من فريق عمليات يغطي قطاعات متعددة يتمتع بخبرة وقدرة على تيسير تقييم الاحتياجات والتخطيط والرصد والإبلاغ وإدارة المعلومات في جميع القطاعات.
- مجموعة عمل معنية بحماية اللاجئين خاضعة لإدارة المفوضية السامية لشؤون اللاجئين ومسؤولة عن تنسيق خدمات الحماية وتعميمها عبر سائر القطاعات التنفيذية الأخرى. قطاعات تقديم الخدمات التي ترأسها الوزارات التابعة للحكومة و/أو يرأسها الشركاء (بالتشارك) و/أو المفوضية السامية، وتهدف إلى إيجاد رابط يجمعها بآليات التنمية التي تقودها الحكومات، إذا كان ذلك ممكنًا.
- الترتيبات الخاصة بالتنسيق بين القطاعات، والتنفيذ مع شركاء محتملين متعددين، لضمان استجابة يمكن التنبؤ بها. وقد ترغب الوكالات بالاستفادة من موارد التكتل العالمي لدعم تقديم الخدمات."

المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، نموذج تنسيق شؤون اللاجئين، 2013. يمكن الاطلاع على مقارنة بين أنظمة التكتلات واللاجئين والتطوير في القسم المخصص للأدوات.

## الجهات المعنية المشاركة في الاستجابة في المخيمات

ستشارك مجموعة متنوعة من السلطات الوطنية والوكالات الإنسانية والمتطوعين من المجتمع المحلي، والمجتمع المدني والجهات المعنية من القطاع الخاص في إدارة المخيم. ونتيجة لذلك، ستحتاج وكالة إدارة المخيم إلى العمل بتنسيق وثيق مع مجموعة متنوعة من الجهات الفاعلة ذات الاهتمام الراسخ وغالبًا متميز في حياة المخيمات.

### وكالة إدارة المخيمات

ونظرًا لأن عمليات النزوح والتدخلات الإنسانية متباينة، فقد تبدأ وكالة إدارة المخيمات عملها في أوقات مختلفة. ويجب أن تكون مستعدة للتعامل مع حالات سريعة التطور وتحديات جديدة ومهام تتغير بكثرة بتغير احتياجات السكان.

تؤدي وكالة إدارة المخيمات دورًا مركزيًا في المخيم لضمان توفير الدعم والحماية للنازحين من خلال العناية بسلامتهم البدنية والنفسية والثقافية والاجتماعية والعاطفية. ويتحقق ذلك من خلال وضع نظم للرصد والمراقبة تتتبع احتياجات سكان المخيم المتغيرة وتعزز المشاركة المجتمعية. كما يجب على وكالة إدارة المخيمات تعزيز الدعم المناسب والكافي من خلال تنفيذ المعايير وتشجيع نشر الحماية في جميع التدخلات القطاعية. إضافة إلى ذلك، تطور وكالة إدارة المخيمات منتديات الحوكمة والمشاركة التي تمكن النساء والفتيات النازحات والرجال والفتيان النازحين من الحصول على الخدمات والحماية.

وفي إطار التنسيق والدعم الشامل المقدم من قبل وكالة تنسيق المخيمات، تتعاون وكالة إدارة المخيمات بشكل وثيق مع السلطات في الموقع (الهيئة الإدارية للمخيم) وتتواصل معهم نيابة عن جميع العاملين في القطاع الإنساني ومقدمي الخدمات. وتتولى وكالة إدارة المخيم مسؤولية الإشراف على سكان المخيم وكل ما يتعلق ببنيته التحتية، وتشمل مسؤولياتها الأساسية:

- توظيف موظفي وكالة إدارة المخيمات وتدريبهم والإشراف عليهم
- تنسيق تقديم الخدمات والوصول إليها والإشراف على ذلك وفقًا للمعايير الدولية
- إيجاد آليات لحوكمة المخيمات وتمكين المشاركة المجتمعية
- ضمان الاهتمام بالبنية التحتية للمخيم وصيانتها مع تخفيف حدة آثار التدهور البيئي
- إدارة المعلومات الخاصة باحتياجات سكان المخيم المتغيرة
- نشر المعلومات بين سكان المخيم والجهات المعنية الأخرى على حد سواء
- المشاركة في التخطيط الاستراتيجي مع الجهات المعنية ذات الصلة حول قضايا التخطيط للطوارئ والبيئة واستراتيجية الخروج وإغلاق المخيم وتيسير الحلول المستدامة.

### مساحة العمل الإنساني

قبل كل شيء، تتطلب وكالة إدارة المخيمات مساحة إنسانية يمكن أن تعمل فيها، حيث تشمل إمكانية الوصول إلى السكان النازحين وضمان الأمن ووالمساحه العمليه لموظفي الوكالة.

وقد تكون مسألة تطوير شراكة فعالة بين وكالة إدارة المخيمات والجهات المعنية المختلفة والحفاظ عليها مسألة معقدة يمكن أن تتأثر بعوامل مثل محدودية الفهم المتبادل و/أو تضارب جداول الأعمال البرامجية أو السياسية و/أو الأولويات المتنافسة و/أو نقص الإمكانيات والموارد.

### سكان المخيم

يتألف سكان المخيم، كالمجتمعات التي ينحدرون منها، من مختلف الفئات السكانية التي قد تنقسم حسب العرق و/أو الدين و/أو الانتماءات السياسية. وحتى في المخيمات التي يتجانس فيها السكان نسبيًا، لا بد أن يكون فيها أفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة. وبغض النظر عن مستوى التنوع بين سكان المخيم، سيتعين على وكالة إدارة المخيمات ضمان تعبئة وإشراك السكان في الحوكمة والتخطيط والتنفيذ.

يعرض النزوح الأفراد للخطر ويفقدهم استقلاليتهم. وإذا أصبحوا متلقين سلبيين للدعم والمساعدة، فستزيد تبعيتهم وضعفهم زيادة أكبر. ومن هنا، يعد العمل بفعالية لتطوير مشاركات إيجابية مع سكان المخيم إحدى طرق تقدير المهارات والمعارف والقدرات، وبالتالي دعم استقلال سكان المخيم والحفاظ على كرامتهم.

تتنوع أدوار وكالة إدارة المخيمات ومسؤولياتها، وتوصف بتنوعها وسعة آفاقها، وغالبًا ما تواجهها تحديات حتى عندما يكون سير العمل في برامج المساعدات الإنسانية على ما يرام. وتنطوي إقامة علاقات فعالة مع سكان المخيم وبناء الثقة والشرعية في أعين مجتمع النازحين على ما هو أكبر من ضمان مشاركتهم. كما يستلزم تحقيق المساواة في الحصول على الخدمات والأمن والحماية والتمكين.

## المجتمعات المضيفة

يمكن أن تشكل استضافة سكان المخيم مطالب ذات آثار كبيرة على الموارد الثمينة والمحدودة بالنسبة لقرية أو بلدة مجاورة أو غيرها من مناطق المجتمع المحلي. فقد تفتقر المجتمعات المضيفة إلى الموارد الاقتصادية والطبيعية، وقد تملك سبل عيش وفرص محدودة ومرافق غير كافية أو حتى معدومة. وقد يكونوا قد تأثروا كذلك بالكارثة التي أدت إلى النزوح ولديهم احتياجات كبيرة، أو ربما أكبر، من احتياجات أولئك النازحين. ونتيجة لذلك، غالبًا ما يخيم التوتر في المخيم والمجتمع المضيف الذي قد يتهيأ له أن أرضه أو سبل عيشه أو ثقافته أو سلامته وأمنه أو البنية التحتية المجتمعية لديه أو موارده الطبيعية عرضة للخطر. وقد يشعرون باستياء أكبر من المساعدات التي يتلاقاها سكان المخيم، خاصة إن لم يشتركوا في اللغة أو التاريخ أو الانتماءات السياسية أو التقاليد أو لم يكونوا من العرق ذاته.

ويتمثل دور وكالة إدارة المخيمات في إنشاء وتعزيز الروابط مع المجتمع المضيف بحيث يمكن الاستماع إلى مخاوفهم واحتياجاتهم واتخاذ إجراءات تشاركية لضمان إدارة أثر المخيم على المجتمع المضيف إدارة فعالة، بقدر ما أمكن ذلك. ومن المهم أيضًا إيجاد خطوط للاتصال وضمان تمثيل المجتمعات المحلية المضيفة في اجتماعات المخيمات، لأهميته في اكتشاف نطاق التدخلات التي تعود بالفائدة المتبادلة على مجتمعات المخيمات والمجتمعات المضيفة على نحو مشترك. وينبغي أن تتخذ وكالة إدارة المخيمات إجراءات شفافة لضمان حماية الموارد الطبيعية الشحيحة، مثل الحطب والماء، وإيجاد مصادر بديلة عند الإمكان.

## إدارة المخيمات

تتولى سلطات الدولة مسؤولية توفير الحماية والمساعدة للنازحين داخليًا واللاجئين المقيمين على أراضيها. وتاريخيًا، أدت وكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية دور تنسيق المخيمات وإدارتها. وتزداد نسبة مشاركة السلطات الوطنية في هذه الأدوار. وفي حالة كهذه، ينبغي تقديم الدعم المناسب لتمكين السلطات الوطنية من أداء مسؤولياتها بفعالية وتوفير الحماية اللازمة ورعاية رفاه سكان المخيمات؛ إذ قد تكون السلطات حديثة عهد بعملية إدارة المخيمات.

ويشير الدور التقليدي لإدارة لشؤون المخيمات إلى المهام التي تضطلع بها السلطات الوطنية ذات الصلة بمتابعة الأنشطة في المخيمات والإشراف عليها. وتشمل الوظائف المنوطة بالدولة ذات السيادة ما يلي:

- تحديد المخيمات وفتحها وإغلاقها
- تأمين الأرض وحقوق الإشغال لاستيطانها مؤقتًا
- تسوية النزاعات الناجمة عن الاستيلاء على الأراضي ومنع المطالبات ضد الأفراد المقيمين و/أو الوكالات العاملة في المخيم
- توفير الأمن والحفاظ على القانون والنظام وضمان وجود طابع مدني في المخيم
- وضع نظام للتسجيل
- إصدار الوثائق والتصاريح والتراخيص (مثل شهادات الولادة وبطاقات الهوية وتصاريح السفر) لسكان المخيمات
- حماية المدنيين ومنع عمليات الإخلاء أو إعادة التوطين أو نزوح المقيمين في المخيم مرة أخرى
- تيسير وصول الوكالات الإنسانية إلى المخيمات.

## وكالة تنسيق المخيمات

يتمثل الهدف الرئيسي من وظيفة تنسيق المخيمات في إيجاد حيز إنساني ضروري لتوفير الحماية والمساعدة على نحو فعال. وينطوي تنسيق المخيمات أيضًا على ما يلي:

- تنسيق الأدوار والمسؤوليات
- ذات الصلة بتطوير الخطط الوطنية/الإقليمية ودعمها لإنشاء المخيمات وإدارتها
- في الاستجابة الإنسانية الشاملة في المخيم، بما في ذلك ضمان الالتزام بمعايير اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعتمدة والمبادئ التوجيهية التشغيلية المتعلقة بتكتل تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات
- ضمان أن تتضمن الخطط استراتيجيات الخروج والحلول
- ضمان وجود تقييم للحالة، فضلاً عن التخطيط التشغيلي والتصميم الاستراتيجي ورصد وتقييم تنفيذ البرامج والدعم الفني والتنسيق بين التكتلات
- ضمان أن تشمل الاستجابة الإنسانية عمليات التشاور الكاملة والمناسبة مع:
- النازحين من السكان، بإشراكهم في تقييم الاحتياجات وتوفير الحماية/المساعدة وتطوير/تنفيذ الحلول الدائمة
- السلطات الوطنية، وفي حال لم تكن موجودة، مع الجهة الفاعلة غير الحكومية المسيطرة على المنطقة التي تقع فيها المخيم(ات)
- الشركاء في المجال الإنساني والإنمائي في تكتل تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، بما في ذلكوكالةإدارة المخيماتوشركاء تقديم الخدمات، وفي المجموعات الأخرى و/أو شركاء القطاع الآخرين والفريق القطري للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
- جهات فاعلة أخرى مثل المجتمع المدني والمانحين والمجتمع الدبلوماسي والمجتمعات المضيفة ووسائل الإعلام.
- تقديم الدعم اللازم للسلطات الوطنية عند طلبه، بما في ذلك بناء القدرات وتعزيز وتشجيع ملكية الحكومة لاستراتيجية حماية المخيمات ومساعدتها
- إقامة حوار مفتوح مع السلطات لمناقشة أي مشكلات تنشأ عن أي أنشطة للجهات المعنية
- تعزيز تطبيق المعايير الدولية في المخيمات وصيانتها
- تحديد وكالات إدارة المخيمات والجهات المقدمة للخدمات وتعيينها
- التصدي للقضايا ذات الصلة بالأداء الضعيف من قبل وكالات إدارة المخيمات و/أو شركاء تقديم الخدمات
- إعداد نظم التقييم والرصد وإدارة المعلومات والمحافظة عليها
- ضمان أن يتمكن جميع الشركاء ومقدمو الخدمات من الوصول إلى البيانات التشغيلية ومشاركتها على مستوى المخيم وبين المخيمات لتحديد الثغرات ومعالجتها وتجنب تكرار الجهود.

تعمل وكالة إدارة المخيمات عن كثب مع وكالة قيادة المجموعة/القطاع التي تتمثل مسؤوليتها في التنسيق مع السلطات الوطنية في توفير استجابة شاملة في المخيمات، وفي ظل توجيهاتهم ودعمهم بضمان التنسيق بين المخيمات ورصد مستويات المساعدة بين المخيمات لضمان إمكانية مقارنة المعايير. وإن لم يكن الأمر كذلك، يمكن أن تخلق التضاربات في تقديم الخدمات عامل جذب يؤدي إلى انتقال أفراد من المخيمات الأخرى ومن المجتمعات المضيفة المحيطة إلى المخيمات التي توفر خدمات أو مرافق أفضل.

## مقدمو الخدمات

تتنوع جهات تقديم الخدمات داخل المخيمات وقد تشمل المنظمات غير الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية ووكالات الأمم المتحدة والسلطات الوطنية، فضلا عن القطاع الخاص والجهات الفاعلة في المجتمع المدني. ومن أهم الوظائف الرئيسية المنوطة بوكالة إدارة المخيمات تمكين مقدمي الخدمات من تقديم المساعدة المناسبة في الوقت المناسب والفعال لسكان المخيمات؛ حيث ينبغي على وكالات إدارة المخيمات أن تمكن مقدمي الخدمات من تقديم خدمات منصفة ونزيهة ومتاحة للجميع.

ولتلبية احتياجات سكان المخيمات، يحتاج مقدمو الخدمات إلى معلومات دقيقة ومحدثة عن سكان المخيم وحياة المخيم. إضافة إلى حاجتهم إلى التعاون مع مقدمي الخدمات الآخرين وقيادة المجموعة/القطاع والسلطات الوطنية وممثلي سكان المخيمات لضمان عدم تكرار الخدمات ومعالجة الثغرات في تقديم الخدمة وإعطاء الأولوية لحماية سكان المخيمات.

علاوة على ذلك، يتعين على وكالة إدارة المخيمات أداء دورها ذي الصلة برصد مستوى المساعدة والدعم الذي يقدمه مقدمو الخدمات وإعداد تقارير بشأنه. يجب تحديد دور وكالة إدارة المخيمات ذي الصلة برصد الوكالات المقدمة للخدمات تحديدًا واضحًا في مذكرات التفاهيم، إضافة إلى دعمها من قبل وكالات قيادة المجموعة / القطاع لضمان شرعيتها واحترامها. وتشمل أفضل الممارسات في إدارة المخيمات تطوير علاقات الثقة والاحترام والدعم على نحو متبادل. وعلى الرغم من أن المشكلات المرتبطة بالتنافس بين الوكالات أو الأجندات المتضاربة أو الخلافات أو السياسات

أو انعدام المساءلة قد تصعّب إجراء المفاوضات، إلا أنه يتعين على وكالة إدارة المخيمات الدعوة إلى التنسيق وتحديد السبل التي يمكن لجميع الأطراف العمل فيها بتعاون وشفافية تحقيقًا لمصلحة سكان المخيم. ومن الممكن أن تتقلب مستويات الخدمات في المخيم أو تتغير لأسباب عديدة. وهنا، يأتي دور وكالة إدارة المخيم في معرفة ماهية الوضع الراهن في أي لحظة معينة وأسبابه، واتخاذ الإجراءات المناسبة مع جميع الجهات المعنية.

### قوات الأمن

للتصدي بفعالية لمسألة ضمان الحماية والطابع المدني والإنساني لمخيمات اللاجئين والنازحين داخليًا، يجب على الحكومات المضيفة ووكالة إدارة المخيمات العمل مع سكان المخيمات والجهات المعنية بالمجال الإنساني ومقدمي الخدمات والمجتمع المضيف وقوات الأمن لضمان تحقيق ذلك داخل المخيم (مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 1999):

- يسوده القانون والنظام مما يخلق بيئةآمنة للمقيمين فيه
- يُمنع المقيمون فيه من المشاركة في الأنشطة التخريبية
- تُجرد الجماعات القادرة على الحصول على الأسحة منها وتمنع الأسلحة من الدخول إليه
- يفصل اللاجئون حسنو النية عن أولئك المنفيين المستبعدين من كونهم لاجئين بحكم تورطهم في جرائم ضد الإنسانية أو لاستمرار مشاركتهم في الأعمال العسكرية أو أي أعمال أخرى تنافي وضع اللاجئ
- يُرحل الجنود المنفيون وغيرهم من العناصر المسلحة.
- 
- ولتحقيق الأمن في المخيم، قد يكون من المهم أن تتعاون القوات الأمن الوطنية والدولية. ويمكن أن تنطوي مشاركة قوات الأمن على ثلاثة خيارات (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 1999):
- 
- اللجوء إلى التدابير الوقائية والتعاون مع السلطات الوطنية المعنية بإنفاذ القانون
- نشر المراقبين المدنيين أو الشرطة
- نشر عملية لحفظ السلام تابعة للأمم المتحدة أو قوة متعددة الجنسيات أو قوة إقليمية.

وفي جميع الأحوال، ستحتاج وكالة إدارة المخيمات إلى إقامة صلة دورية بين قوات الأمن ومقدمي الخدمات وسكان المخيم لضمان المحافظة على حماية سكان المخيم، وأن تفهم قوات الأمن المبادئ الإنسانية وتلتزم بها. وينبغي على وكالة إدارة المخيمات، وبالتعاون مع الجهات الفاعلة في المجال الإنساني، أن تدعو إلى إحالة المسألة الأمنية إلى القوات المدنية في أي مكان وفي أقرب وقت ممكن.

## المساءلة تجاه السكان المتأثرين

### تعريفات المساءلة

"العمليات التي تلتزم المنظمة من خلالها بالاستجابة إلى احتياجات الجهات المعنية وتحقيق التوازن في عمليات صنع القرار والأنشطة، وتنفيذ هذا الالتزام" (مسارات نحو المساءلة: إطار مشروع المساءلة العالمي، 2005).

"ونحن نضع أنفسنا موضع المساءلة تجاه من نسعى إلى تقديم المساعدة إليهم، وأمام الذين نقبل منهم الموارد "(مدونة قواعد السلوك، المبدأ 9 للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية في مجال الإغاثة في حالات الكوارث، التي اعتمدتها اللجنة التوجيهية للاستجابة الانسانية، 1994).

"هو التزام فعال من جانب الجهات الفاعلة والمنظمات الإنسانية لاستخدام السلطة بشكل مسؤول، بالأخذ بعين الاعتبار الأشخاص الذين يسعون إلى مساعدتهم ومراعاتهم والخضوع لمساءلتهم" (منظمة الأغذية والزراعة: تعريف المساءلة تجاه السكان المتضررين 2013).

يجب على وكالة إدارة المخيمات إثبات المساءلة في أنشطتها تجاه الأشخاص والمجتمعات المحلية المتضررة، وكذلك تجاه جميع الجهات المعنية الأخرى المشاركة في الاستجابة في المخيمات، مثل مقدمي الخدمات وإدارة المخيمات والمانحين ومقدمي الخدمات الأمنية.

وتنطوي المساءلة تجاه اللاجئين والمشردين على مبدأين وآليتين: تلك التي يكون الأفراد والمنظمات والدول خاضعين من خلالها للمساءلة على أفعالهم ويتحملون المسؤولية عنها؛ وتلك التي يمكن للأفراد والمنظمات والدول أن يبلغوا من خلالها وبشكل آمن ومشروع عن الشواغل والشكاوى والإساءات، وأن يحصلوا على الانصاف عند الاقتضاء.

وينبغي أن تكون المساءلة في عمليات الاستجابة داخل المخيم عمودية وأفقية. وعند النظر إلى مسؤوليات إدارة المخيمات على المستوى الميداني، يتبين لنا أن وكالة إدارة المخيمات تعمل كوكالة تنسيق لتبادل الشواغل والاحتياجات الأساسية وردود الأفعال. وهنا، تخضع وكالة إدارة المخيمات إلى المساءلة الأفقية تجاه النازحين ومقدمي الخدمات والمجتمعات المضيفة. وتظهر القضايا ذات الصلة بالمساءلة العمودية في العلاقة مع الوكالة الأم والتكتل الوطني والمانحين والسلطات الوطنية. ومن المهم ضمان متابعة التقارير وتقديم ردود الأفعال والتعليقات وتقديم الخدمات.

ما هي المساءلة؟ ومن الذي يحددها؟ ولماذا تعد مهمة؟ وكيف يمكن لوكالة إدارة المخيمات أن تضمن المساءلة في أنشطتها اليومية؟ كل هذه النقاط ستتم مناقشتها أدناه. كما سيتم التركيز على الالتزامات الخمسة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول المساءلة تجاه السكان المتضررين.

### من الذي يحدد المساءلة تجاه السكان المتضررين؟ ومن الذي يوفر الموارد والدعم؟

أصبحت المساءلة تجاه السكان المتضررين موضوعًا ذا أهمية متزايدة في جدول أعمال المساعدات الإنسانية، ومبدأً إنسانيًا إضافيًا معترفًا به يكمل المبادئ الأربعة التقليدية: الإنسانية والنزاهة والحيادية والاستقلالية. وتعد المسائلة تجاه السكان المتضررين إحدى الركائز الأساسية لجدول أعمال التطوير الذي تقوده اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

وتتعدد تعريفات المساءلة تجاه السكان المتضررين، كما توجد العديد من المنظمات التي تقدم الدعم والمبادئ التوجيهية وأطر العمل.

### ما الذي تتطلبه المساءلة تجاه السكان المتضررين من وكالة إدارة المخيمات؟

**تحول في الثقافة:** ليست المساءلة تجاه السكان المتضررين "أمرًا نقوم به" باعتباره مجموعة من الأنشطة، بل هي تحول في "الطريقة التي نفكر بها" حول العمل الإنساني، وهي الطريقة التي نفكر بها في الأشخاص الآخرين ونعمل معهم. وتعد المساءلة تجاه السكان المتضررين مبدأً تشغيليًا أساسيًا يجب أن تستند إليه كافة إجراءات إدارة المخيمات وأنشطتها. وهي تحول من ثقافة تقديم الخدمات المحددة سلفًا، نحو تلك التي تعتبر شواغل سكان المخيم نقطة مركزية للتخطيط.

**تقاسم للسلطة:** تتمتع المنظمات التي تقدم مساعدات للأشخاص المتضررين من الكوارث أو النزاعات أو غيرها من الأزمات بسلطة كبيرة عندما لا يكون للأشخاص المتضررين من الأزمة عمومًا أي سلطة رسمية أو تأثير على أنفسهم. ومن الصعب على السكان المتضررين مساءلة وكالات إدارة المخيمات على أفعالها (أو تقاعسها)؛ حيث تقتضي حقيقة أن تكون وكالة إدارة مخيمات خاضعة للمساءلة الاعتراف بالقوى وإعادة تحديد موازينها التي توجد بين الوكالة وسكان المخيم.

**الاستماع:** تستمع وكالة إدارة المخيمات الخاضعة للمساءلة إلى شواغل السكان وغيرهم من الجهات المعنية بطرق منظمة، وتشرك الأشخاص المتضررين بصورة مجدية في القرارات والعمليات الرئيسية، وتتعامل مع السكان بكرامة واحترام وتضمن إيجاد اتصالات شفافة بينهم وبينها. ويعد تنوع السكان وتنوع احتياجاتهم، وقدراتهم وشواغلهم، وكيفية تعاملنا مع هذا التنوع، جانبًا أساسيًا من جوانب المساءلة.

**التكييف:** يظل الاستماع وحده غير كاف؛ إذ يجب على وكالة إدارة

المخيمات، فضلاً عن مقدمي الخدمات فيها، أن يكونوا مستعدين لتغيير وتكييف البرامج وتوفير الخدمات عندما تشير ردود الأفعال والتعليقات التي يقدمها المقيمون في المخيم أو الجهات المعنية الأخرى إلى وجود حاجة إلى التغيير.

**الحديث:** يجب الإبلاغ عن قرارات وكالة إدارة المخيمات وأنشطتها التي تمس المقيمين فيه بشفافية. كما يجب الإبلاغ عن هذه التعديلات بعد إجراءها؛ حيث تعد عملية إدارة المخيمات المفتوحة والشفافة أمرًا أساسيًا في المساءلة تجاه السكان المتضررين.

**تحمل المسؤولية:** يجب على وكالة إدارة المخيمات ضمان جودة الاستجابات وتقديم النتائج ذات الصلة والاعتراف بأي إخفاقات عند القيام بذلك وتحمل مسؤوليتها. كما يتعين عليها التصرف بنزاهة والوفاء بالالتزامات التي قطعتها. تكتسب وكالات إدارة المخيمات الخاضعة للمساءلة الخبرات مع مرور الوقت وتجري تعديلات وفقًا لها، كما تطور عمليات رصد وتقييم قوية بالتشاور مع المقيمين في المخيم لمراجعة أعمالهم.

**توفير خدمات بجودة أفضل:** تساعد المساءلة أمام المجتمعات المتضررة المنظمات على تطوير برامج ذات جودة تلبي احتياجات الأفراد وتقلل من احتمال وقوع الأخطاء ومن إساءة المعاملة والفساد. وعندما توجد إجراءات للمساءلة تدار بفعالية، تؤدي المنظمات عملها بشكل أفضل، وتحمي المجتمعات المحلية من الأذى وتدعم حقوق الأشخاص وكرامتهم.

## لماذا ينبغي أن تكون وكالة إدارة المخيمات خاضعة للمساءلة؟

هناك أربعة دوافع رئيسية للخضوع للمسائلة أمام المجتمعات المحلية المتأثرة بالأزمات:

- القيم: يجب أن تكون وكالات إدارة المخيمات خاضعة للمساءلة لأن هذا هو التصرف الصائب المتوافق مع القيم الإنسانية الأوسع.
- التنفيذ: تساهم المساءلة تجاه السكان المتضررين في جعل البرامج الإنسانية وإدارة المخيمات أكثر فعالية في تحقيق أهدافها من خلال توفير عمل إنساني أوثق صلة ومستهدف على نحو أفضل.
- التحرر: يمكن لجوانب مختلفة من المساءلة تجاه السكان المتضررين أن تعزز التماسك الاجتماعي، وقد تعالج أوجه الضعف و/ أو أوجه عدم المساواة الأساسية من خلال تقاسم السلطة على نطاق أوسع.
- المعيارية: وافقت معظم المنظمات غير الحكومية الدولية وجميع الوكالات الإنسانية التشغيلية للأمم المتحدة على الالتزامات الداخلية والخارجية للمساءلة تجاه السكان المتضررين.

يجب على وكالات إدارة المخيمات أن تأخذ في الاعتبار هذه الدوافع كلها عند ضمان استجابة خاضعة للمساءلة، إلا أننا نركز هنا على العمليات المعيارية والتوجيهات التي تتضمنها بشكل عام. وتشمل هذه العمليات والتوجيهات مدونة قواعد السلوك الخاص بالمنظمات، ومعايير شراكة المساءلة الإنسانية، ومعايير مشروع اسفير، وبروتوكولات جدول أعمال التطوير، مثل التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بالمساءلة. ولا يقلل ذلك من أهمية الدوافع الأخرى، وعند ضمان إدارة المخيمات الخاضعة للمساءلة، فقد يكون من المفيد إجراء دراسة نقدية للدافع الرئيسي و/ أو مجموعة الدوافع عند اتخاذ القرارات لضمان اختيار النهج الأمثل وتحقيق الأهداف المرادة.

## كيف تضمن المساءلة؟

تعد اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الآلية الرئيسية لتنسيق المساعدة الإنسانية بين الوكالات. وقد وضع فريق عامل فرعي تابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات مجموعة من الالتزامات الأساسية المتعلقة بالمساءلة أمام السكان المتضررين وإطارًا تشغيليًا يستند إلى دورة البرنامج الإنساني. ومن جانبها، أقرت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات هذه البروتوكولات الآن بوصفها بروتوكولات جدول الأعمال التطوير، وتوفر (مع الأدوات المرتبطة بها) الإطار المعياري الأكثر قبولاً فيما يتعلق بالمساءلة تجاه السكان المتضررين.

وقد التزمت وكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية الرائدة وحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر، من خلال أعضائها في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، بإدراج هذه المبادئ الأساسية في بيانات الوكالة وسياساتها وتوجيهاتها التشغيلية. وقد تعهدوا أيضًا بتطوير خطط لوضع هذه الالتزامات موضع التنفيذ. إضافة إلى ذلك، يجب ضمان إدماج آليات التغذية الراجعة في الاستراتيجيات القطرية ومقترحات المشاريع وغيرها من طرق دعم المجتمعات المحلية المتضررة بالأزمة.

### الالتزامات الخمسة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة تجاه السكان المتضررين

تسلط الالتزامات الخمسة للمساءلة تجاه السكان المتضررين الضوء على المجالات التي ينبغي للمنظمات الإنسانية، بما فيها وكالات إدارة المخيمات، أن تكفل المساءلة فيها، وهي:

### القيادة/الحوكمة

يتعين عليها أن تثبت التزامها بالمساءلة تجاه السكان المتضررين من خلال ضمان إدماج آليات التغذية الراجعة والمساءلة في الاستراتيجيات القطرية، فضلاً عن مقترحات المشاريع، والرصد والتقييم، والتوظيف، وتوجيه الموظفين، والدورات التدريبية وإدارة الأداء، واتفاقات الشراكة، وتسليط الضوء عليها في التقارير.

وتضطلع وكالة إدارة المخيمات كذلك بدور قيادي في المساءلة تجاه السكان المتضررين. ولديها مساءلات عديدة تجاه مجموعة متنوعة من الجهات المعنية داخل المخيم وخارجه. وتقع على عاتق وكالة إدارة المخيمات مسؤولية ضمان إيلاء أكبر قدر من الاهتمام للمساءلة تجاه المقيمين في المخيم وتجاه الآخرين على حد سواء.

كيف يمكن لوكالة إدارة المخيمات تنفيذ القيادة من حيث المساءلة تجاه السكان المتضررين؟

- ضمان إدماج مبادئ وآليات المساءلة في استراتيجيات المخيم، ومقترحات البرامج، والرصد والتقييم، والتوظيف، وتوجيه الموظفين، والدورات التدريبية وإدارة الأداء، واتفاقات الشراكة، وتسليط الضوء عليها في التقارير
- تبادل أفضل الممارسات والتعلم من وكالات إدارة المخيمات الأخرى في السياق نفسه أو في سياقات مشابهة.
- التعلم من المبادئ التوجيهية العالمية وأدوات الممارسة الجيدة وتكرارها
- توظيف أفضل ما يمكن من الموظفين وضمان كفاءتهم في أدوارهم
- ضمان متابعة الشركاء لتقديم التقارير عن التغذية الراجعة والنتائج المتوقعة
- السماح لمنسقي المخيمات (وكالات قيادة المجموعة / القطاع) ومقدمي الخدمات باستكشاف المواقف والمنهجيات الجديدة للمساءلة تجاه السكان المتضررين
- طلب إظهار المرونة من المانحين لتمكين المشاريع من التكيف مع السياق المتغير
- شرح مبادئ المساءلة تجاه السكان المتضررين للجهات المعنية الأخرى، بما في ذلك الحكومة أو مقدمي الخدمات في المخيم
- البحث في الطريقة التي تغير بها عمل مقدمي الخدمات وغيرهم في المخيم لتحسين المساءلة تجاه السكان المتضررين.

### الشفافية

توفير معلومات فورية يسهل الوصول إليها للسكان المتضررين بشأن الإجراءات والهياكل والعمليات التنظيمية التي تؤثر عليهم لضمان تمكنهم من اتخاذ قرارات وخيارات مناسبة وتيسير الحوار بين المنظمة والسكان المتضررين بشأن توفير المعلومات.

يحق لسكان المخيمات الحصول على معلومات دقيقة وحديثة عن الإجراءات المتخذة نيابة عنهم. الشفافية بشأن ما تخطط له وكالة إدارة المخيمات وتفعله هي الخطوة الأولى نحو المساءلة. عندما يعرف السكان ما يمكن توقعه، يمكنهم عندها تقديم ردود أفعالهم وتعليقاتهم حول ما يحدث بالفعل. ومن الممكن أن تقلل المعلومات الموثوقة والفورية من حالة القلق السائدة، إذ تُعد ركيزة أساسية في المسؤولية المجتمعية والملكية.

ما الذي تقوم به وكالة إدارة المخيمات، وكيف يتم التواصل معها؟

- البحث في الآلية التي يفضل من خلالها سكان المخيمات الحصول على المعلومات واستخدام هذه الآلية
- إمضاء ما يكفي من الوقت في تطوير ونشر منتجات المعلومات داخل المخيم كما هو الحال مع تقارير المقر الرئيسي وتقارير الحالة والبيانات الموجزة للجهات المانحة
- تقديم وصف لدور إدارة المخيمات ومسؤولياتها ومهمتها الرئيسية ومشاريعها
- تحديد استحقاقات شكان المخيمات وحقوقهم ومواعيد حصولهم على المساعدة والأماكن المخصصة لذلك
- شرح كيفية اتخاذ وكالة إدارة المخيمات لقراراتها والأسباب الكامنة وراء ذلك، فضلاً عن ماهية هذه القرارات
- السؤال عما إذا كان سكان المخيمات يعرفون أسماء الوكالات، بما في ذلك وكالة إدارة المخيمات وموظفيها ومشاريعها.

### الملاحظات والشكاوى

السعي بفعالية للحصول على آراء السكان المتضررين لتحسين السياسة والممارسة في التنظيم، وضمان أن تكون آليات تقديم على الملاحظات والشكاوى مبسطة ومناسبة وقوية بما فيه الكفاية للتعامل مع (التواصل والتلقي والتنفيذ والاستجابة والتعلم من) الشكاوى حول الانتهاكات في السياسات و عدم رضا الجهات المعنية. ويجب أن تكون القضايا المحددة التي يثيرها الأفراد المتضررون فيما يتعلق بالانتهاكات و/أو الإيذاءات البدنية التي قد يكون لها آثار على حقوق الإنسان أو آثار قانونية أو نفسية أو غيرها شكاوى من النوع نفسه، ولكن ينبغي تعديل إجراءات التعامل معها وفقًا لذلك.

ومن الضروري لوكالات إدارة المخيمات أن تدرك ما إذا كانت تلبي الاحتياجات والشواغل المتفق عليها لسكانها المقيمين بها. يجب جمع التقارير ودراستها واتخاذ الإجراءات بناء عليها، ثم إعطاء نتائج تخدم السكان. هذه هي حلقة ردود الفعل. آليات الشكاوى هي مجموعة من الأنظمة والإجراءات المصممة للسماح للأشخاص المتضررين بتقديم تعليقاتهم أو شكاويهم حول الخدمات المقدمة. ويعد التماس ردود الفعل الحرجة بشكل فعال بيان قوي عن التواضع، وقبول للأخطاء التي يمكن ارتكابها، والتزام بالاستماع والتحسين، وكذلك تحديد جوانب المخيم التي تسير على ما يرام. ولكي تعمل أنظمة تقديم الشكاوى والملاحظات بفعالية، تحتاج هذه الأنظمة إلى شرح دقيق واستراتيجيات اتصال لضمان استخدامها وفهمها وموثوقيتها.

كيف تستمع وتتحدث إلى سكان المخيم لضمان المساءلة؟

- إنشاء العديد من القنوات المخصصة للملاحظات والشكاوى
- النظر في التقنيات المتاحة، ومحو الأمية وإمكانية التواصل عند إنشاء الآليات المخصصة للملاحظات
- البحث في الكيفية التي يقدم فيها الأفراد شكاويهم عادة، واللجوء إلى آليات مبتكرة، واستخدام مجموعة متنوعة من القنوات، من خلال الممرضات والمعلمين وقادة المجتمع
- "أغلق الحلقة" - دراسة التعليقات والملاحظات، وإخبار السكان عن أسباب رفض مقترح ما عند رفضه. وإذا تم إجراء تغييرات، فستنشأ حلقة استجابه جديدة
- إنشاء نظام إحالة مشترك بين مقدمي الخدمات، لمعرفة الجهات المستجيبة وموضوعات الاستجابة
- ضمان وجود قنوات آمنة وسرية للملاحظات الحساسة
- الإقرار بأن مزاعم الاعتداء الجنسي أو غيره من أشكال سوء التعامل أو الاستغلال أو الفساد لا يمكن التعامل معها كأي شكوى أخرى
- التعامل مع الأمور بواقعية وعدم تقديم وعود بأي شيء على الإطلاق، أو حل أي مسألة
- مشاركة الملاحظات الهامة أو غير عادية مع الزملاء
- تغيير المنهجية في حال تقديم سكان المخيم لهذا المقترح.

### المشاركة

تمكين السكان المتضررين من القيام بدور نشط في عمليات صنع القرار التي تؤثر عليهم من خلال وضع مبادئ توجيهية وممارسات واضحة لإشراكهم بشكل مناسب. ضمان تمثيل أكثر الفئات المهمشة والمتضررة التي يمكن أن تؤثر.

تقتصر الإحساس بالمشاركة في المساءلة تجاه السكان المتضررين بشكل أكبر على نحو طفيف عن المشاركة العامة في المخيم كما هو موضح في الفصل 3، المشاركة المجتمعية. ينبغي أن تعني المشاركة باعتبارها مساءلة المشاركة في جميع مراحل دورة إدارة المخيمات؛ تصميم الموقع والمخيم، والتقديرات، والتنفيذ، والرصد والتقييم وإغلاق المخيم. المشاركة المعنوية والفعلية. يمكن لسكان المخيمات تزويد المديرين بمجموعة متنوعة من الأفكار حول وضعهم، وعرض الكفاءات والطاقة والأفكار الخاصة بهم.

كيف يمكن إشراك سكان المخيمات في القرارات التي تؤثر عليهم؟

- دعوة أفراد المجتمع إلى أن يكونوا جزءًا من مخطط المخيم منذ البداية، وإعلامهم بنتائجه
- سؤال المزيد من أفراد المجتمع عن أدوارهم ومسؤولياتهم وكيفية مساهمتهم في حياة المخيم؟
- ضمان إمكانية المشاركة، بإشراك مختلف الأعراق والأطفال والأفراد من مختلف الأعمار والأجناس، معًا أو على حدة حسبما يقتضيه السياق في تنسيق المنتديات والاجتماعات والأنشطة والانتخابات.
- البحث في أشكال المشاركة والحوكمة الطبيعية في المجتمع قبل الأزمة كما تمت مناقشته في الفصل 3، "المشاركة المجتمعية".
- الوضوح حول الحدود للمشاركة. وقد لا تحتاج بعض الجوانب إلى المناقشة إذا كانت بعض جوانب إدارة المخيمات غير قابلة للتفاوض، مثل مسألة عدم التمييز.
- دراسة الجهات التي ستتم دعوتها للمشاركة وكيفية ذلك بعناية وبدقة. هل هو اختيار تمثيلي؟ هل هي عملية جيدة لصنع القرار؟
- تقييم عدد مرات مشاركة ممثلي المجتمع في عملية صنع القرار، وما إذا كانوا يتمتعون بسلطة حقيقية في اتخاذ القرارات أم لا.

### التصميم والرصد والتقييم

تصميم ورصد وتقييم أهداف وغايات البرامج بمشاركة السكان المتضررين، وتقديم الملاحظات حول التعليم إلى المنظمة على أساس مستمر، والإبلاغ عن نتائج هذه العملية.

يجب أن تكون وكالات إدارة المخيمات المسؤولة قادرة على تقييم كيفية عملها تقييمًا شفافًا، وعلى استعداد للتعلم وتحسين الممارسة بناء على ذلك. تعني المشاركة في تصميم التقييمات والبرامج وقياس الأداءات أن السكان المتضررين ذو تأثير مباشر على صنع القرار وتحسين البرامج. يمكن لوكالات إدارة المخيمات تصميم ورصد وتقييم أهداف أنشطة المخيمات بمشاركة السكان المتضررين، وتقديم الملاحظات حول التعليم في تخطيط المخيمات والعمليات على أساس مستمر.

كيف يمكن إشراك السكان المتضررين في تصميم ما يؤثر عليهم؟ كيفية تحسين الممارسات المتبعة؟

- اتباع آليات خلاقة في كيفية إشراك المجتمع في المخيم وتصميم البرامج، وعقد المسابقات، وتوفير فرص العمل للمقيمين ذوي المهارات المتخصصة وإقامة مجموعات التركيز
- استخدام مؤشرات المساءلة تجاه السكان المتضررين في سجل مؤشر مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانيةكجزء من الرصد المنتظم
- سؤال السكان عن المعايير التي يعتقدون أنه ينبغي استخدامها لتقييم عمليات المخيمات
- ضمان أن يكون للمجتمع قول فيما إذا كان ينبغي تكرار المشاريع داخل المخيم أو تغييرها في دورة التمويل المقبلة
- معرفة كل ما تستطيع، من أكثر المصادر المتاحة، وتطبيق هذه المعرفة في الواقع العملي
- سؤال سكان المخيم عن أفكار حول كيفية إجراء عمليات تقييم إدارة المخيم وقياس أداءها.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**
تتوفر جميع الأدوات والمراجع على مجموعة أدوات إدارة المخيم الإلكترونية على ذاكرة USB مرفقة بالنسخة الورقية، أو عبر الموقع الالكتروني: www.cmtoolkit.org

- المجموعة العالمية لتنيسق اعمال المخيمات وإدارتها، 2013.
- قائمة مرجعية لمنسق مخيم/الكتلة ذكر العالمية الكتلة، عام 2013.
- مرجعيات تكتل تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات تكتل وكالة إدارة المخيمات التكتل العالمي لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، 2013.
- مرجعيات تكتل تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات منسقو التكتل – التكتل العالمي لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، 2013.
- ما هو تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات؟ - التكتل العالمي لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، 2014.
- دليل الإخلاء الجمعي في الكوارث الطبيعية.
- الدليل الشامل لتخطيط عمليات الإجلاء الجماعي في الكوارث الطبيعية. - اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، 2006.
- حماية الأشخاص المتضررين من الكوارث الطبيعية: المبادئ التوجيهية التشغيلية بشأن حقوق الإنسان والكوارث الطبيعية الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات – اللجنة الدولية للصليب الأحمر، 2004.
- ما هو القانون الإنساني؟ - الاتحاد الدولي للصليب الأحمر، 1994.
- مدونة قواعد السلوك الخاصة بالحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية في مجال الإغاثة في حالات الكوارث - مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية.
- المرجع اليسير للقانون الدولي الإنساني وقانون حقوق الإنسان.- مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، 2004.
- المبادئ التوجيهية ذات الصلة بالتشرد الداخلي- مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، حزيران/يونيو 2012.
- رسالة مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية: المبادئ الإنسانية – مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، حزيران/يونيو 2012.
- رسالة مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية: منهجية التكتل.

## المراجع


– African Union Convention, 2012. The Kampala Convention
– ALNAP, 2005. Pathways to Accountability: The GAP Framework
– Brookings Institution, University of Bern Project on Internal Displacement, 2005. Addressing Internal Displacement: A Framework for National Responsibility
– Brookings Institution, University of Bern Project on Internal Displacement, 2007. When Displacement Ends: A Framework for Durable Solutions
– Centre of Housing Rights and Evictions, 2005. The Pinheiro Principles: UN Principles on Housing and Property Restitution for Refugees and Displaced Persons
– Chatham House, 2002. Refugees and Host Communities in International Law. Report of a Consultation Workshop 7-8 September 2002
– Emergency Capacity Building Project, 2007. Impact Measurement and Accountabilities in Emergencies – The Good Enough Guide
– Food and Agriculture Organisation: AAP Definition 2013.
– Global Protection Cluster, 2012, Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action
– Humanitarian Accountability Partnership, 2010. The 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management
– Inter Agency Standing Committee (IASC), 2002. Growing the Sheltering Tree; Protecting Rights through Humanitarian Action, Programmes and Practices Gathered from the Field
– IASC, 2005. Guidelines for gender-based violence interventions in humanitarian settings
– IASC, 2006. Guidance Note on Using the Cluster Approach to Strenghten Humanitarian Response
– IASC, 2006. Protecting Persons Affected by Natural Disasters: Operational Guidelines on Human Rightsand Natural Disasters
– IASC, 2010. IASC Framework on Durable Solutions for Internally Displaced Persons
– IASC, 2010. IASC Transformative Agenda - 2012
– IASC, 2011. Principals' Commitments on Accountability to Affected Populations (CAAP)
– IASC, 2012. Reference Module for Cluster Coordination at the Country Level
– International Conference on the Great Lakes Region, 2008. Protocol on the Protection and Assistance to IDPs included in the Pact on Security, Stability and Development in the Great Lakes Region
– ICRC, 1949. The Geneva Convention of 12 August 1949.
– ICRC 1977, Geneva Protocols
– Internal Displacement Monitoring Centre (IDMC) and Norwegian Refugee Council (NRC), April 2013. Global Overview 2012: People Internally Displaced by Conflict and Violence
– IDMC and NRC, May 2013. Global Overview 2012: People Displaced by Disasters
– International Network for Education in Emergencies (INEE), Minimum Standards for Education, 2010.
– International Organization for Migration (IOM), Roger Zetter, 2012. Forced Migration - Changing Trends, New Responses
– IOM, The Wold Migration Report
– Livestock Emergency Guidelines and Standards (LEGS), 2011
– Organization of African Unity, 1969. Organization of African Unity Convention Governing the Specific Aspects of Refugee Problems in Africa
– Overseas Development Institute, Humanitarian Policy Group, Simone Haysom, 2013. Sanctuary in the City? Urban Displacement and Vulnerability - Final Report
– Matthew Serventy, 2014. Other Accountability Initiatives (to complement the accountability section of the Toolkit's Chapter 1, About Camp Management)
– The Sphere Project, 2011. The Sphere Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response
– The Sphere Project, 2011. 2011 Edition of the Sphere Hand book: What Is New?
– UNHCR, 1951 and 1967. Convention and Protocol relating to the Status of Refugees
– UNHCR, 1984. 1984 Cartagena Declaration on Refugees
– UNHCR, 14 January 1999. The Security, and Civilian and Humanitarian Character of Refugee Camps and Settlements
– UNHCR, 2006. Operational Protection in Camps and Settlement: A Reference Guide of Good Practices in the Protection of Refugees and Other Persons of Concern
– UNHCR, 2007. Handbook for Emergencies
– UNHCR and IOM, 2010. Collective Centre Guidelines
– UNHCR, 2012. Statistical Yearbook
– UNHCR, 2013. Flexibility and Synergy, Refugee Coordination

Model
– UNHCR, 2013. UNHCR Mid-Year Trends 2013
– UNHCR, 20 June 2013. Understanding Community-Based Protection
– UNHCR, IOM, NORCAP/NRC, 2014. Urban Displacement and Out of Camp Desk Review
– UNHCR Statistical Online Population Database, 2001 - 2015
– Universal Declaration of Human Rights, 1948

الصورة: المجلس النرويجي للاجئين

# الفصل 2
# الأدوار والمسؤوليات

مقدمة

**يستخدم مصطلح المخيم في النص لينطبق على مجموعة متنوعة من المخيمات والمواقع الشبيهة بالمخيمات، والتي تشمل المخيمات المخططة والمخيمات التي تسكن دون تخطيط والمراكز الجماعية ومراكز الاستقبال والعبور ومراكز الإجلاء.**

## الرسائل الرئيسية

- وكالة إدارة المخيم هي المسؤولة عن إدارة المخيم بشكل عام. وهذا يشمل التنسيق والرصد للمساعدة والحماية والخدمات في المخيمات، وينطوي على بناء الشراكات الفعالة مع العديدمن أصحاب المصلحة.
- إن وكالة إدارة المخيم في حاجة لإقامة شراكات تتسم بالشفافية والشمولية مع جميع أصحاب المصالح المشاركين في المخيم، وذلك أن بناء أنظمة للرصد و تبادل الأراء مع وكالات تقديم الخدمات – بما في ذلك الأنظمة الفعالة وسهلة الاستعمال ( التقارير و الإحالات) القادرة على التعامل مع الشكاوى والإفادة من الدروس المستقاة في الخطط الجديدة –كل هذا يؤدي لبناء الثقة والشرعية. كما أنه يضمن تطبيق المساءلة، أفقياً وعمودياً على حد سواء.
- تعمل وكالة إدارة المخيم على إنشاء نظام حوكمة فعال ونيابي للمخيمات وذلك من أجل تعزيز مشاركة سكان المخيم في صناعة القرار والحياة اليومية في المخيم. ويعتمد صلاح بيئة المخيم على ما يقدمه سكان المخيمات من مشاركة مباشرة وغير مباشرة.
- تتفاوت طبيعة الموارد البشرية المطلوبة وكذلك تكوين وتنظيم طاقم العمل المعني بإدارة المخيم بتفاوت الظروف والأوضاع الراهنة. ومن العوامل المحورية في تحقيق جودة الخدمات وإرساء مبدأ المساءلة في أعمال وكالة إدارة المخيم العمل على إدراج النساء وأفراد الجماعات المهمشة ضمن العاملين بالمخيم والسعي لتوضيح الأدوار والمسؤوليات، بالإضافة إلى العمل على تدريب الموظفين وتطويرهم مهنياً.
- يعد التبادل النشط للمعلومات أمراً أساسياً لتفادي ازدواج الأنشطة وسد الفجوات وضمان اتساق عمليات الرصد والتوثيق. وتحتاج وكالة إدارة المخيم إلى نظام رصد مرتبط باستراتيجية استجابة من شأنها إبراز ومعالجة الثغرات التي يتم تحديدها.

## مقدمة

### العمل اليومي

على مسافة تبعد مدة 25 دقيقة من موقع اجتماع تنسيقي في المخيم، ويصطف طابور من سكان المخيم الغاضبين خارج المكتب يريدون بث شكواهم حول مشكلة الفيضانات في وحدتهم السكنية. كما أن الحصص الغذائية التي تقدمها وكالة (فود بايبلاين) قاربت على النفاد. ولذا فإن المسألة تتطلب الدعوة إلى عقد اجتماع عاجل مع اللجنة الغذائية في المخيم لاخطارهم بأسرع وقت ممكن، وكذلك إبلاغ مجتمع ساكني المخيم بوجه عام أن الحصة الغذائية الكاملة لن تكون متوفرة هذا الشهر. وقد كان من المقرر إصدار التقرير الشهري يوم أمس. وينطلق نداء من أجهزة الإذاعة في المخيم يفيد بأن ممثلاً رفيع المستوى يتبع لأحد الجهات المانحة في طريقه إلى المخيم لإجراء جولة تفقدية مفاجئة. ويريد رئيسك منك الحرص على أن تفعل ما في وسعك لضمان أن تسير الأمور بسلاسة خلال الزيارة.
فما أول إجراء تتخذه أولاً؟

بالنسبة لأولئك الذين عملوا لحساب وكالة إدارة المخيم فإن هذا السيناريو الافتراضي غير خارج عن المألوف إطلاقاً، فالعمليات اليومية في مخيمات المهجرين داخلياً (النازحين) أو اللاجئين غالباً ما تشتت الموظفين في اتجاهات متعددة، ونادراً ما تجعل من مهمة ترتيب الاولويات ذات مسار واضح.

كما أن التدخلات في إدارة المخيمات يمكن أن تتخذ أشكالاً عديدة، من وجود دائم في الموقع، إلى فريق متنقل يقوم بزيارة المواقع بصورة غير منتظمة. وتعد السلطات الوطنية أو المنظمات الوطنية/ الدولية غير الحكومية (NGOs) هي المسؤولة عن الإدارة اليومية للمخيم،

وبصفة عامة ينبغي أن تعين وكالة إدارة المخيم من قبل وكالة قيادة المجموعة/القطاع. وينبغي أن يتم هذا بالتعاون الوثيق مع السلطات الوطنية. من الممكن في بعض حالات النازحين داخلياً أن تضطلع السلطات الوطنية أيضاً بدور الوكالات المسؤولة عن قيادة المجموعة/ القطاع، ولا يتم دوماً تعيين وكالة إدارة المخيم من قبل وكالة قيادة المجموعة/القطاع، بل تكون منظمة نشطة بالفعل في الميدان وتمتلك الإمكانيات والموارد اللازمة للمشاركة في الاستجابة لاحتياجات المخيم.

وبصرف النظر عن الجهة التي يتم تعيينها فإن مهمة وكالة إدارة المخيم تستلزم حركة دائمة وتتطلب درجة عالية من المرونة والتفكير السريع والابتكار والتخطيط الدقيق. وقد تختلف مهامٌ محددة من سياق إلى آخر، بيد أنه توجد مجموعة أساسية من الأدوار والمسؤوليات التي يتعين على أي وكالة إدارة مخيم أن تضلع بها داخل المخيم. ويمكن توزيع هذه الادوار والمسؤوليات وفق الفئات التالية:

- تعيين كادر لوكالة إدارة المخيم وتدريبهم والإشراف عليهم
- تنسيق ورصد المساعدة والحماية والخدمات
- إعداد ورصد آليات حوكمة ومشاركة المجتمع المحلي في المخيم
- ضمان رعاية وصيانة البنية التحتية للمخيم، مع التخفيف من آثار التدهور البيئي
- إدارة المعلومات
- نشر المعلومات

- المشاركة في التخطيط الاستراتيجي مع منسقي المخيم والإدارة العامة في المخيم فيما يتصل بالمسائل المتعلقة بالتخطيط للطوارئ والشؤون البيئة واستراتيجية الخروج وإغلاق المخيم والحلول الدائمة.

**النازحين داخلياً الذين يعيشون في المراكز الجماعية والمجتمعات المضيفة**

"لأنه غالباً ما تقع المراكز الجماعية في المناطق الحضرية وشبه الحضرية، فإن الروابط ما بين المجتمعات المضيفة والأسر النازحة عادة ما تكون قوية؛ ذلك أن الأحياء السكنية التي يقطنها سكان المراكز الجماعيه هي نفسها التي تسكنها المجتمعات المضيفة . وتساعد الروابط بين هذه المجتمعات في سير نمط الحياة اليومي بشكل طبيعي وتعزيز العلاقات الوطيدة. أما دور مدير المركز الجماعي فيكمن في رصد هذه التفاعلات عن كثب ودعم التطورات الإيجابية." (المبادئ التوجيهية للمراكز الجماعية، المفوضية/المنظمة الدولية للهجرة، 2010، صفحة 24).

للمزيد من المعلومات حول إدارة المراكز الجماعية، انظر "المبادئ التوجيهية للمراكز الجماعية" المدرجة في قسم المراجع.

يؤثر التباين بين مواقع النزوح الريفية والحضرية في طبيعة عمل وكالة إدارة المخيم وفي أدوار ومسؤوليات محددة من عملها، فضلاً عن تأثيره في النهج والأدوات التي تستخدمها الوكالة. وتشكل المخيمات جزءاً من سياق إنساني أوسع وتفرض تأثيراً كبيراً على البيئة، وغالباً ما تؤدي بقدرات المجتمعات المحلية المضيفة، والموارد الطبيعية والبنى التحتية لتبلغ حدودها القصوى.

ومن المهام التي يجب أن تضطلع بها وكالة إدارة المخيم بصفتها عضواً في مجموعة تنسيق المخيمات وادارة المخيمات، إلى جانب تنسيق المساعدة وإنشاء الشراكات والعلاقات الجيدة مع أصحاب المصلحة على مستوى المخيم، المشاركة أيضاً في التنسيق الداخلي على مستوى المخيمات وعلى المستوى الإقليمي، أينما تطلب دورها ذلك. أما المشاكل التي لا يمكن معالجتها أو حلها على مستوى المخيم فينبغي إحالتها إلى وكالة تنسيق المخيم أو قيادة المجموعة/القطاع؛

يجب أن تكون أدوار ومسؤوليات جميع الجهات الفاعلة المعنية واضحة. تحتاج وكالة إدارة المخيم الى تبنّي اختصاصات واضحة تتسم بالشفافية ويمكن الاتفاق عليها لخدمة الاحتياجات على أرض الواقع، كما يجب أن يكون لديها الإمكانيات الكافية (سواء من حيث التمويل أو الموارد البشرية) للقيام بالمهام المطلوبة.

للمزيد من المعلومات حول أدوار ومسؤوليات الجهات الفاعلة الرئيسية في عمليات الاستجابة في المخيمات، انظر الفصل 1، "حول إدارة المخيم".

للمزيد من المعلومات حول اختصاصات وكالات إدارة المخيمات حيث يتم تطبيق نظام مجموعة تنسيق المخيمات وادارة المخيمات راجع قسم "الأدوات".

**ما الذي ينبغي عليك فعله أولاً؟**

لضمان الاستجابة المناسبة ومعالجة المسألة برمّتها، من المهم – عندما تواجه سيناريو من النوع المبين أعلاه - المبادرة بهدوء ولكن بسرعة إلى:

1. الحصول على لمحة عامة حول جميع القضايا المستجدّة والعدد المتاح مباشرة من الموظفين والشركاء
2. تحديد الاولويات
3. تقسيم المهام بين أعضاء الفِرَق والشركاء
4. التنفيذ!

## القضايا الرئيسية

### تعيين الموظفين وتدريبهم والإشراف عليهم

**كادر وكالة إدارة المخيم**

يمكن لوكالة إدارة المخيم الاضطلاع بالمسؤوليات المذكورة أعلاه فقط إذا كان الكادر المناسب يتولى زمام أمورها، وبالتالي من الضروري إيلاء الاهتمام لعملية التوظيف، والاستثمار في تدريب الكوادر. وسيتطلب كل وضع من أوضاع المخيمات بنية مختلفة من الموظفين أو هيكلاً تنظيمياً مختلفاً، وبالتالي فسوف يكون بمقدور كادر الوكالة الأساسي بما لديه من قدرات تحديد مدى فعالية العمليات اليومية. في معظم الظروف، ستكون هناك مجموعة متنوعة من المهام، ومجموعة متنوعة من الخلفيات المهنية المطلوبة؛ والتي قد تشمل الخبرة في مجالات إدارة المعلومات، والبناء، والمياه والصرف الصحي، وتعبئة المجتمع والتدريب. من المهم الحرص على أن يعكس التوازن في عدد الأعضاء بين الجنسين داخل الفريق نسبة الرجال والنساء ضمن سكان المخيم على النطاق الواسع، وأن يتم تمثيل المجموعات المهمشة في الفريق، إن أمكن. كما أنه من المهم توظيف كادر على قدرٍ كافٍ من النضج والخبرة لإدارة المواقف التي تُسفِرُ عن تحديات و المعلوماتٍ السرية,و أن يكون لدى الكادر قدر من الحساسية والحُكم السليم.

**تشمل المهارات الرئيسية للكوادر ما يلي:**

- الرغبة في والقدرة على تحمّل المسؤولية
- المقاربة المنفتحة الشاملة
- القدرة على تحديد الأولويات والتخطيط
- مهارات التواصل والتنسيق
- القدرة على إدارة النزاعات والمساعدة في الوصول إلى توافق الآراء وبنائها
- الابتكار والمرونة والمقاربة المستهدفة لإيجاد الحلول
- المقاربة الإيجابية الاستباقية في تعبئة المجتمع وتشجيع مشاركته
- القدرة على التكيف والتعامل بسرعة مع التحديات غير المتوقعة في بيئة دائمة التغيير.

قد يكون لدى موظفي وكالة إدارة المخيمات كذلك، حسب السياق المحدد، فهم تقني أعمق لقطاعات مختلفة من المخيم، مثل المياه والصرف الصحي والنظافة والتعليم وغيرها. سيعتمد ذلك أيضاً على التفاصيل المتعلقة بتوافر مقدمي الخدمات وجودتهم وقدراتهم.

**الاحترام هو مفتاح العلاقات الناجحة**
يجب على جميع العاملين في المخيم أن يسعوا إلى إقامة علاقات جيدة وقائمة على الاحترام مع سكان المخيم. ويتم ذلك عن طريق الاستماع والاستجابة لاحتياجات الناس في الحصول على المساعدة والحماية بطريقة كريمة وعادلة وشفافة.

### التوظيف

يجب على موظفي وكالة إدارة المخيمات معرفة كيفية ممارسة أدوار ومسؤوليات الوكالة وكذلك القيم والمبادئ المرتبطة بهذه الأدوار. وتعتبر الحيادية والنزاهة والشفافية والسرية والإنسانية صفاتٌ غاية في الأهمية، لذا يجب اختيار الموظفين بعناية وفقاً لمؤهلاتهم وعلاقتهم مع الناس في المخيم.

وبشكلٍ عام، توجد ثلاث مجموعات مختلفة يمكن لوكالة إدارة المخيمات اختيار الموظفين منها، باستثناء موظفي إدارة المشروع، والتي تتكون من المجتمع المضيف، والمواطنين الآخرين بمن فيهم أشخاص من دول مجاورة، وسكان المخيمات. أيا من يقع عليه الاختيار، فإنه يتوجب على وكالة إدارة المخيمات أن تقييم دائماً تأثير الموظفين على سكان المخيم. وقد يكون من الأسهل العثور على موظفين مؤهلين في المناطق الحضرية أكثر منه في المناطق الريفية النائية.

### التدريب

ينبغي أن يكون التدريب عملية متواصلة ويمكن الاضطلاع به بصورة رسمية وغير رسمية على حد سواء. وتقع على عاتق وكالة إدارة المخيمات مسؤولية زيادة قدرات كوادر إدارة المخيمات على أداء مهام وظيفية محددة، وإن لزم الأمر، فيمكن لوكالة إدارة المخيمات التماس الدعم في تدريب الكوادر من وكالة قيادة المجموعة/القطاع. وعدا عن القضايا المتعلقة مباشرة بإدارة المخيمات والتي تعالجها مجموعة الأدوات هذه، فمن المهم أن تتلقى كوادر إدارة المخيمات تدريباتٍ في:

- التنسيق وإدارة الاجتماعات
- الوساطة في النزاعات
- ميثاق السلوك الإلزامي
- أساليب المقابلة والمراقبة
- الرصد والإبلاغ والتوثيق (استناداً إلى معايير كتلك التي يحددها مشروع "اسفير" أو المعايير التوجيهية التي تبين أفضل الممارسات كتلك المشمولة في مجموعة أدوات إدارة المخيم)
- الفئات الأكثر ضعفاً والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة (وأي شكلٍ خاص من أشكال المساعدة قد يلزم إسداؤه لأولئك الأفراد)
- الحماية وحقوق الإنسان والوعي المتعلق بالنوع الاجتماعي
- السرية والشفافية
- التعبئة المجتمعية وطرق المشاركة
- تعميم القضاياالعامة/المتقاطعة.

### الإشراف

لكي يتمكن موظفو وكالة إدارة المخيمات من إدارة المخيم، يجب أن يكونوا مدربين بشكل جيد وأن يتم الإشراف عليهم كما يجب. إضافة إلى معرفة أدوارهم ومسؤولياتهم وحقوق النازحين، يجب أن تنمّ عن الموظفين أيضاً التصرفات والممارسات السليمة، والتي تمت الإشارة إليها أعلاه بمهارات الكوادر الرئيسية، وأن يكونوا ملمّين بكيفية أداء مهامهم.

يجب وضع شروط واضحة /مرجعيات وخطط عمل لجميع المناصب، كما ينبغي توضيح التوقعات المتبادلة بين المشرف والموظفين، وكذلك عند العمل مع المتطوعين في المخيمات. يمكن أن يتم الإشراف بعدة طرق، منها على سبيل المثال لا الحصر:

- الشرح من خلال التدريب "العملي"
- التوجيه (من خلال عمل الموظفين المتخصصين والجُدُد في أزواج)
- عقد الاجتماعات بشكل منتظم بين أفراد الفريق
- عقد الجلسات التقييمية حول مسائل محددة بشكل منتظم
- تقييمات الأداء الدورية
- التقارير الخطّية.

يكمن الهدف من الإشراف في ضمان أداء أدوار ومسؤوليات وكالة إدارة المخيمات بطريقة تستجيب دائماً لاحتياجات وحقوق النازحين وحمايتهم.

### ميثاق السلوك

يمكن أن يكون ميثاق السلوك خاصاً بالوكالة، أو مُعداً خصيصاً لمخيم واحد، أو أن ترجع الوكالة إلى ميثاق السلوك الخاص بحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية في حالات الاستجابة للكوارث، ويحدد ذلك معايير السلوك الأخلاقي بين موظفي المخيمات ويسعى إلى تعزيز المساءلة والشفافية في جميع الوكالات العاملة في إطار المخيمات. يجب أن يتحلى كل موظف ومتطوع بقواعد السلوك النافذة التي تم شرحها له، وأن يُطلب منه التوقيع على نسخة منها عند بداية عمله. من الضروري أن تتم ترجمة التدريب وقواعد السلوك حسب الاقتضاء، وأن تكون متاحة باللغة (اللغات) التي يمكن لموظفي إدارة المخيمات وسكان المخيمات فهمها بسهولة. وفي حال استخدام مترجم، فمن المهم التأكد من دقّة الترجمة والقدرة على إيصالها وفهمها.

كما ينبغي أن يغطي التدريب أو التوعية في المخيم حول ميثاق السلوك الخاص بوكالة إدارة المخيم , الحد الأدنى مما يلي لتشجيع المعاملة السليمة للاجئين والنازحين داخلياً:

- المبادئ الإنسانية
- إجراءات الإبلاغ السرية
- آليات التعامل مع الشكاوى والتحقيق فيها
- الإجراءات التي ينبغي اتخاذها في حال انتهاك أي عضو في الكادر للميثاق.

يتطلب كل مخيم هيكلية وإجراءات مناسبة للإبلاغ تشمل نقاط مرجعية واضحة عند الضرورة.

ومن الأهمية موازنة التدابير الرامية إلى ضمان سرية التقارير مع تشجيع سكان المخيمات على التقدّم بالإبلاغ عن أي سلوكيات مسيئة تنم عن قادة المجتمع المحلي أو موظفي وكالة إدارة المخيمات.

### وقف الاستغلال الجنسي والإساءة التي قد يقترفها أحد موظفينا!

في العام 2011، أنشأت فرقة العمل التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل موظفينا موقعاً على شبكة الإنترنت لاستكشاف هذا الموضوع بعمق أكبر: http://www.pseataskforce.org. الموقع متاح باللغات الإنكليزية والفرنسية والعربية والإسبانية، وهو يوفر للموظفين معلومات تعلمهم بالتزاماتهم ومسؤولياتهم المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، كما يطلعهم الموقع على أهم محاور الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي، وتتيح لهم قائمة مرجعية ووثائق أساسية من شأنها مساعدتهم في تنفيذ مسؤولياتهم.

## التنسيق والرصد
## تقديم المساعدة والخدمات

تتولى وكالة إدارة المخيمات، بالتعاون الوثيق مع سكان المخيمات، وإدارة المخيمات، ووكالة قيادة المجموعة/القطاع، ومقدمي الخدمات، مسؤولية التأكد من وجود آليات تنسيق فعالة وأنظمة للرصد، سواء بالنسبة للمخيم أو في مختلف المخيمات أو القطاعات أو المجموعات العاملة. وهذا يعتبر أمراً أساسياً لتحقيق ما يلي:

- ضمان سد الثغرات في عمليات المساعدة
- تجنب الازدواجية في الأنشطة
- ضمان توفير الخدمات وتيسير الحصول عليها بشكل منصف
- الحرص على احترام جميع مقدمي الخدمات للمعايير المتفق عليها.

### تنسيق الاجتماعات

تتمثل مسؤولية وكالة إدارة المخيمات الرئيسية في تنظيم اجتماعات تنسيق المخيمات وترأسها ومتابعتها، وقد يكون من الضروري، في حالات الطوارئ، عقد اجتماع تنسيقي موجز يومياً. أما في أوضاع أكثر استقراراً، يكون عقد اجتماع مرة واحدة في الأسبوع أو مرة كل أسبوعين، كافياً في كثير من الأحيان. وإلى جانب اجتماعات التنسيق التي تتم أسبوعياً/كل أسبوعين في المخيم وترأسها وكالة إدارة المخيمات، فإنه ينبغي عقد اجتماعات منتظمة لكل قطاع برئاسة الوكالات المسؤولة عن تلك القطاعات. وتهدف هذه الاجتماعات إلى التعامل مع القضايا كثيرة التفاصيل والاختصاصات بحيث يصعب تناولها خلال الاجتماع التنسيقي العام، وإلى إبلاغ الجهة التنسيقية العامة للمخيم بجميع المعلومات والقرارات ذات الأهمية.

ولضمان التنسيق الفعال لهذه الاجتماعات، فمن الضرورة أن يسخر موظفو إدارة المخيمات جميع قدراتهم من أجل تسهيلها، وذلك من خلال التواصل بشكل واضح وتشجيع المشاركة والالتزام بجدول الأعمال والحرص على الالتزام وإجراء مناقشات وثيقة واحترام آراء الجميع، والاستماع بتيقّظ وتلخيص الاجتماع ومتابعة نقاط العمل.

لضمان علاقات عمل جيدة وسط مناخ مرهق وغير مستقر غالباً ما يتسم بالاختلاف في وجهات النظر بين الوكالات، فمن المهم أن تتواصل وكالة إدارة المخيمات مع جميع الوكالات الأخرى العاملة في المخيم وأن تقيم وتحافظ على علاقات متناغمة. كما يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تأخذ نهجاً شاملاً باستمرار وأن ترى دورها كمؤسس لبناء الثقة.

وفي الوقت نفسه، تنبغي مساءلة الوكالات عن البرامج، بما في ذلك عدم حضور اجتماعات التنسيق أو رفض تبادل المعلومات الأساسية والتي قد تؤثر على برامج الآخرين في المخيم؛ وهذا أمر مهم لإكتساب الشرعية مع سكان المخيم وحماية حقوقهم.

### إطلاع الجميع على أدوارهم بوضوح

يمكن أن تشمل مهام المنظمات المسؤولة عن إدارة المخيمات كذلك مسؤولية توفير الخدمات في قطاعات مثل المأوى والمياه والصرف الصحي والنظافة والتعليم. وعليه فمن المهم إبلاغ جميع سكان المخيم بطبيعة دور كل عضو في المنظمة بشكل واضح، على لوحة إعلانات المخيم على سبيل المثال.

للمزيد من المعلومات حول التنسيق وإدارة المعلومات، انظر الفصل الرابع "التنسيق" والفصل الخامس "إدارة المعلومات".

يهدف الرصد والتنسيق إلى تعزيز المعايير ومساءلة الوكالات عن تقديم الخدمات والمساعدات. وعندما تكون مستويات الأداء ضعيفة، والنوعية أو الكمية غير كافية، فإن وكالة إدارة المخيم، بدعم من وكالة قيادة القطاع/المجموعة، حسب الاقتضاء، ملزمة بالدعوة بقوة إلى الامتثال بالمعايير المتفق عليها وضمان الوصول إلى الحد الأدنى من مستويات المساعدة.

إن مراقبة جميع القطاعات العاملة داخل المخيم أمرٌ ضروري ويجب أن يجري باستمرار، ولا ينبغي أن تؤدي مراقبة وكالة إدارة المخيم للخدمات التي تقدمها الوكالات الأخرى إلى التقليل من مسؤولياتها الخاصة في رصد كيفية وصول الناس إلى مشاريعها والتقدم الذي أحرزته خدماتها وكفاءة تلك الخدمات ستكون إدارة المخيم من خلال إجراء عمليات الرصد عبر القطاعات قادرة على الحصول على لمحة عامة عن المعايير في المخيم وفهم شامل للحياة اليومية والوعي بالمساعدة والحماية المتاحين. ولذلك أهمية خاصة لأن برامج المعونات والمساعدة في المخيمات لا تعمل بمعزل عن غيرها.

وكثيراً ما تؤثر المشاريع تأثيراً مباشراً وغير مباشر على بعضها البعض، وغالباً ما تكون لها عواقب إيجابية، إلا أن لها نتائج غير مقصودة أو سلبية في بعض الأحيان. إن العمل على رفع مستوى المعيشة في المخيم يتطلب فهماً شاملاً لنوعية الحياة العامة لسكان المخيم. ومن مسؤوليات وكالة إدارة المخيم فهم الأثر الذي تتركه مشاريعها، ليس في حد ذاتها فحسب، ولكن كجزء من استجابة المخيم ككل.

### تحسين الخدمات المقدّمة من خلال الرصد

إن الرصد ضروري لدعم حماية أي فرد، ولذلك للحرص على استفادة جميع سكان المخيم، وأهمهم ذوي الاحتياجات الخاصة، الذين غالبا ما يكونون أول من يُحرم من الحصول على السلع والخدمات في الأوقات التي تكون فيها هذه الخدمات نادرة.

### توظيف المراقبين

قد يتطلب رصد العمل في المخيم في بعض الأحيان عدداً كبيراً من المراقبين، ويمكن تعيين وتدريب المراقبين من مجتمع النازحين والمجتمع المضيف، إذا سمح الوضع بذلك. تنبغي موازنة الاعتبارات المتعلقة بالسرية وعدم التحيز إزاء مزايا توظيف أشخاص من سكان المخيم والمناطق المحيطة والذين يعرفون اللغات المستخدمة محلياً والسكان ومن يعيش بالقرب من مكان العمل.

### إضفاء الصفة الرسمية على مهام ومسؤوليات الوكالات المقدمة للخدمات

يعد تحديد الأدوار والمسؤوليات بين الوكالات التي تقدم الخدمات في المخيم وإضفاء الطابع الرسمي عليها أمراً حاسماً لمعالجة الثغرات وتفادي سوء الفهم والازدواجية. إذا كانت وكالة إدارة المخيم تأخذ زمام المبادرة في توضيح الأدوار والمسؤوليات، فمن المرجح جداً أن تعزز شرعيتها كذلك. سوف تسمح الاتفاقيات الخطية الرسمية بشأن من يفعل ماذا ومتى وأين وكيف، حتى بعبارات بسيطة، بتحسين عمليات التنسيق، وستكون أداة للحث على العمل عندما تكون الخدمات دون المستوى المطلوب، ويجب أن يكون لدى وكالة إدارة المخيم نسخ عن اتفاقيات الوكالات وخطط العمل لجميع الشركاء العاملين في المخيم. ومن شأن وضع اتفاق مشترك بسيط أو مذكرة تفاهم بين الوكالات أن تساعد أيضاً في إضفاء الطابع الرسمي على تقاسم الموارد وإثبات الحق في الخدمات التي تقدمها البرامج داخل المخيم.

### الإبلاغ والتنسيق مع وكالة قيادة المجموعة/القطاع

يتعيّن على وكالة إدارة المخيم أن تنسق عن كثب مع وكالة قيادة المجموعة/القطاع. وبوجه عام، وكما ذكر في الفصل الأول، تسعى قيادة المجموعة/القطاع تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات إلى ضمان وجود حيز إنساني ضروري لتوفير الحماية والمساعدة بشكل فعال للسكان النازحين. وينطوي هذا الدور أيضا على :

- التنسيق بين المخيمات ومع الشركاء على المستوى الإقليمي/الوطني
- تطبيق المعايير الإنسانية الدولية في إدارة المخيمات
- الرصد والإبلاغ عن أثر النزوح في المنطقة
- دعوة منسق الشؤون الإنسانية إلى تعبئة الموارد والمشاركة في النداءات الوطنية للتمويل الإنساني
- التدريب وبناء قدرات الجهات الفاعلة الوطنية والإقليمية بما في ذلك وكالة إدارة المخيم
- تنسيق تطوير استراتيجية المخيمات الإقليمية/الوطنية الشاملة والتخطيط للطوارئ.

### المساءلة العمودية والأفقية

خلال حالات الطوارئ الإنسانية وبعد الانتعاش قد يكون هناك نقص في المساءلة، وهذا ناشئ عن الافتقار إلى الاتصالات أو نقص المعلومات على مختلف المستويات مثل ما بين المجتمع الإنساني والجهات المانحة، وبين المجموعات، وبين الجهات الفاعلة على المستوى الوطني والإقليمي أو بين مقدمي الخدمات والنازحين أو المجتمعات المضيفة.

ومن المهم إنشاء علاقة ثنائية عمودياً بين المجتمع الإنساني على المستوى الاستراتيجي (أي الجهات المانحة والهيئات القائمة على المجموعات والسلطات الوطنية) وبين وكالة إدارة المخيم، والمشردين والمجتمعات المضيفة ومقدمي الخدمات والمجموعات على المستوى الميداني والسلطات المختصة على المستوى التشغيلي. كما أن العلاقات الأفقية الرئيسية بين أصحاب المصلحة في المخيم على هذا المستوى مهمة لضمان أن تدفق المعلومات وردود الأفعال بالاتجاهين.

تملك وكالة إدارة المخيمات دوراً حاسماً كي تضمن أن المعلومات على المستوى الاستراتيجيقادره على إلقاء الضوء على المساعدات المتاحة (متى وأين وبأي كمية) وعلى الخطط طويلة الأجل على مستوى المخيم. ويمكنها أيضا أن تشجع الاستفادة من التقييمات الواردة من المستوى التشغيلي في معالجة الثغرات في المعلومات، والمخاوف الحقيقية للسكان المتضررين مع ضمان مساءلة مقدمي المعونة وتمكين سكان المخيمات.

### العمل مع البعثات المتكاملة

وتنتشر بعثات الأمم المتحدة لحفظ السلام وبناء السلام على نحو متزايد في مناطق الصراعات الجارية وفي مناطق ما بعد الصراع. ويضطلع الممثل الخاص للأمين العام، في بعثة متكاملة، بالمسؤولية عن جميع عناصر البعثة - السياسية والعسكرية والإنسانية. ويمكن أن تتراوح ولايات البعثات المتكاملة بين الاستقرار الفوري وحماية المدنيين ودعم المساعدة الإنسانية، إلى المساعدة في تطوير هياكل سياسية جديدة ونزع سلاح المقاتلين السابقين وتسريحهم وإعادة إدماجهم. ويسعى نهج البعثة المتكاملة إلى جمع العناصر الفردية لمنظومة الأمم المتحدة من أجل تحقيق الاستقرار السياسي بصورة متماسكة وتعزيز الانتعاش.

### ما هو UN-CMCOORD؟

" يعتبر التنسيق بين الجانبين المدني والعسكري في العمليات الإنسانية للأمم المتحدة (UN-CMCoord) آلية لتيسير الحوار والتفاعل بين العناصر المدنية والعسكرية، ويعتبر أساسياً لحماية وتعزيز المبادئ الإنسانية، وتجنب المنافسة، وتقليل التناقض، وعند الاقتضاء، السعي إلى تحقيق أهداف مشتركة.

إن برنامج التنسيق المدني - العسكري في العمليات الإنسانية للأمم المتحدة هو إطار يعزز الفهم الواسع للعمل الإنساني ويوجه الجهات الفاعلة السياسية والعسكرية حول أفضل السبل لدعم هذا العمل ".

www.unocha.org/what-we-do/coordination-tools/UN-CMCoord/overview.

### ما هو UN-CIMIC؟

" يوفر التنسيق المدني - العسكري للأمم المتحدة (UN-CIMIC) حلقة وصل بين العنصر العسكري لعملية السلام والأبعاد السياسية والإنسانية والتنموية وحقوق الإنسان وسيادة القانون في العملية ذاتها، فضلاً عن العناصر الأخرى في نظام بناء عملية السلام الأوسع. إنها مهمة حاسمة لأية عملية سلام معقدة، لأنه من المحوري بالنسبة للبعثة تحقيق تأثير على نطاق المنظومة في الصراع الذي تحاول تحويله ".

معهد الأمم المتحدة للتدريب المدني - العسكري، معهد عمليات السلام، 2012.

### صوت من الميدان - دعم المهام المتكاملة في فترة ما بعد النزاع في ليبيريا

في يوليو / تموز 2003، بعد رحيل الرئيس السابق من ليبيريا، أصبحت الأمم المتحدة منخرطة بشكل شامل، وبدأت وكالتان برنامجاً للتخلص التدريجي من المخيمات في العاصمة مونروفيا، والتي كان يعيش فيها ما يقدر بنحو 310 ألف نازح داخلي. وقد ارتبطت استراتيجية إغلاق المخيم للفترة 2004-2005 ارتباطاً وثيقاً بعملية عودة منظمة وعفوية. وقد قام فريق تخطيط مشترك خاص بعودة النازحين داخلياً بتنظيم سياسة العودة وعملياتها التي كانت تقودها في البداية وكالة ثالثة تدير عملية العودة. وقدمت بعثة الأمم المتحدة المتكاملة دعماً سياسيا لعملية إزالة المخيم والعودة، ولكنها لم تقدم سوى القليل فيما يتعلق بالدعم المادي أو التشغيلي.

وبالنظر إلى حجم النزوح وأعداد النازحين الداخليين الذين يحتاجون إلى المساعدة في عملية العودة، فإن عملية العودة كانت تفتقر إلى التمويل بشكل كبير، وعلى الرغم من القدرة اللوجستية على توفير الشاحنات، وعلى الرغم من الطلبات المتكررة، فإن البعثة المتكاملة لم توفر المركبات، ما دفع بالوكالات التي تدعم عمليات العودة إلى اتخاذ ترتيبات أخرى غير ملائمة. وعلى الرغم من توافر موارد هائلة، كان هناك نقص في الإرادة السياسية لتسخير الموارد للعمليات الإنسانية.

وعلى الرغم من ذلك، فقد ساعدت البعثة المتكاملة بشكل كبير في إدارة المخيمات وجهود التخلص التدريجي من المخيمات. واستخدمت البعثة شبكتها من المحطات الإذاعية ووسائط الإعلام المطبوعة للمساعدة في تنظيم حملة إعلامية تستهدف إغلاق المخيمات وتنظيم خطط العودة. وقد ثبت أن هذه المساعدة كانت ذات قيمة لا تقدر بثمن. وبدون نهج البعثة المتكاملة، لم تكن الوكالات العاملة في مجال العودة والتسجيل وشركائها لتتمكن من إبلاغ النازحين داخلياً.

وفي حين أن نهج البعثة المتكامل هو محاولة بناءة لمعالجة أوجه القصور في تدخلات الأمم المتحدة، فإنه قد يشكل تحديات أخلاقية و/ أو تشغيلية لوكالة إدارة المخيمات أو الوكالات الإنسانية الأخرى. وعندما تشمل البعثة قوات عسكرية من الأمم المتحدة أو هيئات دولية - مثل منظمة حلف شمال الأطلسي (الناتو) أو الاتحاد الأفريقي - فإن مجموعة الأهداف التي تسعى إليها البعثات المتكاملة يمكن أن تؤدي إلى الالتباس، وفي بعض الأحيان، إلى التناقض بين أعمال الوكالات.

وقد تعني الترتيبات بين العناصر العسكرية والإنسانية لبعثة متكاملة أن نزاهة المساعدة الإنسانية ينظر إليها أحيانا على أنها مشوهة بسبب الدعم المقدم لمجموعة عرقية معينة أو فصيل سياسي معين. إذن فالمسألة تكمن في ضمان المجال الإنساني الذي يسمح للجهات الفاعلة غير العسكرية وغير السياسية بالوصول إلى السكان النازحين ومساعدتهم.

ويمكن للبعثات المتكاملة أن تقدم بعض المزايا لوكالات إدارة المخيمات. وعادة ما تمتلك بعثات الأمم المتحدة موارد نقدية ولوجستية معتبرة يمكن تعبئتها لتلبية الاحتياجات الخاصة داخل المخيمات، إلا أن الوصول إليها غالباً ما يتطلب الكثير من الإجراءات الإدارية.

## نموذج إدارة مركز جماعي

| | الفاعل | المهام | المزايا | العيوب |
|---|---|---|---|---|
| نطاق معزّز | متنقل المركز الجماعي فريق الإدارة | يشكل مدير المركز الجماعي فرقاً متنقلة تغطي عدداً من المراكز الجماعية في منطقة محددة وتؤدي جميع المهام ذات الصلة من خلال الزيارات المنتظمة (مرة في الأسبوع كحد أدنى) | عدد قليل من مديري المراكز الجماعية<br>يمكن الاستفادة من مديري المراكز الجماعية ذوي الخبرة | مُكلِف<br>يفتقر إلى الاستدامة |
| اللامركزية | الهيكليات الحكومية المحلية | اعتمادا على السياق الوطني المحدد، يمكن للهياكل الحكومية اللامركزية أو المركزية أن تضطلع بدور مدير المركز الجماعي | المسؤول الرئيسي المخول<br>المعرفة المحلية<br>الاستدامة | خطر الافتقار إلى القدرة والالتزام |
| | جمعيات السكان النازحين | يمكن للجمعيات السكانية النازحة أو المقيمين في المراكز الجماعية أنفسهم تشكيل وحدة تتولى دور مدير المركز الجماعي، لا سيما في حالات النزوح متوسطة وطويلة الأجل. | الملكية ذات النفوذ<br>الالتزام<br>الاستدامة | خطر الافتقار إلى القدرة<br>احتمالية محدودية التوعية |
| | المنظمات غير الحكومية المحلية أو المنظمات المجتمعية | في المناطق التي تضم مراكز جماعية، يمكن لمنظمة غير حكومية محلية أو منظمة مجتمعية أن تضطلع بدور مدير المركز الجماعي | المعرفة المحلية<br>غير مُكلِفة | خطر الافتقار إلى القدرة<br>خطر الافتقار إلى الاستدامة<br>العديد من الفاعلين |
| | التنظيم الذاتي | يشكل سكان المراكز الجماعية وحدة قادرة على أداء المهام الرئيسية لمدير المركز الجماعي | مُلكية ذات نفوذ<br>الاستدامة | خطر الافتقار إلى القدرة<br>العديد من الفاعلين |

المصدر: المبادئ التوجيهية للمراكز الجماعية، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين/المنظمة الدولية للهجرة 2011

## وضع آليات الحوكمة والمشاركة المجتمعية

### مشاركة سكان المخيم

أظهرت التجربة أن خلق بيئة مخيم تعمل بشكل جيد يتوقف على مشاركة سكان المخيمات. إن الالتزام بالمشاركة والإيمان بقيمته والنهج الحكيم والإيجابي أمر مهم لموظفي وكالة إدارة المخيمات. ويمكن أن تتخذ المشاركة والتعبئة أشكالاً عديدة، وتشمل بعض طرق إشراك سكان المخيمات ما يلي:

- إجراء انتخابات قيادية لانتخاب قادة وممثلي المخيمات
- ضمان تمثيل وإشراك المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة والأشخاص المعرضين لمخاطر شديدة
- عقد الاجتماعات الرسمية وإجراء الحوارات مع القادة المنتخبين التقليديين و / أو الدينيين
- إقامة اتصالات غير رسمية داخل المخيم
- تطوير لجان المخيمات التي يمثل أعضاؤها سكان المخيم، مع التركيز بشكل خاص على المسائل الفنية أو المتقاطعة في القطاعات: قد تشمل هذه اللجان لجنة المياه والصرف الصحي والنظافة أو تلك التي تمثل كبار السن والنساء
- إشراك أفراد من سكان المخيم كمتطوعين في مهام / مشاريع محددة تستغل و / أو تطور مهاراتهم
- ضمان وجود إجراءات تقييمية وآليات للإحالة والشكاوى
- تشجيع المبادرات التي تمكن سكان المخيمات من إجراء تغييرات داخل بيئتهم
- ضمان تنظيم المنتديات التي يتلقى فيها سكان المخيمات المعلومات ويتم الاستماع إليهم
- توفير فرص العمل لسكان المخيمات، مثل مبادرات كسب العيش من خلال العمل
- تشجيع مشاركة المجتمع المحلي من خلال مجموعات مثل مخططات مراقبة الأحياء المجاورة، ومجموعات رعاية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ومجموعات الترفيه.

للمزيد من المعلومات حول مشاركة سكان المخيم، انظر الفصل الثالث "المشاركة المجتمعية".

للمزيد من المعلومات حول العمل مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، انظر الفصل الحادي عشر "حماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة".

### ممثلو وقادة المجتمع المحلي

تتطلب بعض الحالات جهداً خاصاً من جانب وكالة إدارة المخيمات لإيجاد التوازن بين احترام هيكل القيادة التقليدي أو التنظيم الذاتي، وضمان التمثيل العادل لجميع الفئات داخل المخيم.

أولاً، من المهم الاعتراف بكيفية تحديد القادة:

- هل حافظ السكان على هياكلهم القيادية التقليدية؟
- هل يقوم السكان الآن بتنظيم أنفسهم؟
- كيف يحفز أو يقدم بعض الأشخاص كقادة ؟
- هل يقدم الأشخاص من ذوي السلطة الواضحة أنفسهم ببساطة للمجتمعات ووكالات المخيمات كقادة؟
- هل تكتسي القيادة طابعا عسكريا؟

ثانيا، يتعين على وكالة إدارة المخيمات تحديد مدى تمثيل هيكل القيادة ومدى عمله لصالح جميع سكان المخيمات، وهذا يتطلب التحدث قدر الإمكان مع مختلف أفراد المجتمع ومحاولة تشكيل صورة شاملة للنوايا والقدرات والثغرات.

وما لم يكن هناك هيكل على الإطلاق أو كان هناك شعور عميق بعدم الرضا عن القيادة من قبل المجتمع، فمن المستحسن عموما مساعدة المجتمع على التنظيم الذاتي أو العمل مع الهياكل الموجودة أياً كانت، كما ينبغي معالجة الثغرات المتعلقة بالتمثيل والإنصاف في النظام من خلال آليات تكميلية، لا بتجاهل أو تجاوز الثغرات القائمة. فعلى سبيل المثال، إذا وجدت وكالة إدارة المخيمات أن المرأة تفتقر إلى التمثيل، فيمكنها أن تشجع على اختيار قائدين أحدهما رجل والآخر امرأة لكل دائرة

أو منطقة، ومع ذلك، لا بد من الحرص على ألا يكون هذا مجرد ممارسة جوفاء لا تزال فيها المرأة لا تتمتع بصوت حقيقي. وقد تكون الطريقة الأكثر فعالية هي دعم شبكة المجموعات النسائية والتي تختار لها صوتاً بعد ذلك ليمثلها على أعلى المستويات. وينبغي أيضا ضمان التمثيل المتساي لفئات الأقليات.

عند العمل مع المجتمع المحلي لتصميم وإنشاء هياكل إدارة المخيمات، يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تكون على وعي بكيفية اختيار القادة؛ وعدم الدعوة إلى إجراءات مصطنعة أو غير ملائمة ثقافياً. وبالمثل، ينبغي إعطاء قادة المجتمعات المحلية وممثليها وظائف مرجعيات عمل واضحة وخطّية ومتفق عليها. يجب على العاملين في المجال الإنساني احترام أي مخاوف قد تكون لدى المجتمع المحلي حول الفساد والمحسوبية واتخاذ إجراءات بشأنها، وكذلك ضمان الشفافية والانفتاح في جميع العمليات لتجنب الشكوك وإغراءات إساءة استغلال المناصب، كما ينبغي الاتفاق على ميثاق سلوك يمثل مرجعية لقادة وأعضاء المجموعة. وتعد مرجعية العمل الشفافة، وآليات الشكاوى السرية، وإجراءات الفصل وآلياته في ضمان التناوب المنظم للأعضاء مسائلَ ينبغي أخذها بعين الاعتبار من أجل إقامة حوكمة ومشاركة فعالة.

### النظام الداخلي

وفي الظروف المستقرة في المخيمات، يمكن أن يشكل وضع مبادئ توجيهية تنظم استخدام المرافق العامة إحدى طرق الثني عن إساءة استخدام المرافق المشتركة في المخيمات ومنع التوترات المحتملة. وينبغي أن تكون هذه المبادئ التوجيهية نتيجة لتعاون حقيقي بين جميع أصحاب المصلحة، ولا سيما إشراك سكان المخيمات.

### صوت من الميدان - لجان وسياسات المخيمات في العراق

في المرحلة الأولية من تدخلنا في إدارة المخيمات، لاحظنا وجود العديد من الفصائل السياسية النشطة في المخيم. ولذلك، فقد واجهت تعبئة المجتمع المحلي أحيانا شكوكاً وقلقاً من إفضاء تمكين المجتمعات المحلية من خلال تشكيلات اللجان إلى نفوذ سياسي من قبل مختلف الأطراف السياسية العاملة في المخيم، وهذا أمر تأمل الحكومة في تجنبه لأسباب أمنية. وفي سبيل الاستجابة لذلك، تم عقد حوار نشط مع الحكومة والمجتمع لضمان إيضاح النوايا من وراء تعبئة المجتمع. وقد استمرت هذه العملية لفترة طويلة، و من خلالها ركزنا أنشطتنا في تعبئة المجتمع بالعمل على ما نسميه "لجان حماية المجتمع" (CPCs)، التي شكّل عملها طرفاً حاسماً في السماح للمجتمعات المحلية بتحديد وتلبية الاحتياجات الخاصة بها. وقد وفرت هذه اللجان لمجتمع اللاجئين القدرة على المطالبة باستحداث تحسينات في طبيعة حماية المخيم، كما كان لإشراك مجتمع اللاجئين بطريقة هادفة بُعداً جوهرياً في استراتيجيتنا للحماية.

## ضمان رعاية وصيانة البنية التحتية

### صيانة البنية التحتية للمخيمات

عادة ما تقع مسؤولية صيانة البنية التحتية للمخيمات مثل الطرق ومواقع التوزيع على عاتق وكالة إدارة المخيمات. من الجائز لوكالة إدارة المخيم الاضطلاع بالعمل بحد ذاتها، أو التنسيق في أدائه مع مقدمي الخدمات الآخرين، ويعتمد ذلك على عوامل تشمل الميزانيات والقدرات. على سبيل المثال، عندما تتوافر مرافق الطوارئ المؤقتة في الموقع في الوقت الذي تقوم الأسر ببناء منازلها، يمكن أن تناط عملية صيانة المراحيض ومرافق الاستحمام بوكالة إدارة المخيم. ويمكن تقاسم النظم المجتمعية لمعالجة القمامة ومعالجة النفايات وإزالتها مع وكالة قيادة مجال المياه والصرف الصحي والنظافة، بينما قد تكون السلطات المحلية مسؤولة في المناطق الحضرية.

كما يمكن للجان المخيمات الخاصة تقديم الأفكار الإبداعية لصيانة مرافق المخيم، مثل المراحيض الموجودة في العيادات والمدارس وأماكن التسوق.

**صوت من الميدان**
**- التعاون مع مجلس محلي**

عقب إعصار التسونامي الذي وقع في سري لانكا، تم إنشاء مشروع للعمل مع السلطات المحلية بهدف تحسين المراحيض في المواقع الانتقالية، وكان ضمان تفريغ المراحيض بانتظام تحدياً، وهي مهمة لم يملك المجلس البلدي سوى قدرات محدودة للإشراف عليها. وكان الحل هو في إقامة مشروع مشترك، حيث موّلت وكالة إدارة المخيم سيارة خاصة مزودة بمضخة لشفط خزانات الصرف الصحي وإزالة ما يتراكم فيها بشكل سريع، وفي الوقت ذاته مطالبة الحكومة بتقديم الدعم. وفي ظل تلبية الاحتياجات الأكثر إلحاحاً والتي تتم معالجتها من قبل مقاول من القطاع الخاص، تمكن المجلس المحلي من الاضطلاع تدريجياً بحاجات المخيم ووضع ترتيبات أطول أجلاً وأكثر استدامة.

### حماية البيئة

تشكّل الاعتبارات البيئية جزءاً من الخصائص الأساسية لكل مخيم، ويجب أن تؤخذ بعين الاعتبار بدءاً من اللحظة التي يتم فيها تحديد الموقع إلى ما بعد إغلاقه بشكلٍ مسؤول. ويجب أن يبدأ الإعداد المبكر والتخطيط السليم والتنسيق الجيد بين جميع أصحاب المصلحة، سواء من قبل المجتمعات المحلية المتضررة أو من السلطات الوطنية، من اللحظات الاولى من الشروع بعمليات المخيم. يعتبر تآكل التربة وفقدان الغطاء النباتي الطبيعي بعضاً من الآثار البيئية الأكثر شيوعاً ووضوحاً، وقد يكون غيرها، مثل تلوث المياه الجوفية وتلوث التربة، أقل وضوحاً ولكن على نفس القدر من الأهمية. وسنجد اختلافاً في طبيعة وحجم هذه الاعتبارات وفقاً للموقع الجغرافي وطبيعة العملية.

وينبغي تنسيق قضايا حماية البيئة داخل وحول المخيم مع وكالة قيادة المجموعة/القطاع والسلطات الوطنية والمجتمع المضيف.

**التعاون الوثيق مع سكان المخيم**

إن وضع خطة إدارة بيئية بالتعاون مع السكان/لجان المخيمات (أو الجماعات البيئية على مستوى القرية حيثما وُجدوا)، يمكن أن يحدد المجالات ذات الأولوية التي يتعين معالجتها.

للمزيد من المعلومات حول البيئة، انظر الفصل السادس "البيئة".

## إدارة المعلومات

### التسجيل

في معظم السياقات ترتبط إدارة المعلومات ارتباطاً وثيقا بتسجيل عدد سكان المخيم، الذي يتيح لوكالة إدارة المخيم الحصول على المعلومات الأساسية المتعلقة بخصائص السكان. كما يسمح بإثبات جودة وفعالية برامج الحماية والمساعدة. تبعاً للسياق، من الممكن أن تشمل عملية التسجيل تسجيل الاسم والعمر والجنس وعدد أفراد الأسرة والحالة الصحية والاجتماعية ومكان المنشأ والأصل العرقي والمهارات اللغوية ومستوى التعليم.

كما يمكن أن يساعد التسجيل، عندما يتبعه الاستخدام الحكيم للبيانات، إلى جانب الاستجابات المصممة خصيصاً والتنفيذ على أرض الواقع إلى:

- الحد من ضعف السكان ومخاطر استغلالهم
- ضمان حصول جميع سكان المخيمات على الحقوق والخدمات الأساسية مع تقليل مخاطر الازدواجية
- تحديد الفئات والأفراد الذين يحتاجون إلى مساعدة أو حماية خاصة في المخيمات
- تمكين الوكالات الإنسانية من رصد حركة السكان النازحين، سواء بالنسبة للمغادرين أو الوافدين الجدد إلى المخيم.

ومن شأن تسجيل الأشخاص، بمن فيهم النساء والأطفال غير المصحوبين بذويهم والمنفصلين عن ذويهم، أن يقلل من إمكانية العرض للخطر ويزيد من إمكانية الحصول على المساعدة ويحد من حالات الاستغلال. وفي الوقت الذي يتم تسجيل النازحين داخلياً في المخيمات من قبل وكالة إدارة المخيم في أغلب الحالات، فإن ذلك يقع على عاتق المفوضية في حالة مخيمات اللاجئين.

للتوجيهات المحددة حول كيفية إنشاء أنظمة التسجيل، انظر الفصل التاسع "التسجيل والتصنيف".

**نظام التسجيل الموحّد**

من أجل تجنب التسجيلات المتعددة ينبغي إنشاء نظام تسجيل موحّد تتفق عليه جميع الأطراف الفاعلة. وينبغي على مقدمي الخدمات الاحتفاظ بقوائم وأرقام موحّدة خاصة بكل قطاع في قاعدة بيانات مركزية في المخيم.

### معلومات أخرى

بالإضافة إلى المعلومات التي يتم جمعها من خلال التسجيل، يتم جمع المعلومات أيضاً عن طريق التقييمات المحددة لبرامج الوكالات المختلفة. وقد تشمل هذه المعلومات تقييمات متعددة القطاعات من قبل عدة شركاء مثل مصفوفة تتبع النزوح (DTM) الموضوعة من قبل المنظمة الدولية للهجرة (IOM) ونهج المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في تعميم منظور السن والنوع الاجتماعي والتنوع (AGDM). كما تعد الدراسات الاستقصائية ذات الصلة بالبرامج المختلفة والملاحظات العامة الموضوعة من قبل الموظفين العاملين في المخيمات على جانب كبير من الأهمية أيضاً.

ينبغي تقاسم جميع المعلومات مع أصحاب المصلحة في اجتماعات التنسيق المقامة أسبوعياً/كل أسبوعين، وفي اجتماعات القطاعات الخاصة، عندما تجري في وقتٍ متزامن وتطرح مواضيع ذات صلة، لضمان استناد الاتفاقات والقرارات إلى معلومات حديثة ومواكبة لأوضاع المخيم.

### التعرف على الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

نادراً ما يشكل السكان النازحين مجموعات متجانسة؛ فالاختلافات من حيث في الجنس والأصل العرقي والقدرة البدنية والانتماءات السياسية والدين والعمر يمكن أن تؤثر جميعها في مسألة التعرض للخطر وفي استراتيجيات التكيف أثناء النزوح. ومن أهم التحديات بالنسبة لوكالة إدارة المخيم أن يتم تحديد الاحتياجات والأثر من المساوئ التي تواجهها الفئات ذات الاحتياجات الخاصة والمعرضين للخطر الشديد بالشكل المناسب، بغية الحيلولة دون تدهور وضعهم ليصبح أكثر سوءاً.

### المخاطر الأكبر التي يواجهها الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة

إن النساء والأطفال هم الأكثر تعرضاً للعنف والاستغلال الجنسي، وكثيراً ما يواجهون صعوبات أكثر من غيرهم عندما تتعطل الطرق التقليدية للمعيشة ونظم الدعم. كما يمكن أن يوصم الأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز بالسوء، مما قد يؤدي إلى تدهور أوضاعهم في وضع كالمخيم.

ترتبط قائمة الأفراد أو الفئات ذات الاحتياجات الخاصة والمعرضين للمخاطر المتزايدة بسياق محدد، غير أن الفئات شيوعاً هي:

- الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم
- الأيتام
- الأطفال الذين كانوا مرتبطين بالقوات أو الجماعات المسلحة
- الأطفال أرباب الأسر
- الشباب خارج المدرسة والعاطلين عن العمل
- الشباب الذين كانوا مرتبطين بالقوات أو الجماعات المسلحة
- النساء ربات الأسر، بما فيهنّ الأرامل
- النساء اللواتي يفتقدن إلى دعم الذكور
- النساء اللاتي كُنّ مرتبطات بالقوات أو الجماعات المسلحة
- النساء الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي
- كبار السن الذين يفتقرون إلى دعم الأسرة أو المجتمع المحلي
- الأسر التي يرأسها الأجداد
- الأشخاص المرضى المفتقرين إلى دعم الأسرة والمجتمع
- الأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية
- الأشخاص ذوي الإعاقات العقلية
- الأشخاص الذين يعيشون مع، أو المعرضين لخطر الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
- الناجين من التعذيب
- الأقليات العرقية والقومية
- الأقليات الدينية
- الأقليات اللغوية
- مجموعات الرعاة الرحل
- الأفراد من المثليات والمثليين وثنائيي الجنس والمتحولين جنسياً
- الشباب/الرجال المحرومون من حقوقهم
- الذكور الناجين من العنف الجنسي.

للمزيد من المعلومات حول العمل مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، انظر الفصل الحادي عشر "حماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة".

### السرية التامة

يجب احترام سرية المعلومات الخاصة بسكان المخيم، وفي سبيل ذلك يجب وضع إجراءات منهجية لعمل النسخ الاحتياطية وحماية البيانات الحساسة التي تم الحصول عليها قبل جمع المعلومات. يحتل أمن البيانات أهمية خاصة في حالات الصراع عندما يكون لدى الجماعات العرقية المتنازعة أو السلطات مصلحة في الحصول على قوائم الاشخاص الذين التحقوا بالمخيم. وتمتد الطبيعة الحساسة لبيانات سكان المخيمات إلى المعلومات المتعلقة بانتهاكات حقوق الإنسان، والتي يمكن أيضا كشفها من معلومات التسجيل. وينبغي أيضاً معالجة المعلومات المتعلقة بالناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي، أو المتعلقة بالأطفال الذين انفصلوا عن والديهم أو مقدمي الرعاية لهم بحساسية كبيرة.

للمزيد من المعلومات حول إدارة التسجيل والمعلومات، انظر الفصل التاسع "التسجيل والتصنيف" والفصل الخامس "إدارة المعلومات".

### الرصد والحماية والإبلاغ عن الحوادث الحرجة

يمكن أن تقترن مهمة إدارة المعلومات ايضاً مع تعقب الحوادث المتعلقة بالحماية، وهذه المهمة حساسة للغاية ويجب أن تقترن دائماً بتدريب الموظفين بشكل موسع من قبل وكالة حماية متخصصة. ويمكن استخدام معلومات الحماية إما لتحسين الوضع الإنساني أو الوضع الأمني. يعتمد تأثير وفعالية رصد الحماية في المخيمات إلى حد كبير على مدى توافر قدرات الاستجابة داخل المجتمع المحلي والإدارة أو ضمن المجتمع الإنساني، وتقع الاستجابة للحوادث المتعلقة بالحماية على عاتق الوكالات التي أنيطت الحماية بها. أما في أوضاع اللاجئين، فإن هذه المسؤولية تكون دائماً منوطة بمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

عندما تضطلع وكالة إدارة المخيم بمهمة رصد الحماية فيجب أن يتسم العمل بالوضوح والقدرة على النهوض والاضطلاع بهذه المهمة بمسؤولية، وهذا ينطوي على فهم واضح لما يلي:

- ولاية الوكالة
- دور الحكومة في رصد الحماية
- الوضع بشكل خاص والجهات الفاعلة المعنية وجداول أعمالها وقدراتها المتعلقة بالحماية
- حساسية المعلومات والضرر الذي يحتمل أن ينشأ
- طبيعة البيانات والمعلومات المطلوبة على وجه التحديد وأسباب أهميتها
- الحاجة إلى تدريب الموظفين
- المساءلة تجاه سكان المخيم من حيث القدرة على الاستجابة: ما هي ردود الفعل التي يمكن أن يتوقعوها؟
- آلية إحالة القضايا التي تم تحديدها خلال رصد الحماية للجهات المتخصصة
- التقارير والمعلومات التي سيتم تقاسمها مع أصحاب المصلحة المعنيين
- التبعات الممكنة جراء جمع البيانات على انتهاك حقوق الإنسان وقضايا الحماية الأخرى
- العواقب المحتملة لعدم جمع البيانات المتصلة بهذه المسائل.

وسوف يمكن هذا وكالة إدارة المخيم من الاضطلاع بمهمة رصد الحماية، ومعرفة السبب الكامن وراء قيامهم بهذا العمل، وإمكانيات الاستجابة المتاحة، وما يمكن لسكان المخيم توقعه وما ينبغي إطلاعهم عليه، وطبيعة الإجراءات الأمنية وإجراءات السرية التي يجب مراعاتها لضمان الامتثال لمبدأ عدم الإضرار.

### مبدأ عدم الإضرار

يجب على وكالة إدارة المخيم والجهات الفاعلة الأخرى العاملة في المخيم أن تأخذ بعين الاعتبار ما إذا كان أي برنامج مساعدة أو نشاط مطالبة يشكل خطراً على سكان المخيم والمجتمع المضيف أو غيرهم تجاه التهديدات الأمنية، أو في حرمانهم من الخدمات الأساسية و/أو انتهاك كرامتهم وسلامتهم، كما ينبغي تجسيد حماية وكرامة وسلامة الأشخاص المشردين في صلب جميع برامج المساعدة.

### تبعات التدخلات الإنسانية

يتطلب مبدأ عدم الإضرار من الوكالات الإنسانية التفكير ملياً بتبعات تدخلها، المقصودة وغير المقصودة منها على حد سواء، ويسعى إلى تحديد السبل التي يمكن من خلالها أن تسمح المساعدة الإنسانية الدولية و/أو المساعدة التنموية المقدمة في أوضاع الصراع والكوارث بمساعدة المنخرطين في النزاعات في ترك الاقتتال، بدلاً من أن تؤدي إلى تفاقم الصراع والخلافات، ووضع نظم لتسوية القضايا التي تشكل أساس الصراع. ويحث المشروع العاملين في المجال الإنساني على معالجة التعقيدات من حيث توفير المساعدة في حالات الصراع – من أجل تحقيق الوضوح والتقليل من مخاطر الضرر بالنسبة للمجتمعات التي تقدم فيها المساعدة. كما يمكن لمبدأ عدم الإضرار أن يساعد وكالة إدارة المخيم وأصحاب المصلحة الآخرين العاملين في المخيم في فهم العلاقة المعقدة بين الصراع والمخيم والمساعدات الإنسانية التي يتم تقديمها.

### بناء الثقة

إن مسألة الحصول على معلومات دقيقة حول بيانات غالباً ما تكون شخصية أو شديدة الحساسية أو من المحرمات الثقافية تجعل قضايا الحماية شديدة التحدي، ومن أهمها بناء الثقة بين موظفي وكالة إدارة المخيم والسكان. فعلى سبيل المثال، قد يتطلب الأمر عند إجراء مقابلات مع النساء استخدام موظفات مدربات تدريباً جيداً، ومجموعات تركيز صغيرة وسرية ومتسقة، وذلك لبناء الثقة بمرور الوقت وتوفير معلومات دقيقة.

للمزيد من المعلومات حول مجموعات التركيز، انظر الفصل الثالث "مشاركة المجتمع المحلي".

### صوت من الميدان- عملية رصد المخيم في مخيم السودانيين النازحين داخلياً

كان موظفو إدارة المخيم القائمين على جمع المعلومات مدربين جيداً، وكانوا معروفين ومألوفين بالنسبة لسكان المخيم وتتم رؤيتهم يتنقلون بانتظام في جميع أنحاء المخيم. وقد تغيرت المواضيع التي قاموا بجمع المعلومات بشأنها، وذلك نتيجة التغيرات الموسمية في الغالب. في موسم الأمطار قاموا بجمع معلومات حول الكوليرا والفيضانات في المأوى، حيث كان من المهم الاتصال بسرعة بالوكالات ذات الصلة لإصلاح مضخة مياه مكسورة، وكذلك حول تسجيل الوافدين الجدد أو توزيع الرمال في منطقة غمرتها الفيضانات. كما ساعدوا في نزع فتيل قضايا محلية تبدو بسيطة الشأن، وكان يمكن لولا ذلك أن تتأزم بسرعة لتنعكس تبعاتها على أمن ورفاه سكان المخيم.

للمزيد من المعلومات حول الحماية، انظر الفصل الثامن "الحماية".

## نشر المعلومات

إن حق الوصول إلى المعلومات من الحقوق الإنسان الأساسية. يحتاج كل فرد ويرغب في أن يشعر بأنه على اطلاع بمجريات الامور المحيطة بحياته سواء كانت تلك الامور قضايا أمنية، أو أماكن وجود أفراد الأسرة أو الأصدقاء، أو المناقشات الجارية والافكار المطروحة، أو آفاق المستقبل أو اختيار البدائل أو اتخاذ القرارات. وفي الحالات التي تتعطل فيها حياة السكان النازحين نتيجة أزمة ما فغالباً ما يؤدي ذلك إلى حدوث فراغ في المعلومات. ولسوء الحظ، فإن غياب المعلومات يسهّل نشوء بيئة خصبة لنشر الإشاعات أو التداول المتعمد للمعلومات المضللة.

### رب معلومة تنقذ حياة

"إن الناس بحاجة إلى المعلومات بقدر حاجتهم إلى الماء والغذاء والدواء والمأوى، ويمكن للمعلومات أن تنقذ الأرواح وتيسّر سبل العيش والأرزاق. كما تُكسِب المعلومات أصحابها القوة."

الأمين العام للاتحاد الدولي للصليب الأحمر وجمعيات الهلال الأحمر (IFRC)، تقرير الكوارث العالمي لعام 2005.

### المعلومات قوّة

"من الناحية العملية تشكّل المعلومات شكلاً من أشكال القوة – وكلما ازداد تقاسم المعلومات مع اللاجئين حول القضايا التي تهمهم، كلما زاد انخراطهم وعنايتهم وازداد تمكينهم. ويساعد وجود معلومات حديثة ودقيقة في اختيار البدائل المناسبة واتخاذ قرارات مستنيرة. إن تبادل المعلومات مع مجتمع اللاجئين يدل على وجود الثقة والانفتاح والاحترام لهم ولقدرتهم على اتخاذ قرارات سليمة على أساس المعلومات المقدمة. "

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، الحماية الميدانية في المخيمات والمستوطنات، مسائل حماية محددة.

وينبغي استخدام مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات لضمان تلقي المعلومات وفهمها من قبل النساء والرجال والفتيات والفتيان. لذا فمن الأهمية بمكان القيام بما يلي:

- إجراء اختبار ميداني قبل تعميم المعلومات على نطاق واسع بغية فهم كيفية عرض الرسائل الأساسية
- إدراك أن استخدام بعض الكلمات ولغة الجسد، قد يُسفِر عن آثار مختلفة على مختلف الفئات المستهدفة
- توظيف مجموعة متنوعة من الأساليب لمشاركة المعلومات الرئيسية الرسمية وغير الرسمية منها على حد سواء: عقد الاجتماعات – التي يمكن أن تشمل زيارات ميدانية من منزل لآخر بالنسبة للسكان غير المتنقلين؛ الإعلانات الإذاعية أو الصحيفة؛ لوحات المعلومات؛ الخطابات الرسمية من الأشخاص الرئيسيين في المجتمع؛ توظيف أفراد مثقفين محترمين مثل رؤساء الطوائف الدينية أو المدرسين بصفتهم أفراد تعبئة في المجتمع أو عقد مجموعات نقاش
- المتابعة لضمان فهم الرسائل واتخاذ الإجراءات بشأنها. هذه الخطوة التي كثيرا ما يتم الإغفال عنها توفر خياراً هاما ليس فقط لتوضيح أن الرسائل قد تم استيعابها بل أيضاً للحصول على معلومات هامة حول المسائل الجاري مناقشتها.

للمزيد من المعلومات حول إدارة المعلومات، انظر الفصل الخامس "إدارة المعلومات".

يقدم الجدول التالي لمحة عامة شاملة حول استراتيجيات الاتصال المستخدمة في نشر المعلومات:

| النشاط | نقاط القوة | التحديات |
|---|---|---|
| **لوحات (نشرات) الإعلانات** | • يمكن إدراج تفاصيل الإعلانات والرجوع إليها<br>• المعلومات قياسية وموحدة لجميع سكان المخيم | • ليس بقدور كل من يحتاج إلى معرفة المعلومات المرور على لوحة الإعلانات أو قراءتها |
| **لوحات القصص** | • مناسبة مع السكان الأميين<br>• طريقة موحية لاستدعاء المعلومات | |
| **الاجتماعات المجتمعية** | • طريقة بسيطة لإعلان الأسئلة وتمديد الوقت المتاح لطرحها وإجابتها للجميع | • قد لا يكون في مقدور جميع أعضاء المخيم الحضور، أو قد لا يرحّب بهم أو ألا يشعروا بالراحة تجاه الحضور |
| **الزيارات المنزلية** | • القدرة على الوصول إلى الأشخاص الذين لا يستطيعون ترك المنزل | • يستغرقُ الموظفينَ وقتاً طويلاً<br>• قد يفتحُ أسئلة قد لا يكون الموظفون قادرين على الإجابة عليها |
| **المسرح** | • إبداعي ويقدم متعة كبيرة<br>• يمكن تذكره بسهولة | • قد تؤدي العروض الدرامية إلى معلومات مضللة دون فرصة للتصحيح أو التوضيح |
| **القادة الرئيسيون** | • من المرجح أن ينالوا قدراً من الاحترام | • قد يملكون خططاً سياسية خاصة بهم لتبادل المعلومات |
| **تبنّي القصص التقليدية** | • قد تكون مألوفة ومحبوبة جداً | • يمكن أن يتم تذكر الاستنتاج الأصلي للقصة، بدلاً من الرسالة الجديدة |
| **الأغاني** | • مسلية وسهلة التذكر | • قد لا تكون مناسبة لجميع المواضيع (المحتويات)<br>• قد تكون طريقة قصيرة جداً لرسالة طويلة |
| **الاستعراضات / مَوْكِب في المخيم الاحتشادات** | • فكرة رائعة لزيادة وعي الأشخاص الذين قد لا يهتمون بصورة مباشرة باجتماعات المدينة أو المناسبات الدينية<br>• الاحتفالات في الطبيعة | • لا توجد فرصة للأسئلة والأجوبة |
| **الإذاعة /الراديو الخدمة الإعلانات** | • إمكانية كبيرة للتوعية<br>• يمكن الوصول إلى السكان المستهدفين من الذكور والإناث | • التكلفة<br>• الحاجة إلى إعداد آلية للتغذية الراجعة |
| **الرسائل النصية على الهاتف المحمول** | • تصل إلى مجموعة كبيرة من الناس<br>• غير مكلفة | • تتطلب شبكة محمول<br>• الأثرياء فقط هم من يمتلكون هاتفًا<br>• قد لا تسمح معدلات الأمية بذلك<br>• قد تكون الهواتف غير مشحونة<br>• يجب امتلاك رقم هاتف للجمهور المستهدف |

## المشاركة في التخطيط الاستراتيجي مع قيادة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات

على الرغم من أن محور التركيز هو إدارة المخيم، غير أن مهام وكالة إدارة المخيم والكادر العامل في الوكالة تشمل تطوير فهم السياق الواسع للنزوح خارج الحدود والمدة الزمنية للكيان الذي يضطلعون بمسؤوليته. وينبغي أن تسهم وكالة إدارة المخيم، بالتعاون مع وكالة قيادة المجموعة/القطاع والإدارة العامة للمخيم/السلطات الوطنية بما يلي:

- التخطيط للطوارئ، بما في ذلك خطط إخلاء المخيم، في حالة زيادة تفاقم الأزمة العامة
- استراتيجيات الاستجابة للمخيمات الوطنية / الإقليمية
- النظر في استراتيجيات الخروج وتخطيط إغلاق المخيمات في أقرب وقت ممكن من العملية
- تمكين سكان المخيم من إيجاد حل دائم بعد النزوح، إذ أن المخيمات يمكن أن توفر المأوى والسلامة لفترة محدودة، وينبغي ألا تُستخدم إلا كحلّ أخير.

# القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم

### تعيين الموظفين وتدريبهم والإشراف عليهم

- ✓ يتمتع الموظفون في الفريق على مستوى المخيم بتوازن في المهارات والقدرات، سواء في الحماية أو المساعدة أو القطاعات التقنية أو الإدارة أو تكنولوجيا المعلومات أو إدارة النزاعات أو إدارة المعلومات أو تعبئة المجتمع المحلي.
- ✓ للمرأة تمثيل كافٍ في الفريق، مما يعكس بشكل مثالي نسبة الرجال والنساء في المخيم وكذلك الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ✓ لكل عضو من موظفي إدارة المخيم مرجعيات عملٍ وتوصيفات وظيفية وأدوار ومسؤوليات واضحة.
- ✓ توجد إجراءات واضحة لرصد وتقييم أداء الموظفين.
- ✓ توجد خطة وميزانية للتدريب المستمر وتطوير الموظفين.
- ✓ تتم توعية الموظفين وتدريبهم تدريباً متخصصاً في مجال الحماية.
- ✓ تتم توعية الموظفين وتدريبهم تدريباً متخصصاً في مجال حماية سكان المخيمات من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- ✓ يفهم جميع الموظفين بوضوح ولاية وكالة إدارة المخيمات.
- ✓ تم تدريب جميع الموظفين على مدونة قواعد السلوك باستخدام لغة مناسبة وقد قاموا بالتوقيع عليها.
- ✓ تم تدريب الموظفين على إدماج احتياجات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في البرمجة.
- ✓ تشكل المعايير والسياسات والمبادئ التوجيهية جزءاً من التدريب الذي يتلقاه الموظفون.

### تنسيق ورصد المساعدة وتوفير الخدمات

- ✓ تم إجراء تقييم شامل لاحتياجات الحماية والمساعدة لسكان المخيم.
- ✓ تم الاتفاق على إجراءات التنسيق والرصد مع جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين وتم إبلاغهم بها كما يجب.
- ✓ يتماشى الرصد المستمر على مستوى المخيم مع استراتيجية استجابة المخيم الشاملة ويغذّيها.
- ✓ تملك وكالة إدارة المخيم الثقة والشرعية المطلوبة للتنسيق الفعال على مستوى المخيم.
- ✓ تُعقد اجتماعات تنسيق أسبوعية (أو مرة كل أسبوعين) في المخيم.
- ✓ تُعقد اجتماعات قطاعية محددة في المخيم بانتظام.
- ✓ توجد نظم تقييم ورصد مستمرة على مستوى المجتمع المحلي.
- ✓ يجري رصد الاستراتيجيات التشاركية التي تشمل سكان المخيم، بما فيهم النساء والأطفال وأفراد الفئات ذات الاحتياجات الخاصة.
- ✓ يجري تعبئة الخدمات الوطنية المتاحة وتنسيقها لصالح سكان المخيمات.
- ✓ يقوم مقدمو الخدمات بالتنسيق والتعاون لتحقيق أهداف مشتركة لمنفعة سكان المخيمات.
- ✓ يتم دمج التركيز على الحماية في رصد التدخلات الخاصة بكل قطاع.
- ✓ يجري رصد حماية ورعاية الفئات والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة والأشخاص المعرضين لمخاطر شديدة.
- ✓ يجري رصد الحماية مع إيلاء الاهتمام اللازم بتدريب الموظفين وسريتهم وقدراتهم على الاستجابة.
- ✓ يجري رصد الملاءمة الثقافية والدينية والاجتماعية لبرامج قطاعية محددة
- ✓ يتواجد نظام تقديم التقارير والتغذية الراجعة لجميع التدخلات التي يجري رصدها.
- ✓ تستعرض التقارير وجهات نظر وشؤون مجموعة من أصحاب المصلحة، بمن فيهم سكان المخيم.
- ✓ توجد آليات لضمان مساعدة الدروس المستفادة في مجال التنسيق والرصد على التخطيط المستقبلي.
- ✓ توفّر وكالة إدارة المخيمات التنسيق والرصد لضمان تقديم المساعدة وبرامج الحماية في المخيم.
- ✓ تم وضع ونشر معايير ومؤشرات وسياسات ومبادئ توجيهية تنفيذية ملائمة ومناسبة لتشكيل تدخلات على مستوى المخيمات.
- ✓ إن أهداف وقدرات إدارة المخيم في المخيم واضحة وشفافة ومتماشية مع استراتيجية المخيم العامة للاستجابة.
- ✓ تنسّق وكالة إدارة المخيمات بفعالية مع وكالة قيادة المجموعة/القطاع لضمان احترام المعايير المتفق عليها.
- ✓ يتم رصد المعايير والإبلاغ عنها بصورة منتظمة.

### وضع آليات الحوكمة والمشاركة المجتمعية

- ✓ يشارك القادة المحليون وتتم استشارتهم بانتظام.
- ✓ القيادة تمثيلية وتعتبر شرعية من قبل سكان المخيم.
- ✓ يوجد ميثاق سلوك متفق عليه لقادة المخيمات.
- ✓ تستخدم الاستراتيجيات وأسس النقاش التشاركية لتنفيذ أنشطة المخيمات وتقديم الخدمات.
- ✓ يتاح للأطفال والنساء وأفراد الفئات المهمشة الأخرى فرصاً مناسبة للتحدث عن مخاوفهم وأفكارهم وأسئلتهم.
- ✓ تشارك المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة في حياة المخيم.
- ✓ يتم تحديد المعلومات حول الخدمات والبرامج داخل المخيم ونشرها بشكل ملائم.
- ✓ وسائل النقاش حول التنسيق المجتمعي والآليات وقنوات المعلومات فعالة.
- ✓ يتم إنشاء لجان معنية بقطاعات محددة وشاملة لعدة قطاعات.
- ✓ لدى لجان المخيمات أُطر مرجعية واضحة ومتفق عليها.
- ✓ يتم تمثيل مجتمع المخيم في عمليات صنع القرار.
- ✓ توجد إجراءات لضمان الاستفادة من التغذية الراجعة لسكان المخيم في إجراء التغييرات والتخطيط للبرامج.

### ضمان صيانة البنية التحتية للمخيمات

- ✓ تستوفي البنية التحتية في المخيم المعايير والمؤشرات المتفق عليها.
- ✓ تمكن المعايير القائمة السكان النازحين من التمتع بحقهم الإنساني الأساسي في الحياة الكريمة.
- ✓ لدى مقدمي الخدمات في كل قطاع الإمكانيات اللازمة لإصلاح وصيانة البنية التحتية للمخيمات.
- ✓ تملك السلطات الوطنية القدرة على تولّي مسؤولية صيانة البنية التحتية للمخيم حسب الاقتضاء.
- ✓ تملك وكالة إدارة المخيمات القدرة على سد الثغرات في صيانة البنية التحتية للمخيم حسب الحاجة.
- ✓ تتيح الظروف المعيشية العامة والتنظيم الاجتماعي للسكان النازحين حماية ورعاية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ✓ يجري الإبلاغ عن حالة البنية التحتية إلى وكالة قيادة المجموعة/القطاع وفي اجتماعات التنسيق.

### إدارة المعلومات

- ✓ توجد في المخيم آليات للشكاوى والتعليقات.
- ✓ توجد نظم لإعداد التقارير ولإحالة الانتهاكات والإساءات.
- ✓ يعرف سكان المخيم، بمن فيهم النساء والأطفال والأشخاص ذوي الإعاقات، مكان التبليغ عن حالة سوء السلوك الإنساني أو إساءة المعاملة.
- ✓ يتم تعيين موظفين مؤهلين لإدارة البيانات وإعداد التقارير.
- ✓ تعمل وكالة إدارة المخيمات عن كثب مع وكالة قيادة المجموعة/القطاع في إدارة المعلومات.
- ✓ تشارك السلطات الوطنية في الإدارة الفعالة للمعلومات.
- ✓ توجد اتفاقيات مع مقدمي الخدمات حول من يقوم بجمع المعلومات وأي معلومات يجمعها ولماذا، على مستوى المخيم (لتجنب الازدواجية وإنهاك مجتمع المخيم بتكرار جمع البيانات).
- ✓ جميع سكان المخيم مسجلون. تم إنشاء نظام تسجيل مستمر.
- ✓ يجري تحديث المعلومات الديموغرافية التفصيلية بانتظام.
- ✓ يتم تخزين البيانات في مكان آمن ويتم استخدامها بشكل سري.
- ✓ أنشئت قاعدة بيانات أساسية تُعنى بمسائل رفاه المخيم لغايات إجراء المقارنات في المستقبل.
- ✓ يتم تدريب موظفي إدارة المخيمات على جمع البيانات. يتم جمع البيانات لأسباب محددة.
- ✓ يجري تحليل البيانات ونشرها لكي يستفيد منها جميع مقدمي الخدمات.
- ✓ يتم التحقق من المعلومات عدة أطراف للتأكد من دقتها وتحديثها بانتظام.
- ✓ توجد قدرة على الاستجابة للبيانات التي يتم جمعها.

### نشر المعلومات

- ✓ تمت إتاحة معلومات خاصة بميثاق (مواثيق) السلوك السارية لسكان المخيم.
- ✓ تم توفير وكالة تتولى إدارة المخيم وخطة مشروع لسكان المخيم.
- ✓ يعرف سكان المخيم أدوار ومسؤوليات وكالة إدارة المخيم.
- ✓ لدى وكالة إدارة المخيم وسكان المخيم علاقة مبنية على الثقة والاحترام المتبادل.
- ✓ يتم استخدام اللغة (اللغات) المحلية عند التفاعل مع سكان المخيمات.
- ✓ عند استخدام المترجمين/المترجمين الفوريين، يتم التحقق من دقة الرسالة التي سيتم إيصالها وصحتها.
- ✓ يجري استخدام مجموعة متنوعة من آليات نشر المعلومات ومشاركتها.
- ✓ تجري تلبية احتياجات الأميين.
- ✓ يجري التعامل مع الرسائل المعقدة بحساسية وبوضوح.
- ✓ يعرف سكان المخيم ما هي قنوات المعلومات المتاحة، سواء لتقديم أو تلقي المعلومات.
- ✓ تستخدم لجان المخيمات والفئات الممثلة الأخرى كوسيلة لنشر المعلومات.
- ✓ يعمل قادة المخيمات لتسهيل التواصل الفعال بين سكان المخيم ووكالة إدارة المخيمات.
- ✓ يتم التعرف على احتياجات الفئات ذات الاحتياجات الخاصة في تصميم واستخدام آليات الاتصال.
- ✓ توجد طرق فعالة ومتفق عليها للتعامل مع الخلافات والمنازعات بين سكان المخيم ووكالة إدارة المخيمات.
- ✓ توجد نقطة اتصال محددة في كادر إدارة المخيمات.
- ✓ التواصل بين سكان المخيم ووكالة إدارة المخيم عملية آمنة سهلة الوصول وذات اتجاهين.

### المشاركة في التخطيط الاستراتيجي مع تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات

- ✓ يجري التخطيط للطوارئ في المخيم وفي وكالة تنسيق وإدارة المجموعة/القطاع.
- ✓ توجد استراتيجية جاهزة للخروج وتخطيط إغلاق المخيم.
- ✓ تناقش وكالة قيادة المجموعة/القطاع والسلطات المحلية جوانب الحلول الدائمة بتعاون وثيق مع مجتمع النازحين وتخطط لها.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**
إن جميع الأدوات والمراجع المذكورة أدناه متوفرة في مجموعة أدوات إدارة المخيم الإلكترونية إما على وحدة ذاكرة ترافق النسخة الورقية، أو على الموقع الالكتروني:
www.cmtoolkit.org

- أول إن دايري، 2011. أول إن دايري. الأداة العملية
- للعاملين الإنسانيين في الميدان
- الدليل العملي لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات (CCCM). فريق (وكالة) إدارة المخيمات. مسودة/مرجعيات العمل العامة على مستوى المخيم
- مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات (CCCM). مرجعية العمل
- نموذج مراقبة المخيمات، 2007. (عينة من دارفور، السودان)
- الوكالة الكاثوليكية للتنمية الخارجية (كافود). لمحة حول المساءلة 2010. تبادل المعلومات مع المجتمعات
- بيبل إن إيد، 2003. مدونة السلوك والممارسات السليمة
- بيبل إن إيد، 2004. مذكرة المعلومات، تطوير الكفاءات الإدارية
- بيبل إن إيد، 2007. السلوكيات التي تؤدي إلى فعالية الأداء في مجال الاستجابة الانسانية (في إدارة ودعم موظفي المساعدات)
- بيبل إن إيد، 2007. مذكرة المعلومات، العناصر الأساسية في نظام الموارد البشرية
- بيبل إن إيد/شركات المصلحة المجتمعية. كيف تتحكم في مستوى الإجهاد بطريقة أفضل
- منظمة إنقاذ الطفل. نشرة الموظفين، مدونة السلوك
- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR, 2009). إرشادات حول إعداد آلية الشكاوى المتعلقة بالاستغلاك والانتهاك الجنسيين من قبل موظفي الأمم المتحدة وغير العاملين في الأمم المتحدة.

## المراجع


– Active Learning Network for Accountability and Performance (ALNAP), 2003. Participation by Crisis-Affected Population in Humanitarian Action. A Handbook for Practitioners
– CCCM Framework, 2006. IDP Camp Coordination and Camp Management - A Framework for UNHCR Offices
– Collaborative Learning Projects, Do No Harm Project, 2004. The "Do No Harm" Framework for Analyzing the Impact of Assistance on Conflict: A handbook
– Global CCCM Cluster, UNHCR/IOM, 2010. Collective Centre Guidelines
– Humanitarian Accountability Project (HAP), 2008. To Complain Or Not To Complain: Still The Question
– HAP, 2010. Change Starts with Us, Talk to Us!
– HAP, 2010. The 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management
– International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, 1992. Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief
– International, Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC), 2005. World Disaster Report, 2005.
– International Organization for Migration (IOM), 2012. CCCM Cluster Update
– Rebecca Macnair, 1995. Room for Improvement. The Management and Support of Relief and Development Workers
– Oxfam Publishing, 2007. Impact Measurement and Accountability in Emergencies: The Good Enough Guide.
– UN Civil-Military-Cooperation, Peace Operations Training Institute, 2012.
– UNHCR, 2006. Operational Protection in Camps and Settlements, Specific Protection Issues.

الصورة: المجلس النرويجي للاجئين

# الفصل 3
# المشاركة المجتمعية

مهام الإدارة الأساسية

**مصطلح المخيم يستخدم في جميع أنحاء النص ليطبق على مجموعة متنوعة من المخيمات والمواقع الشبيهة بالمخيمات التي تشمل المخيمات المخططة والمخيمات التي تُسكن دون تخطيط والمراكز الجماعية ومراكز الاستقبال والعبور ومراكز الإجلاء.**

## الرسائل الأساسية

- المشاركة هي أول معايير سفير الأساسية وإحدى التزامات المساءلة الخمسة التي قدمتها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (اللجنة الدائمة)، وهي مفهوم مركزي للعديد من المبادرات النوعية للمنظمات الإنسانية.
- المشاركة يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على الصحة والعافية النفسية الاجتماعية وسلامة سكان المخيم وموظفي المخيم. وفي الوقت نفسه المشاركة تحسن إدارة المخيم وترفع معايير الحماية والمساعدة.
- المشاركة تتضمن مجموعة واسعة من الأنشطة المختلفة التي ينبغي تخطيطها وإدماجها في جميع مراحل دورة حياة المخيم من التصميم والإنشاء للإغلاق.
- ينبغي إيلاء اهتمام خاص لضمان أن تكون جميع المجموعات قادرة على المشاركة، بمن فيهم ذوو الاحتياجات الخاصة أو المهمشون أو الذين يفتقرون إلى صوت في عمليات صنع القرار. بينما ينبغي على النهج التشاركية أن تحترم الثقافة المحلية، عليها أيضًا - حيثما كان ذلك ممكنًا - تخفيف علاقات القوة المترسخة ثقافيًا التي قد تكون استغلالية أو قمعية.
- من أجل تعزيز المشاركة، ينبغي على وكالة إدارة المخيمات تقييم السياق والهياكل التشاركية القائمة، وإيجاد سبلاً لدعم وزيادة تطويرها و/أو تعديلها لضمان مشاركة ممثلة وشاملة قدر الإمكان. هناك طرق عديدة يمكن بها لوكالة إدارة المخيمات تشجيع وتطوير المشاركة، ولكن الطريقة الأكثر شيوعًا هي من خلال المجموعات التمثيلية.
- القدرة على المشاركة في عمليات صنع القرار تزداد إذا اكتسب ممثلو المجتمع المحلي وأعضاؤه المعرفة اللازمة للمساهمة في إدارة المخيم. هذا أسلوب أساسي لتعزيز الشعور بالكرامة والحد من الضعف والمساعدة في بناء القدرات المحلية مع تعزيز استراتيجيات التأقلم في أوقات الأزمات.
- المشاركة هي عملية طويلة الأجل وتتطلب فهمًا متعمقًا للسياق المحلي وموظفين مدربين جيدًا وموارد وقدرات لتطوير تدابير التخفيف المخصصة للتصدي لتحديات معينة.

## المقدمة

على الرغم من أنه لا يوجد في المجتمع الإنساني أي تعريف متفق عليه ومحدد للمشاركة، فإن جميع المبادرات القائمة لضمان المساعدة الإنسانية النوعية، مثل مشروع سفير وشراكة المساءلة الإنسانية (HAP) وميثاق السلوك التي تتبعها حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر، تؤكد على الأهمية القصوى لمشاركة المجتمع المحلي.

كما هو موضح في الفصل الأول، "حول إدارة المخيم" ، المشاركة واحدة من أسس إدارة المخيم. المشاركة أمر أساسي للتمسك بالحقوق الأساسية للسكان النازحين وتحسين فاعلية الحماية والمساعدة المقدمة في المخيمات. هدف المشاركة في المخيم ليس فقط إعطاء صوت للمجموعات المختلفة داخل مجتمعات النازحين، ولكن تجاوز ذلك إلى ضمان سماع أصواتهم ومشاركتهم في القرارات التي تؤثر على حيواتهم.

**المعيار الأساسي الأول لمشروع سفير: استجابة إنسانية محورها الإنسان**

"المعيارالأساسي الأول يعترف بأن مشاركة السكان المتضررين من الكوارث – نساءً ورجالاً وبنات وبنين من جميع الأعمار – وقدراتهم واستراتيجياتهم للبقاء على قيد الحياة بكرامة هي جزء لا يتجزأ من الاستجابة الإنسانية." مشروع سفير 2011. الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في مجال الاستجابة الإنسانية.

المشاركة هي أيضًا واحدة من التزامات اللجنة الدائمة الخمسة بخصوص المساءلة أمام السكان المتضررين (القيادة، والشفافية، والتعليقات والشكاوى، والمشاركة والتصميم، والرصد والتقييم). المشاركة المجتمعية الجارية خلال كل مرحلة من دورة حياة المخيم سوف تسهل استمرار ورود التعليقات إلى جميع الأطراف المعنية. هذا سيمكن الجهات الفاعلة المختصة من إجراء تعديلات وسيضمن أن تبقى الاستجابة الإنسانية مناسبة لاحتياجات السكان.

لمزيد من المعلومات عن المساءلة، انظر الفصل الأول، حول إدارة المخيم، والفصل الثاني، الأدوار والمسؤوليات.

### ما هي مشاركة المجتمع المحلي في إدارة المخيم؟

تعرف كتلة تنسيق المخيم وإدارة المخيم (CCCM) المشاركة المجتمعية بوصفها عملية تتطلب التخطيط والموارد فيها يحدد أفراد ومجموعات مجتمع النازحين آراءهم واحتياجاتهم ويعبرون عنها ويتم اتخاذ إجراءات جماعية تسهم إسهامًا كبيرًا في الحلول. عندما تتم المشاركة المجتمعية في جميع قطاعات النشاط الضرورية طوال دورة الحياة المخيم، فإنها ستقلل من مواطن التبعية والضعف.

المشاركة - بوصفها جزءًا من التخطيط الاستراتيجي والتصميم - ينبغي إدراجها خلال عمليات التقييم والتنفيذ والرصد والتقييم. المشاركة قد تتخذ أشكالاً عديدة، من المشاركة في الاحتفالات والمناسبات الثقافية، إلى المشاركة في صنع القرار وإدارة المشروعات. يختلف مستوى المشاركة والمسؤولية والسلطة لكل وضع. كثيرًا ما يكون تسهيل نهج قائم على المشاركة عملية طويلة الأجل ومعقدة تواجهها العديد من التحديات. من المهم أن تجري وكالة إدارة المخيمات تحليلاً متعمقًا للسياق، بالتوافق مع الأطراف المعنية، لتحديد أهداف مشاركة واقعية وقابلة للتحقيق في هذا السياق.

والهدف من هذا الفصل هو تزويد وكالة إدارة المخيمات بالرؤى اللازمة لتشجيع وتسهيل وتمكين سكان المخيم من لعب دورًا نشطًا في عملية صنع القرار. المشاركة هي موضوع بعيد المدى وهذا الفصل لا يوفر قائمة شاملة للمنهجيات. وترد إرشادات إضافية في أقسام الأدوات والمراجع في نهاية الفصل.

## ما هي أهمية المشاركة؟

### المشاركة تمكن المجتمعات المحلية

السكان الذين يعيشون في المخيمات بسبب الكوارث الطبيعية أو في أوقات النزاع يصبحون أكثر عرضة للحرمان وانتهاكات حقوق الإنسان الأساسية والعنف وإساءة المعاملة. وهم يجدون أنفسهم معتمدين على الآخرين - إلى حد كبير - للحصول على السلع والخدمات التي يقدرون عادة على الحصول عليها بأنفسهم. المشاركة، لا سيما في إدارة شؤون المخيمات، تخفف من هذه الآثار حيث تعيد للناس فرص الاختيار واستعادة شيئًا من الشعور بالكرامة والحياة الطبيعية. المشاركة والملكية هما عنصران أساسيان للتعافي النفسي الاجتماعي بعد الأزمات. وعبر منح الناس فرصًا لحل المشاكل سوف تساهم المشاركة في زيادة الثقة بالنفس وتساعد على التغلب على الصدمات النفسية. المشاركة تقلل الشعور بالتبعية وتساعد على زيادة الاعتماد على الذات وقد تساهم في تطوير المهارات اللازمة للحياة بعد النزوح.

### المشاركة تحسن إدارة المخيمات

مشاركة المجتمع المحلي تساعد على تحسين ملاءمة المساعدة والحماية اللتان هما المسؤوليتان الأساسيتان لوكالات إدارة المخيمات. إنها تتيح تحديدًا أفضل للاحتياجات ذات الأولوية، وتضمن مراعاة القدرات المحلية. الاستفادة من المعرفة المحلية ومهارات المجتمع المحلي سوف تسهم في إدامة الخدمات المقدمة. الحوار بين سكان المخيمات والمجتمع المضيف وجميع الأطراف المعنية الأخرى قد يساعد على خفض تكاليف المشروع وزيادة التغطية وتعزيز فعالية استخدام الوقت. مشاركة المجتمع المحلي في إدارة المخيم تزيد من الاهتمام بحياة المخيم، وتؤدي إلى تحسين الخدمات والأمن ونتائج المشروع.

### الاتصال في اتجاهين

أنشطة الاتصالات في المخيم ضرورية لتعزيز مشاركة مجتمعية هادفة ومساءلة الأطراف المعنية. آراء المقيمين في المخيم حول الحياة في المخيم ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار، وينبغي أن تدرج في معظم عمليات صنع القرار. الاتصال في اتجاهين يعني ضمنًا وجود حوار بين طرفين. وتحال المعلومات من الشركاء إلى المقيمين في المخيم ومن المقيمين في المخيم إلى الشركاء. من هذا الحوار الشفاف والمستمر بشأن تحديات المخيم اليومية تصبح مشاركة المجتمع فاعلة. بالإضافة إلى إجراء اتصالات مباشرة مع سكان المخيم، الشائع على نحو متزايد هو استخدام وسائل الإعلام والتقنيات الجديدة مثل الرسائل النصية والمواقع لتشجيع الحوار داخل المخيم.

## القضايا الرئيسية

### الأدوار والمسؤوليات:

المسؤوليات الأساسية لوكالة إدارة المخيمات فيما يتصل بالمشاركة هي:

- تشجيع وتسهيل وتنسيق نهج تشاركي بين جميع الأطراف المعنية
- ضمان المساواة بين جميع الفئات في فرص المشاركة في جميع أنشطة المخيم
- بناء الثقة بين سكان المخيم ومقدمي الخدمات والمجتمع المضيف والأطراف المعنية الأخرى
- إعداد هياكل إدارة قيادية وتمثيلية
- تعزيز وتنسيق وإقامة منتديات للاستماع والحوار والمعلومات والتبادل والتعليقات والشكاوى
- إشراك أعضاء سكان المخيم في التطوع لأداء المهام والمشاريع المحددة
- تشجيع توظيف سكان المخيم وسكان المجتمع المضيف كما في مبادرات النقد مقابل العمل المتصلة بأنشطة المخيم
- تشجيع مشاركة المجتمع المحلي من خلال مجموعات مثل حراسة الأحياء، ومجموعات رعاية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ومجموعات الترفيه، والرياضة والاحتفالات
- ترويج وتنسيق أنشطة بناء القدرات لإعداد الناس لحياة ما بعد المخيم وللحلول الدائمة.

## درجات المشاركة

الجدول أدناه يصنف درجات مشاركة سكان المخيم. هذا المقياس هو مجرد تعميم إرشادي مرتب ابتداءً بدرجة المشاركة العالية من قبل السكان النازحين. وقد تشمل المشاركة مجموعة متنوعة من الأنشطة التي ينخرط

| درجة المشاركة | التعريف |
|---|---|
| | المجتمعية في الشطة وكالة إدارة المخيم. |
| **الملكية** | تتحكم المجتمعات المحلية في عملية صنع القرار ويسهل الشركاء الآخرون قدرتها على الاستفادة من الموارد. ولذلك يكون هناك قدر أكبر من الملكية، وشعور أقوى بالانتماء والمسؤولية. |
| **تفاعلية** | تشارك المجتمعات مشاركة تامة في عملية صنع القرار مع الشركاء الآخرين. |
| **وظيفية** | تشارك المجتمعات المحلية في فعالية واحدة أو أكثر، إلا أنها تتمتع بسلطة محدودة في اتخاذ القرارات، ويظل للشركاء الآخرين دور. |
| **التشاور** | يُطلب من المجتمعات المحلية إبداء آراءها، ولكنها لا تقرر الإجراءات التي تُتخذ وطريقة تحقيقها. |
| **نقل المعلومات** | يتم جمع المعلومات من المجتمعات المحلية، ولكنها لا تشارك في المناقشات التي تؤدي إلى اتخاذ قرارات مستندة إلى معلومات. |
| **سلبية** | يتم تقاسم المعارف مع المجتمعات المحلية، ولكنها لا تملك أي سلطة في اتخاذ القرارات والإجراءات. |

يصف الجدول إلى أي مدى يتم إعطاء السكان النازحين صوتًا وسلطة لاتخاذ القرارات. وكالة إدارة المخيمات وجميع الأطراف المعنية بمشاركة المجتمع المحلي في المخيم يجب أن تكون مستعدة وقادرة على التخلي عن السلطة العليا في اتخاذ القرارات. العوامل السياقية مثل مستوى الأمن، والعلاقات بين المجموعات التي تعيش في المخيم، وقيود الجهات المانحة، والوقت، وطاقة وقدرة سكان المخيم على التركيز على ما هو أكثر من مجرد البقاء على قيد الحياة، قد تؤثر على درجة المشاركة في المخيم.

**التشاور ومباشرة العمل!**

بينما قد يكون هناك قدر كبير من الإحباط إذا كانت وكالة إدارة المخيمات لا تقوم بالتشاور مع المجتمع، لكن الأسوأ من ذلك هو التشاور وبعدها عدم التصرف، أو ببساطة تجاهل التوصيات.

## هياكل تشاركية

هناك طرق عديدة يمكن بها لوكالة إدارة المخيمات تشجيع وتطوير المشاركة، ولكن الطريقة الأكثر شيوعًا هي من خلال المجموعات التمثيلية. بعد تقييم السياق والهياكل التشاركية القائمة، ينبغي على وكالة إدارة المخيمات السعي لإيجاد سبل دعم وزيادة تطوير و/أو ضبط هذه الهياكل لضمان أن تكون المشاركة ممثلة قدر الامكان. قد يستفيد أعضاء المجتمع المضيف أيضًا إذا شملتهم هذه الهياكل.

قد تتخذ مجموعات التمثيل أشكالاً عديدة، وينبغي أن يكون لها دور هام تؤديه في التخطيط والبرمجة ورصد وتقييم الأحكام المتعلقة بالخدمة والحماية. يمكن لهذه المجموعات أن تغطي عددًا من المهام ذات الصلة باحتياجات التواصل في المخيم وأن تجلب تحديات يومية لهياكل السلطة ذي القرارات المناسبة. في نهاية المطاف هذه المجموعات قد تلعب دورًا هامًا جدًا لأن الكثير من القضايا يمكن حلها مباشرة من خلال المجتمع دون إيصال المشكلة إلى مستوى إدارة المخيم.

طريقة تفاعل مختلف اللجان والمجموعات داخل الهيكل الإداري للمخيم هو سياق محدد، وقد يعتمد على حجم المخيم، ومدة النزوح، وعدد الأطراف المعنية في المخيم وتركيبة السكان النازحين. لكل نوع من الهياكل، ينبغي على وكالة إدارة المخيمات الدعوة والتيسير والمساعدة في صياغة الاختصاصات ووضع ميثاق سلوك. قد تحتاج الهياكل المختلفة أيضًا لبعض الدعم في إيجاد المواد اللازمة ومكانًا للقاء لإنجاز المهام الخاصة بها.

وعلى الرغم من طريقة تصنيف الهياكل أدناه، وحيث إن بعضها قد تخدم أغراضًا مماثلة في مخيمات مختلفة، من غير المتوقع أن يوجد كل منها في جميع المخيمات. الأكثر أهمية هو أن يتم التعبير عن المعلومات وتوجيهها والاستماع إليها والتصرف على أساسها.

**بناء قدرة على الصمود!**

يمكن أن يُبنى على الهياكل التشاركية إذا كانت تعزز الإدارة الذاتية والملكية بطريقة سليمة. ومن القيم المضافة تقوية المجتمعات المحلية القادرة على الصمود الأكثر استعدادًا لحياة وبيئة متغيرة أثناء النزوح وبعد تجاوزه.

### قادة المخيم

في أجواء المخيم نادرًا ما يكون السكان متجانسين. مجتمعات النازحين قد تأتي من مواقع جغرافية مختلفة وتكون لها لغات وأديان وهويات عرقية وسبل عيش ومهن مختلفة. ونظرًا لهذا التنوع، قد تمثل المشاركة الفعالة تحديًا لضمان تمثيل الجميع، وكي تؤخذ في الاعتبار الجوانب المميزة لكل مجموعة. ومع ذلك، مجتمعات النازحين بينها أيضًا قواسم مشتركة. فقد تكون لها اللغة نفسها على سبيل المثال أو تنتمي إلى مجموعة عرقية مماثلة أو تكون قد عاشت في القرية نفسها.

قادة المخيمات متنوعون كذلك. قد يكونوا نصبوا أنفسهم في موقع السلطة أو استمدوا سلطتهم من التقاليد أو المعتقدات الدينية أو قد يكونوا أشخاصًا لهم كاريزما (قوة وحضور وهيبة) تولوا زمام الأمور حين وقع المجتمع في أزمة. عمومًا، قادة المخيم هم رصيد هام لوكالة إدارة المخيمات ويتم التعرف عليهم بسهولة، ببساطة عن طريق سؤال سكان المخيم. من المهم فهم الذين يمثلهم القادة وما إذا كان لديهم جميعًا المستوى نفسه من التمثيل والسلطة، أي ما إذا كانوا - على سبيل المثال - كلهم قادة قرى مختلفة أو يدعون تمثيل مجموعات من القرى. من الضروري أيضًا أن يكون كل فرد في المخيم ممثلاً على مستوى ما، لذلك هناك حاجة لتحديد الثغرات، وخاصة بالنسبة للفئات ذات الاحتياجات الخاصة. أن نطلب من القادة رسم خريطة مشتركة تظهر مؤيديهم أو مناطقهم الجغرافية المختلفة يمكن أن يساعد على توضيح الأماكن التي قد يكون فيها تداخل أو ثغرات. إذا لم يكن المجتمع قد نظم نفسه بعد وفقًا لهياكل تقليدية، يكون من المفيد القيام بذلك من خلال وجود قادة للأحياء أو

القطاعات الجغرافية. في المخيمات الكبيرة جدًا، قد يكون من الضروري تشجيع عدة مستويات هرمية مثل قادة المجتمعات والأحياء والقطاعات لضمان أن يكون اتصال وكالة إدارة المخيمات مباشرًا بعدد معقول من الأفراد الذين يتصرفون كناطقين رسميين للمجموعات التي يمثلونها.

**التمثيل لا يستتبع بالضرورة المشاركة**

قيادة المجتمع المحلي قد تكون مصدرًا للصراع. عندما يكون القادة غير معترف بهم من جميع الفئات داخل المخيم، أو ينظر إليهم على أنهم غير ممثّلين، قد تعتبر وكالة إدارة المخيمات ومقدمو الخدمات متحيزين عند العمل معهم.

وكالة إدارة المخيمات ينبغي عليها إجراء تقييمات منتظمة لمعرفة ما إذا كانت هياكل الإدارة القائمة تضمن المشاركة والتعليقات من جميع الأشخاص النازحين الذين يعيشون في المخيم. قد يرفض الأفراد المشاركة أو قد تكون الهياكل القائمة عقبة أمام مشاركتهم. وفي كلتا الحالتين قد تصبح المشاركة غير تمثيلية ويلزم اتخاذ تدابير لتصحيح أو تحسين المشاركة. ينبغي على وكالة إدارة المخيمات إيجاد طرقًا مبتكرة للتواصل مع المقيمين في المخيم مع أخذ آرائهم في عمليات صنع القرار بعين الاعتبار.

ينبغي أن لا تعزز وكالة إدارة المخيمات الأدوار التقليدية التي تقيد فرص بعض الأفراد أو تتعارض مع معايير الحماية الدولية. وكالة إدارة المخيمات يجب أن تحذر وتتجنب فرض أفكارًا مبسطة عن العملية الديمقراطية وعملية صنع القرار أو إعادة تعريف المجموعات النازحة. دون المساس بمعايير الحماية، ينبغي أن تحدد وكالة إدارة المخيمات استراتيجيات محايدة تكون مقبولة ثقافيًا وفعالة.

قد تواجه وكالة إدارة المخيم حالات يدّعي فيها العديد من الأفراد السلطة داخل مجتمع النازحين فيصعب تمييز من ينبغي أن يكون المحاور الصحيح. في بعض الأحيان يكون البديل الوحيد المتبقي هو أن نبدأ من جديد ونطلب من من سكان المخيم ترشيح أو انتخاب قادتهم. قد يشعر زعماء المجتمعات المحلية التقليديون بالتهديد أوالضعف في حالات وجود القيادة الجديدة. يجب التعامل مع إجراء الانتخابات و/أو اختيار ذوي مواقع السلطة والتمثيل بحساسية وعناية واحترام. ينبغي أن يتم ذلك بطريقة لا تستبعد أي شخص يتقدم ويتطوع من أجل المشاركة النشطة. هذا هو جزء من مسؤولية إدارة المخيم لتمثيل السلطات الوطنية ويجب أن تدعمها وكالة إدارة المخيمات إذا لزم الأمر. في كثير من الأحيان، تكون المساعدة مثل توفير الموظفين أو القرطاسية أومرافق النسخ كافية للتمكن من إجراء الانتخابات. بإمكان سكان المخيم عندها اختيار ممثليهم بأنفسهم، والمنشود أن يكونا رجلاً وامرأة من كل مربع سكني أو حي في المخيم. الانتخابات المنظمة تنظيمًا جيدًا يمكن أن تحدث فرقًا في التعايش السلمي والتواصل المفتوح وبيئة الحماية في المخيم.

### خطوات الإعداد
### هياكل المشاركة

بغية تعزيز المشاركة ينبغي على وكالة إدارة المخيمات تقييم السياق والهياكل التشاركية القائمة و/أو إيجاد السبل الكفيلة بتقديم الدعم لهم وكذلك تطوير و/أو تعديلها لضمان مشاركة ممثلة وشاملة قدر الإمكان. لتحقيق المشاركة، قد تكون الخطوات التالية مفيدة:

1. تقييم الهياكل القائمة على المشاركة، وما إذا كان يتم تنظيم الحكم في المكان لضمان المشاركة
2. دعم الهياكل ذات الصلة والبناء عليها
3. اقتراح وإعداد الهياكل الناقصة.

**الخطوة الأولى: تقييم الهياكل التشاركية القائمة**

يمكن لوكالة إدارة المخيم الاعتماد والمراكمة على الهياكل التي كانت تعمل قبل الأزمة أو التي ظلت تعمل بعد وقوعها. ينبغي على وكالة إدارة المخيمات تحديد الهياكل الاجتماعية والقيادية المختلفة القائمة في المخيم ووضعها وكيف يمكن استخدامها بأفضل طريقة لتطوير المشاركة. نظرًا لأنها قد تؤثرعلى حياة المخيم، ينبغي أيضًا أن يتضمن هذا التقييم الهياكل القائمة داخل المجتمع المضيف.

**الخطوة الثانية: دعم الهياكل ذات الصلة والبناء عليها**

بعد تقييم هياكل السلطة وصنع القرار القائمة، ينبغي على وكالة إدارة المخيمات دعم والبناء على الهياكل الداعمة لتعزيز المشاركة في إدارة المخيمات. وهذا يعني الهياكل التي تكفل لجميع الفئات التي تعيش في المخيم المساواة في الوصول إلى المشاركة والتي تعمل وفقًا للمبادئ الإنسانية المتمثلة في الإنسانية والحياد والنزاهة والاستقلال.

**الخطوة الثالثة: اقتراح وإعداد الهياكل الناقصة**

بعد التقييم (الخطوة الأولى) ودعم الهياكل ذات الصلة والبناء عليها (الخطوة الثانية)، قد تقترح وكالة إدارة المخيم، بالتعاون مع الأطراف المعنية، إقامة الهياكل الناقصة (الخطوة الثالثة). وينبغي أن تنفذ هذه عملية بالاتفاق والحوار المستمر مع سكان المخيم. وينبغي أن يرى سكان المخيمات أن إنشاء الهياكل الناقصة هو أمر مفيد وذو صلة ويساعد على زيادة فعالية توفير الخدمات المتساوية للجميع، بما في ذلك الفئات الضعيفة.

## لجان المخيمات

لجان المخيمات هي مجموعات من سكان المخيم تركز على قطاع معين أو مسأله مشتركه بين عدة قطاعات. لجان المخيمات غالبًا ما تكون جهات الاتصال لموردي الخدمات العاملة في المخيم وينبغي أن تتقاسم المسؤولية لتوفير الخدمات بشكل مناسب. الأمثلة تشمل لجان الصحة وإدارة النفايات والمياه والصرف الصحي والبيئة والمرأة والأطفال والشباب ولجان أخرى تمثل الفئات الضعيفة. قد يكون تكوين بعض هذه اللجان صعبًا وستكون الحساسية مطلوبة. قد لا يرغب أعضاء مجموعات معينة في أن يتقدموا، أو قد لا يرى أفراد من الأسرة أو المجتمع المحلي أن مشاركتهم ضرورية أو إيجابية. يجب على وكالة إدارة المخيم، جنبًا إلى جنب مع الأطراف المعنية الأخرى، ضمان أن يكون لهذه المجموعات والأفراد تمثيل ودعم ملائمان.

العديد من اللجان في المخيم تجتمع بصفة منتظمة. قد يكون لدى البعض الخبرة التقنية وقد يكون البعض مدربين للقيام بمهام المراقبة لصالح مقدمي الخدمات أو وكالة إدارة المخيمات فضلاً عن تمثيل سكان المخيم في اجتماعات تنسيق المخيم. حينذاك يمكن لهذه المجموعات أن تلتقي مع الأطراف المعنية الأخرى، مثل السلطات الوطنية في الموقعومقدمي الخدمات ومدير المخيم وممثل من المجتمع المضيف. بعد هذه الاجتماعات، يمكن للجان المخيم أن تسهم أيضًا في نشر المعلومات بين سكان المخيم وتوفير التعليقات ومتابعة الإجراءات المتفق عليها.

### الاعتماد على "أجيال المستقبل"

الشباب لديهم الطاقة والحيوية والحماس والقدرة على تشجيع التغيير الاجتماعي. في ظل توافر الدعم المناسب يستطيع الشباب أن يلعب دورًا مركزيًا في المساهمة في التطوير الإيجابي لمجتمع المخيم وتحقيق الاستقرار في المخيمات. ينبغي أن يعتبر الشباب موردًا عند وضع برامج التواصل مع المجتمع ومبادرات التوعية وأنشطة الرعاية والصيانة حيث يتخذون أدوار كمحرك أو في شبكات التواصل مع الأقران أوفي العمل التحفيزي.

## الفئات المجتمعية

عادة ما تتشكل الفئات المجتمعية من الأشخاص الذين لديهم سمة مشتركة، على سبيل المثال النساء أو المراهقين أو كبار السن، أو الذين يركزون على بعض الجوانب المحددة في حياة المخيم، على سبيل المثال الأمن أو الاتصال بين المعلمين والآباء أو صيانة مراكز توزيع المياه. الفئات المجتمعية قد تكون أقل رسمية من لجان المخيم من حيث القيام بمهام الرصد والتمثيل. في مخيمات كبيرة قد توجد عدة فئات مجتمعية تقوم بالاتصال مباشرة مع سكان المخيم أو مع موفر الخدمة ذات الصلة عن طريق توجيه انتباه وكالة إدارة المخيمات إلى مسائل معينة. الفئات المجتمعية قد تكون أحيانًا مستخدمة ومقبولة على نطاق واسع بوصفها جزءًا من ثقافة المجتمع. اجتماعات الفئات الصغيرة عمومًا مرحب بها وينظر إليها على أنها قوة إيجابية في بيئة المخيم. هذا ينطبق بشكل خاص على المخيمات التي تفتقر إلى أو تعطلت فيها الهياكل الاجتماعية، ولذا ينبغي أن تُشجع.

### دور الدفاع

أحد الأدوار الهامة التي تقع على عواتق اللجان ومجموعات وفرق العمل هو إعطاء صوتًا لمن قد لا تسمع أصواتهم لولاها وطرح رسائل محددة على وكالة إدارة المخيمات والأطراف المعنية. بعض اللجان ستكون قادرة على الدعوة بنفسها في حين سوف تبحث أخرى عن أطراف ثالثة تطلق الدعوات نيابة عنها. يمكن أن يعرض الظهور المرتبط بالمشاركة أمن بعض اللجان للخطر أو يزيد من ضعفها أو تهميشها.

### مجموعات التركيز

مجموعات التركيز هي مجموعات مناقشة تستخدم أساسًا في أساليب التقييم القائمة على المشاركة التي تتيح فهم وتحليل مواضيع معينة. يتم اختيار هذه المجموعات استنادًا إلى سمة مشتركة مثل النوع أو العمر أو الحالة الاجتماعية الاقتصادية. يدير مناقشات الفريق أحد موظفي المخيم يتمثل دوره في جمع الأفكار من الأعضاء بشأن تجاربهم في خدمة أو مسألة معينة. النقاش يدور حول بعض الأسئلة الأساسية التي ليست لها إجابات صحيحة. مجموعات التركيز فعالة بشكل خاص لأن النساء والرجال والفتيان والفتيات ذوو الأعمار والخلفيات المختلفة يتأثرون بالنزوح بطرق مختلفة وتكون لهم احتياجات وتصورات مختلفة. مقارنة نوعية للمعلومات المقدمة من مختلف مجموعات التركيز قد يساعد على توفير تقييمًا متوازنًا وممثلاً لمسألة معينة.

### مجموعات العمل - فرق العمل

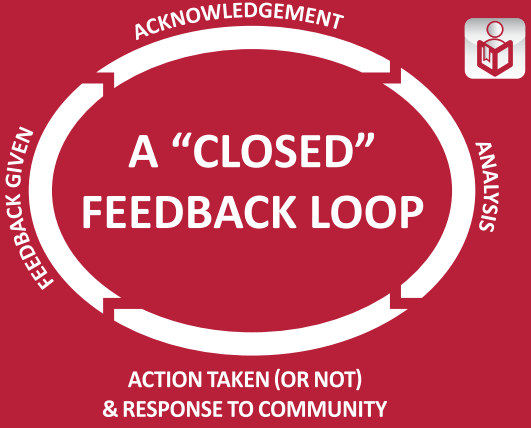
هذه مجموعات يتم جمعها لفترة زمنية محددة وتكون لها مهمة أو هدف دقيق أحيانًا يكون غير متوقع أو عاجل. غالبًا سيتم اختيار أعضاء مجموعات العمل أو فرق العمل على أساس الخبرة أو المعرفة لتجميع المعلومات أو للاضطلاع بمهمة تقنية. على سبيل المثال، نظرًا للتسرب المدرسي غير المفسر للفتيات في سن المراهقة قد يتم تنظيم مجموعة عمل أو فريق عمل لفهم هذه المسألة واقتراح الحلول.

### صوت من الميدان
### - تنظيف المخيمات في سري لانكا

كانت المخيمات تواجه التحدي المتمثل في كيفية التعامل مع القمامة. كانت المخيمات صغيرة وكانت القمامة تتناثر فيها بشكل مستمر ولا تجمع المجالس البلدية إلا جزءًا ضئيلاً منها. باستخدام مفهوم "شرامادانا" البوذي (التبرع بالعمل) اجتمع كل نزلاء المخيم والسكان بالاشتراك مع وكالة إدارة المخيمات في "يوم التنظيف" مستخدمين الأدوات المقدمة من وكالة إدارة المخيم. ومتابعةً للعمل أنشئت لجان في المخيم للرصد والعمل مع مقدمي الخدمات في القطاع الخاص والحكومة المحلية وهي تُستخدم الآن لإدارة النفايات بشكل أفضل.

### آليات تلقي التعقيبات

التخفيف من حدة التوترات والصراعات ينطوي أيضًا على ضمان المساواة في الحصول على المساعدة والخدمات وشفافية نشر المعلومات والوضوح في الإجراءات وآليات تلقي الشكاوى والتعقيبات. ينبغي أن تكون هناك متابعة من قبل وكالة إدارة المخيمات والأطراف المعنية. وتعتمد فعالية آلية تلقي التعقيبات على الاستجابة المقدمة للتعقيبات الواردة.




"آلية تلقي التعقيبات تعتبر فعالة إذا كانت، في الحد الأدنى، تدعم جمع وإقرار وتحليل والاستجابة للتعقيبات الواردة، وهذا يشكل حلقة ردود مغلقة. عندما تترك حلقة الردود مفتوحة، لا تكون الآلية كاملة الفاعلية."

شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء في مجال العمل الإنساني (ALNAP) لعام 2014. التعقيبات الفعالة في سياق العمل الإنساني، توجيهات للممارسين.

سواءً كان هذا يحدث من خلال لجان المخيمات أو مجموعات التركيز أو الممثلين أوعن طريق اتصال مباشر مع وكالة إدارة المخيمات فمن الهام أن يكون لسكان المخيم قناة لإيصال آرائهم بشأن المساعدة في المخيم. لضمان حدوث ذلك بطريقة عادلة وشفافة وتساوي الجميع في الفرص، قد يكون من المفيد إعداد بنية رسمية يعرفها الجميع. خلال العمل اليومي الروتيني لوكالة إدارة المخيم، قد ترد تعقيبات بشكل غير رسمي ويتم حل مسائل بسيطة بشكل مباشر. المشاكل الثانوية الأخرى التي تحدث أثناء التوزيع ويتم تحديدها خلال الزيارات المنزلية أو المشاكل ذات الصلة بأداء بعض مقدمي الخدمات يمكن طرحها في اجتماعات التنسيق المنتظمة في المخيمات. أما النهج الأكثر رسمية فسيتطلب جمع واستقبال والاستجابة للتعقيبات من خلال هيكل مخصص لذلك وإجراءات واضحة. كل من النهجين في التعامل مع التعقيبات له مزاياه وعيوبه. النهوج المستخدمة محددة حسب السياق وتعتمد على طريقة التعامل مع التعقيبات. غالبًا ما يُستخدم مزيج من الآليات الرسمية وغير الرسمية على حد سواء. يُنشد تصميم آليات تلقي التعقيبات بأشكال وأدوات تستخدمها وتفضلها وتفهمها الجهات الفاعلة في أي سياق كان. معدل معرفة القراءة والكتابة بين سكان المخيم وتوافر الفرص الآمنة للجميع بمن فيهم الفئات الضعيفة وسرية دعم الاتصالات والموارد المتاحة لاستبعاد العملية هي عناصر تؤخذ في الاعتبار عند وضع آلية مناسبة لتلقي التعقيبات.

**صوت من الميدان – مكتب شكاوى خلال عمليات توزيع الأغذية في زويدرو، ليبريا 2013**

وكالة إدارة المخيمات تلقت شكاوى كثيرة غاضبة في أعقاب عمليات توزيع الأغذية في مراحل كثيرًا ما يكون أوان حل المشكلة فيها قد فات. لحل المشكلة أنشئ مكتب شكاوى يمكن لسكان المخيم من خلاله معالجة مشاكل البطاقات التموينية والحصص وحجم الأسر بشكل فوري. رحب سكان المخيم بالأمر وانخفض التوتر بشكل ملحوظ فالمشاكل أصبح حلها أسرع بكثير من السابق.

بعض الأمثلة على أدوات الاتصال غير الرسمية المستخدمة لجمع التعقيبات غير الرسمية هي الزيارات والجلسات الجامعة وأدوات التقييم والرصد واستبيانات الأسر واستمارات ما بعد التوزيع. ومن أمثلة أدوات الاتصال المستخدمة لجمع التعقيبات الرسمية لجان الشكاوى ولجان التظلم وصناديق الاقتراحات والراديو الذي يضم خدمة استقبال المكالمات والرسائل الموجهة إلى وكالة إدارة المخيمات والخطوط الساخنة وخدمة الرسائل النصية القصيرة وزيارة وكالة إدارة المخيمات أثناء ساعات العمل أو ساعات محددة مسبقًا.

**لجان التظلم**

يمكن أن تنشأ لجان التظلم من أجل التعامل مع النزاعات الطفيفة وانتهاكات قواعد المخيم. عمومًا ينبغي أن يحظى أعضاء لجان التظلم باحترام سكان المخيم وأن يكونوا منتخبين. وتكون لهم صلاحية فرض الغرامات أو إصدار أوامر العمل المجتمعي. يجب أن تحدد بوضوح المجالات التي يمكن للجان التظلم أن تنخرط فيها وينبغي على وكالة إدارة المخيمات رصد عملها عن كثب.

كما يمكن استخدام آليات تلقي التعقيبات في التصدي للاحتيال أو الاختلاس أو الانتهاك. من المهم وضع إجراءات محددة تكفل عدم الكشف عن الهوية والسرية عند القيام بذلك. ينبغي أن تكون مسؤولية إجراءات متابعة وإحالة المسائل الحساسة مثل الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي على عاتق الوكالات القطاعية المختصة.

لمزيد من المعلومات حول الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي، انظر الفصل 2 بعنوان "الأدوار والمسؤوليات".

من خلال القنوات الرسمية وغير الرسمية يمكن توجيه انتباه وكالة إدارة المخيمات لأنواع مختلفة من التعقيبات. من الأهمية بمكان التمييز بين التعقيبات المتعلقة بالأنشطة اليومية التي تكون متصلة عادة بأشكال المساعدة القائمة (على سبيل المثال المعايير المستهدفة، خيارات المساعدة المفضلة، الجدول الزمني للتوزيع)، وتلك التي تتصل بنطاق أوسع للاستجابة الإنسانية. بالنسبة للأولى وكالة إدارة المخيمات ستعمل عن كثب مع الجهات المعنية الأخرى لمعالجة المسائل. أما في الحالة الثانية فالدعوة والتشاور مع السلطات الوطنية وقيادة المجموعة / القطاع يكونان ضروريان .

على وكالة إدارة المخيمات العمل على تنسيق ومواءمة آليات تلقي التعقيبات الرسمية وغير الرسمية لتفادي التكرار وتشجيع إنشائها في حالة عدم وجودها. قبل كل شيء، ينبغي على وكالة إدارة المخيمات الدعوة الى عملية صنع قرار مستنير لجميع آليات تلقي التعقيبات وضمان أن تصبح عملية تعلم مستمرة لجميع الأطراف المعنية.

## بناء القدرات

القدرة على المشاركة في عمليات صنع القرار تزداد إذا اكتسب ممثلو المجتمع المحلي وأفراده المعرفة اللازمة والخبرة من القطاعات التقنية وإدارة المخيم. يمكن أن يتم بناء القدرات من خلال برامج التوعية والتدريب والتوجيه التي تتناول مختلف المواضيع ذات الصلة بتمكين سكان المخيمات. ويمكن تنفيذ أنشطة بناء القدرات هذه من قبل مقدمي الخدمات أو وكالة إدارة المخيمات وفقًا للاحتياجات والموارد والاتفاقيات القائمة بين مختلف الجهات المعنية. ويتعين على وكالة إدارة المخيمات تنسيق هذه الأنشطة المختلفة والدعوة إلى سد الثغرات. يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تركز بشكل خاص على بناء قدرات الهياكل التشاركية القائمة من خلال ضمان حصول الأفراد المنخرطين فيها على المهارات اللازمة للقيام بدور حاسم في إدارة المخيم.

### برامج التوعية

عادة ما تنظم برامج التوعية بشأن القضايا المتعلقة بالرفاه الاجتماعي والبدني لمجتمع المخيم. ومن الشائع إطلاق برامج الصحة والسلامة والحماية لسكان المخيمات وتنبيههم إلى حقوقهم ومسؤولياتهم. وقد تقترح وكالة إدارة المخيمات، على سبيل المثال، حملات توعوية لتوعية سكان المخيمات بأهمية المبادرات المجتمعية، ودور الهياكل التشاركية، ووظيفة الاختصاصات ومواثيق السلوك لأعضاء اللجان.

### التدريب

وعادة ما يتم التدريب على مهارات محددة من أجل شحذ المواهب الموجودة داخل المخيم. قد تقترح وكالة إدارة المخيمات تدريبًا يستهدف القادة أو أعضاء اللجان أو المجموعات لمعالجة قضايا إدارة المخيم مثل الأدوار والمسؤوليات في إدارة المخيمات والقيادة ومكافحة الفساد والتنسيق وتقنيات الاتصال والمنهجيات التشاركية والمعايير الدولية وصيانة المخيمات . ويجوز لمقدمي الخدمات الشروع في تدريبات تقنية تتعلق بقطاعات محددة تعتبر حاسمة. وقد يتراوح هذا من المحاسبة إلى صيانة الصرف الصحي. ينبغي على وكالة إدارة المخيمات التواصل مع مقدمي الخدمات الآخرين أو الوكالات الأخرى لتوفير التدريب الإضافي عند الاحتياج و/أو في الظرف المناسب.

**صوت من الميدان - تدريب بمقابل مقارنة بتدريب بدون مقابل في مخيمات النازحين داخليًا، بونتلاند، الصومال 2013**

أصر النازحون داخليًا على أن يتقاضوا رواتب لحضور تدريب الوكالة مدعين أنهم سيضطرون إلى البقاء بعيدًا عن وظائفهم العادية وسيفقدون دخولهم خلال فترة التدريب.

ولم يكن هناك سجل سابق لتوفير التدريب في هذه المخيمات، ولم يكن لدى الوكالة ميزانية للدفع للمتدربين. وعلى أية حال، رأت الوكالة أن دفع حوافز للأشخاص النازحين داخليًا لحضور التدريب سيشير إلى قبول ضمني لحقيقة أن أفراد المجتمع ليسموا مهتمين بحق في تعلم أي شيء. تم شرح نقص التمويل لقادة المجتمع وطرح السؤال: "عندما ترسل الأطفال إلى المدرسة، هل تطلب - بوصفك ولي أمر - أن تدفع لك المدرسة أم أنك أنت من يدفع للمدرسة؟"

وكانت هذه نهاية المناقشة. تم تقديم الكثير من التدريب للنازحين داخليًا في مخيمات عدة في المنطقة دون أجر.

## التوجيه

التوجيه يمكن أن يكون وسيلة فعالة للمتابعة بعد التدريب لتقديم الدعم والإرشاد المستمرين لأفراد أو مجموعات المخيم أو المجتمع المضيف التي تقوم بتطوير مهارات جديدة أو تضطلع بأنشطة محددة داخل المخيم. ستُجري التوجيه وكالة إدارة المخيمات أو مقدمو الخدمات حسب المسؤوليات المتفق عليها فيما يتعلق ببناء القدرات. يمكن لوكالة إدارة المخيمات استخدام التوجيه لدعم أعضاء لجان ومجموعات المخيم في إيجاد حلولاً من المجتمع المحلي للمشاكل التي يتم تحديدها. ينبغي على وكالة إدارة المخيمات تعزيز المتابعة المستمرة بخصوص جميع أنشطة بناء القدرات التي يتم إجراؤها في المخيم والدعوة لها وكذلك جميع جوانب المشاركة الأخرى.

**صوت من الميدان - المخيم - توجيه الإدارة، داداب، كينيا عام 2013**

تم إدخال عملية التوجيه بناءً على طلب العديد من ممثلي المجتمع إشراكهم بشكل أكبر بعد انتهائهم من تدريب إدارة المخيمات القياسي المُعَد لتزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمتين لإدارة بعض أنشطة المخيم بأنفسهم. تم تقديم التوجيه في إدارة المخيمات متابعةً لتدريب إدارة المخيمات من أجل تعزيز المعرفة والمهارات والسلوكيات التقنية التي اكتسبها أعضاء مجتمع المخيم عن طريق الدورات التدريبية.

تم تشكيل عدة مجموعات للتوجيه تتناول الجوانب المختلفة لإدارة المخيم مثل الأدوار والمسؤوليات وتوزيع مختلف البنود والعنف الجنساني (GBV) وتخطيط المواقع. وأقيمت لمجموعات التوجيه دورات أسبوعية أو نصف شهرية يديرها مدربو إدارة المخيمات. خلال دورات التدريب وبدعم مدير الدورة قام المشاركون بمناقشة الثغرات المتصلة بقطاعات محددة وصياغة الحلول المستمدة من المجتمع المحلي. واصل مدربو إدارة المخيمات تقديم المساعدة أثناء تنفيذ المبادرات المستمدة من المجتمع المحلي.

وكان هذا النشاط نهجًا طويل الأجل دام ثلاث سنوات بهدف إنماء مبادرات المجتمع المحلي وإنشاء أنماط سلوك اجتماعي جديدة. وأصبحت المجموعات المستهدفة تتحلى بروح المبادرة واكتسب أفرادها كفاءة في ممارسة إدارة المخيمات. كان لخبراتهم أثر إيجابي على مستوى المعيشة في المخيم.

وترد في الجدول التالي أهداف وأمثلة لبرامج بناء القدرات.

### برامج بناء القدرات

| البرنامج | الهدف و الأمثلة | المجموعة المستهدفة |
|---|---|---|
| التوعية | **الهدف**: تحسين المعرفة وزيادة اليقظة فيما يتعلق بالمسائل التي تؤثر على سكان المخيم<br><br>**أمثلة**: حملات التوعية فيما يتعلق بلوائح المخيم، وأهمية المشاركة، واستخدام ميثاق السلوك واختصاصات الهياكل التشاركية | سكان المخيمات، وسكان البلد المضيف، والسلطات الوطنية |
| التدريب | **الهدف**: بناء أو تحسين الكفاءات في إدارة المخيمات والمواضيع ذات الصلة<br><br>**أمثلة**: دورات تدريبية في إدارة المخيمات، التعايش السلمي، مكافحة الفساد، القيادة، الاتصالات، الأساليب التشاركية | سكان المخيمات، وسكان البلد المضيف، والسلطات الوطنية |
| التوجيه | **الهدف**: تمكين أفراد المجتمع المحلي وممثليه من تحديد وتحليل المشاكل وتطوير الحلول المستمدة من المجتمع<br><br>**مثال:** دورات توجيهية حول قضايا إدارة المخيمات مثل مراقبة حماية المجتمع، والسلامة والأمن، والتسجيل، ومسك السجلات، وتوفير الخدمات، وإدارة المستودعات، ونظام حفظ الملفات. | موظفو إدارة المخيمات، لجان المخيمات، مقدمو الخدمات، السلطات الوطنية |

## اعتبارات أخرى

### آليات التكيف

آليات التكيف هي استراتيجيات واستجابات للتأقلم يستخدمها أفراد المجتمعات النازحة للتعامل مع التغيرات ومع الإجهاد ولحل المشاكل. وكالة إدارة المخيمات يجب أن تقيم آليات التكيف الخاصة بسكان المخيم، بالتعاون الوثيق مع الجهات الفاعلة المتخصصة، ودعم هذه الآليات إذا كانت سليمة وبناءة. يمكن أن يتم هذا التقييم من خلال مجموعات التركيز والمحادثات غير الرسمية والدراسات الاستقصائية ومقابلات المخبرين الأساسيين.

