

# :الباب الثالث:

إدارة الأمن  
هى إدارة جودة



## ملاحظات

## إدارة الأمن هي إدارة جودة

هذا الباب يقدم إرشادات أكثر. خصوصاً للممثلين القطريين و نائبي المدراء الإقليميين من أجل جودة الإدارة. وفيما يخص المفهوم الأساسي المعروف "بالإدارة الوقائية"، وتقوم الهيئة بإستخدام بضع من النماذج المختلفة "لجودة الإدارة" فى السنوات الأخيرة. متضمنة تطبيق أداة التقييم لجودة الإدارة" و الإطار الرقابى الداخلى المستخدم من قبل التدقيق الداخلى.

كلا من هذه الأطر الخاصة "بالجودة" مدمج بها الفئات العشرة التالية. والتي يمكن تطبيقها فى إدارة الأمن بالطريقة التالية:

التطبيق على إدارة الأمن	فئة إدارة الجودة
يجب أن يكون لدى موظفى الهيئة فكرة واضحة بخصوص مهمة الهيئة و مبادئها المرشدة و مبادئ النزاهة و الإستقلالية بحيث تكون هذه المبادئ مرتبطة بإسلوب إدارة الأمن بشكل عام و خيار القبول و خلافه.	القيم و المعتقدات
بيئة فريق العمل المفتوحة و الإيجابية والتي يتم فيها تشجيع العاملين للإتصال بتبليغ أياً من الشؤون الأمنية. و أيضاً الملاحظات والمشاركة فى تعيين الإجراءات القياسية المتبعة و فى نظام إدارة أمن عالى الجودة. كل الموظفين يجب أن يكونوا على دراية واضحة بخصوص مسؤولياتهم الفردية المرتبطة بإدارة الأمن.	بيئة فريق العمل و مسؤولياتهم
قدرة الهيئة على التخطيط و التكيف بفعالية تعتمد على جودة المعلومات التي نتلقاها من العاملين. والشركاء. و المجتمعات. و المنظمات المماثلة. و المجتمع الدبلوماسى و غيرهم. فكلما كانت شبكاتنا و علاقاتنا أوسع و أفضل. كلما كانت المعلومات التي لدينا أفضل لصنع قرارات مرتبطة بالأمن وللدرد بشكل فعال وقتاً و تكلفة عند ظهور حدث أمنى.	الإتصالات و العلاقات

