   

الإطار المشترك لتعميم الحماية

تشرين الثاني/نوفمبر 2016

كاريتاس أستراليا، والوكالة الكاثوليكية للتنمية الخارجية (CAFOD)، وخدمات الإغاثة الكاثوليكية (CRS) وتروكير(TROCAIRE)

**



الإطار المشترك لتعميم الحماية

# **المحتوى**

[المحتوى **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc497750982)

[المقدمة 2](#_Toc497750983)

[*ما هو تعميم الحماية؟* 2](#_Toc497750984)

ما أهمية تعميم الحماية؟...............................................................................................................................................2

إطار تعميم الحماية....................................................................................................................................................3

[**الملحق 1: إطار تعميم الحماية** 5](#_Toc497750987)

[**الملحق 2: أسئلة إرشادية خاصة بالمؤشرات** 7](#_Toc497750988)

[**الملحق 3: نموذج خطة عمل** 13](#_Toc497750990)

[**الملحق 4: قوائم المراجعة لتعميم الحماية في حالة الطوارىء** 14](#_Toc497750991)

[**الملحق 5: مثلث الحماية** 16](#_Toc497750992)

[**الملحق 6: الروابط بين المكونات الأساسية والسلامة والكرامة والوصول** 17](#_Toc497750993)

# المقدمة

# *ما هو تعميم الحماية؟*

هو عملية دمج مبادئ الحماية والترويج لتأمين سلامة وكرامة المستفيدين وحقهم في الحصول على المساعدات الإنسانية.[[1]](#footnote-2) هناك أربع مبادئ رئيسية للحماية يجب مراعاتها في جميع الأنشطة الإنسانية:

1. ***إعطاء الأولوية للسلامة والكرامة وتجنب إلحاق الضرر*: تجنّب أو تخفيف أكبر قدر ممكن من الآثار السلبية غير المتعمدة إثر التدخل والتي يمكن أن تزيد من تعرض الأشخاص للمخاطر البدنية والنفسية-الاجتماعية على السواء.**
2. ***الوصول المعنوي والمفيد*: ضمان وصول الأشخاص إلى المساعدة والخدمات - بما يتناسب مع الحاجة وبدون عوائق (كالتمييز مثلا). إيلاء اهتمام خاص للأفراد والجماعات المستضعفة بشكل خاص أو للذين يواجهون صعوبة في الحصول على المساعدة والخدمات.**
3. ***المساءلة*: إنشاء آليات مناسبة يستطيع من خلالها الأشخاص المتضررين قياس مدى ملاءمة التدخلات ومعالجة الشكاوى.**
4. ***المشاركة والتمكين:* دعم تطوير قدرات الحماية الذاتية ومساعدة الأشخاص على المطالبة بحقوقهم بما في ذلك - وليس على سبيل الحصر - حقوق المأوى والغذاء والمياه والصرف الصحي والصحة والتعليم.**

**يستند تعميم الحماية على النهج الذي يتم تبنيه في جميع البرامج؛ هذا لا يعني تغيير ما نقوم به إنما التفكير في** كيفية **تقديم المساعدة. وهي مسؤولية تقع على عاتق جميع الجهات الفاعلة في المجال الإنساني وينبغي تطبيقها في جميع البرامج.**

*ما أهمية تعميم الحماية؟*

**يساهم تعميم الحماية في تحسين** جودة البرامج **وتطويرها من خلال ضمان وصول المساعدات إلى الأشخاص المستضعفين، فتكون ملائمة ومناسبة لاحتياجاتهم ويتم تسليمها بطريقة آمنة، تصون كرامة الأشخاص.**

**كما أنه لدينا** مسؤولية أخلاقية **لتعميم الحماية في جميع القطاعات الإنسانسة، إذ غالبا ما يكون لعملنا أثار تتجاوز مرحلة تلبية الاحتياجات الأساسية. فيمكن للتدخلات أن تحمي الرفاه والكرامة وتحافظ عليهما، إلا أنها قد تتسبب أيضا بتعريض الأشخاص للمزيد من المخاطر. وقد يؤدي الفشل في تعميم الحماية إلى منع عملية التعافي وبناء المرونة في المجتمعات المتضررة. بالإضافة إلى ذلك، قد يتسبب تدخلنا أو عدمه بإدامة التمييز وإساءة المعاملة والعنف والاستغلال والتسبب بخلق منافسة غير محبّذة وصراعا داخل المجتمعات المحلية.**

**إذا، تقع على عاتق جميع الجهات الفاعلة في المجال الإنساني مسؤولية مشتركة في إدراك الأنشطة التي يمكن أن تتسبب بأضرار محتملة واتخاذ خطوات لمنع ذلك. إنّ هذه المسؤوليات منصوص عليها في عدد من المعايير والمبادئ التوجيهية العالمية، وباتت شرطا متزايدا لتمويل المانحين.[[2]](#footnote-3)**

*إطار تعميم الحماية*

# **وقد طورت كل من الوكالة الكاثوليكية للتنمية الخارجية (**CAFOD**) وكاريتاس أوستراليا وخدمات الإغاثة الكاثوليكية(**CRS**) وتروكير(**TROCAIRE**) التوجيهات التالية لدعم تعميم مبادئ الحماية في الأنشطة الإنسانية لكل منظمة. وتهدف المكونات الأساسية والمؤشرات المرتبطة بها والأسئلة التوجيهية إلى دعم الموظفين والبرامج والشركاء للتفكير في جهودهم الرامية إلى تعزيز سلامة المستفيدين / المشاركين في البرنامج وكرامتهم ورفاهيتهم.**

ويمكن استخدام هذا الإطار لتقييم المشاريع والبرامج الحالية، وتحديد الثغرات والأولويات، وتوجيه خطة عمل لتحسين وتطوير الاستجابة. كما يمكن استخدامه كأداة أساسية ممنهجة مع تكرار التصنيف نحو نهاية الأنشطة لقياس التحسينات. بالإضافة إلى ذلك، قد يساعد هذا الإطار على وضع توصيفات وظيفية، وتسليط الضوء على المسؤوليات الرئيسية والمهارات اللازمة لعدد من الأدوار والمناصب، فيشكل قائمة مرجعية لإدراج تعميم الحماية في مقترحات المشاريع.

# إنّ الغرض من هذا الإطار هو استكمال الأطر والسياسات والإجراءات القائمة وعدم استبدال الجهود أو تكرارها. وقد تكون بعض المكونات الأساسية جزءا رئيسيا من بعض البرامج الإنسانية أو قد سبق وأن تم تنفيذها من قبل بعض الفرق (مكونات المساءلة على سبيل المثال). وفي بعض السياقات، قد تكون بعض المؤشرات ذات صلة أو لا. ويمكن للإطار أن يساعد الفرق على تحديد أعمالها والثغرات التي ما تزال قائمة والإجراءات اللازمة للمضي قدما. قد ترغب الفرق في تكييف الأداة مع سياقها بحيث تشمل مؤشرات إضافية أو تجعلها أكثر تحديدا لسياقها.

ويمكن استخدام هذه الأداة من قبل الموظفين والشركاء على جميع المستويات. كما يمكن استخدامها على المستوى التنظيمي من أجل وضع استراتيجية خاصة بالمكتب أو على نطاق قطري. ويمكن أيضا أن تستخدم على مستوى الفرد أو المشروع، بالإضافة إلى قوائم المراجعة الخاصة بالقطاع، لتقييم الممارسة الحالية وتحديد الحلول العملية.

*تصنيف المؤشرات*

ترد العناصر الأساسية ومؤشراتها المحددة في الإطار الوارد في الملحق 1. ويتيح عمود الملاحظات مجالا لتوثيق أمثلة محددة وتذكيرا بالأسباب التي أدت إلى تصنيف المؤشرات بطريقة معينة.