### إدارة الصراعات

يجب إعداد وكالات إدارة المخيمات لإدارة التوتر والخلافات والصراعات وتمكين أفرادها من التعامل معها بفاعلية وذلك ضمن استراتيجيتها للمشاركة. وقد يشمل هذا توفير التدريب للموظفين وسكان المخيمات في مهارات الاتصال الفعال، بما في ذلك الاتصالات غير العنيفة.

ويمكن أن يستتبع ذلك أيضًا تدريبهم على الوساطة في النزاعات وإدارتها واستخدام مواثيق السلوك وإنفاذها ومتابعة الشكاوى واستخدام إجراءات استبعاد أو استبدال أعضاء المجموعات. وستشمل أيضًا إجراءات أمنية يمكن تنفيذها لإبقاء الناس في مأمن إذا خرجت الحالة عن السيطرة.

### الاستراتيجية التقليدية لحل النزاعات

وفي العديد من المجتمعات هناك استراتيجيات وآليات تقليدية لحل النزاعات. قد يتدخل الشيوخ أحيانًا لحل بعض النزاعات داخل المجتمع. وعند تحديد القضايا التي يمكن أن تعالجها آليات حل النزاعات هذه، من المهم ملاحظة ما إذا كانت تحظى بالاحترام من جانب الجميع وإلى أي مدى تمثل النساء والفئات الأكثر ضعفًا على سبيل المثال. ومن الهام أيضًا أن نفهم إلى أي مدى تتوافق أو تتفق قيم مختلف الفئات مع التشريعات المحلية وحقوق الإنسان والقوانين الدولية.

وكثيرًا ما تكون الآليات التقليدية لحل النزاعات مفيدة فيما يلي:

- حل النزاعات الداخلية سلميًا
- خلق مبادرات لبناء السلام
- تمثيل المجموعات والمجتمعات
- توضيح مواثيق السلوك وقواعد المخيمات والعقوبات على المخالفات.

### إشراك المرأة

ومن شأن فهم احتياجات المرأة في مجال الحماية وإشراكها في التخطيط والتصميم واتخاذ القرارات أن يمنع الكثير من المشاكل المتصلة بالحماية. وفي حين أن الأمر ينطوي أحيانًا على تعقيد وتحدٍ، فإن إشراك المرأة ليس دائمًا صعبًا كما يقال. وحتى في المجتمعات التي يسيطر عليها الذكور، حيث لا تكون المرأة في الساحة العامة، فإنها غالبًا ما تكون صانعة قرارات رئيسية داخل البيت. ويمكن للجهات الفاعلة في المجال الإنساني دعم مشاركة المرأة من خلال التركيز على القضايا المتعلقة بشواغل الأسر المعيشية وتأثير الساحة الأسرية. ويمكن للاستراتيجيات الرامية إلى إشراك المرأة على نحو فعال أن تستفيد من مركزها الاجتماعي المحدد وأدوارها الثقافية القائمة بدلاً من محاولة إشراكها بطرق تتنافى مع التقاليد.

**خيارات الاستراتيجيات**

وعلى وكالات إدارة المخيمات أن تكون حذرة، مع ذلك، كي لا تؤديالاستراتيجيات المختارة إلى التغاضي عن القمع أو دعمه أو تعزيزه. ويجب أن تدرك أن النزوح والعنف والصراع قد يزيد من حدة الخلافات والتوترات وعدم المساواة بين الجنسين.

وقد تعزى القيود المفروضة على مشاركة المرأة في جزء منها إلى العديد من المهام المنزلية التي تستغرق وقتًا طويلاً والتي ينظر إليها ثقافيًا على أنها مسؤولية المرأة. وكثيرًا ما تتحمل النساء النازحات مسؤوليات هائلة في رعاية أفراد الأسرة ويفتقرن إلى الوقت اللازم لأنشطة أخرى. ولذلك، يجب التخطيط الكامل لأي مبادرة للمشاركة بحيث تأخذ في الاعتبار الواقع اليومي لحياة الناس وتطلعاتهم وتوقعات الآخرين. وينبغي إيلاء الاهتمام الواجب للأهداف والغايات والقيود المحتملة والدعم الإضافي والمتابعة. ومن أمثلة الدعم الإضافي مخططات رعاية الطفل، والتشجيع على تقاسم الأعمال المنزلية، حسب الاقتضاء والإمكان.

### التوظيف

وعادة ما تحتاج وكالة إدارة المخيمات ومقدمو الخدمات إلى قوى عاملة لإنجاز مهام معينة في المخيم. وعلى الرغم من أن العمالة، مدفوعة أو غير مدفوعة الأجر، ليست مثالاً على المشاركة المباشرة، فإنها يمكن أن يكون لها تأثير في تحديد البرامج وصنع القرار. وستبحث الأطراف المعنية التي تنفذ البرامج الفنية عن المعلمين أو المهندسين أو العاملين الصحيين أو عمال البناء، على سبيل المثال، في حين أن الجهات الفاعلة في المجال الإنساني ستحتاج إلى موظفين في الدعم مثل المسؤولين والمترجمين والمحاسبين واللوجستيين وموظفي المستودعات. ينبغي لوكالة إدارة المخيمات البحث عن الأفراد ذوي المهارات المهنية المطلوبة وتحديدهم. وغالبًا ما يتم جمع المعلومات حول مستويات التعليم ومهن المقيمين في المخيم أثناء التسجيل.

إن تحديد أنواع الوظائف تاتي يجب أن تتقاضى أجرًا يمكن أن يكون مصدر مشاكل كبيرة. وعندما يتعلق الأمر بالمشاركة في لجان المخيمات، مثل رابطات المعلمين وأولياء الأمور أو جمعيات رعاية الأطفال، قد يبدو العمل على أساس طوعي أكثر قبولاً. بيد أن الآراء في العمل المأجور وغير المأجور حساسة جدًا للسياقات المختلفة. على وكالة إدارة المخيمات أن تنظر بعناية في استراتيجية مشتركة بين جميع الأطراف المعنية في المخيم. وهناك طائفة واسعة من الوظائف قد يحصل العاملون بها على رواتب أو على مقابل أو يكونوا قد جندوا على أساس طوعي. ينبغي النظر في عوامل عدة قبل أن نقرر تقديم وظائف مدفوعة الأجر. قد يكون دفع أجرًا لشخص يعمل دوامًا كاملاً مبررًا، مما يعني أن هذا الشخص لن يكون لديه وقت كافٍ لكسب المال في أماكن أخرى لإعالة أفراد أسرته. العمل الذي يخدم مصلحة أوسع نطاقًا مثل تنظيف المراحيض في السوق قد يكون هناك مبرر لأجره بينما قد لا يجوز أن نأجر شخصًا يقوم بتنظيف المراحيض في المسكن. من الهام النظر في المخاطر التي اتخذها الموظف وما إذا كان تقديم العمل مدفوع الأجر سوف يقلل من قابليته لالتماس أو قبول الرشاوى.

في الحالات التي يتم فيها الدفع مقابل العمل، ينبغي أن تضمن وكالة إدارة المخيمات مواءمة جميع مقدمي الخدمات لرواتب الموظفين الذين يتقاضون أجرًا والرواتب التي تمنح للعمل التطوعي. وينبغي أن يكون هناك اتفاق في وقت مبكر في عمر المخيم على أنواع العمل مدفوعة الأجر أو المقابل والتي لن يتم الدفع مقابلها.

### بناء علاقات مع سكان البلد المضيف

التنافس على الموارد وإهمال الاحتياجات المحلية قد يزيد الاحتكاك بين المقيمين في المخيم والسكان المحليين. وكالة إدارة المخيمات تضطلع بدور وسيط بين السكان النازحين والمجتمعات المحلية وينبغي أن تكون مبادِرة في تحديد العوامل التي قد تؤدي إلى زيادة التوتر والعمل مع مجتمعات النازحين والمجتمعات المحلية على حد سواء لإيجاد حلول.

تقييم الاحتياجات المحلية يحمل أهمية خاصة في الحالات التي تكون فيها المجتمعات المحلية نفسها فقيرة أو متأثرة بالصراعات أو الكوارث. وفي بعض الحالات قد يكون مستوى معيشة المجتمع المضيف أقل من سكان المخيم. قد تشعر المجتمعات المضيفة بأنها مهددة بسبب وجود المخيم أو متضررة من منافسة المقيمين في المخيم لها في الحصول على الحطب والأراضي والمياه وفرص العمل. قد يكون سكان البلد المضيف عندهم تحفظات متعلقة بسلوك سكان المخيم الذين يغادرون المخيم، خاصة إذا كان هؤلاء المغادرون لهم ارتباطات بالجماعات المسلحة أو يُعتقد أن لهم علاقة بها. قد يقلق الرجال المحليين من اختلاط النساء والأطفال مع المقيمين في المخيم، خوفًا من تهديد ثقافتهم و/أو دينهم و/أو نمط حياتهم و/أو لغتهم.

تمس معالجة مثل هذه التوترات بين المجتمعات المحلية والنازحة العديد من الجوانب المختلفة وتتطلب اتباع نهجًا مشتركًا بين الوكالات. ينبغي على وكالة إدارة المخيمات أن توطد التواصل بين سكان المخيمات والمجتمع المضيف وتضمن أن تتم استشارة ممثلي المجتمع المضيف وحضورهم اجتماعات تنسيق المخيمات. وتشمل السبل الممكنة لبناء علاقات:

- دعوة مقدمي الخدمات لمساعدة سكان البلد المضيف في مشاريع المجتمع المحلي
- تنظيم الفاعليات الاجتماعية للمجتمع المحلي المضيف ومجتمع المخيم
- تنظيم مبادرات مشتركة لحماية البيئة المحيطة
- تنظيم التدريب على حقوق النازحين داخليًا واللاجئين، وعلى إدارة المخيمات
- توظيف (أو الدعوة لتوظيف) أفراد المجتمع المضيف
- التعاقد مع مقاولين من المجتمع المضيف.

ويفضل إتاحة نسبة من فرص العمل للمجتمع المضيف. هذه المبادرات قد توفر الدعم المالي لأفراد المجتمع المضيف وتساعد أيضًا على التخفيف من حدة التوترات التي قد تحدث بين المجتمعين.

### أصوات من الميدان – استيعاب المجتمع المضيف، مخيمات اللاجئين الصوماليين، كينيا عام 2013

وبدعم من إحدى الوكالات الإنسانية المختصة بتوفيرالمأوى، قام اللاجئون باستخدام التربة لعمل الطوب من الطين لبناء منازلهم. واشتكى المجتمع المضيف أثناء التنسيق والاجتماعات المخصصة من أن الأرض قد بدأت تشبه الفوهات القمرية وهددوا بوقف مشروع الإسكان. دور الوكالة كان حاسمًا: أن تحاول فهم القلق الحقيقي الذي يساور المجتمع المضيف وتقدّر أن سكان المدينة يعانون من مشاكل حياتية على نفس القدر من السوء تقريبًا ولا يتلقون دعمًا من الوكالة. لم يكن المجتمع المضيف يرى الفوائد التي عادت عليه بها الجهات الفاعلة في العمل الإنساني. في إطار الحوار بين وكالة إدارة المخيمات والمجتمع المضيف ومقدمي الخدمات، ظهرت فكرة استخدام المقاولين المحليين لحفر خزانات المياه في المناطق الواقعة خارج المخيمات. من هذه الخزانات، تم استخراج التربة لكي يصنع اللاجئون الطوب من الطين. حيث إنها تكون مليئة بالمياه خلال موسم الأمطار، قدمت الخزانات للمجتمع المضيف المياه للري وسقاية الماشية خلال موسم الجفاف.

### أهمية مهارات التعامل مع الآخرين

يمثل الحوار والتبادل الفكري بين موظفي إدارة المخيمات وسكان المخيم أمران أساسيان لأي نهج قائم على المشاركة. ويجب أن ينبني الحوار على التواصل في جو من الاحترام وعلى الشفافية وعلى اللائق من السلوكيات ومراعاة عادات ومعتقدات سكان المخيم. يجب على وكالة إدارة المخيمات البحث عن موظفين وطنيين ودوليين يمتلكون مجموعة واسعة من المهارات الشخصية، بما في ذلك الاستماع والتواصل والتيسير وإدارة النزاعات والأساليب التشاركية وحل المشاكل بشكل تعاوني. يحتاج الموظفون إلى الدعم بالإشراف والتدريب والتوجيه المستمر.

### نهج التعلم والعمل التشاركيين

التعلم والعمل التشاركيان (PLA) هو نهج للتعلم والانخراط في المجتمعات. بدأ نهج التعلم والعمل التشاركيين في شرق أفريقيا والهند ويطبق حاليًا في العديد من الدول وفي ظروف مختلفة. ويشمل طرقًا وأساليب لتمكين المجتمعات المحلية من القيام بعمليات التقييم والتحليل والتخطيط الخاصة بها واتخاذ إجراءات لمواجهة التحديات.
ويمكن استخدام هذا النهج في تحديد الاحتياجات أو التخطيط أو الرصد أو تقييم المشاريع وإتاحة الفرصة لتجاوز التشاور البسيط وتشجيع المشاركة النشطة.

وقد تم استخدامه في السابق مع المجتمعات الريفية، ولكن يمكن أن يكون بمثابة إرشاد مفيد لموظفي إدارة المخيمات في عقد الاجتماعات وتنظيم مجموعات التركيز. قد تنظر وكالة إدارة المخيمات في تدريب الموظفين الذين يعملون على اتصال وثيق مع سكان المخيمات على منهجيات التعلم والعمل التشاركي.

## تحديات المشاركة

المشاركة ركن من أركان إدارة المخيمات. وفيما يلي التحديات وتدابير التخفيف التي قد تواجهها وكالة إدارة المخيمات خلال دورة حياة المخيم.

### تصورات المشاركة

عادة ما تتحدد ديناميكيات الهيكل التشاركي حسب الثقافة والمعتقدات والأعراف والقيم وعلاقات السلطة. الجهات الإنسانية الفاعلة تقع أحيانًا في خطأ افتراض أن الجميع ينظر إلى المشاركة تلقائيًا على أنها شيء جيد. في حين أنها قد ترغب في تنفيذ نهجًا عادلاً شاملاً، قد لا يكون هذا هو العرف السائد في العديد من الثقافات. ولذلك فمن الضروري أن تفهم وكالة إدارة المخيمات السياق بما فيه الكفاية لإيجاد توازن بين احترام الحساسيات الثقافية وإعطاء صوتًا لمن لا صوت لهم. قد تكون لدى المقيمين في المخيم ووكالة إدارة المخيمات توقعات غير واقعية من المبادرات التشاركية. ويجب أن تكون هذه التوقعات واضحة ومشتركة ومتفق عليها بين السكان النازحين، ووكالة إدارة المخيمات، والأطراف المعنية الأخرى العاملة في المخيم. وينبغي تنفيذ الحوار المفتوح منذ بداية الاستجابة في المخيم. ينبغي على وكالة إدارة المخيمات ضمان توفير مساحة لمناقشة قضايا المشاركة بشكل مستمر بين جميع الأطراف المعنية.

### الوقت والموارد

السلوك الشخصي وأسلوب التواصل ومهارات موظفي وكالة إدارة المخيمات سوف تؤثر بشكل كبير على مدى مشاركة سكان المخيم. وعليه، فإنه يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تلتزم بتوفير إشراف وإرشاد طويلين الأجل ومستمرين لموظفيها فضلاً عن كل الوقت والموارد اللازمة.

### المشاركة في الاستجابة الأولى لحالات الطوارئ

من جهة العمل مع الهياكل التشاركية هي عملية طويلة الأجل. ومن ناحية اخرى، فإن إشراك السكان في الاستجابة للكوارث المفاجئة قد يبطئ التدخل في حالات الطوارئ وإنقاذ الأرواح. قد تجد وكالة إدارة المخيمات نفسها في بعض الأحيان في وضع اتخاذ القرارات دون المشاركة الكاملة للمقيمين في المخيم، خصوصًا عندما تكون الأرواح في خطر. ويتعين تحقيق توازن دقيق، كما أن وكالة إدارة المخيمات سترد في بعض الأحيان بسرعة وتقرر مع مجموعة صغيرة من الأشخاص، مع إدراكها دائمًا للحاجة إلى مشاركة أكبر وأكثر شمولاً.

### قابلية التكرار

الهياكل التشاركية تتغير حسب السياق. وقد لا يمكن تكرار نهجًا تشاركيًا ناجحًا في سياق آخر. يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تسعى جاهدة لفهم ديناميات الوضع والثقافة المحلية من أجل السعي بفعالية إلى

مشاركة المقيمين في المخيم. ويتطلب ذلك حوارًا مكثفًا وتعاونًا وثيقًا مع سكان المخيمات والمجتمعات المضيفة والسلطات الوطنية في بداية حالات الطوارئ.

### الشفافية

يشكل التواصل الشفاف مع سكان المخيمات دعامة للمشاركة المجتمعية الفعالة. إن استشارة وإشراك سكان المخيم قد يعرض موظفي إدارة المخيمات والمقيمين في المخيمات للخطر أحيانًا. وقد يؤدي تبادل المعلومات إلى تحويل المساعدة إلى أغراض غير إغاثية.

يبقى أمن الموظفين وسكان المخيمات مسألة في غاية الأهمية ويجب على وكالة إدارة المخيمات أن تأخذ في الاعتبار المسائل الأمنية أثناء عمليات التقييم الأولية وأن تحدد استراتيجية مشتركة بشأن التدخلات الإنسانية مع جميع الأطراف المعنية. إذا تم تحديد مخاطر أمنية، يجب وضع استراتيجية مشتركة حول التدخل الإنساني بمشاركة جميع الأطراف المعنية.

### سوء استخدام الشراكة

إن إساءة استخدام الأموال والأصول، وتحويل المساعدة، والتلاعب بالمعلومات، هي مخاطر حقيقية في أي مسعى إغاثي. قد يتعرض الموظفون القادمون أصلاً من مجتمع نازحين لضغوط يومية من أقرانهم. وعلى وجه الخصوص، قد يواجه الموظفون المشاركون في التسجيل والتوزيع العديد من التحديات ويجدون صعوبة في مقاومة الرشاوى أو الضغوطات من الأقارب أو الأصدقاء أو قادة المجتمعات المحلية. وقد يستخدم قادة أو ممثلو المجتمعات المحلية الهياكل التشاركية التي أنشئت في المخيمات لتحقيق مكاسب شخصية أو للحصول على مزايا لأسرهم أو لجماعاتهم العرقية. ولا توجد حلول سريعة لمعالجة أو تخفيف هذه المخاطر. غير أن العمل بشفافية، والتدوير الوظيفي، ووضع شروطًا واضحة للاختصاصات، وميثاقًا للسلوك، وتوصيفات لوظائف الموظفين وأفراد المجتمع، يمكن أن يساعد. ينبغي للوكالات تعيين موظفين من جميع الفئات، بما في ذلك سكان البلد المضيف، ومراقبة العمل عن كثب، وتطبيق آليات فعالة لتقديم الشكاوى، وشكر ومكافأة من يتحلون بالنزاهة.

### تحفيز سكان المخيم

الاعتماد على المساعدة لفترات مطولة والصدمات النفسية بسبب النزوح وتدني احترام الذات هي عوامل قد تؤثر على المشاركة الطوعية في أنشطة المخيم. ويجوز لوكالة إدارة المخيمات تنفيذ برامج توعية بالتعاون مع الأطراف الفاعلة في الهياكل التشاركية المناسبة لتسليط الضوء على حقيقة أن مشاركة سكان المخيمات قد يكون لها تأثير إيجابي وقد تحسّن الظروف المعيشية في المخيمات. ينبغي الاتفاق على أشكال المشاركة وتنسيقها مع جميع الأطراف المعنية.

### النُّـهُـج المتعددة للمشاركة

تدخل الأطراف المعنية في المخيم قد تكون له نهج واستراتيجيات تشاركية مختلفة. المزيج المتباين من السياسات التنظيمية والتجارب الداخلية والتمويل أو الشخصيات قد يربك ويخلق توترات بين سكان المخيم. يتعين على وكالة إدارة المخيمات أن تبدأ حوارًا مع جميع الأطراف المعنية لتعزيز نهجًا مشتركًا مع مجتمع المخيم وأن تنشئ منتديات لتبادل أفضل الممارسات والدروس المستفادة.

## القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيمات

- ✓ الوقت والموارد اللازمان لتنمية المشاركة الفعالة باعتبارها جانبًا من إدارة المخيم جرى التخطيط لهما وتحديد ميزانيتهما.
- ✓ جرى التخطيط والاتفاق على مشاركة وانخراط سكان المخيم في كل مرحلة من مراحل دورة المشروع؛ التقييم والتخطيط والتنفيذ والرصد والتقييم مع مختلف الأطراف المعنية العاملة في المخيمات.
- ✓ تم تقييم الهياكل القائمة على المشاركة، سواءً الحالية أو التي تم إنشاؤها قبل الأزمة.
- ✓ يتم البناء على الهياكل التمثيلية (المجموعات/اللجان) ودعمها وإنشاء الهياكل الناقصة. القادة تم انتخابهم أو تعيينهم أو اختيارهم.
- ✓ وضع القادة وأعضاء اللجان والمجموعات المجتمعية بيانات الاختصاصات ومواثيق السلوك. ينبغي أن يكون لديهم جدول زمني متسق للاجتماعات والمساحة الضرورية والمواد الداعمة لتنفيذ مهامهم.
- ✓ تلعب الهياكل التشاركية التي أنشئت دورًا هامًا في عمليات صنع القرار المتصلة بتوفير المساعدة والحماية داخل المخيم.
- ✓ تم تحديد أوجه عدم المساواة التقليدية في السلطة، ويجري العمل على رصد التوازن وإصلاحه دون إقصاء بعض شرائح السكان.
- ✓ تحصل الفئات ذات الاحتياجات الخاصة، مثل النساء وكبار السن والأطفال وغيرهم من الفئات الضعيفة أو المهمشة، على فرصتها في التمثيل والانخراط في هياكل المشاركة التي تم إنشاؤها.
- ✓ تُراعى أوجه الاختلاف والتشابه بين المجموعات في المخيم عند تشكيل هياكل المشاركة الشاملة والمناسبة.
- ✓ آليات تلقي التعقيبات الرسمية وغير الرسمية موجودة وتستخدم في توجيه المعلومات من سكان المخيم حول المساعدة التي يتلقونها وإرشاد عمليات صنع القرار لدى مختلف الأطراف المعنية.
- ✓ هناك نظام رصد قائم للتحقق من وجود مستوى مقبول من المشاركة والانخراط المجتمعيين من قبل جميع المجموعات.
- ✓ يتم الاتفاق على خطة لبناء القدرات، بما في ذلك التوعية والتدريب والتوجيه، بين مختلف الأطراف المعنية على أساس الاحتياجات المحددة. وبناءً على ذلك، تجري أنشطة بناء القدرات على أساس منتظم.
- ✓ يتم تدريب موظفي المخيمات ودعمهم في استخدام منهجيات المشاركة لإدارة وتدريب ودعم هياكل المشاركة المختلفة
- ✓ تحث وكالة إدارة المخيمات سكان المخيمات والمجتمع المضيف والسلطات الوطنية ومقدمي الخدمات على تقدير المشاركة والانخراط.
- ✓ يستخدم مقدمو الخدمات في المخيم منهجيات تشاركية ويتلقون تشجيعًا على تدريب الرجال والنساء من المجتمعات المحلية والنازحة على حد سواء.
- ✓ هناك اتفاقات بين وكالة إدارة المخيمات ومقدمي الخدمات حول العمل مدفوع الأجر/المقابل والعمل الطوعي في المخيم.
- ✓ المجتمع المضيف مشترك ومنخرط في حياة المخيم من خلال حضور الاجتماعات المنتظمة والتوظيف والتدريب والأنشطة الاجتماعية الترفيهية.
- ✓ وكالة إدارة المخليات ترصد إساءة استخدام المشاركة والسلطة من خلال الفساد والمحاباة وضغط الأقران والسعي إلى تحقيق المصلحة الشخصية وتتعامل مع هذه الأفعال على نحو ملائم.

## الأدوات

### الأدوات والمراجع

إن جميع الأدوات والمراجع المذكورة أدناه متوفرة ضمن مجموعة أدوات إدارة المخيم الإلكترونية إما على الذاكرة (USB) المرافقة لكل نسخة ورقية أو على الموقع الالكتروني:
www.cmtoolkit.org

- شبكة التعلم النشط للمساءلة و الأداء في مجال العمل الإنساني (ALNAP، 2014) إغلاق الحلقة تلقي التعقيبات بطريقة فعالة في سياقات العمل الإنساني، إرشادات الممارسين
- الوكالة الكاثوليكية للتنمية فيما وراء البحار (CAFOD، 2008) التعامل مع تعقيبات/شكاوى المجتمع
- الوكالة الكاثوليكية للتنمية فيما وراء البحار (CAFOD، 2010) تبادل المعلومات مع المجتمعات المحلية
- تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات (CCCM ، 2011)
- الاختصاصات المقترحة للجنة المعنية بالمرأة في مخيمات النازحين

داخليًا/التشكيلة المجتمعية

- القائمة المرجعية لإنشاء اللجان وتشغيلها، النشرة 3، ميثاق سلوك لجنة المخيم
- (مقتبس من) الدليل الجيد بما يكفي، 2007. القائمة المرجعية لتشغيل مجموعات التركيز
- (مقتبس من) الدليل الجيد بما يكفي، 2007. القائمة المرجعية لإنشاء آليات تلقي الشكاوى والاستجابة
- همتي م.، إيرتسكان، 2002. مبادئ الأطراف المعنية - المشاركة والشراكة
- شراكة المساءلة الإنسانية (HAP، 2010)
- لجنة تقييم المخيم - أداة لتقرير كيفية العمل مع لجان المخيمات
- مثالي في الحرم الجامعي، عمل بلا حدود (Action Without Borders). تخطيط السلطة: أداة لاستخدام الشبكات والعلاقات
- الاتحاد الدولي للصليب الأحمر (IFRC، 1994. ميثاق السلوك الخاص بالحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية في مجال الإغاثة في حالات الكوارث
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ووكالة الأدفنتست للإغاثة والتنمية (ADRA). انتخاب المخيم في خراز: القواعد واللوائح (مسودة)
- منظمة الصحة العالمية (WHO)، برنامج التدريب على الصحة في حالات الطوارئ في أفريقيا، 1999. آليات التكيف

## المراجع


– Aguaconsult for ECHO, 2012. Review of Existing Practices to Ensure Participation of Disaster-Affected Communities in Humanitarian Aid Operations
– ALNAP, 2003-2004. Global Study On Consultation and Participation of Disaster Affected Population
– ALNAP, 2009. Participation Handbook for Humanitarian Field Workers
– ALNAP, 2014. Humanitarian Feedback Mechanism
– CAFOD, 2010. Complaints Handling Mechanisms
– CDA Collaborative Learning Program, Mary B. Anderson, Dayna Brown and Isabella Jean, 2012. Time to listen: Hearing People on the Receving End of International Aid
– Complex Emergency Responses and Transition Initiatives, 2000. Rapid Assessment Procedures: Addressing the Perceive Needs of Refugees and Internally Displaced Persons through Participatory Learning and Action
– Emergency Capacity Building Project (ECB), 2007. Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response
– Human Accountability Partnership (HAP, 2009. The Right to a Say and the Duty to Respond - The Impact of Complaints and Response Mechanisms on Humanitarian Action
– Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2011. Principals' Commitments on Accountability to Affected Populations (CAAP)
– Norwegian Refugee Council (NRC), 2009. Coaching in Camp Management, Capacity Building for Camp Committees
– The Sphere Project, 2011. The Sphere Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response
– Anne Stevenson and Rebecca Sutton, 2011. There's No Place Like a Refugee Camp? Urban Planning and Participation in the Camp Context
– Sarah Thomas. What is Participatory Learning and Action: An Introduction
– UNHCR, 2006. The UNHCR Tool for Participatory Assessment in Operations
– Imogen Wall and Yves Gérald Chéry, 2010. Let them Speak, Best Practice and Lessons Learned in Communication with Disaster Communities: Haiti 2010
– World Food Programme (WFP), 2001. التقنيات والأدوات التشاركية

الصورة: المجلس النرويجي للاجئين

# الفصل 4
# التنسيق

## مهام الإدارة الأساسية

**يستخدم مصطلح المخيم في النص ليطبق على مجموعة متنوعة من المخيمات وتعينات تشبه المخيمات تشمل مخيمات مخططة ومخيمات مستوطنة ذاتياً ومراكز جماعية ومراكز استقبال ومراكز عبور ومراكز إجلاء.**

## الرسائل الأساسية

- يعد التنسيق في المخيمات المسؤولية الأساسية لوكالة إدارة المخيمات. يتم تحديد الاحتياجات والثغرات وتجنب الازدواجية وتعزيز المشاركة وتطبيق المعايير الإنسانية وحماية حقوق الإنسان من خلال التنسيق.
- إنّ تطوير شبكة الشراكات الفعالة مع مختلف الجهات المعنية في المخيمات والحفاظ عليها يسهل التنسيق ويؤدي إلى توفير المساعدة والحماية لسكان المخيمات.
- يشمل التنسيق الناجح من قِبل وكالة إدارة المخيمات على مستوى المخيم جميع أصحاب المصلحة في الاستجابة الإنسانية. وقد يشمل السلطات الوطنية ومقدمي الخدمات والمجتمع المضيف والمجتمع المدني والأهم من ذلك سكان المخيم. يجب أن تقوم وكالة إدارة المخيمات بدور نشط في عمليات تنسيق قيادة المجموعة / القطاع لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات وذلك على المستوى الداخلي للمخيم أو على المستوى الإقليمي. ويجب إحالة المسائل التي لا يمكن حلها على مستوى المخيم إلى المستوى الإقليمي أو بين المخيمات. يمكن على هذا الصعيد أن يشمل المشاركين إضافة إلى أصحاب المصلحة المعنيين على مستوى المخيمات، الحكومات الأجنبية والجهات المانحة والسلطات العسكرية والإقليمية والوطنية. و في واقع الحال فإن مكون أصحاب المصلحة المعنيون هو دائماً خاص بالسياق.
- تعتمد الشراكات الناجحة والتنسيق الناجح جزئياً على المواقف والمهارات والقيادة الجيدة والاتصال الواضح والشفاف والقدرة على تحقيق توافق في الآراء وبناء الثقة. وهي تمكن هيئة إدارة المخيم من التخطيط وإنجاز نشاطات شاملة وتأسيس علاقات مفقودة ولكنها حاسمة، وتحديد طرق جديدة وأفضل لحل المشاكل وربط المهارات التكميلية والموارد المتنوعة من الأشخاص والمنظمات.
- يرتكز التنسيق الفعال على معلومات موثوقة وحديثة بين القطاعات، والذي يتيح لجميع أصحاب المصلحة المعنيين تقييم احتياجات جميع الفئات داخل المخيم والتخطيط للتدخلات اللازمة لتوفير هذه الاحتياجات.
- يبدأ التنسيق عن طريق الاتصال المباشر مع سكان المخيم ويشمل مقدمي الخدمات، فضلاً عن بنى تنسيق المجموعة / القطاع الوطنية والإقليمية. ولإحداث فرق، يجب أن يؤمن جميع أصحاب المصلحة المشاركين في التنسيق بفوائده، وأن يلتزموا بالعملية ويضمنوا أن تمثيل احتياجات واهتمامات الأشخاص المتضررين هي أولوية على جميع المستويات.

## المقدمة

### ما هو التنسيق ولماذا نحتاجه؟

التنسيق هو عملية مشاركة المعلومات والتخطيط معاً سعياً لتحقيق الأهداف المشتركة والمتفق عليها. يهدف التنسيق لوكالة إدارة المخيم إلى ضمان الفعالية والمساءلة في تقديم المساعدة والحماية لسكان المخيم. يجب المحافظة على معايير المعيشة في المخيم، فضلاً عن التمتع الكامل والمتساوي لسكان المخيم بحقوق الإنسان الأساسية.

قد يشكل التنسيق الفعال تحدياً في تطبيقه على أرض الواقع. وهذا صحيح خاصةً في حالات النزاع والكوارث، بحيث من المتعارف عليه أن تحل الفوضى والارتباكات و تقوض جداول الأعمال المختلفة إلى إضعاف التعاون بين أصحاب المصلحة.

كما يجري التنسيق بين المخيمات على الصعيدين الإقليمي والوطني. ووفقاً لوثيقة توجيهات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) والمعنية بالعمل مع "السلطات الوطنية"؛ ينبغي التنسيق في تحديد حالات النزوح الداخلي برئاسة السلطات الوطنية. إذا كانت هناك مشكلة في القدرات أو الموارد أو الوصول فقد يتم طلب "المنسق المقيم"/ منسق الشؤون الإنسانية ووكالات قيادة المجموعة ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) وذلك لتنسيق الجوانب المتعلقة بالاستجابة لدعم السلطات الوطنية. يندرج الدور التنسيقي للمخيم فيما يخص اللاجئين ضمن تفويض وكالة اللاجئين "الأمم المتحدة" (UNHCR).

**تقليل الثغرات والازدواجية من خلال التنسيق.**

"يزيد تعقيد الأزمات في العصر الحاضر – لا سيما تلك المتصلة بالنزاعات المسلحة وغيرها من حالات العنف – وحجم الاحتياجات الإنسانية من التحديات التنفيذية لدينا. إنّ تنوع الوكالات الإنسانية، إلى جانب تعبئة جميع مواردها الحالية، يمكن أن يعود بالنفع على السكان المتضررين. وسيؤدي التنسيق والتعاون وتدعيم الشراكات على أساس الاحتياجات في الميدان- حين يتعلق الأمر بالرجال والنساء والأطفال المتأثرين بالصراعات والكوارث- إلى تجنب الثغرات والازدواجية في جهود المساعدة إلى حد ما ".

يلقي نائب رئيس "اللجنة الدولية للصليب الأحمر" (اللجنة الدولية) خطاباً إلى "الجمعية العامة للأمم المتحدة"، 11 نوفمبر 2008.

ويجب أن يأخذ موظفو وكالة إدارة المخيم في الاعتبار أن نجاح عملية التنسيق يرتكز على تطوير وصيانة شراكات فعالة وشفافة مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك السلطات الوطنية وقيادة المجموعة / القطاع لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، ومقدمو الخدمات، وسكان المخيمات والمجتمعات المضيفة.

## القضايا الرئيسية

### الأدوار والمسؤوليات:

كما نوقش في الفصل 1، عن إدارة المخيم، والفصل 2، الأدوار والمسؤوليات، تهدف وكالة إدارة المخيمات إلى ضمان الفعالية والمساءلة في تقديم المساعدة والحماية لسكان المخيمات من خلال تقديم الخدمات وفقا للقوانين والمعايير المحلية والدولية. ويتطلب هذا عملية تنسيق وتيسير لجميع المعنيين في أنشطتهم وكذلك عمليات التدخل. التنسيق عملية مستمرة. يجب أن تكون ديناميكية ومتجاوبة وتعكس وتتجاوب مع تغيرات الظروف التي لا يمكن غالباً التنبؤ بها طوال دورة الحياة في المخيم.

من المعقد دائماً تحقيق مستوى من الاتفاق والتوفيق بين مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة بشأن كيفية تحديد أهداف مشتركة مقبولة للطرفين تتمسك بحقوق السكان النازحين وتتماشى مع المعايير المتفق عليها والصكوك القانونية الدولية. عند مواجهة التحديات يجب على وكالة إدارة المخيم البحث عن حلول مبتكرة، وإنشاء قنوات اتصال واضحة ودبلوماسية وإشراك جميع الأطراف المعنية في الحوار من أجل تحديد الأولويات والإجراءات المناسبة. ويتعين عليها أن تضمن إجراء جميع التدخلات بما يحقق المصالح الأفضل للسكان المشردين والمجتمع المضيف، مع إيلاء الاعتبار الواجب لمبادئ الشراكة وحماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. من أجل ضمان توافق المعايير والأنشطة في المخيم مع استراتيجية الاستجابة الأوسع نطاقاً للمخيمات، ستقوم وكالة إدارة المخيمات أيضا بالتنسيق الوثيق مع قيادة المجموعة / القطاع لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، التي ترصد وتنسق بين مختلف المخيمات.

ويمكن تلخيص المسؤوليات الرئيسية لوكالة إدارة المخيم، فيما يتعلق بالتنسيق مع جميع أصحاب المصلحة، على النحو التالي:

- بوصفها مركزاً لجميع الأنشطة والقضايا التي تحدث في المخيم
- وجمع البيانات وإدارة المعلومات بشأن احتياجات سكان المخيم
- تعيين جميع أصحاب المصلحة (من /ماذا/أين) وتسهيل تقسيم واضح ومتفق عليه للمهام
- الحفاظ على قنوات الاتصال والتنسيق المفتوحة مع السلطات الوطنية (إدارة المخيم على مستوى المخيم)
- التعزيز والعمل وفقا "لمبادئ الشراكة"
- ضمان التخطيط الاستراتيجي ، والتنفيذ والرصد للحماية والمساعدة، طوال دورة حياة المخيم
- ضمان تحديد الثغرات والازدواجية في تقديم المساعدة والخدمات والرد عليها
- ضمان تعبئة ومشاركة سكان المخيمات والمجتمع المضيف عن طريق تنفيذ نظام إدارة شؤون المخيمات بما في ذلك الانتخابات، وتمثيل سكان المخيم ولجان المخيم
- التأكد من أن منهجية دمج العمر ونوع الجنس والتنوع مطبق في جميع الأنشطة في المخيم
- إنشاء وضمان آلية مركزية للشكوى وردود الفعل التي تعزز المساءلة
- كفالة احترام المعايير والحفاظ على البنية التحتية للمخيم
- ضمان علاقات جيدة مع السكان المضيفين وإدراجهم في العمل والأنشطة في المخيم
- والالتزام بإجراء حوار مفتوح مع قيادة المجموعة / القطاع لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات فيما يتعلق باحتياجات الدعم وتنفيذ قراراته على مستوى المخيمات
- وضمان أن جميع الإجراءات المتخذة مع سكان المخيمات ولصالحهم تعكس البحث عن حلول دائمة.

لمزيد من التفاصيل حول مسؤوليات وكالة إدارة المخيم، انظر الفصل 2 ، الأدوار والمسؤوليات.

حيثما تتوفر قدرة كافية لتلبية جميع احتياجات وحقوق سكان المخيمات، يجوز للسلطات المحلية والشركاء الوطنيين في نظام إدارة الكوارث الوطنية اتخاذ دور وكالة إدارة المخيمات. ثم سيكون دور الجهات الفاعلة الإنسانية دعم السلطات الوطنية. يمكن للمجتمع الإنساني والحكومة معاً أن يحددا الثغرات النهائية في التنسيق وتعزيزها في هذه الحالات. توجد في بعض الحالات ترتيبات مشتركة في القيادة كجهد مشترك للجمع بين قدرات الجهات الفاعلة الوطنية والدولية.

### المراكز الجماعية والمخيمات

قد تختلف المراكز الجماعية عن المخيمات اختلافاً كبيراً عندما يتعلق الأمر بالمأوى الذي يتم توفيره، القرب من البلدان المجاورة، المشاكل التي تواجهها أثناء التشرد، وأصحاب المصلحة والظروف. ويمكن أن تكون المراكز الجماعية مؤسسات تعليمية ودينية أو بنىً عامة. قد توجد الحقول المستخدمة في مخيمات اللاجئين والنازحين داخلياً في ضواحي مدينة أو قرية، أو في أماكن نائية جداً.

هناك أيضاً أوجه تشابه كثيرة مع ذلك. أما الأراضي والممتلكات التي تقع فيها مخيمات اللاجئين / النازحين داخلياً والمراكز الجماعية فيمكن أن تكون مملوكة ملكية خاصة أو عامة. ويجب أن يرتبط كلاهما بمالكي المكان أو مستخدميه، ويتلقى كلاهما المساعدة من خلال هيكلية كانت موجودة قبل النزوح أو تم إنشاؤها استجابة له. يجب أن يعمل جميع أصحاب المصلحة في إطار هذه الهيكلية. إن التنسيق مهم في استجابة المركز الجماعي كما هو الحال في استجابة المخيم التقليدي.

لمزيد من المعلومات حول أدوار ومسؤوليات إدارة المخيم، تنسيق وإدارة المخيمات، انظر الفصل 1، حول إدارة المخيمات.

## التنسيق مع الشركاء

### كيف يتحقق التنسيق؟

تعمل وكالة إدارة المخيمات كهيئة تنظيمية شاملة، تجمع الناس معاً، وتشجع على العمل بروح الفريق وتسهم في تخطيط وتنفيذ ورصد الخدمات الإنسانية وأنشطة المخيمات. وتقوم المنتديات والآليات التنسيقية بإشراك أصحاب المصلحة على مختلف المستويات داخل المخيم وخارجه. يجب اعتماداً على متى تتولى وكالة إدارة المخيمات الأمور في دورة حياة المخيم أن ترسم بالتفصيل الهياكل القائمة بالفعل، ويتم البناء على تلك التي تعمل بشكل جيد والشروع بتلك المفقودة منها.

إن إشراك الجميع في عملية التنسيق وإبقاءهم على اطلاع هو جزء مهم من دور وكالة إدارة المخيمات. إذا أخفق اللاعبون الرئيسيون في الالتزام بالنظم المتفق عليها للتنسيق، على سبيل المثال عدم عقد الاجتماعات و بدلاً من ذلك اختيار العمل بشكل مستقل ومنعزل، يصبح عندئذٍ من الصعب بشكل متزايد على وكالة إدارة المخيمات ضمان تقديم المساعدة والحماية بشكل متسق. يجب على وكالة إدارة المخيمات لتنسيق العمل أن تضمن "قبول" جميع المعنيين واتصال أصحاب المصلحة. وتجعل هذه المنهجية من الاجتماعات التنسيقية، منتديات صنع قرار بدلاً من جلسات لتبادل معلومات بحتة.

**قضية القيادة**

يحتاج التنسيق الفعال إلى قيادة. إن القيام بدور قيادي في التنسيق على مستوى المخيم يشمل جعل كل وكالة مسؤولة وذات رقابة لضمان أن أنظمة التنسيق القائمة تعمل بشكل صحيح. وتعتمد مصداقية وكالة إدارة المخيمات على الدعم المقدم من جميع الشركاء، وبشكل كامل وكالة قيادة المجموعة / القطاع. إنّ أحد أكبر التحديات التي تواجه التنسيق أنه في حين أن الكثيرين يؤيدون الفكرة من حيث المبدأ إلا أنهم يفضلون عملياً العمل بشكل مستقل، ولا يريدون أن يملى عليهم ما يجب فعله أو أن يعرضوا أنفسهم للانتقاد.

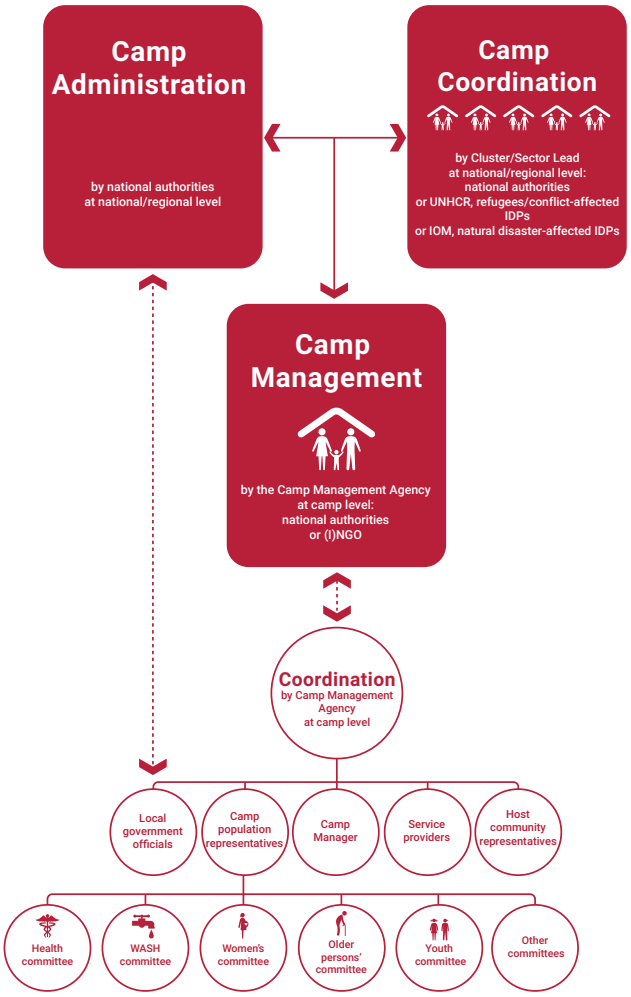
لكي ينجح العمل التنسيقي , فيجب تفويض القائد / يسمح له بالقيادة. ويتطلب ذلك اكتساب وتجديد ثقة جميع الشركاء الذين يقومون بالتنسيق باستمرار،والمشاركة وفقاً للعمل والإجراءات المنصوص عليها في جدول أعمال تنسيق متفق عليه.

يجب توفير مساحة لإبداء الآراء وتقديم الشكاوى وإجراء التغييرات وذلك لضمان المحافظة على شرعية القيادة و استمرار خضوعها للمساءلة. ويتسم التنسيق الفعال بطبيعته بالديناميكية والمرونة، كما يجب أن يلبي تلك الاحتياجات التي يسعى إلى تنسيقها.

يعطي الرسم البياني التالي لمحة عامة عن التنسيق فيما يتعلق بالمخيمات، ومثالاً يتم فيه تنفيذ الوظائف الرئيسية الثلاثة في المخيمات وفيما بينها. تفسر هذه الوظائف الثلاثة تقليدياً على أنها: إدارة المخيمات، ووكالة إدارة المخيمات، وتنسيق المخيمات. يمكن للسلطات الوطنية من حيث المبدأ أن تشغل المهام الثلاثة، لكن مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين والمنظمة الدولية للهجرة والوكالات الوطنية والدولية لا تستطيع أبداً أن تلبي حاجة أكثر من اثنتين منهما ( تنسيق المخيم وإدارة المخيمات ).

يتواجد أصحاب المصلحة على جميع المستويات دائماً في سياق محدد، وستختلف أدوارهم تبعاً للحاجة والظروف. إنّ غالبية أصحاب المصلحة هم من سكان المخيمات والمجتمع المضيف ومقدمي الخدمات ومسؤولي الحكومة المحلية. يجب إثارة القضايا والمشاكل التي لم يتم حلها وذلك من خلال تنسيق وكالة إدارة المخيم على مستوى المخيم مع وكالة قيادة المجموعة / القطاع على المستوى الإقليمي / الوطني لحلها. ويتطلب ذلك وضع آليات مساءلة رأسية.

### نظرة عامة على التنسيق




**البناء على الهياكل القائمة!**

ينبغي للاستجابات الطارئة أن تستند دائماً على الهياكل الوظيفية الوطنية القائمة بدلاً من إنشاء هياكل موازية إضافية. ويوجد في بعض البلدان بالفعل نظام وطني للاستعداد للكوارث إضافة إلى لجان عمل قطاعية ترأسها السلطات الوطنية. ويتمثل دور الوكالات الإنسانية في دعم هذه الأنشطة وتعزيزها عند الحاجة.

## ما هي احتياجات التنسيق؟

ويتطلب التنسيق الفعال منظورات متعددة القطاعات ومتعددة الجوانب، وكذلك نهجاً مزدوجاً يعترف فيه بأهمية التنسيق التنفيذي والاستراتيجي على حد سواء.

فالجهات الفاعلة التي تسعى إلى الوصول إلى سكان المخيمات كثيراً ما تشترك في نفس الأهداف فيما يتعلق بمعالجة الاحتياجات البشرية وتخفيف المعاناة. بيد أن هناك تبايناً واسعاً في الهيكل التنظيمي والخبرة التقنية و/ أو الجغرافية والمهمة، والولاية، والمصلحة السياسية. وقد تعرقل كل هذه العوامل أو تمنع التنسيق الفعال في الميدان.

إن المبادئ الإنسانية للإنسانية والحياد والنزاهة والاستقلالية التنفيذية ضرورية للتنسيق الفعال، وهي أساسية في التأسيس والمحافظة على الوصول إلى السكان المتضررين. على الرغم من وجود التحديات للتمسك بها إلا أن مزاياها كبيرة. ويساعد تطبيق المبادئ الإنسانية على إيجاد آليات تنسيق أكثر فعالية تؤدي في نهاية المطاف إلى تحسين آلية تقديم الخدمات الإنسانية إلى سكان المخيمات.

إن العلاقات السليمة والمتناغمة بين الأشخاص الذين يحلون المشاكل معاً مهمة. إن بناء علاقات عمل فعالة مع الشركاء ينطوي على فهم واضح ومشترك للأدوار والمسؤوليات والتوقعات المتبادلة. ومن الأهمية بمكان أن يتم تحديدها والموافقة عليها في وقت مبكر عند تأسيس علاقات العمل، وتوفير الأساس والمعايير للشراكات والمساءلة المتبادلة. ستكون نتائج التنسيق القائمة على السياسات والمنظورات والأهداف والمبادئ محدودة ما لم يكن لجميع أصحاب المصلحة موقفاً فعالاً وشاملاً تجاه بعضهم البعض وتجاه عملية التنسيق. إن مهارات الاستماع والحساسية الثقافية والثقة والقدرة على تحقيق التوافق في الآراء مسائل مهمة كأهمية الالتزام بالتنسيق والتناسق.

### مبادئ الشراكة

اعتمدت 40 منظمة إنسانية في عام 2007 مبادئ الشراكة في الإطار العالمي للشؤون الإنسانية بما في ذلك منظمات غير حكومية ووكالات الأمم المتحدة والمنظمة الدولية للهجرة والبنك الدولي والحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر. وقد تم ذلك استجابة للحاجة إلى إقامة شراكات أكثر فعالية بين الجهات الفاعلة في المجال الإنساني. المبادئ هي:

#### المساواة

تتطلب المساواة الاحترام المتبادل بين أعضاء الشراكة بغض النظر عن الحجم والقوة. يجب على المشاركين احترام تفويضات بعضهم البعض والالتزامات والاستقلالية والاعتراف بالقيود والالتزامات الخاصة بكل منهم. يجب ألا يحول الاحترام المتبادل دون قيام المنظمات بالمعارضة البنّاءة.

#### الشفافية

تتحقق الشفافية من خلال الحوار (على قدم المساواة) مع التركيز على المشاورات المبكرة والمشاركة المبكرة للمعلومات. تزيد الاتصالات والشفافية بما في ذلك الشفافية المالية من مستوى الثقة بين المنظمات.

#### المنهجية القائمة على النتائج

يجب أن يكون العمل الإنساني الفعال هادفاً و ذو توجه عملي. ويتطلب ذلك تنسيقاً مستنداً إلى قدرات فعالة وقدرات عملية ملموسة وهادفاً إلى تحقيق النتائج.

#### المسؤولية

تتحمل المنظمات الإنسانية واجباً أخلاقياً تجاه بعضها البعض لإنجاز مهامها بمسؤولية ونزاهة وبطريقة وثيقة وملائمة. يجب أن تؤكد التزامها وقيامها بالأنشطة فقط عندما يكون لديها الوسائل والكفاءات والمهارات والقدرة على الوفاء بالتزاماتها. يجب بذل الجهد باستمرار للحيلولة بقوة وحسم دون وقوع أي اساءات من قبل العاملين في المجال الإنساني.

#### التكامـل

إن تنوع المجتمع الإنساني هو أحد مورد ثمين إذا استندنا إلى مزايانا النسبية وكمّلنا مساهمات بعضنا البعض. وتعتبر القدرات المحلية أحد الأصول الرئيسية التي يمكن تعزيزها والبناء عليها. وينبغي للمنظمات الإنسانية أن تسعى، ما أمكن، إلى جعلها جزءاً لا يتجزأ من الاستجابة لحالات الطوارئ. يجب التغلب على الحواجز اللغوية والثقافية.

## التنسيق مع سكان المخيم

يعد تطوير التنسيق الفعال مع أعضاء مجتمع المخيمات جزءاً لا يتجزأ من عملية ضمان المشاركة والمساءلة. إن لأعضاء المجتمع وممثلي المجموعة حاجة ماسة ليس فقط للتشاور معهم، ولكن ايضاً للمشاركة الفعالة في التقدير والتخطيط والتنفيذ والرصد والتقييم لجميع جوانب الحياة في المخيم.

ويمكن أن يساعد إشراك ممثلي المخيمات في اجتماعات تنسيق المخيمات والقطاع على تحسين جمع البيانات ونشر المعلومات وتطوير نظم تقديم التقارير. وسيسهم هذا بدوره في تحسين المساعدة والحماية وتوفير الخدمات. ينبغي أن تقوم وكالة إدارة المخيمات بتشجيع منهجية شفافة وتشاركية وتشجيع مقدمي الخدمات الآخرين على القيام بالمثل. يمكن أن يكون سكان المخيم أفراداً فاعلين في إدارة فعالة للتهجير الخاص بهم. ينبغي أن تتبنى وكالة إدارة المخيمات نهجاً يحترم قدراتهم ويستفيد منها بما في ذلك أعضاء الفئات ذات الاحتياجات الخاصة والأشخاص المعرضون لمخاطر شديدة.

### صوت من الميدان-إشراك سكان المخيم في آلية التنسيق

بعد أربعة أشهر من إعصار هايان (المعروفة محلياً باسم يولاندا) الذي ضرب الفلبين في تشرين الثاني/نوفمبر 2013، كان لدى جميع المواقع العفوية ال 16 المتبقية ومراكز الإجلاء والمواقع الانتقالية في تاكلوبان وماحولها لجان لإدارة المواقع. وكان لكل منهم رئيس ونائب رئيس وسكرتير منتخبين، وشمل ممثلين عن كل لجنة فرعية، وجميعهم من سكان المواقع. كان لدى معظم المواقع لجان فرعية للمواد الغذائية وغير الغذائية، والمأوى والمياه والمرافق الصحية والنظافة والتعليم والصحة والسلام والأمن والمعلومات. و
قد تم دعم لجان إدارة الموقع
من قبل إدارة تنمية الرعاية الاجتماعية
ومدراء الموقع حيث قدمت مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات
المشورة لهم.

قد تتغير آليات المشاركة والأهداف بشكل كبير مع طول مدة النزوح. وتركز أهداف المشاركة في المخيمات القصيرة الأجل على جمع البيانات وآليات التوزيع والحماية. في حالات النزوح الطويلة الأجل تصبح المناصرة وهياكل الحوكمة وتطوير سياسات واضحة فيما يتعلق بالحلول الدائمة أكثر أهمية .

ويكون تشكيل اللجان غالباً الطريقة الناجعة جداً لضمان مشاركة سكان المخيمات . وتتألف هذه اللجان من أشخاص يمثلون مجموعات مختلفة ويضطلعون بمهمات ومهام محددة تتعلق بالمسائل داخل المخيم. ويمكن لهم الاضطلاع أيضاً بأنشطة للتوعية والرصد والصيانة.

إن شمولية الإجراءات المستخدمة لاختيار أولئك الذين يشاركون في الاجتماعات، أو يحتلون مقاعد في اللجان أو يخدمون كممثلين له أهمية كبيرة. يجب على وكالة إدارة المخيمات ضمان مشاركة واسعة وفعالة من المجتمع من خلال الاشراف على اختيار الممثلين المقيمين.

إن الأساس المنطقي لإشراك سكان المخيمات في اللجان هو توجيه أصواتهم واحتياجاتهم وآرائهم إلى نظام الاستجابة. ويجب أن تكون آليات الإحالة والشكاوى في جميع المخيمات قائمة على التعامل مع مختلف المدخلات والاستجابة لها، وتمكين سكان المخيمات وتحسين الحياة في المخيمات.

لمزيد من المعلومات حول آليات المشاركة المجتمعية والشكاوى، انظر الفصل الثالث، مشاركة المجتمع.

### التنسيق مع السلطات المحلية

تمثل السلطات المحلية أهمية مركزية للأنشطة والتدخلات في المخيم في حالات النازحين داخلياً واللاجئين. تتحمل السلطات الوطنية المسؤولية الرئيسية عن المجتمعات في المخيمات، ويتواجد المجتمع الإنساني (وكالة إدارة المخيمات) بناءً على دعوة منها أو بموافقتها. تقوم السلطات المحلية على مستوى المخيم بتنفيذ مهام إدارة المخيم افتراضياً. ويتضمن ذلك الرقابة والإشراف على الأنشطة في المخيمات.
يجب على وكالة إدارة المخيم، بغض النظر عن من يقوم بدورها، أن تقوم بمراقبة جميع أصحاب المصلحة العاملين في المخيم. وتقع على عاتق وكالة إدارة المخيم مسؤولية قيام كل شريك بتنفيذ مسؤولياته وواجباته المتفق عليها بشكل مناسب.

لمزيد من المعلومات حول أدوار ومسؤوليات إدارة الاشراف على المخيم، وتنسيق المخيم، وإدارة المخيم، راجع الفصل 1، "حول إدارة المخيم".

### التنسيق مع وكالة تنسيق المخيمات

عند العمل مع حالات النازحين داخلياً وحيث نظام تنسيق المجموعات مفعّل،تكون وكالة إدارة المخيم على مستوى المخيمات جزءاً من استراتيجية الاستجابة الشاملة في للمخيم التي تقودها وكالة تنسيق المخيمات/مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات القائدة على مستوى المخيم الداخلي أو الإقليمي بالتعاون مع السلطات المحلية المعنية. تضطلع السلطات الوطنية على نحو متزايد بدور وكالة تنسيق المخيمات. قد تقوم وكالة قيادة القطاع بدور التنسيق بين المخيمات في حالة النازحين داخلياً التي لم يتم فيها تفعيل نظام تنسيق المجموعة، وتعمل مع وكالة إدارة المخيم بتعاون وثيق. ويتحدد دور التنسيق بين المخيمات بموجب تفويض من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

تعتبر جودة العلاقة بين وكالة إدارة المخيمات ووكالة تنسيق المخيمات عنصراً محورياً في القدرة العامة للاستجابة من أجل توفير الحماية والمساعدة. إن للوكالتين أدوار ومسؤوليات مختلفة تعتمد على بعضها البعض وعلى تلك التي هي على عاتق إدارة المخيم. يعدُّ تتبع الثغرات والازدواجية في تقديم الخدمات دوراً من أدوار وكالة إدارة المخيمات. سيجري تبادل هذه المعلومات واتخاذ اجراءات بشأنها في اجتماعات التنسيق وإدخالها في نظم وأدوات إدارة المعلومات التي طورتها وحدثتها وكالة تنسيق المخيمات؛ وقيادة المجموعة / القطاع لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات.

يبدأ التنسيق بين وكالة إدارة المخيمات ووكالة تنسيق المخيمات بشكل مثالي مع عمليات التقييم والتخطيط المشتركة ولكن في الواقع قد يحدث أن تتواجد أحدهما أولاً على الأرض، وبمجرد أن ينتهي كل منهما من تأسيس نفسه، تكون نظم وآليات وأدوات التنسيق بدأت بالعمل جزئياً بالفعل. ومن ثم يتعلق الأمر بالبناء على البنى الوظيفية القائمة، وتشارك ما هو قائم بالفعل والعمل معاً لضمان تلبية المعلومات المطلوبة لجميع أصحاب المصلحة.

لمزيد من المعلومات حول دور وكالة تنسيق المخيمات، انظر الفصل 1، "حول إدارة المخيم".

### التنسيق مع مقدمي الخدمات

يتعين على وكالة إدارة المخيمات التنسيق مع مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات، وأصحاب المصلحة المهمين عندما يتعلق الأمر بدعم الحقوق الأساسية لسكان المخيمات. وقد يكون مقدمو الخدمات من المنظمات غير الحكومية الوطنية أو الدولية، أو الجهات الفاعلة التجارية أو العامة. ويتعين تنسيق كل ذلك إما من قبل وكالة إدارة المخيمات أو ضمن إطار البنية القائمة.

ينبغي أن يمنح التنسيق مع وكالة إدارة المخيمات قيمة مضافة لمقدمي الخدمات. إنّ الهدف المراد الوصول إليه من خلال التنسيق من قبل وكالة إدارة المخيمات هوالقدرة على مشاركة وتلقي المعلومات وتعزيز الدعم لبرامجهم وتعظيم أثرها. يشارك كل من مقدمي الخدمات ووكالة إدارة المخيمات في الاستراتيجية الشاملة للمساعدة الإنسانية التي يتم تسليمها إلى المخيم.

يجب على وكالة إدارة المخيمات لضمان التنسيق السليم للخدمات والحماية في المخيم توقع ما يلي من مقدمي الخدمات والعكس بالعكس:

- ينبغي أن يكون هناك التزام بعملية التنسيق والشفافية في جميع أنشطة البرنامج وإقرار بدور وكالة إدارة المخيم ودور مقدمي الخدمات.
- ستتم بطريقة مثالية اتفاقات مكتوبة حول أدوار ومسؤوليات كل منهما وتشارك أهداف البرنامج. ويهدف هذا إلى تحسين التنسيق ومراقبة الأداء وضمان المساءلة.
- من المهم وضع أهداف قصيرة وطويلة الأجل واضحة وقابلة للتنفيذ من شأنها تحفيز جميع المعنيين وتسهيل مراقبة التدخلات والوصول إلى الأهداف المتفق عليها.
- يجب بذل الجهود لإقامة علاقات إيجابية والحفاظ عليها وتوفير تحديثات منتظمة لبعضها البعض طوال دورة حياة المخيم.
- تبرز أهمية الاحترام والتشجيع المتبادلين في جعل الثقة والأداء والمساءلة أكثر يسراً.

**التواصل مع المخيم**

يمكن لمجمعات المنظمات غير الحكومية -حيث تتواجد مكاتب الوكالات معاً غالباً لأسباب أمنية - أن تتيح للعديد من الموظفين البعيدين جداً عن حياة المخيمات وسكان المخيمات الحصول على اتصال قصير معهم لمساعدتهم. أيضا في الحالات التي توسعت فيها المخيمات ولكن المكاتب بقيت على حالها، من السهل فقدان التواصل بين سكان المخيم ومقدمي الخدمات ويصبح التواصل محدوداً بسبب بعد المسافة أو عدم إمكانية الوصول.

ينبغي على وكالة إدارة المخيمات أن تشجع مقدمي الخدمات على ضمان وجود الموظفين والخدمات على مستوى المخيم حيثما أمكن.

### التنسيق مع المجتمع المضيف

يمكن أن يزيد التنسيق الجيد على مستوى المخيم ومع المجتمع المجاور الثقة بين سكان المخيم ومضيفيهم ويساعد على تجنب الرسائل المتضاربة. إن إشراك المجتمعات المضيفة في تنمية المخيم، وتوفير منتدى للاستماع إلى القضايا والعمل على رفع المظالم يمكن أن يكون ذو تأثير إيجابي على العلاقات وعلى إدارة المخيم ذاتها.

قد تسبب استضافة السكان في المخيمات ضغوطاً اجتماعية واقتصادية وبيئية وثقافية كبيرة على السكان المضيفين الذين غالباً ما يكونون فقراء ويعانون نقصاً في الموارد. ويحدث أحياناً أن يتمتع سكان المخيم بمستوى معيشي أعلى أو حماية أفضل مما يتمتع به السكان المضيفون. ويحدث هذا باحتمال أقل في المراكز الجماعية حيث يعيش الناس عموماً في ظروف أكثر فقراً من السكان المحيطين بهم. قد تتطور التوترات حول تقاسم الموارد المشتركة مما يؤدي إلى نشوء علاقة متنافرة بين المجتمعات المضيفة والمجتمعات النازحة.

فالعلاقات بين سكان المخيمات والمجتمعات المضيفة تقودها الظروف المحلية الفريدة والحالات الخاصة. ويتطلب تعزيز التعايش الإيجابي بين المجتمع المضيف وسكان المخيمات التقيد بمبادئ التنسيق هذه:

- إقامة اتصال مباشر مع المجتمع المضيف بالسرعة الممكنة. ينبغي دعوة ممثلين عن المجتمع المضيف إلى منتديات للتنسيق بشأن قضايا المخيم مثل العناية بالبيئة أو توفير المزيد من فرص التوظيف
- الدعوة إلى تمثيل سكان المخيمات في نظم الحكم المحلي، حيث يمكن اتخاذ القرارات المتعلقة بالمخيمات
- تقييم الطرق التي يمكن للمجتمع المضيف أن يستفيد من خلالها من الخدمات المقدمة في المخيمات، مثل الرعاية الصحية وتوفير المياه المأمونة والتعليم والأحداث الاجتماعية والثقافية والتوظيف.

**الالتزام بعملية التنسيق**

ينبغي لضمان التنسيق السليم في المخيمات أن يكون لدى جميع أصحاب المصلحة فهم واضح لأدوار ومسؤوليات وكالة إدارة المخيمات بما في ذلك التنسيق في المخيمات. ينبغي أن يلتزم أصحاب المصلحة على مستوى المخيمات بالمشاركة في اجتماعات التنسيق، وأن يكونوا شفافين ويتواصلوا بشكل علني حول القضايا ذات الأهمية للتنسيق. وينبغي أن يحدث ذلك بمعرفة تامة من وكالة تنسيق المخيمات، حتى تتمكن وكالة إدارة المخيمات من ضمان المساعدة والحماية لسكان المخيمات بشكل مناسب.

## آليات وأدوات التنسيق الرئيسية

مصطلح "آلية التنسيق" يعني ببساطة الطريقة التي تستخدمها وكالة إدارة المخيمات للتنسيق. آلية التنسيق هي الطريقة التي تتحقق بها نتائج التنسيق. آليات التنسيق الرئيسية لوكالة إدارة المخيمات هي التخطيط والتنفيذ والرصد والتقييم المشترك للقرارات المتخذة خلال اجتماعات التنسيق.

### الآليات

يمكن أن يمتد تنسيق التخطيط المشترك أيضاً إلى عملية التعاون والتشاور والتخطيط المشترك. يتم تقييم احتياجات القطاع بشكل مشترك بين مقدمي الخدمات في المخيم والخطط الموضوعة للأنشطة التقنية. يمكن أيضاً إجراء تدريب مشترك لموظفي الوكالة إذا أمكن. ويجوز للوكالات أيضا أن تقرر مشاركة الموظفين والموارد التشغيلية كجزء من أنشطتها التنسيقية.

من المهم توضيح الاتفاقيات والعملية التي أدت إلى الاتفاق. ينبغي كتابة ونشر الوثائق مثل محاضر الاجتماعات ومذكرة التفاهم والخطط والمؤشرات والمبادئ التوجيهية والتقارير بحيث تكون واضحة ومحددة ومرنة ومفيدة للجميع.

يتعين على وكالة إدارة المخيمات أن تمتلك نظرة عامة شاملة وأن تفهم كيفية اتصال القضايا وترابطها. قد يكون لتنسيق عملية تنظيم توزيع الأغذية على سبيل المثال آثاراً على الحماية. يمكن حماية الفئات الضعيفة مثل كبار السن أو المعوقين من خلال استلام طعامهم في مسار خاص سريع أو عن طريق توصيل الأغذية مباشرة إلى أماكن إقامتهم.

احترام التنوع أمر ضروري يجب على موظفي وكالة إدارة المخيمات دائماً أن يمارسوا ويدعوا إلى الاحترام والفهم لجميع الفئات وأصحاب المصلحة.

### التنفيذ والرصد والتقييم

الرصد المستمر لأثر البرامج وتقييم مدى فعالية آليات التنسيق في سد الثغرات، وتقديم المساعدة المناسبة في الوقت المناسب أمر أساسي لأفضل التطبيقات لوكالة إدارة المخيم. يخضع من ثم المسؤولون عن معالجة الثغرات للمساءلة . ويتيح تقييم التدخلات الخاصة بالقطاعات تبني المشاريع ودمج الدروس المستفادة في التخطيط للمشاريع المستقبلية. من المهم تبني نهج جديد وتوقع الاحتياجات المستقبلية. من المهم أيضاً مراقبة الخدمات المقدمة من كل وكالة وأثرها على سكان المخيم نفسه.

### الأدوات

### اجتماعات

قد تكون الاجتماعات الكثيرة جداً مؤشراً لعمليات الإغاثة المعقدة. يجب أن يخطط للاجتماعات جيداً وأن تدار بشكل جيد حتى لا يعتبرها المعنيون بالعمل الإنساني مضيعة للوقت. يجب عند تنظيم الإجتماعات الفعّالة التأكد من التالي:

- تواجد المشاركين المعنيين
- إرسال المعلومات ذات الصلة مسبقاً
- الالتزام بجدول أعمال واضح ومتفق عليه
- الاتفاق على موعد بدء وانتهاء الاجتماع والالتزام به
- تطبيق المبادئ التوجيهية للسلوك البناء
- تسخير الوقت لبناء الثقة والعلاقات داخل المجموعة
- تسجيل واتباع نقاط العمل المتفق عليها
- تعميم محضر الاجتماع في غضون 48 ساعة والسماح بتقييم مدى فاعلية الاجتماع.

لا يعني التنسيق الفعال عقد كم كبيرٍ من الاجتماعات بل نوعية اجتماعات أفضل!

من المفيد تحديد اجتماعات منفصلة لمواضيع مختلفة والأخذ دوماً بعين الاعتبار كون الاجتماع:

- ضرورياً بشكل تام
- ذو أهداف واضحة
- يشمل تخطيطاً للبرنامج
- يشمل التطورات السياسية والأوضاع الأمنية ذات الصلة
- يتضمن متطلبات التدريب واحتياجات الموظفين.

هل يجب تنظيم الاجتماع لمجموعة أكبر وأكثر شمولاً أم لمجموعة أصغر أم على الصعيد الثنائي؟ قد تواجه عند ترأس اجتماع ما أو دعم شخص يترأس اجتماعاً، تحدياً في الالتزام بالأهداف والوقت المحدد مع تيسير مساهمات المشاركين وإتاحة مجال كافي لتشارك الخبرات. يجب تحديد أهداف واضحة وقابلة للتحقيق مما يولد روح الثقة والمشاركة.

تسهم المحاضر الدقيقة والواضحة لاجتماعات التنسيق الموزعة لكل المعنيين والتي تتضمن تفاصيل نقاط العمل والمواعيد النهائية وكيفية الاتصال اسهامًا كبيرًا في التنسيق الفعّال والمساءلة. يجب أن تدوّن القرارات في محضر للرجوع إليها مستقبلا.

**غالبًا ما تكون اجتماعات التنسيق من النوع على مستوى المخيم**

- اجتماعات أسبوعية /نصف أسبوعية، تتضمن جداول الأعمال والمحاضرالموزعة
- لجان للقطاعات الخاصة، على سبيل المثال اجتماعات منتظمة لوكالات الحماية في المخيم
- لجان المخيم التي تمثل سكان المخيمات في إدارة المخيمات
- والمحادثات غير الرسمية والتبادلات المخطط لها و / أو غير الرسمية لبناء العلاقات العامة.

**غالباً ماتكون اجتماعات التنسيق من النوع على مستوى قيادة المجموعات/القطاع:**

- المجموعة / القطاع (ييسرها منسق المخيم)

- مؤتمرات عن بعد (إشراك المزيد من أصحاب المصلحة)
- فرق العمل (غالباً ما تستخدم لاستهداف قضية محددة تحتاج إلى اهتمام عاجل، اهتمام تقني/خبير يزود بالملاحظات والتوصيات)
- مجموعات العمل /مجموعات فرعية(المكلفة بالبحث في قضية معينة أوتقديم معطيات معينة).

يجب أن تكون الاجتماعات على مستوى المجموعة / القطاع ومستوى المخيمات منسقة ومترابطة . يجب إدراج نتائج الاجتماعات على مستوى المخيم في جدول الأعمال والمناقشات للاجتماعات على مستوى المجموعة/القطاع. يجب بالمقابل أن تناقش الاستراتيجيات والتوجهات المتفق عليها على مستوى المجموعة/ القطاع خلال اجتماعات المخيم. يستدعي هذا أن يتم تنسيق الجداول الزمنية للاجتماعات وتوافر المعلومات في الوقت المناسب.

**صوت من الميدان- التنسيق في حالة النزوح الطويل المدة، كينيا عام 2012**

قد يفتقد أصحاب المصلحة إلى رؤوية مشتركة في حالات النزوح المطولة مثل مخيمات اللاجئين الكينية. تصبح اجتماعات التنسيق عملية روتينية يغيب عنها التخطيط المشترك أو تبادل الخبرات وتقتصر ببساطة على إخبار الأعضاء بعضهم البعض بآخر المستجدات. من بين التحديات الرئيسية: النزاعات طويلة الأمد والخلافات السياسية والصدامات الشخصية عميقة الجذور والمصالح المتضاربة قد يضعف التنقل الكثير لموظفي الوكالة -وبالأخص الموظفين المغتربين -تنمية وتقوية آليات التنسيق. إنه من الضروري أن تقوم وكالة إدارة المخيم بتحديد نقاط الضعف والبناء على مواطن القوة بطريقة شاملة وشفافة. يمكن للابتكار والاستعداد لتعديل آليات التنسيق التي تحتاج إلى تنقيح أن يحدث فرقاً.

**أداة تحليل التنسيق ذات العوامل الخمسة**

توفر هذه الأداة نقطة انطلاق لتخطيط اجتماعات التنسيق وتحليل أوجه القصور في منهجية التنسيق المحددة وكيفية تحسينها. وتستخدم خمسة معايير: الموقع والعضوية وصنع القرار والاجراءات والموارد.

- الموقع
- العضوية
- صنع القرار
- الإجراءات
- الموارد

} **الالتزام**

- الموقع- متى وأين سيعقد الاجتماع؟
- العضوية – من سيضم هذا الاجتماع؟
- صنع القرار-هل لمنظمي الاجتماع والمشاركين سلطة في صنع القرار؟
- الإجراءات – هل هناك دعوة وجدول أعمال للاجتماع؟ وهل ستدوّن المحاضر وتوزع؟
- الموارد – هل يتوفر لدى المنظمين الموارد اللازمة لنسخ المحاضر وكذلك الكهرباء ومعدات تكنولوجيا المعلومات والقهوة والشاي للمشاركين؟

**قائمة أعمال اجتماع التنسيق**

تضم ما يجب تذكره و تحضيره للاجتماع.

**من؟ ماذا؟ وأين؟**

تعد هذه الاسئلة الثلاثة أداة لتسهيل تسجيل أصحاب المصلحة في المخيمات وهو شرط أساسي في العمل لتحديد الثغرات أو الازدواجية في تقديم الخدمات.

**طريقة سمارت (SMART): محددة وقابلة للقياس وواقعية ويمكن تحقيقها ولها وقت محدد**

يمكن استخدام طريقة سمارت (SMART) لوضع نقاط العمل أثناء اجتماعات التنسيق.

**نموذج تتبع محضر الاجتماع**

يسهل نموذج تتبع محضر الاجتماع تنظيم تدوين الملاحظات أثناء الاجتماع ويمكن استخدامه بسهولة كمحضر اجتماع لتبادله مع المشاركين.

راجع قسم الأدوات لمزيد من التفاصيل حول أدوات التنسيق.

## تحديات التنسيق

ستؤثر الطريقة التي تنتهجها وكالة إدارة المخيم في التنسيق والنتائج المحققة تأثيراً مباشراً على الحماية والخدمات المقدمة لسكان المخيم. وحيث إن موضوع التنسيق نوقش كثيراً بما يتعلق باستجابة المخيم إلا إنه قد يكون من الصعب تفعيله بطريقة عملية وفعالة. سنعرض بعض التحديات أدناه.

### التحدي: تنظيم اجتماعات التنسيق

**الحل:** لضمان أن تنظيم اجتماعات التنسيق يتم بشكل صحيح من البداية، يمكن لوكالة إدارة المخيم استخدام:

- أداة تحليل التنسيق ذات العوامل الخمسة(الموقع والعضوية وصنع القرار والرسميات والموارد) كقائمة مرجعية
- قائمة اجراءات اجتماع التنسيق
- منهجية من؟ ماذا؟ وأين؟
- معايير سمارت (SMART) – محددة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وواقعية ولها وقت محدد
- نموذج تتبع محضر الاجتماع.

ينجح التنسيق عندما يرى الناس فوائده وعندها تكتسب عملية التنسيق ذاتها الاحترام. ويحدث هذا عندما يبدأ الناس الاعتماد على المعلومات الفعالة المشتركة وتقاسم التخطيط والاستثمار في بناء العلاقات لأنها تنتج عائداً من حيث الكفاءة و/أو فعالية برامجهم. ويشهد عندها الناس أن وكالة إدارة المخيم تحدث فارقًا ملموسًا.

**التحدي: قدرة التنسيق الكفؤ**
**الحل:** يجب أن يكون لدى وكالة إدارة المخيم ما يكفي من الموظفين المدربين وذوي الخبرة في التنسيق لتجنب خطر أن يصبح التنسيق معتمداً على شخص واحد ذو شخصية مناسبة. عندما لا يكون لدى وكالة إدارة المخيم ما يكفي من الموظفين المدربين وعندما تقوم السلطات الوطنية بدورها، ينبغي على المجتمع الإنساني توفير التدريب والأدوات والمعدات والمواد والمرافق والموظفين.

**التحدي: الالتزام من جانب جميع أصحاب المصلحة**
**الحل:** يجب أن يلتزم جميع أصحاب المصلحة بعملية التنسيق وجعله أولوية من خلال المشاركة في الاجتماعات واللجان وتشارك المعلومات والاستجابة لمبادئ الشراكة. في حال كان هذا صعبًا، تعمل وكالة إدارة المخيم على طلب الدعم من السلطات و/أو وكالة تنسيق المخيم الذين يجوز لهم اتخاذ الإجراءات اللازمة والدعوة من أجل تحسين التنسيق. يجب عد إجراءات الشكاوى واستراتيجيات الدعوة جزءاً من الخطة الاستراتيجية لوكالة إدارة المخيم.

يعد التنسيق على مستوى المخيم أيضاً جزءاً من نظام عالمي أكبر برئاسة اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التي تشكل منتدى مشترك بين الوكالات للتنسيق ووضع السياسات وصنع القرار الذي يجمع بين شركاء رئيسين من الأمم المتحدة وآخرين في المجال الإنساني من خارج الأمم المتحدة.

**التحدي: التمويل المناسب**
**الحل:** تهدف وكالة إدارة المخيم إلى جانب وكالات أخرى إلى توسيع أنشطتها إذ يمكنها تقديم طلب لتلقي المال من تمويلات مختلفة في وقت الاستجابة للطوارىء. وقد تكون عملية التقديم برئاسة مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية أوالمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في عمليات اللاجئين أو المجموعة على المستوى الوطني والمحلي. وتشمل مسؤوليات وكالة قيادة المجموعة تعزيز تغطية أفضل لخدمات إدارة المخيمات؛ دعم الشركاء من خلال طلبات التمويل المباشر عند الطلب من الجهات المانحة؛ تيسير التنسيق مع الشركاء لتقديم طلبات التمويل في الوقت المحدد والدعوة مع الجهات المانحة لضمان حصول وكالات إدارة المخيم على التمويل بسهولة.

توجد ثلاثة أنواع من الأموال المجمعة التي يمكن التقدم بطلبها من خلال مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية في أعقاب أي أزمة إنسانية: الصناديق الإنسانية المشتركة (CHFs)، صندوق الاستجابة المركزي للطوارىء (CERF) وصناديق الاستجابة لحالات الطوارئ (ERFs). تقدم الأموال للمساعدة على تلبية الاحتياجات الأساسية مثل الغذاء والمياه والمأوى والتغذية المنقذة للحياة والرعاية الطبية.

## قائمة مرجعية لوكالة إدارة المخيمات

- ✓ توجد قيادة فعالة لوكالة إدارة المخيم ذات شرعية واحترام لتمكين التنسيق بين أصحاب المصلحة في استجابة المخيم.
- ✓ إنَّ أدوار ومسؤوليات وكالة إدارة المخيم فيما يتعلق بالتنسيق واضحة لجميع أصحاب المصلحة في المخيم ومعلنة بوضوح .
- ✓ تبنى استجابة المخيم لحالات الطوارئ على البنى الإدارية الوطنية عندما تكون بحالة جيدة، ويتم دعم الجهات الإنسانية الفاعلة عن طريق بناء القدرات عند الحاجة.
- ✓ تلعب السلطات الوطنية ممثلة بإدارة المخيم دوراً محورياً في التنسيق، وتُدرج في جميع المنتديات ذات الصلة.
- ✓ جميع الأدوار الرئيسية والمسؤوليات مستجاب لها بالتكامل بين الوكالات أيّاًمن تكن الوكالة التي تقوم بأدوار وكالة إدارة المخيم أو وكالة تنسيق المخيم .
- ✓ تحديد جميع أصحاب المصالح ذوو الصلة بالمخيم.
- ✓ يعلم جميع أصحاب المصلحة بمكان التنسيق ووقته ولصالح من.
- ✓ هناك أدوات تنسيق مشتركة ومتفق عليها تتضمن: الاجتماعات، قائمة إجراءات اجتماعات التنسيق، أداة "من؟ ماذا؟ أين؟"، طريقة سمارت (SMART) ونموذج تتبع محاضر الاجتماعات.
- ✓ يمكن في أي وقت لوكالة إدارة المخيم توفير واستخدام المعلومات المحدثة ذات الصلة المستمدة من التقييمات الأخيرة ، والنتائج والتطبيقات ذات الصلة باحتياجات سكان المخيمات، خدمة التسليم والحياة العامة في المخيم.
- ✓ يوجد موقف شامل وشفاف للشراكة.
- ✓ تعمل وكالة ادارة المخيم على تعزيز والحفاظ على احترام التنوع.
- ✓ توجد مشاركة جيدة من جميع أصحاب المصلحة. وييم تمثيل سكان المخيم بما في ذلك أعضاء المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة وأولئك المعرضون للخطر الشديد.
- ✓ تلبى احتياجات اللغة مع الأجانب والمواطنين في المنتديات على السواء.
- ✓ أداة "من؟ ماذا؟ وأين؟" في المخيم: الأدوار والمسؤوليات والتوقعات متفق عليها ومفهومة بوضوح.
- ✓ خدمة تقييم الخدمات معدة ويتم تحديثها وفقاً للجداول الزمنية المتفق عليها و استخدام المؤشرات المتفق عليها لجميع القطاعات.
- ✓ يعلن على نطاق واسع عن إجراءات التغذية الراجعة أو التعقيبات وآليات الشكوى وتشرح لجميع المقيمين في المخيم ولأصحاب المصلحة .
- ✓ تكون آليات التنسيق الفرعية إضافة إلى اجتماعات التنسيق المنتظمة مخططة جيداً ومتنوعة ومناسبة للغرض.
- ✓ لجان المخيم: على سبيل المثال لجان للنساء وللشباب ولكبار السن وللأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وكذلك لجان لتوزيع المواد الغذائية وللمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.
- ✓ يشارك ممثلو اللجنة في منتديات التنسيق حيثما أمكن.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**
إن جميع الأدوات والمراجع المذكورة أدناه متوفرة في مجموعة أدوات إدارة المخيم الإلكترونية إما على وحدة ذاكرة ترافق النسخة الورقية، أو على الموقع الالكتروني:
www.cmtoolkit.org

- مشروع بناء القدرات في حالات الطوارئ، 2006
- قائمة مرجعية "على أي قدر من المساءلة أنت؟" التحقق من المعلومات العامة '، دليل جيد كفاية
- المنصة الإنسانية العالمية، 2007.
- أساسيات الشراكة
- حكومة الجمهورية الدومينيكية، 2012.
- جمعية النظام الوطني للوقاية، والتخفيف من الآثار والاستجابة للكوارث الطبيعية في جمهورية الدومينيكان
- مجلس اللاجئين الدانماركي (NRC) ليبريا، 2012.
- نموذج تتبع محضرالاجتماع
- المجلس النرويجي للاجئين، ليبريا عام 2013. أداة "من؟ ماذا؟ أين؟"
- نشرة أهداف سمارت SMART، 2007
- أداة التدريب. أداة التحليل التنسيقي ذات العوامل الخمسة
- وكالة اللاجئين في الأمم المتحدة (المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في الأمم المتحدة) 2003. اجتماع التنسيق
- قائمة الإجراءات

## المراجع


– All In Diary, 2009. A practical Tool for Field Based Humanitarian Workers
– American Library Association. Making the Meeting: Resources for Conducting effective Meetings
– Oliver Bakewell, 2003. Community Services in Refugee Aid Programs: The Challenges of Expectations, Principles and Practices
– Nan Buzard, 2000. Information-sharing and Coordination among NGOs Working in the Refugee Camps of Ngara and Kibondo, Tanzania, 1994-1998
– Pierro Calvi-Parisetti and Donato Kinnigler-Passigli, ILO, 2002. Coordination in Crisis Response and Reconstruction
– Paul Currion and Kerren Hedlun, ICVA. Strength in Numbers: A Review of NGO Coordination in the Field
– Development Initiatives, Global Humanitarian Assistance, 2011. Central Emergency Response Fund (CERF)
– Emergency Capacity Building Project/Building Trust Working Group, 2007. Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response.
– Global Humanitarian Platform, 2007. Principles of Partnership
– Vanessa Humphries, 2013. Improving Humanitarian Coordination: Common Challenges and Lessons Learned from the Cluster Approach
– Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2002. Growing the Sheltering Tree: Protecting Rights through Humanitarian Action
– IASC, 2007. Cross Cluster Coordination. Key Things to Know
– IASC, 2011. Working with National Authorities.
– IASC, 2013. Reference Module for Cluster Coordination at the Country Level
– International Organization for Migration (IOM) and UNHCR, 2012. Collective Centre Guidelines
– Office for the Coordination of Human Affairs (OCHA), ODI, 2001. Humanitarian Coordination: Lessons Learnt from Recent Experiences
– People in Aid, 2003. Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personal
– UN Refugee Agency (UNHCR), 2003. Coordination, Emergency Preparedness Competencies
– UNHCR, 2004. Age Gender Diversity Mainstreaming (AGDM) strategy.
– UNHCR, 2006. IDP Camp Coordination and Camp Management, A Framework for UNHCR Offices
– UNHCR, 2007. Handbook for Emergencies (third edition)
– United Nations Disaster Assessment and Coordination, 2006. Handbook
– Carsten Voelz. Humanitarian Coordination in Indonesia. An NGO Viewpoint. Forced Migration Review
– Jenty Wood, 2004. Improving NGO Coordination: Lessons from the Bam Earthquake

الصورة من: المنظمة الدولية للهجرة

# الفصل 5
# إدارة المعلومات

مهام الإدارة الأساسية

**يُستخدم مصطلح المخيم خلال النص لينطبق على مجموعة متنوعة من المخيمات، والمواقع الشبيهة بالمخيمات التي تضمّ المخيّمات المخططة، والمخيمات التي تُسكن بدون تخطيط، والمراكز الجماعية، ومراكز الاستقبال، والمراكز المؤقتة، ومراكز الإجلاء.**

## الرسائل الأساسية

- تتطور إدارة المعلومات وتتكيف باستمرار مع البيئات المتغيرة. يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تبحث دائماً عن مبادرات جديدة ذات طرق حديثة لإدارة المعلومات.
- ينبغي أن تعكس إدارة المعلومات دائماً الملاحظات فيما يتعلق باحتياجات النازحين، والنقص في الاستجابة.
- يتغير توفر البيانات وما هو مطلوب من وكالة إدارة المخيمات تبعاً لكل حالة، حيث تختلف هذه الأمور حسب ما إذا كان الوضع ناجماً عن صراعٍ أو كارثة .
- الهدف من كل عمليات جمع البيانات هو تقديم معلومات عن الاحتياجات و نقص الخدمات وازدواجيتها بطريقة منسقة.
- وتُمثل المعلومات الدقيقة والموثوقة الحديثة الأساس الذي تُبنى عليه الاستجابة الفعالة والمنسقة للمخيم، وفقاً للمعايير التقنية الدولية، ولاسيما معايير مشروع "اسفير" والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR). وتستلزم الممارسات المثلى التخطيط الجيد لنظم إدارة المعلومات استناداً إلى الاحتياجات الفعلية التي يتطلبها صنع القرار، ومشاركة ونشر المعلومات، وذلك من أجل أن تعمل جميع الجهات الفاعلة بالاستفادة من البيانات الأساسية ذاتها من المخيم.
- تتحمل وكالة إدارة المخيمات مسؤوليةً مستمرة تتمثل بجمع وتحليل ونشر المعلومات. وتُعدّ هذه المعلومات هي الأساس للتنسيق الفعال داخل المخيم، وكذلك خارج المخيم كجزء من التنسيق والمراقبة بين المخيمات عبر وكالة قيادة المجموعة / القطاع ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) والسلطات الوطنية.
- تتضمن إدارة المعلومات جمع البيانات المتعلقة بعدد سكان المخيم و مدى توفر المساعدة والخدمات داخل المخيم. ويشمل ذلك جمع المعلومات الديموغرافية المصنفة ومتابعة استخدام المعايير والمؤشرات عبر القطاعات.
- كما تتضمن إدارة المعلومات تنظيم المعلومات وإمكانية الوصول إليها من قبل كل من في المخيم.
- ينبغي جمع المعلومات المتعلقة بالمخيم وتحليلها ونشرها وفقاً لاستراتيجية إدارة معلومات على المستوى الوطني. تعني الأنظمة والأدوات المشتركة أن المعلومات ستكون مناسبة ويمكن الوصول إليها من قبل النشطاء بأنواعهم. وتساهم البيانات التي تم جمعها وإدارتها بشكل سليم في ضمان معايير أعلى وأكثر اتساقاً في المساعدة والحماية، سواء داخل المخيمات أو فيما بينها. ويمكنها أيضاً أن تساهم في التعافي المبكر والتخطيط التنموي.
- ويعد من الضروري لتحقيق الممارسة المثلى في إدارة المعلومات على مستوى المخيم، المشاركة في وتحمل المسؤولية تجاه المقيمين في المخيم، وذلك باتباع إجراءات شاملة وتشاركية وتتحمل المسؤولية. يتضمن هذا التأكد من أن يتم التعامل مع البيانات الحساسة بأقصى درجات العناية وبناءً على مبادئ السرية والخصوصية والأمان والحرص الدائم على على حماية السكان النازحين.

## المقدمة

يتمثل دور وكالة إدارة المخيمات في تيسير وجود قناة معلومات تعمل كوصلة ضرورية بين سكان المخيم وما يحدث داخله مع مختلف الأطراف الفاعلة خارج المخيم. قد تكون هذه الجهات الفاعلة الأخرى هي المجتمع المضيف، أو مقدمي الخدمات، أو وكالات حماية، أو السلطات الوطنية أو هيئات التنسيق بين المخيمات، مثل وكالة قيادة المجموعة / القطاع أو مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA). وينبغي أن يكون لدى وكالة إدارة المخيمات سلطة ونظرة عامة على المعلومات المتعلقة بجميع المعنيين. وعليها أن تستخدم الملتقيات التنسيقية لنشر المعلومات بشفافية ومسؤولية، مع مراعاة الحاجة إلى ضمان سرية وأمن المعلومات في جميع الأوقات.

وتسمح مراقبة برامج المساعدة والحماية ومستويات المعيشة في المخيم لوكالة إدارة المخيم بمعرفة أوجه القصور ضمن ما يتم توفيره و كذلك تتفادى تكرار الأنشطة وتطلب الدعم المناسب أو الإضافي. إن مشاركة المعلومات الدقيقة والمتعلقة بالحياة في المخيم عنصر أساسي من عناصر التنسيق مع الشركاء الآخرين في المخيم، وذلك لأجل ضمان الحفاظ على تطبيق المعايير ومراعاة حقوق النازحين.

### إدارة المعلومات والتنسيق

إن الاجتماعات أو جلسات التخطيط المشتركة، حيث يتم تبادل المعلومات واتخاذ القرارات على أساسها، هي الرابط بين إدارة المعلومات والتنسيق الفعال، ويُعدّ هذان الأمران من المسؤوليات الجوهرية لوكالة إدارة المخيمات.

تتضمن إدارة المعلومات أيضاً توفير المعلومات ذات الصلة وفي الوقت المناسب لسكان المخيمات، وكذلك أصحاب المصلحة الآخرين، حول القضايا التي تمس حياتهم. تُعدّ إمكانية الوصول إلى المعلومات حاجة ضرورية، وتتحمل وكالة إدارة المخيمات المسؤولية تجاه سكان المخيم بما يتعلق بتسهيل اتصالات متبادلة وشفافة وفعالة، ويشمل ذلك نظم التغذية الإرجاعية والمتابعة. تتضمن إدارة المعلومات إعطاء سكان المخيم معلومات حول العمليات والأنشطة والقرارات التي يتخذها الآخرون والتي تؤثر على مستوى معيشتهم وحقوقهم كما تؤثر على توفير المساعدة والخدمات. يقتضي جزء من هذه المسؤولية التوضيح لسكان المخيم عن المعلومات التي يتم جمعها بالإضافة إلى الغرض منها، وماذا يمكنهم أن يتوقعوا نتيجة ذلك.

كما تتضمن الممارسات المثلى في مجال إدارة المعلومات إنشاء الملتقيات والآليات التي يُشارك فيها سكان المخيم والتي تسمح لهم بالمساهمة في تبادل المعلومات. يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تتأكد من أن وجهات نظر سكان المخيمات مأخوذة في الحسبان بالإضافة إلى حاجاتهم وتوقعاتهم وملاحظاتهم، وذلك من خلال أساليب التقييم التشاركي، مثل مجموعات التركيز، والمقابلات والاجتماعات وإجراءات تقديم الشكاوى.

**لماذا تُعدّ "إدارة المعلومات" مهمة؟**
وتضمن إدارة المعلومات القوية التي يتم تنفيذها بدعم من العمليات التنسيقية أن يعمل النشطاء ذوي العلاقة استناداً إلى المعلومات و البيانات الدقيقة ذاتها ذات الصلة والمناسبة من حيث الوقت. تُعدّ إدارة المعلومات أداة لطلب الدعم ولها تأثير على البرامج. ويمكن أن تساهم البيانات التي تم جمعها وإدارتها بشكل صحيح أثناء حالات الطوارئ في التعافي المبكر وما يتبع ذلك من أنشطة التنمية والاستعداد الكوارث .

**مشاركة المعلومات**
تُعدّ المعلومات مسألة حساسة في المخيمات ويجب أن تكون وكالة إدارة المخيمات على بينة من كيفية مشاركتها ويعني ذلك ماذا تتم مشاركته ومع من ولأي غرض ومتى. وتقع على عاتق وكالة إدارة المخيمات مسؤولية وضع مصلحة النازحين في المقام الأول وألا يتم مشاركة المعلومات إلا بموافقتهم.

5

لمزيد من المعلومات حول التنسيق، راجع الفصل 4 بعنوان التنسيق.

## القضايا الرئيسية

### اعتبارات حماية البيانات لإدارة المعلومات

يُعدّ جمع المعلومات عن الأفراد أمراً ضرورياً لتحسين توجيه الحماية واستجابات المساعدة. لكن التعامل غير المسؤول مع المعلومات حول الأفراد يمكن أن يعرضهم لخطر جسيم فضلاً عن خطر اجتياح خصوصياتهم. هناك حاجة لمراعاة المبادئ التالية لأجل تحقيق التوازن الصحيح بين جمع ومشاركة المعلومات لصالح اللاجئين والنازحين داخلياً (IDP) في المخيمات وحماية الأفراد في الوقت ذاته ضد إساءة استخدام المعلومات:

- عند تحديد ما هي البيانات التي يجب جمعها، قم بعناية بتقييم الحاجة إلى المعومات. وينبغي فقط جمع المعلومات التي تخدم غرض حماية محدد، دون أن تلحق الضرر بمصدر المعلومات أو أي أحد آخر.
- تعرّف على البيانات التي يمكن أن تكون حساسة بشكل خاص للتأكد من أن عمليتي الجمع والمشاركة تخضعان لتدابير حماية محددة.
- يمكن أن تُعرّض الطريقة التي يتم جمع البيانات بها أمن وخصوصية الأفراد للخطر، ولذلك ينبغي تتم بطريقة تراعي شؤون الحماية.
- اتفق مع الجهات الفاعلة في المجال الإنساني حول كيفية مشاركة المعلومات وتحديد سبب الحاجة لمشاركتها. وينبغي مشاركة فقط المعلومات ذات الصلة بهدف الحماية المحدد.
- لا ينبغي، من حيث المبدأ، مشاركة المعلومات الفردية إلا بموافقة من الفرد المعني. وينبغي شرح ذلك للشخص في وقت جمع البيانات.
- ضمان وجود آليات مناسبة لتأمين البيانات، بما في ذلك غرف آمنة ومقفلة، والنسخ الإلكترونية الاحتياطية، وكلمات المرور، والقيود المفروضة على الوصول إلى البيانات الحساسة. وينبغي وضع علامة واضحة على الوثائق السرية تدل على سريتها. كما ينبغي عند الضرورة إزالة المعلومات الشخصية أو استبدالها برمز للحفاظ على سرية الهوية. وينبغي وضع إجراءات واضحة لحماية المعلومات أو إتلافها في حالة الإخلاء أو الانسحاب.
- قم بإجراء تحليل للمخاطر: سيتفاوت مستوى المخاطر المرتبطة بمختلف أنواع المعلومات، ويجب أن تعمل وكالة إدارة المخيمات مع الوكالات التشغيلية الأخرى للنظر في مستويات المخاطر وتصميم نظم إدارة المعلومات وفقاً لذلك.
- الاتفاق على الإجراءات: ينبغي على الوكالات الاتفاق على بروتوكولات لجمع وإدخال البيانات، والتخزين، وسبل الوصول، والاسترجاع والنشر والتي من شأنها أن تقلل نسبة الخطر. كما ينبغي عليها أن تقوم بشكل مشترك بتحديد المعلومات التي يجب أن تظل سرية.

**صوت من الميدان - لا ضرر ولا ضرار والسرية**

وفي بحثها الذي يبين منهجية مراقبة الحماية الخاص بها، تُبين وكالة إدارة المخيمات ما يلي:

"تعطي المقابلات الفردية ومناقشات مجموعات التركيز الأولوية لأشد الفئات ضعفاً، بالإضافة إلى الأفراد والجماعات الذين غالباً ما يُستبعدون من المشاورات والذين قد يكونون في خطر متزايد، مثل النساء والأطفال والأسر الفقيرة ومجموعات الأقليات والأشخاص ذوي الإعاقة.

كما يتم ضمان سرية المعلومات في كل خطوة أثناء قيامنا بتسجيل المعلومات، بما في ذلك هويات الناجين والشهود. ومن بين التدابير المعتمدة لضمان سرية المعلومات التي يتم جمعها نجد استخدام لغة مشفرة وكلمات مرورسرية، فضلاً عن حفظ الوثائق التي تُعرّف بالأشخاص في سجلات منفصلة عن الحقائق المتعلقة بهم. وينبغيأن تجلب التقارير الورقية فوراً إلى مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لكي يتم حفظها بطريقة آمنة. ولا تحتفظ وكالة إدارة المخيمات بسجل بالملفات.

تلقت فرق المراقبة أسبوعين من التدريب، بما في ذلك تدريباً على تقنيات المقابلات ومبادئ لا ضرر ولا ضرار. ويشاركون في جلسات عمل متكررة لتحديد المعلومات ويعطون الأولوية لمصلحة الناجين وسلامة المجتمعات وكرامتها. ويتم نشر تعليمات مفوضية وكالة إدارة المخيمات ووكالة تنسيق المخيمات من خلال حلقات دراسية دورية للتوعية مع السلطات المحلية ".

## الأدوار والمسؤوليات:

تُعدّ إدارة المعلومات عملية مهمة جداً في أي مخيم. وتشمل المهام الرئيسية لوكالة إدارة المخيمات ما يلي:

- جمع البيانات على مستوى المخيم من سكان المخيم ذاته، وقادة ولجان المخيم، ومقدمي الخدمات، والمجتمعات المضيفة، والسلطات في الموقع، وعن طريق المراقبة المباشرة والرصد المتواصل
- كما تشمل تلك المهام تحليل معايير الحماية والمساعدة في المخيم فيما يتعلق باحتياجات وحقوق سكان المخيم
- وتشمل أيضاً نشر المعلومات لسكان المخيمات، ومقدمي الخدمات، والمجتمعات المضيفة، و وكالة قيادة المجموعة / القطاع والسلطات الوطنية.

يجب أن يكون لدى وكالة إدارة المخيمات جهة تنسيق لإدارة المعلومات في فريقها. ويجب أن تكون على دراية بالمبادئ والإجراءات التي تتطلبها الممارسات المثلى في مجال إدارة المعلومات وأن يكون لديها فهم للقضايا والأدوار والمسؤوليات المعنية على مستوى المخيمات وخارجها. كما يجب على وكالة إدارة المخيمات التأكد من وجود أنظمة وقدرات كافية لتلبية احتياجات إدارة البيانات المتفق عليها من قبل مجموعة واسعة من النشطاء من أجل ضمان إمكانية الوصول والتوافق والأهمية والتوقيت والسرية.

## جمع البيانات والمعلومات

### التقييم وجمع البيانات

ويجب أن تكون البيانات التي يتم جمعها من خلال عمليات التقييم دقيقة ومصنفة جيداً وأن يتم أرشفتها بطريقة واضحة وتُسهل الوصول. وينبغي إطلاع الجميع على سبب جمع البيانات وعلى القدرة المتاحة للاستجابة، بحيث يمكن إدارة توقعات سكان المخيمات على نحو فعال.

يتم جمع البيانات الأولية مباشرة من سكان المخيم أو من الملاحظات المباشرة من قبل وكالة إدارة المخيمات ومقدمي الخدمات. يتم جمع البيانات الثانوية من قبل جهات فاعلة إنسانية أخرى ومن ثم يتم تجميعها لتكوين تحليل جديد. فعلى سبيل المثال، تجمع وكالة قيادة المجموعة/ القطاع البيانات التي كانت قد حصلت عليها في البداية وكالات إدارة المخيمات.

### ما هي البيانات والمعلومات المطلوبة حول المخيم؟

قبل الشروع في مبادرات معلوماتية جديدة، ينبغي إجراء جرد للمعلومات والتحليلات الموجودة. وسيساعد ذلك على تجنب التكرار في عمليات التقييم وجمع البيانات، وكذلك يساهم في تجنب تكرار نفس الأسئلة على سكان المخيم. وتُعدّ الدعوة إلى هذا النوع من التنسيق وتيسيره بين النشطاء في استجابة المخيم أمراً هاماً لوكالة إدارة المخيمات.

**صوت من الميدان - عملية تنميط المخيم في بداية حالة الطوارئ**

في حزيران / يونيو 2011، واجه المجتمع الإنساني في ولاية كاشين في ميانمار تحدياً. حيث كان حوالي 100,000 نازح داخلي من المتضررين من النزاع متناثرين عبر مئات المخيمات. وفي بداية حالة الطوارئ كانت الجهات الفاعلة تعمل بشكل مستقل لأجل جمع البيانات وتقديم المساعدة. وكان يُطرح على قادة المجتمع المحلي أسئلة مشابهة من قبل جهات فاعلة مختلفة وبالنهاية قدموا إحصاءات متضاربة. ولم يكن قد تم مناقشة تعريف "المخيم" مما تسبب في إرباك أكبر. واستجابت مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات(CCCM) من خلال ترتيب اجتماعات لمناقشة إدارة المعلومات. وأدت تلك الاجتماعات إلى تشكيل فريق عمل إدارة المعلومات الذي طور لمحة بسيطة عن المخيم قادرة على تلبية احتياجات كل شريك مع إعطاء صوت حقيقي للموجودين داخل كل مخيم. وقد وفرت نماذج المخيمات الفردية (التي تم إنشاؤها بواسطة مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات) ونماذج المخيمات البينية (التي أنشأها مكتب تنسيق الشؤون) معلومات عن الخدمات والاحتياجات وأعداد السكان والأولويات لكل من النازحين داخلياً والجهات المستجيبة لحالات الطوارئ.

وينبغي جمع المعلومات التالية على مستوى المخيم، وأن تكون متاحة لوكالة إدارة المخيمات، وسكان المخيمات، وغيرها من الجهات الفاعلة لكي تعزز صنع القرار على نحو فعال.

- تسجيل البيانات عن الأسر والأفراد: ينبغي أن يشمل ذلك العدد الإجمالي لسكان المخيمات ووضعهم (لاجئين / نازحين داخلين / عديمي الجنسية) وكذلك سنهم وجنسهم واحتياجاتهم إلى الحماية. وفي حين أن وكالة إدارة المخيمات قد لا تكون مسؤولة عن تمارين التسجيل أو وضع النماذج في جميع الحالات، فإنها غالباً ما تكون مُكلفة بتيسير التحديثات.

- المعلومات عن المجموعات والأفراد الأكثر عرضة للخطر: قد يشمل ذلك الأطفال والنساء والمسنين والمرضى والأشخاص ذوي الإعاقة والمقاتلين السابقين والأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز.

- المعلومات عن الخدمات والمعايير والأنشطة في المخيم: قد يشمل ذلك قطاعات رئيسية مثل المياه والصرف الصحي والمأوى والغذاء والمواد غير الغذائية والصحة والتعليم وسبل المعيشة والحماية، بما في ذلك برامج للنساء والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، فضلاً عن معلومات عن إجراءات التوزيع والتسجيل .

- حالات خرق أمن المخيم وسلامة الموظفين: تشمل تلك الحالات انتهاكات النظم والقوانين، وعسكرة المخيم، وفرض القيود على حرية التنقل، والعنف الجنساني، أو التغيرات في المؤشرات الأمنية.

- معلومات عن الإجراءات والأنظمة في إدارة المخيمات: ويشمل ذلك مستويات القيادة والتمثيل والمشاركة ومنتديات وآليات التنسيق ونظم الإحالة وإجراءاتها ومستويات المساءلة والمشاغل البيئية. وينبغي أن تشمل المعلومات القضايا الشاملة الأخرى مثل النوع الاجتماعي وحماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

- حالة البنية التحتية للمخيم: يمكن أن يشمل ذلك الطرق والمسارات والمباني المجتمعية والمراكز الصحية والمدارس ومواقع التوزيع والمراحيض والمصارف وخطوط إمدادات المياه وخطوط الكهرباء وأماكن الاجتماعات ومواقع الدفن.

- معلومات حول آليات التنسيق: من يفعل ماذا وأين؟

- الجهات التنفيذية الفاعلة وكيفية الاتصال بها: من هو موجود ضمن اللجان والمجموعات ومتى تجري هذه الاجتماعات؟ ما هي الأحداث الاجتماعية والترفيهية والرياضية التي تجري؟ إلى أي مدى يتم إشراك المجتمعات المضيفة؟ ما هو التدريب الذي يجري ؟

- من المهم أن يتم تخطيط جمع البيانات والتنسيق بين الوكالات وأن تكون الاستجابة ونظم الإحالة سارية المفعول أو سبق وضع مخطط لها، وذلك لتجنب ضعف همة المستجيبين للتقييم أو التوقعات غير واقعية من جانب النازحين. فهم بحاجة إلى معرفة ما إذا كانت الحالات الفردية سوف تحال لإجراءات المتابعة أو ما إذا كان سيتم استخدام البيانات لأغراض التخطيط أو حملات المناصرة. يجب على وكالة إدارة المخيم أن تكون على علم ومنفتحة حول القدرة على الاستجابة، وأن تكون شفافة بشأن ما هو حقيقي، وكل ذلك اثناء قيامها بالتخطيط والدعوة لما هو مطلوب. وينبغي أن يكون واقع قدرات الاستجابة المتاحة والمخطط لها عاملاً أساسياً عند تقرير أي بيانات ينبغي أن يتم جمعها.

**الغرض من المعلومات واستخدامها**

لا يُعدّ جمع البيانات بحد ذاته تدخلاً إنسانياً. ينبغي أن تتمتع كل بينة تجمعها بغرض إنساني ومالك. إذا لم يكن هناك غرض أو استخدام للبيانات، فينبغي عدم جمعها،

حيث أن بعض البيانات يتم جمعها ولكن لا يتم تحليلها أو استخدامها أبداً. يحدث هذا عندما يتم جمع معلومات سردية ونوعية ويكون هناك نقص في الوضوح حول هدفها والنتيجة المرجوة منها.

وعندما يتم جمع البيانات الكمية كذلك، يمكن أن يؤدي الافتقار إلى الخبرة في مجال إدارة المعلومات واقتران ذلك بالتخطيط المخصص الى الحد من أهميتها العملية واستخدامها.

**صوت من الميدان-إدارة التوقعات**

"لا نقوم بتوفير الخدمات في مشروع إدارة المخيم الذي نديره. ولتجنب التوقعات غير الواقعية نقوم بتوضيح هذا بشكل جيد للمجتمعات المتأثرة. حيث نقوم بإحالة القضايا ولكن نذكر أن ليس كل قضية تتم إحالتها ستحظة بالمتابعة فوراً. وذلك لأن مشروعنا يقوم فقط بإحالة القضايا إلى وكالات أخرى. ولا يمكننا أن نُنفذ المتابعة الفعلية، على الرغم من أننا نطلب التغذية المرتدة من الوكالات الأخرى. نقول لسكان المخيم أن المتابعة التي يحصلون عليها قد تكون جيدة أو يمكن أن تكون سيئة. جيدة بمعنى أنه سيتم متابعة حالتهم الخاصة، وسيئة بمعنى أنه لن يحصل شيء في بعض الأحيان " .

### صوت من الميدان- مصفوفة تتبع النزوح (DTM)

تستخدم مصفوفة تتبع النزوح المعلومات المتاحة الموجودة من تمارين مصفوفة تتبع النزوح السابقة وبيانات التسجيل من المنظمة الدولية للهجرة وغيرها من المعلومات المتاحة داخل مجموعة تنسيق المخيمات وادارتها وغيرها من الشركاء. وتركز على جمع مجموعة موجزة من المعلومات المتعلقة بموقع فردي للنازحين داخلياً وعن النازحين أنفسهم، بما في ذلك حركة السكان، وذلك لرصد الأوضاع والاتجاهات المتغيرة. وتستفيد مصفوفة تتبع النزوح من باستخدام أداة جمع بيانات أكثر اختصاراً وتجري عمليات تقييم منتظمة على كل مواقع النازحين داخلياً مرة كل شهرين للحصول على أدق المعلومات وأحدثها عن اتجاهات السكان في مواقع النازحين داخلياً بالإضافة إلى نشر تلك المعلومات.

وتم تطوير مصفوفة تتبع النزوح من قبل المنظمة الدولية للهجرة (IOM) في هايتي بالتعاون مع مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات والمجموعات الأخرى بعد زلزال عام 2010. حيث أخذت المصفوفة في عين الاعتبار احتياجات المعلومات العاجلة من قبل عدة مجموعات فوراً بعد وقوع الزلزال. وكانت احتياجات المعلومات هائلة ووجدت الجهات الفاعلة الإنسانية نفسها أمام سياق معقد. صُممت مصفوفة تتبع النزوح من أجل تحديد وتسجيل أعداد النازحين داخلياً الكبيرة القادمين بشكل مفاجئ إلى المواقع التي أنشئت بعد الزلزال، وكذلك للحفاظ على قائمة محدثة بمواقع النازحين داخلياً، والقيام بانتظام بجمع البيانات المتعلقة بالوضع في ما يزيد على 1,000 موقع .

وعند الاستجابة للأزمة الناجمة عن إعصار هايان (يُسمى محلياً يولاندا) في الفلبين عام 2013، كان على منسق مصفوفة تتبع النزوح التابع لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات التأكد من أن الفريق العامل على إدارة المعلومات (IMWG)، والمجموعات ذات الصلة قد تمت استشارتهم حول المؤشرات الرئيسية والتعاريف المعيارية التي سيتم استخدامها في عمليات التقييم. ومكن ذلك من جمع بيانات متسقة، والتحليل والمشاركة. وفي الشهر الأول، كانت النتائج الرئيسية لمصفوفة تتبع النزوح عن مواقع النزوح، والتنقل، والاتجاهات وعن الاحتياجات والفجوات تصدر مرتين في الأسبوع وثم أصبحت تصدر شهرياً بعد ذلك. كما أتيحت البيانات الأولية إلى المجموعات لإجراء مزيد من التحليلات القطاعية. وتم تضمين التغذية الراجعة والتعديلات الواردة من المجموعة عن المؤشرات الرئيسية في تقييمات مصفوفة تتبع النزوح. وضمنت التغذية الراجعة والإصدارات المنتظمة أن البيانات التي يتم جمعها تبقى ذات صلة ومفيدة لإفادة التخطيط والاستجابة.

### ما هو نموذج المخيم؟

يتم تطوير نماذج المخيم ومشاركتها من قبل موظف إدارة المعلومات ضمن وكالة قيادة المجموعة/ القطاع. وتوفر لمحة عامة عن البيانات السكانية الرئيسية التي تكون موزعة حسب البيانات الإحصائية الديموغرافية والبيانات الجغرافية، والتحليل القطاعي الشامل والمعلومات المتعلقة بالأنشطة والثغرات التي تم تحديدها باستخدام طريقة من يقوم بماذا وأين (بيانات 3W).

وتجمع وثيقة نموذج المخيم معلومات عن المخيمات من أنظمة بيانات متعددة بغية إعطاء صورة شاملة ولتساعد على التنسيق والتخطيط. يمكن أن يكون نسخة ورقية و /أو إلكترونية. ويساعد نموذج المخيم أيضاً إدارة المخيم في الحصول على تفاصيل عن الخلفية الثقافية لسكان المخيم ولجان المخيم والهياكل الإدارية للمجتمع المضيف، وبالتالي يساعد الجهات الفاعلة في عملها الإنساني داخل هياكل الإدارة المحلية. يجب أن يتم نشر ملف نموذج المخيم بصورة منتظمة للتأكد من عدم إنشاء هياكل معلومات موازية وأن الجهات الفاعلة في الحالات الطارئة على بينة بمكان العثور على المعلومات.

### التحديات في مجال جمع البيانات

وتُعدّ المسائل التالية هي بعضاً من تلك التي قد تحتاج إلى دراسة متأنية عند التخطيط لجمع البيانات على مستوى المخيم:

- يجب أن تكون المعايير والمؤشرات واضحة. ولأجل رصد مستوى تقديم الخدمات على الدوام، ينبغي أن تُستخدم المؤشرات الكمية والنوعية التي تتماشى مع القوانين والمعايير الدولية المتفق عليها في اجتماعات التنسيق بين المخيمات.
- وصف سردي يُفسر البيانات العددية ويمنح صورة شاملة ومفيدة عن الوضع على أرض الواقع أكثر بكثير من الأرقام وحدها.
- ينبغي النظر في مصادر البيانات ومنهجية الجمع قبل بدء أي نوع من أنشطة جمع البيانات لأنها يمكن ان تؤثر و/أو تحد من موثوقية البيانات إلى حد كبير.
- ينبغي أن تكون صيغ جمع البيانات مصممة تصميماً جيداً ومجربة ميدانياً. ينبغي أن تُصمم لتصوير معلومات محددة وواضحة وذات صلة. ينبغي أن يكون الاختبار الميداني لهذه الصيغ دقيقاً وذو صلة وقابل للقياس، سواء كان ذلك لجداول الملاحظات، أو استبيانات أو مقابلات أو أسئلة رئيسية للمناقشة. ومن الضروري أن يتم تنفيذ اختبار تجريبي حتى يُمكن تكييفها أو صقلها وحتى يتمكن جامعوا البيانات من توفير تغذية مرتدة عن مدى سهولة أو صعوبة استخدامها. ويجب إيلاء اهتمام خاص لقضايا اللغة والترجمة. حيث أنه من السهل ان تضيع الرسائل الرئيسية، أو أن يتغير التركيز، عند ترجمة صيغ جمع المعلومات لاستخدامها في المخيم.
- ينبغي أن يتم تدريب الموظفين، وذلك لأن المعلومات الدقيقة والموضوعية تعتمد إلى حد كبير على مهارة ونزاهة الشخص الذي يجمعها. هل يدرك الموظفون ما هو مطلوب بالضبط ولماذا؟ ماذا يفعلون عندما لا تتوفر المعلومات التي يحتاجونها؟ ماذا يفعلون اذا وفر المستجيب إجابة يشك بأنها غير دقيقة؟ هل هو قادر على التحقق والتثبت من صحة المعلومة؟ هل يقومون بتسجيل المعلومات بشكل مقروء / واضح وكامل؟ هل يستعينون بالزملاء للتحقق، وإعادة العد؟ هل يطلبون المشورة عندما يكونون غير متأكدين؟ يُعد تدريب موظفي جمع البيانات ورصد تقدمهم والتحقق من نتائجهم من ناحية الاتساق والمعقولية شرطين أساسين للحصول على بيانات جديرة بالاهتمام وجديرة بالثقة.

- اسأل عما إن كان يجري جمع فائض من المعلومات. في حين أن الوضع المثالي هو أن تتم مشاركة المعلومات ذاتها ويتم استخدامها من قبل الجميع لتوفير المعلومات اللازمة لصنع القرار، إلا أنه في يميل الواقع أصحاب المصلحة المختلفون إلى طلب بيانات مختلفة ومحددة جداً لتوفير المعلومات لمشاريعهم الخاصة. وقد يختارون أن يجمعوها بأنفسهم.

ويمكن أن تبرز تحديات من التوثيق والحصول على اتفاقات واضحة حول من الذي يقوم بجمع أي معلومات، لا سيما عندما يكون هناك تبدل بين الوكالات وموظفيهم. ومع ذلك، فإن ذلك مهم لكثير من الأسباب التالية:

- يحمي مجتمع المخيم من فتور همة المستجيبين لجمع البيانات
- يمنع تكرار البيانات المتشابهة ويقلل من فائض المعلومات
- يضمن أن يتم التقاط كافة البيانات الهامة دون ثغرات
- يقلل من إمكانية التحاليل المتعارضة أو المتناقضة
- يجعل المنتديات التنسيقية التنسيق أكثر فعالية وأسهل للإدارة ويتيح للمشاريع سهولة أكبر في التماشي مع نفس الأهداف
- إذا لم تقم عدة وكالات بجمع البيانات حول نفس القضايا في نفس الوقت، يُعد ذلك استخداماً أكثر كفاءة لموارد الوقت، والأصول والعاملين بالنسبة للجميع.

يمكن أن يكون جمع المعلومات في المناطق النائية صعباً. وفي بعض الأحيان تُغطي وكالة إدارة المخيمات العديد من المواقع المنتشرة في مساحات واسعة وتعمل من خلال فرق متنقلة. وليس من الممكن دائماً القيام بزيارات يومية أوحتى أسبوعية إلى المواقع. ولأجل ضمان تحديث المعلومات عن الاحتياجات الأخيرة لسكان المخيم، من المهم لذلك إنشاء قيادة تمثيلية للمخيم أو نقاط تواصل يمكن لوكالة إدارة المخيمات الاتصال معها. وعندما يكون ذلك ممكناً، ينبغي أن يكون معهم هواتف محمولة أو أجهزة راديو. وتعمل وكالة إدارة المخيم بطريقة مشابهة عندما تُدير المخيمات من بلد آخر. وفي حالات النزوح الداخلي حيث لا يوجد وكالة إدارة مخيم معينة في الموقع، تكون مسؤولية مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات بصفتها المسؤولة عن تقديم الملاذ الأخير، أن تقوم بضمان جمع البيانات والمتابعة المناسبة والاستجابات من قبل المجتمع الإنساني.

ويمكن أن يكون دفع أصحاب المصلحة على الاتفاق على أنظمة جمع بيانات متناسقة بشكل جيد علامة على الثقة، والشمولية، والشراكة والدعم المتبادل والكفاءة.

### جمع البيانات في حالات الكوارث أو الصراعات

ويمكن أن يختلف مدى توافر وإمكانية الوصول إلى البيانات ونوع البيانات المطلوبة بين حالة الصراع أو الات الكوارث. يجوز ان تكون السياسة، والدين والعرق، والجنسية والخلفية الاجتماعية موقع خلاف شديد، وأن تكون على حد سواء مصدر صراع وسبباً للنزوح. يمكن أن تؤثر هذه العوامل على مدى مشاركة السكان النازحين المعلومات دون خوف من المخاطرة بحياتهم.

ويمكن أن تتغير المعلومات التي يحتاج إليها المجتمع الإنساني أيضاً تبعاً للسياق، مع اختلاف احتياجات الحماية، والأمن، والحلول الدائمة.

## تحليل البيانات

لتلبية احتياجات سكان المخيمات، وضمان مساءلة مقدمي الخدمات، ينبغي أن تكون البيانات مصنفة حسب التركيبة السكانية وحسب القطاع وحسب الوكالة المنفذة. لضمان ذلك، يجب أن تقوم وكالة إدارة المخيمات بالتنسيق مع وكالة قيادة المجموعة/ القطاع والسلطات الوطنية وأصحاب المصلحة الآخرين.

يتم تحليل المعطيات بحيث يمكن التعرف على الاتجاهات والتطورات والأنماط. يتم تحليل البيانات أيضاً لتوليد الإحصاءات، ولمقارنة الأرقام فيما بين المجموعات ولإنتاج خرائط ورسوم بيانية وتقارير. من المهم تضمين تحليل للثغرات لتحديد أوجه القصور في تقديم الخدمات أو المساعدة. ثم يتم تبادل هذه المعلومات على مستوى المخيم ومع شبكة أوسع من أصحاب المصلحة لإثراء التدخلات البرامجية، وتوفير الخدمات و/أو حملات المناصرة.

يمكن أن يحدث التحليل على مستوى المخيم ويكون إجرائه من قبل وكالة إدارة المخيم. خلال هذه المرحلة، يمكن إدخال البيانات في جدول أو قاعدة بيانات. يمكن أيضاً التحقق من البيانات في هذه المرحلة للتأكد من أنها صالحة. قد يكون إدخال وتحليل البيانات مسؤولية جهة الاتصال لإدارة المعلومات، أو قد يقوم بها موظف متمتع بتدريب خاص أو بخبرة، على سبيل المثال، موظف إدخال البيانات وتقديم التقارير /كاتب.

وحسب الحالة، تتمتع وكالة قيادة المجموعة/ القطاع بدور رئيسي في تحليل ونشر المعلومات. ينبغي أن يكون التركيز على ضمان اتساق المعايير المتفق عليها والتوفير بين المخيمات والتأكد من أنه قد تم وضع النظم والعمليات لتبادل المعلومات بشكل فعال. عندما يتم تنشيط نهج المجموعة، يُمكن أن تدعى المجموعات العالمية من أجل الخبرة في مجال إدارة المعلومات ولتقديم الدعم التشغيلي في مجال إدارة المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، سوف تولد وكالة قيادة المجموعة / القطاع معلومات حديثة عن الأنشطة في المجموعة / القطاع. ينبغي أن تشمل هذه المعلومات قوائم اتصال، ومحاضر اجتماعات، ومجموعات بيانات وتحليل احتياجات / ثغرات بناءً على معلومات على مستوى المخيم.

### دور مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA)

يؤدي مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية دوراً محورياً في تنسيق وإدارة المعلومات، خاصة في حالات النزوح الداخلي. ويعمل مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية على دعم قابلية استخدام (المشاركة السهلة) البيانات بشكل متبادل، وسوف يُشير إلى المعايير التي يمكن من خلالها أن تكون مجموعات البيانات وقواعد البيانات متوافقة. وسوف يستخدمون البيانات لتطوير قواعد بيانات وخرائط تجيب على أسئلة من وماذا وأين. ويمكن أن يقوموا بجرد للمعلومات والوثائق ذات الصلة بالحالة الإنسانية العامة ومجموعات البيانات بما في ذلك بيانات السكان حسب العمر والنوع الاجتماعي. يتمثل دور مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية في العمل من خلال المجموعات / القطاعات وتوفير موارد المعلومات وقواعد البيانات المشتركة لاستخدامها من قبل معظم أصحاب المصلحة. ويهدفون إلى توفير تحليل احتياجات / ثغرات معياري عبر المجموعة /القطاع استناداً إلى المعلومات التي قدمتها المجموعات / القطاعات، والتي تنبع من البيانات الأولية التي تم جمعها على مستوى المخيم.

## نشر المعلومات

أثناء النشر، يتم توزيع الإحصاءات والتقارير التي تم إنشاؤها على أصحاب المصلحة في استجابة المخيم. قد تحتاج وكالة إدارة المخيم لنشر البيانات إلى سكان المخيم والمجتمع المضيف، ومقدمي الخدمات، والسلطات المحلية ووكالة قيادة المجموعة / القطاع. إذا لم يتم تشارك البيانات، فهذا يعني أنه لا يمكن اتخاذ إجراءات. تُعد مشاركة المعلومات هي الأساس لضمان أن يتم ملء الثغرات في الخدمات وتلبية المساعدة في المخيم. مع ذلك، ينبغي موازنة الحاجة إلى الشمولية مع اعتبارات السرية.

وتعني السرية معاملة البيانات والمعلومات الحساسة بسرية وألا تتم مشاركتها في المحافل العامة. عندما يتم تبادل هذه المعلومات، ينبغي أن يتم ذلك بشكل انتقائي وبسرية، وأن يتم ضمان مشاركة هوية أي فرد من الأفراد المعنيين بطرق لا تعرض للخطر حقوق الكرامة أو الحماية أو الأمن لديه. يمكن مشاركة التحليل بشكل إجمالي للحيلولة دون تحديد هوية الأفراد.

يُعد الوصول إلى المعلومات ضرورة حيوية وتمثل المعرفة القوة. وخاصة في أوقات الصراع والأزمة والفوضى، تكون هناك حاجة إلى التعامل مع المعلومات بعناية. يجب أن يكون مبدأ لا ضرر ولا ضرار هو منطلق أي نهج يتم اختياره، ليس أقلها عندما يتعلق الأمر بمشاركة المعلومات السرية والحساسة.

كما يمكن نشر المعلومات من خلال منتديات التنسيق، والاجتماعات وآليات الإحالة حيث تتم إحالة الحوادث الفردية وحالات القلق من قبل وكالة إدارة المخيم إلى منظمة مناسبة مسؤولة عن المتابعة. وفي حالة حماية الطفل، على سبيل المثال، يمكن أن يعني ذلك اليونيسيف أو وكالات متخصصة أخرى ذات صلة.

يتم نشر التقارير إلى وكالة قيادة القطاع / المجموعة، وتقدم إحصاءات ووصفاً للأنشطة والمعايير في قطاعات محددة. ويمكن إبراز الثغرات والتكرار الاهتمامات والتوصيات. وبعدها يتم مناقشتها في منتدى تنسيق قطاع / مجموعة، حيث يمكن أن توضع خطط العمل، مع الأخذ في الاعتبار ولايات وقدرات الجهات الفاعلة المختلفة.

### إدارة المعلومات ووسائل الإعلام

تؤدي وسائل الاعلام دوراً هاماً في توجيه الانتباه إلى الأزمات وضمان أن تكون الجوانب الإنسانية للنزوح في أذهان عامة الناس. ومن هذا المنطلق ينبغي النظر إلى الجهات الإعلامية والجهات الفاعلة الإنسانية على أنهم حلفاء ولهم هدف مشترك. ومع ذلك، فإن من واجب وكالة إدارة المخيمات، بالتعاون مع شركاء آخرين في المخيم، ضمان عدم إجراء مقابلات مع سكان المخيم وموظفيها إلا بموافقتهم الواعية.

ويمكن تنظيم الوصول إلى المخيم من خلال طلب أن يقوم ممثلوا وسائط الإعلام بالحضور إلى وكالة إدارة المخيمات حتى يتسنى تيسير زيارتهم. بالنسبة للمقابلات، يجب على وكالة إدارة المخيمات أو الوكالة المناسبة المعنية بحماية أو التصدي للعنف القائم على النوع الاجتماعي أن تكون بمثابة قناة الاتصال، حيث تطلب الإذن أولاً من الأشخاص المحتملين لإجراء المقابلات معهم ومن ثم تقديمهم إلى الصحفي. وينبغي الانتباه إلى أن الأشخاص الذين عانوا من تجارب صادمة بشكل خاص، بما في ذلك الاغتصاب، أو الذين يتحدثون الإنجليزية أو الفرنسية أو الإسبانية أو أي لغة عالمية أخرى غالباً ما يكونون ذوي أهمية بالنسبة لوسائل الإعلام. يجب توخي الحذر لضمان عدم تعرض هؤلاء الأشخاص للعبء الزائدة وربما اختبارهم الصدمة مجدداً من خلال القيام بمقابلات متعددة. ومن ناحية أخرى، قد يرغب بعض الناس في تكرار قصصهم ولا ينبغي منعهم من القيام بذلك.

وبوجه عام، فإن الجهات الفاعلة في المجال الإنساني ووسائل الإعلام لها أهداف مشتركة في مساعدة السكان النازحين. ومع ذلك، فإن وكالة إدارة المخيمات أو الجهات الفاعلة الأخرى في المخيم قد تجد نفسها عرضة للانتقادات بما يتعلق بالاستجابة الإنسانية أو الظروف العامة في المخيم. في هذه الحالات، ليس من الجيد الانتقال إلى موقف الدفاع لأن هذا قد يؤجج المزيد من الانتقادات. وبدلاً من ذلك، من المهم تصحيح المفاهيم الخاطئة، والتحدث عن كيفية سعي مختلف الجهات الفاعلة لتحسين الظروف في المخيم، واستخدام الفرصة للدعوة إلى تقديم المزيد من المساعدة باسم النازحين.

عند نشر المعلومات إلى مجتمع المخيم، من المهم أن تقوم وكالة إدارة المخيمات بتأمين وصول المعلومات داخل المخيم إلى جميع المعنيين، وألا تبقى على مستوى قيادة المخيم. يمكن أن يُساء استخدام المعلومات من قبل القادة كأداة للاحتفاظ أو لاستعادة السلطة أو السيطرة أو للتلاعب أو إساءة استخدام بعض المعلومات. وينبغي استشكاف المنتديات والآليات القائمة بين السكان بشكل شامل، ليس فقط من أجل تحسين استنباط تقنيات جمع البيانات، بل أيضاً لضمان وجود منتديات مناسبة. ويمكن تطوير آليات لتعزيز تدفق المعلومات إلى المجتمع الأوسع.

وينبغي استخدام مجموعة متنوعة من الآليات لتيسير نشر المعلومات بصورة فعالة على سكان المخيمات. وستتوقف الخيارات على نوع الرسالة المراد إبلاغها وحجم السكان المراد توصيل الرسالة إليهم بالإضافة إلى اعتبارات الحماية والتكنولوجيا المتاحة في المخيم. يجب النظر في مشاكل اللغة ومحو الأمية. ويمكن أن تشمل آليات النشر لوحات المعلومات، واجتماعات اللجان، والمنشورات، والملصقات، وحلقات عمل التوعية، والبث الإذاعي، والأفلام، وأنظم مخاطبة العامة، والزيارات المنزلية، وتوزيع محاضر الاجتماعات، والأعمال الدرامية.

### إدارة المعلومات - أين يمكن لوكالة إدارة المخيمت أن تحصل على الدعم

وفي السنوات الأخيرة، تم إنشاء مبادرات ومنظمات مختلفة لدعم المجتمع الإنساني في جمع البيانات وتحليلها على نحو احترافي. ويُمكن ذلك الوكالات الإنسانية بما فيها وكالة إدارة المخيمات، من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخبراء والأدوات والتقنيات. ولا تُعد القائمة أدناه شاملة ولكنها تُبرز بعض المبادرات / المنظمات الأكثر صلة بوكالة إدارة المخيمات:

**مشروع القدرات التقييمية (WWW.ACAPS.ORG)**

يُعدّ مشروع القدرات التقييمية (ACAPS) مبادرة من مجموعة من ثلاث منظمات غير حكومية (الرابطة الدولية لمساعدة المسنين، ميرلين، والمجلس النرويجي للاجئين). ومن خلال تطوير وتوفير أدوات ودراية وتدريب مبتكر، ومن خلال نشر أخصائيي التقييم، تدعم هذه الهيئة القدرات الإنسانية وتعززها من أجل إجراء تقييمات منسقة بشكل أفضل قبل الأزمات وأثناءها وبعدها.

**الدائرة المشتركة المعنية بالتحديد النمطي لمواصفات النازحين داخلياً (WWW.JIPS.ORG)**

تُعد الدائرة المشتركة المعنية بالتحديد النمطي لمواصفات النازحين داخلياً (JIPS) مبادرة مشتركة بين الوكالات أنشأتها عدة وكالات تابعة للأمم المتحدة ومنظمات غير حكومية دولية لتعزيز الاستجابات والحلول التعاونية للنازحين داخلياً في جميع أنحاء العالم من خلال تزويد الحكومات والمنظمات الإنسانية والجهات الفاعلة في مجال التنمية بمعلومات دقيقة عن أوضاع النازحين داخلياً. تقدم الدائرة المشتركة المعنية بتوليد أنماط النازحين داخلياً الدعم الميداني ودفع للدعم، فضلاً عن الأدوات والتوجيه والتدريب على توليد النماذج.

**كارتونغ (WWW.CARTONG.ORG)**

تُقدم منظمة كارتونغ (CartONG ) خدمات رسم خرائط وإدارة معلومات، بما في ذلك التدريب وبناء قدرات المنظمات الإنسانية والإنمائية، وتعزيز استخدام نظام المعلومات الجغرافية (GIS). وإلى جانب توفير الخرائط والبيانات الجغرافية، فإنها تقدم أيضا الدعم في تحليل البيانات المكانية وجمع البيانات المتنقلة.

**ريتش (WWW.REACH-INITIATIVE.ORG)**

تُعدّ مبادرة ريتش (REACH) مبادرة وكالة التعاون الفني والتنمية، ومبادرة التأثير وبرنامج الأمم المتحدة لتطبيقات الأقمار الصناعية التشغيلية (UNOSAT) لتطوير أدوات المعلومات التي تُسهل عملية صنع القرار للجهات الفاعلة الإنسانية في حالات الطوارئ والإنعاش وسياقات التنمية.

**الشبكة الإنسانية الرقمية (WWW.DIGITALHUMANITARIANS.COM)**

الشبكة الإنسانية الرقمية (DHN) هي شبكة من مجموعة شبكات تقدم خدمات للمجتمع الإنساني مثل إنشاء خرائط للأزمات الحالية، ورصد الإعلام، وتطوير البيانات وتنظيفها، وتتبع ووضع العلامات من خلال صور الأقمار الصناعية.

### أشكال تجميع مختلفة لأهداف جمع البيانات المختلفة

يحتاج أصحاب المصلحة المختلفون إلى معلومات مختلفة لدعم اتخاذ قراراتهم. ويكون أولئك الأقرب إلى السكان المعنيين، مثل مقدمي الخدمات ووكالات إدارة المخيمات، هم بحاجة إلى المعلومات الأكثر تفصيلاً، بينما يكون أولئك البعيدون الذين يغطون مناطق جغرافية كبيرة، بصفة عامة، هم بحاجة إلى بيانات مصنفة ومحللة.

ويوضح الجدول أدناه تباين المعلومات التي قد يطلبها أصحاب المصلحة في نهج مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات.

**مثال عن تصنيف بيانات المياه**

| أصحاب المصلحة المعنيين | قرارات البرمجة | البيانات المطلوبة |
|---|---|---|
| مقدموا الخدمات، وكالة إدارة المخيمات | تحليل فجوة توزيع المياه في كل منطقة من المخيم، وتحديد المواقع التي تحتاج إلى نقاط توزيع المياه الجديدة. | البيانات المتعلقة بالموقع والحالة (الأداء الوظيفي/وغير الوظيفي) والاستخدام لكل مرفق مياه من مصدر المياه حتى نقاط توزيع المياه. |
| وكالة قيادة المجموعة / القطاع | تخصيص ميزانية المياه لكل مخيم وتحليل الفجوات المستجدة في توزيع المياه بين المخيمات. توقعات احتياجات المياه والمخاطر المتعلقة بفشل إمدادات المياه لدراسات الحالات المستقبلية. | بيانات إمدادات المياه المصنفة وحسب الأولوية لكل مخيم. |
| مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، منسق الشؤون الإنسانية، مجموعات/قطاعات أخرى | العلاقة بين توافر المياه (النوعية والكمية) وغيرها من الاحتياجات القطاعية ومؤشرات مثل بيانات الحماية، والصحة، والتغذية، والمأوى. | قدرة الإمداد بالمياه وممارسات الإدارة لجميع المخيمات في منطقة معينة (على سبيل المثال). استراتيجيات ونهج التوعية المتعلقة بإمدادات المياه. |
| ملاحظة: ما ورد أعلاه هو فقط على سبيل المثال، وقد تختلف طرق مشاركة بيانات المياه واتخاذ القرارات من عملية إلى أخرى. | | |

## قائمة مرجعية لوكالة إدارة المخيم

- ✓ وكالة إدارة المخيم منفتحة للمبادرات الجديدة، والبحث عن سبل تحديث لإدارة المعلومات.
- ✓ تعكس إدارة المعلومات تغذية راجعة عن احتياجات السكان النازحين والثغرات الموجودة.
- ✓ تم توظيف أصحاب الخبرة في مجال إدارة المعلومات.
- ✓ تتوفر البيانات الأساسية الدقيقة بالإضافة إلى تعداد السكان الذي يتم تحديثه بانتظام والمصنف حسب السن والنوع الاجتماعي أيضاً.
- ✓ تتوفر معلومات عن من هم الأكثر عرضه للخطر بالإضافة إلى المجموعات والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة في المخيم.
- ✓ تم التخطيط بشكل جيد لنظم إدارة المعلومات وتستند إلى أساس احتياجات اتخاذ القرار واضحة.
- ✓ تُشكل المعلومات الدقيقة ذات الصلة والحديثة الأساس للتنسيق بين أصحاب المصالح في الاستجابة داخل المخيم.
- ✓ تم تجميع جرد بالمعلومات الموجودة لمنع التكرار.
- ✓ تقوم وكالة إدارة المخيمات بجمع المعلومات على مستوى الخدمات والمساعدة في المخيم.
- ✓ تعكس النماذج المستخدمة لجمع المعلومات دقة المعلومات المطلوبة وقد تم اختبارها ميدانياً.
- ✓ تحتوي نمازج جمع المعلومات على معايير ومؤشرات واضحة ومتفق عليها وذلك لمراقبة التدخلات المحددة في القطاع.
- ✓ تدرب موظفو وكالة إدارة المخيمات على الرصد الفعال للمخيم واستخدام نماذج جمع البيانات.
- ✓ تتوفر معلومات عن إدارة شؤون المخيمات، ومستويات المشاركة، والتنسيق، وقضايا السلامة والأمن، وعقد الاجتماعات المنتظمة والمبادرات الجديدة في المخيم.
- ✓ تتوفر قاعدة بيانات "من، ماذا، أين" لمقدمي الخدمات والوكالات العاملة في المخيم.
- ✓ هناك حوار وتنسيق بين أصحاب المصلحة بشأن من يجمع البيانات وبأي ترتيب لتجنب التكرار والمعلومات الفائضة عن الحاجة وضعف همة المستجيبين لجمع البيانات.
- ✓ سكان المخيم على علم بحقهم بالسرية، وحقهم بمعرفة ما هي المعلومات التي تم جمعها، وفيما ستستخدم وما هي ردود الفعل والمتابعة المتوقعة.
- ✓ تستخدم وكالة إدارة المخيمات البيانات الأولية التي تم جمعها لتحليل الثغرات في المخيم.
- ✓ تُنشر البيانات، مع إيلاء الاعتبار الواجب للأمن والسرية، إلى أصحاب المصلحة الآخرين بما في ذلك مقدمي الخدمات، ووكالة قيادة المجموعة / القطاع، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية والسلطات الوطنية لمزيد من التحليل.
- ✓ تُستخدم المعلومات في منتديات للتنسيق، ولإحالة الحالات الفردية، والدعوة إلى الاستجابة لتوفير حماية ملائمة وسد الثغرات المحددة في توفير الخدمات والمساعدة.
- ✓ ضمان أمن وسرية البيانات. الوصول إلى قواعد البيانات محدود ويتم تعديل الوثائق وتقارير الحوادث عند طلبها بطريقة تضمن عدم الكشف عن الهوية.
- ✓ يُشارك مجتمع المخيم في إدارة المعلومات. يُقدمون ويحصلون على معلومات حول مستوى المعيشة في المخيم، وحقهم في توفير ما يكفي من الخدمات والمساعدة وعمليات اتخاذ القرارات التي تؤثر على حياتهم.
- ✓ تتنوع آليات نشر المعلومات في المخيم وفقاً للحاجة. يسعون في جميع الأوقات إلى التأكد من أن المعلومات تصل إلى النطاق الأوسع من سكان المخيم، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة وأولئك الذين قد يكونون أميين.
- ✓ يتم جمع المعلومات حول سكان المخيم، وتحليلها، وتخزينها ونشرها بعناية. تتم مشاركتها بحكمة لضمان استخدام المعلومات فقط في مساعدة ودعم حقوق النازحين. تتمثل الأولوية في جميع الأوقات للحماية والأمن، فضلاً عن موافقة المعنيين.
- ✓ يتم رصد وتقييم نظام إدارة المعلومات في المخيم، وتُعدّ وكالة إدارة المخيمات متاحة للتغذية الراجعة وملتزمة بتحسين النظام.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**
تتوفر جميع الأدوات والمراجع المذكورة أدناه ضمن مجموعة أدوات إدارة المخيم الإلكترونية إما على وحدة تخزين USB ترافق النسخة الورقية، أو على الموقع الالكتروني: www.cmtoolkit.or

- المنظمة الدولية للهجرة، 2014 نموذج الوصول إلى البيانات
- المنظمة الدولية للهجرة، عام 2014. نموذج سرية المعلومات
- المنظمة الدولية للهجرة، عام 2014. عينة نمذجة موقع - مصفوفة تتبع النزوح (DTM) الفليبين - هايان
- المنظمة الدولية للهجرة، عام 2014. عينة نموذج جنوب السودان - مصفوفة تتبع النزوح
- المنظمة الدولية للهجرة، عام 2014. المبادئ التوجيهية في جنوب السودان - مصفوفة تتبع النزوح
- المنظمة الدولية للهجرة، عام 2014. عينة نموذج المجتمع المضيف في جنوب السودان - مصفوفة تتبع النزوح
- وكالة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR)، عام 2013. نموذج 3W (من وماذا وأين)
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 2014. نموذج استراتيجية إدارة المعلومات
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 2014 أداة تتبع الحد الأدنى من بيانات القطاع
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 2014. نموذج نمذجة الموقع
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 2014. نموذج تسجيل المستوى 2 الموحد
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 2014. نموذج التسجيل الموحد

## المراجع


– Communicating with Disaster Affected Communities Network (CDAC), 2014. The Message Library (http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/message-library/)
– Digital Humanitarian Network (http://digitalhumanitarians.com/)
– Global Camp Coordination and Camp Management (CCCM) Cluster, 2015. Cluster Information Management Toolkit (in development due for release by end of 2015)
– Global Water, Sanitation and Hygiene (WASH) Cluster, 2014. WASH Cluster Information Management Toolkit (http://wash-cluster.net/im-toolkitpage)
– Humanitarian Date Exchange, 2014. Humanitarian Exchange Language (http://docs.hdx.rwlabs.org/hxl/)
– Inter-Agency Standing Committee (IASC) and European Union (EU), 2015. Inform, Index for Risk Management (still under development) (http://dev.inform-index.org/)
– IOM, 2010. Data Protection Manual
– Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA), 2012. Humanitarian Icons (http://reliefweb.int/report/world/world-humanitarian-and-country-icons-2012)
– OCHA, 2014. Assessment Registry (http://www.humanitarianresponse.info/applications/tools/category/assessment-registry)
– OCHA, 2014. Assessment Tools Guidance (http://www.humanitarianresponse.info/programmecycle/space/page/assessments-tools-guidance)
– OCHA, 2014. Humanitarian Indicator Registry (http://www.humanitarianresponse.info/applications/ir)
– OCHA, 2014. The Humanitarian Kiosk (HKiosk) (http://www.humanitarianresponse.info/applications/kiosk)
– OCHA, 2014. Information Management Toolbox (http://www.humanitarianresponse.info/applications/tools)
– OCHA, 2014. Information Management Working Group Tool boxes (http://www.humanitarianresponse.info/topics/imwg/page/information-management-working-group)
– The Sphere Project, 2011. The Sphere Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response
– UNHCR, 2007. Handbook for Emergencies
– UNHCR, 2014. Information Management Toolkit (http://data.unhcr.org/imtoolkit/)


All references above are available here: www.globalcccmcluster.org/information-mangagement-references.

الصورة من: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

# الفصل 6
# البيئة

## مهام الإدارة الأساسية

**يُستخدم مصطلح المخيم خلال النص لينطبق على مجموعة متنوعة من المخيمات، والمواقع الشبيهة بالمخيمات التي تضمّ المخيّمات المخططة، والمخيمات التي تُسكن بدون تخطيط، والمراكز الجماعية، ومراكز الاستقبال، والمراكز المؤقتة، ومراكز الإجلاء.**

## الرسائل الأساسية

- قبل أن يتم تحديد الموقع، يجب أن يتم تقييم سريع للبيئة. يجب إجراء تقييم أكثر تفصيلاً ودقة في مرحلة لاحقة عند تناول الأولويات الإنسانية المنقذة للحياة الأكثر إلحاحاً .
- ويمكن إدارة البيئة والطبيعة المحيطة في الموقع من خلال خطة العمل المجتمعية البيئية (CEAP) لتحدد القضايا البيئية الهامة وما يتصل بها من سبل كسب العيش والقضايا الاجتماعية. يمكن لخطة العمل المجتمعية البيئية (CEAP) أن تساعد في تحديد المتطلبات التي يمكن تلبيتها دون الإضرار بالبيئة أو التسبب بتأثير السلبيي على رفاهية المجتمعات المضيفة. يجب أن تُنسق وكالة إدارة المخيمات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين لضمان استجابات مخصصة بقدر الإمكان مع الطبيعة المحيطة بالمخيم. ويجب أن تعمل خطة العمل كأساس للرصد في المستقبل.
- ينبغي أن تُدار الموارد الطبيعية القائمة بصورة فعالة ومستدامة داخل المخيم وفي المنطقة المحيطة، من أجل منفعة وسلامة السكان النازحين والمجتمع المضيف. ينبغي أن تُحدد وكالة إدارة المخيمات النظم البيئية والموارد الطبيعية الخاصة، مثل الغابات أو المياه الجوفية، والتي قد تكون عرضه للخطر وتحتاج إلى الحماية طوال فترة وجود المخيم. وفي كثير من الأحيان يكون من الأسهل، والأرخص، والأكثر فعالية، حماية أكبر قدر ممكن من النباتات الطبيعية داخل المخيم وحوله، بدلاً من محاولة استعادته.
- وينبغي النظر في الآثار البيئية المتعلقة بالمخيمات التي يتم فيها إحضار موارد طبيعية مثل الخشب أو الخيزران لبناء المأوى، أو لتستخدم كعلف، أو مواد تسقيف، أو حطب، أو الحاجة إلى النظر في الآثار البيئية.
- يُمكن للقضايا البيئية أن تؤدي إلى نشوب النزاعات والصراعات بين المجتمعات المضيفة ومجتمعات المخيمات حيث أن البيئة الطبيعية قد تمثل مصدراً مشتركاً للدعم الاقتصادي. يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تكون مدركة لحقيقة أن هذا الأمر قد يحدث في أي مرحلة من مراحل دورة وجود المخيمات.
- ينبغي إشراك المجتمعات المحلية المضيفة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالإدارة المحلية واستخراج الموارد الطبيعية. وينبغي أن يستفيدوا أيضاً من بعض أنشطة الدعم البيئي، مثل غرس الأشجار، وإذكاء الوعي، والوصول إلى استخدام المواقد المقتصدة للوقود، وتحسين ممارسات تربية الحيوانات،وذلك على سبيل المثال من خلال تنظيم برامج الطب البيطري في بعض الأحيان.
- وينبغي أن تكفل وكالة إدارة المخيمات تطبيق المبادئ التوجيهية البيئية المتاحة. ينبغي إنشاء لجان بيئية، مع ممثلين من المجتمعات المضيفة وسكان المخيم على السواء، في بداية دورة وجود المخيم لضمان أن تتم ترجمة هذه المسؤولية إلى فعل. تكفل وكالة إدارة المخيمات أن هذه اللجان مطّلعة بشكل جيد على الخبرات المستفادة والتي توثيقها في غيرها من حالات النزوح. وينبغي تكييف ذلك دائماً مع السياق المحلي.
- ينبغي أن تكفل وكالة إدارة المخيمات عدم الاقتصار على معالجة الآثار المرئية على البيئة فقط، مثل ترميم أو إعادة تأهيل الغطاء النباتي. وينبغي النظر أيضاً إلى المسائل المتعلقة بالإفراط في استخدام موارد المياه الجوفية أو تلوث المياه السطحية أو الجوفية. وهذا مهم أيضاً بما يرتبط بإغلاق المخيم.

## المقدمة

**تعريف البيئة وفقاً لمعايير مشروع اسفير**

"تفهم البيئة على أنها العناصر الفيزيائية والكيميائية والحيوية والعمليات التي تؤثر على حياة السكان المتأثرين بالكوارث والسكان المحليين وسبل عيشهم. وتوفر البيئة الموارد الطبيعية التي تدعم الأفراد وتسهم في نوعية الحياة. وتحتاج إلى حمايتها وإدارتها بغرض الحفاظ على الوظائف الأساسية. يهدف الحد الأدنى من المعايير إلى تلبية حاجة منع الاستغلال المفرط والتلوث وتدهور الظروف البيئية ويهدف إلى تأمين الوظائف الداعمة للحياة في البيئة، والحد من الخطر وقابلية التأثر والسعي إلى استحداث آليات تعزيز القدرة على التكيف بالنسبة للنظم الطبيعية في التعافي الذاتي" . دليل اسفير، 2011، الصفحة 14.

تُعدّ الشواغل البيئية سمة من سمات كل مخيم ويجب أن تؤخذ في عين الاعتبار انطلاقاً من اللحظة التي يتم فيها تحديد الموقع إلى أن يتم إغلاقه بصورة مسؤولة. يُعدّ فقدان الغطاء النباتي الطبيعي وتآكل التربة بعضاً من الآثار البيئية الأكثر شيوعاً ووضوحاً في المخيمات التقليدية. ومع ذلك، فمن المهم بالقدر ذاته لكل من المخيمات التقليدية والمراكز الجماعية فهم أثر تلوث المياه الجوفية، وإدارة المرافق الصحية (النفايات والمراحيض وشبكات الصرف الصحي) وتلوث التربة.

ستختلف طبيعة وحجم هذه المسائل وفقاً للموقع الجغرافي وطبيعة الاستجابة. ينبغي اتخاذ اعتبارات معينة في مراحل مختلفة من فترة وجود المخيم وستتطلب تحليلاً دقيقاً لتعديل الأدوات القائمة وأفضل الممارسات في السياق المحدد.

ومن الضروري إجراء تقييم بيئي أولي سريع بمجرد اعتبار موقع ما، وبصفة مؤكدة قبل الاختيار النهائي للموقع.

عند عرض خيارات مختلفة، من المهم النظر في حجم الموقع الذي تم اختياره. تتسبب المخيمات الكبيرة عادةً بضرر مركز بسبب البنية التحتية المادية للموقع والاستغلال المحلي المحتمل للموارد. بينما تتسبب المخيمات الأصغر في أضرار أقل كثافة ولكنها تتوزع على مساحة أكبر. يقترح دليل المفوضية لحالات الطوارئ (2007) حجم مخيم يبلغ كحد أقصى 20,000 شخص، مع مسافة يوم واحد مشياً بين المخيمات من أجل الحد من الأضرار البيئية. ومن الضروري استشارة السلطات الوطنية والزعماء التقليديين حول الآثار البيئية المحتملة لإقامة المخيمات واستمرارها.

وكقاعدة توجيهية، حتى إن لم يكن ذلك ممكنا دائماً، فإنه ينبغي تطبيق مبدأ 'الوقاية قبل العلاج' على كل حالة بيئية في أي مخيم. تكون الأعباء المفروضة على البيئة المادية أثناء حالات طوارئ مرتفعة بوجه خاص بما أن الأشخاص قد لا يملكون بديلاً سوى قطع الأشجار الصغيرة لصنع المأوى، وجمع الأعشاب أو الأوراق لاستخدامها في التسقيف، أو رمي النفايات والمياه القذرة بالقرب من المناطق السكنية في المخيمات أو في المراكز الجماعية. وحتى في مثل هذه الحالات، يجب النظر في تدابير التعافي المبكر أو التأهيل البيئي والتخطيط لها حتى قدوم الظروف التي قد تسمح لها بالبدء.

## القضايا الرئيسية

### الأدوار والمسؤوليات

تُعتبر وكالة إدارة المخيم مسؤولة عن ضمان مراعاة الاعتبارات البيئية أثناء الدورة الكاملة لوجود المخيم. وبالرغم من أنه قد تكون هناك وكالة معينة خصيصاً لتقديم التوجيه بشأن الإدارة البيئية، إلا أن رعاية وإعادة تأهيل البيئة غالباً ما لا تتصدر أولويات أصحاب المصلحة مثل السلطات الوطنية والمنظمات الإنسانية والجهات المانحة. في ظل هذه الظروف، سيقع على عاتق وكالة إدارة المخيم القيام بدور قوي بشكل خاص في حملات المناصرة،

وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي على وكالة إدارة المخيمات:

- إدراج الشواغل والقضايا البيئية بصورة منهجية في عملية التنسيق مع إدارة المخيم وأصحاب المصلحة الآخرين على مستوى المخيم ووكالة تنسيق المخيمات (قيادة المجموعة / القطاع) على الصعيد الوطني والإقليمي
- ضمان وضع وتنفيذ خطة عمل بيئية ترتكز على رصد أثر المخيم على الموارد الطبيعية
- الدعوة لبرامج صديقة للبيئة والتكنولوجيات البديلة
- ضمان أن القواعد المحلية أو التقليدية التي تحكم الوصول إلى بعض الأماكن أو الموارد المحيطة بالمخيم، مثل الغابات المقدسة أو صيد أنواع الحيوانات البرية، معروفة ويلتزم بها جميع سكان المخيم ومقدمي الخدمات
- تشجيع أصحاب المصلحة على اعتماد أنشطة معينة صديقة للبيئة في المخيم مثل جمع النفايات والتخلص منها بشكل مسؤول، والمحافظة على المياه، والاستخدام المنتظم للمواقد الموفرة للطاقة. عند حلول الوقت المناسب، يمكن الأخذ بعين الاعتبار الأنشطة الأخرى مثل غرس الأشجار
- والتدخل وإعداد تدابير تسوية الصراع المناسبة مع ممثلين من المجتمعات المحلية. وفي البيئة التي تكون فيها الموارد الطبيعية مثل المياه وحطب الوقود محدودة، يكون هناك غالباً نزاع بين المقيمين في المخيمات والمجتمعات المضيفة. يتطلب منع أو تسوية النزاعات التي قد تنشأ من جراء استخدام الموارد الطبيعية التدخل بطريقة دبلوماسية وفي الوقت المناسب من جانب وكالة إدارة المخيمات
- ضمان تدريب جميع الموظفين فضلاً عن قادة المجتمع المحلي أو اللجان البيئية ليكونوا على وعي بالصلات القائمة بين البيئة، وتوفير المأوى، والمياه والصرف الصحي، والمساعدة في التماس سبل كسب الرزق وفي مجال الطاقة، وحماية سكان المخيم. كما أن هناك حاجة إلى إيلاء اهتمام خاص بتحديد الأفراد أو الفئات المعرضين للخطر، وبخاصة النساء والأطفال في حالة مغادرة المخيم لجمع حطب الوقود
- إبلاغ سكان المخيم والمجتمع المضيف بالآثار البيئية المحتملة للمخيم والبنية التحتية المتصلة به. يمكن أن يتم هذا عن طريق التوعية وتنظيم المناسبات المجتمعية، حيث يمكن إبراز أنشطة البيئة وحفظها بطريقة مجدية وعملية ومفيدة.

### الوكالات البيئية الأخرى

سيختلف العمل مع الوكالات البيئية الوطنية أو الدولية من عملية قطرية إلى آخرى من حيث التجارب والخبرات الفنية التي توفرها. قد يكون لدى بعض البلدان وزارة بيئة متخصصة بينما قد يكون للبعض الآخر وزارة أو خدمة مخصصة للمواضيع ذات الصلة مثل الزراعة والمياه و/أو الغابات. عند العمل مع السلطات الوطنية أو المنظمات غير الحكومية المتخصصة، يجب على وكالة إدارة المخيمات:

- الانخراط في أقرب وقت ممكن في إنشاء المخيم
- تقييم والاعتماد على قدرة السلطة الوطنية وخبرتها في تلبية احتياجات اللاجئين والنازحين داخلياً،
- وتقييم قدرة وخبرة الشركاء المحتملين في المنظمات غير الحكومية والاستعداد لتوفير التدريب في مجال الإدارة البيئية.

**صوت من الميدان**
**- الممارسات المسؤولة؟**

قامت إحدى وكالات إدارة المخيمات التي تعمل مع فرقة متنقلة وتقوم برصد مواقع صغيرة يصل عددها إلى 50 موقعاً بالقيام بعمليات صيانة المرافق الصحية وتطوير المشاريع تنطوي على التعاقد مع القطاع الخاص لجلب شاحنة سحب مجاري، وهي عبارةعن شاحنة مع مضخة، لتنظيف المراحيض. وتم استثمار الوقت في ضمان التخلص من النفايات بطريقة مسؤولة على أرض نائية ومهجورة بموافقة مالك الأرض. وفي وقت لاحق، وعلى النحو المخطط له، تولت البلدية المحلية مسؤولية تنظيف المراحيض باستخدام الموارد الحكومية. ولوحظت شاحنات سحب المجاري على رأس منحدر تقوم برمي الحمأة في البحر. وقد تم إبلاغ السلطات الوطنية.

### موظفو البيئة

وفي حين أنه قد لا يكون دائماً من العملي لوكالة إدارة المخيم أن تمتلك خبير بيئة متفرغ، من المهم أن تفوض هذه المسؤولية لجهةٍ واحدة على الأقل وأن تتلقى بعض التدريب في مجال الإدارة البيئية. ينبغي أن يكون ذلك الخبير أو الخبيرة على دراية بالسياسات البيئية الرئيسية الموصى بها مثل المبادئ التوجيهية البيئية وتكييف أفضل الممارسات. وينبغي أيضاً على منسقي المسائل البيئية:

- دعم إنشاء وإدرة لجنة بيئية، والتي تشمل من الناحية الأمثل ممثلي كل من سكان المخيمات والمجتمع المضيف. وينبغي أن تكون للجان البيئية اختصاصات محددة، تشمل خطوط الإبلاغ، ويمكنها أن تضع، بمجرد تشغيلها، قواعد محددة للمخيم أو القرية والتي تنظم استخدام وإدارة الموارد الطبيعية.
- التنسيق مع جميع أصحاب المصلحة المسؤولين عن الإدارة البيئية.
- ضمان معالجة المشاريع والقطاعات الأخرى للقضايا البيئية. يحتاج المنسقون إلى الدعوة بشكل استباقي لحماية البيئة وتحديد التدابير المناسبة.

### الرصد

وسوف تكون هناك حاجة إلى عمليات رصد خاصة بالمشاريع التي تُعالج أنشطة بيئية محددة، مثل زراعة الأشجار، والتوعية البيئية، وتعزيز استخدام المواقد الموفرة للوقود و/ أو الإرشاد الزراعي.

وسيتعين أيضا إيلاء اهتمام دوري، ولكن منتظم، بالأنشطة التي تُعالج الآثار البيئية لاستخراج المياه، والتخلص من النفايات، ومكافحة ناقلات الأمراض أو غيرها من الخدمات. تُعدّ زيارات الأسر والمراقبة المباشرة عملياتٍ مهمة للكشف عما إذا كانت الأسر تقوم باستخدام وصيانة المرافق بشكل صحيح، مثل مواقد الطبخ. أثناء رصد الأنشطة والآثار البيئية، يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تكون مدركة بشكل خاص لخطر:

- قد تتعارض خطط المخيمات أو تتخالف مع السياسات الوطنية مما يزيد من احتمال صعوبة تحقيق الإدارة البيئية الفعالة
- إن الآثار السلبية على البيئة، وإن كانت شديدة، قد لا تؤدي إلى تدخلات ذات أولوية و/ أو قد لا تكون قدرات الاستجابة كافية لها بين المنظمات الإنسانية والمنظمات البيئية.

**تعميم حماية البيئة**

يتطلب تعميم حماية البيئة في التدخلات الخاصة بقطاعات محددة في المخيم تخصيص موارد مالية وبشرية مكرّسة لذلك. وينبغي تشجيع النهج القائمة على المشاركة إلى أقصى حد ممكن.

### تعبئة المجتمع

يجب على وكالة إدارة المخيمات التأكد من حصول سكان المخيم على المعلومات حول الإدارة البيئية. بالإضافة إلى لوحات المعلومات والرسائل، يُمكن لوكالة إدارة المخيمات العمل من خلال الهيكل الإداري للمخيم القائم بالفعل وإشراك قادة المخيمات واللجان وممثلي الكتلات ممن يقع عليهم الاختيار. ينبغي أن تكون الرسائل والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالقضايا البيئية بسيطة وسهلة الفهم. يمكن للمؤثرات البصرية أو الدراما أن تكون أدوات فعالة لتقديم المعلومات البيئية. ويمكن القيام بأنشطة مختلفة لزيادة الوعي البيئي والحفاظ عليه داخل المخيم. وقد يشمل ذلك ما يلي:

- تنظيم مناسبات خاصة ، مثل الاحتفال السنوي باليوم العالمي للبيئة في الخامس من حزيران/يونيو، بما في ذلك أنشطة تعبئة سكان المخيم عند تصميم خطة العمل البيئية الخاصة بالمخيم
- تعزيز حملات تنظيف موقع المخيم أو غرس الأشجار
- مشاركة الأحداث الخاصة مع المجتمع المحلي للمساعدة في الحفاظ على علاقات جيدة
- توفير التدريب والدعم للنوادي البيئية المدرسية لتعزيز التوعية البيئية

للحصول على مزيد من المعلومات حول تعبئة المجتمع، انظر الفصل الثالث، "مشاركة المجتمع المحلي".

## المأوى

يُمكن لإجراء تقييم الكتلة الحيوية قبل اختيار موقع المخيم أن يُوفر معلومات حول أنواع الموارد الطبيعية التي قد تكون متاحة لبناء المأوى فوراً. ويجب مواصلة النظر لتحديد كيفية إزالة مثل هذه الموارد على المدى القصير والمدى الطويل، وما الذي يمكن أن يعنيه هذا للمجتمعات المحلية. ومن الناحية المثالية، يقوم الشركاء المنفذون الذين يختارهم منسق المخيمات (وكالة قيادة المجموعة / القطاع) بذلك. وفي المناطق التي يتم فيها استخدام الموارد الطبيعية، مثل الأعمدة الخشبية والحشائش وأوراق الشجر لبناء المأوى للأسر، تتم عملية جمع هذه المواد عادة بالقرب من موقع المخيم. عندما يتم بناء المأوى باستخدام المواد المحلية، فإن متوسط كمية الخشب التي يتطلبها المأوى الأساسي تكون عادة 80 متراً من الأعمدة المستقيمة التي يبلغ متوسط قطرها 5 سم. وقد تؤدي الأضرار التي يتسبب فيها النمل الأبيض إلى الحاجة لعمليات استبدال منتظمة. يجب مقارنة الخشب اللازم للمأوى مع متطلبات الأخشاب اللازمة للطهي. تقوم الأسرة الواحدة عادة بحرق كمية من الخشب كحطب وقود في غضون شهرين تتجاوز تلك التي ستستخدمها لبناء المأوى. ويختلف متوسط الكمية وفقاً للموقع. تكون كمية 200 كيلوغرام من الخشب هي على الأرجح الحد الأدنى للهيكل الأساسي، مما قد يتطلب عمليات استبدال دورية بسبب الأضرار التي تُسببها الحشرات، وسوف تحرق أسرة ما يزيد على 100كيلوغرام في الشهر.

قبل توزيع المواد اللازمة للمأوى، مثل الأغطية البلاستيكية، يجب على وكالة إدارة المخيمات اعتبار أن توزيعها قد يؤدي إلى تدهور البيئة في محيط المخيمات المحلية مثل قطع الأخشاب لبناء هياكل الدعم. وبالتالي، قد تختار المنظمات توزيع المواد الهيكلية إضافة إلى مواد التغطية. عادةً ما تتمتع الأعشاب وأوراق الشجر التي تُستخدم لتغطية السقف بقيمة معينة وأهمية بالنسبة للمجتمعات المضيفة، وهو الأمر الذي يتعين النظر فيه. وسيقلل الحصاد عندما تكون النباتات تحمل البذور، على سبيل المثال من كميات الحصاد المستقبلية، بينما يمكن للحصاد في مواسم أخرى أن يجعلها أكثر عرضة لهجوم الحشرات، مما يحد من عمر هذه المواد.

تبعاً للسياق، والظروف المناخية والبيئية الأوسع نطاقاً، يمكن أيضاً للأخشاب أن تتعفن أو أن تكون عرضة لهجوم الحشرات. ولكي تدوم لأي مدة من الزمن، ينبغي تجفيف الخشب أو الخيزران،ومن الناحية المثالية ينبغي أن يتم علاجه.

يُوفر الطوب الطيني المجفف بالشمس المستخدم في الجدران أو الأسقف المقببة بديلاً ممكناً للأخشاب في بعض الحالات، لا سيما عندما قد يكون استخدام الإسمنت أو الصلب غير مألوفاً ثقافياً. تُعد المنازل المبنية من الطوب هي الأكثر دواماً عموماً، وتوفر ظروف معيشية أفضل ويمكنها التقليل من كمية الخشب اللازمة عادة للبناء

بحوالي 80 في المائة. ومع ذلك، يتطلب تحضير الخليط الصحيح كميات كبيرة من المياه. إذا تم تشجيع البناء بالطوب الطيني، يجب إجراء مفاوضات مسبقة والحصول على موافقة من أصحاب الأراضي والسلطات.

**صوت من الميدان – مسائل حول البناء باستخدام الطوب الطيني**

ويمكن أن تمتلئ الحفر التي تنجم عن عمليات الحفر للحصول على الطين بالماء وبذلك يمكن أن تُصبح بركة تكاثر لبعوض الملاريا في حال لم يتم ردمها. وتمنع عملية ردم الحفر من تشكل خطر مادي على الأطفال والحيوانات. ويمكن تحويل الحفر المستخدمة لصنع الطوب، إذا كانت قريبة من المنازل، إلى حفر تصنيع السماد. كما قد توفر الحفر المفتوحة في المناخات الرطبة بيئة مواتية للحشرات الناقلة للأمراض مثل البعوض. يجب على وكالة إدارة المخيمات ضمان ردم مواقع صنع الطوب وترشيد تجميع المياه والتأكد من ملء الحفر أو تسييجها. عند صناعة الطوب، يجب على وكالة إدارة المخيمات التأكد من أن المياه المستعملة في الخليط لا تأتي من المياه المُعالجة المخصصة للاستخدام والاستهلاك الشخصي. كما ينبغي ألا تسمح هذه العملية بقطع الأشجار لتجفيفها أو معالجة الطوب في أفران تنور لصنع الطوب غير الفعالة من ناحية الطاقة.

إذا لم يتم توفير مواد الإيواء، قد تكون هناك حاجة لتنظيم قطع الأشجار من مواقع معينة وخاضعة للرقابة. تتطلب هذه العملية درجة معينة من المعرفة في مجال إدارة الغابات، فضلاً عن تقدير للمناخ المحلي والغطاء النباتي. عندما يتمّ تحديد ووضع علامة على الأشجار المسموح بقطعها من قبل النازحين، ينبغي التوضيح بأنه يجب قطع الأشجار المحددة فقط،

وعندما يتم جلب المواد من خارج الموقع، ينبغي أن يكون مصدرها من المواقع التي تمّ حصادها بطريقة مستدامة على المستوى البيئي. ينبغي إجراء تقييم بيئي سريع في مواقع التجميع قبل قطع الأشجار. وينبغي توضيح ملكية هذه الموارد منذ البداية.

لمزيد من المعلومات حول القضايا المتعلقة بالملاجئ، انظر الفصل 15، المأوى.

## المياه والإصحاح

قد يكون لاستعمال المياه المكثف لتوفير المساعدة الأساسية لسكان المخيمات أثر بيئي هام. ويتطلب ذلك رصداً مستمراً من مقدمي خدمات المياه والإصحاح والنظافة، بدعم من وكالة إدارة المخيمات وبالتنسيق معها.

### المياه

ينبغي أن تكون المياه آمنة للشرب والطبخ والنظافة الشخصية. ومن أجل تعزيز الإدارة البيئية السليمة، من الضروري أن تضمن وكالة إدارة المخيمات حماية مصادر المياه الموجودة مثل الينابيع وذلك من:

- الماشية
- المراحيض، التي ينبغي أن توضع على نحو مثالي عند المصب على مسافة 30 متر من مصدر المياه
- مناطق غسيل الملابس والاستحمام
- المدافن
- مواقع التخلص من النفايات.

**معايير اسفير**

ينصّ دليل مشروع اسفير 2011، على أن يُبّعد قاع حفر النقع ودورات المياه و/أو المراحيض على الأقل 30 متراً من مصادر المياه كما يجب أن يكون الجزء السفلي من الحفر فوق منسوب المياه الجوفية بمستوى 1.5 متر على الأقل. وينبغي زيادة هذه المسافات بالنسبة للصخور المشققة والحجر الجيري، أو إنقاصها بالنسبة للتربة دقيقة الحبيبات.

للحصول على مزيد من المعلومات حول المعايير المتعلقة بوضع دورات المياه وتعزيز النظافة، راجع الفصل 14، المياه والإصحاح والنظافة.

**تجنب تلوث المياه**

ينبغي أن تشمل أنشطة التثقيف الصحي والتربية البيئية وتعزيز الصحة العامة معلومات عن كيفية تجنب تلوث مصادر المياه.

### التعرية

تؤدي إزالة الغطاء النباتي إلى حالة من التعرية الحادة والتشققات العميقة وبخاصة في المناطق الجبلية التي يتم إنشاء مخيمات فيها. وتكون هذه العملية في كثير من الأحيان غير قابلة للعكس. هناك أمثلة حيث تسبب وجود المخيم لفترة مطولة بإجبار الناس من المجتمعات المضيفة القريبة بالانتقال بسبب عدم استطاعتهم الزراعة على أراضيهم بسبب التعرية التي سببها المخيم.

ينبغي أن تقوم وكالة إدارة المخيمات بالدعوة إلى منع إزالة الغطاء النباتي سواء في المخيم أو بجواره، وذلك لضمان امتصاص الأرض لمياه الأمطار بشكل سريع ومن أن يكون الموقع أكثر مقاومة ضد عمليات التعرية المتسقبلية. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى تجديد طبقات المياه الجوفية، وفي بعض الحالات، الوقاية من نقص المياه والجفاف الدوري.

### ضبط التعرية

تُعدّ التعرية من الأمور الهامة التي ينبغي وضعها في الاعتبار أثناء تخطيط الموقع والبناء. تجنب تطهير الموقع وتسويته باستخدام معدات نقل التربة الثقيلة مثل الجرافات. ويمكن أن يساهم التطهير الذي يتم يدوياً في توليد بعض الدخل لسكان المخيم وتشجيع المشاركة في إنشاء المخيم.

لمزيد من المعلومات حول إنشاء المخيم، انظر الفصل 7، إنشاء المخيم وإغلاقه.

### تجميع مياه الأمطار

في البيئات الجافة أو الموسمية الجافة، يمكن بذل الجهود لتشجيع استخدام الأساليب البسيطة لتجميع مياه الأمطار. وكثيراً ما تقوم وكالة متخصصة بإعداد هذا الأمر. ويتوجب أن يكون لدى وكالة إدارة المخيمات نظرة عامة على كمية المياه التي يتعين تجميعها وتخزينها. ويمكن أن يزيد تجميع مياه الأمطار من كمية المياه المتوفرة لسكان المخيم خلال فترات الأمطار الغزيرة والحد من خطر شرب المياه الملوثة، طالما يتم جمع مياه الأمطار بأمان.

لتحقيق أفضل النتائج، ينبغي اعتبار الخيارات التالية من قبل وكالة المياه والإصحاح والنظافة بالتنسيق مع وكالة إدارة المخيمات وأصحاب المصلحة المعنيين:

- جمع مياه الأمطار من الأسقف حيث تقلل الأسطح الصلبة مثل الأسطح البلاستيكية أو المعدنية النظيفة من التلوث
- تجميع المياه المتدفقة على الأرض، وذلك بتوجيهها تدريجياً نحو وحدات التخزين مثل الصهاريج أو المستوعبات
- تشجيع الابتكار المحلي لتصميم نظم مناسبة لتجميع مياه الأمطار.

### الصرف الصحي

ترتبط قضية التصحاح البيئي ارتباطاً وثيقاً بمدى توافر المياه وجودتها. ينبغي أن يؤخذ ما يلي في عين الاعتبار:

- موقع دورات المياه وصيانتها
- التخلص من الفضلات البشرية
- تعزيز سبل الحفاظ على النظافة
- إزالة مياه الصرف، بما فيها مياه البالوعات
- إزالة النفايات الصلبة والسائلة من المخيم، والتي قد تشمل أي شيء بين النفايات الطبية وحتى نفايات التعبئة والتغليف
- تحديد مواقع الدفن وينبغي بيان حدودها والإخطار بمواقعها إلا إذا كان ذلك غير مقبول لدى الثقافية القائمة
- وجود الماشية والغبار وضبطها.
- ضبط الحشرات والقوارض والحشرات الناقلة للأمراض وغيرها من الحشرات المؤذية.

لمزيد من المعلومات عن الصرف الصحي، انظر الفصل 14، المياه والصرف الصحي والنظافة.

### فصل النفايات

ينبغي التشجيع على الفصل بين النفايات بين نفايات قابلة للتحلل الحيوي وأخرى غير قابلة للتحلل الحيوي وكذلك التشجيع على إعادة تدوير النفايات وتحويل النفايات الغذائية إلى أسمدة لاستخدامها في المبادرات الزراعية والبساتنية.

### فرص إعادة التدوير

ينبغي إيلاء الاهتمام المُبكّر لفرص إعادة التدوير وذلك على مستوى المنزل والمؤسسات المُقدمة للدعم الإنساني. وتشمل المواد الشائعة التي يُمكن جمعها وتدويرها التالي:

- لنفايات المنزلية التي يمكن تحويلها إلى سماد واستعمالها كسماد أو كمادة مغذية للتربة
- لوازم تغليف المواد، ولا سيما تلك المرافقة للأدوية والأغذية
- تجهيزات تقنية المعلومات الكمبيوتر مثل الشاشات والآلات الطابعة والخراطيش
- الإطارات
- نفايات زيوت المحركات.

قد يكون لبعض البلدان برامج متعلقة بالنفايات وإعادة التدوير التي يمكن أن تشارك فيها المخيمات.

### الممارسات الجيدة للتخلص من البطاريات القديمة

قد يُشكّل التخلص من البطاريات التي تأتي من المصابيح أو أجهزة الراديو أو السيارات أو تلك البطاريات المستخدمة في الإضاءة الشمسية أو التبريد، تحدياً بالنسبة لوكالات إدارة المخيمات. يجب عدم دفن البطاريات، أو إلقاءها في حفر النفايات أو حرقها. يمكن تجميع بعض البطاريات، وذلك بعد تحييد الأحماض من بطاريات السيارات أولاً، وتخزينها في حاويات معدنية، في انتظار التخلص منها. ولكن لن يمنع ذلك إمكانية التسرب داخل الحاوية.

وتُشير إرشادات الممارسات الجيدة إلى الحاجة إلى:

- تجميع وإعادة تدوير البطاريات
- ضمان القيام بعملية التخلص من البطاريات وفقاً للقوانين البيئية المحلية والوطنية
- التحقق من تواريخ البطاريات التي تأتي مع مجموعات الطاقة الشمسية والسيارات
- الحصول على دليل على تاريخ الصنع وضمان أن جميع البطاريات التي تم شراؤها لا تحتاج إلى صيانة وأن تكون من نوع بطاريات الدورة العميقة (حمض - رصاص)، وبعبارة أخرى، أن تكون مصممة ليتم إعادة شحنها مرات متعددة واستنزافها إلى حد انخفاض طاقتها
- استخدام البطاريات القابلة لإعادة الشحن وإجراء الصيانة المناسبة وفي الوقت المناسب للحد من الحاجة إلى استبدال البطاريات
- عند إغلاق المخيمات، خذ في الاعتبار تجميع وإزالة كل البطاريات المستخدمة في حال تعذر العثور على مكان محلي مناسب لإعادة التدوير
- ضع شرط "إعادة" عند شراء الأجهزة التي تعمل بالبطاريات.

## الطاقة المنزلية

تكون الآثار البيئية الأكثر ظهوراً والأكثر دواماً بيئياً في المخيمات هي الأضرار التي تُصيب المناطق المحيطة والناجمة عن عمليات جمع الحطب والأخشاب للطهي. وبالنسبة للعديد من الأسر النازحة، يُمثل الحطب الوسيلة الرئيسية، وفي الغالب الوسيلة الوحيدة، التي يستطيع الناس استعمالها لطهي الطعام.

كما يستخدم النازحون موارد طبيعية أخرى، مثل روث الحيوانات وفضلات المحاصيل في الطهي والتدفئة وكمصدر للإنارة. ورغم اختلاف الظروف القائمة من موقع لآخر، إلا أن العائلة المتوسطة تحتاج يومياً لما يقارب 1-2 كيلوغرام وحتى 4-5 كيلوغرام كحد أقصى من خشب الوقود لأغراض الطهي. عند التواصل مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك قادة اللجنة، يجب على وكالة إدارة المخيمات بذل كل الجهود من أجل تقليل كميات الموارد الطبيعية المستخدمة في إعداد الطعام. وذلك يعني:

- تشجيع استخدام المواقد الموفرة للوقود، التي يُمكن أن تُقلل من كمية الوقود المطلوبة عند استخدامها على نحو ملائم. وقد أظهرت الخبرات السابقة في هذا المجال أنه لكي تعمل المواقد الموفرة للوقود بشكل جيد في المخيمات، ينبغي أن يكون هناك نقص حقيقي محلي في حطب الوقود. كما يمكن تعزيز هذا الوضع من خلال تشديد الرقابة على حرية السكان في جمع الحطب. يتطلب الأمر بعض الوقت لكي تعتاد الأسر على استخدام هذه المواقد والإلمام بطريقة صيانتها
- تشجيع تجفيف وتقطيع الخشب قبل حرقه وإطفاء النيران بمجرد الانتهاء من الطهي.
- مناقشة وكالة خط إمدادات الغذاء بشأن اقتراح توزيع الحبوب المطحونة بدلاً من الحبوب الكاملة و/أو تشجيع سكان المخيم على نقع الأطعمة الصلبة مثل الفول لعدة ساعات قبل الطهي
- تعزيز الطهي المشترك بين مجموعات الأسر. غير أن هذه الممارسة قد لا تكون مقبولة بالنسبة لبعض الثقافات، ومن غير المرجح أن يتم تقبلها عندما تكون الحصص الغذائية هي المصدر الرئيسي للغذاء. ومع ذلك، فإنه ينبغي أخذها في عين الاعتبار من قبل مخططي الموقع / المخيم.

