مجموعة أدوات
إدارة المخيمات

مجموعة
أدوات
إدارة المخيمات

حقوق الطبع والنشر محفوظة لمجلس اللاجئين النرويجي/مشروع إدارة المخيمات، طبعة مايو ٢٠٠٨
© Norwegian Refugee Council (NRC)/The Camp Management Project (CMP) Edition May, 2008

قـام بإعـداد هذه الوثيقة مجلس اللاجئـين النرويجي/مشروع إدارة المخيمـات للتوزيع العام. كافة الحقوق محفوظة. يُسـمح باستنسـاخ هذه الوثيقة بشرط موافقة مجلس اللاجئين النرويجي/مشروع إدارة المخيمات، لكن لا يسمح باستنساخها أو إعادة إصدارها لأية لأغراض تجارية.

لا يتحمل مجلس اللاجئين النرويجي/مشروع إدارة المخيمات، ولا المؤلفون الرئيسون المساهمون في هذه الوثيقة أي مسؤولية بخصوص (أ) دقة أو اكتمال المعلومات الموجودة في مجموعة أدوات إدارة المخيمات ٢٠٠٨ أو (ب) أي لبس أو صعوبة أو التزام ينشأ عن تفسير محتوى الوثيقة أو تطبيقه.

مقدمة

هنـاك أسباب عديدة تجبر المرء على الهروب مـن أوطانهم وترك أقربائهم ومتعلقاتهم – منها الفيضانات والزلازل والصراعات المسلحة بين البلاد والحروب الأهلية والاضطهاد. ونيجـة لذلك يجـد هؤلاء الأشخاص أنفسهـم مشردين ينتابهم في الغالـب الشعور بالخوف والصدمـة، ويجـدون أنفسهـم في حالة نـزوح تتغير فيها الحيـاة جذريًا ويكـون المستقبل عرضة للتكهنات. وقد لا يكون لدى اللاجئين والأشخاص النازحين داخليًا خيار آخر سوى السعـي للحصـول على الحماية والمساعـدة في المخيمات.على الرغم من ضـرورة أن تشكل المخيمـات الخيار والملجأ الأخير لهـؤلاء الأشخاص إلا أنها غالباً مـا تشكل الغالب الخيار الوحيد للأشخاص النازحين الذين يحتاجون إلى المساعدة وإلى توفير السلامة والأمان.

في حـالات الصـراع والكوارث الطبيعية قد لا يكون من الضـروري إقامة المخيم لفترة تزيـد عن عدة أشهر فقط. ولكن في الواقع تستمـر المخيمات لسنوات وأحيانًا لعقود. وبغض النظـر عـن مدة هذه المخيمات فبإمكانها تقديم مساعـدة وحماية مؤقتة فقط ولا تمثل حلاً دائمًا للأشخاص النازحين.

وبالرغم من الطبيعة المؤقتة للمخيمات، فهي توجد لضمان توفر حقوق الإنسان الأساسيـة في الحيـاة بكرامـة لمجتمع المخيم. وبمجـرد إنشاء المخيمـات، يلزم وجود إدارة تتسـم بالكفاءة والحساسيـة لضمان عمل المخيمات بشكل فعَّال في تلك الظروف التي تكون غالبًا معقدة وبالغة الصعوبة.

عندمـا لا يتـم تنظيم المساعـدة والحماية الإنسانيـة في المخيم وتنسيقهـا ومراقبتها يـزداد تعرض سـكان المخيم للمخاطر واحتياجهـم للمساعدات. فقد يتسبـب وجود فجوات في المساعـدة أو ازدواج المساعدات الإنسانيـة إلى تقديم الخدمات بشكل منقوص وغير تام وإلى توفـير حمايـة غير كافية. وعمـلاً على رفع مستـوى المعيشة في المخيمـات والمواقع الشبيهـة بها، والحفاظ على حقـوق المقيمين في المخيم، فإن مشروع إدارة المخيمات يدعو إلى استخـدام وتنفيـذ مبادئ أساسيـة وأدوات شرعية دولية والمعايـير وأفضل الممارسات الموضحـة في هـذا الإصدار مـن «مجموعة أدوات إدارة المخيمـات ٢٠٠٨» الذي تم تنقيحه حديثًا.

وقـد شهد مجـال إدارة المخيمات منذ أن تم نشر مجموعـة أدوات إدارة المخيمات لأول مـرة في عام ٢٠٠٤ تطوراً كبيراً وسريعاً. وتتمتـع إدارة المخيمات اليوم بالاعتراف الدولي كقطـاع إنساني هـام لمساعدة وحماية الأشخاص النازحين في المخيمات والمواقع الشبيهة

بهـا. وينعكس ذلك بوضوح في دمج مجموعـة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات في نظام المجموعات في عام ٢٠٠٥ وما تلا ذلك من زيادة في دورات التدريب على إدارة المخيمات في جميـع أنحـاء العالم. وقد ساهـم استخدام مجموعة الأدوات في أكـثر من عشرة سياقات للأشخاص النازحين داخليًا واللاجئين بشكل كبير في هذا التطوير.

نـأمـل أن توفر مجموعـة أدوات إدارة المخيمـات ٢٠٠٨ مرجعًا مناسبًـا وبنّـاءً ودعمًا عمليًا لموظفي الأعمال الإنسانية على المستويين القومي والدولي، وكذلك لقادة المجتمعات والهيئـات والأشخاص النازحـين داخليًا واللاجئين المشاركـين في إدارة المخيم وعمليات المخيم. نـأمل أن تمكنهم من إدارة مهامهم بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

مشروع إدارة المخيمات ٢٠٠٨!

مجلس اللاجئين الدانمركي
المنظمة الدولية للهجرة
لجنة الإنقاذ الدولية
مجلس اللاجئين النرويجي
مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية

مـن أعظم قيم مجموعة أدوات إدارة المخيمـات ٢٠٠٨ أنه تم وضعها من الميـدان ومن أجل العمل في الميـدان. ولذلك يهمنا أن نتلقى تعليقاتكم – سواء كقـرّاء أو مستخدمـين أو مستفيدين حيث سيساعدنا ذلـك في قياس وتقييم أثر مجموعة الأدوات على العمل اليومي للمشاركين في إدارة المخيم. نحن نشجعك على أن تقوم بإرسال مساهمةاتك وأفكارك إلى: camp@nrc.no

◄◄ لمزيد من المعلومـات حول مشروع إدارة المخيمات ومجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، انظر الملحقين ١ و ٢ المرفقين بمجموعة الأدوات.

الرجاء ملاحظة أن مجموعة الأدوات هذه متوفرة مجانًا على الرابط *www.nrc.no/camp*

شكر وامتنان

تنسيق المشروع: نينا م. بيركيلاند، غونهيلد لويز فورسيلف، فايت فوغل
هيئة التحرير: ليلى بدوي، نينا م. بيركيلاند، جيليان دون، كريستيان غاد، بيلندا هولدسورث، ماتيس لو روتي، ليا ماثيسون، جين وانغيرو مويغاي، روث موكوانا
المحررون: كاميلا بينتزين، جينيفر كلاين كفيرنمو، إيما هادلي، فايت فوغل
المحرر اللغوي (الطبعة العربية): مصعب حياتلي
المحرر اللغوي (الطبعة الإنجليزية): تيم موريس
التصميم والتخطيط والطباعة: فيتي تايبر، أوسلو، www.fetetyper.no

المؤلفون الرئيسيون المساهمون: جوزيف أشمور، ساكورا أتسومي، ليلى بدوي، نينا م. بيركيلاند، جيلان دون، شيلي غورنال، إيما هادلي، ماتيس لو روتي، لي ماثيسون، جان وانجيرو مويجاي، أدريانو سيلفيستري، لينزي سبينهاور، ديفيد ستون، إيلين فيرميولين، فايت فوغل

بدعم ومساعدة من: إيفا آلين، فيليب ألارد، كارونا أنباراسان، أستريد سوفي آرني، ليندا أتياس، إيريك باتونون، جوزيف بيكيلي، كريس بلير، تينا فان دين بريل، هيلغا بروخمان، أندرياس كابيون، تتسيانا كليريكو، توم كورسيليس، فانس كولبرت، سارة ديفيدسون، ماريت إيلفرلاند، ماثيو إيفيريت، كيلي فلين، جون فاولر، إيمانيويلا غيلارد، ميريل جيرار، ساجيت جوناراتن، إيديث هاينز، كريتا هوفريتز، جيزيلا هولمين ينجروت، روالد هوفرينغ، إيما جويت، هوانينا كاروغابا، حسان خيري، جوان كينغزلي، بوب كيتشين، هانز كريستين كنيفيلسرود، داميان ليلي، آن ماري ليند، سارة لاندفال، هيلغا ليبرغ، كيم مانسيني، لامين مانجانج، يانيك مارتن، جيني ماك أفوي، هانا مولان، سارة موسكروفت، أويفيند نوردلي، كات نورتون، نونو نونيس، هيكن أوهيلسون، بينسون أوكابو، سيسيليا أومولي، كريستيان أوكسينبول، ناتاليا باسكوال، أريانا بيرلروث، إليزابيث بيندر، باتريك بونتشارا، مارك سليزاك، أتلي سولبيرج، أنى سوسي، كارل شتاينهاكر، باول تومبسون، أنتونيلا فيتال، إيلي ويروم روجنيرود، كاترين وولد، سفانتي ينجروت، ألفريدو زامويديو، جاك زارينس، جينيفر تسيمرمان

كما نتقدم بالشكر لمركز رصد النزوح الداخلي في جينيف للدور الذي قدمه في الدعم الإداري.

النسخة العربية

ترجمة: Eurabia Translation 28 Lonsdale Road, Oxford OX2 7EW

طباعة وإخراج: ألغرافيكا كومباني ش.م.م. بيروت – لبنان

الناشر: مجلس اللاجئين النرويجي
مشروع إدارة المخيمات
ساحة القديس أولفاس | صندوق بريد ٦٥٧٨
٠١٣٠ أوسلو، النرويج
البريد الإلكتروني: camp@nrc.no
الموقع: www.nrc.no/camp

حقوق نشر الصور: بيتر بيرو، كريتي هوفريتز، مجلس اللاجئين النرويجي، سوجيوا دا سيلفا، مارك سليزاك، فايت فوغل

تم تمويل مجموعة أدوات إدارة المخيمات من قِبل وزارة الشؤون الخارجية النرويجية.

الرقم الدولي المعياري للكتاب (ISBN) : ٧-١٩٠-٧٤١١-٨٢-٩٢٨

جدول المحتويات

القسم الأول: المقدمة

الفصل الأول	ماذا تعني إدارة المخيمات؟	٢١
	الرسائل الأساسية	٢٢
	مقدمة	٢٣
	القضايا الرئيسية	٢٥
	من المسؤول عن إدارة المخيمات	٢٥
	إدارة المخيمات ودور وكالات إدارة المخيمات	٢٦
	الأدوار والمسؤوليات في أوضاع الأشخاص النازحين داخلياً التي يتم فيها تشغيل مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات	٢٩
	الشراكات وأصحاب المصلحة في إدارة المخيمات	٣٢
	لماذا يعتبر دور مدير المخيّم غاية في الأهمية؟	٣٦
	القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	٣٦
	الأدوات	٣٨
	قراءات ومراجع	٣٨

الفصل الثاني	الأدوار والمسؤوليات	٤١
	الرسائل الأساسية	٤٢
	مقدمة	٤٣
	القضايا الرئيسية	٤٤
	إدارة وتدريب الموظفين	٤٤
	خدمات التنسيق والرصد	٤٧
	ضمان رعاية وصيانة البنى التحتية للمخيمات	٥٥
	إدارة المعلومات	٥٧
	التواصل مع سكان المخيم	٦٣
	القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	٦٦
	الأدوات	٧٢
	قراءات ومراجع	٧٣

القسم الثاني: مهام الإدارة الرئيسية

الفصل الثالث	المساهمة والمشاركة المجتمعية	٧٥
	الرسائل الأساسية	٧٦
	مقدمة	٧٧
	القضايا الرئيسية	٨١
	تحقيق المشاركة	٨١
	تقييم الإمكانيات	٨٩
	توظيف سكان المخيم	٩٠
	المشاركة التطوعية في مقابل المشاركة المدفوعة الأجر	٩٠
	ضمان التمثيل الملائم بين مختلف المجموعات	٩١
	التدريب والتوجيه	٩٥
	الحملات الإعلامية	٩٧
	إساءة استغلال المشاركة	٩٨
	تسوية النزاعات والمشاركة	٩٩
	المجتمع المُضيف والمشاركة	١٠٠
	القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	١٠٢
	الأدوات	١٠٤
	قراءات ومراجع	١٠٥

الفصل الرابع	التنسيق	١٠٧
	الرسائل الأساسية	١٠٨
	مقدمة	١٠٩
	ما هو التنسيق؟	١٠٩
	التنسيق – دور وكالة إدارة المخيم	١١٠
	القضايا الرئيسية	١١٥
	آليات التنسيق	١١٧
	التنسيق مع الشركاء	١٢٤
	عملية التنسيق	١٣٠
	القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	١٣٤
	الأدوات	١٣٥
	قراءات ومراجع	١٣٥

الفصل الخامس	إدارة المعلومات	١٣٧
	الرسائل الأساسية	١٣٨
	مقدمة	١٣٩
	القضايا الرئيسية	١٤١
	ماذا تستلزم إدارة المعلومات من إدارة المخيم	١٤١
	جمع البيانات والمعلومات	١٤٣
	تحليل البيانات	١٤٩
	نشر المعلومات	١٥٠
	القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	١٥٨
	الأدوات	١٦٠
	قراءات ومراجع	١٦١

الفصل السادس	البيئة	١٦٣
	الرسائل الأساسية	١٦٤
	مقدمة	١٦٥
	القضايا الرئيسية	١٦٦
	الأدوار والمسؤوليات	١٦٦
	الملاجئ	١٧٠
	المياه والصرف الصحي	١٧١
	الطاقة المنزلية	١٧٣
	خطة الإدارة البيئية	١٧٥
	الزراعة	١٧٨
	كسب الرزق	١٧٩
	رعي الحيوانات	١٧٩
	القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	١٨٠
	الأدوات	١٨٤
	قراءات ومراجع	١٨٤

الفصل السابع	إنشاء وإغلاق المخيمات	١٨٧
	الرسائل الأساسية	١٨٨
	مقدمة	١٨٩
	القضايا الرئيسية	١٩١
	إنشاء المخيم	١٩١
	مسؤوليات الإنشاء المنوطة بإدارة المخيم	١٩٢
	اختيار المواقع للمخيمات المخطط لها	١٩٣
	التخطيط للموقع	٢٠٣
	إغلاق المخيم	٢١٠
	الحلول المستدامة	٢١١
	مسؤوليات إدارة المخيم	٢١٩
	القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	٢٢٩
	الأدوات	٢٣٢
	قراءات ومراجع	٢٣٤

القسم الثالث: البيئة الآمنة

الفصل الثامن	الحماية في موقع المخيم	٢٣٧
	الرسائل الأساسية	٢٣٨
	مقدمة	٢٣٩
	القضايا الرئيسية	٢٤١
	الحماية لمن؟	٢٤١
	توفير الحماية من قبل من؟	٢٤٥
	وكالات الحماية وخدمات الإحالة: من يفعل ماذا؟	٢٤٩
	أنشطة الحماية التي تتولاها وكالة إدارة المخيم	٢٥٣
	ما هي معلومات الحماية التي تحتاجها وكالة إدارة المخيم؟	٢٦٠
	القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	٢٦٩
	الأدوات	٢٧١
	قراءات ومراجع	٢٧١

الفصل التاسع	التسجيل والتصنيف	٢٧٥
	الرسائل الأساسية	٢٧٦
	مقدمة	٢٧٧
	التسجيل	٢٧٧
	التصنيف	٢٨٠
	القضايا الرئيسية	٢٨١
	دور وكالة إدارة المخيم في التسجيل/التصنيف	٢٨١
	منهجيات ومبادئ التسجيل	٢٨٥
	منهجيات ومبادئ التصنيف	٣٠٣
	القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	٣٠٧
	الأدوات	٣٠٩
	قراءات ومراجع	٣٠٩
الفصل العاشر	الوقاية من العنف الجنساني والاستجابة له	٣١١
	الرسائل الأساسية	٣١٢
	مقدمة	٣١٣
	ماذا يُقصد بالعنف الجنساني؟	٣١٣
	القضايا الرئيسية	٣١٥
	الأسباب والعوامل التي تغذي العنف الجنساني	٣١٥
	دور وكالة إدارة المخيم	٣١٨
	القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	٣٢٦
	الأدوات	٣٢٨
	قراءات ومراجع	٣٢٨
الفصل الحادي عشر	حماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة	٣٣١
	الرسائل الأساسية	٣٣٢
	مقدمة	٣٣٣
	المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة	٣٣٣
	القضايا الرئيسية	٣٣٥
	الصبية والفتيات	٣٣٥
	المراهقون والشباب الذين تم إخراجهم من المدارس والعاطلون	٣٤٣

النساء ذوات الاحتياجات الخاصة	٣٤٥
كبار السن	٣٤٨
المرضى والمعاقون	٣٥٢
القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	٣٥٦
الأدوات	٣٥٨
قراءات ومراجع	٣٥٨

الفصل الثاني عشر أمن المخيمات وسلامة الموظفين	٣٦٣
الرسائل الأساسية	٣٦٤
مقدمة	٣٦٥
القضايا الرئيسية	٣٦٧
انتهاك القانون والنظام: الجريمة والعنف وإساءة المعاملة	٣٦٧
مسؤوليات إدارة المخيم	٣٦٨
تسليح المخيمات	٣٧٠
العلاقة بالمجتمع المضيف والمجتمع المحلي	٣٧٥
سلامة الموظفين	٣٧٨
القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	٣٨٣
الأدوات	٣٨٥
قراءات ومراجع	٣٨٥

القسم الرابع: خدمات المخيم

الفصل الثالث عشر توزيع المواد الغذائية وغير الغذائية	٢٨٧
الرسائل الأساسية	٣٨٨
مقدمة	٣٨٩
القضايا الرئيسية	٣٩٠
الأدوار والمسؤوليات	٣٩٠
العمل مع وكالات خدمة التوزيع	٣٩٢
أنظمة التوزيع	٣٩٣
لجان التوزيع في المخيم	٣٩٥
الإعلانات الإعلامية	٣٩٥

تنظيم مواقع التوزيع	٣٩٦
السلامة في مواقع التوزيع/السيطرة على الازدحام	٣٩٨
الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة والمجموعات العرضة للمخاطر	٤٠٠
المعونة الغذائية	٤٠٢
المواد غير الغذائية	٤٠٥
القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	٤١٠
الأدوات	٤١٣
قراءات ومراجع	٤١٤

الفصل الرابع عشر المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية	٤١٧
الرسائل الأساسية	٤١٨
مقدمة	٤١٩
القضايا الرئيسية	٤٢١
الأدوار والمسؤوليات	٤٢١
إمدادات المياه	٤٢٤
الصرف الصحي	٤٣٠
الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة/ الأشخاص المعرضون لخطر بالغ	٤٤٤
القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	٤٤٥
الأدوات	٤٥٠
قراءات ومراجع	٤٥١

الفصل الخامس عشر المأوى	٤٥٣
الرسائل الأساسية	٤٥٤
مقدمة	٤٥٥
القضايا الرئيسية	٤٥٧
التخطيط لتدخلات الإيواء	٤٥٧
أنواع برامج الإيواء	٤٦٢
طرق التنفيذ	٤٦٣
العناية بالمأوى وصيانته وتحديثه	٤٦٥
المخاطر	٤٦٧

خدمات البنية التحتية	٤٧٥
احتياجات المستفيدين	٤٧٧
القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	٤٧٩
الأدوات	٤٨٢
قراءات ومراجع	٤٨٢

الفصل السادس عشر الرعاية الصحية والتوعية الصحية	**٤٨٥**
الرسائل الأساسية	٤٨٦
مقدمة	٤٨٧
القضايا الرئيسية	٤٨٩
الأدوار والمسؤوليات	٤٨٩
علميات التقييم	٤٩١
التطعيم	٤٩٣
التغذية	٤٩٨
الهيكل الأساسي لخدمات الرعاية الصحية	٥٠٦
أنظمة المعلومات الصحية	٥١١
السيطرة على الأوبئة والأمراض المعدية	٥١٤
الصحة الإنجابية	٥٢٢
الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي	٥٢٤
التوعية الصحية	٥٢٥
الأولويات الصحية عند إغلاق المخيم	٥٢٦
القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	٥٢٨
الأدوات	٥٣٢
قراءات ومراجع	٥٣٢

الفصل السابع عشر التعليم	**٥٣٧**
الرسائل الأساسية	٥٣٨
مقدمة	٥٣٩
القضايا الرئيسية	٥٤١
الأدوار والمسؤوليات	٥٤١
البيئة المدرسية	٥٤٢
الجوانب متعددة القطاعات في البرامج التعليمية	٥٤٣

المشاركة المجتمعية	٥٤٥
المنهج الدراسي	٥٤٥
البرامج التعليمية الأخرى	٥٤٦
المعلمون	٥٤٨
الانتهاك الجنسي والاستغلال	٥٥١
القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	**٥٥٢**
الأدوات	**٥٥٥**
قراءات ومراجع	**٥٥٦**

الفصل الثامن عشر كسب الرزق	**٥٥٩**
الرسائل الأساسية	**٥٦٠**
مقدمة	**٥٦١**
القضايا الرئيسية	**٥٦٢**
الأدوار والمسؤوليات	٥٦٢
فرص التوظيف	٥٦٦
التجارة	٥٦٩
الزراعة والبستنة وتربية الحيوانات	٥٧٠
التدريب والمشروعات المدرة للدخل	٥٧١
المنح	٥٧٣
مشروعات التمويل الأصغر	٥٧٣
مشاركة سكان المخيم	٥٧٤
مشاركة النساء	٥٧٥
القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم	**٥٧٦**
الأدوات	**٥٧٨**
قراءات ومراجع	**٥٧٩**

الفصل التاسع عشر الملاحق	**٥٨٣**
الملحق ١: مشروع إدارة المخيم	٥٨٣
الملحق ٢: النهج العنقودي ومجموعة تنسيق المخيمات/ إدارة المخيمات	٥٨٥
الملحق ٣: قائمة المختصرات	٥٩١
الملحق ٤: الوكالات الرئيسية ومواقعها	٥٩٤

حول مجموعة أدوات إدارة المخيمات

ما المقصود بمجموعة أدوات إدارة المخيمات؟

إذا نظرنـا إلى إدارة المخيمات نظرة شاملة وكليـة كقطاع إنساني هام ومعترف به، فإن مجموعة أدوات إدارة المخيمات تضم مجموعة كبيرة من المعلومات ذات الصلة والتي تغطي نواحٍ متعددة لعمليات المخيمات، ولاسيما أدوار ومسؤوليات وكالة إدارة المخيم.

تركـز مجموعة أدوات إدارة المخيمات علـى قضايا هامة خاصة بتوفير الحماية وتقديم الخدمات في المخيمات والمواقع الشبيهة بها، وتقدم نصيحة عملية لموظفي إدارة المخيمات بشـأن الطـرق الأفضل لضمان التنسيـق والإدارة الشاملة للمخيم وحمايـة حقوق الأشخاص النازحين. فهو كتيب استشاري ولا يحاول وضع سياسات الوكالة أو توجيهاتها.

الرجـاء الملاحظـة أن مجموعـة أدوات إدارة المخيمـات لا تدعـو إلى إنشاء المخيمـات أو تشجـع عليهـا، كمـا لا ترمـي إلى التشجيع على حيـاة المخيمات، بـل تنتهج نهجًا عمليًا يُقـر بأن المخيمات تكون أحيانًا الخيـار الوحيد والملجأ الأخـير لإيـواء الأشخاص النازحـين. وبمجـرد اتخـاذ القـرار بإقامـة المخيم، تشـارك الـوكالات الإنسانيـة في مجموعة مـن الأنشطة التي تسعـى إلى مراعاة حقـوق الأشخاص النازحـين وتلبية احتياجاتهـم بأفضل شـكل. وتشتمل هذه المهـام على تصميم المخيم وتنفيذ تطويره وصيانته والتخطيط لحلول مستدامة واستراتيجيات لإنهاء المخيمات.

تنطبـق مجموعـة أدوات إدارة المخيمات على مخيمات اللاجئـين ومخيمات الأشخاص النازحـين داخليًا وفي حالات الصراع وحالات الكـوارث الطبيعية. وقد تمت كتابتها لتكميل إرشـادات القطـاع الموجـودة والأعمال القياسية مثـل الميثاق الإنسـاني والمعايير الدنيا في مجـال الاستجابة للكـوارث لمشروع سفير وكتيـب مفوضية الأمم المتحـدة لشؤون اللاجئين الخاصـ بحالات الطوارئ، بالإضافـة إلى الأعمال الأخرى. يتم استخـدام المصطلح «مخيم» في النصـ ليشـير إلى مجموعة من المخيمـات والمواقع الشبيهة بالمخيمـات – المستوطنات المؤقتة بما فيها المخيمات المنظمة أو المخيمات التي تُسكن بدون تخطيط والمراكز الجماعية والمراكـز الانتقالية ومراكز العـودة لإيواء الأشخاص النازحين. وينطبـق هذا المصطلح على الأوضـاع الجارية والجديدة التـي يُضطر فيها الأشخاص النازحـون، بسبب وجود صراع أو كارثة طبيعية، إلى البحث عن مأوى في أماكن مؤقتة.

منـذ عام ٢٠٠٤، يتم استخـدام مجموعة أدوات إدارة المخيمـات بشكل نشط في المجال. ونتيجة لما حدث من زيادة في الدعم والوعي، فقد قامت عدة مئات من الأشخاص والمنظمات بتنزيـل مجموعـة الأدوات مـن موقع الويـب الخاصـ بالمشروع (www.nrc.no/camp)؛ وحصل عليها عدد أكبر عند حضورهم للدورات التدريبية الخاصة بإدارة المخيمات. ومن بين هـؤلاء كان هناك موظفـون من عدد من الوكالات التابعة لـلأمم المتحدة والمنظمات الدولية والمنظمـات غير الحكوميـة المحلية والدوليـة والجامعات والمؤسسـات البحثية والحكومات. ومـن الدول التـي تم استخدام مجموعة الأدوات فيها بشكل نشـط ليبريا والسودان وباكستان وسريلانـكا وبوروندي وأوغندا وإندونيسيا وتيمـور الشرقية وجورجيـا ولبنان وجمهورية الكونغو الديمقراطية وكينيا وتشاد وإثيوبيا.

يتـم نشر هذا الإصدار المنقح لعام ٢٠٠٨ من مجموعة أدوات إدارة المخيمات عن طريق مشـروع إدارة المخيمـات – وهـو مبـادرة مشتركة شـارك فيها مجلس اللاجئـين الدانمركي والمنظمـة الدوليـة للهجرة ولجنة الإنقـاذ الدولية ومجلس اللاجئـين النرويجي ومكتب الأمم المتحـدة لتنسيق الشؤون الإنسانية ومفوضية الأمم المتحـدة لشؤون اللاجئين. وهي تحتوي علـى عـدد كبير مـن نماذج الممارسـات الجيـدة والدروس المستفـادة، مع توضيـح تعليقات واقتراحـات من الزملاء العاملين في الميـدان حول العالم. وهي تحتوي على معلومات حديثة خاصة بكل قطاع وكذلك على أحدث المعلومات المتوفرة عبر الإنترنت وبشكل مطبوع.

نأمـل أن تكـون مجموعـة أدوات إدارة المخيمات أحد المصادر التـي يرجع إليها القارئ عند إدارة عمليات المخيمات أو العمل فيها. كما نـأمل أن تتم قراءتها واستخدامها بشكل فعال مـن قِبل موظفي الأعمـال الإنسانية الدوليين ومديري المخيمات المحليين وقادة المجتمعات والسلطـات وجهات تقديم الخدمات وكذلك عن طريـق الأشخاص النازحين أنفسهم على وجه الخصوص.

! مجموعـة الأدوات هي عبارة عـن «وثيقة عملية» تسعى لنشر الوعي بمجال إدارة المخيمات دائم التطور ومواكبته أيضا.

كيفية استخدام مجموعة الأدوات

يختلف تنظيم وهيكل هذا الإصدار المنقح من مجموعة أدوات إدارة المخيمات لعام ٢٠٠٨ عن الإصدارات السابقة حيث تم تنظيم إصدار عام ٢٠٠٤ وفقاً للتسلسل الزمني بإتباع دورة حياة المخيم بداية من التخطيط والإنشاء وحتى الإغلاق بينما تم تقسيم إصدار عام ٢٠٠٨ إلى أربعة أقسام مواضيعية:

- ١: مقدمة
- ٢: مهام الإدارة الأساسية
- ٣: البيئة الآمنة
- ٤: خدمات المخيم (انظر جدول المحتويات).

وقد تم اختيار هذا التنظيم الجديد من أجل:

- تحقيق المزيد من الوضوح والتنظيم لقطاع إنساني يتسم بالتنوع والشمولية والتعقيد
- توضيح مستويات المساءلة المختلفة – سواء مباشرة أو غير مباشرة – التي تمتلكها وكالة إدارة المخيم في كل قطاع أو جانب معين من العملية
- تمكين القراء من العثور على معلومات حول موضوع معين بسهولة بغض النظر عن الفترة التي ترتبط بها هذه المعلومات من فترات حياة المخيم
- توفير تصنيف يتسم بمزيد من المنطق للموضوعات والأنشطة التي تعكس الجوهر التنفيذي لإدارة المخيمات.

مقدمة إلى أقسام مجموعة الأدوات

القسم الأول: مقدمة

يقدم القسم الأول مقدمة إلى مجموعة أدوات إدارة المخيمات ٢٠٠٨ وقطاع إدارة المخيمات ككل. وبوصفه قطاع إنساني جديد نسبيًا وسريع التطور، فمن المهم أن يكون هناك تفهم مشترك لمعنى إدارة المخيمات (الفصل الأول) وما تسعى لتحقيقه.

يمكن أن تكون المخيمات وإدارة المخيمات خاصة بالسياق إلى حد كبير، وتعتمد على طبيعة عمل المخيم والظروف الخاصة به. وتوضح الخبرة أن الاتفاق على الأدوار والمسؤوليات (الفصل الثاني) الموكلة إلى الأطراف المشاركة يمكن أن يكون من بين التحديات الكبيرة، سواء في بداية حالة طوارئ جديدة أو في حالات النزوح المطول. ويعتبر هذا التوضيح مطلبًا هامًا لتحقيق استجابة فعالة في المخيم. كما يدعم مساءلة الجهات الإنسانية عن المجتمع النازح.

القسم الثاني: مهام الإدارة الأساسية

يبين القسم الثاني بمزيد من التفصيل مهام الإدارة الأساسية التي تتولاها وكالة إدارة المخيم. وهي تُعد جميعها قضايا أساسية وشاملة، حيث تعتبر ضرورية لضمان توحيد عملية توفير المساعدة والحماية لسكان المخيم.

يعتبر ضمان المشاركة المجتمعية (الفصل الثالث) أمرًا ضروريًا لوكالة إدارة المخيم، سواء لضمان إدارة المخيم بشكل فعّال أو لتنمية قدرات المقيمين في المخيم واحترامهم لذاتهم وكرامتهم، وهي أمور غالبًا ما يتم تقويضها بسبب النزوح.

ويعتبر التنسيق (الفصل الرابع) وإدارة المعلومات (الفصل الخامس) هي الأنشطة التي يتم من خلالها استخدام معلومات متخصصة ودقيقة وحديثة حول المخيم بين الجهات المشاركة. ويعتبر جمع البيانات والمعلومات ومشاركتها أمرًا ضروريًا للتعرف على الفجوات والاحتياجات في عمليات المخيمات ومن ثم يتم التخطيط والتنفيذ على أساسها.

تعتبر الطريقة التي يتم بها استخدام الموارد الطبيعية والبيئة (الفصل السادس) أمرًا محوريا في عمل المخيم. فهناك حاجة إلى النظر في جميع القضايا البيئية في جميع قطاعات المخيم وفيما وراء حدود المخيم، لأنها لا تؤثر على حياة المقيمين في المخيم فقط، ولكنها في الغالب تؤثر على المجتمع المضيف كذلك.

تجب مراعاة وجود إستراتيجية خروج لإغلاق المخيم عند التخطيط لإنشائه. ولا يمكن رؤية إقامة المخيمات وإغلاقها (الفصل السابع) بشكل منعزل، بل يجب رؤيتها كنقاط بداية ونهاية للعمليات المترابطة في فترة حياة المخيم. فالتخطيط السليم لإقامة المخيمات وإغلاقها طبقًا للمواصفات له أثر مباشر على الحياة اليومية للمقيمين في المخيم، وكذلك على طريقة إدارة المخيم.

القسم الثالث: البيئة الآمنة

يعتبر الحفاظ على حقوق الأشخاص النازحين أمرًا محوريا في عمل وكالة إدارة المخيم. ولذلك، فإن القسم الثالث من مجموعة الأدوات يتناول عددًا من القضايا المتعلقة بالحماية والمعلومات والإرشادات الواجب أخذها في الحسبان أثناء العمل في المخيمات. وهي تشتمل على اعتبارات عامة وخاصة تتعلق بتوفير الحماية في مواقع المخيمات (الفصل الثامن) بما في ذلك موجز بالأدوار والمسؤوليات والتفويضات الخاصة بوكالات الحماية المتخصصة.

ويعتبر التسجيل (الفصل التاسع) أحد الأدوات الرئيسية للحماية وأساس لتقديم المساعدة والحماية العادلة. بالإضافة إلى ذلك،فإن معلومات التسجيل تعتبر ذات أهمية خاصة في حماية الجماعات التي تكون أكثر عرضة للعنف الجنساني (الفصل العاشر)، والأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة (الفصل الحادي عشر). فهؤلاء جميعًا يكونون أكثر عرضة للمخاطر في مواقع المخيمات ولذلك يحتاجون إلى مساعدة وعناية خاصة.

يعتـبر أمـان وسلامـة المخيمات (الفصل الثاني عشر) من الأمـور الضرورية لكل شخص مشـارك في عمـل المخيـم – سـواء المقيمـين في المخيـم أو السلطـات أو موظفـي المنظمات الإنسانيـة. ويعتـبر توفير إدارة فعالـة للسلامة والأمـان مطلبًا ضروريًـا لتمكين وكالة إدارة المخيم من العمل في هذه البيئة التي غالبًا ما تفتقر إلى الأمـان.

القسم الرابع: خدمات المخيمات

يتركز القسم الأخير من مجموعة الأدواتعلى قطاعات وخدمات إنسانية معينة توجد غالبًا في المخيمـات، وكذلك على المساعدة ذات الصلة التي يتم توفيرها لتلبية الاحتياجات الأساسية وحقوق الإنسان الجوهرية لسكان المخيم.

الهـدف مـن مجموعـة أدوات إدارة المخيمـات ليـس تغطيـة جميع الخدمـات التي يمكن تقديمها في المخيم. ولكنها تركز على الخدمات التي يتم وضعها في الأولوية مثل:

- توزيـع الغـذاء والسلع غـير الغذائية (الفصل الثالـث عشر) – ضمان حصـول الأشخاص النازحـين علـى غـذاء كافٍ وإمدادات وسلـع كافية للنظافـة الشخصية وأنشطـة الرفاهية والأنشطة المنزلية.
- المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (الفصل الرابع عشر) – توفير مياه شرب آمنة وصرف صحي مناسب ومرافق نظافة لتجنب الأوبئة والأمراض والحفاظ على صحة الأشخاص.
- المـأوى (الفصـل الخامـس عشـر) – ليس فقط ضمـان الحماية الجسديـة للأشخاص من الطقس، ولكن أيضًا توفير مساحة من الخصوصية والكرامة.
- الرعاية الصحية والتثقيف الصحي (الفصل السادس عشر) – رفع الوعي بالمخاطر الأكثر أهميـة على الصحـة الجسدية والعقلية للمقيمـين في المخيم وكذلك بالإجـراءات المناسبة لتجنب الأمراض الشائعة أو علاجها.
- التعليـم (الفصـل السابـع عشـر) – التأكيد علـى أهمية توفـير التعليـم والتدريب خاصة للأطفـال والشباب من أجـل تسهيل تنميتهم الشخصية وتسهيـل اندماجهم مرة أخرى عند العودة أو عند استقراهم مرة أخرى.
- كسـب الـرزق (الفصـل الثامن عشر) – توضيـح إمكانيات توفير سبـل المعيشة وتعزيزها والأنشطة المُدرة للدخل التي تزيد من احترام سكان المخيم لذاتهم، وتزيد من الأمن الغذائي وتعزز الاستقلال الاقتصادي.

القضايا المترابطة

تعتـبر أغلـب الموضوعـات في مجموعـة أدوات إدارة المخيمات مترابطة ولهـا صلة وعلاقات واضحة بقطاعات وفصول أخرى. وتعتبر الموضوعات مثل العنف الجنساني والحماية والمساهمة والمشاركة المجتمعية وإدارة المعلومات والبيئة من الأمور المترابطة بطبيعتها، وتعتبر رسائلها جـزءًا لا يتجـزأ من مجموعـة الأدوات ككل. بالإضافة إلى ذلك، فقـد تم إدراج معلومات خاصة بالقضايا المترابطة مثل الجنس والسن وفيروس الإيدز والقضايا البيئية في جميع الفصول.

تنظيم الفصول

تحتوي جميع الفصول على نفس الملخص والهيكل الرئيسي وهي تنقسم إلى:

- الرسائل الأساسية
- مقدمة
- القضايا الرئيسية
- القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم
- الأدوات
- قراءات ومراجع

وبطبيعة الحال يكون لكل فصل خصائص خاصة به بسبب طبيعة كل موضوع ولأنه تمت كتابته بواسطة مجموعة من الخبراء – من داخل مشروع إدارة المخيمات وعن طريق مستشارين خارجيين. وقد تم تحرير كافة الفصول وتبسيطها بعناية ودقة، في حين تم الحفاظ على الأسلوب والنهج الشخصي للمؤلفين.

الرسائل الأساسية

تعكس محتويات الفصل وتؤكد على بعض المعلومات والقضايا الهامة التي تجب مراعاتها عند التعامل مع الجانب أو القطاع ذي الصلة.

مقدمة

بناء على طبيعة الفصل وموضوعه، فقد تلقي المقدمة لمحة عامة على محتويات الفصل أو تقوم بتلخيصه وإجماله أو تقدم معلومات أساسية هامة.

القضايا الرئيسية

يتم تقديم جميع المعلومات في كل فصل في هذا الجزء. يتم تنظيم القضايا الرئيسية بشكل مرن. وسوف يلاحظ القراء أنه لا يتم وضع أدوار ومسؤوليات وكالة إدارة المخيم بشكل دائم في قسم منفصل، بل يتم إدراجها في النص بوجهٍ عام حيث تكون أكثر ملائمة.

القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم

تعكس القائمة المرجعية وتوجز محتويات الفصل، وتحتوي على تفاصيل إضافية ليتم التحقق منها عند العمل في قطاع ذي صلة أو في مهام معينة. والهدف من هذه القائمة المرجعية هو أن تكون أداة عملية و«مذكرة سريعة» للموظفين الميدانيين، وهو ما يمكن أن يساعد في التخطيط والمراقبة والتقييم. ورغم ذلك، فهي لا تُستخدم كقائمة ترتيب زمني أو

قائمة شاملة لجميع نقاط عمل «المهام» ليتم وضع علامة أمامها لتدل على إنجاز المهمة، لأن مثل هذه الأداة التفصيلية تكون دائمًا خاصة بكل سياق على حدة.

الأدوات

تم جمع الأدوات من الزملاء العاملين في المجال ومن مصادر في جميع أنحاء العالم. وتم تطوير العديد منها بمعرفة الموظفين الباحثين عن إجابة خاصة بالسياق لاحتياج معين. وبوصفها نماذج ومخططات، فيمكن أن تقدم دعمًا عمليًا لمشروعات إدارة المخيمات والموظفين الميدانيين على المستوى الدولي. وفي حين أنه تم تطوير بعض الأدوات لسياق أو مخيم فردي، فهناك بعض الأدوات العامة و/أو المعترف بها دوليًا.

قراءات أساسية ومراجع

يجب أن يسعى جميع موظفي إدارة المخيمات باستمرار إلى الحصول على مزيد من المعلومات ومساهمات من مصادر أخرى. ويجب أن يسعوا دائمًا إلى التطوير المهني والتعلم من الأمثلة الخاصة بأفضل الممارسات. ولهذا فقد تم إرفاق قائمة محدثة وانتقائية من المطبوعات الهامة ذات الصلة بالإضافة إلى إرشادات وكتيبات في نهاية كل فصل.

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

المربعات والرموز

توجد مربعات باللون الأحمر وباللون الأسود في كل فصل. ويتم استخدامها عندما لا يكون من الممكن إدراج معلومات أو أمثلة هامة للممارسات الجيدة ضمن التسلسل المنطقي للنص، ولكنها معلومات ذات أهمية بالغة ويجب بالتالي عرضها. وهناك رمزان ولونان مختلفان للتمييز بين:

أمثلة للحالات ولمحات عملية ودروس مستفادة وممارسات جيدة من الأخصائيين الميدانيين وحالات المخيمات في جميع أنحاء العالم.

حقائق ومعلومات فنية، وأشياء يجب الانتباه إليها عند إدارة المخيم.

ومن الرموز المستخدمة الأخرى:

◄◄ روابط لفصول أو أدوات أو قراءات ومراجع ضرورية أخرى.

مـــاذا تعنـــي إدارة المخيمات؟

الرسائل الأساسية

- تتولى الدول، في ضوء الالتزامات والمسؤوليات المنوطة بالهيئات ذات السيادة، مسؤولية توفير الحماية والمساعدة الإنسانية للمواطنين النازحين داخلياً واللاجئين المقيمين داخل أراضيها– ومن بينهم القاطنين في المخيمات أو في أوضاع شبيهة بالمخيمات. وفي المواقف التي لا ترغب فيها السلطات أو تعجز عن توفير الحماية و/أو المساعدة للسكان النازحين، تتولى الجهات الإنسانية مهمة دعم ومساندة الدولة للقيام بذلك.

  بالرغم من أن المخيمات تمثل الملاذ الأخير لحل أوضاع اللاجئين إلا أنها تشكل أحياناً الخيار الوحيد المتاح لتوفير الحماية والدعم المؤقتين للسكان النازحين الذين أُجبروا على النزوح من أوطانهم بسبب الكوارث الطبيعية أو الصراعات.

  يتمثل الهدف الأساسي لإدارة المخيمات في ضمان الالتزام بالمعايير والقواعد الموضوعة على النحو الذي يسمح للنازحين بالتمتع بحقوقهم الإنسانية الأساسية، مع السعي نحو التوصل إلى حلول دائمة.

- تُعد إدارة المخيمات (أو تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات في النهج العنقودي) أحد الأشكال الحيوية للمساعدات الإنسانية نظراً لأنها تتبنى تنسيق برامج الحماية والمساعدات كما أنها تعتنق نهجاً شاملاً لدعم حقوق الإنسان الأساسية وتلبية احتياجات سكان المخيمات.

- يعتمد سد الفجوات في عمليات توفير المساعدات وتفادي الازدواج في هذه العمليات على التنسيق الفعال على مستوى المخيمات مع موردي الخدمات وسكان المخيمات، وكذا إدارة المعلومات بين وكالة إدارة المخيم ووكالة قيادة القطاع أو قائد المجموعة وغيرهم من أصحاب المصلحة – بما فيهم الممثلين الحكوميين.

- يشكل الفهم الصحيح لأهمية تعبئة ومشاركة سكان المخيمات – بما فيهم الأفراد والمجموعات الأكثر عرضة للخطر – في عمليات صناعة القرار والحياة اليومية داخل المخيمات أحد العناصر الأساسية اللازمة لنجاح إدارة المخيمات.

الأدوات القانونية

تستمد إدارة المخيمات وضعيتها القانونية واللوائح المنظمة لها من خلال عدد من الاتفاقيات المبرمة في إطار القانون الدولي. ولمزيد من المعلومات عن الحقوق والواجبات الخاصة باللاجئين والنازحين داخلياً ، يُرجى مراجعة الاتفاقيات التالية:

- اتفاقية عام ١٩٥١ بشأن بأوضاع اللاجئين وبروتوكول عام ١٩٦٧.
- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، ١٩٤٨.
- اتفاقيات جنيف لعام ١٩٤٩ والبروتوكولين الملحقين بها لعام ١٩٧٧.
- المبادئ التوجيهية بشأن النزوح الداخلي ١٩٩٨.

مقدمة

إن أحداثاً مثل الزلازل والفيضانات وإعصار تسونامي والحروب الأهلية والصراعات الإقليمية وفشل إحدى اتفاقيات السلام – وغيرها من الأحداث– جميعها يمكن أن تؤدي وبسرعة إلى نزوح السكان وحاجتهم إلى الحماية والمساعدة. وسواء كانت هذه الحوادث من الكوارث الطبيعية غير المتوقعة وأدت إلى نزوح الأشخاص داخلياً من منازلهم أو كانت نتيجة أحد الصراعات التي اندلعت وأدت إلى تدفق مفاجئ للاجئين، أو غيرها من الحوادث الكارثية، فإنه يمكن الإعلان عن حالات الطوارئ في أي وقت وفي أي مكان. فبالنسبة للأشخاص ممن فقدوا ممتلكاتهم وواجهوا أحداثاً مؤلمة وفقدوا وسائل الحماية التي توفرها لهم أوطانهم و مجتمعاتهم، فإن المخيمات توفر لهم ملاذاً آمناً لهم يهرعون إليه، حيث يمكنهم تلقي العلاج الطبي والغذاء والمأوى والحماية. وبالرغم من أن هذه المخيمات لا يمكنها أن توفر لهم الحلول الدائمة أو المُستدامة، إلا أنه بوسعها، إذا تحققت لها الإدارة الجيدة والسليمة، أن توفر لهم الملاذ المؤقت حيث يتم توفير المساعدات التي تحافظ على حياتهم.

وتتمثل الأهداف العامة لإدارة المخيمات في رفع مستوى المعيشة في المخيمات وضمان تنفيذ برامج المساعدة والحماية في ظل القوانين والمعايير المتفق عليها دولياً وبما يسمح لسكان المخيمات بالتمتع بحقوقهم الإنسانية الأساسية. ومن الهام جداً أن تحقق إدارة المخيمات التنسيق الفعال على مستوى هذه المخيمات بين برامج المساعدات الإنسانية والحماية التي يتم تقديمها وبين السكان النازحين أو المستفيدين منها. وتعمل كل وكالة من

وكالات إدارة المخيمات مع مجموعة كبيرة من أصحاب المصلحة في المخيم لضمان تحقيق العدالة والمساواة في حصول سكان المخيم على المساعدات والخدمات التي يحتاجونها والتي لهم حق فيها. ويتم ذلك من خلال إدارة المعلومات الخاصة بالمخيم وسكانه؛ ومن خلال عقد منتديات التنسيق والدعوة لتوفير المساعدات الكافية؛ ومن خلال إقامة الشراكات مع جميع المشاركين والتعبئة الفعالة لسكان المخيم للمشاركة في هياكل القيادة وصناعة القرار والحياة اليومية في المخيم.

◄◄ انظر الفصل ٣ لمزيد من المعلومات عن المشاركة المجتمعية.
◄◄ انظر الفصل ٤ لمزيد من المعلومات عن التنسيق.
◄◄ انظر الفصل ٥ لمزيد من المعلومات عن إدارة المعلومات.
◄◄ انظر الفصول ١٣–١٨ لمزيد من المعلومات عن الخدمات والمساعدات الفنية داخل المخيمات.

إن الغرض الأساسي من إقامة المخيمات هو ضمان دعم الحق الإنساني الأساسي في الحياة للمجتمعات النازحة مع احترام كرامتها. وتعتمد أفضل الممارسات في إدارة المخيمات على تفهم ضرورة أن يتم تنفيذ كافة الأنشطة داخل المخيم بهدف ضمان حماية سكان المخيم من أي نوع من أنواع المعاملة المهينة أو المسيئة مع دعم كافة حقوقهم بما فيها حقوقهم في الغذاء والمأوى والرعاية الصحية ولم شمل الأسرة.

وبالنسبة لكل وكالة من وكالات إدارة المخيم، ينبغي أن يتم تنفيذ أي نوع من التدخل في شؤون الحياة اليومية لأي من المخيمات أو الأوضاع الشبيهة بها – سواء كانت هذه التدخلات بهدف إجراء إصلاحات في أسقف الملاجئ أو إنشاء دور الحضانة أو توزيع السلع– بشكل يقلل من تعرض سكان المخيم للانتهاكات والحرمان أو التبعية، مع تحقيق أكبر قدر ممكن من حصولهم على فرص التمتع بحقوقهم والمشاركة الحقيقية والمتساوية. وبالمثل، فإنه من واجب وكالات إدارة المخيمات ضمان حصول النازحين المقيمين في المخيمات – اللاجئين والأشخاص النازحين داخلياً– على الاعتراف القانوني بهم وتوفير الحماية لهم من خلال تسجيل وإصدار شهادات الميلاد والوفاة الخاصة بهم، وضمان عدم إرغامهم على العودة إلى أوطانهم بدون موافقتهم قبل أن تسنح الظروف الآمنة بذلك.

◄◄ انظر الفصل ٨ لمزيد من المعلومات عن الحماية.

من المسؤول عن إدارة المخيمات؟

تتمثل الإجابة المباشرة على هذا السؤال في أن الدولة هي المسؤولة عن إدارة المخيمات والمستوطنات المؤقتة الواقعة ضمن حدودها. وتأتي هذه المسؤولية في ضوء الالتزامات والمسؤوليات المنوطة بالدولة في توفير المساعدات الإنسانية والحماية للمواطنين النازحين داخلياً واللاجئين ضمن حدودها السيادية.

وفي حال كانت سلطات الدولة إما عاجزة أو غير راغبة في توفير المساعدات والحماية للاجئين، فتتمتع مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بتفويض ومسؤولية دوليين لحمايتهم. وفي إطار العمل عن قرب مع مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ومع منظمات الأمم المتحدة و/أو المنظمات الدولية الأخرى، التي تتولى مسؤولياتها كقيادات قطاعات، فعادة ما تضطلع إحدى المنظمات غير الحكومية الدولية أو الوطنية بدور إدارة المخيمات– NGO (I)

كما لا تتمتع أية وكالة محددة في المواقف التي يتم فيها إجبار السكان النازحين داخلياً على الفرار من منازلهم نتيجة للصراعات أو الكوارث الطبيعية بتفويضٍ لحمايتهم. واستجابة للأعداد المتزايدة من السكان النازحين داخلياً والحاجة إلى ضمان أن تسير الأمور كما هو متوقع لها وإرساء مبدأ المحاسبة في الاستجابات الإنسانية الدولية لمواقف الطوارئ الإنسانية وتقسيم العمل بشكل أوضح بين المنظمات، فقد قام منسق الإغاثة في حالات الطوارئ (ERC) التابع للأمم المتحدة –نائب الأمين العام للأمم المتحدة الذي يرأس مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) – بإجراء مشروع استعراض الاستجابة الإنسانية لعام ٢٠٠٥. وقد ساهم ذلك في تحقيق مزيد من الدقة في تحديد لأدوار ومسؤوليات القطاعات المختلفة للاستجابة الإنسانية. وكانت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) – وهي المنتدى الرئيسي لتنسيق المساعدات الإنسانية والذي يجمع بين أبرز الشركاء الإنسانيين من التابعين وغير التابعين للأمم المتحدة – قد قامت بتعيين قيادات عنقودية عالمية في إحدى عشر مجالاً من مجالات الأنشطة الإنسانية، بما فيها إنشاء المخيمات. ويمكن الإطلاع على مصدر المعلومات الرئيسي للأمم المتحدة حول النهج العنقودي على الموقع www.humanitarianreform.org.

ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين هي قائدة قائد المجموعة العالمية لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات (CCCM) للنازحين داخلياً والمتأثرين بأحداث الصراعات، بينما تقع مسؤولية قائد المجموعة المختصة بالنازحين داخلياً نتيجة للكوارث الطبيعية على عاتق المنظمة الدولية للهجرة (IOM).

ومـن الممكن «تنشيط» عناقيد تنسيق المخيمـات وإدارة المخيمات أو أنه يمكن إنشاءها علـى المستـوى الوطنـي في حـالات الطـوارئ المُستجـدة أو القائمة، وفقـاً للتوصيـات التي يضعهـا منسـق الشـؤون الإنسانيـة للأمم المتحـدة (أو المنسـق المقيم). ويباشـر القائم على الشـؤون الإنسانيـة أعمالـه بالتشاور مـع الهيئات أو نظرائـه الوطنيين وكذا شركاء اللجنة الدائمـة المشتركـة بين الوكالات على المستـوى القطري ومنسق الإغاثـة في حالات الطوارئ و اللجنـة الدائمة المشتركة بين الـوكالات العالمية. وهكذا فإن اللجنـة الدائمة المشتركة بين الـوكالات (IASC) تعمل وكأنها منتـدى للجهات الإنسانية: السلطات الوطنية وهيئات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية (الصليب الأحمر وحركة الهلال الأحمر والمنظمة الدولية للهجرة) والمنظمـات غير الحكوميـة الدولية والوطنية، كمـا أنها تسعى إلى ضمـان عمل هذه الجهات سوياً بالشراكة مع بعضها لتحقيق التنسيق الفعال والارتقاء بمعايير العمل في المخيمات أو الأوضـاع الشبيهة بالمخيمات.

وفي الأوضـاع التـي يسعـى فيها اللاجئـون أو النازحون داخلياً للحصـول على المأوى المؤقت في إحدى المخيمات أو أحد الأوضاع الشبيهة، تلعب المنظمات المناط بها القيام بدور في تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات وغيرها من الجهات العاملة في المجال الإنساني، ومن خـلال تواجدهـا ميدانياً، جميعها تلعـب دوراً حيوياً في تلبية احتياجـات السكان النازحين، وذلـك بتوفـير الخدمـات والمساعدات والحمايـة. وتُعتبر تلبيـة هذه المتطلبـات أحد الجوانب الهامـة التي تعزز الحـق الأساسي لكافة الأشخاص واللاجئـين والنازحين داخلياً في الحياة بقدر من الكرامة والحرية بعيداً عن أي نوع من المعاملات الوحشية واللاإنسانية والمهينة.

◄◄ لمزيد من المعلومات عن الأدوار العنقودية ومسؤوليات مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات (CCCM)، والوكالات القيادية، يرجى الإطلاع على قسم «الشراكات وأصحاب المصلحة في إدارة المخيمات» لاحقاً في هذا الفصل ولملحق ٢ وقسم قراءات ومراجع.

إدارة المخيمات ودور وكالات إدارة المخيمات

يجـري تنفيذ فعاليـات إدارة المخيمات على مستوى كل مخيم على حـده. وفي العادة، وليس بشـكل دائـم، تضطلع إحدى المنظمات غير الحكومية (الدوليـة) بدور وكالة إدارة المخيم وفي الغالب تقوم بإنشاء مكتب/ مكاتب لها داخل المخيم أو المخيمات التي أو تديرها. وتستجيب وكالـة إدارة المخيـم وفقاً للاحتياجات المتغيرة التي تنشأ عـن أوضـاع المخيم الديناميكية، وعن طبيعة المخيم، وليس على أساس الظروف الافتراضية أو المعتادة. وتسهم كل من طبيعة حالة الطوارئ ومـدى وأنماط النزوح ونوع المخيمات المُقامة والموارد المتوافرة وإمكانيات أصحاب المصالح الرئيسيين، في تحديد نوعية الأنشطة التي تتولاها وكالات إدارة المخيمات في دورة حياة كل مخيم.

وبالشكل الأمثل، تحرص كل وكالة من وكالات إدارة المخيمات على التواجد منذ بداية حالة الطوارئ، مما يسمح لها بأن تلعب دوراً مهماً في تحديد موقع المخيم/المخيمات والمشاركة في المرحلة الأولى من تصميم وإنشاء المخيم. غير أن ما يحدث في الواقع هو أن وكالة إدارة المخيم تبدأ عملياتها في مرحلة لاحقة، بعدما يتم الانتهاء من إقامة المخيم. ولذلك فإن أنشطة وكالات إدارة المخيمات تعتمد في الأساس على عدد من المتغيرات المحلية بالإضافة إلى حجم التفويض الممنوح للوكالة ومواردها البرامجية وقدرات واحتياجات أصحاب المصالح الآخرين.

٨ مثال ميداني حول إدارة المخيمات

شهدت جنوب سريلانكا بعد فيضانات تسونامي في عام ٢٠٠٥ تجمعات متشتتة ومتنقلة من سكان المخيمات تعيش في مواقع صغيرة نسبيا حول ساحل الجزيرة. وكانت بعض الأسر قد تمكنت من توطين نفسها بنفسها حيث فضلت الإقامة بالقرب من الوطن الأم، بينما انتقل آخرون إلى معسكرات أو مواقع تم بنائها من قبل مجموعة متنوعة من الوكالات التي تفتقد للتفويضات أو الموارد التي تعينها على إدارة أو صيانة تلك المخيمات والمواقع التي شيدوها في مرحلة الطوارئ. وحيث كان هناك أكثر من ٥٠ موقعا صغيرا في منطقة واحدة فقط، فقد كان من غير المجدي أن تقوم أية وكالة لإدارة المخيمات بالتأسيس لتواجد دائم بالموقع. كما استجابت منظمة غير حكومية عبر بتدشين مشروع إدارة مواقع التوطين (المخيم) الانتقالية، حيث كانت الأهداف الأولية تتمثل في نشر الوعي بإدارة المخيمات فيما بين الأطراف العاملين في المساعدات الإنسانية والأطراف الحكومية وبناء قدرة المخيم أو سكان الموقع على الإدارة الذاتية. وبغية تحقيق ذلك، فإنها قامت بتطوير برنامج للتدريب على إدارة المخيمات. وقد استغرقت عملية بناء المنازل الدائمة لسكان الموقع أكثر مما كان يأمل الجميع، مما أدى إلى إحداث تغير في الحقائق الميدانية واحتياجات سكان المخيم ومجتمع المساعدات الإنسانية. وبناء على تنسيق من قبل حكومة سريلانكا ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، استجاب مشروع إدارة المواقع للوضع الجديد عن طريق تنفيذ أنشطة تلبي ثلاثة أهداف:

- تدريب سكان المخيم وذلك من أجل تحقيق هدف محدد وهو بناء لجان عاملة وتمثيلية بالمخيم تكون قادرة على تحمل مسؤولية الإدارة المستمرة للمواقع
- تنفيذ وإصلاح وترقية برنامج خاص بالبنى التحتية للموقع وذلك بالاستعانة بمهارات وعمالة مجتمع سكان المخيم والمجتمع المُضيف
- إنشاء وتحديث قاعدة بيانات تشمل القطاعات والمواقع المختلفة ونشر معلومات من أجل دعم الحكومة والوكالات الإنسانية الأخرى بهدف التخطيط للتدخلات الملائمة.

أمـا المهام التـي تتولاها إدارة المخيمـات فتنشأ وتتغير مروراً بمرحلـة إقامة وتصميم المخيـم والوصـول إلى مرحلة الرعايـة والصيانة وانتهاءً بالمرحلة الأخـيرة وإغلاق المخيم. ومن الهام جـداً السعي نحو تحديد الحلول المستدامة والدائمة المستقبلية للسكان النازحين– إما بإعادتهم إلى وطنهم أو التكامل المحلي أو إعادة توطينهم.

ينبغـي أن نضـع في الحسبـان أن وكالـة إدارة المخيـم تحتـاج في المقام الأول – وخلال كافة المراحل – إلى مساحة أنشطة إنسانية ملائمة حيث يمكنها ممارسة أعمالها. وذلك يتضمن إمكانية الوصول إلى المخيمات وتوفير ضمانات الأمن اللازمة لموظفي الوكالة وتلقي الدعوة من السلطات الوطنية في البلاد التي تعمل فيها هذه الوكالات أو الحصول على موافقة هذه السلطات على الأقل.

◄◄ انظر الفصل ٧ للاطلاع على المزيد من المعلومات حول إنشاء وإغلاق المخيمات.

وتشمـل أعمـال وكالـة إدارة المخيم في كل مخيم مـن المخيمات الأنشطة التـي تركز على ما يلي:

- تنسيـق الخدمـات (التي تقدمهـا المنظمات غير الحكومية وغيرها مـن الجهات التي توفر الخدمات).
- إرساء منظومة للحوكمة وآليات التعبئة/المشاركة المجتمعية.
- ضمان صيانة البنية التحتية للمخيم.
- إدارة المعلومات (بما فيها تجميع ونشر البيانات بالشكل الملائم).
- الدفـاع عـن، أو توفـير، الخدمـات الرئيسيـة في المجـالات التـي تعـاني خلـلاً في توافـر الخدمات.
- مراقبة ومتابعة عمليات تقديم الخدمات التي تتولاها الجهات الأخرى التي توفر الخدمات بما يتماشى مع المعايير المتفق عليها في هذا الخصوص.

٨ الفرق المتنقلة في باكستان

يتوجب أحيانا في الأوضاع التي لا يتسنى فيها لوكالة إدارة المخيم التواجد بصفة دائمة في المخيم الاستعانة بفرق متنقلة لإدارة المخيمات. وهذا ما قامت به إحدى وكالات إدارة المخيمات في باكستان بعد زلزال عام ٢٠٠٥. فنظراً لانتشار المخيمات وتوزعها على مساحة جغرافية شاسعة، فقد سعت الفرق المتنقلة إلى التنقل بين هذه المخيمات من أجل الدعم والمشورة للجهات والأفراد الأقل خبرة ممن يعملون داخل المخيمات. وقامت الفرق المتنقلة في البداية بتنفيذ إحدى البرامج التدريبية في إدارة المخيمات للوكالات العاملة على مستوى المخيمات، واشتمل ذلك على الهيئات الحكومية المحلية ومنظمات المجتمع المدني. وحيث أنه كان يركز على موضوعات تشمل التنسيق وتهيئة المخيمات لحلول فصل الشتاء، والمعايير الفنية، فقد قام فريق إدارة المخيمات بالتنقل بين المخيمات لمتابعة ما تحقق من جهود.

وكانت أهداف هذه الفرق المتنقلة تتمثل فيما يلي:

- زيارة المخيمات التي يعمل بها المشاركون في التدريب على إدارة المخيمات.
- تقديم النصح والإرشاد للمشاركين في عملهم اليومي.
- التدخل بشكل مباشر في إدارة المخيمات متى استدعت الضرورة.
- رفع التقارير وتوثيق أشكال التحسن (أو التدهور) في أوضاع المخيمات.

وكانت المعلومات التي عكفت الفرق المتنقلة على تجميعها تشمل:

- بيانات كل مخيم: اسمه وموقعه وتعداد سكانه.
- تاريخ الزيارة.
- التحديات والفجوات التي تعاني منها قطاعاته الخدمية.
- أوضاع المخيم قبل وبعد تلقي التدريب الخاص بإدارة المخيمات.

الأدوار والمسؤوليات في أوضاع الأشخاص النازحين داخلياً التي يتم فيها تفعيل مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات

كانت مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات العالمية قد حددت الأدوار والمسؤوليات المطلوبة في إدارة وتنسيق المخيمات في الاستجابات لمواقف النازحين داخلياً. وهذا التوجيهات، التي تنبغي قراءتها بالكامل – انظر قائمة المراجع في نهاية هذا الفصل– يمكن تلخيصها على النحو التالي:

دور الحكومات والهيئات الوطنية في الإدارة (الإشراف) الرسمية على المخيمات:
يشير مفهوم الإدارة الرسمية للمخيمات إلى المهام التي تتولاها الحكومات والهيئات الوطنية (المدنية) والتي تتعلق بالمراقبة والإشراف على الأنشطة في المخيمات والأوضاع الشبيهة. وهي تتكون من عدد من المهام التي تتولاها الدولة ذات السيادة مثل:

- تحديد مواقع المخيمات وقرارات فتحها وإغلاقها.
- توفير الأرض وحقوق الإشغال للاستيطان المؤقت، وفض النزاعات الناشئة عن عمليات تخصيص الأراضي ومنع الدعاوى القضائية ضد الأفراد أو الوكالات المقيمة أو العاملة في المخيمات.
- توفير الأمن وحفظ القانون والنظام وضمان الصفة المدنية لمخيمات الأشخاص النازحين.
- إصدار الوثائق والتصاريح والتراخيص (مثل شهادات الميلاد وبطاقات الهوية الشخصية وتصاريح السفر) للمقيمين داخل المخيمات.
- حماية المواطنين ومنع أشكال الطرد أو إعادة الترحيل أو أي إجراءات لإجبار القاطنين في المخيمات على النزوح مرة أخرى قبل أن يتسنى لهم استعادة منازلهم الأصلية بأمان وكرامة أو قبل أن يتم توفير مرافق إقامة أخرى لهم تتوافق مع المعايير الدولية.
- تسهيل إمكانية وصول الوكالات الإنسانية للمخيمات.

تنسيق المخيمات: دور قيادات القطاعات التي تعينها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات :
يتمثل الهدف الأساسي من مهمة تنسيق المخيمات في خلق مساحة العمل الإنساني الضرورية لضمان تقديم الحماية والمساعدات، كما تتضمن عمليات تنسيق المخيمات كذلك ما يلي:

- تنسيق الأدوار والمسؤوليات المرتبطة ارتباطاً مباشراً بوضع ودعم الخطط الوطنية/ الإقليمية لإنشاء وإدارة المخيمات.
- ضمان دمج هذه الخطط مع استراتيجيات الخروج والحلول.
- تنسيق الأدوار والمسؤوليات في كامل عملية الاستجابة الإنسانية لاحتياجات المخيمات، شاملة ضمان الالتزام بالمعايير المتفق من قبل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) والتوجيهات العملياتية وفقاً لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات.
- ضمان التقييم السليم للأوضاع والتخطيط الجيد للعمليات والتصميم الاستراتيجي والتنفيذ القائم على الرصد المستمرة وتوافر الدعم الفني والتنسيق الكامل للقطاعات.
- ضمان أن تتم المشاورة الكاملة والملائمة أثناء سير الاستجابة الإنسانية مع:

١. مجموعات السكان المنتفعين، على نحو يضمن مشاركتهم في تقييم الاحتياجات وتقديم الحماية/المساعدة وكذا وضع/ تنفيذ الحلول الدائمة.
٢. الهيئات الحكومية الوطنية – أو، في حالة غياب تلك الأخيرة، الجهات غير الحكومية التي تتمتع بالسيطرة الفعلية على المنطقة التي تتواجد فيها المخيمات.

٣. الشركاء العاملين في المجالين الإنساني والتنموي ضمن مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات – ومنهم مدراء المخيمات وشركاء تقديم الخدمات، إلى جانب القطاعات و/أو شركاء القطاعات الآخرين و الفريق القُطري للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

٤. الجهات الأخرى مثل جمعيات المجتمع المدني والجهات المانحة والمجتمع الدبلوماسي والمجتمعات المحلية/المضيفة ووسائل الإعلام.

- توفير الدعم الملائم للهيئات الوطنية، بما في ذلك بناء القدرات.
- إرساء قواعد الحوار المفتوح مع السلطات والهيئات على نحو يتسنى من خلاله مناقشة المشاكل المحتملة نتيجة الجهود المبذولة لتنفيذ الالتزامات التي تعهدت بها الحكومات ووكالات الأمم المتحدة والمنظمات الإنسانية.
- تعزيز وتشجيع تولي الحكومة مسؤولية إستراتيجية الحماية والمساعدات للمخيمات والمستوطنات المؤقتة الشبيهة بالمخيمات.
- ضمان تطبيق المعايير الدولية والالتزام بها بين المخيمات وداخلها.
- تحديد وتعيين وكالات إدارة المخيمات وجهات تقديم الخدمات.
- مراقبة عملية تقديم الخدمات وتقييمها.
- حل مشاكل ضعف مستوى الأداء الذي تقدمه إدارة المخيمات و/أو شركاء تقديم الخدمات.
- وضع البرامج التدريبية والتوجيهية لجميع الشركاء الإنسانيين.
- وضع أنظمة التقييم والرصد وأنظمة إدارة المعلومات.
- ضمان حصول جميع الشركاء وجهات تقديم الخدمات على البيانات العملياتية المطلوبة على مستوى المخيم الواحد وعلى مستوى العمليات المشتركة بين المخيمات المتعددة على نحو يسهم في تحديد أشكال الخلل والفجوات في الأداء وتجنب الازدواج في الخدمات المقدمة.

إدارة المخيمات/دور وكالة إدارة المخيم، التي تكون عادة المنظمات غير الحكومية المحلية أو الدولية:

تقوم وكالات إدارة المخيمات ذات الصلة، ضمن إطار التنسيق والدعم العام الذي تقدمه وكالة تنسيق المخيمات، بالتعاون عن قرب مع الهيئات المتواجدة في موقع العمل (الإدارة الرسمية للمخيمات) والاتصال بها بالنيابة عن كافة الجهات الإنسانية والجهات المقدمة للخدمات.

تشمل إدارة المخيمات الأنشطة الجارية في كل مخيم على حده والتي تضع نصب عينها ما يلي:

- تنسيق الخدمات (التي تقدمها المنظمات غير الحكومية وغيرها من المنظمات)
- إرساء آليات الحوكمة والمشاركة/التعبئة المجتمعية.

- ضمان صيانة البنية التحتية للمخيم.
- تجميع ومشاركة البيانات.
- توفير خدمات المحددة.
- مراقبة عملية توصيل الخدمات التي تقدمها الجهات الأخرى وفقاً للمعايير المتفق عليها.
- تحديد الفجوات في توفير الحماية والمساعدات وتجنب ازدواج الأنشطة.
- إحالة جميع المشكلات التي لا يمكن حلها على مستوى المخيم إلى والوكالة قائدة المجموعة/ وكالة تنسيق المخيم التابعين لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات.
- مساعدة الوكالة قائدة المجموعة / تنسيق المخيم في تحديد المعايير والمؤشرات واجبة التطبيق في الاستجابات الخاصة التي تتطلب إقامة مخيمات أو أوضاع شبيهة بالمخيمات.

كذلك ينبغي أن تقوم وكالة إدارة المخيم بتوفير المعلومات والبيانات لوكالة التنسيق للمخيم ولأي أنظمة معلوماتية أخرى يكون قد تم إنشاءها داخل القطاع.

الشراكات وأصحاب المصلحة في إدارة المخيمات

تعمل وكالة إدارة المخيم بالتعاون الوثيق مع عدد من الجهات الأخرى أو أصحاب المصلحة الآخرين، ممن يهتمون بظروف الحياة والمعيشة في المخيم. ويشمل الشركاء الرئيسيين لوكالة إدارة المخيم ما يلي:

- والوكالة قائدة المجموعة أو القطاعية لاستجابات المخيمات (مثل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين و المنظمة الدولية للهجرة).
- الحكومة الوطنية و/أو الهيئات العاملة الموقع الذي يتم فيه إقامة المخيم.
- جهات تقديم الخدمات وغيرهم من الجهات الإنسانية العاملة في المخيمات –غالباً من المنظمات غير الحكومية و المنظمات غير الحكومية الدولية أو المنظمات المجتمعية.
- جهات توفير الحماية في المخيمات –غالباً وكالات الحماية المفوضة بذلك مثل اليونيسيف أو مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أو لجنة الصليب الأحمر الدولية.
- سكان المخيمات – بما فيهم القادة وممثليهم والنساء والرجال والفتيات والصبية.
- السكان المضيفون – السكان القاطنين في المناطق المجاورة للمخيم أو في المدن/القرى القريبة.

قيادة المجموعة/القطاع (وكالة تنسيق المخيم في النهج العنقودي)

تعمل وكالة إدارة المخيم عن قرب مع وكالات قيادة المجموعة أو القطاع والتي تتمثل مسؤوليتها

في التنسيق مع الهيئات الوطنية في توفير الاستجابة الكاملة للمخيم. وفي ظل توجيهها ودعمها يمكن ضمان التنسيق بين المخيمات، وكذا مراقبة مستويات المساعدات بين المخيمات لضمان تطبيق المعايير في جميع المخيمات دون تباين. فإذا كانت تلك الأمور تسير على هذه الوتيرة، فإن أشكال التباين هذه قد تؤدي إلى خلق «عامل جذب» يتسبب في انتقال السكان من المخيمات والمجتمعات المضيفة المحيطة الأخرى إلى المخيمات التي تتمتع بمستوىً أفضل في الخدمات أو المرافق، والتي أحياناً ما تُعرف بمخيمات «الهيلتون» –. وهكذا يمكن لوكالة إدارة المخيم بإحالة جميع المشكلات التي يتعذر حلها إلى والوكالة قائدة المجموعة أو القطاعية لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات.

الهيئات

تعمل وكالة إدارة المخيم أيضاً عن قرب مع الهيئات العاملة بالموقع (والتي تعرف بالإدارة الرسمية للمخيمات في النهج العنقودي التابعة لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات) وتقيم معها قنوات الاتصال. وفي قضايا معينة، تقوم وكالة إدارة المخيم بالاتصال بهذه الهيئات بالنيابة عن جميع الجهات الإنسانية وجهات تقديم الخدمات في المخيم. وغالباً ما تعمل المنظمات غير الحكومية العاملة ضمن قطاعات محددة بشكل مباشر مع الإدارات أو الوزارات ذات الصلة مثل وزارة التربية والتعليم أو وزارة الصحة وذلك فيما يتعلق بالتدخلات التي تصب في قطاعات معينة. وقد تطلب وكالة إدارة المخيم مساعدة إحدى القيادات العنقودية أو القطاعية في طلب الدعم الحكومي لمبادرات معينة، أو في مواجهة تحديات معينة.

> **!** من الهام جداً أن تعمل وكالة إدارة المخيم على إقامة الشراكات الإيجابية التعاونية ذات النفع المتبادل مع الهيئات من أجل الحصول على دعمها وتطوير إمكانياتها في دعم حقوق الإنسان لصالح الأشخاص النازحين. وتتولى هيئات الدولة مسؤولية توفير الحماية والمساعدات للسكان النازحين داخلياً واللاجئين المقيمين على أراضيها. ففي الوقت الذي قد تتواجد فيه إحدى الوكالات في حالة الطوارئ فقط نجد أن الهيئات الحكومية غالباً ما تتواجد في موقع الأحداث قبل وصول أي وكالة إليها بفترة طويلة، وقد تواصل تواجدها هناك إلى ما بعد مغادرة برامج الإغاثة الإنسانية. وبالرغم من ذلك، فإن إنشاء الشراكات الفاعلة قد يكون أمراً معقداً وقد يتأثر أحياناً بمحدودية نطاق التفاهم المتبادل والأجندات السياسية وتضارب الأولويات و/أو غياب الإمكانيات والموارد.

جهات تقديم الخدمات

ينبغي أن تعمل إدارة المخيمات الفعالة كذلك على تمكين جهات تقديم الخدمات من تنفيذ مهامها. فمن ضمن المهام الأساسية لوكالة إدارة المخيم تمكين الآخرين من تقديم المساعدات الملائمة والفعالة. فمن خلال الدعم الفعال الذي تقدمه إدارة المخيمات، يمكن ضمان تقديم الخدمات مع مراعاة العدالة والحيادية والوصول إلى الفئات ذات الاحتياجات الخاصة، ولا سيما الفئات المستضعفة. ولتحقيق ذلك، تتوقع الوكالات الحصول على معلومات دقيقة وحديثة حول سكان المخيمات وأوضاع المعيشة في المخيم، وكذا تسهيل إنشاء الشراكات ذات النفع المتبادل مع القيادات القطاعية أو العنقودية/الهيئات والمنتديات الوطنية/المحلية من أجل تحقيق التنسيق الفعال. وفضلاً عن ذلك، ينبغي توفير الفرص والتوجيهات المناسبة لجهات تقديم الخدمات التي تعينها على تحقيق التعبئة المجتمعية الفعالة والمشاركة كجزء من مشروعاتها. وهذا بدوره يمكن أن يعزز مبادراتها ويوفر الفرص للمستفيدين بطرح المدخلات والحصول على التعليقات والآراء، مما يكون له آثاره الإيجابية في النهاية على جودة الخدمات المقدمة.

ويتمثل أحد أبرز جوانب التحدي في الشراكات مع جهات تقديم الخدمات في أن دور إدارة المخيمات يشمل أيضاً مراقبة ورفع التقارير الخاصة بمستوى المساعدات وتوفير الخدمات. وينبغي أن تتم بوضوح صياغة دور وكالة إدارة المخيم فيما يتعلق بمراقبة وكالات تقديم الخدمات وذلك في مذكرات التفاهم وأن يتم دعم هذا الدور من جانب وكالات القيادات القطاعية/العنقودية لضمان شرعيته واحترامه بالشكل اللائق. وتتضمن أفضل الممارسات في إدارة المخيمات إقامة العلاقات المتبادلة للثقة والاحترام والدعم. وبالرغم من أن المنافسة بين الوكالات والأجندات المتضاربة والخلافات والسياسات الحاكمة لكل منها – أو ببساطة غياب مبدأ المسائلة– قد تؤدي جميعها لصعوبة المفاوضات فيما بينها، إلا أن وكالة إدارة المخيم تتحمل مسؤولية الدعوة إلى التنسيق وتحديد الوسائل التي يتسنى لجميع الأطراف من خلالها العمل على نحو يتسم بالتعاون والشفافية ولصالح سكان المخيمات. وقد يتذبذب أو يتغير مستوى الخدمات المقدمة في أي مخيم لعدة أسباب مختلفة. وهنا يأتي دور إدارة المخيمات في التعرف على حالة الأوضاع في لحظة معينة، والأسباب التي تكمن وراءها، واتخاذ التدابير اللازمة بالتعاون مع كافة الأطراف المعنية.

كذلك ينبغي على وكالات إدارة المخيمات أن تعمل مع الهيئات ووكالات القيادات القطاعية/العنقودية وجهات توفير الخدمات لتحديد المعايير والمؤشرات الواجب تطبيقها داخل المخيم. ويلعب تحديد المعايير المشتركة لتوفير الخدمات والمساعدات دوراً مهماً في قدرة وكالة إدارة المخيم على محاسبة ومسائلة جهات تقديم الخدمات والتشجيع على تحسينها إذا ما تراجعت هذه المستويات إلى ما دون الحد الأدنى المتفق عليه.

سكان المخيم

إن العمل من أجل تعبئة سكان المخيم وضمان الحوكمة الفعالة والتمثيل والمشاركة – من جانب الجميع خاصة الأفراد والفئات ذات الاحتياجات الخاصة – يعد من الركائز المحورية التي تساهم في دور وكالة إدارة المخيم. أما بالنسبة لطريقة تحقيق ذلك والعمليات التي تتم الاستعانة بها والنتائج المتمخضة فتعتمد، مرة أخرى وبشكل كبير، على الظروف والأوضاع الخاصة بكل حالة. وفي الواقع تُعتبر من أكبر الإساءات التي ترتكبها المنظمات الإنسانية دون قصد في حق مجتمعات النازحين هي أن تعمل لهم وليس **بالتعاون معهم**. ذلك لأن النزوح يجعل هؤلاء الناس مستضعفين وعالة على الغير، فإذا ما زيد على ذلك وأصبحوا مجرد مستفيدين سلبيين من الدعم والمساعدات، فإن هذا يزيد اعتمادهم على الآخرين ومن ثم يزيد من ضعفهم. إن السعي النشط لإنشاء الشراكات الإيجابية مع سكان المخيم يُعد أحد الوسائل التي يمكن بها استغلال وتطور قدرات سكان المخيمات ومن ثم تمكينهم من استعادة استقلاليتهم وكرامتهم.

السكان المضيفون

قد تشكل استضافة سكان المخيمات بالنسبة لأي قرية أو مدينة قريبة أو غيرها من المجتمعات المحلية عبئاً كبيراً على الموارد المحدودة والثمينة في المنطقة. فغالباً ما يكون المجتمع المستضيف فقيراً ويفتقد إلى الموارد الاقتصادية والطبيعية، كما قد يعاني من ضآلة فرص المعيشة وعدم كفاية المرافق أو غيابها. وقد تكون احتياجات هذه المجتمعات تضاهي، إن لم تكن تفوق في حجمها، عن حاجة السكان النازحين. وفوق كل ذلك، قد ينتابهم شعور بأن أرضهم وأسباب أرزاقهم وثقافتهم وأمنهم ومواردهم الطبيعية – خاصة المياه – كلها معرضة لتهديد سكان المخيمات. كما أن المجتمع المضيف قد يبدي استياءً من سكان المخيمات والمساعدات المُقدمة لهم، خاصة إذا كان سكان المخيمات لا ينتمون إلى نفس العرق أو اللغة أو التاريخ أو التقاليد. وقد تساورهم المخاوف من آثار هذه المخيمات أو من المشاكل التي قد تسببها لهم.

وهنا يكمن دور وكالة إدارة المخيم في إرساء وتعزيز العلاقات مع المجتمع المضيف بحيث يمكن التعرف على مخاوفهم واحتياجاتهم واتخاذ ما يلزم من إجراءات لضمان إمكانية السيطرة على الآثار التي قد تنتج عن المخيم على المجتمع المضيف والتعامل معها بحكمة – إن أمكن ذلك. كذلك من الهام جداً عقد المنتديات وأشكال الاتصال وضمان تواجد ممثلي المجتمع المضيف في اجتماعات المخيمات، لبحث مجال أشكال التدخل – خاصة في مجالات الصحة والتعليم – والتي قد تعود بالفائدة على كل من سكان المخيم والمجتمع المضيف. أضف إلى ذلك ضرورة أن تتخذ وكالة إدارة المخيم التدابير اللازمة لضمان حماية الموارد الطبيعية، مثل حطب الوقود والمياه، والسعي لإيجاد الموارد البديلة متى كان ذلك ممكناً. كما ينبغي على وكالة إدارة المخيم بالتعاون مع الوكالات الإنسانية الأخرى المقدمة للمساعدات أن تتولى الدعوة إلى بحث احتياجات المجتمع المضيف عند تحديدها للفئات المنتفعة من خدماتها.

لماذا يعتبر دور مدير المخيم غاية في الأهمية؟

تتميز أدوار ومسؤوليات وكالات إدارة المخيمات بأنها متنوعة وشاملة وصعبة، حتى في المجالات التي تؤدي فيها برامج المساعدات الإنسانية وظائفها على أكمل وجه. ويعود السبب في ذلك إلى أن بناء العلاقات الجيدة مع سكان المخيمات وتحقيق درجة من الثقة والشرعية في أعين مجتمع النازحين ينطوي على ما هو أكثر من مجرد ضمان مشاركتهم كونها تتضمن زيادة خبرتهم بالعدالة في تقديم الخدمات وحصولهم على القدر الكافي من الأمن والحماية والصلاحية.

وينبغي على وكالات إدارة المخيمات في كافة الظروف تعزيز النهج الشمولي في مساعدة سكان المخيمات على نحو يأخذ في الاعتبار وضعهم الصحي جسديا ونفسياً إضافة إلى أوضاعهم النفسية والثقافية والاجتماعية. ويتحقق ذلك من خلال رسم نظرة شاملة للمناحي المتعددة وأصحاب المصالح المعنيين بالمعيشة في المخيم. ويجب على الوكالة العمل من أجل تعزيز المساعدات وتوفير الحماية الكافية والملائمة، التي تمكّن النساء والرجال والصبية والفتيات النازحين من الحصول على أبسط حقوقهم الإنسانية في المخيم.

وعلاوة على ما سبق، يلتزم جميع المشاركين في إدارة المخيمات بالالتزام بالنصائح التي تقدمها شبكة التعلم الإيجابي للمساءلة في مجال العمل الإنساني (ALNAP).

«يجب على كافة الوكالات الإنسانية أن تذهب إلى أبعد من الاحتياجات المادية الفورية للنازحين وأن تبحث في القضايا الأوسع نطاقاً خاصة الأمن الشخصي والكرامة وسلامة كل فرد»

الحماية – دليل شبكة التعلم الإيجابي للمسائلة
في مجال العمل الإنساني للوكالات الإنسانية، صفحة ١٤.

القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم

- ☐ وقعت وكالة إدارة المخيم على مذكرة تفاهم مع الهيئات الوطنية توضح الملامح العامة للأدوار والمسؤوليات الخاصة بتوفير المساعدات والحماية لمجتمع النازحين.
- ☐ تم إنشاء المخيمات كملاذ أخير لتوفير المساعدات والحماية المؤقتة للأشخاص الذين أرغموا على ترك مواطانهم والنزوح منها بسبب أحداث الصراعات أو الكوارث الطبيعية.
- ☐ يتصدر البحث عن الحلول المستدامة قائمة الأولويات منذ البداية.
- ☐ يأتي التخطيط للمشروعات التي تتولاها وكالة إدارة المخيم في ضوء، ومع الوضع في الاعتبار، مبادئ القانون الدولي والمعايير والخطوط العريضة والقوانين ذات الصلة.

- ☐ يتـم التخطيط لإنشاء وتطوير نظم إدارة وتنسيق المعلومات الفعالة بالتعاون مع أصحاب المصلحـة الرئيسيين في استجابات المخيمات لضمان تحقيق العدالة والحيادية في توفير المساعدة والحماية.
- ☐ يتـم التخطيـط لتحقيق مشاركـة مجتمع المخيمـات في جميع أشكال التدخـلات، ويجري تخطيـط وتنفيـذ ومراقبـة وتقييـم أنشطـة إدارة المخيمات بالشـكل الذي يعـزز الحوكمة الفعالـة والتمثيـل والمشاركة من جانب مجتمع المخيمـات في جميع مناحي المعيشة في المخيمات.
- ☐ يتم وضع الأنظمة المناسبة لتجميع وتحليل وتخزين ونشر البيانات والمعلومات المتعلقة بالأوضـاع المعيشـة في المخيم لعدد كبير من أصحـاب المصلحة – ولكن مع مراعاة أمن وسرية هذه البيانات.
- ☐ تتميـز مهام وأهداف وإمكانيات وكالة إدارة المخيـم بالوضوح أمام الجميع– يشمل ذلك توفير أي مساعدات إضافية خاصة بقطاعات محددة قد تقدمها نفس الوكالة.
- ☐ يتـم دمـج (وتسهيـل) حمايـة الأشخاص مـن ذوي الاحتياجـات الخاصـة والمجموعات والأفراد الأكثر عرضة للخطر في جميع أنشطة إدارة المخيمات.
- ☐ تسعـى وكالـة إدارة المخيـم إلى إقامـة الشراكات النفعية المتبادلـة المعيلة التـي تتسم بالشمولية والشفافية مع الهيئات الوطنية ووكالة القيادات القطاعية/العنقودية والجهات التي تقدم الخدمات والمساعدات وسكان المخيمات والمجتمع المضيف.
- ☐ يتمثـل الهـدف الإجمالي لبرامج وكالـة إدارة المخيم في رفع مستـوى المعيشة في المخيم وتمكين سكان المخيم من التمتع بحقوقهم الإنسانية الأساسية.
- ☐ تقوم وكالة إدارة المخيم بإحالة أية قضايا تعجز عن حلها على مستوى المخيم إلى قائد القطاع/المجموعة.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- **ليندا ريتشاردسون وجيل برايس، ٢٠٠٧. (أوول إن دياري). أداة عملية للعاملين في مجال الأنشطة الإنسانية من واقع الميدان.**

قراءات ومراجع

Mary B. Andersen, 1999. *Do No Harm: How Aid Can Support Peace – or War.*

Global CCCM Cluster, 2006. Roles and Responsibilities in Carrying out Camp Responses.

Global CCCM Cluster, 2007. *Camp Coordination Camp Management. Best Practices.*

Global Humanitarian Forum Platform, 2007. *Principles of Partnership.*

IASC, 2006. *Protecting Persons Affected by Natural Disasters: IASC Operational Guidelines on Human Rights and Natural Disasters.*

IASC, 2006. Guidance Note on Using the Cluster Approach to Strengthen Humanitarian Response.

IASC, 2002. *Growing the Sheltering Tree; Protecting Rights through Humanitarian Action, Programmes and Practices Gathered from the Field.*

ICRC, 2004. *'What is Humanitarian Law?'*

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC), 1994. *The Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief.*

OCHA. *An Easy Reference to International Humanitarian Law and Human Rights Law.*

OCHA/IASC, 1999. *Manual on Field Practice In Internal Displacement,* Policy Paper Series no: 1.

Hugo Slim and Andrew Bonwick, 2005. *Protection – The ALNAP Guide for Humanitarian Agencies.*

The Brookings Institution, 1999. *Handbook for Applying the Guiding Principles on Internal Displacement.*

The Convention and Protocol Relating to the Status of Refugees, 1951 and 1967.

The Do No Harm Project, 2004. *The Do No Harm Handbook.*

The Geneva Conventions of 1949 and the two protocols of 1977.

The Guiding Principles on Internal Displacement, 1998.

The Sphere Project, 2004. *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.*

The Sphere Project & World Vision, 2006. The Sphere Pocket Guide.

The Universal Declaration of Human Rights, 1948.

UNHCR, *1999. Protecting Refugees, A Field Guide for NGOs.*

UNHCR, 2007. *Handbook for Emergencies.*

UNHCR, 2006, ”Looking to the Future”, chapter 8, The State of the World’s Refugees: Displacement in the New Millennium.

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, 2004. *Agenda for Protection.*

الأدوار والمسؤوليات

الرسائل الأساسية

- تتولى وكالة إدارة المخيم المسؤولية عن تنسيق المساعدات والحماية والخدمات على مستوى المخيم. وهذا يستتبع بناء شراكات فعالة مع أطراف مختلفة من أصحاب المصالح.

- 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. وتتخذ هذه المشاركة العديد من الأشكال.

- 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 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 ومعالجة مناحي الخلل في توفير الخدمات وضمان اتساق عمليات الرصد وإجراءات التبليغ والتوثيق. وتحتاج وكالة إدارة المخيم، ضمن هياكل مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، إلى المشاركة في صوغ بيان اختصاصات لمجموعة المخيمات وإدارة المخيمات. ومثل هذا البيان للاختصاصات يعد أمراً جوهرياً في أي إستراتيجية تروم أن تعكس الاحتياجات الميدانية وترسخ وتحفظ الروابط مع المجموعات الأخرى.

- إن وكالة إدارة المخيم في حاجة لعقد شراكات تتسم بالشفافية والشمولية مع جميع أصحاب المصالح المشاركين في المخيم، ذلك أن بناء أنظمة الرصد والاستفادة من الآراء مع وكالات تقديم الخدمات – بما في ذلك الأنظمة الفعالة وسهلة الاستعمال القادرة على التعامل مع الشكاوى والإفادة من الدروس المُستقاة في الخطط الجديدة – كل هذا يؤدي لبناء الثقة والشرعية.

مقدمة

باق من الزمن ٢٥ دقيقة على عقد إحدى الاجتماعات التنسيقية في المخيم، ويصطف خارج المكتب طابور من سكان المخيم الغاضبين يريدون بث شكواهم عن مشكلة الغذاء في منطقتهم السكنية، ذلك أن حصص الغذاء التي تقدمها وكالة (فود بايبلاين) قاربت على النفاذ، ولذا ينبغي عقد اجتماع مع لجنة الغذاء بالمخيم لتنبيه أعضاءها لهذه المشكلة بأسرع ما يمكن، وكذلك تنبيه جميع المخيم إلى أن حصص الغذاء الكاملة لن تتوافر هذا الشهر. وكان من المقرر أن يصدر التقرير الشهري أمس. وينطلق نداء من أجهزة الإذاعة بالمخيم يقول أن مسؤولاً رفيع المستوى تابع لإحدى الجهات المانحة في طريقه إلى المخيم في جولة تفقدية لم يتم التخطيط لها. ومديرك في العمل يرغب منك أن تفعل ما في وسعك لضمان مرور هذه الزيارة دون مشاكل.

فما أول إجراء تتخذه لو وجدت نفسك في هذا الموقف؟

بالنسبة لمن سبق لهم أن تولوا مسؤولية إدارة المخيمات، أو سبق لهم العمل ضمن إحدى وكالات إدارة المخيمات، لا يختلف هذا السيناريو الافتراضي كثيراً عما يحصل في المعتاد، فالعمليات والمهام اليومية في مخيمات النازحين داخلياً أو اللاجئين تدفع بالموظفين إلى التشتت في عدد من الاتجاهات في وقت واحد وهو ما يدفع بمقدرات جديدة في عملية ترتيب الأولويات وبما يجعلها تحيد عن مسارها المرسوم– اللهم إلا في حالات نادرة.

وتعد مهمة وكالة إدارة المخيم من المهام التي تستلزم حركة ونشاطاً دائبين، ذلك أن الوكالة تتولى المسؤولية عن التنسيق لوكالات تقديم الخدمات الأخرى ومتابعة الالتزام بالمعايير والمؤشرات والإصغاء للأطراف وإدارة المواقف التي قد تنطوي على صراعات أو تضارب للمصالح وتعزيز انسجام العلاقات والمشاركة وإجراء المهام الإدارية وتناول القضايا الأكثر شمولاً الخاصة بالموظفين والوكالة نفسها. وبذلك فإن مدير أي مخيم يتولى في نفس الوقت دور العمدة والسفير والدبلوماسي والمسؤول المالي ومراقب الحماية والفني والمدرب وفني الإصلاحات المختلفة–كل هذا في آن واحد، وهو ما يجعل إدارة المخيم تتطلب سرعة في التفكير وقدرة على الابتكار وحرصاً في التخطيط.

وقد تتخذ تدخلات إدارة المخيم العديد من الأشكال – فمن فريق متنقل يقوم بزياراته غير المنتظمة لعدد كبير من المخيمات، إلى فريق ذي حضور ميداني دائم. وفي العديد من الحالات، تتولى إحدى المنظمات غير الحكومية الوطنية أو الدولية، والمكونة من فريق من الموظفين، المسؤولية عن العمليات اليومية الخاصة بإدارة المخيم. ويحدد كل موقف الهيكل الإداري الأكثر ملائمةَ وجدوى. وإذا ما أردنا ضمان مبدأ المساءلة، فمن الهام جداً أن تكون

الأدوار والمسؤوليات واضحة ودقيقة. وعليه فإن كل وكالة لإدارة المخيم تحتاج لبيان اختصاصات يتسم بالشفافية والوضوح ويلائم الاحتياجات الواقعية. وينبغي أن يكون لدى الوكالة الإمكانيات الكافية (سواء الخاصة بالتمويل أو بالموارد البشرية) لتنفيذ المهام الملقاة على عاتقها.

ويمكن تصنيف المهام أو المسؤوليات الرئيسية لوكالة إدارة المخيم إلى ستة فئات هي:

- إدارة وتدريب الموظفين.
- التنسيق للمساعدات والخدمات والإشراف عليها.
- إنشاء نظم الحوكمة وآليات المشاركة المجتمعية.
- ضمان العناية بالبنية التحتية للمخيم وصيانتها.
- إدارة المعلومات.
- التواصل مع سكان المخيم.

القضايا الرئيسية

إدارة وتدريب الموظفين

طاقم العمل الأساسي بوكالة إدارة المخيم

يحدد عدد من العوامل أهمها حجم التمويل المتاح للوكالة والسياسات الخاصة بالموارد البشرية والأوضاع التي تعمل بها العديد من القرارات الخاصة بالموظفين والموارد البشرية التي يجري إصدارها عند تأليف طاقم العمل الأساسي لوكالة إدارة المخيم. فكل مجموعة من الأوضاع تتطلب نسقاً مختلفاً أو بنية تنظيمية جديدة. ويسهم ما تملكه الوكالة من فريق أساسي وإمكانيات في تحديد جانب كبير من فعالية تنفيذ العمليات اليومية. وفي معظم الظروف، يتطلب الأمر مجموعة متنوعة من المهام والقدرات المهنية، فكثير منها يستدعى وجود خبرة في إدارة المعلومات أو التشييد أو المياه أو الصرف الصحي أو التعبئة المجتمعية أو التدريب. ومن الهام جداً هنا ضمان أن تعكس النسبة بين أعداد الموظفين من الجنسين في فريق العمل نسبة الرجال والنساء في المخيم، وكذلك من الضروري أن يكون العاملون من ذوى الخبرة والنضج الكافيين للتعامل مع المواقف الحرجة والمعلومات الشخصية بالحساسية وحسن التصرف المطلوبين.

وينبغي أن تشمل كفاءات ومهارات طاقم العمل الأساسي ما يلي:

- الاستعداد لتحمل المسؤولية والقدرة على تحمل أعباءها.
- التحلي بسعة الأفق والنظرة الشمولية في التعامل مع الأمور المختلفة.

- القدرة على ترتيب الأولويات والتخطيط السليم لها.
- امتلاك مهارات تحقيق التواصل والتنسيق.
- القدرة على إدارة النزاعات والوصول بالآراء إلى نقطة الإجماع والاتفاق.
- إتباع نهج يتسم بالابتكار والمرونة والتركيز على حل المشكلات.
- التحلي بنهج إيجابي واستباقي في المسائل المتعلقة بالتعبئة والمشاركة المجتمعية.

عند تعيين موظفي إدارة المخيم في المهام المختلفة، من المهم ضمان التمثيل الجيد للنساء – على نحو يعكس بشكل مثالي النسبة بين الرجال والنساء في المخيم. وبالأخذ في الاعتبار التشكيلة العامة للسكان النازحين – والتي عادة ما تتألف بصفة أساسية من النساء والأطفال– يضحى من المرغوب الاستعانة بالموظفين من ذوي الخبرات والمهارات في قطاعات فنية معينة أو لهم سابقة أعمال جيدة في مجال الحماية والوقاية من العنف الجنساني وكذا في مجال حقوق الإنسان.

التوظيف

تتطلب المراحل المختلفة من العمليات والاحتياجات الميدانية المتغيرة أطقم عمل ومهارات وقدرات مختلفة في كل مرة، لذا فمن المهم أن يحرص القائمون على الوكالات على التحلي بدرجة من المرونة تسمح ببناء قدرات أفراد الفرق العاملة منذ البداية تحسباً لتغير الأوضاع. وفي حالات عديدة، يتمكن سكان المخيم من المساهمة وتقديم خدماتهم كأفراد مؤهلين وعلى مستوى عال من المهنية ضمن فرق إدارة المخيمات. وفي الأوضاع التي تجيز فيها المؤهلات الشخصية وقوانين التوظيف الخاصة بالمجتمع المُضيف ذلك، ينبغي أن تبحث وكالات إدارة المخيمات الاستعانة بكلا النوعين من الموظفين، المتطوعين والمتقاضين للرواتب.

من بين الوسائل المجدية في تعيين الموظفين البحث عن لأفراد المدربين مهنياً ضمن السكان النازحين وذلك أثناء عمليات التسجيل السابقة للإقامة بالمخيم. فإذا لم تتوافر المستندات الدالة على المؤهلات، يمكن إجراء اختبارات للكفاءة كوسيلة للتحقق من امتلاك الفرد للمهارات المهنية المطلوبة.

التدريب

من المهم أن نضع في الحسبان أن التدريب عملية دائبة باستمرار ويمكن القيام بها إما بصفة رسمية أو غير رسمية. ومن جهتها، تتولى وكالة إدارة المخيمات المسؤولية عن السعي لتطوير قدرات ومهارات فريق إدارة المخيم على نحو يتيح له إنجاز المهام الوظيفية المحددة الموكلة إليه. وينبغي على جميع الموظفين العاملين في كل مخيم من المخيمات تلقى التدريب في المجالات التالية:

- أساليب إجراء المقابلات وتسجيل الملاحظات الدقيقة.
- الرصد والتسجيل والتوثيق (قياماً على معايير مثل معايير مشروع سفير أو المبادئ التوجيهية الخاصة بأفضل الممارسات، مثل مجموعة أدوات إدارة المخيم).
- تصنيف الحالات المستضعفة وذات الاحتياجات الخاصة (مع تسجيل أية مساعدات خاصة قد يستحقها هؤلاء)
- الحماية وحقوق الإنسان والوعي بالفوارق بين الجنسين.
- التعبئة المجتمعية ووسائل المشاركة.

ينبغي أن يتم تدريب فريق إدارة المخيمات على الإبلاغ عن الفجوات ومناحي الخلل في المساعدات الإنسانية وجهود الحماية – ويتم الإشراف عليه في ذلك– وكذلك عن أي حوادث عنف أو حوادث جنائية يمكن أن تؤثر على السكان وعلى استقرار أحوال المخيم، وكذا تدريبهم على تحديد الأفراد والفئات الأكثر عرضة للخطر وذات الاحتياجات الخاصة من أمثال:

- الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة مثل المرضى والعجائز والمعاقين.
- المعرضين لخطر العنف الجنساني.
- الأفراد المستجدين في المخيم.
- العائلات ذات الاحتياجات الخاصة مثل العائلات التي تعولها امرأة.
- الأطفال دون رفقاء أو التائهين عن آبائهم.

مواثيق السلوك المهني

تندرج مواثيق السلوك المهني أحياناً ضمن الشؤون الداخلية الخاصة بكل وكالة وتخصها وحدها، أو توضع أحياناً لمخيم بأكمله أو توضع لتكون شاملة في تطبيقها – وأبرز هذه المواثيق هو ميثاق السلوك المهني لحركات الصليب الأحمر و الهلال الأحمر و المنظمات غير الحكومية في برامج الاستجابة للكوارث (انظر قسم قراءات ومراجع من هذا الفصل) . وتسعى هذه المواثيق لإرساء المعايير التي تحدد وتفصل قواعد السلوك الأخلاقي بين العاملين بالمخيم أو تعزيز مبدأ المساءلة والشفافية بين جميع الوكالات العاملة في المخيمات. ويجب أن يحصل كل عامل أو متطوع على شرح وتوضيح لميثاق السلوك المهني الخاص بعمله ويطلب إليه التوقيع عليه عند بدئه لمهامه الوظيفية، وهنا من الضروري أن تتم ترجمة كل من الكتيبات التدريبية ومواثيق السلوك المهني على النحو الملائم، ويتم توفيرها باللغة أو باللغات التي يتسنى للعاملين بإدارة المخيم فهمها بسهولة. وعند الاستعانة بمترجم لتولي هذا الأمر، من المهم القيام بمراجعة الترجمة أكثر من مرة للتأكد من دقة المعلومات والرسائل المطلوب توصيلها.

ومن أجل تشجيع العاملين على المعاملة الحسنة للاجئين والنازحين داخلياً، ينبغي أن تغطي عملية التدريب أو التوعية داخل المخيم بميثاق السلوك المهني الخاص بوكالة إدارة المخيم الجوانب التالية:

- المبادئ الإنسانية
- إجراءات التبليغ الخاصة بالمسائل الخاصة أو السرية.
- آليات التعامل مع الشكاوى والتحقيق فيها.
- الإجراءات الواجب اتخاذها في حالة انتهاك أحد الأفراد لهذا الميثاق.

تشترط العديد من الوكالات المانحة الآن التوقيع على ميثاق للسلوك المهني كإجراء أساسي في اتفاقاتها المبرمة من الباطن.

ويتطلب كل سياق هيكلاً وإجراءات تلائمه للتبليغ ورفع التقارير. ومن المهم الحرص على تحقيق التوازن بين الإجراءات المتبعة لضمان سرية وخصوصية التقارير وبين الجهود الرامية لتشجيع سكان المخيم على التحلي بالشجاعة والإبلاغ عن السلوكيات التعسفية التي يرتكبها إما القائمون على شؤون مجتمع النازحين أو موظفو وكالة إدارة المخيم.

◄◄ لمزيد من المعلومات حول الحماية وإجراءات إصدار التقارير والتحقيق في الشكاوى، انظر الفصل ٨ وقسم «الأدوات».

خدمات التنسيق والرصد

إن ضمان سد الفجوات في عمليات المساعدة وتفادي ازدواج الأنشطة وضمان التوفير العادل للخدمات يتطلب متابعة دورية ومنهجية لعمليات تقديم الخدمات في المخيم. وتقوم العديد من الوكالات العاملة ضمن قطاع معين بتنفيذ أعمال الرصد الخاصة بمشروعاتها الخاصة، وتحتاج وكالة إدارة المخيم إلى التنسيق عن قرب معها لضمان تكامل أنشطة الرصد. وينبغي على الجميع الإقرار بأن الرصد النشطة وما تتمخض عنه من معلومات إنما تصب في النهاية في نجاح عمليات التنسيق على النحو الفعال الذي يراعي مقتضيات الظروف.

ويتطلب نجاح هذه الرصد ما يلي:

- الاستعانة بآليات وأدوات الرصد المخطط لها جيداً والمختبرة ميدانياً من قبل.
- الحصول على المعلومات الدقيقة والمهمة والمعبرة عن أحدث المستجدات.
- القدرة على تحليل البيانات لاستخلاص المعلومات المفيدة.
- تبادل المعلومات في التوقيت الملائم وعلى نحو يتسم بالشفافية.
- تسهيل إقامة المنتديات التنسيقية لكل من تبادل المعلومات والتخطيط المشترك لبعض البرامج المحددة.

يسهم التعدد في منتديات التنسيق في مساعدة وكالة إدارة المخيم على تنسيق عمليات تقديم الخدمات. ومن الضروري هنا عقد الاجتماعات الدورية التي تتناول شؤون كل قطاع على حده

مع الوكالة أو رؤساء البرامج، وعلى أن تكون هذه الاجتماعات منفصلة عن الاجتماعات التي تعقد لمناقشة التطورات السياسية أو ظروف الأمن العامة أو أوضاع العاملين ومخاوفهم.

ويمكن أحياناً لمناخ العمل المشحون بالضغوط، خاصة إذا جاء مقترناً باختلافات في الآراء بين الوكالات المقدمة للخدمات، أن يؤدي إلى نشوب صراعات واحتكاكات غير محمودة بين الوكالات. وفي ظل هذه الظروف، قد يؤدي انهيار جسور التواصل بين الوكالات إلى نشوء مصاعب جمة بالنسبة لوكالة إدارة المخيم وتكون لها عواقبها السلبية على سلاسة توفير المساعدات لمجتمع المخيم. لذا فمن المهم أن تسعى وكالة إدارة المخيم للتواصل المستمر مع الوكالات الأخرى وأن تحرص على انسجام ورسوخ العلاقات معها.

وفي نفس الوقت، فإن إناطة مسؤولية البرامج بالوكالات ومحاسبتها على هذه المسؤولية– بما في ذلك أي تغيب عن الاجتماعات التنسيقية أو رفض الإدلاء بمعلومات حيوية لها أهميتها في إنجاح برامج الوكالات الأخرى العاملة في المخيم– لتعد إحدى الوسائل المهمة التي يتسنى من خلالها لوكالة إدارة المخيمات اكتساب الشرعية في أعين سكان المخيم والمحافظة على حقوقهم.

> ! بوسع وكالة إدارة المخيم كذلك المشاركة في جوانب أخرى من العمليات الجارية في المخيم من خلال توفير الخدمات. فيجوز لها على سبيل المثال توفير التدريب للمعلمين أو توفير الخدمات الصحية أو خدمات إصلاح المرافق أو الوحدات السكنية في المخيم أو إقامة المشروعات المدرّة للدخل.. ورغم أنه من الممكن أن يتولى تنفيذ هذه المسؤوليات موظفون آخرون تابعون لنفس الوكالة، إلا أن للوكالة الحق في اعتبارها أو عدم اعتبارها جزءاً من عمليات إدارة المخيم.

◄◄ لمزيد من المعلومات عن التنسيق وإدارة المعلومات، انظر الفصلين ٤ و ٥.

تسهم عمليات الرصد والتنسيق في تحقيق الالتزام بالمعايير ومحاسبة الوكالات عن مسؤولياتها في توفير المساعدات والخدمات. وفي الحالات التي يتبين فيها ضعف مستويات الأداء أو عدم كفاية الجودة أو الكم، تتحمل وكالة إدارة المخيم، في ظل دعم من قيادات المجموعات/القطاعات على نحو ما تقتضيه الضرورة، واجبها في الحض بقوة على الالتزام بالمعايير المتفق عليها وتحقيق الحد الأدنى من المستوى المطلوب للمساعدات.

وينبغي أن تتم متابعة جميع القطاعات العاملة داخل المخيم، مع التركيز على:

- السلع مثل المواد الغذائية والمواد غير الغذائية.
- الخدمات الفنية المرتبطة بالمياه والصرف الصحي والصحة وأوضاع التغذية.
- البرامج الثقافية والنفسية الاجتماعية، بما في ذلك الأنشطة التعليمية والشبابية.
- صيانة وتطوير البنى التحتية مثل الطرق والصرف الصحي والمرافق التعليمية أو المجتمعية.

وليس الهدف من قيام وكالة إدارة المخيم بمتابعة الخدمات التي تقوم بها الوكالات الأخرى أن يأتي ذلك بديلاً عن اضطلاع هذه الوكالات بمسؤولياتها الخاصة في متابعة قدرة السكان على الانتفاع بمشروعاتها والوقوف على مدى التقدم والكفاءة في تقديمها لخدماتها. فتنفيذ وكالة إدارة المخيم لعملياتها في متابعة أعمال القطاعات المتنوعة إنما يستهدف الحصول على نظرة عامة على الالتزام بالمعايير في المخيم والفهم الشامل للأوضاع المعيشية اليومية وتوفير المساعدات. ولهذا الأمر أهميته الكبيرة نظراً لأن برامج الخدمات والمساعدات لا تؤدي فعاليتها في المخيم بمعزل عن بعضها، ومنها تجيء ضرورة هذه النظرة العامة.

وكثيراً ما تتبادل المشروعات التأثير بشكل مباشر وغير مباشر على بعضها البعض، ولهذا غالباً تبعاته الإيجابية، بيد أنه أحياناً ما يتمخض عن بعض النتائج السلبية أو غير المقصودة. إن العمل من أجل رفع مستويات المعيشة في المخيم يتطلب متابعة جوانب الصورة الأوسع – أي الجودة الإجمالية للمعيشة بالنسبة لسكان المخيم. ويقع هنا ضمن مسؤولية وكالة إدارة المخيم تفهم تأثير المشروعات، ليس فقط في حد ذاتها، ولكن باعتبار هذا التأثير يمثل جانباً من الاستجابة العامة للمخيمات.

تبرز أهمية عمليات الرصد التي تقوم بها وكالة إدارة المخيم بصفة خاصة عند تقييم ظروف الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة. كما لا ينبغي إغفال أن بعض أفراد المخيم مثل الأطفال الذين يرافقهم ذووهم أو المنفصلين عن ذويهم أو الأطفال الذين يعيشون في دور الكفالة أو المنازل الجماعية أو العائلات التي يعولها طفل أو الأشخاص العجائز الوحيدين أو العائلات التي يعولها عجائز أو الأطفال من ذوي الإعاقات، كل هؤلاء لهم احتياجاتهم ومخاوفهم الخاصة بالحماية والتي يجب الوقوف على تفاصيلها وتأمينها خلال عملية النزوح.

من الممكن تعيين الأفراد القائمين بمهمة الرصد من بين مجتمع النازحين أنفسهم.

إضفاء الصفة الرسمية على الأدوار والمسؤوليات مع وكالات تقديم الخدمات

يعد تحديد الأدوار والمسؤوليات للوكالات المقدمة للخدمات في المخيم وإضفاء الصفة الرسمية عليها أمراً ضرورياً لعلاج الفجوات ومناحي الخلل التي من الممكن أن تنشأ وكذا لتجنب الخلافات. وفي بعض الحالات، يسهم هذا الإجراء في تعزيز الشرعية التي تتمتع بها وكالة إدارة المخيم، ذلك أن الاتفاقات الرسمية المحررة المتضمنة للتفاصيل الخاصة بالقائمين بالأعمال المختلفة ومكان وزمان وكيفية قيامهم بعملهم، حتى ولو بشكل بسيط، من شأنها

أن تحسن التنسيق وتقيم الحجة عندما تأتي الخدمات المقدمة دون المستوى القياسي المتفق عليه. وينبغي أن تحتفظ وكالات إدارة المخيمات بنسخ لاتفاقيات الوكالة وخطط العمل الخاصة بجميع الشركاء العاملين في المخيم، ذلك أن عقد اتفاقية أو مذكرة تفاهم بين الوكالات حتى ولو كانت بسيطة وغير مُلزمة يمكن أن يسهم في إضفاء الطابع الرسمي على مشاركة الموارد ووضع شروط استحقاق الخدمات التي تقدمها البرامج داخل المخيم.

رفع التقارير إلى الوكالة أو الجهة قائدة القطاع/المجموعة والتنسيق معها

تتحمل وكالة إدارة المخيم مسؤولياتها، كجزء من إستراتيجية الاستجابة العامة للمخيمات، أمام الجهة قائدة القطاع/المجموعة، ذلك أن الإدارة في أي مخيم إنما تعد حلقة في إستراتيجية أكثر اتساعاً تشمل أطرافا متعددة من أصحاب المصالح والمنظمات.

وفي الحالات التي تنشط فيها المجموعة، يتطلب الأمر وضع بيان اختصاصات وإستراتيجية مميزين لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات لكل سياق على حده، ويتم تحديد الأدوار والمسؤوليات، وإلى حد معين، قياماً على ظروف وأوضاع السياق المعني. ورغم ذلك، وعلى نحو ما هو منصوص عليه في الفصل الأول، يتولى منسق مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات بصفة عامة ما يلي:

- تطبيق المعايير في إدارة المخيمات.
- متابعة آثار النزوح في جميع المخيمات في المنطقة وكتابة تقارير عنها.
- السعي لدى منسق الشؤون الإنسانية وغيره من الأطراف العالمية لتعبئة الموارد.
- تدريب الأطراف الإقليميين بما فيهم وكالات إدارة المخيمات وبناء قدراتهم.

إن ضمان تلبية بيان اختصاصات مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات وإستراتيجيتها للاحتياجات العملية على أرض المخيم ليعد شرطاً أساسياً لفعالية إدارة المخيم. ويأتي بشكل موازٍ في الأهمية لذلك، وحيثما يجرى تنفيذ النهج العنقودي، إرساء الصلة بين مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات وغيرها من المجموعات من أجل تفادي ازدواج الأنشطة وضمان اتساق إجراءات رفع التقارير والرصد.

أما فيما يتعلق بالمشكلات التي لا يتسنى حلها على مستوى المخيم فتتم إحالتها إلى قائد المجموعة أو وكالة تنسيق المخيم. وتعمل الوكالة الأخيرة بدورها على بحث أشكال التدخل الملائمة مع الهيئات الحكومية والجهات المانحة وغيرها من أصحاب المصالح عندما تتفاقم هذه المشاكل. وهناك بعض القضايا التي تتطلب عناية خاصة من وكالة تنسيق المخيم في البت فيها على غرار قضية إشراك ممثلي الهيئات الحكومية في الحوادث الخاصة بضعف الحماية أو سوء سلوك أحد ممثلي الوكالات العاملين في المخيمات.

نلمس إحدى مزايا العمل والتعاون مع وكالة تنسيق المخيم عندما يكون سكان المخيم في حالة مواجهة مع السلطات، خاصة في مواقف النزوح الداخلي الناشئة عن الصراعات الدائرة. فقد تجد وكالات إدارة المخيمات العاملة في وسط هذه الأجواء مشقة في الحصول على رقعة العمل الإنساني الضرورية لمزاولة نشاطها. وهنا تستطيع وكالة تنسيق المخيم، ذات الصلات الدبلوماسية الأوثق مع السلطات الحكومية، أن تضمن إرساء الأطر الإقليمية في مواضعها الصحيحة لتوضيح دور إدارة المخيم. فتحريك الخلافات إلى المستوى الوطني والتعامل معها على هذا المستوى من شأنه أن يقلل من الضغوط الواقعة على الأنشطة اليومية لوكالات إدارة المخيمات.

العمل مع البعثات المتكاملة

يتم بشكل متزايد إرسال بعثات حفظ السلام وصناعة السلام التابعة للأمم المتحدة إلى مناطق الصراعات الدائرة والمناطق التي انتهى الصراع فيها. وفي كل بعثة متكاملة، يتولى الممثل الخاص للأمين العام للأمم المتحدة المسؤولية عن جميع عناصر البعثة – السياسية والعسكرية والإنسانية. وتتراوح التفويضات الممنوحة للبعثات المتكاملة لتشمل عدة مهام منها تحقيق الاستقرار الفوري للأوضاع وحماية المدنيين ودعم المساعدات الإنسانية وحتى المساعدة في إرساء الهياكل السياسية الجديدة ونزع السلاح وتسريح الجنود وإعادة دمج المقاتلين السابقين. ويستهدف نهج البعثات المتكاملة إخضاع المكونات المستقلة للنظام الأممي لكيان كُلّي متماسك بغية تحقيق الاستقرار السياسي وتعزيز التعافي من الصراع.

ورغم أن نهج البعثة المتكاملة يعد في حد ذاته محاولة بناءة لعلاج عيوب تدخلات الأمم المتحدة، إلا أنه يطرح عدداً من التحديات الأخلاقية و/أو العملياتية بالنسبة لوكالات إدارة المخيمات أو غيرها من الوكالات الإنسانية. فعندما تشتمل البعثة على قوات عسكرية من الأمم المتحدة أو غيرها من الهيئات الدولية المختلفة (مثل حلف شمال الأطلنطي أو الإتحاد الأفريقي) قد نجد أن طائفة الأهداف التي تسعى البعثات المتكاملة لتحقيقها قد تؤدي لحدوث ارتباك وأحياناً تضارب بين عمليات الوكالات.

فعلى سبيل المثال، فإن الجمع بين العنصرين العسكري والإنساني في البعثة المتكاملة يعني بالنسبة للبعض أحياناً وجود شائبة في حيادية ونزاهة المساعدات الإنسانية بسبب ما تقدمه البعثة من دعم إلى فئة عنصرية أو فصائل سياسية معينة. إذن فالقضية هي قضية ضمان وجود رقعة العمل الإنساني التي تسمح للأطراف غير العسكريين ومن غير ذوي الانتماءات السياسية بالوصول إلى تجمعات النازحين ومساعدتهم.

وهناك عدد من التعقيدات الإضافية، مثل آثار انتهاكات حقوق الإنسان التي ترتكبها قوات

حفظ السلام، والتي غالباً ما تشعر بها الوكالات الدولية العاملة في المناطق الإقليمية أو البلاد. كذلك لا يزال الانتهاك الجنسي واحداً من أكثر انتهاكات حقوق الإنسان التي تُرتكب ضد السكان النازحين وغالباً ما تظل طي الكتمان ولا يعاقب مرتكبها من قبل هياكل القيادة الخاصة بقوات حفظ السلام.

وتستطيع البعثات المتكاملة أن تمنح بعض المزايا لوكالات إدارة المخيم، وذلك بما تملكه هذه البعثات من قدر كبير من الموارد النقدية واللوجستية التي يمكن تعبئتها للتعامل مع الاحتياجات الخاصة التي تنشأ داخل المخيمات، بيد أن الانتقال للمرحلة التالية للحصول على الموارد يتطلب العديد من الشكليات الإدارية.

٨ دعم الوحدات المتكاملة في ليبيريا ما بعد الصراع

ما إن غادر شارلز تيلور ليبيريا في يوليو ٢٠٠٣، حتى انطلقت الأمم المتحدة بثقلها للمشاركة الشاملة في إعادة الأمور لنصابها الطبيعي، فأطلقت اثنين من الوكالات برنامجاً للإنهاء التدريجي للمخيمات في العاصمة مونروفيا، والتي كان يقطن بها ما يقدر بـ ٣١٠,٠٠٠ نازح داخلياً. وكانت إستراتيجية خفض أعداد المخيمات لعام ٢٠٠٤–٢٠٠٥ تتم بالتوازي مع خطة أخرى تهدف لتحقيق العودة الطبيعية والمنظمة للسكان. وقد جرى التخطيط لسياسة العودة وعملياتها من قبل فريق تخطيط مشترك لإعادة النازحين داخلياً والتي تولت مهمة قيادته في البداية وكالة ثالثة تعمل في مجال إدارة عمليات الرجوع والعودة. وقد وفرت البعثة المتكاملة للأمم المتحدة الدعم السياسي للإنهاء التدريجي للمخيمات وعملية العودة، بيد أنها لم تقدم إلا القليل من حيث الدعم المادي أو العملياتي.

وبالأخذ في الاعتبار نطاق النزوح وأعداد النازحين داخلياً المطلوب مساعدتهم على العودة، كانت عملية الإعادة تعاني بشكل خطير من نقص التمويل. ورغم امتلاكها للإمكانيات اللوجستية لتوفير الشاحنات – ورغم المطالبات المتكررة– لم تقم البعثة المتكاملة بتوفير هذه الشاحنات، وهو ما أجبر الوكالات الداعمة لعودة النازحين على عقد اتفاقيات أخرى غير كافية. ورغم توافر الموارد بكميات هائلة، كان هناك غياب للإرادة السياسية في نشر هذه الموارد وتوظيفها لصالح العمليات الإنسانية.

وفي المقابل، كانت البعثة المتكاملة قد قدمت مساعدات عظيمة لإدارة المخيم وجهود الإنهاء التدريجي للمخيمات. فقد استعانت البعثة بما لديها من شبكة للمحطات الإذاعية ووسائل الإعلام المقروءة للمساعدة في الحملة الإعلامية الخاصة بإغلاق المخيم وخطط العودة. وقد كانت هذه المساعدة عظيمة النفع في مجملها، ولم تكن الوكالات العاملة في أقسام العودة والتسجيل وشركاءها لتستطيع الحصول على مثل هذا الدعم وإعلام النازحين بدون المنظومة التي أتاحتها البعثة المتكاملة.

قد تشعر المنظمات غير الحكومية (الدولية) المنفذة للإدارة المخيمية بضآلتها أمـام البعثات الأمميـة المتكاملة ذات الموارد والإمكانيـات الجبارة. كما قد تعاني هـذه الوكالات من عدم كفايـة رقعة العمل الإنساني المتاحة أمامها أو عدم تمتعها بالاستقلال الذاتي في إجراءها لعملياتها، وتستشعر بأن تفويضاتها تهيمن عليها وتحكمها الإستراتيجية السياسية العليا لبعثة الأمم المتحدة.

القيادة ومشاركة سكان المخيمات

كانت التجارب والخبرات المتراكمة قد أظهرت أن صلاح حال المخيم وسلاسة عملياته يعتمدان علـى المشاركـة المباشرة وغير المباشرة التي يساهم بهـا سكانه. لذا فمن المهم أن تبدي وكالة إدارة المخيـم التزامـاً بهذه المشاركـة وإيماناً بقيمتها ونهجاً إيجابياً واسـع الحيلة إزاءها. وقد تتخذ المشاركة والتعبئة العديد من الأشكال، وتشمل بعض وسائل إشراك سكان المخيم ما يلي:

- عقد انتخابات القيادة لانتخاب قادة المخيم وممثليهم.
- عقد الاجتماعات الرسمية والتحاور مع كل من القادة التقليديين والمنتخبين.
- تعيين أفراد لتولي مهام التواصل غير الرسمي مع سكان المخيم.
- إنشـاء لجان للمخيم يكون أعضاءها ممثلين لسكان المخيم، ويكون لكل لجنة من هذه اللجـان اختصاصـات فنية أو قطاعية معينة، فيتم مثـلاً إنشاء لجنة للمياه والصرف الصحي والصحة أو لجان ممثلة للعجائز والنساء.
- إشراك عدد من سـكان المخيم كمتطوعين في مهام/مشروعات معينة والتي تستخدم و/أو تطور مهاراتهم، مثل مهام النجارة والتدريس.
- ضمـان توافـر الآليـات والإجـراءات اللازمـة للتعامل مـع الآراء والشـكاوى، وإقامة المنتديات التي تكفل مشاركة سكان المخيم والإصغاء إلى آرائهم.
- توفير فرص التوظيف لسكان المخيم مثل مبادرات النقد مقابل العمل.
- التشجيـع علـى مشاركة المجتمع من خلال تأليف مجموعـات مثل مجموعات حراسة المخيم ومجموعات الرعاية بذوي الاحتياجات الخاصة ومجموعات الترفيه.
- ضمـان تمثيـل ومشاركـة الفئـات ذات الاحتياجات الخاصـة والمستضعفـين الأكثر عرضة للخطر.

◄◄ لمزيد من الأفكار حول مشاركة سكان المخيم، انظر الفصل ٣.

◄◄ لمزيـد مـن المعلومـات عن العمـل مع الأشخاص مـن ذوي الاحتياجـات الخاصة، انظر الفصل ١١.

قادة المجتمع والممثلون عنه

في بعض الحالات، قد يتطلب الأمر بذل جهود خاصة من قبل وكالة إدارة المخيم للموازنة بين احترام الهياكل القيادية التقليدية أو ذاتية التنظيم وبين ضمان التمثيل المتساوي لجميع الفئات التي يتألف منها سكان المخيم.

ففي البداية، من المهم التعرف على الأسلوب الذي تم على أساسه تحديد هؤلاء «القادة»:

- هل نزح سكان المخيم كوحدة أو مجموعة واحدة ومن ثم احتفظوا بهياكلهم القيادية التقليدية؟
- إذا كانت عملية النزوح تمت بشكل أكثر عشوائية، هل قام السكان بتنظيم أنفسهم ذاتياً؟ وكيف قاموا بتحديد بعض الأشخاص كقادة لهم؟
- هل كان هناك قدر ولو ضئيل من التنظيم الفعلي؟
- هل القادة الحاليون هم من الأشخاص ذوي النفوذ الواضح الذين عمدوا ببساطة إلى تقديم أنفسهم للمجتمعات وللوكالات المجتمعية بهذه الصفة؟

ثانياً، إن على وكالة إدارة المخيم أن تحدد مدى القدرة التمثيلية الفعلية التي يتمتع بها الهيكل القيادي لمجتمع النازحين ومدى قدرته على العمل لصالح سكان المخيم. وهذا يتطلب التحدث مع عدد من أفراد المجتمع بأكبر قدر ممكن ومحاولة الحصول على صورة شاملة للنوايا والإمكانيات وكذا أي فجوات أو مناحي خلل.

وفيما عدا الحالات التي ينعدم فيها تماماً وجود أي هياكل قيادية أو يسود فيها عدم الرضا عن القيادة المجتمعية القائمة ، يُنصح عموماً بمساعدة المجتمع على تنظيم نفسه أو العمل مع أي هياكل قيادية قائمة. وفي هذا السياق، ينبغي التعامل مع أي فجوات أو مناحي خلل تتعلق بالتمثيل والعدالة في النظام من خلال الاستعانة بالآليات التكميلية، وليس من خلال تجاهل أو تخطي الآليات الحالية. فعلى سبيل المثال، إذا وجدت وكالة إدارة المخيم غياباً لتمثيل النساء، يمكنها أن تقوم بالتشجيع على تحديد قائد من الرجال وقائدة من النساء لكل منطقة أو تقسيم جغرافي ضمن المخيم. ومع ذلك، ينبغي الحرص على ألا يأتي هذا الإجراء مفرغاً من مضمونه ولا يكون للنساء فيه صوت حقيقي. وثمة وسيلة أكثر فعالية لتحقيق ذلك من خلال دعم شبكة من الجماعات النسائية يقوم بتمثيلها صوت واحد على المستويات العليا. وإلى جانب تمثيل المرأة، ينبغي كذلك ضمان أن تحظى فئات الأقليات بتمثيل عادل لها.

أثناء العمل مع المجتمع لتصميم وإنشاء هياكل الحوكمة، فإن وكالة إدارة المخيم تكون في حاجة لأن تعي الكيفية التي يتم بها اختيار القادة محلياً؛ لا أن تدافع عن إجراءات مصطنعة أو غير ملائمة ثقافياً. وبالمثل، فإن قادة وممثلي المجتمع ينبغي أن تُعطى لهم وظائف واضحة ومسجلة وبيانات اختصاصات متفق عليها. وينبغي على العاملين بالوكالات الإنسانية احترام أي مخاوف يبديها مجتمع المخيم من الفساد وفرص نشوء العلاقات الإقطاعية، والتصرف

على ضوء هذه المخاوف وكذلك ضمان الشفافية والصراحة في جميع العمليات من أجل تفادي الشكوك وإغراءات إساءة استغلال المناصب.

ينبغي الاتفاق على مواثيق للسلوك المهني للقادة وأفراد المجموعات. إن وضع بيانات الاختصاصات المتسمة بالشفافية وآليات التعامل مع الشكاوى على نحو يحافظ على الخصوصية والسرية وإجراءات وآليات تداول العضوية جميعها قضايا تستحق أن توضع في الاعتبار إذا أردنا إقامة أنظمة فعالة للحوكمة والمشاركة.

اللوائح

عند استقرار أوضاع المخيم، يصبح وضع الإرشادات التوجيهية التي تحكم استخدام المرافق العامة أحد الوسائل التي يمكن من خلالها منع إساءة استعمال المرافق المشتركة للمخيم ومنع أي أشكال محتملة للتوتر والاحتكاك. ومثل هذه الإرشادات التوجيهية (أو اللوائح) ينبغي أن تأتي كمحصلة للتعاون الأصيل بين جميع أصحاب المصالح، خاصة سكان المخيم أنفسهم.

٨ لجنة شكاوى اللاجئين – سيراليون

في سيراليون، تم إنشاء لجنة لشكاوى اللاجئين وذلك للنظر والبت في الانتهاكات والنزاعات البسيطة داخل أحد المخيمات هناك، وبذلك يتم إشراك اللاجئين في حل مشاكلهم وتسوية نزاعاتهم الخاصة. وقد استعانت اللجنة ببدائل مجتمعية لمرافق الاحتجاز داخل المخيم لمعاقبة المتهمين والتي كان منها توقيع الغرامات وفرض القيام بالأشغال الاجتماعية.

◀◀ للإطلاع على أمثلة أخرى على هياكل الحوكمة، انظر كتيب «الحماية العملياتية في المخيمات والمستوطنات» الصادر عن مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

ضمان رعاية وصيانة البنى التحتية للمخيمات

صيانة البنى التحتية للمخيمات

تقع في العادة مسؤولية ضمان صيانة البنى التحتية مثل الطرق ومواقع التوزيع والصرف الصحي على عاتق وكالة إدارة المخيم. وقد تتولى وكالة إدارة المخيم هذه العمليات بنفسها، أو تقوم بالتنسيق لها مع غيرها من جهات تقديم الخدمات، وذلك اعتماداً على عدد من العوامل من بينها طبيعة الميزانيات والإمكانيات المتوفرة. ومتى كانت مرافق الطوارئ المؤقتة في الموقع متوافرة، وكانت الأسر منهمكة في إنشاء منازلها على سبيل المثال، عندها تقع مسؤولية صيانة دورات المياه ومرافق الاغتسال على عاتق وكالة إدارة المخيم أيضاً.

ويمكن لوكالة إدارة المخيم التعاون مع الوكالة القائدة لمجموعة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في إدارة الأنظمة المجتمعية الخاصة بمعالجة وإزالة القمامة والنفايات، بينما تتولى المسؤولية عنها في المناطق الحضرية الهيئات المحلية.

ويمكن أن تتولى لجان خاصة في المخيم بحث الأفكار المبتكرة لرعاية وصيانة المرافق العامة مثل دورات المياه الموجودة في العيادات والمدارس وأماكن الأسواق.

في سريلانكا، وفي أعقاب عاصفة تسونامي التي ضربتها، تطلب جانب من مشروع إدارة الموقع (المخيم) العمل مع الهيئات المحلية من أجل تحديث عملية توفير دورات المياه في المواقع الانتقالية (المخيمات). وكان من بين التحديات التي واجهت المشروع ضمان التفريغ الدوري للدورات مياه، وهي مهمة يمتلك المجلس المحلي إزاءها إمكانيات محدودة. وجاء الحل على هيئة مشروع مشترك تقوم وكالة إدارة المخيم بمقتضاه بتمويل «شفّاطة الصرف» – وهي عبارة عن عربة مزودة بمضخة لتتولى تنظيف وشفط النفايات المتجمعة في فترة قصيرة – مع الاستمرار في نفس الوقت في مساعيها لطلب الدعم الحكومي للمشكلة. ومستعيناً بأحد المقاولين من القطاع الخاص والذي تم تكليفه بالتعامل مع الاحتياجات الملحة للمخيم، استطاع المجلس المحلي تولي مسؤولية هذه الاحتياجات تدريجياً ووضع الحلول الأطول أمداً والأكثر استدامة لها.

حماية البيئة

تستحوذ حماية البيئة على جانب من اهتمامات كل مخيم وينبغي أن تؤخذ في الاعتبار منذ لحظة اختيار الموقع وحتى لحظة إغلاقه. وبعد مرحلة الإعداد الأولية، يجب على الفور مباشرة التخطيط والتنسيق الجيدين لقضية حماية البيئة بين جميع الأطراف المعنية – بداية من المجتمعات المتضررة وحتى السلطات الوطنية– قبل البدء بأعمال المخيم. ويعد تآكل التربة وخسارة الغطاء النباتي الطبيعي بعضاً من أكثر أشكال الإضرار بالبيئة شيوعاً وبروزاً والناجمة عن وجود المخيمات. وثمة أضرار أخرى مثل تلوث المياه الجوفية وتلوث التربة قد تكون أقل وضوحاً للعيان إلا أن هذا لا يقلل من أهميتها. وتتفاوت طبيعة ونطاق الاهتمامات والمخاوف البيئية بتفاوت موقع وطبيعة العمليات الجارية.

ينبغي التنسيق لرعاية وإدارة البيئة داخل المخيمات ومن حولها مع وكالة إدارة المخيم والهيئات الوطنية والمجتمع المُضيف.

من الممكن إذا تم وضع خطة للإدارة البيئية بالتعاون مع سكان ولجان المخيم (أو الجماعات البيئية الريفية، إذا تيسر ذلك) أن يسهم ذلك في تحديد المجالات ذات الأولوية في التعامل.

◄◄ لمزيد من المعلومات عن البيئة، انظر الفصل ٦.

إدارة المعلومات

التسجيل

تأتي إدارة المعلومات في معظم الحالات مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بتسجيل سكان المخيم. ويكون التسجيل هو الحجرة الأولى التي تقام عليها عمليات وكالة إدارة المخيم لما تتيحه مرحلة التسجيل من معلومات أساسية عن خصائص سكان المخيم، والتي تسهم بدورها في تغذية برامج المساعدات الإضافية بالمعلومات والتنسيق الفعال لعمليات التوزيع. وعلاوة على ذلك، فإن التسجيل:

- يضمن حصول جميع سكان المخيم على حقوقهم وخدماتهم الأساسية أثناء النزوح.
- يحدد الفئات والأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة والمحتاجين لمساعدات أو حماية خاصة في المخيم.
- يعطي الوكالات الإنسانية القدرة على متابعة حركة المجتمعات النازحة– سواء القاطنة في المخيم أو الوافدة حديثاً.

ويسهم تسجيل الأشخاص – بما فيهم النساء والأطفال الذين لا يكونون برفقة ذويهم أو المنفصلين عن ذويهم – في خفض حجم الاستضعاف وزيادة التمتع بالمساعدات وتقليل حوادث الاستغلال. وبينما تتولى غالباً وكالة إدارة المخيم عمليات التسجيل في مخيمات النازحين داخلياً، نجدها في مخيمات اللاجئين تقع بشكل واضح ضمن تفويضات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

◄◄ انظر الفصل ٩ للإطلاع على الإرشادات الخاصة بإنشاء أنظمة التسجيل.

تحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

لا يشكل النازحون في أغلب الأحيان جماعات متجانسة. فالاختلافات في الجنس والمنشأ العرقي والقدرة الجسدية والعمر كل ذلك من الممكن أن يؤثر على مدى ضعف النازحين وإستراتيجيات التأقلم خلال النزوح. إن التعرف بشكل صحيح على احتياجات وأثر المصاعب التي تواجهها الجماعات ذات الاحتياجات الخاصة والجماعات الأكثر عرضة للمخاطر يمثل تحديا كبيرا أمام وكالة إدارة المخيم من أجل منع تدهور وضع هؤلاء الأشخاص إلى ما هو أسوء من ذلك.

تُعد النساء والأطفال الفئات الأكثر عرضة لخطر العنف الجنسي والاستغلال وغالباً ما تواجه هذه الفئات مصاعب تفوق ما يعانيه الرجال البالغون عندما تدب الفوضى في أساليب المعيشة وأنظمة الدعم التقليدية. كما يعاني السكان الحاملون لفيروس نقص المناعة المكتسبة/ الإيدز من الإعاقات الجسدية وكذلك النبذ من المجتمع، وهو ما يضاعف من درجة الحرمان والضرر التي يعانونها إذا كانوا يعيشون في مخيمات ذات وحدات سكنية متلاصقة.

إن قائمة الأفراد أو الفئات ذات الاحتياجات الخاصة أو الأكثر عرضة للخطر لا يمكن حصرها. بيد أن أكثر هذه الفئات شيوعاً، وعلى نحو يتراوح من سياق لآخر، هي:

- الأسر التي تعولها امرأة.
- النساء الحوامل والمرضعات.
- الأطفال (دون سن الخامسة، والمنفصلين عن ذويهم ولا يكونون برفقة ذويهم والمقاتلين السابقين منهم).
- العجائز.
- السكان من ذوي الإعاقات الذهنية
- السكان من ذوي الإعاقات الجسدية
- الأشخاص الحاملين لفيروس نقص المناعة المكتسبة/ الإيدز أو غيرها من الأمراض المزمنة.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن الأشخاص ذوى الاحتياجات الخاصة، انظر الفصل ١١.
◀◀ لمزيد من الإرشادات والتوجيه عن المجموعات الأكثر عرضة للخطر، انظر الفصل ١٠.

سكان المخيم

في معظم المخيمات ذات التخطيط الجيد، يتم تقدير تعداد سكان المخيم من خلال عملية تسجيل وإحالة منظمة بالتعاون مع السلطات والهيئات المحلية والوطنية ووكالة القيادة القطاعية أو وكالة تنسيق المخيم. ومن أجل تفادي التسجيلات المتعددة، ينبغي وضع نظام تسجيل موحد والاتفاق عليه من قبل جميع الأطراف. وتشكل هذه المعلومات قاعدة البيانات الديموغرافية الأساسية لإجمالي أرقام التعداد السكاني التي وضعت خلال تاريخ المخيم وينبغي تحديثها بصفة منتظمة بشكل يعكس المواليد والوفيات والوافدين الجدد والمغادرين وغيرها من التذبذبات في التعداد السكاني.

ينبغي تحقيق التناغم والانسجام بين القوائم التي تسجلها جهات تقديم الخدمات في دفاترها وأرقام التعداد السكاني للمخيم في قاعدة بيانات مركزية للمخيم حتى تستطيع جميع وكالات تقديم الخدمات الاستعانة بها والرجوع إليها.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن التسجيل، انظر الفصل ٩.

ينبغي احترام خصوصية وسرية المعلومات الخاصة لسكان المخيم، ويجب أن توضع لهذا الغرض الأنظمة الروتينية التي تكفل الاحتفاظ المنهجي وتأمين الحماية للبيانات الحساسة التي تصدر أثناء عملية التسجيل وذلك قبل البدء في مباشرة عملية تجميع المعلومات. ولأمن البيانات أهمية كبيرة في مواقف الصراعات التي تكون فيها للجماعات العرقية أو السلطات المنافسة مصلحة أكيدة في الحصول على قوائم بأسماء الأشخاص الموجودين في المخيمات. وتتسع الطبيعة الحساسة لبيانات سكان المخيم لتشمل المعلومات الخاصة بانتهاكات حقوق الإنسان، والتي يسهل اكتشافها كذلك من معلومات التسجيل. أما المعلومات الخاصة بالناجين أو الناجيات من حوادث العنف الجنساني، أو الأطفال الذي انفصلوا عن آبائهم أو أولياء أمورهم، فيجب التعامل معها هي الأخرى بقدر كبير من الحساسية والحرص.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن التسجيل وإدارة المعلومات، انظر الفصلين ٩ و ٥.

متابعة الحماية والإبلاغ عن الحوادث الخطيرة

يمكن كذلك ربط مهمة إدارة المعلومات بتتبع الحوادث المرتبطة بالحماية في المخيمات، وهي مهمة في غاية الحساسية لذا ينبغي أن يصحبها تدريب مكثف للعاملين من قبل إحدى وكالات الحماية المتخصصة. ويمكن الاستعانة بمعلومات الحماية لتحسين إما الوضع الإنساني أو الأمني. ويعتمد أثر وفعالية متابعة الحماية في المخيمات بدرجة كبيرة على مدى توافر إمكانيات الاستجابة داخل المجتمع المحلي والإدارة أو داخل المجتمع الإنساني. وتقع مسؤولية الاستجابة لحوادث الحماية على عاتق وكالات الحماية المفوضة بذلك. وفي مخيمات اللاجئين، تتولى هذه المسؤولية دائماً مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

وعندما تتولى إحدى وكالات إدارة المخيمات عمليات متابعة الحماية، ينبغي أن يتوافر الوضوح والقدرة على ضمان تنفيذ هذه المهمة بشكل مسؤول. وهذا يتضمن الفهم الواضح لما يلي:

- التفويض الممنوح للوكالة.
- الأوضاع التي يتم التعامل معها وأصحاب المصالح وأجنداتهم/قدراتهم فيما يتعلق بالحماية.
- حساسية المعلومات وأشكال الإضرار والإيذاء التي يمكن أن يتسبب فيها تسريب هذه المعلومات.
- نوعية البيانات/المعلومات المطلوبة بشكل خاص ولماذا
- الحاجة لتدريب فريق العمل
- تحمل تبعات المساءلة أمام سكان المخيم من حيث إمكانيات الاستجابة؛ ما الآراء وردود الأفعال التي يمكنهم توقعها؟

- التبعات المحتملة لتجميع المعلومات الخاصة بانتهاكات حقوق الإنسان وغيرها من قضايا الحماية.
- التبعات المحتملة لعدم تجميع البيانات حول هذه القضايا.

ومن شأن فهم النقاط السابقة أن يعمل على تمكين وكالة إدارة المخيم من تنفيذ أعمال متابعة الحماية وعن دراية بالأسباب الداعية إليها وإمكانيات الاستجابة القائمة والأشياء التي يتوقع سكان المخيم قيام الوكالة بها وإعلامهم بها وكذا إجراءات الأمن والسرية والخصوصية التي ينبغي إتباعها لضمان الالتزام مع مبدأ «عدم الإضرار» (Do No Harm).

عدم الإضرار

ينبغي على وكالة إدارة المخيم وغيرها من الأطراف المعنية العاملة في المخيم أن تبحث بعناية ما إذا كانت هناك برامج مساعدات أو أنشطة للدفاع الحقوقي يمكن أن تجعل سكان المخيم أو سكان المجتمع المُضيف عرضة لتهديدات أمنية أو تتسبب في حرمانه من خدمات أساسية أو تنال من كرامة وسلامة مجتمع النازحين، ذلك أنه من الضروري أن تكون اعتبارات أمن وسلامة النازحين وكرامتهم هي جوهر جميع برامج المساعدة.

يُعد مشروع «عدم الإضرار» مشروعً تعاونيً، وقد نشأ هذا المشروع كمحصلة لتجارب العاملين الإنسانيين في العديد من الأوضاع والظروف في مطلع التسعينات، وهي التجارب التي جعلتهم على إدراك بالصعوبة المتمثلة في توفير المساعدات الإنسانية في ظل أوضاع الصراع بوسائل لا تؤدي لتفاقم أو تأجيج حدة الصراع بل تسهم في تحقيق السلام. ويُلزم مبدأ «عدم الإضرار» الوكالات الإنسانية بالتفكير في التبعات، المقصودة وغير المقصودة، الناجمة عن تدخلاتها. ويسعى المشروع لتحديد الوسائل التي يتسنى من خلالها توفير المساعدات الإنسانية و/أو التنموية الدولية أثناء الصراعات بحيث بدلاً من أن تؤدي هذه المساعدات إلى زيادة الصراعات والانقسامات سوءاً، تساعد الأطراف المعنية على ترك الاقتتال ووضع أنظمة لتسوية القضايا التي تشكل أسباب الصراع. ويحث هذا المشروع العاملين الإنسانيين على التعامل مع تعقيدات توفير المساعدات في أوضاع الصراعات– من خلال تحقيق الوضوح وتقليل خطر الإضرار بالمجتمعات التي يجري فيها توفير المساعدات. ويمكن أن يسهم مبدأ «عدم الإضرار» في مساعدة وكالة إدارة المخيم وغيرها من الأطراف المعنية العاملة في المخيم على تفهم العلاقة المعقدة بين أسباب الصراع ووضعية المخيم والمساعدات الإنسانية التي يتم تقديمها لسكان المخيم.

إن الحصـول علـى معلومات دقيقـة عن الأشيـاء التي تندرج غالبـاً تحت بند الأشياء الشخصية عالية الحساسية، أو تعتبر قضايا حماية تمس محرمات ثقافية، لينطـوي على تحديات جمة، ليس أقلها تحقيق الثقة بين وكالة إدارة المخيم وبين السـكان. فعلـى سبيـل المثال، عنـد إجراء المقابـلات مـع النساء، يمكـن أن تسهم الاستعانـة بالعامـلات مـن النسـاء المدربات تدريبـاً جيداً ومجموعـات المناقشة الصغيرة التي يمكن ائتمانها على الأسرار والخصوصيات، والتي يمكن من خلالها بناء الثقة مع السكان بمرور الوقت، في نجاح هذه المقابلات وتحقيق المرجو منها والخروج بمعلومات دقيقة.

◄◄ لمزيد من المعلومات عن مجموعات المناقشة، انظر الفصل ٣.

رصد المخيمات: مثال من إحدى مخيمات النازحين داخلياً في السودان

في هـذا المثـال، تلقى فريق جمع المعلومات التابـع لإدارة المخيم التدريب اللازم، وكان أفراده معروفين بالنسبة لسكان المخيم حيث كانوا يشاهدونهم أثناء تنقلاتهم المستمـرة في أرجاء المخيم. وكانت المواضيـع التي جرى تكليفهم بجمع البيانات عنها في تبدل مستمر، وذلك غالباً بسبب التغيرات الموسمية. ففي المواسم الممطرة، كانـوا يجمعون البيانات عن الكوليرا وأثر مياه الفيضان على الملاجئ عندما كان من المهم الاتصال بسرعة بإحدى الوكالات المعنية لتصليح إحدى مضخات المياه المكسـورة، وتسجيل الوافديـن الجدد أو توزيع الرمال لإحدى المناطق التي غمرتها ميـاه الفيضـان. وفي ثنايا عملهـم هذا، استطاع أفـراد الفريق نـزع فتيل عدد من الأزمـات المحليـة البسيطة ظاهرياً والتـي كان من الممكن أن تتفاقـم ويكون لها مضاعفاتها الخطيرة على الأمن وسلامة المعيشة على مستوى المخيم.

وفيما يلي النموذج الذي استعان به أفراد الفريق:

نموذج متابعة المخيم	
أسماء القائمين على جمع المعلومات: القطاع الذي جرى فيه تلقي المعلومات:	التاريخ:
الغذاء والمياه	
أحداث نقص الطعام/رداءة الطعام التي تم التبليغ عنها	
أحداث نقص المياه/رداءة المياه التي تم التبليغ عنها	

الصحة	
زيادة في أسراب البعوض أو غيرها من الحشرات	
المواد الخطيرة الضارة للصحة	
دلائل أخرى على مشكلات صحية	
الصرف الصحي	
الفيضانات في المخيم أو قضايا الصرف الصحي الأخرى	
دورات المياه المغمورة بالمياه أو غياب دورات المياه	
دورات المياه المعطوبة أو دورات المياه ذات الوضع الصحي الخطير	
الحوادث (السلامة الجسدية)	
حوادث في مناطق دورات المياه	
حوادث أخرى	
الوحدات المخيمية	
نقص الملاءات البلاستيكية	
الوحدات غير الصالحة أو غياب هذه الوحدات (أسباب أخرى غير الملاءات البلاستيكية)	
الوحدات المهجورة	
التعليم	
الحوادث المرتبطة بالبنى التحتية للتعليم والأدوات التعليمية	
أشكال القصور الإجرائية، بما في ذلك قضايا التوزيع	
القصور في التسجيل	
شكاوى متعلقة بالتوزيع (سواء للسلع الغذائية أو غير الغذائية)	
الوافدين الجدد في المخيم	
الوافدين الجدد من النازحين داخلياً (عدد الأشخاص والقطاع)	
الحوادث غير المعتادة داخل المخيم	
أشكال الاتجار غير المعتادة	
أنشطة المنظمات غير الحكومية غير المعتادة أو المتضاربة أو غياب الأنشطة	
الاجتماعات غير المعتادة	
الادعاءات والشكاوى والشائعات	
الادعاءات أو الشكاوى ضد أناس أو فئات معينة	
الشائعات المنتشرة في المخيم	
الأمن	
وجود الأشخاص المسلحين أو الأشخاص غير المسلحين غير المصرح لهم بالتواجد داخل المخيم	

حوادث إطلاق النار داخل المخيم	
حوادث إطلاق النار خارج المخيم أو في محيطه	
حوادث الاختفاء	
الحوادث والمشكلات الاجتماعية بين النازحين داخلياً	
العنف بين النازحين داخلياً	
السرقات أو محاولات السرقة التي يرتكبها أحد النازحين داخلياً أو أشخاص غير معروفين داخل المخيم	
المشكلات التي تواجهها النساء النازحات داخلياً بخلاف العنف (أي تبعات الحمل غير المرغوب، على سبيل المثال)	
أشياء أخرى	
معلومات عن الحادثة أو وصف لها	

◀◀ لمزيد من المعلومات عن الحماية، انظر الفصل ٨.

التواصل مع سكان المخيم

الإعلام ونشر المعلومات

يعد الحصول على المعلومات أحد الحقوق الإنسانية الأساسية، فكل شخص يحتاج ويرغب في الإحساس بأنه على دراية ومعرفة بالأوضاع والظروف المحيطة به – سواء كانت هذه المعرفة تتعلق بقضايا خاصة بأمنه الشخصي والأسري أو بأحوال وظروف أسرته وأصدقائه وكذا المناقشات الدائرة والآراء المتداولة والتطلعات الخاصة بالمستقبل وفرص الاختيار أو القرارات. وفي المواقف التي تتسبب فيها إحدى الأزمات في تعطيل معيشة السكان النازحين، ينشأ غالباً فراغ معلوماتي. وللأسف فإن غياب المعلومات يكون أحد الأسباب الرئيسية في تفشي وانتشار الإشاعات أو المحاولات المتعمدة لنشر البلبلة والتضليل.

> ! «تعد المعلومات من الناحية العملية قوة – وكلما زاد حجم المعلومات المتبادلة مع اللاجئين عن القضايا ذات الأهمية بالنسبة لهم، كلما زاد حجم ما يقدمونه من مشاركة ومساهمة وكذا قدرة على التصرف؛ حيث تساعدهم المعلومات الدقيقة والمعبرة بصدق عن آخر التطورات التي شهدتها الأمور المختلفة في الاختيار السليم وإصدار القرارات الحكيمة. إن تشارك المعلومات مع مجتمع اللاجئين يعمل على بناء الثقة والصراحة والاحترام لهم ولقدرتهم على إصدار القرارات الحكيمة قياماً على المعلومات المتوافرة لهم.» مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، الحماية العملياتية في المخيمات والمستوطنات، قضايا الحماية الخاصة

ومـن أجل ضمان حصول الرجال والنساء والصبية والفتيات على المعلومات وفهمها، ثمة عدد من الاستراتيجيات المهمة التي يتعين الاستعانة بها، ومن أهمها ما يلي:

- اختبـار المعلومات اختباراً ميدانياً قبل إذاعتها على كافة المخيم للوقوف على كيفية تلقي الآخرين لها ومدى استيعابهم للرسائل الأساسية التي تحملها هذه المعلومات.
- الوعـي بأن بعض الكلمات المعينة يتفاوت معناهـا وأثرها على الفئات المختلفة من سكان المخيم.
- الانتفاع بعدة وسائل لتشارك المعلومات الأساسية، مثل عقد الاجتماعات – والتي قد تتضمـن زيارات تبادلية للمنـازل وذلك بالنسبة للسكان الذين لا يتسنى لهم الانتقال مـن أماكنهـم، وكذلـك الإعلانات الإذاعيـة وإعلانـات الصحف، ولوحـات الإعلانات والخطـب الرسميـة مـن كبـار الأشخاص في المخيـم والاستعانـة بالأفـراد المثقفين والمتمتعـين باحـترام الآخرين مثـل زعماء المجتمعـات الدينيـة أو المعلمين في عقد مجموعات المناقشة.
- القيـام بعمليـات الرصد لضمان فهـم الآخرين للرسائل التي تحملهـا هذه المعلومات وتصرفهـم السليم وفقها. وهذه الخطـوة التي يتم إغفالها غالباً هي ذات أهمية كبيرة ليس فقط في التيقن من فهم الآخرين الصحيح لفحوى المعلومة، وإنما كذلك لتلقي آي آراء أو معلومات مهمة تتعلق بالموضوعات قيد المناقشة.

◄◄ لمزيد من المعلومات عن إدارة المعلومات، انظر الفصل ٥.

يعطينا الجدول التالي ملخصاً جيداً لاستراتيجيات التواصل المستخدمة في نشر المعلومات:

النشاط	موطن أهميته	التحديات
لوحـات الإعلانات (النشرات)	• يمكن وضـع قائمة بتفاصيل الإعلانات والرجوع إليها عند الحاجة. • تشمـل المعلومـات الرئيسيـة المعيارية التي تخاطب جميع سكان المخيم.	• ليـس جميـع المهتمـين بمعرفـة هـذه المعلومـات يمـرون علـى لوحة الإعلانات أو قادرين حتى على القراءة.
لوحـات المعلومات المصورة	• مفيدة مع السكان الأميين. • وسيلـة قويـة لتذكـر المعلومات.	

الاجتماعات الأهلية	• وسيلة بسيطة للإعلام وإتاحة الفرصة للآخرين لطرح الاستفسارات والرد عليها.	• ليس في وسع الجميع الحضور أو حتى تلقي الدعوة للحضور، كما أن البعض لا يرتاح لحضور هذه الاجتماعات.
الزيارات المنزلية	• القدرة على توصيل المعلومات للأشخاص اللازمين لمنازلهم.	• نشاط مُستنزف لوقت وجهد العاملين. • قد يفتح المجال لتلقي استفسارات ليس بوسع العاملين الإجابة عليها.
المسرح	• وسيلة مبتكرة ويستمتع بها العديدون. • معلوماتها سهلة التذكر.	• العروض الدرامية تفتح المجال للفهم الخاطئ والمعلومات المغلوطة دونما فرصة للتصحيح أو التوضيح.
القادة الرئيسيون	• يحظون باحترام السكان لهم ومن ثم تكتسي أخبارهم أهمية وانتشاراً.	• قد تكون لهم أجنداتهم السياسية الخاصة بنشر المعلومات.
تبني القصص التقليدية	• قد تحظى بالألفة والحب	• قد يتذكر السكان النهاية الأصلية للقصة بدلاً من الرسالة الجديدة التي يتم إيصالها.
الأغاني	• سهلة الحفظ ومسلية	• قد لا تكون ملائمة لجميع الموضوعات (المحتوى) • قد تكون قصيرة بالنسبة لطول الرسالة التي يجب توصيلها.
الاستعراضات أو المواكب المخيمية الحاشدة	• وسيلة عظيمة لتبصير الناس الذين قد لا يواتيهم الاهتمام بالاجتماعات أو حضور المناسبات الدينية. • احتفالية بطبيعتها.	• لا توجد فرصة لطرح الاستفسارات والإجابة عليها.

القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم

إدارة وتدريب فريق العمل

- ☐ تحقيق الفريق العامل على مستوى المخيم للتوازن بين المهارات والإمكانيات– سواء فيما يتعلق بالحماية أو بالمساعدات أو بالقطاعات الفنية أو بالإدارة أو بتقنيات المعلومات أو إدارة المعلومات و/أو التعبئة المجتمعية.
- ☐ تمتع النساء بتمثيل كاف في فريق العمل – وبشكل يعكس نسبة الرجال والنساء في المخيم.
- ☐ وجود بيان اختصاصات وتوصيف للوظائف وأدوار ومسؤوليات واضحة لدى فريق إدارة المخيم.
- ☐ وجود إجراءات واضحة لمتابعة وتقييم أداء العاملين.
- ☐ وجود خطة لعمليات التدريب والتطوير الجارية للعاملين.
- ☐ توافر الوعي والتدريب التخصصي على شؤون الحماية للعاملين.
- ☐ وضوح تفويض وكالة إدارة المخيم بالنسبة لجميع العاملين.
- ☐ حصول جميع العاملين على التدريب اللازم وتوقيعهم على ميثاق للسلوك المهني، وباللغة التي يتحدثونها.
- ☐ حصول العاملين على التدريب اللازم على دمج احتياجات الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة في البرامج الموضوعة.

المعايير والسياسات والتوجيهات العملياتية:

- ☐ تم وضع المعايير والمؤشرات والسياسات والتوجيهات العملياتية الكافية والملائمة ونشرها لتشكل التدخلات على مستوى المخيم.
- ☐ اتسمت أهداف وقدرات مشروع إدارة المخيم بوضوحها وشفافيتها واتساقها مع إستراتيجية الاستجابة العامة للمخيم.
- ☐ قيام وكالة إدارة المخيم بالتنسيق الفعال مع والوكالة قائدة المجموعة أو القطاعية في ضمان الالتزام بالمعايير.

- ☐ وضوح تفويض وكالة إدارة المخيم وخطة المشروع لجميع سكان المخيم.
- ☐ وضوح المعلومات الخاصة بميثاق/مواثيق السلوك المهني ذات الصلة لسكان المخيم.
- ☐ توافر الآليات الجاهزة للتعامل مع الآراء والشكاوى والنظر فيها في المخيم.
- ☐ معرفة سكان المخيم (بما فيهم النساء والأطفال) بالأماكن التي يمكنهم فيها الإبلاغ عن أي إساءات أو انتهاكات إنسانية يتعرضوا لها.
- ☐ وجود مسؤول إبلاغ معين خاص بوكالة إدارة المخيم والمخيم ككل.
- ☐ اندراج التدريب على المعايير والسياسات والتوجيهات ضمن الدورات التدريبية التي يتلقاها العاملون.
- ☐ متابعة المعايير ورفع التقارير عنها بصفة دورية.

خدمات التنسيق والرصد

- ☐ تم تنفيذ التقييم الشامل لاحتياجات الحماية والمساعدة الخاصة بسكان المخيم.
- ☐ تم الاتفاق على إجراءات التنسيق والرصد وتوصيلها بشكل جيد لجميع أصحاب المصالح الرئيسيين.
- ☐ اتساق عمليات الرصد الدائبة والجارية على مستوى المخيم مع إستراتيجية استجابة المخيم.
- ☐ امتلاك وكالة إدارة المخيم للثقة والشرعية المطلوبة التي تؤهلها للتنسيق بشكل فعال على مستوى المخيم.
- ☐ تحقق الاستعانة بمجموعة من منتديات التنسيق الفعالة على مستوى المخيم.
- ☐ مؤازرة وكالة إدارة المخيم لجهود التنسيق والرصد واستلام الآراء.
- ☐ قيام أنظمة الرصد والتقييم المجتمعي الدائبة بوظائفها على أكمل وجه.
- ☐ متابعة استراتيجيات المشاركة الخاصة بسكان المخيم – (ومن بينهم النساء والأطفال والفئات ذات الاحتياجات الخاصة).
- ☐ تحقق تعبئة الخدمات الوطنية المتوافرة والتنسيق لها لإفادة سكان المخيم.

- ☐ قيام جهات تقديم الخدمات بالتنسيق والتعاون نحو تحقيق الأهداف المشتركة وتحقيق ما فيه صلاح سكان المخيم.
- ☐ دمج هدف الحماية ضمن متابعة التدخلات الجارية الخاصة بكل قطاع من القطاعات.
- ☐ متابعة عمليات حماية ورعاية الفئات والأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة والأكثر عُرضة للخطر.
- ☐ تنفيذ عمليات متابعة الحماية بالشكل اللائق مع العناية الكافية بتدريب العاملين والحفاظ على السرية والخصوصية وإمكانيات الاستجابة.
- ☐ متابعة وتحقيق الملائمة الثقافية والدينية والاجتماعية لبعض البرامج القطاعية المعينة.
- ☐ توافر منظومة للإبلاغ ورفع التقارير بشكل يتسنى معه متابعة جميع التدخلات.
- ☐ رصد التقارير لآراء ومخاوف مجموعة عريضة من أصحاب المصالح، بما فيهم سكان المخيم.
- ☐ توافر الآليات الضامنة لاستيعاب الدروس المستفادة في التنسيق والرصد ضمن عمليات التخطيط المستقبلية.
- ☐ قيام وكالة إدارة المخيم بواجبها في توفير التنسيق والرصد الفعالة في ضمان توفير برامج المساعدة والحماية في المخيم.

إرساء آليات الحوكمة والمشاركة المجتمعية

- ☐ تحقيق المشاركة الدورية للقادة المحليين والتشاور معهم.
- ☐ القيادة تحقق التمثيل الصحيح لسكان المخيم وتتمتع بالشرعية في نظرهم.
- ☐ وجود مواثيق للسلوك المهني تحظى بالاتفاق عليها من قبل قادة المخيم.
- ☐ تحقق الاستعانة باستراتيجيات ومنتديات المشاركة لتنفيذ أنشطة المخيم وتقديم الخدمات.
- ☐ توافر الفرص الملائمة أمام الأطفال والنساء للتحدث عن مخاوفهم وأفكارهم وتساؤلاتهم.
- ☐ إشراك الفئات ذات الاحتياجات الخاصة في مجريات الحياة اليومية في المخيم.

- ☐ اتسام منتديات وآليات التنسيق المجتمعية وقنوات المعلومات بالفعالية.
- ☐ توافر المعلومات التفصيلية عن الخدمات والبرامج داخل المخيم ونشرها على الجميع.
- ☐ فعالية منتديات وآليات التنسيق المجتمعي وقنواتها المعلوماتية.
- ☐ وجود اللجان القطاعية واللجان متعددة القطاعات داخل المخيم.
- ☐ امتلاك لجان المخيم لبيانات اختصاصات واضحة ومتفق عليها.
- ☐ توافر آليات تلقي الآراء والشكاوى وكفاءتها.
- ☐ توافر الإجراءات التي من شأنها ضمان استيعاب الآراء المتلقاة من سكان المخيم والإفادة منها في التطويرات وتخطيط البرامج.

ضمان رعاية وصيانة البنى التحتية للمخيمات

- ☐ مطابقة البنى التحتية في المخيم للمعايير والمؤشرات المتفق عليها.
- ☐ المعايير والمواصفات القائمة تساعد السكان النازحين على التمتع بحقوقهم الإنسانية الأساسية في الحياة بالشكل اللائق.
- ☐ قدرة موفرو الخدمات لكل قطاع على إصلاح وصيانة البنى التحتية للمخيم
- ☐ قدرة الهيئات الوطنية على الاضطلاع بمسؤولياتها في صيانة البنى التحتية للمخيم بالشكل الملائم.
- ☐ قدرة وكالة إدارة المخيم على سد الفجوات في رعاية وصيانة البنى التحتية للمخيم متى اقتضت الضرورة.
- ☐ كفاءة الظروف المعيشية العامة والتنظيم الاجتماعي للسكان النازحين بالشكل الذي يسمح بحماية ورعاية الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ☐ التبليغ الدوري عن حالة البنى التحتية للمخيم إلى والوكالة قائدة المجموعة/القطاعية ورفع تقارير بشأنها في الاجتماعات التنسيقية.

إدارة المعلومات

- ☐ تعاون وكالة إدارة المخيم بشكل وثيق مع قائد المجموعة/القطاعية (وكالة تنسيق المخيم وفق تعريف مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات) في إدارة المعلومات.
- ☐ مشاركة الهيئات الوطنية في الإدارة الفعالة للمعلومات.
- ☐ وجود اتفاقيات مع جهات تقديم الخدمات تتناول المسؤولين المتكفلين بجمع المعلومات ونوعية هذه المعلومات ودواعيها، وذلك على مستوى المخيم (لتفادي الازدواج وضعف بنية البيانات المتوافرة).
- ☐ ضمان قيد جميع أفراد المخيم في السجلات.
- ☐ التحديث الدوري للمعلومات الديموغرافية المفصلة.
- ☐ جميع البيانات مخزنة في موقع آمن ويتم التعامل معها بالسرية اللازمة.
- ☐ توافر قاعدة بيانات أساسية حول القضايا التي تتعلق بالصالح المعيشي للمخيم وذلك من أجل المقارنات المستقبلية.
- ☐ حصول العاملين بإدارة المخيم على التدريب الكافي في جمع البيانات.
- ☐ وجود دواعي وأسباب ذات أهمية لعملية جمع البيانات.
- ☐ تحليل البيانات ونشرها لصالح جميع جهات تقديم الخدمات.
- ☐ تمحيص البيانات ومراجعتها لبيان مدى دقتها وتحديثها دورياً.
- ☐ توافر إمكانيات الاستجابة للبيانات التي يتم تجميعها.

التواصل مع سكان المخيم

- ☐ معرفة ودراية سكان المخيم بأدوار ومسؤوليات وكالة إدارة المخيم.
- ☐ وجود علاقة بين وكالة إدارة المخيم وسكان المخيم تقوم على الثقة والاحترام المتبادل.
- ☐ استخدام اللغة المحلية عند التفاعل مع سكان المخيم.
- ☐ عند الاستعانة بالمترجمين التحريريين/الفوريين، تتم مراجعة الرسالة التي يتم توصيلها أكثر من مرة للتأكد من دقتها.

- ☐ الاستعانة بمجموعة متنوعة من آليات نشر وتبادل المعلومات.
- ☐ تلبية احتياجات السكان الأميين.
- ☐ التعامل مع الرسائل التي قد تنطوي على غموض بالحساسية والوضوح اللازمين لإزالة أي لبس عنها.
- ☐ معرفة سكان المخيم بالقنوات المعلوماتية المتاحة لهم، سواء لتقديم أو تلقي المعلومات.
- ☐ قيام لجان المخيم وغيرها من فئات التمثيل بدورها كآليات لنشر المعلومات.
- ☐ قيام قادة المخيم بالعمل على تسهيل التواصل الفعال بين سكان المخيم ووكالة إدارة المخيم.
- ☐ أخذ احتياجات الفئات ذات الاحتياجات الخاصة في الاعتبار عند وضع آليات التواصل.
- ☐ وجود الآليات الفعالة والمتفق عليها للتعامل مع الخلافات والنزاعات التي تنشأ بين سكان المخيم ووكالة إدارة المخيم.
- ☐ وجود مسؤول إعلام واتصال ضمن فريق إدارة المخيم.
- ☐ جميع أشكال الاتصال بين سكان المخيم ووكالة إدارة المخيم مأمونة وتتسم بسهولة الاستخدام وتفتح الفرصة لاستقبال الآراء.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- تقوم المجموعة العالمية لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات حالياً بصياغة بيان الاختصاصات العام لإحدى وكالات التنسيق للمخيم وإحدى وكالات إدارة المخيم. ومن المقرر أن يكون البيانان متوافرين في عام ٢٠٠٨. ويمكن الإطلاع على مزيد من المعلومات بهذا الخصوص على الموقع التالي: www.humanitarianreform.org
- القائمة المرجعية لمنسق المخيم/المجموعة.
- الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ (INEE) – ميثاق السلوك المهني للمعلمين (عينة).
- العاملون في مجال المساعدات الإنسانية (بيبول إن إيد)، ٢٠٠٧. مذكرة معلومات. العناصر الأساسية في أنظمة الموارد البشرية.
- العاملون في مجال المساعدات الإنسانية، ٢٠٠٤. مذكرة معلومات. تنمية الكفاءات الإدارية.
- نموذج متابعة الأداء لفرق إدارة المخيمات.
- مجموعة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ومجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، ٢٠٠٧. مصفوفة الأدوار والمسؤوليات.

قراءات ومراجع

CCCM Framework, 2006. ***IDP Camp Coordination and Camp Management, A Framework for UNHCR Offices.***

Global CCCM Cluster, 2006. Roles and Responsibilities in Carrying out Camp Responses.

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2007. ***Cross-cluster Coordination. Key Things To Know.***

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.***

IOM's mission statement.

Rebecca Macnair, 1995. ***Room for Improvement. The Management and Support of Relief and Development Workers.***

Barney Mayhew, 2004. ***Basic Training for NGO Workers, Information Note, People In Aid.***

Erin Mooney. ***National Responsibility and Internal Displacement. A Framework for Action.***

OCHA, 2006. ***Policy Instruction. OCHA's Role in Supporting Protection.***

OHCHR's mission statement.

Oxfam Publishing, 2007. ***Impact Measurement and Accountability in Emergencies: The Good Enough Guide.***

People In Aid. Managing People in Emergencies (website).

People In Aid, 2007. Motivating Staff and Volunteers Working in NGOs in the South.

The Do No Harm Project, 2004. ***The Do No Harm Handbook.***

UNHCR, 2007. ***UNHCR's Role in Support of an Enhanced Humanitarian Response to Situations of Internal Displacement.***

UNHCR, 2007-08. ***Protecting Refugees and the Role of UNHCR.***

UNICEF's mission statement.

Erin A. Weir, 2006, ***Conflict and Compromise: UN Integrated Missions and the Humanitarian Imperative.*** **Kofi Annan International Peacekeeping Training Centre.**

WFP's mission statement.

المساهمة والمشاركة المجتمعية

الرسائل الأساسية

- تسهم مشاركة سكان المخيم في صناعة القرار وفي مجريات الحياة اليومية في المخيم في ضمان فعالية البرامج ووصولها للجميع.

- للمشاركة المجتمعية نتائجها الإيجابية على معيشة وصحة وسلامة سكان المخيم والعاملين فيه.

- ينبغي تولي عناية خاصة لتحقيق قدرة جميع الفئات على المشاركة، بما في ذلك الفئات ذات الاحتياجات الخاصة و/أو المهمشة التي يغيب صوتها في عمليات صناعة القرار.

- بالرغم من أن إرساء هياكل وإجراءات المشاركة قد يتطلب بذلاً لمزيد من الجهود الموجهة وتخصيص الموارد الإضافية، إلا أنه أمر لا غنى عنه في تدعيم الإحساس بالكرامة وتقليل الاستضعاف والمساعدة في بناء القدرات المحلية دون الإضرار في الوقت ذاته باستراتيجيات التعايش لدى السكان في أوقات الأزمات.

- ينبغي أن تأتي المشاركة قياماً على النتائج التي يتمخض عنها تقييم الهياكل الحالية والتي يمكن الانتفاع بها في دعم وسائل المشاركة.

- رغم ضرورة احترام أساليب المشاركة للثقافة المحلية للسكان، إلا أن هذا لا يمنع التصدي للعلاقات التسلطية التي قد تكون متجذرة في ثقافة بعض الفئات والتي قد تنطوي على استغلال أو اضطهاد.

- يمكن للمشاركات المجتمعية أن تتخذ أشكالاً عدة. ومن جانب آخر، ينبغي التخطيط لهذه المشاركات ودمجها في جميع مراحل دورة المشروعات– من تقييم وتخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم – وجميع مراحل دورة حياة المخيم – بدءاً من التصميم ومروراً بالإنشاء وانتهاءً بإغلاق المخيم.

مقدمة

مـن الهـام جداً أن نعي بأن المشاركة هي واحدة من الحقوق الإنسانية الأساسية وأن لها دور في تعزيـز العديد من الحقوق الأخرى. وهي تنضوي ضمن المادة ٢٧(١) من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والتي تنص على أن «لكل شخص الحق في حرية المشاركة في الحياة الثقافية للمجتمع والتمتع بالفنون والمشاركة في التقدم العلمي وثماره».

ويهـدف هذا الفصل إلى إتاحة الرؤية المطلوبة لوكالات إدارة المخيمات لكي تحقق قدرة سـكان المخيمـات على لعب دور نشط في صناعة القرار وفي مجريات الحياة اليومية لمجتمع المخيـم. وموضـوع المساهمة والمشاركـة المجتمعية هو موضوع عميـق ولا يتعرض له هذا الفصـل إلا للتوعية بأهميتـه وليس للاستفاضة فيه ووضع قائمة شاملة بمنهجيات تحقيقه. رجـاء الإطـلاع على الإرشادات الإضافية المتاحة في قسم الأدوات وقسم قراءات ومراجع في نهاية هذا الفصل.

إن المشاركـة والمساهمـة يشكلان جانبـاً من حياة أي مجتمع ولهمـا أهميتهما الكبيرة في تطويـر وتقويـة أي مجتمع مكتمل الوظائف. وتتحدد آليات أي هياكل للمشاركة بناء على الثقافـات التي تحكـم المجتمع ومعتقداته وقواعـده وقيمه وعلاقات السلطة بـه. ومن أفضل الممارسـات التـي يمكن أن تمارسها وكالـة إدارة المخيم في هذا الشـأن مراقبة وفهم هياكل وآليـات المشاركـة القائمة أو النامية، ثم الانتفاع بها ودعمها وتقويتها من أجل إرساء مناخ عمـل ومعيشة يحترم الثقافـة المحلية ويرفع في الوقت ذاته من المهـارات والقدرات المحلية بأكبر قدر ممكن.

إن الهـدف من المشاركة في المخيم ليس فقط ضمان امتلاك الفئات المختلفة لصوت في المخيـم، وإنما كذلك لإشعارهـا بأهميتها وقدرتها على المساهمـة في صنع القرارات المهمة التـي تؤثـر على مجـرى حياتها. وثمة فـارق جوهري بين التشـاور والمشاركـة. فرغم ما قد ينشـأ من إحباطات للعديدين إذا لم تسع وكالة إدارة المخيم للتشاور مع المجتمع فيما يتعلق بالمسائل المختلفة، إلا أن الأمر يكون أسوأ بالتأكيد إذا تمت المشاورات، ولكن لم تؤخذ نتائج هذه التشاور على النحو الجدي والعملي المطلوب أو تم ببساطة تجاهلها تماماً.

ويقـع العاملـون الإنسانيـون أحياناً في خطأ الاعتقـاد بأن المشاركة هـي حتماً «شيء جيـد» في نظـر الجميـع. فرغم أن العاملـين في الحقل الإنسـاني قد يميلون لتبنـي نهج شامل واحتوائـي ويستهدف تحقيـق مشاركة الجميع، إلا أن هذا قد لا يمثـل العرف المقبول بالنسبة للعديـد مـن الثقافات، ويترتب على ذلك أن تجـد وكالات إدارة المخيمات نفسها في شقاق مع سكان المخيم في هذا الشأن، وهو الأمر الذي يجعل من الضروري فهم سياق العمل والموازنة بين الحساسيات الثقافية وبين إعطاء صوت للسكان.

إن ضمـان فعالية المساهمة والمشاركة المجتمعية قد تستتبع استنزافاً للوقت وتتطلب بذلاً لجهـود موجهـة. وقد تتباطأ عمليات صناعة القرار أو استكمال المهام لهذا السبب. وأحياناً ما

تجد وكالات إدارة المخيمات أنفسها في حاجة لإصدار القرارات بدون المشاركة الكاملة للسكان التي يسعون إليها عادة – خاصة عندما يتعلق الأمر بحياة أشخاص. فثمة توازن من الضروري السعي لإقامته. كذلك فقد تضطر وكالات إدارة المخيم، رغم سعيها الدائم لتحقيق المشاركة الكاملة بقدر الإمكان، إلى إصدار قرارات سريعة وعاجلة بمشاركة مجموعة أصغر من الناس.

ينبغي أن تأتي التوقعات المأمولة من المشاركة واضحة ويتم الاتفاق عليها من قبل كل من السكان النازحين ووكالة إدارة المخيم، وهنا من المهم أن تتسم هذه التوقعات بالشفافية والإدارة الجيدة. وقد يتوقع سكان المخيم أو وكالة إدارة المخيم قدراً أكبر من مبادرات المشاركة عما هو ممكن واقعياً. كما أن البعض قد يقيسون نجاح المشاركة قياماً على المكتسبات الشخصية بدلاً من المكتسبات المجتمعية. وقد يصبح في هذه الحالة تعزيز المشاركة المجتمعية أمراً يؤدي إلى الإحباط واستنزاف المجهود. وعليه، ينبغي على وكالة إدارة المخيم أن تتسم بالواقعية والشفافية والتحديد فيما يتعلق بالأشياء الممكن تحقيقها بالنسبة لجميع الأشخاص المشاركين.

ماذا نعني بالمساهمة والمشاركة المجتمعية؟

يتمثل هدف المشاركة بالنسبة لجميع أطراف حقل العمل الإنساني في احتواء جميع أصحاب المصالح الرئيسيين. وفي سياق مشاركة إدارة المخيم، قد تعني المشاركة أن يتم إشراك جميع سكان المخيم، والمجتمع المُضيف في بعض الحالات، في المناقشات وعمليات صناعة القرار المتعلقة بمجريات المعيشة اليومية للمخيم، وهي تتضمن عمليات إنشاء المخيم وأسلوب إدارته والعناية به وصيانته وإدخال جميع التعديلات اللازمة لضمان تحقيق أقصى حماية وتوفير الخدمات لجميع السكان بلا استثناء.

وقد تتخذ هذه المشاركة العديد من الأشكال، وينبغي التخطيط لها وتنفيذها كجزء من الدورة الكاملة للبرامج:

أثناء عمليات التقييم الابتدائية.

- كجزء من عمليات التخطيط والتصميم الإستراتيجية.
- خلال التنفيذ.
- أثناء عمليات الرصد.
- في عمليات التقييم النهائية.

ويتمثل الهدف الجوهري للمشاركة في غرس الإحساس بالتملك – أي إحساس السكان بأنهم يستثمرون في المخيم ومسؤولين عنه وعن الأنشطة الجارية فيه.

ويجب النظر إلى المساهمة والمشاركة باعتبارها عملية دائبة، وكوسيلة للتنسيق بين الوكالات والسكان النازحين من أجل دعم الحقوق وتحقيق الأهداف وتحسين المساعدات وخفض الاستضعاف.

تعد المشاركة المجتمعية عملية مُخططة يقوم فيها كل فرد وكل مجموعة ضمن مجتمع النازحين بتحديد أوجه نظرهم ورؤاهم والتعبير عنها، وفيها يتخذون تحركات جماعية لتعكس تلك الآراء وتلبي تلك الاحتياجات.

ما أهمية المشاركة؟

إن السكان الذين يقطنون في المخيمات أو الأوضاع الشبيهة بالمخيمات بسبب الصراعات المسلحة أو الكوارث الطبيعية يكونون أكثر عرضة للمعاناة من الحرمان وانتهاك حقوقهم والعنف وسوء المعاملة. ويشعر السكان النازحون بحالة من الضعف والهوان لمعيشتهم المتشردة وافتقادهم للأصول– مثل المنازل أو الأراضي أو الوظائف – التي كانت فيما مضى تعطيهم الأمان والاستقلالية في الظروف المعتادة. وفي المخيمات، يكون السكان النازحون عالة بشكل كبير على الآخرين في حصولهم على السلع والخدمات التي كانوا عادة قادرين على إيجادها أو توفيرها لأنفسهم ولأسرهم. وتسهم المشاركة، خاصة في الحوكمة، في التخفيف من هذه الآثار السلبية من خلال منح الناس بعض القوة – من خلال تعويدهم على الاعتماد على الذات ومنحهم الإحساس بالإنجاز والتأثير والقدرة على التحكم في المجريات اليومية – وبما يعيد لهم بعضاً من كرامتهم التي سلبت منهم في السابق. كما تعطي الناس الفرصة للاختيار واستعادة الإحساس الطبيعي بالأمور وبما يضع مقادير حياتهم بأيديهم بدلاً من أن يكونوا هم لعبة في أيدي هذه المقادير. كذلك فإن المساهمة والمشاركة تتيح الفرصة للناس لحل مشكلاتهم الخاصة وتؤدي لزيادة تقديرهم لذواتهم كما تساعدهم على تجاوز آلامهم.

وترجع أهمية المشاركة إلى الأسباب التالية:

- تبني المشاركة في النفس الكرامة والتقدير للذات
- تسهم في ضمان ملائمة وفعالية التدخلات
- ترفع من مستوى المعايير في المخيم
- تنمي المهارات لدى السكان في مرحلة ما بعد النزوح
- تعيد الناس مرة أخرى إلى دفة السيطرة على مقدرات حياتهم – وتقلل الاتكالية وتزيد من الاعتماد على الذات.

وللمشاركة أثر إيجابي ليس فقط على سكان المخيم، وإنما على العاملين به كذلك. إن المشاركة التي تتم إدارتها بشكل جيد تؤدي إلى خلق مناخ يتسم بالثقة والصراحة ويشعر خلاله كل من السكان والعاملين بالاحترام والقدرة على توصيل رؤاهم وكذلك المشاركة. ويلعب هذا المناخ دوراً في تعزيز الشفافية والمساءلة كما يقلل من فرص الاحتكاك أو الفساد. كذلك فإن المشاركة تنمي لدى المشاركين إحساساً بالتملك ويستتبع هذا الإحساس مسؤولية يكون

لهـا أثرهـا الإيجابي على تحقيق الأهداف الإجمالية. فمثلاً نجـد أنه عندما يشارك النازحون بشـكل نشـط ومباشر في أنشطة مثل إنشاء مرافق الغسيـل، فإنهم يوطنون أنفسهم على تحمل مسؤولية صيانة المرافق ورعايتها.

٨ نهج المشاركة في تنظيف المخيمات في سريلانكا

واجهـت المخيمات في سريلانـكا في أعقاب إعصار تسونامي صعوبة تتمثل في كيفية التخلص من القمامة والنفايات. وكانت المخيمات صغيرة الحجم ولا تفتأ القاذورات تملأ ساحاتها كل حين، ولم تكن المجالس البلدية من جانبها تفلح في التخلص إلا من القليل منهـا. وبإلهام من المفهوم البوذي المُسمى «شرامادانا» (أي «التبرع بالعمل»)، احتشد الجميع في إحدى المخيمات – من السكان وفريق إدارة المخيـم– في يـوم خصصـوه للنظافة وقامـت بتوفـير الأدوات اللازمة له وكالـة إدارة المخيم. ولمتابعة النتائج، تم إنشـاء لجان للمخيم للمتابعة والعمل مـع جهات تقديم الخدمات الخاصة والحكومية المحلية والتي تتم الاستعانة بها حالياً لإبقاء انتشار القمامة تحت سيطرة أفضل.

ما هي المستويات المختلفة للمشاركة؟

كمـا نوهنـا مـن قبـل، يتمثـل الهـدف النهائـي مـن المشاركـة في خلـق إحساس بالتملـك والمسؤوليـة. وتقـوم وكالـة إدارة المخيم، واعتماداً علـى المرحلة التي وصلـت إليها الكارثة وسياقهـا الخاص، بالتخطيط لمستوى أو لمجموعة مـن «مستويات» المشاركة بالإضافة إلى عـدد من استراتيجيات المشاركـة ومنهجياتها. ويسهم «سُلَّـم» المشاركة هذا في فهم الدرجة التي وصلت إليها المشاركة المجتمعية.