وترد الأسئلة الإرشادية في الملحق 2 وتقدم إرشادات إلى الذين يصنفون أنشطتهم على ضوء المؤشرات. قد تكون بعض هذه الأسئلة أقل ملاءمة في بعض السياقات.

ومن الضروري جدا أن يتحلى الأشخاص الذين يستخدمون الإطار بالنزاهة في تصنيف كل مؤشر. فليس المقصود منها أن تكون أداة لضبط جهود الموظفين، إنما يعتزم استخدامها للمراجعة والتفكير على المستوى الداخلي وإبراز سبل تحسين الاستجابات.

يمكن تصنيف كل مؤشر عبر اتباع إحدى الطرق الثلاثة. يملك كل فريق الصلاحية لتحديد الطريقة التي سوف يستخدم فيها التقييم (على سبيل المثال، يمكن استخدام الأرقام والحروف والألوان وما إلى ذلك). وفيما يلي بعض الأمثلة التوضيحية:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| الأخضر | 1 | الذهبي | قد تم تحقيق هذه المؤشرات بالكامل / يجري تنفيذ جميع الإجراءات |
| الأصفر | 2 | الفضي | قد تم تحقيق هذه المؤشرات جزئيا / يجري تنفيذ بعض الإجراءات |
| الأحمر | 3 | البرونز | لم يتم تحقيق هذه المؤشرات/ لم يتم تنفيذ أي من الإجراءات |

*تحديد أولوية المؤشرات*

من الأفضل أن يقوم الأشخاص الذين يستخدمون إطار العمل لتقييم أعمالهم أن يحددوا أولويات المؤشرات التي سيركزون عليها لتجنب وجود مجالات كثيرة للمتابعة. على سبيل المثال، إذا كانت الفرق قد صنفت العديد من المؤشرات على أنها حمراء، فقد تقرر التركيز في البداية على 5 مؤشرات. إذا تم تصنيف اثنين من المؤشرات بالأحمر وعدد أكبر بالأصفر، فيمكن تحديد الأولوية لاثنين من المؤشرات الصفراء لاتخاذ إجراءات فورية.

*تطوير خطط عمل*

ينبغي ربط تصنيف البرامج بإجراءات محددة وملموسة بهدف تعميم الحماية على نحو فعال. إنّ اللجوء لاستخدام خطط عمل لتعميم الحماية ذات قيمة وأهمية. برجاء مراجعة الملحق 3 للحصول على نموذج خطة عمل. الحرص على أن تكون الإجراءات الرئيسية:

* - مرتبطة بالثغرات التي تم تحديدها
* - مرتبطة بفترة زمنية محددة
* - تم تحديد تكلفتها بطريقة مناسبة
* - واقعية
* - قابلة للقياس
* - تم تحديد الجهة المسؤولة عن التنفيذ

ينبغي حفظ نسخ من الأطر وخطط العمل المكتملة إلكترونيا، إذ تسهّل عملية المتابعة للتأكد من مدى اكتمال الإجراءات، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى المزيد من الدعم، وقياس التحسينات في حال شكّلت خط الأساس.

*موارد إضافية*

تتوفر موارد إضافية حول تعميم الحماية بما في ذلك الأدوات البرنامجية والتدريبية التي تعرض مزيدا من التفاصيل والتوجيهات بشأن كيفية معالجة كل عنصر أساسي. تم تطوير قوائم مرجعية خاصة بالقطاعات وتغطي المجالات التالية: البرمجة القائمة على النقد، والمأوى، والمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، وسبل المعيشة، والتوزيعات الآمنة.

كما يشكل موقع مجموعة الحماية العالمية مصدرا للمعلومات المفيدة، ويشمل دراسة حالة وإرشادات خاصة بكل بلد[[3]](#footnote-4).

# **الملحق 1: إطار تعميم الحماية**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ما المقصود بذلك...** |  | **المؤشرات** |  |  |  | **الملاحظات** |
| **التحليل** | تستند جميع البرامج إلى فهم سياق الحماية خلال دورة البرنامج من أجل ضمان السلامة والكرامة والوصول المعنوي للأشخاص والمجتمعات المتأثرة بالأزمة | 1.1 | تُدرج الأسئلة في تقييمات الاحتياجات لضمان فهم مواطن الضعف وتحديد الحواجز التي تحول دون سلامة المجموعات المختلفة والوصول إلى الخدمات وصون الكرامات [[4]](#footnote-5) |  |  |  |  |
| 1.2 | يتم تحليل القدرات المحلية، بما في ذلك استراتيجيات التأقلم الإيجابية والسلبية، وإعلام قسم البرمجة بشكل مناسب |  |  |  |
| 1.3 | يتم تحديث تحليل احتياجات الحماية والمخاطر بانتظام، خلال مختلف مراحل دورة البرنامج |  |  |  |
| 1.4 | إن جميع البيانات التي يتم جمعها مصنفة حسب الجندر والعمر والتنوع، بما في ذلك، التصنيف حسب الإعاقة (على الأقل) |  |  |  |
| 1.5 | يتم تكييف البرامج بحسب التغيرات التي تطرأ على بيئة الحماية والتخفيف من الآثار السلبية غير المتعمدة |  |  |  |
| **الاستهداف وتنوع الاحتياجات** | يتم تحديد الاحتياجات المحددة ومواطن الضعف والقدرات لدى المجتمعات المحلية والأشخاص المتأثرين بالأزمات، واستهداف المساعدة وفقا لذلك، مع مراعاة التنوع داخل المجتمعات المحلية بما في ذلك الأشخاص المهمشين أو المحرومين | 2.1 | تشارك مجموعات مختلفة في عملية تحديد معايير الاستهداف واختيار الفئات الأكثر تعرضا للخطر لتزويدها بالمساعدة |  |  |  |  |
| 2.2 | يراعي الاستهداف والاختيار عملية تحليل مخاطر الحماية |  |  |  |
| 2.3 | يتم تصميم المساعدة وتكييفها بما يتماشى مع القدرات المحلية لتلبية الاحتياجات المحددة لدى مختلف المجموعات |  |  |  |
| **مشاركة المعلومات** | يتم إعلام المجتمعات المحلية والأشخاص المتضررين من الأزمة بحقوقهم واستحقاقاتهم، فيحصلون على معلومات دقيقة في الوقت المناسب | 3.1 | تفهم مختلف المجموعات دور المنظمة وعملها، بما في ذلك الخدمات المتاحة لها |  |  |  |  |
| 3.2 | يتقاسم الموظفون المعلومات من خلال مجموعة من وسائل الاتصال (النماذج واللغة ووسائل الإعلام) التي تناسب احتياجات المجتمع المحلي، ولا سيما الفئات الأكثر استضعافا وتهميشا |  |  |  |
| 3.3 | يتلقى أعضاء المجتمع المعلومات فيدركون ما يمكن أن يتوقعونه من حيث سلوك الموظفين والشركاء |  |  |  |
| **مشاركة المجتمع** | مشاركة المجتمع المحلي النشطة والشاملة في مختلف مراحل دورة البرنامج، والتي تقوم على أساس هياكل وموارد وقدرات الدولة والمجتمع المحلي وتعزيزها | 4.1 | يتم تدريب الموظفين على الأساليب التشاركية ويتم استخدامها لضمان الشمولية والتمثيل الفعال للمجموعات المختلفة |  |  |  |  |
| 4.2 | إجراء حوار مجتمعي مستمر وعقد اجتماعات منتظمة مع الأفراد والمجتمعات المحلية لتعزيز المشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم |  |  |  |
| 4.3 | تستند البرامج على القدرات المتوفرة لدى مختلف الفئات |  |  |  |
| **التغذية الراجعة واليات الشكاوى** | بإمكان المجتمعات المحلية والأفراد تقديم التغذية الراجعة والشكاوى بطريقة آمنة وسرية بحيث يتم المحافظة على كرامتهم والحصول على الرد المناسب عند قيامهم بذلك | 5.1 | تتاح للمجموعات المختلفة إمكانية الوصول إلى القنوات المناسبة والمتوفرة لتقديم التغذية الراجعة والشكاوى، ولا سيما تلك التي تتسم بطابع حساس بما في ذلك ادعاءات الاستغلال والإساءة، والاحتيال والفساد |  |  |  |  |
| 5.2 | توفر آلية استجابة عادلة ونزيهة لضمان اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن التغذية الراجعة والشكاوى والرد على المجتمعات المحلية والأشخاص |  |  |  |
| 5.3 | آليات التغذية الراجعة والشكاوى مصممة خصيصا بحسب السياق المحدد وتستجيب لحاجة مختلف المجموعات التي تمت استشارتها بشأن التصميم |  |  |  |
| 5.4 | توفر أنظمة وإجراءات إدارية آمنة وسرية للتعامل مع الشكاوى |  |  |  |
| **سلوك الموظفين** | يتمتع الموظفون بالمعرفة والدعم التنظيمي المناسبين لإدارة سلوكهم ومزاولة أعمالهم بطريقة آمنة ومناسبة[[5]](#footnote-6) | 6.1 | توقيع الموظفين على قواعد السلوك الخاصة بالمنظمة وسياسات الحماية ذات الصلة، والالتزام بسياسات المنظمة ومهمتها وقيمها[[6]](#footnote-7) |  |  |  |  |
| 6.2 | توفر عامل التنوع بين الموظفين وإمكانية التعرف عليهم بسهولة من قبل المجتمعات المحلية |  |  |  |
| 6.3 | لجميع الموظفين أدوارا ومسؤوليات واضحة ويتم الإشراف عليها |  |  |  |
| 6.4 | يتم الحرص على رفاه الموظفين وتأمين الدعم الإضافي لهم إذا لزم الأمر |  |  |  |
| **الرصد والإحالة** | يملك الموظفون المعرفة والمعلومات والتدريب اللازم لدعم الأشخاص والمجتمعات المحلية للحصول على الخدمات المتوفرة | 7.1 | يقوم الموظفون بجمع المعلومات بانتظام حول خدمات الحماية المتوفرة وكيفية الوصول إليها |  |  |  |  |
| 7.2 | يشارك الموظفون معلومات عن الخدمات المتاحة حسب الاقتضاء |  |  |  |
| 7.3 | يتم تدريب الموظفين على مسارات إحالة القضايا (متى وكيف) |  |  |  |
| **التنسيق والمناشدة** | يناشد الموظفون ويعملون مع الجھات الفاعلة ذات الصلة علی تعزیز بیئة الحمایة وتجنب الازدواجیة ومنع مخاطر الحمایة وتخفیفھا والاستجابة لھا | 8.1 | يقوم الموظفون بالتنسيق داخليا عبر كافة المشاريع لضمان دمج تعميم الحماية بصورة متسقة في جميع الاستجابات القطاعية |  |  |  |  |
| 8.2 | يتعاون الموظفون مع منتديات التنسيق القائمة ويتبادلون المعلومات بشأن ممارسات الحماية وتعميمها |  |  |  |
| 8.3 | يثير الموظفون قضايا الحماية غير المعالجة والمخاطر مع الجهات المسؤولة |  |  |  |