قد تظهر بعض المقاومة إزاء استعمال و/أو صيانة المواقد الموفرة للوقود، وقد يرجع هذا في جانب منه إلى عدم اعتياد الناس بعد على هذه التقنية في الطهي. وقد يتطلب الأمر تعديلاً طفيفاً على سلة الغذاء نظراً لأن بعض الأطعمة قد لا تكون ملائمة للطهي على المواقد الموفرة للوقود. وينبغي أن يتم ذلك بالتشاور مع الأسر أو المجتمعات المحلية ووكالة خط إمدادات الغذاء.

لمزيد من المعلومات حول توزيع المواد الغذائية والسلع غير الغذائية، انظر الفصل 13، الأمن الغذائي والسلع غير الغذائية.

**تقييم الموارد الطبيعية**

يتعين على وكالة إدارة المخيمات أن تُجري تقييمات لاحتياجات الموارد الطبيعية وتوافرها مثل حطب الوقود، في حدود 50 كيلومتر من قطر المخيم، وينبغي رصد الوضع وتحديث النتائج بانتظام. وستساعد معرفة المتطلبات المنزلية وسبل الإمدادات على تبني نظام إدارة أفضل.

**مخاطر خشب الوقود**

غالباً ما يتم جمع خشب الوقود، وهو أكثر مصادر الطاقة استخداماً في المخيمات، من البيئة المحيطة دون رقابة. وفي ظل ظروف معينة، يمكن أن يؤدي ارتفاع الطلب إلى التنافس مع المجتمعات المضيفة، وهو وضع يمكن أن يؤدي إلى نشوب نزاع وإلى تدهور كبير في الأراضي.

وينبغي أن يكون توفير الطاقة جزءاً لا يتجزأ من خطة العمل البيئية وحملات التوعية المرتبطة بها. وقد يلزم توفير مخزون خاص للمجموعات المعرضة للخطر التي قد لا تتمكن من جمع الوقود أو شرائه. وينبغي أيضاً النظر في خيارات وقود / مواقد أخرى لأغراض الطهي، مع إعطاء الأولوية لصحّة الأشخاص عن طريق الحد من الانبعاثات والتعرض للدخان والظروف البيئية وأفضليات الطهي الثقافي.

**العواقب غير المقصودة**

إن عمليات جمع حطب الوقود ونقله وتخزينه وتوزيعه مجاناً، والتي تنظمها المنظمات الإنسانية أو الإدارات المحلية، تكون في بعض الحالات الطريقة الوحيدة لتزويد سكان المخيمات بمتطلباتهم الأساسية. ولكن قد يُشجع ذلك سكان المخيم على جمع مزيد من الخشب في المنطقة المحيطة بالمخيم وبيعه في الأسواق أو صنع الفحم منه. من الضروري أن تقوم وكالة إدارة المخيمات بضبط استخدام سكان المخيم للحطب على مستوى الأسر بالإضافة إلى ضبط مدى توافر الحطب والفحم.

لمزيد من المعلومات حول الحماية المتعلقة بجمع الحطب، انظر الفصل 8، الحماية.

## خطة الإدارة البيئية

سوف تؤثر جميع العمليات المتعلقة بالمخيم على البيئة، بغض النظر عن حجمها أو ما إذا كانت طويلة أو قصيرة المدى. كما قد تنشأ عدة آثار إضافية على المجتمع المضيف، وذلك نظراً لزيادة الطلب أو التنافس على الموارد الطبيعية الشحيحة أو موارد معينة مثل استخراج المياه أو الرعي. وقد تكون بعض هذه المطالب ثابتة، ولذلك فإنه من المهم قيام وكالة إدارة المخيمات بما يلي:

- مراقبة تأثير العملية على الموارد الطبيعية، وتكييف برامجها للتصدي لذلك
- الدعوة بشكل استباقي لتنفيذ برامج إضافية لحماية البيئة
- طرح تقنيات وممارسات بديلة مثل تقنيات الاستغلال الأكثر كفاءة للوقود أو ممارسات الطهي المحسنة.

وتُعدّ خطة العمل المجتمعية البيئية (CEAP) من الأدوات الهامة. تسمح هذه الأداة من تمكين سكان المخيم وأفراد المجتمعات المضيفة والسلطات الوطنية ووكالة إدارة المخيمات ومقدمي الخدمة الآخرين من مناقشة الاهتمامات المشتركة والاتفاق على وسيلة لمعالجتها. كما تُساعد خطة العمل المجتمعية البيئية (CEAP) على تحديد الآثار البيئية في جميع قطاعات المخيم ووضع قائمة أولويات التدخلات، مثل إعادة تأهيل المناطق التي تعرضت للتعرية بالإضافة إلى إعادة التشجير.

وتتمثل بعض مزايا تطبيق خطة العمل المجتمعية البيئية فيما يلي:

- تحضير السكان النازحين والمجتمع المضيف لإدارة البيئة أثناء وجود المخيم.

- تحديد المشكلات والتحديات البيئية الأساسية لجميع أصحاب المصلحة
- تحديد كيف يمكن معالجة بعض المشاكل الرئيسية التي تم تحديدها
- تمكين الأشخاص من المشاركة في الجهود النظرية والتطبيقية للمحافظة على البيئة
- تعيين مسؤوليات واضحة لمختلف أصحاب المصلحة
- أن تعمل بمثابة أداة رصد لمعرفة مدى التقدم المحرز لمعالجة المشاكل الإهتمامات.

وطالما أن المجتمع يشعر بملكيته لهذه الخطة نتيجة لمشاركته فيها وتنفيذه لها،فلا شك في أنه سيكون قادراً على تكييف الخطة لتتناسب مع الظروف المتغيرة مع مرور الوقت.

### إعادة التأهيل البيئي

لا تعني إعادة التأهيل البيئي بالضرورة إعادة الموقع إلى حالته السابقة. قد يكون ذلك مكلفاً فضلاً عما ينطوي عليه من استنزاف للوقت، وذلك إذا توافرت إمكانية تحقيق ذلك أصلاً. وتكمن الوسيلة الأنسب في تحديد ما يأمل المجتمع المضيف في رؤيته في الموقع بمجرد أن يتم إغلاق المخيم وبعد أن يصبح الموقع آمناً. قد لا يرغبون على سبيل المثال، في إعادة الموقع إلى حالته الأصلية ولكنه يريدون مواصلة استعمال الأرض للزراعة.

من خلال الإشارة إلى الخيارات المختلفة التي ربما يمكن تحقيقها على أرض الواقع والتي تكون أكثر فائدة لهم، يُمكن أن تضمن وكالة إدارة المخيمات مراعاة الاعتبارات البيئية بطريقة ملائمة وفي الوقت المناسب. وترد أدناه بعض الخيارات في هذا الصدد:

- الأنشطة المدرة للدخل التي يمكن أن تعود بمجموعة من الفوائد قصيرة الأجل، بدءاً من مزارع تزويد السوق بالخضروات وصولاً إلى الاستثمارات على المدى الطويل مثل إنتاج الخشب الصلب
- تحويل موقع مخيم سابق فارغ إلى موقع للمشاتل الزراعية والغطاءات الشجرية حيث يمكن لسكان البلد المضيف الحصول على العديد من السلع والخدمات التي يمكن لهذه المواقع توفيرها، وذلك وفقاً لحقوق الوصول والاستخدام المتفق عليها في هذا الشأن مع المالك القانوني للأرض.

في الحالات التي تكون فيها المخيمات على أراضٍ ملكيتها خاصة، ينبغي أن تتم إعادة تأهيل موقع المخيم بالتواصل الوثيق مع أصحاب هذه الأراضي ووفقاً للاتفاقات المسبق إبرامها معهم في هذا الخصوص. تتحمل السلطات الوطنية المسؤولية الرئيسية في تعزيز إعادة تأهيل المواقع المستخدمة لإيواء اللاجئين أو النازحين داخلياً. ويجوز أن تدعم وكالة إدارة المخيمات السلطات الوطنية استناداً إلى توجيهات متفق عليها.

لمزيد من المعلومات حول إعادة تأهيل الموقع، انظر الفصل 7، إنشاء وإغلاق المخيمات.

### زراعة الأشجار

وغالباً ما تلقى خطط زراعة الأشجار نجاحاً كبيراً في مواقع المخيمات. وعلى الرغم من أن زراعة الأشجار يمكن أن تكون مؤشراً مفيداً يوضّح بجلاء اهتمام القائمين على إدارة المخيّم باتخاذ الإجراءات العمليّة لحماية البيئة أو إعادتها، إلا أنّ هناك بعض الدروس البسيطة التي ينبغي أن تُؤخذ في الاعتبار:

- ينبغي أن تعكس النباتات المزروعة في المشاتل المخيّميّة أو الريفيّة الاحتياجات المطلوبة للنازحين داخلياً والأشخاص المقيمين في المنطقة. وهذا يتطلب التشاور المسبق مع مختلف أصحاب المصلحة.
- قد لا يرى النازحون دائماً فائدة من زراعة الأشجار أو الاعتناء بها نظراً لأن آمالهم تتوجه غالباً نحو العودة إلى ديارهم في أقرب وقت ممكن. كما تُعدّ زراعة الأشجار أو الاعتناء بها نشاطاً غير شائع لدى بعض الثقافات. ولكن في كثير من الحالات، ينتاب الأشخاص شعور بالسعادة لكونهم يستطيعون زراعة بعض الأشجار المثمرة أو الظليلة بسهولة حول منازلهم، وأن هذا سيعود عليهم ببعض الفوائد.
- عادة ما يكون عدد النباتات الموجودة في المشاتل مؤشراً رديئاً على مدى النجاح المحقق إلا أنه يُعتمد بشكل كبير في عملية الرصد. ويُعدّ عدد الأشجار التي بقيت بعد أن مرت سنتان على زراعتها مؤشراً أكثر فائدة.
- يُعدّ تخصيص مناطق شجرية لزراعة أشجار الحطب سريعة النمو والتي تكون من النوعيّة المحليّة من الناحية المثالية، من الأمور التي تُساعد في معالجة مشاكل نقص حطب الوقود و/أو مواد البناء. وكما هو الحال مع جميع المزارع، ينبغي الاتفاق مسبقاً على ملكيّة هذه الأشجار ومن يمكنه الحصول على ما تنتجه مثل الفواكه والمنتجات غير الخشبية حتّى لا تنشأ نزاعات فيما بعد.
- يُعدّ من الأفضل دائم دعم زراعة أنواع الأشجار المحليّة بدلاً من الأشجار الغريبة عن تربة المنطقة. وقد يتوجّب تحقيق التوازن في بعض الحالات استناداً إلى الاحتياجات المحلية.

**زراعة الأشجار واختيار الأنواع**

تُعد زراعة الأشجار مشروعاً طويل المدى! يجب أن يتم تمويل هذه المشاريع لسنوات عديدة و/أو أن يتم تبنّيها من المجتمعات المحلية. وإلّا كان الفشل المحتم مآلها.

من الأفضل دائماً دعم زراعة الأشجار المحلّية بدلاً ممن الأشجار الغريبة، التي قد تجتاح المنطقة أو تتكيف بشكل سلبي مع البيئة المحليّة. قد تفشل مخططات زراعة الأشجار، وتتسبّب في أضرار للتربة والمياه أو تمس التنوع الحيوي. ويتمّ تشجيع غراسة أشجار أكالبتوس على نطاق واسع في العديد من مواقع المخيمات على الرغم من أنها تتطلب كميات كبيرة من المياه وتجعل التربة المحيطة غير مناسبة لزراعة أشجار أو محاصيل أخرى. وقد يتوجّب تحقيق التوازن في بعض الحالات وفقاً للاحتياجات المحلية. وينبغي للمرء أن يتساءل دائماً عن اختيار أنواع الأشجار التي يتمّ الترويج لها، حتى لو كان هذا يعني عدم غراسة بعض أنواع الأشجار.

### الزراعة

يقوم العديد من سكان المخيم خلال نزوحهم بإنشاء مشاريع زراعيّة صغيرة. تُساهم القواعد المحلية المتعلّقة بالحصول على الأرض، فضلاً عن الخبرات السابقة للأفراد وحجم المساحة المتوفرة، في تحديد طبيعة الأنشطة الزراعية التي يمكن التفكير فيها. ويمكن أن يكون استخدام مياه الصرف من المنازل لري أشجار الفاكهة أو بساتين الخضروات تقنية جيدة لتوفير المياه، لا سيما في الأماكن التي تقع فيها الحدائق ضمن مُجمّع أسرة أو الأماكن التي يعاني سكانها من نقص المياه.

يجب على وكالة إدارة المخيّمات رصد التعاون الزراعي بين أصحاب الأراضي المحليين وسكان المخيّم من حيث نموذج العمالة أو المزارعة وذلك بهدف التأكد من أن الغطاء النباتي الغابات والأرض لن تتأثّر سلباً. وينبغي تقديم إرشادات واضحة إلى السكان حول الأراضي التي يمكن استغلالها في الزراعة والأراضي التي يجب ألا يتم المساس بها. كما يجب وضع مجموعة من القواعد المحلية المرتبطة بتنظيف الأراضي والوصول إليها. ينبغي أن يتم أخذ ما يلي في عين الإعتبار:

- حماية أكبر مساحة ممكنة من الغطاء النباتي والعمل على رعايتها، داخل وحول المخيم، بهدف الحفاظ على تركيبة التربة والعناصر المغذية الطبيعية الموجودة فيها.
- تشجيع الزراعات العضوية، بما في ذلك صناعة الأسمدة وتناوب المحاصيل،و يجب تفادي استخدام المواد الكيميائية و/أو المبيدات
- الترويج لطرق الزراعة التي تكون صديقة للبيئة بشكل أكبر. تُعدّ مزارع العرض العملي أسالباً قوية لبيان ما يمكن تحقيقه بأراضٍ محدودة الحجم وباستخدام موارد محدودة

- منع حصول تعرية التربة من خلال بناء مصاطب أو أسورا قصيرة تحيط بالأرض (الحجارة أو الطين المدمك) التي تقطع تدفق المياه وتنقل المياه بعيداً عن أجزاء معينة من المخيم أو نحو الأماكن التي يمكن فيها جمع المياه للاستفادة منها
- إقامة شبكة الطرق والبنى التحتية بشكل صحيح من أجل منع تعرية التربة
- توفير خدمات فنيّة حيث تتم ممارسة الزراعة على نطاق أوسع.

## كسب العيش

هناك العديد من الموارد الطبيعية التي يمكن الاستفادة منها بشكل مباشر أو في تحقيق مكاسب محتملة من خلال بيعها، ما يجعلها أحياناً مصدراً هاماً لكسب العيش لسكان المخيم. يُمكن قطف الثمار البرية والأعشاب والنباتات وصيد الحيوانات البرية وثم استهلاكها أو بيعها. وكثيراً ما يقوم سكان المخيم بجمع حطب الوقود أو تحويله إلى فحم لسكب بعض المال بسرعة. ينبغي على وكالة إدارة المخيمات القيام بعدد من الإجراءات بهدف تفادي مثل هذا الاستغلال البيئي المباشر وضمان أمن ورفاهية سكان المخيم، وفي صدد ذلك، يجب على وكالة إدارة المخيمات:

- تقديم تفصيل واضح لماهية الأنشطة المسموح بها، أو الممنوعة منعاً باتاً، وعقد اتفاقات كتابية مع السلطات الوطنية من خلال إشراك إدارة المخيم والمجتمع المضيف
- ضمان توعية الأشخاص بالأنشطة المُدرة للدخل المرتبطة بالموارد الطبيعية. قد تساعد الصناعات الحرفية الصغيرة على زيادة الدخل، مثل صناعة السلال والحصير والمناخل من الأعشاب، وصناعة قطع الأثاث الصغيرة المصنوعة من الخيزران أو الخشب. يجب ضمان وجود توازن بين هذه المبادرات والاعتبارات البيئية.

لمزيد من المعلومات حول سبل العيش، انظر الفصل 18، كسب العيش.

## تربية الماشية

يمكن أن يكون وجود الماشية سبباً في ظهور استغلال البيئة وانتشار التلوث. قَدْ لَا تتوافر الظروف التي تسمح بتربية الماشية في جميع المخيمات. وعندما تتوفر تلك الظروف، يُعدّ من المهم أن:

- يكون هناك مصادر مياه منفصلة حيث تكون بعيدة عن أكواخ السكان وعدم التسبّب في تلوّث المياه السطحيّة أو الجوفيّة
- التأكد من وجود نظام صرف صحي مناسب حول جميع حظائر الحيوانات ونقاط الشرب
- منع انتقال الأمراض والطفيليات من خلال التعاون مع الخدمات البيطرية لتشجيع الممارسات الجيدة في مجال تربية الحيوانات وتنظيم حملات اللقاح
- توفير مصادر علف مستمرة. وقد يتطلب ذلك وجود أراضٍ مناسبة للحيوانات التي يتم تربيتها بطريقة المرعى الحرة أو وجود مورد غذائي للحيوانات التي يتم تربيتها في الحظائر. وقد يتطلّب ذلك الاتفاق مع المجتمعات المحلية على مجموعة من الترتيبات المتعلّقة بحقوق رعي الحيوانات الكبيرة.

## قائمة مرجعية لوكالة إدارة المخيم

### الأدوار والمسؤوليات

- ✓ إجراء تقييم بيئي سريع (REA) أوّلي قبل اختيار الموقع. وينبغي أن يشمل ذلك إجراء دراسة استقصائية أولية حول الكتلة الحيوية.
- ✓ الأخذ في الاعتبار المبادئ التوجيهية البيئية الموضوعة من قبل السلطات الوطنية، أو أي مبادئ توجيهية متاحة يتم اعتمادها بهدف تقييم الخطط وتنفيذ الأنشطة والمبادرات المتصلة بحماية البيئة.
- ✓ إجراء مسوحات أو وضع خطط إضافيّة لإجراء تقييم بيئي أكثر دقة بمجرد انتهاء مرحلة الطوارئ.
- ✓ اختيار شخص أو فريق لإجراء عمليات التقييم.
- ✓ الإلمام بجميع المناطق الحساسة بيئياً أو مناطق المحميات المحيطة بالمخيم ووضع خريطة تُبينها.
- ✓ تحديد القضايا الأساسيّة التي تمسّ الإدارة البيئية وأولوياتها داخل وخارج المخيّم.
- ✓ التشاور مع السلطات المحليّة ووكالات قيادة المجموعة/ القطاع للتحقق من أن موقع المخيم والأولويات البيئية تتوافق مع تلك التي تم اعتمادها من قبل القسم /الوكالة.
- ✓ التحقق من نوعية المتطلبات والموارد البيئية الواجب حمايتها مع المجتمعات المجاورة أو المضيفة.
- ✓ إبلاغ جميع أصحاب المصلحة المعنيين بالمعلومات.
- ✓ إعداد خطط إعادة التوطين بالنسبة للحالات التي قد يتطلب الأمر نقلها من أجل حماية الموارد الطبيعية الحيوية.
- ✓ ضمان أن يأخذ تخطيط المخيم في الاعتبار تضاريس الأرض لأجل الحد من التعرية.
- ✓ ضمان أن يأخذ تخطيط المخيمات في الاعتبار الحفاظ على أكبر مساحة ممكنة من الغطاء النباتي بهدف التقليل من مخاطر التعرية.
- ✓ وضع خطة عمل مجتمعيّة بيئيّة تغطي المخيم والمجتمعات المحيطة وثم العمل على تنفيذها.
- ✓ مناقشة جميع المعايير والمؤشرات الخاصة بالرصد البيئي وتضمينها كجزء من خطة العمل المجتمعيّة البيئيّة.
- ✓ احتواء جميع البرامج ذات الصلة والمعمول بها في المخيم على عنصر التوعية بيئية.
- ✓ تلقّي الموظفين في المخيم والمجتمع المضيف بالإضافة إلى قادة المجتمعات المحلية واللجان التدريب المناسب، أو اعلامهم على الأقل بالمسائل المتصلة بحماية البيئة والآثار السلبية المترتبة على سوء التخطيط البيئي.
- ✓ تشكيل لجان بيئيّة.

### المأوى

- ✓ الحصول على المواد المستخدمة في المأوى، وخاصة الخشب، بما في ذلك تلك التي يتم جلبها من مناطق أخرى، من مصادر مستدامة بيئياً.
- ✓ إدارة عمليّة جمع المواد المطلوبة لبناء المأوى بنا يضمن الانتفاع المستديم من الموارد المحليّة.
- ✓ أخذ الآثار السلبيّة المترتبة على الإنتاج الضخم لمواد بناء الملاجئ في عين الاعتبار، مثل المتطلّبات المائية لتصنيع الطوب الطيني /الخرسانة.
- ✓ حصاد المواد الطبيعيّة في الموسم الصحيح من السنة لضمان استدامة عمليات الحصاد المستقبليّة.

### المياه والصرف الصحي

- ✓ حماية مصادر المياه الموجودة والمياه الجوفية من التلوث الناجم عن الماشية ودورات المياه وغسيل الملابس وأماكن الاستحمام وحفر القمامة والمدافن.
- ✓ اعتماد المبادئ التوجيهية الأربعة (تقليل استهلاك المياه! تجميع مياه الأمطار! إعادة تدوير المياه! استعادة دورة المياه الطبيعية!).
- ✓ استغلال مصادر المياه الجوفية بشكل مناسب / مستدام لتفادي حدوث أضرار طويلة الأمد مثل الملوحة أو نضوب طبقة المياه الجوفية.
- ✓ تحديد موقع دورات المياه وتشييدها بشكل مناسب لضمان عدم تلوث المياه الجوفية أو المنطقة المحيطة بها.
- ✓ وضع آليات لتفريغ دورات المياه والتخلص من النفايات بشكل مناسب بعيداً عن الموقع.
- ✓ القيام بوقف تشغيل دورات المياه ومرافق النفايات بمجرّد امتلائها.
- ✓ وضع استراتيجية ونظام لإدارة النفايات الصلبة، حيث تشمل إعادة التدوير النفايات وتحويلها إلى سماد.
- ✓ تشجيع تحويل النفايات إلى سماد كوسيلة لتحسين خصوبة الأراضي الزراعية/الحدائقية.
- ✓ التخلّص من النفايات الصلبة بما في ذلك النفايات الصلبة داخل الموقع وخارجه بشكل مناسب.
- ✓ تحديد مواقع ملائمة لإقامة حفر النفايات الصلبة لضمان عدم تلوث المياه الجوفية أو المنطقة المحيطة بها.
- ✓ تحديد مواقع الدفن بشكل واضح والتأكد من أنها لا تلوث المياه الجوفية أو المنطقة المحيطة بها.
- ✓ إنشاء مجاري الصرف الصحي /السدود المناسبة لتقليل الجريان السطحي والتعرية.
- ✓ الأخذ في الاعتبار اعتماد أساليب مادية غير كيميائية لضبط الحشرات الناقلة للأمراض.

### كسب العيش

- ✓ في حالة وجود ثروة حيوانية، ينبغي توفير مساحات كافية للرعي والعلف اللازم لإطعامها محلياً.
- ✓ ينبغي أن تكون المناطق المحيطة مناسبة للرعي.
- ✓ الاتفاق حول حقوق الرعي مع المجتمع المضيف.
- ✓ إنشاء مناطق منفصلة لشرب الماشية.
- ✓ تشجيع ممارسات الزراعة العضوية للزراعة داخل المخيم وحوله.
- ✓ تشجيع زراعة أنواع المحاصيل المعروفة محلياً.
- ✓ تشجيع تحويل الفضلات إلى سماد وتناوب المحاصيل من أجل الحفاظ على خصوبة التربة.

### الطاقة

- ✓ إجراء تقييمات دورية لكميّة الحطب (أو مصادر الطاقة الأخرى) المطلوبة والتي يتم جمعها.
- ✓ تحديد مصادر بديلة للطاقة المنزليّة وتعزيز استخدامها.
- ✓ تشجيع الأفراد على استخدام وسائل الطهي الموفرة للوقود.
- ✓ تحديد مخاوف الحماية المرتبطة بجمع حطب الوقود والاستجابة لها.
- ✓ وضع استراتيجات بديلة لضمان حماية سكان المخيّم والحفاظ على الموارد الطبيعيّة.
- ✓ يجب توفير نظم الإضاءة داخل المنازل أو حول المنشآت الأساسية مثل دورات المياه أو مناطق الاستحمام والعمل على صيانتها.
- ✓ التخطيط لإنشاء برامج تساعد على التقليل من الآثار البيئية السلبية من خلال إنشاء مشاتل للأشجار بهدف توفير حطب الوقود في المستقبل.

### إعادة التأهيل البيئي

- ✓ إنشاء مشاريع لإعادة تأهيل المخيم بمجرد عودة الأفراد إلى موطنهم.
- ✓ وجود التمويل اللازم لدى الوكالات والسلطات المحلية المنفّذة للمشاريع من أجل إخلاء المخيّمات وإيقافها.
- ✓ وضع خطط والاتفاق عليها مسبّقاً فيما يتعلّق بالاستخدام المستقبلي لموقع المخيّم بالإضافة إلى البنى التحتية القائمة.
- ✓ تفويض المنظمات والمؤسسات ذات السمعة الجيّدة بإعادة تأهيل الموقع وإزالة الملوّثات المحتملة والأجسام الخطيرة.
- ✓ التشاور مع المجتمع المضيف حول الأسلوب المتّبع لإعادة تأهيل المنطقة وموقع المخيّم.
- ✓ العمل على توفير تمويل وتخصيص وقت لمخططات زراعة الأشجار
- ✓ التأكيد على زراعة الأشجار المحليّة.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**
تتوفر جميع الأدوات والمراجع المذكورة أدناه ضمن مجموعة أدوات إدارة المخيم الإلكترونية إما على وحدة تخزين USB ترافق النسخة الورقية، أو على الموقع الالكتروني:
www.cmtoolkit.org

- الإرشادات الخاصة بأفضل الممارسات في إيقاف تشغيل دورات المياه
- التي تم إنشائها في حالات الطوارئ أو دورات المياه شبه الدائمة مرفوعة المستوى في سري لانكا
- مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات،

- 2014. Camp Closure Guidance
- Inter-Agency Standing Committee (IASC), Task Force on
- Safe Access to Firewood and Alternative Energy in Humanitarian Settings (website)
- ProAct Network, 2012. Environmental Considerations in
- Camp Phase-Out
- ProAct Network, 2012. Environmental Management in
- Camp Settings
- ProAct Network, 2013. Community Environmental Action
- Planning
- RedR. Latrine Decommissioning Training Notes from South
- East Asia

## المراجع


– Benfield Hazard Research Centre (BHRC), University College London (UCL), CARE, 2005. Guidelines for Rapid Environmental Impact Assessment in Disasters
– Maarten K. van Aalst. The Impacts of Climate Change on the Risk of Natural Disasters
– Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA), International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC) and CARE International. 2009 Timber as a Construction Material in Humanitarian Operations
– ProAct Network, Office for the Coordination for the Humanitarian Affairs (OCHA) and Cooperative Housing Foundation (CHF), 2008. Assessing the Effectiveness of Fuel-efficient Stove Programming - A Darfur Wide Review
– ProAct Network and United Nations Environment Programme (UNEP), 2012. Darfur Alternative Energy Project
– The Sphere Project, 2011. The Sphere Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response
– United Nations Environment Program (UNEP), 2006. Environmental Considerations of Human Displacement in Liberia: A guide for decision-makers and practitioners
– UN Refugee Agency (UNHCR), 1998. Refugee Operations and Environmental Management: Key Principles for Decision-making
– UNHCR, 2002. Cooking Options in Refugee Situations. A Handbook of Experiences in Energy Conservation and Alternative Fuels. 2004 ستكون النسخة المنقحة متاحة في.
2002 ،المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. Refugee Operations and Environmental Management. Selected Lessons Learned
– UNHCR, 2005. Environmental Guidelines
– UNHCR, 2007. Handbook for Emergencies
– UNHCR, 2014. Global Access to Energy Strategy (Forthcoming)
– UNHCR and CARE International, 2005. Framework for Assessing, Monitoring and Evaluating the Environment in Refugee-related Operations (A guide to CEAP)
– UNHCR and the International Union for Conservation of Nature (IUCN), 2005. Forest Management in Refugee and Returnee Situations. A Handbook of Sound Practices
– Women's Commission for Refugee Women and Children, 2006. Beyond Firewood: Fuel Alternatives and Protection Strategies for Displaced Women and Girls
– World Food Programme (WFP), 2012. Handbook on Safe Access to Firewood and Alternative Energy

صورة: المجلس النرويجي للاجئين

# الفصل 7
# إنشاء المخيم وإغلاقه

المهام الإدارية الرئيسية

**يستخدم مصطلح المخيم يستخدم في جميع أنحاء النص ليطبق على مجموعة متنوعة من المخيمات والمواقع الشبيهة بالمخيمات التي تشمل مخيمات مخططة والمخيمات التي تُسكن بدون تخطيط ومراكز جماعية ومراكز استقبال وعبور ومراكز إجلاء.**

## الرسائل الأساسية

- تُعدّ المخيمات هي الملاذ الأخير للمرء ولا ينبغي أن تنشأ إلا عندما تكون الحلول الأخرى غير ممكنة أو غير مفضلة. وتنشأ في معظم الحالات بشكل عفوي. وفي أي حال، من المقصود منها أن تكون حلاً مؤقتاً.
- الغرض من وجود إدارة المخيم هو توفير المساعدة والحماية للمجتمعات النازحة. كما تُعدّ السلطات الوطنية مسؤولة عن الوفاء بهذه الأهداف في كل مرحلة بدعم من الجهات الإنسانية الفاعلة. وفي سياقات معينة، تؤدي السلطات الوطنية دور وكالة إدارة المخيم.
- يتطلب إنشاء وإغلاق المخيمات قدراً كبيراً من المداخلات من المخططين للمخيم، والموظفين التقنيين، والسلطات الوطنية، وسكان المخيمات، والمجتمع المضيف. ويشمل دور وكالة إدارة المخيم ضمان إشراك جميع أصحاب المصلحة في عملية إنشاء وإغلاق المخيم.
- موقع المخيم، وحجمه، والغرض منه، ومدة استمراره كلها ترتبط بسياق الأحداث. يُمكن أن يؤثر موقع المخيم وكيفية التخطيط له بدرجة كبيرة على الحماية والمساعدات المتوفرة للسكان، بينما يؤثر أيضاً على قرارات إغلاق المخيم وإنهائه تدريجياً. ومن الناحية المثالية، تُشارك وكالة إدارة المخيم في اختيار موقع المخيم، ولكن في الواقع، يكون العدد الأكبر من المخيمات التي تُسكن بدون تخطيط وتكون مهمة وكالة إدارة المخيم متعلقة أكثر بتحسين الموقع الحالي للمخيم.
- ينبغي أن يرتبط إغلاق المخيم بإيجاد حلول دائمة وأن يكون مُخططاً له منذ بدء عمل المخيم. ويجب أيضاً على وكالة إدارة المخيم ضمان الإدارة الفعالة لموقع المخيم، فضلاً عن البيئة حوله، والبنية التحتية، والأصول.
- غالباً ما تكون المواقف الناجمة عن الصراعات والكوارث الطبيعية غير متوقعة. وعادةً ما يبقى السكان في المخيم لفترة أطول مما يكون مقرراً لها في البداية. يجب توقع الاحتمالات المستقبلية والسيناريوهات المختلفة في مرحلة الإعداد. وهذا يتضمن إتاحة المجال للنمو السكاني، والإصلاحات، والتحسينات، والاستدامة في الموارد، والأثر على المجتمعات المحلية المحيطة.
- يُعدّ الإعداد الصحيح للمخيم أو تحسين ظروفه أمرين ضروريين لمنع وقوع حوادث مثل العنف الجنساني (GBV)، والفيضانات، والتوترات الاجتماعية. ويُؤثر الفشل في إنشاء البنيات الداعمة الأساسية بشكل خطير على المساءلة والإدارة السليمة للمخيم.

## مقدمة

الهدف من هذا الفصل هو تزويد وكالة إدارة المخيم بفكرة عامة عن أفضل الممارسات المتبعة عند إعداد/تحسين وإغلاق المخيمات. يُعطي الفصل لمحة عامة عن ما هو مطلوب تنفيذه لضمان إنشاء المخيمات في ظل الاهتمام الكافي باختيار الموقع والتخطيط له، ومتابعتها بشكل جيد، والتحديد المبكر لعمليات إغلاقها بغرض حماية السكان وإدارة الموقع وأصوله. ويعمل هذا الفصل كمادة تذكيرية لمساعدة وكالة إدارة المخيم على التأكد من صحة الأسئلة التي يتم طرحها ومن وضوح دورها ومسؤولياتها.

لموقع المخيم وكيفية التخطيط له أثر حاسم على صحة، ورفاهية، وحماية السكان النازحين، فضلاً عن تأثيره على القدرة على إدارة الأنشطة اليومية وضمان المشاركة وتطوير العلاقات مع المجتمع المضيف. كما يماثل الموقع المادي للمخيم ومخططه في الأهمية الإجراءات التي ينشأ بها المخيم وينمو ويتغير ويتحسن ويُغلق في نهاية المطاف.

### المخيمات كملاذ أخير

في جميع الحالات، أول ما ينبغي الاستفهام عنه هو ما إذا كان أو لم يكن المخيم خيار الاستقرار المؤقت الأمثل للسكان النازحين، حيث أن المخيمات هي الملاذ الأخير للمرء ولا ينبغي أن تنشأ إلا عندما تكون الحلول الأخرى غير ذات جدوى وغير مفضلة. وهذا يمكن أن يكون الحال خصوصاً إذا فقد الناس سبل كسب عيشهم وديارهم وظلوا نازحين دون داعٍ في الوقت الذي تكون قد انقضت المخاطر التي تهددهم، سواء الناجمة عن الكوارث الطبيعية أو عن الصراعات. وإذا كانت هناك مجموعات ضمن السكان النازحين ممن يقيمون مع أسر مضيفة أو الباقون في مناطق ريفية أو داخل المدينة، يجب النظر في مبررات قرارات الإقامة هذه وإلى أي مدى قد يكون دعم هذه البدائل أكثر ملاءمةً من إنشاء مخيم. لأغراض هذا الفصل، يُفترض أن السلطات الوطنية، والوكالات المعنية، والمجموعات النازحة ستنظر في جميع الخيارات المتاحة. ويجب أن تراعي جميع الجهات الفاعلة ما يلي:

- الحاجة إلى الكفاءة في توفير السلع والخدمات
- القضايا المتعلقة بالحماية والمخاطر التي تهدد الصحة
- مخاطر التدهور البيئي
- الآثار النفسية للمعيشة في مخيم
- الآثار على المجتمع المحيط.

بينما تُنشأ المخيمات غالباً مع توقعات بأنها ستكون لفترة قصيرة، ينبغي أن يهدف التخطيط دائماً إلى استيعاب الاحتياجات طويلة الأجل، وكذلك التوسعات، والاحتمالات التي لم تكن في الحسبان. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي مراعاة احتياجات المجتمع المضيف فيما يتعلق بالخدمات، والبنية التحتية، والأصول التي يتم إنشائها لأجل المخيم. قد تستفيد المجتمعات المحلية من الخدمات والبنية التحتية، مثل المباني المدرسية أو القاعات المجتمعية أو الطرق أو كابلات الكهرباء أو الآبار، بعد عودة السكان النازحين إلى ديارهم. من جهة أخرى، يمكن أن يكون للمباني التي قد تدهورت بسبب استخدامها مؤقتاً كمراكز جماعية أثر سلبي على المجتمع المحلي. ينبغي أن يكون التسليم النهائي لتلك الأصول أثناء عملية إغلاق المخيمات محدداً ومتفقاً عليه منذ البداية مع أصحاب

المصلحة المعنيين، حيث إن التخطيط لإنشاء/تحسين المخيم وعملية إغلاقه أمران متصلان ببعضهما من البداية.

على الرغم من أن السلطات الوطنية مسؤولة في نهاية المطاف عن إنشاء/تحسين المخيم وإغلاقه، يجب على وكالة إدارة المخيم، بدعم من وكالة قيادة المجموعة/القطاع، التأكد من أن جميع الإجراءات التي تم اتخاذها أثناء دورة حياة المخيم كاملة وشاملة ومنسقة تنسيقاً جيداً وبشكل يراعي حقوق السكان النازحين. ومن المهم أن نلاحظ أنه في بعض السياقات، لا سيما أثناء عمليات النزوح المتعلق بالكوارث الطبيعية، تتزايد الأدوار التي تؤديها السلطات الوطنية في إدارة وتنسيق المخيم.

## القضايا الرئيسية

### إنشاء/تحسين المخيم

#### المخيمات التي تُسكن بدون تخطيط/العفوية

عادةً ما يكون الناس قد فروا بالفعل وأقاموا في المخيمات التي تُسكن بدون تخطيط/العفوية عند وصول المساعدة الإنسانية الأولى. وفي تلك الحالات يتمثل الأمر في مسألة تحسين ما هو موجود بالفعل.

وغالباً ما تقع المخيمات التي تُسكن بدون تخطيط/العفوية في المواقع الفقيرة وربما الخطرة، أو التي تقع بشكل قريب جداً من المناطق غير الآمنة. وغالباً ما يكون التصريح باستخدام الموقع المختار غير رسمي ويتطلب إعادة التفاوض. تكون هذه المخيمات مكتظة السكان في الغالب وكبيرة جداً في بعض الأحيان، مما يتطلب ترقية تدريجية لاستيفاء المعايير الدولية والممارسات الدولية والمحلية الجيدة، بما في ذلك إدخال حواجز امتداد الحرائق، والصرف الصحي للمياه، والبنى التحتية مثل المدارس ومراكز التوزيع وإمدادات المياه والمناطق الترفيهية.

**عندما تكون المدرسة ليست كمدرسة**

من الشائع أيضاً أن تستخدم مبانٍ مثل المدارس، أو المستودعات، أو صالات الألعاب الرياضية، أو المصانع، أو المرافق الحكومية المحلية لإيواء السكان النازحين مؤقتاً. تُسمى هذه الأماكن مراكز جماعية ويمكن أن تكون مُنشأة ذاتياً أو مُخططاً لها. وكثيراً ما يكون هناك ضغط على الأشخاص النازحين داخلياً (IDPs) لإخلاء هذه الملاجئ المؤقتة قبل إيجاد ترتيب ملائم أو بديل. ينبغي على وكالة إدارة المخيمات أن تُشرك من البداية مسؤولي الحكومة المحلية وغيرهم من أصحاب المصلحة في هذه المسألة.

غالباً ما تُستخدم المدارس لإيواء النازحين داخلياً بعد وقوع أي كارثة. هناك العديد من الأمثلة على ذلك، مثل الفيضانات التايلندية عام 2010، وإعصار هايان المداري في الفلبين عام 2013 ، وإعصار إيان المداري في تونغا عام 2014. بالنسبة لغالبية السكان، تبدأ أعمال الإغاثة بمجرد مرور العاصفة. ولكن بعض الفئات السكانية الضعيفة بوجه خاص تكون غير قادرة على التعافي من تلقاء نفسها وتبقى في المراكز الجماعية.

من الشائع أن يُعاد فتح المدارس والمباني العامة الأخرى لأغراضها العادية مع تزايد الضغوط لإعادة الوضع إلى حالته الطبيعية في أقرب وقت ممكن، مما يترك النازحين داخلياً ليتحملوا تبعات ذلك. ينبغي أن تضمن وكالة إدارة المخيم ما يلي:

- توجيه انتباه وكالة قيادة المجموعة / القطاع إلى هذه المسألة
- اتخاذ موقف موحد وإبلاغه إلى الحكومة المضيفة وأصحاب المصلحة الآخرين
- إشراك المجتمعات المضيفة والحكومة المحلية وإطلاعهم على الوضع وخطط استئناف الأنشطة العادية في المرافق التي يشغلها النازحون.

اعتماداً على السياق، قد لا تُمثل عملية إعادة تنظيم المخيمات التي تُسكن بدون تخطيط أو نقلها أمراً ملحاً مثل التسليم الفوري للسلع والخدمات. وإذا كانت عملية تخطيط الموقع تحدث بعد استقرار السكان في موقع ما، فقد يتردد البعض في الانتقال سواء إلى موقع جديد أو حتى داخل الموقع نفسه. من المهم محاولة فهم دوافعهم في ذلك؛ فقد تكون هناك أسباب، ربما تتعلق بالعرق أو الموطن الأصلي، تؤدي لاستقرار الجماعات في مواقع معينة قد لا تكون واضحة على الفور أو قد تبدو غير منطقية. ومن الأفضل مناقشة أسبابها معهم بدلاً من إرغام الناس على الانتقال. ويمكن خفض الكثافة السكانية العالية من خلال بعض المآوي مع ترك بعض المآوي الأخرى في مكانها. ويظل بإمكان الناس التجمع مرة أخرى وفقاً للترتيبات الثقافية القائمة.

تُسهل إعادة التنظيم من عملية الإدارة وتجعلها أكثر كفاءةً وإشراكاً وأمناً. كما يجب إيلاء الاعتبار العاجل إلى عملية إعادة التوطين أو إعادة التنظيم إذا كان السكان في خطر وشيك بسبب مكان استقرارهم أو عندما تنشأ مشاكل تتعلق بالحماية نتيجة للكيفية التي تشكلت بها منطقة المخيم. ومن المهم أيضاً تحديد من له الحق في ملكية الأرض التي يقع عليها المخيمات التي تُسكن بدون تخطيط ولفهم الترتيبات الموضوعة لاستخدام الأراضي، إن وجدت.

قد تحدث إعادة تنظيم لمخيم قائم بالفعل أيضاً بسبب وافدين جدد، نتيجة الانتقال من مخيم آخر أو بسبب تناقص عدد السكان بسبب عودتهم إلى ديارهم. تتولى وكالة إدارة المخيم نفس المهام التي تكون مسؤولة عنها عند إعادة تنظيم المخيمات التي تُسكن بدون تخطيط واتباع المعايير المماثلة المستخدمة في المخيمات المخطط لها. ولا يزال يتم ذلك بهدف تحسين ظروف المعيشة، والخدمات، والحماية.

## المخيمات المخطط لها

تنطوي مرحلة إنشاء المخيمات عموماً على عملية اختيار الموقع والتخطيط له. يتم اختيار مواقع المخيمات عادةً والتخطيط لها قبل وصول السكان النازحين. إلا إنه في معظم الحالات، تصل الجهات الفاعلة الإنسانية لتجد السكان مقيمين بالفعل في المكان ويتدبرون أمورهم فيه بأي طريقة ممكنة. ومن ثم تكمن المسألة في تحسين الأوضاع القائمة. وفي البلدان المعرضة للكوارث، يمكن التخطيط لأماكن المخيم والعديد من أنشطة التأهب الأخرى وإجراءها مسبقاً، لا سيما عندما يكون النزوح موسمياً وربما مرتبطاً بالطقس. وقد تشمل أنشطة التأهب هذه :

- بناء قدرات السلطات الوطنية
- إنشاء قنوات فعالة للاتصال مع المجتمعات المحلية
- تحديد الأراضي والمباني
- فهم المشاكل المتعلقة بالمياه، وحقوق الرعي، والحصول على الأراضي الصالحة للزراعة التي يمكن استخدامها لاستضافة السكان النازحين
- التحديد المسبق لموقع الملاجئ (الخيام)، والأغذية، والمواد غير الغذائية.

### صوت من الميدان - لا يمكن أن تكون حالة طوارئ دائماً، الانتقال من الاستجابة إلى التأهب

تُعدّ ناميبيا أحد البلدان المعرضة للكوارث والتي تعاني من الفيضانات الموسمية والنزوح الموسمي الذي ينتج عنها. وكانت الفيضانات في عام 2011 نقطة تحول لاستجابة البلاد لمثل هذا النوع من النزوح. أقرت السلطات بأن التخطيط للمخيمات وإدارتها ليس مجرد مسألة استجابة لحالات الطوارئ، ولكنهاعملية تتطلب التخطيط والتأهب الموسمي.

في عام 2011، انتقل حوالي 17 ألفاً من الأفراد إلى المخيمات بعد الفيضانات. وبيّن تقييم سريع مشترك تقوده الحكومة أن عملية إدارة المخيمات تُمثل فجوة حرجة. واعترافاً بأن هذه المسألة كانت مسألة موسمية، تقرر أنه ينبغي التركيز على التوفير الفوري لإدارة ملائمة وتعزيز قدرة البلد على التعامل مع حركات النزوح أيضاً. احتاج ذلك إلى إيجاد طريقة فعالة وتتسم بالكفاءة لتمكين الجهات الفاعلة المحلية من الاستجابة لتحديات مماثلة في المستقبل. وتم تنفيذ برنامج بناء قدرات لتنسيق وإدارة المخيمات (CCCM) للسلطات الوطنية والجهات الفاعلة الرئيسية الأخرى في مجال إدارة مخاطر الكوارث.

استندت هذه الاستراتيجية إلى تقييم مستهدف لتنسيق وإدارة المخيمات بهدف تحديد تحديات وثغرات معينة شملت:

- مجموعة مواد وأدوات تدريبية تتفق مع السياق
- حملة مناصرة على الصعيد الوطني
- تدريب الأساسي على تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات للاستجابة الفورية
- دورات تربيبة لاحقة لتدريب المدربين لبناء قدرات تنسيق وإدارة المخيمات لديهم على المدى الطويل.

في غضون ستة أشهر، أنشأت البلاد كادراً خاصاً من مدربي برنامج تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات في المؤسسات الهامة على المستويات الوطنية والإقليمية والمحلية. وفي عام 2012، تدرب أكثر من 1600 شخص من المستجيبين في المخيمات على يد هذا الكادر.

لا تزال ناميبيا معرضة للكوارث ولا يزال يواجهها خطر النزوح الموسمي. في ظل الدروس المستفادة من عام 2011 والجهود المستمرة لتعزيز برنامج تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات كجزء لا يتجزأ من إدارة مخاطر الكوارث، على المدى القصير والمدى الطويل، أصبح البلد الآن مستعداً بشكل أفضل لحركات النزوح الناتجة عن الكوارث في المستقبل.

## اختيار مواقع المخيمات المخطط لها

تعتمد عملية اختيار موقع المخيم على عوامل كثيرة، منها حجم وظروف الموقع وتوافر الموارد؛ إلى جانب السلامة، والأمن، والحماية التي يوفرها الموقع والاعتبارات الثقافية والاجتماعية. وبالإضافة إلى ذلك، ينطوي اختيار موقع المخيم على النظر في عوامل الملائمة كالوصول إلى، والتعايش مع المجتمعات المحلية المحيطة، والجيولوجيا والطبوغرافيا، والأشجار والغطاء النباتي، والأثر المحتمل على البيئة، والمسببات البيئية للمرض وغير ذلك من المشاكل الصحية العامة. كما تُخصص المواقع في بعض الأحيان لكونها أراضٍ أو أبنيةً منخفضة القيمة، وتكون بالتالي أقل ملاءمة من أي مكان آخر. ينبغي على وكالات إدارة المخيمات ووكالة قيادة المجموعة/القطاع أن تدعم المطالبة بتوفير أفضل حل متاح، آخذين في الاعتبار المعايير المتبعة والموارد المتاحة والقضايا الثقافية والاجتماعية.

### تحديد مواقع المخاطر

يتمثل أول ما يؤخذ في الاعتبار عند اختيار موقع المخيم في السلامة من المخاطر، مثل الفيضانات والأعاصير والزلازل. وبالتالي، هناك حاجة إلى دمج عملية تحديد مواقع المخاطر. غالباً ما تتاح المواقع للمجتمعات النازحة ببساطة لأنها في البداية تكون غير مناسبة للسكن البشري.

للمزيد من المعلومات حول هذه المخاطر، راجع الفصل الثاني عشر بعنوان السلامة والأمن.

### اعتبارات اختيار المواقع المحددة للمراكز الجماعية

عند إنشاء مراكز جماعية يكون من الأهمية بمكان أن يتم النظر فيما يلي وذلك مع الخبراء:

- ظروف البناء، مثل خدمات المياه والصرف الصحي داخل أو خارج المبنى، وحالة الأسلاك الكهربائية والصمامات ومرافق الطهي والتدفئة
- مواصفات البناء: العزل/ الفصل القائم أو الذي يمكن إنشائه لأجل إنشاء الوحدات المعيشية والمناطق. يجب أن يكون للمساحات المغلقة أبعاد مناسبة لاستخداماتها المقصودة
- استخدام المبنى: في حال كانت تستخدم حالياً للتعليم أو الرعاية الصحية، ينبغي النظر في التأثيرات على الاستخدام الحالي. إذا كانت غير مستخدمة، مثل الفنادق أو المخازن أو المصانع غير النشطة، فقد تكون غير سليمة هيكلياً
- ملكية المبنى: غالباً ما يكون في الهيكل المملوك للقطاع الخاص هناك خطر إخلاء ونزوح ثانوي قسري، بينما تكون الهياكل التي تعود إلى ملكية الدولة أو الملكية الاجتماعية بشكل عام خياراً مناسباً. وإذا كانت تلك الهياكل بصورة جماعية، قد يصبح هيكل الإدارة في كثير من الأحيان عقبة في الطريق
- الحجم: بالنسبة للمباني التي يقل عدد سكانها عن 100 شخص، يمكن أن يكون الوصول إلى الدعم الإنساني أمراً يتسبب بالمشاكل، ولكن عموماً يكون هناك تضامن اجتماعي أعلى ومخاطر أمن عنف جنساني أقل. أما بالنسبة للمراكز الجماعية الكبيرة التي تضم أكثر من 100 مقيم، يمكن تقديم المساعدة الإنسانية لعدد كبير من السكان، ولكن قد يكون هناك مخاطر أمان ومخاطر عنف جنسي أعلى، بالإضافة إلى انخفاض التضامن
- مدة الاستخدام: في حالة النزوح طويل الأجل، ينبغي النظر في إمكانية زيادة مساحة المعيشة.

مقتبس من الفصل 8، إنشاء المراكز الجماعية، المبادئ التوجيهية للمراكز الجماعية، الصفحة 58.

## الموقع

### الأمن

يمكن لموقع المخيم أن يُعزز من حماية السكان النازحين أو يزيد من تعرضهم للخطر. وتشمل العوامل الوقائية وجود المجتمعات المضيفة التي ترتبط بعلاقات ذات أواصر قوية مع السكان النازحين والقرب من قوات الأمن المسؤولة وتوافر الموارد الكافية. وتتمثل العوامل السلبية في هذا الشأن بالقرب من مجتمعات عدائية وقربها من قواعد المتمردين والمناطق التي تعاني بالفعل من شح في الموارد. يُفضل أن يكون المخيم واقعاً على الأقل على بُعد 50 كيلومتراً أو مسيرة يوم واحد مشياً على الأقدام من خط أي جبهة، أو الحدود، أو المناطق الملغومة أو غيرها من الأخطار. بالإضافة إلى ذلك، عندما يقع المخيم بالقرب من المناطق المزروعة بالألغام، ينبغي أن تقوم وكالة إدارة المخيمات أو الوكالات المتخصصة الأخرى بإجراء التوعية المكثفة لسكان المخيمات حول الألغام.

للمزيد من المعلومات حول الأمن، راجع الفصل الثاني عشر، بعنون السلامة والأمن.

### الوصول

يجب أن يكون الوصول إلى المواقع سهلاً في جميع المواسم من أجل ضمان توفير إمدادات الإغاثة بشكل منتظم، بالإضافة إلى التنقل لمواصلة سبل العيش والحصول على الخدمات الأساسية مثل الرعاية الصحية. عندما يكون المخيم قريباً من الخدمات التي كانت قائمة قبل إنشاء المخيم، سيلزم إجراء مفاوضات مع السلطات الوطنية والمجتمع لضمان العدالة في حصول السكان في المخيمات على هذه الخدمات.

### الأثر البيئي

ينبغي ألا تقام المواقع قرب المتنزهات الوطنية ومحميات الحياة البرية والمناطق المحمية أو النظم البيئية الهشة، مثل البحيرات أو الغابات أو في مناطق تجميع مياه الأمطار. في الظروف المثالية ينبغي ألا تقل المسافة الفاصلة بين المخيمات وهذة المواقع عن مسافة 15 كيلومتراً أو مسيرة يوم على الأقدام. وإذا انعدمت البدائل لذلك، ينبغي التخطيط لعدد من الإجراءات الاحتياطية مثل وجود قوات جوالة من الحرس لمنع التسلل إلى هذه المواقع. وينبغي أيضاً النظر في المسافة عن المناطق ذات الأهمية الخاصة للمهرجانات الدينية أو التقليدية، والمعالم، والمباني التاريخية، والمواقع التذكارية والمقابر.

بعض المسائل ليست سهلة التحديد كهذا، ففي المناطق التي تكون فيها المساحة شحيحة، من المرجح أن يكون الموقع مهجوراً أو لم يستخدم على الإطلاق لسبب وجيه مثل وجود الألغام الأرضية، أو التلوث، أو الأخطار الطبيعية مثل الفيضانات والانهيارات الأرضية أو الملكية المتنازع عليها. وهنا ينبغي طلب المشورة من مكاتب التخطيط المحلية، ووكالات إزالة الألغام ومؤسسات التنمية الريفية و الوزارات الزراعية.

يُعتبر التعامل مع النفايات - الصلبة أو السائلة - مصدر قلق رئيسي آخر، على الرغم من إعادة تدوير العديد من النفايات الصلبة داخل المخيم. ويلزم أن يُولى الاهتمام هنا لضمان عدم تلوث مصادر المياه السطحية والجوفية وأن يتم التخلص من النفايات الصلبة بشكل صحيح، سواء كان ذلك في حفر مخصصة داخل المخيم، أو خارج الموقع إذا لزم الأمر. أما نفايات المستشفيات أو نفايات الصناعات الصغيرة فقد تتطلب أسلوباً خاصاً لمعالجتها، مثل الحرق. وبالنسبة للمراكز الجماعية، يجب تقييم مرافق الصرف الصحي القائمة وتعزيزها إذا اقتضى الأمر ذلك لأنها على الأرجح لم تُصمم لدعم السكان في وقت لاحق من أجل الاستفادة منها.

لمزيد من المعلومات حول التخلص من النفايات، انظر الفصل 14، المياه والإصحاح والنظافة.

بالنسبة للحالات التي يصطحب فيها النازحون أحياناً ماشيتهم، ينبغي الأخذ في عين الاعتبار المساحة المطلوبة للقطعان الكبيرة الماشية، وذلك من حيث مساحة الرعي ومصادر شرب هذه الحيونات. من المحتمل أن تكون قطعانهم مصدراً للنزاع مع المجتمعات المحلية، حيث قد يؤدي ترك أعداد كبير من قطعان الحيوانات تسرح بلا رقيب عليها إلى التنافس على الموارد الشحيحة واندماك التربة وتآكلها. وقد يلزم النظر في البنية التحتية الأساسية لذبح الحيوانات على أساس المعايير المحلية والمتطلبات الدينية والمخاطر المحتملة على الصحة العامة.

ويمكن أن يساعد رفع مستوى الوعي بشأن بعض القضايا البيئية الأكثر حدوثاً وشيوعاً في الحياة المجتمعية على التخفيف من حدة التوترات والإسهام في الإدارة البيئية الشاملة خلال جميع أطوار العملية. ويتعين على جميع المعنيين أن يحترموا القواعد والأنظمة المحلية.

لمزيد من المعلومات حول البيئة، انظر الفصل 6، بعنوان البيئة.

## الشروط

### الحجم

وفقاً لمشروع اسفير، تتمثل المساحة الدنيا المطلوبة للفرد 45 متراً مربعاً، بما في ذلك الطرق والأرصفة، ومناطق الطبخ العامة والمرافق التعليمية، والمناطق الترفيهية، والمرافق الصحية، وموانع انتشار الحريق، والمباني الإدارية، وخزنات المياه، ومناطق التوزيع، والأسواق، والتخزين والحدائق المنزلية المحدودة للأسر. حيث يتم توفير الخدمات المجتمعية من قبل المرافق الموجودة بالفعل خارج المخيم، يكون الحد الأدنى من المساحة هو 30 م$^2$ لكل شخص. وفقاً لدليل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في حالات الطوارئ، فإن المساحة الدنيا الموصى بها للشخص الواحد هي 30 م$^2$ بما في ذلك المساحة العامة، مثل الطرق والطرقات ومناطق الاسواق ومرافق الرعاية الصحية والمدارس والمباني الإدارية. إذا سمحت الظروف والثقافة بالأنشطة الزراعية مثل الحفاظ على الحدائق أو تربية الحيوانات الصغيرة، فإن مساحة 45 م$^2$ تُعتبر الحد الأدنى للفرد الواحد.

بصفة عامة، ينبغي أن لا يتجاوز سكان المخيمات 20,000 نسمة لضمان توفير الخدمات والتماسك الاجتماعي على نحو سليم. ومع ذلك، قد يتطلب النزوح الواسع النطاق و / أو الافتقار إلى الأراضي المناسبة أن تستوعب المخيمات أعداداً كبيرة من الأفراد، وفي هذه الحالة ينبغي إنشاء أحياء جديدة. كما ينبغي تحديد أقصى حد مطلق لعدد السكان، ويجب إبلاغ السلطات الوطنية في البداية بذلك، وعندما يبلغ هذا حداً معيناً، مثل نسبة 75 في المائة من القدرة الاستعابية، ينبغي تكثيف الجهود لضمان تحديد موقع جديد وإعداده للسكان الجدد.

كما ينبغي أن يؤخذ النمو الطبيعي للسكان في الاعتبار، والذي عادة ما يمثل زيادة بنسبة بين 4-3 في المائة كل سنة. من المهم أن نضع في اعتبارنا أن السكان في المواقع عالية الكثافة معرضون لكثير من المخاطر الإضافية، فضلاً عن مخاطر الضغط النفسي الاجتماعي.

**صوت من الميدان - أحجام وأنواع المراكز الجماعية في لبنان، عام 2013**

للاستجابة لتدفق اللاجئين السوريين في لبنان، تم إنشاء عدة أنواع من المراكز الجماعية. كما تمت ترقية المدارس وقاعات الاجتماعات العامة والمباني الخاصة غير المكتملة وفقاً للمعايير وتم استخدمها لاستضافة الفئات الأكثر ضعفاً بين مجتمع اللاجئين. تختلف أحجام المراكز الجماعية كثيراً. يسكن في أكبر تلك المراكز حوالي 170 عائلة (850 فرداً)، بينما يوجد في غيرها حوالي 60 أسرة (400 فرد) و20 أسرة في المراكز الأصغر (100 فرد).

### الجيولوجيا والطوبوغرافيا

من شأن منحدر خفيف يتراوح بين 2 و 6 في المائة أن يسهل الصرف الطبيعي والأنشطة الزراعية. بينما قد تواجه المواقع المسطحة مشاكل في التصريف مما يؤدي إلى تراكم المياه الراكدة، وبالتالي تصبح مرتعاً للناقلات الحاملة للأمراض مثل البعوض. كما أن المناطق شديدة الانحدار، والتي تتجاوز درجة انحدارها 6 في المائة، تكون أيضاً غير مقبولة بسبب الافتقار إلى الأسطح المناسبة للمباني، وخطر الانهيارات الأرضية ومشاكل الانجراف.

لمزيد من المعلومات حول الأمراض المحمولة بالنواقل، ومكافحة ناقلات الأمراض، انظر الفصل 14، المياه والإصحاح والنظافة.

ويكون من المفضل أن تكون التربة من النوع الذي يمتص بسهولة المياه السطحية، لا سيما للتشييد والعمل السليم لدورات المياه. إذا كانت التربة رملية جداً، فقد يحصل نتيجة ذلك انهيار دورات المياه وغيرها من الهياكل التي تقام عليها. أما الأراضي ذات الطبيعة الصخرية الشديدة تتسبب بإعاقة بناء المأوى ودورات المياه، وتجعل عملية البستنة صعبة. وبصفة عامة، ينبغي أن تكون الهياكل الرئيسية للمخيم على الأقل على ارتفاع ثلاثة أمتار فوق منسوب المياه في موسم الأمطار.

### توافر الموارد - الماء والحطب ومواد البناء

من المرجح أن يكون توافر المياه أهم المعايير في تحديد مدى ملاءمة الموقع. ويمكن أن يؤدي نقص المياه إلى تفشي الأمراض والموت، فضلاً عن الصراعات. قبل اختيار الموقع، من المهم حساب احتياجات المياه اليومية المقدرة للمخيم.

ويجب أن تكون المياه متوفرة بكميات كافية ويمكن الوصول إليها على مدار السنة. قد تكون مستويات المياه الجوفية والمياه السطحية مرتفعة بشكل خادع في مواسم الأمطار، ولكن تصبح منخفضة للغاية في المواسم الجافة. وينبغي تجنب استخدام صهاريج المياه أو ضخ المياه عبر مسافات طويلة إذا أمكن لأنها مكلفة وهشة من حيث الأعطال والأمن.

وبصفة عامة، تُعتبر جودة المياه أقل أهمية أثناء اختيار الموقع من كمية المياه نظراً لتوفر العديد من خيارات المعالجة الفعالة القادرة على إجراء عمليات الترسيب والتنقية. بيد أن المسألة ليست كذلك بالنسبة للتلوث بالمعادن الثقيلة، الأمر الذي يتطلب اختباراً محدداً.

لمزيد من المعلومات عن المعايير والمؤشرات الخاصة بإمدادات المياه، انظر الفصل 14، بعنوان المياه والصرف الصحي والنظافة.

الوقود للطبخ و\أو التدفئة يُعد مورداً آخر هاماً يجب أخذه بعين الإعتبار. وقد يلزم إجراء دراسة استقصائية لتقييم احتياجات الطهي والتدفئة المتوقعة للسكان، خاصةً إذا كان الخشب مصدر الوقود الرئيسي. من المهم فهم قدرة البيئة المحلية، أو الاقتصاد المحلي على تلبية احتياجات حطب الوقود. وفي معظم الحالات، ينبغي إدخال مواقد موفرة للوقود وممارسات موفرة للطاقة واستكشاف بدائل أخرى لإنقاذ الأخشاب.

وينبغي تقييم المحيط البيئي الأوسع والممتد لمسافة 15 كم/مسيرة

يوم واحد لرحلة ذهاب من وإياب إلى المخيم من حيث توفير حطب الوقود.

### استخدام حطب الوقود

يصل المعدل التقريبي لاستهلاك الحطب للشخص في اليوم الواحد إلى ما يعادل 0.6-2.8 كجم اعتماداً على المناخ ومصادر الغذاء والثقافة.

### حطب الوقود، والعنف الجنسي

غالبًا ما يشكل جلب حطب الوقود أحد الممارسات اليومية المحفوفة بالمخاطر بالنسبة للنساء والفتيات في البيئات غير الآمنة. ويكون الافتقار إلى الحطب الكافي بالقرب من موقع المخيم هو عادة السبب الذي يدفع المرأة إلى السفر لمسافات أطول لإحضاره، وغالباً ما تخاطر بالتعرض للإساءة أو العنف الجنسي أو التحرش. وتشمل البدائل تقديم المواقد الموفرة للوقود، التي يمكن أن تساعد في التقليل من هذه المشكلة ويرد تفصيلها في الفصل السادس، البيئة.

ينبغي تقييم توافر مواد البناء عند اختيار الموقع. يجب تحديد المواد المستخدمة تقليدياً، ومدى توافرها في الموقع الجديد، أو استخدام البدائل الموجود إذا لم تتوفر تلك المواد.

وإذا أظهرت التقييمات أنها لن تكون مدمرة للبيئة، ينبغي أن تُنظم وكالة إدارة المخيمات شراء مواد البناء من المجتمع المضيف. ومن المرجح أن يكون هذا أكثر كفاءةً مما لو عمد السكان النازحون إلى جمع المواد بأنفسهم. ومن شأن هذا الأسلوب أيضاً أن يخفض التكاليف ويعمق أواصر العلاقات مع المجتمع المضيف من خلال تقديم الدعم الاقتصادي لهم. بيد أنه إذا تعذر ذلك، ينبغي توفير المواد من أماكن أخرى. ويجب توخي الحذر لضمان الحصول على مواد البناء من إمدادات أو مورد مستدام، ومن الناحية المثالية، من الأفضل أن يكون الخشب معتمداً من قبل وكالة ذات مصداقية. ينبغي الحفاظ على

**الأشجار والغطاء النباتي**

والمساحات الخضراء والتربة السطحية في الموقع قدر الإمكان من أجل توفير الظل والحد من تآكل التربة، وتقليل الغبار وتسريع عملية تأهيل الموقع في نهاية المطاف. كما ينبغي التخطيط والتشجيع على زراعة الأشجار والغطاء النباتي.

لمزيد من المعلومات حول البيئة، انظر الفصل 6، بعنوان البيئة.

**المخاطر البيئية ومخاطر الأمراض**

ينبغي تجنب المواقع المعرضة للفيضانات والرياح العاتية وتساقط الثلوج الكثيفة والمخاطر البيئية الأخرى. في بعض الحالات، قد لا تكون هذه المخاطر واضحة حتى يقترب موسم جديد. ويمكن للتشاور مع السلطات الوطنية أن يُسهم في منع هذه المخاطر البيئية أو على الأقل يسمح بالتنبؤ بها.

قد لا تكون بعض المخاطر الصحية مثل الملاريا أو العمى النهري واضحه في حينها. ويجب لذلك على وكالات الصحة المشاركة في لجنة تطوير الموقع زيارة العيادات المحلية لتحديد المخاطر الصحية المحتملة الأكثر انتشاراً في المنطقة.

لمزيد من المعلومات حول القضايا المتعلقة بالصحة، انظر الفصل 16، بعنوان الرعاية الصحية والتغذية.

### استخدام تقنيات نظام المعلومات الجغرافية (GIS) في المخيمات

تُستخدم تكنولوجيا نظام المعلومات الجغرافية في إدارة المخيم من أجل وضع خريطة تُبين المعالم الجغرافية الموجودة في موقع المخيم واستخلاص ما يتصل بها من معلومات عن البنية التحتية والبيانات السكانية. على سبيل المثال، يُمّكن نظام المعلومات الجغرافية القائمين على تخطيط المخيم من رسم خريطة تُبين العلاقة بين نقطة المياه والملاجئ ضمن 500 متر. وهذا يُبين بعد ذلك أقسام المخيمات التي لا تفي بالمعايير الدنيا للحصول على المياه.

نظام المعلومات الجغرافية يُعدّ وسيلة قوية ذات قدرة على توضيح المعلومات الديمغرافية المفصلّة عن الأماكن التي تعيش فيها الجماعات أو الأفراد في المخيم. ومن الضروري لذلك عند استخدام البيانات السكانية أن يؤخذ في الاعتبار قضايا الحماية وضمان تجميع البيانات بما فيه الكفاية بحيث تظل هوية وأسماء الأشخاص المعرضين للخطر مجهولة.

على سبيل المثال، من شأن وضع مخطط يبين الناجين من العنف الجنساني على مستوى الوحدات السكنية أن يظهر الموقع الدقيق لمآوي الناجين حتى رغم أن أسماءهم قد لا تكون متوفرة. ولذلك فمن الأهمية بمكان أن تتكافأ فائدة المعلومات المجمعة عبر نظام المعلومات الجغرافية مع متطلبات البرمجة، ومبادئ سرية البيانات، وخصوصية الأشخاص المعنيين.

وبالإضافة إلى ذلك، يُعدّ نظام المعلومات الجغرافية مفيداً جداً في تحديد المخاطر ودراسة الجيومورفولوجيا الخاصة بالمواقع.

### القضايا الثقافية والاجتماعية

يُعتبر السياق الثقافي والاجتماعي للسكان النازحين عاملاً هاماً في اختيار الموقع. وعادةً ما يُعدّ ثانوي الأولوية عندما تحتاج السلطات المحلية إلى تحديد موقع مناسب للمخيم على وجه السرعة.

يجب أن يستوعب العاملون في المخيم حجم الاضطراب أو الإجهاد الذي قد يمر به مجتمع النازحين عند الانتقال إلى منطقة جديدة وغير مألوفة، فضلاً عن الضغوط التي يتعرض لها المجتمع المحيط أيضاً. تتضمن الأمثلة:

- مجموعات البدو الرعاة المجبرين الآن على العيش في بيئة اجتماعية مشتركة
- سكان المناطق الحضرية سابقاً الذين يجدون أنفسهم الآن في بيئة مخيم شبه ريفية
- المجموعات ميسورة الحال نسبياً التي تتشارك في الإقامة في مركز جماعي
- المجموعات المختلفة عرقياً، ودينياً، وجغرافياً والتي تتشارك الآن الموارد والمكان.

من المهم التأكد من أن مجتمع النازحين يُقدم مداخلات حول كيفية التخطيط للموقع ليصبح قدر الإمكان ملائم ثقافياً واجتماعياً . ويجب أن يسمح ذلك باستمرارية الالتزام بالمبادئ والسلوكيات والطقوس المتعارف عليها في المخيم. كما ينبغي أن يتوفر الدعم النفسي الاجتماعي والتدريب اللازم للعاملين في المخيم، حيثما كان ذلك مناسباً.

قد تكون هناك منافسة على الموارد بين النازحين والمجتمعات المضيفة، ولكنهم يستفيدون عادةً من بعضهم البعض من خلال الأعمال، وتبادل العمالة، والتجارة. وينبغي توخي الحذر بصفة خاصة عندما تنشأ المخيمات بسبب الصراعات العرقية. حيث لا ينبغي أن تقام المخيمات ذات التعدادات الكبيرة بجوار مجتمعات مضيفة محدودة السكان. كما ينبغي تقييم قدرة المجتمع المضيف على التكيف مع التغيرات التي تطرأ على المخيم من حيث الحجم، والتكوين، والمتطلبات.

ينبغي أيضاً أن تؤخذ في الاعتبار خيارات سبل كسب العيش للساكنين في المخيم عند اختيار الموقع. يمكن أن تشمل خيارات كسب العيش حدائق الخضروات، والزراعة على نطاق محدود، وتربية الحيوانات، وصناعة الحرف اليدوية، وإدارة المتاجر، وتقديم الخدمات، والأهم من ذلك، فرص التجارة أو التوظيف في المجتمع المحلي. لا تقع العديد من المخيمات في المناطق الريفية، وبالتالي يختلف واقع كسب العيش في مركز جماعي ما عن الأماكن التي تتوفر فيها الأراضي. وقد يكون سكان المخيم الوافدون من المناطق الريفية عادةً، غير قادرين على التكيف مع سوق العمل داخل المدينة أو الحصول على فرص التدريب الوظيفي والتدريب المهني، أو العمالة الحرفية، أو العمل الحر داخل المجتمع المضيف.

لمزيد من المعلومات حول سبل كسب العيش، انظر الفصل 18، بعنوان سبل كسب العيش.

### توافر الأراضي أو المباني

غالباً ما يكون لأصحاب المصالح المختلفين مصالح خاصة في تحديد مواقع معينة وتجنب مواقع أخرى. نتيجة لذلك، قد يستقر النازحون في مواقع معزولة، أو بعيدة، أو غير ذلك من المواقع غير المناسبة على ما يبدو لأسباب مثل الأمن أو تجنب الصراع على الموارد المحلية.

بمجرد تحديد موقع مناسب، يكون التحقق من الحقوق الملكية والشرعية للأراضي أمراً هاماً. قد تكون هذه الحقوق غير موثقة في بعض البلدان، أو قد تكون الأراضي محجوزاً عليها بموجب الحقوق العرفية. وفي هذه الحالات، يكون إشراك المجتمعات المحلية والقادة أمراً هاماً. وتُعدّ الحقوق التقليدية للاستفادة من الأراضي أموراً حساسة للغاية. ويجوز الطعن في صلاحية اتفاق رسمي مع السلطات الوطنية لاستخدام موقع ما من قبل كلٍ من النازحين وقادة المجتمع المضيف. وغالباً ما تتوفر مواقع للمخيمات على الأراضي العامة المملوكة للسلطة الوطنية. ولكن إذا كانت الأراضي مملوكة من قبل القطاع الخاص، ينبغي أن تقوم السلطات الوطنية أيضاً باتخاذ زمام المبادرة في التفاوض على دفع تعويض لأصحابها. ينبغي أن يستند أي استخدام للأراضي المملوكة من قبل القطاع الخاص إلى ترتيبات قانونية رسمية مقدمة من الدولة، ووفقاً للقوانين المحلية. كما أن معظم العمليات الخاصة باللاجئين والنازحين داخلياً تستمر لفترة أطول مما كان مخططاً لها في البداية. ولذلك فإنه من الأهمية بمكان أن يتم تأمين الأراضي لفترة طويلة من الزمن، الأمر الذي قد يتطلب إدراج شرط تجديد في الاتفاق، لتجنب تغيير موقع المخيم في المستقبل.

يستند موضوع تحديد موقع المخيم عادةً إلى التوفيق بين مصالح جميع أصحاب المصلحة. وقد تكون بعض تعارضات المصالح التي من المحتمل أن تحدث بشأن الأراضي أو المباني مشاكل موسمية ولا تتضح على الفور أثناء عملية التقييم، ومنها الحاجة إلى التنقل البدوي الرعوي الموسمي أو التقويم المدرسي. بعض الأسئلة الهامة التي يمكن طرحها هي:

1. إذا كان الموقع أو المبنى لا يُستخدم كمكان للاستقرار بالفعل، فما هو السبب؟
2. إذا كان الموقع أو المبنى يُستخدم لبعض الأغراض (حقول الرعي، والمدارس، والمراكز الصحية)، فماذا سيحدث إذا تم إنشاء مخيم بدلاً منها؟ في حالة المباني، أين ستستمر الأنشطة السابقة وما العواقب الاجتماعية، والسياسية، والأمنية، والاقتصادية التي ستنتج إذا تعذّر ممارسة هذه الأنشطة في أي مكان آخر؟
3. في حالة المباني، هل يمكن تعديل تصميم البناء وكيف يمكن الحصول على إذن للقيام بذلك؟

#### المواقع الخطرة/المباني

عند اختيار موقع لأغراض توفير المأوى، يجب تجنب المواقع/المباني التالية إذا كانت:

- عرضة للكوارث المرتبطة بالمخاطر الطبيعية مثل الفيضانات أو الانهيارات الأرضية
- متأثرة بالتدهور البيئي، على سبيل المثال عمليات إزالة الغابات أو تناقص مصادر المياه
- متضررة بالتلوث الصناعي مثل التربة الملوثة بالمواد الكيميائية أو الاحتواء غير السليم للنفايات الذي يسبب بالتسرب إلى المياه الجوفية ومجاري المياه
- مصدر خطر شديد على الصحة، على سبيل المثال مباني المدارس التي تقع بالقرب من مواقع التغوط في العراء أو المستنقعات الموبوءة بالبعوض
- قريبة من مخاطر الألغام الأرضية وغيرها من المتفجرات، مثل المتفجرات التي لم تنفجر المدفعياتأو مخلفات الحرب المفتجرة ( ERWs).

يمكن إعداد MoU (مذكرة تفاهم) كلما كان ذلك ممكناً من قبل وكالة قيادة المجموعة/القطاع والسلطات الوطنية لعرض فكرة عامة عن جميع الاتفاقات، فضلاً عن حقوق ومسؤوليات جميع الأطراف بشأن إنشاء مخيم. وينبغي مناقشة جميع المسائل المتعلقة بإقامة المخيم مع المجتمع المضيف، حتى يكون هناك فهم مشترك لما يحتاجه مجتمع المخيم وأثره على المجتمع المضيف. كما ينبغي صياغة البروتوكولات الوطنية والمحلية الخاصة بالمجتمع المضيف، بما في ذلك المعايير والقيم المتبعة لديه.

ينبغي أن تشارك وكالة إدارة المخيمات في إعداد مذكرة التفاهم، وينبغي أن يتوفر لديها نسخة منها دائماً، إذا كان ذلك ممكناً. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تتأكد وكالة إدارة المخيمات من أن موظفيها وسكان المخيم على دراية بما يرد في مذكرة التفاهم. يجب ترجمة الوثيقة إلى اللغة المحلية وتوزيعها على السكان المعنيين باستخدام وسائل مختلفة لضمان وصول هذه المعلومات إلى جميع فئات مجتمع النازحين.

### شراء واستئجار الأراضي

قد يكون لاستئجار أو شراء الأراضي أو المباني من أجل استضافة النازحين أثرٌ سلبي على الأسر الضعيفة من غير النازحين الذين يقومون باستئجار أماكن إقامتهم؛ فقد يتعرضون للطرد من مساكنهم من قبل الملاك الانتهازيين الذين يريدون الحصول على إيجارات أعلى من مجتمع وكالات الإغاثة الإنسانية. وقد يكون لذلك أيضاً عواقب سلبية طويلة الأجل على السوق المحلي للأراضي والإسكان. بدلاً من ذلك، ينبغي أن تتوفر الأراضي أو المباني بناءً على اتفاق مدروس جيداً من قبل السلطات الوطنية وأصحاب المصلحة.

## التخطيط للموقع

قد تشكل وكالة قيادة المجموعة/القطاع لجنة غالباً ما تُسمى بلجنة تطوير الموقع (SDC)، وتشمل جميع أصحاب المصلحة المعنيين والخبراء التقنيين. يجب أن تبدأ لجنة تطوير الموقع في التخطيط للمخيم الفعلي حتى و لو كان هناك عدة مواقع في محل الاعتبار وأثناء تسوية المسائل القانونية.

### النهج الأول - البدء في الموقع الفعلي

تتمثل المرحلة الأولى لتخطيط أو إعادة تخطيط أي موقع في تحديد المساحة المتوفرة للاستخدام، ثم حسابها، ثم حساب الكثافة السكانية. ويتم هذا بالتحديد الواضح لمحيط الموقع وإزالة أي مناطق لا ينبغي استخدامها داخل الموقع بسبب مخاطر حدوث الفيضانات، أو الوقوع فوق منحدر، أو أي مخاطر أخرى، أو بما يتعارض مع البنية التحتية القائمة. وكثيراً ما تكون المواقع محدودة جداً بالنسبة للسكان المستهدفين وتكون هناك حاجة إلى الوقت من أجل التوصية بإيجاد مساحات إضافية أو مواقع ثانوية. إذا كان الموقع كثيف السكان، فإن ذلك سيكون له آثار خطيرة على الصحة، والأمن، والخصوصية، والكرامة لهؤلاء الذين يعيشون في نطاقه.

بعد تحديد محيط الموقع، ينبغي أن تُركز عملية تخطيط الموقع على خطط المحيط، وتحديد منافذ الصرف الصحي والوصول، وإنشاء المناطق الصالحة للاستخدام ونظام طرق يعمل أيضاً كنظام حواجز مانعة لانتشار الحرائق.

في حالة موقع تم تأسيسه بالفعل، يجب اتخاذ قرار حول إمكانية تحسينه في نطاق المخيم القائم، وذلك بالتفاوض بشأن منافذ الدخول والصرف الصحي والخدمات محسنة داخل الموقع الحالي، أو تحسينه من خلال بحث ما إذا كان هناك حاجة إلى إعادة تخطيط كاملة، ويعني ذلك عملية نقل بالتتالي لجميع الأسر المقيمة في نطاق الموقع.

بالنسبة للمواقع الجديدة، هذا هو الوقت المناسب للتفكير في أحجام قطع الأرض وتصميم المجتمع.

بالنسبة للمراكز الجماعية، قد يتطلب الأمر أيضاً تركيب أو إعادة تركيب منافذ إخماد الحريق ومواصفات الأمان مثل الجدران/الحواجز في الطوابق العليا وتنظيف وتشطيب المرافق الأساسية. ومرة أخرى، يمكن أن تتوفر أقسام خاصة منفصلة للعائلات بمجرد تشغيل الخدمات الأساسية في المكان.

### نهج آخر - البدء بالأسرة

إن مفتاح التخطيط الفعال للموقع هو البدء بأصغر اللبنات الأساسية للمخيم – ألا وهي الأفراد والأسر. هذا يضمن المعالجة الكافية للقضايا الحرجة مثل الخدمات المتوفرة والحيز المخصص لكل أسرة.

باستخدام نهج المجتمع اللامركزي، تتناقش لجنة تطوير الموقع أولاً مع المجتمع من خلال أصغر وحدة فيه، ويعني ذلك عادة الأسرة أو العائلة، ثم تقوم بالتوسع لتشمل من هم عادةً على اتصال بهم ويعيشون بالقرب منهم، إلى أن ينشأ نمط واضح. لإنشاء مواقع جديدة، يوصي كتيب المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين باستخدام نمط مجموعة مخيم على شكل حرف U أو H. وفي حالة المراكز الجماعية، سيلزم الأمر تحديد كيفية تحقيق الخصوصية في نطاق الغرف الكبيرة حجماً التي يعيش فيها عدة أسر. ويمكن أن تُحاط الوحدات الأسرية بمرافق مشتركة مثل المراحيض وأماكن الاغتسال/غسل الملابس، أو الترفيه، أو الاجتماعات.

يُبين الجدول أدناه مثالاً على كيفية تجميع الوحدات العائلية لتصبح مجتمعات، وكتل، ووحدات أكبر وصولاً إلى مستوى المخيم. يتسع هذا المكان لما يبلغ 20 ألف شخص بحد أقصى، ولكنه قد يحتاج ذلك إلى تعديل اعتماداً على حجم المخيم المتوقع وعوامل أخرى مثل المجموعات المختلفة التي تعيش في نفس المخيم.

### اللبنات المجتمعية (معدّل من كتيب طوارئ المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لعام 2007)

| الوحدات الأصغر | الوحدات الأكبر | العدد التقريبي من الناس لكل وحدة |
|---|---|---|
| أسرة أو منزل واحد | | = 4-6 أشخاص |
| 16 أسرة أو منزل | ← مجتمع واحد | = 80 شخصاً |
| 16 مجتمعاً | ← كتلة واحدة | = 1،250 شخص |
| 4 كتل | ← قطاع واحد | = 5،000 شخص |
| 4 قطاعات | ← مخيم واحد | = 20،000 شخص |

### أنظمة العناوين

عندما يتضح المخطط العام للمخيم، ينبغي أيضاً وضع نظام للعناوين. وينبغي أن يسمح ذلك بتحديد القطاعات والكتل (بلوك)، وصولاً حتى إلى المآوي الأسرية من أجل تيسيرعملية التخطيط. وفي نهاية المطاف، يُصبح هذا أمراً بالغ الأهمية لتحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والقادة ضمن المجتمع. إن استخدام الرموز أو الصور أو الألوان جنباً إلى جنب مع الأسماء أو الأرقام المكتوبة سوف يُسهل على الأطفال وغير المتعلمين العثور على طريقهم خلال المخيم. ومن أمثلة نظام العناوين ما يلي:

القطاع - الأرقام اللاتينية (1، 2، 3 ...)
الكتل - الأحرف الكبيرة (A، B، C ...)
مأوى الأسرة - الأرقام اللاتينية (12، 13، 14 ...)

عادة ما يتم تخطي المجتمعات ضمن نظام العناوين حتى لا تتكون العناوين من عدد مبالغ فيه من الأقسام. وبالتالي، قد يكون أحد أنظمة عناوين المأوى الفردي للأسرة كما يلي: 3-C-54 (القطاع 3، الكتلة C، المنزل 54).

تُستخدم الأرقام الرومانية - I, II, III, IV - أحياناً، إلا إنه يجدر الإشارة إلى أنها غير معترف بها كأرقام عند وضعها في قواعد البيانات.

### تخطيط الموقع فيما يتعلق بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والمجموعات المعرضة للخطر

لكل مجتمع طرق خاصة في التعامل مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل كبار السن، والأطفال الصغار والرضع، والذين يعانون من القدرة المحدودة في التنقل، وغيرهم ممن يتعرضون لمخاطر شديدة مثل النساء. يجب على وكالة إدارة المخيمات تحديد آليات التعامل مع هذه الفئات والمساعدة في دعمها. وبالمثل، يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تعمل مع وكالات الحماية في تحديد وسد الثغرات التي تظهر في سبل إعالة هؤلاء الذين قد يكونون معرضين للخطر بشكل خاص أو الذين لا تتم تلبية احتياجاتهم الخاصة على نحو كاف. وفي كثير من الحالات، يتم رعاية الأفراد الضعفاء مثل القصر غير المصحوبين بذويهم من قبل عائلات مضيفة قد تحتاج إلى دعم إضافي.

في بعض الحالات، يكون من الأنسب ثقافياً أن تستقر المجموعات المعرضة للخطر في ملاجئ خاصة، على سبيل المثال، وضع الأسر التي ترأسها امرأة ضمن إحدى المجموعات. وبصفة عامة، لا يُوصّى بذلك لأنه يعزل هذه الجماعات ويتركها دون حماية المجتمع ككل.

### ترسيم الخصائص الأكبر

بعد الانتهاء من التخطيط التقريبي للوحدات العائلية والمجتمعات، وأي عملية إعادة تنظيم عاجلة للملاجئ القائمة، يتم وضع خرائط بأماكن المآوي الأسرية والخصائص العامة حسب الخصائص البيئية الموجودة مثل الأنهار، أو المناطق الصخرية، أو الطرق القائمة.

ينبغي أن تُحدد تقييمات الموقع المشاكل محتملة الحدوث في المستقبل وأن تحد من توفير الخدمات الرئيسية، مثل مرافق الصحة والتعليم والمياه والصرف الصحي في المواقع غير المناسبة. ويمكن أن تحدد التقييمات الحاجة إلى الصرف الصحي، والحواجز المانعة لانتشار الحرائق، ومناطق التوسع المحتمل، ومن شأنها أيضاً أن تقيّم الاستخدام المستدام للموارد الطبيعية المحلية أو إمكانية الإفراط في استخدامها.

يمكن الإشارة إلى الجدول التالي للحصول على توجيهات عامة فيما يتعلق بالخصائص المشتركة على مستوى المخيم. هذه المعلومات مرجعية فقط، حيث إن الفصول الخاصة بالقطاعات الأخرى تُقدم المزيد من المعلومات المفضّلة التي يحتاجها الخبراء عند التخطيط لتقديم الميزات الفردية وإنشائها. وبينما يتم استخدام المعايير المحلية في بعض الحالات، إلا أن هذه المعلومات مأخوذة من مشروع اسفير (اسفير)، والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، ودليل العمليات الميدانية لدى الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية.

| | نوع المنشأة | عدد الأشخاص | التعليقات |
|---|---|---|---|
| مناطق المخيمات | إجمالي المساحة المفتوحة | 30 = 45 م$^2$ لكل شخص | |
| مناطق المعيشة | المساحة المغطاة | 3.5 م$^2$ لطل شخص | |
| | حواجز منع امتداد الحرائق | 50 متراً من المساحة الفارغة لكل 300 متر من المساحة المبنية | |
| | نقاط المياه | 1 لكل 500-80 شخص اعتماداً على نوع ومعدل التدفق | 100 - 500 متر بعيداً عن أي مسكن؛ نظم تعمل بالجاذبية على الأرض الأعلى |
| | المراحيض | 1 لكل أسرة أو 1 لكل 50-20 شخص | 6 50- متر بعيداً عن المنزل، إذا كان بعيداً جداً لن يتم استخدامه، بعد 30 متر عن مصادر المياه |
| | مرافق الغسل | 1 لكل 250-100 شخص | |
| | الإضاءة في<br>- مناطق الصرف الصحي<br>- على مسارات المشي<br>- في المساحات الصديقة للطفل | | لأجل تعزيز الحماية، وضمان السلامة وتمكين استخدام المرافق في الليل |
| | صناديق القمامة | 2 لكل مجتمع | صندوق 100 لتر واحد لكل 10 أسر عندما لا يكون مدفوناً، على بعد 100 متر من المناطق المشتركة |
| مرافق الرعاية الصحية | مستشفى الإحالة | 1 لكل 10 مخيمات (200 ألف شخص) | |
| | الإضاءة | | لأجل تعزيز الحماية، وضمان السلامة وتمكين استخدام المرافق في الليل |
| | المركز الصحي | 1 لكل مخيم (20 ألف شخص) | |
| | المراحيض | واحد لكل 20-10 سرير وواحد لكل 50-20 مريض خارجي | في موقع مركزي، ولكن مع وصول كافٍ لسيارات الإسعاف ووسائل النقل الأخرى |
| | مرافق النفايات الطبية | | |
| مراكز التغذية | مركز التغذية | 1 لكل مخيم (20 ألف شخص) | |
| | المراحيض | 1 لكل 50-20 بالغ و 1 لكل 20-10 طفل | |
| | الإضاءة | | لأجل تعزيز الحماية، وضمان السلامة وتمكين استخدام المرافق في الليل |
| المدارس | مبنى المدرسة | 1 لكل قطاع (5 آلاف شخص) | |
| | المبادئ التوجيهية لحجم الفصول الدراسية: | بشكل عام، ينبغي أن يكون الحجم القياسي للفصل الدراسي لكل 40 طالب: 6.20 × 5.75 متر إلى 6.20 × 6.50 متر | |
| | فصول ما قبل المرحلة الابتدائية | حتى 40 طالباً = 1 م$^3$/طالب؛ حتى 48 طالباً = 0.74 م$^3$/طالب | |
| | الإضاءة | | لأجل تعزيز الحماية، وضمان السلامة وتمكين استخدام المرافق في الليل |
| | الصفوف 1-3 | حتى 40 طالباً = 1 م 3/طالب؛ حتى 48 طالباً = 0.83 م3/طالب | |
| | الصفوف 4-6 | حتى 40 طالباً = 1 م 3/طالب | |
| | المبادئ التوجيهية لخيم الفصول التعليمية: | خيمة 55 متر مربع تتسع لـ 45-40 طفل | |
| | المراحيض | 1 لـ 30 فتاة و 1 لـ 60 ولد | |
| الأسواق | السوق | 1 لكل مخيم (20 ألف شخص) | |
| | المراحيض | 1 لكل 50-20 كشك | |
| نقاط التوزيع | نقطة التوزيع | 1 لكل مخيم (20 ألف شخص) | على أرض مرتفعة لتسهيل السير أثناء حمل أشياء ثقيلة |
| المقابر | المقبرة | | تبعد 30 متراً عن مصادر المياه الجوفية؛ تحديد ما إذا كانت المساحة متاحة داخل المجتمع المضيف |
| مناطق الاستقبال/ الانتقال | المراحيض | 1 لكل 50 شخص (نسبة الذكور إلى الإناث 3:1) | |
| | الإضاءة | | لأجل تعزيز الحماية، وضمان السلامة وتمكين استخدام المرافق في الليل |
| مناطق الإدارة | بما في ذلك مكاتب للسلطات الحكومية والأمنية ووكالات الأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية، ومناطق الاجتماع وخدمة تتبع المخازن | | |
| | عادة قرب المدخل حتى لا تدخل الشاحنات إلى داخل المخيم ولأجل أمن المستودع | | |
| | المراحيض | 1 لكل 20 موظف | |
| | الإضاءة | | لأجل تعزيز الحماية، وضمان السلامة وتمكين استخدام المرافق في الليل |

### الإضاءة في المخيمات

غالباً ما يلزم تثبيت وسائل الإضاءة العامة في المخيمات لأغراض متنوعة. تعمل الإضاءة على تحسين إمكانية استخدام المرافق في الليل، وتعزز الحماية من خلال الشعور بالأمن المادي ضد ذوي النوايا الخبيثة أو الحياة البرية. حيثما كان ذلك معقولاً، ينبغي توفير الإضاءة في مواقع رئيسية مثل مرافق الصرف الصحي ومواقع الدخول والخروج والتقاطعات / المناطق الرئيسية والطرق والممرات ومكاتب المخيمات والمراكز الطبية. وفي جميع الحالات تحتاج هذه المنشآت الى تطوير وفقاً لخطة مع ميزانيات لصيانة طويلة الامد.

على مستوى الأسرة، كثيراً ما يتم توفير الإضاءة الشخصية المحمولة. وتجدر الإشارة إلى أن للأضواء المحمولة مجموعة متنوعة من الاستخدامات وينبغي أن تُكمّل التدخلات المخططة جيداً وأنظمة الإحالة التي تهدف إلى الحد من العنف الجنساني.

كما توفر بعض وحدات الإضاءة الشمسية ذات التكلفة الأعلى فرصاً لشحن الهواتف المحمولة.

بالإضافة إلى هذه الخصائص، ينبغي ايضاً مراعاة ما يلي:

**الطرق والممرات**

إلى جانب طرق الوصول الرئيسية، المخيم يحتاج إلى الطرق الداخلية والمعابر والممرات التي تربط مختلف القطاعات والكتل والمجتمعات المحلية. غالباً ما تكون المسارات والطرق هي الأماكن التي سوف يتصل فيها معظم السكان مع بعضهم البعض وإنشاء الأسواق غير الرسمية فيها، ولكنها تعمل أيضاً كطرق دخول وهروب للأشخاص الذين يرتكبون الجرائم. يجب إيجاد توازن بين الخصوصية والحماية والوصول السريع إلى سيارات الإسعاف وخطوط جيدة للرؤية بالنسبة للدوريات الأمنية. ينبغي إزالة الشجيرات المحيطة بكل الطرق والمسارات.

وستتمتع مجتمعات المخيمات الواقعة بالقرب من المرافق المركزية أو البنية التحتية بحركة مرور أكبر من سكان المخيمات الذين يتجازون مآويهم. وقد تشعر المجتمعات البعيدة عن المرافق المركزية بالعزلة. قد يكون هناك معدل دوران أسرع للسكان أو قد يكون هناك ملاجئ مهجورة أكثر. في كلتا الحالتين، تحتاج المخاطر الأمنية المختلفة الى التحليل والتخفيف.

**المساحات العامة والتجارية والترفيهية**

ينبغي تحديد مناطق مجتمعية وتجارية و ترفيهية ومساحات مفتوحة ومجالات للترفيه، ومناطق للاجتماعات العامة ومساحة للتجمعات الدينية. ينبغي الأخذ بعين الاعتبار مساحة كافية لتلبية احتياجات السوق الحالية والمستقبلية. يحتاج الأطفال والمراهقون إلى ملاعب كافية أو أماكن ملائمة للأطفال، ويجب أن يكون الوصول إليها متاحاً للجميع، بما في ذلك الأطفال المعوقين. من المستحسن التركيز بشكل خاص على احتياجات المراهقين، مثل ملاعب كرة القدم أو النوادي الاجتماعية. إذا كان ذلك ممكناً، ينبغي أن تقع الملاعب على ارتفاع أقل من الملاجئ، لأنه سيكون هناك زيادة في جريان المياه السطحية نتيجة الإزالة الضرورية للنباتات. لأسباب أمنية، ينبغي أن تكون المناطق الترفيهية مركزية نسبياً، وخالية من الشجيرات الكثيفة المحيطة وعلى مسافة آمنة من الطرق المستخدمة لحركة المرور الكثيفة.

**الزراعة والثروة الحيوانية**

يجب أن يؤخذ في عين الاعتبار وجود أراضٍ إضافية لحفظ المواشي أو الزراعة على نطاق واسع عندما يكون لدى المجتمع نشاط زراعي أو تقليد قوي لتربية الحيوانات. ينبغي أن تكون الماشية خارج المخيم للتقليل من المخاطر الصحية. يجب بذل جهود خاصة لتوفير نقاط مياه منفصلة وضمان النظافة في هذه المواقع، ومنع الحيوانات من التجول دون رقابة عبر المخيم، ومنع انتقال المرض إلى القطعان المحلية،

كما يجب تطوير نهج مع والسلطات الوطنية، والمجتمع المحلي لإشراك سكان المخيمات إلى أقصى حد ممكن. إذا كان تركيز سكان المخيم على الزراعة، قد تكون هناك حاجة لبعض المساعدة الفنية لتمكين المزارعين من تنويع محاصيلهم أو لمساعدتهم على التكيف مع الظروف البيئية التي قد لا تكون مألوفة تماماً. كما يُلحظ عادةً ترتيبات غير الرسمية بين النازحين والمجتمعات المضيفة.

### عوامل الدفع والجذب

يُستخدم مصطلحا عوامل "الدفع" و"جذب"، غالباً في المجال الإنساني في سياق المخيم:

- يكون عامل 'الدفع' ميزة أو حدثاً يدفع الشخص بعيداً عن أو يشجع شخصاً على مغادرة بيئة المخيم. أسباب ذلك قد تكون صراعات مجتمعية أو ظروفاً غير مواتية، أو الاضطهاد أو ضغطاً لإخلاء مبنى أو أرض، أو تجاهلاً لحقوق الإنسان أو الافتقار إلى المساعدة والخدمات.
- يكون عامل 'الجذب' ميزة أو حدث يجذب شخص ما إلى المخيم. أسباب ذلك قد تكون ظروف معيشية أفضل وتوفير الخدمات، وقضايا الحماية ولم شمل الأسرة أو المجتمع.

## مسؤوليات إنشاء / تحسين المخيم

تنطوي مسؤوليات وكالة إدارة المخيم على اختيار الموقع وتخطيط موقع الأنشطة كما هو مبين أعلاه.

ويقع أساساً على عاتق السلطات الوطنية مهمة تحديد الموقع الذي ينبغي أن يكون فيه المخيم بغية ضمان تمتع السكان المشردين بحقوق حصرية لاستخدام مواقع مختارة. في معظم السيناريوهات ستأخذ السلطات الوطنية زمام المبادرة في التفاوض بشأن التعويض عن أراضي الملكية الخاصة. ومع ذلك، قد لا يكون بعض المسؤولين على علم أو قلقين إزاء معايير اختيار الموقع، التي يمكن أن تحدد الملاءمة الهيكلية، واعتبارات السلامة أو المتطلبات الفنية لخدمات المياه والصرف الصحي. قد تواجه وكالة إدارة المخيم أيضاً مسائل الإسكان والأراضي والممتلكات المتصلة باختيار الموقع، والمياه، والوصول الرعوي والزراعي لسكان المخيم. في كثير من الأحيان قد يكون من الصعب تحديد من يتمتع بالحق في الأرض، وأيضاً في وضع حدود للموقع.

عادة ما تتناقش الوكالة قائدة المجموعة /القطاع مع وتدعم السلطات الوطنية بالشراكة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين، بما في ذلك وكالة إدارة المخيم. ينبغي أن يكونوا قادرين على إسداء المشورة والتعليق على التقييمات الفنية والدعوة لاحتياجات وحقوق سكان المخيم. من الناحية المثالية، عندما يتم إنشاء المركز، ينبغي أن يتألف من وكالة إدارة المخيم، والسلطات الوطنية المعنية بالتخطيط والمسح ووكالات تقديم الخدمات، والخبراء الفنيين، ووكالات الأمم المتحدة، وقوات الأمن، وقادة المجتمعات المحلية المضيفة وممثلي السكان النازحين. وسيؤدي ذلك إلى أعلى إحساس بالصلة بذلك لجميع المعنيين.

خلال إنشاء / تحسين المخيم، ينبغي على وكالة إدارة المخيم:

- المساهمة في لجنة تطوير الموقع بخبرتها المهنية في المسائل المتعلقة بالتخطيط والإنشاء
- مساعدة وكالة قيادة المجموعة /القطاع في التحليل واتخاذ القرارات استناداً إلى البيانات المقدمة. حالما يتم إنشاء المخيم رسمياً، يمكن حل لجنة تطوير الموقع أو تُعيد التركيز على تخطيط تطوير تدريجي للمخيم
- ضمان الرصد المستمر لكيفية عمل إنشاء/تحسين المخيمات

للمقيمين، لمجتمع الموظفين والمجتمع المضيف، التكييف والتنسيق حسب الاقتضاء

- تيسير مساهمة الأشخاص النازحين ومضيفيهم في تحديد الموقع، وتخطيط المخيم أو تحسينه. ويمكن أن يؤدي عدم إدراج هذه المجموعات إلى سوء العلاقات، والاضطرابات، وحتى إلى العنف. ينبغي، قدر الإمكان، تمثيل النساء والأقليات والجماعات المعرضة للخطر أو ذوي الاحتياجات الخاصة في لجنة تطوير الموقع
- دعم وتنسيق البناء وإصلاح وتطوير المأوى والبنى التحتية والمرافق مع إيلاء الاعتبار للأمن والاعتبارات الثقافية والفصل بين الجنسين
- خطة للتوزيع الفعال للسلع والخدمات. سوف يتطلب ذلك فهماً لسبل العيش والطبخ وممارسات النظافة الصحية
- تطوير فهم مشترك في مرحلة التخطيط عن كيفية توزيع المراكز والمباني الاجتماعية والبنية التحتية كالطرق، والبرابخ وقنوات الصرف الصحي وكيف سيتم استعمالها، وإدارتها وصيانتها.

## إغلاق المخيم

يُعدّ إغلاق المخيم عمليةً محددة السياق. يُمكن أن تحدث نتيجة لمجموعة متنوعة من الأسباب، وضمن مجموعة متنوعة من الطرق أو المراحل بدءاً من إغلاق مخطط ومنظم متأثر بحركات العودة المنظمة أو تضاؤل الدعم المقدم من المانحين، وصولاً إلى إغلاق مفاجئ وفوضوي بسبب التهديدات الأمنية أو فرض الحكومة ذلك. قد يحدث أنه في بعض الأحيان على الرغم من السحب التدريجي للمساعدة والخدمات، لا يتم إغلاق المخيم ذاته، من حيث إزالة بنيته أو وظيفته كمجتمع. قد تصبح تلك المخيمات هي مكان استقرار دائم ملائماً أو أن يتحو إلى مدينة أو موقع للنشاط الاقتصادي أو الاجتماعي. يمكن أيضاً ببساطة أن يعود إلى وظيفته السابقة.

مهما كانت ظروف إغلاق المخيم، يُعدّ التخطيط بعناية والتنسيق واسع النطاق أمرين بالغي الأهمية، وينبغي أن تقوم بهما وكالة إدارة المخيم بالتعاون مع السلطات الوطنية وأصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين. وينبغي معاً أن يكفلا المشاركة الموضوعية لسكان المخيم والسكان المضيفين في هذه العملية.

سيركز هذا الجزء من الفصل على الإغلاق الفعلي للمخيم، بينما سيم التطرق إلى الأنشطة العابرة للحدود أو إعادة الإدماج والمساعدة على التأهيل فقط عبر الاتصال بالفئات المعرضة للخطر.

### المرحلة الصعبة

يمكن أن يكون إغلاق المخيم مرحلة صعبة بشكل خاص بالنسبة لوكالة إدارة المخيم و يقع في نهاية ما كانت غالبا عمليةً طويلةً ومعقدة. وعادة ما يكون في وقت قد تعب الناس فيه وعندما يكون سكان المخيم والموظفين قلقين من المستقبل وعندما تخرج الوكالات الأخرى والدعم أو تكون قد تركت بالفعل. يمكن أن يكون أيضاً في الوقت الذي تنخفض فيه الميزانية والموارد. وبمجرد أن يتما الإعلان عن أن المخيم و / أو عملية إدارة المخيم ستغلق وستبدأ الإزالة التدريجية، قد يكون هناك انكماش فوري تقريباً في الطاقة والتركيز. في الوقت الذي يكون فيه حاجة للتركيز المتجدد لضمان إغلاق المخيم بطريقة مسؤولة، قد تجد وكالة إدارة المخيم تحدياً كبيراً في ضمان تقديم المساعدة والحماية للمجتمع، وإدارة الموقع في الأيام الأخيرة.

### الحلول الدائمة

تتمثل المهمة الرئيسية لوكالة إدارة المخيم في العمل مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في استجابة المخيم، وذلك لضمان تحديد حلول مستدامة لسكان المخيم. يُستخدم مصطلح الحل الدائم لوصف العملية التي ينتهي النزوح عندها . وكما ذُكر في الفصل الأول، هناك ثلاثة أنواع من الحلول المستدامة:

- العودة إلى مكان المنشأ
- الاندماج المحلي في المجتمع حيث نزح السكان النازحون
- إعادة التوطين في جزء آخر من البلد أو في بلد آخر.

تقوم وكالة إدارة المخيم بالتنسيق مع وكالة قيادة المجموعة /القطاع بتأدية دوراً تيسير لإجراء التدريب و/أو نشر المعلومات على مستوى المخيم فيما يتعلق بإيجاد حلول دائمة والحق في العودة الطوعية والواجبات المقابلة للسلطات الوطنية. تتمتع الدول بواجب رئيسي في تهيئة الظروف التي تسمح للأشخاص النازحين بالاستفادة من الحلول المستدامة طوعاً، وفي السلامة والأمن والكرامة.

### العودة الطوعية

لكي تُعتبر العودة طوعية، يجب أن يكون قرار العودة حراً وواعياً. من الضروري أن يتمكن السكان النازحين من الحصول على معلومات دقيقة وموضوعية ومحدثة حول الوضع في بلدهم أو مناطق المنشأ والنزوح و/أو أماكن إعادة التوطين. غالباً ما تكون العودة الطوعية عفوية. متى تم اتخاذ قرار مغادرة المخيم، يمكن أن يتم بشكل جماعي وسريع جداً أو بأعداد أصغر وعلى فترة زمنية اطول. قد تكون العودة الطوعية أيضاً جهداً منظماً خططت له السلطات الوطنية والوكالات الإنسانية عندما تُعتبر شروط العودة مواتية.

تنطوي العودة الطوعية أو الإعادة إلى الوطن، وضمان الامتثال للشروط اللازمة للسلامة والأمن والكرامة على مجموعة من الشروط التي ينبغي تلبيتها. يجب ضمان شروط السلامة والأمن أثناء وبعد العودة على حد سواء. وينبغي قياسها وفقاً للمعايير التالية:

- الأمن المادي، مثل الحماية من الهجمات المسلحة أو أي تهديدات مادية
- السلامة المادية، مثل إمكانية الحصول على الأراضي والممتلكات والحصول على وسيلة لكسب الرزق
- السلامة القانونية، مثل المساواة أمام القانون، وعدم التمييز ضدهم نتيجة تشردهم ووجود حق الوصول الكامل إلى الموارد وإعادة الحقوق التي كانت لديهم سابقاً.

بينما لا يُوجد مفهوم عالمي مقبول لمصطلح الكرامة ، فإنه يعني عملياً احترام احتياجات وأفكار ورغبات الجماعات النازحة. وهذا يعني أن السكان النازحين لا يُعاملون معاملة لا إنسانية أو مهينة أو ضارة أو أنهم يعاملون وفقاً للمعايير والقوانين الدولية.

يُعدّ التنسيق بشكل وثيق مع السلطات الوطنية ووكالة قيادة المجموعة /القطاع دور وكالة إدارة المخيم في الدعوة إلى شروط لعملية عودة ملائمة طوعية، وإبلاغ مجتمع المخيم بأدوار ومسؤوليات الجهات المعنية.

خلال العودة الطوعية، يجب ضمان حرية التنقل طوال الوقت. هذا يعني أنه ينبغي السماح للنازحين إما العودة أو إعادة التوطين طوعاً في جزء آخر من البلاد. يجب أن يكون النازحون قادرين على العودة دون قيد أو شرط، وعلى السفر على وتيرتهم. في جميع الأوقات، يجب أن تؤخذ وحدة الأسرة في عين الاعتبار. عند الضرورة، ينبغي إعطاء اعتبارات خاصة للفئات المعرضة للخطر. يجب السماح للأشخاص المشردين بجلب ممتلكاتهم المنقولة معهم. ينبغي أيضاً أن يأخذ التخطيط للعودة الطوعية في عين الاعتبار التعليم المدرسي،ومواسم الزراعة، والجدوى الاقتصادية في مكان المنشأ.

**صوت من الميدان - النزوح المطول بعد الكوارث الطبيعية، الفلبين عام 2014**

غالباً ما يحدث بعد الكوارث الطبيعية أن الغالبية العظمى من السكان المشردين يعودون إلى مناطقهم أو إلى مكانهم الأصلي خلال أيام أو حتى ساعات من أجل البدء في عملية الإصلاح. أما أولئك الذين لا يعودون بعد وقوع الحدث بفترة وجيزة قد يواجهون عائقاً أمام التعافي الذاتي، والذي يتعين تحديده وحله. وتُبين تجربة ما بعد الكوارث الطبيعية في الفلبين أنه:

- قد يكون الأفراد أو الأسر ضعيفين للغاية، ويحتاجون إلى مساعدة كبيرة أكثر من مجرد تلقي مساعدة إنسانية مثل مجموعة مواد مأوى
- قد تكون هذه الأسر عبارة عن مستوطنين غير رسميين، وعمال زراعيين سابقين عاشوا في مزارع دمرت، وبالتالي فقدوا فرص كسب الرزق
- قد لا تكون الأسر صاحبة منازل ولكن قد استأجروا الأراضي ولم يعطى لهم الإذن بإعادة البناء في أماكن إقامتهم السابقة
- مجموعات من الأسر، ربما تضم جميع سكان مركز جماعي، عاشوا في مكان يعتبر الآن منطقة يمنع فيها إعادة الإعمار، مما يجعل الأمر أصعب بكثير لتلقي دعم الإصلاح في هذا الموقع.

يجب فهم كل واحدة من هذه القضايا وإيجاد حلول مستدامة لها. يجب أن تولي وكالة قيادة المجموعة والسلطات الوطنية الأولوية للحلول المتعلقة بهذه الحالات المحددة. وتتمثل مسؤولية وكالة إدارة المخيم أولاً في فهم العوائق التي تعترض العودة، وإبلاغها إلى السلطات المختصة.

على الرغم من أن وكالة إدارة المخيم يجب أن تتواصل دائماً مع قادة المجتمع المحلي في قضايا العودة والإعادة إلى الوطن، لا يُعدّ التشاور مع القادة وحده كافياً. قد لا تمثل وجهات نظرهم تطلعات الجميع، وهناك خطر من أن يؤدي اتخاذ قرار جماعي من حيث الأمن أو سبل العيش إلى إبطال الاحتياجات الفردية. يمكن أن يكون هذا صحيحاً خاصة بالنسبة للفئات المعرضة للخطر التي تخشى أن تتخلف عن الركب.

### العودة العفوية

قد تُثير التغيرات في المناطق الرئيسية أو في مناطق التشرد العودة العفوية يجب إيلاء الأولوية للفئات الضعيفة من السكان الراغبين في العودة، مع ضمان استمرار الحماية و المساعدة لأولئك الذين لم يعودوا.

قد يُقرر النازحون العودة أو الرحيل إلى المناطق الأخرى حتى عندما تكون الشروط على الطريق أو في الوجهة المختارة غير آمنة. ينبغي على وكالة إدارة المخيم أن تهدف إلى تحديد دوافع العودة أو الرحيل. ويمكن أن يُسلط ذلك الضوء على مسائل أخرى، مثل الدوافع السياسية أو العسكرية أو زيادة حدة التوترات. قد يُشير أيضاً إلى الشعور بالتمييز لدى مجموعات معينة، أو يتسبب بجعلها تشعر بعدم الأمان بسبب وجود جماعات أخرى داخل المخيم. وقد تجبر الظروف العامة المتمثلة بالمشقة المستمرة الناس على الرحيل، ويشمل ذلك الافتقار إلى ما يكفي من الغذاء والماء أو غيرها من الخدمات.

يجب أن تُعالج وكالة إدارة المخيم المسائل المتعلقة بالمشقة والأمن والتوترات المتزايدة بالتنسيق مع أصحاب المصلحة الرئيسيين. سواء كان

ينبغي أم لا ينبغي تقديم النصيحة بعدم العودة هو أمراً يعتمد على السياق، وينبغي أن يتم بالتشاور مع وكالة قيادة المجموعة / القطاع ومقدمي الخدمات والسلطات الوطنية.

قد يُستعمل أيضاً مصطلح العودة العفوية لوصف الناس الذين يختارون العودة من تلقاء أنفسهم وليس كجزء من برامج العودة المنظمة من قبل الوكالة .

**صوت من الميدان - الحركة والعودة الطوعية في شمال أوغندا: تقرير من قبل منظمة التركيز على حقوق الإنسان**

بعد تسبب جيش الرب للتحرير بنزوحهم، يرغب الاتشولي النازحون بالعودة إلى ديارهم، ويقومون بذلك على الرغم من الافتقار إلى المياه والطرق، ومواد البناء، والأدوات والمعلومات. وتُعدّ العودة الطوعية حقاً محفوظاً في السياسة الأوغندية الوطنية للنازحين داخلياً والتي تؤكد التزام الدولة بتعزيز حق النازحين داخلياً في العودة الطوعية بأمان وكرامة، إلى ديارهم أو أماكن إقامتهم المعتادة. وتعد مسؤولية الحكومة والمنظمات الحكومية الدولية (IGOs)، والمنظمات غير الحكومية (NGOs) في توفير بيئة مواتية للعودة دون محاولة السيطرة على العملية. وبغية دعم العودة الطوعية:

- على الحكومة ان تصرح دون لبس أن النزوح القسري قد انتهى الى الأبد
- تحتاج الحكومة إلى ضمان حق العودة الطوعية وتقديم رسائل واضحة ومتسقة لهذا الغرض
- وعلى الحكومة والمنظمات الحكومية الدولية/المنظمات غير الحكومية تجنب القيام بأي شيء، عن قصد أو عن غير قصد، قد يعيق الناس أو يؤدي الى التحيز ضد العودة إلى الوطن
- ينبغي إنشاء وجود مهني عادي للشرطة في جميع المقاطعات التي يسكنها شعب أتشولي للتعامل مع الجريمة و التهديدات الأخرى
- ينبغي التركيز على إعادة تقديم الخدمات وإعادة تأهيل البنية التحتية، خاصة المياه والطرق، بدلاً من المساعدات الطارئة للسكان المشردين
- ينبغي تزويد النازحين داخلياً بمعلومات دقيقة عن الأمن، البنية التحتية وتوفير الخدمات و توزيع المواد الغذائية من أجل تخطيط عودتهم بفعالية
- كما ينبغي ضمان مساءلة مقدمي المعونة للمستفيدين. ينبغي أن تكون المناقشات المفتوحة بين النازحين داخلياً/ المنظمات الحكومية الدولية/المنظمات غير الحكومية والسلطات الوطنية في الاجتماعات العامة هي الأساس لإشراك الجهات الإنسانية الفاعلة مع المجتمع.

### العودة القسرية أو إعادة التوطين

عندما تمارس السلطات ضغوطاً من أجل عودة الناس أو نقلهم إلى مناطق غير آمنة، يتعين على وكالة إدارة المخيمات أن تدعو بالتنسيق الوثيق مع الوكالة القائدة في المجموعة / القطاع والجهات الفاعلة الأخرى. تستدعي العودة القسرية أو إعادة التوطين استجابات وتدخلات دولية قوية. وقد يكون نقل النازحين ضرورياً في ظروف معينة. يجب أن تجري أي عملية نقل للسكان النازحين في جميع الأوقات في ظروف مماثلة من الطوعية والسلامة والأمن والكرامة.

**صوت من الميدان - حالة العودة غير المستدامة، النزوح الثانوي، والحلول المستدامة.**

كانت قد طلبت السلطات المحلية في لابوتا، ميانمار، من الناجين من إعصار نرجس ترك مخيمي مايل 4 ومايل 5 والعودة إلى مواطنهم الأصلية. قام النازحون بذلك، ولكن اكتشفوا أن الوضع في قراهم الأصلية كان قاسياً. فقد كانت منازلهم تمت تسويتها بالأرض، وتدمرت سبل كسب العيش، وكان الغذاء شحيحاً. اتخذ الناجون قراراً بمغادرة قريتهم مرة ثانية، وعادوا إلى المناطق المحيطة ببلدة لابوتا، ثم استقروا في مخيمات أخرى. لم يرغبوا في العودة إلى قراهم المدمرة، وكانوا واضحين جداً حول عدم رغبتهم بأن يصبحوا نازحين مرة أخرى. بحلول تشرين الثاني / نوفمبر 2008، كانت هناك 375 أسرة في هذه الحالة. كان الكثيرون مضطربين وغاضبين، ومرتابين من جميع الجهات الفاعلة.

بالنسبة لسكان المخيمات، كان الحل الدائم هو أن يكونوا بالقرب من بلده لابوتا من أجل الحصول على أفضل خيارات سبل العيش. بعد مفاوضات مكثفة شملت الحكومة المحلية وسكان المخيمات والمنظمات الدولية، تم وضع خطة لاستيعاب السكان في قرى متعددة على أطراف البلدة. بدأت زيارات "الذهاب والمشاهدة"، فضلاً عن برامج سبل كسب العيش والمأوى. بحلول أيلول / سبتمبر 2009، تم إعادة توطين جميع الأسر باستثناء أربعة من الأسر البالغ عددها 375 أسرة وذلك بشكل طوعي في القرى المجاورة.

### الإلغاء التدريجي وخروج وكالة إدارة المخيم

في بعض الحالات، قد تنسحب وكالة إدارة المخيم وغيرها من مقدمي الخدمات بينما يستمر المخيم.

يجب أن يستند قرار وكالة إدارة المخيم بالإلغاء التدريجي وتوقيت الخروج إلى تقييم شامل. عندما تشير جميع المؤشرات إلى الخروج، لا بد من الحفاظ على رفاهية سكان المخيم. يجب على وكالة إدارة المخيم ضمان مشاركة جميع أصحاب المصلحة في العمل على دعم القرار. يُعدّ التخطيط والتنسيق الدقيقين بين السلطات الوطنية وأصحاب المصلحة الآخرين في مرحلة الخروج أمر حاسماً، ولا سيما لأجل تلبية احتياجات الحماية والمساعدة للسكان المتبقين.

من الأمثلة على شروط استراتيجية خروج وكالة إدارة المخيم ما يلي:

- تحديد الحلول المستدامة التي يمكن تنفيذها
- لم يعد سكان المخيم بحاجة إلى الدعم والحماية المنسقين من قبل وكالة إدارة المخيم
- سكان المخيم يرفضون العرض المقدم لحلول مستدامة ووكالة إدارة المخيم غير قادرة على الاستمرار في تشغيل المخيم، لأسباب مالية و/أو أخلاقية
- نضوب دعم المانحين لتشغيل المخيم ، سواء كان لذلك ما يبرره في نظر وكالة إدارة المخيم أم لا
- عوامل السلامة والأمن، مثل التهديدات الموجهة ضد حياة

وممتلكات العاملين في المجال الإنساني العاملين في المخيم

- إن وجود عمال الإغاثة أو فئات معينة من عمال الإغاثة يجعل السكان أكثر عرضة للإصابة بالأذى مما قد يترتب على الخطر المتناسب مع ذلك
- هناك حل أخر للتسوية الانتقالية.

يتعين على وكالة إدارة المخيمات التواصل مع السلطات الوطنية وغيرها من الجهات المعنية من أجل تعزيز الحماية والتوفير المستقبلي لسكان المخيمات المتبقيين.

### صوت من الميدان - تسليم إدارة المخيم إلى السلطات الوطنية، 2011

بعد سبع سنوات من تشغيل مخيم في بوروندي، وإجراء تقييم لمدة سنة، قررت وكالة إدارة المخيم أن عمليات الطوارئ قد انتهت فعلياً، وأن الوقت قد حان لنقل عمليات إدارة المخيم، بما في ذلك تقديم الخدمات، إلى جهات فاعلة أخرى. ثم قاموا:

- بتحديد الأنشطة والمسؤوليات التي يتعين تسليمها بدقة
- ووضعوا خطة تسليم واضحة وموقعة من قبل جميع أصحاب المصلحة. وشمل ذلك أهدافاً واضحة ومعاييراص قابلة للقياس، وجداول زمنية محددة ومشاورات مع سكان المخيمات. وكانت هذه الوثيقة بمثابة مخطط لعملية التسليم، وغطت المسائل المتعلقة بالموارد البشرية، ونقل المواد والبنية التحتية، ومهمات ووثائق الرصد
- و صياغة وثائق التسليم لكل شريك/ نشاط. أبرزت تلك التحديات الرئيسية والدروس المستفادة، كما وفرت المراجع لكافة الأدوات والوثائق ذات الصلة
- وفرت التدريب وبناء القدرات. كما تم تدريب السلطات الوطنية في إدارة المخيمات من خلال جلسات رسمية وغير رسمية
- وقدمت دعماً تقنياً خلال فترة تداخل. وظل كبار موظفي إدارة المخيم متاحين للتشاور بين الشركاء بعد الانتهاء من عمليات التسليم.

شملت التحديات التي تعرضوا لها قدرة الرصد المنخفضة ومحدودية التمويل للاحتفاظ بالموظفين ذوي الخبرة، ولكن بشكل عام حظيت عملية التسليم بقبول جيد من جانب سكان المخيم والشركاء والسلطات الوطنية. واعتبر التسليم ناجحاً للغاية، في كل من نهاية الفترة الانتقالية وبعد مهمة تقييم بعد سنتين . تشمل العوامل المساهمة :

- الدعم من خلال تعيين منسق الخروج: موظف مع مسؤولية مكرسة لتصميم وتنفيذ ورصد العملية على مدى سنة واحدة
- توقيت كافٍ: تحديد الخروج والتسليم قبل أكثر عامين قبل الحدث، وإتاحة الوقت الكافي لنقل المعرفة وبناء القدرات وضمان انتقال سلس
- التفاني والتحفيز واعتراف السلطات الوطنية: كانت السلطات الوطنية منفتحة جداً ولديها استعداد للتعلم، ودعمت عملية توظيف شفافة للموظفين الجدد
- الاحتفاظ بموظفي إدارة المخيم الأصليين: تمت إعادة توظيف حوالي نصف موظفي إدارة المخيم الأصليين من قبل السلطات الوطنية، حيث يوفرون الخبرة والذاكرة المؤسسية لضمان الاستمرارية.

## مسؤوليات إغلاق مخيم

تشمل مسؤوليات وكالة إدارة المخيم أثناء الإلغاء التدريجي وإغلاق مخيم كان قيد التشغيل:

- التخطيط للخروج والإغلاق من البداية
- تقييم طواعية العودة أو إعادة التوطين
- تنسيق وضمان مشاركة جميع أصحاب المصلحة
- تنفيذ حملات إعلامية
- تعزيز الحماية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والفئات المعرضة للخطر
- إدارة وإنهاء العقود والاتفاقات
- إدارة الوثائق والبيانات وشطبها
- النظر في القضايا البيئية
- توزيع أو وقف تشغيل أصول المخيمات
- تعزيز الحماية للباقين.

## التخطيط للخروج والإغلاق من البداية

يُعدّ التخطيط للخروج وإغلاق المخيم جزءاً لا يتجزأ من عملية الإعداد. ينبغي أن تكون خطط التسليم والاتفاقات مع السلطات الوطنية أو غيرها من مقدمي الخدمات قائمة منذ البداية، وكذلك الاتفاقات مع المجتمع المضيف وسكان المخيمات بشأن البنية التحتية للممتلكات وأصولها.

يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تضمن منذ البداية أن سكان المخيم يدركون أن المخيم هو إجراء مؤقت وأنهم يركزون على تحديد الحلول المستدامة. يمكن أن يساعد التطوير النشط للمشاركة والمهارات واستراتيجيات الإدارة الذاتية داخل مجتمع المشردين على الحد من اتكاليتها والحد من الضعف، وبالتالي يعني ذلك تمكين سكان المخيم من الاحتفاظ بالاستقلالية والاعتماد على الذات وتطويرهما.

## تقييم طواعية العودة أو إعادة التوطين

يجب أن تكون العودة طوعية وواعية وكريمة ومستدامة. يجب على وكالة إدارة المخيم أن تقوم بتيسير العودة الطوعية على وجه السرعة مع فهمها الجيد للعقبات التي تعترض العودة من أجل التأكد من عدم نسيان الفئات الضعيفة من السكان خلال عملية العودة.

يعني الاختيار الطوعي ضمناً عدم وجود أي ضغط، كما هو الحال في القوة البدنية أو التهديد ضد السلامة. قد تنطوي الضغوط المادية على وعود غامضة بالحصول على الأرض عند العودة أو توفير التعويض المالي. قد يتضمن الضغط النفسي التحذيرات المتكررة أو التهديدات أو نشر رسائل الكراهية.

يجب على وكالة إدارة المخيم أن تتعاون مع السلطات الوطنية، ووكالات قيادة المجموع / القطاع وسائر أصحاب المصلحة الإنسانية للتحقق من عودة الناس طوعاً. يجب على القائمين بالتعبئة المجتمعية في إدارة المخيم القيام بزيارات منزلية وإجراء مقابلات مع الأفراد والأسر لتحديد مصالح سكان المخيم ودوافعهم الرئيسية للعودة. ينبغي تشجيع منتديات مختلفة، مثل الشباب، ولجان المرأة وكبار السن لمناقشة دوافع العودة. قد تكون وسائل التواصل الاجتماعي أداة مناسبة ويمكن للقاءات مجموعات التركيز أن تحدد الدوافع وعوامل الدفع والجذب المحتملة.

### صوت من الميدان - العودة الواعية في باكستان

في باكستان خلال عام 2009، وقعت عمليات عسكرية واسعة النطاق في "شعبة ملقند " في مقاطعة خيبر باختونخوا في الشمال الغربي. بعد العمليات، حددت الحكومة بعض المناطق على أنها مناسبة للعودة. جزء كبير من السكان بدأ في العودة ولكن البعض الآخرون لم يرغبوا أو لم يستطيعوا ذلك فطال نزوحهم. سعت فرقة عمل معنية بالعائدين والتي تتألف من ممثلين عن المجتمع الدولي والمنظمات المحلية والحكومة إلى تحديد وتأكيد أن العودة كانت منظمة وأن أولئك الذين عادوا فعلوا ذلك بصورة مستدامة وطوعية بكرامة، مع إبقائهم على إطلاع.

كان من المهم أن يعرف الجميع جداول مواعيد النقل المجاني إلى المناطق التي يُعتبر من الآمن العودة إليها. طُبعت جداول مواعيد الحافلات في الصحافة المحلية وتم بثها على الإعلانات الإذاعية. وتم إخطار القادة المحليين مقدماً. وبالتالي يُصبح أولئك الذين يفتقرون إلى معرفة القراءة والكتابة على بينة بالخطط والخدمات.

## تنسيق وضمان مشاركة جميع أصحاب المصلحة

يُعدّ ضمان المشاركة والتنسيق فيما بين جميع أصحاب المصلحة في المخيم خلال الإغلاق مسؤولية وكالة إدارة المخيم. يشمل هذا الرصد وتبادل المعلومات، والتفاوض وتسهيل حركة الأشخاص النازحين من موقع المخيم. ينبغي أن تشرع وكالة إدارة المخيم في صياغة استراتيجية للخروج في أقرب وقت ممكن بعد إنشاء المخيم، مع التركيز على إيجاد حلول مستدامة.

كما ينبغي إنشاء فريق عامل. ينبغي أن تكون الأدوار واضحة، وعند الاقتضاء، أن تصبح رسمية. ينبغي أن تعمل اجتماعات التنسيق كمحفل لاستمرار مشاركة المعلومات بشأن الطبيعة الطوعية للعودة.

يجب أن يبدأ حوار مع السلطات الوطنية بشأن قضايا العودة في أقرب وقت ممكن. وينبغي أن تكون السلطات الوطنية في جميع الأوقات جزءاً من آليات التنسيق في المخيمات، مثل الفريق العامل المعني بالعودة. ويجوز لوكالة إدارة المخيمات أن تبدأ أو تنظم دورات وحلقات عمل تدريبية لسكان المخيمات، وحسب الاقتضاء، أن تقوم بذلك للآخرين بمن فيهم مسؤولي المنظمات غير الحكومية المهتمين بشؤون الحماية المتعلقة تحديداً بالعودة الطوعية. وقد تشمل حلقات العمل المسائل الجنسانية، ومفهوم العودة الطوعية، والمبادئ التوجيهية للنازحين داخلياً المتعلقة بالعودة وإعادة التوطين وإعادة الدمج وإطار اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) على إيجاد حلول مستدامة للأشخاص النازحين داخلياً.

وتتحمل وكالة إدارة المخيمات مسؤولية العمل بشكل وثيق مع وكالة قيادة المجموعة / القطاع ودعوة مقدمي الخدمات والجهات المانحة إلى تقديم المساعدة المناسبة في مجال إعادة الدمج وإعادة التأهيل وإعادة الإعمار. وينبغي، حيثما أمكن، الشروع في برامج عبر الحدود في الموطن الأصلي للنازحين من قبل وكالة قيادة المجموعة / القطاع وذلك بدعم من وكالة إدارة المخيمات. ويمكن أن توفر تلك البرامج معلومات عن احتياجات المجتمع، وتيسر الروابط بين الإغاثة والإنعاش المبكر والتنمية طويلة الأجل.

## تنفيذ حملات إعلامية

تتمثل إحدى المهام الرئيسية لوكالة إدارة المخيمات في توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات الدقيقة والموضوعية والمحدثة لسكان المخيمات. ويمكن أن تشمل هذه معلومات تتراوح بين طبيعة الظروف السائدة في الموطن الأصلي للسكان، وصولاً إلى مواد بناء الوحدات السكنية والوثائق والأصول الأخرى التي ينبغي عليهم أخذها عند مغادرتهم. كما ينبغي تطوير محتوى المعلومات المنشورة وتواترها وشكلها بالاشتراك مع السكان المتضررين.

ويجب أيضاً أن يحصل الناس على معلومات غير متحيزة بشأن حالة الأمن والسلامة، بما في ذلك المخاوف المتعلقة بالألغام الأرضية، وتوفر الوحدات السكنية والأراضي وسبل العيش والرعاية الصحية والتعليم. ويمكن أن تقوم السلطات و / أو النازحون بمهمات الاستطلاع، التي يطلق عليها أحياناً اسم زيارات الذهاب والمشاهدة. وكثيراً ما تأتي المعلومات من الأفراد الذين يسافرون ذهاباً وإياباً لتقييم الوضع العام قبل العودة مع أسرهم.

وسوف يتخذ العديد من النازحين قراراتهم المتعلقة بالعودة اعتماداً على مجموعة متنوعة من عوامل الدفع والجذب. ويمكن أن تستند تلك إلى دوافع أمنية أو سياسية أو احتياجات مادية أو مزيج من كلها معاً.

### صوت من الميدان - زيارات الذهاب والمشاهدة

يُعدّ تخطيط زيارات الذهاب والمشاهدة أحد الأنشطة التي يمارس من خلاله سكان المخيم حقهم في المشاركة في عملية العودة والحصول على المعلومات عنها. وينبغي أن تكون زيارت أنشطة تعزيز الثقة هذه بالنفس قد تم التخطيط لها بشكل جيد. العودة إلى المخيم ومشاركة المعلومات حول الزيارة يوفر الفرصة للجان المخيم لتقوم بدور رئيسي في ترأس الاجتماعات ونشر المعلومات إلى المجتمع ككل. كما يمكن للمشاركين في زيارات الذهاب والمشاهدة الاشتراك في الاجتماعات التي تعقد بين الوكالات، وتقديم تقارير مباشرة عن ما شاهدوه. وتتساوى أهمية نشر المعلومات بعد الزيارة مع أهمية الزيارة نفسها.

وتقع مسؤولية إطلاق الحملات الإعلامية المخيمية حول العودة على عاتق وكالة إدارة المخيم، وذلك بالتعاون الوثيق مع السلطات المحلية. ويجب على وكالة إدارة المخيمات ضمان تنظيم الحملات الإعلامية من خلال مبادرات التواصل الخارجي التي تصل إلى جميع الأسر. ويمكن أن تشمل قنوات الاتصال التي يتسنى من خلالها لهذه الحملات إيصال رسالتها الإذاعة والمسرح، والهواتف، والفيديو، والمدارس والمرافق التعليمية والمؤسسات الدينية. وأثناء عملية إيصال هذه المعلومات إلى الفئات المختلفة، ينبغي التعامل مع اللجان الموجودة في المخيمات والمجموعات النسائية بشكل فردي. تُعدّ المدارس وجمعيات الآباء والمعلمين من الوسائل التي يتسنى من خلالها الوصول إلى الأطفال، والتي تتيح لهم الفرصة لطرح أسئلتهم والتعبير عن تطلعاتهم فيما يتعلق بالعودة ومخاوفهم بشأن ذلك.

ينبغي نشر المعلومات المتعلقة بإجراءات العودة وترتيبات النقل، كما ينبغي تحديد المسؤوليات وكتابتها خطياً. كما يجب أن يتم نشر المعلومات المتعلقة بعملية العودة على النحو الذي يسمح للجميع بالاطلاع عليها وطرح الأسئلة عند الحاجة. وينبغي أن تغطي هذه المعلومات على الأقل ما يلي:

- إجراءات التسجيل للأشخاص الراغبين في العودة
- الإجراءات والترتيبات الخاصة بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل النساء الحوامل ، وذوي الضعف الحركي، والأطفال غير المصحوبين بذويهم، وكبار السن والمعاقين
- الإجراءات والخيارات الخاصة بالأشخاص الذين لا يرغبون في العودة
- معلومات بشأن أدوار ومسؤوليات الوكالات المعنية بالعودة
- الجداول الزمنية، ووسائل النقل وإجراءات الغادرة
- الإجراءات المعلقة بنقل الملكية
- الإجراءات المتخذة عند الوصول إلى الموطن الأصلي
- التفاصيل الخاصة بأي حزمة أو برنامج تعويضات معروضة عند العودة
- إنهاء التسجيل من قاعدة بيانات التسجيل النظامية.

إذا كان سكان المخيم سيعودون إلى المناطق الملغومة، يجب توعية الجميع بمخاطر الألغام. ويمكن تحقيق ذلك بالاستعانة بعدد من الاستراتيجيات الإعلامية التي تتضمن حلقات العمل التدريبية والملصقات والنشرات ومسرح الأطفال.

لمزيد من المعلومات حول مخاطر الألغام والتوعية بمخاطر الألغام، انظر الدليل الدولي حول أفضل الممارسات المتعلقة بالألغام في قسم المراجع.

### تعزيز حماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والمجموعات المعرضة للخطر

ينبغي أن يكون نظم الإحالة الخاصة للأفراد أو المجموعات الضعيفة متاحاً طوال عملية العودة. وقد تكون هناك حاجة إلى حلول مخصصة بشكل فردي لذوي الاحتياجات الخاصة. ينبغي تشجيع ذوي الاحتياجات الخاصة على العودة في مجموعات تتضمن أفراد الأسرة الكبيرة أو النساء أو مجموعات العائلات المعتادة على العيش معاً.

ويجب على وكالة إدارة المخيمات ضمان أن مناطق المغادرة تتضمن مساحات منفصلة مخصصة للمجموعات المعرضة للخطر وأفراد أسرهم. وتقع مسؤولية توفير الأمن أثناء المغادرة على عاتق السلطات المحلية وسلطات تطبيق القانون المحلية. كما ينبغي أن تقوم وكالة إدارة المخيمات بالتنسيق مع الوكالات الصحية بشأن ترتيبات العودة للأشخاص الذين يحتاجون إلى ترتيبات طبية خاصة.

يجب وضع ترتيبات مناسبة للأطفال غير المصحوبين بذويهم. وتتحمل السلطات الوطنية و / أو وكالة القياجة المعنية بحماية الطفل مسؤولية متساوية في ضمان رعاية الأطفال غير المصحوبين عند وصولهم. كما ينبغي أن يتم إضفاء الطابع الرسمي وضمان وضوح الأدوار المختلفة بين وكالة قيادة القطاع / المجموعة، ووكالات الحماية، ووكالة إدارة المخيمات.

### عودة الأطفال غير المصحوبين

يجب على وكالة إدارة المخيمات ضمان إطلاع جميع الأطفال غير المصحوبين بذويهم بشكل ملائم على ما يخص عملية العودة وأن يتم تسجيلهم للعودة بأسمائهم. ويجب إنشاء نظام فعال لضمان تقديم حزم العودة أو استحقاقات العودة الأخرى لجميع الأطفال غير المصحوبين بذويهم،

كما ينبغي تعيين مرافقين لمساعدة الأطفال غير المصحوبين بذويهم طوال الرحلة. ويجب اختيار هؤلاء المرافقين بحذر وأن يتم إعلامهم بمسؤولياتهم. يجب أن يصطحب الطفل في رحلته نسخة من جميع الوثائق والمستندات الخاصة به مثل (مستندات التتبع والشهادات الصحية والتعليمية) وأن يُعهد إلى المرافق الاحتفاظ بها، حيث لزم ذلك.

كما ينبغي أن تحدد وكالة القيادة المعنية بحماية الطفل ما إذا كانت الأسرة الراعية راغبةً وقادرة أم لا على مواصلة رعايتها للطفل أثناء عودته وبعد عودته. وبالمثل، ينبغي طلب رأي الطفل / الطفلة عما إذا كان يرغب هو نفسه في البقاء مع الأسرة الراعية أم لا. فقد يتوقف دعم الأسرة مقابل توفير الرعاية للطفل. وقد يتسبب ذلك في انفصال الأسرة عن الطفل عند العودة أو بعدها.

بالإضافة إلى ذلك، قد تكون الأسرة الراعية والطفل من منطقتين مختلفتين. ولذلك، يجب دائماً التشاور مع الطفل عما إذا كان يرغب أم لا في العودة مع الأسرة التي تعتني به إلى موطنها.

## إدارة وإنهاء العقود والاتفاقيات

كحد أدنى، يجب أن تكون العقود والاتفاقات التي يتم تطويرها متوافقة مع قواعد وكالة إدارة المخيمات، والقوانين والسياسات الوطنية، ومعايير منظمة العمل الدولية. ويجب أن تكون مكتوبة بحيث يفهمها جميع الأطراف بوضوح. ينبغي أن يكون العقد أو الاتفاقية الجيدة:

- منصفاً لجميع الأطراف. سيؤدي اتباع هذه القاعدة البسيطة عن رغبة كلا الطرفين في تحقيق التزاماتهما وحل القضايا
- أن يكون واضحاً. لا تغرق في التعقيد، ولكن تتفق على ما ينبغي تحقيقه
- تبلغ عن المخاطر بوضوح
- تشمل عملية موثقة لمعالجة المظالم
- تشمل التخطيط لمختلف سيناريوهات إغلاق المخيمات واستراتيجيات الخروج
- تضمن إنهاء عقود الإيجار الخاصة بالأصول السكنية والأراضي والممتلكات وفقاً للقانون
- تتبع القواعد السالفة الذكر عند إنهاء العقود والاتفاقيات لضمان أن عملية الإنهاء مفهومة من البداية. يجب على وكالة إدارة المخيمات التأكد من أن عملية الإنهاء تتماشى مع القوانين المحلية لمنع الجدال المطول والتقاضي المحتمل.

## إدارة الوثائق والبيانات

### البيانات السكانية

تحتفظ السلطات الوطنية ووكالة قيادة المجموعة / القطاع ووكالة إدارة المخيمات بقواعد بيانات لسكان المخيمات. ومن المهم أن تكون البيانات صحيحة، نظراً لما لذلك من آثار مباشرة على التخطيط اللوجستي للحركة، والأمن، وتوزيع الأغذية، وغير ذلك. وعند إغلاق المخيم، يجب التعامل مع هذه السجلات بعناية نظراً لاحتوائها على معلومات شخصية عن سكان المخيم.

### سجلات سرية أخرى

في بعض الحالات، قد يواجه النازحون تهديدات جسيمة ومحاطر وشيكة. وقد تؤثر هذه التهديدات أيضاً على أقرب الأقربين من أفراد عائلتهم الذين تُركوا في موطنهم الأصلي / مكان المنشأ. في هذه الحالات، من المهم ضمان التواجد الدولي في المخيمات في جميع الأوقات. كما ينبغي إبقاء هوية النازحين سرية. أثناء التحركات، ينبغي أن تبقى مسارات السير وخطط الحركة سرية وأن تقتصر على أقل عدد ممكن من الناس.

### السجلات الشخصية

يجب إدارة وتأمين ونقل هذه الوثائق بعناية وكفاءة أثناء عملية الإلغاء التدريجي بما يخدم مصالح الأفراد المعنيين. يجب الحفاظ على السرية في جميع الأوقات. كما يجب تقديم بيانات صحيحة إلى الوزارات مثل الهجرة والتعليم والصحة من أجل ضمان تمكّن السكان النازحين العائدين من الحصول على وثائق الهوية الصحيحة والحصول على التعليم والرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية الأساسية. ويجب أن تكون السجلات المدرسية من المخيم صحيحة بحيث يتم إجراء اختبار للمهارات ومستوى كفاءة الطلبة بشكل صحيح وكفء كجزء من إعادة دمجهم. كما يجب إدارة ونقل السجلات الطبية وسجلات المستشفيات، خاصة تلك المتعلقة باللقاحات والتحصينات، بالقدر اللازم من الحرص وذلك لضمان عملية المتابعة السليمة. وينبغي أن تظل السجلات الطبية مع النازحين أثناء إنتقالهم.

### المستندات الإدارية

تتطلب معايير الممارسة المحاسبية السليمة الاحتفاظ بتقارير العمليات ومذكرات التفاهم (بما في ذلك جميع المرفقات) ودفاتر الحسابات وغيرها من السجلات المالية لمدة خمس سنوات على الأقل. وينبغي أيضاً إعداد وثيقة بالدروس المستفادة التي تتعلق بتاريخ المخيم وكيفية تحقيق النجاحات فيه والتحديات التي واجهها وكيف تم التصدي لها.

لمزيد من المعلومات حول كيفية إدارة المعلومات، انظر الفصل 5، بعنوان إدارة المعلومات.

## إنهاء التسجيل

يمكن أن تكون عملية إنهاء التسجيل الأشخاص الذين يغادرون بطريقة منظمة وعلى عملية واضحة. يمكن ربط إنهاء التسجيل بقوائم النقل التي تسجل جميع الأفراد العائدين والتي تؤكد أن كل فرد قد قدم قبوله. يُصبح إنهاء التسجيل أكثر صعوبة عندما يُقرر الأشخاص العودة من تلقاء أنفسهم. فقد يقرر الأشخاص الاحتفاظ ببطاقات التموين حتى يتسنى لهم العودة إلى المخيم عند الضرورة، أو ترك بطاقاتهم مع الآخرين.

### الاعتبارات البيئية

سيؤدي إغلاق المخيم إلى إنتاج كميات كبيرة من النفايات من أنواع مختلفة، مثل مواد الإيواء والأمتعة المتروكة والأشياء التالفة من جميع الأنواع. بالإضافة إلى المواد الكيميائية والبطاريات والأدوية التي انتهت صلاحيتها وغيرها من النفايات الصحية والتي يجب التعامل معها بعناية. ويتضمن الإعداد لإغلاق المخيم تنظيف جميع أنواع النفايات والتخلص منها على الوجه السليم - سواء بإزالتها أو دفنها داخل الموقع أو حرقها. كما وينبغي أن تؤخذ في الاعتبار بصفة خاصة مخاطر تلوث التربة ومصادر المياه. وينبغي أن يُترك موقع المخيم في حالة آمنة بحيث لن تكون هناك أي تبعات مستقبلية مثل التي تنجم عن ترك حفر دورات المياه أو حفر النفايات مفتوحة، أو عدم إزالة النفايات الخطرة.

وينبغي تشجيع إعادة تدوير المواد قدر الإمكان، حيث أن بعض النفايات قد تكون مفيدة للسكان المحليين. وقد تكون كذلك العديد من الهياكل القائمة مثل المباني المدرسية والعيادات مفيدة للمجتمع المضيف. قبل إغلاق المخيم، يجب أن يكون هناك تقييم لمدى وحالة البنية التحتية والخدمات القائمة، مثل مرافق ضخ ومعالجة المياه. وينبغي أن تشمل هذه العملية أعضاء المجتمع المحلي والسلطات المحلية. وقد يتطلب الأمر التفكير في إجراء بعض الإصلاحات للبنية التحتية قبل الإغلاق.

ربما يكون وجود مخيم قد تسبب في العديد من التغيرات البيئية. وربما تكن بعض الآثار البيئية السلبية أمراً محتوماً، مثل قطع الأشجار أو مسح الأراضي إلى درجة ما، وقد يتطلب الأمر برنامجاً لإعادة التأهيل البيئي. وينبغي أن يتم تنفيذ هذا البرنامج بالتعاون الوثيق مع السلطات المحلية والمجتمعات المضيفة. كما ينبغي تشجيع فرص أمن سبل كسب العيش كجزء من أي برنامج لإعادة التأهيل. بالإضافة إلى ذلك، تحتاج جميع مبادرات إعادة التأهيل إلى التمويل. لا يلزم بالضرورة أن يكون ذلك مكلفاً. وينبغي أن يتم القيام بالتخطيط وتقدير التكاليف، فضلاً عن جمع الأموال، قبل تنفيذ أي إغلاق للمخيمات.

غير أن بعض التغييرات التي ربما كانت حدثت قد يمكن أن يستفيد منها المجتمعات المحلية وأن يُنظروا إليها بشكل إيجابي. وقد يرغبون في أن يظل الموقع كما هو عليه حالياً بدلاً من إعادته إلى حالته السابقة. يحصل ذلك بشكل خاص عندما يتم تحويل الأراضي غير المنتجة إلى أراضٍ صالحة للرعي والزراعة، أو عندما تتم زراعة أشجار الخشب والأشجار المثمرة.

كما ينبغي وضع علامات واضحة على المقابر التي يستخدمها سكان المخيم خلال فترة النزوح وأن تبقى على هذا النحو عند عودة / إعادة توطين سكان المخيم في نهاية المطاف. قد يكون ذلك صعباً إذا دفن الناس موتاهم في مواقع متفرقة وليس في مكان واحد مشترك.

لمزيد من المعلومات حول القضايا البيئية، انظر الفصل 6، بعنوان البيئة.

### توزيع أصول المخيم أو تفكيكها

تتولى وكالة إدارة المخيمات مسؤولية ضمان توزيع جميع الأصول المادية في المخيم من خلال عمليات شاملة وشفافة، وذلك بالتنسيق مع جميع أصحاب المصالح واعتماداً على السياق. وكثيراً ما تقوم الأسر بتفكيك المآوي حيث يأخذون معهم التجهيزات والمواد القيمة مثل المواد غير الغذائية أو أواني الطهي أو البطانيات المقدمة أثناء عمليات التوزيع. ويمكن أن يتم استرداد خزانات المياه من قِبل مقدمي الخدمات. قد تكون هناك حاجة إلى إزالة الأسلاك الكهربائية بأمان من قبل السلطات. قد تكون الأسلاك والتجهيزات ملكاً لأحد المجالس البلدية. يجوز تسليم مباني المخيم، مثل المدارس وقاعات المجتمع وميادين الرياضة أو الملاعب إلى المجتمع المضيف و/أو السلطات الوطنية. وبالمثل، يجب توزيع أي أثاث جماعي، مثل المكاتب أو المقاعد أو خزانات الملفات، على نحو عادل. وتتحمل وكالة إدارة المخيمات مسؤولية إنهاء أي عقود خدمات تم إنشاؤها، مثل المقاولين المعنيين بإيصال المياه، ويجب أن تقوم بنقل مسؤولية الصيانة المستقبلية للبنية التحتية مثل الأسوار والمسارات والطرق أو قنوات الصرف إلى السلطات المختصة.

والأهم من ذلك أن مرافق الصرف الصحي تحتاج إلى وقف تشغيلها أو جعلها آمنة. حيث ينبغي ردم المراحيض وحفر التغوط بأمان، وإزالة أحواض المراحيض، وتكسير الأسس الأسمنتية حول مرافق الغسيل وتحت الملاجئ وإزالتها. وفي بعض الظروف، يمكن ترك هذه البنية التحتية على ما هي عليه، ولكن في مكانها، لأجل حالات الطوارئ في المستقبل.

### تعزيز الحماية لأي شخص لم يعد

بالنسبة لأولئك الباقين مؤقتاً في المخيم الذي فرغ إلى حد كبير، قد يواجهون آثاراً سلبية كبيرة على سلامتهم الجسدية والنفسية والاجتماعية. لا يمكن دائماً ضمان استمرار الرعاية والمساعدة داخل المخيم مع تقليص حجم الوكالات أو خروجها بشكل تدريجي. كما يجوز أن تقرر السلطات الوطنية تفكيك المخيم بعد الانتهاء من عمليات العودة الجماعية.

وتضطلع وكالة إدارة المخيمات بالمسؤولية عن الدعوة إلى حماية أي من المقيمين الباقين في المخيم، الذين يطلق عليهم أحياناً اسم السكان الباقون، ويتم توفير الخدمات والحماية لهم. كما قد يحتاجون إلى نقلهم إلى مكان آخر ضمن الموقع لأسباب تتعلق بالسلامة أو الصحة النفسية والاجتماعية. وينبغي تعديل وتمديد أي عقود متعلقة بمساعدتهم وفقاً لذلك. إذا كان هناك عدة مواقع مخيمات يتم استخدامها بصورة جزئية، يجوز القيام بعملية دمج، مع الأخذ في الاعتبار أن وكالة إدارة المخيمات لا تريد تشجيع النزوح الثانوي. كما ينبغي أن يُحدد العاملون في المجتمع المحلي احتياجات وتطلعات تلك الأسر وأن يقدموا الدعم على العودة عند الاقتضاء.

### التعامل مع حالة عدم اليقين

يمكن أن تكون عملية العودة إلى أماكن النزاع أو ما بعد انتهاء الصراع، أو عقب كارثة طبيعية، عمليةً حساسةً للغاية، وقد تنطوي على مستويات عالية من القلق وعدم اليقين. ويمكن أن يكون الجهل بما ينتظرهم في المستقبل أمراً مرهقاً للغاية، لا سيما مع الشكوك المتعلقة بالسلامة والأمن وترك المأوى والغذاء، وسبل كسب العيش، والخدمات الصحية والتعليم كلها ورائهم. وبالنسبة للبعض، قد لا يبدو أن مغادرة المخيم ستكون الخيار الأفضل، لأن المعونة في المخيم كانت قريبة، وستجد معظم الأسر بعض طرق التكيف، على الأقل إلى حد ما. ومن المهم بالتالي اتخاذ موقف متعاطف ومتفهم من قبل جميع موظفي المخيمات، وأن يتم الاعتماد على الأخصائيين الاجتماعيين لتقديم الضمانات والمشورة والدعم العملي حسب الاقتضاء.

قد يكون من الضروري تقديم المشورة الفردية للأشخاص. ولذلك يمكن أن يوصّى بعقد أيام إرشادية مستمرة بشأن قضايا العودة بالنسبة لأولئك الأفراد والأسر الذين لديهم أسئلة أو الذين يسعون للحصول على معلومات إضافية.

# قائمة مرجعية لوكالة إدارة المخيم

## الإنشاء / التحسين

- ✓ تعمل وكالة إدارة المخيمات مع وكالة قيادة القطاع / المجموعة في إنشاء لجنة تطوير الموقع.
- ✓ يشمل ممثلو لجنة تطوير الموقع، بالإضافة إلى وكالة إدارة المخيمات، السلطات الوطنية، ووكالة قيادة القطاع / المجموعة، وسكان المخيمات، ومقدمي الخدمات، والمساحين، وخبراء نظم المعلومات الجغرافية، وخبراء الموارد المائية، ومهندسي الصحة العامة، وخبراء حيازة الأراضي (محامي أو خبير في حقوق حيازة الأراضي العرفية) وغيرهم من الخبراء الفنيينذوي الصلة.
- ✓ يتم تحليل المعلومات المتعلقة بالسلامة والحماية والأمن والاعتبارات الاجتماعية والثقافية وموقع وشروط الأرض (بما في ذلك الحجم، والوصول، والمسافة بعيداً عن الحدود والموارد المتاحة).
- ✓ يتم تحديد حقوق الإسكان والأراضي والملكية المتعلقة باختيار الموقع وتحسين المخيمات، لا سيما فيما يتعلق بمسائل الحصول على المياه والرعي والزراعة.
- ✓ يتم التخطيط لأجل التغييرات مستقبلية والأمور المشكوك فيها، مثل الوافدين الجدد وتوسيع المخيمات.
- ✓ يتم التخطيط للمخيم وإنشاؤه، وتحسينه في نهاية المطاف، وذلك بما يتماشى مع المعايير الدولية والمؤشرات ووفقاً للاحتياجات الثقافية والاجتماعية لسكان المخيمات.
- ✓ يتم اتخاذ القرارات بشأن سبل المضي قدماً لتحقيق أفضل الجوانب الإيجابيةوالتخفيف من آثار الجوانب غير المواتية في الموقع.
- ✓ يتم توثيق إيجابيات وسلبيات المواقع المختارة، وخطط تحسين الموقع، جنباً إلى جنب مع الأسباب الكامنة وراء القرارات النهائية.
- ✓ يتم النظر في الأثر البيئي للمخيم، ويجري وضع خطط للحد من الأضرار البيئية.
- ✓ يولي التخطيط الموقعي اهتماماً خاصاً لأفراد الفئات المعرضة للخطر والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ✓ يتم تقييم المخاوف المتعلقة بالحماية.
- ✓ تُستخدم المبادئ التوجيهية والمعايير والخبرات التي يتمتع بها الأفراد والوكالات من أجل إقامة مخيم فعال وآمن بما يتماشى مع القوانين والمعايير الدولية.
- ✓ في حالات المخيمات التي تُسكن بدون تخطيط / عفوياً، يتم اتخاذ قرارات حول الحاجة إلى إعادة تنظيم أو إعادة توطين المجموعة أو أجزاء منها حسب الاقتضاء.
- ✓ تواصل لجنة تطوير الموقع العمل بعد إنشاء المخيمات لمعالجة القضايا في مرحلة الرعاية والصيانة في المخيم، حسب الاقتضاء.
- ✓ وكجزء من نظام أكبر للرصد والتقييم، يتم جمع الجهات الفاعلة الرئيسية للحصول على الملاحظات حول كيف ينظر المقيمون والموظفون والمجتمع المضيف إلى موقع المخيم وتخطيطه.
- ✓ إذا ظهرت دلائل على وجود تفاوت متزايد بين الظروف المعيشية للمقيمين في المخيم والمجتمعات المضيف، تقوم وكالة قيادة القطاع/ المجموعة، والسلطات الوطنية، ووكالة إدارة المخيمات، ووكالات الأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية بعقد مشاورات بشأن إمكانية تنفيذ المشاريع أو مشاركة السلع أو الخدمات.
- ✓ يُخطط لنظام عناوين للمخيم، مع مراعاة احتياجات المقيمين في المخيمات غير المتعلمين.
- ✓ يُنظر منذ البداية في خطط الإنهاء التدريجي والخروج وإغلاق المخيمات، بما في ذلك اتفاقيات الأراضي وعقود الخدمات وتخزين الوثائق والسرية وإدارة الأصول وتحديد الحلول الدائمة الممكنة.

## الإغلاق

- ✓ يُتم النظر في الإلغاء التدريجي والخروج من المخيمات وإغلاقها منذ البداية.
- ✓ تجرى التقييمات للتأكد مما إذا كانت العودة طوعية.
- ✓ يتم ضمان المشاركة والتنسيق بين جميع أصحاب المصلحة.
- ✓ يتم تطوير وتنفيذ الحملات الإعلامية لضمان حصول المقيمين على معلومات دقيقة وموضوعية وحديثة عن إجراءات الإغلاق.
- ✓ يتم دعم وحماية الفئات الأكثر تعرضاً للخطر والضغفاء طوال العملية. يجري وضع برامج خاصة للإعلام أو التوعية وروابط مع المشاريع الإنمائية الأطول أجلاً، مما سيساعد سكان المخيمات على الاندماج مجدداً عند العودة.
- ✓ تضمن الإجراءات الإدارية أن تكون جميع الوثائق إما مع أصحابها قبل مغادرتهم أو، بعد الحصول على موافقتهم، مع وكالات القيادة (المجموعة / القطاع / الحماية)، أو تحتفظ بها المنظمات غير الحكومية أو قد تم تدميرها.
- ✓ تسهل عملية إلغاء التسجيل.
- ✓ يضمن رصد عملية العودة السلامة والأمن والكرامة.
- ✓ توفير المساعدة والحماية الكافية لجميع سكان المخيمات ممن بقوا.
- ✓ يتم توزيع أصول المخيم والبنية التحتية بشكل عادل وشفاف مع إيلاء الاعتبار الواجب للمجتمع المضيف.
- ✓ يتم تسليم الصيانة المستقبلية/ ورعاية البنية التحتية إلى السلطات الوطنية، أو إلى أشخاص مناسبين غيرهم.
- ✓ يتم التخلص من المراحيض وحفر القمامة ومرافق الغسيل بأمان.
- ✓ يتم تعديل عقود الخدمات والاتفاقيات أو يتم إنهاؤها بشكل مناسب، بما في ذلك أي عقد إيجار للسكن والأرض والممتلكات.
- ✓ يجري وضع قائمة بالشواغل البيئية وخطط بشأن كيفية معالجتها.
- ✓ يتم تقديم المعلومات والدعم لمساعدة سكان المخيمات على التعامل مع حالة عدم اليقين. يتم الرد على أسئلتهم وتقديم المشورة بشأن المستقبل.
- ✓ إعادة الموقع إلى الحالة السابقة ما لم يتم وضع خطط بديلة والموافقة عليها من قِبل السلطات الوطنية والمجتمعات المحلية المحيطة بها.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**
إن جميع الأدوات والمراجع المذكورة أدناه متوفرة في مجموعة أدوات إدارة المخيم الإلكترونية إما على وحدة ذاكرة USB المرفقة بكل نسخة مطبوعة، أو على الموقع الإلكتروني: www.cmtoolkit.org

- تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات (CCCM) - جنوب إفريقيا، 2008 المبادئ التوجيهية للمرحلة النهائية وإغلاق مراكز المأوى الآمن
- مجموعة إدارة وتنسيق المخيمات CCCM، والمجلس النرويجي للاجئين / المنظمة الدولية للهجرة، 2010. المركز الجماعي القواعد الارشادية
- مجموعة إدارة وتنسيق المخيمات، 2013. تعميم الإجراءات المتعلقة بالألغام في القطاعات الإنسانية الأخرى: المأوى والمخيمات
- مجموعة إدارة وتنسيق المخيمات، 2013. قائمة مؤقتة لتخطيط الموقع
- جيم كينيدي، 2005. تحدي المبادئ التوجيهية لتصميم المخيم
- حركة الأراضي والأسهم في أوغندا، 2007. العودة أو التحول؟ الأراضي وإعادة توطين النازحين داخلياً في شمال أوغندا
- المجلس النرويجي للاجئين، (NRC 2006). إرشادات سريعة من أجل اختيار المواقع الانتقالية( أو المخيم )
- المجلس النرويجي للاجئين، 2012. دليل لرصد النظام على مستوى المخيم
- ائتلاف بروفنشن، 2007. تصميم البناء، البناية المعايير واختيار الموقع، المذكرة التوجيهية 12
- منظمة ريد ار، 2006. ملاحظات التدريب على إنهاء تشغيل المراحيض
- موئل الأمم المتحدة، 2011. تخطيط المستوطنات، برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية في الكوارث والصراع
- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. الاعتبارات البيئية المتعلقة بإزالة المخيم وإغلاقه: خطة عمل للمفوضية
- المفوضية العليا لشؤون اللاجئين، المجلس النرويجي للاجئين، 2013. أنظمة المخيمات الداخلية، ليبيريا

## المراجع


– Brookings Institution - University of Bern - Project on Internal Displacement, 2003. When Does Internal displacement End?
– Brookings Institution - University of Bern - Project on Internal Displacement, 2010. IASC Framework on Durable Solutions for Internally Displaced Persons
– Brookings Institution and International Organization for Migration (IOM), 2014. Supporting Durable Solutions to Urban, Post-Disaster Displacement: Challenges and Opportunities in Haiti
– Centre on Housing Rights and Evictions, 2007. Handbook Housing and Property Restitution for Refugee and Displaced Persons, Implementing the Pinheiro Principles
– Collaborative for Development Action, Do No Harm Project, 2004. The Do No Harm Handbook
– Tom Corsellis and Antonella Vitale, 2005. Transitional Settlement, Displaced Populations
– Jan Davis and Robert Lambert, 2002. Engineering in Emergencies
– Global CCCM Cluster, 2014. Camp Closure Guidelines
– Human Rights Focus, 2007. Fostering the Transition in Acholiland: From War to Peace, From Camps to Home
– Internal Displacement Monitoring Centre (IDMC), 2006. In Need of Durable Solutions: The Revolving Door of Internal Displacement in Africa
– International Labor Organization (ILO), 2008. Guide to International Labor Standards
– International Labor Organization, 2009. Rules of the Game - A Brief Introduction to International Labor Standards
– International Mine Action Best Practice Guidebook, 2005
– Shelter Centre, 2012. Transitional Shelter Guidelines
– The Sphere Project, 2011. The Sphere Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response
– UNHCR, 2004. Handbook for Repatriation and Reintegration Activities
– UNHCR, 2007. Handbook for Emergencies
– UNHCR, 2011. Resettlement Handbook
– UNHCR, 2011. دليل إعادة التوطين.

الصورة: المجلس النرويجي للاجئين

# الفصل 8
# الحماية

بيئة آمنة

**يستخدم مصطلح المخيم في النص ليطبق على مجموعة متنوعة من المخيمات، والمواقع الشبيهة بالمخيمات التي تضمّ المخيّمات المخططة، والمخيمات التي تُسكن بدون تخطيط، والمراكز الجماعية، ومراكز الاستقبال، والمراكز المؤقتة، ومراكز الإجلاء.**

## رسائل أساسية

- الحكومات مسؤولة عن حماية حقوق اللاجئين وعديمي الجنسية والنازحين داخليا. والوكالات الإنسانية مكلفة بمساعدة الدول على الوفاء بالتزاماتها المتعلقة بالحماية مع الأخذ في الحسبان المبدأ الأساسي للإنسانية.
- تتولى وكالات إدارة المخيمات مسؤولية العمل على مستوى المخيم وذلك مع السلطات المعنية والجهات الفاعلة في مجال الحماية من أجل ضمان الحماية لجميع الأشخاص الذين يعيشون في المخيمات.
- وتنطوي الحماية التي تقدمها وكالة إدارة المخيمات وشركاؤها على نهج قائم على الحقوق وأنشطة تكفل الأمن الجسدي والقانوني والمادي لسكان المخيمات. ويُعمّم ذلك في تقديم الخدمات والمساعدة.
- ويتضمن دور وكالة إدارة المخيمات التنسيق مع قيادات المجموعات / القطاعات والسلطات الوطنية ووكالات الحماية لدعم الدعوة لحفظ حقوق النازحين على جميع المستويات. ويشمل ذلك الدعوة إلى إنشاء آلية عملية وفعالة لإنفاذ القوانين في المخيم.
- وتشمل الحماية في المخيمات اتخاذ قرارات مستنيرة تتعلق بمنع انتهاكات حقوق الإنسان، مع الرصد المناسب لها والإحالة والإبلاغ عنها، مع إيلاء الاعتبار الواجب للسرية والأمن والمساءلة والقدرة على الاستجابة.
- وتنطوي مسؤولية الحماية على وجود مستمر للموظفين ومشاركة سكان المخيمات ونشر المعلومات في الوقت المناسب ورصد تقديم الخدمات وبناء القدرات والمعاملة الكريمة من جانب جميع الأطراف في المخيمات.
- ويتعين على وكالة إدارة المخيمات أن تكون على السواء مدركة بالحقوق التي يستحقها سكان المخيمات، وبالعوائق التي تحول دون تمتعهم بتلك الحقوق كاملة.
- وتتعلق مخاطر الحماية في المخيمات بانعدام السلامة والأمن وعدم الحصول على المساعدة والحماية والمخاطر الكامنة التي تبعث على القلق.
- ويحمي عدد من الصكوك القانونية الدولية والإقليمية والوطنية اللاجئين والنازحين داخليا، سواء بشكل مباشر أو قياساً. وهي تشمل تلك المتعلقة بالقانون الدولي لحقوق الإنسان والقانون الإنساني الدولي والاتفاقية الخاصة بوضع اللاجئين (اتفاقية اللاجئين لعام 1951) والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالنزوح الداخلي.

## مقدمة

**ما المقصود بالحماية؟**

تعرّف اللجنة الدولية للصليب الأحمر، واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الحماية وتقرها بأنها: "جميع الأنشطة الرامية إلى الحصول على الاحترام الكامل لحقوق الفرد وفقا لنص وروح هيئات القانون ذات الصلة (القانون الدولي لحقوق الإنسان والقانون الإنساني وقانون اللاجئين)".

يتعين على الدول الدول الالتزام باحترام وحماية والوفاء بحقوق كل من يدخل في نطاق ولايتها القضائية، بما في ذلك غير المواطنين، وفقا للقانون الوطني والدولي الجاري المعموله به. لذا، يجب معاملة اللاجئين والنازحين داخليا وفقا لمعايير القوانين الدولية لحقوق الإنسان واللاجئين، وأيضاً القانون الإنساني الدولي. ولضمان الحماية، يجب أن تكون وكالة إدارة المخيمات على دراية بجميع حقوق سكان المخيم. كما ينبغي أن تكون على دراية خاصة بحقوق أولئك المعرضين للخطر بسبب النزوح وظروف التشرد والطريقة التي تنفذ بها برامج المساعدة.

إن الهدف من الحماية هو ضمان الاحترام الكامل والمتساوي لحقوق جميع الأفراد بغض النظر عن السن أو الجنس أو العرق أو الخلفية الاجتماعية أو الدينية أو غيرها. وعلى الرغم من أسباب النزوح، يبقى مجرد إجبار الناس على ترك منازلهم وترك كل شيء خلفهم هو في حد ذاته تجربة مؤلمة. ويؤدي ذلك إلى الضياع والمزيد من الضعف. وينبغي أن تضمن أنشطة الحماية في المخيم تمتع اللاجئين والنازحين داخليا دون تمييز:

- **الأمن البدني:** الحماية من الأذى البدني
- **الأمن القانوني:** بما في ذلك الوصول إلى العدالة، والوضع القانوني واحترام حق الدفاع عن النفس
- **الأمن المادي:** المساواة في الحصول على السلع والخدمات الأساسية.

وتشمل أنشطة الحماية التي تصون كرامة كل فرد في المخيم بشكل لا يقتصر على ترتيبات الأمن والسلامة والإحالة الوظيفية ونظام التقرير والمتابعة بالتعاون مع الشرطة والنظام القضائي وخدمات الغذاء والمياه والصحة.

### يشكّل الناس أطرافاً رئيسة في الدفاع عن أنفسهم

"الحماية في أساسها هي للناس ومن الخطأ الاعتقاد أن الدول والسلطات والوكالات هي الجهات الفاعلة الوحيدة في حماية السكان المعرضين للخطر. فالناس دائما هم الأطراف الرئيسة في حماية أنفسهم ".

"تثبت التجربة من العديد من النزاعات المسلحة والكوارث على مر التاريخ أن حقوق الإنسان والمعايير الإنسانية هي الأكثر جدارة بالاحترام، والحماية، والوفاء، عندما يكون للناس من القوة ما يكفي للاصرار على حقوقهم والمطالبة بها. ويجب الحفاظ على مبدأ دعم وتمكين أفراد المجتمعات المعرضة للخطر الذين يعملون بنشاط من أجل حمايتهم الخاصة على المستويين العملي والسياسي، بوصف ذلك استراتيجية أساسية في مجال الحماية. الحماية التي يحققها الناس لأنفسهم، بدلاً من أن تُقدم لهم، هي التي يرجح أن تكون أكثر استدامة" (الحماية-، دليل شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء في العمل الإنساني للوكالات الإنسانية، 1997م).

## الحقوق

وفي حين أن حقوق الإنسان عالمية وهي حقوق قابلة للتصرف وغير قابلة للتجزئة ومترابطة، فإن الحقوق التالية قد تكون ذات أهمية خاصة داخل المخيم. ينطبق بعضها على الجميع، في حين أن البعض الآخر يتعلق بأعضاء مجموعات معينة مثل الأطفال أو اللاجئين.

| الحقوق التي تنطبق على جميع الأفراد | الحقوق المحددة للأطفال أو اللاجئين. |
|---|---|
| • الحق في الحياة<br>• الحق في عدم التمييز<br>• التحرر من التعذيب أو المعاملة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة أو العقوبة<br>• الحرية من الاعتقال التعسفي والاحتجاز<br>• الحرية من الاختفاء القسري<br>• الحق في التماس اللجوء والتمتع به<br>• الحق في الاعتراف بالمساواة والحماية أمام القانون<br>• الحق في إنصاف فعال<br>• حرية الحركة<br>• الحق في الحياة الأسرية ومبدأ وحدة الأسرة<br>• الحق في التسجيل عند الولادة<br>• الحق في مستوى معيشي لائق، بما في ذلك الغذاء الكافي والملبس والمسكن<br>• الحق في العمل<br>• الحق في التمتع بأعلى مستوى يمكن بلوغه من الصحة<br>• الحق في التعليم<br>• الحق في المشاركة | • الحق في حماية خاصة للطفل المحروم من بيئته العائلية<br>• الحرية من اختطاف الأطفال والاتجار بهم<br>• التحرر من تجنيد القصر<br>• حظر عمل الأطفال<br>• وحظر "الإعادة القسرية" (الإعادة القسرية للاجئين إلى بلد المنشأ)<br>• حق اللاجئين في وثيقة الهوية |

## مخاطر الحماية

وينبغي أن تكون المخيمات تدبيراً مؤقتا لملاذ أخير لتوفير الحماية من المخاطر المرتبطة بالنزوح مثل النزاع والعنف وسوء المعاملة والأضرار الناجمة عن الكوارث الطبيعية. تشمل قضايا الحماية الرئيسية، على سبيل المثال، أفراداً يواجهون أو يخشون الحرمان من احتياجاتهم وحقوقهم الأساسية وفقدان منازلهم وممتلكاتهم، فضلا عن الأسر والشبكات الاجتماعية التي تكون قد تفرقت أو تمزقت.

من المهم الإقرار بأن الناس يواجهون في كثير من الأحيان تحديات متعددة في مجال حقوق الإنسان في أعقاب الأزمات والكوارث الطبيعية. قد تكون في داخل المخيمات مخاطر على الحماية مشابهة لتلك التي تسببت في فرار الناس، وكذلك المخاطر التي تتعلق بأشخاص يعانون يعانون من صدمات نفسية ومحن، وانهيار للبيئات الآمنة التي كانت تكفلها الأسر والشبكات الاجتماعية في الماضي. وتتألف مخاطر الحماية النموذجية التي تنشأ في المخيمات مما يلي:

- **انعدام الأمن والسلامة:** انهيار البنى الاجتماعية والأسرية، تفشي الجريمة، الآثار الثانوية للكوارث الطبيعية مثل انسداد الطريق، العناصر المسلحة، القيود المفروضة على حرية الحركة، ووجود الألغام الأرضية حول المخيم والسرقة والعنف
- **مشاكل في الحصول على المساعدة والخدمات:** المشاركة المحدودة في إدارة المخيم من طرف فئات معينة من السكان، والتمييز في الوصول إلى الأحكام الأساسية والخدمات ، محدودية القدرة والتسليم من مقدمي الخدمات أو عدم وجود آليات فعالة للتعاليق والشكاوى
- **الصعوبات في تقييم الحماية:** عدم وجود شهادات ميلاد أو بطاقات هوية أو وثائق أخرى، أو صعوبة الحصول عليها، اتلاف الممتلكات الشخصية، إنفاذ القوانين بطريقة غير ملائمة، أو تقييد الوصول إلى أنظمة عادلة وفعالة للعدالة
- **العنف الجنساني:** العنف الزوجي والاغتصاب والاعتداء والإهمال والاستغلال والاتجار
- **إساءة معاملة الأطفال :** الاعتداء والإهمال و الاستغلال والتفريق بين أفراد الأسرة أو الاتجار
- **المشاكل النفسية والاجتماعية المتصلة بطول المكوث في المخيمات :** البطالة أو عدم المساواة في الحصول على فرص عمل وتعاطي الكحول
- **مشاكل إغلاق المخيم** أو إغلاقه الانتقال القسري أو العودة القسرية غير الآمنة او عدم استرداد الممتلكات أو عدم الحصول على الأرض
- بناء مراكز جماعية صغيرة حسب الامكان لمجموعات تتألف من أقل من 100 فرد. تُفضّل المواقع الأصغرمساحة لأن التنظيم الذاتي داخل المجموعة والتضامن من المجتمع المضيف عادة ما يكون أكثر جدوى
- العمل على تطبيق الحد الأدنى من مستويات المعيشة وخاصة عندما يكون النزوح على مدى فترة طويلة
- وتخصيص مساحة كافية لمركز السكان الجماعي لمنع الاكتظاظ
- إضاءة أو إغلاق المناطق العامة غير المستخدمة لتقليص الأماكن التي يمكن أن يحدث فيها انتهاك.

### مخاطر الحماية الخاصة بالمراكز الجماعية

تتفاقم مخاطر الحماية في المراكز الجماعية بسبب إسكان النازحين داخل بنايات غالبا غير ملائمة أو مكتظة للغاية. قد يحدث العنف المنزلي وتعاطي المخدرات والعنف الجنسي كما قد تهيمن بعض المجموعات على أخرى. يجب اتخاذ الاحتياطات التالية لتقليل مخاطر الحماية.

## قضايا رئيسة:

### الحماية من خلال المشاركة

يُعد الأسلوب التشاركي السليم والقائم على المجتمع ضرورياً لخلق مشاركة حقيقية لسكان المخيم في أنشطة الحماية والمساعدة. ولن يمكّن ذلك المجتمع بوصفه طرفاً في حماية نفسه فحسب، بل يعين أيضاً، وكالة إدارة المخيمات والأطراف الأخرى المنخرطة في الحماية على ضمان تحديد حقوق جميع سكان المخيمات ودعمها. وينبغي إشراك قيادة المجتمع المحلي وكذلك ممثلين للرجال والنساء والشباب في تصميم أنشطة البرمجة والمساعدة.

## لمن تكون الحماية؟

في الوقت الذي تنطبق فيه حقوق الإنسان كافة على جميع الأشخاص بصرف النظر عن وضعهم القانوني، سواء كانوا من النازحين داخلياً، أو اللاجئين أو عديمي الجنسية أو أي شخص آخر يقيم في المخيم، إلا أن بعض الحقوق تنطبق بشكل مختلف على المواطنين وغير المواطنين. وليسس بالضرورة أن يتمتع اللاجئون وعديمو الجنسية بالقدر نفسه من بعض الحقوق مثل المواطنين. لذلك، يجب على وكالة إدارة المخيم:

- معرفة الوضع القانوني للسكان النازحين
- أن تكون على دراية بالقوانين الوطنية والدولية المطبقة على سكان المخيمات من أجل تعزيز حقوقهم بشكل أفضل
- أن تكون على دراية بالقوانين والممارسات ذات الصلة في تسوية المنازعات.

### اللاجئون

اللاجئ هو أي شخص يقيم خارج بلد جنسيته، أو، في حالة عديم الجنسية، يعيش خارج موطنه أو مكان اقامته المعتادة، ولا يستطيع العودة إليه نظراً للأسباب التالية:

- خوف له ما يبرره من الاضطهاد بسبب العرق أو الدين أو الجنسية أو الانتماء إلى فئة اجتماعية معينة أو بسبب رأي سياسي
- التهديدات الخطيرة والعشوائية على الحياة والسلامة البدنية جراء عنف عام أو أحداث تربك النظام العام بشكل خطير.

### الصكوك القانونية الخاصة بوضع اللاجئين وحقوقهم

الصك القانوني الدولي الرئيسي المتعلق بوضع اللاجئين وحقوقهم هو اتفاقية عام 1951 المتعلقة بوضع اللاجئين وبروتوكولها لعام 1967 (اتفاقية عام 1951). تشمل الصكوك الإقليمية ذات الصلة باللاجئين اتفاقية منظمة الوحدة الإفريقية التي تحكم المظاهر الخاصة بمشكلات اللاجئين في إفريقيا (1969) وإعلان كارتاخينا بشأن اللاجئين (1984).

### مبدأ عدم الإعادة القسرية

يشكل مبدأ عدم الإعادة القسرية حجر الزاوية في قانون اللاجئين الذي ينص على أنه لا ينبغي بأي شكل من الأشكالإعادة اللاجئ إلى البلد الذي قد تتعرض فيه حياته أو حريته لتهديد بسبب عرقه أو دينه أو جنسيته أو انتمائه إلى فئة اجتماعية معينة أو رأي سياسي معين. هذا المبدأ هو أيضا جزء من القانون الدولي العرفي وبالتالي يُعد ملزماً لجميع الدول.

### الأشخاص النازحون داخليا

الأشخاص النازحون محلياً هم من أجبروا على الفرار من ديارهم نتيجة نزاع مسلح، أو حالات عنف عميم، أو انتهاكات حقوق الإنسان أو كوارث طبيعية، أو من صنع البشر، ولم يعبروا حداً دولياً معترفاً به. يكون هؤلاء الأشخاص في الغالب من مواطني ذلك البلد، بالرغم من أنهم قد يكونوا غير مواطنين مقيمين بصورة اعتيادية كما قد يكونوا أيضا مقيمين بصفة اعتيادية.

وبموجب التشريعات الوطنية المعمول بها في البلد المعني، قد يكون، أو لا يكون، هناك أي وضع قانوني محدد للأشخاص النازحين محلياً. ومع ذلك، يحق لهم الحصول على الحماية نفسها من السلطات الوطنية شأنهم شأن أي مواطن آخر، أو شخص مقيم بصفة اعتيادية.

### حقوق الأشخاص النازحين داخليا

لا توجد اتفاقيات دولية محددة تتعلق بالأشخاص النازحين داخلياً. بيد أن المبادئ التوجيهية حول النزوح الداخلي التي صدرت سنة 1998 تمنح إطارا لتحديد حقوق وضمانات ومعايير حماية الأفراد الذين يتواجدون في حالات النزوح الداخلي. وهذه المبادئ تعكس قانون حقوق الإنسان الدولي والقانون الإنساني الدولي وقانون اللاجئين وتتسق معها بالقياس.

وهناك مبادرتان إقليميتان تلزمان أي حكومة بتوفير الحماية القانونية للأشخاص النازحينداخلياً وهي: اتفاقية الاتحاد الأفريقي لحماية ومساعدة النازحين داخليا في أفريقيا (المعروفة أيضا باتفاقية كمبالا والتي دخلت حيز التنفيذ في عام 2012)، والبروتوكول المتعلق بالحماية و تقديم المساعدة للأشخاص النازحين داخلياً المدرجة في ميثاق الأمن والاستقرار والتنمية في منطقة البحيرات العظمى الذي دخل حيز التنفيذ في عام 2008.

### ما الذي يميز اللاجئ عن الشخص النازح داخلياً؟

| لاجئ | الأشخاص النازحون داخلياً |
|---|---|
| • عبروا الحدود<br>• أساب السفر جواً لا تشمل الكوارث الطبيعية<br>• فقدت حماية بلده الأصلي<br>• فإن وضعه يخوله حقوقا معينة | • نازح داخل بلده الأصلي<br>• أسباب السفر جواً تشمل الكوارث الطبيعية<br>• بلده الأصلي لا يزال مسؤولا عن حمايته<br>• يس له وضع خاص بموجب القانون الدولي ولكن يجب أن يتمتع بنفس الحقوق التي يتمتع بها المواطنون الآخرون |

**مبادئ بينهيرو بشأن الاسكان واستعادة الممتلكات**

تُعدّ مبادئ الأمم المتحدة بشأن الإسكان واستعادة الممتلكات للاجئين والأشخاص النازحين داخلياً، المعروفة بإسم "مبادئ بينهيرو"، التي أُقرت في سنة 2005م، المعيار الدولي الذي يحدد حقوق اللاجئين والأشخاص النازحين محلياً للعودة ليس إلى بلدانهم فحسب،، بل أيضا إلى منازلهم وأراضيهم الأصلية، وعندما لا يكون ذلك ممكنا، يحصلون على تعويض مجز وملائم يكفي للاستعاضة عن فقدانهم مسكانهم وأراضيهم وممتلكاتهم. ويقدم كتيب صدر في عام 2007 إرشادات عملية لتنفيذ مبادئ بينهيرو.