درجة المشاركة	التعريف
التملك	يتحكم المجتمع في عملية صناعة القرار.
المشاركة التفاعلية	يشارك المجتمع مشاركة كاملة في عملية صناعة القرار مع الأطراف المعنية الأخرى.
المشاركة الوظيفية	يتولى المجتمع إنجاز دور معين فقط مع صلاحيات محدودة في صناعة القرار (مثل إنشاء لجنة للمياه ويتولى الإشراف عليها لاحقاً أحد أعضاء فريق إحدى المنظمات غير الحكومية)
التحفيز المادي	يتسلم المجتمع في هذا النوع من المشاركة سلعاً أو نقوداً في مقابل قيامه بخدمة أو دور معين.
التشاور	وهنا يُطلب إلى المجتمع إبداء رأيه فيما يرغب في تحقيقه، بيد أن رأيه في هذا الحالة لا يكون له سوى تأثير محدود في عملية صناعة القرار.
نقل المعلومات	يتم تجميع واستخلاص المعلومات من المجتمع ولكن لا يتم إشراكه في المناقشات المعقودة التي تتمخض عنها القرارات.
المشاركة السلبية	وفيها يتم إعلام مجتمع المخيم بآخر القرارات والإجراءات المتخذة، ولا يكون له رأي لا في العملية ولا فيما تتمخض عنه من قرارات.

القضايا الأساسية

المساهمة الفعالة

تتعد السبل التي يمكن لوكالة إدارة المخيم من خلالها تشجيع وتطوير المشاركة، بيد أن أكثر هذه الوسائل شيوعاً هي المجموعات التمثيلية. فبعد تقييم السياق وبنى المشاركة القائمة، تعمل إدارة المخيم نحو إيجاد الوسائل التي من شأنها المساعدة في دعمها وتطويرها و/أو تعديلها لضمان أن تخرج هذه المشاركة معبرة أفضل تعبير ممكن عن المجتمع. وتشمل وسائل المشاركة الأخرى آليات استلام الآراء والشكاوى والتدريب والحملات الإعلامية وتوظيف سكان المخيم. كذلك من الممكن أن يستفيد المجتمع المُضيف إذا تم إشراكه في هذه الآليات.

تقييم الهياكل الاجتماعية القائمة

نادراً ما تتسم التركيبة السكانية في المخيمات بالتجانس، فقد تضم المخيمات فئات سكانية

قادمة من مواقع جغرافية مختلفة أو تتفاوت فيما بينها في العرق واللغة والدين و/أو المهن/أسلوب المعيشة. وبالأخذ في الاعتبار هذه التعددية، يكون ضمان تحقق التمثيل الكافي لكل فئة وإدارة الاختلافات بين الفئات أحد التحديات التي تواجه تحقيق المشاركة الفعالة. ورغم ذلك، فلابد من وجود بعض الملامح المشتركة التي تجمع بين فئات النازحين، فقد يجمع بينهم مثلاً مجيئهم من نفس مجموعة القرى أو من نفس الإقليم الجغرافي، أو ربما انتمائهم إلى نفس المجموعة العرقية أو تحدثهم لنفس اللغة.

ومع وجود كل هذه الفئات في سياق واحد، فقد تنشأ هياكل اجتماعية متماسكة في بعض المواقع، بينما تنشأ في البعض الآخر هياكل اجتماعية متعددة ومتفرقة و/أو ممزقة– تتميز بانسجامها المحدود في أفضل الأحوال أو تشوبها الصراعات والتوتر في أسوأها. أضف إلى ذلك أن التركيبة السكانية للمخيم في حالة تغير مستمرة ويعيش السكان أوضاعاً غير مستقرة مكانياً، فالعناصر الأساسية من السكان تغادر و/أو تصل في أوقات مختلفة. وكل ما سبق يعتمد على الأوضاع والظروف الخاصة بكل حالة. فقد تتم إعادة توطين قرية بأكملها بشكل سريع وتتحول للمعيشة في مخيم منسجم، بينما قد تتضمن مخيمات أخرى أناساً من ذوى أصول أكثر تشرذماً واختلافاً وحيث ينمو هذا التشرذم والاختلاف مع مرور الوقت. ويشيع وصول أناس من مجتمعات متعددة إلى المخيم في أوقات مختلفة، وحيث تظل الهياكل القيادية لكل مجموعة على حالها بلا تغيير.

ويتمثل دور وكالة إدارة المخيم في تحديد الهياكل الاجتماعية والقيادية المختلفة في المخيم، وأوضاعها وكيفية تحقيق أفضل استغلال وانتفاع بها في تطوير المشاركة.

أمثلة عن بنى المشاركة

يمكن للتمثيل والمساهمة والمشاركة أن تتخذ العديد من الأشكال المختلفة وتوظيف عدة وسائل ومنهجيات، وهي تشمل:

- المجموعات المجتمعية.
- مجموعات المناقشة.
- لجان المخيم للقطاعات الفنية (واللجان الفرعية)
- لجان المخيم للقضايا متعددة القطاعات.
- فرق الدفاع الحقوقي.
- مجموعات المصالح.
- لجان بحث الشكاوى والمظالم.
- الفرق العاملة أو فرق المشاريع.
- توظيف سكان المخيم كموظفين متطوعين أو عاملين بالأجر.

وطبيعي أن لا نجد كامل هذه الفئات موجودة في أي مخيم من المخيمات.

إدارة النزاعات

مهمـا تكـن درجة التماسك والتنظيـم التي تتمتع بها أي هياكل قياديـة وتمثيلية لأي مخيم، فلابـد وأن تـؤدي المشاركـة في أي منتـدى اجتماعـي، وفي أي ثقافة، حتمـاً إلى مواقف من الخلافـات والانقسامـات في الآراء. وتـؤدي هذه المواقـف غالباً إلى نشوء حـالات من التوتر وأحيانـاً مـن النـزاع. ولا يمكننا أن نصف ذلك إلا أنه يمثل ببساطـة الطبيعة التي جبل عليها البشر، بيـد أن هـذه الطبيعة غالباً مـا تتفاقم بشـكل خاص في المخيمات وحيـث الأوضاع المعيشيـة تكـون أكثر إثـارة للضغوط عـن المعتـاد. فالمخيمات تعـاني ازدحامـاً واحتشاداً للسـكان، والموارد قد تكـون شحيحة كما قد تحدث اختناقات بسبـب تعايش المجتمعات غير المتجانسـة معاً ونتيجة لذلك تتفاقم فيها مشاعر عدم الأمان والسأم والخوف والسخط. ومن جانبها، ينبغي على وكالات إدارة المخيمات أن تكون مستعدة لمجابهة كل هذا والتعامل معه بحكمـة وتفويض العاملين لديهـا للتعامل مع هذه الانقسامات وما يترتـب عليها بالفعالية المطلوبة كجانب من إستراتيجيتهم للمشاركة.

وقـد يتضمن هذا الاستعداد توفير التدريب للعاملين وسـكان المخيم على وسائل تحقيق التواصـل الفعّـال – والتي قـد تتضمن مهارات التواصل غير العنيفـة والتوسط لحل النزاعات والتدريـب علـى الإدارة؛ واستعمـال وتفعيـل مواثيق السلـوك ومتابعة الشـكاوى والاستعانة بالإجـراءات اللازمـة لشطب أو استبدال العضويـات الجماعية. كما تتضمـن أيضاً الإجراءات الأمنية التي يمكن تنفيذهـا لإبقاء السكان في أمـان إذا مـا خرجت الأمور عن زمام السيطرة.

> **عصا التحدث**
>
> من الأمثلة البسيطة ولكن الفعالة على أدوات التواصل التي يمكن استخدامها في المجموعات التمثيلية استخدام «عصا التحدث» لضمان أن يأخذ الجميع أدوارهم في المساهمة في المناقشات وضمان إصغاء الآخرين لهم. وهذه العصا ببساطة هـي عصـا ينبغـي أن يحملها الشخـص الذي يتحـدث، أما الأشخاص الآخرين غـير الحاملين للعصا فملزمـون بالإصغاء إلى المتحدث حتـى يحين دورهم في حمـل العصـا ومن ثم التحدث. وتفيـد هذه الوسيلة في منع بعض الأصوات من الهيمنـة، وكـذا وقاية المناقشـات الحامية مـن أن ينفرط زمامهـا وتتحول إلى جلسة صراخ.

قادة المجتمع

عندما تتوافر درجة كافية من التماسك تسمح بتحديد قادة المجتمع، ينبغي على وكالة إدارة المخيـم ضمـان توفير الأماكـن التي يتسنى لهم الالتقـاء فيها دونما أي إزعـاج. وأحياناً ما تعمل الوكالة على توفير بعض الأدوات اللازمة مثل المفكرات والأقلام وكذلك بعض الأدوات

الرياضيـة والترويحيـة. وينبغي أن تُعقد الاجتماعات الدورية بـين وكالة إدارة المخيم وبين جماعـات القـادة، ومن جانبهم، ينبغي على الممثلين المشاركـة في التخطيط ووضع البرامج ومتابعة وتقييم عمليات توفير الخدمات وجهود الحماية.

كذلـك ينبغـي أن يتـم وضع بيانـات الاختصاصـات والأهداف الخاصة بـكل مجموعة، خاصـة المجموعـات التـي تتـولى وضع القـرارات لصالح قطاعـات أكبر من سـكان المخيم. وتستدعـي الضرورة في هذه الأحوال وضع ميثاق للسلـوك يحدد الملامح العامة للالتزامات والإجراءات الأخلاقية في عمليات الاستبعاد أو إعادة الانتخاب.

وقـادة المجتمع يمثلون فئـة عريضة، حيث يصل كل قائد إلى مركز القيادة بشكل يختلف عن الآخر حسب ظروف المجتمع فقد يتم تعيين القائد عن طريق:

- االانتخاب
- التعيين الذاتي
- التقاليد والأعراف
- المركز الديني
- أو كونه ذو شخصية قوية أو كاريزمية وكان قد أبدى موقفاً شجاعاً عندما كان مجتمعه يمر بأزمة.

وبصفـة عامـة، يمثل قادة المجتمـع رصيداً مهمـاً بالنسبة لأي وكالـة لإدارة المخيم ويمكن تحديدهم بسهولة من خلال سؤال سكان المخيم. ومن المهم أن يتم فهم القطاع السكاني الذين يمثلهـم القائـد وما إذا كان لدى هـؤلاء القادة نفس المستوى من التمثيـل والسلطة، أي ما إذا كانوا جميعاً قادة قرى مختلفة أم أنهم يزعمون تمثيل مجموعة من القرى.

كذلك يكون من الضروري أن يحظى كل فرد في المخيم بمستوى معين من التمثيل، وذلك حتى يتسنى تحديد الفجوات الناشئة، خاصة بالنسبة للفئات ذات الاحتياجات الخاصة. كذلك فـإن مطالبة القـادة برسم خريطة مشتركة توضح الفئات المتنوعـة الداعمة لهم أو مناطقهم الجغرافية من شانها أن تسهم في توضيح مناطق التقاطع أو الفجوات.

فإذا لم يكن هؤلاء القادة قد نظموا أنفسهم بالفعل طبقاً للهياكل التقليدية في مجتمعاتهم، فسيكـون مـن الجيد لـو تم القيام بذلـك من خلال تحديد القـادة حسب المناطـق الجغرافية أو القطاعات. وفي المخيمات الكبيرة للغاية، قد تستدعي الضرورة تشجيع وجود طبقات هرمية متعـددة للقيـادة (بـأن يكون هناك على سبيل المثال قادة مجتمعيين وقادة جغرافيين وقادة علـى مستـوى القطاعات) بحيـث يتسنى لوكالـة إدارة المخيـم التحدث مباشـرة لعدد يسهل التعامل معه من الأفراد الذين يعملون كمتحدثين رسميين عن المجموعات التي يمثلونها.

وفي بعض الحالات، قد تظهر مجموعة كبيرة من الأفراد يزعم كل منهم أن له دوراً قيادياً

في المجتمع، وعلى نحو يجعل من المستحيل بالنسبة لأي وكالة خارجية تمييز الأشخاص الذين يتوجب عليها التعامل معهم. وفي هذه الحالات، ربما تكون الوسيلة الوحيدة الناجحة هي البدء من جديد وسؤال المجتمع من أجل تحديد الممثلين و/أو انتخاب قادته. وقد يشعر قادة المجتمع التقليديين بنوع من التهديد أو الحط من شأنهم عندما تعمد الوكالات إلى تعيين قيادات جديدة. لذا فإن مسألة انتخاب و/أو اختيار الأشخاص الذي يتولون مواقع تمثيلية أو ذات نفوذ في مجتمعاتهم ينبغي أن يتم التعامل معها بحساسية وحرص واحترام. كما ينبغي إجراءها بأسلوب لا يتضمن استبعاداً لأيما شخص من التقدم والتطوع من أجل المشاركة النشطة.

وينبغي على الوكالة أن تكون على دراية بأي محاولات تنطوي على استغلال أو احتيال قد يقوم بها أولئك الذين تتضمن أجنداتهم اكتساب النفوذ أو إساءة استغلاله.

في جميع مبادرات القيادة والمشاركة، ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار تحقيق التوازن بين الفئات المختلفة (من حيث الجنس والعرق والدين) كما ينبغي أن يعكس اختيار المشاركين بشكل مثالي النسب التقريبية لفئاتهم من إجمالي سكان المخيم.

التحديات الخاصة بإمكانيات إدارة مخيمات النازحين داخلياً

صوت من الميدان

«من بين أبرز الاستراتيجيات التي استخدمناها هنا في بناء القدرات في إدارة المخيمات تدريب سكان مخيمات النازحين داخلياً على الاضطلاع بدور قيادي في إدارة مخيماتهم. وقد زاد حجم الاستعانة بسكان المخيمات في تولي الشؤون الإدارية للمخيم، بعد أن تراجعت أعمال الوكالات والسلطات نتيجة لانتهاء مرحلة الطوارئ. ويواجه النازحون داخلياً من جانبهم مزيداً من التحديات في التنسيق مع جهات تقديم الخدمات للحصول على المساعدة التي يحتاجونها. وربما تكون من بين الأسباب الداعية لذلك غياب القدرة على الاتصال الهاتفي وغياب آليات التواصل التي يمكن الاعتماد عليها وغياب غطاء الشرعية في قص احتياجاتهم وإحالتها إلى جهات تقديم الخدمات، بدون الحصول في البداية على دعم السلطات أو الوكالات».

تتألف **المجموعات المجتمعية** من أناس تجمع بينهم صفة مشتركة – مثل النساء أو المراهقين أو العجائز. وفي المخيمات الكبيرة، قد تتواجد عدة مجموعات ضمن كل تصنيف. ومن المهم إشراكهم جميعاً في القضايا الخاصة بالحوكمة. وبالرغم من أن ثمة ثقافات قد تمنع مشاركة النساء والشباب في الاضطلاع بأدوار القيادة المباشرة، إلا أن بإمكان

وكالــة إدارة المخيــم أن تعمل على تشجيع تواجد ممثلين عن هذه الجماعات. كذلك فإن بوسع المجموعــات المجتمعية التحدث والدفاع عن القضايا المهمة بالنسبة لها سواء ضمن هياكل التنسيق الكبرى أو بشكل مباشرة إلى وكالة إدارة المخيم. وعليه، تستطيع مجموعات الشباب مثلاً السعي للانتفاع بالفرص التعليمية والمهنية.
وقــد لا يكــون تشكيل مجموعات المجتمــع جانباً شائعاً أو مقبولاً في ثقافــة المجتمع. بيد أن الاجتماعــات التي تعقدها المجموعــات الصغيرة بصفة عامة تلقى ترحيبــاً بها ويُنظر إليها باعتبارهــا قوة إيجابية في المخيم. ويصح ذلك بشكل خاص عندما تغيب أو تتوارى الفرص الاجتماعية الأخرى، ومن ثم يجب العمل على تشجيعها.

وتعد **مجموعات النقاش** واحدة من وسائل تقييم المشاركة، وقد أُدرجت في كتيب وسيلة مفوضيــة الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لتقييم المشاركة في العمليات. ومجموعات النقاش هــي مجموعة هدفهــا التمكين من فهم وتحليل موضوع معين مــن الموضوعات. ويتم اختيار المجموعة على أساس صفة مشتركة تجمع بينها – مثل الجنس أو العمر أو المكانة الاجتماعية والاقتصاديــة. ويتــولى إدارة مناقشــات المجتمــع وتيســير فعاليتها أحد العامليــن بالمخيم، ويتمثــل دوره في استخلاص المعلومــات المتبصرة من أفراد المجموعة حــول تجاربهم إزاء خدمــة أو قضيــة معينة. وتتركز المناقشــة حول عدد قليل من الأسئلــة المحورية، والتي قد لا توجــد لهــا إجابات «صحيحة» بالمعنــي الشائع للكلمة. وترجع فعاليــة مجموعات المناقشة إلى أن النســاء والرجــال والصبيــة والفتيات من الأعمار والخلفيــات المختلفة يتأثرون بشكل متفــاوت جــراء النزوح ومن ثــم فلهم احتياجاتهــم الخاصة بهم ومنظــور كل منهم المختلف للأمــور. ويمكن لمقارنة المعلومــات النوعية التي تقدمها مجموعــات المناقشة أن تساعد في الخروج بتقييم متوازن وتمثيلي لقضية معينة من القضايا.

لجــان المخيم هي مجموعــات من ممثلي المجتمع، ممــن لهم توجه قطاعــي أو شامل معين. وتشمــل الأمثلــة على ذلــك لجان المياه والصــرف الصحي والنظافة الصحيــة ولجان الصحة والمــرأة والبيئــة. وقد يضم المخيم العديد مــن هذه اللجان وتعقد اجتماعاتهــا بصفة دورية. كمــا قــد يكون لدى أفرادها خبرة فنية معينة، وإن كان ذلك ليس ضرورياً، وربما قد تلقوا في السابــق تدريباً على تنفيذ مهام الرصــد والإشراف الخاصة بوكالة إدارة المخيم، في قطاعهم تحديــدا، بالإضافة إلى تمثيل سكان المخيم في الاجتماعات التنسيقية للمخيم. ولهذه اللجان الحــق في مقابلة أصحاب المصالح الآخرين، مثل الهيئــات الميدانية وجهات تقديم الخدمات ومديــر المخيم وممثلي المجتمــع المُضيف. كذلك فإن لهم حق المشاركــة والمساهمة في نشر المعلومــات بين سكان المخيم بعد عقــد اجتماعاتهم وتلقي الآراء وإجراء عمليات الرصد على الإجــراءات التــي تم الاتفاق عليها. ويمكــن إنشاء لجان فرعية كقسم مــن مجموعات أو لجان المصالــح. وعادة ما تكون مهام هذه اللجان الفرعية، ومن ثم فترة وجودها، محدودة زمنياً، وتكون مسؤولياتها إزاء المجموعة أو اللجنة الأكبر أصغر أو أكثر تحديداً.

تعطي **مجموعات الدفاع** صوتاً لغير القادرين على توصيل أصواتهم للآخرين مثل الأطفال والمعاقين جسدياً أو عقلياً أو المرضى أو العجائز والمصابين بفيروس نقص المناعة المكتسبة/ الإيدز. وقد تكون هذه المجموعات هي أصعب أنواع المجموعات في تشكيلها كما تتطلب قدراً كبيراً من الحساسية في تعاملها مع المجتمع. وقد لا يحب أفراد هذه المجموعات تقديم خدماتهم علانية أو قد لا يرى أفراد الأسر أو المجتمع مشاركتهم على أنها ضرورية أو إيجابية. فالبعض منهم يرى أنهم قادرون على الدفاع عن أنفسهم بينما قد يجد البعض الآخر أناساً آخرين يدافعون عنهم. وبالنسبة للبعض، فإن عنصر الظهور العلني الذي يصحب المشاركة قد يعرض أمنهم للخطر أو يؤدي لتفاقم حالتهم من الضعف أو يزيد من تهميشهم. وهنا تقع ضمن مسؤوليات وكالة إدارة المخيم، إلى جانب الأطراف المعنية بالحماية وغيرها من الوكالات، مهمة ضمان حصول هؤلاء الجماعات والأفراد على التمثيل والدعم الملائمين.

تتمحور **أهداف جماعات المصالح** حول مصلحة أو قضية معينة، وهي قد تشبه إلى حد ما اللجان، بيد أنها، واعتماداً على طبيعة الموقف، قد تكون ذات طابع أقل رسمية عن اللجان، وذلك من حيث الواجبات التي تتولاها في الرصد والتمثيل. وقد يتركز موضوع هذه الجماعات على أمن المخيم أو إقامة الصلات بين المعلمين وأولياء الأمور أو صيانة توصيلات المياه. وقد تتصل هذه الجماعات مباشرة بالأفراد المعنيين من سكان المخيم أو بالمنظمة غير الحكومية المسؤولة عن تولى شؤون القطاع الفني المعني، بيد أن بوسعها في الوقت ذاته رفع بعض القضايا المحددة إلى مستوى وكالة إدارة المخيم.

يمكن إنشاء **لجان الشكاوى** من أجل التعامل مع الخلافات البسيطة والانتهاكات البسيطة في المخيم بالاسترشاد بمجموعة من اللوائح الموضوعة لهذا الغرض. وينبغي أن يتمتع الأفراد المختارون والمنتخبون ضمن لجان الشكاوى عموماً باحترام سكان المخيم. والعقوبات المطبقة لا تخرج عن حدود توقيع الغرامات أو فرض القيام ببعض الأشغال في المخيم. وينبغي للمجالات التي يمكن لهذه اللجنة المشاركة فيها أن تكون محددة وواضحة تماماً كما ينبغي على وكالة إدارة المخيم أن تحرص على متابعة أعمال هذه اللجنة عن قرب. وعند تحديد القضايا التي تستطيع لجنة الشكاوى التعامل معها، من المهم ملاحظة مدى ارتباط القيم التي تحملها الفئات المختلفة في سكان المخيم، بالإضافة إلى التشريعات المحلية، بقيم حقوق الإنسان والقوانين والأعراف الدولية.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن المساءلة وعلاقتها بالمشاركة، رجاء زيارة موقع شراكة المساءلة الإنسانية (HAP) على الرابط التالي: www.hapinternational.org

الفرق العاملة أو فرق المشروعات

وهي مجموعات يتم إنشاءها بغرض تحقيق مهمة معينة تستغرق فترة زمنية محددة، وهذه المهمة إما أن تكون طارئة أو عاجلة. ويتم اختيار هذه المجموعات غالباً قياماً على ما يملكه أفرادها من خبرة أو إلمام بموضوع أو حقل تخصصي معين، وذلك لتجميع المعلومات أو تنفيذ إحدى المهام الفنية. فعلى سبيل المثال، إذا نتج عن تفشي مرض مفاجئ وجود ضرورة لاختبار المياه في عدة آبار مختلفة أو حدث تراجع مفاجئ في أعداد الطلاب في إحدى مدارس المخيم، يتم إنشاء فريق مشروع أو فريق عمل لبحث هذا الأمر.

٨ المشاركة في شمال أوغندا – صوت من الميدان

«في منطقة ليرا الشمالية، كانت حركة جيش الرب المتمردة قد تسببت في نزوح آلاف السكان في عام ٢٠٠٣. وقد تم إنشاء مخيمات للنازحين داخلياً مع وفود حشود غفيرة من السكان من القرى غير الآمنة. ولم تكن هناك خطة طوارئ تقضي بكيفية التعامل مع حالة الحرب والنزوح المستمرة. واعتماداً على ما توافر حينها من معرفة وإلمام محدودين بكيفية تصميم وإنشاء المخيمات، تم إنشاء إحدى المخيمات ليشغله أكثر من ٢٤,٠٠٠ نازح داخلياً يمثلون ٤٢٠٠ أسرة. وعلى مر الأعوام، شهد المخيم عدة حوادث لاندلاع النيران كانت تقضي على اثنين أو ثلاثة من قطاعات المخيم في كل مرة. وكانت خدمات الصرف الصحي المقدمة رديئة والازدحام يخنق المخيم بحيث لم يولى أي اعتبار لإفراغ مساحة لإنشاء دورات مياه أو وسائل تصريف.

وعندما وصلت وكالة إدارة المخيم في عام ٢٠٠٦، قامت بتحديد وتدريب الفرق التي كانت تعمل مع المجلس المحلي في القضايا الخاصة بتصميم المخيم وصيانته. وتم إنشاء ورش التوعية مع سكان المخيم، كما أنشئت لجنة للتعامل مع الحرائق، وتم تزويدها بصفارات وأنيطت بها مهمة تحذير السكان في حالة اندلاع أي حرائق. وبالاستعانة بعمالة من المخيم نفسه، تم تحديث مرافق الصرف الصحي. ويرأس قادة القطاعات السكانية وقادة المخيم الفرق الستة – التي تتألف كل فرقة منها من ٥٠ رجلاً– والتي كانت مهمتها تحديد أولويات المجتمع ووضع خطط العمل وتنفيذ العمل المطلوب. وقامت هذه الفرق بنقل بعض وحدات المخيم وأنشأت حواجز فسيحة مانعة لتفشي النيران كما أقامت قنوات التصريف من أجل صرف صحي أفضل. وقد تضمن جانب من خطة العمل الأفراد المستضعفين بشكل خاص حيث تمت مساعدتهم على إنشاء مواقد أكثر أماناً وأكثر توفيراً في الطاقة. وكانت نتيجة هذه المبادرات تراجع مخاطر اندلاع الحرائق في المخيم ومرافق صرف صحي أكثر تحسناً».

تقييم الإمكانيات

بالإضافة إلى تقييم الهياكل الاجتماعية والقيادية المختلفة ضمن المخيم، ينبغي كذلك على وكالة إدارة المخيم أن تسعى بشكل استباقي لتحديد الأفراد الذين يملكون المهارات الشخصية والمهنية المرغوبة في العمل المخيمي. ويتم تجميع المعلومات الخاصة بالمستويات التعليمية والمهن خلال عملية التسجيل الابتدائية في المخيم.

وحتى في الحالات التي لا تتوافر فيها هذه المعلومات بصفة فورية، لا يزال من الممكن جمعها من خلال:

- الحملات الإعلامية.
- الردود على إعلانات طلب الوظائف.
- سؤال الأشخاص المعروفين بالفعل لدى الوكالة لتحديد الأشخاص الآخرين من ذوى المهارات المفيدة.

وتسعى الوكالات المنفذة للبرامج الفنية لأن تعين معها أناس مثل المعلمين أو المهندسين أو العمال الصحيين من بين سكان المخيم بينما تطلب جميع الوكالات الفرق الداعمة مثل المدراء والمترجمين والمحاسبين. وقد تكون شهادات التخرج وما إليها مفقودة بسبب أوضاع النزوح بيد أن هذا لا يكون مشكلة كبيرة حيث تكون الاختبارات حينها كافية لتحديد الكفاءات والمؤهلات.

كذلك ينبغي على وكالة إدارة المخيم أن تتحلى بسعة الأفق والابتكار عند بحثها في المهارات الموجودة لدى سكان المخيم والتي يمكن استغلالها في تعزيز علاقتها مع المجتمع الأكثر اتساعاً، حيث يمكن الاستعانة على سبيل المثال بالفنانين أو رواة القصص من سكان المخيم في الحملات الإعلامية كما يمكن للعجائز توفير الخلفيات التاريخية المطلوبة بشدة أو التحليلات السياقية.

٨ الخبرة المحلية – صوت من الميدان

«في جمهورية الكونغو الديمقراطية، قامت إحدى وكالات إدارة المخيمات الدولية بتعيين أشخاص محليين في فرقها العاملة، وهو ما يعني أن مدراء المخيم المحليين كانوا يديرون مخيمات تؤوي ما يقرب من ٢٠,٠٠٠ شخصا والتي كان غالباً ما يتولى أشخاص أجانب إدارتها. وكان من بين الأسباب التي دعت الوكالة إلى ذلك إلمام هؤلاء بالأوضاع المحلية والتوترات العرقية. ويعي العاملون المحليون جيداً أهمية الزعماء الدينيون والحاجة لإشراكهم في عملية صناعة القرار. وقد تم إنشاء لجنة للزعماء الدينيين يترأسها أحد أعضاء اللجنة التنفيذية للمخيم».

توظيف سكان المخيم

يعد التوظيف، وسواء كان مدفوع الأجر أم لا، مثالاً على المشاركة المباشرة. ولأسباب خاصة بتساوي الفرص ومن أجل تفادي الفساد أو محاباة الأقارب، ينبغي ألا يتم إشراك قادة المجتمع في عملية اختيار الموظفين.

وبالإضافة إلى ذلك:

- ينبغي إضفاء الطابع الرسمي على تقديم الطلبات والتعيين.
- ينبغي على الوكالات الراغبة في تعيين موظفين في أطقمها الإعلان صراحة عن المواقع الشاغرة فيها.
- ينبغي على الوكالات تطبيق معايير التوظيف المتسمة بالشفافية والموضوعية.

وينبغي أن تُتاح بعض فرص التوظيف أمام المجتمع المُضيف إذا أمكن. فبالإضافة إلى أن هذا يتيح تقديم الدعم الاقتصادي للمجتمع المُضيف، فإنه يسهم كذلك في تعميق الروابط مع المجتمع المُضيف ويخفف أي احتكاك بين المحليين وبين سكان المخيم.

عند الحاجة لأعمال فنية يتطلب إجراؤها وجود عمالة مدربة، وفي حال لم تتوفر الخبرات المطلوبة لها بشكل كاف داخل المخيم، فإن من بين الخيارات التي يمكن اللجوء إليها تعيين «مدربين أساتذة» من المجتمع المُضيف والذين يمكن توظيفهم لقيادة المشروع في المخيم. ويمكن لسكان المخيم بعدها التقدم لشغل مواقع كمتدربين. وهذا الإجراء يسمح لسكان المخيم بالعمل إلى جانب «المدرب الأستاذ» كنوع من الممارسة التدريبية، وبذلك يمكنهم المشاركة المباشرة في المشروع وفي حياة المخيم، وتحديث مرافق المخيم وفي عملية تعلم المهارات الجديدة، والتي يمكن أن تؤدي إلى انبثاق فرص توظيف داخل المخيم تكون متطلبة لهذه المهارات وذات عائد مجز في الوقت ذاته.

المشاركة التطوعية مقارنة بالمشاركة المدفوعة الأجر

إن تحديد أياً من الأعمال أو الوظائف ينبغي أن يكون مدفوع الأجر وأيها ينبغي أن يكون طوعياً قد يشكل مصدراً الخلافات والمشاكل. وعندما يتعلق الأمر بالمشاركة في اللجان أو الفرق المجتمعية مثل جمعيات المعلمين وأولياء الأمور واتحادات رعاية الطفل، فإن العمل على أساس تطوعي قد يبدو أكثر مقبولية. ورغم ذلك، فإن الخلافات والآراء حول الأعمال مدفوعة الأجر وغير مدفوعة الأجر تعتمد بشكل كبير على نوعية الظروف القائمة وينبغي على وكالة إدارة المخيم من ناحيتها أن تبحث إستراتيجيتها ومبرراتها في هذا الخصوص بعناية.

ومع ذلك، فهناك مجموعة عريضة من الوظائف الواجب القيام بها، والتي يمكن تعيين العاملين بها إما على أساس رواتب تدفع لهم، أو يمكن تعبئتهم للعمل بها على أساس تطوعي.

في الحالات التي تكون فيها العمالة مدفوعة الأجر، ينبغي على وكالة إدارة المخيم أن تتأكد من قيام جهات تقديم الخدمات بتحقيق الانسجام بين رواتب الموظفين مدفوعي الأجر وأن تتوقع قدراً مساوياً من المخرجات بالنسبة للعمل التطوعي. وينبغي أن يكون هناك اتفاق حول أي الوظائف ستكون مدفوعة الأجر وأيها ليس كذلك، وذلك منذ لحظة إنشاء المخيم.

عندما يتعلق الأمر بما إذا كان سيتم توفير أجر لوظيفة معينة من عدمه، ينبغي أن تُؤخذ في الاعتبار عدة عوامل. فقد يكون للأجر ما يبرره عندما يعمل الشخص بشكل متفرغ تماماً ذلك أن هذا سيعني أنه سيكون عاجزاً عن القيام بأي أعمال أخرى مدفوعة الأجر تساعده في إعالة أفراد أسرته.

وهناك ما يبرر دفع أجور بالنسبة للأعمال التي تخدم قطاعات واسعة من المجتمع – مثل تنظيف دورات المياه في أماكن الأسواق، بينما لا نجد مثل هذا التبرير بالنسبة لمن يقوم بنظيف دورات المياه في مساكن المخيم. ومن المهم كذلك أن تؤخذ في الاعتبار المخاطر التي يتجشمها الموظف وما إذا كان توافر الأجر بالنسبة له سوف يقلل من تعرضه للإغواء أو لقبول الرشاوى.

ينبغي أن تتسم وكالة إدارة المخيم بالشفافية فيما يتعلق بقراراتها الخاصة بالأعمال مدفوعة الأجر وغير مدفوعة الأجر من أجل تفادي سوء الفهم أو وصول الرسائل بشكل مغلوط ولتقليل مخاطر التوتر الناجمة عن الإشاعات.

ضمان التمثيل الملائم بين مختلف المجموعات

بعض الجماعات أو الأفراد تعوقها عن المشاركة أسباب ثقافية أو بدنية و/أو نفسية. وبالنسبة لأي وكالة من وكالات إدارة المخيم، قد يتطلب تحقيق المشاركة التمثيلية قدراً كبيراً من الوقت والدعم. وغالباً ما تكون أصعب المهام هي ضمان قدرة الأشخاص المستبعدين أو المهمشين على المشاركة بشكل ملائم. ويستهدف العمل مع هذه الفئات تقليل حدة التعرض للأذى البدني و/أو الاستغلال. وبالنسبة للوكالة، يتطلب التخطيط الفعال لتحقيق مشاركتهم الملائمة معلومات دقيقة بيد أن هذا قد ينطوي على صعوبات. وغالباً ما يكون الأشخاص الأكثر ضعفا هم الأكثر بعداً عن الأنظار والأقل لفتاً للانتباه. فعلى سبيل المثال، ففي المخيمات التي تأتي

فيها معظم المعلومات المنشورة والمتاحة بشكل عام من الرجال في منتصف العمر، قد يتبين أنهم لا يعرفون إلا أقل القليل – أو أنهم لا يبدون استعداداً إلا لتشارك القليل – عن الفئات المريضة أو فئات الأرامل اللائي يعشن بمفردهن أو الأطفال من ذوي الإعاقات أو النساء المعرضات للعنف الجنساني.

إن الحصول على المعلومات المتعلقة بالفئات ذات الاحتياجات الخاصة أو تلك الأكثر عرضة للخطر قد يتطلب قدراً كبيرا من الحساسية وإتباع نهج استراتيجي مُحكم يهدف لخفض حدة التعرض للخطر.

الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة

فيما يلي بصفة عامة الفئات المعرضة للعجز عن تقديم المستويات الكافية من المشاركة في أي مخيم:

- النساء
- الأطفال والشباب
- الأسر التي يعولها طفل
- الأسر التي تعولها امرأة
- العجائز
- الأشخاص الذين يعانون من إعاقات بدنية أو ذهنية
- المرضى
- الأشخاص الحاملون لفيروس نقص المناعة المكتسبة/ الإيدز

وفي كل وضع من الأوضاع، يكون من المهم بالنسبة لوكالة إدارة المخيم تحديد الفئات الأخرى ذات الاحتياجات الخاصة وتلك الأكثر عرضة للخطر أو المهمشة داخل المخيم. وتشمل هذه الفئات الأقليات العرقية أو الدينية والآباء الوحيدين أو الأشخاص الذين لا يأتون من نفس الأماكن التي جاء منها باقي سكان المخيم.

النفوذ والمشاركة

إن إشراك الفئات الأكثر عرضة للخطر يكون أكثر صعوبة بكثير عن إشراك الفئات التي تتمتع بالنفوذ. وإذا كان ذوو النفوذ فقط هم المشتركون، فإن المشاركة حينها لن تفلح سوى في تقوية هياكل النفوذ القائمة والتي قد تتسم ممارساتها بالاستغلال أو بالاضطهاد. وينبغي على وكالة إدارة المخيم تقييم العوائق المتوقع أن تقف أمام مشاركة فئات معينة. وقد تكون هذه العقبات مرئية، إلا أن العديد منها، إن لم يكن معظمها، يكون خفياً.

إن الأمر يتطلب من وكالة إدارة المخيم تقييم أوجه النظر الثقافية فيما يتعلق بأنواع المشاركة. فبعض المجتمعات لا تألف إطلاقاً المشاركة من خلال التعبير عن الآراء أو صناعة القرار. كذلك فإن بعض الهياكل الهرمية الاجتماعية الراسخة لدى مجتمعات أخرى قد تعوق المشاركة أو تفرض عليها تعقيدات.

يمكن لتفهم احتياجات الحماية الخاصة بالنساء وإشراكهن في التخطيط والتصميم وصناعة القرار أن يمنع نشوء العديد من المشاكل المرتبطة بالحماية. ورغم أن تحقيق هذه المشاركة قد يبدو عصياً أحياناً، إلا أنه لا يكون دوماً بالصعوبة التي تُشاع عنه. فحتى في المجتمعات التي يهيمن فيها الذكور والتي لا تتمتع النساء فيها بحضور في الساحة العامة، يكون للنساء غالباً دور رئيسي في صناعة القرار داخل أسرهن. وتستطيع الوكالات الإنسانية دعم مشاركة المرأة من خلال التركيز على القضايا التي تتمحور حول الاهتمامات الأسرية والمنزلية. وحتى إذا كانت بعض هذه القضايا تمس المخيم بأكمله، إلا أنه من الواجب على الوكالة تناول هذه القضايا كذلك على المستوى الأسري، وبذلك يتسنى لها الإطلاع على آراء وتوصيات النساء بدون إثارة لسخط أحد أو التسبب في توترات الوكالة في غنى عنها. وقد وجد أن هذا الأسلوب يلبي كذلك احتياجات المجتمع بشكل أكثر فعالية نظراً لأنه يعتمد على العلاقات والسلوكيات والمؤثرات التي تعمل عملها في أنحاء المجتمع. وتستطيع الإستراتيجية الرامية للإشراك الفعال للنساء استغلال مكانتهن الاجتماعية الخاصة وأدوارهن الثقافية القائمة بدلاً من محاولة إشراكهن بوسائل تخالف التقاليد والسنن الراسخة في مجتمعاتهن.

ينبغي على وكالات إدارة المخيمات الحرص والحذر من أن تؤدي الاستراتيجيات المختارة إلى دعم أو تعزيز أو التسامح مع أي محاولات لإخضاع المرأة وقمعها. ينبغي أن يعي مدراء المخيم أن حوادث النزوح والعنف والصراع قد تؤدي لزيادة حدة الخلافات و/أو أشكال التوتر والجور بين الجنسين.

وقد ترجع القيود المفروضة على مشاركة المرأة في جانب منها إلى الواجبات المنزلية والأسرية العديدة والمستنزفة للوقت والتي يُنظر إليها ثقافياً باعتبارها مسؤولية أصيلة تتولاها المرأة وحدها. وغالباً ما تعاني النساء النازحات من مسؤوليات قاصمة للظهر في الرعاية بأفراد أسرهن كما أنهن يفتقدن الوقت اللازم لممارسة أي أنشطة أخرى. ومن ثم فإن أي نوع من مبادرات المشاركة ينبغي التخطيط لها في البداية بشكل جيد وأن تأخذ في الاعتبار الواقع اليومي لحياة السكان وتطلعاتهم وتوقعات الآخرين. كما ينبغي أن يُولى الاهتمام اللازم للأهداف والعقبات المحتملة وأشكال الدعم والرصد الإضافية. وتشمل الأمثلة على الدعم الإضافي خطط الرعاية بالطفل، وكذلك تشجيع تشارك الأعمال الروتينية المنزلية متى أمكن.

الوصول إلى النساء! صوت من الميدان

«في إحدى مخيمات اللاجئين في بوروندي، لم يكن الأمر ليتطلب سرعة بديهة كي ألحظ أن الرجال، الشباب والكبار منهم، هم فقط من كانوا يأتون إلى مكتبي حاملين إليّ مشاكلهم ورغباتهم ومخاوفهم. ولأنني أرى أن من المفروض ألا تجد النساء مشكلة أو غضاضة في المجيء إليّ (نظراً لأنني مديرة للمخيم وسيدة مثلهم)، فقد اعترتني دهشة إزاء هذا الموقف. ولأنني أقوم يومياً بالتجوال لمدة ساعتين في أرجاء المخيم، فقد انتبهت إلى أن من بين العوامل التي تفسر لي إحجام النساء عن المجيء هو أن النساء كن منشغلات – منشغلات للغاية على نحن يمنعهن من المجيء ومقابلتنا حيث يقضين كل وقتهن في الطبخ والغسيل ورعاية أطفالهن حول الملاجئ. وتدريجياً أصبحت جولاتي اليومية وسيلة للاقتراب أكثر من النساء المنشغلات. إن التجوال في المخيم يعطي فريق إدارة المخيم القدرة على «الشعور» بالأوضاع السائدة والإصغاء والتعلم والوصول إلى أولئك الذين لا يجرؤون أو لا يسنح لهم الوقت للمجيء إلى مكتبك. كذلك فإن هناك عامل آخر مهم وهو عامل الظهور العلني؛ حيث يشعر اللاجئون بأننا مهتمون وأننا نسعى للتعرف على الناس ومشاكلهم في أماكن إقامتهم، بل أننا نتابع أطفالهم وهم يكبرون ... إن هذا أمر في غاية الأهمية».

ويرى البعض أن على المجتمعات أن تضطلع بمسؤولية رعاية العاجزين عن رعاية أنفسهم. بيد أن الواقع يخبرنا أن معظم الناس تبتلع أوقاتهم مسؤوليات الرعاية بعائلاتهم على نحو لا يتسنى لهم معه تخصيص جانب من هذا الوقت لرعاية الآخرين في المخيم. وينبغي على وكالات إدارة المخيمات أن تكون واعية بأي أنظمة دعم تقليدية وتقوم بالبناء عليها بالتعاون مع قادة المجتمع. وفي حالة غياب أنظمة الدعم تلك، ينبغي تنظيم الدعم المجتمعي للعاجزين عن بناء وحداتهم السكنية أو جمع المياه لأنفسهم أو السير إلى قاعة الاجتماعات المجتمعية.

وبغيـة تحقيـق ذلك، ربما يكون من الواجب علـى وكالات إدارة المخيمـات أن تدفع لقاء هذه الخدمات، سواء كان ما تدفعه رواتب أو غذاء أو مواد بناء للعمل، وذلك لضمان تحقق مستوى الرعايـة الكافي لأفراد المجتمـع المستضعفين وذوى الاحتياجات الخاصـة. وعلى الوكالات الإنسانيـة في هـذا الصدد أن تتذكر أن مواقـف الأزمات والحرمان لا تجعـل السكان يقدمون أفضل ما لديهم. فمعظم السكان سوف يقضون وقتهم بحثاً عن وسائل لإعالة أسرهم، وهو ما يعد بالنسبة للعديد من سكان المخيم أمراً يتضمن من الصعوبة ما يكفي.

إن المشاركـة والتمثيل المجتمعي هما آليتان ينبغي فيهما العمل على بناء العلاقـات والثقـة بين الجميع، كذلـك فإنهما يعتمـدان بشكل كبـير على طبيعة السيـاق والأوضـاع القائمـة. ومن جانبنـا، ينبغي علينـا ألا نرسخ مـن الأدوار التقليديـة التي تُحجّـم من الفرص المتاحـة للبعض أو تخالـف معايير الحماية الدوليـة بيـد أنه ليس في وسعنـا في الوقت ذاته أن نتحدى بشـكل سافر القواعد والقيـم والهيـاكل المجتمعية القائمـة. يجب أن نكون حريصـين على ألا نفرض أفـكاراً ناقصـة السيـاق للديمقراطيـة وصناعة القـرار أو نسعى لإعـادة تشكيل مجتمعـات النازحين. إذن فعلينا –وبدون المساس بمعايير الحماية– أن نحدد استراتيجيات أكثر حيادية تتسم بأنها مقبولة ثقافيا وفعالة في الوقت ذاته.

التدريب والتوجيه

يمكن تعزيز المشاركة من خلال التدريب والتثقيف، وهما من الوسائل التي يتسنى من خلالهما تحديد المهارات الحالية وتطوير المهارات الجديدة، وكذا رفع مستوى الوعي والتبصير بـ:

- حقوق الإنسان
- حقوق اللاجئين
- المبادئ التوجيهية بشأن النزوح الداخلي
- الحقوق والواجبات التي يتحملها كل شخص.
- الأدوار والمسؤوليات في المخيم.
- أهمية المشاركة (من بين موضوعات أخرى)
- كيفية إلهام وتحفيز ودعم الأنشطة المجتمعية.
- كيفية المساهمة في تطوير آليات التعايش.

كذلـك فـإن التوجيه يمكـن أن يكون وسيلة فعالـة لمتابعة برامج التدريـب الابتدائية وتوفير الدعـم والإرشاد المستمرين للفئات التي تقوم بتطوير بمهارات جديدة أو تنفيذ أنشطة معينة. فيمكـن مثـلاً أن تعقد لجـان المخيم المتدربة علـى موضوع إدارة المخيـم جلسات توجيه كل

أسبوع أو أسبوعين مع فريق المخيم لدعمهم في متابعة قطاعات فنية معينة.

ويُعد التدريب أحد الوسائل المهمة لإنشاء مجموعة من الفرق المؤهلة. وينبغي على وكالة إدارة المخيم الحرص على إقامة الروابط مع جهات تقديم الخدمات لتوفير التدريب الإضافي متى تطلب الأمر وكذا حشد الموارد التدريبية مع الوكالات الأخرى. وينبغي التنويه إلى أن الاحتياجات الوظيفية تتبدل بمرور الوقت، وأنه من الممكن انتقال أفراد الفريق بين مجموعة من المواقع الوظيفية المختلفة وانتخاب أفراد لجان جدد.

ينبغي أن يكون التدريب عملية دائبة ومستمرة، وتتولى مسؤولية التخطيط والتنفيذ لها وكالة إدارة المخيم.

مرة أخرى، عندما يتعلق الأمر بالتدريب، ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار احتياجات المجتمعات المحلية والهيئات المحلية والمهارات المتوافرة لديها. فقد يتبين أن لدى مسؤولي الحكومة المحلين اهتمام بالتدريب على إدارة المخيم كما قد تكون المجتمعات المحلية في حاجة للفوز بفرص وظيفية في هذا الأمر.

ويمكن أن يأتي التخطيط للدورات التدريبية المقدمة لفريق العاملين ليتناول أنشطة فنية معينة، مثل عمليات التسجيل ومشروعات التوزيع والصرف الصحي، كما قد تتناول بعض الأنشطة العامة أو المتوافقة مع مجموعة متنوعة من المهام الخاصة بإدارة المخيم، مثل الإدارة وتدوين محاضر الاجتماعات أو تحديث لوحات الإعلانات.

كما ينبغي لتدريب القائمين على متابعة إجراءات الحماية والأخصائيين الاجتماعيين أن يلبي الاحتياجات الخاصة بالسياق القائم ويراعي القضايا الثقافية كما يجب أن يتضمن دورات عن:

- الحماية وحقوق الإنسان
- وسائل الرصد
- أساليب إجراء المقابلات الشخصية
- المحافظة على أمن البيانات وسريتها.
- التوثيق
- الفئات المعرضة للخطر
- وسائل تقييم المشاركة
- استطلاع الآراء ووضع محاضر الرصد

كما ينبغي أن تتلقى لجان المخيم دورات تدريبية حول المساهمة المجتمعي والمشاركة والتمثيل بالإضافة إلى الموضوعات الأخرى ذات الطابع الفني المرتبطة بأهداف هذه اللجان.

٨ المشـــاركة في أوضاع النزوح التي تســـتمر لسنوات طويلة – صوت من الميدان، كينيا

«في أوضـاع النـزوح الممتـدة لسنـوات طويلة، قد يحـدث أن يؤدي مـرور أعوام طويلـة مـن تقديم المساعـدات للنازحين إلى الإضـرار بآليـات التعايش الخاصة بالمجتمـع. ذلـك أن قبـول الحسنات وعدم اتخـاذ أي مبادرات لتحقيـق الاكتفاء الذاتـي مـن شأنه أن يزيد من الاتكالية على الآخرين، والتي بدورها لا تقدم شيئاً سـوى أنها تزيد من هشاشة الأوضـاع وتسلب السكان كرامتهم وثقتهم بأنفسهم. وعلـى مر الأعـوام، كانت مئات الـوكالات والمراقبين والخبراء وفـرق التقييم قد زارت المخيمـات، كمـا عقدت مئـات المناقشات واللقـاءات والاجتماعات. ونظراً لانعـدام أي تحسن ملموس في حياة السكان، ينتهي المآل بهم إلى إعطاء إجابات ممطوطة، كما تزداد صعوبة بناء الثقة معهم أو معرفة حقيقة الأوضاع عن عمق. وقـد شـارك أغلب ممثلي مجتمـع المخيمات في عدد هائل مـن الأعمال التدريبية طيلـة فترة إقامتهـم في المخيم، وكان أغلب هذه الأعمـال التدريبية يتناول رفع الوعي حـول عدد من القضايا الأساسية داخل المخيمات مثل الرضاعة الطبيعية وتعاطـي المخدرات والإصابة بفيروس نقص المناعـة المكتسبة/ الإيدز – وهي كلهـا موضوعـات مهمة ومطلوبة ولا شك. بيـد أن الأهم بـالنسبة لـوكالات إدارة المخيمـات هـو أن تسعـى لتبني نهج أكـثر حثاً على المشاركـة – من خلال جعل عملية التدريب عملية تفاعلية تعتمد على تبادل الأفكار والرؤى بأكثر مما تعتمد على التلقين من جانب واحد، كما ينبغي أن يكون التدريب أكثر شمولية في تغطيته لموضوعاتـه. وبعض قادة المخيمات قد تلقوا دورات تدريبية عدة مرات بينما لم تتـح لآخرين نفس الفرصة. وفي أوضاع النزوح الممتدة لسنوات طويلة ينبغي أن تتطلـع وكالة إدارة المخيم للأنواع الأخرى من التدريب التي تبني الحياة وتنمي المهارات المهنية وخاصة التدريب الفني في المهن المطلوبة بشدة في المخيم».

الحملات الإعلامية

تشـكل الحمـلات الإعلاميـة كوسيلة مـن الوسائـل القوية القـادرة على توسيع نطـاق الوعي والمشاركـة بشـأن موضوعـات وأنشطة معينة. ومـا لم تكن المخاوف الأمنيـة شديدة، يمكن لـوكالات إدارة المخيمـات أن تبحـث فكرة نشـر الأخبار التـي تتناول الأوضـاع القائمة في البلـدان والمواطـن الأصلية لسكان المخيـم. وهذه الفكرة لا تسهم فقـط في التخفيف من حدة الإحبـاط التـي يمكـن أن تنشأ عندمـا يشعر النازحـون بـأنهـم معزولون تمامـاً عـن الأخبار القادمـة عـن الوطن الأم، وإنمـا تسهم كذلك في تدعيـم عملية صناعة القـرارات القائمة على

الانتفاع بالمعلومات المتوافرة وتشجيع السكان على وضع الأطر الزمنية الواقعية والمشاركة في المناقشات المتناولة للحلول طويلة الأمد.

ينبغي على وكالات إدارة المخيمات الإعداد الجيد للحملات الإعلامية التي تتعلق بمجالات مسؤولياتهم، والتي قد تشمل الاستخدام الملائم للهياكل الأساسية وصيانتها. أما المنظمات غير الحكومية الأخرى، فيمكنها الإعداد للحملات التي تتناول قضايا معينة مثل لقاحات التحصين ضد الحصبة أو الصحة الشخصية.

تضحى الحملات الإعلامية أكثر فعالية عندما تتسم بدرجة من الابتكار والاستعانة بالأساليب التي يألفها سكان المخيم، مثل استخدام الصور أو تأليف الأغاني. وينبغي على هذه الحملات أن تأخذ في اعتبارها احتياجات الأميين وغيرهم من الفئات ذات الاحتياجات الخاصة.

إساءة استغلال المشاركة

من أبرز المخاطر التي تواجهها أي مساعي إنسانية هي إساءة استغلال المخصصات المالية أو الأصول أو التلاعب بها أو تحويل المساعدات إلى جهات أخرى غير مستحقيها. وقد يتعرض الفريق المعين من قبل مجتمع النازحين لضغوط يومية من قبل زملائهم، وبخاصة فرق التسجيل والمساهمة حيث تواجه العديد من التحديات وتجد مشقة في مقاومة قبول الرشاوى أو التحريض من قبل الأقارب أو الأصدقاء أو قادة المجتمع. وقد لا تتوافر أية حلول سريعة للتعامل مع هذه المخاطر أو التخفيف منها، بيد أن ثمة وسائل نافعة في هذا الشأن وتشمل:

- إجراء عمليات التعيين بالعناية والشفافية اللازمين.
- توفير التدريب.
- وضع ميثاق للسلوك الأخلاقي.
- تغيير مواقع العاملين بصفة روتينية.
- ضمان أن جميع الفرق مكونة من العاملين الذين تم تعيينهم محلياً والأفراد النازحين.
- وضع توصيفات واضحة بالوظائف مع تفصيل لأدوار ومسؤوليات واختصاصات كل وظيفة بشكل واضح.
- الاستعانة بإجراءات الرصد والتقييم.
- تشجيع قيم الشفافية والأمانة والصراحة وتكريم المخلصين لها.
- وضع منظومة توفر السرية والخصوصية للإجراءات الخاصة بالشكاوى.
- الاتساق وعدم الازدواج في المعايير في متابعة القضايا الخاصة بسوء السلوك.
- تكريم قيم النزاهة ومكافأة المتحلين بها.

من الضروري بالنسبة لوكالة إدارة المخيم أن تعي الآثار المتفاوتة لإعلان وجود فرص المشاركة على سكان المخيم. ذلك أن السكان الذين يحسون عدم رغبة في مشاركتهم من قبل القائمين على إدارة المخيم قد تنتابهم مشاعر عميقة من الإحباط والغضب. وقد يزداد التوتر إذا وجد هؤلاء السكان أن أساليب المشاركة تحابي فئات أو أفراد معينين.

تسوية النزاعات والمشاركة

قد يمر الأفراد النازحون، خاصة في مناخ الصراعات وأثناء المعيشة في المخيمات، بتجارب من الشعور بالضغط العصبي والقلق والريبة التي قد تغذي بسهولة الصدام والاحتكاك الداخلي بالآخرين. وينبغي أن تكون وكالة إدارة المخيم على علم بأي آليات أو استراتيجيات تقليدية قد يملكها السكان في تسوية وحل الصراعات الداخلية، ومن جانبها ينبغي على الوكالة أن تضيف لهذه الاستراتيجيات آليات أخرى تشمل:

- لجان الشكاوى لحل الصراعات الداخلية سلمياً.
- كبار السن والعجائز في مبادرات بناء السلام – وهذا فقط في حال تمتعهم باحترام الأصغر سناً.
- ممثلي المجتمع والفئات، شريطة تمتعهم بالاحترام.
- توضيح مواثيق السلوكيات وقواعد المخيم والعقوبات الموقعة على المخالفات.

من الوارد أن تكون قيادة المخيم هي نفسها مصدراً للشقاق والصراع. فعندما لا يتمتع هؤلاء القادة بالاعتراف بهم أو كان المجتمع يراهم قادة فاسدين أو لا يمثلونهم التمثيل الحقيقي، فقد يرى المجتمع في عمل جهات تقديم الخدمات ووكالة إدارة المخيم إلى جانب هؤلاء القادة تحيزاً وانعداماً للنزاهة.

من الوارد أن تكون استراتيجيات التسوية التي كان يتم انتهاجها قبل النزوح قد تلاشت أو تبدلت وهنا يقع ضمن مسؤولية وكالة إدارة المخيم وضع وسائل بديلة لتخفيف وتسوية الخلافات والصراعات بين سكان المخيم. وفي بعض المواقف المحددة غير الطارئة، يمكن التفكير في وضع مجموعة من اللوائح للمخيم ليعلم كل فرد واجباته وحدوده. ولدى مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين خبرة في وضع قواعد ولوائح المخيمات ومن ثم يمكن طلب مشورتها في هذا الشأن.

وقد تتضمن وسائل تخفيف أشكال التوتر وتسوية الخلافات ما يلي:

- ضمان العدالة في حصول السكان على المساعدات والخدمات.
- ضمان شفافية المعلومات وإتاحتها لمن يطلبها ومتى يطلبها.
- وضوح المعلومات الخاصة بالبرامج والإجراءات والمستحقات.
- إجراءات الشكاوى وآليات الاستجابة.
- الرصد الفعالة والانتفاع بالآراء في عمليات التواصل وصناعة القرار.

المجتمع المُضيف والمشاركة

كما سبق وأن ذكرنا، قد يؤدي التنافس على الموارد وإهمال الاحتياجات المحلية إلى زيادة الاحتكاك بين سكان المخيم والسكان المحليين. وتلعب وكالة إدارة المخيم من جانبها دوراً وسيطاً بين السكان النازحين والمجتمعات المحلية ومن ثم ينبغي أن تكون سباقة في تحديد العوامل التي تؤدي لانبثاق التوتر والشقاق وتعمل مع كلا الجانبين من أجل البحث عن الحلول.

يكتسي تقييم الاحتياجات المحلية أهمية خاصة في ظل الأوضاع التي تعاني فيها المجتمعات المحلية أنفسها من الفقر أو التأثر بالصراعات أو الكوارث. وفي بعض الحالات، قد يتبين أن المجتمع المُضيف يعيش مستوى معيشياً أفقر من المستوى المعيشي لسكان المخيم، وقد يتفاقم الأمر ويشعر المحليون بالتهديد جراء وجود هذه المخيمات ويحسون أنها تتنافس معهم على حطب الوقود والأراضي والمياه وفرص التوظيف. كذلك فقد يكون للمجتمع المُضيف مخاوفه إزاء سلوك سكان المخيم الذين يغادرون المخيم، خاصة إذا كانوا مصحوبين – أو يُعتقد ارتباطهم – بمجموعات مسلحة. كما قد يستشعر الرجال المحليون القلق إزاء اختلاط نسائهم وأطفالهم اجتماعياً مع سكان المخيم، مع ما قد يشكله ذلك من تهديد لثقافتهم ودينهم وأسلوب معيشتهم ولغتهم.

إن التعامل مع أشكال التوتر التي تنشأ بين المجتمع المحلي ومجتمع النازحين قد يمس جوانب عدة ويتطلب منحى تعاونياً بين الوكالات. ومن جانبها، ينبغي على وكالة إدارة المخيم تحقيق التواصل بين سكان المخيم وبين السكان المحليين وضمان استشارة ووجود ممثلي المجتمع المُضيف في الاجتماعات التنسيقية للمخيم. وتشمل الوسائل الممكنة لبناء العلاقات ما يلي:

- توظيف السكان المحليين في المخيم.
- التوسط لدى جهات تقديم الخدمات لتقديم مساعداتها أيضاً للمجتمع المُضيف.
- إقامة المناسبات لاجتماعية وتشجيع كلا المجتمعين على المشاركة.

- التخطيط لإشراك المجتمع المحلي في أنشطة إعادة التشجير.
- دعم الأنشطة المدرة للدخل.

ومـن جانبها، تلتزم وكالة إدارة المخيم بمتابعـة أشكال التفاعل بين المجتمعين والسعي مع قادة المجتمع والسلطات من أجل تحديد أي بؤر ممكنة للاحتكاك الضار بين المجتمع المحلي والمجتمع المُضيف ووأدها قبل استفحالها.

٨ «أكثر من مجرد محتاجين» – صوت من الميدان

«عندمـا شـارك فريق المخيم لكـرة القدم في كأس كرة القـدم الإقليمية – ونجح في الفـوز علـى الفريـق المحلـي والـذي اشتمـل على لاعبين مـن أفـراد الشرطة والعسكريين– كان اللاعبون والمـدرب وجمهور المشاهدين يبدون للناظر إليهم أكثر من «مجرد» لاجئين أو «سكان للمخيمات» – فقد كانوا بعيدين ساعتها عن تلك النظرة الشائعة والنمطية عنهم كأشخاص يعانون احتياجاً دائماً ويعيشون ألوانـاً مـن الصعوبات. وقد هـالني هذا الحماس المتأجـج والمشاركة النشطة في مبـاراة كرة القـدم؛ وكذلك هذه السعادة والفرحة الغامـرة التي لا تقل عن فرحة اللاعبـين في المباريـات التـي كنت أشاهدهـا في وطني. فعلى حـين غرة، رأيت بيننـا الكثير مـن الاهتمامات المشتركة ووجـدت علاقة تتوثـق أواصرها بيننا ومواضيعاً أخرى نتبادل الحديث عنها غير مواضيع الاحتياجات والمشاكل».

القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم

- ☐ تحقـق التخطيط الجيد للوقت والموارد المطلوبين لتنميـة المشاركة الفعالة كجانب من مسؤوليات إدارة المخيم وتوافر الميزانيات الكافية لها.
- ☐ حصول فريق المخيم على التدريب والدعم اللازمين في آليات المساهمة والمشاركة.
- ☐ توافر تقرير تقييمي ببنى المشاركة القائمة.
- ☐ جميع الفئات المختلفة ضمن سكان المخيم معلومة لفريق الإدارة.
- ☐ تحقـق الانتفاع بمناحي التشابه والاختلاف بين الفئات السكانية في المخيم في إقامة بنى المشاركة الشاملة والملائمة.
- ☐ حصول الفئات ذات الاحتياجات الخاصة، لاسيما الفئات المستضعفة أو المهمشة، على فرصتها في التمثيل والمساهمة والمشاركة.
- ☐ مـؤازرة وكالـة إدارة المخيم لقيم المشاركة والمساهمة، وقيـام جهات تقديم الخدمات من جانبها بتوظيف منهجيات ملائمة للمشاركة.
- ☐ التقـاء القـادة الحاليين للمخيم وبناء جهود المشاركة ابتـداءً منهم مع عقد اجتماعات إضافية وجلسات تخطيطية معهم.
- ☐ تحقق الانتفاع قدر الإمكان بهياكل النفوذ القائمة بين سكان المخيم وضمان المشاركة التمثيلية والمباشرة.
- ☐ ضمـان تحديد أشكال الجور والظلم الناجمة عن هياكل النفوذ التقليدية وبذل العاملين للجهود المطلوبة لمتابعة وعلاج أشكال الخلل القائمة بدون التسبب في تغريب قطاعات معينة من المجتمع.
- ☐ قادة مجتمع المخيم تم انتخابهم أو تعيينهم أو اختيارهم.
- ☐ تم وضع بيانات الاختصاصات وتوصيفات الوظائف ومواثيق السلوك.
- ☐ تم تقييم القدرات المتوافرة بين السكان النازحين داخلياً والمجتمع المُضيف.

- ☐ حصول جهات تقديم الخدمات على التشجيع اللازم في تحديد وتوظيف وتدريب الرجال والنساء من كلا المجتمعين النازحين والمضيف.
- ☐ الانتفاع بالدورات التدريبية والتثقيفية في تشجيع المشاركة المباشرة.
- ☐ توظيف الحملات الإعلامية متى دعت الحاجة.
- ☐ التقاء الفئات المختلفة من سكان المخيم بصفة دورية وفق جدول منظم وفي أماكن تتسع لتجمعاتهم.
- ☐ حصول فريق المخيم وسكانه على التدريب اللازم على أساليب التواصل الفعالة وإدارة ما ينشب من خلافات ونزاعات.
- ☐ تم التخطيط لمساهمة ومشاركة سكان المخيم على مستوى كل مرحلة من مراحل المشروعات– التقييم والتخطيط والتنفيذ والرصد والتقييم.
- ☐ وجود اتفاق بين وكالة إدارة المخيم وبين جهات تقديم الخدمات بخصوص التوظيف مدفوع الأجر والتطوعي في المخيم.
- ☐ وجود الآليات الكافية للنظر في الشكاوى والبت فيها.
- ☐ تحقق مشاركة المجتمع المُضيف ومساهمته في معيشة المخيم.
- ☐ توافر منظومة للمتابعة مهمتها التحقق من توافر المستوى المقبول من المشاركة والمساهمة المجتمعي.
- ☐ متابعة ومراقبة أي إساءات لاستغلال النفوذ في المشاركة (مثلاً من خلال وضع المؤشرات الخاصة بأعداد المجموعات والنسبة المئوية للسكان المتمتعة بالتمثيل وضمان ألا تتسم هذه النسبة بتحيز ما قائم على الجنس أو العمر أو مدى الاستضعاف).
- ☐ متابعة أي أشكال لإساءة استغلال آليات المشاركة يكون مردها الفساد أو محاباة الأقارب أو تحريض الأصدقاء أو السعي لتحقيق المصالح الخاصة والتعامل معها بالشكل الملائم من قبل وكالة إدارة المخيم.
- ☐ تقييم المشاركة والمساهمة كجزء من الدورة المشاريعية لوكالة إدارة المخيم.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- م. ب. آندرسون، ١٩٩٤. صورة حية للتخطيط الموجه للسكان: وسيلة تخطيط عملية للعاملين من اللاجئين.

. www.sheltercentre.org/shelterlibrary/items/pdf/UHCR_POPatwork.pdf

تسهم هذه الوسيلة البرامجية، والتي وضعت خصيصاً للعاملين بمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وشركاءها، في تفصيل الحقائق الأساسية المعبرة عن أي مجموعات من الأشخاص اللاجئين/النازحين. ولهذه الحقائق (والتي تشمل معلومات ديموغرافية عن السكان وقيمهم الثقافية وتقاليدهم) أهميتها في تحقيق الكفاءة في التخطيط، كما تتيح الوسائل التي يتسنى بها تنظيم وترتيب المعلومات على نحو يمكن معه الانتفاع بها في وضع القرارات الصائبة فيما يتعلق بالبرامج وكذا تنفيذ البرامج الناجحة.

- القائمة المرجعية لإنشاء وإدارة اللجان.
- القائمة المرجعية لإدارة مجموعات النقاش.
- القائمة المرجعية لإنشاء آليات النظر في الشكاوى والبت فيها (والمقتبسة عن دليل Good Enough Guide)
- القائمة المرجعية لإشراك المنتفعين.
- مينو هيماتي، ٢٠٠٢. مبادئ مشاركة أصحاب المصالح والشراكات: القائمة المرجعية لأصحاب المصالح.

- برنامج المثالي في الحرم . التخطيط لهياكل السلطة. وسيلة للانتفاع بالشبكات والعلاقات.

- بيان اختصاصات اللجنة التوجيهية لمخيم اللاجئين الكونغوليين من جيهينجا (مكتب مجلس اللاجئين النرويجي في بوروندي) والذي وضع بالتعاون بين إدارة المخيم وبين وكالة إدارة المخيم وغيرها من الوكالات الحاضرة في المخيم وممثلي اللاجئين – وأقرته رسمياً في النهاية إدارة المخيم.

- ماك أوديل، «افعلها الآن» مجموعة الأدوات التقديرية.

مجموعة تتضمن أكثر ٣٠ وسيلة يمكن استخدامها لتلطيف أجواء الحوار أو في بعض الورش المحددة لتوضيح مفاهيم الاستفسارات التقديرية.

- ليندا ريتشاردسون و جيل برايس، ٢٠٠٧. (أول إن دياري). الأداة العملية للعمال الإنسانيين الميدانيين.

- ويليام م. فايس، بول بولتون و أنيتا شانكر، ٢٠٠٠. إجراءات التقييم السريع (RAP): التعامل مع الاحتياجات الظاهرة للاجئين والنازحين داخلياً من خلال التعلم والفعل المشارك.

ويتيح هذا الكتيب أدوات ومعلومات مفيدة للممارسين الميدانيين المهتمين باستخدام أساليب تقييم المشاركة الريفية. وإلى جانب ما يطرحه من مفاهيم تخص مفاهيم إجراءات التقييم السريع، يرشد الكتيب الممارسين في تفكيرهم في نوعية الإمكانيات التنظيمية المطلوبة لتنفيذ إجراءات التقييم السريع ويطرح اقتراحات حول كيفية البدء والقضايا التي ينبغي أن تُؤخذ في الاعتبار.

قراءات ومراجع

ALNAP, 2003/04. ***ALNAP Global Study on Consultation and Participation of Disaster-affected Populations.***

British Overseas NGOs for Development (BOND), 2006. ***A BOND Approach to Quality in NGOs*****. Putting Beneficiaries First.**

Centre for African Family Studies, 1998. ***Empowering Communities: Participatory Techniques for Community-Based Programme Development.***

Handbook used as part of a hands-on course to familiarise staff with the history and concepts of participatory learning and action approaches, as well as provide concrete tools for designing, developing and implementing participatory programmes. The handbook also provides tips on effective facilitation and planning of participatory processes.

Charlotte Dufour, François Grünewald and Karla Levy. 2003. ***Participation by Crisis-affected Populations in Humanitarian Action. Practitioners' Handbook (Draft).***

ECB Building Trust Working Group, 2007. Building Trust in Diverse Teams: ***The Toolkit for Emergency Response.***

Karen Freudenberger, 1999. ***Catholic Relief Services PRA Manual.***

OXFAM/ Emergency Capacity Building Project, 2007. ***The Good Enough Guide: Impact Measurement and Accountability in Emergencies.***

Sarah Thomas, What is Participatory Learning and Action (PLA): ***An Introduction.*** Definition of key techniques/tools used in PLA (complete with illustrations) as well as a select bibliography of text and Internet resources.

The Guiding Principles on Internal Displacement, 1998.

The Universal Declaration of Human Rights, 1948.

UNHCR 2006, ***The UNHCR Tool for Participatory Assessment in Operations.***

USAID/ Center for Development Information and Evaluation, 1996. ***Conducting Participatory Evaluation***.

WFP, 2001. ***Participatory Techniques and Tools – A WFP Guide.***

David Wilcox, 1994. ***Community Participation and Empowerment: Putting Theory into Practice.***

التنسيق

الرسائل الأساسية

- يشكل التنسيق مهمة أساسية من مهام وكالات إدارة المخيمات. ومن خلاله يتم اكتشاف الثغرات وتفادي التكرار وضمان المشاركة ورفع المعايير وصون الحقوق.
- إن تطوير وصيانة شبكة من الشراكات الفعالة مع شتى النشطاء المعنيين في سياق المخيم يمكن أن يسهل التنسيق الذي سوف يفضي إلى توفير الحماية والمساعدة لكافة سكان المخيم.
- يقوم التنسيق الفعال على معلومات موثقة وحديثة من شتى القطاعات تُمكن جميع النشطاء المعنيين من تقدير احتياجات جميع الفئات داخل المخيم، ووضع خطط التدخل لتلبيتها.
- قد ينطوي التنسيق على تبادل المعلومات أو التعاون أو الاشتراك في وضع البرامج مع الشركاء. وهذا سوف يعني البحث عن السبل التي يمكن من خلالها لتنوع التفويضات والقدرات وأهداف البرامج فيما بين الشركاء أن يحقق تدخلات متكاملة.
- إن الشراكات الناجحة، ومن ثم التنسيق الناجح، تعتمد جزئياً على الاتجاهات والمهارات والكفاءات بما في ذلك الإنصات الممعن والقيادة الجيدة والتواصل الواضح والشفاف والقدرة على تحقيق الإجماع.

مقدمة

ما هو التنسيق؟

الهدف من التنسيق بالنسبة لوكالة إدارة المخيم هو ضمان تسليم الخدمات والمساعدات الإنسانية بطريقة موحدة وفعالة إلى سكان المخيم، مثل الحفاظ على مستوى المعيشة في المخيم، وضمان الحصول الكامل والعادل على حقوق الإنسان الأساسية لسكان المخيم. وبغية تحقيق هذا الهدف، تقوم وكالة إدارة المخيمات بالأنشطة الآتية بالتنسيق على مستوى المخيم:

- التخطيط الاستراتيجي
- جمع البيانات وإدارة المعلومات
- تعبئة الموارد وضمان المساءلة
- تسهيل توزيع واضح ومتفق عليه للمهام
- تطوير وصيانة شبكة من الشراكات مع أصحاب المصلحة الأساسيين من داخل وخارج المخيم
- توفير القيادة.

بينما يقر كثيرون بأهمية التنسيق في الاستجابة لاحتياجات المخيم، إلا أنه قد يكون من الصعب تحقيق التنسيق الفعال على أرض الواقع. ويصدق هذا بشكل خاص في مواقف الصراعات والكوارث، والتي بطبيعتها تعمها الفوضى ويسودها الارتباك وحيث قد تؤدي الأجندات التنافسية بين أصحاب المصلحة إلى تقويض التنسيق. إن المنسق الفعال يؤمن من حيث المبدأ أن هناك الكثير مما يمكن تحقيقه عندما يعمل الأشخاص معاً وأن الكل أكبر من مجموع أجزائه. ويعمل المنسق بطرق تعزز وتطور علاقات إيجابية وفعالة بين أصحاب المصلحة.

مستويات التنسيق

في إدارة الاستجابة لمخيمات اللاجئين أو للأشخاص النازحين داخلياً، يمكن أن يقع التنسيق على مستويات عديدة بين أصحاب المصلحة المختلفين. من منظور إدارة المخيم، ولأغراض هذا الفصل، فسوف ينصب التركيز على دور وكالة إدارة المخيم ومسؤولياتها لضمان التنسيق الفعال بين أصحاب المصلحة داخل المخيم الواحد، والعمل على مستوى المخيم– أو بداخل المخيم.

يجـري التنسيـق أيضاً بين المخيمات، أو من مخيم لآخر. وفي حالات الأشخاص النازحـين داخلياً حيث يتم تفعيـل مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات. وعـادة مـا تتـولى وكالـة التنسيق هذا الـدور بينما تقـوم وكالة قيـادة القطاع (مفوضيـة الأمم المتحـدة لشـؤون اللاجئـين أو منظمـة أممية أو دوليـة أخرى) بالتنسيق بـين المخيمات، وضمان تقديم المساعـدة والحماية عبر الربط بشبكة محلية ونشطاء على المستويين الوطني والدولي، جميعهم لهم مصلحة أصيلة في تحقيق الاستجابة للمخيم بشكل عام.

◄◄ لمزيد من المعلومات حول دور وكالة تنسيق المخيمات أو قيادة القطاع، انظر الفصل ١.

التنسيق- دور وكالة إدارة المخيم

كمـا ناقشنا في الفصلين ١ و ٢، تشكل ضمان توصيل المساعدة والخدمات إلى سكان المخيم بمـا ينسجم مع القانون الدولي والمعايير الدولية إحـدى المهام الرئيسة لوكالة إدارة المخيم. ويتطلـب ذلـك يتطلـب عملية من التنسيـق والتسهيل بـين جميع هؤلاء المعنيـين، (بمن فيهم مقدمـي الخدمات والنشطاء الحكوميين الميدانيين ومجتمع المخيم) في أنشطتهم وتدخلاتهم. وبدورها تكون وكالة إدارة المخيم، باعتبارها المنسق على مستوى المخيم، هي المسؤولة عن كل مـن تسهيـل الاتفاقات المبدئية ورصد تقديم الخدمـات، والتأكد من الحفاظ على المعايير والدعـوة لإدخـال أي تعديل علـى المساعدة تقتضيـه الاحتياجات المتغيرة علـى الأرض. إن التنسيـق عملية مستمرة. ويجب أن يكون ديناميكياً وإيجابيا، يعكس التحولات غير المتوقعة غالباً في ظل الظروف المتغيرة طوال دورة حياة المخيم ويتجاوب معها.

إنه من الصعب في جميع الأحوال تحقيق مستوى من الاتفاق والتسوية فيما بين مجموعة متنوعـة مـن أصحاب المصلحة حـول كيفية وضع أهداف مشتركـة ومقبولة لجميع الأطراف تصـون حقوق السـكان النازحين وتتطابـق مع المعايير المتفـق عليها والمواثيـق القانونية الدوليـة. ومـن ثم يصبح لزاماً على إدارة المخيمات أن تلجأ في مواجهة التحديات إلى الحلول المبتكـرة، وتقيـم التواصل الواضـح والدبلوماسي مهمـا كان مدى التعارض بـين الأجندات وتشرك جميـع المعنيين في حوار لتحديد الأولويات والتحركات الملائمة. وهي كذلك بحاجة إلى التأكـد مـن وضـع كافـة التدخلات بما يخـدم مصالح سـكان المخيم على خـير وجه مع مراعـاة تامة لمبادئ المشاركة وحماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. وبغية التأكد من تطابق المعايير والأنشطة في المخيم مع الإستراتيجية الأشمل للاستجابة للمخيم، فسوف تقوم وكالة إدارة المخيم أيضاً بإقامة صلة وثيقة مع المجموعة أو قيادة القطاع، والتي تقوم برصد المخيمات المختلفة وتنسق بينها.

التنسيق في أوضاع النزوح الطويلة الأمد

صوت من الميدان، كينيا

«في جميع أوضاع النزوح الطويل الأمد، مثل مخيمات اللاجئين في كينيا، قد يكون هناك افتقار في الرؤية المشتركة بين أصحاب المصلحة، حيث تصبح اجتماعات التنسيق تمريناً روتينياً للقيام ببساطة بمراجعة بعضهم البعض ويوجد غياب للتخطيط المشترك أو تبادل الخبرات. إن إحدى التحديات الرئيسية تكمن في المنازعات عميقة الجذور وطويلة العهد والقضايا السياسية والصراعات الشخصية وتعارض المصالح. ويضاف إلى ذلك أنه في بعض الحالات يتغير العاملون في الوكالة بسرعة فائقة، وبالأخص الموظفون المغتربون. وهذا يمكن أن يقوض تطوير أو تقوية آليات التنسيق. لذا فمن الضروري أن تقوم وكالة إدارة المخيم بتحديد نقاط الضعف والبناء على نقاط القوة بطريقة شاملة وشفافة، إذ من شأن القدرة على الابتكار والجهوزية لتعديل آليات التنسيق التي تحتاج إلى مراجعة إحداث فارقاً ملحوظاً».

كيف يمكن تحقيق التنسيق؟

تعمل وكالة إدارة المخيم كجهاز منظم وجامع، يجمع بين الأشخاص معاً ويشجع العمل في فريق والمساهمة في تخطيط وتنفيذ ورصد المساعدات الإنسانية وأنشطة المخيم. وتحرص منتديات التنسيق– الآليات والاجتماعات التي تهدف إلى تحقيق التنسيق في سياق محدد– تحرص على إشراك النشطاء على مستويات مختلفة من داخل وخارج المخيم على حد سواء. ويعتبر تنظيم منتديات وآليات التنسيق وضمان علم الجميع بهذه العملية ومشاركتهم فيها جزء مهم من دور وكالة إدارة المخيم. وإذا فشلت الأطراف الأساسية في الالتزام بنظم التنسيق المتفق عليها– على سبيل المثال بعدم التوجه إلى الاجتماعات– واختاروا بدلاً من ذلك العمل بشكل مستقل وبمعزل عن بعضهم البعض، فإنه يصبح من الصعب بدرجة متزايدة على وكالة إدارة المخيم أن تضمن تقديم المساعدة والحماية بدون انقطاع. فلكي ينجح التنسيق، يتعين على وكالة إدارة المخيم التأكد من إشراك جميع هؤلاء المعنيين، والتأكد من تواصل جميع أصحاب المصلحة من داخل وخارج المخيم مع بعضهم البعض.

٨ الوضوح والشمول– صوت من الميدان
جمهورية الكونغو الديمقراطية

«في جمهوريــة الكونغـو الديمقراطية، كانـت وكالة إدارة المخيـم تعمل بتنسيق وثيـق مــع مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئـين لتشكيل مجموعة عمل تتبع مجموعــة تنسيــق المخيمــات وإدارة المخيمــات ولوضــع إستراتيجية لمجموعة تنسيــق المخيمــات وإدارة المخيمــات والتوصــل إلى اتفــاق حــول اختصاصات وكالــة إدارة المخيـم وتقـديم التدريـب. وكانت مـن نتيجة ذلك إنشـاء مجموعة تنسيــق المخيمــات وإدارة المخيمات بمــا يتماشى مع التعريفــات العامة لأدوار ومسؤوليــات مجموعة تنسيق المخيمــات وإدارة المخيمات وبما يعكس مذكرات التفاهــم بــين الشركاء. وكان لهـذه الطريقة الوافية والشاملــة انعكاساً إيجابياً علــى التنسيــق. فبمــا أن الجانــب المتعلــق بالتنسيــق مــن إدارة المخيــم يمس «استقلاليــة» منظمــات أخرى، لذا فمن الهام جداً أن يكون هناك فهم واضح لدى جميع المعنيين لأدوار ومسؤوليات وكالة إدارة المخيم».

ما الذي يحتاجه التنسيق؟

يتألف التنسيق من عملية لجمع وتبادل المعلومات والتخطيط المشترك بغية بلوغ غايات مشتركة ومتفق عليها. ويعتمد نجاح هذه العملية وينطوي في الوقت نفسه على تطوير وصون شراكات شفافة وفعالة مع مجموعة متنوعة مـن المشاركين، بما في ذلك قيادة المجموعة/القطاع، والسلطات الميدانية وموفري الخدمات وسكان المخيم والمجتمع المضيف.

اتجاهات نحو الشراكة

تتضمن بعض الشروط المسبقة من أجل الشراكات الناجحة، ومن ثم التنسيق الناجح، ما يلي:

- التزام بالتنسيق
- توجه شامل ونشط
- مهارات إنصات ممعن
- استحسان للتنوع والمهارات والأساليب بين الأشخاص
- التزام بالعملية وكذلك بالنتيجة
- قدرة على الثقة
- الرغبة في التوصل إلى إجماع والقدرة على ذلك
- القدرة على القيادة والقبول بالقيادة
- الحساسية الثقافية

مـع أن هـذه الصفات قد تكون أحياناً ضمنية أو مهملة، غير أنه من المستحيل بدونها أن يكون التنسيق فعالاً على الوجه الأكمل.

ينطـوي التنسيـق على عملية لجمع البيانات ونشر المعلومات حول الحياة في المخيـم، والتخطيـط لتحـرك متفق عليه وفعـال لتلبيـة الاحتياجات وصون حقـوق السكان. فـإذا تم ذلـك بالشكل المرجـو، فحينئذ يمكن حمايـة النازحين ويمكن توصيل المساعدات بالشكل المناسب وفي التوقيت المناسب.

جمع البيانات وإدارة المعلومات

يعتمد التنسيق على إمكانية الحصول على أوثق وأحدث المعلومات الممكنة. وهذا يتضمن بيانـات حديثة من شتى القطاعات حول الوضع في المخيم وبيانات ديموغرافية حول سكان المخيـم. ثم تتـم معالجة هـذه البيانات وتحليلهـا لإعطاء مؤشرات واضحة حـول الفجوات ومواضـع التكـرار في المساعـدة والحمايـة، والتغـيرات في الظـروف وفي احتياجـات سكان المخيـم. ويجـب أن تكـون البيانات دقيقة وجمعـت وحفظت بالطريقـة الصحيحة في وسائل واضحة وسهلة الوصول إليها حتى يتسنى للجميع الحصول على المعلومات ذات الصلة.

٨ جمع البيانات– صوت من الميدان

«مهمـا بدا السؤال بسيطاً على صحيفة جمـع البيانات، فمن الملاحظ أنه قد يتم تفسـيره بشكل مختلف بـكل سهولة. ورد مثال على ذلـك في مشروع رصد حيث كانـت وكالـة إدارة المخيم تجمع بيانـات حول عدد الدورات الميـاه العاملة في مخيم. وطُرح السؤال في الصحيفة على النحو الآتي:

١– كم عدد الدورات المياه الموجودة في المخيم؟

٢– كم عدد الدورات المياه العاملة؟

٣– كم عدد الدورات المياه غير العاملة؟

السـؤال الأول لم يحصل على إجابة دقيقة– حساب عدد المهاجع. لكن هذا الرقم لم يفيد وكالة إدارة المخيم كثيراً. ومن جهة أخرى كانت الإجابة على السؤالين ٢ و ٣، والتـي من شأنها أن تثري مشروع إصلاحي، غير دقيقة في جميع الأحوال. كان من السهل رؤية ذلك لأن الإجابات على السؤالين ٢ و ٣ كان يجب أن تساوي الإجابة على السؤال ١ عند جمعهما معاً، لكن هذا هو ما لم يحدث. ◀◀

كشفت المناقشات مع الطاقم أن المشكلة كانت تكمن في التفسير الصحيح للمقصود من كلمة «عاملة». هل كانت تقصد «محل الاستعمال»، أم هل كانت تقصد «المطابقة للمعايير»؟ عندما كان هناك دورة مياه من الواضح أنه ليس محل استعمال، حينئذ كانت الإجابة شبه مؤكدة– أنه كان غير عامل. لكن ماذا يحدث لو كان المرحاض لا يزال محل استعمال على الرغم من أنه لا يعمل؟ عندما كان الباب مكسوراً مثلاً؟ أو عندما لم يكن له سقف، لكنه لا يزال محل استعمال؟ فكيف تحسب؟ لأن طاقم الرصد كان يعمل في أزواج، فقد انعكست مناقشاتهم وخلافاتهم حول هذه القضية في البيانات المجمعة.

إن الدروس المستفادة من ذلك أسهمت في إثراء عملية وضع تعريفات أفضل وتدريب أفضل على استخدام المصطلحات في استمارات جمع البيانات ووعي أكبر بكيفية التحقق من الاحتمالية العددية للإجابات التي اختاروها».

تبادل المعلومات والتخطيط المشترك

ينصب دور ومسؤولية وكالة إدارة المخيم على إقامة مجموعة متنوعة من منتديات وآليات التنسيق الفعال في المعسكر حيث يمكن تبادل المعلومات بين أصحاب المصلحة؛ هذه الآليات تُناقش بمساحة أكبر من التفصيل لاحقاً في هذا الفصل. إن الهدف من التنسيق قد يستلزم في بعض الحالات نشر المعلومات وتبادلها مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة. في هذه المنتديات يمكن تحديد الفجوات ونقاط التداخل في المساعدات أو الحماية وتوضيح الأدوار والمسؤوليات. وقد يمتد التنسيق أيضاً ليشمل عملية من التعاون أو التخطيط المشترك، والتي بموجبها يوضع تقييم مشترك لاحتياجات القطاع بين مقدمي الخدمة في المخيم، وتوضع الخطط المشتركة من أجل الأنشطة الفنية. ويمكن أيضاً، إن أمكن، إجراء تدريب مشترك لطاقم العاملين في الوكالة. وقد تقرر الوكالات أيضاً تبادل الموارد الشخصية والتشغيلية كجزء من أنشطتها للتنسيق.

احتياجات اللغة

إن ضمـان التواصـل الفعـال في منتديات تبـادل المعلومـات والتخطيط يتطلب وضـع تقدير بالاحتياجات اللغويـة للمجموعة وتوفير الترجمـة عند الاقتضاء. ويجـب علـى المتحدثـين الأصليـين الانتبـاه إلى أن السرعة التـي يتحدثون بها ولكنتهم واستخدامهم للتعبـيرات الدارجة والعامية قد يشكل صعوبة بالغة على الآخريـن لفهمهـم والمشاركة بطريقة فعالة. وفي أغلـب الثقافات يعتبر من غير الأدب أن يقاطـع المـرء حديـث لشخص آخـر لكي يطلب منه ترجمـة أو توضيح. وعليـه فقـد يفضل المشاركون في أي اجتماع البقـاء صامتين بدلاً من المطالبة بتلبيـة احتياجاتهـم اللغوية. كما تؤثر الترجمة غير السليمـة تأثيراً سلبياً بالغاً في مساهمـات بعض أصحاب المصلحة في أي منتدى للتنسيق.

الرصد والتقييم

إن الرصد الدائم لأثر ما يُنفّذ من برامج، وتقييم فاعلية آليات التنسيق في سد الفجوات وتقديم المساعـدة المناسبـة في الوقت المناسب، يشكل أهمية محورية لعمـل وكالة إدارة المخيم كما ينبغـي. كذلك فإن تقييم التدخلات المحددة بقطاع بعينه يُمكّن من تعديل المشروعات وتعلم الدروس للاستفادة بها في التخطيط لأي مشروع مستقبلاً.

القضايا الأساسية

إن الطريقة التي تتعامل بها وكالة إدارة المخيم مع التنسيق والنتائج التي تتحقق سوف تؤثر تأثـيراً مباشراً على الحماية والخدمات المقدمـة لسكان المخيم. ومع أن التنسيق هو موضوع يتطـرق إليـه النقاش كثيراً فيما يتعلق بالاستجابة للمخيمـات، إلا أن تنفيذه العملي والفعال قد يبرهن على صعوبة خاصة. واليكم بعض التحديات التي تكتنفه:

التنسيق يعتمد على الفرد بشكل أكثر من اللازم

بينمـا تقـول أغلبيتنا أنها تريـد التنسيق مع الآخريـن، وتعترف بقيمته، إلا أنـه عندما يكون شخـص ما آخر هو الذي يقـوم بالتنسيق فحينئذ تصبح المسألة مغايـرة تماماً. هناك الكثير مـن النقاش في الوقت الراهن حول مدى اعتماد التنسيق الفعال على شخصية شخص ما. إنه ليس من الكافي أن ننظر ببساطة في قدرات التنسيق لدى فرد ما يتمتع بالمهارة والكاريزمية

ولديـه القدرة على الإلهام بالثقة ودفع الأشخاص إلى العمل سوياً. بل هناك حاجة للتوحيد بين القيم والنظم والآليات والأدوات بالطرق التي تجعل وكالة إدارة المخيم قادرة على تمكين الأشخاص من تحقيق الاستفادة من العمل سوياً.

استثمار الوقت والمال

من بين التحديات الأساسية التي تواجه الوكالات في تنسيق الاستجابة الإنسانية أنها غالباً مـا تتوقع تحقيق شراكات مثمرة بدون أن يكون لديهـا الوقت الكافي أو الميزانيات المطلوبة للنجـاح في ذلـك. وغالبـاً ما يكون لديهـا معرفة مسبقة محـدودة بوكالات أخـرى أو بأطقم عامليها، الأمر الذي قد يجعل التنسيق الفعال بالغ الصعوبة عند العمل وسط أزمة ما.

إضفاء الشرعية وتوفير الدعم

تشكل قدرة وكالة إدارة المخيم على بث روح الشراكة الفعالة أهمية محورية لتحقيق التنسيق الجيـد. لذلك يعتبر التنسيق توجه– مجموعة مـن القيم والتزام بالمشاركة– بقدر ما هو جمع للمعلومـات ونشرهـا أو تخطيـط مشترك. وتشكل عمليـة بناء العلاقة أهميـة محورية– ليس لهـؤلاء الذيـن يملكـون الإرادة والقـدرة على المشاركـة فحسب، لكنهـا تأتي أيضـاً على قدر مسـاوي من الأهمية لهؤلاء الذيـن لا يملكون الإرادة ولا القدرة على ذلـك– الأشخاص الذين يملكـون موارد محدودة أو لا يملكون أي منها لتكريسـه أو الذين قد تتمثل أجندتهم السياسية في عرقلة قدرة وكالة إدارة المخيم على التأكد من صون حقوق سكان المخيم أو تحاشيها أو تعطيلها أو تقويضها.

إن إضفاء المصداقية على القدرة لتولي زمام المبادرة في التنسيق يعد تحدياً كبيراً أمام وكالات إدارة المخيمات– حتى في أكثر الأوضاع مثالية. فليس لوكالة إدارة المخيم تفويض بموجـب القانـون ولا تملك عقوبات تحـت تصرفها لكي تجبر سواها علـى تنفيذ التنسيق، ولا تقتص مباشرة من هؤلاء الذين يرفضون إخضاعهم للمحاسبة أو الذين يتقاعسون عن تنفيذ الواجبـات. في مثل هـذه الحالات قد تلجأ وكالة إدارة المخيم إلى طلب الدعم من السلطات و/أو وكالـة تنسيـق المخيمـات التي قد تتخـذ بدورها إجـراءات نحو تنسيق أفضـل وتعزيز هذا التوجـه. والحاجـة تقتضي أن تتقرر إجراءات الشكـوى واستراتيجيات الدعم كجزء من الخطة الإستراتيجية لوكالة إدارة المخيم.

وضع الإجراءات وتحقيق النتائج

إن تخطيط وإنشاء نظم وآليات التنسيق الواضحة والشاملة والتي تكون سهلة الإدارة وأدوات الاتصـال الفعالـة يعد جـزء لا يتجـزأ من الممارسـة الجيدة والنجـاح. فبمجـرد الانتهاء من وضـع الإجـراءات المفيدة والمساندة فـإن عمل إدارة المخيم بالشكل المرجـو يبدأ في إضفاء

المصداقيـة وتحقيق نتائج ملموسـة. وينجح التنسيق عندما يستطيـع الأشخاص رؤية فوائد التنسيـق وتكتسـب عملية التنسيق في حـد ذاتها احتراماً. وهذا يحدث عندمـا يبدأ الأشخاص في الاعتمـاد على صيغة فعالة لتبـادل المعلومات والتخطيط المشـترك ويستثمرون في بناء العلاقـة لأنهـا تثمر عائدا وفق معايير كفاءة و/أو فاعليـة برامجهم. وحينئذ ينظر إلى وكالة إدارة المخيم على أنها تشكل فارقاً حقيقياً.

آليات التنسيق

كيـف يتحقق التنسيـق؟ إن مصطلح «آليـات التنسيق» يعني ببساطة الطـرق التي نستخدمها مـن أجـل التنسيق أو وسيلة من أجل تبـادل المعلومات أو منطلق للتخطيـط المشترك. وآليات التنسيق هي الطريقة التي تتحقق بها نتائج التنسيق. وفي أي استجابة لمخيم ينبغي استخدام مجموعة متنوعة من آليات التنسيق من أجل التنسيق بين أصحاب المصلحة المختلفين.

الاجتمـاع هـو المنهج الأكثر شيوعاً– وربما الأكثر تعرضاً لسـوء الاستخدام أيضاً. قد يُستخدم الاجتماع لتحقيق مجموعة متنوعة من النتائج. وقد يستخدم ببساطة كمنتدى لتبادل المعلومات. كما قد يستخدم أيضاً لاتخاذ القرارات. إليكم أدناه بعض آليات التنسيق الأكثر شيوعاً:

- الاجتماعات (بما في ذلك الأجندات والمحاضر الموزعة)
- المؤتمرات عن بعد (التي تجمع بين المزيد من أصحاب المصلحة)
- فريق المجموعة/القطاع (بتسهيل من منسق المخيم)
- مجموعات ممثلة على مستوى المخيم (مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة الأساسيين مثل موفري الخدمات على مستوى المخيم)
- لجان المخيم (تمثيل سكان المخيم في حكومة المخيم)
- جلسات الدردشة والنقاش غير الرسمية (بناء العلاقات العامة المنظمة أو المؤقتة)
- قوى المهمات (تستخدم عادة لاستهداف قضية محددة تحتاج إلى اهتمام عاجل من قبل الخبراء أو الفنيين وتقديم تعليقات وتوصيات)
- مجموعات العمل (مجموعة فرعية تكلف بمهمة البحث في قضية محددة أو تحقيق أهداف محددة أو تقديم تعليقات محددة).

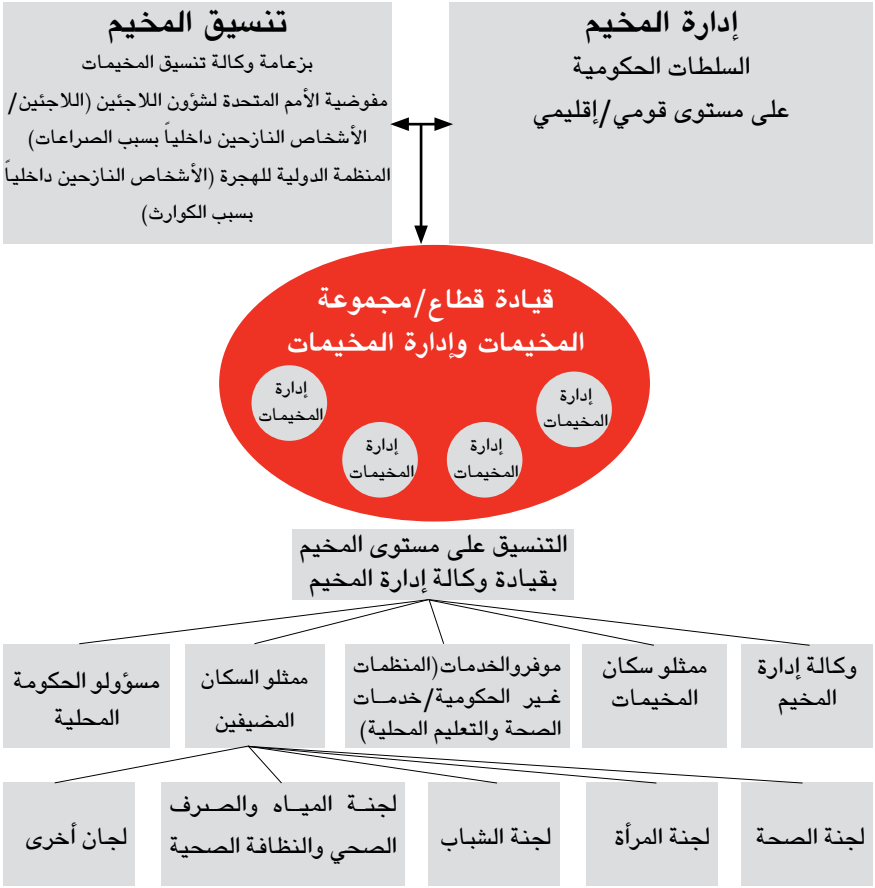
التنسيق داخل وخارج المخيم

يوضـح شـكل الشجرة البياني أدنـاه أصحاب المصلحة داخل وخارج المخيـم. وبشكل مثالي، يشـارك ممثلون للسلطات وموفري الخدمات وسكان المخيم ووكالة إدارة المخيم في التنسيق علـى مستوى المخيـم. في هذا المثال يكون نظـام التنسيق العنقـودي أو الجماعي مستخدماً، والأدوار والمسؤوليات المعنية محددة بوضوح.

في الواقع، دائماً ما يكون أصحاب المصلحة المعنيون أكثر ارتباطاً بسياق محدد، وتتباين الأدوار الخاصة بنشطاء محددين على مستوى المخيم وخارجه طبقاً للحاجة والظروف. وفي بعض الحالات قد تنطوي اجتماعات إدارة المخيم والتي تنعقد داخل المخيم على مجموعة من سكان المخيم وحدهم لو كان النشطاء الآخرون غير موجودين في المخيم بشكل مستمر أو لو كانت وكالة إدارة المخيم تعمل من خلال فريق متنقل.

سواء على مستوى المخيم أو من خلال منتديات خارجية، فإن إيجاد الفرص المنتظمة لأصحاب المصلحة في المخيم لتبادل المعلومات والاتفاق على التدخلات ووضع الخطط لها ورصد ما يتحقق من تقدم والمحافظة عليها يشكل أهمية محورية من أجل الممارسة الجيدة في إدارة المخيم. إن عرض خارطة نشطاء كما في المثال المبين أدناه قد يكون طريقة بسيطة وفعالة لجعل نظام التنسيق أكثر تيسراً وشفافية لجميع المعنيين.

انظر الشكل التوضيحي في التقرير



خـارج المخيـم سيكون هناك عـادة مجموعة من اجتماعـات التنسيق المحـددة بقطاع و/أو المحددة بمنطقة و/أو بين الوكالات و/أو بين المخيمات. هذه الاجتماعات تنظمها وتترأسها عـادة إمـا السلطات أو وكالات الأمم المتحدة أو قيـادات مجموعة/قطاع آخرون مثل منظمة غـير حكوميـة دوليـة. وفي مثل هـذه الاجتماعـات، تتقدم وكالـة إدارة المخيـم بتقرير حول وضعيـة المخيمات التي تعمل فيها. وقـد يتضمن تقريرها الأنشطـة الحديثة و/أو التغييرات في الظـروف و/أو الفجوات و/أو مواضع التكـرار في الخدمات والمساعدات وأية قضية ملحة أخـرى قـد تتطلب دعما مـن السلطات أو من وكالـة تنسيق المخيمات أو قيـادات المجموعة/القطـاع. ويمكن للاجتماعات حسنة الإعداد والرئاسة، والتي يحضرها هؤلاء من ذوي سلطة صنـع القـرار، أن تحدد قضايـا محددة وتناقش وتبـت في أفضل حل لهـا، وتضع خطة عمل. ويجب أن تحدد محاضر الاجتماع مسؤولية كل شخص وتوقيت قيامه بها.

إن المحاضر الدقيقة والواضحة ذات التوقيت المناسب لاجتماعات التنسيق والتـي يتم توزيعهـا على جميع هؤلاء المعنيين والتي تتطـرق بالتفصيل لنقاط العمـل وتعرض تفاصيـل الاتصال يمكن أن تسهم بمساهمـة كبيرة في التنسيق الفعال والمساءلة.

وعلـى مستـوى المخيم، تتحمل وكالـة إدارة المخيم المسؤولية عـن تطوير وتسهيل عمل شتـى المنظمـات ومجموعـات الأشخاص الموجودين والنشطـين في المخيم. وهـذا يتضمن موفـري الخدمات وسكان المخيم وممثلي الجماعات ذات الاحتياجات الخاصة وهؤلاء الأكثر عرضـة للمخاطـر. إن المجموعـة الممثلة لأصحـاب المصلحة التي تجتمع بشـكل منتظم لكي تناقش قضايا تتعلق بإدارة المخيم وأحداث وقعت مؤخـراً، وتحدد الأولويات وتقوم بالعمل لتلبيـة الاحتياجات قـد تعرف أحياناً تحت مسمـى «فريق» إدارة المخيمـات. وقد تكون هذه المجموعة مرتكز التنسيق والمشاركة الفعالين على مستوى المخيم.

أدوات التنسيق

إن أدوات التنسيـق، (مثـل منتديات رصد المخيم) تؤدي وظيفـة معلوماتية محددة وتنشأ من أجـل سياق بعينه. وسواء استخدمـت الأداة لأغراض التنسيق داخل نفس المخيم أو بينه وبين مخيمات أخرى، فالحاجة تقتضي من أصحاب المصلحة المعنيين الاتفاق على أدوات محددة وإنشائهـا. ومن بين التحديات الأساسية لدى إقامـة تنسيق فعال ذلك التحدي المتعلق بقيام الأطراف بإنشاء واستخدام أدوات تنسيق مشتركة تلبي احتياجات مشتركة للمعلومات. وهذا قـد يبـدو سهلاً تماماً، لكنه يتطلب مـن أصحاب المصلحة أن تتوفر فيهـم القدرة على الوثوق بالمعلومات التي تقوم بجمعها أطراف أخرى والتزام جميع الأطراف بسد احتياجات أصحاب

المصلحة الآخرين من المعلومات ورؤية ذلك ينعكس على أدوات مشتركة. وفي المواقف التي لا يحدث فيها ذلك فسوف تكون هناك غالباً فجوات ومواضع تكرار في جمع البيانات وإدارة المعلومات.

◄◄ لمزيد من المعلومات حول إدارة المعلومات، انظر الفصل ٥.

مهما كانت الآليات والأدوات المستخدمة، فإن تسهيل التعاون الفعال يتطلب من وكالة إدارة المخيم تبني نهج نشط وشامل ومرن لوضع الحلول التي تهدف إلى تلبية مجموعة متنوعة كبيرة من الاحتياجات. ويتعين على وكالة إدارة المخيم مراعاة ما يلي عند إنشاء آليات وأدوات التنسيق:

- التعرف على المخيم؛ بما في ذلك الأشخاص والمكان. والخروج من المكتب والابتعاد عن الرسائل الالكترونية! والتحدث إلى الأشخاص والإنصات لاحتياجاتهم.
- إشراك الأشخاص في المناقشات التي بحاجة إلى تنسيق، وتحميسهم حول فاعليتها وتوعيتهم بكيفية التغلب على التحديات أمام التنسيق الفعال.
- رسم خريطة بالنشطاء المشاركين في التنسيق على مستوى المخيم وإدراج التنسيق مع النشطاء الدوليين والوطنيين.
- الوضوح فيما يتعلق بالاحتياجات المعلوماتية وتشجيع نظم وأدوات تبادل المعلومات وجمع البيانات كلما أمكن
- تنظيم منتديات التنسيق الملائمة وآليات تبادل المعلومات من أجل أصحاب المصلحة المختلفين المختلفين.
- استخدام أداة «تحليل التنسيق خماسي العوامل» (انظر جزء الأدوات في هذا الفصل) لتقييم آليات التنسيق القائمة وتحسينها.
- تدوين آليات التنسيق في المخيم مثل جداول الاجتماعات وعرضها بطريقة واضحة في مكان عام ومرئي للجميع.
- استخدام مجموعة متنوعة من الآليات التي تجعل المعلومات متاحة للجميع، بمن فيهم هؤلاء الذين لا يعرفون القراءة والكتابة.
- التوعية بأدوات التنسيق المشترك وتدريب الأشخاص على كيفية استخدامها.
- إنشاء اللجان التي تجعل سكان المخيم هم محور علمية التنسيق.
- التأكد من وضوح الخطط وأهداف التنسيق وبساطتها والاتفاق عليها والمعرفة بها.
- عقد الاجتماعات المنتظمة والفعالة والتأكد من تسجيل المحاضر وتدوين نقاط العمل والمواعيد بالشكل السليم لأغراض الرصد.
- إحاطة الجميع علماً بما يتم وذلك في كل مرحلة ومتابعة الخطط والتقدم.
- الاستعداد لتعديل الخطط والإجراءات والعمليات إذا لم تمض الأمور كما ينبغي لها أو إذا ما طرأ تغيير في المواقف.

- تشجيـع ثقافة الاحترام والثقـة والمشاركة، وهو ما يتجاوز الأجنـدات المحددة للوكالة ويرتب أولويات الغايات المشتركة ويصون حقوق النازحين.
- إشراك سـكان المخيم وسكان المجتمع المضيف في العمـل التطوعي ومدفوع الأجر عند الاقتضاء لبناء الثقة والعلاقات المهنية.

أداة تحليل التنسيق خماسي العوامل

إن مـن السهـل توجيـه الانتقـاد للتنسيق الـرديء، وليس هناك نقص في الأدلـة التفصيلية لتوضيـح مـا يحدث عندما تفشل آليات التنسيق عن العمـل. أما الأمر الذي ربما قد يكون أكثر تحديـاً فهو المضي إلى ما هـو أبعد من الانتقادات وإيجاد الحلول العملية– أي العمليات التي تأتي بعد ذلك والأدوات التي تستخدم لجعل التنسيق أكثر فاعلية. لكن إيجاد الحلول الصالحة للتطبيـق قـد يبرهن عن صعوبة خاصة، وتحديداً في أوضـاع الأزمة، التي من تعريفها تكون أكثر تعقيداً بسبب من الفوضى والتناقض.

تعطـي أداة التحليـل خماسـي العوامل نقطة الانطلاق للتفكير حـول الأسباب التي تجعل نهـج تنسيـق محـدد لا يعمل وتفتـح الباب أمـام إمكانيـة إدخـال التحسين المنظـم. وتسمح بتحليل التنسيق وفقاً لخمسة معايير، وهي المكان والعضوية وصنع القرار والصبغة الرسمية والموارد. ومن الهام جداً أن نعلم أن التنسيق الفعال يقوم بالأساس على التزام من قبل هؤلاء المشاركين في عملية التنسيق ذاتها والإيمان بفوائدها.

عوامل التنسيق الخمسة

الالتزام
- المكان
- العضوية
- صنع القرار
- الصبغة الرسمية
- الموارد

إن إعطـاء بعض الأمثلـة الافتراضية لآليات التنسيـق يمكن أن يساعد في إظهـار الاستخدام المحتمل لهذه الأداة البسيطة:

المثـال ١: اجتماع منتظم مع جماعـة بعينها، مع أنها موجودة في مـكان جيد ولها عضوية شاملـة ودائمـة، إلا أنها قـد تضم أعضاء بدون القـدرة الكافية لصنع القـرار للسماح بإعطاء الالتزامات أو بتحديد نقاط العمل.

المثـــال ٢: قائمة بعناوين البريد الالكتروني يراد لهـا أن تعمل كآلية محورية لنشر المعلومات علـى مستوى المخيم ولا تضم قائمـة عضوية دقيقة أو محدثة بشكل جيد. إن اتصال الانترنت الـذي لا يعتمـد عليـه يعني أنه ليـس بـالإمكان الدخول إليهـا دائما وأن هنـاك الكثير جداً من الوكالات التي لا تحيل إليها أو تعلم بوجودها من الأصل.

ثمـة تحليـل بسيط للآليات التي نستخدمها من أجـل التنسيق يخبرنا بـالكثير حول كيفية عملها أو لماذا تخفق في تلبية التوقعات المنتظرة منها. أحياناً يمكن أن تؤدي أبسط التغييرات إلى ظهور أكبر اختلاف.

العوامل والأعمال التي تؤثر على فاعلية آلية التنسيق تشمل:

- موقع لوحة المعلومات في المعسكر
- توقيت الاجتماع
- لغة التقرير أو جودة ترجمته
- توفير الموارد مثل الأقلام الجاف والورق للجنة المعسكر
- وضـع مسودة باختصاصات/الوصف الوظيفي لسكرتـير للجنة الذي يتعين عليه تسجيل محاضر الاجتماعات
- التعجيل بتسليم الدعوات مع إصدار رسائل تذكيرية
- النقل إلى الاجتماع
- تدريب طاقم العاملين بين الوكالات على استخدام أداة الرصد المشترك
- توزيع قاعدة بيانات على المنظمات غير الحكومية الصغيرة
- الحفاظ على أجندات الاجتماع والمحاضر التي تكون بسيطة وواضحة
- الرصد الدائمة لنقاط العمل المحدد والقابلة للإدارة
- التعاون بين الوكالات في استخدام استمارة مشتركة لجمع البيانات
- الدعم المقدم إلى الحكومة التي تستضيف الاجتماع، لكن ليس من قدرتها معالجة المحاضر وتوزيعها.

إن آليـات وأدوات التنسيـق بحاجـة إلى التخطيـط لهـا واختيارها وتعديلها بشـكل يركز على الأهداف المرجو تحقيقها منها. وعند التعامل مع أجندات معقدة وفي الغالب متعارضة فحينئذ بـالـذات يصبح من الهـام جداً تذكر السؤال الآتي: ما هي الاحتياجـات التي يراد تحقيقها وما الذي سيحقق الفارق في سبيل تحقيقها؟

الاجتماعات

إن عقد العديد من الاجتماعات بشكل مفرط فيه قد يكون سمة دائمة لعمليات الإغاثة المعقدة. فمـا لم تكن هذه الاجتماعات قد خطط لهـا بشكل جيد وتخضع لرئاسة جيدة، فهي في الغالب

لا تحقـق سـوى القليل نسبياً، على الأقل فيمـا يتصل بمقدار الزمن الـذي تستهلكه. عند تنظيم الاجتماعات الفعالة يكون من الهام جداً التأكد مما يلي:

- إرسال المعلومات ذات الصلة سلفاً
- وضوح الأجندة والاتفاق عليها
- الاتفاق على مواعيد البدء والانتهاء والالتزام بها
- قواعد العمل على الأرض في مكانها (الإرشادات الخاصة بالسلوك البناء)
- استخدام عنصر الزمن في بناء الثقة والعلاقات بداخل المجموعة
- الالتزام بالأجندة
- تسجيل نقاط عمل متفق عليها
- تقييم الاجتماع قبيل انتهائه من قبل المشاركين فيه: ما الذي يمكن القيام به بشكل أفضل في المرة القادمة؟

إنـه مـن المفيـد تخصيص اجتماعـات معينـة لموضوعات مختلفة تنظـر دائماً فيمـا إذا كان الاجتماع:

- ضرورياً من الأصل
- له أهداف واضحة
- يتضمن تخطيط للبرامج
- يتضمن التطورات السياسية والأوضاع الأمنية ذات الصلة
- يتناول الاحتياجات التدريبية وهموم العاملين.

هـل مـن المقصود تنظيمه من أجل مجموعة أكبر وأكـثر شمولاً أو من أجل مجموعة أصغر فقط أم حتـى اجتمـاع ثنائي؟ عند ترأس اجتماع أو مساندة شخص مـا أياً من كان، فقد يكون من التحدي الالتزام بالأهداف والإطار الزمني وفي الوقت نفسه تسهيل المساهمات من المشاركين والسماح بمساحة كافية من أجل تبادل الخبرات. ومن جهة أخرى فهناك حاجة لوضع غايات محددة وواضحة وقابلة للتحقيق تولد المشاركة والالتزام بروح من الثقة.

لا يعنـي التنسيـق الفعال عقد عـدد أكبر من الاجتماعات بقـدر ما يعني عقد اجتماعات أفضل!

إن وكالـة إدارة المخيـم ستساعد في توجيه ورصد تطور اجتماعـات اللجان في المخيم. وهنا تشـكل المشاركة مـن جانب سكان المخيم وتمثيلهم أهمية بالغـة. وتتطلب اللجان ما هو أكثر

مـن مجـرد إشراك الجماعات ذات الصلة. ويستلزم الأمر منهـا معرفة ثقافية وسياسية كافية بسـكان المخيـم حتى تعرف من ينبغي أن يكون حاضراً وفي أي وقت. ويجب أن تكون اللجنة صغـيرة بالقـدر الكافي بما يجعـل صنع القـرار ممكناً، وتتضمـن هؤلاء الذيـن لديهم سلطة. ويتعـين كذلك أن تكون اللجان كبـيرة بالقدر الكافي كي تكون شاملة، وكي لا تكون خاضعة لأصوات القيادات فقط. إن عملية تنظيم اللجان الفعالة لابد وأن تضع بعين الحسبان الهياكل الاجتماعيـة ذات الطابع الثقافي، والأفكار الخاصـة بالوضع الاجتماعي والمفاهيم الخاصة بعلاقات النوع والسلطة، وفي الوقت نفسه المحافظة على مبادئ المشاركة العادلة والحيادية والتمثيـل العـادل. وسيكون هنـاك تفاوت فيمن يتـم إدراجهم في اللجـان وفي الطريقة التي يسمـون وينتخبـون بها من سياق لآخر. هذه العملية تشكل أهميـة بقدر الأهمية التي يشكلها المنتـج. ويمكـن للحصول علـى اتفاقات حـول مبادئ أساسيـة مثل الاختصاصـات ومدونة السلوك وإجراءات التظلم إن يساعد في تسهيل عمل اللجنة.

التنسيق مع الشركاء

إن بناء علاقات العمل الفعالة مع الشركاء يستلزم فهم واضح ومشترك للأدوار والمسؤوليات والتوقعـات المتبادلـة. ومن الهام جداً أن يتم تلخيص هـذه الأمور وأن يتم الاتفاق عليها في مرحلة مبكرة من العلاقة. هذه الاتفاقات توفر الأساس والمعايير للشراكة والمساءلة المتبادلة. ولا يجـب على وكالات إدارة المخيمـات أو المنظمات الأخرى أن تفترض أن سكان المخيمات أو الإدارة المحلية يعرفون بالضرورة بما يفعلونه في المخيم. فمن الأهمية القصوى التعريف بكل وضوح وصراحة بالأدوار والمسؤوليات.

التنسيق مع الحكومات والسلطات المحلية

في سيـاق الأشخاص النازحين داخلياً وسياق اللاجئـين على السواء، تمثل السلطات القومية والمحلية أهمية مركزية للأنشطة والتدخلات في المخيم. وتقع عليها المسؤولية الأساسية عن المجموعـات في أطـر المخيم، الذين على أساس دعوة منهم، أو على الأقل بناء على موافقتهم، حضرت وكالة إدارة المخيم. وعليه فإن أفضل ممارسة في إدارة المخيم لابد أن تستتبع العمل علـى تعبئة ودعـم السلطات القومية كلما أمكـن ذلك من أجل تقديم الدعـم والحماية للسكان النازحين.

واعتماداً على السياق، يمكن أن تكون السلطات المحلية منخرطة كثيراً أو قليلاً في الحياة اليومية للمخيم، وقد تكون ممثلة أو غير ممثلة على مستوى إدارة المخيم.

إن قدرة السلطات الحكومية أو المحلية تتفاوت بدرجة كبيرة فيما يتعلق بمدى معرفتها بالمبـادئ الإنسانيـة وبإطـار المخيـم، وبمـدى رغبتهـا في التنسيـق وقدرتها عليـه وتولي المسؤولية وبناء الشراكات الفعالة.

وبينمـا قـد يمتلك بعض ممثلي الحكومة المـوارد اللازمة للتنسيـق والإرادة لذلك في آن، فقـد لا يملـك آخرون أي من الاثنـين. وفي حقيقة الأمر فقد تكون الحكومـة هي التي تقوم في بعضـ المواقف وعن قصد منها بمهاجمة التنسيق الفعال لأنشطة المخيم أو تعطيله أو فرض سيطرتهـا عليـه أو وضـع العراقيل أمامه. وفي هـذه المواقف، يكون من الحـري بوكالة إدارة المخيـم، علـى المستوى الداخلي للمخيـم، أو وكالة تنسيق المخيمـات أو وكالة قيادة القطاع على التوالي، وعلى المستوى الخارجي بين المخيمات، أن تستخدم الوسائل الحقوقية الملائمة لتذكير السلطات بمسؤولياتها وواجباتها طبقاً للقانون الدولي.

حيثما أمكن، يشترط أن تعمل هياكل التنسيق داخل المخيم على ما يلي:

- دعم السلطات الحكومية والمحلية
- السعي إلى استخدام وتطوير قدراتها
- بناء روابط قوية بينها وبين الأوساط الإنسانية، وكذلك مع سكان المخيم.

حيـث تكـون وكالـة تنسيق المخيمات حاضـرة، فإن جزء مـن دورها يتمثل في تسهيـل التواصـل الفعال بين وكالة إدارة المخيم من جهة وبين السلطات من الجهة الأخرى. ويمكن للتقديم الرسمي للسلطات من وكالة تنسيق المخيمات منذ بدايـة العمليات أن يزيد كثيراً من مصداقية وكالة إدارة المخيم وتلعب السلطات دوراً في غاية الأهمية لضمان الأمن في المخيم.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول الحماية، انظر الفصل ٨.
◀◀ لمزيد من المعلومات حول الأمن، انظر الفصل ١٢.

التنسيق مع سكان المخيم

إن تطويـر التنسيـق الفعـال مـع أعضاء مجتمـع المخيم هو جـزء لا يتجزأ مـن عملية ضمان المشاركـة والمساءلة. ويكون لأعضاء المجتمع وممثلي الجماعات حاجة ماسة ليس للتشاور معهـم فحسـب، وإنما للمشاركـة أيضاً في تقدير وتخطيـط وتنفيذ ورصد وتقييـم كافة أوجه الحياة في المخيم.

إن إشـراك ممثلي المخيم في اجتماعات المخيم والتنسيق بين القطاعات يمكن أن يساعد في تحسـين نظـم جمع البيانات ونشر المعلومـات ووضع التقارير. وهذا بـدوره قد يسهم في مساعـدة وحمايـة وتقديم خدمـة أفضل. يجب علـى وكالة إدارة المخيـم أن تشجع على تبني نهج قائم على الشفافية والمشاركة وتشجع موفري الخدمات الآخرين على فعل الشيء نفسه. ويمكن لسكان المخيم المشاركة بنشاط في الإدارة الفعالة لنزوحهم أنفسهم، ويجب على وكالة

إدارة المخيـم تبني نهج يقوم على احترام قدراتهم والاستفادة منها، بما في ذلك المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة وهؤلاء الأكثر عرضة للمخاطر.

◄◄ لمزيد من المعلومات حول المشاركة المجتمعية انظر الفصل ٣.

صوت من الميدان

«إن سـكان المخيـم، وبالتحديد هؤلاء الذيـن سبق لهم العيش في مخيم لبعض الوقـت، قـد لا يرتاحون للوكالات الجديدة. ولهذا فمن الهـام جداً أن تكون وكالة إدارة المخيـم التـي تأتـي في مرحلة متأخـرة واضحة حول من هـي ولماذا هي هناك. إن الحضور الجديد في المخيم لا يلقى الاستحسان دائماً، وبخاصة إذا كان المجتمع لا يستطيع أن يرى أية قيمة فورية أو فائدة مادية من وصولها».

◄◄ انظر «إلى أي مدى تلتزم بالمساءلة؟» في قسم «الأدوات» من هذا الفصل.

التنسيق مع المجتمع المضيف

إن التنسيـق الجيـد على مستوى المخيم ومع المجتمع المجاور علـى حد سواء يمكن أن يساعد في تفـادي الرسائل المتعارضة ويزيد من الثقة بين سكان المخيم وبين مضيفيهم. ويمكن أن يكون لإشراك السكان المضيفين فيما يجري في المخيم من تطورات، وتوفير منتدى للإنصات للمشكلات والعمل على رفع المظالم وقعاً إيجابياً على العلاقات وعلى إدارة المخيم ذاتها.

قد تؤدي استضافة سكان مخيم إلى وضع ضغوطًا اجتماعية واقتصادية وبيئية وثقافية هائلـة على السكان المضيفين الذين هم في الغالب فقراء ويعانون من نقص في الموارد. وفي بعض الحالات، قد يتمتع سكان المخيـم بمستوى معيشة أعلى أو بحماية أفضل من تلك التي يتمتـع بها السكان المضيفون. وفي الغالب تنشأ التوترات حول تقاسم الموارد المشتركة، مما يزعـزع العلاقـة بـين المجتمع المضيف مـن جهة وبين المجتمـع النازح من الجهـة الأخرى. وبغية التخفيف من حدة هذه التوترات، ينصح القيام بما يلي:

- دعـوة الممثلـين عن المجتمـع المضيف وإشراكهـم في منتديات من أجـل التنسيق بشأن قضايا المخيم مثل الاهتمام بالبيئة أو توفير المزيد من فرص العمل. إن القيام بذلك من شأنه أن يزيد التفاهم المتبادل ويطور روح من التسامح والقبول بين المجتمع المحلي من جهة وبين سكان المخيم من الجهة الأخرى.
- تقييم السبل التي قد يستطيع من خلالها المجتمع المضيف تحقيق الاستفادة من الحياة في المخيـم أو الخدمات المقدمة فيه، مثل الحصول على الوظائف أو نقاط المياه أو المشاركة

في الفعاليـات الاجتماعية والثقافية. وفي ظل ظروف معينـة فقد يكون المجتمع المحلي بحاجـة إلى الخدمـات الأساسية أكثر مـن حاجة سكان المخيم الذيـن يتلقون المساعدات إليها.

التنسيق مع موفري الخدمات

إن التنسيق مع وكالة إدارة المخيم يحتاج إلى أن يقدم قيمة مضافة من أجل موفري الخدمات. ومـن خـلال جهودهم في التنسيـق، يحتاج موفرو الخدمـات إلى أن تتوفر لديهـم القدرة على تبـادل وتلقي المعلومـات وتشجيع المساندة لبرامجهم وتعظيـم مردودها. إن كل من موفري الخدمات ووكالة إدارة المخيم يضطلعون بدور في الإستراتيجية العامة للمساعدات الإنسانية التي يتم توصيلها إلى المخيم، ومن ثم فالشفافية مطلب أساسي. وكذلك ما يلي:

- يجب تحديـد الأدوار والمسؤوليات بين الوكالات التي تقدم الخدمات في المخيم والاتفاق عليهـا وصياغتهـا في مرحلـة مبكرة من عمـل المخيم. هذه هي الخطـوة الأولى للتصدي للثغرات ويمكن أن تساعد في تفادي وقوع حالات سوء التفاهم.
- يجب إضفاء الصبغة الرسمية على الاتفاقات المكتوبة، مثل الاختصاصات بشأن الأدوار والمسؤوليات، وذلك بهدف تحسين التنسيق وضمان المساءلة.
- يجـب استخـدام الاتفاقـات كأداة حقوقيـة عندمـا تعجـز الخدمـات عـن تلبيـة المعايير المحددة.
- يجب أن يكون الهدف لجميع الأطراف هو إقامة علاقات إيجابية والمحافظة عليها وتقديم المراجعات الحديثة لبعضهم البعض بشكل منتظم.
- الاتفاقـات الشفهيـة تحتـاج إلى الرصـد وتحمـل المسؤولية عـن الالتزامـات. إن الالتزام بالمساءلـة يبني الثقة. فإذا كانت وكالة إدارة المخيم تساند وتشجع الوكالات في عملها، ففي أغلب الظن أنها ستلقى معاملة بالمثل.
- مـن الهـام جداً تقديم الدعـم المتبادل. وفي أغلـب الظن يمكن تحقيـق المساءلة في تقديم الخدمـة مـن خـلال التشجيع أكثر منه مـن خلال أية مساعـي أو نظريـات لفرض مراقبة شرطية على موفري الخدمة في المخيم.
- حتـى عندمـا تعرض البرامج بعنايـة في خطط العمـل، وتضفـى الصبغـة الرسمية على الأدوار والمسؤوليـات في اتفاقـات مكتوبة، فلا يزال يتطلب الأمـر ضمان تسهيل مستمر لكي يتحقق التقدم.
- إن الاشـتراك في وضع غايات قصيرة ومتوسطة الأجـل، واضحة وقابلة للتحقيق في آن، سيوفـر الدافع لجميـع المشاركين وسيجعل من السهل مراقبـة التدخلات وبلوغ كل هدف اتفق عليه.

يجب أن تتلقى وكالات إدارة المخيمات وبشكل منتظم نسخاً من اتفاقات الوكالة وخطط العمل لتوزيعها على جميع الشركاء العاملين في المخيم. ويجب عليها بالمثل أن تضمن الشفافية لخطة عملها وسهولة الوصول والإطلاع عليها.

٨ في اتصال مع المخيم– صوت من الميدان

«يجب على وكالة إدارة المخيم أن تشجع الوكالات وموفري الخدمات على الحد من مركزية خدماتهم، والتواجد حيثما أمكن لهم التواجد. في بعض المواقف، التي تكون فيها المخيمات قد توسعت لكن المكاتب لم تتوسع، يصبح من السهل فقد الاتصال بين سكان المخيم من جهة وبين موفري الخدمات من الجهة الأخرى، وظهور صعوبة في الاتصال بسبب المسافة أو عدم القدرة على الدخول. إن مجمعات المنظمات غير الحكومية، حيث تضع الوكالات مكاتبها جميعاً معاً، في الغالب لدواعي أمنية، يمكن أن يؤدي بطاقم العاملين في الوكالة إلى أن يصبحوا منعزلين للغاية عن الحياة في المخيم، ويصبح الاتصال محدوداً بين سكان المخيم من جهة وبين هؤلاء الذين أتوا لمساعدتهم من الجهة الأخرى».

التنسيق مع وكالات التنسيق في المخيمات

عند العمل في سياق أشخاص نازحين داخلياً أو حيث يتم تفعيل نظام التنسيق الجماعي، تكون وكالة إدارة المخيم جزء من إستراتيجية الاستجابة العامة للمخيم بقيادة وكالة تنسيق المخيمات، وبالتعاون مع السلطات المحلية ذات الصلة.

وفي مواقف أخرى لأشخاص نازحين داخلياً، وحيث لا يتم تفعيل نظام التنسيق الجماعي، فقد تكون هناك وكالة قيادة قطاع تلعب دور تنسيقي بين المخيمات وتعمل معها وكالة إدارة المخيم بتعاون وثيق. وفي سياقات اللاجئين، فإن دور التنسيق بين المخيمات يتحدد بموجب تفويض من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

إن نوعية العلاقة بين وكالة إدارة المخيم وبين وكالة تنسيق المخيمات تشكل أهمية محورية للقدرة بشكل عام على الاستجابة للمخيم لتوفير الحماية والمساعدة. ويعتمد تتبع الثغرات ونقاط التكرار في تقديم الخدمة على قيام وكالة إدارة المخيم و/أو منسق المخيمات و/أو قيادة القطاع بتطوير وتحديث نظم وأدوات إدارة المعلومات. لكن في الواقع فقد تصل وكالة إدارة المخيم أولاً أو قد يصل منسق الخدمات أولاً وبمجرد أن ينتهي كل منهما من تأسيس نفسه، تكون نظم وآليات وأدوات التنسيق تعمل جزئياً بالفعل. وتصبح المسألة إذن

تتعلـق بتبـادل ما هو موضع استخـدام بالفعل، والعمل معاً لضمان تلبيـة احتياجات جميع أصحاب المصلحة من المعلومات.

- لمزيد من المعلومات حول دور وكالة تنسيق المخيمات، انظر الفصل ١.
- لمزيد من التفاصيل حول إدارة المعلومات، انظر الفصل ٥.

مسألة القيادة

التنسيـق الفعال يحتاج إلى القيادة والإدارة. ويتضمـن دور القيادة في التنسيق على مستوى المخيم مساءلة كل وكالة ورصد أدائها للتأكد من عمل نظم التنسيق المستخدمة بالشكل بالمرجو.

إن مصداقيـة وكالـة إدارة المخيم تعتمد على الدعم من جميع الشركاء. ومن بين أكبر التحديات التي تواجه التنسيق هو أنه علـى الرغم من دعم الأكثرية للفكرة من حيث المبدأ، غير أنهم يفضلون العمل بشكل مستقل في الممارسة، ولا يريدون أن يملى عليهم ما يقومون به أو أن توجه لهم الانتقادات.

لكـي ينجح التنسيـق، فلابد أن يكون القائـد قد حصل على تفويضـ أو سلطة أو طلـب للقيـادة. وهذا يتطلـب الاكتساب والتجديـد المستمر لثقة جميـع الشركاء، الذين يسمحون لأنفسهم بالخضوع للتنسيق والمشاركة طبقاً للعملية والإجراءات المنصوص عليها في أجندة التنسيق المتفق عليها.

لكي تبقى القيادة شرعية وخاضعة للمساءلة، لابد أن تكون هناك مساحة لإبداء الآراء، وذلـك مـن أجل التظلم ومن أجـل التغيير. إن التغيير الفعـال هو بطبيعته ديناميكي ومرن، ولابد أن يلبي احتياجات هؤلاء الساعين إلى التنسيق.

تحديات واحتياجات في التنسيق– صوت من الميدان

«هنـاك تدريجياً القليل والقليـل من الوكالات التي تعمل كنشطـاء أساسيين في المخيمـات هنا. وحيث توجد وكالات إدارة مخيمات، فـإن القضية تكون أنها لا تشـرك الأشخاصـ النازحين داخلياً ولجان المخيمات. ومـع تقدم المردود، فإن الـوكالات تعاود التركيز على مناطق المردود وتكـون هناك بوجه عام مساعدة أقـل في المواقع. وثمـة تحدي آخر هو أن قيادة الأشخاصـ النازحين داخلياً في المخيمـات تكون متخوفـة، وذلك بالنظـر إلى المخاطر الأمنية. فهـم يتعرضون لاستهدافهم من قبل مجموعات شبه مسلحة كلما علا صوتهم. وتتعرض القيادات المجتمعيـة للمساءلة ويحاسبون عن قضايـا خارج سيطرتهم. إن التحدي يكمن في العثـور على النشطاء ممن لديهـم الرغبة على تحمل المسؤولية وأخذ القرارات الشاملة والتنسيق والأخذ بزمام المبادرة في المخيمات».

عملية التنسيق

المقترحات الآتية يمكن أن تساعد في وضع نظم التنسيق عند بدء وكالة إدارة المخيم لتولي مهامها.

- يتضمن جمع البيانات التأكد من توفر البيانات والمعلومات الموثقة والمنتظمة حول المخيم واتخاذ القرارات بشأن من يقوم بجمع البيانات ولماذا وحول ماذا ومتى وكيف. يجب أن يكون كل فرد واضح حول السبب الذي تجمع من أجله البيانات وما هي قدرة الاستجابة المتوفرة، حتى تتسنى إدارة توقعات السكان في المخيم بشكل فعال.
- تتطلب إدارة المعلومات من وكالة إدارة المخيم أن تنسق مع وكالة تنسيق المخيمات، أو قيادة القطاع، ومع السلطات وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة لتحديد من هو المسؤول عن معالجة وتحليل أية بيانات، وكيف سيتم نشرها، ومعدل نشرها، وإلى من ستنشر. كيف ستدار المعلومات السرية والحساسة وكيف ستتم حماية المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة وهؤلاء المعرضين للمخاطر؟ ما هي آليات إبداء الآراء والرصد المستخدمة من أجل مجتمع المخيم، لكي يحاطون علما بما يجري من تطورات؟
- من الهام جداً تحديد ما هي المعلومات المتعلقة بالحياة في المخيم التي سيتم تبادلها، ومع من، وباستخدام أي الآليات. ويجب تفادي التأخير في التعامل مع التوقعات والمطالب العديدة وفي الغالب المتعارضة من الأطراف المختلفة. إن دور وكالة إدارة المخيم يعني التفاوض والتوصل إلى اتفاقات.
- يشكل التعامل مع الرسائل المعقدة أهمية حاسمة. وهناك حاجة إلى التواصل الشفاف والأمين لضمان فهم المعلومات المعقدة، وتفادي إرسال الرسائل المتعارضة. وسوف يكون للرسائل التي توصلها وكالة إدارة المخيم أثراً، سواء بقصد أم غير قصد، على مفاهيم الأشخاص وسلوكياتهم. إن الحصول على المعلومات تمثل حاجة أساسية والمعرفة قوة. وفي أزمنة الصراع والفوضى والأزمات، تحتاج المعلومات إلى معالجتها بعناية وحذر، مع الأخذ بمبدأ «لا تضر» الذي يدعم النهج الذي تم اختياره.
- من الضروري الحفاظ على تركيز واضح. فمن الضروري وسط الأجندات المتنافسة الحفاظ على التركيز على أدوار ومسؤوليات وكالة إدارة المخيم وغايات وكالة إدارة المخيم.

> يجب أن تكون تدخلات وأهداف وكالة إدارة المخيم «ذكية»؛ أي محددة وقابلة للقياس والتحقيق وذات صلة ومقيدة بزمن.

- من الهام جداً توضيح الاتفاقات. ويجب أخذ الوقت اللازم للتأكد من وجود فهم مشترك لما يتم التوصل إليه من اتفاقات. ومن المفيد أن يذكّر الأشخاص بعضهم البعض بالعملية

التـي أدت إلى الاتفاق وبشأن النتائج المحددة، والمسؤوليـات والأطر الزمنية المتضمنة. ويجب أن تكتب الوثائق مثل محاضر الاجتماعات و مذكرات التفاهم والخطط والمؤشرات والإرشـادات والتقارير وتنشـر بالطريقة التي تجعل الاتفاقات واضحـة ومحددة وسهلة التداول ومفيدة للجميع.

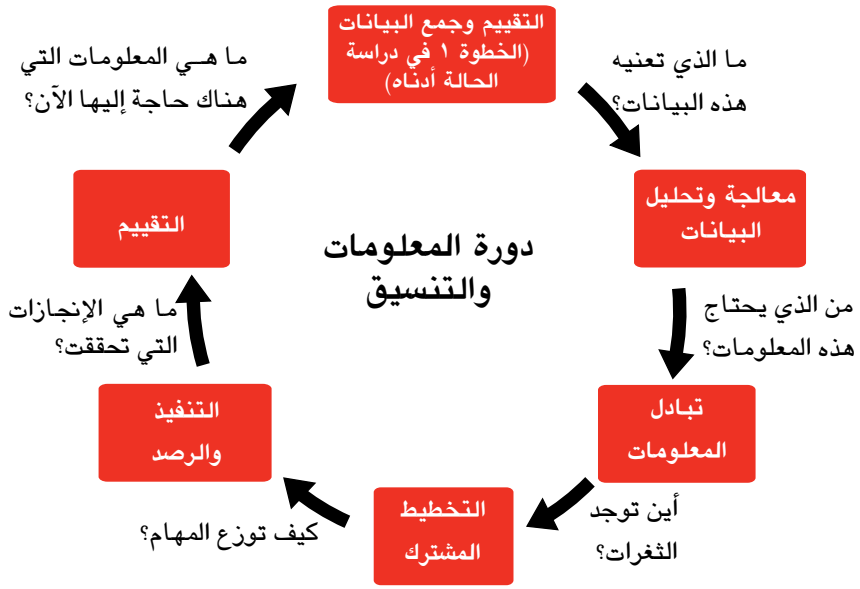
- إن تحقيـق أي تقـدم يتطلب اتخاذ قـرارات والعمل من أجـل إبرام الاتفاقـات التي تسمح بتحريـك الأشياء قدماً، حتى لو كانت الخطوات صغـيرة. وتعتبر المرونة والتأمل المنفتح مـن الأشياء المطلوبـة، وذلك لاستيعاب احتياجات الآخريـن أو التغيرات في الظروف. إن التقدم الذي يكون شاملاً ومستداماً يستلزم وقتاً وصبراً وإبداعاً. وهناك حاجة إلى الحلول والتسويات عندما تتعثر العمليات.
- مـن الهـام جداً أيضاً النظر دوماً إلى الصورة الكبـيرة. وتحتاج وكالة إدارة المخيم عندما تنهمـك في حـل المشـاكل والمسائل الفنية الصغـيرة أن تحافظ على نظـرة شاملة وإلمامً بالصـورة الكبـيرة وبمـدى الاتصـال والترابط بين هـذه المسائل. على سبيـل المثال، في الغالـب ما يكـون لتنسيق حل لمسألة تتعلـق بالمياه والصرف الصحـي والصحة العامة انعكاسات بالنسبة للحماية.
- مـن المهـم جداً أن يكون هناك خبرة في مجال الإدارة. عندما تشعر بالراحة لدور «الإلمام بجميـع التخصصات وعدم التخصص بأي منها»، تقوم وكالة إدارة المخيم عادة بإنشاء فريـقً لديـه مـا يكفي من المعرفـة بقطاع محدد لفهـم عمل تلك الـوكالات التي تعمل في المخيم ويمكن اعتباره بشكل مثالي كمنتدى لتبادل الخبرات عبر شتى القطاعات. وهناك حاجة إلى تبادل الخبرات المحلية والدولية حتى يستفيد بها الجميع.
- احـترام التنوع ضـروري. وينبغي على طاقم العاملين في وكالـة إدارة المخيم أن يتحلوا دومـاً بالاحـترام والتفاهـم ويوصـوا بهما بـين كافة المجموعـات وأصحـاب المصلحة المعنيين.
- إن الرصـد والتعديـل والتقييـم يتطلـب رصـد التغير والإجـراءات، وتقييـم الإنجازات في التنسيق والتأمل فيها وتحديد التحديات. ومن الهام جداً تحديد المناهـج الجديدة والتحسب للاحتياجات المستقبلية.

> إن عملية التنسيق الفعال هـامة بقدر أهمية المُنتَج.

يمكن فهم عملية التنسيق باستخدام دورة التنسيق من النوع المبين أدناه. توضح هذه الدورة عمليـة تستخـدم فيها البيانات التي يتـم جمعها داخل المخيم لتحديـد الثغرات ووضع خطط التدخـل وتقييم الأثـر. وتقود الأسئلة على كل سهم من الأسهـم في الرسم البياني من عمل إلى

التالي، عبر دائرة من جمع ومعالجة وتحليل البيانات، من خلال تبادل المعلومات والتخطيط المشترك، إلى تنفيذ المشروع والرصد والتقييم. ويمكن أن يُستخدم هذا الشكل البياني في إثراء نهج وكالة إدارة المخيم الذي تتبناه في التنسيق بين الأنشطة المقصورة على قطاع معين.

الرسم التوضيحي



دراسة حالة (افتراضية)- استخدام المعلومات ودورة التنسيق

الخطوة ١: في المخيمات في البلد س، من الملاحظ أن المرافق الصحية غير ملائمة. في المخيم ص، يتم جمع البيانات المتعلقة بعدد وحالة الدورات المياه في المخيم، وكيف يجري استخدامها.

الخطوة ٢: تخضع هذه البيانات للمعالجة والتحليل، و ...

الخطــوة ٣: تنشر إلى منسق المخيم والسلطات ووكالة إدارة المخيم. وعلى مستوى المخيم تكون هناك وكالتان تتعهدان بتنفيذ برامج المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية . وتوجد أيضاً لجنة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية .

الخطــوة ٤: يبدأ منسق المعسكر، وكجزء من خطة لتحديث المرافق الصحية عبر عدة مخيمات، في العمل للحصول على الدعم من السلطات. ومن خلال تبادل المعلومات في منتديات التنسيق داخل وخارج المخيم على السواء .... (إلى الخطوة ٥)

الخطــوة ٥: وضع خطة مشتركة، (بما يتماشى مع التفويضات والقدرات، وباستخدام معايير مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ومعايير لجنة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية كمرجعية)، وهو ما ينطوي على إصلاح الدورات المياه القائمة وتشييد مرافق إضافية. وبالإضافة إلى ذلك، تتفق السلطات على استخدام الخدمات التي يقدمها المجلس البلدي مرة في الشهر، لنزح خزانات متعفنة كاملة. وفي هذه الأثناء تعمل وكالة إدارة المخيم في المخيم ص بتعاون وثيق مع لجنة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ، ومع ممثلين من المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ومنظمات غير حكومية على حد سواء، وتنشئ مشروع «نظافة وصحة عامة». وهذا ينطوي على وضع قائمة بالدورات المياه التي يراد التفتيش عليها وتنظيفها بشكل منتظم، وتوعية الأطفال حول الاستخدام السليم للمرافق مع التشديد على أهمية غسل أيديهم.

الخطوة ٦: يتم اختيار مؤشرات محددة وقابلة للقياس والتحقيق من أجل تنفيذ هذه المشروعات، بالاتفاق مع منسق المخيم، ويتفق على متابعة ما يتحقق من تقدم من قبل فريق إدارة المخيم لمدة شهرين.

الخطوة ٧: مع نهاية هذه الفترة، يتم تقييم الوضع. ويتم تسجيل ما تحقق من إنجازات ويتم التصدي للتحديات وتوضع خطة عمل جديدة، بما في ذلك نوعية البيانات المطلوبة لإثراء التدخلات مستقبلاً.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

- ☐ أدوار ومسؤوليات وكالة إدارة المخيمات واضحة ومنشورة بشكل جيد.
- ☐ قيادة فعالة، محترمة وشرعية، من أجل التنسيق بين أصحاب المصلحة في الاستجابة للمخيم.
- ☐ الاتفاق على أهمية التنسيق ووجود مصلحة في فوائده واعتراف بها.
- ☐ وجود توجه شامل وشفاف إلى الشراكة واحترام للتنوع الذي تعمل وكالة إدارة المخيم على تشجيعه والحفاظ عليه.
- ☐ من الواضح من يقوم بماذا وأين؛ الاتفاق على الأدوار والمسؤوليات والتوقعات.
- ☐ هناك أدوات تنسيق مشتركة ومتفق عليها.
- ☐ تم تدريب الطاقم على استخدام هذه الأدوات حتى تكون المعلومات المقدمة جديرة بالثقة وقيمة.
- ☐ آليات التنسيق حسنة التخطيط ومنوعة وملائمة للغرض.
- ☐ آليات التنسيق منشورة بشكل جيد.
- ☐ هناك مشاركة جيدة. ويتم تمثيل جميع أصحاب المصلحة الأساسيين بمن فيهم المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة وهؤلاء المعرضين لمخاطر عالية.
- ☐ تلعب سلطات الحكومة المركزية/المحلية دوراً محورياً في التنسيق.
- ☐ تتم مراجعة منتديات التنسيق وتكون هناك إجراءات من أجل إبداء الآراء والشكوى.
- ☐ تلبية الاحتياجات اللغوية للمغتربين وأبناء البلد في المنتديات المختلطة.
- ☐ هناك معلومات موثوقة وذات صلة وحديثة متوفرة حول الحياة في المخيم.
- ☐ هناك منتديات للتخطيط المشترك تسعى إلى التكامل بما يتماشى مع التفويضات والقدرات المتنوعة.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- قائمة مراجعة «إلى أي مدى تخضع للمساءلة؟»، مراجعة المعلومات العامة
- ليندا ريتشاردسون وغيل برايس ٢٠٠٧. المذكرات الشاملة. أداة عملية لعمال المساعدات الإنسانية الميدانية.
- تحليل التنسيق خماسي العوامل (أداة تدريبية من المجلس النرويجي للاجئين).

قراءات ومراجع

Paul Bonard, 1999. ***Modes of Action used by Humanitarian Players – Criteria for Complementarity***, International Committee of the Red Cross.

Nan Buzard, 2000. Information-sharing and Coordination among NGOs Working in the Refugee Camps of Ngara and Kibondo, Tanzania, 1994-1998.

ECB Building Trust Working Group, 2007. ***Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response***.

Global Humanitarian Platform (2007) '*Principles of Partnership*'

IASC, 2007. Cross-cluster Coordination. ***Key Things to Know***.

Inter Agency Standing Committee (IASC), 2002. ***Growing the Sheltering Tree; Protecting Rights through Humanitarian Action, Programmes and Practices Gathered from the Field.***

InterWorks LLC, Disaster Management & Humanitarian Assistance

OCHA, 2001. ***Humanitarian Coordination. Lessons Learnt from Recent Experiences.***

Oxfam Publishing, 2007, ***Impact Measurement and Accountability in Emergencies: The Good Enough Guide.***

People in Aid, 2003. ***Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personal***.

Hugo Slim and Andrew Bonwick, 2005. ***Protection – The ALNAP Guide for Humanitarian Agencies***.

Max Stephenson Jr and Nicole Kehler, 2004. ***Rethinking Humanitarian Assistance Coordination***.

The Peace Building, Development and Security Program (PDSP), 2007. ***Policy Brief. Beyond Information Sharing & False Coherence: Interagency Coordination In International Peace Missions.***

The Sphere Project, 2004 *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*.

UNHCR, 2007 Handbook for Emergencies (third edition)

United Nations Disaster Assessment and Coordination (UNDAC), 2000. ***Field Handbook***.

Carsten Voelz. ***"Humanitarian Coordination in Indonesia. An NGO Viewpoint". Forced Migration Review.***

Jenty Wood. Improving NGO Coordination: ***Lessons from the Bam Earthquake.***

إدارة المعلومات

الرسائل الأساسية

- تعد المعلومات الدقيقة والحديثة هي الأساس الذي تقوم عليه الاستجابة التي تتسم بالتنسيق والفعالية داخل المخيمات، والتي تكون متماشية مع المعايير الفنية الدولية (مشروع سفير/مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين). كما يضمن إتباع أفضل الممارسات التخطيط الجيد لأنظمة إدارة المعلومات قياماً على الاحتياجات الواقعية المرتبطة بصناعة القرار، ويضمن كذلك تبادل ونشر المعلومات بحيث يتسنى لجميع الأطراف العمل سوياً انطلاقاً من نفس البيانات الخاصة بالمخيم.

- تضطلع وكالة إدارة المخيم بمسؤولية جمع وتحليل ونشر المعلومات، وهذه المعلومات هي الأساس الذي يقوم عليه التنسيق الفعال داخل المخيم، كما تشكل خارجياً جزءاً من عمليات الرصد والتنسيق بين المخيمات، وذلك من قبل القيادات العنقودية/القطاعية و مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة والسلطات المحلية.

- تستتبع إدارة المعلومات جمع البيانات المتعلقة بالتعداد السكاني في المخيم والبنود الخاصة بتوفير المساعدات والخدمات داخل المخيم. كما تشمل جمع المعلومات الديموغرافية المصنفة ومتابعة الالتزام بالمعايير والمؤشرات على مستوى جميع القطاعات؛ بما في ذلك ما يتصل منها بالتنسيق والمشاركة بين المخيمات وبعضها.

- ينبغي أن يتم جمع وتحليل ونشر المعلومات الخاصة بالمخيم على نحو يتماشى مع الإستراتيجية الموضوعة لإدارة المعلومات على المستوى الوطني. كما ينبغي دعم المشاركة في النظم والأدوات الخاصة بالمعلومات على نحو يضمن قدرة جميع الأطراف على الحصول على احتياجاتهم من المعلومات المهمة بسهولة. وتسهم البيانات التي رُوعيت سلامة عملية جمعها وإدارتها في ضمان تحقق جودة المعايير واتساقها فيما يتعلق بعمليات المساعدة والحماية داخل المخيمات وفيما بينها، كما يمكنها كذلك أن تسهم في تسهيل عمليات التخطيط المبدئية للتعافي من الكوارث وجهود التنمية اللاحقة.

- تكتسي المشاركة وتحمل المسؤولية أمام سكان المخيم – من خلال إتباع إجراءات المساءلة والمشاركة الشاملة– أهمية محورية في تحقيق أفضل الممارسات في مجال إدارة المعلومات على مستوى المخيم. وهذا يتضمن ضمان إدارة البيانات والمعلومات الحساسة بأكبر قدر ممكن من العناية والحذر وضمان تمتعها بمظلة الحماية التي تكفلها مبادئ السرية والخصوصية والأمن وكذا ضمان حماية السكان النازحين في جميع الأوقات.

مقدمة

تتمثل مهمة وكالة إدارة المخيم في تسهيل تناقل البيانات عبر القنوات المخصصة لذلك وتوفير الرابطة الضرورية بين سكان المخيم وبين المجريات داخل المخيم من جهة، وبين أصحاب المصالح المختلفين خارج المخيم من جهة أخرى. وقد تشمل قائمة أصحاب المصالح المقصودين هنا المجتمع المُضيف وجهات توفير الخدمات ووكالات الحماية والهيئات الوطنية وهيئات التنسيق بين المخيمات مثل القيادات العنقودية/القطاعية أو مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة. وينبغي أن تمسك وكالة إدارة المخيم في يدها زمام القيادة في تحقيق أهداف إدارة المعلومات كما ينبغي أن تملك النظرة العامة للمعلومات ذات الصلة بجميع الأطراف المعنية، وأن تُحسن استغلال المنتديات التنسيقية التي تعقدها من أجل نشر هذه المعلومات على النحو المطلوب من الشفافية والمسؤولية، ولا تغفل في الوقت ذاته عن ضمان سرية وأمن جميع المعلومات في كافة الأوقات.

تقع مهمة إدارة المعلومات في قلب المهام التي تضطلع بها وكالة إدارة المخيم وهي تتصل بشكل وثيق بعمليات التسجيل والتنسيق في المخيم. وتتمثل أولى الخطوات الضرورية في تعامل الوكالة مع المعلومات في ضمان دقة البيانات الأساسية عن سكان المخيم والتي ترد إليها خلال إجراءات التسجيل. كما أن المداومة على التحقق من حداثة هذه البيانات وتعبيرها عن آخر المستجدات الخاصة بسكان المخيم واحتياجاتهم يكون لها مردودها النافع بالنسبة للعمليات التخطيطية للبرامج العاملة في مجال الحماية والمساعدات.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن التنسيق والتسجيل، انظر الفصلين ٤ و ٩.

وتتيح رقابة وكالة إدارة المخيم على برامج الحماية والمساعدات وكذلك متابعتها الدورية لموائمة المستويات المعيشية في المخيم التعرف على أي عيوب في عمليات توفير الحماية المساعدات وتفادي ازدواج الأنشطة وكذا امتلاك الأساس المتين الذي يخولها بالمطالبة بالدعم الإضافي الملائم لأنشطتها. وهنا تشكل مشاركة المعلومات المعبرة تعبيراً دقيقاً عن الأوضاع المعيشية في المخيم كعنصر رئيسي في التنسيق مع الشركاء الآخرين في المخيم لضمان الالتزام بالمعايير وعدم المساس بحقوق النازحين.

! إدارة المعلومات والتنسيق

تعد الأنظمة والمنتديات المختلفة، على غرار الاجتماعات أو جلسات التخطيط المشتركة التي تتم فيها مشاطرة وتبادل المعلومات وصناعة القرار اعتماداً على هذه المعلومات، هي همزة الوصل التي تربط بين إدارة المعلومات والتنسيق الفعال – وهما من صميم الأنشطة التي تضطلع بها وكالة إدارة المخيم.

كذلك تستلزم إدارة المعلومات موافاة سكان المخيم بالمعلومات المهمة التي تتناول القضايا المؤثرة على معيشتهم وحياتهم. ونظراً للأهمية الحيوية لوسائل الحصول على المعلومات هنا، يقع على وكالة إدارة المخيم عبء تسهيل الحصول على هذه المعلومات، كما تكون مسؤولة أمام سكان المخيم عن ضمان جودة وسائل التواصل – بما في ذلك أنظمة الرصد ومناقشة المقترحات– معهم وتمتعها بالشفافية والفعالية المطلوبة. وتشمل إدارة المعلومات موافاة سكان المخيم بالمعلومات الخاصة بالعمليات والأنشطة والقرارات الصادرة عن قادة المخيم والتي تؤثر على مستواهم المعيشي وتمتعهم بحقوقهم وحصولهم على احتياجاتهم من الخدمات والمساعدات. ويتضمن جانب من هذه المسؤولية الملقاة على كاهل الوكالة إخبار السكان بنوعية المعلومات التي يتم جمعها ودواعيها والمردود المرجو منها.

وتتضمن أفضل الممارسات في ميدان إدارة المعلومات إنشاء المنتديات والآليات التي تسعى لإشراك سكان المخيم وتحقيق مساهمتهم في عمليات تبادل المعلومات. وهنا يقع على وكالة إدارة المخيم ضمان أن تأخذ في الاعتبار آراء سكان المخيم واحتياجاهم وآمالهم واقتراحاتهم وتساؤلاتهم وذلك ضمن ما يُستخدم من وسائل تقييم المشاركة المقامة لهذا الغرض – على غرار مجموعات المناقشة واللقاءات والاجتماعات وإجراءات الشكاوى.

ما سبب أهمية إدارة المعلومات

إن لكفاءة إدارة المعلومات المنفذة لصالح تحقيق دعم عمليات التنسيق دورها الذي لا ينكر في ضمان إنجاز الأطراف المعنية لمهامها قياما على ما يتوافر لديها من معلومات حديثة ودقيقة. كذلك فإن البيانات التي روعي في جمعها وإدارتها الاستعانة بالمناهج الملائمة أثناء حالات الطوارئ تفيد بشكل كبير أنشطة الانتعاش المبكر والجهود التنموية المعقبة لها وكذا أنشطة الاستعداد للكوارث.

ملحوظة حول «المعايير» و «المؤشرات»

تجدر الإشارة إلى أن مصطلحي «المعايير» و «المؤشرات» يحملان معان مختلفة بالنسبة لكل من مشروع سفير و مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

ففي دليل مشروع سفير، نجد «المعايير» تتخذ طابعاً نوعياً وشمولياً. فهي تكون تعبيراً عن حق وقابلة للتطبيق في أي مناخ عمل. أما «المؤشرات الرئيسية» فتكون غالباً ذات طبيعة كمية و «تعمل كأدوات أو إشارات لقياس المعايير». ولكل «معيار» مجموعة من «المؤشرات الرئيسية» و «الملاحظات التوجيهية» التي تدعم تنفيذ هذا المعايير في السياقات المختلفة.

وفي كتيبها المعنون «الدليل العملي للاستخدام المنهجي للمعايير في عمليات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين»، تعرّف المفوضية المعيار باعتباره «نقطة أو مدى ثابت معين على التدريج المتغير (المؤشر) والذي يتحتم الوصول إليه لتفادي نشوء أوضاع غير مقبولة للاجئين أو الأشخاص المعنيين». هذا بينما يعرّف دليل المفوضية «المؤشر» باعتباره التدريج المتغير الذي يُستخدم من أجل القياس الموضوعي للنقاط المختلفة المرتبطة بتغيرات معينة في الأوضاع. وبتعبير آخر، تمثل المؤشرات مقاييساً مرجعية لقياس التغير.

ماذا تستلزم إدارة المعلومات من إدارة المخيم؟

تستلزم إدارة المعلومات العمليات التالية:

- جمع البيانات على مستوى المخيم من جهات توفير الخدمات وسكان المخيم – بما فيهم قادة السكان واللجان – والمجتمع المُضيف والهيئات الميدانية وذلك من خلال عمليات المراقبة المباشرة والرصد المستمرة.
- تحليل البيانات بعد جمعها بغية تحديد معايير الحماية والمساعدات في المخيم لربطها باحتياجات وحقوق سكان المخيم.
- نشر وتوزيع المعلومات على سكان المخيم والمجتمع المُضيف وجهات توفير الخدمات والقيادات العنقودية/القطاعية والهيئات الوطنية – وبحيث يتم بالتوازي مع ذلك تفعيل مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات لتولي مهمة إدارة المخيم– وذلك لإعداد وتحليل الاستجابة الإجمالية لاحتياجات المخيم وما يتعلق بهذه الاستجابة من أطراف وخدمات وعيوب في توفير المساعدات.

الحد من المخاطر بأكبر قدر ممكن

ينبغي على وكالات إدارة المخيمات التعاون مع جميع الأطراف المعنية من أجل حماية أمان وسرية المعلومات وتقليل مخاطرها المحتملة على سكان المخيم للحد الأدنى. ويقع ضمن الوسائل اللازمة لذلك تحقيق ما يلي:

١- إجراء تحليل للمخاطر: حيث يتفاوت مستوى المخاطر الذي تشكله المعلومات بتفاوت نوعية هذه المعلومات ومدى حساسيتها، وينبغي على وكالة إدارة المخيم التعاون مع الهيئات الأخرى العاملة في بحث مستويات المخاطر المرتبطة بالمعلومات ثم تعمد إلى تصميم أنظمتها لإدارة المعلومات قياماً على ما يسفر عنه بحثها في هذا الشأن.

٢- الاتفاق على الإجراءات: حيث تنشأ الحاجة لتحقيق اتفاق الوكالات على بروتوكولات تنظيمية لعملية جميع البيانات وإدخالها وتخزينها والوصول إليها واستعادتها ونشرها على أن يكون الهدف منها تقليل المخاطر المرتبطة بها وتحديد نوعية المعلومات الواجب بقاءها تحت مظلة الحماية المشددة.

٨ إدارة المعلومات – صوت من الميدان

«في إحدى مخيمات النازحين داخلياً في أوغندا التي تم بها تفعيل كل من مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات ومجموعات الحماية، شهدت عمليات وكالة إدارة المخيم جهوداً لمتابعة قضايا الحماية. وكان من بين القضايا المرتبطة بالحماية هناك قضية العنف الجنساني – المتصلة بحوادث الاغتصاب وهتك العرض و/أو الاعتداء الجنسي. وكان يتم جمع المعلومات المتصلة بهذه القضية من المشرفين أنفسهم وكذلك من خلال متطوعي المخيم ولجان الحماية والمجموعات النسائية. وتُجمع هذه المعلومات بواسطة نماذج محررة مُعدة لهذا الغرض وضعتها والوكالة قائدة المجموعة، ويتم إرسال ما اكتمل منها إلى المكتب الرئيسي لوكالة إدارة المخيم، حيث يتم إدخال هذه البيانات داخل قاعدة بيانات آمنة. ومتى تطلب الأمر، يتم إرسال نسخ مصورة من هذه المعلومات إلى الوكالات الأخرى لإحالة بعض الحالات المحتاجة لمتابعة. ويُراعى أثناء ذلك ضمان إخفاء أي مما يمكن أن يشير إلى هوية الناجيات وحمايتهن عن طريق حذف التفاصيل الشخصية واستبدالها بأكواد شفرية. كما تقوم وكالة إدارة المخيم برفع تقرير بياني وإحصائي بصفة شهرية للقيادة العنقودية ويتم تبادل هذه التقارير داخل المجموعة العنقودية الواحدة وبين المجموعات العنقودية المختلفة. كما ترسل وكالة إدارة المخيم بنسخ من التقرير لمدراء المشروعات الآخرين العاملين ضمن نفس الوكالة. وترسل البيانات المتعلقة بالفجوات التي تعاني منها العمليات الإنسانية إلى السلطات وجميع الوكالات والمجموعات ذات الصلة وكذلك إلى الهيئات في المنطقة بغية إجراء التدخلات الملائمة.»

ليس ثمة حاجة تستلزم من وكالة إدارة المخيم أن تكون متخصصة في إدارة المعلومات. بيد أن هذا لا يمنع ضرورة أن تعي وكالة إدارة المخيم المبادئ والإجراءات التي تنطوي عليها أفضل الممارسات في ميدان إدارة المعلومات وأن تكون متفهمة للقضايا والأدوار والمسؤوليات التي تستتبعها هذه المبادئ والإجراءات على مستوى المخيم وخارجه. كما ينبغي على الوكالة أن تكون قادرة على استخدام أنظمة إدارة المعلومات التي وضعها المتخصصون في مجال إدارة المعلومات والتي حازت رضا مجموعة عريضة من الأطراف المعنية من حيث ضمان هذا الأنظمة لسهولة الوصول للمعلومات وتوافقها مع الأنظمة الأخرى وموائمتها لعمليات الوكالة وحفاظها على عنصر السرية وكذلك استعدادها للعمل متى دعت الحاجة لاستخراج المعلومات منها.

جمع البيانات والمعلومات

ما نوعية البيانات والمعلومات المطلوبة عن المخيمات؟

ينبغي قبل إطلاق أي مبادرات جديدة لجمع المعلومات أن يتم في البداية إجراء جرد للمعلومات القائمة وتحليلها، وذلك لتفادي الازدواج في عمليات جمع البيانات وتجنب تكرار نفس الأسئلة على سكان المخيم في كل مرة. ويعد العمل على تحقيق هذا النوع من التنسيق وتسهيله بين الوكالات والشركاء القطاعيين/العنقوديين في جهود الاستجابة بالمخيم أحد الأدوار المهمة التي تضطلع بها وكالة إدارة المخيم.

ومن الضروري جمع الأنواع التالية من المعلومات على مستوى المخيم وتسليم مستنداتها لوكالة إدارة المخيم وغيرها من أصحاب المصالح للاهتداء بها في عمليات صناعة القرار:

- بيانات التسجيل الخاصة بالعائلات والأفراد: على أن يندرج ضمن هذه البيانات التعداد الإجمالي لسكان المخيم وحالتهم (لاجئين/نازحين داخلياً/عديمي الجنسية)، بالإضافة إلى بيانات أخرى تشمل العمر والجنس واحتياجات الحماية. ورغم أنه ليس بالضرورة أن تقع مسؤولية أنشطة التسجيل على وكالة إدارة المخيم، إلا أنه غالباً ما تُعهد إليها مهمة تسهيل تحديث ما يتمخض عن الأنشطة من بيانات.

- معلومات عن الفئات أو الأفراد الأكثر عرضة للخطر والفئات ذات الاحتياجات الخاصة ومن بينها الأطفال والنساء والعجائز والمرضى والمعوقين والمحاربين القدامى والأشخاص الحاملين لعدوى فيروس نقص المناعة المكتسبة/ الإيدز.

- معلومـات عن الخدمـات المقدمة والمعايـير المُطبقـة والأنشطة الجاريـة داخل المخيم، والتـي قد تتنـاول قطاعـات أساسية مثـل المياه والصـرف الصحي والملاجـئ والسلع غـير الغذائيـة والصحـة والتعليم وأحـوال المعيشة والحمايـة – بما فيها برامـج النساء والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة – هذا إلى جانب المعلومات الخاصة بإجراءات التوزيع والتسجيل.

- المعلومات الخاصة بانتهاكات أمن المخيم وقضايا أمن العاملين، بما في ذلك انتهاكات القانـون والنظـام أو حمـل الأسلحة أو القيـود المفروضة علـى حرية الحركـة أو العنف الجنساني أو التغيرات في المؤشرات الأمنية.

- المعلومـات الخاصـة بإجـراءات وأنظمـة إدارة المخيـم بمـا في ذلك مستويـات القيادة والتمثيل والمشاركة ومنتديات التنسيق وآلياتها وأنظمة الإحالة وإجراءاتها ومستويات المساءلة والاعتبارات البيئية. وينبغي أن تتضمن المعلومات المقدمة القضايا المرتبطة بها مثل الجنس وحماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

- حالـة البنـى التحتيـة في المخيـم – بما فيها الطـرق والممـرات والمجمعـات والمراكز الصحيـة والمدارس ومواقع التوزيع ودورات الميـاه والمصارف وأنابيب المياه وأسلاك الكهرباء ودور التجمع والمدافن.

- معلومـات عن آليـات التنسيق، مـن حيث الأشخاص القائمين عليها ومحـل تواجدهم، وماهيـة الوكالات وجهات توفير الخدمات العاملـة وطريقة الاتصال بها، وكذلك أسماء المشاركـين في اللجـان والمجموعـات ومحـل عقـد اجتماعاتهـم، وماهيـة المناسبات الاجتماعيـة أو الترفيهية أو الرياضية التي تعقـد، ومدى مشاركة المجتمعات المضيفة، وماهية الدورات التدريبية المقدمة.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن التنسيق، انظر الفصل ٤.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن التسجيل، انظر الفصل ٩.

◀◀ لمزيـد مـن المعلومات عن العنف الجنسـاني والأشخاص ذوى الاحتياجات الخاصة، انظر الفصلين ١٠ و ١١.

٨ صوت من الميدان

«تعتمد إمكانية إجراء عمليات التسجيل من عدمها على المرحلة الزمنية التي وصلت إليها دورة حياة المخيم. فبعض النازحين داخلياً في شمال أوغندا اضطرتهم الظروف للعيش في مخيمات وأوضاع نزوح لأكثر من عقدين من الزمان ولم يتم إطلاقاً طيلة هذه المدة وضع أي إجراءات تسجيل مناسبة بسبب القيود المفروضة على الوصول لهذه المخيمات. وكان برنامج الغذاء العالمي هو الوحيد الذي تمكن من بين جميع المنظمات من تسجيل النازحين المقيمين في هذه المخيمات، بيد أن هذا كان لغرض توزيع الغذاء وحده. ولم تبدأ وكالات إدارة المخيمات ووكالة تنسيق المخيمات في العمل هناك إلا في عام ٢٠٠٦، عندما كانت إجراءات إعادة هؤلاء لأوطانهم قد بدأت بالفعل. ولا تزال هناك مخيمات قائمة إلى الآن، بيد أن النازحين داخلياً قد بدءوا في الانتقال منها إلى مواقع العودة ضمن الدوائر الأبرشية لمنازلهم أو حتى لمنازلهم الأصلية. وبالوصول إلى هذه المرحلة، لم تعد عملية التسجيل مطلوبة».

! الدروس المستفادة من الميدان

ضع نصب عينيك دائماً الهدف المرجو من وراء المعلومات، ذلك أن جمع المعلومات أو البيانات لا يحمل وحده مقومات العمل الإنساني، حيث ينبغي أن تخدم هذه البيانات هدفاً، فيكون مع كل منها هدف ومستفيد. فإذا لم يوجد في الأفق هدف من هذه البيانات أو وسيلة للانتفاع بها، فلا ينبغي من الأصل تجشم مشقة الحصول عليها.

استخدم قوالب وصيغ البيانات المتفق عليها، حيث ينبغي على أصحاب المصالح الاتفاق على كل من ماهية البيانات المطلوب جمعها والقوالب التي ستوضع بها، حيث من الضروري أن تتسم هذه البيانات بقدر من التحديد والتفصيل وبدون أن تكون في نفس الوقت مفرطة في الطول على نحو لا يتسنى معه احتواءها. ولكي تحقق هذه البيانات الفائدة المرجوة منها، ينبغي تحليلها والعمل اهتداءً بها.

اسع للتدرب على إدارة المعلومات. فعلى العاملين بوكالة إدارة المخيم التزام بتلقي دورات تدريبية على إدارة المعلومات وجمع المعلومات والحصول على نصائح الخبراء في هذا الشأن. واعلم أن عدم اجتياز هذه الدورات التدريبية سيؤدي إلى أخطاء كان من الممكن تفاديها في جودة البيانات والاستجابة الإنسانية.

التحديات التي تواجه جمع البيانات

القضايا التالية تمثل بعضاً من القضايا التي تتطلب عناية خاصة في تناولها عند التخطيط لعمليات جمع البيانات على مستوى المخيم:

- ينبغي أن تتسم المعايير والمؤشرات بالوضوح، ذلك أن متابعة معايير توفير الخدمات تتطلب استخداماً منهجياً وواضحاً للمؤشرات الكمية والنوعية، ومتمشياً في الوقت ذاته مع القوانين والمعايير الدولية – مثل المؤشرات المستخدمة من قبل مشروع سفير أو مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين و/أو اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات – والمتفق عليها في اجتماعات التنسيق بين المخيمات.
- تسهم أشكال التوصيف السردي التي تحلل وتشرح مضمون ودلالة البيانات الرقمية في إعطاء صورة أكثر شمولية وإفادة للموقف المعني عما لو تم الاكتفاء بلغة الأرقام وحدها.
- ينبغي أن تكون القوالب والصيغ المستندية المستخدمة في جمع البيانات محكمة التصميم واجتازت اختبارات ميدانية في السابق. ويندرج ضمن هذه الحاجة ضرورة أن ترصد قوالب وصيغ جمع البيانات المعلومات المهمة والمحددة لها. كما ينبغي للاختبارات الميدانية لهذه القوالب – سواء كانت هذه القوالب المستندية تتخذ شكل وثيقة ملاحظات أو استبيانات أو لقاءات أو قوائم أسئلة للمناقشة – أن تتسم بالدقة والنفاذ إلى صميم الموضوع والقابلية للقياس. كذلك من المهم إجراء اختبار مبدئي لهذه القوالب لبحث إمكانية تكييفها أو إدراج بعض التنقيحات عليها وتبيان تجربة القائمين بجمع البيانات معها وإبداء رأيهم فيها من حيث صعوبة أو سهولة استخدامها. كما أنه من المهم كذلك الاهتمام بالتفاصيل اللغوية للقالب وأسلوب ترجمته إذا كان مُترجماً، إذ أن المضمون الرئيسي لأي رسالة يكون عرضة بسهولة للفهم المغلوط أو تحول التركيز عن الفكرة الرئيسية عندما تتم ترجمة قوالب جمع المعلومات للاستخدام داخل المخيم.
- من الهام جداً ضمان جودة ما يتلقاه العاملون من تدريب، حيث أن دقة المعلومات وموضوعيتها يعتمدان بشكل كبير على مهارة ونزاهة الشخص القائم بجمعها. ومن بين الأسئلة التي تتحتم الإجابة عليها في هذا الشأن ما يلي: هل يفهم العاملون بدقة المعلومات المطلوب منهم جمعها وسببها؟ كيف يمكنهم التصرف عندما لا تتوافر أمامهم المعلومات المطلوبة؟ ما التصرف الواجب اتخاذه إذا أعطى من يستجوبونهم إجابات يتشككون في دقتها؟ هل بمقدورهم التأكد من صحة المعلومات ومراجعتها؟ هل سجلوا المعلومات بشكل واف وسهل الفهم؟ هل يستعينوا بزملاء لهم من أجل التأكد من المعلومات المقدمة؟ هل لهم أن يطلبوا النصيحة في حالة عدم تأكدهم من المعلومات؟ وهكذا نلمس كيف أن تدريب القائمين بجمع البيانات ومتابعة تقدمهم وتمحيص نتائجهم للتحقق من

انسجامهـا وموائمتهـا تعد جميعها متطلبات ضرورية في سبيـل الحصول على البيانات المهمة والموثوقة.

- ابحـث عما إذا كانت المعلومـات التي يتم جمعها قد تجاوزت الحجـم المطلوب لها. فرغم أن دواعـي المثاليـة تقول بأن الجميع يستعينون بنفس المعلومات في صناعة القرار، إلا أن الواقـع يقول بأن أصحاب المصالـح المختلفين يميلون للاقتصار على بيانات بعينها تعينهم في تنفيذ مشروعاتهم الخاصة، وقد يصل بهم الأمر إلى تفضيل جمع هذه البيانات بأنفسهـم. إن الاتفـاق بشكل واضح حول ماهية القائمـين على جمع المعلومات قد يطرح تحديـاً صعباً، خاصـة عندما تتبادل الـوكالات العمل في نفس المـكان. ورغم ذلك فلهذا الاتفاق أهميته لعدة أسباب منها:

١. حماية مجتمع المخيم من إجهاد جمع البيانات (سنناقشه أدناه)
٢. منع ازدواج البيانات المتماثلة والتقليل من الضغط الناجم عن كثرة المعلومات.
٣. ضمان رصد جميع البيانات المهمة بدون ثغرات.
٤. التقليل من احتمالات تضارب أو تناقض التحليلات.
٥. ضمان جعل المنتديات التنسيقية أكثر فعالية وأيسر في الإدارة والعمل على توجيه المشروعات نحو تحقيق نفس الأهداف.
٦. تحقيق الكفاءة في استغلال الموارد البشرية والوقت والأصول إذا لم تكن هناك عدة وكالات تقوم بتجميع البيانات في نفس الوقت حول نفس القضايا.

إن النجـاح في حضـ أصحاب المصالح علـى الاتفاق على وضع أنظمـة موحدة وذات كفاءة لجمـع البيانات يشكل كمؤشر علـى الثقة والشمولية والشراكة والدعم المتبادل والكفاءة التي يبديها أصحاب المصالح.

> ❗ مـن الممارسـات الشائعـة التـي نجدهـا بـين الـوكالات لجوءهـا لجمع كم هائـل من المعلومات دون أن تعمـد إلى تحليلها أو الاستفادة منها مطلقاً. وينبع غيـاب التحليـلات من اتـكال هذه الوكالات علـى ما لديها مـن معلومات عتيقة ذات طبيعة نوعية، والتي يتعذر إخضاعها لأدوات الاستعراض الشامل أو تحليل التوجهات. كما ينجم ذلك أيضاً من غياب الوضوح فيما يتعلق بالهدف المنشود والمردود المتوقع من عملية جمع المعلومات – وهي ظاهرة شائعة في الأنشطة الإنسانية. وحتى عندما يتم تجميع المعلومات الكمية، فإن التخطيط اللاحق لها والمشـوب بضيق الأفق وغياب الخـبرة في إدارة المعلومات يمكن أن يقوض من الأهمية العملية للبيانات المُجمعة ومصداقيتها.

- يُعد إجهاد جمع البيانات خطراً حقيقياً على جهود إدارة المعلومات. وينشأ هذا الإجهاد نتيجة تعرض مجتمع المخيم أو إحدى قطاعاته لوابل من الأسئلة واللقاءات والملاحظات من قبل الهيئات والفرق المختلفة لأسباب إما أنها غير مشروحة أو غير واضحة. وغالباً ما لا يلمس مجتمع المخيم أي نتائج أو متابعات أو مزايا لهذا التدخل المزعج في حياتهم بما ينطوي عليه من انتهاك لخصوصيتهم من قبل من يفترض أنهم يتولون مسؤولية احترامها. وهذا الإجهاد وما يتمخض عنه من استياء غالباً ما يؤدي لمعلومات غير دقيقة أو أكاذيب أو مبالغات أو حتى رفض للتعاون من جانب المستجوبين؛ وهذا لا شك أنه يؤثر على جودة البيانات التي يتم تجميعها. ومن ثم تتخذ هذه البيانات الخاطئة سبيلها للتعميم الخاطئ، خاصة عندما يتولد اعتقاد لدى سكان المخيم بأن حصولهم على السلع أو الخدمات يعتمد على ما يدلوا به من إجابات. ويتطلب منع بعض هذه التحديات قيام وكالة إدارة المخيم بمتابعة حجم ما يتعرض له المجتمع من حملات لجمع البيانات، والعمل مع جميع الأطراف المعنية من أجل تقليلها للحد المعقول وضمان إطلاع المجتمعات دائماً على السبب من وراء جمع البيانات وماذا سيُفعل بها وما النتائج المرجوة منها. فعلى سبيل المثال، هل ستتم إحالة قضاياهم الفردية للمتابعة، أو هل ستتم الاستعانة بهذه البيانات كأساس للمطالبات التي ستتقدم بها الوكالة للهيئات؟ وهكذا فإن وكالة إدارة المخيم في حاجة للوعي بحجم الاستجابة المطلوبة وإبداء الشفافية بالحقائق الواقعية للأمور، ودون أن تغفل في الوقت ذاته التطلع للمثالية في مستوى ما تقدمه من خدمات.

٨ التعامل مع آمال السكان – صوت من الميدان

«في مشروعنا لإدارة المخيم، لا تتضمن عملياتناً توفيرا للخدمات. وعليه فلكي لا نغرس آمالاً كاذبة في نفوس السكان، فإننا ننقل لهم حقائق الصورة بأكبر قدر ممكن من الوضوح والصراحة. فنحن نحيل مثلاً بعض الحالات ولكننا نذكّر أصحابها في الوقت ذاته ألا يتوقعوا أن تتم متابعة كل قضية فور إحالتها، ذلك أن مشروعنا إنما يحيل الحالات الفردية لوكالات أخرى، بمعنى أننا لا نستطيع تنفيذ أعمال الرصد الفعلية، رغم أننا نطلب آراء وأوجه نظر الوكالات الأخرى لعل فيها ما يفيد. ونحن نعلنها صراحة لسكان المخيم بأن عملية الرصد التي سيحصلون عليها إما أن تكون «جيدة» أو «سيئة». ونقصد بجيدة هنا أن حالاتهم سوف تحظى بالرصد اللازمة، بينما نقصد بالسيئة أنه لن يتحقق فيها شيئاً على الأرجح.

تحليل البيانات

لتحليل البيانات أهميته في وضع الإحصائيات ومقارنة أرقامها بين الفترات الزمنية المختلفة أو القطاعات السكانية المختلفة، وكذا وضع الجداول والرسوم البيانية التي يتم بناء عليها كتابة التقارير. ويتولى تحليل البيانات الأولية المستقاة من المخيم مجموعة متنوعة من أصحاب المصالح للاستعانة بها في تصميم برامجها المختلفة لتقديم المساعدات والخدمات أو إرساء الأساس المعلوماتي الوطيد الذي يكفل لهم إطلاق جهودهم الحقوقية على الأصعدة المختلفة. وكل سياق له خصوصيته من ناحية الأهداف التي تجمع في سبيلها البيانات، كما أن الأدوار والمسؤوليات قد تختلف في عمليات النازحين داخلياً وعمليات اللاجئين وفي المواقف التي يتم فيها تنشيط النهج العنقودي.

وقد تتم عمليات التحليل على مستوى المخيم ويتم إجراءها من قبل وكالة إدارة المخيم. وتكون الخطوة الأولى في هذا السبيل هي جمع البيانات وتخزينها، حيث يتم استخلاص البيانات بأنواعها المختلفة وتحليلها. وخلال هذه المرحلة، قد يتم إدراج هذه البيانات داخل جدول أو داخل قاعدة بيانات. وللتوثق من صحة وصلاحية هذه البيانات، قد تتم مراجعتها بدقة قبل الانتقال بها للمرحلة التالية.

قد تُعهد مسؤولة إدخال البيانات وتحليلها إلى أحد مدراء المشاريع أو أحد العاملين المشهود لهم بالخبرة أو بالخلفية التدريبية – فقد يتولى مسؤوليتها أحد مسؤولي/موظفي إدخال البيانات وإعداد التقارير أو أحد مسؤولي إدارة المعلومات. وقد يتضمن التحليل ثغرة تحليلية يُستدل منها على إحدى الثغرات المناظرة في عملية توفير الخدمات أو المساعدات. ويلي هذه الخطوة نشر هذه المعلومات وتداولها على مستوى المخيم ومع شبكة كبيرة من أصحاب المصالح للاستعانة بها في مطالباتهم الحقوقية.

التحليل من قبل القطاع/المجموعة: اعتماداً على طبيعة الوضع، تضطلع القيادة القطاعية/العنقودية بدور رئيسي في تحليل ونشر المعلومات، وحيث يقع من صميم مسؤولياتها في هذا الشأن ضمان المحافظة على المعايير المتفق عليها بين المخيمات والالتزام بها وكذا ضمان كفاءة النظم والعمليات وتحقيقها للمشاركة الفعالة للمعلومات. وفي الحالات التي يتم فيها تفعيل النهج العنقودي، تتم الاستعانة بالمجموعات الشاملة لما تملكه من خبرة بإدارة المعلومات ويُطلب إليها تقديم الدعم العملياتي والتوجيه في إدارة المعلومات. أضف إلى ذلك مسؤولية قائد المجموعة/القطاعية في توليد المعلومات الحديثة عن الأنشطة الدائرة بين المجموعات/القطاعات، بما فيها قوائم الأفراد ومحاضر الاجتماعات ومجموعات البيانات وقوائم تحليل الاحتياجات/الفجوات قياماً على المعلومات المتوافرة على مستوى المخيم.

دور مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة: يلعب مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية دوراً محورياً في إدارة التنسيق والمعلومات، خاصة في مخيمات النازحين داخلياً. ويباشر المكتب مهامه في دعم سهولة تبادل المعلومات واقتراح المعايير المحددة لخصائص التوافق بين مجموعات البيانات وقواعد البيانات. كما يعمد إلى استخدام البيانات من أجل إنشاء بيانات «من، ماذا، أين» وأشياء أخرى مثل الخرائط. كذلك تشمل مهامه تسجيل جميع البيانات والمستندات المهمة الخاصة بالوضع الإنساني من جميع جوانبه، وكذا تسجيل مجموعات البيانات، ومن بينها البيانات السكانية المصنفة حسب العمر والجنس. ويتمثل دور مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية في العمل إلى جانب القطاعات/المجموعات وتوفير الموارد المعلوماتية ومجموعات البيانات المشتركة التي تستعين بها غالبية أصحاب المصالح، ومن أهدافه في هذا الشأن أيضاً نشر تحليل معياري بالاحتياجات/الفجوات المطلوبة على مستوى القطاعات/المجموعات قياماً على المعلومات التي تقدمها القطاعات/المجموعات للمكتب، والتي تُستخرج معظمها من البيانات الأولية التي جمعت على مستوى المخيم.

يعد الأمن أحد الاعتبارات المهمة الواجب مراعاتها في تخزين وتحليل البيانات، ذلك أنه من الضروري إحكام الرقابة على الأشخاص المخول لهم الإطلاع على البيانات من خلال استخدام كلمات المرور السرية وفرض مستويات متنوعة من القيود على الإطلاع على البيانات وإحكام السيطرة على الأماكن الآمنة مثل دواليب الملفات والمستندات الخاصة بالحالات الإنسانية في المخيم. ويجب الالتزام بوضع العلامات الواضحة التي تدل على الطبيعة السرية لبعض المستندات للتعامل معها على هذا الأساس، ومتى استدعى الأمر، يجب محو جميع المعلومات الشخصية المرفقة بالمستندات أو استبدالها بأرقام كودية لحماية سرية أصحابها. هذا إلى جانب ضرورة إيضاح الإجراءات الخاصة بحماية المعلومات أو تدميرها في حالات الإخلاء أو الانسحاب من الموقع.