# **الملحق 2: أسئلة إرشادية خاصة بالمؤشرات**

# ينبغي استخدام الأسئلة التالية لتوجيه الفرق في كيفية تقييم أنشطتها مقابل المؤشرات التابعة للإطار

**التحليل**: تستند جميع البرامج على فهم سياق الحماية عبر مختلف مراحل دورة البرنامج من أجل ضمان السلامة والكرامة والوصول المعنوي والمفيد للأشخاص والمجتمعات المتأثرة بالأزمة.

***1.1 ُتدرج الأسئلة في تقییمات الاحتیاجات لضمان فھم مواطن الضعف وتحدید الحواجز التي تحول دون تأمين السلامة، والكرامة، والوصول المعنوي والمفيد إلى مختلف المجموعات***

* هل تم بذل الجهود لتحديد الفئات المستضعفة (مثل النازحين داخليا، واللاجئين، والمسنين، والمرضى، والأسر التي يرأسها أطفال/ إناث، والأفراد ذوي الإعاقة)؟
* هل تشمل فرق البرامج / القطاعات ذات الصلة (المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، وسبل العيش، إلخ) أسئلة حول قضايا السلامة والكرامة والحواجز التي تحول دون الوصول الهادف والامن إلى المساعدة في عمليات التقييم؟

***1.2 يتم تحليل القدرات المحلية، بما في ذلك استراتيجيات التأقلم الإيجابية والسلبية، وإبلاغ قسم البرمجة بشكل مناسب***

* ھل تم بذل الجھود لتحدید المھارات والقدرات والخبرات القائمة والهياكل الرسمیة وغیر الرسمیة داخل المجتمعات المحلیة ولدى الشرکاء؟ هل هذه المعلومات تفيد برنامجك؟
* ما هي السلوكيات والممارسات التي تتبناها المجتمعات المحلية والمجموعات المستضعفة نتيجة زيادة الضغوطات والتوترات؟ (النظر في الإيجابية منها والسلبية)

***1*.*3 یجري تحدیث تحلیل الاحتیاجات ومخاطر الحمایة بانتظام عبر مختلف مراحل دورة البرنامج***

* ھل یقوم الموظفون بجمع المعلومات المتعلقة بمخاطر السیاق وتحدیثھا بانتظام من خلال "تجنب التسبب بضرر" أو تحلیل المخاطر الأخرى؟
* ھل یتم النظر في مسائل السلامة والکرامة والوصول المعنوي والمفيد وإدراجھا في خطط الطوارئ والاستراتیجیات القطرية والاستعراضات المنتصفية والتقییمات النھائیة وغیرھا من عملیات التخطیط والتحلیل ذات الصلة؟

***1.4 يتم تصنيف جميع البيانات التي يتم جمعها حسب الجندر والسن والتنوع، بما في ذلك التصنيف حسب الإعاقة على الأقل***

* هل تم توزيع البيانات حسب الجندر والسن والإعاقة استنادا إلى معايير متفق عليها، مثل الفئة العمرية للبنين، وفئات الإعاقة؟
* ھل يتم استخدام البیانات المصنفة لإبلاغ قسم البرمجة علی سبیل المثال، الفئة المستهدفة، ونوع المساعدة التي ينبغي تقديمها، وكيفية تقديمها؟

***1.5 يتم تكييف البرامج استجابة للتغيرات في بيئة الحماية والتخفيف من الآثار السلبية غير المتعمدة***

* ھل یقوم الموظفون بمراجعة البرامج وتکییفھا بشکل روتیني استجابة للنتائج المستخلصة من عملية تحليل الحمایة الجاریة؟
* هل هناك محفزات إضافية لمراجعة وتحديث تحليل الحماية المتّبع؟

**استھداف مجموعات ذات الأولویة**: یتم تحدید الاحتیاجات الخاصة ومواطن الضعف وقدرات المجتمعات المحلیة والأشخاص المتضررین من الأزمة، كما يتم تحدید المساعدة وفقا لذلك، مع مراعاة التنوع داخل المجتمعات بما في ذلك المهمشين أو المحرومين