### الأشخاص عديمو الجنسية

الأشخاص عديمو الجنسية هم من لا ينتمون لأي دولة. ومعظمهم يفتقرون إلى أي وضع قانوني في بلد إقامتهم، وبالتالي لا يتمتعون بحماية وطنية فعالة.

**حقوق الأشخاص عديمي الجنسية**

تنص اتفاقية عام 1954 المتعلقة بوضع الأشخاص عديمي الجنسية أن "لكل شخص الحق في جنسية". وتستكمل باتفاقية عام 1961 بشأن خفض حالات انعدام الجنسية. وقد وقعت 83 دولة فقط وصادقت على اتفاقية عام 1954.

وفي حالات النزوح، قد يكون الأشخاص عديمو الجنسية هم الأكثر ضعفا، وغالبا ما يواجهون التمييز عند السعي للحصول على الحقوق التي تكون عموماً متاحة للمواطنين، مثل تسجيل أطفالهم عند الولادة أو إصدار أنواع أخرى من الوثائق.

وقد يكون الأشخاص عديمو الجنسية أيضا من بين اللاجئين. اذا استوفي اللاجئون تعريف لاجىء، يحق لهم وضع لاجىء وحقوقه.

### الأطفال

يتعرض البنات والأولاد للقتل أو الإصابة أو يصبحون أيتاماً، أو ينفصلون عن أسرهم أو يُجندون في قوات أو مجموعات مسلحة، أو الاتجار، أو يعانون من العديد من هذه الصدمات متزامنةً. وقد لا يتمكنون من الالتحاق بالمدرسة، والحصول على الطعام، مما يعيق نموهم النفسي والبدني السليم.

على الرغم من أن الأطفال اللاجئين والأطفال النازحين داخليا يجدون الحماية نفسها من القوانين القوانين الدولية والوطنية مثل البالغين، إلا أن الأطفال بحاجة لمزيد من الضمانات والرعاية بسبب عدم نضجهم البدني والعقلي. وقد أُبرمت الاتفاقية بشأن حقوق الأطفال والمعايير الدنيا لحماية الأطفال في المجال الإنساني لضمان حماية الأطفال.

**اتفاقية حقوق الطفل**

وقد اقرت الجمعية العامة اتفاقية حقوق الطفل وقدمتها للتوقيع والمصادقة والانضمام إليها في 20 نوفمبر 1989 ودخلت حيز النفاذ في 2 سبتمبر 1990. وقد صادقت عليها جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة باستثناء الولايات المتحدة والصومال والسودان.

وقد وضع الفريق العامل العالمي لحماية الطفل المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني في عام 2012. وقد أُعدت هذه الاتفاقيات لاستخدامها من العاملين في مجال حماية الطفل أو مجالات العمل الإنساني ذات الصلة.

8

والغرض الرئيسي من المعايير الدنيا هو ضمان الجودة والمساءلة في أعمال حماية الطفل. وتشمل حماية الطفل في حالات الطوارئ أنشطة محددة تقوم بها جهات عاملة في مجال حماية الطفل، سواء كانت وطنية أو مجتمعية، و/ أو العاملين في المجال الإنساني الذين يدعمون مؤسسات محلية. ويجب على وكالة إدارة المخيمات أن تسعى إلى ضمان تطبيق المعايير الدنيا. وفيما يلي بعض تلك التي تنطبق على إدارة المخيمات:

- **معيار1** - التنسيق: يجب على الوكالة ضمان أن تكون حالات الاستجابة للحماية مرتبة حسب الأولوية، كفؤة، ويمكن التنبؤ بها، وفعالة.
- **المعيار 13** - الأطفال غير المصحوبين بذويهم والمنفصلين عنهم: يجب منع انفصال الأسرة والاعتراف به والرد عليه. ويتلقى هؤلاء الأطفال الرعاية والحماية وفقًا لاحتياجاتهم الخاصة ومتوافقة مع أفضل مصالحهم.
- **المعيار 15** - إدارة الحالات: يجب أن يتلقى الفتيات والفتيان ذوي الاحتياجات الخاصة والعاجلة المعلومات المناسبة من الناحية العمرية والثقافية، فضلًا عن استجابة فعالة ومتعددة القطاعات وصديقة للطفل من مقدمي الخدمات المعنيين الذين يعملون بطريقة منسقة وخاضعة للمساءلة.
- **المعيار 20** - التعليم وحماية الطفل: يجب أن تنعكس الاهتمامات الخاصة بحماية الطفل في تقييم البرامج التعليمية وتصميمها ورصدها. ويمكن للفتيان والفتيات من جميع الأعمار الوصول إلى فرص تعليمية آمنة وعالية الجودة وصديقة للطفل ومرنة وذات صلة وقائية في بيئة وقائية.

ولمزيد من المعلومات الخاصة بالمعايير الدنيا لحماية الطفل، يُرجى الإطلاع على الوثيقة المتعلقة بالمعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني في قسم المراجع.

## من سيوفر تلك الحماية؟

وتتحمل الدولة المسؤولية المتعلقة بحماية وتعزيز حقوق جميع الأشخاص الموجودين في أراضيها. تعجز الدول في بعض الأحيان عن الوفاء بهذه الالتزامات، إذا كانت تفتقر للقدرات أو الموارد، والإرادة السياسية. كما تكون السلطات الوطنية أيضًا في بعض الأحيان غير راغبة في احترام حقوق مجموعة معينة من الناس، أو حمايتها، أو الوفاء بها.

ولذا، كلّف المجتمع الدولي عددًا من المنظمات للاضطلاع بمسؤولية دعم الحكومات على الوفاء بالتزاماتها. وقد كان لهذه الوكالات خبرة محددة في مجال الحماية. وكالات الحماية الرئيسة هي:

### مفوضية الأمم المتحدة السامية للاجئين

أوكلت الأمم المتحدة إلى مفوضية الأمم المتحدة السامية للاجئين مسؤولية إدارة وتنسيق العمل الدولي لحماية اللاجئين على نطاق العالم وكذلك تسوية مشاكل اللاجئين. وحصلت المفوضية أيضا على تفويض عالمي للعمل بالتعاون مع الشركاء الآخرين المعنيين لتحديد حالات انعدام الجنسية، ومنعها، والحد منها، وتحقيق مزيد من الحماية للأشخاص عديمي الجنسية. نتيجة للاصلاحات الإنسانية التي جرت على مدى العقد الأخير، عُينت مفوضية الأمم المتحدة السامية للاجئين، وكالة قيادة المجموعة العالمية لحماية الأشخاص النازحين داخلياً.

**وكالات الحماية المفوضة**

على الصعيد الدولي، مثلت المفوضية قيادة مجموعة الحماية في حالات الطوارئ المعقدة.
وفي إطار مجموعة الحماية، حُددت مجالات المسؤولية الخمس التالية وأسندت إلى وكالة محددة:

- سيادة القانون: برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان،
- العنف القائم على نوع الجنس: صندوق الأمم المتحدة للسكان،
- حماية الطفل: منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)
- الإجراءات المتعلقة بالمناجم: دائرة الأمم المتحدة للإجراءات المتعلقة بالمناجم ،
- الاسكان، الأرض والممتلكات: (برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية).

في حالة الكوارث الطبيعية، تتشاور كلّا من منظمات اليونيسيف، ومفوضية الأمم المتحدة السامية اللاجئين و لتحديد الهيكل القيادي الأنسب.

### منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)

ولقد فوضت الجمعية العامة للأمم المتحدة منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) بمهمة الدعوة لحماية حقوق الطفل، والمساعدة على تلبية احتياجاته الأساسية، وزيادة الفرص المتاحة له لتحقيق إمكاناته كاملة.

### مكتب المفوض السامي لحقوق الإنسان

وتتمثل مهمة مكتب المفوض السامي لحقوق الانسان في العمل لحماية كافة حقوق الإنسان، والمساعدة على تمكين الناس من الحصول على حقوقهم ومساعدة المسؤولين في الحفاظ على هذه الحقوق لضمان تنفيذها.

### اللجنة الدولية للصليب الأحمر

اللجنة الدولية للصليب الأحمر منظمة مستقلة ومحايدة تكفل الحماية الإنسانية والمساعدة لضحايا النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى. وتتخذ إجراءات استجابة لحالات الطوارئ، كما تعزز في الوقت نفسه احترام القانون الإنساني الدولي وتنفيذه ضمن قانونه الوطني.

**تتبع الأسر**

وحيثما يؤدي العنف المسلح أو الكوارث الطبيعية إلى نزوح السكان والتفرقة بين الأسر، يمكن للجنة الدولية للصليب الأحمر تنظيم خدمات تتبع بالتعاون مع الجمعية الوطنية للصليب الأحمر أوالهلال الأحمر ذات الصلة. ويمكن تشجيعهم على الحضور بشكل منتظم إلى المخيم أو الاستقرار هناك. وتساعد اللجنة الدولية للصليب الأحمرسكان المخيمات على تعقب أفراد الأسرة، وتبقى على اتصال مع ذويهم الذين يعيشون مناطق معزولة بسبب النزاع. و تعمل عن كثب مع منظمة اليونيسيف لتوفير خدمات البحث عن المفقودين وإعادة لم شمل الأطفال والمراهقين.

ولمزيد من المعلومات حول الوكالات المفوضة، انظرفي قسم المراجع عن تفويض وكالة الحماية ومجال الخبرة.

### وكالات الحماية غير المفوضة

وكالات الحماية غير المفوضة هي منظمات غير حكومية وطنية أو دولية. ويشارك معظمهم في أعمال الفريق العامل المعني بمجموعة الحماية العالمية. وهي تؤدي دورًا لا يقدر بثمن في تعزيز الحماية الدولية من خلال رصد انتهاكات حقوق الإنسان والإبلاغ عنها والدفاع عنها. وقد تركز الوكالات غير المفوضة على حقوق معينة مثل حرية التعبير أو الحق في التعليم أو الحق في الصحة أو تتخصص في تقديم المساعدة وبناء القدرات لفئات مختارة، بما في ذلك الأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن واللاجئين و/أو الأشخاص النازحين داخلياً.

## المهام والمسؤوليات:

تضطلع وكالة إدارة المخيمات، من خلال مسؤوليتها التنسيقية على مستوى المخيمات، بدعم السلطات المختصة للوفاء بالتزاماتها المتعلقة بالحماية. كما يُعد دعمها أساسيا أيضاً لوكالات الحماية والمنظمات الأخرى غير الحكومية ومقدمي الخدمات. يجب عرض مسائل الحماية ذات الصلة داخل المخيم على السلطات الوطنية أو المنظمة (أو المنظمات) المختصة التي قد تشمل وكالة الحماية الرئيسة، أو الوكالات المفوضة، وذلك في الوقت المناسب.

يجب أن يكون لوكالة إدارة المخيمات إدراك تام للحماية، وإطارها القانوني بما في ذلك القانون الوطني، وكذلك الجهات الفاعلة الرئيسية المتخصصة في مجال الحماية الإنسانية. ويتعين على وكالة إدارة المخيمات أيضا أن تدرك أن أعضاء مجتمع المخيم معرضون لمخاطر حماية مختلفة، وأن تلك المخاطر، فضلًاعن الاحتياجات، كثيرًا ما تعتمد على العمر والجنس والعرق والدين وحالات الإعاقة.

وبالإضافة إلى ذلك، يجب على وكالة إدارة المخيم التالي:

- أن تتحلى بالسلوك اللائق وأن تكون على اتصال مع الناس والحياة في المخيم
- وأن يكون وصول سكان المخيم اليها ميسراً.
- أن تتمتع بالانفتاح والسعي الجاهد ليكونوا مستمعين نشطين، بجانب التحلي بالإيجابية والإستباقية
- أن تفهم أن تصرفاتها تؤثر على مشاعر الناس المعنيين بالحماية
- أن تراعي سرية المعلومات الشخصية لتجنب المزيد من مخاطر الحماية للأفراد والحفاظ على ثقة سكان المخيم مع مرور الوقت
- أن تشارك دائماً في حوار بناء مع الأشخاص المعرضين للخطر وأن تتجنب آثار التفرقة والتمييز الضار في دورهم في مجال الحماية.

وتشمل مسؤوليات وكالة إدارة المخيم فيما يتعلق بالحماية ما يلي:

خلق بيئة آمنة عن طريق الحد من احتمال مخاطر الحماية. وهذا يتطلب:

- إدماج منظور الحماية في التنسيق مع جميع أصحاب المصلحة
- والتسجيل السليم لجميع الأشخاص الذين يعيشون في المخيم

إنكلو دينغ الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة
- ودعم آليات التكيف الخاصة بالناس.

إجراء تحليل آنيّ لمخاطر الحماية والفجوات التي يواجهها سكان المخيم من خلال:
- تحديد سكان المخيم
- عمليات التقييم التشاركي
- ورسم خرائط للجهات الفاعلة في مجال الحماية فيما يتعلق بقضايا حماية محددة.

إشراك سكان المخيم في الأنشطة واتخاذ القرار في المخيم من خلال:
- منهج تشاركي في جميع الأنشطة
- وإنشاء نظام لإدارة المخيمات
- وضمان الانتخابات الشفافة لممثلي سكان المخيمات للمشاركة في منتديات صنع القرار.

رصد الامتثال للقوانين ذات الصلة، وضمان - الاعتراف بأوجه القصور والانتهاكات بالتنسيق الوثيق مع الوكالة القائدة في مجال الحماية. ويتم ذلك عبر ما يلي:
- تجميع الانتهاكات المزعومة لحقوق الإنسان
- تحليل الاتجاهات والأنماط لتعزيز نوعية الدعوة بشأن انتهاكات الحقوق مع السلطات.

دعم آليات الاستجابة لمعالجة حوادث الحماية من خلال:
- تنفيذ نظام الإحالة والاستجابة للحماية المعروف للجميع
- ومتابعة الحالات الفردية والجماعية بالتعاون الوثيق مع المجتمعات المحلية في المخيم.

**نموذج الإبلاغ عن الحوادث**

وينبغي أن تكون استمارة التبليغ عن الحوادث سهلة الاستخدام والإدارة من قبل وكالة إدارة المخيمات لتسجيل الحادث وإحالته إلى الجهات الفاعلة المتخصصة داخل المخيم أو خارجه. تُعدّ معلومات مثل الاسم والجنس والعمر ونوع الحادث مهمة وكذلك تحديد الوكالة المتخصصة التي يُحال إليها الشخص.

تكون المعلومات الحساسة حول الحادث سرية للغاية. وليس هناك حاجة لتدوينها في الاستمارة، حيث أن ذلك لا يكتسي أهمية إلا بالنسبة للجهات الفاعلة المتخصصة مثل وكالات الصحة والشرطة.

ويحتاج النموذج أيضًا إلى خانة تسمح لوكالة إدارة المخيمات بمتابعة ما إذا كانت القضية قد أُغلقت أو بحاجة لمزيد من التأييد.

وينبغي تدوين جميع هذه المعلومات في قاعدة بيانات يمكن لوكالة إدارة المخيمات استخدامها لرصد الاتجاهات والإحصاءات المتعلقة بنوع الحوادث أو السن أو نوع الجنس لأغراض كتابة التقارير والدعوة.

انظر نموذج حادث الحماية ضمن قسم الأدوات.

تنفيذ تدابير وقائية من خلال التقديم المزمع للمساعدة والخدمات.
- وقد ينطوي ذلك على توزيع الأغذية وكذلك جميع الخدمات الأخرى. ويجب رصدها وتقييمها باستمرار لضمان وصول مستوى آمن لسكان المخيمات.

نشر المعرفة بالقوانين ذات الصلة.
- ويستلزم ذلك توفير التدريب لأصحاب الحقوق، مثل المخيم والسكان المضيفين، والجهات المسؤولة، بما في ذلك السلطات الوطنية وقوات الأمن (الشرطة وأفراد حفظ السلام، والجيش) وغيرها من الجهات الفاعلة الإنسانية. ويجب أن يكون ذلك بالتنسيق الوثيق مع وكالة الحماية الرئيسة.

### الحماية تطبيقاً: تسجيل تاريخ الميلاد والزواج والوفاة

تُعدّ الوثائق المدنية ضرورية لضمان حصول جميع الأفراد على حقوقهم. وتشمل الوثائق المدنية الرئيسة شهادات الميلاد، وبطاقات الهوية الوطنية، وجوازات السفر، وشهادات الزواج، وشهادات الوفاة، وصكوك الملكية، وملكية الأراضي.

حيث تُعد شهادة الميلاد هي وثيقة أساسية في معظم البلدان لإثبات سنك وهويتك. شهادات الميلاد هي أحدى الوثائق التي تحدد هويتك القانونية.

تسجل بعض البلدان الزواج بصورة رسمية، ويعترف البعض بالزواج العرفي الذي يعيش بموجبه الطرفان سوياً ويقيمون علاقة جنسية ويُعدّان متزوجين قانونًا، حتى لو لم يملكا ورقة تثبت ذلك. وفي بعض البلدان، يصدر الزعماء الدينيون أو الشيوخ وثائق الزواج، وفي دول أخرى، تتولى الدولة ذلك.

وغالبا ما تكون إجراءات تسجيل الوفيات صارمة للغاية، وتستدعي فحص ما بعد الوفاة و/أو تحقيقاً وتسجيلاً لمكان الوفاة. ففي حالة وجود حروب أهلية أو كوارث طبيعية، يمكن أن يمثل ذلك مشكلة كبيرة، لاسيما إذا كان الناس مفقودين ولم تتأكد وفاتهم. من المهم أن نتذكر أيضا أن شهادة الوفاة في بعض الثقافات ليست مجرد ورقة - بل يمكن أن تكون خطوة هامة في عملية الحزن وشرطاً مسبقًا للزواج مرة أخرى.

وتعد شهادات الزواج والوفاة وثائق هامة فيما بالنسبة لحقوق السكن والأراضي والممتلكات، ولا سيما لتيسير الإرث من جانب الأرامل والأطفال اليتامى. وفي بعض الأحيان، تكون الأرض وغيرها من وثائق الملكية مطلوبة بوصفها شرطاً مسبقاً للحصول على المعونات الإغاثية، على الرغم من أنها قد تكون فقدت أو أتلفت أو لم تصدر تاتاً أو صدرت باسم رب الأسرة. ونظرًا لظروف السفر جواً، فإن اللاجئين والأشخاص النازحين داخليًا كثيرًا ما لا يملكون أدلة مستندية على حقوقهم في بلدانهم الأصلية. وينبغي ألا يسمح بأي حال من الأحوال بالحدّ من حقهم في الاسترداد أو التعويض.

فعند جمع البيانات حول التوثيق المدني، تحتاج وكالات إدارة المخيمات إلى طرح بعض الأسئلة الأساسية.

- مثل: هل فقد الناس وثائقهم أم أنهم لم يسجلوا في المقام الأول؟ من المهم أن نعرف أن إجراءات إعادة الإصدار من المحتمل أن تكون مختلفة تمامًا عن التسجيل الجديد.
- أين محل الولادة أو الزواج أو الوفاة؟ وتميل وكالات إدارة المخيمات إلى التركيز على المواليد والوفيات والزواج بعد الوصول إلى المخيم. وغالباً ما يكون الناس في حالة انتقال لعدة أيام وأسابيع وشهور وحتى سنوات قبل وصولهم. وقد يكون الأطفال قد ولدوا وقد يكون الناس قد ماتوا أو تزوجوا أثناء تنقلهم، دون أن تكون فرصة للتسجيل. وينبغي أيضًا مساعدة هؤلاء الأشخاص.
- إذا فقد الناس وثائقهم، فإن معرفة مكان تسجيلهم ستكون مهمة، ولاسيما في البلدان التي لا تكون فيها السجلات مركزية. إن أرقام الوثيقة (إذا تسنى للناس حفظها) والبيانات الأساسية مثل الأسماء كاملة والتواريخ هي دائمًا مفيدة وفي بعض الأحيان مهمة.

### الإسكان وثائق الأراضي والممتلكات

ستحتاج وكالات إدارة المخيمات إلى تحديد هذه الظروف المختلفة عندما:

- قد لا يكون للأشخاص النازحين أي ممتلكات على الإطلاق
- وقد لا يتسنى للأشخاص النازحين الوصول لممتلكاتهم
- وتكون الملكية غير واضحة مع امتداد الأسر أو تفرقها، وتصبح الأرض مشكلة
- وفاة مالك ترك معالين دون مطالب واضحة على قطعة الأرض
- وقد يستقر آخرون على الأرض مع علمهم بأنها ليست أرضهم، لكن ليس لهم مكان آخر للذهاب إليه
- هناك مطالبات تنافسية بما في ذلك من قبل الدولة، أو من شركات محلية أو أجنبية.

ومن الهام لوكالة إدارة المخيمات أن تدعو إلى وضع نظم ملائمة لتسجيل سندات ملكية الأراضي غير الواردة في السجلات الرسمية، مثل أراضي الشعوب الأصلية وحقوق حيازة الأراضي المملوكة جماعيًا.

وكثيرا ما يحدث ضرر أو تدمير لمساكن اللاجئين والأشخاص النازحين، لا سيما، عندما يتعلق الأمر بجرائم مثل التطهير العرقي، مقترنة بمصادرة أو تدمير السجلات المساحية وغيرها من السجلات الرسمية التي تثبت حقوق الملكية والإقامة. وفي كثير من حالات النزاعات، تتعرض سجلات الإسكان والممتلكات للاتلاف أو المصادرة بصورة متعمدة من أحد الأطراف المتحاربة بهدف هضم حقوق أعضاء مجموعة أخرى.

### دمج منظور الحماية في جميع الأنشطة في المخيم

ينبغي أن تسعى وكالة إدارة المخيمات لضمان تعميم الحماية من خلال دمج منظور الحماية في جميع القطاعات والأنشطة في المخيم. ويعني تعميم الحماية تطبيق منظور الحماية على تقدير الأنشطة وتخطيطها وتنفيذها ورصدها وتقييمها. فمثلاً:

- يحتاج توزيع التخطيط إلى زيادة التركيز على مجموعات غير قادرة على الوصول إلى مركز التوزيع.
- وقد ينطوي رصد برنامج للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية على التركيز على السلامة والأمن عند استخدام المراحيض ليلا.
- ويمكن لمشروع تعليمي تقييم أثر التعليم بالنسبة للفتيات اللواتي لم يلتحقن بالمدارس في بعض الأماكن.

## تفعيل الحماية

### صوت من الميدان - الحماية عن طريق الوجود

"في مخيم للاجئين في بوروندي، أدركت سريعاً أن الرجال فقط من الشباب والكبار، جاءوا إلى المكتب بمشاكلهم أو رغباتهم أو مخاوفهم. إن الاعتقاد بأن النساء لا ينبغي أن يجدن صعوبة في الاتصال بي (بصفتي مديرة للمخيم)،وكنت أتساءل لماذا كان يحدث ذلك. أدركت وأنا أقوم يومياً بجولتين في المخيم مشياً، أن أحد العوامل التوضيحية كان أن النساء منشغلات، منشغلا للغاية لدرجة يعجزن فيها عن مقابلتي، فهن يعملن بالطبخ، والغسيل، ورعاية صغار الأطفال حول أكواخهن. وأصبحت جولاتنا اليومية وسيلة للوصول للنساء المنشغلات. أتاح التجوال حول المخيم فرصة لمسؤولي المخيم "بالشعور" بالجو العام السائد، للاستماع والتعلم، والاستعداد لاستقبال أولئك الذين لا يجرؤن على القدوم إلى مكتبك أو ليس لديهم الوقت الكافي للقيام بذلك. وهناك أيضا عامل الرؤية، حيث يشعر اللاجئون أننا مهتمون، ونحن نتعرف على الناس،وأماكن معيشتهم، حيث ينمو الأطفال... هذه هي الحماية بالحضور! "

وقد يكون من الصعب على وكالة إدارة المخيمات والجهات الفاعلة في مجال الحماية تحديد المخاطر والاحتياجات وتوجيه إجراءاتها وأساليبها. ولتسهيل هذا العمل، هناك ثلاث أدوات على الأقل يمكن استخدامها:

- تحليل مخاطر الحماية في المخيم
- خريطة الجهات الفاعلة في مجال الحماية
- تحديد مجالات العمل التي يمكن فيها تحديد أنشطة الحماية لمواجهة المخاطر والاحتياجات المحددة.

### أداة تحليل المخاطر

ما هي المخاطر التي يواجهها سكان المخيم؟ تتعلق أداة تحليل المخاطر بحالات ضعف الضحايا المحتملين والقدرات وتبين أي أنواع التهديد التي يمكن تقليلها من خلال تعزيز القدرات. إن الأسئلة المرتبطة بمكونات تحليل المخاطر المتكيفة مع إطار المخيم هي:

- ما هي التهديدات؟ والتهديد هو جزء من المشكلة المرتبطة مباشرة بسلوك الجاني أو طبيعة الخطر، والدوافع لإيذاء الأفراد، وتحليل التكاليف والفوائد التي يحصل عليه الجاني، والمواقف التي تساعد على تعزيز أو ردع العنف.
- ما هي حالات الضعف؟ هي ترتبط ارتباطا وثيقا بهوية الضحية أو الضحايا وأفعالهم. الاستراتيجيات التي تقلل من مواطن الضعف كثيرا ما تزيل الضحايا المحتملين من مصادر الخطر أو تسعى إلى تغيير سلوكهم للتخفيف من الاستفزاز.
- ما هي استراتيجيات التكيف التي قد تكون بالفعل لدى الأفراد للحد من تهديداتهم وحالات ضعفهم التي قد يمكن تعزيزها؟

يشمل المثال المعروف التحرش بالنساء من جناة مجهولين عندما يخرجن من المخيم لجمع الحطب. إن وضع قائمة بجميع التدابير الواقعية للحدّ من مستوى التهديد والحد من حالات الضعف وتعزيز قدرات النساء من شأنه أن يعين وكالة إدارة المخيمات والأطراف العاملة في مجال الحماية على تحليل المشكلة وتركيز الاستجابات. ويمكن تطبيق هذه العملية أيضا مباشرة مع المجموعات المعرضة للخطر. ويمكن استخدام النتائج في دعوة مؤسسات السلطات الوطنية ووكالات قيادة المجموعة / القطاع في الحالات التي يجب فيها معالجة سلوك مرتكب العنف على أعلى مستوى، أو إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من الجهات الفاعلة في مجال حماية المخيمات للاستجابة لتحديد الاحتياجات والمخاطر.

### أداة رسم خريطة الجهات العاملة

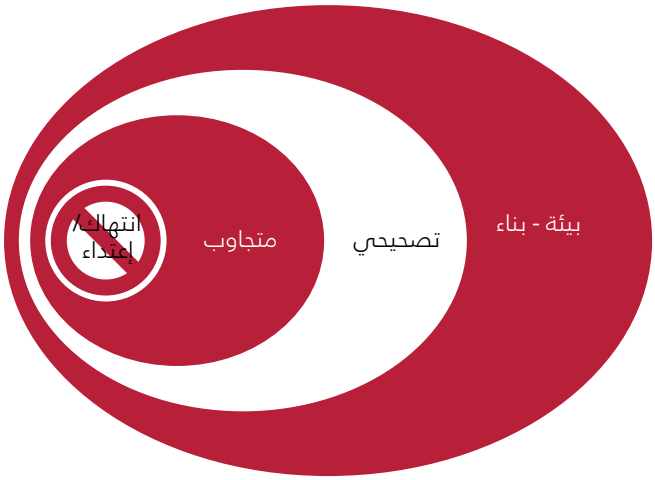
عندما تُحدد جزئيا المخاطر والتهديدات ومواطن الضعف والقدرات واحتياجات الحماية والأنشطة ذات الصلة، يمكن استخدام أداة رسم خريطة الجهات العاملة لتحديد طبيعة الجهات الفاعلة الأساسية بشأن مسألة حماية محددة.

وتتألف اللعملية من ست خطوات:

- الخطوة 1: تحديد مشكلة حماية محددة. هنا قد تختار وكالة إدارة المخيم العمل على مشكلة حماية محددة بالفعل، على سبيل المثال التهديدات التي تواجهها النساء عند جمع الحطب.
- الخطوة 2: تحديد الجهات الفاعلة الرئيسية / أصحاب المصلحة الأساسيين ذوي الصلة بمشكلة حماية محددة.
- الخطوه 3: تحليل الجهات الفاعلة الأساسية: هل هم ضحايا أو جناة؟ ما هو هدفهم؟ ماذا يريدون ؟
- الخطوة 4: تحليل العلاقات: ما هي علاقات السلطة بين هذه الأطراف؟ من يحتاج من؟ لأي سبب؟ من يدعم من؟ لماذا؟ أين هي نقاط التداخل؟
- الخطوة الخامسة: توسيع الخريطة: إضافة المزيد من الأطراف والعلاقات، تحديداً الأشخاص الذين يمكنهم التأثير، أو المتأثرين بمشكلة معينة. لماذا هم مهمون؟ هل لديهم سلطة؟ هل يمكنهم التأثير على المشكلة أو الأطراف الأخرى؟ ما هي علاقاتهم الأكثر أهمية؟

  ملحوظة: حاول أن تكون محددا قدر الإمكان عند تحليل العلاقات. على سبيل المثال: بدلا من تحديد كيان واسع مثل الدولة، يكوت التركيز على وزارة أو وكالة معينة.
- الخطوة 6: ضع نفسك في الصورة: فكر في التأثير الذي يمكنك إحداثه على كل طرف وعلاقة.

**نموذج البيض - مجالات أنشطة الحماية والوقاية والاستجابة**
نموذج البيض أداة يمكن استخدامها لتحديد مختلف الاستجابات للانتهاكات والتجاوزات وكذلك مختلف أنشطة الحماية.




ويقر النموذج ويقيم النُهج القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل للحماية. ويوضح أن أنواع مختلفة من البرمجة ليست متتابعة، ولكن غالبا ما تحدث في وقت واحد. إذا تمت قراءة النموذج من اليسار لليمين:

- **استجابة:** إجراءات الاستجابة الفورية لوقف أو منع أو التخفيف من آثار الانتهاك ومع مرور الوقت منع الانتهاكات الجديدة
- **تصحيح:** إجراءات استعادة الحياة الطبيعية ومساعدة الناجين ودعمهم
- **بناء البيئة:** الإجراءات الرامية إلى تعزيز الحماية من خلال العمل على القوانين والسياسة والمواقف من أجل تعزيز الاحترام الكامل لحق الفرد.

وهذه الإجراءات حيوية، وكل عمل له آثار وقائية في جميع المجالات الثلاثة. وعلى هذا النحو، ستنخفض المخاطر والتهديدات.
وفي المخيم، يمكن أن تكون الأنشطة ذات الصلة لهذه المجالات الثلاثة:

- **استجابة:** العلاج الصحي للإصابات، والدعم النفسي الاجتماعي، ونظام الإحالة والاستجابة للحوادث، بما في ذلك إنفاذ القانون
- **تصحيح:** التحقق من الصحة، والعلاج، ودعم متابعة القضايا مع النظام القضائي، والدعم فيما يتعلق بسبل المعيشة والعمل والمشاركة في أنشطة المخيمات ولجانها
- **بناء بيئة:** رصد وتقييم نظام الإحالة والاستجابة والسلامة والأمن في المخيم وحوله وضمان فعالية نظم العدالة وبناء قدرات قوات الأمن والموظفين وقيادة المخيمات وأعضاء اللجان وإنشاء نظام لإدارة المخيمات وتعبئة المجتمعات المحلية والمشاركة في أنشطة المخيمات واتخاذ القرارات والتعليم للأطفال والمراهقين وتوعية سكان المخيمات ونشر المعلومات وتقديم الخدمات وبناء علاقات مع المجتمع المضيف والعمل من أجل إيجاد حلول دائمة وتشجيع الأنشطة الثقافية.

الاستخدام الشامل لأداة تحليل المخاطر، ورسم الخرائط الفعال ونموذج البيض يعتمد على السياق والوقت والموارد. ومن الضروري إدماج سكان المخيمات، جنبا إلى جنب مع مشاركة وكالة إدارة المخيمات والجهات الفاعلة في مجال الحماية. تذكر أن التواجد المستمر وتواجد الموظفين في المخيمات أمر ضروري لضمان حماية سكان المخيم.

## قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيمات

- ✓ تعمل وكالة إدارة المخيمات بالتنسيق الوثيق مع السلطات المعنية وقيادة المجموعة / القطاع والأطراف العاملة في مجال الحماية المكلفة ومجتمع المخيمات بشأن تخطيط الحماية على مستوى المخيم.
- ✓ يتم تعميم نهج الحماية من خلال التنسيق المنتظم مع جميع أصحاب المصلحة، ويتم دمجه عبر القطاعات الفنية وأنشطة المخيمات في التقييم والتخطيط والتنفيذ والرصد والتقييم.
- ✓ تدعم وكالة إدارة المخيمات وكالات قيادة مجال الحماية والوكالات المكلفة بالدعوة إلى احترام حقوق النازحين، بما في ذلك الوصول إلى العدالة وآليات إنفاذ القانون في المخيم.
- ✓ تعقد اجتماعات دورية مع وكالات الحماية لمعالجة قضايا الحماية ومتابعتها مباشرة.
- ✓ يتم الاتفاق على أدوات الرصد ونظم الأبلاغ مع وكالات الحماية ووضعها لتمكين وكالة إدارة المخيمات من رصد حالات إساءة المعاملة وانتهاك حقوق الإنسان في المخيم والأبلاغ عنها.
- ✓ يتم تخزين التقارير والوثائق لا سيما الوثائق التي تتعلق بقضايا الحماية الحساسة، بشكل آمن وتشارك فقط بموافقة الشخص أو الأشخاص المعنيين ومع الوعي بالسياق المحدد.
- ✓ يعرف موظفو المخيم ما تقتضيه الحماية والحالة القانونية للسكان المشردين. فهم مدربون وبالتالي لديهم وعي بالأدوات القانونية الوطنية والدولية الرئيسية فضلا عن القانون العرفي.
- ✓ موظفو المخيم على علم بولايات الجهات التي تعمل على الحماية في المخيم.
- ✓ فجميع موظفو وكالة إدارة المخيم وقعوا على مدونة سلوك الوكالة.
- ✓ حللت وكالة إدارة المخيم المخاطر التي قد تواجهها مختلف المجموعات من سكان المخيم.
- ✓ إن وكالة إدارة المخيم على دراية بالمخاطر على الحماية التي قد تنجم من القيود على حرية الحركة. ويجري رصد ذلك والدعوة إليه بالتنسيق مع قيادة المجموعة/القطاع، وجهات الحماية والسلطات الوطنية.
- ✓ حللت وكالة إدارة المخيم وجود الأطراف الفاعلة في المخيم على الصعيدين الإقليمي والوطني للاستجابة لمخاطر الحماية والمشاكل التي جري تحديدها والأنشطة التي ينبغي تنفيذها في المخيم للاستجابة لحوادث الحماية ومنع وقوعها.
- ✓ عملت وكالة إدارة المخيم بهمّة وحسب الأهمية لإيجاد حلول للمشاكل ذات الصلة بالحماية لقيادة المجموعة والقطاع.
- ✓ إن حماية ورصد المجموعات والأفراد الأكثر تعرضا للخطر تُدمج ضمن أنشطة المخيم اليومية.
- ✓ تستخدم أساليب التقييم التشاركي للتعرف على شواغل الحماية في المجتمع التي تشمل مختلف الاحتياجات وشواغل النساء، والرجال والفتيان والفتيات من مختلف الأعمار.
- ✓ تنطلق المشاركة المجتمعية بوسائل لتعزيز الحماية وزيادة قدرات سكان المخيم ليكونوابمثابة أطراف في حماية أنفسهم.
- ✓ ويوجد نظام شامل للتسجيل أو التنميط يجري تحديثه حسب الاقتضاء .
- ✓ جرى الاتفاق على أدوات ونظم الرصد وهي في حالة عمل لتمكين وكالة إدارة المخيم من رصد وتسجيل تقديم المساعدة والخدمات والأمن في المخيم.
- ✓ إجراءات الإحالة للحماية والاستجابة واضحة وموزعة ومفهومة لدى سكان المخيم ومقدمي الخدمات.
- ✓ يجري حفظ الوثائق ولاسيما المستندات المتعلقة بقضايا الحماية الحساسة بطريقة مأمونة ويكون الإطلاع عليها فقط في حالة موافقة الشخص أو الأشخاص المعنيين مع الإدراك بالسياق المحدد.
- ✓ تعمل وكالة إدارة المخيم على نحو يعزز المساءلة، ويشمل ذلك تزويد سكان المخيم في الوقت المناسب والملاحظات على قدرات الاستجابة.بالتقاريرالمحدثة في وقتها المناسب، والملاحظات على قدرات الاستجابة
- ✓ يُقدم التدريب وزيادة الوعي لمختلف الأطراف الحكومية، والأطراف غير الحكومية مع التنسيق الوثيق مع قيادات المجموعات والقطاعات

والوكالات المفوضة.

✓ تحدد وكالة إدارة المخيمات مختلف الحالات التي تتعلق بالمنزل، والأرض، والممتلكات وتدعو إلى استحداث نُظم ملائمة لتسجيل الحقوق على الأراضي.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**

جميع الأدوات والمراجع المذكورة أدناه متوفرة في مجموعة أدوات إدارة المخيم الإلكترونية إما على وحدة ذاكرة مرفقة بكل كتيّب مطبوع، أو على الموقع الالكتروني: www.cmtoolkit.org

- رسم خريطة الأطراف الفاعلة
- أدوات تحليل الحماية: أطر العمل التحليل وأداة تحليل عوامل الخطر
- نموذج حالة وقضية للاخصائي الاجتماعي
- استمارة تقارير بيانات المبادئ التوجيهية
- نموذج حالة حماية
- قائمة تعميم الحماية لتنسيق وإدارة المخيم
- الاستجابة للصحة الإنجابية في النزاعات 2004. قائمة الأعمال، والوقاية والاستجابة عنف قائم على نوع الجنس في أوضاع الأشخاص النازحين. جدول الأحكام القانونية التي تستند إليها المبادئ التوجيهية

## المراجع


– Brookings-Bern Project on Internal Displacement, 2006. Guide to International Human Rights Mechanisms for IDPs and their Advocates
– Brookings-SAIS Project on Internal Displacement, 2004. Protect or Neglect -Toward a More Effective United Nations Approach to the Protection of Internally Displaced Persons
– Global Protection Cluster, 2012. Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action
– Inter-Agency Standing Committee, (IASC), 2002. Growing the Sheltering Tree-Protection Rights to Humanitarian Action
– IASC, 2005. Guidelines for Gender Based Violence Interventions in Humanitarian Settings
– IASC, 2006. Protecting Persons Affected by Natural Disasters. IASC Operational Guidelines on Human Rights and Natural Disasters
– IASC, Protection Cluster and Early recovery Cluster, 2008. Protection of Conflict-induced IDPs: Assessment for Action
– IASC, 2011. Operational Guidelines on the Protection of Persons in Situations of Natural Disasters
– International Committee of the Red Cross (ICRC), 2004. What is the Humanitarian Law?
– ICRC, 2007. Internally Displaced People
– ICRC, 2013. Professional Standards for Protection Work, Carried Out by Humanitarian and Human Rights Actor in Armed Conflict and other Situations of Violence
– International Displacement Monitoring Centre (IDMC), 2012. Internal Displacement and the Kampala Convention: an Opportunity for Development Actors
– Liam Mahony, Centre for Humanitarian Dialogue, 2006. Proactive Presence, Field Strategies for Civilian Protection
– Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA), 2004. Guiding Principles on Internal Displacement
– Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights (OHCHR), 2001. Training Manual on Human Rights Monitoring
– Organization of African Unity (OAU), 1969. Convention Governing the Specific Aspects of Refugee Problems in Africa.
– OAU Convention for the Protection and Assistance of IDP's in Africa, 2012. The Kampala Convention.
– Pinheiro Principles on Housing and Property Restitution, 2005. Handbook 2007.
– Protection Agencies Mandate and Areas of Expertise with displaced persons, 2013.
– Protection – An ALNAP Guide for Humanitarian Agencies, 1997.
– Protocol on the Protection and Assistance to IDP's, in the Pact on Security, Stability and Development in the Great Lakes Region, 2008
– Slim Hugo and Bonwick Andrew, 2005. Protection, An Active Learning Network for Accountibility and Performance Guide for Humanitarian Agencies
– United Nations (UN) Convention on Statelessness, 1954
– UN Convention on the Rights of the Child, 1989
– United Nations Development Programme (UNDP), 2005 Programming for Justice: Access for All. A Practitioner's Guide to a Human Rights Based Approach to Justice
– United Nations Refugee Agency (UNHCR), 1951 and 1967 Convention and Protocol relating to the Status of Refugees
– UNHCR, 1984. Cartagena Declaration on Refugees
– UNHCR, 2006. The Administration of Justice in Refugee

Camps: A study of Practice
– UNHCR, 2006. Operational Protection in Camps and Settlements: A Reference Guide to Good Practices in the Protection of Refugees and other Persons of Concern
– UNHCR, 2007. Handbook for Emergencies
– UNHCR, 2009. UNHCR Policy on Refugee Protection and Solutions in Urban Areas
– UNHCR, 2010. Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons, Guidance Note 12, Coordination and Management of Camp and Other Collectives Settings
– World Food Programme (WFP), 2013. Protection in Practice:
– Food Assistance in Safety and Dignity– World Food Programme (WFP), 2013. الحماية في الممارسة العملية: المساعدة الغذائية في مجال السلامة والكرامة

الصورة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

# الفصل 9
# التسجيل والتشخيص

بيئة آمنة

**يستخدم مصطلح المخيم في النص ليطبق على مجموعة متنوعة من المخيمات، والمواقع الشبيهة بالمخيمات التي تضمّ المخيّمات المخططة، والمخيمات التي تُسكن بدون تخطيط، والمراكز الجماعية، ومراكز الاستقبال، والمراكز المؤقتة، ومراكز الإجلاء.**

## الرسائل الأساسية

- التسجيل والتشخيص هي عمليات لجمع البيانات بشكل منهجي حول الأشخاص الذين يعيشون في المخيم. وتساعد كلتا العمليتين على تحديد الأفراد وفهم خصائصهم بحيث يمكن تلبية احتياجاتهم وحماية حقوقهم.
- وفي جميع حالات المخيمات، يعتبر التسجيل والتشخيص أدوات إدارية أساسية لازمة لإدارة المخيمات وتنسيقها بفعالية. وهي توفر الأساس لتخطيط البرامج وتقديم المساعدة ورصد الحماية في المخيم.
- وبالنسبة للاجئين وطالبي اللجوء، يعتبر التسجيل، أولا وقبل كل شيء، نشاطا رئيسياً للحماية. وتحدد عملية التسجيل الشخص المحتمل أن يكون لاجئاً أو طالب لجوء ، وبالتالي يحتمل أن يكون في حاجة إلى حماية دولية ومثار اهتمام لدى المجتمع الدولي.
- ويتضمن التسجيل دائما مقابلة وجها لوجه بين ممثل السلطة المسجلة والأفراد المعنيين. يجب أن تكون بيانات التسجيل حديثة.
- وبالنسبة لطالبي اللجوء واللاجئين، فإن التسجيل الفردي هو الثابت وهو المعيار الذي يتعين تحقيقه. أما بالنسبة للسكان النازحين الآخرين، فبسبب المخاوف المتعلقة بالإدارة والحماية، يمكن أن يتم التسجيل على مستوى الأسرة.
- ويتمثل دور وكالة إدارة المخيمات في التنسيق مع الشركاء الرئيسيين للتسجيل والتشخيص ودعمهم. ومن المهم معرفة الالتزامات والتفويضات والأدوار ذات الصلة.
- وينبغي إشراك جميع الأطراف المعنية في التخطيط للتسجيل أو التشخيص، بما في ذلك السكان النازحون. ويشكل التنسيق والمساهمة من مختلف الجهات الفاعلة على أرض الواقع أمراً أساسياً لنجاح عملية التسجيل أو التشخيص.
- ويجب أن يتخذ في عين الاعتبار احترام مبادئ حماية البيانات خلال عملية إدارة تسجيل البيانات وتشخيصها. البيانات اللازمة لتصميم البرامج وتنفيذها ورصدها هي فقط التي يجب جمعها وتسجيلها وإدراجها في العمليات المطلوبة.

## مقدمة

يعد التسجيل والتشخيص في المخيم أداتين أساسيتن للإدارة الفعالة للمخيمات. وهما توفران الأساس لبرنامج التخطيط، كما توفر المساعدة وتضمن الحماية في المخيم. وعند القيام بأنشطة إنسانية في المخيمات، من الضروري تحديد الأفراد المؤهلين للحصول على المساعدة وتحديد حجم وخصائص السكان الذين يعيشون في الموقع.

### التسجيل

التسجيل هو جمع البيانات عن الأفراد وأسرهم وتقييدها وتحديثها بشكل منهجي للتأكد من أن الشخص يمكن تحديده في المستقبل للأغراض المتفق عليها من قبل أصحاب المصلحة.

وكثيراً ما ينظر إلى السكان المسجلين على أنهم مجموعة من الأفراد يعتبرون هدفا لتوفير الحماية وتسهيل الحلول، فضلا عن تقديم المساعدة الإنسانية أو المساعدة للتعافي الطويل الأجل. ولذلك من المهم تحديد أهداف التسجيل في السياق الأوسع للعمل الإنساني. وبالتالي، يتم جمع المعلومات لأغراض محددة مثل تأكيد الهوية وتوفير الحماية، وضمان تقديم المساعدة أو لإدارة الحالات الفردية.

ويحدد الغرض من التسجيل وكيفية استخدام المعلومات التي تم جمعها البيانات التي سيتم جمعها. وقد تتضمن البيانات معلومات عن الأفراد أو الأسر، كالأسماء وتواريخ الميلاد أو النوع الاجتماعي، فضلاً عن خصائص أخرى مثل الاحتياجات والمواقع والقدرات وقضايا الحماية.

**ويتضمن التسجيل الفعال والتشخيص تحديد ما يلي:**

- الأهداف: لماذا؟
- المنهجية: ما هي؟
- المسؤوليات: من يفعل ماذا؟
- إجراءات التشغيل القياسية: كيف؟

ويساعد التسجيل أيضاً في تحديد الفئات المعرضة للخطر واحتياجاتها الخاصة. ولا يمكن تنفيذ برامج الحماية المحددة مثل البحث عن المفقودين والتمثيل القانوني ولم شمل الأسر إلا إذا توفرت البيانات الموثوق فيها والمحدّثة.

يجب أن يكون التسجيل عملية مستمرة لتقييد وتحديث المعلومات الأساسية التي تتغير بمرور الوقت، مثل المواليد والوفيات والزواج والطلاق والوافدين الجدد والمغادرين. كما أنها ممارسة مكلفة وباهظة الموارد. يجب أن تكون آليات التحديث المستمر لسجلات التسجيل والجدولة الزمنية المعتادة لعمليات التسجيل الكاملة جزءاً من اعتبارات التخطيط الأولية. ويمكن جمع بيانات التسجيل لفهم الخصائص العامة للسكان المسجلين.

وفي حين أن التعريف الأساسي للتسجيل هو نفسه، فإن مجالات القانون المختلفة تنظم هذه الالتزامات فيما يتعلق باللاجئين وطالبي اللجوء من جهة والنازحين داخلياً من جهة أخرى.

### التسجيل في سياق اللاجئين

إن الاعتراف بالشخص بصفته طالب لجوء أو لاجئ يمنحه الحقوق والمسؤوليات الموصوفة في اتفاقيات القانون الدولي والقانون

الإنساني الدولي مثل اتفاقية اللاجئين لعام 1951، و بالتالي الاتفاقيات الإقليمية المشرّعة المتعلقة باللاجئين. وعادة ما يكون التسجيل الخطوة الأولى في عملية الاعتراف بوضع اللاجئ، إما في إطار الإجراءات الجماعية أو الفردية. ويتمثل دور التسجيل في استيعاب جميع السكان الذين يتألفون من لاجئين أو طالبي لجوء، على الرغم من أنهم قد لا يكونون بحاجة إلى مساعدة مادية، لأنها ذات صلة بوضعهم القانوني. التسجيل يساعد في ضمان:

- مبدأ عدم الإعادة القسرية: حماية اللاجئين من إعادتهم أو طردهم إلى أماكن تهدد حياتهم أو حرياتهم
- الحماية من الاعتقال التعسفي والتجنيد القسري
- الحصول على الحقوق الأساسية والمساعدة والخدمات، بما في ذلك لم شمل الأسر
- المساعدة في تحديد الحلول الدائمة وإيصالها
- تحديد المجتمعات المحلية، ومساعدتها في البقاء معاً والمساهمة في تماسك المجتمع وتنظيمه
- تحديد فرص بناء القدرات بين السكان النازحين
- التواصل مع السكان النازحين وضمان مشاركتهم في التخطيط العملي والاستجابة والرصد.

وتقع مسؤولية تسجيل اللاجئين على عاتق الحكومة المضيفة المعنية. وفي بعض الحالات، تقدم المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين الدعم التشغيلي في إطار ولايتها لتوفير الحماية الدولية والسعي لإيجاد حلول دائمة.

وفي معظم الحالات، ستصدر الوثائق للاجئين وطالبي اللجوء نتيجة للتسجيل. هذه الوثائق تؤكد:

- وضع اللاجئ، مثل بطاقة الهوية أو شهادة التصديق
- استحقاقات استلام وثائق مثل البطاقة التموينية أو البطاقة الصحية.

وينبغي أن تكون هذه الوثائق منفصلة لأغراض مختلفة.

### التسجيل في سياق النازحين داخلياً

والنازحون هم مواطنون أو مقيمون اعتياديون في بلد النزوح، ويتمتعون بنفس الحقوق التي يتمتع بها المواطنون الآخرون غير النازحين. ولذلك، فإن سياسات وممارسات التسجيل الخاصة باللاجئين ليست قابلة للتطبيق عالمياً في حالات النازحين داخلياً. والحكومة مسؤولة عن تحديد ما إذا كان يتعين تسجيل النازحين داخلياً ولأي غرض. في بعض حالات النازحين، قد تحدد الحكومة معايير لمنح النازحين وضعاً متميزاً، وقد تصدر قوانين تنظم من هو النازح وما هي الحقوق والخدمات التي يمكن توقعها. وللمجتمع الدولي دور في العمل مع الحكومة للتأكد من احترام المبادئ التوجيهية المتعلقة بالنزوح الداخلي. يمكن أن يخدم تسجيل النازحين داخلياً أغراضاً متعددة. ويمكن استخدامه لـ:

- تحديد النازحين الذين يقعون ضمن نطاق العملية الإنسانية، استناداً إلى أهداف أو احتياجات محددة
- تحديد الأشخاص المحتاجين و/أو الذين يتلقون المساعدة
- المساهمة في تخطيط المخيمات وتصميمها
- تحديد المجتمعات المحلية، ومساعدتهم في البقاء معاً والمساهمة في التماسك المجتمعي والتنظيم الذاتي
- تحديد الفرص لبناء القدرات بين السكان النازحين
- دعم التواصل مع السكان النازحين وضمان مشاركتهم في التخطيط التشغيلي والاستجابة والرصد.

ويمكن أيضاً أن يستخدم التسجيل والتشخيص في المخيم لتحديد القدرات والمهارات بين السكان النازحين. ويمكن أن تكون هذه المعلومات مفيدة بشكل خاص لوكالة إدارة المخيمات في تخطيط المشاركة المجتمعية، بما في ذلك تحديد أولئك الذين يمكن أن يشاركوا في إدارة المخيمات، والمشاريع الفنية، ولجان المخيمات، ومجموعات العمل والتدريب.

وستحتاج العديد من الجهات الفاعلة المختلفة إلى المعلومات التي يتم جمعها أثناء التسجيل. لذلك، فمن الضروري أن تقوم وكالة إدارة المخيم بتنسيق أنشطة التسجيل وضمان عدم تعرض النازحين إلى تسجيلات متعددة من قبل وكالات مختلفة. كما أن الاتساق فيما يتعلق بعدد الأشخاص واحتياجاتهم ما زال هاماً. وبوجه عام، في حين أن تسجيل النازحين داخلياً هو مسؤولية الدولة المعنية، فإن العديد من الوكالات ستسجل أو تحصل على بيانات لمجموعة فرعية من السكان لولايتهم و/ أو احتياجاتهم المحددة.

## التشخيص

التشخيص طريقة لجمع خصائص السكان بطريقة مجمعة يمكن تعميمها على جميع السكان. والهدف من التشخيص هو في المقام الأول الحصول على معلومات خط الأساس والنظرة العامة للسكان لغرض معين، مثل تحسين استهداف المساعدة أو فهم الديناميكيات بين المجتمعات المحلية. وكما هو مبين أعلاه، يمكن أن تكون بيانات التسجيل أساساً للحصول على لمحة عن السكان. ومع ذلك، إذا كان الهدف الوحيد هو الحصول على الخصائص العامة للسكان، يمكن استخدام أساليب أقل تكلفة من التسجيل مثل التقدير أو المسوحات، أو المقابلات للحصول على المعلومات الرئيسية أو التقييمات التشاركية.

وقد أيدت المجموعات والوكالات الرئيسية توجيهات بشأن تحديد هوية الأشخاص النازحين داخلياً، التي تعرِّف التشخيص بأنه "العملية التعاونية لتحديد الجماعات أو الأفراد النازحين داخلياً من خلال جمع البيانات، بما في ذلك العد والتحليل، من أجل اتخاذ إجراءات للدفاع عنهم، وحمايتهم ومساعدتهم، وفي النهاية المساعدة في إيجاد حل لنزوحهم ". وتتراوح طرق التشخيص بين المراجعة المكتبية والتقدير والدراسات الاستقصائية والتسجيل ومناقشات مجموعات التركيز إلى المقابلات للحصول على المعلومات الرئيسية.

### تشخيص اللاجئين

إن التسجيل لا يستثني طرق التشخيص الأخرى التي تستخدمها وكالة إدارة المخيمات في المخيمات، بالإضافة إلى تلك التي توفر الحماية والمساعدة وغيرها من الخدمات لفهم السكان بشكل أفضل. وغالبا ما يستند التشخيص إلى بيانات التسجيل عند وجود مثل تلك البيانات. ومع ذلك، تستخدم أيضا أساليب التشخيص الأخرى، اعتماداً على الوضع أو من أجل الحصول على تحليل أكثر عمقا للديناميكيات داخل مجتمع اللاجئين. وقد يكون التقييم التشاركي المراعي للسن والجنس والتقييم القائم على التنوع، أحد الطرق لجمع معلومات إضافية وعميقة عن مجموعة فرعية معينة من السكان.

### تشخيص النازحين داخلياً

إن تشخيص النازحين هو لمحة عامة عن السكان النازحين تظهر، كحد أدنى:

- عدد النازحين، مصنفين حسب العمر والنوع، حتى لو كان مجرد تقديرات
- موقع (مواقع)، مكان المنشأ ومكان النزوح.

ومن المفهوم أن هذه هي البيانات الأساسية. وقد تتضمن المعلومات الإضافية، حيثما أمكن، على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- الاحتياجات الإنسانية
- المسائل المتعلقة بالحماية
- سبب/أسباب وأنماط النزوح.

إن السلطات الوطنية هي الجهة الأولى المسؤولة عن توفير الحماية والمساعدة للنازحين داخل ولايتها القضائية، وينبغي أن تؤدي إلى عملية التشخيص، كلما أمكن ذلك. ويجب على أصحاب المصلحة في المجال الإنساني أن يلعبوا دوراً داعماً، إذا لزم الأمر.

## القضايا الرئيسية

### الأدوار والمسؤوليات:

تقع مسؤولية تسجيل وتوثيق الأشخاص النازحين على عاتق السلطات الوطنية. ومع ذلك، يمكن لوكلات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية ووكالات إدارة المعسكرات أن تؤدي دوراً تشغيلياً في التخطيط، وجمع البيانات واستخدامها تبعاً للقدرات الوطنية والولايات والأدوار.

اعتماداً على السياق، كثيرا ما تشارك وكالة إدارة المخيم في الإجراءات المتعلقة بالتحديث المستمر لبيانات تسجيل المخيم وأهميتها المستمرة.

### حالة اللاجئين

تتولى الحكومة و/أو المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين قيادة أنشطة تسجيل اللاجئين. ويمكن دعم هذه الأنشطة من قبل وكالة إدارة المخيمات ومختلف الجهات الفاعلة الأخرى التي تقدم المساعدة الإنسانية. وقد أكدت المفوضية أن وثائق الهوية تكون أفضل عندما تصدرها الحكومة، بدعم من المفوضية في أغلب الأحيان. وعادة ما تصدر وثائق الاستحقاق من قبل مختلف مقدمي الخدمات. يمكن لوكالات إدارة المخيمات أن تلعب دوراً في مواءمة المتطلبات المختلفة لوثائق الاستحقاق بين مقدمي الخدمات من أجل خفض التكاليف وضمان رصد أكثر كفاءة للاحتياجات العامة والاستجابات في مجال المساعدة.

ويجب تحديث بيانات التسجيل باستمرار لتعكس التغيرات في حياة اللاجئين، بما في ذلك المواليد والوفيات والمغادرة أو التغيرات في وضع اللاجئ. وتضطلع وكالة إدارة المخيمات بدور في ضمان توجيه المعلومات المتعلقة بالتغييرات بشكل مناسب وتحديث البيانات.

ويجب تنسيق عمليات جمع البيانات الإضافية بعناية وباستباق مع الحكومة و/أو المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، فضلاً عن جميع الشركاء في المخيم من أجل الحد من التداخل وتحقيق أقصى قدر من نتائج العملية لمقدمي الخدمات.

### تسجيل النازحين داخلياً

إن السلطات الوطنية هي المسؤول الأساسي عن ضمان تسجيل النازحين داخلياً. وعندما يكون هناك إطار وطني لإدارة النازحين وتحديد هويتهم، ينبغي وضع إجراءات لتسجيل المخيمات في إطار العمل. وفي غيابها، يتطلب الحد الأدنى من التسجيل، على مستوى الأسر مثلاً، وذلك لأغراض المساءلة، وتخطيط ورصد تقديم المساعدة والتدخلات. وفي تلك الحالات، تتولى وكالة قيادة المجموعة/القطاع مسؤولية ضمان التسجيل في المخيم، بالتعاون مع السلطات الوطنية. ومع ذلك، قد تحتاج وكالة إدارة المخيمات في بعض الحالات إلى القيام بأنشطة التسجيل أو دفع العملية إلى الأمام.

وعادة ما تتعلق الوثائق الصادرة للنازحين داخليا نتيجة للتسجيل بالحصول على استحقاقات مثل الحصة الغذائية و/أو البطاقات الصحية. وكثيرا ما تصدر وثائق الاستحقاق من جانب وكالة قيادة المجموعة/القطاع مع برنامج الأغذية العالمي وغيره من مقدمي الخدمات، بصرف النظر عن الجهة التي أجرت التسجيل. وكما هو الحال مع تسجيل اللاجئين، من الأفضل مواصلة تحديث البيانات للتأكد من أنها تعكس بدقة التغيرات في حياة النازحين داخلياً.

**التنسيق للحصول على بطاقة استحقاق مشتركة**

ولصالح التنسيق الفعال وإدارة المعلومات، يدعو شركاء مجموعة تنسيق المعسكرات وإدارة المخيمات عموماً إلى التسجيل المشترك بين الوكالات وتشخيص النازحين داخلياً في المخيمات. ومن الهام التنسيق فيما بين الوكالات واستهداف بطاقة استحقاق مشتركة، بدلاً من إصدار بطاقات مختلفة من كل وكالة.

### صوت من الميدان - تحديات التسجيل

"أحد التحديات التي واجهتنا في المخيمات هو ضمان قوائم دقيقة." المخيمات قريبة جداً من المدينة، مما يجعل عدد السكان هلامي جداً. يسجل النازحون الجدد أنفسهم في المخيم ولكنهم يعيشون في الواقع مع أسر مضيفة. ويأتي آخرون من المدينة إلى المخيم قائلين إن بطاقات هوياتهم فقدت أثناء الهروب. وقد أدى ذلك كله إلى أن يكون عدد سكان المخيمات المسجلين أعلى بكثير من عدد السكان المقيمين فعلياً في المخيم. وفي غياب استراتيجية فعالة لمعالجة هذه المسألة، كان هناك انخفاض في مستوى الثقة بالأعداد، وكان هناك توتر في عدة أنشطة اضطلعنا بها.

وقام العديد من الشركاء التنفيذيين أيضا بتسجيلاتهم الخاصة، وأصدروا بطاقات حصص إعاشة منفصلة كأساس لمساعدتهم. وأدى ذلك مرة أخرى إلى عدم المساواة، مما أدى إلى تفاقم التوترات. وفيما يلي بعض الدروس المستفادة:

- التسجيل هو قاعدة جميع أنشطة المخيم: يجب أن يكون ذي أولوية.
- يتعين أن يقوم بالتسجيل موظفون مدربون تدريباً جيداً باستخدام منهجيات اختبار معتمدة.
- يتعين إبلاغ جميع الشركاء التنفيذيين وسكان المخيمات بوضوح بأسباب عدم الدقة التي لا مفر منها في الأرقام.
- يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تدعو بقوة جميع الجهات الفاعلة إلى استخدام نفس بيانات التسجيل.

### تشخيص النازحين داخلياً

على المستوى المحلي، يجب أن تتولى السلطات الوطنية تشخيص النازحين داخلياً حيثما أمكن. وحيثما تحتاج السلطات الوطنية إلى الدعم لتحمل هذه المسؤولية، فإن دور الفريق القطري للعمل الإنساني، بالتشاور مع المجموعات المعنية، هو الشروع في عملية التشخيص. وعلى مستوى المخيم، يمكن أن تتخذ وكالات إدارة المعسكرات المبادرة، بالتشاور مع وكالة قيادة المجموعة/القطاع و/أو السلطات الوطنية، للحصول على معلومات أفضل عن السكان النازحين الجدد أو الناشئين. وينبغي أن تتفق مختلف الجهات الفاعلة المعنية على طرق التشخيص، على الرغم من أن ذلك لا يستبعد إجراء تقييمات منفصلة للاحتياجات من جانب مختلف مقدمي الخدمات لأغراضهم الخاصة.

## أساليب ومبادئ التسجيل

سواء أكان ذلك في مخيم للاجئين أو للنازحين داخلياً، فبمجرد اتخاذ قرار تسجيل سكان المخيم، فإن المنهجية الأساسية للتسجيل متشابهة إلى حد كبير. ويتكون التسجيل من أربع مراحل تشمل أنشطة مختلفة على النحو الآتي:

### المرحلة الأولى: الإعداد

- توافق أهداف نشاط التسجيل
- استعراض وتوحيد البيانات الموجودة المتعلقة بالسكان الذين سيتم تسجيلهم
- إنشاء آليات تنسيق وإجراءات تشغيل موحدة
- تحديد الأدوار والمسؤوليات
- إعداد ترتيبات الدعم اللوجستي والإداري
- القيام بحملات إعلامية مع السكان المعنيين.

### المرحلة الثانية: إصلاح السكان

- تحديد حجم السكان التقريبي
- ضع وسائل لتجنب أخطاء الإدراج والاستبعاد
- تأكيد تدابير التخفيف من الاحتيال وإجراءات الشكاوى.

### المرحلة الثالثة: التسجيل

- إجراء مقابلات التسجيل
- التحقق من صحة البيانات التي تم جمعها
- إصدار الوثائق.

### المرحلة الرابعة: إدخال البيانات وتحليلها

- إجراء إدارة البيانات، وإدخال البيانات ومشاركتها
- ضمان التسجيل المستمر
- عدم تسجيل الأشخاص عند الاقتضاء.

وترد أدناه عناصر مهمة أخرى لكل مرحلة.

### صوت من الميدان - المعلومات والتخطيط في السودان

في مخيم للنازحين في السودان يتألف من 93,000 نازح، سُعِي إلى إقامة تعاون وثيق مع النازحين داخلياً وكافة الوكالات المشاركة في المخيم من أجل تخطيط وتنفيذ الإحصاء الرئيسي للسكان والتسجيل. وقبل بدء هذه العملية، أقيمت حملة إعلامية مستمرة لمدة شهرين، فضلاً عن تدريب الموظفين وإنشاء البنية التحتية.

### مرحلة الإعداد

#### التعاون

قد يكون التسجيل مكلفاً، سواء من حيث الموارد المادية أو البشرية، ويتطلب إعداداً لوجستياً متضافراً. المسؤولية الإدارية الشاملة في جميع الأوقات يجب أن تتقاسم بين السلطات الوطنية والوكالات الرائدة المعنية بالمجموعة/ القطاع، والمفوضية - بصفتها وكالة تنسيق المعسكرات لشؤون اللاجئين وكذلك النازحين داخلياً في حالات الطوارئ المعقدة - والمنظمة الدولية للهجرة - وكالة تنسيق المخيمات للنازحين داخلياً في بيئات الكوارث الطبيعية. وينبغي أن تشرف على القوائم الرئيسية وتخزين البيانات وحفظها. وينبغي تشجيع مقدمي الخدمات الموجودين في المخيم على المشاركة المباشرة في عملية التسجيل و/أو تيسيره عن طريق توفير الموظفين والمرافق الضرورية مثل المراحيض ونقاط المياه وأماكن التسجيل.

#### المشاركة

ويجب على السلطات الوطنية ووكالة قيادة المجموعة/القطاع أن تضمن أن الهدف من هذه العملية واضح وأن تحصل على مدخلات من الوكالات الأخرى العاملة في المخيم. لدى أصحاب المصلحة المختلفين مصالح خاصة في تسجيل وجمع البيانات. ويجب توضيح القضايا المتعلقة بملكية البيانات وتبادل البيانات منذ البداية. ويجب تجنب التسجيلات المتعددة لأن عمليات التسجيل تقطع الأنشطة الجارية في حين أن جهود تسوية البيانات غير الضرورية تستغرق وقتاً طويلاً وتشتت الانتباه. وينبغي أن

يشارك السكان النازحون في تصميم عملية التسجيل، ونشر المعلومات العامة لرفقائهم المقيمين في المخيمات ورصد إمكانية الوصول إلى التسجيل. ومن المهم بصفة خاصة أن تشارك المرأة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالاستجابات للمخاطر الأمنية التي تتعرض لها النساء والفتيات أثناء أي عملية تسجيل. ويجب أن يأخذ التخطيط في الاعتبار الترتيبات الخاصة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة مثل محدودي التنقل والمحتجزين، والأشخاص ذوي الرعاية المؤسسية.

### النساء والفتيات

يمكن للمرأة أن تواجه صعوبات في الوصول إلى التسجيل. ولذلك فمن المهم للغاية إشراكها في تصميم عملية التسجيل. وقد تؤدي الأدوار المتعلقة بنوع الجنس إلى عدم تشجيع المرأة على المشاركة في عملية التسجيل، أو قد يمنع الرجل المرأة من المشاركة. ويمكن حرمان النساء والفتيات غير المسجلات من المساعدة والحماية، وبالتالي فقد يصبحن أكثر تعرضا للاستغلال وسوء المعاملة.

## معلومات للجمع

إن عملية جمع المعلومات وإدارتها مكلفة. وكلما زادت المعلومات، زاد الوقت المطلوب لجمعها وإدارتها. لذلك ينبغي فقط جمع المعلومات اللازمة لرصد وتخطيط وتقديم خدمات الحماية والمساعدة. وللتسجيل الأولي في حالات الطوارئ، يوصى في كثير من الأحيان بالتخطيط لتسجيل الأسر بسرعة لضمان البدء في توفير الغذاء والخدمات الأساسية في أقرب وقت ممكن.

### الحد الأدنى لمتطلبات المعلومات على مستوى الأسرة في حالات الطوارئ

- **تاريخ** التسجيل
- **أسماء** أرباب وربات الأسر
- **النوع** الاجتماعي لمعيلي الأسر
- **تواريخ** ميلاد أرباب الأسر
- **أحجام** الأسر
- **موقع** وعنوان المخيم
- **كل** فرد من أفراد الأسرة مسجل حسب النوع الاجتماعي والفئة العمرية
- **منطقة/قرية** المنشأ
- الاحتياجات الخاصة داخل الأسر
- **موافقة** الأسرة على تبادل البيانات.

## استخدام البيانات الموجودة

ولا يمكن التخطيط لعملية التسجيل دون حد أدنى من المعلومات عن الحجم التقريبي للسكان والديناميكيات داخل المخيم والمناطق المحيطة به. ومن الضروري توطيد المعلومات الأساسية القائمة قبل العملية من أجل تحسين التخطيط. ويمكن استخدام البيانات الحالية كأساس لأنشطة التسجيل، إما كنقطة بداية لمزيد من جمع البيانات، أو للتخطيط المناسب للموارد واللوجستيات لنشاط التسجيل.

وقد يتم جمع البيانات الأولوية من قبل وكالة إدارة المخيمات أو قادة المخيمات أو المنظمات التي قامت بتوزيع فوري، مثل الغذاء أو المأوى. وقد يكون لدى قادة المجتمعات المحلية قوائم بالوافدين. ويمكن لقادة المجتمع المحلي واللجنة أن يساعدوا في تحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة قبل التسجيل. يجب أن نتذكر أن قادة المجتمع لا يعملون بالضرورة وفقاً للمصالح المشتركة لمجتمعهم دائماً. والقوائم المقدمة من اللجنة أو قادة المجتمعات المحلية لا تلغي الحاجة إلى التحقق من الهوية وجها لوجه. وغالبا ما يتم التعامل مع السلطات المحلية، التي قد تحتفظ بقوائم، من قبل النازحين الجدد أو طالبي اللجوء للتسجيل، ويجب أن تكون على بينة من إجراءات التسجيل.

وفي حالة عدم توفر قوائم التوزيع الموجودة مسبقاً من قادة المجتمعات المحلية، من الضروري إجراء تقدير لعدد النازحين الذين سيتم تسجيلهم من أجل التخطيط لعدد الموظفين والمركبات وشراء المواد وغيرها من المسائل اللوجستية. ويمكن الوصول الى تقدير من خلال الاستقراء، أو في بعض الحالات، عن طريق التصوير الجوي. ويمكن إجراء الاستقراء من خلال حساب المساحة الكلية للمخيم على أساس كثافة السكان أو المأوى. ويجب مراعاة التفاوتات في معدلات شغل السكان والمأوى عند استخدام هذه الطريقة. كما يمكن استخدام التصوير الجوي للمخيم لتعداد المآوي . ويمكن استخدام مسح مصغر على الأرض لتحديد متوسط حجم الأسرة لكل مأوى ومتوسط نسبة الملاجئ الفارغة.

## الوقت والتوظيف والخدمات اللوجستية

التوقيت مهم. تجنب إعطاء إشعار متأخر جداً، لأن الناس قد تضطر إلى التخطيط مسبقاً لحضور التسجيل. ومن جانب أخر، تجنب الإعلان المبكر جدّا لأن الناس قد تنسى التفاصيل الهامة. كن على علم بأي أيام أو أحداث ثقافية أو دينية يكون التسجيل فيها غير مناسب. وبالمثل، فإن وكالة إدارة المخيمات بحاجة إلى التأكد من أن التسجيل لا يتعارض مع التدخلات الأخرى مثل توزيع الأغذية أو حملات التطعيم. وينبغي أن يكون مكان التسجيل مركزياً، ولكن على مسافة من الأماكن المزدحمة مثل مناطق السوق.

وينبغي توخي الحذر عند توظيف الموظفين للتسجيل. ويجب أن يشمل ذلك سكان المخيم وكذلك الناس من المجتمع المحلي من أجل تقاسم فرص العمل. وينبغي أن يتضمن الموظفون دائماً عدداً كافياً من الإناث. وتوظف عملية التسجيل العديد من الموظفين الجدد ويتعين على الوكالات المختلفة العمل معاً. ومن الضروري أن تكون الأدوار والمسؤوليات بين مختلف المهام واضحة وأن يتم تدريب الموظفين على القيام بهذه العملية المحددة.

وتعتبر التسجيلات من الأنشطة المعقدة، وعادة ما تشمل أعداداً كبيرة من الموظفين والنازحين والبنية الأساسية المعقدة. إن التخطيط الممتاز، مع وجود احتمالات طوارئ كافية للإمدادات والتأخير، هو أمر ضروري. وهناك حاجة إلى الوقت الكافي والطاقة في مراحل الإعداد، والالتزام القوي بالتخطيط المفصل، من أجل نجاح عملية التسجيل.

## الحملات الإعلامية

يعد نشر المعلومات بشكل واضح ومنهجي في مرحلة ما قبل التسجيل وأثناءه أمر بالغ الأهمية وعنصر أساسي للنجاح. ومن أجل الوصول إلى جميع سكان المخيمات، تعتبر الحملات الإعلامية الاستباقية ضرورة مطلقة. لدى جميع النازحين الحق في معرفة ما يتم القيام به نيابة عنهم. ويعد التواصل بين المعلومات بشفافية وفي الوقت المناسب للمجتمع أمرا أساسيا لضمان نجاح التسجيل. المعلومات الدقيقة من شأنها تقليل القلق، وتجنب سوء الفهم والمساهمة في التعاون السلس.

يجب على الموظفين المدربين تدريباً جيداً، الذين يتم توظيفهم من بين النازحين، التنقل حول جميع أنحاء المخيم لنشر الرسالة، وذلك باستخدام أساليب وقنوات مختلفة ملائمة للمجتمع. وهذا التواصل ضروري للإعلام والإجابة على الأسئلة وتشجيع المشاركة، ولا سيما مشاركة الإناث. وبالإضافة إلى ذلك، يتعين على العاملين في الاتصالات التقليل من التوقعات غير الواقعية ومعالجة أي شائعات مضللة.

ويمكن نشر المعلومات من خلال الإذاعة والاجتماعات والمنشورات/الملصقات في التجمعات الكبيرة، عن طريق المؤسسات الدينية، وفي نقاط المياه، والمدارس، وأماكن الأسواق وغيرها من الأماكن العامة التي يتم زيارتها بصورة متكررة. وبالإضافة إلى الحملة الاستباقية، ينبغي نشر جميع المعلومات المتعلقة بالتسجيل المقبل في أماكن مرئية، مثل خارج مكتب وكالة إدارة المخيم.

**يجب أن توضح المعلومات المقدمة للمجتمع ما يلي:**

- لماذا يجري التسجيل وبناء على أي معايير
- مع من ستشارك المعلومات التي تم جمعها
- من سيخضع للتسجيل (الأفراد/الأسر)
- أن الناس لهم الحق في عدم التسجيل، وأنهم يفهمون عواقب عدم التسجيل
- أن التسجيل مجاني
- أن التسجيل، ما لم ينص على الآتي بوضوح، ليس تأكيداً لاستحقاق المساعدة
- أن التسجيل مفتوح لجميع الفئات، بغض النظر عن نوع الجنس والعرق والعمر والدين وجميع الخصائص الأخرى، ما دامت مطابقة للمعايير
- كيف تعمل إجراءات الشكوى
- الوقت والمكان والخطوات، بما في ذلك الأساليب والمواد.

### الاعتبارات الأمنية

يجب النظر في أمن الموظفين ومجتمع النازحين في كل خطوة من مراحل العملية. ومن المهم التخطيط لضبط الحشود بكفاءة وتقديم تعليمات واضحة لجميع المشاركين في عملية التسجيل حول كيفية التعامل مع، على سبيل المثال، الحشود العدوانية أو الأشخاص الهائجين. تبادل المعلومات المناسبة قبل أي عملية أمر بالغ الأهمية لتجنب الارتباك والحشود التخريبية المحتملة. وعلى نفس القدر من الأهمية توافر الخدمات الصحية الكافية ومياه الشرب والظل والمأوى من العناصر. ويمكن أن يؤدي عدم كفاية أوقات الراحة، أو الطعام، أوالمشروبات للموظفين إلى تعطيل عملية التسجيل أو حتى تعريض سلامة الموظفين والنازحين للخطر.

### مرحلة تثبيت السكان

### ما هو "التثبيت"؟

يستخدم مصطلح "التثبيت" لوصف عملية تهدف إلى "تجميد" أو "تثبيت" حجم سكان المخيم مؤقتاً لأغراض التسجيل. هناك طرق مختلفة لإجراء "التثبيت". وكثيرا ما تستخدم معلومات التسجيل أو قوائم التسجيل الحالية كنقطة انطلاق لأنشطة التسجيل. وكثيرا ما تضم وكالات التوزيع وقادة المجتمعات المحلية قوائم بالأشخاص النازحين. وعند استخدام القوائم الموجودة مسبقا أو بيانات التسجيل كنقطة بداية، من الضروري البت في كيفية توسيع نطاق التسجيل للأفراد غير المدرجين في القائمة و قد يكون لهم الحق في التسجيل. وهذا أمر مهم جداً، إذ قد لا يتلقى جميع النازحين حصص الإعاشة أو قد لا يسجلهم قادة المجتمع المحلي.

يمكن إجراء التثبيت عن طريق تسليم الرموز أو باستخدام الأساور، والتي يتم إزالتها عند تسجيلها. وعادة ما يعطى رمز التثبيت لممثل الأسرة بعد التأكيد البصري لعدد الأشخاص في الأسرة خلال مرحلة التثبيت. يتم استخدام الأساور لكل فرد. وفي مرحلة التسجيل، سيتعين على جميع الأفراد الحضور.

ويمكن تنظيم عملية التثبيت إما مركزياً أو عن طريق الزيارات من منزل إلى منزل. ويمكن أن يطلب من سكان المخيم الوصول إلى نقطة محددة داخل المخيم. عند مرور كل فرد من أفراد الأسرة عبر هذه النقطة، سيتم وضع علامة من الحبر الدائم/غير المرئي لكل فرد وسوف يحصل على رمز واحد أو سوار معصم. هذه الطريقة صالحة في المواقع التي لديها تخطيط سليم للمخيم ونظام عناوين عام فعّال. ومع ذلك، فإنه يتطلب عدداً كبيراً من الموظفين لإجراء الزيارات المنزلية بسرعة كافية.

ومن المفترض أن تكتمل عملية التثبيت في غضون ساعتين، وبالتأكيد في نفس اليوم لتفادي الانتظار غير الضروري والحد من إمكانية الغش والتثبيت المزدوج. يجب أن يكون لكل نقطة تثبيت مشرف لمتابعة العملية والتحكم في رموز التثبيت و/أو الأساور. من الصعب تصحيح أخطاء هذه المرحلة أثناء التسجيل. وعلى الرغم من ضرورة إيلاء الاهتمام لموضوعيتها، فإن قادة المجتمعات المحلية يمكن أن يساعدوا في بعض الأحيان في التحقق من أهلية النازحين من مناطقهم الأصلية.

وقد يحاول الأفراد من المخيمات أو القرى المجاورة تقديم أنفسهم وقت التثبيت. ولهذا السبب، من الضروري أحيانا إجراء عمليات التثبيت في وقت واحد في عدة مخيمات قريبة من بعضها البعض للحد من احتمال تسجيل الأشخاص في أكثر من موقع واحد.

وعادة ما تحتاج أدوات التثبيت إلى طلبها من الخارج. وبالتالي، ينبغي تخصيص وقت كاف لهم للوصول إلى المخيم.

**الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على التنقل**
يحتاج الأشخاص ذوو الحركة المحدودة إلى عناية خاصة. ينبغي أن تحدد الفرق المتنقلة الأشخاص المقعدين أو الأشخاص ذوي الإعاقة لضمان تثبيتهم وإدراجهم في التسجيل. يجب على الفرق المتنقلة أن تجوب العيادات والملاجئ الفردية لتحديد هؤلاء الأشخاص. من الضروري الاتصال عن كثب مع الوكالات الصحية وقادة المجتمعات المحلية مسبقاً من أجل عملية التثبيت.

**تنظيم المرافق**
اعتماداً على المناخ، من المهم ضمان بعض الحماية ضد المطر أوالحرارة أو البرد. يجب توفير الظل في المناخ الحار والتدفئة في المناخات الباردة. يجب أن يكون الوصول إلى المياه والمراحيض قائماً عند كل نقطة تثبيت.

## مرحلة التسجيل

### كيفية تنظيم عملية التسجيل

ينبغي تقليل وقت الانتظار إلى أدنى حد ممكن، من خلال جدولة مواعيد مقابلات التسجيل بعناية. ينبغي إعطاء الأولوية للأسر التي لديها احتياجات خاصة والمرافق المصممة لتلبية احتياجاتها. وعلى سبيل المثال، يلزم إيلاء اهتمام خاص للأسر التي لديها كبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة أو الحوامل.

يتطلب التسجيل عادة مكاتب تسجيل أو نقاط تسجيل، والتي يمكن أن تكون بسيطة مثل كاتب تسجيل وراء مكتب في الهواء الطلق. يجب تقديم قائمة للأشخاص الذين لا يستطيعون الحضور إلى نقطة التسجيل إما من قبل المركز الصحي أو من خلال القيادة قبل التمرين. ستتحرك فرق التسجيل المتنقلة لتسجيل الأفراد غير القادرين على الظهور بسبب الإعاقة أو المرض أو الشيخوخة.

في كل نقطة تسجيل، ينبغي أن يتواجد موظف للرد على الأسئلة، وشرح الإجراءات وتنظيم منطقة الانتظار. يجب أن يسهل التعرف على الموظفين في جميع الأوقات، وأن يرتدوا على سبيل المثال القمصان والقبعات والسترات مع عرض بطاقات الهوية الخاصة بهم.

**صوت من الميدان - ضمان الوصول إلى التسجيل**
"أثناء التسجيل في عام 2005 في باندا آتشيه بإندونيسيا، أبلغت وكالة إدارة المخيمات بأن السلطات لن تسجل أي أسرة ترأسها امرأة باعتبارها "أسرة". وإذا كان للإناث العازبات أبناء، فسوف يتم تسجيلهن كأسرة باسم ابنها. مما يعني أنه في السجلات الحكومية لم يكن هناك سجل للأسر التي ترأسها امرأة، مما كان له آثار وأدى إلى وجود تباينات بين المعلومات الحكومية والبيانات القادمة من مصادر أخرى".

### تسجيل الأسرة أو الفرد

ويمكن إجراء التسجيل إما على مستوى الأسر أو المستوى الفردي. وعادة ما يكون هناك نهج مرحلي، حيث يجري التسجيل على مستوى الأسر في البداية، يليه التسجيل الفردي، إذا لزم الأمر. في بعض الحالات، بسبب متطلبات العملية أو الهدف من هذه العملية، قد يتم التسجيل الفردي مباشرة دون تسجيل الأسر.

وإذا كان التسجيل الأسري سيجري أولاً، فإنه يجب التأكد من أن الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة مسجلون بشكل فردي منذ البداية حتى يمكن إجراء المتابعة المناسبة، على سبيل المثال، للقُصّر المنفصلين عن أهاليهم أو غير المصحوبين بذويهم داخل الأسرة. وقد تكون هناك حاجة إلى تدريب متخصص لكي يتمكن موظفو التسجيل من تحديد الفئات المعرضة للخطر. ومن الضروري السعي إلى التعاون من الوكالات التي تركز تركيزاً خاصاً على الموظفين المدربين بالفعل.

للمزيد من المعلومات حول العمل مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، انظر الفصل الحادي عشر، "حماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة".

**الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم**
يعد الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم من بين الأفراد الأكثر ضعفاً. وقد تتلقى وكالة إدارة المخيمات معلومات عن الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم من خلال عملها اليومي مع النازحين أو أثناء التسجيل. ويجب التعامل بعناية مع تحديد حالات الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم لضمان العثور على جميع الحالات الحقيقية، مع عدم اجتذاب حالات زائفة. ويجب أن يتم تسجيل الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم في أقرب وقت يتم تحديدهم فيه، كما ينبغي إبلاغ الحالات المعنية فوراً إلى وكالات حماية الطفل ذات الصلة العاملة في المنطقة. ويمكن الاطلاع على النماذج المستخدمة في تسجيل حالات الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم، وبشكل خاص نموذج التسجيل بين الوكالات (2014) واستمارة التسجيل الموسع (2014)، في قسم الأدوات في هذا الفصل، إلى جانب وثيقة الملاحظات الإرشادية. وينبغي قراءة هذه الملاحظات مع الموظفين.

## التوثيق

عند الانتهاء من التسجيل، يمكن أن تصدر الوثائق لرب (أرباب) الأسر، أو في بعض الحالات، لكل فرد. وتبعا للأوضاع والظروف، قد تكون الوثائق بطاقة استحقاق، مثل بطاقة الحصص التموينية و/أو بطاقة التسجيل.

ويوصى، كلما كان ذلك ممكناً، بإصدار بطاقات الاستحقاق، لا سيما بطاقات الحصص التموينية، لربات الأسر. وقد تواجه النساء وأطفالهن أوقاتاً صعبة في حال مغادرة الزوج، مع أخذه لبطاقة الحصص التموينية أو إذا كان الزوج لا يراعي مصالح الأسرة. وفي الحالات التي لا يكون فيها من المقبول ثقافياً إصدار بطاقات استحقاق لرؤساء الأسر من الإناث، ينبغي أن تشير إلى أسماء كل من رؤساء الأسر من الإناث والذكور. ويتعين تسجيل هذه المعلومات أثناء التسجيل.

### بطاقات التسجيل

ويمكن إصدار بطاقات تسجيل المخيم لسكان المخيم لتأكيد إقامتهم بالإضافة إلى بطاقات الاستحقاق/الحصص التموينية. وقد يكون ذلك مفيداً، على سبيل المثال، عندما لا يكون لجميع المقيمين في المخيم الحق في الحصول على المساعدة الغذائية، ولكن على المساعدة الأخرى مثل التعليم أو الصحة. يجب تقييم الحاجة إلى بطاقة تسجيل المخيم على أساس كل حالة على حدة. ويتطلب ذلك تحليلاً للآثار الإيجابية والسلبية المترتبة عن أي حالة من حالات إصدار مثل هذه البطاقة. يجب عدم الخلط بين بطاقات تسجيل المخيم وبين بطاقات الهوية أو وثائق الحالة التي تؤكد وضع الشخص، مثل رسائل الحماية أو شهادات التصديق الصادرة عن الحكومة/المفوضية السامية لشؤون اللاجئين/طالبي اللجوء كدليل على وضع اللاجئين/طالبي اللجوء، أو من قبل الحكومة التي تؤكد فيها أن ذلك الشخص هو من مواطني بلده.

يجب أن يتم تقييم المعلومات الفعلية التي تظهر على أي وثائق أو بطاقات في كل حالة. ومع ذلك، يجب ألا تحتوي البطاقة على أية معلومات توفر معلومات سرية دون داع، مثل المعلومات الصحية. كما أنه لا ينبغي أن يوضع النازح في وضع ضعيف عن طريق إدراج معلومات عن الإثنية على سبيل المثال. بالنسبة لاحترام خصوصية الفرد/الأسرة، ينبغي أيضا أن لا تحتوي على معلومات أكثر مما هو ضروري لهذا الغرض. في بعض الحالات، لأغراض الحماية، يجب طبع رقم التسجيل على البطاقة بدلاً من اسم الشخص أو غيرها من المعلومات الشخصية، والتي سيتم استخدامها بعد ذلك مع قاعدة البيانات.

### في بعض الحالات، يمكن للبطاقات أن تحتوي على المعلومات التالية:

- أسماء رؤساء الأسر، وفي بعض الحالات، جميع أفراد الأسرة
- موقع المخيم و/أو عنوان المخيم
- حجم الأسرة وعدد الأطفال دون سن الخامسة
- تاريخ الإصدار
- صادرة عن (وكالة /اسم الموظف)
- تاريخ انتهاء الصلاحية (يفضل دورة من ستة أشهر إلى سنة واحدة)
- معلومات البرنامج، مثل الحالة الصحية والتغذوية أو الفئة العمرية.

## التزوير في التسجيل

بما أن التسجيل يوفر عادة إمكانية الحصول على الاستحقاقات، فقد يكون عرضة لمحاولات الغش. على سبيل المثال، قد يتم إنتاج بطاقات تسجيل مخيمات أو بطاقات استحقاق وهمية والبدء في تعميمها. قد يقترض الناس أفراد عائلات من المجتمع المضيف أو الجيران لتضخيم حجم أسرهم. يجب على وكالة إدارة المخيمات تطوير إجراءات منتظمة لتحديث السجلات واستبدال بطاقات تسجيل المخيم وبطاقات الاستحقاق المفقودة أو التالفة. قد يحاول الناس التسجيل تحت أسماء زائفة، مما يجعل عملية التحقيق مع القوائم الأخرى غير مجدية. وتساعد الحملات الإعلامية الجارية ومراكز استقبال القادمين الجدد على الحد من الغش أو النقل غير القانوني للبطاقات.

### صوت من الميدان - المأوى الخالي؟

"وفقا لزعيم الموقع، تحتفظ حوالي 25 عائلة ببطاقات عائلية إضافية، على الرغم من أن أقاربهم قد غادروا الموقع. وهذا يتيح لهم مواصلة الوصول إلى الملاجئ الفارغة وما زالوا يطالبون بالمساعدة أثناء عمليات التوزيع. وقال قائد النازحين داخلياً أنه حاول في وقت ما إحصاء الملاجئ الفارغة، ولكن تم إيقافه من قبل أعضاء آخرين في الموقع. وقالوا له إن الملاجئ ليست فارغة، وأن أقاربهم لم يغادروا الموقع إلا للعمل، وسوف يعودون مرة أخرى في المساء. الآن نرى أن المواد يتم نهبها أيضاً من الملاجئ الفارغة ".

وينبغي أن تتضمن خطة نشاط التسجيل طرقاً لمنع الغش الذي يتعرض له الموظفون. فعلى سبيل المثال، قد يؤدي التناوب المتكرر للموظفين وتقسيم المسؤوليات بوضوح إلى الحد من الغش. كما أنه سيُجنِّب وضع اللاجئين أو السكان المحليين الذين يوظفون مؤقتا لعملية التسجيل في مركز السلطة، مثل القدرة على إصدار بطاقات الاستحقاق أو جمع بيانات التسجيل. يعد الإشراف القوي وآلية الشكاوى الواضحة من العناصر الهامة.

**التزوير**

مما يؤسف له أن حالات التزوير التي شارك فيها موظفون قد أُبلغ عنها في العديد من عمليات التسجيل السابقة. ويمكن أن يشمل ذلك إدراج أشخاص غير مؤهلين، أو تضخيم حجم الأسرة، أو إصدار بطاقات استحقاق غير مشروعة في مقابل الحصول على مزايا أو رشاوى. ويتعين إخطار الموظفين بأنه ليس هناك ما يبرر سوء السلوك وعواقب السلوك غير اللائق. ويجب على جميع الموظفين، بمن فيهم الموظفون المعينون لهذا الغرض فقط، التوقيع على مدونة لقواعد السلوك. وينبغي معالجة مسائل سوء السلوك بوضوح أثناء التدريب على التسجيل.

## آلية تقديم الشكاوى

وتحافظ آلية الشكاوى التي تتبع إجراء متابعة على كرامة النازحين من خلال السماح لهم بالتعبير عن شكاواهم بفعالية. ومن خلال إنشاء آلية للشكاوى، تكون الوكالات مسؤولة عن الأخطاء التي يمكن أن تحدث وتعرب عن استعدادها لتصحيحها. وفي حالات المخيمات، ومباشرة بعد النزوح، يكون السكان في الغالب أكثر عرضة للخطر، كما أن احتمال تعرض النازحين للترهيب نتيجة لعملية التسجيل يكون الأعلى. وتشكل آلية الشكاوى إحدى الطرق لضمان مساءلة الوكالات الإنسانية تجاه النازحين.

وينبغي بذل الجهود لوضع إجراءات تتيح للأشخاص تقديم الشكاوى، والإبلاغ عن الأشخاص الذين يُزعَم أنهم فقِدوا أو الإبلاغ عن سوء سلوك موظفي التسجيل. كما ينبغي أيضاً تشجيع الناس على تقديم اقتراحات للتحسينات. ويجب أن تتضمن إجراءات الشكاوى إجراءات مناسبة للمتابعة الفعالة.

**يجب على إجراءات الشكاوى أن:**

- تتضمن نموذج قياسي للشكاوى (ومع ذلك، ينبغي مراجعة جميع الشكاوى الواردة، بغض النظر عن شكل التقديم)
- إعطاء الأشخاص الذين يقدمون شكوى فرصة لتعريف أنفسهم للإدارة، ضمن الحد الأدنى، مع احترام عدم الكشف عن هويتهم إذا كانوا يخشون الانتقام
- تتضمن تدابير لتقديم الشكاوى من خلال موظف غير الموظف الذي قدمت الشكوى بشأنه
- تضمن تقديم الشكاوى مباشرة إلى مدير التسجيل، أو غيره من الموظفين الذين يتحملون مسؤوليات الإشراف على التسجيل والأنشطة ذات الصلة
- تشجيع أي شخص على الإبلاغ عن سوء السلوك في الأنشطة المتعلقة بالتسجيل. ويجب أن تكون هناك فرصة للقيام بذلك دون الكشف عن هويته، الأمر الذي سيسمح بلفت انتباه الوكالات إلى حدوث بعض المشاكل التي لم يتم الكشف عنها.

للمزيد من المعلومات حول آلية الشكاوى، راجع الفصل الثالث "مشاركة المجتمع".

## إدخال البيانات ومرحلة التحليل

### الإدخال الإلكتروني للبيانات وإنشاء القوائم

وبالتنسيق مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، يمكن حوسبة البيانات المجمعة أثناء التسجيل وإدخالها في قاعدة بيانات. يمكن أن تكون قاعدة البيانات ورقة إكسل بسيطة، أو قاعدة بيانات آكسس (التي تشترط ترخيصاً) أو أنواع أخرى من قواعد البيانات المخصصة. وفي كثير من الحالات، ينبغي تقييم القدرة الميدانية اللازمة للحفاظ على قاعدة البيانات عن كثب قبل البت في التصميم. من السهل الحفاظ على أوراق إكسل، كما أن استخدامها معروف جيداً في الكثير من البلدان .

سوف تساعد قاعدة البيانات في فرز وتحليل المعلومات الديموغرافية ويمكن أن توفر كشوف الأصوات لغرض التوزيع. وتوفر قاعدة البيانات نظرة عامة يسهل الوصول إليها لسكان المخيمات، ويمكن أن تولد بيانات مجمعة تستخدم لأغراض التخطيط والبرمجة ويمكن تحديثها للحفاظ على الدقة. يستخدم طلب التسجيل العالمي للمفوضية (بروجريز) لتسجيل اللاجئين وطالبي اللجوء، فضلاً عن النازحين الداخليين والأشخاص عديمي الجنسية. يتم تكييف وحدات تسجيل المنظمة الدولية للهجرة للنازحين داخلياً وفقاً للمتطلبات القطرية.

وينبغي أن يحصل الأشخاص المرخص لهم فقط على البيانات، على النحو المبين أدناه في الفرع المتعلق بسرية البيانات وتبادل البيانات. يجب وضع إجراءات صارمة لإنشاء النسخ الاحتياطية. وبمجرد أن تصبح قاعدة البيانات جاهزة للعمل، يمكنها تزويد وكالة إدارة المخيمات وأصحاب المصلحة بقوائم مختلفة وفقاً للاحتياجات: من أجل التوزيع، وتحديد الأطفال الذين هم في سن الدراسة، والاقتراب من كبار السن، على سبيل المثال لا الحصر. تعتبر السرية أمراً في غاية الأهمية.

**تخطيط نظام المعلومات الجغرافية (GIS) والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة**

يجب أن تدرك أن رسم خرائط نظم المعلومات الجغرافية للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة قد يضع الناس في خطر متزايد. إن المعلومات التي يتم تعيينها تحتاج إلى فحصها بعناية. بيد أن هذا لا يستثني جمع بيانات نظم المعلومات الجغرافية لنقاط المخيمات الرئيسية أو رسم الخرائط على مستوى المجموعة/المجتمع لأن ذلك لا يحدد أماكن تواجد الأفراد الأكثر ضعفاً في المخيم.

## سرية البيانات ومشاركتها

وبما أن التسجيل يتضمن تسجيل بيانات عن الأسر والأفراد، فإن جميع عمليات تسجيل المعلومات يجب أن تلتزم بدقة بمبادئ حماية البيانات وحق الفرد في الخصوصية. يجب التعامل مع بيانات التسجيل وتخزينها بشكل صحيح لتجنب الوصول إليها من قبل أشخاص غير مصرح لهم.

وينبغي أن يكون عدد الموظفين الذين يتعاملون مع معلومات التسجيل محدوداً. وتقع على عاتق الوكالة المكلفة المسؤولية الكاملة عن حفظ المعلومات المجمعة. ويتعين مراعاة كل من المسائل المتعلقة بالسرية والحماية عند تبادل المعلومات مع الوكالات والسلطات الأخرى. كما يتعين مناقشة هذا الأمر والموافقة عليه مسبقاً مع مختلف الوكالات المشاركة في عملية تسجيل المخيمات من أجل تجنب سوء الفهم فيما بعد. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يوفر التسجيل الفعلي أكبر قدر ممكن من الخصوصية وفق ما هو ممكن من الناحية الواقعية. على سبيل المثال، ينبغي أن تكون هناك مسافة كافية بين طابور الأفراد المسجلين وطابور الأشخاص الذين لا يزالون ينتظرون، وذلك لكي لا تُسمَع القضايا الشخصية التي أثيرت.

ويمكن أن يساء استخدام معلومات محددة عن أي مجموعة من السكان أو مجموعة من الناس، ولا سيما في بيئات النزاع، ويجب ألا ينتهي الأمر بين الأيدي الخاطئة. وسيكون للأشخاص الذين فروا من الاضطهاد و/ أو حالات العنف والصراع اهتمامات مشروعة خاصة فيما يتعلق بحماية هويتهم وأماكن تواجدهم. وبالتالي، يجب أن تحظى حماية المعلومات الخاصة بالأفراد بأعلى قدر من الاعتبار أثناء أي عملية تخطيط للتسجيل.

كلما تتم عملية معالجة المعلومات، اسأل:

- لأي سبب؟
- وفي أي قالب؟
- ولأي مدة سيتم الاحتفاظ بها؟

وقد وضعت المنظمة الدولية للهجرة والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين توجيهات وأطر واسعة النطاق بشأن قضايا حماية البيانات المتعلقة بالسياقات الإنسانية. واستناداً إلى مبادئ صارمة لحماية البيانات، ينبغي احترام وثائق السياسات هذه والإرشادات المرتبطة بها.

للمزيد من المعلومات حول إدارة المعلومات والسرية، انظر الفصل الخامس "إدارة المعلومات".

### التسجيل المستمر في المخيم

ينبغي أن يتضمن التخطيط بنداً لضمان استمرارية التسجيل يستهدف تحديث جميع معلومات التسجيل بصفة دورية. وتتغير الظروف الشخصية و/أو العائلية بمرور الوقت مع الأطفال حديثي الولادة أو الزواج أو الوفاة أو العودة. ويمكن إجراء التسجيل المستمر كجزء من عملية التحقق وكجزء دوري ومستمر من عملية الرصد. ويمكن استخدام توزيع الغذاء لفحص القادمين لاستلام حصصهم الغذائية. إذا كان التعداد السكاني يتغير بطريقة كبيرة تستدعي مواكبتها، فعندها قد يتطلب الامر تخطيطاً لعملية التحقق لإعادة تأكيد سكان المخيم بالمقارنة مع القائمة / قاعدة البيانات الرئيسية. وبمجرد تأكيد وجود رحيل شخص نازح أو أسرة نازحة إلى خارج المخيم، ينبغي إلغاء بطاقات الاستحقاق الخاصة بهم وإغلاق سجلاتهم.

يمكن أن يشكل ذلك تحدياً، ولكن إذا تم تنفيذه بشكل صحيح، فإنه سيحقق الاستخدام الأمثل للموارد القائمة لتحقيق أعلى دقة وتوقيت ممكنين لمعلومات التسجيل.

**أنشطة التحقق**

معرفة أسباب عدم حضور الناس لتوزيع الأغذية ينبغي أن تكون جزءاً من أنشطة التحقق، وهي في حد ذاتها نشاط هام في مجال الحماية.

### الوافدين الجدد

ينبغي تسجيل الوافدين الجدد وفقا لممارسات التسجيل القائمة. وينبغي، قدر المستطاع، فحص هوية الوافدين الجدد ومقارنتها بما في المخيمات الأخرى أو في أي نقاط توزيع أخرى من قبل وكالة إدارة المخيمات. ومن المهم أيضاً التوافق على إجراءات إدارة الوافدين الجدد مع جميع الشركاء، بما في ذلك موزعين السلع. كما يجب أن يكون هذا الإجراء معروفاً لدى سكان المخيم، حتى يتمكنوا عند وصول أصدقائهم وأقاربهم من إبلاغهم بالإجراءات الصحيحة لتسجيلهم.

**عملية الفرز**

في حالة التدفق الجماعي التي لا يمكن فيها تسجيل الوافدين الجدد بشكل سليم، ينبغي إنشاء مراكز استقبال "لتثبيت" (تحديد) الوافدين الجدد وتجنب الاضطرار للقيام بعملية عد الرؤوس المستنزفة للوقت والجهد بعد ذلك. يمكن أن يكون هذا جزءاً من عملية الفرز بالتعاون مع مقدمي الرعاية الصحية. وتستطيع هياكل القيادة القائمة بالفعل أن تكون مفيدة في هذه المرحلة.

### إنهاء التسجيل

الأشخاص الذين غادروا المخيم بشكل دائم أو المتوفين فلم تعد أسماؤهم مخولة للحصول على المساعدة وينبغي إنهاء تسجيلهم. ومن الناحية العملية، نادراً ما تبلّغ الأسر عن حالات المغادرة أو الوفاة لأنها إما تأمل في الاستمرار في تلقي المساعدة المخصصة لبطاقة الشخص المغادر أو المتوفى، أو تأمل في بيع بطاقة الاستحقاق.

ولتحسين الإبلاغ عن الأشخاص المتوفين، يمكن لتوزيع أقمشة الدفن (الأكفان) أو تقديم أشكال أخرى من المساعدة على الدفن إلى الأسرة المعنية أن يساعد. وقد تضطلع وكالة إدارة المخيمات بهذه المسؤولية.

وفيما يتعلق بالأشخاص الذين يغادرون المخيم، نجد البعض يفضلون الاحتفاظ بوثائقهم كتأمين لكي يتمكنوا من العودة وعدم فقدان إمكانية الحصول على المساعدة والخدمات. وخلال عملية اتخاذ قرار بالعودة، قد ترسل الأسر بعض أفرادها قبلها من أجل تقييم الأوضاع الأمنية وتوافر السكن وسبل العيش قبل العودة مع جميع أفراد الأسرة. ومن المهم إبداء قدر من الحساسية تجاه هذه الدوافع وتقييم الأمر بشكل معقول قبل الإقدام على إنهاء تسجيل الأشخاص الذين غادروا.

وفي حركات العودة أو الإنتقالات السكانية المنظمة، يمكن أيضا إجراء عملية إنهاء التسجيل بالتوازي مع توزيع مجموعات أو حزم العودة، أو عند دفع المبالغ النقدية للعودة.

## منهجيات ومبادئ التشخيص

تشمل منهجيات ومبادئ التشخيص ما يلي:

- المراجعة المكتبية
- المنهجيات الكمية
- المنهجيات النوعية
- المنهجيات المختلطة.

منهجيات التشخيص المبينة أدناه تعد ملخصاً للتوجيهات المتعلقة بتشخيص النازحين داخلياً. على الرغم أن هذه المنهجيات قد تم إعدادها خصيصاً لعمليات تشخيص النازحين داخلياً على المستوى القطري/الإقليمي وليس على مستوى المخيمات، إلا أنه يمكن تطبيقها على التشخيص في أوضاع المخيمات وتشخيص اللاجئين كذلك.

### المراجعة المكتبية

تعتبر المراجعة المكتبية أول خطوة مفيدة في عملية التسجيل. وتهدف إلى الخروج بنظرة عامة لنوعية المعلومات المتاحة أو الكافية أو التي عفا عليها الزمن أو حتى الغائبة. وتظهر أيضا أين تكمن الثغرات الرئيسية في المعلومات والمواضع التي يجب فيها إعطاء الأولوية لجمع المعلومات. وينبغي مراجعة المعلومات المتاحة محلياً ودولياً إلى أقصى حد ممكن.

### المناهج الكمية

في معظم الحالات، تقوم هذه المناهج بجمع المعلومات إما عن جميع السكان أو عن قطاع سكاني معين على نحو يمكّن من استقراء النتائج لتعميمها على جميع السكان.

### التقديرات السكانية السريعة

تكون التقديرات السكانية السريعة مناسبة لتقدير أعداد السكان وخصائصهم الأساسية خلال فترة زمنية قصيرة، على سبيل المثال، عندما يكون الوضع ما يزال غير مستقراً بعد وهناك تحركات جارية. وثمة مناهج اخرى يمكن استخدامها عندما يتعذر الوصول إلى الميدان. غير أنه من حيث المبدأ، يلزم الوصول إلى الميدان للحصول على إحصاء سكاني أكثر دقة. فمن خلال الإحصاء على أرض الواقع، والذي يحقق أقصى استخدام له في المناطق الجغرافية ذات المعالم والتقسيمات الواضحة، يمكن الحصول على قدر إضافي من المعلومات التي ترصد خصائص السكان خلال عملية التقدير.

- مسح المناطق باستخدام التصوير الجوي / بالأقمار الصناعية
يستخدم هذا الأسلوب من أجل الحصول على صور الانتقالات الجارية لتقدير الأرقام أو معرفة ما الذي يفر الناس منه والمواقع التي ينتقلون إليها. ويكون مفيد بشكل خاص عندما تكون السرعة هي الجوهر والوصول صعب أو غير موجود.

- رصد التدفق
يتم فيه احتساب الأشخاص أثناء مرورهم من نقطة معينة - كمفترق طرق أو جسر أو ممر جبلي - إما في جميع أنحاء الحركة (شامل) أو عن طريق العدادين الذين يعودون إلى نفس المكان في أوقات معينة من اليوم أو الأسبوع. هذا الأسلوب مفيد لتقدير الأرقام أثناء الحركة الجماعية للسكان، مثل أثناء النزوح من منطقة معينة أو حركة العودة.

- إحصاء المساكن أو الرؤوس
في هذه الطريقة يتم إحصاء العدد الإجمالي للأكواخ في منطقة معينة للحصول على العدد الإجمالي المحتمل للسكان في تلك المنطقة. يمكن إجراء هذه الطريقة بالترافق مع إجراء مسح للحصول على معلومات إضافية عن السكان. إحصاء إجمالي عدد السكان الذين يعيشون في منطقة معينة. وهي طريقة أكثر إستنزافاً للوقت والجهد مقارنةً بإحصاء المساكن. باستخدام طريقة أخذ العينات، يتم إحصاء مجموعة فرعية من السكان أو المساكن ثم استقراء النتائج لتقدير العدد الإجمالي للسكان.

### مسح الأسر

يشمل انتقاء عينة من عامة السكان وتعميم النتائج. وهي عملية مناسبة لجمع البيانات على المستويين الأسري والفردي. وتكون هذه الطريقة قابلة للتطبيق عندما تكون الظروف السكانية مواتية والأوضاع مستقرة بحيث تسمح بجمع قدر أكبر من المعلومات الإضافية. وفي المخيمات أو المستوطنات، يمكن استخدام المسح للأسر للتأكد من و/أو جمع البيانات الإضافية.

### التسجيل

يمكن استخراج التصنيفات السكانية من بيانات التسجيل الموجودة. ويمكن حينها إجراء تحليل للبيانات بمجرد إدخال بيانات التسجيل إلكترونياً.

### التعداد السكاني

تقوم به السلطات الوطنية عادةً مرة كل عشر سنوات. وهو يغطي كافة سكان الدولة. بالإضافة إلى استخلاص البيانات الفردية، يتم الحصول على مجموعة من المعلومات الاجتماعية والاقتصادية ذات الصلة عن كل أسرة. أما بالنسبة لحالات النازحين داخلياً، فقد تكون البيانات السكانية متوفر في معلومات التعداد السكاني في الوطن.

### المنهجيات النوعية

تختلف المنهجيات النوعية عن المنهجيات الكمية، حيث أن نتائجها النهائية لا يعبر عنها بالضرورة بالأرقام، وكذلك في أن طريقتها في جمع البيانات لا تحتاج أن تلتزم بالمفاهيم الإحصائية. ويأتي هذا المنهج مكملاً للمنهج الكمي وهو مفيد في موازنة وتفسير النتائج.

### المقابلات

- حوارات مجموعات التركيز
تهدف هذه الحوارات الجماعية إلى فهم أفضل للسكان. ومن الضروري مناقشة ذات مجموعات الأسئلة مع شرائح مختلفة من السكان، على سبيل المثال، مع المجموعات من الذكور والإناث ومع المراهقين والبالغين والمسنين والمعاقين. بهذه الطريقة يمكن ضمان رصد الآراء المختلفة من بين شرائح السكان بأكبر قدر ممكن من الدقة.

- إجراء المقابلات مع المطلعين الرئيسيين
يتم إجراء هذه المقابلات مع عدد قليل جداً من الأشخاص الذين يتم اختيارهم مسبقاً ممن يمتلكون معلومات ذات صلة. وكما هو الحال مع مناقشات مجموعات التركيز، فإن التنوع ضروري للحصول على رؤية شاملة تمثل الجميع.

### الطرق المختلطة

### التقييمات على مستوى المجموعات والمواقع

يتألف تقييم الموقع من تقييم ورصد للحد الأدنى لوحدة المراقبة الجغرافية لتحديد المعلومات الأساسية عن المناطق المتضررة بأكملها، بما في ذلك تحديد نقاط النزوح لاستهداف التقييمات على مستوى الموقع والمجموعة. سيقوم التقييم على مستوى الموقع والمجموعة بجمع معلومات أكثر تفصيلاً - بما في ذلك نبذة عن الموقع / المجموعة والديمغرافيات السكانية ومعلومات القطاعات المتجمعة المتعددة على مستوى المواقع/المجموعات. ويتم إجراء هذين النوعين من التقييمات من خلال أساليب المراقبة المباشرة، بما في ذلك العد والقياس السريع، وجمع المعلومات المتاحة من المطلعين الرئيسيين والحوارات مع مجموعات التركيز.

## قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيمات

- ✓ تم الاتفاق على التزامات وواجبات وأدوار مختلف الأطراف المشاركة في التسجيل و/أوالتشخيص وفهمها، اعتماداً على ظروف وأوضاع حالة النزوح.
- ✓ هناك مشاركة شاملة في عملية التسجيل/التشخيص، والتي تشمل تحديد أهداف العملية والمنهجيات المقرر تطبيقها.
- ✓ يشارك سكان المخيم في التخطيط والتنفيذ والرصد والتقييم لعملية التسجيل / التشخيص.
- ✓ توجد آلية للتحقيق في الشكاوى متابعتها، وهو ما يسهم في إرساء مبدأ المساءلة أمام السكان النازحين.
- ✓ تحصل السلطات الوطنية، إذا لزم الأمر، على الدعم من المجتمع الإنساني من أجل تسجيل و تشخيص وتوثيق المواطنين النازحين في أراضيها.
- ✓ تستخدم وكالة إدارة المخيم معلومات التسجيل/التشخيص لتغذية خططها للبرامج الفعالة والتي توفر المساعدة والحماية لمجتمع المخيم.
- ✓ تتوفر الخطط والموارد لتحديث بيانات التسجيل على أساس منتظم لضمان دقتها وفائدتها.
- ✓ تتعاون السلطات الوطنية و/أو وكالة قيادة المجموعة/القطاع لضمان التزام عملية التسجيل في المخيم بالحد الأدنى من المعايير المطلوبة.
- ✓ تقوم وكالة إدارة المخيمات بالإبلاغ الفوري إلى وكالات حماية الطفل ذات الصلة عن حالات الأطفال غير المصحوبين بذويهم أو المنفصلين عن ذويهم.
- ✓ تشجع الوكالات التي تقدم الخدمات في المخيم على المشاركة المباشرة في عملية التسجيل/التشخيص و/أو توفير الكوادر والمرافق الضرورية، مثل نقاط المياه وأكشاك التسجيل ودورات المياه.
- ✓ الاهتمام بتذليل العقبات أمام النساء والفتيات لكي يتمكنّ من التسجيل وضمان أمنهن، وإيجاد الحلول الممكنة لمشكلاتهن المتعلقة بالأمن.
- ✓ إجراء تسجيل سريع للأسر في وقت مبكر من حالة الطوارئ لضمان توفير الغذاء والخدمات الأساسية في أسرع وقت ممكن.
- ✓ تدريب العمالة المؤقتة من سكان المخيم والمجتمع المضيف، بمن فيهم الإناث، وحثهم على التوقيع على مدونة السلوك المهني قبل التعيين.
- ✓ مراعاة التوقيت السليم لبدء عملية التسجيل للتأكد من أنه لا يتعارض مع الأنشطة الهامة الأخرى.
- ✓ جمع المعلومات الأساسية المتوفرة من السلطات المحلية والوكالات الإنسانية وزعماء المخيمات وقادة المجتمعات المحلية ودمج هذه المعلومات معاً وتقديم تقديرات بها عند الاقتضاء.
- ✓ إطلاق الحملات الإعلامية الواضحة والمنهجية قبل عمليات التسجيل/التشخيص.
- ✓ الاستقرار على منهجية معينة لإجراء عملية التسجيل، بما في ذلك خطط "لتوسيم" سكان المخيمات قبل التسجيل الفعلي.
- ✓ الاستقرار على نوعية الوثائق المناسبة، مثل بطاقة الاستحقاق و/ أو بطاقة التسجيل.
- ✓ تقييم المعلومات المدرجة في الوثائق التي يتعين نشرها على ضوء اعتبارات مسائل السرية والخصوصية.
- ✓ الاستقرار على الوسائل اللازمة لمنع الاحتيال واتخاذ الإجراءات بشأنها، بما في ذلك الاحتيال من قبل موظفي المخيم.
- ✓ تخزين البيانات بشكل آمن ومحمي مع مراعاة عامل السرية ووضع اتفاقات واضحة بشأن مشاركة البيانات.
- ✓ تتوفر الخطط لإدارة تسجيل الوافدين الجدد.
- ✓ التخطيط للوسائل التي يمكن من خلالها التشجيع على إنهاء التسجيل عند مغادرة المخيم أو الوفاة.
- ✓ الأخذ بعين الاعتبار كل من المنهجيات الكمية والنوعية عند تشخيص المجتمعات النازحة وتوظيفها على النحو المناسب.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**
إن جميع الأدوات والمراجع المذكورة أدناه متوفرة في مجموعة أدوات إدارة المخيم الإلكترونية إما على وحدة ذاكرة مرفقة بكل كتيّب مطبوع، أو على الموقع الالكتروني: www.cmtoolkit.org

- المنظمة الدولية للهجرة، 2006. النازحين داخلياً، العرض التقديمي للتدريب على التسجيل
- المنظمة الدولية للهجرة، 2010. نموذج تسجيل النازحين داخلياً المرحلة الثانية - هايتي
- المنظمة الدولية للهجرة، 2012. نموذج الوصول إلى البيانات - مالي
- المنظمة الدولية للهجرة، 2012. اتفاقيات الخصوصية والسرية للشركاء - مالي
- المنظمة الدولية للهجرة، 2014. نموذج تسجيل النازحين داخلياً - جمهورية الكونغو الديمقراطية
- المنظمة الدولية للهجرة، 2014. نموذج تسجيل النازحين داخلياً - جنوب السودان
- المنظمة الدولية للهجرة، 2014. عملية تسجيل النازحين داخلياً - جنوب السودان
- المنظمة الدولية للهجرة، 2014. نموذج تتبع النازحين داخلياً - جنوب السودان
- لجنة الإنقاذ الدولية. نموذج التَبْليغٌ عَنِ الولادة
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. قسيمة موعد
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، الحضور والدفع
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، نموذج التَبْليغٌ عَنِ الولادَة
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، نموذج المزانية
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، نموذج ورقة القانون
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، المبادئ التوجيهية للسرية
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، آلية المراقبة
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، نموذج الموافقة
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ورقة مراقبة الطوارئ
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، مقابلة التسجيل في حالة الطوارئ
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، إرشادات بشأن استخدام قوانين الاحتياجات الخاصة الموحدة
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، حملة المعلومات
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، طلب إجراءات التسجيل لتسجيل المواد القياسية
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، قسيمة الإحالة
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، شهادة التصديق للاجئين
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، القائمة المرجعية لتسجيل اللاجئين في حالات الطوارئ
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 2014. إستمارة التسجيل
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، تخطيط موقع التسجيل
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، استراتيجية التسجيل في حالات الطوارئ
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، النقل: ملخص

بيانات البيان الاولي
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، طلب إطلاق مادة التسجيل
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، قوانين الاحتياجات الخاصة، التسجيل الفردي
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، قوانين الاحتياجات الخاصة
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، نموذج لطباعة الرموز متعددة الأغراض
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، نموذج لطباعة رموز الأعداد البسيطة
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، التعهد بالسرية والحياد
- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، دليل المستخدم لورقة إكسل الخاصة بالمراقبة
- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، مراقبة إصدار أساور المِعْصَم

## المراجع


– International Organization for Migration (IOM), 2004. IDP Registration Methodology
– IOM, 2010. IDP Registration Methodology
– IOM, 2012. IDP Registration Guiidelines
– UN Refugee Agency (UNHCR), 2003. كتيب المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين للتسجيل

الصورة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

# الفصل 10
# االعنف القائم  على نوع الجنس

## بيئة آمنة

**استخدام مصطلح المخيم في النص ينطبق على مجموعة متنوعة من المخيمات، والمواقع الشبيهة بالمخيمات التي تضمّ المخيّمات المخططة، والمخيمات التي تُسكن بدون تخطيط، والمراكز الجماعية، ومراكز الاستقبال، والمراكز المؤقتة، ومراكز الإجلاء.**

## أهم الرسائل

- تشارك وكالة إدارة المخيم مسؤولية التأكد من أن الظروف السائدة في المخيم تقلّل من مخاطرالعنف القائم على نوع الجنس (GBV) لجميع الفئات الضعيفة من السكان في المخيم.
- ويُعد الفهم الشامل لعوامل الخطر التي تواجه الفئات الضعيفة في المخيمات، وأسباب هذه المخاطر، أمرًا أساسيًا لفعالية تدخلات مواجهة العنف الجنساني والوقاية منه. على الرغم من أن الغالبية العظمى ممن يعانون من العنف الجنساني هم النساء والفتيات، يعاني الرجال والفتيان، أيضًا، من العنف الجنساني، بما في ذلك العنف الجنسي.
- إن مشاركة المرأة المباشرة والمهمة، والتشاور معها في صنع القرار في المخيم أمر بالغ الأهمية لضمان إنخفاض مخاطر العنف الجنساني من خلال الإدارة والمساعدة وتقديم الخدمات كما يضمن التصدي له بطريقة ملائمة ثقافيًا في الوقت المناسب، بغية توفير الحماية للفئات الأكثر تعرضًا للخطر.
- ينبغي لموظفي إدارة المخيمات القيام بزيارات رصد منتظمة و يُفضل أن تكون عدة مرات أثناء النهار أو عمليات مراجعة مقومات السلامة في نقاط التوزيع، ونقاط التفتيش الأمنية، ومرافق المياه والصرف الصحي، ومؤسسات الخدمات وفي أي من المناطق الأخرى حيث قد تتعرض الفئات الضعيفة لخطر أكبر. وينبغي مشاركة ملاحظاتهم مع الشركاء المعنيين بالحماية والمنظمات الإنسانية.
- ومن أجل التصدي للعنف القائم على نوع الجنس ومنعه على نحو فعال، يلزم اتباع نهج متعدد القطاعات ومشترك بين الوكالات. وينبغي لوكالة إدارة المخيمات أن ترصد وتدعم توافر الخدمات الصحية والنفسية الاجتماعية المناسبة وأن تكفل توفير المعلومات ذات الصلة من حيث الوقاية والمواجهة.
- وينبغي تدريب موظفي وكالة إدارة المخيمات وإعدادهم بشكل جيد لفهم قضايا مخاطر االعنف القائم على نوع الجنس (GBV) وبالتالي تعميمها في عملهم اليومي وأنشطتهم في المخيم.

## مقدمة

### ما المقصود بالعنف القائم على نوع الجنس؟

**ما المقصود بالعنف القائم على نوع الجنس؟**

يمثل العنف القائم على نوع الجنس مصطلحًا شاملاً يشير إلى كل عمل ضار يرتكب ضد إرادة أحد الأشخاص، ويستند إلى فروق جنسانية مكرسة اجتماعيًا بين الذكور والإناث. تنتهك أعمال االعنف القائم على نوع الجنس (GBV) بعض حقوق الإنسان المحمية بموجب الاتفاقيات والصكوك الدولية. فالعديد من صوراالعنف القائم على نوع الجنس (GBV)، وليس كلها، أعمال إجرامية وغير قانونية في القوانين والسياسات الوطنية.

وفي جميع أنحاء العالم، يكون للعنف القائم على نوع الجنس (GBV) تأثير أكبر على النساء والفتيات منه على الرجال والفتيان. وكثيرًا ما يُستخدم مصطلح "العنف القائم على نوع الجنس" بالتبادل مع مصطلح "العنف ضد المرأة".

ويُبرز مصطلح "العنف القائم على نوع الجنس" البعد الجنساني لهذه الأنواع من الأفعال؛ وبعبارة أخرى، العلاقة بين وضع الإناث الثانوي في المجتمع وزيادة تعرضهن للعنف. غير أنه من المهم أن نلاحظ أن الرجال والفتيان قد يكونون، أيضًا، ضحايا للعنف القائم على نوع الجنس، ولا سيّما العنف الجنسي.

اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، 2005. المبادئ التوجيهية للتدخلات بشأن االعنف القائم على نوع الجنس (GBV) في الأوضاع الإنسانية: التركيز على الوقاية من العنف الجنسي في حالات الطوارئ ومواجهته، صفحة 7.

لاحظ أن العنف الجنسي والقائم على نوع الجنس (SGBV) تستخدمه، أيضًا، بعض الوكالات للإشارة إلىالعنف القائم على نوع الجنس.

يوجد العنف الجنساني في جميع أنحاء العالم وفي مجموعة من الحالات. وغالبًا ما تزيد حالات النزوح من مخاطر العنف الجنساني، إذ قد تُضَعَّف أو تُدَمَّر آليات الحماية المجتمعية. فبدلاً من توفير بيئة آمنة لسكانها، يمكن أن تزيد ، أحيانا، مواقع النزوح من التعرض للعنف.

في جميع أنحاء العالم، يحدث العنف الجنساني داخل الأسرة والمجتمع على حد سواء، ويرتكبه أشخاص في مناصب السلطة. وقد يشمل هذا العنف الجنسي الأزواج أو الشركاء، والآباء، وأفراد الأسرة الممتدة، والشرطة، والحراس، والقوات المسلحة أو الجماعات، وأفراد حفظ السلام والعاملين في مجال تقديم المعونة الإنسانية.

ويمثل االعنف القائم على نوع الجنس (GBV) النوع الأكثر وضوحًا والمعترف به على نطاق واسع من العنف الجنسي. ومع ذلك، يمكن أن تزيد جميع صور العنف الجنساني في الحالات الإنسانية، بما في ذلك العنف المنزلي، والاتجار بالأشخاص لأغراض الاستغلال الجنسي، والزواج المبكر والقسري، والممارسات التقليدية الضارة مثل تشويه الأعضاء التناسلية الأنثوية، الاستغلال الجنسي، والإكراه على البغاء،

والقتل بدافع الشرف والحرمان من حق الأرملة في الميراث. وعلى سبيل المثال، قد يؤدي العيش تحت ضغوط في الأماكن المكتظة إلى زيادة العنف المنزلي، وقد يُستخدم الزواج المبكر أو القسري باعتباره آلية حماية أو تدبيرًا لمعالجة الصعوبات الاقتصادية.

وتُعرَّض الفئات الضعيفة في المخيمات بصفة خاصة لمخاطر العنف الجنساني. ومن المهم أن نلاحظ أنه على الرغم من أن الغالبية العظمى ممن يعانون من العنف الجنساني هم من النساء والفتيات، قد يعاني الرجال والفتيان، أيضًا، من العنف، بما في ذلك ذات الطابع الجنسي، استناداً إلى جنسهم. وفي كل الحالات، ينبغي أن يتلقى الناجون من العنف الإحالات إلى الرعاية السرية والملائمة والدعم في الوقت المناسب.

### العنف القائم على نوع الجنس ضد الرجال والفتيان

في حين تبقى النساء والفتيات أكثر عرضة للعنف الجنساني، من المهم أن نعترف بأن الرجال والفتيان قد يعانين أيضًا منه ويتلقون الدعم الذي يحتاجون إليه. وكما في حالة تقديم الخدمات للنساء والفتيات، تتطلب مساعدة الذكور الناجين للعنف الخبرة المتخصصة.

قد يشمل العنف الجنساني ضد الرجال والفتيان كلاً من العنف الجنسي وغيره من صور العنف التي تستهدف الرجال استناداً إلى الأدوار المنسوبة اجتماعيًا لهم. قد يتعرض الرجال والفتيان لصور عديدة من العنف الجنساني. ويشمل ذلك العنف البدني والجنسي والنفسي ضد الرجال الذين يُتَصَوَّر أنهم تجاوزوا أدوار الجنسين؛ على سبيل المثال، الأفراد المتحولين جنسيًا، والرجال الذين يمارسون الجنس مع الرجال، أو الرجال والفتيان الذين لا يتوافقون مع معايير الذكورة المتوقعة في الثقافة.

تضطلع وكالة إدارة المخيم بدور محوري في تقليل مخاطر هذه الأشكال المتعددة للعنف عن طريق ضمان فهم احتياجات جميع الأشخاص، والتعامل معها ورصدها عبر قطاعات التدخل في المخيم. مساعدة الناجين من العنف الجنساني بطريقة تفي باحتياجاتهم المتخصصة تتطلب دراسة متأنية، والتعاون بين القطاعات المتعددة وأصحاب المصلحة المحليين. فمن مسؤولية وكالة إدارة المخيم العمل ضمن إطار حماية وفهم مخاطر الحماية التي تواجهها النساء والفتيات والرجال والفتيان.

## العوامل التي تسهم في العنف الجنساني

يمثل التمييز بين الجنسين أحد الأسباب الكامنة وراء العنف الجنساني. وكثيرًا ما تزداد مخاطر االعنف القائم على نوع الجنس (GBV) أثناء الصراع أو أثناء الهروب، ويمكن أن تستمر أثناء النزوح. يجب أن تضمن بيئة المخيم أن كل شخص يعيش هناك يتمتع بالأمان والحماية. وفيما يلي أمثلة تبين كيف يمكن للاستجابات في المخيم أن تؤدي الى إستفحال مخاطر التعرض للعنف القائم على نوع الجنس (GBV) :

- التسجيل: قد لا تستطيع النساء اللاتي لم يتم تسجيلهم فردياً الوصول إلى الخدمات والأغذية والمواد غير الغذائية، ونتيجة لذلك قد تكون النساء أكثر عرضة للاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي.
- تخطيط المخيمات: الأسر التي ترأسها النساء الذين يصلون ويسجلون بمجرد تأسيس مساحة كبيرة من المخيم يتم إقصائهم على ضواحي المخيم. ويمكن أن تعرضهم هذه العزلة للاغتصاب الذي يقع بشكل عرضي و/أو الهجوم من المجتمعات المحلية المحيطة العدائيه أو اللصوص أو الجهات المسلحة. يجب أن يأخذ تخطيط المخيمات في الاعتبار، بين أمور أخرى، موقع المواقع العسكرية والأسواق.
- البنية التحتية للموقع: حيثما تُقَدَّم خدمات ضعيفة أو غير كافية، كثيرًا ما تتولى النساء والفتيات مهمة مغادرة المخيم والسفر لمسافات طويلة بحثاً عن الطعام والوقود والماء. وهذا يعرضهم لخطر الهجوم.
- الضغوط النفسية الاجتماعية: يلقي الخطر والشك في حالات الطوارئ والنزوح عبئًا على الأفراد والأسر والمجتمعات المحلية، وكثيراً ما تساهم في احتمال حدوث العنف داخل المنزل أو الأسرة.
- سبل العيش: قد يؤدي غياب سبل العيش في المخيم إلى انخراط الأشخاص في ممارسات عدم التكيف، مثل زواج الأطفال أو العمل في مجال الجنس.
- عمليات التوزيع: طريقة ومكان ووقت استهداف الطعام والمواد وتوزيعها يمكن أن يزيد أو يقلل المخاطر التي يتعرض لها النساء والفتيات. ينبغي أن يسهُل الوصول إلى نقاط التوزيع بأمان للنساء والفتيات، وينبغي أن يدرس رصد التوزيع قضايا السلامة التي تنشأ أثناء التوزيع وبعده.
- وقد تزيد مخاطر االعنف القائم على نوع الجنس (GBV) أثناء الإقامة في المخيم جرّاء عوامل أخرى، مثل الاكتظاظ في المخيمات، والمناطق المشتركة ذات الإضاءة الضعيفة أو منعدمة الإضاءة، والمراحيض غير المُضَاءة وغير القابلة للغلق، وضعف فرص الحصول على التعليم والأنشطة المهنية، وعدم وجود أماكن ملائمة للمرأة أو الطفل أثناء الإقامة في المخيم.

وقد تتعرض فئات معينة أيضا خطر متزايد للعنف الجنساني، مثل النساء ربات الأسر أوالأشخاص ذوي الإعاقات البدنية أو العقلية أو الأشخاص المرتبطين بالقوات أو الجماعات المسلحة. ومن الفئات المعرضة لمستويات عالية من االعنف القائم على نوع الجنس (GBV) المراهقون والمراهقات، لا سيّما غير المصحوبين بذويهم، أو من يكونون في الأسر الحاضنة، أو الطفلات الأمهات. وجدير بالذكر أن الفتيات المراهقات قد تفتقرن للنفوذ الاجتماعي و ذلك بسبب عمرهن ونوع الجنس، وكثيرًا ما يضعن في التدخلات التقليدية لحماية الطفل في حالات الطوارئ، مثل الأماكن الملائمة للأطفال، لكن أيضا لا يمكن الوصول إليهن باستخدام البرنامج نفسه المستخدم للوصول إلى المرأة.

لمزيد من المعلومات عن العنف الجنساني، انظر المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن تدخلات العنف القائم على نوع الجنس في الأوضاع الإنسانية في قسم المراجع.

يمكن أن تتسم عواقب االعنف القائم على نوع الجنس (GBV) بطبيعة بدنية ونفسية واجتماعية. على الرغم من أن الجدول أدناه ليس شاملاً، يسرد بضعة أمثلة من العواقب المحتملة.

| الصحة البدنية العواقب | الصحة النفسية العواقب | الصحة الاجتماعية العواقب |
|---|---|---|
| • الاصابات الجسدية<br>• فيروس نقص المناعة البشرية/ الإيدز<br>• الامراض التي تنتقل جنسياً<br>• الحمل غير المرغوب فيه<br>• الناسور<br>• الوفاة | • الاكتئاب<br>• الخوف<br>• اللوم الذاتي<br>• القلق<br>• مرض عقلي<br>• أفكارأو محاولات انتحارية<br>• اضطرابات ما بعد الصدمة (PTSD) | • إلقاء اللوم على الضحية<br>• تشويه السمعة<br>• رفض<br>• عزل<br>• جرائم الشرف |

لمزيد من المعلومات عن الآثار الصحية للعنف القائم على نوع الجنس (GBV)، انظر منظمة الصحة العالمية (WHO)، 1997. العنف ضد المرأة: "العواقب الصحية" في قسم "المراجع".

المرأة التي تتعرض للاعتداء الجنسي لديها 72 ساعة فحسب للحصول إلى الرعاية لمنع انتقال فيروس نقص المناعة البشرية ، و120 ساعة لمنع حدوث حمل غير مرغوب فيه، وفي بعض الأحيان بضع ساعات فحسب لضمان ألا تصبح الإصابات التي تهدد الحياة قاتلة. وعلى الرغم من أهمية الخدمات الطبية، فهي ليست الجانب الوحيد المنقذ للحياة في التدخلات في حالات طوارئ العنف الجنساني. ينبغي أن تدعم وكالة إدارة المخيم إدارة الحالات، بما في ذلك الإسعافات الأولية الأساسية النفسية وتخطيط السلامة، الذي يُعد ضروريًا ويتطلب إنشاء برمجة متخصصة للتصدي للعنف القائم على نوع الجنس (GBV). حيثما كان ذلك ممكناً، ينبغي بناء هذه الخدمات على هياكل الدعم القائمة والعمل بالتعاون مع هذه الهياكل، مثل منظمات المجتمع المدني المحلية ومؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية. وأخيرًا، يجب تعميم الجهود الرامية إلى تقليل المخاطر التي يتعرض لها النساء والفتيات في كل القطاعات في مجال المواجهة الإنسانية. تضطلع وكالة إدارة المخيم بدور أساسي في تقليل مخاطر العنف الجنساني، والوقاية منه وضمان إدراك جميع الجهات الفاعلة للمسؤولية في هذا المجال وتحملها لها.

## القضايا الرئيسية

### الأدوار والمسؤوليات:

لمنع ومواجهة االعنف القائم على نوع الجنس (GBV) في المراحل الأولى من إحدى حالات الطوارئ، يلزم القيام بالحد الأدنى من مجموعة الأنشطة المنسقة بسرعة، وبالتعاون مع جميع الشركاء وفئات المجتمع بما في ذلك المرأة، والمنظمات غير الحكومية (NGOs)، والسلطات المحلية ووكالات الأمم المتحدة ومجتمع النازحين والمجتمع المضيف. وتشمل المجالات الرئيسية للتدخل:

- ضمان النظر في احتياجات جميع الفئات الضعيفة في التقييمات
- إنشاء هياكل آمنة وملائمة وآليات لتقديم التقارير، والحصول على الخدمات المنقذة للحياة، لا سيّما من مسارات الإحالة. ينبغي أن تسعى أي من هذه المواجهات أولاً إلى تعزيز ودعم الخدمات القائمة والهياكل حيثما توجد
- توفير الرعاية الصحية والدعم النفسي والاجتماعي، وخدمات الأمن في المواجهات الأولى. وأيضًا، ينبغي أن تشمل التدابير متوسطة الأجل تقديم المعونة القانونية والإنصاف
- توعية المجتمع بشأن كيفية دعم الناجين للحصول على الخدمات، وكيفية القيام بدور في التخفيف من حدة المخاطر.

الجهات الفاعلة الرائدة للتنسيق المعنية بالعنف القائم على نوع الجنس (GBV) التابعة للأمم المتحدة أو منظمة الأمم المتحدة للطفولة (UNICEF) أو صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA) أو وكالة الأمم المتحدة للاجئين (UNHCR)، أو السلطات الأخرى ذات الصلة ينبغي أن تعد التنسيق المعني بالعنف القائم على نوع الجنس (GBV) وأن تتعاون مع المنظمات غير الحكومية المتخصصة والمجتمع للقيام بالمواجهات متعددة القطاعات والمشتركة بين الوكالات. وتحتاج وكالة إدارة المخيم إلى التعاون مع هذه الوكالات، التي لديها خبرات ممارسة ميدانية كبيرة في التعامل مع العنف الجنساني.

لمزيد من المعلومات حول آلية التنسيق المعني بالعنف القائم على نوع الجنس (GBV)، انظر "دليل تنسيق التدخلات المعنية بالعنف الجنساني" في "الأوضاع الإنسانية" في قسم "المراجع".

داخل المخيم، تضطلع وكالة إدارة المخيم بأدوار ومسؤوليات في كل من الوقاية من العنف الجنساني والتخفيف من حدته. وتُوضَّح الأنشطة الرئيسية لوكالة إدارة المخيم المتصلة بكل من هاتين المسؤوليتان في الصفحات التالية.

### صوت من الميدان – السلطات المحلية وتدابير الوقاية و الإستجابات المتعلقة بالعنف القائم على نوع الجنس (GBV)

في 1978، أنشأت حكومة الفلبين "لجنة وطنية للتنسيق في حالة الكوارث". وحدّدت هذه اللجنة القانون الشامل بشأن إدارة الكوارث، وبعد ذلك، وضعت آلية للتنسيق في حالات الكوارث تدريجيا. كانت عملية التفعيل الأولى "لتجمع تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات" في الفلبين في 2006 عقب "الإعصار دوريان" (المعروف محلياً بريمينج) الذي أثّر في ما يزيد على المليون ونصف المليون شخص. وعقب عدة كوارث طبيعية أخرى شديدة، اعتمدت الحكومة رسميًا نهج المجموعات في 2007. ولمواجهة "إعصار هايان" ، تولت دائرة الرعاية والتنمية الاجتماعيين قيادة "تجمع تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات".

الكوارث الطبيعية المتكررة التي تؤثر في الفلبين أدت إلى ارتفاع كبير في االعنف القائم على نوع الجنس (GBV)، والاتجار بالأطفال. وكان العنف الجنساني مصدرًا للقلق البالغ في الفلبين، حتى قبل وقوع الكارثة، بسبب تأثير العنف البدني والجنسي في العديد من النساء والفتيات. ويمثل الاعتداء الجنسي تهديدًا كبيرًا للصحة العامة في البيئات المتأثرة بالكوارث، حيث يعرض الناجين لخطر حدوث حمل غير مقصود، وحالات الإجهاض غير المأمون، والأمراض المنقولة جنسياً (STI)، وفيروس نقص المناعة البشرية، والصدمات النفسية والوصم بالعار. قدّرت الدراسة الاستقصائية الصحية الديمغرافية الوطنية في 2008 أن واحدة من بين كل خمسة نساء فلبينيات ممن تتراوح أعمارهن بين 15 و 49 تعرضت للعنف البدني. فمن الواضح أن أعمال العنف تزداد تفاقماً مع حلول بداية الكوارث الطبيعية. أنظمة الخدمات الاجتماعية ودعم المجتمع أثناء حالات الطوارئ وبعدها قد تتوقف، تاركة النساء والفتيات أكثر عرضة للخطر، مما يزيد من خطر العنف الجنساني.

الكوارث مثل "إعصار هايان" (المعروف محلياً بيولاندا) الذي وقع في 2013 تؤثر في الرجال والنساء، والصغار والكبار، بطريقة مختلفة جداً. ويمثل البعد الجنساني جانبًا مهمًا من الضعف حيث أنه من المرجح أن تتأثر المرأة إلى حد كبير أكثر من الرجال. من بين النساء والأطفال الناجين الذين وجدوا أنفسهم في مراكز الإجلاء، من يزداد خطر تعرضهم لمرتكبي االعنف القائم على نوع الجنس (GBV). جمع بيانات محددة عن حالات التعرض للخطر يسمح بقدر أكبر من الوعي الذي يمكن أن يفيد بمعلومات عن المساعدة المستهدفة.

وللقيام بذلك، يُنَاقش مسار إحالة للناجين من العنف الجنساني ويُتّفق مع أعضاء "المجموعة المعنية بالحماية" والحكومة التي يشترك في رئاستها دائرة الرعاية والتنمية الاجتماعيين. ثم تعمّم المعلومات المتعلقة بمسار الإحالة عن طريق الملصقات واللافتات داخل مراكز الإجلاء ومنازل مخصصة للعمال. وقد تحدث، بعد ذلك، التوجهات العامة من خلال مناقشات جماعية مع قادة المجتمعات المحلية، والنازحين داخليًا. ودائمًا ما يُناقش المحتوى مع دائرة الرفاه والتنمية الاجتماعيين على المستويات المحلية للحكم نظراً لأن معظم حالات النازحين تتلقى التوجيه من الأخصائيين الاجتماعيين الذين تدفع رواتبهم دائرة الرفاه والتنمية الاجتماعيين. ويمكن لإحدى المنظمات غير الحكومية المحلية المنتدبة أو مقدم خدمات معتمد ، أن تمثل دور وكالة الإحالة للناجي نفقط في المواقع التي لا يوجد فيها دائرة الرعاية والتنمية الاجتماعية.

### صوت من الميدان - العنف الجنساني في حالة النزوح الحضري بعد الكوارث الطبيعية، هايتي 2011

وقد عانت هايتي بالفعل من حصتها من الأزمات السياسية والكوارث الطبيعية قبل الزلزال 2010 الذي أودى بحياة النساء والرجال والفتيان والفتيات دون تمييز، مخلفًا عدد كبير من المصابين. ولم يكن فهم الآثار الجنسانية للمأساة أمرًا سهلاً.

وفي العاصمة بورت أو برنس، واجهت وكالات إدارة المخيمات تحديات في تدخلات الوصول إلى العديد من الجهات الإنسانية الفاعلة وتنسيقها من أجل توفير الحماية في حوالي 1550 موقعًا. وكان من الصعب بناء أماكن الاستحمام وحفر المراحيض في المناطق المزدحمة مع وجود متاهات المسارات المتعرجة عبر المخيمات. وكان النهج المجتمعي المستخدم للمشاركة في إدارة المخيمات ضعيفًا. إذ لم تدرك وكالات إدارة المخيمات الطابع الفردي لسكان الحضر دائمًا. وأيضًا، كان عليهم التعامل مع الإجرام الكامن، وخاصةً االعنف القائم على نوع الجنس (GBV)، الذي ساد في المجتمعات المحلية المحرومة قبل وقوع الزلزال.

وقد نشأت مشاكل حماية إضافية من النشاط الجنسي المبكر للأطفال والشباب في مواقع النازحين، وعدد حالات الحمل غير المرغوب فيه، ونطاق رفض الفتيات الصغار من أسرهن والأسر التي يرأسها رب أسرة واحد يضطر إلى مغادرة أطفالها وحدهن في المخيم من أجل البحث عن عمل يومي.

ومن خلال إنشاء آلية للإبلاغ عن الأنواع المختلفة من العنف، فضلاً عن تدريب اللجان النسائية والشبابية بشأن التشريعات الهايتية بشأن مواجهات االعنف القائم على نوع الجنس (GBV)، تم تقديم المساعدة للضحايا وإحالتهم وقد ساعد على تحسين الموقف إنشاء نوادي للشباب في المواقع التي تُعَالج فيها المسائل المتعلقة بالتوافق الجنسي وحماية النشاط الجنسي وتخطيطه.

## الحد من مخاطر العنف الموجه بناء على نوع الجنس

### تقييم ورصد المخاطر

تقييمات العنف الموجه بناء على نوع الجنس، المنفذة بواسطة خبراء متخصصين، و التي تسعى إلى تحديد وتحسين فهم العنف ضد النساء والفتيات، وعوامل الحماية و عناصر مخاطر العنف والخدمات المتاحة. يمكن أن تعرض عمليات تقييم العنف القائم على نوع الجنس (GBV) إذا لم يتم التخطيط لها اتساقا مع المعايير الدولية، النساء و الفتيات بل والمجتمعات وطاقم العمل في الإغاثة الإنسانية في مخاطر جمة.

يجب ألا تسعى وكالة إدارة المخيم إلى تنفيذ عمليات جمع معلومات عن العنف القائم على نوع الجنس (GBV) إلا إذا كانت تعمل مع شريك متخصص في العنف القائم على نوع الجنس (GBV) ويتضمن هذا العمل من خلال مجموعات العنف القائم على نوع الجنس (GBV) ومع طاقم مدرب تدريبا جيداً بيد أن وكالة إدارة المخيم ينبغي أن تلعب دوراً رائدا في تحديد ورصد المخاطر ضد النساء والفتيات في بيئة المخيم. يمكن أن يتم ذلك من خلال المراقبة المنتظمة والمتكررة من نقاط إيصال الخدمات ومحيط المخيم والمراحيض البلدية والاستحمام، والمراكز الجماعية، ونقاط التفتيش الأمنية ومجالات أخرى. كما ينبغي أن تقوم وكالة إدارة المخيم برصد وتقرير وجود أو عدم وجود الخدمات الطبية والنفسية والاجتماعية أو القانونية المتاحة للناجين وإمكانية الوصول إليها و مدى جودتها.

### الرصد

يجب على وكالة إدارة المخيم أن تأخذ في الاعتبار عند رصد المخاطر المتصلة بالعنف الموجه بناء على نوع الجنس كحد أدنى ما يلي:

- الإضاءة: هل تعمل الإضاءة، وهل يتم تشغيلها كل ليلة؟ هل تتم إضاءة المراحيض ودورات المياه، والمراكز الصحية والخدمات الأخرى بشكل جيد؟
- المأوى: هل توجد أقفال داخلية على أبواب المأوى؟ هل الممرات مضاءة بشكل جيد؟ وهل لدى الأسر الخصوصية؟ وهل هناك أقسام بين الأسر في مراكز جماعية؟
- المراحيض/الاستحمام: هل تقع المراحيض/أدشاش الاستحمام في مكان أمن؟ هل هي مقسمة طبقا للجنس؟ هل الأفراد بمن فيهم ذوى الهويات الجنسية المختلفة قادرين على الوصول إليها دون الخوف من الضرر/تشويه السمعة؟ هل لديهم أقفال داخلية تعمل؟ وهل هناك عناصر مسلحة مرئية مقربة من المراحيض؟
- المدارس: هل هناك طريق وصول أمن إلى المدارس؟ هل هناك عناصر مسلحة تظهر في محيط المدارس؟

تمثل هذه الأمثلة جزء من "أداة" أداة مراجعة سلامة أداء إدارة المخيم ، أداة بسيطة لتوجيه وكالة إدارة المخيم في مراقبة ورصد وتحسين بيئة المخيم.

كما تلعب وكالة إدارة المخيم أدوار رئيسية أخرى متعلقة بتقييم العنف الموجه بناء على نوع الجنس، و تشمل:

- تبني الدعوة إلى أن تكون جميع التقييمات التي أجريت في المخيم قائمة على المشاركة وتشمل النساء، والفتيات والفتيان والرجال من أعمار وخلفيات مختلفة
- التأكد من أن التقييمات قد عقدت بناء على معرفة المشاركين بطريقة آمنة وأخلاقية
- إدماج الاستراتيجيات الخاصة بأمن المخيم مثل توفير الإضاءة، ودوريات الوقود وجمع الخشب والمياه ومراقبة طرق المدرسة
- الانتباه لجمع المعلومات المتعلقة بالممارسات المجتمعية التي قد تسهم في صدمة ثانوية (نفسية) أو ثالثية (ضياع الفرص مثل الدخل) للناجين من العنف القائم على نوع الجنس، أو الذين قد تكون الصدمة قد أعاقتهم عن التماس الدعم الصحي والدعم النفسي والاجتماعي
- تقاسم المعلومات مع وكالات تنسيق الحماية و العنف القائم على نوع الجنس الأساسية بطريقة منهجية، كما هو الحال من خلال عقد اجتماعات تنسيق أسبوعية مع الإحترام الدائم للسرية ونهج يكون محوره الشخص الناجي
- العمل مع فرق الاضطلاع بأنشطة التوعية والوقاية المجتمعيه لضمان أنهم يفهمون ، ويمكنهم أن يوفروا معلومات حول أين يمكن أن يذهب الناجين من العنف القائم على نوع الجنس للمساعدة
- رصد مدى توافر معلومات التواصل والتعليم (ICE) المواد المناسبة التي تراعي ثقافة الجنس والعمرفي جميع أنحاء المخيم وطلب الحزم إذا لم تتوفر

### السلامة والتوصيات الأخلاقية

" التوصيات الثماني للسلامة والتوصيات الأخلاقية للبحث، والتوثيق ورصد العنف الجنسي في حالات الطوارئ:

1. يجب أن تكون المزايا العائدة على المشاركين أو المجتمعات المحلية المشاركة في توثيق العنف الجنسي أكبر من المخاطر للمشاركين، والمجتمعات المحلية المشاركة.
2. ويجب أن يتم جمع المعلومات والوثائق على نحو لا يعرض المشاركين لأقل درجة من الخطر ، وبطريقة سليمة منهجياً، ويستند إلى التجربة الحالية والممارسات الجيدة.
3. يجب أن تتوفر الرعاية والدعم الأساسين للناجين/الضحايا قبل الشروع في أي نشاط قد ينطوي على إفشاء معلومات عن الأفراد و تجاربهم مع العنف الجنسي.
4. شاغلنا الأساسي هو سلامة وأمن جميع العاملين في جمع المعلومات حول العنف الجنسي ويجب الاستمرار في مراقبتها في حالات الطوارئ خاصة.
5. يجب حماية سرية معلومات الأفراد الذين يقدمون معلومات عن العنف الجنسي في جميع الأوقات.
6. يجب أن يقوم أي شخص بتقديم معلومات بشأن العنف الجنسي أن يعطي موافقته عن معرفة قبل المشاركة في أنشطة جمع البيانات.
7. يجب اختيار جميع أعضاء فريق جمع البيانات بدقة، وأن يتلقوا التدريب المتخصص ذي الصلة والكافي والدعم المستمر.
8. يجب وضع ضمانات إضافية إذا كان الأطفال الذين دون سن 18 عاماً هم عرضة لجمع المعلومات."

توصيات منظمة الصحة العالمية الأخلاقية المتعلقة بالسلامة للبحث والتوثيق ورصد العنف الجنسي في حالات الطوارئ، منظمة الصحة العالمية، 2007.

### تبادل المعلومات

تبادل المعلومات بشأن العنف القائم على نوع الجنس يجب أن يكون محورها ضمان سلامة الناجين والسرية، واحترام للناجي وحق الاختيار الواعي. طريقة واحدة للتأكد من ذلك من خلال تبادل المعلومات الأخلاقية وتقديم التقارير. في بداية حالات الطوارئ والشهور اللاحقة، قد يركز أعضاء وسائط الإعلام وموظفي الأمم المتحدة، والجهات المانحة وبعض المنظمات غير الحكومية على سؤال واحد: كيف تعرض العديد من الفتيات والنساء للاغتصاب أو العنف الجنسي؟ يجب على وكالة إدارة المخيم عدم التكهن أو تقديم التقديرات في الرد على هذا السؤال. إذ أن وكالات GBV قد قدمت تقارير بشأن الاتجاهات المتاحة للإعلام الجماهيري ، على سبيل المثال، كانت هناك زيادة 20% في الحالات المبلغ عنها، ويمكن الاستشهاد بهذه. ومن ضمن الخيارات الأخرى هي إحالة المسألة مباشرة إلى جهات GBV المتخصصة والجهات الصحية، أو إعادة توجيه السؤال والكلام إلى ما هو معروف فيما يتعلق بأنواع المخاطر التي تواجه النساء والفتيات في البيئة الحالية. يجب ألا تكون الإجابات، لا سيما لوسائط الإعلام في أجواء صراع، من النوع الذي يقوم بتحديد فئة معينة كالضحية أو مرتكب الجريمة،حيث أن إجابات كهذه يمكن أن تؤدي إلى انتقام الجماعات المسلحة التي قد تعتقد أن النساء والفتيات يقمن بتوجيه اللوم لهم أو التعرف عليهم.

### المشاركة المجتمعية

لكي نقوم بمعالجة قضايا السلامة والأمن للنساء والبنات، يجب أن تشاركن هن أنفسهن في تخطيط أنشطة المخيم. البرامج التي لا تخطط بالتشاور مع النساء والفتيات، لا تنفذ بمشاركتها، غالباً ما تؤدي إلى زيادة المخاطر التي يواجهونها. ينبغي قيام وكالة إدارة المخيم بالعمل على ضمان أن لجان المخيمات وهيئات صنع القرار الأخرى المشاركة المتساوية من كل من المرأة والرجل، وأن المرأة لها مساحة آمنة للمشاركة المفيدة. المشاركة مع الرجال والفتيان كجزء من أي تدخل وقائي هو أمر بالغ الأهمية. وتشمل التدابير الأخرى الداخلية التي تعمل على تحسين الحماية:

- توظيف وتدريب موظفات إدارة المخيمات
- تشجيع توظيف موظفات من وكالات أخرى
- ضمان تحديد جميع الموظفين العاملين في المخيم بوضوح بوضع علامة موحدة أو الاسم. ويمكن توفير مهام الوظيفة كتابة للمجتمع حيث أنه يمكن تيسير المتابعة في حالة الشكاوى
- ضمان تلقي جميع الموظفين التدريب بشأن نوع الجنس والعنف القائم على نوع الجنس.

### أهمية التدريب

قبل إرسال أي موظف في المخيم كمراقبين، كالمدربين والمدربين والموظفين الميدانيين أو المشرفين، وينبغي أن تعمل وكالة إدارة المخيم مع الأخصائي القائم لتزويدهم بالتدريب على المبادئ التوجيهية القائم ومسارات الإحالة.

### نظم الحماية

الناجين من العنف الجنساني لديهم احتياجات متعددة والتنسيق بين مقدمي الخدمات أمر حاسم لتلبية تلك الاحتياجات. وكالة إدارة المخيم تتعاون مع منظمات العنف الجنساني وحماية المسؤولين، بما في ذلك السلطات الوطنية، حيثما يكون ذلك مناسباً، في إنشاء الإحالة المنسقة والسرية والمناسبة وتقديم التقارير إليه للناجين من العنف الجنساني في المخيم.

الوكالات المسؤولة عن توفير الصحة، وإدارة الحالات، السلامة النفسية-الاجتماعية، والقانونية، وخدمات أخرى للباقين على قيد الحياة ينبغي أن تشارك في رسم خرائط للخدمات، وإنشاء نظام الإحالة. يجب أن تتفق جميع الوكالات داخل نظام الإحالة على مبادئ توجيهية للحفاظ على السرية، والموافقة الواعية للناجين، والاتفاق على آليات للإحالات، تنسيق الوثائق العادية وتقاسم المعلومات. وكالة التنسيق القائم المسؤول عن ضمان الإحالة مهام النظام. وهذا يعني إنشاء ودعم الروابط بين مقدمي الخدمات وجدولة اجتماعات منتظمة لمناقشة أي مشاكل مع النظام، وتطوير وتحديث نماذج الإحالة ودليل لمقدمي الخدمات المتاحة محلياً.

تحتاج وكالة إدارة المخيم إلى معرفة ما هو نظام الإحالة للناجين من العنف الجنساني، وتحسينه تماشياً مع المبادئ التوجيهية الدولية، حيث أنها غير كافية. حيث لا تعمل النظم الوطنية، قد يكون من الممكن للمجموعات النسائية، بعد ملائمة لبناء القدرات، العمل كمراكز لنظام الإحالة. وكالة إدارة المخيم يمكن أن تلعب دوراً في النظر في الخيار الأفضل الذي يناسب سياق المجتمع اوضمان اتخاذ التدابير المناسبة لكل ظروف التشريد المحددة

### حساسية المأوى وتخطيط المواقع

توفير المأوى المناسب والأمن هو إحدى الوسائل لتعزيز الحماية. ويمكن منع حالات كثيرة من العنف القائم على نوع الجنس إذا لم يكن هناك تخطيط آمن للمواقع التي يعيش فيها السكان النازحين، وإذا كانت ملاجئ آمنة وتلاقي المعايير المتفق عليها دوليا.

ينبغي قيام وكالة إدارة المخيم بضمان أن هناك تنسيقاً قويا بين المنظمات والمشاركة النشطة للمجتمعات المحلية، وبخاصة النساء، في عملية صنع القرار لضمان ترتيبات المأوى على أساس مراعاة الأمن و نوع الجنس والثقافة. تخطيط المخيمات ينبغي أن تسعى أيضا إلى تعزيز الإحساس بالمجتمع وتعزيز تدابير الحماية المستندة إلى المجتمعات المحلية، مع الحفاظ على خصوصية وسلامة وأمن الأفراد ووحدة الأسرة. الأدوار الرئيسية الأخرى لوكالة إدارة المخيم المتعلقة بالمأوى وتخطيط المواقع وتشمل:

- ضمان أن يتم التخطيط الفعلي من المخيم، بما في ذلك وضع المراحيض والمرافق المجتمعية الأخرى، مع إشراك المجتمع المحلي بما في ذلك النساء والفتيات على وجه التحديد، وبالتالي تقليل خطر العنف الجنساني.
- و في الحالات التي تكون فيها المراكز الجماعية هي الخيارات الوحيدة يجبالتأكد من أن وجود خيارات فصل ملائمة بين الجنسين والأسر. التأكد من وجود مساحة وخصوصية كافية، بما في ذلك، عند الإمكان، إقفال الأبواب. اتخاذ تدابير حماية محددة للأسر المعيشية التي ترأسها الإناث.
- ضمان سلامة وأمن المساحات التي يستخدمها الأطفال ويمكن رصدها من قبل المجتمع.
- التحقق من أن حل المأوى المقدم هو المناسب للسياق الثقافي، على سبيل المثال، في سياقات معينة لا يكون مقبولا ثقافيا للنساء العازبات أو الأرامل معا بمفردهن.
- اتخاذ الترتيبات اللازمة لإيجاد مصادر بديلة مناسبة، مثل الطاقة الشمسية للإضاءة في المناطق العامة، وبخاصة المراحيض والاستحمام، للإستخدام الفردي ، على سبيل المثال المشاعل، مصابيح للأسر، مع إيلاء الإهتمام اللازم لإعتبارات أمنية.
- إدخال ترتيبات الوقود البديلة استناداً إلى تقييم للمجتمع عن أفضل البدائل بما في ذلك استخدام المواقد المقتصدة في استهلاك الوقود.
- إنشاء مساحات مناسبة لإجتماعات النساء حيث يمكن مشاركة المرأة والوصول إلى المعلومات بشأن مجموعة متنوعة من القضايا،

بما في ذلك الصحة الجنسية والإنجابية وخدمات متخصصة أخرى.

لمزيد من المعلومات حول إعادة تأهيل الموقع، انظر الفصل 7، إنشاء وإغلاق المخيمات.

**صوت من الميدان-الحماية في الممارسة: تحقيق التوازن بين الآثار المترتبة على الجنسين في مخيم**

بعد حدوث حالات النزوح، من الشائع زيادة عدد النساء على الرجال ضمن تشكيلات السكان النازحين وخاصة في الأسر التي ترأسها النساء. لذلك ينبغي قيام وكالة إدارة المخيم بتحديد الأسر التي ترأسها النساء وتستهدف أنشطة المساعدة والحماية وفقا لذلك. ولكن الصورة كانت مختلفة جداً في أعقاب أمواج التسونامي في جنوب آسيا.

ويعتقد أن في بعض أجزاء من إندونيسيا، توفي من النساء ما يعادل أربعة إضعاف ما توفي من الرجال، وفي أجزاء من سريلانكا، بنسبة ضعفين

تتوقف هذه الأسباب على المكان والوقت عندما ضربت أمواج تسونامي، ولكن عوامل مثل وجود النساء بالقرب من الشاطئ يعملن في تجفيف الأسماك أو الاستحمام، ورعاية الأطفال أو ارتداء الملابس التي تزيد من الوزن كانت أسبابا في تباطأ الحركة وساهمت في ارتفاع حصيلة القتلى من الإناث. و نتيجة لذلك، فقد تعاملت وكالات إدارة المخيم بعد كارثة تسونامي مع مجموعة جديدة من ذوي الاحتياجات الخاصة: الارمل مع الأطفال الصغار، أو الأسر ذو معيل وحيد.

لم تكن الوكالات معتادة للعمل مع الكثير من الأسر التي يرأسه معيل وحيد والآثار المتعلقة بالحماية استغرقت بعض الوقت للاكتشاف. معظم الرجال وفقا للنساء الذين تمت مقابلتهم في شمال سريلانكا، لم تكن راغبة أو قادرة على رعاية أطفالها وأداء الواجبات المنزلية. نتيجة لذلك فإن العبء يقع على الباقين على قيد الحياة من الأقارب من الإناث، بما في ذلك كبار السن من النساء والأطفال الإناث الذين كانوا في بعض الحالات يبقون خارج المدرسة للقيام بالواجبات المنزلية التي كان أمهاتهم تؤديها. وشعرت العديد من النساء بثقل الأعباء كما كان لديهن مسؤولياتهم الأسرية بالإضافة إلى التزامات الأسرة الموسعة جديدة. كما اشتكت النساء أن الرجال لم تكن مستعدة للبقاء عازبات لفترة طويلة، ونظرا لأن الكثير من النساء قد توفين، فلقد زادت نسبة الزواج القسري والزواج المبكر زيادة هائلة.

## عمليات التوزيع والخدمات

في كثير من الحالات، يمكن للوكالات الإنسانية أن تقوم بتحسين الحماية الفورية للنساء والفتيات بتوفير المساعدة لتلبية احتياجاتهم الأساسية. توزيع بطاقات استحقاق أو قسائم والأغطية البلاستيكية، والأغذية والمواد الإنسانية الأخرى عن طريق ربات الأسر المعيشية، قد يساعد في ضمان حصول النساء والفتيات على المعونة.

هذا النهج، مع ذلك، قد يساعد أيضا عن غير قصد في زيادة العنف ضد النساء والفتيات، و ذلك بسبب كون مشاركتهن قد تتحدى التقاليد والأدوار الاجتماعية. من الضروري قيام وكالة إدارة المخيم بتحليل ورصد طرق التوزيع الأفضل لضمان الوصول العادل إلى الموارد وفي نفس الوقت تقليل المخاطر. أدوار رئيسية أخرى لوكالة إدارة المخيم المتصلة بالتوزيعات وتلبية الاحتياجات الأساسية وتشمل:

- الدعوة مع شركاء التوزيع لضمان القيام باتخاذ القرارات المتعلقة بتوزيع المواد الغذائية وغير الغذائية بمشاركة مباشرة من المجتمع المخيم، ولا سيما مع النساء من مختلف الخلفيات والإعمار
- تعزيز التدخلات المصممة لمعالجة المخاطر المرتبطة بجمع الوقود وغيرها من الأنشطة التي تنطوي على التنقل في المناطق غير الآمنة أو متفجرة. ويمكن أن يشمل الترويج لبدائل الوقود، ودوريات حطب الوقود أو تدخلات مماثلة
- تعزيز استراتيجيات سبل العيش والأمن الغذائي، لا سيما لأولئك الذين هم الأكثر عرضه لخطر إساءة المعاملة والاستغلال والرفض. هذه الأنشطة تساعد أيضا على الحد من التنافس على الموارد الشحيحة والتوترأو العنف داخل المجتمع المحلي والأسرة
- الدعوة لتوزيع مجموعة النظافة الشخصية للمرأة في سن الإنجاب لتلبية الاحتياجات الصحية، والمساعدة في حماية الكرامة وتعزيز النظافة الصحية الأساسية والصحة . تحتوي هذه المجموعات عادة على المواد الصحية والصابون، ودلو الاستحمام وتنظيف الملابس الداخلية. يسمح أيضا الوصول إلى هذه المواد للنساء والفتيات باستئناف الأنشطة اليومية خارج المنزل، مثل تجميع المياه والأغذية أو الذهاب إلى المدرسة.

## رفع مستوى الوعي المجتمعي

الافتقار إلى الفهم حول ما يشكل العنف القائم على نوع الجنس وانتشاره، والمواقف الاجتماعية وانعدام الهياكل القانونية لمعالجة العنف القائم على نوع الجنس، كثيراً ما يجعل من الصعب مناقشته علنا. لذلك، هناك حاجة للمزيد من أنشطة زيادة الوعي لدعم أفراد المجتمع المحلي لتحديد وفهم العنف الجنساني والوقاية منه. هذه الجهود ينبغي أن تستهدف على وجه التحديد إشراك الرجال والفتيان وو تكون منسقة / مصممة بالتعاون الوثيق مع خبراء بالعنف القائم على نوع الجنس و ذلك لضمان توجيه الرسائل المناسبة، ويتناول اعتبارات السلامة وبخاصة من خلال الاستجابة الأولية لحالات الطوارئ. ينبغي أيضا إعلام سكان المخيم حول آليات الإبلاغ عن الشكاوى المتواجدة و كذلك ابلاغهم بشكل خاص بمن له الحق في أي خدمة وتحت أي ظروف.
الأدوار الرئيسية لوكالة إدارة المخيم في توعية المجتمع وتشمل:

- العمل مع الفريق العامل القائم والوكالات المتخصصة بالعنف القائم على نوع الجنس داخل مسار الإحالة لتحديد الوسائل الملائمة لتقاسم المعلومات حول الخدمات القائمة مع المجتمعات المحلية. قد يشمل ذلك أنشطة التوعية/التوعية المجتمعية، ملصقات في مراكز الصحة أو مراكز المعلومات في المخيم، البرامج الإذاعية، أو القصص، المسرحيات ومواد الإعلامية
- ضمان إدراك الموظفين والمتطوعين الذين يعملون مع وكالة إدارة المخيم لمسارات الإحالة القائمة على المبادئ التوجيهية الخاصة بالعنف القائم على نوع الجنس وأنهم قادرين على توصيل هذه المعلومات بطريقة تحترم السرية ومصلحة الناجين
- العمل مع الجهات الفاعلة القائمة لمشاركة مسارات إحالة حالات العنف القائم على نوع الجنس وعلى تبادل رسائل التوعية المجتمعية مع القطاعات والجهات الفاعلة الأخرى، وتوفير التوجيه لفرقهم العاملة داخل مجتمع المخيم.

لمزيد من المعلومات حول مسار العنف القائم على نوع الجنس، يرجى مراجعة صندوق ألامم المتحدة للسكان، ومفوضية الامم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومركز إيرك، ونظام إدارة معلومات العنف القائم على نوع االجنس في قسم الأدوات.

### أهمية تدريب موظفي المخيم عن العنف القائم على نوع الجنس

إن كسر دورات العنف في ظروف الطوارئ أمر صعب، خاصة إذا فشلت الجهات الإنسانية الفاعلة في مختلف القطاعات في التعرف من خلال عملها على المخاوف المحددة للنساء والفتيات ومعالجتها . ينبغي أن يقوم بالتدريب أخصائيو العنف الجنساني . أحد التحديات الرئيسية هو تدريب الفرق الميدانية على العلاقة بين نوع الجنس والعنف، وكيفية ارتباط ذلك بعملهم، سواء كانوا مروجين للنظافة الصحية أو عاملين في مجال الصحة المجتمعية أو موظفي التوزيع أو غيرهم. تختلف طبيعة فهم العنف ضد النساء والفتيات حسب السياق، ويمكن أن توفر الثقافة حواجزاً وفرصاً على حد سواء للوقاية من العنف القائم على نوع الجنس. وفي كثير من الأحيان، فإن الصدمة والخوف والضعف التي يعاني منها الاشخاص الذين يعيشون في بيئة المخيم، تعزز وتقوي علاقات القوة التقليدية والثقافية السلبية التي تسمح للعنف القائم على نوع الجنس بأن يستمر. ويمكن أيضا تعزيز عدم المساواة التي كانت قائمة قبل التشريد أثناء الأزمات.

"في سياق هذه الثقافة والمخيمات التي نعمل فيها، من المهم أن يتم أي تدريب أو توعية في العنف القائم على نوع الجنس من قبل ميسرين مشاركين، رجل وامرأة معاً، وأن تجري جميع حلقات العمل في اللغة المحلية وليس من خلال الترجمة. يجب أن يتم التدريب والتوعية من قبل موظفين وطنيين مدربين، يستطيعون تمثيل و فهم سكان المخيم وثقافتهم. من المهم أن نتذكر أن الوصمة الاجتماعية / الثقافية مع الصدمات النفسية، غالبا ما تمنع النساء والفتيات بشكل خاص، من الابلاغ عن حوادث العنف الجنساني. وكثيرا ما تكون نظم الإبلاغ بيروقراطية ويسيطر عليها الذكور. ومن الأهمية بمكان أن يكون هناك موظفات مدربات تدريبا جيدا في الميدان. خمسون في المئة هو هدف جيد للسعي لتحقيقه. "

نشرت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في عام 2010 دورة للتعلم الإلكتروني (الاحتياجات المختلفة - تكافؤ الفرص: زيادة فعالية العمل الإنساني من أجل النساء والفتيات والفتيان والرجال) من أجل توفير الخطوات الأساسية التي يجب على العاملين في المجال الإنساني اتخاذها لضمان المساواة بين الجنسين في البرمجة. ويستند هذا التدريب على دليل النوع الاجتماعي التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمبادئ التوجيهية ذات الصلة، بما في ذلك المبادئ التوجيهية للتدخلات المتعلقة بالعنف القائم على نوع الجنس في الأوضاع الإنسانية.

### السلامة والأمن

هناك العديد من الموظفين المختلفين يشاركون في توفير الأمن لسكان المخيم وممتلكات المخيم، مثل الشرطة، وأفراد الأمن في المخيمات، ومجموعات الأمن في المجتمع أو الموظفين العسكريين. جميع الموظفين العاملين في التدابير الأمنية لهم دور حاسم في حماية ضحايا العنف القائم على نوع الجنس. ينبغي ان يكونوا معروفين لسكان المخيم وتكون مسؤولياتهم واضحة المعالم. كافة مجموعات الأمن، لا سيما تلك التي تساعد الناجين من العنف القائم على نوع الجنس، عليها التمسك بحقوق الإنسان خلال عملها ويجب تدريبها على الوقاية من العنف القائم على نوع الجنس وعلى حقوق المرأة. هذه المجموعات أيضا تلعب دوراً مهما في أنشطة الوقاية من خلال تقييم المخاطر الأمنية وإيصال القضايا التي يصبحون على علم بها عند قيامهم بالمراقبة.

في بعض حالات الطوارئ، قد ينشيء النازحين مجموعات أمن للمخيم أو فرق مراقبة مجتمعية. يجب أن تعرف هذه المجموعات بأنهم ليسوا جيشاً أو قوات شرطة، وينبغي الحرص على التأكيد بأنها لا تتحمل مسؤوليات الأمن أو العسكريين، مثل فرض غرامات أو عقوبات.

على أي حال، وكالة إدارةالمخيم ينبغي ان تنظر بعناية في دور قوات الأمن. في بعض الحالات، زيادة دوريات قوات حفظ السلام قد يقلل من الفوضى العامة ويحسن شعور المجتمعات بالأمن، بينما في أماكن أخرى زيادة قوات حفظ السلام قد يزيد من وجود عناصر مسلحة أخرى أو يزيد عسكرة المخيمات.

في العديد من السياقات، قوات الأمن ليست المحور الرئيسي الذي سيتوجه اليه الناجون. في بعض الأحيان ليس لديهم التدريب اللازم أو الموظفين للتعامل مع الحالات. في هذه السياقات ينبغي على وكالة إدارة المخيم الدعوة إلى تعزيز قدرة قوات الأمن في هذا الصدد، وفي التنسيق مع الوكالة الرائدة في مجال العنف القائم على النوع القائم على نوع الجنس للمرافعة لصالح آليات الاستجابة البديلة. وتشمل الأدوار الرئيسية الأخرى التي على وكالة إدارة المخيم القيام بها والمتعلقة بالسلامة والأمن:

- ضمان أبلاغ النساء ومشاركتهن في تدابير الأمن في المخيم وتمثيلهن داخل مجموعات الأمن في المخيم أو فرق مراقبة المجتمع
- الدعوة إلى دعم شبكات دعم المرأة التي يمكن أن تعمل عندما يكون شخص ما في خطر
- الدعوة إلى دعم الشرطة المجتمعية، والرصد وأن تأخذ هياكل الأمن في الاعتبار الاماكن عالية الخطورة والمخاطر المحددة التي تواجهها النساء والرجال من مختلف الفئات العمرية والخلفيات
- الاتصال بالسلطات الوطنية/المضيفة لتشجيعهم على المشاركة والاهتمام النشط في رفاهية المجتمع المضيف. حيثما أمكن ذلك، تعزيز الفوائد المشتركة من القيام بذلك
- لدعوة لعدد كاف من أفراد الشرطة والأمن المدربين بشكل صحيح في العنف القائم على النوع الجنس وتعزيز التكافؤ بين الجنسين فيما بين جميع موظفي الأمن.

## منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين

النشرة الصادرة من الأمين العام الأمم المتحدة في عام 2003، (التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي) ينطبق على جميع موظفي الأمم المتحدة، بما في ذلك قوات الأمم المتحدة لحفظ السلام التي تجري العمليات تحت قيادة الأمم المتحدة ومراقبتها، وكذلك المنظمات غير الحكومية العاملة تحت عقد مع الأمم المتحدة. جميع الموظفين والأشخاص الذين يعملون بالنيابة عن سكان المخيم ينبغي تدريبهم على قواعد السلوك وتوقيعهم عليها.

وقد أثبتت التجربة في عدة مخيمات بأن التدابير المتخذة التي تسمح للسكان المشردين بتقديم تقارير بأمان أكثر وعلى نحو مناسب عن العنف القائم على اساس الجنس التي ترتكبها قوات الأمن تشمل تدريب إلزامي لأفراد الشرطة في قضايا الاستغلال الجنسي والعنف الجنساني، إلزامية ارتداء علامات الأسماء لسهولة التحديد وإنشاء سجل صور لكافة موظفي المخيم. وعززت مشاركة ضابطات الشرطة فعالية الشرطة في قضايا تتصل بالعنف القائم على نوع الجنس.
دور اخر من الأدوار الرئيسية لوكالة إدارة المخيم المتصلة بالوقاية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تشمل:

- تكفل تدريب جميع موظفي إدارة المخيم على مدونات قواعد السلوك الدولية. وينبغي أن يشمل "منع الاستغلال الجنسي" و "إساءة المعاملة" (PSEA) التدريب والتوعية لجميع الموظفين، مع التركيز على تلك التي على اتصال مباشر مع سكان المخيم
- إبلاغ سكان المخيم عن آليات الشكاوى الحالية، وكيف يمكن استخدامها
- العمل مع الأمم المتحدة والنقطة المحورية للوكالة المشتركة بين الوكالات PSEA وغيرها لضمان إنشاء آلية سرية للشكوى وبروتوكول واضح للتحقيق في الانتهاكات المبلغ عنها
- تعيين وتدريب نقطة محورية PSEA داخل وكالة إدارة المخيم
- التأكد من أن الأشخاص الذين يبلغون عن الاستغلال أو الاعتداء الجنسي يتم تحويلهم إلى مقدمي الخدمات لضحايا العنف القائم على اساس الجنس للمزيد من المتابعة والدعم.

## ردا على العنف القائم على نوع الجنس

سكان المخيم الذين عانوا من العنف القائم على نوع الجنس بامكانهم التوجه الى وكالة إدارة المخيم لطلب المساعدة والإحالة إلى الخدمات الطبية أو القانونية. على موظفي إدارة المخيم ان يكونوا على استعداد للتعامل مع تقارير العنف القائم على نوع الجنس في سرية، واحترام وعدم تمييز وكرامة الناجين.

في حين أن ضمان خدمات الاستجابة الملائمة للناجين من العنف القائم على نوع الجنس هي مسؤولية مقدمي الخدمات المتخصصة والجهات الفاعلة في مجال العنف القائم على نوع الجنس ، ينبغي على موظفي ادارة المخيم تسهيل الإحالة إلى الخدمات المناسبة لتلبية احتياجات الناجين. حيثما لا يوجد جهات فاعلة في مجالالعنف القائم على نوع الجنس أو آلية تنسيق ينبغي على وكالة إدارة المخيم الدعوة لوجودهم بينما في نفس الوقت تعمل مع الجهات الفاعلة الصحية، النفسية والاجتماعية لضمان توفر الحد الأدنى من الخدمات الصحية ، واستمرار التركيز على الحد من المخاطر من خلال عمل القطاعات الإنسانية والجهات الفاعلة الأخرى.

المجالات الرئيسية التالية من الاستجابة للعنف القائم على نوع الجنس تتعلق بالمسؤوليات الرئيسية للجهات الفاعلة بالعنف القائم على نوع الجنس. لكل مجال من مجالات العمل هذه، تقوم وكالة إدارة المخيم بالدعوة ومشاركة المعلومات ودعم الوكالات المتخصصة بالعنف القائم على نوع الجنس:

### الصحة

يجب أن تكون الخدمات الصحية مجهزة للتصدي للعنف القائم على نوع الجنس بضمان توافر وتقديم العلاج الوقائي بعد التعرض (ردا على التعرض لفيروس نقص المناعة البشرية) وعلاج الأمراض المنقولة جنسياً ووسائل منع الحمل الطارئة، والتطعيم ضد التهاب الكبد الوبائي والتيتانوس. وهذا يتطلب أيضا تدريب موظفوا الصحة في الإدارة السريرية للاغتصاب. ينبغي تدريب جميع الموظفين العاملين داخل العيادات الصحية، الطبية وغير الطبية، على المبادئ التوجيهية للعنف القائم على نوع الجنس ومعرفة نظام الإحالة المحلية للناجين.

### معالجة الحالة

ينبغي أن تسعى الجهات الفاعلة في العنف القائم على نوع الجنس لإنشاء خدمات إدارة الحالات الطارئة الأساسية منذ بداية حالة الطوارئ. وهذا يعني وجود اخصائيين مدربين متوفرين لتقديم المشورة للناجين من الأزمة والمعلومات بشأن مكان وكيفية الوصول إلى الخدمات الأخرى المتاحة، ودعم الحصول على تلك الخدمات حيثما كان ذلك ضروريا، والمتابعة لضمان حصول الناجين على الرعاية التي يحتاجون إليها. في بعض السياقات، قد يكون من الأنسب أن يكون موقع اخصائيي العنف القائم على نوع الجنس بالقرب من مرافق الصحة-أو التسجيل/العبور، لضمان وصول آمن وسهل للنساء والفتيات. في سياقات أخرى، يمكن تقديم هذه الخدمات من خلال مركز المرأة، أو مساحة آمنة مخصصة أو نقطة توفير خدمات أخرى.

### صوت من الميدان-أماكن آمنة للنساء والفتيات

يمكن أن تساعد اماكن مخصصة للمرأة و/أو للفتاة على الحد من المخاطر ومنع المزيد من الضرر. هذه المساحات، سواء كانت رسمية أو غير رسمية، تمنح النساء والفتيات نقطة دخول أمن للخدمات ومكاناً للحصول على المعلومات. تمنح أيضا نقاط التجمع الآمنة للنساء والفتيات فرصة للنساء والفتيات للتعامل مع بعضهن البعض وتبادل المعلومات، والبدء في إعادة بناء شبكات المجتمع والدعم. إنشاء أماكن آمنة تعني إدارة المخاطرالمعقدة والمحددة السياق .

ينبغي تنظيم طريق الوصول إلى الأماكن الآمنة وإدارتها بالتشاور مع المجتمعات المحلية. وفي بعض الحالات، قد يكون مركز المرأة الرسمي أكثرها سهولة وملائمة. ومع ذلك، لا ينبغي ان يكون افتراضياً في كل سياق. الأماكن الآمنة قد تكون أيضا أقل رسمية، داخل المجتمع، وترتبط مع القيادات النسوية و/أو الشبكات، على سبيل المثال.

للحصول على مزيد من المعلومات والدراسات الإفرادية عن الأماكن الآمنة، انظر مركز حقوق الإنسان برنامج العنف الجنسي ، الملاذ الآمن، "إيواء المشردين" من العنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس، "تقرير مقارن" في قسم المراجع.