نشر المعلومات

خلال عملية نشر المعلومات، يتم توزيع الإحصائيات والتقارير المُستخرجة على أصحاب المصالح في الاستجابة المخيمية، وقد لا يقتصر نشر المعلومات على أصحاب المصالح وحدهم، حيث تشمل مجموعة المستفيدين من هذه المعلومات سكان المخيم أنفسهم والمجتمع المُضيف وجهات تقديم الخدمات والسلطات الوطنية والقيادات القطاعية/العنقودية. فإذا لم يتم تبادل المعلومات، فلن يكون من معنى لهذا إلا انعدام استطاعة الأطراف على اتخاذ

أي إجـراء. وتعد المشاركـة الشاملة للمعلومات هي الأساس الراسـخ لضمان سد الفجوات في جهود الخدمات والمساعدات في المخيم. بيد أن الحاجة للشمولية هنا يجب أن تأتي متزنة مع اعتبارات السرية والخصوصية.

وتعنـي السريـة أن تتـم معاملـة البيانـات والمعلومـات الحساسـة تحت غطـاء السرية والائتمـان المطلوب وعـدم إشاعتها في المنتديـات العلنية. وحينما تستدعـي الحاجة تبادل هـذه المعلومات مع أطراف أخرى، فمن المهـم أن يتم ذلك على أساس انتقائي حذر مع كفالة السريـة المطلوبة، وبما يضمن أن هوية أي أشخاص معنيين بهذه المعلومات لا يتم تبادلها علـى نحو يعرض كرامة أو أمن هـؤلاء الأشخاص للخطر. ومن الممكن تحقيقـاً لهذا الغرض تبـادل التحليلات في قالبها الإجمالي وليس التفصيلي من أجل منع نشر أي معلومات يسهل التعرف على الهوية الشخصية لأصحابها.

وتصلـح منتديـات التنسيـق والاجتماعيـات وآليـات الإحالـة كساحـات ملائمـة لنشر المعلومـات حيـث يتسنى لوكالة إدارة المخيم إحالة الحـالات الفردية والقضايا ذات الأهمية إلى المنظمـات الملائمـة المنوطة بتولي مسؤوليات الرصد بشأنهـا، كاليونيسيف فيما يتعلق بقضايا حماية الأطفال على سبيل المثال.

ويتم توزيع التقارير على القيادات القطاعية/العنقودية مستوفية الإحصاءات الضرورية والأنشطة والمعايير المطبقة ضمن كل قطاع، والفجوات وحالات ازدواج الأنشطة والتحديات والتوصيـات. ثم تجـري مناقشة هذه البنـود في المنتديات التنسيقيـة القطاعية/العنقودية، حيث توضح خطط العمل التي تأخذ في الاعتبار تفويضات وإمكانيات الأطراف المختلفة.

إدارة المعلومات ووسائل الإعلام

تلعـب وسائـل الإعلام دوراً مهمـاً في لفت الانتبـاه إلى الأزمات وضمـان إلقاء الضـوء علـى البعـد الإنساني لأحـداث النزوح أمـام المشاهدين في كافـة أرجاء العـالم. ومـن هذا المنطلق، ينبغي أن تكون النظـرة إلى وسائل الإعلام والأطراف الإنسانية كحلفـاء يحملون هدفاً مشتركاً. ورغم هذا الهدف النبيل للإعلام، يقع ضمن مسؤوليات وكالة إدارة المخيم، بالتعاون مع الشركاء الآخرين في المخيم، ضمان إحكام الرقابة على تجوال وسائل الإعلام في المخيم وضمان عدم إجراء أي لقاءات مع سكان المخيم والعاملين إلا بإذنهم.

ومن الممكن تنظيم الدخول إلى المخيم عبر مطالبة جميع وسائل الإعلام بمخاطبة وكالـة إدارة المخيم رسمياً بنيتها في زيـارة المخيم بحيث يتسنى لتلك الأخيرة إجراء الترتيبات اللازمة لتسهيل هذه الزيارة. وفيما يتعلق باللقاءات، ينبغي أن تضطلـع وكالة إدارة المخيم أو الوكالات الملائمة المعنية بالحماية أو بالتعامل

مع قضايا العنف الجنساني بمسؤولياتها في ضمان الالتزام بالاعتبارات الأمنية عبر طلب إذن من يتم الالتقاء بهم في البداية ثم تقديمهم للصحفي الراغب في إجراء اللقاء. لاحظ أن الناس الذي سبق التعرض لتجارب مؤلمة، بما في ذلك الاغتصاب، أو من يتحدث منهم الإنجليزية أو الفرنسية أو غيرها من اللغات العالمية غالباً تغتنم وسائل الإعلام الفرصة للقائهم. وهنا ينبغي الحرص على ضمان عدم تعرض هؤلاء للإرهاق على يد مندوبي وسائل الإعلام أو تعرضهم لما ما يمكن أن يحيي تجارب مؤلمة في أذهانهم من خلال تعرضهم لسيل من طلبات اللقاء مع وسائل الإعلام. ومن جهة أخرى، فقد يحس البعض براحة في قص حكاياتهم وهنا ينبغي أن تفسح لهم الوكالة الحرية في ذلك.

وبصفة عامة، تعتنق الأطراف الإنسانية ووسائل الإعلام نفس الهدف المتمثل في مساعدة السكان النازحين. ورغم ذلك، فقد تجد وكالة إدارة المخيم أو غيرها من الأطراف في المخيم أنفسها تحت سيل من الانتقادات بسبب استجابتها الإنسانية أو بسبب سوء الأوضاع في المخيم. وفي هذه الحالات، لا يجدي نفعاً قيامها بالدفاع عن نفسها، ذلك أن هذا قد يثير المزيد من الانتقادات لها. وبدلاً من ذلك، من المهم تصحيح حالات سوء الفهم والتحدث بصراحة عن الكيفية التي تكافح بها الأجهزة المختلفة لتحسين الأوضاع في المخيم واستغلال الفرصة للدفاع الحقوقي عن قدر أكبر من المساعدة لصالح النازحين.

عند الإقدام على نشر المعلومات في مجتمع المخيم، يكون من المهم بالنسبة لوكالة إدارة المخيم ضمان نفاذ هذه المعلومات ووصولها إلى جميع الأطراف المعنية بحيث لا تبقى حبيسة الدائرة الضيقة لقيادات المخيم. فقد يعمد قادة المخيم إلى إساءة استغلال المعلومات كوسيلة للمحافظة على نفوذهم وسيطرتهم أو استرداد ذلك النفوذ أو كوسيلة للتحايل أو إساءة استغلال بعض المعلومات المحددة، لذا فمن الهام جداً إقامة المنتديات أو إرساء الآليات الملائمة لتعزيز تدفق المعلومات إلى قطاع أوسع من المجتمع.

وثمة آليات عديدة يجب استخدامها لتسهيل النشر الفعال للمعلومات بين سكان المخيم، ويعتمد اختيار هذه الآليات على طبيعة الرسالة المطلوب توصيلها وكذلك الحجم والبنية السكانية المطلوب توصيل الرسالة إليها، هذا إلى جانب اعتبارات الحماية والتقنية المتاحة في المخيم. كما ينبغي الأخذ في الاعتبار اللغة التي يتحدث بها سكان المخيم ومدى إلمام فئاتهم المختلفة بالقراءة والكتابة لما لهذا من أثر على وصول المعلومات إليهم. وقد تشمل آليات نشر المعلومات استخدام لوحات المعلومات واجتماعات اللجان والمنشورات والملصقات وحلقات العمل التثقيفية وبرامج الإذاعة وأنظمة المخاطبة الاجتماعية والزيارات المنزلية وتوزيع محاضر الاجتماعات والعروض الدرامية.

إدارة المعلومات في ظل الاعتبارات الخاصة بحماية البيانات

إن لجمع المعلومات عن الأفراد أهميته الضرورية من أجل تحقيق أفضل توجيه لاستجابات الحماية والمساعدة. بيد أن المعالجة غير المسؤولة لهذه المعلومات في نفس الوقت قد تؤدي لتعرضهم لمجازفات خطيرة، هذا فضلاً عما يمثله ذلك من انتهاك لخصوصيتهم أو جعلها مشاعاً للجميع. وبغية تحقيق التوازن بين عملية جمع وتبادل المعلومات لصالح اللاجئين والنازحين داخلياً في المخيمات من جهة ومن جهة أخرى حماية الأفراد من تعريض حياتهم وخصوصيتهم للخطر نتيجة لإساءة استغلال المعلومات الخاصة بهم، يلزم أن توضع المبادئ التالية في الاعتبار:

- عند تحديدك لطبيعة البيانات التي يتوجب جمعها، قم بعناية بتقييم دواعي الاحتياج لهذه البيانات، فيجب أن تكون المعلومات التي تخدم هدفاً من أهدافاً الحماية هي الأولى بالتجميع عن غيرها.
- قم بتحديد البيانات ذات الطبيعة الحساسة لضمان خضوع عمليات تجميعها وتبادلها لإجراءات الحماية السليمة.
- قد يؤدي الأسلوب المتبع في عملية تجميع البيانات إلى تعريض أرواح وخصوصية أصحابها للخطر ومن ثم يجب إجراءها بشكل يحترم اعتبارات الحماية.
- قم بالاتفاق مع الأطراف الإنسانيين حول أسلوب وطريقة تبادل المعلومات معها وحدد ماهية الأسباب الداعية لتبادل هذه المعلومات؛ ذلك أن المعلومات المهمة للأغراض الخاصة بالحماية فقط هي الواجب تبادلها.
- في الحالات الداعية لتبادل المعلومات بصفة منتظمة ودورية، يُنصح بأن يتم إبرام اتفاقية مشتركة لتبادل المعلومات بين الوكالات المعنية.
- لا ينبغي من ناحية المبدأ تبادل المعلومات الشخصية إلا بناء على موافقة شخصية من أصحابها، ويجب توضيح هذه النقطة للأفراد أثناء عملية جمع البيانات نفسها.
- تأكد من توافر الآليات اللازمة لتأمين البيانات – بما فيها الغرف المغلقة والنسخ الاحتياطية الإلكترونية ووضع القيود وكلمات المرور بالنسبة للبيانات ذات الطبيعة الحساسة.

عدم الإضرار واعتبارات السرية – صوت من الميدان

في إحدى الوثائق التي ترسم الخطوط العريضة لمنهجيتها في متابعة إجراءات الحماية، تذكر إحدى وكالات إدارة المخيمات في أوغندا ما يلي:

«تعطي لقاءات الأفراد ومجموعات المناقشة الجماعية أولوية للأشخاص الأكثر ضعفا، وهم الأفراد والفئات التي غالباً ما يتم استبعادها من المداولات

والاستشارات ومن الممكن أن تتسم قدرتهم على درء المخاطر بالضعف مثل النساء والأطفال والعائلات الفقيرة وفئات الأقليات والمعوقين. ونعمل من جانبنا على ضمان سرية المعلومات في كل خطوة نخطوها في تسجيلنا للمعلومات – بما في ذلك هويات الناجين والشهود. ومن بين وسائلنا المتبعة في هذا الشأن الاستعانة باللغة الشفرية وكلمات المرور السرية بالإضافة إلى الفصل بين المستندات المحتوية على هوية الأفراد وبين المستندات المشتملة على ما يتصل بهؤلاء الأفراد من حقائق وبيانات خصوصية. ويتم تسليم التقارير الورقية على الفور إلى مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لإبقائها في أمان. ولا تقوم وكالة إدارة المخيم من جانبها بحفظ أي سجل لهذه الملفات. وكانت الفرق المنوطة بعمليات الرصد لدينا قد تلقت أسبوعين من الدورات التدريبية حول وسائل إجراء اللقاءات ومبادئ منظمة «دو نو هارم»، وتشارك هذه الفرق في حلقات عمل بين الحين والآخر لتذكر ما تعلمته وعدم نسيانه كما أنها تعطي أولوية لمصلحة الناجين وسلامة وكرامة المجتمعات. وتتم التوعية بتفويضات وكالة إدارة المخيم ووكالة تنسيق المخيم في حلقات تثقيف دورية يتم عقدها بالتعاون مع السلطات على المستوى المحلي».

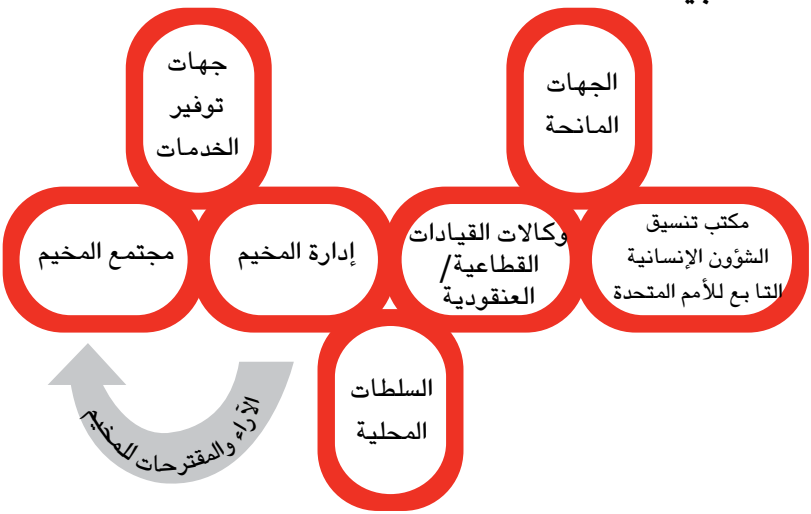
سلسلة البيانات

يمثل الشكل أدناه تمثيلاً لدورة استخدام البيانات ونشرها، وبناء على هذا الشكل فإن لنا أن نتصور استخدام البيانات لمتابعة وتعزيز معايير الخدمات والمساعدات في المخيم كسلسلة تبدأ من السكان المعنيين مروراً بوكالة إدارة المخيم وحتى أصحاب المصالح بما فيهم القيادات القطاعية/العنقودية. وتلعب السلطات الوطنية دوراً محورياً في هذه العملية ويُظهر لنا السهم الكيفية التي يعود بها مردود هذه المعلومات وما تسفر عنه من توصيات إلى سكان المخيم مرة أخرى من خلال وكالة إدارة المخيم. ويُطلق على عملية الحصول على البيانات مباشرة من السكان المعنيين أو من الملاحظة المباشرة للمخيم (من خلال مثلاً تفحص إحدى الحفر أو إقامة حلقات نقاش جماعية) اسم «التجميع الأولي للبيانات». ويتولى عملية التجميع الأولية للبيانات في المخيم جهات توفير الخدمات ووكالة إدارة المخيم.

ويُطلق على عملية تجميع البيانات من الأطراف الإنسانية المختلفة التي قامت بالفعل بتجميع البيانات وقامت بتوليفها معاً ووضع تقارير تحليلية بها اسم «عملية التجميع الثانوية للبيانات». وغالباً ما تقوم وكالة إدارة المخيم، أو «القيادة القطاعية/العنقودية» بتجميع البيانات التي تم تجميعها في البداية من قبل وكالات إدارة المخيمات.

وينبغي أن تتم عملية تجميع البيانات داخل المصدر (وهو المخيم) عندما تدعو الحاجة إليها على امتداد السلسلة، على أن تتولاها، على سبيل المثال، السلطات المحلية أو مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية أو الجهات المانحة. وفي بداية عملية تجميع البيانات، ينبغي على أطراف المخيم، بالاشتراك مع القيادات القطاعية/العنقودية، الاستقرار على طبيعة ما سيتم جمعه من معلومات والأشخاص المنوطين بذلك والفترات الدورية لتجميع البيانات والأسلوب المستخدم في ذلك.

سلسلة البيانات



ملاحظة: إن الحلقات الموجودة في سلسلة البيانات تتشكل وفقاً للسياق القائم. فقد تملك جهات توفير الخدمات في بعض الأحوال على سبيل المثال القدرة على التواصل المباشر مع السلطات المحلية وغيرهم من أصحاب المصالح. بينما في أحوال أخرى قد نجد سكان المخيم على تواصل مباشر مع السلطات.

اختلاف تصنيف البيانات تبعاً لاختلاف لأهداف جمعها

تحتاج كل جهة صاحبة مصلحة ما يتفق مع أهدافها من معلومات تسهم في تشكيل قراراتها المتخذة، فتحتاج أكثرها قرباً من السكان المعنيين، وهم جهات توفير الخدمات ووكالات إدارة المخيمات، المعلومات التفصيلية عن المخيم بينما تحتاج أبعدها عن المخيم، والتي تغطي تفويضاتها مساحات جغرافية شاسعة، بيانات مصنفة والتحليلات الجاهزة للبيانات. ونرى في الجداول أدناه مثالين على المعلومات المختلفة التي قد يتطلبها أصحاب المصالح في أي نهج لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات. ومع التحرك باتجاه الأسفل مع كل

صـف، نـرى أن الحجم المطلوب من البيانات من كل مخيم على حده ينقص مع زيادة مساحة المنطقة الجغرافية التي تغطيها البيانات.

ويفصـل مربـع البيانات في الأسفل لمعنـى مصطلح «القاسم المشـترك» والبيانات الأساسية المصنفة وأهميتها.

مثال على عملية تجميع البيانات التعليمية		
أصحاب المصالح	القرارات البرامجية	البيانات المطلوبة
جهـة توفـير الخدمـات التعليميـة ووكالـة إدارة المخيم	تعيـين المعلمـين لـكل مرحلـة دراسيـة وتخصيـص الميزانية اللازمة لشراء المقاعد والكتب وكذلـك تحليـل أي فجـوات في انتظـام الطلبـة في الحضـور للمدرسة في مخيم معين.	البيانـات الخاصـة بالصبيـة والفتيـات المسجلـين في كل مرحلـة دراسـة في كل مدرسة بالمخيم.
وكالـة تنسيـق المخيـم أو القيـادة القطاعيـة/ العنقودية	تخصيـص الميزانيـة التعليمية لـكل مخيـم وتحليـل الفجـوات في انتظـام الطلبـة في الحضور للمدرسة بين المخيمات.	البيانـات الخاصـة بانتظـام الطلبـة في الحضـور للمدرسـة في كل مخيم.
مكتـب تنسيـق الشـؤون الإنسانية/ منسـق الشؤون الإنسانيـة/ القطاعـات والمجموعات الأخرى.	العلاقـة بـين معـدل الانتظام في حضور الطلبـة في المدرسة وغيرها من المؤشرات القطاعية مثل حماية الأطفال والبيانات الصحية.	البيانـات الخاصـة بمعـدل الانتظام في الحضور للمدرسة لجميـع المخيمـات في منطقـة معينة.
ملحوظـة: مـا سبق هو مجـرد مثال، ذلـك أن عمليـة تبادل البيانـات الخاصـة بالشؤون التعليمية وما يتصل بها من قرارات تتفاوت من عملية لأخرى.		
مثال على عملية تجميع البيانات الخاصة بالمياه		
أصحاب المصالح	القرارات البرامجية	البيانات المطلوبة
جهـات توفـير الخدمـات ووكالة إدارة المخيم	تحليـل الفجـوات القائمـة في توزيـع الميـاه في كل منطقـة بالمخيـم وتحديـد المواقع التي ينبغي حفر الآبار الجديدة بها.	البيانـات الخاصـة بموقـع واستخـدام كل بئـر في المخيم وسلامته الوظيفية.

وكالة تنسيق المخيم أو القيادة القطاعية/ العنقودية	تخصيص بنود ميزانية المياه لكل مخيم وتحليل الفجوات في توزيع المياه بين المخيمات.	البيانات المُصنفة الخاصة بإمدادات المياه في كل مخيم.
مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية/ منسق الشؤون الإنسانية وغيره من القطاعات والمجموعات الأخرى	العلاقة بين توافر المياه وغيرها من المؤشرات القطاعية، مثل بيانات الحماية والصحة	إمدادات المياه الخاصة بجميع المخيمات في منطقة معينة (على سبيل المثال)
ملحوظة: ما سبق هو مجرد مثال، ذلك أن عملية تبادل البيانات الخاصة بالمياه وما يتصل بها من قرارات تتفاوت من عملية لأخرى.		

تحقيق أكبر إفادة من البيانات

من الهام جداً أن تأتي عملية جمع البيانات متسمة بالشمولية وتغطي كافة الجوانب بما يكفي لاستخلاص أكبر فائدة منها في ضوء السياق القائم بالمخيم. فرغم أهمية أن نعرف، على سبيل المثال، مقدار السلع المتوافرة في المخيم أو عدد الأفراد الذين استفادوا من خدمة معينة، إلا أن هذه الأرقام أو المعلومات تضحى مهمة فقط عندما توضع ضمن السياق الأوسع للتعداد الإجمالي لسكان المخيم.

ثمة مصطلحان رياضيان يجرى استخدامهما في هذه العملية الحسابية: الأول هو مصطلح «البسط» والثاني هو «المقام». وفي العديد من الحالات، توضع الأرقام المرتبطة بالتعداد الإجمالي لسكان المخيم في «المقام». فمثلاً عند حساب عدد الأشخاص لكل دورة مياه في المخيم، يوضع إجمالي تعداد سكان المخيم في خانة «المقام» ويُقسم هذا المقام على عدد دورات المياه المتوافرة («البسط»). ولحساب إجمالي معدل التسجيل في إحدى مدارس المخيم مثلاً، يُقارن عدد الأطفال في سن المدرسة المسجلين في مدارس المخيم («البسط») بإجمالي عدد الأطفال في سن المدرسة في المخيم («المقام»). هذا بينما لا تؤدي، مثلاً، مقارنة أعداد الأطفال المسجلين بمدارس المخيم بإجمالي التعداد السكاني، بما فيهم البالغين، إلى استنباط أي معلومات ذات قيمة.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

- ☐ توظيف الخبرات الخاصة بإدارة المعلومات.
- ☐ دقة البيانات الأساسية وتوافر تحديثات الأرقام الخاصة بتعداد سكان المخيم مصنفة حسب العمر والجنس.
- ☐ توفر المعلومات الخاصة بالأفراد والفئات الأكثر عرضة للخطر وكذا الأفراد والفئات ذات الاحتياجات الخاصة في المخيم.
- ☐ التخطيط الجيد لأنظمة إدارة المعلومات وارتكازها على الاحتياجات الواضحة المرتبطة بصناعة القرار.
- ☐ تشكل دقة وحداثة المعلومات وارتباطها بالواقع الأساس لنجاح التنسيق بين أصحاب المصالح في الاستجابة المخيمية.
- ☐ توافر سجل بالبيانات القائمة لمنع الازدواج في البيانات.
- ☐ قيام وكالة إدارة المخيم بتجميع المعلومات الخاصة بمستوى ومعيار الخدمات والمساعدات المقدمة في المخيم.
- ☐ ضمان أن تعكس الصيغ والقوالب المستخدمة في جمع البيانات المعلومات المحددة المطلوبة وأن تكون قد اجتازت الاختبارات الميدانية لضمان نفعها وصلاحيتها.
- ☐ احتواء نماذج جمع البيانات على معايير ومؤشرات واضحة ومتفق عليها لمراقبة التدخلات الخاصة بكل قطاع على حدة.
- ☐ حصول العاملين بوكالة إدارة المخيم على التدريب اللازم على الرصد النشطة للمخيم واستغلال صيغ وقوالب جمع البيانات.
- ☐ توافر المعلومات عن نظام الحوكمة في المخيم ومستويات المشاركة والتنسيق وقضايا الأمن والسلامة والاجتماعات الدورية والمبادرات الجديدة في المخيم.
- ☐ توافر قاعدة بيانات مصنفة على طراز «من، ماذا، أين» لجهات توفير الخدمات والوكالات العاملة في المخيم.
- ☐ تنشيط الحوار والتنسيق بين أصحاب المصالح فيما يتعلق بالقائمين على جمع البيانات وطبيعة هذه البيانات من أجل تفادي الازدواج وزيادة الحمل المعلوماتي وكذلك إجهاد جمع البيانات.

- ☐ إعلام سكان المخيم بحقهم في ضمان سرية بياناتهم الخصوصية وإطلاعهم على نوعية البيانات التي يتم جمعها وأسباب جمعها والمردود الناتج عنها ونوعية الرصد التي يحق لهم أن يأملوها منها.
- ☐ استغلال وكالة إدارة المخيم للبيانات الأولية في إعداد تقاريرها التحليلية للفجوات التي تشوب عمليات توفير الخدمات في المخيم.
- ☐ ضمان توزيع المعلومات على أصحاب المصالح الآخرين بما فيهم جهات توفير الخدمات و القيادات القطاعية/العنقودية و مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة والسلطات المحلية لمزيد من التحليل لها وعلى نحو يراعي اعتبارات الأمان والسرية.
- ☐ ضمان الانتفاع بالمعلومات في المنتديات التنسيقية من أجل إحالة الحالات الفردية للمتابعة والدفاع الحقوقي عن استجابات الحماية الملائمة وسد الفجوات التي تشوب عمليات توفير الخدمات والمساعدات.
- ☐ ضمان أمان وسرية المعلومات من خلال تحجيم وتشديد القيود المفروضة على الإطلاع على قواعد البيانات وتكييف عمليات التوثيق واستصدار التقارير الوصفية، متى دعت الضرورة، بما يكفل سرية أسماء وهويات الأشخاص الذين وردت قصصهم في الوثائق.
- ☐ قيام سكان المخيم بواجبهم في المشاركة والمساهمة في عملية إدارة المعلومات وذلك من خلال تسليم وتسلم المعلومات الخاصة بالمستويات المعيشية في المخيم وإدراك مقتضيات حقهم في كفاية توفير الخدمات والمساعدات ومشاركتهم في عمليات صناعة القرار التي لها تداعياتها على مجريات معيشتهم.
- ☐ تنوع آليات نشر وتوزيع المعلومات في المخيم وفقاً لطبيعة الاحتياجات والسعي لضمان وصول المعلومات لأوسع قطاع ممكن من المجتمع، بما في ذلك القطاعات ذات الاحتياجات الخاصة والفئات الأمية.
- ☐ ضمان جمع المعلومات عن سكان المخيم وتحليلها وتخزينها ونشرها فيما بعد بمستوى العناية المطلوب، وكذلك ضمان تبادل هذه المعلومات بحكمة وحرص لضمان استغلال هذه المعلومات فقط في مساعدة وحماية حقوق السكان النازحين، على أن تُعطى الأولية دائماً للالتزام باعتبارات الأمن والسلامة.
- ☐ ضمان استمرارية متابعة وتقييم نظام إدارة المعلومات في المخيم مع ضرورة أن تكون وكالة إدارة المخيم على استعداد دوماً لقبول أي تغييرات من شأنها أن تحسن من مستوى أدائها قياماً على مردود عملياتها.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- مصفوفة «الوكالات حسب القطاعات» من دارفور، السودان
- تقييم احتياجات إدارة المخيم (قائمة مرجعية للعينات)
- نموذج تقييم المخيم من تيمور الشرقية
- نموذج تقييم المخيم (عينة)
- خريطة المخيم (عينة ببرنامج الإكسيل) من دارفور، السودان
- تقرير وقاعدة بيانات حالة المخيم (عينة)
- مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات: المعايير المستخدمة في إدارة المعلومات
- قوائم مرجعية لإدارة المعلومات والمشاركة والمساءلة
- قائمة مرجعية «إلى أي مدى تتحمل عبء المساءلة أمام الآخرين؟» فحص المعلومات العامة
- تقييم احتياجات الطوارئ العاجلة (عينة نموذجية)
- مركز المعلومات الإنسانية: نصائح سريعة.
- نموذج تقييم النازحين داخلياً من اندونيسيا
- نموذج تقييم سريع للنازحين داخلياً من أفغانستان
- نموذج تقييم سريع للنازحين داخلياً من أفغانستان (إرشادات للمستخدمين)
- القائمة المرجعية المسماة «جودة المعيشة» من سريلانكا
- نموذج جرد للقدرات والإمكانيات الخاصة بإدارة المواقع من سريلانكا
- مصفوفة «المعايير في مقابل المساعدات الفعلية» من مخيم جيمبي
- نموذج آلية متابعة المستوطنات المؤقتة من اندونيسيا
- بيان اختصاصات لمداولات مجموعات المناقشات (عينة)
- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ٢٠٠٦. **أدوات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لتقييم المشاركة في العمليات.**

قراءات ومراجع

CARE, 2001. ***Benefits-Harms Handbook.***

IASC, 2007. ***Operational Guidance on Responsibilities of Cluster/Sector Leads & OCHA in Information Management.***

IFRC, 1996. ***Vulnerability and Capacity Assessment. Toolbox.***

Charles Kelly, Benfield Hazard Research Centre, 2004. ***Your Assessment of My Needs. Contrasting Crisis and Normal Impact Assessment.***

Lessons Learned in Applying Sphere Standards - The Experience of Christian Aid UK.

NGO Impact Initiative, 2006. ***An Assessment by the International NGO Community.***

NRC, 2006. ***Outcome Report Camp Monitoring and Support, Aceh Province, Indonesia***

OCHA, Field Information Support (FIS), 2004. ***Field Information Management Strategy.***

OCHA. ***Cartographic Communication.***

OCHA, 2005. ***Acronyms & Abbreviations.***

ODI, HPG, 2005. ***Interpreting and Using Mortality Data in Humanitarian Emergencies. A Primer for Non-Epidemiologists.***

OHCHR, 2001. ***Training Manual on Human Rights Monitoring.***

One World Trust, 2005. ***Pathways to Accountability. The GAP Framework.***

Overseas Development Institute (ODI), Humanitarian Policy Group (HPG), 2003. ***According to need? Needs Assessment and Decision-making in the Humanitarian Sector.***

People in Aid, 2003. ***Code of Good Practice.***

The Sphere Project, 2004. ***Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.***

UNDP, TVE Asia Pacific, 2007. ***Communicating Disasters.***

UNHCR, 2001. ***Managing the Stress in Humanitarian Emergencies.***

UNHCR, 2003. ***Handbook for Registration. Procedures and Standards for Registration, Population Data Management and Documentation***

UNHCR, 2006. ***Practical Guide to the Systematic Use of Standards in UNHCR Operations.***

UNHCR, 2007 ***Handbook for Emergencies***

Imogen Wall, 2006. ***The Right to Know: The Challenge of Public Information and Accountability in Aceh and Sri Lanka, Office of the UN Secretary General's Special Envoy for Tsunami Recovery.***

البيئة

الرسائل الأساسية

- تتطلب المحافظة على الموارد الطبيعية القائمة إدارة فعالة ومستديمة لها داخل المخيم وفي المنطقة المحيطة به. وينبغي على وكالة إدارة المخيم تحديد الأنظمة البيئية والموارد البيئية التي قد تكون معرضة للخطر وتتطلب حماية لها طيلة فترة إقامة المخيم. وغالباً ما يكون العمل على حماية أكبر مساحة ممكنة من الغطاء النباتي الطبيعي، داخل وحول المخيم، أكثر سهولة ورخصاً وفعالية من العمل على استعادته بعد تجريفه.
- قد تتسبب القضايا البيئية في نشوء نزاعات بين المجتمع المُضيف وبين مجتمعات المخيم، ذلك أن البيئة الطبيعية قد تمثل مصدراً مشتركاً للدعم الاقتصادي لكلا المجتمعين. وهنا ينبغي إشراك المجتمعات المُضيفة في عمليات صناعة القرار الأساسية المرتبطة بالبيئية. فتُتاح لهم أيضاً الاستفادة من بعض أنشطة الدعم البيئية مثل زراعة الأشجار والتثقيف البيئي وإنشاء المواقد الموفرة في الوقود وتحسين تربية الحيوانات.
- ينبغي إجراء تقييم بيئي سريع لكل موقع قبل أن يقع عليه الاختيار نهائياً لإنشاء المخيم . ويمكن – بل يجب– إجراء تقييم بيئي أكثر شمولية وتفصيلاً في مرحلة لاحقة بعد أن يكون قد تم تحقيق الأولويات الإنسانية الأجدر بالاهتمام.
- من بين الوسائل التي يتسنى من خلالها إدارة بيئة المخيم والغطاء النباتي المحيط به الاستعانة بخطة عمل مجتمعية بيئية (CEAP) والتي تحدد القضايا التي تلزم مراعاتها بخصوص البيئة وما يتصل بها من قضايا اجتماعية وقضايا خاصة بالاسترزاق المعيشي منها. ولهذه الخطة فائدتها كذلك في تحديد المتطلبات التي يمكن تلبيتها بدون الإضرار بالبيئة أو التأثير سلباً على الصالح المعيشي للمجتمعات المُضيفة. وتسهم المناقشة في هذا الشأن مع أصحاب المصالح الرئيسية في موائمة الاستجابات البيئية بقدر الإمكان مع الاحتياجات الخاصة بالغطاء النباتي المحيط بالمخيم. كما ينبغي أن تشكل خطة العمل آنفة الذكر أساساً مهماً لما يتم من أعمال متابعة لاحقة.
- من المهم ألا يقتصر الاهتمام على التصدي للآثار المرئية على البيئة فقط، مثل إعادة إحياء الغطاء النباتي، فثمة قضايا أخرى ينبغي مراعاتها وتشمل التعامل مع الاستنزاف المفرط للمياه الجوفية أو تلوث المياه السطحية أو الجوفية والتي قد تتسبب في الإضرار بالبيئة المحلية.
- ينبغي على وكالة إدارة المخيم ضمان تطبيق الإرشادات البيئية في كل مخيم، ومن بين الإجراءات المفيدة في هذا الشأن إنشاء لجان بيئية داخل المخيم (تضم ممثلين عن مجتمعات المخيم والمجتمعات المُضيفة). كما ينبغي على الوكالة ضمان إطلاع هذه اللجان بشكل جيد على التجارب والدروس المستفادة والموثقة في المواقف المماثلة في مجال العلاقة بين مجتمعات المخيم والبيئة.

مقدمة

تحتـل الاعتبارات البيئية نصيباً مـن اهتمامات كل مخيم ويجب أن تؤخذ في الحسبان ابتداءً منـذ لحظـة اختيار موقع المخيـم وحتى يتم إغلاقـه في النهاية. ويمثل تـآكل التربة وفقدان الغطـاء النباتـي أكـثر الآثار البيئيـة السلبية شيوعاً التـي تقع عليها عين الرائـي، بينما نجد آثـاراً بيئية أخرى قد تكون أقل بروزاً للعيان مثل تلوث المياه الجوفية وتلوث البيئة، بيد أنها ليسـت بأقـل ضرراً من الآثار الظاهـرة. وتختلف طبيعة ونطاق هـذه الآثار باختلاف الموقع الجغرافي وطبيعة العمليات الجارية على أرضه. وثمة بعض الاعتبارات التي ينبغي أن تُؤخذ في الحسبـان في المراحـل المختلفة من عمليات المخيم والتـي سوف تتطلب تحليلاً دقيقا لها لتعديل الأدوات القائمة وتحديد أفضل الممارسات في ظل كل سياق تعمل به كل وكالة.

ومن الهام جداً إجراء تقييم بيئي للمواقع كخطوة أولى واجبة الاتخاذ عند التفكير في إقامة أحـد المخيمـات، وقبل الاستقرار على الموقـع النهائي له. وعندما تتوافر القـدرة على الاختيار مـن بـين أكثر من موقع، ينبغـي أن يؤخذ في الحسبـان حجم الموقع الذي سيتـم اختياره، ذلك أن المخيمـات الأكبر مساحة تميل للتسبـب في أضرار أكثر تركيزاً بسبب البنى التحتية المقامة علـى مواقعها وما تستتبعه من استغلال مكثف للموارد المحليـة. أما المخيمات الأصغر حجماً فتنجم عنها أضرار أقل كثافة، بيد أن هذه الأضرار تنتشر فيما بعد على مساحة جغرافية أكثر اتساعـاً. ويقترح **دليل الطـوارئ** (٢٠٠٧) الصادر عن مفوضية الأمم المتحـدة لشؤون اللاجئين ألا يتجاوز الحد الأقصى للسعة الاستيعابية للمخيم ٢٠,٠٠٠ نسمة وبحيث يفصل بين المخيم والآخر مسافة قدرها مسيرة يوم – وذلك بغية تقليل الضرر البيئي الناجم.

◀◀ نجـد بعـض الإرشادات التي تتناول كيفية إجراء تقييم كامـل للبيئة، أو تقييم بيئي مبدئـي عاجل – وذلك في الحـالات الطارئة التي لا تحتمل التأخير – ضمن اسطوانة مجموعـة الأدوات المدرجـة ضمن مجموعـة أدوات FRAME الصـادرة عن مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين و منظمة كير الدولية، ٢٠٠٥.

ومن بين المبادئ الإرشادية في هذا الشأن، وإن تكن فوائده العملية غير مضمونة دائماً، مبدأ «الوقاية قبل العلاج» والذي ينبغي تطبيقه على جميع الأوضاع البيئية في أي مخيم. ويكون حجـم الضغوط الواقعـة على البيئة المادية أثناء حالات الطوارئ هائلاً نظراً لأن الناس قد لا تجـد بديـلاً أمامها سوى قطع الأشجار الصغـيرة من أجل بناء الملاجـئ أو جمع الأعشاب أو أوراق الأشجار لاستخدامها كأغطية لها أو جمع الخشب للتدفئة وطهي الطعام. وحتى في مثل هـذه الحالات، ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار إجراءات التعافي المبكر أو إجراءات إعادة التأهيل البيئي والتخطيط لها حتى يتسنى تطبيقها فور أن تسمح الظروف بذلك.

الأدوار والمسؤوليات

تتولى وكالة إدارة المخيم المسؤولية عن ضمان أخذ الاعتبارات البيئية في الحُسبان خلال جميع مراحل عمليات المخيم. ورغم أننا قد نجد إحدى الوكالات المُعيّنة خصيصاً لتقديم التوجيه بخصوص الإدارة البيئية، إلا أنه غالباً ما لا تكون رعاية البيئة وإعادة تأهيلها على رأس الأولويات المهمة بالنسبة للسلطات المحلية وأصحاب المصالح الإنسانيين أو حتى الجهات المانحة. وفي ظل هذا المشهد، سيقع على وكالة إدارة المخيم دور كبير لتلعبه من أجل الدفاع الحقوقي عن الاعتبارات البيئة.

وإلى جانب ذلك، ينبغي على وكالة إدارة المخيم القيام بما يلي:

- التصدي للمخاوف البيئية المرتبطة ارتباطاً مباشراً بموقع المخيم والتي قد تشمل بعض الاعتبارات والمصالح ذات الخصوصية بالنسبة لهذا الموقع، مثل ضمان دراية جميع سكان المخيم وجهات توفير الخدمات بأي قواعد محلية أو تقليدية تحكم الدخول لبعض الأماكن المحددة حول المخيم – كغابة مقدسة مثلاً أو صيد أحد أنواع الحيوانات البرية – واحترامها.
- التدخل وإعداد إجراءات حل النزاعات الملائمة مع ممثلي المجتمعات المحلية. ففي البيئات المفتقرة في مواردها الطبيعية، غالباً ما يكون الحصول على هذه الموارد (كالخشب والمياه على سبيل المثال) محل نزاع بين سكان المخيم والمجتمعات المُضيفة. ويتطلب هاهنا منع أو حل النزاعات التي قد تنشأ بسبب استغلال الموارد الطبيعية قدراً من التحلي بأصول التعامل الدبلوماسية.
- تدريب العاملين وقادة المجتمعات ولجان المخيم كي يكونوا على وعي وإدراك بالعلاقة بين البيئة وحماية سكان المخيم. ويتطلب الأمر هاهنا اهتماماً خاصاً بتحديد الفئات المعرضة للخطر، خاصة النساء والأطفال عند قيامهم بجمع حطب الوقود أو أدائهم لأي وظائف أسرية أخرى.
- توعية سكان المخيم بالأثر البيئي للمخيم. ويمكن القيام بذلك من خلال جهود رفع الوعي والتثقيف والتخطيط لإقامة المناسبات الاجتماعية التي يمكن خلالها إلقاء الضوء على أنشطة الحفاظ على البيئة على نحو تثقيفي وتعليمي مفيد ويركز في الوقت ذاته على المناحي العملية.

الوكالات/الهيئات البيئية الأخرى

يختلف العمل مع الوكالات البيئة المحلية أو الوطنية باختلاف البلد الذي تجري فيه هذه الوكالات عملياتها القطرية. فبعض البلدان نجد بها وزارات مستقلة للبيئة بينما نجد في بلدان أخرى وزارة مكرسة فقط للقضايا المرتبطة بالبيئة مثل الزراعة والمياه و/أو الموارد الطبيعية. وعند العمل مع إحدى الوكالات القائدة أو عند تنفيذها لإحدى البرامج البيئية بنفسها، ينبغي على الوكالة القيام بما يلي ما يلي:

- التبكير بقدر الإمكان بالمشاركة مع الهيئات الحكومية المعنية في المراحل الأولى من الاستجابة المخيمية.
- الأخذ في الاعتبار أن هناك العديد من الوكالات الحكومية التي قد لا يكون لها سابق خبرة في التعامل مع العمليات الخاصة باللاجئين أو النازحين داخلياً؛ ومن ثم، فإن إشراك هذه الوكالات في الدورات التدريبية على الإدارة البيئية سوف يكون له مردوده الجيد في تقوية إمكانياتها في هذا المجال.
- التشاور مع السلطات قبل التخطيط لإغلاق المخيم وإعادة التأهيل البيئي.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول التخطيط للمخيم وإغلاقه وقضايا إعادة التأهيل البيئي، انظر الفصل ٧.

٨ ممارسة مسؤولة؟ صوت من الميدان

«كانت إحدى وكالات إدارة المخيمات العاملة مع إحدى الفرق المتنقلة المتولية لعمليات الإشراف على ما يصل إلى ٥٠ موقعاً صغيراً، تقوم بتنفيذ إحدى مشروعات الصيانة والتحديث لمرافق الصرف الصحي. وقد استلزم ذلك انتداب مقاول خاص لتولي إنشاء «شفاطة صرف»– وهي شاحنة ذات مضخة لتنظيف وتفريغ دورات المياه. وقد اُستثمر بعض الوقت في ضمان التخلص من النفايات التي تحملها الشاحنة بشكل مسؤول في إحدى الأراضي النائية غير المنتفع بها، مع الحصول على إذن المزارعين أولاً. وعلى النحو المخطط له قبلاً، تولى المجلس البلدي بعدها بأسبوع مهمة إجراء عمليات التخلص من النفايات، ومستخدماً الموارد الحكومية لتنظيف دورات المياه في المواقع. بيد أن شفاطة الصرف التي أضحت تحت تصرفهم قد شوهدت ذات مرة على التلال المطلة على الشاطئ المجاور وهي تقوم بتفريغ محتويات الشاحنة وتلقيها فوق حافة التل ولتسقط في النهاية إلى داخل البحر. وقد تولت السلطات المحلية التحقيق في الأمر».

الفريق البيئي

رغـم أن الاعتبارات العملية قد لا تسمح دائماً لوكالة إدارة المخيم بأن تعين خبيراً بيئياً متفرغـاً لعملياتها، إلا أنه من المهم أن يتـم تفويض مسؤولية هذا الأمر ولو إلى شخص واحد فقـط وبحيـث يتلقى قبلها بعض التدريب على الإدارة البيئيـة. وينبغي أن يكون هذا الشخص علـى إطلاع وإلمام بالسياسات البيئيـة الأساسية المستحسنة والمنصوص عليها في كتيبات مثل دليل الإرشادات البيئية الصادر عن مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وغيرها من أفضل الممارسات في هذا المجال، مثل تلك المدرجة في قسم الأدوات من هذا الفصل.

كما ينبغي على الشخص المضطلع بالمسؤوليات البيئية القيام بما يلي:

- المساعـدة في تشكيل لجنة بيئية للمخيم، على أن تتضمن قدر المستطاع مندوبين عن كل مـن سكان المخيم والمجتمع المُضيف. وينبغي أن تكون لهذه اللجنة بيان اختصاصاتها الواضح (والذي يتضمن التسلسل الوظيفي في رفع التقارير البيئية) وقد تعمد اللجنة عند البـدء في مباشـرة أعمالها إلى الاعتمـاد على القواعد القرويـة أو المخيمية المحددة التي تحكم استغلال وإدارة الموارد البيئية.
- ضمـان تصدي الشركاء والزملاء للقضايـا البيئية ذات الصلة بجميع القطاعات الأخرى. وينبغـي أن يكـون الشخص المنـوط بالمسؤوليات البيئيـة هو أول شخص يتولى بشكل استباقي الدفاع عن الحماية البيئية وتحديد الإجراءات الملائمة تبعاً للاحتياجات.

◀◀ انظر مثال على بيان اختصاصات اللجان البيئية على اسطوانة مجموعة الأدوات.

الرصد

تتطلـب المشروعات الخاصة ببعض الأنشطة البيئية المحددة مثـل زراعة الأشجار والتثقيف البيئـي ونشـر استخدام المواقـد الموفرة في الوقـود و/أو التوسـع الزراعي إجـراءات متابعة خاصة بكل منها على حده، وبحيث تكون مدمجة معها.

كذلـك ينبغي أن يـولى الاهتمام بصفة دورية إلى الأنشطة التي تتصدى للتبعات البيئية لاستخـراج الميـاه والتخلص من النفايـات أو مراقبة الحشرات الناقلـة للأمراض. كذلك فإن للزيارات المنزلية والملاحظة المباشرة أهميتها كوسائل متابعة مهمة نظراً لأنها تكشف عما إذا كانـت الأسر تقوم باستخـدام وصيانة المرافق والأجهزة ذات الصلـة بالبيئة مثل المواقد بالشكل الصحيح لها من عدمه.

وأثنـاء مباشرتهـا لعملياتهـا في متابعة الآثـار والأنشطة البيئية، يتوجب علـى وكالة إدارة المخيم أن تولي اهتماماً للمخاطر التالية:

- تناقـض الخطط البيئيـة أو عدم انسجامها مـع السياسات الوطنيـة الموضوعة لها، وبما يجعل من النجاح في تحقيق إدارة بيئية فعالة أمراً أكثر صعوبة.

- عـدم تصدر الآثـار السلبية على البيئة، رغم خطورتها، قـائمـة أولويات التدخل و/أو عدم كفاية قدرات الاستجابات بين المنظمات الإنسانية والبيئية بخصوص هذا الشأن.

> يتطلـب دمـج الحماية البيئية ضمن تدخلات كل قطاع على حده في المخيم توافـر المـوارد المالية والبشريـة والفرص المخططـة لعمليات الرصـد والتقييم القائمة على المشاركة.

التعبئة المجتمعية

ينبغـي علـى وكالة إدارة المخيم التأكد من قدرة سكان المخيـم على الإطلاع على المعلومات الخاصـة بـالإدارة البيئيـة. وهنا ينبغـي أن تكون الرسائـل والإرشادات الخاصـة بالقضايا البيئيـة بسيطة وسهلـة الفهم، ويمكن إلى جانب ذلك القيام بعدد مـن الأنشطة المختلفة لرفع الوعي البيئي داخل المخيم. وقد تشمل هذه الأنشطة ما يلي:

- تنظيـم المناسبـات الخاصة، مثل الاحتفـال باليوم العالمي للبيئـة في الخامس من شهر يونيو.
- إدراج أنشطة التعبئة المجتمعية عند تصميم خطط الإدارة البيئية للمخيم.
- تشجيع ما ينطلق من حملات لزراعة الأشجار أو لتنظيف المخيم.

كذلـك فـإن المشاركة مع المجتمعات المحليـة في المناسبات الخاصة يسهـم كذلك في تعزيز العلاقـات الحسنـة معهـا. كما أن توفـير التدريب والدعم للنـوادي البيئية المدرسيـة يعد أحد الوسائل المفيدة في تعزيز الوعي البيئي.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول المساهمة والمشاركة المجتمعية، انظر الفصل ٣.

> يمكن للاستعانة بالمسابقات أن تكون من بين الوسائل الناجحة في تشجيع الأطفال في المخيم على تولي المسؤولية عن بيئتهم، وحيث تتنافس فرق الأطفال في أنشطة متابعة النفايات مع بعضها لتحديد من يستطيع في النهاية أن يجمع أكبر قدر من القمامة خلال مدة زمنية معينة، مع منح جائزة للفائز! بيد أنه من الواجب مراعاة ألا يتم استغلال هذه المسابقات من قبل الساعين للحصول على الجوائـز. كما يتطلب الأمر متابعة لضمان تجميع محتويات مقالب القمامة كلها في مكان واحد وليست منثورة في أرجاء المخيم، وذلك حتى يتسنى جمعها!

الملاجئ

عندمـا يتم استخـدام الموارد الطبيعية مثل العيـدان الخشبية والأعشـاب وأوراق الشجر لبناء أكـواخ الأسـر، يتم تجميع هـذه المواد غالباً بشـكل محلي من موقع قريب مـن موقع المخيم، ويبلـغ متوسط كمية الأخشاب المطلوبة لإقامة أبسط الملاجئ ٨٠ متراً من العيدان المستقيمة بقطـر متوسط ٥ سـم. والعديد من هذه المواد تكون في حاجة للاستبدال بصفة منتظمة بسبب هـجمات النمل الأبيض.

وقبـل مباشرة أي توزيع لمـواد إقامة الملاجئ مثل الأغطية البلاستيكية ينبغي أن تأخذ وكالـة إدارة المخيـم في الاعتبـار أن هـذا التوزيـع قد يـؤدي إلى تقطيع الأشجـار لاستخدام أخشابهـا في بنـاء الهيـاكل الداعمـة. وعليه، فقد يكون مـن الأفضل لو فكـرت المنظمات في توزيـع الهيـاكل الداعمة إلى جانب المـواد المستخدمة في التغطية النهائيـة للأكواخ. وغالباً مـا يكـون للعشب المستخدم في صناعة أغطية الأسطح موسـم حصاد معين، ولذا فإن اقتلاع هـذا العشـب أثنـاء موسم بذره قد يقلـل الكمية الناتجة عنـد الحصاد المستقبلي لـه، بينما قد يؤدي حصاده في مواسم أخرى إلى جعله أكثر عرضة لهجوم الحشرات – وبما يقلل من العمر الافتراضي للعشب.

وحسـب طبيعة الأوضـاع السائدة، قد يتعفن أيضاً خشب الأشجـار أو تهاجمه الحشرات. ولكي يدوم عمره الافتراضي لأطول فترة ممكنة، ينبغي أن يتم علاج خشب الأشجار أو المامبو (وهي جافة) بأفضل الوسائل الممكنة.

◀◀ انظر الإرشادات الموضوعة بهذا الخصوص على *www.humanitariantimber.org*.

توفـر قوالب الطوب اللـبن المجففة في الشمس والمستخدمة في بنـاء الحوائط أو الأسقف المقببة أحد البدائل الممكنة لخشب الأشجار في بعض الحالات، خاصة عندما يكون استعمال الخرسانـة أو الصلب أمراً غير مألوف في ثقافة السكان. وتكون المنازل المصنوعة من الطوب اللبن أكثر احتمالاً وتوفر ظروف معيشية أفضل. كما أنها تقلل من كمية الأخشاب الضرورية للبنـاء بمـا يقـرب من ٨٠ ٪. ورغـم ذلك، فإن هـذا الطوب يحتـاج لكميات كبـيرة من المياه لصناعة الخلطة المناسبة له. ويجدر التنبه إلى أن الحفر المصنوعة من أجل استخلاص الطين قد تمتلئ بالماء وتصبح بركة لنمو البعوض الناقل للملاريا إذا لم يتم ردمها.

> ❗ بعض حفر المياه المستخدمة في صناعة الطوب اللبن يمكن تحويلها إلى حفر للأسمـدة. ونظراً لأن الحفر المفتوحة قد تمثل خطراً على الأطفال والحيوانات (وفي بعض أنواع المناخ الرطبة قد تتحول إلى بؤر لنمو وفقس الحشرات الناقلة للأمراض مثل البعوض)، فإن على وكالة إدارة المخيم أن تتأكد من إحاطة هذه الحفر بحاجز في أسرع وقت ممكن وملاحظة الظروف المناخية المحلية قبل التحويل.

إذا لم يتم تتوافر المواد المستخدمة في بناء الملاجئ، فقد يتطلب الأمر تنظيم عملية قطع الأشجار المختارة من مناطق الحصاد المحددة وتحت رقابة حكيمة. وعندما يتم جلب هذه المواد من خارج الموقع، فينبغي أن يتم جلبها من المواقع التي يتم فيها حصادها أو جمعها على نحو يراعي احتياطات الحفاظ على البيئة.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن القضايا المرتبطة بالملاجئ، انظر الفصل ١٥.

المياه والصرف الصحي

ينبغي أن تكون المياه آمنة للشرب والطهي والصحة الشخصية. ومن أجل تعزيز سلامة الإدارة البيئية، فإن من الضروري ضمان حماية مصادر المياه القائمة مثل الينابيع من:

- الماشية
- دورات المياه، وبحيث لا تقل المسافة الفاصلة بينها وبين أقرب مصدر للمياه عن ٣٠ متراً، وأن تقام في اتجاه مجرى النهر.
- غسيل الملابس ومناطق الاستحمام.
- الجبانات والمدافن
- مواقع التخلص من النفايات.

تنص المواصفات المدرجة ضمن مشروع سفير، ٢٠٠٤ على أنه « ينبغي ألا يقل عمق قاع حفر دورات المياه عن ١,٥ متراً فوق أعلى طبقة مائية أرضية». وقد يستدعى الأمر زيادة هذه المسافة بالنسبة للصخور المشققة أو الحجر الجيري، أو إنقاصها في حالة التربة الرملية. وتجب مراعاة عدم تسرب مياه الصرف أو التسربات من أنظمة تصريف الفضلات نحو المياه السطحية أو مصادر المياه الجوفية الضحلة.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول المعايير الخاصة بأماكن وضع دورات المياه وتعزيز وسائل الوقاية الصحية، انظر الفصل ١٤.

ينبغي أن تشمل أنشطة التثقيف الصحي والبيئي وتعزيز وسائل الوقاية الصحية معلومات عن سبل تفادي تلوث مصادر المياه.

تآكل الغطاء النباتي

يمكن أن تؤدي إزالة الغطاء النباتي والأشجار، خاصة عندما تكون المخيمات مُقامة في المواقع الجبلية المتحدرة، إلى تآكل كبير وحدوث صدوع وتشققات عميقة على المنحدرات. وتطالعنا أمثلة عديدة اضطر فيها سكان المجتمع المُضيف في المناطق المحيطة بالمخيم، وبعد سنوات من إقامة المخيم، إلى الانتقال نتيجة لأن الزراعة أصبحت مستحيلة على أراضيهم نتيجة لتعرضها للتجريف والتآكل.

وينبغي على وكالة إدارة المخيم أن تبدي نشاطاً في الدفاع عن منع عمليات الإزالة المفرطة للغطاء النباتي – في كل من داخل المخيم وخارجه – من أجل ضمان امتصاص التربة السريع لمياه الأمطار. وهذا بدوره يتيح إعادة ملء مستودعات المياه الجوفية مرة أخرى، وفي بعض الأحوال، يمنع حدوث نقص في كميات المياه وموجات الجفاف الدورية.

> يعد تآكل الغطاء النباتي أحد القضايا المهمة الواجب أخذها في الاعتبار عند بناء المواقع. تجنب إخلاء الموقع وتسوية أرضه مُستخدما المعدات الثقيلة المتحركة (كالبلدوزرات). اجعل الإخلاء يتم يدوياً، ذلك أن هذا من شأنه أيضاً توليد بعض الدخل لسكان المخيم وتشجيع المشاركة في إنشاء المخيم.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن إنشاء وإغلاق المخيمات، انظر الفصل ٧.

جمع مياه الأمطار

في البيئات الجافة أو الموسمية، يمكن بذل الجهود من أجل تشجيع استغلال الأساليب البسيطة في جمع مياه الأمطار. وهذا الحصد – والذي غالباً ما يتم التغافل عنه رغم أن سكان المخيم قد يكونون على علم به– يمكن أن يزيد بشكل كبير من كمية المياه المتوفرة للمخيم أثناء فترات الأمطار الغزيرة كما يمكن أن يقلل من خطر شرب المياه الملوثة. وما لم يتم بناء مستودعات كبيرة لهذا الغرض، فإن كمية المياه المحصودة لن يسعها البقاء حتى نهاية موسم جاف واحد. وكان تجميع المياه من أسطح المنازل أكثر نجاحاً في المناطق ذات الأمطار الغزيرة والممتدة لفترات طويلة.

ولتحقيق أفضل النتائج فيما يتعلق بالمياه، ينبغي التفكير في الخيارات التالية:

- جمع مياه الأمطار من الأسقف والتي تقلل فيها الأسطح الصلبة مثل الأسطح البلاستيكية أو المعدنية النظيفة من التلوث الناجم عن أوراق الشجر والعشب وروث الحيوانات.

- حبس المياه المتدفقة على الأرض، وذلك بتوجيهها تدريجياً نحو وحدات التخزين مثل الصهاريج أو الحاويات.
- تشجيع المبتكرات المحلية في تصميم أنظمة حصد المياه الملائمة.

الصرف الصحي

ترتبط قضية الصرف الصحي البيئي ارتباطاً وثيقاً بتوافر المياه. وفي هذا الصدد، ينبغي أن يتم أخذ ما يلي بعين الاعتبار:

- موقع دورات المياه وصيانتها
- التخلص من الفضلات البشرية (من بول وبراز)
- تعزيز وسائل الوقاية الصحية
- إزالة مياه الصرف، بما فيها مياه البالوعات
- إزالة النفايات الصلبة والسائلة من المخيم– والتي قد تتراوح بين النفايات الطبية وحتى نفايات التغليف والعلب
- التنظيف من الأتربة والسيطرة على الحشرات والقوارض والحشرات الناقلة للأمراض وغيرها من الحشرات المؤذية.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن الصرف الصحي، انظر الفصل ١٤.

ينبغي أن يحرص القائمون على المخيم على تشجيع الفصل بين النفايات القابلة للتحلل الحيوي والنفايات غير القابلة للتحلل الحيوي وكذا تشجيع وسائل إعادة تدوير النفايات وتحويل النفايات الغذائية إلى أسمدة لاستخدامها في المبادرات الزراعية والبساتنية.

الطاقة المنزلية

تكون الآثار البيئية الأكثر ظهورا والأكثر دواماً بيئياً في المخيمات هي الأضرار التي تصيب المناطق المحيطة والناجمة عن عمليات جمع الحطب والأخشاب للطهي. ويكثر استخدام النازحين لغير ذلك من الموارد الطبيعية، مثل روث البهائم وفضلات المحاصيل، في الطهي والتسخين وكذلك الإنارة. ورغم اختلاف الظروف القائمة من موقع لآخر، إلا أن العائلة المتوسطة تحتاج يومياً لما يقرب من ١–٢ كيلوغراماً، وحتى ٤–٥ كيلوغرامات بحد أقصى، من خشب الوقود لأغراض الطهي. وينبغي بذل كل الجهود من أجل تقليل كميات الموارد الطبيعية المستخدمة في إعداد الطعام وذلك من خلال:

- تشجيـع الاستخدام الدائم للمواقـد الموفرة في الوقود، ذلك أن استخـدام هذه المواقد على النحـو الملائم يمكن أن يقلل من كمية الوقود المطلوبة للطهي. وقد أظهرت الخبرة في هذا المجـال أنه لكي تعمل المواقد الموفرة للوقود بشكل جيد في المخيمات فينبغي أن يكون هنـاك نقص حقيقـي محلي في حطب الوقود. ومن الممكن «التحايل» لإحداث هذا النقص من خلال تشديد الرقابة على حرية السكان في جمع الحطب. كذلك فإن الأمر يتطلب بعض الوقت كي تعتاد الأسر على استخدام هذه المواقد والإلمام بطريقة صيانتها.
- تشجيع تجفيف وتقطيع الخشب قبل حرقه وإطفاء اشتعاله بمجرد الانتهاء من الطهي.
- مناقشـة وكالة إمـدادات الغذاء بشأن اقـتراح توزيع الحبوب المطحونة بـدلاً من الحبوب الكاملـة و/أو تشجيـع سـكان المخيـم على نقـع الأطعمة الصلبـة مثل الفـول أو الحبوب المطحونة.
- تشجيـع المشاركـة بين مجموعـات الأسر المختلفة في الطهي، بيد أن هـذا أمر قد لا يكون مستساغاً لدى أصحاب بعض الثقافات كما أنه يكون خياراً مستبعداً عندما تكون حصص الغذاء هي المصدر الرئيسي للطعام.

قد تظهر بعض المقاومة إزاء صيانة المواقد الموفرة في الوقود، وقد يرجع هذا في جانب منه إلى عـدم اعتياد النـاس بعد على هذه التقنية في الطهي. وقد يتطلـب الأمر تعديل طفيف على سلـة الغـذاء نظراً لأن بعض الأطعمة قد لا تكون ملائمة للطهي علـى المواقد الموفرة للوقود. وينبغي أن يجري هذا بالتشاور مع الأسر أو المجتمعات ووكالة إمدادات الغذاء.

◀◀ انظر كتيب وصفات الطعام المحصنة الممزوجة الصادرة عن برنامج الغذاء العالمي.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن توزيع السلع الغذائية وغير الغذائية، انظر الفصل ١٣.

ينبغي على وكالة إدارة المخيم إجراء تقييم للاحتياجات الخاصة بالموارد الطبيعيـة مثـل حطب الوقود كما ينبغي عليها متابعـة الموقف وتحديث النتائج بصفة دورية. وتسهم معرفة متطلبات ووسائل زيادة الإمدادات في تحديد نظام أفضل في الإدارة.

غالبـاً مـا يتـم جمـع حطب الوقـود، وهو مصـدر الطاقة الأكـثر شيوعاً في الاستخـدام في معظم المخيمات، من البيئـة المحيطة. وفي بعض الأحوال، يمكن أن تـؤدي الضغوط الواقعة على حطب الوقود إلى التنافس عليها مع المجتمعات المُضيفة، وهو وضع يمكن أن يؤدي إلى نشوب نزاعات وتآكل كبير للأراضي.

ينبغـي أن تكـون جهود حفـظ الطاقة جانباً مكملاً لخطـة الإدارة البيئية ومـا يتصل بها من حملات لزيادة الوعي حول هذه القضية. كما ينبغي أن تتضمن هذه الخطة اهتماماً بحاجات الفئـات المستضعفـة والتي قد تعجز عن جمع أو شراء الوقود. كما ينبغي البحث عن خيارات أخرى للطهي.

◀◀ انظر **دليل تجارب الحفاظ على الطاقة ومصادر الوقود البديلة** الصادر عن مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

عواقب غير مقصودة

تكون عمليات جمع ونقل وتخزين وتوزيع حطب الوقود التي تتولاها المنظمات الإنسانية أو الإدارة المحلية بلا مقابل، في بعض الحالات، هي الوسيلة الوحيدة لتوفـير الاحتياجات الأساسية مـن الوقود للسكان. بيد أن هـذا قد يشجع سكان المخيم على جمع حطب إضافي من المناطق المحيطة بالمخيم وبيعه في الأسواق أو صناعـة الفحم النباتي منه. لذا، فمـن الضروري أن تُنشّط وكالة إدارة المخيم رقابتهـا علـى استغلال سـكان المخيم لحطب الوقـود بالإضافـة إلى متابعة أي زيادة في حطب الوقود والفحم النباتي في الأسواق المجاورة والتحقيق فيها.

خطة الإدارة البيئية

في كل من عمليات المخيمات طويلة وقصيرة الأمد، تتأثر البيئة بعدة طرق. كما قد تنشأ عدة آثار إضافية تتخذ سبيلها إلى المجتمع المُضيف، وذلك إذا أخذنا في الاعتبار الطلب المتزايد أو حـدة المنافسة على بعض الموارد الطبيعيـة المحددة الشحيحة. وبعض هذه الضغوط الواقعة على البيئة تكون ذات طابع مستمر لا يهدأ، ولذا فمن المهم قيام وكالة إدارة المخيم بما يلي:

- متابعة آثار هذه الضغوط على الموارد الطبيعية وتكييف برامجها للتعامل معها
- التوسـط لـدى الأطـراف المعنية مـن أجـل تطبيق عدد مـن البرامـج الإضافيـة للحماية البيئية.
- طـرح تقنيات وممارسـات بديلة مثل تقنيات الاستغلال الأكثر كفاءة للوقود أو ممارسات الطهي المحسنة.

ومـن بين الأدوات القائمة لمتابعة القضايا البيئية ما يعرف بخطة العمل المجتمعية البيئية،

ويتمثـل هدفهـا في تمكين مجتمعات المخيـم بالإضافة إلى المجتمعـات المُضيفة والسلطات المحليـة ووكالـة إدارة المخيـم وغيرهـا من جهـات توفير الخدمـات من مناقشـة المخاوف المشتركـة والاتفـاق علـى وسيلـة للتعامل معهـا. ويقتضي تفعيـل هذه الخطة تحديـد الآثار البيئيـة الواقعـة على جميـع قطاعات المخيم ووضـع قائمة بأولويات التدخـل – مثل إعادة تأهيـل المناطق المتآكلة في غطاءها النباتي وإعادة التشجير. وتتمثل بعض المزايا الناجمة عن تطبيق أمثال هذه الخطط فيما يلي:

◀◀ انظر أحد الأمثلة على ذلك من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ومنظمة كير الدولية في قسم الأدوات من هذا الفصل.

- إعـداد مجتمـع المخيم لتولي مسؤولياته في العناية بالبيئـة والمحافظة عليها طيلة فترة إقامته في المخيم.
- توضيح المشكلات والتحديات البيئية الأساسية لجميع أصحاب المصالح.
- تمكين الناس من المشاركة في الجهود النظرية والتطبيقية للمحافظة على البيئة.
- تسليط الضوء على المشاكل الرئيسية التي تحتاج إلى حل لها.
- تحديـد الشخصيـات و/أو الإجراءات المطلوبـة من أجل التصـدي للقضايا والاحتياجات الخاصة بالبيئة.

وطالمـا كان المجتمـع يشعر بملكيته لهذه الخطة – نتيجـة لمشاركته فيها وتنفيذه لها– فلا شك في أنه سيكون قادراً على تكييف الخطة للتواؤم مع الظروف المتغيرة على مر الوقت.

إعادة التأهيل البيئي

لا تعنـي إعادة التأهيـل البيئي بالضرورة إعـادة الموقع إلى حالته السابقـة، فقد يكون ذلك مكلفـاً فضلاً عما ينطوي عليه من استنزاف للوقت، هذا إذا توافرت في الأصل إمكانية تحقيق ذلـك! وعليه تكـون الوسيلة الأكثر ملائمة لإعادة التأهيل البيئي هي تحديد ما يأمل المجتمع المُضيـف في رؤيتـه في الموقع بمجـرد أن يتم إغلاقه وتصبح ظروف الموقـع آمنة، وشريطة ألا تذهـب آمالهـم إلى رؤية الموقع يعود سيرته الأولى. وتستطيـع وكالة إدارة المخيم في هذا الصـدد، ومن خلال رجوعها للخيـارات المختلفة التي يمكن تنفيذها عملياً وتكون ذات فائدة في الوقـت ذاتـه على المجتمع المُضيف، أن تضمن أخـذ الاعتبارات البيئية في الحسبان. ومن بين الخيارات التي يمكن اقتراحها ما يلي:

- إقامـة البنيـة التحتية لعدد من الأنشطـة المدرة للدخل والتي تعـود بمجموعة من المزايا قصـيرة الأمـد بـدءاً من البستنـة التجارية وحتـى الاستثمـارات طويلة الأمد مثـل إنتاج الأخشاب الصلبة.

- تحويل مواقع المخيمات السابقة بالكامل إلى مشاتل زراعية وغطاءات شجرية وحيث يتسنى للسكان من خلالها الحصول على احتياجاتهم من السلع والخدمات التي يمكن لهذه المواقع توفيرها، وذلك وفقاً لأنظمتهم المتفق عليها في هذا الشأن.

في الحالات التي تقوم فيها المخيمات على أراض خاصة، ينبغي أن تتم إعادة تأهيل موقع المخيم بالتواصل الوثيق مع أصحاب هذه الأراضي ووفقاً للاتفاقات المسبق إبرامها معهم في هذا الخصوص.

زراعة الأشجار

غالباً ما تلقى خطط زراعة الأشجار نجاحاً كبيراً في مواقف المخيمات. وعلى الرغم من أن الأشجار المزروعة تشكل كمؤشر مفيد يوضح بجلاء اهتمام القائمين على إدارة المخيم باتخاذ الإجراءات العملية لحماية البيئة أو استعادها، إلا أن هناك بعض الدروس البسيطة التي ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار:

- ينبغي أن تعكس النباتات المزروعة في المشاتل المخيمية أو الريفية الاحتياجات المطلوبة للسكان المقيمين في المنطقة؛ وهذا يتطلب تشاوراً مسبقاً مع أصحاب المصالح المختلفين.
- قد لا يقع السكان النازحون دائماً على فهم الفائدة الناجمة عن زراعة الأشجار أو رعايتها نظراً لأن آمالهم تتوجه غالباً نحو العودة للوطن في أسرع وقت ممكن. كذلك فإن زراعة الأشجار أو الرعاية بها ليست بالنشاط المحبوب في بعض الثقافات. ورغم ذلك، يسعد السكان في حالات عديدة عندما يتسنى لهم زراعة شجرة ظليلة أو شجرة مثمرة بجوار أكواخهم مع ما لهذا من فائدة إيجابية لهم.
- غالباً ما يكون عدد النبتات النامية في المشاتل مؤشراً رديئاً على نجاح زراعة المشتل، إلا أنه رغم ذلك مؤشر شائع الاستعمال من أجل توثيق عمليات الرصد. أما عدد الأشجار التي استطاعت أن تواصل نموها بعد مرور عامين على زراعتها فيكون مؤشراً أكثر فائدة ومصداقية.
- يسهم تخصيص قطع أراض لزراعة النوعيات المحلية سريعة النمو من أشجار الحطب – أشجار الغابات– في التصدي للنقص في حطب الوقود و/أو مواد البناء. وينبغي الاتفاق على ملكية هذه الأشجار مقدماً وقبل زراعتها، حتى لا تنشأ نزاعات فيما بعد.
- يكون من المفضل دائماً مساندة زراعة أنواع الأشجار المحلية عن الأشجار الغريبة عن تربة المنطقة، حيث ينبغي تحقيق التوازن في هذا الأمر في بعض الحالات واعتماداً على الاحتياجات المحلية.

غنـي عـن البيـان أن مشروعات زراعة الأشجار هي مشروعات طويلة الأمد! فهـي تتطلـب تمويلاً متواصلاً لعـدة سنوات و/أو تبنياً مـن المجتمعات المحلية لفكرتها، وإلا كان الفشل المحتم مآلها.

الزراعة

يقيـم العديد مـن سكان المخيم وهم في ظـل أوضـاع النزوح بعضاً مـن المشروعات الزراعية محدودة الحجم. وتملي القواعد المحلية المنظمة لهذا الأمر والتجارب السابقة وحجم المساحة المتوافـرة طبيعـة الأنشطة الزراعية التي يمكن القيام بها. وقـد يكون من المفيد في هذا الأمر استخـدام مياه الصـرف في ري أشجار الفاكهـة وبساتين الخضـراوات كوسيلة جيدة لتوفير الميـاه، خاصـة في المناطق التي تقع فيها الأراضي المزروعـة ضمن مجموعات الأسر أو في الظروف التي يعاني فيها السكان من نقص المياه.

وللتأكـد من عدم تأثر الغابات أو الغطاءات النباتيـة سلباً جراء ذلك، ينبغي على وكالة إدارة المخيـم متابعة التعـاون الزراعي بين أصحاب الأراضي المحليـين وسكان المخيم ممن عادة يُدفـع لهـم لقاء مساهمةاتهم أو عملهم بعض الحوافز الماديـة أو نصيب من الحصاد. وينبغي إعطـاء الإرشادات الواضحة للسكان حول أي الأراضي يجوز لهم استخدامها للزراعة وأيها لا ينبغي المساس به، ومن المهم في هذا الشأن وضع القواعد المحلية التي تحكم إخلاء الأراضي والدخول إليها. كما ينبغي أن يتم أخذ ما يلي بعين الاعتبار:

- حمايـة ورعايـة أكبر مساحـة ممكنة من الغطـاء النباتي، داخل وحول المخيـم، من أجل الحفاظ على كل من تركيبة التربة ومحتواها من العناصر المغذية الطبيعية.
- تشجيـع الزراعـات العضوية، بمـا في ذلك صناعـة الأسمدة وتنـاوب المحاصيل؛ ويجب في هـذا الشأن تفادي استخـدام الكيماويات و/أو المبيـدات. وإذا لم يألف الناس أساليب الزراعـة الأكـثر صداقة للبيئة، فسوف يكون من الإجـراءات القوية حينها تخصيص قطع أراضـي لشرح هذه الأساليب بحيث تُظهر مـا يمكن تحقيقه عند ضآلة حجم الأرض وقلة الموارد.
- منع تآكل التربة من خلال بناء مصاطب أو أسوار قصيرة محيطية (من الحجارة أو الطين المدمـك) لكي تقـوم بكسر اتجاه قنوات تدفق المياه بعيداً عن أجـزاء معينة من المخيم أو نحـو الأماكـن التي يمكن فيها جمع هـذه المياه للاستفادة منها. كذلـك فإن إقامة شبكة الطرق والبنى التحتية بشكل صحيح من العوامل المهمة في منع تآكل التربة.
- توفير الخدمات الفنية عند مباشرة الأعمال الزراعية واسعة النطاق.

كسب الرزق

هناك العديد من الموارد الطبيعية التي يمكن الاستفادة الفورية منها أو الكسب من وراءها من خلال بيعها. فالثمار البرية والأعشاب والنباتات بل وحتى الحيوانات البرية يمكن صيدها واستهلاكها أو بيعها. وكثيراً ما يقوم سكان المخيم بجمع حطب الوقود أو تحويله إلى فحم نباتي لبيعه سعياً لجني بعض المال. ولتفادي مثل هذه الأشكال من الاستغلال البيئي المباشر وضمان أمن سكان المخيم وصالحهم المعيشي، ينبغي على وكالة إدارة المخيم القيام بما يلي:

- التفصيل الواضح لماهية الأنشطة المسموح بها والأنشطة الممنوعة منعاً باتاً وعقد اتفاقات محررة بهذا الشأن مع كل من سكان المخيم والمجتمع المُضيف.
- رفع الوعي بالأنشطة المدرة للدخل والمرتبطة باستغلال الموارد الطبيعية. فالصناعات الحرفية الصغيرة مثل صناعة السلال والحصائر والمناخل من الأعشاب وقطع الأثاث الصغيرة المصنوعة من المامبو أو الخشب قد ترفع المستوى المعيشي، بيد أنه يجب ضمان التوازن بين هذه المبادرات وبين المصالح والاعتبارات البيئية.

◄◄ لمزيد من المعلومات عن الاسترزاق المعيشي، انظر الفصل ١٨.

رعي الحيوانات

قد لا تتوافر الظروف السانحة لرعي الحيوانات في جميع المخيمات، بيد أن ثمة شروط تجب مراعاتها في المخيمات التي بها رعي للحيوانات، وهي:

- وجود مصادر منفصلة لشرب الحيوانات – بحيث تكون بعيدة عن أكواخ السكان وبحيث لا تتسبب في تلوث المياه السطحية أو الجوفية.
- ضمان كفاية الصرف الصحي حول جميع حظائر الحيوانات ونقاط الشرب.
- منع انتقال الأمراض والطفيليات من خلال تشجيع الأساليب الجيدة في رعي الحيوانات الداجنة وإطلاق حملات التطعيم بالتعاون مع جهات تقديم الخدمات البيطرية.
- توفير المصادر المستمرة للعلف – وقد يتطلب ذلك وجود أراض كافية للحيوانات السائبة أو مورد للطعام المفتت لحيوانات الحظائر. كما ينبغي الاتفاق على الترتيبات اللازمة مع المجتمعات المحلية فيما يتعلق بحقوق الرعي لأسراب الحيوانات الأكبر حجماً.

◄◄ انظر إرشادات ومعايير الطوارئ للحيوانات الداجنة (LEGS) على الموقع www.livestock-emergency.net

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

الأدوار والمسؤوليات

- ☐ إجراء التقييم البيئي المبدئي السريع قبل اختيار الموقع.
- ☐ دراسة وتخطيط إجراء مسوحات أو خطط إضافية لتقييم بيئي أكثر شمولية.
- ☐ اختيار شخص أو فريق من الأشخاص لتولي عمليات التقييم.
- ☐ الإلمام بجميع المناطق الحساسة بيئياً أو مناطق المحميات ووضع خريطة بها.
- ☐ تحديد القضايا الأساسية التي تمس الإدارة البيئية وأولوياتها داخل وخارج المخيم.
- ☐ التشاور مع السلطات المحلية والوكالات القائدة للتحقق من أن مواقع المخيم والأولويات البيئية هي تلك التي تمت الموافقة/التصديق عليها من قبل وكالاتها/أقسامها.
- ☐ التحقق من نوعية المتطلبات والموارد البيئية الواجب حمايتها مع المجتمعات المجاورة أو المضيفة.
- ☐ توزيع المعلومات البيئية على جميع أصحاب المصالح الرئيسيين.
- ☐ إعداد خطط إعادة الترحيل للأشخاص الذين قد يتطلب الأمر نقلهم من أجل حماية موارد طبيعية مهمة معينة.
- ☐ ضمان أن يأخذ تخطيط المخيم في الاعتبار تضاريس الأرض من أجل تقليل التآكل والتجريف.
- ☐ ضمان أن يأخذ تخطيط المخيم في الاعتبار الحفاظ على أكبر مساحة ممكنة من الغطاء النباتي من أجل تقليل مخاطر التآكل والتجريف.
- ☐ وضع خطة عمل مجتمعية بيئية وتطبيقها.
- ☐ مناقشة جميع المعايير والمؤشرات الخاصة بالرصد البيئية والاتفاق عليها.
- ☐ احتواء جميع البرامج ذات الصلة والمطبقة داخل المخيم على عنصر إعلامي لنشر الوعي البيئي.

- ☐ تلقـي فريق المخيم والمجتمع المُضيـف وقـادة المجتمع واللجـان للتدريب اللازم أو على الأقـل موافاتهم بالمعلومات المرتبطة بحماية البيئية وإعلامهم بما يمكن أن يترتب على سوء التخطيط البيئي من آثار سلبية.

- ☐ تشكيل لجان بيئية.

الملاجئ

- ☐ الحصول على مواد الملاجئ (خاصة الخشب)، بما فيها المواد المجلوبة من مناطق أخرى، من مصادر مستدامة بيئياً.

- ☐ إدارة عمليـة جمـع المواد المطلوبـة لبناء الملاجئ لضمـان الانتفاع المستـديم بالموارد المحلية.

- ☐ التفكـير في تداعيـات الإنتاج الضخم لمواد بنـاء الملاجئ (مثل متطلبـات المياه للطوب اللبن/الخرسانة)

- ☐ حصـاد المواد الطبيعية للبناء خلال الموسم الصحيح من السنة لضمان استدامة عمليات الحصاد المستقبلية.

المياه والصرف الصحي

- ☐ حمايـة مصـادر المياه القائمة والميـاه الجوفية من التلـوث جراء تلامسهـا مع الماشية ودورات المياه وغسيل الملابس ومناطق الاستحمام وحفر النفايات والجبانات.

- ☐ الاستعانـة بقاعـدة الـ Four R's (تقليل استهلاك الميـاه! حصاد مياه الأمطار! تدوير المياه! استعادة دورة المياه الطبيعية!) والمداومة عليها.

- ☐ استغـلال مصادر المياه الجوفية على النحو الملائم والمستـديم لتفادي أي أضرار طويلة الأمد (مثل ملوحة أو نضوب) الطبقات الصخرية المائية.

- ☐ إقامـة دورات المياه وإنشاءها في المواقع الملائمة لضمـان عدم تلويثها للمياه الجوفية أو للمنطقة المحيطة.

- ☐ توافر الآليات المستخدمة في تفريغ دورات المياه والتخلص من الفضلات بالشكل الملائم بعيداً عن الموقع.

- ☐ ضمان التخلص من محتويات دورات المياه ومرافق تخزين الفضلات بمجرد امتلائها.
- ☐ وضع نظـام وإستراتيجية لإدارة الفضـلات والنفايات الصلبة بحيـث تتضمن إمكانيات إعادة تدوير النفايات وتحويلها إلى أسمدة.
- ☐ تشجيع تحويل النفايات إلى أسمدة كوسيلة لتحسين خصوبة الأراضي المزروعة.
- ☐ التخلص من النفايات الصلبة (شاملـة النفايات الطبيعية) داخل الموقع، وخارجه إذا تم إخراجها من الموقع.
- ☐ تحديد المواقع الملائمة لإنشاء حفر النفايات الصلبة لضمان عدم تلويثها للمياه الجوفية أو المنطقة المحيطة.
- ☐ ترسيم مناطق الجبانات والمدافن بوضوح لضمان عدم تلويثها للمياه الجوفية أو المنطقة المحيطة.
- ☐ إنشاء أنظمة التصريف/السدود المنخفضة لتقليل الفاقد من المياه وتآكل التربة.
- ☐ التفكير في الاستعانة بالوسائل «غير الكيميائية» للسيطرة على الحشرات الناقلة للأمراض.

كسب الرزق

- ☐ في حالة وجود حيوانات داجنة أو ماشية، ينبغي أن تتوافر مساحات الرعي والعلف الكافي لإطعامها محلياً.
- ☐ ينبغي أن تكون المناطق المحيطة بالمخيم ملائمة للرعي.
- ☐ الاتفاق حول حقوق الرعي مع المجتمع المُضيف.
- ☐ إنشاء مناطق منفصلة لشرب الحيوانات.
- ☐ تشجيع ممارسات الزراعة العضوية للزراعة داخل وحول المخيم.
- ☐ تشجيع زراعة نوعيات المحاصيل المعروفة محلياً.
- ☐ تشجيع تحويل الفضلات الزراعية لأسمدة وكذلك تناوب المحاصيل من أجل الحفاظ على خصوبة التربة.

الحطب /الوقود

- ☐ إجـراء التقييمـات الدورية لكمية حطب الوقـود (أو غيرها من مصـادر الطاقة) المطلوبة والتي يتم تقطيعها.
- ☐ تحديد وتشجيع المصادر البديلة للطاقة المنزلية.
- ☐ تحديد مخاوف الحماية المرتبطة بجمع حطب الوقود والتصدي لها.
- ☐ إنشـاء استراتيجيـات بديلـة لضمان كل من حمايـة سكان المخيم والحفـاظ على الموارد الطبيعية.
- ☐ التخطيط لإنشاء برامج لتقليل الآثار البيئية – مثل إنشاء المشاتل الشجرية لتوفير حطب الوقود مستقبلاً.
- ☐ تشجيع وسائل الطهي الموفرة في الوقود.

إعادة التأهيل البيئي

- ☐ إنشاء المشروعات اللازمة لإعادة تأهيل المخيم بمجرد عودة السكان لأوطانهم.
- ☐ توافـر التمويل اللازم لدى الوكالات والسلطات المحلية المنفذة لهذه المشروعات من أجل إخلاء المخيم وإرجاعه إلى أصحابه.
- ☐ وضع الخطط والاتفاق عليها مقدماً فيما يتعلق بأي استغلال مستقبلي لموقع المخيم وما به من هياكل أساسية قائمة.
- ☐ تفويض المنظمات والمؤسسات صاحبـة السمعة الحسنة بإعادة تأهيل الموقع وإزالة أي ملوثات أو أجسام خطرة منه.
- ☐ التشاور مع المجتمع المُضيف حول أسلوب إعادة تأهيل منطقة وموقع المخيم.
- ☐ توافر التمويل والوقت الكافيين لمخططات الزراعة الشجرية، مع التأكيد على زراعة أنواع الأشجار المحلية.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- مذكرات ريد آر التدريبية بشأن إقامة دورات المياه من شمال شرق آسيا.
- الإرشادات الخاصة بأفضل الممارسات في إقامة دورات مياه الطوارئ وشبه الدائمة مرتفعة المستوى من سريلانكا.

قراءات ومراجع

Maarten K. van Aalst. ***The Impacts of Climate Change on the Risk of Natural Disasters.***

Benfield Hazard Research Centre (BHRC), University College London (UCL), CARE, 2005. ***Guidelines for Rapid Environmental Impact Assessment in Disasters.***

Rustem Ertegun, 2002. ***Balancing Upon a Fine Line – Humanitarian Action and Environmental Sustainability.***

Inter-Agency Standing Committee, Task Force on Safe Access to Firewood and Alternative Energy in Humanitarian Settings (website).

OCHA, UNEP. ***Humanitarian Action and the Environment***

The Sphere Project, 2004. ***Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.***

UN Environment Programme, 2006. ***Environmental Considerations of Human Displacement in Liberia: A guide for decision-makers and practitioners.***

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.***

UNHCR, 2002. ***Refugee Operations and Environmental Management. Selected Lessons Learned.***

UNHCR and CARE International. 2002. ***Livelihood Options in Refugee Situations, A Handbook for Promoting Sound Agricultural Practices.***

UNHCR, 2005. ***Environmental Guidelines.***

UNHCR and IUCN, 2005. ***Forest Management in Refugee and Returnee Situations. A Handbook of Sound Practices.***

UNHCR and IUCN, 2005. ***Livestock Keeping and Animal Husbandry in Refugee and Returnee Situations. A Practical Handbook for Improved Management.***

UNHCR, CARE, 2005. ***Framework for Assessing, Monitoring and Evaluating the Environment in Refugee-related Operations.***

UNHCR, 2007. ***Handbook for Emergencies***

Women's Commission for Refugee Women and Children, 2006. ***Beyond Firewood: Fuel Alternatives and Protection Strategies for Displaced Women and Girls.***

إنشاء وإغلاق المخيمات

الرسائل الأساسية

- إن الهدف من إقامة المخيمات هو توفير المساعدات والحماية لمجتمعات النازحين. ويمثل إنجاز هذه الأهداف المهمة الملقاة على عاتق وكالة إدارة المخيم أثناء كل مرحلة من مراحل دورة حياة المخيم، والتي ليس أقلها مرحلتي إنشاء المخيم وإغلاقه. وتكون الأولوية هنا منعقدة على ضمان توافر المناخ الآمن والصحي الكفء لإدارة ودعم المشاركة وتوفير التمتع بالحقوق الإنسانية الأساسية.

- تقام المخيمات بسبب الصراعات والكوارث الطبيعية، وقد يسبق إنشاءها التخطيط لها أو يحدث أن تنشأ من تلقاء نفسها وكيفما اتفق نتيجة الحاجة الملحة إليها. ويعتمد موقع المخيم وحجمه وتصميمه وقدرته على الصمود على طبيعة المتغيرات والظروف القائمة. وقد يكون لموقع المخيم أثره البالغ على مدى تمتع سكانه بالحماية والمساعدات، كما يؤثر كذلك على القرارات الخاصة بإغلاق المخيم والإخلاء التدريجي له فيما بعد. وفي الظروف المثالية، تشارك وكالة إدارة المخيم في انتقاء موقع المخيم، إلا أن الواقع يقول أن غالبية المخيمات تنشأ من تلقاء نفسها.

- يتطلب إنشاء المخيمات وإغلاقها قدراً كبيراً من المعلومات المستقاة من الخبراء وغيرهم من المشاركين. ويشمل دور وكالة إدارة المخيم هنا ضمان مساهمة جميع أصحاب المصالح ومشاركتهم، مع ضرورة الاستفادة مما لدى مخططي المخيم والفرق الفنية والحكومات والسلطات والمجتمع المُضيف من خبرات مفيدة في هذا الشأن.

- ينبغي أن يأتي قرار إغلاق المخيم مرتبطاً بأوان تحقيق الحلول المستدامة كما يجب التخطيط له منذ اللحظة الأولى لبدء عمليات المخيم. وينبغي على وكالة إدارة المخيم ضمان الإدارة الفعالة لموقع المخيم بالإضافة إلى بيئته وأصوله.

- تتسم الأوضاع التي تنشأ نتيجة لحوادث الصراعات والكوارث الطبيعية باستحالة التنبؤ بها، لذا فإن حاجة السكان للمخيم غالباً ما تتجاوز المدة المُخطط لها في البداية. وينبغي أن يتم التحسب لجميع الاحتمالات المستقبلية والسيناريوهات المختلفة عند مرحلة إنشاء المخيم، بما في ذلك تحديد طرق التصرف إزاء نمو السكان والإصلاحات والتحديثات والموارد المستدامة.

السـؤال الذي يجب طرحه في جميع الحالات هو ما إذا كان المخيم هو خيار الاستيطـان المؤقـت الأكثر ملائمة بـالنسبـة للسكان النـازحين مـن عدمه، حيث ينبغـي أن تكون المخيمات هي الخيار الأخير الـذي يتم اللجوء إليه بعد استنفاذ جميـع الحلول والخيارات الأخـرى بسبب عدم جدواها أو عدم ملائمتها. وينطبق هـذا بـالأخـص في حالة إذا ما تم طـرد السكان من منـازلهـم ووسائل معايشهم ولكـن تمـت المبالغة في وضعيتهـم من النزوح بما لا داعي لـه رغـم أنهم صاروا بمأمـن مـن الخطر، سواء كان هـذا الخطر كارثة طبيعية أو صراعـا مسلحا. فإذا كانت هناك فئات ضمن السكان النازحين تقيم مع عائلات مُضيفة أو استطاعت أن تستقـر من تلقاء نفسهـا في المناطق الريفية، فعندهـا ينبغي مراعاة المنطق الـذي يحكم قرار إنشـاء مخيم لهؤلاء، وإلى أي مدى قد يكون فيها السعي لتدعيم هـذه البدائل أكثر ملائمة عن الاتجاه بالتفكـير إلى إنشاء مخيم. ومن المفترض في هـذا الفصل أن وكالات القيادات القطاعية/العنقودية سوف تقوم، إلى جانب الهيئـات الحكومية والسـكان النازحين، ببحث الخيـارات المتاحة، مع الأخذ في الاعتبـار الحاجـة لتحقيق الكفـاءة في توفير السلـع والخدمـات، بالإضافة إلى التصدي للمخاوف الخاصة بالحماية والمخاطر الصحية والتآكل البيئي والآثار الاجتماعية والنفسية للمعيشة في المخيم.

◄◄ للإطلاع على شكل توضيحي لخيارات الملاجئ المؤقتة، انظر قسم الأدوات في نهاية هذا الفصل.

مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى تبصير وكالات إدارة المخيمات بأفضل الممارسات المنتهجة في مجال إنشاء المخيمات وإغلاقها، حيث يستعرض الفصل الأشياء المطلوبة لضمان إنشاء المخيمات بـدون إغفـال عدد من الجوانـب المهمة مثل انتقـاء الموقع وتصميمه وكذلـك التخطيط بشكل مبكـر لعمليـات إغلاق المخيم لضمان حمايـة السكان وإدارة الموقـع ومنشآته. وعليه فليس لنـا أن نتوقـع أن يعرض لنـا هذا الفصل توصيفاً مملاً لكل جانب مـن الجوانب الفنية لإنشاء المخيـم وإغلاقـه، فكل فائدته هي التذكير ليس إلا، وذلك لمساعـدة وكالات إدارة المخيمات على ضمان وضوح الرؤية فيما يتعلق بالجوانب المهمة وكذلك وضوح أدوارها ومسؤولياتها في هذا الشأن.

ولموقع المخيم وأسلوب تخطيطه تأثير في غاية الأهمية على صحة وحماية السكان النازحين وكرامة معيشتهم، بالإضافة إلى قدرتهم على إدارة الأنشطة اليومية وضمان المشاركة ومد أواصر العلاقات مع المجتمع المُضيف.

ولا يقل أهمية عن اختيار الموقع الجغرافي للمخيم وتصميمه العام الأسلوب الذي ينشأ من خلاله المخيم وينمو ويتغير وأخيراً يغلق أبوابه. وهذا أمر يحتاج قدراً كبيراً من المعلومات والمهارات الفنية والتي لا يمكن اكتسابها إلا من خلال الاجتماع مع أصحاب المصالح المهمين من الناحية المعلوماتية من أجل الاستفادة من معلوماتهم ومهاراتهم وآرائهم التنسيقية المفيدة في هذا الخصوص.

على الرغم من أن إنشاء المخيمات غالباً ما يقوم على أمل أن تكون هذه المخيمات مجرد حل مؤقت وقصير الأجل لمحنة السكان، إلا أن القائمين على التخطيط لها ينبغي عليهم مراعاة أي احتياجات طويلة الأمد في هذا التخطيط والتحسب لأي حوادث أو احتمالات غير متوقعة. ومع ضرورة أن يكون التطلع للحلول المستديمة هو الهدف النهائي من أي استجابات إنسانية، إلا أنه ينبغي مراعاة أن التخطيط قصير الأجل يمكن أن يؤثر سلباً على السكان النازحين والمجتمعات المضيفة على الأمد البعيد. فمثلاً عند انتقاء الموقع والتخطيط له، يكون من الهام جداً إجراء تقييم شامل لموارد المياه وحقوق الانتفاع بالأراضي وسوق العمالة والموارد الطبيعية لتغطية الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمجتمع المُضيف والسكان النازحين. إضافة إلى ذلك، فإن احتياجات السكان النازحين ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار فيما يتعلق بالخدمات والبنى التحتية والمنشآت المُقامة للمخيم. فقد تحقق الخدمات والبنى التحتية– مثل المباني المدرسية والقاعات المجتمعية والطرق وكابلات الكهرباء أو الآبار – إفادة للمجتمعات المحلية بعد أن يكون السكان النازحين قد تعافوا من محنتهم وعادوا لأوطانهم. وينبغي تحديد آليات التسليم النهائية لمنشآت المخيم ومرافقه والاتفاق عليها مع أصحاب المصالح الرئيسيين منذ البداية. فكفاءة الممارسات في إدارة المخيمات تستوجب ألا يأتي التخطيط لإنشاء المخيم منفصلاً عن التخطيط لإغلاقه منذ البداية.

ولدى وكالة إدارة المخيم دور مهم لتلعبه في كل من إنشاء المخيم وإغلاقه. وبينما تضطلع الهيئات التابعة للحكومة المُضيفة ووكالات القيادات القطاعية/العنقودية بالمسؤولية عن المفاوضات رفيعة المستوى، فعلى وكالة إدارة المخيم دور مواز في ضمان الطبيعة الشمولية للجهود وعدم إغفالها لأي جانب وحسن التنسيق لها وحمايتها لحقوق السكان النازحين.

إنشاء المخيم

في الظروف المثالية، يتم اختيار موقع المخيم والتخطيط لإقامته قبل القيام بتوجيه حشود السكان النازحين إليه، بيد أن هذا نادراً ما يحدث، فالحاصل في معظم الحالات أن تجد وكالة القيادة القطاعية/العنقودية ووكالة إدارة المخيم وغيرها من الأطراف السكان وقد استقروا بالفعل في أحد المواقع ووطنوا أنفسهم على التعايش مع ما حولهم كيفما اتفق.

غالباً ما تُقام المخيمات المنشأة تلقائياً على المواقع رديئة المرافق بل وربما ذات الأوضاع الخطرة، أو تُقام إلى الجوار القريب من المناطق التي تشهد انعداماً للأمن، وغالباً ما يأتي الإذن باستخدام هذا الموقع المختار بصفة غير رسمية لذا فإنه يتطلب إعادة نظر. وعادة ما تعاني المخيمات التي ينشئها السكان من تلقاء أنفسهم من ازدحام السكان الكثيف بها وأحياناً ما تكون هائلة الحجم، وبما يتطلب عمليات مرحلية من التحديث لها لكي تلبي المعايير الدولية وأفضل الممارسات المحلية والدولية، بما في ذلك وضع حواجز منع انتشار الحرائق ووسائل تصريف قنوات المياه السطحية والبنى التحتية مثل المدارس ومراكز التوزيع وتجهيزات المياه ومناطق الاستجمام.

إعادة تنظيم المخيمات المُنشأة تلقائياً

قد لا تكون مسألة إعادة تنظيم أو إعادة تغيير مواقع المخيمات المُنشأة تلقائياً مسألة ملحة بنفس الدرجة التي يتطلبها التسليم الفوري للسلع والخدمات إلى السكان، وهذا أمر يعتمد بالطبع على طبيعة الظروف والأوضاع القائمة. فإذا تم التخطيط للموقع بعد أن تكون الحشود السكانية قد استقرت بالفعل في أحد المواقع، فحينها قد يبدي البعض اعتراضاً على الانتقال إما إلى موقع جديد أو إلى مكان آخر في نفس الموقع. ورغم أن المشهد برمته قد يبدو عبثياً نتيجة لتشتت توزيع السكان على رقعة كبيرة من الأرض، إلا أنه من المحتمل أن تكون هناك أسباب وجيهة قد لا تبدو ظاهرة لنا في البداية وراء استقرار البعض في أماكن معينة – فلربما راعى هؤلاء تنظيم حشودهم وتجمعاتهم وفقاً لمسقط رأسهم أو أصولهم العرقية. ومن الأفضل بحث واكتشاف هذه الأسباب والعمل مع الأفراد المعنيين لإيجاد حل بدلاً من إجبار السكان على الانتقال وذلك طبقاً لخطة رئيسية شاملة. ويمكن تخفيف الكثافة السكانية العالية من خلال نقل بعض الملاجئ مع ترك ملاجئ أخرى في محلها، وبحيث يمكن للسكان إعادة التجمع مرة أخرى بما يلائم تنظيماتهم وهياكلهم الثقافية.

تتطلب إعادة الترحيل أو إعادة التنظيم أو التحديث المرحلي للمخيم الذي نشأ تلقائياً

إمكانيـات وخبرات إضافية، ويجب أن يجري توفير هـذه الإمكانيات والخبرات بالتوازي مع عمليات تسليم السلع والخدمات. ومن جهة أخرى، فإن إعادة التنظيم سوف تجعل من الإدارة أمـراً أكـثر يُسراً وأكثر كفاءة وأمناً وكذلك أكثر قياماً علـى المشاركة. ويجب أن يتجه التفكير جديـاً وبصفة عاجلة في نقـل السكان إلى موقع آخر أو إعادة تنظيمهم في موقعهم الحالي إذا مـا كان السكان الحاليون واقعين تحت خطر وشيك إما بسبب الموقع المستقرين فيه أو بسبب تعرض بعض الفئات أو أفراد معينين لمشاكل خاصة بالحماية نتيجة للشكل العشوائي الذي نشأ عليه المخيم.

وقـد تنشـأ الحاجة كذلك لإعادة تنظيم أحد المخيمات القائمـة إما لاستقبال وفود جديدة من النازحـين أو بسبـب ضرورة نقل السكان من مواقعهـم إذا كانت هناك تجمعات سكانية، على سبيـل المثال، قـد تعرضت للطرد من إحدى المراكز الجماعيـة أو عندما يتم تجهيز المخيمات القائمة أثناء طور الإخلاء التدريجي.

مسؤوليات الإنشاء المنوطة بإدارة المخيم

تتسـع مسؤوليـات وكالة إدارة المخيـم لتتضمن مشاركتها في كل مـن أنشطة اختيار الموقع والتخطيط على نحو ما هو مفصل أدناه.

وتقع بصفة أساسية على عاتق السلطات الوطنية مسؤولية تحديد المواقع الملائمة لإنشاء المخيـم أو المخيمات بها. وفي معظـم السيناريوهات، تأخذ هذه السلطات بزمام المبادرة في التفاوض على تعويض أصحاب الأراضي ذات الملكيـة الخاصة عن أراضيهم من أجل إقامة المخيمات بها. وقد لا يبدي بعض المسؤولين إدراكاً أو اهتماماً لمعايير اختيار المواقع، والتي تحـدد مدى الملائمة الهيكلية للموقع واعتبارات الأمن والسلامة أو المتطلبات الفنية الخاصة بالميـاه وخدمات الالصـرف الصحي. كذلك فـإن بعض المسؤولين قد تكـون لهم مصالحهم السياسيـة أو المالية التي تدفعهم للتوصية بمواقـع معينة للسكان النازحين. وعادة ما تقوم وكالات القيـادة القطاعية/العنقودية بالتشاور مع السلطات بالشراكة مع أصحاب المصالح الرئيسيين الآخرين، ومن بينهم وكالة إدارة المخيم، والتي ينبغي أن تكون قادرة على توجيه النصح والتعقيب على التقييمات الفنية والدفاع عن احتياجات وحقوق سكان المخيم.

وسـواء كان موقـع المخيـم قد تم إشغاله بالفعـل من قبل السـكان أم لا، فقد تعمد وكالة القيادة القطاعية/العنقودية إلى تشكيل لجنة لتطوير الموقع (SDC) تتضمن جميع أصحاب المصالـح المعنيـين. ورغم أن تشكيل الأعضاء في هذه اللجان قـد يتفاوت من مخيم إلى آخر، إلا أن هنـاك عـدداً مـن أصحاب المصالح ممن يتحتم وجود تمثيل لهـم في هذه اللجان، وهم: وكالـة إدارة المخيـم وهيئات المسح والتخطيـط والوكالات الخدميـة ووكالات الأمم المتحدة وقـوات الأمن وقادة المجتمع المُضيف وممثلين عن السـكان النازحين. وتسهم هذه التشكيلة

المتنوعـة مـن الأطراف المشاركين في تحقيق عدة أهداف ليس أقلهـا خلق إحساس بالانتماء للقضية لدى جميع المشاركين.

ويكـون مـن المتوقع أن تسهم وكالـة إدارة المخيم في لجنة تطويـر الموقع بما لديها من خـبرات مهنيـة في القضايـا الخاصة بالتخطيـط والإنشاء وكذا من خـلال مساعدتها لوكالة القيـادة القطاعية/العنقودية في تحليل وضع المخيم وصناعة القرارات قياماً على البيانات المُقدمـة. وبمجرد أن يتـم إنشاء المخيم رسمياً، يجوز للجنة تطوير الموقع أن تتخذ قراراً بحل نفسهـا أو التركيـز على التخطيـط لعملية التطويـر المرحلية للمخيم. هذا بينمـا تباشر وكالة إدارة المخيـم واجباتهـا في مواصلة متابعتها لمدى ملائمة إنشـاءات المخيم للسكان وفريق العاملين والمجتمع المُضيف وكذلك تكييف الأشياء والتنسيق لها متى دعت الحاجة.

ومـن الهام جـداً أن يحظى السكان النازحـون ومضيفوهم بفرصـة المساهمة في إنشاء المخيـم، وقـد يؤدي إغفـال هذه النقطة إلى فتـور العلاقات بين الطرفـين واضطرابها بل وقد تؤدي إلى استعمال العنف. وينبغي أن يُنظر لاختيار موقع المخيم والتخطيط له كبداية للحوار البنـاء بـين جميع المتأثريـن بحادثة النزوح بحيـث يمكن في المستقبل انتهـاز ما يسنح من فرصـ وحـل ما ينشأ من نزاعات. ويجب التنويه هاهنـا إلى أن آراء قادة المجتمع قد لا تمثل دائمـاً آراء المجتمـع ككل، ويجب بقدر المستطـاع السعي لأن تحظى فئـات النساء والأقليات والفئـات المعرضـة للخطر أو ذات الاحتياجـات الخاصة بتمثيل لها في لجنـة تطوير الموقع. وإذا لم يكن بوسع اللجنة العمل كوحدة واحدة، فحينها يمكن تشكيل لجان فرعية منبثقة منها تعمل على إثراء مناقشات أكثر اتساعاً.

وبـالإضافـة إلى ذلـك، تقع علـى وكالة إدارة المخيـم مسؤولية المساهمـة بما تملكه من معرفـة وإلمـام بمجتمـع المخيم وأنشطتـه ومعرفتهم بالمتطلبـات الإدارية النامية للمخيم. ويتطلب التخطيط للتوزيع الفعال للسلع والخدمات فهماً بمعايش السكان وعاداتهم في الطهي والمحافظـة على الصحة. وبالمثل، ثمة حاجة خـلال مرحلة التخطيط للفهم المشترك للكيفية التـي ستتم بها إدارة وصيانة مراكز التوزيع والمباني الاجتماعية والبنى التحتية مثل الطرق وقنوات التصريف.

اختيـار المواقع للمخيمات المخطط لـها

يعتمـد اختيـار موقع المخيم على عدد هائل مـن العوامل التي تشتمل على حجـم وظروف الموقع ومدى توافـر الموارد وإمكانيـات الأمن والسلامة والحماية التي يوفرها الموقع وكذلـك عدد من الاعتبارات الثقافية والاجتماعيـة. وبالإضافـة إلى ذلـك، تتضمن الاعتبارات الخاصـة بالموقع تلك الخاصة بحريـة التجوال فيه وخصائصه الجيولوجية والطبوغرافية وأشجاره وغطاءه النباتي وكذلك آثاره المتوقعة على البيئة ومخاطره المحتملة الناجمة عن المسببات البيئية للمرض أو غيرها من القضايا المتعلقة بالصحة العامة.

ينبغي أن تكون أولى الاعتبارات الواجبة عند اختيار الموقع هي سلامته وخلوه من المخاطر. حيث يتطلب الأمر إجراء «استكشاف متكامل للمخاطر»، وذلك بغض النظر عما إذا كان المخيم قد أقيم بسبب أحد حوادث الصراعات أم أحد الكوارث الطبيعية. وغالبا ما تُترك بعض المواقع ليشغلها النازحون نظراً لأنها ببساطة غير صالحة لسكن البشر.

الموقع

الأمن

يمكن لموقع المخيم في حد ذاته أن يعزز من حماية السكان النازحين أو يزيد من تعرضهم للخطر. ومن بين العوامل الوقائية النافعة في هذا الشأن وجود المجتمعات المضيفة التي ترتبط بعلاقات ذات أواصر قوية مع السكان النازحين أو وجود مقار لقوات الأمن المسؤولة في الجوار أو توافر الموارد الوفيرة. أما العوامل السلبية في هذا الشأن فهي القرب من مجتمعات عدائية – سواء كانت عبر حدودية أم لا– أو القرب من قواعد عسكرية أو قواعد لتجمعات متمردة أو المناطق التي تعاني بالفعل شحاً في مواردها. وقد يكون إبعاد المخيمات عن التهديدات الأمنية أو المخاطر الطبيعية أمراً مكلفاً وعلى درجة كبيرة من التعقيد، بيد أن عدم القيام بذلك بشكل كاف في الوقت ذاته قد يزعزع الاستقرار في كامل المنطقة ويقلل من فعالية الاستجابات الإنسانية اللاحقة.

الوصول

ينبغي أن تتوافر القدرة على التجوال داخل الموقع في جميع المواسم. ولهذه القدرة أهميتها ليس فقط لضمان القدرة على التوفير المنتظم لإمدادات الإغاثة والمعونات وإنما أيضاً لضمان قدرة سكان المخيم على الحركة والانتقال سعياً وراء لقمة العيش وحصولهم على الخدمات الضرورية مثل خدمات الرعاية الصحية.

وقد يكون القرب من المدن مرغوباً من أجل تيسير الحصول على الخدمة الطبية من مستشفيات المدينة، بيد أنه من الضروري الموازنة الحريصة بين فوائد هذا القرب وبين ما يمكن أن ينشأ من مخاطر نتيجة لأي حوادث احتكاك محتملة مع المجتمع المُضيف. وفي الحالات التي يتم فيها وضع المخيمات في مواقع داخل المدن، سيكون على المفاوضين التفاوض مع الحكومة المُضيفة والمجتمع من أجل ضمان العدالة في حصول السكان على الخدمات الأساسية.

الأثر البيئي

كقاعدة عامة لازمة الإتباع، يجب ألا تقام المخيمات إطلاقاً بجوار الحدائق الوطنية ومحميات الحياة البرية أو مناطق المحافظة على البيئة أو الأنظمة البيئية الهشة وسهلة التلوث مثل البحيرات أو الغابات أو مستجمعات مياه الأمطار. فيجب في الظروف المثالية ألا تقل المسافة الفاصلة بين المخيمات وبين هذه المواقع عن ١٥ كيلومتر أو مسيرة يوم. فإذا انعدمت البدائل لذلك، فينبغي التخطيط لعدد من الإجراءات الاحتياطية مثل وجود قوات جوالة من الحراس لمنع التسلل إلى هذه المواقع. ونفس القدر من العناية الخاصة بالمسافة ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار فيما يتعلق بالمناطق ذات الأهمية الخاصة بالنسبة للاحتفالات الدينية أو التقليدية أو المعالم والمباني التاريخية أو المواقع التذكارية والجبّانات.

ليس من السهل دائماً رؤية أو تحديد جميع الخصائص التي تسم موقع معين. ففي المناطق شحيحة الأرض، يكون من المحتمل أن يكون الموقع مهجوراً أو لم يستخدم على الإطلاق نتيجة لسبب معقول مثل وجود الألغام أو الملوثات مثلاً. وهنا ينبغي طلب النصيحة من مكاتب التخطيط المحلية ومؤسسات التنمية الريفية والوزارات المعنية بالزراعة.

كذلك تبرز قضية التعامل مع النفايات – الصلبة أو السائلة – كأحد القضايا المهمة الباعثة على القلق، وذلك بالرغم من أن كثيراً من النفايات الصلبة يتم بالفعل إعادة تدويرها داخل المخيم. وينبغي أن يولى الاهتمام هنا لضمان عدم تلوث مصادر المياه وتنفيذ عمليات التخلص من النفايات على النحو الملائم، وذلك بالتخلص منها داخل الحفر المخصصة لذلك داخل المخيم أو بالتخلص منها خارج الموقع إذا دعت الضرورة. أما نفايات المستشفيات أو الصناعات صغيرة النطاق فقد تتطلب أسلوباً خاصاً لمعالجتها مثل الحرق الكامل لها.

◄◄ لمزيد من المعلومات عن التخلص من النفايات، انظر الفصل ١٤

يصطحب النازحون معهم أحياناً حيواناتهم الداجنة، والتي تمثل لهم مصدراً مهماً من مصادر الإعاشة. وعليه ينبغي أن يؤخذ بعين الاعتبار المساحة المطلوبة للقطعان الكبيرة من الحيوانات الداجنة والماشية، وذلك من حيث مساحة الرعي ومصادر شرب هذه الحيوانات. وقد تكون هذه النقطة مصدراً للنزاعات مع المجتمعات المحلية – وفرصة كذلك لانتقال الأمراض – لذا فإن الأمر قد يستدعي جهود وساطة حريصة بين أصحاب المصالح المختلفين. وقد يؤدي ترك قطعان الحيوانات السائمة تسرح بلا رقيب عليها إلى التنافس المحموم على الموارد الشحيحة، إضافة إلى اندماك التربة وتآكلها.

ويمكن أن تسهم التوعية بالمشاكل البيئة الأكثر حدوثاً وشيوعاً والمتصلة بحوادث النزوح في تخفيف أشكال التوتر وزيادة مجمل الكفاءة في الإدارة البيئية أثناء جميع المراحل العمليات. وينبغي أن تُحترم جميع القواعد والتنظيمات المحلية من قبل جميع المشاركين بدءاً من وكالة إدارة المخيم وحتى السكان النازحين.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن البيئة، انظر الفصل ٦.

الشروط الواجب تلبيتها

توافر الموارد – الماء وحطب الوقود ومواد البناء

يُعتبر توافر الماء من بين المعايير الأكثر الأهمية في تحديد صلاحية الموقع للسُكنى. وتصل الأهمية الحيوية للماء إلى درجة القول بأن نقص المياه لا يتسبب فقط في اندلاع الأمراض والموت، وإنما الصراعات كذلك.

وينبغي أن يكون الماء متوافراً بكميات كافية بحيث يتسنى الحصول عليه على مدار العام. وقد تكون مستويات المياه السطحية والمياه الجوفية مرتفعة بشكل خادع في الفصول الرطبة، ولكنها تكون شديدة الانخفاض في الفصول الجافة. وينبغي تفادي استخدام صهاريج المياه أو ضخ المياه على امتداد مسافات طويلة بقدر الإمكان نظراً لما ينطوي عليه هذا الاستخدام من تكلفة كبيرة وقابلية لحوادث الانقطاع والأمن.

وبصفة عامة، تعتبر جودة المياه وصلاحيتها أقل أهمية أثناء اختيار الموقع عن كمية المياه نظراً لتوافر العديد من خيارات المعالجة الفعالة القادرة على إجراء عمليات الترسيب والتنقية، بيد أن هذه الخيارات تقل فائدتها مع المصادر الأكثر ندرة للتلوث مثل المعادن الثقيلة.

وقبل أن يتم اختيار الموقع، من الهام جداً حساب الاحتياجات اليومية للمخيم من المياه لضمان إمكانية توفير هذه الكمية على مدار ٣٦٥ يوماً في العام. ويعتمد الجدول والمثال التالي على الحسابات التي أجرتها مشروع سفير (٢٠٠٤) في هذا الشأن:

أمثلة على استخدام المياه لكل نسمة يومياً	
الاستخدام المنزلي	١٥–٢٠ لتراً لكل نسمة يومياً (الحد الأدنى الكافي للحياة: ٧ لترات)
مرافق الرعاية الصحية	٥ لترات لكل مريض خارجي يومياً و٤٠–٦٠ لتراً لكل مريض مقيم في المستشفى يومياً.
مراكز التغذية	٣٠ لتراً لكل مريض داخلي يومياً و١٥ لتراً لكل أخصائي رعاية يومياً.
المدارس	٣ لترات لكل تلميذ يومياً

ويصل التعداد السكاني للمخيم المُخطط ٢٠,٠٠٠ نسمة. ويشكل الأطفال في سن المدرسة ما نسبته ٣٥ ٪ من التعداد الإجمالي للسكان ويصل معدل نقص التغذية الحادة في بداية العمليات ٣٪. ومن المقدر أن المركز الصحي بالمخيم سوف يحتاج لاستيعاب ١ ٪ من التعداد السكاني كمرضى خارجيين و٠,٠٥ ٪ كمرضى مقيمين في المركز. إذن فكم تصل كمية المياه المطلوب توفيرها وتوزيعها يومياً؟

٢٠,٠٠٠ نسمة × ١٥ لتر/نسمة/يوم =	٣٠٠,٠٠٠ لتر/يوم
٢٠,٠٠٠ نسمة × ١ ٪ مرضى خارجيين/يوم = ٢٠٠ مرضى خارجيين/ يوم × ٥ لتر/مريض خارجي/يوم =	١,٠٠٠ لتر/يوم
٢٠,٠٠٠ نسمة × ٠,٠٥ ٪ مرضى داخليين/يوم = ١٠ مرضى داخليين/يوم × ٦٠ لتر/مريض داخلي/يوم =	٦٠٠ لتر/يوم
٢٠,٠٠٠ نسمة × ٠,٠٥ ٪ مرضى داخليين/يوم = ١٠ مرضى داخليين/يوم × ٦٠ لتر/مريض داخلي/ يوم=	
٢٠,٠٠٠ نسمة × ٢٠ ٪ تحت سن الخامسة × ٣ ٪ معدل نقص التغذية الحادة = ١٢٠ مركز تغذية مرضى داخليين/يوم × ٣٠ لتر/مريض داخلي/يوم =	٣,٦٠٠ لتر/يوم
١٢٠ أخصائي رعاية × ١٥ لتر/أخصائي رعاية/يوم =	١,٨٠٠ لتر/يوم
٢٠,٠٠٠ نسمة × ٣٥ ٪ تلاميذ = ٧,٠٠٠ طفل × ٣ لتر/تلميذ/يوم =	٢١,٠٠٠ لتر/يوم
الإجمالي =	٣٢٨,٠٠٠ لتر يومياً
رجاء ملاحظة أن ما سبق هو مجرد حسابات مبدئية . راجع مشروع سفير لمزيد من التوجيه حول احتياجات مراكز الكوليرا والمساجد والحيوانات الداجنة من المياه.	

◀◀ لمزيد من المعلومات حول معايير ومؤشرات إمدادات المياه، انظر الفصل ١٤.

ويتمثـل المورد الآخر المهم الذي ينبغـي أن يؤخذ في الاعتبار أثناء اختيار الموقع هو الوقود الـلازم للطهي و/أو التسخين. فـإذا كان الخشب هو مصدر الوقود الأساسي الذي يألفه سكان المخيـم، فإن الأمـر سوف يتطلب مسحاً لتقييـم الاحتياجات المتوقعة للسـكان وقدرة البيئة المحلية على تلبية هذه الاحتياجات، والطريقة التي ينبغي بها تنظيم عملية جمع الأخشاب– أي جمعهـا تحت إشراف وكالة المخيم أم ترك العنان لعملية الجمع. ويجب في معظم الحالات طرح المواقد الموفرة في الوقود وعادات الطهي والتسخين الموفرة في الطاقة وبحث أي بدائل أخرى موفرة في استخدام الأخشاب.

وينبغي تقييم المحيط البيئي الأوسع الممتد لمسافة ١٥ كيلومتراً – أو مسيرة يوم – من المخيم من حيث مدى توافر حطب الوقود.

يصل المعدل التقريبي لاستهلاك حطب الوقود لكل نسمة يومياً: ٠,٦–٢,٨ كيلوغراماً وذلك اعتماداً على المناخ ومصادر الغذاء والثقافة.

حطب الوقود والعنف الجنسي

غالبـاً مـا يشكل الخروج لجلـب حطب الوقود أحـد الواجبات اليوميـة المحفوفة بالمخاطـر بالنسبة للنساء والفتيات في البيئات غير الآمنة. ويكون غياب حطب الوقود الكافي بجوار المخيم عادة هو السبب الذي يجبر النساء على قطع مسافات طويلة من أجل إحضاره، وهن في أثناء ذلك غالباً ما يجازفن بتعرضهن للإساءة أو العنـف الجنسي أو التحرش. وتشمل البدائل لهذا نشر استخدام المواقد الموفرة في الوقـود، والتـي يمكن أن تسهـم في تقليل هذه المشكلة ونجـد تفصيلاً لها في الفصل السادس.

ويعـد توافر مواد البنـاء من بين الصعوبات المُحتملة التي ينبغـي تقييمها عند اختيار موقع المخيم، فمن الضروري تحديد طبيعة المواد التقليدية المستخدمة في البناء ومدى توافرها في الموقع الجديد والخيارات البديلة لها إذا لم تكن موجودة.

ومن مواد البناء المعتادة التي تندرج تحت هذا التصنيف جذوع الأشجار والقش أو أوراق الشجر، بيد أنه قد يكون من الصعب حتى إيجاد الطين الملائم بكميات كافية، خاصة بالأخذ في الاعتبار كمية المياه المطلوبة لتشكيله.

ومـن المهم التأكد مما إذا كانت البيئة المحيطة قـادرة على الصمود إزاء ما سيقع عليها مـن إجهاد إضـافي نتيجة استخدامها لجلب بناء المواد أم لا. فإذا ما أظهر التقييم عدم وجود

أي آثـار سلبيـة لذلك على البيئة، ينبغي على وكالة إدارة المخيـم تنظيم جلب مواد البناء من المجتمـع المُضيف، وحينها ستصبـح العملية أكثر تنظيماً مما لو عمـد السكان النازحون إلى جمـع هـذه المـواد بأنفسهم. كذلك فـإن هذا الأسلوب مـن شأنه أن يخفـض التكاليف ويعمق أواصـر العلاقات مـع المجتمع المُضيف من خلال الدعم الاقتصـادي المتحقق لكلا الطرفين. أمـا إذا استحـال هذا الأسلوب، فلا مناص حينها من اللجـوء لجلب مواد البناء من مكان آخر. ويجب الحرص على ضمان جلب مواد البناء من مصدر أو مورّد مستديم، وسيكون من الأفضل بالتأكيـد لـو كانت هذه الأخشاب مُصدق على جودتها وصلاحيتهـا من قبل إحدى الوكالات الموثوقة.

◀◀ للإطـلاع علـى مثـال، انظـر مجلـس رعايـة الغابـات Forest Stewardship Council – www.fscus.org والذي يشجع على الإدارة المسؤولة لغابات العالم.

الحجم

يصـل الحـد الأدنى الموصى به للمساحـة المخصصة لكل نسمة ٣٠ مـتراً مربعاً، بما في ذلك المساحات العامة مثل الطرق والممرات ومناطق الأسواق ومرافق الرعاية الصحية والمدارس والمباني الإدارية. أما إذا أجازت الأوضاع والثقافة السائدة ممارسة أنشطة زراعية مثل رعاية الحدائـق أو تربيـة بعض الحيوانـات الصغيرة، فحينهـا يجب أن يصل الحـد الأدنى للمساحة المخصصة لكل نسمة ٤٥ متراً مربعاً.

وبصفـة عامـة، ينبغي ألا يتجـاوز تعداد سـكان المخيم ٢٠,٠٠٠ نسمـة. ومع ذلك، فقد تتطلـب حـوادث النـزوح واسعة النطـاق و/أو غياب الأراضـي الملائمة استيعـاب المخيمات لأعـداد أكـبر من الأفراد، ولو حتـى بصفة مؤقتة. وعليه يكون لزامـاً على لجنة تطوير الموقع وضـع إستراتيجيـة نمو لإنشاء «أحيـاء» أو «مراحل» جديدة حسبما تملـي الحاجة، كما يجب علـى اللجنـة تحديد الحد الأقصى المطلق لحجـم التعداد السكاني الملائـم لشغل مساحة أرض معينـة. ويجب بشكل مبكر توعية السلطات بـأن هذا الرقم يمثل الحد الأقصى ومن ثم فعندما يتم تجاوز حد معين – ٧٥ ٪ مثلاً من السعة الاستيعابية – ينبغي بذل الجهود لضمان إنشاء مواقع احتياطية إضافية وإعدادها للتجمعات الجديدة.

كذلـك ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار النمو الطبيعـي في التعداد السكاني، والذي سيتمخض عنه في المعتاد زيادة سكانية بنسبة ٣–٤ ٪ في العام.

جيولوجيا وطبوغرافية الموقع

تيسر درجات الميل البسيطة بنسبة ٢–٦ ٪ في طبوغرافيا سطح الموقع من عمليات التصريف الطبيعية والأنشطـة الزراعيـة، أما المواقع منبسطة الأرض فقد تواجه مشـاكل في التصريف خاصة في المواسم الرطبة

حيث تغـزر المياه وتتجمـع في مستنقعات أو برك. وقد يـؤدي ذلك إلى تراكم في المسطحـات المائية القائمة، والتي قد تتحول بدورها إلى مراكز لفقس الحشرات الناقلة للأمراض مثل البعوض. كذلك فإن المناطق شديدة التحـدر – والتـي تتجـاوز درجة ميـل السطح بها ٦ ٪ – غـير مقبولة هي الأخـرى بسبب غيـاب أسطح البناء الملائمة وما يكتنفها من مخاطر الانهيارات الأرضية وكذلك مشاكل تصريف مياه الأمطار.

◀◀ لمزيـد مـن المعلومـات عن الأمراض التي تنقلها الحشرات الناقلـة للأمراض والسيطرة عليها، انظر الفصل ١٤.

وتكـون التربة التي تتشـرب بالمياه للماء بسهولة مُحبذة عن غيرهـا من الأنواع الأخرى من التربـة، خاصة فيما يتعلـق بإنشاء دورات المياه وأداءها السليـم لوظيفتها. أما أنواع التربة الرمليـة فقـد ينشأ عنهـا انهيار دورات الميـاه وغيرها من الإنشـاءات التي تقـام عليها. أما الأراضـي ذات الطبيعـة شديدة الصخرية فتمنع إقامة الملاجـئ ودورات المياه وتجعل عملية البستنة صعبة.

وبصفـة عامة، ينبغي أن تقام الإنشاءات الأساسية للمخيم على ارتفاع لا يقل عن ثلاثة أمتار فوق مستوى السطح المائي المتكون في المواسم الممطرة.

الأشجار والغطاء النباتي

مـن الهام جداً المحافظة على الأشجار والغطاء النباتي والتربة الفوقية في الموقع إلى أقصى درجـة ممكنة من أجل توفير الظل وتقليل تـآكل التربة وتقليل الأتربة وتسريع إعادة التأهيل النهائية للموقع.

◀◀ لمزيد من المعلومات، انظر الفصل ٦.

المخاطر البيئية ومخاطر الأمراض

مـن الضروري تجنب إقامة المخيمـات في المواقع العرضة للفيضانـات والعواصف الشديدة وتساقـط الثلـوج الكثيفة وغيرها من المخاطـر البيئية، وأحياناً ما لا تظهـر هذه المخاطر إلا عندمـا تقـترب نذر موسم جديد. ويمكـن للتشاور مع الوزارات المحليـة أن يسهم في منع هذه المخاطر البيئية أو على الأقل التنبؤ بها.

هنـاك بعض المواقـع المحددة التي تشكل مخاطر صحية لا سبيل لرؤيتها والكشف عنها في حينهـا، مثل الملاريا أو العمى النهري. وينبغي على الوكالات الصحية المشتركة في لجنة تطويـر الموقع القيـام بزيارات للعيـادات المحلية لتحديـد المخاطر الصحيـة الممكنة الأكثر انتشاراً في المنطقة.

لمزيد من المعلومات حول القضايا المرتبطة بالصحة، انظر الفصل ١٦.

القضايا الثقافية والاجتماعية

ينبغي أن يكون السياق والبيئة الثقافية والاجتماعية للسكان النازحين عاملاً مهماً في اختيار موقع إقامة المخيم. بيد أنه من المتعارف عليه عموماً أن هذه القضايا تعد بالتأكيد ثانوية الأهمية بالنسبة للحاجة لإيجاد موقع ملائم توصي به الحكومة المحلية. ومن الهام جداً بالنسبة للعاملين بالمخيم تفهم ذلك الشعور بالغربة أو الوطأة النفسية التي قد يستشعرها المجتمع عند نقله من مواقعه إلى منطقة جديدة وغير مألوفة بالنسبة له.

ومن بين الأمثلة التي تطالعنا على المشاكل الثقافية والاجتماعية التي قد تنشأ بسبب ظروف النزوح ما تجده الجماعات الرعوية التي تعيش في المعتاد على بعد كيلومترات عديدة من أقرب جماعة بشرية منها من اضطرار للعيش في مناخ اجتماعي متكدس لا يفصل فيه الجار عن جاره إلا أمتار قلائل؛ وكذا الأمر مع التجمعات الحضرية التي تجد نفسها بين ليلة وضحاها تعيش حياة شبه ريفية في طابعها العام؛ أو الجماعات المختلفة عرقياً أو دينياً والتي لا تعيش في العادة على مقربة من بعضها والتي تجد نفسها تشترك في نفس المساحة أو الموارد. وقد يتطلب العمل بمقتضى هذه الاعتبارات الثقافية والاجتماعية ضمان إشراك مجتمع النازحين في تقديم آرائهم حول الأسلوب التصميمي الأمثل للموقع والملائم ثقافياً واجتماعياً وكذلك إجازة ممارسة سكان المخيم لعاداتهم وسلوكياتهم وطقوسهم المألوفة لهم دون تثبيط لها، ومتى أمكن، توفير الدعم النفسي أو تدريب فريق العاملين على كيفية التعامل مع هذه المسألة.

قد يطغى على العلاقات بين السكان النازحين والمجتمعات المُضيفة طابع تنافسي وبناء في الوقت ذاته، فرغم ما يكون من تنافس بينهما حول الموارد إلا أن كلا المجتمعين يفيدان من وجود الآخر نتيجة للعلاقات الاقتصادية وتبادل العمالة والتجارة.

ويُنصح عادة بألا تتم إقامة مخيمات هائلة التعداد السكاني بجوار المجتمعات المُضيفة الأصغر حجماً. وفي كافة الأحوال، يجب إجراء تقييم حول قدرة المجتمع المُضيف على التعايش مع هذا المخيم، ذلك أن تعداده السكاني قد يزداد بشكل متسارع وكذلك نشاطه الاقتصادي إذا ما أدى وجود المخيم إلى خلق حالة من الازدهار الاقتصادي. وقد يكون للاختلافات الثقافية أو العرقية أو الدينية أو اللغوية أثر هائل على كيفية قبول المجتمع المُضيف لمجتمع النازحين، ويجب اتخاذ الحيطة والحذر عندما تنشأ نزاعات تزيد في تأجيجها الاختلافات العرقية بين الطرفين.

ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار قدرة السكان على السعي بحرية وراء معايشهم وأرزاقهم أثناء مرحلة اختيار الموقع، ذلك لما في ذلك من فرص لإنشاء حدائق للنباتات وزراعات أو مراع للحيوانات صغيرة النطاق أو إنشاء صناعات حرفية وأيضاً – وهو الأهم– سوق

للتبـادل التجـاري أو فرص عمل مجاورة في المجتمع المحلـي. ومن المهم أن نتذكر أن هناك العديـد من المخيمات التي تكـون غير ريفية الطابع وأن طبيعة المعايش في مراكز التجمعات تختلف بشكل كبير عن طبيعتها عندما تتوفر الأراضي اللازمة لها.

◀◀ لمزيد من المعلومات، انظر الفصل ١٨.

توافر الأرض

تكـون غالبا لدى السلطات الوطنية والمحلية مصالحها الخاصـة التي تقودها لتحديد مواقع معينـة وغض النظر عـن مواقع أخرى. وكثيراً ما يتم حض السـكان النازحين على الاستقرار في مناطـق نائيـة ومنعزلة تحفهـا الأراضي الصخريـة أو المستنقعات وذلـك لأسباب أمنية، منهـا تفـادي حـدوث أي نزاعات على أي موارد محليـة شحيحة حقيقيـة أو مزعومة أو حتى لتكون بمثابة الحاجز الذي يفصل بين الأطراف المتحاربة. وهناك بعض الخيارات التي قد لا تكـون مقبولة في ظل الأولوية التي يتم إعطائها لأمن وحماية سكان المخيم. وعادة ما يأتي التحديـد النهائـي للموقع قائماً على التسوية بين مصالح جميـع أصحاب المصالح والأرض المتوافـرة. وبعضـ النزاعـات المحتمل أن تنشب حـول الأرض تكون موسميـة الظهور وقد لا تكون واضحة للعيان في وقت التقييم – وحيث يشمل التقييم الاحتياجات الخاصة بالحقوق الموسمية للرعي أو الانتقال بقطعان الماشية. والسؤالان اللذان ينبغي طرحهما هنا هما:

١. إذا لم تكن الأرض مُستعملة بالفعل في الاستيطان، فلماذا لا يتم استيطانها؟
٢. إذا كانت الأرض مُستغلة لغرض ما، فما الذي من الممكن أن يحدث إذا تم إنشاء مخيم بدلاً من– على سبيل المثال– استغلال الأرض في الرعي؟

ينبغي أن تعمد وكالة القيادة القطاعية/العنقودية والحكومة إلى إعداد مذكرة تفاهم لتفصيل حقـوق ومسؤوليات جميع الأطراف – مثل القيادة القطاعية/العنقودية والسلطات الحكومية وملاك الأراضي ووكالة إدارة المخيم وسكان المخيم والمجتمع المُضيف – وذلك فيما يتعلق بإنشاء المخيم.

وينبغـي أن تتـم مناقشة جميع القضايـا والمسائل المتعلقة بإنشاء المخيـم نقاشاً وافياً مع المجتمـع المحلـي بحيث يتحقق الفهم المشـترك لاحتياجات مجتمع المخيـم المستقبلية وأثر هـذه الاحتياجـات على المجتمـع المُضيف. كمـا ينبغي متـى استدعت الحاجـة ومقتضيات الملائمـة تفصيل جميع الاتفاقيات بوضوح في مذكرة التفاهـم، وكذلك إدراج البروتوكولات المحلية، بما فيها القواعد والقيم التي يلتزم بها أفراد المجتمع المُضيف.

وإذا أمكـن، ينبغـي على وكالة إدارة المخيم المشاركة في إعداد مذكرة التفاهم والاحتفاظ في

جميع الحالات بنسخة منها. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي على وكالة إدارة المخيم ضمان تفهم العاملين معها وسكان المخيم لما ورد ذكره في مذكرة التفاهم.

التخطيط للموقع

حتى أثناء التفكير في المواقع المختلفة للاختيار من بينها وحل الإشكالات القانونية الخاصة بهذا الأمر، ينبغي على لجنة تطوير الموقع البدء في تخطيطها للمخيم الفعلي. ومرة أخرى نقول بأن عملية التخطيط تلك عملية معقدة وتتطلب معلومات وآراء يتم الحصول عليها من العديد من الخبراء وأصحاب المصالح.

البدء بالأسرة

يتمثل المفتاح في كفاءة التخطيط للموقع، وعلى غير ما يعتقد الكثيرون، في البدء بأصغر لبنات هذا المخيم – ألا وهو الفرد والأسرة، ثم مباشرة بناء كل ما عدا ذلك على أساس منهما. أما إذا بدأ المرء بالصورة الأكبر للمخيم وحاول استكمال عناصرها في ترتيب تنازلي، فحينها سيواجه المخطط قضايا خطيرة قد لا يجد متسعاً من الحلول لها مثل مساحة الإشغالات وتحديد مواقع الوحدات السكنية والخدمية للمخيم.

وعلى ضوء هذا النهج المجتمعي اللامركزي، تقوم لجنة تطوير الموقع في البداية بمعاونة المجتمع في مناقشة أصغر وحدة من هذا المجتمع – وهي عادة العائلة أو الأسرة– ثم الانتقال شيئاً فشيئاً لمناقشة الأشياء التي ترتبط بهذه الأسرة في العادة والأفراد المقيمين بجوارها، وبذلك تتضح شيئاً فشيئاً معالم نمط واضح تُستكمل على أساسه الأجزاء الأكبر من الصورة. بيد أن هذا لا يعني بالضرورة نمطاً شبكياً صارماً في توزيع الأسر، ذلك أن هذا قد يؤدي إلى الانعزالية والازدحام في وقت واحد، وبدلاً من ذلك يمكن الاستعانة بنمط توزيعي للسكان على شكل حرف U أو H ذلك أن هذه الأنماط التوزيعية إنما تعزز روح الحميمية بين الجيران والتواصل مع المجتمعات الأخرى، كما تشجع المسؤولية عن المرافق والموارد المشتركة، كما تزيد من القدرة على الانتفاع بالمرافق والخدمات وتقلل المخاطر المرتبطة بالتكدس والازدحام. وقد يتم توزيع الوحدات الأسرية على نمط وسطي مركزي بحيث تحاط بالمرافق المشتركة مثل دورات المياه ومناطق الغسيل أو الاستجمام ومناطق التجمع.

ويظهر لنا الجدول التالي مثالاً على الكيفية التي يتم بها التوزيع القطاعي لمجموعات الوحدات الأسرية لتشكل مجتمعات ووحدات أكبر تصاعدياً وصولاً إلى المخيم بأسره، وبحيث يستوعب هذا التنظيم حداً أقصى قدره ٢٠,٠٠٠ نسمة، بيد أنه قد يتم تعديله اعتماداً على الحجم المتوقع للمخيم وربما على عوامل أخرى مثل وجود فئات سكانية مختلفة تشغل نفس المخيم.

الوحدات البنائية للكوميونات (معدلة من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ٢٠٠٧):

الوحدة الأصغر	الوحدة الأكبر	العدد التقريبي للسكان في كل وحدة
عائلة أو بيت واحد		= ٤–٦ نسمة
١٦ عائلة أو منزل	مجموعة (كوميون) واحدة	= ٨٠ نسمة
١٦ مجموعة (كوميون)	بلوك واحد	= ١,٢٥٠ نسمة
٤ بلوكات	قطاع واحد	= ٥,٠٠٠ نسمة
٤ قطاعات	مخيم واحد	= ٢٠,٠٠٠ نسمة

أنظمة العناوين

مع وضوح التصميم والتخطيط العام للمخيم شيئاً فشيئاً، تدعو الحاجة لوضع نظام للعناوين؛ بحيث يتسنى تحديد القطاعات والبلوكات نزولاً إلى الوحدات السكنية العائلية، وهو ما سيُيسر من عملية التخطيط على النطاقين الكبير والصغير. ولتحديد أنظمة العناوين أهميته الكبيرة فيما يخص تحديد الأشخاص ذوى الاحتياجات الخاصة وقادة المجتمع، وهلم جرا. كما أن استخدام الرموز أو الصور أو الألوان إلى جانب الأسماء أو الأرقام المكتوبة سوف يجعل من السهل على الأطفال أو الأميين معرفة طريقهم في المخيم.

فيما يلي مثال على أحد أنظمة العناوين:

القطاع – الأرقام (١، ٢، ٣ ...)

البلوك – الحروف (أ، ب، ج ...)

الوحدات السكنية للأسر – الأرقام (١٢، ١٣، ١٤ ...)

وبذلك لا نرى عدداً كبيراً من الأقسام في العنوان الواحد، ويتم بصفة عامة إسقاط أسماء المجموعات الكوميونية من نظام العناوين.

وعليه يصبح عنوان الوحدة السكنية على غرار ٣–ج–٥٤ (أي القطاع ٣، البلوك ج، المنزل رقم ٥٤).

وبينما يتم أحيانا استخدام الأرقام الرومانية (I، II، III، IV)، فإنه تنبغي ملاحظة أنها لا تعتبر أرقام عندما يتم إدراجها في قواعد البيانات.

تخطيط الموقع فيما يتعلق بالأشخاص ذوى الاحتياجات الخاصة والفئات المُعرضة للخطر

لكل مجتمع وسائله في التعامل مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل العجائز والأطفال الصغار والأطفال الرضع والمعاقين وغيرهم من المعرضين لخطر كبير مثل النساء. وعلى وكالة إدارة المخيم تحديد هذه الآليات في التعامل والمساعدة في دعمها. كما يقع على وكالة إدارة المخيم تحديد وسد أي فجوات في توفير احتياجات الأشخاص الذين يعانون من التهميش والعاجزين بالتالي عن درء المخاطر عنهم. وكثيراً ما تتولى بعض الأسر المُضيفة رعاية الأفراد المستضعفين مثل الأطفال القاصرين غير المصحوبين بذويهم، ومن ثم تحتاج هذه الأسر إلى دعم إضافي لمساعها النبيل.

وفي بعض الحالات، تحبذ ثقافة مجتمع النازحين أن تسكن المجموعات المعرضة للخطر وحدات خاصة بها وحدها – بحيث تقيم مثلاً الأسر التي تعولها امرأة في قطاع إسكاني واحد. ورغم ذلك، فلا يجب بصفة عامة تشجيع هذا الأمر نظراً لأنه يعزل هذه الفئات ويتركها خارج مظلة حماية المجتمع ككل.

وفي الحالات التي لا يتمتع فيها الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة بالرعاية الكافية، يقع على وكالة إدارة المخيم دور العمل مع وكالات الحماية ولجان المخيم من أجل المساهمة في إيجاد الحلول الملائمة.

استخدام نظام المعلومات الجغرافية (SIG) الاستعانة بالتكنولوجيا في المخيم

يُستخدم نظام المعلومات الجغرافية في إدارة المخيم من أجل وضع خريطة بالمعالم الجغرافية الموجودة بموقع المخيم واستخلاص ما يتصل بها من معلومات عن البنى التحتية والبيانات السكانية، حيث يُمكّن نظام المعلومات الجغرافية القائمين على التخطيط من وضع مخطط للعلاقة – مثلاً – بين إحدى نقاط توزيع المياه وبين الوحدات السكنية الواقعة ضمن مسافة قدرها ٥٠٠ متراً من هذه النقطة، وهذا من شأنه أن يكشف عن أقسام المخيم التي لا تلبي الحد الأدنى من المعايير الخاصة بالحصول على الماء (ينص المؤشر الأساسي الخاص بهذا المعيار وفقاً لمشروع سفير على أن «الحد الأقصى للمسافة بين أي منزل إلى أقرب نقطة توزيع للمياه ٥٠٠ مترا») . <<

يعد نظام المعلومات الجغرافية من بين الوسائل القوية ذات الإمكانيات التصويرية الفائقة التي لها القدرة على توضيح المعلومات الديموغرافية التفصيلية عن الأماكن التي يتواجد بها الأفراد أو المجموعات في المخيم. ومن الأشياء الضرورية عند استخدام بيانات التعداد السكاني أن يؤخذ في الاعتبار قضايا الحماية وضمان تكويد هذه البيانات بحيث تكون هوية وأسماء الأشخاص المعرضين للخطر محجوبة لحمايتهم.

فعلى سبيل المثال، فإن وضع تخطيط بالناجيات من العنف الجنساني على مستوى الوحدات السكانية من شانه أن يُظهر الموقع الدقيق لمساكن الناجيات حتى رغم حجب أسمائهن. لذا فمن الضروري أن تتم الموازنة بين فائدة المعلومات المستخلصة من نظام المعلومات الجغرافية وبين الاعتبارات البرامجية ومبادئ سرية البيانات وخصوصية الأشخاص المعنيين.

ترسيم المعالم الأكبر حجماً

بعد الانتهاء من التخطيط الجيد لمساكن الأسر والمجتمعات واتخاذ ما يلزم من إجراءات عاجلة لإعادة تنظيم المساكن القائمة، يتم التخطيط لمساكن الأسر والمعالم المجتمعية بالنسبة للمعالم القائمة مثل الأنهار والمساحات الصخرية أو الطرق الموجودة. وينبغي على أصحاب المصالح ومتى أمكنهم محاولة الانتفاع بالجوانب الإيجابية لما ينظر إليه البعض على أنه قيود واقعة على الاحتياجات الخاصة بالبنى التحتية. فيمكن على سبيل المثال تحويل مياه الصرف غير السامة وغير الملوثة إلى قنوات تصريف أرضية لدعم زراعة حدائق الخضراوات.

ومن الهام جداً إجراء تقييم للموقع بأسرع ما يمكن لتحديد ما يمكن أن ينشأ من مشكلات مستقبلاً ومنع إقامة المرافق الأساسية مثل مرافق الصحة والتعليم والمياه والالصرف الصحي في مواقع غير مناسبة. ويمكن لهذه التقييمات تحديد الاحتياجات الخاصة بالتصرف الصحي وحواجز منع انتشار النيران ومساحات التوسعة الممكنة وتقييم الاستخدام المستدام أو أشكال الإفراط المحتملة للموارد الطبيعية المحلية.

ويوضح لنا الجدول التالي بعض الإرشادات فيما يتعلق بالمعالم المخيمية، وقد أوردناها على سبيل الإشارة فقط، نظراً لأن الفصول الأخرى تتضمن المعلومات الأكثر تفصيلاً التي يستخدمها الخبراء عند التخطيط والإنشاء الفعلي للمعالم الفردية. وبينما نجد في بعض الحالات استخداماً للمعايير الوطنية في هذا الخصوص، إلا أنها مُستمدة من مشروع سفير ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين واليونسكو ودليل إرشادات العمليات الميدانية (FOG) لوكالة التنمية الدولية التابعة للولايات المتحدة.

إرشادات خاصة بتخطيط الموقع

نوع المرفق		العدد لكل نسمة	ملاحظات أخرى
أجزاء المخيم	إجمالي المساحات المفتوحة	٣٠–٤٥ م^2 لكل نسمة	
مساحات المعيشة	المساحات المغطاة	٣,٥ م^2 لكل نسمة	
	حواجز منع انتشار النيران	٥٠ متراً من المساحات الخالية لكل ٣٠٠ متراً من المساحات المبنية	
	نقاط توزيع المياه	نقطة واحدة لكل ٨٠–٥٠٠ نسمة اعتماداً على النوع ومعدل التدفق	١٠٠–٥٠٠ متراً من أي مسكن؛ مع إنشاء أنظمة توزيع عاملة بالجاذبية على الأراضي المرتفعة
	دورات المياه	من ١ لكل أسرة إلى ١ لكل ٢٠–٥٠ نسمة	بمسافة تتراوح بين ٦–٥٠ متراً عن أي منزل إذا كان وضعه أبعد عن ذلك سيجعل من الصعب استعماله، ٣٠ متراً من مصادر المياه
	مرافق الاغتسال	١ لكل ١٠٠–٢٥٠ نسمة	
	صناديق المهملات	٢ لكل تجمع (كوميون)	صندوق واحد سعة ١٠٠ لتر لكل ١٠ عائلات ما لم يكن يتم دفن هذه المهملات، ١٠٠ متر من مناطق التجمعات
مرافق الرعاية الصحية	مستشفيات الإحالة	مستشفى واحدة لكل ١٠ مخيمات (٢٠٠,٠٠٠ نسمة)	
	المركز الصحي	مركز واحد لكل مخيم (٢٠,٠٠٠ نسمة)	
	دورات المياه	دورة مياه لكل ١٠–٢٠ فراش ومرحاض واحد لكل ٢٠–٥٠ مريض خارجي	وهي دورات مياه مركزية، ولكن تسمح بشكل كافي بدخول عربات الإسعاف وغيرها من وسائل النقل
	مرافق النفايات الطبية		
مراكز التغذية	مراكز التغذية	مركز واحد لكل مخيم (٢٠,٠٠٠ نسمة)	
	دورات المياه	دورة مياه واحد لكل ٢٠–٥٠ بالغ ومرحاض واحد لكل ١٠–٢٠ طفل	

المدارس	مجمع مدارس	مجمع واحد لكل قطاع (٥,٠٠٠ نسمة)	
	الإرشادات الخاصة بمساحات الفصول:	ينبغي بصفة عامة أن تكون المساحة القياسية للفصل الذي يستوعب ٤٠ تلميذاً هي: ٦,٢٠ × ٥,٧٥ متراً إلى ٦,٢٠ × ٦,٥٠ متراً	
	فصول ما قبل الابتدائية	حتى ٤٠ تلميذاً = ١ م^{٢}/تلميذ؛ وحتى ٤٨ تلميذاً = ٠,٧٤ م^{٢}/تلميذ	
	الصفوف ١–٣	حتى ٤٠ تلميذاً = ١ م^{٢}/تلميذ؛ وحتى ٤٨ تلميذاً = ٠,٨٣ م^{٢}/تلميذ	
	الصفوف ٤–٦	حتى ٤٠ تلميذاً = ١ م^{٢}/تلميذ	
	إرشادات خاصة بالخيم المقامة كفصول	يمكن للخيمة التي مساحتها ٥٥ متراً مربعاً أن تستوعب ٤٠–٤٥ طفلاً	
	دورات المياه	دورة مياه واحد لكل ٣٠ فتاة ومرحاض واحد لكل ٦٠ صبي	
الأسواق	الأسواق	سوق واحد لكل مخيم (٢٠,٠٠٠ نسمة)	
	دورات المياه	دورة مياه واحد لكل ٢٠–٥٠ كوخ	
مراكز التوزيع	مراكز التوزيع	٤ مراكز توزيع لكل مخيم (٢٠,٠٠٠ نسمة)	تقام هذه المراكز على أرض مرتفعة لتيسير السير بالسلع الثقيلة
المدافن	المدافن		تقام المدافن على بُعد ٣٠ متراً من مصادر المياه الجوفية؛ ابحث عما إذا كانت هناك مساحة متوافرة لدى المجتمع المُضيف لإقامة المدفن.
أماكن الاستقبال/ الانتقال	دورات المياه	دورة مياه لكل ٥٠ نسمة (للرجال والنساء بنسبة ٣:١)	
مناطق الإدارة	وتتضمن مكاتب للسلطات الحكومية والأمن ووكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية وأماكن الاجتماعات ودائرة متابعة المستودعات		
	بجوار المدخل عادة لمنع حركة الشاحنات داخل المخيم وكذلك لضمان أمن المستودعات		
	دورات المياه	دورة مياه واحد لكل ٢٠ موظف	

وبالإضافة إلى هذه المعالم، ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار ما يلي:

الطرق والممرات

إلى جانب الطرق الرئيسية، يحتاج المخيم لمجموعة متنوعة من الطرق الداخلية والمعابر والممرات، والتي تربط بين القطاعات والبلوكات والكوميونات المتنوعة. وغالباً ما تكون الممرات والطرق هي الأماكن التي يتلاقى فيها معظم السكان ويتواصلون مع بعضهم ويُقيمون فيها أسواقهم غير الرسمية، بيد أن لها جانبها السلبي حيث يستخدمها مرتكبو الجرائم وأعمال العنف كطرق للتسلل إلى داخل المخيم والهروب. وينبغي التبديل بين شبكات الطرق التي تؤمن الخصوصية والحماية وتلك التي تؤمن الوصول السريع لسيارات الطوارئ وممرات الرؤية الواضحة للدوريات الأمنية الجوالة. وينبغي إزالة جميع الشجيرات الكثيفة المحيطة بجميع الطرق والممرات، كما ينبغي تزويد تلك الأخيرة ببعض الإنارة أثناء الليل لأسباب أمنية.

وتكون الكوميونات المخيمية الواقعة بجوار المرافق المركزية أو البنى التحتية الأكبر حجماً هي المواقع التي تشهد أكبر كثافة مرورية سكانية بجوارها من قبل سكان المخيم الذاهبين إلى وحداتهم السكانية. أما الكوميونات البعيدة عن المرافق المركزية فسكانها أكثر شعوراً بالعزلة، ويزداد فيها إما عدد الوحدات السكانية التي هجرها سكانها أو التي تعاقب عليها أكثر من ساكن بسبب الرغبة في تركها والذهاب للكوميونات الأكثر سكاناً. وفي كلتا الحالتين، ينبغي التصدي للمخاوف أو المخاطر الأمنية المختلفة المرتبطة بالتصميمات المختلفة للكوميونات أو الطرق.

المساحات المخصصة لتجمع السكان في المناسبات والتجارة والاستجمام

ينبغي منذ بداية إنشاء المخيم مراعاة تخصيص مساحات إضافية لمناطق المناسبات الاجتماعية مثل المناطق المفتوحة ومناطق الاستجمام ومناطق التجمعات العامة ومناطق التجمعات الدينية. كما ينبغي تخصيص مساحات كافية للأسواق على أن تشمل مساحات أخرى هامشية تحسباً لاحتياجات التوسعة المستقبلية. ويحتاج الأطفال والمراهقون لملاعب كافية أو مناطق صديقة للطفل، وبحيث يسهل على الجميع دخول هذه المناطق والتمتع بمرافقها بمن فيهم الأطفال المعاقين. وينصح بالتركيز بصفة خاصة على احتياجات المراهقين مثل ملاعب كرة القدم والنوادي الاجتماعية. وينبغي إذا أمكن أن تقام الملاعب على ارتفاع أقل من ارتفاع الوحدات السكنية للمخيم، نظراً للزيادة المتوقعة في كمية المياه السطحية الجارية نتيجة لعملية الإزالة الضرورية للغطاء النباتي. ولأسباب أمنية، ينبغي أن تقام مساحات الاستجمام والترفيه بشكل أكثر قرباً من وسط المخيم، على أن تتم إزالة الأجمات الكثيفة المحيطة بها كما ينبغي أن تفصلها مسافة آمنة عن الطرق ذات الكثافة المرورية العالية.

الزراعة والرعي

مـن الضـروري التفكير في تخصيص أراضـ إضافية لتربية الحيوانـات الداجنة أو الزراعات واسعـة النطـاق وذلك عندما توجد فئـات ممارسة فعلاً للزراعة ضمـن المخيم أو كانت تربية الحيوانـات تشـكل جزءاً من ثقافـة وتقاليد مجتمع المخيـم. وتوضع الحيوانـات الداجنة في العـادة خـارج المخيـم، نظراً لمـا في تربيتها وسط المخيمـات المزدحمة مـن مخاطر صحية كبـيرة، كما ينبغي أن تبذل الجهود من أجل توفير مناطق منفصلة لشرب الحيوانات وضمان الاحتياجـات الصحية في مثل هذه المناطق ومنـع الحيوانات من أن تسرح وتسوم بلا رقابة داخل المخيم ومنع انتقال الأمراض من وإلى الرعاة.

وإذا كانت القواعد المحلية والحكومية تجيز ذلك، ينبغي إقامة المرافق التي تخدم الفئات الراغبـة في ممارسة أعمال الزراعة، ولهذا فائدتـه التي يمكن أن تعود على المنطقة من خلال تكثـير حجم التبادل التجاري للمنتجات الزراعية وكذلـك تنويع حصص الغذاء المتاحة أمام سكان المخيم. وهنا يتوجب العمل على توفير المساعدات الفنية التي قد يتطلبها الأمر لتمكين المزارعـين من تنويـع محاصيلهم أو مساعدتهـم على مواءمة زراعاتهم مـع الظروف البيئية للمخيم والتي قد لا يكونون على علم بخصائصها الزراعية. وبالنسبة للاتفاقات غير الرسمية بـين السكان النازحين والمجتمعـات المُضيفة بهذا الخصوص فلا ينبغـي مراقبتها إلا بشكل عابر، ذلك أنها قد لا تستوجب أي تدخل من جانب وكالة إدارة المخيم.

إغلاق المخيم

علـى غـرار إنشاء المخيـم، يعتمد إغلاق المخيـم كذلك على طبيعـة السياق القائـم والظروف الحاكمـة للموقف، حيث يحدث الإغلاق لمجموعة متنوعة من الأسباب، وبعدة طرق أو مراحل مختلفة– فقد تتم بشكل مُخطط ومنظم تأثراً بحركات العودة المنظمة للسكان أو تراجع الدعم مـن الجهـات المانحة أو قد تتم بشـكل مفاجئ وعشوائي بسبـب التهديدات الأمنيـة أو إجبار الحكومة لسكان المخيم على الرحيل. ويعد تحديد الحلول المستدامة من الأهداف الأساسية في إدارة المخيم، وتتخذ هذه الحلول أشكالاً مختلفة هي:

- عودة السكان إلى مسقط رأسهم.
- الدمج في مناطق النزوح.
- إعادة التوطين في موقع ثالث (خلاف الموطن الأصلي ومنطقة النزوح)

وقد يحدث أحياناً أنه في حين أن المخيم قد يشهد إنهاءً تدريجياً لتوفير المساعدات والخدمات، إلا أن المخيـم نفسـه لا «يغلـق» وذلك من حيث تفكيك هياكله الأساسيـة أو وظيفته كمجتمع. فقـد يتحـول المخيم نفسه إلى مستوطنة دائمة صالحة للسكنـى أو كمدينة أو موقع ذي نشاط اقتصادي أو اجتماعي.

وبغض النظر عن طبيعة ظروف مرحلة الإنهاء التدريجي لأعمال المخيم وإغلاقه، يكون التخطيـط الحريص والتنسيق الشامـل أمراً في غاية الأهمية وينبغـي أن تتولى تنفيذه وكالة إدارة المخيـم بنفسها بالتعاون مع وكالة القيـادة القطاعية/العنقودية والسلطات الحكومية

وجهـات توفـير الخدمات المحليـة والدولية وسـكان المخيـم والمجتمع المُضيـف. ويجب أن يكـون مناط الاهتمام الأكبر هنا هو السـكان النازحون أنفسهم والذين تصبح مشاركتهم في هـذه المرحلة أمراً لا غنى عنه. كذلك فمن المهـم التمهيد والإعداد لعملية الإغلاق المنظمة مع المقاولين وغيرهم من أصحاب المصالح المُشاركين.

وحتـى مـع توافـر الحرص والعناية في التخطيـط، ينبغي علـى الوكالـة الاستعداد لأي تحديات أو تبعات سلبية يمكن أن تتمخض عنها عملية إغلاق المخيم.

وسـوف يركز هذا الفصل على عملية الإغلاق الفعلية للمخيم، بينما لن نتناول الأنشطة عبر الحدودية أو إعادة الدمج أو مساعدات إعادة التأهيل إلا عند الحديث عن الفئات المعرضة للخطر.

قد تنطوي عملية إغلاق المخيم على صعوبات كبيرة بالنسبة لوكالة إدارة المخيم، ذلك أنها تتم في نهاية مجموعة من العمليات والإجراءات التي غالباً ما تكـون طويلة وشاقة، ويكون فيها السـكان في العادة قد أضناهم التعب وينتاب خلالهـا سكان المخيم والعاملين القلق حـول المستقبل وتكون خلالها الوكالات الأخـرى قد حزمـت أمتعتها أو غـادرت بالفعل. كذلك فقد تحـدث في وقت تشهد فيـه الميزانيات والموارد أقل مستوى لها، ويكون فيها التركيز منصباً على حزم الأمتعـة والعـودة للوطن. وما أن يُعلن أن المخيـم و/أو عمليات إدارة المخيمات على وشك الإغلاق وستبدأ بعدها مرحلة الإخلاء التدريجي حتى يحدث انكماش للمعنويات والتركيـز. وفي وقت يتطلب الأمر نظرة متجددة لضمان تنفيذ إغلاق المخيم على نحو يتسم بالمسؤولية، قد تجد وكالة إدارة المخيم صعوبة كبيرة في العناية بمساعدة وحماية المجتمع وإدارة الموقع في هذه المرحلة النهائية.

الحلول المستدامة

تتمثل إحدى المهام الرئيسية لوكالة إدارة المخيم في العمل مع أصحاب المصالح الرئيسيين في الاستجابـة المخيميـة، وذلك لضمان تحديـد الحلول المستدامة لسـكان المخيم. ويُستخدم مصطلـح «الحلول المستدامة» لوصـف العملية التي بمقتضاها تنتهي حالـة النزوح بالنسبة للسكان. وتوجد عدة حلول مستدامة مختلفة للاجئين والنازحين داخلياً:

بالنسبـة للاجئـين، ينبغـي السعي لتحقيـق الحلـول المُستدامة التالية بقـدر الإمـكان كجـزء مـن نهـج شمولي في هذا الصدد:	إن تحقيـق أحد الحلـول المستدامة للنـزوح الداخلي يعني أن يتمتع النازحون داخلياً بمجموعة حقوقهم الإنسانية الكاملة وهـو ما يجعل بمقدورهم بنـاء حياتهم. ويمكن تحقيق الحل المستدام من خلال واحدة من الخيارات التالية:
• العـودة الطوعيـة إلى الموطـن الأصلي. • الدمج المحلي في بلد اللجوء. • إعادة التوطين إلى بلد ثالثة.	• العودة إلى الموطن الأصلي. • التوطـين المحلـي في المناطـق التـي انتقـل السـكان النازحون للمعيشة فيها. • التوطين في أي مكان آخر من البلاد.

وتقـع على عاتق وكالة إدارة المخيم مهام مثل إجـراء عمليات التدريب و/أو نشر المعلومات علـى مستـوى المخيم حول الحلول المستدامـة والحق في العودة الطوعيـة وواجبات السلطات الحكوميـة في هـذا الشأن وهـي تقوم بتلك المهـام بالتنسيق مـع وكالة القيـادة القطاعية/العنقودية.

وتضلع الدول بواجب أساسي في إعداد الظروف الملائمة التي تسمح للنازحين بالاستفادة من الحلول المستدامة، وبغض النظر عن طبيعة هذا الحل، ينبغي أن يُتاح تنفيذه طوعاً وبشكل يحفظ للمرء أمنه وسلامته وكرامته.

التقييم

ربمـا تعـد أهم الأشياء في عمليات رجوع السـكان إلى موطنهم تقييم ما إذا كانت هذه العودة طوعيـة مـن عدمه، ذلـك أن تقييم درجـة الإرادة الحرة التي تتمتع بهـا مجتمعات المخيم في العودة تعد أحد المسؤوليات الأساسية لجميع أصحاب المصالح ومنهم وكالة إدارة المخيم.

وينبغـي أن يكـون قـرار العودة نابعاً مـن القدرة على حريـة الاختيار وقائمـاً على علم بحقائـق الأوضـاع، وذلـك عن كل مـن الأوضاع داخل منطقـة أو بلد النزوح وعـن منطقة أو بلـد الموطـن. وتتضمن حرية الاختيـار الطوعية – والمستمدة من مبدأ عـدم الإعادة القسرية (وهو الشرط الذي يتضمنه القانون الدولي للاجئين والذي يمنع الإعادة القسرية غير الطوعية للاجئين إلى بلدهم)– غياب أي ضغوط أو أي شكل من أشكال التهديد والإكراه. وهناك أنواعٌ أخـرى مـن الضغوط وهي الضغوط المادية والتي قد تشمل إطـلاق وعود غامضة بتملك قطع من الأراضي عند العودة أو صرف تعويضات مالية، وهناك كذلك الضغوط النفسية والتي قد تتضمن تكرار التحذيرات أو التهديدات أو نشر رسائل الكراهية.

ينبغي على وكالة إدارة المخيم التعاون مع السلطات وأصحاب المصالح الإنسانيين، مثل وكالات القيـادة القطاعية/العنقوديـة، في التأكد من أن عودة السكان إلى موطنهم تمت طوعياً ودون أن يشـوب ذلـك أي شكل من أشكال الضغوط. ويقع على القائمين على التعبئة المجتمعية التابعـين للوكالة القيام بزيارات منزلية والتقاء الأفـراد والأسر لتحديد مصالح سكان المخيم ودوافعهـم الأساسيـة للعودة، وهنـا ينبغي أن تستعـين الوكالة بجميع المنتديـات، مثل لجان الشبـاب والنساء والعجائز، لمناقشة دوافع العودة، وقد تكـون اجتماعات مجموعات المناقشة مفيدة في هذا الصدد من حيث قيامها بتحديد الدوافع وعوامل «الجذب» و«الدفع» الممكنة.

يُستخدم تعبير عوامل «الجذب» و«الدفع» كثيراً في ميدان العمل الإنساني. ففي سياق المخيم:

يشـير عامل «الدفـع» إلى خاصية مـن الخصائص أو حادثة مـن الحوادث تدفع بالشخـص بعيداً أو تستحثـه على ترك بيئة المخيم. وقد تكـون الأسباب الداعية لذلك أشكال الشقاق والصراع التي تدب داخل المخيم أو الظروف غير المريحة أو الاضطهاد أو تجاهل حقوق الإنسان أو غياب المساعدات والخدمات. ◀◀

أمـا عامل «الجـذب» فيشـير إلى خاصية أو حـدث يجذب المـرء إلى المخيم. وقد تكـون الأسباب الداعية لذلك توفر الأوضـاع المعيشية الأفضل وتوفير الخدمات والاهتمام بحماية السكان ولم الشمل مع الأسرة أو المجتمع.

العودة الطوعية

لكـي يمكـن اعتبار العودة طوعيـة، ينبغي أن يكون قرار العودة نابعاً مـن الإرادة الحرة للفرد وقائمـاً علـى علم بحقائـق الأوضاع. ومن الضـروري ضمان إطلاع السـكان النازحين على المعلومات المتعلقة بحقائق الأوضاع في موطنهم أو مقر استيطانهم الجديد بحيث تتسم هذه المعلومـات بالدقـة والموضوعية والتعبير عـن آخر المستجدات. ويأتي قـرار العودة الطوعية عفويـاً، وبمجـرد أن يُتخذ القرار بمغادرة المخيم، تحدث العـودة إما بأعداد غفيرة من السكان وبشـكل سريـع للغايـة أو بأعداد قليلة وعلى امتداد فترة أطول مـن الوقت، كما قد تتم العودة الطوعيـة بشـكل منظـم بواسطة السلطـات والـوكالات الإنسانية عندما تكون ظـروف العودة سانحة للسكان.

وتعتمـد عودة النازحين داخلياً أو اللاجئين إلى موطنهـم على طبيعة الأوضاع السائدة في بلـد الموطن، وتكـون المتطلبات الضرورية – الطوعية والأمن والسلامة والكرامة– واحدة بالنسبة لكلا الفئتين. وتتضمن العودة الطوعية المتحققة في ظل أوضـاع من الأمن والسلامة والكرامـة عدداً من الشروط التي يجب تلبيتها، فيجـب ضمان اشتراطات الأمن والسلام أثناء العودة وبعدها، كما ينبغي قياسها على ضوء المعايير التالية:

- الأمن الحسي، مثل الحماية من الهجمات المسلحة أو أي تهديدات بدنية.
- الأمن المادي، مثل أمن الأرض والممتلكات والقدرة على كسب الرزق.
- الأمن القانوني، مثل المساواة أمام القانون، وعدم التعرض للتمييز بسبب النزوح والقدرة الكاملة على التمتع بالموارد واسترداد كامل الحقوق السابقة.

ورغم عدم وجود مفهوم متفق عليه عالمياً بشأن مصطلح الكرامة، إلا أنه يعني عملياً احترام رؤى ورغبـات مجتمعـات النازحـين، كمـا يعني كذلك عـدم تعرض النازحـين لأي شكل من أشكال المعاملة المؤذية أو التي تحط من كرامتهم، وأن تتم معاملتهم طبقاً لما تمليه المعايير والقوانين الدولية.

ويقع على عاتق وكالة إدارة المخيم التنسيق بشكل وثيق مع السلطات الحكومية ووكالة القيـادة القطاعية/العنقودية والمطالبة بتوفير الشروط والظـروف الملائمة لعمليات العودة الطوعية، وكذا إطلاع مجتمع المخيم على أدوار ومسؤوليات أصحاب المصالح المُشاركين.

وأثنـاء العـودة الطوعيـة، ينبغـي العمل على ضمـان حرية الحركة في جميـع مناحيها، وهـو ما يتضمـن السماح للنازحين إما بالعودة أو الاستقرار طوعيـاً في إقليم آخر من البلاد. وينبغـي تمكـين السـكان النازحين من العـودة غير المشروطـة لأوطانهم وكذلـك السفر على وتيرتهـم الخاصـة، وخلال ذلك يجب دائماً مراعاة وحدة العائلة بأكملها عند الانتقال. ومتى استلـزم الأمر، ينبغي إبداء العناية بالفئات المعرضـة للخطر. ويجب السماح للنازحين بجلب

ممتلكاتهم المنقولة معهم، كما ينبغي لعملية التخطيط للعودة الطوعية أن تأخذ في الاعتبار مواسم المدارس والزراعة.

صوت من الميدان –
سريلانكا تورد التقرير التالي عن عودات النازحين

«نظراً لعمليات العودة التي تستحوذ على جل مجهوداتنا حالياً وكون العودة إلى الوطن مدعاة اهتمام العديد من النازحين داخلياً ولا شك، قام فريق إدارة المخيم بإعطاء بعض الدورات التدريبية عن العودة. وقد أعطيت هذه الدورات في المواقع أمام مجموعة منتقاة من السكان، كما أعطيت أمام الحشود الغفيرة في الأماكن العامة مع دعوة السكان دعوة مفتوحة إليها. كذلك فقد عمل الفريق عن قرب مع فريق متابعة الحماية وقدم مساعداته في نشر المعلومات المتعلقة بالعودة، بما في ذلك الحقوق المستحقة للسكان عند عودتهم والإجراءات والممارسات المحلية أثناء عمليات العودة السابقة والتي ينبغي الإلمام بها وكذلك عملية دمج المواقع – حيث تم دمج المواقع نتيجة للعودة.

وقد طُلب إلى بعض النازحين داخلياً الانتقال من المواقع الأقل ملائمة إلى المواقع التي تم الاستقرار على ملائمتها لاستيعابهم لفترات أطول. وللنازحين داخلياً الحق في البقاء في مواقع النازحين داخلياً دون أن يتم إلغاء قيدهم أو أن تُقلل المساعدات المُقدمة لهم».

يجب دائماً على وكالة إدارة المخيم التواصل مع قادة المجتمع فيما يتعلق بقضايا العودة وإعادة التوطين، بيد أن التشاور مع هؤلاء وحده ليس كافياً، فقد لا تمثل رؤاهم تطلعات وطموحات الجميع، هذا إلى جانب أن عملية اتخاذ القرار بشكل جماعي فيما يتعلق بآليات الحماية أو كسب المعايش قد تأتي على الاحتياجات الفردية، ما يمثله ذلك من مجازفة، وينطبق ذلك بشكل خاص على الفئات المعرضة للخطر والتي ينتابها الخوف من أن يرحل الجميع ويتركونهم ورائهم.

العودة العفوية

قد تحدث العودة العفوية للسكان النازحين فجأة وبشكل غير متوقع، وقد تؤدي إليها التطورات المفاجئة في الوطن الأم أو نتيجة لتبدل الأوضاع الأمنية في منطقة النزوح. وينبغي على وكالة إدارة المخيم توفير الدعم في وسائل الانتقال متى دعت الحاجة إذا سنحت الظروف الملائمة للعودة. وينبغي ألا يتم إغفال احتياجات الفئات المستضعفة فيما يتعلق بوسائل النقل، كذلك فلا ينبغي إغفال احتياجات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة أثناء المرحلة الأولى من عمليات العودة.

وقـد يقـرر النـازحون العـودة إلى الوطن أو الترحال إلى مناطق أخـرى حتى عندما تكون الأوضـاع السائدة على الطريـق أو المكان المختار غير آمنة. وينبغي على وكالة إدارة المخيم أن تسعى لتحديد الدوافع التي تحدو بالسكان للعودة أو الرحيل، وقد يتضمن ذلك تحديد أشياء أخـرى، مثل الدوافـع السياسية أو العسكرية أو أشكال زيادة التوتـر. وقد يتبين نتيجة لعملية استكشـاف الدوافـع تلـك أن بعض الفئـات المعينة تشعـر بالتمييز ضدهـا أو بانعدام الأمـان نتيجـة لوجـود فئات أخرى مناوئة ضمن المخيم. كذلك فـإن الأوضاع التي تضرب قطاعات بأكملها من المخيم مثل المحن أو عدم كفاية الطعام أو المياه أو غيرها من الخدمات، جميعها أسباب قد تجبر الناس على الرحيل.

وبالتعاون مع السلطات وجهات توفير الخدمات، ينبغي على وكالة إدارة المخيم التصدي للمحن أو الأوضاع الأمنية المتردية أو أشكال زيادة التوتر. ويعتمد لجوء الوكالة على توصية السكان بالبقاء من عدمه على طبيعة الأوضاع والظروف ولا يجب أن يحدث ذلك إلا بالتشاور مع وكالة القيادة القطاعية/العنقودية وجهات توفير الخدمات والسلطات.

كذلـك فقد تُستخدم كلمـة «العودة العفوية» للإشارة إلى السـكان الذين يختارون العودة على مسؤوليتهم الخاصة وليس كجزء من برامج العودة التي تتولى الوكالة التنظيم لها.

الانتقال والعودة الطوعية في شمال أوغندا:

تقرير من (هيومان رايتس فوكاس)

«يرغـب السـكان الأشوليون بالعـودة إلى وطنهم، وقد بـدءوا بالفعل في العودة، وذلـك رغم نقص الميـاه والطرق ومواد البنـاء والأدوات والمعلومات. إن العودة الطوعيـة هي أحد حقوقهم لأنه كمـا تنص السياسة الوطنيـة للنازحين داخلياً: «تلتـزم الحكومة بتعزيـز حق النازحين داخلياً في العـودة الطوعية لأوطانهم أو أماكـن إقامتهم المعتـادة بشكل يصون لهـم أمنهم الشخصـي وكرامتهم». ومن ثـم يقـع ضمـن مسؤولية الحكومـة والمنظمات بـين الحكوميـة والمنظمات غير الحكومية توفير المناخ السانح للعودة بدون محاولة فرض سيطرتها على الأمر. وتشمل توصيات الانتقال والعودة الطوعية ما يلي:

١- إعـلان الحكومـة إعلانـاً صريحـاً ولا لبس فيـه أن عهد النـزوح القسري قد انتهي للأبد.

٢- ينبغـي علـى الحكومة ضمـان الحق في العـودة الطوعيـة وإطـلاق الرسالة الإعلامية الواضحة والمتسقة التي تفيد ذلك.

٣- ضـرورة أن تتفـادى الحكومـة والمنظمـات بـين الحكومية/المنظمات غير الحكوميـة فعـل أي شـيء عـن عمد أو غـير عمد يمكـن أن يعـوق الناس أو يمنعهم نفسياً من العودة للوطن. ◀◀

٤- ينبغي الحرص على التواجد الدوري لقوات الشرطة في أنحاء أرض الأشوليين للتعامل مع الجرائم وغيرها من التهديدات.
٥- ينبغي أن يكون النهج المتبع إزاء البنى التحتية وتوفير الخدمات، وخاصة الماء والطرق، قائماً على إعادة التأهيل وليس مجرد تقديم المعونات الطارئة للسكان النازحين.
٦- ينبغي إطلاع النازحين داخلياً على كافة ما يتعلق بالبنى التحتية وتوفير الخدمات وتوزيع المعونات الغذائية من معلومات دقيقة لضمان نجاح التخطيط لعودتهم.
٧- ينبغي ضمان خضوع جهات توفير المعونات للمساءلة أمام مستلمي المعونات من خلال استبدال نموذج الإدارة المخيمية بنموذج المساءلة. كما ينبغي أن تكون المناقشات المفتوحة بين النازحين داخلياً/المنظمات بين الحكومية/المنظمات غير الحكومية والحكومة في الاجتماعات العامة هي القاعدة التي يتحقق من خلالها إشراك الأطراف الإنسانية مع المجتمع الإنساني».

الإعادة أو الترحيل القسري

عندما تمارس السلطات ضغوطها لقسر الناس على العودة أو الانتقال إلى مناطق غير آمنة، فإن على وكالة إدارة المخيم الاعتماد على وسائلها القانونية في الدفاع عن حقوق النازحين. وينبغي على جهود الدفاع أن تكون على هيئة مبادرات مشتركة بين الوكالات ويتم التنسيق لها مع وكالات القيادة القطاعية/العنقودية.

وعلاوة على ذلك تستدعي عمليات الإعادة أو الترحيل القسرية استجابة دولية قوية وتدخلات رفيعة المستوى من الأمم المتحدة ومن ثم لا فهي تخرج عن نطاق هذا الفصل. وقد تصبح عملية ترحيل السكان النازحين ضرورية في ظل ظروف بعينها، وشريطة أن لا يُغفل أثناء ذلك ضمان أمن وسلامة السكان في مناطق الترحيل. وينبغي على جميع عمليات ترحيل النازحين أن تتم بشروط الطوعية والسلامة والأمان والكرامة.

٨ إغلاق المراكز الجماعية – صوت من الميدان

«كان من الأولوية في صربيا هو إغلاق المراكز الجماعية الباقية. وقد تأخرت هذه العملية بسبب عدم اعتراف الحكومة بالدمج المحلي كحل مستدام بالنسبة للنازحين داخلياً وتفضيلها لتشجيع العودة. كذلك فقد كانت خصخصة الشركات التي كانت مملوكة للدولة في السابق تعني أن تتجه رغبة الملاك الجدد إلى استرداد الأرض والمباني التي كانت تستخدم في السابق كمراكز جماعية. والآن نجد ثمة عدد من الاستراتيجيات التي تبنتها الحكومة لمساعدة النازحين داخلياً على الانتقال من المراكز الجماعية ودمجهم مع المجتمع المحلي. ورغم ◀◀

أن العديد من هذه الاستراتيجيات كانت متاحة للاجئين لعدة سنوات بيد أنه لم يجر توسيع مظلتها لتشمل النازحين داخلياً إلا مؤخراً، وخاصة إستراتيجية الإسكان الاجتماعي. ولم ينتقل سوى عدد قليل من النازحين داخلياً إجمالاً من المراكز الجماعية وبدون منظومة بديلة قادرة على الصمود لاحتياجاتهم بضعة سنين أخرى. وتشمل الاستراتيجيات الحالية ما يلي:

- توفير حوافز ومخصصات مالية صغيرة لمساعدة النازحين داخلياً على الحصول على مساكن خاصة.
- توفير مواد البناء للنازحين الذين بدءوا بناء منازلهم بأنفسهم ولكنهم يفتقدون المواد اللازمة لاستكمال البناء.
- إدراج النازحين داخلياً في خط الإسكان الاجتماعي التي تستهدف توفير الإسكان المدعم للفئات المستضعفة.
- نقل المستضعفين من النازحين داخلياً إلى المؤسسات المتخصصة في التعامل مع حالاتهم، بما فيها دور المسنين.
- دعم خطط الرعاية الأسرية الخاصة بالنازحين داخلياً.
- تحويل المراكز الجماعية إما إلى مؤسسات متخصصة أو مساكن مدعمة».

الإخلاء التدريجي ومغادرة وكالة إدارة المخيم

في بعض الأوضاع، وحتى عندما يصعب تحديد أحد الحلول المستديمة، قد تضطر وكالة إدارة المخيم وغيرها من جهات توفير الخدمات لحزم أمتعتها والانسحاب من المخيم، بينما يظل المخيم قائماً. وقد يرجع السبب وراء ذلك إلى تحسن الأوضاع أو تدهورها.

وينبغي أن يكون قرار وكالة إدارة المخيم بالرحيل وتوقيت هذا الرحيل قائماً على تقييم شامل تجريه الوكالة للأوضاع. وعندما تشير جميع المؤشرات إلى ضرورة مغادرة الوكالة، ينبغي أن يتم الحفاظ على مصلحة سكان المخيم وعلى الوكالة أن تتأكد من أن جميع أصحاب المصالح لازالوا مضطلعين بمسؤولياتهم، ويعد التخطيط والتنسيق الحريص لمرحلة الرحيل أمراً في غاية الأهمية.

وتشمل مؤشرات جدوى مغادرة وكالة إدارة المخيم ما يلي:

- تحديد الحلول المستدامة التي في المستطاع تنفيذها
- انتهاء الحاجة الماسة لسكان المخيم للحماية التي توفرها وكالة إدارة المخيم
- تحسن الأوضاع في منطقة/بلد الموطن بدرجة تسنح للعودة.
- رفض سكان المخيم الحلول المستدامة المعروضة وعجز وكالة إدارة المخيم عن مواصلة إدارة المخيم لأسباب مالية و/أو أخلاقية.

- جفاف الدعم المقدم من الجهات المانحة لإدارة المخيم، سواء كان لهذا ما يبرره من وجهة نظر وكالة إدارة المخيم أم لا.
- عوامل الأمن والسلامة، مثل وجود ما يتهدد حياة وممتلكات الفريق الإنساني العامل في المخيم.
- كان وجود عمال المعونات أو مجموعات معينة من عمال المعونات يضع السكان تحت خطر التعرض للإيذاء بشكل يتجاوز الحماية التي تمنحها الضمانات المقدمة.
- صار الوصول بالخدمات للسكان النازحين متعذراً أو أصبح غاية في الصعوبة.
- نشأت ضرورة لإيجاد حل استيطاني انتقالي آخر.

وفي هذا الوضع، يجب تطبيق بعض الإجراءات التي جاء ذكرها في هذا الفصل والضرورية في حالة إغلاق المخيم. وتشمل هذه الإجراءات التواصل مع السلطات وغيرهم من أصحاب المصالح من أجل تعزيز حماية سكان المخيم ومستقبل توفير المعونات لهم.

استراتيجيات الإنهاء التدريجي والمغادرة – صوت من الميدان

«على الرغم من عمليات البناء الجارية للمنازل الدائمة، وعودة أو إعادة توطين العديد من العائلات المتأثرة جراء إعصار تسونامي، ظلت هناك مجتمعات نازحة في المخيم بعد ١٨ شهراً من وقوع الكارثة في جنوب سريلانكا. وكان بعض هؤلاء طبقاً للقوائم الحكومية من المستحقين للمنازل التي تتولى بنائها الحكومة والوكالات الدولية والمنظمات الدينية والمجتمعية المحلية. ولم تكن المسألة بالنسبة لهم سوى مسألة وقت وصبر.

وبالنسبة لآخرين، ممن كانوا «مستأجرين» أو «عائلات ثانوية» أو «شاغلين لأراض بطريقة وضع اليد»، لم يكن هناك وضوح فيما يتعلق بالحلول المستدامة. وكان هؤلاء الناس إما قاموا بتأجير المنازل أو شغلوها بطريقة وضع اليد عقب كارثة تسونامي – والتي أتى عليها الدمار منذ ذلك الحين ويتعرضوا للتشرد على إثرها – أو كانوا أفراد عائلات ممتدة عاجزين أو غير راغبين في التعايش – كما هو حالهم في السابق – في المنازل الدائمة الجديدة. وظلت أحقيتهم في الإسكان من عدمه غير واضحة، وقد ظلوا على إقامتهم في المخيمات، والتي كانت تخلوا بسرعة كبيرة من سكانها وصار توفير الخدمات فيها قليلاً للغاية أو منعدما. وقد تم دمج بعض المخيمات الباقية في جنوب سريلانكا، بينما تم إغلاق عدد من المخيمات الأخرى. وكان ملاك الأراضي ينادون باستعادة أراضيهم بينما كانت الحكومة ترغب في جعل الشريط الساحلي خالياً من المخيمات. ولم يزل هناك الكثير من الجهد الذي يتعين القيام به لولا فقر الإمكانيات.

وفي تلك الأثناء، وفي شرق سريلانكا، كان الوضع الأمني الذي حدا بعدد هائل من العائلات للنزوح قبل عاصفة تسونامي قد بدأ في التدهور مرة أخرى. وكان

◀◀

هنـاك طلب علـى الموارد التـي تملكها وكالـة إدارة المخيم من أجـل الاستجابة للحالـة الطارئة الجديـدة باتجاه شمال البلاد. وبعد تفكير فيما هو متاح أمامها مـن خيارات، قامت وكالـة إدارة المخيم بتنفيذ مشروع للإخلاء التدريجي مدته شهرين ويستهدف ثلاثة أهداف رئيسية:

١. استكمـال التحديث النهائي الأخـير لقاعدة البيانات بين القطاعية للمخيم، وذلـك بهدف إعطاء جهات توفير الخدمات والسلطات الباقية رؤية واضحة حول الأشخاص الباقين في مواقع المخيم ونوعية التجهيزات الباقية.
٢. استكمال برنامج التدريب والتعليم في المخيمات التي آلت على نفسها بناء قدراتهـا الذاتيـة في الإدارة وتوزيع منشـورات بأسماء وبيانـات الإدارات الحكومية وجهات توفير الخدمات التابعة للمجلس البلدي.
٣. نقـل مسؤولية رعاية الطـوارئ والصيانة في المواقـع إلى إحدى المنظمات غير الحكومية الوطنية.

مسؤوليات إدارة المخيم

تشمـل مسؤوليات وكالـة إدارة المخيم أثناء مرحلة الإخلاء التدريجي وإغلاق المخيم العاملة فيه المهام التالية – والتي سيتم التفصيل لها فيما بعد:

- التخطيط للمغادرة وإغلاق المخيم من البداية.
- التأكد من مدى كون قرار السكان بالعودة أو إعادة التوطن نابعاً من الإرادة الحرة للسكان.
- التنسيق وضمان مشاركة جميع أصحاب المصالح في العملية.
- التواصل والتحاور مع السلطات الحكومية ومع وكالة القيادة القطاعية/العنقودية.
- تنفيذ وإطلاق الحملات الإعلامية حول إغلاق المخيم والحلول المستدامة.
- تعزيز حماية الأفراد ذوى الاحتياجات الخاصة والمجموعات المستضعفة.
- إدارة وإنهاء التعاقدات والاتفاقيات.
- إدارة الوثائق والبيانات بما فيها المعلومات الشخصية المصنفة تحت بند السرية.
- إدارة توزيع أو تمليك أصول المخيم ومنشآته.
- تعزيز حماية السكان الباقين في المخيم وتلبية احتياجاتهم مستقبلاً.
- ضمان مغادرة موقع المخيم على وضعه السابق بحيث يصلح للغرض الذي كان يُستخدم لأجله قبل إنشاء المخيم.
- ضمان التصدي للمشاكل البيئية.