**2.1 تشارك مجموعات مختلفة في عملية تحديد معايير الاستهداف واختيار الفئات الأكثر تعرضا للخطر من لأجل تقديم المساعدة**

* هل يتم تقديم المساعدة إلى المحتاجين دون تمييز (أي بطريقة محايدة واستنادا إلى الحاجة وحدها)؟
* هل من وثائق تبين عملية صنع القرار لتحديد الجهة المستهدفة / غير المستهدفة ولماذا؟
* هل شاركت مجموعات متنوعة في اختيار معايير الاستهداف؟ على سبيل المثال جماعات إثنية أو دينية مختلفة، أو مجموعات مهمشة، أو أفراد ذوي إعاقة؟
* ھل تم استخدام رسائل متسقة للشرح للمجتمع المتضرر من ھم المستھدفين وسبب استهدافهم ؟

**2.2 استناد عملية الاستهداف والاختيار على تحليل مخاطر الحماية**

* ھل يتم استخدام تحلیل مخاطر الحمایة في تحديد المعاییر؟

**2.3** **تصميم المساعدة وتكييفها بما يتماشى مع القدرات المحلية لتلبية الاحتياجات الخاصة للمجموعات المختلفة**

* ھل تم تکییف المشروع لتلبیة مختلف احتیاجات المجموعات المتنوعة (مثل المسنین، والمراھقات، وذوي الإعاقة، وغیرھم) لزیادة سلامتھم وتعزيز كرامتھم والوصول إلى المساعدة؟
* ھل تم تصمیم المشروع للبناء علی قدرات المجتمع وموارده ودعمه بطریقة تحترم زتحافظ على الثقافة المحلية؟

**مشاركة المعلومات**: يتم إعلام المجتمعات المحلية والأشخاص المتضررين من الأزمة بحقوقهم واستحقاقاتهم ، فيحصلون على معلومات دقيقة في الوقت المناسب

**3.1 تفهم مختلف المجموعات دور المنظمة وعملها، بما في ذلك الخدمات المتاحة لها**

* ھل تم مشاركة معلومات دقیقة عن المنظمة والمشروع مع الأفراد والمجتمعات؟ (على سبيل المثال من هي المنظمة؟ ما هو المشروع ؟ من هي الجهة المستهدفة؟ ما هي الخدمات التي سيتم تقديمها ومدى استمراريتها؟)
* ھل یفھم الموظفون ضرورة عدم البوح بوعود کاذبة بشأن ما یمکن للمنظمة / لا یمکن أن تقدمه أو تقوم به؟
* ما هي الأساليب التي تستخدمها المنظمة للتأكد من مدى فهم واستيعاب مختلف المجموعات المعلومات المعروضة؟

**3.2 يشارك الموظفون المعلومات من خلال أساليب تواصل مختلفة (النماذج واللغة ووسائط الإعلام) التي تتماشى مع احتياجات المجتمع المحلي، ولا سيما الفئات المستضعفة والمهمشة**

* هل تم المناقشة مع مجموعات مختلفة داخل المجتمع لمعرفة نوع المعلومات التي يحتاجونها وكيف يرغبون في الحصول عليها؟
* هل يتم تبادل المعلومات بطريقة ملائمة ثقافيا وبأساليب مختلفة؟ (بصريا، وشفهيا، وسمعيا، وما إلى ذلك)، وباللغة المحلية بحيث تلبي احتياجات المجتمع، وخاصة الفئات المستضعفة والمهمشة؟

**3.3 يتلقى أفراد المجتمع المعلومات ليعرفوا ما يمكن توقعه من حيث سلوك الموظفين والشركاء**

* ھل تتلقی المجتمعات المعلومات حول سلوك الموظفین الملائم وغیر الملائم؟ هل يعرفون كيفية الإبلاغ عن السلوك غير الملائم؟

**مشارکة المجتمع**: مشارکة المجتمع بطريقة نشطة وشاملة عبر مختلف مراحل دورة البرنامج، فتستند علی ھیاکل المجتمع وقدراته وموارده القائمة وتعززها

**4.1 يتم تدريب الموظفين على الأساليب التشاركية، فيتم تبنيها لضمان الشمولية والتمثيل الفعال**

* ھل یستخدم الموظفون مختلف التقنیات (تحديد الموارد، والجداول الزمية، ورسم شجرة المشاكل، وما إلی ذلك) لرصد آراء الأشخاص ذوي الاحتیاجات الخاصة والمهمشين (مثل الأطفال والأفراد ذوي الإعاقة والمسنين والأُميين)؟
* ھل أن وسائل التواصل المستخدمة مناسبة ثقافيا ومراعية السياق (أي الطریقة المناسبة لتقديم الموظفین، وإلقاء التحیة، وطرح الأسئلة، وعقد الاجتماعات، كعقد مجموعات منفصلة للرجال والنساء من قبل موظفين ذكور وإناث)؟

**4.2 يتم إجراء حوار مع المجتمع بشكل مستمر وعقد اجتماعات منتظمة مع الأشخاص والمجتمعات المحلية لتعزيز المشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم**

* هل يتم عقد اجتماعات / مجموعات تركيز منتظمة مع مختاف المجموعات عبر جميع مراحل دورة المشروع بهدف إدخال المداخلات الفعالة والمفيدة في عملية صنع القرار؟
* هل يتم إشراك ممثلي الفئات الأكثر استضعافا وتهميشا في عمليات صنع القرار؟

**4.3 تستند البرامج على القدرات الموجودة لدى مختلف المجموعات**

* هل قام الموظفون بتحديد المهارات والموارد المحلية (المادية منها، والمالية، والبيئية) والهياكل (مثل مجموعات النساء، والحكومات المحلية، ومجموعات الشباب، والمجموعات الكنسية، وما إلى ذلك) في المجتمعات المحلية وهل قاموا بتصميم برامج للبناء عليها؟
* هل رصد الموظفون الممارسات والتقاليد الثقافية التي تسمح لفريق البرمجة البناء عليها أو تصنيفها ككونها مفيدة أو ضارة لنتائج البرنامج؟ الاحتفالات أو الطقوس على سبيل المثال؟

**التغذية الراجعة وآليات الشكاوى**: بإمكان المجتمعات المحلية والأشخاص تقديم التغذية الراجعة والشكاوى بطريقة آمنة وسرية، تحافظ على كرامتهم والحصول على الرد المناسب عند قيامهم بذلك

**5.1 تتمتع مختلف المجموعات بإمكانية الوصول إلى القنوات المناسبة والمتاحة لتقديم ردود الفعل والشكاوى، ولا سيما تلك ذات الطابع الحساس بما في ذلك ادعاءات الاستغلال والإساءة، والاحتيال والفساد**

* ھل المجتمعات على علم من أنها تملك الحق في تقدیم التغذية الراجعة (الإیجابیة منها والسلبیة) حول کل من الموظفین والبرامج (قرارات الاستھداف وجودة البرنامج وما إلی ذلك)؟ هل يحصل الأشخاص على معلومات حول كيفية القيام بذلك؟ هل تشارك المجتمعات المحلية في تصميم أنشطة البرنامج وتنفيذها؟
* ھل من آلیة خاصة لتلقي الشکاوى والرد علیھا، وخاصة الشکاوى الحساسة مثل الشكاوى الخاصة بالحماية من الإساءة الجنسية والاستغلال، وسلوك الموظفین، والحماية؟
* هل من آلیة مناسبة لتقديم شكاوى حساسة / بطريقة مجهولة؟
* ھل من معلومات واضحة حول أنواع الشکاوى التي یمکن للمنظمة أن تعالجها أو لا، على سبیل المثال، الشكاوى غير الحساسة المتعلقة بالوكالات الأخرى.
* هل تستخدم المجتمعات المحلية نظم التغذية الراجعة؟ إذا لم يكن كذلك، لماذا؟

**5.2 توفر آلية استجابة عادلة ونزيهة لضمان سير عملية التغذية الراجعة والشكاوى وحصول المجتمعات المحلية على الردود اللازمة**

* هل من إجراءات تحقيق فعالة للحصول على التغذية الراجعة / الشكاوى الواردة؟
* ھل من إجراءات عملیة لضمان الموافقة المستنیرة من الأشخاص الذین یستخدمون الآلیات؟
* ھل من آلیة دعم احتياطية للإبلاغ عن الشکاوى في حال لم يتم التوصل إلى نتيجة عبر الاليات المتاحة؟
* ھل تم تکییف البرامج لزیادة السلامة و تعزيز الکرامة استجابة للتعلیقات والشكاوى الواردة؟
* ھل من ضمان حصول مقدمي الشكاوى علی ردود على ملاحظاتھم أو شکواھم؟ (في حالات ردود الفعل الإيجابية قد لا تقتضي الحاجة بالرد، ولكن ردود الفعل السلبية والشكاوى تتطلب دائما الرد والاستجابة.)