### نفسي اجتماعي

ينبغي ان تضع الجهات الفاعلة في العنف القائم على نوع الجنس آليات للدعم النفسي والاجتماعي مناسبة سياقياً. نهج الرعاية النفسية والاجتماعية يجب أن يتم تحديده بالتشاور مع المجتمعات المحلية، ويمكن أن يتخذ أشكالاً متنوعة. هذا قد يشمل تقديم المشورة الفردية من خلال عملية إدارة الحالات، الأنشطة المستندة على المجموعة من خلال الأماكن الآمنة أو المراكز النسائية، الأنشطة التي تقودها الجماعات النسائية المحلية، وأنشطة المهارات وبناء المعرفة، أو نهوج اخرى مناسبة محلياً.

للحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية تقديم الإسعافات الأولية النفسية، راجع "الإسعافات الأولية النفسية" لمنظمة الصحة العالمية: دليل "العاملين الميدانيين"، في قسم المراجع.

**قانوني**

عندما توجد خدمات المساعدة القانونية الآمنة، والعاملة، قد يختار بعض الناجين متابعة الوصول إلى العدالة. يمكن لهذا أن يلعب دوراً مهما في الشفاء والتمكين. مع ذلك من المهم أن نتذكر، إذا كانت الموارد محدودة، فتخصيصها للخدمات القانونية ليس مناسباً إذا كانت خدمات الصحة الملائمة ، وإدارة القضايا، والرعاية النفسية والاجتماعية ليست متاحة بعد. يجب إعطاء الأولوية للخدمات المنقذة للحياة. أنها أيضا ترسي الأسس لتحسين الوصول إلى العدالة لاحقاً، كما يمكن للموظفين المتخصصين في الاستجابة تقديم معلومات دقيقة وواقعية للمرأة عن الخدمات الموجودة والدعم والنتائج المحتملة للإجراءات القانونية لمساعدتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الخيارات المعروضة عليهم.

غالباً ما يكون من غير المجدي ربط المرأة مع الجهات الفاعلة في العدالة مثل الشرطة والمحاكم في بداية الاستجابة الإنسانية، جزئيا لأنه ربما تكون هياكل ونظم العدالة قد تفككت نتيجة لحالة الطوارئ. وقد يكون هذا حقيقياً , بشكل خاص في أجواء المخيم. في الحالات حيث يكون سبل الوصول إلى جهود العدالة موجوداً، الحماية ووكالات العنف الجنسي قد تعمل معا لبناء قدرة الجهات الفاعلة في العدالة الرسمية وغير الرسمية لتمكينها من الاضطلاع بمسؤولياتها على نحو ملائم. في أي ظرف من الظروف، من المهم أن يُحترم قرار الناجين سواء أكان الشخص يريد او لا يريد مواصلة اللجوء للقانون.

**الوعي اللازم للناجين من العنف القائم على نوع الجنس**

ينبغي أن يكون الناجون من العنف القائم على نوع الجنس على علم تام بخياراته/خياراتها، الخدمات المتوفرة والآثار الإيجابية والسلبية المحتملة في الوصول إلى هذه الخدمات. لا ينبغي إحالة قضيته/ قضيتها أبداً إلى خدمة أو شخص معين دون أن يكون لديهم علم بالنتائج المترتبة على هذا الإجراء، ما يسمى الموافقة المدروسة.

## نقاط التدقيق لإستخدام وكالة إدارة المخيم

- ✓ قيام وكالة إدارة المخيم للدعوة الى دعم الخبرات المتخصصة والبرمجة في المخيم.
- ✓ تدريب موظفي وكالة إدارة المخيم على المبادئ التوجيهية ونظم الإحالة، والوقاية والاستجابة المناسبة للعنف القائم على نوع الجنس بعد توقيعهم على مدونة قواعد السلوك.
- ✓ الرصد المنتظم القائم على أساس مراقبة العنف القائم على نوع الجنس لتحديد المخاطر المحتملة للنساء والفتيات والتغييرات في بيئة المخيم.
- ✓ وضع المخيم وتصميمه بالتشاور مع النساء، وبهدف التخفيف إلى أقصى حد ممكن من حدة مخاطر العنف القائم على نوع الجنس.
- ✓ إعتماد إجراءات إحالة واضحة ، بما في ذلك الرعاية الصحية، وإدارة القضايا، والدعم النفسي والاجتماعي.
- ✓ تطبيق آليات الإبلاغ الآمن والسري و إعلام المجتمع حول كيفية استخدامها.
- ✓ تزويد سكان المخيم الذين يعانون من العنف القائم على نوع الجنس قبل وصولهم إلى المخيم بالرعاية المناسبة والعلاج.
- ✓ إعلام السياق وثقافة المجتمع، بما في ذلك العلاقات بين الجنسين، والسلطة، بمنع التصدي للعنف الجنساني.
- ✓ مشاركة المرأة في اتخاذ القرارات التي تؤثر على الإدارة اليومية للمخيم وتقديم المساعدة والخدمات, تساعد في التقليل من خطر العنف القائم على نوع الجنس.
- ✓ تكامل جهود الاستجابة والوقاية لحالات العنف القائم على نوع الجنس مع برامج داخل جميع القطاعات، وفي كل مرحلة: التقييم، التخطيط والتنفيذ والرصد والتقييم.
- ✓ إعطاء سلامة وامن وكرامة الناجين من العنف الجنسي الاولوية في جميع الأوقات.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**
إن جميع الأدوات والمراجع المذكورة أدناه متوفرة في مجموعة أدوات إدارة المخيم الإلكترونية إما على وحدة ذاكرة مرفقة بكل كتيب مطبوع، أو على الموقع الالكتروني:
www.cmtoolkit.org

- اللجنة الدائمة المشتركه بين الوكالات لماذا المساواة بين الجنسين مهمة في التدخلات الطارئة لادارة وتنسيق المخيم ؟
- اللجنة الدولية للإنقاذ (IRC)، في عام 2012. مخيم أداة تدقيق سلامة الادارة
- النظام المقترح لتنظيم ورصد وتعزيز دوريات الحراسة، 2005 صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA)،
- وكالة اللاجئين (UNHCR)، IRC، ونظام إدارة المعلومات للعنف القائم على نوع الجنس
- المفوضية، 2003، قائمة مرجعية للعمل: الوقاية و والاستجابة للعنف الجنساني في إعدادات المشردين

## مراجع


– Gender-based Violence Area of Responsibility Working Group, 2010. Handbook for Coordinating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Settings
– Human Rights Center Sexual Violence Program, University of California, Berkeley, School of Law, 2013. Safe Have, Sheltering Displaced Persons from Sexual and Gender-Based Violence, Comparative Report
– IASC, 2005. Guidelines for GBV Interventions in Humanitarian Settings: Focusing on Prevention of and Response to Sexual Violence in Emergencies
– IASC, 2006. Women, girls, boys and Men Different Needs Equal Opportunities; Gender Handbook in Humanitarian Action
– IASC Cluster Working Group on Early Recovery, 2010. Key Things to Know about Gender Equality as a Cross-Cutting Issue in Early Recovery
– Inter-agency Working Group on Reproductive Health in Crises, 2011. The Minimum Initial Service Package (MISP) for Reproductive Health in Crisis Situations
– UNHCR, June 2006. Handbook for the Protection of Women and Girls
– UNHCR, 2011. Action against Sexual and Gender-Based Violence: An Updated Strategy
– United Nations Development Fund for Women (UNIFEM), 2005. Fuel Provision and Gender Based Violence: Fuel-Efficiency as a Prevention Strategy
– UN Secretary General, 2003. Special Measures for Protection from Sexual Exploitation and Sexual Abuse
– World Health Organization (WHO), 1997, Violence Against Women: Health Consequences
– WHO, 2004. Clinical Management of Rape Survivors
– WHO, 2007. Ethical and Safety Recommendations for Researching, Documenting and Monitoring Sexual Violence in Emergencies
– WHO, 2011. Psychological First Aid: Guide for Field Workers

الصورة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

# الفصل 11
# حماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

بيئة آمنة

**يستخدم مصطلح المخيم في النص ليطبق على مجموعة متنوعة من المخيمات وإعدادات تشبه المخيمات تشمل مخيمات مخططة ومخيمات مستوطنة ذاتياً ومراكز جماعية ومراكز استقبال ومراكز عبور ومراكز إجلاء.**

## الرسائل الأساسية

- قد يتواجد بين سكان المخيم مجموعات معينة لديها احتياجات خاصة. لذلك من الضروري أن يكون جميع أصحاب المصلحة على دراية بماهية هذه الاحتياجات حتى يتم توفير المساعدة والحماية التي تتماشى مع حاجاتهم. فقد يكون الأفراد ممن يقعون في نطاق هذه المجموعات أو خارجها معرضين لخطر بالغمقارنةً بالأشخاص الآخرين المقيمين في المخيم.
- ويجب على وكالة إدارة المخيمات مراعاة حماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تنسيقها وإدارة المعلومات ورصد الخدمات وصيانة البنية التحتية وإغلاق المخيمات. وقد لعبت وكالة إدارة المخيم دوراً رئيسياً في التعرف على الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ومنحهم القدرة على الوصول إلى الخدمات والاندماج في الحياة الاجتماعية في المخيم، دون تمييز أو وصم.
- ينبغي على وكالة إدارة المخيم التأكد من أن التسجيل/التحديد نمطي لمواصفات النازحين وسجل أنظمة عبارة عن بيانات مصنفة حسب العمر ونوع الجنس ونقاط الضعف، وذلك لتحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في المراحل المبكرة من دخول الموقع وطوال دورة حياة المخيم.
- ستساهم عمليات التقييم القائمة على المشاركة-إضافةً إلى مساهمة كافة المجموعات في المخيم- في تحديد أي المجموعات على وجه الخصوص قد يكون لديها احتياجات خاصة كما ستساعد في توفير الحماية الملائمة.
- يؤدي النزوح غالباً إلى انهيار هياكل الدعم المجتمعي التي تهتم عادةً بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. يجب أن توضع كافة الخطط والبرامج بحيث تعالج اهتمامات هذه المجموعات، إما عن طريق دعم آليات التكيف الموجودة إن أمكن، أوعن طريق تطوير تدخلات بديلة.
- ينبغي على وكالة إدارة المخيمات التأكد من ملائمة التصميم والبنية التحتية للمخيمات مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وأن يعيش هؤلاء الأفراد والجماعات بالقرب من الخدمات المقدمة في نقاط المياه ومناطق التوزيع والعيادات و مناطق المكاتب. سوف يسهل ذلك وصولهم ومشاركتهم، فضلاً عن حمايتهم. ويلزم إيلاء اهتمام خاص في حالات الكوارث الطبيعية حيث قد يكون توفير مساحة مادية آمنة أمراً صعباً.
- ينبغي أن تنسق وكالة إدارة المخيمات مع القطاعات الأخرى للتأكد من تطبيق عملية الجمع بين الأنشطة المجتمعية وأنظمة إدارة الحالات الفردية لتحديد احتياجات الحماية الخاصة للأشخاص المعرضين لمخاطر شديدة والاستجابة لها.

## المقدمة

تتولى وكالة إدارة المخيمات من خلال تنسيقها على مستوى المخيم مسؤولية تأمين بيئة محميه لجميع سكان المخيمات بما في ذلك الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. وفقاً للظروف فإن أي فرد في المخيم يمكن أن يكون ضعيفاً معرضاً للخطر وبحاجة لحماية خاصة .

فالحماية بشكل عام وحماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة على وجه الخصوص هي أمور متقاطعة. ويجب تعميمه على جميع الأنشطة التي تقوم بها جميع الجهات الفاعلة وصولاً إلى مستوى إيجاد خط خاص للأشخاص الذين يعانون من قيود فيزيائية للوصول إلى مناطق التوزيع على سبيل المثال. يستعرض هذا الفصل بعض الفئات المحتملة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في المخيم، وكذلك مسؤوليات وكالة إدارة المخيم. وتعالج بشكل أساسي الترتيبات العملية داخل كل قطاع في الفصول التقنية لضمان احترام حقوق الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والاستجابة إلى مطالبهم

ويقدم الجدول أدناه أمثلة عن فئات السكان والمجموعات التي قد تكون لها احتياجات خاصة، تبعاً للظروف. يتناول هذا الفصل جميع الفئات وبعض المجموعات .

| فئات السكان | المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة |
|---|---|
| الأولاد والبنات | الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم<br>الأطفال الذين كانوا مرتبطين بالجماعات أو القوات المسلحة<br>أرباب الأسر من الأطفال<br>الأزواج الأطفال<br>الفتيات الحوامل<br>الأطفال الناجين من العنف القائم على نوع الجنس (GBV) |
| الشباب | الشباب المنقطعين عن الدراسة والعاطلين عن العمل<br>الشباب الذين كانوا مرتبطين بالقوات أو الجماعات المسلحة |
| النساء | النساء ربات الأسر، بما في ذلك الأرامل<br>النساء اللواتي لا يدعمهن الذكور<br>النساء اللاتي كُنّ مرتبطات بالجماعات أو القوات المسلحة<br>"الناجين من العنف الجنسي"<br>النساء الحوامل والأمهات المرضعات |
| كبار السن | كبار السن الذين لا تدعمهم الأسرة أو المجتمع المحلي و/أو المسؤولون عن أطفال تقل أعمارهم عن 18 عاماً |
| شخص مصاب بالمرض أو الإعاقة أو الصدمة النفسية | الأشخاص المرضى دون دعم الأسرة أو المجتمع المحلي<br>الأشخاص ذوي الإعاقات البدنية<br>الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية<br>الأشخاص المصابين أو المعرضين لخطر الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز<br>الناجون من التعذيب |
| الأقليات | الأقليات العرقية والقومية<br>الأقليات الدينية<br>الأقليات اللغوية<br>جماعات البدو/الرعوية<br>المثليات والمثليين ومزدوجي الجنس ومتحولي الجنس ومتحيري الجنس (مجتمع الميم) |
| الرجال | المحرومون من الشباب/الرجال<br>الذكور الناجين من العنف الجنسي<br>أرباب الأسر الذكور الوحيدون |

**ما هو الضعف؟**

تعرف اللجنة الدولية للصليب الأحمر الضعف على أنه ضعف قدرة الفرد أو المجموعة على التنبؤ بالأخطار الطبيعية أو التي من صنع الإنسان والتعامل معها ومقاومتها والتعافي منها.

قد يكون لدى بعض الأشخاص في المخيم احتياجات خاصة بسبب الضعف الذي كان موجوداً قبل الأزمة،وأيضاً بسبب الضعف المرتبط بالظروف المتغيرة الناجمة عن الأزمة. ولكي تكون قادراً على حماية جميع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، من المهم أن تضمن وكالة إدارة المخيمات تحديد أولئك الأشخاص ومواطن ضعفهم في أقرب وقت ممكن في استجابة المخيم.

ويمكن أن يبدأ و/أو يزداد ضعف الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة أثناء الأزمات عندما تكون نظم الدعم التقليدية، مثل الأسرة والأصدقاء والجيران، في حالة اختفاء أو اضطراب، وعندما يضطر على الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة أن يعتمدوا على الغرباء للحصول على الحماية. قد يكون الحل الأكثر استدامة بعد ذلك هو تعزيز قدرة الأسرة و/أو الشبكة المتبقية حول الشخص، حيث أنه يمكن الاعتماد عليها.

وفي سياق يمكن فيه أن يؤدي الخوف والحرمان والتوترات إلى انهيار القيم الثقافية والأخلاقية والاجتماعية، فإن الحياة يمكن أن تجلب مخاطر إضافية من الإهمال والعنف وسوء المعاملة، تجاه أضعف أفراد المجتمع الذين يجب حمايتهم. وإذا لم يتم التعرف على الضعف الذي أصاب الأشخاص الذين ينتمون إلى فئات ومجموعات مختلفة وعواقبه ومعالجته، فقد يكون له آثار خطيرة، وأحيانا تهدد الحياة، على صحتهم البدنية والنفسية، وعلى رفاههم وقدرتهم على الوصول إلى حقوقهم الإنسانية الأساسية.

قد لا يتمكن الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى قنوات الاتصال المناسبة أو القدرة على التعافي وجعل احتياجاتهم معروفة. وبالمثل، قد لا يتمكنون من التحدث بسبب السن أو الحواجز اللغوية أو الإعاقة أو الوصم أو الخوف. وبسبب أوجه ضعفهم واحتياجاتهم المختلفة، قد يكونون أكثر جهالة بحقوقهم في الحصول على المساعدة والحماية، وغير قادرين على التعبير عن أية شكوى، وغير مدركين لمسؤولية وكالة إدارة المخيمات تجاههم.

ومن الضروري إجراء عمليات التقييم ليس فقط لتحليل مخاطر الحماية التي تواجهها المجموعات، بل أيضا من جانب الأفراد الموجودين فيها. من المهم أن نضع في اعتبارنا أن الاحتياجات الخاصة للأفراد قد تتغير مع مرور الوقت، سواء المتعلقة بدورة حياة المخيم نفسه، وكذلك المتعلقة بانتقال الأشخاص من وضع معيشي معين إلى آخر. على سبيل المثال، المثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومتحولي الجنس ومتحيري الجنس الذين يعيشون في مجتمع قبل بهم قد يكونون أكثر ضعفاً إذا انفصلوا عن المجتمع، ويمكن إن يوجهوا وصمة العار والتمييز بالإضافة إلى سائر المشاكل المتصلة بالأزمة. وبالمثل، قد يكون لدى أحد الأطفال أو الشباب الذين هم في رعاية أسرة حاضنة في المخيم احتياجات مختلفة في وقت العودة أو إعادة التوطين.

يجب على وكالة إدارة المخيمات التأكد من أن جميع الموظفين العاملين في المخيمات لديهم الكفاءات المطلوبة للعمل من أجل حماية حقوق جميع الفئات والأفراد في المخيمات ودعمها. ويلزم إيلاء اهتمام خاص نحو الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة لأنهم قد يكونوا أكثر عجزا عن بقية سكان المخيم بسبب مواطن ضعفهم واحتياجاتهم. يجب أن يكون موظفو إدارة المخيمات، فضلاً عن الموظفين الذين يعملون مع جميع مقدمي الخدمات، على بينة من أدوارهم المفترضة والمحتملة كمزودين للبضائع والموارد المحدودة. وهم بحاجة إلى معرفة أن هناك اختلال في التوازن بين أنفسهم وبين سكان المخيم أكبر من الذي بينهم وبين الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. ولذلك، يجب أن يتصرفوا دائما بطرق أخلاقية ومسؤولة تجاه الجميع. وهذا يتطلب التدريب والتوعية والتوقيع والالتزام بقواعد السلوك.

للمزيد من المعلومات حول متطلبات موظفي إدارة المخيمات، راجع الفصل الثاني "الأدوار والمسؤوليات".

## القضايا الرئيسية

### المسؤوليات تجاه جميع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

ومن أجل خلق بيئة مواتية لحماية وإدماج الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تولي اهتماماً لجميع هذه الفئات طوال دورة حياة المخيم. ويجب تعميم حماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في تنسيقها وإدارة المعلومات ورصد الخدمات وصيانة الهياكل الأساسية وإغلاق المخيمات. وقد لعبت وكالة إدارة المخيم دوراً رئيسياً في التعرف على الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ومنحهم القدرة على الوصول إلى الخدمات والاندماج في الحياة الاجتماعية في المخيم، دون تمييز أو وصم. يجب على وكالة إدارة المخيم ضمان ما يلي:

- يتم إجراء تحديد شامل للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تحديد السكان وتسجيل ومشاركة البيانات من مقدمي الخدمات بعد:
  - تدريب موظفي وكالة إدارة المخيمات وموظفي الوكالات المتخصصة على تحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والفئات وأوجه الضعف وعلامات الصمت التي تعتمد على السياق ، وكذلك في الحقوق ودعم حقوق جميع الفئات والأفراد
  - وقد اتفق جميع أصحاب المصلحة على معايير تحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وتطويرها، فضلاً عن التدخلات المناسبة، بما في ذلك وزارات الصحة الوظيفية والنازحين داخلياً
  - هناك نهج لتعميم مراعاة السن والجنس والتنوع تم وضعه لجميع التقييمات
- يتم تبادل البيانات وتقاسمها بين مختلف مقدمي الخدمات، عند الاقتضاء وبسرية، لضمان التعرف الكامل على تفاصيل الضعف وتحديدها
- وترجع حالات الضعف المسجلة والحالات الفردية، فضلاً عن المسائل المتعلقة بالحماية التي يواجهها سكان المخيمات، إلى الجهات الفاعلة المتخصصة
- حيث تتابع الجهات الفاعلة المتخصصة باستجابات مصممة خصيصاً. يتم تعزيز قدرات الأسرة و/أو الشبكة حول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث يمكن الاعتماد عليها
- يتم تعديل تصميم المخيم ووضعه وتكييفه لضمان الوصول الآمن والكريم للشبكة إلى المرافق والخدمات
- يتم تعميم وإدماج حماية وتمكين ومشاركة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في جميع القطاعات الفنية وأنشطة المخيمات، بما في ذلك التقييمات التشاركية وآليات الشكاوى والاستجابة والتخطيط والتنفيذ والرصد والتقييم
- ويتم تأسيس لجان مخيمات تمثيلية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ويشارك الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في إدارة المخيمات واتخاذ القرارات
- يتم دعم ورصد آليات التعامل الجيد والتأقلم السليم من قبل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة أنفسهم وأفراد الأسرة والأقارب والمجتمعات المحلية
- المعلومات المتعلقة بالخدمات المتاحة في المخيم وحقهم في الخدمات تلائم الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة،كما يمكنهم الوصول إليها
- يتم رفع الوعي حول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة للتخفيف من مخاطر الاستياء والنزاعات بين السكان النازحين والمجتمع المضيف
- هناك وعي نحو تغيير مواطن ضعف الأشخاص ذوي الاحتياجات

الخاصة وكذلك نحو الاحتياجات المتغيرة في مراحل مختلفة من دورة حياة المخيم.

## المسؤوليات تجاه جميع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

إن احتياجات الحماية والمساعدة للأشخاص المستضعفين في المخيمات تعتمد على السياق، وسوف يختلف الأفراد المعرضون للخطر في أي حالة معينة. وبعض الأشخاص الذين قد يكون لديهم احتياجات حماية خاصة، تبعاً للظروف، ويتعين إيلاؤهم اهتماماً خاصاً، موصوفون هنا.

### الصبية والفتيات

**صوت من الميدان - التحديات في مجال حماية الصبية والفتيات في شمال أوغندا**

وفي شمال أوغندا بعد انتهاء الصراع، في مخيم كبير حيث بدأت عملية العودة وحيث لا تزال هناك مشاعر الخوف وانعدام الأمن حول اتفاق سلام دائم، كان أعضاء مجتمع المخيم يتحركون إلى ما يسمى مواقع الانتقال (مراكز العودة). وعندما تحدثنا إلى لجنة كبار السن، أوضحوا أنه في حين أنهم ليسوا "موطناً"، فإن هذه المواقع هي مناطق بين المخيم ومكانهم الأصلي، مما مكنهم من البدء في إعادة بناء مستقبلهم. وكانت المواقع قريبة بما فيه الكفاية لأراضيهم لتزويدهم بفرص لبدء الزراعة وتمكنوا الذهاب والقيام بزيارات إلى قراهم الأصلية. في الحالات التي لا يشعرون فيها بالأمان للبقاء، تمكنوا من العودة إلى المخيم الرئيسي في الليل، مع العلم أن المساعدة والأمن لا تزال متاحة هناك.

وفي حين أن توفير هذه المواقع الانتقالية له فوائد كثيرة، فإن هناك أيضاً بعض التحديات. وكان الآباء والأمهات، وفي معظم الأحيان الرجال الذين عاشوا، على الأقل لبعض الوقت، هم الذين يمكثون في مواقع الانتقال. ويبقى الأطفال والمراهقون في المخيم الرئيسي حيث لا تزال المدرسة مستمرة والتوزيعات جارية والمرافق الأخرى متاحة، وحيث يعيش العديد من الأطفال منذ ولادتهم. وتتعرض الفتيات والشابات لخطر أكبر دون وجود ذويهن. وقد أخبرتنا لجنة كبار السن بأن الأجداد في كثير من الأحيان تُركوا مسؤولين عن جيل الشباب وأنهم غير قادرين على توفير ما يكفي لهم. وقد تسبب النزوح في تلف النسيج الاجتماعي والإطار الأخلاقي للمجتمع. وكانت حوادث العنف وسوء المعاملة شائعة. وكان من الممكن أن يغتصب الشباب من داخل مجتمع المخيم الفتيات الذين تركوا وحدهن ويستبيحهن. هذا النمط من الإساءة، كما قالوا لنا، كان يؤدي إلى الصراع والزواج القسري. وقد واجه أولياء أمور الفتيات والشابات خياراً مستحيلاً بين إعادة بناء حياتهن من خلال استخدام المواقع الانتقالية (مراكز العودة) أو البقاء في المخيم لحماية بناتهن. وقد بينت المحادثات مع كبار السن في المخيم بوضوح أن هناك حاجة إلى إيجاد حلول مجتمعية لتوفير الحماية الكافية للفتيات ودعم الأجداد.

إن جميع الأطفال، الذين تحددهم اتفاقية حقوق الطفل كأشخاص تقل أعمارهم عن 18 سنة، وكذلك المراهقين (تعرفهم اليونيسف كأطفال على ثلاث مراحل من عشر سنوات إلى 19 سنة)، يحتاجون إلى عناية خاصة، لضمان تلبية احتياجاتهم البدنية والنفسية والاجتماعية والإنمائية. ويجب على وكالة إدارة المخيمات أن تسعى جاهدة لدعم هذا التعريف في الثقافات التي يعرف فيها سن الأطفال بشكل مختلف. وقد يواجه الأطفال النازحون داخلياً أو اللاجئون مخاطر أكبر بكثير بسبب نزوحهم، وتعطيل الهياكل الأسرية والمجتمعية، فضلاً عن نقص الموارد التي تصاحب هذه الحالات عادة.

وقد يتعرض الأطفال اللاجئون أو النازحون داخلياً، في إطار نزوح مطول، لمزيد من مخاطر العنف والاعتداء الجنسي والاستغلال الجنسي والتجنيد القسري أو العمل الجبري. وقد يحرمون من تسجيل المواليد والوثائق أو يمنعون من الالتحاق بالمدارس. وقد تكون البيئات المدرسية غير آمنة وتعرضهم للاستغلال وسوء المعاملة. وفي هذه الظروف، يمكن أن يعهد إلى منظمات متخصصة ببرامج لحماية الطفل تعزز رفاه الأطفال وحمايتهم. وستعمل وكالة إدارة المخيمات بعد ذلك عن كثب مع هذه الوكالات المتخصصة لضمان الاضطلاع معاً بأنشطة حماية الطفل، مثل الدعم النفسي والاجتماعي، واقتفاء الأثر وجمع شمل الأسر، وغير ذلك من أشكال الدعم المتخصص للأطفال المرتبطين رسمياً بالجماعات المسلحة أو بتحديد مصالح الطفل الفضلى (BID).

وفي حالة النزوح على المدى القصير، تقع على عاتق وكالة إدارة المخيمات أيضاً مسؤولية ضمان عدم تعرض الأطفال لتهديدات الحماية في المخيم، وتحديد الأطفال المعرضين للخطر، وتقييم احتياجاتهم، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتكييف أو استهداف المساعدة والبرامج وفقاً لذلك ، وذلك بالتنسيق مع ودعم الوزارات التنفيذية والجهات الفاعلة في مجال الصحة. وبالمثل، فإن وكالة إدارة المخيمات مسؤولة عن ضمان مساهمة الأطفال في عمليات صنع القرار التي تؤثر على حياتهم والحياة ووضع الحماية في المخيمات. بالإضافة إلى المسؤوليات تجاه جميع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، يتعين على وكالة إدارة المخيمات اتخاذ إجراءات معينة تجاه الجهات الفاعلة المتخصصة للمساهمة في إيجاد بيئة وقائية للأطفال من أجل:

- ضمان تسجيل المواليد وإصدار شهادات الميلاد
- إنشاء أماكن ملائمة للأطفال وأنشطة في المخيم
- وضع ترتيبات التعليم الشامل في المخيم أو المناطق القريبة منه.

للمزيد من المعلومات عن التعليم كأداة للحماية، انظر الفصل السابع عشر "التعليم".

عند التعامل مع احتياجات الحماية للأطفال، يجب على وكالة إدارة المخيم أن تسترشد بمبدأ تحديد الفوائد الفضلى. وهذا يعني أن الفوائد الفضلى للطفل ينبغي متابعتها باستمرار كهدف أساسي في أي قرارات أو إجراءات تُتخذ في حق الأطفال، وينبغي أن تتخلل جميع قضايا حماية الطفل ورعايته.

للمزيد من المعلومات عن تحديد الفوائد الفضلى، انظر المبادئ التوجيهية عن "التحديد الرسمي للمصلحة الفضلى للطفل" التي وضعتها وكالة الأمم المتحدة للاجئين (UNHCR) في جزء المراجع.

قد تكون فئات معينة من الأطفال، بما في ذلك الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم، والأسر التي يعيلها أطفال، والأطفال الذين كانوا مرتبطين بالقوات المسلحة أو الجماعات، أكثر عرضه لمخاطر معينة من الحماية، بما في ذلك من اشتداد خطر التجنيد العسكري والاستغلال (الجنسي) والإيذا والإتجار والسخرة والعنف. وعادة ما تكون التدخلات الموجهة لتلبية احتياجات الحماية لهؤلاء الأطفال هي مهمة المنظمات المتخصصة لحماية الطفل عندما تكون موجودة. ومع ذلك، تضطلع وكالة إدارة المخيمات بدور تنسيقي وداعم، بما في ذلك ضمان قيام هيئات حماية الطفل بإنشاء نظام لحماية الطفل.

### الأطفال المنفصلين أو غير المرافقين

والأطفال غير المصحوبين بذويهم هم أولئك الذين انفصلوا عن الأبوين والأقارب على السواء، ولا يخضعون لرعاية شخص بالغ يكون، بموجب القانون أو العرف، مسؤولاً عن القيام بذلك. والأطفال المنفصلون عن ذويهم هم الذين انفصلوا عن كلا الوالدين، أو عن أولياء أمورهم السابقين أو الأوصياء الأصليين، ولكن ليس بالضرورة عن أقاربهم. ولذلك يمكن أن تشمل هذه الفئة الأطفال الذين يرافقهم أحد أفراد أسرتهم الراشدين بخلاف ذويهم. الأيتام هم أطفال يعرف بأن كلا ذويهم قد ماتا. غير أنه في بعض البلدان يعتبر الطفل الذي فقد أحد الوالدين يتيماً أيضاً.

وبسبب عدم وجود هيكل الرعاية الأولية، عادة ما يكون الآباء والأمهات والفتيات والفتيان غير المصحوبين بذويهم والمنفصلين عن ذويهم

معرضين لخطر متزايد من مشاكل الحماية. يجب على وكالة إدارة المخيم، بالإضافة إلى مسؤولياتها تجاه جميع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ومسترشدة بـ" المبادئ التوجيهية المشتركة" بين الوكالات 2004 عن الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم، أن:

- تمنع استمرار انفصال الأطفال ببدء دورات توجيهية وتوعوية لجميع المقيمين في المخيم عن مخاطر الانفصال أثناء الترحيل أو الإعادة إلى الوطن/العودة، أو ببعض الأنشطة التي قد يطلب فيها من الأطفال القيام بها خارج المخيم، على سبيل المثال جمع الحطب
- تشجع مشاركة السكان في تحديد وتنفيذ التدابير التي يمكن اتخاذها للحيلولة دون حدوث الانفصال أو الاختطاف. وهذه قد تشمل الرصد، وزيادة التوعية، فضلاً عن تطوير نظم الاستجابة داخل المخيم حيث يعرف الأطفال أين يذهبون وماذا يفعلون إذا انفصلوا عن أسرهم
- تتأكد من وجود خدمات لتتبع الآباء أو مقدمي الرعاية الأولية القانونية أو العرفية بهدف تحقيق لم شمل الأسرة بالسرعة الممكنة، بالتعاون الوثيق مع الوزارات المختصة
- تضمن أن يتضمن نظام رصد حماية الطفل، الذي أنشأته الوزارات التنفيذية المسؤولة بالتعاون مع وكالات حماية الطفل والمنظمات غير الحكومية، رصد الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم. ويمكن أيضاً تدريب المتطوعين من بين المشردين داخلياً أو اللاجئين كأخصائيين اجتماعيين أو مجتمعيين للمساعدة في أنشطة التدريب والرصد
- تشجيع إنشاء الرعاية النفسية والاجتماعية المتخصصة في المخيم، نظراً للآثار الضارة التي يمكن أن يسببها الانفصال على الرفاه النفسي للطفل.

**صوت من الميدان - مثال للدعم النفسي والاجتماعي للأطفال والمراهقين في أوغندا**

وتقدم منظمة غير حكومية دولية برنامجاً للدعم النفسي والاجتماعي للمساعدة على تلبية احتياجات الأطفال والمراهقين المختطفين سابقاً في شمال أوغندا. ويتضمن البرنامج ما يلي:

- الرعاية المؤقتة في مركز الاستقبال وإعادة الإدماج. لدى وصول الأطفال ، يتلقى جميعهم الفحص الطبي والعلاج المطلوب في المستشفى المحلي. ويتم إجراء تقييم نفسي واجتماعي لكل طفل لتحديد مسار الإجراءات الأنسب له/لها. كما يتلقى الأطفال الرعاية الأساسية، والمشورة، ويشاركون في الأنشطة الرامية إلى المساعدة في تحقيق شفائهم.
- اقتفاء أثر الأسرة وجمع الشمل والمتابعة. وبمجرد وصول الطفل، تبدأ المنظمة غير الحكومية فوراً عملية اقتفاء أثر الأسر ولم شملها.
- الدعم النفسي الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي. وبمجرد عودة الطفل إلى أسرته/أسرتها، يقوم أخصائي الحالات بزيارات متابعة منتظمة. وتعقد اجتماعات مع رؤساء المدارس لضمان أن الطفل يمكن أن يستأنف دراسته/دراستها. ويشجع الأطفال والمراهقون على المشاركة في الأنشطة التي ترعاها المنظمات غير الحكومية والمصممة لمساعدة جميع الأطفال المتضررين من الحرب وأسرهم. وتشمل هذه الأنشطة التوعية المجتمعية والمناقشات المتعلقة بالأسرة والمناقشات بين الأقران ومجموعات دعم الآباء والألعاب الرياضية الجماعية وتعزيز الرقص التقليدي والدراما والطقوس الثقافية والتثقيف الصحي للمراهقين والتدريب على المهارات الحياتية والتدريب على اكتساب المهارات المهنية، ومشاريع توليد الدخل.

**الشباب**

**متى يكون الطفل طفلاً أو مراهقاً أو شاباً بالغاً؟**

إن نقطة الانتقال من اعتبار الشخص طفلاً إلى كونه شاب بالغ، وتعريف المراهقين، يتم تحديدها ثقافياً. وهذا أمر ينبغي أن تناقشه وكالة إدارة المخيم مع المجتمع المحلي ومقدمي الخدمات الآخرين في المخيم، للتوصل إلى تعريف متفق عليه بشكل عام لبرامج المخيم. وعادة ما يتم استخدام المحددات البيولوجية، مثل البلوغ أو القدرة على رعاية أنفسهم بشكل مستقل.

تعرف اليونيسيف المراهقة في ثلاث مراحل: المبكرة (10-13 سنة)، المتوسطة (14-16)، المتأخرة (17-19). وقد يكون للفتيات والفتيان المراهقين احتياجات محددة ويواجهون مخاطر محددة، لا سيما في الحالات التي يقتصر فيها السكان على المخيم وحيث تكون فرص التعليم والعمل والفرص المدرة للدخل محدودة. وقد لا يلتحق الفتيان والفتيات المراهقين بالمدارس ويبقون عاطلين. وعلى المدى الطويل، قد يؤدي ذلك إلى خلق شعور بالملل والإحباط والغضب لدى بعض مجموعات من المراهقين الذين قد يصبحون مصدراً لمخاطر الحماية. ومن أجل الإسهام في حماية المراهقات والفتيان، وبالإضافة إلى مسؤولياتها تجاه جميع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، ينبغي أن تقوم وكالة إدارة المخيمات بما يلي:

- أن تكون على بينة من أن الفهم الخاص المحلي للشباب والمراهقين قد يختلف عن القوانين الوطنية والدولية، وكذلك عن اتفاقيات الأمم المتحدة وتعريفاتها
- ضمان إيلاء اهتمام كاف لاحتياجات الفتيان والفتيات المراهقين عن طريق التعاون مع المنظمات الإنسانية من أجل وضع برامج مستهدفة مثل الرياضة والترفيه والحياة والتدريب المهني والتدريب على المهارات والدعم النفسي الاجتماعي
- أن تبقى على علم بأن المراهقات قد يواجهن عوائق متزايدة أمام الحصول على الخدمات لأسباب ثقافية أو اجتماعية أو لأسباب أخرى.

### التحديات في إنشاء لجنة للشباب

لجنة الشباب التي تتألف من شباب المخيم وشباب المجتمع المضيف أحدهما أو كلاهما هي في كثير من الأحيان واحدة من اللجان الأكثر تحدياً في تأسيسها، وخاصة إذا لم تركز على الرياضات الجماعية. ولأسباب المشاركة الشاملة، يمكن أن يكون تركيز اللجنة الأولى في أنشطة الشباب على الرياضة فقط أمراً صعباً إلى حد ما. وكثيراً ما لا تتقبل الإناث الشابات المبادرات الرياضية بشكل كامل. وكثيراً ما لا تُمنح الشابات من المجتمعات المحلية المضيفة إذناً من أفراد الأسرة بالسفر إلى المخيم لحضور مناسبات رياضية جماعية مع شباب آخرين، ولا سيما الذكور. ويمكن للتركيز على الرياضة أن يزيد دون قصد من تهميش الفئات الضعيفة والمختلفة من الشباب.

### صوت من الميدان - نصائح لإنشاء لجان الشباب

1. تشجيع اللجان النسائية أولاً إن أمكن، والسماح لتنمية لجان الشباب أن تتبعها. وفي كثير من الأحيان عندما تكتشف الأمهات والجدات والعمات الفوائد (والمهارات المكتسبة) من الانضمام للجنة المخيم فإنهن سوف يدعمن بدورهن ويعززن بل ويدافعن عن بعض جوانب لجنة الشباب. وبالإضافة إلى ذلك، غالباً ما تقوم الأسر التي ترأسها أو تدعمها إناث بنقل المعلومات إلى أفراد الأسرة، بمن فيهم من الشباب.
2. إنشاء لجنة شبابية تركز على الذكور وذات ارتباط وثيق بأي لجان/أنشطة للرجال في المخيم لتعزيز المهارات، فضلاً عن شبكة رياضية لكي يمكن للشباب الذكور البقاء مشغولين ولا يكونوا عاطلين.
3. بحث هياكل الشباب في المجتمعات المضيفة المحيطة، أولاً، لمعرفة كيفية تنظيمها. السعي لجمع معلومات مفيدة للشباب وأفضل الممارسات المشتركة. وكثيراً جداً ما يشجع البالغون الذين لا يعرفون إلا القليل عن ثقافة الشباب المحلية أو فقدوا اتصالهم بها لجانَ الشباب.

### النساء

وهناك فئات معينة من النساء لديهن احتياجات محددة يجب إيلاء اهتمام خاص لها، بما في ذلك الأسر التي ترأسها نساء، مثل الأرامل والنساء اللواتي لا يحصلن على دعم أسري. وقد تواجه هذه المجموعات مخاطر أمنية متزايدة في محيط المخيم حيث غالباً ما يوفر المأوى حماية ضئيلة أو معدومة، ويحد من الخصوصية المادية والأمن. فقد يتعرضن للتمييز أو التحرش، والاتجار والاستغلال الجنسي أو الإيذاء ويواجهن صعوبات إضافية في الوصول إلى المساعدة الإنسانية. وحقيقة أن الأسر التي ترأسها امرأة واحدة تدير احتياجاتها الأسرية بمفردها قد تمنعها من المشاركة في التعلم والتدريب على المهارات والأنشطة الاجتماعية أو البرامج المدرة للدخل. وقد يتعرض أطفال هذه الأسر أيضاً لخطر متزايد من إساءة المعاملة والاستغلال. وقد تحرم الأرامل من حقوق الميراث أو حضانة أطفالهن عن طريق القوانين أو الممارسات المحلية، بما في ذلك عن طريق أسرة الزوج المتوفى. بالإضافة إلى ذلك، قد يواجهن ممارسات تقليدية ضارة، مثل الإجبار على الزواج (مرة أخرى). وقد توفر آليات العدالة لهن حماية ضئيلة أو معدومة. قد تواجه النساء والفتيات اللواتي سبق لهن الارتباط بالقوات أو الجماعات المسلحة مخاطر حماية متزايدة، بما في ذلك خطر إعادة التجنيد أو الاختطاف، وخطر التمييز أو الإيذاء، بما في ذلك الإساءة الجنسية والاستغلال. وقد تكون لديهن أيضاً احتياجات نفسية واجتماعية بسبب تجاربهن. وقد تتناقص فرصهن في الحياة الأسرية، أو قد ينبذ المجتمع أطفالهن. بالإضافة إلى المسؤوليات تجاه جميع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، تشمل الإجراءات المطلوبة من وكالة إدارة المخيمات ما يلي:

- تشجيع إنشاء المراكز: إن وجود مساحة يمكن أن تجتمع فيها النساء والفتيات ويتحدثن سراً دون وجود الرجال يمكن أن يوفر الراحة في أماكن المخيمات
- دعم الأنشطة التي تعزز قيادة المرأة ومهاراتها وقدراتها: هذا سوف يسهم في تمكين النساء، مما سيؤدي بدوره إلى تحسين وضع حمايتهن في المخيم.

**صوت من الميدان - مبتكر وشامل**

تم إنشاء برنامج لإدرار الدخل للأسر التي ترأسها إناث، غير أنه لم يسِر على ما يرام. فالحضور كان ضعيفاً بسبب قضايا متعلقة برعاية الطفل خلال الفصول الدراسية أو حلقات العمل. وبحثاً عن حل، بدأت النساء العمل معاً فالبعض يوفر الرعاية للأطفال بينما تحضر الأخريات الفصل الدراسي، ثم يتم التبديل.

وبغية إيجاد حل أكثر إرضاءً، توصلت النساء إلى حل مبتكر وشامل. ثم دُعِيت العضوات المسنات في المخيم للحضور ورواية القصص للأطفال. ولم يقدم ذلك الترفيه والتعليم للأطفال من خلال تمرير التقاليد والأساطير فحسب، بل إنه أعطى كبار السن الشعور بالهدف والانتماء.

## كبار السن

تُعَرِّف الأمم المتحدة الشيخوخة بـ 60 عاماً فما فوق. ومع ذلك، يجب فهم مفهوم الشيخوخة بعبارات عامة. إن النظر إلى الشيخوخة ليس بالضرورة مسألة تتعلق بالسن وحدها. فالاعتبارات الثقافية والعوامل مثل العمر المتوقع، والظروف الصحية والاقتصادية ذات صلة عند النظر في إدراجها ضمن هذه الفئة.

وكثيراً ما يحرم كبار السن من الرجال والنساء من الحصول على الخدمات أو الوظائف أو يعاملون باحترام ضئيل. وفي المخيمات، قد يكون المسنون معرضين للخطر بشكل خاص ولديهم احتياجات حماية محددة. وكثيراً ما لا يحصل كبار السن ذوي الأصوات الضعيفة على الحماية المناسبة في حالات الطوارئ ويتم إغفالهم عادة في الاستجابات الفورية وإعادة التأهيل. وكثيراً ما تتاح لهم فرصة محدودة، إن وجدت، للمشاركة في تخطيط البرامج. ونتيجة لذلك فإن الاحتياجات والمخاطر التي تواجه كبار السن لا يتم تسجيلها في كثير من الأحيان. لذلك فمن الضروري أن تكون بيانات التقييم والتسجيل والرصد مصنفة حسب السن ونوع الجنس، وأن تسجل أوجه الضعف المحددة التي قد يواجهها المسنون، مثل العيش بدون مقدمي الرعاية، ورعاية الأطفال أو عدم القدرة على ترك المنزل. علاوة على ذلك، من الضروري ضمان مشاركة كبار السن في تصميم الأنشطة والخدمات داخل المخيمات، وإدراجهم في التقييمات التشاركية، وأن يتم تحليل البرامج والأنشطة من منظور الجنس والعمر والتنوع.

**صوت ورعاية كبار السن**

في العديد من الثقافات يحظى كبار السن باحترام كبير، ويلعبون دورا هاماً في الاحتفالات والطقوس الاجتماعية والدينية داخل المجتمع. وكثيراً ما يكونون مهمين في الولادات والزواج والوفيات وطقوس التلقين. وكذلك يلعب كبار السن دوراً محورياً في نظم العدالة التقليدية وفي حل النزاعات في العديد من الثقافات، وهم يقدَّرون تقليدياً لحكمتهم ونُصحهم الجيد. وقد يكون لهم دور خاص يؤدونه في توجيه الأجيال الشابة في قضايا القيم الثقافية التقليدية والأخلاق. إن معرفتهم بمجتمعهم وتقاليده، إلى جانب وعيهم بالتحديات التي يواجهها المجتمع في النزوح، يمكن أن تكون مفيدة جداً، وخاصة بالنسبة لوكالات إدارة المخيمات القادمة من الخارج، والتي تسعى لفهم وحماية سكان المخيمات بشكل مناسب. في نفس الوقت، ينبغي أن تدرك وكالة إدارة المخيمات أنه، خلافاً للمعتقدات الشائعة، لا يحدث دائما أن يُعتنى بكبار السن على يد أسرهم ومجتمعهم. قد تتفاقم الأنماط التمييزية حقا خلال الأزمات الإنسانية. عندما يتم إقصاء كبار السن على يد أسرهم ومجتمعاتهم المحلية، فإنهم يصبحون معزولين وغير مُدركين لتوفر المساعدة الإنسانية.

ومن أجل الإسهام في حماية المسنين، وإضافة إلى مسؤولياتها تجاه جميع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، على وكالة إدارة المخيمات أن تقوم بما يلي:

- ضمان الوعي بالإشارات الصامتة ومواطن الضعف المحتملة عند المسنين، والمتعلقة بتناقص القدرة على التنقل وقلة القدرة على الوصول إلى الخدمات ومحدودية الإلمام بالقراءة والكتابة والاحتياجات الغذائية الخاصة والإساءة البدنية والجنسية.
- الحرص على الوعي بالمخاطر التي تواجه كبار السن الفرادى، من عزلة ووحدة واكتئاب.
- ضمان التعرف عليهم والاعتراف بهم في البرامج والنشاطات، وأمان اغراضهم، وحصولهم على المساعدة في حال مواجهة صعوبات في تحصيل وحمل الماء، والمؤن الغذائية والمؤن غير الغذائية.
- استيعاب دور كبار السن في المجتمع قبل النزوح وفي وضع النزوح، وكونهم في الغالب مورداً رئيسياً للمجتمع، بما في ذلك التعليم، ورعاية الأطفال، والتواصل، وحل النزاعات والزعامة بين أسرهم ومجتمعاتهم.
- العمل مع الوكالات المتخصصة لضمان إدراج كبار السن الناشطين في برامج التدريب على المهارات وإدرار الدخل الملائمة لاحتياجاتهم وطاقاتهم، أو إتاحة المخططات البديلة للحماية الاجتماعية لهم.
- دعم إنشاء تتبع الأسر لكبار السن الفرادى بهدف جمع شملهم بأسرهم في أقرب وقت ممكن.
- التنسيق مع وكالات حماية الطفل لإدراج كبار السن في تصميم وتنفيذ المساحات الملائمة للأطفال.
- تقييم الحاجة إلى المساحات الملائمة لكبار السن وخلقها، حتى تتاح لهم فرصة التفاعل العميق، والانخراط في الأنشطة المدرة للدخل، أو مجرد الاختلاط بالآخرين لتجنب الشعور بالوحدة والملل.

**صوت من الميدان – رفع مستوى الوعي**

العديد من النازحين القدامى ممن يعيشون في المخيمات، هنا في شمال سيريلانكا، منظمون جيداً في لجان، وذوو فائدة كبيرة للوكالات التي تقوم بالتقييم والتوزيع. ما وجدناه مفقوداً هو الانتباه للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، والذين كانوا مُستضعفين أكثر من غيرهم أثناء التوزيع. طلبنا من لجنة المخيم تحديد كبار السن وذوي الإعاقات ووضع بطاقاتهم التموينية في مقدمة الجمع. كان هذا لضمان حصولهم على المساعدة والعون أولاً، وعدم اضطرارهم إلى الوقوف في الشمس، وكذلك ليتمكنوا من الحصول على مساعدة الجيران في حمل الأشياء إلى المنزل. وبذلك فقد سمح الإصرار على وجوب أن تكون الأولوية في الطابور لكبار السن، ودفع المجتمع إلى مساعدتهم، في خلق وعي أفضل بين كل من الأطفال والبالغين. ويبدو الآن أن هذا يؤثر على مناطق أخرى كذلك. في أنشطة المراقبة التي نقوم بها، طلب منا الناس إدراج أغراض ملائمة لكبار السن - مثل مغرفة للاستحمام من دلو، وكنزات وشالات لأن كبار السن يشعرون بالبرد، ودوارق لحفظ سخونة الشاي والحساء لفترة أطول.

**الممارسة الجيدة في حماية كبار السن.**

طورت المنظمة الدولية لمساعدة المسنين دليلاً عن الممارسة الجيدة في حماية المسنين في حالات الطوارئ. تحتاج وكالة إدارة المخيمات إلى:

- تسليط الضوء بدقة على أثر الأزمة التي تواجه كبار السن ومن هم في رعايتهم، والتأكد من أن البيانات التي تم الحصول عليها مُصنَّفة حسب العمر والجنس والتنوع.
- التشاور مع كبار السنبشأن احتياجاتهم ذات الأولوية وضمان مشاركتهم في جميع مراحل دورة المشروع، بما في ذلك تصميم وبناء الملاجئ.
- إضافة خصائص ملائمة للسن إلى الملاجئ المؤقتة والمراحيض وداخل تلك التي يتم ترميمها أو تشييدها، بما في ذلك المنحدرات، والدرابزونات، والمماسك، والإنارة.
- تنسيق الاستجابات مع وكالات ومجموعات القطاع الخاص (حيثما تكون مفعلة)، مثل المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، والملجأ، وغيرها مما يركز على المسائل الجوهرية، مثل السن والإعاقة.
- التزويد بالبرامج والبحوث العملية سعياً لتوفير الدعم المناسب.
- تعزيز ودعم عمليات التوزيع الملائمة للسن وإدراج الخصائص الملائمة للسن في توصيل الخدمات.
- الترويج لوعي ودمج أكبر لمشاكل الشيخوخة عبر أعمال جميع القطاعات والجهات الفاعلة في موقع المخيم، من أجل تعزيز حماية كبار السن.
- الالتزام بالمعايير الدولية لسهولة الوصول عند بناء الملاجئ والمراحيض.

**الأشخاص المصابون بمرض أو إعاقة أو صدمة.**
**الاشخاص ذوى الإعاقة.**

تُعرِّف اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة بأنهم: "الأشخاص الذين لديهم إعاقات جسدية أو عقلية أو ذهنية أو حسية طويلة الأجل، والتي بتداخلها مع حواجز متنوعة قد تعيق مشاركتهم الكاملة والفعالة في المجتمع على حد سواء مع الآخرين."

قد تتزايد الإعاقات الجسدية أو العقلية أو الإعاقات الأخرى بين سكان المخيمات بسبب مخاطر الحماية، لا سيما في وضع النزوح حيث يُحتمل غياب الأسرة والمجتمع، أو عدم قدرتها أو رغبتها في رعايتهم. وقد تؤدي الإعاقة إلى نبذ وتهميش البالغين والأطفال ذوي الإعاقات. وقد تتسع رقعة مشاكل الحماية بسبب العقبات التي تواجه الحصول على المساعدة الإنسانية، بما في ذلك الحصول على السكن المناسب والخدمات المجتمعية، لتشمل زيادة التعرض للإيذاء والاستغلال الجنسي. وقد يتم استبعاد الأشخاص ذوي الإعاقة من أنشطة المشاريع وعمليات صنع القرار. كما أن الأطفال ذوي الإعاقة قد يواجهون مشاكل في الحصول على فرص تعليمية، وقد يواجهون إساءة المعاملة أو العزل في المنزل أو معاملة تمييزية من جانب المجتمع. ينبغي أن تقوم وكالة إدارة المخيمات بتعزيز حقوق وكرامة الأشخاص ذوي الإعاقات، بما في ذلك الإعاقات العقلية، داخل المجتمع من خلال:

- ضمان سهولة وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات والمرافق الخاصة بالمخيمات، مثل المراحيض والحمامات. وجوب تقييم الوسائل التي يحصلون بها على الخدمات ومواد الإغاثة، وينبغي عند الضرورة، وضع آليات بديلة لتقديم مثل تلك الخدمات.
- إنشاء آليات دعم مجتمعية لتقديم المساعدة ورصد حالتهم، بما في ذلك أثناء الزيارات المنزلية التي يقوم بها المتطوعون، والعمل مع جلسائهم لضمان أن احتياجاتهم، وهمومهم، وطاقاتهم، ومواردهم الخاصة مأخوذة في الحسبان عند تحديد مخاطر واستجابات الحماية.
- تشجيع الوكالات على توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في الأماكن المتاحة.

**الحلول العملية للأشخاص ذوي الإعاقة.**

إن العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة لا يتطلب دائماً متخصصين تقنيين. كما أن التشاور مع الأشخاص ذوي الإعاقة وضمان مشاركتهم في أنشطة المخيمات والبرامج هي خطوة أولى ضرورية نحو تحديد احتياجاتهم الخاصة والحلول المناسبة لحماية حقوقهم. ويمكن لتدخلات بسيطة أن تترك تأثيراً إيجابياً. على سبيل المثال:

- مقابض بارتفاعات مريحة على أبواب المراحيض.
- قضبان ومماسك للتشبث بها في محيط الملجأ وأماكن الاغتسال.
- وسادة لتصحيح وضع الجلوس.
- مكان جلوس ظليل ومريح بالقرب من محيط الملجأ، مما يتيح سهولة الوصول إلى شريحة أعرض من المجتمع المحلي، والتواصل معها.
- ممر مخصص للسير بكرسي متحرك.

حلول كهذه لا تكلف غالباً إلا القليل جداً، ولكنها تتطلب التخطيط والوعي بما هو مطلوب. كما أن الطرق التي يشارك بها المجتمع في التقييم مثل مناقشات مجموعات الاختبار، يمكنها أن تساعد وكالة إدارة المخيمات في دعم الحلول المناسبة والشخصية التي توافق احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة. بالنسبة للإعاقات التي تمنع من الحركة، ينبغي أن تكفل وكالة إدارة المخيمات استشارة ومشاركة المعنيين بقدر ما يمكن. ومع ذلك، قد ترغب وكالة إدارة المخيمات في طلب الدعم من وكالة تملك الخبرة الفنية لضمان الشمولية والملاءمة.

**النقل إلى المستشفى**

يمكن للوصول إلى المستشفيات والعيادات أن يشكل تحدياً كبيراً لسكان المخيمات، خاصة إذا كان المخيم يبعد بشكل ما عن أقرب بلدة أو قرية، مما يفرض على أفراد المجتمع المحلي السير للحصول على الرعاية الطبية. أحد الحلول الممكنة هو التوصل إلى اتفاق مع أحد أعضاء المخيم أو المجتمع المحلي المضيف ممن لديه وسيلة نقل، وعلى استعداد أن يكون متاحاً كخدمة سيارة أجرة/إسعاف خاصة بالمستشفى. هذا يعني أن كل شخص سيكون على علم حينها بمن يتصل في حالة الطوارئ، أو عندما يحتاج شخص غير قادر على المشي إلى وسيلة نقل طبية. يتعين على المجتمع المحلي، بالتشاور مع صاحب السيارة، أن يتوصل إلى طريقة يمكن بها تعويضه/ أو مكافأته/ا على الخدمات و/ أو تكلفة الوقود.

### الأشخاص المصابون بالأمراض المزمنة

الأشخاص المصابون بالأمراض المزمنة، بمن فيهم الحاملون لفيروس نقص المناعة (الإيدز)، والأفراد الذين يخضعون لعلاج السل، والأشخاص المصابون بمرض السكري، أو الذين يحتاجون إلى غسيل الكلى، قد يواجهون مخاطر متزايدة في مجال الحماية لا سيما في أوضاع النزوح التي تعقب النزاعات أو الكوارث، حيث لا تتوفر محلياً الرعاية الصحية الإنقاذية. وتوجد مخاطر معينة قد تواجه الأشخاص المصابين بالإيدز والمجموعات المعرضة لخطر الإصابة به. وقد يواجهون التفرقة والتمييز، بما في ذلك داخل أسرهم ومجتمعهم المحلي. وعلى وكالة إدارة المخيم القيام بالآتي:

- التعاون مع مقدمي الخدمات الصحية في حصول المجموعات المعرضة لخطر فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز أو السل، أو المصابين بهما، على الحرية الكاملة في الوصول إلى البرامج السرية للوقاية والعلاج.
- ضمان عدم عزلهم أو تجريمهم.
- الحذر من التفرقة والتمييز بناء على فيروس نقص المناعة البشرية/ الإيدز
- تأييد مقدمي الخدمات الصحية والعاملين بالخدمة الاجتماعية في ضمان توفر الخدمات للأشخاص الحاملين لفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز بطريقة لا تكشف لمحيطهم عن حملهم للفيروس.
- ضمان السرية لحالة فيروس نقص المناعة البشرية.

### الأشخاص الذين تعرضوا لصدمة نفسية

المشاكل النفسية الاجتماعية في حالات الطوارئ مرتبطة ببعضها، ولكن طبيعتها قد تكون اجتماعية أو نفسية. قد تكون المشاكل الاجتماعية مرتبطة بالأشخاص الذين يعيشون في مخيمات مزدحمة، والتشويش الذي تُسببه أنشطة الحياة اليومية والروتينيات والإحباطات. وقد تكون المشاكل النفسية في حالات الطوارئ، مشكلات عقلية موجودة من قبل، وكذلك فقد تكون طارئة أو ناجمة عن الكوارث. قد توجد جميع أنواع الأمراض النفسية، بالإضافة إلى اضطرابات ما بعد الصدمة كنتيجة للمشاهدات أثناء الحروب، والكوارث و/أو الهروب. قد يعاني الناس أيضا من القلق والاكتئاب كنتائج للخوف وعدم الأمان فيما يتعلق بعدم تيسر وصول الفرد إلى حقوقه وخدماته وعدم قدرته على العناية بنفسه وأفراد أسرته.

على وكالة إدارة المخيمات أن تكون على دراية بالمشاكل النفسية الإجتماعية. ويجب كذلك أن تكون قادرة على ربط السلوك غير المتوقع وغير المألوف بالمعاناة النفسية والصدمات النفسية المحتملة التي يمكن حلها، بدلاً من النظر إلى الناس على أنهم معقدون أو صانعو مشاكل. ومن ثمَّ فمن الأهمية بمكان العمل على نحو وثيق مع الجهات الصحية المتخصصة.

**الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي في الأوضاع الطارئة: ما الذي يجب أن تعرفه كل من وكالة قيادة المجموعة/القطاع الرئيسية لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات والجهات الفاعلة بإدارة المخيمات؟**

استنادا إلى إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لعام 2007 بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي في الأوضاع الطارئة، فقد قامت بتطوير نظرة عامة عن المعارف الأساسية التي ينبغي أن تكون لدى الجهات الفاعلة الإنسانية داخل مجموعة/قطاع تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات عن الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ الإنسانية.

في هرمها الاعتراضي الخاص بالصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي توجد أربعة مستويات من الأسفل إلى الأعلى:

- **الخدمات** والحماية الأساسية (المستوى الأول)
- الدعم المجتمعي والأسري (المستوى الثاني)
- الدعم المتمركز غير المتخصص (المستوى الثالث)
- **الخدمات** المتخصصة (المستوى الرابع).

الأنشطة المتعلقة بالمستويات المختلفة هي للدعم و المناصرة وتعقب الأسر والخدمات المجتمعية وبرامج كسب العيش والإسعافات الأولية النفسية الفردية والدعم النفسي والإشراف طويل الأجل.

### الأقليات

في أجواء المخيم نادراً ما يكون السكان متجانسون. قد يأتي سكان المخيمات من مواقع جغرافية متنوعة، ويختلفون حسب العرق واللغة والديانة و/أو المهنة/سبل العيش. وقد تمثل إدارة هذه الاختلافات تحدياً لوكالة إدارة المخيمات، خاصة إذا كانت مجموعة الأقليات ومجموعة الأغلبية تتشارك بعض القواسم المشتركة أو تعيش في حالة قلق. حيث يحدث في بعض الحالات أن يتم تهجير الأفراد كمجموعة وبقائهم كنسيج اجتماعي ثابت ومتماسك، بينما في حالات أخرى قد يؤدي ذلك إلى أنسجة اجتماعية متعددة، ومتباينة، ومحطمة بشكل سيء. ومن الممكن لذلك أن يؤدي إلى التماسك المحدود في أحسن الأحوال والتوترات أو الصراعات في أسوأ الأحوال.

إن فهم التفاعلات والعلاقات بين مختلف فئات الأقليات أمر حيوي بالنسبة لوكالة إدارة المخيمات. وقد يؤدي النقص في فهم العلاقات إلى تفاقم الاختلالات في السلطة، أو زيادة التمييز أو إدامة الصراعات. وللمساهمة في حماية الأقليات في مجتمع المخيمات، بالإضافة إلى مسؤولياتها تجاه الأفراد ذوي الاحتياجات الشخصية، يتعين على وكالة إدارة المخيمات القيام بما يلي:

- استخدام نتائج التقييمات التشاركية لتحليل السياق والتفاعل بين مجموعات المخيمات المختلفة وإبلاغ برمجة وتصميم أنشطة المخيمات.
- تحديد مرافق وخدمات المخيمات بطريقة تضمن حصول الأقليات على سبل واضحة ومأمونة للوصول إليها، بما في ذلك ضمان إتاحة وتيسر الخدمات الدينية وأماكن العبادة.
- تشجيع ودعم تنظيم الفعاليات للاحتفال بالتقاليد والممارسات الثقافية.

### مجتمع المثليين ومزدوجي الجنس والمتحولين الجنسيين والمتحيرين الجنسيين (مجتمع الميم)

إن حقوق الإنسان هي حقوق عالمية وتحمي جميع البشر، بمن فيهم الأقليات الجنسية، من التمييز ضدهم. مشروع اسفير؛ ينص الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في الاستجابة للكوارث، على أن المعونة تُمنح بغض النظر عن عرق أو عقيدة أو جنسية المتلقي ودون تمييز مضاد من أي نوع. هناك إجماع على أن أولويات المعونة تحسب على أساس الحاجة وحدها.

وقد يكون لإدراك هذا الأمر أهمية بالنسبة لوكالة إدارة المخيمات، حيث أن أفراد مجتمع الميم غالباً ما يتعرضون للوصم ويمكن أن يكونوا عرضة لخطر الاعتداء الجسدي أو العنف أو حتى الاضطهاد فقط بسبب ميولهم الجنسية وهوياتهم الجنسية. وكثيرا ما تجرّم القوانين الوطنية أفراد مجتمع الميم. ولا تزال المواقف السلبية سائدة، حتى بين العاملين في مجال الإغاثة. يتم باستمرار استبعاد أفراد مجتمع الميم من المساعدة. يترتب على ذلك ضرورة إعطاء الأولوية للسلامة وعدم التمييز، وعدم وضع أفراد مجتمع الميم في خطر إضافي. من المهم دعم الوصول الآمن الكريم لأفراد مجتمع الميم إلى الخدمات. ينبغي أن يحافظ على سرية التوجه الجنسي في جميع الأوقات بسبب الخطر الذي يمكن أن يتعرض له الشخص. للإسهام في حماية الأفراد المثليين ومزدوجي الميول الجنسية، ينبغي على وكالة إدارة المخيم:

- زيادة الوعي بشأن قضايا الحماية التي يواجهها الأفراد المثليين من خلال منتديات تنسيق المنظمات غير الحكومية
- تحديد الوكالات المحلية في المجتمع المضيف أو في البلد التي لديها خبرة في العمل مع الأفراد المثليين.
- تحديد الفرص المتاحة للاستفادة من خبراتهم في دعم تقديم المساعدة للأفراد المثليين
- العمل مع وكالات الحماية المتخصصة بإنشاء آلية لمعالجة الشواغل المتعلقة بالحماية المتصلة بالأفراد المثليين. وهذا يمكن أن يشمل إنشاء أماكن آمنة، وخدمات الدعم، مثل تعيين مراكز متعددة الخدمات، حيث يمكن فيها توفير خدمات مثل إسداء المشورة القانونية والمأوى المؤقت ودعم الرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية. ويمكن أن يستتبع هذا أيضاً العمل مع المفوضية والمنظمات غير الحكومية لمساعدة الأفراد المثليين للإبلاغ عن الحوادث العنيفة للشرطة إذا ما قرروا القيام بذلك.

**صوت من الميدان - العنف تجاه الأفراد المثليين في هايتي**

في أعقاب الزلزال المدمر في كانون الثاني/يناير 2010 في هايتي، يعيش أكثر من مليون نازح من هايتي في أكثر من 1,000 مستوطنة عشوائية. وأبدى الهايتيون الذين قابلتهم اللجنة الدولية لحقوق الإنسان للمثليين والمثليات (IGLHRC) ومنظمة غير حكومية هايتية وجهة نظر مفادها أن العنف المرتبط بالميول الجنسية والتعبير الجنسي قد زاد بدرجة كبيرة بعد الزلزال، ولا سيما داخل مخيمات المشردين داخلياً.

وقد زاد الازدحام، والهياكل المهلهلة، والإضاءة غير الكافية، ومرافق الاستحمام العامة، وانعدام الأمن العام في مخيمات النازحين داخلياً من مخاطر العنف القائم على نوع الجنس، بما في ذلك العنف ضد المثليات والمثليين ومزدوجي الميول الجنسية ومغايري الهوية الجنسية وحاملي صفات الجنسين، خاصة أن آليات التكيف القائمة قد تعطلت في أعقاب الزلزال. وقد وثقت المنظمات الهايتية غير الحكومية الاغتصاب للمثليات والمثليين والنساء المتحولات إلى الجنس الآخر في أو قرب المخيمات وأشكال أكثر خفية من الاستغلال الجنسي والتي تم فيها إجبار المثليات والمثليين على الدخول في علاقات جنسية مع الرجال غير المثليين مقابل الغذاء أو المال. وأفادت مجموعة من المثليات والنساء المعروفة بازدواجية الجنس في مقابلة مع المنظمات الهايتية غير الحكومية واللجنة الدولية لحقوق الإنسان للمثليين والمثليات (IGLHRC) أن العنف الجنسي بالتأكيد مشكلة في مخيمات النازحين داخلياً.

**صوت من الميدان - الفروق بين الجنسين في مواجهة الضغوط في مخيمات دارفور**

ووجدت دراسة عام 2009 في مخيمات النازحين في دارفور أن الرجال عانوا من الإجهاد أكثر من النساء، مما يدل على أن ذلك الذي يتعلق بالحياة في المخيم له تأثير أسوأ على كرامة الرجال مقارنة بالنساء. ووجدت أنه بينما يمكن أن تواصل المرأة أدوارها التقليدية في المخيم، لم يعد الرجال في كثير من الأحيان قادرين على القيام بذلك.

"والنتيجة المذهلة بعض الشيء، وهي أن الرجال أبلغوا عن مزيد من الضغط العام من النساء ... تعكس على الأرجح دوراً جنسياً موصوفاً ثقافياً للرجال الذين هم مسؤولون عن تأمين الموارد للأسرة. أثناء مرحلة ما قبل الاختبار، قال لنا كثير من الرجال أن القرآن ينص على واجبات الرجل كتوفير المال وجلب الموارد إلى الأسرة، على حين أحيلت المرأة إلى تقديم الرعاية المنزلية. في مخيمات اللاجئين، تم الحفاظ على المجال الداخلي للإناث، في حين كان مجال الذكور في العمل والمال أكثر هشاشة. كما كانت مخاوف الرجال أعلى عند الذين يعيشون قرب المنظمات غير الحكومية. وقد يكون ذلك مرتبطاً بمكاسب ثانوية محتملة، يعزز فيها ضعف الأداء عن طريق تيسير الحصول على المعونة الإنسانية ".

## الرجال

الرجال، مثل جميع الفئات الأخرى، قد يواجهون مخاطر الحماية المحددة بالسياق. وهذا قد يشمل الأفراد المسرّحين من الخدمة العسكرية الذين قد يتعرضون لخطر الاستبعاد من المجتمع أو الشبان العاطلين المعرضين لخطر التجنيد على يد الجماعات المسلحة. بينما الاحتياجات الخاصة للنساء، والأطفال، والأشخاص ذوي الإعاقة هي إلى حد كبير معترف بها، يجب على وكالة إدارة المخيم أيضاً إدراك الاحتياجات الخاصة للرجال.

يمكن أن تكون المخيمات مسبب للإرهاق بشكل خاص للرجال لأن الحياة في المخيمات كثيراً ما تغير طبيعة دور الرجل الأولية التقليدية المتكررة في كثير من الثقافات، وهي توفير الإعالة لأسرهم وقيادة المجتمع. الرجال في المخيمات سيكونون على الأرجح غير قادرين على مواصلة أنشطتهم المعيشية الأساسية، ويكونون، إلى حد ما على الأقل، معتمدين على الغرباء لتزويد أسرهم بالعناصر الغذائية والمأوى وأدوات المعيشة. وتبعاً لذلك فقد تضيع درجة من الحكم الذاتي لديهم. كما يمكن أن تترك الخسارة أو الفقدان الجزئي لهذه المهام الهامة الرجال عاطلين و/أو مغتربين ويشعرون بالتدهور وعدم الكفاية وبدون هدف وحتى مكتئبين. يجب على وكالة إدارة المخيم، بالتنسيق مع الجهات الفاعلة للحماية المتخصصة، تقييم وتحليل حالة الرجال في المخيم وتحديد احتياجاتهم المحددة للتدخلات المستهدفة.

## قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيمات

- ✓ ويتم تدريب موظفي المخيم على مدونة قواعد السلوك للعاملين في المجال الإنساني، ويوقعون عليها.
- ✓ تصنف بيانات التسجيل والرصد للتمييز بين الفئات ذات الاحتياجات الخاصة/مواطن الضعف.
- ✓ تنعكس بيانات التسجيل ويتم تحديثها في إحصاءات سكان المخيم.
- ✓ في حالات النزوح قصيرة الأجل، مع ضيق الوقت وعدم إنشاء لجان، يوجه الانتباه إلى إبراز أصوات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ✓ تشتمل التقييمات التشاركية التي أجريت في المخيم على مجموعات ذات احتياجات محددة، مما يمكن وكالة إدارة المخيمات من فهم مواطن الضعف والتفاعل والتوترات بين المجموعات المختلفة.
- ✓ يتم تكييف تصميم المخيم وإعداده والأخذ في الحسبان احتياجات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ✓ يتم إنشاء لجان تمثيلية مخصصة للمجموعات ذات الاحتياجات الخاصة وتقوم بالعمل في المخيم.
- ✓ يتم تمثيل المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة في الهياكل المجتمعية، وإشراكها بشكل جدّي في عمليات صنع القرار وأنشطة المخيمات، مثل إدارة شئون المخيمات وآليات الشكاوى، واللجان المختلفة، بما في ذلك جمعيات المياه والإصحاح والنظافة والغذاء وجمعيات المعلمين والأهالي.
- ✓ تتوفر معلومات عن مرافق المخيمات وتقديم الخدمات، بما في ذلك نظم الإحالة وآليات الشكاوى، في شكل يمكن لجميع الفئات، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة، الوصول إليه بسهولة.
- ✓ تعمل وكالة إدارة المخيمات على دعم هياكل الرعاية الأسرية والمجتمعية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وتحديد الثغرات في رعايتها والاستجابة لها وفقاً لذلك.
- ✓ تدعو وكالة إدارة المخيمات وتسهل عمل وكالات الحماية المتخصصة للشركاء مع البرامج القائمة أو تضع مبادرات متخصصة للحماية في المخيم، على سبيل المثال المساعدة المستهدفة للأشخاص ذوي الإعاقة أو المجموعات الأخرى ذات الاحتياجات الخاصة.
- ✓ تتعاون وكالة إدارة المخيمات مع أصحاب المصلحة والوكالات الأخرى في المخيم على إدماج الاحتياجات الخاصة للفئات والأفراد الضعفاء والمهمشين في البرامج الخاصة بكل قطاع.
- ✓ تم إنشاء نظام لتحديد الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ✓ يتم رصد حصول الأطفال على التعليم الآمن ودعمهم من قبل وكالة إدارة المخيم.
- ✓ هناك أماكن آمنة وفرص ترفيهية للأطفال والشباب في المخيم، بما في ذلك المراهقات.
- ✓ يتم توفير فرص التدريب والبرامج الترفيهية للمراهقين ذوي الاحتياجات الخاصة للمشاركة والمساهمة بطرق إيجابية في حياة المخيم.
- ✓ تشكل مراكز المرأة مكاناً آمناً للنساء والفتيات للالتقاء والتحدث عن قضايا تؤثر على حياتهن.
- ✓ أنشئت في المخيم برامج لتعزيز القدرات والمهارات القيادية للمرأة.
- ✓ من المزمع القيام بأنشطة لتعزيز رعاية وكرامة سكان المخيمات كبار السن وتقييم دورهم في المجتمع وتطويره.
- ✓ يُكفل للمرضى أو ذوي الإعاقة و/أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة الحصول على المساعدة الأساسية والخدمات والبرامج اللازمة لحمايتهم. إذا لزم الأمر، يتم القيام بترتيبات الرعاية البديلة، مثل الزيارات المنزلية.
- ✓ وتعمل وكالة إدارة المخيمات على دعم الحماية والسرية لأولئك الذين يعيشون مع أو المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز والسل وتوجد برامج للحد من احتمالية إصابة الفئات المعرضة لخطر فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز.
- ✓ يتم تحديد الأقليات وتعيينها في إحصاءات سكان المخيم.
- ✓ يخصص للأشخاص المنتمين إلى أقليات واحدة نفس المناطق في المخيم، إذا رغبوا في ذلك.
- ✓ يتم إنشاء خدمات ومساحات لتسهيل الاحتفال بالطقوس الثقافية والدينية.
- ✓ تتم زيادة الوعي حول مخاطر الحماية والتمييز الذي قد يتعرض له الأفراد المثليين في المخيم ويتم الوصول إلى الوكالات المتخصصة لتقديم الدعم الموجه.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**

إن جميع الأدوات والمراجع المذكورة أدناه متوفرة في مجموعة أدوات إدارة المخيم الإلكترونية إما على وحدة ذاكرة مرفقة بكل كتيّب مطبوع، أو على الموقع الالكتروني: www.cmtoolkit.org


– HelpAge International, 2012. Protecting Older People in Emergencies: Good Practice Guide
– UN Refugee Agency (UNHCR), 2006. Ten Key Points on HIV/AIDS and the Protection of Refugees, IDPs and Other Persons of Concern
– UNHCR, 2011. Working with Lesbian, Gay, Bisexual,
– UNHCR, 2011. Working with National or Ethnic, Religious and Linguistic Minorities and Indigenous Peoples in Forced Displacement
– UNHCR, 2011. Working with Persons with Disabilities in Forced Displacement Transgender and Intersex Persons in Forced Displacement
– UNHCR, 2012. Working with Men and Boy Survivors of Sexual and Gender-Based Violence in Forced Displacement
– UNHCR, 2013. Working with Older Persons in Forced Displacement

## المراجع


– Action Aid, 2009. Safety with Dignity - A Field Manual for Integrating Community-based Protection across Humanitarian Programs
– Action for the Rights of Children, 2001. Critical Issues: Abuse and Exploitation
– Jose Eruesto, 2002. "The Breakdown of Cultures in Refugee Camps", Forced Migration Review
– Forced Migration' Issue 42, 2013. Sexual Orientation and Gender Identity and the Protection of Forced Migrants
– Global Protection Cluster, 2012. Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action
– Handicap International, 2009. Mainstreaming Disability into Disaster Risk Reduction: a Training Manual
– HelpAge International, 2012. Older People in Emergencies, Identifying and Reducing Risks
– HelpAge International, 2012. Protection Interventions for Older People in Emergencies
– Inter-Agency Standing Committee (IASC). Guidelines for HIV/AID Interventions in Emergency Settings
– IASC, 2006. Women, Girls, Boys and Men: Different Needs - Equal Opportunities
– IASC, Camp Coordination and Camp Management Cluster, Protection Cluster, Working Group and IASC Reference Group for Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Setting, 2012. Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings: What Should Camp Coordination and Camp Management Actors Know?
– International Committee of the Red Cross (ICRC), 2004. Inter-agency Guiding Principles on Unaccompanied and Separated Children
– ICRC. http://www.ifrc.org
– International Gay and Lesbian Human Rights Commission/ SEROvie, 2010. The Impact of the Earthquake, and Relief and Recovery Programs on Haitian LGBT People
– International Rescue Committee (IRC), 2013. Protection Mainstreaming Training Facilitator's Guide
– Rasmussen, A. and Annan, J., 2009. "Predicting Distress Related to Basic Needs and Safety in Darfur Refugee Camps: A Structural and Social Ecological Analysis", Journal of Refugee Studies
– Save The Children (STC), 2004. Separated Children: Care & Protection of Children in Emergencies. A Field Guide.
– STC, 2005. Reaching all: Core Principles for Working with Children Associated with Armed Groups and Forces
– Sphere Project, The Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response
– David Tolfree, Save the Children, 2003. Community-based Care for Separated Children
– UN Refugee Agency (UNHCR), 2004. Age Gender Diversity Mainstreaming (AGDM)
– UNHCR, 2006. Guidelines on Formal Determination of the Best Interests of the Child
– UNHCR, 2006, 2007 and 2010. Conclusion on Women and Girls at Risk, Conclusion on Children at Risk, Conclusion on refugees with disabilities and other persons with disabilities protected and assisted by UNHCR
– UNHCR, 2007. The Protection of Older Persons and Persons with Disabilities
– UNHCR, 2008. A Community-based Approach in UNHCR Operations
– UNHCR, 2008. Handbook on the Protection of Women and Girls
– United Nations Convention on the Rights of the Child, 1989
– United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 2006
– United Nations International Children Fund (UNICEF), 2002. Implementation Handbook for the Convention on the Rights of the Child
– UNICEF, 2007. The Paris Principles: Principles and Guidelines on Children Associated with Armed Forces or Armed Groups
– United States Committee for Refugees and Immigrants, 2007. Resource Guide for Serving Refugees with Disabilities
– Universal Declaration of Human Rights, 1948
– Jo Wells, Humanitarian Practice Network, 2005. Protecting and Assisting Older People in Emergencies
– Women's Commission for Women and Children, 2008. Disabilities among Refugees and Conflict-Affected Populations, Resource Kit for Fieldworkers
– World Food Programme, 2006. Getting Started: HIV, Aids and Gender in WFP Programmes
– World Health Organization, 2001. Declaration of Cooperation in Mental Health of Refugees, Displaced and Other Populations Affected by Conflict and Post-Conflict Situations
– World Vision, 2012. Minimum Inter-Agency Standards for Protection Mainstreaming

صورة: المنظمة الدولية للهجرة

# الفصل 12
# السلامة والأمن

البيئة الآمنة

**يستخدم مصطلح المخيم في النص ليطبق على مجموعة متنوعة من المخيمات وإعدادات تشبه المخيمات تشمل مخيمات مخططة ومخيمات مستوطنة ذاتياً ومراكز جماعية ومراكز استقبال ومراكز عبور ومراكز إجلاء.**

## الرسائل الرئيسية

- يُعدّ توفير الأمن، والحفاظ على القانون والنظام، وضمان الطابع المدني للمخيم من ضمن مسؤولية السلطات الوطنية.
- تُعتبر سلامة سكان المخيم وأمن الموظفينعنصرين أساسين في إدارة المخيم.
- وتتحمل كالة إدارة المخيمات المسؤولية تجاه سلامة موظفيها وأمنهم، وتعمل كوسيط لتنسيق الأمن في المخيم (الاجتماعات ونقطة الإتصال ). بيد أن الوكالات الأخرى العاملة في المخيم يجب أن تحافظ على خلفيتها الأمنية وتتولى المسؤولية الشخصية عن سلامتها حيث أن الأوضاع يمكن أن تتغير بسرعة.
- تشمل التهديدات الأمنية الشائعة في المخيمات الاضطرابات المدنية، والجرائم الصغيرة والجرائم المنظمة، والأخطار المتمثلة في الكوارث الطبيعية، والحوادث والأمراض، والصراعات المسلحة، وبخاصة عسكرة المخيمات، وأعمال الإرهاب.
- يتعرض العاملون وسكان المخيمات للتهديدات بطرق مختلفة. يجب أخذ هذا في الاعتبار عند تنفيذ التدابير الأمنية وتصميم الاستراتيجيات المتعلقة بأمن وسلامة كل من الموظفين العاملين في المجال الإنساني وسكان المخيمات.
- ينبغي أن يتلقى موظفو إدارة المخيمات تدريباً على السلامة والأمن. تحتاج وكالة إدارة المخيمات إلى معرفة بالإطار التشغيلي، والجهات الفاعلة، والتهديدات، والمخاطر الحالية، وكيف يمكن أن يتطور الوضع داخل المخيم وحوله. سيتيح وعي كهذا نهجاً منظماً وفعالاً لإدارة الأمن.
- من المهم وجود اتصال جيد مع جميع الأطراف المعنية، بمن فيهم سكان المخيم والمجتمع المضيف. سيسهل هذا تبادل المعلومات حول مشاكل الأمن والأخطار مع وكالة إدارة المخيمات.
- الإنذارالمبكر ونظم الاتصال الفعالة أمران حيويان لرصد، وتبليغ، وتوجيه الوضع بالشكل المناسب. قد تمنع إجراءات التخفيف أو تحد من تأثير الحوادث.
- من خلال ضمان أمن المعنيين بإدارة وتشغيل الأنشطة في المخيم، ستصبح الخدمات المقدمة أكثر استدامة وأفضل كفاءة في بيئة أمنية متردية.

## مقدمة

تكون الدول مسؤولة بالكامل عن حماية جميع الأشخاص الموجودين في أراضيها بغض النظر عن حالتهم، سواء كانوا لاجئين أو نازحين داخلياً أو أفراد مجتمعات مُضيفة، كما تلك الدول مسؤولة عن ضمان النظام العام والأمن من التهديدات. وعلى ممثلي حقوق الإنسان والمجال الإنساني تأييد السلطات الوطنية في تحمل مسؤولية توفير الأمن الفعال. تتحمل تلك الدول أيضاً مسؤولية هامة في اتخاذ تدابير وقائية للمساعدة على الحد من التعرض للتهديدات، والتخفيف من أي آثار مدمرة سببها النزوح الأصلي.

في حين أن الأخطار على الحياة والحرية والأمن، تكون أغلب الأسباب التي تدفع الناس إلى الفرار، إلا أن هذه الأخطار نادراً ما تتوقف بعد الفرار، بل كثيراً ما تستمر في ملاحقة النازحين خلال جميع مراحل دورة النزوح. يتسبب النزوح والإجلاء بعيداً عن البيئة الوقائية المعتادة للمجتمع المحلي لأي فرد في أن يصبح الأشخاص أكثر حساسية تجاه الأخطار الأمنية. إضافة إلى ذلك، غالباً ما تكون آليات التكيف التقليدية، إلى جانب مهمة الأسرة الحمائية، قد تضاءلت أو اختفت بالكامل. أحيانا ما يُنظر إلى النازحين على أنهم سبب انعدام الأمن في المجتمع المضيف، خاصة عند وصولهم بشكل جماعي في الوقت الذي تكون فيه الموارد في المجتمع المضيف زهيدة.

أما اللاجئون والنازحون داخلياً، فربما ينظرون إلى المخيمات كملاذ آمن، حيث سيتلقون الحماية والمساعدة. ولكن لسوء الحظ، فإن المخيمات أيضاً قد تصبح بيئة للفوضى، أو تجلب العنف والجريمة، أو تتعرض للهجوم أو الاستغلال من قبل القوات أو الجماعات المسلحة. يجب أن يتركز معظم العمل المتعلق بالأمن والسلامة والحماية، على منع تجسد مثل هذه التهديدات.

### مصطلحات رئيسية

**الأمن** يشير إلى حماية موظفي الوكالة من التهديدات المتعمدة أو أعمال العنف.

**الحماية** تشير إلى خطر العنف ضد السكان المدنيين من غير المقاتلين الذين ليسوا من موظفي الوكالة.

**السلامة** تشير إلى الأخطار العرضية مثل حوادث الطرق والحرائق والأمراض والكوارث الطبيعية. لا تنم عموماً عن نية للإيذاء وتتعلق بكل من سكان المخيم وموظفيه.

ربما لا يتعرض الموظفون والعمال في المخيم لنفس التهديدات التي يتعرض لها اللاجئون والنازحون داخلياً، أو ربما يملكون نفس مستويات التعرض لتلك التهديدات. ويساعد على تحديد مستوى تعرض فرد ما لتهديد معين، كل من جنسه، وعمره، وصحته، وعرقه، ودينه، ولغته، ووضعه الاجتماعي، من بين خصائص أخرى. من المرجح أن يكون الطفل غير المصحوب أكثر عرضة للتجنيد القسري. قد يكون الفرد الذي ينتمي إلى جماعة عرقية معينة أكثر عرضة للإساءة أو العنف. قد يكون موظفو الوكالة المغتربون عرضة للاختطاف مقابل فدية.

تكون معرفة وكالة إدارة المخيمات بالسياق الذي تعمل فيه وفهم الأطراف المعنية ودوافعهم، بالتالي هي نقطة انطلاق أساسية لإجراء تقييم

أخطار يحدد التهديدات ومستويات المخاطر المختلفة بالنسبة للموظفين وسكان المخيمات.

مع وجود التهدئة ، سيتيح للموظفين والعاملين القدرة على البقاء في المخيم. سيكون لهذا بدوره أثر إيجابي على الحفاظ على سلامة وحماية سكان المخيمات. انخفاض فرص الوصول إلى السكان محل الاهتمام، يؤدي إلى خلق مخاطر إضافية بالنسبة للاجئين والنازحين داخلياً، حيث يتجردون من الحماية والمساعدة التي يحتاجون إليها.

إضافة إلى ما توفره الحكومة المُضيفة من أمن، ينبغي أن تتوفر لدى جميع الوكالات لوائح موظفي الأمن وإجراءات تشغيلية موحدة خاصة بها. ينبغي تدريب جميع الموظفين على الإجراءات التشغيلية الموحدة. ينبغي تخطيط إجراءات وترتيبات الأمن والإجلاء بعناية بالتنسيق الوثيق مع جميع المنظمات المعنية العاملة في المخيم ووكالات الأمن الوطني ذات الصلة مثل الشرطة والقوات المسلحة.

### تعريف مصطلحات الأمن

**التهديد:** هو الخطر الذي يحيط بسكان المخيم، أو موظفي المخيم أو وكالة إدارة المخيمات أو على الأصول والممتلكات
**الضعف:** هو مستوى التعرض، أو القدرة على مقاومة تهديد معين
**التأثر:** هو مستوى الضرر الناجم عن تهديد محدد
**الأرجحية :** هي احتمال حدوث تهديد
**الخطر:** هو التأثر وأرجحية مواجهة تهديد (الخطر = التأثر x الأرجحية).

يشمل الأمن إدارة أنشطة الموظفين فيما يتعلق بالمخاطر المحددة أو المحتملة.

يحدد هذا الفصل الخطوات التي ينبغي أن تأخذ فيها وكالة إدارة المخيمات بعين الاعتبار إجراء تقييم أمني أولي. ينبغي أن يسلط هذا التقييم الضوء على الأخطار التي تواجه سكان المخيم وكذلك وكالة إدارة المخيمات وينبغي أن يضيف الاعتبارات المتعلقة بإنشاء المخيم.

هناك خمس فئات رئيسية من التهديد: الاضطرابات المدنية، والجريمة، والكوارث، والنزاع المسلح، والإرهاب. هذه الفئات مترابطة في جوهرها. تحديد الخطر والتخطيط للأنشطة التي تخفف من آثار فئة ما سيكون له أثر مباشر على جميع الفئات الأخرى. يمكن تعريف هذه التهديدات على النحو التالي:

- **الاضطرابات المدنية:** قد تنشأ التهديدات نتيجة للتوتر الطائفي أو الداخلي، سواء بين مجتمعات اللاجئين أو النازحين داخلياً. قد تكون هذه التهديدات على أسس عرقية و/أو دينية أو بين اللاجئين/النازحين داخلياً وبين المجتمع المُضيف. وقد تنشأ هذه التهديدات من التنافس على الموارد الشحيحة مثل الأرض أو المياه أو الحطب. يمكن توجيه هذه التهديدات ضد المجتمع المعني بالإنسانية في ظروف يرى فيها سكان المخيم أنهم لم يتلقوا معلومات كافية قبل التوزيع أو أنهم قد رسموا توقعات عالية بشكل غير واقعي حول المساعدة.
- **الجريمة:** التهديدات الناشئة عن الانهيار العام في النظام والقانون، يمكن أن تشمل الأعمال الإجرامية الفردية و/أو الجماعية. قد يشمل هذا التهديد بالأذى الجسدي أو النفسي أو الجنسي أو غيره من الأذى أو المعاناة، مما قد يؤدي إلى الإصابة أو الوفاة أو العجز أو الحرمان البدني أو النفسي.
- **المخاطر:** ترتبط التهديدات المصنفة كمخاطر عموماً بالسلامة أو تقترن بالظروف الطبيعية. التهديد الذي يوصف على أنه خطر يكون في جوهره تهديداً لا يحمل نية متعمدة للإيذاء. بالنسبة لأغراض هذه المجموعة من الأدوات، سيعني هذا بشكل عام الحرائق والمرض. تم تناول معالجة هذه التهديدات في فصول أخرى. يجب النظر عند إنشاء المخيم في كل من الكوارث الطبيعية مثل الانهيارات الأرضية والفيضانات، إلى جانب المخاطر التي من صنع الإنسان مثل النفايات الصناعية. تم التطرق لهذه التهديدات أيضاً في فصول أخرى. قد تكون الكوارث الطبيعية الأكثر شدة، مثل الزلازل والثورات البركانية، مصدر قلق كذلك، ولكن يُحتمل ألا يمكن تجنبها. من ثم ينبغي التفكير في كيفية التكيف معها.

### خطة الطوارئ المجتمعية

ينبغي وضع خطط طوارئ مجتمعية في المناطق المعرضة للكوارث الطبيعية أو الصناعية. ينبغي أن تشمل عناصر الخطة التوعية والتعليم لجميع الفئات، ونظم إنذار مبكر مقترنة بالنظم الحكومية حيثما أمكن، وخطوط اتصال واضحة، وخطط إجلاء أو إسبات، ونقاط التقاء. ينبغي أيضاً أن يكون لدى الوكالات خطط طوارئ بما يتعلق بالمخزونات الإحتياطية وإجراءاتها.

- **النزاع المسلح:** هو التهديد الذي ينشأ في إطار نزاع مسلح، من صنع أو نتيجة لأنشطة القوات المسلحة والجماعات التي هي أطراف في النزاع .
- **أعمال الإرهاب:** تعرّف هذه الأعمال عموماً على أنها أعمال عنف تنظمها جماعات ضد المدنيين أو غيرهم من الأهداف من غير المقاتلين. ينبغي أن ينظر مركز التنسيق الأمني/المستشار الأمني في مسألة الإرهاب خلال عمليات تقييم المخاطر الأمنية، حيث أن المؤشرات المتعلقة بعمل إرهابي محتمل ستختلف عن المؤشرات المتعلقة بالنزاعات المسلحة أو الجرائم.

يرد أدناه وصف لهذه التهديدات المختلفة، وعرض لاقتراحات بشأن أمن الموظفين وحماية سكان المخيمات. وينبغي تذكر أن هذه الاقتراحات ليست تفصيلية. كثيراً ما يتبين مسار الاستجابة بفعل الخبرةالمصحوبة بالحس السليم .

يختتم الفصل بتوصيف الأساليب المختلفة للأمن مثل القبول والحماية والردع، ويتضمن اعتبارات تتعلق بتطوير الخطط الأمنية والطبية والإجلائية.

## القضايا الرئيسية

### المسؤوليات في إدارة الأمن

إن أمن العاملين في المجال الإنساني والأشخاص المعنيين، كما ذكر آنفاً، من ضمن مسؤولية الدولة. مع ذلك، يجب أن يكون لدى وكالة إدارة المخيمات معرفة بجميع جوانب الحياة اليومية داخل المخيم، بما في ذلك التهديدات القائمة مثل الاضطرابات المدنية والجريمة والمخاطر والنزاع المسلح والإرهاب. تحتاج وكالة إدارة المخيم إلى فهم المحفزات التي قد تؤدي إلى التدهور في الوضع الأمني للمخيم، وأن تكون أيضاً في وضع يمكنها من تنفيذ التدابير والسياسات التي قد تمنع مثل هذا التدهور. ينبغي إعداد خطط الطوارئ لمواجهة التدهور المحتمل لوضع المخيم.

تضطلع وكالة إدارة المخيمات بدور في دعم وكالات الحماية المنتدبة للاستجابة لمخاطر الحماية، وذلك على الأقل من خلال الإدارة والتنسيق الفعال للمعلومات. غالباً ما تكون وكالة إدارة المخيمات قد حددت بالفعل إجراءات عمل قياسية متوافقة مع ممثلي التنسيق الأمني في الميدان. هذا قد يشمل السلطات الوطنية، ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، وقيادة مجموعة/قطاع تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، أو ملتقى أمن دولي معتمد للمنظمات غير الحكومية.

للمزيد من المعلومات حول التنسيق وإدارة المعلومات، انظر الفصل 4، التنسيق والفصل 5، إدارة المعلومات.

يتعين على وكالة إدارة المخيمات ضمان أو تأييد:

- ترشيح جهة تنسيق أمني (من المحتمل أن يكون مدعوماً بخبير أو مستشار أمني) لإدارة تقييمات للمخاطر الأمنية وتنفيذ تحليل مستمر. سيحدد هذا المخاطر ذات الصلة ثم يوجه الاختيار لاستراتيجيات الأمن وتطوير الإجراءات التشغيلية اللازمة وخطط الطوارئ اللازمة لتخفيفها. ضمن إطارات المخاطر العليا، قد تنظر وكالة إدارة المخيمات في موظفي الأمن المتفانين كجهة التنسيق الأمنية.

**تقييم المخاطر الأمنية**

ينبغي أن يشمل تقييم المخاطر الأمنية ما يلي:

1. ضمان تقييم السياق
2. ضمان تقييم للتهديدات
3. تحديد التأثير المحتمل على عمال الإغاثة والنقليات وسكان المخيمات
4. تقييم مدى تعرض العاملين في مجال الإغاثة وسكان المخيمات لجميع التهديدات المحتملة
5. تقييم مستوى الخطر على العاملين في مجال الإغاثة وسكان المخيمات
6. تحديد التدابير المحتملة أو الموجودة للتخفيف، بما في ذلك قدرة الدولة على الحد من المخاطر
7. التوصية بمزيد من تدابير التخفيف للحد من مستوى الخطر.

للمزيد من المعلومات حول تقييم المخاطر الأمنية، انظر النموذج المُدرج في قسم الأدوات.

- يتبع تقييم المخاطر، ويمنح الاعتبار لتصميم المخيمات، ومتطلبات الحماية والسلامة والأمن، إلى أقصى حد ممكن، بما في ذلك الموقع والتخطيط وسبل الوصول إلى الخدمات. إذا اكتملت منذ البداية، قد يقلل هذا من احتمال التهديدات المستقبلية.

تشمل العناصر التي ينبغي أخذها في الاعتبار:

1. البعد عن النزاع المسلح أو مصادر العنف الأخرى
2. الموقع فيما يتعلق بالكوارث الطبيعية مثل الفيضانات أو الانهيارات الأرضية أو الانفجارات البركانية
3. الإجرام في المنطقة المعتبرة
4. حجم المخيم
5. مشاركة المجتمع في تنسيق مخطط الأسرة
6. تخصيص مساحة كافية لكل أسرة
7. الوصول الآمن إلى الموارد، مثل الغذاء والماء والحطب
8. الخدمات مثل الشرطة، ومكاتب إدارة المخيمات، ومرافق الصرف الصحي، والمدارس، والأسواق، والمراكز المجتمعية
9. الإضاءة التحذيرية
10. إنشاء أماكن ملائمة للأطفال.

- من المزمع توفير معونة الإغاثة على نحو كاف ومنصف. يمكن أن يقلل هذا من التعرض أو يخفف من آثار الجريمة والعنف وسوء المعاملة. ينبغي على عمليات توزيع الإغاثة أن تأخذ بعين الاعتبار الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجات المجتمع المُضيف. من المهم الإقرار بأنه بينما قد تقلل هذه التدابير من مخاطر الجريمة، إلا إنها تجعل المخيم وجهة ذات أهمية بالنسبة للجماعات المسلحة.

- يتم اعتماد آليات الإبلاغ الكافية عن حوادث الجريمة والعنف وانتهاكات حقوق الإنسان تحت توجيه من منسقي الأمن. ينبغي أن تكون هناك معلومات سديدة ومفهومة عن متى وكيف يمكن الوصول إلى هذه الآليات. يجب أن يضمن نظام الإحالة تسجيل المعلومات المتعلقة بالحوادث بشكل صحيح، وأن يضمن أيضاً تنسيقها ومتابعتها ومعالجتها من قبل الوكالات المناسبة. يجب إيلاء الاهتمام الواجب بمسائل الخصوصية.

- الجماعات واللجان المجتمعية، بما فيها لجان توزيع الإغاثة، هي غير تمييزية وتشاركية وتمكن التمثيل على نطاق واسع، خاصة بالنسبة للنساء وأفراد الفئات الأخرى ذوي الاحتياجات الخاصة. يجب بذل جميع الجهود الممكنة لضمان إندماج المجتمع المحلي في التعليم أو التدريب المهني والأنشطة الثقافية والدينية والرياضية. هذا ليس من شأنه أن يُحد من التعرض للمخاطر فقط، بل يقلل أيضًا

من إحتمالات لجوء الأشخاص إلى العنف، كما أنه يساعد الأفراد على التعافي من آثار العنف وعلى السعي وكسب الرزق.

## تفاصيل التهديد

يُحدد تقييم المخاطر الأمنية الأثر الذي قد تخلفه الفئات الخمس الرئيسية لأشكال التهديد على الأمن والسلامة والحماية داخل المخيم. ويلقي هذا الفصل مزيداً من الضوء على بعض التهديدات المحددة التي تعتبر أكثر شيوعاً. إلا أنه لا يوفر قائمة شاملة لجميع التهديدات المحتملة وأشكالها.

### الاضطرابات المدنية

وأثناء عملية التوسع في تقييم المخاطر، ينبغي أن تأخذ وكالة إدارة المعسكر في الاعتبار العديد من المؤشرات والمنبهات التي يمكن أن تؤدي إلى الاضطرابات المدنية، مثل المظاهرات والإضرابات وأعمال الشغب. وقد تشمل هذه الاضطرابات الصراعات الناشبة بين سكان المخيمات والمجتمع المضيف، أو الصراعات العرقية و الدينية القائمة داخل سكان المخيم، وكذلك اختلال توزيع الأنشطة والأحداث السياسية والاضطرابات العامة.

### علاقات المجتمع المضيف

في عدد من حالات النزوجالقسري، تكون العلاقة بين المجتمعات المحيطة المضيفة و سكان المخيم قد ازدادت سوءاً وأدت إلى تفاقم مشاكل الحماية لكلا الجانبين. وتساعد العلاقات الجيدة مع المجتمع المضيف على الحد من مشاكل الحمايةأو تمنعها من الظهور. على سبيل المثالقد يكون لدى المجتمع المضيفالعديد من المعلومات القيمة التي يمكن أن تؤثر على المخيم أو قد تكون قادرة على تسهيلالإدماج المحلي لمجتمع المخيم. كما يمكن للمجتمع المحلي المضيفالمساهمة أيضاً فيحرية ورفاه المقيمين في المخيممساعدتهمعلى عيش حياة كريمة.

لذا فإن العلاقة الجيدة بين كلا المجتمعين تكون ذاتأهمية قصوى يجب أن تسعى وكالة إدارة المخيمإلى التأكد، من إيلاء اهتمامها منذ البداية إلىشؤونالمجتمع المضيف وأيةمصادر أخرى قد تتسبب في جلب الصراعات. ويجب أن تسعى وكالة إدارة المخيماتإلى التأكد مناتخاذ التدابير ، حيثما كان ذلك ممكناً، للحفاظ على أوتحسين العلاقاتالنفعية المتبادلةبينهم.

وقد تنشب الصراعات بين المجتمعات المضيفة ومجتمعات المخيماتلعددمن الأسباب، بما في ذلكالخلافات العرقية والجنسيةأو مخاوف من قبلالمجتمع المضيف حيث أن وصولسكان المخيمات سيعرضهمللهجمات المسلحةوزيادة العنف والإجرام، وبث الرعب والخوفوتفشي الأوبئة والأمراض. كما يمكن أن يؤدي وصولعدد كبير منالاجئين أو النازحين داخلياًإلى زيادة المنافسةعلى الموارد النادرةولا سيما في المناطق النائيةأو التي تعاني من شح الموارد. قد تكون المياه والطعاموآراضي الزراعة والرعيفضلاً عن الأحطاب محدودةً. وقد تلجأ المجتمعاتالمضيفة الراغبة في حماية وصولها إلى تلكالموارد إلىالعنف أو مطالبةالسلطات القوميةباتخاذ الإجراءات للحد منالحركات التي تحد حركة المقيمين في المخيمات خارج المخيمات.

ولأنالبيئة المحيطة غالباًما قد تشكل مورداً هاماً للصراع،فإن الاهتمام يجب أن يكون منصباًمن البداية علىحماية أو تقليلالتدهور البيئيالذي تسببه المخيماتأو المقيمون فيها. من شأن ذلكتقليل العبءالكامن على كاهل الجتمعات المضيفة،كما يمكن أن يساعد في الحدمن الخلافات الناشئة بينكلا المجتمعين.

ولمزيد من الاطلاع والمعلومات عن البيئة، طالع الفصل السادس، بعنوان الطبيعة.

### العلاقات داخل المخيم

غالباً ما تكون هناك حالات حيث تنزح المجموعات المختلفة التي عادة ما تعيش منفصلة لأسباب مماثلة وفجأة تجد نفسها تعيش بقرب شديد من بعضها. وقد تسعى المجتمعات النازحة من مختلف المناطق الجغرافية إلى الوصول إلى الملاذ في أماكن مشتركة وآمنة. قد يكون هناك العديد من الاختلافات الجوهرية أو التشابهات بين السكان غير تلك التي تخص جنسيتهم أو هويتهم العقائدية. قد تشكل المعتقدات الدينية، والأعراف الاجتماعية أو النظرة السياسية جميعها مصادر للخلافات مع احتمالات في التسبب في الاضطرابات بين المجموعات المختلفة من سكان المخيم. ينبغي تكرار الكثير مما هو مقترح أعلاه فيما يتعلق بالعلاقات بين المجتمع المضيف في العلاقات داخل المخيم. وقد يؤدي الفشل في القيام بذلك إلى الاضطرابات بين من تختلف جنسياتهم أو عقائدهم الدينية والعرقية.

### نشاط التوزيع

يمكن أن يصبح توزيع المعونة مثيراً للجدل، وقد يصبح من يحصل على ماذا من بين المشاكل. وقد يؤدي الاستمرار في تلك التوزيعات الكبيرة التي قد تستغرق عدة أيام إلى أن تخشى بعض القطاعات من السكان النازحين استبعادها. على سبيل المثال، يمكن توزيع بعض السلع إلى أكثر الفئات ضعفاً أو الوافدين الجدد فقط. وفي حالات أخرى، قد لا يلاقي هذا التوزيع تطلعات السكان بصفة عامة. وفي جميع الحالات، يجب التعامل مع الشكاوى في الحال.

### الاضطرابات السياسية.

ينبغي أن يكون الموظفون الذين يعملون في بيئة المخيم على دراية بالأحداث السياسية ذات الصلة أو التي يشتبه أن تكون ذات صلة بسكان المخيم. يمكن لإجراء الانتخابات ونتائج الانتخابات والاستفتاءات والبيانات السياسية أن ترفع مستويات التوتر. في إطار المخيم، عادة ما يكون هناك تمثيل لمختلف الفصائل وقد تتفاعل بشكل غير متوقع مع المعلومات الواردة أو قد تصاب بالاضطراب بموجب عناصر ذاتية.

### تواجد موظفي وعمال الوكالة

قد يختلف موظفو الوكالة من الناحية الثقافية عن المجتمعات المحيطة بهم أو قد يأتون من بيئات مختلفة للغاية. قد يكون لوجودهم بعض الآثار على الاقتصاد المحلي. على سبيل المثال، قد يؤدي وجود أعداد كبيرة من موظفي الوكالة إلى زيادة في أسعار المواد الغذائية. وفي جميع الحالات،يظل سلوك كادر عمل الوكالة تجاه المجتمعات المضيفةوالمقيمين في المخيماتوكذلك تجاه بعضهم البعضفي الأماكن العامة غاية فيالأهمية. كما أنه لا يقل عن ذلك أهمية الوعي بآثار النتائج الغير مقصودة سواء كانت الإيجابية أو السلبية، التي خلفتهاالعمليات الإنسانيةعلى المجتمع.

### عوامل التفعيل الأخرى

كما تشمل عادة الوفاة الطبيعية وغير المتوقعة لأعضاء المجتمعات المضيفة، وتدفقات اللاجئين الجدد المفاجئة، بالإضافة إلى سكان المخيم، والتي قد تنجم عن تغير الظروف مثل فتح الحدود، وتغير خطوط الصراع، والزيادات المفاجئة في ظروف الجفاف أو التغيير مفاجئ في وكالات المخيم التي توفر الخدمات المختلفة.

**الوعي الثقافي**

ويحتاج كل من كادر العمل القوميوالدولي إلى فهمالثقافة التيبعملان في ظلها، وذلك لمعرفة كيفية فهموإدراك جوانب مشروعهم وكيفترتبط تلك الثقافة بمحتوى السياق. فإذا استطاع طاقم العمل بالمخيم فهمالنظام المحليللقيم والعادات، يمكنهم التصرف بطريقةمتوافقة مع ومقبولة لدى مجتمعهم المضيف كذلك. فهذا الفهمضروريلتحليل والتأقلمبنجاحمع الأوضاع المتغيرةوصياغة التصرفات بطرقتعمل وتتفاعل فيهافئات معينة من المجتمع.

### التدابير التي يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تنظر في تنفيذها مع سكان المخيم:

- دعم وتيسير تدابير بناء الثقة، بما في ذلك عقد اجتماعات منتظمة بين إدارة المخيم، واللاجئين/النازحين داخلياً والمجتمعات المضيفة، وإنشاء لجان مشتركة.
- دعم وتيسير حملات التوعية في صفوف المجتمع المضيف لتعزيز

مناخ من التفاهم والقبول والتسامح. ويمكن أن تستهدف هذه الأنشطة المجتمع ككل، وكذلك في مجموعات أو مؤسسات محددة، مثل المدارس والطوائف الدينية والسلطات المحلية ووسائط الإعلام.

- تنظيم الأنشطة الترفيهية والرياضية لجميع الطوائف.
- دعم إنشاء المرافق والأنشطة التي تتيح لقاطني المخيمات والمجتمع المضيف الوصول إليها بشكل متساوٍ، مثل الخدمات الصحية والمؤسسات التعليمية والدعم. ويمكن أن يتضمن هذا المحافظة على أو تحسين البنية التحتية المحلية، مثل الطرق والمدارس والمستشفيات، أو تشييد المنشآت المائية وتوفير المياه الصالحة للشرب للمجتمعات المحلية في كل من مجتمعات المخيم والمجتمعات المضيفة. ويمكن أن تشمل أيضاً الوصول من قبل المجتمع المضيف إلى البرامج التي تم إعدادها لسكان المخيمات، مثل التدريب على المهارات والأنشطة المعيشية الأخرى.
- دعم القيام بحملات لتوعية كل من مجتمعات المخيمات والمضيفينولجذب انتباههم للمشاكل البيئيةبما في ذلكإزالة الغابات المحتملةإذا كان جمع وقطعالأحطاب يمثل قضيةتسترعي القلق، والرعي الجائرإذا امتلك المشردون داخلياً أو اللاجئون الثروة الحيوانية.
- المطالبةبإدخال التحسينات علىحزمات المساعدةوالبرامج لضمان أنتلك الموارد الطبيعيةالتي يحتاجها المجتمع المضيفلا يستهلكهاالمقيمون في المخيمات. وفيحالات ندرة وجود الأحطاب،قد يعني ذلكتحديد وتوزيع مصادر بديلةلتوليد الحرارةوالطهيلا تعتمد على الأحطاب،أو على الأقل تتطلب الحد الأدنى من كميات الأحطابالمستخدمة.
- إعدادهابالتعاون مع قيادةوكالة الحماية القائدة، وإدارة الصراعاتواجتماعات تحديد القراراتفضلاً عن آليات الإستجابات لتناول القضايا في الوقت المناسبقبل أن تغدو العلاقاتفيما بينهم متوترة للغاية،أو قبل أن يدمر العنف والتوترالثقة المكتسبة.

### صوت من الميدان - خبرات العمال في المجال الإنساني الذين يواجهون اضطرابات مدنية في مخيم

"لضمان عدم الإمساك بنا في حال نشبت أية اضطرابات، قمنا بوضع المركبات بوضعية تمكننا من الهرب بعيداً بسرعة وسهولة وحتى يتمكن السائقون كذلك من الحذر والاحتياط من الوقوع في المتاعب. كما تم تعزيز فريق المهام الأمنية لعمل التوزيع فضلاً عن جميع الأعمال التي قمنا بها لتوعية سكان المخيم حول المجموعة التي ستحصل على بضائعهم ومتى".

"عندما هرب الفريق من المخيم، بعدما تمرن بسرية على مختلف الطرقات في الماضي، كان من الأسهل للجميع الوصول إلى نقطة الالتقاء على حافة المخيم. كان من الصعب جداً إعادة التجمع في الغابة مع كونها مظلمة إلا أن الأمر الذي ساعدنا أننا كنا قد اتفقنا على معلم واضح. دائماً ما كنا نجتمع من قبل في مخفر الشرطة، الذي انتهى بكونه مركز المشكلة، لذا فكان من المريح وجود بديل. "

"وفي الواقع، كان ما امتلكناه من أجهزة الراديو أمراً ملائماً للغاية. عندما بدأت الاضطرابات وكان الرجال يحاولون محاصرتنا، تمكنا بسرعة من الاتصال بالسيارات لتأتي إلينا على الفور. وقد حاولنا استخدام الهواتف ولكننا لم نتمكن من الاتصال باستخدامها. ولكن وفرت أجهزة الراديو لنا الاتصال الفوري. "

فكر دائماً في المشاكل التي يمكن أن تحدث وتأكد أن:

- إطلاع جميع الموظفين فيما يتعلق بالأمور التي قد تسوء وكيفية التصرف
- تكليف موظفين محددين لمراقبة حدوث أي متاعب
- وجود نظم الإنذار الواضحة، مثل الاتصالات اللاسلكية وإشارات اليد، لإبلاغ الموظفين
- تحديد طرق الهروب، واعتمادها والتمرن عليها
- تثبيت نقاط الالتقاء من خلال وسائل التحقق لضمان أن جميع الموظفين ضمن الخطة
- أنه، حيثما أمكن، يمكن أن تضمن الإعدادات المخططة مسبقاً إمكانية النقل بعيداً عن الموقع
- أنه قد تم تحديد ملاذات آمنة حيث سيتم تأمين الموظفين
- توفر موظفي أمن إضافيين لعمليات التوزيع الحساسة أو الصعبة.

### التدابير التي يجب على وكالة إدارة المخيمات النظر فيها بالنسبة للموظفين:

- يجب على كل كادريعمل في المخيم التحلي بالحيادية في علاقاتهم مع المقيمين في المخيم. ليس على أي عضو من أعضاء الفريق الإدلاء برأيه أو المشاركة في المناقشات المتعلقة بالقضايا المثيرة للخلاف والجدل مثل القضايا العرقية أو المعتقدات والصراعات. وينبغي تطوير الرسائل المشتركة التي يمكن نشرها، والتي تشير إلى أو تعزز هذه الحيادية.
- يجب أن تكون معايير السلوك المقبول واضحة تماماً لجميع الموظفين. لابد من مراجعتها ومراقبتها بشكل دوري لضمان أن تبقى مألوفة ومناسبةً لاحتياجات طاقم العمل الجديد.
- ينبغي إعداد جميع الأنشطة بطريقة مناسبة. ويجب أن يبقى سكان المخيمات على اطلاع ووعي بالمعلومات الكافية والوقت المسموح به قبل النشاطات. وينبغي إنشاء حدود لتطويق المناطق النشطة بعدد كاف من طاقم العمل لتأمين الموقع. ينبغي التخطيط للموارد الأمنية الإضافية، المتاحة في الموقع أو بناء على إشعار قصير. بالنسبة للتوزيعات الحساسة بشكل خاص أو الأنشطة التي تمتد لفترة طويلة، ستستوجب موارد كافية لضمان إنجازها. وقد يشمل هذا توفير النظافة الصحية الكافية والمياه و الظل.

- ينبغي وضع تخطيط إضافي لحالات الطوارئ في حالة تعطل النشاط المخطط له مسبقا . وينبغي أن يشمل هذا الاعتبار الملائم إلى التنبيهات المعروفة، ونظم الاتصالات ونقاط الالتقاء، وطرق الهروب البديلة، ووسائل النقل والملاذات الآمنة المحددة مسبقاً، بالإضافة إلى الدعم الطبي لأي مجروحين وأي إجراءات أخرى متوقعة لتعزيز الاستجابة في حالات الطوارئ.

### صوت من الميدان- موظفي أمن الميدان

عرقلت الاضطرابات افتتاح وصيانة الممر الانساني الآمن والمتوقع للوصول إلى النازحين داخلياً و التزويد بالمساعدة والحمايةإلى المخيمات. فضلاً عن ذلك،سبق أن طالبت بعض الإضراباتبإعادة تنظيم استراتيجياتالأمن التابعةلإدارة طاقم عمل إدارة المخيمات. لا يمكن اعتبار إدارةمخططات المخيم منفصلةعن الأمن. وفيبعض الحالات، تمليالمخاطر الأمنية أن تتوقف نشاطات إدارة المخيمات لفترة، حتى عندماكانت الاحتياجات فيالمخيم قيد الازدياد.

قد تكون هناك حاجة إلى التقليل من السفر إلى مواقع المخيمات في بعض الأحيان نتيجة المخاطر المتزايدة على الطرق. عندما لا يكون بمقدور كامل فريق وكالة إدارة مخيم أن يسافر بسبب الخطر، تم وضع فريق متنقل أصغر من الموظفين الرئيسيين في المخيمات لفترات قصيرة، وتم إمدادهم بالإمدادات الأساسية مثل المواد الغذائية، والمياه ووقود الطهي، والبنزين للمركبات، ومعداتالإسعافاتالأولية. أصبحت تلك الفرقعيون وآذان المخيم،حيث تقوم بالرصد و تقديم التقارير إلىالمكتب.

وقد أظهر الموقف الأمني المعقدعدداً من التحدياتالتي واجهت الموضوع:

- المسائل الحقيقية حول خوف وسلامة الموظفين الذاهبين إلى الميدان
- نقص المعلومات الدقيقة والمحدثة الواردة من الميدان حول الأمن
- تسييس المعلومات القادمة من الأطراف الرسمية المعنية
- غياب التدخلات المتسقة المنسقة من قبل وكالات
- نقص الاستجابة الواضحة للاضرابات، مع التزام بعض المنظمات وإغلاقها المكاتب بينما تبقى غيرها مفتوحة 'للعمل كالمعتاد'.

يشمل ما يلي الإجراءات التياتخذها الفريق:

1. كل الموظفين الميدانيين، بما فيهم السائقين وكادر المكتب ، كانوا مدربين على الأمن
2. كانت تتم مراقبة مؤشرات الأمن وتتم مراجعتها بانتظام
3. تمت مراقبة جميع الإضرابات والمظاهرات التي قام بها سكان المخيم أو عمال الحوافز وظل المكتب مغلقاً إذا لزم الأمر
4. تم استخدام الحماية من خلال الوجود أينما كان ذلك ممكناً. سافر الموظفون الأجانب مع الموظفين الوطنيين لمراقبة الوضع في مخيمات النازحين داخلياً
5. كان معنى وجود فريق كبير ومتنوع أن طاقم إدارة ذلك المخيم من الموظفين يمكن أن يتناوبوا بالدخول والخروج من الميدان لإعطاء الموظفين أيام عطل والوقت لزيارة أفراد الأسرة الذين يعيشون أيضاً في حالات الخطر الشديد
6. كان هناك أنظمة وخطوط إبلاغ وإحالة فعالة لأجل الإبلاغ عن الانتهاكات.

12

## الجريمة

يعتمد العمل المتواصلللمخيم، مثل أي من المجتمعات الأخرى، علىالاحترام المتبادل للقاطنينوإرادتهم في التعامل معالصراعات والنزاعاتبطرق يقبلهاويلتزم بهاالمجتمع بأسره. ويمكن أن يؤدي انهيار القانون والنظام إلى العديد من العوامل المساهمة. في حين أن سلطات الدولة تتحمل أكبر مسؤولية في توفير الأمن للأشخاص الموجودين على أراضيها، فإن الشرطة والقوات المسلحة ربما تفتقد القدرة على توفير الحماية لمخيمات اللاجئين والنازحين داخلياً. وهذا يمكن أن يتفاقم بسبب عوامل أخرى، مثل وجود الصراع المسلح وإنهيار المؤسسات والبنية التحتية.

وربما يعاني النازحون من تجارب مؤلمة، وقلق ومعدلات مرتفعة من الضغط النفسي تصاحب النزوح و الوضع الذي يتعرضون له. وبالإضافة إلى ذلك، قد تكون هناك عوامل كامنة تتفاوت من سياق إلى آخر، ولكنها تشمل اعتبارات مثل الفقر، ونقص التعليم وفرص العيش المحدودة، إلى جانب انهيار الأعراف والقيم الاجتماعية. ومن المرجح أن تؤدي هذه السياقات إلى زيادة ملحوظة في الجريمة والاستغلال وسوء المعاملة.

ويمكن أن تتراوح التهديدات ما بين مجموعة متنوعة من الجرائم الصغيرة، مثل السرقة وأعمال التخريب إلى أشكال أكثر خطورة من الترهيب والاستغلال أو الجرائم الخطيرة، بما في ذلك الاعتداء الجسدي والقتل والاختفاء القسري. وفي المخيمات، يظل العنف القائم على نوع الجنس أكثر الجرائم شيوعاً، وهو غالباً ما يحدث على الصعيد الداخلي. هذا وتعتبر جرائم الاغتصاب والاعتداء الجنسي والإساءة أو الإذلال والاستغلال الجنسي، بما في ذلك الإكراه على البغاء وممارسة الجنس مقابل المساعدة، أمثلة على العنف القائم على نوع الجنس الذي يمكن أن يحدث في مواقع المخيمات.

لمزيد من المعلومات حول العنف القائم على نوع الجنس، انظر الفصل 10، العنف القائم على نوع الجنس.

قد لا تتعرض الوكالات العاملة داخل المخيم فوراً للعنف القائم على نوع الجنس ولكنها ستعاني من التخويف والاعتداء والسطو والسرقة فضلاً عن أخذ الرهائن، وفي بعض السياقات الاختطاف لفدية أو الاختطاف بدون فدية.

وبعد أن فقد النازحون حماية ديارهم، وأسرهم، ومجتمعاتهم، إلى جانب افتقادهم إلى موارد مثل المأوى والغذاء والماء، فإنهم كثيراً ما يكونون عرضة للعنف، وفي الوقت نفسه يتم تقويض قدرتهم على التعافي من آثاره الضارة. كما يعمل االوضع الذي يعيشونه على تقييد قدرة الأفراد والأسر على معالجة مخاوفهم الأمنية. وتساهم البيئة المغلقة للمخيمات والمستوطناتبالإضافة إلى حالات القلق واليأس والتهميش وفقدان الأمل في الوصول إلى حل دائم، في زيادة تكرار وخطورة أعمال العنف هذه.

ويمكن تحديد نشاط إجرامي معين أثناء إجراء التقييم الأولي للمخاطر الأمنية. ويجب تحديد ما إذا كان موظفو الوكالة أو سكان المخيم أو كلاهما معرضين لمختلف التهديدات. ينبغي أن تعالج التدابير المتخذة، قدر المستطاع، جميع التهديدات الإجرامية الحالية.

### التدابير التي يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تنظر في تنفيذها مع سكان المخيم:

- نشر عدد كاف من أفراد الشرطة المدنية المدربين - من بينهم ضابطات من النساء - على مقربة من مخيمات اللاجئين والنازحين دخلياً ولكن ليس بداخلها. كما يمكن أن تقوم وكالات الحماية بتزويد وكالات إنفاذ القانون بالدعم المادي والتدريب اللازم، بما في ذلك معدات الاتصالات، لمساعدتهم في ممارسة واجباتهم.
- يمكن مساعدة المجتمع المحلي في تنظيم وإدارة دوريات الأمن المجتمعي بالتعاون مع الشرطة عندما يكون ذلك ممكناً. وينبغي أن تكون الدوريات الأمنية مدنية بطبيعتها. وينبغي أن يتلقى أفراد الأمن التدريب المناسب على المبادئ الأساسية لإنفاذ القانون وأن يكون هناك إشراف ومراقبة مناسبة وينبغي كذلك أن يتم تزويدهم بالمعدات اللازمة.
- ويجب تشجيع المبادرات المجتمعية على تداول المعلومات من خلال المذياع والمسرح ووسائل الإعلام المطبوعة، مما يوفر معلومات ونصائح موضوعية تتعلق بالأمن. وينبغي أن يشتمل ذلك على معلومات حول التزامات المقيمينفي المخيم فيما يتعلق باللوائح التنظيمية للمخيم والنظام والقانون. يجب أن يكون من المعروف أنه إذا كانت هناك مخاوف أمنية جدية فإن هذا قد لا ينجح دائماً.

### تدابير أمن الموظفين التي يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تأخذها في الاعتبار:

- تنظيم جلسات إحاطة أمنية لضمان فهم الموظفين للتهديدات المحتملة في بيئة العمل.
- ينبغي تقديم التدريب في مجال الوعي بالأمن الشخصي والإجراءات الشخصية.
- يجب اتخاذ إجراءات محددة للحد من التعرض للجريمة. وهذه قد تشمل فرض قيود على تحركات الموظفين بشكل فردي، والساعات التقييدية للتنقل داخل المخيم (عادة عدم السماح بالتنقل خلال ساعات الظلام)، وإجراءات الاتصال مع أنظمة احتياطية، إن أمكن، واستخدام المركبات الخاصة أو المدرعة، إذا كان ذلك مناسباً.
- ينبغي تدريب الموظفين على كيفية الاستجابة في حال ما واجهوا الجريمة. وسوف يشتمل هذا عادة على طلب المساعدة والامتثال لمطالب المجرم.
- أرقام الاتصال في حالات الطوارئ يجب ان تكون معروفة وموزعة.
- ينبغي تعزيز القدرة على الاستجابة الأمنية، إذا لزم الأمر.
- يجب وضع خطط الطوارئ والإبلاغ عنها والاعتراف بها من أجل الاستجابة بشكل أفضل للحوادث العنيفة أو غيرها من الحوادث السلبية. ويشمل هذا تحديد المناطق الآمنة، وجهات اتصال الشرطة والدعم الطبي.

**صوت من الميدان - مثال على تدريب إدارة المخيمات لضباط الشرطة**

في عام 2009 تم إجراء تدريب على إدارة المخيمات لضباط الشرطة العاملين في المناطق المحيطة بمخيمات اللاجئين في داداب، كينيا. وأوجز المدربون مبادئ ونهج إدارة المخيمات، مع التركيز على أهمية مشاركة المجتمع المحلي في جميع مراحل دورة حياة المخيم. وقدم التدريب معلومات أساسية حول تصميم المخيمات والاهتمام بالمخيمات وصيانتها ومعلومات حول حقوق اللاجئين. أتاحت مبادرة بناء القدرات هذه لضباط الشرطة تنسيق أفضل مع مختلف الجهات الفاعلة في المخيمات.

### المخاطر

التهديدات المصنفة كمخاطر عادة ما تكون مرتبطة بالسلامة أو مرتبطة بالظروف الطبيعية. واعتماداً على السياق، يمكن أن يكون عدد المخاطر التي تواجه المخيم كثيرة ومتنوعة. وغالباً ما تكون المخاطر الطبيعية سبباً في النزوح الأولي، وعلى الرغم من أنه ينبغي وضع المخيمات بعيداً عن هذه المخاطر، إلا أن توافر الأراضي قد يكون مقيداً وقد تستمر المنطقة في المعاناة من الفيضانات أو الزلزال أو الثورات البركانية. وبالإضافة إلى ذلك، قد تكون الإخطار نتيجة لوجود موظفي و/أو سكان المخيم، بما في ذلك، على سبيل المثال، المرض، وحوادث المرور والحرائق.

### الحريق

عادة ما تنجم الحرائق عن سوء مواد البناء، وسوء تخزين المواد القابلة للاشتعال، أو الأسلاك الكهربائية المعيبة أو الإهمال البشري. يمكن أن ينتشر هذا الخطر في وضع المخيم بسرعة كبيرة ويصبح خطير، لأن الحريق يمكن أن ينتقل من مبنى إلى مبنى ومن مسكن إلى مسكن. وقد تؤدي العوامل الموسمية إلى تفاقم هذا التهديد خصوصاً إذا كان المناخ جاف والرياح عاتية.

لمزيد من المعلومات حول الحريق، انظر الفصل 15، المأوى.

### حوادث المرور

في العديد من السياقات، قد يكون لدى سكان المخيم خبرة ضئيلة أو معدومة في حركة مرور المركبات. وهذا قد يتفاقم بسبب سوء عادات موظفي وكالة قيادة المركبات او العادات المحلية السيئة، وعدم كفاءة وقدرة الأطفال على وجه الخصوص على قياس سرعة المركبات المتحركة ومسافاتها.

### المرض

تتفاقم حالات الإصابة بالأمراض داخل المخيم عن طريق التكاثف المتقارب للأشخاص في ظروف مقيدة. قد يتأثر وجود المرض في المخيم أيضاً بالمواسم حيث أن الأمطار ستؤدي حتماً إلى زيادة خطر العدوى المنقولة بالمياه، أو عن طريق الهوام والحشرات وغيرها من ناقلات الأمراض.

لمزيد من المعلومات حول المرض، انظر الفصل 16، والصحة والتغذية.

### الأخطار الطبيعية

يتم تناول مكان الموقع في جزء آخر من مجموعة الأدوات. بسبب القيود في اختيار الموقع قد يكون من الصعب تجنب بعض الأخطار الطبيعية . ومن المهم أن نتذكر أن المواسم سوف تؤثر عادة على تأثير الأخطار الطبيعية. وسيتغير هطول الأمطار والرياح بشكل ثابت مع المواسم ويترتب على ذلك توفير العديد من الخدمات. الإخطار الطبيعية الأخرى قد يكون لها بداية سريعة جداً وتحدث بلا تحذير أو مع تحذير بسيط. وعادة ما يشمل ذلك الثورات البركانية، الزلازل أو موجات المد العارمة.

لمزيد من المعلومات حول اختيار الموقع، انظر الفصل 7، إنشاء وإغلاق المخيمات.

### المخاطر التي يسببها الإنسان

هذا قد يشتمل على النفايات الكيماوية أو البيولوجية الموجودة سلفاً. وقد تكون هناك مخلفات الحرب أو ذخائر غير متفجرة لا تزال موجودة في بيئة الصراع أو ما بعد الصراع. وعادة ما تتطلب المخاطر التي يسببها الإنسان تدخل الوكالات المتخصصة لتوعية السكان والوكالات، وتنظيف الموقع من هذه المخاطر بشكل فعال.

### التدابير التي يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تنظر في تنفيذها مع سكان المخيم:

- يتم التعامل مع التخطيط لإنشاء المخيم في فصول أخرى، ولكن بشكل طبيعي ينبغي أن تشمل استخدام موانع إنتشار الحريق ودراسة شاملة للمواد التي سيتم استخدامها للبناء في المخيم. يجب أن يتضمن تدريب التوعية بالحرائق على وسائل الوقاية من الحرائق، وماذا تفعل إذا تم اكتشاف حريق، وكيفية التصرف عند سماع تنبيه، وكيفية التعامل مع الحريق، واستخدام موقع مناطق التجميع والإسعافات الأولية للحروق. الوقاية من الحرائق يمكن أن تدار من خلال الأنشطة اليومية التي تضطلع بها الوكالات العاملة في المخيم ومن خلال الحملات التعليمية.
- سوف تساعد البرامج التعليمية، التي تركز أساساً على الأطفال ورسائل التوعية العامة، على حد من حوادث المرور وستعكس فعالية تدابير التأهب.
- النظافة والحماية من ناقلات الأمراض والقدرات الطبية سوف تلعب جميعها أدواراً رئيسية في تدابير الوقاية والاستجابة المتعلقة بالصحة.
- وفيما يتعلق بالمخاطر الطبيعية
- توعية سكان المخيم بالتهديد المحتمل
- استشارة قادة المجتمع المحلي والمجتمع المضيف لمناقشة مناطق الطوارئ المحتملة
- تحديد وإقرار المناطق المناسبة للنقل في حالات الطوارئ
- إطلاع قادة المجتمع المحلي على العملية.
- وسيظل من المهم ألا يتسبب في حالة من الذعر. يجب أن تنقل المناقشات رسالة مفادها أن الحدث الخطر لم يحدث وقد لن يحدث.

### التدابير التي يجب على وكالة إدارة المخيمات مراعاتها بالنسبة للموظفين:

- يجب أن يتضمن تدريب توعية الحرائق وسائل الوقاية من الحرائق، وما ينبغي أن تفعله إذا تم اكتشاف حريق، وكيفية التصرف عند سماع تنبيه، وكيفية التعامل مع الحريق، وموقع مناطق التجميع والإسعافات الأولية للحروق.
- يتم عموماً تقليل حوادث المرور بسهولة من خلال تطبيق المبادئ التوجيهية والقواعد البسيطة. وعلى الرغم من أن حجم الوكالة وميزانيتها المتاحة سيكونان عاملين هامين، ينبغي النظر في النقاط التالية:
  - اختيار المركبات: مناسبة للتضاريس والوظيفة
  - الصيانة: الفحص اليومي وفترات الصيانة المنتظمة
  - اختيار السائق: حيازة رخصة قيادة سارية المفعول ومعرفته بالمنطقة
  - تدريب السائقين: بغية فهم قواعد وإجراءات الوكالة
  - قواعد القيادة: لا سيما السرعة والمسافة. عادة، يجب ألا تتجاوز المركبات سرعة 20 كم/ساعة في بيئة مخيم.
- التأكد من أن جميع الموظفين على بينة بالأمراض المحتملة الحالية وقادرون على اتخاذ تدابير كأفراد للحد من تعرضهم من خلال توفير أو مراعاة:
  - الإحاطة الإعلامية قبل النشر
  - النظافة الشخصية، وغسل اليدين، وتوافر مياه الشرب المعبأة في زجاجات
  - الأدوية واللقاح
  - ملابس واقية لتوفير الحماية من الأمراض التي تنتقل عبر الحشرات
  - أوقات اليوم التي ينبغي على الموظفين تقييد الحركة فيها
  - استخدام شباك الناموسيات/الحشرات.
- ينبغي النظر في الاحتياجات الضرورية من أجل الاستجابة لتغير في السياق في حال وقوع كارثة طبيعية. قد يختلف التخطيط الأمني في هذه الحالة عن التخطيط المطبق لأنواع أخرى من التهديدات. قد يعني الصراع المسلح أن الموظفين ممنوعون من المخيم لفترة طويلة من الوقت حتى توقف القتال.
- لا بد من تحديد مناطق إعادة التوطين التي من غير المتوقع أن تتأثر بشكل معقول بالحدث الطبيعي، على سبيل المثال، المناطق التي لا يرجح أن تتأثر بتدفقات الحمم البركانية أو الفيضانات.
- ينبغي أن يتم إعداد المخزونات والخطط الطارئة، حيثما أمكن، من قبل الوكالات العاملة في المخيم. وقد يكون ذلك إما في الموقع أو في مناطق محددة سلفاً في أماكن أخرى.

### الصراع المسلح

يعتبر الطابع المدني والإنسانيللمخيمات معيار هاماً للحماية وأمراً ضرورياً لضمان سلامة اللاجئين والنازحين داخلياً. ولكن لا يتم الالتزام بذلك دائماً، فالعديد من المواقع عرضة للعسكرة. وينطبق ذلك بوجه خاص على مخيمات اللاجئين والنازحين داخلياً الموجودة في منطقة النزاع أو بالقرب منها.

تعني عسكرة المخيم ضغوط من المحاربين أو تسللهم إلى المخيم. وقد يكون ذلك في شكل تغلغل المقاتلين بحثاً عن الراحة والطعام والخدمات الطبية او غيرها من الخدمات، أو بغرض تجنيد أعضاء من سكان المخيم، سواء بشكل قسري أو غير ذلك. وقد تعتبر هذا الجماعات المسلحة الأخرى تهديداً لها وقد تشن هجمات على المخيم.

وقد تؤدي عسكرة المخيمات أيضاً إلى زيادة خطر الجريمة والقلاقل المدنية، وزيادة العنف البدني والجنسي، وانتهاك النظام والقانون، وتحويل المعونة الإنسانية من سكان المخيمات المدنيين إلى أعضاء القوات أو الجماعات المسلحة.

وقد يضطر العاملون في المخيم إلى الحد من تحركاتهم إلى المخيم بسبب وجود عناصر مسلحة. وقد يواجهون مخاطر أمنية خطيرة، بما في ذلك الأختطاف أو الاعتداء أو القتل.

وإذا كانت المخيمات تحت سيطرة الجماعات المسلحة، قد تقوم السلطات المضيفة بإعادة اللاجئين قسرياً أو الحد من إمكانيات التكامل المحلي. وبالإضافة إلى ذلك، فإن العودة الطوعية إلى الوطن أو عودة اللاجئين أو النازحين داخلياً إلى مواطنهمالأصلية قد تكون عرضة للخطر إما من جانب الجماعة المسلحة أو من بلدهم الأم.

يترتب على عسكرة المخيم تأثير سلبي عميق على العلاقات بين سكان المخيم والسكان المضيفين. وفي بعض الحالات، تستخدم الأطراف المتحاربة المخيم بشكل استراتيجي كدرع بشري في حالة الهجوم. إن معرفة وفهم مناخ العمل والأطراف الفاعلة الأخرى والملامح السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تؤثر على السياق ومستوى المخاطر، أمر ضروري للتخطيط الفعال للسلامة والأمن. ومن المهم مراقبة السياق بشكل مستمر، حتى يمكن تبني أنظمة أمنية تتماشى مع المخاطر السائدة أو المتوقعة. سيتم تحديد المؤشرات والمحفزات للتغيير في السياق / مناخ العمل في مصفوفة مستوى التنبيه الأمني.

**صوت من الميدان - شهود عملية الاختطاف**

"عندما نظرنا إلى الوراء، كان يمكننا هناك رؤية الكثير من الأمور الصغيرة التي تشير إلى أن الحادثة على وشك أن تحدث. لم يكن أحد يريد حقاً أن يقول شيئاً عن الرجل الذي يراقبنا ويجري مكالمة هاتفية، ولا عن حقيقة أن هناك مجموعة من الرجال يتصرفون بشكل غريب حال وصولنا إلى موقع البرنامج."

"وكان السائق في السيارة الثانية مدرباً تدريباً جيداً وبفضل إجراءات القافلة لدينا، كان قادراً على الهروب ولم يصب أحد في سيارته.

"وأدركنا في الحقيقة في وقت متأخر أننا قمنا بتنظيم قدوم العديد من الأشخاص معاً إلى مكان واحد في ما كان في العادة يوم راحة، وأدى ذلك إلى تدمير أي أمل في الحفاظ على معلومات الأمن. كانت زيارتنا مع وجود الكثير من الأشخاص الرئيسيين سبباً لبقائهم هدفاً بحق ".

حيث يوجد خطر تهديد بالاختطاف:
- ينبغي توفير التدريب على البيئات المعادية للموظفين.
- يجب الحفاظ على أمن المعلومات بشأن تحركات الموظفين المعرضين للخطر / رفيعي المستوى.
- ينبغي أن يكون تدريب الإحاطة والتوعية موجهاً بشكل خاص لهذه التهديدات.
- ينبغي تنفيذ تدابير المراقبة المضادة.
- يتعين تدريب السائقين على إجراءات القافلة وردود الفعل عند التعرض للنيران.
- يجب أن يكون الوقت محدوداً في أي مكان معين.
- بصورة استثنائية، يمكن النظر في المرافقة المسلحة.

### التدابير التي يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تنظر في تنفيذها مع سكان المخيم:

- استخدام الحملات الإعلامية وحملات الاتصال أو القيام بأنشطة آخرى لتوعية المجتمع المحلي بشأن الأثر السلبي للتسلح
- وضع إجراءات الإنذار لتنبيه السكان عن طريق القادة الرئيسيين عن حدوث طفرة محتملة في أعمال العنف أو الهجمات المحتملة
- الاتفاق على مناطق التجميع / المناطق الآمنة لسكان المخيم التي يمكن استخدامها في حالة وقوع هجوم
- آلية الاستجابة السريعة من الوكالات المختصة يجب أن تكون جزءاً من برنامج خطة طوارئ التي تم إعدادها.

إن نزع سلاح المقاتلين أو المقيمين في المخيم أمر معقد وسيتطلب وكالات أو قوات أمنية قادرة على إدارة العملية. وحيثما توجد قوة لحفظ السلام، وحيثما كان ذلك مناسباً، يمكن النظر في الدعم من تلك القوة المسلحة. وإذا تم النظر في هذا الدعم، ينبغي زيارة قادة القوات المحلية كي يتسنى فهم قدراتهم وإجراءاتهم وينبغي ان يكونوا على علم بوجود وكالة إدارة المخيم. ويجوز لوكالة إدارة المخيمات القيام بأنشطة توعية لسكان المخيمات.

وفي حالة العلم بوجود عناصر مسلحة في المخيم، يجب على وكالة إدارة المخيمات إخطار السلطات المعنية، من خلال إدارة المخيم. عند بداية العملية، يجب على وكالة إدارة المخيم مناقشة هذه المسألة مع وكالات الحماية العاملةفي المخيم والاتفاق مع الجهات التي يجب أن تشاركها المعلومات.

وفي حالات الأعمال العدوانية المستمرة، حيث توجد الألغام الأرضية ومخلفات الحرب من المتفجرات، ينبغي تنسيق أنشطة التوعية على نحو ملائم مع جميع الجهات الفاعلة ذات الصلة. وينبغي أن يتم ذلك من قبل وكالة متخصصة لإزالة الألغام وإذا لم تكن هذه الوكالة متوفرة، ينبغي أن تقوم بذلك وكالة مختصة ذات خبرة.

### التدابير التي يجب على وكالة إدارة المخيمات النظر فيها بالنسبة للموظفين:

- تطوير مصفوفة تنبيه تحدد بوضوح المؤشرات والمحفزات ذات الصلة
- عقد اجتماعات مع الجهات المحلية المسلحة التي من شأنها شرح أنشطة البرنامج
- مراقبة الوضع داخل المخيم وما حوله
- إنشاء نظام حراسة لتنبيه الموظفين على نحو فعال
- إحاطة للموظفين بشأن الحالة الراهنة
- التدريب على الاستجابة للصراع المسلح
- إجراءات الطوارئ، بما في ذلك:
- دفاعات حماية محصنة (غرف آمنة محصنة أو خنادق)
- زيادة قدرات الإسعافات الأولية عن طريق توفير التدريب المناسب وتوفير المواد المناسبة
- معرفة وممارسة إجراءات الإجلاء / إعادة التوطين الطارئة.

يتعين على وكالة إدارة المخيمات التأكد من تدريب أفراد الموظفين الرئيسيين حول العسكرة وكيفية مراقبة التغيرات في السياق والمؤشرات التي تشير إلى التهديدات المتزايدة. ينبغي بعد ذلك إنشاء نظام فعال لإبلاغ الإدارة أو مركز تنسيق الأمن بغية مراقبة التغييرات.

### صوت من الميدان
### - طلب الدعم السياسي

"قبل انعقاد مسيرة سياسية في المدينة بيوم واحد، أتت الميليشيات إلى الموقع وطلبت من قائد المخيم أن يجمع مؤيدين من بين سكان المخيم. وكانت الرسالة التي تم إخباره بتوصيلها هي أنهم يجب أن يحضروا مناقشة في اليوم التالي في المدينة حول خطة إسكان النازحين.

ورغم ذلك، عندما حضرت الحافلة في اليوم التالي لتجميعهم، امتنع بعض المقيمين في المخيم عن الذهاب. كما تم تهديد قائد المخيم من قبل الميليشيات وسألوه عن سبب عدم بذله المزيد من الجهد لإقناع سكان المخيم. ولأن قائد المخيم لم يكن لديه خيار آخر، اضطر إلى ركوب الحافلة ومعه بعض الأصدقاء وحضر المسيرةمع "مؤيدين" آخرين من مواقع النازحين داخلياً."

ويثير هذا المثال عدداً من القضايا:

- ينبغي أن تكون مراكز التنسيق المعنية بالأمن على بينة بالتغيرات الحساسة في السياق وتطلع وكالات إدارة المخيمات بناءً على ذلك بشأن التهديدات المحتملة للموظفين والسكان.
- ينبغي على وكالات الحماية أن تنشئ بيئة إبلاغ سرية عن التهديدات.
- ينبغي توعية سكان المخيم حول خطر التسلح.
- ينبغي تدريب قوات الأمن المسؤولة حول الوصول إلى المخيم على التعامل مع وجود الميليشيات.

بالنسبة لوكالة إدارة المخيم، من المهم أن تعرف أنه في ظل ظروف معينة قد يشارك الجيش في الجوانب الإنسانيةللعمليات من أجل تحقيق الواجب الإنساني. ويمكن ربط ذلك بتوفر الأمن لمخيمات اللاجئين والنازحين داخلياً أو المناطق المحيطة وسكانها، وتوفير الأمن للعمليات الإنسانية وموظفي المساعدة الإنسانية، أو تقديم الدعم اللوجستي.

وللقيام بهذه الأنشطة دون التسبب باضطراب الهدف الإنساني، من الضروري وضع ترتيبات اتصال وثيقة، وشبكات واضحة لتبادل المعلومات، وضمان الشفافية تجاه اللاجئين والنازحين داخلياً. ينبغي تضمين المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لأجل العمل مع الجيش في التخطيط على الصعيدين الداخلي للمخيم وبين المخيمات.

### العلاقات المدنية العسكرية

لكي يحتفظ العمل الأنساني بطبيعتة الحيادية، يجب تمييزه عن العمل العسكري. وإذا لم يتم لاالتزام بهذا المبدأ التمييزي، فسوف تتداخل أهداف العمل الأنساني مع أهداف العمل العسكري. في نهاية المطاف، هذا سوف يقوض قدرة المسؤولين عن العمل الإنساني على خدمة اللاجئين والنازحين داخلياً.

ومن الناحية المثالية، بمجرد انتهاء مرحلة الطوارئ العاجلة، ينبغي أن تدير السلطات أو المنظمات المدنية المخيمات التي تقيمها القوات المسلحة أو الجماعات العسكرية. وينبغي أن يقتصر دور قوات الشرطة والأمن على توفير الأمن. (انظر الفقرة 4.6.أ حول حماية الأشخاص المتضررين من الكوارث الطبيعية الواردة في المبادئ التوجيهية التشغيلية الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن حقوق الإنسان والكوارث الطبيعية).

وفي بعض السياقات، يقيم الجيش ويستمر في إدارة المخيمات، لأن ذلك قد يكون هو الخيار الوحيد المتاح أو قد يكون الجيش محتفظاً بقدر كافٍ من الاحترام للسماح لهذا بأن يستمر.

تجري عمليات الطوارئ على نحو متزايد في بيئات شديدة التسلح حيث ستعوق الجهود الإنسانيةأو تقوضها بشكل خطير إذا لم تكن مدعومة ومعتمدة على الموارد العسكرية. وهذه مسألة بالغة التعقيد وتتطلب إيجاد توازن بين الحفاظ على الحياد واستقلال العمل الإنساني مع التسليم بأنه - في ظل ظروف معينة، سيبقىدعم الجيش ضرورياً.

في جميع الحالات التي يحدث فيها التفاعل مع العسكريين، من المهم أن تكون على علم بالسياق والأثر المترتب على ذلك. ومن المهم أيضاً أن ندرك أن السياق ربما يتغير بمرور الوقت. قد يتحول وجود العسكريين من وضع مرحب به إلى وضع غير مرحب به ويمكن أن يتحول إلى هدف عنف سواء من قبل سكان المخيم و / أو من قبل غيرهم من الجهات مسلحة.

توجد الكثير من التوجيهات السياسية المتعلقة بكيفية تنسيق العلاقات بين الجهات المدنية والعسكرية. وسيكون لدى العديد من الوكالات مبادئ توجيهية خاصة بها بشأن التفاعل مع الجهات المسلحة الحكومية وغير الحكومية.

### العنف بدوافع سياسية
### من قبل الجهات غير الحكومية والأعمال الإرهابية

**ما هو الإرهاب؟**
يستخدم هذا الدليل كلمة الإرهاب كما تعرفها الجمعية العامة للأمم المتحدة (1994):
"الأعمال الإجرامية التي يقصد منها أو يراد بها إشاعة حالة من الرعب بين عامة الجمهور أو جماعة من الأشخاص أو أشخاص معينين لأغراض سياسية، هي أعمال لا يمكن تبريرها بأي حال من الأحوال، أياً كان الطابع السياسي أو الفلسفي أو العقائدي أو العرقي أو الإثني أو الديني أو أي طابع آخر للاعتبارات التي قد يُحتج بها لتبرير تلك الأعمال".

وقد تكون أهداف الأعمال الإرهابية داخل المخيم ذات شقين:

- بيان ضد وكالة إدارة المخيمات والوكالات الأخرى العاملة في المخيم، أو ضد حكوماتهم الأصلية، بقصد إجبار الوكالات على الرحيل، وإجبارهم على تغيير سلوكياتهم أو لمجردجمع الأموال قسراً
- خلق الرعب بين سكان المخيم أو مجموعة عرقية مستهدفة لإجبارهم على التصرف بطريقة معينة، مثل مقاطعة الانتخابات، أو الانتقام من سكان المخيمات لاتخاذ إجراءات ضدهم.

ولذلك فإن طبيعة هذا التهديد قد تكون متنوعة وتشمل اعتداءات واسعة النطاق وهجمات بالقنابل أو القنابل اليدوية أو اغتيالات مستهدفة أو إطلاق نار واسع النطاق أو التجنيد القسري أو الاختطاف والقتل. ويمكن أن يقوم الإرهابي أيضاً بأنشطة إجرامية مثل الابتزاز. ومن الناحية الحقيقية، قد يكون الفرق الرئيسي بين الجريمة والصراع المسلح هو أنه تقوم به جماعة إرهابية ذات نية سياسية محددة بدلاً من أعمال العنف البسيطة نسبياً التي يرتكبها المجرمون.

العديد من التهديدات الفعلية المقدمة هنا هي نفس التهديدات المتعلقة بالصراع المسلح والجريمة والاضطرابات المدنية، وبالتالي لن يتم تحليلها مرة أخرى هنا. ومن الأنشطة الرئيسية لكل من وكالة إدارة المخيمات وسكان المخيمات السعي إلى تحديد الموظفين أو المجموعات السكانية التي قد تستهدفها الجماعة الإرهابية.

وقد يسمح ذلك باتخاذ إجراءات وقائية لسحب بعض الموظفين أو نقل جزء من سكان المخيم إلى مكان أخر إذا اعتبر ذلك ضرورياً، أو اتخاذ تدابير خاصة لهؤلاء الموظفين/السكان الأكثر عرضه للخطر.

## المسؤوليات المستمرة في إدارة أمن الموظفين

يجب أن تتأكد وكالة إدارة المخيم، قدر المستطاع، من وجود أنظمة أمنية سليمة. وسيتم تلخيص هذه الأنظمة والتدابير المرتبطة بها في خطة الأمن الخاصة بالمخيم. تغطي الخطة الأمنية جميع التدابير اللازمة للعمل بسلام وأمان داخل بيئة المخيم، وستستند إلى تقييم المخاطر الأمنية. وستشمل الخطة معلومات محدثة حول الوضع في المخيم والبيئة المحلية، وتقييم التهديدات، وتحليل المخاطر ونقاط الضعف، والإبلاغ والمراقبة المنتظمة. كما ينبغي توافر أنظمة للإبلاغ عن الحوادث ولدعم الموظفين في المسائل المتعلقة بالأمن، سواء أثناء ساعات العمل أو بعدها.

### الخطط الأمنية

الخطة الأمنية هي الوثيقة التي تصف طرق العمل والتصرفات التي تهدف إلى الحد من التعرض لتهديد معين، وبالتالي تقليل المخاطر التي يشكلها هذا التهديد. وتساهم الخطوات الإحترازية التي ينبغي اتخاذها للحد من احتمال وقوع حادث، وحتى في حالة وقوع الحادث، في توضيح الخطوات التي تقلل من الأثر. على سبيل المثال، ينبغي أن يعرف الحراس الأوقات التي يجب أن يقوموا فيها بدوريات في مبنى معين، وينبغي أن يعرف المعدات التي يجب أن يحملوها وما يجب فعله في حالةوقوع حادث.

يجب أن تكون إجراءات التشغيل الموحدة سارية المفعول لضمان أمن المباني، وممتلكات الوكالة، وسفر الموظفين، والاتصالات، والاستجابة للحوادث الأمنية وخطط الإجلاء. وبشكل عام تشمل الخطة الأمنية أيضاً قواعد السلامة، على سبيل المثال حزام الأمان واحترام الحد الأقصى للسرعة، والتي تكون المخصصة لمنع الضرر غير المتعمد للموظفين. وكثيراً ما تقلل قواعد السلامة عندما يتم الامتثال لها من المخاطر التي تشكلها التهديدات الأمنية.

ويجب أن يكون جميع الموظفين على دراية بهذه الإجراءات. وفي حين ينبغي أن يكون للوكالات الفردية ترتيباتها الخاصة لإدارة الأمن، فمن المهم أن تكون وكالة إدارة المخيمات على دراية بهذه الترتيبات وأن تكفل، من خلال التنسيق، تغطية جميع موظفي الوكالات. ويمكن تحقيق ذلك من خلال إحاطة إعلامية موحدة لجميع الموظفين الوافدين بما في ذلك موظفي وكالة إدارة المخيمات وموظفي مقدمي الخدمات العاملين في المخيم. وأيضا - رهنا للسياق - تدارس التحديث الأمني الأسبوعي للموظفين المعنيين المسؤولين عن الأمن. وقد تقوم وكالة إدارة المخيمات، بالتنسيق مع إدارة المخيمات والوكالات الرائدة في القطاع / المجموعة، بترتيب الاتصالات اللاسلكية والأمن الشخصي وتدريب السائقين.

كما يجب على وكالة إدارة المخيمات التأكد من أن جميع موظفيها على علم تام بأي إرشادات أمنية / خطط أمنية وأنهم تلقوا تدريبا أمنيا على أي إجراءات منصوص عليها في الخطة الأمنية. وسيشمل ذلك ما يلي:

- إحاطة بشأن الوثائق الأمنية المختلفة بما في ذلك الخطط الأمنية وخطط الإجلاء والخطط الطبية، على أقل تقدير
- التدريب على الإجراءات القياسية مثل التنقل والاتصالات
- التدريب على استخدام أجهزة معينة مثل معدات الاتصالات أو الإسعافات الأولية
- إحاطة وممارسة خطط الطوارئ، بما في ذلك المشي من خلال خطط إعادة التوطين أوالإخلاء
- شرح إجراءات الإبلاغ عن الحوادث التي تسلط الضوء على كيفية ومتى وما يجب الإبلاغ عنه.

وهذا ليس مهما فقط لتحقيق الأمن لموظف واحد فحسب، ولكن الأمن لجميع زملائه العاملين في نفس العملية. وفي بيئات الصراع، يجب تواجد موظف أمني أو مركز تنسيق أمني تابع لوكالات إدارة المخيمات بين موظفيها الأساسيين العاملين في الميدان.

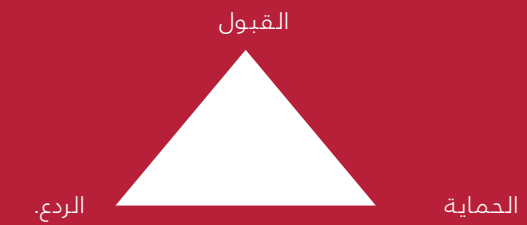
### ثلاثة مناهج للأمن

في هذا الفصل، كانت هناك اقتراحات للتدابير التي يمكن تنفيذها استجابة للتهديدات المعروفة. وهناك، بشكل عام، ثلاثة نهج يمكن اتخاذها للمخاطر الأمنية: القبول والحماية والردع. من خلال اتباع هذه المناهج الأمنية الثلاثةتسعى الوكالة لتشكيل ما يعرف باسم "المثلث" الأمني لحماية الموظفين في البيئات غير الآمنة.

**منهج القبول**
أي القبول والسمعة الطيبة فيما بين مجتمع المخيم والمجتمع المضيف.

**منهج الحماية وهو يشير إلى اتخاذ**
تدابير وقائية للتخفيف من التهديدات، التي تتراوح من حراسة مكتب ما، إلى خطط الإجلاء/ على سبيل المثال، الأجهزة اللاسلكية ومعدات الحراسة والنوافذ الحديدية.

**منهج الردع**
وهو التهديد بالرد على من يقومون بالتهديدعلى سبيل المثال، عن طريق فرض عقوبات قانونية او اقتصادية او سياسية. وهذا بالطبع لن يكون متوفراً بالنسبة للمنظمات الإنسانية. ويمكن للوكالات تعليق البرنامج أو الإنسحاب منه كوسيلة للردع. كما ينص على ذلك دليل المفوضية الأوروبية للمساعدة الإنسانية والحماية المدنية.




ينبغي أن تنظر وكالة إدارة المخيمات بعناية في أهداف مهمتها عند اعتماد منهجها أو المزيج من المناهج.

## مناهج الأمن

### مناهج القبول

ينبغي على ادارة وكالة المخيمات و جميع موظفيها الذين يمثلونها أن يعملوا باجتهاد مستمر لتأسيس علاقات جيدة مع النازحين. وهوأمر جوهري لأمن موظفيّ وكالة إدارة المخيمات حيث يسمح لهم بالوصول إلى معلومات أمنية ثمينة و يوفر لهم القبول و الثقة ينبغي على موظفي وكالة إدارة المخيمات ان يدعموا المبادئ الإنسانية بحيادية و موضوعية في جميع الأوقات . ينبغي ان يكون موظفو وكالة إدارة المخيمات حذرين بشأن المواضيع الدينية والعادات و التقاليد الثقافية.

نلاحظ أيضاً أن قواعد الزي الملائم التي غالباً ما تعرف على انها اشارة إلى حاجة النساء إلى تغطية شعرهن، و هي دلالة هامة في كل بيئة. نادرا ما تكون الملابس والنظافة الشخصية لها علاقة بالموضة فهي غالباً ما تكون ذات دلالة سياسية أو عرقية. يتوقع من الرجال في جنوب الصحراء الكبرى لإفريقيا أن يكونوا حليقي الذقن والشاربين و لكن في أجزاء من الشرق الأوسط وآسيا قد تكون اللحية مقبولة أكثر.

في جميع الأوقات، يجب أن يكون سلوك موظفي وكالة إدارة المخيم مثالا حيأعلى ذلك حتى عندما يعملون في ظل أوضاع مرهقةوينبغي أن يكونوا ايضا مدركين لأفعالهم. الوقاحة، والغطرسة، وعدم الاستماع، وعدم احترام المعايير الثقافية والسلوك غير الودي هي أمور سوف يكون لها عموماً أثر سلبي للغاية على مصداقية الوكالة وعلى أمن الموظفين. يجب أن يلتزم جميع الموظفين بالمعايير المهنية، بما في ذلك قواعد السلوكية، وينبغي تنظيم التدريب في البداية وبصورة منتظمة بعد ذلك. يعود الأمر لكل منظمة حول كيف ستقوم بإجراء التدريب حيث ينصح بالتدريب المستمر على الأقل مرة سنوياً. ينبغي التطرق لسوء سلوك الموظفين وأن تتم مواجهتهم و معاقبتهم، وفقاً لأنظمة الموارد البشرية.

يعد من الجوهري إقامة علاقات مع جميع طبقات المجتمع وكذلك الحفاظ عليها، بما في ذلك رموز السلطة والقيادات الدينية وجماعات النسائية والشبابية. ينبغي التحقق من كافة وجهات الاتصال في حالات الطوارئ وثم التأكد من مراجعها بغية التأكد من الأفراد الذين يدعون أنهم يعيشون ضمن هذا المجتمع.

وتلعب العلاقات غير الرسمية دوراً رئيسياً في تعزيز مسائل القبول. وسيؤدي التفرغ للقاءات الرسمية الخارجية بالإضافة إلى الترحيب والاجتمعا مع أشخاص ذو أهمية رئيسية إلى قطع شوط طويل في توسيع وتعزيز العلاقات.

من الأساسي مطابقة الأساليب. على سبيل المثال، يمكن أن يتفاعل جندي سابق بشكل جيد مع جهات مسلحة ولكن يمكن أن يلاقي صعوبة في التعامل مع مجموعات شبابية . وتصب مراعاة الجنس والعمر والتجارب جميعها في القدرة على الإنتاج والحفاظ على الروابط.

وفي جميع الظروف، يجب أن تكون مدركاً لقيود القبول. على الرغم من أن القبول سيحسن العلاقات مع النازحين والمجتمعات المضيفة إلا أن ذلك قد يستغرق بعض الوقت، وربما يدل على فشل وضعف المنظمة. لن يوفر القبول عموماً الأمان ضد التهديدات من قبل الجماعات المتشددة أو الخارجية.

**المظهر والقبول كمنهج أمني.**

استخدام المظهر والقبول كنهج أمني يشمل الوكلات الإنسانية التي تقضي وقتها بمحاولة تعلم و فهم ما يفكر به الناس عن وجود المنظمات والبرامج التي تقدمها. النظرة التي ينظرها المجتمع إلى المنظمات الإنسانية لا تؤثر فقط على أمن الموظفين بل تؤثر بشكل عام على نجاح البرامج. على المنظمات الإنسانية أن تكون واضحة حول هويتها الخاصة وأيضاً حول كيف تريد أن يتم النظر إليها. الوضوح في هوية الوكالة يتضمن المهمات المصرح بها، والمبادئ و القيم التي تمثلها الوكالة ومن ثم إيصال هذه الرسائل إلى الجميع بكل شفافية ووضوح .

الشيء التالي الذي يجب أن يعتبروه هو كيف يتم النظر إليهم من قبل المجتمعات التي يعملون معها ، بالإضافة إلى السعي لبناء علاقات إيجابية من أجل تخفيف المخاطر. العوامل التي يمكن أن تؤثر في كيف يتم النظر إلى الوكالة تشمل:

- المهمات والمبادئ، والقيم
- وأصول المنظمة (بما في ذلك هويتها الوطنية و علاقاتها السياسية الخارجية مع الأمة)
- وبرامج المنظمة و عدد سكان المخيم
- الجهات المانحة
- والشركاء وطنيين
- كيف تستخدم الموارد
- التوظيف وممارسات النبذ
- السياسات
- كيف يتم التعامل مع الموظفين
- كيف تتصرف المنظمة
- مع من تتواصل المنظمة
- السلوك الشخصي لموظفي المنظمة.

## نهج الحماية

تستخدم استراتيجية الحماية أجهزة وإجراءات وقائية للحد من ضعف الوكالة. ولكنها لا تعالج التهديد. هناك العديد من التدابير المقترحة التي يتم النظر فيها، مثل استخدام حظر التجول والاتصالات المناسبة والقوافل، والتي كثيراً ما تشكل أساساً لنهج الحماية.

قد تكون العديد من هذه التدابير ضرورية ولكنها ليس كافياً الاعتماد عليها وحدها. نقطة الضعف الرئيسية لنهج الحماية هو أنها تضع كل تركيزها على وكالة إدارة المخيم كهدف محتمل، حيث لا تتعامل مع الأشخاص أو المجموعات التي يمكن أن تشكل تهديداً محتملاً . وهذا قد يؤدي إلى عقلية دفاعية حيث يمكن أن تنعزل المنظمة عن بيئتها. هذا بدوره قد يعرقل تطور العلاقات مع الآخرين، والحد من القدرة على الحصول على قبول معنوي.

**سياج المخيم لأجل تحقيق الأمن الفعلي.**

في بعض الأوقات تُصر السلطات على وضع السياج حول المخيم أو وضع آليات ترصد حركة الخروج و الدخول. في أوقات أخرى قد يتطلب المجتمع التسييج من أجل زيادة الحماية الفعلية لأعداد النازحين في المخيم. في حالات أخرى، يُفضل ألا يكون المخيم مُسَيجاً وأن حرية الحركة تكون مؤيدة. وكذلك، في حالة وقوع هجوم مسلح أو كارثة طبيعية، تتحول هذه التدبير بسرعة إلى فخ لا مهرب منه.

عند وضع سياج، هناك اعتبارات يجب وضعها في الحسبان:

- الفعالية. هل تساهم حقاً في إبقاء الناس في الداخل أو في الخارج؟
- إمكانية الوصول. هل من الممكن لتلك المنظمات الدخول والخروج من تلك المناطق بكل سهولة من مكان عملهم أو معيشتهم؟ انظر في مختلف نقاط الدخول والخروج.
- كيف هي نظرة المجتمع إليهم وكيف يتقبلهم؟
- ما هي الأساليب الأخرى التي يمكن استخدامها مع مرور الوقت؟ وضع سياج شوكي في عدة مناطق يمكن أن يؤدي مع مرور الوقت إلى وجود حواجز فعلية أكبر.

## نهج الردع

تعني وسائل الردع الرد على التهديد بتهديد مضاد. ويمكن أن يتراوح ذلك بين عقوبات قانونية، أو اقتصادية أو سياسية، والأهم من ذلك، تهديد مضاد عن طريق استخدام القوة الهجومية أو الدفاعية. في الواقع، الكثير من هذا قد يكون عملياً بالنسبة للعديد من المنظمات على مستوى المخيم.

وفي الواقع، عادة ما تكون التهديدات المضادة لدى وكالة إدارة المخيم محدودة. قد تمنع التهديدات المضادة وصول المساعدات. ربما لا يتحقق ذلك بكل سهولة خلال الجفاف أو خلال هجوم عسكري وما يتبعه من حركة انتقال واسعة للسكان ذوي احتياجات كبيرة. تعليق المعونة تحت هذه الظروف أمر غير واقعي، ويمكن أن يزيد من الصدمة النفسية لهؤلاء السكان.

ينبغي أن نتذكر أن العومل التي تشكل تهديداً، قد تؤوي أجندة إرهابية، لذا قد ترغب وكالات إدارة المخيمات بتعليق مساعداتها والمغادرة بالفعل. عند القيام بذلك، قد يغتنم المتسببون بالتهديد الفرصة لتسليط الضوء على فشل المنظمة في تقديم المساعدة عندما يكون هناك تهديد حقيقي يواجهونه.

وهناك ظروف قد تغير مجرى الأحداث حيث تأخذ بعض المنظمات بعين الاعتبار تسليح الموظفين أو استخدام شركات الأمن الخاصة لتأمين أماكن العمل أو الأنشطة. من الصعب تصور سيناريوهات كثيرة يكون من الملائم فيها استخدام القوة المسلحة لحل مسألة ما، ما عدا عند ظروف منخفضة المستوى عندما يضطر أحد الحراس لإنقاذ حياة فرد ما من تهديد مباشر يتعرض له. قد يؤدي اللجوء لاستخدام القوة المسلحة إلى تصعيد الأمور و قد يكون له عواقب وخيمة.

## قائمة مرجعية لوكالة إدارة المخيم

- ✓ تعمل وكالة إدارة المخيمات بشكل وثيق مع الوكالة القائدة لإدارة المخيمات وتنسيق المخيمات في المجموعة / القطاع من أجل ضمان سلامة وأمن سكان المخيمات والموظفين.
- ✓ تستمر إدارة المخيم بتنفيذ مهمات خطيرة لتحديد ماهية الخطر الذي يمكن أن يتعرض له سكان المخيم و موظفوه وتحاول دراسة أرجحية وإمكانية وقوع تأثير تهديد كهذا، ومن ثم تنفذ تدابير وقائية للتخفيف.
- ✓ يقوم موظفوا إدارة المخيم، حيثما كان ذلك ممكناً أو حيثما لا يكون لديهم موظفون أمنيون، باللجوء إلى خبراء الأمن و المحللين في تنفيذ المهمات الصعبة وتطوير خطة أمنية ، والأنظمة والإجراءات التشغيلية القياسية المرتبطة بذلك.
- ✓ نظام الأمن، وحلات طوارئ، ومن ضمنها خطط الإجلاء، كلها تتم مشاركتها مع وكالات أخرى وثم يتم تنسيقها مع منظمات أخرى لضمان سلامة وأمان الموظفين.
- ✓ تشمل الخطط الأمنية مصفوفة أمنية خاصة عالية المستوى حيث تكون قادرة على رصد أي تغير محتمل للمؤشرات المحفزات ضمن السياق وثم تحدد التدابير التي يتعين اتخاذها استعداداً لهذا التغيير.
- ✓ يتم الإبلاغ عن الحوادث التي تتم ضد موظفي وكالة إدارة المخيم أو شركائه إلى المدير أو الموظفين المسؤولين عن الأمن. يتم الاحتفاظ بسجل عن مثل هذه الحوادث للسماح بتحليل الاتجاهات واستعراض مدى فعالية إجراءات السلامة والأمن النافذة.
- ✓ مصممو المخيم يأخذون في عين الاعتبار تدابير السلامة ومسائل الحماية، وخصوصاً الأشخاص الأكثر عرضةً للتهديد من ضمنهم قد يكون ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ✓ هناك شرطة مدنية من المتدربين المحترفين منتشرة بالقرب من المخيم ولكن ليس داخله.
- ✓ نقاط شرطة التفتيش ودوريات الحماية منتشرة ضمن المخيم لا سيما ضمن المخيمات الكبيرة، ويعود هذا إلى البيئة المحيطة.
- ✓ يشارك المجتمع المحلي في الحماية عبر نظام خاص حيث يتم تدريبهم والإشراف عليهم ومراقبتهم إما عن طريق وكالة محددة ذو جدارة خاصة أو عن طريق وكالة إدارة المخيم.
- ✓ يقوم برنامج المساعدات و الرعاية في المخيم على الحد من جرائم عنف والإساءة .
- ✓ يتيح المجتمع المحلي للمخيم فرصة للمشاركة في أمور تعليمية و تدريبات مهنية، ونشاطات سبل كسب الرزق، وثقافات دينية ، ورياضة و أنشطة ترفيهية اخرى.
- ✓ مبادرات التواصل الاجتماعي جعلت من السهل إيصال المعلومات حول مسائل الحماية . على سبيل المثال، قد يحدث هذا إما عن طريق نشر المعلومات وعن طريق الراديو، والمسارح، أوفي لجنة ما أو عن طريق لقاءات لمجموعات يتشاركون نفس المصالح.
- ✓ آليات الإبلاغ سهلة الوصول و أمنة وتسمح للمقيمين في المخيم بالتبليغ عن الجريمة و العنف والإساءة في حقوق الإنسان و المخالفات الأمنية كما تسمح القيام بذلك بسرية.
- ✓ يقوم برنامج الإحالة بوضع الناجين من الجريمة و العنف في مكان مناسب لضمان الرعاية المناسبة من قبل منظمات الحماية للمقيمين في المخيم أو من قبل الزملاء في الموارد البشرية بالنسبة للموظفين.
- ✓ تسمح المراقبة المنتظمة للمؤشرات الأمنية لإدارة وكالة المخيم بأن تبقى على علم بالتغيرات الحاصلة على المستوى الأمني للبيئة المحيطة وأن تتصرف وفقاً لذلك.
- ✓ أعضاء لجنة المخيم مدربون على الأمور الأمنية، حيث يُسمح لهم بالقيام بإجراءات أمنية في برنامج التوعية في المخيم .
- ✓ تم التشاورمع سكان المخيم واشراكهم في المخططات من أجل سلامة أمنية ناجحة.
- ✓ الإجراءات التشغيلية الموحدة نافذة، وتحدد كيف تتعامل وترد وكالة إدارة المخيم وما إذا كانت على علم بوجود قوات مسلحة في المخيم.
- ✓ مجموعات أو أشخاص يواجهون خطر التجنيد من قبل قوات مسلحة أو مجموعة ارهابية معروفة
- ✓ التوتر والاضطرابات المحتملة بين المخيم والبلد المضيف و المجتمع المحلي كلها معروفة من قبل وكالة إدارة المخيم.
- ✓ تتبنى وكالة إدارة المخيم علاقات ايجابية متبادلة مفيدة بين المخيم والمجتمع المضيف.
- ✓ المنتديات والأنظمة نافذة مكان لتلاقي ممثلي المخيم و المجتمع المضيف بشكل مستمر من أجل معالجة المشاكل و حلها.
- ✓ موظفوا إدارة وكالة المخيم على علم بتأثير وجودهم ضمن المجتمع. يتفهمون ويعرفون عن فهمهم وصاية المنظمة وأهدافها لإنسانية و يتصرفون بطريقة تشجع على الانفتاح ، والإحترام، وحسن النية.
- ✓ حاجات المجتمع المضيف مدرجة بعين الحسبان في تخطيط و تنفيذ المساعدة في المخيم.

## الأدوات

**الأدوات و مراجع**

إن جميع الأدوات والمراجع المذكورة ادناه متوفرة في مجموعة أدوات إدارة المخيم الإلكترونية إما على وحدة ذاكرة ترافق النسخة الورقية، أو في الموقع الالكتروني:
www.cmtoolkit.org

- مناشير سلامة المخيم، 2014 - نموذج مستوى التنبيه الأمني ،نموذج تقيم المخاطر الأمنية، 2014
- نموذج لخطط الإجلاء لعام 2014
- نموذج الخطط الأمنية لعام 2014

# المراجع


– Jane Barry and Anne Jefferys, Humanitarian Practice Network, 2004. A Bridge Too Far: Aid Agencies and the Military in Humanitarian Response
– Department of Peacekeeping Operations, UN, 2010. Second Generation Disarmament, Demobilization and Reintegration (DDR) Practices in Peace Operations
– European Commission's Humanitarian Aid and Civil Protection Department (ECHO), 2004. Generic Security Guide for Humanitarian Organisations
– Inter-Agency Standing Committee (IASC), UN, 2004. Civil-Military Relationship in Complex Emergencies
– IASC, UN, 2008. Civil-Military Guidelines & Reference for Complex Emergencies
– IASC, 2013. Non-Binding Guidelines on the Use of Armed Escorts for Humanitarian Convoys
– IASC Operational Guidelines on Human Rights and Natural Disasters
– International Committee of the Red Cross (ICRC), 2005. Staying Alive: Safety and Security Guidelines for Humanitarian Volunteers in Conflict Areas
– Overseas Development Institute, Humanitarian Practice Network, 2010. Operational Security Management in Violent Environments
– Hugo Slim, Centre for Humanitarian Dialogue, 2007. A Guide to Mediation. Enabling Peace Processes in Violent Conflicts
– United Nations Refugee Agency (UNHCR), 2001. Managing the Stress of Humanitarian Emergencies
– UNHCR, 2006. Operational Guidelines on Maintaining the Civilian and Humanitarian Character of Asylum
– UNHCR, 2011. Manual on Security of Persons of Concern

صورة: المنظمة الدولية للهجرة

# الفصل 13
# الأمن الغذائي والمواد غير الغذائية

خدمات المخيم

**يُستخدم مصطلح "مخيم" في النص ليشمل تشكيلة المخيمات والأماكن التي تشبه المخيمات بما فيها المخيمات المخططة والمخيمات المستوطنة ذاتيا والمراكز الجماعية ومراكز الاستقبال والتنقل ومراكز الإجلاء.**

## الرسائل الرئيسية

- ينبغي أن تتوفر للأشخاص إمكانية الحصول على المود الغذائية وغير الغذائية الكافية والمناسبة، بطريقة مسؤولة وتضمن لهم البقاء والرفاه، وتحول دون تآكل أصولهم وتصون لهم سلامتهم وكرامتهم.
- يجب ضمان أمن الموظفين وسكان المخيم في السفر إلى ومن وأثناء عمليات التوزيع.
- تعتبر مشاركة ممثلين من جميع شرائح مجتمع المخيم - التي تشمل الجنس والسن والتنوع والإعاقة - أمرا أساسيا في تصميم نظم التسجيل وبطاقات حصص الإعاشة وتحديد طرائق التحويل المناسبة (العينية والنقدية والقسائم) للمساعدات الغذائية وغير الغذائية أثناء عمليات التوزيع.
- من الضروري تبادل ومشاركة المعلومات والرسائل بشكل فعال، وفقا للمعايير الإنسانية والتزامات الوكالة، مع سكان المخيم حول معايير الاستهداف، والحقوق والاستحقاقات، وطرق التحويل، وإجراءات التوزيع، وأدوار ومسؤوليات العاملين والوكالة، وميثاق السلوك الأخلاقي وإجراءات تقديم الشكاوى. ولا بد من وضع عمليات رقابة تضمن استيعاب الجميع لهذه المعلومات. عملية الرصد مهمة.
- حيثما تستخدم التكنولوجيا كجزء من عملية التوزيع، يجب توخي الحرص لضمان أن يتمكن الجميع من الوصول إليها وأن يكونوا على دراية بكيفية استخدامها. وينبغي تنظيم دورات إعلامية للمقيمين الذين ليسوا على دراية بالطرائق التقنية للتوزيع. وينبغي وضع إجراء رصد دقيق لتحديد وتقديم المساعدة للأشخاص الذين يواجهون صعوبة في استخدام التكنولوجيا الجديدة.
- ينبغي القيام بزيارات إلى المنازل والمساكن والمستودعات والمتاجر او مزودي الخدمات المالية، وإجراء مسوح الرصد ومقابلات مع سكان المخيم، وذلك لفهم عملية التنفيذ وكيف يتم استخدام المواد. وينبغي تحديد كيفية معالجة أي نواقص وأن يتم ذلك بالتعاون مع وكالات توزيع المواد الغذائية وغير الغذائية.
- يحتاج الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والمجموعات المستضعفة إلى تلقي معاملة ذات أولوية في سياق المخيم. واعتمادا على طبيعة احتياجاتهم الخاصة، ينبغي تيسير الوصول إلى مواقع التوزيع، والسفر من وإلى مزودي الخدمات المالية أو المحلات التجارية، وكذلك في حالة التحويلات النقدية و / أو القسائم.

## مقدمة

إن المواد الغذائية وغير الغذائية تشكل أمر حيوي لبقاء وصحة ورفاه الأشخاص وكرامتهم. وفي سياق المخيمات، حيث يرجح أن يكون لسكان المخيم إمكانيات محدودة أو معدومة للحصول على المواد الخارجية، فقد يحتاج مقدمي الخدمات إلى تقديم سلة غذائية كاملة، بالإضافة إلى معظم المواد غير الغذائية الضرورية. إن المواد الغذائية وغير الغذائية هي سلع قيمة ويمكن أن تسبب تحديات أمنية خطيرة.

وهناك عدة أنواع من طرائق النقل المستخدمة في الأوضاع الإنسانية للمساعدة الغذائية والمواد غير الغذائية. وهي كما يلي:

- التوزيع العيني للمواد الغذائية و / أو المواد غير الغذائية
- التحويلات النقدية، المشروطة أو غير المشروطة، لشراء المواد الغذائية و / أو المواد غير الغذائية
- توزيع القسائم لشراء المواد الغذائية و / أو المواد غير الغذائية..

ولضمان سلامة وحماية سكان المخيم، وضمان المساءلة، فإن اختيار طريقة التحويل يجب أن تراعي التخطيط والإدارة بعناية . وينبغي أن يستند اختيار طرائق التحويل - العينية، النقدية أو القسائم - إلى تحليل شامل للسياق وأثر الخيارات المختلفة على سلامة وكرامة النساء والفتيات والرجال والفتيان. وينبغي أن يتضمن التحليل - ويُظهر علنا - إجراء تشاورات مع السكان المتضررين أنفسهم. ويجب أن يكون الأساس المنطقي للاختيار محددا بوضوح ويتسق مع:

- الاحتياجات المحددة من خلال الأمن الغذائي وتقييمات السوق
- الموارد الموجودة بعد التقييمات
- تحليل المخاطر الكلية
- سياسات السلطات الوطنية
- القدرات القطاعية
- فعالية التكلفة والفعالية في مناقشة هدف (أهداف) البرنامج.

ضمان وصول السكان إلى الغذاء والتغذية السليمة هي أولوية قصوى. وكثيرا ما يصل الأشخاص إلى المخيمات أو المستوطنات وهم يعانون بالفعل من سوء التغذية. وتساعد السلع الضرورية في صون صحة الأشخاص وكرامتهم وخصوصيتهم، وتقي الأشخاص من المناخ.

ويرتبط كل من الأمن الغذائي وتوزيع المواد غير الغذائية ارتباطا وثيقا بسائر قطاعات المخيم مثل التغذية والمياه والصرف الصحي والصحة والمأوى والبيئة والحماية. وتتولى وكالة إدارة المخيم مسؤولية ضمان إقامة الروابط فيما بين القطاعات، وتنسيق مقدمي الخدمات بسلاسة على مستوى المخيم.

**ما هو الأمن الغذائي؟**

لقد وضعت منظمة الأغذية والزراعة (الفاو) تعريفاً لمصطلح (الأمن الغذائي) في قمة الغذاء العالمي 2001 بأنه: "الوضع القائم الذي يتمتع فيه كافة البشر وفي جميع الأوقات، بالقدرة المادية والاجتماعية والاقتصادية للحصول على قدر كاف من الأغذية السليمة والمغذية التي تلبي حاجاتهم التغذوية وتناسب أذواقهم الغذائية كي يعيشوا حياة مفعمة بالنشاط والصحة."

تتطلب عمليات التوزيع إجراءات واضحة وشفافة جدا. ولذلك ينبغي إنشاء لجان التوزيع بوصفها جزء روتيني من النظم التشاركية الشاملة. وينبغي اختيارها بشفافية وأن تكون ممثلة لجميع شرائح سكان المخيم. تساعد لجان التوزيع في المخيم على ضمان فعالية عمليات التوزيع. وعلى النحو الأمثل، ينبغي أن تشارك لجنة التوزيع في:

- تحديد ودعم جميع جوانب عمليات التوزيع، عند اختيار التوزيع العيني
- المناقشات بشأن المواد المتوفرة لسلة المواد الغذائية وغير الغذائية
- مساعدة الأعضاء المستضعفين من السكان النازحين
- تخطيط التوزيع
- توضح عملية التوزيع لسكان المخيم.
- ضبط الحشود، يجب أن يتم بطريقة آمنة، وكريمة وغير عنيفة
- رصد التوزيع
- المساعدة في رصد ضبط الجودة بعد التوزيع.