التخطيط للمغادرة منذ البداية

كمـا ذكرنا آنفـاً، ينبغي النظر لعملية التخطيـط للمغادرة والإغلاق النهائـي للمخيم كجانب مكمـل لعملية إنشاء المخيم، ذلك أن جميع أشكال التوثيـق والاتفاقيات المُبرمة أثناء مرحلة

إنشاء المخيم، بما فيها جميع الوثائق القانونية ذات الصلة، قد تكون لها أهميتها البالغة أثناء مرحلة الإغلاق. وينبغي أن تكون خطط تسليم وتفكيك المخيم المزمع تطبيقها مع الشركاء الحكوميين أو غيرهم من جهات توفير الخدمة قائمة منذ بداية إنشاء المخيم، ونفس الأمر ينطبق على الاتفاقيات المُبرمة مع المجتمع المُضيف وسكان المخيم بشأن البنى التحتية للمخيم ومنشآته.

وبالمثل، ينبغي أن تعزز وكالة إدارة المخيم من علاقاتها مع سكان المخيم بشكل يكون فيه سكان المخيم منذ البداية، وبينما يشعرون بالأمان والدافع للمشاركة في المجريات المعيشية للمخيم، على وعي بأن المخيم إنما هو مجرد إجراء مؤقت يركز على فرص المستقبل وإيجاد الحلول المستدامة. ويمكن للعمل مع سكان المخيم منذ البداية حول قضايا الحلول المستدامة أن يسهم في خفض الصدمة المصاحبة لإغلاق المخيم ويعزز الأمل وتوقع الأفضل لدى السكان. وبشكل مشابه يمكن لتطوير المشاركة والمهارات واستراتيجيات الإدارة الذاتية لدى مجتمع النازحين أن يسهم في خفض اتكاليتهم على الآخرين كما يرفع من قدرتهم على درء المخاطر، وهو ما يسهم بالتبعية في جعلهم أكثر قوة بما يمكنهم من الاحتفاظ باستقلاليتهم واعتمادهم على الذات.

التنسيق والمشاركة

يقع ضمان المشاركة والتنسيق بين جميع أصحاب المصالح في المخيم أثناء إغلاقه ضمن مسؤوليات وكالة إدارة المخيم. وتشمل هذه المسؤولية متابعة انتقالات السكان النازحين من موقع المخيم وتبادل المعلومات والتفاوض بشأنها وكذا تسهيلها. وينبغي على وكالة إدارة المخيم البدء في صوغ استراتيجياتها للمغادرة بأسرع ما يمكن بعد الانتهاء من إنشاء المخيم، على أن تشمل هذه الإستراتيجية التطلع المتواصل للحلول المستدامة لأوضاع النزوح التي يعاني منها سكان المخيم.

ونظراً لمشاركة العديد من الأطراف في استراتيجيات العودة، يُنصح بإنشاء فريق عمل خصيصاً لهذا الغرض. وينبغي أن تتسم أدوار هذا الفريق بالوضوح والطابع الرسمي متى تطلب الأمر. وثمة مجالات معينة من العمل تتسم باتساع رقعة المسؤولية، خاصة المسؤوليات المشتركة بين وكالة إدارة المخيم وبين السلطات المحلية. وينبغي أن تكون الاجتماعيات التنسيقية بمثابة المنتدى الذي يتحقق خلاله تواصل تبادل المعلومات فيما يتعلق بالطبيعة الطوعية للعودة على ضوء المعلومات المتوافرة لدى الوكالات والتي تم استخلاصها من سكان المخيم.

وينبغي البدء في الحوار مع السلطات المحلية بخصوص قضايا العودة بأسرع ما يمكن. وينبغي على السلطات أن تكون في جميع الأحوال جزءاً من الآليات التنسيقية داخل المخيم – مثل الفريق العامل المعني بالعودة – وذلك ما لم يكن من الواضح أن الحكومة تعمل ضد مصلحة النازحين.

ومتى تطلب الأمر، وبالتعاون الوثيق مع وكالة القيادة القطاعية/العنقودية، يجوز لوكالة إدارة المخيم إقامة أو إجراء أيام/حلقات عمل تدريبية على مستوى المخيم وكذلك للمسؤولين الحكوميين ومسؤولي المنظمات غير الحكومية المهتمين بقضايا الحماية المرتبطة بالعودة الطوعية. ومن بين الموضوعات التي يمكن أن تغطيها هذه الحلقات القضايا الجنسانية ومفهوم العودة الطوعية والمبادئ التوجيهية للنازحين داخلياً والمرتبطة بالعودة وإعادة التوطين وإعادة الدمج.

وفي دورها التنسيقي، تضطلع وكالة إدارة المخيم بمسؤولية العمل الوثيق مع وكالة القيادة القطاعية/العنقودية والتوسط لدى جهات توفير الخدمات والجهات المانحة لها لتوفير المساعدات الخاصة بإعادة الدمج وإعادة التأهيل وإعادة الإنشاء. ومتى أمكن، ينبغي إطلاق البرامج بين الحدودية في الموطن الأصلي للنازحين على أن تتولى ذلك وكالات القيادة القطاعية/العنقودية وبدعم من وكالة إدارة المخيم، والتي قد يتمثل دورها هنا في توفير المعلومات الخاصة باحتياجات المجتمع وإرساء الصلة بين جهود الإغاثة والتعافي المكبر والتنمية طويلة الأمد. ولهذه الأمر أهميته الكبيرة إذا أردنا أن تتحقق صفة الاستدامة للحلول الموضوعة.

الحملات الإعلامية

من بين المهام الرئيسية الملقاة على عاتق وكالة إدارة المخيم توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات الدقيقة والموضوعية والمحدثة عن سكان المخيم، وهي قد تشمل المعلومات الخاصة بطبيعة الظروف السائدة في الموطن الأصلي للسكان وكذلك مواد بناء الوحدات السكنية في المخيم والوثائق وغيرها من أصول المخيم التي ينبغي عليهم أخذها عند الرحيل.

كما ينبغي أن تتوافر للسكان المعلومات الدقيقة وغير المتحيزة المتعلقة بأوضاع الأمن والسلامة، بما في ذلك المخاوف المتعلقة بالألغام الأرضية وتوافر الوحدات السكنية والأرض وكسب الرزق والرعاية الصحية والتعليم. كما قد تتولى السلطات و/أو النازحون أنفسهم إطلاق البعثات الاستطلاعية، التي يُطلق عليها أحياناً «زيارات الذهاب والتقصي». وغالباً ما يتم استخلاص أهم المعلومات من الأفراد الذين يخرجون في رحلة تفقدية جيئة وذهاباً إلى الوطن لتقييم مجمل الأوضاع قبل العودة بعائلاتهم.

ويتخذ العديد من النازحين قرارهم فيما يتعلق بالعودة اعتماداً على عدة عوامل دفع وجذب مختلفة، والتي قد تقوم على دوافع واعتبارات أمنية أو سياسة أو احتياجات مادية أو خليط من كل هذا.

٨ زيارات الذهاب والتقصي – صوت من الميدان

يورد أحد القائمين على إدارة المخيم مثالاً على أفضل الممارسات في زيارات الذهاب والتقصي: «يعد التخطيط لزيارات الذهاب والتقصي أحد الأنشطة التي يمارس فيها سكان المخيم حقهم في المشاركة في عملية العودة واكتساب المعلومات عنها. وينبغي أن تكون هذه الزيارات من الأنشطة التي تعزز الثقة في النفس كما ينبغي التخطيط لها جيداً. ورغم ذلك، فإن الزيارة نفسها تمثل جانباً واحداً من زيارة الذهاب والتقصي، ذلك أن هناك جانبً آخر شديد الأهمية هو «العودة إلى المخيم وتشارك المعلومات حول الزيارة». وفي التخطيط لمرحلة وضع النتائج الخاصة بزيارات الذهاب والتقصي، تكون لدى لجان المخيم القائمة غالباً الفرصة السانحة لتلعب دوراً رئيسياً في ترأس الاجتماعات ونشر المعلومات عن الزيارة للمجتمع ككل. كما يمكن للمشاركين في هذه الزيارات الانضمام للاجتماعات التي تُعقد بين الوكالات وإصدار تقاريرهم عما رأوه. 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. وينبغي على وكالة إدارة المخيم ضمان تنظيم الحملات الإعلامية من خلال مبادرات التواصل الخارجي التي تصل لجميع الأسر والمنازل. وتشمل قنوات الاتصال التي يتسنى من خلالها لهذه الحملات توصيل رسالتها الإذاعة والمسرح والمدارس والمرافق التعليمية ودور العبادة ومن خلال عرض أفلام الفيديو التي تصور الأوضاع في الوطن.

وفي أثناء عملية توصيل هذه المعلومات إلى الفئات المختلفة، ينبغي أن يتم توصيلها إلى كل من اللجان المخيمية القائمة والجماعات النسائية كل على حده. وتعد المدارس وجمعيات الآباء والمدرسين من الوسائل التي يتسنى من خلالها توصيل المعلومات للأطفال، وينبغي أن تُتاح للأطفال هم أيضاً الفرصة لطرح تساؤلاتهم والتعبير عن تطلعاتهم فيما يتعلق بالعودة ومخاوفهم بشأنها.

ولدى وكالة إدارة المخيم دور تلعبه في توفير المعلومات عن إجراءات العودة وترتيبات الانتقال. وعندما تكون شركات النقل المحلية أو المنظمات الإنسانية الدولية هي المسؤولة عن توفير وسائل الانتقال، فيجب حينها تحديد المسؤوليات والاتفاق عليها تحريرياً. ويجب أن يتم نشر المعلومات الخاصة بعملية العودة على النحو الذي يسمح للجميع بالإطلاع عليها وطرح الأسئلة متى تطلب الأمر ذلك. وينبغي أن تغطي هذه المعلومات على الأقل ما يلي:

- إجراءات التسجيل الخاصة بالراغبين في العودة.
- الإجراءات والترتيبات الخاصة بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل النساء الحوامل والمعاقين والعجائز.

- الإجراءات والخيارات الخاصة بالأشخاص غير الراغبين في العودة.
- معلومات عن أدوار ومسؤوليات الوكالات المشاركة في جهود العودة.
- توقيت ووسائل الانتقال وإجراءات المغادرة.
- الإجراءات الخاصة بنقل الممتلكات.
- الإجراءات المتخذة عند الوصول إلى الوطن
- التفاصيل الخاصة بأي برامج تعويضات معروضة عند العودة.
- إنهاء قيد أسماء المغادرين من قاعدة بيانات التسجيل النظامية.

الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة والفئات الأكثر عرضة للخطر

يحتاج كل من العجائز والمرضى بشكل مزمن والمعاقين والأشخاص الذين يعانون عجزاً في الحركة والانتقال لدعم إضافي يراعي ظروفهم ويكفيهم عبء السؤال، ويجب أن تتوافر لهؤلاء أنظمة إحالة خاصة تلبي احتياجاتهم أثناء عملية العودة بالكامل. وأحياناً ما يقرر السكان النازحون والمنظمات الإنسانية ترك الأفراد المنتمين للفئات المعرضة للخطر ورائهم وتنظيم عودتهم حالماً تتوفر المساعدات التي تكفل إعادة دمج هؤلاء. بيد أنه يُحبذ ألا تتم عودة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بعد عودة رفاقهم ومعارفهم، ذلك أن التخلي عن هؤلاء بصفة مؤقتة وتركهم وحيدين في المخيم الفارغ له آثاره السلبية على معنوياتهم وسلامتهم النفسية والاجتماعية، خاصة وأن استمرار الرعاية والمساعدة المقدمة لهم داخل المخيم ليس بالأمر المضمون دائماً، حيث أن الوكالات سوف تعمد إلى التخفيض من حجم تواجدها أو تقوم بإخلاء المخيم من عامليها بالكامل، بينما تقرر السلطات تفكيك المخيم بعد استكمال عمليات العودة الجماعية.

ومتى كان هؤلاء الأفراد يغادرون على نفقتهم الخاصة، مثل أحد العجائز الوحيدين الذي يعاني صعوبة في الحركة، ينبغي أن يتم الاستقرار على مرافقين لهؤلاء لمعاونتهم أثناء كامل الرحلة. وينبغي تحديد هؤلاء المرافقين بحرص بالغ، ويفضل أن يتم اختيارهم من بين مجموعة العاملين الموجودين المدربين على الشؤون الاجتماعية وشؤون الحماية، كما ينبغي التفكير في تحديد الأجر المناسب لهذا المرافق. وينبغي أن يكون لدى هؤلاء العاملين المدربين القدرة على تحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة أو الأكثر عرضة للخطر وتقدير حجم الرعاية الخاصة التي يحتاجونها أثناء العودة. وينبغي لمناطق المغادرة أن تتضمن مساحات خاصة مخصصة للفئات المعرضة للخطر وأفراد أسرهم. وبعد تحديد الأشخاص المستضعفين، يجب أن تتولى فرق التسجيل المتنقلة عملية تسجيل العاجزين من هؤلاء على الذهاب بأنفسهم إلى مكاتب التسجيل الخاصة بالعودة.

ولتقليل الاستضعاف أو الانفصال عن الآخرين، ينبغي تشجيع السكان على العودة في مجموعات تتضمن أفراد الأسر الممتدة أو النساء أو مجموعات العائلات المعتادة على العيش

معـاً. كما ينبغي ضمان الترتيبات الخاصة بالعودة في مجموعات ودمجها في عملية العودة والتسجيل.

وتضطلـع وكالة إدارة المخيم بمسؤولية متابعة عمليـة المغادرة ومراقبة جميع مناطق المغـادرة. وينبغـي على فرق المتابعـين المدربين التركيز بشـكل خاص على سلامـة النساء والفتيـات والأطفـال الوحيدين. وتقع مسؤولية توفـير الأمن أثناء عمليـة الرحيل على عاتق السلطـات المحليـة وسلطات تطبيق القانـون المحلية. وينبغي أن تتولى وكالـة إدارة المخيم التنسيق مع الوكالات الصحية فيما يتعلق بترتيبات العودة الخاصة بالأشخاص المحتاجين لترتيبات طبية خاصة.

وفي الغالـب تضطلـع الوكالـة القيادية في شـؤون حماية الأطفـال بمسؤولية كبرى في إعـداد الإجراءات المناسبة للأطفـال غير المصحوبين بذويهم. وعلى هـذه الوكالة التأكد مما إذا كان هـؤلاء الأطفـال راغبـين في العـودة في المقـام الأول أم لا. وبغـض النظـر عـن عمر الطفل، ينبغي أن تُتاح للطفل الفرصة دائماً في التعبير عن آرائه ومخاوفه. كذلك تتحمل هذه الوكالة المسؤولية عن ضمان تحقيق القدر اللازم من الرعاية بالأطفال غير المصحوبين عند وصولهم. كما ينبغي الترتيب مع المجتمعات لمواصلة أنشطتها عند العودة. ويجب على وكالة إدارة المخيـم التنسيـق لجميع الأنشطة مع الوكالة القياديـة وتوفير الدعم متى دعت الحاجة. وينبغـي توضيح الأدوار المختلفة بين وكالة القيـادة القطاعية/العنقودية ووكالات الحماية ووكالة إدارة المخيم والاتفاق عليها رسمياً.

يجـب على وكالـة إدارة المخيم ضمان إطـلاع جميع الأطفال غـير المصحوبين بذويهم بشـكل ملائم على ما يخص عملية العودة وضمان أنهـم مسجلين للعودة بأسمائهم. وينبغي إرسـاء نظـام يضمن توفـير برامج العـودة أو غيرهـا من مزايا العـودة لجميـع الأطفال غير المصحوبين.

ويجـب تعيين مرافقين لمساعدة الأطفـال غير المصحوبين أثناء رحلـة العودة بأكملها، وبحيث يتم اختيارهم بحذر وإعلامهم بمسؤولياتهم.

ويجـب أن يصطحب الطفـل في رحلته نسخة من جميع الوثائـق والمستندات الخاصة به (مثل مستندات الرصد والشهادات الصحية والتعليمية) ويُعهد إلى المرافق الاحتفاظ بها متى تطلب الأمر.

وينبغـي على وكالـة القيادة المعنية بحمايـة الطفل تحديد ما إذا كانـت الأسرة الراعية راغبـة وقادرة على مواصلة رعايتها للطفل أثناء العـودة وعند انتهائها أم لا. وبالمثل، يجب طلـب رأي الطفل عمـا إذا كان يرغب هو نفسه في البقاء مع العائلة الراعية أم لا. ومتى أمكن، ينبغي على عمال الحماية والعمال الاجتماعيين أن يقيّموا بأنفسهم ما إذا كانت علاقة الطفل

بالعائلة المربية له تبدو مستقرة وما إذا كانت مواصلة رعايتها له مجدية أم لا. وينبغي أن يُؤخذ في الاعتبار أن الدعم المقدم للعائلة المربية سوف يتوقف عند العودة، وهو ما قد يدعو العائلة إلى الانفصال عن الطفل عند العودة وأحياناً بعد العودة.

وبالإضافة إلى ذلك، قد تكون الأسرة المربية والطفل من منطقتين مختلفتين، ولذلك ينبغي دائماً التشاور مع الطفل وسؤاله عما إذا كان يرغب في العودة مع الأسرة المربية إلى موطنها أم لا.

البرامج الخاصة

إذا كان سكان المخيم في سبيلهم للعودة إلى مناطق محفوفة بالألغام الأرضية، فحينها ينبغي تنظيم دورات تثقيفية للجميع حول مخاطر الألغام. ويمكن تحقيقاً لذلك الاستعانة بعدد من الاستراتيجيات الإعلامية التي تتضمن عقد حلقات العمل التدريبية واستخدام الملصقات ومسرح الطفل.

◄◄ لمزيد من المعلومات عن مخاطر الألغام والتثقيف عن مخاطر الألغام، انظر **دليل أفضل الممارسات الدولية في مكافحة الألغام** وذلك في قسم القراءات والمراجع من هذا الفصل.

الوثائق وسجلات البيانات

بيانات السكان

تحتفظ الحكومة ووكالة القيادة القطاعية/العنقودية ووكالة إدارة المخيم بقواعد بيانات عن سكان المخيم، ومن المهم أن تتسم هذه البيانات بالدقة، نظراً لما لها من تداعيات مُباشرة على تخطيط لوجستيات الانتقال والأمن وتوزيع الغذاء الخ. وعند إغلاق المخيم، ينبغي تداول هذه السجلات بالعناية اللازمة نظراً لاحتوائها على معلومات شخصية عن سكان المخيم.

السجلات السرية الأخرى

قد يعاني النازحون في بعض الحالات من تهديدات جسيمة ومخاطر وشيكة بسبب وضعيتهم كنازحين. وقد تؤثر هذه التهديدات كذلك على أقرب الأقربين من أفراد عائلتهم الذين خلفوهم في الوطن. وفي هذه الحالات، من المهم ضمان التواجد الدولي في المخيمات في جميع الأوقات، كما يجب إبقاء هوية السكان النازحين سريةً وكذلك الأمر مع خط السير وخطط الانتقال والتي لا يجوز أن يعلم بها إلا مجموعة محدودة بقدر الإمكان.

السجلات الشخصية

يجب التعامل مع هذا النوع من الوثائق وإدارتها وتأمينها ونقلها أثناء عملية الإخلاء التدريجي للمخيم على نحو يتسم بالحرص والكفاءة. وينبغي توفير البيانات الصحيحة للوزارات التي تنتمي إليها الوكالات المختلفة مثل إدارة الهجرة أو وزارة التعليم أو وزارة

الصحـة من أجـل ضمان قدرة السكان النازحـين العائدين على الحصول علـى وثائق الهوية المناسبة وكذلك الاستفادة من الخدمات التعليمية والصحية والخدمات الاجتماعية الأساسية عنـد العـودة. كذلـك ينبغـي أن تكون سجـلات المدرسة صحيحـة بحيث تتـم إدارة اختبارات المهارات ومستويات الكفاءة الطلابية بـالشكل الملائم والفعال كجزء من عملية إعادة دمجهم. كمـا ينبغي إدارة ونقل السجلات الطبية وسجلات المستشفيـات، خاصة المتعلقة باللقاحات والتحصينـات، بالقـدر الـلازم مـن الحرص وذلك لضمـان سلامـة عملية الرصـد من خلال التدخلات الطبية. وينبغي أن تظل السجلات الطبية مع النازحين أثناء انتقالهم.

المستندات الإدارية

تمثل تقارير العمليات ودفاتر الحسابات والسجلات المالية بعضاً من أهم السجلات الإدارية التي من الضروري المحافظة عليها لخمس سنوات على الأقل تمشياً مع أفضل الممارسات المحاسبية.

كذلـك ينبغي وضع وثيقة بالدروس المستفادة على أن تتناول تاريخ المخيم بنجاحاته وما تحقق فيه والتحديات التي واجهها وكيف تم التصدي لها.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن إدارة المعلومات، انظر الفصل ٥

إنهاء التسجيل

تصبح عملية إنهاء تسجيل السكان المغادرين بشكل منظم وعلى مراحل عملية سهلة وميسورة، وعادة ما تأتي هذه العملية مرتبطة بقوائم النقل التي تسجل جميع الأفراد العائدين. وبالمثل، ينبغـي علـى السكان إنهـاء تسجيلهم قبل استـلام حزم العودة أو مخصصـات النقل. وتصبح عمليـة إنهـاء التسجيل أكثر صعوبـة عندما يقرر النـاس العودة من تلقـاء أنفسهم، فقد يقرر السكان الإبقاء على بطاقات الحصص حتى يتسنى لهم العودة للمخيم إذا استلزم الأمر، أو قد يقررون ترك بطاقاتهم مع آخرين.

الاعتبارات البيئية

يتخلـف عن إغلاق المخيم كميات كبيرة من النفايات من مختلف الأنواع، مثل مواد الملاجئ ومخلفـات السكنـى المتروكـة والأشيـاء المعطوبـة مـن جميـع الأنـواع وكذلـك الكيماويات والبطاريـات والأدويـة المنتهية صلاحيتها وغيرها من مخلفات ونفايـات مرتبطة بالقطاع الصحـي والتي يجـب التعامل معها بحـذر. ويتضمن الإعداد لإغلاق المخيـم أعمال التنظيف والتخلـص الملائـم مـن جميع أنـواع النفايـات – سـواء بإزالتهـا أو دفنها داخـل الموقع أو حرقهـا. كمـا ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار بشكل خاص مخاطـر تلويث الترب ومصادر المياه الناجمة عن هذه النفايات. وينبغي ترك موقع المخيم في حالة آمنة بحيث لا تحدث أي تبعات مستقبليـة مثـل تلـك الناجمة عن تـرك دورات المياه أو حفـر النفايات مفتوحـة أو عدم إزالة النفايات الخطرة.

وينبغـي التشجيع على إعـادة تدوير النفايات متى أمكن ذلك، حيث أن بعض المواد التي تتألف منها النفايات قد تكون ذات نفع للسكان المحليين. كلك فإن هناك العديد من المنشآت القائمـة مثل المباني المدرسية والعيادات التي قـد تكون ذات نفع للمجتمع المُضيف. وينبغي إجراء تقييم لمدى سلامة البنى التحتية والخدمات القائمة – مثل مرافق ضخ ومعالجة المياه – مـع أفراد المجتمع والسلطـات المحلية، وذلك قبل إغلاق المخيم، ويمكن التفكير قبل إغلاق المخيم في إجراء بعض الإصلاحات في البنى التحتية لتركها في حالة سليمة.

ربمـا يكـون وجود المخيم قـد أدى للعديد مـن التغيرات البيئيـة، وبعض الآثـار البيئية السلبيـة ربمـا لم يكن هناك مجال لتفاديها، مثل قطع الأشجـار أو دمار الغطاء النباتي، ومن ثـم فقد تدعو الضـرورة لإطلاق برنامج لإعـادة التأهيل البيئي، على أن يتـم تنفيذ فعاليات هـذا البرنامج بالتعاون مع المجتمعات المُضيفة والسلطـات المحلية، وبحيث لا يُكتفى بترك أمرهـا للـوكالات الخارجية. كذلـك ينبغي تشجيع تأمـين فرص كسـب الأرزاق كجزء من أي برامـج لإعادة التأهيـل يتم وضعها. وتتطلب جميع مبادرات إعادة التأهيل تمويلاً – رغم أن هذه المبادرات ليست بالضرورة مكلفة – وهو ما يفسر لنا ضرورة القيام بالتخطيط وتقدير التكاليف، بالإضافة إلى مبادرات جمع الأموال، مقدماً قبل القيام بأي إغلاق للمخيمات.

وهناك بعض التغييرات البيئية التي ربما تحدث وتنشأ عنها فائدة ومن ثم ينبغي النظر إليهـا بشكل إيجابـي من جانب المجتمعات المحلية، والتي قد ترغـب في أن يظل الموقع على حالته الحالية، وذلك بدلاً من إعادة تأهيله لإرجاع بعض سماته وخصائصه السابقة. ويصح هذا بشكل خاص عندما يتم تحويل الأراضي غير المُنتجة إلى أراضي منتجة للرعي والزراعة، أو عندما تتم زراعة أشجار الخشب أو أشجار الثمار المنتجة. ويجب أن تعمل السلطات المحلية إلى جانب المجتمعات في تحديد بعض هذه التغييرات الإيجابية من أجل المحافظة عليها.

وينبغـي بالنسبـة لمناطق الجبانات والمدافن المستخدمة من قبل سكان المخيم في وقت النزوح أن تكون ذات ترسيم واضح وتظل على هذا الحال عند العودة/التوطن النهائي لسكان المخيـم. وقد يصبح هذا أمراً صعباً إذا كان السكان يدفنون موتاهم في مواقع متناثرة وليس في مكان واحد مشترك.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن القضايا البيئية ذات الصلة، انظر الفصل ٦.

إدارة الأصول والممتلكات

تتولى وكالة إدارة المخيم المسؤولية عن ضمان توزيع جميع الأصول المادية في المخيم من خلال آليات تتسم بالشمولية والشفافية، وذلك بالتنسيق مع جميع أصحاب المصالح. ويعتمد أسلـوب تحقيـق ذلك علـى السياق. فعلى سبيل المثـال، تقوم الأسر بتفكيـك وحداتها السكنية وأخـذ المـواد المهمة معهم، مثـل السلع غير الغذائية التي وزعت عليهـا – مثل قدور الطهي أو البطانيات – والتي صارت ملكاً لهم. كذلك فقد تتولى جهات توفير الخدمات تجميع صهاريج

وخزانـات المياه، كما ينبغي أن تتولى السلطات تفكيـك شبكة الأسلاك الكهربائية في الموقع بشـكل آمن. أمـا الأسلاك والتجهيزات فقد تكون ملكاً للمجلس المحلي. ويمكن تسليم منشآت المخيـم، مثل المدارس والقاعات المجتمعية أو الملاعب الرياضيـة إلى المجتمع المُضيف و/أو السلطـات الحكوميـة. وبالمثـل، فـإن أي أثاث مجتمعي، مثـل المناضد والمقاعـد أو أدراج الملفـات، فينبغي توزيعها بشـكل عادل. وتتولى وكالة إدارة المخيـم المسؤولية عن إنهاء أي تعاقدات خدمية سارية – مثل عقودها مع مقاولي توصيل المياه. كما ينبغي أن تقوم بتسليم أعمـال الصيانـة المستقبلية للهياكل الأساسية – مثل الأسـوار أو الطرق أو الممرات أو قنوات التصريف – للسلطات المعنية.

والأكـثر أهمية من ذلك هـو تسليم مرافق الالصرف الصحي لمن يتـولى أمرها أو جعلها آمنة، فينبغي مثلاً ردم دورات المياه وحفر المخلفات كما ينبغي إزالة أحواض دورات المياه وكذلـك تكسير وإزالة القواعد الخرسانيـة المحيطة بمرافق الاغتسال وأسفل الوحدات السكنية. وفي بعض الأحوال، قد يتم ترك هذه البنى التحتية في وضع آمن ومستعد تحسباً لأي حالات طوارئ مستقبلية.

الأشخاص الباقون

تتـولى وكالـة إدارة المخيـم مسؤوليـة توفـير الحماية وسبـل المعيشة لأي سـكان باقين في المخيم. وقد تستدعى الحاجة نقلهم داخل الموقع إلى بعض الوحدات المتجاورة لأسباب الأمن والصحـة النفسيـة والاجتماعية، وينبغـي تعديل أو مد أجل أي عقود مبرمـة لمساعدة هؤلاء. وينبغـي علـى العمال المجتمعيين تحديـد احتياجات وتطلعات هؤلاء وتوفـير الدعم لهم عند العودة عندما تدعو الحاجة لذلك.

التعامل مع انعدام اليقين

قـد تصبح العـودة في أوضـاع الصراعـات أو أوضـاع مـا بعد الصراعـات، أو في أعقاب إحدى الكـوارث الطبيعيـة، أمراً غاية في الحساسية، فقد يكتنفها قـدر كبير من القلق وانعدام اليقين. وقد يصبح انعدام اليقين ذلك عما يقبع في المستقبل أمراً شديد الوطأة، خاصة عندما تصحبه شكـوك تتعلـق بـالأمن والسلامة ومخاوف على المأوى والغـذاء والمعيشة والخدمات الصحية والتعليميـة. وبـالنسبـة للبعض، قد لا تبدو مغـادرة المخيم أفضل الخيـارات المطروحة على الساحـة، فقـد تكون هنـاك فرصة لوصول معونات جديـدة إلى المخيم كما ستجد معظم الأسر بضعة وسائل للتعايش. ومن ثم، فمن المهم أن يبدي جميع العاملين بالمخيم فهماً ومشاطرة وجدانية في هذا الخصوص، هذا إلى جانب ما يمكن أن يلعبه العمال المجتمعيون من دور في توفير الطمأنينة والنصيحة والدعم العملي على النحو الملائم.

وقـد يتطلب الأمر التشـاور مع كل فرد على حده، ومن ثم فينصح بتخصيص بضعة أيام للاستشـارة فيمـا يتعلق بقضايا العـودة للأفراد والأسـر التي ترغب في طـرح أسئلة أو التي تسعى للحصول على معلومات إضافية.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

إنشاء المخيم

- ☐ تعاون وكالة إدارة المخيم مع وكالة القيادة القطاعية/العنقودية في إنشاء لجنة تخطيط/تطوير موقع المخيم.

- ☐ يشمل الأعضاء الممثلون في لجنة تطوير الموقع ما يلي:
  - ممثلي الحكومة/السلطات المُضيفة
  - وكالة القيادة القطاعية/العنقودية
  - وكالة إدارة المخيم
  - الرجال والنساء من السكان النازحين داخلياً
  - الرجال والنساء من المجتمع المُضيف
  - الممثلين من القطاعات البرامجية والعملياتية – أي الصحة والمياه والالصرف الصحي والنظافة الصحية والمأوى والأمن واللوجستيات والتعليم والمعيشة – ومن الوزارات الحكومية المعنية و/أو وكالات الأمم المتحدة و/أو المنظمات غير الحكومية
  - القائمين بعمليات المسح وخبراء نظام تحديد المواقع الجغرافية ومهندسي أنظمة المياه ومهندسي مرافق الصحة العامة وغيرهم من الخبراء الفنيين

- ☐ تحليل المعلومات حول مزايا ومساوئ الموقع/المواقع، وذلك قياماً على الاعتبارات التالية:
  - الأمن والسلامة والصحة
  - الاعتبارات الاجتماعية والثقافية
  - موقع وظروف الأرض، بما فيها حجم الأرض ومدى سهولة التوغل فيها والمسافة التي تبعدها عن الحدود والموارد المتوافرة.

- ☐ التخطيط للتغيرات والاحتمالات المستقبلية مثل وفود أفواج جديدة من النازحين أو التوسع في المخيم.

- ☐ التخطيط للمخيم وإنشاءه بشكل يتماشى مع المعايير والمؤشرات الدولية.

- ☐ الاستقرار على وسائل تحقيق التطلعات في المستقبل من أجل تحقيق أفضل استفادة من الجوانب الإيجابية والتخفيف من آثار الجوانب المناوئة من الموقع.

- ☐ توثيق مميزات ومساوئ المواقع المختارة وأسباب الاختيار النهائي.

- ☐ التفكير في الآثار البيئية للمخيم ووضع الخطط التي من شأنها تقليص حجم الخسائر البيئية.
- ☐ جعل عملية التخطيط للموقع يبدأ من الأسرة الواحدة ثم الانتقال إلى المستويات الأعلى، مع الاهتمام بشكل خاص بالفئات المُعرضة للخطر والفئات ذات الاحتياجات الخاصة.
- ☐ تقييم احتياجات الحماية (بما فيها المخاطر التي تتعرض لها النساء اللائي يغادرن المخيم لجمع حطب الوقود).
- ☐ استغلال الإرشادات والمعايير وخبرات الأفراد والوكالات لإقامة مخيم كفء وصحي يتماشى مع القوانين والمعايير الدولية.
- ☐ في أوضاع المخيمات المُقامة تلقائياً كيفما اتفق، تم إصدار القرارات حول ما يتوجب فعله لإعادة تنظيم أو إعادة توطين المجتمع أو أجزاء منه كما تقضي الضرورة.
- ☐ بقاء لجنة تطوير الموقع للتصدي للقضايا الخاصة بالتطوير المرحلي للمخيم.
- ☐ كجزء من نظام أكبر للمتابعة والتقييم، يجتمع الأطراف الرئيسيون (ومنهم عديدون من لجنة تطوير الموقع) للحصول على الآراء الخاصة بأثر موقع المخيم وتصميمه على السكان وفريق العاملين والمجتمع المُضيف.
- ☐ في حالة وجود تباين متنام في الظروف المعيشية بين سكان المخيم والمجتمع المُضيف، تقوم وكالة القيادة القطاعية/العنقودية والسلطات ووكالة إدارة المخيم ووكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية بالتشاور حول إمكانية تنفيذ المشروعات أو تبادل السلع والخدمات.
- ☐ التخطيط لنظام عناوين للمخيم، مع الأخذ في الاعتبار احتياجات سكان المخيم من الأميين.
- ☐ التفكير في خطط الإخلاء التدريجي والمغادرة وإغلاق المخيم منذ البداية، بما في ذلك الاتفاقيات المبرمة بخصوص أراضي المخيم والعقود الخدمية وتخزين الوثائق والسرية وإدارة الأصول وتقييم الحلول المُستدامة الممكنة.

إغلاق المخيم

- ☐ التفكير في خطط الإخلاء التدريجي والمغادرة وإغلاق المخيم منذ البداية.
- ☐ تقييم الأوضاع والتأكد من أن قرار عودة السكان نابع من إرادتهم الحرة ودون إرغام.

- ☐ ضمان المشاركة والتنسيق بين جميع أصحاب المصالح.
- ☐ إطلاق الحملات الإعلامية وتنفيذها لضمان قدرة السكان على الإطلاع على المعلومات الدقيقة والموضوعية والمُحدثة فيما يتعلق بحقائق الأوضاع واللوجستيات وغيرها من الإجراءات.
- ☐ دعم الفئات الأكثر عرضة للخطر والأفراد المستضعفين وتأمين الحماية لهم في جميع المراحل، ووضع برامج إعلامية أو تثقيفية خاصة وربطها بمشروعات التنمية الأطول أمداً، وهو ما سيساعد سكان المخيم في الاندماج مرة أخرى عند العودة للوطن.
- ☐ تطبيق الإجراءات الإدارية التي تكفل بقاء جميع المستندات إما مع أصحابها قبل مغادرتهم أو مع الوكالات القيادية (القطاعية/العنقودية/المعنية بالحماية) أو المنظمات غير الحكومية أو إعدام هذه المستندات.
- ☐ تيسير إجراءات إنهاء التسجيل.
- ☐ متابعة عمليات العودة لضمان تحقق شروط السلامة والأمن والكرامة.
- ☐ توفير المساعدات والحماية الكافية لأي سكان يفضلون البقاء في المخيم.
- ☐ توزيع أصول المخيم وهياكله الأساسية بالعدالة والشفافية المطلوبة فيما يتعلق بالمجتمع المُضيف.
- ☐ نقل أعمال الصيانة/الرعاية المستقبلية للسلطات أو المجموعات الملائمة.
- ☐ تسليم أعمال الصيانة الخاصة بدورات المياه وحفر القمامة ومرافق الاغتسال.
- ☐ تعديل أو إنهاء العقود والاتفاقيات الخدمية بالشكل الملائم.
- ☐ وضع قائمة بالمخاوف البيئية ووضع الخطط اللازمة للتعامل والتصدي لها.
- ☐ توفير المعلومات والدعم لمساعدة سكان المخيم على التعامل مع أشكال انعدام اليقين حول المستقبل؛ وبحيث تتم الإجابة على تساؤلاتهم أو نُصحهم حول المُستقبل.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

يمكن توضيح دورة حياة المخيم على النحو التالي:

يلقي الفصل الخاص بإنشاء المخيم وإغلاق المخيم المدرج في مجموعة أدوات إدارة المخيم الضوء على عدد من القضايا الرئيسية المهمة ويوصي بالإجراءات الملائمة وأفضل الممارسات المتعلقة بأدوار ومسؤوليات وكالة إدارة المخيم. ويطرح الفصل إرشادات عامة تتسم بالشمولية فيما يخص أهم الجوانب والمخاوف المتعلقة بالقطاع بدلاً من توفير المعرفة القطاعية الفنية والتفصيلية المتعمقة – ذلك أن هذا يتجاوز نطاق هذا الكتيب، ولهذا فمن المهم أن يسعى فريق إدارة المخيم إلى الاستزادة بعدد من المراجع والقراءات الأساسية والأدوات من مصادر أخرى، مثل تلك المدرجة في نهاية كل فصل من فصول مجموعة الأدوات.

وثمة مجموعتان جديدتان من الإرشادات يجري العمل على وضعهما حالياً ويمكن استخدامهما إلى جانب مجموعة أدوات إدارة المخيم، وهدفهما توسيع الخبرة الفنية والقطاعية. وبمجرد أن ينتهي العمل عليها في عام ٢٠٠٨، ينبغي على فريق إدارة المخيم أن يعمل على تجهيز نفسه بما يلي:

١. كتيب ارشادات تخطيط المخيمات الذي وضعه مركز المأوى (Shelter Centre) وبدأ العمل فيه بالتعاون مع منظمة أطباء بلا حدود، وسيتضمن إرشادات توضيحية حول:
   - دعم النقل، بما في ذلك محطات الطرق ومراكز الانتقال ومراكز الاستقبال
   - المخيمات المنشأة تلقائياً والمخيمات المُخططة، بما في ذلك الفارق بين المخيمات في حالة النازحين نتيجة للصراعات وفي حالة النازحين نتيجة للكوارث الطبيعية وكذلك التصميم وأشكال التوسعة وأعمال التحديث المرحلية الموضوعة لتلبية المعايير الدولية.

- اختيـار المواقع، بمـا في ذلك تحديد صلاحيـة المخيمات المنشـأة تلقائياً وتحديـد المخاطـر وتقييـم كل مـن مجتمع النازحـين والمجتمـع المُضيف وإدارة الموارد الطبيعية
- إعداد الموقـع وإجراء المسوحات وترسيم المواقـع وأعمال الحفر وتصريف المياه السطحية والحماية البيئية
- تطويـر الموقـع، بما في ذلـك الإنشـاء المرحلي للوحـدات السكنيـة والبنى التحتية المجتمعية والخدمات، مثل مراكز التوزيع وتوريدات المياه.

◀◀ لتحميل النسخ الرقمية أو طلب نسخ ورقية، انظر

www.shelterlibrary.org أو أرسـل رسالـة إلكترونيـة علـى العنـوان compplanning@sheltercentre.org

٢. كتيـب إرشـادات إغلاق المخيم، والتـي وضعتها شبكـة (بروآكت) ومنظمة (كير) الدولية، بالتعاون مع جميع الشركاء في مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، والذي سيغطي المجالات العريضة التالية:
أهميـــة إغلاق المخيم والأدوار والمسؤوليات المتعلقة به **والقرارات الإدارية**، بمـا في ذلـك المنهجيـات وعمليـات التشـاور والحماية ونشـر المعلومات. **والمتطلبات القانونية والسياســية** مثـل التوثيق والأمـن والإدارة وحقوق الملكيـة والتعويضات. **والمحيط الطبيعي للمخيم ووسائل المعيشة**، والتي تبحث **القضـــايا الأساســية** المتعلقة بالبنـى التحتيـة للمخيـم والنفايات والبصمة البيئية للمخيم.

لمزيد من المعلومات عن توقيت توافر المسودات النهائية، رجاء الاتصال بـ: info@proactnetwork.org

- إرشـادات سريعـة بخصوص المستوطنـات الانتقاليـة أو اختيـار موقـع المخيـم مـن سريلانكا
- كتاب تمهيدي حول تصميم مخيمات اللاجئين
- مذكرات تدريبية بخصوص تفكيك دورات المياه لـ (ريد آر) (زلزال جنوب آسيا)
- عمليات فنية مُقترحة لتفكيك وإغلاق مواقع النازحين داخلياً من سريلانكا
- القائمة المرجعية لإجراءات التفكيك من سريلانكا
- الإرشـادات الخاصـة بأفضل الممارسات الخاصة بتفكيـك دورات مياه الطوارئ ودورات المياه شبه الدائمة مرتفعة المستوى من باتيكالوا بسريلانكا.
- مصفوفة معايير إقامة الملاجئ والمستوطنات من سريلانكا

قراءات ومراجع

Mary B. Andersen, 1999. ***Do No Harm: How Aid Can support Peace – or War***

Centre on Housing Rights and Evictions (COHRE). ***The Pinheiro Principles – United Nations Principles on Housing and Property Restitution for Refugees and Displaced Persons.***

Centre on Housing Rights and Evictions (COHRE), 2007. ***Handbook. Housing and Property Restitution for Refugees and Displaced Persons. Implementing the Pinheiro Principles.***

Tom Corsellis and Antonella Vitale, 2005. ***Transitional Settlement, Displaced Populations.***

Jan Davis and Robert Lambert, 2002. ***Engineering in Emergencies. A Practical Guide for Relief Workers.***

FAO, IFAD, WFP, 2003. ***Working Together, From Emergencies to Sustainable Development.***

Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ), 1997. ***Concepts and Experiences of Demobilisation and Reintegration of Ex-Combatants.***

Global IDP Project, Refugee Studies Centre, 2000. ‘‘Going Home: Land & Property Issues’’ ***Forced Migration Review.***

Global IDP Project, Refugee Studies Centre, 2003. ‘‘When Does Internal Displacement End?’’ ***Forced Migration Review***

HURIFO, 2007. ***Fostering the Transition in Acholiland***

Internal Displacement Monitoring Centre (IDMC), 2007. ***Internal Displacement: Global Overview of Trends and Developments in 2006.***

IDMC, Refugee Law Project, 2006.''*Only Peace Can Restore the Confidence of the Displaced*''.

IDMC, 2006. ***In Need of Durable Solutions: The Revolving Door of Internal Displacement in West Africa.***

IDMC, Human Rights Centre Memorial, 2006. ***An Uncertain Future: The Challenges of Return and Reintegration for Internally Displaced Persons in the North Caucasus.***

IFRC and ProVention Consortium, 2007. ***Construction Design, Building Standards and Site Selection.***

Jim Kennedy, 2005.''Challenging camp design guidelines''. ***Forced Migration Review.***

Land and Equity Movement in Uganda (LEMU), 2007. ***Return or Transformation, Land and the Resettlement of IDPs in Northern Uganda.***

OCHA. ***An Easy Reference to International Humanitarian Law and Human Rights Law.***

Hugo Slim and Andrew Bonwick, 2005. ***Protection – The ALNAP Guide for Humanitarian Agencies.***

***The Convention and Protocol Relating to the Status of Refugees,* 1951 and 1967.**

The Do No Harm Project, 2004. *The Do No Harm Handbook*

The Guiding Principles on Internal Displacement

The Sphere Project, 2004. *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.*

***The Universal Declaration of Human Rights,* 1948**

UN-HABITAT, SUDP, *Bosasso- Guidelines for the Planning and Upgrading of IDP Settlements (1 & 2)*

UNHCR, 1996. *Handbook. Voluntary Repatriation: International Protection*

UNHCR, 1998. *Resettlement Handbook.*

UNHCR. 2004. *Handbook for Repatriation and Reintegration Activities.*

UNHCR, 2006, "Looking to the Future", chapter 8, *The State of the World's Refugees: Displacement in the New Millennium.*

UNHCR, 2007. *Handbook for Emergencies.*

الحماية في موقع المخيم

الرسائل الأساسية

- تتحمل الحكومات المُضيفة المسؤولية عن حماية حقوق اللاجئين وعديمي الجنسية والأشخاص النازحين داخلياً المقيمين على أراضيها. ومن جانبها، تم تفويض وكالات الحماية بالعمل على مساعدة الحكومات في تنفيذ التزاماتها الخاصة بالحماية.

- تقع على وكالات إدارة المخيمات مسؤولية التعاون مع السلطات وأطراف الحماية والخضوع للمساءلة عن هذا التعاون لضمان حماية السكان النازحين القاطنين في المخيمات.

- ينبغي أن تكون وكالة إدارة المخيم على وعي بحقوق سكان المخيم، إلى جانب ضرورة فهمها للعوائق التي تحول دون التمتع الكامل بهذه الحقوق.

- تتضمن واجبات الحماية في مواقع المخيمات إصدار القرارات القائمة على المعلومات الوافية فيما يتعلق بأشكال الرصد الملائمة والإحالة والإبلاغ عن انتهاكات حقوق الإنسان، مع ضرورة العناية أثناء ذلك بمتطلبات السرية والخصوصية والمساءلة والقدرة على الاستجابة. ولدى وكالة إدارة المخيم دور لتلعبه في دعم وكالات الحماية في هذا الصدد.

- تستتبع الحماية في موقع المخيم مجموعة من الأنشطة والتوجهات التي تضمن تغلغل مفهوم الحماية في كافة عمليات توفير الخدمات والمساعدات.

- يستتبع دور وكالة إدارة المخيم العمل مع وكالات الحماية والقيادات القطاعية/العنقودية لدعم الدفاع الحقوقي على جميع المستويات عن حقوق النازحين الواجب صونها، ويشمل ذلك السعي القانوني لإنشاء آلية تتسم بالفعالية والكفاءة لتطبيق القانون في المخيم.

مقدمة

تُعرّف لجنة الصليب الأحمر الدولية الحماية على أنها: «جميع الأنشطة التي تستهدف تحقيق الاحترام الكامل لحقوق الفرد بما يتماشى مع نص وروح القوانين ذات الصلة (مثل قانون حقوق الإنسان الدولي والقانون الإنساني وقانون اللاجئين)».

ينبغي أن تكفل أنشطة الحماية الجارية في المخيم تمتع اللاجئين والنازحين داخلياً – وبلا تمييز – بما يلي:

- الأمن الشخصي– أي الحماية من كافة أشكال الإيذاء الجسدي
- الأمن القانوني – بما في ذلك القدرة على الوصول بالمظالم إلى ساحات العدالة والتمتع بالوضعية القانونية المعترف بها والوثائق التي تثبت ذلك واحترام حقوق الممتلكات.
- الأمن المادي – وتستتبع العدالة في الحصول على السلع والخدمات الأساسية.

ويقع على الدول والحكومات التزام باحترام وحماية حقوق جميع الأشخاص الواقعين ضمن سلطانها القضائي، بما في ذلك الأشخاص من غير مواطني هذه الدول، وذلك طبقاً للقوانين الوطنية والدولية المعمول بها. ولكي تتحقق حماية سكان المخيم، ينبغي أن تتم معاملة اللاجئين والنازحين داخلياً طبقاً للمعايير المعترف بها في قوانين حقوق الإنسان العالمية وقوانين اللاجئين بالإضافة إلى القوانين الإنسانية. وفي مسعاها لضمان الحماية، ينبغي أن تعي وكالة إدارة المخيم الحقوق المكفولة لسكان المخيم والتي قد يكون هناك ما يتهددها نتيجة الظروف التي يعيشون فيها في المخيم وظروف النزوح أو نتيجة الطريقة التي يجري بها تنفيذ برامج المساعدات.

الحقوق

تتسم حقوق الإنسان بعالمية وشمولية تطبيقها وعدم قابليتها للتحويل، كما تتسم بترابط أجزاءها واتساقها في كُل منسجم وغير قابل للتجزئة، ورغم ذلك، فثمة بعض الحقوق الخاصة التي يجب تسليط الضوء عليها فيما يتعلق بالمخيمات. وتُطبّق بعض هذه الحقوق على جميع الأفراد بلا استثناء، بينما يُطبق بعضها الآخر على فئات معينة دون غيرها (مثل الأطفال أو اللاجئين):

الحقوق السارية على جميع الأشخاص	الحقوق السارية على فئات معينة بعينها
• الحق في الحياة • الحق في عدم التمييز • الحرية من التعذيب وغيره من أشكال المعاملة أو العقاب القاسي أو اللاإنساني أو المُحطّ من الكرامة الإنسانية • الحرية من الاحتجاز أو الاعتقال التعسفي • الحرية من الاختفاء القسري • حق السعي للجوء والتمتع به • الحق في المساواة بالتمتع باعتراف وحماية القانون • الحق في العلاج الفعال • الحرية في التنقل • الحق في الحياة الأسرية ومبدأ وحدة الأسرة • الحق في التسجيل عند الولادة • الحق في مستوى لائق من المعيشة، بما في ذلك الغذاء والملبس والمأوى المناسب • الحق في العمل • الحق في التمتع بأعلى مستويات الرعاية الصحية • الحق في التعليم • الحق في المشاركة	• الحق في الحماية الخاصة للأطفال المحرومين من أسرهم • الحرية من خطف الأطفال والاتجار بهم • الحرية من تجنيد القاصرين • منع عمالة الأطفال • منع الإعادة القسرية (للاجئين إلى موطنهم) • حق اللاجئين في وثائق الهوية

المخاطر المرتبطة بقضية الحماية

من بين المخاطر المعتادة التي تنشأ عند إقامة النازحين في المخيمات ما يلي:

- الاعتداءات التي تُرتكب ضد المدنيين من قبل الأطراف المتحاربة
- وجود العناصر المسلحة في المخيم
- تجنيد الأطفال
- العُنف الجنساني
- إساءة معاملة الأطفال وتجاهلهم واستغلالهم
- المخاطر الناجمة عن الانفصال الأسري، خاصة بالنسبة للأطفال والعجائز أو غيرهم من الأفراد ممن يعتمدون على الإعالة والدعم الأسري في حياتهم ومعيشتهم

- انتشار الألغام الأرضية حول المخيم
- الجرائم المعتادة
- عدم كفاية تطبيق القانون وقوته على الردع
- الصراعات والنزاعات الناشئة بين سكان المخيم والمجتمعات المُضيفة.
- غياب آليات تسجيل المواليد أو عدم كفايتها
- وجود عقبات أمام الحصول على مستندات إثبات الهوية أو غيرها من المستندات
- افتقاد القدرة على التمتع بمظلة الحماية التي توفرها أنظمة العدالة والقانون
- القيود المفروضة على حرية التنقل واختيار منطقة السكن
- القيود المفروضة على مشاركة بعض الفئات المعينة من سكان المخيم في إدارة المخيم
- التمييز بين الفئات المختلفة في الحصول على السلع والخدمات الأساسية – الماء والغذاء والمأوى والخدمات الصحية الأساسية خاصة بالنسبة للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة (والتي قد تأتي مثلاً نتيجة آليات التوزيع سيئة التخطيط)
- العراقيل المفروضة على كسب سكان المخيم لمعايشهم وأرزاقهم.

القضايا الرئيسية

الحماية لمن؟

بينما نجد أن حقوق الإنسان الأساسية تنطبق على جميع الأشخاص بلا تفرقة وبغض النظر عن وضعهم القانوني، سواء كانوا نازحين داخلياً أو لاجئين أو عديمي الجنسية أو أي أشخاص آخرين، نجد من جهة أخرى بعض الحقوق التي يتم فيها التمييز بين المواطنين وغير المواطنين، ذلك أن الأشخاص اللاجئين أو عديمي الجنسية لا يتمتعون ببعض الحقوق المعينة بنفس الدرجة التي يتمتع بها المواطنون من نفس البلد. ويمكن لوكالة الحماية أن تجري التحليل الضروري لذلك.

وعليه، ينبغي على وكالة إدارة المخيم أن يتوفر لها ما يلي :

- العلم بالوضعية القانونية للأشخاص القاطنين في المخيم
- المعرفة بالقوانين الوطنية والدولية المعمول بها
- الوعي بأن ما سبق يمكن أن يؤثر على بعض الحقوق والمستحقات الخاصة بسكان المخيم ككل.
- المعرفة بالأدوات القانونية المعمول بها فيما يخص سكان المخيم من أجل تعزيز حقوقهم.

اللاجئون

يُعرّف اللاجئ بأنه أي شخص يعيش خارج بلده الحامل لجنسيتها، أو يعيش – إذا كان عديم الجنسية– خارج بلد إقامته المعتادة، ويعجز عن العودة بسبب خوف مبرر من الاضطهاد لأسباب تتعلق بالجنس أو الدين أو الجنسية أو الانتماء لإحدى الجماعات الاجتماعية أو جماعات الرأي السياسي المعينة، أو وجود مخاطر تتهدد حياته أو سلامته الجسدية أو حريته وذلك بسبب شيوع العنف أو وقوع أحداث كان لها أثرها الخطير في تكدير النظام العام.

وتعد الاتفاقية الدولية الرئيسية المرتبطة بوضعية وحقوق اللاجئين هي **اتفاقية عام ١٩٥١ بشأن وضعية اللاجئين والبروتوكول الملحق بها لعام ١٩٦٧** (اتفاقية عام ١٩٥١). وتشمل الاتفاقيات الإقليمية التي تتناول حقوق اللاجئين **اتفاقية منظمة الوحدة الأفريقية التي تحكم المظاهر الخاصة بمشكلات اللاجئين في أفريقيا** (١٩٦٩) **وإعلان كارتاهينا بشأن اللاجئين** (١٩٨٤).

ويتمثل حجر الزاوية في قانون اللاجئين في مبدأ عدم الإعادة القسرية، والذي ينص على عدم جواز إعادة أي لاجئ بأي شكل من الأشكال إلى البلد الذي تتعرض فيه حريته أو حياته للتهديد بسبب من العرق الذي ينتمي إليه أو دينه أو جنسيته أو عضويته في إحدى الجماعات الاجتماعية أو جماعات الرأي السياسي المعينة. ومن المهم أن نعلم أن هذا المبدأ يشكل جزءاً من القانون العرفي الدولي ومن ثم فهو ملزم قانوناً لجميع الدول والبلدان.

الأشخاص النازحون داخلياً

النازحون داخلياً هم الأشخاص الذي تم قسرهم على مغادرة منازلهم نتيجة لحوادث الصراع المسلح أو شيوع العنف أو بسبب الانتهاكات التي تُمارس ضد حقوق الإنسان أو الكوارث الطبيعية أو الصناعية والذين لم يعبروا الحدود المعترف بها للدولة. وغالباً ما يكونون مواطنين لتلك الدولة، إلا أنهم أحياناً ما يكونون أجانب عنها ولكنها أصبحت بلد إقامتهم الاعتيادية.

وبموجب التشريع الوطني للبلد قيد المناقشة، قد تكون أو لا تكون هناك وضعية قانونية معينة خاصة بالنازحين داخلياً. بيد أنهم يكونون مستحقين لنفس الحماية من قبل السلطات الوطنية شأنهم في ذلك شأن أي مواطن آخر أو أي أجنبي مقيم بصفة اعتيادية بالدولة.

ولا توجد اتفاقيات دولية معينة خاصة بالنازحين داخلياً، بيد أن **المبادئ التوجيهية بشأن النزوح الداخلي**، والصادرة في عام ١٩٩٨، تتضمن إطاراً رسمياً ومرجعياً يحدد الحقوق والضمانات والمعايير المتعلقة بحماية الأفراد في مواقف النزوح الداخلي، وتعكس هذه المبادئ قوانين حقوق الإنسان والقانون الإنساني الدولي وقوانين حقوق اللاجئين وتنسجم معها قياماً على أوجه التناظر بينهما.

ما الذي يميــز اللاجئين عن النازحين داخلياً؟ يتمثل الفــارق الرئيسي بين النازحين داخلياً وبين اللاجئين في أن النازحين داخلياً لم يعبروا الحدود الدولية المعـترف بهـا للدولة، أمـا اللاجئون فيكونون قـد غادروا بلد موطنهـم (أو البلد المقيمين بها بصفة اعتيادية إذا كانوا عديمي الجنسية). وفي بعض الحالات، قد تخرج بعض أقاليم الدولة عن سيطرة السلطة المركزية لها وربما تكون الكيانات المسيطرة على هذه الأجزاء قد أعلنت استقلالها من طرف واحد.

ولذلك فإن السكان المنتقلين من الأقاليم الواقعة تحت سيطرة السلطات المركزية إلى هـذه الأقاليـم المحكومـة واقعياً من قبـل هذه الكيانـات لا يكونون بذلك قد عبروا أحد الحدود الدولية ومن ثم لا يمكن اعتبارهم لاجئين.

لماذا لا توجد حاجة لوضــع منفصل للنازحين داخلياً؟ إن التعريف الذي سقناه للنازحـين داخلياً هو مجرد تعريف توصيفي وليس تعريفاً قانونياً لهم، ذلك أنه يصـف ببساطـة وضع هؤلاء على نحـو ما يبدو في الواقع وحيـث يتم اقتلاعهم من بلـد إقامتهم الاعتيادية. وهو بالتالي لا يضفـي أي وضعية قانونية خاصة علـى النازحين داخلياً على النحو الذي يضفيـه الاعتراف باللاجئين. وليس هذا ضرورياً بالنسبة للنازحين داخلياً نظراً لأن النازحين داخلياً– وخلافاً للاجئين الذيـن يتطلب الأمر الاعتراف بهم رسمياً كلاجئين من قبل بلد اللجوء أو من قبل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بموجب ما لها من تفويضات – يظلون مستحقـين لجميع الحقـوق والضمانات التي يتمتع بهـا المواطنون وغيرهم من المقيمـين بصفـة اعتياديـة في البلد المعني. ونجـد القوانـين الوطنية في بعض البلدان تتبنى نصوصاً تمنح لهؤلاء وضعية قانونية معترف بها.

إذا قمنــا بتســجيل النازحين داخلياً فهــل هذا يعني أننا نمنحهم الوضــعية القانونية؟ إن تسجيل سكان المخيم لا يعني منحهم وضعية قانونية. فالتسجيل ما هو إلا وسيلة لتحديد هوية سكان المخيم وتنظيم أنشطة الحماية والمساعدات المقدمــة لهم. والبلدان التي تمنح تشريعاتها الوطنية وضعية قانونية للنازحين داخلياً تفعل ذلك على ضوء إجراءات ومعايير صارمة قامت بفرضها.

الأشخاص عديمو الجنسية

الأشخاص عديمـو الجنسية هم الذين لا يعترف بكونهم مواطنين في أي دولة. وفي العديد من الحالات لا يتمتع الأشخاص عديمو الجنسية بأي وضعية قانونية في البلد التي يقيمون فيها بصفـة اعتيادية كما لا يتمتعون بأي مظلة حمايـة وطنية فعالة. ورغم استحقاقهم لوضعية

قانونية بموجب اتفاقية عام ١٩٥٤ المتعلقة بوضعية الأشخاص عديمي الجنسية، إلا أن هذه الاتفاقية لم تحظى بالتصديق عليها من قبل عدد كبير من الدول.

وقد يصبح الأشخاص عديمو الجنسية في حالة النزوح أكثر استضعافاً وأكثر عجزاً عن درء المخاطر عن أنفسهم. فإذا كان من بين السكان النازحين أشخاصاً عديمو الجنسية، فإنهم قد يواجهون تمييزاً عندما يتعلق الأمر بالحصول على الحقوق التي تُعطى بصفة عامة للمواطنين، مثل تسجيل أولادهم عند الولادة أو حصولهم على أشكال أخرى من التوثيق.

كذلك فقد يكون هناك أشخاص عديمو الجنسية من بين مجتمعات اللاجئين، وإذا انطبق على هؤلاء تعريف اللاجئ على نحو ما هو ذكرنا آنفاً، فعندها يكونون مستحقين كذلك لوضعية اللاجئين وما تستتبعه هذه الوضعية من حقوق.

توفير الحماية عملياً: حماية الحقوق الإنسانية، لماذا؟

يكون مسؤولو الحماية ووكالات إدارة المخيمات بصفة عامة على علم بمجموعة الحقوق الإنسانية التي يستحقها سكان المخيم ويكونون أقدر على تحديد الأنشطة التي تسهم في ضمان احترام حقوقهم.

ويظهر لنا واقع الخبرة الميدانية أن التبعات التي تنجم عن غياب الحماية تتسم بكثرتها وتعقيدها، وهاهنا أحد الأمثلة العملية على ذلك:

ليس مستغرباً أن نرى النازحين داخلياً عاجزين عن ممارسة حقهم في العمل أثناء النزوح، وقد يرجع ذلك لأسباب قانونية وعملية في آن واحد، فقد تكون مستندات إثبات الشخصية الخاصة بهم ضائعة، كما قد يكون النزوح قد حط بهم في موقع لا يتسنى لهم فيه ممارسة وسائلهم المعتادة في كسب الرزق (كما في حالة الصيادين الذين أجبروا على النزوح إلى مناطق داخلية بعيدة عن المسطحات المائية) أو في موقع لا يسمح لهم فيه المجتمع المحلي بالعمل ويمارس فيه هذا الأخير تمييزاً ضدهم. وربما يكونوا قد فقدوا أدواتهم في العمل أثناء حوادث القتال أو كانوا عاجزين عن إحضارها معهم، أو قد لا يكون هناك ببساطة عمل كاف يكفي لاستيعابهم.

وبالنسبة للبالغين الذين اعتادوا على العمل وإعالة أسرهم بما يتوفر لهم دخل نتيجة هذا العمل، تصيبهم حالة البطالة التي يجدوا أنفسهم عليها بالإحباط والشعور بالعجز، وعليه فليس مستغرباً أن نجد بين هؤلاء العاطلين ارتفاعاً في تعاطي الكحوليات والمخدرات والعنف المنزلي كنتيجة لطول أمد البطالة والتعطل عن الكسب.

توفير الحماية من قبل من؟

تتولى الحكومات المُضيفة المسؤولية عن حماية وتعزيز حقوق جميع الأشخاص المقيمين على أراضيها، وأحياناً ما تعجز هذه الحكومات عن تنفيذ التزاماتها بسبب افتقادها للإمكانيات أو الموارد. كذلك فثمة حالات لا تكون فيها السلطات الوطنية راغبة في الأصل في احترام وحماية حقوق فئات معينة من الأشخاص.

وكان المجتمع الدولي قد منح تفويضاً لعدد من المنظمات لدعم الحكومات في تنفيذ التزاماتها. ولدى تلك المنظمات والوكالات الخبرة اللازمة في تأمين الحماية. وتتمثل وكالات الحماية الأربع الرئيسية والتي مُنحت تفويضاً في هذا الشأن والتي قد تقابلها وكالة إدارة المخيم ميدانياً فيما يلي:

- مكتب مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
- منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)
- مكتب المفوضية السامية لحقوق الإنسان التابعة للأمم المتحدة
- لجنة الصليب الأحمر الدولية

مكتب مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR)

جرى تفويض مفوضية شؤون اللاجئين من قبل الأمم المتحدة لقيادة وتنسيق العمل الدولي الرامي لتأمين الحماية الدولية للاجئين وحل النزاعات والمشاكل الخاصة بهم. ويتمثل هدف المفوضية الأساسي في صون حقوق اللاجئين وكرامة معيشتهم. وفي مساعيها لتحقيق هذه الغاية، تناضل المفوضية لضمان قدرة الجميع على ممارسة حقهم في طلب اللجوء وإيجاد الملاذ الآمن لهم في بلد أخرى، وكذلك العودة طوعاً للوطن. ومن خلال مساعدتها للاجئين على العودة إلى أوطانهم أو الاستقرار بصفة دائمة في بلد أخرى، تسعى كذلك المفوضية لتحقيق الحلول المستدامة لمحنتهم. ومن خلال قيام المفوضية بدعم إعادة دمج اللاجئين العائدين في بلدانهم، فإنها تتفادى عودة الأوضاع التي حدت بهؤلاء إلى اللجوء مرة أخرى.

كذلك فقد تسلمت المفوضية تفويضاً دولياً للعمل بالتعاون مع الشركاء الآخرين المعنيين في تحديد ومنع وخفض انعدام الجنسية ومد مظلة الحماية التي يتمتع بها الأشخاص عديمو الجنسية. وفي أعقاب ما تم من إصلاحات إنسانية، تم تعيين المفوضية لتكون وكالة قيادة قطاعية لحماية النازحين داخلياً على المستوى العالمي. أما على المستوى القطري، فقد وافقت المفوضية على أخذ زمام قيادة مجموعة الحماية في حالات الطوارئ المعقدة.

وتستمد عمليات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين التفويض الخاص بها من النظام الأساسي للمنظمة، وتسترشد في ذلك **باتفاقية الأمم المتحدة لعام ١٩٥١ المتعلقة بوضعية اللاجئين وبروتوكول الاتفاقية لعام ١٩٦٧**. ويوفر قانون اللاجئين الدولي الإطار الضروري للمبادئ التي تقوم عليها الأنشطة الإنسانية التي تنفذها المفوضية.

حماية النازحين داخلياً

يعد توفير الحماية والمساعدات للنازحين داخلياً مسؤولية الدولة ومؤسساتها بالدرجة الأولى، هذا بالطبع إلى جانب ما يقع على المجتمع الدولي من مسؤولية مهمة في تقديم الدعم لهذه الحماية. ويستدعي نطاق الأزمات ونطاق المعاناة الإنسانية استجابة إنسانية عريضة النطاق تتجاوز في حجم الإمكانيات المطلوبة لها تفويض أو إمكانيات أي وكالة أو منظمة وحيدة، ولهذا يتطلب الأمر جهوداً مشتركة أو تعاونية تبذلها مجموعة كبيرة من الأطراف العاملة في مجال الدفاع الحقوقي عن حقوق الإنسان والأطراف الإنسانية والتنموية والسياسية وغيرها من الأطراف، وهو أمر يحتاج إلى تنسيق.

وكجانب من عمليات الإصلاح التي تم إطلاقها مؤخراً في مجال العمل الإنساني، تم طرح النهج العنقودي كآلية قادرة على تعزيز عنصري القابلية للتنبؤ والقابلية للمحاسبة والمساءلة القانونية في حماية النازحين داخلياً. والعنقود هو في الأصل مجموعة قطاعية. وقد تم إلى الآن إنشاء أحد عشر عنقوداً عالمياً تضم عنقوداً للحماية. وعلى المستوى العالمي (المركزي) تتولى مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين قيادة عنقود الحماية. وضمن عنقود الحماية نفسه، تم تحديد مجالات المسؤولية الخمسة التالية وتكليف إحدى الوكالات المعينة بكل واحدة منها – سيادة القانون (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي/ مكتب المفوضية السامية لحقوق الإنسان)، العنف الجنساني (صندوق الأمم المتحدة للسكان)، حماية الطفل (اليونيسيف)، مكافحة الألغام الأرضية (دائرة مكافحة الألغام الأرضية التابعة للأمم المتحدة)، والأرض والإسكان والأملاك (برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية).

وعلى المستوى القطري، تصبح المفوضية هي القائدة العنقودية للحماية في أوضاع الحالات الطارئة المعقدة. وفي حالة الكوارث الطبيعية، تقوم اليونيسيف ومفوضية شؤون اللاجئين ومكتب المفوضية السامية لحقوق الإنسان بالتشاور معاً وتحديد أفضل الهياكل القيادية الملائمة.

وينبغي على قائد المجموعة القيام بإنشاء آليات للتنسيق بين الوكالات وضمان كفاءة وصلاحية الاستراتيجيات والتقييمات الموضوعة وتنسيق العمل مع السلطات وضمان الاستعانة بالمناهج القائمة على المشاركة والمناهج الأهلية في جميع تقييمات وتحليلات وتخطيط ومتابعة الاحتياجات والاستجابة لها وكذلك تشجيع دمج القضايا الشاملة في جميع الأنشطة. وتكون

◀◀

قائد المجموعة بمثابة «نقطة الاتصال الأولى» لمنسق الشؤون الإنسانية و«موفر الملاذ الأخير». وليس لنا أن نتوقع من الوكالة القائدة أن تقوم بتنفيذ جميع الأنشطة المطلوبة في العنقود. ورغم ذلك، فمتى تبيّن وجود ثغرات حرجة في الأنشطة، فإنها تتولى المسؤولية عن سد هذه الثغرات، وشريطة أن تتوفر القدرة على الوصول والأمن والموارد اللازمة لذلك.

◄◄ لمزيد من المعلومات عن النهج العنقودي، انظر الفصل ١ والملحق ٢.

منظمة الأمم المتحدة للطفولة (يونيسف)

تم تفويض منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة للدفاع عن حماية حقوق الأطفال والمساعدة على تلبية حقوقهم الأساسية وتوسيع مظلة الفرص أمامهم لتحقيق أفضل ما لديهم. وتستهدي اليونيسيف في ذلك باتفاقية حقوق الطفل وتسعى لترسيخ حقوق الأطفال باعتبارها من المبادئ الأخلاقية الثابتة والتي تمثل نموذجاً دولياً لسلوكيات التعامل مع الطفل. وتؤكد اليونيسيف على أن حياة وحماية ونمو الأطفال تشكل باعتبارها ضروريات تنموية عالمية وتمثل جزءاً لا يتجزأ من مسيرة التقدم الإنساني. وتألو اليونيسيف على نفسها ضمان توفير الحماية الخاصة للأطفال الأكثر حرماناً –من ضحايا الحروب والكوارث والفقر المدقع والعنف والاستغلال والأطفال المعاقين. وتستجيب اليونيسيف في حالات الطوارئ لحماية حقوق الأطفال من العنف وسوء المعاملة والاستغلال، كما تعمل المنظمة على تعزيز حقوق الأطفال من خلال البرامج التي تركز على صحة الأطفال وتغذيتهم وتعليمهم وتدريبهم وتقديم الخدمات الاجتماعية لهم.

مكتب المفوضية السامية لحقوق الإنسان

تتمثل مهمة مكتب المفوضية السامية لحقوق الإنسان في العمل على حماية جميع الحقوق الإنسانية لجميع البشر وتقويتهم بما يعينهم على التمتع بحقوقهم، ومساعدة المسؤولين عن حماية هذه الحقوق على ضمان تنفيذها.

ومن الناحية العملياتية، يعمل مكتب المفوضية السامية مع الحكومات والهيئات التشريعية والمحاكم والمؤسسات الوطنية والمجتمع المدني والمنظمات الإقليمية والدولية ومنظومة الأمم المتحدة لتنمية ورفع الإمكانيات، خاصة على المستوى الوطني، لحماية حقوق الإنسان بما يتماشى مع القواعد الدولية. أما من الناحية المؤسساتية، فقد آلى المكتب على نفسه أن يعمل على الارتقاء بإمكانيات برنامج الأمم المتحدة لحقوق الإنسان وتوفير كل ما يلزم له من أعلى مستويات الجودة من الدعم، كما آلى على نفسه أن يعمل عن قرب مع شركائه في الأمم المتحدة لضمان أن تشكل حقوق الإنسان المنصة التي تقوم عليها جميع عمليات الأمم المتحدة.

لجنة الصليب الأحمر الدولية

باعتبارها منظمة إنسانية تتمتع بالاستقلالية والحياد، تم تفويض لجنة الصليب الأحمر الدولية بالعمل على حماية ومساعدة الأشخاص المتأثرين بالصراعات المسلحة الدولية وغير الدولية والاضطرابات الداخلية وغيرها من أوضاع العنف الداخلي.

ولتحقيق ذلك، تملك اللجنة ما يلي:

- القدرة على تحقيق الانتشار السريع لأطقم العمل والتجهيزات
- القدرة على العمل في ظل أوضاع الطوارئ وانعدام الأمن
- إجراء الحوار الثنائي والسري مع جميع أطراف الصراع لحثهم على تلبية الالتزامات الخاصة بالقانون الإنساني الدولي.
- إمكانيات القيام بجهود الوساطة المحايدة بين أطراف الصراع
- رعاية جميع مراحل النزوح (بدءاً من الوقاية والمنع ومروراً بالتصدي لاحتياجات الحماية والمساعدات أثناء النزوح وانتهاءً بتشجيع العودة الطوعية عندما تسنح الظروف بذلك)
- إجراء التقييمات المستقلة للاحتياجات كأساس تبني عليه اللجنة استجاباتها المحايدة غير المتحيزة
- إمكانيات الاستجابة المتمتعة بالمرونة وشمولية الجوانب، والتي تتصدى لاحتياجات الحماية والمساعدات
- توفير الخدمات المباشرة والمساعدات المادية متضمنة مجموعة من أنشطة المساعدات (أنشطة الصحة والمياه والمأوى والأمن الاقتصادي)، ولم شمل الأسر المنفصلة وإنشاء برامج مكافحة الألغام الخ، وذلك وفق الحاجة
- تعزيز وتشجيع الاعتماد على النفس لمنع النزوح أو تحسين قدرة المجتمع المحلي على استضافة النازحين داخلياً.

في الأوضاع التي تؤدي فيها أعمال العنف المسلح أو الكوارث الطبيعية إلى نزوح السكان وانفصال العائلات، تستطيع لجنة الصليب الأحمر الدولية أن تقوم بتنظيم خدمات الرصد بالتعاون مع جمعية الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر الوطنية، حيث يمكن تشجيع الجمعيتين على الحضور بصفة منتظمة إلى المخيم أو التواجد الدائم هناك وذلك من أجل مساعدة سكان المخيم في اقتفاء أثر عائلاتهم والبقاء على اتصال مع أفراد الأسرة القاطنين في المناطق المعزولة بسبب الصراع. وتعمل لجنة الصليب الأحمر الدولية بشكل وثيق مع اليونيسيف من أجل توفير خدمات الرصد وإعادة لم شمل الأطفال والمراهقين مع أسرهم.

وكالات الحماية غير المُفوضة

تُعتبر وكالات الحماية غير المُفوضة في الأصل منظمات غير حكومية وطنية أو دولية، وثمة عدد من هذه الوكالات يشارك في أعمال **الفريق العامل لمجموعة الحماية العالمية**، كما تلعب دوراً قيماً في تقوية مظلة الحماية الدولية، وغالباً ما يؤهل المنظمات غير الحكومية غالباً موقعها المُمتاز لمتابعة ما يحدث من انتهاكات لحقوق الإنسان وإصدار التقارير عنها. وقد تركّز الوكالات غير المُفوضة على بعض الحقوق المعينة (مثل حرية التعبير والحق في التعليم والحق في الصحة) أو تتخصص في توفير المساعدات وبناء القدرات لفئات مُنتقاة – بما فيها الأطفال والأشخاص ذوي الإعاقات والعجائز واللاجئين و/أو النازحين داخلياً. وتستطيع أي وكالة حماية غير مُفوضة أُنيط بها العمل كوكالة لإدارة المخيم أن تحسن من حماية النازحين ومتابعتهم على نحو ما سيتم تفصيله لاحقاً في هذا الفصل.

وكالات الحماية وخدمات الإحالة: من يفعل ماذا؟

قد نجد في العديد من الأوضاع عدة وكالات حماية مختلفة عاملة في نفس المخيم، بما في ذلك مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أو اليونيسيف أو مكتب المفوضية السامية لحقوق الإنسان أو المنظمات غير الحكومية. وفي هذه الظروف، ينبغي على هذه الوكالات أن تحرص على عقد اجتماعات قطاعية دورية حول الحماية من أجل نشر وتبادل المعلومات وضمان تنسيق أنشطة الحماية والاستجابات.

ولدى وكالة إدارة المخيم دور حيوي لتلعبه في تبادل المعلومات فيما يتعلق بمشاكل ومخاطر الحماية وبالمثل ضمان تبادل هذه المعلومات ومتابعتها مع سكان المخيم أنفسهم. ويسهم في تحقيق التنسيق الفعّال هاهنا معرفة فرق الحماية الأساسية التابعة لهذه الوكالات أو المنظمات والأسلوب الذي تستهدف من خلاله تفويضاتهم مساعدة سكان المخيم ونوعية البرامج المسؤولين عنها في المخيم، كما ستدعم المعلومات السابقة وكالة إدارة المخيم على العمل بشكل مسؤول وخاضع للمحاسبة مع سكان المخيم الذين لهم الحق في الحصول على المعلومات ومعرفة أنواع الاستجابة أو الرصد التي يحق لهم توقعها عندما يتم تبادل المعلومات بخصوص مشكلات الحماية.

ورغم اختلاف ظروف وسياق العمل من مخيم إلى آخر، فإن الوكالات ذات الخبرات المفيدة في شؤون الحماية هي:

الوكالة	مجال الخبرة والأنشطة التي تقوم بها الوكالة مع النازحين
مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين www.unhcr.org	• حماية اللاجئين • التصنيف و/أو التسجيل • التنسيق للمخيم • التعبئة المجتمعية وأنشطة التمكين • وضع الإجراءات اللازمة لمنع بعض مخاطر الحماية المعينة والاستجابة لها، بما في ذلك العنف الجنساني والنزوح القسري والإعادة القسرية وغياب وثائق الهوية وفيروس نقص المناعة المكتسبة/ الإيدز. • توفير مساعدات الطوارئ للتصدي لاحتياجات الحماية العاجلة • توفير ملاجئ الطوارئ والملاجئ الانتقالية • متابعة الحماية/العائدين وإصدار التقارير عنهم • تقديم الاستشارة الفنية فيما يتعلق بوضع وتطوير السياسات والاستراتيجيات والإصلاحات التشريعية الوطنية المرتبطة بالنزوح • تدريب وبناء قدرات السلطات الوطنية والمجتمع المدني ومجتمعات النازحين والعاملين الإنسانيين بشأن معايير الحماية والتصدي لمشكلاتها • الوساطة والدفاع الحقوقي عن الحلول المستدامة للاجئين والنازحين داخلياً وتوفير الدعم في تنفيذها • الوساطة والدفاع الحقوقي عن الحماية • التنسيق بين الوكالات فيما يتعلق بالأنشطة المرتبطة بالحماية بما في ذلك إجراء التقييمات ووضع الاستراتيجيات وتنفيذ المشروعات والرصد وإجراء التقييمات النهائية.
مكتب المفوضية السامية لحقوق الإنسان www.ohchr.org	• متابعة الأوضاع المختلفة – بما في ذلك أوضاع النازحين والعائدين – من زاوية احترام حقوق الإنسان بها وإصدار التقارير عنها • الدفاع الحقوقي عن احتياجات الحماية الخاصة بالسكان النازحين من خلال المشاركة مع السلطات المحلية ومن خلال دعم المقررين الخصوصيين والفرق العاملة والخبراء المستقلين التابعين لمجلس حقوق الإنسان • إجراء التحقيقات المتعلقة بحقوق الإنسان، وإرسال بعثات تقصي الحقائق ولجان التحقيق الدولية التابعة لمكتب المفوضية

الوكالة	مجال الخبرة والأنشطة التي تقوم بها الوكالة مع النازحين
مكتب المفوضية السامية لحقوق الإنسان www.ohchr.org	• المعاونة في تصميم وتنفيذ مبادرات بناء الإمكانيات والمؤسسات الخاصة بحقوق الإنسان التي تستهدف ضمان الحماية الفعالة لحقوق الأشخاص النازحين • الرقابة من خلال آليات هيئات المعاهدات على تنفيذ الدول الأعضاء لالتزاماتها الخاصة بحقوق الإنسان بموجب هذه المعاهدات. • رفع تقارير الإعلام والإحاطة إلى مجلس الأمن من قبل المفوض السامي بالإضافة إلى شعبة الإجراءات الخاصة بمجلس حقوق الإنسان فيما يخص الأوضاع المعينة لحقوق الإنسان
منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)	• إجراء تقييم سريع لأوضاع الأطفال والنساء • المعاونة في منع انفصال الأطفال عن أولياء أمورهم والمتولين لأمر رعايتهم وتيسير عمليات تسجيلهم والفحص الطبي لهم. • ضمان تنفيذ أنظمة اقتفاء أثر الأسر بالاستعانة بمرافق الرعاية والحماية الملائمة. • منع التحرش الجنسي واستغلال الأطفال والنساء من خلال: (١) متابعة حالات العنف الجنسي وغيرها من أشكال العنف وإساءة المعاملة والاستغلال المنظم وإصدار التقارير بشأنها والسعي القانوني لدرئها، (٢) توفير الرعاية والدعم الصحي والنفسي والاجتماعي لضحايا الاغتصاب • توفيرالدعملرعايةوحمايةالأيتاموغيرهممنالأطفالالمُستضعفين • دعم إنشاء أماكن الأنشطة الآمنة للأطفال والنساء، بما في ذلك الأماكن الصديقة للطفل • دمج الدعم النفسي الاجتماعي في استجابات التعليم والحماية • العمل بشكل مباشر أو من خلال شركاء – وبما يتوافق مع المعايير القانونية الدولية– من أجل: (١) متابعة حالات تجنيد واستغلال الأطفال بجميع أشكالها في الصراعات المسلحة وإصدار التقارير عنها والتصدي قانونياً لها (٢) أخذ تعهدات من الأطراف بالامتناع عن تجنيد واستخدام الأطفال (٣) التفاوض بشأن تسريح الأطفال الذين تم تجنيدهم وطرح برامج التسريح وإعادة الدمج. • دعم تطوير وتنفيذ مشروع التوعية بمخاطر الألغام (MRE) • تدعيم مبدأ العدالة في مبادرات الطفل التي يتم إطلاقها في حالات الطوارئ • إنشاء نظم الحماية الأهلية للطفل.

الوكالة	مجال الخبرة والأنشطة التي تقوم بها الوكالة مع النازحين
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) www.undp.org	• ضمان تمتع السكان النازحين بالحماية القضائية والمساعدات القانونية، بما في ذلك القدرة على الاستفادة من الشبكات والإتحادات المهنية للمحامين بالإضافة إلى المعونات القانونية العامة للسكان النازحين. • دعم آليات القوانين العرفية ومبادرات الحل السلمي للنزاعات على مستوى المجتمع • تشجيع عمليات الشرطة وإرساء النظم المجتمعية • بناء قدرات مؤسسات تطبيق القانون في الدولة • تدريب القضاة ونواب الشعب والمحامين والشرطة وقوات الأمن والقوات المسلحة والأطراف المسلحة غير التابعة للدولة والمجتمع المدني والسكان النازحين والقادة التقليديين. • تعزيز الإصلاحات القانونية والدستورية • تشجيع الإشراف المدني على مؤسسات العدالة والأمن • تعزيز المعرفة القانونية والتثقيف المجتمعي وبناء الثقة بين المواطنين والقائمين على توفير الخدمات القانونية • إنشاء مراكز المعلومات القانونية ورفع الوعي القانوني • دعم عمليات إعادة التأهيل المحدودة وتوفير الأدوات التشغيلية الأساسية لأطراف ومؤسسات سيادة القانون.
صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA) www.unfpa.org	• وضع منهجيات تصنيف النازحين داخلياً وجمع البيانات • وضع الإجراءات اللازمة لمنع بعض المخاطر المعينة، بما في ذلك العنف الجنساني وفيروس نقص المناعة المكتسبة/ الإيدز والاستجابة لها • توفير الإرشاد والتوجيه الفني لوضع التشريعات والسياسات الوطنية المتعلقة بالعنف الجنساني • إجراء عمليات التدريب وبناء القدرات للسلطات المحلية والمجتمع المدني ومجتمعات النازحين داخلياً والعاملين الإنسانيين فيما يتعلق بالتصدي لمشكلات العنف الجنساني والصحة الإنجابية • تيسير توفير الملاجئ المؤقتة للناجيات من العنف الجنساني • دعم العلاج النفسي لضحايا الاغتصاب • دعم توفير العلاج الوقائي بعد التعرض للفيروس (PEP) لضحايا الاغتصاب

الوكالة	مجال الخبرة والأنشطة التي تقوم بها الوكالة مع النازحين
صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA) www.unfpa.org	• إزالة الألغام ورفع الذخائر غير المتفجرة ومخلفات الحرب من المتفجرات • توفير التوعية بمخاطر الألغام للمجتمع المدني ومُجتمعات النازحين والعُمّال الإنسانيين • توفير المعلومات الخاصة بأشكال التهديد التي تُمثلها مخلفات الحرب من المتفجرات والألغام الأرضية
لجنة الصليب الأحمر الدولية (ICRC) www.icrc.org	• إجراء الحوار الثنائي والسري مع جميع أطراف الصراع لحثهم على تلبية الالتزامات الخاصة بالقانون الإنساني الدولي. • إجراء التقييمات المستقلة للاحتياجات كأساس تبني عليه اللجنة استجاباتها المحايدة غير المتحيزة • توفير إمكانيات الاستجابة المتمتعة بالمرونة وشمولية الجوانب، والتي تتصدى لاحتياجات الحماية والمساعدات • توفير الخدمات المباشرة والمساعدات المادية متضمنة مجموعة من أنشطة المساعدات (أنشطة الصحة والمياه والمأوى والأمن الاقتصادي)، ولم شمل الأسر المنفصلة وإنشاء برامج مكافحة الألغام الخ، وذلك وفق الحاجة • لم شمل الأسر واقتفاء أثر من اختفوا ومصاحبة الأشخاص وإجلائهم وإطلاق برامج مكافحة الألغام • توفير النصح والإرشاد لتحسين القوانين الوطنية وبذل الجهود لتحسين الالتزامات الخاصة بالقانون الإنساني الدولي • تعزيز/دعم الاعتماد على الذات لمنع النزوح و/أو تحسين قدرة السكان المحليين على استضافة النازحين

يمكن استدعاء جميع الوكالات أو المنظمات غير الحكومية المتمتعة بالخبرة في مجال الحماية وطلبها لتوفير جلسات التدريب والإعلام لفريق إدارة المخيم، أو غيرهم من الأطراف (مثل الشرطة أو دوائر الخدمات الأمنية) أو سكان المخيم حول مشكلات الحماية التي تغطيها التفويضات الممنوحة لهم.

أنشطة الحماية التي تتولاها وكالة إدارة المخيم

تضطلع وكالة إدارة المخيم بدور في دعم السلطات المختصة على المستوى المحلي أو مستوى المخيم في تنفيذ التزاماتها المتعلقة بالحماية، ويعد هذا الدعم ضرورياً لوكالات الحماية وغيرها من المنظمات غير الحكومية وجهات توفير الخدمات. وينبغي على وكالة إدارة

المخيـم ضمـان توجيه انتباه وعناية السلطـات الوطنية أو المنظمات المختصة (وكالة قيادة الحمايـة أو الـوكالات المُفوضّة) إلى مسائل الحمايـة ذات الصلة بالمخيم وكذلك ضمان كون الاستجابات والحلول معدة للتطبيق والتنفيذ.

ويمكن ممارسة دور وكالة إدارة المخيم في الحماية على عدة مستويات، من بينها ما يلي:

- متابعـة الالتـزام بالقوانـين ذات الصلة، وتوجيه الانتبـاه لأشكال النقص والانتهاكات وذلك من خلال التنسيق المشترك مع وكالة قيادة الحماية
- إجـراء التدريبات لنشر الإلمام والمعرفة بالقانون ذي الصلة لأصحاب الحقوق والمكلفين بالمسؤوليـات – بمـا فيهم قـوات الأمن والشرطة وقوات حفظ السـلام – وذلك بالتنسيق الوثيق والمشترك مع وكالة قيادة الحماية
- إجراء تحليل لأوضاع مخاطر الحماية التي يواجهها سكان المخيم
- تنفيذ الإجراءات الوقائية من خلال ضمان التوفير المُخطط للمساعدات والخدمات
- خلق مناخ آمن من خلال خفض احتمالات حدوث مخاطر الحماية
- دعم آليات الاستجابة للتصدي لحوادث الحماية
- الرصد والتقييم

ينبغي أن يتم **رصـد ومتابعة الالتزام بالقوانين ذات الصلة** وتوجيه الانتباه لأشكال القصور والانتهاكات بالتشاور الوثيق مع قيادة الحماية. ويتفاوت مدى مشاركة وكالة إدارة المخيم في هذا الأمر بتفاوت الظروف، وقد تشمل هذه المشاركة ما يلي:

- متابعة عمليات توفير المساعدات والخدمات الإنسانية وأمن المخيم والتنسيق لها
- متابعة وتسجيل الحوادث التي يُزعم أنها تتضمن انتهاكات لحقوق الإنسان على نحو ما ينصـ عليه القانون الوطنـي أو الدولي بإرشاد من الوكالات المفوضـة أو قيادة الحماية والقيام بجهود الدفاع القانوني وفقاً لذلك
- مساعدة قيادة الحماية على تعزيز نظام إقامة العدالة في المخيم (انظر المربع أدناه).

ينبغي أن تتم مناقشة **مسألة توفير التدريب على نشر المعرفة** بالقانون ذي الصلة لأصحاب الحقـوق والمكلفين بالمسؤوليات – وانتقاء المشاركين والاستقرار على المحتوى – مع قيادة الحماية. ويمكن استهداف الفئات التالية، إذا وجدت داخل أو حول المخيم:

- سكان المخيم – بما فيهم قادة المخيم وممثليه
- المجتمع المُضيف
- السلطات المحلية
- السلطات العسكرية
- الأطراف الإنسانية بما فيها وكالات القيادة وجهات توفير الخدمات الوطنية والدولية

إجراء تحليل الأوضـــاع. لكي يتحقق لها الفعالية فيما تمارسه مـن عمليات، ينبغي أن يكوى لـدى وكالات إدارة المخيمات فهـم جيد لمخاطر الحماية التي يواجههـا سكان المخيم. ولهذا الغرض ينبغي عليها ما يلي:

- معرفـة تصنيـف سكان المخيم حسـب العمر والجنس ومعرفة الفئـات ذات الاحتياجات الخاصة
- لعـب دور في تقييمـات المشاركة لتحديد مخاوف ومخاطر الحمايـة داخل وحول المخيم وتقييـم خدمات ومـوارد وإمكانيـات الدعم القائمة، بمـا فيها خدمـات المجتمع في هذا الصدد
- حضـور ورش العمل القائمـة على المشاركـة والمشاركة مع فـرق العمل التـي تتم فيها مناقشة احتياجات الحماية ووضع الأولويات لها والاتفاق على التدخلات المطلوبة لها
- تخطيـط دعم الحمايـة وأنشطتها التي توفرهـا الـوكالات والمنظمات غير الحكومية داخل المخيم بهدف تحديد المجالات التي تعاني فجوات مُحتملة

تنفيـــذ الإجراءات الوقائية. يعد توفـير المساعدات والخدمات الإنسانيـة بالشكل العادل والمشروع والقائم على المشاركة أحد الجوانب الرئيسية لحماية السكان النازحين. وقد تتسبب الوسائـل التـي يتم عن طريقها تقديم المساعـدات والخدمات إما في خلـق مخاطر الحماية أو منعها. تأكد من ضمان ما يلي:

- توزيـع المواد الغذائية وغـير الغذائية بشكل منظم يسمح للجميـع بالحصول عليها بشكل يتسـم بالعدالـة والأمـان، مـع الأخذ في الاعتبـار الاحتياجـات الخاصة لبعض الفئات المعينة
- تضمـين مشاركة سكان المخيم بمـا فيهم النساء والرجال والصبيـة والفتيات من جميع الأعمار في تصميم جميع البرامج وإشراكهم أثناء متابعة هذه البرامج وإدارتها
- توفر الرصد والتقييم المستمرين لضمـان عدم وجود ما يعوق وصول بعض الفئات المعينة، مثل العجائز والمعوقين والنساء والأطفال سواء بشكل متعمد – من قبل بعض المتحكمين مثلاً في التوزيع – أو بشكل غير متعمد– إذا لم تكن مثلاً نقاط التوزيع قريبة من الجميع. وإذا لم تتـم متابعتهـا بعنايـة، قد تعرض آليات توزيـع المساعدات كذلك أفراد سـكان المخيم للاستغلال الجنسي وإساءة المعاملة من قبل المتحكمين في التوزيع، بمن فيهم العمال الإنسانيين أنفسهم.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن الفئات ذات الاحتياجات الخاصة، انظر الفصلين ١٠ و١١.

◀◀ لمزيـد مـن المعلومات حول عدالـة توزيع المواد الغذائية والمـواد غير الغذائية، انظر الفصل ١٣.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول مشاركة سكان المخيم، انظر الفصل ٣.

خلق مناخ آمن من خلال خفض احتمالات حدوث مخاطر الحماية

في إمكان الجهود الرامية لتحقيق شمولية مشاركة المجتمع وتمكينه أن تمنع حدوث مخاطر الحماية، ومن بين الأنشطة الممكنة التي يمكن لوكالة إدارة المخيم القيام بها لتحقيق هذه الغاية ما يلي:

- إعلام سكان المخيم بحقوقهم والتزاماتهم، ومن بين الأساليب الجيدة في ذلك توعية مجتمع المخيم وتعريفه بمفهوم المساعدات الإنسانية ومواثيق السلوك المهني الخاصة بالمخيم
- دمج منظور الحماية في جميع البرامج والأنشطة في المخيم التي تقع ضمن مسؤولية وكالة إدارة المخيم

> ينبغي على وكالة إدارة المخيم ضمن ما يُعرف بـ «تعميم الحماية» أن تضمن تعميم منظور الحماية في جميع القطاعات الفنية والأنشطة الجارية في المخيم. وهذا يتضمن التركيز على الحماية على مدار دورة حياة المشروعات من تقييم ابتدائي وتخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم نهائي لأنشطتها. فعلى سبيل المثال، سوف يستلزم التخطيط للتوزيع تركيزاً على الفئات العاجزة عن الذهاب لمراكز التوزيع، كما ستستتبع عمليات متابعة أحد برامج المياه والالصرف الصحي والنظافة الصحية تركيزاً على الأمن والسلامة عند استخدام دورات المياه ليلاً، كذلك فإن المشروعات التعليمية قد تتطلب مثلاً تقييم الأثر الوقائي للتعليم على الفتيات فيما بين ١٣ و ١٨ عاماً.

- دعم إنشاء نظم التسجيل والتصنيف الملائمة لكشف التركيب الديموغرافي والتصنيفي لسكان المخيم
- التنسيق مع قطاعات/جهات توفير الخدمات الأخرى لضمان دمج اعتبارات الوقاية والحماية في المرافق والخدمات المُقامة في المخيم
- لعمل مع السلطات الوطنية المختصة ومنظمات الحماية المسؤولة على إنشاء نظام لتسجيل المواليد والوفيات وإصدار شهادات الميلاد/الوفاة
- وضع آلية أهلية لتحديد الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة أو أشكال الاستضعاف ومتابعة أوضاعهم طيلة فترة إقامتهم بالمخيم.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول التسجيل والتصنيف، انظر الفصل ٩.
◀◀ لمزيد من المعلومات حول أساليب التنسيق، انظر الفصل ٤.

الحماية عملياً: تسجيل المواليد وعقود الزواج والوفيات

تُعد شهادة الميلاد من أهم الوثائق التي يُستعان بها في معظم البلدان في إثبات عمرك وهويتك، حيث تعتبر شهادات الميلاد واحدة من مجموعة من المستندات التي تمنحك هويتك القانونية. واعتماداً على البلد التي ولدت فيها، تكون شهادات الميلاد مهمة نظراً لأن:

- بعض البلدان لا تجيز التحاق الأطفال بالمدارس بدون شهادات ميلاد.
- بعض البلدان تطلب شهادة ميلاد من أجل الاختبارات الوطنية.
- تكون شهادات الميلاد مطلوبة غالباً لاستصدار رخصة القيادة وجواز السفر وبطاقة الهوية القومية.
- في بعض البلدان تكون مطالباً بإظهار شهادة ميلادك من أجل العبور من نقاط التفتيش.
- قد تحتاج لإظهار شهادة ميلادك (أو أي مستند آخر مثل البطاقة القومية التي حصلت عليها من خلال شهادة ميلادك أيضاً) لكي يكون لك الحق في التصويت.
- اعتماداً على قوانين المواطنة المُطبقة في بلدك، قد تحتاج لشهادة ميلادك لكي تثبت أنك مواطن في هذا البلد.

وماذا عن شهادات الزواج؟ ليس في كل الدول يتم تسجيل عقود الزواج رسمياً، كما أن بعض هذه الدول تعترف بالزواج العرفي، والذي يعني أن معيشة الزوجان معاً وقيام علاقة جنسية بينهما يكفي لاعتبار هذا الزواج رسمياً، حتى ولو لم تكن هناك أي وثيقة ورقية تثبت هذه الزيجة. وفي بعض البلدان الأخرى، يصدر الزعماء الدينيون أو الكبار مستندات الزواج، وفي البعض الآخر، تتولى الدولة هذا الأمر. ومهما يكن أسلوب إعلان الزواج، فإن مستندات الزواج تعد مستندات مفيدة لعدة أسباب منها:

- في بعض الثقافات، يعد الأطفال غير الشرعيون وصمة عار في نظر المجتمع ولا يتم أحياناً إصدار شهادات الميلاد ما لم يظهر الوالدان شهادة زواجهما.
- إذا توفى أحد الزوجين وترتب على هذه الوفاة وجود ميراث أو معاشات و/أو تعويضات، يلزم حينها، في بعض البلدان، إظهار شهادة الزواج لاستحقاق ما سبق.

وقد تصبح القدرة على إثبات وفاة أحد أفراد الأسرة أمراً شديدً الأهمية من أجل حصول الأسرة على ميراث المتوفى. وفي بعض البلدان، وخلال الحروب الأهلية أو

الكوارث (مثل كارثة تسونامي التي ضربت جنوب آسيا) أو في أعقابها، يستحق الأشخاص تعويضاً عن فقد أحبائهم. ومن المؤسف أنه غالباً ما يستحيل تسجيل الوفيات أثناء الصراعات وحوادث الاقتتال، وغالباً ما تتسم الإجراءات المطبقة لتسجيل الوفيات بالصرامة الشديدة، حيث تتطلب تحقيقاً و/أو تسجيلاً للوفاة في الموقع الذي حدثت فيه الوفاة. وهذا أمر لا تخفى صعوبته في أثناء الحروب الأهلية، خاصة إذا كان الأشخاص مفقودين ولم تتأكد وفاتهم بعد. ومن المهم أن نعلم أيضاً أن شهادة الوفاة في بعض الثقافات لا تمثل مجرد قصاصة ورق فقط – بل تكون خطوة ضرورية في عملية التعزية وأمراً ضرورياً للتمتع بالحق في الزواج مرة أخرى.

وعند تجميع البيانات عن تسجيل المواليد والوفيات والزواج، ينبغي على وكالة إدارة المخيم طرح بعض الأسئلة الأساسية وهي:

- هل فقد النازحون مستنداتهم أثناء النزوح أم لم يتم تسجيلهم في الأصل؟ ولإجابة هذا السؤال أهميته نظراً لأن إجراءات الحصول على نسخ من المستندات غالباً ما تكون مختلفة تماماً عما هو الحال في عمليات التسجيل الجديدة.
- أين تم الميلاد أو الزواج أو الوفاة؟ وتميل وكالات إدارة المخيمات للتركيز على شهادات الميلاد والزواج والوفاة بعد الوصول للمخيم، ذلك أنه غالباً ما يستغرق الأمر أياما أو أسابيعاً أو حتى سنوات طوال قبل أن يتمكن النازحون من الوصول للمخيم، وخلال هذه الفترة قد يولد أطفال ويموت أشخاص أو يتزوجون في الطريق وبدون أي فرصة في التسجيل، وأمثال هؤلاء في حاجة لمساعدتهم على التسجيل.
- إذا فقد الناس مستنداتهم، سوف يكون من المهم معرفة المكان الذي تم فيه تسجيل هؤلاء خاصة في البلدان الذي لا توضع فيها هذه السجلات ضمن منظومة مركزية. وتكون أرقام المستندات (إذا كان في وسع الناس تذكرها) وبعض البيانات الأساسية مثل الأسماء الكاملة والتواريخ ذات فائدة عظيمة وأحياناً ضرورية للغاية في هذا الأمر.

دعم آليات الاستجابة

بينما نجد أن إنشاء آليات الاستجابة والإشراف عليها يقع غالباً ضمن مسؤوليات السلطات الوطنية و/أو منظمات الحماية، بالتنسيق مع القيادة القطاعية/العنقودية، تلعب وكالة إدارة المخيم كذلك دوراً مهماً في الدفاع الحقوقي عن هذه الآليات وتوفير الدعم لها، حيث يمكن للوكالة أن تقوم بالآتي:

- ضمان إنشاء وكالات الحماية لمنظومة حماية في المخيم تعمل على التصدي للحوادث

المرتبطة بالحماية ومساعدة من عانوا من انتهاكات لحقوقهم على التمتع بالخدمات المناسبة والتمتع بالحماية القانونية في هذا الشأن.

- العمل على ضمان وعي جميع سكان المخيم بالخدمات القائمة وكيفية الاستفادة منها، وهي مسؤولية مشتركة بينها وبين وكالات الحماية المسؤولة.
- ضمان قيام فرق الوكالات العاملة في المخيم بإحالة حوادث الحماية إلى الوكالات و/أو جهات توفير الخدمات المعنية
- تشجيع وضع الآليات الأهلية التي من شأنها المساعدة في إحالة حوادث ومشكلات الحماية لوكالة إدارة المخيم أو وكالة الحماية الملائمة
- التواصل، عند نشوء مشكلات معينة في الحماية، مع الوكالات أو السلطات المسؤولة عند التعامل مع أمثال هذه المشكلات.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن كيفية الإبلاغ عن حوادث الحماية، انظر قسم الأدوات من هذا الفصل.

الرصد والتقييم

تقضي وكالات إدارة المخيم والفرق العاملة بها الجانب الأكبر من أوقاتها في المخيم، وهي بالتالي أكثر قرباً واحتكاكاً بسكان المخيم وهي أول من يمكنه تحديد المشكلات والتعرف عليها. ومن ثم ينبغي عليها الاجتهاد في التأكد من تفهم جميع أصحاب المصالح داخل وحول المخيم لمتطلبات الحماية. ويتحقق ذلك من خلال التدريب وحملات التوعية الجماعية لسكان المخيم التي يتم إطلاقها بالتشاور الوثيق مع قيادة الحماية.

وينبغي على وكالة إدارة المخيم وضع ما يلزم من الإجراءات القياسية لكي تحكم عملية جمع ونشر المعلومات بالتنسيق مع قيادة الحماية.

كما ينبغي على وكالات إدارة المخيم كذلك القيام بما يلي:

- متابعة مدى قدرة جميع السكان على الاستفادة من مرافق وخدمات المخيم والدولة بالشكل الآمن وبلا تمييز، وهو ما يعني جمع وتبادل المعلومات الخاصة بما قد ينشأ من فجوات إنسانية في المخيم فيما يتعلق بالاحتياجات الناشئة الجديدة أو وفود موجات جديدة من النازحين أو حوادث السرقة والعنف المرتكبة إما داخل المخيم أو في محيطه.
- معاونة وكالات الحماية في تقييم فعالية الإجراءات المُتخذة لمنع وقوع الحوادث المتعلقة بالحماية والاستجابة لها من عدمه.
- تحديد الحاجة، إن وجدت، لأي تدخلات إضافية من خلال التأكد من الإجراء الدوري لتقييمات الأوضاع الخاصة بالتهديدات والمخاطر في جميع أرجاء المخيم.
- معاونة قيادة الحماية في وضع منظومة لمتابعة الحوادث المتعلقة بالحماية التي تقع

داخل المخيم والمرتبطة ببعض الفئات المعينة المعرضة للخطر

- تعزيز ونشر الإجراءات الخاصة بإحالة حالات الحماية إلى دوائر الخدمات الطبية أو القانونية أو المعلوماتية في المخيم
- إبلاغ السلطات المعنية أو الوكالات المفوضة بالحماية بالمشاكل أو المخاوف الجديرة بالدفاع الحقوقي بشأنها لمنع أو إيقاف انتهاكات الحماية.

ينبغي أن يتسم أي إطار عمل للإبلاغ عن الحوادث بسهولة استخدامه وإدارته، كما ينبغي أن يكون كافياً لتقديم تحليل واف لتدعيم التدخلات وجهود الدفاع الحقيقي لصالح الضحايا.

لمزيد من التفاصيل حول إدارة المعلومات، انظر الفصل ٥.

أهمية الرصد – صوت من الميدان

«تستطيع وكالة إدارة المخيم أن تسهم بشكل كبير في جهود الحماية في المخيمات من خلال أنشطتها في الرصد والإبلاغ عن الحوادث. بيد أن ثمة شيء آخر غالباً ما يتم إغفاله في هذه الأنشطة، ألا وهو واجب الوكالة في متابعة القضايا والحالات التي تقوم بإحالتها. إن الرصد أمر ضروري ولا غني عنه لضمان المساءلة فيما بعد وتحقيق الحماية الفعالة في المخيمات».

ما هي معلومات الحماية التي تحتاجها وكالة إدارة المخيم؟

لا تحتاج وكالة إدارة المخيم من جانبها لأي نوع من أنواع الخبرة المتخصصة لكي يتحقق لها المساهمة في حماية اللاجئين أو النازحين أو غيرهم من الأشخاص المُضافين في المخيمات أو الأوضاع الشبيهة بالمخيمات. ففيما يلي المتطلبات العامة التي تحتاجها وكالة إدارة المخيم لمنع مخاطر الحماية والتصدي لها:

- التحلي بالتوجهات الصحيحة إزاء هذه المخاطر والبقاء على احتكاك مع البشر والحياة في المخيم، كما ينبغي عليها إبداء الأفق الواسع والإصغاء الجيد والإيجابية والاستباقية على نحو يشجع سكان المخيم على المجيء إليها والإفضاء للعاملين بها بمشاكلهم
- الوعي بأن طبيعة التوجهات والتصرفات التي تبديها الوكالات إزاء حوادث الحماية هي سلاح ذو حدين، فقد تسهم إما في رسوخ الحماية أو غيابها بالنسبة لسكان المخيم
- الفهم العام للأطر القانونية ذات الصلة (بما فيها القوانين المحلية)؛ وينبغي على وكالات إدارة المخيمات في هذا الصدد حسن استغلال الفرص التدريبية المقدمة لها من قبل

منظمـات الحماية أو القيادات القطاعية/العنقودية. كمـا ينبغي عليها استيعاب الوثائق القانونيـة الأساسيـة التي تتنـاول موضوع حماية سـكان المخيم، بما في ذلـك الدستور الوطني.

- تفهـم حقيقـة أن أفـراد مجتمع المخيم معرضـون بدرجات مختلفة لمخاطـر الحماية؛ لذا فمن المهم هاهنا إدراك الصلة التي تربط بين نوعية مخاطر الحماية وبين العمر والجنس والعرق والإعاقات.

> ❗ مـن المهـم إرساء نهـج تشاركي أهلي قائـم على الحقوق مـع سكان المخيم لتحقيـق مشاركـة مجتمعيـة فاعلة في أنشطـة الحماية والمساعـدات. ومثل هذا النهـج لن يسهـم فقط في تمكين المجتمع من تولي جانب من مسؤوليات حمايته الخاصـة، بل سيسهم كذلك في مساعـدة وكالة إدارة المخيم وغيرها من وكالات الحماية على ضمان التعرف على حقوق جميع سكان المخيم وصونها. وهنا من الضـروري تحقيق مشاركـة قيادة المجتمع، هذا إلى جانـب مشاركة ممثلين عن الرجال والنساء والشباب، في تصميم الأنشطة البرامجية وأنشطة المساعدات.

- احترام سرية وخصوصية المعلومات الشخصية. فقد تفقد وكالات إدارة المخيمات سريعاً ثقـة سـكان المخيم بها إذا مـا أحس السـكان أن المعلومات الشخصية التـي يعهدون بها إلى هـذه الـوكالات تتخذ سبيلهـا إلى جهات أو أطـراف أخرى بـدون موافقتهم على ذلك. وهـذا التصرف في تبـادل المعلومات الحساسة قد يعرض بعض الأفراد لمزيد من مخاطر الحماية ومن ثم لا يجب الإقدام عليه بدون موافقة الأشخاص المعنيين وعن كامل إدراك ووعي منهم بما قد ينجم عن ذلك من تبعات تتعلق بحمايتهم.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن إدارة المعلومات، انظر الفصل ٥.

تحقيق العدالة

يعـد التمتـع بمظلة العدالة أحد الحقوق الأساسيـة، إضافة إلى كونه وسيلة مهمة للدفـاع عـن الحقـوق الإنسانية الأخـرى وضمـان محاسبة الأفراد عـن الجرائم والعنف وسوء المعاملة.

وسـكان المخيـم ليسوا بمنأى عن الأفعـال الإغرامية أو النزاعـات التي يمكن أن تنشـأ فيما بينهم أو بينهم وبين السكان المحليين. وقد يسهم انفراط عقد هياكل الدعـم التقليدية والأسرية بـالإضافة إلى الضغـوط الواقعة على ظروف المعيشة

◀◀

في المخيم في زيادة النزعات الإغرامية. ونتيجة لذلك، يصبح سكان المخيم عرضة للحوادث الإغرامية التي يرتكبها كل من السكان والأطراف الخارجية. ومن بين الجرائم الأكثر شيوعاً حوادث السرقة والاعتداء والاغتصاب وغيره من أشكال الاعتداء الجنسي والقتل والخطف والتحريض على ممارسة الدعارة والعنف المنزلي.

وتضطلع الحكومة بمسؤولية مهمة في إرساء منظومة فاعلة وقوية لإقامة العدل وبحيث يتسنى لجميع سكان المخيم التمتع بها بلا تمييز. وفي العديد من المخيمات، يتم التعامل مع قضية إقامة العدل من خلال منظومتين متوازيتين:

- منظومة العدالة الوطنية والتي تسري أحكامها على جميع سكان المخيم سواء كانوا نازحين داخلياً أو لاجئين؛ وتشير أفضل الممارسات في هذا الخصوص إلى ضرورة أن يتم التعامل مع القضايا الخطرة مثل القتل أو الاغتصاب أو الاعتداء أو حوادث إساءة معاملة الأطفال أو الاستغلال من خلال منظومة العدالة الوطنية.
- أنظمة العدالة البديلة، والتي تقوم غالباً بحل النزاعات على مستوى المجتمع. وقد يجلب السكان معهم في بعض الحالات آلياتهم التقليدية أو غير الرسمية والتي كانوا يستعينون بها في أوطانهم في القيام بالوساطة وحل النزاعات والعقاب على بعض النزاعات أو الجرائم المعينة. وفي بعض الحالات، قد يؤدي غياب أنظمة العدالة الوطنية أو عدم القدرة على الاستفادة منها إلى قيام المجتمع بإنشاء آلياته الخاصة غير الرسمية لحل النزاعات. ويمكن استخدام أنظمة العدالة أو حل النزاعات البديلة فيما يتعلق بالجرائم الصغيرة و قضايا العدالة الخاصة بالقاصرين.

وينبغي على كل من أنظمة العدالة الوطنية وآليات العدالة البديلة أن تلبي الحد الأدنى من معايير العدالة والشفافية بالإضافة إلى ضرورة أن تنسجم مع قواعد حقوق الإنسان، بما في ذلك عدم التمييز ومنع التعذيب أو الاحتجاز أو الاعتقال التعسفي.

وعادة ما يتم إنشاء مجموعة من القواعد لضمان سير الحياة على وتيرتها الطبيعية في المخيم وجعل المعيشة في المخيم تسير حسب طريق واضح ومرسوم ويكون واضحاً لسكان المخيم. وتقع مسؤولية إنشاء مثل هذه القواعد المخيمية على عاتق وكالة إدارة المخيم، وبحيث ينبغي تمييزها عن أنظمة العدالة، والتي يتمثل فيها الدور الرئيسي لوكالة إدارة المخيم في تبادل المعلومات والدعم.

◀◀

ورغـم أن وكالة إدارة المخيم والمنظمات غير الحكومية والدولية لا تملك السلطة القانونيـة التي تخول لها التعامل مع الجرائم التـي تُرتكب من قبل النازحين أو اللاجئـين أو ضدهم، إلا أن لديهـا مسؤولية في الدفاع الحقوقي عن المساواة في تمتـع سـكان المخيم بأنظمة العدالـة وضمان إنشاء ما يلـزم لذلك من آليات في المخيم وشريطة أن تلبي المعايير الدولية الأساسية في هذا الشأن.

وينبغـي علـى وكالة إدارة المخيـم أن تدعم قيادة الحمايـة في جهودها لتمكين السكان من التمتع بأنظمة العدالة. ومن شأن إجراء المشاورات الدورية مع قيادة الحماية في هذا الشأن أن يساعد وكالة إدارة المخيم على معرفة أفضل المؤهلين لاتخـاذ إجراءات معينة في مواقـف معينة تقتضيها هذه العدالـة. وتشمل أنواع الدعم الذي تستطيع وكالة إدارة المخيم تقديمه في هذا الشأن ما يلي:

- إرشـاد ونصح سكان المخيم حول آليات إقامـة العدالة وكيفية التمتع بها، بما في ذلك كيفية الاتصال بالشرطة والهيئات القضائية
- التوعيـة العامـة بنظـام العدالـة الوطني وآليـات العدالـة البديلـة القائمة والمُطبقة في المخيم
- أن تنشر في المجتمع المعلومـات المتعلقة بالقوانين والقواعد والتشريعات المعمول بها
- المشاركـة في آليات التنسيق للحماية التي تستهدف التصدي لما قد يشوب منظومة إقامة العدالة من عيوب
- المشاركة في تحديد العقبات التي تحول دون التمتع بمظلة منظومة العدالة الوطنية، والتي قد يتضرر منها السكان بأكملهم أو فئات معينة مثل النساء أو الأطفال أو الأقليات العرقية
- التعـاون مـع وكالات الحماية العاملـة في المخيم في وضـع آليات للتغلب علـى المعوقات التي تحـول دون التمتع بمنظومة العدالـة الوطنية، وهو ما يعني ما يلي:
  - التفاوض مع السلطات لزيادة دوريات الشرطة في المخيم
  - العمل مع السلطات من أجل بناء قدرات الشرطة المحلية
  - تعزيز الوصول للمحاكم إذا كان بُعد موقع المخيم يحول دون ذلك
  - التفاوض مع السلطات المحلية من أجل إنشاء محاكم متنقلة تقوم بزياراتها الدورية للمخيم

◀◀

- إشراك أو دعم المنظمات غير الحكومية التي بإمكانها توفير المساعدات القانونية لكل من الناجين والمتهمين

- الرصد الحريصة للمحاكم التقليديـة وغيرها من الآليات غير الرسمية لحل النزاعات في المخيم، وذلك لتحقيق الضمانات التالية:
  - عدم وقوف الفساد والمحسوبية كعائق أمام تحقيق المساواة في العدالة – وذلك بشكل خاص بالنسبة للنساء و/أو أفراد الأقليات العرقية
  - عدالة عملية صناعة القرار وإصدار العقوبات التأديبية واتساقها مع المعايير الدولية في هذا الصدد
  - فعالية العلاجات المطروحة للنزاعات، والتي يمكن أن تشمل إعادة المتهم لما اختلسه أو سرقه للضحية

- في الحـالات التـي لا تُلبـى فيها المعايـير الدوليـة، وبالتنسيق مـع وكالة الحماية، يُلجأ للعمل مع هذه الهياكل ومع المجتمع ككل من أجل:
  - تعزيز اللوائح أو المواثيق الخاصة بآليات حل النزاعات داخل المخيم، ويجب أن تشمل هذه العملية جميع فئات السكان وبحيث لا تقتصر فقط على قادة المخيم
  - تحديد الشركاء من ذوي الخبرة الجيدة لتدريب المشاركين على إقامة العدالة بالإضافة إلى القادة التقليديين والدينيين فيما يتعلق بالمعايير الدولية وأنظمة العدالة الأهلية ذات الصلة.

حرية التنقل

يعـد الحـق في حرية التنقل مـن الحقوق المكفولـة في عدد مـن اتفاقيات حقوق الإنسـان الدوليـة والإقليميـة، بالإضافـة إلى اتفاقيـة اللاجئـين لعـام ١٩٥١. ويشمـل نطـاق تطبيـق الاتفاقية كذلك منـع الانتقـال القسري، مثـل الإعادة أو الترحيل القسري. ويعتمد مدى انطباق هذا الحق في حرية التنقل على ما إذا كان الشخص يقيم إقامة شرعية في إحدى أقاليم البلاد من عدمه، وعليه:

بالنسـبة للنازحين داخلياً: ينبغـي أن يكون بمقـدور النازحين داخليـاً التنقل بحريـة ضمن أقاليم بلدانهـم أو اختيار المكان الذي يرغبون بالإقامة به شأنهم في ذلك شـأن المواطنين. وباستثناءات قليلة، تشـكل سياسات الإيواء الإجباري في المخيمات للنازحين داخلياً انتهاكاً جسيماً للحق في حرية التنقل.

بالنسـبة للاجئين: بالنسبة لغير المواطنين، بما فيهم اللاجئين، يتطلب الحق في حريـة التنقـل أن يكون الشخص مقيمـاً بصفة شرعية على أرضـ الدولة. ويعتبر

◀◀

اللاجئين المعترف بهم كلاجئين من قبل سلطات الدولة المُضيفة مقيمين بصفة شرعية ومن ثم لا يجب إخضاعهم بصفة عامة لأي قيود على حريتهم في التنقل.

وتحت ظروف معينة، يجوز وضع القيود على حرية التنقل إذا نصت عليها القوانين وكانت لها ضروريتها ومعقوليتها لتحقيق هدف مشروع. وتنص المادة ١٢ من الميثاق الدولي للحقوق المدنية والسياسية على القيود الآتية التي تعتبر ضرورية لتحقيق الحماية:

- الأمن القومي
- النظام العام
- الصحة العامة
- حقوق وحريات الآخرين

ولكي تتوافر لها المشروعية، ينبغي أن تكون هذه القيود على حرية التنقل منسجمة مع أنواع الحقوق الأخرى المُعترف بها في الميثاق. وينبغي تقييم المتطلبات آنفة الذكر بين الحين والآخر ومع تغير الظروف، فالقيود التي تعتبر ضرورية أثناء حالة طارئة معينة قد تنتفي معقوليتها أو تنتفي الحاجة إليها بعد فترة معينة.

وقد تتقيد حرية تنقل اللاجئين أو النازحين داخلياً في المخيم نتيجة إما لعوائق مادية أو عوائق أخرى مثل:

- دمار البنى التحتية وغياب وسائل النقل المتيسرة
- غياب الأمن والسلامة بسبب انتشار الجريمة أو الصراع المسلح أو شيوع العنف أو وجود الألغام الأرضية ومخلفات الحروب من المتفجرات
- غياب أو فقد مستندات الهوية أو السفر
- تقويض حركتهم وتنقلهم من قبل السلطات الوطنية

وقد يعني هذا التقويض عدم قدرة السكان على مغادرة المخيم أو أن قدرتهم على الحركة محدودة بدائرة محيطية بقطر معين حول المخيم. كما أنها تعني كذلك أن عدداً معيناً فقط من السكان هم من يجوز لهم مغادرة المخيم في فترة معينة وذلك بعد الحصول على تصريح بذلك من السلطات المحلية، والتي تكون غالباً قوات الشرطة الوطنية المتواجدة في المخيم والتي تسيطر على الدخول والخروج من المخيم. وفي حالة انتهاك سكان المخيم لسياسة الإيواء الإجباري في المخيمات، فإنهم يخضعون حينها لدفع غرامات أو الاعتقال أو الاحتجاز، بل وأحياناً – وفي حالة اللاجئين– الإعادة القسرية إلى الوطن.

وقـد تصـل بعض القيود الشديـدة على حرية التنقل إلى حـد الاحتجاز ضمن مواقع محدودة أو مقيدة مثل السجون أو المخيمات المُغلقة أو مرافق الاحتجاز أو مناطق الترانزيت بالمطارات والتي يتم فيها تقويض حرية الحركة والتنقل بدرجة كبـيرة والتي تكون فيها الفرصة الوحيدة لمغادرة هـذه المساحة المحدودة هي مغادرة الإقليم بأكملـه. ولكل امرئ الحق، وبغض النظر عن وضعيته القانونية، في الحمايـة مـن الاحتجاز التعسفي أو غـير المشروع. وهو ما يعنـي أنه ينبغي علـى الدولـة، في ظل أن المنع من الاحتجاز ليس مطلقاً، أن تضمن توافق أسلوب هـذا الاحتجاز مـع المعايير الدولية من خلال تلبية بعض المتطلبات التي منها وجود سبب قانوني لهذا الاحتجاز وعدم كونه تعسفياً (أي ينبغي أن تكون هناك ضـرورة معقولة له في جميع الظـروف)، ويخضع للمراجعة الدورية، كما ينبغي أن يكـون للشخص المحتجز الحـق في الطعن في احتجازه أمـام إحدى المحاكم القانونية.

وفي بعض أوضـاع المخيمـات، نرى السلطـات المحلية وقـد وضعت بعض القيود العامة على حرية تنقل السكان، ومبررة ذلك بحماية النظام العام والأمن القومي و/أو أمن سكان المخيم.

وفي مواقـف مختلفـة، كانت السلطات تحتج بأن إطـلاق الحرية لحركة للاجئين أو النازحـين داخليـاً يمكـن أن ينجـم عنه زيـادة الجرائـم و/أو الصراعات بين سـكان المخيم والمجتمع المُضيف في المناطق الشحيحـة في مواردها الطبيعية أو الاقتصادية.

وغالبـاً مـا تكـون حرية التنقـل متطلبـاً أساسيـاً للتمتع بالحقـوق الأخرى المتنوعـة، وقد يكون لهذه القيود أثرها الخطير على حماية اللاجئين والنازحين داخليـاً، ذلـك أن افتقاد حرية التنقل قد يؤدي إلى تفاقـم حالات التوتر والشعور بالتقييـد وعلـى نحو يـؤدي إلى نشـوء مشكلات نفسيـة واجتماعيـة بين سكان المخيـم. وقـد يـؤدي ذلك إلى زيـادة موجـات الجرائـم والسلوك العـدواني داخل المخيـم وبما يـؤدي إلى تفاقم الأوضـاع الأمنية بالنسبة لسـكان المخيم. كذلك فقـد تؤدي القيود المفروضـة على حرية التنقل إلى خفضـ القدرة على الوصول إلى الخدمات المتاحة في المجتمعات المُضيفة، مثل المرافق التعليمية والصحية، بالإضافـة إلى الحصول على الوظائف، بما في ذلـك أنشطة الاكتفاء الذاتي. وقد يعنـي غياب حريـة التنقل عجز اللاجئـين والنازحين داخلياً عـن الحصول على المـوارد الضرورية مثل حطب الوقود أو أراضي الرعي لحيواناتهم، وكذلك العجز عـن التئـام الشمل مع الأسرة إذا كانت ظروف النزوح قـد أدت إلى انفصال أفراد الأسـرة عـن بعضهم. وإجمالاً، فإن غياب قدرة التنقـل يمكن أن تؤدي إلى زيادة الفقر والصدمة النفسية والتهميش والإتكالية على المساعدات الإنسانية. ◀◀

ومـن أجل تقليـل العوائق المادية التي تحجـم من حرية التنقـل بالنسبة لسكان المخيم، ينبغي على وكالة إدارة المخيم القيام بما يلي:

- تحديـد هـذه العوائق وأثرها علـى الفئات المختلفة داخـل المخيم وذلك من خلال أشكال التقييم القائمة على المشاركة
- إعطـاء الأولوية لآراء واقتراحات الفئـات المختلفة داخل المخيم عند اتخاذ ما تراه من إجراءات للتغلب على مثل هذه العوائق
- في الحـالات التي يطالب فيها سكان المخيم، ولأسباب أمنية، بوضع سياج حـول المخيـم، ينبغـي التأكد مـن حصول هذه القـرارات على دعـم غالبية سكان المخيم، بما فيهم النساء، ممن يجب أخذ نصيحتهم في نوعية السياج المطلوب إقامته.
- التفكير في توفير عدد من المساعدات المالية المتواضعة للأفراد المعرضين لمخاطـر معينـة، وذلـك لتمكينهم من استخـدام مرافق النقـل المتاحة متى تطلـب الأمر ذلك بهدف تلقـي التعليم أو الحصول علـى الرعاية الصحية أو الذهـاب للأسواق.

وفيمـا يتعلـق بسياسات الإيـواء الإجبـاري في المخيمات أو غيرهـا مـن أشكال القيـود الرسميـة علـى حرية التنقل، ينبغي علـى وكالة إدارة المخيـم القيام بما يلي:

- الوعي بمخاطر الحماية التي قد تنشأ من أمثال هذه السياسات وغيرها من القيود المفروضة على حرية التنقل
- معرفة القوانين والسياسات المطبقة فيما يتعلق بقضايا حرية التنقل وتفهم السبب من وراء سياسات الإيواء الإجباري في بعض الظروف المعينة
- توفير المعلومات لسكان المخيم وبشكل تفهمه جميع فئاته العمرية، ذكورا وإناثا، حول القوانين والسياسات المتعلقة بحرية التنقل والتبعات الناشئة عن محاولة انتهاكها
- توفـير معلومات الاتصـال الخاصة بالأشخاص أو الـوكالات المسؤولة في حالة التعرض للاعتقال أو الاحتجاز خارج المخيم
- الوعـي بأن القيـود المفروضـة على حرية التنقـل قد تكون لهـا تداعياتها المختلفـة على الرجال والنسـاء والصبية والفتيات اعتمـاداً على أعمارهم وثقافتهـم. لذلـك ينبغي علـى الوكالة أن تضمـن، بالتعاون مـع الوكالات القائمة بعمليات التقييم، توثيق هذه المهام المختلفة

- الدفـاع الحقوقـي عن الدعـم في رفع القيـود المفروضة على حريـة التنقل. ورغـم أن المفاوضات الفعلية سوف تتم على الأرجح بين السلطات الوطنية أو المحليـة وبـين وكالة قيادة الحماية العاملـة في المخيم، إلا أنه في وسع وكالة إدارة المخيم تقديم الدعم من خلال:
  - تحديد مخاوف الحماية المرتبطة بالقيود القائمة أو الاعتبارات ذات الصلة بمنع القيود المفروضة
  - بحث ومناقشة مزايا رفع القيود المفروضة على حرية التنقل على كل من سكان المخيم والمجتمع المُحيط مع كل من المجتمع المُضيف والسلطات المحلية. فقد تعزز زيادة حرية التنقل مثلاً من استتباب الأمن في المخيم أو تسمح للاجئين والنازحين داخلياً بالعمل نحو تحقيق الاكتفاء الذاتي من خلال ممارسة الأنشطة المدرة للدخل والتي يُفترض أنها ستساعد المجتمع المحيط أيضاً.
- متـى كانـت هناك أنظمـة لتصاريح المـرور للسمـاح للسـكان بالدخول أو الخـروج مـن المخيم لفـترات زمنية معينـة، تضطلع الوكالـة بمتابعة هذه التصاريـح لضمان عدالتها وشفافيتها وعـدم إساءة استغلالها أو تطبيقها على نحو يتسم بالتمييز
- في بعضـ الحالات، قد يطلـب بعض أفراد الشرطة أو الحرس المتحكمين في العبـور من البوابات رشـاوى من أجل السماح لأحـد اللاجئين أو النازحين بالحصـول علـى تصريـح. وهنـا ينبغي علـى وكالـة إدارة المخيـم العمل مـع المسؤولـين عن أمـن المخيـم لرفع الوعـي بحقـوق النازحـين داخلياً واللاجئين
- إرسـاء نظام يتسنى من خلاله لسكان المخيم الإبلاغ عن حوادث الاحتجاز أو مـا قـد يواجهونـه من مشـاكل في الحصول علـى تصاريـح الخروج من المخيم
- ضمـان إعلام وكالات الحمايـة على الفور بأي حوادث اعتقـال أو احتجاز لسـكان المخيـم بحيث يمكنهـا التدخل على الفـور لدى السلطـات من أجل إطلاق سراح من تم اعتقاله أو احتجازه.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

- ☐ قيام وكالة إدارة المخيم بالتنسيق مع السلطات المحلية والقيادة القطاعية/العنقودية وجهات الحماية المفوضة ومجتمع المخيم فيما يتعلق بالمسائل الخاصة بالتخطيط للحماية على مستوى المخيم.
- ☐ حصول العاملين بالمخيم على التدريب والتوعية اللازمة بالاتفاقيات القانونية الوطنية والدولية الأساسية وإلمامهم بمتطلبات الحماية
- ☐ وعي العاملين بالمخيم بتفويضات جهات الحماية العاملة في المخيم
- ☐ معرفة العاملين بالمخيم بالوضعية القانونية للسكان النازحين داخلياً
- ☐ تنظيم عمليات التدريب ورفع الوعي بخصوص الحماية للعديد من الجهات الحكومية وغير الحكومية وذلك من خلال التنسيق الوثيق مع القيادة القطاعية/العنقودية والوكالات المفوضة بالحماية.
- ☐ إرساء نظام للتسجيل أو التصنيف الشامل على أن يتم تحديثه حسب الحاجة
- ☐ «تعميم» الحماية أو دمجها في جميع القطاعات الفنية والأنشطة المخيمية على امتداد مراحل دورة المشاريع والتي تشمل التقييم الابتدائي للأوضاع والتخطيط والتنفيذ والرصد والتقييم النهائي.
- ☐ وضوح إجراءات الإحالة الخاصة بالحماية ونشرها كما يجب.
- ☐ دعم وكالة إدارة المخيم لقيادة الحماية والوكالات المفوضة في الدفاع الحقوقي عن حقوق النازحين الواجب صونها، بما في ذلك دعم تمتع النازحين بمظلة العدالة وآليات تطبيق القانون في المخيم.
- ☐ الاتفاق على أدوات وأنظمة الرصد لتمكين وكالة إدارة المخيم من متابعة وتسجيل عمليات توفير المساعدات والخدمات والأمن في المخيم
- ☐ الاتفاق على أدوات الرصد وأنظمة التبليغ مع قيادة الحماية وتطبيقها لتمكين وكالة إدارة المخيم من مراقبة حالات إساءة الاستغلال وانتهاك حقوق الإنسان في المخيم والإبلاغ عنها

- ☐ تعزيـز المشاركـة المجتمعيـة بالوسائـل التي من شأنهـا أن تزيد الحمايـة وتعزز قدرة سكان المخيم على تولي مسؤولية توفير الأمن لأنفسهم بشكل فعال.
- ☐ استخـدام أساليـب التقييـم القائمة علـى المشاركـة لمعرفة مخاوف المجتمـع الخاصة بالحمايـة، بمـا في ذلك الاحتياجـات والمخاوف المختلفـة الخاصة بالنسـاء والرجال والصبية والفتيات من جميع الأعمار.
- ☐ حفـظ وتخزين التقاريـر والمستندات، خاصة المستندات المتعلقـة بالمشكلات الحساسة الخاصـة بالحمايـة، بشـكل آمن وبحيث لا يتـم تبادلهـا إلا بإذن مـن الأشخاص الذي تخصهم هذه المشكلات وعن وعي منهم بتبعات إعطاء هذا الإذن.
- ☐ إجراء اجتماعات التنسيق الدورية مع وكالات الحماية للتصدي لمشكلات الحماية
- ☐ ممارسـة وكالـة إدارة المخيـم لعملياتها على النحو الـذي يعزز مبـدأ المساءلة، بما في ذلـك توفير التحديثات الخاصة بمعلومات الحماية وفي التوقيت المناسب وكذلك توفير التقييمات لمجمل إمكانيات الاستجابة لسكان المخيم.
- ☐ دمـج حماية ومتابعة الفئات والأفـراد الأكثر عرضة للخطر في الأنشطة اليومية للحياة المخيمية.
- ☐ فهم العاملين بوكالة إدارة المخيم لميثاق السلوك المهني للمخيم وتوقيعهم عليه.
- ☐ وعـي وكالة إدارة المخيـم بمخاطر الحماية التي يمكن أن تنشأ نتيجة للقيود المفروضة على حرية التنقل.
- ☐ متابعـة حرية التنقل والدفاع الحقوقي عنها بالتنسيق مع القيادة القطاعية/العنقودية وأطراف الحماية والسلطات الوطنية.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، مجموعة الحماية، مجموعة التعافي المبكر، ٢٠٠٧. حماية النازحين من حوادث الصراع: تقييم إجرائي (نسخة تجريبية للاختبار الميداني)

- متابعة الحوادث والمبادئ التوجيهية بشأن نماذج إبلاغ البيانات (عينات).
- إدارة الصحة والبحوث الإنجابية، مشروع الدعم الفني العالمي لقضايا العنف الجنساني، ٢٠٠٤. قائمة مرجعية للعمل. الوقاية والاستجابة للعنف الجنساني في ظل أوضاع النزوح.
- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ٢٠٠٦. أداة مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين للتقييم القائم على المشاركة في العمليات.

قراءات ومراجع

Cartagena Declaration on Refugees.

Convention against Torture and Other Cruel, Inhuman and Degrading Treatment. or Punishment.

Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women.

Convention on the Rights of the Child.

Convention Relating to the Status of Stateless Persons.

Coordination Committee for the prevention of Sexual Exploitations and Abuse (CCSEA), 2003. Understanding Humanitarian Aid Worker Responsibilities: Sexual Exploitation and Abuse Prevention.

ICRC, 2001. Strengthening Protection in War – A Search for Professional Standards.

ICRC, 2007. Internally Displaced People.

ICRC, 2004. 'What is Humanitarian Law?'

IFRC, 1994. The Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief.

Inter Agency Standing Committee (IASC), 2002. Growing the Sheltering Tree; Protecting Rights through Humanitarian Action, Programmes and Practices Gathered from the Field.

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2005. Guidelines for Gender Based Violence Interventions in Humanitarian Settings.

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2006. Protecting Persons Affected by Natural Disasters. IASC Operational Guidelines on Human Rights and Natural Disasters.

International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights.

Walter Kälin. "The Role of the Guiding Principles on Internal Displacement". Forced Migration Review.

Stephanie T E Kleine-Ahlbrandt, 1998. "The Kibeho crisis: towards a more effective system of international protection for IDPs", Forced Migration Review.

Gil Loescher. "UNHCR and the Erosion of Protection". Forced Migration Review.

Susan F. Martin and Elizabeth Moller. "NGOs and Practical Protection in Humanitarian Crises". HPN Publications.

OCHA. An Easy Reference to International Humanitarian Law and Human Rights Law.

Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights (OHCHR). Working with OHCHR. A Handbook for NGOs.

OHCHR, International Bar Association, 2003. Human Rights in the Administration of Justice: A Manual on Human Rights for Judges, Prosecutors and Lawyers.

OHCHR, 2001. Training Manual on Human Rights Monitoring.

Organization of African Unity, Convention Governing the Specific Aspects of Refugee Problems in Africa.

Rome Statute of the International Criminal Court.

Hugo Slim and Andrew Bonwick, 2005. Protection – The ALNAP Guide for Humanitarian Agencies.

The Brookings Institution, 1999. Handbook for Applying the Guiding Principles on Internal Displacement.

The Brookings-Bern Project on Internal Displacement, 2006. Guide to International Human Rights Mechanisms for Internally Displaced Persons and Their Advocates.

The Brookings-Bern Project on Internal Displacement, 2007. National and Regional Laws and Policies on Internal Displacement Index.

The Brookings-SAIS Project on Internal Displacement, OCHA, 2004. Protector Neglect? Toward a More Effective United Nations Approach to the Protection of Internally Displaced Persons.

The Convention and Protocol Relating to the Status of Refugees, 1951 and 1967.

The Guiding Principles on Internal Displacement

The Sphere Project, 2004. Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.

The Universal Declaration of Human Rights, 1948.

United Nations Development Programme (UNDP), 2004. Access to Justice: Practice Note.

UNDP, 2005 Programming for Justice: Access for All. A Practitioner's Guide to a Human Rights Based Approach to Justice.

UNHCR. UNHCR & International Protection. A Protection Induction Programme.

UNHCR, 1999. Protecting Refugees, A Field Guide for NGOs

UNHCR, 2001. Refugee Protection. A Guide to International Refugee Law

UNHCR, 2004. Agenda for Protection.

UNHCR, 2006. Operational Protection in Camps and Settlements: A Reference Guide of Good Practices in the Protection of Refugees and other Persons of Concern.

UNHCR, 2006 The Administration of Justice in Refugee Camps: A Study of Practice.

UNHCR, 2006. Measuring Protection by Numbers.

UNHCR, 2007. Handbook for Emergencies (third edition)

Gavin David White, 2006. A Failure of Protection. Refugee Camps and the Proliferation of Conflict.

التسجيل والتصنيف

الرسائل الأساسية

- عمليـة التسجيل والتصنيف هي عملية الجمع المنهجي للبيانات، وتستهدف تحديد حجم وخصائـص فئـة أو مجموعـة معينة. ويعتـبر كل من التسجيـل والتصنيف مـن وسائل الحمايـة الرئيسيـة في المقـام الأول. ويتمثـل هدفهمـا الأساسي في تحديـد المستفيدين وتفهم خصائصهم بحيث يمكن تلبية احتياجاتهم وحماية حقوقهم.

- يمكـن استخدام بيانات التسجيل في حماية مجتمع النازحين كونها ضرورية في السعي لتأمين حلول مستدامة ولقدرتها على دعم عملية لم شمل الأسر ببعضها.

- توفر بيانات التسجيل والتصنيف القاعدة التي يتم على أساسها تخطيط البرامج وضمان توفير المساعدات والخدمات في المخيمات أو في الأوضاع الشبيهة بالمخيمات.

- يتمثـل دور وكالـة إدارة المخيـم في هـذا الصـدد في التنسيق مـع الشركاء الأساسيين في مجـال التسجيـل والتصنيف وتقـديم الدعم لهم، ولهـذا من المهم العلـم بالالتزامات والتفويضات والأدوار ذات الصلة.

- ينبغـي أن يتم إشراك جميـع الأطراف المعنيين في التخطيط للتسجيـل أو التصنيف، بما فيهـم السكان النازحـين. ويعد تنسيق الأطـراف المختلفة ومساهمتها ميدانيـاً هنا أمراً ضرورياً لإنجاح عمليات التسجيل أو التصنيف.

التسجيل

يُعرف التسجيل بأنه ذلك الأسلوب المنهجي لتجميع وتسجيل البيانات من أجل ضمان تحديد الأفراد والتعرف عليهم مستقبلاً. وقد يتضمن التسجيل معلومات عن الأفراد أو العائلات تشمل الأسماء وتواريخ الميلاد والجنس. ويتم جمع هذه المعلومات لغرض معين والذي قد يكون ضمان تسليم المساعدات أو متابعة الأفراد أو إجراء تدخلات الحماية. ويتمثل الاستخدام الثانوي لتسجيل البيانات في إجراء التصنيف – وحيث يتم تصنيف معلومات التسجيل المُجمّعة لفهم خصائص السكان المسجلين. ويحدد التصنيف الهدف من وراء عملية التسجيل – وخاصة الكيفية التي سيجري من خلالها استخدام المعلومات– حيث يحدد طبيعة المعلومات الواجب جمعها في أي عملية تسجيل.

وتتضمن عملية التسجيل والتصنيف الفعالة في البداية تحديد هدف هذه العملية ثم وضع المنهجية التي يمكن من خلالها إجراءها بشكل فعال. ومن الضروري أن يكون هدف العملية والنتائج الملموسة المتوقعة منها واضحة لجميع الأطراف المُشاركة. وينبغي للمنهجية المُستخدمة أن تفصّل بشكل واضح لماهية القائمين والمسؤولين عن جوانب العملية المختلفة كما ينبغي كتابة إجراءات التشغيل القياسية الخاصة بذلك تحريرياً.

كذلك فإن التسجيل يساعد أيضاً في تحديد الفئات المُعرضة للخطر واحتياجاتها الخاصة، ذلك أنه لن يتسنى بشكل كاف تنفيذ برامج الحماية الخاصة مثل تقفي أثر الأفراد المختفين والتمثيل القانوني ولم شمل الأسر المنفصلة إلا إذا توافرت البيانات الموثوقة والمحدّثة. ولا تنتهي عملية التسجيل بمجرد الانتهاء من إجراءها في المرة الأولى، ذلك أنها سوف تتطلب تحديثاً لأهم ما بها من معلومات مع مرور الوقت، مثلما هو الحال في تسجيل المواليد والوفيات والزواج والطلاق والموجات السكانية الوافدة إلى المخيم وكذلك موجات المغادرة. واعتماداً على الظروف القائمة، تشارك وكالة إدارة المخيم غالباً في الإجراءات اللازمة للتحديث المستمر لبيانات التسجيل في المخيم من أجل ضمان اتصالها بالواقع المتغير.

وتقع مسؤولية تسجيل وتوثيق الأشخاص النازحين على الحكومة، بيد أن وكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية ووكالات إدارة المخيمات تلعب هي الأخرى دوراً عملياتياً في التخطيط وتجميع البيانات والانتفاع بها اعتماداً على التفويضات الممنوحة لها أو أدوارها.

ورغم أن التعريف الأساسي لعملية التسجيل يظل كما هو بلا تغيير، إلا أن النظم القانونية المختلفة تنظم هذه الالتزامات بشكل يفصل بين اللاجئين وطالبي اللجوء من جهة وبين الأشخاص النازحين داخلياً من جهة أخرى.

التسجيل في سياق اللاجئين

عندما نتحدث عن سياق حماية اللاجئين، نجد أن صفة «اللجوء» في بلد اللجوء تستتبع حقوقاً معينة للشخص المتصف بها لا تكون متاحة للأجانب الآخرين الذين قد يتواجدون في نفس البلد. وعليه، يعد التسجيل جانباً ضرورياً وخطوة أولى في الإجراءات التي تنتهي بمنح هذه الوضعية – أي وضعية اللجوء – للفرد والذي يكون بعدها مستحقاً لما تستتبعه هذه الوضعية من حقوق. وتضمن وضعية اللجوء تلك الحماية من الإعادة القسرية إلى الموطن – وهي الإعادة القسرية للاجئين الذين لديهم سبب معقول يحملهم على الخوف من الاضطهاد، والذي يحميهم منه القانون العرفي الدولي– والاعتقال التعسفي والتجنيد القسري. كذلك فإن التسجيل يضمن الحصول على الحقوق الأساسية والمساعدات والخدمات، ويعد أحد الوسائل المهمة في تقفي أثر الأسر ولم شملها. كذلك يكتسي التسجيل أهمية مماثلة في تحديد الحلول المستدامة الملائمة للأفراد وكذلك تسجيل تطلعات اللاجئين وطالبي اللجوء فيما يتعلق بالحلول المستدامة التي يفضلونها.

وفي هذا السياق، تظل عملية التسجيل مسؤولية الحكومة المعنية، مع حصولها على الدعم العملياتي من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، والتي يتضمن التفويض الممنوح لها في الحماية الدولية للاجئين مسؤوليات تتعلق بتسجيل وتحديد وضعية اللاجئين. ويتمثل دور التسجيل هاهنا في تحديد التعداد السكاني الشامل اللاجئين أو طالبي اللجوء – حتى بالرغم من أنهم قد لا يكونون في حاجة للمساعدة المادية – نظراً لما لهذا التحديد من علاقة بوضعيتهم القانونية.

التسجيل في سياق النازحين داخلياً

لا يعتبر كون المرء نازحاً داخلياً كافياً لمنحه صفة قانونيةً كونه لم يعبر أي حدود معترف بها دولياً للدولة، إضافة إلى أنهم في الغالب ما يكونون مواطنين أو مقيمين بصفة اعتيادية في بلد النزوح. وهم يتمتعون بالحقوق التي يكفلها حق المواطنة للمواطنين الآخرين الذين لم ينزحوا. وعليه، فإن سياسات وعمليات التسجيل المتعلقة باللاجئين لا يمكن تطبيقها آلياً بلا تمحيص على النازحين داخلياً. إن الدولة مسؤولة بموجب قانونها الوطني عن أن تقرر ما إذا كانت ستسجل النازحين داخلياً من عدمه ولأي غرض. ففي بعض مواقف النزوح الداخلي، قد تضع الدولة معايير معينة لمنح النازحين داخلياً وضعية مميزة وتقوم بتمرير القوانين التي تنظم تعريف النازح داخلياً والحقوق والخدمات التي له أن يتوقعها. ولدى المجتمع الدولي دور ليلعبه في العمل مع الحكومة للتأكد من أن هذه المعايير الحكومية تلتزم بالمبادئ التوجيهية بشأن النزوح الداخلي. وقد تتولى إحدى الوكالات الدولية دوراً عملياتياً في دعم الحكومة متى كانت تلك الأخيرة عاجزة أو لا تملك الإمكانيات الكافية لتولي تنفيذ هذه المهمة.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن المبادئ التوجيهية بشأن النازحين داخلياً، انظر قسم القراءات والمراجع في نهاية هذا الفصل.

من بين أهداف عملية تسجيل النازحين داخلياً في سياق العمل الإنساني تحديد هويات النازحين داخلياً الذين تشملهم مظلة العمليات الإنسانية، وذلك بناءً على أهداف أو احتياجات معينة. فعلى سبيل المثال قد يتم التسجيل لجميع النازحين داخلياً من ذوي الاحتياجات الخاصة وممن يحتاجون لرعاية إضافية، أو قد يتم تسجيل جميع النازحين داخلياً في إحدى المخيمات لوضع قائمة بالمستفيدين. وتُستخدم بيانات التسجيل في مرحلة تخطيط وإنشاء المخيم من أجل وضع التصميم العام للمخيم. وتساعد معلومات التسجيل المجتمعات على البقاء معاً ومن ثم تسهم في تماسك المجتمع وتنظيمه وقدرته على التعايش.

كذلك فقد تُستخدم معلومات التسجيل في المخيم لتحديد الإمكانيات والمهارات المتوافرة لدى سكان المخيم. وقد تكون لهذه المعلومات فائدتها الخاصة بالنسبة لوكالة إدارة المخيم في التخطيط للمشاركة المجتمعية، بما في ذلك تحديد الفئات التي يمكن إشراكها في نظام حوكمة المخيم والمشروعات الفنية ولجان المخيم وفرق العمل وكذلك مخططات التدريب.

ومع اهتمام الوكالات المختلفة متنوعة التفويضات والمشروعات في المخيم بمعلومات التسجيل، يصبح من الهام جداً التنسيق لأنشطة التسجيل وضمان عدم إرهاق السكان بعدد يفوق الحد من عمليات التسجيل التي تقوم بها الوكالات المختلفة لأغراضها المختلفة. وما تزال عملية التسجيل مسؤولية الدولة المعنية في حالة وجود قانون وطني يحدد ماهية النازحين داخلياً، هذا إلى جانب حق الوكالات المتنوعة في تسجيل ما يلزم لتفويضاتها و/أو احتياجاتها الخاصة من بيانات من مجموعات فرعية معينة من السكان.

صعوبات التسجيل – صوت من الميدان

«كان من بين الصعوبات التي واجهناها في المُخيّمات مسألة ضمان دقة قوائم تحدد المستفيدين بالخدمات الموضوعة. وتقع المخيمات عادة في القرب من المدينة وهو ما يجعل هناك انسيابية كبيرة في اختلاط مجتمع المخيم بمجتمع المدينة. ويذهب النازحون حديثاً لتسجيل أنفسهم في المخيم بيد أنهم يعيشون فعلياً مع عائلات مُضيفة، بينما قدم آخرون من المدينة إلى المخيم بحجة فقدانهم لبطاقات الهوية أثناء النزوح. وقد نجم عن هذا أن فاقت أعداد سكان المخيم المسجلين أعداد المقيمين فعلياً في المخيم. مما أدى في ظل غياب أي إستراتيجية فاعلة للتصدي لهذه المشكلة إلى تراجع مستوى الثقة في الأرقام وأصبح التوتر يخيم على العديد من الأنشطة التي تولياها. ◀◀

كذلك فقد أجرى العديد من شركائنا ما يلزمهم من عمليات التسجيل الخاصة بخدماتهم، وأصدروا بطاقات إعاشة منفصلة تحدد الاستفادة بخدماتهم. وقد نجم عن ذلك مرة أخرى انعدام للمساواة، والذي أدى لتفاقم أشكال التوتر. وفيما يلي بعض الدروس المُستفادة:

- تُعتبر عمليات التسجيل هي الأساس الذي تقوم عليه جميع أنشطة المخيم؛ لذا فإن له أهمية رئيسية ومن ثم ينبغي وضعه في صدارة الأولويات.
- ينبغي أن تتولى عملية التسجيل الأطقم المدربة ومُستعينة في ذلك بالمنهجيات المجربة والمتفق عليها.
- ينبغي توضيح الأسباب من وراء استحالة الحصول على أرقام دقيقة تماماً لجميع الشركاء العاملين وسكان المخيم.
- ينبغي أن تسعى وكالة إدارة المخيم بقوة لحض جميع الشركاء العاملين على الاستعانة بنفس بيانات التسجيل.

التصنيف

يُقصد بالتصنيف عملية جمع سمات وخصائص السكان وفق تصنيف معين يمكن تعميمه على كامل التعداد السكاني. ويستهدف التصنيف في الأساس الحصول على المعلومات الأساسية عن السكان ورسم صورة عامة لهم بما يسمح، على سبيل المثال، بتوجيه المساعدات إلى أكثر الفئات احتياجاً لها أو تفهم أشكال العلاقة بين المجتمعات. وكما أشرنا في السابق، قد تصبح بيانات التسجيل هي الأساس الذي من خلاله يمكن الحصول على صورة عامة تصنيفية للسكان. بيد أنه إذا كان الهدف هو الوقوف على الخصائص العامة للسكان فقط، فإن ثمة وسائل عديدة أخرى يمكن استخدامها تشمل الوسائل الكمية – مثل التقديرات أو المسوحات – والوسائل النوعية – مثل إجراء اللقاءات مع الراوين أو التقييمات القائمة على المشاركة. ونأتي على وصف هذه الوسائل فيما يلي:

تصنيف اللاجئين

ويتم هذا التصنيف غالباً قياماً على بيانات التسجيل إذا ما توافرت بيانات التسجيل بالكامل. ورغم ذلك، فثمة وسائل تصنيف أخرى يُلجأ إلى استخدامها بناءً على طبيعة الظروف القائمة أو من أجل الحصول على تحليل أكثر عمقاً للعلاقات الفاعلة ضمن مجتمع اللاجئين.

تصنيف النازحين داخلياً

تم تعريف تصنيف النازحين داخلياً من خلال اتفاق حول هذا الشأن بين الوكالات. وكانت مجموعة الحماية العالمية قد صدقت على كتيب إرشادات حول تصنيف الأشخاص النازحين داخلياً، والذي يشير إلى «العملية التعاونية المتمثلة في تحديد الفئات أو الأفراد النازحين داخلياً من خلال تجميع البيانات، بما في ذلك الإحصاء والتحليل، من أجل اتخاذ ما يلزم من إجراءات للدفاع عن مصالحهم وحمايتهم ومساعدتهم، وأخيراً، للمساعدة على وضع حل لنزوحهم». ويمثل أي تصنيف للنازحين داخلياً صورة عامة للسكان النازحين، ويظهر هذا التصنيف على الأقل ما يلي:

- عدد الأشخاص النازحين، مصنفين حسب العمر والجنس (حتى إن كانت هذه التصنيفات تقديرية)
- الموقع/المواقع – الموطن وموقع النزوح.

والنقطتان السابقتان تمثلان «البيانات الأساسية». ومتى أمكن، يمكن إدراج بعض المعلومات الأخرى الإضافية وهي تضم ما يلي على سبيل المثال وليس الحصر:

- سبب/أسباب النزوح
- أنماط النزوح
- مخاوف الحماية
- الاحتياجات الإنسانية
- الحلول الممكنة للمجموعة/الفرد، إذا توافرت.

وتتفاوت وسائل التصنيف من المراجعات والتقديرات والمسوحات وعمليات التسجيل وحوارات جماعات المناقشة وحتى اللقاءات مع الرواة الرئيسيين.

القضايا الرئيسية

دور وكالة إدارة المخيم في التسجيل/التصنيف

تعد عمليات التسجيل والتصنيف في ظروف المخيمات من الوسائل الأساسية لتحقيق الإدارة الفعالة للمخيم، وذلك لما تقدمه من أساس لبناء البرامج وتوفير المساعدات وضمان الحماية في المخيم. وفي المخيمات التي تجري فيها الوكالات الأنشطة الإنسانية، يكون من الضروري القيام بما يلي:

- تحديد حجم وخصائص فئة معينة تتم مساعدتها من أجل استهدافها بتدخلات أفضل (التصنيف)
- تحديد المستفيدين المستحقين للمساعدة (التسجيل).

الأدوارِ والمسـؤوليات في مخيمات اللاجئين ومخيمات النازحين داخلياً

تسجيل اللاجئين

تدعـو الحاجة لقيـام الحكومة/مفوضية الأمم المتحـدة لشؤون اللاجئـين بعمليات التسجيل لهدفين هما تأكيد وضعية اللاجئين واستخدام معلومات التسجيل في عملية تسليم المساعدات اللاحقـة. وتقود أنشطة التسجيل الحكومة/مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وتدعمها في ذلـك وكالات إدارة المخيمـات والـوكالات الأخـرى المتنوعـة العاملة ميدانيـاً التي تقوم بتقديم المساعدات والتدخلات الإنسانية.

وفي معظم الحالات، سوف تنشأ عدة أنواع مختلفة من المستندات التي سيتم إصدارها كنتيجة لأي عملية تسجيل والتي يمكن تقسيمها إلى ما يلي:

- مستندات تؤكد وضعية اللاجئين، مثل بطاقة الهوية أو خطابات التصديق
- مستندات تؤكد استحقاق مواد أو سلع معينة مثل بطاقات الحصص الغذائية أو البطاقات الصحية.

ويتولى إصدار النوع الأول من هذه المستندات الحكومة/مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، بينما يجـوز أن يتـم إصدار النوع الثاني مـن المستندات من قبل الوكالات المتنوعة التي تقـوم بالأنشطة الإنسانية. وتستطيـع وكالات إدارة المخيمـات أن تلعـب دوراً في تحقيـق الانسجـام بـين المتطلبات المتنوعـة لبطاقات الاستحقاق بين وكالات توفير الخدمات، وبحيث لا يحتاج اللاجئون لحمل مستندات استحقاق متعددة.

وينبغـي أن يتـم تحديث بيانات التسجيـل بصفة مستمرة على نحـو يعكس التغيرات في حياة اللاجئين – من ميلاد ووفاة ومغادرة أو تغيرات في وضعية اللجوء – وتضطلع وكالات إدارة المخيمات بدور في ضمان دمج هذه التغيرات والمداومة على تحديث البيانات.

تصنيف اللاجئين

كما أشرنا في السابق، يتم إجراء التصنيف بالاستعانة ببيانات التسجيل الموجودة في العديد مـن الحـالات، بيد أن هذا لا يعني بالضرورة عدم استخـدام وسائل تصنيف أخرى في المخيم من قبل وكالة إدارة المخيم والوكالات الموفرة للحماية والمساعدات وغيرها من الخدمات من أجـل تحقيق فهم أفضل للتركيبة السكانية والعمر والجنس. ويمكن استخدام عمليات التقييم القائمـة علـى المشاركة والحساسـة للتنوع باعتبارهـا واحدة من الوسائـل الممكنة لتجميع معلومـات إضافيـة وأكثر عمقاً حول إحـدى الفئات الفرعية المعينة من السـكان. ورغم ذلك، ينبغـي التنسيـق مُقدماً وبحرص لأي عمليات تصنيف إضافيـة مع الحكومة/مفوضية الأمم المتحـدة لشـؤون اللاجئين– بالإضافة إلى جميع الشـركاء المشتركين في المخيم – من اجل

تقليل الازدواج التصنيفي ورفع مستوى النتائج للوكالات المتنوعة.

تسجيل النازحين داخلياً

في السياقات التي يتم فيها تفعيل «النهج العنقودي»، وعلى نحو ما هو أوضحنا في الفصل ١ من مجموعة الأدوات تلك، ثمة ثلاث مستويات ترتبط بمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات:

المدير الرسمي للمخيم (السلطات الحكومية)	ويمثله في العادة الحكومة التي تقوم بإدارة المخيمات المختلفة داخل القطر أو المنطقة
منسق المخيم (والوكالة قائدة المجموعة)	وهي المنظمة الدولية للهجرة في أوضاع الكوارث الطبيعية ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في أوضاع الصراعات – والتي تضمن التنسيق بين المخيمات
المدير التنفيذي للمخيم (إحدى المنظمات غير الحكومية على مستوى المخيم)	وهي الوكالات المسؤولة عن التنسيق والإدارة اليومية لأنشطة المخيم داخل المخيم الواحد.

وينبغي في حالة وجود إطار عمل قطري مكتمل لدى الحكومة أن تتبع إجراءات تسجيل المخيم قواعد هذا الإطار.

وفي غياب هذا الإطار، وعلى أقل تقدير، سوف يكون التسجيل مطلوباً لأهداف المحاسبة والمساءلة ولتحديد السكان المستفيدين بالمساعدات والتدخلات. وفي هذه الحالة، تضطلع وكالات التنسيق للمخيمات بالمسؤولية عن ضمان إتمام عمليات التسجيل في المخيم بالتنسيق مع الحكومة، وبما يحقق الحد الأدنى من المعايير، وتشاركها في هذه المسؤولة وكالة إدارة المخيم، ويمكن التفويض بها إلى وكالات أو منظمات غير حكومية أخرى. وفي بعض الأوضاع التي يغيب فيها وجود مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أو المنظمة الدولية للهجرة لتلبية هذه المسؤولية، سوف يقع على عاتق وكالة إدارة المخيم تولي عملية التسجيل أو الدفع بها.

وعادة ما تكون المستندات الصادرة بعد تسجيل مخيمات النازحين داخلياً هي تلك التي تؤكد على الاستحقاقات، مثل بطاقات الحصص الغذائية أو بطاقات الرعاية الصحية. وقد تصدر بطاقات الاستحقاقات من قبل وكالة إدارة/تنسيق المخيم بالتعاون مع برنامج الأغذية العالمي وغيرها من الوكالات المقدمة للمساعدات.

تحقيقاً لأفضل ما في صالح فعالية التنسيق وإدارة المعلومات، يسعى شركاء مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات إلى تشجيع إجراء عمليات التسجيل المشتركة بين الوكالات للنازحين داخلياً في المخيم، وتشمل مجموعة هؤلاء الشركاء الحكومة ووكالات قائد المجموعة/التوزيع ووكالات تقديم الخدمات ووكالات إدارة المخيمات. ومن المهم التنسيق بين هذه الوكالات لإصدار بطاقات استحقاق مشتركة للخدمات المتنوعة بدلاً من قيام كل وكالة بإصدار بطاقات خاصة بها وبما يزيد العبء على سكان المخيم.

كما هو الحال بالنسبة لتسجيل اللاجئين، يكون من المُحبّذ أن يتم بصفة مستمرة تحديث البيانات لكي تعكس البيانات أي تغيرات في حياة النازحين بأكبر قدر من الدقة.

تصنيف النازحين داخلياً

على المستوى القطري، ينبغي أن تقود السلطات الوطنية عمليات تصنيف النازحين داخلياً متى كان ذلك ملائماً. أما إذا كانت الحكومة عاجزة أو غير راغبة في تولي هذه المسؤولية، فحينها سوف يقع على عاتق المنسق المقيم و/أو الإنساني للأمم المتحدة مهمة بدء عمليات التصنيف، وذلك بالتشاور مع الفريق القطري.

هذا على المستوى القطري، أما على مستوى المخيم، فقد تقوم بهذه المبادرة وكالات إدارة المخيمات – بالتشاور مع وكالة القيادة القطاعية/العنقودية والسلطات الوطنية – وذلك للحصول على أفضل معلومات عن السكان الجدد أو الموجودين من النازحين داخلياً في مناطقهم. والمحك الأساسي هنا هو أن تحظى عملية التصنيف بالاتفاق عليها بين الأطراف المختلفين المشاركين، رغم أن هذا لا يعني الاستغناء عن التقييمات المنفصلة للاحتياجات التي تجريها الوكالات المختلفة لأهدافها الخاصة.

جدول موجز للمسؤوليات الرئيسية

الموقف	موقف اللاجئين	موقف النازحين داخلياً
عمليات التسجيل والتوثيق على مستوى القطر	الحكومة مدعومة عملياتياً من قبل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	إذا كان ذلك ممكنا لقطر من الأقطار: الحكومة، على أن يدعمها عملياتياً في ذلك الوكالات الدولية

تسجيل المخيم	الحكومة، على أن يدعمها عملياتياً في ذلك مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	الإدارة الرسمية للمخيم (الحكومية) على أن يدعمها عملياتياً في ذلك وكالة التنسيق للمخيم (وكالة القيادة القطاعية/ العنقودية)
التصنيف على المستوى القطري	الحكومة مدعومة عملياتياً من قبل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	الحكومة و/أو المنسق/الإنساني للأمم المتحدة للبدء بالتشاور مع الفريق القطري
التصنيف في المخيمات	وكالات إدارة المخيمات وغيرها من الوكالات المقدمة للخدمات، وذلك بالتنسيق الوثيق مع الحكومة ومفوضية شؤون اللاجئين	وكالات إدارة المخيم وغيرها من الوكالات المقدمة للخدمات، بالتنسيق الوثيق مع المدير الرسمي للمخيم (الحكومة) ووكالة التنسيق للمخيم (وكالة القيادة القطاعية/ العنقودية)

منهجيات ومبادئ التسجيل

سواء كان الأمر في مخيم للاجئين أو مخيم للنازحين للداخلين، فما أن يتم اتخاذ القرار بالتسجيل، لا نجد اختلافاً كبيراً في منهجيات التسجيل في المخيمات. وفيما يلي توضيح عام بمنهجيات التسجيل والمبادئ الأساسية التي يقوم عليها:

تتألف أنشطة التسجيل في المخيمات بصفة رئيسية من ثلاثة عناصر أو مراحل رئيسية هي:

١. التسجيل
٢. إصدار المستندات
٣. تحديث بيانات التسجيل (التسجيل المستمر)

١- التسجيل

يمكن إجراء التسجيل إما على مستوى الأسرة/المنزل أو مستوى الفرد، وعادة ما يتخذ التسجيل نهجاً مرحلياً، حيث يتم في البداية التسجيل على مستوى الأسرة/المنزل، ليعقبه التسجيل الفردي، إذا استلزم الأمر. وفي بعض الحالات، ونتيجة لمتطلبات العملية أو هدفها، قد يتم التسجيل الفردي مباشرة بدون أن يتم تسجيل الأسرة/المنزل.

أمـا إذا تمـت عملية تسجيـل الأسرة/المنزل في البدايـة، فينبغي ضمـان أن يتم تسجيل الأفـراد من ذوي الاحتياجات الخاصة منذ البداية بحيث تتم إجراءات الرصد الملائمة – على سبيل المثال، بالنسبة للقاصرين المنفصلين أو غير المصحوبين بذويهم داخل أسرة ما.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول الاحتياجات الخاصة، انظر الفصل ١١.

وقد يتطلب الأمر إجراء عمليات تدريب متخصصة لفرق التسجيل حتى تكون قادرة على تحديد الفئـات المعرضـة للخطـر. ومن الضروري أن يتم طلـب التعاون في هذا الشـأن من الوكالات المتخصصة في ذلك وذات الفرق المدربة بـالفعل.

الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم

يكـون الأطفـال غير المصحوبـين والمنفصلين عن ذويهم أكـثر عرضة للمخاطر عن غيرهم، ومن ثم ينبغي مراعاة الحرص عند تسجيل هؤلاء. فإذا لم يكن هدف إجـراء عملية التسجيل واضحاً وصريحاً، فـإن عملية التسجيل قد تصبح عرضة لسـوء الفهم وإسـاءة الاستغلال. فقد يتم الإبلاغ عن حـالات غير حقيقية عندما تنفصل الأسر عن أطفالها عن عمد وعن رغبة منها أملاً في أن يتلقوا رعاية أفضل في البرامـج الخاصـة، وتتلقى وكالة إدارة المخيم لاحقـاً معلومات بشأن هؤلاء الأطفـال من خلال عملياتها اليومية مع السكان النازحين. وينبغي على الوكالة الإبـلاغ عـن هذه الحالات علـى الفور لـوكالات حماية الطفل المعنيـة والعاملة في المنطقـة. ونجد النمـوذج المشترك بين الـوكالات (٢٠٠٣) ونموذج التسجيل السريـع (٢٠٠٤) المستخدم لتسجيل الأطفال غـير المصحوبين والمنفصلين في قائمة الأدوات المرفقة بهذا الفصل.

تتألف عملية التسجيل من المراحل التالية من الإعداد والتنفيذ:

المرحلة الأولى: الإعداد

وتشمل هذه المرحلة ما يلي:

- إنشاء آليات التنسيق
- دمج المعلومات الأساسية القائمة
- تدريب فرق العمل
- إنشاء اللوجستيات
- إجراء الحملات الإعلامية

المرحلة الثانية: تحديد التعداد السكاني (أي تحديد النطاق السكاني الذي سيتم تسجيله)

وتضمن هذه المرحلة ما يلي:

- وجود حد أقصى إجمالي لعدد الأشخاص الذين سيتم تسجيلهم أثناء هذه المرحلة
- ضبط مرحلة التسجيل وتكييفها قياماً على نتائج مرحلة التوسيم.

الطور الثالث: التسجيل

وتشمل هذه المرحلة ما يلي:

- تسجيل الأسرة أو الفرد
- إصدار المُستندات

المرحلة الرابعة: إدخال البيانات وتحليلها

وتضمن هذه المرحلة ما يلي:

- إدخال البيانات الكترونياً
- إنشاء قوائم لمختلف الأغراض
- إجراء تحليل (تصنيف) للسكان المسجلين.

ونجد أدناه توصيفاً لكل مرحلة من هذه المراحل الثلاث لعملية التسجيل بقدر أكبر من التفصيل.

المرحلة الأولى: الإعداد

المعلومات والتخطيط في السودان

تم السعي للتنسيق الوثيق مع السكان النازحين وجميع الوكالات المشاركة في المخيم من أجل تخطيط وتنفيذ إحدى أكبر عمليات الإحصاء والتسجيل في إحدى مخيمات النازحين داخلياً في السودان – وذلك مع تعداد قدره ٩٣,٠٠٠ نسمة. وقبل البدء في عملية الإحصاء، تم قضاء قرابة الشهرين في الحملات الإعلامية العامة المستمرة الممهدة لعملية الإحصاء، مع تدريب القائمين بالمهمة وإنشاء البنى التحتية اللازمة.

التنسيق

قد تصبح عملية التسجيل مكلفة – سواء من الناحية المادية أو ناحية الموارد البشرية المطلوبة – كما تتطلب استعدادات لوجستية هائلة. وينبغي على السلطات الوطنية ووكالات القيادة القطاعية/العنقودية – مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين كوكالة تنسيق للمخيم في المسائل المتعلقة باللاجئين بالإضافة إلى النازحين داخلياً في مواقف الطوارئ المعقدة والمنظمة الدولية للهجرة كوكالة تنسيق للمخيم للنازحين داخلياً في أوضاع الكوارث الطبيعية– أن تتحمل المسؤولية الإدارية الكاملة، وتكون مسؤولة عن القوائم الرئيسية وتخزين وحفظ البيانات. وينبغي تشجيع جهات توفير الخدمات المتواجدة في المخيم على المشاركة بشكل مباشر في عملية التسجيل و/أو تسهيل العملية من خلال توفير أطقم العمل والمرافق الضرورية مثل الدورات المياه ونقاط الحصول على المياه وأكشاك التسجيل.

المشاركة

ينبغي على السلطات الحكومية ووكالة القيادة القطاعية/العنقودية ضمان وضوح هدف عملية التسجيل والحصول على المعلومات من الوكالات الأخرى العاملة في المخيم. ولكل من أصحاب المصالح المختلفين مصالحهم الخاصة من التسجيل وجمع البيانات. فعلى سبيل المثال، قد تحتاج جهات توفير الخدمات لقوائم تفيد برامجها في المكملات الغذائية والتطعيم وتوزيع المواد الغذائية والمواد غير الغذائية. وينبغي تفادي التعدد في عمليات التسجيل، نظراً لأن عمليات التسجيل تقوض من قدرة السكان على التنقل بحرية وتتسبب في تعطيل الأنشطة الاقتصادية الجارية وكذلك تسبب القلق بين الناس الخائفين من أن تتعرض مصالحهم للضرر.

وينبغي إشراك السكان النازحين في عملية التسجيل بأكبر قدر ممكن ومنذ بداية العملية، وبحيث يشارك النازحون من الرجال والنساء في تصميم عملية التسجيل ونشر المعلومات العامة لرفاقهم وجيرانهم من سكان المخيم وكذلك متابعة قدرة الجميع على التسجيل. ومن المهم بشكل خاص أن تشارك النساء في عمليات صناعة القرار المتعلقة بالاستجابات للمخاطر الأمنية ذات الصلة بالنساء والفتيات أثناء عمليات التسجيل.

ينبغي أن يأخذ التخطيط في الحسبان الترتيبات الخاصة بالسكان العاجزين عن الذهاب إلى موقع التسجيل أو الغائبين عن المخيم أثناء عملية التسجيل. ويتطلب التخطيط للتسجيل دائماً إنشاء نظام للمتابعة للسكان الذين يصلون متأخراً إلى مقر التسجيل.

النساء والفتيات

قد تواجه النساء صعوبة أكبر في القدرة على التسجيل. ومن ثم، فمن المهم للغاية إشراكهن في تصميم عمليات التسجيل/التحقيق. وقد يؤدي انشغال النساء بأدوارهن الأسرية والمنزلية إلى تثبيطهن عن المشاركة في عملية التسجيل، أو قد يمنعهن الرجال من المشاركة. وقد تُحرم النساء والفتيات غير المسجلات من المساعدات والحماية ومن ثم يضحين أكثر عرضة لخطر الاستغلال وإساءة المعاملة.

المعلومات التي يتم جمعها

تُعتبر عملية تجميع المعلومات من العمليات التي تستنزف وقتاً كبيراً، لذا فمن المهم أن نعلم أنه كلما زاد حجم المعلومات المطلوب جمعها، كما زاد الوقت المستنزف في عملية التجميع. ويصبح عامل الوقت دائماً شحيحاً في المراحل الأولى من حالات الطوارئ. وبالنسبة لعملية التسجيل المبدئية أثناء حالات الطوارئ، يُنصح غالباً بالتخطيط للتسجيل السريع للأسر لضمان السرعة في البدء بتقديم المساعدات الغذائية والأساسية للسكان النازحين.

الحد الأدنى من المعلومات المطلوبة على المستوى الأسري في حالات الطوارئ:

- تاريخ التسجيل
- أسماء أرباب الأسر من الرجال والنساء
- جنس رب الأسرة
- تاريخ ميلاد أو عمر رب الأسرة
- حجم الأسرة أو العائلة
- موقع الأسرة وعنوانها في المخيم
- تسجيل جميع أفراد الأسرة حسب الجنس والفئة العمرية
- موطن الأسرة الأصلي
- الاحتياجات الخاصة داخل الأسرة
- موافقة الأسرة على تبادل هذه المعلومات مع أطراف أخرى

توظيف العمالة المؤقتة

مـن الواجـب مراعاة الحرص عند تعيين فريق التسجيـل، حيث يجب أن يتألـف من أفراد من سكان المخيم بالإضافة إلى أفراد من المجتمع المحلي من أجل مشاركة فرص العمل. وينبغي أن يتضمن الفريق دائماً عدداً كافياً من النساء. وتتطلب كل عملية تسجيل تعيين فرق جديدة، وتكون حينها الوكالات المختلفة مطالبة بالعمل معاً. ومن الضروري أن يكون توزيع الأدوار والمسؤوليات بين الوظائف المختلفة واضحاً والعاملين مدربين على إجراء هذا الأمر.

توقيت عملية التسجيل

ينبغـي الحرص علـى عدم إجراء عمليـات التسجيل في أيـام المناسبات الثقافيـة أو الدينية، وبالمثـل، مـن الواجب ضمان ألا تتزامـن أو تتصادم عملية التسجيل مـع غيرها من الأنشطة مثل عمليات توزيع الغذاء أو حملات التطعيم. وينبغي أن يكون مقر التسجيل في موقع مركزي بقدر الإمكان، ولكن يُراعى أن يبعد بمسافة معقولة عن المناطق المزدحمة مثل الأسواق.

دمج المعلومات الأساسية القائمة

لا يمكن إجراء عمليات التسجيل دون أن يتوافر قبل ذلك حد أدنى من المعلومات عن الحجـم التقريبي لسكان المخيم وآليات العلاقة داخل المخيم وخارجه. ومن الضروري تجميع وتبويـب البيانات الأساسية المتوافرة قبل إجراء التسجيل من أجل التخطيط لها بشكل أفضل.

وغالبـاً مـا يتولى عمليـات التسجيـل الأولى برنامج الأغذية العالمـي أو أحد شـركاءه العاملـين في مجال توزيع الغـذاء. ويمكن الاستفادة مـن هذه البيانات كأساس لأنشطـة التسجيل التالية. وغالباً ما يكون لـدى قادة المجتمع قوائمهم الخاصـة للوافدين الجـدد من السكان، والتي يمكن الاستفـادة بها كنقطة انطلاق لأي عملية تسجيل. ويستطيع قادة المجتمع واللجان المساعدة تحديد الأشخاص ذوي الاحتياجـات الخاصـة قبل إجراء أي عملية التسجيـل. ورغم ذلك، فإن قادة المجتمـع لا يتصرفـون دائماً بشمـل يتماشى مع المصالـح المشتركة لمجتمعهم الخاص، ومن ثم ينبغي تمحيص حياديتهم ونزاهتهم تمحيصاً موضوعياً لتفادي أي مـا من شأنـه أن يفسد عملية التخطيط أو يحرم فئات معينة من الخدمات. ولا يمكن للقوائم التي يقدمها قادة المجتمع أو قادة اللجان أن تكون مبرراً للاستغناء عـن إجـراء عملية التسجيل. وغالباً مـا يذهب النازحون داخليـاً أو طالبو اللجوء الواصلون حديثاً إلى السلطات المحلية – الذين قد يحتفظون بالقوائم.

عندما لا تتوافر قوائم التوزيع من قادة المجتمع كنقطة بداية، يكون من الضروري إجراء تقدير بعدد النازحين داخلياً المقرر أن يتم تسجيلهم. ولهذا التقدير أهميته لأغراض التخطيط، نظراً لأنه يحدد العدد الضروري من العاملين والعربات والمشتريات من المواد وغيرها من المسائل اللوجستية. ويمكن إجراء التقدير من خلال الاستقراء، أو، في بعض الحالات، من خلال التصوير الجوي. ويمكن إجراء هذا الاستقراء من خلال حساب المساحة الإجمالية للمخيم مع حساب عدد المساكن ضمن قسم معين من المخيم. وينبغي أن يؤخذ في الحسبان التغير الحتمي في الكثافة السكانية من منطقة إلى أخرى ووجود مساكن خالية من السكان عند استخدام هذه الطريقة. كذلك يمكن استخدام التصوير الجوي لحساب عدد المساكن، ثم يلي ذلك إجراء مسح أرضي محدود لتحديد متوسط عدد أفراد العائلة المقيمين في كل مسكن ومتوسط النسبة المئوية للمساكن الخاوية.

حملات التوعية العامة

في أثناء المراحل المفضية للبدء في التسجيل وأثناء عملية التسجيل نفسها، تكون منهجية ووضوح عملية نشر المعلومات أمراً شديد الأهمية وعنصراً مهماً لنجاح عملية التسجيل. ومن أجل الوصول إلى جميع سكان المخيم، تصبح حملات المعلومات الاستباقية أمراً لا غنى عنه. ولدى جميع السكان النازحين الحق في معرفة ما يتم في إجراءات ترمي إلى تحقيق مصالحهم. ويعد نشر المعلومات المتسمة بالشفافية للمخيم أمراً ضرورياً لضمان نجاح عملية التسجيل، فالمعلومات الدقيقة وحدها هي التي ستخفف من القلق وتتفادى سوء الفهم وتسهم في تحقيق سلاسة التعاون.

وينبغي أن تتجول الفرق المدربة جيداً والمعينة من بين النازحين أنفسهم في جميع أرجاء المخيم لنشر الرسائل المعلوماتية واستخدام ما يعن لها من وسائل وقنوات تجد لها صدى لدى المجتمع. ولذلك فإن ثمة حاجة كبيرة لتدريب هؤلاء على الاستجابة للأساليب الثقافية والتقليدية للمجتمع لتحقيق أكبر أثر ممكن، من خلال الإعلام وإجابة الأسئلة وتشجيع المشاركة – خاصة مشاركة النساء. وبالإضافة إلى ذلك، فإن هؤلاء مطالبون بالتقليل من أي توقعات غير واقعية والتصدي لأي إشاعات مُضللة.

ينبغي أن توضح أي معلومات تُنقل للمجتمع ما يلي:

- الأسباب الداعية لإجراء التسجيل والمعايير التي يقوم عليها
- الأطراف التي سيتم تبادل المعلومات المُجمعة معها
- ماهية من سيتم تسجيلهم (الأفراد/الأسر)
- أن للسكان حق في عدم تسجيل أنفسهم، وتفهمهم لتبعات عدم التسجيل
- أن التسجيل سيتم مجاناً وبلا رسوم
- أن التسجيل مفتوح لجميع الفئات، بغض النظر عن الجنس أو العرق أو العمر أو الدين وغيرها من الخصائص الأخرى، طالماً أن هذه الفئات تلبي المعايير المطلوبة
- كيفية عمل إجراءات الشكاوى
- الوقت والوسيلة والعملية، بما في ذلك المناهج والمواد المستخدمة

يمكن نشر المعلومات من خلال الإذاعة والاجتماعات والمنشورات/الملصقات في الاجتماعات الحاشدة، وكذلك من خلال المؤسسات الدينية وفي مواقع توزيع المياه والمدارس والأسواق وغيرها من الأماكن العامة التي يكثر تردد سكان المخيم عليها. وبالإضافة إلى الحملة الاستباقية، ينبغي إلصاق البيانات المتضمنة لجميع المعلومات الخاصة بعمليات التسجيل القادمة في أماكن ظاهرة بالنسبة للجميع، وذلك في خارج مكتب وكالة إدارة المخيم مثلاً.

ولعنصر التوقيت أهميته الكبيرة. تجنب الإخطارات المتأخرة، نظراً لأن الناس قد يحتاجون لفترة كافية من الاستعداد والتخطيط قبل الذهاب للتسجيل، ولكن تجنب كذلك الإعلان عن عملية التسجيل في توقيت مبكر للغاية لأن الناس قد ينسون التفاصيل المهمة. وإذا كان من المخطط إجراء التوسيم كجزء من عملية التسجيل، ينبغي أن يتم إعطاء المعلومات الخاصة بالتاريخ الفعلي للتوسيم في اللحظة الأخيرة قبل بدء عملية التسجيل مباشرة من أجل تقليل حوادث الاحتيال – وذلك مثلاً من خلال استعارة الأطفال من الأسر الأخرى من أجل إظهار عدد أفراد الأسرة بشكل أكبر من الحقيقة. ورغم ذلك، ينبغي توضيح أسباب عنصر المفاجأة ذلك لسكان المخيم.

عنوان المخيم

تضطلع وكالة إدارة المخيم بمسؤولية إنشاء نظام للعناوين في المخيمات. ولدى السكان النازحين الحق في أن يكون لهم عنوان مثل الآخرين، فعن طريق العنوان يتسنى للنازحين التواصل مع بعضهم كما يتسنى للآخرين التواصل مع النازحين. وعلاوة على ذلك، فمن الضروري أن تتوافر للوكالة القدرة على ضمان الحماية والمساعدات الملائمة، بالإضافة

إلى متابعة الاحتياجات الخاصة. فمن خلال إنشاء نظام ملائم للعناوين في المخيم، تصبح عملية التوسيم والتسجيل والتحقق من الأسماء أسهل في إدارتها.

المرحلة الثانية: «توسيم» أو تحديد السكان الذين سيتم تسجيلهم

يُستخدم مصطلح «التوسيم» لتوصيف العملية التي تستهدف إجراء عملية «تجميد» أو «توسيم» مؤقتة لحجم سكان المخيم لهدف التسجيل. وثمة وسائل متنوعة لإجراء عملية «التوسيم». فقد تكون هناك قوائم يمكن استخدامها كنقطة بداية – على سبيل المثال، قد تكون لدى برنامج الأغذية العالمي وغيره من وكالات توزيع الغذاء قوائم للتوزيع، كما قد يكون لدى قادة المخيم قوائم بأسماء الأشخاص النازحين في مجتمعهم. وعندما يتم استخدام قوائم التوزيع الموجودة مسبقاً كنقطة انطلاق لعملية التسجيل، فمن الضروري أن يتم إنشاء عملية إضافية تستهدف تقرير وتوسيم الأشخاص غير المسجلين في القائمة. ولهذا الأمر أهميته البالغة، نظراً لأنه ليس لكل الأشخاص النازحين الحق في حصص الغذاء كما انه ليس كل النازحين مسجلين من قبل قادة المجتمع. وكإحدى البدائل لذلك، في حالة تواجد نظام عناوين للمخيم، يمكن توسيم الأسر بالنسبة لقوائم عناوين المخيم.

وفي غياب أي قائمة موجودة قبلاً، يمكن إجراء عملية التوسيم من خلال تسليم علامات أو استخدام أساور للمعاصم غير قابلة للتلاعب والتي يمكن نزعها عند التسجيل. ويتم إعطاء علامات التوسيم في العادة لممثلي الأسر بعد التحقق العياني من عدد الأشخاص في الأسرة أثناء مرحلة التوسيم. وفي عملية التسجيل الأولى، لن يتطلب الأمر سوى ذهاب ممثل واحد لكل أسرة للتسجيل، وتاركاً أفراد الأسرة الآخرين يواصلون مهامهم اليومية. وتُستخدم أساور المعاصم مع كل فرد. ولاحقاً، وفي عملية التسجيل الثانية، ينبغي أن يظهر جميع الأفراد في عملية التسجيل. ولا ينبغي التلاعب في أساور المعاصم، وأي أساور مكسورة لن يتم قبولها للتسجيل.

ويمكن تنظيم عملية التوسيم إما مركزياً أو من خلال الزيارات المنزلية. وقد يُطلب إلى سكان المخيم المجيء إلى أحد المواقع المعينة داخل المخيم لينتظموا في طابور ويتم تعليم كل فرد من الأسرة على حده بحبر لا قابل للمحو/غير مرئي ثم يتسلم علامة واحدة أو سوار للمعصم.