**5.3 إن آليات التغذية الراجعة والشكاوى مصممة خصيصا لسياق محدد وتستجيب لحاجة مختلف المجموعات التي تمت استشارتها بشأن التصميم**

* هل من طرق مختلفة وملائمة ثقافيا لمختلف المجموعات (النساء والأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين والأطفال، إلخ) لتقديم الشكاوى بأمان وسهولة وسرية (مثال، الخط الساخن، صندوق الاقتراحات، الخ. )؟

**5.4 توفر نظم وإجراءات إدارة معلومات آمنة وسرية لمعالجة الشكاوى**

* هل تم تطوير بروتوكولات خاصة بمشاركة المعلومات من شأنها أن توضح من الذي ينبغي أن يحصل على المعلومات، وما هي الظروف التي تفرض الإفصاح عن معلومات سرية (على سبيل المثال، تعيين أشخاص يكونون المرجع الأساسي)؟
* ھل يكون الموظفين على دراية في کیفیة الاستجابة أو إحالة الحالات عندما یتلقون شکاوى حساسة؟
* ھل من طرق آمنة لتخزین المعلومات الحساسة التي يتم تلقيها (مثل الملفات المشفرة، وخزانات الملفات المغلقة)؟

**سلوك الموظفين**: يحظى الموظفون والشركاء بالمعرفة والدعم التنظيمي المناسبين لإدارة سلوكهم ومزاولة أعمالهم بطريقة آمنة ومناسبة[[7]](#footnote-8)

**6.1 يوقع الموظفون على مدونة السلوك الخاصة بالمنظمة وسياسات الحماية ذات الصلة ويدرَّبون عليها، كما يلتزمون بسياسات المنظمة ومهمتها وقيمها**

* ھل حصل الموظفون علی نسخة مترجمة (إذا لزم الأمر) من السیاسات ذات الصلة وهل تم تدریبھم علی تطبیقها (بالإضافة إلى إنشاء سلسلة من ورش العمل بهدف تحديث المعلومات)؟
* ھل تلقی الموظفون توجیھات حول الآداب / المحظورات المحلیة لفهم السلوك الملائم ثقافیا؟
* ھل من طرق آمنة وسریة لتلقي الشکاوى المتعلقة بسلوك الموظفین والتي یفھمھا ویستخدمھا الموظفون عند الضرورة؟

**6.2 هناك فرق بين الموظفين والشركاء العاملين مع المجتمعات المحلية ويسهل على المجتمعات المحلية التعرف عليهم بسهولة**

* ھل يقوم الموظفون العاملون مع المجتمعات بتمثيل مختلف المجموعات (النساء، أو الأفراد ذوي الإعاقات، أو الجماعات العرقیة أو الدینیة المختلفة، إلخ) بهدف تیسیر المناقشات المفتوحة والآمنة؟
* في حال كان ذلك مناسبا وامنا، هل يسهل التعرّف على الموظفين الذين يعملون لصالح المنظمة (أي عبر ارتداء شارات الهوية أو قمصان ذات علامة تجارية، وما إلى ذلك) للتواصل معهم؟

**6.3 لجميع الموظفين أدوارا ومسؤوليات واضحة يتم الإشراف عليها**

* ھل یفھم جمیع الموظفین والشرکاء مهمة منظمتھم وأدوارھم ومسؤولیاتھم وحدودها؟
* ھل ھذه المعلومات متاحة للموظفین خطيا، أي الوصف الوظیفي والنقاط المرجعية ؟ هل يتم الإشراف بشكل منتظم؟

**6.4 يتم الحرص على جميع جوانب رفاه الموظفين وتأمين الدعم الإضافي إذا لزم الأمر**

* ھل تساهم البیئة التنظیمیة في توفير رفاه الموظفین والموارد المناسبة (ظروف المعیشة وساعات العمل وفرص التسلیة والاسترخاء)؟
* ھل من شخص مسؤول عن رعایة الموظفین داخل المؤسسة، فيكون الشخص المرجع؟
* ھل من إجراءات قائمة لضمان مراقبة رفاه الموظفین ومعالجته بشكل منتظم (من خلال نماذج التقییم، أو وجها لوجه، أو من خلال اجتماعات الموظفین، وما إلی ذلك)؟
* إذا لزم الأمر، ھل تتوفر للموظفين خدمات إضافیة خاصة بالصحة العقلیة (مرشدون، معالجون، إلخ)؟

**الرصد والإحالة**: يملك الموظفون المعرفة والمعلومات والتدريب اللازم لدعم الأشخاص والمجتمعات المحلية للحصول على الخدمات المتوفرة

**7.1 يقوم الموظفون بجمع المعلومات بانتظام حول خدمات الحماية المتوفرة وكيفية الوصول إليها**

* هل تم التواصل مع أقرب مجموعة من مجموعات الحماية / التنسيق للحصول على معلومات حول الخدمات المتوفرة (تتبع الأسر ولمّ شملها، والصحة، والدعم النفسي الاجتماعي، والخدمات القانونية، والسلامة والأمن، والدعم الاجتماعي والاقتصادي)؟
* هل تم تدوين المعلومات المتعلقة بالخدمات القطاعية المتوفرة خطيا وتحديثها بانتظام ومشاركتها مع جميع الموظفين (مثال: من يقوم بهذه الخدمة وأي نوع من الخدمات (3Ws)، من يقوم بهذه الخدمة، أين ومتى (4Ws)، العنف القائم على أساس الجندر، والصحة العقلية والدعم النفسي-الاجتماعي، ونظم الإحالة الخاصة بالأطفال، فتكون سهلة الاستخدام ويمكن الوصول إليها على شكل بطاقة عمل مثلا؟) هل يستفيد الموظفون من تلك الموارد والمراجع؟

**7.2 يشارك الموظفون معلومات عن الخدمات المتاحة حسب الاقتضاء**

* هل يتقاسم الموظفون معلومات عن الخدمات المتاحة؟ مع من؟
* ھل یتقاسم الموظفون معلومات عن الثغرات في الخدمات؟ مع من؟

**7.3 يتم تدريب الموظفين حول متى ينبغي إحالة القضايا وكيفية إحالتها**

* ھل بإمكان الموظفين التعرف علی الحالات التي تتطلّب الإحالة ولمن (علی سبیل المثال، الناجون والمعرضون لخطر العنف الجنسي والعنف القائم علی الجندر، والأطفال غیر المصحوبین والمنفصلین عن ذويھم، والأشخاص ضحايا الاتجار، وما إلی ذلك)؟
* ھل یفھم الموظفون والشركاء أدوارھم ومسؤولیاتھم فیما یتعلق بالإبلاغ عن حوادث الحمایة (علی سبیل المثال، الحماية من الإساءة الجنسية والاستغلال (PSEA) وحمایة الأطفال)؟
* ھل يعي الموظفون والشرکاء حدود کفاءتھم ويفهمون أدوارھم ومسؤولیاتھم فیما یتعلق بإحالة الأشخاص إلی الخدمات المتوفرة، بما في ذلك خدمات أکثر تخصصا؟
* ھل تم تدريب الموظفين والشركاء على کیفیة إدارة وتخفیف المخاطر المرتبطة بالإبلاغ والإحالة استجابة لحوادث الحمایة؟
* ھل تم تدريب الموظفين والشركاء على کیفیة الاستجابة بطریقة إنسانیة وداعمة في حال قام أعضاء من المجتمع بإبلاغهم بقضایا حساسة، بما في ذلك حوادث الحمایة؟
* هل يتم توفير إجراءات إحالة موثقة صادرة عن مجموعة الحماية، فيستخدمها الموظفون والشركاء لإجراء الإحالة اللازمة؟