ومن المرجح جدا أن يتقدم سكان المخيم أو السلطات أو غيرهم بأسئلة أو شكاوى إلى الموظفين طوال فترة التوزيع وبعدها. يجب أن يكون سكان المخيم قادرين على التعبير عن شكاواهم وأن يتأكدوا من أن وكالة إدارة المخيمات أو مزود الخدمة ستيخذوا إجراءات حيال ذلك. القضايا المتعلقة بالأمن الغذائي والمواد غير الغذائية التي عادة ما تثار هي:

- عدم المعرفة بإجراءات ومكان التوزيع
- فقدان أو ضياع أو عدم صحة وثائق التسجيل أو بطاقات الإعاشة
- مواد معيبة، أو مواد غذائية أو غير غذائية ذات نوعية رديئة
- السلوك الفاسد أو الادعاءات الكاذبة المقدمة من أجل الحصول على المزيد من الغذاء أو المواد.

ويتحمل مزود الخدمة المسؤول عن توزيع الأغذية المسؤولية عن إقامة نظام للشكاوى والاستجابة، مثل مكتب الشكاوى في نقطة التوزيع، وضمان تسجيل جميع الاستفسارات. وتتحمل وكالة إدارة المخيم مسؤولية ضمان قيام مزود الخدمة بإنشاء نظام توزيع وفقا للمعايير المتفق عليها.

وينبغي تحديد نقطة تنسيق بين موظفي وكالة التوزيع - جنبا إلى جنب مع ممثل من لجنة التوزيع - للبت في الشكاوى. إن الاستجابة السريعة والفعالة للأستفسارات والشكاوى سيكون لها تأثيرات مباشرة وإيجابية على عدد من القضايا التي يحتمل أن تنشأ وعلى مستوى الثقة بين سكان المخيم ووكالة إدارة المخيمات والشركاء. قد يكون هناك وكالات أخرى في المخيم تعمل بآليات مختلفة لتقديم الشكاوى. وبالتالي، تكون هناك حاجة للتنسيق بين وكالة إدارة المخيم وهذه الوكالات من أجل تفادي إرباك سكان المخيم وعدم الأتساق في الإستجابات.

لمزيد من المعلومات حول المشاركة المجتمعية، انظر الفصل 3، المشاركة المجتمعية.

# القضايا الرئيسية

## الأدوار والمسؤوليات:

مع بداية أي أوضاع طارئة، فإن السياق و الضرورة و قدرات الإستجابة المتاحة ، سوف يحدد من يتحمل المسؤولية عن توزيع المواد الغذائية وغير الغذائية. واعتماداً على السرعة التي تصل بها الوكالات الإنسانية، وكذلك على حجم المخيم، فقد تضطر وكالة إدارة المخيم، في البداية على الأقل، إلى تولي الدور القيادي كمزود للمواد الغذائية وغير الغذائية. وفي حالة استخدام التحويلات النقدية والقسائم، يلزم توافر الخبرة بشأن هذه الطرائق. وفي مرحلة لاحقة، قد يكون من الأنسب تسليم هذه المسؤولية إلى الوكالات الأخرى ذات الخبرة في عمليات التوزيع. وفي الحالات التي لا تعمل فيها وكالة إدارة المخيمات كمزود للخدمات الغذائية والمواد غير الغذائية بشكل مباشر، فإنه لا يزال مطلوب منها رصد احتياجات السكان والدعوة إلى تعديل المساعدات الغذائية والمواد غير الغذائية إذا لزم الأمر.

من الضروري أن تُعين وتراسم بوضوح أدوار ومسؤوليات وكالة إدارة المخيمات والوكالات الشريكة المعنية بالغذاء أو النقد أو القسائم أو المواد غير الغذائية وتحديد المسؤوليات بدقة. وسوف يتباين مستوى رسمية هذه الإتفاقات المكتوبة في السياقات المختلفة وقد ينطوي هذا على التحضير لمذكرة تفاهم رسمية.

فيما يلي إرشادات عامة لمقدمي الخدمات أو وكالة إدارة المخيمات في حال كونها مسؤولة عن التحويلات العينية والنقدية والقسائم للمواد الغذائية وغير الغذائية:

- إنشاء لجان التوزيع بين سكان المخيم وضمان استشارتهم وإبلاغهم بطرق التحويل، وقيم التحويلات النقدية والقسائم وسلة الغذاء.
- إعداد نظام البطاقة التموينية و/أو التسجيل قبل أن تتم عملية التوزيع. وقد يكون لدى مقدمي المساعدة قاعدة بيانات قياسية يمكن تكييفها مع السياق المحلي.
- ضمان معرفة سكان المخيم حول مواعيد وأماكن التوزيع، ومواقع المحلات التجارية ومقدمي الخدمات المالية والتغييرات في السلة الغذائية أو غير الغذائية.
- إنشاء آلية للشكاوى لضمان المساءلة والتعامل مع المشاكل بما في ذلك حالات الغش أو السرقة أو الاستغلال أو الإساءة.

**نقاط الدخول المختلفة للشكاوى**

آليات تقديم الشكاوى يمكن أن تأخذ أشكالاً متنوعة. ولكي تكون فعالة تماما، عادة ما تكون هناك حاجة لعدد من نقاط الدخول لضمان الوصول الكافي والسلامة والسرية الكافية. ويمكن أن يشمل ذلك: مكاتب في نقاط التوزيع وغيرها من الأماكن الحيوية، وخط هاتفي ساخن للاتصالات الفورية، وصناديق الشكاوى، وجمعيات مخولة من المخيمات و / أو قادة المجتمع.

- ضمان التنسيق الشامل بين وكالات التوزيع وسكان المخيم ولجان التوزيع والسلطات الوطنية والأعمال التجارية المحلية حسب الاقتضاء لضمان الشفافية.
- رصد احتياجات سكان المخيمات وفجوات المساعدة، مع التركيز بشكل خاص على الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والأكثر تعرضا للخطر.
- تنسيق الترتيبات الأمنية لأعمال التوزيع مع الجهات المعنية ومقدمي الخدمات، بما في ذلك أمن الأمم المتحدة والبنوك.
- ضمان النقل للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة أو المعرضين للخطر إذا كان التوزيع بعيدا عن أماكن إقامتهم، إذا كان ذلك ممكناً.
- وضع إجراءات تشغيل موحدة لتنفيذ عمليات التوزيع.
- إنشاء تقويم للتوزيع في المخيم يشمل على اليوم والوقت وأي موقع ومعلومات خاصة بالتوزيع، ما لم يتم تقييم ذلك على أنه

خطر قد يجذب الناس أو المتمردين / العصابات إلى المخيم سعيا للحصول على الضرائب / المؤن.

- التحقق من المستودعات والتخزين وصيانة المستودعات وكذلك مرافق تجار التجزئة المشاركين في استرداد القسائم، للتأكد من أن المواد المخصصة لسكان المخيم محفوظة بطريقة آمنة وصحية.
- إنشاء نظام للرصد بعد التوزيع - بغض النظر عن الموزعين إن أمكن - والذي يشمل سكان المخيم لتقييم أي نقاط ضعف في اختيار الطرائق وفعالية ونوعية المواد والأغذية الموزعة.
- تحديث البيانات الديموغرافية عن سكان المخيمات - بما في ذلك المواليد والوفيات والوافدين الجدد أو المغادرين وتحديد الاحتياجات المستجدة المحددة - وتعميمها على وكالات التوزيع.
- إبلاغ الوكالات الشريكة بأي تغييرات في السكان من شأنها أن تؤثر على عدد السلع المطلوبة للتوزيع.

لمزيد من المعلومات حول التسجيل والتنميط، انظر الفصل 9، التسجيل والتنميط.

### قوائم التوزيع

إذا كان ذلك ممكناً - من أجل الإتساق والكفاءة - طبق نفس قوائم التوزيع والنظم والإجراءات للتوزيع العيني للمواد الغذائية وغير الغذائية وللنقد و القسائم.

## النقد والقسائم

استخدمت أنظمة النقد والقسائم على نحو متزايد كوسيلة مساعدة هامة في المخيمات لتقديم المال للأشخاص الذين يكافحون من أجل توفير الأغذية والمواد غير الغذائية الضرورية لأسرهم. وتعتبر من أفضل الطرق لتلبية الاحتياجات المادية وتحسين نتائج سبل كسب الرزق في المناطق التي تستخدم الأسواق فيها التعامل النقدي.

### ما هي التحويلات النقدية والقسائم؟

- التحويلات النقدية: هي تقديم المساعدة إلى الأشخاص أو الأسر في شكل مدفوعات نقدية أو تحويلات مصرفية. بعد ذلك سيلبي المستفيدين احتياجاتها الغذائية من السوق.
- تحويلات القسائم: هي تقديم المساعدة إلى الأشخاص أو الأسر في شكل أوراق أو استحقاقات إلكترونية يمكن استبدالها في المحلات التجارية بأنواع وكميات معينة من الأغذية. النوعان الرئيسيان من القسائم هما:
  - قسيمة السلع: تستبدل بكميات ثابتة من المواد الغذائية المحددة.
  - قسيمة نقدية: تستبدل باختيار مواد غذائية محددة وبقيمة مكافئة لمبلغ القسيمة النقدية.

وتهدف أنظمة النقد والقسائم إلى زيادة القوة الشرائية للأسر وتحسين التغذية، بالتزامن مع دعم التجار المحليين. ومع ذلك، فإنها يمكن أن تؤدي إلى تفاقم المخاوف المتعلقة بالحماية، بدلاً من التخفيف منها. وينبغي لمقدمي خدمات الأمن الغذائي أن يختاروا طرق النقد والقسائم وآليات التسليم فقط عندما يكون لديهم فهم أفضل لاحتياجات الأسر وقدرات السوق والديناميات السياقية والأهداف البرنامج المقصودة. يمكن لوكالة إدارة المخيمات المساهمة في هذا التحليل والدعوة إلى الطريقة الأكثر ملاءمة للسياق المحدد.

### أمثلة عن فوائد ومخاطر طرائق النقد والقسائم

**الفوائد**

- الكرامة: لا يتوجب على سكان المخيمات أن يصطفوا لتلقي المساعدة.
- التمكين: يمكن لسكان المخيم اختيار إحتياجاتهم بشكل مباشر طبقا لأولويتهم، واختيار ما هو مهم بالنسبة لهم. ويمكن أن يحسن الدعم النقدي أيضا إشراك بعض أفراد الأسرة في اتخاذ القرارات.
- فعالية التكلفة: تخفيض التكاليف التشغيلية، وبشكل عام إنخفاض معدل تحويل المساعدة عن مسارها أو بيعها.
- التأثيرات المضاعفة: تساهم بشكل مباشر في تعزيز الاقتصادات المحلية، فضلا عن استفادة المجتمعات المضيفة.

**المخاطر**

- الأسواق: التأثير السلبي على السوق المحلي من خلال التسبب في التضخم المالي أو نقص العرض.
- الأشخاص (الأسر، الأفراد): تفاقم التوترات الأسرية القائمة عندما تكون هناك آراء متضاربة حول كيفية أنفاق الأموال.
- ديناميات المجتمع: اعتماداً على كيفية اختيار الأشخاص، وإمكانية تدهور العلاقات بين الفئات المستفيدة من هذه المساعدة والفئات غير المستفيدة.

تشتمل آليات النقد والقسائم على عدة جهات فاعلة، منها:

- سكان المخيم الذين يحتاجون إلى استشارة من أجل وضع طرائق تحويل مناسبة وقوائم غذائية مفضلة
- تجار التجزئة الذين يتعين الاتفاق معهم على أسعار الحصص الغذائية، وفي كثير من الأحيان بمساعدة إشراف من قبل السلطات الوطنية
- مقدمي الخدمات المالية (المصارف، وكالات تحويل الأموال) التي تشارك في التحويلات النقدية لسكان المخيمات، وتسديد ديون الباعة.

وسيقود مقدم الخدمة العملية برمتها. قد تحتاج وكالة إدارة المخيمات إلى المساعدة - في تسهيل الاحتياجات التشاركية والتقييم القطاعي والمناقشة حول المبالغ المثلى للنقد أو القسائم، والحاجة إلى مواد التكملة للسلة الغذائية، واختيار آليات تقديم التحويلات النقدية و / أو القسائم أثناء معالجة استفسارات أخرى أيضا - من مزود الخدمة.

**مسؤوليات واضحة للجميع**

عند استخدام طرائق النقد والقسائم، المزيد من الجهات الفاعلة ستشارك. وقد يلزم إبرام اتفاقات مع مجموعة متنوعة من الجهات الفاعلة لضمان أن تكون المسؤوليات واضحة.

وفي نظم النقد والقسائم، يجب أن يكون الرصد والتقييم نشاطا أساسيا يهدف إلى تحديد كيفية إنفاق المال وتأثيره على الأسر والأسواق والمجتمعات المحلية. وإذا لم يتم إعطاء الأولوية للرصد والتقييم، فإن نظم النقد والقسائم يمكن أن تتعرض لمخاطر تحويل المعونات وتزيد من المشاكل القائمة في آليات المساعدة. ينبغي على وكالة إدارة المخيمات أن تدعو إلى أن تكون نظم رصد النقد والقسائم قادرة على تقديم تغذية راجعة حول احتياجات سكان المخيمات ونقاط الضعف واستراتيجيات التكيف، مع ضمان عدم إلحاق الأذى للأفراد أو الأسر أو الأسواق.

## العمل مع وكالات خدمات التوزيع

يعد برنامج الأغذية العالمي هو الوكالة الرئيسية للأمن الغذائي في حالات الطوارئ. ونجد من بين أبرز موردي المواد غير الغذائية في المخيمات المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، واللجنة الدولية للصليب الأحمر، والمنظمة الدولية للهجرة، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، والسلطات الوطنية. وهناك أيضا منظمات غير حكومية وطنية ودولية، ومنظمات محلية أو دولية قائمة على المعتقد أو مؤسسات خاصة. وقد وضع النقد والقسائم مؤخرا كطرائق التحويل المفضلة، لأنها توفر قدرا أكبر من المرونة للمجتمعات المتضررة والدعم للأسواق المحلية. سيقوم مزود الخدمة بإدارة العملية. وقد تحتاج وكالة إدارة المخيم إلى تطوير بعض العلاقات مع أصحاب المتاجر المحلية أو البائعين ومقدمي الخدمات المالية وشركات الهاتف المحمول أو غيرهم من المشاركين في عملية ضمان فعالية هذه الطريقة.

قد تختلف المسؤوليات العامة لمقدم الخدمات من سياق لآخر ولكنها تشمل بشكل عام:

- إجراء تقييم للإحتياجات و القطاعات ( السوق والتجزئة والمالية )
- اتخاذ الترتيبات اللوجستية، بما في ذلك النقل
- اختيار آلية التسليم ومؤسسات لدعم طرائق النقد والقسائم
- تنسيق عمليات تسليم الأغذية والمواد غير الغذائية، وتحويلات النقد والقسائم
- تخزين وحفظ المواد
- وإدارة توزيع مساعدات المواد الغذائية والمواد غير الغذائية داخل الموقع وخارجه
- ورصد جودة السلع العينية من خلال النقد والقسائم في الأسواق المحلية والمحلات المتعاقد عليها
- ورصد التحويلات النقدية، وعملية توزيع القسائم / الاسترداد
- ورصد استخدام النقد والمواد الموزعة أثناء عملية التوزيع وبعدها
- وضمان وجود مساءلة في العمليات، بما في ذلك نحو الأشخاص الذين يتلقون المساعدة.

وينبغي أن تكون عمليات تقييم الاحتياجات والطرائق في المواقع الجديدة عمليات مشتركة بين وكالة إدارة المخيمات وسكان المخيمات والسلطات الوطنية ومقدمي الخدمات. وينبغي أن تغطي حاجيات السكان من:

- والحالة التغذوية والتنوع الغذائي
- إمكانية زيادة الاعتماد على الذات
- الاحتياجات الخاصة
- والشواغل المتعلقة بالسلامة والكرامة المرتبطة باختيار طرائق التحويل
- أذواقهم الغذائية
- الوصول إلى مرافق وقود الطبخ ظروف
- السوق المحلية
- المتطلبات التقنية لطرائق النقد والقسائم.

ويحتاج الأفراد الذين يعانون من سوء التغذية الحاد إلى مساعدة محددة من خلال مراكز التغذية العلاجية والتغذية التكميلية.

لمزيد من المعلومات حول التغذية، انظر الفصل 16، والصحة والتغذية.

## أنظمة التوزيع

يوجد عموما ثلاثة أنواع من التوزيع:

- مجموعات من سكان المخيمات. وكثيرا ما يطبق هذا الخيار في المرحلة المبكرة من حالة الطوارئ مع تدفقات كبيرة من الناس قبل التسجيل وإصدار البطاقات التموينية. وقد يزيد ذلك من خطر الإيذاء ويمكن أن يجعل بعض الأفراد أكثر ضعفا، حيث قد يتم توزيع القادة وفقا لتفضيلاتهم الخاصة.
- ممثلون عن مجموعة من أصحاب الأسر المعيشية الذين يوزعون على الفور على أسر فردية. ويمكن اختيار هذا النظام في الفترة الانتقالية بين المرحلة المبكرة من حالة الطوارئ والإنشاء الرسمي للمخيم أو المستوطنة أو عندما يكون هناك حيز صغير للتوزيع ولا يمكن استقبال سوى عدد محدود من الأشخاص عند نقاط التوزيع. ويمكن لهذا النظام أن يحقق اللامركزية في الرقابة ويزيد من مستوى مشاركة المجتمع المحلي والإدارة الذاتية في عملية التوزيع إذا كان تنظيما جيدا وإذا كان هناك تحليل قوي لعوامل من قبيل عدم المساواة بين الجنسين.
- الأفراد الذين يتصرفون كأرباب للأسر ، ويفضل أن يكونوا من النساء، ما لم يثير هذا مشاكل تتعلق بالحماية . تبعاً للسياق الثقافي، يعد هذا عادة النظام المفضل والأكثر شيوعاً المستخدم حالما يتم إنشاء مخيم وتمت عملية التسجيل وإصدار بطاقات التموين. ويمكن للتوزيع لأرباب الأسرالفردية وحده أن يكفل حصول جميع الأسر على حصص الإعاشة بإنصاف. يعد التوزيع المباشر للأفراد هو النظام المفضل لتحويل النقد والقسائم.

### تشاور بينالنساء والرجال

ومن شأن تشجيع النساء على تمثيل الأسر المعيشية الفردية والحصول على الغذاء والنقد والقسائم والمواد غير الغذائية أن يزيد مستويات الأمن الغذائي للمرأة ويساعد على تغذية عقول وأجسام الأسر والمجتمعات المحلية بأكملها. إن تمكين النساء والفتيات يخلق اقتصاديا فرصا للتنمية ويحسن وصولهن إلى الموارد ويعزز صوتهن السياسي ويقلل من تعرضهن للعنف. ومع ذلك، ففي بعض السياقات الثقافية، يمكن أن يؤدي تفضيل المرأة عمدا والحد من أدوار الرجل إلى زيادة التوترات الأسرية وتعريض المرأة لخطر أكبر من العنف. ومن الضروري التشاور مع كل من النساء والرجال لتحديد أفضل طريقة لتنظيم عمليات التوزيع، بغية عدم تعزيز أوجه عدم المساواة الاجتماعية ودعم الخطوات الرامية إلى تمكين المرأة، مع الحفاظ في نفس الوقت على كرامة جميع أفراد المجتمع المحلي، وعدم وضع أي شخص في خطر.

### أهمية آليات الشكاوى

وفي المخيمات التي لا توجد فيها آليات لتقديم الشكاوى، يتعرض سكان المخيمات، ولا سيما الإناث والأشخاص ذوي الإعاقة، لخطر أكبر من أن يتعرضوا للاستغلال أو الإساءة من جانب موظفي المنظمات الإنسانية الذين قد يستغلون مناصبهم العليا للمطالبة بالرشاوى أو الحسنات في مقابل التوزيعات.

## لجان التوزيع

وسيتطلب إنشاء لجان التوزيع من خلال عملية شفافة وتمثيلية توفر بيئة مستقرة إلى حد ما. وفي أفضل سياق ممكن، فإنه يضمن مشاركة واشراك جميع سكان المخيم. وينبغي انتخاب اللجان بصورة ديمقراطية وتتألف من شريحة تمثيلية من السكان، بما في ذلك التوازن بين الرجال والنساء بنسبة 50 /50 في المائة. وينبغي أيضا إيلاء الاعتبار لضمان السن والعرق والمعتقد وإدماج الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة.

وينبغي أن يساعد استخدام لجان التوزيع كحلقة وصل بين الوكالة المسؤولة عن التوزيع ووكالة إدارة المخيمات وسكان المخيمات على:

- الحفاظ على التوقعات غير الواقعية تحت السيطرة
- تعزيز الفهم العام للإجراءات والقيود
- تأكيد تلقي التغذية الراجعة من سكان المخيم على جميع القضايا المتعلقة بالتوزيع
- ضمان الشفافية والمساءلة.

ولضمان أن تكون اللجنة ممثلة وتعمل بشكل مسؤول، فإن وكالة إدارة المخيمات ملزمة بالتقيد بمعايير والتزامات معينة بشأن المساءلة.

### قواعد السلوك والاستغلال الجنسي

يجب أن يكون لدى وكالات التوزيع مدونة لقواعد السلوك تحظر صراحة الاستغلال الجنسي وإساءة معاملة المجتمعات المتضررة. وينبغي تقاسم هذا الأمر مع المجتمعات التي تتلقى المساعدة في شكل مناسب لكي تفهم المعايير المتوقعة للسلوك وتعرف كيفية مساءلة الوكالات المساعدة.

## توزيع الإعلانات

وينبغي أن تتضمن الرسائل التي تبلغ سكان المخيمات بطرق أو وصول وتوزيع المؤونة الأساسيات المتعلقة بمن، وماذا، ومتى، وأين، وكيف. إن إعلانات التوزيع المسبق هي من مسؤولية وكالة التوزيع، على الرغم من أن وكالة إدارة المخيم يجب أن ترصدها وتشرف عليها. وينبغي لتوزيع الإعلانات:

- الوصول إلى جميع الفئات المختلفة في المخيم باستخدام قنوات اتصال متعددة رسمية وغير رسمية
- استخدام اللغة المحلية والوصول أيضا إلى سكان المخيم الذين لا يعرفون القراءة والكتابة
- إشراك المرأة ولجان التوزيع في المخيمات بغية تجنب وصول المعلومات لقادة المجتمع فقط الذين قد تكون لهم أجندتهم السياسي
- توظيف مختلف المنهجيات والوسائل مثل الاجتماع مع مجموعات من سكان المخيم، بما في ذلك أولئك المعرضين للخطر، الملصقات والرسائل المصورة، ولوحات المعلومات، الإذاعة، ومكبرات الصوت والرسائل النصية
- التأكد من إدراج الأسر التي يرأسها كبار السن، والأشخاص المعوقين، والأطفال والنساء
- اتاحة المجال لسكان المخيم من فهم الرسائل بشكل الكاملو تقديم الإستجابة الراجعة.

### جلب مواد للتوزيع

معرفة ما هي المواد، مثل العلب أوالدلاء أو الأكياس أو الزجاجات، التي يجب جلبها إالى موقع التوزيع من أجل حمل الأغذية والتي يمكنها أن تساعد في الحفاظ على النظام، وتقليص طوابير الانتظار والحفاظ على الهدوء.

لمزيد من التفاصيل عن الحملات الإعلامية، راجع الفصل 9، والتسجيل، والتنميط.

ينبغي ألا تتزامن عمليات التوزيع أبدا مع أيام العطل الوطنية في البلد المضيف أو أيام العطل الوطنية أو الاحتفالات الدينية في البلدان الأصلية لسكان المخيم.

## تنظيم مواقع التوزيع

يجب بناء مواقع التوزيع بطريقة تسمح لعمليات التوزيع وجمع السلع الأساسية أن تتم بكفاءة في أمان وكرامة، و وبشكل منظم. قد تكون هناك حاجة لتوفير نماذج توزيع بديلة خاصة بالأشخاص المحدودي الحركة.

وتوصي المفوضية بتوفير موقع توزيع واحد على الأقل لكل 20,000 فردا وفريقين اثنين من موظفي التوزيع لكل 1,000 مستفيدا، باستثناء المراقبين أو موظفي الأمن الخاصين بالمواد الغذائية والمواد غير الغذائية. كما تتوفر أيضا توجيهات مشروع "اسفير" بشأن مواقع التوزيع. وينبغي لمواقع التوزيع:

- التواجد بموقع مركزي على مسافة مشي محدودة من المساكن. على الرغم من أن مشروع "اسفير" يشير إلى عشرة كيلومترات، إلا أنه يفضل تقريب المسافات أكثر
- تكون متاحة لجميع سكان المخيم، بما في ذلك أولئك الذين لديهم قدرة أقل على التنقل
- أن تكون مؤمنا بما يكفي لضمان عدم سرقة أو اختلاس المواد
- أن يشرف عليها موظفون مدربون وتنظيمها بطريقة تسمح بتجنب

التنقل بعد حلول الظلام

- ألا تتواجد في مناطق يتوجب فيها على الأشخاص عبور نقاط التفتيش العسكرية أو المسلحة أو التفاوض بشأن المرور الآمن
- ألا تكون قريبة جداً من المناطق المزدحمة مثل الأسواق المفتوحة، أوالعيادات أو أماكن ممارسة الشعائر الدينية
- أن تكون قريبة من نقاط المياه، ومشيدة بمراحيض منفصلة للرجال والنساء
- أن تكون كبيرة بما يكفي لتخزين السلع في الموقع وتوفير المأوى لطوابير الانتظار في حالة التأخير أو المطر
- استخدام تدابير لمنع ورصد والاستجابة لحالات العنف القائم على نوع الجنس والاستغلال والاعتداء الجنسيين
- عند الاقتضاء ، الفصل بين الرجال والنساء
- إعلام جميع فرق توزيع الأغذية بالسلوك المناسب والعقوبات على الإساءة الجنسية
- توفير حارسات للإشراف على عمليات تفريغ وتسجيل وتوزيع وما بعد توزيع الأغذية، وفقا لطلبات المجتمع المحلي
- أن تكون بالقرب من مرافق الراحة المناسبة لعمال التوزيع
- أن تكون بالقرب من النباتات أو الأشجار لتوفير الظل والعمل بمثابة مصدات للرياح
- توفير الكراسي أو المقاعد لأولئك الذين لا يستطيعون الوقوف في الطابور
- وجود مخرج للشاحنات في حال كانت البضائع ستوزع مباشرة بعد تسليمها إلى الموقع
- أن تكون واسعة بما فيه الكفاية للسماح لخلق دائرة التوزيع التي يتعين على سكان المخيم أن يمروا بها من أجل الحصول على المساعدة
- وجود حدود واضحة المعالم وأنظمة طوابير من خلال استخدام علامات أو حبل دليل
- السماح بطوابير المسار السريع، وإعطاء الأولوية لأولئك الذين تم تقييمهم بشكل فردي على أنهم من ذوي الاحتياجات الخاصة أو لهم مخاطر محددة والتي تحتاج إلى إجراء أسرع.

ينبغي مواءمة هذه المعايير مع جميع عمليات التوزيع ويجب أن تكون معروفة لدى السكان. يجب أن تكون مواقع التوزيع النقدية والقسائم:

- على مسافة تتراوح بين ثلاثة وخمسة كيلومترات من تجار التجزئة المشاركين في إستلام الإيصالات، على الرغم من عدم وجود معيار محدد
- الإعداد قبل أيام السوق لكي لا يضطر الناس إلى تخزين كميات كبيرة من النقد
- التأكد من وجود المصارف أو العملاء النقديون المعنيون على مقربة من بيوت الناس.

### نقاط التوزيع في المخيم

تقترح وكالات إدارة المخيمات ذات الخبرة ضرورة التأكد من رسم خرائط كبيرة توضح نقاط التوزيع في المخيم وأن تكون متاحة للجميع، ويمكن لجميع المقيمين في المخيم الوصول إليها بسهولة ليسهل عليهم فهم أين يذهبون للحصول على مختلف المواد الغذائية أو غير الغذائية.

وفي بعض الحالات، قد يحتاج وصول المواد الضخمة الحجم إلى الموقع، مثل المواد الثقيلة الخاصة بالمأوى، إلى النظر بعناية وإيجاد مواقع مناسبة محددة داخل المخيم أو في محيطه.

### إدارة مواقع التخزين ومرافق المستودعات

وسيكون لكل وكالة من الوكالات الخاصة بها مجموعة من أشكال وإجراءات تخزين السلع الأساسية. ومع ذلك، سوف تساعدالنصائح التالية الوكالة على تحسين ترتيبات المستودعات والتخزين.

- كلما كان ذلك ممكناً، تعيين موظف مستودع. وهذا ما يضمن تقسيم مناسب للمسؤولية بين الشراء والنقل ووظائف البرنامج. بالتزامن مع هذا التقسيم للمهام، يجب الحد من عدد الأشخاص الذين يملكون المفاتيح والذين يمكنهم الوصول إلى المستودع.
- تنفيذ نظام إدارة مخزون شامل استناداً إلى وثيقة الشحن وبطاقات المخزون وبطاقات الحاويات وسجل أو قائمة الجرد. ويمكن لهذه العملية أن تتم عن طريق الحاسوب أو بالكتابة على الأوراق. يجب على الإدارة مراجعة الحسابات بشكل منتظم.
- توفر عدد كاف من الموظفين على أهبة الاستعداد لتجنيدهم في مهلة قصيرة لتحميل وتفريغ السلع الأساسية.
- **تعيين** موظفي أمن للمستودع. ويمكنهم المساعدة في التأكد من أن الموظفين الآخرين والمواد المخزنة ليست عرضة للخطر. كثيراً ما تحدث عمليات السرقة والاحتيال داخل المخيمات من قبل موظفي الوكالة، أو نتيجة للإجرام داخل المجتمعات المحلية للنازحين، وينبغي التعامل معها على الفور.
- التأكد من نظافة المستودع، وحيثما أمكن ذلك، إبقاء المخزون من على الأرض باستخدام الرفوف أو المنصات. سيؤدي ذلك إلى تحسين مستوى النظافة والتنظيم وبالتالي المساءلة.
- تذكر أن المواد الغذائية قابلة للتلف بسهولة، ويمكن أن تتأثر بسرعة بالحشرات والقوارض. على الأرجح سيتطلب التخزين الآمن للمواد الغذائية تدابير مختلفة وأكثر وقائية بالمقارنة مع تخزين المواد غير الغذائية. اعتماداً على ما يتم تخزينه، يتوجب مكافحة القوارض والحشرات. التفكير في الحصول على قط!
- الاستثمار في إدخال نظام واضح وجيد التنفيذ خاص بطلب الإفراج عن المخزون ينبغي لعدد محدود من موظفي الإدارة أن يكون لديه الصلاحية للسماح بالإفراج عن المخزون. ينبغي لمثل هذا النظام أن يمتلك جداول زمنية واضحة حتى يتمكن موظفو البرنامج من فهم مدة الإخطار المسبق التي يجب إعطاءها لموظف المستودع قبل أن تكون السلع جاهزة للاستلام.
- افتخر بالمستودع وموظفيه. حيثما أمكن ذلك، تأكد أن موظف المستودع له مكتب في الموقع يمكن إغلاقه بالقفل ومزود بالكهرباء ومرافق الحمام المناسبة. الاستثمار في التدريب، مع القيام بعمليات فحص فجائية للمخزون. على الأرجح، إن توفير الدعم وإظهار التقدير للجهود المبذولة في إدارة المخزون يساعد على الحفاظ على السلع في المستودع.

## السلامة ومكافحة الشغب

يمكن أن تصبح مواقع التوزيع وبسرعة أماكن فوضوية ومزدحمة ويحتمل أن تشكل خطرا على الموظفين الميدانيين وعلى سكان المخيم. في حالة حدوث أعمال شغب أو مظاهرات، فإن الحل الوحيد يكون في بعض الأحيان إجلاء الموظفين والتخلي عن السلع الأساسية. يمكن للتخطيط الدقيق منع وقوع مثل هذه الحالات. يمكن للإجراءات التالية المساعدة:

- تحليل ومعرفة السياق المحلي، لا سيما أي توترات قائمة أو ناشئة بين المجموعات في داخل أو المحيطة بالمخيم.
- توفير أفراد الأمن و/أو السلطات الوطنية المدربة والمتاحة للتعامل مع المشاكل في حال خروجها عن السيطرة.
- تقديم المشورة مسبقا للسلطات حول تفاصيل مخاطر التوزيع المحتملة في موضع الموقع قبل التوزيع أو في طريقة تنظيم عملية التوزيع للمساعدة في تحديد التغييرات اللازمة.
- التوجيه إلى استكمال التوزيع وإعادة المخزون خلال ساعات النهار.
- الإعلان بالضبط عن السلع المحددة التي سيتم توزيعها في أقرب وقت ممكن. التغييرات في آخر لحظة، وخاصة إذا كانت المواد الغذائية الجديدة لها قيمة إعادة بيع أقل في السوق، من المحتمل أن تسرع من زيادة التوترات.
- الالتماس من سلطة الأمن التابعة للأمم المتحدة و/أو سلطة إنفاذ القانون المحلية تقييم سلامة مواقع التوزيع وتقديم التوصيات.

وفي معظم السياقات، تقع مسئولية الأمن على السلطات الوطنية ووكالات إنفاذ القانون المحلية خلال التوزيع. غير أنه، في بعض حالات النزاع، لا تكون وكالات إنفاذ القانون المحلية محايدة في نظر سكان المخيمات، لذا فإن آليات أخرى لمراقبة الحشود قد تكون ضرورية. يجب أن يكون لدى وكالة إدارة المخيمات خطة طوارئ.

### إجراءات التشغيل القياسية الطارئة (SOPS) أثناء التوزيع

قد ترتفع حدة التوترات أثناء التوزيع وتسبب العنف ومخاطر أمنية أخرى. يجب تقييم المخاطر مقدما واتخاذ خطوات للحد منها. ينبغي أن يكون لدى مقدمي الخدمات الغذائية وغير الغذائية بالاتفاق والتشاور مع وكالة إدارة المخيمات والجهات الأمنية الفاعلة، خطة طوارئ وإجراءات تشغيل موحدة للسيطرة على أعمال الشغب وعمليات الإجلاء الطارئة. ينبغي إبلاغ وتدريب جميع الموظفين العاملين في مواقع التوزيع على إجراءات التشغيل الموحدة وأن يكونوا على استعداد لإخلاء الموقع في حالة الطوارئ.

ومن المستحسن أيضا:

- تعيين مواقع التوزيع في المناطق المحايدة غير المرتبطة بأي من الجماعات المؤثرة.
- وضع مسافة واضحة بين طوابير الإنتظار وأكوام السلع الأساسية التي يتم توزيعها. صفّ الشاحنات أو بناء الأسيجة لن يمنع الجماهير عن الوصول إلى السلع الأساسية في حالة حدوث شغب.
- تخصيص منفذ ومخرج لتجنب الازدحام في المداخل / الطوابير.
- بناء مخرج أمني في الموقع مخصص لاستخدام موظفي التوزيع فقط.
- تنظيم التوزيع بطريقة تضمن تواجد الحد الأدنى من المستلمين في أي وقت. ويمكن القيام بذلك عن طريق دعوة لجنة توزيع المخيمات للمساعدة، أو توزيع إعلانات لإعلام الناس في أي وقت سيتم التوزيع.
- إبقاء المتفرجين وغيرهم من غير المعنيين بالتوزيع على مسافة مناسبة من مدخل الموقع.
- وضع عدد كاف من الموظفين لتنظيم الحشود حول الموقع بشكل استراتيجي.
- تعيين شخص واحد ليكون مسؤولا عن القرارات الأمنية الفورية. يجب الحرص على أن يكون بقية الموظفين على علم بهويته/ها وضمان كونه/ها بادٍ للعيان.
- عرض المواد التي سيتم توزيعها على لجنة التوزيع قبل موعد التوزيع، مما يسمح لها بتعضيد قرارات توزيع السلع ومعالجة أي شكاوى قد تنشأ من سكان المخيم.
- وزن السلع على مرأى من كل فرد.
- تزويد المستلمين بموازين وأثقال موحدة للتحقق من أن الموازين دقيقة عند انتهاء طابور التوزيع.
- إمداد الموظفين بوسائل اتصال، مثل أجهزة راديو أو صفارات لإرسال إشارة عن حالة طوارئ.
- معالجة حالات الغش أو الاضطراب بسرعة وعدل.
- نقل المخالفين بعيدا عن موقع التوزيع بأسرع وقت ممكن.
- النظر في ما إذا كانت هناك حاجة إلى مساعدة أفراد الأمن و/أو الشرطة المحلية في جلب نقود إلى المخيم.
- في حالة برامج النقد والتحويل، يوضع موظفي الأمن بشكل ملائم بالقرب من المتاجر التي يتم فيها استرداد القسائم و/أو بالقرب من آلات الطحن إذا وُجدت.

للمزيد من المعلومات حول سلامة وأمن المخيمات، راجع الفصل 12، السلامة والأمن.

## الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والمجموعات المعرضة للخطر

ينبغي على وكالة إدارة المخيم:

- تشجيع وكالات التوزيع ولجان المخيمات ومقدمي الأغذية على تنظيم ترتيبات خاصة لمن تم تقييمهم كذوي احتياجات خاصة ويتطلبون نقلهم. يمكن نقل المواد الثقيلة أو المُرهقة من موقع التوزيع إلى منازل الأفراد عن طريق عربات اليد، وعربات الحمير، من خلال جماعات الدعم المجتمعي أو قسائم النقل المناسبة.
- إقامة أماكن للاستراحة للاحتماء من الشمس والمطر محجوزة خصيصا للمسنين، والأطفال الصغار، وأولئك الذين يعانون من ضعف في الحركة أو الأمهات المرضعات.
- تنظيم صفوف الأولوية لكبار السن وغيرهم من الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة.

للمزيد من المعلومات حول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، راجع الفصل 11، "حماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة".

## الحد من العنف الجنسي

يجدر بوكالة إدارة المخيمات أن تعمل مع وكالات التوزيع ومقدمي المواد الغذائية لضمان أن تقلل وسائلهم من مخاطر العنف الجنسي. وهذا ينطوي على إجراءات تشمل:

- تشجيع وكالات التوزيع على إشراك المرأة بفعالية في عمليات التقييم والتخطيط والتوزيع الفعلي للسلع الأساسية.
- خلق مساحات آمنة للنساء والفتيات عند نقاط التوزيع وقرب المتاجر في وقت استرداد القسائم وتحديد مناطق الخطر الشديد على النساء والفتيات داخل المخيم وفي محيطه. عندما يكون الطعام غير كاف أو مفتقرا إلى بعض المكونات التقليدية الأساسية، يحاول الناس عادة سد النقص في نظامهم الغذائي. النساء والأطفال الذين يجازفون بالخروج من أجل الغذاء التكميلي قد يواجهون مخاطر العنف الجنساني. وفي مثل هذه الحالات، يلزم تعديل برامج الأغذية بحيث تكون سلة الغذاء أكثر توافقا مع العادات التقليدية للسكان النازحين.
- اتخاذ تدابير للحد من مخاطر العنف الجنسي من خلال البرمجة التكميلية. إدخال مواقد موفرة للوقود، أو الترويج لدوريات مجتمعية أو أي مبادرات مجتمعية أخرى، مثل جمع المياه أو الوقود في مجموعات كبيرة، يمكن أن يقلل من مخاطر العنف الجنسي تجاه النساء والأطفال. تحديد مناطق المخاطر الأمنية والعنف الجنسي يتطلب نهجا مشتركا بين الوكالات.

- تنظيم تدريب محدد على مبادئ الوقاية من العنف الجنسي ومسارات الإحالة لجميع المعنيين، بما في ذلك البائعين في المتاجر المخصصة لاسترداد القسائم.

للمزيد من المعلومات حول العنف الجنسي، راجع الفصل 10، العنف القائم على نوع الجنس.

## التوزيع والاستغلال الجنسي

أجريت العديد من التحقيقات الميدانية التي توثق الروابط بين كيفية تقديم المساعدة في المخيمات ومخاطر الاستغلال والانتهاك الجنسي. التأكد من أن سكان المخيم يعرفون مستحقاتهم والسلع التي يجري توزيعها، سواء ما تحويه سلة الغذاء أو عند توزيع المواد غير الغذائية، يمكن أن يساعد في منع الاستغلال والانتهاك. قد لا تتاح للنساء والفتيات النازحات على وجه الخصوص، نفس الإمكانية في الحصول على المساعدة أو معرفة ما يحق لهن الحصول عليه. وبالتالي يمكن إجبارهن على ممارسة الجنس مقابل الطعام أو المواد غير الغذائية. الوقاية من الاستغلال والانتهاك الجنسي (PSEA) هي مسؤولية جميع القطاعات الإنسانية. ووكالة إدارة المخيمات تؤدي دورا رئيسيا في تعزيز ذلك والتاكد من خضوع موظفي إدارة المخيمات للتدريب على الوقاية من الاستغلال والانتهاك الجنسي، وأن جميع الموظفين قد تم تدريبهم على قواعد السلوك وأن هناك آليات إبلاغ آمنة وسرية ملائمة.

للمزيد من المعلومات حول الوقاية من الاستغلال والانتهاك الجنسي، أنظر الفصل 2، الأدوار والمسؤوليات، والفصل 10، العنف القائم على نوع الجنس.

## المساعدة الغذائية

تستند حصص الطعام عادة على الحد الأدنى من السعرات الحرارية البالغ 2,100 سعرة حرارية للشخص الواحد في اليوم. باستخدام هذه الحسابات، يحتاج الشخص البالغ في المتوسط إلى 560 غراما من الطعام كل يوم. لا ينطبق ذلك على النقد والقسائم، حيث يمكن لسكان المخيمات شراء أصناف غذائية أكثر تنوعا من المواد التي توزع في العادة ، وبالتالي فإن الكميات تختلف.

في الحالات المطولة، عادة ما يتم تعديل هذا الرقم ليتناسب مع الظروف المحلية ومراعاة الاحتياجات الغذائية الفعلية للسكان وقدرتهم على الوصول إلى الغذاء وإنمائه. ينبغي أيضا مراعاة الإحتياج إلى المغذيات الدقيقة.

تحتاج النساء الحوامل إلى 300 سعرة حرارية إضافية يوميا، بالإضافة إلى نظام غذائي متوازن، بينما تحتاج المرأة المرضعة إلى 500 سعرة حرارية إضافية يوميا حتى لا تتعرض صحتها أو صحة طفلها للخطر.

معرفة الحد الأدنى من الاحتياجات الغذائية اليومية من شأنها أن تساعد وكالة إدارة المخيمات عند الحاجة إلى توزيع أو تيسير طلب السلع الغذائية. يجب الإنتباه إلى أن سلة الطعام الكاملة لا يمكن دائما الحصول عليها من مصادرها أو توزيعها. ينبغي مناقشة المحتويات المتفق عليها مع قيادة القطاع الغذائي. عادة ما تحتوي المواد الموجودة في سلة غذائية كاملة على مجموعة من المواد الغذائية الأساسية مثل:

- دقيق القمح الغني، طحين الذرة، القمح المطحون، السرغوم أو الأرز (حبوب) - 420 غرام/في اليوم/للشخص
- العدس أو الفاصوليا المجففة (حبوب بقول/بقوليات) - 50 غرام/في اليوم/للشخص
- زيت الطهي الغني (دهون) - 25 غرام/في اليوم/للشخص
- الملح الغني - 5 غرام/في اليوم/للشخص
- خليط الغذاء الغني (خليط الذرة والصويا )50-40 - ((CSB غرام/في اليوم/للشخص.

محسوبة لمخيم عدد سكانه 10,000 شخص، تكون النتيجة :

- يوميا - 5.6 طن متري
- أسبوعيا - 39.2 طن متري
- شهريا (30 يوما) - 168 طن متري (الطن المتري الواحد يساوي 1000 كجم).

إذا تم تقديم الحبوب مثل البرغل، فمن الضروري أخذ الخسائر أثناء الطحن في الاعتبار، بما في ذلك إحتمال تقديم الطعام كدفعات من قبل سكان المخيم مقابل الطحن (10/15٪). وعليه قد يكون من الضروري زيادة حجم الحصة. إضافة إلى ذلك، وبناء على الحالة، يمكن توزيع السلع التالية على السكان النازحين:

- سكر
- خليط غذاء مقوي، مثل مزيج الذرة والصويا (CSB)
- لحوم و/أو أسماك معلبة
- فواكه وخضروات طازجة
- مغذيات دقيقة (تشمل الفيتامينات والمعادن).

قد تكون هناك خسائر أيضا أثناء التوزيع باستخدام الغَرْف. ينبغي على وكالة إدارة المخيمات أن تتناقش مع مزود الخدمة لضمان جلب كميات كافية إلى نقطة التوزيع عند استخدام هذه الطريقة.

**أمثلة الحصص اليومية من المساعدة الغذائية للسكان المعتمدين هي من "كتيب العمليات الميدانية الطارئة" لبرنامج الأغذية العالمي**

| الطعام | نوع 1 | نوع 2 | نوع 3 | نوع 4 |
|---|---|---|---|---|
| دقيق الذرة/الأرز/القمح المطحون | 400 | 420 | 350 | 420 |
| البقوليات | 60 | 50 | 100 | 60 |
| الزيت النباتي | 25 | 25 | 25 | 30 |
| الأسماك/اللحوم المعلبة | - | 20 | - | 30 |
| الأغذية المخلوطة الغنية | 50 | 40 | 50 | - |
| السكر | 15 | - | 20 | 20 |
| الملح | 5 | 5 | 5 | 5 |
| المجموع (جرام/في اليوم) | 555 | 560 | 550 | 565 |
| **القيمة الغذائية للحصص المذكورة أعلاه** | | | | |
| الطاقة (سعرة حرارية) | 2,113 | 2,106 | 2,087 | 2,092 |
| البروتين (بالجرام والنسبة المئوية للسعرات الحرارية) | 58 جرام/11 % | 60 جرام/11 % | 72 جرام/14 % | 45 جرام/9 % |
| الدهون (الجرام و النسبة المئوية) | 43 جرام/18 % | 47 جرام/20 % | 43 جرام/18 % | 38 جرام/16 % |

**المتطلبات الغذائية**

المتطلبات الغذائية الأساسية حسب منظمة الصحة العالمية 2,100 سعر حراري/للشخص/في اليوم، بما في ذلك 10-12٪ من إجمالي الطاقة من البروتين، و 17٪ من إجمالي الطاقة من الدهون وكمية كافية من المغذيات الدقيقة من خلال الأغذية الطازجة والغنية.

### الطعامرصد سلة الغذاء ورصد ما بعد التوزيع (PDM)

ينبغي على وكالة إدارة المخيمات التأكد من قيام وكالات الغذاء بمراقبة سلة الغذاء، في وقت التوزيع. يتكون هذا من اختيار عدد عشوائي من الأسر في موقع التوزيع، ووزن حصصهم ومقارنة النتائج مع الحصص المقررة وحجم الأسرة المذكور على بطاقات الحصص التموينية الخاصة بهم.

بعد التوزيع، على مقدم الخدمة أن يقوم بإجراء بيان رصد ما بعد التوزيع. يهدف هذا إلى جمع معلومات على مستوى الأسرة عن كمية الغذاء التي يتم الحصول عليها أو شراؤها، والاستفادة من المساعدة الغذائية ومدى مقبوليتها ونوعيتها. قد يكون من المفيد أيضا جمع أنواع أخرى من المعلومات، سواء المتعلقة بالغذاء، مثل حصيلة استهلاك الغذاء والتنوع الغذائي، إلى جانب الصحة والحماية. ينبغي مثاليا، أن تشترك وكالة إدارة المخيمات في هذه العملية.

يتم إجراء رصد ما بعد التوزيع في المتوسط بعد أسبوعين من التوزيع الشهري. رصد ما بعد التوزيع ينبغي أن يشمل بعض مؤشرات الجودة والمساءلة، ولا سيما فيما يتعلق بمتطلبات المعلومات، وردود الفعل على التوزيع والشكاوى وجودة العملية.

### التغذية المدرسية في المخيمات

إستنادا إلى الإحتياجات، والسياق والجدوى، يوصى عادة ببرامج التغذية المدرسية كوسيلة لتشجيع الآباء على إرسال أبنائهم إلى المدرسة وتشجيع الأطفال على الحضور. برامج التغذية المدرسية هي أيضا شبكة أمان ممتازة، حيث أنها توفر تحويلا للدخل غير المباشر إلى الأسر. عندما يتم توزيع الغذاء على المدارس للتخزين والإعداد، يلزم رصد استخدام الكميات عن كثب. يتعين على الطهاة والمعلمين وغيرهم من الموظفين المعنيين أن يدركوا أن الغرض من الغذاء هو إطعام أطفال المدارس، وليس أن يكون مصدر دخل إضافيا لموظفي المدرسة. ويتعين على وكالة إدارة المخيمات مراقبة العملية لضمان عدم سرقة الطعام وعدم مطالبة الأطفال بدفع ثمن الوجبات.

### برامج التغذية التكميلية والعلاجية

قد يلزم وضع برامج التغذية التكميلية (SFP) لمنع ومعالجة سوء التغذية عن طريق توفير أطعمة مغذية خاصة للفئات الضعيفة من السكان مثل الأطفال، والنساء الحوامل والمرضعات (PLW) ومن يخضعون لعلاج مضاد للفيروسات القهقرية (ART)، أو علاج السل تحت المراقبة المباشرة لفترة قصيرة (DOTS). ينبغي تطبيق التغذية التكميلية الشاملة الموجهة إلى الأطفال والنساء المحتمل أن يكن حوامل ومرضعات لمنع استفحال سوء التغذية الحاد. تهدف برامج التغذية العلاجية (TFP) إلى الحد من الوفيات عن طريق توفير العلاج الفردي لمن يعانون من سوء التغذية الحاد.

في الحالات التي يكون فيها الطعام شحيحا، لا تكون برامج التغذية التكميلية والعلاجية مفهومة دائما عند كل سكان المخيمات. مثل هذه البرامج قد تفاقم الأوضاع بالنسبة للأطفال الذين يشعر آباءهم بأنهم يحصلون بالفعل على ما يكفي من الطعام في العيادة ولا يحتاجون إلى الحصول على الطعام في المنزل. لتجنب مشاكل التغذية الأكثر خطورة في المخيم، يجب على وكالة إدارة المخيمات ضمان أن يكون الهدف من برامج التغذية التكميلية والعلاجية ومعايير الأهلية مفهومة بشكل جيد وواسع.

للمزيد من المعلومات حول سوء التغذية، راجع الفصل 16، "الصحة والتغذية".

**تقنيات الرضاعة الطبيعية الخالصة**

الرضاعة الطبيعية الخالصة هي الطريقة الأصح لتغذية الأطفال الذين تقل أعمارهم عن ستة أشهر. الأطفال الذين يتغذون بالرضاعة الطبيعية الخالصة لا يحصلون على أية مواد ما قبل اللاكتات (تركيبة أو غيرها من منتجات الحليب) أو ماء أو شاي أو أغذية تكميلية. عندما يكون معدل الرضاعة الطبيعية الخالصة منخفضا بالإجمال، قد يطلب سكان المخيم حليبا مجففا أو تركيبات بديلة أخرى. ومن المهم العمل مع مقدمي الخدمات الصحية والتغذوية لتعزيز ودعم التقنيات الحصرية للرضاعة الطبيعية.

## المواد غير الغذائية (NFIs)

لوازم الإيواء وحاويات المياه والإكساء ولوازم الفراش وأدوات المطبخ واللوازم الصحية لنظافة النساء المناسبة مجتمعياً والمواد غير الغذائية الأخرى هي سلع أساسية تلبي الاحتياجات الشخصية الفورية.

تحديد الاحتياجات والثغرات والوصول إلى المواد غير الغذائية هي إحدى المسؤوليات الرئيسية لوكالة إدارة المخيمات. عندما تكون الموارد شحيحة ولا تغطي احتياجات جميع السكان، فيجب إعطاء الأولوية لتوزيع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

وينبغي أن تهدف وكالة إدارة المخيمات، حيثما أمكن، إلى ضمان قيام مقدمي الخدمات المختلفين بشراء أصناف توزيع متجانسة. وإذا لوحظ أن العبوات غير متساوية، فسوف يتسبب ذلك في صعوبات بمواقع التوزيع.

يتم توزيع المواد غير الغذائية أحيانا كجزء من المجموعات المُعادة. وعندما يتم ذلك، يجب التأكد من أن التوزيع مقيد بعمليات إعادة متينة وآمنة وأن استقبال المجموعات يعتمد على إلغاء التسجيل في المخيم لضمان عدم بقاء الأسر بمجرد تلقيها لمستلزماتها.

### الإكساء ولوازم الفراش

التوصيات التالية ترد في دليل "اسفير":

- يجب تزويد كل مقيم في المخيم بمجموعتين كاملتين من الملابس بمقاس صحيح. ينبغي أن يكون لكل مقيم في المخيم إمكانية الوصول إلى طقم من لوازم الفراش، والحشيات / الحصر، والناموسيات المعالجة بالمبيدات الحشرية، لضمان الراحة الحرارية الكافية والكرامة والصحة والعافية والسماح بترتيبات منفصلة أثناء النوم حسب الحاجة.
- لا بد من حصول الرضع والأطفال حتى سن الثانية على بطانيات ذات جودة ومقاومة حرارية مناسبة.
- توفر عند الحاجة أكفان الدفن المناسبة حسب التقاليد.

### الملابس والأغطية الإضافية للأشخاص المعرضين للخطر

أولئك الأفراد الأكثر عرضة للخطر ينبغي حصولهم على ملابس وأغطية إضافية وينبغي ضمان أولويتهم. وهذا يشمل المرضى وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والنساء الحوامل والمرضعات والأطفال والأفراد ذوي الحركة الضعيفة.

### الملاريا

في البيئات المعرضة لخطر الملاريا، ينبغي توفير الناموسيات المعالجة لكل أسرة.

### المواد غير الغذائية الخاصة بالبناء والإيواء

تشمل المواد غير الغذائية الخاصة بالبناء والإيواء ما يلي:

- الأغطية البلاستيكية (الأقمشة المشمعة). من أكثر مواد المأوى الموزعة شيوعا، فهي يمكن أن تتحمل لأكثر من سنتين حسب جودتها
- الخيام
- شباك الظل، والتي تستخدم أحيانا في المناخات الحارة
- المواد الإنشائية والمثبتات، مثل الأعمدة الخشبية والمسامير
- أدوات الدعم، والبناء والصيانة.

ستكون هناك حاجة إلى الدعم مع الخيام والأقمشة المشمعة ومواد البناء لضمان أن الناس، ولا سيما الضعفاء، قادرون جسديا على نقلها واستخدامها. وسوف تكون هناك حاجة إلى دعم إضافي لضمان أن الناس يعرفون كيفية استخدامها والمحافظة عليها، وأن أي بناء يتماشى مع تخطيط الموقع.

سوف تحتاج وكالة إدارة المخيمات إلى مراقبة جودة المأوى حيث أن المواد تهترأ مع التعرض للشمس والاستخدام. ينبغي إجراء التقييمات في الأشهر التي تسبق مواسم الأمطار أو البرد. يجب استبدال المواد التالفة، إذا لزم الأمر.

للمزيد من المعلومات حول بناء الملاجئ، أنظر الفصل 15، "الملاجئ".

### النظافة الشخصية

بصفة عامة فإن كل شخص يحصل لمرة في الشهر على:

- 250 جرام من صابون الاستحمام
- 200 جرام من صابون الغسيل
- لوازم صحية مناسبة مجتمعيا للنساء والفتيات الحوائض
- 12 فوطة صغيرة قابلة للغسل/حفاضات (الشائعة الإستعمال) للرضع والأطفال حتى عمر سنتين.

ويمكن توزيع مواد إضافية حسب ملاءمتها مجتمعيا ومدى توافرها.

### التبرعات المخصصة

تقوم الجماعات الخيرية أو الأفراد بالتبرع أحيانا بأغراض، مثل الملابس أو الطعام أو حتى النقود من أجل التوزيع، بين سكان المخيمات. يمكن لذلك أن يتسبب في تحديات جسيمة، لا سيما إذا كانت الكميات غير كافية للجميع أو إذا كانت الأغراض لا تتوافق مع المعايير. يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تدعو إلى إعطاء الأولوية للأشخاص أو المجموعات ذات الإحتياجات الخاصة. وحسب أفضل الممارسات، يجب على وكالة إدارة المخيمات أيضا تشجيع وتسهيل تنفيذ هذه التوزيعات لنواب المجتمع المحلي بالتنسيق مع جميع الجهات الفاعلة الأخرى العاملة في المخيم. إذا لم تكن التبرعات المخصصة منظمة بشكل جيد، فإنها قد تسبب توترات وضررا للعلاقات وسط المجتمع المحلي.

### الاحتياجات الخاصة

بعض الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة، مثل الذين يعانون من سلس البول أو الإسهال الشديد، قد يحتاجون إلى كميات زائدة من مواد النظافة الشخصية مثل الصابون.

## أواني الأكل والطهي

كل أسرة في المخيم لها أن تستفيد من توزيع:

- طاقم مطبخ بما في ذلك أواني الطهي، والأكل والشرب. يجب أن تكون جميع الأدوات البلاستيكية من البلاستيك المخصص للطعام وجميع الأواني المعدنية يجب أن تكون من الفولاذ المقاوم للصدأ أو المعدن غير الحديدي البديل.
- حاويتا مياه سعة 20-10 لتر للنقل والتخزين. يجب أن تكون حاويات جمع المياه بغطاء، ويسهل حملها، حتى بالنسبة للأطفال، ويسهل إبقاؤها نظيفة لتجنب تلوث المياه والمخاطر المستتبعة عن الأمراض المنقولة بالمياه.

توزيعات أدوات الطهي والأكل يجب أن تكون بناء على العادات المجتمعية وتعتمد على حجم كل عائلة إلى جانب المتانة والجودة وتوافر المواد.

للمزيد من المعلومات حول المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، أنظر الفصل 14، "المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية".

## الطباخات والوقود

### أدوات الحصول الآمن على الحطب والطاقة البديلة

في عام 2007، أنشئت فرقة العمل التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) والمعنية بالحصول الآمن على الحطب والطاقة البديلة "للحد من التعرض للعنف، والمساهمة في حماية وتخفيف العبء الواقع على عاتق السكان الذين يجمعون الأخشاب في الأوضاع الإنسانية بجميع أنحاء العالم، من خلال حلول تعزز الوصول الآمن لمصدر الطاقة المناسب والحد من الآثار البيئية مع ضمان المساءلة."

يمكن العثور على أدوات الحصول الآمن على الحطب والطاقة البديلة، مثل مصفوفة الأدوار والمسؤوليات ومخطط شجرة اتخاذ القرار في باب الأدوات من هذا الفصل.

يجب على الوكالة المسئولة ووكالة إدارة المخيمات، أثناء التخطيط لتوزيع الطباخات والوقود، أن يأخذوا في اعتبارهم:

- توافر وتنوع المرافق والتقنيات والوقود مثل الحطب أوالفحم أو الغاز أو الكيروسين الخاصة بالطهي
- استراتيجيات توفير الوقود للمساعدة في حماية السكان المتضررين والحفاظ على البيئة الطبيعية المحيطة
- معلومات عمن سيقوم بإعداد الطعام في الأسر الفردية، وعادات الطهي المحلية القائمة، والمأكولات التقليدية
- ما إذا كان هناك حاجة إلى طباخة ووقود للطهي والتدفئة و/أو الإضاءة
- ما إذا كانت هناك تهوية كافية في حال الطهي بالداخل
- التكنولوجيا المناسبة للحد من خطر النيران والحروق والحد من التعرض للدخان وتلوث الهواء في الأماكن المغلقة.
- ويوصى بأن يقوم مقدم الخدمات الغذائية بما يلي:
  - توفير الأطعمة التي تتطلب وقتا أقل الطبخ، مثل البازلاء المجروشة والعدس
  - توفير حصص غذائية أسهل للطهي عندما يكون الوقود محدودا، والطعام الجاف عندما يكون الوقود غير متوفر. يمكن لهذا أن يكون حبوبا مطحونة أو مزيج الذرة وفول الصويا أو البسكويت قبل التحميص
  - تقديم التعليم والتوعية بشأن تقنيات توفير الوقود مثل تجفيف الحطب وتقسيمه إلى قطع صغيرة وعادات تحضير الطعام، مثل نقع البقول قبلها بليلة لتقليل وقت الطهي
  - الترويج للمواقد الموفرة للوقود وتوزيعها على الأسر و/أو المدارس.

### الوصول الآمن إلى الوقود

عندما لا يحصل سكان المخيم على كل كمية الوقود المطلوبة، فعلى الأرجح أن يلجأوا إلى آليات تكيف سلبية. هذه الآليات يمكن أن تشمل البحث عن الوقود بأنفسهم في المناطق غير الآمنة داخل المخيم أو على طول حدوده، والمقايضة أو البيع لحصص غذائية أو ممتلكات أخرى، أو عدم طهي الطعام بشكل كاف أو تخطي الوجبات، ومبادلة الجنس مقابل الوقود. العمل على ضمان الوصول الآمن إلى الوقود وإدخال خيارات توفير الوقود، هي أمور مهمة للمساعدة في التخفيف من آليات التكيف السلبية وهموم الحماية، بما في ذلك التعرض للخطر أو العنف الجنسي.

قد يكون من الأفضل استخدام الوقود المتوفر محليا، بدلا من نقله عبر مسافات أكبر. ومع ذلك، يجب توخي الحذر لضمان عدم تناقص الموارد المحلية إلى درجة الإستنفاد، سواء لأسباب بيئية وللحفاظ على علاقات جيدة مع المجتمع المضيف.

للحصول على معلومات حول استراتيجيات توفير الطاقة وخطة الإدارة البيئية للمخيم، أنظر الفصل 6، "البيئة".

## اللوازم المدرسية

حيثما توزع اللوازم المدرسية على المدارس والتلاميذ في المخيمات، فإنها تشمل في الغالب ما يلي:

- دفاتر
- أقلام رصاص
- أقلام تلوين
- مساطر
- برايات
- حقائب ظهر أو حقائب لحمل الكتب من وإلى المدرسة.

للمزيد من المعلومات حول الأدوات المدرسية، بما في ذلك مجموعات "مدرسة في علبة"، انظر الفصل 17، "التعليم".

## عدة البستنة

اعتمادا على ممارسات البستنة المحلية، حيث يتم توزيع أدوات وعدة لزراعة الخضروات، فهي عادة ما تشمل:

- بذور
- مجارف
- مناجل
- جرافات
- مرشات مياه
- دلاء.

يمكن أيضا عند الاقتضاء، توفير أدوات البستنة لدعم أنشطة كسب الرزق.

**رصد ما بعد التوزيع**

من المهم كجزء من عملية رصد ما بعد التوزيع، أن يتم حصر المدى الذي يصل إليه بيع أو مبادلة المواد الموزعة. يمكن لهذا أن يكون مؤشرا على أخطاء في نظام التوزيع، أو آليات التكيف المستخدمة للحصول على المواد الأساسية التي لم يتم توزيعها. وقد يشير أيضا إلى أرقام سكانية غير صحيحة، ومواد غير ملائمة، والحاجة إلى النقود. يمكن إجراء هذا الرصد على مستوى الأسرة أو في الأسواق.

## قائمة مراجعة لوكالة إدارة المخيم

### المشاكل والأسس العامة لتوزيع السلع الأساسية

- ✓ تحديد ما هي أفضل وسائل النقل التي تناسب المقام، بالتشاور مع المجتمعات المتضررة.
- ✓ تأسيس آليات توزيع الغذاء اللازمة، بما في ذلك لجان توزيع الغذاء، مع مراعاة التمثيل الجنساني المناسب وغيرها من الخصائص المتنوعة للسكان، مثل الديانة والأشخاص ذوي الإعاقة والسن.
- ✓ التأكد من أن أعداد سكان المخيم معروفة وأن كمية السلع المتاحة تكفي لتغطية المجموعة بأكملها، سواء كان توزيعا موجها أو عاما.
- ✓ ضمان أن المعلومات المتعلقة بالتوزيع، مثل المواد والكميات والهدف والإجراءات، معممة على السكان المعنيين.
- ✓ ضمان أن الخطط المتعلقة بتقييم مجموعات ذوي الإحتياجات الخاصة قيد التنفيذ، وأن الموارد متاحة لتلبية احتياجاتهم.
- ✓ ضمان أن التدابير الأمنية المناسبة، مثل السيطرة على الحشود وسلامة السلع الأساسية، في موضعها الصحيح لضمان التوزيع السلس.
- ✓ ضمان أن آليات الرصد المطلوبة في موضعها الصحيح، مثل الرصد في الموقع أثناء توزيع سلال المواد الغذائية وغير الغذائية والنقود والقسائم، ورصد ما بعد التوزيع.
- ✓ وضع آليات الشكاوى في موضعها الصحيح.

### مسائل محددة لاعتبارها أثناء التحضير لكل عملية توزيع وخلالها

#### تنظيم منطقة التوزيع

- ✓ يتم تنظيم التوزيع بحيث يقف الناس في طوابير بطريقة منظمة.
- ✓ يتم التعامل مع المواد الغذائية/غير الغذائية بشكل ملائم، ولا يُسكب الطعام على الأرض.
- ✓ تتم وقاية منطقة التوزيع بشكل ملائم من الشمس والمطر والرياح.
- ✓ يتم الحفاظ على نظافة منطقة التوزيع.
- ✓ يوجد ما يكفي من الأمن لضمان توزيع منظم والسيطرة على الحشود.
- ✓ يتم تحديد منطقة التوزيع بوضوح، عن طريق حبل أو بلاستيك على سبيل المثال.

#### عملية التوزيع والتحقق من الاسماء

- ✓ يتم التحقق من البطاقة التموينية للتأكد من هوية حاملها، وما إذا كان/كانت على قائمة الأسماء.
- ✓ يتم ثقب البطاقة التموينية أو وسمها على نحو مناسب عند الدخول إلى موقع التوزيع أو عند تلقي المواد الغذائية أو غير الغذائية أو النقود أو القسائم.
- ✓ تقوم الوكالات باستخدام قوائم أسماء محفوظة في الحاسوب عند اللزوم.
- ✓ يجب التزام جميع موزعي الأغذية بقواعد النظافة عند التعامل مع الطعام أو المواد الأخرى.
- ✓ يجب ثبات أحجام الأسرة خلال دورة توزيع الطعام، وأية تغييرات في حجم الأسرة يتم تسجيله من قبل وكالة التوزيع.
- ✓ يتم استخدام مكبرات الصوت في بعض الأحيان للنداء على أسماء سكان المخيم.

#### العدل في التوزيع والسكان الضعفاء بالمخيمات

- ✓ يوجد صف منفصل تحت رقابة الموظفين لسهولة الوصول إلى الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يحتاجون إلى طوابير منفصلة.
- ✓ يتولى أحد الموظفين مساعدة الأشخاص الأكثر ضعفا أو من ينتظرهم خطر أشد عند استلام قسمتهم.
- ✓ يتم اتخاذ إجراء سريع لمعرفة سبب عدم إدراج بعض الأشخاص في قائمة الأسماء إذا تم تلقي شكاوى استهداف.
- ✓ يتلقى الجميع نفس الحصص المتفق عليها ويتم رصد الكميات.

#### مشاركة المعلومات حول التوزيع

- ✓ يتم إطلاع جميع سكان المخيم على شكل و يوم التوزيع، والمكان والوقت، وكمية المواد التي سيحصلون عليها.
- ✓ يتم إطلاع جميع سكان المخيم على كمية الطعام التي تحويها مغرفة واحدة عند توزيع المواد الغذائية ويكون حجم المغرفة ثابتا.
- ✓ يتم إطلاع جميع سكان المخيم على التغييرات الطارئة على السلة الغذائية، أو الحصص التموينية، أو النقود، أو قيمة تحويل القسيمة.
- ✓ يتم استخدام أساليب مختلفة لإبلاغ ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل ملائم (القصر / الصم / كبار السن / المعرضين للخطر).
- ✓ تتم مشاركة معايير المساءلة، بما في ذلك قواعد التعامل، ومراقبتها من جانب مقدمي الخدمة.

#### وقت التوزيع

- ✓ يبدأ التوزيع في الوقت المحدد.
- ✓ يصل مقدم الخدمة في الوقت المحدد للقيام بجميع الأعمال التحضيرية.
- ✓ يتم إفراغ حمولة المواد والتعامل معها بطريقة سليمة وآمنة.
- ✓ يتم تواجد موظفي الوكالات المختصة مثل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وبرنامج الغذاء العالمي ومقدم الخدمة طوال عملية التوزيع.

#### في حال استخدام المغارف عند توزيع الأغذية

- ✓ تستخدم مغارف موحدة وفقا للعرف المحلي عند الإمكانية.
- ✓ تكون جميع المغارف دقيقة وموسومة لإظهار الكمية المضبوطة.
- ✓ تستخدم نفس المغارف لمختلف المواد الغذائية.
- ✓ إذا تغيرت المغارف بين التوزيعات بينما الحصص الغذائية ثابتة، يتم شرح ذلك بشكل واضح لسكان المخيم.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**
جميع الأدوات والمراجع المذكورة أدناه متوفرة في مجموعة الأدوات الإلكترونية لإدارة المخيم، إما على شريحة الذاكرة الوميضية المصاحبة لكل نسخة مطبوعة أو من الموقع الإلكتروني: www.cmtoolkit.org

- ماري انجيلا بيدزاري، برنامج الأغذية العالمي (WFP)، 2007. إدماج الحماية في المعونة الغذائية
- الدليل الجنساني للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات IASC 2006 نوع الجنس والمواد غير الغذائية في حالات الطوارئ
- اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، 2007. فرقة العمل المعنية بالحصول الآمن على الحطب و الطاقة البديلة في الأوضاع الإنسانية (IASC Task Force SAFE).
- منظمة ريد آر أستراليا. مدير المستودعات - الاختصاصات - مثال محدد
- مركز اللوجستيات المشتركة للأمم المتحدة (UNJLC)، تقييم المستودعات
- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR)، 2001 . قائمة مراجعة رصد توزيع الأغذية

## المراجع


– Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action (ALNAP), 2003. Manual for the Provision of General Food Distributions during Emergency Programmes in Malawi, Joint Emergency Food Aid Programme
– Christopher B. Barrett, FAO, 2006. Food Aid as a Part of a Coherent Strategy to Advance Food Security Objectives
– Emergency Nutrition Network, 2004. Targeting Food Aid in Emergencies
– European Commission, 2013. The Use of Cash and Vouchers in Humanitarian Crises, DG ECHO Funding Guidelines
– Feinstein International Center, 2006. Review of WFP Food Assistance Programming Practices in Southern Sudan
– Food and Agriculture Organization (FAO), 2001. In the State of Food Insecurity in the World
– Food for the Hungry International, 2001. Improving food security programming and resource management
– Fritz Institute, 2005. From Logistics to Supply Chain Management: The Path Foreword in the Humanitarian Sector
– IASC, Emergency Shelter Cluster, 2008. Selecting NFI for Shelter
– Susan Jaspars, Oxfam, 2006. From Food Crisis to Fair Trade. Livelihood Analysis, Protection and Support in Emergencies
– Overseas Development Institute, 2005. Cash and Voucher in Emergencies
– Refugee Study Centre, 2003. Delivering the goods: Rethinking Humanitarian Logistics
– Timothy Edward Russell, Massachussetts Institute of Technology, 2005. The Humanitarian Supply Chain: Analysis of the 2004 South East Asia Earthquake and Tsunami
– UNHCR, 2002. Cooking Options in Refugee Situations, A Handbook of Experiences in Energy Conservation and Alternative Fuels
– UNHCR, 2005. An Introduction to Cash-based Interventions in UNHCR Operations
– UNHCR and WFP, 2013. Examining Protection and Gender in Cash and Voucher Transfers
– World Food Programme (WFP), 2002. Emergency Field Operations Pocketbook
– WFP, 2005. Emergency Food Security Assessment Handbook
– WFP, 2009. Cash and Voucher Manual
– WFP, 2012. Handbook on Safe Access to Fire and alternative Energy (SAFE)
– World Health Organization (WHO), WFP, United Nations Children's Fund (UNICEF), UNHCR, 2004. الاحتياجات الغذائية والتغذوية في حالات الطوارئ

الصورة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

# الفصل 14
# خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة
## في المخيمات

**يُستخدم مصطلح "مخيم" في النص ليشمل تشكيلة المخيمات والأماكن التي تشبه المخيمات بما فيها المخيمات المخططة والمخيمات المستوطنة ذاتيا والمراكز الجماعية ومراكز الاستقبال والتنقل ومراكز الإجلاء.**

## الرسائل الرئيسية

- يجب أن تلبي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الاحتياجات الأساسية. إن توفير هذه الخدمات بكميات ونوعية كافية يُعدّ أمراً ملحاً للناس للنجاة والحفاظ على صحة جيدة وكذلك الحفاظ على كرامتهم. يبلغ ما يصل إلى 40 في المائة من نسبة الوفيات في المراحل الأولى من حالات الطوارئ بما يتعلق بأمراض الإسهال. ولذلك، فإن خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة هي من بين الخدمات الأكثر حيوية وتكون الأولى في المخيم.
- يجب توفير مياه كافية للشرب والطبخ والنظافة الشخصية والاستخدام المنزلي. معالجة المياه والتطهير أمران ضروريان لضمان أن تكون المياه آمنة سواء عند المصدر وعند استخدامها. كما يجب أن تكون مرافق الصرف الصحي الجيدة ملائمة ثقافياً وآمنة للاستخدام من قبل النساء والرجال في جميع الأوقات، ليلاً أو نهاراً. وينبغي تعزيز النظافة من خلال رسائل واضحة يسهل فهمها. كما ينبغي أن يُعتبر ضمان كمية كافية من المياه والصرف الصحي والنظافة أمراً مهماً بنفس القدر في الوقاية من الأمراض والأوبئة.
- ويعتمد نجاح وفعالية تدخلات المياه والصرف الصحي والنظافة اعتمادا كبيراً على مشاركة سكان المخيم، ووكالة إدارة المخيمات، وغيرهم من مستخدمي المياه المجاورين. وقد يؤدي عدم إشراك ممثلين من مجموعات مختلفة من المستخدمين على النحو المناسب إلى الإضرار بالصحة والاستخدام المأمون والصيانة السليمة للبنية التحتية للمياه والصرف الصحي وقد يؤدي إلى الحد من فعالية المساعدة الإنسانية بوجه عام.
- عادة ما يكون مقدموا خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة مسؤولين عن تقييم وتصميم وتنفيذ وصيانة تدخلات المياه والصرف الصحي والنظافة في المخيمات. وكما هو الحال مع الخدمات الأخرى، يجب أن تقوم وكالة إدارة المخيم برصد وتنسيق تدخلات المياه والصرف الصحي والنظافة. ويتعين على الوكالات أن تعمل جنباً إلى جنب وأن تبين بوضوح أدوارها ومسؤولياتها تجاه مجتمع النازحين والسلطات الوطنية.
- كما يجب احترام معايير اسفير ومؤشرات المياه والصرف الصحي والنظافة من أجل ضمان حقوق النازحين في العيش بأمان وكرامة. كما أنها تساعد على قياس أثر وفعالية التدخلات الإنسانية. في بداية عمليات الاستجابة للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، يجب معالجة وضع مؤشرات لتحقيق المعايير. وعادة ما يتم التنسيق والاتفاق على المؤشرات على المستوى الوطني من قبل مجموعات المياه والصرف الصحي والنظافة وإدارة المخيمات وتنسيق المخيمات وكذلك بالتشاور مع السلطات المعنية والسكان النازحين ومقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة.

## مقدمة

يجب أن تلبي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الاحتياجات الأساسية: يُعدّ توفيرها بكمية ونوعية كافيتين أمراً ملحاً يمكّن الناس من النجاة والحفاظ على صحة جيدة. كما أن عدم كفاية الكميات ونقص نوعية المياه وعدم كفاية المراحيض أو التغوط في العراء وضعف نظم التخلص من النفايات أو تصريفها كلها أمور ستؤدي إلى أمراض مثل الإسهال والكوليرا. ولذلك، فإن خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة هي من بين الخدمات الأكثر حيوية وتكون الأولى المقدمة في المخيم. يقع على عاتق وكالة إدارة المخيمات ومقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة والسلطات الوطنية مسؤولية مشتركة للحد من مخاطر الأمراض المنقولة عن طريق المياه.

وبسبب طبيعتها المنقذة للحياة، تحتاج خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة إلى أن يتم التخطيط لها وتنفيذها بأقصى قدر من العناية والمسؤولية تجاه سكان المخيم من أجل ضمان القبول والاستخدام والصيانة الكافية. يجب أن يقوم تخطيط وتنفيذ ورصد خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة على التفوق الفني والفهم السليم للخصائص الفيزيائية والبيئية للمخيم والعادات والتقاليد الثقافية والاحتياجات المحددة وحماية مجموعات المستخدمين الضعيفة. وفي العديد من حالات المخيمات، تتحمل النساء والفتيات مسؤولية الطبخ والتنظيف والغسل وجلب المياه لأسرهن. وبالتالي، فإنهن غالباً ما يكنّ عرضة أكثر لخطر الإيذاء والعنف الجنسي. يتعين على مقدمي خدمات المياه والإصحاح والنظافة العامة ووكالة إدارة المخيمات أن يأخذوا بعين الاعتبار جوانب السلامة، وأن يضمنوا أن المراحيض وغيرها من البنية التحتية للصرف الصحي والنظافة الصحية توضع حيث يمكن حمايتها وتسمح بالوصول الآمن للنساء والفتيات خلال النهار والليل. وعلى الرغم من صعوبة الترويج في بعض الأحيان، فإن مشاركة النساء والفتيات والرجال والفتيان في تخطيط خدمات المياه والصرف الصحي وتنفيذها وصيانتها يُعدّ أمراً بالغ الأهمية.

للمزيد من المعلومات حول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، راجع الفصل 11، "حماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة".

### أهداف برامج المياه والصرف الصحي والنظافة

يتمثل الهدف الرئيسي من برامج المياه والصرف الصحي والنظافة في الكوارث هو الحد من انتقال الأمراض المنقولة عن طريق براز-فم بالإضافة إلى التعرض للنواقل الحاملة للأمراض من خلال الترويج لما يلي:

- ممارسات النظافة الجيدة
- توفير مياه الشرب الآمنة
- الحد من مخاطر الصحة البيئية
- الظروف التي تسمح للناس بأن يعيشوا بصحة جيدة وكرامة وراحة وأمن.

مشروع اسفير، 2011 . الميثاق الإنساني ومعايير الحد الأدنى في مجال الاستجابة الإنسانية.

ينبغي أن تكفل خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة في المخيمات الامتثال للمعايير والمؤشرات الدولية أو الوطنية المتفق عليها. فهي توجه وتدعم المنظمات الإنسانية حول كيفية ضمان أفضل حق للمشردين في الحياة بأمان وكرامة بالإضافة إلى كيف يمكنهم المساعدة في قياس نوعية وفعالية التدخلات الإنسانية.

**أين يمكن العثور على معايير ومؤشرات المياه والصرف الصحي والنظافة الدولية**

يجب أن يتوفر لدى وكالة إدارة المخيمات في مكتبها نسخة واحدة على الأقل من كل من الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في مجال الاستجابة للكوارث لمشروع اسفير، والمعروفة أيضاً باسم كتيب معايير اسفير، بالإضافة إلى دليل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لحالات الطوارئ. هذه هي التوجيهات القياسية للمنظمات الإنسانية العاملة في المخيمات. وهي تتألف من المبادئ التوجيهية والقواعد والمعايير والمؤشرات التي يحتاج كل عضو من موظفي وكالة إدارة المخيمات ليكون على بينة منها.

ولضمان جودة ومساءلة وفعالية خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة، يجب إجراء مراقبة متكررة. تقع المسؤولية الرئيسية على عاتق مزود المياه والصرف الصحي والنظافة، بالتعاون مع السلطات المعنية، وثانياً، تقع مع وكالة إدارة المخيمات في دورها كمنسق شامل لتقديم الخدمات الإنسانية داخل المخيم. ويُعدّ التنسيق الفعال بين مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة العامة ووكالة إدارة المخيمات أمراً حيوياً، حيث يحتاجون إلى العمل جنبا إلى جنب مع التواصل الواضح بين أدوارهم ومسؤولياتهم تجاه سكان المخيمات والسلطات الوطنية.

وقد يؤدي الفشل في ضمان المتطلبات الأساسية لخدمات المياه والصرف الصحي والنظافة في الخدمات الأخرى إلى تقليل كفاءتها. إن الفشل في ضمان تصميم المخيمات يتضمن احتياجات خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة قد يؤدي إلى آثار سلبية على الصحة والبيئة والمجتمع المضيف. وينبغي النظر في الأحكام التي تضمن توفير خدمات كافية في مجال المياه والإصحاح والنظافة والروابط بين القطاعات طوال دورة حياة المخيم بدءاً من التخطيط والإنشاء والصيانة وحتى الإغلاق.

## القضايا الرئيسية

### الأدوار والمسؤوليات

وتنطبق المسؤولية الأساسية لوكالة إدارة المخيمات عن التنسيق والرصد الشاملين للخدمات الإنسانية المقدمة في مخيم واحد على المياه والصرف الصحي والنظافة، كما هو الحال بالنسبة لجميع القطاعات. وبشكل عام، يقوم مزود خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة بقيادة وتنسيق قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة في أحد المخيمات، وبالتالي فهو مسؤول عن تخطيط وتنفيذ وصيانة خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة والبنية التحتية. إذا كان هناك العديد من موفري خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية الذين يعملون في مخيم واحد، ينبغي ترشيح أحدهم ليكون قائد قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة، وسيكون جهة الاتصال الأولى لوكالة إدارة المخيمات وسلطات المياه والصرف الصحي المحلية.

وفي وقت مبكر من عملية المخيم، تحتاج وكالة إدارة المخيمات ومزودوا خدمات المياه والصرف الصحي إلى الاتفاق على المبادئ التوجيهية والقواعد والأنظمة الخاصة بالتنسيق. ويتعين على تلك الأنظمة والقواعد أن تمتثل للقواعد واللوائح العامة المتعلقة بتنسيق خدمات المخيمات، التي لخصت بشكل أمثل في المرجعيات المتفق عليها بشكل صحيح. يجب على وكالة إدارة المخيم ومقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة العمل معا بشكل وثيق وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم بوضوح إلى سكان المخيم والسلطات الوطنية.

**خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة في نهج المجموعات**

عادة ما تؤدي حالات النزوح داخلياً الشديدة إلى نشوء استجابة جماعية دولية. وستقوم وكالة إدارة المخيمات وكذلك موفري خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة والكيانات التشغيلية الأخرى بما في ذلك السلطات الوطنية بمواءمة أنشطة الاستجابة المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والنظافة من خلال الشراكة الاستراتيجية مع منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف) بصفتها المجموعة العالمية للمياه والصرف الصحي والنظافة العامة في إطار اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC). ويتم تنسيق حالات الطوارئ الخاصة باللاجئين من خلال مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

لمزيد من المعلومات عن نهج المجموعات، انظر الفصل 1، حول إدارة المخيمات.

تتحمل وكالة إدارة المخيمات مسؤولية أساسية عن مساءلة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي وضمان توفير خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الشاملة وذات الجودة لسكان المخيمات. ينبغي على وكالة إدارة المخيم:

- ضمان إدراج قضايا المياه والصرف الصحي والنظافة في تخطيط الموقع وتقييمات الاحتياجات المتعددة القطاعات في وقت مبكر
- ضمان التنسيق بين جميع الجهات الفاعلة التي تعمل على قضايا المياه والصرف الصحي والنظافة، بما في ذلك السلطات الوطنية وإدارة المخيمات وسكان المخيمات والمجتمع المضيف والقطاعات الأخرى، لضمان أن أنشطة المياه والصرف الصحي والنظافة تعمل وفعالة، وليست مكررة أو تسبب التمييز
- رصد الثغرات في الخدمات واتخاذ إجراءات أو الدعوة لضمان سدها.

يجب على مزود خدمة المياه واالصرف الصحي والنظافة الرئيسي:

- التنسيق مع وكالة إدارة المخيم
- ضمان الخبرة الفنية في تقييم وتصميم وتنفيذ ورصد خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة
- تسهيل التنسيق والتعاون مع السلطات الوطنية في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة وغيرها من أصحاب المصلحة في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة
- التواصل مع مجموعة المياه والصرف الصحي والنظافة، إذا تم إنشاؤها، لإطلاعها على المعايير أو المبادئ التوجيهية أو الموارد الرئيسية المتاحة
- نشر المعلومات عن قضايا المياه والصرف الصحيوالنظافة إلى القطاعات والوكالات الأخرى ذات الصلة في المخيم.
- يجب على كل من وكالة إدارة المخيمات ومزود خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة أن تضمنا ما يلي:
- تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة وفقاً للمعايير والمؤشرات المتفق عليها دولياً أو وطنياً.
- يوجد نظام للرصد والتنسيق يعمل بشكل جيد لقطاع المياه والصرف الصحي والنظافة.
- يوجد نظام للرصد والصيانة قائم على المجتمع المحلي (على سبيل المثال لجان المياه والصرف الصحي والنظافة) للتحقق بانتظام من البنية التحتية للمياه والصرف الصحي، مثل شبكات إمدادات المياه والمراحيض والصرف الصحي، وذلك من أجل إتاحة تقارير سريعة عن الثغرات.
- يشارك المقيمون في المخيمات، ولا سيما النساء والفتيات، في تصميم وتشييد ومرافق ملائمة ومقبولة ثقافياً للمياه والصرف الصحي والنظافة.
- يتمتع سكان المخيم بإمكانية الوصول الكافي إلى مواد النظافة الشخصية، مثل صابون الاستحمام، وصابون الغسيل، والفوط الصحية، الفوط / الحفاضات القابلة للغسل، إذا كانت تستخدم في العادة.
- يتم تنفيذ اتفاقيات الاستخدام والصيانة مع المجتمع المضيف، حيث يتم استخدام مصادر المياه خارج المخيم من قبل سكان المخيم.
- يقر المقيمون في المخيم بالمعارف والخبرات الفنية والثقافية لدى سلطات المخيمات وسلطات الصرف الصحي الوطنية ويتم استخدامها كذلك.
- يتم اتباع لوائح السلطات الوطنية في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة، كما أن القانون الوطني متبع.

**صوت من الميدان - وكالة إدارة المخيم كمقدم خدمة**

في مخيم للاجئين في بوروندي، كانت وكالة إدارة المخيمات، وهي شريك استراتيجي لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، مسؤولة ليس فقط عن إدارة المخيمات بل أيضا عن توفير الخدمات والتوزيع والتعليم في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة. من الناحية المثالية، يجب على وكالة إدارة المخيمات ألا تقوم بدور مزود خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة في المخيم. وقد تنشأ التوترات وعدم الوضوح و / أو تضارب المصالح بسبب المسؤولية عن إدارة المخيمات وتوفير الخدمات على السواء. وقد يؤدي نقص مقدمي الخدمات في المخيم، أو قلة النازحين الذين يقطنون المخيم نسبياً إلى أن يصبح من الضروري أو من الأكثر فعالية لوكالة إدارة المخيمات أن تقوم بمسؤوليات إضافية.

## الإمداد بالمياه

وتتمثل إحدى الأولويات الأولى في حالات الطوارئ والمخيمات في توفير كميات كافية من المياه فوراً. فهي ضرورية لبقاء الإنسان، ويجب أن تكون آمنة ووفيرة بما فيه الكفاية للشرب والطبخ والنظافة الشخصية والاستخدامات المنزلية الأخرى لتجنب زيادة حالات الإصابة بأمراض الجلد والتهابات العين وأمراض الإسهال.

**معايير اسفير لإمدادات المياه**

يضع مشروع اسفير ثلاثة معايير رئيسية مختلفة لإمدادات المياه:

1. يتمتع جميع الناس بإمكانية الوصول الآمن إلى كمية كافية من المياه للشرب والطهي والنظافة الشخصية. نقاط المياه العامة قريبة بما فيه الكفاية من الملاجئ للسماح بالاستخدام حسب الحد الأدنى من المتطلبات.
2. المياه في نقطة الجمع صالحة للشرب وذات جودة كافية ليتم شربها واستخدامها للنظافة الشخصية والمنزلية دون التسبب في مخاطر كبيرة على الصحة بسبب الأمراض المنقولة عن طريق المياه، أو التلوث الكيميائي أو الإشعاعي.
3. يتمتع الناس بالمرافق والإمدادات الكافية لجمع وتخزين واستخدام كميات كافية للشرب والطبخ والنظافة الشخصية وضمان أن تبقى مياه الشرب آمنة بما فيه الكفاية حتى يتم استهلاكها.

عندما يتم تفعيل نظام المجموعات، فإن الدور الرئيسي في تحديد هذه المعايير والمؤشرات للاستجابة يكمن في مجموعة المياه والصرف الصحي والنظافة بالتعاون الوثيق مع مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات على المستوى الوطني. وعندما يتعذر تحقيق الحد الادنى المطلوب من الخدمة، يتعين على المنظمات الانسانية المعنية والسلطات الوطنية وممثلي السكان النازحين الاتفاق على المعايير والمؤشرات الوطنية التي لا تزال تهدف إلى ضمان حق سكان المخيم في العيش بكرامة وصحة جيدة.

**المؤشرات النموذجية للاستجابة لحالات الطوارئ في مجال المياه والإصحاح والنظافة العامة للمعايير الإنسانية الدنيا المسموح بها**

| المؤشر | اسفير | مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين | تعليق |
|---|---|---|---|
| الحد الأدنى من متطلبات المياه الصالحة للشرب (لتر / شخص / يوم) | 15–7.5 | 20–15 | تبلغ مخصصات المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين الدنيا للبقاء 7.5 |
| المسافة الدنيا من الملاجئ الفردية إلى صنابير المياه ونقاط التوزيع (بالمتر) | 500 | 200 (أو بضع دقائق سيراً على الأقدام) | |
| الحد الأقصى من عدد الأشخاص لكل صنبور مياه | 250 | 80 | |
| الحد الأقصى لعدد الأشخاص لكل بئر / مضخة يدوية | 500 | 200 | |
| المياه المتاحة لغسل اليدين في المراحيض العامة (لتر / مستخدم / يوم) | 2–1 | 2–1 | لتنظيف المراحيض العامة، يوصي كليهما باستخدام 8-2 لتر / مرحاض / يوم |
| إمدادات المياه للمراكز الصحية والمستشفيات (لتر / مريض / يوم) | 60–40 | 60–40 | |
| إمدادات المياه لمراكز التغذية العلاجية (لتر / شخص / يوم) | 30–15 | 30–20 | |
| إمدادات المياه للمدارس ومراكز التعلم (لتر / تلميذ / يوم) | 3 | غير متوفر | |

كثيراً ما يكون من الصعب توفير المياه الكافية لتلبية المعايير أو التوقعات المحلية خلال المراحل الأولية للاستجابة الإنسانية الطارئة. وقد يعزى ذلك إلى النقص العام في المياه في المنطقة، أو تدمير البنية التحتية، أو نقص التمويل الإنساني، أو عدم كفاية عدد مقدمي خدمات المياه والإصحاح والنظافة لأعداد كبيرة من النازحين. وفي جميع الحالات، سيتعين على وكالة إدارة المخيمات ومزود المياه والصرف الصحي العمل بشكل وثيق مع سكان المخيمات لإيجاد حلول مؤقتة وتصميم نظام أكثر دواما للمخيم.

ومن المرجح أن تتضمن الموارد المائية المتاحة للمخيم واحداً أو أكثر مما يلي:

- المياه السطحية مثل الأنهار والجداول والبحيرات التي من المحتمل أن تكون ملوثة وتتطلب العلاج
- المياه الجوفية مثل الآبار أو حفر التنقيب أو الينابيع المعرضة للتلوث إن لم تكن محمية، وقد تتطلب أو لا تتطلب المعالجة
- أو النظم الخاصة بالبلديات أو الخاصة، والتي يرجح أن تتم معاملتها وأن تكون ذات نوعية جيدة
- ستختلف مياه الأمطار موسمياً ولكنها قد لا تقدر بثمن في الظروف الصحيحة. على الرغم من أنها نقية ونظيفة من الناحية النظرية، تأثر طرق الجمع والتخزين دائماً على الجودة.

خلال المراحل الأولى، من المرجح أن يستخدم سكان المخيم مصادر المياه السطحية والجوفية الحالية بغض النظر عن الجودة، وينبغي اتخاذ إجراءات فورية من أجل:

- حماية هذه المصادر من التلوث بواسطة الفضلات
- ضمان اتخاذ تدابير قصيرة الأجل لمعالجة حالات الطوارئ وتوزيعها لزيادة كمية ونوعية المياه المتاحة من المصادر القائمة.

وإذا لم تكن الموارد المائية القائمة كافية لتلبية متطلبات الحد الأدنى من الكمية، سيلزم اتخاذ ترتيبات بديلة لنقل المياه من مصادر أخرى. وإذا لم يكن ذلك ممكناً، يجب إعادة توطين سكان المخيم.

### مدة إمدادات المياه والاستدامة

وتشير تقديرات معينة إلى أن تكلفة نقل لتر من الماء إلى محطة الفضاء الدولية تبلغ نحو 11,000 دولار للتر الواحد. المياه تقوم بأكثر بكثير من مجرد إنقاذ الحياة. إنها ضرورية لوجود الحياة. وإذا لم تكن المياه متاحة محلياً، يمكن أن يتم توفيرها، ربما بسعر أرخص ولكن غير مستدام، وذلك عن طريق:

- نقل المياه بالشاحنات
- النقل الجوي بواسطة طائرة أو طائرة هليكوبتر
- تحلية المياه (الديزل والكهرباء / الطاقة الشمسية)
- **غيير** ذلك (مناسبة أو ملائمة).

ومن المهم أن نتذكر مدة عمليات الطوارئ والاستدامة. إن خيارات إنقاذ الحياة هي جزء من نهج متداخلة لضمان تلبية احتياجات البقاء على قيد الحياة طوال فترة الاستجابة. ومن المهم في حال استخدام التدابير المؤقتة التحرك في وقت واحد نحو التوصل إلى حل مستدام تقنياً ومالياً.

وعلى الرغم من صعوبة التنبؤ بعمر المخيم، بمجرد تلبية الحد الأدنى من الخدمات، يتمثل أفضل بديل بضمان وجود نظام مياه قادر على تقديم خدمة طويلة الأجل فعالة من حيث التكلفة. وينبغي ترك تصميم نظام المياه القادر على تغطية جميع احتياجات المخيم إلى مزود المياه والإصحاح والنظافة. وسيكون من المهم بالنسبة لوكالة إدارة المخيمات ضمان أن يتضمن تصميم النظام ما يلي:

- تقدير الطلب الكلي على المياه لسكان المخيمات المتوقعين، بما في ذلك متطلبات الثروة الحيوانية والإصحاح والخدمات المجتمعية (المراكز الصحية / التغذية والمدارس) والري وسبل المعيشة وتوسيع المخيمات
- فهم شامل لموارد المياه المتاحة والظروف البيئية، مثل التقلبات الموسمية، وخصائص طبقة المياه الجوفية ونوعية المياه، لتحديد الخيار الأكثر استدامة، والتدابير المناسبة لحماية البيئة والعلاج

المناسب لضمان القابلية

- أنظمة تخزين ونسخ احتياطية كافية لتقليل مخاطر انقطاع الخدمة
- ينبغي للمعدات المختارة أن تأخذ في الاعتبار الخصائص التقنية وإمكانيات الشراء، بما في ذلك قطع الغيار ومتطلبات التشغيل والصيانة
- المياه التي يتم تسليمها، والعمليات والصيانة المطلوبة مناسبة للسياق الاجتماعي والثقافي والقدرات القائمة
- وضعت أحكام للتخلص الكافي من نفايات معالجة المياه.

**صوت من الميدان - آبار ضحلة ملوثة بالمياه المالحة**

تجدر الاشارة إلى أن مقاطعة اتشيه فى جزيرة سومطرة الإندونيسية تتمتع بمناخ استوائي مع هطول أمطار غزيرة خلال الموسم الرطب. وفي المناطق الساحلية، لم يستعمل الناس قط الحفر العميق للوصول إلى المياه الجوفية وتعتمد الأسر الفردية على آبارها الضحلة. عندما ضرب تسونامي اتشيه في عام 2004، فقد أكثر من مائة ألف من سكان المنطقة حياتهم. فقد معظم الناجين، كحد أدنى، منازلهم وممتلكاتهم وأصبحوا نازحين. بسبب الكميات الهائلة من المياه التي غمرت السواحل، أصبحت العديد من المناطق أراض رطبة. وفي الأشهر التي تلت الكارثة، لم تعد الآبار الضحلة خياراً في العديد من الأماكن، بما في ذلك المخيمات، لأن المياه التي يقل عمقها عن ثلاثة أمتار ملوثة بتدخل المياه المالحة.

## التأثير على المجتمعات المضيفة

إن الطلب على سكان المخيمات على الموارد المائية المحلية كبير. يستخدم الجدول أدناه مؤشر "مشروع اسفير" الذي يبلغ 15 لتراً للشخص / في اليوم، ويعطي نظرة عامة على كميات المياه (بملايين اللترات)، حيث من المحتمل أن يتم توفير بعض أعداد النازحين خلال فترات معينة. ويلاحظ أن هذا الجدول يشير إلى الاحتياجات البشرية فقط؛ وينبغي النظر أيضاً في احتياجات المياه من مشاريع الثروة الحيوانية أو الري أو سبل العيش

وقد يؤدي وصول السكان المشردين إلى منطقة ما إلى إضعاف قدرة الموارد المحلية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والبنية التحتية. وعلى المنظمات الإنسانية، عند تنظيم إمدادات المياه إلى المخيم والاتفاق على المعايير والمؤشرات، أن تأخذ في الاعتبار المعايير الاجتماعية والثقافية فضلاً عن توافر خدمات المياه والإصحاح والنظافة داخل المجتمع المحلي. وتقلل من احتمال شعور المجتمعات المضيفة بالتهميش أو الإهمال عندما تستفيد أيضاً من المساعدة الإنسانية المقدمة.

**صوت من الميدان - وصول المياه إلى المجتمعات المضيفة**

يقع مخيم اللاجئين في بوروندي على رأس تلة. وبفضل مولدة قوية، يتم ضخ المياه يومياً من مصدر طبيعي منخفض يقع في خزانات المياه الخرسانية في المخيم. يعد مصدر المياه محمياً بشكل مناسب، ويتحكم مزود خدمات المياه والإصحاح والنظافة الصحية بشكل كامل في نظام المياه والإصحاح والنظافة. وقد تم اتخاذ ترتيبات مع المجتمع المضيف، حتى يتمكنوا من الوصول إلى مصدر المياه والاستفادة من المشورة الفنية المهنية.

## تقنين المياه

إن تقنين إمدادات المياه موضوع حساس جداً ولكن قد يكون ضرورياً في ظل ظروف معينة. إن موسم الجفاف، أو الجفاف المستمر، أو انهيار البنية التحتية، أو تقييد الوصول إلى المخيم الذي يحد من إمدادات المياه، قد تكون جميعها أسباباً تدعو إلى توفير المياه من أجل التقنين لفترة معينة. وعلى أي حال، فإن وكالة إدارة المخيمات جنباً إلى جنب مع مزود المياه والإصحاح والنظافة بحاجة إلى التأكد مما يلي:

- يتم إعطاء الاولوية إلمدادات المياه لذوي الاحتياجات الخاصة، مثل الأطفال، والأمهات الحوامل والمرضعات، والمسنين، والأشخاص ذوي الإعاقات، أو من تكون حركتهم معاقة.
- وبالتشاور مع سكان المخيمات، ولا سيما النساء والفتيات، يتم وضع جدول زمني تكون فيه المضخات وصنابير المياه مفتوحة أو مغلقة.
- يتم نقل أي تغيير في إمدادات المياه أو تقنينها بشفافية إلى سكان المخيم بحيث يعرفون ويدركون سبب ندرة المياه وسبب وضع قيود معينة.
- يتوفر لدى سكان المخيم توعية كافية حول الحاجة إلى توفير المياه.

**إرشادات 4R**

عندما تكون المياه شحيحة، ينبغي النظر في المبادئ التوجيهية المسماة 4R:

- الحد من استهلاك المياه
- تجميع مياه الأمطار
- إعادة تدوير المياه
- استعادة دورات المياه الطبيعية.

**متطلبات المياه البشرية**

| السكان | الوقت (بالأيام) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 30 | 60 | 90 | 120 | 180 |
| 500 | 0.0075 | 0.225 | 0.45 | 0.675 | 0.9 | 1.35 |
| 1.000 | 0.0150 | 0.450 | 0.90 | 1.350 | 1.8 | 2.70 |
| 5.000 | 0.075 | 2.250 | 4.50 | 6.750 | 9.0 | 13.50 |
| 10.000 | 0.1500 | 4.500 | 9.00 | 13.500 | 18.0 | 27.00 |
| 20.000 | 0.3000 | 9.000 | 18.00 | 27.000 | 36.0 | 54.00 |
| 50.000 | 0.7500 | 22.500 | 45.00 | 67.500 | 90.0 | 135.00 |
| 100.000 | 1.5000 | 45.000 | 90.00 | 135.000 | 180.0 | 270.00 |
| 500.000 | 7.5000 | 225.000 | 450.00 | 675.000 | 900.0 | 1,350.00 |
| 1.000.000 | 15.000 | 450.000 | 900.000 | 1.350.000 | 1.800.0 | 2.700.00 |

### تجنب التلوث

يعتبر ضمان توفير مياه الشرب الآمنة من المصدر إلى الفم هي الهدف الرئيسي لجميع وكالات المياه والإصحاح والنظافة. يجب معالجة المياه في المصدر نفسه، وكذلك أن تتم حمايتها أثناء النقل والتخزين. يمكن أن يحدث تلوث المياه في أي مكان، من الجمع إلى الاستهلاك. غالباً ما تكون ممارسات النظافة المنزلية الرديئة أو عدم القدرة على تحمل ما يكفي من التخزين الآمن أسباباً رئيسية لتلوث مياه الشرب الآمنة. يجب على وكالة إدارة المخيمات، في جميع الحالات، تعزيز وتسهيل جهود مزود خدمات المياه والإصحاح والنظافة لضمان ما يلي:

- ويجري بانتظام رصد نوعية المياه في الآبار والمضخات والآبار وخزانات المياه.
- يتم تسييج نقاط المياه لإبقاء الأطفال والماشية والحيوانات الأليفة بعيداً.
- لا يتم تسخين الحيوانات إلا على مسافة آمنة من مرافق المياه التي يستخدمها سكان المخيم.
- يتم تنظيم فحوص السلامة والأمن في البنية التحتية للمياه والإصحاح والنظافة الصحية من خلال سكان المخيمات ولجان المخيمات المختصة بالمياه والإصحاح والنظافة.
- ومن الناحية المثالية، يتم إنشاء نظام تنظيف وصيانة للصرف الصحي يديره المجتمع المحلي ويركز على ضمان الصرف الجيد حول نقاط المياه لتجنب تجمعات المياه الدائمة.
- يتم تنفيذ أنشطة تعزيز النظافة وحملات التوعية، وفهمها من قبل سكان المخيم.
- يوجد لدى الأسر الفردية جرات أو مستوعبات أو حاويات أخرى ذات نوعية جيدة مع أغطية لتخزين المياه بأمان.

**معالجة المياه**

وكقاعدة عامة، ينبغي اعتبار جميع مصادر المياه ملوثة. كما ينبغي اختبارها في كثير من الأحيان حيث أن المياه الجوفية والمياه السطحية تشكل مخاطر ويمكن أن تحتوي على مواد سامة. يجب إعطاء الأولوية دائماً لمعالجة المياه الملوثة. ويتطلب ذلك خبرة تقنية سليمة من مقدمي خدمات المياه والإصحاح والنظافة من أجل حماية سكان المخيم والبيئة. ينبغي التحكم بشكل صحيح باستخدام المواد الكيميائية لتطهير المياه.

## الإصحاح

يُعتبر الإصحاح الكافي( التخلص الآمن من النفايات البشرية والمخلفات) من الأولوليات منذ بداية إنشاء المخيم وتماثل أهميته أهمية توفير إمدادات كافية من المياه في الوقاية من الوفيات الناجمة عن الأمراض ذات الصلة بالنظافة الصحية. تعتبر النفايات البشرية مصدراً رئيسياً للتلوث وتلوث المياه، وكثيراً ما تكون مسؤولة عن انتشار الأمراض التي تنتقل عن طريق الإسهال والنواقل مثل الزحار والكوليرا. وسيساعد توفير خدمات الصرف الصحي السليمة على الحفاظ على ظروف الصحة البيئية في المخيم أو تحسينها، ويعد ذلك أمراً ذو أهمية حيوية. سيهدف مقدمو خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة العامة عموماً إلى إنشاء الخدمات الأساسية أو البنية الأساسية التالية:

- المراحيض / الحمامات العامة أو العائلية بما في ذلك مرافق غسل اليدين
- والمرافق الاستحمام العامة أو الأسرية
- مرافق الغسيل والتجفيف العامة
- أنظمة للتخلص من النفايات بشكل منتظم
- أنظمة الصرف الصحي للنفايات ومياه الأمطار.

يجب على وكالة إدارة المخيمات ضمان التنسيق بين مقدمي الخدمات بما يتماشى مع المعايير على المستوى الوطني، وتحديد الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بضمان الحد الأدنى من معايير الصرف الصحي في جميع خدمات المخيمات والأماكن العامة. وتشمل هذه المدارس والأسواق ومراكز الصحة والتغذية والتعلم.

**ما هو الصرف الصحي؟**

تعرّف منظمة الصحة العالمية الإصحاح على أنه المعالجة الآمنة للنفايات البشرية، التي تشمل البول والبراز، من خلال توفير مراحيض أو حمامات، وتعزيز النظافة الشخصية. ويعد الصرف الصحي البيئي مصطلحاً أوسع نطاقاً يشمل قضايا تتراوح بين حماية نوعية المياه والتخلص من الفضلات البشرية ومياه الصرف الصحي والقمامة ومكافحة الحشرات والقوارض وممارسات مناولة الأغذية والصرف الصحي.

### التخلص من الفضلات

ويمكن أن يؤدي التخلص من الفضلات البشرية بشكل غير ملائم إلى زيادة الأمراض الفموية. ويمكن أن تسبب التلوث إلى مصادر المياه الجوفية والسطحية حيث تصبح مناطق تكاثر لنواقل الأمراض المحتملة، وتؤدي إلى تدهور البيئة. التخلص من الفضلات بشكل آمن لا يقل أهمية عن توفير المياه الآمنة في السيطرة على الإسهال وغيره من الأمراض، وينبغي منحه نفس الأولوية.

**معايير التخلص من الفضلات البشرية**

ويحدد مشروع اسفير معيارين رئيسيين للتخلص من الفضلات البشرية في المخيمات. ويهدفان إلى ضمان حصول الناس على منطقة معيشة خالية من التلوث بالبراز بالإضافة إلى الوصول السريع والآمن والمأمون إلى مرافق المراحيض في جميع الأوقات.

**مؤشرات التخلص من الفضلات التي تستخدم بشكل شائع (اسفير، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين)**

| الوصف | مؤشر قصير الأمد | المؤشر طويل الأمد |
|---|---|---|
| الحد الأقصى لعدد الأشخاص لكل مرحاض / حمام عام | 50 | 20 |
| الحد الأقصى لعدد المرضى الخارجيين لكل مرحاض / حمام عام في المراكز الطبية / الغذائية | 50 | 20 |
| الحد الأقصى لعدد التلاميذ لكل مرحاض / حمام عام في المدارس | فتاة 30<br>صبي 60 | فتاة 30<br>صبي 60 |
| الحد الأقصى لعدد الأشخاص لكل مرحاض / حمام عام | 50 | 20 |
| المسافة القصوى من المأوى (إلى المرحاض / الحمام (متر | 50 | |
| المسافة الدنيا من مصادر المياه الجوفية إلى المراحيض /) الحمامات (بالمتر | 30 | |
| المسافة الدنيا من أسفل الحمام إلى جدول المياه ((بالمتر | 1.5 | |

**مناطق التغوط المحددة**

كثيراً ما يصعب الوفاء بمؤشرات الإصحاح المعقولة في بداية حالة الطوارئ. عملياً، مع اقتراب عدد مستخدمي المراحيض من 100، قد يصبح التغوط في العراء حقيقة واقعة، إن لم يصبح الأمر الاعتيادي. ولذلك تكون البروتوكولات الخاصة بإدارة حقول أو مناطق التغوط المحددة، بسبب طبيعتها المنقذة للحياة، إلزامية، ويشجع على استخدام ممارسات الصرف الصحي البديلة مثل دفن الفضلات.

وخلال المرحلة الأولية، قد لا تلبي المرافق القائمة وسرعة بناء المراحيض الطلب الأولي. وفي هذه الحالة، لا يمكن تجنب التغوط في العراء في بعض الأحيان، ويجب توفير مرافق التغوط فوراً:

- توفر حقول التغوط مساحة منظمة مؤقتة للتغوط في العراء. وينبغي تقسيم الحقول إلى شرائط منفصلة بحيث لا يضطر المستخدمون إلى عبور الأرض الملوثة لاستخدام المرافق. وينبغي فصلها حسب نوع الجنس وفحصها لتوفير الخصوصية الكافية. وبالإضافة إلى ذلك، يجب توخي الحذر في مناطق التغوط في الموقع لحماية مصادر المياه والنباتات. يجب على مقدمي الخدمات التأكد من أن جميع سكان المخيمات على علم كاف بالمخاطر التي ينطوي عليها التغوط في الحقول، وأن يسعوا لتوفير بديل أفضل في أسرع وقت ممكن.
- سيتم تركيب المراحيض ذات الحفرة الضحلة أو العميقة كخيار أول، مما يوفر تحسناً لحقول التغوط. ويسمح ذلك بتغطية الفضلات، بالإضافة إلى تحسين الخصوصية وتحسين النظافة العامة وراحة الاستخدام. ستخضع خيارات أو تصاميم التخلص من الفضلات المحددة إلى حد كبير إلى سرعة التركيب والممارسات الثقافية السائدة وبالتشاور مع سكان المخيمات.
- وفي جميع الحالات، ينبغي أن تقع مناطق التغوط هذه على مسافة آمنة من نقاط المياه، ومواقع إعداد الطعام وتخزينه، وأماكن المعيشة، والمباني العامة أو الطرق، وأن تكون محددة بوضوح ومسيجة. وينبغي عدم تخصيص الأراضي المنخفضة التي قد تغمرها المياه للاستخدام للتغوط في العراء. يجب أن تكون حقول التغوط متاحة بسهولة وآمنة، ولا سيما بالنسبة للنساء والفتيات، وينبغي فصلها حسب نوع الجنس.

تُعدّ هذه النظم المشتركة تتطلب عمالة كثيفة وإشرافاً مستمراً. وعلى الرغم من صعوبة التنبؤ بعمر المخيم، بمجرد تقديم الحد الأدنى من الخدمات، يكون أفضل بديل هو ضمان حلول طويلة الأمد. هناك عدد لا يحصى من أنظمة التخلص من الفضلات البشرية. يمكن العثور على المعرفة المحلية والخبرة الفنية لبناء تلك الأنظمة في كثير من الأحيان بين النازحين أو مجتمع اللاجئين نفسه، ولكن يبقى من مسؤولية مزود خدمات المياه والإصحاح والنظافة لتحديد أو تصميم حل مناسب لسياق المخيم، بالتشاور مع سكان المخيم والسلطات الوطنية .

**مراحيض آمنة وتوفر الخصوصية**

ومن المهم مراعاة السلامة والخصوصية عند تصميم المراحيض وإنشاء البنية الأساسية للمياه والإصحاح والنظافة. يحتاج سكان المخيم إلى الشعور بالراحة ومعرفة البنية التحتية والخدمات المقدمة. وينبغي إتاحة الخصوصية والمساحة للجميع، وإيلاء اعتبارات خاصة للنساء والأطفال وأفراد الفئات الضعيفة الأخرى.

هناك ثلاثة أنواع رئيسية من المراحيض:

- المراحيض العائلية: في حين أنها تعزز البناء الذاتي والملكية والرعاية والصيانة، قد تكون فترة البناء طويلة وتتطلب الأدوات والمعدات والمساعدة. وسوف يكون من الصعب ضمان المكان والعمق الصحيحين حيث يكون ذلك مصدر قلق.
- المراحيض المشتركة: في حين تتطلب مساحة ومواردا ووقتاً أقل لبنائها، إلا أنها تتطلب نظام صيانة منتظم فعال لضمان استمرار الاستخدام الآمن.
- المرافق المشتركة: حل وسط بين المرافق العائلية والمجتمعية، حيث يتم تشارك المراحيض بين عدة عائلات.
- وسيتوقف التنسيب ونوع المراحيض وتصميمها على ما يلي:
- الخصائص البيئية الفيزيائية لموقع المخيم والمنطقة المحيطة بها

مثل التسرب ونوع التربة وتوافر المياه والرياح والأمطار والمنحدرات والصرف الصحي

- العادات الثقافية، والمعايير والأفضليات لسكان المخيمات، مثل ممارسات التغوط التقليدية
- الاعتبارات الأخرى كما هو محدد من قبل مزود خدمات المياه والإصحاح والنظافة، مثل حماية المستخدمين، لا سيما النساء والأطفال وأفراد الفئات الضعيفة الأخرى، ويشمل ذلك على سبيل المثال، الإضاءة المناسبة، والفصل بين الجنسين، والمسافة وإمكانية الوصول.

### المراحيض في السياقات الحضرية

وكثيراً ما يكون من الصعب أو حتى المستحيل حفر حُفر المراحيض في المناطق الحضرية أثناء حالات الطوارئ. وغالباً ما يكون استخدام الهياكل القائمة أو المراحيض الكيميائية أو المراحيض البسيطة ذات الحفر المنخفضة هي الخيارات الأولية العملية الوحيدة.

وفي المخيمات المزمع إقامتها والتي تتمتع بمساحة كافية، ستستفيد المجتمعات المحلية النازحة عادة من موقع مناسب وإنشاء المخيمات بما يتماشى مع المعايير الدولية، بما في ذلك قطاع المياه والإصحاح والنظافة. وفي المخيمات العفوية والمراكز الجماعية أو المناطق الحضرية، يمكن أن يصبح وضع المراحيض والبنية التحتية للمياه والإصحاح والنظافة أمراً صعباً بشكل خاص. عدم وجود مساحة أو الملاجئ التي يتم بناؤها بالقرب من بعضها أو الظروف الجيولوجية غير الكافية هي غالباً ما تجعل من الصعب اتباع معايير اسفير. لا يتوجب على على وكالات إدارة المخيمات ومقدمي خدمات المياه والإصحاح والنظافة أن تواجه تحديات إيجاد حلول وسط بين المعايير والظروف فحسب، بل يجب عليها أيضاً أن تجعل القرارات الناتجة معروفة للجميع بطريقة أكثر شفافية.

### تفريغ المراحيض وإخراجها من الخدمة

ومع مرور الوقت، سيتعين تفريغ جميع المراحيض أو إلغاؤها، وهو واقع يجب مراعاته عند التخطيط لها. وإذا توفرت مساحة كافية، فإن إغلاق المراحيض، وملء الحفر، وإنشاء أحواض جديدة، يكون أحياناً الخيار الأفضل أو الوحيد. وفي المواقع ذات المساحة المحدودة، أو في المواقع التي قد يكون فيها حفر الحفرات أموراً مثيرةً للمشاكل، قد تكون هناك حاجة إلى جداول مائية عالية أو تربة رملية أو صخرية أو مراحيض مرتفعة أو مراحيض يمكن تفريغها.

وقد تكون الطرق اليدوية أو الميكانيكية لتفريغ المراحيض هي الأنسب، تبعاً للظروف البيئية والاجتماعية. يمكن استخدام صهاريج التفريغ (آلات مصاصة) لإزالة المواد اللينة والسوائل، ولكنها قد لا تكون متاحة أو قد لا تكون قادرة على الاقتراب بما فيه الكفاية من مواقع المراحيض. ويخضع استخدام صهاريج التفريغ عادة لقوانين صارمة فيما يتعلق بأماكن إفراغها أو تفريغها. في جميع الحالات، يجب اعتبار محتويات الحفر المفرغة سامة للغاية وينبغي التخلص منها وفقاً لذلك. وإذا توفرت مساحة كافية، فإن إغلاق المراحيض، وملء الحفر، وإنشاء أحواض جديدة، يكون أحياناً الخيار الأفضل أو الوحيد. أما بالنسبة للتربات الرملية جداً قد يكون من الضروري اصطفاف المراحيض أو أن يتم إيجاد حلول أخرى للتخلص من الفضلات. وعادة ما يكون مزود خدمات المياه والإصحاح والنظافة بالتشارك مع لجان المخيمات في مجال المياه والإصحاح والنظافة مسؤولين عن رصد مدى امتلاء المراحيض، وذلك حتى يتمكنوا من وضع خطط في الوقت المناسب لصيانتها أو استبدالها.

### التخلص من النفايات الصلبة

يشير مصطلح النفايات الصلبة إلى جميع النفايات غير السائلة التي تنتجها الأسر وأماكن الأسواق ونقاط توزيع الأغذية وغيرها من المصادر، ولكن لا يشير إلى فضلات الإنسان. وتحتاج النفايات الطبية إلى اعتبارات خاصة من أجل التخلص منها. عادة ما تكون هذه مسؤولية مقدم الخدمات الصحية، أو من خلال الاتفاق على ذلك، تكون مزود خدمات المياه والإصحاح والنظافة. ويؤدي سوء التخلص من القمامة والنفايات إلى زيادة المخاطر الخطيرة مثل تلوث المياه السطحية والمياه الجوفية والبيئة بشكل عام. حيث يكون ذلك أرض تكاثر مثالية للذباب والبعوض أو الفئران التي يمكن أن تنقل الأمراض المختلفة.

### معيار النفايات الصلبة

يهدف المعيار الرئيسي لمشروع (اسفير) لمعالجة النفايات الصلبة إلى ضمان أن يكون لدى الناس بيئة خالية من التلوث الناجم عن النفايات الصلبة، بما في ذلك النفايات الطبية، وأن يكون لديهم وسائل للتخلص من نفاياتهم المنزلية بشكل ملائم وفعال.

**مؤشرات النفايات الصلبة المستخدمة بشكل شائع (اسفير، مفوضية الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين)**

| الوصف | المؤشر |
|---|---|
| المسافة القصوى من المأوى إلى المستوعب أو حفرة النفايات المنزلية (متر) | 15 |
| عدد الأسر لكل حاوية تتسع 100 لتر من النفايات | 10 |

إن طرق جمع النفايات الشائعة في الأسر والأسواق والمدارس والأماكن العامة الأخرى هي:

- حفر القمامة، أو الحاويات أو المستوعبات لكل أسرة أو مجموعات من الأسر
- الحفر المشتركة، ومواقع التخلص من القمامة لمجموعات الأسر الأكبر
- صناديق إعادة التدوير المنزلية أو المشتركة.

هناك أربع تقنيات رئيسية تستخدم في المخيمات للتخلص من النفايات الصلبة:

- يُعدّ دفن النفايات (ويسمى ذلك أيضاً الرد الصحي أو الردم الخاضع للرقابة) في الخنادق أو الحفر الكبيرة أمراً بسيطاً نسبياً ولكن يتطلب الحذر. الصرف الصحي ضروري لتجنب تلوث مصادر المياه. وعندما لا يكون التصريف كافياً، قد تصبح الخنادق عاجلاً أو آجلاً حفر فضلات ناقلة للأمراض. يجب أن تُغلق حفر الدفن بأمان باستخدام طبقات من التربة عندما تمتلئ. يجب أن تكون مسيجة دائماً وموجودة على بعد مسافة آمنة من المأوى والبنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة.
- قد يكون الحرق أو الترميد في بعض الأحيان هما الخيارين المتوفرين فقط عندما لا تتوفر الأرض الكافية للدفن. في هذه الحالة، يجب أن يتم ذلك خارج الموقع لأن الحريق والدخان قد يشكلان مخاطر خطيرة في محيط المخيم المزدحم. بيد أنه لا ينبغي أبداً دفن النفايات الطبية، بل أن يتم حرقها في محرقة مناسبة فنياً في المراكز الصحية وتحت إشراف موظفين طبيين مدربين.
- من الواضح أن التسميد مفيد للزراعة والأنشطة الزراعية ولكن يصعب تنفيذه في حالات الطوارئ. قد لا يكون ذلك ممكناً إلا في المخيمات الأطول أجلا وحيث توجد مساحة كافية في المخيم وحوله. ويتطلب ذلك معرفة فنية محددة، بالإضافة إلى تدريب ومتابعة. يجب فرز القمامة بعناية. كما أن مواقع الحرق والحفر الكبيرة تزيد من مخاطر الأبخرة التي يمكن أن تشكل خطراً صحياً على سكان المخيم.
- كما أن صناديق إعادة التدوير أو مناطق التجميع المخصصة لعناصر مثل علب الصفيح أو القوارير أو الأكياس الورقية أو البلاستيكية

في حال تم إنشاؤها في أقرب وقت ممكن، ستمنع هدر المواد التي يحتمل أن تكون مفيدة وتقلل من الحجم الإجمالي للنفايات الواجب التخلص منها.

عند إنشاء نظام للتخلص من النفايات في المخيم، يجب على مزود خدمات المياه والصرف الصحي ووكالة إدارة المخيمات التأكد مما يلي:

- جميع المواد والبنية التحتية، سواء كانت صناديق أو حاويات أو حفر أو محارق، تتمتع بنوعية جيدة وهي آمنة للاستخدام.
- يتم تحويط جميع المواقع والأماكن للقمامة ويتم التخلص من النفايات، وخاصة لحماية الأطفال ولإبقاء الحيوانات بعيدةً.
- بالتعاون مع لجان المياه والصرف الصحي والنظافة والمقيمين في المخيم، يتم وضع خطط عمل يومية وجداول زمنية للتخلص من النفايات والتحكم فيها وصيانة المواقع والحفر.
- تم الاتفاق على الأدوار والمسؤوليات مع المقيمين في المخيمات ولجان المياه والصرف الصحي والنظافة، بحيث يتم توزيع المهام بوضوح. ويوصى بوضع مرجعيات رسمية تحدد هذه الأدوار والمسؤوليات.
- المواد مثل عربات اليد والمجارف متاحة للتنظيف والصيانة.
- يتم تجميع المواد التي يمكن إعادة استخدامها، مثل تلك من مواقع البناء، وتعطى لمن يستفيد منها.

**يمنع وجود نفايات في الأرجاء!**
النفايات التي تتراكم في الأرجاء ولا يتم التخلص تؤدي إلى إنشاء بيئة مادية معيبة. سيؤثر المخيم القذر ذو الرائحة الكريهة وغير الصحي على ويتسبب بالضرر على معنويات الناس الذين يواجهون العديد من التحديات اليومية.

## التصريف

يجب ضمان التصريف الفعال للحد من مخاطر الفيضانات، وتدهور الظروف الصحية البيئية بسبب المياه الراكدة، والظروف المعيشية الموحلة أو التآكل. كما يجب ضمان وجود الصرف الصحي لجمع مياه الصرف الصحي حول البنية التحتية ونقل النفايات ومياه الأمطار بأمان بعيداً عن مناطق المعيشة. من الناحية المثالية، ينبغي التخطيط لموقع المخيم قبل وصول النازحين أو اللاجئين، ويفضل أن يكون ذلك على التربة الرملية وسطح أرض مائل قليلاً لتسهيل التصريف. وقد تتطلب مثل هذه المواقع تدخلات محدودة فقط لضمان تصريف كاف في جميع أنحاء المخيم. ومع ذلك، في المواقع التي تقع على تضاريس مسطحة أو شديدة الانحدار، يصبح التصريف الفعال بالغ الأهمية، ولكن قد يشكل تحدياً خاصاً.

**معايير التصريف**
وينص المعيار الرئيسي للتصريف في مشروع اسفير على أن يكون لدى الناس بيئة يتم فيها تقليل المخاطر الصحية والمخاطر الأخرى الناجمة عن حت المياه والمياه الراكدة، بما في ذلك مياه الأمطار ومياه الفيضانات والمياه النفايات المنزلية ومياه نفايات المرافق الطبية.

التصريف الفعال يحقق:

- إزالة المياه السطحية من مناطق المعيشة
- منع المياه الراكدة والفيضانات والتعرية
- ضمان سهولة الوصول بالنسبة للمركبات أو المشاة في جميع الأوقات.

وفي السياقات الحضرية، قد تقتصر الأنشطة على إزالة أو إصلاح شبكات التصريف الصحي والصرف الصحي القائمة. غير أن شبكات التصريف القائمة قد تكون غير موجودة في السياقات شبه الحضرية أو الريفية. وعادة ما يكون بناء شبكات تصريف الطرق أو مياه الأمطار أو الفيضانات أو التعرية واسعة النطاق وغالباً ما تتطلب الآليات الثقيلة أو المتخصصة، وعادة لا تكون من ضمن مسؤولية مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة. ينبغي تخطيطها وتمويلها بشكل منفصل خلال مرحلة تخطيط الموقع في إنشاء المخيمات.

لمزيد من المعلومات حول إعادة تأهيل الموقع، انظر الفصل 7، إنشاء وإغلاق المخيمات.

وكثيراً ما لا يكون التخطيط الملائم للمخيمات ممكناً نظراً لأن التهجير غالباً ما يحدث بشكل غير متوقع. وتبعاً للموارد البشرية والمالية، وبسبب الاختلاف من سياق إلى آخر، فإن إنشاء وصيانة نظام تصريف المخيمات قد يقع تحت مسؤولية وكالة إدارة المخيمات، أو مزود خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة، أو حتى السلطات الوطنية للصرف الصحي، ولا سيما في المناطق الحضرية . وقبل التنفيذ، يجب على وكالة إدارة المخيمات ضمان الاتفاق على الأدوار والمسؤوليات بين أصحاب المصلحة.

### المشاركة المجتمعية في أنشطة التصريف

يتيح تخطيط وتنفيذ نظام تصريف المخيمات فرصاً جيدة لوكالات إدارة المخيمات ومقدمي المياه والصرف الصحي والنظافة لإشراك سكان المخيمات. وبفضل الأدوات المناسبة والتدريب الفني، يمكن أن تكون الأسر مسؤولة عن صيانة قنوات المياه البسيطة حول الملاجئ الفردية. وإذا لزم الأمر، ينبغي إشراك المجتمع المضيف على قدم المساواة في التخطيط لأن نظم التصريف قد تؤثر على البيئة حول المخيم.

في الموقع الذي يتمتع بالتصريف الجيد، يجب على مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة أن يضمنوا انتظام التصريف الكافي من أجل:

- حماية البنى التحتية للمياه والإصحاح والنظافة من المياه السطحية. يمكن أن تتلوث نقاط المياه بسبب تغلغل المياه السطحية وبدون حماية مناسبة في مناطق التغوط المشتركة، يمكن أن تتلوث البيئة.
- ضمان التصريف السليم لمياه النفايات لأنه يمكن أن تحوي على فضلات، بالإضافة إلى مياه النفايات الراكدة، التي يمكن أن تصبح بسهولة أرضاً خصبة للحشرات مثل البعوض.

وفي حالة وجود شبكات تصريف، يجب على مقدمي الخدمات ضمان استنزاف البنية التحتية الفردية للمياه والصرف الصحي في الشبكة الأوسع. وعندما لا يكون ذلك ممكناً، يتم استخدام التسرب بشكل أكثر. نوع التربة سيساهم في تحديد خيارات أنظمة التسرب. حيثما تكون التربة غير نافذة نسبياً مثل الطين، ستكون هناك حاجة إلى الرعاية لضمان فعالية تصاميم التسرب لتجنب تجمع مياه النفايات.

### القنوات المفتوحة

في كثير من الأحيان تكون مياه النفايات في القنوات المفتوحة التي تجري عبر أماكن العيش في المخيم هي مساحة اللعب الوحيدة المتاحة، وقد تجذب الأطفال.

## التخلص من الجثث

يُعدّ معدل الوفيات في المخيمات والأماكن الشبيهة بالمخيمات مرتفعاً بشكل خاص عندما يكون النزوح حديثاً أو عندما لا يمكن معالجة الاحتياجات الأساسية. ويمكن للأوبئة والأمراض وسوء التغذية والنزاع أن تزيد بسرعة من معدلات الوفيات في المخيمات.

يكون الدفن عموماً أفضل وأبسط طريقة للتخلص من الجثث، إذا كان مقبولاً ثقافياً. عند وضع خطط المخيم، يجب على أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك وكالة إدارة المخيمات، تعيين المواقع المناسبة للمقابر وضمان دفن الجثث على مسافة كافية من المأوى والبنية التحتية الأخرى ونقاط تجميع المياه الجوفية. وينبغي اختيار مناطق الدفن بالتشاور الوثيق مع مجتمع النازحين، وذلك مع اتباع أكبر قدر ممكن من العادات والتقاليد المحلية. عادةً ما يتم اختيار المناطق المرتفعة أو التلال حيث لا يزال من المهم تجنب المناطق المعرضة للفيضانات، مع مع إرتفاع منسوب المياه الجوفية أو التي تكون عرضة للتلوث .

تعد عمليات الدفن في كل ثقافة حدثاً حساساً وعاطفياً. وينبغي للمنظمات الإنسانية، كلما كان ذلك ممكناً، أن تحترم أساليب الدفن التقليدية للمجتمعات المحلية المشردة. وينبغي لمقدم الخدمة المعني أن يدعم أقارب الشخص المتوفى عن طريق توفير المعدات التقنية اللازمة لحفرالقبور والدفن فضلاً عن أكفان الدفن.

بعض الثقافات تقوم بحرق الجثث. قد لا يكون ذلك ممكناً في المخيمات والأماكن الشبيهة بالمخيمات بسبب الافتقار إلى المساحة والوقود والبنية الأساسية الملائمة. وفي مثل هذه الحالات، تحتاج وكالة إدارة المخيمات، إلى جانب ممثلي المجتمع النازح، إلى إيجاد حلول أخرى. في ظل ظروف النزوح قد يكون الناس قادرين على تغيير عاداتهم التقليدية.

### صوت من الميدان - مساحة للدفن

في المخيمات العفوية المزدحمة، يصبح الدفن صعباً بشكل خاص. فعلى سبيل المثال، اضطر النازحون داخليا في المخيمات في شمال أوغندا إلى العيش لسنوات طويلة في مخيمات مزدحمة للغاية ولم يسمح لهم بالخروج إلى الخارج، وكانت حرية التنقل مقيدة إلى حد كبير. وبالتالي، لم يكن لديهم حل آخر سوى دفن موتاهم داخل المخيم بالقرب من المأوى والمياه الجوفية.

ومن المضلل أن نعتقد أن الجثث تعزز بالضرورة مخاطر الأوبئة. وعادة ما لا يحدث ذلك إلا إذا حدثت الوفاة نتيجة التيفوس أو الطاعون أو الكوليرا أو الحمى النزفية مثل الإيبولا. وفي هذه الحالات، ينبغي دفن الجثث على الفور وينبغي الحد من تجمعات الجنازات.

### المشرحة

في حالات الطوارئ الواسعة النطاق، قد يكون من الضروري بناء واحدة أو عدة مشرحات لتسهيل التعرف على الجثث. في الحالات غير الطارئة، قد تكون هناك حاجة أيضاً لقاعة حفظ الجثث لكي تقوم العائلات بإجراء "الصحوة" لتوديع الميت قبل الدفن ولأجل أن تستطيع أن تتقبل خسائرها. وينبغي أن تكون قاعة حفظ الجثث مبنى آمن يتألف من أربعة أقسام: غرفة استقبال، غرفة عرض، وغرفة تخزين للجثث التي من غير المناسب عرضها وغرفة لتخزين السجلات والمقتنيات الشخصية.

## مكافحة ناقلات المرض

في البلدان الاستوائية، لا تزال الملاريا والإسهال هي أمراض منقولة من خلال ناقلات الأمراض والتي تمثل أكبر قدر من القلق في مجال الصحة العامة لأنها تشكل خطراً كبيراً يتمثل في المرض والوفاة. تنتقل الملاريا عن طريق البعوض، ويمكن أن ينتقل الإسهال عن طريق الذباب. هناك نواقل أخرى مزعجة يمكن أن تنقل مجموعة متنوعة من الأمراض في المخيمات حيث قد يضطر الناس والحيوانات إلى العيش معاً ضمن محيط ضيق.

**دليل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين المكتبي لحالات الطوارئ، 2007، الصفحة 275.**

| ناقلات الأمراض | الخطر |
|---|---|
| الذباب | التهابات العين، الإسهال |
| البعوض | الملاريا، الخيطيا، وحمى الضنك، والحمى الصفراء، والتهاب الدماغ |
| السوس | الجرب، التيفوس الأكالية |
| القمل | التيفوس الوبائي، الحمى الناكسة |
| البراغيث | الطاعون (من الفئران المصابة)، التيفوس المتوطن |
| القراد | الحمى الناكسة، والحمى المبقعة |
| الجرذان | حمى عضة الجرذ، داء البريميات، السالمونيلا، حمى لاسا |

### معايير مكافحة ناقلات الأمراض

وينص المعيار الرئيسي لمشروع اسفير لمكافحة النواقل على أن الناس يجب أن يكون لديهم المعرفة والوسائل لحماية أنفسهم من الأمراض والنواقل المزعجة.

وتبدأ الوقاية من الأمراض والسيطرة على النواقل على مستوى الأسرة، ولكنها تشمل جميع قطاعات المخيمات، وستتطلب مساعدة طبية من الاختصاصيين لتحديد استراتيجية مراقبة مناسبة. وينبغي أن تركز استراتيجيات مكافحة ناقلات الأمراض على الحد من عدد وكثافة ناقلات الأمراض، وكذلك للحد من الاتصال بين البشر ومواقع تكاثر الناقلات. وبدون مشاركة نشطة من سكان المخيم، قد تفشل وكالة إدارة المخيمات ومزود المياه والصرف الصحي والنظافة في ضمان السيطرة على النواقل والأمراض المنقولة. تعد المعارف والخبرات المحلية مهمة لتحديد الأنماط الموسمية والأمراض المنقولة ومواقع التكاثر المنتشرة. وتشمل التحكم الفعلي بالأمراض المنقولة جميع التدابير والتدخلات المبينة أعلاه والتي يمكن استخدامها فيما يلي:

- إنشاء المخيمات والمواقع التي تكون فيها الخصائص الفيزيائية والجيولوجية مناسبة. يجب تجنب المستنقعات والأراضي الرطبة
- توفير مياه الشرب الآمنة في نقاط مياه يتم حفظها
- وضع نظام تصريف في المخيم، والحفاظ عليه، بحيث لا يمكن أن تصبح المياه الراكدة أرضاً خصبة للبعوض
- مراحيض ومرافق صحية نظيفة وفارغة، وموجودة في الوقت المناسب بحيث لا يمكن للذباب وضع بيضه والتكاثر
- توزيع مرافق تخزين آمنة وكافية للأسر، مثل الحاويات والأوعية
- التخلص من القمامة بأمان بحيث يمكن حماية المواد الغذائية ضد الفئران والقوارض الأخرى
- الحفاظ على الحيوانات الأليفة بعيداً عن أماكن عيش الناس وتناولهم الطعام وقيامهم بالغسيل أو جلب المياه.

### المواد المعالجة بالمبيدات الحشرية

لا سيما في المناطق المعرضة لخطر الإصابة بالملاريا، قد يكون من الضروري توزيع المواد التي تمت معالجتها بمبيدات الحشرات مثل الناموسيات والبطانيات والأغطية أو الخيام. ويعد رش الخيام طريقة أساسية لمنع العدوى. ويمكن أيضا رش أنواع المأوى غير الخيم المغطاة بأغطية مشمعة.

لا يعد التحكم الكيميائي بالأمراض المنقولة الخيار الأفضل في المخيمات، ولكنه قد تكون أحياناً أمراً لا مفر منه. أثناء انتشار أوبئة الإسهال، يمكن أن يكون رش المساحات والمأوى فعالاً في الحد من عدد الذباب البالغ. يتطلب التحكم الكيميائي متابعة فنية متخصصة. ويتعين تدريب الموظفين المعنيين وسكان المخيمات وفقاً لذلك. يحتاج مزود المياه والإصحاح والنظافة الصحية إلى التأكد من توفر معلومات كافية عن كافة المواد الكيميائية المستخدمة. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يكون الموظفون وسكان المخيمات مجهزين ومحميين بشكل كاف عند التعامل مع المواد الكيميائية.

### التطرق لمشاكل الناقلات

وقد تصبح بعض التدابير لمعالجة مشاكل النواقل ذات تأثير عكسي. فعلى سبيل المثال، ورد بلاغ عن زيادة في عدد الجرذان في سياق تم فيه سداد أجور لكل جرذ ميت يتم تسليمه عند نقطة التسليم. لم يتمكن سكان المخيم من رؤية القوارض كناقل أمراض، بل اعتبروا مشروع و مصدراً للدخل.

## النظافة

### تعزيز النظافة

يرتبط تثقيف وترويج النظافة ارتباطاً وثيقاً بالصحة وبالتثقيف الصحي ويشكلان عنصراً حاسماً في أنشطة المياه والصرف الصحي والنظافة. سواء كان ذلك في مخيمات تم التخطيط لها بشكل جيد أو في مخيمات نشأت بشكل عفوي وتكون مزدحمة، ومن الضروري أن يفهم السكان التأثير المباشر الذي سيكون للنظافة الصحية الكافية على رفاههم الجسدي. يتمثل الشق الأول من المعادلة في توزيع الصابون أو المواد الصحية أو أدوات التنظيف أو توفر المراحيض وحفر القمامة، بينما يتمثل الشق الثاني في استخدامها المناسب والمنتظم. ويعرّف مشروع اسفير تعزيز النظافة بأنها "مزيج بين معارف السكان وممارساتهم ومواردهم ومعرفة الوكالة والموارد التي تمنع السلوكيات الصحية المحفوفة بالمخاطر".

### معايير النظافة

يضع مشروع اسفير معيارين أساسيين للنظافة الصحية. ويهدفان إلى ضمان أن يكون الناس على بينة بمخاطر الصحة العامة والاستخدام الصحيح للمرافق المنشأة، بالإضافة إلى الحصول على العناصر الرئيسية اللازمة لممارسة النظافة الجيدة بالإضافة إلى مشاركتهم في اختيارهم.

وبصفة عامة، يكون تعزيز النظافة محاولة منظمة ومنهجية لتمكين الناس من اتخاذ إجراءات لمنع أو تخفيف الأمراض ذات الصلة بالمياه والصرف الصحي والنظافة. وبعد ذلك جزءاً لا يتجزأ من جميع عناصر برمجة المياه والصرف الصحي والنظافة. وكونه يستند إلى الحوار والتفاعل والشراكة، توفر نهج وأساليب تعزيز النظافة وسيلة عملية لتسهيل مشاركة المجتمع المحلي والمساءلة من خلال:

- المشاركة المجتمعية: سوف تساعد المشاورات حول تصميم البنية التحتية، وتكوين المجموعات، وأنشطة التوعية المناسبة على تحقيق القبول والمشاركة.
- استخدام وصيانة المرافق: توفير مراجعة المستخدم على التصميم والمقبولية، وضمان الصيانة الدورية ووضع الأساس للصيانة على المدى الطويل.
- اختيار وتوزيع مواد النظافة: التشاور والتواصل بشأن بنود مختارة واستخدامها.
- الإجراءات المجتمعية والفردية: استخدام وسائط الإعلام الجماهيري، والمسرحيات المجتمعية والأنشطة الجماعية للكبار والأطفال على حد سواء، بالإضافة إلى شبكات التوعية للزيارات المنزلية، وإشراك القادة المحليين من أجل إحداث تغيير في السلوك.
- التواصل مع أصحاب المصلحة في مجال المياه والإصحاح والنظافة: التدريب والتعاون مع التعاونيات المحلية والمجموعات والمنظمات غير الحكومية والسلطات والقطاعات الأخرى.
- الرصد: الرصد المنتظم لممارسات النظافة، ومستويات الاستخدام الفعلي والرضا عن المرافق ومستلزمات النظافة المقدمة.

لمزيد من المعلومات حول المشاركة والمراقبة الاجتماعية، انظر الفصل الثالث، المشاركة الاجتماعية والفصل الخامس، إدارة المعلومات.

### مكونات المياه والصرف الصحي والنظافة الثلاث مترابطة

ولا يمكن أن يكون الترويج للنظافة بديلاً عن الصرف الصحي الملائم وإمدادات المياه الكافية، لأنه أساسي لممارسات النظافة الجيدة. وعلى العكس من ذلك، فإن تدخلات المياه والصرف الصحي دون تعزيز النظافة المستهدف لن يحقق الآثار المرجوة الكاملة.

يجب أن تكون رسائل تعزيز النظافة مثالية:

- تستهدف عددا صغيراً من الممارسات الأكثر خطورة
- تستهدف الجماهير التي لها أكبر تأثير على الممارسات الخطرة
- تحدد الدوافع لتغيير السلوك واستخدام رسائل نظافة واضحة وبسيطة وإيجابية
- استخدام مزيج من قنوات الاتصال المقبولة.

وخلال المراحل الأولية للاستجابة، سوف ينصب تركيز تعزيز النظافة الصحية على الوقاية من أمراض الإسهال من خلال التشجيع على:

- التخلص الآمن من الفضلات
- غسل اليدين بشكل فعال
- الحد من تلوث مياه الشرب المنزلية.

وخلال هذه المرحلة، غالباً ما تقتصر رسائل تعزيز النظافة على استخدام وسائل الإعلام لنقل الرسائل الرئيسية بسرعة.

### الوصول إلى الجميع من خلال وسائل التواصل المناسبة

عندما يكون أصل المجتمعات النازحة من المناطق الريفية النائية، قد يفتقر الكثيرون، ولا سيما النساء والفتيات وكبار السن، إلى معارف القراءة والكتابة. يجب على وكالات إدارة المخيمات ومقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة أن تدرك أن الإعلانات المكتوبة أو النشرات غالباً لا تصل إلا إلى الأقلية من الذكور المتعلمين.

وخلال المراحل اللاحقة، يمكن توسيع نطاق القضايا لتشمل الأمراض الأخرى ذات الصلة بالبيئة. وقد يكون من الممكن وجود مجموعة من المناهج والنهج التفاعلية من خلال المشاركة والشراكة مع المجموعات المحلية والجهات الفاعلة. يمكن أن يتضمن ذلك:

- مكبرات الصوت، البث الإذاعي / التلفزيوني أو الإعلانات العامة
- الملصقات، والعلامات، واللوحات والرسوم
- الاجتماعات، ومناقشات مجموعات التركيز
- الاحتفالات، والأحداث التقليدية والمجتمعية
- الأفلام والفيديو
- الدراما، ولعب الأدوار، والألعاب والأغاني.

### عناصر النظافة

قد تكون هناك حاجة إلى مواد النظافة المناسبة والمقبولة لتمكين الممارسات الآمنة. من غير الممكن غسل اليدين والنظافة الشخصية على الوجه الصحيح بدون الصابون والماء، ولا يكون التخزين الآمن للمياه ملائماً بدون حاويات مناسبة. هناك حاجة إلى التشاور مع جميع شرائح سكان المخيم لتحديد العناصر ذات الأولوية. وينبغي إجراء الرصد اللاحق للتوزيع بصورة منتظمة للحصول على ملاحظات بشأن العناصر الموزعة.

لمزيد من المعلومات عن المواد غير الغذائية وتوزيعها، انظر الفصل 13، الأمن الغذائي والمواد غير الغذائية.

**قضايا التنسيق**

قد تشارك قطاعات متعددة في أنشطة تتعلق بتعزيز النظافة، وستحتاج وكالة إدارة المخيمات إلى ضمان التنسيق بين ما يلي:

- مقدمي خدمات التعليم والصحة والمياه والصرف الصحي والنظافة من أجل تنسيق رسائل ومواد النظافة الصحية
- الأمن الغذائي، والمأوى، ومقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة العامة فيما يتعلق بتوفير مستلزمات النظافة.
- ينبغي على وكالة إدارة المخيمات ضمان الاتفاق على الأدوار والمسؤوليات وضمان توافقها مع المبادئ التوجيهية على المستوى الوطني من السلطات ذات الصلة أو المجموعة الوطنية للمياه والصرف الصحي والنظافة.

## تنظيف وصيانة البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة

إن تنظيف وصيانة البنية التحتية للمياه والصرف الصحي ليس العمل الأكثر متعة، ولكنه ضروري. ينبغي عدم استخدام المراحيض إذا لم تكن نظيفة، ويمكن أن تنهار نقاط المياه إذا لم يتم استخدامها والحفاظ عليها بشكل صحيح. لغايات إبقاء جميع مرافق البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة في حالة جيدة وصالحة للاستعمال، تُعدّ مشاركة ودعم سكان المخيمات أمراً ضرورياً. وبصفة عامة، سيقوم مزود المياه والصرف الصحي والنظافة بإنشاء لجان المياه والصرف الصحي والنظافة لضمان الصيانة المنتظمة للبنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة. ويجب دائماً تحديد أي أجر لقاء هذه الأنشطة بالتنسيق مع مقدمي الخدمات الآخرين في المخيم.

تتحمل وكالة إدارة المخيمات المسؤولية العامة عن البنية التحتية المادية للمخيم. في البداية قد تحتاج الصيانة إلى أن تكون تحت إشراف والإدارة المالية المباشرة لمزود المياه والصرف الصحي والنظافة من أجل ضمان استمرارية الخدمات المنقذة للحياة. ومع استقرار الوضع، ينبغي تشجيع ودعم لجان المياه والصرف الصحي والنظافة المجتمعية على القيام بدور نشط وموسع في مهام التشغيل والصيانة. وفي المراحل اللاحقة، قد يقع الإشراف والإدارة المالية الأطول أجلاً لعمليات التشغيل والصيانة المنتظمة إما على عاتق وكالة إدارة المخيمات أو مزود المياه والصرف الصحي والنظافة العامة أو السلطات الوطنية في المناطق الحضرية. ويجب على وكالة إدارة المخيمات أن تضمن الاتفاق على اتساق الأدوار والمسؤوليات الواضحة وأن يكون أصحاب المصلحة على علم بها.

ومن أجل إنشاء نظام صيانة ومراقبة ذو أداء جيد، يحتاج مقدم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة ولجان المياه والصرف الصحي والنظافة وسكان المخيمات إلى الاتفاق على الأدوار والمسؤوليات والقواعد والأنظمة. وينبغي وضع خطة عمل يومية لأنشطة الصيانة والتفتيش على البنية الأساسية للمياه والصرف الصحي والنظافة. وينبغي الإبلاغ عن أي فجوات إلى مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة. ويمكن أن تكون لجان المياه والصرف الصحي والنظافة، التي يوجهها مزود المياه والصرف الصحي والنظافة والمدرب وفقاً لأجل ذلك، مسؤولة عن توعية سكان المخيمات بشأن الاستخدام السليم والتنظيف وصيانة البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة. كما أن برامج صيانة المياه والصرف الصحي والنظافة العامة تُستخدم عادة لتوفير فرص عمل لسكان المخيمات.

وسيساعد دعم ومساعدة وكالة إدارة المخيمات كثيراً على ضمان أن الادوار والمسؤوليات والقواعد واللوائح واضحة ومتفق عليها بين جميع أصحاب المصلحة بما في ذلك سكان المخيمات ومقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة ولجان هذه الخدمات والسلطات الوطنية.

لمزيد من المعلومات حول المشاركة المجتمعية، انظر الفصل 3، المشاركة المجتمعية.

## الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة / الأشخاص الأكثر عرضة للمخاطر

وكثيراً ما تُهمل مخاوف سكان المخيمات ذوي الاحتياجات الخاصة أو أولئك المعرضين لخطر شديد أو لا تحصل على أولوية كافية. وفي حالة النزوح، قد يزداد هذا التهميش لأن المجتمع سيكون تحت ضغط خاص. ويمكن أن تنهار هياكل الرعاية الاجتماعية التقليدية وقد تفتقر الأسر إلى القدرة على الاهتمام بالآخرين. سيتشاور مزود المياه والإصحاح والنظافة العامة بشكل عام مع جميع شرائح سكان المخيم لضمان تحديد احتياجات محددة وثم معالجتها. يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تضمن إيلاء اهتمام خاص لقضايا المياه والصرف الصحي والنظافة لهؤلاء الأشخاص المعرضين للخطر. من المهم أن نتذكر ما يلي:

- كثيراً ما تكون النساء والفتيات مسؤولات عن جلب المياه لأسرهن. وتساهم صنابير المياه والغالونات والمضخات والصهاريج والمستوعبات التي تعمل بشكل جيد وكافي في تقليل المخاطر التي تتعرض لها النساء والفتيات ممن يجلبن المياه من خارج المخيم حيث يصعب توفير الحماية لهن.
- وينبغي أن تكون المرافق العامة للمياه والصرف الصحي والنظافة العامة مضاءة جيداً وأن توضع في مكان آمن، حتى لا تخاف النساء والفتيات من استخدامها في الليل. يجب أن تكون المسارات نحو البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة مستوية حتى يتمكن من استخدامها الناس الذين يحتاجون العكازات أو الكراسي المتحركة.
- وينبغي أن يتضمن تصميم مراحيض ومرافق المياه والصرف الصحي والنظافة النظر في الاحتياجات الخاصة للأطفال الصغار والأشخاص المعوقين جسدياً. يجب على مزود المياه والصرف الصحي والنظافة تصميم وبناء مراحيض ومرافق استحمام خاصة مناسبة، والسماح لهذه المجموعات باستخدامها بأمان وسهولة.
- عندما تكون إمدادات المياه للشرب أو التنظيف والنظافة غير كافية، يتعين على مزود المياه والصرف الصحي التأكد من إعطاء الاولوية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وأولئك المعرضين للخطر. فالأطفال الرضع والأطفال دون سن الخامسة والأمهات المرضعات و / أو كبار السن سيعانون أولاً من نقص الأساسيات، مثل الماء أو الصابون.
- ينبغي إطلاق حملات إعلامية لمعالجة المفاهيم الخاطئة الشائعة فيما يتعلق بالمرضى، مثل الاعتقاد بأن الشخص المصاب بفيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز يمكن أن يلوث نقاط المياه المشتركة من خلال اتصاله المادي بالمياه. ويجب أن يتم إعلام الناس بأن فيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز لا يمكن نقله إلا عن طريق الدم والحيوانات المنوية والسوائل الجنسية والإبر الملوثة.

للمزيد من المعلومات حول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، راجع الفصل 11، "حماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة".

# قائمة مرجعية لوكالة إدارة المخيم

## الأدوار والمسؤوليات

- ✓ تم تدريب موظفي المخيم على حماية ورعاية المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة وقد وقعوا مدونة قواعد سلوك.
- ✓ أدرجت قضايا المياه والصرف الصحي والنظافة في التقييمات متعددة القطاعات.
- ✓ قد تم إنشاء هياكل تنسيق مناسبة لضمان دمج المياه والصرف الصحي والنظافة في تخطيط الموقع وجميع الخدمات العامة والمساحات.
- ✓ و عمل عدد كاف من مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة في المخيم، كما أنه قد تم ترشيح قائد لقطاع المياه والصرف الصحي والنظافة.
- ✓ لدى مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الخبرة الفنية الكافية، والموظفين المدربين، والمواد الجيدة المتاحة.
- ✓ تم توضيح الأدوار والمسؤوليات في قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة والموافقة عليها من قبل وكالة إدارة المخيمات، ومزود المياه والصرف الصحي والنظافة، ولجان هذه الخدمات والسلطات الوطنية للصرف الصحي.
- ✓ تم تحديد اختصاصات مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة والسلطات ذات الصلة.
- ✓ تم إعلام سكان المخيم بما فيه الكفاية حول من يفعل ما وأين ومتى بما يتعلق بأنشطة المياه والصرف الصحي والنظافة.
- ✓ قد اتفق أصحاب المصلحة المعنيون على المعايير الدولية أو المحلية الواجب تطبيقها في قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة في المخيم.
- ✓ قد تم إنشاء خدمات ومرافق المياه والصرف الصحي والنظافة وفقاً للمعايير والمؤشرات والمبادئ التوجيهية، ويتم الاحتفاظ بها بانتظام ورصدها.
- ✓ تم وضع نظام رصد شامل لتدخلات المياه والصرف الصحي والنظافة، بما في ذلك طرائق التنسيق لتبادل المعلومات مع وكالة إدارة المخيمات وجميع الجهات الفاعلة ذات الصلة في المخيم.
- ✓ تمت مشاركة خطط العمل والبيانات.
- ✓ تم الإبلاغ عن الخدمات والثغرات والاحتياجات من قبل مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.
- ✓ يشارك سكان المخيمات، وخاصة النساء والفتيات، مشاركة كاملة في جميع جوانب تدخلات المياه والصرف الصحي والنظافة، بدءاً من التخطيط والتصميم وحتى التنفيذ والبناء، وصولاً إلى الرصد والتنسيق، والصيانة والتنظيف.
- ✓ تستخدم وكالة إدارة المخيمات ومزود المياه والصرف الصحي والنظافة نهجاً قائماً على المجتمع المحلي وتدعم وتشجع مشاركة المجتمع المحلي من خلال لجان المخيمات في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة.
- ✓ يجري النظر في المعارف والخبرات المحلية ويتم استخدامها.
- ✓ يتصرف موظفو إدارة المخيمات وموظفو خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة بطرق مناسبة ثقافياً وحساسة تجاه سكان المخيم.

## الإمداد بالمياه

- ✓ مصادر المياه الحالية سواء داخل المخيم أو خارجه، معروفة ومحددة. قد تم تقييم مصادر إمدادات المياه البديلة.
- ✓ يعرف مستوى جدول المياه الجوفية ويؤخذ بعين الاعتبار.
- ✓ يتاح لسكان المخيم الحصول على مياه كافية ذات نوعية معقولة وفقاً للمعايير والمؤشرات.
- ✓ يمكن الوصول بسهولة إلى نقاط المياه ومصادرها وهي آمنة ومحمية.
- ✓ تتم مراقبة ورصد نوعية المياه بانتظام.
- ✓ يولى اهتمام خاص للصرف للتصريف الجيد حول البنية التحتية لإمدادات المياه.
- ✓ يتم تنظيم إمدادات المياه على أساس تقييم الاحتياجات المائية قصيرة الأجل وطويلة الأجل.
- ✓ قد أجري تقييم لمخاطر تلوث المياه ومصادر المياه.
- ✓ إذا لزم الأمر، قد تمت معالجة المياه وفقاً لذلك لتحسين نوعية.
- ✓ لدى سكان المخيم ما يكفي من مرافق تخزين المياه مثل المستوعبات والغالونات.
- ✓ تجري اتفاقات مع المجتمع المضيف حيث يتم استخدام مصادر المياه خارج المخيم.
- ✓ قد تم تقييم إمكانيات ما إذا كان المجتمع المضيف قد يستفيد من خدمات المياه والإصحاح والنظافة في المخيمات وكيف يمكن ذلك.
- ✓ إذا تم تقنين المياه، يكون قد تم إعلام سكان المخيم بشكل كاف وشفاف حول الأسباب والتدابير البديلة التي سيتم تطبيقها.
- ✓ طُبقت المبادئ التوجيهية المسماة 4R.
- ✓ يتم إعطاء الأولوية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والمعرضين للخطر عندما تكون المياه شحيحة.

## التخلص من الفضلات

- ✓ هناك عدد كاف من المراحيض الآمنة والمناسبة ثقافياً، بالإضافة إلى مرافق الغسيل والاستحمام، ومرافق الغسل والتجفيف.
- ✓ تم وضع مرافق الصرف الصحي بشكل آمن ووفقاً للمعايير.
- ✓ قد تم تقييم توافر المواد المحلية للبناء.
- ✓ تشارك النساء والفتيات في تصميم مرافق الصرف الصحي ومكان إنشائها.
- ✓ يشعر سكان المخيم بالراحة حيال البنية التحتية للمياه والإصحاح والنظافة، ويعرفون كيفية استخدامها والحفاظ عليها.
- ✓ جميع مرافق الصرف الصحي تنظر في جوانب الراحة والنظافة والسلامة والخصوصية والملاءمة الثقافية.
- ✓ ممارسات التغوط التقليدية المحلية معروفة ومأخوذة بعين الاعتبار فيما يتعلق بالنظافة والسلامة.
- ✓ قد سبق النظر في قدرات المراحيض فيما يتعلق بالتخلص من الفضلات البشرية خلال مرحلة التخطيط.
- ✓ يتم تفريغ المراحيض بانتظام. يتم تنظيف وصيانة البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة بشكل منتظم، حسب الاقتضاء.
- ✓ تحتوي المراحيض ومواقع التغوط المفتوحة على مرافق غسل لليدين.
- ✓ قد تم تقييم ظروف التربة للتخلص من الفضلات البشرية في الموقع.
- ✓ تم تسييج مواقع التغوط في العراء وتحديدها على بعد مسافة كافية من الملاجئ الفردية والمياه الجوفية والبنية التحتية العامة.
- ✓ يتم إعلام سكان المخيم بما فيه الكفاية حول المخاطر التي قد تترتب على التغوط في العراء.

## التخلص من النفايات الصلبة

- ✓ تكون الممارسات المحلية للتخلص من النفايات الصلبة معروفة ومأخوذة بعين الاعتبار.
- ✓ تم تحديد أنواع النفايات الصلبة، مثل النفايات المنزلية والتجارية والطبية.
- ✓ تم إنشاء ورصد نظام سليم ومتين للتخلص من النفايات الصلبة.
- ✓ تحدد الجداول الزمنية والمخططات للتخلص من النفايات الصلبة بالتشاور مع سكان المخيمات ولجان المياه والصرف الصحي والنظافة. الأدوار والمسؤوليات المتبادلة واضحة.
- ✓ أما مواقع القمامة وسلات المهملات والحاويات فهي آمنة ومصممة وفقاً للمعايير والمؤشرات.
- ✓ يتم حرق النفايات الطبية في المحارق تحت إشراف الموظفين المدربين.
- ✓ تتوفر أدوات مثل عربات الجر والمجارف لجمع ونقل النفايات الصلبة.
- ✓ يتم جمع المواد القابلة لإعادة الاستخدام، وتعطى لأولئك الذين يمكنهم الاستفادة منها.

## التصريف

- ✓ موقع المخيم نظيف بشكل عام.
- ✓ قد تم إنشاء نظام تصريف مناسب فنياً، مما يضمن حماية موقع المخيم من المياه المستعملة والفيضانات.

- ✓ يتم الحفاظ على نظام التصريف بانتظام من خلال سكان المخيمات ولجان المياه والصرف الصحي والنظافة.
- ✓ يؤخذ في الاعتبار منحدر موقع المخيم ونوع التربة ودرجة التسرب عند التخطيط وإنشاء نظام التصريف.
- ✓ يولى اهتمام خاص بالتصريف الجيد حول البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.
- ✓ يتم توفير الأدوات والمواد لسكان المخيم، حتى يتمكنوا من حماية الملاجئ والبنية التحتية من الفيضانات ومياه الفضلات.
- ✓ تم تعبئة لجان المياه والإصحاح والنظافة في المخيمات وسكان المخيمات لأجل التنظيف والصيانة. الأدوار والمسؤوليات المتبادلة واضحة.

### التخلص من الجثث

- ✓ إن معدل الوفيات في المخيم معروف ويتم رصده.
- ✓ يُبلغ سكان المخيم عن جميع الوفيات إلى الإدارة المحلية ووكالة إدارة المخيمات.
- ✓ مواقع الدفن والمقابر الملائمة مسيجة ومحددة على بعد مسافة آمنة من الملاجئ الفردية والمياه الجوفية.
- ✓ يتم دعم أقارب المتوفى بتوفير مواد لحفر القبر والدفن وكذلك أكفان الدفن.
- ✓ يتم دفن الأشخاص الذين يموتون بسبب التيفوس أو الكوليرا بسرعة.

### مكافحة ناقلات المرض

- ✓ التردد المحلي للأمراض التي تحملها النواقل معروف.
- ✓ تم تحديد الأمراض الرئيسية التي تحملها النواقل وفقاً لمستوى المخاطر.
- ✓ يفهم سكان المخيم العلاقة بين عدم كفاية النظافة الصحية والأمراض المحمولة عبر النواقل.
- ✓ إذا استُخدمت المواد الكيميائية للتطهير، ستكون معروفة ومخزنة ومستخدمة على النحو الملائم وسيتلقى الموظفون تدريباً دقيقاً حول كيفية القيام بذلك.

### تعزيز النظافة

- ✓ تم تحديد قضايا النظافة الرئيسية والمعروفة.
- ✓ تم وضع استراتيجية لتعزيز النظافة الصحية وتوفير التثقيف الصحي لسكان المخيم.
- ✓ تم توفير رسائل ومعلومات واضحة وبسيطة لسكان المخيم لتعزيز النظافة.
- ✓ تشارك النساء والأطفال في تعزيز النظافة الصحية إلى أقصى حد.
- ✓ تستخدم الوسائل الإبداعية، مثل الدراما، ولعب الأدوار، والرسوم المتحركة واللوحات للتواصل مع الأطفال ومن يجهلون مهارات الكتابة والقراءة.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**
إن جميع الأدوات والمراجع المذكورة ادناه متوفرة في مجموعة أدوات إدارة المخيم الإلكترونية إما على وحدة ذاكرة ترافق النسخة الورقية، أو في الموقع الالكتروني:
www.cmtoolkit.org

### الماء والصرف الصحي والنظافة العامة

- كير، 2011. المياه والإصحاح والنظافة إرشادات البرمجة
- مرلين، 2012. دليل المياه والصرف الصحي والنظافة
- أوكسفام. مقدمة إلى تعهيد هندسة الصحة العامة إدارة الأعمال وجهات الاتصال
- أوكسفام. الضعف والاعتبارات الاجتماعية والثقافية من أجل هندسة الصحة العامة في حالات الطوارئ
- مشروع اسفير، .2011 كتيب المجال: الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في الاستجابة الإنسانية
- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 2007. كتيب حالات الطوارئ
- مركز المياه والهندسة والتنمية، جامعة لوبورو. اختيار تكنولوجيا المياه والصرف الصحي والنظافة المناسبة

### المياه

- أوكسفام، 2006. تحليل جودة المياه في حالات الطوارئ
- أوكسفام، 2008. معالجة المياه المنزلية والتخزين
- منظمة الصحة العالمية، 2009. تسليم المياه الآمنة باستخدام الناقلات
- منظمة الصحة العالمية، 2009. كمية المياه المطلوبة في حالات الطوارئ
- منظمة الصحة العالمية، 2009. قياس مستويات الكلور في إمدادات المياه
- منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، 2007. خطط سلامة المياه

### الصرف الصحي

- أوكسفام، 2005. التخلص من الفضلات بالنسبة للأشخاص الضعفاء جسدياً في حالات الطوارئ
- ريد آر، 2006. ملاحظات تدريب إنهاء تشغيل المراحيض زلزال جنوب آسيا
- منظمة الصحة العالمية، 2009. التخطيط للتخلص من الفضلات في حالات الطوارئ
- منظمة الصحة العالمية، 2009. الخيارات الفنية للتخلص من الفضلات

### النفايات الصلبة

- أوكسفام، 2008. النفايات المنزلية ومخيمات اللاجئين الإدارة والجمع والتخلص منها
- أوكسفام، 2008. النفايات الخطرة
- منظمة الصحة العالمية، 2009. التخلص من الجثث الميتة في الظروف الطارئة

### التصريف

- أوكسفام، 2008. التصريف منخفض التكلفة في حالات الطوارئ

### مكافحة ناقلات المرض

- المجموعة العالمية للمياه والإصحاح والنظافة (GWC). الحد من الآثار البيئية
- للمواد الكيميائية لمكافحة نواقل الأمراض في حالات الطوارئ

**النظافة**

- المجموعة العالمية للمياه والصرف الصحي والنظافة، 2009. مقدمة لتعزيز النظافة
- أوكسفام، 2008. دليل كيفية توزيع المواد غير الغذائية
- منظمة الصحة العالمية، 2009. تعزيز النظافة في حالات الطوارئ

## المراجع


**الماء والصرف الصحي والنظافة العامة**

– Medécins Sans Frontières (MSF), 2010. Public Health Engineering in Precarious Situations
– Oxfam, 2003. Guidelines for Public Health Promotion in Emergencies
– RedR, 2002. Engineering in Emergencies: A Practical Guide for Relief Workers
– Water, Engineering and Development Centre, Loughborough University, 2004. Out in the Cold: Emergency Water Supply and Sanitation for Cold Regions

**المياه**

– Water, Engineering and Development Centre, Loughborough University, 1997. Emergency Water Sources
– WHO, 2008. Guidelines for Drinking-water Quality

**الصرف الصحي**

– International Rescue Committee (IRC), 2007. Sanitation for All?
– Water, Engineering and Development Centre, Loughborough University, 2007. Excreta Disposal in Emergencies: A Field Manual

**Solid Waste/Drainage**

– Peter Harvey, Sohrab Baghri and Bob Reed, 2002. Emergency Sanitation: Assessment and Programme Design

**تعزيز النظافة**

– المجموعة العالمية للمياه والصرف الصحي والنظافة، 2009. Hygiene Promotion in Emergencies
– Kamal Kar, Robert Chambers, PLAN, 2008. Handbook on Community-led Total Sanitation
– Water Supply and Sanitation Collaborative Council, 2012. Hygiene and Sanitation Software: An Overview of Approaches

الصورة: المجلس النرويجي للاجئين

# الفصل 15
# المأوى

خدمات المخيم

**يُستخدم مصطلح المخيم خلال النص بما ينطبق على مجموعة متنوعة من المخيمات والأماكن الشبيهة بالمخيمات والتي تتضمن المخيمات المخططة والمخيمات التي تسكن دون تخطيط والمراكز التجمعية ومراكز الاستقبال والعبور ومراكز الإجلاء.**

## الرسائل الأساسية

- يُعد المأوى أكثر من مجرد سقف. وهو وسيلة لضمان حقوق الناس في الحصول على الأمن المادي والصحة والخصوصية والكرامة المادية. وعلى هذا النحو، فهو عنصر هام من عناصر الحماية.
- يجب على وكالة إدارة المخيمات، جنباً إلى جنب مع إدارة المخيم ومع وكالة قيادة المجموعة / القطاع التي تقوم بتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات أن تضمن ارتباط برامج المأوى ارتباطاً وثيقاً بالخدمات الأخرى داخل المخيم.
- ينبغي أن تدرك وكالة إدارة المخيم أن إحتياجات المأوى واستخدامه تتغيران بمرور الوقت. وقد يحتاج الأشخاص إلى دعم لصيانة مأواهم أو إعادة استخدامه و / أو ترقيته. يجب أن تكون المواد والتصاميم تكون متينة ووقابلة للتكيف.
- المعايير الدولية للمأوى مفيدة في تقديم التوجيه للمساعدة في تحسين ظروف السكن / المعيشة المؤقتة. يمكن طلب تعديلات على المستوى القطري وفقاً للمعايير الدولية من مجموعة المأوى. ويجب أن يستند تصميم المأوى في المقام الأول على احتياجات سكان المخيم، والمعايير الثقافية، ومدة الاستخدام والمعايير الوطنية. ويجب إيلاء اهتمام خاص لاحتياجات الفئات الضعيفة.
- ينبغي للمنظمات التي تنفذ برامج الإيواء تقييم مواد البناء والمهارات المستخدمة، وينبغي أن تكون متوفرة محلياً لبناء المأوى. وينبغي أن تنظر في المسائل المحتملة بشأن استدامتها البيئية والعواقب المترتبة على زيادة حصاد المواد من المنطقة المحلية.
- من المهم إدراج تدابير إدارة المخاطر في برامج المأوى. ويمكن القيام بذلك عن طريق الحد من مضاعفات التهديد التي يمكن أن تسبب تفشي الأمراض، والحرائق، والعنف، والسرقة أو الأضرار الناجمة عن التغيرات المناخية الموسمية والأحوال الجوية القاسية مثل الفيضانات والرياح العاتية. وينبغي أن تسهم تدابير إدارة المخاطر هذه في تجنب المخاوف المتعلقة بالحماية، وخطر زيادة تعرض الأسر النازحة للخطر.
- لا ينبغي لوكالة إدارة المخيمات أن تقلل من شأن الحاجة إلى الدعم الفني القوي لأنشطة المأوى. ويتعين على وكالة إدارة المخيمات ومقدمي المأوى ضمان توافر عدد كاف من العاملين المهرة لتصميم البرامج بفعالية، والإشراف الفني على بناء المأوى ورصد الاستخدام والإشغال.

## مقدمة:

يُعد المأوى وسيلة لضمان حماية الأشخاص من خلال الاستجابة لحقوقهم من الحماية المادية والصحة والخصوصية والكرامة. ويوفر حماية من الطقس المضر ومساحة للعيش ومخزناً للمتلكات. ويمكن لبرامج المأوى الجيد أن توفر للأسرة مكاناً يمكن أن تستند فيه إلى أنشطة كسب الرزق وتعزز الشعور بالأمن أثناء العيش في مجتمع مؤقت.

**ما هو المأوى في إدارة المخيم؟**

المأوى هو "منطقة معيشة مغطاة للسكن، توفر بيئة آمنة وصحية، مع توفير الخصوصية والكرامة للمجموعات والأسر والأفراد المقيمين فيها". توم كورسيليس وأنطونيلا فيتالي، السكن الانتقالي لمجتمعات النازحين، ص 411.

في بداية العملية، قَيّم جميع الخيارات المتوفرة لإيواء الأسر النازحة، بما في ذلك خيارات إيواء السكان خارج المخيمات. في حالة تحسين مخيم أو مبنى موجود مسبقاً، يجب أن تقضي الجهات التي توفر المأوى ووكالة إدارة المخيمات وقتاً في تقييم ما تم بناؤه بالفعل بواسطة سكان المخيم أو مكان الاستقرار. وقد يكون من الأنسب النظر في إصلاح المباني الموجودة أو استئجار المباني غير المأهولة أو استيعاب النازحين مع أسر المجتمع المضيف. ينبغي أن تتمتع جميع الخيارات المعتبرة بإيجابيات وسلبيات واضحة لجملة الأهداف التشغيلية. إن التخطيط السليم لمشروع المأوى يستلزم في نفس الوقت تلبية احتياجات الأسر النازحة مع التخفيف والتعويض عن الأثر السلبي لوجودها على المجتمعات المضيفة.

**المأوى هو أكثر من مجرد سقف**

تذكر أن المكونات المادية لبرنامج المأوى لا تشمل الجدران والسقف فحسب، بل تشمل أيضاً الملابس والفراش وأدوات الطبخ وغيرها من المواد غير الغذائية.

**صوت من الميدان - المأوى في المراكز الجماعية**

عقب النزوح العام للسكان من غونايفس في هايتي بسبب الفيضانات التي حدثت في عام 2008، وجد بعض النازحين داخلياً لأنفسهم ملجأ في مواقع الخيم، ولكن معظمهم تم استضافتهم من قبل الأصدقاء أو الأسر وفي المباني الكبيرة. وتم استخدام مجموعة واسعة من المباني كمراكز جماعية، بما في ذلك الفنادق والمستودعات والمدارس وقاعات الكنائس.

ستساعد احتياجات إسكان الأسر الفردية على تحديد حجم ونمط موقع المخيم أو تخطيط المركز الجماعي. ويجب أن يراعى في تخطيط أمكنة الاستقرار وتصاميم المأوى أو التحسينات المطلوبة للمراكز الجماعية احتياجات المجتمعات المضيفة والنازحة وتقديم الخدمات الأخرى والحفاظ عليها مثل توزيع المواد الغذائية والمواد غير الغذائية، وغيرها من البنى التحتية واللوازم اللوجستية الخارجية. وعموماً، ينبغي وضع خطة واضحة للموقع قبل البدء في أنشطة البناء أو توزيع المواد. ينبغي فهم اعتبارات تخطيط الموقع فيما يتعلق بالمأوى وكيف سوف يعيش الناس وكيف سيستخدمون المساحة ضمن المخيم.

**التفاوض على الأراضي**

الطريقة التي تم التفاوض بها على الأرض، والعلاقات المبكرة التي تم تكوينها بين سكان المخيم والمجتمع المضيف سيكون لها أيضاً تأثير على عمل وإدارة المخيم.

وحتى في الحالات النادرة، يتم من الناحية المثالية اختيار المخيمات وتصميمها قبل وصول النازحين. وفي بعض البلدان، من الممكن أن تكون السلطات الوطنية قد خصصت بعض المباني كمراكز جماعية مخططة من أجل استخدامها كمأوى مؤقت للسكان النازحين في حالات الكوارث الطبيعية، مثل ملاجئ الزوبعات والأعاصير والعواصف والفيضانات.

وفي أغلب الأوقات، سيلجأالنازحون إلى السكن في مبان أو أراض خالية من السكان، قبل أن تكون وكالة إدارة المخيم جاهزة للعمل. اعتماداً على حجم المخيم المسكون بدون تخطيط، وبدلاً من بناء مباني جديدة، قد يكون التركيز على تحسين المباني القائمة والبنية التحتية القائمة، بالإضافة إلى بالمعايير الوطنية أو الدولية المتفق عليها. يمكن نقل النازحين داخلياً من أجل إعادة هيكلة المخيم. يمكن تطبيق تدابير السلامة لحماية الأشخاص.

توصي مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات باستخدام الحد الأدنى من معايير المأوى على النحو الموثق من قبل مشروع اسفير ومكتب مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين من أجل الاسترشاد عند البداية. وفي معظم الحالات قد يكون من الصعب الوصول إلى المعايير المتفق عليها في بداية العمليات. وقد يكون بلوغ المعايير المثلى أو الظروف المعيشية عملية تتطور بمرور الوقت. بالرغم من أنه يُعنى بالمعايير الدنيا والمؤشرات المرتبطة أن تكون عالمية، فإن إمكانية بلوغها أو عدمها سوف تعتمد كثيراً على العوامل المحلية والثقافية،

ينبغي تنفيذ أنشطة المأوى من قبل جهات مختصة في تقديم خدمة المأوى بالتعاون الوثيق مع وكالة قيادة المجموعة / القطاع التي تقوم بتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات وكذلك مع مجموعة / قطاع المأوى.

**مؤشرات ظروف المأوى الرديئة**

يعد ارتفاع معدلات الإصابة بالالتهابات التنفسية الحادة، والتهابات العين، وحالات تفشي الجرب كلها مؤشرات على سوء ظروف المأوى داخل المخيم. ومن شأن مراقبة البيانات الصحية للعديد من المخيمات أن يساعد على تحديد الوقت الذي تنشأ فيه مشاكل إقليمية أو وطنية.

## القضايا الرئيسية

### الأدوار والمسؤوليات

تضطلع وكالة إدارة المخيمات بمسؤولية تنسيق جميع تدخلات المأوى في المخيمات بالتنسيق الوثيق مع وكالة قيادة المجموعة / القطاع التي تقوم بتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات على مستوى الإقليمي أو بين المخيمات. ويشمل ذلك ما يلي:

- دعم مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات ومجموعة المأوى في ضمان اتباع جميع أصحاب المصلحة في المخيمات الاستراتيجيات والمعايير الوطنية
- إقامة شراكة وثيقة مع جهات توفير المأوى في المخيمات
- تقييم وتحديد وكفالة الاستجابة ومتابعة جميع الاحتياجات والثغرات ذات الصلة بالمأوى ضمن مجتمع النازحين
- إيلاء اهتمام خاص للفئات الضعيفة، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، والأسر التي تعولها نساء، والأسر التي يعولها مراهقون، وكبار السن والمرضى
- مراقبة تخصيص المأوى لضمان تقديم المأوى إلى أولئك الذين هم بأشد الحاجة إليه
- ضمان توفير المأوى يتم تنسيقه مع القطاعات الأخرى داخل المخيم
- مراعاة أوجه التكامل الممكنة مع البرامج والقطاعات الأخرى
- ضمان مشاركة الجهات الفاعلة في التشاور المجتمعي المناسب والتعبئة، وضمان تأسيس اللجان التمثيلية في الأنشطة المساعدة المتعلقة بالمأوى، مثل السلامة من الحرائق وإدارة المناطق الجماعية للحد من الانتهاكات
- ضمان تعزيز سلامة المأوى وأمنه داخل المخيم
- تنسيق جميع أنشطة الاتصال وتبادل المعلومات والدعوة المتعلقة بالمأوى مع إدارة المخيم وغيرها من السلطات الوطنية والجهات الإنسانية الفاعلة ذات الصلة
- مناصرة وكالة قيادة المجموعة / القطاع التي تقوم بتنسيق المخيمات وإدارة لضمان أن تفاصيل تنفيذ البرنامج مثل الأجور اليومية والتصاميم وجودة المواد متماثلة في جميع المخيمات.

لمزيد من المعلومات حول أدوار ومسؤوليات وكالة إدارة المخيمات، انظر الفصل 2، الأدوار والمسؤوليات.

## التخطيط لتدخلات المأوى

من الممكن إلى حد ما تنظيم برامج الإيواء في سياق المخيم ضمن الفئات الآتية:

- الإستعدادات/التحضيرات
- حالة الطوارئ
- بعد حالة الطوارئ (إنتقالية/مؤقتة)
- العناية بالمأوى وصيانته وتحديثه
- إغلاق المخيم.

### الإستعدادات / التحضيرات

ينبغي على وكالة إدارة المخيم أن تخطط لتوفير خيارات المأوى من أجل معالجة أي زيادات في عدد السكان على المدى القريب وعلى المدى البعيد. وينبغي أن توازن الخيارات بين اعتبارات سكان المخيم مثل الأطر الزمنية والتكاليف والاحتياجات المادية للمأوى ومتطلبات الحماية المتعلقة بالمأوى. وسيساعد التخطيط على ضمان توافر احتياطيات من مواد الإيواء المناسبة وإمكانية الوصول إلى المزيد من الأراضي أو المباني التي تم التفاوض عليها قبل أن تكون هناك حاجة إليها. وينبغي أخذ استراتيجيات الخروج بعين الإعتبار في هذه المرحلة كذلك. ينبغي على وكالة إدارة المخيم:

- وضع الأولويات أثناء التفاوض على أنشطة الاستعداد بشأن الاتفاقات المتعلقة باستخدام الأراضي والمباني
- النظر في خيارات المأوى ما بعد التدفق الأولي. يمكن أن يساعد اختيار المواد بعناية للتوزيعات الأولية بإعادة استخدامها في خيارات المأوى الثانوي إذا ما تم النظر في هذه الخيارات مسبقاً
- إدراك أن المباني المناسبة للاستخدام كمراكز جماعية تكون قد شيدت تقريباً دائماً قبل عملية النزوح وعادة ما تكون غير مصممة للاستخدام كمكان للإقامة. وقد تتطلب هذه إلى أعمال تحضيرية هامة ويحتمل أن تكون مكلفة لجعلها صالحة للسكن وتلبي معايير السلامة الهيكلية المناسبة للسياق المحلي والأخطار المحتملة، مثل الزلازل. وعادة ما تكون التكلفة والوقت للقيام بهذا العمل اعتباراً رئيسياً
- الاضطلاع بجميع أنشطة تخطيط المأوى بالتنسيق مع القطاعات الأخرى
- في ظروف النزوح المطول، ينبغي وضع خطة لزيادة السكان الطبيعية في المخيمات التي تتراوح بين 3 و 4 في المائة وينبغي إتاحة مجال لتوسع الأسرة
- حل مشاكل الملكية قبل بدء عملية بناء المأوى.