ويمكن إجراء هذه العملية بدون إنشاء هياكل أساسية متخصصة، كالمدارس أو مراكز توزيع الغذاء. كذلك فثمة وسيلة أخرى بديلة يقوم بمقتضاها عدد كبير من فرق العمل بإجراء الزيارات المنزلية لتوسيم السكان وإحصاء عدد الأشخاص الموجودين في كل مسكن. وينجح هذا الأسلوب بصفة خاصة في المخيمات ذات التصميم الواضح الجيد وفي ظل وجود منظومة عناوين فاعلة، بيد أنه من جهة أخرى يتطلب عدداً كبيراً من الفرق العاملة لإجراء الزيارات المنزلية بسرعة. وينبغي استكمال عملية التوسيم خلال عدة ساعات، وبحد أقصى يوم واحد وذلك لتفادي فترات الانتظار غير الضرورية وتقليل احتمالات لجوء البعض للاحتيال والتوسيم المزدوج. وينبغي أن يتواجد عند كل نقطة توسيم أحد المشرفين لمتابعة ومراقبة

حسـن سير الأمور والرقابة علـى عملية توزيع علامات و/أو أسـاور التوسيم. والأخطاء التي ترتكب في هذه المرحلة يكون من الصعب تصحيحها وتداركها أثناء عملية التسجيل.

وبالرغم من جميع الاستعدادات، فقد يحدث أن يزداد عدد سكان المخيم قبل إجراء عملية التسجيل. فقد يحاول أفراد المجتمعات أو القرى المجاورة الظهور في المخيم في وقت التوسيم. ولهـذا السبب، يكون من الضروري أحياناً إجراء عمليـة التوسيم بشكل متزامن في المخيمات القريبـة من بعضها لتفادي عامل الجذب. ويمكن لقادة المجتمع تقديم مساعدتهم في التحقق مـن أهليـة السكان النازحين من مناطقهم، مع الانتباه لمـدى نزاهتهم وموضوعيتهم في هذا الأمـر. وبعـد عملية التوسيم، واعتمـاداً على كيفية تنظيم علامات التوسيـم، سوف تتوافر في النهايـة صورة عامـة للحجم الدقيق للتعداد السكاني مُصنفاً حسـب الجنس والعمر. وسواء تم التوسيـم باستخـدام علامات أو بأسـاور المعصم، يُنصح باستخدام مـادة توسيم غير مضرة مثل الحبر غير القابل للمحو أو الحبر غير المرئي من أجل تجنب ازدواج التوسيم، والذي يمكن استخدامـه علـى الأيدي أو الأظافـر للبالغين وعلى كاحل الأطفال الرضـع والأطفال الصغار. وبغض النظـر عن الطريقة، ينبغـي أن يتم التوسيـم سريعاً لتفادي التسجيـل المتعدد. ورغم ذلك، فإن «تعليم» الأفراد بالحبر أو أي نوع من أنواع السوائل قد يُساء فهمه أو يعتبر مخالفاً للأعراف التقليدية، كما قد تكون هناك مخاوف من أن يكون لهذا السائل آثار ضارة. ومن ثم ينبغـي مناقشة هذه الوسيلـة وغيرها من وسائل وضع العلامات مـع المجتمع وشرحها لهم قبـل استخدامهـا. كما ينبغي الأخـذ في الاعتبار أن الأحبار غير القابلـة للمحو والأحبار غير المرئية – والتي منها مصباح الأشعة فوق البنفسجية المستخدم في رؤية الحبر غير المرئي– هـي من الأدوات الخاصة التي ينبغي عـادة استيرادها من الخارج، ومن ثم ينبغي تخصيص وقت كاف لوصولها إلى موقع المخيم.

يتطلب المعاقون أو الذين يعانون شكلاً من أشكال العجز عن الحركة اهتماماً خاصـاً حيث ينبغي مثلاً توسيم الأشخاص طريحي الفراش أو الأشخاص ذوي الإعاقات من قبل فرق متنقلة لضمان إدراجهم في عملية التسجيل. وينبغي على الفـرق المتنقلة الذهاب للعيـادات ومساكن الأفراد لتوسيم المتواجدين بها. ومن الضـروري أن يتـم التواصل مع الـوكالات الصحية وقادة المجتمـع مقدماً قبل عملية التوسيم.

واعتمـاداً علـى المنـاخ، يكـون من المهـم ضمان توفـر بعض الحماية من الأمطـار أو الحـرارة أو الـبرودة. وينبغـي أن يتـم توفير الظل في المنـاخ الحار، وتوفـير التدفئـة في المناطق الباردة. كما ينبغي أن تتوافر في كل منطقة توسيم مصدر لمياه الشرب ودورات المياه.

المرحلة الثالثة: عملية التسجيل

أسلوب التسجيل

بعد الانتهاء من توسيم السكان، يمكن إطلاق عملية التسجيل الفعلية. ومن أجل تقليل الوقت الذي يقضيه الناس في الانتظار في الطابور، ينبغي أن يتم إجراء عملية التسجيل حسب عناوين المخيم – مثل البلوكات أو القطاعات أو مناطق المخيم – أو حسب أحجام العائلات المحددة. وينبغي إعطاء الأولية للأسر التي تضم أناس عجائز أو أطفال أو يخصص لهم طابور منفصل.

وتتطلب عملية التسجيل مكاتب أو نقاط تسجيل، والتي قد لا تتطلب أكثر من مجرد جلوس أحد موظفي التسجيل على طاولة في الهواء الطلق، وينبغي ألا يتم تسجيل إلا من تأكد حضورهم فعلياً – وكانوا قد تم توسيمهم. وفي هذه الأثناء، تقوم فرق التسجيل المتنقلة بالتجوال في المخيم لتسجيل الأفراد العاجزين عن الذهاب لمكاتب التسجيل إما بسبب الإعاقة الجسدية أو المرض أو كبر السن.

وعندما يتم تنظيم عملية التسجيل بدون توسيم سابق، فلا ينبغي تسجيل إلا الأشخاص الحاضرين فعلياً في يوم التسجيل، وبحيث يقوم المركز الصحي أو القيادات بتقديم قوائم بالأفراد الذين ليس في وسعهم الذهاب إلى نقاط التسجيل، وذلك قبل التسجيل بعدة أيام.

وينبغي أن يتواجد أحد أعضاء فريق العاملين في كل نقطة تسجيل للإجابة على الأسئلة المطروحة وشرح الإجراءات وتنظيم مساحات الانتظار. كما ينبغي أن يكون من السهل تحديد جميع العاملين في جميع الأوقات مثلاً من خلال ارتداء القمصان أو القبعات أو الصديريات التي تظهر هويتهم مع إظهار بطاقاتهم.

ضمان القدرة على التسجيل – صوت من الميدان

«أثناء التسجيل في باندا أتشه، تم إعلام وكالة إدارة المخيم بأن السلطات لن تقوم بتسجيل الأسر التي تعولها امرأة وحيدة باعتبارها «أسرة». فإذا كان لدى هذه المرأة الوحيدة ابن واحد، سوف يتم تسجيلهم كأسرة باسم الابن (وليس باسم والدته). وكان هذا يعني أن سجلات الحكومة لن تضم مستندات تحدد عدد الأسر التي تعولها امرأة وحيدة، وهو ما كان له تداعياته وأدى إلى تعارض بين المعلومات الحكومية وبين البيانات المستقاة من مصادر أخرى».

٢- إصدار الوثائق والمستندات

يتم بعد استكمال التسجيل إصدار المستندات الخاصة بالتسجيل وتسليمها لأرباب الأسر، أو لكل فرد في بعض الحالات. وبناء على طبيعة الموقف أو الظروف، قد تكون هذه المستندات عبارة عن بطاقات استحقاق – مثل بطاقات حصص الغذاء – و/أو بطاقات تسجيل.

إذا كان الموقف يسمح، وبعد التشاور مع كل من الرجال والنساء، قد يصبح من المرغوب إصدار بطاقات استحقاق – خاصة بطاقات الإعاشة – لأرباب الأسر من السيدات، ذلك أنه حتى بين الأسر التي يكون فيها رب الأسرة رجلاً، تظل النساء هن المتوليات لمسؤولية تحضير الطعام وتوزيعه. وقد تواجه النساء وأطفالهن أوقاتاً عصيبة إذا ما غادر الزوج آخذا معه بطاقة إعاشة الأسرة أو لم يكن لدى الزوج اهتمام بصالح أسرته. وفي الحالات التي لا يكون فيها ذلك مقبولاً ثقافياً، ينبغي أن تشير بطاقة الاستحقاق إلى أسماء كل من الزوج والزوجة في الأسرة/العائلة لتعزيز المساواة بين الجنسين وضمان العدالة في الاستفادة بالبطاقة.

بطاقات التسجيل في المخيم

قد يتم إصدار بطاقات التسجيل إلى سكان المخيم لإثبات إقامتهم بالإضافة إلى إعطاءهم بطاقات الاستحقاق/الإعاشة. وقد يكون ذلك مفيداً، على سبيل المثال، عندما لا يكون جميع سكان المخيم مستحقين للمساعدات الغذائية، ولكنهم مستحقين لمساعدات أخرى مثل التعليم والصحة. وينبغي تحديد الحاجة لبطاقة تسجيل المخيم قياماً على ظروف كل حالة على حده. وهذا يتطلب تحليلاً لكل من التداعيات الإيجابية والسلبية لإصدار هذه البطاقة. وينبغي ألا يتم الخلط بين بطاقات تسجيل المخيم وبين بطاقات الهوية أو مستندات الوضعية التي تحدد وضعية الشخص – مثل خطابات الحماية أو خطابات التصديق – التي تصدرها الحكومة/مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لتقديمها إلى اللاجئين/طالبي اللجوء كإثبات لوضعيتهم كلاجئين/طالبي اللجوء، أو تصدرها الحكومة لإثبات أن الشخص المعني يحمل جنسية بلد دولتها.

وينبغي أن يتم تقييم المعلومات التي توضع على كل بطاقة قياماً على ظروف كل حالة على حدة، حيث أن كل موقف يتطلب مجموعة مختلفة من البيانات. ورغم ذلك، ينبغي ألا تتضمن البطاقات الصادرة أي معلومات تكشف بلا داع عن أي أسرار أو معلومات شخصية – مثل المعلومات الصحية – والتي قد تزج بالشخص النازح في مواقف تهدد أمنه وسلامته مثل إدراج المعلومات عن العرق المنتمي إليه في بعض الحالات. واحتراماً لخصوصية الفرد/الأسرة، ينبغي ألا تتضمن البطاقة أية معلومات تزيد عن القدر المطلوب لغرض البطاقة. وفي بعض الحالات، يكون من الواجب، وبهدف الحماية، طباعة رقم التسجيل على البطاقة بدلاً من اسم الشخص أو أي معلومات أخرى شخصية – وبحيث يتم استخدام هذه المعلومات لاحقاً مع قاعدة البيانات.

وفي حالات أخرى، يمكن أن تتضمن البطاقات المعلومات التالية:

- اسم رب الأسرة (وبعض الحالات تستلزم إدراج أسماء جميع أفراد الأسرة)
- موقع المخيم و/أو عنوان المخيم
- حجم الأسرة وعدد الأطفال دون سن الخامسة
- تاريخ إصدار البطاقة
- جهة الإصدار (الوكالة/اسم الموظف)
- تاريخ انتهاء العمل بالبطاقة (يفضل أن تتراوح مدة صلاحية البطاقة بين ٦ أشهر وعام واحد)
- المعلومات البرامجية (مثل الصحة والحالة من التغذية أو الفئة العمرية)
- المعلومات المتعلقة بالاحتياجات الخاصة لدى أحد أفراد الأسرة (مثل الإعاقة الجسدية أو الإعاقة الذهنية أو الأطفال المنفصلين أو العجائز).

حوادث الاحتيال في التسجيل

تتمخض عمليات التسجيل عن عدة حقوق في الحصول على عدد من الخدمات، ومن ثم تزداد احتمالات تعرضها للتلاعب والاحتيال. فقد يحدث على سبيل المثال أن يتم تزييف بطاقات التسجيل أو بطاقات الاستحقاقات وتبدأ في الانتشار في المخيم. وقد يقوم البعض بإحضار بعض الأفراد من المجتمع المُضيف أو الجيران لمحاولة إظهار حجم العائلة بأكبر من الواقع. وينبغي على وكالة إدارة المخيم وضع نظم متسقة لتحديث السجلات واستبدال بطاقات التسجيل أو بطاقات الاستحقاق التالفة أو المفقودة. وقد يحاول البعض التسجيل بأسماء مزيفة، وهو ما يجعل من المقارنة مع القوائم الأخرى أمراً عديم الجدوى. ويعد التوسيم المنظم هو المفتاح لنجاح جميع عمليات التسجيل. ويمكن لحملات المعلومات الدائمة أو مراكز الترحيب بموجات الوفود الجديدة من السكان أن تسهم في تقليل أشكال الاحتيال أو التحويل غير القانوني للبطاقات.

كم عدد الأطفال؟ صوت من الميدان

«قد يلجأ أرباب الأسر أحياناً إلى الكذب فيما يقدمونه من معلومات عن حجم أسرهم، ومتوقعين بذلك استلام قدر أكبر من المواد الغذائية أو غير الغذائية. ويصبح الأطفال الأربعة فجأة ستة أطفال. وتصبح عملية التحقق من حجم الأسرة وأفرادها عملية صعبة في مواقف النزوح عندما تُفقد وثائق وبطاقات الهوية. فقد حدث في إحدى البلدان أن قام اللاجئون بأخذ لقطاء الشوارع من العاصمة إلى المخيم من أجل تسجيلهم كأبناء لهم. وعندما ينجحوا في مسعاهم، كان يتم التخلص سريعاً من الأطفال وإعادتهم إلى مكانهم، حيث لم تعد هناك حاجة لهم. ولحسن الحظ، كان مسؤولو التسجيل ينجحون في كشف معظم هذه الحالات».

المساكن الخاوية؟ صوت من الميدان

«وفقـاً لقائـد الموقـع، كان ما يقـرب من ٢٥ أسـرة يحتفظون ببطاقـات أسرية إضافيـة، بالرغـم مـن أن أقاربهـم كانوا قد غـادروا الموقع منذ زمـن. وهذا أمر يُمكّنهم من الانتفاع بالمساكن الخالية وفي نفس المطالبة بنصيب من المساعدات عنـد عمليـات التوزيع. وقد قال هذا القائد أنه حـاول في مرة من المرات إحصاء المساكن الخالية، بيد أنه قد اعترض سبيله في ذلك أعضاء الموقع الآخرين الذين قامـوا بصده عن مسعاه وأخبروه أن هذه المساكن ليست خالية، وأن أقاربهم قد غـادروا الموقـع فقط للعمـل وسوف يعودون مـرة أخرى في المسـاء. والآن نرى البعض يقومون بنهب بعض الأشياء من هذه المساكن الخالية».

وفي مرحلـة التخطيـط من كل عملية تسجيل، ينبغي إجراء تحليل لنقاط الضعف المحتملة في الخطة، على أن يُراعى إدراج الوسائل التي يمكن من خلالها منع حوادث الاحتيال التي يكون منبعهـا هو فريق العمل، مثل أن يتم التدوير المتكرر للعاملين وتحديد المسؤوليات وتقسيمها بشـكل واضـح، وهو ما يمكـن أن يقلل من محـاولات الاحتيال. كذلك أن هـذه الوسائل سوف تتفادى وضـع اللاجئين أو السكان المحليين المعينين بصفة مؤقتة لإجراء عمليات التسجيل في موقـع سلطة، مثـل مواقع إصدار بطاقات الاستحقاق أو تجميـع بيانات التسجيل. وتشكل عمليـات الإشراف القوية ووضع آليـات الشكاوى الواضحة بعضـ المكونات المهمة لتحقيق هذه الغاية.

مما يؤسف له أنه قد تم الإبلاغ عن حالات كثيرة للاحتيال قام بها موظفو التسجيل في عمليـات التسجيل السابقة، وقد تتضمن هذه الحـوادث تسجيل أشخاص غير مستحقين أو كتابـة عـدد أفراد العائلـة على غير الحقيقة أو إصـدار بطاقات استحقـاق في مقابل رشاوى. وينبغـي إعـلام فريـق العاملـين بأنه لن يتـم التسامح مـع أي سوء تصرف وكذلـك إعلامهم بالتبعـات التي ستنجم عـن أي تصرفات غير ملائمة. ويجب على جميـع العاملين، بما فيهم مـن تم تعيينهـم لهذا الغرض فقـط، التوقيع على ميثاق للسلوك المهنـي وينبغي توصيل هذه الرسالة بوضوح أثناء التدريب على التسجيل.

تعمل آليات الشكاوى وما يلحق بها من إجراءات للمتابعة على حفظ كرامة السكان النازحين من خلال السماح لهم بالتعبير عن شكاواهم. ومن خلال وضع آلية للشكاوى، يمكن محاسبة الوكالات عن الأخطاء التي يمكن أن تحدث وتبيان مدى استعدادها لتصحيحها.

وفي مواقف المخيمات وبعد النزوح مباشرة، يكون السكان غالباً أكثر استضعافاً وتزداد احتمالات تسبب عملية التسجيل في الخوف للنازحين إلى أعلى درجة. وتشكل آلية الشكاوى وسيلة من الوسائل الملائمة لضمان خضوع الوكالات الإنسانية للمساءلة أمام السكان النازحين.

وينبغي بذل ما يلزم من جهود لإتاحة القدرة للسكان على تقديم الشكاوى والإبلاغ عن الأشخاص المفقودين أو الإبلاغ عن أي سوء تصرف يقدم عليه أحد موظفي التسجيل. كذلك ينبغي تشجيع الناس على وضع الاقتراحات التي تستهدف تحسين النظم القائمة، كما ينبغي أن تتضمن إجراءات الشكاوى الإجراءات الملائمة للمتابعة الفعالة.

ينبغي أن تحقق إجراءات الشكاوى ما يلي:

- وضع نموذج مستندي للشكاوى، بيد أن هذا لا يمنع مراجعة جميع أنواع الشكاوى المستلمة وبغض النظر عن القالب الذي تأتي عليه.
- إعطاء الأشخاص المتقدمين بشكاوى الفرصة للتعريف بأنفسهم – أمام الإدارة على الأقل – وفي نفس الوقت احترام رغبتهم في إبقاء أنفسهم مجهولين إذا ما خافوا الانتقام.
- إدراج أحكام برفع الشكاوى من خلال عضو فريق غير العضو الذي قدمت الشكوى ضده.
- ضمان رفع الشكاوى مباشرة لمدير التسجيل، أو غيره من أعضاء الفريق المتولين للمهام الإشرافية على التسجيل وما تتصل به من أنشطة.
- تشجيع الجميع على الإبلاغ عن أي سوء تصرف فيما يتعلق بالأنشطة المرتبطة بالتسجيل، وينبغي أن تتوافر الفرصة للقيام بذلك دون ذكر الاسم، وهو ما سيسمح للوكالات بالانتباه لبعض المشاكل المعينة التي كان من الممكن أن تمر مرور الكرام ودون أن يكتشفها احد.

◀◀ يُعد إنشاء آلية للشكاوى أحد الأنشطة الضرورية التي تتولاها وكالات إدارة المخيمات. لمزيد من المعلومات، انظر الفصل ٣.

اعتبارات الأمن

ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار أمن العاملين بالإضافة إلى أمن السكان النازحين في كل خطوة من خطوات عملية التسجيل. ومن المهم إعداد خطط طوارئ من أجل إحكام السيطرة الكافية على الحشود وتوفير التعليمات الواضحة لجميع المشاركين في عملية التسجيل وكيفية التعامل مع الجموع العنيفة أو الأشخاص الغاضبين. ويُعتبر التبادل الملائم للمعلومات

قبـل أي عمليـة تسجيل أمراً ضرورياً وحيوياً لتفادي أي ارتبـاك أو نشوء زحام غير مرغوب. ويتساوى مع ذلك في الأهمية ضرورة توافر الخدمات الكافية.

ذلك أن غياب مياه الشرب الكافية أو الوقوف تحت حرارة الشمس أو الأمطار قد تزيد من التوتر والقابلية للاستثارة. كما أن غياب المرافق الكافية قد يضر بأمن العاملين. كذلك، فإن فترات الراحة أو الطعام أو وسائل الاستجمام غير الكافية للعاملين قد تضر بعملية التسجيل أو حتى تعرض كلاً من أمن الموظفين والسكان للخطر.

المرحلة الرابعة: إدخال البيانات وتحليلها

بالتنسيـق مـع أصحاب المصالح الرئيسيـين، يمكن إدراج البيانات التـي تم جمعها أثناء عمليـة التسجيل في قاعدة بيانات حاسوبية. وقد تكـون قاعدة البيانات تلك عبارة عن جدول إكسيـل (Excel) بسيـط، أو قاعدة بيانات أكسيس (Access) – وهو ما له تبعات ترخيصية، أو غيرهـا من أنواع قواعد البيانات التي يمكن تكييفها حسب الحاجة. وفي حالات عديدة، يتطلب الأمـر تقييم القدرة الفعليـة على المحافظة على قاعدة البيانات قبـل الاستقرار على التصميم. وتتسم جداول الإكسيل بسهولة الاحتفاظ بها كما أنها شائعة الاستخدام في العديد من البلدان.

وتساعـد قاعـدة البيانات في تصنيـف وتحليل المعلومـات الديموغرافيـة، ويمكن منها الحصول على جداول إحصائية بهدف التوزيع. وبوسع قاعدة البيانات أن تعطينا صورة عامة مبسطـة لسـكان المخيم، ويمكنها توليـد البيانات المصنفة المستخدمـة للأهداف التخطيطية والبرامجية ويمكن تحديثها من اجل المحافظة على الدقة.

ويسهـل وضـع قاعدة بيانات واحـدة وسجل مركزي واحد لكل مخيم مـن عملية التحقق مـن حـدوث ازدواج في التسجيل من عدمه في أكثر من موقـع. ويمكن بسهولة إلغاء البطاقات المسروقـة أو المفقـودة مـن خلال هـذا النظام كذلـك. ويمكن لقاعـدة البيانـات أن تيسر من استخـدام وسائـل التسجيل الأكـثر تقدماً، مثل استخـدام الصور الرقمية. كمـا يمكن لتقنيات نظـام المعلومـات الجغرافية (GIS) أن تيسر مـن تحليل البيانات المجمعـة والخروج بنتائج منهـا، مثل توضيـح العلاقة بين الكثافـة السكانية للمخيـم ومدى توافر البنـى التحتية. ولا يجوز أن يُسمح بالإطلاع على هذه البيانات إلا للأشخاص المُصرّح لهم بذلك – على نحو ما سنوه أدناه في القسم الذي يتناول سرية البيانات وتبادل البيانات– كما يجب وضع قواعد صارمة لإنشاء النسخ الاحتياطية من قاعدة البيانات تلك.

> اعلم أن عمليات التحديد القائمة على نظام المعلومات الجغرافية للأفراد من ذوي الاحتياجـات المعينة قد تعرض السكان لقدر أكبر من الخطر، ومن ثم تجب مراجعة المعلومات التي يتم الحصول عليها بعناية. ورغم ذلك، فإن هذا لا يمنع من تجميع البيانات – باستخدام هذا النظام– حول المواقع الرئيسية للمخيم أو التخطيط على مستوى البلوكات/الكوميونات، والتي لا تكشف عن مواقع الأفراد الأكثر عرضة للخطر في المخيم.

سرية البيانات وتشارك البيانات

نظراً لما تتضمنه عملية التسجيل من تسجيل للبيانات ذات الخصوصية بالنسبة للأسر والأفراد، فإن عملية تسجيل المعلومات ينبغي أن تلتزم التزاماً صارماً بمبادئ حماية البيانات وحق الأفراد في الخصوصية. ينبغي أن يتم التعامل مع بيانات التسجيل وتخزينها بشكل ملائم لتجنب وقوعها تحت أيدي غريبة.

وينبغي أن يكون عدد الأفراد المتعاملين مع معلومات التسجيل محدوداً، وتضطلع الوكالة المسؤولة بالمسؤولية الكاملة عن الحفاظ على المعلومات المُجمعة. وينبغي الحفاظ على اعتبارات السرية والحماية عند تشارك المعلومات مع الوكالات والسلطات الأخرى، وهو الأمر الذي تجب مناقشته والاتفاق عليه مع الوكالات المتعددة الأخرى المشاركة في عملية التسجيل في المخيم من أجل تفادي أي فرص لسوء الفهم لاحقاً. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن توفر عملية التسجيل الفعلية أكبر قدر واقعي من الخصوصية. فعلى سبيل المثال، ينبغي أن تكون هناك مسافة كافية بين الأشخاص الذين يتم تسجيلهم في التو وبين باقي طابور الأشخاص المنتظرين، وبحيث لا يتسنى لأحد سماع ما يُطرح من أسئلة شخصية.

وهناك بعض المعلومات المعينة والخاصة ببعض الفئات أو الأفراد، خاصة في أوضاع الصراعات، التي يمكن أن تتعرض لإساءة الاستغلال ومن ثم ينبغي المحافظة عليها والحرص على عدم وقوعها في أيدي غريبة. فالأشخاص الذين فروا من الاضطهاد و/أو مواقف العنف والصراع سوف تكون لهم مخاوفهم المشروعة على حماية أنفسهم وأفراد أسرتهم. ومن هنا، وأثناء التخطيط لأي عملية تسجيل، ينبغي أن يراعى أن تتمتع حماية المعلومات الخاصة بالأفراد بأكبر قدر من الاحترام والحزم. وينبغي أن يُوضع في الحسبان في جميع الأوقات نوعية المعلومات التي تتم معالجتها، ولأي سبب، وفي أي قالب ولأي مدة.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن إدارة المعلومات والسريّة، انظر الفصل ٥.

٣- التسجيل المستمر في المخيم

إذا تم اختيار التسجيل كنشاط، ينبغي أن يتضمن التخطيط أيضاً بنداً لضمان «استمرارية التسجيل» والتي تستهدف تحديث جميع معلومات التسجيل بصفة دورية. وتتبدل الظروف الشخصية و/أو العائلية بمرور الوقت مع الأطفال حديثي الولادة أو الزواج أو الوفاة أو العودة، لذا فينبغي تحديث أي معلومات فردية أو عائلية إذا كانت هناك رغبة في استخدامها لتصنيف أعداد السكان أو خصائصهم. كذلك يمكن أيضاً إجراء التسجيل المستمر كجزء من عملية التحقق أو كجانب دوري ومستمر من الرصد. ويمكن استخدام توزيع الغذاء لفحص القادمين لاستلام حصصهم الغذائية. فإذا كان التعداد السكاني يتغير بطريقة كبيرة تستدعي

مواكبتهـا، فعندهـا قـد يتطلب الأمـر تحقيقاً لإعادة التأكـد من سكان المخيـم بالمقارنة مع القائمة/قاعدة البيانات الرئيسية.

وبمجـرد أن التأكد مـن أن أحد الأشخاص أو الأسر لم تعد تعيش في المخيم، ينبغي إلغاء بطاقات الاستحقاق الخاصة بهم وإغلاق سجلاتهم.

وقـد تنطـوي هذه العمليـة على صعوبة، ولكـن إذا تم إجراءهـا بالشـكل الصحيح فإنها ستحقـق أقصى نفع واستفادة من الموارد القائمة لتحقيـق أعلى مستوى من الدقة لمعلومات التسجيل.

أنشطة التحقق

ينبغـي أن تكون معرفـة السبب من وراء عدم حضـور الأشخاص عمليات توزيع الغذاء جانباً من أنشطة التحقق، وهي تعد نشاطاً مهماً من أنشطة الحماية.

موجات الوافدين الجديدة

ينبغـي أن يمـر الوافدون الجـدد في المخيم بنفس عملية التسجيل التي مـر بها السابقون لهم. وينبغـي أن يتـم استصـدار المستندات لهم من قبـل الوكالات/السلطـات المعنية على نحو ما أشرنا في السابق. كما ينبغي فحص هويات الوافدين الجدد ومقارنتهم بما في السجلات التي في المخيمـات الأخـرى أو في أي نقاط توزيع أخرى من قبل وكالة إدارة المخيم. ويكن القيام بذلـك بسهولة إذا ما كانت هنـاك قاعدة بيانات متوافرة. ومن الضـروري إنشاء إجراء متفق عليـه مع جميـع الوكالات يتناول كيفيـة التعامل مع «موجات الوفـود التلقائية» التي تصل مباشـرة إلى المخيم. وينبغي أن يكون هذا الإجراء معروفاً لسكان المخيم، بحيث عندما يصل أصدقاؤهم وأقاربهم، يمكنهم إعلامهم بالإجراءات الضرورية لتسجيلهم.

في حـالات موجات الوفـود الحاشدة للسكان والتي لا تُجـدي معها إجراءات التسجيـل الخاصـة بالوافديـن الجـدد. ينبغـي أن يتم إنشـاء مراكـز استقبال لـ «توسيـم» (تحديـد) الوافديـن الجدد وتجنب الاضطـرار للقيام بعمليـات إحصاء الأنفـار المستنزفـة للوقـت والمجهـود بعد ذلـك. ويمكن دمج ذلـك ضمن عملية الفحـص الطبـي بالتعاون مـع جهات توفـير الرعاية الطبيـة، وتستطيع هياكل القيادة القائمة أن تكون ذات فائدة في هذه المرحلة.

إنهاء التسجيل

الأشخاص الذين غـادروا المخيم للأبد أو توفوا لا يعد لهم الحق في الحصول على المساعدات ومـن ثـم ينبغي إنهـاء تسجيلهم، بيد أنه نادراً مـا تبلغ الأسر عن حالات المغـادرة أو الوفاة

لأملهم في مواصلة استلام المساعدات مستعملين في ذلك بطاقة الشخص المغادر أو المتوفى، أو قد يلجأون لبيع بطاقة الاستحقاق.

وفيما يتعلق بمن يغادرون المخيم، نجد البعض يفضلون الاحتفاظ بمستنداتهم لتكون ضامناً لهم للقدرة على العودة لاحقاً وعدم فقد المساعدات والخدمات. وفي عملية تقرير العودة للوطن، قد ترسل الأسر بعض أفرادها قبلها من أجل تقييم الأوضاع الأمنية وتوافر المساكن والمعيشة قبل العودة مع كامل الأسرة. ومن المهم إبداء قدر من الحساسية والمراعاة لهذه الدوافع وتقدير الأمر بشكل معقول قبل الإقدام على إنهاء تسجيل الأشخاص الذين غادروا.

وفي حالة تحركات العودة أو الانتقالات السكانية الكبيرة المنظمة، تصبح عملية إنهاء التسجيل أقل رهقاً ويمكن دمجها بسهولة في عمليات النقل. كذلك يمكن إجراء عمليات إنهاء التسجيل بالتوازي مع توزيع معدات أو حزم العودة أو عند دفع رواتب العودة النقدية.

منهجيات ومبادئ التصنيف

إن منهجيات التصنيف المدرجة أدناه هي ملخص من «إرشادات بشأن تصنيف الأشخاص النازحين داخلياً»، النسخة المؤقتة. ورغم أن هذه المنهجيات قد تم إعدادها خصيصاً لعمليات تصنيف النازحين داخلياً على المستوى القطري/الإقليمي وليس على مستوى المخيم، إلا أنه بالإمكان تطبيقها على التصنيف في أوضاع المخيمات وتصنيف اللاجئين كذلك.

الاستعراض العام المبدئي

يعد الاستعراض المبدئي العام خطوة أولى مفيدة في عملية التسجيل، ويستهدف الخروج بنظرة عامة لنوعية المعلومات المتاحة والكافية أو العتيقة أو حتى الغائبة. كما يعطي لنا صورة لموضع الثغرات المعلوماتية الرئيسية والمواضع التي يجب فيها إعطاء الأولوية لجمع المعلومات. كذلك فإنه يتم استعرض المعلومات المتوافرة محلياً وعالمياً وإلى أبعد حد ممكن.

المناهج الكمية

تقوم هذه المناهج في معظم الحالات بتجميع المعلومات الخاصة إما عن قطاع سكاني معين أو كامل السكان على نحو يمكن خلاله استقراء النتائج لتعميمها لاحقاً على كامل سكان المخيم.

التقديرات السكانية السريعة

تكـون التقديرات السكانيــة السريعة ملائمة لتقدير أعـداد السكان وخصائصهم الأساسيــة في خـلال فـترة زمنية قصيرة – علـى سبيل المثـال، عندما لا يكون الموقـف مستقراً بعد ولازالت هناك انتقالات سكانية جارية. وثمة مناهج أخرى يمكن استخدامها عندما يتعذر إجراء الإحصاء على أرض الواقع. ورغم ذلك، فإن ثمــة حاجة من ناحية المبدأ للإحصاء على أرضـ الواقع من أجل الحصول على تقديـر أكثر دقة للسـكان. فمن خلال الإحصاء على أرضـ الواقع، والذي يتحقق أفضـل استخدام له في المناطق الجغرافية ذات المعـالم والتقسيمات الواضحة– يمكـن الحصول على قدر إضـافي من المعلومات التي ترصـد خصائص السكان أثناء عملية التقدير.

١– مسح المناطق باستخدام التصوير الجوي |بالأقمار الصناعية

ويُستخـدم هذا الأسلوب من أجل الحصـول على صورة عامة للانتقالات الجارية لتقدير الأعداد أو رؤية المصدر الذي يحدو بالسكان إلى الهروب– والمواقع التي ينتقلون إليها.

٢– رصد التدفق

وفيـه يتـم إحصـاء السكان أثنـاء مرورهم من نقطـة معينة – كمفـترق طرق أو جسـر أو ممـر جبلي – إما علـى امتداد كامـل الانتقال (الشامـل) أو بالاستعانة بإحصائيـين يعـودون إلى نفس النقطـة في أوقات معينة من اليـوم أو الأسبوع (لحظـي). وتفيـد هـذه الطريقـة في الخـروج بتقديـر للأعـداد أثنـاء الانتقالات الجماعيــة للسـكان، وذلـك مثلاً أثناء الهجـرات الجماعية من إحـدى المناطق أو أثناء حركات العودة الحاشدة.

٣– إحصاء المساكن

وفي هـذه الطريقـة يتم إحصاء العدد الإجمالي للأكـواخ – مساكن المخيم – في منطقة معينة من أجل الخروج بتقدير بالعدد الإجمالي للسكان في هذه المنطقة. ويمكن أن يتم إجراء هذه الطريقة مع إجراء مسح للحصول على معلومات إضافية عن السكان.

٤– إحصاء الأنفار

وفيـه يتـم إحصـاء إجمالي عـدد المقيمين في منطقـة معينة، وهـي طريقة أكثر استنزافاً للوقت والمجهود مقارنة بإحصاء المساكن.

٥- إحصاء المساكن/الأنفار باستخدام مناهج التعيين

يمكن باستخدام مناهج العينات إحصاء مجموعة فرعية من السكان أو المساكن ثم استقراء النتائج لتقدير الرقم الذي يمثل إجمالي التعداد السكاني.

المسوحات

مسح الأسر

ويتم إجراءه من خلال انتقاء عينة سكانية وتعميم ما يتمخض عن تحليل خصائصها من نتائج. وهو عملية ملائمة لجمع البيانات على المستويين الأسري والفردي. وتصلح هذه الوسيلة للتطبيق عندما تكون الظروف السكانية مواتية وكانت الأوضاع مستقرة بحيث تسمح بجمع قدر أكبر من المعلومات الإضافية. وفي المخيمات أو المستوطنات، يمكن استخدام المسح الأسري للتأكد و/أو جميع كم من البيانات الإضافية.

التسجيل

يمكن استخلاص التصنيفات السكانية من بيانات التسجيل القائمة. ويمكن حينها إجراء تحليل لهذه البيانات بمجرد أن يتم إدخال بيانات التسجيل إلكترونيا.

الإحصاء السكاني

وتجريه عادة الحكومات الوطنية كل عشر سنوات. وهو يغطي التعداد السكاني الإجمالي في البلاد وإلى جانب فائدته في استخلاص البيانات الفردية، وتُستخدم هذه الطريقة في الحصول على مجموعة من المعلومات الاجتماعية والاقتصادية ذات الصلة عن كل أسرة. وفي أوضاع النازحين داخلياً، يمكن العثور على التصنيف السكاني ضمن معلومات الإحصاء الوطنية للبلد.

المناهج النوعية

تختلف المناهج النوعية عن المناهج الكمية في أن محصلتها النهائية لا يتم بالضرورة التعبير عنها في صورة رقمية، كذلك فإن الأسلوب الذي تنتهجه في جمع البيانات لا يحتاج التزاماً بالمفاهيم الإحصائية. وتأتي هذه المناهج مُكمّلة للمناهج الكمية وهي مفيدة في موازنة وتفسير النتائج.

اللقاءات

١- حوارات مجموعات المناقشة

وتقوم بها مجموعات المناقشة وهي تستهدف بمناقشاتها الخروج بفهم أفضل للسكان وخصائص البنية السكانية. ومن الضروري مناقشة نفس مجموعات المسائل مع القطاعات السكانية المختلفة- مثلاً مع مجموعات الذكور ومجموعات الإناث والمراهقين والبالغين والعجائز والأشخاص المعاقين - وذلك لضمان رصد آراء السكان المختلفة بأكبر قدر ممكن من الدقة.

٢- اللقاءات مع المطلعين الرئيسيين

ويتم إجراءات هذه اللقاءات مع عدد صغير للغاية من الأشخاص المختارين مسبقاً ممن يمتلكون معلومات ذات صلة. وكما هو الحال مع حوارات مجموعات المناقشة، يعد تنوع الأشخاص هنا ضرورياً من أجل الحصول على رؤية شاملة تمثل المجموع.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

- ☐ تم الاتفاق على التزامات وتفويضات وأدوار الأطراف المختلفة المشاركة في التسجيل و/أو التصنيف وفهمها، وذلك قياماً على ظروف وأوضاع موقف النزوح.
- ☐ تحقق المشاركة الشاملة في عملية التسجيل/التصنيف، والتي تشمل تحديد أهداف العملية والمنهجيات المقرر تطبيقها.
- ☐ مشاركة سكان المخيم في التخطيط والتنفيذ والرصد والتقييم النهائي لعملية التسجيل/التصنيف.
- ☐ وجود آلية للتحقيق في الشكاوى ومتابعتها، وهو ما يسهم في إرساء مبدأ المساءلة أمام سكان المخيم.
- ☐ حصول السلطات الوطنية على دعم المجتمع الإنساني في تنفيذ التزاماتها المتعلقة بالتسجيل و/أو التصنيف وتوثيق المواطنين النازحين في البلد.
- ☐ استخدام وكالة إدارة المخيم لمعلومات التسجيل/التصنيف في تغذية خططها للبرنامج الفعالة والتي توفر المساعدات والحماية لمجتمع المخيم.
- ☐ توافر الخطط والموارد لتحديث بيانات التسجيل بصفة دورية لضمان دقتها وفائدتها.
- ☐ قيام وكالة القيادة القطاعية/العنقودية بالعمل مع السلطات الوطنية لضمان التزام عملية التسجيل في المخيم بالحد الأدنى من المعايير المطلوبة.
- ☐ الإبلاغ الفوري عن حالات الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم من قبل وكالة إدارة المخيم لوكالات حماية الطفل المعنية.
- ☐ تشجيع وكالات توفير الخدمات في المخيم على المشاركة بشكل مباشر في عملية التسجيل/التصنيف و/أو توفير أطقم العاملين والمرافق الضرورية، مثل الدورات المياه ونقاط المياه وأكشاك التسجيل.
- ☐ الاهتمام بتذليل العقبات أمام النساء والفتيات لكي يتمكنّ من التسجيل وضمان أمنهن وإيجاد الحلول الممكنة لمشكلاتهن المتعلقة بالأمن.
- ☐ إجراء تسجيل سريع للأسرة في وقت مبكر من حالات الطوارئ لضمان توفير الطعام والخدمات الأساسية بأسرع ما يمكن.
- ☐ تدريب العمالة المؤقتة من سكان المخيم والمجتمع المُضيف، بمن فيهم النساء، وحضهم على التوقيع على ميثاق للسلوك المهني قبل التعيين.
- ☐ مراعاة تحديد التوقيت السليم لبدء عملية التسجيل بحيث لا تتعارض أو تتزامن مع غيرها من الأنشطة المهمة.

- ☐ جمع المعلومات الأساسية المتوافرة من السلطات المحلية وبرنامج الغذاء العالمي وقادة المجتمع ودمج هذه المعلومات معاً ووضع تقديرات بها إذا استدعى الأمر ذلك.
- ☐ إطلاق الحملات الإعلامية المنهجية والواضحة قبل عمليات التسجيل/التصنيف.
- ☐ الاستقرار على منهجية معينة لإجراء عملية التسجيل، بما في ذلك خطط «توسيم» سكان المخيم قبل البدء في فعاليات عملية التسجيل.
- ☐ الاستقرار على نوعية المستندات الملائمة، مثل بطاقات الاستحقاق و/أو بطاقة التسجيل.
- ☐ تقييم طبيعة المعلومات المدرجة في المستندات، والتي يتم نشرها، على ضوء اعتبارات حماية السرية والخصوصية.
- ☐ الاستقرار على الوسائل اللازمة لمنع محاولات الاحتيال واتخاذ الإجراءات التأديبية تجاهها، بما في ذلك محاولات الاحتيال التي قد يرتكبها عاملو المخيم أنفسهم.
- ☐ تخزين البيانات بشكل آمن مع مراعاة عامل السرية مع وضع اتفاقيات واضحة بشأن تشارك البيانات.
- ☐ توافر المخططات التي تفصّل لكيفية إدارة عملية تسجيل موجات الوافدين الجدد.
- ☐ التخطيط للوسائل التي يمكن من خلالها التشجيع على إنهاء التسجيل عند مغادرة المخيم أو الوفاة.
- ☐ الأخذ في الاعتبار كل من المنهجيات الكمية والنوعية عند تصنيف إحدى التجمعات السكانية للنازحين وتوظيفها على النحو الملائم.

الأدوات

تتوفـر معظم الأدوات والنشرات وغيرهـا من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- إرشادات بشأن استخدام الشفرات (الأكواد) القياسية للاحتياجات الخاصة.
- **منظمة إنقاذ الطفولة، ٢٠٠٤. توفير الرعاية والحماية للأطفال في حالات الطوارئ: دليل ميداني.**

- **مفوضـية الأمم المتحدة لشـؤون اللاجئين، ٢٠٠٦. أنظمة العناوين لمخيمات اللاجئين والنازحين داخلياً – مذكرة توجيهية.**

قراءات ومراجع

Judy El-Bushra and Kelly Fish. Refugees and Internally Displaced Persons

Global Protection Cluster Working Group, 2007. Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons.

IDMC, OCHA, 2007. Guidance on Profiling Internally Displaced Persons. Provisional Release.

John Telford, ODI, 1997. Good Practice Review. Counting and identification of beneficiary populations in emergency operations: registration and its alternatives.

UNHCR, 2002. Designing Protection Strategies and Measuring Progress: Checklist for UNHCR Staff.

UNHCR/WFP, 2004. Joint Assessment Guidelines (with Tools and Resource Materials).

UNHCR, 2003 (provisional release). Handbook for Registration. Procedures and Standards for Registration, Population Data Management and Registration

UNHCR, 2006 – Operational Protection in Camps and Settlements, A Reference Guide for Good Practices.

UNHCR, 2007 Handbook for Emergencies

WFP, European Commission, DAN, 2006. Desk Review: Estimating Population Size in Emergencies.

الوقاية من العنف الجنساني والاستجابة له

الرسائل الأساسية

- تشترك وكالة إدارة المخيم في مسؤولية ضمان مساهمة أوضاع المخيم في تقليل مخاطر نشوء العنف الجنساني، وكذلك تلقي سكان المخيم المعرضين للعنف الجنساني للرعاية والعلاج الملائم وكذلك التأكد من اتخاذ إجراءات الرصد الملائمة للاستجابة لأي حوادث تنشأ من هذا النوع.

- يعد الفهم الشامل لعوامل الخطر المعينة التي تواجهها النساء والفتيات والصبية والرجال في أوضاع المخيم وكذلك أسبابها أمراً ضرورياً لفعالية أنشطة الوقاية من العنف الجنساني والاستجابة لها.

- الحاجة لتحقيق المشاركة المباشرة والحقيقية للنساء والتشاور معهن في صناعة القرار وذلك لضمان كفاءة الإدارة وتقديم المساعدات والخدمات في الوقاية من العنف الجنساني والاستجابة له وكذلك توفير الحماية للفئات الأكثر عرضة للخطر.

- ينبغي على العاملين بإدارة المخيم إجراء زياراتهم للمتابعة الدورية والمنتظمة (ويفضل أن يكون ذلك عدة مرات يومياً) لمراكز التوزيع ونقاط التفتيش الأمنية ومرافق المياه والالصرف الصحي والمؤسسات الخدمية وغيرها من المواقع التي يزيد فيها خطر التعرض للعنف الجنساني، مع تبادل نتائج هذه الزيارات مع شركاء الحماية والمنظمات الإنسانية المعنية.

- من أجل تحقيق الكفاءة في منع العنف الجنساني والاستجابة له، يتطلب الأمر انتهاج نهج متعدد القطاعات ومشترك بين الوكالات إزاء هذه القضية، حيث ينبغي على دوائر الخدمة المجتمعية وقطاعات الحماية والصحة والأمن وإدارة المخيم أن تعمل معاً لضمان تنفيذ نهج شمولي إزاء هذه القضية ودمجها في جميع مناحي المعيشة في المخيم.

مقدمة

ما المقصود بالعنف الجنساني؟

يشمل مصطلح العنف الجنساني تحت مظلته جميع أشكال الإيذاء التي تُرتكب ضد إرادة المرء، والتي تقوم على الاختلافات (المرتبطة بنوع الجنس) التي يراها المجتمع قائمة بين الذكور والإناث. ويُستخدم كذلك مصطلح العنف الجنساني والجنسي للإشارة إلى أشكال العنف المماثلة.

◀◀ لفهم أعمق للمقومات التي تشكل العنف الجنساني، انظر «إرشادات توجيهية للتدخلات الخاصة بالعنف الجنساني في حالات الطوارئ» الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

وتختلف طبيعة وحجم بعض أنواع العنف الجنساني المعينة باختلاف الثقافات والبلدان والأقاليم. وتشمل الأمثلة على ذلك ما يلي:

- العنف الجنسي، ويشمل الاستغلال/إساءة المعاملة الجنسية والبغاء القسري
- العنف المنزلي
- الإتجار بالبشر
- الزواج القسري/المبكر
- الاغتصاب
- الممارسات التقليدية الضارة مثل ختان الإناث وجرائم الشرف وحرق العرائس بسبب المهر أو النزعات الأخرى العائلية وتوارث الأرامل.

ورغم أن العنف الجنساني يستهدف في العادة النساء والفتيات إلا أن ضحايا العنف الجنسي والجنساني قد تشمل الصبية والرجال أيضا. وقد نشهد العنف الجنساني أيضاً ضمن الأسرة أو المجتمع، ويرتكبه أفراد في مواقع قوة، فقد يرتكبه أحياناً أفراد من الشرطة أو الحرس أو القوات المسلحة أو الجماعات المسلحة أو قوات حفظ السلام التابعة للأمم المتحدة. وقد تحدث هذه الحوادث، أو يتم التغاضي عنها، داخل العائلة أو المجتمعات أو المؤسسات – بما فيها المدارس ومراكز الاحتجاز والمرافق الدينية. وكانت التجارب الحديثة قد أوضحت للأسف أن حوادث العنف الجنساني ضد اللاجئين والنازحين داخلياً قد يرتكبها بعض عمال الإغاثة الإنسانية.

◀◀ انظر ميثاق السلوك المهني لجمعيتي الصليب الأحمر والهلال والمنظمات غير الحكومية الدولية.

تنتهك أعمال العنف الجنساني عدداً من حقوق الإنسان العالمية التي تحميها الاتفاقيات والمواثيق الدولية. والعديد من أشكال العنف الجنساني – إن لم تكن كلها– غير مشروعة وتحظرها القوانين الوطنية.

وتشمل تبعات العنف الجنساني الإصابات البدنية الحادة أو المزمنة والحمل غير المرغوب وأشكال العدوى المنقولة جنسياً وفيروس نقص المناعة المكتسبة/ الإيدز وإصابات المجرى البولي والناسور ومشاكل الصحة الإنجابية والصدمات العاطفية والنفسية والشعور بالعار والنبذ والعزلة والاكتئاب وزيادة التمييز الجنسي وأحياناً الوفاة. وقد ينظر المجتمع للنساء والفتيات اللائي تعرضن للاغتصاب ويعاملهن باعتبارهن مجرمات أو قد يتعرضن للسجن أو الإجبار على دفع غرامة بسبب حملهن غير الشرعي. وقد تكون للنساء اللائي عانين من التعذيب أو العنف أو التجارب العنيفة احتياجات بدنية ونفسية خاصة. وتكون الناجيات من أعمال العنف الجنساني (والتي من بينها الاغتصاب والاستغلال الجنسي والعنف المنزلي) معرضات بشكل أكبر لخطر تعرضهن لإساءة المعاملة مرة أخرى.

صوت من الميدان

«في العديد من الثقافات، يعتقد الأشخاص أن فهم العنف من خلال «عدسة» الجنس أو فكرة الربط بين الجنس والعنف هو تفسير غربي أصيل لهذه القضية.، حيث لا يفهم دائماً أصحاب هذه الثقافات فكرة منع العنف الجنساني باعتبارها متعلقة بالحماية أو صون حقوق الإنسان الدولية. إن التفسير الاجتماعي لمفهوم الجنس يتسم بالتعقيد وغالباً يكون عصياً على الفهم – وبالتالي فلا يوجد تصنيف عالمي لمرتكب العنف الجنساني أو ضحية العنف الجنساني. وهكذا فإن أنواع ودرجات العنف، وطريقة فهمها، تتفاوت من سياق لآخر. وغالباً ما تؤدي التجارب العنيفة والخوف والاستضعاف الذي يعانيه القاطنون في المخيم إلى ترسيخ وتقوية علاقات السلطة التقليدية والثقافية، والتي تغذي أشكال الفهم والعلاقات التي تسمح لهذا النوع من العنف بالاستمرار. وتتمثل واحدة من أكبر الصعوبات في هذا الأمر غياب فرق العمل المدربة ذات الوعي بأضرار العنف الجنساني أو التي تفهم العنف الجنساني من منظور الحماية وحقوق الإنسان. وينبغي على النساء المدربات جيداً في هذه المواقف أن يتخذن مواقع القيادة والسلطة في المنظمات غير الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية الوطنية والمنظمات الأهلية . إن كسر دوائر العنف بصفة عامة والعنف الجنساني بصفة خاصة في أوضاع الطوارئ يعد أمراً صعباً، خاصة إذا كانت إجراءات الطوارئ المُتخذة تعطي أولوية لتلبية المتطلبات الإنسانية الأساسية من طعام ومياه ومأوى وليس لديها إلا أقل القليل من الوعي بالعلاقات والمشاكل بين الجنسين وأسلوب نظرة مجتمع النازحين لها».

الأسباب والعوامل التي تغذي العنف الجنساني

تواصل أعمال العنف الجنساني انتشارها في جميع أنحاء العالم، خاصة ضد النساء والفتيات. وتعد العلاقات غير المتكافئة بين الجنسين والتمييز هي الأسباب الرئيسية من وراء العنف الجنساني. وقد تؤدي مواقف النزوح التي يستتبعها انهيار آليات الأمن في المجتمع إلى زيادة مخاطر هذا النوع من العنف، فنرى مخيمات اللاجئين والنازحين التي من المفترض أن تكون الحصن الآمن لسكانها تزيد في تعريضهم لهذا النوع من العنف.

وبينما نجد أن الحروب والصراعات والنزاعات الداخلية تعد محركات رئيسية وراء الهروب والنزوح، نجد الاغتصاب وغيره من أشكال العنف الجنساني تؤدي هي الأخرى إلى الهروب. وقد يحدث العنف الجنساني أثناء الهروب على أيدي قطاع الطرق والمتاجرين بالبشر وحرس الحدود و/أو غيرهم من الأفراد المتقلدين لمراكز السلطة. وعلى غرار الرجال والصبية الفارين من الصراعات والاضطهاد، نجد أعداداً متزايدة من النساء والفتيات يضطررن لدفع المال للمهربين والانطلاق في رحلات محفوفة بالمخاطر.

وتتواصل مشاكل العنف والعنف الجنساني أثناء النزوح مع تعرض المخيمات غالباً لغارات الميليشيات. ويتعرض سكان المخيم من النساء بشكل أكبر للاستغلال والانتهاك الجنسي إذا لم يكُنّ مسجلات ضمن المخيم أو كانت آليات توفير الخدمات رديئة أو لم يكن هناك توزيع كاف للمواد الغذائية أو غير الغذائية، ومن ثم تضطر النساء والفتيات لقطع مسافات طويلة بحثاً عن الطعام والوقود والعمل.

وتفرض المخاطر الناجمة عن حالات الطوارئ والنزوح عبئاً نفسياً كبيراً على الأفراد والعائلات والمجتمعات، وبما يؤدي لخلق مناخ يساعد على ظهور العنف الأسري، ويشعل الرغبة الجامحة للنجاة والتنافس على الموارد الشحيحة الموجودة داخل وحول المخيمات، كما تؤدي التغيرات التي تطرأ على دور كل من الجنسين بعد النزوح إلى زيادة مستويات العنف.

وتنشأ أشكال أخرى من العنف نتيجة لتفكك الهياكل الاجتماعية وفقد الرجال لأدوارهم التقليدية والتغيرات المتسارعة في التقاليد الثقافية وظروف الفقر والإحباط الناجمة عن غياب العمل المثمر أو الأعمال اللائقة ذات الراتب الجيد وتعاطي الكحوليات والمخدرات وغياب الاحترام لحقوق الإنسان.

تجلب حشود المجتمعات عند نزوحها من أوطانها معها عاداتها وتقاليدها، والتي نجد من بينها بعض الممارسات التقليدية المضرة، مثل ختان الإناث، ورغم أن البعض يراها باعتبارها تقاليد ثقافية ينبغي احترامها، إلا أن هذه الممارسات المُضرة تعد انتهاكات خطيرة لحقوق الإنسان.

ثمة فئات معينة من النساء والفتيات تكن أكثر عرضة لخطر العنف الجنساني، مثل النساء اللائي يمثلن العائل الوحيد لأسرهن و/أو اللائي يفتقدن للدعم الأسري. وتشمل الفتيات الأكثر عرضة للخطر الفتيات غير المصحوبات بذويهن والفتيات في الأسر المربية والفتيات في الاحتجاز والفتيات المرتبطات بالقوات أو الجماعات المُسلحة والفتيات المُعاقات ذهنياً وجسدياً والأمهات من صغيرات السن والأطفال المولودين نتيجة للاغتصاب.

الحماية من الناحية العملية: تداعيات التوازن الجنسي في المُخيم

في أعقاب النزوح، يكون من المعتاد أن تتألف التركيبة السكانية لسكان المخيم من أعداد أكبر من النساء عن أعداد الرجال، ويشيع بصفة خاصة وجود الأسر التي يكون فيها العائل امرأة. ومن ثم ينبغي على وكالات إدارة المخيمات أن تحدد الأسر التي تعولها امرأة وتستهدفها بأنشطتها في المساعدة والحماية.

بيد أن الصورة كانت مختلفة تماماً في أعقاب إعصار تسونامي الذي ضرب جنوب آسيا، حيث يعتقد أن عدد النساء اللائي توفين كان يفوق عدد الرجال بقرابة أربعة أضعاف في بعض أجزاء من اندونيسيا وبقرابة الضعفين في أجزاء من سريلانكا. وكانت الأسباب وراء ذلك تعتمد على مكان وتوقيت ضربة تسونامي، بيد أن هناك عوامل أخرى مثل وجود النساء بالقرب من الشواطئ للاستحمام أو لتجفيف السمك أو اصطحابهن لأطفالهن أو ارتدائهن لملابس أدى امتلائها بالماء إلى جذبهن إلى القاع أثناء الفيضان، والتي أدت جميعها إلى إبطاء هروبهن وساهمت في زيادة معدلات وفاتهن.

ونتيجة لذلك، أصبحت وكالات إدارة المخيم وقادة المجتمع بعد التسونامي تتعامل مع فئة جديدة من السكان ذات الاحتياجات الخاصة – مثل أرامل رجال بأطفالهم الصغار أو «أسر وحيدة العائل».

ولم تكن الوكالات معتادة على العمل مع عدد كبير بهذا الشكل من الأسر وحيدة العائل ومن ثم استغرق اكتشاف تداعيات ذلك على الحماية بعض الوقت. ووفقاً

◀◀

للنسـاء اللائي تم استجوابهن في شمال سريلانكا، لم يكن معظم الرجال راغبين أو قادريـن على العناية بأطفالهم والقيام بالواجبـات المنزلية المعتاد أن تقوم بها الأمهات.

ونتيجـة لذلـك، فقد وقع معظـم العبء على الناجيـات من الأقـارب الإناث، بما فيهـن من نساء عجائز أو فتيات صغـيرات السن تم في بعض الحالات إخراجهن مـن المدرسة لمزاولة الواجبات المنزلية التي كانت أمهاتهن تنجزها في السابق. وقـد أحسـت نساء كثـيرات بفرط العـبء عليهـن نظراً لأنهـن أصبحـن يتحملن مسؤولياتهـن الأسرية التقليديـة بالإضافة إلى مسؤوليات أفـراد أسرهن الأكبر حجماً. كذلك فقد شكت النساء من أن الرجال رفضوا البقاء بلا زواج لفترة طويلة ونظـراً لوفاة أعداد كبيرة من النسـاء، فقد زادت موجات الزواج القسري والزواج المبكر بشكل هـائل.

أحيانـاً مـا يكـون مرتكبو أعمـال العنف الجنسـاني هم نفس الأشخاص الذيـن تعتمد عليهن الضحايـا في مساعدتهـن وحمايتهـن، وذلك مثل أفـراد الشرطة ومسـؤولي الحكومة والعمال الإنسانيين وقوات حفظ السلام. وينبغي أن يتم تدريب جميع أفراد الفرق والأشخاص العاملين لصالـح سـكان المخيم علـى بنود مواثيـق السلـوك المهني والتوقيـع عليها. وتنطبـق النشرة الصادرة عن الأمين العام للأمم المتحدة في عام ٢٠٠٣ (والمعنونة «إجراءات خاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاكات الجنسية») على جميع عاملي الأمم المتحدة بما فيهم قوات حفـظ السلام التابعة للأمم المتحدة والتي تمارس عملياتها تحت قيادة ورقابة الأمم المتحدة، بالإضافة إلى المنظمات غير الحكومية المرتبطة بعلاقات تعاقدية مع الأمم المتحدة.

وكانت التجربة في العديد من المخيمات قد أظهرت أن هناك بعض الإجراءات المعينة التي أتاحت للسكان النازحين أن يصبحوا أكثر قدرة على تحقيق مقتضيات الأمان وتحديد مرتكبي العنـف الجنسـاني وكذلـك تقليل أعمـال العنف الجنسـاني المرتكبة من قبل أفـراد من الشرطة. وتشمـل هـذه الإجـراءات التدريب الإلزامـي لضباط الشركـة على العنف الجنسـاني ومشكلات الاستغـلال الجنسي، وكذلـك إلزام جميع أفـراد الشرطة بارتداء بطاقـات بأسمائهم على الزي الرسمـي لسهولـة التعـرف عليهم ووضـع سجل بصـور جميع ضبـاط الشرطـة. وكان إشراك الضابطات من النساء قد عزز من كفاءة الشرطة في القضايا المرتبطة بالعنف الجنساني.

ينبغـي أن يكـون دور النظـم التقليديـة في حـل النزاعـات مفهوماً للجميع وخاضعـاً للرقابـة والرصد المستمريـن – ذلك أنه على الرغم مـن أن هذه النظم غالبـاً ما تكون هي الوسيلة الأكثر تمتعـاً بالاحترام في محاسبة الأشخاص، إلا أنها لا توفر غالباً الوسيلة الكافية لعلاج محنة الناجيات من العنف الجنساني.

دور وكالة إدارة المخيم

مـن أجل منع حوادث العنف الجنساني والاستجابة لها في مرحلة مبكرة من حالات الطوارئ، ينبغـي علـى الفور إجراء عدد مـن الأنشطة المنسقة بالتعاون مع جميـع الشركاء (الجماعات والمنظمـات النسائيـة والمنظمـات غـير الحكوميـة والـوكالات الحكومية والأمميـة ومجتمع النازحين والمجتمع المُضيف).

- ضـرورة إنشـاء هيـاكل وآليـات آمنـة وملائمـة للإبـلاغ عن حـوادث العنـف الجنساني والاستجابة لها ومنعها.
- حصـول الناجين/الناجيـات من العنف الجنسـاني على الرعاية الصحيـة والدعم النفسي والاجتماعي وكلك الدعم الأمني والقانوني.
- تنفيـذ أنشطـة الوقايـة، وذلك بالتنسيـق مع المجتمع، مـن أجل التصـدي لأسباب العنف الجنساني والعوامل التي تسهم في ظهوره.
- ضـرورة دمج الإجـراءات الفعالة لمنع حوادث العنف الجنساني والاستجابة لها في جميع مراحل حالات الطوارئ والتدخلات الإنسانية.

وينبغـي علـى الأطـراف المختلفة العمـل معاً من أجـل إطـلاق الاستجابات المنسقـة متعددة القطاعـات والمشتركـة بـين الـوكالات مـع المجتمـع (مثـل صنـدوق الأمم المتحـدة للسكان وصندوق الأمم المتحدة الإنمائي للمرأة واليونيسيف ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والمنظمـات غير الحكومية المتخصصة ذات الخبرة الميدانية العريضة في التعامل مع حوادث العنف الجنساني). وينبغي على وكالات إدارة المخيمات التعاون مع الوكالة/الوكالات المعهود لها بقيادة وتنسيق أنشطة الوقاية من حوادث العنف الجنساني والاستجابة لها.

> ينبغـي علـى وكالـة إدارة المخيـم ضمـان اتسـام برامـج مكافحـة العنـف الجنسـاني بالحساسية الثقافيـة وتوافقها مع قواعد القانون الـدولي، خاصة إذا كانـت القوانين الوطنيـة تتضمن تمييزاً واضحاً ضد فئات معينة من المجتمع أو تنكر عليها حقوقها.

تضطلـع وكالـة إدارة المخيم داخل المخيم نفسـه بأدوار ومسؤوليـات في الوقاية من العنف الجنسـاني وتدخـلات الاستجابة له. وتشمـل أهم الأنشطة التي تمارسهـا الوكالة فيما يخص هذين الشقين ما يلي:

الوقاية من العنف الجنساني

- التقييم والرصد
- تخطيط المواقع وإنشاء الوحدات السكنية بما يضمن الحماية

- التوزيع والخدمات
- السلامة والأمن
- رفع وعي المجتمع
- أنظمة الحماية
- الأخلاقيات

الاستجابة للعنف الجنساني
- أنظمة الإحالة
- السلامة/الأمن
- الصحة
- الدعم النفسي الاجتماعي
- الدعم القانوني

الوقاية من العنف الجنساني

التقييم والرصد
- ضمان أن تكون جميع الفرق المشتركة متعددة الوظائف المتولية لعمليات التقييم والدفاع الحقوقي قائمة على المشاركة وتضم النساء والفتيات والصبية والرجال من جميع الأعمار والثقافات.
- بحث الممارسات المجتمعية التي قد تسهم في إحداث الصدمة الثنائية أو الثلاثية للناجيات من العنف الجنساني، أو التي قد تصدهن عن طلب الدعم الصحي والنفسي الاجتماعي.
- مراقبة مناطق المخيم التي قد تشكل مخاطر أمنية، بما فيها دورات المياه ومناطق الاغتسال المشتركة ومناطق استلام المساعدات الجماعية ونقاط التسجيل والتوزيع ومراكز الترفيه والمناطق المستخدمة في رعي الحيوانات وجمع حطب الوقود أو زراعة المحاصيل.
- ضمان الفهم الشامل لعوامل الخطر الخاصة التي تواجهها النساء والفتيات والصبية والرجال في المخيمات
- دمج هذا التحليل في استراتيجيات تحقيق الأمن في المخيم التي تشمل توفير الإنارة المناسبة في المناطق التي تُستخدم كثيراً من قبل النساء والفتيات ودوريات التفتيش على الطرق المستخدمة للذهاب لجمع حطب الوقود ومتابعة الطرق المؤدية من وإلى المدارس.
- تبادل المعلومات الملائمة مع وكالة قيادة الحماية على نحو منهجي

تخطيط المواقع وإنشاء الوحدات السكنية بما يضمن الحماية
- ضمان وضع التصميم العام للمخيم – بما في ذلك مواقع دورات المياه وغيرها من المرافق المجتمعية – بمشاركة المجتمع وعلى نحو يخفض مخاطر العنف الجنساني

- ضمان أنه في الحالات التي يكون فيها المأوى الجماعي هو الخيار الوحيد أن يتم الفصل الملائم بين الأسر وبين الجنسين.
- ضمان تخصيص المساحة والخصوصية الكافية (بما في ذلك أقفال الأبواب، متى أمكن)، خاصة بالنسبة إلى للأسر التي تعولها امرأة.
- تصميم المساكن الجماعية بمساحات ومواد كافية للفصل بين الأسر
- التأكد من أن الحلول المُقدمة تلائم الأعراف الثقافية لسكان المخيم، مع الأخذ في الاعتبار أنه لن يكون من الملائم ثقافياً عزل النساء الوحيدات أو الأرامل معاً في مساكن خاصة بهن.
- متابعة ورصد أمن وسلامة مثل هذه الفئات بصفة منتظمة
- اتخاذ الترتيبات الخاصة بالمصادر البديلة الملائمة مثل الطاقة الشمسية للإضاءة في المناطق المجتمعية (خاصة دورات المياه ومرافق الاغتسال) وللاستخدام الفردي (مثل المشاعل الكهربائية للعائلات)
- التخطيط لمواقع وتصميمات أماكن السكن بما يعزز الروح المجتمعية ودعم الحماية الأهلية مع المحافظة في نفس الوقت على خصوصية وسلامة وأمن الأفراد وتحقيق الوحدة الأسرية
- ضمان إتاحة الفرصة لأفراد المجتمع من النساء وجماعات الأقليات للمشاركة الفاعلة في عمليات صناعة القرار المتعلقة بموقع الخدمات وتصميم المساكن
- ضمان أمن الأماكن التي يستخدمها الأطفال وإمكانية مراقبتها من قبل السكان
- طرح بدائل الوقود القائمة على تقييم المجتمع لأفضل البدائل؛ وينبغي أن يكون ذلك أحد إجراءات الوقاية ذات الأولوية
- بالتشاور مع نساء المخيم، وإذا كان ذلك ملائماً، إنشاء مراكز للنساء لتمكينهن من الحصول على مساحات آمنة للتجمع للأنشطة المختلفة بما في ذلك توفير الرعاية الصحية والخدمات النفسية والاجتماعية والقانونية استجابة لحوادث العنف الجنساني.

التوزيع والخدمات

- تعزيز ومتابعة مشاركة النساء والرجال في آليات الحوكمة وصناعة القرار في المخيم
- الدفاع الحقوقي مع شركاء التوزيع لضمان إصدار القرارات الخاصة بتوزيع المواد الغذائية وغير الغذائية قياماً على المشاركة المباشرة لمجتمع المخيم في هذا الشأن، وخاصة مشاركة النساء من مختلف الأعمار والثقافات
- تشجيع تعليم الفتيات والعمل على خفض معدلات تسرب التلميذات من الإناث من المدرسة
- تعزيز إنشاء برامج التدريب على المهارات وتوليد الدخل التي إما تستهدف أو تُشرك النساء في المخيم

- تعزيـز أنشطـة كسـب الأرزاق للرجـال وبرامـج حل النزاعـات وحل المشـكلات من خلال الوسائل السلمية غير العنيفة، وذلك لتقليل حوادث العنف المنزلي.
- تعزيز الأمن الغذائي واستراتيجيات كسب المعايش، خاصة تلك التي تستهدف الأسر التي يكـون عائلها الوحيد امرأة والأرامل صغيرات السـن والنساء والرجال العجائز والآخرين الأكثر عرضة لإساءة المعاملة والاستغلال والنبذ
- إجـراء عمليـات التدريـب على المهـارات الحياتيـة والتدريب المهنـي للصبيـة والفتيات المراهقـات وتوفـير خدمـات العمل حتـى يكونوا أقـدر على دعـم أسرهم بمصـادر دخل إضافية.

زيادة الوعي المجتمعي

- توعيـة سكان المخيم وزيادة الوعي بينهم، بالاستعانة بالوسائل القائمة على المشاركة، حول العنف الجنساني، بما في ذلك توفير المعلومات بخصوص الخدمات المتوافرة وحقوق اللاجئين أو النازحين داخلياً وقوانين المجتمع المُضيف.
- دعـم شركاء الحمايـة لوضع خطة لمنع العنف الجنساني ووضـع معلومات الاستجابة له والتوعية بشأنه، ونشر الرسائل المتضمنة لوسائل الوقاية من العنف الجنساني.

صوت من الميدان

«في سيـاق ثقافـة المخيم الـذي نعمل فيه، من المهم أن يتم إجـراء التدريبات أو حمـلات التوعيـة بالتعاون مـع مشاركين مساعديـن، رجل وامـرأة، كما ينبغي أن يتـم إجـراء جميـع حلقات العمـل باللغة المحليـة وليس عن طريـق الترجمة. كمـا ينبغـي أن يقوم على تقديمهـا عمال وطنيون مدربون، ممـن يمثلون سكان المخيـم وثقافتهم ويمكنهم فهمها. فإذا كان العنـف الجنساني شائعاً بين سكان المخيـم، فقد يكون من الأفضـل حينها إنشاء لجان استشاريـة كجزء من الهيكل الإداري للمخيـم. ولكـي تعود هـذه اللجان بنفـع على سكان المخيـم، ينبغي أن يتمتـع أعضاءهـا بالتدريب الجيد واحـترام خصوصية وأسـرار الآخرين ويكون بمقدورهـم الحصـول على الخدمـات القانونية والطبية. ومن المهـم أن نتذكر أن الوصم الثقافي/المجتمعي مقترنـاً بالتجربة النفسية والاجتماعية الرهيبة هي عوامـل غالبـاً ما تمنـع النساء والفتيـات بصفة خاصة من الإبـلا غ عن حوادث العنـف الجنساني. وغالباً ما تتسم أنظمة الإبلا غ بالبيروقراطية وهيمنة العنصر الرجـالي عليهـا، لذا فمن الهام جـداً ضم عضوات مدربات مـن النساء في العمل الميداني، ويا حبذا لو كن يمثلن نسبة ٥٠ ٪ من العاملين».

يعتمد اختيار أفضل المشاركين للاستعانة بهم في مشروعات زيادة الوعي بشكل كبير على طبيعة الظروف القائمة. فقد يكون من الأفضل في بعض الحالات الاستعانة بعضو من المجتمع المحلي، بينما يفضل المجتمع في حالات أخرى الاستعانة بعضو من الفرق الدولية. كما ينبغي أن يؤخذ في الحسبان كذلك جنس هذا المشارك.

الأمن والسلامة

- تعبئة مجتمع المخيم من أجل تحديد الفئات الأكثر عرضة لخطر العنف الجنساني والاتفاق حول آليات الدعم والرصد المجتمعية، بما في ذلك فرق «الرصد المجتمعية» والتي تضم عضوات من النساء
- السعي لحض هياكل الشرطة والمراقبة المجتمعية وكذا الهياكل الأمنية على أن تأخذ في الاعتبار المناطق المرتفعة في نسبة ما تمثله من أخطار على النساء والرجال من مختلف الأعمار والثقافات.
- السعي لإشراك سكان المخيم، خاصة النساء، في إجراءات تحسين أمن المخيم
- التعاون مع السلطات المحلية/المُضيفة لتشجيعها على المشاركة والاهتمام النشط بصالح المجتمع المُضيف وتعزيز الفوائد المشتركة الناجمة عن ذلك
- السعي لتحقيق تواجد أعداد كافية من الشرطة والأطقم الأمنية المدربة بشكل جيد وتعزيز تواجد العنصرين الرجالي والنسائي ضمن هذه الأطقم.

أنظمة الحماية

- التعاون مع منظمات الحماية المسؤولة في إنشاء آلية ملائمة للإحالة والإبلاغ تتمتع بالتنسيق والمحافظة على الخصوصية والأسرار الخاصة للناجيات/الناجين من العنف الجنساني في المخيم.
- توفير الدعم الصحي والنفسي والاجتماعي والقانوني والمادي
- تعزيز و/أو المساعدة في إنشاء شبكة من الدعم الأهلي، وضمان تلقي أفرادها التدريب الملائم والكافي
- تعزيز تدريب وتعبئة جماعات الرجال على جهود تحقيق المساواة بين الجنسين ومنع العنف الجنساني.
- ضمان الحصول على إذن الناجين/الناجيات من العنف الجنساني قبل اتخاذ أي إجراءات تستهدف علاجهم من المحن التي تعرضوا لها
- ضمان تمكين الناجين/الناجيات في جميع الأحوال من تقرير مصائرهم بأنفسهم بعد الإطلاع على جميع المعلومات والملابسات المطلوبة

ينبغي أن تنظم إجراءات التشغيل القياسية الملائمة لظروف وأوضاع كل عملية على حده كيفية التعامل مع قضية الموافقة في حالة الناجين من الأطفال. ففي بعض الحالات قد يكون هناك التزام رسمي بإبلاغ السلطات. وفي العادة، ينبغي السعي للحصول على الموافقة الواعية من الآباء أو أولياء الأمور، وذلك ما لم يكن هؤلاء هم مصدر العنف الجنساني. وفي الحالات التي يكون فيها هؤلاء هم مصدر العنف المُرتكب ضد الطفل، ينبغي أن تتم إحالة القضية إلى هيئات حماية الطفل المعنية، أما إذا لم يكن هناك وجود لأمثال هذه الهيئات، فينبغي أن تتولى الوكالة القائدة في حماية الطفل بنفسها مسؤولية تحديد أفضل ما في صالح الطفل.

الأخلاقيات

- توفير المعلومات لسكان المخيم حول ما يحق لهم أن يتوقعونه من الفرق الإنسانية من سلوكيات وأساليب في التعامل
- شرح الإجراءات الخاصة برفع الشكاوى لمجتمع المخيم والتي تتضمن العمال الإنسانيين وقوات حفظ السلام و/أو أطقم الأمن
- تقييم مدى إلمام فريق الوكالة بالمعرفة والمهارات المطلوبة للوقاية من العنف الجنساني والاستجابة له والإعداد لدورات تدريبية أو تثقيفية لهذه الغاية إذا استدعى الأمر ذلك.
- ضمان حصول جميع العاملين على التدريب اللازم على مواثيق السلوك المهني واستيعاب بنودها والتوقيع عليها
- توظيف وتدريب فرق العاملين النسائية وتشجيع قيام الأطراف الأخرى بضم عناصر نسائية ضمن أطقم العاملين بها
- ضمان سهولة تمييز جميع الفرق العاملة بالمخيم من خلال حضهم على تعليق علامات مكتوب عليها بوضوح اسم كل منهم ووظيفته وبحيث تسهل عمليات الرصد في حالات الشكاوى.
- ضمان نجاح إجراءات التشغيل القياسية في تقليل عدد المرات التي يطلب فيها إلى الناجين/الناجيات من حوادث العنف الجنساني سرد حكايتهم/حكايتهن أو التقاءهم/التقاءهن ووعيهم بحقوقهم/بحقوقهن فيما يتعلق باللقاءات التي يجريها معهم الزوار بما فيهم وسائل الإعلام.

ينبغي قبل إرسال أي أفراد من فرق إدارة المخيم إلى المخيمات كمراقبين أو مدربين أو عمال ميدانيين أو مشرفين أن يتم تدريبهم جيداً على مكافحة العنف الجنساني، خاصة فهم الأهمية المحورية للوقاية من العنف الجنساني في الحماية والمحافظة على حقوق الإنسان.

الاستجابة للعنف الجنساني

غالباً ما ينطلق سكان المخيم الذين تعرضوا لأي حادث من حوادث العنف الجنساني قاصدين وكالة إدارة المخيم باعتبارها أولى الجهات التي يمكنها الاستجابة لهم، ومن ثم ينبغي تدريب فريق الوكالة وإعدادهم للتعامل مع مثل هذه الحوادث على نحو يضع الأولوية لخصوصية واحترام وحساسية موقف الناجين/الناجيات وكرامتهم. وفيما يلي قائمة بالإجراءات المقترحة والتي تغطي مجالات الاستجابة الأربعة (الاستجابة الصحية والنفسية الاجتماعية والأمنية والقانونية).

أنظمة الإحالة

- ضمان تلقي فريق العاملين للتدريب الملائم على الاستجابة لاحتياجات الناجيات، بما في ذلك أساليب إجراء اللقاءات والإلمام الشامل بآليات الإحالة والخيارات المتاحة لهم.
- الاتفاق، بالتعاون مع الشركاء من وكالات الحماية والمنظمات غير الحكومية الملائمة، حول آليات الإبلاغ عن حوادث العنف الجنساني وأنظمة الإحالة (متى أمكن ومتى استدعى الأمر ذلك) والتي تولي العناية اللازمة لعنصر السرية والخصوصية (بما في ذلك متطلبات حماية البيانات) واحترام وحساسية موقف الناجين وكرامتهم.
- ضمان اتفاق الشركاء بشكل جماعي حول نوعية المعلومات ذات الأهمية القصوى والأسلوب الذي يمكن من خلاله تجميعها دون أن يتضرر جراء ذلك الناجين ونوعية المعلومات التي يجب تبادلها ولأي غرض، وكذلك ماهية الأفراد والمنظمات (إن وجدت) الواجب إبلاغها بهذه الحوادث وطبيعة الإجراءات الواجب اتخاذها لحماية الناجين وحماية المعلومات وحماية القائمين بالاستجابة لها.
- ضمان تبادل معلومات الحماية بالشكل الملائم مع وكالات الحماية المعنية على نحو يقوم على حجب كل ما يمكن أن يتم التعرف من خلاله على هوية الضحايا

السلامة/الأمن

- وضع أمن وسلامة الناجين من العنف الجنساني وعائلاتهم، بالإضافة إلى أمن وسلامة العاملين بالوكالة، في صدارة الأولويات
- احترام رغبات وحقوق وكرامة الناجين، مع الأخذ في الاعتبار دائماً احتياجات وسلامة المجتمع ككل
- ضمان إجراء اللقاءات بصفة منتظمة مع الأطفال من قبل الأفراد المدربين على أساليب التقاء الصغار ووسائل الاستشارة
- متى استدعى الأمر، اتخذ ما يلزم من إجراءات لنقل الناجين لمواقع آمنة وقم بتوفير وسائل الحماية لهم إلى جانب وسائل الدعم والمراقبة كجزء من إجراءات الرصد
- اضمن متى أمكن استبعاد مرتكبي العنف الجنساني من المجتمع

الصحة

- قـم بالسعـي لتوفير الخدمات الصحية للناجـين من العنف الجنساني متـى أمكن، خاصة توفير وتقديم ما يلي:
  - وسائل منع الحمل الطارئ
  - العلاج الوقائي بعد التعرض للفيروس (استجابة للتعرض لفيروس نقص المناعة المكتسبة/ الإيدز)
  - العلاج من الأمراض المنقولة جنسياً
  - التطعيم ضد الإصابة بالالتهاب الكبدي والتيتانوس
- قـم بإنشاء أنظمـة استجابة تضمن الاستجابة الطبية والرعايـة السريعة لضحايا العنف الجنساني.

◀◀ لمزيد من التفاصيل حول الصحة، انظر الفصل ١٦.

الدعم النفسي الاجتماعي

- السعـي لتوفـير أنظمـة الإحالـة الواضحـة للأشخاص المصابـين لتلقي الدعـم النفسي الاجتماعي
- ضمـان عدم تأثـير آليات الدعـم النفسي الاجتماعـي بشكل ضار على حقـوق الناجين/ الناجيات.

الدعم القانوني

- إحالـة الناجين/الناجيات الراغبـين في التعويض القانـوني إلى وكالة/وكالات الحماية المسؤولة.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

- ☐ حصول فريق وكالة إدارة المخيم على التدريب اللازم بشأن قضايا العنف الجنساني وأساليب الوقاية المناسبة وأنظمة الإحالة.
- ☐ حصول سكان المخيم المعرضين للعنف الجنساني قبل وصولهم للمخيم على الرعاية والعلاج الملائمين.
- ☐ اتخاذ وكالة إدارة المخيم إجراءات الرصد الملائمة في استجابتها لحوادث العنف الجنساني.
- ☐ توافر إجراءات الإحالة الواضحة، بما في ذلك الإحالة لخدمات الرعاية الصحية والدعم النفسي والاجتماعي للمتأثرين بالعنف الجنساني.
- ☐ استخدام وكالة إدارة المخيم لأساليب التقييم القائمة على المشاركة لفهم مسببات العنف الجنساني والتخطيط للإجراءات الأهلية اللازمة لعلاجها.
- ☐ الأخذ في الاعتبار ثقافة مجتمع النازحين – بما في ذلك علاقات السلطة والجنس والأدوار التقليدية وأي ممارسات تقليدية ضارة – في إجراءات منع العنف الجنساني والتصدي له.
- ☐ تصميم المخيم على نحو يدعم الوقاية من العنف الجنساني.
- ☐ تحديد الفئات والأفراد المعرضين بشكل خاص لخطر العنف الجنساني، وتعاون وكالة إدارة المخيم مع أطراف الحماية بخصوص هذا الأمر.
- ☐ تدريب جميع الفرق العاملة وجميع العاملين لصالح سكان المخيم على مقتضيات مواثيق السلوك المهني والتوقيع عليها.
- ☐ فهم ومتابعة الأنظمة التقليدية لحل النزاعات داخل المجتمع.
- ☐ وضع آليات الإبلاغ الآمنة والسرية وإطلاع المجتمع على أساليب استخدامها.

- ☐ وضـع وكالـة إدارة المخيـم مراقبة مناطق المخيـم التي تشكل خطراً علـى مرتاديها في صدارة أولوياتها وتحقيق اتساق وانتظام هذه المراقبة.

- ☐ إشراك النساء في القرارات المؤثرة على إدارة المجريات اليومية للمخيم وتقديم المساعدات والخدمات والمساعدة في تقليل مخاطر التعرض للعنف الجنساني.

- ☐ السعـي لتبنـي النهـج متعـدد القطاعـات والمشـترك بين الـوكالات في التصـدي للعنف الجنساني وقيام وكالة إدارة المخيم بدعم هذا النهج.

- ☐ دمـج الاستجابة للعنف الجنسـاني والوقاية منه (وتعميمه) في البرامج الموضوعة داخل المخيم وفي جميع مراحلها من تقييم وتخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم نهائي.

- ☐ عمل وكالة إدارة المخيم عن قرب مع البرامج التي تعزز أشكال التدريب المهاري والمهني التي تسهم في الحد من الاستضعاف.

- ☐ وضـع أمن وسلامـة وكرامة المتأثرين بالعنف الجنساني في صدارة الأولويات في جميع الظروف.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- ر. باور. توفير الملاجئ وقضية الفصل بين الجنسين. مذكرة إعلامية
- نظام مقترح لتنظيم ومتابعة وتعزيز دوريات مراقبة طرق جلب حطب الوقود
- **إتحاد استجابة الصحة الإنجابية في أوقات الأزمات (RHRC)، ٢٠٠٤. كتيب أدوات العنف الجنساني للتقييم وتصميم البرامج والرصد والتقييم في أوضاع التأثر بالصراعات.**
- **إتحاد استجابة الصحة الإنجابية في أوقات الأزمات. مشروع الدعم الفني العالمي لمكافحة العنف الجنساني، ٢٠٠٤. قائمة مرجعية للإجراءات. الوقاية من العنف الجنساني والاستجابة له في مواقف النزوح.**
- اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، مجموعة الحماية، مجموعة التعافي المبكر، ٢٠٠٧. حماية النازحين داخلياً الهاربين من الصراعات: تقييم للإجراءات (نسخة تجريبية للاختبار الميداني)
- **مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ٢٠٠٦، أداة مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين للتقييم القائم على المشاركة في العمليات.**

قراءات ومراجع

Action for the Rights of Children (ARC), 2001. *Critical Issues: Abuse and Exploitation.*

Amnesty International, 2004. *It's In Our Hands: Stop Violence Against Women.*

Amnesty International, 2005. ***Stop Violence Against Women. How to Use International Criminal Law to Campaign for Gender-sensitive Law Reform.***

Judy El-Bushra and Kelly Fish. ***Refugees and Internally Displaced Persons.***

Coordination Committee for the prevention of Sexual Exploitations and Abuse (CCSEA), 2003. ***Understanding Humanitarian Aid Worker Responsibilities: Sexual Exploitation and Abuse Prevention.***

Tamara Fetters, 2006. "Abortion care needs in Darfur and Chad", ***Forced Migration Review.***

Forced Migration Review, 2007. ***Sexual violence: weapon of war, impediment to peace.***

Gender and Water Alliance, 2006. ***Mainstreaming Gender in Water Management.***

Global Protection Cluster Working Group, 2007. ***Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons.***

ICRC, 1994. ***The Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief.***

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2005. ***Guidelines for Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Settings: Focusing on Prevention of and Response to Sexual Violence in Emergencies.***

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2006. ***Women, Girls, Boys and Men: Different Needs – Equal Opportunities.***

IRC, INEE, WCRWC. ***Ensuring a Gender Perspective in Education in Emergencies***

OHCHR, Fact Sheet No. 23. ***Harmful Traditional Practices Affecting the Health of Women and Children.***

PLAN, 2008. ***"Because I Am a Girl". The State of the World's Girls 2007.***

UNHCR. ***Gender-based Violence.*** **Action Sheet No.4 (taken from the Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons).**

UNHCR,1991. ***Guidelines on the Protection of Refugee Women***

UNHCR, 1995. ***Sexual Violence Against Refugees: Guidelines on Prevention and Response.***

UNHCR, Women's Commission for Refugee Women and Children WCRWC), 2001. ***Respect our Rights: Partnership for Equality, Report on the Dialogue with Refugee Women.***

UNHCR, 2001. ***Good Practices on Gender Equality Mainstreaming. A Practical Guide to Empowerment.***

UNHCR, 2002. ***Gender Training Kit on Refugee Protection and Resource Handbook.***

UNHCR,2003. ***Sexual and Gender-based Violence against Refugees, Returnees and Internally Displaced Persons: Guidelines for Prevention and Response***

UNHCR, (forthcoming 2008). ***Handbook on the Protection of Women and Girls.***

UNICEF, 2005. ***Early Marriage. A Harmful Traditional Practice.***

UN Secretariat, 2003. ***Secretary-General's Bulletin: Special Measures for Protection from Sexual Exploitation and Sexual Abuse.***

WFP, 2006. ***Getting Started: HIV, Aids and Gender in WFP Programmes.***

WHO, UNHCR, 2004. ***Clinical Management of Survivors of Rape: Developing Protocols for Use with Refugees and Internally Displaced Persons.***

Women's Commission for Refugee Women and Children (WCRWC), 2005. ***Masculinities: Male Roles and Male Involvement in the Promotion of Gender Equality. A Resource Packet.***

حماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

الرسائل الأساسية

- قد تكون هناك مجموعات معينة، ضمن سكان المخيم، لديها احتياجات خاصة. لذا، من الضروري أن يكون جميع أصحاب المصلحة على دراية بماهية هذه الاحتياجات، حتى يتم توفير المساعدة والحماية التي تتماشى مع حاجاتهم. فقد يكون الأشخاص، ممن يقعون في نطاق هذه المجموعات أو خارجها، معرضين لخطر بالغ مقارنةً بالأشخاص الآخرين المقيمين في المخيم.

- ينبغي على وكالة إدارة المخيم التأكد من أن نظام التسجيل/التصنيف يسجل بيانات مفصّلة حول العمر ونوع الجنس والمعلومات الأخرى ذات الصلة وذلك لتحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في المراحل الأولى وعلى مدى دورة النزوح.

- ستساهم عمليات التقييم القائمة على المشاركة، بالإضافة إلى مساهمة كافة المجموعات في المخيم، في تحديد أي المجموعات على وجه الخصوص قد يكون لديها احتياجات خاصة في أي موقف معيّن كما ستساعد في توفير الحماية الملائمة.

- قد يؤدي النزوح إلى انهيار البنى التحتية لدعم المجتمع والتي عادةً ما تهتم بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. ينبغي أن تكون كافة الخطط والبرامج موضوعة لمعالجة اهتمامات هذه المجموعات، إما عن طريق دعم آليات التكيف الموجودة بالفعل إن أمكن، أو عن طريق تطوير تدخلات بديلة.

- ينبغي على وكالات إدارة المخيمات التأكد من أنه تم الجمع بين الأنشطة المجتمعية وأنظمة إدارة الحالات الفردية في موضعها الصحيح، وذلك لتحديد الاحتياجات المتعلقة بحماية الأشخاص المعرضين لخطر بالغ والاستجابة لها.

المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة

يستعرض هذا القسم باختصار بعض المجموعات الرئيسية للأشخاص الذين قد يكون لديهم احتياجات خاصة متعلقة بالحماية، وذلك بحسب الظروف، والذين ينبغي إعطائهم قدرًا من الرعاية والاهتمام. على الرغم من ذلك، تخضع مواطن الضعف ومتطلبات الحماية الخاصة بالسكان النازحين للوضع العام والظروف المحيطة، كما تتباين المجموعات المعرضة للخطر في أي موقف معيّن. يمكن أن يتضمن هذا:

فئات السكان	المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة
الصبية والفتيات	الأطفال غير المصحوبين بذويهم والمنفصلين الأطفال المرتبطون في السابق بالقوات المسلحة أو الجماعات المسلحة الأسر التي يعيلها طفل
الشباب	الشباب الذين تم إخراجهم من المدارس والعاطلون
النساء	الأسر التي تعيلها نساء، بما في ذلك الأرامل النساء المفتقدون لدعم ذكوري النساء المرتبطون في السابق بالقوات المسلحة أو الجماعات المسلحة النساء الناجيات من العنف الجنساني
كبار السن	كبار السن المفتقدون لدعم العائلة أو المجتمع الأسر التي يعيلها الجدود
الأشخاص المتأثرون بالمرض أو العجز أو تحت تأثير الصدمة	الأشخاص المرضى المفتقدون لدعم العائلة أو المجتمع الأشخاص ذوو الإعاقة البدنية الأشخاص ذوو الإعاقة الذهنية الأشخاص المصابون بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز أو المعرضون لخطر الإصابة به الناجون من عمليات التعذيب

قد يكون للأشخاص الواقعين تحت هذه الفئات احتياجات خاصة متعلقة بالحماية والتي يجب أن يتم التعامل معها. في كثير من الحالات تكون الأسرة أو المجتمع هو من يوفر الدعم الذي يطلبه هؤلاء الأشخاص. على الرغم من ذلك، فليس هذا هو واقع الحال دائمًا، حيث يتم في أغلب الأحيان تقديم الرعاية الملائمة وزيادة استغلال الإمكانات في الوقت الذي تكون فيه الموارد محدودة. وفي ظل غياب دعم الأسرة والمجتمع، يواجه أعضاء هذه المجموعات مخاطر بالغة فيما يتعلق بالحماية داخل المخيم.

الاحتياجات الخاصة في موقع المخيم

قد يكون الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة أكثر ضعفا من ناحية التعرض للحرمان والضرر والاستغلال وإساءة المعاملة والعنف بخلاف الأشخاص الآخرين في المجتمع. وإذا لم يتم إدراك عواقب ما يعانونه من مواطن ضعف ومعالجتها، فقد يكون لذلك عواقب خطيرة قد تمثل تهديدًا على الحياة في بعض الأحيان على صحتهم البدنية و/أو النفسية، ويمكن أن يكون لها تأثير كبير على رفاهيتهم وقدرتهم على الحصول على حقوقهم الإنسانية الأساسية. قد لا يكون بإمكان الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الوصول إلى قنوات الاتصال الملائمة وذلك حتى يتمكنوا من الإعلان عن حاجاتهم. وكذلك، قد يكونوا غير قادرين على الإفصاح بسبب العمر أو العجز أو الوصم بالعار أو الخوف. وقد يكونوا عاجزين عن الإعلان عن احتياجاتهم أو التصريح بالشكوى عندما يفتقرون إلى المساعدة والحماية التي ينشدونها.

في حالة النزوح، تكون العائلة وشبكات المجتمع في حالة ضغط وغالبًا ما تكون مشتتة. فقد لا يتمتع كافة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بنفس المستوى من الرعاية والدعم من المجتمع في موقع المخيم الذي قد يستمتع بها الآخرون. وعلى نحو مشابه، في موقع المخيم، عند تفشي الخوف والحرمان والتوتر، يمكن أن يؤدي هذا إلى انهيار الثقافة والقيم الأخلاقية/الاجتماعية، كما يمكن أن تنطوي الحياة على مزيد من مخاطر الإهمال أو العنف أو إساءة المعاملة، وهو ما يجب أن تتم حماية أكثر أعضاء المجتمع ضعفًا منه.

لمعالجة هذا الموقف، ينبغي إتباع منهج ذي جانبين.

- من المهم أن يتم تصميم كافة البرامج والأنشطة بطريقة تأخذ في الحسبان وجود مجموعات لديها احتياجات خاصة وتعمل على إدماج اهتماماتهم، حيث ينبغي أن تكون حماية المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة هي «الاتجاه السائد».
- قد تكون هناك حاجة لاستجابة موجهة لضمان الحماية فيما يتعلق بنقاط الضعف لديهم واحتياجاتهم. يمكن أن يتم هذا الأمر من خلال أنشطة مجتمعية أو عمليات الإحالة الفردية.

قد تتغير الاحتياجات الخاصة للأفراد بمرور الزمن. لذلك من الضروري إجراء عمليات تقييم ليس فقط لتحليل المخاطر المتعلقة بالحماية والتي تواجهها مجموعات معينة، لكن أيضًا لتحليل المخاطر التي تواجهها الأفراد داخل المجموعة. على سبيل المثال، قد يكون للطفل الذي في رعاية أسرة حاضنة في المخيم احتياجات مختلفة وقت العودة أو عند التوطين،

أو قـد يكـون للمرأة الأكبر سنًا التي تعيش مع ابنتهـا احتياجات مختلفة عندما تتزوج ابنتها وتذهب للحياة مع عائلة زوجها.

مـن الضـروري أن تتأكـد وكالـة إدارة المخيم مـن تلقي موظفـي المخيم للتدريـب والتأهيل المطلوبـين للعمـل على تأمـين الحماية لحقوق كافـة المجموعـات والأفراد ودعمهـا، وليس الأفراد الأكثر ضعفا فقط. يجب على موظفي المخيم بوجه خاص أن يكونوا مدربين وأن يوقعوا على مدونة قواعد السلوك، والتي توفر خطوطًا إرشادية محددة حول السلوك الأخلاقي وطبيعة سلوكياتهـم مـع أعضاء مجتمع المخيم. ومن المهم بوجه خاصـ أن يكون الموظفون العاملون مع النساء والأطفال، وكذلك العاملون مع مجموعات أخرى ذات احتياجات خاصة، على دراية بمدونة قواعد السلوك وأن يلتزمون بها.

الفئات الضعيفة ذات الاحتياجات الخاصة في مراكز التجميع – صوت من الميدان

«هنـاك عدد كبـير من الفئات الضعيفة والأشخاصـ ذوي الاحتياجات الخاصة في مراكز التجميع بصربيا. يشمل هذا كبار السن والأسر التي يعيلها أفراد غير متزوجين، والعجـزة، وذوي الإعاقات الذهنية، والأشخاص الذين يعانون من مشكلات صحية مزمنة. وتقدر إحدى المنظمات غير الحكومية عدد من يتعاطون نوع ما من العقاقير المعالجـة للأمراض النفسية من المقيمـين في أحد مراكز التجميع التي يعملون بها هنا ما يصل إلى ٤٠٪. ووفقًا للعاملين هنا، يكون هناك تأثير كبير لظروف المعيشة السيئـة على سرعة التأثر والضعف، حيـث توجد مشكلات نفسية اجتماعية خطيرة كالصراع بين الأشخاص النازحين داخلياً وإدمان الكحوليات ومحاولات الانتحار والمشـكلات النفسية الاجتماعية والاكتئـاب وحالات من العنـف الجنساني. وتنشأ العديد من المخاوف نتيجة ظروف المعيشة غير المريحة ونقص الخصوصية والإيداع في رعاية المؤسسات الإصلاحية، وهو ما يحدث نتيجة الحياة في مركز التجميع».

القضايا الرئيسية

الصبية والفتيات

التدخلات لصالح الأطفال بشكل عام

يحتـاج جميـع الأطفـال – بحسب تعريف اتفاقية حقوق الطفل هم الأشـخاص ما دون سـن ١٨ – إلى رعاية واهتمام من نوع خاص وذلك لضمان الوفاء باحتياجاتهم البدنية والنفسية

والاجتماعية واحتياجات النمو. وقد يكونوا معتمدين على دعم البالغين وحمايتهم، ويكونون أكثر عرضةً للتأثر بمخاطر معينة أكثر من البالغين، كمخاطر المرض وسوء التغذية والإصابات البدنية. وقد يواجه الأطفال النازحون داخليًا أو اللاجئون مخاطر أكثر بكثير، نتيجة لنزوحهم وتمزق الأسرة وهياكل المجتمع وكذلك نتيجة نقص الموارد الذي عادةً ما يترافق مع مثل هذه المواقف.

يمكن أن يكون الأطفال النازحون داخليًا أو اللاجئون المتواجدين في موقع المخيم عرضةً لمخاطر العنف أو الاعتداء الجنسي أو الاستغلال أو التوظيف القسري أو السخرة، حيث يمكن أن يكونوا محرومين من تسجيل ميلادهم وتوثيقه أو ممنوعين من الذهاب إلى المدارس. وقد تكون بيئة المدرسة غير آمنة وتعرضهم إلى الاستغلال وإساءة المعاملة.

في عديد من مواقع المخيمات، تكون المنظمات التي تم إسناد مهمة حماية الأطفال إليها، مثل منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونسيف)، متواجدةً وتقوم بتنفيذ البرامج لصالح الأطفال. تتطلب بعض الأنشطة المتعلقة بحماية الطفل، كالدعم النفسي الاجتماعي أو التعقب أو جمع شمل العائلة أو الدعم المتخصص للأطفال العسكريين الذين تم تسريحهم أو تحديد مصالح الطفل، خبرات محددة ويجب أن يتم تنفيذها بواسطة وكالات متخصصة – على سبيل المثال، لجنة الصليب الأحمر الدولية في حالة التعقب.

على الرغم من ذلك، تتحمل وكالة إدارة المخيم أيضا مسؤولية ضمان عدم تعرض الأطفال لتهديدات تتعلق بحمايتهم في المخيم والتعرف على الأطفال المحددين المعرضين للمخاطر، والتأكد من أنه تم تقييم احتياجاتهم واتخاذ الإجراء الذي سيساعدهم على التكيف أو تقديم المساعدة الموجهة وتنفيذ البرامج تبعًا للوضع. فيما يلي بعض الإجراءات التي يتعيّن على وكالة إدارة المخيم اتخاذها:

- التأكد من ذهاب الصبية والفتيات إلى المدارس وحصولهم على فرصة الاستمرار في الدراسة وعدم التسرب منها. فالتعليم أحد الحقوق، ويمثل كذلك أداة أساسية للحماية. حيث إنه يساعد في تلبية كل من الاحتياجات النفسية الاجتماعية واحتياجات النمو ويزود الأطفال بالمهارات والقدرات التي تساعدهم في الحصول على اختيارات أفضل في الحياة وحماية أنفسهم من الاستغلال وإساءة المعاملة. ويمكن أن يسهم الذهاب إلى المدرسة في مواجهة آثار الصدمة التالية لعمليات النزوح، كما يسهم في جلب مزيد من الاعتياد والعودة إلى الحياة الطبيعية التي يحتاج لها الطفل. يجب أن تدعم وكالة إدارة المخيم ممارسة الأنشطة التي تضمن وجود بيئة مدرسية آمنة، كما يجب أن تدعم مساهمة كافة الأطفال اللاجئين والنازحين داخليًا الموجودين في المخيم في الأنشطة التعليمية. وينبغي تقييم العقبات التي تمنع أطفال معينين نازحين داخليًا أو لاجئين (كالأطفال غير المصحوبين بذويهم أو المنفصلين، أو الأسر التي يعيلها أطفال، أو الفتيات – بما في ذلك الفتيات المراهقات) من الحصول على التعليم، وذلك بهدف وضع برامج مؤسسية وتدابير للتغلب عليها. وينبغي أن تتولى وكالة إدارة المخيم مسؤولية مراقبة المدارس

ودعـم بيئة التعلـم الوقائية والإيجابية وذلـك من خلال تعاون وثيق مـع مزودي خدمة التعليـم في المخيـم. في حـالة غياب الوكالات التي تدعم عمليـة التعليم، قد يكون مطلوبًا مـن وكالـة إدارة المخيم لعب دور أكثر أهميةً في دعم المدارس غير الرسمية و/أو توظيف المدرسين المتطوعين.

◀◀ لمزيد من المعلومات انظر الفصل ١٧.

- دعم تأسيس نظام لحماية الطفل أو تعزيزه، وذلك بهدف الحيلولة دون وقوع مخاطر محددة تواجه الصبية والفتيات، وللاستجابة لها في حالة وقوعها. سيعتمد الدور المحدد لوكالة إدارة المخيم على وجود وكالات لحماية الطفل ومنظمات غير حكومية ونطاق مشاركتهم في هـذا الأمـر. ينبغـي أن يتضمـن ذلك النظـام آليات للتحديـد المبكر للأطفـال الواقعين في دائـرة الخطـر، ورصد الوضع الخاص بهـم، وتحديد المسؤوليـات المتعلقة بالإجراءات الوقائيـة وأنظمة الإحالة، وذلك بغرض متابعة الحالات الفردية التي تتطلب دعم من أحد المتخصصين. تتحمل كذلك الأسر والمجتمعات مسؤولية حماية الأطفال ورعايتهم، ولذلك ينبغي أن يتم تصميم البرامج والأنشطة بشكل يدعم الأسرة والمجتمع للوفاء بهذه المهمة. فيمكـن أن تلعب كل من مجموعات الدعم، ولجان الآبـاء، ورفع الوعي، والتوجيه، وأجهزة تعبئة المجتمع، وحملات المعلومات دورًا في هذا الأمر.

- التشجيع على تأسيس لجان حماية الطفل وتسهيل ذلك، وذلك بالاتفاق مع وكالات الحماية العاملـة في المخيـم ومع هيئات رعاية الطفل الوطنية أو المحلية إن أمكن. ويمكن أن تكون مثل هذه اللجان أداة ذات فعالية كبيرة، وذلك إذا كانت متوازنة من حيث نوع الجنس وتمثل كافة المجموعات

- توفـير معلومات حول كيفيـة توجيه الشكاوى المتعلقة بانتهاك الحقـوق أو التمييز فيما يتعلق بالحصول على خدمات المخيم ودخول مرافقه، وإلى أين يتم توجيهها. وينبغي أن يتـم ضمان تنفيـذ آليات تقديم المقترحات والرصد بالشـكل الصحيح لزيادة درجة الثقة في وكالة إدارة المخيم.

- دعـم إنشاء أماكن وأنشطة ملائمة للأطفـال وتسهيل إنشائها في المخيم، حيث إن للمرافق والبرامج الاجتماعية وتلك المخصصة للترفيه عن الطفل أهمية كبيرة فيما يتعلق بنمو الطفل وتطوره. كما يمكن أن تلعب دورًا رئيسيًا في خفض المخاطر المتعلقة بالحماية، كالمخاطر التـي قد تنشأ نتيجة رغبـة الأطفال في مغادرة المخيم للعب كرة القـدم. ويمكن أن تساهم الأماكـن المخصصة للرياضة والألعاب والأنشطة الترفيهية في خفض مستويات الإحباط والعدوانيـة، كذلك تماسـك المجتمع الحاضن للطفل يساعد في توحيـد الأسر والمجتمعات.

وتساهـم الأماكن المخصصة للعـب الأطفال في تعزيز خلق بيئة أكثر سلامةً وصحة وآمنة أكثر في المخيم.

عنـد التعامل مع احتياجات الطفـل المتعلقة بالحماية، ينبغي أن تسترشد وكالة إدارة المخيم بمبدأ تغليب مصلحة الطفل العليا. وهذا يعني أنه ينبغي مواصلة الحرص على مصالح الطفل العليـا باستمـرار بصفتها الهدف الأساسـي لأي قرارات أو إجراءات يتـم اتخاذها وتؤثر على الأطفـال. يجـب أن يطبق هذا المبدأ في جميع المسائل المتعلقة بحماية الطفل ورعايته. بينما ينبغي تنفيذ مبدأ « تحديد أفضل المصالح» (BID) الرسمي في بعض الظروف، ويمكن أن يتم تنفيـذ هـذا الأمر بشكل معتاد خلال النظام الوطني لحماية الطفـل، أو عند الضرورة، بواسطة وكالات الحمايـة التـي تعمـل في المخيـم أو بالنيابة عـن المقيمين به. وعلـى الرغم من عدم مشاركـة وكالـة إدارة المخيم في الإجـراءات الرسميـة المتعلقة بـ «تحديد أفضـل المصالح»، فسيكون لها دور في تحديد احتياجات الأطفال الذين من الضروري اتخاذ هذه الإجراءات لهم ورصدهـا، حيث إن إشراك الطفـل في عملية اتخاذ القرار من خلال الاستشارة والمشاركة يعد أمرًا حيويًا للممارسة الأفضل.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول « تحديدات أفضل الفوائد»، انظر «توجيهات مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين الخاصة بالتحديد الرسمي لأفضل المصالح للطفل»

٨ صوت من الميدان

«بعـد انتهـاء الصـراع في المنطقـة الواقعة شمـال أوغندا، في مخيـم كبير حيث بـدأت عمليات العودة وحيث كانت لا تزال هناك مشاعر الخوف وعدم الإحساس بالأمـان حول الوصول لاتفاق سلام دائم، كان ينتقل أعضاء مجتمع المخيم إلى مـا يطلق عليه اسم «مواقع انتقالية». عندمـا تحدثنا مع كبار السن في المجتمع حـول هذه المواقع، أوضحوا أنه على الرغم مـن أنها ليست المواقع الدائمة (أنهم ليسـوا في مواقعهـم لدائمـة)، كانت تلك المواقـع عبارة عن مناطـق بين المخيم والمكان الذي نشأوا فيه، مما مكّنهم من البدء في إعادة بناء مستقبلهم.

كانـت المواقـع قريبة بقـدر كاف من أرضهم حتـى تتيح لهم الفرصـة للبدء في الزراعـة وكانوا قـادريـن على القيام بزيارات «استطلاعيـة» إلى قراهم الأصلية. وفي الحـالات التـي كانوا يشعرون خلالها أن البقـاء أمر غير آمن، كانوا قادرين على العودة إلى المخيم الرئيسي في الليل وهم على يقين من أنه لا يزال بإمكانهم التمتع بالمساعدة والأمان هناك.

علـى الرغـم من أن توفير هذه المواقـع «الانتقالية» كانت لـه العديد من المزايا،

كانـت هنـاك كذلـك بعض التحديات. فقـد كان الآبـاء دائمًـا، وفي أغلب الحالات الرجال، هم من عـاشوا لبعض الوقت على الأقل في المواقع الانتقالية، حيث بقى الأطفـال والمراهقـون في المخيم الرئيسي. وقد كان هذا في الوقت الذي تمت فيه التوزيعـات، حيث كان التعليم والمرافـق الأخرى متوفرة وحيث عـاش العديد من الأطفال منذ ولادتهم.

علـى الرغم مـن ذلك، فمن دون وجـود آبائهم، كانت الفتيـات والنساء صغيرات السـن على وجه الخصوص معرضات للخطر. وقـد أخبرنا مجتمع كبار السن أنه غالبًـا ما كان يتم ترك الأجداد لتحمـل مسؤولية الجيل الأصغر سنًا وأنهم كانوا غـير قادرين علـى توفير ما يلزمهم بشـكل كافٍ، حيث ساهم النـزوح في تفسخ النسيـج الاجتماعي والإطار العام الأخلاقي للمجتمع. وكان من الشـائع وقوع حوادث العنف وإسـاءة المعاملة، حيث كان الشـباب حديث السـن يغتصبون الفتيات اللاتي تركن بمفردهن وينتهكونهن. وقد أخبرونا أن هذا النمط من إساءة المعاملـة كان يؤدي إلى وقوع الصراعـات وإلى الزواج بالإكراه، حيث كان آباء هؤلاء الفتيات أو النسـاء صغيرات السن يواجهون اختيارًا صعبًا ما بين إعادة بناء حياتهن من خلال استغلال المواقع الانتقالية أو البقاء في المخيم من أجل حماية بناتهن. وقد أشـارت المحادثات مع الأشـخاص كبار السن في المخيم بوضـوح إلى أنه يجب الوصـول إلى حلول مجتمعية لتوفـير الحماية الكافية للفتيات ولدعم الأجداد».

التدخلات من أجل مجموعات الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة

قـد تكـون هناك مجموعات معينة من الأطفال، ومن بينهـم الأطفال غير المصحوبين بذويهم والأطفـال المنفصلين، والأسر التـي يعيلها أطفال، والأطفال المرتبطـين بالقوات المسلحة أو الجماعـات المسلحة، أكثر عرضةً لمخاطر معينـة متعلقة بالحماية، بما في ذلك خطر التجنيد في القوات المسلحة أو الاستغلال (الجنسي) أو إساءة المعاملة أو العنف.

الأطفال غير المصحوبين بذويهم أو الأطفال المنفصلين

يُعـد الأطفـال غير المصحوبـين بذويهم هم الأطفال الذيـن انفصلوا عن كل مـن آبائهـم وأمهاتهم وأقاربهم ولا يحصلون على نوع مـن الرعاية بواسطة أي شخص بالـغ مسؤول عن توفير هذه الرعاية، سواء بحكم القانون أو العادات.

الأطفـال المنفصلـون هم هـؤلاء الأطفال الذيـن انفصلوا عـن كل من آبائهم

وأمهاتهم، أو عن الشخص الذي كان مسؤولا في السابق بشكل أساسي عن تقديم الرعاية لهم بحكم القانون أو العادات، ولكن ليس بالضرورة منفصلين عن أقاربهم. لذلك قد يتضمن هذا الأطفال المصحوبين بأعضاء بالغين من الأسرة بخلاف آبائهم.

يُعد الأيتام هم الأطفال الذين توفي كلا والديهم. على الرغم من ذلك، ففي بعض البلدان يُعد الطفل الذي فقد أحد أبويه كذلك طفلاً يتيمًا.

نظرا لكونهم بعيدين عن هيكل الرعاية الأساسي الخاص بهم (والمتمثل في والديهم عادةً)، يمكن أن يواجه الصبية والفتيات غير المصحوبين بذويهم أو المنفصلين مخاطر متزايدة متعلقة بمشكلات الحماية. لذا، فاسترشادًا بالمبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات المتعلقة بالأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم لعام ٢٠٠٤، يجب على وكالة إدارة المخيم:

- منع حدوث المزيد من حالات انفصال الأطفال عن طريق الشروع في تنظيم جلسات للتزويد بالمعلومات والتوعية لجميع المقيمين في المخيم حول مخاطر الانفصال أثناء الترحيل أو الإعادة إلى الوطن/العودة، أو من خلال أنشطة معينة يمكن أن يُطلب من الأطفال القيام بها خارج المخيم (على سبيل المثال جمع الأحطاب للوقود). كما ينبغي أن يشارك المقيمون في المخيم كذلك في تحديد الإجراءات التي يمكن اتخاذها لمنع وقوع الانفصال أو الاختطاف وكذلك المشاركة في تنفيذها (على سبيل المثال الرصد وزيادة الوعي)، وكذلك تطوير أنظمة استجابة داخل المخيم يستطيع بواسطتها أن يعرف الأطفال أين يمكنهم الذهاب وما يمكنهم عمله في حالة انفصالهم عن أسرهم.

- ضمان التعرف على هؤلاء الأطفال وتسجيلهم وتوثيقهم بشكل فوري. يجب أن يتضمن هذا أيضًا آليات التعرف على الأطفال الذين أصبحوا غير مصحوبين بذويهم أو منفصلين في المخيم (بسبب الوفاة أو مغادرة الآباء على سبيل المثال).

- ضمان تقديم الخدمة في موضعها الصحيح لتعقب الآباء أو المسؤولين الأساسين عن تقديم الرعاية بحكم القانون أو العادات وذلك بهدف تحقيق جمع شمل الأسرة بأسرع ما يمكن. ولا يتمثل دور وكالة إدارة المخيم في تأسيس مثل هذه الخدمات، بل يتمثل دورها في استدعاء وكالات حماية الطفل للقيام بتوفير هذه الخدمات، حيث تتمتع لجنة الصليب الأحمر الدولية بالولاية والخبرة الواسعة في هذا الشأن ولذلك ينبغي أن تكون أول منظمة تتدخل في الأمر. وفي حالة عدم تواجد لجنة الصليب الأحمر الدولية، يمكن تلقي المشورة من منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) أو من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أو من المنظمات غير الحكومية المختصة بحماية الطفل.

- التأكد من وضع نظام لتحديد ترتيبات الرعاية المؤقتة المناسبة بالشكل الصحيح أثناء عمليات التعقب وجمع الشمل، مع ملاحظة أن تقديم الرعاية بواسطة الأقارب الآخرين أو الأسر الحاضنة يعد من الخيارات المفضلة. كما ينبغي على وكالة إدارة المخيم تشجيع الوكالات التي لديها خبرة متصلة بالأمر لتولي هذه المهمة، حيث ينبغي أن يكون الاشتراك المباشر لإدارة المخيم مقصورًا على حالات عدم وجود منظمات معنية بالحماية تعمل في المخيم.

- تطوير معايير اختيار واضحة للأسر الحاضنة والبدء في عمل برامج تدريبية للأسر التي تم اختيارها لحضانة الأطفال. يوصى كذلك باتباع ترتيبات الحضانة بشكل رسمي من خلال توقيع المستندات. ويمكن كذلك أن يتواجد الأطفال غير المصحوبين بذويهم أو المنفصلين في أسر يعولها أشقاء أكبر سنًا. وفي بعض الحالات، يمكن أن تكون هذه أنسب ترتيبات رعاية بالنسبة للأسرة. على الرغم من ذلك، يمكن لمثل هذه الأسر أن تواجه مخاطر بالغة تتعلق بالتمييز أو الاستغلال أو إساءة المعاملة. كما قد لا يتمكن الأطفال الأكبر سنًا الذين يتحملون مسؤولية رعاية أشقاء أصغر سنًا من الحصول على فرصة ممارسة الأنشطة التعليمية أو الأنشطة الأخرى.

- التأكد من وضع نظام رصد، يمتد ليشمل الأطفال غير المصحوبين بذويهم والأطفال المنفصلين، بواسطة وكالات حماية الطفل والمنظمات غير الحكومية، حيث تجب متابعة وضع الأطفال غير المصحوبين بذويهم والأطفال المنفصلين بشكل دائم ورصده بصفة مستمرة، وعلى وجه الخصوص ترتيبات الرعاية المؤقتة، حيث يمكن أن يكون الطفل عرضةً للتمييز أو إساءة المعاملة من قِبل أعضاء آخرين في الأسرة أو في داخل الأسرة الحاضنة. كذلك يمكن تدريب متطوعين من بين الأشخاص النازحين داخلياً أو من بين اللاجئين ليعملوا كعاملين مجتمعيين أو أخصائيين اجتماعيين للمساعدة في أنشطة التدريب والرصد.

- التأكد من توفير الرعاية النفسية الاجتماعية، لمراعاة الأثار الضارة التي يمكن أن تحدث للراحة النفسية للطفل نتيجة الانفصال. ويكون دور وكالة إدارة المخيم هو تعزيز إنشاء مثل هذه الخدمات المتخصصة في المخيم.

الأطفال المرتبطون بالقوات أو الجماعات المسلحة

سيكون الصبية والفتيات الذين ارتبطوا في السابق بقوات أو جماعات مسلحة في حاجة للدعم من أجل التأهيل وإعادة الإدماج في المجتمع. ويُعد هذا الأمر هو مهمة المنظمات المتخصصة بشكل جوهري، على الرغم من أن لوكالة إدارة المخيم دورًداعم لتلعبه، حيث ينبغي عليها:

- دعم المنظمات في تنفيذ برامج التأهيل للأطفال المتأثرين بالصراعات الدائرة. ويتضمن هذا غالبًا الخدمات مثل البرامج النفسية الاجتماعية، بفرض أنهم مروا بتجربة شديدة

العنـف أو شاركـوا في ارتكابها، بمـا في ذلك العنـف الجنساني. وينبغـي أن تكون برامج التأهيـل موجهة على أساس مجتمعـي وأن تركز على الأنشطة مثل التعليم والتدريب على المهـارات والمصالحة وتقديم الاستشارات النفسيـة الاجتماعية. ومن المهم التأكد من أن هذه الخدمات متاحة كذلك للفتيات اللاتي ارتبطن بقوات أو جماعات مسلحة.

- تجنـب اختيـار الأشخاص الذين سبـق أن ارتبطوا في السابق بقـوات أو جماعات مسلحة للمشاركة في أنشطة معينة، حيث إن هذا قد يؤدي إلى نبذهم. فيجب التأكد من أن البرامج شاملة وتخاطب احتياجـات كافة الأطفال المتأثرين بالصراع المسلح. وينبغي أن تكون هذه البرامج متاحة لكافة الأطفال في المخيم وهادفة لإفادتهم، حيث قد يؤدي اختصاص مجموعـات معينـة من الأطفال بمعاملـة خاصة إلى إعاقـة إدماجهـم في المجتمع أو قد يتـم اعتبـاره كمكافأة لهؤلاء الذين تم تجنيدهم. وينطبق هـذا الأمر على وجه الخصوص بالنسبـة للفتيات اللاتي ارتبطن بقـوات مسلحة أو بجماعات مسلحـة وبأطفالهن، حيث يمكـن أن تساهـم الأفعـال والأنشطة التـي تميّزهن على هـذا الأساس إلى زيـادة الشعور بوصمـة العار المرتبطة بمشاركتهن وتزيد من سـوء موقفهن. وقد تكون هناك حاجة إلى البحث عن هؤلاء الفتيات مسبقًا.

- بالتعاون مع المنظمة المنفذة لبرامج التأهيل وإعادة الإدماج في الأسرة والمجتمع، يجب اتخـاذ الخطوات اللازمة لضمان توفر المعلومات المتعلقة بمثل هذه البرامج لكافة سكان المخيـم. كمـا يجب أن يتم توضيـح أن هذه البرامـج ليست مقصورة علـى الأطفال الذين ارتبطـوا في السابق بقتال، ولكنهـا موجهة أيضًا للصبية والفتيـات الذين ارتبطوا بشكل أو بآخـر بمجموعـات مسلحة وتوضيح أنه يجـب على المجتمع توفير الدعـم فيما يتعلق بالحصول على هذه الأنشطة.

> أبلغـت منظمـة غير حكوميـة دولية تعمل علـى توفير برنامـج دعم نفسي اجتماعـي للمساعـدة في تلبيـة احتياجـات الأطفـال والمراهقـين الذيـن سبـق اختطافهم في شمال أوغندا بما يلي:
>
> **يتضمن البرنامج**
>
> رعايـة مؤقتة في مركز الاستقبال وإعادة الإدمـاج. لدى وصولهم، يحصل جميع الأطفـال على فحص طبي والعلاج المناسب في المستشفى المحلي. كما يتم إجراء تقييـم نفسـي اجتماعي لكل طفل لتحديـد أنسب مسار عمل للطفـل أو الطفلة. كما يتلقـى الأطفال كذلك رعايـة أساسية ومشورة ويشاركـون في الأنشطة المصممة لمساعدتهم في الاستشفاء.

تعقب الأسرة وجمع الشمل والرصد. بمجرد وصول الطفل، تبدأ المنظمة غير الحكومية فورًا في عملية تعقب الأسرة وجمع الشمل.

الدعم النفسي الاجتماعي المجتمعي. بمجرد عودة الطفل لموطنه الأصلي حيث تكون عائلته، يقوم أحد المرشدين الاجتماعيين بعمل زيارات للمتابعة بشكل منتظم. كما تعقد الاجتماعات مع مديري المدارس للتأكد من استئناف الطفل/الطفلة لدراستهم. ويتم تشجيع الأطفال والمراهقين للمشاركة بدور في الأنشطة التي ترعاها المنظمة غير الحكومية والمصممة لمساعدة جميع الأطفال المتأثرين بالحرب وعائلاتهم. يشمل هذا تحريك مشاعر المجتمع تجاه المواقف والأحداث، ومناقشات الأسرة ومجموعات الأنداد، ومجموعات دعم الآباء، والفرق الرياضية، وتشجيع ممارسة الرقصات المحلية، والطقوس الثقافية والدرامية، وزيادة الوعي والتعليم فيما يختص بصحة المراهقين والتدريب على المهارات الحياتية، والتدريب على المهارات المهنية وخطط توليد الدخل.

المراهقون والشباب الذين تم إخراجهم من المدارس والعاطلون

تُعد مسألة نقطة الانتقال من اعتبار الشخص مراهق إلى اعتباره شخص بالغ وتعريف المراهقة أمرًا يتحدد تبعًا للثقافة. وهو أمر ينبغي على وكالة إدارة المخيم مناقشته مع المجتمع وموفري الخدمة الآخرين في المخيم وذلك للوصول إلى تعريف عام متفق عليه من أجل برامج المخيم.

في الحالات التي يتم فيها احتجاز السكان في المخيم وعندما تكون فرص التعليم والعمل وتوليد الدخل محدودة على بشكل خاص، قد لا يحضر الصبية والفتيات المراهقون إلى المدارس ويظلون خاملين. وقد يؤدي هذا إلى إحداث عبء وإحباط وإثارة مشاعر الغضب على المدى الطويل بين بعض مجموعات المراهقين الذين قد يصبحوا مصدرًا للمخاطر المتعلقة بالحماية، بما في ذلك العنف الجنساني الموجه للمقيمين الآخرين في المخيم. وقد يتفاقم الأمر أكثر في بعض الحالات بسبب إدمان الكحوليات أو مواد الإدمان.

لمنع ازدياد المخاطر المتعلقة بالحماية التي يتسبب فيها المراهقون، ينبغي على وكالة إدارة المخيم:

- التأكد من عدم تجاهل هؤلاء الأفراد صغار السن عند تقييم الاحتياجات وكذلك تفهم الأسباب الكامنة وراء عدم حضورهم إلى المدارس والحرص على التفكير في احتياجاتهم واستغلال قدراتهم في الأنشطة اليومية والبرامج التي يتم تنفيذها في المخيم.

- التأكد من التركيز بقدر كافٍ على احتياجات الصبية والفتيات المراهقين عن طريق تعزيز تأسيس برامج خاصة بهم كالبرامج المهتمة بالرياضة والترفيه، والحياة، والتدريب المهني، والتدريب على المهارات، والدعم النفسي الاجتماعي وذلك بالاشتراك مع المنظمات الإنسانية. وبناءً على العمليات القائمة على المشاركة مع الصبية والفتيات المراهقين، يمكن لوكالة إدارة المخيم المساعدة في تحديد الفرص المناسبة لهذه المجموعات والمساعدة في تنفيذها.

- التأكد من إدراك المراهقين لحقوقهم داخل المخيم والخدمات والمرافق المتاحة وكيفية الحصول عليها، كذلك توفير معلومات حول كيفية توجيه الشكاوى المتعلقة بانتهاك الحقوق أو التمييز فيما يتعلق بالحصول على الخدمات المتوفرة في المخيم أو استخدام مرافقه، وإلى أين يتم توجيه تلك الشكاوى.

- إيجاد طرق لإشراكهم بفعالية لصالح المجتمع. ومن إحدى الاحتمالات المتاحة تأسيس مجموعات للشباب يُعهد إليها بالتعامل مع بعض أوجه الحياة في المخيم والتي ترتبط بهم بشكل خاص، كالأنشطة المتعلقة بالوعي البيئي والوعي بمخاطر فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز.

غالبًا ما يكون البدء في إنشاء لجنة شباب، سواءً كانت تتألف من شباب المخيم أو من شباب المجتمع المضيف أو من كليهما، من أكثر الأشياء التي تمثل تحديًا كبيرًا، خاصةً إذا كانت لجان الشباب ليست مجتمعة في فرق رياضية أو في فعاليات معينة. ولأسباب متعلقة بالمشاركة الكاملة، يمكن أن يمثل البدء بتركيز أنشطة الشباب واللجان حصريًا على الرياضة أمرًا مثيرًا للمشكلات، حيث غالبًا لا يرحب سكان المخيم من الشابات الإناث بالمبادرات الرياضية بشكل كبير (كذلك لا يتم منح الشابات الإناث من المجتمعات المضيفة القريبة الإذن من أعضاء الأسرة بالسفر إلى المخيم لحضور فعاليات رياضية مجمعة مع الشباب الآخرين، وبصورة ملحوظة حينما يكونوا من الشباب الذكور). يمكن أن يؤدي التركيز على الرياضة إلى زيادة تهميش الشباب الضعاف ومختلفي القدرة من دون قصد.

نصائح مفيدة حول إنشاء لجان الشباب: صوت من الميدان

«١– قم بتشجيع إنشاء لجان النساء أولاً إن أمكن ثم السماح بعد ذلك بتطور لجان الشباب، حيث إنه غالبًا عندما ترى الأمهات والجدات والعمات أو الخالات فوائد الالتحاق بلجان المخيم (والمهارات التي اكتسبنها)، يقومون بالمقابل

بدعم أوجه معينة للجان الشباب والترويج لها وحتى الدفاع عنها. بالإضافة إلى هذا، فغالبًا ما تعمل الإناث التي تعول الأسر أو تدعمها على نقل المعلومات إلى أعضاء الأسرة، بما في ذلك الشباب.

٢- قم بتطوير لجنة مركزة حول الشباب الذكور للعمل على الاتصال بأي لجان/أنشطة يقوم بها الرجال في المخيم من أجل تعزيز المهارات، وكذلك شبكة رياضة وبذلك ينشغل الشباب الذكور ولا يكونوا خاملين وعاطلين عن العمل في أغلب الأحيان.

٣- قم بالتحقق من مؤسسات الشباب في المجتمعات المضيفة المحيطة أولاً لمعرفة مدى تنظيمهم. يتم السعي لجمع معلومات مفيدة حول الشباب وأفضل الممارسات المشتركة التي يمكن تطبيقها. وغالبًا، يتم تعزيز إنشاء لجان الشباب بواسطة البالغين الذين الذين يتمتعون بقدر قليل من المعرفة بالثقافة المحلية للشباب أو الذين فقدوا الاتصال بها».

قد تتطلب لجان الشباب هيكلاً مختلفًا عن اللجان الأخرى بالمخيم. لذا يوصى بأن يكون للجان الشباب أدوار «مزدوجة» (رئيسان يشتركان في الرئاسة، واثنان من مدوني الملاحظات، واثنان من أمناء الخزانة ...الخ) وكذلك الأعضاء الذين يحضرون الاجتماعات بانتظام. والسبب في هذا أنه من المحتم احتمال أن يكون هناك شباب قد يفقدون اهتمامهم و/أو يتخلون عن الاستمرار نتيجة لفقد الاهتمام أو الانشغال بمهام أخرى (كرعاية أعضاء الأسرة، وفرص سبل المعيشة و/أو الفرص التعليمية). إذا قامت لجنة الشباب «بمضاعفة» جميع أوجه تكوين الهيكل، سيزيد احتمال استمرار اللجنة بشكل سليم وأن تقوم بوظائفها حتى في حالة تراجع أعضائها واندفاعهم لتركها.

النساء ذوات الاحتياجات الخاصة

لا تكون جميع النساء المتواجدات بالمخيم في حالة الخطر، وقد تكون هناك فئات معينة من الرجال تواجه مخاطر خاصة (على سبيل المثال قد يواجه هؤلاء الذين تم تسريحهم خطر نبذ المجتمع لهم).

على الرغم من ذلك، قد تتعرض النساء إلى مشكلات خاصة متعلقة بالحماية بسبب نوع جنسهن أو مركزهن القانوني أو بسبب مراكزهن الاجتماعية–الاقتصادية. وقد يكن أقل قدرةً على ممارسة حقوقهن، كذلك قد تكون هناك حاجة لاتخاذ إجراءات محددة لصالحهن لضمان تمتعهن بالحماية والمساعدة على قدم المساواة مع الرجل. وقد تواجه النساء مجموعة من

التهديـدات، سواء خلال عملية النزوح نفسها، أو بعـد الوصول إلى المخيم، بما في ذلك تهديدات متعلقـة بحياتهـن أو بسلامتهن البدنيـة، أو قد يواجهن تهديدًا بعدم القـدرة على الحصول على مساعدات إنسانية لإنقاذ حياتهن أو ممارسة الأنشطة المتعلقة بسبل المعيشة.

وقـد أظهـرت التجربـة أن هناك مجموعات معينة مـن النساء لديهـن احتياجات خاصة ينبغـي أن يكون هناك اهتمـام خاص بها. تتضمن هذه المجموعـات النساء غير المتزوجات وغـير المصحوبـات بذويهن، والأسر التي تعيلها أنثى، بمـا في ذلك الأرامل، حيث قد يواجهن مخاطـر بالغـة متعلقة بالأمـان في موقع المخيم لأنه غالبًـا ما يقدم المأوى قـدرًا قليلاً من الحمايـة والخصوصيـة البدنية المحـدودة والأمان، أو قد لا يقدم هـذه الحماية على الإطلاق. كذلـك قد يتعرضن إلى التمييـز والتحرش والاستغلال أو الانتهاك الجنسي. كما قد تواجه هذه المـرأة صعوبات في الحصول على المساعدات الإنسانية. ونظرا لكون الأسر التي تعولها أنثى غـير متزوجة تتـولى مسؤوليـة توفير احتياجاتهـا الأسريـة بنفسها، فإن ذلك قـد يمنع تلك الأسـر مـن المشاركة في البرامج التعليميـة، والتدريب على المهـارات، والبرامج الاجتماعية، أو البرامـج الخاصة بتوليـد الدخل. كما قد تواجه هذه الأسر مخاطـر متزايدة متعلقة بإساءة المعاملة والاستغلال.

قد تواجه الأرامـل ممارسات اجتماعية ضارة، كإعادة التزويج بالإكراه. كما قد يُحرمن مـن حقوقهـن في المـيراث أو في حضانة أطفالهن بموجـب القوانـين أو الممارسات المحلية، بمـا في ذلـك ما يكون بسبب عائلة الزوج المتوفي. وقـد لا توفر آليات القضاء أي حماية لهذه المجموعة من النساء.

قد تواجه كذلك الفتيات والنساء اللاتي ارتبطن بقوات أو جماعات مسلحة مخاطر بالغة متعلقـة بالحماية، بما في ذلك مخاطر إعادة التجنيد أو الاختطاف، ومخاطر التمييز أو إساءة المعاملـة، بمـا في ذلك الاستغلال والانتهـاك الجنسي. كذلك قد يكون لهـن احتياجات نفسية اجتماعيـة نظرًا للتجـارب التي مررن بها. وقد تنخفض فرصهن في إنشاء حياة أسرية، أو قد يتم نبذ أطفالهن من قِبل المجتمع.

ينبغـي علـى وكالة إدارة المخيم لعب دورًا رئيسيًا في ضمـان التعرف على السيدات من ذوات الاحتياجـات الخاصة، وكذلك التأكد من أنه تم تقييم احتياجاتهن الخاصة ومن اتخاذ إجراءات إشراكهن، وأنه تمت تهيئة المساعدة والبرامج أو استهدافها وفقًا لذلك.

◄◄ لمزيد من الإرشاد حول الأنشطة الخاصة بتجنب العنف الجنساني والاستجابة له، انظر الفصل ١٠.

علـى الرغم من الحاجـة إلى وكالات تتمتع بالخـبرة المناسبة لتنفيذ آليـات استجابة معينة، تلعـب وكالـة إدارة المخيم دورًا حيويًا في تقليل عوامـل المخاطر المتعلقة بالنساء وفي رصد

فعالية الاستجابات. وتتضمن الإجراءات المطلوب من وكالة إدارة المخيم إجرائها ما يلي:

- التسجيل والتوثيق الفردي للنساء اللاجئات والنازحات داخليًا. ويجب تنفيذ المعايير بالشكل الصحيح للتعرف على مجموعات السيدات من ذوات الاحتياجات الخاصة. وينبغي إتمام التسجيل الفردي من خلال عمليات التقييم القائمة على المشاركة للتحقق من وجود المخاطر التي تواجهها مجموعات معينة من النساء ومن أولويات حمايتهن، وكذلك التحقق من مواردهن وقدراتهن
- تصميم المخيم بشكل يضمن تمتع النساء بوصول آمن إلى المرافق كدورات المياه وأماكن الاستحمام
- تقييم الأنشطة والخدمات، مثل توزيع مواد الإغاثة، للتأكد من تمتع كل فرد بفرصة متساوية للحصول عليها، ومن أن الآليات المنفذة في المكان لا تعرض النساء لخطر الاستغلال الجنسي
- تزويد اللاجئات والنازحات داخليًا بمعلومات حول حقوقهن في نطاق القانون الدولي والمحلي وكذلك الخدمات المتاحة لهن في المخيم
- التأكد من المساهمة الكامل والمشاركة الفعالة للنساء في هياكل إدارة المخيم وكذلك في اتخاذ القرارات التي تؤثر على حياتهن ومجتمعاتهن
- تشجيع الأنشطة والمهارات والقدرات التي تعزز قيادة المرأة، حيث سيساهم هذا في منحنهن القوة، وسيعزز بالمقابل من شأن حمايتهن في المخيم
- مخاطبة الاحتياجات المتعلقة بالحماية البدنية للنساء المعرضات لمخاطر في موقع المخيم، بالتعاون مع الهيئات المؤهلة ووكالات الحماية
- توفيرمعلومات حول كيفية توجيه الشكاوى السرية المتعلقة بانتهاك الحقوق أو التمييز فيما يتعلق بالحصول على خدمات المخيم والوصول إلى مرافقه، وإلى أين يتم توجيهها.

الاحتياجات الخاصة للرجال

على الرغم من أن الاحتياجات الخاصة بالنساء والأطفال والأشخاص من ذوي الإعاقة والمجموعات الأخرى تكون معروفةً بدرجة كبيرة، لا يجب أن تقلل وكالة إدارة المخيم من شأن الاحتياجات الخاصة للرجال. حيث يمكن أن يمثل موقع المخيم مصدر ضغط بالنسبة للرجال على وجه الخصوص، نظرًا لأنه غالبًا ما تؤدي المعيشة في المخيم إلى تغيّر في طبيعة الدور الأساسي (التقليدي) للرجل في العديد من الثقافات – والمنحصر في توفير المؤونة لأسرته وقيادة

المجتمع. يحتمل في الغالب أن يكون الرجال في المخيم غير قادرين على مواصلة أنشطتهم المعيشية الأساسية وسيكونون معتمدين على الأقل إلى حد ما على الجهات الخارجية لتوفير الطعام والمأوى والمواد المعيشية لأسرهم. وعلى الرغم من استمرار تواجد الهياكل القيادية في المخيم، فسيكون هناك أطراف إضافية – كالهيئات الوطنية ووكالة إدارة المخيم – ولذلك قد يفقدون درجة من استقلاليتهم.

يمكن أن يؤدي فقد هذه الوظائف المهمة، أو فقدها جزئيًا، إلى ترك الرجال خاملين و/أو معزولين ويشعرون بانتقاص من شأنهم، وبأنه لا هدف لهم أو أن الهدف غير كاف – أو حتى محبطين. بالمقارنة، تواصل النساء القيام بأنشطتهن الأساسية المتمثلة في رعاية الأسرة المعيشية والأطفال. وقد تنشأ مشاعر الاستياء إذا تمتعت النساء في المخيم بسلطة أكبر مما كان لها في الماضي.

لذا يكون لتشجيع المساهمة الفعال وتعزيز فرص سبل المعيشة وظيفةً نفسية اجتماعية ذات أهمية كبيرة (انظر الفصل ٣ والفصل ١٨).

٨ ابتكاري وشامل – صوت من الميدان

«عانى أحد برامج توليد الدخل المخصصة للأسر التي تعيلها أنثى من صعوبات حيث كانت نسبة الحضور ضعيفة بسبب مشكلات متعلقة برعاية أطفالهن أثناء حضور الفصول الدراسية أو حلقات العمل. أثناء البحث عن حل، بدأن بمبادرة تعاون بين النساء – حيث وفرت بعض النساء الرعاية للأطفال أثناء حضور النساء الأخريات للفصل، ثم كن يتبادلن الأدوار بعد ذلك.

ثم ظهرت «الحيلة» الجديدة، والابتكار، حيث تمت دعوة الأعضاء كبار السن بالمخيم للحضور والقيام برواية القصص للأطفال. وكانت هذه الفكرة رائعة لأنها لا توفر التسلية والتعليم فقط للأطفال عن طريق نقل التقاليد والأساطير، ولكنها أيضًا منحت الأشخاص كبار السن شعورًا بأن لديهم هدف وشعور بالانتماء كانوا قد فقدوه، حيث سمحت بالتواصل بشكل أفضل مع كبار السن، وخاصةً هؤلاء الذين كانوا كثيري التنقل، كما ساعدت المشاريع في توفير مساعدة موجهة أفضل.

كبار السن

يمثل كبار السن مجموعة أخرى ضمن مجتمع الأشخاص النازحين داخليًا أو مجتمع اللاجئين الذين قد يكونوا ضعفاء ولهم احتياجات خاصة متعلقة بالحماية. وتعرّف منظمة

الصحـة العالمية «كبار السن» بأنهـم أشخاص فوق عمر ٦٠ عامًا. مع ذلك، توجد علاقة بين عوامـل أخرى مثـل العمر المتوقع والظروف الصحية والاقتصاديـة وبين من يتم اعتباره من المسنين.

يمكن أن تشمل التحديات التي تواجه الأشخاص كبار السن صعوبة الحصول على المواد الغذائيـة وغير الغذائية، أو الماء، أو الخدمـات الصحية، أو فرص المشاركة نظرًا لعدم قدرتهم على التنقل. كما يمكن أن تكون هناك احتياجات غذائية خاصة بكبار السن يتم تجاهلها عند تصميم برامج التغذية التكميلية. كما قد يكونوا عرضةً لخطر السرقة أو الاعتداء. وقد تتعرض النسـاء كبـار السـن، اللاتي يؤلفـن النسبة الأكبر من سـكان المخيم من النازحـات داخليًا أو اللاجئات أكثر من الرجال كبار السن، لمخاطر متزايدة للانتهاك الجنسي والبدني.

قد يواجه أشخاص معينون ضمن مجموعات كبار السن مخاطر متزايدة متعلقة بالحماية. تتضمـن هذه المجموعات كبار السـن غير المصحوبين بذويهم، والأسر التـي يعيلها الأجداد، وكبار السن الذين يعانون من مشكلات صحية أو متعلقة بالحركة والتنقل، وكبار السن الذين يعانون من قدرات ذهنية أو بدنية محدودة أو لديهم قدرة محدودة على القراءة والكتابة. كما تمـت الإشارة أعلاه، من الضـروري أن تعمل وكالة إدارة المخيـم ومنظمات الحماية الأخرى علـى التأكد مـن اشتمال عمليات التقييم القائمـة على المشاركة علـى الأشخاص كبار السن ومن أنه تم تحليل جميع البرامج والأنشطة من منظور نوع الجنس والعمر والتنوع.

على سبيل المثال، قد يكون كبار السن غير المصحوبين بذويهم غير قادرين على حماية متعلقاتهـم وقد يعانون من مخاطـر سرقة متزايدة. وقد تجبرهم ظـروف المأوى على الحياة مـع أشخاص غرباء قـد يشعرون بالاستياء من اضطرارهم للمعيشة مـع أحد كبار السن. كما قـد يواجه بعض كبار السن غير المصحوبـين بذويهم صعوبات في تجميع المياه والمواد غير الغذائية وحملها. كما قد يواجهون خطر الانعزال والوحدة والاكتئاب.

> يحظى «المسنون» أو كبار السن في العديد من المجتمعات والثقافات بقدر كبير من الاحترام، كما يلعبون دورًا مهمًا في الطقوس والاحتفالات الاجتماعية والدينية في المجتمع، حيث تظهر أهميتهم عند الميلاد والزواج والوفاة والطقوس الشعائريـة – مثـل حدوث الطمث للفتـاة لأول مرة. وعادةً مـا يحظون بالتقدير والاحـترام نظرًا لحكمتهـم ونصائحهم السديدة. كذلك يلعب كبار السن في العديد من الثقافات دورًا رئيسيًا في أنظمة العدالة التقليدية وفي حل الصراعات، حيث يمكـن أن يكـون لهم دور متميز لإرشاد الجيل الأصغـر سنًا في القضايا المتعلقة بالقيـم والأخلاقيـات الثقافية التقليديـة. ويمكن أن تمثـل معرفتهم بمجتمعهم وعاداته، بالإضافة إلى وعيهم بالتحديات التي يواجهها المجتمع خلال النزوح، فائدةً عظيمة لوكالة إدارة المخيم التي تسعى لفهم سكان المخيم وتوفير الحماية المناسبة لهم.

تؤيد المنظمات غير الحكومية الدولية التي تعمل على دعم حقوق كبار السن في حالات الطوارئ تحقيق درجة أعلى من الوعي بمشكلات كبار السن التي يواجهونها في حالات الطوارئ ويسلطون الضوء على ما يلي:

- نقص القدرة على الانتقال والحركة – توثر على قدرة كبار السن على الفرار وقت الأزمات والحصول على الخدمات الإنسانية
- اعتلال الصحة المزمن – تتضاعف المشكلات الصحية الفورية التي تحدث خلال الأزمات وتكون مصحوبة بالآثار المترتبة على الأمراض المزمنة الموجودة من قبل، والتمييز الذي يحدث من قِبل موظفي الصحة، ونقص قدرة الحصول على خدمات الاستجابة المناسبة
- الاحتياجات الغذائية – في استقصاء سريع جرى في دارفور عام ٢٠٠٦ بواسطة الرابطة الدولية لمساعدة المسنين، وُجد أن ما يقرب من ٤٠٪ من كبار السن يواجهون مخاطر سوء التغذية.
- العزلة – أظهر تقييم للاحتياجات النفسية الاجتماعية أجري في سبتمبر ٢٠٠٦ أن المخاوف المتعلقة بالصحة العقلية تنتشر بصورة أكبر بين الباكستانيين من كبار السن الناجين من زلزال عام ٢٠٠٥. تتضمن هذه المخاوف العزلة والشعور بأن المرء اصبح عبئًا، والصراعات بين الأجيال، وإدراك أنهم لن يمكنهم تعويض الخسائر الكبيرة التي تكبدوها في أي وقت من عمرهم.
- ينبغي على وكالة إدارة المخيم:
- تفهم الدور الذي يلعبه كبار االسن في المجتمع قبل النزوح والاعتراف بأن كبار السن يعدون أحد موارد المجتمع وبأن لديهم ما يساهمون به في حياة المجتمع، حيث يمكنهم أن يكونوا موردًا للتعليم والتواصل وحل النزاعات والقيادة داخل أسرهم ومجتمعاتهم. فهم قد يتمتعون بمهارات وقدرات مفيدة وهو ما قد يساعد المجتمع. لذلك ينبغي إشراك كبار السن النشطين في برامج التدريب على المهارات والبرامج المختصة بتوليد الدخل، حيث ينبغي تشجيعهم على المشاركة في لجان المجتمع والقيام بدور فعال في حياة المجتمع، وهو ما قد يشمل الاشتراك في آليات حل النزاعات، وأنشطة رعاية الطفل، والطقوس التقليدية عند الولادة، واستمرار تقاليد المجتمع، ما لم يمثل هذا انتهاكًا لحقوق الآخرين.
- إشراك كبار السن، من الرجال والنساء، في عمليات التقييم القائمة على المشاركة وكذلك في التخطيط للخدمات وتقديمها وفي تصميم البرامج والأنشطة للمقيمين في المخيم. ينبغي أن يكون وضع معايير لضمان حصولهم بشكل متساوي على الخدمات بدلاً من وضع خدمات خاصة منفصلة هو الهدف بالنسبة لأغلبية كبار السن في المخيم.
- تنظيم تعقب الأسرة بالنسبة لكبار السن غير المصحوبين بذويهم مع وضع تصور لإعادة جمع شملهم بأعضاء أسرهم بأسرع ما يمكن، حيث ينبغي المعاونة عند تعليق جمع الشمل، ومبادرات رعاية المجتمع، والصلات مع العائلات والجيران الداعمين لضمان

أن هـؤلاء المتحملـين لمسؤوليتهم بـأنفسهـم قـادرون على الوصـول إلى المأوى والبرامج والخدمات الملائمة وأن لديهم بعض الدعم النفسي الاجتماعي مع المجتمع للمساعدة في مقاومة الوحدة والحزن والاكتئاب.

- التأكـد من رصد الأسـر التي يعولها الأجداد بانتظام ومن ثم تنفيذ الاستجابات الموجهة بالشـكل الصحيح لدعمهم. فقـد تواجه الأسر التي يعولها الأجداد مشكلات إضافية، حيث قـد يعتمد الجد على الأطفال الصغار للحفـاظ على حياته، بما في ذلك أنشطة جمع الغذاء والماء والوقود أو تولي القيام بأنشطة اقتصادية من أجل بقاء الأسرة. يمكن أن يؤدي هذا إلى تعريضـ الأطفال في مثل هذه الأسـر إلى مخاطر إضافية متعلقة بالحماية، كمغادرة المخيم لجمع حطب الوقود.
- التأكـد من حصول كبـار السن ذوي المشكلات الصحية أو الحركيـة على فرصة متساوية للحصـول على الخدمات الصحية ومواد الإغاثة. فينبغي تقييم آليات توزيع مواد الإغاثة للتأكد من عدم حدوث تمييز ضد كبار السن على سبيل الخطأ فيما يتعلق بحصولهم على مـواد الإغاثة، ومن أنهم لا يتعرضون لمخاطر السرقـة أو الترويع أو الاعتداء أثناء عملية حصولهم عليها.
- التأكـد مـن معرفة كبـار السن لحقوقهـم داخل المخيـم، ومعرفتهم بالخدمـات والمرافق المتاحـة وكيفيـة الوصـول إليهـا. كذلك توفـير معلومات حـول كيفية توجيـه الشكاوى المتعلقـة بانتهاك الحقوق أو التمييز فيما يختص بالحصول على خدمات المخيم ودخول مرافقه، وإلى أين يتم توجيه تلك الشكاوى.
- تصميـم معلومـات حـول البرامـج والخدمات بشـكل يسمـح بالوصـول للأشخاص ذوي القـدرة المحدودة على القـراءة، حيث ستسهم معرفة كبار السن بحقوقهم وكذلك الخدمات الموجودة في المخيم في تمكينهم من الحصول عليها.

قدمت إحدى المنظمات غير الحكومية الدولية أربع توصيات أساسية لتعزيز حقوق كبار السن في حالات الطوارئ:

١- حمايـة كبار السن عن طريق إشراكهم كمجموعة ضعيفة في جميع مجالات القانون الإنساني والممارسات الإنسانية ذات الصلة

٢- إشراك كبار السن عن طريق تحليل المعلومات على أساس السن ونوع الجنس، والتأكد من مشاركة كبار السن في جميع مراحل دورة المشروع

٣- تعميم مراعاة اهتمامات كبار السن في سياسات المنظمة وتدريب الموظفين المتعاملين مع الشئون المتعلقة الشيخوخة

٤- استغـلال المـوارد مثـل البرامـج والأبحـاث العملية مـن أجل توفـير الدعم الملائم

٨ نشر الوعي – صوت من الميدان

«هنا في شمال سريلانكا يتميز الكثير من النازحين لفترات طويلة الذين يعيشون في مخيم بأنهم منظمون في لجان ومتعاونون للغاية مع الوكالات التي قوم بعمليات التقييم والتوزيع وما وجدنا أنه مُفتقد هو الاهتمام بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، الذين كانوا أكثر تأثرًا وضعفًا خلال عمليات التوزيع.

وقد طلبنا من لجنة المخيم تحديد الأشخاص كبار السن وهؤلاء الذين يعانون من إعاقات وأن يتم وضع بطاقات الإعاشة الخاصة بهم في أعلى كومة البطاقات، حتى يتمكنون من الحصول على المساعدة أولاً وألا يضطرون إلى الوقوف في الشمس؛ وكذلك حتى يحصلون على مساعدة الجيران لحمل أشيائهم إلى المنزل.

من خلال الإصرار على حصول هؤلاء الأئشخاص على الأولوية في الطابور، ودفع اللجنة إلى مساعدتهم، خلق هذا الأمر وعيا أفضل – بين كل من الأطفال والبالغين. ويبدو أن هذا الأمر ينتشر إلى المناطق الأخرى كذلك. وخلال أنشطة الرصد التي نقوم بها، طلب من الناس أن يتم تضمين مواد «صديقة لكبار السن» – مثل مغرفة للمساعدة عند الاستحمام من الدلو؛ وسترات وشيلان لأن كبار السن يشعرون بالبرد وقوارير حتى يمكن الاحتفاظ بالشاي والحساء ساخنين لفترة أطول».

المرضى والمعاقون

تُعرّف اتفاقية حقوق الأشخاص المعاقين بأنهم: «هؤلاء الذين يعانون من عاهات بدنية أو عقلية أو فكرية أو حسية لفترة طويلة، وهو ما قد يعوقهم عن المشاركة الكاملة والفعالة في المجتمع بشكل مساو للآخرين وذلك عند التفاعل مع العديد من العوائق».

قد يواجه سكّان المخيم من المرضى والأشخاص ذوي الإعاقات البدنية أو العقلية أو الإعاقات الأخرى مخاطر بالغة، وعلى وجه الخصوص عند غياب الأسرة والمجتمع أو عدم قدرتهم أو رغبتهم في رعايتهم. قد يتم اعتبار الإعاقة داخل الأسرة أو المجتمع «كعقاب» يؤدي إلى نبذ البالغين والأطفال ذوي الإعاقات وتهميشهم. وقد تتباين المشكلات المتعلقة بالحماية ما بين العقبات التي تحول دون الحصول على المساعدات الإنسانية، بما في ذلك الحصول على السكن والخدمات العامة الملائمة، إلى تزايد التعرض إلى الانتهاك والاستغلال الجنسي. كذلك قد يعاني الأطفال من ذوي الإعاقات من مشكلات متعلقة بالحصول على فرص تعليمية، وقد يواجهون خطر إساءة المعاملة أو العزلة في المنزل أو التمييز في المعاملة من قِبل المجتمع. كما قد تواجه النساء ذوات الإعاقات من تمييز مزدوج بسبب أدوارهن الجنسانية.

يمكن أن يكون لبعض التدخلات التقنية البسطة تاثيرًا إيجابيًا على المساعدة في الوفاء باحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقات البدنية وحقوقهم:

- وضع المقابض بأبواب دورات المياه على ارتفاعات مناسبة
- وضع القضبان واسوار الدعم للإحاطة بالمأوى وفي مناطق الاغتسال
- وضع وسائد لدعم وضع جلوس سليم
- تجهيز أماكن ظليلة ومريحة قريبة من مجمع المأوى، للسماح بسهولة الوصول إليه والاتصال بمجتمع أكبر
- تجهيز ممر يسمح بوصول الأشخاص الذين يستخدمون المقاعد المتحركة.

غالبًا ما تكون تكلفة هذه التجهيزات تكلفة بسيطة للغاية، ولكنها تتطلب تخطيط ووعي بما هو مطلوب. يمكن لاستخدام طرق التقييم القائم على المشاركة للمجتمع في مساعدة وكالة إدارة المخيم على دعم الحلول الملائمة والمتخصصة للوفاء باحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقات البدنية.

قد يواجه الأشخاص المصابون بفيروس نقص المناعة البشرية والمجموعات المعرضة لخطر الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية مخاطر معينة، مثل الأشخاص المشتغلون بأعمال جنسية والشواذ والأشخاص الذين يتعاطون المخدرات، حيث قد يواجهون التمييز والوصم بالعار، بما في ذلك من قِبل عائلاتهم ومجتمعهم نفسه. لذلك يعد الحرص على سرية حالة الأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة أمرًا ضروريًا.

ينبغي على وكالة إدارة المخيم:

- إشراك الأشخاص ذوي الإعاقات في عمليات التقييم القائمة على المشاركة للتأكد من تحديد احتياجاتهم المتعلقة بالحماية واهتماماتهم وقدراتهم بالشكل الملائم، حيث ينبغي عليهم وعلى الأعضاء الآخرين في المجتمع الاضطلاع بدور في تطوير إجراءات وقائية وإجراءات استجابة تهدف إلى خفض تعرضهم للمخاطر المتعلقة بالحماية وفي الوفاء باحتياجاتهم المحددة.
- وضع آليات دعم مجتمعية من أجل تقديم المساعدة، ورصد موقفهم (بما في ذلك الزيارات المنزلية بواسطة المتطوعين) والعمل مع مقدمي الرعاية لضمان وضع احتياجاتهم المحددة واهتماماتهم وقدراتهم ومواردهم في الحسبان عند تحديد المخاطر المتعلقة بالحماية والاستجابات. كما يجب وضع احتياجات مقدمي الرعاية ودعمهم في الاعتبار من خلال البرامج المجتمعية.

- بـدء التعـاون مع المنظمـات أو خدمـات التأهيل المتخصصـة من أجـل الأشخاص ذوي الإعاقات، بما في ذلك توفير المقاعد المتحركة والعكازات.
- تهيئـة خدمات المخيم، كدورات المياه وأماكن الاستحمـام لضمان عدم عجز الأشخاص ذوي الإعاقـة عـن الوصـول إليها، حيث يجب تقييـم قدرتهم على الوصـول إلى الخدمات ومـواد الإغاثـة وإذا تطلـب الأمر، يجب تنفيذ الآليـات بالشكل الصحيـح لتقديم مثل هذه الخدمات إليهم.
- دعـم الحقـوق والحفـاظ على كرامـة الأشخاص ذوي الإعاقـات، بما في ذلـك الإعاقات العقليـة، داخل المجتمع، والتأكد من قدرة الأشخاص ذوي الإعاقات بالشكل الملائم على الوصول إلى المعلومات المتعلقة بحقوقهم والخدمات المتاحة لهم في المخيم، بما في ذلك الحصول على التعليم.
- دعـم الخدمـات الصحية في المخيم ورصدهـا (والوصول إلى خدمـات المجتمع المضيف بالشكل الملائم)، بما في ذلك أنظمة الإحالة إلى الإخصائيين والعيادات.
- توفـير معلومات حول كيفيـة توجيه الشكاوى المتعلقة بانتهاك الحقـوق أو التمييز فيما يختص بالحصول على خدمات المخيم ودخول مرافقه، وإلى أين يتم توجيه تلك الشكاوى، حيـث يجب على وكالة إدارة المخيم الاهتمام بضمان توافر المعلومات وسهولة الوصول إليهـا، مـع وضع أي عوائق للاتصال أو نقص القـدرة على الحركة الذي قد يواجهه بعض الأشخاص في الحسبان.
- الانتبـاه إلى التمييز والوصم بالعار المستنـد إلى الإصابة بنقص المناعة البشري/الإيدز والدفـاع مع مقدمـي الخدمة الصحية والإخصائيين الاجتماعيـين لضمان تقديم الخدمة إلى الأشخاص المصابـين بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيـدز بشكل لا يكشف حالة إصابتهم بفيروس نقص المناعة البشرية إلى المجتمع.
- الدفـاع عن المجموعات المعرضة للخطر أو الأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز مع مقدمي الخدمة الصحية لضمان تحقيق قدرتهم الكاملة على الوصول إلى البرامـج العلاجيـة والوقائية السريـة لفيروس نقص المناعـة البشرية، وضمان عدم تعرضهم للعزلة والتجريم.
- التأكد من وضع برامج الحد من الضعف من أجل الأشخاص المشتغلين بالجنس ومتعاطي المخدرات.

الرعاية الخاصة للمصابين بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز في تنظيم إغلاق المخيم في ليبيريا

خلال برمجة إغلاق المخيم في ليبيريا، أدمجت وكالة إدارة المخيم أسئلة خاصة حول المسائل المتعلقة بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز في أداة معلومات (نموذج تسجيل مرتبط بقاعدة البيانات) تستخدم لتسجيل سكان المخيم للسفر إلى مناطق المنشأ أو لمنطقة العودة المرغوبة.

ركزت الأسئلة على المسائل المتعلقة بالظروف المحيطة بما في ذلك:

- الوعي بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
- المواقف الثقافية تجاه فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
- استخدام الواقي الذكري
- الحصول على المواد المتعلقة بالحماية من فيروس نقص المناعة البشرية والعلاج منه أثناء النزوح في موقع المخيم.

وقد استخدمت وكالة إدارة المخيم هذه المعلومات لمساعدة الوكالات والجهات الحكومية المناظرة المختصة لتطوير برمجة لإعادة الإدماج من أجل الحد من فيروس نقص المناعة البشرية في مناطق العودة.

يمكن أن يمثل الوصول إلى المستشفيات والعيادات تحديًا كبيرًا لسكان المخيم، خاصةً إذا كان المخيم موجود على مسافة بعيدة من أقرب مدينة أو قرية وكان أعضاء المجتمع يضطرون إلى السير على الأقدام إلى هناك للحصول على الرعاية الطبية. الحل الوحيد هو عقد اتفاق مع أعضاء المخيم أو المجتمع المضيف الذين يكون لديهم مركبة ومستعدين ليكونوا متاحين للعمل كخدمة إسعاف/سيارة مستشفى. هذا يعني أن يكون كل فرد على علم بمن يتصل به في حالة الطوارئ، أو عندما يكون الشخص غير قادر على السير على الأقدام فيمكن أن يطلب أن يتم نقله لأسباب طبية. ويحتاج المجتمع، بالتشاور مع مالك المركبة، أن يتفق على طريقة يحصل مالك المركبة من خلالها مكافأة أو مقابل لهذه الخدمات و/أو تكلفة الوقود.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

- ☐ تم تدريب موظفي المخيم على حماية المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة ورعايتهم، وقاموا بتوقيع مدونة قواعد السلوك.
- ☐ تحديث بيانات التسجيل والبيانات المفصلة على أساس العمر ونوع الجنس، لتحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، والمعلومات الخاصة بهم بانتظام.
- ☐ قيام وكالة إدارة المخيم مع الوكالات وأصحاب المصلحة الآخرين في المخيم بالدفاع عن احتياجات المجموعات الضعيفة والأشخاص الضعفاء حتى يتم إدماجهم (إشراكهم) في البرامج القطاعية وفي مجريات الحياة اليومية بالمخيم.
- ☐ مراعاة تصميم المخيم وإعداده للاحتياجات المتعلقة بالحماية الخاصة بالمجموعات الضعيفة في المجتمع، وذلك فيما يتعلق بسلامتهم وأمنهم وقدرتهم في الحصول على الخدمات والمساعدة.
- ☐ اشتمال التقييمات القائمة على المشاركة التي يتم إجراؤها في المخيم على المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة، وتمكن وكالة إدارة المخيم من تفهم نقاط ضعفهم وأفضل طريقة لحمايتهم.
- ☐ استجابة برامج مخصصة في المخيم لاحتياجات المجموعات الخاصة الأكثر تعرضًا للمخاطر، وتوفير الحماية الملائمة لاحتياجاتهم.
- ☐ عمل وكالة إدارة المخيم على دعم آليات رعاية الأسرة والمجتمع الموجهة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك لتحديد الثغرات في رعايتهم والاستجابة لها وفقًا لذلك.
- ☐ توفر مساحات آمنة وفرص لممارسة الرياضة والترفيه للأطفال وصغار السن في المخيم، بما فيهم الفتيات.
- ☐ توفر تمثيل جيد للنساء، ويشاركن في عمليات اتخاذ القرار.
- ☐ تمثيل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ومشاركتهم في الأنشطة.

- ☐ وجـود لجان للمجموعات ذات الاحتياجات الخاصة في المخيم، وتمثيل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في لجان قطاعية.

- ☐ عمل المنظمات التي عُهد إليها بمهمة حماية الأطفال على توفير الحماية للأطفال الذين قـد يكونـوا ضعفاء بصورة خاصة – كأن يكونوا غير مصحوبين بذويهم أو منفصلين أو أيتام أو مرضى أو أطفال مرتبطين بقوات قتالية.

- ☐ رصـد حقوق الأطفـال في الحصول على تعليم آمن ودعم ذلك الحـق بواسطة وكالة إدارة المخيم.

- ☐ إتاحـة تدريب وبرامج ترفيهية وفرص للمراهقين للمشاركـة والمساهمة بطرق إيجابية في مجريات الحياة بالمخيم.

- ☐ دعـم رعايـة سكان المخيم مـن كبار السـن وكرامتهـم، وتصميم وسائـل لتقييم دورهم وتطويره في المجتمع.

- ☐ ضمـان حصـول الأشخاص المرضى أو الذين يعانون من إعاقات و/أو غير قادرين على الحركة على المساعدة والخدمات والبرامج المخصصة لحمايتهم.

- ☐ قيـام وكالـة إدارة المخيـم بالدفاع عن موفري الخدمـات الصحية والعمـل معهم بشكل وثيق.

- ☐ تمكن سكان المخيم من الوصول إلى المستشفيات والإخصائيين والعيادات.

- ☐ تقـديم الدعم المناسب للأشخاص الذين يقدمون الرعايـة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

- ☐ عمـل وكالة إدارة المخيم على دعم حماية وسريـة الأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز أو المعرضين للإصابة به.

- ☐ تنفيـذ البرامـج في موضعها الصحيـح للحدث من تأثـر المجموعـات المعرضة لمخاطر الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- توجيه حول استخدام المدونات الموحدة للاحتياجات الخاصة
- أجهزة بسيطة لمساعدة الأشخاص المعاقين بدنيًا
- اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، مجموعة الحماية، المجموعة التعافي المبكر، ٢٠٠٧. حماية الأشخاص النازحين داخليًا الواقعين في مناطق النزاع: تقييم الإجراءات (إصدار تجريبي للاختبار الميداني).
- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ٢٠٠٦، أداة مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين للتقييم القائم على المشاركة في العمليات.

قراءات ومراجع

Action for the Rights of Children (ARC), 2001. *Critical Issues: Abuse and Exploitation.*

Enabling Education Network. *Disability and Refugees -The Example of Nepal.*

Jose Eruesto, 2002. "The breakdown of cultures in refugee camps". *Forced Migration Review.*

HelpAge International, UNHCR, 2000. *Older People in Disasters and Humanitarian Crises: Guidelines for Best Practice.*

IASC. *Guidelines for HIV/Aids Interventions in Emergency* ***Settings.***

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2006. *Women, Girls, Boys and Men: Different Needs – Equal Opportunities.*

IASC, 2007. *Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergencies.*

ICRC, International Rescue Committee, Save the Children UK, UNICEF, UNHCR, World Vision International, January 2004. *Inter-agency Guiding Principles on Unaccompanied and Separated Children.*

IFE Core Group, 2007. *Infant and Young Child Feeding in Emergencies. Operational Guidance for Emergency Relief Staff and Programme Managers.*

International Disability and Development Consortium (IDDC), 2005. *Disability in Conflict and Emergency Situations: Focus on Tsunami-affected Areas.*

Linnie Kesselly, 2002. "Focusing on older refugees". *Forced Migration Review.*

Karin Landgren, 2005. *"The Protective Environment: Development Support for Child Protection", Human Rights Quarterly.*

Networklearning, 2006. *Incorporating Gender into your NGO.*

UNHCR and Save the Children Alliance, *Action for the Rights of Children,* **A Rights Based Training and Capacity-building Initiative.**

Refugee Survey Quarterly, 2004. *Refugee Children,* **Vol. 23, No. 2.**

Save The Children, 2004. ***Separated Children.*** *Care & Protection of Children in Emergencies. A Field Guide.*

Save the Children, 2005. *Protecting Children in Emergencies,* **Policy Paper, Vol. 1, No. 1.**

Save the Children UK, 2005. *Reaching all: Core principles for working with children associated with armed groups and forces.*

William Spindler, 2001. *The Situation of Separated Children in Central Europe and the Baltic States,* **Separated Children in Europe Programme, UNHCR/**Save **the Children Alliance.**

David Tolfree, Save **the Children Sweden, 2003.** *Community-based Care for Separated Children.*

UN Committee on the Rights of the Child, General Comment No. 6, 2005. *Treatment of Unaccompanied and Separated Children outside their Country of Origin.*

UN Convention on the Rights of the Child.

UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities.

UNHCR. *10 Key Points on HIV/Aids and the Protection of Refugees, IDPs and other Persons of Concern.*

UNHCR, 1991. *Guidelines on the Protection of Refugee Women.*

UNHCR, 1994. *Refugee Children. Guidelines on Protection and Care.*

UNHCR, Save **the Children, 2004. Separated Children in Europe Programme.** *Statement of Good Practice.*

UNHCR,2006. *UNHCR Guidelines on Formal Determination of the Best Interests of the Child.*

UNHCR,2006. *Conclusion on Women and Girls at Risk, No. 105 (LVI).*

UNHCR, 2007. *The Protection of Older Persons and Persons with Disabilities.*

UNHCR, (forthcoming 2008). *Handbook on the Protection of Women and Girls.*

UNICEF, 2002, ***Implementation*** *Handbook for the Convention on the Rights of the Child.*

United Nations Principles for Older Persons, 1991. **General Assembly Resolution 46/91.**

UN Secretariat for the Convention on the Rights of Persons with Disabilities, *Rights of Refugees with Disabilities.*

US Committee for Refugees and Immigrants. *Resource Guide for Serving Refugees with Disabilities.*

Jo Wells, 2005. *"Protecting and Assisting Older People in Emergencies". Humanitarian Practice Network.*

WFP, 2006. *Getting Started: HIV, Aids and Gender in WFP Programmes.*

Women's Commission for Refugee Women and Children (WCRWC), 2005. *Youth **Speak Out**: New Voices on the Protection and Participation of Young People Affected by Armed Conflict.*

World Health Organisation (WHO), 2001. *Declaration of Cooperation in Mental Health of Refugees, Displaced and Other Populations Affected by Conflict and Post-Conflict Situations.*

أمن المخيمات وسلامة الموظفين

الرسائل الأساسية

- يعد تحقيق الأمن والسلامة الجسدية عنصرًا أساسيًا من عناصر حماية مخيمات اللاجئين والأشخاص النازحين داخليًا.

- تتولى الدولة مسؤولية توفير الحماية المادية للاجئين والأشخاص النازحين داخليًا، والحفاظ على القانون والنظام في المخيمات. وبالرغم من ذلك، فإن الوكالات الإنسانية تلعب دورًا هامًا في تحديد التهديدات التي يتعرض لها المقيمون في المخيمات وتحديد وتنفيذ الإجراءات اللازمة للحد من تأثير مثل هذه التهديدات أو التقليل منها وتوفير الدعم للسلطات الوطنية.

- تتضمن أبرز تهديدات الأمن في المخيمات الانتهاك العام للقانون والنظام، وارتكاب الجرائم وممارسة العنف، وتسليح المخيمات والنزاع بين المجتمعات المضيفة والنازحين.

- لضمان أمن وسلامة موظفي المخيمات، يجب مواجهة الخطر والسيطرة عليه. ويعتمد مستوى الخطر على كل من مدى التهديد ومدى التأثر بخطر هذا التهديد. وفي الغالب يتعرض كلٌ من الموظفين والمقيمين في المخيمات لتهديدات مختلفة تهدد أمنهم وسلامتهم.

- تحتاج وكالات إدارة المخيمات إلى أن تكون على دراية بالسياق وأطرافه ودوافعهم، وعلاوة على ذلك يجب أن تكون على وعي تام بالموقف على أرض الواقع وكيفية تطوره. وهذا يشير إلى طريقة منظمة وفعّالة في تحقيق أمن وسلامة الموظفين.

- تعتبر أنظمة الإنذار المبكر والاتصالات أمرًا ضروريًا يساعد في مراقبة الوضع ونقل صورة عنه والتعامل معه بطريقة مناسبة.

المصطلحات الرئيسية

- الأمن يشير إلى حماية المقيمين في المخيمات وموظفي الأعمال الإنسانية بالإضافة إلى حماية الممتلكات من المخاطر، مثل أعمال العنف والهجوم والتدمير والسرقة.
- السلامة تشير إلى ضمان الرفاهية البدنية للمقيمين في المخيمات والموظفين.
- الحماية هي المفهوم الشامل الذي يشمل الأمن والسلامة، ويتعلق بالأعمال التي تدعم الحقوق الإنسانية للمقيمين في المخيمات وموظفي الأعمال الإنسانية.

مقدمة

في حين أن المخاطر التي تهدد الحياة والحرية والأمن تكون في الغالب هي الأسباب التي تجعل الأشخاص يفرون من وطنهم، فمثل هذه التهديدات نادرًا ما تنتهي عقب الفرار، وإنما تستمر في مطاردة الأشخاص النازحين أثناء جميع مراحل دورة النزوح التي يمرون بها. فالنزوح، والانتقال من البيئة الوقائية للمجتمع الذي يعيش فيه الشخص يجعله أكثر عرضة للأخطار التي تهدد أمنه. وفضلاً عن ذلك، فإن آليات التكيف التقليدية والوظيفة الوقائية التي تقوم بها الأسرة غالبًا ما تقل أو تختفي تمامًا. وفي حين أن النازحين يفرون من الضرر، إلا أنه يمكن النظر إليهم على أنهم هم أنفسهم سبب من أسباب انعدام الأمن، ولاسيما عندما يصلون جميعًا وفي آن واحد إلى المجتمع المضيف ويواجهون ندرة في موارده.

ينظر اللاجئون والأشخاص النازحون داخليًا إلى المخيمات على أنها الملاذ الآمن الذي سيجدون فيه الحماية والمساعدة. وهذا بالطبع هو الهدف من إنشاء تلك المخيمات ويجب أن يعمل كل أصحاب المصلحة– بما فيهم النازحين أنفسهم– على تحقيق هذا الهدف. ولكن مع الأسف، فإن المخيمات – بوصفها منشآت مؤقتة يتم إنشاؤها لتؤوي مختلف المجتمعات التي تفر من الاضطهاد والعنف، يمكن أيضًا أن تخلق بيئة من الفوضى أو تجذب العنف والجريمة أو قد تتم مهاجمتها من قِبل قوات أو جماعات مسلحة. وفي حالات الصراع، غالبًا ما يتم جعل مواقع المخيمات بالقرب من الأطراف أو الحدود المتحاربة، مما يزيد من خطر انعدام الأمن. ويجب أن يتركز الكثير من العمل الأمني على منع وقوع هذه التهديدات.

◄◄ لمزيد من المعلومات عن موقع المخيمات، انظر الفصل ٧.

تتـولى الدولـة المسؤولية الرئيسيـة في حماية كافـة الأشخاص المقيمـين في إقليمها، سواء كانـوا من اللاجئين أو الأشخاص النازحين داخليًـا أو المجتمعات المضيفة – بالإضافة إلى مسؤوليتها عن ضمان الحفاظ على النظام والأمن العام من التهديدات الداخلية والخارجية.و يجـب ألا تعطـي جهات حقوق الإنسـان وجهات العمـل الإنساني ضمانات بتحقيـق الأمن أو السلامـة نظـرًا لأن ذلك من شأنه أنه يُكون شعورًا خاطئًا بالأمن. وعلى الرغم من ذلك، تتولى هـذه الجهـات مسؤولية هامة في اتخـاذ إجراءات وقائيـة للحد من التعرض للآثار المدمرة للعنف وتخفيفها.

تعريف المصطلحات الخاصة بالأمن:

- التهديد: هو خطر يواجه الشخص المقيم في المخيم أو موظفي المخيمات أو وكالة إدارة المخيم أو الموجودات أو الممتلكات
- التعرض للخطر: هو مدى التعرض لتهديد أو خطر معين
- الخطر: هو احتمالات مواجهة تهديد وتأثير ذلك

يشمل الأمن عملية إدارة المخاطر – القيام بتقييمات للمخاطر، وعلى ذلك: الخطر = التهديد × التأثر.

◄◄ لمزيـد من المعلومات حـول حماية الأشخاص ذوي الاحتياجـات الخاصة الذين قد يكونوا أكثر عرضة للخطر، انظر الفصلين ١١ و١٢.

يتنـاول هـذا الفصل ثلاث فئـات رئيسية من التهديدات التي غالبًا مـا يتعرض لها اللاجئون والأشخاص النازحون داخليًا في المخيمات. تتصل هذه الفئات فيما بينها بصورة جوهرية، حيث إن وقوع التهديدات واتخاذ الإجراءات اللازمة لتخفيف تأثيرها في إحدى الفئات يكون له أثر مباشر على كافة الفئات الأخرى:

- تهديـدات تنشـأ نتيجة حدوث انتهـاك عام للقانـون والنظام، بما في ذلـك أعمال العنف والجرائـم الفرديـة والجماعيـة – مثل إنزال الضرر الجسـدي أو النفسـي أو الجنسي أو أي نوع آخر من الأذى أو المعاناة أو التهديد بذلك، الأمر الذي ينتج عنه الإصابة أو الوفاة أو الإعاقة البدنية أو الذهنية أو الحرمان.
- تهديدات تنشأ في سياق الصراع المسلح؛ كأن تكون ناتجة عن أنشطة القوات والجماعات المسلحة الذين يعدون أطرافًا في النزاع
- تهديدات تنشأ نتيجة للتوتر المجتمعي أو التوتر الذي يحدث داخل الجماعة الواحدة، سواء بـين السكان اللاجئـين والأشخاص النازحين داخليًا – كأن يكـون على أسس عرقية و/أو دينية – أو بين اللاجئين والأشخاص النازحين داخليًا من ناحية والسكان المضيفين

مـن ناحية أخرى – كأن يكون بسبب التنافس على الموارد النادرة، مثل الأرض والمياه وحطب الوقود.

وقـد ترتبط سلامـة الموظفين لدى وكالـة إدارة المخيم، من عدة جوانـب، بأمن وسلامة اللاجئـين والأشخاص النازحين داخليًا. ومع ذلك، قد لا يتعرض موظفو الأعمال الإنسانية لنفس التهديدات التي يتعرض لها اللاجئون والأشخاص النازحون داخليًا، ولا لنفس مستوى التأثر بهذه التهديدات. ويؤثر الجنس والعمر والصحة والعرق والدين واللغة والحالة الاجتماعية للشخص، بالإضافة إلى خصائص أخرى، على مدى تأثر هذا الشخص بتهديد معين. وفي المخيم، يكون الطفل غير المصحوب بذويه أكثر عرضة للتجنيد القسري، أو قد يكون العضو التابع لجماعة عرقية أكثر عرضة لإساءة الاستغلال أو العنف أو القتل.

ومن ثم فإن معرفة وكالة إدارة المخيم بالسياق الذي تعمل فيه، وفهم أصحاب المصلحة المشاركين ودوافعهم، تعتبر نقطة انطلاق هامة لتقييم تهديدات الأمن والمخاطر التي يتعرض لها موظفو الوكالة والمقيمين في المخيمات.

وعندما يتوفر الأمن والسلامة لكل من موظفي المخيمات والممتلكات، تتمكن الوكالات من الإبقاء على وجودها في المخيمات، وهذا بدوره يمكن أن يكون له تأثير إيجابي في الحفاظ على أمن وسلامة وحماية المقيمين في المخيمات. وحين تتم السيطرة على المخاطر التي تواجه الموظفين فهذا يجعلهم قادرين على تقديم المساعدات بشكل أفضل لمن يحتاجون إليها. وينشأ عن قيود الحركة التي تفرضها مخاطر الأمن على جهات العمل الإنساني – وما ينتج عن ذلك من انخفاض فرص الوصول للسكان المعنيين – خطر أمني إضافي يهدد اللاجئين والأشخاص النازحين داخليًا حيث يُحرم هؤلاء من الحماية والمساعدة التي يحتاجون إليها. ويجب أن يكون لدى الوكالات لوائح أمنية خاصة بالموظفين وإجراءات تشغيل موحدة يتعين أن يكون كافة الموظفين على دراية بها. إنه من الأفضل أن يتم التخطيط بعناية شديدة لإجراءات وترتيبات الأمن والإجلاء وذلك بالتنسيق الوثيق مع كافة المنظمات المعنية والمؤسسات الحكومية المختصة.

القضايا الرئيسية

انتهاك القانون والنظام: الجريمة والعنف وإساءة المعاملة

كما هو الحال في أي مجتمع، سواء كان صغيرًا أو كبيرًا، فإن الإدارة السلسة للمخيم يعتمد على الاحترام المتبادل من أعضاء المجتمع ورغبتهم في مواجهة الصراعات والنزاعات بطريقة يقبلها المجتمع بأكمله ويلتزم بها. وهناك العديد من العوامل التي تساهم في انتهاك القانون والنظام. وفي حين أن سلطات الدولة تتحمل مسؤولية توفير الأمن للأشخاص الموجودين على أرضها بالكامل، فإن السلطات الوطنية أو المحلية ربما تفتقد القدرة – أو الرغبة –

في توفير الحماية لمخيمات اللاجئين والأشخاص النازحين داخليًا. ويمكن أن يتفاقم هذا الوضع بسبب عوامل أخرى، مثل وجود الصراع المسلح وانهيار المؤسسات والبنية التحتية.

وفي بعض الحالات، تقوم الدولة نفسها بدعم أعمال العنف والهجمات وإساءة الاستغلال أو التغاضي عنها مما يكون له أثر مباشر على سكان المخيمات.

وربما يعاني النازحون أنفسهم من تجارب صعبة واضطرابات ومعدلات مرتفعة من الضغط النفسي تصاحب النزوح والوضع الذي يتعرضون له. وإلى جانب الفقر ونقص التعليم وفرص العيش المحدودة – بالإضافة إلى انتهاك القواعد والقيم الاجتماعية– فإن هذا الوضع من شأنه أن يؤدي إلى ارتفاع ملحوظ في معدل الجريمة والاستغلال وإساءة المعاملة على المستويين العام والخاص.

ويمكن أن تتراوح هذه التهديدات ما بين مجموعة متنوعة من الجرائم الصغيرة، مثل السرقة وأعمال التخريب – أو أشكال أكثر خطورة مثل التخويف والاستغلال أو جرائم خطيرة، منها الاعتداء الجسدي والقتل وحالات الاختفاء القسري. وفي المخيمات، يظل العنف الجنساني أكثر الجرائم انتشارًا، وهو غالبًا ما يحدث على الصعيد الداخلي. هذا وتعتبر جرائم الاغتصاب والاعتداء الجنسي وإساءة المعاملة أو الإهانة والاستغلال الجنسي – بما في ذلك ممارسة البغاء بالإكراه وممارسة الجنس نظير تقديم المساعدة – أمثلة للعنف الجنساني الذي يمكن أن يحدث في مواقع المخيمات.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول العنف الجنساني، انظر الفصل ١٠.

وبعدما فقد النازحون حماية منازلهم وأسرهم ومجتمعاتهم، إلى جانب افتقادهم إلى موارد مثل المأوى والغذاء والماء، فإنهم كثيرًا ما يكونون عرضة للعنف، وفي نفس الوقت يتم تقويض قدرتهم على التعافي من آثاره الضارة. كما يعمل الوضع الذي يعيشونه على تقييد قدرة الأفراد والأسر على معالجة المخاوف الأمنية الخاصة بهم. وتساهم البيئة المغلقة للمخيمات والمستوطنات – بالإضافة إلى حالات الاضطراب واليأس والتهميش وفقدان الأمل في الوصول إلى حل دائم – في زيادة تكرار وخطورة أعمال العنف هذه.

مسؤوليات إدارة المخيم

في حين أن الحفاظ على القانون والنظام هو مسؤولية الدولة، فإن وكالات إدارة المخيمات يجب أن تكون على وعي بجميع جوانب الحياة اليومية في المخيم، بما في ذلك الحوادث الخاصة بالجرائم والعنف وإساءة الاستغلال. وتحتاج وكالات إدارة المخيمات إلى فهم أسباب انتهاكات القانون والنظام، وكذلك تفهم الإجراءات والسياسات التي من شأنها منع الخروج على القانون. كما أن وكالات إدارة المخيمات تقوم بدور المساعدة على تسهيل استجابة

وكالات الحمايـة المنتدبة للمخاطـر الخاصة بالحماية، وخاصة من خـلال إدارة المعلومات والتنسيق بشكل فعال.

◀◀ انظر الفصلين ٤ و٥ للاطلاع على تفاصيل عمليات التنسيق وإدارة المعلومات

تحتاج هذه الوكالات إلى ضمان ما يلي:

- اشـتراك خـبراء الأمن في عمليـات تقييم وتحليل المخاطـر الأمنية. ويجـب أن يُشكل ذلك الأساس للاستراتيجيات الأمنية، بما في ذلك إجراءات التشغيل الموحدة وخطط الطوارئ، بالإضافـة إلى التركيـز علـى تخفيف المخاطر ومنعهـا. ويجب أن تشتمـل عملية التقييم والتحليل على ما يلي:
  ١. شكل التهديد ونوعه
  ٢. الأشخاص المستهدفين أو المعرضين للخطر ومدى تأثرهم
  ٣. الأطراف المتضمَنة ودوافعها
  ٤. القـدرة الحاليـة للدولة على مواجهة المخاطـر، والعوائق التي تواجههـا، ونوع الدعم الإضافي المطلوب
  ٥. التأثـير الواقع علـى الأشخاص المعنيين، واستراتيجيات التكيـف التي تبنوها ونوع الدعم الذي يحتاجونه لمواجهة المخاطر المتضمنة.

- يتـم تصميم المخيمـات بحيث تتم مراعاة التخطيط العمراني القائـم على الحماية والأمن بقـدر الإمـكان، بما في ذلـك مواقعها وطريقـة تصميمهـا وإمكانية الوصـول للخدمات. وتشتمل الاعتبارات على ما يلي:
  ١. الابتعاد عن الصراع المسلح أو مصادر العنف الأخرى
  ٢. حجم المخيم
  ٣. مشاركة المجتمع في تخطيط مساحات الأراضي المخصصة لكل أسرة
  ٤. تخصيص مساحة مناسبة لكل أسرة
  ٥. الوصول الآمن للموارد، مثل الغذاء والماء وحطب الوقود
  ٦. توفـر خدمـات مثـل الشرطـة ومكاتـب إدارة المخيـم والمرافـق الصحيـة والمدارس والأسواق والمراكز المجتمعية
  ٧. الإنارة الأمنية
  ٨. إنشاء أماكن ملائمة للأطفال.

- نشـر عـدد كاف من أفراد الشرطة المدنية – من بينهم ضابطات من النساء – على مقربة مـن مخيمـات اللاجئـين والأشخاص النازحـين داخليًا ولكن ليس بداخلهـا. وقد تقوم وكالات الحمايـة بتزويـد وكالات إنفاذ القانون بالدعم المـادي والتدريب اللازم، بما في ذلك معدات الاتصالات، للمساعدة في تنفيذ مهامها.