**التنسيق والمناشدة:** يناشد الموظفون ويعملون مع الجھات الفاعلة ذات الصلة علی تعزیز بیئة الحمایة وتجنب الازدواجیة ومنع مخاطر الحمایة وتخفیفھا والاستجابة لھا

**8.1 يقوم الموظفون بالتنسيق داخليا عبر كافة المشاريع لضمان دمج تعميم الحماية بصورة متسقة في جميع الاستجابات القطاعية**

* هل يفهم جميع موظفي القطاعات / البرامج مسؤولياتهم في تعميم الحماية ؟
* هل من منهاج داخلي يسمح بمناقشة تعميم الحماية وتعزيزها عبر مختلف قطاعات التدخلات والمشاريع؟
* هل تم إطلاع البرامج الإنسانية على الأعمال الإنمائية القائمة من أجل تعميق فهم السياق (مثال، البرامج الخاصة بالجندر، وبرامج حماية الأطفال، إلخ)؟

**8.2 يشارك الموظفون في منتديات التنسيق القائمة ويتبادلون المعلومات بشأن ممارسات الحماية وتعميمها**

* هل يشارك الموظفون خبراتهم في مجال تعميم الحماية مع مجموعاتهم القطاعية ويشاركون الدروس المستفادة المُستقاة من مجموعة العمل داخل منظمتهم؟

**8.3 يثير الموظفون قضايا الحماية غير المعالجة والمخاطر مع الجهات المسؤولة**

* بناء على وجهات نظر المجتمع المحلي والشركاء المحليين، وحيثما يكون ذلك آمنا، هل يثير الموظفون قضايا كتقديم الخدمات غير الامنة، أو المجموعات المستبعدة، أو العنف القائم على الجندر، أو إعادة التوطين القسري مع الجهات الفاعلة المسؤولة؟ (مثل الحكومة المحلية، ومجموعة الحماية، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، إلخ)
* هل قام الموظفون بضمان عدم وجود أي حساسيات حالية في حال القيام بالمناشدة ؟ (مثل المخاطر التنظيمية، أو تهديد موجه ضد موظفي المنظمة في حال تم إثارة قضية معين)

# **الملحق 3: نموذج خطة عمل**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **المكون الأساسي** |  | | | | | |
| **المؤشر(ات)** |  | | | | | |
| **النتائج** **من تصنيف المؤشر(ات)** |  | | | | | |
| **خطة العمل للتتماشى مع المؤشرات** | **تاريخ البدء** | **تاريخ الانتهاء** | **الشخص المسؤول** | **الموارد اللازمة** | **الدعم المتوفر من قبل الشريك/الجهة المانحة** | **تقدير التكلفة** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

# **الملحق 4: قوائم المراجعة لتعميم الحماية في حالة الطوارىء**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **الإجراءات الرئيسية:** | **نعم/كلا** |
| **التحليل** | هل تشمل فرق البرامج / القطاعات ذات الصلة (المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، وسبل العيش، إلخ) أسئلة حول قضايا **السلامة** **والكرامة** **والحواجز** التي تحول دون الحصول على المساعدة في عمليات التقييم؟ |  |
| ھل یقوم الموظفون بجمع المعلومات المتعلقة بمخاطر السیاق وتحدیثھا بانتظام من خلال "تجنب إلحاق الضرر" أو تحلیل المخاطر الأخرى؟ |  |
| هل تستخدم البيانات المصنفة لإعلام البرمجة ،على سبيل المثال، الفئات التي ينبغي استهدافها، ونوع المساعدة التي يجب تقديمها، وكيفية تقديمها؟ |  |
| **الاستهداف وتنوع الاحتياجات** | هل من وثائق توضح عملية صنع القرار لتحديد من يبغي استهدافه/ لا ينبغي ولماذا؟ |  |
| هل قامت مجموعة من المجموعات المتنوعة بالمشاركة في اختيار معايير الاستهداف، على سبيل المثال، جماعات إثنية أو دينية مختلفة، جماعات مهمشة، أشخاص ذوي إعاقة؟ |  |
| هل تم تكييف المشروع لتلبية مختلف الاحتياجات للمجموعات المتنوعة (مثل المسنين، والمراهقات، وذوي الإعاقة، وما إلى ذلك) لزيادة سلامتهم وكرامتهم والوصول إلى المساعدة؟ |  |
| **مشاركة المعلومات** | هل تم مشاركة المعلومات الدقيقة حول المنظمة والمشروع مع المجتمعات المحلية؟ (على سبيل المثال من هي المنظمة؟ ما هو المشروع؟ من المستهدف؟ مدى استمرارية المشروع)؟ |  |
| ھل فھم الموظفون ضرورة عدم تقديم وعودا کاذبة بشأن ما یمکن للمنظمة / لا یمکن أن تقدمه أو تقوم به؟ |  |
| هل تم تبادل المعلومات بطريقة ملائمة ثقافيا وبأساليب مختلفة؟ (بصريا، وشفهيا، وسمعيا، وما إلى ذلك)، وباللغة المحلية بحيث تلبي احتياجات المجتمع، وخاصة الفئات المستضعفة والمهمشة؟ |  |
| ھل تلقت المجتمعات المعلومات حول سلوك الموظفین الملائم وغیر الملائم؟ هل يعرفون كيفية الإبلاغ عن السلوك غير الملائم؟ |  |
| **مشاركة المجتمع** | ھل استخدم الموظفون مجموعة من التقنیات (تحديد الموارد، والجداول الزمية، ورسم شجرة المشاكل، وما إلی ذلك) لرصد آراء الأشخاص ذوي الاحتیاجات الخاصة والمهمشين (مثل الأطفال والأفراد ذوي الإعاقة والمسنين والأميين)؟ |  |
| هل قام الموظفون بتحديد المهارات والموارد المحلية (المادية منها، والمالية، والبيئية) والهياكل (كمجموعات النساء، والحكومات المحلية، ومجموعات الشباب، والمجموعات الكنسية، وما إلى ذلك) في المجتمعات المحلية وهل قاموا بتصمم برامج للبناء عليها؟ |  |
| **التغذية الراجعة واليات الشكاوى** | هل من طرق مختلفة وملائمة ثقافيا لمختلف المجموعات (النساء والأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين والأطفال، إلخ) لتقديم الشكاوى بأمان وسهولة وسرية (مثال، الخط الساخن، صندوق الاقتراحات، الخ.)؟ |  |
| ھل ھناك معلومات واضحة حول أنواع الشکاوى التي یمکن للمنظمة أن تعالجها أو لا، على سبیل المثال، الشكاوى غير الحساسة المتعلقة بوكالات أخرى. |  |
| ھل تم تکییف البرامج لزیادة السلامة وتعزيز الکرامة ردا على التعلیقات والشكاوى الواردة؟ |  |
| ھل تم تدريب الموظفين على کیفیة الاستجابة أو إحالة الحالات عند تلقيهم شکاوى حساسة؟ |  |
| **سلوك الموظفين** | ھل حصل الموظفون علی نسخة مترجمة (إذا لزم الأمر) من السیاسات ذات الصلة وتم تدریبھم علی تطبیقها ؟ (بالإضافة إلى إنشاء سلسلة من ورش العمل بهدف تحديث المعلومات) |  |
| ھل من طرق آمنة وسریة لتلقي الشکاوى المتعلقة بسلوك الموظفین والتي یفھمھا ویستخدمھا الموظفون عند الضرورة؟ |  |
| ھل تساهم البیئة التنظیمیة في توفير رفاه الموظفین والموارد المناسبة (ظروف المعیشة وساعات العمل وفرص التسلیة والاسترخاء)؟ |  |
| **الرصد والإحالة** | هل تم تدوين المعلومات المتعلقة بالخدمات القطاعية المتوفرة خطيا وتحديثها بانتظام ومشاركتها مع جميع الموظفين (مثال: من يقوم بهذه الخدمة وأي نوع من الخدمات (3Ws)، من يقوم بهذه الخدمة، أين ومتى (4Ws)، العنف القائم على أساس الجندر، والصحة العقلية والدعم النفسي-الاجتماعي، ونظم الإحالة الخاصة بالأطفال والتي تكون سهلة الاستخدام ويمكن الوصول إليها على شكل بطاقة عمل مثلا؟) هل يستفيد الموظفون من تلك الموارد والمراجع؟ |  |
| ھل بإمكان الموظفين التعرف علی الحالات التي تتطلب إحالة ولمن؟ (علی سبیل المثال، الناجون والمعرضون لخطر العنف الجنسي والعنف القائم علی الجندر، والأطفال غیر المصحوبین والمنفصلین عن ذويھم، والأشخاص ضحايا الاتجار، وما إلی ذلك) |  |
| **التنسيق والمناشدة** | بناء على وجهات نظر المجتمع المحلي والشركاء المحليين، وحيثما يكون ذلك آمنا، هل يثير الموظفون قضايا مثل تقديم الخدمات غير الامنة، أو المجموعات المستبعدة، أو العنف القائم على الجندر، أو إعادة التوطين القسري مع الجهات الفاعلة المسؤولة؟ (مثل الحكومة المحلية، ومجموعة الحماية، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، إلخ) |  |
| هل قام الموظفون بالتأكد من عدم وجود أي حساسيات حالية في حال القيام بالمناشدة ؟ (مثل المخاطر التنظيمية، أو تهديد موجه ضد موظفي المنظمة في حال تم إثارة قضية معين) |  |