**صوت من الميدان - أنشطة الاستعداد**

**تجهيز الأماكن المسبق في هايتي**

بعد الزلزال الذي وقع في عام 2010، كانت عملية التجهيز المسبق للسقوف والفرش والمواد غير الغذائية الأخرى في بلد معرض للكوارث خطة مفيدة لبدء الاستجابة للاحتياجات في أماكن الاستقرار العشوائية.

**مراكز الإجلاء في الفلبين**

يتم تحديد مراكز الإجلاء مسبقاً من قبل السلطات الوطنية وغالباً ما تلجأ مجتمعات النازحين إلى المرافق التعليمية بسبب الفيضانات. وفي استجابات مختلفة للفيضانات التي أثرت على البلد، تم نقل السكان النازحين من داخل الفصول الدراسية إلى الخيام والملاجئ الطارئة في المجمعات المدرسية.

### خيارات مركز إيواء في حالات الطوارىء

يجب أن يكون الهدف من تصميم مساعدة مركز إيواء في حالات الطوارىء هو التنفيذ السريع. في المراحل الأولى من الاستجابة، أو عندما يكون هناك ضغط قوي لضمان أن تبقى المخيمات حلاً على المدى القصير، غالباً ما يتم توزيع الخيام أو الأغطية البلاستيكية أو يتم إشغال المباني العامة مع تعديلات طفيفة. ومع ذلك، ينبغي أن يكون مفهوماً أن النزوح يمكن أن يستمر لفترة أطول بكثير مما كان متوقعاً، وستكون هناك حاجة إلى العديد من المباني لأجل غرضها الأولي. والهدف من أي مساعدات لمركز الإيواء في حالات الطوارىء هو توفير الحماية المادية العاجلة للنازحين من الظروف المناخية المحلية.

**صوت من الميدان - متوسط عمر المخيم**

في حالات النزاع واللاجئين، يبلغ متوسط العمر الافتراضي لمعظم المخيمات 12 عاماً، مع بقاء الكثير منها لفترة أطول من ذلك بكثير. بعض مخيمات اللاجئين الفلسطينيين موجودة منذ أكثر من 60 عاماً. وتميل المخيمات إلى أن يكون لها عمر أقصر بكثير بعد الكوارث الطبيعية، بالرغم من أن بعضها قد يستمر لعدة سنوات.

### مرحلة ما بعد حالة الطوارئ (الانتقالية / المؤقتة)

ينبغي أن يتبع توفير المأوى في حالات الطوارئ في أقرب وقت ممكن برامج داعمة لتوفير خيارات المأوى التي تلبي أكثر من متطلبات البقاء الأساسية للسكان المتضررين. ويستخدم مصطلح "T-Shelter" (تشير "T" لوصف مأوى إنتقالي أو مؤقت) بشكل عام ليعني أن المأوى قابل للنقل وقابل للتكيف وقابل للتوسعة. من الممكن إعادة استخدام مواد مثل الأغطية البلاستيكية أو الخيام أو العصي / الخيزران، حسب الاقتضاء، في مرحلة الانتقال اللاحقة إلى مسكن أكثر ديمومة ومتانة من الناحية المثالية. ومع ذلك، فإن برامج المأوى الانتقالي توحي بأن هناك رؤية حول ماهية حلول الإيواء المستدامة وأين يمكن العثور عليها. وهذه ليست هي الحال دوماً في المخيمات. إذا لم يكن الهدف من الملاجئ أو المواد المقدمة أثناء النزوح هو أن يتم استخدامها في أي بناء مستقبلي لمسكن دائم، فإن أفضل وصف هو أنها ملاجئ مؤقتة أو شبه دائمة.

وفي إطار المركز الجماعي، يمكن أن تؤدي مرحلة ما بعد حالة الطوارئ هذه إلى بذل المزيد من الجهود لإغلاق المبنى وعزله إلى جانب أعمال الإصلاح والترقيات التدريجية التي تركز على زيادة الخصوصية مثل جدران الخشب الرقائقي، وتحسين الخدمات. وستكون هناك حاجة إلى التعديلات من أجل تلبية متطلبات الأسر الفردية، ولضمان سلامة المقيمين في المركز الجماعي من مخاطر الحريق المحتمل، والاستجابة للاحتياجات الخاصة للفئات الضعيفة مثل بناء منحدرات مرور للكراسي المتحركة.

يثبت عموماً أن الاستثمار في المأوى الانتقالي أو الإضافي بدلاً من توزيعات حالات الطوارئ المتكررة يكون حلاً أفضل وأكثر كفاءة من حيث التكلفة على المدى المتوسط.

### صوت من الميدان - أمثلة على مركز الإيواء في حالات الطوارئ وما بعد حالات الطوارئ

- **غينيا**: تم توزيع غطائين بلاستيكيين على أسر اللاجئين من إيفوريا. دامت هذه لما يقرب من ستة أشهر، ولكن لم يكن هناك سوى أموال لاستبدال الأغطية كل سنة أو سنتين. واكتشف اللاجئون أن استخدام العشب لطمر الأغطية زاد من عمر الأغطية البلاستيكية لعدة أشهر. وعندما تم توزيع الأغطية الجديدة أبقوا أيضاً الأغطية القديمة تحتها بحيث كانت لديهم عدة طبقات مما أدى إلى تحسين مقاومتها للمياه بشكل كبير.
- **باكستان**: تم توزيع الخيام مع البطانيات والمواقد وأدوات الطهي. وبعد بضعة أشهر من وقوع الزلزال، تم تقديم التدريب حول البناء الصحيح للخيام وتم تشكيل فرق متنقلة للمساعدة في بناء الخيام. وتمكن الأشخاص من نقل الخيام إلى أماكن منازلهم المدمرة أثناء مرحلة إعادة الإعمار.
- **لبنان**: تم تزويد أصحاب المباني المهجورة وغير المكتملة بمنح للقيام بالإصلاحات اللازمة للمباني وإكمالها، مما يجعلها مناسبة لإقامة الأسر النازحة.
- **جنوب السودان**: تم تزويد الأسر النازحة بمجموعات من الأغطية البلاستيكية والأعمدة الخشبية والحصائر العشبية التقليدية لبناء الملاجئ. تم تقديم التدريب لضمان الاستخدام الأمثل والأكثر متانة للمواد وتم تقديم مساعدة إضافية إلى الأفراد الضعفاء.
- **أثيوبيا**: تم إعداد مجموعة من وحدات الإيواء من قِبل وكالات المأوى وتم تحديد التصميم النهائي من قبل اللجنة التي تضمت ممثلين عن المخيم. وقد تم بناء التصميم المختار في ورش عمل مركزية وتم تشييده من قبل جمعيات تعاونية للاجئين، مما يوفر فرص مدرة للدخل.

### العناية بالمأوى وصيانته وتحديثه

عقب المراحل المبكرة من استجابة المأوى، ستقتضي الضرورة توفير وحدات إيواء أكثر قوة وديمومة لتدوم طول فترة النزوح. وهذا هو الحال بصفة خاصة في المناطق ذات المستويات المتطرفة من درجات الحرارة أو هطول الأمطار أو الثلوج و / أو الرياح. وفي العادة، يكون من المكلف تقديم الصيانة على المدى الطويل للمأوى الذي تم بنائه للاستخدام على المدى القصير، بالإضافة إلى عدم وفائه بالدور الكامل للمأوى من حيث الخصوصية والكرامة. وعند تحديث وحدات الإيواء، ينبغي النظر في العمر الافتراضي المتوقع والمرغوب لكل من وحدات الإيواء والمخيم.

وفي العادة لا ينبغي تشييد وحدات الإيواء المستدامة في المخيمات ما لم يتم الإتفاق على الاستخدام والملكية طويلة الأجل وما لم توضع الخطط لذلك. ومثال على ذلك هو الحالات التي يتم فيها تشييد المباني التي يمكن تسليمها إلى المجتمع المضيف، أو المباني التي استخدمت كمراكز جماعية و التي ستتم إعادتها إلى الاستخدام طويل الأجل بعد أن سكنها النازحون.

ويمكن أن يؤدي الاكتظاظ والتخطيط الأولي السيئ للموقع إلى صعوبة صيانة وحدات الإيواء وتحديثها في مرحلة لاحقة. ومع ذلك، فإن تطوير المأوى الذي تم تشييده بشكل سيء يُعتبر أولوية في صيانة المخيمات وقد يقع مباشرة على عاتق وكالة إدارة المخيمات مسؤولية تنظيمه.

### المشاركة المجتمعية في صيانة المأوى

على النحو الأمثل، يتحمل سكان المخيم مسؤولية صيانة وتحسين المأوى الذي يسكنون فيه. ويلزم النظر بشكل مناسب في الحصول على المواد اللازمة لهذا العمل إذا تم جمعها في المنطقة المحلية للحيلولة دون تدهور البيئة أو الصراع مع المجتمعات المحلية.

يمكن لوكالة إدارة المخيم البدأ بالبرامج من خلال:

- تقييم الظروف الأساسية، بما في ذلك استخدام الملاجئ الحالية من قبل السكان ووظيفة الملاجئ الحالية
- ضمان قيام لجان المخيمات بإجراء مسح وتقديم تقرير عن حالة المأوى واحتياجاته
- إنشاء نظام فعال للتقييم والرصد للاستجابة السريعة والدعم
- إنشاء لجان للصيانة وبناء القدرات في صفوف موظفي الوكالة ومجتمع النازحين
- ضمان توافر وتخزين معدات الصيانة والأدوات والمواد الأكثر ضرورة
- حل النزاعات حول المأوى وتخصيص الأراضي داخل المجتمعات النازحة
- التوسط في النزاعات حول المأوى وتوزيع الأراضي بين السلطات الوطنية أو المجتمعات المضيفة والمجتمعات المحلية المشردة
- التفاوض في إعدادات النازحين مع السلطات الوطنية وأصحاب الأراضي بشأن ما إذا كان مسموحاً للناس تحديث مآويهم وقطع أراضيهم. قد تفرض السلطات الوطنية قيوداً محددة على مستوطنات النازحين داخلياً
- ضمان تسجيل الوافدين الجدد، وسرعة تلبية احتياجات المأوى وإعداد قطع الأراضي الشاغرة وتخصيصها
- تحديد أماكن الإيواء الشاغرة وإمكانية إزالتها
- استبدال الملاجئ القديمة أو التالفة أو المدمرة. غالباً ما يكون من الأسهل استعادة المواد التالفة. وسيؤدي ذلك أيضاً إلى تجنب تسبب سكان المأوى بأضرار متعمدة من أجل الحصول على مواد جديدة
- ضمان قواعد واضحة وشفافة بشأن متى وتحت أي ظروف سيتم استبدال المواد
- ضمان مشاركة المجتمع المحلي في أنشطة الصيانة وتوعية المجتمعات المحلية المشردة بأهمية صيانة المأوى.

**إغلاق المخيم**

وعند اقتراب إغلاق المخيم، يجب على وكالة إدارة المخيمات إعداد جميع أصحاب المصلحة بشأن هذه المسألة، وذلك بالتنسيق الوثيق مع وكالة قيادة المجموعة / القطاع التي تقوم بتنسيق المخيمات. وبالإضافة إلى جميع الأسئلة المتعلقة بالحلول الدائمة لسكان المخيمات، من المهم أن يتم تقديم حل مسبق لكيفية إغلاق البرامج، ومعالجة الشواغل البيئية، ومعرفة ما يجب فعله بمختلف المباني والمواد وكيفية معالجة ملكيتهم.

وفي وقت إغلاق المخيم، ستختلف الملكية النهائية للمباني ومواد المآوي. من الناحية المثالية، يتم تسليم المنشآت الدائمة إلى المجتمع المضيف، ما لم يكن هناك مالك أرض أصلي. وحيثما تبقى الملكية لمن عاشوا في الملاجئ، ينبغي توضيح ذلك عند وقت التوزيع.

ومع ذلك، هناك ظروف قد ترغب فيها السلطات الوطنية، ووكالة إدارة المخيمات ووكالة قيادة المجموعة / القطاع التي تقوم بتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، في المحافظة على المواد أو إبقاء المساكن سليمة للاستخدام في المستقبل. وفي المراكز الجماعية، ينبغي الاتفاق على الشروط التي يتم بموجبها إعادة المبنى إلى أصحابه قبل البدء في الأعمال الأولية والتشغيل. قد تعيد هذه الشروط المبنى إلى أصحابه، سواء مع كل البنية التحتية والتقسيمات الفرعية بشكل سليم لأجل استخدامهم الخاص، أو مع تجريد المبنى مرة أخرى وإصلاحه لإعادته حالته الأصلية. يجب ذكر هذه البنود بوضوح في أي اتفاقيات وينبغي أن يوقع على الاستلام أصحابها والسلطات المسؤولة لضمان رضا جميع الأطراف.

للاطلاع على مزيد من التوجيه بشأن إعادة التأهيل البيئي، انظر: الفصل 6، البيئة.

ينبغي اتخاذ ترتيبات من أجل:

- نقل مواد الإيواء إلى مواقع الاستقرار الدائمة. وسيحتاج ذلك في الغالب إلى توفير مركبات، نظراً لأن المواد السكنية ضخمة. ستحتاج المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة والمجموعات الأكثر ضعفاً إلى الدعم في تفكيك المواد السكنية وحملها وإعادة تجميعها
- التخلص من مواد المأوى المهجور. يعد الحرق والدفن وإيقاف التشغيل كلها خيارات للقيام بذلك. ستكون أعمال التنظيف وإعادة التأهيل البيئي للموقع أصعب في حالة استخدام الخرسانة وغيرها من مواد الإيواء الدائمة في البناء.

**صوت من الميدان - مفهوم ملكية الأرض**

وفي مخيمات داداب في كينيا، كانت هناك قضايا تتعلق بملكية الأرض التي أقيمت عليها الملاجئ. شعر اللاجئون بأنهم يمتلكون الأرض وبالتالي كانوا أحراراً في بيعها أو تأجيرها لزملائهم من اللاجئين أو الأسر المضيفة عندما غادروا المخيم، ومعظمهم في حالة إعادة التوطين. وينبغي التوضيح عند توزيع الاراضي بأن الأراضي ستعود إلى وكالة إدارة المخيم عندما يتم إيجاد حل دائم للاجئين. وكان على وكالة إعادة التوطين ووكالة إدارة المخيمات وضع إجراءات بحيث يتم إبلاغ أسماء اللاجئين المختارين لإعادة التوطين من قبل وكالة إدارة المخيمات قبل أيام قليلة من مغادرة اللاجئين حتى يتمكنوا من استلام الأراضي.

## اعتبارات فنية

### معايير ومؤشرات المأوى

ويجب أن يتضمن أي تدخل في المأوى في المخيمات اتفاقاً على مقدار المساحة المعيشية المتاحة للشخص أو الأسرة. يمكن أن توفر المعايير الدولية الدنيا والمؤشرات والمذكرات التوجيهية، مثل تلك التي وضعها مشروع اسفير وفي دليل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ويمكن توفير الإرشادات المفيدة، ولكن كثيراً ما يساء الاسترشاد بها. وغالباً ما يكون هناك خلط بين المعايير والمؤشرات. وكثيراً ما ينسى أن هذه المعايير هي الحد الأدنى وينبغي ألا تستخدم إلا كتوجيه أثناء حالات الأزمات العاجلة. وعادة ما تحتاج آلية تنسيق المأوى إلى الاتفاق على معايير محلية ملائمة لضمان تلبية الاحتياجات وعدم وجود أي نزاع.

وفي أي مخيم، يجب أن يكون الهدف الرئيسي لوكالة إدارة المخيمات والشركاء هو تعزيز أعلى قدر ممكن من مستوى الحياة لمجتمع النازحين. ولذلك ينبغي أن يستند حجم المأوى المقدم للأسر إلى احتياجات الناس والمعايير الثقافية ومدة الاستخدام والمعايير الوطنية، إلى جانب افتراض تحسين مستويات المأوى تدريجياً.

ولا توجد حالياً معايير شاملة متفق عليها دولياً للمراكز الجماعية. وتجدر الإشارة إلى أن هذه غالباً ما زادت فرص الازدحام وخفضت الخصوصية بسبب تعقيد تعديل مباني السكن الجماعي. ويمكن أن يؤدي عدم اليقين بشأن المعايير غير الواضحة أو غير الحاسمة في هذه الأوضاع إلى تجاهل بعض الجهات الفاعلة لمسؤوليتها في تجاوز معايير الطوارئ عندما يكون ذلك ممكناً.

**صوت من الميدان - التكيف معايير مبدأ لا ضرر ولا ضرار**

في بورت أو برنس في هايتي خلال عام 2010، كانت الظروف في المخيمات مزدحمة جداً. وكان سيؤدي الإصرار على ملاجئ بمساحة 18 م$^2$ إلى عمليات إخلاء، ولذلك اعتبرت الملاجئ الصغيرة مقبولة على أساس مؤقت.

### حجم الملاجئ

ينص المعيار رقم 3 من مشروع اسفير( Sphere) الخاص بالمأوى والتوطين على أنه ينبغي أن يتوفر للناس مساحة كافية مغطاة لتوفير أماكن إقامة كريمة، وكي يتمكنوا من القيام بأنشطة منزلية أساسية ومن أجل دعم سبل كسب الرزق.

- يتعين على وكالة إدارة المخيمات أن تكون على دراية واقعية بالديناميات الاجتماعية وأن تكون مستعدة لتقديم استثناءات.
- يمكن تنفيذ برامج الإيواء وتوزيع المواد غير الغذائية على أساس نموذج غربي لأسرة غربية نووية مكونة من أربعة أو خمسة أشخاص. ومع ذلك، قد تختلف أحجام الأسرة بشكل كبير، فضلاً عن التغيير مع مرور الوقت. يؤدي اتباع نهج صارم بخصوص عائلة واحدة / مأوى واحد إلى حالات يمكن أن يسكن فرد واحد في مأوى بنفس حجم مأوى أسرة تتألف من 12 فرداً.
- وفي العديد من الثقافات، يمكن لعائلات الأجيال المتعددة أو الأشقاء العيش تقليدياً في أسر ممتدة، وتقاسم أراضيهم ومنازلهم ومواردهم. في حالات النزوح توفر هذه الأسر الممتدة الدعم المتبادل القوي وآليات التكيف التي ينبغي الحفاظ عليها إذا كانذلك ممكناً.
- قد تنشأ تعقيدات مع علاقات تعدد الزوجات حيث يمكن تسجيل عدة زوجات على أنها تنتمي إلى نفس الأسرة. وهذا يمكن أن يؤدي إلى قضايا اجتماعية وخصوصية كبيرة إذا أجبر الجميع على العيش في نفس المنزل.
- في بعض البلدان، قد تتطلب الاعتبارات الدينية والثقافية أن يُسمح بتفاعل محدود فقط مع بعض أفراد الأسرة من الذكور والإناث فوق سن معينة. وقد يؤثر ذلك على الكيفية التي يمكن بها استخدام الملاجئ وينبغي أن تؤخذ في الاعتبار، وخاصة أثناء مراحل التصميم والتخصيص.
- قد يعني الزواج أو الطلاق أن الأسر تضطر إلى العيش في مسافة أقرب مما ترغب. في حالة الطلاق، يكون الاحتمال الأكبر أن تكون النساء والأطفال هم من يكونون بلا مأوى وقد يتطلب الأمر تدخل أو دعم وكالة إدارة المخيم.
- قد تكون لبعض المجموعات، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، متطلبات محددة حول التصميم أو الوصول.

**صوت من الميدان - تقييم تكوين الأسرة**

في سيراليون، جرت بعض زيجات المصلحة حتى يمكن تصنيف الناس كأسرة جديدة وكي يحصلوا على ملاجئ أحجام أسر أكبر. وأدى ذلك إلى قضايا حماية حيث أجبرت النساء على الزواج.

ولتجنب حالات مماثلة، يجب على وكالة إدارة المخيم أن تكفل تقييم العلاقات بين الأفراد والتراكيب الأسرية تقييماً دقيقاً.

**صوت من الميدان - حجم المأوى وفقاً لحجم الأسرة**

في غانا، تم وضع بروتوكول لتوزيع الأراضي والمأوى وثم مشاركته مع الموظفين الميدانيين ووكالة إدارة المخيمات. وتلقت عائلات مختلفة الحجم مآوي مختلفة الحجم. وقد دُعي الأشخاص الذين يعيشون بمفردهم إلى الانضمام مع العائلات المكونة من شخصين بحيث تم تخصيص قطعة أرض ومأوى إلى ما لا يقل عن أربعة أشخاص. وتلقت الأسر التي يتراوح عدد أفرادها بين خمسة وسبعة أشخاص قطعة أرض نموذجية ومأوى يبلغ 24 م$^2$. وتلقت الأسر التي تضم أكثر من سبعة أفراد ملجأين أو قطعتي أرض أو أكثر.

### تقسيم المساحة الداخلية

ينبغي توفير تقسيم داخلي داخل الملاجئ الفردية، لا سيما حيث ينام الرجال والنساء و / أو الأطفال تقليدياً في غرف مختلفة. لاحظ أنه في بعض السياقات من الشائع للأسر الممتدة التآلف ومشاركة الملاجئ مما يسمح للرجال والنساء بالنوم في ملاجئ منفصلة أو تقسيم ترتيبات النوم حسب العمر.

وفي المراكز الجماعية وغيرها من الملاجئ الجماعية، سيكون تقسيم المناطق الكبيرة إلى وحدات عائلية أحد الأنشطة الرئيسية، وينبغي أن يُشجع على تجميع الأسر الممتدة. كما ينبغي أن يُعزز التخطيط الداخلي تقسيم المساحات المنزلية والشخصية. تحتاج المواد المستخدمة لتقسيم المراكز الجماعية إلى توفير أكبر قدر ممكن من العزل السليم لإعطاء الأسر درجة معينة من الخصوصية عن جيرانهم المباشرين.

### المأوى والضعف

ستحتاج الفئات الضعيفة من سكان المخيمات إلى دعم خاص في بناء وصيانة مأواهم. ويجب على وكالة إدارة المخيمات مراقبة عملية اختيار هؤلاء الأفراد بعناية للحد من خطر تهميشهم. ومن المهم مراقبة احتياجاتهم المحددة بعناية. كما ينبغي وضع مبادئ توجيهية لمساعدتهم خلال:

- توزيع ونقل مواد الإيواء إلى قطع الأراضي، حيث أن مواد المأوى تميل إلى أن تكون ثقيلة
- بناء وصيانة الملاجئ لأن هذا يمكن أن يكون نشاطاً يتطلب جهداً بدنياً.
- يمكن تنظيم المساعدة للفئات الضعيفة بالتعاون مع المتطوعين أو لجان المأوى أو من خلال العمل المأجور.

## أنواع مساعدات المأوى

ترد أدناه أنواع مختلفة من استجابات المأوى في المخيمات. قد تحتاج هذه إلى أن يتم جمعها حسب ما تمليه الظروف، مثل عدم توفر المواد محلياً. قد يجد الناس حلول مأوى خاصة بهم خارج المخيم، بما في ذلك الاستئجار، والإقامة مع أسر مضيفة وترتيبات غير رسمية أخرى، وينبغي دعمها كلما أمكن ذلك.

يجب على وكالة إدارة المخيم ضمان التشاور وإنشاء لجان جنباً الى جنب مع تدريب سكان المخيمات على مراقبة احتياجات المأوى والإشراف على بناء المأوى وتقديم المواد والتحضير للتعامل مع الحرائق والفيضانات وغيرها من المخاطر.

- السقف والتغطية
  - الأغطية البلاستيكية: تُستخدم كإجراء طارئ، لتوفير الحماية المادية من الطقس، ويمكن استخدامها لجعل الخيمة كالملاجئ أو لعزل أو تقسيم المباني القائمة. سوف يقلل الإصرار على نوعية أفضل من انتظام الاستبدال.
  - الخيام: تستخدم أساساً في مراحل الطوارئ، مثل الأغطية البلاستيكية، ولها عمر محدود.

- الدعم المادي (المواد غير الغذائية)
  - الملابس والفرش وغيرها من المواد غير الغذائية: هي السلع الأكثر ضرورة لتلبية الاحتياجات الشخصية. للحد من عدم الرضا بين سكان المخيمات، يجب على وكالات إدارة المخيمات أن تهدف إلى تنسيق وتوحيد جودة المواد، سواء داخل المخيم أو مع المجتمع المضيف، وبين منظمات التوزيع. حيثما توجد أسواق، ويكون لديها القدرة على التوريد، يمكن توفير القسائم أو النقد كبديل.

### توزيع المواد غير الغذائية للمأوى

سوف يعتمد توزيع المواد غير الغذائية للمأوى مثل الأغطية البلاستيكية والمثبتات على سياق وجودة المواد. وسيتعين تكرار التوزيعات كل اثني عشر شهراً أو أقل إذا لم يُسمح للسكان أو لم يكن بإمكانهم ترقية ملاجئهم.

لمزيد من المعلومات حول توزيع المواد الغذائية والمواد غير الغذائية، انظر الفصل 13، الأمن الغذائي و-المواد غير الغذائية.

من المهم:

- دعم الناس للحفاظ على وإصلاح وتعديل وتحسين ملاجئهم، من خلال المواد وفرق البناء والنقد أو وسائل أخرى
- حيثما أمكن، ينبغي استخدام القسائم بدلاً من تسليم المواد، مما يسمح لسكان المخيمات باستبدالها من تجار معينين. هذا يمكن أن يساعد الناس على الحصول على ما يحتاجونه فعلاً لبناء مساكنهم. ومع ذلك، تعتمد المخططات على قدرة التجار ويمكن أن تؤدي لنشوء عملة ثانوية
- النظر في استخدام التوزيعات النقدية بدلاً من توزيع المواد والدفع للعمالة المحلية. يتم إعطاء النقد حتى يتمكن الناس من تحديد وتوفير ما يحتاجونه. يعد النقد هو الأكثر شيوعاً كتدخل لدعم المأوى في المجتمعات المشتتة، وليس لأولئك الذين يعيشون في المخيمات الرسمية أو الحضرية
- تقديم دعم للإيجار، على سبيل المثال، في المراكز الجماعية الصغيرة أو المستوطنات. قد يكون الدعم لتكاليف الإيجار أكثر شيوعاً في المجتمعات المشتتة مما هو عليه في المخيمات
- توفيرمواد البناء المشتركة، حيث يتم بناء الملاجئ لصالح السكان أو من قبلهم
- توفير مواد إضافية كمجموعات أدوات العودة، مثل القسائم أو النقد، عندما يغادر الناس المخيمات
- تقديم برامج تدريبية بالتزامن مع بناء المنزل المؤقت. بالإضافة إلى تقنيات البناء يمكن أن تشمل مخاطر الحريق والفيضانات وبناء الخيم.

### العوامل المؤثرة على تصميم المأوى التصميم

سوف يعتمد تصميم المأوى على العديد من القضايا، مثل:

- المناخ المحلي، بما في ذلك التغيرات الموسمية والأخطار المتصلة بالطقس
- ما يحتاجه الناس
- ما يستطيع الناس بناءه
- أنواع وأحجام المواد المتاحة وأي مخاوف بيئية تتعلق بتجميعها
- مستويات التمويل المتاح
- الإطار الزمني المتوقع أو الواقعي للنزوح
- الأعراف الديمغرافية والثقافية للنازحين
- أنواع المباني التي يعيش فيها المجتمعات المضيفة.

### تشجيع استراتيجيات التأقلم

تذكر، حتى الأفراد أو الجماعات التي تحتاج إلى مساعدة ليست عاجزة في حد ذاتها. قد يكون الأشخاص النازحون قد فقدوا منازلهم وممتلكاتهم ولكنهم لم يفقدوا مهاراتهم وخبراتهم. الحرص على دعم وتحسين استراتيجيات التكيف لجميع المجموعات بما في ذلك الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

للمزيد من المعلومات حول حماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، راجع الفصل 11، "حماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة".

## إدارة التشييد

تتطلب جميع أعمال البناء، سواء من أجل الارتقاء بالمباني القائمة أو إيصال المأوى أو المدارس أو العيادات أو الهياكل الأساسية الفنية، موظفين فنيين مؤهلين تأهيلاً مناسباً للإشراف. ينبغي أن تشمل الأساليب التي يتم اختيارها في تنظيم وإدارة برامج إيواء المجتمعات النازحة والمجتمعات المضيفة من خلال مجموعات التركيز ولجان مخيمات الإيواء. ستتوقف سياسات وطرق تنفيذ برامج المأوى في المخيمات على طبيعة التهجير وسياسات السلطات الوطنية والسياق المحلي وتوفر مواد البناء والطرق المحلية في البناء، وتوفر الموظفين المؤهلين، والمهارات داخل مجتمع النازحين والمجتمع المضيف. ينبغي أن تكون وكالة إدارة المخيمات مطلعة على بعض الخيارات لتنفيذ برامج المأوى. نذكر بعضها فيما يلي.

### التنفيذ المباشر

تتولى المنظمة المسؤولة عن المأوى إدارة عملية البناء مباشرة، وتوظيف القوى العاملة والإشراف عليها. وهذا يتطلب مستويات كبيرة من إدارة وقت الموظفين والمشرفين المؤهلين الذين يمكنهم الإشراف على جميع جوانب العمل. يمكن أن تؤدي هذه الأنواع من البرامج إلى نقص ملكية السكان لأنهم يضعون محور مساءلة البناء على المنظمة المنفذة.

### المقاولة

توظف المنظمة المسؤولة عن المأوى مقاولاً أو منظمة شريكة للاضطلاع بجميع جوانب العمل، بما في ذلك جميع عمليات توفير الموظفين والشراء. تتطلب المقاولة موظفين مهرة لمراقبة أعمال البناء الجارية من أجل ضمان الجودة والتوقيع على تسليم معالم البناء المهمة المتفق عليها مسبقاً، على سبيل المثال عند مرحلة الأساس والعتبة والسقف. كما يمكن أن يؤدي ذلك إلى نقص ملكية سكان المخيمات بسبب انخفاض فرص المشاركة. قد لا يكون المقاولون ملتزمين باعتبارات أخلاقية حول مصادر المواد أو العمل.

### البناء الذاتي أو البناء بقيادة المجتمع

عندما يبني أفراد المجتمع المحلي ملجأهم الخاص، قد يكون ذلك إما غير مدفوع الأجر أو مدفوع الأجر بالنقد أو الغذاء، تبعاً لقدرات وتعقيد المأوى. ويمكن أن تكون هذه التقنية فعالة بشكل خاص في تصميمات المأوى البسيطة والتقليدية ومع المجتمعات المحلية التي اعتادت على بناء ملاجئ خاصة بها. لكن ذلك ليس مناسباً للهياكل المعقدة، مثل تلك المصنوعة من الخرسانة المسلحة، التي يعرف عدد قليل فقط من أفراد المجتمع في مجال البناء كيفية بنائها. الإشراف والدعم ضروريان كما أن تحديد ودعم أفراد المخيمات المستضعفين أمر بالغ الأهمية.

عند التخطيط لنهج البناء الذاتي، يجب مراعاة جوانب الثقافة مثل الأدوار التقليدية للجنسين في البناء وكيفية تأثرها بالأولويات والسياقات المختلفة التي تم العثور عليها أثناء النزوح في البيئات الشبيهة بالمخيمات. كثيراً ما تكون المرأة مثقلة بالمسؤوليات الأسرية، مثل جمع المياه، وقد يكون من الصعب عليها أيضاً أن تسهم في البناء بطرق تقليدية في حين أن بعض مسؤوليات البناء قد تقدمها وكالات المأوى.

يجب توخي الحذر لتحقيق التوازن بين المشاركة النشطة وتجنب خطر تعزيز الأدوار التقليدية للجنسين.

وقد تشمل المراكز الاجتماعية مبان أكبر تتطلب من المهندسين المدنيين مراجعة الأمان الهيكلي، وخاصة في المواقع المعرضة للمخاطر الطبيعية. يعد توفير المأوى المناسب تحدياً بسبب المرونة المحدودة لإدخال تحسينات على هياكل المراكز الجماعية القائمة من قبل.

### استخدام وإدارة خبراء البناء الفنيين

فيما يتعلق ببعض المهام المتصلة بتوفير المأوى، قد يلزم خبراء الفنيين. إذا كان هناك شك في وجود مشكلة فنية تتعلق بسلامة المأوى، فيجب على وكالة إدارة المخيمات ضمان تقديم المشورة المتخصصة المناسبة. ينطبق ذلك بوجه خاص على الهياكل المتعددة الطوابق والمراكز الجماعية الأكبر حجماً.

كن على علم بأن هناك العديد من أنواع مختلفة من الخبراء الفنيين ذوي المهارات المحددة التي قد تكون هناك حاجة إليها في مراحل مختلفة من برنامج المأوى. ومن بين الخبراء الأكثر استخداماً في برامج المأوى ما يلي:

يتعامل المهندسون المدنيون مع تصميم وبناء وصيانة البيئة المبنية بما في ذلك الأعمال على الطرق والبنية التحتية للموقع والمباني.

يتعامل المهندسون الإنشائيون مع تصميم وتحليل المباني من منظور السلامة.

يتم تدريب المهندسين المعماريين في التخطيط والتصميم والإشراف على تشييد المباني.

يهتم مساحو الكميات بتكاليف البناء والعقود.

وعادة ما يكون مديري البناء مسؤولين عن تخطيط وتنسيق ومراقبة مشروع البناء.

ولن تكون هناك حاجة إلى هذه الأشكال المختلفة من الخبرة في أي برنامج بعينه، غير أن الوعي بالوقت الذي قد تكون فيه هذه المهارات ضرورية أمر مهم. أمثلة عن حالات وجود حاجة إلى موظفين فنيين:

- أثناء إقامة برنامج الإيواء وتنفيذه ورصده
- عندما تحتاج مشاريع البناء التفصيلية أو خطط البناء إلى وضع ملاجئ أكثر دواماً، أو تحديث المباني القائمة أو المباني الرئيسية للبنية التحتية. التحقق من أن مجال الإنشاءات المحلية قادر على بناء ما هو مصمم
- عندما يساعد المشرف على مراقبة عقود البناء ويشرف عليها.

### استراتيجيات مكافحة الفساد

الفساد هو دائماً مشكلة حيث يتم استخدام السلع، ويجري التعاقد مع الناس أو يتم تقديم التوزيعات. يمكن أن يحدث ذلك في جميع جوانب حياة المخيم من تشكيل لجان المخيمات على سبيل المثال وصولاً إلى اختيار وتسجيل سكان المخيمات. وفي حالة برامج المأوى، ينبغي معالجتها جنباً إلى جنب مع مزود المأوى. تشمل بعض استراتيجيات مكافحة الفساد ما يلي:

- الردع: التصدي للسلوك الفاسد من خلال فرض العقوبات. اللجوء إلى النظام القانوني القائم واستخدام التحقيقات الداخلية المحلية وآليات الصرف
- نظم وإجراءات الحماية: من أجل تقليل فرص تشكل الفساد. قد تشمل هذه الخدمات اللوجستية ونظم المحاسبة، وإجراءات العطاءات ، ووظائف التدقيق والرصد و إجراءات الإدارة
- لقبول: يتعلق بطريقة النظر إلى الوكالات الإنسانية من قبل المجتمعات المحلية في الأماكن التي تعمل فيها وتشمل استراتيجيات القيادة دعم محلي لتدخلات الاغاثة من خلال زيادة وإشراك المقيمين بالمخيمات. ولا يتمحور ذلكحول قبول الفساد، لكن حول كيف يمكن لكسب قبول المجتمعات المحلية ودعم الوكالة أن يكافح الفساد.

وربما يكون الجمع بين هذه المقاربات أفضل طريقة لمكافحة الفساد في بيئة المخيم.

## خدمات البنية التحتية

### ترقيم المآوي

عند المشاركة في إدارة المأوى، يوصى بأن تقوم وكالة إدارة المخيمات، بالتعاون مع مقدمي المأوى، بترقيم المأوى وفقاً لنظام متفق عليه. يُساعد ترقيم المأوى في:

- توضيح من هو مسجل في المخيم
- تحديد الأسر
- تتبع سكان المخيم، خاصة إذا كان السكان مرتبطين بعدد المنازل التي يعيشون فيها.

يمكن أن توضع البيانات في جدول بيانات آمن أو في نظام المعلومات الجغرافية (GIS)، وتستخدم لتتبع المعلومات المتعلقة بالضرر أو أعمال التحسين أو قضايا محددة، مثل تفشي الأمراض. يعد التحديث المستمر لهذه المعلومات وصيانتها أمراً أساسياً لكي تظل مفيدة.

لتحديد المنازل الفردية / الملاجئ والكتل التي تنتمي إليها، يجب أن تكون مآوي مرقمة في ترتيب منطقي ويجب أن تكون يتم تحديد الكتل بحروف أو رموز. يمكن أيضاً استخدام الطلاء الدائم.

في البيئات المعقدة، قد يكون الناس مترددين في أن تكون مآويهم مرقمة بسبب المخاوف الأمنية. وبالتالي، فإن الحساسية مطلوبة عند الترقيم واستخدام البيانات ذات الصلة.

لمزيد من المعلومات حول ترقيمالمآويانظر الفصل 7، إعداد وإغلاق المآوي.

**صوت من الميدان - الصراع**
**ترقيم المأوى الحساس**
قد يكون هناك بعض المشاكل بشأن اللون المستخدم للطلاء. في الجنينة في غرب دارفور، علمت وكالة إدارة المخيم أن اللون الأحمر كان يستخدم تقليدياً من قبل فصائل معارضة للناس في بعض المخيمات.

### الكهرباء / الإضاءة

كثيراً ما يكون توفير الكهرباء مكلفاً للغاية للمحافظة عليه وقد يتطلب تركيبه
أن يتم جعل المخيمات أكثر دواماً مما هو مطلوب. ومع ذلك، هناك العديد من الظروف التي تم توفير الكهرباء فيها. وعادة ما تكون من مسؤولية السلطات الوطنية أو لجنة الكهرباء الرسمية القيام بعمليات التثبيت والصيانة. وفي حالة وجود شبكات كهرباء في المخيم أو بالقرب منه، قد يستفيد الناس من إمدادات الكهرباء التي تترتب عليها مشاكل تكلفة بالنسبة للمورد. والأهم من ذلك أن مثل هذه الاتصالات أو استخدام المولدات المنزلية المحمولة يمكن أن يؤدي إلى مشاكل تتعلق بالسلامة.

تتزايد إمكانية الوصول إلى تكنولوجيا الطاقة الشمسية، وقد توفر في بعض البيئات إمكانية الوصول إلى الاحتياجات الكهربائية الأساسية بقدر أوفر واستدامة أكبر مثل الإضاءة وشحن الهواتف المحمولة. لقد أصبح توزيع الألواح الشمسية والمصابيح شائعاً على نحو متزايد في البيئات الإنسانية، وقد يساهم في معالجة عدد من الاحتياجات الهامة المتعلقة بالتعليم، مما يسمح للناس بالدراسة في ساعات الظلام، ويوفر الحماية، حيث تقل الأماكن التي من المحتمل أن يختبئ فيها المهاجمون. في المخيمات التي تتوفر فيها الكهرباء، تحتاج وكالة إدارة المخيم إلى:

- التأكد من أن كهربائياً متخصصاً قد فحص أسلاك المخيم للحد من خطر الصدمات الكهربائية أو الحرائق
- رصد التوصيلات غير القانونية، وضمان وجود آليات واضحة لدفع تكاليف الوصلات القانونية
- التحقق من ترتيبات الأسلاك المحلية والتأكد من أن المصابيح ليست قريبة جداً من المواد القابلة للاشتعال، مثل أسقف القش، القماش أو البطانيات
- رصد ما إذا كانت أي أسرة في المخيم قد حصلت على مولدة خاصة بها / مصادر كهرباء أخرى. إذا لزم الأمر، القيام برفع مستوى الوعي حول قضايا مثل التخزين الآمن وإعادة تعبئة حاويات الوقود والتنفيس المناسب لغازات العادم.

### الغاز / الكيروسين / الديزل

في بعض الأحيان، يُقدم الغاز في علب وذلك بغرض الطبخ ويوفر أيضاً كذلك في المناخات الباردة بالإضافة إلى الديزل أو الكيروسين للتدفئة. وفي حالة استخدام الوقود القابل للاشتعال بدرجة كبيرة داخل المخيم، يجب تخزين العبوات وحاويات الوقود خارج الملاجئ لتجنب الأبخرة الخطرة. وقد يلزم وضع تدابير إضافية للسلامة من الحرائق جنباً إلى جنب مع اعتبارات أمنية لمنع السرقة.

في حالات نادرة حيث يتم استخدام الغاز عبر الأنابيب، يجب التأكد من أن الفنيين المتخصصين تأكدوا من سلامة التركيب. وتبعاً للاتفاقيات، قد تحتاج وكالة إدارة المخيمات إلى رصد الاستخدام.

## المخاطر

تمثل المخاطر مجموعة من التهديدات، مثل فيضانات الملاجئ، مع احتمال التعرض لمخاطر عالية حيث لا يوجد صرف. يمكن زيادة التعرض من خلال عوامل، مثل سوء تحديد الموقع، على سبيل المثال إذا كان الموقع يقع في سهل الفيضانات. ومن الناحية المثالية، يجب على وكالة إدارة المخيمات وإدارة المخيمات جنبا إلى جنب مع أصحاب المصلحة الآخرين إجراء تقييمات لمخاطر الكوارث المتعددة كجزء من أي عملية تخطيط على مستوى المخيم، وذلك بالتنسيق مع وكالة قيادة المجموعة / القطاع التي تقوم بتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات التي تقوم بتمرين مشابه على مستوى ما بين المخيمات / المستوى الإقليمي.

غالباً ما تكون المخاطر المحلية المتعلقة بالمأوى ممثلة تمثيلاً جيداً في العمارة المحلية (التقليدية). حيثما أمكن، يجب النظر في هذا التصميم والمواد المستخدمة وتحسينها للحد من تعرض السكان النازحين للمخاطر. ولا بد من إجراء الصيانة المناسبة للتأكد من أن المآوي التي تتعرض للمشاكل المحلية تصبح أكثر قدرة على الصمود أمام آثارها، وبالتالي فلا تتزايد جوانب المخاطر مع الوقت.

### المناخات الباردة / الإعداد للشتاء

حتى في البيئات الصحراوية التي قد تكون ساخنة خلال النهار، يمكن أن تنخفض درجات الحرارة بشكل كبير في الليل، وقد تكون هناك اختلافات مناخية موسمية كبيرة يجب مراعاتها في تخطيط المأوى. ترتبط الفصول الباردة مع ارتفاع عام في معدلات الوفيات بسبب زيادة مضاعفات القلب والأوعية الدموية والتهابات الجهاز التنفسي.

هناك زيادات إضافية في وقوع إصابات الحريق، والتهابات الجهاز التنفسي والتهابات العين بسبب آثار التدفئة والطبخ في الأماكن المغلقة. حيثما يتوفير وقود التدفئة، يجب وضع بروتوكولات لوجستية وسلامة مناسبة لضمان الحركة الآمنة وتخزين السلع القابلة للاشتعال. يُنصح بالتواصل مع سكان المخيمات حول انتظام تجديد الوقود وكذلك أنماط الاستخدام المقترحة وذلك لتعزيز الاستخدام المحافظ. الأولويات خلال الطقس البارد هي:

- الحفاظ على مساحة دافئة وجافة بجانب الجلد (الملابس والفراش والبطانيات والفرش والسقف)
- الحفاظ على دفء البيئة المباشرة عن طريق العزل أكبر وتقليل التيارات الهوائية عن طريق سد الثغرات أو الحد من برد الرياح من خلال استخدام الجدران الصلبة المنخفضة.

من أجل دعم سكان المخيمات في المناخات الباردة، يمكن لوكالة إدارة المخيم:

- التأكد من أن الأسر لديها أغطية بلاستيكية كافية أو بطانيات أو مواد أخرى لسد التيارات الهوائية وعزل المناطق المعيشية. وهذا أمر ضروري لتحسين درجات حرارة الهواء المحيط والراحة الحرارية خاصة حيث يتوفر الوقود المحدود للتدفئة. وعلى العكس من ذلك، يمكن أن يؤدي انخفاض تدفق الهواء إلى انتشار عدوى الجهاز التنفسي مثل السل. هناك حاجة إلى معدلات تهوية عالية للغاية لخفض معدلات انتقال أمراض الجهاز التنفسي، وليست ممكنة عملياً دون تخصيص موارد الوقود الرئيسية للتدفئة
- التفاوض مع أصحاب الأراضي وإدارة المخيم لبناء جدران صلبة منخفضة المستوى حول المأوى من الطين أو مواد أخرى للحد من تيارات الهواء الباردة التي بمستوى الأرض وحماية الأبواب. إذا كان ذلك ممكناً، تأكد من توفر المياه الكافية لبناء هذه الجدران، وإذا لزم الأمر اقرض الأدوات الأساسية لسكان المخيمات
- التنسيق مع وكالة المياه والصرف الصحي والنظافة في فصل الشتاء من إمدادات المياه وطرق الوصول
- ضمان حصول سكان المخيمات على إمدادات غذائية كافية حيث أنهم يحتاجون إلى مزيد من السعرات الحرارية في الطقس البارد. من المفيد الحصول على الدعم الفني من اختصاصي التغذية في حالة الشك
- النظر في بناء مناطق ساخنة مشتركة، مع إمكانية فصل الرجال عن النساء. فعلى سبيل المثال، فإن الكتل المجتمعية التي توفر المياه الساخنة لبضع ساعات في اليوم ستعزز استمرار النظافة الصحية
- التنسيق لتوفير الأسر بوقود إضافي لدعم متطلبات التدفئة.

### الطقس الثلجي

قد تؤدي الثلوج الكثيفة إلى انهيار المآوي وتعطيل عمليات التوصيل إلى المخيمات. يجب على وكالة إدارة المخيم ضمان استعداد سكان المخيمات واللجان من أجل مواجهة سقوط الثلوج الكثيفة قبل بداية فصل الشتاء.

ما يمكن أن تفعله وكالة إدارة المخيم، للاستعداد لتساقط الثلوج في مخيمات الخيام:

- تشكيل فرق مع الموظفين أو من خلال لجان المخيمات استعداداً لتساقط الثلوج
  - إرسال الفريق حول المخيمات لضمان تشييد/نصب الملاجئ بشكل صحيح ولضمان أن حبال الخيام وأقمشتها مشدودة
  - شرح حاجة الأسر إلى التخلص من الثلوج من على المأوى بانتظام كلما سقط، حتى لو كان في الليل، لتقليل الوزن على المأوى
- إعداد ملاجئ طوارئ إضافية في حالة الانهيار
- التنسيق مع مقدمي المياه والإصحاح والنظافة لضمان الصرف الصحي في أماكنها لمنع الفيضانات من ذوبان الثلوج
- النظر في توزيع حبال أو مثبتات إضافية لتأمين الهياكل أو الأغطية البلاستيكية للحفاظ على الهياكل الجافة وتساعد الثلوج على الانزلاق
- يجب أن تكون على علم بأن الخيام أو المأوى يمكن أن تنهار بسبب الحرائق أو السخانات، لذلك تأكد من عدم وجود نيران مكشوفة في الخيام / الملاجئ وأن المواقد تحت أسقف محمية لن تسقط.

### الطقس الحار

خلال الطقس الحار، تكون هناك ضرورة للظل والتهوية. استخدام مواد مثل القش، أو أوراق الموز، أو الطلاء العاكسة على الأسقف والذي يساعد على تقليل درجات الحرارة داخل الملاجئ ويجب التشجيع على استخدامها. يمكن أن توفر شبكات الظل أيضاً حلاً جيداً لتهوية أفضل من الأغطية البلاستيكية. بالإضافة إلى ذلك، يجب على وكالة إدارة المخيم:

- تشجيع مقدمي المأوى على استخدام التهوية المحسنة، والمناطق المظللة بالخارج، والمظلات أو الأسقف العالية
- دعم سكان المخيم لبناء المظلات وإجراء تحسينات أخرى
- تشجيع زراعة أوراق الشجر سريعة النمو حول الملاجئ لتوفير الظل
- النظر في ما إذا كانت المراوح الكهربائية مناسبة.

### الرياح / الأعاصير

يمكن للرياح العاتية مثل تلك المرتبطة بالأعاصير أو العواصف الموسمية أن تدمر الملاجئ. تتمثل النصائح العملية لوكالة إدارة المخيمات في التأهب للرياح القوية بالتالي:

- إجراء تقييم هيكلي للمأوى في المخيمات والمراكز الجماعية. إذا لم يكن هناك موظفون مؤهلون، اطلب حضور الدعم الهندسي
- العمل على نتائج التقييم، وإذا كان الوقت يسمح بذلك، تعديل تصاميم المأوى، وضمان أن أي تغيرات لن تجعل المخاطر أسوأ
- ضمان ثبات المواد سهلة التحرك، وخاصة أن ألواح الحديد / القصدير الممووج مؤمنة، وذلك لخطورتها في الرياح العاتية
- النظر في إمكانية توزيع حبل إضافي، ومسامير التسقيف وغيرها من وسائل التثبيت قبل هبوب الرياح
- جلب المهندسين الإنشائيين للتحقق من نقاط الضعف المشتركة، وسوء الروابط بين الأسطح والجدران، ونقص التثبيت القطري والأسس الضعيفة
- ربط القش ومواد التسقيف بالحبل
- ضمان قوة وربط الحبال جيداً على الخيام وغيرها من الهياكل المؤقتة لمنعها من الترفرف أثناء مهب الريح
- وضع ضوابط حريق خلال فترات الرياح العالية لمنع نشوب الحرائق التي سببها الجمرات المنقولة جواً.

### المطر / الفيضانات

أفضل طريقة لتجنب خطر الفيضانات هي من خلال اختيار والتخطيط للموقع الجيد.

لمزيد من المعلومات حول إعادة تأهيل الموقع، انظر الفصل 7، إنشاء وإغلاق المخيم.

بقدر الإمكان، ينبغي تنظيم توزيع الأغطية البلاستيكية، واستبدال وإصلاح الأسقف للملاجئ غير المقاومة للماء في الأشهر التي تسبق هطول الأمطار المتوقعة. بالإضافة إلى ذلك، ترتبط عمليات الوقاية من الفيضانات بصيانة خنادق الصرف وقنوات الري. وإذا أشار مسح للموقع قبل موسم الأمطار إلى أن الملاجئ تقع ضمن مناطق خطر الفيضانات، فقد يكون من الضروري نقلها. إذا لم يكن هناك خيار آخر فيجب التفكير في المنصات المرتفعة. تتمثل النصائح العملية لوكالة إدارة المخيمات في التأهب للفيضانات بما يلي:

- الحفاظ على مخزون من الأدوات (المجارف، والفؤوس) وأكياس الرمل، مثل أكياس الأغذية الفارغة، من أجل الاستخدام في أعمال الحفر الطارئة التي يمكن إما إقراضها لسكان المخيمات على أساس يومي أو من خلال لجنة صيانة المخيم
- الشرح لكل أسرة أنه يجب عليها رفع الأرضية وحفر مصارفها الخاصة بالمأوى قبل هطول الأمطار. يمكن ربط ذلك ببرامج الرعاية والصيانة أو تنظيمها من قبل وكالة المياه والإصحاح والنظافة
- ضمان أن مصارف الصرف الصحي للمأوى الفردي مرتبطة بنظام الصرف للموقع ولا تتسبب بغرق الملاجئ المجاورة
- تقديم الدعم المادي، أو تشجيع المجتمع على تقديم الدعم، أو حفر المصارف أو رفع الطوابق، بالنسبة للأفراد الضعفاء
- تحديد مناطق المخيم المعرضة للفيضانات، قبل مواسم الأمطار، وطلب الدعم الهندسي لإعادة هندسة الأرض لتحسين الصرف أو طلب إعادة التوطين بسبب مخاطر الفيضانات
- تقييم الملاجئ التي من المرجح أن يحصل فيها التسرب
- إعداد مواد مثل الأغطية البلاستيكية والمثبتات أو الشريط المشمع لإصلاح الأسطح
- توفير الحصى لمصارف الصرف الصحي، مع ملاحظة أنه في المناطق التي قد يكون بها أمطار شديدة تكون هناك حاجة إلى مصارف اسمنتية
- العمل على مبدأ الفرز للمرافق عند التخطيط في مناطق الفيضانات، بما يجعل من الممكن للمناطق الأقل أهمية أن تفيض أولاً.

### الزلازل

إذا كان هناك شك حول مقاومة المآوي في المخيم للزلازل، ولا سيما في المراكز الجماعية، يجب الاستعانة بمهندس إنشائي لتقييم الإنشاءات واقتراح التحسينات. وحيثما تكون مخاطر الزلازل أو الهزات الارتدادية مرتفعة، فكر في الاستعانة بمهندس لتقييم سلامة المباني القائمة قبل استخدامها كمراكز جماعية. وعموماً، فإن الإنشاءات خفيفة الوزن والمدعمة جيداً أقل عرضة للتسبب في الإصابات. يجب على وكالة إدارة المخيمات أن تتذكر ما يلي:

- أثناء تخطيط الموقع، يجب عدم وضع الملاجئ على المنحدرات الشديدة أو الأراضي المعرضة للانزلاق أو التسييل في أوقات الزلازل
- حيث يكون خطر الزلازل مرتفعاً، ينبغي تشجيع الناس على تخزين الأشياء الثقيلة والجرار قرب الأرض حيث لا يمكن أن تقع على الرؤوس
- عندما يحدث زلزال، يحتاج الناس إلى أن يكونوا مدربين على الابتعاد عن المباني التي يمكن أن يسقط فيها البلاط والسقوف من الأعلى
- في المراكز الجماعية، ينبغي تنظيم حملات إعلامية لتدريب سكان المخيمات على تدريبات الزلازل وبروتوكولات الإجلاء.

### النمل الأبيض والحشرات

تشمل تقنيات حماية الملاجئ ضد النمل الأبيض والحشرات:

- شراء المواد المعالجة مسبقاً، وخاصة الأخشاب، لمقاومة هجوم الحشرات أو معالجة أعمدة الخشب (على سبيل المثال مع الحوض السفلي للزيت) بعد قطع الخشب، ولكن قبل البناء
- إغلاق الثقوب، والأماكن الأخرى التي يمكن للآفات أن تصل إليها
- حفظ الأغذية في حاويات مغلقة، ومكافحة الآفات
- إزالة القمامة والمواد الأخرى التي قد توفر الغذاء أو مواد السكن
- الحفاظ على مصارف الصرف الصحي للمأوى الفردي وملء الثقوب في مناطق إنتاج كتل الطين للحد من المياه الدائمة
- الاحتفاظ ببيانات المأوى وتحديثها (تسجيل المنازل والترقيم والتوزيعات والإصلاحات وتقديرات التكلفة للترقيات وبيانات

التخطيط الأخرى) والتي يمكن مشاركتها مع الآخرين. يمكن الإشارة إلى هذه المعلومات في حالة حدوث تفشي صحي أو استخدامها لعلاج مشاكل محددة مرتبطة بالآفات التي قد تتطور في بعض أقسام المخيم.

لمزيد من المعلومات حول النظافة، ومكافحة ناقلات الأمراض، والتصريف والبنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة، انظر الفصل 14، المياه، والصرف الصحي والنظافة.

## الحرائق

يمكن أن يكون الحريق سبباً هاماً للإصابة والموت وفقدان الممتلكات في محيط المخيم. ويجب وضع خطط لضمان الوقاية والتأهب. يجب، قدر الإمكان، مشاركة هذه الخطط مع سكان المخيم بحيث يعرف الناس ما يجب القيام به في حالة نشوب حريق. ينبغي تعيين اللجان لتكون مسؤولة عن الوقاية من الحرائق والتأهب والاستجابة للحرائق. تقديم المشورة لوكالة إدارة المخيمات بشأن التعامل مع مخاطر الحريق:

### الوقاية

- ضمان وجود موانع حرائق منتظمة تحافظ عليها وكالة إدارة المخيم
- من الناحية المثالية، ينبغي أن تكون مساحة الملاجئ على الأقل ضعفي ارتفاعها، وأكثر من ذلك عندما يتم استخدام مواد قابلة للاشتعال في السقف مثل القش
- حظر الحرائق المفتوحة أو النيران المكشوفة داخل الملاجئ إلا في المناطق المحصورة جيداً. لاحظ أن السياسات الوطنية بشأن ذلك قد تختلف. ينبغي تشجيع مرافق الطهي المجتمعية أو المناطق المخصصة، حيثما يكون ذلك ملائماً ثقافياً بالنسبة للمراكز الجماعية
- تنظيم أماكن السماح بوجود حرائق الطهي خلال المواسم الجافة
- تذكير سكان المخيم بعدم ترك النيران، بما في ذلك الشموع، دون مراقبة
- توفير التدريب على التوعية بشأن المخاطر المرتبطة بالتدخين داخل الملاجئ أو بالقرب منها
- ضمان أن المواقد لا تلمس أو تجاور الجدران القابلة للاشتعال وأن المداخن تبرز من خلال جدار صلب أو من خلال لوحة مقاومة للحريق
- التأكد من أن المصابيح الكهربائية وأي وصلات كهربائية تبعد ما لا يقل عن 20 سم عن قماش الخيمة أو غيره من المواد القابلة للاشتعال والقيام بتفتيش الأسلاك الكهربائية بانتظام
- التأكد من أن وقود الطهي / السخانات / المولدات يتم تخزينها بعيداً عن مصادر الاشتعال.

### التأهب

- توفير دلاء ذات ثقوب صغيرة للحد من مخاطر السرقة والرمال ومضارب الحريق وطفايات الحريق في محطات الإطفاء
- يجب أن يكون للمراكز الجماعية بوجه خاص طرق هروب واضحة المعالم ومميزة. يجب تركيب أبواب الحريق وأجهزة الإنذار، حيثما أمكن
- توفير جرس حريق لتنبيه سكان المخيم الآخرين باندلاع حريق كبير
- توفير موانع الحريق، والحفاظ عليها خالية من الحطام
- التأكد من أن محطات الحرائق مجهزة للمساعدة في التعامل مع الحرائق
- إنشاء لجان إطفاء مجتمعية لتدريب سكان المخيمات على منع ومعالجة الحرائق وبروتوكولات الإجلاء من المراكز الجماعية أو غيرها من المستوطنات عالية الكثافة
- لاحظ أن رش المياه لن يؤدي إلا إلى انتشار حرائق الكيروسين
- إنشاء عملية تفقد لسكان المراكز الجماعية.

### في حالة حدوث حريق

- تأكد من عدم وجود أحد داخل المأوى / الخيمة. قم بإسقاطها، إذا كان ذلك ممكناً، للمساعدة في منع انتشار الحريق
- ذكر سكان المخيم «بتقنية التوقف والاستلقاء والتدحرج»، إذا كانت ملابسك مشتعلة بالنيران، تتوقف، إنخفض و تمدد على الأرض وتتدحرج لإطفاء النيران.

### في حالة إصابات الحروق

- قم بتبريد المنطقة المصابة بالماء البارد أو منشفة مبللة على الفور
- قم بحماية الحرق بقطعة قماش نظيفة
- اطلب المساعدة الطبية في أقرب وقت ممكن
- قم بتدفئة ضحايا الحريق.

**معايير مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين للسلامة من الحرائق 2007**

"إذا سمحت المساحة بذلك، ينبغي أن تكون المسافة بين المباني الفردية كافية لمنع الانهيار والمباني المشتعلة من لمس المباني المجاورة. ولذلك ينبغي أن تكون المسافة بين المباني ضعف الارتفاع الكلي لأي بناء على الأقل. إذا كانت مواد البناء قابلة للاشتعال للغاية (القش، وما إلى ذلك) ينبغي زيادة المسافة إلى 3 - 4 أضعاف الارتفاع الكلي. وينبغي أيضاً وضع اتجاه الرياح في الاعتبار ".

**صوت من الميدان - الحد من مخاطر الحريق في بونتلاند**

في بونتلاند في الصومال، تم تخفيض حجم الحرائق من خلال تخطيط المواقع، واستبدال الملاجئ الأكثر قابلية للاشتعال، وإنشاء نقاط للإطفاء، وتشييد مناطق للطهي المنزلي، وإنشاء لجان لإطفاء الحرائق التي تحافظ على ممرات الحرائق وتحسن نظافة المواقع. تم حفظ مجموعات أدوات المأوى في المخازن لتوفير الدعم السريع للأسر التي احترقت ملاجئها.

## السرقة والأمن

نصائح عملية لأخذها في الاعتبار:

- توفير أقفال الأبواب والنوافذ لحماية الممتلكات وضمان الأمن
- التفاوض مع أصحاب الأراضي / السلطات بحيث يسمح للناس ببناء الأسوار حول الأراضي إذا كانوا يرغبون في ذلك، وإذا كان هناك مساحة كافية
- إنشاء برامج توزيع المواد التي تشجع المرونة واختيار المقيمين في المخيم حول كيفية تقييم والتعامل مع التهديدات الأمنية. سيسهل إبلاغ السلطات والجهات المانحة بهذه السياسة على المنظمات الشريكة الحصول على التمويل. على سبيل المثال، توضيح ما إذا كان المقيمون في المخيم يأخذون الأغطية البلاستيكية الموزعة للمأوى ولكنهم يستخدمونها لحماية مواشيهم
- إذا سمحت الموارد البيئية والبيئة السياسية بذلك، تشجيع الأسر على التطوير وجعل ملاجئها أكثر خصوصية بطرق تكون مقبولة ثقافيا بالنسبة لها. يمكن حتى للأغطية البلاستيكية أو الجدران العشبية أن تساعد على جعل الناس يشعرون بأنهم أكثر أمناً وتساعد على الحد من السرقة.

لمزيد من المعلومات حول الأمان، انظر الفصل 12السلامة و الأمان.

# قائمة مرجعية وكالة إدارة المخيم

### التقييم والتنسيق

- ✓ تم إنشاء آلية وطنية / إقليمية لتنسيق المأوى ووجود أعضاء فاعلين في المخيم.
- ✓ تتوفر البيانات الأساسية عن السكان المتضررين والمخاطر.
- ✓ تم تحديد خيارات المأوى والتسوية والمخاطر ومواطن الضعف.
- ✓ تم تصميم خطة طوارئ للمأوى لتوفير معلومات للاستجابة.
- ✓ تم تحديد وتحليل معلومات التقييم الأولية.
- ✓ تم التخطيط أو إجراء تقييم مشترك بين الوكالات للمأوى / المواد غير الغذائية.
- ✓ تم النظر في خيارات أخرى مجدية للتسوية مثل الإيجار.
- ✓ تم وضع خطة موقع منسقة وواقعية قبل بدء البناء.
- ✓ توجد خطة للمياه والصرف الصحي للمخيم، بما في ذلك إمدادات المياه، وتصريف المياه، وتعزيز النظافة الصحية، والتخلص من النفايات الصلبة.
- ✓ تم اختيار الموقع من أجل التأكد من أن المخيم يقع بعيداً عن انعدام الأمن وتهديدات السلامة مثل مناطق الصراع أو الانهيارات الأرضية.
- ✓ قد تم تقييم أثر وجود السكان النازحين على المجتمعات المضيفة.
- ✓ تم تحديد الموارد المادية والمالية والبشرية للسكان المتضررين لتلبية بعض أو كل احتياجاتهم الملحة بالمأوى.

### الديموغرافيات

- ✓ تم توفير معلومات عن عدد الأشخاص الذين يشكلون أسرة نموذجية، مصنفة حسب نوع الجنس والعمر.
- ✓ تم توفير معلومات عن عدد الأشخاص المصنفين حسب الجنس والعمر، الذين لا يشكلون أسر معتادة، مثل الأطفال غير المصحوبين بذويهم أو مجموعات الأقليات التي تكون وصلت إلى حجم الأسر.
- ✓ تم تحديد عدد الأسر في المخيم ممن تفتقر إلى المأوى الملائم.
- ✓ تم تحديد عدد الأسر التي يمكن مساعدتها على إعادة الموقع إلى ديارهم الأصلية أو إيجاد مأوى مع أسر مضيفة.

### المخاطر والضعف

- ✓ تم أخذ مسألة الخصوصية الأسرية والفردية في الاعتبار.
- ✓ تم التخطيط لبرامج لتمكين الناس من العيش بكرامة وتوفير الرعاية والحماية لأسرهم.
- ✓ لا يوجد خطر مباشر على الحياة بسبب عدم كفاية المأوى والملبس والفرش.
- ✓ تم تحديد المخاطر الخاصة للأفراد المعرضين للخطر، بمن فيهم النساء والأطفال والقصر غير المصحوبين بذويهم والأشخاص ذوي الإعاقة أو المصابين بأمراض مزمنة بسبب نقص المأوى الملائم.
- ✓ تم تحديد المخاطر المحتملة للنزاع أو التمييز فيما بين أو داخل المجموعات المتضررة.
- ✓ يجري الرصد لمعرفة ما إذا كان الشاغلون متأثرين بالعنف أو يتعرضون للمضايقة، عند الوصول إلى المساعدة في مأوى المخيمات.
- ✓ تم تقييم المخاطر المحتملة على الحياة والصحة والأمن الناتجة عن عدم ملائمة المأوى.
- ✓ تم النظر أثر ترتيبات المعيشة العامة والتنظيم الاجتماعي للسكان النازحين على حماية ورعاية الأشخاص الضعفاء.
- ✓ تم تحديد المخاطر المحتملة للنزاع أو التمييز فيما بين أو داخل المجموعات المتضررة.
- ✓ يجري دعم الأشخاص الضعفاء والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة لبناء أو تحسين ملاجئهم، ونقل مواد الإيواء الخاصة بهم من مواقع التوزيع.
- ✓ قد نفذت تدابير لرصد وتحسين الظروف المعيشية لذوي الاحتياجات الخاصة ومقدمي الرعاية لهم أو لأسرهم.

### التحضير للطوارئ

- ✓ هناك خطة مطبقة ومواد كافية للتعامل مع التدفقات السكانية الجديدة وغيرها من السيناريوهات.
- ✓ قد جرت مناقشات بشأن خطط أكثر أمناً للمأوى بين إدارة المخيمات والسلطات الوطنية والمقيمين.

### الإدارة

- ✓ توجد منظمة نشطة للمأوى في المخيم ويتوفر لديها موارد ومهارات وقدرات كافية لدعم احتياجات المأوى.
- ✓ يوجد أشخاص، محليين أو دوليين، متاحين لتعيينهم لدعم برامج المأوى.
- ✓ يقوم موظفون مؤهلون وماهرون بمراقبة مشاريع البناء.
- ✓ توجد لجنة مأوى عاملة لها دور محدد بوضوح وتمثل المرأة والرجل والأقليات والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

### الأنشطة المنزلية

- ✓ تتوفر معلومات عن أنشطة دعم الأسر المعيشية وسبل العيش التي تجري عادة في ملاجئ السكان المتضررين وحولها وقد تمت معالجة القضايا المتعلقة بالمساحة الكافية.
- ✓ تم وضع الاحتياجات والأنشطة المختلفة للنساء والرجال والأطفال والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في الاعتبار.

### المجتمع المضيف والتأثير البيئي

- ✓ تتوفر معلومات عن القضايا التي تثير قلق المجتمع المضيف ويجري التعامل معها.
- ✓ تم تقييم وتوفير الخطط المرتبطة بالآثار البيئية للمأوى والوقود والصرف الصحي والتخلص من النفايات.
- ✓ تم التفكير في ما إذا كان يمكن للمجتمعات المضيفة استخدام المأوى والبنية التحتية للمأوى عندما يكون المخيم مغلقاً.
- ✓ تم تحديد الإلتزامات البيئية المحلية المتعلقة بالمصادر المحلية لمواد البناء والوقود.

### اعتبارات أخرى

- ✓ يتماشى توفير المأوى في المخيم مع الممارسات والقواعد المحلية.
- ✓ تتوفر معلومات عن أنشطة دعم الأسر وسبل كسب العيش التي تجري عادة في الملاجئ السكانية المتضررة وحولها، كما يجري التعامل مع إعتبارات توفير المساحة.
- ✓ يجري النظر في فرص دعم سبل العيش من خلال مصادر المواد وبناء حلول المأوى والتسوية.
- ✓ تم تحديد عملية وجدول زمني لإعادة الاستخدامات العادية إذا ما تم استخدام المباني المجتمعية، ولا سيما المدارس، لإيواء السكان النازحين.

### الصيانة

- ✓ تم تقييم القضايا أو التحسينات التي لها أعلى قيمة صافية بالنسبة للسكان.
- ✓ يجري دعم الناس للحفاظ على ملاجئهم من خلال أنسب الوسائل.
- ✓ تدعو وكالة إدارة المخيمات إلى إيجاد حلول في حالة وجود أي أسباب إدارية تجعل الناس لا يستطيعون تطوير ملاجئهم.
- ✓ هناك مساحة فعلية متاحة لتطوير أو توسيع الملاجئ.
- ✓ يتاح لسكان المخيم الوصول إلى الأدوات والمواد اللازمة لتطوير أماكن إيواءهم.
- ✓ تم حساب أثر التحسينات على الموارد الطبيعية المحلية.
- ✓ يجري تقديم الدعم المادي والتقني، حسب الاقتضاء، لمساعدة شاغلي المخيمات في الحفاظ على ملاجئهم.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**
جميع الأدوات والمراجع المذكورة أدناه متوفرة في مجموعة الأدوات الإلكترونية لإدارة المخيم، إما على وحدة تخزين USB المصاحبة لكل نسخة مطبوعة أو من الموقع الإلكتروني: www.cmtoolkit.org

- إرشادات السلامة من الحرائق، 2011. داداب
- أوكسفام. مذكرة أوكسفام الإعلامية حول المأوى ونوع الجنس
- أوكسفام. مذكرة أوكسفام الإعلامية بشأن المعايير الدنيا للمأوى
- نموذج لاستراتيجية المأوى
- المبادئ التوجيهية التقنية لاستراتيجية التحضير للشتاء في باكستان، 2005.

الإسكان الانتقالي - اتفاقية الإيجار) عينة من تيمور الشرقية ،(الخطوط العريضة للتنفيذ الفني للمأوى الانتقالي

## المراجع


– Catholic Relief Services (CRS), 2013. Managing Post-disaster (Re)-Construction Projects
– Centre on Housing Rights and Evictions (COHRE). The Pinheiro Principles - United Nations Principles on Housing and Property Restitution for Refugees and Displaced Persons, 2005.
– Inter-Agency Standing Committee (IASC), Shelter Centre, 2008. Selecting NFIs for shelter
– Médecins Sans Frontières (MSF) and Shelter Centre, 2006. Shade Nets: Use and Deployment in Humanitarian Relief Environments
– Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA), 2004. Tents – A Guide to the Use and Logistics of Family Tents in Humanitarian Relief
– OCHA, International Federation of Red Cross and Red Cres cent Societies (IFRC) and CARE, 2008. Timber. A Guide to the Planning, Use, Procurement and Logistics of Timber as a Construction Material in Humanitarian Operations
– Oxfam GB and University of Cambridge, Tom Corsellis and Antonella Vitale, 2005. Transitional settlement displaced populations
– Oxfam, IFRC, 2007. Plastic Sheeting, A Guide to the Specification and Use of Plastic Sheeting in Humanitarian Relief
– Shelter Centre, 2010. Shelter after Disaster
– Sphere project, 2011. Sphere Handbook and Minimum Standards in Humanitarian Response
– RedR, J. Davies and R. Lambert, 2003. Engineering in Emergencies
– UN-HABITAT, UNHCR, IFRC, 2010 and 2011–2012. Shelter Projects
– UN Refugee Agency (UNHCR), 2007. Handbook for Emergencies
– UNHCR and International Organization for Migration (IOM), 2010. Collective Centre Guidelines

صورة: ميكيل فلام

# الفصل 16
# الصحة والتغذية

خدمات المخيم

**يستخدم مصطلح مخيم في كامل النص ليطبق على مجموعة متنوعة من المخيمات والمواقع الشبيهة بالمخيمات التي تشمل المخيمات المخططة والمخيمات التي تُسكن بدون تخطيط والمراكز الجماعية ومراكز الاستقبال ومراكز العبور ومراكز الإجلاء.**

## الرسائل الأساسية

- كثيرًا ما تكون حالة سكان المخيمات الصحية هشة ويتعرض الكثيرون لمجموعة مركبة من تهديدات ومخاطر المرض والوفاة. ينبغي أن تضمن وكالة إدارة المخيمات - بالتنسيق مع وكالة قيادة مجموعة/تكتل تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات وسلطات الصحة الوطنية وشركاء الصحة الآخرين - إتاحة خدمات رعاية صحية مناسبة قائمة على الاحتياجات والكشف عن الحالات المصابة والتثقيف الصحي لجميع سكان المخيمات بغية التخفيف من مواطن ضعفهم.

- الحد من الخسائر في الأرواح (الوفيات) والمرض (الاعتلال) والإعاقة والمساهمة في تحسين نوعية الحياة هي الأهداف الأساسية التي ينبغي للخدمات الصحية تحقيقها في المخيمات. يجب على مقدمي الخدمات الصحية إعطاء الأولوية لمعالجة الأسباب الأساسية للأمراض والوفيات التي بالإمكان تفاديها وتحديد ثغرات الأولويات والدعوة إلى تدخلات صحية مناسبة للأعمار والأنواع المختلفة وللتنوع.

- يجب أن تشرك خدمات الرعاية الصحية الفعالة سكانَ المخيمات في القرارات الأساسية منذ البداية وتبقى جزءًا أساسيًا من تقديم الخدمات الصحية وتقييمها بشكل عام. ينبغي توفير الخدمات الصحية مع – لا نيابةً عن – السكان.

- الحصبة هي واحدة من أخطر المشاكل الصحية التي تواجهها المخيمات، وهي السبب الرئيس لوفاة العديد من اللاجئين/النازحين في حالات الطوارئ. الشروع في حملة تطعيم ضد مرض الحصبة هو أولوية قصوى لمقدمي الخدمات الصحية في المخيمات.

- يجب تنسيق الوقاية من الإسهال وتفشي الكوليرا من خلال تعزيز النظافة الصحية وتوافر المياه الصالحة للاستعمال مع وكالة قيادة قطاع/مجموعة المياه والإصحاح والنظافة (WASH) وإشراك سكان المخيمات.

- يعرف سوء التغذية الحاد بأنه من أهم أسباب الوفيات بين سكان المخيمات، ويرجع ذلك أساسًا إلى أن سوء التغذية يزيد من التعرض للأمراض. ويعتبر تقييم التغذية وتنفيذ برامج التغذية القائمة على الاحتياجات أنشطة ابتدائية هامة في المخيم لضمان الاهتمام بشكل خاص مناسب بالمجموعات المستضعفة وتلك التي لها احتياجات خاصة.

- في حين أن وكالة إدارة المخيمات عادةً لا تكون متخصصة في الصحة فإن دورها الأساسي هو ضمان اتخاذ خطوات ملموسة مع مقدمي الخدمات الصحية للحد من تأثير الأوبئة. إن جودة إدارة المخيمات يمكن أن تلعب دورًا أساسيًا في حياة أو موت سكان المخيمات.

- بما أن وكالة إدارة المخيمات غالبًا ما تكون نقطة الاتصال الأولى مع سكان المخيمات أو قادة المخيمات عندما تحدث حالات الطوارئ الصحية، فإنه ينبغي إحالة هذه الأنواع من طلبات الرعاية الصحية والاستجابة لها على الفور.

## مقدمة

الصحة هي حالة من السلامة البدنية والعقلية والاجتماعية التامة. إن أهداف الخدمات الصحية في المخيمات هي الحد من الخسائر في الأرواح (الوفيات) ومن المرض (الاعتلال) والإعاقة فضلاً عن المساهمة في تحسين نوعية الحياة. كثيرًا ما يواجه اللاجئون/النازحون داخليًا الذين يعيشون في المخيمات الاكتظاظ وعدم كفاية أو رداءة الطعام والمأوى والمياه غير الصالحة للاستعمال وعدم كفاية أو رداءة خدمات الرعاية الصحية وعدم وجود مناعة لأمراض البيئة الجديدة وسوء الصرف الصحي. وقد يكونون قد وصلوا إلى المخيم في حالة ضعف بسبب المرض أو قد تكون لديهم مشاكل طبية قائمة من قبل. وتؤدي الظروف الأخرى مثل الجوع والاضطهاد والعنف الجسدي والضائقة النفسية إلى زيادة مواطن الضعف الصحية لدى سكان المخيمات وتمكين الأمراض، إما بمفردها أو بالاقتران مع سوء التغذية، من أن تؤدي إلى معدلات عالية من الوفيات أو المرض

أحيانًا يكون الوصول إلى الصحة السليمة أو الحفاظ عليها صعبًا في ظل ظروف المعيشة في المخيمات لكن يمكن تحقيقه من خلال التعاون بين عدة قطاعات. وتشمل الأنشطة المطلوبة:

- تحسين البيئة والظروف المعيشية المحيطة بسكان المخيمات بتقليل الاكتظاظ
- التخلص من الفضلات البشرية على النحو السليم
- ضمان كفاية الغذاء والماء وكفايتهما
- إبعاد الحيوانات ومكافحة الحشرات الناقله للأمراض
- توفير المأوى الملائم
- التثقيف الصحي والتدريب على الرسائل الأساسية.

يسهم القطاع الصحي في تحقيق هدف خفض الوفيات والحد من الأمراض والإعاقة وبالتالي تحسين جودة الحياة عن طريق تنفيذ التدابير الوقائية والتعامل المناسب مع حالات المرض في بيئة محايدة نزيهة مستقلة إنسانية. وتشمل الأنشطة:

- ضمان وجود وتطبيق نظام إنذار ورصد أمراض مبكر ومناسب
- ضمان الاستجابة المبكرة والكافية عندما تشير البيانات إلى حدوث تفشي
- وضع آليات تنسيق وتخطيط بحيث تتم مشاركة المعلومات وتُترجَم إلى اتخاذ قرارات وتخطيط عمل بشكل فاعل في الوقت المناسب
- تنفيذ رعاية صحية أولية أساسية بما يكفي من الموظفين والإمدادات الضرورية لضمان معالجة الأمراض الأساسية بشكل مبكر ومناسب
- توفير التثقيف الصحي بشأن الوقاية من الأمراض والحفاظ على صحة جيدة لجميع الأشخاص الذين يعيشون أو يعملون في المخيم بأساليب مقبولة ومناسبة للفئات العمرية والثقافية واللغوية.

تبدأ مراحل حياة المخيم عند بداية النزوح وتستمر حتى يتم تنفيذ حل دائم. وترتبط مرحلة الطوارئ ببداية النزوح التي تجبر الأفراد على التماس اللجوء خارج مناطقهم أو بلدانهم. يمكن تمييز مرحلة الطوارئ بالتالي:

- ارتفاع معدلات الوفيات (أكثر من حالة وفاة واحدة بين كل 10 آلاف نسمة في اليوم الواحد)
- غياب الخدمات الصحية وخدمات الإحالة في المخيم أو عدم كفاية الخدمات الصحية مقارنة بعدد السكان أو رداءتها
- الاستجابة غير الكافية من جانب السلطات الوطنية
- انهيار آليات التنسيق الاعتيادة القائمة.

أحيانًا لا يكون الوضع المثالي ممكنًا في مرحلة الطوارئ في بيئة المخيم، وغالبًا ما تكون هناك قيود كبيرة تحد من تقديم الخدمات الأساسية. ومع

ذلك، ينبغي بذل كل جهد ممكن لضمان استمرار تركيز الخدمات على سكان المخيمات ولتنفيذ الممارسات الفعالة حتى في ظل محدودية الموظفين والموارد المادية وأنظمة الدعم والأمن والتمويل والتنسيق. تختلف خدمات الطوارئ باختلاف المخيمات. وغالبًا ما يكون هناك ما يبرر وجود الخدمات التي يصعب استمرار تقديمها على المدى المتوسط أو البعيد إلى أن يتم التحكم في معدلات الوفيات.

تتسم المرحلة الثانية، أو مرحلة ما بعد الطوارئ، بقدر أكبر من الاستقرار. تكون معدلات الوفيات قد انخفضت إلى أقل من حالة وفاة واحدة بين كل 10 آلاف نسمة في اليوم الواحد وتكون المعايير الدنيا من الاحتياجات الأساسية مثل الغذاء والماء والمأوى قد تمت تلبيتها. هذه المرحلة هي فرصة لتوسيع وتحسين الخدمات الصحية التي أنشئت خلال مرحلة الطوارئ وتطوير وتعزيز والاطلاع على فوائد برامج التثقيف الصحي.

وفي المرحلة الثالثة الأخيرة يتم تحديد حلول دائمة ويغادر السكان المخيم. قد تتطلب بعض الحالات حلولاً مؤقتة كالنقل المؤقت إلى مخيم أو تجمع آخر به مرافق أفضل إلى أن يتم التوصل إلى حل دائم. وفي هذه المرحلة يجب النظر في المسائل المتعلقة بإدارة المعلومات مثل الحملات المعلوماتية والإحالات وحماية البيانات وسرية السجلات الطبية. ومن الضروري تسليم/إيقاف تشغيل مرافق الرعاية الصحية في المخيم وتقييم توفير الرعاية الصحية في مناطق العودة و/أو إعادة التوطين. ويلزم التخطيط لاحتياجات سكان المخيمات من الرعاية الصحية خلال إغلاق المخيمات وعملية العودة/إعادة التوطين، ولا سيما بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من صعوبة أو إعاقة في الحركة وغيرها من احتياجات الرعاية الصحية المحددة.

سيعرض هذا الفصل قضايا الرعاية الصحية التي يجب أن تدركها وكالة إدارة المخيمات من أجل دعم تنسيق القطاع الصحي ورصد تدخلات مقدمي الخدمات الصحية على النحو المطلوب في مختلف مراحل دورة حياة المخيم.

## القضايا الأساسية

### الأدوار والمسؤوليات

وكالة إدارة المخيمات هي الهيئة العامة المختصة بالتنسيق والرصد في المخيم، لكن مسؤولية تنسيق قطاع الصحة تقع عمومًا على عاتق مقدم الخدمات الصحية. لذلك فإن مقدم الخدمات الصحية يكون مسؤولاً بالأساس عن تخطيط الخدمات الصحية وتنفيذها وإدارتها ورصدها. إذا كان هناك أكثر من مقدم خدمات صحية واحد - منهم مرافق صحية حكومية و/أو غير حكومية و/أو خاصة تعمل داخل المخيم - فينبغي لوكالة إدارة المخيمات أن تعمل مع السلطات الوطنية المختصة ووكالة قيادة المجموعة/القطاع لإنشاء وكالة صحية رائدة في المخيم.

وتتمثل أدوار وكالة إدارة المخيمات ومسؤولياتها الأساسية فيما يلي:

- فهم مصطلحات الخدمات الصحية في المخيمات واستراتيجياتها الأساسية لغرض تفسير نتائج تقارير مقدمي الخدمات الصحية
- نشر تحديثات عن القضايا الصحية وتنبيه هيئات التنسيق المختصة بأي ثغرات أو تكرار
- استخدام هذه المعلومات للدعوة إلى الاستجابة المناسبة للقضايا الصحية في المخيم
- دعم الوكالة الصحية الرائدة والتنسيق معها بشأن أي مسائل قد تتطلب مساعدة إضافية
- معالجة طلبات الرعاية الصحية العاجلة وإحالتها إلى مقدمي الرعاية الصحية.

أدوار الوكالة الصحية الرائدة في المخيمات ومسؤولياتها الأساسية هي:

- التنسيق مع السلطات الصحية الوطنية في جميع جوانب الخدمات الصحية داخل المخيم
- تسهيل التعاون بين جميع مقدمي الخدمات الصحية لضمان تنفيذ الخدمات الصحية ورصدها بشكل مناسب كما يقتضي الاتفاق في اجتماعات التنسيق
- جمع معلومات السن والنوع الاجتماعي المتفرقة الواردة من مقدمي الخدمات الصحية وإعداد تقارير عن القضايا الصحية ذات الصلة
- نشر المعلومات المتعلقة بالقضايا الصحية إلى القطاعات والوكالات المختصة الأخرى
- التنسيق مع وكالة إدارة المخيمات.
- وتتحمل الوكالتان مسؤولية ضمان أن يكون مستوى وجودة الخدمات الصحية التي تقدمها جميع الوكالات الصحية مستوفيين المعايير وأخلاقيات الطب المقبولة محليًا أو دوليًا.

**التعاون مع سلطات الصحة الوطنية**

يجب التواصل مع سلطات الصحة الوطنية وإشراكها منذ بداية التخطيط الصحي وبرامج الصحة في المخيم. ويعد تعاونها في إنشاء أو دعم الهياكل الصحية ضروريًا لنجاح البرامج ودوامها.

**منظمة الصحة العالمية (WHO)**

منظمة الصحة العالمية هي الجهة الرائدة في مجال الصحة على مستوى العالم وهي تعمل في تعاون وثيق مع سلطات الصحة الوطنية. وتتم استشارة هذه الوكالة للحصول على النصائح والخبرات التكميلية.

تعد إدارة معلومات الرعاية الصحية جانبًا هامًا من دور التنسيق الذي يمكن أن تسهله وكالة إدارة المخيمات. وينبغي أن يكون أسلوب مشاركة المعلومات واضحًا مع ضمان سرية البيانات وحمايتها إلى أقصى حد ممكن في الوقت نفسه. وعمومًا فإن المعلومات الواردة من سكان المخيمات تذهب مباشرة إلى مقدمي الخدمات الصحية. يمكن أن يكون تدفق المعلومات معقدًا عندما يكون في المخيم أكثر من مقدم خدمات صحية واحد. فليست الوكالة الصحية الرائدة ووكالة إدارة المخيمات الجهتان الوحيدتان اللتان بحاجة إلى المعلومات ذات الصلة كي تقوما بعمليات التخطيط واتخاذ القرار بل ينبغي إتاحة المعلومات لمقدمي الخدمات الصحية الآخرين أيضًا.

وفي هذه الحالات ينبغي أن تعقد اجتماعات على أساس منتظم بغرض تنسيق شؤون الصحة وأن تديرها الوكالة الصحية الرائدة. وينبغي أن يتم عبر هذه الاجتماعات جمع المعلومات الصحية ونشرها بين مقدمي الخدمات الصحية واستحداث المعلومات الهامة لتغذية اجتماعات تنسيق المخيمات التي تعقدها وكالة إدارتها. وينبغي أن تعقد الاجتماعات الصحية على أساس أسبوعي أو شهري، وأحيانًا يوميًا أثناء فترات تفشي الأوبئة. وينبغي لقنوات الاتصال أيضًا أن تمكّن الوكالات الصحية التي تقدم الخدمات داخل المخيم من تبادل المعلومات أو المخاوف مع الوكالة الصحية الرائدة عند الحاجة بخصوص قضايا الطوارئ.

**اجتماعات تنسيق شؤون الصحة**

من المفيد عقد اجتماعات للتنسيق الصحي قبل أيام قليلة من اجتماعات التنسيق العامة بحيث يمكن إثارة النقاط الأساسية في الوقت المناسب مع جميع القطاعات ووكالة إدارة المخيمات.

سوف تسلط الأقسام التالية من هذا الفصل الضوء على المصطلحات الأساسية والجوانب الأساسية في استراتيجيات الصحة والخدمات الصحية في المخيم وشرح النقاط الهامة للإشراف على الخدمات الصحية وتنسيقها. أدوار وكالة إدارة المخيمات والوكالة الصحية الرائدة ومسؤولياتهما الإضافية مذكورة أيضًا.

**صوت من الميدان - التنسيق بين سلطات الصحة الوطنية ووكالات الإغاثة الصحية**

يتفادى مسؤلو الصحة الوطنيون نتائج التقييم أو التدخلات الصحية التي تنعكس سلبًا على الحكومة أو الأمة. ينبغي لوكالة إدارة المخيمات أن تناصر التدخلات الضرورية والمعايير المناسبة، وأن تسعى دائمًا للحفاظ على علاقة عمل ناجحة مع السلطات.

## التقييمات

سيحدد التقييم الأولي الذي تنسقه الوكالة الصحية الرائدة بالتعاون مع وكالة إدارة المخيمات والسلطات الصحية الوطنية الاحتياجات الصحية والخدمات المتاحة والثغرات. وستحدد نتائج التقييم أولويات التدخلات القائمة على براهين وستكشف عن معلومات بخصوص استراتيجيات التنفيذ بما في ذلك الحاجة إلى دعم الخدمات القائمة أو إلى خدمات جديدة من عدمه.

من الضروري أن يكون فريق التقييم من ذوي الخبرة وأن يكون موضوعيًا قدر الإمكان وبعيدًا عن تأثيرات السياسة وغيرها. يُنشد إنهاء التقييم الأولي - حيثما أمكن في إطار تقييم يشمل قطاعات عدة - في غضون ثلاثة أيام من إنشاء المخيم أو في غضون ثلاثة أيام من الوصول إلى مخيم قائم. إذا كان الوقت يسمح بإنشاء نظامًا في المخيم وكان الناس يصلون بمعدل معتدل ومقدور عليه فقد يشكل الفحص الصحي الذي يتم إجراؤه على الأشخاص تقييمًا أوليًا.

### عناصر التقييم الصحي

#### معلومات عامة

تشمل المعلومات الأساسية خلفية التهجير وعدد السكان مصنفًا حسب العمر والنوع الاجتماعي وتوافر الخدمات الصحية والغذاء والماء. وتعد الأرقام السكانية الدقيقة هامة للإحصاءات الصحية المفيدة.

#### تحديد القضايا الصحية ذات الأولوية

تشمل المعلومات التي يتم جمعها تقدير معدلات الوفيات وأسبابها وبيانات الاعتلال عن الأمراض الأكثر شيوعًا ووجود الأمراض التي قد تصير أوبئة (مثل الكوليرا وداء الشيغلات/زحار عصبوي والحصبة والتهاب السحايا) وانتشار سوء التغذية الحاد وبيانات تغطية اللقاحات. تشكل معدلات الوفيات أفضل مؤشر لتقييم صعوبة الوضع وفهم أسباب الوفيات. وهي أساسية في تحديد مسار التدخلات الأولية.

#### حضور وأنشطة الأمم المتحدة والحكومة والجهات الفاعلة غير الحكومية في قطاع الصحة

يقدم التقييم الأولي لمحة عن المنظمات المتواجدة في المخيم والخدمات التي تقدمها كل منها أو تعتزم تقديمها وقدراتها التشغيلية والمجالات التي ستغطيها خدماتها. في المخيمات الكبيرة جدًا قد تقدم الوكالات الصحية نفس الخدمات في مناطق مختلفة من المخيم. وهذه اللمحة ضرورية من أجل الاستفادة بأكبر قدر ممكن من الموارد المتاحة ومنع تداخل الخدمات.

ينبغي استكشاف الخدمات الصحية القائمة داخل المخيم أو خارجه وتحديد قدرتها على توفير الرعاية الصحية لسكانه. وهذا يشمل تحديد مستشفى يمكن تحويل المرضى إليها ومخبراً يمكن تحويل العينات إليه للتحليل والخدمات الطبية القائمة وضمان إمكانية الوصول إليها. ينبغي للفريق تحديد المؤهلين من العاملين في مجال الصحة المتاحين من قبل سلطات الصحة الوطنية ووكالات الإغاثة الصحية المتواجدة داخل المخيم وكذلك سكان المخيمات الذين يحملون مؤهلات في المجال. ينبغي أيضًا تقييم مستوى التدريب الحاصلين عليه.

**تقييم الاحتياجات**

تنسق وكالة إدارة المخيمات مع شركاء المجموعات/القطاعات الأخرى لإجراء تقييمات سريعة أو تقييم الاحتياجات الخاصة خصوصًا في بداية الأزمة. على سبيل المثال، تقوم الوكالة الصحية الرائدة عادة برسم خرائط توضح الخدمات الصحية المتاحة والموارد الصحية المحددة باستخدام أداة نظام تحليل الموارد الصحية وترسيمها (HeRAMS) التي طورتها مجموعة الصحة العالمية (Global Health Cluster) ومنظمة الصحة العالمية وأسلوب 3Ws (تحديد الجهات النشطة وأنشطتها ومواقع عملها). وقد استخدمت مجموعات عدة - في حالات طوارئ وقعت مؤخرًا - أداة تقييم الاحتياجات الأولي السريع ضمن مختلف القطاعات/المجموعات (MIRA) الذي وضعته اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) عام 2012.

### الأساليب

ينبغي جمع البيانات بسرعة وببساطة في التقييم الأولي كي يتم رسم صورة توضح حالة السكان. ومن أساليب التقييم إجراء مقابلات مع سلطات الصحة الوطنية وإجراء مقابلات مع سكان المخيمات وجمع بيانات عن الاعتلال والوفيات من المرافق الطبية وإجراء مقابلات مع مقدمي الرعاية الصحية غير الرسميين - مثل القابلات التقليديات (الداية) - والملاحظة المباشرة بعدّ القبور مثلاً لتحديد الوفيات وزيارة المرافق الصحية القائمة.

**جمع المعلومات المطلوبة**

كثيرًا ما تكون فائدة المعلومات القليلة أكبر. تذكر أن جميع المعلومات التي يتم جمعها يجب أن تكون مفيدة ويجب مقاومة الرغبة في جمع كميات كبيرة من المعلومات المفضّلة التي ليست لها فائدة مباشرة.

راجع قسم الأدوات (Tools) كي ترى مثالاً على التقييم الصحي الأولي السريع.

تجرى التقييمات الأولية بسرعة لقياس أثر الكارثة أو الأزمة، وتستخدم لتحديد مسار العمل في حالات الطوارئ. ويلزم إجراء تقييمًا للمتابعة في غضون أسبوع أو ثلاثة أسابيع، ويقدم هذا الإجراء معلومات أكثر تفصيلاً للحفاظ على استجابة صحية منظمة ومنسقة لتلبية احتياجات سكان المخيم. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن إجراء تقييمات محددة المحاور في هذا الوقت، مثل تقييم انتشار نقص المغذيات الدقيقة أو معدلات التطعيم بين الأطفال. وينبغي في هذه المرحلة تنفيذ الدراسات الاستقصائية باستخدام منهجية العينة النموذجية. ينبغي أن لا تؤجل أنشطة الإغاثة اللازمة في الأيام الأولية - مثل التطعيم ضد الحصبة والتدابير أو الإجراءات الخاصة بالغذاء والماء - حتى يتوفر تقييم شامل. ويمكن إجراء تقييمات المتابعة هذه بالتنسيق مع الأنشطة التالية.

**اختيار المبلغين الأساسيين**

توخ الحرص عند اختيار المبلغين الأساسيين. قد يتغاضى شيوخ المخيم وقادته مثلاً عن الشؤون الصحية التي تخص مجموعات هامة من المستفيدين من الخدمات الصحية كالنساء على وجه التحديد. وتشكل وفيات الأطفال مسألة أساسية. عادة ما تكون النساء والمراهقون المسؤولين الأساسيين عن رعاية الأطفال والمستفيدين الأساسيين من خدمات الرعاية الصحية. ينبغي أن تتم استشارتهم عند عمل التقييمات. وعلاوة على ذلك، قد يواجه الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة والمجموعات المعرضة للخطر، مثل الأقليات والأشخاص ذوو الإعاقة، تحديات في الحصول على الرعاية الصحية وينبغي تمثيلهم ضمن المبلغين الأساسيين.

## التطعيم

### حملة التطعيم الجماعي ضد الحصبة

الحصبة مرض معدٍ جدًا سجلت منظمة الصحة العالمية كونه السبب الأساسي لوفيات الأطفال في العديد من حالات الطوارئ الأخيرة. حركة السكان والكثافة السكانية العالية هما عاملان ييسران انتقال الفيروس وقد يسهمان في تفشيه حتى في المناطق التي ترتفع فيها نسبة تغطية التطعيم. وبالإضافة إلى ذلك، ترتبط سوء الحالة الصحية وحالة التغذية السيئة عند الأشخاص المصابين بالحصبة بارتفاع معدلات الوفاة. لهذه الأسباب، حتى إذا لم يكشف التقييم الأولي عن وجود أية حالات مصابة بالحصبة فإن التحصين الجماعي ضد الحصبة أولوية قصوى.

**التطعيم ضد الحصبة**

لا يزال تفشي الحصبة محتملاً في المناطق السكانية التي توجد فيها تغطية عالية. ويغطي اللقاح الحالي ضد الحصبة في ظل الظروف الاعتيادية حوالي 85 في المائة من الأطفال عند إعطائهم إياه وهم في عمر التسعة أشهر. ولا يزال عدد كبير من الناس عرضة للإصابة بالحصبة ولتفشيات أخرى بسبب إخماج (شدة عدوى) المرض. والهدف من ذلك هو ضمان تغطية جميع الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين ستة أشهر و 14 سنة.

ينبغي أن تشارك السلطات الصحية الوطنية التي تعمل على برنامج التحصين الموسع (EPI) في تنسيق وتنفيذ حملة تطعيم جماعي منذ البداية. حملة التطعيم الشامل هي أساسًا عملية لوجستية. وتقع مسؤولية ضمان التنسيق بين جميع الأنظمة لتحقيق هدف الاقتراب من التغطية الشاملة على عاتقي وكالة إدارة المخيمات ووكالة الصحة الرائدة. عادة تقوم اليونيسيف ومنظمة الصحة الدولية بدعم السلطات الوطنية والشركاء الآخرين لضمان تحصين جميع الأطفال ضد الحصبة في حالات الطوارئ.

يُنشد تطعيم جميع الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين ستة أشهر و14 سنة بصرف النظر عن تطعيماتهم السابقة. وتتميز استراتيجية التطعيم غير الانتقائية بالمزايا التالية:

- الجرعة الثانية من لقاح الحصبة ليست لها آثار سلبية ويمكن أن تحسن الاستجابة المناعية.
- يمكن لحملة التلقيح أن تغطي السكان بمعدل سريع، في حين أن فحص بطاقات تطعيم الأفراد قد يستغرق وقتًا طويلاً.
- احتمالات وقوع أخطاء - مثل قراءة البطاقات بشكل غير صحيح أو الخلط بين بطاقات الأشقاء - أقل.
- مع ذلك فإن توافر اللقاحات والتمويل والموارد البشرية ودرجة تفشي الحصبة في المنطقة قد يؤثر على اختيار المجموعات التي تتم تغطيتها. إذا كان تلقيح جميع سكان المخيم مستحيلاً فينبغي تطعيم المجموعات التالية بهذا الترتيب من حيث الأولوية:
- الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين ستة أشهر و 12 سنة المسجلون في مراكز التغذية أو عنابر المستشفيات ممن يعانون من سوء التغذية
- غيرهم من الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 6 أشهر و23 شهرًا
- غيرهم من الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 24 و59 شهرًا
- غيرهم من الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 60 شهرًا – 14 سنة.

لا ينصح بتلقيح الأطفال دون سن ستة أشهر لأنهم معرضون لخطر تداخل اللقاح مع الأجسام المضادة التي تنتجها الأمهات. برامج التطعيم ضد الحصبة في الحالات المستقرة تخص الأطفال حتى سن الخامسة فقط، ولكن نظرًا لدرجة خطورة البيئة المحيطة في المخيمات تمتد التوصية فتشمل الأطفال البالغين 14 سنة من العمر. وينبغي أن تقترن حملات التطعيم ضد الحصبة بتوزيع فيتامين ألف على الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين ستة أشهر و14 سنة شرط أن لا تتأخر بسببه. فقد ثبت أن التكميل بفيتامين ألف يقلل معدل الوفيات المرتبطة بالحصبة بشكل ملحوظ.

**جرعات لقاح الحصبة**

ينبغي أن يتلقى جميع الأطفال دون سن التسعة أشهر جرعة ثانية من لقاح الحصبة عند بلوغهم تسعة أشهر بحيث تفصل بين الجرعتين مدة زمنية لا تقل عن شهر واحد. يُسمح بإعطاء الأطفال جرعة ثانية من فيتامين ألف إذا مرت أربعة/ستة أشهر منذ تلقيهم الجرعة السابقة.

يمكن إعطاء لقاح الحصبة عند الوصول إلى المعسكر. بيد أنه إذا لم يكن هذا ممكنًا نظرًا لاستقرار السكان أو كان عددهم زائدًا عن طاقة مراكز الاستقبال الاستيعابية فلا بد من إطلاق حملة تطعيم جماعية. تتوفر في هذه الحملة العناصر التالية:

- حملات المعلومات والتثقيف: ينبغي إبلاغ سكان المخيم بلغتهم (أو لغاتهم) بموقع مراكز التطعيم وبمعلومات عن اللقاح وبالمخاطر التي ينطوي عليها الأمر وبأهمية تلقي اللقاح.
- تدريب فرق التطعيم: ليس من الضروري أن يكون جميع أعضاء الفريق عاملين مؤهلين في مجال الصحة لأن التدريب الشامل كافٍ لتحضيرهم للحملة.
- مراكز التطعيم: ينبغي توفير مركز تطعيم واحد أو اثنين لكل 10 آلاف شخص لأن بعد مراكز التطعيم قد يكون عقبة تمنع التطعيم ويُفضل وجود مراكز متعددة منتشرة داخل المخيم عن وجود مرفق مركزي.
- أنشطة التوعية: يُنصح الأخصائيون الصحيون المجتمعيون بالتحرك في أنحاء المخيم خلال الحملة وإحالة الأطفال إلى مراكز التطعيم.
- بطاقات التطعيم: تصدر لكل طفل. في حالات الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين ستة وثمانية أشهر ينبغي توضيح ضرورة إعطاء الطفل جرعة ثانية عند بلوغه تسعة أشهر وإبلاغ راعيه بذلك.
- التسجيل: يُعد سجل يومي يوضح الأعداد التي تلقت اللقاح في كل يوم (وفي كل موقع) وعدد الجرعات المستخدمة.

### أنشطة التطعيم التكميلي لمكافحة الحصبة:

1. حملات التدارك: مجهود يُبذل مرة واحدة لتطعيم جميع الأطفال تحت سن 15.
2. حملات المتابعة: حملات تطعيم دورية شاملة كل سنتين أو أربع سنوات في أعقاب حملات التدارك.

### صوت من الميدان - التطعيم بوصفه أداة مجدية اقتصاديًا لحماية صحة الأطفال

كُثفت حملات التطعيم داخل مخيم الزعتري للاجئين في الأردن في عام 2013 بعد تفشي حالات الإصابة بالحصبة في المنطقة بين النازحين المتضررين من الأزمة السورية. تم إطلاق حملة تثقيف واسعة النطاق تضمنت نشرات إعلانية وملصقات وحشد متطوعين ينتقلون من خيمة إلى أخرى وهذه عوامل أساسية لعبت دورًا في ضمان تلقي الأطفال واليافعين الذين يقيمون في المخيم التطعيم ضد الحصبة ومكملات فيتامين ألف.

### الاعتبارات اللوجستية التي تخص لقاحات الحصبة

- لا بد أن تُحدد الكمية المطلوبة من اللقاح المضاد للحصبة على أساس عدد السكان المستهدفين. لا ينبغي أن تتجاوز نسبة اللقاحات التي يتم فقدانها خلال الحملة الشاملة 15 في المئة. يقتضي الوضع المثالي الاحتفاظ بمخزون من اللقاح تبلغ نسبته 25 في المئة من إجمالي الكمية.
- اللقاح المضاد للحصبة حساس للحرارة ويجب نقله وتخزينه في درجة حرارة 2-8 مئوية، ولا بد من إنشاء نظام سلسلة تبريد للحفاظ على سلامة اللقاح في درجات حرارة مناسبة مهما كانت درجة الحرارة في الخارج ومهما كانت التغيرات المناخية الموسمية.
- لدعم الاحتياطات العالمية – مجموعة الإجراءات التي تهدف إلى منع انتقال الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية (فيروس الإيدز) وفيروس التهاب الكبد B ومسببات الأمراض الأخرى التي تنتقل عن طريق الدم عند تقديم الإسعافات الأولية أو الرعاية الصحية – ينبغي أن تتوافر كميات كافية من الحقن ذاتية التدمير المصممة على نحو يجعل إعادة استخدامها مستحيلاً وصناديق أمان للتخلص من الأدوات الحادة.

تعتمد حملات مكافحة الحصبة الجماعية الفعالة على فرق متفرغة تتألف من عاملين مدربين في مجال الصحة يجرون عمليات التطعيم ومتطوعين لم يتلقوا تدريبًا صحيًا تخصصيًا يتولون التعامل مع الحشود وفحص الأطفال والتسجيل/الفرز. في ظل الظروف العادية يستطيع فريق مكون من شخصين قائمين بالتلقيح مع ثلاثة إلى أربعة متطوعين تطعيم 300 إلى 400 طفل كل يوم.

### لقاحات الأمراض الوبائية الأخرى

على عكس لقاح الحصبة لا تُطلق جميع حملات التطعيم الجماعي الأخرى إلا بعد تأكيد وجود مرض وبائي في المخيم ووصول معدلات الإصابة به إلى نسب وبائية حيث يُعلن تفشيه وتُدرس خطوة إطلاق حملة تطعيم جماعية. ينبغي أن تتشاور الوكالة الصحية الرائدة مع سلطات الصحة الوطنية والمسؤولين والخبراء في الأمراض المعدية عند النظر فيما إذا كان من الضروري إطلاق حملة تطعيم جماعي ضد الأمراض الوبائية لأن منهجية التطعيم تختلف حسب السياق. ومن الأمراض الوبائية الهامة التي يمكن الوقاية منها بالتطعيم:

- التهاب السحايا الجرثومي – ينجم عن وجود النيسرية السحائية المسببة للمرض، ويشار إليه باسم التهاب السحايا بالمكورات السحائية. وتشمل السمات الإكلينيكية الإصابة - فجأةً - بالحمى والصداع الشديد وتصلب الرقبة وتكرار القيء وسرعة الانفعال. وحيث أن العدوى تنتقل عادة من شخص إلى آخر عن طريق الهباء الجوي في الأماكن المزدحمة فإن المرض يصير وباءً بشكل أسرع في المخيمات. تُمنح الأولوية لتطعيم الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين الثانية والعاشرة.
- تسبب الحمى الصفراء أوبئة خطيرة جدًا تؤدي إلى معدلات وفيات مرتفعة. وينتشر الفيروس إلى البشر عن طريق البعوض الناقل للمرض. وتشمل السمات الإكلينيكية الإصابة - فجأةً - بالحمى والصداع وألم الظهر والعضلات والغثيان والقيء واحمرار العينين. تظهر هذه الأعراض الإكلينيكة في المرحلة الحادة وقد تصعب التفرقة بينها وبين أمراض أخرى كثيرة. تلي هذه الأعراض فترة من هدوء المرض ثم مرحلة سُمية حيث يتعرض المريض ليرقان (اصفرار الجلد) بعد أسبوعين من ظهور الأعراض الأولى. قد يكون هناك أيضًا نزيف من اللثة والأنف وفي البراز والقيء. يمكن تطعيم كل من في المخيم يبلغ من العمر شهرين أو أكثر، ويمنح اللقاح مناعة تستمر فترة لا تقل عن عشر سنوات.

### العتبة الوبائية وتفشي المرض

العتبة الوبائية هي عدد حالات الإصابة بالمرض التي ينبغي تأكيدها كي يتم الإعلان عن تفشي المرض. يشير انخفاض العتبة الوبائية إلى كون البيئة أكثر حساسية لانتقال الأمراض الوبائية.

### التحصين الروتيني: برنامج التحصين الموسع

في مرحلة ما بعد الطوارئ ينبغي أن تتضمن برامج الرعاية الصحية طويلة الأجل برنامج تحصين موسع كامل. يتألف برنامج التحصين الموسع القياسي من لقاحات مضادة للحصبة والدفتيريا والسعال الديكي وذوفان الكزاز ولقاح فموي ضد شلل الأطفال ولقاحات ضد عصية كاليميت-جيران. ينبغي أن يتلقى جميع الأطفال دون سن الخامسة التطعيمات اللازمة لفئاتهم العمرية. لا يتم تشغيل هذا البرنامج إلا إذا:

- كان من المتوقع أن يظل عدد السكان ثابتًا بعد فترة ستة أشهرلكن قد تتغير حسب السياق
- كانت الموارد البشرية والمادية - مثل سلاسل التبريد - كافية للتنفيذ
- توجد خطة لدمجه في برنامج التحصين الوطني.

ينبغي أن تقدم التطعيمات الروتينية من خلال نقاط تحصين ثابتة مثل المستشفيات أو المراكز الصحية أو المواقع الصحية أو مراكز التغذية أو مراكز الفحص/التسجيل. ينبغي أن تفحص كل من هذه النقاط حالة التطعيم من خلال بطاقات التطعيم وتطعّم الأطفال فورًا إذا كانت مرافق التطعيم متاحة أو تحيلهم إلى نقطة تطعيم. ينبغي أيضًا أن تفحص أنشطة التوعية التي ينفذها الأخصائيون الصحيون المجتمعيون حالة التطعيم وتحيل غير الحاصلين عليه إلى نقاط التطعيم.

## التغذية

عدم كفاية الأمن الغذائي أو عدم استقراره لدى السكان النازحين غالبًا ما يؤدي إلى زيادة خطر الإصابة بسوء التغذية، وهو عامل من عوامل زيادة معدلات الاعتلال والوفيات. يمكن أن يكون سبب سوء التغذية نقص المغذيات الكبيرة (المواد الغذائية التي تزود الجسم بالطاقة مثل الكربوهيدرات والبروتين والدهون) ونقص المغذيات الدقيقة (مثل الفيتامينات والمعادن). في كثير من الأحيان يكون سكان المخيمات عُرضة لنقص التغذية بسبب فقدان سبل العيش وانقطاع الإمدادات الغذائية وطول الرحلة إلى المخيم وتفشي الأمراض. قد يكون الأشخاص الذين يصلون إلى المخيم يعانون من مستويات عالية من سوء التغذية بالفعل. وغالبًا ما تكون أسباب سوء التغذية مركبة وتشمل قطاعات مختلفة.

### التنسيق مع القطاعات الأخرى

على وكالة إدارة المخيمات أن ترصد تنسيق برامج الغذاء والتغذية مع قطاع الصحة وغيره من القطاعات الحيوية مثل المياه والإصحاح والنظافة والتعليم وسبل العيش. تتزعم اليونيسيف مجال التغذية في العالم وينبغي أن تستشيرها وكالة إدارة المخيمات أو الوكالة الصحية الرائدة للحصول على مشورة أو خبرة إضافية. برنامج الأغذية العالمي هو الوكالة الرائدة المعنية بالغذاء والمسؤولة عن حصص الإعاشة العامة والتكميلية.

### متطلبات التغذية

2,100 كيلو سعر حراري للشخص الواحد في اليوم الواحد هو الرقم الذي يُعتمد أثناء التخطيط الأولي في مرحلة الطوارئ عند حساب احتياجات الجسم إلى الطاقة وتصميم الحصص الغذائية في المخيمات. وينبغي النظر في زيادة عدد السعرات الحرارية للشخص الواحد في اليوم الواحد في حصص الإعاشة العامة إذا:

- كان هناك عدد غير متناسب من الرجال البالغين لأنهم يحتاجون عددًا أكبر من السعرات الحرارية يوميًا للحفاظ على حالة غذائية مثلى
- كانت هناك أمراض منتشرة و/أو أوبئة و/أو سوء تغذية عام و/أو كان معدل الوفيات الخام أعلى من 1. (معدل الوفيات الخام هو عدد حالات الوفاة بين كل 10 آلاف شخص يوميًا)
- هناك زيادة في مستويات النشاط بين جميع السكان، على سبيل المثال عندما يُنفذ برنامج الغذاء مقابل العمل في المخيم ويُباشر السكان أعمالاً مرهقة
- متوسط درجة الحرارة أقل من 20 درجة مئوية.

### صوت من الميدان - سوء التغذية في حالات الجفاف

في عام 2011 أدى الجفاف في عدة مناطق في منطقة "القرن الأفريقي" إلى ارتفاع شديد في معدلات سوء التغذية. وقدمت وكالات المعونة المكملات الغذائية المحملة بالمغذيات الدقيقة مثل البسكويت الغني والمساحيق والعجائن التي تتوافر بها نسبة عالية من المواد المغذية والسعرات الحرارية للأشخاص المتنقلين أو الذين ليست لديهم قدرة على طهي الطعام.

### أمراض سوء التغذية الأساسية

يمكن أن يحدث نقص التغذية أو يزداد سوءًا خلال حالات الطوارئ. حالات النقص المذكورة مرتبطة بالأمراض. من الممكن أن يؤدي الإسهال إلى سوء الامتصاص وفقدان المغذيات، وتحد الأمراض الأخرى من الشهية وتزيد الحاجة إلى المغذيات الكبيرة والمغذيات الدقيقة للمساعدة في مكافحة المرض.

هناك فئتان من سوء التغذية: الحاد والمزمن. يرتبط سوء التغذية المزمن بسوء التغذية خلال فترة طويلة من الزمن ولا يرتبط بارتفاع معدلات الوفيات. أما سوء التغذية الحاد فهو الفئة التي تسهم في ارتفاع معدلات الاعتلال والوفيات في المخيمات، ومن ثم فإنها هي الفئة التي يلزم تقييمها في مرحلة الطوارئ. يمكن أن يظهر سوء التغذية الحاد في أشكال مختلفة:

- **السغل:** يتسم بالإهدار الشديد للدهون والعضلات حيث يحللها الجسم للحصول على الطاقة. هذا هو الشكل الأكثر شيوعا لسوء التغذية الناجم عن نقص البروتين والطاقة في حالات الطوارئ.
- **كواشركور:** يتسم في المقام الأول بوجود وذمة (تورم نظرًا لتراكم السوائل في المسافات بين خلايا الجسم يبدأ عادةً في القدمين والساقين) وفي بعض الأحيان يكون مصحوبًا بتغيرات في لون الشعر إلى الرمادي أو المائل للحمرة. وتشمل السمات الإكلينيكة أيضًا سلوك لا مبالٍ وسرعة الانفعال ونقص الشهية.
- **كواشركور سغلي:** تميز بمزيج من الهزال الشديد ووذمة.

وهناك حاجة أيضًا إلى الفيتامينات والمعادن كي يعمل الجسم بشكل طبيعي وللحماية من الأمراض. فيتامينات باء وجيم ودال والمعادن مثل الحديد والصوديوم واليود والزنك والمغنيسيوم والبوتاسيوم من العناصر الغذائية الرئيسة التي يحتاج إليها الجسم ليعمل بشكل صحيح. يمكن أن يؤدي نقص المغذيات الدقيقة إلى زيادة مخاطر الوفيات والاعتلال والعمى ونتائج الولادة السلبية وإمكانية الإصابة بالعدوى. في عمليات توزيع الأغذية في المخيمات من الضروري التأكد من أن الناس يحصلون على المغذيات الدقيقة المناسبة. وتشمل المجموعات الخاصة التي لها احتياجات محددة من المغذيات الدقيقة النساء الحوامل والأمهات المرضعات والأطفال الصغار. ينبغي أن توفر الحصة الغذائية العامة المغذيات الدقيقة المطلوبة، وعادة ما يتحقق هذا عن طريق إضافة بعض السلع الغذائية الغنية (على سبيل المثال: الملح المعالج باليود أوالحبوب الغنية أو الزيت النباتي الغني بفيتامين ألف). بيد أنه قد يكون ضروريًا أيضًا توفير مكملات المغذيات الدقيقة من خلال النظام الصحي (على سبيل المثال: أقراص الحديد للنساء الحوامل وفيتامين ألف للأطفال).

انظر الفصل 13 بعنوان الأمن الغذائي والمواد غير الغذائية كي تطالع مزيدًا من المعلومات حول توزيع المواد الغذائية.

### تقييم الحالة التغذوية ومراقبتها

يتحدد حجم سوء التغذية الحاد لدى السكان عبر إجراء استقصاء عن التغذية، وهو يُستخدم لتحديد درجة الطوارئ لتقديم المعونة الغذائية ولتخطيط التدخلات الغذائية التكميلية. وهو يمثل أيضًا بيانات أساسية تُستخدم للمقارنة بالاستقصاءات المستقبلية لرصد الحالة مع مرور الوقت. ينبغي تقييم حالة التغذية لدى سكان المخيم تقييمًا أوليًا في أقرب وقت ممكن في مرحلة الطوارئ ويُشرف عليه أخصائي تغذية. ينبغي أن يقيس الاستقصاء عينة تمثيلية من الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين ستة و59 شهرًا. عندما يصعب التأكد من سن الطفل يتم إدخاله ضمن العينة إذا كان طوله يتراوح بين 65 سم و110 سم. وينبغي أن يشمل جمع القياسات خلال المسح:

- **الوزن والطول:** يُستخدم هذان القياسان لحساب مؤشر الوزن بالنسبة للطول لدى كل طفل وهو تقييم موضوعي يحدد مستوى سوء التغذية الحاد. يعتبر هذا المؤشر معيارًا (Z score). معيار Z هو انحراف معياري عن مجموعة سكانية مرجعية.
- **سن الطفل وجنسه:** صيغ معيار Z مختلفة عند الذكور والإناث، وتسجيل العمر يساعد في التحقق من معايير إدخال الطفل ضمن العينة.

- **وجود وذمة:** الوذمة الثنائية - المعرفة أعلاه - تشير إلى سوء تغذية حاد حتى دون معيار Z لمؤشر الوزن مقابل الطول.

قياسات إضافية تُجمع حسب الضرورة:

- **محيط منتصف االعضد:** محيط منتصف العضد هو قياس سريع وبسيط لمحيط العضد الأيسر عند منتصف المسافة بين الكوع والكتف. ويمكن أن يكون مؤشرًا على خطر الموت بسبب سوء التغذية. إلا أن هذا القياس ينطوي على نسبة خطأ عالية وينبغي أن يكون جزءًا من عملية فحص مؤلفة من خطوتين. إذا كان محيط منتصف العضد أقل من الحد الأدنى فحينئذ يُحال الطفل إلى مركز قياس مؤشر الوزن مقابل الطول حيث يُجرى قياس ثانٍ قبل إدخاله برنامج تغذية انتقائية.
- **مؤشر كتلة الجسم:** يمكن استخدام قياسات مؤشر كتلة الجسم لدى المراهقين (الأشخاص الذين يتجاوز طولهم 137 سم) والبالغين من غير النساء الحوامل للكشف عن سوء التغذية. يكون البالغون والمراهقون عادة أقل عُرضة لمخاطر سوء التغذية من الأطفال الصغار، ولكن في سياقات محددة قد يكون من الضروري إدراج هذه الفئة العمرية. تُحسب الصيغة كالتالي: [الوزن بالكيلوغرام / (الطول × الطول بالمتر)] = مؤشر كتلة الجسم.

يشمل سوء التغذية الحاد العام سوء التغذية الحاد المعتدل والشديد على حد سواء.

لا توجد أي قواعد محددة للدراسات الاستقصائية المتكررة للتغذية، ولكن من المستحسن في مرحلة الطوارئ تكرار استقصاء التغذية كلما دعت الضرورة، وحسبما تسمح الموارد. حين تكون نظم الإمداد بالغذاء ضعيفة قد يتدفق عدد أكبر من الناس وبالتالي يرتفع خطر انتشار الأوبئة وارتفاع معدلات الوفيات. يمكن للاستقصاءات الإضافية توسيع المؤشرات لتشمل تقييم جوانب كنقص المغذيات الدقيقة أو حالة التطعيم ضد الحصبة وفقًا لأولويات الوضع المتغير.

**صوت من الميدان - التقاط عينات تمثيلية**

فر النازحون من منطقة غير آمنة في شرق أفريقيا. أنشأ أول الواصلين مخيمًا سكنوه دون تخطيط واستقر الوافدون الجدد في دوائر حوله ظلت تتسع بازدياد الأعداد. لم يكن هناك إحصاء منظم للسكان أو تنظيم للأسر وكان عدد سكان المخيم يتغير يوميًا. نُفذت تقنية المعاينة العنقودية لإجراء استقصاء عن التغذية، ولكن تم الشروع في قياس أطفال من وسط المخيم فحسب. كانت الأسر المقيمة على أطراف المخيم قد أمضت فترة أطول في رحلتها إلى المخيم وعاشت فترات أطول دون غذاء سليم أو خدمات صحية أساسية. راجعت الوكالة الصحية الرائدة نتائج استقصاء التغذية وتبين أن مستويات سوء التغذية منخفضة. فلم تُنفذ برامج تغذية تكميلية. ومع ذلك كانت لدى السكان الوافدين حديثًا احتياجات لم تُقس. هل كان السكان الأكثر ضعفًا والأكثر عُرضة لخطر سوء التغذية ممثلين تمثيلاً صحيحًا في الدراسة الاستقصائية؟ ما هي الأسئلة التي كان من الممكن أن تطرحها وكالة إدارة المخيم على فريق الدراسة الاستقصائية الغذائية قبل اتخاذ قرارات البرامج؟ هل كان من الممكن أن تطلق البيانات المؤيِّدة المُجمعة من المرافق الصحية صفارات إنذار؟

نتائج الدراسة الاستقصائية لا تكون مفيدة إلا إذا كانت إجراءات أخذ العينات قياسية وتم تطبيقها تطبيقًا صحيحًا للتأكد من أن الأفراد الذين يجري قياسهم يمثلون السكان أجمعين وأن النتائج مُقارنة على مر الزمن.

### برامج التغذية الانتقائية

هناك نوعان من برامج التغذية:

- التغذية التكميلية الشاملة/العامة: تغذية جميع السكان المتضررين دون استهداف مجموعات محددة من السكان
- برامج التغذية الانتقائية: برامج التغذية التكميلية (للمصابين بحالات سوء تغذية معتدلة) والعلاجية (للمصابين بحالات سوء تغذية حادة)
  - التغذية التكميلية: توفير حصة غذائية إضافية للأطفال أو البالغين الذين يعانون من سوء تغذية معتدل (التغذية التكميلية التي تستهدف مجموعات بعينها) أو للمجموعات الأكثر ضعفًا من ناحية التغذية (التغذية التكميلية الشاملة)
  - التغذية العلاجية: توفيرعلاج طبي وغذائي لأولئك الذين يعانون من سوء تغذية حاد شديد.

تسلسل التدخلات الغذائية الهرمي يعطي الأولوية لتوفير الحصص الغذائية الأساسية لأغلبية السكان أكثر من الدعم التغذوي المكثف المخصص للأفراد الذين يعانون من سوء التغذية. فور أن يتحقق حصول أغلبية السكان على كميات كافية من الغذاء، تصبح الأولوية الثانية توفير أغذية تكميلية عالية الجودة للأفراد الذين يعانون من سوء تغذية حاد/معتدل. عندما تكون الحصص التكميلية الكافية الجيدة متوافرة لأغلبية الأشخاص الذين يعانون من سوء تغذية حاد/معتدل تصبح رعاية المصابين بسوء تغذية حاد/معتدل رعاية علاجية إجراءً فعالاً. يمكن إدراج الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل النساء الحوامل والرضع والأطفال والأمهات المرضعات وكبار السن، في برامج التغذية التكميلية والعلاجية حتى إذا لم يكونوا يعانون من سوء تغذية حاد. يمكن تنفيذ برامج التغذية الانتقائية بطريقتين: التغذية في المراكز الصحية أو صرف حصص إعاشة منزلية للتغذية التكميلية.

في حالة الأخيرة تُزاد الحصص مع أخذ مشاركة الأسرة في الاعتبار.

يرد أدناه مخطط قرارات يوضح تنفيذ برامج التغذية الانتقائية. يرجى ملاحظة أنه ليس إلا دليلاً إرشاديًا وأنه لا بد من تعديله حسب أوضاع المخيمات.

### عوامل التفاقم

تشمل عوامل التفاقم انخفاض الحصة الغذائية العامة عن متطلبات الطاقة المتوسطة وارتفاع معدل الوفيات الخام عن حالة وفاة واحدة بين كل 10 آلاف نسمة في اليوم الواحد وانتشار الأوبئة (الحصبة أو غيرها) وارتفاع معدل الإصابة بالأمراض التي تسبب مشاكل التنفس أو الإسهال.

### المنهجيات الجديدة في برامج التغذية العلاجية

سلطت منظمة الصحة العالمية وبرنامج الغذاء العالمي ولجنة الأمم المتحدة الدائمة للتغذية (SCN) واليونيسيف الضوء على أدلة جديدة تفيد بأن ثلاثة أرباع الأطفال المصابين بسوء تغذية حاد شديد الذين يتمتعون بشهية جيدة ولا يعانون من مضاعفات طبية يمكن علاجهم في المنزل بأغذية علاجية غنية وجاهزة للاستخدام. هذه أطعمة لينة مغذية وغنية بالطاقة يمكن أن يأكلها الأطفال فوق سن الستة أشهر دون إضافة ماء مما يقلل من خطر الإصابة بعدوى بكتيرية. توفر الأغذية العلاجية الغنية والجاهزة للاستخدام المواد الغذائية اللازمة لعلاج الأطفال المصابين بسوء التغذية الحاد في المنزل دون تبريد حتى في ظل ظروف النظافة غير المُرضية. قد يأخذ مقدمو الخدمات الصحية هذا النهج المجتمعي في الاعتبار في بيئات المخيمات التي تعاني من سوء تغذية حاد.

### صوت من الميدان - تكامل برامج التغذية العلاجية مع الأنظمة الصحية الإكلينيكية الحالية

كشفت دراسة استقصائية عن التغذية أجريت في معسكر عن معدلات سوء تغذية حاد عامة بنسبة 14 في المائة مع معدلات سوء تغذية حاد شديد بنسبة 3.5 في المائة. ونتيجة لذلك وُضعت خطط لإنشاء برنامج تغذية علاجية في مستشفى يتم تحويل الحالات إليها. بيد أن الخطة رُوجعت خلال اجتماع تنسيق مع وكالة إدارة المخيم، وكشف ذلك عن أن أحد المراكز الصحية الحكومية داخل المعسكر لديه بالفعل برنامج تغذية علاجية للمرضى الداخليين للأطفال المصابين بسوء تغذية حاد ويعانون من مضاعفات طبية. ولسوء الحظ، كان المركز يتبع ممارسات عفا عليها الزمن وكانت المعدلات الافتراضية (عدد الأطفال الذين يخرجون من برنامج التغذية قبل تاريخ تسريحهم) 55 في المئة. قُدم الدعم للمركز الصحي الحكومي وعملت الوكالة الصحية الرائدة كذلك مع مسؤول العيادات ومشرفها لتحديث البروتوكولات وتعليم العاملين المنهجيات الملائمة لمراكز التغذية العلاجية. الدرس المستفاد هنا هو أن الدعم المقدم للخدمات القائمة - بدلاً من إنشاء نظم موازية - يزيد من قدرة موظفي الصحة الحكوميين على علاج سوء التغذية الحاد على المدى الطويل.

| النتائج | الإجراء المطلوب |
|---|---|
| توفير الأغذية على مستوى الأسرة أدنى من 2,100 سعرة حرارية للشخص الواحد في اليوم و/أو توفير المغذيات الدقيقة غير كافية | الحالة غير المرضية<br>• تحسين حصص الإعاشة العامة حتى تتاح إمكانية الوصول إليها. |
| انتشار سوء التغذية 15 % أو أكثر<br>أو 10 – 14 % مصحوب بعوامل قاسية. | وضع خطير<br>• حصص الإعاشة العامة (مطلوبة في حالة أن اللاجئين أوالمشردين داخلياً يعتمدون كلياً على المعونة الغذائية وغير مطلوبة إذا كان الوضع ليس بالحرج جداً للفئات ذات الاحتياجات الخاصة)<br>• التغذية التكميلية للجميع ولذوي الاحتياجات الخاصة والفئات المعرضة للخطر خاصة الأطفال الصغار والنساء الحوامل والمرضعات<br>• وتخصص برامج التغذية العلاجية للأفراد المصابين بسوء التغذية. |
| انتشار سوء التغذية بمعدل 10 – 14 %<br>أو 5 – 9 % بمستوى حرج | وضع خطير<br>• حصص الإعاشة العامة (مطلوبة في حالة أن اللاجئين أوالمشردين داخلياً يعتمدون كلياً على المعونة الغذائية وغير مطلوبة إذا كان الوضع ليس بالحرج جداً للفئات ذات الاحتياجات الخاصة)<br>• التغذية التكميلية للجميع ولذوي الاحتياجات الخاصة والفئات المعرضة للخطر خاصةً الأطفال الصغار والنساء الحوامل والمرضعات<br>• وتخصص برامج التغذية العلاجية للأفراد المصابين بسوء التغذية. |
| انتشار سوء التغذية تحت 10 % بمعدلات غير حرجة. | الوضع المقبول<br>• تكون هنالك حصص غذائية عامة في حالة اعتماد سكان المخيم على المساعدات الغذائية فقط<br>• وليس هنالك حاجة للتغذية التكميلية<br>• ويراعى الأفراد الذين يعانون من سوء التغذية من خلال خدمات مجتمعية منتظمة. |

### ممارسات تغذية الرضع وصغار الأطفال

معدل الوفيات بين الرضع والأطفال تبلغ أقصاها في مرحلة الطوارئ عندما تكون الظروف أخطر. يُنصح بحصر تغذية الأطفال الرضع في الرضاعة الطبيعية حتى بلوغهم ستة أشهر. يُنصح بمواصلة الرضاعة الطبيعية من سن ستة أشهر إلى سن عامين مع إضافة أغذية تكميلية مناسبة. دعم مقدمي الرعاية وتوجيه الموارد النادرة لتلبية احتياجات الرضع والأطفال الصغار الغذائية في المخيم من الأولويات. توجيهات الرضاعة الطبيعية والتغذية التكميلية للأمهات المصابات بفيروس نقص المناعة البشرية/ نقص المناعة المكتسب لها توصيات مختلفة ومحددة.

ويمكن أن تقلل الأنشطة التالية من سوء التغذية بين الرضع والأطفال:

- ينبغي أن يحدد الأخصائيون الصحيون المجتمعيون الأسر الضعيفة التي فيها رضع أو أطفال صغار أو نساء حوامل أو أمهات مرضعات.
- ينبغي التفاوض لمنح الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وأفراد الجماعات المعرضة للخطر الأولوية في التسجيل في قوائم توزيع الأغذية.
- ينبغي إقامة محطات رضاعة طبيعية محمية قرب مراكز التسجيل والتوزيع.
- يمكن اجتذاب نساء وتكليفهن بتشجيع الأسر التي بها أطفال رضع أو صغار ومساعدتها بشكل عملي في ممارسات التغذية.
- يجب تحديد المسؤولين عن الأطفال الذين لا يصحبهم ذووهم وينبغي أن تُقدم لهم مكملات غذائية مناسبة كبدائل الحليب الطبيعي للرضع اليتامى.

**العاملون في مجال تقديم الخدمات الصحية**

يتم تدريب الأخصائيين الصحيين المجتمعيين في مجال النظافة والإسعافات الأولية والتحصين والبحث عن الحالات المصابة والإحالات الصحية وسائر خدمات الرعاية الصحية الأولية الأساسية. يشكل هؤلاء الأخصائيون قوة عاملة حاسمة في أية استجابة صحية لحالة طارئة، ويحملون مهارات ثقافية ولغوية مطلوبة، ويمكن انتقاؤهم من سكان المخيم.

### هيكل خدمات الرعاية الصحية

ينبغي أن يقدم هيكل خدمات الرعاية الصحية في المخيم إمكانية البحث عن الحالات المصابة والتشخيص المبكر والعلاج الملائم للأمراض ذات الأولوية. من الضروري التنسيق مع الهياكل الصحية القائمة ودعمها. ومع ذلك، في معظم حالات المخيمات، قد يؤدي ارتفاع عدد المرضى الذين يستخدمون الخدمات، لا سيما خلال مرحلة الطوارئ، إلى استنفاد كامل قدرات الخدمات الصحية التي تقدمها الدولة أو الجهات الخاصة حتى مع دعمها. ولذلك، قد يكون من الضروري تطبيق هيكل صحة جديد. ثبت نجاح الخدمات الصحية التي يتم تنظيمها حسب نموذج المراحل الأربعة في مختلف الظروف بصرف النظر عن الاستراتيجية.

- أنشطة التوعية: يقوم العاملون الصحيون المجتمعيون والقابلات المدربات بتقديم أنشطة التوعية. تشمل واجباتهم إجراء الزيارات المنزلية، وتحديد الأشخاص المرضى والأطفال المصابين بسوء التغذية وإحالتهم، وتحديد النساء الحوامل كي تتم إحالتهن إلى خدمات الصحة الإنجابية، والتثقيف الصحي الأساسي، وجمع بيانات الوفيات لصالح نظام المعلومات الصحية.

| مستوى الهيكل الصحي | موضع | مستويات التوظيف |
|---|---|---|
| **أنشطة التوعية على مستوى المجتمع المحلي** | موظف صحة | واحد لكل 1000-500 نسمة |
| | الولادة التقليدية قابلات تقليديات | واحد لكل 2000 نسمة |
| | المشرف | واحد لكل 10 عمال صحة أوقابلات تقليديات |
| | كبير المشرفين | واحد |

- المرافق الطرفية: ينبغي أن توفر المراكز الصحية الاستشارات الأساسية، والرعاية العلاجية الأساسية (قائمة أدوية أساسية محدودة لا تشمل أدوية تؤخذ عن طريق الحقن)، والعلاج بالإماهة الفموية (ORT)، وضمادات الجروح، وصيدلية مقفولة، ومرافق تعقيم بسيطة، وجمع البيانات.

| مستوى الهيكل الصحي | موضع | مستويات التوظيف |
|---|---|---|
| **مرفق صحة أولي**<br>**واحد لكل 10 000 نسمة تقريباً** | مجموع الموظفين | اثنين إلى خمسة |
| | العامل الصحي المؤهل | واحد على الأقل، استناداً إلى الحد الأقصى من 50 استشارة لكل عامل في اليوم الواحد |
| | الموظفون غير المؤهلين | واحد على الأقل للعلاج بالإماهة الفموية والضمادات والتسجيلات والإدارة |

- المرفق المركزي: ينبغي أن يعمل هذا المركز على مدار الساعة ويوفر خدمات المستشفى والعيادات الخارجية. قد تتوفر الخدمات المعملية الأساسية، ولكن هذا ليس من الأولويات في مرحلة الطوارئ.

| مستوى الهيكل الصحي | موضع | مستويات التوظيف |
|---|---|---|
| **مرفق صحي مركزي**<br>**واحد لكل 50,000 نسمة تقريباً** | العاملون الصحيون المؤهلون | الحد الأدنى خمسة والحد الأقصى 50 استشارة لكل عامل في اليوم (الرعاية للمرضى الخارجيين)، 20-30 سرير لكل عامل في المناوبة (للمرضى داخل المستشفى) |
| | القابلة | على الأقل واحد |
| | طبيب | على الأقل واحد |
| | فني معمل | على الأقل واحد |
| | صيدلي | على الأقل واحد |
| | العامل الصحي غير المؤهل | واحد على الأقل للعلاج بالإماهة الفموية وواحد على الأقل للصيدلة وواحد على الأقل للضمادات والحقن والتعقيم |
| | الموظفون غير المؤهلين | التسجيل والأمن |

- مستشفى الإحالة: النظام الصحي داخل المخيم يجب أن يكون قادرًا على إحالة المرضى إلى المستشفيات للحصول على الخدمات المتقدمة. ينبغي أن يوفر مستشفى الإحالة الرعاية الجراحية ورعاية التوليد في حالات الطوارئ وخدمات الفحص المعملي والأشعة السينية وعلاج الأمراض الشديدة. لا ينبغي إنشاء مستشفى مخيم أو مستشفى ميدانيًا إلا في حالات محددة جدًا حين لا توجد مستشفى إحالة أو عندما تكون مزدحمة بحالات جرحى الحرب الجراحية مثلاً. عادة يحتاج عدد صغير فقط من المرضى إلى الإحالة. ولذلك ينبغي أن يتم دعم مستشفى إحالة محلي بدلاً من إنشاء هيكل موازٍ داخل المخيم.

| مستوى الهيكل الصحي | موضع | مستويات التوظيف |
|---|---|---|
| **مستشفى الإحالة** | متنوع | |
| | طبيب بمهارات جراحية | على الأقل واحد |
| | ممرضة | واحد على الأقل: 30-20 سرير لكل مناوبة عمل. |

**اجتماعات تنسيق الإجراءات المنسقة**

ينبغي أن تدعم وكالة إدارة المخيم وكالة الصحة الرائدة أو مقدم الخدمات الصحية في عقد اجتماعات دورية لتنسيق شؤون الصحة كي تضمن وجود نظام إحالة واضح داخل كل مستوى من مستويات هيكل الصحة وبروتوكولات علاجية موحدة وأدوات جمع بيانات.

**صوت من الميدان - تيسير الإحالات المنسقة إلى المستشفيات وخدمات المخيمات ومنها في هايتي**

في الكوارث الطبيعية المفاجئة أو حالات الطوارئ التي تكون من صنع الإنسان سرعان ما تصبح الخدمات العامة الموجودة بما في ذلك المستشفيات الميدانية المؤقتة مزدحمة فوق طاقتها فيما يتعلق بقدرتها على توفير العلاج الطبي والجراحي العاجل مع ارتفاع نسبة الإتاحة المطلوبة. يستمر هذا التحميل الزائد فترة من الزمن حيث تبلغ المستشفيات العاملة المتبقية عن ازدحام وتراكم عدد كبير من المرضى الجاهزين للمغادرة لكنهم غير قادرين على مغادرة أقسام المستشفى أو الساحات المؤقتة لأنهم أصبحوا بلا مأوى و/أو غير قادرين على العودة إلى منازلهم المدمرة و/أو قد انعدمت وسائل النقل فتقطعت بهم سبل العودة إلى المجتمعات أو المخيمات التي يفضلونها و/أو غير قادرين على العودة لإجراء المتابعة الطبية بعد مغادرتهم بسبب المسافة بين المخيمات وخدمات إعادة التأهيل ورعاية الجروح. عقب زلزال هايتي 2010 استجابت وكالة لهذه الفجوة في الخدمات من خلال العمل مع وكالة إدارة المخيم والوكالات الشريكة في مجال الصحة والمأوى على إنشاء آلية تساعد المرضى على الخروج من المستشفيات وإحالتهم بهدف التقليل من اكتظاظ المستشفيات وربط احتياجات المرضى بالخدمات المتوفرة وإجراء الإحالات في الوقت المناسب وضمان نقل المرضى وتنسيبهم في مخيمات يسهل عليهم فيها الوصول إلى الخدمات الصحية الطبية والتأهيلية.

في حالات الطوارئ لا يكون إنشاء المختبرات في المخيمات إجراءً ذا أولوية. تتمثل الأولوية الأساسية في تحديد مختبر إحالة قائم يمكن إرسال العينات التي يتم جمعها للكشف عن تفشي الأمراض (على سبيل المثال: داء الشيغيلات والكوليرا) إليه. يمكن أن يتم علاج معظم المرضى الذين يأتون إلى مرافق المخيم الصحية في مرحلة الطوارئ استنادًا إلى تشخيصات سريرية مستمدة من البروتوكولات. قبل أن تبدأ خدمات نقل الدم داخل المخيم يجب إنشاء مختبرًا يتم فيه فحص جميع عينات الدم للكشف عن فيروس نقص المناعة البشرية.

**الخدمات الصحية المجانية**

في حالات الطوارئ ينبغي تقديم الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية للاجئين والنازحين مجانًا. أظهرت الأدلة أن نظم تعويض التكاليف في البلدان النامية تعوض في أفضل الأحوال خمسة في المائة من التكاليف وتعيق من هم في أشد الحاجة إلى الخدمات الصحية. ويمكن أيضًا أن يتم تقديم خدمات موسعة مجانية إلى السكان المحليين الذين يعيشون في المناطق المجاورة، وينبغي التفاوض على ذلك مع السلطات الصحية بما يتماشى مع السياسة الوطنية.

### الموارد البشرية

ينبغي أيضًا مناقشة رواتب الموظفين وحوافزهم منذ بداية التوظيف. ومن حيث المبدأ ينبغي أن يحصل جميع الموظفين العاملين على أساس يومي ممن لديهم مسؤوليات محددة بوضوح وساعات عمل محددة على رواتب أو حوافز. ينبغي لوكالة إدارة المخيمات دعم الوكالة الصحية الرائدة في تنسيق جميع الجهات الفاعلة في مجال الصحة في المخيم فتضمن بذلك التزام الجميع بنفس المعايير.

عند تعيين موظفين لتقديم الخدمات الصحية يكون ترتيب تفضيل الاختيار هو: سكان المخيمات ثم ذوي الخبرة من مواطني المجتمع المحلي المضيف وبعدهما الأشخاص من خارج هاتين الفئتين. تتطلب معظم المخيمات مزيجًا من هذه المصادر، ولكن من الضروري أن نتذكر أن الخدمات الصحية يجري تطويرها مع سكان المخيم لا نيابةً عنهم. تشكل النساء جزءًا هامًا من النظام الصحي داخل المخيم. وينبغي تشجيعهن على التقدم للحصول على وظائف الرعاية الصحية. قد تؤدي سيطرة الرجال على الخدمات الصحية إلى ثني مستخدميها الأساسيين - وغالبيتهم من النساء - عن الاستفادة منها أو قبولها.

ينبغي أن تتوافق نسبة النساء اللواتي يتم تعيينهم وتدريبهن لتقديم الخدمات الصحية مع نسبة النساء في المخيم.

العاملون الصحيون المؤهلون هم مقدمو الرعاية السريرية الحاصلون على تدريب رسمي مثل الأطباء أو الممرضين أو الممارسين الطبيين أو المساعدين الطبيين. ومع ذلك قد يصعب في المخيمات تعيين طواقم طبية حاصلة على تدريب رسمي. قد يكون أفراد الطواقم الطبية غير الحاصلين على تدريب طبي رسمي قادرين على أداء مهام طبية معينة إذا توفر لهم دعم إضافي وإشراف دقيق. وقد يكون أيضًا من بين سكان المخيم من تلقوا تدريبًا في بلدانهم لكن سلطات الصحة الوطنية في البلد المضيف لا تعترف بمؤهلاتهم. وفي هذه الحالات من الهام على الوكالات الصحية ووكالة إدارة المخيمات أن تتحاور مع سلطات الصحة الوطنية في إمكانية توظيف هؤلاء الأفراد في وظائف طبية إذا لزم الأمر.

### التدريب

إذا كان موظفو الصحة الذين تم اختيارهم وتعيينهم من بين سكان المخيمات يعملون مع الحكومة في منشأة طبية فمن الضروري أن يتم توفير تدريب أولي لتوضيح تعريفات الحالات وبروتوكولات تناولها. وحتى في حالة استخدام تعريفات وبروتوكولات سلطات الصحة الوطنية فإنه يوصى بشدة بتوفير تدريب دوري لتجديد المعلومات للموظفين المحليين مما يتيح فرصة للمواءمة وضمان كون جميع الموظفين يضطلعون بمسؤولياتهم بنفس الطريقة.

يُعدّ تدريب جميع العاملين الصحيين والعاملين غير الصحيين الذين يساعدون في الرعاية الصحية على الاحتياطات العامة السليمة أمرًا ضروريًا في إدارة النظم الصحية داخل المخيمات. ينبغي للوكالات الصحية التأكد من أن جميع الموظفين العاملين في المجال الطبي لديهم إمدادات لوجستية، مثل حاويات التخلص من الأدوات الحادة، وكميات مناسبة من الإبر والمحاقن التي تستخدم لمرة واحدة، لضمان اتخاذ الاحتياطات العامة. المفاهيم الأساسية للاحتياطات العامة هي:

- ينبغي لجميع العاملين غسل اليدين جيدًا بالماء والصابون، خاصة بعد لمس سوائل الجسم أو الجروح.
- ينبغي استخدام القفازات والملابس الواقية عندما يكون هناك خطر متمثل في لمس الدم أو سوائل الجسم الأخرى التي يحتمل أن تكون مصابة.
- تناول النفايات المادية والإبر وغيرها من الأدوات الحادة والتخلص منها بشكل آمن أمر ضروري كما هو تنظيف وتطهير الأدوات الطبية

بشكل صحيح قبل استخدامها مع مرضى آخرين.

تعتبر مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة الكافية والمعدات المناسبة لاتخاذ الاحتياطات العامة ضرورية في جميع المرافق الصحية حتى في المراكز الصحية الصغيرة.

يجب أن تكون الخدمات الصحية مرنة. إذا حدث تفشٍ فقد تكون الحاجة إلى الرعاية العلاجية عالية جدًا وسيتطلب الوضع موارد بشرية ومادية إضافية.

### اللوجستيات والإمدادات

خلال التقييم الأولي للمخيم ينبغي توثيق جميع المواد الطبية المتاحة. إذا كانت هذه الموارد غير كافية لتلبية احتياجات السكان الصحية في المخيم وإذا لم يكن من الممكن الحصول على موارد إضافية من السلطات الوطنية أو من الجهات الأخرى الفاعلة في مجال الصحة فينبغي الإبلاغ عن هذه الفجوة فورًا.

وفي أعقاب حالات الطوارئ المتوسطة أو الكبيرة تقوم السلطات ووكالات الصحة الوطنية عادةً بتوفير الأدوية والإمدادات الطبية القابلة للتجديد على الفور كي يمكن أن تتم الاستجابة على نحو فعال يمكن التنبؤ به. تضمن عدة اللوازم الطبية لحالات الطوارئ المشتركة بين الوكالات التي صممتها منظمة الصحة العالمية عام 2011 وجود مصدر أدوية ولوازم أساسية معياري يسهل الحصول عليه يلبي احتياجات 10 آلاف شخص الشخصة طيلة ثلاثة أشهر. يمكن الحصول على العدة الطبية من خلال منظمة الصحة العالمية وسائر الشركاء في مجال الصحة.
وكذلك توفر مجموعة مستلزمات الصحة الإنجابية المصممة للاستخدام في الأزمات المشتركة بين الوكالات - المقدمة من صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA) اللوازم الأساسية المطلوبة لتلبية مختلف احتياجات الصحة الإنجابية. ومع ذلك لا ينبغي استخدام مجموعات المستلزمات هذه إلا على المدى القصير وينبغي تحديد مصدرًا للحصول على الأدوية والمواد الأساسية بشكل منتظم كي تتوافر في جميع المرافق الصحية في المخيم بأسرع ما يمكن.
يجب أيضًا أخذ مسائل تخطيط موقع المنشآت الصحية، ومكافحة العدوى، ونقل الإحالات، وصيانة سلسلة التبريد، والمتجر الطبي/الصيدلية في الاعتبار عند تخطيط هياكل الرعاية الصحية.

## نظام المعلومات الصحية (HIS)

### رصد ومراقبة الأمراض المعدية وخدمات الرعاية الصحية

ينبغي تنفيذ نظم المعلومات الصحية بمجرد الشروع في خدمات الرعاية الصحية. هناك ثلاثة أساليب لجمع البيانات:

- الإبلاغ الروتيني عن الاستشارات على أساس أسبوعي أو شهري، بما في ذلك نظام تنبيه للإبلاغ عن الأمراض التي قد تتحول إلى أوبئة
- التحقيق في تفشي الأمراض الذي يتم جمعه عند الاشتباه في وقوع تفشٍ
- الدراسات الاستقصائية التي يتم تنفيذها عند تأخر الإبلاغ الروتيني أو لأجل جمع بيانات محددة مثل استقصاءات التغذية أو التطعيم ضمن الأسر.

بمجرد أن تُصبح نظم الرعاية الصحية نافذة وتبدأ الاستشارات ينبغي القيام بالإبلاغ الروتيني. ينبغي وضع تعريفات حالة لكل حدث صحي أو مرض وينبغي تدريب جميع العاملين في مجال الصحة عليها، لا سيما الأمراض التي قد تصير أوبئة. ينبغي أن تتبع تعريفات الحالة ونظام معلومات الصحة تعريفات البلد المضيف وأنظمته. إذا لم تكن في البلد المضيف تعريفات أو أنظمة أو كانت تعريفاته وأنظمته غير ملائمة أو كافية فينبغي تكوين هذه الأنظمة بالتعاون مع سلطات الصحة الوطنية.

في عملية الإبلاغ الروتيني من مراكز الصحة، يقوم العاملون في المجال بتقديم بيانات حول عدد الاستشارات (الاعتلال) والوفيات (الموت) للأمراض مصنفةً حسب العمر (دون 5 سنوات وفوق 5 سنوات) والنوع الاجتماعي. يوصى عادةً - إذا سمحت الظروف - بتفصيل فئات العمر تفصيلاً إضافيًا أي من سن الولادة حتى أربع سنوات - مثلاً - ومن خمس سنوات حتى 11 سنة ومن 12 سنة حتى 17 سنة ومن 18 سنة حتى 59 و60 سنة من العمر فما فوق. هذا يسمح بتحديد الاحتياجات الصحية المتصلة بالفئات العمرية - بالنسبة للمراهقين والمسنين مثلاً - كما يساعد في تصميم التدخلات الصحية المصممة خصيصًا.

ينبغي أن يتم توفير البيانات من جميع مستويات النظام الصحي، بما في ذلك المنشأة الصحية المركزية أو المركز الصحي الأساسي أو المستشفى الميداني. ينبغي أن يقدم الأخصائيون الصحيون المجتمعيون النشطون في المخيم أيضًا أرقام الوفيات دونًا عن أرقام حالات الاعتلال نظرًا لأنهم يحيلون حالات المرض إلى المنشآت الصحية المختصة. تصب أرقام الوفيات التي يقدمها الأخصائيون الصحيون المجتمعيون في إحصاءات المراكز الصحية التي تغطي مناطقهم.

ينبغي أن تسلط أشكال مراقبة معدلات المرض والموت الضوء على الأمراض التي قد تتفشى مثل الإسهال الدموي والإسهال المائي الحاد والاشتباه في الكوليرا والتهابات الجهاز التنفسي السفلي والحصبة والتهاب السحايا والملاريا. يجب أن يتم وضع عتبات إنذار للأمراض التي قد تتفشى وينبغي إبلاغ كل الجهات العاملة في مجال الصحة في المخيم بها. ينبغي أن يقوم واحد من العاملين في مجال الصحة - يكون مكلفًا بهذه المهمة - بإحصاء كل الاستشارات التي تمت عند نهاية كل يوم. عند الوصول إلى عتبة الإنذار، سيرسل ذلك الشخص إلى وكالة الصحة الرائدة تقريرًا ينذر بتفشي المرض. الوقت حاسم عند الإبلاغ عن الأمراض التي قد تتفشى. التأخر في الاستجابة إلى التفشي قد يرفع معدل الوفاة داخل المخيم.

**جمع البيانات الأساسية**
من المهم ملاحظة أن نظام معلومات الصحة يجب أن يكون بسيطًا وسهل التنفيذ. لا تقم بجمع البيانات التي لن تستخدمها الجهات الفاعلة في مجال الصحة. تعقيد نماذج بيانات الصحة وكونها تستغرق وقتًا طويلاً يثني مقدمي الخدمات الصحية عن ملئها.

في نهاية كل أسبوع أو شهر ينبغي أن تجمع الوكالة الصحية الرائدة البيانات التي تم جمعها من كل مرفق صحي وتنشرها بين جميع الجهات الفاعلة ذات الصلة بالإضافة إلى وكالة إدارة المخيم. سوف تؤثر هذه البيانات على استراتيجيات الصحة للأسبوع أو الشهر القادم، وينبغي أن تشمل المؤشرات الصحية الأساسية التالية (الأكثر شيوعًا):

- معدل الوفيات الخام (CMR) = (إجمالي العدد خلال الفترة الزمنية/مجموع السكان) × (10,000/عدد الأيام في الفترة الزمنية) = الوفيات بين كل 10 آلاف نسمة في يوم
- معدل وفيات من هم دون سن خمس سنوات (U5MR) = (إجمالي عدد وفيات الأطفال دون سن الخامسة خلال الفترة الزمنية/إجمالي عدد الأطفال دون سن خمس سنوات من العمر) × (10,000/عدد الأيام في الفترة الزمنية)
- معدل الوفيات من الحالات المصابة (CFR) = (مجموع عدد الأشخاص الذين يموتون من المرض خلال فترة زمنية/الأشخاص المصابون بالمرض خلال نفس الفترة الزمنية)
- معدل الإصابة = (عدد الحالات الجديدة بسبب مرض محدد في

فترة زمنية /السكان المعرضين لخطر الإصابة بالمرض) × ( 1,000 شخص/عدد الأشهر في فترة زمنية)

- معدل استخدام مرافق الصحة = (مجموع عدد الزيارات إلى المرافق الصحية خلال أسبوع واحد/مجموع السكان) × 52 أسبوعًا
- عدد الاستشارات التي يقدمها الطبيب الواحد في اليوم الواحد = إجمالي عدد الاستشارات (جديدة ومكررة)/عدد الأطباء الذين يعملون مكافئ دوام كامل في مرفق صحي)/عدد أيام فتح مرفق الصحة في الأسبوع.

عدد الأطباء المكافئ الذين يعملون دوام كامل يشير لعدد الأطباء العاملين في مرفق صحي مصمم للعمل بدوام جزئي. على سبيل المثال، إذا كان في العيادة عشرة موظفين بدوام كامل وموظفان بنصف دوام، عندها سيكون مكافئ الدوام الكامل عشرة (موظفين بدوام كامل) + 1 (هذا يعني أن كلا الموظفين بنصف دوام قد اعتبرا موظفًا واحدًا بدوام كامل) = 11.

**مقاييس معدل الوفيات الخام**

عادة ما تكون معدلات الوفيات الخام تحت سنة الخامسة ضعف معدل الوفيات الخام:

**المعدل المتوسط في معظم البلدان النامية:** 0.5 حالة وفاة بين كل 10 آلاف نسمة في اليوم

**برنامج الإغاثة تحت السيطرة:** أقل من حالة وفاة واحدة بين كل 10 آلاف نسمة في اليوم

**برنامج الإغاثة في حالة خطرة جدًا:** أكثر من حالة وفاة واحدة بين كل 10 آلاف نسمة في اليوم

**حالة الطوارئ خارج نطاق السيطرة:** أكثر من حالتي وفاة بين كل 10 آلاف نسمة في اليوم

**الكارثة الكبرى:** أكثر من 55 وفيات بين كل 10 آلاف نسمة في اليوم

حين يكون معدل الوفيات الخام الأساسي معروفًا (عادة لا يكون معروفًا في المخيمات) تُبين معايير مشروع اسفير أن تضاعف معدل الوفيات الخام الأساسي يُشير إلى وجود حالة طوارئ كبرى في الصحة العامة تتطلب استجابة فورية.

عند جمع البيانات الصحية يجب ضمان حماية سرية وبيانات المريض. ينبغي ألا تتم مناقشة أيًا من المعلومات المتعلقة بالمريض وتاريخه المرضي وحالته وعلاجه ومسار مرضه إلا مع المريض ومقدم الخدمات الصحية والمشرفين. يجب ألا يشارك أي من الموظفين معلومات المريض مع الآخرين غير الضالعين مباشرة في العناية بالمرضى دون إذن المريض. في مرحلة الطوارئ، ينبغي استكمال تدريب العاملين في مجال الرعاية الصحية على المسائل المتعلقة بسرية المرضى والبيانات.

هذا لا يحدث على المستوى العملي في كثير من الأحيان. تقع على عاتق وكالة إدارة المخيمات و/أو الوكالة الصحية الرائدة مسؤولية ضمان حصول جميع الموظفين على التدريب المناسب حول سرية البيانات وحمايتها أثناء مرحلة ما بعد الطوارئ إذا لم يكن ذلك قد تم بالفعل خلال مرحلة الطوارئ. ومن المستحسن أن تقوم الوكالات الصحية بإعلام موظفيها بالسياسات والمبادئ التوجيهية وآليات الإبلاغ المناسبة لضمان السرية إذا ما أتيحت لهم معلومات صحية حساسة. كما ينبغي تزويد العاملين في مجال الرعاية الصحية بالدعم اللوجستي المناسب للمحافظة على السرية، مثل الخزائن ذات الأقفال وكتب التسجيل ذات الأغطية المناسبة والغرف المتاحة للاستشارات الخاصة.

### التحقيق في تفشي الأمراض

عادةً ما تكون التقارير والتنبيهات عن الأمراض المتفشية متكررة في بيئات المخيمات. ينبغي متابعة كل تقرير من قبل وكالة القيادة في مجال الصحة أو من قبل فريق معين للتصدي للأمراض المتفشية. يجب تأكيد التشخيص إما عن طريق الفحص المختبري أو عن طريق العرض السريري، اعتماداً على المرض والسياق.

غالباً ما تتبع الأمراض الوبائية نمطاً معيناً. حيث تكون الحالات أقل في بداية تفشي المرض، وتتصاعد إلى الذروة ثم تتلاشى. ومع ذلك، فإن هذا الأمر لا يحدث دائماً. وبمجرد الإعلان عن تفشي المرض، يجب على وكالة القيادة في مجال الصحة أن تقوم بتصوير الحالات اليومية أو الأسبوعية للمرض. يستخدم هذا الرسم البياني "عدد الحالات" على المحور الرأسي والوقت "بالأيام" أو "الأسابيع" على المحور الأفقي. ينبغي أن يتم تفسير المنحنى بحذر، ولكنه يمكن أن يعطي مؤشراً حول مستقبل الوباء وأن يتيح تعبئة الموارد على نحو مناسب. ينبغي تفسير آثار المنحنى الوبائي إلى جميع الجهات الفاعلة في مجال الصحة في المخيم.

## ضبط الأمراض المعدية والأوبئة

### الاستجابة للتفشي

يجب على وكالة القيادة في مجال الصحة وبالتنسيق مع وكالة إدارة المخيم أن تبدأ خطط الطوارئ الوبائية عند الإعلان عن تفشي مرض. ويجب أن يكون مقدموا الخدمات الصحية وغيرهم من مقدمي الخدمات المتورطين مستعدين للرد على الأوبئة وأن يكون لدى الوكالة الصحية الرائدة خطط طوارئ قائمة قبل حدوث تفشي المرض من أجل منع ارتفاع معدلات المرض والوفيات. ينبغي أن تشمل خطة الطوارئ ما يلي:

- التحقق من مخزون اللقاحات والمواد، مثل السوائل الوريدية ومضادات الميكروبات النوعية (دواء لعلاج الالتهابات البكتيرية)
- الحفاظ على خريطة محدثة لجميع الجهات الفاعلة في المخيم وإمداداتها والموارد البشرية المتاحة فيها.

ينبغي الاستمرار بتدعيم التدريب على إيجاد الحالات بشكل نشط / غير نشط بالإضافة إلى آليات الإبلاغ المناسبة. يجب توفير البروتوكولات القياسية للوقاية والتشخيص والعلاج لجميع العاملين الصحيين فيما يتعلق بالأمراض المعدية ذات الأولوية في المخيم وتحديداً الأمراض التي قد تتفشى. ينبغي مواءمة هذه البروتوكولات مع السلطات الصحية المحلية أو تكييفها مع المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية وأن توافق عليها جميع الجهات الفاعلة الصحية.

تظهر العديد من الأمراض المعدية في حالات المخيمات ويشمل ذلك الكوليرا، والتيفوس، وحمى الانتكاس، والسل، وحمى التيفوئيد، والحمى الصفراء، والتهاب السحايا بالمكورات السحائية والتهاب الكبد. وبما أن معدلات الوفيات الناجمة عن أسباب معينة لهذه الأمراض خلال مرحلة الطوارئ تكون عادة عند حدها الأدنى، فتستلزم الاستجابة إذا ما وصلت إلى حد الخطر. وفي مرحلة ما بعد الطوارئ، يمكن تنفيذ الخدمات الصحية القادرة على الاستجابة للأمراض المعدية المذكورة أعلاه حسب الاقتضاء. وفيما يلي موجز للأمراض المعدية ذات الأولوية التي يتعين معالجتها خلال مرحلة الطوارئ وطريقة الإدارة المناسبة للحالات واستجابات تفشي المرض.

### أمراض الإسهال

تُعدّ أمراض الإسهال هي السبب الرئيسي للمرض والوفيات في بيئة المخيم. في حالات المخيمات، شكلت أمراض الإسهال أكثر من 40 في المائة من الوفيات خلال الطور الحاد من حالة الطوارئ،

وينبغي على وكالة إدارة المخيمات، بالتنسيق مع مقدمي الخدمات المعنيين، أن تكفل التنفيذ السريع لأساليب الوقاية مثل المياه النظيفة والتغطية الملائمة للمراحيض وتوزيع الصابون والتعليم على ممارسات النظافة الشخصية السليمة وتعزيز سلامة الأغذية والرضاعة الطبيعية. ويمكن عادة معالجة الإسهال غير المعقد والذي لا ينتج عنه الدم من خلال طرق الإماهة المناسبة، ولكن في بيئة المخيمات من المهم دائماً تدريب الموظفين بما في ذلك المتطوعين الصحيين ورصد أمراض الإسهال التي قد تتحول إلى وباء مثل الشيغيلات والكوليرا.

يعرف الإسهال على أنه ثلاث مرات أو أكثر سيولة بشكل غير طبيعي من البراز أو سائل يتم إخراجه على مدى 24 ساعة.

داء الشيغلات، يعرف أيضا باسم الزحار العصوي، هو مرض بكتيري حاد يؤثر على الأمعاء الصغيرة والكبيرة. نوع المرض الأكثر حدة وسبب تفشي المرض في المخيمات هو الشيغيلة الزحارية نوع 1 (Sd1) ويظهر كإسهال دموي حاد. تأتي العدوى من الطعام والمياه الملوثة ومن شخص لآخر عن طريق اللمس وهو معدي جداً. يمكن أن تكون معدلات الوفاة مرتفعة بنسبة 10 في المائة بدون علاج فوري وفعال.

في حالة الاشتباه في Sd1، يجب أن تكلف وكالة إدارة المعسكرالعاملين الصحيين بالتحقق من وجود الدم في عينة براز وبعد ذلك إبلاغ وكالة الصحة المعنية أو فريق تفشي المرض باستخدام استمارة الإبلاغ. ويجب عمل الاختبارات المعملية الصحيحة للتأكيد على الإصابة وأيضاً إجراء اختبارات الحساسية المضادة للميكروبات. قد يتطلب هذا الاحالة لمختبر آخر لأن تلك الاختبارات معقدة. ومع ذلك، لا ينبغي أن تؤخر عملية العلاج أو التحكم في المرض. إذا كانت الإمدادات بمضادات فعالة محدودة، يجب أن تكون الأولوية لمعالجة المرضى شديدي الخطورة. وهي ما يلي:

- الأطفال دون سن خمس سنوات ، خاصة الرضع والأطفال الذين تقل أعمارهم عن سنتين، والأطفال المصابين بسوء التغذية، والأطفال الذين لديهم الحصبة في الأسابيع الستة السابقة
- والأطفال الأكبر سناً والبالغين الذين يعانون من سوء التغذية فعلًا
- المرضى الذين يعانون من جفاف شديد، مصابون بالتشنجات أو مرض خطير في الكشف الأول
- جميع البالغين 50 سنة من العمر أو أكثر.

الضمة الكوليرية مرض جرثومي حاد يسبب الإسهال المائي الغزير أحياناً يقترن مع قَيْءٌ قَذْفِيّ. ما لم يعالج هؤلاء المرضى سريعًا ، ستؤدي دورة المرض إلى فقدان كميات كبيرة من السوائل والأملاح مما يؤدي إلى الجفاف الشديد والوفاة في غضون ساعات. تأتي العدوى عن طريق الفضلات البشرية عن طريق الفم و غالباً ما تنتقل عن طريق الغذاء أو المياه الملوثة.

**أصوات من الميدان-"تفشي وباء الكوليرا" في هايتي**

تفشي وباء الكوليرا في هايتي والذي بدأ في تشرين الأول/ أكتوبر 2010 هو أحد أسوأ الأوبئة في السنوات الأخيرة، ومن المتوقع أن يستمر في المناطق والسكان الأكثر ضعفا. وتعزى الإنخفاض النسبي لحالات الكوليرا المبلغ عنها والوفيات في مخيمات النازحين داخليا إلى وكالات إدارة المخيم والجهود الجماعية للشركاء لضمان سرعة رفع مستوى جهود الوقاية من الكوليرا واحتواء المرض من خلال تعزيز النظافة الصحية، وتوزيع معدات تنقية المياه، ومراقبة الحالة، تثبيت لوح لتشرح المْهَاءٌ القَمَوِيّ، وبناء المراحيض، وحملات التوعية للنازحين داخليا.

ينبغي أن تكفل وكالة إدارة المخيم تدريب جميع موظفي الصحة للاشتباه بالكوليرا عند وجود:

- مريض فوق سن الخامسة يعاني من جفاف شديد بسبب الإسهال المائي الحاد، عادة مع القيء
- أي مريض فوق السنتين يعاني من الإسهال المائي الحاد في منطقة تفشي وباء الكوليرا.

ليس للكوليرا أعراض في 90 في المائة من الحالات، ولكن هؤلاء الذين يحملون المرض ينشرون البكتريا بشكل كبير في البراز. حوالي 20 بالمائة من مرضى الكوليرا يعانون من إسهال مائي حاد و10 ل20 بالمائة يعانون من اسهال مائي شديد مع قيء. يمكن أن يرتفع عدد الحالات سريعاً لأن فترة الحضانة قصيرة جداً (ساعتين لمدة خمسة أيام). حالة كوليرا واحدة مؤكدة هي مؤشر لتفشي المرض. ينبغي إنشاء مراكز علاج الكوليرا لإدارة الحالات، وبدأ برنامج واش WASH الوقائي.

**وقف انتشار الكوليرا**

الاشتباه في حالة واحدة للكوليرا، يجب منع انتشار البكتيريا من خلال الكشف المبكر، التأكد من الحالات، والعلاج المناسب، وعزل المرضى ونشر رسائل النظافة باستخدام اللغات المحلية وأساليب ملائمة لثقافة البلد.

وتشمل إدارة حالات الكوليرا علاج الجفاف عن طريق أملاح الإماهة الفموية و/أو سوائل الحقن الوريدي. استخدام مضادات الميكروبات ليست ضرورية لعلاج الكوليرا وينبغي أن تستخدم فقط للحالات الشديدة أو عندما يتوقع ارتفاع أعداد شغل السرير أو الأرصدة من السوائل الوريدية إلى مستويات حرجة.

للحصول على مزيد من المعلومات المتعلقة بالوقاية ومكافحة أمراض الإسهال، راجع الفصل 14، المياه والصرف الصحي والنظافة.

### الالتهابات الرئوية الحادة

الالتهابات الرئوية الحادة التي تصيب الجهاز التنفسي العلوي تشمل نزلات البرد والتي تصيب الجهاز التنفسي السفلي تشمل الإلتهابات الرئوية. التهابات الجهاز التنفسي السفلي (LRTIs) سبباً هاماً للمراضة والوفيات في المخيمات. يجب أن تضمن وكالة إدارة المخيمات وجود عمال صحة مدربين قادرين على معرفة علامات وأعراض مرض الالتهاب الرئوي وتشخيصه، ومعالجته، أو إحالة الحالات بأقصى سرعة ممكنة. وينبغي تدريب العاملين الصحيين المجتمعيين على إحالة جميع الأطفال مع سعال أو التنفس إلى المركز الصحي لإجراء المزيد من الكشف. توصي منظمة الصحة العالمية بما يلي لإدارة صحيحة لحالات التهابات الجهاز التنفسي السفلي (LRTIs):

- يجب تقييم علامات سوء التغذية. سوء التغذية يزيد من خطر الموت من الالتهاب الرئوي.
- يجب أن يحال الأطفال المصابين بسوء التغذية لرعاية المرضى الداخليين في مستشفى آخر.
- التعامل مع الالتهاب الرئوي يشمل العلاج بمضادات الميكروبات، ولكن اختيار مضادات الميكروبات يعتمد على بروتوكولات وطنية والأدوية المتاحة.
- إذا كانت البروتوكولات أو الأدوية غير متوفرة من السلطات الصحية الوطنية، يعطى الكوتريموكسازول الفمي ويمكن استخدامه في معظم الحالات. وفي حالة الالتهاب الرئوي الشديد يمكن استخدام حقن مضادات الميكروبات مثل البنيسلين، والأمبيسيلين والكلورامفينيكول.
- التدابير الداعمة، مثل السوائل عن طريق الفم لمنع الجفاف، التغذية المستمرة لتجنب سوء التغذية، وتدابير للحد من الحمى والحماية من البرد كلها أمور ضرورية.

### الحصبة

الحصبة هي التهاب فيروسي شديد العدوى ينتشر من شخص لشخص عن طريق رزاز الجهاز التنفسي التي تلحق أضراراً بالجهاز المناعي. وتحدث الوفيات كثيرًا بسبب مضاعفات المراضات المشاركة، بأمراض ليست ذات صلة، مثل الالتهاب الرئوي والإسهال وسوء التغذية. وكالة إدارة المخيم، بالتعاون مع الوكالات الصحية ذات الصلة، يجب أن تضمن أن جميع الموظفين العاملين في مجال قريب من سكان المخيم على دراية بالأعراض الأولية بغية تسهيل عملية الإحالة والتعامل مع الحالة مبكرًا. يجب أن يكونوا على دراية بالعلامات والأعراض الأولية وهي ارتفاع درجة الحرارة، والسعال، واحمرار العينين، وسيلان الأنف وبقع كوبليك (بقع صغيرة بيضاء على البطانة الداخلية للخدين والشفاه). قد يظهر أيضًا طفح جلدي أحمر وراء الأذنين وعلى خط الشعر ينتشر إلى الجسم بأكمله. جميع المصابين بتلك العلامات والأعراض الأولية يجب إحالتهم إلى أقرب مرفق صحي للتعامل مع الأعراض، ويجب مراقبة حالتهم الغذائية لإلحاقهم ببرامج التغذية الانتقائية إن أمكن. ليس من الضروري عزل الحالات في حالة طوارئ.

### الملاريا

أربعة أنواع من مرض الملاريا الطفيلي تطور في البشر، ولكن البلازمود المنجلي العامة هي من أولويات إهتمام الصحة العامة، لا سيما عند إدارة مخيم في جنوب صحراء أفريقيا.

وينتقل المرض بلدغة إناث بعوضة الأنوفيليس، التي عادةً ما تهاجم أثناء الليل. تعريفات مبسطة للحالة لاستخدامها في حالة طوارئ:

- تتصف حمى الملاريا غير المصحوبة بمضاعفات بالحمى أو الإصابة بالحمى في ال 48 ساعة الماضية، مع أو بدون أعراض الصداع، ألم الظهر،الرعشة، الغثيان، والتقيؤ والإسهال أو ألم العضلات مع استبعاد أسباب أخرى واضحة للحمى. في مكان أو موسم خطر الملاريا العالي، يجب أن يصنف جميع الأطفال دون سن الخامسة المصابين بالحمى أوإصابة سابقة بالحمى على أنهم مصابون بالملاريا. وفي المناطق أو المناطق المعرضة لخطر الإصابة بالملاريا المنخفض، يصنف الأطفال الذين يعانون من الحمى أو تاريخ الحمى على أنهم مصابون بالملاريا ويأخذون عقاراً لمكافحة الملاريا فقط إذا لم يكن لديهم أي سيلان في الأنف (علامة على عدوى الجهاز التنفسي الحادة) أو أي حصبة أو علامة واضحة أخرى للحمى مثل الالتهاب الرئوي أو التهاب الحلق. في المناطق المنخفضة المخاطر، ويوصي بالتأكيد الطفيلي.
- وتتصف الملاريا الشديدة بحمى وأعراض الملاريا غير المعقدة ولكن مصطحبة بعلامات عصبية مثل الارتباك والتشنجات وفقدان الوعي و/أو فقر الدم الشديد والصفراء، والنزف العفوي ،والسدة الرئوية و/أو الصدمة.

يجب أن تدرك وكالة إدارة المخيمات أنه في مرحلة الطوارئ في المخيم، عادةً ما يكون التشخيص المختبري للملاريا غير ممكن عملياً. وبالتالي ينبغي أن يستند التشخيص والعلاج على الأعراض الاكلينيكية إلى جانب معرفة خطر الملاريا في منطقة المخيم. في أقرب وقت يمكن تأسيس خدمات المختبر، يجب أن يؤكد التشخيص، ما لم يكن هناك وباء الملاريا وفي هذه الحالة التشخيص الإكلينيكي مقبول. الاختبارات التشخيصية السريعة، وإن كانت باهظة الثمن، قد تكون مفيدة أثناء مرحلة الطوارئ لتأكيد حالات الملاريا في منطقة أو موسم خطر منخفضة من الملاريا أو قبل إنشاء خدمات مختبرية مناسبة.

وينبغي تنفيذ المعالجة الفعالة للملاريا مع المعرفة الحالية بأنماط مقاومة الأدوية في منطقة المخيم. وفي حالات المخيمات التي يكون فيها معدل الوفيات من الملاريا مرتفعا، يوصى بالعلاج المركب المكون أساساً من مادة أرتيميسين (ACT). وتستخدم هذه الأدوية المركبة على نحو متزايد كعلاج الخط الأول في العديد من البلدان، وهي فعالة بسرعة في معظم المناطق. إذا كانت السلطات الصحية الوطنية لا تستخدم العلاج المركب المكون أساساً من مادة أرتيميسين (ACT) كعلاج الخط الأول، ولم يتم إجراء دراسات فعالية حديثة على أدوية الخط الأول الموصى بها، ينصح بالعلاج المركب المكون أساساً من مادة أرتيميسين (ACT) . التنسيق مع السلطات الصحية الوطنية أمر حتمي وقد يتطلب مناقشات مطولة من أجل تنفيذ نظام العلاج المركب المكون أساساً من مادة أرتيميسين (ACT) في حالة المخيم. وإذا كانت هناك معدلات عالية من الفشل في العلاج وارتفاع معدلات الوفيات في حالات الملاريا، يوصى بأن تقوم وكالة الصحة الرئيسية و/أو وكالة إدارة المخيمات، بالاشتراك مع الوكالة الرائدة في القطاع/المجموعة، بالدعوة إلى التغيير في نظام الأدوية مع سلطات الصحة الوطنية.

في حالات الطوارئ تكون الأولوية العظمى للتشخيص المبكر والعلاج المبكر للملاريا. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الطرق العازلة للوقاية من عضة البعوض، مثل الناموسيات المعالجة بالمبيدات الحشرية، مهمة ، ولكن بعد إنجاز الأولويات المذكورة أعلاه. ولا يوصى بتوزيع الناموسيات المعالجة في مرحلة الطوارئ في المخيم إلا عندما يكون سكان المخيم في العادة يستخدمون الناموسيات، وذلك بسبب التغيير السلوكي اللازم لنجاح استخدامها. وفي حالة توزيع الناموسيات المعالجة، ينبغي اختيار ناموسيات جديدة وطويلة الأمد. وتعتبر أنشطة مكافحة النواقل والتوزيعات الموسعة للحماية الشخصية ضد لدغات البعوض أمراً هاماً. ولذلك العلاج الوقائي المتقطع (IPT)، جرعة من الأدوية المضادة للملاريا التي تعطى للنساء الحوامل بانتظام، لمنع الملاريا طوال فترة الحمل.

لمزيد من المعلومات حول أنشطة مكافحة النواقل، انظر الفصل 14، المياه والصرف الصحي والنظافة.

### 2005/84- فيروس نقص المناعة البشري (HIV)/ ومتلازمة نقص المناعة المكتسب (الإيدز)

العرضة للإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز أثناء حالات الطوارئ. ويمكن إضعاف القواعد الاجتماعية التي تنظم السلوك. تفتيت الأسر يهدد العلاقات المستقرة. وقد يؤدي النزوح إلى الاحتكاك بسكان لديهم معدلات انتشار مختلفة لفيروس نقص المناعة البشرية. وقد يكون النازحون قد أجبروا على ممارسة الجنس بدون وقاية. وقد تكون الهياكل الصحية مضغوطة وليس لديها إمداداتها الكافية لمنع انتقال فيروس نقص المناعة البشرية، مثل الإمدادات الاحتياطية الشاملة أو الواقيات الذكرية. كذلك، في المخيمات التي تضم أعداداً كبيرة من الجرحى القادمين من الحرب، يمكن نقل عدوى فيروس نقص المناعة البشري عن طريق نقل الدم. يمكن لفيروس نقص المناعة البشرية أن ينتقل عبر أربعة أنماط رئيسية:

- الاتصال الجنسي مع شريك مصاب، وخاصة في وجود عدوى منقولة جنسياً
- إبر ملوثة (إصابات الإبر، والحقن)
- نقل الدم المصاب أو منتجات الدم
- انتقال العدوى من الأم إلى الطفل أثناء الحمل أو الولادة أو من خلال الرضاعة الطبيعية.

وينبغي أن تكفل وكالة إدارة المخيمات أن تكون الاستجابة لفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز متعددة القطاعات. وينبغي للوكالة الصحية الرائدة، بالتعاون مع وكالة إدارة المخيمات، أن تشرف وأن تكفل قيام وكالات الخدمات الصحية في المخيم بالحد الأدنى من التدخلات من أجل التخفيف من انتقال فيروس نقص المناعة البشرية. وبعيداً عن سياق الأزمة المباشرة، يؤثر فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز على حياة وحالات الأشخاص وعلاقاتهم الاجتماعية لسنوات قادمة.

ووفقا للمبادئ التوجيهية التي أعدها برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية والإيدز للتصدي لفيروس نقص المناعة البشرية في الأوساط الإنسانية (2010)، ينبغي أن تشمل الاستجابة المشتركة بين القطاعات لفيروس نقص المناعة البشرية التدخلات الدنيا التالية في إطار التأهب والاستجابات الأولية والموسعة:

- ورفع الوعي بفيروس نقص المناعة البشرية
- وتوفير إمدادات الدم الآمنة، من خلال إجراء اختبار فيروس نقص المناعة البشرية للدم قبل نقله، وتجنب كل نقل غير ضروري للدم
- التمسك بالاحتياطات العالمية
- وتوفير المواد الأساسية للتثقيف عن فيروس نقص المناعة البشرية
- وتوفير الواقيات الذكرية ذات النوعية الجيدة، ويفضل أن تكون مجانية، عن طريق القنوات المناسبة على النحو المحدد خلال التقييم الأولي السريع
- (ستي)، وهو النهج الذي يعالج الأمراض المنقولة عن طريق الاتصال الجنسي وفقا للعلامات والأعراض، والتي لا تتطلب تأكيد المختبر
- إدارة عواقب العنف القائم على نوع الجنس
- وضمان الولادة الآمنة للأمهات .

**لا اختبار إلزامي لفيروس نقص المناعة البشرية**

ويمثل الاختبار الإلزامي لفيروس نقص المناعة البشرية انتهاكا لحقوق الإنسان وليس له أي مبرر للصحة العامة. ويمكن إنشاء برنامج لتقديم المشورة والفحص الطوعي لفيروس نقص المناعة البشري في المخيم، ولكنه ليس تدخلاً ذا أولوية خلال مرحلة الطوارئ.