يمكن أن تتم مساعدة المجتمع في تنظيم وإدارة دوريات الأمن داخل المجتمع بالتعاون مع الشرطة إن أمكن. ويجب أن تكون دوريات الأمن مدنية بطبيعتها، وينبغي أن يتلقى أفراد الأمن التدريب المناسب على المبادئ الأساسية لإنفاذ القانون وأن يكون هناك إشراف ومراقبة مناسبة وكذلك 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 المقيمين في المخيم فيما يتعلق باللوائح التنظيمية للمخيم والقانون والنظام.

يمكن أن يعمل توفير مساعدات الإغاثة بشكل ملائم وعادل على الحد من الجريمة والعنف وإساءة الاستغلال أو تخفيف آثارها. وعند توزيع مساعدات الإغاثة تجب مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجات المجتمع المضيف. ويجب وضع آليات إبلاغ ملائمة لحوادث الجريمة والعنف وانتهاك حقوق الإنسان. كما يجب توفر معلومات ذات صلة وسهلة الفهم حول وقت وكيفية الوصول لهذه الآليات. ويجب أن يكون هناك نظام إحالة يضمن تسجيل المعلومات الخاصة بالحوادث بشكل صحيح، وكذلك يضمن تنسيقها ومتابعتها عن طريق الوكالات المختصة، والتعامل معها مع مراعاة المسائل المتعلقة بالسرية.

من المهم ضمان أن تكون اللجان المجتمعية ولجان إدارة المخيمات – بما في ذلك لجان توزيع مساعدات الإغاثة – غير تمييزية وتتسم بمشاركة وتمثيل أعضاء المجتمع، خاصة للنساء والفئات الأخرى ذات الاحتياجات الخاصة. ويجب بذل كافة الجهود الممكنة لضمان مشاركة المجتمع في التعليم والتدريب المهني والأنشطة الثقافية والدينية والرياضية. فهذا ليس من شأنه الحد من التعرض للمخاطر فقط، ولكن يعمل أيضًا على تقليل فرص لجوء الأشخاص إلى العنف، وكذلك مساعدة الأفراد على التعافي من آثار العنف والمساعدة في توفير سبل المعيشة.

تسلح المخيمات

تعتبر الطبيعة المدنية والإنسانية للمخيمات مقياسًا هامًا للحماية، حيث تعتبر أمرا ضروريًا لضمان سلامة وأمن اللاجئين والأشخاص النازحين داخليًا. ورغم ذلك، فإن هذا المبدأ لا يلقى الاحترام الدائم، حيث إن الكثير من مخيمات اللاجئين والأشخاص النازحين داخليًا عرضة للتسليح. ويكون ذلك ملحوظًا إذا كانت مخيمات اللاجئين والأشخاص النازحين داخليًا تقع في منطقة صراع أو على مقربة منها.

إن تسلح المخيم يعني اختراقه عن طريق محاربين. وقد يكون التسلح في شكل تسلل المحاربين بحثًا عن الراحة أو الطعام أو الخدمات الطبية أو غيرها من الخدمات، أو بغرض

تجنيد أعضاء من سكان المخيم – سواء بشكل قسري أو غير ذلك. وقد يؤدي تسلح المخيمات إلى ارتفاع العنف الجسدي والجنسي، وانتهاك القانون والنظام، وهجمات على المخيم من قبل الدولة المجاورة أو قوات أو جماعات مسلحة، وتحويل المساعدات الإنسانية من سكان المخيم المدنيين إلى أعضاء القوات أو الجماعات المسلحة. وقد تتقلص قدرة موظفي المنظمات غير الحكومية والأمم المتحدة على الوصول إلى المخيم بسبب وجود عناصر مسلحة، أو قد يواجهون مخاطر أمنية شديدة، بما في ذلك الاختطاف أو الاعتداء أو الاغتيال.

وإذا كانت المخيمات خاضعة لسيطرة جماعات مسلحة، فقد تقوم الحكومة المضيفة بإعادة اللاجئين قسريًا أو الحد من إمكانيات التكامل المحلي. بالإضافة إلى ذلك، فإن احتمالات العودة الطوعية أو عودة اللاجئين أو الأشخاص النازحين داخليًا إلى منشأهم قد تكون عرضة للخطر من قِبل الجماعة المسلحة أو بلدهم الأم. ودائمًا ما يكون لتسلح المخيم أثرًا سيئًا للغاية على العلاقات بين المخيم والسكان المضيفين. وفي بعض الأحيان، تستخدم الأطراف المتحاربة المخيم بشكل استراتيجي كدرع بشري في حالة الهجوم.

مع بداية أي عملية يكون من المهم بشكل خاص التعرف على العناصر المسلحة، سواء أكانوا محاربين أو مدنيين مسلحين. ويجب عزل المحاربين عن السكان المدنيين واحتجازهم في مكان آخر. أما المدنيين المسلحين فيجب إخبارهم بعدم السماح بوجود أسلحة في المخيم، ونزع أسلحتهم عن طريق السلطات المختصة عند الإمكان. وتعتبر السلطات الوطنية هي المسؤولة عن اتخاذ هذه الإجراءات في المقام الأول، لكن ربما يلزم تدخل المجتمع الدولي لمساعدة الدول في تطوير قدراتها على اتخاذ هذه الإجراءات.

> إن معرفة وفهم مناخ العمل والأطراف الأخرى والملامح السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تؤثر على السياق وفهم مستوى الخطورة أمرًا ضروريًا لوضع تخطيط فعال للسلامة والأمن. ومن المهم مراقبة السياق باستمرار، حتى يمكن تبني أنظمة أمنية تتماشى مع المخاطر السائدة أو المتوقعة.

وتشمل مسؤوليات وكالة إدارة المخيم ما يلي:

- العمل مع فريق الأمن لوضع آليات إنذار مبكر وتأهب تهدف إلى التعرف على المخاطر الأمنية المحتملة والاستجابة لها، بما في ذلك الصراع المسلح وتسلل العناصر المسلحة إلى المخيمات
- ضمان اتخاذ إجراءات أمنية وقائية لتقليل احتمالية وقوع هجمات على المخيم أو تسلل العناصر المسلحة. وتشتمل هذه الإجراءات على ما يلي:
  ١. تأسيس وتدريب لجان أمنية لمخيمات اللاجئين والأشخاص النازحين داخليًا

٢. استخدام الحملات الإعلامية وحملات الاتصال أو القيام بأنشطة أخرى لتوعية المجتمع حول الأثر السلبي للتسلح
٣. التأكد من ابتعاد المخيمات عن مناطق الصراع النشط، أو المناطق المعروفة بالتوتر الدائم أو تلك التي تعاني من العنف المستوطن.

- إجراء مشاورات منتظمة مع المقيمين في المخيم وقادة المخيمات ولجان الأمن حول القضايا المتعلقة بالأمن. هذه المشاورات من شأنها أنها تعطي اللاجئين والأشخاص النازحين داخليًا شعورًا بتقاسم المسؤولية من أجل تحقيق الأمن لهم وتتيح المجال لوجود مناقشات حول الإجراءات التي يرون أنها من الممكن أن تسهم في تحسين وضعهم الأمني
- ضمان تدريب موظفي الوكالة على قضايا التسلح والأمن وعلى كيفية مراقبة التغيرات في السياق ومعرفة المؤشرات التي تدل على زيادة التهديد
- إعطاء الأولوية لإدارة الأمن بشكل فعال، بما في ذلك إجراءات تقييم المخاطر والمراجعة المنتظمة لاستراتيجيات الأمن وإجراءات التشغيل الموحدة والتخطيط للطوارئ في حالة تدهور الحالة الأمنية
- القيام بأنشطة لتوعية وتثقيف سكان المخيمات.

وفي حالة العلم بوجود عناصر مسلحة في المخيم، ينبغي أن تخطر وكالة إدارة المخيم السلطات ووكالات الأمم المتحدة المختصة. وفي بداية العملية يجب أن تناقش وكالة إدارة المخيم هذه القضية مع وكالات الحماية الأخرى التي تعمل في المخيم، وتتفق مع الجهة التي يجب أن تشارك وكالة إدارة المخيم معها المعلومات في حالة علمها بوجود عناصر مسلحة.

وفي حالات الأعمال العدوانية المستمرة، وحيثما يكون مناسبًا، يجب التنسيق مع جميع الأطراف المختصة بشكل مناسب للقيام بأنشطة للتوعية بشأن الألغام الأرضية. ويجب أن يقوم بهذه الأنشطة وكالة متخصصة في إزالة الألغام وإذا لم تتوفر هذه الوكالة، تقوم بها وكالة مختصة تتمتع بالوعي والخبرة.

«طلب الدعم السياسي» – صوت من الميدان

«قبل انعقاد الاجتماع السياسي في المدينة بيوم واحد، أتت الميليشيا إلى الموقع «وطلبت» من قائد المخيم أن يجمع مؤيدين من بين سكان المخيم. وكانت الرسالة التي تم إخباره بتوصيلها هي أنه يجب حضور مناقشة في اليوم التالي في المدينة حول خطة إسكان للنازحين.

ورغم ذلك، فعندما حضرت الحافلة في اليوم التالي لتجمعهم، امتنع بعض المقيمين في المخيم عن الذهاب. وتم تهديد قائد المخيم من قِبل الميليشيا وسألوه عن سبب عدم بذله لمزيد من الجهد لإقناع سكان المخيم. ولأن قائد المخيم لم يكن لديه خيار آخر، فقد اضطر إلى ركوب الحافلة ومعه بعض الأصدقاء وحضر الاجتماع مع «مؤيدين» آخرين من مواقع الأشخاص النازحين داخليًا».

التجنيد، بما في ذلك تجنيد الأطفال

يمكن للدولة أن تطلب من رعاياها قضاء خدمة التجنيد الإجبارية، إلا أن الجماعات المسلحة لا تملك هذا الحق. فالقانون الإنساني الدولي يحظر على الدول المضيفة تجنيد اللاجئين بشكل إجباري في القوات المسلحة الوطنية في أوقات الحرب ضد البلد الأصلي للاجئين. وبصورة أشمل، يجب ألا تقوم الدول بتجنيد اللاجئين – حتى إن لم يكن ذلك محظورًا بشكل صريح في القانون الدولي – لأن ذلك لا يتماشى مع الطبيعة المدنية والإنسانية للجوء، ويقوّض حق اللاجئ في السعي للحصول على اللجوء والاستمتاع به، ويناقض التزام الدولة بضمان السلامة الجسدية للاجئين. أما بالنسبة للأشخاص النازحين داخليًا – إذا كان الأمر متعلقًا برعايا البلد – فقد يخضعون للتجنيد الإجباري عن طريق القوات المسلحة القومية. ومع ذلك، فيجب حماية الأشخاص النازحين داخليًا عن طريق الدولة ضد الممارسات التمييزية للتجنيد في أي قوات أو جماعات مسلحة نتيجة نزوحهم.

لا يجوز بأي حال من الأحوال تجنيد الأطفال أو طلبهم أو السماح لهم بالمشاركة في الأعمال العدوانية إذا كانوا تحت سن ١٥ عامًا – أو تحت سن ١٨ عامًا بالنسبة للدول الموقعة على البروتوكول الاختياري لاتفاقية حقوق الطفل لعام ١٩٨٩، والذي تبنته الجمعية العامة للأمم المتحدة في ٢٥ مايو عام ٢٠٠٠.

يكون الأطفال النازحون، سواء كانوا ذكورًا أو إناثًا، أكثر عرضة للتجنيد القسري أو الاختطاف لأغراض عسكرية أو جنسية أو بغرض العمل، وذلك بسبب نقص الحماية الاجتماعية أو بسبب التمييز أو الافتقار إلى الفرص الاقتصادية والتعليمية والفرص الأخرى.

ويكون الأطفال غير المصحوبين أو المنفصلين عن ذويهم أكثر عرضة للتجنيد، مما يزيد من أهمية إجراء أنشطة لاقتفاء أثر الأسر عندما يكون التجنيد الإجباري أمرًا خطيرًا.

تحتاج وكالة إدارة المخيمات إلى القيام بما يلي:

- إجراء تحليل ظرفي للتعرف على الجماعات أو الأشخاص المعرضين للتجنيد عن طريق قوات أو جماعات مسلحة. ويجب أن يشتمل هذا التحليل على تقييم للعوامل المحتملة للتجنيد والأساليب المستخدمة لذلك – على سبيل المثال، اختطاف الأطفال في طريقهم أثناء ذهابهم وعودتهم من المدارس، أو استهداف مناطق المخيمات التي لا تتمتع بإضاءة جيدة والبعيدة عن الطرق الرئيسية. وبالمثل، يجب أن يشتمل التحليل على العوامل التي تجعل فئات معينة من المجتمع أكثر عرضة للتجنيد – وذلك بناء على السن أو الجنس أو العرق
- ضمان تطوير الإجراءات المتخذة لمنع التجنيد غير المشروع، بما في ذلك نشر الوعي في المجتمع والجهود المجتمعية. ومن الممكن أن يساهم ضمان ملائمة مستويات المساعدة

وتوزيعها بشكل عادل، وكذلك توفير الأنشطة المُدرة للدخل في تقليل تعرض المقيمين في المخيم للمخاطر، ومن ثم يقل خطر تعرضهم للتجنيد.

ويجب أن تكون وكالة إدارة المخيم مستعدة للقيام بدور محوري في مراقبة أي حوادث خاصة بالتجنيد أو أي محاولات لتجنيد الأطفال والإبلاغ عنها. فهي مسؤولة عن القيام بالمهام التالية:

- تصميم وتنفيذ برامج تهدف إلى نشر الأنشطة المعيشية للأسر والتدريب المهني والأنشطة الترفيهية والرعاية الصحية لجميع الأطفال، بما في ذلك الإناث لكي يكونوا أقل عرضة للتجنيد. فيجب على وكالة إدارة المخيم المبادرة بهذه الأنشطة أو حث وكالات أخرى على القيام بها
- تعزيز فرص التعليم، بما في ذلك تعليم الفتيات. وفي حين أنه يجب تشجيع جميع الأطفال على الالتحاق بالتعليم، فمن الممكن أن تصبح المدارس من أسباب التجنيد لصالح الجماعات المسلحة، ولذا فتجب مراقبة المدارس بانتظام. وربما يلزم اتخاذ إجراءات خاصة، مثل دوريات الأمن المدني لحماية الأطفال في المدارس في حالة وجود هذا التهديد.
- تسجيل وتوثيق جميع الأطفال الموجودين في المخيم – وخاصة الأطفال غير المصحوبين أو المنفصلين عن ذويهم ويعتبر هذا الإجراء أداة هامة تساعد على منع تجنيد الأطفال، حيث يمكن أن تساعد بيانات التسجيل في ضمان اكتشاف أي حالات تجنيد في المخيم أو في المدارس في مرحلة مبكرة، مما يسمح باتخاذ إجراءات وقائية.
- استخدام منهج تشاركي يشمل مساهمة الأطفال في اتخاذ إجراءات وقائية. يمكن أن تقدم وكالة إدارة المخيم الدعم للمراهقين لتكوين جماعات من الشباب وجعل اليونيسيف شريكًا ومورِدًا في أنشطة الشباب المختلفة.
- توجيه اهتمام خاص لاحتياجات الجنود الأطفال الذي سبق تجنيدهم والأطفال الآخرين الذين اشتركوا مع قوات أو جماعات مسلحة، حيث إنهم يكونون أكثر عرضة للتجنيد مرة أخرى.

العلاقات المدنية العسكرية

لكي يحتفظ العمل الإنساني بطبيعته الحيادية، يجب تمييزه عن العمل العسكري. وإذا لم يتم الالتزام بهذا المبدأ التمييزي، فسوف تتداخل أهداف العمل الإنساني مع أهداف العمل العسكري، مما يقوض قدرة المسؤولين عن العمل الإنساني على خدمة اللاجئين والأشخاص النازحين داخليًا.

وفي ذات الوقت، فإن عمليات الطوارئ تحدث بشكل متزايد في البيئات

ذات الطابـع العسكري الشديـد، وتتم عرقلة الجهود الإنسانية بشدة إذا لم تدعمها وتؤيدهـا المـوارد العسكريـة. وتعتـبر هذه قضية معقـدة للغايـة تتطلب تحقيق التـوازن بـين الحفاظ علـى حياديـة واستقـلال العمل الإنساني، في حـين الإقرار بضـرورة وجود الدعم العسكري في ظروف معينة. وتتوفرالعديد من التوجيهات السياسية حول كيفية إقامة علاقات بين الأطراف المدنية والعسكرية.

وبالنسبـة لـوكالات إدارة المخيمـات، من المهـم معرفة أنه مـن الممكن أن يتدخـل العمـل العسكري في الجوانـب الإنسانيـة للعمليات تحت ظـروف معينة لتحقيـق التزامات إنسانية. وقد يكون هذا التدخل العسكري متعلقًا بتوفير الأمن لمخيمات اللاجئين والأشخاص النازحين داخليًا أو المناطق المحيطة وسكانها، أو توفير الأمن للعمليات الإنسانية وموظفي العمل الإنساني، أو حتى خارج إطار المجال الأمني عن طريق تقديم الدعم اللوجستي على سبيل المثال.

ولإجـراء هـذه الأنشطة بدون تشويه الهدف الإنسـاني، من الضروري القيام بترتيبـات واتصـالات، وإقامـة شبكات واضحـة لتبادل المعلومـات، وأن تكون هنـاك شفافية تجـاه اللاجئين والأشخاص النازحين داخليًـا. ومن الضروري تضمـين الحـد الأدنى من المبـادئ التوجيهيـة للعمل مع الحاجـة العسكرية في التخطيط الاستراتيجي.

العلاقة بالمجتمع المضيف والمجتمع المحلي

في عـدد مـن حالات النزوح القسري، يكون هناك توتـر في العلاقة بين المجتمع المحيط أو المضيـف والمقيمين في المخيـم، مما يؤدي إلى خلق أو تفاقم المشـاكل المتعلقة بالحماية بالنسبـة للمقيمـين في المخيمـات. كما يمكن أن يتسبـب وجود مخيـم للأشخاص النازحين داخليًـا أو اللاجئـين في مخاطر أمنية للمجتمع المضيـف – إذا كان المخيم ذو طابع عسكري علـى سبيـل المثـال، أو إذا لم يكن هناك احترام للقانـون والنظام داخل المخيـم. ومن ناحية أخـرى، يمكـن أن تلعـب العلاقات الطيبة مـع المجتمـع المضيف دورًا هامًـا في تقليل مشاكل الحمايـة أو في منـع حدوثها من الأساس. على سبيـل المثال، قد يكون لدى المجتمع المضيف معلومات قيمة تتعلق بالأمن أو قد يكون مستعدًا لتسهيل التكامل المحلي لسكان المخيم. كما يمكـن أن يساهـم حسن الضيافة من جانب المجتمع المحلـي في رفاهية المقيمين في المخيم ويساعدهـم علـى أن يعيشوا حياة كريمة. ولذلك فإن العلاقة بـين المجتمعين يعتبر أمرًا بالغ الأهميـة، ويجب أن تضمـن وكالة إدارة المخيم، منذ البداية، وجـود اهتمام بشواغل المجتمع المضيـف وأي مصـادر للصراع. كمـا يجب أن تضمن وكالـة إدارة المخيم اتخـاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على وجود علاقة مفيدة للطرفين وتحسينها.

ويرجع وجود الصراع بين المجتمع المضيف ومجتمع المخيم إلى عدة أسباب، منها التوترات العرقية أو العنصرية، أو تخوف المجتمع المضيف من أن يتسبب وصول المقيمين في المخيمات في تعرضهم إلى هجمات مسلحة أو يؤدي إلى تفشي الإغرام أو انعدام الأمن أو انتشار الأمراض.

وقد يؤدي وصول عدد كبير من اللاجئين أو الأشخاص النازحين داخليًا إلى زيادة التنافس على الموارد النادرة، وخاصة في المناطق النائية أو المحرومة. فقد تكون هناك موارد محدودة مثل المياه والغذاء والأراضي الزراعية وأراضي الرعي وحطب الوقود، وقد تلجأ المجتمعات المضيفة، رغبة منها في حماية حقها في الحصول على هذه الموارد، إلى استخدام العنف أو مطالبة السلطات الوطنية باتخاذ إجراءات للحد من حركة المقيمين في المخيم خارج المخيم. كما يمكن أن يؤدي وجود العاملين في المجال الإنساني إلى أثر ضار، على الناحية الثقافية والبيئية و/أو على الاقتصاد المحلي، وذلك عن طريق رفع الأسعار على سبيل المثال. وتتساوى أهمية سلوك موظفي الوكالة تجاه السكان المضيفين وسكان المخيم، وتجاه بعضهم البعض في الأماكن العامة، مع أهمية الوعي بالأثر غير المقصود، وليس الأثر الضار، الذي يمكن أن تتركه العمليات الإنسانية على المجتمع. وقد ينطبق ذلك خصوصًا إذا كان السكان المضيفون بنفس درجة حاجة مجتمع المخيم إلى المساعدة أو أشد حاجة. وقد تقوم السلطات الوطنية والمحلية، التي تريد إعطاء الأولوية لاحتياجات مواطنيها، بسن إجراءات تقيد حقوق المقيمين في المخيم، مثل حرية الحركة والحق في العمل.

لأن البيئة غالبًا ما تكون مصدرًا رئيسيًا من مصادر الصراع، يجب الاهتمام من البداية بمنع التدهور البيئي الذي يتسبب فيه المخيم أو المقيمون فيه أو الحد منه. فهذا من شأنه تقليل العبء الواقع على المجتمع المضيف وقد يساعد على تقليل التوتر بين المجتمعين.

◄◄ لمزيد من المعلومات حول البيئة، انظر الفصل ٦.

من المهم لكل من الموظفين الوطنيين والدوليين فهم الثقافة التي يعملون فيها، وكذلك معرفة الطريقة التي يُنظر بها إلى مشروعهم وكيفية ارتباط ذلك بسياقه. إذا تمكن موظفو المخيم من فهم نظام القيم والعادات على المستوى المحلي، فيمكنهم العمل بأسلوب يتوافق مع الثقافة (الثقافات) المضيفة ويلقى هذا الأسلوب قبولاً لدى تلك الثقافة. ويكون هذا الفهم ضروريًا إذا كانت لديهم القدرة على تحليل الأوضاع المختلفة بنجاح والتكيف معها ومع الطريقة التي يقوم بها مجتمع معين بأداء وظائفه وبالفعل ورد الفعل.

يجب على وكالة إدارة المخيم القيام بما يلي:

- الاضطلاع بدور في إجراء تحليل ظرفي للتعرف على مصادر التوتر أو إمكانية حدوث صراع بين المقيمين في المخيم والمجتمع المضيف. وباستخدام منهج تشاركي، يجب البحث عن مشاركات كل من مجتمع المخيم والمجتمع المضيف
- دعم وتسهيل تدابير بناء الثقة، بما في ذلك الاجتماعات المنتظمة بين اللاجئين/الأشخاص النازحين داخليًا والمجتمعات المضيفة، وكذلك تأسيس لجان مشتركة تشتمل على ممثلين من كلا المجتمعين
- دعم وتسهيل حملات التوعية في المجتمع المضيف من أجل تعزيز مناخ من التفاهم والقبول والتسامح. ويمكن توجيه هذه الحملات إلى المجتمع ككل، وكذلك إلى فئات أو مؤسسات معينة مثل المدارس والفئات الدينية والسلطات المحلية ووسائط الإعلام
- تنظيم أنشطة ترفيهية ورياضية للأطفال في كلا المجتمعين
- دعم تأسيس مرافق وإقامة أنشطة يتساوى في الحصول عليها كلٌ من المقيمين في المخيم والمجتمع المضيف، مثل المؤسسات والخدمات الصحية والتعليمية. ومن الممكن أن يشمل ذلك الحفاظ على البنى التحتية أو تحسينها، مثل الطرق والمدارس والمستشفيات، أو تشييد منشآت المياه لتوفير مياه صالحة للشرب لكل من مجتمع المخيم والمجتمع المضيف. وربما يشمل أيضًا حصول المجتمع المضيف على البرامج المُعدة لسكان المخيم، مثل التدريب على المهارات والأنشطة المعيشية الأخرى
- تعزيز حملات لتوعية كل من مجتمع المخيم والمجتمع المضيف حول الشواغل البيئية، بما في ذلك قضية إزالة الغابات إذا كان جمع وقطع حطب الوقود يعتبر مسألة مثيرة للقلق، والإفراط في الرعي إذا كان الأشخاص النازحون داخليًا أو اللاجئون لديهم ماشية أو حيوانات أخرى.
- الدعوة إلى تنفيذ برامج الإنعاش البيئي وتسهيلها، والتي قد تشمل إعادة زراعة الغابات إذا كان تدمير الغابات مسألة مثيرة للقلق. فمن الممكن أن يساعد تأسيس ودعم لجان بيئية تحتوي على ممثلين من المجتمع المضيف ومجتمع المخيم على ضمان التواصل الجيد بين المجتمعين بشأن هذه القضية
- الدعوة إلى القيام بتحسينات في البرامج لضمان عدم قيام المقيمين في المخيم باستنزاف الموارد الطبيعية التي يحتاجها المجتمع المضيف. وفي حالات ندرة حطب الوقود، فقد يتطلب ذلك التعرف على المصادر البديلة للحرارة والطبخ التي لا تتطلب حطب الوقود، أو على أقل تقدير، تتطلب كميات منخفضة منه
- إقامة ودعم منتديات لإدارة وحل النزاعات لمواجهة المشاكل في التوقيت المناسب قبل توتر العلاقات، أو قبل أن تعمل التوترات والعنف على تدمير الثقة، وذلك بالتنسيق مع وكالة الحماية الرائدة.

سلامة الموظفين

يجب أن تتأكد وكالة إدارة المخيم من وجود أنظمة أمن سليمة. وتشمل هذه الأنظمة جمع معلومات حول الوضع في المخيم والبيئة المحلية، وتقييم التهديدات والمخاطر وجوانب الضعف، والإبلاغ والمراقبة المنتظمة. ويجب توافر أنظمة للإبلاغ عن الحوادث ولدعم الموظفين في المسائل المتعلقة بالأمن، سواء أثناء ساعات العمل أو بعدها.

٨ أمن الموظفين الميدانيين – صوت من الميدان

«قامت الاحتجاجات بعرقلة افتتاح وصيانة ممر إنساني مأمون وقابل للتشغيل يمكن التنبؤ به للوصول إلى الأشخاص النازحين داخليًا ولتوفير المساعدات والحماية للمخيمات. بالإضافة إلى ذلك، فقد طالبت الاحتجاجات بإعادة تنظيم الاستراتيجيات الأمنية للموظفين الميدانيين لإدارة المخيمات. ولا يمكن اعتبار تخطيط إدارة المخيمات شيئًا منفصلاً عن الأمن، وفي بعض الحالات اقتضت المخاطر الأمنية وقف أنشطة لإدارة المخيمات ببساطة، حتى عند زيادة الاحتياجات في المخيمات.

وفي بعض الأحيان دعت الحاجة إلى تخفيض السفر إلى مواقع المخيمات بسبب تزايد المخاطر على الطرق. وعندما لم يعد الفريق يستطيع السفر، تم وضع مراقبين من الفريق المتنقل للحماية في المخيمات لفترات قصيرة وتم إعطاؤهم اللوازم الأساسية مثل الغذاء والمياه ووقود الطبخ وبنزين المركبات ومعدات الإسعافات الأولية والاتصالات. فأصبحوا بمثابة الأعين والأذن في المخيم – يقومون بالمراقبة والعودة إلى المكتب.

وقد أدى الوضع الأمني المعقد إلى ظهور عدد من التحديات للمشروع:

- مخاوف حقيقية تتعلق بالخوف والسلامة من جانب الموظفين تجاه ذهابهم إلى الميدان
- الافتقار إلى المعلومات الدقيقة والحديثة التي تأتي من الميدان بشأن الأمن
- تسييس المعلومات الصادرة عن الأطراف الرسمية المشتركة
- غياب المداخلات المتسقة والمنسقة بين الوكالات الإنسانية
- الافتقار إلى استجابة واضحة للاحتجاجات، الأمر الذي أدى إلى أن قامت بعض المنظمات بإغلاق المكاتب والبعض الآخر يظل مفتوحًا من أجل «العمل المعتاد».

وقام الفريق باتخاذ الإجراءات التالية:

١. تم تدريب كافة الموظفين الميدانيين – بما في ذلك السائقين وموظفي المكتب

٢. تمت مراقبة مؤشرات الأمن ومراجعتها بانتظام
٣. تمت مراقبة كافة الاحتجاجات وظل المكتب مغلقًا
٤. تم تنفيذ الحماية بالوجود كلما أمكن، حيث يسافر الموظفون المغتربون مع الموظفين الوطنيين للمراقبة في مخيمات الأشخاص النازحين داخليًا
٥. يعني وجود فريق ضخم ومتنوع أن فريق إدارة المخيمات يتمكن من التنقل داخل وخارج الميدان لإعطاء الموظفين أجازات ووقت لزيارة أفراد الأسرة الذين يعيشون كذلك في ظروف من المخاطر المتزايدة
٦. تم وضع خطوط إبلا غ سرية وأنظمة إحالة للإبلا غ عن التجاوزات».

يجب وضع إجراءات تشغيل موحدة للحفاظ على أمن المباني وعلى ممتلكات الوكالة أو لحماية الرحلات التي يقوم بها الموظفون — بالإضافة إلى استخدام اتصالات مناسبة، وتضمين إجراءات تتعلق بكيفية الاستجابة للحوادث الأمنية – واستخدام خطة إجلاء. ويجب أن يكون جميع الموظفين على علم بهذه الإجراءات. وفي حين أنه يجب أن يكون لدى الوكالات الفردية ترتيبات خاصة بإدارة الأمن، فمن المهم أن تكون وكالة إدارة المخيم على علم بهذه الترتيبات، وأن يتم التنسيق بينهما لضمان حماية جميع الموظفين.

إجراء التشغيل القياسي (SOP) هو عبارة عن مبدأ أمني يقوم بوضع طرق للعمل والتصرف بغرض الحد من تعرضك لتهديد معين، ومن ثم تقليل الخطر الذي يشكله هذا التهديد. ويوضح هذا الإجراء الخطوات الوقائية التي ينبغي اتخاذها لتقليل إمكانية وقوع الحوادث؛ كما يوضح الإجراءات التي ينبغي اتخاذها لتقليل آثار الحوادث في حالة وقوعها. على سبيل المثال، تكون هناك إجراءات تشغيل موحدة للحراس ليعرفوا الأوقات التي يجب أن يقوموا فيها بدوريات في مبنى معين، والمعدات التي يجب أن يحملوها وما يجب فعله في حالة وقوع حادث.

يجب أن تتأكد وكالة إدارة المخيم من معرفة جميع الموظفين بإرشادات الأمن ومن تلقيهم للتدريبات الأمنية. وهذا ليس مهمًا فقط لتحقيق الأمن لموظف واحد فقط، ولكن لتحقيق الأمن لجميع زملائه الذين يعملون في نفس العملية. وفي بيئات الصراع، يجب تواجد مدير أمني تابع لوكالات إدارة المخيمات بين موظفيها الأساسيين الموجودين في الميدان.

يشكل كل منهج من المناهج الأمنية الثلاثة التالية جزءًا مما يُعرف باسم «المثلث» الأمني لحماية الموظفين والممتلكات في البيئات غير الآمنة.

منهج القبول: أي القبول والسمعة الطيبة فيما بين المقيمين في المخيم والسكان المضيفين (انظر أدناه).

منهج الحماية: وهو يشير إلى اتخاذ إجراءات وقائية لتخفيف التهديدات، تتراوح بين حراسة مكتب ما، إلى خطط الإجلاء – على سبيل المثال الأجهزة اللاسلكية ومعدات الحراسة والنوافذ الحديدية.

منهج الردع: وهو التهديد بالرد على من يقومون بالتهديد – على سبيل المثال، عن طريق فرض عقوبات قانونية أو اقتصادية أو سياسية. وهذا بالطبع لا يكون متوفرًا بالنسبة للمنظمات الإنسانية. ويمكن للوكالات أن تستخدم تعليق البرامج أو الانسحاب منها كوسيلة للردع، كما ينص على ذلك الدليل الأمني للمكتب الإنساني للجماعة الأوروبية.

يجب أن تقوم وكالة إدارة المخيم وجميع الموظفين الممثلين لها بالعمل بنشاط وبثبات من أجل إقامة علاقات طيبة مع النازحين. فهذا يعتبر أمرًا ضروريًا لسلامة موظفي وكالة إدارة المخيم، حيث إنه يعطيهم فرصة الحصول على معلومات أمنية قيمة، وكذلك يولد القبول والثقة بينهم وبين النازحين. كما يجب أن يتمسك موظفو وكالة إدارة المخيم بالمبادئ الإنسانية مثل الحيادية والإنصاف في جميع الأوقات. وكذلك، فمن المهم أن يراعي موظفو وكالة إدارة المخيم العادات الدينية والثقافية.

في جميع الأحوال، يجب أن يُظهر موظفو وكالة إدارة المخيم سلوكًا مثاليًا، حتى عند العمل تحت ظروف مرهقة للغاية، ويجب أن يراعوا طريقة نظر الآخرين إليهم. ذلك لأن التعامل بغلظة أو غطرسة أو عدم الاستعداد للاستماع أو عدم احترام الأعراف الثقافية والسلوك التعسفي بوجهٍ عام يؤدي إلى أثر شديد السلبية على مصداقية الوكالة ويؤثر على أمن الموظفين. ويجب على جميع الموظفين مراعاة الالتزام الشديد بمدونة قواعد السلوك، ويجب تنظيم تدريبات دورية على هذه القواعد. وتجب مواجهة سوء السلوك من قِبل الموظفين وضبطها إذا لزم الأمر.

الانطباع والتقبل كمنهج للأمن

يقتضي استخدام الصورة والقبول كمنهج للأمن أن تقضي الوكالات الإنسانية وقتا تحاول فيه معرفة وفهم الطريقة التي ينظر بها الأشخاص إلى الوكالة وبرنامجها. لا تؤثر الطريقة التي ينظر بها المجتمع أو المجتمعات إلى المنظمات الإنسانية فقط على أمن الموظفين، بل وتؤثر على نجاح البرامج بوجهٍ عام. ويجب أن تكون الوكالات الإنسانية من البداية على علم بهويتها وبالطريقة التي يُنظر بها إليها. ويتضمن وضوح هوية الوكالة معرفة بيان المهمة والمبادئ والقيم التي تخضع لها الوكالة – ثم نقل هذه الرسائل بوضوح وشفافية للآخرين.

والشيء التالي هو التفكير في طريقة نظر المجتمعات التي تعمل بها تلك الوكالات إليها، واستهداف بناء علاقات إيجابية معهم كطريقة للحد من المخاطر. ومن العوامل التي تؤثر على طريقة النظر إلى الوكالة ما يلي:

- المهمة والمبادئ والقيم
- منشأ الوكالة (بما في ذلك الجنسية والسياسات الخارجية لبلد الوكالة)
- البرامج والجهات المستفيدة
- الجهات المانحة
- الشركاء الوطنيين
- كيفية استخدام الموارد
- ممارسات التوظيف والإقالة
- السياسات
- طريقة معاملة الموظفين
- كيفية سلوك المنظمة
- الجهات التي تكون المنظمة على اتصال بها
- السلوك الشخصي للموظفين التابعين للمنظمة

تصر السلطات أحيانا على إحاطة المخيم بسياج أو وضع آليات أخرى للسيطرة على دخول المخيم والخروج منه. وفي أحيان أخرى، يطلب المجتمع وجود سياج حول المخيم لتعزيز الأمن المادي للسكان النازحين المقيمين في المخيم. وفي أغلب الأحوال، يُفضل عدم وجود سياج حول المخيم ومراعاة حرية الحركة.

في المناطـق التي تكون عرضة للكوارث الطبيعية أو الصناعية، يجب توافر خطـط طـوارئ مجتمعية. ويجـب أن تشتمـل عناصـر الخطة على زيـادة الوعي والتعليم لجميـع الفئات، وأنظمة الإنذار المبكر المتصلـة بالأجهزة الحكومية إن أمكـن، وخطوط اتصـالات واضحة، وخطط إجلاء وإسبات ونقاط لقاء. كما يجب أن يكـون لدى الـوكالات خطط طوارئ في شكل مخزونات وإجراءات تُستخدم في حـالات الطوارئ.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

- ☐ تقوم وكالة إدارة المخيم بتنفيذ تقييمات سياقية للبيئة التي يتم العمل فيها. ومن ذلك تطوير وعيهم الظرفي بالوضع السياسي والاقتصادي والثقافي، والأطراف المشاركة ودوافعها.
- ☐ تقوم وكالة إدارة المخيمات بتنفيذ تقييمات للمخاطر للتعرف على التهديدات الأمنية التي تتهدد المقيمين في المخيم والموظفين، ولمعرفة مدى تعرضهم للتهديدات.
- ☐ تقوم وكالة إدارة المخيم بتعيين خبراء للمشاركة في تقييم وتحليل المخاطر، وفي تطوير أنظمة أمنية وإجراءات تشغيل موحدة.
- ☐ يتم مشاركة الأنظمة الأمنية وخطط الطوارئ، بما في ذلك خطط الإجلاء مع وكالات أخرى وتنسيقها معها لضمان حماية جميع الموظفين.
- ☐ في تصميم وتخطيط المخيم تتم مراعاة المسائل المتعلقة بالسلامة والأمن والحماية، ولاسيما حماية الأشخاص الأكثر عرضة للتهديدات وذوي الاحتياجات الخاصة.
- ☐ يتم نشر شرطة مدنية مدربة ومحترفة على مقربة من المخيم، وليس بداخله.
- ☐ يشارك المجتمع في تحقيق الأمن الخاص به من خلال دوريات أمنية مدنية، يقوم بها أشخاص تم تدريبهم والإشراف عليهم ومراقبتهم وتزويدهم بالمعدات اللازمة.
- ☐ تساعد البرمجة العادلة للمساعدة والحماية في المخيم على تقليل التعرض للجريمة والعنف وإساءة المعاملة.
- ☐ يكون لدى المجتمع فرص للمشاركة في التعليم والتدريب المهني والأنشطة الخاصة بتوفير سبل المعيشة والأنشطة الدينية والثقافية والرياضية والترفيهية في المخيم.
- ☐ تساعد المبادرات المجتمعية على تناقل المعلومات الخاصة بالأمور الأمنية. وهذا يحدث من خلال المذياع أو المسرح أو الكتيبات التي تحتوي على معلومات أو في اللجان أو اجتماعات جماعات الاهتمامات.
- ☐ هناك آليات إبلاغ يسهل الوصول إليها، للسماح للمقيمين في المخيم بالإبلاغ عن حوادث الجرائم والعنف وانتهاك حقوق الإنسان أو الانتهاكات الأمنية.

- ☐ هنـاك أنظمـة إحالـة للناجـين مـن جريمـة أو عنف لضمـان وجـود الرعايـة والرصد الملائمة.

- ☐ تسمـح المراقبة المنتظمـة للمؤشرات الأمنيـة لوكالة إدارة المخيم بـأن تكون على علم بالتغيرات التي تطرأ على المستوى الأمني للبيئة والتصرف بناء على ذلك.

- ☐ يتـم تدريب أعضاء لجنة المخيم في مسائل تتعلـق بالأمن ويقومون بتنفيذ برامج لرفع مستوى الوعي في المخيم.

- ☐ تتم مشاورة المقيمين في المخيم وإشراكهم في التخطيط من أجل تحقيق السلامة والأمن الفعال.

- ☐ هنـاك إجـراءات تشغيل موحـدة تبين الطريقة التي يجـب أن تستجيب بهـا وكالة إدارة المخيم إذا علمت بوجود عناصر مسلحة في المخيم.

- ☐ تم التعـرف علـى الجماعات أو الأشخاص الذين يكونون عرضة للتجنيد على يد قوات أو جماعات مسلحة، وتم تقييم الأساليب المستخدمة في تجنيدهم.

- ☐ تفهـم وكالة إدارة المخيـم لمصادر التوتر والاضطراب بين المخيـم والسكان المضيفين والمجتمع المحلي.

- ☐ وكالـة إدارة المخيـم سباقـة في تشجيـع العلاقـات الإيجابيـة بين المخيـم والمجتمع المضيف والتي تعود بالنفع على الطرفين.

- ☐ هنـاك منتديات وأجهزة لاجتماع ممثلين مـن مجتمع المخيم والمجتمع المضيف بشكل منتظم لمناقشة المشاكل وحلها.

- ☐ موظفـو وكالـة إدارة المخيـم علـى وعي بتأثـير وجودهـم في المجتمع. فهـم يتفهمون الأهـداف الإنسانيـة الموكولة إليهم ويعلنـون عنها ويتصرفون بطريقـة تعزز الانفتاح والاحترام والنية الحسنة.

- ☐ تتم مراعاة احتياجات المجتمع المضيف في تخطيط وتنفيذ المساعدات في المخيم.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- UNHCR, ١٩٩٥. *Security Awareness: An Aide-Mémoire*.
- نشرة سلامة المخيمات (عينة)

قراءات ومراجع

Amnesty International, 1998. *10 Basic Human Rights Standards for Law Enforcement Officials.*

Christopher Ankerson. *What is Good for You? Why Armies Engage in Civil-Military Cooperation.*

Jane Barry and Anne Jefferys, 2004. *"A bridge too far: aid agencies and the military in humanitarian response". Humanitarian Practice Network.*

Koenraad Van Brabant, Overseas Development Institute (ODI), 2000. *Operational Security Management in Violent Environments. A Field Manual for Aid Agencies.* **Humanitarian Practice Network.**

CARE. *Safety & Security Handbook.*

ECHO, European Commission, 2004. *Generic Security Guide for Humanitarian Organisations.*

Electronic Mine Information Network (E-MINE), 2005. *International Mine Action Standards Mine Risk Education – Best Practice Guidebooks.*

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2001. *Use of Military or Armed Escorts for Humanitarian Convoys. Discussion Paper and Non-Binding Guidelines.*

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2003. *Guidelines on the Use of Military and Civil Defence Assets to Support United Nations Humanitarian Activities in Complex Emergencies.*

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2004. *Civil-Military Relationship in Complex Emergencies – An IASC Reference Paper.*

RedR UK, 2007. *Safety and Security Review. A Focus for Sharing and Learning in the Aid Sector. Issue 7.*

RedR UK, 2007. *Safety and Security Review. A Focus for Sharing and Learning in the Aid Sector. Issue 8.*

Hugo Slim, Centre for Humanitarian Dialogue, 2007. *A Guide to Mediation. Enabling Peace Processes in Violent Conflicts.*

The Paris Principles: Guidelines on the Recruitment and Use of Children in Armed Conflict, 2007.

UN Convention on the Rights of the Child, 1989. **Optional Protocol to the Convention on the Rights of the Child, A/RES/54/263.**

UNHCR, 2001. *Managing the Stress of Humanitarian Emergencies.*

UNHCR, 2007. *Handbook for Emergencies.*

UNHCR, 2006. *Operational Guidelines on Maintaining the Civilian and Humanitarian Character of Asylum.*

UNSECOORD, 2004. *Security Risk Management (Excerpt).* **Security Management Learning Programme.**

توزيع المواد الغذائية وغير الغذائية

الرسائل الأساسية

- يجب أن تتوفر للأشخاص إمكانية الحصول على المواد الغذائية وغير الغذائية الملائمة والمناسبة بطريقة تضمن لهم البقاء وتحول دون تآكل أصولهم وتصون لهم كرامتهم.

- تعتبر المشاركة من قبل سكان المخيم من الذكور والإناث على حد سواء ضرورية لدى وضع كل من نظام بطاقات الإعاشة وإجراءات التوزيع لضمان حصول جميع المجموعات على السلع.

- من الضروري تبادل المعلومات مع سكان المخيم حول المواد المراد توزيعها والكمية المراد توزيعها وحول إجراءات التوزيع. ويمكن من خلال الرصد التحقق من استيعاب الجميع لهذه المعلومات.

- يجب إجراء التقييمات والزيارات المنزلية ومعاينة المستودعات وإجراء مسوح الرصد بعد التوزيع والمقابلات مع سكان المخيم، وذلك للوقوف على مقدار السلع المستخدمة (أو المُساء استخدامها) ومعالجة أي نقص فيها. وينبغي القيام بذلك بالتعاون مع وكالات توزيع المواد الغذائية وغير الغذائية. ويجب تنظيم جلسات للتوعية وتبادل المعلومات لسكان المخيم من غير المعتادين على المواد الموزعة.

- يحتاج الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة والمجموعات العرضة للمخاطر إلى تلقي معاملة خاصة في سياق المخيم. واعتماداً على طبيعة المخاطر التي هم عرضة لها، يجب ضمان الوصول السريع إلى مواقع التوزيع، وزيادة كميات المواد، ويجب الترويج لبرامج المساعدة الخاصة مثل مراكز التغذية التكميلية.

- يجب التأكد من سلامة العاملين وسكان المخيم والسلع أثناء عملية التوزيع.

مقدمة

إن المـواد الغذائية وغـير الغذائية تشكل أهمية حيوية لبقـاء الأشخاص ولصحتهم ورخائهم وكرامتهـم. وفي سيـاق المخيمات، حيث يرجح أن يكون للسـكان قدرة محدودة أو بدون قدرة من الأصل على الحصول على الموارد الخارجية، فقد يحتاج موفري الخدمة لتوفير سلة غذائية كاملـة، بالإضافـة إلى المواد غير الغذائية التـي هناك حاجة ماسة إليهـا. إن المواد الغذائية وغير الغذائية هي سلع قيمة في سياق االمخيمات ويمكن أن تتسبب في تحديات أمنية خطيرة. وعليـه، فـإن توزيع المواد الغذائية وغير الغذائية يتطلب التـأني والدقة في التخطيط والإدارة، لضمـان وصول المساعدة المنصفة للسكان النازحين وأمن وحماية جميع المعنيين.

إن ضمـان حصـول سكان المخيم علـى الغذاء والتغذيـة الملائمة يشـكل أهمية قصوى، لاسيمـا في المواقـف الطارئـة، بالنظـر إلى أن الأشخاص النازحين لا يتوفر لهـم الكثير من الوقـت ولا الإمكانيـات الكافية لأخذ كميات مناسبة من الغـذاء معهم عندما يلوذون بالفرار. وهـم في العـادة وقبـل نزوحهـم كانوا يعيشـون في ظـل أوضـاع لا يستطيعون فيهـا تلبية متطلباتهـم الغذائيـة الأساسية. ويصل الكثيرون منهم إلى المخيمات وهم يعانون بالفعل من سوء التغذية.

إن الأمـن الغذائـي يرتبـط ارتباطـاً وثيقاً بقطاعـات مخيمية أخرى مثل الميـاه والصرف الصحـي والصحـة والتغذيـة والحماية. وتعتـبر وكالة إدارة المخيـم هي المسؤولـة عن تأمين الاتصالات بين القطاعات المختلفة والتنسيق السلس بين موفري الخدمة على مستوى المخيم.

لقـد وضعـت منظمـة الأغذيـة والزراعة (الفـاو) تعريفـاً لمصطلـح «الأمن الغذائـي» في قمـة الغـذاء العالمي ١٩٩٦ بأنـه يعني «تمتع جميـع الأشخاص، في جميـع الأوقات، بالقـدرة المادية والاقتصادية للحصـول على الغذاء الكافي والآمن والمغذي لسد احتياجاتهم الغذائية وإشباع تفضيلاتهم الغذائية من أجل حياة حافلة بالنشاط والصحة».

كذلـك تتصل المواد غير الغذائية بقطاعات مخيمية أخرى– بالتحديد المأوى والمياه والبيئة. وتحتاج الأسر الفردية إلى تزويدها بالبضائع الضرورية لحمايتها من المناخ وصون صحتها وخصوصيتها وكرامتها.

وسـواء أكانـت وكالة إدارة المخيم تشـرف على وكالة أخرى أو تضطلـع بالتسليم بشكل مباشـر، فـإن أعمال التوزيع تتطلب عمليات على قدر كبير مـن الوضوح والشفافية. ويمكنها أن تجـري بقـدر أكـبر من الفاعليـة والسلاسة عبر تشكيل لجنـة توزيع في المخيـم ذات أدوار

ومسؤوليات واضحة، من بين سكان المخيم، والتعاون معها. وبشكل مثالي، ينبغي أن تشارك هذه اللجنة فيما يلي:

- مساعدة الأعضاء المعرضين للمخاطر من السكان النازحين
- تخطيط التوزيع
- توضيح عملية التوزيع لسكان المخيم عموماً
- إدارة الزحام أثناء الحدث
- رصد أعمال التوزيع (سلة الغذاء فضلاً عن الرصد بعد التوزيع).

إن من المحتمل جداً أن يتقدم المستفيدون أو السلطات المحلية أو جهات أخرى خلال عملية التوزيع بأسئلة وشكاوى إلى العاملين. والقضايا التي تثار عادة هي:

- عدم المعرفة بإجراءات ومكان التوزيع
- ضياع أو فقدان أو عدم صحة بطاقات الإعاشة
- مواد معيبة أو غذاء من نوعية رديئة
- ادعاءات كاذبة بغية الحصول على المزيد من المواد أو الغذاء.

ومن المستحسن بشدة تعيين نقطة مركزية وسط طاقم التوزيع لحسم هذه الحالات جنباً إلى جنب مع ممثل من لجنة توزيع في المخيم. وجدير بالإشارة أن الاستجابة لهذه الأسئلة والشكاوى بشكل فعال له تأثير مباشر على عدد القضايا المرجح إثارتها مستقبلاً.

القضايا الرئيسية

الأدوار والمسؤوليات

مع بداية الوضع الطارئ، فإن سياق قدرات الاستجابة وشدة الحاجة إليها وتوفرها سوف يحدد من يتحمل المسؤولية عن توزيع المواد الغذائية وغير الغذائية. واعتماداً على السرعة التي تصل بها الوكالات، وكذلك على حجم المخيم، فقد تضطر وكالة إدارة المخيم، في البداية على الأقل، إلى تحمل الدور الريادي باعتبارها وكالة التوزيع. إلا أنه وفي مرحلة لاحقة، فقد يكون من اللائق أكثر تمرير هذه المسؤولية إلى وكالات أخرى متخصصة في توزيع المواد الغذائية وغير الغذائية. وحتى لو كانت وكالة إدارة المخيم لا تجري التوزيع بشكل مباشر، فقد تكون مطالبة بالتعمق أكثر في قضايا التوزيع لمعرفة أين قد تم سد احتياجات سكان المخيم وأين لم يتم سدها. وفيما يلي إرشادات عامة تراعى أثناء الإشراف على عمل وكالات توزيع المواد الغذائية وغير الغذائية.

- ضمـان التنسيـق الشامل بين وكالات التوزيع وسكان المخيم ولجـان التوزيع والسلطات المحلية
- رصـد احتياجـات وفجوات سكان المخيم، مـع تركيز خاص علـى احتياجات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وهؤلاء العرضة للمخاطر
- وضع إجراءات مشتركة للاضطلاع بأعمال التوزيع في المخيم وإنشاء تقويم للتوزيع في المخيـم يشتمل على اليـوم والوقت وأي متغيرات متعلقة بالموقـع والتوزيع. وسينظر إلى الموائمة بين المناهج والتعاون بين لجان التوزيع في المخيم على أنها أكثر شفافية
- معاينـة المستودعـات والتخزيـن وصيانة شـون الشـركاء للتأكد من الاحتفـاظ بالمواد المخصصة لسكان المخيم بطريقة آمنة وصحية
- تنسيق الترتيبات الأمنية لأعمال التوزيع مع السلطات المحلية المعنية
- إنشاء نظام للرصد بعد التوزيع لتقييم مدى فاعلية وجودة ما تم توزيعه من مواد وغذاء
- تحديـث البيانات الديموغرافية الخاصة بسـكان المخيم (التغيرات في المواليد أو الوفيات أو الوافديـن الجـدد أو المغادرين، فضـلاً عن الاحتياجات المستجـدة المحددة) وتعميمها على وكالات التوزيع.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول التسجيل، انظر الفصل ٩.

- توعيـة سكان المخيم حول مواعيد أو أماكن توزيـع المواد غير الغذائية والغذائية أو حول التغيرات في السلة الغذائية
- إنشاء لجان التوزيع في المخيم

◀◀ لمزيد من المعلومات حول مشاركة سكان المخيم، انظر الفصل ٣.

- إبـلاغ الـوكالات الشريكة بأية تغـيرات سوف تؤثر علـى العدد المطلوب مـن السلع. وفي العادة تكون مذكرة مكتوبة ورسمية، حتى في بيئة عمل صغيرة ومنسجمة، فكرة جيدة.
- إضفاء الصبغة الرسمية وبشكل واضح على الأدوار والمسؤوليات بين وكالة إدارة المخيم والـوكالات الشريكـة الأخرى للمـواد الغذائية وغـير الغذائية. وينصـح بتدوينها وتحديد المعايـير الحقـة للواجبات. وسـوف يتباين مستـوى رسمية هذه الاتفاقـات المكتوبة في السياقات المختلفة ويعتمد على مرحلة تطور المخيم أو الموقف الطارئ، وقد ينطوي على التحضير لمذكرة تفاهم رسمية.

إن أمكـن، يجـب تطبيق نظـم وإجراءات التوزيـع على السلـع الغذائية وغير الغذائية بـالتساوي.

العمل مع وكالات خدمة التوزيع

على الرغم من أن عدة منظمات غير حكومية ومنظمات إنسانية تتخصص في القطاع الغذائي والتوزيـع وقـد تسهم في التـبرع بـالغذاء في المخيمـات، إلا أن برنـامج الغـذاء العـالمي يعتبر الوكالة الغذائية الرئيسية على مستوى العالم. ويشمل الموردون الرئيسيون للمواد غير الغذائية مفوضيـة الأمم المتحـدة لشـؤون اللاجئـين، ومنظمة الأمم المتحـدة للطفولـة (اليونيسيف)، واللجنـة الدولية للصليب الأحمـر والحكومات. وهناك كيانات أخرى عديدة كذلك (على سبيل المثـال منظمات غير حكوميـة وطنية ودولية، أو منظمات دينية محليـة أو مبادرات خاصة) تساهـم بالمـواد غير الغذائية، غالباً كشـركاء استراتيجيين أو تنفيذيـين للمنظمات المذكورة أعلاه.

- وقـد تتفاوت المسؤوليات العامة لوكالة التوزيع من سياق لآخر لكنها وبوجه عام تشمل الآتي:
- إجراء تقييمات للاحتياجات (بين الوكالات أو المتعلقة بمكان محدد)
- وضع الترتيبات اللوجيستية (بما في ذلك تقديم الطلبات والنقل)
- تشوين وتخزين المواد
- إدارة التوزيع في الموقع
- الرصد أثناء التوزيع وبعده، بما في ذلك استخدام السلع المتبرع بها وجودتها.

يجـب أن تكون تقييمات الاحتياجات الغذائيـة في المواقع الجديدة عملية مشتركة بين وكالة إدارة المخيم وسكان المخيم ووكالات المعونة، وهي تغطي عادة:

- الوضع الغذائي للسكان
- إمكانية زيادة الاكتفاء الذاتي للسكان
- مستوى التعرض للمخاطر
- إمكانية الحصول على وقود الطهي
- التفضيلات الغذائية.

وقـد يتطلـب التقييم حسابات أكـثر تخصصاً وإحـالات إلى مراكز التغذيـة العلاجية إذا كان بعض السكان يعانون من سوء تغذية حاد.

نظم التوزيع

هنـاك ثلاثة أنـواع أو نظم للتوزيع مطبقة من قبل مفوضيـة الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. وهذه التوزيعات تستهدف:

- مجموعـات المستفيدين من خلال قيادة المجموعة. ويعتبر هذا الخيار منهجاً يطبق كثيراً في أولى مراحل الموقف الطارئ حيث تتدفق أعداد كبيرة من الأشخاص. وهو قد لا يتعدى كونـه خيـاراً عندما لا يكون التسجيل قد تم بعد، و/أو بطاقات الإعاشة لم تصدر بعد. من إحدى تحديات هذا النظام هو أنه يزيد من مخاطر سوء الاستخدام ويمكن أن يجعل بعض الأفراد أكثر عرضة للمخاطر، إذ قد يقوم القادة بالتوزيع وفقاً لتفضيلاتهم الشخصية.
-
- ممثلـي مجموعة من أرباب الأسـر الذين يقومون فوراً بعدئذ بالتوزيـع على أرباب الأسر الفرديـين. ويمكـن اختيار هـذا النظام في الفـترة الانتقالية بين المرحلـة الطارئة الأولى وإنشاء المخيم المناسب، أو حتى في المواقف التي لا تتوفر فيها الفسحة الكافية للتوزيع ولا يوجـد سوى عدد محدود من الأشخاص الذين يمكن استقبالهم في نقاط التوزيع. وإذا كان نظـام المجموعة حسن التنظيـم، فإنه يخفف من مركزية السيطرة ويزيد من مستوى المشاركة المجتمعية والإدارة الذاتية في عملية التوزيع.
-
- الأفراد مباشرة الذين يتصرفون كأرباب أسر، ويفضل من النساء. واعتماداً على السياق، فهـذا النظـام هو في الغالـب الأكـثر تفضيلاً وشيوعـاً ويستخـدم بمجرد إنشـاء المخيم، والانتهـاء من التسجيل وإصدار بطاقـات الإعاشة. إن التوزيع على أرباب الأسر الفرديين وحـده هو الكفيل بضمـان حصول جميع الأفراد في المخيم على حصصهم بطريقة عادلة ومنصفة.

> شجـع النساء على تمثيل الأسر الفردية وتلقي حصص المواد الغذائية وغير الغذائيـة. وتظهـر التجربة أن الإحبـاط والعدوان الناتجين عـن النزوح قد يدفعا الأشخاص إلى التصرف بطريقة غير لائقة وبيع أجزاء من الحصص.

◀◀ يمكـن العثـور على أوصـاف نظم التوزيـع في «دليل توزيع السلـع» (مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئـين، ١٩٩٨) على اسطوانة مرفقة بمجموعة الأدوات (Toolkit) هذه.

للتأكد من إنشاء نظام توزيع سليم ومناسب لسكان المخيم، فإن وكالة إدارة المخيم وموفري الغذاء بحاجة إلى:

- إنشاء نظام بطاقات إعاشة قبل الشروع في توزيع السلع. وسوف يتعين على أغلب موفري المعونة الغذائية تطوير قاعدة بيانات لبطاقات الإعاشة يمكن تكييفها حسب السياق المحلي.
- عمل دورة توزيع (شهرية/أسبوعية) قابلة للتنبؤ بها. وهذا يشكل أهمية للتوزيعات الغذائية تحديداً. كذلك فإن امتلاك دورة منتظمة يجعل من السهل متابعة المشاكل التي تنشأ أثناء أعمال التوزيع
- الإعلان عن أي توزيع قبل مدة كافية سلفاً، لكي لا يفوت على أحد
- تنظيم أعمال التوزيع حتى لا يتواجد سوى عدد محدود من المستفيدين في كل موقع توزيع في المرة الواحدة. وهذا سيحول دون وقوع الحوادث الأمنية والتأخيرات التي قد تؤخر جدول التوزيع برمته
- إنشاء آليات للشكاوى، حتى يتوفر لسكان المخيم طريقة للتحقق من الحقوق والخدمات. وفي حالة الغش أو السرقة أو سوء الاستخدام، يتعين أن يتوفر لسكان المخيم القدرة على التعبير عن شكاواهم والتأكد من أن الإجراء المناسب سيتخذ من قبل وكالة إدارة المخيم وموفر الخدمة
- وضع نظام للرصد بعد التوزيع. إن تقييم جودة وكفاءة وفاعلية التوزيعات ووقوعها في المواعيد المقررة يساعد في تحسين نظام ونهج التوزيع عامة.

تم تطوير مجموعة الأدوات الأولى لإدارة المخيمات في عام ٢٠٠٤ وإلى حد كبير استناداً على التجارب في مخيمات الأشخاص النازحين داخلياً في سيراليون. وهناك تباينت نوعية التوزيعات إلى حد كبير من مخيم لآخر. ففي المخيمات التي تعاني من إدارة سيئة والتي لم يتوفر فيها آليات للشكاوى، كان سكان المخيم، وبخاصة الإناث، عرضة بشكل كبير للتعدي عليهم من قبل العاملين في المنظمات الإنسانية الذين استفادوا من مناصبهم الأعلى وكانوا يطالبون– بوقاحة– برشاوى أو امتيازات في مقابل التوزيعات.

في المخيمات المجاورة، يجب أن تجري التوزيعات بالتزامن للحيلولة دون الغش أو إعادة البيع أو إعادة التدوير.

لجان التوزيع في المخيم

إن إنشاء لجان التوزيع في المخيم سوف يتطلب بيئة مستقرة إلى حد ما ولكنه وبشكل مثالي يضمن مشاركة وإشراك سكان المخيم. وبشكل مثالي، يجب أن تعكس اللجان نسبة النساء والرجال في السكان، ويجب أن يتم تمثيل جميع المجموعات في المخيم. ويجب التناقش بحرية حول جميع القضايا المرتبطة بالتوزيع هنا ولفت انتباه الوكالة المعنية إليها.

إن استخدام لجان التوزيع في المخيم كحلقة وصل بين الوكالة المسؤولة عن التوزيع وبين وكالة إدارة المخيم وسكان المخيم سيساعد في الآتي:

- استبعاد التوقعات غير الواقعية
- ضمان الاستيعاب الكامل للإجراءات والقيود
- ضمان الحصول على تعليقات من سكان المخيم بشأن كافة القضايا المرتبطة بالتوزيع.

> تأكد من قيام الوكالة المسؤولة عن التوزيعات بإنشاء مدونة سلوك لأعضاء لجنة التوزيع في المخيم، بما في ذلك التدريب ونشر الوعي.

الإعلانات الإعلامية

إن الرسائل التي تعلم سكان المخيم حول وصول وتوزيع الإمدادات يجب أن تتضمن معلومات أساسية تجيب على أسئلة من وماذا ومتى وأين وكيف. وتكون الإعلانات السابقة على التوزيع من مسؤولية وكالة التوزيع، مع أنه يتعين على وكالة إدارة المخيم القيام برصدها والإشراف عليها. ويشترط في هذه المعلومات ما يلي:

- بلوغ جميع المجموعات المختلفة في المخيم باستخدام قنوات اتصال متعددة
- أن تصل وبوجه خاص النساء ولجان التوزيع في المخيم بغية تفادي خروج المعلومات من خلال القادة المجتمعيين فقط الذين قد تكون لهم أجنداتهم السياسية الشخصية
- استخدام المناهج والوسائل المختلفة مثل الاجتماعات مع مجموعات المستفيدين (بمن فيهم هؤلاء المعرضين للمخاطر) والملصقات والرسائل المصورة ولوح المعلومات والإذاعة ومكبرات الصوت وغيرها من الوسائل
- استخدام اللغة المحلية والوصول كذلك لشرائح الأميين من سكان المخيم
- تمكين سكان المخيم من استيعاب الرسائل استيعاباً كاملاً وإبداء تعليقاتهم.

من الجائز جداً أن تؤدي الأخطاء التي تقع أثناء التوزيع إلى فوضى أو ارتباك أو أعمال عنف في موقع التوزيع. ويمكن لأشياء بسيطة مثل المعرفة بما هي المواد (مثلاً، صناديق، دلاء، أكياس) الواجب الحضور بها إلى موقع التجميع لحمل الغذاء المستلم أن تساعد كثيراً في الحد من الازدحام والحفاظ على الهدوء والنظام بين الأشخاص.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول إدارة المعلومات، انظر الفصل ٥.

يجب ألا تتزامن التوزيعات أبداً مع العطل القومية أو الاحتفالات الدينية لسكان المخيم.

تنظيم مواقع التوزيع

إن مواقع التوزيع، سواء أكانت من تصميم وكالة إدارة المخيم أو من قبل موفر خدمة مادة غذائية/غير غذائية، يجب أن يتم تشييدها بالشكل الذي يمكن معه القيام بالتوزيعات وتجميع السلع بأمان وبكفاءة وبطريقة منظمة.

وتوصي مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بإنشاء موقع توزيع واحد على الأقل لكل ٢٠,٠٠٠ فرد وبعاملي توزيع لكل ١,٠٠٠ مستفيد، وليس من بينهم العاملون في الرصد والأمن.

وبوجه عام، يشترط في مواقع التوزيع:

- أن تكون في مكان ذو موقع متوسط بمسافة سير محدودة إلى المأوى (مسافة ٥ كيلومترات كحد أقصى)، ومن السهل الوصول إليها من قبل جميع المستفيدين/سكان المخيم، بمن فيهم هؤلاء الأقل قدرة على الحركة
- أن تكون آمنة، لضمان عدم سرقة المواد أو تعرضها لسوء التوزيع
- أن تكون منظمة بطريقة لا تضطر النساء إلى السفر بعد حلول الظلام أو المرور عبر نقاط تفتيش عسكرية/شرطة للوصول إليها
- ألا تكون قريبة كثيراً من أماكن مكتظة مثل الأسواق المفتوحة أو العيادات أو المباني الدينية
- أن تكون قريبة من نقاط المياه ومشيدة بدورات مياه خاصة للرجال والنساء
- أن تكون كبيرة بالقدر الكافي لتخزين السلع في الموقع وإيواء المستفيدين المنتظرين دورهم أثناء التأخيرات أو هطول المطر

- أن تكون قريبة من مرافق الاستراحة لعمال التوزيع
- أن تكون مشيدة بالقرب من مناطق خضراء أو أشجار، لتوفير الظل والعمل كساتر من الرياح
- أن تكون مزودة بالكراسي والمقاعد للأشخاص غير القادرين على الوقوف في الطابور.

في بعض الحالات، قد ينبغي الأخذ بعين الاعتبار إمكانية دخول المواد الصعبة، مثل مواد الإيواء الثقيلة، إلى الموقع وأن يتم تحديد الأماكن المناسبة لذلك حول المخيم.

تقترح وكالات إدارة المخيمات ذات الخبرة التأكد من رسم خرائط كبيرة لنقطة (نقاط) التوزيع في المخيم والتعريف بها وتكون سهلة الوصول إليها بالنسبة لجميع سكان المخيم بغية تسهيل استيعابهم للمكان الذي يذهبون إليه لتلقي مختلف المواد الغذائية وغير الغذائية.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول تنظيم نظام التوزيع في المخيم، انظر قسم الأدوات في نهاية هذا الفصل.

إدارة مواقع التخزين ومرافق المستودع

سيكون لكل وكالة على حدة مجموعتها الخاصة من أشكال وإجراءات تشوين السلع. غير أن النصائح المقدمة أدناه من قبل منسق مواقف طارئة من منظمة غير حكومية ستساعد الوكالة في تصريف التوزيعات بما يحسن من ترتيباتها الخاصة بالمستودعات والتخزين.

١- حيثما أمكن، استخدم موظف مستودعات لكي تضمن التوزيع السليم للمسؤولية بين وظائف المشتريات والنقل والبرامج. وبالتزامن مع هذا التوزيع للعمل، قلص من عدد الأشخاص الذين لديهم مفاتيح المستودع أو إمكانية الدخول إليه.

٢- قم بتنفيذ نظام محكم لإدارة المخزون يقوم على بيانات الشحنة وبطاقات الجرد وبطاقات الصندوق ودفتر جرد. ويمكن القيام بذلك باستخدام جهاز الكمبيوتر أو الأوراق، لكن يتعين على الجميع الاستثمار فيه ويتعين على الإدارة مراجعته بشكل منتظم. ◀◀

٣– احتفظ بما يكفي من العاملين كقوة احتياط يمكن تعبئتها في مدة قصيرة لتحميل أو تفريغ السلع.

٤– وفر موظفي الأمن للمستودع، إذ يمكنهم المساعدة في التأكد من عدم تعرض بقية العاملين والمواد المخزونة للمخاطر. ولسوء الحظ تعتبر حوادث السرقة والغش من قبل العاملين أنفسهم أو كنتيجة لأنشطة إغرامية داخل مجتمعات النازحين من الممارسات الشائعة في سياق المخيمات.

٥– تأكد من نظافة المستودع و، حيثما أمكن، احتفظ بالمخزون مرتفعاً عن الأرض باستخدام الأرفف و/أو البالات، لأن هذا سيحسن من مستوى النظافة والتنظيم ومن ثم المساءلة. واعتماداً على ما يتم تخزينه، فإن محاربة القوارض ضرورية أيضاً. ادرس أيضاً إمكانية استخدام القطط!

٦– استثمر في نظام واضح وحسن التنفيذ لطلبات الإفراج عن المخزون حيث لا يتم تفويض سوى عدد صغير من طاقم الإدارة بالإفراج عن المخزون. ويجب أن يكون لمثل هذا النظام خطوط زمنية واضحة حتى يستوعب طاقم البرنامج مقدار الإعلانات التي يحتاجون لإعطائها لموظف المستودع قبل أن تكون بضائعهم جاهزة للاستلام.

٧– تفاخر بالمستودع وطاقمه. وحيثما أمكن، تأكد من حصول موظف المستودع على مكتب يمكن إيصاده وكهرباء في الموقع ومرافق حمامات مناسبة. واستثمر في التدريب، مدعوماً بالتفتيش الفجائي على المجزون. وإذا وفرت المساندة وأظهرت التقدير للجهود المبذولة في إدارة المخزون، فمن المرجح أكثر أن يبقى في المستودع.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول إدارة المستودعات ومواقع التخزين، انظر قسم الأدوات في هذا الفصل

تذكر أن الغذاء قابل للعطب بسهولة ويمكن أن يتأثر بالحشرات والقوارض بسرعة. ومن ثم، فمن المحتمل أن يتطلب التخزين الآمن للغذاء إجراءات مختلفة أكثر حماية من تخزين المواد غير الغذائية.

السلامة في مواقع التوزيع/السيطرة على الازدحام

إن مواقع التوزيع يمكن أن تصبح بسرعة فوضى ومزدحمة ومن الممكن أن تصبح مناطق خطيرة بالنسبة لكل من العاملين الميدانيين وكذلك المستفيدين. وفي حال نشوب أعمال الشغب أو التظاهرات، أحياناً يكون الحل الوحيد هو إخلاء العاملين والتخلي عن السلع. ويمكن

الحيلولـة دون مثـل هذه المواقف مـن خلال التخطيـط الدقيق. وفيما يلـي توصيات قد تمثل فـائدة في هذا الصدد:

- المعرفـة بـالسياق المحلـي أو التوترات القائمة أو الناشئة بـين المجموعات داخل المخيم والمحيطة بـه

- قم توفير موظفي الأمن/السلطات المحلية بـالجوار للتعامل مع المشاكل في حال خروجها مـن تحـت السيطرة. ويوصى بـالحصول على إذن قبل الشروع في أعمـال التوزيع وذلك في المنـاطق الحساسة أمنيا

- قـم تحديد التهديدات المحتملة التي تتهدد موقـع التوزيع، من خلال التقييمات المشتركة التـي تشتمل علـى السكان النازحين وأصحـاب المصلحة الإنسانيـة المعنيين والسلطات المحليـة. ويمكن لوضع خريطـة بـالمخاطر المحتملة في محيط الموقع أو في الطريقة التي ينظم بـها التوزيع أن يساعد في تحديد مـا هي التغييرات المطلوبة قبل التوزيع القـادم

- اطلب من سلطة أمنية أممية و/أو سلطة تطبيق قـانون محلية تقييم سلامة مواقع التوزيع ووضع توصيات مماثلة. تذكر أن الأمن أثناء توزيعات المواد الغذائية وغير الغذائية يكون في أغلـب السياقات من مسؤولية السلطات المحلية/وكالات تطبيق القانون المحلية. غير أن وكالات تطبيـق القـانـون المحلية لا تعتبر في بعض مواقف الصراع سلطة محايدة من وجهـة نظر سكان المخيم، وقد تكون هنـاك ضرورة لآليـات السيطرة على الزحام. ويجب أن يكون لدى وكالة إدارة المخيم خطة طوارئ

- قـم تحديد مسافة واضحة بين الطوابير وأكوام السلع موضع التوزيع. إن رص الشاحنات أو بنـاء الأسوار لن يمنع الزحام من الوصول إلى السلع في حـالة أعمـال الشغب

- احرصـ على إبقـاء وقت الانتظـار عند حدوده الدنيا، والتأكد من القيام بـالتوزيع بطريقة كفء

- ولتفـادي الزحـام، يراعى تنظيـم التوزيع بـالطريقة التـي تضمن وجود الحـد الأدنى من المستفيدين في أي وقت بعينه. ويمكن القيام بذلك بدعوة لجنة التوزيع في المخيم لمد يد المساعدة، أو بتعليق الإعلانات التي تقول للأشخاص متى يأتون

- قـم بإنشاء دائرة توزيع يتعـين على المستفيدين المرور منها بغيـة تلقي المساعدة. ومن المستحسـن وضـع علامات واضحـة على تخوم موقـع التوزيع ونظـم الطابور من خلال استخدام اللافتات أو أحبال الإرشاد

- قم بتوفير الطاقم الكافي للسيطرة على الزحام بطريقة إستراتيجية حول الموقع

- قم بإيصال المعلومات الأساسية بطريقة فعالة، وتحديداً في حالة النقص أو التغيرات في سلة الغذاء أو في نظم التوزيع

- قم بتعيين شخص واحد ليكون المسؤول عن القرارات الأمنية في الموقع. ويراعى التأكد من علم جميع العاملين الآخرين بمن يكون هذا الشخص، والذي (هو أو هي) يجب أن يكون مرئياً بسهولة

- قم بإطلاع لجنة التوزيع على المواد المراد توزيعها قبل الشروع في التوزيع. وهذا سيسمح لهم بالتحقق من السلع ومعالجة أية شكاوى قد تنشأ من سكان المخيم بدرجة أكبر من السلطة والحسم

- قم بتزويد الطاقم بوسائل اتصال مثل أجهزة الراديو أو الصفارات أو تخصيص وسيلة أخرى للإشارة إلى حدوث حالة طوارئ

- قم بمعالجة حالات الغش أو الإخلال بالنظام بسرعة وإنصاف. قم بإبعاد المعتدين بعيداً عن موقع التوزيع بسرعة قدر الإمكان.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول أمن المخيم والعاملين، انظر الفصل ١٢.

الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة والمجموعات العرضة للمخاطر

على وكالة إدارة المخيم أن تشجع وكالات التوزيع وموفري الخدمة على تنظيم:

- طوابير منفصلة سريعة الحركة– مع إعطاء الأولوية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وهؤلاء العرضة للمخاطر، مثل الأسر كبيرة الحجم أو الأطفال المنفصلين أو الأشخاص المسنين. ويجب وضع هذه المعايير في عملية الموائمة (العملية المستخدمة بالنسبة لجميع التوزيعات)، وتوعية جميع السكان بها بشكل جيد

- نقل المواد الثقيلة وصعبة النقل من موقع التوزيع إلى المنازل الفردية باستخدام عربات اليد أو عربات الكارو تجرها الحمير أو مجموعات المساندة المجتمعية

- أماكن الاستراحة المحمية من الشمس والأمطار والمخصصة تحديداً للأشخاص المسنين والأطفال الصغار، وهؤلاء المعاقين عن الحركة والأمهات المرضعات.

التوزيع والاستغلال الجنسي

كانت هناك العديد من التحقيقات الميدانية التي توثق الصلة بين المساعدات التي يتم تسليمها في مخيم وبين الاستغلال الجنسي. إن التأكد من معرفة سكان المخيم بالسلع التي يتم توزيعها (ضمن السلة الغذائية وفي توزيعات المواد غير الغذائية على حد سواء) يمكن أن يساعد في الحد من الاستغلال والتعدي. وبوجه خاص فإن النساء والفتيات النازحات قد لا تكن على دراية بالمواد التي يحق لهن الحصول عليها، وتشعرن بالاضطرار لتقديم خدمات جنسية في مقابل الحصول على المواد الغذائية أو غير الغذائية. وللحد من التعدي والاستغلال الجنسي، ينبغي على وكالة إدارة المخيم القيام بما يلي:

- تشجيع وكالات التوزيع على إشراك النساء إشراكاً فعالاً في وضع التقييمات والتخطيط والتوزيع الفعلي للسلع. فحيث يناط بالرجال وحدهم المسؤولية عن التوزيعات، تكون المخاطرة أكبر لكي يطالبوا بالرشاوى أو المقابل الجنسي
-
- تحديد المناطق مرتفعة المخاطرة بالنسبة للنساء (الفتيات) داخل المخيم ومحيطه. فحيث يكون الغذاء غير كافي أو يفتقر إلى مكونات تقليدية أساسية، فسوف يحاول الأشخاص عادة تكملة وجباتهم الغذائية. وحتماً تكون النساء اللاتي تجازفن بالخروج للحصول على الغذاء التكميلي أكثر عرضة لمخاطر العنف الجنساني. وفي مثل هذه المواقف، ينبغي أن يتم إيقاف برامج التدخل الغذائي حتى تكون السلة الغذائية أكثر انسجاماً مع الممارسات الغذائية للسكان النازحين
-
- اتخاذ التدابير للحد من مخاطر العنف الجنساني من خلال وضع البرامج التكميلية. وقد يسهم استخدام المواقد الموفرة للوقود أو تشجيع الحراسة المجتمعية أو غيرها من المبادرات القائمة على المجتمع (مثل تجميع المياه في مجموعات كبيرة)، قد تسهم في الحد من مخاطر العنف الجنساني بالنسبة للنساء والأطفال. ويتطلب التصدي لمناطق المخاطر الأمنية والعنف الجنساني منهجاً يقوم على التنسيق بين الوكالات.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول الحماية، انظر الفصل ٨،
◀◀ لمزيد من المعلومات حول العنف الجنساني، انظر الفصل ١٠.
◀◀ لمزيد من المعلومات حول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، انظر الفصل ١١.

المعونة الغذائية

يكون حجم الحصص الغذائية عادة على حسب الحد الأدنى من جرعة السعرات الحرارية بمقدار ٢,١٠٠ ألف سعرة حرارية للشخص/في اليوم. وباستخدام هذه الحسابات، فسوف يحتاج الشخص البالغ في المتوسط إلى ٥٦٠ غرام من الغذاء في كل يوم.

في الأوضاع التي تبقى لفترة طويلة، يتم في العادة تعديل هذا الرقم حتى يتناسب مع الأوضاع المحلية ولكي يأخذ في الحسبان المتطلبات الغذائية الفعلية للسكان والقدرة على الحصول على طعامهم وزراعته بأنفسهم. ويجب أن توضع في الاعتبار أيضاً المتطلبات الخاصة بالمغذيات الدقيقة.

تذكر أن النساء الحوامل ستحتجن إلى ٣٠٠ ألف سعرة حرارية إضافية في اليوم فضلاً عن نظام غذائي متوازن، بينما ستحتاج المرأة المرضعة إلى ٥٠٠ ألف سعرة حرارية إضافية في اليوم لكي لا تعرض صحة وليدها أو صحتها نفسها للخطر.

إن المعرفة بالحد الأدنى من المتطلبات الغذائية ستساعد وكالة إدارة المخيم في حال كانت مطالبة بالمساهمة بالسلع الغذائية أو تسهيل طلبها. ولاحظ أن السلة الغذائية الكاملة لا يمكن دائما إخراجها أو توزيعها، ويجب التباحث في المحتويات المتفق عليها مع قيادة القطاع الغذائي. وفي العادة تتضمن المواد التي في السلة الغذائية الكاملة توليفة من مواد غذائية أساسية مثل:

- دقيق القمح، دقيق الذرة، قمح البرغل، السورغوم (ذرة سكري) أو الأرز (الحبوب)– ٤٢٠ غرام/اليوم/الشخص
- العدس أو الفول المجفف (حبوب/بقول)– ٥٠ غرام/اليوم/الشخص
- زيت الطهي (دهون)– ٢٥ غرام/اليوم/الشخص
- الملح– ٥ غرام/اليوم/الشخص.

وبحسابها بالنسبة لسكان مخيم يبلغ عددهم نحو ١٠,٠٠٠ شخص، فسوف تكون النتيجة:

- غذاء خليط معزز– ٤٠–٥٠ غرام يومياً للشخص
- يومياً– ٥,٦ طن متري
- أسبوعياً– ٣٩,٢ طن متري
- شهرياً (٣٠ يوم)– ١٦٨ طن متري

الطن المتري الواحد يساوي ١,٠٠٠ كيلوغرام

أمثلة للحصص اليومية للسكان المعتمدين على المعونة الغذائية
(من كتيب العمليات الميدانية الطارئة لبرنامج الغذاء العالمي)

الغذاء	نوع ١	نوع ٢	نوع ٣	نوع ٤
وجبة ذرة/أرز/قمح برغل	٤٠٠	٤٢٠	٣٥٠	٤٢٠
بقول	٦٠	٥٠	١٠٠	٦٠
زيت نباتي	٢٥	٢٥	٢٥	٣٠
أسماك معلبة/لحوم	–	٢٠	–	٣٠
غذاء خليط معزز	٥٠	٤٠	٥٠	
سكر	١٥	–	٢٠	٢٠
ملح	٥	٥	٥	٥
إجمالي (غرام في اليوم)	٥٥٥	٥٦٠	٥٥٠	٥٦٥
القيمة الغذائية للحصص أعلاه				
الطاقة (ألف سعرة حرارية)	٢,١١٣	٢,١٠٦	٢,٠٨٧	٢,٠٩٢
بروتين (غرام و ٪ ألف سعرة حرارية)	٥٨ ج/١١٪	٦٠ ج/١١٪	٧٢ ج/١٤٪	٤٥ ج/٩٪
دهون (غرام و ٪ ألف سعرة حرارية)	٤٣ ج/١٨٪	٤٧ ج/٢٠٪	٤٣ ج/١٨٪	٣٨ ج/١٦٪

وإذا أعطي الذرة كحبوب، فمن الضروري أن يوضع بعين الاعتبار الفاقد أثناء الطحن، بما في ذلك التكاليف المحتملة الخاصة بالغذاء التي يتم دفعها من قبل سكان المخيم نظير الطحن. وعليه فقد يكون من الضروري زيادة حجم الحصة.

بالإضافة لما سبق، واعتماداً على الموقف، يجوز توزيع السلع الآتية على السكان النازحين:

- السكر
- الغذاء الخليط المعزز، مثل خليط الذرة والصويا
- اللحوم المعلبة و/أو الأسماك
- الفواكه والخضروات الطازجة
- الفيتامينات المتعددة

المتطلبات الغذائية الأساسية (منظمة الصحية العالمية): ٢,١٠٠ ألف سعرة حرارية للشخص يومياً، بما في ذلك ١٠–١٢٪ من الطاقة الإجمالية من البروتينات، ١٧٪ من الطاقة الإجمالية من الدهون، وجرعة مغذيات دقيقة من خلال الغذاء الطازج والمعزز.

رصد السلة الغذائية والرصد بعد التوزيع

تأكد في وقت التوزيع من قيام الوكالات الغذائية برصد السلة الغذائية. وهذا يتكون من انتقاء عدد عشوائي من الأسر في موقع التوزيع ومراجعة حصصهم ومقارنة النتائج مع الحصة المقررة وحجم الأسرة المذكور على بطاقات الإعاشة الخاصة بهم.

وبعد التوزيع، يجب إجراء مسح رصد ما بعد التوزيع. والهدف منه هو جمع المعلومات على مستوى الأسرة حول كمية الغذاء المستلمة واستخدام المعونة الغذائية ودرجة القبول بها والجودة (تعريف برنامج الغذاء العالمي). ويجري رصد ما بعد التوزيع في المتوسط بعد أسبوعين من التوزيع الشهري.

البرامج الغذائية الإضافية داخل المخيم

اعتماداً على السياق والجدوى، يوصى عادة ببرامج التغذية المدرسية كطريقة لتشجيع الأطفال على الحضور، وكطريقة لتشجيع أولياء الأمور على إرسال أطفالهم إلى المدرسة. وعندما يتم توزيع الغذاء على المدارس من أجل التخزين والتحضير، تكون هناك حاجة لرصد استخدام الكميات عن قرب. كما تستدعي الحاجة توعية الطهاة والمدرسين وغيرهم من العاملين المشاركين بأن القصد من هذا الغذاء هو تغذية أطفال المدرسة أكثر من كونه «مصدر إضافي للدخل» للعاملين في المدرسة. وتحتاج وكالة إدارة المخيم إلى الرصد للتأكد من عدم سرقة الأغذية ومن عدم مطالبة الأطفال بالدفع مقابل الحصول على الوجبات.

◀◀ برامج التغذية المدرسية قد ترتبط أيضاً ببرامج التوعية حول فيروس نقص المناعة المكتسبة/الإيدز. انظر وثيقة برنامج الغذاء العالمي في القراءات والمراجع عند نهاية هذا الفصل.

برامج التغذية التكميلية والعلاجية

قد تستدعي الحاجة وضع برامج التغذية التكميلية للحيلولة دون سوء التغذية بتوفير الغذاء الإضافي، عادة لشريحة فقط من السكان. وتهدف برامج التغذية العلاجية إلى الحد من معدل الوفيات بتوفير المزيد من العلاج الفردي لهؤلاء الذين يعانون من سوء تغذية حاد.

في المواقف التي يكون فيها الغذاء شحيحاً، لا تكون برامج التغذية التكميلية والعلاجية مستوعبة دائماً من جميع سكان المخيم ومن ثم فقد تؤدي إلى إثارة الأحقاد والبغضاء أو قد تزيد الموقف سوءاً بالنسبة للأطفال الذين يشعر أولياء أمورهم أنهم يحصلون بالفعل على كفايتهم من الطعام في العيادة ولا يحتاجون للحصول على الغذاء في البيت. ولتفادي نشوء مشكلات تغذية حرجة في المخيم، يتعين على وكالة إدارة المخيم بذل كل ما بوسعها للتأكد من استيعاب الهدف من برامج التغذية التكميلية والعلاجية (بما في ذلك خلفيات القبول في هذه البرامج) بشكل واسع.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول سوء التغذية، انظر الفصل ١٦.

إن الرضاعة الطبيعية هي أصح طريقة لتغذية الطفل الأقل من ستة أشهر. ولا يحصل الأطفال الذين يرضعون رضاعة طبيعية على مادة الليكتات (تركيبة أو منتجات ألبان أخرى)، أو مياه أو شاي أو أغذية تكميلية. وحيث يكون معدل الرضاعة الطبيعية متدنياً بشكل مستحكم، فقد يتقدم سكان المخيم حينئذ بطلبات للحصول على لبن مجفف أو بدائل تركيبة أخرى. ومن الهام جداً العمل مع موفري الخدمة الصحية والغذائية لتشجيع ومساندة أساليب الرضاعة الطبيعية.

المواد غير الغذائية

إن مواد الإيواء وخزانات المياه والملابس ومواد الفرش وأدوات المطبخ والمواد غير الغذائية الأخرى ربما تعتبر أهم السلع الأساسية لسد الاحتياجات الشخصية الملحة. ومن خلال صون الصحة وتوفير الحماية ضد أحوال الطقس، فهي تعيد للأشخاص النازحين كرامتهم وتوفر لهم سبل الراحة لسد الاحتياجات الشخصية، ولطهي وتناول الطعام وتشييد وإصلاح وحدات الإيواء الخاصة بهم.

ويعتبر تحديد الاحتياجات والفجوات والحصول على المواد غير الغذائية من أهم مسؤوليات وكالة إدارة المخيم. وتقتضي الحاجة إعطاء الأولوية للتوزيعات المخصصة للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك عندما تكون الموارد شحيحة ولا تغطي احتياجات السكان جميعهم.

المواد غير الغذائية لأغراض التشييد والإيواء

ينبغي إشراك سكان المخيم في تشييد وحدات الإيواء الخاصة بهم ودورات مياههم لأقصى درجة ممكنة، إذ أن إشراك سكان المخيم في مهام مثل انتقاء مواد وأدوات البناء، وصيانة نظم الصرف وتصميم وتحديد موضع البنية التحتية للمخيم مثل مواقع التوزيع، كل ذلك سيشجع سكان المخيم على إرساء النظام بشكل مبدئي.

اعتماداً على نوع المأوى والسياق الثقافي، فإن مواد المأوى تتضمن عادة الكسوة البلاستيك أو الأقمشة المشمعة. وكل من الأدوات والمواد تبلى مع الزمن وقد تكون التوزيعات الإضافية ضرورية. وقد تتضمن الأدوات:

- المطارق
- المجارف

- الماسحات
- الفؤوس
- المسامير
- الحبال

في البيئات المعرضة لمخاطر الإصابة بالملاريا، يجب تزويد كل منزل بشباك معالجة لمنع البعوض.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول تشييد المأوى، انظر الفصل ١٥.

الملابس ومواد الفراش

وردت التوصيات الآتية في كتيب مشروع سفير (Sphere):

- يجب تزويد كل ساكن في المخيم بمجموعة كاملة من الملابس بالمقاس المناسب. ولتسهيل عملية الغسيل، لاسيما الملابس الداخلية، يوصى بتوفير أكثر من مجموعة واحدة. ويوصى التأكد من أن الملابس مقبولة من الناحية الثقافية ومناسبة للموسم والمناخ.
- يجب أن يتوفر لكل سكان المخيم إمكانية الحصول على مجموعة مكونة من مواد الفراش والوسائد/الحصر لتوفير الراحة والدفء والسماح بترتيبات النوم المنفصل كلما دعت الحاجة.
- الرضع والأطفال حتى سن العامين يجب أن تتوفر لهم بطانية بمقاس ١٠٠×٧٠ سم كحد أدنى.
- يتم توفير الأكفان وملابس الدفن الملائمة ثقافياً حسب الحاجة.

إن الأشخاص المرضى، وهؤلاء المعاقين عن الحركة والمسنين والأطفال سيجدون صعوبة أكبر في تحمل أحوال الطقس البارد وسوف يطالبون بطبقات زائدة من الملابس ليحصلوا على الدفء. ويوصى بإعطائهم الأولوية عندما لا تتيسر خدمة المخيم كله.

النظافة الشخصية

بشكل مثالي يحصل كل شخص مرة في الشهر على:

- ٢٥٠ غرام من صابون الاستحمام
- ٢٠٠ غرام من صابون الغسيل
- مواد التطهير للنساء والفتيات أثناء الحيض
- ١٢ حفاضة قابلة للغسيل (حيث تكون شائعة الاستخدام) للرضع والأطفال حتى سن عامين.

ويجوز توزيع مواد إضافية مثل فرش الأسنان ومعجون الأسنان والشامبو وأمواس الحلاقة اعتماداً على الملائمة الثقافية/الوفرة.

يجب أن يحصل الأشخاص المسنون، والأشخاص الأقل قدرة على الحركة، وهؤلاء المصابون بأمراض مزمنة، والأشخاص من ذوي مشاكل الدعارة، والأشخاص ذوي الإعاقات وهؤلاء الذين يعيشون بفيروس نقص المناعة المكتسبة/الإيدز على كميات إضافية من الصابون للاستحمام وغسل الملابس. (كتيب مشروع سفير، ٢٠٠٤).

أواني الطعام والطهي

يجب أن تستفيد كل أسرة في المخيم من توزيع:

- مجموعة من أدوات المطبخ تشمل أواني الطهي وتناول الطعام والشرب. ويجب أن تكون جميع المواد البلاستيك من نوعية جيدة ويجب أن تكون جميع الأواني المعدنية من المعدن المقاوم للصدأ أو من معدن بديل غير حديدي.
- حاويتان/وعاءان لجمع وتخزين المياه، كل منهما يتسع لما بين ١٠–٢٠ لتر. ويجب أن تكون لخزانات جمع المياه أغطية، وتكون سهلة الحمل– حتى بالنسبة للأطفال– ومن السهل الحفاظ عليها نظيفة لتفادي تلوث المياه والمخاطر اللاحقة للإصابة بالأمراض التي تنقلها المياه الملوثة.

إن توزيعات أواني الطهي والطعام ستعتمد على حجم كل أسرة وكذلك على نوعية ووفرة المواد وعمرها الافتراضي.

◀◀ لمزيد من المعلومات، انظر الفصل ١٤.

المواقد والوقود

أثنـاء التخطيـط لتوزيعات المواقد والوقـود، يتعين على الوكالة المسؤولـة وعلى وكالة إدارة المخيم النظر فيما يلي:

- وفرة وخيارات مرافق الطهي والوقود مثل الغاز أو الكيروسين أو الخشب الوقود
- استراتيجيات ترشيد الوقود للحفاظ على البيئة الطبيعية المحيطة. وإليكم بعض النصائح الخاصة باستراتيجيات الطهي المرشّدة لاستخدام الوقود:

١. توزيـع البقول المفصصة أكثر مـن البقول الكاملة– مثل الفول والعدس والأرز، والتي تستغرق وقتاً أقل في الطهي
٢. تشجيـع الفرم والتجفيف السليـم للأخشاب والحطب حتى تحترق بدرجة حرارة أعلى، ولا يتم الاحتياج سوى إلى القليل منها.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول استراتيجيات ترشيد الطاقة انظر الفصل ٦.

- معلومات حول من سيقوم بتحضير الطعام في الأسر الفردية
- إذا ما كانت هناك حاجة لموقد ووقود للتسخين وكذلك للطهي في أحوال المناخ الباردة
- إذا ما كانت هناك تهوية كافية في المكان في حال استخدام المواقد في أماكن مغلقة
- تصميـم المواقـد بشكل يقلل من مخاطر نشـوب الحرائق ويضع بعـين الاعتبار ممارسات الطهي المحلية.

ويوصى، قدر المستطاع، بالتشجيع على استخدام مرافق الطهي المجتمعية أو المشتركة، لأنها تقلـل من استخدام الوقـود ومن مخاطر نشوب الحرائـق والدخان، وبخاصـة بالنسبة للنساء والأطفال.

حيث لا يتيسر تزويد سكان المخيم بالكمية الكاملة من الوقود المطلوب، فمن المحتمل أن يخرجوا إلى خارج المخيم لجمع المزيد منه. وبهذا الشكل، فإن إدخال العمل بأساليب الترشيد في الوقود يشكل وظيفة حماية مهمة لأنه يقلل من فرص تعرض النساء والأطفال، بوجه خاص، للتحرش والمضايقات خارج المخيم.

قد يكون من المفضل استخدام الوقود المتوفر محلياً، أفضل من نقله عبر مسافات طويلة. ومع ذلك يجب توخي الحذر لضمان عدم تناقص الموارد المحلية حتى نقطة النفاد، وذلك لدواعي بيئية فضلاً عن المحافظة على روابط جيدة مع المجتمع المضيف سواء بسواء.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول خطة الإدارة البيئية في المخيم، انظر الفصل ٦.

الأدوات المدرسية

حيث يتم توزيع الأدوات المدرسية على مدارس وتلاميذ المخيم، فهي في أغلب الأحوال تشمل:

- الكراسات
- أقلام الرصاص
- أقلام الشمع
- المساطر
- برايات الأقلام الرصاص
- الحقائب المحمولة على الظهر لحمل الكتب من المدرسة وإليها.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول التجهيزات المدرسية، بما في ذلك «مدرسة في صندوق»، انظر الفصل ١٧.

أدوات البستنة

اعتماداً على الممارسات المحلية في زراعة البساتين، وحيث يتم توزيع أدوات العناية بالمساحات الخضراء، فهي عادة تشمل:

- البذور
- المجارف
- المناجل
- الجرافات
- أوعية الري
- الدلاء.

عند الاقتضاء، يمكن أيضاً توفير أدوات البستنة دعماً لأنشطة معيشية أخرى.

! كجزء من الرصد بعد التوزيع، فمن الهام جداً تحديد مدى بيع أو تقايض المواد الموزعة، لأن هذا ينبئ بمعدل الأخطاء في نظام التوزيع، أو بآليات التكيف التي يلجأ إليها الأشخاص للحصول على مواد ضرورية لم يتم توزيعها عليهم. وقد يشير أيضاً للأرقام السكانية غير الصحيحة، أو أن مواد غير ملائمة قد تم توزيعها أو أن الأشخاص بحاجة إلى أموال نقدية. ويجوز القيام بهذا النوع من الرصد على مستوى الأسرة أو في الأسواق.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

القضايا والمبادئ العامة لتوزيع السلع

- ☐ حدد ما هو نظام التوزيع الذي يناسب السياق على أفضل وجه– على سبيل المثال، نظام الاغتراف الفردي أو نظام التوزيع الجماعي.
- ☐ أنشئ آليات توزيع الغذاء المطلوبة، بما في ذلك لجان توزيع الغذاء (مع الأخذ في الحسبان تمثيل الذكور والإناث بالشكل الملائم).
- ☐ تأكد من أن أرقام المستفيدين معلومة وأن كمية السلع المتوفرة كافية لتغطية المجموعة بالكامل، سواء كان التوزيع موجهاً أم عاماً.
- ☐ تأكد من أن المعلومات المتعلقة بالتوزيع– مثل المواد والكميات والمستهدفين والإجراءات– نشرت على السكان المعنيين.
- ☐ تأكد من وضع الخطط اللازمة للعناية بالمجموعات ذات الاحتياجات الخاصة.
- ☐ تأكد من اتخاذ التدابير الأمنية المناسبة لضمان التوزيع السلس، مثل السيطرة على الزحام وسلامة السلع.
- ☐ تأكد من وضع آليات الرصد المطلوبة، مثل الرصد في الموقع أثناء التوزيع، ورصد السلة الغذائية (أو NFI) والرصد بعد التوزيع.
- ☐ تأكد من وضع آليات تقديم الشكاوى.

قضايا محددة للنظر فيها في التحضير للتوزيع وأثناء كل توزيع

تنظيم منطقة التوزيع

- ☐ يتم تنظيم التوزيع بالشكل الذي يجعل الأشخاص ينتظرون بطريقة منظمة في طوابير.
- ☐ يتم التعامل مع المواد الغذائية/غير الغذائية بالطريقة الصحيحة، ولا يلقى بالغذاء على الأرض.
- ☐ تتم حماية منطقة التوزيع من الشمس والأمطار والرياح بالطريقة المناسبة.
- ☐ يتم الحفاظ على نظافة منطقة التوزيع.
- ☐ يتوفر الأمن الكافي لضمان التوزيع بطريقة منظمة.

☐ يتواجد الطاقم الكافي للسيطرة على الزحام.

☐ يتم تحديد المنطقة بشكل واضح بالحبال أو البلاستيك.

عملية التوزيع والتحقق من الأسماء

☐ يتم التأكد من بطاقات الإعاشة للتحقق من هوية حاملها والتأكد مما إذا كان حاملها مسجل في قائمة المستفيدين.

☐ يتم ثقب بطاقة الإعاشة أو بخلاف ذلك يتم ترك علامة عليها فور الدخول لموقع التوزيع/فور الحصول على المواد الغذائية/غير الغذائية.

☐ تستخدم الوكالة قائمة مستفيدين مسجلة على الكمبيوتر.

☐ يرتدي جميع طاقم توزيع الغذاء قفازات– مراعاة لقواعد الصحة العامة– أثناء التعامل مع المواد الغذائية.

☐ تظل أحجام المجموعة الأسرية ثابتة أثناء دورة توزيع الغذاء وتقوم وكالة التوزيع بتسجيل أية تغيرات في حجم الأسرة.

☐ تُستخدم مكبرات الصوت للنداء على أسماء المستفيدين.

عدالة التوزيع والمستفيدين العرضة للمخاطر

☐ يوجد خط فاصل لتسهيل الدخول من أجل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

☐ يشارك عضو من طاقم العاملين في مساعدة الأشخاص الأكثر عرضة للخطر أو هؤلاء المعرضين لمخاطر شديدة في الحصول على توزيعاتهم/حصصهم.

☐ يقوم عضو من طاقم العاملين برصد الطابور لتحديد الأشخاص المحتاجين لمساعدة إضافية.

☐ الأشخاص غير المسجلين على القائمة لا تعطى لهم مواد غذائية/غير غذائية. وتتخذ الإجراءات العاجلة لتبين سبب عدم تسجيلهم على قائمة المستفيدين.

☐ يحصل كل شخص على نفس الحصة المتفق عليها والكميات المرصودة.

تبادل المعلومات حول التوزيع

- ☐ يتم إطلاع جميع المستفيدين حول يوم ومكان وموعد التوزيع وحول كمية المواد المقرر حصولهم عليها.
- ☐ يتم إطلاع جميع المستفيدين حول كمية الغذاء المحتواة في مغرفة واحدة في التوزيعات الغذائية، ويكون حجم المغرفة واحداً.
- ☐ يتم إطلاع جميع المستفيدين حول التغيرات في السلة/الحصة الغذائية.
- ☐ يتم نشر المعلومات في الأوقات الملائمة وبالطرق الملائمة.
- ☐ تستخدم المناهج المختلفة لإطلاع الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة (القصر/الأشخاص الصم/الأشخاص المسنين/الأشخاص من أصحاب المرض) بالشكل المناسب.
- ☐ تراعى معايير المساءلة (مدونة السلوك الإنساني) من قبل الشريك المنفذ.

موعد التوزيع

- ☐ يبدأ التوزيع في الموعد المقرر.
- ☐ يصل الشريك المنفذ في الموعد المقرر بغية اتخاذ كافة الاستعدادات اللازمة.
- ☐ يتم تفريغ المواد والتعامل معها بطريقة صحيحة وآمنة.
- ☐ يتواجد البرنامج العالمي للغذاء ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ووكالة الولايات المتحدة للتنمية الدولية (ووكالات مانحة أخرى)، والشريك المنفذ على الأرض طوال عملية التوزيع.
- ☐ في حال استخدام المغارف في توزيع الطعام
- ☐ تستخدم المغارف القياسية.
- ☐ تكون جميع المغارف دقيقة ومدرجة لإظهار الكمية الصحيحة.
- ☐ تستخدم نفس المغارف مع المواد الغذائية المختلفة.
- ☐ إذا حدث تغيير في المغارف بين عمليات التوزيعات بينما بقيت الحصص الغذائية نفسها، يشرح ذلك بوضوح للمستفيدين.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- أمثلة حول مؤشرات الغذاء والتغذية:

- القائمة المرجعية لرصد توزيع الغذاء

- النوع والمواد غير الغذائية في المواقف الطارئة (من كتيب النوع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC):

- نقاط أساسية من أجل نظام توزيع فعال (من دليل توزيع السلع لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ١٩٩٧):

- مبادئ التخزين والتشوين (من كتيب الإمدادات والمعونة الغذائية الصادر عن مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ١٩٨٩):

- عينة للخطة الغذائية:
- استراتيجيات لسد العجز في الحصص:

- القائمة المرجعية للمخازن (صادرة عن مركز الأمم المتحدة المشترك للوجستيات)

- مدير المخازن. مثال محدد حول الاختصاص (صادر عن سجل المهندسين للإغاثة في حالات الطوارئ).

- برنامج الغذاء العالمي، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. تقييم مشترك للاحتياجات الغذائية:

قراءات ومراجع

ALNAP, ODI, 2003. ***Manual for the Provision of General Food Distributions during Emergency Programmes in Malawi.*** **Joint Emergency Food Aid Programme (JEFAP).**

Christopher B. Barrett, FAO, 2006. ***Food Aid as a Part of a Coherent Strategy to Advance Food Security Objectives.*** **ESA Working Paper no. 06-09.**

Mariangela Bizzarri, 2007. ***"Integrating protection into food aid", Forced Migration Review.***

CARE, 1999. ***Food Aid Logistics Operational Handbook.***

Emergency Nutrition Network (ENN), 2004. ***Trageting Food Aid in Emergencies.***

Feinstein International Center, 2006. ***Review of WFP Food Assistance Programming Practices in Southern Sudan.***

Food for the Hungry International (FHI). ***Review of Monitoring Tools.***

Forced Migration Review, Issue 18, 2003. ***Delivering the Goods. Rethinking Humanitarian Logistics.***

Fritz Institute, 2005. ***From Logistics to Supply Chain Management: The Path Foreward in the Humanitarian Sector.***

Inter-Agency Standing Committee (IASC). ***Guidelines for HIV/Aids Interventions in Emergency Settings.***

IASC, 2006, ***Gender and Non-Food Items in Emergencies.***

IASC, 2005. ***Guidelines for Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Settings: Focusing on Prevention of and Response to Sexual Violence in Emergencies.***

Francis Mason and Anna Taylor, Food and Nutrition Technical Assistance Project (FANTA), 2003. ***A Review of the Advances and Challenges in Nutrition in Conflicts and Crises over the Last 20 Years.***

OCHA, 2003. ***Glossary of Humanitarian Terms in relation to the Protection of Civilians in Armed Conflicts.***

OXFAM, Emergency Nutrition Network (ENN), 2006. ***From Food Crisis to Fair Trade. Livelihoods Analysis, Protection and Support in Emergencies.***

Timothy Edward Russel, 2005. ***The Humanitarian Supply Chain: Analysis of the 2004 South East Asia Earthquake and Tsunami.***

The Sphere Project, 2004 ***Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.***

UNDP, DHA, 1993. ***Logistics. Disaster Management Training Programme.***

UNHCR, 1997. ***Commodity Distribution. A Practical Guide for Field Staff.***

UNHCR, 2001. ***Health, Food and Nutrition Toolkit.***

UNHCR, 2002. ***Cooking Options in Refugee Situations. A Handbook of Experiences in Energy Conservation and Alternative Fuels.***

UNHCR, 2006. ***Master Glossary of Terms, Rev. 1.***

UNHCR, 2007 ***Handbook for Emergencies.***

World Food Programme (WFP). ***HIV/Aids &School Feeding. Children at Risk.***

WFP, UNHCR. ***Guidelines for Estimating Food and Nutritional Needs in Emergencies.***

WFP, 2002. ***Emergency Field Operations Pocketbook.***

WFP, 2005. ***How to Work with WFP. A Handbook for Non-Governmental Organisations.***

WFP, 2005. ***Emergency Food Security Assessment Handbook.***

WFP, 2006. ***Getting Started: HIV, Aids and Gender in WFP Programmes.***

WFP, WHO, UNICEF, UNHCR. ***Food and Nutrition Needs in Emergencies.***

WHO, Pan American Health Organisation, 2001. ***Humanitarian Supply Management and Logistics in the Health Sector.***

المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية

الرسائل الأساسية

- تُلبي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية الاحتياجات الأساسية؛ ويعد توفير هذه الخدمات بشكل كاف كمًا ونوعًا من الأمور الملحة والضرورية لبقاء الأشخاص على قيد الحياة وفي صحة جيدة. ومن ثم، فإن هذه الخدمات تعتبر من أهم الخدمات التي تُقدَّم في المخيمات.

- يجب أن تتوفر كمية كافية من المياه الصالحة للشرب والطهي والنظافة الشخصية. ويجب أن تكون مرافق الصرف الصحي على مستوى مناسب من الناحية الثقافية وأن تكون مأمونة الاستخدام. كما يجب تعزيز النظافة الشخصية من خلال رسائل واضحة وسهلة الفهم. ويجب التعامل مع الأمور المتعلقة بكمية المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بنفس درجة الاهتمام لمنع انتشار الأمراض والأوبئة.

- لكي تكون الأنشطة المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية فعَّالة وناجحة، يلزم أن تكون هناك مشاركة من جانب سكان المخيم، وخاصة النساء والفتيات. وبقدر الإمكان، يجب استشارة المقيمين في المخيم وإشراكهم في جميع نواحي الأنشطة الخاصة بالمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية مثل التخطيط والتنفيذ والتنسيق والمراقبة والصيانة والرصد.

- في الغالب تكون المنظمات الإنسانية المتخصصة والجهات التي تقدم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية هي المسؤولة عن تخطيط أنشطة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وتنسيقها وتنفيذها وصيانتها. إلا أن أنشطة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية تحتاج إلى مراقبة من جانب وكالة إدارة المخيم. فعلى الوكالتين أن يعملا جنبًا إلى جنب وأن يقوما بتبليغ مجتمع النازحين بأدوارهم ومسؤولياتهم.

- ترشد معايير ومؤشرات العمليات والقطاعات الإنسانية، بما في ذلك خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، المنظمات الإنسانية إلى الطريقة الأفضل لضمان حق الأشخاص النازحين في الحياة بشكل يكفل لهم السلامة والكرامة، وتساعد أيضًا على قياس تأثير وفعالية الأنشطة الإنسانية.

مقدمة

تلبـي خدمات المياه والصـرف الصحي والنظافة الصحية الاحتياجـات الأساسية، حيث يُعد توفـير هذه الخدمات بشكل كافٍ كمًا ونوعًا مـن الأمور الملحة اللازمة لبقاء الأشخاص على قيـد الحياة وفي صحـة جيدة. ومن ثم، فإن هذه الخدمات تعتبر مـن أهم الخدمات التي تُقدَّم في المخيمـات. يمثـل النقص المستمر في المياه أو عدم كفاية دورات المياه أو فقدان السيطرة علـى قضـاء الحاجة في الأماكـن المفتوحة أو عـدم ملائمة الأنظمة المستعملـة للتخلص من النفايـات أو عـدم ملائمة أنظمة الصرف الصحي خطرًا كبيرًا قـد يؤدي إلى انتشار العديد من الأمراض والأوبئة، مثل الإسهال والكوليرا. ويتولى مسؤولية تقليل هذه المخاطر وإدارة قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بالمخيم بشكل يتماشى مع المعايير الدولية – في معظم المخيمات والمواقع الشبيهة بالمخيمات – منظمة إنسانية متخصصة، أي جهة لتقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.

لا يمكن أن تقتصر خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية على الجوانب التقنية فحسب، ولكن يجـب أن تُنفَّذ هذه الخدمات بفهم ومنهج سليم لتوفير الحماية، ولاسيما حماية النسـاء والفتيات. وفي أغلب المخيمات، تكون النسـاء والفتيات مسؤولة عن الطهي والتنظيف والغسل والحصول على المياه لقضاء الأغراض المنزلية. وعند قيامهن بهذا الدور يتعرضن في الغالـب لتهديد أكثر خطورة وهو إساءة الاستغـلال والاعتداء الجنسي. ويجب أن تراعي كلٌ من جهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ووكالة إدارة المخيم النواحي الأمنية، وأن تتأكد من إنشاء دورات المياه والبنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحيـة في أماكن يمكن حمايتها، لكي تتمكن النساء والفتيات من الوصول إليها بأمان ليلاً ونهـارًا. وبالرغـم مـن صعوبة تعزيـز دور المرأة أحيانًـا، إلا أن مشاركة النسـاء والفتيات في التخطيط لخدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وتنفيذها وصيانتها يمثل أهمية كبيرة. فيجب أن تشارك المرأة في هذه الأعمال إلى أقصى حد.

> «...إن الأهـداف الرئيسيـة مـن برامـج إمـدادات المياه في حـالات الطوارئ وبرامج الصرف الصحي هي توفير الحد الأدنى من كمية المياه الصالحة للشرب والحـد مـن نقل الأمراض التي تنتقل عن طريـق الفم والبراز والحـد من ناقلات الأمراض. وهنـاك هدف آخر بالـغ الأهمية لهـذه البرامج وهو تهيئـة الظروف المناسبـة لكـي يعيش الأشخاص حيـاة كريمة ويـؤدون المهـام اليومية، مثل الذهاب إلى دورات المياه والاستحمام بشكل يضمن لهم الكرامة والراحة النفسية والأمـان...» (الميثاق الإنسـاني والمعايير الدنيا في مجـال الاستجابة للكوارث، مشروع سفير، ٢٠٠٠، ص ١٩)

وكقاعدة عامة، فإن توفير كمية كافية من المياه ذات الكفاءة المتوسطة يعتبر أفضل من توفير كمية قليلة من مياه الشرب النقية. ونظرًا لأن خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية تتعلق بإنقاذ حياة الأشخاص، فيجب التخطيط لها وتنفيذها بأعلى درجة من الرعاية والمسؤولية تجاه سكان المخيم.

ولضمان جودة خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وفعاليتها ومساءلة المسؤولين عنها، يجب أن تكون هناك مراقبة دورية سليمة لهذه الخدمات. وتقع المسؤولية الرئيسية على عاتق جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية كجزء من التزامها المهني، بينما تقع المسؤولية الثانوية على وكالة إدارة المخيم بوصفها المنسّق العام لتقديم الخدمات الإنسانية. ويعتبر التنسيق الفعال بين جهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ووكالة إدارة المخيم أمرًا ضروريًا، حيث إن كلا الطرفين يجب أن يعملا جنبًا إلى جنب وأن يعلنا عن أدوارهم ومسؤولياتهم الثنائية بشفافية لسكان المخيم والإدارة المحلية/السلطات الحكومية.

كما يجب ألا ينعزل قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في المخيم عن باقي القطاعات، نظرًا لارتباطه الشديد بقطاعات الصحة والإيواء والبيئة وقطاعات أخرى. كما يجب توطيد الروابط المشتركة بين القطاعات طوال فترة عمل المخيم بدءًا من التخطيط وحتى إقامته وصيانته ووصولاً إلى إغلاقه. على سبيل المثال، إذا كانت المياه ملوثة، يؤدي ذلك إلى إصابة السكان بالأمراض، وقد تكون هناك صعوبة في التعامل مع الحالات التي تأتي إلى مراكز الصحة. إن الفشل في تنظيم عمليات التخلص من النفايات وضمان وجود صرف صحي مناسب لن يؤثر على سكان المخيم فحسب، ولكن قد يؤثر بالسلب على البيئة والمجتمع المضيف أيضًا.

يجب أن تتوافق خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية المقدمة في المخيمات مع معايير ومؤشرات متفق عليها دوليًا أو محليًا. وفي الغالب تستخدم جهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية المعايير والمؤشرات التي تم وضعها والتوصية بها من قِبل مشروع سفير أو مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (انظر المربع أدناه). ومن أشهر المعايير الدولية التي يمكن تطبيقها هو توفير ١٥–٢٠ لتر من المياه لكل فرد/يوم – لكي تُستخدم في الشرب والطهي والنظافة البدنية. ويجب أن تستخدم كلٌ من وكالات إدارة المخيمات وجهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية هذه المعايير والمؤشرات. فهي تقوم بتوجيه ودعم المنظمات الإنسانية لكي تتبع أفضل الطرق لضمان حق الأشخاص النازحين في الحياة بشكل يكفل لهم السلامة والكرامة، وتساعد أيضًا على قياس تأثير وفعالية الأنشطة الإنسانية.

يجب أن يتوفر في مكاتب وكالة إدارة المخيم نسخة واحدة على الأقل من الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في مجال الاستجابة للكوارث والخاص بمشروع سفير، والذي يُعرف أيضًا باسم «كتيب معايير سفير»، وكتيب مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين الخاص بحالات الطوارئ. وهذان الكتيبان هما من الأعمال القياسية للمنظمات الإنسانية التي تعمل في المخيمات. وهما يحتويان على توجيهات وقواعد ومعايير ومؤشرات يجب أن يكون كل عضو من موظفي وكالة إدارة المخيم على علم بها.

القضايا الرئيسية

الأدوار والمسؤوليات

بوجهٍ عام، تقوم جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بقيادة وتنسيق قطاع النظافة في المخيم، وعلى ذلك تكون هذه الجهة مسؤولة عن تخطيط وتنفيذ وصيانة خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والبنية التحتية الخاصة بها. وإذا كانت هناك جهات متعددة تقوم بتقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الشخصية في مخيم واحد، يجب تسمية أحد هذه الجهات لتقوم بقيادة قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية للمخيم، وتكون جهة الاتصال الأولى لوكالة إدارة المخيم وهيئات الصرف الصحي المحلية.

لقد أثرت أمواج تسونامي التي ضربت إندونيسيا في عام ٢٠٠٤ والزلزال الذي ضرب باكستان في عام ٢٠٠٥ على عدد كبير من المدن والقرى. وبوجهٍ عام، في المواقع الحضرية تمكنت هيئات الصرف الصحي المحلية من الاضطلاع بدور أكبر في تنظيم وتنسيق الإغاثة في حالات الطوارئ يفوق الدور الذي لعبته في المخيمات الواقعة في المناطق الريفية. فهذه الهيئات تتمتع بالمعرفة الفنية الجيدة بالأنظمة المحلية لتوفير المياه والتخلص من النفايات، والتي قد تتعرض للتحطم أو الانهيار على أثر الكوارث الطبيعية.

إن المسؤولية الأساسية التي تتحملها وكالة إدارة المخيم بشأن التنسيق والمراقبة الشاملة للخدمات الإنسانية المقدمة في المخيم تسري على خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية أيضًا، شأنها شأن كافة القطاعات الأخرى. ويجب أن تقوم جهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بتبادل خطط العمل الخاصة بها والبيانات التي تجمعها وأن تقوم بإعداد تقارير عن الخدمات المقدمة والفجوات التي تتم ملاحظتها وتقديم

ذلك إلى وكالة إدارة المخيم، حتى تكون لديها صورة واضحة وشاملة عن خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في المخيم. فلن تتمكن وكالة إدارة المخيم من المشاركة في إعداد استراتيجيات شاملة لتقديم الخدمات الإنسانية في المخيم إلا إذا تمكنت من الحصول على هذه المعلومات بشفافية ووضوح. ومن طرق التنسيق مع جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ما يلي: الاجتماعات الدورية؛ وتبادل المعلومات بشكل دوري من خلال إستراتيجية لإدارة المعلومات يتفق عليها الطرفان؛ وتسهيل الوصول إلى الفئات المستهدفة وفئات المجتمع والأشخاص/القادة الرئيسيين من سكان المخيم؛ والتفاوض بشأن تقسيم المهام إذا دعت الحاجة.

يجب أن تتفق كلٌ من وكالة إدارة المخيم وجهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية على توجيهات وقواعد ولوائح تنظيمية للتنسيق بينهما، وذلك منذ بداية العمل في المخيم. ويجب أن تتماشى هذه التنظيمات مع القواعد والتنظيمات العامة لتنسيق خدمات المخيم، وأن يتم إجمالها في شكل اختصاصات يتم الاتفاق عليها. ويجب أن تعمل وكالة إدارة المخيم عن كثب وبوضوح مع جهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وأن يقوموا بالإعلان عن أدوارهم ومسؤولياتهم بشفافية لسكان المخيم والإدارة المحلية لكي تضمن ما يلي:

- تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بشكل يتوافق مع معايير ومؤشرات متفق عليها دوليًا أو محليًا
- وجود نظام مراقبة وتنسيق فعال لقطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية
- وجود نظام مراقبة وصيانة مجتمعي (مثل لجان المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية) لفحص البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بشكل دوري – مثل أنظمة إمداد المياه ودورات المياه والصرف الصحي – حتى يمكن الإبلاغ عن الثغرات بشكل سريع
- مشاركة المقيمين في المخيم، وبخاصة النساء والفتيات، في تصميم وتشييد وإقامة مرافق مياه وصرف صحي ونظافة صحية مناسبة ومقبولة ثقافيًا
- إمكانية حصول المقيمين في المخيم على المواد اللازمة للنظافة البدنية بشكل كافٍ، مثل صابون الاستحمام والصابون الذي يستخدم في غسل الملابس والمواد الصحية الخاصة بالطمث والفوط/وفوط الأطفال القابلة للغسل (إذا كانت مستخدمة بشكل تقليدي).

◀◀ لمزيد من المعلومات حول السلع غير الغذائية، انظر الفصل ١٣.

- إبرام اتفاقيات خاصة بالاستخدام والصيانة مع المجتمع المضيف، وذلك عندما يتم استخدام مصادر المياه الموجودة خارج المخيم عن طريق سكان المخيم

- تنظيـم المعرفـة والخبرة الفنية والثقافية للمقيمين في المخيـم وهيئات الصرف الصحي المحلية واستخدامها
- إتبـاع اللوائـح التنظيمية الخاصة بخدمـات المياه والصرف الصحـي والنظافة الصحية واحترام القانون الوطني.

وفي العـادة، تتمتع جهات تقديم خدمات المياه والصـرف الصحي والنظافة الصحية بخبرة فنيـة قويـة وقدرة على الحصول على المواد. ورغم ذلك، فإن المسؤوليات والمهام الموكلة إلى هـذه الجهـات تختلف من سيـاق لآخر وتعتمد إلى حـد كبير على عوامل معينـة مثل مشاركة سكان المخيـم أو توفر البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والموجودة بالفعـل داخـل المخيـم ومنطقة النـزوح. وفي الغالب، تقـوم وكالة المياه والصـرف الصحي والنظافة الصحية بتقديم ما يلي:

- توفـير كميـة كافية مـن إمدادات الميـاه الصالحة للشرب والطهي والنظافـة البدنية مع مراعاة مطابقتها للمواصفات ووصولها في الوقت المناسب
- المراقبة الدورية لجودة المياه وضمان مطابقتها للمواصفات الفنية
- مواد لتخزين وجمع المياه مثل الأوعية والصفائح أو مواد لجمع مياه المطر
- مواد خاصة بالنظافة الشخصية مثل الصابون والمواد الصحية
- البنيـة التحتية للمياه والصـرف الصحي والنظافة الصحية، مثـل دورات المياه ودورات المياه الآمنة، ومرافق الاستحمام والغسيل، وأنظمة التخلص من النفايات الصلبة – حفر القمامة ومواقع القمامة – ونظام صرف صحي مناسب لمياه الأمطار ومياه الفضلات
- صيانـة وتنظيف البنيـة التحتية الخاصة بالميـاه والصرف الصحـي والنظافة الصحية بالمخيم وذلك بالتعاون الوثيق مع النازحين
- حمـلات تعزيز وتثقيف صحية لتقديم إرشادات خاصة باستخدام مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والبنية التحتية الخاصة بها – بهدف توعية الأشخاص بطرق انتقال الأمراض وأساليب تجنب ذلك.

يكـون فريـق الموظفين في جهة تقـديم خدمات الميـاه والصرف الصحـي والنظافة الصحية – مثـل المهندسـين والفنيين والمنسقين الميدانيين – على اتصـال دائم بسكان المخيم بشكل يومـي، حيث يقومـون بفحص وإصـلاح البنية التحتيـة للمياه والصرف الصحـي والنظافة الصحيـة وتثقيف الأشخاص وتدريبهم. ولذلك، فمن المهم أن يتصرف فريق المياه والصرف الصحـي والنظافـة الصحيـة بشكل حساس ثقافيًا تجـاه المقيمين في المخيـم وأن يحترموا النساء والفتيات بصفة خاصة.

من الأفضل ألا تقوم وكالة إدارة المخيم بدور مُقدِّم الخدمات لبرامج المساعدات التقنية الأخرى في المخيم مثل المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية. فقد يتسبب كون وكالة إدارة المخيم مسؤولة عن كل من إدارة المخيم وعن توفير الخدمات في خلق توترات وافتقاد الوضوح وفي وجود تضارب في المصالح. وبالرغم من ذلك، فقد يُحتم الافتقار إلى مقدمي الخدمات في المخيم، أو وجود عدد قليل من الأشخاص النازحين المقيمين في المخيم على وكالة إدارة المخيم أن تتولى مسؤوليات إضافية. وفي مخيم للاجئين في بُورُنْدِي، تتولى وكالة إدارة المخيم والتي تعتبر شريك استراتيجي لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين مسؤولية تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وتوزيعها والتدريب عليها إلى جانب مسؤوليتها عن إدارة المخيم.

إمدادات المياه

يكون توفير كمية ملائمة من المياه بشكل فوري على رأس الأولويات في حالات الطوارئ والمخيمات. يجب أن تكون هذه المياه آمنة وصالحة للشرب والطهي والنظافة البدنية. وبالرغم من أن ضمان جودة المياه تحتاج إلى مراقبة دائمة عن طريق معدات تقنية فنية، فإن توفير كمية كافية من المياه ذات الكفاءة المتوسطة يعتبر أفضل من توفير كمية قليلة من المياه ذات الكفاءة العالية. وفي العادة، لا يمكن مراعاة معايير جودة المياه – على النحو الذي تبينه منظمة الصحة العالمية – في المخيمات و/أو لا يمكن توفير كميات كافية من المياه. وفي هذه الحالات، يجب أن تقوم وكالة إدارة المخيم وجهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بإخبار المقيمين في المخيم، حتى يتفهموا التدابير البديلة والقيود المؤقتة وطرق الصيانة والصرف الصحي التي يجب تطبيقها حتى يتحسن الوضع.

وبوجه عام، يمكن تقسيم المياه التي يتم تقديمها في المخيمات إلى نوعين – المياه السطحية مثل مياه الأنهار والبحيرات، والمياه الجوفية مثل مياه الآبار والآبار العميقة والينابيع.

وعمومًا، يكون من الصعب مراقبة جودة المياه السطحية. وفي المناطق التي تندر فيها المياه داخل المخيم، يختار المقيمون في المخيمات أن يسعوا للحصول على المياه من الأنهار والمصادر غير المحمية في المناطق المحيطة بهم، إن وجدت. وقد تضطر النساء والفتيات إلى السير لمسافات طويلة في مناطق غير آمنة، فيتعرضن لتهديد أكثر خطورة وهو الاعتداء الجنسي.

أما المياه التي يتم الحصول عليها من مصادر المياه الجوفية فتكون في الغالب نقية وذات جودة معقولة بسبب الترشيح الطبيعي. وفي الغالب يمكن حفر الآبار العميقة والآبار داخل المخيم، مما يجعل حماية المياه وصيانتها ومراقبة جودتها أمرًا أكثر سهولة. ويمكن تقسيم مصادر المياه الجوفية إلى:

- تلك التي تكون على عمق أقل من ثلاثة أمتار وتعتبر ضحلة، مثل الآبار البسيطة،
- وتلك التي تعتبر عميقة (أعمق من ثلاثة أمتار)، مثل الآبار العميقة.

صوت من الميدان

يعتبر إقليم إتشيه الواقع في جزيرة سومطرة إقليم ذو مناخ استوائي ويعاني من غزارة الأمطار أثناء موسم الأمطار. وفي المناطق الساحلية، لم يعتد الأشخاص على الحفر لأعماق بعيدة للوصول إلى المياه الجوفية وكانوا يعتمدون في شؤونهم المعيشية على آبارهم الضحلة الخاصة بهم. وعندما ضربت أمواج تسونامي إقليم إتشيه في عام ٢٠٠٤، فقد ما يزيد عن مائة ألف شخص حياتهم. وفقد أغلب الناجين، على الأقل، منازلهم ومتعلقاتهم وأصبحوا أشخاصا نازحين داخليًا. وبسبب الكميات الغزيرة من المياه التي غمرت الساحل، فقد تحولت العديد من المناطق إلى أراضي رطبة. وفي الشهور التي تلت الكارثة، لم يعد من الممكن حفر آبار ضحلة في العديد من المناطق – بما في ذلك المخيمات – لأن المياه التي على عمق أقل من ثلاثة أمتار قد تلوثت بسبب تسرب المياه المالحة.

وبوجه خاص في مواسم الأمطار، يكون جمع مياه الأمطار من الأسطح أو من خلال تقنيات مخصصة لجمع مياه الأمطار خيارًا إضافيًا. وإذا كان جمع مياه الأمطار يُستخدم بشكل متكرر، فيجب أن يقوم مقدم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بفحص جودة المياه. وبقدر الإمكان، يجب ألا تستخدم مياه الأمطار في الشرب ولكن يمكن استخدامها في التنظيف والنظافة البدنية فقط.

كما يمكن نقل المياه عن طريق شاحنات من خارج المخيم ويتم تخزينها في خزانات وقِرب. ويجب أن يتأكد مقدم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية من مراقبة جودة المياه في المصدر الذي تأتي منه وفي خلال عملية النقل وعلى مستوى المخيم قبل تقديمها إلى سكان المخيم.

عندما تتعرض المناطق الحضرية لكوارث طبيعية، مثل الزلازل أو عند تعرضها لأعمال الحرب، ففي الغالب تتعرض أنظمة إمداد المياه والصرف الصحي العامة إلى أضرار جسيمة. وحينها يمكن أن يصبح نقل المياه في شاحنات هو الحل الفوري الوحيد لدعم المجتمعات النازحة. ونظرًا لأن نقل المياه في شاحنات لا يعتبر حلاً مستدامًا، فيجب أن تتعاون جهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية مع هيئات الصرف الصحي المحلية لبذل كافة الجهود الممكنة لإصلاح البنية التحتية الأصلية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وتشغيلها مرة أخرى بأي شكل من الأشكال.

معايير ومؤشرات إمدادات مياه الشرب

في حين أنه في مخيمات اللاجئين يضمن تفويض ومسؤوليات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في الغالب أن تتوافق إمدادات مياه الشرب مع المعايير والمؤشرات الخاصة بالمنظمة

(المبينة في كتيب مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين الخاص بحالات الطوارئ)، إلا أنه يكون في الغالب من الأكثر صعوبة تطبيق معايير مماثلة في مخيمات الأشخاص النازحين داخليًا. وبوجهٍ عام، تقوم جهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية التي تعمل في مخيمات الأشخاص النازحين داخليًا بالتخطيط لاستخدام المعايير والمؤشرات المبينة في الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في مجال الاستجابة للكوارث الخاص بمشروع سفير. إلا أن هذا لا يعني أنه لا يمكن تطبيق معايير ومؤشرات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في مخيمات الأشخاص النازحين داخليًا أيضًا.

يضع مشروع سفير ثلاثة معايير أساسية لإمدادات المياه الشرب في المخيمات: أن يتمكن جميع الأشخاص من الحصول على كمية كافية من المياه الصالحة للشرب والطهي والنظافة البدنية بشكل آمن. وتكون المناطق العامة لتوفر المياه قريبة من المخيمات للسماح باستخدام الحد الأدنى من المياه.

أن تكون المياه صالحة للشرب عند جمعها وأن تكون ذات جودة عالية بحيث تصلح للشرب والاستخدام في أغراض النظافة البدنية والداخلية بدون أن تتسبب في مخاطر كبيرة على الصحة بسبب الأمراض المنقولة بالمياه، أو بسبب التلوث الكيميائي أو الإشعاعي من الاستخدام قصير الأجل.

أن يكون لدى الأشخاص الوسائل واللوازم الضرورية لجمع كميات كافية من المياه وتخزينها واستخدامها لأغراض الشرب والطهي والنظافة البدنية، ولضمان أن تظل مياه الشرب آمنة بشكل كافٍ حتى يتم استخدامها.

يوضح الجدول أدناه مقارنة لبعض المؤشرات المتعلقة باستخدام وإمدادات المياه في مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ومشروع سفير:

	مشروع سفير	مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين	تعليقات
الحد الأدنى من متطلبات المياه النقية (لتر/شخص/يوم)	١٥	١٥–٢٠	الحد الأدنى الذي تخصصه مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين للحياة هو ٧.
الحد الأقصى للمسافة بين أماكن الإيواء وصنابير المياه ونقاط توزيع المياه (بالمتر)	٥٠٠	٢٠٠ (أو المشي لبضعة دقائق)	

أقصى عدد من الأشخاص لكل صنبور مياه	٢٥٠	٨٠	
أقصى عدد من الأشخاص لكل بئر/مضخة يدوية	–	٢٠٠	
المياه المتوفرة لغسل اليدين في دورات المياه العمومية (لتر/مستخدم/يوم)	١–٢	١–٢	بالنسبة لتنظيف دورات المياه العمومية كلاهما يرجح تخصيص ٢–٨ لتر/دورة مياه/يوم
إمدادات مياه الشرب للمراكز الصحية والمستشفيات (لتر/مستخدم/يوم)	٤– ٦٠	٤٠–٦٠	
إمدادات مياه الشرب لمراكز الإطعام العلاجية	١– ٣٠	٢٠–٣٠	

◀◀ لمزيد من المعلومات عن معايير المياه لكل شخص، انظر الفصل ٧.

يستخدم الجدول المبين أدناه مؤشر مشروع سفير الذي يشير إلى استخدام ١٥ لتر لكل شخص/في كل يوم ويقدم استعراضًا لكميات المياه (بالمليون لتر) التي يحتاجها عدد معين من الأشخاص النازحين على مدى فترات زمنية معينة:

	الوقت (الأيام)						
السكان	١	٣٠	٦٠	٩٠	١٢٠	١٨٠	٣٦٠
٥٠٠	٠,٠٠٧٥	٠,٢٢٥	٠,٤٥	٠,٦٧٥	٠,٩	١,٣٥	٢,٧٣٨
١٠٠٠	٠,٠١٥٠	٠,٤٥٠	٠,٩٠	١,٣٥٠	١,٨	٢,٧٠	٥,٤٧٥
٥٠٠٠	٠,٠٧٥	٢,٢٥٠	٤,٥٠	٦,٧٥٠	٩,٠	١٣,٥٠	٢٧,٣٨٠
١٠٠٠٠	٠,١٥٠٠	٤,٥٠٠	٩,٠٠	١٣,٥٠٠	١٨,٠	٢٧,٠٠	٥٤,٧٥٠
٢٠٠٠٠	٠,٣٠٠٠	٩,٠٠٠	١٨,٠٠	٢٧,٠٠٠	٣٦,٠	٥٤,٠٠	١٠٨,٦٠٠
٥٠٠٠٠	٠,٧٥٠٠	٢٢,٥٠٠	٤٥,٠٠	٦٧,٥٠٠	٩٠,٠	١٣٥,٠٠	٢٧٣,٧٥٠
١٠٠٠٠٠	١,٥٠٠٠	٤٥,٠٠٠	٩٠,٠٠	١٣٥,٠٠٠	١٨٠,٠	٢٧٠,٠٠	٥٤٧,٥٠٠
٥٠٠٠٠٠	٧,٥٠٠٠	٢٢٥,٠٠٠	٤٥٠,٠٠	٦٧٥,٠٠٠	٩٠٠,٠	١,٣٥٠,٠٠	٢,٧٣٧,٥٠٠
١٠٠٠٠٠٠	١٥,٠٠٠	٤٥٠,٠٠٠	٩٠٠,٠٠	١,٣٥٠,٠٠٠	١,٨٠٠,٠	٢,٧٠٠,٠٠	٥,٤٧٥,٠٠٠

وفي مخيمات الأشخاص النازحين داخليًا بصفة خاصة، يكون من الصعب، بل من المستحيل، توفير مياه تتوافق مع المعايير والمؤشرات الدولية. وفي الغالب، يكون ذلك بسبب النقص العام في المياه في منطقة النزوح، أو العجز في أو عدم توفر عدد جهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية التي تفي بحاجة عدد كبير من الأشخاص النازحين.

وفي هـذه الحالات، يجـب أن تتفق كلٌ من المنظمات الإنسانيـة المعنية والإدارة المحلية على معايـير ومؤشرات محليـة تهدف إلى ضمان توفـير حياة كريمة وصحة جيـدة للمقيمين في المخيـم. وفي سياقـات النـزوح الداخلي حيـث يتم تطبيق نظـام المجموعات، فتقـوم بالدور الريـادي مجموعة المياه والصرف الصحي والنظافـة الصحية بالتعاون الوثيق مع مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات (CCCM).

وسـواء في حالـة اللاجئـين أو الأشخاص النازحـين داخليًا، يجـب أن تراعي المنظمات الإنسانية المعنية، عند تنظيم إمدادات مياه الشرب المقدمة إلى المخيم والاتفاق على المعايير والمؤشرات، توفر المياه داخل المجتمع المضيف المحيط بالمخيم. وفي أثناء مواسم الجفاف بصفـة خاصـة، ربما يعـاني المجتمع المضيـف من نقص شديـد في المياه، بينمـا يتم توفير كميـات كافية مـن المياه للمخيم عن طريق المنظمات الإنسانيـة. وقد يؤدي عدم التوازن في هـذا الصدد إلى وقوع توترات حادة وحوادث أمنية. وقد وقعت حوادث تخريب للبنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في المخيمات عندما شعر سكان المجتمع المضيف بأنهـم يتم تهميش مشاكلهم واحتياجاتهـم. وبالتالي، يُفضل أن ينتفع المجتمع المضيف هو الآخر إلى حد ما من الخدمات المقدمة للمخيم.

صوت من الميدان

«هنـاك مخيـم للاجئـين في بُورُنْـدِي يقـع على قمـة تـل. وباستخـدام مولدات كهربائيـة قوية، يتم ضخ المياه إلى أعلـى كل يوم من مصدر طبيعي للمياه يقع في الأسفل إلى خزانات مياه خرسانية في المخيم. وقد تم توفير الحماية اللازمة لمصـدر المياه، وتتـم مراقبة نظام الميـاه وصيانته بالكامل بشـكل منتظم عن طريـق جهة تقديم خدمات الميـاه والصرف الصحي والنظافـة الصحية. وقد تم عمـل الترتيبات اللازمـة مع المجتمع المضيف، حتى يتسنـى لهم الاستفادة من مصـدر المياه خارج المخيم، ويمكنهم الحصول على المياه والانتفاع من الرصد التقنية الفنية لهذه البنية التحتية».

توزيع حصص المياه

يعتبر توزيع إمدادات المياه أمرًا حساسًا، لكنه قد يصبح ضروريًا تحت ظروف خاصة. فموسم الجفاف أو الجفاف المستمر أو انهيار البنية التحتية أو الوصول المحدود إلى المخيم وبالتالي الحد من إمدادات المياه، يمكن أن تكون هذه أسباب تستلزم توزيع حصص المياه لفترة معينة. وعلـى أيـة حال، يجـب أن تضمن وكالـة إدارة المخيم وجهة تقديم خدمـات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ما يلي:

- توفير إمدادات مياه الشرب للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة مثل الأطفال والنساء الحوامل والأمهات المرضعات وكبار السن والمعاقين والعاجزين عن الحركة

- إعـداد جدول زمني بـالتشاور مع سكان المخيم، وخاصـة النساء والفتيات، بشأن مواعيد فتح وإغلاق مضخات وصنابير المياه
- إخبار سكان المخيم بأي تغيير في توزيع حصص المياه بشفافية، حتى يعرفوا ويتفهموا سبب ندرة المياه والقيود التي تم فرضها
- تثقيـف المقيمـين في المخيم بشكل كافٍ بشأن الحاجـة إلى الاقتصاد في استخدام المياه عند الغسل والحد من ري النباتات.

عندما تكون هناك ندرة في المياه، تجب مراعاة التوجيهات الأربعة التالية:

- تقليل استهلاك المياه
- جمع مياه الأمطار
- إعادة تدوير المياه
- استعادة دورات المياه الطبيعية

تجنب التلوث

تأتي حماية مياه الشرب التي يتم تقديمها في المرتبة الثانية من الأهمية بعد توفير هذه المياه. فتجـب حماية الميـاه في المصدر نفسه وأثناء النقل وفي أماكـن التخزين. وفي حين أنه تصعب حماية المياه السطحية والمصادر الطبيعية أو الأنهار الموجودة خارج المخيم، إلا أنه يمكن مراقبة مصـادر الميـاه الجوفية مثل الآبـار والآبار العميقة بشكل أكثر سهولـة. ورغم ذلك، فمن الممكن أن تتعرض المياه للتلـون في أي مكان، بدءًا من جمعها وحتـى استهلاكها. وتعتبر الممارسات الصحية السيئة داخل الأسر مصدرًا رئيسيًا من مصادر تلوث مياه الشرب الآمنة. وبالتالي، يجب أن تضمن جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ما يلي:

- المراقبـة الدورية لجودة المياه الموجودة في الآبار والمضخات والآبار العميقة وخزانات الميـاه – بمـا في ذلك ميـاه الأمطار التـي يتم جمعها– بقـدر الإمكان حتـى تتوافق مع المعايير التقنية
- إحاطـة مراكـز وصنابـير المياه والآبـار والآبـار العميقة بسيـاج لمنع وصـول الأطفال والحيوانات إليها
- سقاية الحيوانات في منطقة تبعد عن مرافق المياه التي يستخدمها سكان المخيم
- تنظيم فحوصات سلامة وأمن في البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية من خلال سكان المخيم ولجان المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في المخيم
- وضـع نظـام مجتمعـي لصيانة الصـرف الصحـي والتنظيـف، والذي يركز علـى ضمان الصرف الصحي الجيد حول مناطق ومصادر المياه، لتجنب المياه الراكدة
- أن يتم تنفيذ أنشطة لتعزيز الصحة وحملات تثقيفية وأن يتفهمها سكان المخيم
- امتـلاك الأسـر الفردية لعدد كافٍ مـن الصفائـح والأوعية والمواد الأخـرى اللازمة ذات الجودة العالية مع وجود أغطية لهذه الأوعية لتخزين المياه بشكلٍ آمن.

كقاعدة عامة، يجب افتراض تلوث جميع مصادر المياه. فيجب اختبارها بشكل مستمر لأن كلً من المياه الجوفية والمياه السطحية تمثل تهديدات خطيرة ويمكن أن تحتوي على مواد سامة. ويجب دائمًا وضع معالجة المياه الملوثة على رأس الأولويات. ويتطلب ذلك خبرة عالية من جانب جهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية من أجل حماية سكان المخيم والبيئة. وتجب مراقبة استخدام المواد الكيميائية في تطهير المياه بشكل مناسب.

◀◀ راجع صحائف الوقائع التفصيلية لمنظمة الصحة العالمية لتنظيف وتطهير الآبار والآبار العميقة في قسم الأدوات من هذا الفصل.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول القضايا البيئية، انظر الفصل ٦.

الصرف الصحي

يعتبر التخلص الآمن من الفضلات البشرية من أهم الأولويات التي يجب وضعها في الحسبان من بداية إقامة المخيم. وفي حالات الطوارئ ذات المدى الطويل على وجه الخصوص تتساوى أهمية الصرف الصحي المناسب مع أهمية توفير إمدادات مياه الشرب بشكل كاف. فالفضلات البشرية تعتبر مصدرًا رئيسيًا من مصادر التلوث وتلوث المياه، وفي العادة تكون هي المسؤولة عن العديد من المشاكل الصحية والأمراض مثل الإسهال والزُحار والكوليرا. وبالتالي، يجب النظر إلى توفير الصرف الصحي المناسب على أنه أمر مرتبط ارتباطًا شديدًا بالرعاية الصحية ويجب أن يولى اهتمامًا شديدًا.

تُعرّف منظمة الصحة العالمية الصرف الصحي بأنه الإدارة الآمنة للفضلات البشرية (فضلات الجسم) – والتي تشمل البول والبراز — من خلال توفير دورات مياه وتعزيز النظافة البدنية. ويعتبر الصرف الصحي البيئي مفهومًا أوسع، حيث يشمل موضوعات تتراوح بين ضمان جودة المياه، والتخلص من الفضلات البشرية ومياه الفضلات والقمامة؛ والسيطرة على الحشرات والقوارض؛ وممارسات التعامل مع الغذاء، والصرف الصحي.

يعتبر توفير الوصول الآمن إلى عدد كاف من دورات المياه/دورات المياه في أي وقت من النهار أو الليل أحد المسؤوليات الأساسية لجهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، وتجب مراقبة ذلك ودعمه من قِبل وكالة إدارة المخيم. ويجب أن تكون دورات المياه أو دورات المياه ليست بعيدة عن أماكن الإيواء، حتى لا تضطر النساء والفتيات على وجه الخصوص إلى قطع مسافات طويلة في مناطق غير محمية أو مناطق مظلمة حتى يصلن إليها. وعند تصميم وإنشاء مرافق الصرف الصحي، يجب أن تراعي جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ما يلي:

- الراحة
- النظافة
- السلامة
- الملائمة الثقافية

ويجب أن تتوافق مرافق الصرف الصحي بقدر الإمكان مع ممارسات قضاء الحاجة والطهارة التقليديـة أو الأشـكال المفضلة للـدورات مياه أو المعايـير الثقافية أو الدينيـة الأخرى. ومن الأفضل أن يتم تقييم ذلك عن طريق سكان المخيم أنفسهم.

ويختلف مدى التطور التقني لمرافق المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في المخيمات مـن سياق لآخر. لكن عمومًا، ستقوم جهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بإقامة البنية التحتية الأساسية التالية:

- دورات مياه/دورات مياه عامة أو عائلية بما في ذلك مرافق لغسل اليدين
- مرافق عامة أو عائلية للاستحمام والاغتسال
- مرافق عامة لغسل الملابس وتجفيفها
- أنظمة للتخلص من الفضلات بشكل دوري
- أنظمة صرف صحي لمياه الفضلات ومياه الأمطار.

معايير ومؤشرات الصرف الصحي

بالنسبة للصرف الصحي، غالبًا ما تستخدم مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين ومشروع سفير نفس المؤشرات. يوضح الجدول أدناه بعض المؤشرات حيث تم استخدام بعض الأرقام. وهناك معايير أخرى مذكورة في الفقرات المتعلقة بهذا الأمر من هذا الفصل.

	مشروع سفير/ مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين
مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين	
أقصى عدد من الأشخاص لكل دورة مياه/دورة مياه عمومية	٢٠
أقصى مسافة بين أماكن الإيواء والمرحاض/دورة المياه (بالمتر)	٥٠
أقصى مسافة بين مصادر المياه الجوفية ودورات المياه/دورة المياه والمجاري (بالمتر)	٣٠
أقصى مسافة بين عمق المرحاض ومنسوب المياه (بالمتر)	١,٥
أقصى مسافة بين أماكن الإيواء وحاويات القمامة أو حفر القمامة الخاصة بالأسر (بالمتر)	١٥
عدد الأسر لكل حاوية قمامة سعة ١٠٠ لتر	١٠

في الغالب، في بداية وقوع حالة الطوارئ، عندما يحدث النزوح على نطاق أوسع، لا يمكن تلبية احتياجات الصرف الصحي لسكان المخيم ولا يتم تحقيق مؤشرات الصرف الصحي المناسبة. وفي هذه الحالة، تعتبر مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين توفير دورة مياه لكل ١٠٠ شخص أمرًا مقبولاً. وبدلاً من ذلك، يجب أن تفكر جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ووكالة إدارة المخيم في تخصيص موقع لقضاء الحاجة في مكان مفتوح إذا لزم الأمر.

دورات المياه ودورات المياه

تكون أنظمة التخلص من الفضلات البشرية في المخيمات والمناطق الريفية بسيطة ورخيصة بوجه عام، مثل دورات المياه التي تكون على شكل حفر ودورات المياه التي تكون على شكل خنادق. ويمكن العثور على أشخاص يتمتعون بالمعرفة والخبرة في إنشاء مثل هذه دورات المياه داخل المجتمع النازح. ويتم توفير أنواع متعددة من دورات المياه والتقنيات:

- تعتبر دورات المياه التي يتم حفرها على أعماق قليلة هي أشهر الأنواع المستخدمة في المخيمات ومواقع المخيمات ويمكن تحسينها عن طريق التهوية، حتى تصبح دورات مياه محسنة وجيدة التهوية. ويتم استخدام هذا النوع من دورات المياه عن طريق أسر فردية أو مجموعة من الأسر. ويمكن بناء دورات المياه المحسنة والمهواة بحفرتين (دورات مياه محسنة وجيدة التهوية ذات حفرتين)، وهذا يكون ملائمًا عندما لا يمكن حفر الحُفر على مسافات عميقة وبالتالي تمتلئ هذه دورات المياه بسرعة.
- يتم حفر دورات المياه التي على شكل خنادق في حالات الطوارئ لتتسع لعدد أكبر من المستخدمين؛ ويجب حفرها على عمق يتراوح بين ١,٨ و٢,٥ متر وباتساع يتراوح بين ٧٥ و٩٠ سم؛ ومن المستحسن أن تكون في حدود ٣,٥ متر لكل ١٠٠ شخص.
- وتعتبر دورات المياه التي تُنظف بسكب الماء بسيطة من حيث التصميم، ولكنها تحتاج إلى تربة نفاذة حتى تتسرب المياه. ويكون هذا النوع من دورات المياه مناسبًا فقط إذا توفرت المياه التي يمكن استعمالها، وإذا كان سكان المخيم على علم بكيفية التعامل مع هذا النوع من دورات المياه من الناحية الثقافية.
- أما دورات المياه التي يتم حفرها على أعماق بعيدة، سواء يدويًا أو آليًا، فيمكن حفرها بشكل سريع ولكنها تشكل تهديدات خطيرة بسبب الروائح الكريهة وظهور الذباب وتلوث المياه الجوفية.

تعتبر السلامة والخصوصية من الأمور الهامة التي يجب أخذهما في الاعتبار عند تصميم دورات المياه وإنشاء البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية. ويحتاج سكان المخيم إلى الشعور بالراحة والتعود على البنية التحتية والخدمات المقدمة. ويجب توفير الخصوصية ومساحات مناسبة.وكما يجب أن تتمكن النساء الحائضات من غسل ملابس الوقاية الصحية أو التخلص من مواد الحماية الصحية بشكل مناسب.

انظر كتيب مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين الخاص بحالات الطوارئ (ص ٢٧٠–٢٧٢) للحصول على معلومات تقنية بشأن تصميم دورات المياه

يضع مشروع سفير معيارين أساسيين للتخلص من الفضلات البشرية في المخيمات. والهدف من هذين المعيارين هو ضمان وجود عدد كاف من دورات المياه وقربها من أماكن إقامة الأشخاص ليتمكنوا من الوصول إليها بشكل سريع وآمن ومقبول في جميع الأوقات سواء نهارًا أو ليلاً. ثانيًا، أن يكون لدى الأشخاص حق في الوصول إلى دورات المياه، والتي يتم تصميمها وتشييدها وصيانتها بطريقة معينة لكي تكون مريحة وصحية وآمنة الاستخدام.

تعتمد إقامة دورات المياه ونوع دورات المياه التي تتم إقامتها على ما يلي:

- الخصائص المادية لموقع المخيم والمنطقة المحيطة به – مثل تسرب المياه ونوع التربة وتوفر المياه والرياح ومياه الأمطار والمنحدرات والصرف الصحي.
- العادات والأعراف الثقافية لسكان المخيم، مثل ممارسات قضاء الحاجة التقليدية.

في المخيمات المنظمة التي بها مساحات كافية، تستفيد المجتمعات النازحة في الغالب من المواقع المناسبة ويمكن إقامة المخيمات بشكل يتماشى مع المعايير الدولية، بما في ذلك قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية. وفي المخيمات العشوائية، يمكن أن تكون إقامة دورات المياه والبنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية أمرًا صعبًا. فقد يكون نقص المساحات الكافية أو تكدس أماكن الإيواء أو عدم ملائمة الظروف الجيولوجية من الأمور التي تجعل احترام المعايير أمرًا مستحيلاً. ومن ثم، تواجه وكالات إدارة المخيمات وجهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية العديد من التحديات في بحثها عن حلول توفيقية بين المعايير والظروف.

وبمرور الوقت، يصبح من الضروري تفريغ دورات المياه أو وقف استخدامها – وهي حقيقة يجب أخذها في الاعتبار عند التخطيط لإنشاء هذه دورات المياه. ويمكن استخدام سيارات تفريغ الصرف الصحي لإزالة المواد اللينة والسوائل، ولكنها قد لا تتوفر أو لا تستطيع

الوصـول إلى مواقـع دورات الميـاه. وإذا كانـت هنـاك مساحـات كافية، يكـون إغلاق دورات الميـاه ومـلأ الحفر وتشييد حفر جديدة هو الخيار الأفضـل. وتكون جهة تقديم خدمات المياه والصـرف الصحـي والنظافة الصحية مـع لجان المياه والصرف الصحـي والنظافة الصحية بالمخيـم غالبًـا هي المسؤولة عـن مراقبة دورات الميـاه التي امتلأت بالفعـل، حتى يمكنهم وضع خطط فورية لأخذ الإجراءات المناسبة.

في حـالات الطـوارئ في المواقـع الحضرية، يكـون من الصعـب، إن لم يكن مـن المستحيل، حفر دورات ميـاه لأن الأسفلت يغطي الأرض في هذه المناطق. وبالتـالي يكـون استخـدام دورات مياه كيميائيـة أو دورات ميـاه في شكل حفر بسيطة هو الخيار الأول.

- للحصول على معلومات حول المعايير الدنيا لمشروع سفير ومفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين حول تخطيط المواقع والصرف الصحي، انظر الفصل ٧.
- للحصول على المعلومات حول الصرف الصحي الطوارئ، انظر المذكرة الفنية لمنظمة الصحة العالمية في قسم «الأدوات» من هذا الفصل.

قضاء الحاجة في الأماكن المفتوحة

بالرغم من أن قضاء الحاجة في الأماكن المفتوحة لا يزال أحد الممارسات الشائعة في بعض الثقافـات الريفية، فيجـب أن تدعو وكالة إدارة المخيم المقيمـين في المخيم إلى تجنب القيام بذلك في المخيمات بقدر الإمكان. فقضاء الحاجة في الأماكن المفتوحة يحمل مخاطر لا يمكن السيطرة عليها تتمثل في انتشار الأمراض والأوبئة.

وفي حـالات الطـوارئ الشديـدة، قـد لا تكون سرعـة إنشـاء دورات المياه كافيـة لتلبية الاحتياجات في بداية الأمر. وفي هذه الحالة، يكون قضاء الحاجة في الأماكن المفتوحة أمرًا لا يمكن تجنبه، ويجب توفير مرافق لقضاء الحاجة بشكل فوري.

ويمكـن تخصيـص أماكن لقضـاء الحاجة وإحاطتهـا بسياج، مع مراعـاة أن تكون هذه الأماكـن بعيدة بشكل آمن عن مراكز توفر المياه وإعـداد الطعام ومواقع التخزين، وكذلك عن أماكـن السكـن والمبـاني أو الطرق العامـة. ويجب ألا يتم تخصيـص الأراضي المنخفضة التي يمكـن أن تتعرض للفيضانـات كأماكن لقضاء الحاجـة. ورغم ذلك، يجـب أن تتمكن النساء والفتيـات مـن الوصول إلى أماكن قضاء الحاجة بسهولة. فيجب أن تتأكد وكالة إدارة المخيم وجهـة تقديم خدمات الميـاه والصرف الصحـي والنظافة الصحية مـن أن جميع الأشخاص المقيمين في المخيم على علم بالمخاطر التي تشكلها أماكن قضاء الحاجة المفتوحة.

يجب أن تتوافق مرافق الصرف الصحي مع ممارسات قضاء الحاجة التقليدية بقدر الإمكان. وبالرغم من ذلك، فربما يتوجب أن يكون هناك تحد/تغيير لتقليل المخاطر الصحية الخطيرة أثناء النزوح واسع النطاق. وبلا شك، فسيكون من الصعب توفير الصرف الصحي للمجتمعات المعتادة على قضاء الحاجة في الأماكن المفتوحة ومجاري المياه وبين الأشجار بشكل أساسي. ومع ذلك، فمن المهم القيام بأنشطة لتعزيز النظافة للقضاء على هذا السلوك الخاطئ وتشجيع الأشخاص على التعود على استخدام دورات المياه.

الصرف الصحي

تحمل مياه الفضلات التي تخلفها دورات المياه ومرافق الاستحمام أو الناتجة عن الطهي وغسيل الأطباق العديد من الكائنات المجهرية. وإذا لم يتم تصريف هذه المياه بشكل صحيح فيحتمل أن تتسبب في عدوى وأمراض وأوبئة. كما يمكن أن تصبح مياه الفضلات أو مياه الأمطار الراكدة مأوى للحشرات مثل الناموس.

يضع مشروع سفير معيارين أساسيين للصرف الصحي. يجب أن يتمتع الأشخاص ببيئة خالية من مخاطر التآكل بسبب المياه ومن المياه الراكدة، بما في ذلك مياه الأمطار ومياه الفيضانات ومياه الفضلات الداخلية ومياه الفضلات الناتجة عن المرافق الطبية. ثانيًا، يجب أن يتوفر لديهم الوسائل – المرافق (قنوات الصرف الصحي/المجاري) والأدوات – للتخلص من مياه الفضلات الداخلية بشكل مناسب وفعَّال ولحماية أماكن الإيواء والمرافق العائلية أو المجتمعية الأخرى من الفيضان أو التآكل.

وعلى حسب الموارد البشرية والمالية وبناء على السياق، يتولى مسؤولية إنشاء وصيانة نظام الصرف الصحي للمخيم إما وكالة إدارة المخيم أو جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية أو حتى هيئات الصرف الصحي المحلية (خاصة في المناطق الحضرية). ويجب أن تتفق جميع الجهات المشاركة على الأدوار والمسؤوليات الموكولة إليهم ويقومون بالإعلان عنها إلى سكان المخيم.

يتم تخطيط موقع المخيم قبل وصول الأشخاص النازحين داخليًا أو اللاجئين، ويفضل أن يكون على تربة رملية أو على أرض منحدرة قليلاً. ويحدد نوع التربة أو الأرض الطريقة التي يتم استخدامها في أنظمة الترشيح. وفي الغالب يكون الترشيح هو الطريقة الأسهل للتصريف وعادة ما يتم تطبيق هذه الطريقة، ولكنها لا تكون دائمًا هي الخيار الأفضل؛ فقد تتسبب حُفر المجاري التي يتم بناؤها على أرض طفالية (طينية رملية) في مردود عكسي لأن ترشيح التربة يكون محدودًا في هذه التربة.

يعتبر التخطيط لنظام الصرف الصحي في المخيم وتنفيذه فرصًا جيدة لوكالات إدارة المخيم وجهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية حتى تقوم بإشراك سكان المخيمات. ويمكن أن تتحمل الأسر، إذا تم تزويدها بالأدوات والتدريب التقني المناسب، مسؤولية صيانة قنوات المياه البسيطة التي تقع حول أماكن إيوائهم. وإذا دعت الحاجة، يجب إشراك المجتمع المضيف كذلك في التخطيط، لأن أنظمة الصرف الصحي قد تؤثر على البيئة الموجودة حول المخيم.

للأسف، لا يكون تخطيط المخيم في الغالب أمرًا ممكنًا. فالنزوح يحدث غالبًا بشكل غير متوقع. وعندما تتكدس أماكن الإيواء أو الخِيَام بشكل غير مخطط، أو عندما يصعب ترشيح المياه بسبب التربة الطفالية، يصبح تنفيذ نظام صرف صحي أمرًا بالغ الصعوبة. ولكن، وجود بعض التحسينات القليلة والهامة في الصرف الصحي حول نقاط توفر المياه والبنية التحتية الأخرى للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية أو مواقع التوزيع تساعد سكان المخيم على تحسين ظروفهم المعيشية.

في الغالب تكون مياه الفضلات الموجودة في القنوات المفتوحة التي تمر على أماكن إقامة سكان المخيم مكانًا يجذب الأطفال للعب فيه. وعندما تكون هناك ندرة في المياه، قد تصبح القنوات المفتوحة من عوامل إغراء الأشخاص لاستخدام مياه الفضلات في الأغراض المنزلية.

تنظيف وصيانة البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية

لا يُعد تنظيف البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وصيانتها عملاً لطيفًا، ولكنه ضروري. فلن يتم استخدام دورات المياه إذا لم تكن نظيفة. وللحفاظ على البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في حالة جيدة وقابلة للاستخدام، يجب أن يكون هناك دعم من جانب سكان المخيم. وعمومًا، يتم تمثيل سكان المخيم في قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية من خلال لجان منتخبة خاصة بالمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية. ويجب أن تقوم وكالة إدارة المخيم وجهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بدعم وتعزيز استخدام هذه اللجان المجتمعية. فبدون وجود مشاركة جدية من جانب سكان المخيم، سيكون من الصعب للغاية صيانة وتنظيف البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.

ولكي يتم وضع نظام مسح ومراقبة فعّال، بما في ذلك التنظيف والصيانة، يجب أن تتفق جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ولجان المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وسكان المخيم على الأدوار والمسؤوليات، وعلى القواعد

والتنظيمـات. ويجـب وضع خطـة عمل يومية للقيـام بعمليـات تفتيش على البنيـة التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، ويجب إبلا غ جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحـي والنظافـة الصحيـة عن وجود أي ثغـرات. ويمكـن أن تتولى لجان الميـاه والصرف الصحـي والنظافـة الصحية، التي يتم توجيهها وتدريبها من قِبـل جهة تقديم خدمات المياه والصـرف الصحـي والنظافة الصحية، مسؤوليـة تثقيف سكان المخيم بشـأن طرق استخدام وتنظيف وصيانة البنية التحتية للنظافة بشكل مناسب.

يكـون التنظيف والصيانة أمرًا صعبًا بدون المـواد وقطع الغيار اللازمة. ويجب أن تقوم جهـة تقـديم خدمات الميـاه والصرف الصحـي والنظافة الصحيـة، خاصـة بالنسبة لأنظمة إمدادات مياه الشرب، بضمان توفر قطع الغيار بشكل كاف ومناسب من الناحية التقنية، مثل صنابير وأنابيب المياه والغسالات. ويجب أن تكون قطع الغيار على مستوى عالٍ من الجودة لضمان عدم تعطل مضخات وصنابير المياه عن العمل بشكل متكرر.

التخلص من النفايات الصلبة

تشـير النفايات الصلبة إلى أي فضلات غير سائلة تنتـج عن الأسر والمرافق الطبية والأسواق ومناطـق توزيـع الأغذية والمصادر الأخرى. وهي لا تشير إلى الفضلات البشرية. ويؤدي عدم التخلـص مـن القمامة والنفايات أو التخلص منها بشكل سـيء إلى زيادة التهديدات الخطيرة مثـل تلـوث المياه السطحية والمياه الجوفيـة والبيئة بوجه عام، حيث تعتـبر هذه بيئة جيدة لانتشار الذباب وجذب الفئران والقوارض الأخرى التي تنقل العديد من الأمراض.

> يضـع مشروع سفـير معياريـن أساسيـين لإدارة النفايـات الصلبة، بهدف ضمـان أن الأشخاص أ) يعيشون في بيئة خالية من التلوث الناتج عن النفايات الصلبـة، بمـا في ذلك النفايات الطبية، ب) لديهم وسائـل للتخلص من النفايات المنزلية بشكل مناسب وفعّال.

من أكير الطرق شيوعاً للتخلص من الفضلات التي يتم جمعها من الأسر والأسواق والمدارس والبنية التحتية الأخرى ما يلي:

- حُفر القمامة والصناديق والحاويات التي تستخدمها الأسر أو مجموعات الأسر لجمع القمامة
- الحفر الجماعية ومواقع القمامة التي تتسع لاستخدام عدد أكبر من مجموعات الأسر.

هنـاك ثلاثة تقنيات أساسيـة تُستخدم عادة في المخيمات للتخلص مـن النفايات الصلبة – وهي دفن القمامة وحرقها وتحويلها إلى سماد.

- يعتـبر دفن الفضلات (ويسمى أيضًا الدفن الصحي أو التخلص من القمامة بشكل خاضع للسيطرة) في الخنادق أو الحفر العميقة أمرًا بسيط نسبيًا ولكن ينبغي توخي الحذر. ويجب أن يكـون هناك نظام صرف صحي مناسب لتجنب تلوث مصادر المياه. فعندما لا يتوفر نظـام صـرف صحي مناسب، قـد تصبح هذه الخنـادق خزانات حاملـة للأمراض، سواء

عاجلاً أم آجلاً. ويجب إغلاق الحفر التي يتم دفن الفضلات بها بشكل آمن عن طريق طبقات من التربة عند امتلائها؛ سواء أكانت لا تزال قيد الاستخدام أو تم إغلاقها بالفعل. وتجب إحاطة أماكن دفن القمامة بسياجات وأن تكون بعيده بشكلٍ آمن عند أماكن الإيواء والبنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.

- أحيانًا يكون الحرق هو الخيار الوحيد عندما لا تتوفر أرض كافية لدفن الفضلات. وفي هذه الحالة، يجب أن يتم الحرق بعيدًا عن الموقع لأن النار والدخان قد يسببان مخاطر شديدة في مواقع المخيمات المزدحمة. أما النفايات الطبية، فيجب ألا يتم دفنها ويتم حرقها فقط باستخدام محرقة مناسبة تقنيًا في مراكز صحية وتحت إشراف فريق طبي مُدرب.
- أما تحويل النفايات إلى سماد فهو يعتبر أمرًا مفيدًا في الأنشطة الزراعية وأنشطة الحدائق، ولكن يصعب تنفيذه في حالات الطوارئ. وتكون هذه الطريقة مناسبة في المخيمات ذات المدى الطويل وعندما تتوفر مساحة كافية داخل المخيم وحوله. فهذه الطريقة تتطلب معرفة تقنية معينة وتدريب ومتابعة. ويجب تخزين القمامة بعناية. وتزيد المواقع والحُفر الكبيرة التي تستخدم في تحويل النفايات إلى سماد من خطر تصاعد الأبخرة التي قد تشكل مخاطر صحية لسكان المخيم.

عند وضع نظام للتخلص من نفايات المخيم، يجب أن تتأكد جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ووكالة إدارة المخيم مما يلي:

- جميع المواد والبنية التحتية، سواء صناديق أو حاويات أو حُفر أو محارق، على مستوى عالٍ من الكفاءة ومأمونة الاستخدام.
- إحاطة جميع المواقع والأماكن المخصصة لجمع القمامة والفضلات بسياجات، لحماية الأطفال على وجه الخصوص، ولضمان عدم اقتراب الحيوانات منها
- وضع خطة عمل يومية وجدول يومي للتخلص من الفضلات والسيطرة على المواقع والحُفر وصيانتها، وذلك بالتعاون مع لجان المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وسكان المخيم
- الاتفاق على الأدوار والمسؤوليات مع سكان المخيم ولجان المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، حتى يتم توزيع المهام بوضوح، ومن الأفضل أن يتم وضع اختصاصات رسمية تبين تقسيم المهام
- توفر أدوات معينة مثل عجلات اليد والمجارف التي تستخدم في التنظيف والصيانة
- جمع المواد القابلة لإعادة الاستخدا،م، من مواقع العمل على سبيل المثال، وإعطاءها لمن يستفيدون منها.

◀◀ للحصول على معلومات حول التخلص من النفايات الصلبة راجع المذكرة الفنية لمنظمة الصحة العالمية في قسم «الأدوات» من هذا الفصل.

يـؤدي وجـود النفايات وعـدم التخلص منها إلى خلق بيئـة مادية محبطة. فقـذارة المخيـم وروائحـه الكريهـة وحالته غير الصحيـة تدمر الـروح المعنوية للأشخاص الذين يواجهون العديد من التحديات اليومية.

التخلص من الجثث

يزيـد معدل الوفيات في المخيمات والمواقع الشبيهة بالمخيمات في بداية النزوح أو عندما لا يتم توفير الاحتياجات الأساسية للأشخاص لفترة معينة. ويمكن أن تؤدي الأوبئة والأمراض وسـوء التغذيـة والإصابات الناتجـة عن القتال إلى زيادة عدد الموتـى في المخيم خلال فترة قصيرة.

هناك بعض الثقافات التي لا تزال تعتبر أمراض وأوبئة معينة، مثل فيروس الإيدز أشياء محظورة حتى لا يقوم أقرباء الشخص المصاب بالإبلاغ عن حالته. ولذلك، فيمكن أن يكون معدل الوفيات في المخيمات أعلى كثيرًا من المعدل الذي يتم الإبلاغ عنه. وهناك سبب آخر لعدم الإبلاغ عن حالات الوفاة وهو أن يخشى أقرباء الميت تقليل حصتهم التموينية.

يعتبر الدفن هو الطريقة الأفضل والأبسط للتخلص من الجثث، إذا كان ذلك مقبولاً من الناحية الثقافية. وعند تخطيط المخيم، يجب أن تقوم الجهات المعنية، بما في ذلك وكالة إدارة المخيم، بتخصيص مواقع مناسبة للمقابر ودفن الموتى على مسافة بعيدة عن أماكن الإيواء والبنية التحتيـة، وعـن أماكن الحصول علـى المياه الجوفية. ويجـب اختيار مواقع الدفـن وإنشاؤها بالتشاور الوثيق مع المجتمع النازح.

يعتبر الدفن من الأمور الحساسة والعاطفية في جميع الثقافات. وبقدر الإمكان، يجب أن تحـترم المنظمات الإنسانية الطـرق التقليدية للمجتمع النازح في دفن موتاه. ويجب أن تدعم جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية أقرباء الميت عن طريق توفير المعدات التقنية اللازمة لحفر القبر والدفن وكذلك ملابس وأكفنة الدفن.

تفضـل بعض الثقافات حـرق جثة الميـت. وربما يصعـب ذلك في المخيمـات والمواقع الشبيهـة بالمخيمات بسبب نقص الأماكـن والبنية التحتية اللازمة لذلك. بالإضافة إلى ذلك، فـإن حـرق الجثث يحتاج إلى كمية كبـيرة من الوقود والنار والحطب وهـي أشياء قد لا يمكن توفيرها. وفي هذه الحالة، يجب أن تبحث وكالة إدارة المخيم مع ممثلين من المجتمع النازح عـن حلول أخـرى. فتحت ظـروف النزوح قد يكـون الأشخاص قادرين على تغيـير عاداتهم التقليدية.

في المخيمات المزدحمة العشوائية، يصبح الدفن أمرًا بالغ الصعوبة. فقد اضطر الأشخاص النازحون داخليًا في شمال أوغندا على سبيل المثال إلى العيش لسنوات طويلة في مخيمات مزدحمة للغاية ولم يُسمح لهم بالخروج من المخيمات. فقد كانت هناك قيود شديدة على حرية الحركة. ومن ثم، لم يكن لديهم حل سوى دفن موتاهم داخل المخيم بالقرب من أماكن الإيواء والمياه الجوفية.

إنه مما يخالف الواقع أن نعتقد أن الجثث تمثل خطرًا بالغًا لانتشار الأوبئة. فهي لا تؤدي إلى ذلك إلا إذا كان السبب في الوفاة هو حمى التيفوس أو الطاعون أو الكوليرا أو الحمى النزيفية مثل حمى الإيبولا. وفي هذه الحالات، يجب دفن الجثث على الفور والحد من تجمعات الجنازات.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول التخلص من الجثث، انظر المذكرة الفنية لمنظمة الصحة العالمية في قسم «الأدوات» من هذا الفصل.

في حالات الطوارئ واسعة النطاق، ربما يلزم إنشاء مستودع أو أكثر لتخزين الجثث لتسهيل التعرف على الموتى. وفي المواقع الغير خاصة بالطوارئ، فربما يلزم أيضًا وجود مستودع جثث لتسهيل تتبع الأسر لذويهم والعثور عليهم. ويجب أن يكون مستودع الجثث مكانًا آمنًا يتكون من أربعة أقسام – غرفة للاستقبال وغرفة للعرض وغرفة لتخزين الجثث التي لا يمكن عرضها وغرفة للسجلات ولتخزين المتعلقات الشخصية.

تعزيز النظافة الصحية

يرتبط التثقيف بشأن النظافة الصحية وتعزيزها ارتباطًا شديدًا بالصحة والثقافة الصحية. وسواء في المخيمات جيدة التخطيط أو في المخيمات العشوائية والمزدحمة، فمن الضروري أن يتفهم المقيمون في المخيم الأثر المباشر الناتج عن النظافة الصحية السليمة على عافيتهم الجسدية.

يضع مشروع سفير معيارين أساسيين لتعزيز النظافة الصحية. يجب أن تكون جميع قطاعات السكان المتأثرة على علم بأهم ممارسات النظافة الصحية التي تشكل الخطر الأكبر على الصحة وأن تكون لديهم القدرة على تغييرها. ويجب أن تتوفر لديهم معلومات وموارد مناسبة بشأن استخدام المياه ومرافق الصرف الصحي لحماية صحتهم وكرامتهم. ويجب أن تعكس جميع المرافق والموارد المقدمة مواطن الضعف واحتياجات وتفضيلات كافة قطاعات السكان المتأثرة. ويجب إشراك المستخدمين في إدارة وصيانة مرافق النظافة الصحية حيثما يكون مناسبًا.

لا يمكن أن يكون تعزيز النظافة الصحية بديلاً عن الصرف الصحي المناسب وإمدادات مياه الشرب الكافية والتي تعتبر مفتاح توفير النظافة الصحية الجيدة.

يعتبر توزيع الصابون و المواد الصحية أو تنظيف الأدوات وتوفر دورات المياه وحُفر القمامة أحد الأمور، أما استخدامها بشكل مناسب ومنتظم فهو أمر آخر. يُعرِّف مشروع سفير تعزيز النظافة الصحية بأنه «الجمع بين معرفة السكان وممارساتهم ومواردهم، ومعرفة الوكالة [جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية] ومواردها، حيث تعمل هذه الأشياء على تجنب السلوكيات الخطيرة الخاصة بالنظافة الصحية».

ومن هذا المنطلق، يجب أن تعطي جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ولجان المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وسكان المخيم الأولوية للقضايا الرئيسية المتعلقة بالنظافة الصحية. ومن الأفضل أن يتم التركيز أولاً على عدد من أهم المشاكل المتعلقة بالنظافة الصحية بدلاً من توجيه عدد كبير من الإرشادات والقواعد التي قد لا يستطيعون التعود عليها. ويجب أن تتسم الرسائل والمعلومات الموجهة بالوضوح والبساطة وسهولة الفهم. فيجب نقلها باللغة المحلية عن طريق فريق يكون على دراية بالممارسات التقليدية والهياكل الاجتماعية.

في المجتمعات النازحة من مناطق ريفية نائية، ربما ينتشر الجهل خاصة بين النساء والفتيات. ويجب أن تكون وكالات إدارة المخيمات وجهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية على علم بأن المنشورات أو الإعلانات المكتوبة تصل إلى الرجال فقط من سكان المخيم، ولكنها لا تصل إلى الكثير من الأطراف المعنية.

يمكن بتثقيف سكان المخيم حول جوانب النظافة الصحية والاستخدام المناسب لمرافق المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية من خلال وسائل وبرامج متعددة وإبداعية، مثل:

- الأبواق أو البث الإذاعي أو الإعلانات العامة
- الملصقات والإشارات والرسومات والرسوم الكاريكاتورية
- الاجتماعات والجماعات النشطة
- الاحتفالات والأحداث التقليدية والمجتمعية
- عروض الأفلام وعروض الفيديو
- الأعمال الدرامية ولعب الأدوار والألعاب والأغاني.

ويمكن أن يكون رسم البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية إحدى الطرق الجيدة لجذب الأطفال على وجه الخصوص، كأن يتم رسم خزانات المياه ودورات المياه في شكل رسوم كاريكاتورية مضحكة ولكن تثقيفية، توضح الطريقة الصحيحة لاستخدام مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وكيفية ضمان القيام بالنظافة البدنية بشكل سليم.

مكافحة ناقلات الأمراض

في البلدان الاستوائية، لا تزال الملاريا والإسهال هي الأمراض التي تنتقل عن طريق ناقلات الأمراض التي تشكل تهديدًا صحيًا عامًا، حيث إنها تشكل خطرًا كبيرًا للإصابة بالمرض وتؤدي إلى الوفاة. تنتقل الملاريا عن طريق البعوض، بينما ينتقل الإسهال عن طريق الذباب، ولكن هناك ناقلات أمراض أخرى تعتبر خطيرة على وجه الخصوص في المخيمات حيث يعيش البشر والحيوانات معًا في مناطق ضيقة.

ناقل المرض	الخطر
الذباب	أمراض العيون؛ الإسهال
البعوض	الملاريا؛ داء الفيلاريات؛ حمى الضنك؛ الحمى الصفراء؛ التهاب الدماغ
السوس	الجرب؛ التَّيْفوسُ الأكاليَّة
القمل	التيفوس الوبائية؛ الحُمَّى الرَّاجِعَة
البراغيث	الطاعون (من الفئران التي تحمل العدوى)؛ التيفوس الوبائية
الحشرات القرَّادة	الحمى الراجعة؛ الحُمَّى المُبَقِّعَة
الفئران	حُمَّى عضة الجُرَذ؛ داءُ البَريميَّات؛ داءُ السَّلْمونيلاَت؛ حمى لاسا

(الجدول من كتيب مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين الخاص بحالات الطوارئ، ٢٠٠٧، ص ٢٧٥)

لتشخيص الأمراض التي تنتقل عن طريق ناقلات الأمراض ومواجهتها وعلاجها، يلزم وجود رعاية طبية من قبل أخصائيين. ويمكن أن يقوم سكان المخيم بدور كبير لمنع المخاطر والأمراض. ويجب أن تستهدف وكالة إدارة المخيم وجهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية توفير ثقافة النظافة الصحية المناسبة للمقيمين في المخيم، حتى يتفهموا العلاقة بين نقص النظافة والنظافة الصحية من ناحية والمخاطر المحتملة التي يمكن أن تظهر من ناحية أخرى.

تبدأ الوقاية من الأمراض والسيطرة على ناقلات الأمراض على مستوى الأسر، ولكنها تشمل جميع قطاعات المخيم. ويجب أن تتركز استراتيجيات السيطرة على ناقلات الأمراض على تقليل عدد ناقلات الأمراض وكثافتها والحد من الاتصال بين الإنسان وناقلات الأمراض ومواقع انتشارها. وبدون أن تكون هناك مشاركة نشطة من جانب سكان المخيم، قد تفشل وكالة إدارة المخيم وجهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في التأكد من أن ناقلات الأمراض والأمراض التي تنقلها تحت السيطرة. وتعتبر المعرفة والخبرة المحلية عنصرًا هامًا في التعرف على الأنماط الموسمية والأمراض التي تنتقل عن طريق ناقلات الأمراض ومواقع انتشار ناقلات الأمراض.

تحتوي السيطرة على الأمراض التي تنتقل عن طريق ناقلات الأمراض على جميع الإجراءات والأنشطة المبينة أعلاه، والتي يمكن استخدامها من أجل:

- إنشاء مخيمات ومواقع في أماكن مناسبة من حيث الخصائص الطبيعية والجيولوجيا؛ ويجب تجنب المستنقعات والأراضي الرطبة

- توفير مياه شرب آمنة في أماكن يتم صيانتها
- إنشاء نظام صرف صحي سليم في المخيم وصيانته، حتى لا تصبح المياه الراكدة مرتعًا للبعوض
- تنظيف دورات المياه ودورات المياه وتفريغها بشكل مناسب في الوقت المناسب، حتى لا يبيض فيها الذباب وينتشر بها
- توزيع معدات تخزين آمنة ومناسبة للأسر المعيشية، مثل الحاويات والأوعية
- تنظيف القمامة والتخلص منها بشكل آمن، حتى يمكن حماية الأغذية من الفئران والقوارض الأخرى
- ضمان عدم اقتراب الحيوانات الأليفة من الأماكن التي يعيش فيها الأشخاص وأماكن تناولهم للطعام وأماكن اغتسالهم وأماكن حصولهم على الماء.

لا تعتبر السيطرة الكيميائية على الأمراض التي تنتقل عن طريق ناقلات الأمراض هي الخيار الأفضل في المخيمات، ولكنها تكون حتمية في بعض الأحيان. فأثناء أوبئة الإسهال، يكون رش الأماكن ومناطق الإيواء أمرًا فعالاً في تقليل عدد الذباب البالغ. وتتطلب السيطرة الكيميائية وجود متابعة تقنية متخصصة. ويجب تدريب الفريق المعني والمقيمين في المخيم على هذا الأمر. ويجب أن تتأكد جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية من توفر معلومات كافية حول المواد الكيميائية المستخدمة. بالإضافة إلى ذلك، يجب تزويد الفريق والمقيمين في المخيم بالأجهزة اللازمة وحمايتهم بشكل مناسب عند التعامل مع المواد الكيميائية.

في المناطق التي تحتوي على خطر الإصابة بمرض الملاريا بشكل عالٍ على وجه الخصوص، ربما يلزم توزيع مواد معالجة بالمبيدات الحشرية مثل الناموسيات والبطاطين والملاءات والخيام. ويعتبر رش الخيام طريقة جيدة لمنع انتشار العدوى. كما يمكن رش أماكن الإيواء التي لا تتخذ شكل خيام والتي تكون مغطاة بالتربولين.

لمزيد من المعلومات حول الأمراض التي تنتقل عن طريق ناقلات الأمراض، انظر الفصل ١٦.

قد تصبح بعض الإجراءات التفاعلية التي ترمي إلى مواجهة مشاكل ناقلات الأمراض ذات تأثير عكسي. على سبيل المثال، فقد تم الإبلاغ عن زيادة في الفئران وتم رصد أجور معينة لكل فأر ميت يتم تسليمه. ولم ينظر سكان المخيم إلى القوارض على أنها ناقلات أمراض، بل رأوا الأمر على أنه مصدر «هام» للدخل.

الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة/الأشخاص المعرضون لخطر بالغ

غالبًا ما يتم تجاهل شواغل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والأشخاص المعرضون لخطر بالغ في المخيمات. وفي موقف النزوح، ربما يزيد هذا التجاهل لأن المجتمع يكون تحت ضغط معين، ويمكن أن تنهار هياكل الرعاية الاجتماعية التقليدية وقد تفقد العائلات القدرة على العناية بالآخرين. ورغم ذلك، فيجب أن تتأكد وكالة إدارة المخيم وجهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية من أن هناك اهتمام خاص بالشواغل المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والأشخاص المعرضين للخطر.