# **الملحق 5: مثلث الحماية**

المكونات الأساسية **لتعميم الحماية**

المبادىء التوجيهية: **السلامة والكرامة (تجنب التسبب بضرر) / الوصول المعنوي والمفيد / المساءلة تجاه المستفيدين / المشاركة والتمكين**

يحدد هذا المثلث مختلف مستويات الحماية:

"**الحماية القائمة بذاتها**" وهي قطاع محدد وتشمل الأنشطة التي تمنع أو تستجيب مباشرة لأعمال العنف أو الإكراه أو التمييز أو الحرمان المتعمد من الوصول إلى الخدمات. وهي تشمل أنشطة كتسجيل اللاجئين أو تسريح الجنود الأطفال. وينبغي فقط للوكالات ذات الخبرة المتخصصة أن تقوم بتلك الأنشطة التي تشكل عادة نسبة ضئيلة من العدد الإجمالي للمشاريع الإنسانية (الجزء الأحمر).

يشير "**دمج الحماية**" إلى مشاريع المساعدة (مثل المياه والصرف الصحي والنظافة أو المأوى) التي تدمج أنشطة حماية محددة. ولا يرتبط الهدف العام عادة بالحماية. ومن الأمثلة على ذلك، الرصد والإبلاغ عن تهديدات الحماية في مشاريع توزيع الأغذية، أو توفير التدريب على الحقوق في مشروع توفير المأوى. تقتضي الحاجة إلى بعض المعارف والمهارات الخاصة بالحماية للقيام بهذه الأنشطة التي تشكل نسبة أصغر من المشاريع الإنسانية القائمة على مستوى تعميم الحماية (الجزء الأصفر).

يتمحور "**تعميم الحماية**" حول النهج الذي نتبعه في جميع برامجنا. وهذا لا يعني تغيير **ما نقوم به** إنما التفكير في **كيفية** تقديم المساعدة، أي توفير برمجة امنة وذات جودة عالية. وتقع على عاتق جميع الجهات الفاعلة في المجال الإنساني مسؤولية تطبيقها في جميع المشاريع (الجزء الأخضر). وهي تشكل قاعدة المثلث إذ هي أساس جميع أعمال الحماية الأخرى. ينبغي على مشاريع دمج الحماية وتلك القائمة بذاتها أن تتضمن المبادئ التوجيهية والمكونات الأساسية لتعميم الحماية على الدوام.

# **الملحق 6: الروابط بين المكونات الأساسية والسلامة والكرامة والوصول**

# لقد تم إدراج العناصر الأساسية الثمانية في الإطار بسبب دورها المباشر في تعزيز سلامة المستفيدين وكرامتهم وإمكانية وصولهم المعنوي والمفيد للخدمات المتوفرة. توضح المعلومات التالية بعض هذه الروابط.

**التحليل:**

* **السلامة والكرامة**: ينبغي أن تفهم المنظمات السياق الذي تعمل فيه ومدى تأثير برامجها على الوضع العام (سواء إيجابيا أو سلبيا).
* يختلف تقييم المخاطر والاحتياجات التي يواجهها السكان بين مجموعة وأخرى - إن البيانات المفصلة حسب العمر والجندر والقدرة هي طريقة حاسمة لتحديد الاحتياجات المختلفة بين النساء والرجال والفتيات والفتيان.
* یجب أن یتجاوز التحلیل مستوى الأفراد والنظر في القضایا الأوسع نطاقا مثل القضایا الاجتماعیة والسیاسیة والاقتصادیة والمتسببة بصراعات.
* **الوصول**: ينبغي على التحليل أن يتضمن أيضا معلومات عن العوائق الموجودة مسبقا والتي تمنع الأشخاص من الوصول إلى الخدمات، مثل المجموعات التي قد تعاني من التمييز.

**الاستهداف وتنوع الاحتياجات**:

* في كثير من الأحيان، قد يتعين على الوكالات الاستجابة لحالات الطوارئ ذات الموارد الضئيلة، ولكن ينبغي أن يكون القرار حول الجهة التي سوف تستفيد من المساعدة محايدا ومستندا إلى الحاجة وبما يتناسب معها.
* **السلامة**: یجب أن تکون المساعدة موجھة نحو الفئات الأکثر تعرضا للخطر وتأثرا بالکارثة، بما في ذلك الفئات المھمشة. كما ينبغي تقليل التوتر بين المجموعات من خلال وجود إجراءات واضحة وشفافة وخاضعة للمساءلة.
* **الكرامة**: يعتبر الحق في المساعدة عنصرا ضروريا من عناصر الحق في عيش الحياة بكرامة؛ قد تساهم الطريقة التي يتم بها تقديم المساعدة أو الخدمة بزيادة تهميش ذوي الاحتياجات الخاصة أو بالعكس، قد تمكّنهم بحيث يعترفون بقدراتهم ومواردهم ويستخدمونها. إن تكييف الاستجابات لمراعاة التقاليد الثقافية أو الطقوس (مثل مراسم الشفاء والدفن) قد يساعد أيضا في عملية التعافي والعودة إلى الحياة الطبيعية.
* **الوصول**: على البرامج إيجاد طرقا عملية للحد من الحواجز التي تمنع الأشخاص من الوصول إلى المساعدة، ، بمن فيهم الأكثر تهميشا. وقد تكون العوائق لوجستية أو مالية (نقص في وسائل النقل أو المال لدفع الرسوم) أو اجتماعية / ثقافية (مثل عدم قدرة المرأة على مغادرة المنازل للاستفادة من التوزيعات وهي غير مصحوبة). وقد يؤدي انعدام الأمن ونقص المعلومات أيضا إلى منع الأشخاص من الوصول إلى المساعدة.