وينبغي أن تتوسع خدمات فيروس نقص المناعة البشرية خلال مرحلة ما بعد الطوارئ لتشمل تدخلات أشمل تتصل بمنع انتقال فيروس نقص المناعة البشرية، فضلا عن توفير الدعم والرعاية والعلاج للمصابين بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز وأسرهم. وينبغي أن تشمل ما يلي:

- خدمات أو استراتيجيات لمنع العنف الجنسي
- الوقاية بعد التعرض
- المعلومات، والتعليم، ومواد الاتصال للفئات المعرضة للخطر
- وتقديم المشورة والاختبار الطوعي
- خدمات الوقاية من انتقال فيروس نقص المناعة البشرية من الأم إلى الطفل.

وينبغي توفير الدعم والرعاية الملطفة والرعاية المنزلية للأشخاص المصابين بالإيدز. وتشمل تدخلات الرعاية والعلاج الأخرى للأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية، الوقاية والعلاج من العدوى الانتهازية والعلاج المضاد للفيروسات الرجعية.

**التعامل مع الجثث والتخلص منها**

الكوارث الطبيعية المفاجئة أو حالات الصراع طويلة الأمد، فضلاً عن الأمراض والأوبئة وسوء التغذية في كثير من الأحيان يسفر عن عدد كبير من الوفيات. ويعد التعامل مع الجثث بشكل عام، وكذلك في المخيمات، أحد الجوانب الصعبة في الاستجابة للأزمات. إن جمع الجثث والتخلص منها أمر حاسم وينبغي أن يتم بسرعة وبطرق مناسبة للتخفيف من الآثار الاجتماعية والسياسية الممكنة، فضلا عن تجنب العواقب العاطفية أو النفسية بين الذين فقدوا أفراد أسرهم، وبين مجتمعات المخيمات وأيضاً بين عمال الإنقاذ والإنعاش.

وعادةً ما تكون المخاطر المرتبطة بالصحة ضئيلة حتى في حالات الطوارئ، ولا ينبغي التغاضي عن الالتزامات الثقافية والتقاليد إلا في حالات نادرة. وينبغي أن يكون الشاغل الرئيسي للفرق المسؤولة عن التخلص من الجثث هو تنفيذ الالتزامات والتقاليد الثقافية والدينية المطلوبة، بدلا من انتقال المرض المحتمل.

وخلافا للاعتقاد السائد، تشير الأدلة إلى أن الجثث، ولا سيما للذين ماتوا نتيجة للصدمات الجسدية، كالكوارث الطبيعية أو الحوادث أو النزاعات المسلحة، لا يحتمل أن تؤدي إلى تفشي الأمراض مثل حمى التيفود أو الكوليرا أو الطاعون. ومع ذلك، إذا لم يتم التخلص من هذه الجثث بشكل صحيح، قد يحدث التهاب المعدة والأمعاء أو متلازمة التسمم الغذائي إذا كان هناك تلوث لمصادر المياه مثل الآبار والجداول والمياه الجوفية. وفي الأوبئة الطبية، ينبغي اتخاذ احتياطات خاصة لمنع انتقال الأمراض من الجثث إلى أفراد المجتمع الآخرين. يجب على الطاقم الطبي أن يتعامل هو مع الجثث إن أمكن. ويجب تطهير المركبات المستخدمة لنقل الجثث بعد استخدامها. ويجب وضع حدود على حجم التجمعات ومخاطر الممارسات، مثل غسل الموتى ينبغي إبلاغها إلى المجتمع. وتحدد مذكرة منظمة الصحة العالمية التقنية الخاصة بحالات الطوارئ رقم 8 ممارسات محددة في حالة الإصابة بالكوليرا والإيبولا والتيفوس والطاعون. وفي جميع الظروف، تشير المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية بشأن التخلص من الجثث في حالات الطوارئ إلى الالتزام بالمبادئ التالية:

- إعطاء الأولوية للأحياء على الأموات
- تبديد الخرافات حول المخاطر الصحية التي تشكلها الجثث
- وتحديد ووضع علامة على الجثث
- تقديم خدمات الجنازات المناسبة
- ورفض التجمعات غير المقنعة والتخلص الجماعي من الجثث مجهولة الهوية
- الاستجابة لرغبات الأسرة
- واحترام الاحتفالات الثقافية والدينية
- وحماية المجتمعات المحلية من انتقال الأوبئة الطبية.

## الصحة الإنجابية

يجب تقديم خدمات الصحة الإنجابية في بيئة المخيمات كجزء لا يتجزأ من خدمات الرعاية الصحية الأولية. وفي حال توفير الخدمات المناسبة يمكن التغلب على مضاعفات الحمل والولادة التي تشكل الأسباب الرئيسية للوفاة والأمراض بين اللاجئات/النازحات داخلياً في سن الإنجاب. ومن الضروري إجراء استجابة الصحة الإنجابية في مرحلة الطوارئ في المخيم.

وينبغي أن تكون خدمات الصحة الإنجابية الجيدة التي يوفرها الموظفون المدربون متاحة في المخيم. وينبغي أن يترك قرار استخدامها لكل فرد. وبما أن خدمات الصحة الإنجابية تؤثر على الجوانب الشخصية جداً لحياة الأشخاص، فيجب .أن تنفذ بطريقة ملائمة ثقافياً، مع مراعاة القيم الدينية والأخلاقية لسكان المخيمات ويجب أن يوفر أولئك الذين يقدمون الخدمات بيئة ممكنة حيث يشعر أولئك الذين يبحثون عن الخدمات بالراحة والأمان. وينبغي توفير الحد الأدنى من التدخلات التالية في مجال الصحة الإنجابية في مرحلة الطوارئ:

- تحديد جهة اتصال / وكالة للصحة الإنجابية للإشراف على جميع الخدمات داخل المخيم وتقديم القضايا والمعلومات إلى اجتماعات التنسيق الصحي.
- ويجب تحديد جميع النساء الحوامل والقابلات داخل المخيم وتزويدهم بمجموعة أدوات ولادة نظيفة: متر مربع من الملايات البلاستيكية، وقطعة صابون، وشفرة حلاقة، وقطعة من الحبل، وصحيفة تعليمات مصورة. ويجب توفير مجموعات متعددة من الأدوات للقابلات ونظام لتجديدها حسب الحاجة. وينبغي أن تجهز المرافق الصحية والقابلات المدربات بإمدادات الولادة المهنية للقابلات باستخدام مجموعة الصحة الطارئة الجديدة التابعة لمنظمة الصحة العالمية.
- وينبغي تحديد مرفق للإحالة والنقل لعمليات النقل الطارئة في حالات الولادة.
- وينبغي توفير استجابة طبية للناجيات من العنف الجنسي، بما في ذلك وسائل منع الحمل في حالات الطوارئ حسب الاقتضاء عن طريق المرافق الصحية (تتوفر كميات صغيرة في مجموعة الطوارئ الجديدة التابعة لمنظمة الصحة العالمية).
- وينبغي لقادة المجتمعات المحلية، والنساء الحوامل، والقابلات، والعاملين في مجال الصحة المجتمعية البدء في التعليم المجتمعي بشأن مؤشرات الإحالة.

وفي أقرب وقت ممكن، يجب تنظيم خدمات شاملة للرعاية قبل الولادة وأثناء الولادة وبعد الولادة. ويجب أن تتضمن خدمات تنظيم الأسرة ومعلومات عن الأمراض المعدية المنقولة عن طريق الاتصال الجنسي، والتطعيمات ( تسمم الكزاز)، وعيادات الأطفال الجيدة. وتشمل أهداف خدمات الصحة الإنجابية الشاملة ما يلي:

- وضمان حضور جميع الحوامل إلى العيادات السابقة للولادة أربع مرات على الأقل أثناء الحمل من أجل الرعاية السابقة للولادة
- والتثقيف الصحي، والكشف المبكر عن مضاعفات الحمل وإدارتها
- مما يضمن حصول جميع النساء على خدمات نظيفة وآمنة يحضرها عامل صحي ماهر
- وتوفير الرعاية بعد الولادة لجميع المواليد الجدد
- تعزيز وحماية ودعم الرضاعة الطبيعية المبكرة والحصرية (لمدة ستة أشهر) واستمرار الرضاعة (لمدة سنتين)
- وضمان حصول جميع النساء على الرعاية الأساسية بعد الولادة من خلال الزيارات المنزلية والإحالة في حالة المضاعفات
- وإدارة مضاعفات الإجهاض التلقائي أوالعمدي، والحد من حالات الإجهاض غير المأمون
- وتوفير خدمات تنظيم الأسرة حسب الحاجة
- ومنع انتقال فيروس نقص المناعة البشرية من خلال الاحتياطات العالمية
- توفر الوقاية من انتقال فيروس نقص المناعة البشرية من الأم إلى الطفل
- ومنع انتقال العدوى المنقولة عن طريق الاتصال الجنسي وفيروس نقص المناعة البشرية/متلازمة نقص المناعة المكتسب (الإيدز).

## الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي

تخلق حالات الطوارئ عددًا كبيرًا من المشاكل على المستوى الفردي والأسري والمجتمعي والاجتماعي. وسيتعرض كل فرد لنفس الحدث بطريقة مختلفة وسيكون له موارد وقدرات مختلفة للتعامل مع هذا الحدث. المشاكل النفسية الاجتماعية في حالات الطوارئ مترابطة، ولكنها قد تكون اجتماعية أو نفسية في طبيعتها.

**المشاكل الهامة ذات الطبيعة الاجتماعية والنفسية - بعض الأمثلة:**

| | اجتماعي | نفسي |
|---|---|---|
| موجودة مسبقاً / ما قبل الطوارئ | • الانتماء إلى مجموعة يمارس ضدها التمييز أو مهمشة<br>• القمع السياسي | • اضطراب عقلي شديد<br>• كآبة<br>• مدمن كحول |
| الطوارئ التي يسببها | • انفصال الأسرة<br>• عدم الأمان<br>• وصمة العار<br>• تعطيل الشبكات الاجتماعية<br>• البطالة والفقر<br>• انهيار الهياكل المجتمعية والموارد والثقة<br>• صعوبة الاندماج مع المجتمع المضيف<br>• اللجوء إلى الدعارة من أجل العيش. | • الحزن<br>• الضائقة غير المرضية<br>• تعاطي الكحول والمواد الأخرى<br>• الاكتئاب واضطرابات القلق<br>• الشعور بالارتباك وعدم اليقين بشأن المستقبل<br>• اضطراب ما بعد الصدمة. |
| المساعدات الإنسانية | • الازدحام وانعدام الخصوصية في المخيمات<br>• تقويض الهياكل المجتمعية أو آليات الدعم التقليدية<br>• الاعتماد على المعونة | • القلق بسبب نقص المعلومات حول الخدمات أو الاختلافات المتصورة في الحصول على المساعدات |

الصحة العقلية والاحتياجات النفسية والاجتماعية في حالات الطوارئ تشمل أكثر بكثير من الظروف النفسية مثل اضطراب ما بعد الصدمة أو الاكتئاب الناجم عن الكوارث. إن التركيز الانتقائي على هاتين المشكلتين غير مناسب لأنه يغفل العديد من الاحتياجات الأخرى للصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي في حالات الطوارئ وقد يتجاهل الموارد الفردية والأسرية والمجتمعية وآليات التكيف.

وينبغي أن يكون الدعم النفسي الاجتماعي شاملاً في جميع الخدمات المقدمة في المخيمات. يجب أن يكون لدى وكالة إدارة المخيمات وجميع الجهات الفاعلة الصحية المعرفة الأساسية بالحماية النفسية والاجتماعية وعلى دراية بمبادئ لا ضرر ولا ضرار والإسعافات الأولية النفسية. ويجب عليهم الاعتراف بأن المخيمات سيكون فيها أشخاص مصابون باضطرابات عقلية من قبل. يبدو أن نسبة الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات نفسية حادة في حالات الطوارئ تزيد بنسبة واحد في المائة عن خط الأساس. حوالي 10٪ من الناس يعانون من اضطرابات نفسية خفيفة إلى معتدلة. وقد يرتفع هذا الرقم إلى 15 في المائة في حالات الطوارئ. في معظم الحالات يتعافى الناس بشكل طبيعي وبدون تدخل خارجي. ولتقييم ومساعده الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات عقليه يجب لوكالة إدارة المخيمات أن تيسر الحصول على الرعاية الصحية العقلية السريرية سواء كانت تقدم داخل المخيمات أو خارجها. ويفضل أن تكون مثل هذه الخدمات ملحقة بالخدمات الصحية أو الاجتماعية العامة (للكبار) أو بالمدارس (للأطفال). وهناك مجموعة فرعية متوقعة من الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات عقليه تحتاج إلى رعاية متخصصة.

في حين أنه من المفهوم أن توفير خدمات الصحة العقلية لا يقع ضمن مسؤولية وكاله إدارة المخيمات أو قدرتها إلا أنه يجري تحديد بعض الإجراءات الرئيسية:

ينبغي تدريب كل النشطاء على التشخيص والإحالة بما يحفظ خصوصية المعنيين ممن يبدو عليهم الاضطراب الشديد أو غير القادرين على رعاية أنفسهم أو ممن سبق لهم محاولة الانتحار. يجب أن تكون عمليه جمع المعلومات لائقة وسرية وان يقيمها مهنيون مدربون في مجال الصحة العقلية. ومن المهم ضمان حماية أفراد الأسرة أو الجيران للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وإحالتهم علي الفور إلى مقدمي الخدمات الصحية. يجب أن تكون هناك ترتيبات معيشية خاصة لأولئك الذين كانوا يعيشون في السابق في مؤسسات الطب النفساني.

- ينبغي تشجيع مقدمي خدمات الصحة العقلية في المخيمات علي التعرف علي نظم العلاج المحلية والأصلية والتقليدية والتعاون معها حيثما كان ذلك مناسباً.
- ويجب تقديم الدعم للرعاية الشاملة للصحة العقلية المتخصصة في المخيمات عند الحاجة مع تجنب مراكز الصحة العقلية ذات الخدمة الوحيدة. ينبغي أن تركز الرعاية الصحية العقلية السريرية عند إتاحتها على مشاكل الصحة العقلية الناجمة عن حالات الطوارئ وأن تشمل أيضاً مشاكل الصحة العقلية الموجودة من قبل.
- يفضل الاستعانة بوكالات الصحة العقلية التي يمكن أن تمنح مسارات علاجية متوسطة المدى مستدامة.

## التوعية الصحية

ينبغي أن تتاح لجميع الأشخاص في المخيم أمكانية الحصول على المعلومات الصحية التي تسمح لهم بحماية وتعزيز حالتهم الصحية وحاله أطفالهم. يجب أن تتفهم النساء والرجال والمراهقون والأطفال الكيفية التي تعمل بها أجسامهم وكيف يمكنهم الحفاظ علي صحة جيده في بيئة غير مألوفة. ويتم عادة نشر المعلومات الصحية بواسطة برامج التوعية الصحية ويجب القيام به مع أول أنشطة تتم في المخيم. وعلي الرغم من أن نشر التوعية الصحية يتم بصفة أساسية من خلال برامج التعميم المجتمعية، يجب اعتبار أن كل اتصال أو تعامل يتم بين النظام الصحي والأفراد فرصة لنشر المعلومات الصحية. ويجب تذكر ما يلي:

- يجب أن تتوافق التوعية الصحية في المخيم مع الوضع العام وأن تأخذ في الاعتبار السلوكيات الصحية للناس وكذلك المعتقدات الصحية الخاصة بهم.
- أن تصاغ الرسائل والمواد باللغات المحلية مع إيجاد خيارات للسكان غير المتعلمين.
- يجب أن تركز المعلومات المقدمة على الأمراض ذات الأولوية داخل المخيم والمخاطر الصحية الرئيسية ومدى توفر الخدمات الصحية وأماكنها وتشجيع السلوكيات التي تهدف لحماية الصحة الجيدة وتعززها.
- ينبغي تثقيف الناس حول التغذية وممارسات الرعاية الخاصة بالرضع والأطفال، حيث أن هذا الأمر يمثل أهمية كبيرة للوقاية من سوء التغذية والأمراض.
- يجب على الوكالة الصحية القيادية ووكالة إدارة المخيم تنسيق رسائل التوعية الصحية لضمان أن جميع مقدمي الخدمة الصحية في المخيم يقدمون رسائل متسقة ودقيقة.
- يجب على مقدمي الخدمات الصحية إجراء تقييمات منتظمة لفعالية الرسائل الصحية الموجهة إلى الجمهور المستهدف والجهات التي تنفذها.
- ويمكن توسيع نطاق الرسائل الصحية خلال مرحلة ما بعد الطوارئ لتشمل الرسائل التي تتزامن مع الخدمات الصحية الشاملة المنفذة في المخيم.

### صوت من الميدان-عامل صحي فعال في هايتي

في هايتي اختير العاملون في مجال الصحة -ما بعد الاماهه الفموية- الذين يعرفون باسم "العمداء" من مخيمات المشردين داخلياً وأصبحوا وكلاء صحيين فعالين لمواصلة الجهود المجتمعية استعداداً لتفشي الكوليرا المتوقع خلال موسم الأمطار في 2012. وتم تدريبهم علي كيفيه إعادة تنشيط العلاج الأولي وتوعية سكان المخيمات بشأن الوقاية من الكوليرا وإزالة التلوث وإجراء الرصد والمراقبة في المخيمات.

## الأولويات الصحية عند إغلاق المخيم

تعد عملية إغلاق المخيم معقدة وتتطلب تنسيق من كافة القطاعات. ويجب على الوكالات الصحية التي تقوم بتنسيق الأنشطة أثناء مرحلة التخطيط هذه تذكر ما يلي:

- يجب السماح بإبقاء المخيم مفتوحاً في حالة أنتشار أوبئة معدية ذات معدلات وفيات عالية كما يجب معالجة الأشخاص المصابين في المنطقة التي حدث بها انتقال العدوى حيث أن إغلاق المخيم والتنقل خارجه إلى مكان به سكان أكثر عدداً يمكن أن يؤدي إلى انتشار المرض أكثر.
- وتعد معدلات استخدام المرافق الصحية ومجموع السكان الباقيين في المخيم مؤشرات للتخطيط لخفض الخدمات الصحية تدريجياً، مثل خفض عدد الأسرة داخل المستشفيات وأنشطة التوعية.
- ويجب أن تكون الخدمات الصحية متاحة حتى يغادر كل مقيم في المخيم. عادةً ما يكون لدى آخر أشخاص يتركون المخيم - مثل النساء اللاتي تأخر رحيلهن بسبب الولادة والأطفال الذين يعانون من سوء التغذية وكبار السن - أكثر الاحتياجات الصحية.

يجب أن يكون سكان المخيم علي علم بالخدمات الصحية المتاحة لهم عند مغادرتهم المخيم. يجب على وكالة إدارة المخيمات ووكالة الصحة الرئيسية أن تنسقا مع السلطات الصحية المحلية في المناطق التي سيعود إليها السكان لجمع المعلومات وتبادلها. يجب نشر المعلومات التي تم جمعها للسكان قبل مغادرة المخيم. يعد هذا الأمر أكثر صعوبة في الحالات التي يتفرق فيها سكان المخيم فيما بعد بين مناطق متنوعة وسيتطلب الأمر خطة عمل أكثر تفصيلاً.

من الناحية المثالية، يجب أن تجري الفحوص الصحية قبل المغادرة، لا سيما بالنسبة لصغار السن والمسنين والحوامل والمصابين بعاهات بدنية وعقلية. غير أن هذا قد يكون صعباً في المخيمات التي تكون فيها العودة عفوية. عندما يكون التقييم الصحي قبل المغادرة ممكناً، يجب أن تكون للحملات الإعلامية أهداف واضحة لان ذلك يمكن أن يساء تفسيره

كوسيلة لمنع الأشخاص من مغادرة المخيم أو لجمع بيانات صحية سرية للإبلاغ عنها لمناطق العودة.

تشمل أهداف الفحوص الصحية السابقة للمغادرة ما يلي:

- توفير المعلومات وتيسير الإحالة والإدارة السليمة للمجموعات ذات الاحتياجات الخاصة مثل سوء التغذية والنساء الحوامل والأشخاص ذوي الإعاقة مع الحفاظ على السرية والتأمين - حيثما أمكن - بموافقة خطيه من الفرد أو الوالدين أو الوصي القانوني للقصر ذوي الإعاقة الذهنية.
- إدراك الحاجة للاستمرار في العلاج أو استمرار الرعاية عند الوصول إلى الوجهة المقصودة. قد تكون هناك حاجة إلى المساعدة في مجال السفر. يجب النظر في النتائج المترتبة على اتخاذ قرار العودة. قد تكون هناك حاجة إلى مركبات خاصة وكراسي متحركة ونقالات وبرامج تغذية ومرافقين طبيين لنقلهم إلى مناطق عودتهم.
- تحديد الأشخاص الذين يجب إحالتهم إلى خدمات صحية محددة في مناطق عودتهم. يجب إصدار رسالة إحالة لكل شخص تم تحديده بلغة المنطقة التي سيذهب إليها. يجب أن يتحصل الأشخاص الذين يتلقون العلاج إمدادات إضافية من الأدوية.
- تحديد الأطفال الذين يحتاجون إلى الإحالة لأغراض التحصين وضمان سرية السجلات الطبية وإتلاف أي وثائق قديمة أو غير مرغوب فيها.

**الفحوصات الطبية قبل المغادرة**

فحوصات صحية بسيطة قبل المغادرة لضمان أن يكون الشخص قادراً على السفر براً أو بحراً أو جواً. وتقلل الفحوص الصحية من المخاطر المرتبطة بحركة الأفراد والمجتمعات المضيفة وتيسر الحصول علي خدمات الرعاية الصحية في الوجهة المقصودة.

**صوت من الميدان - استمرارية عملية الإحالة عبر الحدود الدولية والرعاية الصحية**

أدي الظهور المفاجئ للأزمة في ليبيا في 2011 إلى نزوح أعداد كبيرة من الناس عبر حدود البلدان المجاورة. وقد تقطعت السبل بمئات الآلاف من الأشخاص الضعفاء والمشردين والمتضررين من النزاع بمن فيهم اللاجئين في معسكر شوشة الحدودي في تونس. ووفرت لهم فحوصات طبية سريعة قبل السفر وتلقى البعض العلاج أو أدخلوا إلى المستشفى إلى أن استقرت حالتهم الطبية. ورافقهم المرافقون الطبيون إلى بلدان المقصد وسلموا إلى السلطات الصحية أو أفراد الأسرة.

## قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيمات

✓ تكفل وكالة إدارة المخيم أن يكون لدى جميع مقدمي الخدمات الصحية في المخيم مذكرة تفاهم مع سلطات الصحة المحلية تحدد فيها الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بتنفيذ الخدمات الصحية واستراتيجيات الخروج ومدي المساعدة التي تقدمها المرافق الصحي الموجودة بالفعل.

✓ وتنسق الخدمات الصحية بين الوكالات والسلطات الصحية الوطنية عن طريق تبادل المعلومات وعقد اجتماعات منتظمة.

### التقييم

✓ يتم الانتهاء من تقييم الاحتياجات الصحية السريعة باستخدام معلومات مصنفة حسب العمر ونوع الجنس في غضون ثلاثة أيام من وصول أول المقيمين في المخيم. فالذين يضطلعون بالتقييم لديهم التدريب المناسب والخبرة ذات الصلة وليس لديهم أي انتماءات سياسية أو انتماءات تضر بمفاهيم حيادهم. ينبغي أن تستخدم نتائج هذا التقييم لتنفيذ الاستجابة الصحية.

✓ يتم تكرر إجراء تقييم شامل تبعاً للوضع العام في غضون أسبوع إلى ثلاثة أسابيع بعد التقييم الصحي المبدئي لتوجيه استراتيجيات الرعاية الصحية. ويتم تكرر إجراء التقييم دورياً ووفق الحاجة.

✓ يجري بانتظام تحديث خرائط مقدمي الخدمات الصحية في المخيم بما في ذلك طبيعة أنشطتهم والأماكن التي يعملون فيها. عادةً ما يطلق قطاع الصحة المبادرة بثلاثية الاستفهام - من؟ يقوم بماذا؟ وأين؟

### التحصينات

✓ تنظم حملة واسعة النطاق للتطعيم ضد الحصبة بالاشتراك مع الوكالات والسلطات الوطنية لجميع الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين ستة أشهر و 14 سنة في المخيم.

✓ ويحدد ما إذا كان ينبغي الشروع في حملات تطعيم جماعية أخرى مثل مكافحة الحمى الصفراء و/أو التهاب السحايا البكتيري.

✓ ويتم القيام بالتحصينات الروتينية كجزء من استراتيجية الرعاية الصحية الشاملة للمخيم بمجرد وضع استراتيجيات الرعاية الطبية الطارئة.

### التغذية

✓ يجرى مسح استقصائي للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 6 و 9 أشهر لتحديد درجة سوء التغذية الحاد في سكان المخيمات.

✓ ويجري تنفيذ دراسات استقصائية إضافية للتغذية على فترات منتظمة لرصد التغيرات في معدلات سوء التغذية.

✓ يجب أن يتمتع جميع الأشخاص في المخيم بالأمن الغذائي وتلبي احتياجاتهم من الطاقة والمغذيات الدقيقة. وفي حال عدم تلبية هذه الاحتياجات يتم البدء في برامج التغذية العامة أو الانتقائية. يجب أن توفر الحصة الغذائية العامة لجميع سكان المخيمات الطاقة الكافية والمغذيات الدقيقة. وتتمثل الحصة الغذائية التكميلية في توفير دعم إضافي للفئات الضعيفة والفئات ذات الاحتياجات الخاصة.

✓ ويقوم مقدموا الخدمات الصحية بتدريب الموظفين على الاستراتيجيات التي تكفل ممارسات التغذية الملائمة للرضع والأطفال الصغار مثل اقتصار التغذية على الرضاعة الطبيعية للرضع منذ ولادتهم حتي عمر ستة أشهر.

### هيكل خدمات الرعاية الصحية

✓ تم تصميم البنى التحتية الصحية داخل المخيم لتوفير الخدمات الصحية بكافة مستويات الرعاية.

✓ ويستخدم جميع مقدموا الخدمات الصحية نظاماً مشتركاً ومتفقاً عليه للإحالة إلى المستشفيات لتجنب إنشاء أليات موازية.

✓ ينفذ جميع مقدموا الخدمات الصحية السياسات الصحية ويستخدمون طرق التحديد السريرية وأنظمة التشخيص ويصفون الأدوية الضرورية بما يتماشى مع المبادئ التوجيهية الخاصة بالصحة المحلية أو- إذا تعذر تطبيق ذلك - يكون وصف الأدوية بالمعايير الدولية.

✓ تؤمن المعايير لتعيين الموظفين وتدريبهم والإشراف عليهم على

الصعيدين المحلي والدولي مثل المبادئ التوجيهية المتعلقة بالمرتبات والحوافز ويلتزم بها جميع مقدمي الخدمات الصحية.

- ✓ ويجري الأشراف علي توفير المواد بالدرجة الكافية لضمان الممارسة الملائمة للاحتياطات العامة وتدريب موظفي جميع الوكالات الصحية فيها.
- ✓ ويجري دعم الإمدادات العامة والأنظمة اللوجستية لمقدمي الخدمات الصحية في المخيم. وإذا كانت الموارد غير كافيه تقدم دعوة للمساعدة عن طريق مجموعة إدارة وتنسيق المخيمات والمجموعة الصحية ووكالات القطاع الخاص الرائدة.

### نظم المعلومات الصحية

- ✓ تم ضمان وضع نظم فعالة لإدارة المعلومات الصحية وتنسيقها مع جميع مقدمي الخدمات الصحية في المخيم.
- ✓ تم دعم تدريب جميع الوكالات الصحية بنماذج الإبلاغ الروتينية وتحديد الأمراض الوبائية والنقاط التحذيرية وأنظمة الإبلاغ عن تفشي المرض.

### السيطرة على الأمراض المعدية والأوبئة

- ✓ يتم تعيين وكالة صحية واحدة لتنسيق الاستجابة لتفشي الأمراض. يتم التخطيط للتصدي لتفشي المرض بتحديد مختبر للإحالة لتأكيد العينات والحفاظ على خطة طوارئ وبائية ونشرها مع جميع القطاعات المعنية. ينبغي أن تشمل خطة الطوارئ المخزونات الموجودة مسبقاً ورسم خرائط لجميع الموارد المتاحة لحالات التفشي.
- ✓ تطوير ونشر المعايير والبروتوكولات السريرية للأمراض السارية ذات الأولوية (كأمراض الإسهال والتهابات الجهاز التنفسي الحادة والحصبة والملاريا) والتوسع في جميع الأمراض المحددة السياق في مرحلة ما بعد الطوارئ.
- ✓ يتم الدعوة إلى العلاجات القائمة على الأدلة والمنسجمة.
- ✓ ضمان تدريب جميع الوكالات الصحية باستخدام مبادئ توجيهية متفق عليها للتعاريف السريرية والتشخيص ومعالجة الامراض المعدية.
- ✓ جري توسيع نطاق الخدمات المقدمة للمصابين بفيروس نقص المناعة البشرية الإيدز في مرحلة ما بعد الطوارئ لتشمل الدعم والرعاية وربما العلاج فضلاً عن وضع حملة إعلامية شامله تستهدف الوقاية من انتقال فيروس نقص المناعة البشرية والتوعية بالخدمات

### الصحة الإنجابية

- ✓ تحدد منظمة أو فرد كجهة تنسيق للاستجابة في مجال الصحة الإنجابية في المخيم.
- ✓ إن الحد الأدنى من الرعاية الإنجابية متاح لجميع مقدمي الخدمات الصحية وفقا للمرحلة ويتم الإشراف على خدمات الرعاية الإنجابية في المخيم.
- ✓ تتوافر مجموعة أدوات توليد نظيفة للتوزيع.
- ✓ تتوفر قابلات توليد محترفات في المراكز الصحية كما يتم إنشاء نظام إحالة لإدارة حالات الطوارئ التوليدية.
- ✓ يتم منع وإدارة عواقب العنف الجنسي وتحديد ضمان توافر استجابة طبية للناجيات من العنف الجنسي ومعرفة سكان المخيم به.

### الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي.

- ✓ تشمل الأنشطة أي مستوي من التدخل بما في ذلك الإسعافات النفسية الأولية والتدريب على عدم إلحاق الضرر بالعاملين في المجال الإنساني العام والتعبئة الأسرية والمجتمعية والأنشطة الترويحية وخدمات المشورة وتيسير إحالة حالات الصحة العقلية إلى أخصائيين مدربين.

### التوعية الصحية

- ✓ تقدم المساعدة إلى الوكالات الصحية لتقييم الوضع الصحي واستهداف السكان لتحديد أهم المشاكل التي يتعين معالجتها من خلال استراتيجيات الاتصال في مجال التثقيف الصحي.
- ✓ وتستخدم قنوات وأدوات للاتصال الأكثر ملائمة مع السكان المستهدفين.
- ✓ ويخطط لأنشطة التقييم والإشراف لرصد وقياس فعالية استراتيجية التثقيف الصحي.

### المسائل الصحية عند إغلاق مخيم

- ✓ يجب استمرار الخدمات الصحية الأساسية داخل المخيم حتى رحيل كافة المقيمين في المخيم.
- ✓ ضمن التخفيض التدريجي المخطط للخدمات الصحية استناداً إلى معدلات استخدام المرافق الصحية إلى جانب مجموع السكان المتبقين في المخيم.
- ✓ يجري تنسيق المعلومات مع مقدمي الخدمات الصحية في مناطق العودة وتبادلها عند الإمكان.
- ✓ وتقوم الحملات الإعلامية بإبلاغ سكان المخيمات بالخدمات المتاحة في مناطق العودة وكيفية الحصول عليها عند الوصول.
- ✓ وهناك أنشطة للامتحانات الصحية والإحالات المتعلقة باستمرارية الرعاية والحملات الإعلامية المنسقة لتوجيه رسائل مناسبة إلى سكان المخيم بشان الأسس المنطقية للتدخلات المتصلة بالصحة.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**

جميع الأدوات والمراجع المذكورة أدناه متوفرة في مجموعة الأدوات الإلكترونية لإدارة المخيم إما على شريحة الذاكرة المصاحبة لكل نسخة مطبوعة أو من الموقع الإلكتروني: www.cmtoolkit.org

## المراجع


- المجموعة الصحية العالمية ومنظمة الصحة العالمية 2009. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التابعة لنظام تحليل الموارد الصحية ورسم خرائطها 2012.
- تقييم الاحتياجات السريعة للمجموعات والقطاعات بطرح التساؤلات الثلاثة من فعل وماذا فعل وأين؟
- وكالة الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR). توسيع نطاق برنامج التحصين، الوحدة 7
- منظمة الصحة العالمية، 2005. مثال لنموذج تحقيق تفشي مرض، 6 المرفق في "مكافحة الأمراض المعدية" في حالات الطوارئ: دليل ميداني
- منظمة الصحة العالمية، 2008. مثال لتقييم الصحة الأولية السريعة
- منظمة الصحة العالمية ومركزهندسة المياه والتنمية "مذكرات تقنية 2011" التخلص من جثث
- الموتى في حالات الطوارئ
- منظمة الصحة العالمية، عام 2013. توصيات من أجل التحصين الروتيني
- اللجنة الدائمة المشتركه بين الوكالات المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ
- اللجنة الدائمة، عام 2013. الصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي في حالات الطوارئ: ماذا يجب أن يعرف منسقي ومديري المخيم؟
- مدرسة جون هوبكنز للصحة العامة، 2003. دليل ميداني لتصميم استراتيجية اتصالات صحية
- منظمة أطباء بلا حدود 2004. المبادئ التوجيهية الخاصة بمرض الكوليرا
- منظمة أطباء بلا حدود، 2006. التقييم الصحي السريع للاجئين أو المشردين

- منظمة أطباء بلا حدود. صحة اللاجئين، نهج لحالات الطوارئ
- برنامج الامم المتحدة المشترك واللجنة الدائمة، 2010. مبادئ توجيهية للتصدي لفيروس نقص المناعة البشرية في إعدادات الإنسانية
- الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، 2007. حالة اطفال العالم 2008: صحة الطفل في حالات الطوارئ المعقدة، الفصل 18
- اليونيسيف، عام 2013. الأدوات الخاصة بمرض الكوليرا
- صندوق الأمم المتحدة للسكان، 2008. مجموعة أدوات الصحة الإنجابية المشتركة بين الوكالات لاستخدامها في حالات الأزمات
- وكالة شؤون اللاجئين ومنظمة الصحة العالمية 2011. مبادئ توجيهية بشأن تغذية انتقائية: إدارة سوء التغذية في حالات الطوارئ
- لجنة المرأة المعنية باللاجئين من النساء والأطفال، 2006. الحد الأدنى من حزمة الخدمات الأولية للصحة الإنجابية
- منظمة الصحة العالمية، 2000. إدارة التغذية في حالات الطوارئ الرئيسية
- منظمة الصحة العالمية، 2000. الصحة الإنجابية أثناء الصراع و
- التشرد: دليل لمديري البرامج
- منظمة الصحة العالمية, 2004. انتشار وباء الكوليرا: تقييم تفشي المرض وتحسين الاستجابة.
- منظمة الصحة العالمية، 2005. مكافحة الأمراض المعدية في حالات الطوارئ: دليل ميداني
- منظمة الصحة العالمية، 2007. تقييم مخاطر الأمراض المعدية: بروتوكولات الوكالات الإنسانية.
- منظمة الصحة العالمية، 2009. دليل مجموعة الصحة، دليل عملي
- للتنفيذ على المستوى القطري لمجموعة الصحة
- منظمة الصحة العالمية، 2011. مجموعة الطوارئ الصحية المشتركة بين الوكالات
- منظمة الصحة العالمية، 2011. مؤسسة صدمة الحرب، رؤية عالمية: الإسعافات الأولية النفسية: دليل للعاملين في مجال الصحة. مذكرة تقنية للطوارئ رقم 8

الصورة: مجلس اللاجئين النرويجي

# الفصل 17
# التعليم

خدمات المخيم

**يُستخدم مصطلح المخيم في جميع أنحاء النص ليطبق على مجموعة متنوعة من المخيمات والمواقع الشبيهة بالمخيمات التي تشمل مخيمات مخططة والمخيمات التي تُسكن بدون تخطيط والمراكز الجماعية ومراكز الاستقبال ومراكز العبور ومراكز الإجلاء.**

## الرسائل الرئيسية

- التعليم هو حق اساني من حقوق الانسان وتدبير حماية اساسي في حالات النزوح. تعليم ذو جودة ينقذ الأرواح بتوفير الحماية المادية من الإخطار والاستغلال والتي غالباً ما تكون موجودة أثناء النزوح. يمكن للتعليم أن ينقل المعلومات المنقذة لحياة الأطفال وأسرهم، ويعززمهارات البقاء وآليات التكيف التي يمكن أن تكون ضرورية خلال النزوح.
- المدارس وأماكن التعلم الأخرى يمكن أن تعمل كنقاط دخول داخل المخيم لتوفير الدعم الأساسي مثل الحماية والتغذية، والمياه والصرف الصحي والرعاية الصحية. وينبغي أن تعمل وكالات إدارة المخيم مع مقدمي الخدمات لدعم التنسيق وتشجيع الجهود المشتركة بين القطاعات للحفاظ على الأطفال والشباب آمنة ومحمية.
- ويجب على وكالة إدارة المخيمات، بالتعاون مع السلطات الوطنية ومقدمي خدمات التعليم ومجموعة التعليم / قطاع التعليم، أن تتفاوض بشأن الوصول إلى المدارس المحلية للأطفال والشباب المشردين أو ضمان توفير البرامج التعليمية داخل المخيمات.
- موقع أماكن التعلم داخل المخيم هو قرار رئيسي ينبغي أن تشرف عليه وكالة إدارة المعسكر. يمكن أن يؤدي موقع مدرسة سئ إلى تدني الحضور أو التسرب ويتسبب في محاوف تتعلق بالحماية، اوالإصابة أو حتى الموت.
- ولا يمكن الحصول على التعليم الفعال خلال فترة التشرد إلا بمشاركة نشطة وشاملة من المجتمع المحلي ينبغي أن تكفل وكالة إدارة المخيم أن لجان التعليم المجتمعي، أو غيرها من جمعيات الآباء والمعلمين او ادارة المدارس، يتم إنشاءها إن لم تكن موجودة بالفعل، مدعومة بشكل كامل وتشارك في الرؤية التعليمية.
- في حالات التشرد، يمكن أن تواجه الفتيات والفتيان، والشابات والشبان، الأطفال المعوقين وأفراد الفئات الضعيفة الأخرى مخاطر حماية خاصة. ينبغي أن تعمل وكالة إدارة المخيم مع مقدمي التعليم وغيرهم من مقدمي الخدمات لضمان تلبية احتياجات جميع الأطفال و الشباب. ينبغي اجراء رصد موحد منتظم لمعدلات الحضوروالانجاز والأطفال والشباب غير الملتحقين بالمدارس من أجل تحديد العوائق امام التعليم وأي شواغل مرتبطة بالحماية.
- ينبغي تجنب استخدام المرافق المدرسية كمراكز جماعية. إن لم يكن هناك مفرعلى الإطلاق،فعلى وكالة إدارة المخيم اتخاذ خطوات لضمان حماية الأطفال والتخفيف من الأثر السلبي على العلاقات المجتمعية والمرافق التعليمية. ينبغي الاتفاق على مواعيد نهائية واضحة في البداية لنقل ملكية المدرسة للغرض المقصود منه.
- "المعايير الدنيا" للتعليم: التأهب، والاستجابة، وتعافي الشبكة المشتركة بين الوكالات للتعليم في حالات الطوارئ (INEE) هي معايير متفق عليها دوليا توفر إطاراً للاستجابات التعليمية الجيدة اثناء التشرد. بالتزامن مع أي معاييرذات الصلة المتفق عليها محلياً ، ينبغي أن يشار بشكل صريح الى المعايير الدنيا INEE في عمليات تنسيق المخيم كذلك في المقترحات التي يقدمها مقدموا الخدمات، وفي عمليات التقييم والتخطيط والتنفيذ، مراحل الرصد والتقييم لأي تدخل تعليمي في سيناريو التهجير.

## مقدمة

التعليم هو أحد حقوق الإنسان الأساسية لجميع الأطفال والشباب. التعليم أمر مهم جداً لعشرات الملايين من الأطفال والشباب المتأثرين بالتشرد الناجم عن الصراع والكوارث، ومع ذلك هو كثيرا ما يتأثر في حالات الطوارئ. اثناء النزوح، تتعطل الخدمات المجتمعية وآليات الدعم العادي. يواجه الأطفال وأسرهم مخاطر خطيرة وسريعة التغير. يمكن أن يكون التعليم تدخلاً وقائياً، منقذاً للحياة وداعماً للحياة ، فضلا عن تمكين الأطفال والشباب من المساهمة في تحقيق السلام المستدام والانتعاش لمجتمعاتهم عند اعادتهم إلى الوطن/العودة أو الإندماج المحلي أو إعادة التوطين. التعليم هو عنصر أساسي في الاستجابة الإنسانية الشاملة في المراحل الأولى لحالات الطوارئ، وصولاً الى الانتعاش.

### الأطفال المتأثرون بالصراعات والكوارث الطبيعية

"على الصعيد العالمي،انخفض عدد الأطفال غير الملتحقين بالمدارس من 60 مليون في 2008 إلى 57 مليون في عام 2011. لم تصل فوائد هذا التقدم البطيء إلى الأطفال في البلدان المتأثرة بالنزاعات. وهم يشكلون الآن 50 في المائة من الأطفال المحرومين من التعليم، مقابل 42 في المائة في عام 2008. تعطل تعليم الملايين من الأطفال والشباب كل سنة بسبب الكوارث الطبيعية. من المتوقع أن يتأثرحوالي 175 مليون طفل سنوياً بالكوارث الطبيعية في العقد القادم، ومن المرجح أن يعانوا تعطيلاً في تعليمهم.

التعليم للجميع تقرير الرصد العالمي، : ورقة السياسة العامة -10لا يزال الأطفال يقاتلون للذهاب إلى المدرسة، اليونسكو يوليو 2013.

يمكن أن يوفرالتعليم الحماية المادية في أجواء مخيم. عندما يكون المتعلمون في بيئات تعلم آمنة، يقل احتمال تعرضهم للاستغلال وغيرها من المخاطر، مثل العنف القائم على نوع الجنس، أو الزواج المبكر والقسري أو التجنيد في القوات المسلحة. لا تقتصرقدرة التعليم على الحفاظ على أمن الأطفال داخل مساحة التعليم نفسها، ولكن يمكنه أيضا أن يعلمهم عن مخاطر جديدة، مثل الألغام الأرضية، وكيفية حماية أنفسهم والبقاء في مأمن في المخيم.

في حالات النزوح، غالباً ما يعطي الأطفال ومجتمعاتهم المحلية الأولوية للتعليم. التعليم يخفف من الأثر النفسي والاجتماعي لأطفال الصراعات والكوارث والتشرد. الذهاب إلى المدرسة، والمشاركة في التعلم مع الأصدقاء والبالغين الموثوق بهم، وهو نشاط يساعد الأطفال وأسرهم استعادة الشعور بالإنتظام والاستقرار والترتيب في وضع كثيرا ما يكون فوضوي ومشوش.

**صوت من الميدان-تعطي المجتمعات المحلية الأولوية للتعليم**

"كان علينا أن نترك وراءنا كل ما لدينا من ممتلكات. الشيء الوحيد الذي يمكن أن نجلبه معنا هو ما في رؤوسنا، ما كنا قد تعلمناه – تعليمنا. التعليم هو الشيء الوحيد الذي لا يمكن أن يؤخذ منا ". اللاجئات، السودان، 2004.

"كيف يكتسب الشاب المهارات اللازمة لتطوير آراء أو وجهات نظرمستنيرة بشأن الصعوبات التي يواجهها اللاجئون والأشخاص المشردون داخليا يوميا؟ كيف يعثر على المجتمع على صوته؟ التعليم يعطي الشخص صوتاً. يريد الشباب التعليم حتى تُسمع أصواتهم. يرسي التعليم الأساس اللازم لتحقيق الحرية الاجتماعية والاقتصادية. كشاب، هذا يعني فقط، نريد أن نكون احراراً! " الشابات الإثيوبيات اللاجئات، 2010.

يمكن لأنشطة التعليم في اطار المخيم أن تعمل أيضا كنقطة دخول لتوفير الخدمات الرئيسية الأخرى، لا سيما تلك التي تستهدف الأطفال والشباب ومقدمي الرعاية لهم. يمكن أن تعمل خدمات الحماية والتغذية والمياه والصرف الصحي والصحة معاً من خلال أماكن التعليم وضمان سلامة الأطفال، وتوفير المعلومات الأساسية ورصد رفاه الأطفال

التعليم يمكن أن يسهم أيضا في الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي للمجتمعات المحلية في اوضاع المخيمات. على المدى القصير، يمكن ان يدعم التعليم جهود حل النزاعات وبناء السلام. على المدى المتوسط والطويل، يمكن أن يكون التعليم جزءا حيويا في إيجاد حل دائم للجماعات المشردة، يزودهم بالمعرفة والمهارات اللازمة للمساهمة في إنتعاش مجتمعاتهم.

لا يمكن للتعليم أن ينتظر. في حالات الطوارئ، تكون وكالة إدارة المخيم مسؤولة عن عدد كبير من المهام، ويجب أن تستجيب بسرعة لمجموعة من القضايا الملحة. وأدى هذا غالباً الى عدم اعطاء الاولوية للتعليم كخدمة ولا ينظر اليها كأمر ضروري خلال مرحلة الطوارئ الحادة في أول أيام وأسابيع التشرد. ومع ذلك، يلعب التعليم دوراً مهماً في ابقاء الأطفال والشباب آمنين ويمكن أن يكون نقطة دخول رئيسية للوصول إلى بعض الأعضاء الأكثر ضعفا في مجتمع المشردين. يجب الا يتأخر ذلك.

**الاطفال الذين يولدون ويكبرون وسط الأزمات**

يقترب متوسط طول نزوح اللاجئين أو المشردين داخلياً من 20 عاماً، وفقا لمركز دراسات اللاجئين التابع لجامعة أكسفورد. وهذا يعني ان أجيالاً من الأطفال يولدون ويكبرون كلاجئين أو مشردين داخليا، كثيرمنهم في سياقات المخيم. لا يمكن للتعليم أن ينتظر حتى انتهاء الأزمة ولكن يجب أن يبدأ بمجرد حدوث التشرد.

مبدأ عدم الاضرار هو مركزي لجميع العاملين في المجال الإنساني. يمكن دعم الأطفال ومجتمعاتهم المحلية بنوعية التعليم وتيسير تقديم الخدمات الإنسانية الأساسية الأخرى. ومع ذلك، ينبغي أيضا على وكالة إدارة المخيم ان تدرك الأضرار المحتملة الناجمة عن سوء نوعية التعليم، والممارسات التمييزية، والعقاب البدني أو حتى الاعتداء الجنسي. قد يسئ المعلمون الذين لم يتلقوا تدريبا في مبادئ الحماية الرئيسية للطفل استخدام سلطتهم ويدخلون في علاقات جنسية مع طلابهم. يمكن أن يساهم التعليم في الصراع وفي تعزيز أوجه عدم المساواة والظلم الاجتماعي من خلال حرمان بعض الجماعات من الالتحاق بالمدرسة أو باستخدام ممارسات او مناهج تعليمية المتحيزة. اماكن التعلم التي تم بناءها في موقع يجبرالأطفال على السير في مناطق خطرة أو يعرضهم للمخاطر يمكن أن يؤدي إلى انخفاض معدل الالتحاق بالمدارس والتسرب، أو في أسوأ الأحوال، التسبب بالإصابة أو الوفاة. لذلك من الضروري أن تستعرض وكالة إدارة معسكر معايير الممارسات الجيدة المنصوص عليها في "المعايير الدنيا الايني" وتعمل مع المجتمعات المحلية المتضررة والسلطات الوطنية ومقدمي خدمات التعليم من اجل المراقبة المستمرة لجودة البرامج التعليمية المقدمة في المخيمات.

## القضايا الرئيسية

### الأدوار والمسؤوليات:

تقع على عاتق وكالة إدارة المخيم مسؤولية أساسية في مساءلة مقدمي التعليم وضمان توفير تعليم جيد وشامل للسكان النازحين. ينبغي أن تضطلع وكالة إدارة المخيم بالأدوار والمسؤوليات التالية لتسهيل توفير التعليم:

- ضمان ادراج التعليم في تقييمات الاحتياجات المتعددة القطاعات المبكرة، حتى لو لم يتم بعد تحديد هوية مقدم خدمات التعليم. ينبغي على وكالة إدارة المخيم ضمان تمثيل أصحاب المصلحة الرئيسيين في عملية التقييم وتقديم الدعم لضمان أن تكون الأسئلة مصنفة من حيث التقييم والجودة والعمر ونوع الجنس وتعكس القضايا الرئيسية مثل حماية وإدماج وأهمية الخدمات التعليمية.
- التعرف بسرعة، بالتعاون مع مجموعة تنسيق المخيمات وادارة المخيمات/الوكالة الرائدة للقطاع (CCCM) ، علي مزود خدمات التعليم في المراحل الأولى من النزوح. ستتولى عادة وكالة التعليم المسؤولية الرئيسية على إضفاء الطابع الرسمي على الاتفاقات المبرمة مع السلطات الوطنية ووزارات ومؤسسات التعليم .

**جهات فاعلة مختلفة لمكونات تعليم مختلفة**

وفي بعض الحالات قد يكون من المناسب، و/أو الضروري، بسبب قيود القدرات، تحديد وكالات مختلفة لإدارة المكونات المختلفة لبرنامج التعليم. على سبيل المثال، يمكن تحديد وكالة واحدة لإنشاء وتشغيل مساحات التعليم، بينما تقوم وكالة أخرى لها خبرة ذات صلة بمبادرات لتدريب المعلمين. ويمكن ان توفر أخرى مواد التدريس والتعلُّم على النقيض من ذلك قد يقوم احد مقدمي الرعاية بدوررئيسي في تزويد مراحل الطفولة المبكرة والابتدائية، حيث ستركز وكالة أخرى على التعليم الثانوي.

- تسهيل التنسيق على مستوى المخيم بحيث تكون جميع المبادرات التي تقوم بها الجهات الفاعلة في مجال التعليم، بما في ذلك السلطات الوطنية والمجتمعات المتضررة، تعمل بشكل جيد، وفعالة ولا تكرر او تميز. هذا مهم بشكل خاص إذا كان التعليم متوفراً من قبل وكالات متعددة في هذه الحالة يوصى بتشكيل "لجنة تنسيق تعليم للمخيم" أو مجموعة تنسيق رسمية أخرى .
- مساءلة مقدمي الخدمات التعليمية إذا لم تلب خدمات التعليم المعايير المتفق عليها دولياً ومحلياً . بالاشتراك مع مقدمي الخدمات، يقوم المجتمع المحلي، والسلطات الوطنية، بتحديد المعاييرالخاصة بسياق المخيم استناداً الى إطار المعايير الدنيا INEE.
- العمل مع جميع أصحاب المصلحة في مجال التعليم للاتفاق على مجموعة من المؤشرات وجمع البيانات الأساسية لقياس الوصول، والحماية والسلامة ونتائج التعلم، وضمان الوفاء بالمعايير المتفق عليها.

- تيسير التنسيق حيث أن جميع برامج التعليم تعمل بصورة جيدة وفعالة، وعدم التكرار أو التمييز.
- الإشراف على وضع خطة للطوارئ والتأهب للتعليم التي تمثل الزيادة في عدد سكان المخيم والسيناريوهات المحتملة الأخرى على المدى القصير والطويل. الدعوة من أجل توفير التعليم لمجتمع النازحين: إذا لم يتم اعطاء الاولوية من قبل المجتمع الإنساني للتعليم بسبب التصورات الخاطئة حول قيمته والحاجه، إذا كانت السلطات الوطنية غير راغبة أو غير قادرة على استيعاب الأطفال النازحين في المدارس المضيفة ، إذا طُلبت وثائق التعليم السابقة كجزء من عملية التسجيل، أو إذا تم فرض رسوم الالتحاق.

**تشغيل الأطفال**

وينبغي اتخاذ خطوات للحيلولة دون إشراك الأطفال في أنشطة العمل، لا سيما أكثر الأشكال الضارة والخطرة والعمل الذي تحول دون الالتحاق بالمدارس. يجب التعامل مع هذا الامر بحساسية مع المجتمع. غالباً ما يزيل الوصول إلى التعليم ضغط مشاركة الأطفال في أنشطة العمل الخطرة.

## التنسيق مع الفاعلين الرئيسيين

### السلطات الوطنية

من المهم في جميع مراحل برنامج التعليم في المخيم أن يتم التشاور مع سلطات التعليم الوطنية وادراجها في التخطيط والتنفيذ والرصد. هذا يضمن ان البرامج التعليمية مندمجة قدر الإمكان في النظام الوطني وتدعم الاستدامة وتطوير القدرات. على وجه الخصوص، ينبغي أن تكون وكالة إدارة المخيم على علم بما يلي:

- في نهاية المطاف، فإن السلطات الوطنية في كل من سياقات اللجوء والنزوح الداخلي مسؤولة عن دعم الحق في التعليم للأطفال والشباب في ولايتها القضائية.
- وينبغي التخطيط لأي برنامج تعليمي جنباً الى جنب مع إدارة التعليم المحلية، وان يتم الاتصال والتنسيق مع وزارة التعليم.
- ينبغي محاولة التفاوض في اقرب وقت ممكن للسماح بدخول المتعلمين النازحين إلى المدارس المحلية الواقعة بالقرب من المخيم.
- حيث لا يمكن الوصول إلى المدارس المحلية، ينبغي أن يتم التخطيط لأماكن تعلم داخل المخيم بالاشتراك مع وزارة التعليم، لا سيما السعي وراء إغلاق المخيمات في نهاية المطاف، وتسليم المرافق التعليمية.
- من الاهمية بمكان الاتصال مع السلطات الوطنية عند العمل على مسائل مثل شهادة المتعلم وتدريب المعلمين والاعتماد.
- ان اشراك مسؤولي التعليم المحلي والمعلمين والمدرسين في فرص التدريب التي يوفرها مقدموا خدمات التعليم داخل المخيم يمكن أن تكون فرصة ممتازة لتطوير القدرات الوطنية للتعليم، وتعزيز العلاقات مع السلطات الوطنية وفائدة المجتمع المضيف.

### المجتمعات المحلية المتضررة

وحتى يكون برنامج التعليم فعالاً، فان المشاركة المجتمعية الشاملة اساسية. وفيما يلي بعض الاستراتيجيات الرئيسية للعمل، والبناء على الموارد والمعرفة المتاحة داخل المجتمع النازح:

- ينبغي أن تعمل "وكالة إدارة المخيم " مع السلطات الوطنية ومقدمي خدمات التعليم لضمان مشاركة المجتمع المحلي في تحديد الاحتياجات التعليمية لجميع المتعلمين، وتسليط الضوء على قضايا الأمن وتحديد الموارد المالية والمادية والبشرية المتاحة محلياً .
- غالباً ما تكون المجتمعات النازحة قد نظمت بالفعل أنشطة تعليمية قبل وصول الجهات الفاعلة الخارجية. ينبغي الاستفادة من هذه الجهود والبناء عليها إن امكن. ينبغي تحديد وتعزيز قدرات المجتمع.
- ينبغي دعم المجتمعات المحلية لإنشاء لجان التعليم المجتمعي، تعرف أحياناً باسم رابطات الآباء والمعلمين (PTA) أو لجان إدارة المدارس (SMC)، التي يمكن أن تضطلع بدورقيادي في إدارة التعليم في حالات المخيمات.
- هذه اللجان يمكن أن تكون مصدرا ممتازا لبرامج التعليم، وضمان ان المدارس آمنة وشاملة.
- ينبغي على وكالة ادارة المخيم ان تكفل مراعاة التوازن بين الجنسين وإدماج الفئات الضعيفة والأقليات، بما في ذلك تحديد ودعم الأطفال ذوي الإعاقة. أن المجتمع هو أفضل موارد وكالة إدارة المخيم لضمان التعليم المراعي لمنظور نوع الجنسوالشامل للجميع.
- للأطفال والشباب الحق في الاستماع اليهم في الأمور التي تؤثر على حياتهم، وينبغي دعوتهم للمشاركة في التخطيط والرصد التربويين. كثيراً ما يعرف الاطفال بشكل افضل من ليس في المدرسة وما يجب فعله لمساعدة الجميع على الوصول الى التعليم.
- ينبغي أن تكفل وكالات إدارة المخيم شرح التواصل مع المجتمعات المتضررة عن الخطط الحالية والمستقبلية للخدمات التعليمية بوضوح ومنهجية من خلال الحملات الإعلامية.

### مجموعات التعليم

غالباً ما يتم تنشيط مجموعات التعليم في نطاق واسع أو حالات الطوارئ التي طال أمدها. إذا تم تنشيط مجموعة التعليم، يجب على وكالة إدارة المخيم أو ممثل معين من فريق تنسيق التعليم في المخيم التسيق بشكل وثيق :

- كثيراً ما تكون مجموعة التعليم على الصعيدين المحلي والوطني مصدرا ممتازا للمعلومات والدعم التقني لوكالة إدارة المخيم ومقدمي خدمات التعليم .
- تدعم منسقو مجموعة التعليم تحديد مقدمي الخدمات وتوفر المعلومات الأساسية عن النظام التعليمي والاتصالات مع وزارة التعليم، والسلطات الوطنية الأخرى.
- تقع على عاتق مجموعة التعليم مسؤولية اعداد وثائق التأهب والوثائق الطارئة . ينبغي على وكالة إدارة المخيم الرجوع إلى هذه الوثائق حسب الاقتضاء.
- ستكون مجموعة التعليم قادرةً أيضًا على إسداء المشورة إلى وكالة إدارة المخيم ومزودي خدمات التعليم بشأن قضايا الإمداد، مثل المعلومات المتعلقة بمنظمة الأمم المتحدةللطفولة (اليونيسف) ومجموعة مدرسة في صندوق، وخيام المدرسة، وغيرها من المواد المشتراة محليًا ودوليًا التي قد تكون ضرورية لإنشاء أماكن تعلم آمنة بصورةٍ سريعة.
- وتدير مجموعة التعليم تمويل قطاع التعليم في العديد من حالات الطوارئ الواسعة النطاق والمطولة، ويمكن أن تكون هيئة رئيسية للدفاع عن حق الأطفال النازحين في التعليم وغير ذلك من قضايا السياسات ذات الصلة مع السلطات الوطنية وداخل المجتمع الإنساني.

لمزيدٍ من المعلومات حول أدوار وكالة إدارة المخيم ومسؤولياتها، انظر الفصل 2 "الأدوار والمسؤوليات".

لمزيد من المعلومات حول إدارة المعلومات، انظر الفصل 5 "إدارة المعلومات".

### التنسيق بين القطاعات

يعمل التعليم بمثابة نقطة دخول رئيسية للعديد من القطاعات الأخرى، وهناك العديد من الروابط بين القطاعات التي يتعين إقامتها. وينبغي أن تعي وكالة إدارة المخيمات، في إطار دورها الداعم لمقدم التعليم، وكجزء من دورها التنسيقي، بعض الروابط بين التعليم والقطاعات الأخرى من أجل ضمان فعالية وجودة البرامج التعليمية بوجهٍ عام للمجتمعات النازحة:

#### الصحة

- العمل مع مقدمي الخدمات الصحية أو العيادات المحلية من أجل توفير المعلومات الصحية، وعلاج الأطفال والمعلمين في أماكن التعلم عند الاقتضاء.
- عقد حملات التطعيم في أماكن التعلم لضمان أقصى قدر من التغطية.
- وعندما لا يمكن تقديم الخدمات الصحية في المدارس، يجب العمل مع مقدمي الخدمات الصحية لضمان إحالة المتعلمين والمعلمين فورًا إلى العيادات أو خدمات الدعم النفسي الاجتماعي حتى يفقدوا أقل قدر ممكن من التعليم المدرسي.

#### توزيع المواد الغذائية وغير الغذائية

- إنشاء طريقة للمعلمين لاستلام حصصهم الغذائية بعد ساعات الدوام الدراسي أو استلامها بطريقةٍ لا تتعارض مع مسؤولياتهم في المدرسة.
- التأكد من عدم إخلال عمليات التوزيع بتعلم الأطفال الذين قد يغادرون المدرسة من أجل مساعدة أسرهم في حمل البضائع أو إثبات حجم الأسرة.
- وضع برامج التغذية المدرسية كوسيلة للحد من معدلات التسرب وزيادة مشاركة الفئات التي لا تحصل على ما يكفي من الخدمات. تشير بعض الدراسات إلى أن برامج التغذية المدرسية تقنع الآباء بإلحاق أطفالهم بالمدارس، ولا سيما الفتيات اللاتي ولولا ذلك لما التحقن على الإطلاق. يمكن أن تنظر وكالة إدارة المخيم في التنسيق مع برنامج الغذاء العالمي لتوفير البسكويت عالي الطاقة إلى أن يوضع برنامج التغذية المدرسية.

#### المياه والصرف الصحّي

- من الضروري بناء مرافق للمياه ودورات مياه منفصلة للبنين والبنات والمعلمين حتى في أماكن التعلم المؤقتة.
- يمكن وضع رسائل النظافة الصحية وتعليمها في المدارس ولا سيما غسل اليدين بالصابون بعد استخدام المرحاض. وينبغي أن يكون الصابون متوفرًا في كل مكان به مرفق لغسل اليدين ودورة مياه.
- يمكن للمدارس أيضًا تعليم الممارسات الصحية الجيدة مثل تنظيف الفصول الدراسية والبيئة المدرسية التي يمكن أن يكون لها تأثيرٌ مهم على الأخلاق وكذلك تأثيرٌ على المرافق الصحية للمخيم على نطاقٍ أوسع.

#### الإيواء

- يمكن استشارة المتخصصين في مراكز الإيواء بشأن موقع أماكن التعلم لضمان اختيار مواقع ملائمة وآمنة مع النظر في مشكلاتٍ مثل الصرف الصحي.
- كما يمكن لزملاء مراكز الإيواء تقديم المشورة بشأن ممارسات البناء الآمنة لضمان أن تكون مرافق التعلم صديقة للطفل ومقاومة للعوامل الجوية.

#### الحماية

- ويمكن للجهات الفاعلة في مجال الحماية أن تعمل داخل المدارس للتأكد من انها أماكن آمنة وتدريب المعلمين على المبادئ الرئيسية لحماية الطفل.
- ويمكن أن تكون أماكن التعلم أيضًا أماكن يستطيع فيها موظفو الحماية التعرف على الأطفال، بما فيهم الغائبون، المعرضون لخطر مختلف المسائل المتعلقة بالحماية، والإحالة إلى الخدمات الاجتماعية أو الصحية

## الحصول على التعليم
## بيئة التعلم

### مراحل الاستجابة التعليمية

لضمان الحصول على التعليم من المراحل الأولى من النزوح، من المهم لوكالات إدارة المخيم أن تكون على بينه من أنه ليس من الضروري أن يشمل التعليم على الفور اطفالاً نظاميين يتعلمون مناهج رسمية في مبنى المدرسة. في المرحلة الأولى من حالة الطوارئ، يتم إنشاء أماكن آمنة للتعلم غير الرسمي والأنشطة الترفيهية في أسرع وقتٍ ممكن. يمكن أن يكون هذا بسيطًا كمركز إيواء مؤقت مصنوع من مواد محلية ويشرف عليه متطوعون جديرون بالثقة من المجتمع المتضرر. يمكن ارسال الرسائل الرئيسية، وتوفير الطمأنينة وسيكون الأطفال في مأمن وحماية في الوقت الذي يكون فيه والديهم مشغولين بتكوين انفسهم وبناء المأوى وتسجيل أو جمع المواد الغذائية وغير الغذائية.

ومن الناحية المثالية، عندما يشارك السكان النازحين لغةً ما مع المجتمع المضيف، ينبغي قبول المتعلمين الذين يعيشون في المخيمات في المدارس المحلية بأسرع وقتٍ ممكن. ويمكن أن يحدث هذا كجزء من استجابة المرحلة الأولى، إذا كان ذلك ممكنا، ولكنه قد يستغرق التفاوض على الوصول مع السلطات التعليمية وقتًا أطول. إذا كانت الأوضاع في المدارس المحلية مكتظة، فقد يكون من الضروري إجراء عدة نوبات في اليوم وتوسيع المباني مع فصول دراسية مؤقتة اضافية.

### إدخال تحسينات على المدارس

عندما يتم إدماج الأطفال النازحين في المدارس المحلية، ينبغي بذل الجهود اللازمة لتحسين المدارس من أجل استيعاب المتعلمين النازحين على نحوٍ مناسب ورفع المدارس إلى المعايير المتفق عليها دوليًا. وقد يشمل هذا توسيع و/أو تحسين مرافق المياه ودورات المياه أو إعادة تأهيل البنية التحتية. وكثيرًا ما يكون توفير المواد مثل الأقلام وكتب التمارين مناسبًا أيضًا. وهذا لن يضمن فقط نوعية أفضل للتعليم لجميع المتعلمين، وإنما يمكن أن يخفف من التوتر المحتمل بين المجتمعات المضيفة ومجتمعات النازحين التي قد تسببها اوضاع الازدحام السيئة.

عندما يكون الاندماج في المدارس المحلية غير ممكن، بمجرد اقرار وتشغيل مقدمي الخدمات ينبغي أن تشهد المرحلة الثانية انتقال أماكن التعلم الآمنة إلى أنشطة تعليم رسمية مع التركيز على الحد الأدنى من الإلمام بالقراءة والكتابة والحساب ورسائل المهارات الحياتية الرئيسية. وفي المرحلة الثالثة، يجب على وكالة إدارة المخيم أن تعمل على ضمان الاستئناف الكامل للتعليم الرسمي ذي الصلة والمعترف به من قبل الوطن و/ أو الحكومات المضيفة، مع مراعاة القضايا المتعلقة باللغة ومنح الشهادات.

### التعليم وإغلاق المخيم

مع أن ذلك لا يظهر بصورة مباشرة إلا أنه من المهم أن تنظر وكالات إدارة المخيم في مجموعة من القضايا المتعلقة بإغلاق المخيمات في بداية برنامج التعليم:

- يجب على وكالة إدارة المخيم أن تخطط الوقف التدريجي والإغلاق منذ بداية العملية. وينبغي إدراج مرافق وخدمات التعليم في أي وثائق تخطيط.
- يجب على الجهات الفاعلة النظر في كيفية تقديم الخدمات والبنية التحتية لصالح المجتمعات المضيفة بعد عودة السكان النازحين، وينبغي التخطيط لذلك والاتفاق مع جميع أصحاب المصلحة منذ البداية.
- ينبغي إيلاء الاعتبار المبكر لقدرات السلطات التعليمية الوطنية، وكذلك التدريب وتنمية القدرات، إذا لزم الأمر، لضمان قدرتها على إدارة مرافق التعليم في المخيم. وهذا يبرز كذلك أهمية العمل مع السلطات الوطنية التعليمية في جميع مراحل دورة حياة المخيم.
- ينبغي تسليم مرافق التعليم في حالة عملٍ جيدة.
- ينبغي أن تشارك لجان التعليم والمجتمعات المحلية أو جمعية الآباء والمعلمين في المناقشات التشاركية المتعلقة بإغلاق المخيم والعودة. ويمكنها ان تعمل أيضًا على تبادل المعلومات والمساعدة في إعداد الأطفال وأسرهم والمجتمع الأوسع نطاقا من أجل الإغلاق.
- وينبغي أن تتاح للأطفال، كالبالغين، الفرصة لطرح الأسئلة والتعبير عن تطلعاتهم وانعدام امنهم بشأن العودة. ويمكن أن توفر أماكن التعلم مكانٍ ممتازًا لهذه المناقشات.
- يجب أن يكون التعليم جزءًا لا يتجزأ من أي حلٍ دائم للنازحين. ينبغي أن تقيم وكالات إدارة المخيم وغيرها من الجهات الفاعلة الإنسانية شراكات لدعم إنشاء أو تأهيل خدمات التعليم في مناطق العودة.
- في حالات إعادة اللاجئين إلى الوطن، ينبغي أن تدرج في الاتفاقات الثلاثية قضايا التعليم ومنح الشهادات واعتماد المعلمين.
- يشكل منح شهادات إنجاز التعلم عنصرا هامًا في إغلاق المخيمات للمتعلمين. يجب على وكالة إدارة المخيم أن تضمن تقديم مقدمي خدمات التعليم شهادات المغادرة أو الإكمال لجميع الطلاب على نحوٍ يتم الاعتراف به في منطقة عودتهم. وينبغي البدء في العمل على ضمان اعتراف السلطات الوطنية بالشهادات في بداية إعداد البرامج التعليمية.
- يجب أيضا توفير وثائق وشهادات التدريب التي قام بها المدرسون والتفاوض على الاعتراف باعتماد التدريس من قبل السلطات الوطنية.

لمزيدٍ من المعلومات حول إغلاق المخيم، انظر أيضًا الفصل 7 "إعداد المخيم وإغلاقه".

### صوتٌ من الميدان - التخطيط للإغلاق

عندما أُغلِق مخيم عائشة في إثيوبيا رسميًا بعد عودة آخر سكان الصومال إلى ديارهم في عام 2005، سلَّمَت وكالة إدارة المخيم مدرسة المخيم رسمياً في حالة جيدة إلى السلطات الوطنية. ومع ذلك، طلبت الإدارة المحلية والأعيان من الوكالة المساعدة في تشغيل المرافق لفترة مؤقتة الى حين تطوير الحكومة المحلية قدرات الإدارة. وللأسف لم يكن بالامكان الموافقة على هذا الطلب لأن المخيم كان قد أُغلق بالفعل و كانت وكالة إدارة المخيم قد أوقفت العمليات المحلية. وتبرز هذه التجربة الحاجة إلى العمل مع السلطات الوطنية في جميع مراحل تشغيل المخيم وضمان تطوير القدرات المحلية مع التطلع إلى إغلاق المخيم في نهاية المطاف.

### المساواة في الوصول

سواءً كان الوصول إلى مكان التعلم في المخيم أو في المجتمع المضيف، فإن بعض القضايا الرئيسية المتعلقة بالمساواة في الوصول لجميع الأطفال والشباب يجب أن يعالجها مقدمو التعليم وأن تراقبها وكالات إدارة المخيم:

- في حالات النزوح، تواجه الفتيات والفتيان، والشابات والشبان مخاطر الحماية المختلفة ويواجهون عوائق مختلفة تحول دون الحصول على التعليم. وينبغي أن تشمل عمليات تقييم الاحتياجات التحليل الجنساني لتحديد الاحتياجات المختلفة للفتيان والفتيات. وينبغي لجميع أصحاب المصلحة في مجال التعليم التخطيط لبرامج تهدف إلى تلبية تلك الاحتياجات.
- يجب أيضا تحليل قضايا الإدماج الأخرى ومعالجتها في عمليات التقييم والتنفيذ والرصد. ويمكن للأطفال ذوي الإعاقة وأفراد الفئات الضعيفة الأخرى مثل الأيتام أو الأسر التي يعيلها أطفال أو الأمهات الشابات أو الأطفال المرتبطون بالقوات المقاتلة أن يواجهوا جميعا التمييز والتحديات في تحقيق حقهم في التعليم.
- في الغالب لن يكون لدى المتعلمين النازحين وثائق مثل شهادات إتمام الصف، أو بطاقات التقارير أو بطاقات الهوية، والتي تكون مطلوبة أحيانا للالتحاق بالمدارس أو الامتحانات. من خلال العمل مع السلطات الوطنية، يجب أن تضمن وكالة إدارة المخيم أن عدم وجود الوثائق لا يمنع الحصول على التعليم.
- ويمكن أن تشمل العوائق الأخرى التي تعترض التعليم مسائل مثل لغة التدريس أو الرسوم المدرسية أو الزي الرسمي أو الجنس، أو الخلفية الدينية أو الإثنية أو بعد المسافة بين البيت والمدرسة. وينبغي أن تعمل وكالة إدارة المخيم مع مقدمي الخدمات التعليمية والمجتمع والسلطات الوطنية لمعالجة هذه المشكلات.
- ينبغي إجراء رصدٍ تفصيلي منتظم لمعدلات الحضور والإنجاز وأعداد الأطفال والشباب غير الملتحقين بالمدارس من أجل تحديد العوائق أمام الحصول على التعليم وأي شواغل مرتبطة بالحماية. ينبغي لوكالات إدارة المخيم أن تطلب هذه البيانات من مقدمي الخدمات التعليمية، وأن ترصد الاتجاهات وأن تتابع عند الضرورة لضمان معالجة القضايا المتعلقة بالإدماج والفرص المتساوية.

### العنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس

يُعَد إلحاق الأطفال بالمدارس أداةً أساسية للحماية، ولا سيما بالنسبة لأولئك الذين يعيشون في المخيمات. ومع ذلك، يمكن للمدارس أيضا أن تزيد من خطر إساءة المعاملة، ولا سيما فيما يتعلق بالفتيات. يمكن لوكالة إدارة المخيم تقليل المخاطر عن طريق:

- وضع ونشر قواعد واضحة لمكافحة التحرش الجنسي والاستغلال وسوء المعاملة وغيرها من أشكال العنف الجنساني، يمكن أن يكون ذلك جزءًا من مدونة سلوك أكثر عمومية للمعلمين
- والعمل مع الشركاء لوضع مدونة سلوك للمتعلمين والفصول الدراسية ووضع قواعد للمدارس. يمكن أن تكون هذه الممارسات مفيدة في مجال الحماية، وخاصة عندما يكون المتعلمون من أعمار وأجناس مختلطة
- تشجيع توظيف المدرسات ومساعدات الصفوف، حتى تتمكن الفتيات من الاتصال بأشخاص من نفس الجنس
- إنشاء مدارس المخيمات والمرافق التعليمية في المواقع التي يستطيع الأطفال من جميع أنحاء المخيم الوصول إليها بسهولة وأمان
- توفير دورات مياه ومرافق غسيل منفصلة للبنين والبنات وتحديد موقعها داخل مباني المدرسة
- رصد طرق الذهاب إلى المدرسة والعودة منها بصورة منتظمة وتشجيع الأطفال على المشي في مجموعات أو مع مرافق بالغ
- تجنب الفصول الدراسية المكتظة، وعدم اختلاط الصفوف والأعمار المختلفة في فصل واحد قدر الإمكان
- مراقبة جودة التعليم، بما في ذلك آليات الاستجابة لتهديدات الحماية المحتملة لأطفال المدارس من خلال إجراء مقابلات مع الأطفال والشباب والآباء
- التأكد من رصد سلوك موظفي المدرسة والمتعلمين عن كثب
- تزويد الأطفال والشباب والمعلمين وأولياء الأمور بإجراءات الإبلاغ عن الشكاوى التي تتسم بسهولة الوصول إليها وسريتها وأنظمة الإحالة المنسقة تنسيقًا جيدًا لتقديم الخدمات الصحية والنفسية الاجتماعية والحماية والدعم القضائي.

### بيئات التعلم

تضطلع وكالات إدارة المخيم بدورٍ هام في ضمان أن تكون أماكن التعلم آمنة ومأمونة لجميع الأطفال والمعلمين:

- يُعَد اختيارموقع مكان التعلم أمرًا بالغ الأهمية، وغالبا ما يحدث الفرق في حضور الأطفال للصف أو عدمه، ولا سيما فيما يتعلق بالفئات الضعيفة. وينبغي استشارة المتعلمين وأولياء الأمور وغيرهم من أفراد المجتمع بشأن موقع أماكن التعلم والمخاطر المحتملة.
- أسباب أمنية، ينبغي أن تكون المدارس ومناطق الترفيه في موقعٍ مركزي، واقتلاع الأدغال الكثيفة المحيطة، وعلى مسافةٍ آمنة من الطرق المستخدمة لحركة المرور الكثيفة أو مناطق المخيم، مثل مواقع التوزيع أو الأسواق التي قد يكون فيها عنف أو اضطراب أو سلوك إجرامي.
- ينبغي أيضًا النظر في عوامل الخطر البيئية، وضمان عدم تعرض مواقع التعلم لمياه الصرف الصحي أو الفيضانات، أو غيرها من الأخطار الطبيعية.
- الاخذ في الاعتبار مسافة سفر المتعلمين إلى مواقع التعلم امر مهم، وخاصة فيما يتعلق بأفراد الفئات الضعيفة أو الأطفال الذين يعانون من مشاكل التنقل. وينبغي أيضًا تحليل مسارات الوصول وكذلك الموقع نفسه، بهدف ضمان عدم اضطرار المتعلمين إلى السير في المناطق التي تهدد الحماية.
- ينبغي لوكالات إدارة المخيم العمل مع مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة والتعليم من أجل التخطيط لتوفير إمدادات المياه، ودورات المياه المنفصلة للأولاد والبنات والمعلمين، ومرافق غسل الأيدي، ومناطق التخلص من القمامة.
- قد لا يكون بناء المناطق الترفيهية والمطابخ ومراكز التغذية أو السياج في المدارس جزءًا من أولويات البناء المبكرة، ولكن يجب التخطيط لها وإنشاءها في أقرب وقت ممكن.
- غالبا ما يكون لدى السلطات الوطنية مبادئ توجيهية للمجمعات لبناء المدارس وتجهيزها. إذا أمكن ذلك، مع الالتزام بالمعايير الدولية، فإن الحفاظ على مرافق المدارس في المخيمات على قدم المساواة مع مدارس المناطق المدعومة جيدًا سوف يسبب توترًا أقل مع المجتمع المضيف ويكون من الأسهل الحفاظ عليها. ويوصَى باستخدام المواد المتاحة محليًا أو توريد الأثاث محليا. عند شراء المواد المحلية، ينبغي النظر في المشكلات البيئية. وعادة ما يكون لعمليات المخيم الأكبر تأثير سلبي على كثافة الأشجار في المنطقة المحيطة.

### نصائح بشأن أماكن التعلم

يجب وضع علامة على أماكن التعلم أو إحاطتها بسياج. يجب أن لا يتم استخدام دورات المياه ومرافق المياه من قبل أشخاص آخرين من غير المتعلمين والمعلمين. قد يؤدي عدم وجود مرافق الصرف الصحي وتدابير السلامة في مواقع التعلم إلى تسرب الأطفال، ولا سيما الفتيات.

### صوت من الميدان - الموقع، الموقع، الموقع

يُعَد موقع مكان التعلم في المخيم أمرًا بالغ الأهمية. فعلى سبيل المثال، في مخيم الزعتري للاجئين في الأردن، الذي افتُتح في عام 2012 لاستيعاب السوريين الفارين من الحرب، أُنشئت أول خيام مدرسية بجوار مركز توزيع الأغذية. أوضح المتعلمون أن هذا سبب لهم مشكلات إذ كان هناك الكثير من التنازع حول مركز التوزيع، مما أدى إلى استخدام الغاز المسيل للدموع وغيرها من التوترات. ولم يشعر الأطفال بالأمان في المدرسة أو في المنطقة المحيطة، لأنهم معرضون لخطر الوقوع في أوضاع عنيفة. ونتيجةً للمخاوف التي أثارها المتعلمون، تم نقل المدرسة إلى موقع مختلف داخل المخيم، لتحسين الوصول إليها وتقليل مخاطر الحماية.

### كيف يمكن لبرامج التعليم في المخيم أن تدعم مدارس المجتمع المضيف

وفي المخيمات المدعومة بصورة جيدة، قد يتلقى نظام التعليم دعمًا واهتمامًا أكبر من المنظمات الإنسانية من النظام المدرسي للمجتمع المضيف الذي يتلقى الدعم من حكومته. وفي هذه الحالات، ينبغي أن يسعى مقدم التعليم مع وكالة إدارة المخيمات إلى التعاون مع المدارس المحلية القريبة من المخيم ومساعدة الأطفال المحليين على الاستفادة من البرامج التعليمية للمخيمات. النهج الجيدة لإنشاء روابط بناءة بين المخيمات ونظم التعليم المحلية هي:

- شمل المعلمين المحليين في دورات تدريب المعلمين في المخيمات
- تصميم التعليم المشترك والمبادرات الترفيهية لكل من الأطفال / الشباب النازحين والمقيمين محلياً، بالتعاون مع إدارة التعليم المحلية
- توفير لوازم التعليم والتعلم مثل الطباشير وأقلام الرصاص وكتب التمارين للمدارس المحلية. وهذا يمكن أن يقلل أيضا من احتمال بيع المخيمات.

### المراكز الجماعية في مرافق التعليم

ينبغي عدم استخدام المباني المدرسية كمراكز جماعية. وكجزء من تدابير التأهب للطوارئ، ينبغي القيام مسبقاً بتحديد مواقع بديلة لاستخدامها كملجأ لضمان أن يتم استخدام المدارس كملجأ أخير فقط.

حيث لا يمكن تجنب استخدام المدارس كملاجئ ، يمكن لوكالة إدارة المركز الجماعي أن تعمل مع السلطات الوطنية والمجتمع المحلي لتقليل التأثير السلبي المترتب على استخدام أماكن التعلم كملاجئ إلى أدنى حد:

- تجنب الاستخدام المزدوج للمبنى للتعليم والمأوى. في الحالات التي يتم فيها استخدام المدرسة كمركز جماعي، يجب تحديد موقع بديل للمدرسة بسرعة. تخفيض أو إلغاء التعليم نتيجة للنزوح أمر غير مقبول ويجب تجنبه.
- لا يجوز تحت أي ظرف من الظروف تخصيص المدارس أو غيرها من المرافق التعليمية كمكاتب إدارية لموظفي وكالة إدارة المركز الجماعي أو للسلطات الوطنية.
- يجب أن يكون هناك فصل واضح بين الغرف المستخدمة في التعليم وتلك المستخدمة في المأوى، فضلاً عن مرافق المياه والصرف الصحي.
- يمكن أن يؤدي تواجد التعليم والمأوى في نفس المكان إلى مخاطر جديدة وخطيرة في مجال حماية الأطفال والشباب، ومن المهم تحديد ومعالجة هذه المخاطر.
- يجب حماية ممتلكات المدرسة بحيث لا تتضرر أثناء استخدام المبنى كمركز جماعي. نقل المكتبات والملفات والمواد المختبرية والمكاتب والكراسي إلى مكان آمن مخصص للتخزين يجنبها تدميراً محتملاً.
- وينبغي، حيثما أمكن، إشراك مجتمع التعليم في إدارة المدارس التي تستخدم كمركز جماعي. ويمكن للجهات الفاعلة في مجال التعليم أن تعمل مع وكالة إدارة المركز الجماعي لتوفير أنشطة لتحسين رفاه سكان المركز. ويمكن أن تكون هذه الأنشطة مفيدة نفسياً واجتماعياً لكل من المجتمعات المضيفة والنازحة.
- إن إيجاد طريقة لتعويض مجتمع التعليم بفوائد ملموسة سيساعد على التخفيف من المشاعر السيئة والصراعات المحتملة. يجب على هيئات إدارة المراكز الجماعية أن تستغل الفرص لتحسين مبنى المدرسة أو المناطق المحيطة بها قبل إعادتها إلى السلطات التعليمية. وقد ينطوي ذلك على توسيع وتحسين المرافق الصحية، وتعزيز الهياكل أو تحسين المناطق الترفيهية.
- يجب تحديد المواعيد النهائية لإعادة المؤسسة التعليمية إلى وظيفتها الأصلية منذ البداية والوفاء بها قدر الإمكان. ينبغي بذل الجهود لمنع عيش الأسر بأكملها إلى أجل غير مسمى في المدرسة بعد فترة طويلة من وقوع الأزمة.
- لا يجوز في أي وقت من الأوقات استخدام الإخلاء القسري.

مقتبس من إرشادات المركز الجماعي (مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، 2010)، صفحات 108 - 109.

## التعليم والتعلُّم

### خلال حالات الطوارئ الحادة - الحفاظ على البساطة والأمن والدعم

تُعدّ الصلة المفهوم الأساسي للتعليم في حالات النزوح. يتم تسليط الضوء على صلة محتوى التعلم والمناهج الدراسية بسبب الحاجة إلى تعليم المهارات الحرجة، والتي تكون أحياناً منقذة للحياة.

أثناء مرحلة الطوارئ الحادة، لا يتم عادة اتباع المنهاج الدراسي الرسمي، ويمكن أن يتضمن محتوى التعلم فقط الرسائل الأساسية البسيطة للحفاظ على سلامة الأطفال وطمأنتهم. كثيراً ما يكون الأطفال النازحون غير ملمين بمحيطهم، ولا يدركون الأخطار والمخاطر الجديدة. قد تتضمن الرسائل:

- كيفية تجنب مخاطر جديدة مثل نهر سريع التدفق أو الألغام الأرضية
- ما يجب القيام به إذا حدث المزيد من المخاطر الطبيعية
- كيفية الحفاظ على النظافة الجيدة عن طريق غسل اليدين بالصابون بعد استخدام المرحاض
- كيفية حماية الذات من الاعتداء الجنسي وكيفية الإبلاغ عن مخاوف الحماية
- كيفية الوصول إلى الرعاية الصحية والغذاء
- مهارات إدارة النزاعات
- حل المشكلات ومهارات التكيف.

توفير الدعم النفسي الاجتماعي، من خلال إتاحة الفرص للأطفال ليلعبوا مع أقرانهم، وإذا كان ذلك مناسباً، ليناقشوا المخاوف، بالإضافة إلى الأسئلة المتعلقة بالتشرد والخطط المستقبلية أو التجارب السابقة يمكن أن تكون كلها أيضاً عنصراً قيماً للغاية في الاستجابة التعليمية الجيدة، ولا سيما في المراحل الأولى من الرد الطارئ.

وتحذر التوجيهات الحالية، المبينة في المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ، من أنه ليس من المفيد الإفراط في العلاج الطبي لتجارب الأطفال في الحالات الإنسانية. يشدد التقرير على أن الغالبية العظمى من الأطفال والشباب تتسم بالقدرة على الصمود وقدرتهم على التعافي من التجارب الصعبة إذا ما تم دعمهم والحصول على الخدمات الأساسية التي توفر الاستقرار والروتين مثل التعليم. لن يواجه سوى عدد قليل جداً الضائقة الشديدة المستمرة وقد يتطلب أن تتم إحالته إلى المهنيين الصحيين. من المهم أن يتضمن تدريب المعلمين إرشادات بشأن كيفية التعرف على الأطفال الذين يحتاجون إلى مزيد من المساعدة بالإضافة إلى توفير معلومات عن الإحالات.

مع مرور الوقت، يتم تدريجياً اعتماد منهج رسمي أكثر مع تركيز أكبر على المواضيع الأكاديمية مثل القراءة والكتابة والحساب. وفي هذه المرحلة، من المهم أن تكون وكالات إدارة المخيمات على بينة من بعض القضايا المعقدة والحرجة التي تحيط بالتعليم الأكثر رسمية أثناء النزوح.

**نسبة الطلاب/ المعلمين**

بالنسبة لمدارس اللاجئين، توصي مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بمعلم واحد لكل 40 تلميذاً. وتنص المعايير الدنيا الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ على تعريف هذا المعيار محلياً، استناداً إلى الحدود الواقعية لحجم الصفوف التي تسمح بإدراج جميع الأطفال والشباب، بمن فيهم المعوقون.

### التخطيط للمستقبل - النظر في المناهج الدراسية، واللغة والمصادقة

يوصى عموماً بتوفير برامج تعليمية للأطفال وفقاً لمناهج البلد المضيف، حيثما أمكن ذلك. ينبغي أن تكون هناك مشاورات مجتمعية ودراسة متأنية بشأن مسألة المناهج الدراسية ولغة التدريس في جميع المراحل. ينبغي، حيثما أمكن، إدماج الأطفال المشردين في نظام التعليم الوطني في مدارس المجتمعات المضيفة. إذا لزم الأمر، ينبغي النظر في فصول دعم لغوي أو فصول تعويض أخرى للتأكد من أن جميع الأطفال النازحين يمكنهم الاندماج بشكل كامل في المدارس المحيطة.

يمكن أن يشكل توفير التعليم المناسب تحدياً خاصاً في حالات اللاجئين وفي الحالات التي لا يمكن فيها إدماج الأطفال النازحين في النظام المدرسي المحلي. في الحالات التي يتعذر فيها الإدماج، ينبغي أن يتلقى الأطفال المشردون تعليماً رسمياً داخل مدارس المخيمات. يوصى بأن تتبع مدارس المخيمات في معظم الحالات المناهج الدراسية للمدارس المحلية المضيفة. ينبغي التماس الدعم والتعاون من جانب السلطات الوطنية داخل مدارس المخيمات من أجل تيسير إدماج المتعلمين والمعلمين في النظام الوطني على المدى الطويل.

ينبغي استعراض المنهج المستخدم لضمان أن يتضمن، قدر المستطاع، اعتبارات المساواة بين الجنسين، والاحتياجات الخاصة، والدعم النفسي - الاجتماعي، وتثقيف السلام. في بعض الحالات، ساعد التعليم في تأجيج الصراع من خلال دعم الروايات التاريخية التي تستبعد فيها المجموعات المتنازعة بعضها بعضا أو عن طريق تصوير مجموعات معينة بطريقة تمييزية. لذلك، سيكون من المهم ضمان أن يسهم المنهاج الدراسي في التماسك الاجتماعي بدلاً من أن يقوضه.

قد يلزم تعديل المنهاج الدراسي عند استخدام دورات الربط أو برامج التعلم المعجلة من أجل التعويض عن تعطيل التعليم. وفي كثير من الأحيان، سيؤدي الصراع والنزوح إلى وجود العديد من الطلاب الذين تجاوزوا سن الدراسة والذين بقوا خارج المدرسة لسنوات عديدة وسيتطلبون الدعم للحاق بركب أقرانهم. وفي حالة وجود عدد كبير من الطلاب الذين تجاوزوا سن الدراسة، يوصى بإنشاء برنامج تعليمي منفصل للشباب أو برنامج تعليمي متسارع، بدلاً من محاولة إدماج الشباب في الفصول الدراسية في المدارس الابتدائية مع الأطفال الأصغر سناً. وقد يكون من الملائم إنشاء سنة دراسية وفقاً للتقويم المدرسي ذي الصلة، بالإضافة إلى تنظيم فصول دراسية للمتابعة خلال العطل، أو عند الاقتضاء، تخصيص فترة أكاديمية منفصلة كسنة تعويضية.

**يجب ألا تكون الوثائق حاجزاً**

يجب على وكالات إدارة المخيمات ومقدمي الخدمات التعليمية العمل مع السلطات الوطنية للتأكد من أن الوثائق لا تُشكل عائقا أمام دخول أو إكمال التعليم. وفي بعض الأحيان، يمكن رفض وصول الأطفال النازحين إلى المدارس أو الامتحانات النهائية لأنهم غير قادرين على تقديم بطاقات هوية معترف بها أو تقديم شهادات تحصيل تعليمي مسبق.

قد تكون هناك حاجة أيضاً إلى بذل جهود خاصة لضمان حصول المتعلمين على شهادة تدل على إنجازاتهم. بالنسبة للاجئين والنازحين داخلياً، قد تكون الشهادات مصدراً للقلق بشكل خاص في نهاية التعليم الابتدائي أو الثانوي. بالإضافة إلى ذلك، إذا حدث نزوح أو عودة إلى الوطن / حركة عودة في منتصف العام الدراسي، سيواجه اللاجئون والنازحون داخلياً والعائدون تحديات توفير وثائق للسنة غير المكتملة والاعتراف بها. وتعتبر شهادة التعلم ضرورية للمتعلمين النازحين حيث أنها تسهل إعادة الإدماج الفعال في نظام التعليم أو سوق العمل في المجتمعات الأصلية أو المجتمعات المضيفة.

كثيراً ما يشكل الاعتراف بشهادات التعلم من جانب السلطات الوطنية تحدياً آخر، وينبغي العمل مع السلطات المعنية لضمان الاعتراف بالشهادات التي يتلقاها المتدربون النازحون. سيشمل ذلك عادة العمل على مستوى السياسات مع وزارات التعليم الوطنية في البلدان المضيفة وبلاد الموطن. وينبغي تشجيع الشراكات مع الجهات الفاعلة في مجال التعليم الأخرى، مثل منظمة الأمم المتحدة للطفولة، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)، ووكالة التعليم الرائدة في القطاع / المجموعة ونقابات المعلمين .

### مرحلة ما بعد التعليم الابتدائي والتعليم الثانوي ومبادرات الشباب

**صوت من الميدان - "إذا لم يكن لديهن مدارس، سيتوجب عليهن الزواج بعمر 12 أو 13"**

تم تحديد غياب التعليم الثانوي في المخيم عند مجموعات متعددة باعتبارهامصدر قلق كبير للنساء، وخاصة الفتيات المراهقات. وفي حين أنشئت مدارس ثانوية في مخيم آخر للاجئين في أماكن أخرى من ولاية الوحدة، أفادت الأسر بأنها تفضل إرسال الأطفال الذكور، ولكن ليس الإناث، بسبب الشواغل الثقافية والمتعلقة بالسلامة. وتشير الفتيات إلى أن عدم توفر التعليم المتاح للفتيات يجعل الأسر أكثر ميلاً إلى تزويج بناتهن في سن مبكرة لتقليل العبء الذي يترتب على الأسر. قالت إحدى النساء: "إذا لم يكن لديهن مدارس، سيتوجب عليهن الزواج بعمر 12 أو 13 عاماً" وقد أكد المخبرون الرئيسيون هذا العامل الخطر، وخاصة أولئك الذين يعملون مع المراهقات.

تقييم سريع للصحة الإنجابية والعنف القائم على نوع الجنس، مخيم يبدا للاجئين، جنوب السودان، شباط / فبراير 2012، لجنة الإنقاذ الدولية (IRC).

برامج الشباب لها أهمية حاسمة بالنسبة للشباب ومجتمعاتهم المحلية. من الضروري تزويد الشباب بيئة تعليمية ذات مغزى مع إمكانية الحصول على التعليم النظامي وغير النظامي، ومهارات الحساب والتدريب المهني. ينبغي أن تكون وكالة إدارة المخيمات سباقة في الدعوة إلى إنشاء مرافق تعليمية وتدريبية لمن هم فوق سن الثانية عشرة، مثل المدارس الثانوية ومراكز التدريب المهني والنوادي الرياضية.

ينبغي أن تراعي البرامج الاحتياجات المتنوعة للشباب من مختلف الأعمار والأجناس. يجب على وكالات إدارة المخيمات أن تضمن بان يقوم مقدموا الخدمات بإشراك المتعلمين في عملية مستمرة لتحديد ومعالجة القيود التي تحول دون الوصول إلى التعليم. ينبغي أن تشمل البرامج المحددة للفتيات، حيثما ينطبق ذلك، خدمات الصحة الإنجابية، والرعاية قبل الولادة وبعدها، ودعم الأبوة والأمومة، والتدريب على اكتساب المهارات الحياتية، وخدمات المشورة المتعلقة بالعنف الجنسي.

**برامج الشباب**

تبين التجربة أن المراهقين والشباب كثيراً ما يكونون في حالة نقص شديد في المخيمات، مما قد يؤدي إلى إهدار إمكاناتهم وتوجيه طاقتهم إلى أنشطة مناهضة للمجتمع. وفي العديد من حالات الصراع، قد يكون الأولاد المراهقون عرضة للتجنيد من جانب القوات العسكرية، في حين تتعرض الفتيات لخطر متزايد من الاعتداء الجنسي أو الزواج القسري. تساعد برامج الشباب المستهدفة على تقليل هذه المخاطر.

ويعد التنسيق حول قضايا الشباب أمراً بالغ الأهمية. يوصى باتباع نهج مشترك بين القطاعات لتقييم الاحتياجات الخاصة للشباب النازحين في سياقات المخيمات وتلبية هذه الاحتياجات.

**صوت من الميدان - فرقة العمل الشبابية في مخيم الزعتري**

في مخيم الزعتري للاجئين السوريين في الأردن، أنشئت فرقة عمل شبابية بدعم من الفريق العامل الفرعي المعني بحماية الطفل والعنف الجنسي والفريق العامل المعني بقطاع التعليم. تعمل فرقة العمل على تعزيز التنسيق على المستوى الميداني من أجل تهيئة بيئات آمنة وتمكينية للشباب ومن أجل ضمان برمجة فعالة للشباب. وتشجع فرقة العمل أيضا مشاركة الشباب في تخطيط وتصميم وتنفيذ البرامج الخاصة بالشباب وغير الشباب على حد سواء.

غالباً ما يتم تجاهل العنصر الحاسم في مشاركة الشباب في البرمجة، حتى في البرامج التي تستهدف الشباب. وفي حالات النزوح في جميع أنحاء العالم، يُعتبر الشباب من العناصر الفاعلة الأساسية والعوامل الرئيسية للتغيير في الاستجابة لحالات الطوارئ والانتعاش سواء بدأها هؤلاء الأشخاص أو بمساعدة جهات خارجية. وفي أوقات الأزمات، قد يكون شباب المجتمع المحلي أكثر الأصول وفرة، وينبغي على وكالة إدارة المخيمات أن تنظر في كيفية تسخير قدرات الشباب ودعم مبادرات الشباب.

### تنمية مرحلة الطفولة المبكرة (ECD)

يعد ضمان أن يكون لدى الأطفال الصغار فرص ملائمة ومناسبة للتعلم والتنمية أمراً بالغ الأهمية لمستقبلهم الأكاديمي ولرفاههم بشكل عام. ومن بين الفوائد الأخرى، يمكن أن تساعد برامج وأنشطة تنمية مرحلة الطفولة المبكرة الشاملة الأطفال الصغار على:

- الوصول إلى الخدمات الهامة المشتركة بين القطاعات مثل الرعاية الصحية والتغذية والمياه النقية والصرف الصحي والدعم النفسي والاجتماعي
- التعلم واللعب في بيئة آمنة ومحمية
- تطوير مهارات جديدة، بما في ذلك المهارات الاجتماعية
- الاستعداد للتعليم الرسمي، فضلاً عن زيادة الأداء الأكاديمي في المستقبل والحفاظ عليه.

وبالنسبة للأطفال الصغار، يحدث التعلم في كل وقت، وينبغي تعزيزه من خلال أماكن التعلم الإبداعية للتحرك واللعب، سواء في المنزل أو داخل المجتمع. وفي داخل المخيم، يمكن لمراكز تنمية الطفل التي توفر أنشطة التعلم المبكر من خلال اللعب أن تدمج الخدمات الأساسية مثل الرعاية الصحية، والوجبات المغذية، وتوافر المياه النظيفة، والمراحيض، واعتماد مبادرات سلامة الطفل. بالإضافة إلى توفيرالفرصة للأطفال الصغار للتعلم والاختلاط مع أقرانهم ومقدمي الرعاية، توفر مساحات التعلم الآمنة أيضاً للأطفال شعوراً بالروتين والحماية من الأذى البدني.

ويمكن لرعاية الطفولة المبكرة أن تدعم أيضاً التحاق الفتيات بالمدارس وحضورهم إليها. ويؤدي إنشاء مرافق للرعاية النهارية على أرض المدرسة أو بالقرب منها إلى إتاحة الوقت اللازم للتعليم، ولا سيما للفتيات المراهقات، الذين قد يكرسون وقتهم خلاف ذلك لرعاية الأخوة الأصغر سناً.

يجب على وكالة إدارة المخيمات تطبيق عدسة الطفولة المبكرة لضمان تلبية احتياجات الأطفال الصغار من قبل قطاعات مختلفة بطرق متكاملة، بما في ذلك التعليم، وأن يتم تنفيذها مباشرة منذ بداية حياة الطفل ومنذ بداية النزوح. كثيراً ما تقوم وكالات حماية الطفل بإنشاء أماكن ملائمة للأطفال لتوفير الحماية البدنية والنفسية - الاجتماعية. لذلك، يجب على وكالة إدارة المخيمات تشجيع التعاون بين الجهات الفاعلة في مجال التعليم وحماية الطفل.

**أصوات من الميدان - خيام الأطفال**

قدمت عدة وكالات خياماً للأطفال في المناطق والمخيمات المتضررة بالزلازل بعد زلزال هايتي عام 2010. وتم تدريب الميسرين المحليين على تنمية الطفولة المبكرة، وتعزيز النظافة الصحية، والرضاعة الطبيعية والتغذية الجيدة. وسهلوا مجموعات الأم والطفل في خيام ذات تهوية جيدة مجهزة بمجموعات اليونيسيف لتنمية الطفولة المبكرة، ومصممة لتوفير مساحة آمنة ونظيفة للأمهات والأطفال الذين يحضرون برنامج الدعم التغذوي للعب معاً، بينما يتعلمون عن التغذية الجيدة وتحفيز الرضع .

### تعليم الكبار

كثيراً ما تكون هناك نسبة من مجموعات البالغين غير الملمين بالقراءة والكتابة في حالات المخيمات، وقد تكون النساء تخلفن عن التعليم قبل النزوح. ينبغي أن تدرك وكالة إدارة المخيمات أن المتعلمين من الأطفال والكبار يحتاجون إلى نهج مختلفة. يتطلب برامج تعلم الكبار منهجيات وتقنيات محددة يتم تنفيذها على أفضل وجه من قبل الوكالات الإنسانية المتخصصة أو المؤسسات الحكومية. وإذا ما أنشئت فصول أساسية لأجل محو الأمية والحساب المخصصة للبالغين، يوصى بأن تشمل المواضيع أيضاً ما يلي:

- حقوق الإنسان
- النظافة وتعزيز الصحة العامة
- التوعية الجنسية
- بناء السلام
- الوعي البيئي
- الصحة الجنسية والإنجابية.

تتوفر كلّ من مواد محو الأمية والحساب بالعديد من اللغات وفي كثير من البلدان كذلك، كما أنه يُمكن شراؤها في كثير من الأحيان. وينبغي وضع اعتبارات خاصة في تحديد أيام الدراسة - لكل مادة - بما يتناسب مع احتياجات النساء. كما أن توفير الرعاية لأطفالهن قد يُسهل كثيرًا من عملية المشاركة.

## المعلمون وسائر العاملين في مجال التعليم

### تحديد الهوية والتعويض

وبوجه عام، ينبغي تعيين معلمي المخيم وسائر العاملين في مجال التعليم، مثل مديري المدارس أو المدربين المهنيين، من أفراد السكان النازحين. وينبغي تعيين المعلمين الذين يتكلمون اللغة الأم للمتعلمين كلما أمكن ذلك. وينبغي بذل جهود خاصة لتوظيف المدرسات من أجل توفير نماذج يحتذى بها لتشجيع التحاق الفتيات بالمدارس و زيادة نسبة تحصيلهن الدراسي.

عند الإمكان ينبغي أن تنظر وكالة إدارة المخيمات، في عملية تحديد المعلمين المؤهلين أثناء عملية تسجيل سكان المخيم. وينبغي أن يلاحظوا مستوى الخبرة التي يتمتع بها المدرسون ومستوى التحصيل التعليمي الخاص بهم واللغات التي يتحدثونها ونوع جنسهم. ويمكن أيضا تحديد الهوية أو التقييم من خلال الإعلانات الرسمية والإعلانات الوظيفية. وينبغي أن تكون عملية تعيين المعلمين واختيارهم غير تمييزية وتشاركية وشفافة. على الرغم من أنه غالباً ما يكون من غير الممكن في المرحلة الأولى من حالة الطوارئ، إلا أنه من المستحسن تقييم قدرة ومهارات المعلمين المرشحين من خلال مراقبة الفصول الدراسية و عمل مقابلة قصيرة معهم قبل أن يسمح لهم ببدأ العمل، حتى لو كان لديهم شهادات ووثائق.

**جعل التعليم أكثر جاذبية**

وفي داخل مجتمعاتالنازحين، عادة ما يكون المُعلمين بين أكثر المثقفين في المخيم، الأمر الذي يجعلهم موضع تقديرجيد ومن أصحاب المشورة. ولذلك قد ترغب المنظمات الإنسانية العاملة في المخيم في توظيفهم في وظائف في قطاعات أو إدارات أخرى. وفي الحالات التي يتعذر فيها دفع رواتب منتظمة للمعلمين، ينبغي أن يتلقوا على الأقل بعض الحوافز أو المواد غير الغذائية لجعل التدريس أكثر جاذبية. وإلا فقد يغادر عدد كبير منهم النظام المدرسي للمخيم لشغل وظائف أخرى، الأمر الذي يترك تأثيراً خطيراً على جودته وأدائه.

وإذا لم يتوفر المعلمون المؤهلون، ينبغي تحديد من سكان المخيمات الذين يتمتعون بأعلى مستوى من التعليم الأساسي حتى يتسنى لهم تدريبهم للعمل كمعلمين. يجب على مقدمي التعليم والسلطات التعليمية من الحكومة المضيفة تقييم ما إذا كان يمكن دمج المعلمين من خارج المخيم في نظام التعليم داخله.

**صوت من الميدان - مبتكرة استراتيجيات التوظيف**

وقد اجتذبت منظمة اليونيسف في باكستان المعلمات - في سياق يسمح للمعلمات فقط بتعليم الفتيات - بالتدريس في مدرسة للنازحين وذلك عن طريق دفع رواتب أعلى من رواتب الرجال. وتم توظيف أقاربهم الذكور في وظائف مدرسية أخرى، حيث اعتبروا أنه من المناسب أن تعمل النساء خارج منازلهن ومجتمعاتهن المحلية. وهذه الاستراتيجية المتمثلة في التمييز الإيجابي هي في سياق محدد ولا ينبغي تطبيقها كسياسة شاملة.

وحيثما كان ذلك ممكنا، يجب أن يتقاضى المعلمون أجراً او تعويضهم عن عملهم. ولا تقتصر مساهمتهم على حماية وتنمية أطفال المجتمع المشردين فقط، بل أيضا على ضرورة بذل الجهود لضمان عدم إجبارهم على البحث عن عمل آخر مدفوع الأجر. وعلى نحو مثالي، ينبغي على الحكومة الاستمرار في الدفع للمعلمين نظير أداء عملهم. وقد يتعين التفاوض على ذلك، لا سيما في النظم اللامركزية حيث يكون المعلمون قد عبروا الولايات القضائية الإقليمية أو غيرها من الولايات الإدارية. وينبغي أن يكون كيف ومتى وكيف يتم تعويض المعلمين جزءاً من نهج شامل ومتفق عليه ومتعدد القطاعات لمسائل الدفع والتعويض. وتعتبر المناقشات مع السلطات التعليمية الوطنية ومجموعة التعليم بشأن قضايا تعويضات المعلمين أمرًا أساسيًا لضمان الاعتراف رسميًا بالمعلمين النازحين في دورهم التعليمي في المخيم أو في المدارس المجاورة.

**مراقبة دفع الرواتب**

يجب أن تكون وكالة إدارة المخيمات على بينة من احتمال الفساد حول دفع رواتب المعلم. يجب التأكد أن موفري خدمات التعليم يُجرون فحوصات منتظمة للتأكد من عدم وجود معلمين "أشباح" أو أشخاص غير مرخصين أو غير ملائمين لرواتب المخيمات المدرسية.

وينبغي أن تكون الحوافز للمعلمين الجدد / المتطوعين متسقة بشكل عام مع برامج العمل الأخرى في المخيمات بحيث لا يتم سحب المعلمين من المهنة. كما يمكن أيضًا استخدام مخططات بديلة مثل التدريبات العادية التي تتضمن حافزًا أو سلال غذائية / مواد غير غذائية إذا لم يكن خيار المرتبات متاحًا على الفور. ويمكن أيضًا تشجيع المجتمعات المحلية، التي غالبًا ما تكون على استعداد، للمساهمة العينية في تعويض أجور المعلمين، من خلال - على سبيل المثال - العمل التطوعي اللازم لزراعة حديقة المعلم نيابة عنهم.

### تدريب المعلمين ودعمهم

وفي العديد من حالات المخيم، من الصعب تحديد عدد كاف من المدرسين المؤهلين، وبالتالي قد يكون من الضروري وجود متطوعين قادرين لا تتوفر لديهم مؤهلات رسمية. وقد يكون الدعم الإضافي للمدرسين غير المُدربين مثل التوجيه أو التعقب مفيدًا قبل توفر المزيد من التدريب الرسمي. وحتى لو كان المعلمون مؤهلين رسميا، فقد يستفيدون من تعزيز قدرتهم ومعرفتهم بما يلي:

- منهجيات التعلم المتطورة التي تعتمد منهجًا تفاعليًا وتشاركيًا والتي تركز على المتعلم
- وإدارة الأعمار المختلطة والصفوف الكبيرة وتقنيات إدارة الصفوف دون وجود عنف
- ودورات التقوية أو برامج التعلم المتسارع
- وحقوق الطفل، ومبادئ حمايته، بما في ذلك العنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس
- ومفاهيم واستراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي بما في ذلك أهمية اللعب والترفيه، والتدريس وفقًا لنظام يمكن التنبؤ به، واستخدام أساليب تعليمية صديقة للطفل، وتعلم المهارات الحياتية، ومعلومات عن كيفية وأين يتم إحالة الأطفال أثناء المحن الشديدة
- والمعلومات المتعلقة بالمهارات الحياتية الرئيسية مثل التوعية من الألغام الأرضية، والوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز، وتعزيز النظافة الصحية، والتوعية بالمخاطر، والحد من المخاطر، والتأهب للاستجابة، والمعرفة الصحية والتغذوية
- ونُهج حل النزاعات
- دورات تنشيطية حول محتوى المناهج الرسمية.

وينبغي أن تقوم وكالة إدارة المخيمات بالاتصال بالسلطات الوطنية والوكالات المتخصصة الأخرى لضمان حصول المعلمين على شهادات ووثائق مناسبة لأي تدريب يجري. في سيناريوهات التشرد الأطول أجلاً، يمكن لمقدمي الخدمات التعليمية العمل مع السلطات الوطنية لتعزيز والاستفادة من عمليات تدريب المعلمين الوطنية وتسهيل اعتماد اللاجئين أو المدرسين النازحين داخليًا والاعتراف بهم داخل النظام المضيف.

حتى المدربين وذوي الخبرة من المعلمين وغيرهم من موظفي التعليم قد يجدون أنفسهم وقد طغت عليهم أحداث الأزمة. فهم يواجهون تحديات ومسؤوليات جديدة، وقد يعانون من ضائقة ما. قدرتهم على التأقلم والتقديم للمتعلمين تعتمد على رفاهيتهم والدعم المتوفر. يمكن لوكالات إدارة المخيم - من خلال مقدمي الخدمات التعليمية - تشجيع هياكل دعم المعلمين مثل دعم الأقران المنتظم واجتماعات الموظفين المركزة ونظم الرصد والتوجيه عن كثب.

### قواعد السلوك

عادة ما تكون المخيمات بيئات مُجهدة للنازحين، بما فيهم المعلمين وغيرهم من موظفي المدارس. وقد تتكرر العديد من التصرفات غير اللائقة أو قد يحدث إساءة استخدام السلطة. كما هو الحال مع جميع الموظفين الآخرين في المخيم، المدفوعي الأجر وغير مدفوعي الأجر، يجب ادخال مدونة سلوك على جميع الأفراد المشاركين في التعليم، سواء كانوا مديري المدرسة أو مدرسيها، أو مساعدي الفصول الدراسية، وموظفي الدعم، وكذلك المسؤولين أو المراقبين. ويجب أن تبين مدونة السلوك العواقب الإلزامية لعدم الامتثال.

كما هو موضح في "الشبكة المشتركة بين الوكالات للتعليم في حالات الطوارئ"، يجب ان تضع مدونة قواعد السلوك معاييرواضحة لسلوك للمعلمين وغيرهم من موظفي التعليم، مع عواقب واضحة إذا لم يتم الوفاء بالمعايير. وينبغي أن تشمل التزامات بأن المعلمين وسائر العاملين في مجال التعليم ستقوم:

- احترام وحماية، بحدود قدرتها، الوفاء حقوق التعليم للمتعلمين
- والحفاظ على معايير عالية من السلوك والسلوك الأخلاقي
- والعمل بشكل فعال على إزالة الحواجز التي تعترض التعليم لضمان توفير بيئة غير تمييزية يتم فيها قبول جميع المتعلمين
- الحفاظ على بيئة تعلم وقائية وصحية وشاملة، خالية من: التحرش الجنسي وغيره،من استغلال المتعلمين في العمل أو الخدمات الجنسية، أو تعرضهم للتخويف وسوء المعاملة، والعنف والتمييز
- وعدم تعليم او تشجيع المعرفة او الاعمال التي تتعارض مع حقوق الإنسان ومبادئ عدم التمييز
- الانتظام والالتزام بالمواعيد.

يجب وضع مدونات لقواعد السلوك بالتعاون الوثيق مع مجتمع النازحين، ولا سيما المتعلمين والمعلمين والسلطات التعليمية الوطنية كذلك.

ينبغي ادخال مدونات قواعد السلوك المتفق عليها من خلال التدريب المناسب، بحيث يفهم جميع المعنيين بوضوح الأهداف المتفق عليها، والأنظمة وعواقب عدم الامتثال.

## قائمه مرجعية لوكالة أدارة المخيم

### التأهب والتنسيق والتقييم

- ✓ يجب أن تكون جميع الجهات الفاعلة في مجال التعليم، بما في ذلك موظفي وكالة إدارة المخيم ذات الصلة، على دراية "بالمعاييرالدنيا للشبكة المشتركة بين الوكالات للتعليم في حالات الطوارئ " ويقوم مقدمو خدمات التعليم بالإشارة إليها في مقترحاتهم وخطط التأهب.
- ✓ كما أنه تم وضع خطة للتعليم في حالات الطوارئ ويشار اليها. تم الحصول على معلومات التعليم الأساسية المتعلقة بكل من المجتمعات المضيفة ومجتمعات النازحين من الوكالات الرائدة في مجموعات\ قطاعات التعليم، والسلطات الوطنية أو الجهات الفاعلة الأخرى في مجال التعليم.
- ✓ وكجزء من تدابير التأهب، تم تحديد مواقع بديلة لاستخدامها كمراكز جماعية للحد من احتمال أنه سيتم استخدام مرافق التعليم.
- ✓ أنشئ فريق تنسيق للتعليم في المخيم يتضمن اختصاصات محددة وواضحة لدعم توفير التعليم.
- ✓ وقد تم الاتصال "بمجموعة التعليم"/الوكالة الرائدة في القطاعكما يجري التنسيق المنتظم والتواصل وتبادل المعلومات.
- ✓ يتم جمع بيانات التعليم كجزء من تقييم الاحتياجات السريع الأولي متعدد القطاعات.
- ✓ وقد شاركت مجموعة ممثلة من أعضاء المجتمع المحلي والسلطات الوطنية في تقييم احتياجات التعليم المشترك.
- ✓ وقد تم الاتفاق على المؤشرات وتم جمع بيانات خط الأساس لقياس الوصول، والحماية والسلامة ونتائج التعلم.
- ✓ آويجري الرصد المنتظم لبرنامج التعليم، و يتم جمع البيانات مقابلالمؤشرات المتفق عليها.
- ✓ اذا لم يلب البرنامج التعليمي المعايير المتفق عليها دوليًا ومحليًا، يتم اتخاذ الاجراءات اللازمة.

### مشاركة المجتمع

- ✓ قد أنشئت لجان التعليم المجتمعي او لجان الاباء والمعلمين وهي مدعومة بالكامل من قبل وكالة إدارة المخيم ومقدمي الخدمات.
- ✓ وينخرط مجتمع المشردين بنشاط في جميع جوانب توفير التعليم بما في ذلك تقييم، وتصميم البرامج، والرصد والتقييم.
- ✓ ويتم تبادل المعلومات حول فرص التعليم مع المجتمع المحلي من اجل تعزيز التحاق البنين والبنات بالمدارس، فضلا عن الأطفال ذوي الاعاقة و الاحتياجات الخاصة الاخرى.
- ✓ ويشارك المجتمع المحلي، وخصوصاً المتعلمون أنفسهم، في الجهود الرامية الى تحديد العوائق التي تعترض التعليم ودعم الأطفال والشباب غير الملتحقين بالمدارس.
- ✓ ويشارك المتطوعون الموثوق بهم كمساعدين للفصول الدراسية حيثما كان ذلك مناسباً، لتمثيل نماذج يحتذى بها للفتيات والفتيان، وتخفيف مخاطر التحرش الجنسي أو الاعتداء.
- ✓ ويتم استشارة الأطفال والشباب والاستماع الي ارائهم حيث انه في كثير من الاحيان قد يحددون قضايا او ويحلون مشاكل لا يدركها الكبار.

### الوصول الى التعليم وبيئة التعلم

- ✓ يتم بسرعة انشاء برامج تعليمية ذات صلة للمشردين من الأطفال والشباب، وتستند على نتائج تقييمات الاحتياجات التعليمية، وتشمل النظر في تنمية الطفولة المبكرة والتعليم الابتدائي وما بعد الابتدائي وغير الرسمي.
- ✓ ويعمل مقدمو التعليم والسلطات التعليمية ذات الصلة والمجتمع معًا لتحديد الحواجز التي تعترض التعليم، مع إيلاء اهتمام خاص لنوع الجنس وذوي الإعاقات والفئات الضعيفة.
- ✓ وكثيراً ما يتم رصد نوعية وفعالية برامج التعليم وبيانات عن النسبة المئوية للأطفال المشردين الملتحقين بالمدارس وتكون مصنفة حسب العمر ونوع الجنس، والالتحاق بالمدارس، الحضور، الاحتفاظ، الانجازات التعليمية، والحماية.
- ✓ ويتم جمع معدلات الانقطاع عن الدراسة وأعداد المنقطعين عن المدارس من الأطفال والشباب بصورة روتينية واتخاذ إجراءات بشأنها.
- ✓ ويتم اختيار موقع مراكز التعليم بدقة وحرص شديدين، وذلك من خلال التشاور مع الأطفال وأفراد المجتمع وبعد تحليل دقيق للمخاطر.
- ✓ آوى ويجب توفير مراحيض منفصلة للبنين والبنات، والمعلمين، ومياه صالحة الشرب ومرافق لغسل اليدين في جميع مواقع التعليم، وذلك حتى ولو كانت مؤقتة.
- ✓ آوى مناطق التعليم، يجب أن تكون مؤمنة ويسهل على جميع الطلاب بلوغها، كما يجب اخذ الرعاية على طرق الوصول والسلامة عند السفر من وإلى المدرسة. وينبغي أن تكون مرافق التعليم متوافقة مع المعايير الدولية والمحلية

### التعليم والتعلُّم

- ✓ آوى يُزود التعليم الأطفال والشباب بالرسائل الأساسية المنقذة للحياة، والمتعلقة بسياق معين، على سبيل المثال الحذر من الألغام الأرضية والحفاظ على النظافة العامة.
- ✓ آويقدم الدعم النفسي والاجتماعي من خلال التعليم يكون مقدمو خدمات التعليم والمعلمون على دراية بالمفاهيم والاستراتيجيات الأساسية، بما في ذلك: أهمية اللعب والترفيه، والتعليم وفقًا لنظام يمكن التنبؤ بها، واستخدام أساليب التدريس الملائمة للطفل، وتعليم المهارات الحياتية والمعلومات حول كيفية ومكان إحالة الأطفال المعرضين للخطر الشديد.
- ✓ آوىوعند اتخاذ قرارات متعلقة باللغة ومناهج التدريس، يتم التشاور مع المجتمع المحلي بما في ذلك الأطفال والشباب أنفسهم.
- ✓ آوى يتم إصدار الشهادات المناسبة للتعلم في الوقت المناسب، على أن يعترف كلا من المضيفين والسلطات الرئيسية بها.

### المُعلمين وسائر العاملين في مجال التعليم

- ✓ آوى يتم تحديد معلمين ومعلمات من السكان المشردين .
- ✓ آوى ويتم تعويض المُعلمين عن عملهم بشكل كاف، على النحو المُتفق عليه مع المجتمعات المحلية وسلطات التعليم الوطنية.
- ✓ آوى يتلقى المدرسون تدريبات منتظمة في التدريس المراعي لاحتياجات الطفل، والمعلومات الأساسية التي من شأنها انقاذ الحياة، وغيرها من المناهج الدراسية المتعلقة بالنظم الوطنية.
- ✓ آوى وتقدم شهادات تدريب للمعلمين والسعي للحصول على اعتماد من السلطة المضيفة للمُعلمين النازحين.
- ✓ آوى يتم وضع مدونة قواعد سلوك بشكل جماعي مع المعلمين والمتعلمين. يتم تدريب المعلمين وغيرهم من موظفي التعليم على محتوياته ومبادئ حماية الطفل الرئيسية. وفي حالة خرق القوانين، ستكون هناك عواقب.
- ✓ آوى كما يتم اخذ الاحتياجات النفسية للمعلمين داخل البرنامج التعليمي في عين الاعتبار، فضلًا عن تشجيعهم لانشاء مجموعات لدعم الأقران.
- ✓ آوى عندما الاقتضاء يتم تحديد أعضاء المجتمع المناسبين والموثوق بهم للعمل كمساعدين متطوعين في الفصول الدراسية لدعم المعلمين، وتشجيع الطلاب وتعزيز حماية الأطفال.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**
جميع الأدوات والمراجع المذكورة أدناه متوفرة في مجموعة الأدوات الإلكترونية لإدارة المخيم، إما على شريحة الذاكرة المصاحبة لكل نسخة مطبوعة أو من الموقع الإلكتروني: www.cmtoolkit.org.

- مجموعة التعليم العالمية، 2010. دليل التعليم الصغير لتسريع تقييمات الاحتياجات المشتركة للتعليم
- التعليم العالمية، 2011. التعليم: عنصر أساسي في الاستجابة الإنسانية
- الشبكة الدولية للتعليم في حالات الطوارئ) الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ .(خريطة المعايير التأسيسية، الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ.2009 مذكرات توجيهية بشأن تعويض المعلمين في الدول الضعيفة، وحالات التشرد والإنعاش بعد انتهاء الأزمة
- الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ، 2010. دليل جيب للجنسين
- الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ، 2010.
- دليل جيب التعليم الشامل الاينى، 2010. دليل جيب لدعم المتعلمين ذوي الإعاقة
- الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ، مجموعة التعليم العالمية، والمجموعة الفرعية لحماية الطفل
- فريق اللجنة الدائمة المشتركة بين الولايات التابعة للجنة الدائمة في الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، 2011. ارشادات للأماكن الملائمة للأطفال في حالات الطوارئ

## المراجع


- مجموعة تنسيق وإدارة المخيمات(CCCM) أفريقيا، .2008 الارشادات التوجيهية للمركز الجماعي .
- مشاريع التعلم التعاونية، والمشاريع غير المضرة تم استخدام" بلا ضرر "لتحليل أثر المساعدة "على الصراع :كتيب
- اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.2007 ارشادات توجيهية للسلامة العقلية والنفسية في الحالات الطارئة (يرتبط القسم السابع تحديدًا بالتعليم(
- الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ، .2010 مذكرات توجيهية بشأن إقامة مدارس أكثر أمنًا
- الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ، .2010 مذكرات توجيهية بشأن عمليتي التدريس والتعليم
- الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ2012 المعايير الدنيا للتعليم :التأهب والاستعداد الداخلي والاستجابة، والتعافي
- الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ، عام 2013.مجموعة مصادر بشأن التعليم الحسي المتعارض
- الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ .إشراك بعض المنظمات الشبابية مثل الشباب القائد والشباب المركز
- المنظمات في الخطة الدولية لجهود الإغاثة من الكوارث– ، عام 2013.الرعاية في مرحلة الطفولة المبكرة والتنمية في حالات الطوارئ :دليل برنامج
- "الأمم المتحدة .1989، (UN) "اتفاقية حقوق الطفل
- الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، .2007 إشراك الأطفال والشباب في حالات الطوارئ
- منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة- اليونسكو.2006 ،( نصائح عملية لتدريس الفصول كبيرة – دليل المعلم
- اليونسكو، .2009 اعتماد الشهادة :الاعتراف" بإنجازات التعلم "من المشردين والطلاب اللاجئين
- اليونسكو، .2009 الارشادات التوجيهية للتصميم والاستخدام الفعال لقواعد سلوك المعلم
- اليونسكو، .2011 التعليم والنزوح :تقييم الظروف للاجئين والأشخاص المشردين داخليًا المتضررين من الصراع
- اليونسكو، .2011 توفير التعليم للجميع تقرير الرصد العالمي:2011 الأزمة الخفية :النزاعات المسلحة
- اليونسكو، عام .2013 ورقة تقرير الرصد العالمي :10 لا تزال الأطفال تقاتل للذهاب إلى المدرسة
- الأمم المتحدة وكالة الأمم للاجئين .2011، (UNHCR) تعليم اللاجئين :استعراض عالمي
- المفوضية، .2012 استراتيجية التعليم2016-2012
- مركز دراسات اللاجئين بجامعة أوكسفورد، للأطفال والأزمات
- لجنة المرأة المعنية باللاجئين من النساء والأطفال، عام .2006 الحق في التعليم أثناء النزوح – مورد للمنظمات التي تعمل مع اللاجئين والأشخاص النازحين.

الصورة: المجلس النرويجي للاجئين

# الفصل 18
# سبل كسب الرزق

خدمات المخيم

**يُستخدم مصطلح المخيم في النص لينطبق على مجموعة متنوعة من مواقع المخيمات والمواقع الشبيهة بالمخيمات وتشمل مخيمات مخططة ومخيمات تُسكن بدون تخطيط ومراكز جماعية ومراكز استقبال ومراكز عبور ومراكز إجلاء.**

## الرسائل الرئيسية

- وبالنسبة للمجتمعات المتأثرة بالكوارث، يحظى بالأولوية حماية واستعادة وتطوير الموارد اللازمة للأمن الغذائي على المدى البعيد والمتوسط وسبل كسب الرزق في المستقبل. وفي حالات النزوح، حيث فقدت المجتمعات الأصول بسبب الهروب أو النزاع، كثيراً ما تكون أنشطة كسب الرزق والوصول إلى الأسواق مقيدة تقييداً شديداً. وفي إطار المخيمات، ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار مسائل سبل كسب الرزق مثل قرب الأسواق، والأنشطة المحتملة المدرة للدخل، وتوافر المواد الخام والمساحة المتوفرة للماشية، وذلك منذ بداية استجابة النزوح.
- يُعدّ توفير فرص كسب الرزق للسكان النازحين أداة من أدوات الحماية. لذا يجب على وكالة إدارة المخيمات التنسيق مع جميع أصحاب المصلحة لتعزيز التعايش السلمي بين سكان المخيمات والمجتمعات المضيفة أثناء منع آليات التكيف السلبية مثل ممارسة البغاء للحصول على الاحتياجات الضرورية أو العمل بأجر منخفض.
- ينبغي أن تهدف مبادرات كسب الرزق إلى حماية وتعزيز الأمن الغذائي، حيثما أمكن، من خلال الإنتاج الزراعي والمشروعات والعمالة الصغيرة . يجب أن تُحدَّد احتمالات استخدام الإستراتيجيات الإيجابية لسبل كسب الرزق لسكان المخيم حسب الحالة، مع وجود أجر عادل. ينبغي أن تمنع إستراتيجيات سبل كسب الرزق فقدان المزيد من الأصول وأن تعزز الاعتماد على الذات والانتعاش. ينبغي دعم سبل كسب الرزق الحالية واستراتيجيات المواجهة، حيثما كان ذلك ممكناً، وعندما يكون ذلك أمراً ذو صلة، وذلك مع إبقاء الفرص طويلة الأجل في الاعتبار.
- في غياب وكالة الأمن الغذائي وسبل كسب الرزق أو عند العمل بالتنسيق معها، ينبغي أن تُقيّم وكالة إدارة المخيمات المهارات الحالية واحتمالات سبل كسب الرزق للمقيمين في المخيمات داخل المخيم وخارجه.
- ينبغي أن يُتاح للمقيمين في المخيمات الوصول إلى الأسواق المحلية. وينبغي أيضاً إقامة أماكن الأسواق داخل المخيم حيث يمكن أن يجري التبادل التجاري العادي بين المقيمين في المخيمات والمجتمعات المضيفة. ومع ذلك، فإنه ينبغي أيضاً أن يؤخذ في الاعتبار أن الأسواق تُشكل عامل جذب. وينبغي تعزيز الوصول الآمن للجميع ورصده من قبل وكالة إدارة المخيمات، وينبغي تعيين لجنة المخيمات لرعاية التخطيط والإدارة اليومية للسوق.
- ويمثل وظيف سكان المخيم في مشاريع حول المخيم، مثل تنظيف الموقع المحدد حديثاً عن طريق أنشطة الغذاء مقابل العمل (FFW) أو النقد مقابل العمل (CFW) إحدى الطرق الأخرى لإتاحة فرص كسب الرزق لسكان المخيم.

## مقدمة

### ما هو المقصود بسبل كسب الرزق؟

"تشمل سبل كسب الرزق القدرات والأصول والأنشطة المطلوبة للعيش. تكون سبل كسب الرزق مستدامة عندما يمكن أن تتكيف مع الضغوط والصدمات وتتعافى منها وتحافظ على قدراتها وأصولها أو تقوم بتعزيزها سواء الآن أو في المستقبل، مع عدم تقويض قاعدة الموارد الطبيعية " . إدارة المملكة المتحدة للتنمية الدولية (DFID)، 2000.

### ماذا تعني القدرة على الصمود؟

وفقاً لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP)، تعني القدرة على الصمود "عملية تحويلية لتعزيز قدرة الناس والمجتمعات والبلدان على توقع الصدمات وإدارتها والتعافي منها والتحول بعدها" . على المستوى الفردي، تُشير القدرة على الصمود إلى التكيف الإيجابي أو القدرة على التعافي عند المعاناة من الشدائد. وتتضمن حياة كل شخص وتنميته وكذلك الظروف الاجتماعية والثقافية عوامل تُشكل اكتساب القدرة على الصمود. وفي حالات الكوارث أو النزاعات، ستهدف وكالة إدارة المخيمات إلى خلق بيئة ملائمة لرفاه سكان المخيمات. وستساهم أنشطة كسب الرزق في بناء القدرة على الصمود في أوساط مجتمع المخيمات، وهي خطوة مهمة نحو الاعتماد على الذات.

فالنازحون الذين عانوا من خسائر مباشرة في أصولهم البشرية والمادية والطبيعية والمالية والاجتماعية بسبب الكارثة الطبيعية أو الصراع لا يزالون يتمتعون بالحق في حماية سبل كسب الرزق واستعادتها وتحسينها وتطويرها. وفي المخيم، حيث تعتمد المجتمعات اعتماداً كبيراً على المعونات والخدمات التي يقدمها الآخرون لتلبية احتياجاتهم الأساسية وحقوقهم، يُعدّ هذا الأمر ذا أهمية خاصة. وتساهم سبل كسب الرزق في تحقيق الأمن الغذائي، ومنع التواكل، وتقليل قابلية التضرر، وتعزيز الاعتماد على الذات، كما يمكن أن تطور سبل كسب الرزق أو تبني مجموعة من المهارات المحددة أثناء النزوح. قد يكون لذلك تأثير إيجابي على رفاه الأشخاص النازحين داخلياً (IDP) وفرصهم المستقبلية،

ويمكن أن تساعد وكالة إدارة المخيمات في تحسين مستوى المعيشة العام للسكان وأن تدعم استراتيجيات كسب الرزق الإيجابية بالتعرف على الوكالات ذات الصلة والتنسيق معها لتقديم التدريب على المهارات والدعم الزراعي، حيثما كان ذلك ملائماً، بالإضافة إلى تقديم الأنشطة المدرة للدخل. وقد يكون لهذه الإستراتيجيات تأثير نفعي في المجتمعات المضيفة والأسواق المحلية كذلك. يجب اتخاذ تدابير بناء الثقة الكافية، لا سيّما حيث تندر الموارد، مثل حطب التدفئة والمراعي والمياه الصالحة للشرب. كما يجب أن تستند هذه التدابير إلى تحليل تشاركي للحالة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية لسكان المخيم والمجتمع المحلي،

ويتمثل دور وكالة إدارة المخيمات في ضمان تقديم المعونة بطريقة تقلل من الضغط الممارس على السكان النازحين للجوء إلى آليات التكيف السلبية مثل ممارسة البغاء لتلبية الاحتياجات الضرورية أو السرقة أو الوصول إلى السلع المجانية من خلال الفساد والاحتيال

ومن الممكن أن يؤثر توفير فرص كسب الرزق بشكل إيجابي على الأمن داخل موقع النزوح وحوله. ومن الممكن أن يساعد التوظيف والتركيز البنّاء الناتج عنه في تقليل الملل والإحباط ومستويات النشاط الإجرامي والعنف. وكذلك، قد يساعد في مكافحة مخاطر الحماية المتعلقة بالكحول أو تعاطي المخدرات وقضايا العنف الجنساني (GBV). ويكون للعمل بل وحتى الاشتراك في الأنشطة الصغيرة والوصول إلى الغذاء بدون الاعتماد على أي شخص أثر إيجابي على الكرامة واحترام الذات، وقد يقلل أيضاً بشكل فعال من الصراع المحتمل مع أفراد المجتمع المضيف. توفر المخيمات فرصة لتقديم التدريب الكافي لأعداد كبيرة من السكان المتضررين من الأزمات. قد تدعمهم المهارات المكتسبة خلال التدريب في عودتهم في نهاية المطاف. وتشمل برامج وإستراتيجيات كسب الرزق الإيجابية التي تعزز الأمن الغذائي ويتم تيسيرها عادة داخل المخيمات ما يلي:

- يمكن تطوير البستنة التجارية من خلال توزيع البذور والأدوات، وبدعم معالجة الأغذية أو من خلال التدريب.
- ويمكن أن يساعد توفير مستلزمات الإنتاج ودعم أشكال الإنتاج القائمة في صيد الأسماك، أو تربية الدواجن أو الماشية الصغيرة.
- وقد يتطلب تشجيع الأسواق والتجارة مع الآخرين في المخيم أو السكان المضيفين توفير بنية تحتية أو تدابير أمنية كافية أو قسائم غذائية أو نقدية لمبادلتها في المحلات التجارية. ومن الناحية المثالية، ينبغي ألا ينتهي المطاف بالمواد الغذائية وغير الغذائية الموزعة في المخيمات بالبيع في الأسواق. إذا تم بيع مستوى كبير من السلع في السوق المحلي، قد يكون ذلك نتيجة لسوء تحليل احتياجات الأولوية و/أو نقص الوعي بأهمية السلع.
- تتطلب المشاريع الصغيرة دعم المنح أو مخططات التمويل الأصغر التي توفر التدريب على أشياء مثل إدارة المشاريع والتسويق والمحاسبة والموارد البشرية.
- تتطلب الأنشطة المدرة للدخل المتصلة بالتدريب المهني، مثل الخياطة، أو تصفيف الشعر، أو إنتاج المصنوعات اليدوية، التدريب على الأعمال التجارية.
- قد تتطلب الأنشطة المدرة للدخل أيضاً دعم الوصول إلى الأسواق أو المتاجر بأسعار عادلة حيث يتم دعم السلع ومراقبة الأسعار.
- قد يكون العمل المأجور خارج المخيم في شكل العمل بأجر أو من خلال مخططات صيانة وتطوير المخيمات. قد تكون إستراتيجيتا النقد مقابل العمل والغذاء مقابل العمل مناسبتين.

يعتمد اختيار الأشخاص للاستراتيجيات التي يرون أنها الأكثر ملائمة على مهاراتهم الخاصة، وثقافتهم، وقدراتهم، ومواردهم والآليات الاجتماعية فضلاً عن تنظيمات المجتمع المضيف، وسياسات المخيم، والوضع الأمني والفرص المتاحة.

# القضايا الرئيسية

## الأدوار والمسؤوليات

### تحديد موقع

من بين أهم التأثيرات التي يمكن أن تكون لوكالة إدارة المخيم على فرص سبل كسب رزق المقيمين في المخيم هي مرحلة اختيار الموقع. يمكن أن يكون لموقع مخيم أثر كبير في خيارات وفرص سبل كسب الرزق المتاحة أمام المجتمع. إن بناء مخيمات جديدة في مواقع نائية بعيداً عن العمل وسبل كسب الرزق كثيراً ما يجبر شاغليها على الاعتماد على المعونة ويجعل من الصعب إقامة علاقات السوق مع المجتمعات المحلية. وبالنسبة إلى المجتمعات التي تعتمد على الماشية، فإن الوصول إلى مصادر الرعي والماء الكافية هو أيضاً جانب ينبغي أخذه في الاعتبار عند اختيار موقع المخيم فضلاً عن توفير مساحة للماشية داخل المخيم وتوفير الخدمات البيطرية.

لمزيد من المعلومات حول اختيار الموقع، انظر الفصل 7، إقامة المخيم وإغلاقه.

**صوت من الميدان - عواقب تغيير المكان**

في سريلانكا بعد كارثة تسونامي، اضطرت مجتمعات الصيادين النازحة في الجنوب إلى إعادة الانتقال إلى المخيمات الداخلية وإلى المواقع المؤقتة. ويعكس ذلك جزئياً تخوف بعض المجتمعات من العيش بالقرب من البحر مباشرة بعد وقوع الكارثة. بيد أن اختيار المواقع كان موجهاً أيضاً بالاعتبارات المالية والسياسية. وكانت الأرض البعيدة عن الساحل أرخص وأرادت الحكومة إنشاء منطقة عازلة ساحلية في الأماكن التي لا يُسمح فيها بالبناء،

وكانت نتيجة الانتقال إلى الداخل أن العديد من الأسر التي تعتمد على صيد الأسماك أصبحت الآن تسكن بعيدة بعض الشيء ولا تتمتع بالوصول السهل والفوري إلى البحر. ورداً على ذلك، كثيراً ما اختار رجال المجتمع المكوث في أكواخ مؤقتة على الشاطئ، حيث كانوا يقضون فترة كبيرة من وقتهم، مما يسمح لهم بصيد الأسماك في الصباح والمساء. ونظراً لبعد الرجال عن أسرهن، وردت تقارير من النساء تُفيد بازدياد حالات إساءة استخدام الكحول من قبل الرجال.

### تقييم الاحتياجات

وكجزء من مسؤوليتها في التنسيق على مستوى المخيم، ستسعى وكالة إدارة المخيمات إلى تعزيز استراتيجيات سبل كسب الرزق لدى سكان المخيم، لا سيّما عند عدم وجود وكالة متخصصة في سبل كسب الرزق. كما أن هناك أهمية كبيرة للتقييم الدقيق والتشاركي للاحتياجات والموارد والقدرات والمهارات والخلفية الاجتماعية الاقتصادية والخلفية السياسية/القانونية. ويجب أن تراعي التقييمات التي تتم داخل مجتمع المخيم ما يلي:

- سبل كسب الرزق واستراتيجيات المواجهة السابقة والحالية
- المهارات، والمعارف والقدرات، بما في ذلك ما تتمتع به النساء، وذوي الاحتياجات الخاصة، والمجتمع المضيف والأقليات
- التقسيم الطبقي الاجتماعي ومستويات الضعف
- وجهات نظر وأولويات مجموعة متنوعة من الأدوار والأوضاع الاجتماعية المختلفة
- الموارد المتاحة (البشرية والإدارية والمالية والطبيعية)
- أنماط الإنفاق الأسري ومصادر النقد والغذاء
- المهارات التي من المحتمل أن تكون أكثر فائدة عند العودة، أو إعادة التوطين أو إعادة الإدماج المحلي.

من المهم أيضًا تقييم:

- الطلب المحلي على سلع وخدمات معينة
- هل يوفر الأشخاص المال وأين وكيف يوفرونه
- العلاقات الاقتصادية القائمة، والتجارة، والسلع والتدفقات العمالية بين سكان المخيم والمجتمع المضيف
- الآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية السلبية المحتملة التي قد تترتب على أنشطة المخيمات
- والآثار السياسية والاجتماعية لسكان المخيمات في سكان المجتمعات المضيفة، وخاصة في الوصول إلى العمالة، وحطب الوقود وأراضي الرعي.

### التنسيق بين المجتمعات النازحة وإشراكهم

يرتبط دعم سبل كسب الرزق ارتباطاً مباشراً بالانتعاش المبكر والتطوير، لا سيّما بعد حالات الطوارئ عندما يكون لعملية التسليم السريع لكميات كبيرة من النشرات الأولوية على التدريب أو البرامج المدرة للدخل. ولذلك تتمثل الخطوة التالية لوكالة إدارة المخيمات في التنسيق مع جهات الحماية والانتعاش المبكر والجهات الفاعلة في التنمية، ومجتمع النازحين، فضلاً عن المجتمع المضيف لمناقشة أي أولويات دعم سبل كسب الرزق قابلة للتنفيذ، وينبغي أن يتم تعزيزها.

ويُعدّ إشراك السكان النازحين أساسياً لضمان نهج شامل وكلي وطويل الأجل. كما ينبغي تحديد هياكل السلطة القائمة للسكان المتضررين من الأزمة والمجتمع المضيف وإذا كان ذلك ممكناً أن يتم البناء عليها. تُمثل أساليب التقييم التشاركي طريقة فعالة للوصول إلى آراء الفئات المختلفة وأولوياتها داخل المجتمع. يجب أن تركز وكالة إدارة المخيمات على:

- تطوير المنتديات ومجموعات التركيز لمناقشة الأمن الغذائي و فرص كسب الدخل والمسائل الأخرى المتصلة بالأعمال التجارية
- إنشاء لجنة سبل كسب الرزق أو مجموعات الاهتمام/ الدعم مع أفراد ذوي مهارات محددة
- إنشاء لجنة سوق مخيم، مسؤولة عن تخطيط السوق وتطويره وإدارته، بما في ذلك التخلص من النفايات ونظافة الغذاء
- النظر في الاستراتيجيات المختلفة التي يمكن أن يتبعها الرجال والنساء والمراهقين لتعزيز سبل كسب الرزق
- ويضمن ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة.

ومن المهم ضمان مشاركة النساء على حد السواء، وبأساليب مناسبة من الناحية الثقافية، في الزراعة والتدريب على المهارات والأنشطة المدرة للدخل. وقد يكون من الضروري التوعية بالحاجة إلى مشاركة الإناث على أساس مستمر واتخاذ الإجراءات لتسهيل مشاركتهن. وبسبب الأعمال المنزلية التقليدية التي تقوم بها النساء والتي كثيراً ما تستهلك الوقت يومياً، يكون تنظيم التدريب ومبادرات التوظيف بعناية ضرورياً في كثير من الأحيان. التفكير في إنشاء مراكز رعاية نهارية أو ترتيبات أخرى بديلة لرعاية الطفل لضمان استمرار مشاركة الإناث. وفي بعض الثقافات، قد تعتمد مشاركة الإناث على السماح لأحد الذكور أو أحد أقارب الأنثى بمرافقتها.

**صوت من الميدان - فرص سبل كسب الرزق التي تفيد المقيمين في المخيمات والمجتمعات المضيفة معاً**

في ظل الظروف الخاضعة لرقابة دقيقة، يمكن للنازحين أن يضطلعوا بدور مهم في توفير مواد البناء من أجل تطوير مخيمهم، وفي الوقت نفسه، لإنشاء فرص سبل كسب الرزق. في كل من سري لانكا وسيراليون، ساعدت وكالات إدارة المخيمات المقيمين في المخيمات والمجتمعات المضيفة من خلال الاستجابة لطلبات الحصول على مواد تسقيف المأوى التي تتسم بالكفاءة والفعالية من حيث التكلفة مصنوعة من سعف النخيل المنسوجة. وتم تحسين العلاقات بين كلا المجتمعين بتقاسم الأعمال المتعاقد عليها حيث قامت المجتمعات المضيفة بحصاد المواد الخام التي أعدها المقيمون في المخيم. وبهذه الطريقة، تمكن النازحون من المساهمة في تطوير مخيماتهم الخاصة، مما يعزز الفخر والملكية، في حين حصلوا أيضاً على فرصة مهمة لكسب الرزق.

لمزيد من المعلومات حول المشاركة المجتمعية، انظر الفصل 3، المشاركة المجتمعية.

### اكتساب المعرفة بالسوق

تحتاج وكالة إدارة المخيمات إلى تطوير فهمها بالأسواق المحلية والنظم الاقتصادية من أجل دعم التبادل الفعال بين الأسواق ورصد وحشد الدعم لتحقيق وصول سكان المخيمات الآمن والناجع إلى الأسواق. ومع ذلك، يجب النظر في التأثير السلبي المحتمل لإنشاء الأسواق المحلية. ومن المهم بالنسبة لسكان المخيم، بما في ذلك المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة، أن تتمتع بإمكانية الوصول المادي والاقتصادي إلى السوق. ينبغي أن تكون المواد الغذائية الأساسية وغيرها من السلع الأساسية متوفرة بأسعار معقولة.

**معيار اسفير الثالث - الأمن الغذائي وسبل كسب الرزق: الوصول إلى السوق**

"تتم حماية وتعزيز الوصول الآمن للسكان المتضررين من الكوارث إلى السلع والخدمات في السوق كمنتجين ومستهلكين وتجار".

ينبغي أن تقوم وكالة إدارة المخيم، بالتعاون الوثيق مع سكان المخيم والمجتمع المضيف، بتخصيص مساحة كافية لأماكن أسواق مركزية للبيع والشراء. وقد تحتاج هذه المساحة إلى التوسيع في المستقبل ويجب تقييم جميع المخاطر الأمنية واحتياجات الحماية بعناية. وفي السوق، ينبغي أن تشمل البنية التحتية الأساسية من الناحية المثالية:

- مأوى مقاوم لظروف الطقس
- مراحيض للرجال والنساء
- مرافق للتخلص الآمن من القمامة
- مرافق لدعم المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة.

تُعدّ السلامة والأمن أمرين يتطلبان أهمية كبرى. ينبغي أن يكون الوصول إليها سهلاً وآمناً خلال النهار والليل، ولا سيّما بالنسبة للنساء والفتيات. ينبغي أن يكون مكان السوق وطرق الوصول مُضاءة جيداً وأن تقع

في مكان يسهل الوصول إليه بالنسبة لكل من المقيمين في المخيم والسكان المحليين، وذلك بغية تشجيع التبادل الاجتماعي والاقتصادي،

وكثيراً ما يقيم السكان النازحون المحلات التجارية وغيرها من أنشطة كسب الرزق أمام مساكنهم المؤقتة أو في مناطق أخرى دون تخطيط. وبصورة مثالية، قد تسجل وكالة إدارة المخيمات جميع الأنشطة الرسمية وغير الرسمية المدرة للدخل في المخيم، وقد تكفل إقامتها بأمان، وتحديد المخاطر المحتملة، مثل التعرض لصدمة كهربائية، وانسكاب الزيت الساخن والحرائق. وينبغي حيثما أمكن الحفاظ على مسافة كافية من أماكن المعيشة ومرافق الصرف الصحي.

**معرفة السياسات الحكومية**

تؤثر السياسات الحكومية المتعلقة بتحديد الأسعار والسياسات التجارية والأنشطة المدرة للدخل على إمكانية الوصول إلى الأسواق وتوافرها. كما أن فهم الإطار التنظيمي للدولة مهم لوكالة إدارة المخيمات، وذلك لتوفير المعلومات في عملها مع الوكالات الأخرى في مجالات حشد الدعم وتعزيز سبل كسب الرزق.

### حشد الدعم للوصول إلى الأسواق والموارد

في بعض حالات النزوح، غالباً ما يكون الوصول إلى الأسواق والموارد محدوداً أو ممنوعاً حتى. بالرغم من أنه في بعض الحالات قد يكون ذلك غير ممكن، يجب أن تحشد وكالة إدارة المخيمات الدعم بالنيابة عن مجتمع المخيم لأجل التبادل الاقتصادي مع المجتمع المضيف ومشاركة الموارد الطبيعية. ويمكن تسهيل الوصول إلى الموارد البيئية الضرورية مثل الغابات المراعي والأخشاب ومياه الصيد والأرض الصالحة للزراعة. إذا لم يتم العثور على حل على مستوى المخيم مع إدارة المخيم، يجب أن تساعد قيادة المجموعة / القطاع على المستوى الإقليمي.

ويمكن لضغوط البيئية ونضوب الموارد الطبيعية النادرة أن تكون تحدياً مهماً في العديد من مواقع المخيمات. ويمكن أن تكون المسائل المتعلقة بإمكانية الوصول إلى الموارد الطبيعية مصدراً للتوتر والصراع بين المجتمع المضيف ومجتمع المخيم. يمكن أن يكون لنضوب أو تدهور الموارد الطبيعية مثل الماء أو الخشب تأثير كبير في استراتيجيات سبل كسب الرزق. لذلك من الضروري أن تدرك وكالة إدارة المخيمات العبء الإضافي الذي ستتحمله المجتمعات المضيفة وأن تشركها في تقييم سبل كسب الرزق. ويجب احترام القواعد واللوائح المحلية المتعلقة بالوصول إلى الموارد الطبيعية واستخدامها، وقد تكون هناك حاجة إلى زيادة الوعي والرقابة من جانب وكالة إدارة المخيمات. يجب ان يتم إشراك سكان المخيم والمجتمع المضيف في مراقبة الموارد الطبيعية والآثار البيئية بنشاط حتى يكون من الممكن تجنب المشاكل وتحديد الحلول.

لمزيد من المعلومات حول البيئة، انظر الفصل 6، البيئة.

## فرص العمل

ينبغي أن تدرك وكالات إدارة المخيمات الحاجة إلى خلق فرص العمل كلما كان ذلك ممكناً. وقد يشمل ذلك تطوير البنية التحتية، باستخدام النهج الذي يخلق فرص عمل للسكان المحليين. يجب توظيف المقيمين في المخيم وسكان المجتمع المحلي على حد سواء، لأجل مشاركة فرص العمل وتشجيع مشاركة المهارات، كلما كان ذلك ممكناً . ينبغي أن تشجع وكالة إدارة المخيمات جميع مقدمي الخدمات الآخرين النشطين في المخيم على تبني نفس السياسة،

وعلينا أن نتذكر أن:

- ينبغي أن يتم تنسيق ومواءمة طرائق تعويض / دفع الأجور فضلاً عن مستويات المرتبات بين جميع وكالات التوظيف. ينبغي أن تؤخذ الأجور اليومية الحكومية كمعيار من أجل الحد من الصعوبات والنزاعات.
- يجب أن يتم إدراج سكان البلد المضيف في جهود المعونة الموجهة إلى سكان المخيمات بغية الحد من الصعوبات والنزاعات.
- تكون الأفضلية للأسر التي تتضمن أفراداً ضعفاء والأسر التي ليس لها معيل آخر.
- ينبغي من الناحية المثالية أن يعكس توظيف الرجال والنساء فضلاً عن الأقليات العرقية والدينية والأشخاص ذوي الإعاقة النسبة بين هذه المجموعات في المخيم. وينبغي أن يكون هذا هدفاً تسعى إليه كل وكالة.
- ينبغي مراعاة المشكلات الخاصة التي يواجهها كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة أثناء النزوح في أي برنامج ذو صلة بالمخيم. ينبغي تدريب الموظفين العاملين على قوائم سكان المخيم للتعرف على كبار السن المعزولين أو ذوي الإعاقات وكذلك مقدمي الرعاية من كبار السن، والذين لم يعتنوا بأطفال من قبل، والذين قد يجدون أنفسهم مسؤولين عن الأسر بعد النزوح في الوقت الحالي.
- يجب أن تكون سياسات التوظيف والأجور، بما في ذلك معايير الاختيار عادلة وواضحة وشفافة.

نظراً لأن الأنشطة المدرة للدخل لا تفيد جميع السكان المتضررين، ينبغي النظر في إمكانية إدراج المشاركين في أنشطة مدرة للدخل في مشروعات مجتمعية. قد تفيد المشروعات المجتمعية، مثل إعادة تأهيل أحد الأسواق أو إصلاح المضخات اليدوية، المجتمع المتضرر بأكمله فضلاً عن تحسين العلاقات بين المشاركين مباشرة في تدخلات توليد الدخل والأشخاص المتضررين غير المستفيدين منها،

ويلزم تقييم وتحديد نوع الأجر، مثل النقد أو الغذاء، أو مزيج من الاثنين تبعاً للحالة، بالتعاون الوثيق مع سكان المخيم. ويمكن أن تساهم البرامج في البنية التحتية للمخيمات أو في الخدمات، لكن ينبغي ألا يتم تعريض الجهود المبذولة لتعبئة المجتمع والمشاركة الطوعية والملكية للخطر، ولا سيّما في تطوير الأسواق والمراكز المجتمعية و/أو المدارس.

### يترتب على الدفع نقداً مشاكل متعلقة بالأمن!

في جميع الحالات التي يتم فيها دفع أجور العمال نقداً، يلزم على وكالة إدارة المخيمات وموفر سبل كسب الرزق ضمان أن يتم هذا في مكان آمن حيث يمكن للناس أن يقوموا بعدّ أموالهم ويحصلوا عليها بأمان. وكذلك، قد يُورط وجود الكثير من النقد موظفي الوكالات في الفساد. ولذلك لابد من وجود موظفين اثنين على الأقل دائماً يتمتعان بمسؤوليات واضحة عند دفع النقود إلى العمّال. ينبغي اختبار طرق الدفع عن طريق الهواتف المحمولة للتقليل من المخاطر الأمنية قدر الإمكان.

ينبغي على وكالة إدارة المخيم ومقدمي سبل الرزق رصد ما إذا كانت فرص العمل لسكان المخيمات داخل أو خارج المخيم استغلالية أم لا. يتعين إبقاء خطر الاستغلال محدوداً قدر الإمكان، ولا سيما للنساء والفتيات. ثمة حالات عديدة حيث يقبل الأفراد النازحون بوظائف خطرة أو مسيئة أو قاسية أو توفر أجوراً منخفضة لإعالة أسرهم.

وعلى الرغم من ضرورة تعزيز الحق الأساسي في البحث عن عمل خارج المخيم، ينبغي أن تستند هذه الدعوة إلى معرفة وافية بالاقتصاد المحلي وفهم الإيجابيات والسلبيات. وسيساعد ذلك في منع الاستياء والمشاكل المستقبلية نتيجة العيش جنباً إلى جنب بينما تمنح فرص للاجئين أو النازحين للمساهمة في الاقتصاد المحلي بشكل إيجابي.

### الحق في العمل

تنص المادة 23 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على أن "لكل فرد الحق في العمل، والحق في حرية اختيار العمل، والحق في الحصول على شروط عادلة ومواتية للعمل والحماية من البطالة."

ويعرف المبدأ ب.22.1 من المبادئ التوجيهية بشأن النزوح الداخلي "الحق في حرية البحث عن وظائف والمشاركة في الأنشطة الاقتصادية".

### النقد مقابل العمل

يجب على وكالة إدارة المخيمات التي تعمل مع سكان المخيم في برنامج العمل مقابل النقد أن:

- تُنشئ لجنة لمراجعة معدلات الأجور واعتمادها لكل صنعة، أو خدمة، أو مهارة محددة من أجل ضمان شفافية ونزاهة الأجر استناداً إلى الأجور المحلية. يجب أن يعتمد القادة المحليون على الأجور المقررة بشكل رسمي.
- توظيف اليد العاملة الماهرة وغير الماهرة من المخيم والمجتمع المضيف على حد سواء.
- ضمان علانية وشفافية إجراءات التوظيف.
- دفع الأتعاب استناداً إلى العمل بالجزء المكتمل، وبمعدل لكل كمية متفق عليها، على سبيل المثال، عدد القرميد الموضوع، وعدد الأمتار المحفورة للصرف الصحي، بدلاً من المعدل اليومي الذي تصعب مراقبته.
- ضمان توظيف فريق رصد أو مشرف لمراقبة الجودة، والعملية، وتسجيل ساعات العمل والالتزام بمعايير السلامة.
- البحث عن فرص لمشاركة جميع الفئات قدر الإمكان.
- تدريب عضو (أعضاء) موظفي إدارة المخيم للإشراف على الشؤون المالية.
- استخدام هذا النوع من التدريب كفرصة لتطوير المهارات المالية ومسك الدفاتر فيما بين سكان المخيم.
- تخطيط المشاريع الكبيرة على مراحل لاستمرار المشروع بصورة مطردة ومنح فرصة المشاركة لعدد أنسب من الأفراد. ومن الضروري التأكد من أن مبلغ النقد مقابل العمل المستحق كافٍ ليعود بالنفع على المستفيد.
- استخدام موظفين من ذوي الخبرة الفنية للتدريب من ضمن الفريق واستخدام البعض الآخر كمتدربين، ودفع الأتعاب المدربين الأساسيين بالشكل الملائم.
- استخدام الموردين المحليين للمواد والأدوات.
- ضع في الاعتبار مدى تأثير مطالب مشاريع الإغاثة في حالات الطوارئ على الأسعار والأسواق المحلية.
- تنبه إلى مخاطر الفساد.

في الحالات التي تقل فيها الأسواق والوصول إلى الغذاء، قد تكون مشاريع الغذاء مقابل العمل أنسب من النقد مقابل العمل.

### التوظيف والطلاب

يجب على وكالة إدارة المخيمات وموفري سبل الرزق التأكد من أن فرص التوظيف لا تحفز المواظبين على الدراسة على ترك المدرسة من أجل كسب المال. ولضمان هذا الأمر الأخير، يجب تشكيل خط اتصالات مفتوح ونظام تحقق مع المدارس المحلية و/أو جمعيات الآباء والمعلمين، إن وجدت.

**استخدام الأجور بشكل معقول**

عادة ما يكثر ارتياد الحانات في المخيمات والمواقع الشبيهة بالمخيمات. بعدما يتلقى العمال النقود، قد يستغلها البعض في إساءة استخدام الكحول. ويشكّل هذا قلقاً شديداً بشأن الحماية فيما لو تمت إساءة استخدام دخل الأسرة في شرب الكحول أو غيرها من المخدرات، مما يؤدي إلى عدم كفاية الموارد لشراء غذاء الأسرة أو غيرها من الحاجيات. وبذلك يتعين على وكالة إدارة المخيمات وموفري سبل الرزق مراقبة الوضع ودعوة الجميع ليصبحوا مدركين لمسؤولياتهم.

## التجارة

عندما تتواجد المخيمات في مناطق نائية، يكون من الصعب أو المستحيل وصول مجتمع المخيم إلى الأسواق المحلية في بعض الأحيان، مما يصعّب التجارة على سكان المخيم. وقد يحدث هذا نظراً لانعدام الأمن، ومضايقة الشرطة، وانعدام الوضع القانوني، وعدم وجود وثائق الهوية و/أو سياسات الحكومة المحلية. وحيثما تكون الاتصالات والتجارة المحلية مقيّدة، سيصبح سوق المخيم مكاناً ذو أهمية كبيرة للتبادل التجاري والاجتماعي. وفي الحالات التي تكون فيها المدخلات من الأسواق الخارجية محدودة، يُصبح من الصعب على الأشخاص النازحين إدارة الأعمال التجارية المربحة داخل المخيم. قد توفر مبادرات الأمن الغذائي أو سبل الرزق دعماً في مثل هذه الحالات.

ويمكن أن يحدث تعزيز العلاقات الاقتصادية بين مجتمع المخيم والمجتمعات المحلية بطرق عدة. قد تبادر وكالة إدارة المخيمات بإطلاق منتديات للتنسيق والتعاون لجمع ممثلي المجتمعات المضيفة وأعضاء لجنة سوق المخيم لمناقشة الفرص التجارية والوصول إلى الأسواق المحلية. ويجب على هذه المناقشات الأخذ بالحسبان مستوى الفقر لدى السكان المضيفين المحليين والتنمية الاقتصادية في المنطقة المضيفة، بالإضافة إلى الأصول واحتياجات سكان المخيم.

ويساعد رصد التقلبات في السوق وكالة إدارة المخيمات، بعد توزيع الأغذية على سبيل المثال، في البقاء على اطلاع بالتضخم والبيئة الاقتصادية الأوسع نطاقاً. وقد تساعد الدراسات الاستقصائية للسوق في توضيح قضية ضرائب السوق وتساعد في تخطيط نظم نزيهة موحدة للجميع. كما يُعدّ مراقبة الأسواق بانتظام، بتوافر كل من السلع والأسعار، ذو أهمية لمواصلة تقييم حالة الأمن الغذائي والتوجهات في الإنتاج الزراعي والتسويق. وقد يساعد ذلك في توقع الأزمات الغذائية المحتملة نظراً لنقص الأغذية أو الزيادة الكبيرة في الأسعار.

## الزراعة وزراعة البساتين وتربية الحيوانات

بناءً على تجربة سكان المخيم، من الممكن أن يتولى بالعادة بعض سكان المخيم على الأقل موقع وحجم المخيم والوصول إلى الأراضي الصالحة للزراعة والحدائق النباتية وتربية الحيوانات صغيرة الحجم أو الأنشطة الزراعية الأوسع نطاقاً. في بعض الحالات سيكون السكان النازحين قد أعادوا معهم بعض المواشي دعماً لسبل كسب العيش خلال وبعد فترة بقائهم في المخيم.

توفر حماية وإعادة إنماء الثروة الحيوانية باعتبارها مصدر كسب رزق أساسي وسيلة لدعم سبل الرزق وزيادة صمود الأشخاص المتضررين. وقد تشكل زراعة الحدائق في المناطق الحضرية كذلك خياراً كوسيلة للمساهمة في اتباع نظام غذائي متوازن وإدرار الدخل على حدّ سواء.

**المبادئ التوجيهية ومعايير الطوارئ الخاصة بالثروة الحيوانية (LEGS)**

تُعدّ المبادئ التوجيهية ومعايير الطوارئ الخاصة بالثروة الحيوانية مرافقة لمشروع اسفير وتوفر الأدوات والتوجيه لدعم مربي المواشي المتضررين من الكوارث، بما في ذلك النازحين ومن يعيشون في المخيمات.

يجب إجراء تقييم حول مدى التوفر المحتمل وجودة الأرض فيما يتعلق بالزراعة والرعي على نطاق صغير خلال عملية اختيار الموقع. ويمكن التفاوض لاحقاً حول الوصول مع ممثلي وسلطات المجتمع المضيف. وقد يتطلب الأمر بعض التدريب والتوفير الأولي لأمور مثل البذور والأدوات والأسمدة والثروة الحيوانية ومعدات الصيد وأدوات الصيد والنقل بالإضافة إلى المتابعة وتوسيع نطاق خدمة الدعم. وفي بعض الحالات، كما هو الحال عند الاستجابة لتزايد التوسع الحضري، قد يُحفز التدريب المخصص الموّجه في سياق الريف حول زراعة البساتين والمحاصيل الأفراد على العودة إلى سبل كسب الرزق الريفية.

**صوت من الميدان - أماكن الرعي الخاصة بماشية اللاجئين السودانيين، 2013**

نتيجة للأزمة الحاصلة في دارفور في السودان، انتقل آلاف اللاجئين إلى شرق وجنوب تشاد. كان العديد منهم رعاةً رحل عبروا الحدود مع مواشيهم. أنشأت المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR)، والمسؤولة عن إيواء اللاجئين، موقع جديد في أبجادام، على بعد 40 كيلومتر.

صُمم موقع أبجادام للسماح للاجين بإحضار وإيواء مواشيهم ورعايتهم في المراعي المحيطة. وشملت الخطط المتعلقة بالموقع كذلك فصل المواشي الجديدة عن حيوانات المقيمين، والتلقيح والمعاينة البيطرية لدى وصولها وغيرها من التدابير لمنع انتشار أمراض المواشي.

دراسة حالة من المبادئ التوجيهية ومعايير الطوارئ الخاصة بالثروة الحيوانية 2014 (LEGS)، وأخبار الشبكة الإقليمية المتكاملة للمعلومات IRIN 2013.

للمزيد من المعلومات حول السلامة الغذائية والبيئة والمياه والصرف الصحي، راجع الفصل 12، السلامة الغذائية والسلع غير الغذائية، والفصل 6 البيئة، والفصل 14 المياه والصرف الصحي والنظافة.

## مشاريع التدريب وإدرار الدخل

غالباً ما يتم توفير برامج التدريب على المهارات وإدرار الدخل في المخيمات. يجب على وكالة إدارة المخيمات إدراك كافة أنواع المساعي المبذولة لضمان تأثيرها الإيجابي على السكان المتضررين من الأزمة. قد يحقق التدريب على المهارات والأعمال التجارية وتجربة المشاركة في أنشطة إدرار الدخل آثاراً إيجابية مستقبلاً. ويمكن أن يُسهل إعادة الإدماج الاجتماعي والاقتصادي في الدولة أو منطقة المنشأ أو أثناء إعادة التوطين.

وقد تساهم المشاركة في التدريب أو أعمال تجارية صغيرة كذلك في حماية الأفراد من التجنيد القسري و/أو الطوعي على حد سواء ضمن الجماعات المقاتلة.

### القضايا القانونية والدخل فرص إدرار الدخل

من المهم التحقيق في القضايا القانونية المتعلقة بوضع مجتمع المخيم وحقّهم في التوظيف، والالتزامات الضريبية، وحرية الحركة والحصول على الفرص الاقتصادية. حيث ستؤثر هذه الأمور على مستوى إمكانيات إدرار الدخل ومقدار ما يمكن استخدامه من أي من المهارات المكتسبة حديثاً في سوق التوظيف المحلي.

### معايير الحد الأدنى من الانتعاش الاقتصادي (MERS)

تُعدّ معايير الحد الأدنى من الانتعاش الاقتصادي عبارة عن مداخلة ذات صلة في المجال تنفذها شبكة تثقيف وتعزيز المؤسسات الصغيرة (SEEP). وتعمل المعايير على تقديم أدنى حد من المساعدة من أجل توفير انتعاش الاقتصادات وسبل كسب الرزق للمتضررين من الأزمة.

وقد يتوفر التدريب على المهارات بأشكال متنوعة. تتضمن بعض الاحتمالات:

- التدريب المهني على يدّ مدربين نازحين مؤهلين
- التدريب أثناء العمل
- الحلقات وورش العمل
- أحداث تدريبية في مجالات مثل إدارة الأعمال والمحاسبة وسلاسل القيمة.

### أشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة و أنشطة إدرار الدخل (IGA)

التركيز على ذوي الاحتياجات الخاصة والفئات المعرضة للخطر ممن يتمتعون بالقدرة أو يزاولون النشاط الاقتصادي. يتعين على وكالات معنية بمشاريع أنشطة إدرار الدخل (IGA) تنظيم تدريب أو أنشطة إدرار دخل لا سيما للأفراد والجماعات مثل الأسر التي ترأسها المرأة، والأسر المصابة بفيروس نقص المناعة البشرية /الإيدز، والشباب، والأفراد ذوي الإعاقة وغيرهم ممن يتعرضون للتهميش في مجتمع المخيم.

ولأجل نجاح ذلك، لا بد من إرفاق التدريب على المهارات الذي يستهدف التوظيف الذاتي بحصص تعليم القراءة والكتابة والحساب، بالإضافة إلى التدريب على إدارة الأعمال. سيضمن ذلك حصول الأفراد على مهارت في إجراء دراسات الجدوى وحساب التكلفة والتسويق و/أو الإدارة المالية ومسك الدفاتر. ويجب أن تأخذ وكالة إدارة المخيمات في الاعتبار كذلك أنه:

- قد يؤدي إشراك عدد كبير من الأفراد في نشاط إدرار الدخل ذاته إلى اكتفاء السوق ويحد من فرص الدخل في مرحلة لاحقة. ولذلك فإن إجراء تحليل عميق للاحتياجات والفرص والأسواق أمر إجباري
- حيث سيجنب التنسيق الازدواجية ويساعد في تحديد المعايير فيما يتعلق بنهج مختلفة بخصوص الحوافز وتوفير المواد والشهادة ومدة التدريب
- لا بد من النزاهة والشفافية في اختيار سكان المخيم وأعضاء المجتمع المضيف
- يُعدّ دعم مزودي سبل كسب العيش في تحديد المتدربين المناسبين بين المقيمين في المخيم والسكان المضيفين أمراً ذو أهمية
- يُعدّ تعزيز مشاركة المجتمعات المضيفة أمراً جوهرياً
- تختلف مدة التدريب حسب النوع والسياق. من المهم ملاحظة ما جرى خلال التدريب وملاحظة نوع الشهادة المقدمة
- قد تكون هناك حاجة لحد فترة الدورات التدريبية داخل المخيمات لتصبح 3 - 6 أشهر لأجل تمكين تسجيل أكبر قدر ممكن من الأفراد
- يجب تحديد وتخصيص مرافق تدريب ومرافق تخزين ملائمة.

## المنح

قد تتضمن برامج إدرار الدخل خطة منح يرافقها عادةً تدريب على مهارات القراءة والكتابة والحساب والأعمال. تختلف خطة المنح عن خطط التمويل الأصغر نظراً لعدم المطالبة برد المبالغ. ويمكن تخصيص المنح، سواء كانت مشروطة أو غير مشروطة، إما عن طريق قسائم أو عن طريق النقد، حسب الحالة الأمنية. ويجب النظر في كل من توفر المدخلات المطلوبة في السوق المحلية والأفراد المعني استلامهم لها وذلك بدقة قبل تحديد أي من هذه الأساليب. تُعدّ خطط المنح ذات أهمية خاصة لدعم سبل كسب الرزق للفئات الأكثر ضعفاً من سكان المخيم وكذلك بالنسبة للمدخلات الصغيرة لأجل دعم سبل كسب رزق الأفراد في حالات محدودية الوصول إلى السوق.

## خطط التمويل الأصغر

تشمل برامج إدرار الدخل في بعض الأحيان خدمات التمويل الأصغر التي يصحبها تدريب ملائم، بما في ذلك تعليم القراءة والكتابة وإدارة الأعمال. ويساعد التمويل الأصغر النساء والرجال في الحصول على رأس المال اللازم من أجل توسيع نطاق أعمالهم التجارية الحالية وبالتالي تعزيز العمل الحر والمساهمة في نموهم الخاص. قد تتطلب معظم أنشطة الانتعاش الاقتصادي مستوىً معين من الممتلكات والدراية، ولا يكون السكان المتضررون من الأزمة من فئة الضعيفين مؤهلين للحصول على هذا النوع من المساعدة. فقد تشكّل خطط التمويل الأصغر تحدياً لدى تنفيذها في المخيمات، حيث أنها تتطلب:

- درجة معينة من الاستقرار السياسي والديموغرافي
- اختيار العملاء المناسبين، ممن يتحلون بروح المبادرة
- قتصاد نقدي فعّال
- نهج طويل الأمد يتضمن تقييماً مناسباً وتصميم برامج ملائم.

## قائمة مرجعية لوكالة إدارة المخيم

- ✔ تم اختيار مكان الموقع يتم بعد الأخذ بعين الاعتبار فرص سبل الرزق والوصول إلى الأسواق.
- ✔ تم إجراء تقييم دقيق بسياق اقتصادي اجتماعي لحالة السلامة الغذائي لدى السكان النازحين وأنشطة سبل كسب الرزق الحالية والسابقة.
- ✔ كان التقييم ذا طابع تشاركي ويتضمن المرأة ويمثل الفئات ذات الاحتياجات الخاصة.
- ✔ تم تحديد الأفراد المستضعفين للغاية ممن يعتمدون على غيرهم في حياتهم اليومية وبالتالي ليسوا مرشحين مناسبين للحصول على التمويل الأصغر.
- ✔ تم تحديد أولويات تعزيز ودعم وتطوير سبل الرزق.
- ✔ تم تحديد استراتيجيات التعامل السلبي وتعمل وكالة إدارة المخيمات على مناصرة وتحديد برامج سبل كسب الرزق التي بوسعها دعم تطوير استراتيجيات سبل كسب الرزق الإيجابية.
- ✔ تُعتبر مشاركة سكان المخيمات والمجتمع المضيف عنصراً أساسياً في تخطيط وتنفيذ ومراقبة وتقييم مبادرات سبل كسب الرزق.
- ✔ تم تشجيع ودعم فئات ذوي الاحتياجات الخاصة والنساء للمشاركة اقتصادياً.
- ✔ تُعدّ الأسواق آمنة ويسهل الوصول إليها مع وجود بنية تحتية داعمة، مثل الطرق الفرعية والإضاءة.
- ✔ يتم إنشاء لجنة سوق في المخيم.
- ✔ قامت وكالة إدارة المخيمات بالدعوة إلى حصول سكان المخيم على المصادر الضرورية التي من شأنها أن تعزز سبل كسب الرزق، مثل الأرض والمراعي والمياه.
- ✔ تم تحديد القضايا البيئية ومعالجتها لضمان إدارة الموارد الشحيحة جيداً بما يخدم مصلحة كل من المجتمع المضيف ومجتمع المخيم.
- ✔ تعتمد مشاريع سبل كسب العيش على المهارات الحالية وتُركز على المهارات التي يكون الناس في أشد حاجة إليها. كما تشمل الاعتماد على النساء والمجموعات من ذوي الاحتياجات الخاصة والمجتمع المضيف.
- ✔ قامت وكالة إدارة المخيمات بوضع أولوية توظيف اليد العاملة المحلية في مشاريع رعاية وصيانة وتطوير المخيمات، وتشجع مقدمي الخدمات على القيام بالأمر ذاته.
- ✔ تم التخطيط لمبادرات النقد مقابل العمل أو الغذاء مقابل العمل بشكل جيد وتتميز بالنزاهة والشفافية وتلائم السياق.
- ✔ تم إنشاء روابط تجارية ملائمة بين سكان المخيم والمجتمع المحلي.
- ✔ تم دعم المشاريع الزراعية الصغيرة لتعزيز التغذية وسبل الرزق على حد سواء.
- ✔ تنظر مشاريع التدريب وإدرار الدخل في السياق الثقافي والاحتياجات والتفضيلات والإنسانية والموارد الاقتصادية والطبيعية.
- ✔ تُستخدم خطط التمويل الأصغر حيثما يوجد طلب على الخدمات المالية ويتمتع العملاء بالقدرة على السداد.
- ✔ يؤدي سكان المخيم، بما في ذلك النساء، دوراً محورياً في تطوير كافة مبادرات سبل كسب الرزق في المخيم ويتم دعمها بشكل مناسب مع ترتيبات رعاية الأطفال.

## الأدوات

**الأدوات والمراجع**

جميع الأدوات والمراجع المذكورة أدناه متوفرة في مجموعة أدوات إدارة المخيمات الإلكترونية، إما على وحدة تخزين USB المرفقة مع كل نسخة ورقية أو على الموقع الإلكتروني: www.cmtoolkit.org


– أفضل ممارسات المشاريع الصغرى (MBP)، التمويل الأصغر بعد انتهاء الصراع، ملخص رقم 7. التمويل الأصغر لمجموعات خاصة: اللاجئون والجنود المسرحون وغيرهم من السكان.

- جايسون فيليبس، 2004. "تحديات تعيق التنفيذ الفعّال لبرامج التمويل الأصغر في مخيمات اللاجئين"، نشرة الهجرة القسرية.

– باري سيسنان، وغراهام وود، ومارينا ال. أنسيلمي وآن آفري، 2004. "التدريب على مهارات الشباب"، نشرة الهجرة القسرية.

– جين ترافيس، 2004. "المبادرات المتعلقة بسبل كسب الرزق اعتماداً على القروض في مخيم لاجئي زامبيا"، نشرة الهجرة القسرية.

# المراجع


Minimum Economic Recovery Standards (MERS)
– The Sphere Project, 2011. The Sphere Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response
– UK Department for International Development (DFID), 2000. (About Liverlihoods)
– Elizabeth Umlas, UNHCR, 2011. Cash in Hand, Urban Refugee the Right to Work and UNHCR's Advocacy Activities
– United Nations Development Programme (UNDP), 2013. Resilience
– UNHCR, 2002. Livelihood Options in Refugee Situations: A Handbook for Promoting Sound Agricultural Practices
– UNHCR, 2004. The Zambia Initiative: In Pursuit of Sustainable Solutions for Refugees in Zambia
– UNHCR, 2005. A Practical Handbook for Improved Management: Livestock-Keeping and Animal Husbandry in Refugee and Returnee Situations
– UNHCR, 2005. Handbook for Self-Reliance
– UNHCR and World Conservation Union, 2005. Livestock Keeping and Animal Husbandry in Refugee and Returnee Situations. A Practical Handbook for Improved Management
– UNHCR, 2009. Designing Appropriate Interventions in Urban Settings, Health Education, Livelihood and Registration for Urban Refugees and Returnees
– United States Agency for International Development (USAID), 2005. Livelihoods and Conflict. A Toolkit for Intervention
– Universal Declaration of Human Rights, 1948
– Women's Commission for Refugee Women and Children, 2006. We Want to Work, Providing Livelihood Opportunities for Refugees in Thailand
– Helen Young et. al. Feinstein International Center, 2007. Sharpening the Strategic Focus of Livelihoods Programming in the Darfur Region
– Action contre la Faim (ACF) International Network, 2007. Implementing Cash-based Interventions - A Guideline for Aid Workers
– Simona Cavaglieri. Livelihoods and Micro-finance in Refugee Camps
– Christina Clark, Households in Conflict Network, 2006. Livelihood Networks and Decision-making among Congolese Young People in Formal and Informal Refugee Contexts in Uganda
– Forced Migration Review, 22, 2004. Sustainable Livelihoods: Seeds of Success?
– Valerie Guarnieri, Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO), 2003. Food aid and Livelihoods: Challenges and Opportunities in Complex Emergencies. Food and Agriculture Organisation
– Humanitarian Practice Network, 2001. Food-security Assessments in Emergencies: a Livelihood Approach
– Humanitarian Practice Network, 2011. Cash Transfer Programming in Emergencies
– International Committee of the Red Cross and the Red Crescent (ICRC), 2007. Guidelines for Cash Transfer Programming
– International Labour Organization, 1997. Manual on Training and Employment Options for Ex-combatants
– Karen Jacobsen, 2002. Livelihoods in conflict - The Pursuit of Livelihoods by Refugees and the Impact of Human Security on Host Communities
– Karen Jacobsen, 2004. Just Enough for the City: Urban Refugees Make Their Own Way
– Karen Jacobsen, Feinstein International Famine Center, Tufts University, 2004. Microfinance in protracted refugee situations: Lessons from the Alchemy Project
– Susanne Jaspars and Jeremy Shoham, Overseas Development Institute, 2002. A Critical Review of Approaches to Assessing and Monitoring Livelihoods in Situations of Chronic Conflict and Political Instability
– Sue Lautze, Feinstein International Famine Center, 1997. Saving Lives and Livelihood: The Fundamentals of a Livelihood Strategy
– Livestoclk Emergency Guidelines and Standards (LEGS), 2009
– Machtelt De Vriese, UN Refugee Agency (UNHCR), 2006. Refugee Livelihoods - A review of Evidence
– Mercy Corps, 2010. Guide to Cash for Work Programming
– Geetha Nagarajan, International Labour Organization (ILO), UN Refugee Agency (UNHCR), 1999. Microfinance in Post-conflict Situations. Towards Guiding Principles for Action
– Office for Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA), 2004. The Guiding Principles on Internal Displacement
– Overseas Development Institute, 2002. Livelihoods and Chronic Conflict Working Papers Series
– OXFAM, 2006. Cash-Transfer Programming in Emergencies: A Practical Guide
– OXFAM, 2010. Emergency Market Mapping & Analysis
– Jessica Schafer, Overseas Development Institute, 2002. Supporting Livelihoods in Situations of Chronic Conflict and Political Instability: Overview of Conceptual Issues
– Shumacher Centre for Technology and Development, Practical Action Publishing, 2009. Livestock Emergency Guidelines and Standards
– Small Enterprise Education and Promotion (SEEP) Network.

European Commission
IOM • OIM
NRC
UNHCR