- عادة ما تكون النساء والفتيات مسؤولة عن عدد كبير من المهام والمسؤوليات المنزلية مثل الحصول على المياه لأسرهم. ولذلك فيجب أن تكون أوقات الانتظار عند أماكن الحصول على المياه قصيرة بقدر الإمكان، حتى لا تضيع النساء والفتيات ساعات وساعات يحتجنها للقيام بأنشطة أخرى. بالإضافة إلى ذلك، سوف يعمل توفير عدد كاف من صنابير ومضخات المياه التي تعمل بشكل جيد، والصفائح والأوعية على تقليل الخطر بالنسبة للنساء والفتيات اللاتي يحصلن على المياه من خارج المخيم عندما يكون من الصعب حمايتهن.
- إذا أمكن، يجب توفير إضاءة جيدة في مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية العامة وأن تكون في مناطق آمنة، حتى لا تخشى النساء والفتيات استخدامها في المساء. ويجب تمهيد الطرق المؤدي إلى البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، حتى يتسنى للأشخاص الذين يستخدمون العكّازات والأشخاص الذين يستخدمون المقاعد المتحركة استخدام هذه الطرق.
- عند تصميم دورات المياه ومرافق المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، يجب أخذ احتياجات الأطفال والأشخاص المعاقين جسديًا في الاعتبار. ويجب أن تقوم جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بتصميم وإنشاء دورات مياه خاصة ومرافق استحمام تناسب هذه الفئات بحيث يمكنهم استخدامها بسلامة وسهولة.
- عندما تكون هناك ندرة في مياه الشرب أو السلع غير الغذائية التي تستخدم في النظافة الصحية والتنظيف، يجب أن تتأكد جهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية من جعل الأولوية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والأشخاص المعرضين للخطر. فالأطفال دون سن الخمسة أعوام والأمهات المرضعات و/أو كبار السن هم أول من يعانون بسبب فقدان الأشياء الأساسية مثل الماء أو الصابون.
- يجب إطلاق حملات إعلامية لمواجهة الاعتقادات الخاطئة فيما يتعلق بالمرضى – مثل الاعتقاد بأن الشخص الذي يحمل فيروس الإيدز يمكن أن يتسبب في تلوث نقاط المياه المشتركة من خلال الاتصال الجسدي مع الماء. يجب إخبار الناس بأن فيروس الإيدز لا يمكن أن ينتقل إلا من خلال الدم والمني والسوائل الجنسية والإبر الملوثة.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

الأدوار والمسؤوليات

- ☐ يتم تدريب موظفي المخيم على حماية الفئات ذات الاحتياجات الخاصة والعناية بهم، ويقومون بالتوقيع على مدونة سلوك.
- ☐ هناك عدد كافٍ من جهات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية تعمل في المخيم؛ وتتم تسمية قائد لقطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.
- ☐ تتمتع جهات توفير خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بالخبرة التقنية الكافية، مع توفر الفريق المدرب والأدوات عالية الجودة.
- ☐ يتم توضيح الأدوار والمسؤوليات في قطاع النظافة والاتفاق عليها بين وكالة إدارة المخيم وجهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ولجان المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وهيئات الصرف الصحي المحلية.
- ☐ الاختصاصات ثابتة.
- ☐ يتم إطلاع سكان المخيم على هوية الجهات التي تعمل وطبيعة العمل ومكانه وتوقيته.
- ☐ تتفق الجهات المشاركة المعنية على معايير دولية أو محلية ليتم تطبيقها في قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بالمخيم.
- ☐ يتم تأسيس خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والبنايات التحتية لها وفقًا للمعايير والمؤشرات والتوجيهات، وتتم صيانتها ومراقبتها بشكل دوري.
- ☐ تم وضع نظام عام لمراقبة أنشطة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.
- ☐ يتم تبادل خطط وبيانات العمل؛ ويتم الإبلاغ عن الخدمات والثغرات والاحتياجات.
- ☐ يشارك سكان المخيم، وخاصة النساء والفتيات، بشكل كافٍ في جميع جوانب أنشطة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية – بدءًا من التخطيط والتصميم وحتى التنفيذ والتشييد، والمراقبة والتنسيق، والصيانة والتنظيف.
- ☐ تستخدم وكالة إدارة المخيم وجهة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية منهجًا اجتماعيًا كما أنهما يدعمان ويعززان مشاركة المجتمع من خلال لجان المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بالمخيم.
- ☐ يتم أخذ المعرفة والخبرة المحلية في الاعتبار ويتم استخدامها.

- ☐ يقـوم فريـق وكالـة إدارة المخيم وفريـق جهة تقديم خدمـات المياه والصـرف الصحي والنظافة الصحية بالتصرف بشكل مناسب وحساس ثقافيًا تجاه سكان المخيم.

إمدادات مياه الشرب

- ☐ تم التعرف على مصادر المياه الحالية (داخل المخيم وخارجه) وعمل خرائط لها؛ كما تم تقييم إمدادات مياه الشرب البديلة.
- ☐ تم التعرف على مستوى منسوب المياه الجوفية وأخذه في الاعتبار.
- ☐ يمكن لسكان المخيم الوصول إلى كمية كافية من المياه التي تتمتع بجودة معقولة وفقًا للمعايير والمؤشرات.
- ☐ يمكن الوصول إلى مناطق توفر المياه بسهولة، كما يمكن تأمينها وحمايتها.
- ☐ تتم السيطرة على جودة المياه ومراقبتها بشكل دوري.
- ☐ هنـاك اهتمام خاص بتوفير الصرف الصحي الجيد حـول البنية التحتية لإمدادات مياه الشرب.
- ☐ يتم تقييم الاحتياجات قصيرة المدى والاحتياجات بعيدة المدى من المياه، ويتم تنظيم إمدادات المياه وفقًا لذلك.
- ☐ يتم إجراء تقييم لخطر تعرض المياه ومصادرها للتلوث.
- ☐ عند اللزوم، تتم معالجة المياه لتحسين جودتها.
- ☐ يملك المقيمون في المخيم أدوات كافية لتخزين المياه مثل الأوعية والصفائح.
- ☐ يتـم إبـرام اتفاقيات مـع المجتمع المضيف عندما يتـم استخدام مصـادر المياه الواقعة خارج المخيم.
- ☐ تم تقييـم احتمـالات استفـادة المجتمع المضيف مـن خدمات المياه والصـرف الصحي والنظافة الصحية التي يتم تقديمها في المخيم وكيفية ذلك.
- ☐ إذا تم توزيـع المياه في شكل حصص، فيتم إخبار سكان المخيم بشكل كافٍ وشفاف عن سبب تطبيق الإجراءات البديلة (انظر التوجيهات الأربعة).
- ☐ يتم إعطاء الأولوية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والأشخاص المعرضين للخطر عند ندرة المياه.

الصرف الصحي العام/دورات المياه/قضاء الحاجة في الأماكن المفتوحة

- ☐ يتوفر عدد كافٍ من دورات المياه ومرافق الاستحمام ومرافق غسل الملابس والتجفيف المناسبة من الناحية الثقافية.
- ☐ يتم تخصيص أماكن آمنة لمرافق الصرف الصحي تتماشى مع المعايير.
- ☐ يتم تقييم توفر المواد المحلية اللازمة للتشييد.
- ☐ يتم إشراك النساء والفتيات في تصميم وإقامة مرافق الصرف الصحي.
- ☐ يشعر المقيمون في المخيم بالراحة تجاه البنايات التحتية الخاصة «بالنظافة» ويعرفون كيفية استخدامها وصيانتها.
- ☐ في جميع مرافق الصرف الصحي، تتم مراعاة جوانب الراحة والنظافة الصحية والسلامة والخصوصية والملائمة الثقافية.
- ☐ يتم التعرف على ممارسات قضاء الحاجة المحلية التقليدية، ويتم أخذها في الاعتبار فيما يتعلق بالنظافة الصحية والسلامة.
- ☐ تتم مراعاة قدرات دورات المياه فيما يتعلق بالتخلص من الفضلات البشرية في مرحلة التخطيط.
- ☐ يتم تفريغ دورات المياه بشكل دوري؛ ويتم تنظيف وصيانة البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بالكامل بشكل دوري.
- ☐ تحتوي دورات المياه ومواقع قضاء الحاجة على مرافق لغسل اليد.
- ☐ يتم تقييم حالة التربة للتخلص من الفضلات البشرية في الموقع.
- ☐ يتم وضع سياج حول مواقع قضاء الحاجة المفتوحة ويتم عزلها على مساحة كافية بعيدة عن أماكن الإيواء والمياه الجوفية والمرافق العامة.
- ☐ يتم إخبار سكان المخيم بشكل كافٍ عن مخاطر قضاء الحاجة في الأماكن المفتوحة.

الصرف الصحي/التنظيف والصيانة

- ☐ يكون موقع المخيم نظيفًا بوجهٍ عام.
- ☐ يتم تأسيس نظام صرف صحي مناسب من الناحية التقنية، مما يضمن حماية موقع المخيم من مياه الفضلات الراكدة والفيضانات.
- ☐ تتم صيانة نظام الصرف الصحي بشكل دوري من خلال سكان المخيم ولجان المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.
- ☐ يتم أخذ انحدار موقع المخيم ونوع التربة ودرجة الترشيح في الاعتبار عند التخطيط لوضع نظام الصرف الصحي.
- ☐ هناك اهتمام خاص بتوفير الصرف الصحي الجيد حول البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.
- ☐ يتم توفير الأدوات والمواد اللازمة للمقيمين في المخيم، حتى يتمكنوا من حماية أماكن الإيواء الخاصة بهم والبنية التحتية من الفيضانات ومياه الفضلات.
- ☐ تتنقل لجان المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في المخيم وسكان المخيم للقيام بأعمال التنظيف والصيانة؛ ويتم تحديد الأدوار والمسؤوليات الثنائية بوضوح.

التخلص من النفايات الصلبة/التخلص من الجثث

- ☐ يتم التعرف على الممارسات المحلية للتخلص من النفايات الصلبة وأخذها في الاعتبار.
- ☐ يتم التعرف على أنواع النفايات الصلبة (مثل النفايات المنزلية أو التجارية أو الطبية).
- ☐ يتم وضع نظام سليم للتخلص من النفايات الصلبة ومراقبته بصفة دورية.
- ☐ يتم وضع جداول زمنية ومواعيد للتخلص من النفايات الصلبة بالتشاور مع سكان المخيم.
- ☐ تكون مواقع وصناديق وحاويات القمامة آمنة، ويتم تصميمها طبقًا للمعايير والمؤشرات.
- ☐ يتم حرق النفايات الطبية في محارق خاصة تحت إشراف فريق متخصص.

- ☐ تتوفر أدوات معينة مثل عجلات اليد والمجارف.
- ☐ يتم جمع المواد القابلة لإعادة الاستخدام وإعطاؤها لمن يمكنهم الاستفادة منها.
- ☐ يتم التعرف على معدل الوفيات في المخيم ومراقبته.
- ☐ يقوم المقيمون في المخيمات بإبلاغ الإدارة المحلية ووكالة إدارة المخيم عن حالات الوفاة.
- ☐ تتم إحاطة مواقع مناسبة يتم تخصيصها للدفن والمقابر بسياجات، وتكون في مكان بعيد عن أماكن الإيواء والمياه الجوفية.
- ☐ يتم تزويد أقرباء المتوفى بالمواد اللازمة لحفر القبر والدفن وكذلك ملابس وأكفنة والدفن.
- ☐ يتم دفن الأشخاص الذين يتوفون بسبب حمى التيفوس أو الكوليرا بشكل سريع.

تعزيز النظافة الصحية/ السيطرة على ناقلات الأمراض

- ☐ يتم التعرف على تكرار الأمراض التي تنتقل عن طريق ناقلات الأمراض؛ ويتم التعرف على الأمراض التي تنتقل عن طريق ناقلات الأمراض طبقًا لمستوى خطورتها.
- ☐ يتم التعرف على مشاكل النظافة الصحية الرئيسية.
- ☐ يتم إعداد إستراتيجية لتعزيز النظافة الصحية ويتم توفير التثقيف بشأن النظافة الصحية لسكان المخيم.
- ☐ يتم نقل رسائل ومعلومات واضحة وبسيطة لسكان المخيم لتعزيز النظافة الصحية.
- ☐ يتفهم سكان المخيم العلاقة بين النظافة الصحية غير الملائمة والأمراض التي تنتقل عن طريق ناقلات الأمراض.
- ☐ تشترك النساء والفتيات في تعزيز النظافة الصحية إلى أقصى حد.
- ☐ يتم استخدام وسائل إبداعية، مثل الأعمال الدرامية ولعب الأدوار والرسوم الكاريكاتورية والرسومات، للتواصل مع الأطفال والأشخاص الأميين.
- ☐ إذا تم استخدام المواد الكيميائية في التطهير، يتم التعرف عليها وتخزينها واستخدامها بالشكل المناسب ويتم تدريب الفريق المعني بالكامل على كيفية استخدامها.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- إرشادات أفضل الممارسات لإنهاء تشغيل دورات المياه ذات المستويات المرتفعة الطارئة أو شبه الدائمة في سريلانكا
- إطار اتخاذ القرارات فيما يتعلق بالثكنات
- إرشادات إنهاء تشغيل مرافق المياه والصرف الصحي من سريلانكا
- أوكسفام (منظمة أكسفورد للقضاء على الجوع) دليل إرشادات لأدوات الآبار المحفورة يدويًا
- أوكسفام (منظمة أكسفورد للقضاء على الجوع) جدول إمدادات مياه الشرب لحالات الطوارئ
- أوكسفام (منظمة أكسفورد للقضاء على الجوع) الصرف الصحي قليل التكلفة في حالات الطوارئ
- أوكسفام (منظمة أكسفورد للقضاء على الجوع) معالجة المياه في حالات الطوارئ
- سجل المهندسين للإغاثة في حالات الطوارئ، مذكرة التدريب على إنهاء تشغيل دورات المياه (زلزال جنوب آسيا)
- مشروع سفير، ٢٠٠٤. القائمة المرجعية لتقييم الاحتياجات الأولية لإمدادات مياه الشرب والصرف الصحي
- مجموعات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ومجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات—مصفوفة الأدوار والمسؤوليات
- منظمة الصحة العالمية– تنظيف وتطهير خزانات تخزين المياه
- منظمة الصحة العالمية– تنظيف وتطهير الآبار في حالات الطوارئ
- منظمة الصحة العالمية– تنظيف وتطهير الآبار العميقة في حالات الطوارئ
- منظمة الصحة العالمية– الصرف الصحي في حالات الطوارئ – التخطيط
- منظمة الصحة العالمية– الصرف الصحي الطوارئ – الخيارات التقنية
- منظمة الصحة العالمية– رسائل ضرورية خاصة بالنظافة الصحية في حالات الطوارئ بعد الكوارث
- منظمة الصحة العالمية– التخلص من الجثث في حالات الطوارئ
- منظمة الصحة العالمية أدنى كمية من الماء لازمة للاستخدام الداخلي في حالات الطوارئ
- منظمة الصحة العالمية– إعادة تأهيل أنظمة توزيع المياه ذات الأنابيب صغيرة النطاق
- منظمة الصحة العالمية– إدارة النفايات الصلبة في حالات الطوارئ
- منظمة الصحة العالمية– تعزيز المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية
- منظمة الصحة العالمية– إرشادات لجودة مياه الشرب

قراءات ومراجع

Andrew Chalinder, 1994. ***Water and Sanitation in Emergencies. Good Practice Review 1. Relief and Rehabilitation Network***.

Gender and Water Alliance (GWA), 2003. ***The Gender and Water Development Report, 2003: Gender Perspectives on Policies in the Water Sector.***

Gender and Water Alliance, 2006. ***Mainstreaming Gender in Water Management***.

Peter Harvey, Sohrab Baghri and Bob Reed, 2002, ***Emergency Sanitation: Assessment and Programme Design , Water Engineering and Development Centre.***

Inter-Agency Standing Committee (IASC). ***Guidelines for HIV/AIDS Interventions in Emergency Settings***.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC), 2006. ***Health and Care. Recommended Publications for Water, Sanitation and Hygiene.*** *Promotion.*

IRC, International Water and Sanitation Center, 2007. ***Roofwater Harvesting. A Handbook for Practiotioners.***

IRC, 2007. ***Towards Effective Programming for WASH in Schools.***

IRC, 2007. ***Sanitation for All?*** Thematic Overview Paper 20.

Oxfam/Emergency Capacity Building Project, 2007. ***The Good Enough Guide: Impact Measurement and Accountability in Emergencies.***

Oxfam. ***Guidelines for Public Health Promotion in Emergencies***.

The Sphere Project, 2004 ***Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.***

The Sphere Project & World Vision, 2006. ***The Sphere Pocket Guide.***

UNHCR, 2006, Practical Guide to the Systematic Use of Standards and Indicators in UNHCR Operations.

UNHCR, 2007 ***Handbook for Emergencies.***

Water, Engineering and Development Centre (WEDC), Loughborough University, 2007. ***Excreta Disposal in Emergencies. A Field Manual.***

WHO,1997. ***Vector Control. Methods for Use by Individuals and Communities.***

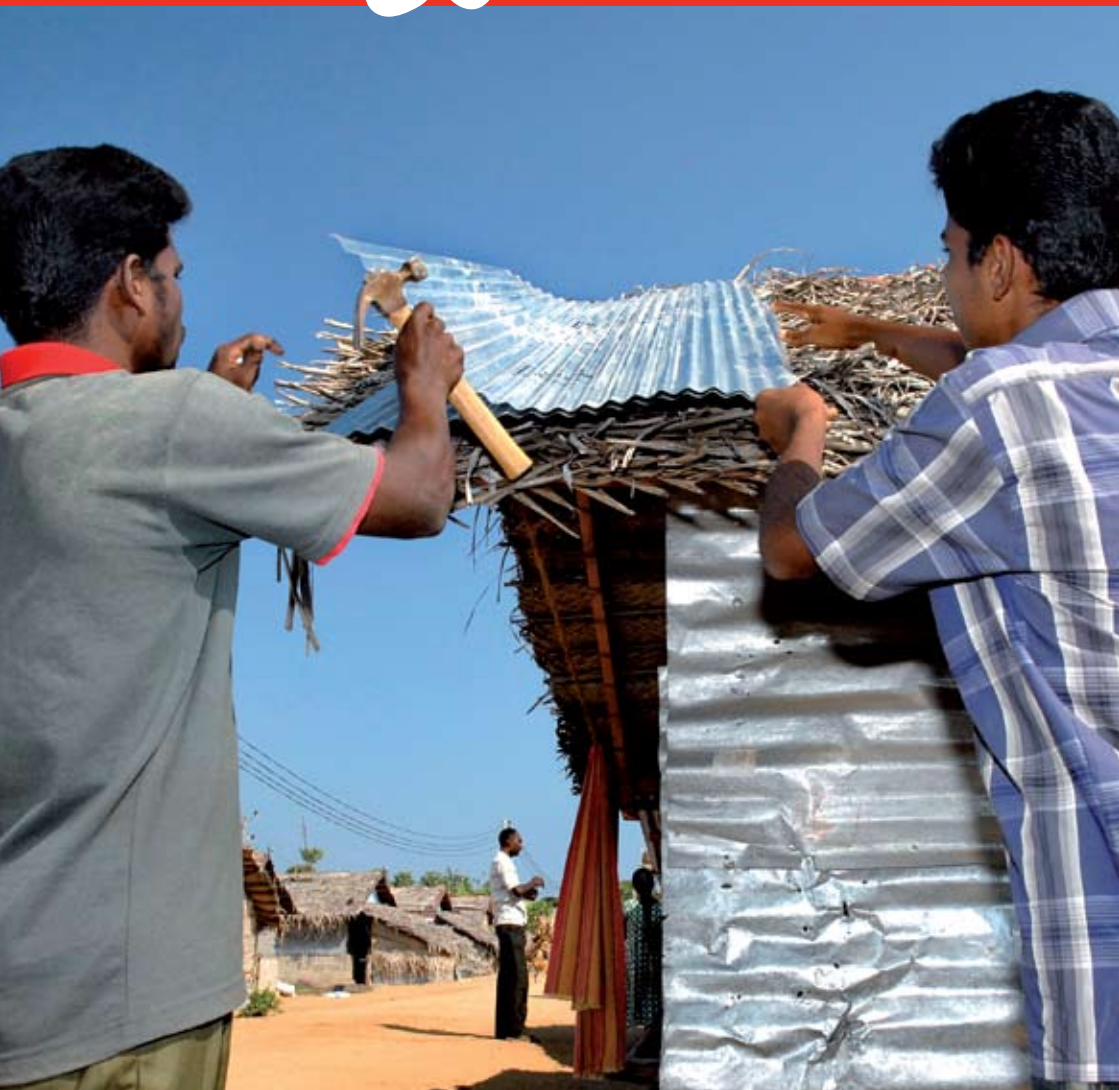
WHO, 2006. ***Guidelines for Drinking-water Quality.***

WHO, 2007. ***Malaria Elimination. A Field Manual for Low and Moderate Endemic Countries.***

WHO, Water Supply and Sanitation Collaborative Council, 2005. ***Sanitation and Hygiene Promotion. Programming Guidance.***

World Health Organisation (WHO), 2002. ***Environmental Health in Emergencies and Disasters. A Practical Guide.***

المأوى



الرسائل الأساسية

- يعتبر المأوى أكثر من مجرد سقف، إنه وسيلة لضمان الصحة والأمن والخصوصية والكرامة لسكان المخيم.

- لضمان منهج متكامل، فهناك ضرورة للتنسيق الوثيق بين برامج الإيواء في المخيمات والسياقات الشبيهة بالمخيم وبين التدخلات الأخرى، والتي تشمل المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، والصحة والمعيشة والحماية والبنية التحتية الأساسية للمخيم.

- إن احتياجات واستخدام المأوى تتغير عبر الزمن، والأشخاص بحاجة إلى المساندة لصيانة أماكن إيوائهم وتحديثها وإعادة استخدامها. فيجب أن تكون المواد والتصميمات مستدامة ومرنة بالقدر الكافي للسماح بتكييفها حسب استخدامها المستخدم.

- هناك حاجة لتقييم الموارد والقدرات قبل الشروع في البناء عبر التشاور وملاحظة ماهية مواد البناء المتوفرة والمستخدمة محلياً لبناء وحدات الإيواء، وتقدير مدى إمكانية عملية التشييد السريعة والآمنة بالاستعانة بالخبرات المحلية. ويجب أن تؤخذ بعين الاعتبار القضايا المتعلقة بالمحافظة على البيئة.

- من الهام جداً تضمين الإجراءات الخاصة بإدارة المخاطر ضمن برامج الإيواء عبر الحد من تهديدات تفشي الأمراض الضارة بالصحة العامة والعنف والسرقة والأضرار من الحرائق والفيضانات والرياح القوية. والهدف هو تجنب تعريض الأسر النازحة لمزيد من الأخطار.

- لا يجب التقليل من أهمية المساندة الفنية القوية خلال جميع مراحل البرنامج. إن وكالة إدارة المخيم وموفري المأوى بحاجة إلى التأكد من توفر الطاقم الكافي من أجل الإشراف الفني على تشييد وحدات الإيواء ورصد استخدامها ومعدلات إشغالها.

مقدمة

إن المأوى مطلوب من أجل صحة وأمن وكرامة الأشخاص. والمأوى هو أكثر من مجرد الحماية من أحوال الطقس لأنه يفسح المجال أمام العيش وتخزين المقتنيات وصون الخصوصية. وتُمكّن برامج الإيواء الجيدة الأسرة من الحصول على فرص العمل وتقوي لديها الإحساس بالأمن أثناء العيش في مجتمع مؤقت.

> المأوى هو «فضاء للعيش مغطى وصالح للسكنى ويوفر البيئة الآمنة والصحية والمعيشية ويعطي الخصوصية والكرامة للمجموعات والأسر والأفراد الساكنين فيه».
> توم كورسيليز وآنتونيلا فيتال، «الاستقرار المؤقت للسكان النازحين»، ص. ٤١١

يجب التحقق من جميع الخيارات المتعلقة بإيواء الأسر النازحة منذ بداية العمليات. وإذا كان موفرو المأوى أو وكالة إدارة المخيم يتولون أو يحدثّون مخيم قائم، فعليهم أن يأخذوا الوقت الكافي لتقييم ما قد تم بناءه بالفعل من قبل سكان المخيم/المستوطن. ولا تنسى أن المكونات المادية لبرنامج المأوى لا تقتصر فقط على الجدران والسقف لكنها تشمل أيضاً الملابس والفرش وأواني الطهي – والتي تُسمى إجمالا بالمواد غير الغذائية

◀◀ لمزيد من المعلومات حول العناصر غير الغذائية، انظر الفصل ١٣.

وفي سياقات أخرى أو في بداية عمليات الطوارئ، فقد يكون من الأكثر ملائمة النظر في إصلاح المباني القائمة أو استئجار هياكل غير مشغلة أو جعل النازحين ينزلون لدى أسر مضيفة. وستكون كل خيار له مميزاته وعيوبه الجلية عند وضعه موضع التنفيذ. إن التخطيط السليم لمشروع المأوى يستلزم بشكل متزامن سد احتياجات الأسر النازحة وأثرها على المجتمعات المضيفة. وقد تقتضي الحاجة تعويضاً عن الآثار العكسية على الجيران أو المجتمعات المضيفة.

٨ المأوى في المراكز الجماعية– صوت من الميدان

«على الفور بعد النزوح الرئيسي للسكان في جورجيا في عام ١٩٩٣، وجد بعض الأشخاص النازحين داخلياً ملاذاً لهم في الخيام، لكن الأغلبية تمت استضافتها من قبل أصدقاء وأسر وفي مباني عامة. ولقد تم استخدام مجموعة كبيرة مختلفة من المباني كمراكز جماعية، والتي شملت الفنادق وعنابر العمال ورياض الأطفال والمجمعات الرياضية والمصانع والمدارس والمستشفيات. ففي جورجيا هناك الكثير من المباني غير المستغلة أو المهجورة بعد سنوات من الركود الصناعي وكانت أغلب هذه المباني غير مستغلة قبل أن يستقر فيها الأشخاص النازحون داخلياً من تلقاء أنفسهم».

إن أخذ احتياجات وحدات الإيواء للأسرة الفردية بعين الاعتبار سيحدد نطاق ونوعية موقع المخيم. ويمكن التعرف على احتياجات المأوى للمجتمع من خلال مناقشات فرق التركيز والحوار مع مجتمع المخيم والمجتمع المضيف للتوصل إلى تصميمات وخصائص المأوى المناسبة. كما يتطلب تخطيط الموقع وتصميمات المخيم أن يوضع بعين الاعتبار تقديم وصيانة خدمات المخيم الأخرى، مثل توزيع المواد الغذائية وغير الغذائية ومتطلبات البنية التحتية الأخرى للمخيم والإمدادات اللوجيستية الخارجية. وبشكل عام، من الهام جداً وضع خطة موقع واضحة قبل الشروع في بناء وحدات الإيواء أو في توزيع المواد. ويتعين فهم اعتبارات تخطيط الموقع فيما يتعلق بالمأوى والطريقة التي سيعيش الأشخاص بها في المخيم.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول إنشاء وإغلاق المخيم، انظر الفصل ٧.

إن الأشخاص النازحين يستقرون عادة في مخيمات بدائية أو ذاتية الصنع قبل وصول المنظمات الإنسانية. واعتماداً على حجم كل مخيم ذاتي الصنع، فقد ينصب التركيز على تحديث الهياكل القائمة ونقلها من مكانها بغية إعادة هيكلة المخيم، أي تنفيذ تدابير السلامة لحماية البنية التحتية القائمة– بدلاً من بناء مأوى جديد. وإذا كانت وكالة إدارة المخيم لا تملك القدرات الفنية الكافية، فإن هذه المهام تحتاج إلى تنفيذها والإشراف عليها من قبل موفر متخصص في خدمات الإيواء.

إن المستوطنـات أو مواقـع المخيـم يتـم انتقاءهـا وتصميمها بشكل مثـالي قبل وصول الأشخاص النازحـين واستنـاداً إلى المعايير الفنية الدوليـة التي توفر إطـار عمل للوكالات لوضع خطط العمل التي تلبي المستويات المطلوبة للخدمات. وقد يكون من الصعب تلبية هذه المستويـات عند بدء العمليات، خاصة في الأوضاع غير المستقرة والمتأزمة. ومن المرجح أن بلوغ المعايير المثالية هو عملية تتطور عبر الزمن. إن مجموعة أدوات إدارة المخيمات توصي باستخـدام معايـير دنيـا ويلخص هذا الفصـل بعض من تلـك المعايير المستخدمـة من قبل مشروع سفير ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. ومن الملاحظ أن تسليم هذه المعايير الدنيا سوف يعتمد كثيراً على عوامل محلية وثقافية، رغم أن القصد منها هو الشمول.

استخدم معايير ومؤشرات الصحة والحماية والبيئة لمتابعة برامج الإيواء!

القضايا الرئيسية

اعتمـاداً على الوضع والسياق، فإن تشييـد وصيانة مأوى المخيم إما أن يقع ضمن مسؤولية وكالـة إدارة المخيم أو قد يتم التخطيط لـه وتنفيذه من قبل موفر متخصص لخدمات الإيواء. وفي الحالة الأخيرة، يتعين على وكالة إدارة المخيم أن تفي بإحدى وظائفها الأساسية وترصد مستوى الجودة العام وفاعلية برامج الإيواء في المخيم، مع الأخذ دوماً بعين الاعتبار تقاطع العلاقات بين المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، والسلامة والأمن والمشاركة. وعند رصـد برامج الإيـواء في المخيمات والسياقات المشابهة للمخيم، يجـب إعطاء اهتمام خاص للتنفيذ السليم لهياكل التنسيق والالتزام بالمعايير.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول أدوار ومسؤوليات وكالة إدارة المخيم، انظر الفصل ٢

التخطيط لتدخلات الإيواء

من الممكن إلى حد ما تنظيم برامج الإيواء في سياق المخيم في الفئات الآتية:

- الاستعدادات/الطوارئ
- المأوى الطارئ
- العناية بالمأوى وصيانته وتحديثه
- إغلاق المأوى ووحدات الإيواء المستدامة.

الاستعدادات/الطوارئ

عند التخطيط أو الاستعداد لسيناريوهات تتعلق بتدفقات لمزيد من السكان على المخيم (بمن فيهم هؤلاء الذين يعزون إلى الزيادات الطبيعية في سكان المخيم كنتيجة للمواليد)، فإنه يجب على وكالة إدارة المخيم أن تضع «سلم بالخيارات» يسمح بالزيادة أو التخفيضات في توفير المأوى اعتماداً على أعداد من يتم استقبالهم من الوافدين الجدد. وسوف يضمن التخطيط بهذه الطريقة توفر الاحتياطيات الملائمة من مواد المأوى المناسبة عند الحاجة إليها. ولا تنس أنه من الهام جداً أخذ استراتيجيات الخروج بعين الاعتبار عند هذه المرحلة كذلك.

المأوى الطارئ/الانتقالي

كما يتضح من دليل «أشياء أساسية جديرة بالمعرفة» لمجموعة المخيم الطارئ، فإن كل توفير لمأوى يحمل من بين غاياته «البقاء والأمن والسلامة وكرامة الإنسان ومواصلة الحياة الاجتماعية». لهذا، يجب أن يكون الهدف من تصميم مساعدات الإيواء الطارئ هو التنفيذ السريع. ومن جهة أخرى فإن المخيمات عادة ما تدوم لسنين طويلة ويجب أن يلي برامج الإيواء برامج لمساندة شاغليها في الحصول على مأوى أكثر متانة وتعميراً.

إن المصطلح «مأوى انتقالي» مصطلح شائع الاستخدام في برامج الإيواء ويوحي بأن المأوى قابل للنقل من مكانه والتعديل والتوسيع. فمن الممكن، عند الاقتضاء، إعادة استخدام مواد مثل الأغطية البلاستيك أو الخيام أو العروق/البوص في مرحلة لاحقة عند الانتقال إلى مكان إيواء أكثر ديمومة وتعميراً. ومن جهة أخرى توحي برامج «المأوى الانتقالي» بأن هناك تصورً حول ماهية حلول الإيواء المستدامة وأين يمكن العثور عليها. وهذه ليست الحال دوماً في المخيمات.

◀◀ انظر أمثلة حول وحدات الإيواء الطارئة والانتقالية في المربع أدناه.

على وكالة إدارة المخيم القيام بما يلي إذا كانت تدير مخيم حيث لا تستخدم سوى وحدات الإيواء الطارئة (أو الخيام):

- تشجيع منظمات وموفري خدمات الإيواء على وضع البرامج التي توفر ما يلزم من المواد والتدريب من أجل دعم مأوى معمر بمجرد تحديد مكان الاستقرار الدائم
- الوعي بإمكانية إعادة تأهيل المخيمات أو إرجاعها لحالتها الأصلية بمجرد مغادرة الأشخاص لها، وعليه فإن المواد الخام وطرق التشييد تحتاج إلى اختيارها بعناية.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول إعادة تأهيل البيئة، انظر الفصل ٦.

- ضـع في اعتبـارك أن تصميم المأوى الذي يقـع عليه الاختيار سيعتمد علـى أمور عديدة مثل:
  - ما يستطيع الأشخاص بناءه
  - المواد الخام المتوفرة
  - المدة المتوقعة للنزوح
  - نوعية المباني التي يعيش فيها السكان المضيفون

إن توزيـع المواد غير الغذائيـة الخاصة بالمأوى، مثـل الأغطية البلاستيك وأدوات التثبيـت، ستعتمـد على السياق وعلى جودة المـواد الخام. وسوف يتعين تكرار التوزيع كل فترة عام أو عامين إذا لم يكن مسموحاً للسكان تحديث أماكن إيوائهم أو كانوا غير قادرين على ذلك.

أمثلة حول وحدات إيواء طارئة وانتقالية

١- **دارفور، السودان**: تم توزيع الأغطية البلاستيك كإجراء طارئ لتغطية وحدات الإيـواء المبنيـة من الطوب اللبن أو الأغصان بمعرفـة النازحين أنفسهم. وتزامن هـذا مع توزيع أدوات للتثبيت ومواد هيكلية (مثـل العروق والبوص للوقاية من الأضـرار البيئية التي لا سبيل إلى السيطـرة عليها) وتم توفير تدريب. وتم توفير العمـال لتشييد وحـدات الإيواء لهؤلاء مـن ذوي الاحتياجـات الخاصة والأفراد الأكثر عرضة للمخاطر.

٢- **باكسـتان**: تم توزيع الخيام مع البطاطين والمواقد وأواني الطهي. وبعد أشهر قليلة من الزلزال، تم توفير تدريب على نصب الخيام بشكل سليم وتم تشكيل فرق متنقلة للمساعدة في عملية نصب الخيام.

وتوفرت القدرة للأشخاص لإعادة نقل الخيام إلى مواقع منازلهم المدمرة خلال مرحلة إعادة الإعمار.

٣- **جورجيا**: تم ترميم مدرسة ومجموعة من الشقق لاستضافة النازحين.

٤- **أوغندا**: في العادة كانت أسـر النازحين تقوم بنفسها ببناء وتسقيف وحدات الإيـواء. فتم توزيع أغطية بلاستيك علـى هؤلاء العائدين إلى الوطن خلال موسم الأمطـار أو عندمـا كان العشـب لا يـزال منخفضـاً بدرجـة لا تسمـح بقطعـه أو عندمـا فقدوا مـأوى المخيم بسبب انـدلاع الحرائق. وتم تزويـد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ببرامج خاصة لمساعدتهم في بناء مأوى لهم. ◀◀

٥- **بورونـدي**: تم بناء وحـدات الإيواء المستدامـة- حسب تصميمـات المجتمع المحلـي المضيف- وتمـت صيانتها وتمويلهـا من قبل مفوضيـة الأمم المتحدة لشئـون اللاجئين ووكالـة متخصصة. وتم توفير فرصـ العمل والدخل للاجئين وللمجتمع المضيف.

حجم وحدات الإيواء

إن العيش في مخيم يشكل تحدياً. وقد تكون الضوضاء وما يرتبط بها من افتقار للخصوصية بسبـب العيش في مثـل هـذه الأماكن المزدحمة تجربـة مؤلمة للغايـة بالنسبة لجميـع أفراد الأسـرة. لكن من الممكن التخفيف جزئياً من هذه الضغوط بضمان توفر المساحة الكافية في وحـدات الإيواء من أجل النوم وتغيـير الملبس وللعناية بالأطفال أو المرضى وتخزين الطعام والميـاه والمقتنيات وتوفير المكان المناسب للتجمعـات الأسرية المجتمعية. ويجب أن تتوفر في كل مأوى مساحة إضافية للأكل والاغتسال. وقد تحتاج الأسر في المخيمات طويلة الأجل إلى مساحة إضافية من أجل الأعمال المنزلية وتخزين الأدوات والمؤن.

إن المعيـار ٣ مـن معايير المـأوى والإدارة لمشروع سفير ينص على ضـرورة أن تتوفر للأشخاص المساحة المغطـاة الكافية من أجـل الإقامة الكريمة والقيـام بالأنشطة المنزلية الضروريـة وتسهيـل سبل الإعاشـة. غير أنه قد لا يكـون بالإمكان تلبية هـذه الإرشادات في جميع المواقف. وتحتاج وكالات إدارة المخيمات إلى أن تكون مدركة وبشكل عملي للمتغيرات الاجتماعية وتكون مستعدة للسماح بالاستثناءات:

- إن برامـج الإيـواء وتوزيع المواد غـير الغذائية غالباً ما يجري علـى أساس أسري. بيد أن أحجـام الأسـرة قد تتفاوت بشكل ملحوظ وقد تتغير أيضاً عـبر الوقت. وهذا قد يؤدي إلى مواقف حيث يكون للفرد الواحد مأوى بنفس حجم مأوى الأسرة المؤلفة من ١٢ فرد.
- قـد تحـدث التعقيـدات في ظل علاقات تعدد الزوجـات، حيث قد يتم تسجيـل عدة زوجات علـى أنهـن «تنتمين» لنفـس الأسرة وهذا قد يقـود إلى حساسيات اجتماعيـة وذات صلة بالخصوصية إذا ما اضطرت جميعهن إلى العيش في نفس المنزل.
- إن الزواج أو الطلاق قد يعني أن الأسر مجبرة على العيش على مقربة من بعضها أكثر مما قد ترغب. وفي أغلب الحالات، يكون التشرد هو مصير النساء والأطفال في حالة الطلاق.

! لاحـظ أن الحجـم القياسـي للخيمـة هـو ١٦ متر مربـع- بما يكفـي ثلاثة أشخاص فقط.

علـى الرغم مـن أن كل من مفوضيـة الأمم المتحدة لشئون اللاجئين ومشـروع سفير يعملان على «أن تتوفر للأشخاص مساحة المعيشة المغطاة الكافية من أجل الإقامة الكريمة، [حيث] يمكـن القيام بـالأنشطـة المنزلية الضرورية بشـكل مُرضي والقيام بأنشطـة تسهيل الإعاشة حسـب اللزوم»، إلا أن هذه المؤشرات تعتمد إلى حـد كبير على المناخ وخدمات أخرى متوفرة لسكان المخيم. ويشار إلى أن مؤشر مشروع سفير للمأوى يعادل ٣,٥ متر مربع من المساحة المغطـاة للشخـص الواحد. بينما تقـترح مفوضيـة الأمم المتحدة لشئـون اللاجئين (٢٠٠٧) مساحـة تتراوح بين ٣,٥ متر مربع إلى ٥,٥ مـتر مربع. كما تشير مشروع سفير أيضاً إلى أنه في حـال عدم تيسر بلوغ هـذا الهدف، أو كان أكبر من المساحـة النمطية المستخدمة من قبل السـكان المتأثرين، فحينئذ يجب أن يوضع بعين الاعتبـار أثر المساحة المغطاة الضيقة على الكرامة والصحة والخصوصية.

في سيراليـون، تحـدث بعض «زيجات المصلحة» حتـى يتأهل الأشخاص للحصول على منزل جديد واستلام وحدات إيواء بحجم أسرة أكبر. وهذا أدى إلى قضايا تتعلق بـالحماية حيث أجبرت النساء على مثل هذا النوع من الزواج.

تقسيم المساحة الداخلية

داخـل وحدات الإيواء الفرديـة، يجب توفير التقسيمات الفرعية الداخلية لمختلف أفراد الأسرة لاسيما حيث يكون الرجال، النساء و/أو الأطفال معتادين على النوم في غرف منفصلة. ومن الجديـر بالإشـارة أنه في بعض السياقات يكون من الشائع بالنسبـة للأسر الممتدة أن تتحد وتتقاسم وحدات الإيواء مما يسمح للرجال والنساء بالنوم في وحدات إيواء منفصلة.

في وحدات الإيواء الجماعية، يجب أن يشجع التقسيم على لم شمل الأسر، ويجب أن يشجع التخطيط الداخلي على الفصل بين الفضاء المنزلي والشخصي.

إغلاق المخيم

عندمـا يحين وقت إغلاق المخيم، فإن ملكية مواد الإيواء تبقى في العادة لهؤلاء الذين عاشوا في وحـدات الإيـواء. إلا أن هناك ظروف حيث قد ترغب وكالة إدارة المخيم في الاحتفاظ بهذه المواد أو الاحتفاظ بوحدات الإيواء بحالتها الكاملة حتى تستطيع تحديث المخيمات المتبقية في المنطقـة– كما كان الحال بالنسبة لمخيمات ما بعد تسونامي في باتيكاولا بسريلانكا– أو أنها قد تقرر نقل أسر النازحين إلى منازل أنشأت بالفعل.

إن وكالـة إدارة المخيـم يجب أن تحسم المساءل المتعلقة بمن يملكون وحدات الإيواء قبل

إغلاق المخيمات. وهذه المسألة تصبح أكثر إلحاحاً في حالة وحدات الإيواء الأطول أمداً، مثل تلك المصنوعة من الطوب اللبن ولا يمكن نقلها من مكانها. في الغالب يتم تسليم المنشآت المستدامة للمجتمع المضيف، على الرغم من أن المالك الطبيعي لها يكون في العادة هو صاحب الأرض التي أقيمت عليها. وبشكل مثالي، يجب حسم هذه المسائل قبل الشروع في التشييد. ولابد من الاتفاق على المسائل المتعلقة بحقوق الملكية قبل وقت طويل من إغلاق المخيم.

يجب وضع الترتيبات من أجل:

- النقل المستقبلي لمواد الإيواء إلى أماكن الاستقرار الدائم؛ وغالباً ما يتطلب ذلك توفير المركبات بالنظر إلى صعوبة نقل مواد الإيواء. وتكون وحدات الإيواء المصنوعة من الطوب اللبن أو الحديد أو من الأطر الخشبية ثقيلة بشكل ملحوظ. وسوف تحتاج المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة والأكثر عرضة للمخاطر للمساعدة في تفكيك وحمل وإعادة تجميع مواد الإيواء.
- التخلص من مواد الإيواء المهجورة، حيث يكون الحرق والدفن وإنهاء الاستخدام جميعها من الخيارات المطروحة. وسيكون التنظيم وإعادة التأهيل البيئي للموقع أكثر صعوبة في حال استخدام الخرسانة وغيرها من مواد الإيواء المستدامة في التشييد.

◀◀ لمزيد من الإرشاد حول إعادة التأهيل البيئي، انظر الفصل ٦.

أنواع برامج الإيواء

أياً كان نوع برنامج الإيواء المنفذ في المخيم، فإن المهمة المتعلقة بالحصول على المواد الصحيحة والأشخاص المناسبين لإتمام عملية التنفيذ تشكل أهمية أساسية.

فيما يلي توضيح للأنواع المختلفة لبرامج الإيواء. وقد تحتاج إلى الجمع بينها عندما لا تكون المواد متوفرة محلياً.

- يعتبر توزيع المواد غير الغذائية أحد أكثر أشكال تدخلات الإيواء الطارئة شيوعاً. ويمكن تضمين مجموعات الأدوات في التوزيعات لمساعدة الأشخاص على بناء هياكل أكثر أمناً. ولاحظ أن أواني الطهي تكون مدرجة غالباً ضمن مواد الإيواء. وتجب العناية بالمواصفات وبعملية المشتريات لضمان الجودة المستدامة للمواد.
- يمكن استخدام الإيصالات بدلاً من تسليم المواد غير الغذائية، مما يسمح لسكان المخيم بصرف الإيصالات من تجار معتمدين. وهذا من شانه أن يساعد الأشخاص في الحصول

على احتياجاتهم الفعلية لتشييد وحدات إيوائهم. غير أن هذه النظم تعتمد على قدرة التجار وقد تخلق عملة ثانوية. وتعتبر استخدام الإيصالات أكثر شيوعاً وسط أماكن الاستيطان المبعثرة أو وسط الأشخاص المقيمين على أرضهم، أكثر منها بالنسبة لهؤلاء في مخيمات.

- ويمكن استخدام التوزيعات النقدية بدلاً من توزيع المواد. ويعطى النقد حتى يتمكن الأشخاص من شراء ما يحتاجون. وكما الحال مع الإيصالات، يعتبر النقد أكثر شيوعاً كتدخل إيواء وسط الأشخاص المبعثرين أكثر منه بالنسبة لهؤلاء في المخيمات الرسمية أو الحضرية.

◄◄ لمزيد من المعلومات حول الاستجابات القائمة على النقد في الحالات الطارئة، انظر قسم القراءات والمراجع.

- يمكن تقديم برامج التدريب بالترافق مع إنشاء المنزل المؤقت. وقد تتضمن بالإضافة إلى أساليب التشييد مخاطر الحرائق والفيضانات ونصب الخيام.

من الشائع عند بداية موقف طارئ أن يتم تحديث المباني القائمة مثل تلك المستخدمة في مخيمات الاستقبال والمخيمات الانتقالية. وهذه المخيمات قد لا تكون ضرورية سوى للأسر التي تنتظر تشييد موقع مخيم منظم أو كجزء من عملية إغلاق/إعادة مخيم.

وعلى العكس من ذلك، فإن المراكز الجماعية التي تقدم المأوى الجماعي في مباني عامة غير مشغلة مثل المدارس أو رياض الأطفال أو الفنادق أو مباني المصانع يكون القصد منها عادة توفير المأوى المؤقت أو الانتقالي. إن هذه الموضوعات غير مشمولة تحديداً في مجموعة أدوات إدارة المخيم، إلا أنه يمكن تطبيق العديد من نفس قضايا الإدارة هذه على تلك السياقات.

طرق التنفيذ

إن الرصد الفعال للمخيم في الموقع يشكل تجربة تتسم بالتحدي ويتطلب طاقم فني مؤهل من أجل الإشراف. ويشترط في الطرق المنتقاة لتنظيم وإدارة برامج الإيواء أن تشرك مجتمعات النازحين من خلال مجموعات التركيز ولجان إيواء المخيم. إن سياسات وطرق تنفيذ برنامج الإيواء في المخيمات سوف تعتمد كثيراً على طبيعة النزوح والسياق المحلي ووفرة مواد البناء والطرق الثقافية للبناء ووفرة العمال المؤهلين والمهارات وسط المجتمع النازح والمجتمع

المضيف. ويجب أن تكون وكالة إدارة المخيم على وعي ببعض الخيارات لتنفيذ برامج الإيواء ومن بينها:

- البنـاء المباشر، حيث تدير المنظمـة المسؤولة عملية التشييد وتستخـدم العمالة وتشرف عليهـا. وسـوف يتطلب ذلك الكثير مـن وقـت إدارة العاملين والمشرفـين المؤهلين الذين يشرفون على تقدم سير بناء وحدات الإيواء. وهذه الأنواع من البرامج يمكن أن تؤدي إلى افتقـار في «الملكية» بالنسبة لسكان المخيم لأنها تضع المساءلة عن التشييد على عاتق المنظمة المنفذة.
- التعاقـد – حـين تستخـدم المنظمة المسؤولة عن المـأوى مقاولاً أو منظمـة شريكة لبناء وحدات الإيواء. وهذا يتطلب عمالة مهرة لرصد أعمال التشييد والإعلان عن انتهاء البرنامج عند مراحل متفق عليها مسبقاً لعملية التشييد (بمعنى، الأساس والعتبة والسقف). كما أنه قد يؤدي إلى افتقار في «الملكية» بالنسبة لسكان المخيم.

◀◀ انظر ملحوظة حول استخدام وإدارة الخبراء الفنيين أدناه.

- يتـم البنـاء بالجهود الذاتيـة أو بمساعدة من المجتمع، حيث يقـوم أعضاء المجتمع ببناء أماكـن إيوائهـم بأنفسهـم. وهذا قد يكون بدون أجـر أو بأجر (نقداً أو عينـاً مقابل طعام) اعتمـاداً علـى القـدرات ودرجـة تعقيد المأوى. وقـد تكون لهـذا الأسلـوب فاعلية خاصة بالنسبـة لتصميمات المـأوى البسيطـة والتقليدية لدى المجتمعات المعتـادة على تشييد أماكـن إيوائهـا بأنفسها لكنـه لا يتناسب مع الهيـاكل المعقدة (مثل تلـك المصنوعة من الخرسانـة المسلحة) التـي لا يعرف طريقة تشييدها سوى عدد قليـل من أعضاء المجتمع المشتغلين بحرفة البنـاء. ويكون الإشراف والدعم مطلوبين والتعرف على أعضاء المخيم العرضة للمخاطر ودعمهم أمر بالغ الأهمية.

استخدام وإدارة الخبراء الفنيين

بالنسبـة لمهام معينة ترتبـط بإقامة المأوى، قد تقتضـي الحاجة وجود خبراء. فـإذا كانـت وكالة إدارة المخيـم في شك حـول مسألة فنية ما فعليهـا أن تطلب المشـورة من المتخصصـين المناسـب وأن تستعين بخدماتـه أو تتعاقد معه. وفي حـين أن المتخصصـين الفنيين يمكنهم توفير قيمة مضافـة، فتأكد من انعكاس المعرفـة والعادات المحليـة في جميع القرارات الفنية. وكـن على دراية بمخاطر الإفراط في هندسة هياكل الإيواء البسيطة. ويمكن تفادي النفقات التي لا حاجة لها والاقتراحات غير المجدية إذا كانت اختصاصات الدعم الفني واضحة وتركز على مصلحة المجتمع.

قد تشمل الأمثلة الخاصة بتوقيت الحاجة إلى الطاقم الفني ما يلي:

- التعامل مع مخاطر مثل الفيضانات والرياح والزلازل
- المشورة المتعلقة بالتخطيط الفعلي والعملي في اختيار وتخطيط الموقع
- أثناء وضع برامج الإيواء وتنفيذها ورصدها
- عند الحاجة إلى وضع مشروعات تشييد تفصيلية أو خطط بناء من أجل وحدات الإيواء الأكثر تعميراً أو تحديث المباني القائمة أو مباني البنية التحتية الرئيسية. وتجب مراعاة أن تكون صناعة التشييد المحلية قادرة على بناء ما وضعت من أجله التصميمات
- عندما يساعد كاتب أعمال في رصد عقود التشييد والإشراف عليها.

ويمثل لفساد دوماً مشكلة عندما تستخدم السلع الأولية عالية التكلفة. وسواء كان الفساد على نطاق صغير أو كبير، فإنه يتعين التصدي لهذه المشكلة بالتنسيق مع موفر خدمات الإيواء. وتتضمن بعض استراتيجيات مكافحة الفساد ما يلي:

- الردع – ردع السلوك الفاسد بفرض العقوبات واللجوء إلى النظام القضائي القائم وآليات التحقيق والفصل الداخلية
- نظم وإجراءات الحماية – للتقليل من فرص ظهور الفساد – وهذه قد تتضمن نظم الإحصائيات والمساءلة، وإجراءات تقديم العطاءات، ومهام مراجعة الحسابات وإجراءات الرصد والإدارة
- القبول – يتعلق بالطريقة التي يُنظر بها إلى الوكالات الإنسانية من قبل المجتمعات التي تعمل فيها وتتضمن استراتيجيات لحشد المساندة المحلية لتدخلات المساعدات من خلال التوعية وإشراك المستفيدين. إن الأمر لا يتعلق بقبول الفساد، بل يتعلق بالوقاية من الفساد من خلال تحقيق قبول الوكالة وحشد الدعم لها.

ومن المرجح أن يكون الجمع بين هذه الطرق هو الطريقة الأمثل لمكافحة الفساد في سياق المخيم.

العناية بالمأوى وصيانته وتحديثه

عقب استجابة المأوى الطارئة ستقتضي الضرورة مأوى أكثر قوة وديمومة للبقاء لمدة النزوح. وهذا يصدق بوجه خاص في المناطق ذات المستويات المتطرفة من درجات الحرارة أو هطول الأمطار أو تساقط الثلوج أو الرياح. وفي العادة، يكون من المكلف توفير الصيانة

على المدى الطويل للمأوى المبني للاستخدام في المدى القصير، علاوة على عدم وفائه بالدور الكامل للمأوى من حيث الخصوصية والكرامة.

إن الوكالات المسؤولة تحتاج، حين تحديث المأوى، إلى أن تضع بعين الاعتبار أمد الحياة المتوقع لوحدات الإيواء والمخيم والمدة التي يتوقعها كل من السكان المضيفين وسكان المخيم لبقاء المخيم، والديمومة الفعلية لوحدات الإيواء والمخيم، علاوة على الديمومة المتصورة من قبل كل من السكان المضيفين وهؤلاء الذين يعيشون في المخيم.

ويتحقق المأوى والإسكان المعمر عندما يتم العثور على حلول إيواء دائمة للأشخاص المتأثرين. وفي العادة لا يجب تشييد وحدات الإيواء المستدامة في المخيمات التي يقصد استخدامها بشكل مؤقت فقط، ما لم يتفق على الاستخدام والملكية طويلة الأجل وتوضع الخطط لذلك. ومثال على هذا هو حيث يتم تشييد المباني التي يمكن تسليمها إلى السكان المضيفين.

> ❗ لا تشكل المخيمات حلولاً مستدامة وفي العادة لا يجب بناء المأوى الدائم في المخيمات. ويختلف التخطيط للمخيمات عن التخطيط لأماكن الاستيطان الدائمة، وتجب مراعاة فهم هذه الاختلافات.

إن الزحام ورداءة تخطيط الموقع المبدئي تجعل من الصعب صيانة وتحديث وحدات الإيواء في مرحلة لاحقة. غير أن تحديث المأوى المشيد بشكل رديء تعتبر أولوية لصيانة المخيم وقد يقع تنظيمها وبشكل مباشر على عاتق وكالة إدارة المخيم.

> ❗ بشكل مثالي، يتحمل سكان المخيم المسؤولية عن صيانة وتحديث أماكن إيوائهم.

سواء كانت وكالة إدارة المخيم تتشارك في المسؤوليات مع موفر خدمات الإيواء أم تقوم بتنفيذ صيانة المأوى بشكل مباشر، فيمكنها بدء البرامج من خلال:

- تقييم الشروط الأساسية، بما في ذلك استخدام وحدات الإيواء الراهنة من قبل الساكنين ووظيفة وحدات الإيواء الراهنة
- التأكد من قيام لجان مخيم الإيواء بدراسة وضع واحتياجات المأوى ورفع تقرير بها
- إنشاء نظام فعال للتقييم والرصد من أجل الاستجابة والدعم السريعين
- بناء قدرات الصيانة وسط طاقم الوكالة نفسه ومجتمع النازحين

- التأكد من وفرة وتخزين معدات وآلات الصيانة والمواد التي تكون مطلوبة كثيرا
- حل المنازعات على تخصيص وحدات الإيواء وقطع الأرض وسط مجتمع النازحين
- التوسط في المنازعات على تخصيص وحدات الإيواء وقطع الأرض بين الحكومة أو المجتمع المضيف وبين مجتمعات النازحين
- التفاوض في مواقع الأشخاص النازحين داخلياً مع السلطات وملاك الأراضي حول ما إذا كان يسمح للأشخاص بتحديث أماكن إيوائهم وقطع الأرض، حيث قد تقوم السلطات التابعة للحكومة المحلية بوضع ضوابط معينة على أماكن توطين الأشخاص النازحين داخلياً
- التأكد من تلبية احتياجات الإيواء للوافدين الجدد بسرعة وإعداد قطع الأرض الشاغرة وتخصيصها
- تحديد وحدات الإيواء الشاغرة (أو المحتمل إزالتها)
- استبدال وحدات الإيواء القديمة أو المتضررة أو المدمرة، حيث يكون من الأسهل غالباً المطالبة بالمواد المتضررة، وهذا سيساعد أيضاً في تجنيب سكان المأوى التسبب في إضرار متعمد من أجل الحصول على مواد جديدة
- التأكد من القواعد الواضحة والشفافة حول توقيت استبدال المواد
- التأكد من مشاركة المجتمع في أنشطة الصيانة وتوعية مجتمعات النازحين حول أهمية صيانة المأوى.

المخاطر

تمثل المخاطر مجموعة من التهديدات (مثل تعرض وحدات الإيواء للفيضانات) مع التعرض لتلك المخاطر (المرتفعة حيث لا يوجد صرف). وقد تتزايد درجة التعرض لهذه المخاطر بسبب عوامل مثل اختيار الموقع الرديء (على سبيل المثال إذا كان الموقع يقع في سهل كثير التعرض للفيضانات).

النمل الأبيض والحشرات

أساليب حماية وحدات الإيواء من النمل الأبيض والحشرات تشمل:

- رش وطلاء دعامات الإسناد بزيت المحركات القديم أو غير المستخدم مخلوطاً بالديزل؛ ويجب القيام بذلك بعد الانتهاء من قطع الأخشاب، لكن قبل البدء في أعمال التشييد
- رش المبيدات الحشرية: ويمكن القيام بذلك تحت إشراف منظمة صاحبة خبرة في مكافحة الحشرات وبالتنسيق بين موفري خدمة آخرين مثل وكالة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وغيرها من الوكالات الصحية.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول النظافة الصحية والصرف والبنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، انظر الفصل ١٤.

- التأكد من تنظيف دورات المياه وصيانتها
- الحد من أعداد الحشرات عبر صيانة قنوات الصرف لوحدات الإيواء الفردية
- معالجة الأماكن الموبوءة بحرق واستبدال جميع مواد الفرش في المخيم– بعد التشاور مع هؤلاء الذين يقدمون خدمات صحية
- جمع المخلفات من المنازل والمجتمعات المتجمعة معاً في المخيم

من الهام جداً صيانة وتحديث بيانات الإيواء (تسجيل وإحصاء المنازل؛ التوزيعات؛ الإصلاحات؛ تقديرات التكلفة الخاصة بالتحديثات وبيانات التخطيط الأخرى) التي يمكن تبادلها مع الآخرين. ويمكن الاستفادة من هذه المعلومات عند التصدي للمخاطر الصحية ولمعالجة مشاكل محددة ترتبط بالأوبئة التي قد تظهر في أجزاء معينة من المخيم.

الأمطار/الفيضانات

إن أفضل طريقة لتفادي مخاطر الفيضانات هي من خلال انتقاء الموقع والتخطيط الجيد

◀◀ لمزيد من المعلومات خول تخطيط المخيم، انظر الفصل ٧

غالباً ما تكون وحدات الإيواء غير محمية من المياه قبل موسم الأمطار. وعليه يوصى قدر المستطاع بتنظيم عمليات توزيع للأغطية البلاستك في الأشهر التي تسبق هطول الأمطار. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن الحيلولة دون حدوث العديد من الفيضانات عبر صيانة قنوات الصرف وقنوات الري. وإذا كان مسح الموقع قبل موسم الأمطار يشير إلى أن وحدات الإيواء تقع داخل مناطق عرضة لمخاطر الفيضانات، فقد يكون من الضروري حينئذ نقلها لمكان آخر. ويجب النظر في استخدام المناطق المرتفعة إذا لم يكن هناك من خيار آخر.

نصيحة عملية لوكالة إدارة المخيم لدى أخذ الاستعدادات للوقاية من الفيضانات:

- الاحتفاظ بمخزون من الأدوات (المجارف والفؤوس) لأعمال الحفر والردم الطارئة والتي يجوز إقراضها لسكان المخيم على أساس يومي أو من خلال لجنة صيانة المخيمات التابعة للسكان ◀◀

- توعيــة كل أسرة أنه يتعين عليها حفر قنوات صرف المأوى الخاص بها قبل هطول الأمطار، ويمكن ربط ذلك ببرامج الرعاية والصيانة أو تنظيمه من قبل وكالة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية
- التأكـد من اتصـال قنوات الصرف الخاصة بالمـأوى الفردي بنظام الصرف الخاص بالموقع وعدم سيلانها على وحدات إيواء الجيران
- توفـير الدعـم المـادي، أو تشجيـع المجتمـع على توفـير الدعم، لحفـر قنوات الصرف– أو لرفع الأسقف– من أجل الأفراد العرضة للمخاطر
- تحديد المناطق في المخيم، قبل مواسم الأمطار، المعرضة لمخاطر الفيضانات وطلب الدعم الهندسي لإعادة هندسة الأرض لتحسين الصرف والتشاور بشأن الانتقال لمكان آخر تفادياً لمخاطر الفيضانات
- المعاينة البصرية لوحدات الإيواء المعرضة لمخاطر التسرب
- إعـداد المـواد مثل الأغطيـة البلاستيـك وأدوات التثبيـت أو الأشرطة المغطاة بالقطران لإصلاح الأسقف
- توفـير الحصى من أجل قنوات الصرف– مـع ملاحظة أن الحاجة قد تقتضي نظـام صرف أسمنتي في المناطق التـي تكون فيها مستويات هطول الأمطار مرتفعة كثيراً
- خـلال تخطيط الموقـع، استخـدم المناطق المنخفضـة للعب ومناطـق أخرى قليلـة الأهمية: العمل على أساس مبدأ «تقييم الأولويـات» بالنسبة للمرافق عنـد التخطيط في مناطـق الفيضانات– المناطق الأقل أهميـة يمكن السماح بتعرضها للفيضان أولاً.

الحرائق

قد تكون الحرائق من أبرز أسباب الإصابة والوفاة وفقدان الممتلكات في سياق المخيم. وعليه يجب أن تكون الخطط في موضع التنفيذ لضمان الوقاية والاستعدادات. وقدر المستطاع يجب تبـادل هـذه الخطط مع سـكان المخيم حتى يعـرف الأشخاص مـاذا يفعلـون في حالة اندلاع الحرائـق. ويمكـن تشكيـل أو تعيـين اللجان القائمـة لكي تتحمـل المسؤولية عـن الوقاية من الحرائق والاستعدادات لها والتعامل معها.

نصيحة لوكالات إدارة المخيمات بشأن التعامل مع مخاطر الحرائق:

الوقاية

١- يجب تزويد المواقع بحواجز حرائق منتظمة

٢- بشكل مثالي، يجب أن تكون المسافة بين وحدات الإيواء وكحد أدنى ضعف ارتفاع كل منها

٣- تحظر النيران أو ألسنة اللهب المكشوفة داخل وحدات الإيواء ما لم تكن في منطقة محكمة جيداً- رجاء ملاحظة أن السياسات الوطنية قد تتفاوت كثيراً في هذا الصدد

٤- تقنين الأوقات التي يسمح فيها باستخدام نيران الطهي في المواسم الجافة

٥- التأكد من وضع الشموع- في حال السماح بها في المخيم- في مصابيح أو قناديل

٦- تنبيه سكان المخيم بعدم ترك الشمعة مضاءة أثناء النوم أو عند مغادرتهم للمأوى

٧- توفير تدريبات التوعية حول المخاطر المرتبطة بالتدخين بداخل وحدات الإيواء أو بالقرب منها

٨- التأكد من عدم ملامسة المواقد للجدران القابلة للاشتعال أو القرب منها

٩- التأكد من مرور المداخن عبر جدران صلبة أو عبر صفيح مضاد للحرائق

١٠- التأكد من وضع مصابيح الإنارة الكهربائية على مسافة لا تقل عن ٢٠ سنتيمتر من سقف الخيمة أو من المواد الأخرى القابلة للاشتعال

١١- إجراء المعاينة المنتظمة للأسلاك الكهربائية

الاستعدادات

١- تزويد محطات الحرائق بدلاء (بثقوب صغيرة للحد من مخاطر السرقة)؛ والرمال ومخافق النيران وطفايات النيران

٢- ملاحظة أن رش المياه قد يؤدي فقط إلى مزيد من انتشار حرائق الكيروسين

٣- توفير ناقوس حرائق لتنبيه سكان المخيم الآخرين حول اندلاع الحرائق الكبيرة

٤- إنشاء لجان الحرائق المجتمعية لتدريب سكان المخيم على الوقاية من الحرائق والتعامل معها

٥- تنفيذ حواجز الحرائق والحفاظ عليها خالية من الركام والتأكد من تجهيز محطات الحرائق للمساعدة في التعامل مع الحرائق. ◀◀

في حالة نشوب الحرائق

١– التأكد من عدم وجود أحد داخل المأوى/الخيمة وحينها فقط إسقاطها للمساعدة في الوقاية من انتشار الحريق

٢– تذكر توعية سكان المخيم حول «أسلوب توقف وارتمي وتدحرج»– في حال نشبت النيران في ملابسك، فتوقف حيث أنت، وارتمي على الأرض وتدحرج حتى تطفئ النيران.

إذا تعرضت لإصابات احتراق

١– رطب المنطقة المتأثرة بالماء البارد أو بمنشفة مبللة على الفور

٢– قم بحماية الحرق بقطعة ملبس نظيفة

٣– اسع في طلب المساعدة الطبية في أسرع وقت ممكن

٤– حافظ على دفئ ضحايا الحروق.

معيار السلامة من الحرائق ٢٠٠٧ لمفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين

«إذا كانت المساحة تسمح بذلك، فيجب أن تكون المساحة بين المباني الفردية مناسبة للحيلولة دون ملامسة المباني المتصدعة والمحترقة للمباني المجاورة. ومن ثم يجب أن تكون المسافة الفاصلة بين الهياكل وكحد أدنى ضعف الارتفاع العام لأي هيكل. «وإذا كانت مواد البناء قابلة للاشتعال كثيراً (القش، الأغصان، الخ)»، فتجب زيادة هذه المسافة إلى ٣–٤ أمثال الارتفاع العام. كذلك يجب وضع اتجاه الرياح السائدة بعين الاعتبار».

لقد تكيفت وحدات إيواء الأسر في مخيمات الأشخاص النازحين داخلياً شديدة الازدحام في شمال أوغندا مع مخاطر الحرائق بطرق مبتكرة، وذلك من خلال عدم إحكام الربط بين السقف المكون من الأغصان وبين الجدار المستدير للكوخ. ولهذا فعندما تندلع الحرائق كان بمقدور الأشخاص النازحين داخلياً إسقاط الأسقف من فوق الجدران، ومن ثم إنشاء حواجز تمنع انتشار النيران.

الرياح/الأعاصير

إن الرياح العاتية كتلك المرتبطة بالأعاصير يمكن أن تدمر وحدات الإيواء.

نصيحة عملية لاستعدادات وكالة إدارة المخيم للرياح القوية:

١- إجراء تقييم هيكلي للمأوى في المخيمات: في حال عدم توفر الطاقم المؤهل، فينصح بالاستعانة بدعم هندسي من أجل إجراء التقييم

٢- العمل على نتائج التقييم، وإذا كان الوقت يسمح بذلك، تعديل تصميمات المأوى والتأكد من أن أية تحديثات لم تسفر عن زيادة المخاطر سوءاً

٣- التأكد من تأمين المواد غير المثبتة- بخاصة الحديد المتموج/صفائح القصدير- لأنها قد تكون بالغة الخطورة في الرياح العاتية

٤- النظر في توزيع حبال إضافية ومسامير تسقيف وغيرها من مواد التثبيت قبل الأوقات المتوقعة لهبوب الرياح

٥- إحضار المهندسين لمعاينة نقاط الضعف الشائعة- الوصلات الضعيفة بين الأسقف والجدران، والافتقار إلى المقويات القطرية والأساسات الرديئة

٦- تثبيت الأغصان ومواد التسقيف بالحبال

٧- التأكد من تأمين ربط الحبال على الخيام والهياكل المؤقتة الأخرى وإحكام ربطها للحيلولة دون تطاير هذه الهياكل في الرياح.

الزلازل

في حال التشكك حول قدرة المقاومة الزلزالية لوحدات الإيواء في المخيم، تجب الاستعانة بمهندس لتقييم الهياكل واقتراح التحسينات. ويوصى باستخدام مهندس لتقييم مدى سلامة الأبنية القائمة قبل استخدامها كمراكز جماعية حيث تكون مخاطر وقوع الزلازل أو الصدمات مرتفعة. وبوجه عام، فإن الهياكل خفيفة الوزن وحسنة التثبيت تكون أقل احتمالاً للتسبب في إصابات. وحيث أمكن، يجب تفادي المنحدرات الحادة لأنها تكون أكثر عرضة للانهيارات الصخرية. وتذكر أنه:

- حيث تكون مخاطر الزلازل مرتفعة، يجب تشجيع الأشخاص على تخزين الأشياء والأواني الثقيلة بالقرب من الأرض حيث لا يمكنها السقوط على رؤوس الأشخاص.
- حيث يقع زلزال يحتاج الأشخاص إلى التدريب على عدم الجري فوراً للخروج من المباني إذ الألواح والزجاج قد تسقط من أعلى.

المناخات الباردة/الاستعدادات الشتوية

حتى في البيئات الصحراوية التي قد تكون حارة أيضاً أثناء النهار، فقد يكون المناخ شديد البرودة ليلاً. وترتبط المواسم الباردة بارتفاع في الإصابات الناتجة عن الحرائق وأمراض الجهاز التنفسي وأمراض العين– التي تعزى إلى الزيادة في معدلات الطهي داخل الأماكن المغلقة. وفي أغلب المخيمات، نادراً ما يكون الوقود متوفراً بالكميات الكافية من أجل التدفئة حتى في أكثر المناخات برودة، وهذا هو السبب الذي قد يدفع بالأشخاص إلى الطهي قبل شروق الشمس عندما تكون درجات الحرارة عند أدنى مستوياتها.

وهذه بعض الإرشادات التي تجب مراعاتها في الطقس البارد:

- الاحتفاظ بكل ما يلامس البشرة دافئاً وجافاً (الملابس والفرش والبطاطين والوسائد والأرضية)
- الحفاظ على دفئ المكان والحد من مساحة الرياح الباردة ببناء الأسقف المنخفضة.

لدعم سكان المخيم في المناخات الباردة، يمكن لوكالة إدارة المخيم القيام بما يلي:

- التفاوض مع ملاك الأرض/الحكومة من أجل بناء الجدران بارتفاعات منخفضة من الطين للحد من التيارات الهوائية منخفضة المستوى
- التنسيق مع المنظمات المسؤولة عن توفير إمدادات المياه من أجل توفير إمدادات المياه الكافية لسد احتياجات بناء الجدران المنخفضة من الطين، وإذا دعت الضرورة إقراض الأدوات الأساسية لسكان المخيم
- التأكد من حصول الأسر على كفايتها من الأغطية البلاستيك أو البطاطين أو المواد الأخرى لصد التيارات الهوائية، وهذا ضروري لتحسين درجات حرارة الهواء المحيط والراحة الحرارية خاصة حيث لا يتوفر سوى قدر محدود من الوقود لأغراض التدفئة. (ومن الناحية الأخرى، فإن نقص التيار الهوائي قد يؤدي إلى انتشار أمراض الجهاز التنفسي مثل مرض TB). وتكون معدلات التهوية المرتفعة للغاية– زيادة عن ستة تغييرات هوائية في الساعة– مطلوبة للحد من معدلات انتشار أمراض الجهاز التنفسي، ولا تكون ممكنة من الناحية العملية بدون تخصيص موارد الوقود الكافية لأغراض التدفئة
- العمل مع وكالة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية حول الاستعدادات الشتوية لإمدادات المياه وطرق الوصول إليها
- التأكد من حصول سكان المخيم على الإمدادات الغذائية الكافية لأنهم يكونون بحاجة لمزيد من السعرات الحرارية في الطقس البارد. (انظر معايير ◀◀

مشروع سفير للإطلاع على النصائح الواجب إتباعها عندما تكون درجة حرارة المنطقة المحيطة أدنى من ٢٠ درجة مئوية). ومن المفيد الحصول على دعم فني من أخصائي تغذية في حالة اختلاط الأمور.

- النظر في تشييد جدران صلبة منخفضة المستوى حول المأوى للحيلولة دون التيارات الهوائية الباردة على ارتفاع الأرضية، وبناء الجدران الصغيرة لحجز الأبواب
- النظر في تشييد أماكن تدفئة مجتمعية– في أماكن منفصلة للرجال والنساء.

الطقس الثلجي

إن الثلوج قد تتسبب في تصدع وحدات الإيواء؛ ويحتاج الأشخاص النازحون (عن طريق لجنة مخيم الإيواء إن كانت موجودة) إلى الاستعداد لهطول الثلوج الثقيلة قبل بداية فصل الشتاء:

ما يمكن لوكالة إدارة المخيم القيام به للاستعداد لهطول الثلوج في المخيمات المكونة من خيام:

- تكوين فريق استعداداً لهطول الثلوج– إما من خلال أفراد طاقم العاملين أو من خلال لجان الإيواء
- إرسال الفرق حول المخيمات للتأكد من تثبيت/نصب وحدات الإيواء بالشكل الصحيح وإحكام ربط الحبال المتينة (على الخيام والتأكد من إحكام ربط الساتر)
- على الفريق أن يوعي الأسر حول طريقة إزالة الثلوج عن وحدات الإيواء بشكل منتظم في حال تساقطها– حتى لو وقع ذلك ليلاً
- إعداد وحدات الإيواء الطارئة في حالة التصدع
- التأكد من توفر الصرف للحيلولة دون الفيضانات الناتجة عن ذوبان الثلوج
- النظر في توزيع حبال وأدوات تثبيت إضافية لتأمين الهياكل أو الأغطية البلاستيك للحفاظ على الهياكل جافة والمساعدة في إزالة الثلوج
- الاستعداد تحسباً لتصدع الخيام أو المأوى بسبب الحرائق ولذا يوصى بعدم السماح بإشعال النيران المكشوفة في الخيام/وحدات الإيواء وان تكون المواقد تحت أسقف محمية من السقوط.

◀◀ انظر احتياطات السلامة أعلاه.

المناخات الحارة

لا غنى عن الظل والتهوية في المناخات الحارة. ولهذا يوصى بتشجيع استخدام مواد مثل الأغصان أو أوراق شجرة الموز أو الطلاء العاكس على أسقف وحدات الإيواء.

ومن جهة أخرى، يجب أن توضع الآثار على البيئة لقيام السكان بحصد المواد اللازمة لتغطية أسقفهم بعين الاعتبار. كما يمكن أن توفر شبكات الظل حلولا جيدة التهوية تكون أفضل من الأغطية البلاستيك.

وعلى أية حال، يجب على وكالة إدارة المخيم القيام بما يلي:

- تشجيع موفر خدمات الإيواء على التفكير في إجراءات تصميم المأوى الملائم مثل تهوية المأوى المحسنة والمساحات الخارجية المظللة ومظلات النوافذ أو الأسقف البارزة
- دعم سكان المخيم في بناء النوافذ المظللة والقيام بغير ذلك من تحسينات
- النظر في تشجيع زراعة النباتات المتسلقة حول وحدات الإيواء.

خدمات البنية التحتية

يساعد ترقيم وحدات الإيواء على:

- استيضاح من هم المسجلين بصفتهم مقيمين في المخيم
- تحديد هوية الأسر
- تتبع سكان المخيم، وتحديداً إذا كان السكان مرتبطين برقم المنزل الذي يعيشون فيه. ويمكن الاحتفاظ بهذه البيانات في دفاتر آمنة أو حتى في نظام المعلومات الجغرافية

يجب ترقيم المنازل الفردية بترتيب منطقي بما يتفق مع خطة الموقع لتحديد وحدات الإيواء الفردية فضلاً عن المنطقة التي جاءوا منها. ومن جهة أخرى فقد يحتاج عمال الطلاء وغيرهم من العمال المشاركين إلى ملابس حماية حتى لا يتلفوا ملابسهم الخاصة.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول ترقيم وحدات الإيواء، انظر الفصل ٧

قد نشهد أحياناً جدالاً حول لون الطلاء المستخدم– في الجنينة، غرب دارفور، عرف مديرو المخيم أن اللون الأحمر كان يستخدم بشكل تقليدي من قبل فصائل معارضة لفصائل أخرى في بعض المخيمات.

الكهرباء /الإنارة

في الغالب تكون صيانة وتركيب إمدادات الكهرباء عملية مكلفة وقد تجعل المخيمات أكثر ديمومة مما هو مستصوب أو مرغوب فيه. ومن جهة أخرى، فهناك حالات عديدة حيث قد تم توفيرها فعلاً. وتستخدم الطاقة الكهربائية بشكل أكثر شيوعاً لأغراض الإنارة إذ أنها تستخدم طاقة أقل من التدفئة ومن ثم تتطلب القليل من الاستثمار في البنية التحتية. وفي العادة، تقع المسؤولية على عاتق الحكومة أو هيئة الكهرباء الرسمية في التركيب والصيانة.

وقد يفرط الأشخاص في استخدام إمدادات الكهرباء، الأمر الذي قد تكون له مضاعفات تتعلق بالتكلفة على الجهة الموردة، لكنه قد يؤدي أيضاً، وهو الأكثر خطورة، إلى مشاكل تتعلق بالأمن والسلامة. وعليه، فإن الوكالة المسؤولة ينبغي عليها القيام بما يلي:

- التأكد من قيام فني كهرباء متخصص بمعاينة الأسلاك للحد من مخاطر الصدمات الكهربائية و/أو اندلاع الحرائق
- معاينة ترتيبات توصيلات الأسلاك الداخلية والتأكد من أن المصابيح ليست شديدة القرب من المواد القابلة للاشتعال مثل الأسقف المصنوعة من الأغصان
- رصد إن كانت أي من الأسر في المخيم قد حصلت على مولد/مصدر كهرباء خاص بها. وعند اللزوم قد تقتضي الحاجة حملات توعية بشأن الاستخدام الآمن– مثل التخزين الآمن وإعادة الملء بالوقود وإخراج الغازات العادمة.

الطاقة المنزلية

إن الحاجة إلى الوقود الخشبي حول المخيمات في الغالب ما تؤدي إلى مشاكل كبيرة تتعلق بالحماية عند البحث عن الأخشاب؛ ومشاكل صحية تعزى إلى الدخان داخل الأماكن المغلقة ومشاكل بيئية تعزى إلى الأثر الناتج على البيئة من جمع الأخشاب للوقود.

نادراً ما يكون هناك حل وحيد لاحتياجات الطاقة المنزلية وفي العادة تكون هناك حاجة لبرنامج كجزء من إدارة المخيم يجمع بين الدعم من أجل بناء المواقد ذات المداخن واستخدام الأواني المناسبة ذات الأغطية وجمع الوقود وتجفيف الوقود والحصول على الإمدادات من المنطقة بشكل مستديم. وبشكل مثالي، يجب وضع الوقود بعين الاعتبار لدى تحديد حجم المخيم وكذلك لدى تحديد موقع المخيم أثناء عملية الإنشاء.

الغاز

نادراً ما يتم توفير الغاز المنقول بأنابيب للمخيمات مع أن هناك أمثلة على مراكز تعاونية حيث تستخدم إمدادات الغاز القائمة. وحيث يستخدم الغاز المنقول بأنابيب، فإن الحاجة تقتضي وجود فنيين متخصصين لمعاينة التركيبات. وكثيراً ما يستخدم الغاز في اسطوانات

صغيرة لأغراض الطهي. فإذا كان وقود الطهي مستخدم في مخيم، فيجب تخزين الاسطوانات خـارج وحدات الإيواء لتفـادي الأدخنة. كما قـد تقتضي الضرورة اتخاذ الإجـراءات الأمنية للحيلولة دون السرقة.

احتياجات المستفيدين

غالبـاً مـا تكون أفضـل وسيلة لتحديـد الاحتياجات والفجـوات لسكان مخيـم هي من خلال الزيارات (يفضل اليومية) المنتظمة لوحدات الإيواء الفردية من قبل طاقم إدارة المخيم.

المأوى والتعرض للمخاطر

إن تحديـد سـكان المخيم من ذوي الاحتياجات الخاصة، والـذي سيحتاجون لدعم خاص في تشييد وصيانة مأواهم، هو أمر بالغ الأهمية. ويتعين على وكالة إدارة المخيم إعطاء اهتمام خاص لرصد احتياجات هؤلاء الأشخاص ووضع السياسات الخاصة أثناء:

- تخصيص قطعة الأرض. لو أمكن، يمكن الربط بين الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وبـين آليات الدعم التقليديـة. ويعتبر الموقع الصحيح لمأواهم أمر بالغ الأهمية بما يكفل وضعـه بعين الاعتبار، وذلك حتى يستطيعـون الحصول على المساعدة من الجيران أو من الأشخاص في نفس المنطقة، وكذلك من وكالة إدارة المخيم والوصول بسهولة إلى مرافق البنية التحتية والخدمات
- توزيـع ونقـل مواد الإيواء إلى قطـع الأرض. وتكون المساعدة مطلوبـة في نقل المواد لأن عناصر الإيواء تكون في العادة ثقيلة.
- تشييد وحدات الإيواء: بناء المأوى يمكن أن يكون عملية شاقة بدنياً
- صيانة وحدات الإيواء.

تذكـر أن حتـى الأفراد والمجموعـات الذين هم بحاجـة إلى المساعدة ليسوا عديمـي الحيلـة في حـد ذاتهم. فمـن الجائـز أن الأشخاص النازحين قـد فقدوا ديارهـم وممتلكاتهـم لكنهـم لم يفقدوا مهاراتهـم وخبراتهم. ولهـذا يراعى دعم وتحسـين استراتيجيـات التوافـق لـدى جميـع المجموعـات– بما فيهـم من هم «عرضة للمخاطر».

لمزيـد مـن المعلومـات حـول حمايـة الأشخاص ذوي الاحتياجـات الخاصة، انظر الفصل ١١

تخصيص المساكن

وهـذا يحتاج لعنايـة خاصة، حيث تعيش المجموعات ذات الاحتياجـات الخاصة والعرضة للمخاطـر في المخيمات. وحيثما أمكن، يجب احترام الاختيارات الشخصية في تحديد المواقع لهـؤلاء الأشخاص والمجموعات. ومن جهة أخرى، فإن الفصل قد يزيد من التعرض للمخاطر من خلال خلق «أقلية من المعرضين للمخاطر».

السرقة/الأمن

تتضمن النصائح العملية التي يجب وضعها بعين الاعتبار ما يلي:

- قم بتوفير أقفال الأبواب لحفظ الممتلكات وضمان الأمن
- تفاوض مـع مـلاك الأرض/السلطات حتى يسمـح للأشخاص ببناء الأسـوار حول قطع الأرض إذا كانوا يرغبون في ذلك، وإذا كانت لديهم المساحة الكافية له
- ضـع برامج توزيع المواد التي تشجع على المرونة واختيـار المستفيد بشأن طريقة تقييم التهديـدات الأمنيـة والتعامـل معهـا. فـإذا فعلت ذلك، فتأكـد من إطـلاع المانحين حول سياستـك وتأكـد من الحصـول على موافقتهـم. هل يسعدهم، علـى سبيل المثـال، لو أخذ المستفيـدون الأغطيـة البلاستيك الموزعة مـن أجل «المـأوى» واستخدموها بدلاً من ذلك في حماية مواشيهم؟
- شجـع الأسـر على تحديث أماكـن إيوائهـم وجعلها أكـثر خصوصية بـالطـرق التي تكون مقبولة لهم من الناحية الثقافية بـأكبر قدر، فمجرد سور من الأغصان بسمك ١ مليمتر قد يساعد في جعل الأشخاص يشعرون بدرجة أكبر من الأمن ويساعد في الحد من السرقة.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول السلامة والأمن في المخيم، انظر الفصل ١٢.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

البيانات الديموغرافية

- ☐ وضع حجم الأسرة النمطية بعين الحسبان، بما في ذلك عدد النساء/الفتيات والرجال/الفتية.
- ☐ تتقرر استجابة المأوى حسب كل أسرة، مع الأخذ بعين الحسبان عدد الأشخاص في كل أسرة.
- ☐ المعرفة بعدد الأشخاص الذين هم بدون مأوى ملائم وأماكن تواجدهم.
- ☐ المعرفة بعدد الأشخاص الذين هم بدون منزل وأماكن تواجدهم.
- ☐ المعرفة بالأسر التي تعيش معاً.
- ☐ توضع بعين الحسبان الخصوصية الأسرية والفردية.
- ☐ يتم التخطيط للبرامج التي تُمكن الأشخاص من العيش معاً عيشاً كريماً وتوفير الرعاية والحماية لأسرهم.

التنسيق مع وحدات الإيواء الأخرى

- ☐ يتم النظر في خيارات توطين ممكنة أخرى مثل الإيجار.
- ☐ وضع خطة الموقع المنسقة والواقعية قبل الشروع في البناء.
- ☐ وضع خطة مياه وصرف صحي للمخيم بما في ذلك إمدادات المياه والصرف في الموقع والتوعية بالنظافة الصحية والتخلص من المخلفات الصلبة.
- ☐ انتقاء الموقع بالشكل الذين يضمن وجود المخيم بعيداً عن تهديدات الأمن والسلامة، مثل مناطق الصراعات أو الانهيارات الصخرية.

المخاطر والتعرض للمخاطر

- ☐ القيام بالرصد لتبين ما إذا كان السكان معرضين للعنف أو للتحرش، وذلك عند الحصول على المساعدة من مخيم الإيواء.
- ☐ عدم وجود خطر وشيك على الحياة بسبب المأوى أو الملبس أو الفرش غير الملائم.
- ☐ تقييم المخاطر المحتملة على الحياة والصحة والأمن بسبب المأوى غير الملائم.

- ☐ المعرفة بالمخاطر التي تواجه الأشخاص المعرضين للمخاطر أو المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة وسط السكان، بما في ذلك هؤلاء المصابين بفيروس نقص المناعة المكتسبة/الإيدز.
- ☐ تشجيع الاستراتيجيات المجتمعية القائمة لمساندة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ومعالجة الفجوات في توفير الخدمات.
- ☐ توضع بعين الحسبان أثر ترتيبات العيش العام والتنظيم الاجتماعي للسكان النازحين على حماية الأشخاص المعرضين للمخاطر والعناية بهم.
- ☐ تتم مساندة الأشخاص الأكثر عرضة للمخاطر، وهؤلاء ذوي الاحتياجات الخاصة لتشييد وتحديث أماكن إيوائهم، ونقل مواد الإيواء من مواقع التوزيع.
- ☐ يتم تنفيذ التدابير لرصد وتحسين الأوضاع المعيشية لهؤلاء ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهم والقائمين على رعايتهم.
- ☐ يتم تقييم مدى الحاجة لتدابير مكافحة الحشرات الناقلة للأمراض، لاسيما شباك البعوض الحوامل، لضمان صحة ورفاهية الأسر.
- ☐ كما تتضمن تدابير مكافحة الحشرات الناقلة للأمراض التدريب أو الصرف الصحي أو العلاج.

الطوارئ

- ☐ يتم التخطيط لكوارث أخرى محتملة مثل نشوب الحرائق.
- ☐ وضع خطة وتوفر المواد الكافية للتعامل مع تدفقات السكان الجدد والتعامل مع سيناريوهات أخرى.
- ☐ تجري المناقشات حول خطط مأوى أكثر تعميراً بين إدارة المخيم والسلطات المحلية والسكان.

الإدارة

- ☐ توجد منظمة إيواء نشطة في المخيم ويكون لديها ما يكفي من الموارد والمهارات والقدرات لدعم احتياجات الإيواء.
- ☐ يمكن استئجار الأفراد المهرة (المحليين أو الدوليين) لدعم برامج الإيواء.
- ☐ يقوم طاقم عمل يتمتع بالكفاءة والمهارة برصد مشروعات التشييد؛
- ☐ وجود لجنة إيواء عاملة تضم ممثلين عن النساء والرجال والأقليات أو الفئات المعرضة للمخاطر وذوي الاحتياجات الخاصة ويكون لها دور محدد بشكل واضح.

الأنشطة المنزلية

- ☐ المعرفة بالأنشطة المنزلية والمعيشية الداعمة التي تتم عادة داخل وحول وحدات إيواء الأشخاص المتأثرين، وتراعي اعتبارات توفير المساحة اللازمة لها.
- ☐ ويجب أن توضع بعين الاعتبار الاحتياجات والأنشطة المختلفة للنساء والرجال والأطفال والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة حول المأوى.

المجتمع المضيف والأثر البيئي

- ☐ المعرفة بالقضايا موضع القلق للمجتمع المضيف والتصدي لها.
- ☐ يكون توفير المأوى بما يتماشى مع الممارسات والأعراف المحلية.
- ☐ يوضع بعين الاعتبار مدى إمكانية استخدام وحدات الإيواء والبنية التحتية للمأوى من قبل المجتمع المضيف بعد إغلاق المخيم.

اعتبارات أخرى

- ☐ تقييم الأثر البيئي للمأوى والوقود والصرف الصحي والتخلص من المخلفات ووضع الخطط لذلك.
- ☐ ينظر في فرص دعم المعيشة من خلال توفير المواد وتشييد المأوى وحلول التوطين.

الصيانة

- ☐ التصدي للقضايا أو التحسينات ذات أعلى صافي قيمة بالنسبة للسكان.
- ☐ دعم الأشخاص في صيانة أماكن إيوائهم من خلال أفضل الوسائل الملائمة.
- ☐ توصي وكالة إدارة المخيم بالحلول في حال وجود أي أسباب إدارية تحول دون تحديث الأشخاص لأماكن إيوائهم.
- ☐ وجود مساحة فعلية كافية لتحديث وتوسيع وحدات الإيواء.
- ☐ حصول سكان المخيم على الأدوات والمواد اللازمة لتحديث أماكن إيوائهم.
- ☐ وضع أثر التحديثات على الموارد الطبيعية المحلية.
- ☐ توفير الدعم المادي والفني عند الاقتضاء لمساعدة سكان المخيم على صيانة أمكان إيوائهم.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- نموذج لإستراتيجية إيواء انتقالي
- اتفاق استئجار مساكن انتقالية (نموذج من تيمور الشرقية)
- ملخص بالتنفيذ الفني للمأوى الانتقالي
- موجز بملاحظات أوكسفام حول المأوى والنوع (ذكر–أنثى)
- موجز بملاحظات أوكسفام حول المعايير الدنيا للمأوى
- UN–HABITAT. SUDP. Bosasso– إرشادات لتخطيط وتحديث أماكن توطين الأشخاص النازحين داخلياً (١و٢)

قراءات ومراجع

Sultan Barakat,, 2003, ''Housing reconstruction after conflict and disaster''. Humanitarian Policy Network.

Alexandra Causton and Graham Saunders, 2006. "Responding to Shelter Needs in Post-earthquake Pakistan: a Self-help Approach", *Humanitarian Exchange 34*.

Centre on Housing Rights and Evictions (COHRE). *The Pinheiro Principles – United Nations Principles on Housing and Property Restitution for Refugees and Displaced Persons.*

CHF International, 2005. *The Economic Impact of Shelter Assistance in Post-Disaster Settings.*

Tom Corsellis and Antonella Vitale, 2005. *Transitional Settlement Displaced Populations,* Oxfam Publishing.

J. Davies and R. Lambert, 2003. ***Engineering in Emergencies,*** **ITDG.**

Emergency Shelter Cluster. ***Key Things to Know.***

Paul Harvey, 2007. ‘‘Cash-based responses in emergencies’’. Humanitarian Policy Group.

Médecins Sans Frontières (MSF), 1998. ***Temporary & Semi-permanent Buildings for Health Structures in Refugee Camps.***

MSF, Shelter Centre, 2006. ***Shade Nets: Use and Deployment in Humanitarian Relief Environments.***

Multi-agency, 2007. ***Housing and Property Restitution for Refugees and Displaced Persons: Implementing the “Pinheiro Principles”, Handbook.***

OCHA, 2003. ***Glossary of Humanitarian Terms in relation to the Protection of Civilians in Armed Conflicts.***

OCHA, 2004, ***Tents – A Guide to the Use and Logistics of Family Tents in Human-itarian Relief.***

OCHA, IFRC, CARE, 2008. ***Timber. A Guide to the Planning, Use, Procurement and Logistics of Timber as a Construction Material in Humanitarian Operations***

OXFAM, IFRC, 2007, ***Plastic Sheeting Guidelines. A Guide to the Specification and Use of Plastic Sheeting in Humanitarian Relief.***

ProVention Consortium, 2007. ***Tools for Mainstreaming Disaster Risk Reduction.***

Shelter Centre, 2007*, Shelter after Disaster.*

The Sphere Project, 2004 *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*.

UNEP, 2007*. After the Tsunami. Sustainable Building Guidelines for South-East Asia*.

UNHCR, 2006. *Master Glossary of Terms, Rev. 1*.

UNHCR, 2007 *Handbook for Emergencies*.

***Winterised Shelter Assistance for Disaster Affected Populations in Post-earthquake Pakistan 2005*.**

الرعاية الصحية والتوعية الصحية

الرسائل الأساسية

- غالبا ما تكون الحالة الصحية لسكان المخيم ضعيفة والعديد منهم يكونون معرضين لخطر التعرض لمجموعة معقدة من عوامل التهديد والمخاطر المؤدية إلى المرض والوفاة. لذا يجب على موفري الخدمات الصحية العمل بالتنسيق مع وكالة إدارة المخيم على ضمان توفر خدمات الرعاية الصحية الملائمة، بما في ذلك استقصاء الحالات بشكل فعال والتوعية الصحية لكل المقيمين بالمخيم وذلك للتخفيف من حالات الضعف الذي يعانون منه.
- يُعد تقليل الخسائر في الأرواح (معدل الوفيات) وتقليل معدلات الإصابة بالمرض (الاعتلال) والمساهمة في تحسين جودة المعيشة هي الأهداف الرئيسية للخدمات الصحية في حالات المخيمات. لذلك، ينبغي على موفري الخدمات الصحية وضع قائمة أولويات للأسباب الرئيسية المؤدية إلى الإصابة بالأمراض وحالات الوفاة التي يمكن تجنبها، وتحديد قائمة أولويات للثغرات الموجودة في نظام الاستجابة الصحية والقيام بالأنشطة الملائمة من أجل سد تلك الثغرات.
- حتى تكون خدمات الرعاية الصحية فعالة، يجب أن يشارك سكان المخيم في القرارات الرئيسية من البداية وأن يظلوا جزءًا أساسيًا من البرنامج الكلي من أجل توصيل الخدمات الصحية وتقييمها، حيث يجب تقديم الخدمات الصحية «مع» السكان وليس «من أجلهم».
- تعتبر الحصبة واحدة من أهم المشكلات الصحية الخطيرة التي تتم مواجهتها في حالات المخيمات وكانت تُعد السبب الأساسي لوفاة اللاجئين والأشخاص النازحين داخليًا في العديد من حالات الطوارئ في الماضي. لذا تعد المبادرة بإطلاق حملة تحصين جماعي ضد مرض الحصبة على قمة أولويات موفري الخدمات الصحية في المخيم.
- من المعروف أن سوء التغذية الحاد هو أحد الأسباب الرئيسية للوفاة بين سكان المخيم، ويعود هذا بصفة أساسية إلى أن سوء التغذية يزيد من الضعف من ناحية التأثر بالمرض. لذا يعد إجراء تقييم للتغذية وتنفيذ برامج تغذية مصممة بناءً على الاحتياجات نشاطًا أوليًا مهمًا في المخيم، وكذلك التأكد من استهلاك كل شخص من سكان المخيم لحوالي ٢١٠٠ سعرة حرارية يوميًا ويجب أن تحصل الفئات الضعيفة والفئات ذات الاحتياجات الخاصة في المخيم على اهتمام خاص، بما في ذلك حصص الغذاء، وفق احتياجاتهم.
- على الرغم من كون وكالة إدارة المخيم ليست الجهة المختصة بالشؤون الصحية في الغالب، فيمكن اتخاذ خطوات جوهرية بالتعاون مع مجموعة الصحة/موفري الخدمة في المخيم للحد من آثار الأوبئة ونشر التوعية الصحية. ويمكن أن تكون جودة إدارة المخيم محددًا أساسيًا للحياة والوفاة بالنسبة لسكان المخيم.

مقدمة

يُعد تقليل الخسائر في الأرواح (معدل الوفيات) وتقليل معدل الإصابة بالمرض (الاعتلال) والمساهمة في تحسين جودة المعيشة هو الهدف الرئيسي للخدمات الصحية في حالات المخيمات. فغالبًا ما يواجه اللاجئون والأشخاص النازحون داخليًا الذين يعيشون في بيئة مخيم ظروفًا معيشية شديدة الازدحام، بالإضافة إلى عدم كفاية الغذاء والمأوى والمياه غير الآمنة وعدم كفاية خدمات الرعاية الصحية ونقص التحصين ضد أمراض البيئة الجديدة والوضع السيئ. بالإضافة إلى هذا، قد يكون هؤلاء الأشخاص وصلوا إلى المخيم بالفعل وهم في حالة ضعف وهزال نتيجة المرض والجوع والاضطهاد والعنف الجسدي والصدمات. نتيجة لهذه الظروف، تساهم الأمراض، سواءً وحدها أو بالإضافة إلى سوء التغذية، في ارتفاع معدلات الوفيات.

يمكن أن يمثل الحفاظ على صحة جيدة أو التمتع بصحة جيدة في موقع المخيم تحديًا، ولكن برغم ذلك يمكن تحقيقه بواسطة التدخلات متعددة القطاعات. تتضمن الأنشطة:

- تحسين البيئة وظروف المعيشة لسكان المخيم عن طريق تقليل الازدحامات
- التخلص من الفضلات بالشكل الملائم
- التأكد من توفر الإمدادات الكافية من الغذاء والماء
- مكافحة ناقلات الأمراض
- توفير المأوى الكافي
- نشر التوعية الصحية والتدريب على الرسائل الأساسية

يساهم قطاع الصحة في تحقيق هدف خفض معدل الوفيات وخفض معدل الاعتلال ورفع مستوى جودة المعيشة من خلال تطبيق الإجراءات الوقائية وإدارة حالات الأمراض بالشكل الملائم. يتضمن هذا:

- وضع نظام مناسب للإشراف، وإذا أظهرت البيانات حدوث تفشي لأحد الأمراض، يجب التأكد من إمكانية الاستجابة مبكرًا ومن كفاية هذه الاستجابة
- التأكد من تنفيذ آليات التنسيق والتخطيط بالشكل الصحيح بحيث تتم مشاركة المعلومات وترجمتها في صورة اتخاذ للقرارات وتخطيط للإجراءات بفعالية وفي الوقت المناسب
- تطبيق نظام صحي أساسي، وتعيين فريق موظفين له وتزويده بالتجهيزات بشكل سريع، لضمان العلاج المبكر والملائم للأمراض الرئيسية
- توفير التوعية الصحية المتعلق بالوقاية من الأمراض والحفاظ على صحة جيدة لكافة الأشخاص الذين يعيشون أو يعملون في المخيم

تبدأ المراحل المتعددة للحياة في المخيم – والتي يُشار إليها غالبًا بـ «دورة النزوح» أو «دورة حياة المخيم» – منذ بداية النزوح وتدوم حتى يتم تنفيذ حل دائم. ترتبط مرحلة الطوارئ ببداية النزوح الذي يجبر الأشخاص على طلب اللجوء خارج مناطقهم أو بلدانهم الأصلية. يمكن أن تتسم مرحلة الطوارئ بما يلي:

- ارتفاع معدلات الوفيات – ما يزيد عن حالة وفاة لكل ١٠٠٠٠ ساكن كل يوم
- غياب الخدمات الصحية في المخيم أو تكدس الطلب على البنية التحتية الصحية وعدم كفايتها
- عدم وجود استجابة كافية من السلطات المحلية أو الوطنية
- انهيار أية آليات اعتيادية للتنسيق

فما هو مثالي ليس قابلا للتنفيذ دائمًا في مرحلة الطوارئ في بيئة المخيم، وغالبًا ما تكون هناك عقبات كبيرة عند تقديم الخدمات الأساسية. على الرغم من ذلك، ينبغي بذل كل جهد ممكن بذله لتنفيذ أفضل الممارسات، حتى مع وجود قيود على تعيين الموظفين والموارد المادية وأنظمة الدعم والأمان والتمويل والتنسيق. ويتم تحديد خدمات الطوارئ تبعًا لكل بيئة مخيم، ويستمر تحدي الخدمات للظروف من أجل البقاء لأجل طويل حتى تتم السيطرة على معدلات الوفيات.

تتميز المرحلة الثانية، أو مرحلة ما بعد الطوارئ، بدرجة أكبر من الاستقرار. تنخفض معدلات الوفيات إلى أقل من حالة وفاة واحدة/ ١٠٠٠٠ ساكن لكل يوم ويكون عادةً تم الوفاء بالحد الأدنى لمعايير الاحتياجات الأساسية كالغذاء والماء والمأوى. تُعد هذه المرحلة فرصة للتوسع وتحسين الخدمات الصحية التي تم تأسيسها أثناء مرحلة الطوارئ، ولتطوير فوائد برامج التوعية الصحية ومشاهدة نتائجها.

في المرحلة الثالثة والأخيرة، يتم تحديد الحلول الدائمة، ويغادر سكان المخيم موقعه. في هذه المرحلة، تحتاج القضايا المتعلقة بإدارة المعلومات، مثل الحملات الإعلامية والإحالات و سرية السجلات الصحية، إلى وضعها موضع الاعتبار. وبشكل مماثل، يكون مطلوب تسليم/ إيقاف تشغيل مرافق الرعاية الصحية في المخيم وإجراء تقييم لمتطلبات الرعاية الصحية في مناطق العودة و/أو التوطين. يجب تخطيط احتياجات الرعاية الصحية لسكان المخيم أثناء عملية إغلاق المخيم والعودة/التوطين، خاصةً لهؤلاء الذين يعانون من الإعاقة الحركية ولديهم احتياجات أخرى خاصة متعلقة بالرعاية الصحية.

سيعرض هذا الفصل القضايا المتعلقة بالرعاية الصحية التي يجب أن تكون وكالة إدارة المخيم على وعي بها من أجل دعم تنسيق القطاع الصحي ورصد أنشطة موفري الخدمات الصحية في المراحل المتعددة لدورة حياة المخيم.

القضايا الرئيسية

الأدوار والمسؤوليات

تُعد وكالة إدارة المخيم الهيئة المختصة بالتنسيق والرصد عمومًا في المخيم، ولكن عادةً ما يتولى موفر الخدمة الصحية تنسيق القطاع الصحي. لذلك يكون موفر الخدمة الصحية هو المسؤول الأول عن تخطيط الخدمات الصحية وتنفيذها وإدارتها ورصدها. ينبغي على وكالة إدارة المخيم العمل مع الشركاء الحكوميين ومجموعة الصحة لتأسيس وكالة صحية قيادية في المخيم.

تتضمن الأدوار والمسؤوليات الرئيسية للوكالة الصحية القيادية ما يلي:

- التنسيق مع السلطات الصحية المحلية بشأن كافة الجوانب المتعلقة بالخدمات الصحية داخل المخيم
- تسهيل التعاون بين كافة موفري الخدمة الصحية لضمان التنفيذ والرصد الملائمين للخدمات الصحية المتفق عليها في اجتماعات التنسيق
- جمع المعلومات من موفري الخدمة الصحية وإعداد التقارير حول القضايا الصحية ذات الصلة
- نشر معلومات حول القضايا الصحية إلى القطاعات والوكالات الأخرى ذات الصلة
- التنسيق مع وكالة إدارة المخيم.

تتضمن الأدوار والمسؤوليات الرئيسية لوكالة إدارة المخيم ما يلي:

- فهم المصطلحات والاستراتيجيات الرئيسية للخدمات الصحية في حالات المخيمات من أجل تفسير نتائج التقارير الصادر عن موفري الخدمات الصحية
- نشر تحديثات المعلومات المتعلقة بالقضايا الصحية وتنبيه هيئات التنسيق ذات الصلة بأي ثغرات وازدواجية فيها
- استخدام هذه المعلومات لدعم اتخاذ الاستجابات الملائمة للقضايا الصحية في المخيم
- دعم الوكالة الصحية القيادية والتنسيق معها في أي أمور قد تتطلب مساعدة إضافية

تكون كل من الوكالتين مسؤولتين عن التأكد من التزام مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بواسطة كافة الوكالات الصحية بالمعايير المقبولة محليًا وعالميًا وبالأخلاقيات الطبية.

يجب الاتصال بالسلطات الصحية المحلية وإشراكها من بداية البرامج الطبية في المخيم، حيث يُعد التعاون معهم عند إقامة المؤسسات الصحية ودعمها هو الأساس لوضع برامج ناجحة واستمرارها.

تعد إدارة معلومات الرعاية الصحية من الأوجه المهمة لدور التنسيق الذي يمكن أن تقوم وكالة إدارة المخيم بتسهيله، كما يجب توضيح كيفية تبادل المعلومات. بشكل عام، يتم توصيل المعلومات المستخلصة من سكان المخيم إلى موفري الخدمة الصحية مباشرةً. وعند تعدد موفري الخدمة الصحية في المخيم، يمكن أن يكون تدفق المعلومات أمرًا معقدًا. فلا يجب فقط أن تتوفر كافة المعلومات ذات الصلة للوكالة الصحية القيادية ووكالة إدارة المخيم من أجل التخطيط واتخاذ القرار، بل يجب كذلك تزويد موفري الخدمة الصحية الآخرين بالمعلومات.

في هذه المواقف، يجب ترتيب عقد اجتماعات تنسيق الشؤون الصحية بشكل منتظم وإدارتها بواسطة الوكالة الصحية القيادية. يجب أن يتم من خلال هذه الاجتماعات جمع المعلومات الصحية ونشرها بين موفري الخدمة واستخلاص المعلومات المهمة لتزويد اجتماعات التنسيق العام التي تعقدها وكالة إدارة المخيم بها. ويجب أن تُعقد اجتماعات الصحة أسبوعيًا أو شهريًا (وأحيانًا يوميًا أثناء انتشار الأوبئة)، ولكن ينبغي أيضًا أن تسمح قنوات الاتصال بتمكين الوكالات الصحية التي توفر الخدمات داخل المخيم من مشاركة المعلومات أو المشكلات التي تواجهها الوكالة الصحية القيادية عند الحاجة إليها من أجل حالات الطارئة.

من المفيد عقد اجتماعات تنسيق الشؤون الصحية قبل اجتماعات التنسيق العام بأيام قليلة، حتى يمكن مناقشة النقاط الرئيسية التي تمت إثارتها في اجتماع القطاع في الوقت المناسب مع جميع القطاعات ومع وكالة إدارة المخيم في اجتماعات التنسيق العامة.

ستركز الأقسام التالية من هذا الفصل على إبراز المصطلحات والأوجه الرئيسية لاستراتيجيات الصحة في المخيم، وشرح النقاط المهمة المتعلقة بالإشراف على الخدمات الصحية وتنسيقها، وقد تم تضمين الأدوار والمسؤوليات الإضافية لوكالة إدارة المخيم/ الوكالة الصحية القيادية.

٨ التنسيق بين السلطات الصحية المحلية ووكالات الإغاثة الصحية

قد تكون هناك مقاومة من مسؤولي الصحة المحليين للأشياء التي كشفت عنها عمليات التقييم أو للأنشطة الصحية وهو ما ينعكس سلبًا على الحكومة أو الدولة. يجب على وكالة إدارة المخيم الدفاع عن الأنشطة الضرورية والمعايير الملائمة مع الحفاظ على علاقة عمل فعالة مع السلطات.

عمليات التقييم

يحدد التقييم المبدئي المُنسَق بواسطة الوكالة الصحية القيادية، بالتعاون مع وكالة إدارة المخيم، الاحتياجات الصحية والخدمات المتوفرة والثغرات. ستساعد نتائج التقييم استراتيجيات التنفيذ في اتخاذ قرار إما بدعم الخدمات الموجودة، أو ما إذا كانت هناك حاجة لخدمات جديدة.

من المهم أن يكون فريق التقييم متمرسًا وموضوعيًا قدر الإمكان ومستقلاً عن التأثيرات السياسية أو التأثيرات الأخرى. بشكل مثالي، يجب إتمام التقييم المبدئي خلال ثلاثة أيام من بدء تكوين المخيم أو خلال ثلاثة أيام من الوصول إلى مخيم قائم بالفعل. إذا كان هناك وقت للتخطيط لإعداد المخيم، ووصل الأشخاص في مجموعات متوسطة العدد وسهلة الإدارة، فيمكن للفرز الصحي لكل شخص أن يكون بمثابة تقييم مبدئي.

عناصر التقييم الصحي

معلومات عامة

تتضمن المعلومات الرئيسية معلومات أساسية عن النزوح وحجم السكان، مقسمةً على أساس السن ونوع الجنس وتوفر الطعام والمياه. تمثل الأرقام الدقيقة لأعداد السكان أهمية كبيرة لوضع استراتيجيات صحية مجدية.

تحديد القضايا الصحية ذات الأولوية

تتضمن المعلومات التي تم جمعها تقديرًا لمعدلات الوفيات وأسباب الوفاة وبيانات حول نسبة الاعتلال بسبب الأمراض الأكثر شيوعًا ووجود الأمراض التي يحتمل أن تشكل وباءً (مثل الكوليرا و داء الشيغيلات والحصبة والتهاب السحايا) ومدى تفشي سوء التغذية الحاد وبيانات حول نطاق التطعيم. وتوفر معدلات الوفيات أفضل مؤشر لتقييم خطورة الموقف وتفهم أسباب الوفاة، حيث تمثل الأساس لإرشاد التدخلات الأولية.

تواجد الأمم المتحدة والجهات الحكومية وغير الحكومية وأنشطتها في قطاع الصحة

يجب أن يوفر التقييم المبدئي نظرة عامة للجهات المتواجدة في المخيم وماهية الخدمات المتوفرة أو المخطط توفيرها بواسطة كل منظمة ومدى قدراتهم التشغيلية والمجالات التي ستغطيها الخدمات التي يقدمونها. في المخيمات الكبيرة، قد توفر الوكالات الصحية نفس الخدمات في مناطق مختلفة من المخيم. تُعد هذه النظرة العامة أمرًا أساسيًا لتعظيم الموارد المتاحة ومنع تداخل الخدمات. ويجب استكشاف الخدمات الصحية الموجودة داخل أو خارج المخيم كما يجب التأكد من قدرتها على توفير رعاية صحية لسكان المخيم. يتضمن ذلك التأكد من تحديد مستشفى الإحالة ومختبر الإحالة من أجل التحليل العينات والتأكد من سهولة الوصول إليه وتحديد الخدمات الطبية الموجودة بالفعل. يجب على الفريق التأكد من توفر موظفي الصحة المؤهلين من السلطات الصحية المحلية ووكالات الإغاثة الصحية ووجودهم داخل المخيم وكذلك تحديد سكان المخيم الذين يعانون من حالات صحية خاصة. كما ينبغي تقييم مستوى التدريب الذي حصلوا عليه.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول إطارات تعيين المنظمات والأنشطة، انظر قسم «الأدوات».

الطرق

يجب جمع المعلومات المذكورة أعلاه بسرعة وبشكل مبسط أثناء التقييم المبدئي من أجل عمل تصوُريُعتمد عليه للسكان. من أمثلة طرق التقييم: إجراء مقابلات مع السلطات الصحية المحلية ومقابلات مع سكان المخيم، تجميع لبيانات حول الاعتلال والوفيات من المنشآت الطبية وإجراء مقابلات مع موفري الخدمات الصحية غير الرسميين (مثلاً قابلات التوليد التقليديات) والملاحظة المباشرة – مثل تعداد القبور لتحديد معدلات الوفاة وزيارة المنشآت الصحية الموجودة بالفعل.

❗ غالبًا ما تكون المعلومات الأقل أكثر فائدةً: تذكر أنه يجب أن تكون جميع المعلومات التي تم جمعها مفيدةً، لذا قاوم الرغبة في جمع الكميات الكبيرة من المعلومات المفصلة التي لن يكون لها تطبيق فوري.

◀◀ للاطلاع على مثال حول تقييم مبدئي للصحة، انظر قسم «قراءات ومراجع».

يتم إجراء التقييم المبدئي بشكل سريع ويُستخدم لتحديد ضرورة القيام بإجراء طارئ. من المفروض إجراء تقييم للمتابعة خلال أسبوع إلى ثلاثة أسابيع، وسيتم من خلاله توفير

معلومات أكثر تفصيلاً للحفاظ على استجابة صحية منظمة ومنسقة لسكان المخيم. بالإضافة إلى هـذا، يمكـن إجراء عمليات تقييم متخصصة في هذا الوقت، مثل تقييم مدى انتشار حالات نقص العناصر الغذائية الصغرى أو معدلات التحصين بين الأطفال. في هذه المرحلة، ينبغي تطبيـق الاستطلاعات باستخدام طريقة العينة البيانية. لا ينبغي أن تنتظر أنشطة الإغاثة في الأيام الأولى (مثل تطعيم الحصبة والتدخلات المتعلقة بالغذاء والمياه) حتى يتم إجراء تقييم شامل. يمكن تنفيذ تقييمات الرصد هذه بالتنسيق مع الأنشطة المذكورة أدناه.

انتبه عنـد اختيار مُبلِغين رئيسيين. فقد يتجاهل المُبلِغون، مثل كبار السن في المخيـم وقادتـه، المشكلات الصحيـة لمستخدمي الخدمـة الصحية المهمين. تُعـد وفيـات الأطفال من أهم المشكلات وعادةً ما تكـون النساء والمراهقات هن مقدمي الرعاية الأساسيين للأطفال. لذا يجب وضعهم موضع الاعتبار عند إجراء عمليات التقييم. بالإضافة لهذا، قد يواجه الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة والفئـات المعرضة للخطر، مثـل الأقليات والأشخاص ذوي الإعاقات، تحديات عند الحصول على الرعاية الصحية ويجب إشراكهم كمُبلِغين رئيسيين.

التطعيم

حملة التطعيم الجماعي ضد الحصبة

تعلـن منظمة الصحة العالمية باستمرار عن مرض الحصبة كأحد الأسباب الرئيسية للوفيات في الأطفـال في العديـد من حالات الطـوارئ مؤخرًا. تعد تحركات السـكان والكثافة المرتفعة للسـكان مـن عوامـل الخطر التـي تسهل انتقـال الفيروس وقـد تساهم في الانتشـار حتى في المناطـق ذات التغطية التحصينيـة العالية. بالإضافة إلى هذا، يرتبـط اعتلال الصحة وحالة سـوء التغذية للأشخاص المصابين بالحصبة بارتفاع معدلات الوفيات. لهذه الأسباب، حتى إذا كشف التقييم المبدئي عن عدم وجود حالات إصابة بالحصبة، يعد التحصين الجماعي ضد الحصبة على قمة الأولويات.

يمكن أن يستمر انتشار الحصبة بين السكان الموجودين في مناطق تغطيها الحمـلات التطعيمية بدرجـة عالية. يغطي تطعيم الحصبـة المستخدم حاليًا، في الظـروف العاديـة، ٨٥٪ من الأطفال عند إعطائه عند عمـر تسعة أشهر. ولا يزال هنـاك عدد كبير من الأشخاص يشتبه في إصابتهم بالحصبة وضعفاء أكثر من ناحيـة التعرض للإصابة عند انتشار المرض بسبب العدوى الشديدة له. الهدف هو ضمان التغطية بنسبة ١٠٠٪ للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين ستة أشهر وأربعة عشر عامًا.

ينبغي أن تشترك السلطات الصحية المحلية التي تتولى تنفيذ «برنامج التحصين الموسع» في تنسيق حملة التطعيم الجماعي وتنفيذها من البداية، حيث تعتبر حملة التحصين الجماعي، بشكل أساسي، ممارسة لوجيستية. يُعد التأكد من التنسيق بين جميع الأنظمة مسؤولية وكالة إدارة المخيم والوكالة الصحية القيادية من أجل الوصول لهدف الاقتراب من تحقيق التغطية بنسبة ١٠٠٪. وتدعم عادة منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) ومنظمة الصحة العالمية السلطات المحلية والشركاء الآخرين للتأكد من أنه تم تحصين جميع الأطفال ضد الحصبة في حالات الطوارئ.

بشكل مثالي، يجب تطعيم جميع الأطفال من سن ستة أشهر إلى أربعة عشر عامًا بغض النظر عن حالة عملية التطعيم السابقة. تتميز إستراتيجية التطعيم غير الانتقائي هذه بالمزايا التالية:

- عدم وجود آثار جانبية لتعاطي جرعة ثانية من تطعيم الحصبة ويمكن أن تحسن من الاستجابة التحصينية.
- إمكانية تغطية حملة التطعيم للسكان بصورة سريعة بينما يُعد فحص بطاقات التطعيم الشخصية استهلاكًا للوقت.
- انخفاض احتمالية الخطأ (على سبيل المثال، قد تتم قراءة البطاقات بشكل غير صحيح أو قد يتم تبديل بطاقات الأشقاء).

على الرغم من ذلك، قد يكون لمدى توفر التطعيم والتمويل والموارد البشرية وانتشار وباء الحصبة محليًا تأثير على اختيار المجموعات التي شملها التطعيم. عند توفر إمكانية تحصين سكان المخيم بالكامل، فيجب تطعيم الفئات التالية، وفقًا لترتيب الأولوية هذا:

- الأطفال الذين يعانون من سوء التغذية أو المرضى الذين تتراوح أعمارهم بين ستة أشهر وإثني عشر عامًا والذين التحقوا بمراكز التغذية أو يتلقون العلاج داخل المستشفى
- جميع الأطفال الآخرين الذين تتراوح أعمارهم بين ستة أشهر إلى ثلاثة وعشرين شهرًا
- جميع الأطفال الآخرين الذين تتراوح أعمارهم بين أربعة وعشرين شهرًا إلى تسعة وخمسين شهرًا
- جميع الأطفال الذين يبلغون من العمر ستين شهرًا إلى أربعة عشر عامًا

لا يوصى بإعطاء التطعيم تحت سن ستة أشهر، حيث إن ذلك ينطوي على مخاطر التداخل مع الأجسام المضادة من الأم. في حالات الاستقرار، تعمل برامج التطعيم ضد الحصبة على التطعيم حتى سن الخامسة فقط، ولكن نظرًا للبيئة التي تنطوي على مخاطر كبيرة في حالات المخيمات، يوصى بأن يشمل التطعيم الأطفال حتى سن الرابعة عشر. وينبغي أن تقترن

حمـلات التحصين الجماعي ضد الحصبة بتوزيع فيتامين (أ) على الأطفال من سن ستة أشهر وحتى أربعة عشر عامًا، ولكن لا يجب تأجيلها لهذا السبب. فقد أظهرت نتائج إضافة فيتامين (أ) إنه يؤدي إلى خفض حالات الوفاة المرتبطة بالحصبة بصورة ملحوظة.

يجـب إعطـاء جميع الأطفال تحت سـن تسعة أشهر جرعـة ثانية من تطعيم الحصبـة في سن تسعة أشهـر مع الحفاظ على فترة فاصلة تقدر بشهر واحد كحد أدنـى بين الجرعتين. يمكن إعطاء الأطفال جرعة ثانية من فيتامين (أ) إذا كانت هناك فترة فاصلة تقدر بأربعة إلى ستة أشهر منذ الجرعة السابقة.

يمكن إعطاء تطعيم الحصبة عند الوصول إلى المخيم. على الرغم من ذلك، إذا تعذر ذلك بسبب توطـين السكان أو بسبب ازدحامهم في مراكز الاستقبال، فيستلزم الأمر تنظيم حملة تحصين جماعي. وتتميز حملة التحصين بالعناصر التالية:

- الحملة الإعلامية والتثقيفية: ينبغي إعلام سكان المخيم بموقع مراكز التطعيم، وإعطائهم معلومات حول التطعيم والمخاطر المرتبطة به وأهمية الحصول على التطعيم.
- تدريب فريق التحصين: لا يشترط أن يكون بعض أعضاء الفريق عمال مؤهلين في مجال الرعاية الصحية، حيث يمكن للتدريب الشامل إعدادهم للحملة.
- مراكـز التحصين: يجب أن يكون هنـاك مركز تطعيم واحد أو اثنين لكل ١٠٠٠٠، شخص، حيث تمثل المسافة إلى مراكز التطعيم عائقًا محتملاً للحصول على التحصين ومن المفضل وجود مراكز متعددة منتشرة في أرجاء المخيم بدلاً من تمركزها في إحدى المنشآت.
- أنشطة التعميم: يمكن للعاملين بمجال الصحة في المجتمع التحرك في أرجاء المخيم أثناء الحملة وإحالة الأطفال إلى مراكز التحصين.
- بطاقـات التطعيـم: يتم إصدارها لكل طفل. عند وجود طفل يبلغ من العمر ستة إلى ثمانية أشهـر فينبغي الإشارة إلى عمـره بوضوح على البطاقة، ويجـب أن يُوضَح لمقدم الرعاية ضرورة تلقي الطفل لتطعيم ثانٍ عند بلوغه سن تسعة أشهر.
- تقـديم التقارير: يجـب إعداد سجِل يومي بأعداد من تلقـوا التطعيم لكل يوم (ولكل موقع) وعدد الجرعات المستعملة.

للاطلاع على مثال لنموذج مراقبة تطعيم الحصبة انظر قسم «الأدوات»

اعتبارات لوجيستية متعلقة بتطعيمات الحصبة.

- يجـب أن يتـم إصدار أمر تطعيم الحصبة بناءً على حجم السـكان المستهدفين، حيث يجب ألا يزيد حجم الفاقد من التطعيم خلال الحملة الجماعية عن ١٥٪، كما يجب الحفاظ على كمية احتياطية من التطعيم (بشكل مثالي، يجب ألا يزيد عن ٢٥٪ من الكمية الكلية).

- يتميز تطعيم الحصبة بالحساسية تجاه الحرارة ويجب أن يتم نقله وتخزينه في درجة حرارة تتراوح بين ٢ إلى ٨ درجات مئوية. لذا يجب وضع نظام سلسلة تبريد تعمل على الحفاظ على التطعيمات آمنة في درجات الحرارة الملائمة مهما كانت درجة الحرارة بالخارج ومهما كانت التقلبات المناخية الموسمية.
- لدعم الاحتياطات العامة – تم تصميم مجموعة الإجراءات لمنع نقل فيروس نقص المناعة البشرية، وفيروس الالتهاب الكبدي (ب)، ومسببات الأمراض الأخرى الموجودة في الدم عند توفير المساعدات الأولية أو الرعاية الصحية – يجب توفير المحاقن ذاتية الإتلاف (مصممة بحيث يكون من المستحيل إعادة استخدامها) وصناديق الأمان للتخلص من الأدوات الحادة.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول الحفاظ على سلسة التبريد، انظر قسم « قراءات ومراجع »

لقد ثبت أن فريق تحصين واحد مكون من اثنين من القائمين بالتطعيم يمكنهم تطعيم حوالي من ٥٠٠ إلى ٧٠٠ فرد في الساعة تقريبًا. فيما يلي مثال لاحتياجات العاملين من أجل القيام بحملة تطعيم جماعي:

مركز التحصين	الموظفون	الأعداد
يجب أن يغطي مركز التحصين الواحد أو مركزي التحصين ١٠٠٠٠ شخص من السكان	مشرف – ممرضة أو أحد موظفي الصحة المؤهلين	شخص واحد – يمكن لهذا الشخص الإشراف على عدة فرق
	موظف لوجستيات	شخص واحد – يمكن لهذا الشخص العمل مع عدة فرق
	موظفون لإعداد التطعيم	أربعة أشخاص
	موظفون لإعطاء التطعيم	شخصان
	موظفون للتسجيل والتدوين	ستة أشخاص
	موظفون للحفاظ على النظام والتحكم في حشود السكان	ستة أشخاص

التطعيمات الأخرى ضد الأمراض المعرضة للتحول إلى أوبئة

على خلاف تطعيم الحصبة، يجب بدء إطلاق كافة حملات التطعيم الجماعي الأخرى فقط بعد التأكد من وجود مرض معرض للتحول إلى وباء في المخيم والوصول إلى عتبة التحول إلى وباء (النقطة التي عندها يتم إعلان تفشي الفرض ويمكن عندها دراسة القيام بتطعيم جماعي). يجب على الوكالة الصحية القيادية التباحث مع السلطات الصحية المحلية

والمسؤولين والخبراء في الأمراض المعدية عند دراسة مسألة بدء حملة تطعيم للتحصين الجماعي ضد الأمراض المعرضة للتحول إلى وباء، حيث تتباين طرق التطعيم وفقًا للظروف العامة. ومن بين بعض الأمراض المعرضة للتحول إلى أوبئة والممكن الوقاية منها بالتطعيم ما يلي:

- التهاب السحايا البكتيري – يحدث بسبب المرض النيسريات السحائية (Neisseria meningitidis) والمعروفة باسم الحمى الشوكية منجو كوكاي. تتضمن السمات الإكلينيكية حدوث حمى بصورة فجائية وصداع شديد وتيبس في الرقبة وقيء وتهيج عارض. بما أن العدوى تنتقل من شخص إلى شخص عبر الرذاذ في حالات الزحام، تكون عتبة التحول إلى وباء منخفضة في حالة المخيم. وتكون المجموعة ذات الأولوية للحصول على التطعيم هي الأطفال بين عمر سنتين وعشرة سنوات.

> عتبة التحول إلى وباء هي عدد حالات المرض التي يجب التأكد من وقوعها من أجل الأعلان عن تفشي الوباء. يشير انخفاض عتبة التحول إلى وباء إلى أن البيئة أكثر عرضةً للتأثر بانتقال الأمراض المعرضة للتحول إلى وباء.

- تتسبب الحمى الصفراء في حدوث أوبئة خطيرة بمعدلات وفاة مرتفعة. وينتقل الفيروس إلى الإنسان بواسطة البعوض الناقل للأمراض. ومن بين السمات الإكلينيكية حدوث حمى بصورة فجائية وصداع وآلم بالعضلات وغثيان وقيء واحمرار في العينين. تظهر هذه الأعراض الإكلينيكية في المرحلة الحادة من المرض ويمكن الخلط بينها وبين العديد من الأمراض الأخرى. يتبع ذلك حدوث فترة تنخفض فيها حدة الأعراض ثم تأتي مرحلة التسمم، حيث يظهر على المريض حالة من الصفراء (حدوث اصفرار بالجلد) بعد أسبوعين من بداية أول الأعراض. كذلك قد يصاحب ذلك حدوث نزف من اللثة والأنف وفي البراز والقيء. يمكن إعطاء تطعيم لكل فرد في المخيم من عمر شهرين ويمنح هذا التطعيم تحصينًا لمدة عشرة سنوات على الأقل.

التحصين الروتيني: برنامج التحصين الموسع (IPE)

في مرحلة ما بعد الطوارئ، يجب أن يكون برنامج التحصين الموسع جزءًا متممًا لبرامج الرعاية الصحية ذات المدى الأطول. يتكون برنامج التحصين الموسع المعياري من تطعيمات ضد الحصبة والدفتريا والشهاق (السعال الديكي) و توكسيد التيتانوس واللقاح الفموي ضد شلل الأطفال ولقاحات «بي سي جي» ضد السل. يجب أن يتلقى جميع الأطفال تحت سن الخامسة التحصينات الضرورية للفئة العمرية المناسبة لهم. لا يجب البدء في هذا البرنامج

إلا إذا كان من المتوقع بقاء السكان مستقرين لفترة (بعد ستة أشهر مبدئيًا ولكن مع ذلك يكون الأمر معتمدًا على الوضع العام) وكفاية الموارد البشرية والموارد المتعلقة بالمواد اللازمة للتنفيذ (مثل سلسلة التبريد) ووجود خطة للاندماج في البرنامج القومي للتحصين. يجب تقديم التحصينات الروتينية عبر نقاط تحصين ثابتة مثل المستشفيات والمراكز الصحية ونقاط الصحة ومراكز التغذية أو مراكز الفرز/التسجيل. يجب على كل نقطة من هذه النقاط التحقق من حالة التطعيم من خلال بطاقات التطعيم وتطعيم الأطفال في الحال في حالة توفر مستلزمات التطعيم أو الإحالة إلى إحدة نقاط التحصين. كما يجب أن يتم التحقق من حالة التطعيم والإحالة إلى نقاط التحصين من خلال أنشطة التعميم التي تتم بواسطة العاملين بمجال الصحة في المجتمع.

◀◀ للاطلاع على مثال لجدول برنامج تحصين موسع روتيني، انظر قسم «الأدوات»

التغذية

غالبًا ما يؤدي عدم كفاية الغذاء أو التهديد بانعدام الأمن الغذائي بين السكان النازحين إلى تزايد مخاطر سوء التغذية والتي تعد أحد عوامل زيادة معدلات الاعتلال والوفيات. يمكن أن ينتج سوء التغذية عن نقص العناصر الغذائية الكبرى (المغذيات التي تزود بالطاقة) ونقص العناصر الغذائية الصغرى (مثل الفيتامينات والأملاح). غالبًا ما يكون سكان المخيم أكثر ضعفًا تجاه التعرض لنقص المغذيات بسبب فقد مقومات المعيشة وتعطل الإمدادات الغذائية والقيام برحلات طويلة إلى المخيم وتفشي الأمراض المعدية. قد يعاني الأشخاص الذين يصلون المخيم بالفعل من ارتفاع مستويات سوء التغذية. وغالبًا ما تكون الأسباب المؤدية إلى سوء التغذية معقدةً وشاملة لعدة قطاعات. ويجب على وكالة إدارة المخيم رصد ما إذا كان هناك تنسيق بين قطاع الصحة والقطاعات الحيوية الأخرى، مثل المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والتعليم ومقومات المعيشة، فيما يتعلق ببرامج الغذاء والتغذية أم لا. وتعد منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) هي الجهة العامة القيادية بالنسبة للتغذية ويجب على وكالة إدارة المخيم أو الوكالة الصحية القيادية استشارتها للحصول على المشورة أو خبرات إضافية. ويعتبر برنامج الغذاء العالمي هو الوكالة القيادية فيما يتعلق بالغذاء والمسؤول عن كل من الحصص التموينية العامة والتغذية التكميلية.

! يشير مفهوم الأمن الغذائي إلى قدرة الأسرة على إطعام أفرادها، بما يمكّنهم من العيش حياة كاملة وفعالة.

المتطلبات الغذائية

عند حساب متطلبات الطاقة وتصميم الحصص التموينية في المخيم، يكون ما يوازي ٢١٠٠ سعر حراري/لكل شخص في اليوم الواحد هو الرقم المبدئي للتخطيط في مرحلة الطوارئ. وتجب مراعاة زيادة السعرات الحرارية لكل شخص في اليوم الواحد المحددة في الحصص العامة في الحالات التالية:

- وجود أعداد غير متكافئة من الرجال البالغين، حيث يتطلب الرجال البالغون سعرات حرارية أكثر لكل يوم للحفاظ على حالة غذائية مثالية
- انتشار حاد للمرض والأوبئة وسوء التغذية العام و/أو أن يكون معدل الوفيات الأولي أكبر من ١ (يُعرف معدل الوفيات الأولي بأنه عدد الوفيات لكل ١٠٠٠٠ كل يوم)
- ازدياد مستويات النشاط بين السكان بالكامل (على سبيل المثال عند تطبيق برنامج الغذاء مقابل العمل في المخيم وتنفيذ أعمال كثيفة العمالة)
- عندما يكون متوسط درجة الحرارة أقل من ٢٠ درجة مئوية.

الأمراض الرئيسية الناتجة عن نقص التغذية

يمكن أن تحدث حالات نقص التغذية أو تنحسر أثناء الطوارئ وتوجد علاقة ترابط بين هذه الأمراض ونقص التغذية. يمكن أن ينتج عن الإسهال سوء امتصاص وفقد للمغذيات وأمراض أخرى تثبط الشهية مع استمرار زيادة الحاجة للعناصر الغذائية الكبرى والصغرى للمساعدة في محاربة المرض.

توجد فئتان من سوء التغذية – سوء التغذية الحاد والمزمن. يرتبط سوء التغية المزمن بسوء التغذية لفترة زمنية طويلة ولا يرتبط بارتفاع معدلات الوفيات. في حين أن سوء التغذية الحاد هو الفئة التي تساهم في ارتفاع معدلات الاعتلال والوفيات في المخيم، ولذلك ينبغي أن يكون هو النوع الذي يتم تقييمه أثناء مرحلة الطوارئ. يمكن أن يظهر سوء التغذية الحاد الخطير بعدة صور:

- الهزال: يتسم بفقد للدهون والعضلات بشكل خطير، والتي يحللها الجسم للحصول على الطاقة. وهو أكثر أنواع سوء التغذية الناتجة عن نقص بروتينات الطاقة شيوعًا في حالة الطوارئ.
- كواشيوركور: يتسم هذا المرض بشكل أساسي بالوذمة (تورم نتيجة تراكم السوائل في المساحات بين خلايا الجسم، يبدأ عادةً في القدمين والساقين) وقد يرافقه أحيانًا تغييرات في لون الشعر إلى اللون المائل للرمادي أو الاحمرار. تتضمن كذلك السمات الإكلينيكية فقد للإحساس وانفعال سلوكي ونقص في الشهية.
- كواشيوركور هزالي: يتسم هذا المرض بمزيج من الفقد الكبير للعضلات والدهون والوذمة.

يحتـاج الجسـم كذلـك إلى الفيتامينات والأملاح حتى يقـوم بوظائفه بشـكل كافٍ وللحماية ضد الأمراض. وتعد فيتامينات (أ) و(ب) و(ج) و(د) والأملاح مثل الحديد والصوديوم واليوم والزنـك والمغناسيـوم والبوتاسيوم هـي المغذيات الرئيسيـة التي يحتاجهـا الجسم من أجل القيـام بوظائفـه بالشكل الملائم. يمكن أن يؤدي نقص العناصر الغذائية الصغرى إلى ازدياد مخاطر الوفاة والاعتلال والعمى ونتائج سلبية للمواليد والقابلية للعدوى. من الضروري عند توزيـع الغذاء في المخيم التحقق من تزويد الأشخاص بالعناصر الغذائية الصغرى. فيجب أن تـزود الحصـة التموينية العامة الجسم بالعناصر الغذائية الصغرى، وهـو الأمر الذي يتحقق عـادةً عـن طريق إضافـة بعض السلع الأساسيـة التي تم تحسينها (مثل الملـح المزود باليود والحبوب المُحسنة). على الرغم من ذلك، قد يكون لا يزال من الضروري توفير عناصر غذائية صغـري مكملة من خلال النظـام الصحي (مثل أقراص الحديد للنسـاء الحوامل وفيتامين (أ) للأطفال).

◀◀ لمزيد من المعلومات حول توزيع الغذاء، انظر الفصل ١٣.

تقييم الحالة الغذائية ومراقبتها

يساعـد إجـراء استقصـاء غذائي في تقديـر درجة سوء التغذيـة الحاد بين السـكان ويستخدم لوضـع درجـة للطوارئ من أجـل توصيل المساعـدات الغذائية ولتخطيـط التدخلات المتعلقة بالغـذاء التكميلـي. كذلـك سيكـون بمثابـة البيانـات المعياريـة المستخدمـة للمقارنـة مـع الاستقصـاءات المستقبليـة لرصد الموقف على مدى فترة زمنيـة. وينبغي إجراء تقييم مبدئي للحالـة الغذائيـة لسكان المخيـم بأسرع ما يمكن في مرحلة الطـوارئ وينبغي الإشراف عليه بواسطـة أخصائي التغذية. وينبغي أن يقيـس الاستقصاء عينة بيانية للأطفال بين عمر ستة أشهـر وتسعـة وخمسين شهرًا. في حالة صعوبة التأكد من عمـر الطفل، يكون المعيار الفاصل لضمهـم للاستقصاء هو اختيار الأطفال الذين تتراوح أطوالهم بين ٦٥ سم و١١٠ سم. ويجب أن تشتمل المقاييس التي تم جمعها أثناء الاستقصاء ما يلي:

- الوزن والطول. سيتم استخدام هذان القياسان لحساب مؤشر الوزن مقابل الطول لكل طفل ويُعـد مقياس الجسم هذا تقييمًا موضوعيًا لدرجة سوء التغذية الحاد. يتم التعبير عن هذا المؤشـر في صـورة درجة معياريـة (Z score). وتعتبر الدرجـة المعيارية هذه انحرافًا معياريًـا مستمـد من عدد السكان الذي يعد بمثابة الأساس المرجعي، (انظر المربع أدناه للاطلاع على الدرجة المعيارية لمؤشرات سوء التغذية).
- عمـر الطفـل ونوع جنسـه. تختلف معادلـة الدرجة المعياريـة بالنسبة للذكـر عن الأنثى ويساعد تسجيل السن في التحقق من وجود المعيار الفاصل للتضمين.
- وجـود مرض الوذمة. سبـق تعريفها أعلاه، يشير وجود الوذمـة الثنائية إلى سوء التغذية الحاد حتى من دون وجود الدرجة المعيارية المناظرة لكتلة الوزن مقابل الطول.

فيما يلي قياسات إضافية يمكن جمعها إذا اقتضت الضرورة:

- المحيط الخارجي من منتصف الذراع العلوي. يعد المحيط الخارجي من منتصف الذراع العلوي مقياس سريع وبسيط للمحيط الخارجي للذراع الأيسر من نقطة المنتصف بين الكوع والكتف. ويمكن أن يتم اعتباره مؤشرًا ينبئ عن الخطر الراهن للوفاة بسبب سوء التغذية. على الرغم من ذلك، ينطوي هذا المقياس على مخاطرة كبيرة للخطأ ويجب أن يكون جزءًا من عملية الفرز المكونة من خطوتين. إذا وُجد أن قياس أحد الأطفال أقل من نقطة الفصل الخاصة بالمحيط الخارجي، تجب إحالته إلى مركز قياس الوزن مقابل الطول حيث يتم هناك أخذ القياس مرة ثانية لإشراكه في برنامج تغذية انتقائي.
- مؤشر كتلة الجسم. يمكن أن يستخدم مع المراهقين (الأشخاص بطول أكبر من ١٣٧ سم) وللبالغات غير الحوامل لتقرير وجود سوء التغذية. يواجه غالبًا البالغون والمراهقون مخاطر أقل لسوء التغذية مقارنةً بالأطفال الصغار، ولكن في ظروف معينة قد يكون من الضروري إشراك هذه المجموعة العمرية. يتم احتساب المعادلة التالية على أساس [الوزن/(الارتفاع×الارتفاع)] = مؤشر كتلة الجسم.

فيما يلي نقاط الفصل المستخدمة لتحديد سوء التغذية الحاد بالنسبة لمؤشرات مختلفة.

الحالة الغذائية	الدرجة المعيارية للوزن مقابل الطول	المحيط الخارجي من منتصف الذراع العلوي
المعدل العالمي لسوء التغذية الحاد	أقل من ٢ درجة معيارية أو الإصابة بالوذمة	أقل من ١٢٥ مم أو الإصابة بالوذمة
سوء التغذية الحاد المعتدل	بين ٣ وأقل من ٢ درجة معيارية	بين ١١٠ مم وأقل من ١٢٥ مم
سوء التغذية الحاد الخطير	أقل من ٣ درجة معيارية أو الإصابة بالوذمة	أقل من ١١٠ مم أو الإصابة بالوذمة

يتضمن المعدل العالمي لسوء التغذية الحاد كل من سوء التغذية المعتدل والخطير.

لا توجد قواعد معينة لتكرار إجراء الاستقصاءات، ولكن يوصى في مرحلة الطوارئ بتكرار إجراء استقصاء غذائي كلما دعت الضرورة وفقًا لما تسمح به الموارد، فعندما تكون تكون أنظمة الإمدادات الغذائية غير مُحكمة، قد تحدث اندفاعات للعديد من الأشخاص ومخاطر أكبر لانتشار الأوبئة وارتفاع معدلات الوفيات. يمكن للاستقصاءات الإضافية توسيع المؤشرات لتتضمن تقييمًا مثل تقييم نقص العناصر الغذائية الصغرى أو حالة تطعيم الحصبة وفقًا لأولويات الوضع المتغير.

٨ التقاط عينات بيانية

فـر سكان نازحون من منطقة غير آمنة في شرق إفريقيا. أسس الأشخاص الذين وصلـوا أولاً مخيـم قاموا بإنشائـه بأنفسهـم واستقر الوافدون الجـدد في دوائر تتسـع باستمـرار حول أطراف هـذا المخيم. لم يكن هناك تعـداد منظم للسكان أو تنظيـم للأسر وكان سكان المخيـم ينتقلون بشكل يومـي. تم تطبيق أسلوب أخذ العينـات العنقودية من أجل إجراء استقصاء غذائي، ولكن بدأ في قياس الأطفال الموجودين في وسط المخيم فقط. قضت الأسر الموجودة على أطراف المخيم وقتًا أطول في رحلتهم إلى المخيم، مما يعني فترات أطول من دون الحصول على الغذاء المناسب أو الخدمات الصحية الأساسية. تمت مراجعة نتائج الاستقصاء الغذائي بواسطـة الوكالة الصحية القيادية وكانت مستويات سوء التغذية منخفضة. ولم يتم تطبيق أية برامج غذائية تكميلية.

على الرغم من ذلك، كانت هناك احتياجات للأشخاص من بين السكان الوافدين الذين وصلوا مؤخرًا لم يتم قياسها. هل تم تمثيل الفئة الأكثر ضعفًا والتي تواجه مخاطر كبيرة لسوء التغذية بالشكل الملائم في الاستقصاء؟ ما الأسئلة التي كان بإمكان وكالة إدارة المخيم توجيهها إلى الفريق الذي يجري الاستقصاء الغذائي قبـل اتخـاذ القرارات المتعلقـة بالبرنامج؟ هـل كان بإمكان البيانـات المؤكدة الخاصـة بالمرافـق الصحيـة أن ترفع رايـة التحذيـر؟ تكون نتائـج الاستقصاء ذات صلـة ومفيـدة فقط إذا كانت إجراءات أخذ العينـات موحدة ومطبقة بالشكل الصحيـح لضمـان أن الأشخاص موضـع القياس يمثلون السـكان بالكامل وأن النتائج قابلة للمقارنة على مر الوقت.

برامج التغذية الانتقائية

يوجد نوعان من برامج التغذية:

- برامج التغذية العامة لسكان المخيم بالكامل
- برامج التغذية الانتقائية المكونة من تغذية علاجية و/أو تكميلية للفئات الضعيفة.

يعمـل التسلسـل الهرمي للتدخـل الغذائئ على وضـع أولوية لتدبير الحصـص التموينية الأساسيـة لأغلبية السكان من خلال دعم غذائي مُركز ومتخصص للأفراد الذين يعانون سوء التغذيـة. بمجـرد حصول أغلبية السكان على كميات كافية من الغـذاء، تكون الأولوية الثانية هي توفير غذاء تكميلي ذي جودة عالية للأفراد الذين يعانون من سوء تغذية حاد أو متوسط. عند توفر حصص تكميلية كافية لأغلبية الأشخاص المتأثرين بسوء التغذية الحاد/المتوسط، عندهـا يمكـن للرعاية العلاجية المقدمة لهؤلاء الذين يعانون مـن سوء تغذية حاد/خطير أن تكـون فعالة. يمكن تضمين الأشخاص ذوي الاحتياجـات الخاصة (مثل النساء الحوامل) في

برامـج التغذيـة التكميلية أو العلاجية حتى لـو لم يكّن مؤهلات كأشخاص يعانين من سوء تغذية حاد.

يمكـن تنفيذ برامج التغذيـة الانتقائية بطريقتين، التغذية في المراكـز الصحية أو برامج التغذيـة أو الحصص «المقبوضة» للتغذيـة التكميلية. في الحالة الأخيرة، تتم زيادة الحصص لتتم مراعاة المشاركة على مستوى الأسرة.

فيما يلي مخطط قرار لتنفيذ برامج تغذية انتقائية. برجاء ملاحظة أنه ينبغي استخدام مخطط القرار هذا بشكل استرشادي فقط وينبغي تعديله ليتناسب مع حالات المخيمات المحلية.

الاكتشاف	الإجراء المطلوب
الغـذاء المتوفـر علـى مستوى الأسـرة أقـل مـن ٢١٠٠ سعر حراري لـكل شخص في اليوم و/أولا تتوفرالعناصرالغذائية الصغرى بصورة كافية	وضع غير مُرضي تحسـين الحصـص العامـة حتى يتـم توفير الغـذاء والحصـول عليه بالشكل الكافي.
انتشـار سوء التغذيـة بنسبة ١٥٪ أو أكـثر أو وجـود نسبة تـتراوح بـين ١٠٪ – ١٤٪ يعانـون مـن وجـود عوامـل تجعل الوضع أكثر خطورة	وضع حرج • الحصـص العامـة (تكـون مطلوبـة إذا كان اللاجئون/الأشخاص النازحـون داخليًـا يعتمـدون بالكامـل علـى المساعـدات الغذائية ولا تكـون مطلوبـة إذا كان الموقـف مقصـورًا علـى الفئـات ذات الاحتياجات الخاصة)، بالإضافة إلى: • تغذيـة تكميليـة شاملـة لكافـة الأعضـاء مـن الأشخاص ذوي الاحتياجـات الخاصـة والفئـات المعرضة للخطر خاصـةً الأطفال الصغار والنساء الحوامل واللاتي يُرضعن • برامج تغذية علاجية للأفراد الذين يعانون من سوء تغذية خطير.
انتشـار سوء التغذيـة بنسبة تتراوح بـين ١٠٪ و ١٤٪ أو وجود نسبـة تتراوح بين ٥٪ و ٩٪ مع وجود عوامل تجعل الوضع أكثر خطورة	وضع خطير • حصـص التغذيـة العامـة فقـط إذا كان اللاجئون/الأشخاص النازحون داخليًا يعتمدون بالكامل على المساعدات الغذائية • التغذيـة التكميلية الموجهة إلى الأفراد الذيـن يعانون سوء التغذية في الفئات ذوي الاحتياجات الخاصة • برامج التغذية العلاجية للأفراد الذين يعانون من سوء تغذية خطير.
انتشـار سوء التغذيـة بنسبة أقـل من ١٠٪ مع عدم وجود أي حـالات تعـاني من وجود عوامـل تجعـل الوضـع أكثر خطورة	وضع مقبول حصص التغذية العامة فقط إذا كان سكان المخيم يعتمدون بالكامل على المساعدات الغذائية. لا توجد حاجة لتدخلات السكان من أجل التغذية التكميلية الاهتمـام بالأفـراد الذين يعانون سـوء التغذية من خـلال الخدمات المجتمعية المنتظمة.

تتضمن العوامل التي تجعل الوضع أكثر خطورة توفير الحصص التموينية العامة بقدر أقل من المتطلبات الأساسية للطاقة وزيادة معدل الوفيات الأولي عن نسبة ١/ ١٠٠٠٠ فرد من السكان لكل يوم ووباء الحصبة أو الأمراض التنفسية أو أمراض الإسهال الأخرى ذات نسبة الإصابة المرتفعة.

منهجيات جديدة في برامج التغذية العلاجية

أكدت منظمة الصحة العالمية وبرنامج الغذاء العالمي واللجنة الدائمة للتغذية بالأمم المتحدة ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) وجود أدلة جديدة تثبت أن تقريبًا ما يوازي ثلاث أرباع الأطفال يعانون من سوء تغذية حاد وخطير – وأن الذين يتمتعون بشهية جيدة ولا يعانون من أية تعقيدات صحية – يمكن معالجتهم في المنزل بالأغذية العلاجية المغذية الجاهزة للاستخدام.

وتعد هذه الأغذية عبارة عن أغذية لينة ومغذية وغنية بالطاقة يمكن أن يتناولها الأطفال الذين تزيد أعمارهم عن ستة أشهر بدون إضافة ماء، ويقلل العلاج من خطر التقاط عدوى بكتيرية. كما توفر الأغذية العلاجية المغذية الجاهزة للاستخدام العناصر الغذائية المطلوبة لعلاج الطفل الذي يعاني من سوء تغذية خطير في المنزل، من دون الحاجة لتبريد، وحتى عندما تكون الظروف الصحية غير مُرضية. يمكن أن تتم دراسة تطبيق هذا المنهج المجتمعي المخصص لمعالجة سوء التغذية الخطير من قِبل موفري الخدمة الصحية في بيئات المخيم التي تعاني من سوء تغذية خطير.

٨ إدماج برامج التغذية العلاجية مع أنظمة الصحة السريرية الموجودة

أظهر استقصاء غذائي جرى في المخيم أن المعدلات العالمية لسوء التغذية الحاد تبلغ ١٤٪ ومعدلات سوء التغذية الحاد والخطير تبلغ ٣,٥٪. فوضعت وكالة الإغاثة الصحية خطط لوضع برنامج تغذية علاجية في مستشفي الإحالة. على الرغم من ذلك، تمت مراجعة الخطة أثناء اجتماع تنسيقي مع وكالة إدارة المخيم، مما كشف أنه يوجد لدى أحد المراكز الصحية الحكومية في المخيم برنامج تغذية علاجية للأطفال الذين يعانون من سوء تغذية خطير بالإضافة إلى تعقيدات طبية من المرضى الذين يتلقون العلاج داخل المستشفى. كانت الممارسات قديمة وبلغت المعدلات الافتراضية (عدد الأطفال الذين يتركون برنامج التغذية قبل تاريخ التصريح بخروجهم) نسبة ٥٥٪. زودت الوكالة مركز الصحة الحكومي بتجهيزات خاصة للّبن وإمدادات أخرى لم تكن متوفرة. كما عملت الوكالة مع

◀◀

الموظف المسؤول عن العيادة والمشرف لتحديث البروتوكولات وتعليم الموظفين المنهجيات الملائمة لمراكز التغذية العلاجية. وقد ساعد دعم الخدمات الموجودة بالفعل، بدلاً من إعداد أنظمة موازية، على زيادة القدرة طويلة الأجل لموظفي الصحة الحكوميين لمعالجة حالات سوء التغذية الخطيرة.

ممارسات التغذية – الرضع والأطفال الصغار

تكون معدلات الوفيات بين الرضع والأطفال الصغار في أعلى مستوى لها في مرحلة الطوارئ عندما تصل الظروف لأقصى درجات التهديد. لذا يوصي بقصر التغذية على الرضاعة الطبيعية للرضع حتى عمر ستة أشهر. ويوصى بمواصلة الرضاعة الطبيعية من عمر ستة أشهر وحتى عمر سنتين مع إضافة أغذية تكميلية كافية. ويُعد دعم مقدمي الرعاية وتوجيه الموارد النادرة للوفاء بمتطلبات الاحتياجات الغذائية للرضع والأطفال الصغار في المخيم الأمر الأكثر أولوية. وتوجد توصيات مختلفة ومعينة للأمهات المصابات بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز حول الإرشادات المتعلقة بالرضاعة الطبيعية والتغذية التكميلية.

◀◀ للحصول على معلومات إضافية حول الرضاعة الطبيعية وإرشاد تكميلي للأمهات المصابات بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، انظر قسم « قراءات ومراجع»

يمكن للأنشطة التالية المساهمة في الحد من سوء التغذية بين الرضع والأطفال:

- ينبغي على العاملين بمجال الصحة في المجتمع تحديد الأسر الضعيفة التي لديها رضع أو أطفال صغار أو نساء حوامل.
- ينبغي التفاوض حول أولوية التسجيل من أجل توزيع الغذاء بالنسبة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والفئات المعرضة للخطر.
- ينبغي ترتيب إنشاء مراكز مستترة للرضاعة بالقرب من نقاط التسجيل والتوزيع.
- يمكن توظيف النساء لتقوم بتشجيع ومساعدة الأسر التي لديها رضع وأطفال صغار بشكل عملي فيما يتعلق بممارسات الرضاعة.
- ينبغي تحديد الأشخاص المسؤولين عن الأطفال غير المصحوبين بذويهم، حيث ينبغي أن يحصلوا على الغذاء التكميلي الملائم (مثل بدائل حليب الأم للرضع الأيتام).

العاملون في مجال الصحة في المجتمع هم عمال مدربون يعملون في الميدان، يؤدون عادةً أنشطة التوعية الصحية واستقصاء الحالات بشكل فعال وعمل إحالات إلى المرافق الصحية.

الهيكل الأساسي لخدمات الرعاية الصحية

يجب على الهيكل الأساسي لخدمات الرعاية الصحية في المخيم توفير خدمات استقصاء فعّال للحالات والتشخيص المبكر والعلاج المناسب للأمراض ذات الأولوية. من الضروري أن يتم التنسيق مع البنى التحتية للصحة الموجودة بالفعل ودعمها. على الرغم من ذلك، في معظم حالات المخيمات قد يتدفق العدد الكبير للمرضى الذين يستخدمون الخدمات (خاصةً أثناء مرحلة الطوارئ) بشكل يفوق طاقة الخدمات الصحية المحلية الحكومية أو الخاصة، حتى إذا كانت حاصلة على دعم. لذلك، قد يكون من الضروري تنفيذ هيكل أساسي جديد للصحة. بغض النظر عن الاستراتيجية، أثبتت الخدمات الصحية في المخيم التي تمت هيكلتها وفقًا للنموذج ذي المستويات الأربعة التالي نجاحًا في مختلف الظروف.

- أنشطة التعميم: يوفر العاملون بمجال الصحة في المجتمع والقابلات المدرّبات اللاتي يقمن بالتوليد أنشطة تعميم. تتضمن واجباتهم الزيارات المنزلية وتحديد الأشخاص المرضى والأطفال الذين يعانون سوء التغذية وإحالتهم وتحديد النساء الحوامل لإحالتهن إلى مراكز الصحة الإنجابية والتوعية الصحية الأساسي وجمع البيانات المتعلقة بمعدلات الوفيات من أجل نظام المعلومات الصحية.
- المرافق الخارجية: ينبغي على المراكز الصحية توفير استشارات أساسية ورعاية علاجية أساسية (من دون أدوية للحقن وقائمة محدودة من العقاقير الأساسية) والعلاج بالإماهة الفموية وضمادات للجروح وصيدلية مؤمنة ومرافق للتعقيم البسيط وجمع للبيانات.
- مرفق مركزي: ينبغي أن يوفر خدمة على مدى أربع وعشرين ساعة مع خدمات للمرضى الذين يتلقون العلاج في المستشفى والمرضى الخارجيين. كما قد تتوفر الخدمات الأساسية للمعامل، ولكنها ليست ذات أولوية في مرحلة الطوارئ.
- مستشفى الإحالة: يجب أن يكون النظام الصحي في المخيم قادرًا على إحالة المرضى إلى المستشفيات للحصول على خدمات متقدمة. وينبغي على مستشفى الإحالة توفير الرعاية الطارئة للعمليات الجراحية والولادة والخدمات المعملية وإجراء الأشعة السينية وعلاج الأمراض الخطيرة. فقط في حالة خاصة للغاية، في حالة عدم توفر مستشفى للإحالة أو شغلها بواسطة بعدد كبير من المرضى (مثل وجود عدد كبير من الحالات الجراحية الناتجة عن حدوث جروح في الحروب)، يجب إنشاء مستشفى في المخيم أو الميدان. عادةً يكون هناك عدد صغير من المرضى سيتطلبون الإحالة. لذلك، يجب دعم مستشفى محلي للإحالة بدلاً من إنشاء هيكل موازٍ في المخيم.

> يجب على وكالة إدارة المخيم دعم الوكالة الصحية القيادية (أو موفري الخدمة الصحية) لعقد اجتماعات منتظمة لتنسيق الشؤون الصحية لضمان وجود نظام واضح للإحالة داخل كل مستوى من الهيكل الأساسي للصحة ولتوحيد برتوكولات العلاج وأدوات جمع البيانات.

في مرحلة الطوارئ، لا يُعد إنشاء مختبر في المخيم من الأمور ذات الأولوية. وتعتبر الأولوية الأساسية هي إنشاء مختبر للإحالة ليتلقى العينات التي تم جمعها من أجل التحقيق في حالة تفشي أوبئة (مثل الدوسنتاريا والكوليرا). يمكن علاج معظم المرضى الذين يأتون إلى المرافق الصحية بالمخيم في مرحلة الطوارئ بناءً على التشخيص الإكلينيكي الذي يتم الاستدلال عليه من البروتوكولات. قبل البدء في تقديم خدمات نقل الدم في المخيم، يجب إنشاء المختبر الذي سيختبر جميع أكياس الدم للتأكد من خلوها من فيروس نقص المناعة البشرية.

> «في حالات الطوارئ، يجب تقديم الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية بالمجان للاجئين والسكان النازحين، فقد أظهرت البراهين أن أنظمة «استرداد التكلفة» في الدول النامية تقوم برد نسبة تبلغ ٥٪ من التكلفة على أحسن تقدير، وتكون هذه التكلفة بمثابة عائق بالنسبة لهؤلاء الذين في حاجة ماسة للخدمات الصحية. كما يمكن أيضًا أن يمتد النظام ليشمل السكان المحليين الذين يعيشون في مكان قريب للحصول على الخدمات بالمجان، ويجب التفاوض حول هذا الأمر مع السلطات الصحية بما يتوافق مع السياسة القومية». (الإصدار الثالث من كتيب مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لحالات الطوارئ، صفحة ٣٦١)

الموارد البشرية

ينبغي أن تتم دراسة مرتبات الموظفين وحوافزهم من بداية التوظيف. فمن حيث المبدأ، يجب أن يحصل كافة الموظفين الذين يعملون يوميًا ولهم مسؤوليات محددة بوضوح وساعات عمل محددة على مرتبات أو حوافز. ويجب على وكالة إدارة المخيم دعم الوكالة الصحية القيادية في تنسيق شئون كافة العاملين في المجال الصحي في المخيم للتأكد من التزام الجميع بنفس المعايير.

عند توظيف موظفين للخدمات الصحية، يكون ترتيب أفضليات الاختيار كالتالي: سكان المخيم/الأشخاص النازحين داخليًا/اللاجئين؛ ثم الأشخاص المتمرسين من الجنسيات المحلية في المجتمع المضيف؛ ثم الأشخاص الخارجيين. تتطلب معظم حالات المخيمات مزيجًا من هذه الموارد، لكن من المهم تذكُر أن الخدمات الصحية تتطور «مع» سكان المخيم وليس «من أجلهم». تُعد النساء جزءًا مهمًا من النظام الصحي داخل المخيم، وينبغي تشجيعهن للتقدم والحصول على وظائف في مجال الرعاية الصحية. فقد تؤدي سيطرة الرجال على الخدمات الصحية إلى إحجام المستخدمين الأساسيين لها – النساء– عن استخدامها أو قبولها.

> يجب أن تعكس نسبة النساء الموظفات والمدربات على توفير الخدمات الصحية نسبة النساء المقيمات في المخيم.

يوضح الجدول المبين أدناه الحد الأدنى من متطلبات التوظيف – كما نصت معايير العمل في المجال – للمستويات المختلفة من النظام الصحي.

مستوى الهيكل الأساسي الصحي	المنصب	مستويات التوظيف
أنشطة تعميم على مستوى المجتمع	العاملون بمجال الصحة في المجتمع	موظف واحد لكل ٥٠٠ – ١٠٠٠ شخص من السكان
	القابلة التقليدية (القائمة بعملية التوليد)	موظفة واحدة لكل ٢٠٠٠ شخص من السكان
	مشرف	موظف واحد لكل عشرة من العاملين بمجال الصحة في المجتمع أو من القابلات
	كبير مشرفين	موظف واحد
المرافق الصحية الخارجية مرفق واحد لكل ١٠٠٠٠ شخص من السكان تقريبًا	الموظفين بالكامل	من اثنين إلى خمسة موظفين
	عامل مؤهَل في مجال الصحة	موظف واحد بحد أدنى، على اعتبار إجراء خمسين استشارة بحد أقصى لكل عامل في اليوم الواحد
	موظفون غير مؤهلين	على الأقل موظف واحد لتقديم العلاج بالإماهة الفموية وتقديم الملبس والأعمال الإدارية وما إلى ذلك
مرفق صحي مركزي مرفق واحد لكل ٥٠٠٠٠ شخص من السكان بالتقريب	عاملون مؤهلون في مجال الصحة	
		خمسة بحد أدنى، وخمسون استشارة بحد أقصى لكل عامل في اليوم الواحد (رعاية المرضى الخارجيين)، من ٢٠ – ٣٠ سرير لكل عامل في النوبة الواحدة (لرعاية المرضى قيد العلاج بالمستشفى)
	قابلة	واحدة على الأقل
	طبيب	واحد على الأقل
	فني مختبر	واحد على الأقل
	صيدلي	واحد على الأقل
	عامل غير مؤهَل في مجال الصحة	واحد على الأقل لتقديم العلاج بالإماهة الفموية؛ وواحد على الأقل للصيدلية؛ وواحد على الأقل لتقديم الملبس. وإعطاء الحقن والتعقيم
	موظفون غير مؤهلين	للتسجيل والحفاظ على الأمن
مستشفى إحالة	متغير	
	طبيب يتميز بمهارة لإجراء جراحات	واحد على الأقل
	ممرضة	واحدة على الأقل لكل من ٢٠ – ٣٠ سرير في كل نوبة

يتـم تعريف العاملين المؤهلين بمجال الصحة، كمـا تم تحديدهم في المخطط أعلاه، بصفتهم موفـري خدمة طبية مدربين رسميًا، مثل الأطباء أو الممرضات أو مسؤول العيادة أو المساعد الطبـي. علـى الرغم من ذلك، قد يكون من الصعب توظيـف موظفين طبيين مدربين رسميًا في موقـعٍ المخيـم لتقديم خدمـات الرعاية الصحيـة. فقد يكـون الموظفون غـير الحاصلين على تدريب طبي قادرين على أداء واجبات طبية معينة في وجود دعم إضافي وإشراف دقيق. كما يمكـن أن يكـون هناك أشخاص تلقوا تدريبًا رسميًا في بلدانهم الأصلية أو أماكن نشأتهم من المقيمين في المخيم، ولكن لم يتم الاعتراف بمؤهلاتهم من قِبل السلطات الصحية المحلية. في هذه الحالات، من المهم قيام الوكالات الصحية ووكالة إدارة المخيم بمناقشة إمكانية توظيف مثل هؤلاء الأفراد، عند الضرورة، في الوظائف الطبية مع السلطات الصحية الوطنية.

التدريب

عنـد توظيـف مزيج من موظفي الصحـة من بين سكان المخيم والحكومـة المحلية للعمل معًا في أحـد المرافـق الصحيـة، يكون مـن الضـروري إجراء تدريـب أولي لتوضيـح كيفية تحديد الحـالات والبروتوكولات الملائمة لإدارة الحالة. حتى في حالة استخدام طرق تحديد الحالات والبروتوكـولات الخاصـة بالسلطـات الصحيـة المحليـة، سيعد هـذا فرصة جيـدة للموظفين المحليـين مـن أجل الحصـول على تدريـب لتجديد المعلومـات وفرصة لتوضيـح قيام جميع الموظفين بتحمل المسؤوليات بنفس الطريقة.

يُعـد من الضروري توفير تدريـب لجميع العاملين وغير العاملين بمجـال الصحة، الذين يساعـدون في تقـديم الرعايـة الصحيـة، على اتبـاع الإجـراءات الوقائيـة الشاملة في مجال الرعايـة الصحية عند إدارة الأنظمة الصحية في المخيـم. يجب على الوكالات الصحية التأكد مـن حصـول جميع الموظفين الطبيين علـى الإمدادات اللوجيستية (مثـل الحاويات المصممة للتخلص من الأدوات الحادة والكميات المناسبة من الإبر والمحاقن المعدة للاستخدام الواحد ثـم التخلص منهـا) وذلك لتسهيـل ممارسة الإجـراءات الوقائية الشاملـة. وتتضمن المبادئ الأساسية للإجراءات الوقائية الشاملة ما يلي:

- يجب على جميع العالمين غسل أيديهم جيدًا بالماء والصابون، خاصةً بعد ملامسة سوائل الجسم أو الجروح.
- يجب استخدام القفازات والملابس الواقية عند مواجهة خطر ملامسة الدم أو سوائل الجسم الأخرى التي يحتمل أن تكون حاملة لعدوى.
- التـداول الآمـن للفضلات والإبـر والأدوات الحادة الأخرى والتخلص منهـا بطريقة آمنة، وكذلك التنظيف الجيد وتطهير الأدوات الطبية عند استخدامها بين مريض وآخر.

يُعد توفر عدد كافي من مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والمعدات الكافية لتنفيذ الإجراءات الوقائية أمرًا ضروريًا في كافة المرافق الصحية، وحتى في المراكز الصحية الصغيرة.

يجب أن تكون الخدمات الصحية مرنة. في حالة حدوث نفشي لمرض، قد ترتفع الحاجة للرعاية العلاجية بصورة كبيرة وسيستلزم الأمر توفر موارد بشرية ومادية إضافية.

اللوجيستيات والإمداد

خلال التقييم المبدئي للمخيم، يجب توثيق جميع المواد الطبية المتوفرة. إذا كانت هذه الموارد غير كافية للاحتياجات الطبية لسكان المخيم ولا يمكن تأمين موارد إضافية من سلطات الحكومة المحلية أو العاملين الآخرين في مجال الصحة، يمكن في هذه الحالة طلب الحصول على «مجموعة أدوات الطوارئ الجديدة» الخاصة بمنظمة الصحة العالمية من خلال منظمة الصحة العالمية أو من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

تحتوي مجموعة الأدوات الأساسية على الأدوية الأساسية والإمدادات الطبية الأولية للرعاية الصحية والتي تكفي عدد ١٠٠٠٠ شخص لمدة ثلاثة أشهر. يوجد كذلك لدى صندوق الأمم المتحدة للأنشطة السكانية اثنتى عشرة مجموعة أدوات معبأة مسبقًا مخصصة لاحتياجات الصحة الإنجابية المختلفة. على الرغم من ذلك، يجب استخدام هذه العُدد على المدى القصير فقط، ويجب تحديد الإمداد المعتاد من الأدوية والمواد الضرورية للاحتفاظ بمخزون في جميع المرافق الصحية الموجود بالمخيم في أسرع وقت ممكن.

يجب كذلك وضع المسائل المتعلقة بتخطيط موقع المرفق الصحي والسيطرة على انتشار العدوى والنقل عند الإحالة وصيانة سلسلة التبريد والمخزون الطبي/الصدلية موضع الدراسة عند تخطيط البنى التحتية لرعاية الصحية.

◀◀ لمزيد من المعلومات بخصوص «مجموعة أدوات الطوارئ الجديدة» ومجموعة أدوات الصحة الإنجابية الخاصة بصندوق الأمم المتحدة للأنشطة السكانية، انظر قسم «الأدوات».

◀◀ للاطلاع على المزيد عن القائمة النموذجية لمنظمة الصحة العالمية للأدوية الأساسية للبالغين والأطفال، انظر قسم «الأدوات».

أنظمة المعلومات الصحية –
رصد ومراقبة الأمراض المعدية وخدمات الرعاية الصحية

يجب تنفيذ أنظمة المعلومات الصحية بمجرد بدء تقديم خدمات الرعاية الصحية. توجد ثلاث طرق لجمع البيانات:

- تقديم تقارير روتينية عن الاستشارات بشكل أسبوعي أو شهري، بما في ذلك نظام إنذار للإبلاغ عن الأمراض المعرضة للتحول إلى أوبئة
- التحقيقات في حالة تفشي الأوبئة – يتم جمعها على أساس مُخصص عند الاشتباه في تفشي وباء
- الاستقصاءات – يتم تطبيقها عند تأخر تقديم التقارير الروتينية أو من أجل جمع البيانات لغرض محدد (مثل استقصاءات الأسر المتعلقة بالتغذية أو التطعيم).

بمجرد تطبيق أنظمة الرعاية الصحية وتنفيذ الاستشارات، يجب البدء في عمل التقارير الروتينية. يجب تطوير طرق تحديد الحالات لكل حالة صحية أو مرض ويجب تدريب جميع العاملين بمجال الصحة على طرق تحديد الحالات، خاصةً الأمراض المعرضة للتحول إلى أوبئة. يجب اتباع التعريفات والأنظمة الخاصة بالبلد المضيف عند تطبيق طرق تحديد الحالات وأنظمة المعلومات الصحية. إذا لم تكن غير كافية أو غير متوفرة، يجب صياغة هذه الأنظمة بالتعاون مع السلطات الصحية المحلية.

◀◀ للاطلاع على المزيد حول الطرق القياسية لتحديد الحالات الخاصة بمنظمة الصحة العالمية، انظر قسم «الأدوات».

عند تقديم التقارير الروتينية من المراكز الصحية، يوفر العاملون بمجال الصحة بيانات حول عدد الاستشارات (الاعتلال) والوفيات (معدل الوفيات) نتيجة الأمراض مقسمةً على أساس السن (تحت خمس سنوات وفوق خمس سنوات) ونوع الجنس. ويجب على كافة مستويات النظام الصحي، بما فيها مرفق الصحة المركزي أو المركز الصحي أو المستشفى الميداني المساهمة بالبيانات. كما يجب على العاملين بمجال الصحة في المجتمع أيضًا تقديم أرقام الوفيات، ولكن ليس أرقام حالات الاعتلال لأنهم يحيلون هذه الحالات إلى مرفق الصحة الملائم. تساهم أرقام الوفيات التي يقدمها العاملون بمجال الصحة بالمجتمع في عمل إحصائيات المركز الصحي من منظور المناطق التي يعملون بها.

! تجنب ازدواجية أرقام الوفيات. يجب تسجيل الأفراد الذين يموتون في المرافق الصحية في التقرير الروتيني الخاص بالمرفق. يجب ألا يقوم العاملون بمجال الصحة في المجتمع بإعادة احتساب نفس حالات الوفاة هذه في سجلاتهم الخاصة بالمجتمع.

◀◀ للاطلاع على أمثلة لنماذج المراقبة الأسبوعية لحالات الاعتلال والوفيات، انظر قسم الأدوات.

يجب أن تركز نماذج مراقبة حالات الاعتلال والوفيات على الأمراض المعرضة للتحول إلى أوبئة مثل الإسهال الدموي والإسهال المائي الحاد والاشتباه في الكوليرا والتهابات مسالك الجهاز التنفسي الأسفل والحصبة والتهاب السحايا والملاريا. يجب تحديد عتبات الإنذار بوجود أمراض معرضة للتحول إلى أوبئة ويجب إبلاغها إلى كافة العاملين بمجال الصحة في المخيم. كذلك يجب قيام أحد العاملين بمجال الصحة المعينين بتسجيل جميع الاستشارات التي تمت معاينتها في نهاية كل يوم. عند بلوغ أحد عتبات الإنذار، يقوم هذا الشخص ببدء إعداد تقرير إنذاري حول انتشار المرض وتقديمه إلى الوكالة الصحية القيادية. ويُعد الوقت أمرًا حاسمًا عند الإبلاغ عن الأمراض المعرضة للتحول إلى أوبئة. فيمكن أن يؤدي التأخير في الاستجابة لانتشار المرض إلى زيادة نسبة الوفيات في المخيم.

◀◀ للاطلاع على أمثلة لعتبات الإنذار بوجود أمراض معرضة للتحول إلى أوبئة ونموذج تقرير انتشار المرض، انظر قسم الأدوات.

> ⓘ من المهم ملاحظة أن أنظمة المعلومات الصحية يجب أن تكون بسيطة وسهلة التنفيذ. لا يجب جمع بيانات لن يستخدمها العاملون بمجال الصحة. فنماذج البيانات الصحية بالغة التعقيد والمستهلكة للوقت تؤدي إلى إحجام مقدمي الخدمة الصحية عن استخدامها.

في نهاية كل أسبوع أو شهر، يجب دمج البيانات التي جمعها كل مرفق صحي في المخيم معًا بواسطة الوكالة الصحية القيادية ونشرها لكافة العاملين بمجالات متصلة بالأمر وكذلك لوكالة إدارة المخيم. سيكون لهذه البيانات تأثيرًا على الاستراتيجيات الصحية للأسبوع أو الشهر التالي ويجب أن تتضمن هذه البيانات العناصر التالية كحد أدنى:

- معدل الوفيات الأولي = (العدد الإجمالي للوفيات خلال فترة زمنية/العدد الإجمالي للسكان) × (١٠٠٠٠/عدد أيام الفترة الزمنية).
- معدل الوفيات تحت سن خمس سنوات = (العدد الإجمالي للوفيات تحت سن خمس سنوات خلال فترة زمنية/العدد الإجمالي للأطفال تحت سن خمس سنوات) × (١٠٠٠٠/عدد أيام الفترة الزمنية).
- معدل الوفيات الناتجة عن سبب محدد = العدد الإجمالي للوفيات الناتجة عن سبب محدد أثناء فترة زمنية/العدد الإجمالي للسكان خلال نفس الفترة الزمنية.
- تعريف معدل الحدوث = عدد حالات الإصابة الجديدة بالمرض التي تحدث خلال فترة زمنية محددة في السكان المعرضين لخطر الإصابة بالمرض.

- معدل الحدوث = (عدد الحالات الجديدة المصابة نتيجة مرض معين في فترة زمنية/عدد السكان المعرضين لخطر الإصابة بالمرض) × (١٠٠٠٠ شخص/عدد أشهر نفس الفترة الزمنية).
- معدل استخدام المرفق الصحي = (العدد الإجمالي للزيارات إلى المرافق الصحية في أسبوع واحد/العدد الإجمالي للسكان) × ٥٢ أسبوع.
- عدد الاستشارات لكل طبيب كل يوم = (العدد الإجمالي للاستشارات (الجديدة والمتكررة)/عدد الأطباء العاملين لوقت يوازي دوام كامل في المرفق الصحي)/عدد الأيام التي يكون المرفق الصحي مفتوحًا خلالها في الأسبوع.

يقصد بمصطلح « الأطباء العاملين لوقت يوازي دوام كامل»: عدد الأطباء العاملين في مرفق صحي معدلاً وفق العمل بدوام جزئي. على سبيل المثال، إذا كانت هناك عيادة يعمل بها عشرة موظفين بدوام كامل واثنين من الموظفين يعملون بدوام جزئي، يكون العدد المكافئ للموظفين العاملين بدوام كامل: ١٠ (موظفين بدوام كامل) + ١ (أي احتساب كل من الموظفين اللذّين يعملون بدوام جزئي كأنهما موظف واحد يعمل بدوام كامل) = ١١.

النقاط الإرشادية لمعدل الوفيات الأولي (يكون معدل الوفيات الأولي للسن تحت خمس سنوات عادةً ضعف معدل الوفيات الأولي):

المعدل المتوسط في أغلب الدول النامية	٠,٥ حالة وفاة/١٠٠٠٠/يوم
برنامج الإغاثة: تحت السيطرة	أقل من ١,٠ حالة وفاة/١٠٠٠٠/يوم
برنامج الإغاثة: للوضع الشديد الخطورة	أكبر من ١,٠ حالة وفاة/١٠٠٠٠/يوم
الطوارئ: خارج نطاق السيطرة	أكبر من ٢,٠ حالة وفاة/١٠٠٠٠/يوم
الكوارث الكبرى	أكبر من ٥,٠ حالة وفاة/١٠٠٠٠/يوم

إذا كان معدل الوفيات الأولي المعياري معروفًا (وعادةً لا يكون هذا هو الوضع الفعلي في حالات المخيمات) تنصح معايير العمل في المجال بأنه في حالة تضاعف معدل الوفيات الأولي المعياري، يشير هذا الأمر إلى وجود حالة طوارئ صحية عامة خطيرة، وتتطلب استجابة فورية.

عند جمع البيانات الصحية يجب ضمان سرية بيانات المريض. فتتم مناقشة كافة المعلومات المتعلقة بالمريض، كتاريخه المرضى وحالته وعلاجه والتنبؤات بحالته، بين المريض ومقدم الخدمة الصحية والمشرف فقط. لا يجوز لأي عضو من فريق الموظفين مشاركة معلومات المريض مع أي أشخاص آخرين غير مشتركين بشكل مباشر في رعاية المريض من دون إذن المريض. في مرحلة الطوارئ، يجب إتمام تدريب العاملين بمجال الرعاية الصحية على مراعاة سرية المريض وبياناتهم. عمليًا، لا يكون هذا هو الوضع الفعلي. تقع مسؤولية التأكد من

خضوع كافة الموظفين العاملين بمجال الصحة للتدريب الملائم على الأمور المتعلقة بالسرية على عاتق وكالة إدارة المخيم و/أو الوكالة الصحية القيادية أثناء مرحلة ما بعد الطوارئ، إذا لم يكن تم إنجازه بالفعل أثناء مرحلة الطوارئ. كذلك ينبغي تزويد العاملين بمجال الرعاية الصحية بالدعم اللوجيستي الملائم للحفاظ على السرية – مثل الخزانات والأقفال ودفاتر التسجيل المزودة بالأغلفة الملائمة والغرف المناسبة لإجراء استشارات خاصة.

التحقيقات في حالة تفشي أوبئة

عادةً ما تكون التقارير والإنذارات بوجود حالات تفشي لأوبئة أمرًا متكررًا في بيئة المخيم، وبالرغم من ذلك تجب متابعة كل تقرير بواسطة الوكالة الصحية القيادية أو بواسطة فريق استجابة معيّن لحالات تفشي الأوبئة. كما يجب تأكيد التشخيص سواء بواسطة الاختبار المعملي أو بواسطة الطريقة الإكلينيكية، على حسب المرض والموقف العام.

◀◀ للاطلاع على عينة نموذج التحقيق في حالة تفشي الأوبئة، انظر قسم الأدوات.

غالبًا ما تتبع الأوبئة نمطًا معينًا، حيث تكون الحالات قليلة العدد في بداية الانتشار، ثم يحدث تصعيد للحالات ثم تضمحل. على الرغم من ذلك، لا يكون هذا هو الوضع الفعلي دائمًا. فبمجرد الإعلان عن حدوث انتشار لوباء، يجب على الوكالة الصحية القيادية وضع رسم بياني يومي أو أسبوعي للحالات المصابة بالمرض. يستخدم هذا الرسم البياني «عدد الحالات» على المحور الرأسي والفترة الزمنية معبرًا عنها بعدد «الأيام» أو «الأسابيع» على المحور الأفقي. يجب تفسير مؤشرات المنحنى بعناية وحرص، ويمكن أن يعطي مؤشرًا لمستقبل الوباء ويمكّن من نقل الموارد بالشكل المناسب. يجب شرح المؤشرات المستخلصة من المنحنى الخاص بالوباء لكافة العاملين بمجال الصحة في المخيم.

السيطرة على الأوبئة والأمراض المُعدية

الاستجابة لحالات انتشار الأوبئة

ينبغي على الوكالة الصحية القيادية بدء تنفيذ خطط الطوارئ المخصصة لمواجهة الأوبئة بالتعاون مع وكالة إدارة المخيم عند إعلان تفشي أحد الأوبئة. ويجب أن يكون مقدمو الخدمات الصحية مستعدين للتفاعل مع حدوث انتشار الأوبئة كما ينبغي أن يكون لدى وكالة الصحة القيادية خطط طوارئ متوفرة قبل حدوث انتشار الوباء للحيلولة دون ارتفاع معدلات الاعتلال والوفيات. يجب أن تتضمن خطة الطوارئ التحقق من توفر مخرون التطعيمات والمواد (مثل سوائل الحقن الوريدي والمواد المضادة للميكروبات [دواء لعلاج حالات العدوى البيكتيرية]، وما إلى ذلك) وكذلك الاحتفاظ بخريط حديثة لكل العاملين في المخيم والمواد المتوفرة لديهم والموارد البشرية.

يجب فرض التدريب على التعرف الإيجابي/السلبي على الحالات وآليات إعداد التقارير بالشكل الملائم باستمرار. كما يجب توفير البرتوكولات القياسية المتعلقة بالحد من المرض والتشخيص والعلاج لكافة الموظفين بمجال الصحة فيما يتعلق بالأمراض المعدية ذات الأولوية في المخيم وخاصةً الأمراض المعرضة للتحول إلى أوبئة.

ويجب أن تكون هذه البرتوكولات متماشية مع بروتوكولات السلطات الصحية المحلية أو تكون مستمدة من المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية ومتفق عليها من قِبل كافة العاملين في مجال الصحة.

تظهر العديد من الأمراض المعدية في حالات المخيمات مثل التيفود والحمى الانتكاسية والسل وحمى التيفود والحمى الصفراء و الحمى الشوكية منجو كوكاي والالتهاب الكبدي. وبما أن معدلات الوفيات محددَة السبب الناتجة عن هذه الأمراض أثناء مرحلة الطوارئ تكون في أدنى معدلاتها، يوصى بالاستجابة عند الوصول إلى عتبة الإنذار. في مرحلة ما بعد الطوارئ، يمكن تقديم الخدمات الصحية للاستجابة للأمراض المعدية المذكورة أعلاه بالشكل الملائم. فيما يلي موجز للأمراض المعدية ذات الأولوية التي تجب معالجتها أثناء مرحلة الطوارئ وإدارة الحالات وطرق الاستجابة لانتشارها الملائمة لها.

أمراض الإسهال

تُعد أمراض الإسهال السبب الرئيسي للاعتلال والوفيات في بيئة المخيم. ففي حالات المخيمات، تعد أمراض الإسهال السبب في ما يزيد عن ٤٠٪ من الوفيات في المرحلة الحادة من الطوارئ.

يجب على وكالة إدارة المخيم التأكد من تطبيق الطرق الوقائية مثل توفر المياه النظيفة وعدد كافي من دورات المياه وتوزيع الصابون ورفع الوعي بالنظافة الشخصية وتعزيز سلامة الغذاء والتشجيع على الرضاعة الطبيعية بأسرع ما يمكن. يمكن عادةً علاج الإسهال البسيط غير الدموي بطرق الإماهة المناسبة، ولكن في بيئة المخيم من المهم القيام دائمًا بتدريب الموظفين ورصد أمراض الإسهال المعرضة للتحول إلى أوبئة – داء الشيغلات والكوليرا.

> **!** يُعرَّف الإسهال بأنه رخاوة أو فقد غير معتاد للسوائل في البراز بمعدل ثلاثة أضعاف أو أكثر خلال فترة أربع وعشرين ساعة.

يعتبر داء الشيغيلات (والمعروف أيضًا باسم دوسنتاريا باسيلية) مرض بكتيري خطير يؤثر على الأمعاء الدقيقة والغليظة.ويُعد أخطر شكل من أشكال المرض والسبب في انتشار الأوبئة في موقع المخيم «دوسنتريا الشيغيلات النوع الأول» والذي يظهر في صورة إسهال دموي حاد. ويحدث انتقال المرض من خلال الغذاء والمياه الملوثين ومن الاتصال من شخص إلى شخص وهو مرض شديد العدوى. ويمكن أن يزيد معدل وفيات الحالات عن ١٠٪ في حالة عدم تطبيق العلاج الفوري والفعال.

يجب على وكالة إدارة المخيم التأكيد على أنه في حالة الاشتباه بوجود مرض « دوسنتريا الشيغيلات من النوع الأول»، يجب على العاملين بمجال الصحة التأكد أولاً من وجود دم في عينة براز ثم تقديم تقرير إلى الوكالة الصحية القيادية أو فريق مكافحة انتشار الأمراض باستخدام نموذج تقرير انتشار المرض. كما يجب إجراء الاختبارات المعملية التأكيدية واختبارات حساسية المواد المضادة للميكروبات. قد يتطلب هذا الأمر مختبر إحالة حيث إن هذه الاختبارات معقدة. على الرغم من ذلك، لا يجب أن يؤدي هذا الأمر إلى تأخير العلاج أو أنشطة السيطرة على المرض. إذا كان المخزون من المواد المضادة للميكروبات محدودًا، تكون الأولوية لعلاج المرضى ذوي الحالات الأكثر خطورة. وهم:

- الأطفال تحت سن خمس سنوات، خاصةً الرضع – هو الطفل الذي عمره أقل من عامين
- الأطفال الذين يعانون من سوء تغذية خطير والأطفال الذين أصيبوا بالحصبة خلال الأسابيع الستة الماضية
- الأطفال الأكبر سنًا والبالغون الذين تبدوا عليهم أعراض سوء التغذية
- المرضي الذين يعانون من جفاف خطير، أو أصيبوا بتشنج، أو الذين يمكن تمييز إصابتهم الشديدة بالمرض من اللحظة الأولى عند مشاهدتهم
- جميع البالغين الذين يبلغون خمسون عامًا أو أكثر.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول دوسنتريا ١ لشيغيلات من النوع الأول، انظر قسم قراءات ومراجع.

يُعد ضمات الكوليرا مرض بكتيري خطير يسبب إسهال سائل غزير مصحوب أحيانًا بقيء قذفي. في حالة علاج هؤلاء المرضى فورًا، تتسبب دورة حياة المرض في فقد كميات كبيرة من السوائل والأملاح مما يؤدي إلى جفاف شديد ووفاة خلال ساعات. وطريقة انتقال المرض تكون من خلال دخول مواد ملوثة بالبراز للجسم من خلال الفم وغالبًا ما ينتقل بواسطة الغذاء أوالمياه الملوثة.