**مشاركة المعلومات**

* **السلامة**: إن المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب، إلى الأشخاص المناسبين، بالطريقة الصحيحة، يمكن أن تكون منقذة للحياة، بحيث تمكّن السكان المتضررين من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن مكان وكيفية حصولهم على المساعدة.
* **الکرامة**: یمکن أن یؤدي الحصول علی معلومات دقیقة في الوقت المناسب عن توافر الخدمات إلی الحد من القلق والإجھاد لدى السکان المتضررین. كما يمكنه تمكين المجتمعات والأفراد، فيشكل أساسا حاسما للملكية الاجتماعية ويقلل من احتمالات النزاع بين المجتمعات بسبب وضوح معايير الاختيار.
* **الوصول**: ينبغي مشاركة المعلومات بطريقة مناسبة لضمان حصول جميع أفراد المجتمع (بمن فيهم المهمشين) على فرص متساوية. قد يشكل النقص في المعلومات عائقا كبيرا أمام وصول بعض الفئات للخدمات.

**مشاركة المجتمع**

* **السلامة**: يعي السکان المتضررون ویفھمون المخاطر التي یواجھونھا وکیفیة الحد منها. إن آليات الحماية المجتمعية ضرورية لضمان تدابير الحماية الملائمة والممكنة والمقبولة ثقافيا.
* **الكرامة**: ينبغي إشراك السكان المتضررين في عمليات صنع القرارات التي تؤثر على حياتهم. وتهب المشاركة المجدية شعورا بالسيطرة وهو ضروري للتمكين واستعادة الرفاه.
* **الوصول**: إن المجتمع هو المصدر الأنسب لتحديد الأعضاء الأكثر ضعفا، إلا أن العوائق تمنع المشارکة، وکیفية دعم ھؤلاء الأعضاء للوصول إلى المساعدة / الخدمات.

**التغذية الراجعة واليات الشكاوى**

* **السلامة**: من الضروري وجود اليات تغذية راجعة فعالة للحصول على المعلومات اللازمة حول مدى ملاءمة البرامج ووصولها إلى الأشخاص المناسبين بالطريقة المناسبة (أي الأشخاص الأكثر حاجة). إن الحصول على التغذية الراجعة خلال مختلف مراحل دورة المشروع ، وليس فقط في منتصف ونهاية الاستعراضات، يسمح للوكالات بحل قضايا قبل تصاعدها، كما يسمح بالحصول على معلومات عن أي استغلال أو سوء استخدام قد ينطوي على موظفين أو برامج.
* **الكرامة**: يمكن أن تساعد عمليات التغذية الراجعة على تعزيز التواصل الثنائي بين المنظمات والسكان المتضررين، وتعزيز نفوذهم في البرامج.
* **الوصول**: يمكن أن تساعد عمليات التغذية الراجعة على ضمان حصول الجميع على المساعدة والخدمات على قدم المساواة من خلال التقاط وجهات نظر المجموعات المختلفة.

**الرصد والإحالة**

* **السلامة**: عندما تكون المنظمات غير قادرة على تقديم الخدمات مباشرة، فمن المهم أن يعرف الموظفون كيفية إحالة الأشخاص الذين تعرضوا للضرر وإلى أين ينبغي إحالتهم حتى يتمكنوا من الحصول على الدعم الطبي والقانوني والنفسي الآمن والمناسب من قبل متخصصين.
* **الكرامة**: يجب أن تتم العملية التي يتم من خلالها إحالة الأفراد بطريقة تصون كرامتهم دون تعريضهم لمزيد من الضرر والوصم.
* **الوصول**: إن عدم المعرفة والاطلاع على الخدمات المتوفرة أو المساعدة المطلوبة هو أحد الأسباب التي يحد من إمكانية الأشخاص الوصول إلى المساعدة الضرورية. وبالتالي، فإن التدريب على آليات الإحالة والخدمات القائمة يزيد من سرعة وسهولة الوصول. ويكتسي هذا الأمر أهمية خاصة في حالات العنف القائم على أساس الجنس والجندر.

**التنسيق والمناشدة**

* الحماية مسؤولية جماعية يتقاسمها الأفراد والمجتمعات المحلية والدولة والجهات الفاعلة المحلية والدولية.
* **السلامة**: يقع على عاتق العاملين في المجال الإنساني مسؤولیة الاطلاع على قضایا الحمایة التي تنشأ. إن التنسيق الداخلي بين الفرق داخل المنظمات مهم جدا لضمان وجود فهم مشترك للمخاطر الموجودة في السياق، وضمان تطبيق نهج متسق عبر البرامج. وهذا ينطبق أيضا على التنسيق الخارجي، ولكن بالإضافة إلى ذلك، يؤدي العمل الجماعي بين الوكالات إلى برمجة أكثر فعالية ودقيقة وذات جودة عالية. كما يمكن لذلك أن يحول دون وقوع صراعات ناجمة عن المنافسة بين الوكالات وتجنب تعريض الأشخاص لتلك الممارسات المحبطة و المؤلمة.
* **الکرامة**: في حال عدم توفر أو شح الخدمات، تقوم الوکالات بالمناشدة أمام الجھات المسؤولة وبالنيابة عن السکان المتضررین لضمان توفر الخدمات الأساسیة وإتاحتھا للجمیع.
* **الوصول**: يمكن اللجوء إلى المناشدة لتسليط الضوء على حالات عدم المساواة (أو التمييز) في الوصول إلى الخدمات.

1. تم تطوير هذا المفهوم من قبل جماعة الحماية العالمية. للمزيد من المعلومات، برجاء زيارة الموقع التالي: <http://www.globalprotectioncluster.org/en/areas-of-responsibility/protection-mainstreaming.html> [↑](#footnote-ref-2)
2. مراجعة كتيب سفير(2011) ص 31: "من أجل الالتزام بمعايير هذا الدليل، ينبغي أن تسترشد جميع الوكالات الإنسانية بمبادئ الحماية، حتى لو لم تكن لديها تفويض خاص بالحماية أو قدرة متخصصة في مجال الحماية". مراجعة أيضا *"مركزية الحماية في العمل الإنساني*"، بيان مدراء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات(IASC)، كانون الأول / ديسمبر 2013، متاح على الرابط التالي: http://www.interaction.org/document/centrality-protection-humanitarian-action-statement -iasc [↑](#footnote-ref-3)
3. : http://www.globalprotectioncluster.org/en/areas-of-responsibility/protection-mainstreaming.html [↑](#footnote-ref-4)
4. قد تشير مختلف المجموعات إلى: النساء والرجال والفتيات والفتيان والشباب وكبار السن، فضلا عن الأشخاص ذوي الإعاقة والأقليات أو الجماعات الإثنية المحددة دون أي تمييز من هذا القبيل. [↑](#footnote-ref-5)
5. الموظفون: أي ممثل للمنظمة، بما في ذلك الموظفين الوطنيين والدوليين والدائمين أو المؤقتين، فضلا عن المتطوعين والاستشاريين. ويشمل ذلك تعيين الموظفين والشركاء والموظفين الذين يشاركون في تقديم أو دعم أنشطة الوكالة. [↑](#footnote-ref-6)
6. على سبيل المثال، يمكن أن تشمل هذه السياسات حماية الطفل، والحماية من الإساءة الجنسية والاستغلال(PSEA)، وسياسات التبليغ، وما إلى ذلك. [↑](#footnote-ref-7)
7. على سبيل المثال، يمكن أن تشمل هذه السياسات حماية الطفل، والحماية من الإساءة الجنسية والاستغلال (PSEA)، وسياسات التبليغ، وما إلى ذلك. [↑](#footnote-ref-8)