> في حالات المخيمات، في ظل الظروف الصحية السيئة والمعيشة في مساحات مزدحمة، يمكن أن يتسبب التعامل غير الملائم عند انتشار الكوليرا في وقوع وفيات بمعدل ٤٠٪، مثل مخيمات اللاجئين التي أبلغت عن معدلات وفيات الحالات في جمهورية الكونغو الديموقراطية (التي أصبحت زائير) عام ١٩٩٤.

يجب على وكالة إدارة المخيم التأكد من أن جميع الموظفين بمجال الصحة مدربين على تحديد الاشتباه في الإصابة بالكوليرا عند:

- إصابة مريض يزيد عمره عن خمس سنوات بجفاف شديد نتيجة إسهال مائي حاد (عادةً يكون مصحوب بقيء)

- إصابة أي مريض يزيد عمره عن العامين بإسهال مائي حاد في منطقة ينتشر بها مرض الكوليرا.

تكون الكوليرا غير مصحوبة بأي أعراض في ٩٠٪ من الحالات، ولكن هذه الناقلات للمرض والتي لا تحمل أعراضا تنقل البكتيريا بشكل نشط من خلال البراز. وحوالي ٢٠٪ من المصابين بضمات الكوليرا يتعرضون للإصابة بإسهال مائي حاد وتعاني نسبة تتراوح بين ١٠٪ – ٢٠٪ من المصابين من إسهال شديد مصحوبًا بقيء. يمكن أن يرتفع عدد الحالات بسرعة كبيرة نتيجة لأن فترة الحضانة قصيرة للغاية (من ساعتين إلى خمسة أيام). ويشير وجود حالة كوليرا مؤكدة واحدة إلى انتشار المرض ووجوب تأسيس مراكز علاج الكوليرا لإدارة الحالات.

> ❗ بمجرد الاشتباه في وجود إصابة بالكوليرا في المخيم، يجب الحد من انتشار البكتيريا من خلال الكشف المبكر والتأكد من إصابة الحالات والعلاج الملائم وعزل المرضى ونشر الرسائل الصحية.

تتضمن إدارة الحالات في حالة حدوث الكوليرا علاج الجفاف من خلال أملاح الإماهة الفموية و/أو سوائل الحقن الوريدي. ولا يُعد استخدام المواد المضادة للميكروبات أمرًا أساسيًا في علاج الكوليرا ويجب استخدامها فقط للحالات الشديدة أو عند توقع بلوغ نسبة إشغال الأسِّرة أو مخزونات سوائل الحقن الوريدي لمستويات حرجة.

◀◀ يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول استراتيجيات التحقيق في حالة تفشي الأوبئة وتصميم مراكز العزل وإعدادها والقواعد الأساسية في مركز الكوليرا وتجهيزات التطهير واحتساب احتياجات العلاج في قسم قراءات ومراجع.

> ❗ لا تمنع القيود المفروضة على التجارة والسفر انتشار الكوليرا وتعتبر غير ضرورية.

التهابات الجهاز التنفسي الحادة

تتضمن التهابات الجهاز التنفسي الحادة لمسالك الجهاز التنفسي العلوي نزلة البرد وتتضمن التهابات مسالك الجهاز التنفسي الأسفل الالتهاب الرئوي. وتُعد التهابات مسالك الجهاز التنفس الأسفل سببًا مهمًا في حالات الاعتلال والوفيات في حالات المخيمات. لذلك يجب على وكالة إدارة المخيم التأكد من قدرة الموظفين بمجال الصحة على التعرف على علامات وأعراض الالتهاب الرئوي وتشخيصه وعلاجه أو إحالة الحالات بأقصى سرعة ممكنة. يجب تدريب العاملين بمجال الصحة في المجتمع على إحالة جميع الأطفال الذين يعانون من السعال

و/أو صعوبات في التنفس إلى مركز صحي لإجراء مزيد من التحقيق. وتوصي منظمة الصحة العالمية بما يلي من أجل إدارة حالات التهاب الجهاز التنفسي الحادة بالشكل الملائم:

- يجب تقييم أعراض سوء التغذية، حيث إن سوء التغذية يؤدي إلى تزايد خطر الوفاة نتيجة الالتهاب الرئوي.
- تجب إحالة الأطفال الذين يعانون من سوء تغذية شديد إلى مستشفيات الإحالة لتقديم الرعاية داخل المستشفى.
- تتكون إدارة الالتهاب الرئوي من العلاج بالمواد المضادة للميكروبات، ولكن اختيار المواد المضادة للميكروبات يعتمد على البروتوكولات الوطنية والأدوية المتاحة.
- في حالة عدم توفر البروتوكولات أو الأدوية من السطات الصحية المحلية أو من وزارة الصحة، فيمكن استخدام كوتريموكسازول فموي لمعظم الحالات. بالنسبة للالتهاب الرئوي الشديد، يمكن استخدام المواد المضادة للميكروبات القابلة للحقن مثل البنسلين أو أمبيسيلين أو كلورامْفينيكول.
- من الضروري اتخاذ التدابير الداعمة مثل تناول السوائل عن طريق الفم لمنع الإصابة بالجفاف، والتغذية المستمرة لتجنب الإصابة بسوء التغذية والتدابير المتعلقة بتقليل الحمى والوقاية من البرد.

◀◀ للاطلاع على أمثلة من منظمة الصحة العالمية للبرتوكولات الطبية المتعلقة بالتشخيص وإدارة إصابات الجهاز التنفسي والإسهال، انظر قسم الأدوات.

الحصبة

تعتبر الحصبة مرض فيروسي شديد العدوى ينتقل من شخص إلى شخص من خلال سوائل الجهاز التنفسي، والذي يتسبب في تلف الجهاز المناعي. وغالبًا ما تحدث الوفيات نتيجة مضاعفات الإصابة بأمراض متعددة (أمراض مصاحبة ولكن لا صلة لها بالمرض) مثل الالتهاب الرئوي والإسهال وسوء التغذية.

يجب على وكالة إدارة المخيم التأكد من حصول العاملين بمجال الصحة على التثقيف الكافي فيما يتعلق بالأعراض الأولية من أجل تسهيل الإحالة المبكرة وإدارة الحالات. فيجب عليهم إدراك العلامات والأعراض الأولية المتمثلة في حمى شديدة وسعال واحمرار بالعينين وسيولة لإفرازات الأنف وبقع كُبلِك (بقع بيضاء صغيرة في الحدود الداخلية للخدود والشفتين). كما قد يظهر طفح أحمر في صورة بقع خلف الأذنين وعند خط الشعر وينتشر إلى الجسم بالكامل. وتجب إحالة جميع الأشخاص الذين يعانون من هذه العلامات والأعراض الأولية إلى أقرب مرفق صحي للتعامل مع هذه الأعراض كما يجب رصد حالتهم الغذائية لوضع احتمال إلحاقهم في أحد البرامج الغذائية الانتقائية موضع الاعتبار. على الرغم من ذلك، ليس من الضروري عزل الحالات في حالة طوارئ.

الملاريا

توجد أربعة أنواع من الأمراض الطفيلية تصيب الإنسان يطلق عليها اسم «ملاريا»، ولكن تعد **المتصورة المنجلية** هي المرض الرئيسي الأكثر شيوعًا، خاصةً عند إدارة مخيم في جنوب الصحراء الكبرى بإفريقيا. وتقدر منظمة الصحة العالمية عدد الحالات المصابة بالملاريا بحوالي ٣٠٠ مليون حالة سنويًا يتوفى منهم أكثر من مليون شخص يقع ٩٠٪ منها في جنوب الصحراء الكبرى بإفريقيا. يتم انتقال المرض عن طريق اللدغ من أنثى بعوضة الأنوفيليس، والتي تهاجم أثناء الليل بشكل أساسي. تتلخص طرق التعرف المبسطة على المرض كما يلي:

- الملاريا البسيطة: إصابة الشخص بالحمى أو وجود إصابة سابقة بالحمى خلال الثمان وأربعين ساعة السابقة، سواء مع أعراض الصداع، آلام الظهر، الرعشة، الغثيان، القيء، الإسهال أو آلام العضلات أو عدم وجود هذه الأعراض، مع استبعاد الأسباب الواضحة الأخرى لحدوث الحمى. في المناطق أو الأوقات التي ترتفع فيها مخاطر الإصابة بالملاريا، يجب تصنيف جميع الأطفال تحت سن خمس سنوات المصابين بالحمى أو حدثت لهم إصابة سابقة بالحمى على أنهم مصابون بالملاريا. وفي المناطق أو الأوقات التي تنخفض فيها مخاطر الإصابة بالملاريا، يتم تصنيف الأطفال المصابين بالحمى أو حدثت لهم إصابة سابقة بالحمى على أنهم مصابون بالملاريا ويتم إعطاؤهم دواء مضاد للملاريا فقط إذا لم يكونوا يعانوا من سيولة إفرازات الأنف (بصفتها علامة من علامات التهاب الجهاز التنفسي الحاد) وعدم وجود حصبة أو أسباب واضحة أخرى للإصابة بالحمى مثل الالتهاب الرئوي أو التهاب الحلق. وفي المناطق التي تنخفض فيها مخاطر الإصابة، يوصى بإجراء الاختبارات الطفيلية على سبيل التأكد.
- الملاريا الحادة: تتسم بوجود حمى وأعراض الملاريا البسيطة ولكن بالإضافة إلى علامات التهاب الأعصاب مثل الاضطراب والتشنج وفقدان الوعي و/أو أنيميا حادة والصفراء (اليرقان) ونزف تلقائي ووذمة الرئة و/أو الصدمة.

◄◄ لمزيد من المعلومات حول الملاريا في حالات الطوارئ، انظر قسم قراءات ومراجع.

يجب على وكالة إدارة المخيم إدراك أنه في مرحلة الطوارئ بالمخيم، يكون التشخيص المعملي للملاريا عادةً أمرًا غير ميسور وأن التشخيص والعلاج يجب أن يقوم على أعراض إكلينيكية بالإضافة إلى المعرفة بمخاطر انتشار الملاريا في منطقة المخيم. بمجرد توفر خدمات المختبر، يجب تأكيد التشخيص – ما لم يكن هناك وباء ملاريا تم التأكد منه وفي تلك الحالة يكون التشخيص الإكلينيكي مقبولا. يمكن أن تكون الاختبارات التشخيصية السريعة، على الرغم من تكلفتها، أمرًا مفيدًا أثناء مرحلة الطوارئ لتأكيد إصابة الحالات بالملاريا في المناطق أو الأوقات التي تنخفض فيها الإصابة بالملاريا قبل توفير خدمات المختبر الملائمة.

يجب تطبيق العلاج الفعال للملاريا مع الاطلاع بشكل مستمر لمتابعة أحدث أنماط مقاومة العقار في منطقة المخيم. في حالات المخيمات التي ترتفع بها معدل الوفيات بسبب الملاريا، يوصى بعمل توليفة دوائية مع عقار أرتيميسينين (ACT). يتزايد استخدام توليفات العقاقير هذه كعلاج أولي في عديد من الدول ويتميز بفعالية سريعة في معظم المناطق. وفي حالة عدم استخدام السلطات الصحية المحلية للتوليفة الدوائية مع عقار أرتيميسينين كعلاج أولي وعدم إجراء دراسات فعالية حديثة حول العقاقير الأولية التي يستخدمونها، فيوصى باستخدام التوليفة الدوائية مع عقار أرتيميسينين. يُعد التنسيق مع السلطات الصحية المحلية أمرًا حتميًا وقد يتطلب إجراء مناقشات مطوّلة من أجل تطبيق التوليفة الدوائية مع عقار أرتيميسينين في موقع المخيم. في حالة ارتفاع نسب فشل العلاج وارتفاع نسب وفيات الحالات المصابة بالملاريا، يوصى بقيام الوكالة الصحية القيادية و/أو وكالة إدارة المخيم بالتعاون مع القطاع/المجموعة القيادية بدعم تغيير نظام العلاج مع السلطات الصحية المحلية.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول مقاومة العقاقير المضادة للملاريا وبروتوكولات إجراء الاختبارات، انظر قسم الأدوات.

تكون الأولوية الصحية الأولى في حالة الطوارئ هي إجراء التشخيص والعلاج الفعالَين للملاريا. بالإضافة لذلك، من المهم تطبيق الوسائل العازلة للحد من لدغ البعوض (مثل شبكات البعوض المعالجة بالمبيدات الحشرية) ولكن بعد تنفيذ الأولويات السابق ذكرها أعلاه. يُوصى بتوزيع الشبكات المُعالجة في المجتمع أثناء مرحلة الطوارئ بالمخيم فقط عندما يكون المقيمون في المخيم معتادين بالفعل على استخدام الشبكات. ويُوصى بتطبيق أنشطة مكافحة ناقلات الأمراض والتوزيعات الموسعة للوقاية الشخصية ضد لدغات البعوض وكذلك «العلاج الوقائي المتقطع» (IPT) أثناء الحمل لتجنب الأنيميا الحادة وانخفاض أوزان المواليد في مرحلة ما بعد الطوارئ. و«العلاج الوقائي المتقطع» عبارة عن جرعة من دواء مضاد للملاريا يُعطى للمرأة الحامل بشكل منتظم، لمنع الإصابة بالملاريا طوال فترة الحمل.

◀◀ انظر أمثلة منظمة الصحة العالمية للمبادئ التوجيهية العلاجية لأمراض الإسهال والتهابات المسالك التنفسية والحصبة والحمى والأمراض الأخرى المعدية وغير المعدية في قسم الأدوات.

فيروس نقص المناعة البشرية/متلازمة نقص المناعة المكتسبة (الإيدز)

تزداد القابلية للإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية/متلازمة نقص المناعة المكتسبة (الإيدز) أثناء حالة الطوارئ، حيث قد تكون القواعد الاجتماعية التي تنظم السلوك ضعيفة. ويهدد تشتت الأسرة استقرار العلاقات. كذلك قد يؤدي النزوح إلى الاحتكاك بسكان تنتشر

بينهم الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية بمعدلات مختلفة. وقد يكون الهيكل الصحي مثقلاً بالضغوط ويعاني من عدم كفاية الإمدادات لمنع انتقال فيروس نقص المناعة البشرية، مثل إمدادات الاحتياطات العامة أو العوازل الذكرية. كذلك، في المخيمات التي تصل إليها أعداد كبيرة من المصابين في الحروب، يمكن أن تنتقل عدوى فيروس نقص المناعة البشرية من خلال نقل الدم.

يمكن أن ينتقل فيروس نقص المناعة البشرية بواسطة أربع طرق أساسية:

- العلاقات الجنسية مع شخص مصاب بالمرض، خاصةً في وجود عدوي منقولة جنسيًا
- استخدام إبر ملوثة (الجروح الناتجة عن الوخز بالإبرة والحَقن)
- نقل الدم الملوث أو منتجات الدم الملوثة
- من الأم إلى الطفل أثناء الحمل والولادة أو من خلال الرضاعة الطبيعية

يجب على وكالة إدارة المخيم التأكد من أن الاستجابة لفيروس نقص المناعة البشرية/متلازمة نقص المناعة المكتسبة (الإيدز) وقت الأزمات تتم على مستوى مختلف القطاعات. يجب على الوكالة الصحية القيادية بالتعاون مع وكالة إدارة المخيم القيام بالإشراف وضمان البدء في تنفيذ وكالات الخدمات الصحية في المخيم لحد أدني من مجموعة التدخلات للتقليل من انتقال فيروس نقص المناعة البشرية. بالنظر لأبعد من الكارثة المباشرة لإصابة شخص بفيروس نقص المناعة البشرية/متلازمة نقص المناعة المكتسبة (الإيدز) على الوضع العام، تؤثر الإصابة على حياة وحالة هذا الشخص وعلى المجموعة الاجتماعية التي يتواصل معها لسنوات قادمة.

وفقًا للمبادئ التوجيهية لبرنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بالإيدز (UNAIDS)، يجب أن تتضمن استجابة قطاع الصحة لفيروس نقص المناعة البشرية الحد الأدنى من التدخلات الموضحة فيما يلي:

- توفير تجهيزات آمنة لنقل الدم (عن طريق إجراء اختبارات الكشف عن فيروس نقص المناعة البشرية على الدم قبل نقله) وتجنب كافة عمليات نقل الدم غير الضرورية
- الالتزام بالاحتياطات العامة
- توفير مواد تثقيفية أساسية حول فيروس نقص المناعة البشرية
- توفير عوازل ذكرية عالية الجودة، ويُفضل أن تقدم بالمجان من خلال القنوات الملائمة التي تم التعرف عليها أثناء التقييم المبدئي السريع
- توفير علاج متلازمي للعدوى المنقولة جنسيًا (يعالج المنهج المتلازمي حالات العدوى المنقولة جنسيًا وفقًا لعلامات وأعراض، لا تتطلب إجراء اختبارات تأكيدية معملية)
- التعامل مع التبعات اللاحقة للعنف الجنساني
- ضمان توصيل المواد بشكل آمن

يمثل الفحص الإجباري للكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية انتهاكًا لحقوق الإنسان ولا يوجد له تبرير من منظور الصحة العامة. يمكن وضع البرامج التطوعية للاختبار وطلب المشورة بخصوص بفيروس نقص المناعة البشرية في المخيم، ولكن لا يُعد هذا تدخلاً ذو أولوية أثناء مرحلة الطوارئ.

يجب أن تمتد الخدمات المتعلقة بفيروس نقص المناعة البشرية خلال مرحلة ما بعد الطوارئ لتشمل مزيدا من التدخلات الشاملة المتعلقة بمنع انتقال فيروس نقص المناعة البشرية، وكذلك توفير الدعم والرعاية والعلاج للمصابين بفيروس نقص المناعة البشرية/متلازمة نقص المناعة المكتسبة (الإيدز) وأسرهم. يجب أن يتضمن هذا تقديم الخدمات والاستراتيجيات لمنع العنف الجنسي وتوفير العلاجات الوقائية لمنع تفشي المرض بعد التعرض له وتوفير مواد إعلامية– تثقيفية– إخبارية للفئات المعرضة لخطر بالغ، وكذلك توفير الفحوصات والاستشارات التطوعية والخدمات للحد من انتقال فيروس نقص المناعة البشرية من الأم للطفل ويجب توفير المسكن والدعم العائلي والرعاية للأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز.

تشمل التدخلات الأخرى المتعلقة برعاية الأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية وعلاجهم توفير العلاجات الوقائية لمنع تفشي المرض وعلاج حالات العدوى التي وقعت والعلاج المضاد للفيروسات العكسية.

◀◀ لمزيد من المعلومات، انظر مجموعة أدوات منظمة الصحة العالمية للأمراض المعدية المقدمة لبلدان محددة في قسم قراءات ومراجع.

الصحة الإنجابية

يجب تقديم خدمات الصحة الإنجابية في بيئة المخيم كجزء متمم لخدمات الرعاية الصحية الأساسية. ويساعد توفير الخدمات الملائمة في التغلب على مضاعفات الحمل والولادة التي تعد من الأسباب الرئيسية للوفيات والمرض بين النساء من اللاجئات/النازحات داخليًا في عمر إنجاب الأطفال. وتُعد الاستجابة أثناء مرحلة الطوارئ لمتطلبات الصحة الإنجابية أمرًا أساسيًا.

يجب توفير خدمات صحة إنجابية بجودة عالية على يد موظفين مدربين في المخيم، مع ترك القرار للأفراد بخصوص استخدام هذه الخدمات. وبما أن خدمات الصحة الإنجابية تؤثر على جانب شخصي للغاية من جوانب حياة الفرد، يجب تطبيقها بأسلوب يناسب الثقافة المحلية، مع أخذ القيم الدينية والأخلاقية لسكان المخيم في الاعتبار. يجب على مقدمي هذه الخدمات توفير بيئة مؤهلة بحيث يشعر الأشخاص الذين يسعون للحصول على هذه الخدمات بالارتياح والأمان. يجب توفير الحد الأدنى من تدخلات الصحة الإنجابية التالية في مرحلة الطوارئ:

- يجب تحديد شخص/وكالة مركزية للصحة الإنجابية من أجل الإشراف على كافة

الخدمات في المخيم وتحضير القضايا والمعلومات لاجتماعات تنسيق الشؤون الصحية

- يجب تحديد كافة النساء الحوامل والقابلات التقليديات والقائمات على التوليد داخل المخيم وإصدار «مجموعات أدوات توليد نظيفة» – متر مربع من الورق البلاستيك وقالب صابون وشفرة حلاقة وخيط وورقة تعليمات مصورة،كما يجب توفير العديد من مجموعات الأدوات للقابلات وللقائمات على عملية التوليد ووضع نظام لاستكماله عند الحاجة. يجب تزويد المرافق الصحية والقابلات المدرّبات على عملية التوليد بتجهيزات التوليد للقابلة المحترفة باستخدام «مجموعة اللوازم الصحية الجديدة لحالات الطوارئ» الخاصة بمنظمة الصحة العالمية.
- يجب تحديد مرفق الإحالة ووسيلة الانتقال من أجل عمليات نقل النساء اللاتي تتعرض لحالات طارئة أثناء الولادة
- يجب توفير استجابة طبية للناجيات من حوادث العنف الجنسي، بما في ذلك الوسائل العاجلة لمنع الحمل بالشكل المناسب من خلال المرافق الصحية (تتوفر كميات صغيرة في «مجموعة اللوازم الجديدة لحالات الطوارئ» الخاصة بمنظمة الصحة العالمية)
- يجب على قادة المجتمع المحلي والنساء الحوامل والقابلات والعاملين بمجال الصحة بدء دورة للتعليم المجتمعي حول المؤشرات الدالة على وجوب الإحالة.

يجب تنظيم الخدمات الشاملة الخاصة بالرعاية قبل الولادة، والولادة، والرعاية أثناء النفاس بأقصى سرعة يمكن تحقيقها. يجب أن تتضمن هذه الخدمات: خدمات تنظيم الأسرة، خدمات العدوى المنقولة جنسيًا والتطعيمات (توكسيد التيتانوس) وعيادات «رعاية الطفل». تشمل أهداف خدمات الصحة الإنجابية الشاملة ما يلي:

- التأكد من حضور كافة النساء الحوامل لعيادات رعاية ما قبل الولادة أربع مرات على الأقل أثناء الحمل من أجل الحصول على رعاية ما قبل الولادة والتوعية الصحية والكشف المبكر عن مضاعفات الحمل والتعامل معها.
- التأكد من تمكن جميع النساء من التمتع بولادة نظيفة وآمنة على يد إحدى العاملات المتمرسات في مجال الصحة.
- توفير رعاية ما بعد الولادة لجميع الرضع حديثي الولادة
- تشجيع الرضاعة الطبيعية المبكرة وبشكل حصري (لمدة تصل إلى ستة أشهر) وباستمرار (لمدة تصل إلى عامين) والحفاظ عليها ودعمها
- ضمان تلقي كافة النساء للرعاية الأساسية بعد الولادة من خلال الزيارات المنزلية والإحالة عند حدوث مضاعفات
- علاج مضاعفات الإجهاض العفوي أو المتعمد وتقليل حدوث الإجهاض غير المأمون
- تقديم خدمات تنظيم الأسرة وفق الحاجة
- منع انتقال فيروس نقص المناعة البشرية من خلال تطبيق الاحتياطات العامة

- توفير الحماية لمنع انتقال الإصابة (بفيروس نقص المناعة البشرية) من الأم إلى الطفل
- منع وقوع حالات العدوى المنقولة جنسيًا والإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية/متلازمة نقص المناعة المكتسبة (الإيدز) وتقليل حدوثها.

الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي

يكون اللاجئون والأشخاص النازحون داخليًا الذين يصلون إلى المخيم قد مروا خلال حياتهم بسلسلة مستمرة من الصدمات، وقد يكونوا لايزالون يمرون بها. بعد الوصول إلى المخيم، قد يمثل التكاسل وفقدان القدرة على ممارسة الأدوار التقليدية صعوبةً يتعين عليهم تحملها. وقد يأتي الآخرون بتاريخ طبي سابق من المرض النفسي. ويجب التمييز بين المشكلات النفسية الاجتماعية وبين الأشخاص الذين يعانون من مرض نفسي، وتتطلب هاتان المجموعتان من الأشخاص الحياة في بيئتين مختلفتين.

قد تظهر بعض العلامات والأعراض على هؤلاء الأشخاص الذين يعانون من صعوبة التكيف مع الأحداث التي يعيشونها مؤخرًا أو الوضع الجديد الذين يعيشون فيه، مثل اضطرابات القلق أو اضطرابات الاكتئاب أو الأفكار الانتحارية أو الغضب أو السلوك العدواني وإدمان المخدرات والكحول أو البارانويا أو الهيستريا أو الأرق.

وقد يعاني الأشخاص الذين لديهم تاريخ سابق لمرض نفسي من علامات أو أعراض مشابهة كالمذكورة أعلاه وقد يستفيدون بشكل غير مباشر من التدخلات النفسية الاجتماعية الوقائية، ولكن عادةً يستلزم الأمر منهج طبي أكثر فعالية لعلاج مرضهم. لا تُعد التدخلات النفسية الاجتماعية موجهة بشكل أساسي إلى الأشخاص الذين شُخصت حالاتهم على أنها أمراض نفسية، ولكنها موجهة إلى الأشخاص غير القادرين على التكيف مع الأحداث الأخيرة أو مع الوضع الجديد الذي يعيشونه.

يجب أن يكون الدعم النفسي الاجتماعي عاملاً مؤثرًا يؤثر على كل خطوة للخدمات المقدمة في المخيم. ويجب أن يتضمن الحد الأدنى للاستجابة لقطاع الصحة في مرحلة الطوارئ للاجئين/الأشخاص النازحين داخليًا ما يلي:

- تعزيز الإمكانات القومية لأنظمة الصحة لتوفير الصحة العقلية والدعم النفسي في حالات الطوارئ
- تضمين اعتبارات نفسة واجتماعية محددة (مثل توفير المساحات الهادئة)، عند توفير الرعاية الصحية العامة وبخاصةً توفير الخدمات إلى الأشخاص الذين يعانون من ضغوط عقلية حادة بعد التعرض إلى أحداث صادمة
- تشجيع البالغين والمراهقين على المشاركة في أنشطة بدنية وهادفة والتي تعد من الاهتمامات العامة
- تطبيق الاستراتيجيات التي تهدف إلى تقليل الضرر المتعلق بإدمان الكحوليات ومواد الإدمان الأخرى.

بالنسبة لهؤلاء الذين يعانون من اضطرابات عقلية كانت موجودة بالفعل، يجب تمكينهم من الحصول على الرعاية ومواصلة تلقى العلاج الملائم لحالتهم، فيجب البدء في تطبيق استراتيجيات خاصة بالأشخاص الذين يعانون من اضطرابات عقلية شديدة وعاشوا في السابق في ظل أوضاع صعبة توفر لهم الحماية وتأمين احتياجاتهم الأساسية.

قد يمتد دعم الصحة العقلية والفنسية الاجتماعية أثناء مرحلة ما بعد الطوارئ ويوصى بأن يتم:

- دعم مقدمي الخدمة الصحية لتطبيق السياسات والتشريعات الحكومية الملائمة الخاصة بالصحة العقلية
- تطوير نطاق واسع من الرعاية للاضطرابات العقلية المرتبطة بحالة الطوارئ الجارية أو التي كانت موجودة في السابق بالفعل من خلال الرعاية الصحية العامة والخدمات الصحية المجتمعية
- ضمان استمرارية الخدمات الصحية المتعلقة بالصحة العقلية التي تم البدء في تقديمها بالفعل
- التحقيق في الأنظمة الصحية المحلية والقومية والتقليدية وأن يتعاون مقدمو الخدمة الصحية معها بالشكل الملائم
- مواصلة العلاقات التعاونية مع أنظمة الصحة المحلية وتعزيزها لتصبح بالدرجة المطلوبة
- أن يحرص مقدمو الخدمة الصحية على ضمان قدرة الأشخاص الذين يطلبون الرعاية في الحالات النفسية بشكل معتاد على الحصول على الرعاية المجتمعية وترتيبات المعيشة البديلة الملائمة أثناء وجودهم في المخيم.

التوعية الصحية

يجب أن يتمتع كافة الأشخاص الموجودين في المخيم بإمكانية الحصول على المعلومات الصحية التي تسمح لهم بحماية الحالة الصحية لهم ولأبنائهم وتعزيزها. يجب أن تتفهم النساء والرجال والمراهقون والأطفال الكيفية التي تعمل بها أجسامهم وكيف يمكنهم الحفاظ على صحة جيدة في بيئة غير مألوفة. يتم عادةً نشر المعلومات الصحية بواسطة برامج التوعية الصحية ويجب القيام به مع أول أنشطة تتم في المخيم. وعلى 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 الطبية. ويجب تذكُر ما يلي:

- يجب أن يتوافق التوعية الصحية في المخيم مع الوضع العام وأن يأخذ في الحسبان السلوكيات المتعلقة بالصحة للسكان وكذلك الاعتقادات الصحية الخاصة بهم.

- أن تتم صياغة الرسائل والمواد باللغة 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 السكان حول التغذية وممارسات الرعاية الخاصة بالرضع والأطفال، حيث إن هذا الأمر يمثل أهمية كبيرة للوقاية من سوء التغذية والأمراض.
- يجب على الوكالة الصحية القيادية/وكالة إدارة المخيم تنسيق رسائل التوعية الصحية لضمان أن جميع مقدمي الخدمة الصحية في المخيم يقدمون رسائل متسقة ودقيقة.
- يجب على مقدمي الخدمة الصحية إجراء تقييمات بصفة منتظمة لمعرفة مدى فعالية الرسائل الصحية الموجهة إلى الجمهور المستهدف وهؤلاء الذين قاموا بتنفيذها.
- يمكن أن تمتد الرسائل الصحية أثناء مرحلة ما بعد الطوارئ لتتضمن الرسائل التي تتوافق مع الخدمات الصحية الشاملة المقدمة في المخيم.

◀◀ للاطلاع على دليل ميداني لوضع استراتيجيات الإرشاد الصحي، انظر قسم الأدوات.

> ⚠ مر أحد مخيمات الأشخاص النازحين داخليًا في شمال أوغندا بتجربة انتشار مرض الكوليرا.و نصحت وكالة إدارة المخيم الأشخاص بعدم سحب المياه من النهر بسبب تلوث المياه بالفضلات في أعلى النهر وتأكدت من تلوث مياه النهر بفضلات الإخراج. على الرغم من ذلك، واصل المقيمون بالمخيم جمع المياه من النهر، حيث إن كمية المياه المضاف إليها الكلور الموجودة في العيون لم تكن كافية. وتم تدريب العاملين بمجال الصحة في المجتمع على تثقيف السكان فيما يختص بتلوث مياه النهر وبدأوا أنشطة التعميم المتعلقة بالتوعية الصحية. واصل السكان جمع المياه من النهر، وأثناء انشغال وكالة إدارة المخيم في مكافحة تفشي مرض في مخيم آخر، بدأ العمال الصحيون المجتمعيون في ضرب الأفراد الذين يجمعون مياه النهر وإهانتهم. يمكن أن يؤدي التوعية الصحية في بيئة المخيم إلى حدوث تبعات غير مقصودة إذا لم تقم وكالة إدارة المخيم أو الوكالات الصحية بالإشراف المناسب على أنشطة التعميم.

الأولويات الصحية عند إغلاق المخيم

تُعد عملية إغلاق المخيم عملية معقدة وتتطلب تنسيقًا من كافة القطاعات. وبجب على الوكالات الصحية التي تقوم بتنسيق الأنشطة أثناء مرحلة التخطيط هذه تذكُر ما يلي:

- يجب السماح بإبقاء المخيم مفتوحًا في حالة انتشار أوبئة الأمراض المعدية ذات معدلات الوفيات المرتفعة. كما تجب معالجة الأشخاص المصابين في المنطقة التي حدث بها

انتقال العدوى، حيث إن إغلاق المخيم والتنقل خارجه إلى مكان به سكان أكثر عددًا يمكن أن يؤدي إلى انتشار المرض أكثر.

- إن معدلات استخدام المرافق الصحية والعدد الإجمالي المتبقي في المخيم مؤشرات تُستخدم عند التخطيط لتخفيض الخدمات الصحية بشكل تدريجي (مثل تقليل عدد الأسرة المخصصة لعلاج المرضى بالمستشفى وأنشطة التعميم.
- يجب استمرار توفير الخدمات الطبية حتى رحيل كافة المقيمين في المخيم. عادةً ما يكون لدى آخر أشخاص يتركون المخيم – مثل النساء اللاتي تأخر رحيلهن بسبب الولادة والأطفال وكبار السن الذين يعانون من سوء التغذية – أكبر قدر من الاحتياجات الصحية.

يجب أن يكون سكان المخيم على علم بالخدمات الصحية المتوفرة لهم عند مغادرة المخيم. يجب على وكالة إدارة المخيم/الوكالة الصحية القيادية التنسيق مع السلطات الصحية العاملة في المناطق التي سيعود إليها السكان، من أجل جمع المعلومات ومشاركتها.و يجب نشر المعلومات التي تم جمعها على السكان قبل مغادرة المخيم. ويُعد هذا الأمر أكثر صعوبةً في الحالات التي يتشتت فيها سكان المخيم بين مناطق جغرافية متعددة وسيتطلب الأمر خطة عمل أكثر تفصيلاً.

يجب إجراء فرز صحي قبل المغادرة ولكن قد يكون هذا الأمر صعبًا في المخيمات التي تتم العودة إليها تلقائيًا. عندما يكون في الإمكان إجراء الفرز، يجب أن تكون هناك أهداف واضحة للحملات الإعلامية، حيث قد يُساء فهم الغرض من الفرز الصحي واعتباره وسيلة لمنع الأشخاص من مغادرة المخيم أو لجمع بيانات صحية سرية لنقلها إلى مناطق العودة. ويجب أن تتضمن أهداف الفرز الصحي ما يلي:

- التثقيف والإحالة والإدارة الصحيحة للفئات ذات الاحتياجات الخاصة مثل الأفراد الذين يعانون من سوء التغذية
- إدراك الحاجة للاستمرار تحت العلاج وتبعات اتخاذ قرار العودة والبرامج التي قد تتوفر لهم أثناء أو عند العودة (مثل المركبات الخاصة لنقلهم إلى مناطق العودة الخاصة بهم أو برامج التغذية لمساعدتهم على العودة)
- تحديد الأشخاص الذين تجب إحالتهم إلى خدمات صحية معينة في مناطق العودة الخاصة بهم، ووجوب إصدار خطاب إحالة لكل شخص تم تحديده بلغة منطقة العودة التي سيذهبون إليها
- تحديد الأطفال الذين يحتاجون إلى الإحالة من أجل التحصين (ضد الحصبة أو ضمن برنامج التحصين الموسع في حالة قيام المخيم بالبدء في هذا البرنامج)

تجب مراعاة ضمان سرية السجلات الطبية وإتلاف أي وثائق قديمة أو غير مطلوبة أثناء إغلاق المخيم.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

- ☐ تضمن وكالة إدارة المخيم وجود مذكرة تفاهم بين كافة مقدمي الخدمات الصحية في المخيم مع السلطات الصحية المحلية يتم فيها توضيح الأدوار والمسؤوليات الخاصة بتطبيق الخدمات الصحية واستراتيجيات الخروج ومدى المساعدة التي يمكن أن تقدمها المرافق الصحية الموجودة بالفعل.
- ☐ يتم تنسيق الخدمات الصحية بين الوكالات والسلطات الصحية المحلية من خلال تبادل المعلومات وعقد الاجتماعات المنتظمة.

التقييمات

- ☐ يتم الانتهاء من تقييم صحي سريع خلال ثلاثة أيام من وصول أول شخص من المقيمين بالمخيم. يكون القائمون على إجراء عملية التقييم مدربين بالشكل الملائم ولديهم الخبرة ذات الصلة وليس لديهم انتماءات سياسة أو انتماءات مثيرة للشبهة.
- ☐ يتم استخدام نتائج التقييم الصحي السريع للإبلاغ عند الحاجة لتنفيذ استجابة صحية.
- ☐ يتم تحديث تعيين مراكز مقدمي الخدمة الصحية في المخيم بصفة دورية، بما في ذلك تحديد ماهية أنشطتهم ومكان عملهم.
- ☐ يتم تكرار إجراء تقييم شامل تبعًا للوضع العام خلال أسبوع إلى ثلاثة أسابيع بعد التقييم الصحي المبدئي من أجل توجيه استراتيجيات الرعاية الصحية. لذلك يتم تكرار إجراء التقييمات بصفة دورية وفق الحاجة.

التحصينات

- ☐ يتم تنظيم حملات تطعيم جماعي ضد الحصبة تكون مراقبة بشكل جيد، وذلك بالتعاون مع الوكالات والسلطات الوطنية، لكافة الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين ستة أشهر إلى أربعة عشر عامًا في المخيم.
- ☐ يكون من المقرر ما إذا كان يجب البدء في حملات تطعيم جماعي أخرى أم لا، مثل حملات التطعيم ضد الحمى الصفراء و/أو التهاب السحايا البكتيري.
- ☐ يتم تخطيط حملات التحصين الروتينية (برامج التحصين الموسعة) كجزء من الإستراتيجية العامة للرعاية الصحية للمخيم بمجرد تطبيق استراتيجيات الرعاية الصحية الطارئة.

التغذية

- ☐ يتم البدء في إجراء استقصاء للأطفال من عمر ستة أشهر إلى تسعة وخمسين شهرًا لاحتساب درجة سوء التغذية الحادة بين سكان المخيم. يتم إجراء استقصاءات تغذية أخرى على فترات فاصلة منتظمة لرصد التغييرات في معدلات سوء التغذية.
- ☐ يتمتع كافة الأشخاص في المخيم بالأمن الغذائي ويكونون قادرين على تلبية احتياجاتهم من الطاقة والعناصر الغذائية الصغرى. في حالة عدم تلبية هذه الاحتياجات، يتم البدء في تطبيق برامج التغذية. يجب أن تزود الحصة التموينية العامة كافة المقيمين في المخيم بالطاقة والعناصر الغذائية الصغرى الكافية. فتوفر الحصص التموينية التكميلية الفئات الضعيفة والفئات ذات الاحتياجات الخاصة بالدعم الإضافي.
- ☐ يدرب مقدمو الخدمة الصحية الموظفين على الاستراتيجيات التي تضمن تنفيذ ممارسات التغذية الملائمة للرضع والأطفال الصغار (مثل اقتصار التغذية على الرضاعة الطبيعية للرضع من الميلاد وحتى عمر ستة أشهر).

الهيكل الأساسي لخدمات الرعاية الصحية

- ☐ تم تصميم البنى التحتية للصحة في المخيم لتوفير الخدمات الصحية بكافة مستويات الرعاية. يستخدم جميع مقدمو الخدمة الصحية نظام الإحالة العام والمتفق عليه داخل الهيكل الأساسي للصحة وخاصةً بالنسبة لمستشفى الإحالة.
- ☐ ينفذ جميع مقدمو الخدمة الصحية السياسات الصحية ويستخدمون طرق التحديد الإكلينيكية وبرتوكولات التشخيص ويصفون الأدوية الضرورية بما يتماشى مع المبادئ التوجيهية الخاصة بالسلطة الصحية المحلية أو، إذا تعذر تطبيق هذا، يكون وصف الأدوية بناءً على المعايير الدولية.
- ☐ يتم تأمين وضع معايير توظيف وتدريب والإشراف على الموظفين، سواءً المحليين أو الدوليين (مثل المبادئ التوجيهية المتعلقة بالراتب والحوافز) ويلتزم كافة مقدمي الخدمة الصحية بها.
- ☐ يتم الإشراف على توفير المواد بالدرجة الكافية لضمان الممارسة الملائمة للاحتياطات العامة وتدريب جميع الوكالات الصحية عليها.
- ☐ يتم دعم الإمداد العام والأنظمة اللوجيستية لمقدمي الخدمة الصحية في المخيم. وفي حالة عدم كفاية الموارد، يتم تقديم دعم للمساعدة عن طريق مجموعة إدارة وتنسيق المخيمات /مجموعة الصحة

أنظمة المعلومات الصحية

- ☐ تم ضمان وضع الأنظمة الفعالة لإدارة المعلومات الصحية وأنظمة التنسيق الفعالة مع كافة مقدمي الخدمة الصحية في المخيم.
- ☐ تم دعم تدريب كافة الوكالات الصحية على نماذج تقديم التقارير الروتينية وطرق التعرف على الأمراض المعرضة للحول إلى أوبئة وعتبات الإنذار وبروتوكلات إعداد التقارير عن تفشي الأمراض في المخيم.

السيطرة على الأوبئة والأمراض المُعدية

- ☐ تم تخصيص وكالة صحية واحدة لتنسيق الاستجابة عند تفشي الأمراض. يتم التخطيط للاستجابة في حالة تفشي مرض عن طريق تحديد أحد معامل الإحالة للتأكد من العينات والاحتفاظ بخطة طوارئ للسيطرة على الأوبئة ونشرها. يجب أن تتضمن خطة الطوارئ وجود مخزونات يتم تحديد موقعها مسبقًا وتعيين كافة الموارد المتوفرة للحد من تفشي المرض.
- ☐ تم تطوير البروتوكولات المعيارية والإكلينيكية لوضع أولويات الأمراض المعدية (كأمراض الإسهال والتهابات الجهاز التنفسي الحادة والحصبة والملاريا) ونشرها لتشمل كافة الأمراض التي تنتشر بحسب الوضع العام أثناء مرحلة ما بعد الطوارئ. يتم دعم تقديم العلاج المستند إلى أدلة وجود المرض.
- ☐ تم ضمان تدريب جميع الوكالات الصحية باستخدام المبادئ التوجيهية المتفق عليها لطرق التحديد الإكلينيكية للأمراض المعدية وتشخيصاتها وعلاجها.
- ☐ تم توسيع الخدمات لتشمل المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز في مرحلة ما بعد الطوارئ لتشمل الدعم والرعاية وتقديم العلاج المحتمل وكذلك تطوير حملة إعلامية شاملة موجهة لمنع انتقال فيروس نقص المناعة البشرية وزيادة الوعي بالخدمات المقدمة بخصوص فيروس نقص المناعة البشرية.

الصحة الإنجابية

- ☐ تم تحديد إحدى المنظمات أو الأفراد باعتباره نقطة ارتكاز للاستجابة فيما يتعلق بالصحة الإنجابية في المخيم.
- ☐ يتوفر حد أدنى من مجموعة خدمات الرعاية الإنجابية لكافة مقدمي الخدمة الصحية الإنجابية (وفقًا للمرحلة) كما يتم الإشراف على خدمات الرعاية الإنجابية في المخيم. كذلك تتوفر «مجموعات أدوات نظيفة للتوليد» ويتم توزيعها، وتتوفر تجهيزات للقابلات

المحترفـات للقيـام بعمليات الـولادة في المراكز الصحيـة، كذلك تم وضع نظـام إحالة لإدارة عمليات التوليد في الحالات الطارئة.

- ☐ تتـم الحيلولـة دون وقـوع تبعـات العنـف الجنسـي وإدارتهـا – وبخاصةً ضمـان توفر الاستجابـة الطبية للناجيات من العنـف الجنسي ومعرفة سكان المخيم بوجود مثل هذه الاستجابة.

الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي

- ☐ يتـم دعم الصحـة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي، والذي يجب أن يدعم بشكل أساسي الأنشطـة النفسيـة الاجتماعيـة، مـع توفر خدمـات قادرة علـى عـلاج الأشخاص الذين يعانون من أمراض عقلية موجودة من قبل.

التوعية الصحية

- ☐ تمت مساعدة الوكالات الصحية لتقييم الوضع الصحي والسكان المستهدفين لتحديد أهم المشكلات الموجودة لعلاجها من خلال استراتيجيات نشر التوعية الصحية.
- ☐ يتم استخدام أنسب القنوات والأدوات للتواصل مع السكان المستهدفين.
- ☐ تم تخطيـط أنشطـة التقييم والإشراف لرصد مـدى فعالية استراتيجيـة التوعية الصحية وقياسها.

المسائل الصحية المتعلقة بإغلاق المخيم

- ☐ تستمر الخدمـات الصحية الأساسية في القيام بوظيفتها داخل المخيم حتى مغادرة آخر مقيم من المقيمين في المخيم.
- ☐ التأكـد من تنفيـذ الخفض التدريجـي المخطط له للخدمـات الصحية بنـاءً على معدلات استخدام المرفق الصحي بـالإضافة إلى العدد الإجمالي للسكان المتبقين في المخيم.
- ☐ تم تنسيـق المعلومات التي جمعهـا مقدمو الخدمة الصحية في منـاطـق العودة وتبادلها عنـد الإمكان. وتم تنظيم حمـلات إعلامية لإعلام سكان المخيـم بـالخدمات المتاحة في منـاطق العودة وكيفية الحصول عليها لدى الوصول.
- ☐ تم تنفيـذ الأنشطـة الخاصـة بـالفـرز الصحـي والحملات الإعلاميـة التي سبـق تنسيقها لتوصيـل الرسائل الملائمـة إلى سكان المخيم فيمـا يتعلق بـالإدارة الرشيدة للتدخلات التي تتم للفرز.

الأدوات

- مثال لنموذج «من، ماذا، أين» لوكالة إدارة المخيم
- مثال لنموذج التقييم المبدئي السريع للصحة
- مثال لتنسيق جمع بيانات المخيم بما في ذلك الرعاية الصحية (TSST)
- مثال لبروتوكولات التشخيص والإدارة الإكلينيكية لالتهابات الجهاز التنفسي والإسهال
- مثال لجدول برنامج التحصين الموسع
- أمثلة لنماذج استقصاء حالات الاعتلال والوفيات
- أمثلة للمبادئ التوجيهية العلاجية لأمراض الإسهال والتهابات المسالك التنفسية والحصبة والحمى والأمراض الأخرى المعدية وغير المعدية
- دليل ميداني لوضع إستراتيجية الإرشاد الصحي.

http://www.jhuccp.org/pubs/fg/02/

- تتوفر معلومات حول متطلبات وكيفية طلب مجموعات أدوات الصحة الإنجابية الخاصة بصندوق الأمم المتحدة للأنشطة السكانية على الموقع http://www.unfpa.org/procurement/
- معلومات حول مقاومة العقاقير المضادة للملاريا وبروتوكولات إجراء الاختبارات.

http://www.who.int/malaria/resistance.html

- معلومات متعلقة «بمجموعة اللوازم الجديدة لحالات الطوارئ»

/http://www.who.int/hac/techguidance/ems/healthkit/en

- عينة لنموذج التحقيق في حالة تفشي الأوبئة
- الطرق القياسية لتحديد الحالات الخاصة بمنظمة الصحة العالمية
- القائمة النموذجية لمنظمة الصحة العالمية للأدوية الأساسية للبالغين والأطفال
- القيم المرجعية للدرجة المعيارية لمعدل الوزن مقابل الطول على أساس نوع الجنس

قراءات ومراجع

Centers for Disease Control and Prevention, 1996. *Universal Precautions for Prevention of Transmission of HIV and Other Bloodborne Infections. Fact Sheet.*

G. Habquet, (ed), Médecins Sans Frontières ,1997. *Refugee Health: An Approach to Emergency Situations.*

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2003. *Guidelines for HIV/AIDS interventions in emergency settings.*

Inter-Agency Standing Committee, 2007. IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial support in Emergency Settings. Chapter 6: Health Services.

Médecins Sans Frontières, 2006. *Rapid health assessment of refugee or displaced populations.*

Médecins Sans Frontières, 2008. *Management of Epidemic Meningococcal Meningitis.*

Médecins Sans Frontières, 2007. *Obstetrics in remote settings.*

Médecins Sans Frontières, 2004. *Cholera Guidelines.*

Médecins Sans Frontières Reference Books.

William J, Moss et. al, 2006. "Child Health in Complex Emergencies", *Bulletin of the WHO,* **84 (1) :**

Claudine Prudhon, *Assessment and Treatment of Malnutrition in Emergency Situations, Manual of Therapeutic Care and Planning for a Nutritional Programme,* **Action Contre la Faim.**

G. O'Sullivan, J. Yonkler, W. Morgan and A. Merritt, 2003. *A Field Guide to Designing a Health Communication Strategy,* **Baltimore, MD: Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health/Center for Communication Programs.**

The Sphere Project, 2004. *Humanitarian Charter and Minimum Standards in*

Disaster Response, **Chapter 5:** Minimum Standards in Health Services.

M. J. Toole et. al., 1989. "Measles prevention and control in emergency settings", *Bull World Health Organ*, **67: 381-8.**

UN Standing Committee on Nutrition.

UNAIDS, 2005. *Strategies to support the HIV-related needs of refugees and host populations. :*

UNFPA, 1999. *Reproductive Health in Refugee Situations: An Inter-agency Field Manual.*

UNHCR, 2006. *Drug management manual 2006. Policies, Guidelines, UNHCR List of Essential Drugs.*

UNHCR, 2007. *Handbook for Emergencies.* **Chapter 17.**

UNICEF, 2007. *The State of the World's Children 2008:* **Child's Health in Complex Emergencies; Chapter 18.**

UNICEF, Nutritrion, Security and Emergencies.

Valid International, 2006. *Community Based Therapeutic Care (CTC): A Field Manual 1st Edition.*

Women's Commission for Refugee Women and Children. Minimal Package of Reproductive Care.

World Health Organization, 2007. *Communicable Disease Risk Assessment: protocol for humanitarian agencies.*

WHO, Communicable Disease Country Specific Toolkits.

WHO/UNICEF, 2004. *Reducing measles mortality in complex emergencies.* **WHO/V & B/04.03.**

WHO, 2004. *Immunisation in Practice: a practical resource guide for health workers.*

WHO, 2006. *The Interagency Emergency Health Kit.* **Geneva.**

WHO, 1998. Safe vaccine handling, cold chain and immunisations: A manual for the Newly Independent States.

World Health Organization, 1999. *Management of severe malnutrition: a manual for physicians and other senior health workers.*

WHO, 2000. *The management of nutrition in major emergencies.* **Geneva.**

WHO, 2004. *Guiding principles of feeding infants and young children during emergencies.*

WHO/WFP/UNICEF Joint Statement, 2007. *Preventing and controlling micronutrient deficiencies in populations affected by an emergency.*

WHO/WFP/UNICEF/SCN Joint Statement, 2007. *Innovative approach tackles malnutrition in the community.*

WHO, 2000. *Reproductive health during conflict and displacement: a guide for programme managers. :*

WHO, UNHCR, 2004. *Clinical Management of Rape Survivors: Developing Protocols for use with Refugees and Internally Displaced Persons;* **Revised Edition. ISBN 92 4 159263 X (NLM classification: WA 790).**

WHO, 2005. *Communicable Disease Control in Emergencies: A Field Manual.* **edited by M. A. Connolly. :**

WHO/UNICEF, 2005. *Diarrhoea Treatment Guidelines: Including new recommendations for the use of ORS and Zinc supplementation.*

WHO, 2005. *Guidelines for the control of Epidemics due to Shigella Dysenteriae Type 1.*

WHO, 2004. *Cholera Outbreak: Assessing the outbreak response and improving preparedness.* **Geneva.**

WHO, 2005. *Malaria Control in Complex Emergencies: An inter-agency field handbook.*

WHO, 2007. *Tuberculosis Care and Control in Refugee and Displaced Populations: An interagency field manual.* **(Second Edition).**

WHO, 2006. *Pandemic influenza preparedness and mitigation in refugee and displaced populations: WHO guidelines for humanitarian agencies. :*

World Health Organization, Disease Control in Humanitarian Emergencies.

التعليم

الرسائل الأساسية

- ينصـ الإعـلان العالمي لحقوق الإنسان على التعليم كحق مـن حقوق الإنسان الأساسية التي ينبغي أن تتسم بالمجانية والإلزامية «على الأقل في المراحل الابتدائية والإعدادية». ومـن ثـم تلتزم الأطراف الإنسانيـة المسؤولة، بما فيها وكالـة إدارة المخيم، بالتفاوض والسعـي من أجل إلحاق أطفال سكان المخيم بالمدارس المحلية أو تخصيص المساحات الكافية لإنشاء المدارس ضمن محيط المخيم.

- ينبغـي على وكالة إدارة المخيم وجهة توفير خدمات التعليـم دعم إطلاق وتعزيز المبادرات المجتمعية مثل جمعيات الآباء والمعلمين أو لجان التعليم. وينبغي أن يتم إشراك هذه الجمعيات أو اللجـان في عمليات التخطيط وتصميم البرامج وتقييم الاحتياجات التعليمية في المخيم بالإضافة إلى المشاركة في أعمال الصيانة والإصلاحات المرتبطة بالمرافق التعليمية.

- ينبغـي إنشاء المباني والمساحات المدرسية وفقاً للمعايير المصدق عليها دولياً أو محلياً. ومـن الهام جداً ضمان الاستفادة الآمنة بمدارس المخيم. ومن بين القضايا التي تتطلب عنايـة في هـذا الصدد ضمان سلامة الطـرق المؤدية من وإلى المدرسـة ووجود رفقة مع التلاميذ أثناء الذهاب في الفصول المسائية وخلو الطرق والممرات من أي عوائق بالإضافة إلى توفير مرافق الصرف الصحي الملائمة والآمنة في المدارس ومراكز التدريب.

- ينبغـي أن تسعى المدارس لكي توظف الفرق التعليمية المؤهلة بأسلوب يتسم بالشفافية والمشاركـة. وينبغـي أن تعكس معايير الاختيار هاهنا التنوع والمساواة، فهذا من شأنه أن يقلـل مـن مخاطر الاستغـلال الجنسي في المدارس كمـا سيجعل الآباء أكـثر ارتياحاً وطمأنينـة لإرسال بناتهم للمدرسة. وينبغي أن يتم توفير الدورات التدريبية والتذكيرية لجميـع المعلمـين، شاملـة الـدورات التدريبية حـول الموضوعـات الجنسانيـة والصحة والصرف الصحي وحقوق الإنسان والقضايا البيئية.

- غالباً ما تكون معدلات عدم الالتحاق أو التسرب من المدرسة مرتفعة في مدارس المخيمات. وهنا يقع على عاتق الجهة الموفرة للخدمات التعليمية، بالتعاون مع الأطراف الرئيسية، مسؤوليـة أساسية في الرصد الدورية لمعدلات الالتحـاق والحضور والتسرب، بالإضافة إلى معدلات الرسوب واستكمال التعليم وإصدار الشهادات. كذلك ينبغي بحث الأسباب من وراء عدم الالتحاق بالمدرسة أو التسرب منها ومتابعتها متابعة عن كثب لضمان جودة مـا يقدم من خدمات تعليمية وتفـادي المشاكل المتعلقة بحمايـة الأطفال. كذلك ينبغي اتخاذ ما يلزم من إجراءات تسهم في زيادة معدلات الانتظام في الحضور للمدرسة.

مقدمة

يكتسي التعليم أهمية حيوية في رعاية النمو العقلي والنفسي للأطفال والشباب نظراً لأثره الإيجابي على حياتهم اليومية وعلاقاتهم الاجتماعية وفرصهم المستقبلية. ويُعد الحصول على التعليم أحد الحقوق الأساسية لكل طفل. كذلك فإن للتعليم أهمية كبيرة في حماية الأطفال والشباب النازحين، كما يُمكّنهم من المساهمة في تحقيق السلام والتعافي المستدام لمجتمعاتهم عند العودة أو إعادة التوطين أو الدمج.

وعندما تضرب الصراعات والكوارث الطبيعية ضربتها، نجد أن من بين أسوأ الآثار التي تنجم عنها أن ما يحدث من أضرار تصيب البنى التحتية والخدمات و/أو الحاجة في الهروب إلى المناطق الأكثر أمناً يمكن أن تخلف فجوات في تعليم الأطفال، ذلك أنه غالباً ما تكون المدارس قد دُمرت أو أغلقت بسبب انعدام الأمن. وحتى إذا كانت إحدى المدارس قادرة على العمل، فإن العديد من الأسر المتضررة من الأزمة لا تملك حينها من الموارد ما يكفيها لشراء الكتب أو دفع المصروفات المدرسية. كذلك فإن مجرد الذهاب إلى المدرسة قد يعرض حياة التلميذ للخطر في بعض المناطق المتوترة، خاصة إذا ما اختار المقاتلون استهداف المدارس أو المرافق التعليمية.

> وفقاً لتقرير متابعة مبادرة توفير التعليم للجميع لعام ٢٠٠٨ الذي نشرته منظمة اليونسكو، فإن ما يقرب من ٣٧٪ من إجمالي عدد الأطفال في سن المدرسة البالغ تعدادهم ٧٧ مليون طفل ولا يذهبون للمدرسة يقطنون في ٣٥ بلداً هشاً يعيش أوضاع صراعات أو أوضاع ما بعد الصراعات. ومن ثم يعد دمج التعليم في الاستجابة الإنسانية أمراً حيوياً لتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية وأهداف مبادرة توفير التعليم للجميع (EFA).

وفي بعض أوضاع النزوح، قد تصبح المواظبة على التواجد في المدرسة وسيلة مهمة من وسائل تحقيق الحماية، فالتحاق الأطفال والشباب بالمدرسة يحميهم من التعرض لما يلي:

- التجنيد في أي جماعات مسلحة
- العنف الجنساني
- الأشكال الأخرى من الاستغلال، بما في ذلك عمالة الأطفال والدعارة.

ويمكن لتسجيل حضور ومواظبة التلاميذ في مدارس المخيمات أن تسهم في رصد مثل هذه المخاطر وتسهل اتخاذ ما يلزم من إجراءات لمتابعتها في التوقيت المناسب. بيد أن حضور المدرسة قد يعرض التلاميذ أحياناً لمخاطر أكبر تتمثل في التعرض للعنف وإساءة المعاملة من قبل معلميهم أو أقرانهم. بالإضافة إلى

ذلـك، فقـد تهاجم بعض الجماعـات المسلحة المدارس من أجل إضعـاف معنويات المجتمـع وبث الخوف في نفوس أفراده وتسهيل تجنيد مقاتلين من الأطفال. ومن ثم فإن الأمر يتطلب بذل بعض الجهود من أجل تحويل المدارس إلى «مساحـات آمنـة للتعلم» ومراقبة حـوادث الحماية التي يمكـن أن تحدث داخـل المدرسة وأثناء الانتقال من وإلى المدرسة.

تمثـل مدارس المخيم أيضا الموقـع الملائم للوصـول بالخدمات والمعلومـات إلى القطاعات المختلفة من سكان المخيم كما أنها تدرب السكان على المهارات الحياتية الخاصة بما يلي:

- تعزيز الصحة والتوعية بأهمية غسل الأيدي
- التوعية بفيروس نقص المناعة المكتسبة/ الإيدز
- الوعي بمكافحة الألغام
- التوعية بحقوق الإنسان
- تعليم التسامح وحل النزاعات بالأساليب غير العنيفة

وفي العديـد مـن المخيمـات، يسهـم الذهـاب إلى المدرسـة بدرجة كبـيرة في تعزيـز السلامة الجسدية للتلاميذ. ومتى توافرت برامج التغذية المدرسية الخاصة، فإنها تصبح عاملاً مكملاً للحصـص الغذائية والتي تُقـدم للأطفال في مرحلة مهمة من مراحـل نموهم. ويمكن للتعليم في حـالات الطوارئ والذي يشمل توفير الاستشارة وغيرهـا من المكونات العلاجية أن يسهم في تلبيـة الاحتياجات النفسية والاجتماعية للأطفال المتأثرين بالصراعات والأطفال الذين عانـوا ظروفاً وتجـارب بائسة. وهكذا فإن العمليـة التعليمية بأكملها تسهـم في تعزيز النمو البدني والعقلي للأطفال.

وفي حالات عديدة نجد أطفالاً وشباباً ممن طالهم الأثر المدمر للصراعات والكوارث الطبيعية قـد تعطلـت جراء ذلك مسيرتهـم التعليمية. ومن أجل تقليل أثر هـذا التعطيل وتفادي اضطرار التلاميـذ لإعـادة السنة أو الامتحانـات، من الضروري إعادتهـم إلى التعليم بأسرع ما يمكن. ولضمـان توافـر القدر الكافي مـن التعليم لهم، ينبغـي على وكالة إدارة المخيـم أن تعمل مع الأطراف التالية:

- الآباء وأولياء الأمور
- قادة المجتمع
- القادة الطلابيين والشبابيين
- المعلمين
- المنظمات غير الحكومية العاملة في حقل التعليم أو جهة توفير الخدمات التعليمية
- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، المجموعة أو غيرها من الوكالات القائدة
- اليونيسيف
- وزارة التعليم و/أو السلطات المحلية.

ومـن الملائـم في هـذا الصدد أن يتـم الاتفاق على فترة معينـة لتكون بمثابة العـام الدراسي بشكل يتماشى مع التقويم الدراسي ذي الصلة وتنظيم فصول للتذكير بما سبق أثناء العطلات أو تخصيص فترة أكاديمية منفصلة لهذا الغرض.

◀◀ لمزيـد مـن المعلومـات عن المعايير والمؤشرات الخاصة بالتعليـم، انظر الحد الأدنى مـن المعايير في تعليم الطوارئ الصادر عـن الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ، وذلك في قسم الأدوات.

القضايا الرئيسية

الأدوار والمسؤوليات

عـادة في المخيمـات، تتولى جهة توفـير الخدمات التعليميـة أو السلطـات التعليمية المحلية مسؤولية توفير الخدمات التعليمية. وبالرغم من أن وكالة إدارة المخيم لا تكون مسؤولة عادة عـن البنـاء وتوسيـع أو إدارة المرافق المدرسيـة، إلا أنها تلعب رغم ذلـك دوراً مهماً في تعبئة المجتمع والسعي لإلحاق الأطفال والشباب بالمدارس. وتضطلع وكالة إدارة المخيم بمسؤولية أساسيـة في مساءلـة جهات توفير الخدمات التعليمية إذا لم تلبي الخدمات التعليمية المعايير الدوليـة الموضوعة في هذا الشأن. وعادة ما تتولى جهة توفير الخدمات التعليمية المسؤولية الرئيسيـة عن إرساء العلاقات وإبرام الاتفاقيات الرسميـة مع السلطات المحلية والوزارات أو المؤسسـات التعليميـة. مع ذلك، فقد يكـون من المفيد أن تقوم وكالـة إدارة المخيم بدعم هذه الإجراءات من خلال التوسط لدى السلطات المحلية بخصوص القضايا التعليمية.

وفي بعض الحـالات، قد تصبح مشاركة وكالة إدارة المخيـم ضرورية عندما تقوم السلطات المحلية بما يلي:

- رفض إلحاق الأطفال النازحين بنظامها التعليمي المحلي
- المطالبة بمستندات معينة تخص مراحل التعليم السابقة
- فرض رسوم التحاق و/أو انتظام باهظة.
- عدم دعم إنشاء المدارس داخل المخيم.

وتنشـأ أغلب هـذه المشكلات عندمـا لا تستطيع الحكومـة المُضيفة توفير التغطيـة التعليمية الكافية لسكانها أنفسهم.

وقبـل وصول الأطـراف الخارجية، ربما نجد مجتمع النازحين وقد نظم بالفعل وبمبادرة ذاتيـة عدداً من الأنشطـة التعليمية التي يمكن البناء عليها إذا كان ذلك ملائماً. ومن المهم أن

تقـوم وكالة إدارة المخيم وجهـة توفير الخدمات التعليمية بدعم وتعزيـز مثل هذه المشاركة وغيرها من المبادرات المجتمعية.

وقـد تلعـب هنـا وكالات الأمم المتحدة (مثـل اليونيسيـف ومفوضية شـؤون اللاجئين) ووزارة التعليم المحلية دوراً كبيراً في توفير الدعم الفني لأي جهة لتوفير الخدمات التعليمية. وتشمـل بعض أشكال الدعم التي تقدمهـا تقييمات الاحتياجات المبكرة والإرشادات الخاصة بالسياسـة التعليميـة والمساعدة في إنشـاء أو إدارة المرافق المدرسيـة والتجهيزات المدرسية والاتفاق علـى المنهج الدراسي وتعديله وتحديد وتدريب المدرسين وتغطية التكاليف الدورية لمرتبات المعلمين وضمان إصدار الشهادات والاعتماد.

اعتـادت منظمـة اليونيسيـف في حالات الطـوارئ القيـام بتوزيع مجموعة أدوات تعليميـة تُسمـى «المدرسـة في صنـدوق» وهـي تشتمل على خيـم ومواد تعليمية وترفيهية. ويمكن لوكالة إدارة المخيم أو جهة توفير الخدمات التعليمية التقدم بطلب إلى اليونيسيف للحصول على هذه المجموعة.

البيئة المدرسية

عندمـا تجمع بين السكان النازحـون والمجتمع المُضيف لغة واحدة، يجـب أن يُسمح لأطفال المخيـم بـالالتحاق بـالمدارس والأنظمة التعليمية المحلية من أجل تفـادي نشوء أي نوع من أنـواع الحواجـز النفسيـة أو العرقية بـين المجتمعين. أمـا إذا كانت الفصـول المحلية مكدسة بالفعـل بالطلبـة، فقـد يتطلب الأمـر قيام المدرسـة بتطبيق نظـام الفترات عدة مـرات يومياً وتوسيع المساحات التعليمية بعدد إضافي من الفصول المؤقتة.

وفي العديـد مـن الحـالات، خاصة تلـك المتضمنة للاجئـين عندما تختلف لغـة ومنهج اللاجئين عن لغة ومنهج السكان النازحين، يكون الخيار البديل هو إنشاء مدارس في المخيمات أو في المباني المدرسية المحلية وبعد اليوم الدراسي المعتاد. وينبغي على وكالة إدارة المخيم بالتعاون مع جهة توفير الخدمات التعليمية الاستقرار على أحد الأماكن ضمن مجمع المخيم مـن أجـل إنشاء المدارس والمرافق التدريبية. وينبغي أن يقع هذا المكان في موقع متوسط من المخيم حتى يتسنى لجميع الأطفال الوصول إليه بسهولة – بمن فيهم الأطفال المعاقين و/أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة– وكذلك لتقليل المخاطر الأمنية.

تنصـح مفوضية الأمم المتحدة لشـؤون اللاجئين بإقامة مدرسة واحدة لكل ٥٠٠٠ نسمة وبنسبة لا تزيد عن ٤٠ تلميذاً لكل مدرس.

وينبغي أن تتضمن المرافق الإضافية ضمن مجمع المدارس ما يلي:

- مناطق منفصلة لتوفير مياه الشرب النظيفة
- مناطق للتخلص من النفايات والمهملات
- مرافق لغسل الأيدي
- دورات مياه منفصلة للصبية والفتيات والمعلمين.

وقد يكون من بين الأولويات المبكرة في الإنشاءات بناء فناء للاستجمام ومطبخ ومراكز للتغذية أو إحاطة مجمع المدرسة بسور حاجز، بيد أنه ينبغي التخطيط لها وإنشاءها بأسرع ما يمكن.

◄◄ لمزيد من المعلومات عن مرافق الاستجمام انظر «فناء اللعب» في قسم الأدوات.

ينبغي أن يتم ترسيم المساحات المقامة عليها المدرسة أو إحاطتها بسور. كما لا ينبغي السماح باستخدام دورات المياه ومرافق المياه من قبل أي شخص عدا التلاميذ ومعلميهم. وقد يتسبب غياب مرافق الصرف الصحي وإجراءات الأمان في المدرسة في تسرب الأطفال من المدرسة، خاصة الفتيات.

المواد والمعايير المحلية

غالباً ما تكون لدى الحكومات توجيهاتها الإرشادية المعقدة فيما يتعلق بإنشاء المدارس وتأثيثها. فإذا أمكن، فإن إبقاء المرافق المدرسية في المخيم على مستوى مماثل لأفضل المدارس في المنطقة سوف يتسبب في أقل قدر من التوتر مع المجتمع المُضيف.

ويُنصح باستخدام المواد أو مصادر الأثاث المتوافرة محلياً. وعند شراء المواد المحلية، ينبغي أن تؤخذ في الحسبان الاعتبارات البيئية. وعادة ما يكون لعمليات المخيم الكبيرة أثر سلبي على الكثافة الشجرية في المنطقة المحيطة بالمخيم.

الجوانب متعددة القطاعات في البرامج التعليمية

توجد الروابط بين القطاعية كذلك في القطاع التعليمي. وينبغي أن تعي وكالة إدارة المخيم في إطار دورها الداعم لجهة توفير الخدمات التعليمية ببعض الإرشادات والمناحي المرتبطة بالقطاعات الأخرى ذات الفائدة المرجوة في تعزيز كفاءة العملية التعليمية، مع قيامها في الوقت ذاته بمتابعة الكفاءة العامة وجودة البرامج التعليمية المقدمة في المخيمات. فبعض المعلومات مثل تحديد الأفراد أو الفئات الطلابية المتعثرة تعليمياً ومعرفة أسباب هذا التعثر قد تسهم في تكييف بعض البرامج الخاصة والانتفاع بأكبر قدر ممكن من التعاون بين القطاعات في المخيم. وينبغي على كلتا الوكالتين الأخذ في الاعتبار ما يلي:

الصحة:

- العمل مع جهة توفير الخدمات الصحية أو العيادة/المركز الصحي المحلي لتوفير العلاج والمعلومات المرتبطة بالصحة للأطفال في المدارس.
- إطلاق حملات التطعيم وتخصيص أيام لها في المدارس لضمان أقصى تغطية.
- في الحالات التي لا يمكن فيها توفير الخدمات الصحية في المدارس، بحث إمكانية حصول الأطفال والمعلمين على أولوية العلاج في العيادات أو المراكز الصحية في المخيم بحيث يمكن تقليل الضرر العائد على العملية التعليمية إلى أقل درجة ممكنة.
- استهداف برامج التثقيف الصحي في المدارس، بحيث يستطيع الأطفال تعلم المزيد حول أساليب الحياة الصحية مع نموهم وبلوغهم.

الغذاء وتوزيع المواد غير الغذائية:

- وضع طريقة لكي يقوم المعلمون باستلام حصصهم الغذائية بعد ساعات المدرسة، أو على نحو لا يتداخل مع مسؤولياتهم في المدرسة
- إنشاء برامج للتغذية المدرسية كأسلوب لتقليل معدلات التسرب من المدرسة وزيادة مشاركة الفئات المحرومة. وتشير بعض الدراسات البحثية إلى أن برامج التغذية تحث الآباء على تسجيل بناتهن اللائي لولا ذلك لما ذهبن إلى المدرسة.

المياه والصرف الصحي:

- إنشاء مرافق للمياه ودورات مياه حتى في المدارس المقامة بشكل طارئ أو مؤقت، كما ينبغي أن تضم المدارس شبه المؤقتة دورات مياه جيدة وصحية
- يمكن للترويج لاستخدام دورات المياه – بدلاً من قضاء الحاجة في الخلاء– من خلال المدارس أن يشجع الطلاب على استخدامها خاصة عند العمل مع التجمعات السكانية الريفية
- دمج ممارسات الصرف الصحي السليمة وإنشاء برامج للتثقيف الصحي في المدارس – خاصة غسل الأيدي بعد الخروج من دورات المياه
- تعزيز ممارسات الصرف الصحي السليمة مثل التخلص الملائم من النفايات وتنظيف المُجمعات والفصول المدرسية، ولهذه الإجراءات كذلك أثر تعليمي مهم على الأطفال في تعليمهم المحافظة على نظافة البيئة.

المؤسسات الدينية:

- العمل مع المدارس الدينية لضبط ساعات جداولها المدرسية حتى لا تدخل في علاقة تنافس غير محمودة مع المدارس الحكومية أو مدارس المخيم. ومن المهم أن على كل من الآباء والطلبة أن يقدروا ويدعموا وجود المنهج الحكومي الموحد جنباً إلى جنب مع المنهج الديني وتوافر المنهجين لجميع الطلبة.

المشاركة المجتمعية

تُعد المشاركة في المخيم هي المفتاح لجميع مناحي التخطيط للبرامج التعليمية. ويمكن لهياكل الدعم المجتمعية القائمة مثل جمعيات الآباء والمعلمين واللجان التعليمية وغيرها من المبادرات المماثلة أن تسهم بشكل كبير في:

- تقييمات الاحتياجات
- التخطيط للمنهج الدراسي
- دعم الموارد البشرية وتعيين المدرسين المؤهلين
- صيانة وإنشاء المرافق المدرسية
- تقييم ومتابعة البرامج.

وغالباً ما يبذل السكان النازحون كل غال ورخيص كي يواصل أبنائهم تعليمهم. وحتى في ظل حالات الطوارئ، لا نزال نجد عدة مبادرات مجتمعية قائمة. وكلما زادت عدد الفئات المشاركة في الأنشطة التعليمية، كلما زاد عدد السكان المشاركين في المسؤولية عن التخطيط والصيانة والرصد والرعاية. وسيسهم في تلك الحالة وضع جدول نظامي بالمواعيد في التوزيع المنظم للعمل بين جميع الفئات والتأكد من ألا تلام أي فئة بعينها عن أي أضرار تحدث للممتلكات أو العمليات.

وأثناء تعاونها مع جهة توفير الخدمات التعليمية، تستطيع وكالة إدارة المخيم المشاركة في متابعة البرامج التعليمية في المخيم. وينبغي أن يتم تعيين القائمين بعمليات الرصد من سكان المخيم أنفسهم وبحيث يتم تضمين العنصرين الرجالي والنسائي من جميع الأعمار. وقد تكون متابعة ما إذا كان الأطفال المعرضون للخطر يتلقون القدر الكافي من العلاج في المدارس أو ما إذا كان حضور الفتيات مرضياً أمراً منطوياً على حساسية، ومن ثم تتطلب تدريباً كافياً على أساليب الملاحظة وإجراء اللقاءات.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن العمل مع المجتمعات، انظر الفصل ٣.

المنهج الدراسي

ينبغي أن يتخذ المنهج الدراسي نهجاً شمولياً إزاء النمو المعرفي والتعلم، كما ينبغي أن تتضمن العلوم الأكاديمية والمهارات الحياتية والثقافة، ويركز على الأبعاد النفسية والاجتماعية هذا إلى جانب ضرورة أن يتضمن عناصر رياضية وبيئية.

ويعد توفير البرامج التعليمية للأطفال التي تتفق مع منهجهم الدراسي في بلدهم الأم، وبلغتهم الوطنية (متى أمكن ذلك) أمراً ضرورياً بالنسبة للأطفال اللاجئين والنازحين داخلياً. وقد يصبح توفير التعليم الملائم أمراً منطوياً على صعوبة خاصة في أوضاع اللجوء

والأوضـاع التي لا يتسنـى فيها إلحاق الأطفال النازحين بالمدارس المحلية. ومتى كان دمج هـؤلاء الأطفـال في المنظومة المدرسية للمجتمع المُضيف مستحيـلاً، ينبغي أن يتلقى أطفال اللاجئـين برامـج تعليمية في المخيـم تتبع خطى منهجهـم الدراسي في بلدهـم الأم من أجل تسهيـل إعادة دمجهـم بعد العودة. وينبغي أن يتم بحث استخدام منهج البلد المُضيف إذا كان من المتوقع أن يطول أمد النزوح وكان الدمج المحلي هو أقرب الحلول المتاحة المتوافرة.

وقـد يتطلـب الأمـر إدراج تعديلات في المنهج المدرسـي عندما تتـم الاستعانة بالبرامج التعليميـة التي تستهدف سد الفجوة التعليمية لدى الأطفال أو الإسراع بهم لاستكمال جوانب تعليمية معينة والتعويض عن فترة البعد عن التعليم. وغالباً ما ينشأ عن أوضاع الصراعات والنزوح وجود أعداد غفيرة من الطلاب الذين انقطعوا عن التعليم لعدة سنوات ويتطلبون نوعاً من الدعم للحاق بأندادهم.

كما ينبغي كذلك أن تتم مراجعة وتنقيح المنهج لضمان قيامه بدمج اعتبارات المساواة بـين الجنسـين والاحتياجات الخاصة والدعم النفسي الاجتماعـي والتربية على السلام وذلك إلى أقصـى مـدى ممكن. وفي بعض الحالات نجد التعليم قد ساعد في تغذية الصراعات بدعمه للحكايـات التاريخيـة للجماعـات المتحاربـة والتـي تقدم كل منهـا رؤية تستبعـد الأطراف الآخريـن وتصورهـم في صورة العدو. ومن ثم سوف يكـون من المهم ضمان مساهمة المنهج الدراسي في تحقيق التماسك الاجتماعي بدلاً من تقويضه.

وسـوف يتطلـب الأمر بذل جهود خاصة لضمان اعتمـاد الامتحانات، وبما يمكن الطلاب النازحين من إعادة الاندماج بشكل فعال في المنظومة التعليمية أو سوق العمل بالموطن الأم.

> ينبغي أن يكون تحليل الفجوات في البرامج التعليمية قائماً على المعلومات المستخلصـة عـن طريـق الملاحظة أو الزيـارات الأسرية والمدرسيـة ومن خلال التقاء التلاميذ والآباء والمعلمين.

البرامج التعليمية الأخرى

تعليم الشباب

تكتسي البرامج الشبابية أهمية كبيرة بالنسبة للشباب الصغير ومن ثم بالنسبة لمجتمعاتهم. ومن الضروري أن يتوافر للشباب مناخ تعليمي مفيد يتضمن كلاً من التعليمين الرسمي وغير الرسمي ومهارات العد والتدريب المهني، على ألا يقتصر ذلك فقط على أوضاع النزوح. ورغم الأولوية التي يتمتع بها التعليم الأساسي والابتدائي في البرامج التعليمية في المخيم، ينبغي أن تكـون وكالة إدارة المخيم سباقة في السعي والتوسط لإقامة المرافق التعليمية والتدريبية للشباب فوق سن الحادية والعشرين مثل:

- المدارس الثانوية
- مراكز التعليم الشبابية
- مراكز التدريب المهني
- النوادي الرياضية ومجموعات اللعب

تظهر التجارب السابقة مدى ما يعاني منه المراهقون والشباب من حرمان في بعض الحقوق، وبما يؤدي في الغالب إلى إهدار لإمكانياتهم وتفريغ طاقاتهم في أنشطة هي ضد المجتمع وليست لصالحه. وفي العديد من أوضاع الصراعات، قد ينجذب الصبية المراهقون العاطلون للانضمام إلى الجماعات المسلحة، بينما تصبح الفتيات العاطلات عرضة لخطر الانتهاك الجنسي أو الزواج القسري.

لمزيد من المعلومات عن لجان الشباب، انظر الفصل ١١ حول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

تعليم البالغين

غالباً ما نجد في أوضاع المخيمات نسبة من الأميين بين السكان البالغين. فقد تكون النساء قد خرجن من التعليم قبل النزوح. وينبغي أن تعي وكالة إدارة المخيم أن المتعلمين من الأطفال والبالغين يحتاج كل منهم لوسيلة ومنهج مختلف في التعامل، حيث تتطلب برامج تعليم البالغين منهجيات وأساليب معينة تكون أقدر على تطبيقها الوكالات الإنسانية أو المؤسسات الحكومية. وإذا ما اتجهت النية لإنشاء فصول لمحو الأمية للبالغين، فحينها يُنصح بأن تتضمن موضوعات هذه الفصول ما يلي:

- حقوق الإنسان
- الصحة والصرف الصحي
- الوعي الجنسي
- بناء السلام
- الوعي البيئي

وتتوافر كل من المواد التعليمية الخاصة بالقراءة والحساب في العديد من اللغات والبلدان، ويمكن للوكالة التقدم بطلب للحصول عليها. وينبغي أن يولى اهتمام خاص لتوقيت إقامة كل فصل من الفصول لكي تواءم المواعيد التي تكون فيها النساء منشغلات بأداء واجباتهن المنزلية، كذلك فإن توفير المرافق التي تعتني بأطفالهن أثناء وجودهن في فصول محو الأمية قد يجعلهن أقدر على المشاركة.

الأنشطة الترفيهية

من الضروري أن يتجه تفكير القائمين على إدارة المخيم إلى إنشاء الملاعب وغيرها من مرافق الترفيه على جانب من الأراضي المقامة عليها المباني التعليمية، وبما يضمن توافر مساحات كافيـة وآمنة لممارسة الألعاب والترفيه. وتمثـل المناسبات والألعاب الرياضية فرصة جيدة للأطفال النازحين وأطفال المجتمع المُضيف للتلاقي والتنافس معاً.

الرعاية المبكرة للأطفال

مـن أجل دعـم التحاق الفتيات بالمدرسة والمحافظة على مواظبتهـن في الحضور، يكون أمراً مفيـداً لـو تم إنشاء مرافق للرعاية اليومية في المدرسة أو بجوارها، وبما يتيح وقتاً للتعليم – خاصـة بالنسبة للفتيات المراهقات– واللائي كان من الممكن أن يضطررن لرعاية أشقائهن الصغار.

كيـف يمكن للبرامـج التعليميـة في المخيم أن تدعـم المجتمع المُضيف

في المخيمـات المتمتعة بالقدر الكاف من المساعدات، قد تتلقى المنظومة التعليمية قدراً أكبر من الدعم والاهتمام من المنظمات الإنسانية عن تلك التي تتلقاها مدارس المجتمع المُضيف من حكومته. وفي هذه الحالة، ينبغي على جهة توفير الخدمات التعليمية بالتعاون مع وكالة إدارة المخيـم السعـي للتعاون مـع المدارس المحلية المجـاورة للمخيم، ومساعـدة الأطفال المحليـين على الاستفـادة من البرامج التعليميـة بالمخيم. ومن بين المناهـج الجيدة لإرساء الروابط البناءة بين منظومتي التعليم المحلية والمخيمية ما يلي:

- إشراك المعلمين المحليين في دورات تدريب معلمي المخيم
- تصميـم المبـادرات التعليمية والترفيهيـة المشتركة لكل مـن الأطفال/الشباب النازحين والمحليين – بالتعاون مع إدارة التعليم المحلية.

المعلمون

التعيين والرواتب

ينبغـي بصفة عامـة أن يتم تعيين معلمي المخيم من بين السـكان النازحين. كما ينبغي بذل جهـود خاصة لتعيين معلمات من النسـاء ليُكن قدوة مُشجعة على التحاق الفتيات بالمدرسة والتدرج في المراحل التعليمية. وتعد أسهل وسيلة لتعيين المدرسين المؤهلين هي أثناء عملية تسجيل سكان المخيم. كما يمكن إجراء المزيد من عمليات التحديد والتقييم من خلال الإعلانات الرسميـة والإعلانـات عن الوظائف. ورغم عدم تيسر ذلك غالباً في المرحلة الأولى من حالات

الطـوارئ، إلا أنــه يُنصح بتقييم إمكانيــات وقدرات المعلمين المرشحين مــن خلال اختبارات الأداء الرسمية وذلك قبل بدءهم العمل، حتى ولو كانوا يحملون شهاداتهم ومستنداتهم.

إذا لم يتوافـر المعلمون المؤهلون، ينبغـي الاستعانة بسكان المخيم الحاصلين على أعلى مستويــات من التعليم الأساسي، مثل التعليم حتى الصف التاسع أو العاشر، من أجل تدريبهم علــى العمــل كمعلمين. وبالتعاون مــع جهة توفير الخدمات التعليميــة والسلطات المحلية من الحكومــة المُضيفــة، ينبغــي بحث فكـرة الاستعانة بمعلمين مــن خارج المخيــم للتدريس في المنظومة التعليمية بالمخيم.

داخـل مجتمــع النازحــين، يأتي المعلمــون غالباً مــن بين العائــلات الأعلى تعليمــاً ومــن ثم يتمتعون باحــترام السـكان وإصغاءهم لهم. ومــن ثم قد ترغب المنظمات الإنسانية العاملة في المخيم في تعيينهم بوظائف في قطاعات أخرى أو في الإدارة. ومتــى تعذر دفع رواتب ثابتة لمعلمي المدرسة، فينبغي على الأقل منحهــم بعض الحوافز أو المواد غير الغذائية لجعل التدريس وظيفة أكثر جاذبية لهــم. فإذا لم يحدث ذلك، فقد يستقيل العــدد كبير من المدرسين من وظائفهم في مدارس المخيــم بحثاً عن وظائف أخــرى، مع ما لهذا مــن تداعيات خطيرة على جودة النظام التعليمي وأداءه لوظائفه.

وينبغي متى أمكن السعي لتعويض المعلمين أو دفع رواتب لهم عن عملهم، ذلك أن مساهمةهم هو أمر ضروري لنمو أطفال مجتمع النازحين، كما أنه ينبغي بذل ما يلزم من الجهود لضمان عــدم اضطرارهــم للبحث عن عمل آخر يعــود عليهم برواتب مجزيــة. إن التدريس في المدارس الابتدائيــة للأطفال النازحين من الأعمال التي تستلــزم تفرغاً وتجري تحت ظروف وأوضاع مجهــدة وشاقــة. وعليه، فإن تعويضــ المدرسين عن الوقــت الذين لا يستطيعــون قضائه في غــير ذلك مــن الأنشطة المدرة للدخــل أو الأنشطة الأسرية هو أمر ضــروري. وينبغي أن تكون كيفية وتوقيت وقيمة ما يتقاضاه المدرسون جانباً من نهج منسق ومشترك ومتفق عليه بين القطاعات للتعامل مع مسائل الدفع والتعويضات.

◀◀ لمزيد من المعلومات، انظر الفصل ٣.

تدريب المعلمين

يصعــب أحيانــاً في أوضاع المخيمات تعيــين أعداد كافية من المعلمــين المؤهلين، لذلك فإن إدراج المتطوعــين الأكفــاء ممن لا يمتلكون أية مؤهلات رسمية قــد يصبح أمراً ضرورياً، ذلك

أنــه حتــى لو كان المدرسون مؤهلين رسمياً، إلا أنه مــن المتوقع ألا نجد من بينهم من استفاد بمنهجيــات التدريــس المتقدمــة أو مــن تلقى دورات تذكيريــة بمحتوى المنهــج. وعلاوة على ذلــك، فقد لا يكون قد سبق لهم تدريس الــدورات التعليمية المخصصة لسد الفجوات التعليمية للتلاميــذ ومــن ثم قد لا يشعرون بــالألفــة أو الارتياح لأي تعديلات مدرجــة بــالمنهج من أجل استيعــاب وضع الأطفال والشباب النازحين. وقد يتطلــب الأمر تعليم بعض المدرسين أسلوب التعامــل مع الطلاب الذين قضوا سنوات منقطعين عــن التعليم وكذلك الفصول التي تستوعب طلابــاً مــن مستويات عمرية مختلفة. وعليــه، فإن توفير التدريب للمعلمــين سوف يحسن من جودة وأساليب التدريس كما يعزز الحافز لدى المعلمين.

من أجل ضمان أن تكون لبناء القدرات آثار إيجابية طويلة الأمد على السكان النازحين، حتــى بعد العودة، ينبغــي أن يظل مجتمع النازحين مالكاً لاحتياجاتــه من معرفة ومهارات. وينبغــي أن تبحــث الوكالات المسؤولة عن التعليم في المخيم فكــرة تشكيل وتدريب فريق من أفضــل المدرسين المؤهلين الذيــن بإمكانهم توفير التدريب والدعــم المستمر لمدرسي المخيم. وبالإضافة إلى أساليب الحوافز والتدريس، ينبغي أن يتضمن تدريب المدرسين كذلك ما يلي:

- القضايا الجنسانية
- الوقاية من فيروس نقص المناعة المكتسبة/ الإيدز
- القضايا البيئية
- الرسائل الخاصة بالصحة والعناية بها
- حل النزاعات
- حقوق الإنسان بصفة عامة وحقوق الطفل بصفة خاصة.

وفي جميع الحالات، ينبغي أن يكون لدى المدرسين والأطفال فهم أفضل لآثار النزوح البغيضة على الأطفال. وقد يعاني المدرسون المعينون من بين مجتمع النازحين من تجارب مؤلمة وقد تستدعــي حــالات أيضاً اهتمامــاً واستشارة خاصة. وينبغي أن يتضمــن تدريب المدرسين ما يلي:

- الآثار النفسية السلبية للنزوح
- الصدمات والتجارب النفسية المؤلمة
- اضطرابات ما بعد الصدمة
-

◀◀ لمزيد من المعلومات عن الأطفال المتأثرين بالصدمات النفسية، انظر الدليل النفسي لتدريب المدرسين الصادر عن لجنة الإنقاذ الدولية في قسم الأدوات – والمتوفر أيضاً باللغة العربية.

مواثيق السلوك المهني

تتسم أوضاع المخيم في المعتاد بضغوطها الكبيرة على السكان النازحين، وبما فيهم المدرسين وغيرهم من العاملين بالمدرسة. وقد تظهر حالات إساءة التصرف أو إساءة استعمال النفوذ بشكل متكرر. وكما هو الحال مع العاملين الآخرين في المخيم، سواء المتقاضين أو غير المتقاضين لرواتب، ينبغي الاتفاق على ميثاق للسلوك المهني لجميع العاملين في التعليم – سواء كانوا مدراء أو معلمين أو مساعدي فصول أو غيرهم من الفرق الداعمة، سواء كانوا مدراء إداريين أو مراقبين.

كما ينبغي أيضاً أن توضع مواثيق السلوك بالتعاون الوثيق مع مجتمع النازحين والسلطات المحلية وتكون محصلة لعمليات التدريب أو التوعية الملائمة، وبحيث يتفهم الجميع بشكل واضح الأهداف واللوائح المتفق عليها.

◄◄ انظر ميثاق السلوك المهني للمعلمين الصادر عن الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ، وذلك في قسم الأدوات من هذا الفصل.

الانتهاك الجنسي والاستغلال

يعد إلحاق الأطفال بالمدارس أحد وسائل الحماية الأساسية، خاصة لمن يعيشون في المخيمات. ورغم ذلك فقد تتسبب المدارس في مخاطر إساءة الاستغلال، خاصة بالنسبة للفتيات. وتستطيع وكالة إدارة المخيم تقليل المخاطر من خلال:

- تشجيع توظيف المعلمات ومساعدات الفصول من النساء، وبحيث تستطيع الفتيات التواصل مع أشخاص من نفس جنسهن.
- إنشاء مدارس مخيمات ومرافق تعليمية في المواقع التي يمكن للأطفال من جميع أنحاء المخيم الالتقاء الآمن فيها.
- توفير دورات المياه ومرافق الاغتسال المنفصلة للصبية والفتيات ووضعها على مسافة قريبة من المدرسة أو على أرض المدرسة
- توفير المرافقين للأطفال الذين يتوجب عليهم حضور الحصص التي تبدأ بعد حلول الظلام
- تجنب الفصول المزدحمة، وتجميع الأطفال في الفصول بما يتماشى مع المعايير الدولية أو المتفق عليها محلياً وعدم الجمع بين التلاميذ مختلفي المراحل والأعمار في فصل واحد.
- متابعة جودة العملية التعليمية، بما في ذلك آليات الاستجابة لتهديدات الحماية المحتملة على أطفال المدرسة، وذلك من خلال التقاء الأطفال والمراهقين والآباء.
- التأكد من الرصد الوثيقة لسلوكيات المدرسين وغيرهم من العاملين بالتعليم واحترام ميثاق سلوك المهنة.
- توفير إجراءات الإبلاغ عن الشكاوى السرية وآليات الرصد للأطفال والشباب والمدرسين والآباء.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

فرص التعليم والبنى التحتية

- ☐ تقييم الفرص التعليمية الابتدائية وما بعد الابتدائية وغير الرسمية لأطفال اللاجئين والنازحين.
- ☐ جمع البيانات الأساسية عن الأنشطة التعليمية بحيث تستطيع وكالة إدارة المخيم أن تحدد ما يلي:
  - عدد المدارس المتوافرة (للمراحل الابتدائية والإعدادية والثانوية)
  - عدد المدارس الحكومية والمدارس الدينية والمدارس المدعومة من قبل المنظمات غير الحكومية.
  - عمر وجنس الأطفال الملتحقين بالمدرسة، لكل مرحلة ونوع (للمراحل الابتدائية والإعدادية والثانوية)
  - عدد الأطفال في كل مدرسة – ذكور وإناث.
- ☐ الرصد والتقييم الدوري لجودة وكفاءة المنظومة المدرسية للمخيم.
- ☐ تحديد وتطبيق الإجراءات اللازمة لتعزيز جودة وكفاءة التعليم.
- ☐ تلبية المرافق التعليمية المتوفرة في المخيم لاحتياجات اللاجئين والنازحين.
- ☐ توفير التعليم باللغة الأم وباستخدام المنهج الوطني للشباب.
- ☐ توافق النسبة بين المعلمين والتلاميذ في مدارس المخيم مع المعايير والمؤشرات الدولية.
- ☐ بناء المباني والمساحات المدرسية بما يتفق مع الإرشادات والمعايير الفنية الدولية.
- ☐ توافر دورات المياه ومرافق غسل الأيدي في حالة جيدة في المدارس.

التخطيط والتقييم

- ☐ توافر منظومة تخطيطية تعليمية تستهدف تعليم جميع أطفال النازحين.
- ☐ توافر نظام للتقييم التعليمي لمتابعة حسين سير العملية التعليمية بالنسبة لأطفال اللاجئين/النازحين.

الشهادات

- ☐ توافر الشهادات للتصديق على المستوى الذي حققه الأطفال في إنجازهم الأكاديمي.

آراء الأطفال وسلامتهم

- ☐ إتاحة الفرصة للأطفال لإبداء آرائهم حول نظامهم التعليمي والإصغاء إليهم.
- ☐ استناد التقييمات المتعلقة بالبيانات المصنفة حسب العمر والجنس إلى ما يلي:
  - ما يتطلع الأطفال لتحقيقه في المستقبل
  - ما يفعله الأطفال بعد انتهاء اليوم الدراسي
  - ما يحب الأطفال القيام به في أوقات فراغهم
  - الأشياء التي يحبونها عن المدرسة
  - الأسباب من وراء تغيبهم أحياناً عن المدرسة
  - مواصفات المعلم الجيد في نظرهم
  - الأشياء التي يرغبون في تغييرها إذا واتتهم القدرة
- ☐ وجود آلية للشكاوي وإجراءات للمتابعة تتسم بالسرية.
- ☐ تمتع المنهج المدرسي بنهج شمولي إزاء احتياجات الطفل، بما في ذلك احتياجاته المتعلقة بنموه البدني والعقلي والعاطفي والاجتماعي.
- ☐ المدرسون واللجان
- ☐ توفير الدورات التدريبية والتذكيرية للمدرسين
- ☐ تدريب المدرسين على القضايا النفسية والاجتماعية التي من شأنها أن تؤثر على تعليم أطفال النازحين.
- ☐ تقييم ووضع حزم الرواتب للمدرسين.
- ☐ تشكيل لجان للتعليم في المخيم ودعمها.
- ☐ الاتفاق على ميثاق للسلوكيات المهنية والتوقيع عليه من قبل جميع الأطراف المشاركين في إدارة مدارس المخيم.

الالتحاق بالمدرسة

- ☐ تقييم نسبة الأطفال النازحين المواظبين على الحضور في المدرسة ومعرفتها حسب العمر والجنس.
- ☐ بحث وتقييم الأسباب من وراء تسرب الأطفال من المدرسة أو تغيبهم عن الحضور.
- ☐ تحديد وتنفيذ ما يلزم من إجراءات لزيادة معدلات الحضور في المدرسة.

المشاركة المجتمعية

- ☐ المشاركة النشطة للآباء ومجتمع النازحين في البرامج التعليمية واللجان التعليمية.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- **تقييم توافر المدرسين وقدرتهم على العمل، بما في ذلك المواد التعليمية (الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ).**
وهو كتيب صادر عن الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ، ويعطينا خلفية مفيدة من المعلومات التي تساعدنا على تنفيذ البرامج التعليمية. ويركز الكتيب بصفة أساسية على تحديد القائمين على العملية التعليمية (المواد التعليمية والمرافق المطلوبة للفصول والمدرسين والمجمعات المدرسية).

- **مصفوفة التقييم التعليمية**
وهي وسيلة ضرورية لتقييم ومتابعة عدة متغيرات منها نسبة الذكور والإناث بين الطلاب ونسبة المدرسين الذكور والإناث/المؤهلين وغير المؤهلين ومرافق المياه والصرف الصحي المتوافرة ونسبة الأطفال النازحين المحليين المنقطعين عن المدرسة ووضعية المدرسين. ويمكن لوكالة إدارة المخيم الاستعانة بهذه المصفوفة بالتنسيق مع جهة توفير الخدمات التعليمية (متى كانت موجودة) لمتابعة التغييرات في النسب والتصدي لمشاكل الحماية مثل التمتع بالمساواة في الالتحاق بالمدرسة.

- **الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ ٢٠٠٨: مجموعة الأدوات التفاعلية للحد الأدنى من المعايير.**

- **لجنة الإنقاذ الدولية، ٢٠٠٦. إنشاء فصول علاجية. توجيهات إرشادية للمعلمين والقائمين على إعداد المعلمين.**

- **لجنة الإنقاذ الدولية، ٢٠٠٤. دليل التدريب النفسي الاجتماعي للمعلمين الصادر عن لجنة الإنقاذ الدولية.**

- **المناهج النفسية الاجتماعية للتدريس الصادرة عن مجلس اللاجئين النرويجي/لجنة الإنقاذ الدولية.**

- **حزمة تعليم الشباب الصادرة عن مجلس اللاجئين النرويجي – YEP.**

- **تقييم مواقع المدارس – القائمة المرجعية (الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ)**
وهـذه القائمة المرجعية صـادرة عن الشبكة المشتركة بين الـوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ وتعطينا خلفية مفيدة حول تقييم مواقع المدرس. وهي تتناول الجوانب المادية مـن إنشاء المدارس مثل مرافق الإيـواء والجلوس، وجوانب الحمايـة (الدخول/الخروج/الأمـان) واستخدام المواد والمعايير المحلية.

- **صيغة التوزيع المُقترحة (لجنة الإنقاذ الدولية، سيراليون)**
وهـي تعرض النوعية والكم المقترحين للمواد التعليمية وما يتصل بها من مواد ومرافق. وتستخـدم هذه الصيغة في سيراليون من قبـل لجنة الإنقاذ الدولية ويختلف تطبيقها من سيـاق لآخر. ومـن الممكن استخدامهـا كأداة مرجعيـة للحصول على أفـكار حول المواد والمرافق المطلوبة للفصول والمدرسين والمجمعات المدرسية.

- **مجموعة معدات الطوارئ للمعلمين (TEP) الصادرة عن اليونسكو**
- **عرض عام قصير لبرنامج مجموعة معدات الطوارئ للمعلمين الصادر عن اليونسكو.**

- **اليونيسيف ٢٠٠٦: التعليم في حالات الطوارئ – مجموعة أدوات للموارد التعليمية.**

قراءات ومراجع

Kacem Bensalah, 2002. ***Guidelines for Education in Situations of Emergency and Crisis,*** **UNESCO.**

Lyndsay Bird, 2005. "Getting education out of the box", ***Forced Migration Review.***

Rüdiger Blumör, ***Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ), 2005. Basic Education for Refugees and Displaced Populations.***

Dana Burde, CICE, 2007. ***Empower or Control? Education in Emergencies and Global Governance.***

Magali Chelpi-den Hamer, 2008 (forthcoming). ***Educational Attainments of Liberian Refugees in Côte d'Ivoire (1992-2007): Reflections on certification,***

equivalence and relevance of informal schooling in a refugee situation.

Convention on the Rights of the Child.

Forced Migration Review, 2006. ***Education and conflict: research, policy and practice.***

Inter-Agency Network for Education in Emergencies, 2004. ***Minimum Standards for Education in Emergencies.***

Inter-Agency Standing Committee, ***Global Education Cluster.***

Inter-Agency Standing Committee, Global Education Cluster, 2008. ***Capacity Mapping for Emergency Education Preparedness and Response: Global Education Cluster.***

International Institute for Educational Planning (IIEP).

Inter-Agency Network for Education in Emergencies, ***Good Practice Guide: Adult Education.***

Jane Lowicki, WCRWC, 1999. "Missing Out – Adolescents Affected by Armed Conflict Face Few Educational Opportunities and Increased Protection Risks".

Patrice Manengere, 2008. ***L'éducation dans les Camps des Refugies en République Unie de Tanzanie, Ministère de l'Education nationale, Burundi.***

Eldrid K Midttun and Toril Skjetne: "Youth Education Pack: an investment in the future". Forced Migration Review.

Jean-Marie Rurankiriza, 2008. ***Les Enjeux de la Certification des Apprentissages des Etudiants Réfugiés : Cas du Burundi.***

Katherine Reid, 2006. "Right to education in South Darfur", ***Forced Migration Review.***

Margaret Sinclair, IIEP, 2002. ***Planning Education in and after Emergencies*****.**

Margaret Sinclair, 2005. "Building citizenship and life skills", Forced Migration Review.

Marc Sommers, IIEP, 2004. ***Co-ordinating Education during Emergencies and Reconstruction. Challenges and Responsibilities*****.**

The Universal Declaration of Human Rights.

Carl Triplehorn, Save the Children, 2001. ***Education: Care & Protection of Children in Emergencies, A Field Guide*****.**

UNESCO. 2007. ***Education for All by 2015: Will we make it? EFA Global Monitoring Report 2008*****.**

UNESCO, 2006 ***Guidebook for Planning Education in Emergencies and Reconstruction*****.**

UNICEF, 2005. ***Core Commitments for Children in Emergencies*****.**

UNHCR, 2003. ***Education Field Guidelines*****.**

Rebecca Winthrop and Jackie Kirk. ***"Teacher development and student well-being." Forced Migration Review.***

Women's Commission for Refugee Women and Children (WCRWC), 2004. ***Global Survey on Education in Emergencies*****.**

Women's Commission for Refugee Women and Children (WCRWC), 2005. ***"Don't Forget Us!": The Education and Gender-Based Violence Protection Needs of Adolescent Girls from Darfur in Chad*****.**

Women's Commission for Refugee Women and Children (WCRWC), 2006. ***Right to Education during Displacement – a Resource for Organizations Working with Refugees and Internally Displaced Persons*****.**

كسب الرزق

الرسائل الأساسية

- يقع في صدارة الأولويات بالنسبة للمجتمعات المتأثرة جراء الكوارث الطبيعية توفير الحماية وبذل جهود التعافي وتنمية الموارد التي تحتاجها هذه المجتمعات لتحقيق أمنها الغذائي على الأمدين المتوسط والطويل ووسائلها المستقبلية لكسب الرزق. وفي أوضاع النزوح، والتي تكون فيها المجتمعات قد فقدت ممتلكاتها بسبب الهروب أو الصراعات، تتعرض غالباً أنشطة كسب الرزق لهذه المجتمعات وقدرتها على دخول الأسواق لقدر كبير من التقييد.
- يعتبر توفير فرص كسب الرزق لمجتمعات النازحين إحدى وسائل تحقيق الحماية المعيشية لهذه المجتمعات، وينبغي التنسيق لها مع أطراف الحماية. ويمس هذا الأمر جوهر قضية التنمية البشرية لدى النازحين والتعايش السلمي بين سكان المخيم والمجتمعات المضيفة ويمنع في نفس الوقت ظهور أنماط الكسب السلبية مثل امتهان الدعارة أو العمل في وظائف شحيحة الأجر.
- ينبغي أن تستهدف مبادرات كسب الرزق حماية وتعزيز الأمن الغذائي، متى أمكن، من خلال تعزيز الإنتاج الزراعي والمشروعات الصغيرة والتوظيف. وينبغي أن تتسم الاستراتيجيات المعيشية الإيجابية لسكان المخيم بالملائمة وتكون ذات أجور عادلة. وينبغي أن تمنع استراتيجيات كسب الرزق إهدار المزيد من الأصول وتعزز الاعتماد على النفس والتعافي. وينبغي دعم استراتيجيات كسب الرزق والتعايش القائمة أينما ومتى كان ذلك ملائماً، مع السعي في الوقت ذاته لبحث وتوفير الفرص الأطول أمداً في هذا الخصوص.
- في ظل غياب وكالات توفير الأمن الغذائي وخدمات كسب الرزق، أو بالتنسيق معها، ينبغي على وكالة إدارة المخيم تقييم المهارات والإمكانيات القائمة المتعلقة بسبل كسب الرزق لسكان المخيم داخل المخيم وخارجه. ومن بين الأشياء الممكنة في ذلك توظيف سكان المخيم فيما تُجرى من مشروعات حول المخيم، كمشروع تنظيف أحد المواقع المختارة حديثاً مثلاً من خلال أنشطة الغذاء مقابل العمل أو النقد مقابل العمل.
- ينبغي أن يكون لدى سكان المخيم القدرة على دخول الأسواق المحلية، مع إنشاء أسواق كذلك ضمن المخيم تسمح لسكان المخيم والمجتمعات المضيفة بإجراء تعاملاتهم وتبادلاتهم التجارية داخلها. كما ينبغي أن تعمل وكالة إدارة المخيم على تعزيز قدرة الجميع على الانتفاع بهذه الأسواق بشكل آمن، هذا إلى جانب ضرورة أن يتم تعيين إحدى لجان المخيم للعناية بعمليات التخطيط والإدارة اليومية للسوق.

مقدمة

يملك السكان النازحون، والذي عانوا خسائر مباشرة لأصولهم المنتجة والاقتصادية والمالية والاجتماعية، إما بسبب الكوارث الطبيعية أو الصراعات، الحق في الحماية والتعافي وتحسين وتنمية سبل كسب الرزق. وفي أوضاع المخيمات، والتي تعتمد فيها المجتمعات اعتماداً كبيراً على المساعدات والخدمات المُقدمة من الآخرين لتلبية احتياجاتها وحقوقها الأساسية، يعد هذا أمراً في غاية الأهمية. وتسهم أساليب كسب الرزق في تحقيق الأمن الغذائي ومنع الإتكالية وخفض حدة العجز أمام درء المخاطر كما تعزز من الاعتماد على الذات ويمكنها تطوير أو بناء مجموعة من المهارات الخاصة أثناء النزوح، والتي قد يكون لها أثرها الإيجابي على صالح المجتمع وفرصه المستقبلية.

وبوسع وكالة إدارة المخيم المساعدة في تحسين المستوى المعيشي العام للسكان ودعم استراتيجياتهم الإيجابية في الكسب من خلال الاستعانة بالوكالات المعنية بتوفير التدريب المهاري والدعم الزراعي والتنسيق معها وكذلك، ومتى أمكن، إقامة المشروعات المدرة للدخل. وينبغي أن تقوم هذه الاستراتيجيات بناء على تحليل للسياق الاجتماعي والاقتصادي والبيئي لمجتمع المخيم والمجتمع المحلي.

ويقع على عاتق وكالة إدارة المخيم العمل على منع استراتيجيات كسب الرزق السلبية بين سكان المخيم، والتي قد تتضمن الدعارة والسرقة والحصول على السلع المجانية من دروب الفساد أو الاحتيال.

كذلك فإن توفير فرص كسب الرزق يمكن أن يعود بأثره الإيجابي أيضا على الأمن داخل المخيم. ويمكن لمبادرات التوظيف والنظرة البناءة التي يمكن أن تنشأ منها أن تساعد في القضاء على الملل والإحباط وإخماد الدوافع المحركة للأنشطة الإغرامية والعنف. كذلك فإنها قد تسهم أيضاً في مكافحة مخاطر الحماية المرتبطة بتعاطي الكحوليات أو المخدرات وحالات العنف الجنساني. فالعمل والمشاركة – حتى ولو في الأنشطة المحدودة– وحصول المرء على ما يسد به رمقه دون إتكال على أحد –جميعها لها أثرها الإيجابي على تعزيز الشعور بالكرامة واحترام الذات.

وتشمل البرامج والاستراتيجيات الإيجابية لكسب الرزق الرامية لتعزيز الأمن الغذائي والتي تحظى بالدعم في أوضاع المخيم ما يلي:

- حراثة الحدائق أو الزراعة المحدودة، وذلك من خلال توزيع البذور والأدوات الزراعية ، ومن خلال دعم عمليات معالجة الغذاء أو من خلال التدريب.
- صيد السمك أو تربية الدواجن أو رعي الحيوانات الداجنة الصغيرة، ويمكن دعم ذلك من خلال توفير أدوات الصيد أو الحيوانات الداجنة.

- الأسواق والاتجار مع الآخرين في المخيم أو لدى المجتمع المُضيف، وقد يتطلب ذلك توفير البنى التحتية وإجراءات الأمن الكافية أو الغذاء أو القسائم النقدية لتبادلها في المتاجر. ويجب الحرص على ألا ينتهي المآل بالطعام الذي يتم توزيعه مجاناً في المخيمات إلى بيعه في الأسواق.
- المشروعات الصغيرة، وهي تتطلب دعم المشاريع المولدة للدخل أو مشاريع التمويل الأصغر والتي بإمكانها أن تدرب الناس على إدارة الأعمال وغيرها من المهارات.
- الأنشطة المدرة للدخل، وهي تشمل الإنتاج الحرفي أو الحياكة وقد تتطلب تدريباً ودعماً في تسويق الإنتاج أو بيعها في متاجر بأسعار مناسبة من أجل التحكم في الأسعار أو دعمها.
- العمالة المأجورة، والتي قد تتم خارج المخيمات في الوظائف مدفوعة الأجر أو مشاريع صيانة وتطوير المخيم. وقد يُستعان فيها بمبادرات النقد مقابل العمل أو الغذاء مقابل العمل.

وتعتمد الاستراتيجيات التي يقع عليها اختيار السكان باعتبارها الأكثر ملائمة على ما يملكونه من مهارات وثقافة وإمكانيات وموارد وآليات اجتماعية كما تعتمد كذلك على لوائح المجتمع المُضيف وسياسات المخيم والأوضاع الأمنية وتوافر الفرص وتعزيزها.

> «تتألف أساليب كسب الرزق من توافر الإمكانيات والأصول (شاملة كلَ من المصادر المادية والاجتماعية) والأنشطة المطلوبة للكسب بشكل يؤمن لقمة العيش في الحاضر والحياة الكريمة في المستقبل. وتُعرف استراتيجيات كسب الرزق بأنها الوسائل العملية أو الأنشطة التي يحصل الناس من خلالها على الغذاء أو الدخل الذين يمكنهم به شراء الغذاء، هذا بينما تُعرف استراتيجيات التعايش بأنها مجرد استجابات مؤقتة للإحساس بانعدام الأمن الغذائي.»
> مشروع سفير، ص ١٠٨.

القضايا الرئيسية

الأدوار والمسؤوليات

التقييم

حتى عندما لا توجد وكالة متخصصة في توفير سبل كسب الرزق، يمكن لوكالة إدارة المخيم السعي لتعزيز استراتيجيات كسب الرزق لسكان المخيم. ويعد الأساس الذي تقوم عليه مثل هذه الأنشطة هو التقييم الشامل والقائم على المشاركة للاحتياجات والموارد والمصادر والإمكانيات والمهارات والمعلومات الاجتماعية الاقتصادية والسياسية/القانونية.

وينبغي أن تبحث التقييمات الجارية ضمن مجتمع المخيم المعلومات التالية عن السكان:

- استراتيجيات كسب الرزق والتعايش السابقة والحالية
- المهارات والمعلومات والإمكانيات – شاملة ما يتوافر منها لدى السكان من ذوي الاحتياجات الخاصة والنساء والمجتمع المُضيف.
- الطبقات الاجتماعية للسكان ومستويات الاستضعاف.
- رؤى وأولويات مجموعة متنوعة من الفئات ذات الأدوار والأوضاع الاجتماعية المختلفة
- الموارد المتوافرة (الإنسانية والتنظيمية والمالية والطبيعية)
- أنماط الإنفاق الأسري ومصادر النقد والطعام.

كذلك فمن المهم كذلك تقييم:

- حجم الطلب المحلي على سلع وخدمات معينة
- ما إذا كان الناس يدخرون أموالاً وأين وكيف
- العلاقات الاقتصادية القائمة – التجارة وتدفقات السلع والعمالة – بين سكان المخيم وبين المجتمع المُضيف

◀◀ انظر الأداة ٤ من كتيب الاعتماد على الذات الصادر عن مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

المشاركة والتنسيق

تتمثل الخطوة التالية في التواصل مع أصحاب المصالح المختلفين ومجتمع النازحين إلى جانب المجتمع المُضيف لمناقشة أولويات دعم كسب الرزق الأكثر جدوى وسبل تعزيزها. وتعد مناهج التقييم القائمة على المشاركة مثل اجتماعات مجموعات المناقشة من بين الوسائل الفعالة للإطلاع على آراء وأولويات الفئات المختلفة ضمن المجتمع. وينبغي على وكالة إدارة المخيم كذلك أن تدعم إنشاء لجنة كسب الرزق، والعناية بضمان تحقيق مشاركة النساء والفئات ذات الاحتياجات الخاصة.

ويرتبط دعم سبل كسب الرزق ارتباطاً مباشراً بتحقيق التعافي المبكر والبدء في عملية التنمية. ويعد التنسيق مع الأطراف المعنية بالحماية والتعافي المبكر والتنمية أمراً أساسياً لضمان تحقيق شمولية النهج واستيعابه لجميع جوانب دعم سبل المعيشة للنازحين على الأمد الطويل.

◀◀ انظر أداة مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين للتقييم القائم على المشاركة في العمليات على اسطوانة مجموعة الأدوات.

موقع المخيم

من بين عوامل التأثير الهامة التي تملكها وكالة إدارة المخيم تجاه فرص كسب الرزق والكسب لسكان المخيم عملية اختيار الموقع، ذلك أن لموقع أي يخيم أثر كبير على فرص وخيارات المجتمع في حصوله على أرزاقه. فمثلا يؤدي بناء المخيمات الجديدة في المواقع النائية البعيدة عن فرص العمل وكسب القوت إلى إجبار سكان المخيم على الاتكالية البغيضة على المساعدات والمعونات ويجعل من إقامة العلاقات الاقتصادية مع المجتمعات المحلية أمراً مستحيلاً.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن اختيار المخيم، انظر الفصل ٧.

في سريلانكا وبعد إعصار تسونامي، حدث أن تم أكثر من مرة ترحيل المجتمعات النازحة التي تعيش على الصيد في جنوب البلاد إلى المخيمات والمواقع المؤقتة الواقعة في عمق اليابسة والبعيدة عن المسطحات المائية. وكان هذا في جانب منه يعكس خوف بعض التجمعات السكانية من العيش على مقربة مباشرة من البحر بعد الكارثة. ورغم ذلك، كان اختيار المواقع تسوقه أيضاً اعتبارات مالية وسياسية، فالأراضي البعيدة عن الساحل كانت أرخص ثمناً كما أن الحكومة كانت ترغب في إقامة منطقة شاطئية حاجزة ويُمنع داخلها أي شكل من أشكال البناء. وكانت نتيجة الانتقال بالنازحين إلى عمق اليابسة هو أن بعض الأسر التي كانت تقتات على الصيد أصبحت الآن عاجزة عن الوصول للبحر، ومن ثم كان بعض الرجال يلجأون غالباً إلى الانفصال عن أسرهم والعيش في أكواخ مؤقتة على الشاطئ، حيث كانوا يقضون جانباً كبيراً من وقتهم، وبما يسمح لهم بالصيد صباحاً ومساءاً. ونتيجة لهذا الانفصال عن الأسر، وردت تقارير تفيد تعرض النساء التي تعيش في مواقع المخيمات التي ينتشر فيها تعاطي الكحوليات للانتهاكات من قبل الرجال وبالتالي تم إجبارهن على العيش مع رجال آخرين

المعرفة بالسوق

تحتاج وكالة إدارة المخيم لزيادة فهمها للسوق المحلية والأنظمة الاقتصادية من أجل دعم أشكال التبادل التجاري الملائمة ومتابعة وتأمين استفادة سكان المخيم بالأسواق. ومن المهم بالنسبة لسكان المخيم، بما فيهم الفئات ذات الاحتياجات الخاصة، التمتع ليس فقط بالقدرة على الذهاب للأسواق وإنما كذلك القدرة على المشاركة الاقتصادية فيها، وأيضاً الحصول على السلع الغذائية الأساسية وغيرها من السلع الضرورية بأسعار تكون في متناولهم.

وينبغي على وكالة إدارة المخيم، بالتعاون الوثيق مع سكان المخيم، أن تقوم بتخصيص المساحة الكافية لإقامة سوق أو أكثر في مواقع ملائمة تتوسط المخيم لإجراء عمليات البيع والشراء. وقد يتطلب الأمر إدخال توسيعات على هذه الأسواق مستقبلاً ومن ثم ينبغي بعناية تقييم جميع المخاطر الأمنية واحتياجات الحماية الخاصة بإقامة هذه الأسواق. وينبغي أن تشمل البنى التحتية في مناطق الأسواق ما يلي:

- مواقع للحماية من غائلة الطقس وتقلباته صيفاً وشتاءاً
- دورات المياه للرجال والنساء
- مرافق للتخلص الآمن من النفايات والقمامة
- مرافق لدعم الفئات ذات الاحتياجات الخاصة.

ولتحقيق أمن وأمان مواقع الأسواق أهمية كبيرة. وينبغي أن تتسم الحركة والتجوال فيه بالسهولة والأمان ليلاً ونهاراً، خاصة بالنسبة للنساء والفتيات. كذلك ينبغي أن تكون مواقع الأسواق بالإضافة إلى الطرق الرئيسية مضاءة بشكل جيد أثناء ساعات الظلام، وتكون في أماكن يسهل الذهاب إليها من قبل كل من سكان المخيم والمجتمع المحلي، وبما يشجع على التبادل الاجتماعي والاقتصادي.

تؤثر السياسات الحكومية، بما في ذلك السياسات المتعلقة بالتسعير والتجارة، على حجم توافر السلع بالأسواق وحركة التبادل التجاري فيها. ويُعتبر فهم هذه العوامل أمراً مهماً حيث يعين هذا الفهم وكالة إدارة المخيم على الاستفادة بهذه المعلومات في جهودها للوساطة وعملها مع الوكالات الأخرى في محاولات تحسين الظروف والأوضاع.

◀◀ لمزيد من المعلومات، انظر الفصل ٢ من كتيب مشروع سفير.

جهود الوساطة والسعي من أجل الاستفادة بالأسواق

في أوضاع النزوح، نجد كثرة من القيود التي تعرقل الاستفادة بالأسواق والموارد، ومن تلك القيود ما تفرضه السلطات نفسها. وينبغي على وكالة إدارة المخيم التوسط لصالح سكان المخيم من أجل تعزيز التبادل الاقتصادي مع المجتمع المُضيف وتشارك الموارد الطبيعية رغم عدم إمكانية ذلك في بعض الظروف المعينة. ويمكن تسهيل الاستفادة بالموارد البيئية الأساسية مثل الغابات ومياه الصيد والأراضي الصالحة للزراعة.

وقد يمثل الإجهاد البيئي واستنزاف الموارد الطبيعية الشحيحة مشكلة كبيرة في العديد من المخيمات. وقد تصبح المشكلات المتعلقة بالاستفادة من الموارد الطبيعية مصدراً لكثير من التوتر والقلاقل بين المجتمع المُضيف ومجتمع المخيم، كما قد يكون لاستنزاف أو

تـآكل المـوارد الطبيعية، مثل المياه أو الخشب، آثاره الخطـيرة على استراتيجيات كسب الرزق المستقبليـة. ومـن ثم فمن المهم أن تعي وكالة إدارة المخيـم حجم العبء الإضافي المفروض على المجتمع المُضيف وتسعى لتحقيق مشاركته في عمليات التقييم.

وينبغي احـترام القواعد والقوانين المحلية المنظمة لاستغـلال الموارد الطبيعية وينبغي علـى وكالة إدارة المخيم من جانبها التوعيـة بهذه القواعد والقوانين والإشراف على الالتزام بهـا، كمـا ينبغـي على سـكان المخيم والمجتمـع المُضيـف المشاركة بشكل نشـط في مراقبة استغـلال المـوارد الطبيعية والآثـار البيئية الناجمة عـن هذا الاستغلال بحيـث يمكن تفادي المشاكل ووضع الحلول المناسبة لها.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن البيئة، انظر الفصل ٦.

التنسيق لمشروعات كسب الرزق

تأتي الـوكالات الأخرى بمشروعاتها في تنمية استراتيجيات كسب الرزق في مرحلة متأخرة غالبـاً من دورة حياة المخيم. وأحياناً ما تتضمن هذه الاستراتيجيات خيارات بديلة لأنشطة كسـب الـرزق القائمة، أو تطوير لمهـارات جديدة. ويتمثل دور وكالـة إدارة المخيم هاهنا في ضمـان قيـام هذه المبـادرات علـى الفهم والاستيعـاب السليم للظـروف والأوضـاع القائمة وتحقيق التنسيق الفعال لها من أجل:

- تفادي أي تداخل بين برامج ووكالات كسب الرزق المختلفة
- ضمان خدمة كل وكالة أو برنامج لقطاع معين من مجتمع المخيم
- التركيـز علـى المهـارات اللازمـة التي يعتمـد عليها السـكان أكثر اعتمـاد للحصول على ضروريـات المعيشة، والتي سيكون لها أفضـل إفادة ممكنة عند العودة أو الدمج أو إعادة التوطين
- تشجيـع دمـج عمليـات تقييم وسائـل كسب الـرزق في تقييمـات الاحتياجـات الخاصة بالقطاعات الأخرى
- إتاحة الفرص لمشاركة المجتمع المُضيف
- إشراك النساء والفئات ذات الاحتياجات الخاصة
- توفير الرصد والدعم المستمر لأي مبادرات جديدة كما تملي الضرورة.

فرص التوظيف

يجـب علـى وكالة إدارة المخيـم أن تعي بشكل كامـل مدى أهمية خلق فرصـ العمل لمجتمع المخيـم متـى أمكنهـا ذلـك، والمساعـدة في هذا ربمـا بإقامـة البنـى التحتية اللازمـة لذلك بـالاستعانـة بنهج يعمل علـى خلق وظائف للسكان المحليين. ومتى أمكـن، ومن أجل تشارك فرصـ التوظيـف وتعزيز تبادل المهارات، ينبغي أن تشمـل خطط الوكالة في ذلك توظيف كل

من سكان المخيم وسكان المجتمع المحلي معاً. ومن جانبها، من المهم أن تقوم جميع جهات توفير الخدمات الأخرى النشطة في المخيم بتشجيع وكالة إدارة المخيم لها على تبني نفس السياسة.

وتذكر ما يلي:

- ينبغي التنسيق لطرق دفع الأجور والرواتب بالإضافة إلى مستويات الرواتب والأجور وتحقيق الانسجام بينها وبين جميع وكالات التوظيف
- ينبغي إعطاء الأولوية في فرص التوظيف للأسر ذات الأفراد المستضعفين أو الأسر التي لا تجد من يعيلها.
- ينبغي أن يعكس توظيف الرجال والنساء بقدر الإمكان نسبة الرجال إلى النساء في المخيم، وينبغي أن يكون ذلك هو الهدف الذي ينبغي على كل وكالة تحقيقه.
- ينبغي أن تتسم سياسات التعيين والمكافآت بالعدالة والوضوح والشفافية.

ومتى كان سكان المخيم ممنوعين من الحصول على وظائف داخل المجتمع المُضيف – في مجال الزراعة على سبيل المثال – أو العكس، متى كان المجتمع المُضيف غير مسموح له بالاستفادة من الإنشاءات داخل المخيم أو غيرها من فرص التوظيف – فإن هذا يخلق مناخاً من التوتر بين المجتمعين. أما إذا توافرت فرص العمل المشتركة، فحينها تسنح الفرصة لإقامة علاقات من التفاهم والأريحية بين المجتمعين.

وينبغي تقييم نوعية المكافآت، مثل النقد أو الطعام– أو الاثنين معاً وذلك اعتماداً على السياق– والاتفاق عليها بالتعاون مع سكان المخيم. وكما سبق ونوهنا، ينبغي إشراك سكان المخيم في التخطيط لفرص التوظيف إلى أقصى حد ممكن. وينبغي توفيق هذه البرامج بحيث تساهم في دعم البنى التحتية أو الخدمات في المخيم. ورغم ذلك، ينبغي على هذه البرامج ألا تعرض للخطر أي جهود تبذل للتعبئة المجتمعية والمشاركة التطوعية والملكية، خاصة في مجالات تطوير الخدمات المجتمعية مثل الأسواق والمراكز المجتمعية و/أو المدارس.

ثمة تداعيات أمنية تفرض نفسها عند اللجوء لأسلوب الدفع النقدي! فمتى كانت مكافأة العاملين تتم بدفع الرواتب النقدية لهم، ينبغي على وكالة إدارة المخيم وجهة توفير خدمات كسب الرزق أن تضمنا تسليم هذه الرواتب في مكان آمن يتسنى فيه للموظفين والعاملين عد نقودهم وأخذ أموالهم بأمان. كذلك فإن كثرة السيولة الخاصة بأموال الرواتب قد تغري بعض العاملين بالوكالات للضلوع في ممارسات فاسدة للاستيلاء على جانب من مخصصات الرواتب. وعليه ينبغي أن يتواجد دائماً اثنان على الأقل من الموظفين أثناء دفع النقود للعاملين مع ضرورة وضوح مسؤوليات كل منهما.

ينبغي على وكالة إدارة المخيم وجهات توفير خدمات كسب الرزق متابعة ما إذا كانت أشكال التوظيف الخارجية التي تشمل أناساً من سكان المخيم وغيرها من أعمال وأنشطة إدرار الدخل داخل المخيم تنطوي على شكل من أشكال الاستغلال. وينبغي تحجيم خطر الاستغلال لأقل مستوى ممكن خاصة فيما يتعلق بالنساء والفتيات. وهناك العديد من الحالات التي يرضى فيها السكان النازحون بوظائف إما تنطوي على خطورة أو استغلال أو قسوة في ظروف العمل أو قلة الراتب من أجل إعالة أسرهم.

وبالرغم من أن الحق في السعي لفرص العمل خارج المخيم هو من الحقوق الأساسية التي ينبغي تعزيزها، إلا أنه ينبغي أن يأتي تعزيز هذا الحق عن علم كامل بظروف الاقتصاد المحلي والفهم المشترك للآثار الإيجابية والسلبية المحتملة التي يمكن أن تعود بها الفرص على المجتمعات المُضيفة. وهذا من شأنه أن يمنع انبثاق أي مشاعر للسخط ومشاكل التعايش المستقبلية وفي نفس الوقت يتيح الفرصة للاجئين أو النازحين داخلياً للمشاركة الإيجابية في الاقتصاد المحلي.

النقد مقابل العمل

ينبغي على مدير المخيم العامل مع سكان المخيم في مشروعات النقد مقابل العمل القيام بما يلي:

- تشكيل لجنة لمراجعة أجور ورواتب كل تجارة أو خدمة أو حرفة والاتفاق عليها من أجل ضمان أن عملية سداد الرواتب تتسم بالشفافية والعدالة ومراعاة مستويات الرواتب المحلية.
- توظيف العمالة الماهرة وغير الماهرة من كل من مجتمع المخيم والمجتمع المُضيف
- ضمان تميز إجراءات التعيين بالصراحة والشفافية
- سداد المكافآت قياماً على المنتج النهائي المكتمل، مع تحديد أجر لكل كمية متفق عليها (على سبيل المثال عدد قطع الطوب الموضوعة في بناء أو عدد الأمتار التي تم حفرها للصرف) وذلك بدلاً من نظام الأجر اليومي الذي تصعب متابعته.
- ضمان الاستعانة بفريق للمتابعة أو أحد المشرفين لمتابعة جودة العمل وحسن سير الأمور والالتزام بأوقات التسليم وكذلك الالتزام بمعايير السلامة والأمان.
- السعي لتوفير الفرص للنساء والشباب للمشاركة
- تدريب فرد أو أكثر من فريق إدارة المخيم على الإشراف على الأمور المالية
- الاستعانة بهذا التدريب كوسيلة لتنمية المهارات المالية وأساليب مسك الدفاتر بين سكان المخيم

◀◀

- التخطيط للمشروعات الكبيرة على مراحل لضمان السير المنتظم لأعمال المشروعات وإعطاء أكبر عدد ممكن من الناس الفرصة للمشاركة
- الاستعانة بالعاملين من ذوي الخبرة الفنية في تدريب الآخرين من الفريق ودفع مكافآت للمتميزين من المتدربين.
- الاستعانة بالموردين المحليين في جلب المواد والأدوات
- الوعي بأثر مشروعات الإغاثة الطارئة على الأسعار والأسواق المحلية
- الوعي بالمخاطر التي يمكن أن يسببها الفساد الإداري أو المالي على فرص التوظيف

وفي الأوضاع ذات الحجم المحدود للأسواق والغذاء، تكون مشروعات الغذاء مقابل العمل أكثر ملائمة عن مشروعات النقد مقابل العمل.

ينبغي على وكالة إدارة المخيم وجهة توفير خدمات كسب الرزق ضمان ألا تؤدي فرص التوظيف المتوافرة إلى جذب طلبة المدارس إليها بحيث تجعلهم يفضلون التسرب من المدرسة من أجل كسب المال!

غالباً ما تلقى البارات والحانات الصغيرة رواجاً كبيراً في أوضاع المخيمات والأوضاع الشبيهة بالمخيمات. وعندما يتسلم العاملون رواتبهم النقدية يهرع الكثيرون منهم لهذه البارات لتعاطي الكحوليات، وهو ما يخلق مشاكل حماية خطيرة إذا كان الرجال ينفقون دخل الأسرة على الشرب أو تعاطي المخدرات، وبما يجعل الأسرة غير قادرة في النهاية على شراء احتياجاتها من طعام وغيرها من السلع. وتحتاج وكالة إدارة المخيم وغيرها من جهات توفير خدمات كسب الرزق إلى متابعة الموقف والسعي لتوعية الرجال بمسؤولياتهم إزاء من يعيلونهم من نساء وأطفال.

التجارة

عندما تقام المخيمات في المناطق النائية، يصبح من الصعب – بل ومن المستحيل– الذهاب للأسواق المحلية، وبما يجعل من الصعب على سكان المخيم القيام بالتبادل التجاري. وقد يُعزى ذلك أيضاً إلى غياب الأمن في المنطقة المحيطة وتحرش قوات الشرطة وغياب الوضعية القانونية وغياب مستندات الهوية أو السياسات الحكومية المحلية. ومتى كانت هناك قيود مفروضة على التجارة المحلية، سوف تشتد الحاجة لسوق المخيم للقيام بالتبادل الاجتماعي

والتجـاري. ومتى فرضت القيود على المدخلات المجلوبة من الأسواق الخارجية، سوف يشتد العنت الذي يواجهه النازحون في إدارة أي مشروعات مربحة داخل المخيم. وقد توفر مبادرات الأمن أو مشروعات كسب الرزق الدعم في مثل هذه الحالات.

ومتـى أمكن، فإن تعزيـز العلاقات الاقتصادية بين مجتمع المخيم والمجتمعات المحلية يمكن تحقيقه بعدة وسائل. وتستطيع منتديات التنسيق والتعاون أن تجمع بين ممثلي المجتمع المُضيـف وأعضـاء لجنة سوق المخيـم من أجل مناقشـة فرص العمل والاستفـادة بـالأسواق المحلية. وينبغي أن تأخذ هذه المناقشات في الاعتبار مستوى فقر المجتمع المُضيف المحلي والتنمية الاقتصادية لهذا المجتمع بالإضافة إلى أصول واحتياجات سكان المخيم.

وسـوف تسهـم متابعة التقلبات في منطقـة السوق (بعد عمليات توزيـع الغذاء مثلاً) في مساعـدة وكالـة إدارة المخيم على البقاء علـى معرفة بأي تضخم في الأسعـار، كما تعد هذه الرصد وسيلة جيدة لاختبار البيئة الاقتصادية.

ويمكن للمسوحات السوقية التي تتضمنها أن تساعد في توضيح قضية الضرائب السوقية وكذا التخطيط لوضع أنظمة اقتصادية قياسية وعادلة. وتُعد الرصد الدورية للأسواق (من حيث توافـر السلـع وأسعارها) أمراً مهماً من أجـل التقييم المستمر للحالة الخاصـة بـالأمن الغذائي والنزعـات السائـدة في الإنتاج الزراعـي والتسويق، كمـا يمكنها أن تسهـم في التنبؤ بأزمات الغذاء التي قد تنجم إما عن نقص الغذاء أو فرط الزيادة في الأسعار وذلك قبل حدوثها.

◀◀ لمزيـد مـن المعلومات انظر المذكـرة التوجيهية في كتيب مشـروع سفير، الصفحات ١٣١–١٣٣.

الزراعة والبستنة وتربية الحيوانات

اعتماداً على تجارب وخبرات سكان المخيم وموقع وحجم المخيم وتوافر الحدائق ذات الأرض الصالحـة للزراعـة وحدائق الخضراوات، يمكن لبعض سكان المخيـم على الأقل المشاركة في بعض الأنشطـة الصغيرة مثـل تربية الحيوانـات أو الأنشطة الزراعية الأكـثر شمولية. وحتى في المناطـق الحضرية، تصبـح البستنة خياراً ملائماً كوسيلة للحصـول على الطعام المغذي والمتوازن وكوسيلة في الوقت ذاته لتوليد الدخل.

وينبغـي أثنـاء عملية اختيار الموقع إجراء تقييم مبدئي لمـدى توافر الأراضي ونوعيتها وصلاحيتهـا لأغراض الحـرث أو الرعي صغيرة النطـاق. ويمكن التفاوض بشـأن الاستفادة مـن هـذه الأراضي فيما بعد مع ممثلي المجتمع المُضيـف والسلطات، وقد يتطلب الأمر بعض التدريـب وتوفـير بعض المدخـلات بصفة مبدئية (مثل البـذور أو الحيوانـات) بالإضافة إلى خدمـات الرصد ودعم الخدمات. وفي بعض الأحـوال، وكما هو الحال في الاستجابات لزيادة الرقعـة الحضريـة، قـد تسهم بعض الـدورات التدريبية علـى زراعة المحاصيـل والبستنة في تشجيع الناس على العودة لوسائل كسب الرزق ذات الطبيعة الريفية.

ينبغي التخطيط لزراعة المحاصيل أو تربية الحيوانات الداجنة بحيث لا يؤثر هذا الأمر على فرصة الفئات الأخرى في الحصول على الموارد المهمة، خاصة المياه.

التدريب والمشروعات المدرة للدخل

غالباً ما يتم توفير البرامج التدريبية والبرامج المدرة للدخل في المخيمات. وتتفاوت أنواع وطبيعة هذه البرامج بشكل كبير اعتماداً على سكان المخيم وثقافتهم وبيئتهم الاجتماعية والاقتصادية. ويمكن للتدريب وأنشطة توليد الدخل أن تحقق العديد من المنافع على كل من المدى القصير والطويل. فعلى المدى الطويل، يمكن لهذه الأنشطة أن تشجع الناس على البحث عن عمل يوائم ما لديهم من مهارات وخبرة. وعلاوة على ذلك، فإن التدريب على المهارات والعمل وتجربة المشاركة في الأنشطة المدرة للدخل قد تكون لها تداعياتها الإيجابية كما تسهل من إعادة الاندماج الاجتماعي والاقتصادي في البلد أو منطقة الوطن أو أثناء إعادة التوطين.

وتستهدف بعض أنواع معينة من التدريب تحقيق المساهمة للمجتمع المُضيف. وينبغي أن يتم تصميم البرامج مع المجتمع المُضيف قياماً على ما يتم إجراءه من مشاورات وتحليل تسفر عن تحديد الاحتياجات والتفضيلات وملكية الموارد واتخاذ القرارات بشأنها.

كذلك فإن بإمكان الأنشطة التدريبية والأنشطة المدرة للدخل في المخيمات أن تسهم بشكل كبير في استعادة الناس لإحساسهم بعودة الأمور إلى طبيعتها قبل النزوح وبناء الثقة بالنفس. ويكون لبرامج التدريب أثر إيجابي على خفض الضغط وآثار الصدمات العاطفية. كذلك فإن بإمكان المشاركة في التدريب أو المشروعات الصغيرة أن تسهم في حماية الناس من كل من التجنيد القسري و/أو الطوعي في القوات أو الفصائل المتحاربة.

ينبغي أن تُبحث القضايا القانونية المتعلقة بوضعية مجتمع المخيم وحقهم في التوظيف والتزاماتهم الضريبية وحرية انتقالهم وقدرتهم على الحصول على الفرص الاقتصادية ، نظراً لأنها سوف تؤثر على مستوى توافر فرص توليد الدخل وإمكانية الانتفاع بالمهارات المكتسبة حديثا في سوق الوظائف المحلية.

ويتخذ التدريب على المهارات عدة أشكال، ومنها ما يلي:

- التدريب على يد المدربين المؤهلين من النازحين داخلياً
- التدريب الحي في موقع العمل
- الحلقات التدريبية وورش العمل
- الفعاليات التدريبية.

من الهام جداً التركيز على الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والفئات المعرضة للخطر والقادرة على أن تكون فاعلة اقتصادياً. ومن جانبها، يجب على الوكالات المسؤولة والراعية أن تعمل على تنظيم الأنشطة التدريبية والأنشطة المدرة للدخل والمخصصة للأفراد والفئات مثل الأسر التي تعولها امرأة والأسر التي بينها حالات إصابة بفيروس نقص المناعة المكتسبة/ الإيدز والشباب والأشخاص المعاقين وغيرهم من المهمشين في مجتمع المخيم.

لكي يتحقق له النجاح ، ينبغي أن يصحب التدريب المهاري الذي يستهدف التوظيف الذاتي إقامة فصول لمحو الأمية بالقراءة والحساب بالإضافة إلى التدريب على إدارة الأعمال، والتي تجعل المتدربين ملمين بالمعلومات الأساسية اللازمة لإجراء دراسات الجدوى وحسابات التكاليف والتسويق و/أو الإدارة المالية ومسك الدفاتر.

◀◀ لمزيد من المعلومات، انظر كتيب الاعتماد على الذات الصادر عن مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، الملحق ١,١٣,١.

ينبغي أن تكون وكالة إدارة المخيم على علم كذلك بما يلي:

- أن المهارات التي لا تدخل مرحلة التطبيق العملي خلال بضعة أشهر قليلة من التدريب سرعان ما تُنسى.
- من الضروري تفادي إشراك أعداد تفوق الحد المطلوب في نفس النشاط المدر للدخل لكي لا يتشبع السوق من جهة ولكي لا تشح فرص الدخل في مرحلة لاحقة من جهة أخرى، ومن ثم فإن الأمر يتطلب قبل البدء به تحليلاً للاحتياجات والفرص والأسواق.
- من الضروري التنسيق مع الوكالات المعنية لتفادي الازدواج ووضع المعايير للمناهج المختلفة المتعلقة بالحوافز وتوفير المواد وإصدار الشهادات وطول أمد التدريب.
- ينبغي أن تتسم عملية اختيار سكان المخيم وسكان المجتمع المُضيف بالعدالة والشفافية.
- من المهم دعم أي جهات لتوفير خدمات كسب الرزق في تحديد أفضل المتدربين من بين سكان المخيم والمجتمع المُضيف.
- من الهام جداً تعزيز مشاركة المجتمعات المُضيفة.
- من الضروري التواصل مع جهة توفير خدمات كسب الرزق المسؤولة وإدراج عنصر تدريب المتدربين في برامج التدريب على المهارات.
- أن مدة الفترة التدريبية تتفاوت تبعاً لطبيعة المادة التدريبية والظروف والأوضاع الخارجية. ومن المهم ملاحظة ما تم إجراءه بدقة أثناء العملية التدريبية وأن يتم منح شهادات لاعتماد هذا التدريب في نهاية البرنامج.

- قـد يتطلـب الأمر داخل المخيمات قصر الدورات التدريبيـة على مدة تتراوح ما بين ثلاثة وستة أشهر حتى يتسنى تسجيل أكبر عدد ممكن من الأشخاص.
- يجب تحديد وتخصيص مرافق التدريب ومرافق التخزين الكافية.

ينبغـي أن تتـاح الفرصة لسكان المخيم الذين استكملـوا دوراتهم التدريبية المهاريـة للعمـل هـم أنفسهـم في سلـك التدريب. ولتحقيـق هذه الغايـة، ينبغي وضـع دورات لـ «تدريب المتدربين» والتي توفر المهـارات التدريسية للمدربين المستقبليـين. وتعـد هذه الدورات استثماراً قيماً، حيـث تجعل من عملية التدريب عملية مستدامة كما تعود على المجتمع بفوائد قصيرة وطويلة الأمد.

المنح

قد تتضمن برامج توليد الدخل بعض برامج المنح، والتي يصحبها كثيراً التدريب على مهارات القراءة والحساب وإدارة المشروعات. ويكمن الفارق بين المنح وبين التمويل الأصغر في انعدام شـرط سداد المبلغ الممنوح. وقد يتـم تخصيص المنح إماً بشكل عيني أو نقدي، وذلك اعتماداً علـى توافر المدخلات المطلوبـة في السوق المحلية والأشخاص الذيـن تستهدفهم هذه المنح. وترجـع قيمـة برامج المنـح في أهميتها الخاصـة بالنسبة لدعم سبل كسب الـرزق للقطاعات الأكـثر استضعافاً من سكان المخيم ولتوفير المدخلات الصغيرة لوسائل كسب السكان للرزق في الأوضـاع المتسمـة بمحدودية القدرة على الاستفـادة بالأسواق. وأحيانـاً ما تتم مكافأة الذين نجحوا في استخدام المنحة بتوفير قرضٍ لهم بعدها.

مشروعات التمويل الأصغر

قـد تتضمـن البرامج المـدرة للدخل خدمات التمويـل الأصغر التـي تصحبها إقامـة الدورات الملائمة مثل دورات التدريب على الإلمام بمهارات القراءة والكتابة أو إدارة الأعمال. ويساعد التمويـل الأصغر النساء والرجال الفقراء على الحصول علـى رأس المال الضروري للمشاركة في التوظيف الذاتي والمساهمة في التنمية من أنفسهم.

وقـد تكون خطط التمويـل الأصغر صعبة التنفيذ في أوضـاع المخيمـات نظراً لأنها تتطلب ما يلي:

- درجة معينة من الاستقرار السياسي والديموغرافي
- اختيار العملاء الملائمين من ذوي الجرأة والطموح لإقامة المشروع
- اقتصاد نقدي فاعل
- نهج طويل الأمد يتضمن التقييم الكافي والتصميم البرامجي الملائم.

◀◀ لكي يتحقق لها النجاح، من الهام جداً أن يقوم على توفير خطط التمويل الأصغر الوكالات ذات الخبرة في هذا المضمار وعلى أساس أفضل الممارسات السائدة. ويمكن لتعزيز الأنشطة التجارية والتوظيف الذاتي أن يعودا بالمنفعة على كل من مجتمع المخيم والمجتمع المضيف. ولمزيد من المعلومات، انظر كتيب الاعتماد على الذات الصادر عن مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، الملحق ١,١٣,٩ وكذلك، الكتيب التدريبي المعنون «مدخل إلى التمويل الأصغر في المجتمعات المتأثرة بالصراعات» الصادر عن منظمة العمل الدولية/ مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

مشاركة سكان المخيم

تعد مشاركة السكان النازحين أمراً ضرورياً عند حماية أو إعادة وضع أو تطوير سبل كسب الرزق، خاصة في أعقاب حالات الطوارئ عندما تحظى عمليات تسليم المساعدات السريعة والهائلة بأولوية على التدريب أو البرامج المولدة للدخل.

ومن بين الوسائل الملائمة لتسهيل هذه الفترة الانتقالية وإشراك سكان المخيم في أعقاب حالات الطوارئ، وفي نفس الوقت تعزيز وسائلهم في كسب الأرزاق، توفير التوظيف في مجالات الرعاية والصيانة والتنمية في المخيم على نحو ما ناقشنا في السابق. وثمة وسائل أخرى تشمل:

- تشكيل لجنة لوسائل كسب الرزق أو فئات مصالح/دعم قادرة على توفير بعض المهارات المعينة
- تشكيل لجنة لسوق المخيم، وتكون مسؤولة عن التخطيط للسوق وتطويره وإدارته، والتصدي كذلك للقضايا الخاصة بالتخلص من النفايات والأطعمة الصحية
- إقامة المنتديات ومجموعات المناقشة للتحاور بشأن الأمن الغذائي وفرص توليد الدخل وغيرها من القضايا الخاصة بالأعمال والمشروعات مع سكان المخيم والمجتمع المُضيف.
- بحث الاستراتيجيات المختلفة التي يتسنى من خلالها للرجال والنساء والمراهقين تعزيز وسائلهم في كسب الرزق.

يعد إشراك سكان المخيم في تقييمات الاحتياجات والتخطيط للمشروعات المولدة للدخل والتدريب أمراً ضرورياً من أجل ضمان إقامة أكثر الأنشطة ملائمة وإلحاحا. ومن المهم ضمان تمتع النساء بتمثيل عادل لهن في هذه المنتديات.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن المشاركة المجتمعية، انظر الفصل ٣.

يستطيع السكان النازحون – وشريطة توافر الرقابة الحريصة – أن يلعبوا دوراً مهماً في توفير مواد البناء لتطوير مخيمهم وفي نفس الوقت خلق فرص لكسب أرزاقهم. وفي سريلانكا وسيراليون، كانت إحدى وكالات إدارة المخيمات قد قدمت يد المساعدة لسكان المخيم والمجتمعات المُضيفة من خلال الاستجابة لمطالباتهم بتوفير مواد بناء أسقف المساكن والموفرة في التكاليف من سعف النخيل. وقد تحسنت العلاقات بين المجتمعين من خلال تشاركهم للعمل – حيث قام المجتمع المُضيف بحصد المواد الخام بينما قام سكان المخيم بإعدادها. وبهذه الطريقة، استطاع السكان النازحون المساهمة في تطوير مخيمهم – وبما غرس فيهم الاحساس بالفخر والانتماء – وفي نفس الوقت أتاح لهم الحصول على فرصة مهمة لكسب الرزق.

مشاركة النساء

من المهم ضمان تحقيق مشاركة النساء، وبالوسائل التي تناسب ثقافتهن وثقافة مجتمعهن، في الزراعة والتدريب المهني والأنشطة المولدة للدخل. وقد يتطلب الأمر رفع الوعي بالحاجة للمشاركة النسائية بصفة مستمرة واتخاذ ما يلزم من إجراءات لضمان مشاركتهن. ونظراً للأعباء المنزلية الواقعة على النساء والتي تبتلع معظم أوقاتهن، يكون من الضروري غالباً أن يتم ضبط مواقيت التدريب وغيره من المبادرات التنظيمية بعناية. ويمكن القيام بذلك من خلال إنشاء مراكز للرعاية اليومية وغيرها من برامج رعاية الأطفال البديلة لضمان مواصلة المشاركة النسائية. وفي بعض الثقافات نجد أن المشاركة النسائية قد تعتمد على السماح لأحد الأقارب الرجال أو النساء بمرافقة المرأة.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

- ☐ تم اختيار موقع المخيم بالأخذ في الاعتبار توافر فرص كسب الرزق والقدرة على الاستفادة بالأسواق.
- ☐ تم إجراء تقييم شامل للأوضاع الاجتماعية والاقتصادية ووضع النازحين فيما يتعلق بالأمن الغذائي وأنشطة كسب الرزق (السابقة والحالية)
- ☐ كان التقييم يقوم على المشاركة وتضمن النساء وتمثيلَ الفئات ذات الاحتياجات الخاصة.
- ☐ تحديد الأولويات الخاصة بحماية الأصول وتعزيز سبل كسب الرزق والدعم والتنمية.
- ☐ عمل وكالة إدارة المخيم لتحديد برامج كسب الرزق والتي بإمكانها دعم تطوير استراتيجيات المعيشة الإيجابية.
- ☐ محورية مشاركة سكان المخيم والمجتمع المُضيف في التخطيط للمبادرات وتنفيذها ومتابعتها والتقييم النهائي لها.
- ☐ القدرة على الذهاب للأسواق وتمتعها بالأمان، مع توافر البنى التحتية الداعمة الكافية – مثل توافر الطرق المؤدية للسوق وأعمدة الإنارة.
- ☐ تشكيل لجنة للسوق في المخيم.
- ☐ سعي وكالة إدارة المخيم لتسهيل حصول سكان المخيم على الموارد الأساسية – مثل الأراضي والرعي والمياه – والتي يمكنها دعم سبل الاقتيات وكسب الأرزاق.
- ☐ تحديد المشكلات البيئية وعلاجها لضمان الإدارة الجيدة للموارد الشحيحة وبما يحقق مصلحة السكان النازحين والمُضيفين.
- ☐ تركيز مشروعات كسب الرزق على أكثر المهارات التي يحتاجها الناس وبحيث تتضمن مشاركة المجتمع المُضيف وكذلك مشاركة النساء والفئات ذات الاحتياجات الخاصة.
- ☐ تعطي وكالة إدارة المخيم الأولوية للعمالة المحلية في مشروعات رعاية وصيانة وتطوير المخيم وتشجيع جهات توفير الخدمات على القيام بالمثل.
- ☐ ضمان التخطيط الجيد لمبادرات النقد مقابل العمل أو الغذاء مقابل العمل، وتمتعها بالشفافية والعدالة والملائمة للأوضاع.
- ☐ متى أمكن، إقامة العلاقات التجارية بين سكان المخيم والمجتمع المحلي.

- ☐ دعم المشروعات الزراعية الصغيرة لتعزيز كل من التغذية وسبل كسب الرزق.
- ☐ مراعاة الدورات التدريبية ومشروعات توليد الدخل للسياق الثقافي والاحتياجات والتفضيلات والموارد (البشرية والاقتصادية والطبيعية) .
- ☐ تشجيع الفئات ذات الاحتياجات الخاصة والنساء ودعمهم للمشاركة الفعالة في اقتصاد المخيم.
- ☐ استخدام مشروعات التمويل الأصغر في حالة توافر طلب على الخدمات المالية وكان لدى العملاء القدرة على السداد.
- ☐ تحديد الأفراد الأكثر استضعافاً – والمعتمدين على الآخرين في حياتهم اليومية ومن ثم لا تنطبق عليهم شروط الترشيح للاستفادة من التمويل الأصغر.
- ☐ لعب سكان المخيم، بمن فيهم النساء، لدور محوري في تطوير مبادرات كسب الرزق في المخيم ودعمهن على النحو الملائم بخطط رعاية الأطفال بما يسمحن لهن بالمشاركة.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- **القائمة المرجعية لاستبيان التقييم**

تساعد هذه القائمة المرجعية المقدمة من برامج «العمل المتعلق بحقوق الطفل» في سيراليون وكالة إدارة المخيم على تقييم الاحتياجات والخلفيات والخبرات والأنشطة الاقتصادية للمجتمع المُضيف والاحتياجات المحلية والعلاقات الاقتصادية القائمة (أو المتوقعة مستقبلاً) بين سكان المخيم وبين المجتمع المُضيف.

- **عينة لمذكرة تفاهم في سيراليون بين وكالة إدارة المخيم وإحدى جهات توفير التدريب المهاري المحلية.**

في هذا المثال، يسري الاتفاق على المعدات التي تم شراءها من قبل وكالة إدارة المخيم. وهو يضع كذلك الملامح العامة لبيان الاختصاصات المتعلقة باستخدام مركز التدريب المهاري داخل المخيم والحوافز المدفوعة لمعلمي التدريب المهاري من قبل وكالة إدارة المخيم.

- **شبكة السياسات الإنسانية، ٢٠٠١. تقييمات الأمن الغذائي في حالات الطوارئ: منهج قائم على تعزيز سبل كسب الرزق. بحث الشبكة رقم a ٣٦.**

- **لجنة الصليب الأحمر الدولية، ٢٠٠٧. توجيهات إرشادية لبرامج التحويل النقدي.**

- **التوجيهات والمعايير الخاصة بالحيوانات الداجنة في حالات الطوارئ (LEGS).**

- **أوكسفام، ٢٠٠٦. برامج التحويل النقدي في حالات الطوارئ: دليل عملي.**

- **مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ٢٠٠٦، أداة للتقييم القائم على المشاركة في العمليات.**

قراءات ومراجع

Oliver Bakewell, id21. ***Refugees and Local Hosts: A livelihoods Approach to Local Integration and Repatriation.***

Simona Cavaglieri. Livelihoods and Micro-finance in Refugee Camps (Masters Thesis).

Christina Clark, 2006. ***Livelihood Networks and Decision-making among Congolese Young People in Formal and Informal Refugee Contexts in Uganda, Households in Conflict Network, Working Paper 13.***

FAO/IFAD/WFP, 2003, ''From Emergencies to Sustainable Development". Working Together, Issue 5.

Forced Migration Review, 2004. "*Sustainable livelihoods: seeds of success?*" Vol. 20.

Valerie Guarnieri, FAO, 2003. ***Food aid and Livelihoods: Challenges and Opportunities in Complex Emergencies.*** **Food and Agriculture Organisation.**

Households in Conflict Network.

International Labour Organization (ILO), UNHCR, 2002. ***Introduction to Micro-finance in Conflict-affected Communities. A Training Manual.***

International Labour Organization (ILO), 1997. ***Manual on Training and Employment Options for Ex-combatants.***

Karen Jacobsen, Feinstein International Famine Center, 2004. Tufts University. ***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, Working Paper 191.***

Sue Lautze, Feinstein International Famine Center, 1997. ***Saving Lives and Livelihoods, The Fundamentals of a Livelihood Strategy.***

Livelihoods Connects.

MBP, Micro Finance Following Conflict. ***''Frequently asked Questions on Basic Microfinance Concepts'',*** **Briel No. 8.**

and "Microfinance for Special Groups. Refugees, Demobilized Soldiers and Other Populations", Brief No. 7.

Geetha Nagarajan, ILO, UNHCR, 1999. ***Microfinance in Post-conflict Situations. Towards Guiding Principles for Action.***

Geetha Nagarajan, ILO. ***Developing Micro-finance Institutions in Conflict-affected Countries: Emerging Issues, First Lessons Learnt and Challenges Ahead.***

Overseas Development Institute, ***Livelihoods and Chronic Conflict Working Papers Series.***

Jason Phillips, 2004. "Challenges to the effective implementation of microfinance programmes in refugee settings", ***Forced Migration Review.***

Jessica Schafer, Overseas Development Institute, 2002. ***Supporting Livelihoods in Situations of Chronic Conflict and Political Instability: Overview of Conceptual Issues, Working Paper 183.***

Barry Sesnan, Graham Wood, Marina L. Anselme and Ann Avery, 2004. "Skills training for youth", ***Forced Migration Review.***

Jane Travis, 2004. "Credit-based livelihood interventions in a Zambian refugee camp", ***Forced Migration Review.***

UNHCR, 2005. ***Handbook for Self-Reliance.***

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.

USAID, 2005. Livelihoods and Conflict. A Toolkit for Intervention.

Marc Vincent and Birgitte Refslund Sorensen, (eds.) 2001. ***Caught Between Borders: Response Strategies of the Internally Displaced.***

Machtelt De Vriese, UNHCR, 2006. Refugee Livelihoods: A Review of the Evidence.

Women's Commission for Refugee Women and Children. "We Want to Work". Providing Livelihood Opportunities for Refugees in Thailand.

World Food Programme, Food for Work.

Helen Young et. al. Feinstein International Center, 2007. Sharpening the Strategic Focus of Livelihoods Programming in the Darfur Region.

الملحق ١: مشروع إدارة المخيمات

بدأ مشروع إدارة المخيمات في سيراليون في أواخر عام ٢٠٠٢، وذلك استجابة لحالة الإحباط التي نشأت نتيجة عدم كفاية الحماية والمساعدات المقدمة في العديد من المخيمات المقامة للنازحين داخلياً في البلاد. وكانت الإدارة العامة للمخيمات تتسم بمستواها الرديء نظراً لأن العديد من الوكالات المتولية لإدارة المخيم كانت تعاني من نقص التمويل والخبرات والتجارب، أما الأوضاع في مخيمات النازحين داخلياً فكانت في غاية الخطورة. وكان ما أضاف إلى دافع التغيير التقرير المشترك المُروِّع الصادر عن منظمة إنقاذ الطفولة في بريطانيا بالتعاون مع مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والذي سجل حالات قام فيها بعض عمال الإغاثة بارتكاب انتهاكات جنسية إزاء السكان في المخيمات من خلال تحكمهم في المساعدات الإنسانية والعلاقات السلطوية المختلفة.[١]

واستجابة للمخاوف العالمية التي أثارها هذا الدليل الفاضح على السلوكيات المجردة من المبادئ التي ترتكب في قلب العمل الإنساني، تم إنشاء فريق العمل المشترك بين الوكالات المعني بإدارة المخيمات في سيراليون في أكتوبر ٢٠٠٢ بهدف تعزيز ممارسات الإدارة في المخيمات من خلال رسم خريطة واضحة لأدوار ومسؤوليات مدراء المخيمات/فرق إدارة المخيمات، ومراجعة الدروس المستفادة وتحديد الممارسات الحميدة. وقد تألف هذا الفريق من ممثلين عن لجنة الإنقاذ الدولية (IRC) واللجنة الوطنية للتحرك الاجتماعي التابعة لحكومة سيراليون (NaCSA) ومقر مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية في سيراليون والمقر الميداني للمفوض السامي للاجئين التابع للأمم المتحدة في سيراليون ومجلس اللاجئين النرويجي. وقد تم تصميم المشروع وتنفيذه بالتعاون والحوار الوثيق مع سكان المخيم والمجتمعات المُضيفة.

وفي بواكير عام ٢٠٠٣، قررت مجموعة العمل المشتركة بين الوكالات في سيراليون الانطلاق بهذه المبادرة المبتكرة في إدارة المخيمات إلى الآفاق العالمية. وتم إنشاء **مجموعة تحريرية لمجموعة أدوات إدارة المخيم**، بممثلين عن مجلس اللاجئين الدانمركي ولجنة الإنقاذ الدولية ومجلس اللاجئين النرويجي ووحدة النزوح الداخلي التي مقرها جنيف والتابعة لمكتب تنسيق الشؤون الإنسانية ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. وقد تعاونت هذه الوكالات معاً من أجل إصدار مسودة نسخة ثانية من **مجموعة أدوات إدارة المخيمات** في عام ٢٠٠٤.

---

١ www.securitycouncilreport.org/atf/cf/%7B65BFCF9B-6D27-4E9C-8CD3-CF6E4FF96FF9%7DSE%2OA%2O57%2O465.pdf

واستجابة لمراجعة الاستجابة الإنسانية (HRR) المستقلة الصادرة عن المنظومة الإنسانية العالمية، والتي نُشرت في عام ٢٠٠٥،[١] تم إطلاق العمل بالنهج العنقودي. وكانت مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات واحدة من إحدى عشرة مجموعة/قطاعاً تم إنشاءها على المستوى العالمي. ويدعم مشروع إدارة المخيمات ومجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات العالمية كل منهما الآخر وتستهدف تحقيق الفهم المشترك للكيفية التي ينبغي قياماً عليها تنفيذ إدارة وتنسيق المخيمات. ويقوم على استخدام مجموعة أدوات إدارة المخيمات والترويج لها وتوزيعها مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات والمنظمات الشريكة لها.

واليوم يتألف مشروع إدارة المخيمات من ستة من المنظمات الأعضاء – هي مجلس اللاجئين الدانمركي ولجنة الإنقاذ الدولية ومجلس اللاجئين النرويجي والمنظمة الدولية للهجرة ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية. ورغم أن جميع الأعضاء هم إما شركاء أو قادة مشتركين لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات العالمية، إلا أن مشروع إدارة المخيمات يظل محتفظاً بحكمه الذاتي وقدرته على العمل بشكل مستقل من أجل إرساء منظومة أكثر منهجية وتنظيما لإدارة كل من مخيمات النازحين داخلياً واللاجئين.

١ www.reliefweb.int/library/documents/2005/orcha-gen-02sep.pdf

الملحق٢: النهج العنقودي ومجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات

مقدمة للنهج العنقودي

نظراً لطبيعة الكثير من الاستجابات الدولية لحالات الطوارئ الإنسانية التي تنطلق قياماً على معطيات وظروف كل حالة على حدة وبشكل عصي على التنبؤ، قام الأمين العام للأمم المتحدة بالتفويض بإجراء تقرير مستقل هو تقرير مراجعة الاستجابة الإنسانية (HRR) للمنظومة الإنسانية العالمية والذي صدر في عام ٢٠٠٥. واستجابة لتوصيات هذه المراجعة، قامت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات – وهي المنتدى الدولي الرئيسي المسؤول عن تنسيق العمليات الإنسانية – بوضع إجراءات من جانبها لرفع مستوى القابلية للتنبؤ في الاستجابات الإنسانية إزاء ظروف النزوح الداخلي وإرساء مبدأ المساءلة فيها. وكان من بين ما طرحته اللجنة من مبادرات مبادرة النهج العنقودي، والذي قامت من خلاله بتعيين قيادات عنقودية عالمية للعناقيد/القطاعات أو مناطق الأنشطة الإنسانية التي تستدعي وجود قيادة و/أو شراكة معززة يمكن التنبؤ بإمكانياتها.

وقد أشار تقرير المراجعة (HRR) إلى أن «جميع ما تم من عمليات مؤخراً قد كشف عن ضعف في قطاع إدارة المخيمات». وقد سلط التقرير الضوء على غياب المساءلة في الجوانب العريضة الخاصة بالعمل مع مجتمعات النازحين داخلياً في أوضاع المخيمات وضعف مستوى الإمكانيات وغياب الأدوات والمعايير. ونتيجة لذلك، صارت مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات واحدة من المجموعات التي تحظى بأولوية رئيسية نظراً لانعدام وجود أي شبكة أخرى معروفة من الوكالات والمنظمات التي تعمل بشكل تعاوني في مجال إدارة وتنسيق المخيمات، وذلك فيما عدا مشروع إدارة المخيمات المشترك بين الوكالات.

ويعطينا الجدول المدرج في الصفحة التالية صورة عامة للإحدى عشرة عنقوداً/قطاعاً وقائد المجموعة العالمية المعينة على المستوى العالمي.

المجموعة/القطاع	قائد المجموعة العالمية
الزراعة	منظمة الأغذية والزراعة (الفاو)
تنسيق المخيمات/إدارة المخيمات	مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (النازحين داخلياً من الصراعات)
	المنظمة الدولية للهجرة (أوضاع الكوارث)
التعافي المبكر	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
التعليم	اليونيسيف/منظمة إنقاذ الطفولة
الإيواء في حالات الطوارئ	مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (النازحين داخلياً من الصراعات)
	رابطة جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (أوضاع الكوارث)
الاتصالات اللاسلكية في حالات الطوارئ	مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية/اليونيسيف/برنامج الأغذية العالمي
الصحة	منظمة الصحة العالمية
اللوجستيات	برنامج الأغذية العالمي
التغذية	اليونيسيف
الحماية	مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (النازحين داخلياً من أوضاع الصراعات)
	مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين/مكتب المفوضية السامية لحقوق الإنسان/اليونيسيف (الكوارث/المدنيين)
المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية	اليونيسيف

ما هو هدف النهج العنقودي؟

يستهدف النهج العنقودي بصفة عامة ضمان توافر الإمكانيات العالمية الكافية وتحقيق كفاءة الاستجابة عبر وسائل خمس رئيسية. ويستهدف هذا النهج بصفة خاصة ما يلي:

- ضمان كفاية الإمكانيات العالمية
- ضمان القيادة القابلة للتنبؤ
- تعزيز مفهوم الشراكة
- ترسيخ مبدأ المحاسبة والمساءلة
- تحسين العمليات الإستراتيجية للتنسيق وتحديد الأولويات الميدانية

متى يُستخدم النهج العنقودي؟

كانت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات قد اتفقت على أن يتم تنفيذ النهج العنقودي على المستوى الميداني:

- في جميع ما يستجد من حالات الطوارئ التي تنطوي على حالات نزوح داخلي
- في حالات الطوارئ الدائمة، وذلك بشكل تدريجي وبأسلوب مرحلي
- في جميع خطط الطوارئ الموضوعة لحالات الطوارئ الجديدة

ويتمثل الإجراء العام المتبع في تبني النهج العنقودي على المستوى القطري فيما يلي:

- يقوم منسق الشؤون الإنسانية، أو المنسق المقيم، بالتشاور مع السلطات أو النظراء الوطنيين والشركاء المعنيين التابعين للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على المستوى القطري لتحديد القطاعات أو مجالات النشاط ذات الأولوية لحالات الطوارئ.
- قياماً على هذه المشاورات، يضع منسق الشؤون الإنسانية (أو المنسق المقيم) قائمة مقترحة للقطاعات ذات قيادات المجموعة/القطاعية المعينة لكل منها، والتي تتم إحالتها إلى منسق الإغاثة في حالات الطوارئ، والذي يطلب بدوره التصديق على القائمة من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.
- يقوم منسق الإغاثة في حالات الطوارئ برفع القائمة المقترحة إلى اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، وطالباً منها التصديق عليها أو تقديم قوائم مقترحة بديلة، ويسعى منسق الإغاثة لضمان التوصل لاتفاق ضمن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.
- يقوم منسق الإغاثة بنقل القرار المتخذ إلى منسق الشؤون الإنسانية (أو المنسق المقيم) وجميع الشركاء المعنيين على المستوى العالمي، ثم يقوم بإعلام الحكومة المُضيفة وجميع الشركاء القطريين المعنيين بالترتيبات المتفق عليها ضمن الاستجابة الإنسانية العالمية.

مقدمة لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات

تعد مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات مجموعة شاملة من الأطراف الناشطة في قطاع إدارة المخيمات وتنسيق المخيمات في أوضاع النزوح الداخلي. وتواصل المجموعة ترحيبها بالمزيد من الشركاء وإشراكهم معها، وذلك على المستويين العالمي والقطري، في مسعى منها لتعظيم الموارد ومن ثم تحسين أشكال التكامل بين الوكالات ضمن المجموعة. وتتبع المجموعة نهجاً شمولياً إزاء أنواع الاستجابات المخيمية التي تشمل التنسيق للمخيم والإدارة (العملية) للمخيم والإدارة (الرسمية) للمخيم، على نحو ما فصلنا في الفصول السابقة، ضمن الاستجابة الإنسانية الأوسع.

وينبغي أن يُنظر لمجموعة أدوات إدارة المخيمات باعتبارها وسيلة يتسنى من خلالها لمدراء المخيم تنفيذ المسؤوليات المنوطة بهم المتصلة بالإطار العام لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، وبغيرها من الخطوط الإرشادية القطاعية الأساسية فيما يتعلق بالمعايير وأفضل الممارسات. ومن المفترض أن الأدوات التي يتم تطويرها داخل مجموعة إدارة المخيمات وتنسيق المخيمات يتم تضمينها في مجموعة الأدوات.

مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات على المستوى العالمي

تعمل المجموعة على كلا المستويين العالمي والميداني. وتتمثل مجالات الاهتمام الرئيسية لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات على المستوى العالمي فيما يلي:

- تطوير الإرشادات والأدوات والأطر العامة
- الدعم العملياتي في الميدان
- بناء القدرات (التدريب).

وتعد مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات العالمية مجموعة مشتركة ذات قيادات مشتركة، وهي مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لأوضاع النزوح الناجمة عن الصراعات والمنظمة الدولية للهجرة لأوضاع النزوح الناجمة عن الكوارث الطبيعية. وقد تم الاتفاق على مجموعة موحدة لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، لكل من الصراعات والكوارث الطبيعية، وذلك لتفادي الازدواج وضمان تكامل الأنشطة، نظراً لتشابه الأولويات في كلا النوعين من حالات الطوارئ، كما أن العديد من الشركاء في الميدان ينشطون في الاستجابة لكلا النوعين من حالات الطوارئ. وتبذل مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات مجهوداتها لتحقيق الفهم المشترك لقطاع إدارة المخيمات وتنسيق المخيمات. وبالإضافة إلى ذلك، وكمجموعة/قطاع تتسم بشمولية الأنشطة، تقوم المجموعة بإقامة روابط مع القطاعات/العناقيد الأخرى لضمان سد أي فجوات ومنع أي ازدواج في الأنشطة.

تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات على المستوى الميداني

تسعى مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات على المستوى الميداني لتحقيق الاستجابة الإنسانية المنسقة الفعالة وذات الكفاءة في الأوضاع التي أجبر فيها السكان النازحون داخلياً على البحث عن الملاذ والملجأ في المخيمات أو المنشآت الشبيهة بالمخيمات. وليس هدف القطاع التشجيع على إقامة المخيمات والدعوة إليها، بل أنه يضع نصب عينيه إنهاء الحياة في المخيمات من خلال تعزيز الحلول المستدامة. وتشمل الأهداف الرئيسية لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات ما يلي:

- تحسين حياة النازحين داخل كل مخيم وبين المخيمات وبعضها وتقديم المساعدات والحماية المستمرة لهم
- السعي والوساطة لتحقيق الحلول المُستدامة
- تأمين رقعة العمل الإنساني الكافية
- تأمين عمليات تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات كقطاع رئيسي وإمداده بفرق الموظفين وقنوات التمويل الكافية.
- تنظيم عمليات الإغلاق والإخلاء التدريجي للمخيمات عند عودة النازحين داخلياً
- تعميم الاهتمام بالقضايا التي تتداخل مع عمليات العديد من القطاعات مثل قضايا الحماية والبيئة و فيروس نقص المناعة المكتسبة/ الإيدز والقضايا المتعلقة بالعمر والجنس والتنوع.

وكانت مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات قد نشطت حتى يومنا هذا في العديد من الاستجابات في حالات الطوارئ المعقدة والكوارث الطبيعية. ويعطي لنا الجدول أدناه صورة عامة للبلدان التي تم فيها رسمياً تفعيل مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات طبقاً

لمبادئ النهج العنقودي، وذلك منذ عام ٢٠٠٥.

البلد	نوع الاستجابة
باكستان	كارثة طبيعية (زلازل وفيضانات)
أوغندا	صراعات
إثيوبيا	كارثة طبيعية وتخطيط للطوارئ
تيمور – ليشتي	صراعات
الفلبين	كارثة طبيعية وتخطيط للطوارئ
الصومال	صراعات
تشاد	صراعات
جمهورية الكونغو الديمقراطية	صراعات
كينيا	صراعات

واعتباراً من عام ٢٠٠٨، من المتوقع أن يتم تفعيل أنشطة هذه المجموعة في العديد من الاستجابات الإنسانية الإضافية مع استمرار العمل بالنهج العنقودي.

وعلى مدار العامين الماضيين، كانت مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات قد نفذت سلسلة من أنشطة بناء القدرات والتي تمخضت عن زيادة في الوعي بين شركاء إدارة/تنسيق المخيمات وزيادة القدرات وكذا زيادة في أعداد العمالة المؤهلة. وكان من بين هذه الأنشطة ما يلي:

- تدريب المدربين – إدارة المخيم: حيث عقدت دورتان في أديس أبابا ومانيلا.
- التدريب الشامل على التنسيق للمخيمات: أنقرة
- التدريبات الإقليمية للمجموعة: بنما ومالي ومصر
- عمليات التدريب الوطنية لإدارة المخيمات: السودان وعمان (عمليات العراق) وأوغندا وسريلانكا وتيمور–ليشتي.

وقد تم وضع إستراتيجية تدريب مشتركة لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات بهدف توضيح الملامح العامة لخيارات التدريب المتاحة، والتي صممت لتلبي احتياجات أصحاب المصالح المختلفين، وإرشادهم حول كيفية طلب عقد الدورات التدريبية ومتطلبات إصدار التقارير في هذا الخصوص. وتقع خيارات التدريب المتنوعة والمقدمة من قبل فريق عمل المجموعة – على نحو ما أوجزته وثيقة بيان الإستراتيجية – على مستويات ثلاث هي:

١. التنسيق للمخيمات: تدريب العاملين في قائد المجموعة (مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين و المنظمة الدولية للهجرة أو غيرها من الوكالات المعينة التي تقود مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات).
٢. تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات: تدريب الأطقم الميدانية المختلفة بما فيها الأطقم

العاملة لدى مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين/المنظمة الدولية للهجرة والمسؤولين الحكوميين والعاملين بالمنظمات غير الحكومية وفي بعض الحالات فرق الوكالات الأخرى المشاركة في الأنشطة الإنسانية في المخيمات.

٣. إدارة المخيمات: تدريب العاملين بالمنظمات غير الحكومية وغيرها من المنظمات المشاركة في أنشطة إدارة المخيم في مخيم من المخيمات. ويخضع لهذا التدريب ثلاثة أنماط من المتعلمين هم:

أ) وكالات إدارة المخيمات وشركاءها (وهم عادة فرق المنظمات غير الحكومية المحلية أو الدولية)

ب) العاملين لدى الحكومة/السلطات

ج) قادة/لجان مجتمع النازحين داخلياً أو سكان المخيم و/أو أفراد المجتمع المُضيف.

المراجع الرئيسية

للإطلاع على مزيد من المعلومات العامة حول الظروف التي قادت إلى تبني النهج العنقودي ومقدار التقدم الذي حققه هذا النهج، رجاء زيارة الموقع التالي:

معلومات تفصيلية عن مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات – منشأها وأهدافها وأعضاءها وأنشطتها وخطط أعمالها المستقبلية على الموقع:

ومن بين المستندات والوثائق ذات الأهمية الخاصة في هذا الشأن:
المذكرة التوجيهية الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن استخدام النهج العنقودي لتقوية الاستجابة الإنسانية.

دليل التوجيهات العملياتية لحالات الطوارئ الجديدة الصادر عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

دليل التوجيهات العملياتية لحالات الطوارئ الجارية الصادر عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات

الإستراتيجية التدريبية لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات

الملحق٣: قائمة المختصرات

3 Ws	Who, what, where?	من، ماذا، أين؟
ACF	Action Contre la Faim	العمل على مكافحة الجوع
ALNAP	Active Learning Network for Accountability and Partnership in Development	شبكة التعلم الإيجابي للمساءلة والشراكة في التنمية
ARI	Acute Respiratory Infection	التهاب الجهاز التنفسي الحاد
BID	best interests determination	تحديد أفضل الفوائد
BMI	Body Mass Index	مؤشر كتلة الجسم
CCCM	Camp Coordination and Camp Management	تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات
CEAP	Community Environmental Action Plan	خطة العمل المجتمعية البيئية
CFW	cash-for-work	النقد مقابل العمل
CHW	community health worker	الأخصائي الصحي المجتمعي
CMR	crude mortality rate	معدل الوفيات الأولي
DRC	Danish Refugee Council	مجلس اللاجئين الدانمركي
EFA	Education for All	التعليم للجميع
EPI	Expanded Programme of Immunisation	برنامج التحصين الموسع
ERC	Emergency Relief Coordinator	منسق الإغاثة في حالات الطوارئ
FAO	Food and Agriculture Organisation	منظمة الأغذية والزراعة
FFW	food-for-work	الغذاء مقابل العمل
FGM	Female genital mutilation	ختان الإناث
GBV	gender-based violence	العنف الجنساني
GIS	Geographical Information System	نظام المعلومات الجغرافية
HAP	Humanitarian Accountability Project	مشروع المساءلة الإنسانية
HC	Humanitarian Coordinator	منسق الشؤون الإنسانية
HRR	Humanitarian Response Review	مراجعة الاستجابة الإنسانية
IASC	Inter-Agency Standing Committee	اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
ICRC	International Committee of the Red Cross	لجنة الصليب الأحمر الدولية
IDP	internally displaced person	شخص نازح داخلياً
IFRC	International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies	الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

IGA	income generating activity	نشاط مُدر للدخل
IGO	intergovernmental organisation	منظمة حكومية دولية
IHL	international humanitarian law	القانون الإنساني الدولي
INEE	Inter-Agency Network for Education in Emergencies	الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ
INGO	international non-governmental organization	منظمة غير حكومية دولية
IOM	International Organization for Migration	المنظمة الدولية للهجرة
IRC	International Rescue Committee	لجنة الإنقاذ الدولية
IRF	Incident Reporting Form	نموذج الإبلاغ عن الحوادث
LEGS	Livestock Emergency Guidelines and Standards	المبادئ التوجيهية ومعايير الطوارئ الخاصة بتربية الماشية
MDG	Millennium Development Goal	الهدف الإنمائي للألفية
MDM	Médecins du Monde	منظمة أطباء العالم
MOU	Memorandum of Understanding	مذكرة تفاهم
MSF	Médecins Sans Frontières	منظمة أطباء بلا حدود
MUAC	Mid Upper Arm Circumference	المحيط الخارجي من منتصف الذراع العلوي
NIF	non-food item	سلعة غير غذائية
NGO	non-governmental organization	منظمة غير حكومية
NRC	Norwegian Refugee Council	مجلس اللاجئين النرويجي
PDA	Personal Digital Assistant	المساعد الشخصي الرقمي
PLWHA	person living with HIV/AIDS	شخص مصاب بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
PTSD	post traumatic stress disorder	حالة إجهاد ما بعد الصدمة
RH	Reproductive Health	الصحة الإنجابية
SDC	Site Development Committee	لجنة تطوير الموقع
SFP	Supplementary feeding programme	برنامج التغذية التكميلية
SMART	Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound	محدد وقابل للقياس ويمكن تحقيقه وذو صلة ومحدد المدة الزمنية
TFP	Therapeutic feeding programme	برنامج التغذية العلاجية
TOR	Terms of Reference	اختصاصات
UNDP	United Nations Development Programme	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation	منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)
UNHCR	United Nations High Commissioner for Refugees	مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
UNICEF	United Nation's Children's Fund	منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)
UNMAS	United Nations Mine Action Service	دائرة الأمم المتحدة لمكافحة الألغام
UNOCHA	United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs	مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية
UNOHCHR	United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights	مكتب مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان
VIP	Ventilated improved pit latrine	دورة مياه مُحسن جيد التهوية
WASH	Water, Sanitation and Hygiene	المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية
WFH	weight-for-height	الوزن مقابل الطول
WFP	World Food Programme	برنامج الغذاء العالمي
WHO	World Health Organisation	منظمة الصحة العالمية
WVI	World Vision International	المنظمة الدولية للرؤية العالمية

الملحق ٤: الوكالات الرئيسية ومواقعها

منظمة العمل على مكافحة الجوع (ACF) www.actionagainsthunger.org

منظمة العمل المتعلق بحقوق الطفل (ARC) www.savethechildren.net/arc

شبكة التعلم الإيجابي للمساءلة في الأعمال الإنسانية (ALNAP) www.alnap.org

شبكة عمال المعونات www.aidworkers.net

شبكة الإنذار/مؤسسة رويترز www.alertnet.org

منظمة العفو الدولية www.amnesty.org

منظمة كير الدولية www.careinternational.org

مركز التعاون الإنساني (CHC) www.cooperationcenter.org

مركز حقوق الإسكان وحالات الإخلاء (COHRE) www.cohre.org

شبكة المعلومات المتعلقة بحقوق الطفل (CRIN) www.crin.org

الشبكة التعاونية لفعل التنمية (CDA)/ مشروع عدم الإضرار. www.cdainc.com/dnh/

مجلس اللاجئين الدانمركي (DRC) www.drc.dk

الشبكة الإلكترونية للمعلومات المتعلقة بالألغام (E–MINE) www.mineaction.org

مشروع بناء القدرات في حالات الطوارئ (ECBP) www.ecbproject.org

منظمة الأغذية والزراعة التابعة للأمم المتحدة (FAO) www.fao.org

نشرة الهجرة القسرية www.fmreview.org

التحالف المعني بالجنسانية والمياه (GWA) www.genderandwater.org

المنظمة الدولية للمعوقين www.handicap–international.org

الرابطة الدولية لمساعدة المسنين www.helpage.org

شراكة المساءلة الإنسانية (HAP) www.hapinternational.org

مجموعة السياسة الإنسانية (HPG)/معهد التنمية الخارجية (ODI).
www.odi.org.uk/hpg/index.html

اصلاح العمليات الإنسانية/العناقيد العالمية www.humanitarianreform.org

منظمة الأخشاب من أجل الإنسانية www.humanitariantimber.org

الشبكة الإقليمية المتكاملة للمعلومات (IRIN) www.irinnews.org

الشبكة المشتركة بين الوكالات للتثقيف في مجال الطوارئ (INEE). www.ineesite.org

اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) www.humanitarianinfo.org/iasc

مركز مراقبة النزوح الداخلي (IDMC) www.internal-displacement.org

لجنة الصليب الأحمر الدولية (ICRC) www.icrc.org

المجلس الدولي للوكالات الطوعية (ICVA) www.icva.ch/doc00000718.html

رابطة جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) www.ifrc.org

منظمة العمل الدولية (ILO) www.ilo.org

المنظمة الدولية للهجرة (IOM) www.iom.int

التحالف الدولي لجمع مياه الأمطار (IRHA) www.irha-h20.org

لجنة الإنقاذ الدولية (IRC) www.theirc.org

برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة المكتسبة/ الإيدز (UNAIDS) www.unaids.org

التوجيهات والمعايير الخاصة بالحيوانات الداجنة في حالات الطوارئ (LEGS) www.livestock-emergency.net

منظمة أطباء بلا حدود www.msf.org

مجلس اللاجئين النرويجي www.nrc.no

صندوق عالم واحد www.oneworldtrust.org

معهد التنمية الخارجية (ODI)/مجموعة السياسة الإنسانية (HPG). www.odi.org.uk/hpg

منظمة أوكسفام (بريطانيا) www.oxfam.org.uk

نشرات أكسفورد/مطبعة جامعة أكسفورد www.oxfordjournals.org

شبكة بروآكت www.proactnetwork.org

منظمة ريد آر الدولية www.redr.org

موقع الإغاثة (ReliefWeb) www.reliefweb.int

إتحاد استجابات الصحة الإنجابية في الصراعات (RHRC) www.rhrc.org

الرابطة الدولية لحق الطفل في اللعب www.righttoplay.com

المنظمة الدولية لإنقاذ الطفولة www.savethechildren.net

مركز المأوى www.sheltercentre.org

مشروع سفير www.sphereproject.org

تحالف تقييم تسونامي (TEC) www.tsunami-evaluation.org

منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) www.unicef.org

صندوق الأمم المتحدة الإنمائي للمرأة (UNIFEM) www.unifem.org

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) www.undp.org

برنامج الأمم المتحدة للبيئة (UNEP) www.unep.org

مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR) www.unhcr.org

برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (UN-HABITAT) www.unhabitat.org

مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة (UNOCHA) http://ochaonline.un.org

مكتب المفوضية السامية لحقوق الإنسان (OHCHR) www.ohchr.org

صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA) www.unfpa.org

مركز المياه والهندسة والتنمية (WEDC) http://wedc.lboro.ac.uk/

اللجنة النسائية المعنية باللاجئين من النساء والأطفال (WCRWC)
www.womencommission.org

الرابطة النسائية الدولية للسلم والحرية (WILPF) www.peacewomen.org

منظمة أمن وسلام المرأة (WomenWarPeace) www.womenwarpeace.org

منظمة الصحة العالمية (WHO) www.who.int