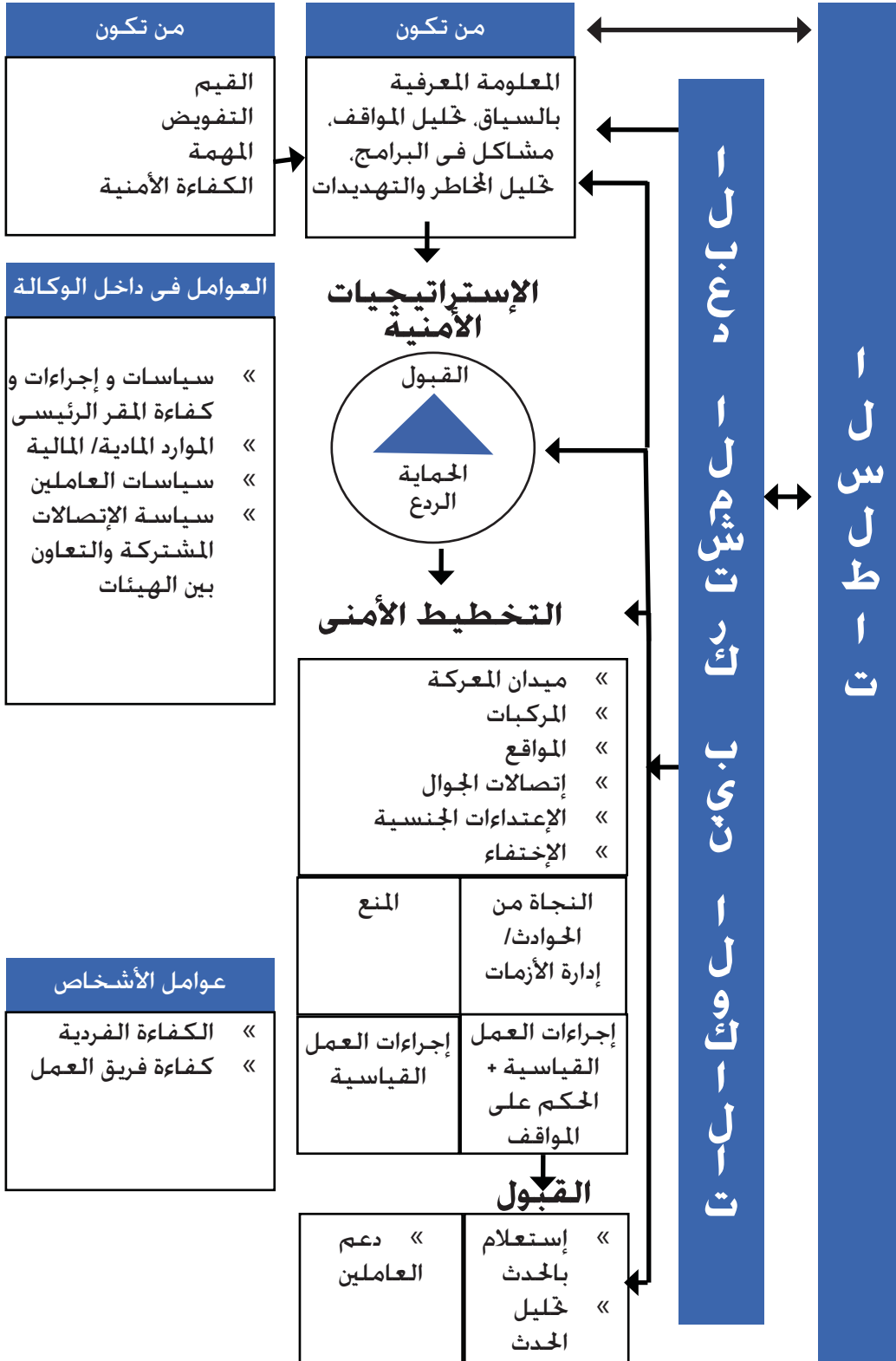
التطبيق على إدارة الأمن	فئة إدارة الجودة
يجب أن يحصل كل العاملين و ذويهم و الزوار على إرشادات كاملة موجزة بخصوص بيئة العمل الأمنية قبل بدء عملهم و مع وصولهم وأيضاً يتم مراجعة الإرشادات الموجزة بعد التوظيف. ويكون الإرشاد المتواصل و التدريب الخاص ببناء المهارات فى إدارة الأمن بالإضافة إلى التدريبات المكثفة لممارسة البروتوكولات الأمنية مفيداً بشدة من أجل تحسين إستعدادية و مرونة موظفى الهيئة.	المهارات و المعارف
هل هناك مسؤولية فى حالة عدم الإلتزام ببروتوكولات و سياسات الأمن (مثلاً: إستخدام محدد موقع الموظف)؟ وهل هناك مكافآت للآداء و الإلتزام الجيد؟ وهل نقدر جهود تصرفات العاملين ذات التطبيق المثالى فى الوقت المناسب؟	مكافأة و تقدير الجهود
هل نقوم بتقييم المخاطر و تعديل خططنا الأمنية الميدانية بناءً عليها؟	التخطيط و تقييم المخاطر
هل لدينا سياسات و إجراءات أمنية واضحة و مناسبة مبنية على تقييم حالى للمخاطر.	مراقبة الأنشطة (السياسات و الإجراءات)
ما هى مصادرنا للمعلومات المرتبطة بالأمن؟ وكيف نتحقق من المعلومات؟ وهل نقوم بمشاركة المعلومات المرتبطة بالأمن مع الآخرين؟ هل نشترك فى المجلس الإستشارى الأمنى للبلاد الأجنبية، والجهات المنسقة للمنظمات الغير حكومية. و إجتماعات التنسيق لمكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية. و غيرها؟	المعلومات
هل تتواجد لدينا أنظمة بالهيئة تتيح لنا التعلم من الأحداث التى تحدث لنا و للآخرين؟ وهل نقوم بعد كل حدث بعمل مراجعات لما بعد الحدث (بما فى ذلك «شبه الأخطاء و الإنفلاتات» ) و تكييف إجراءاتنا لتنعكس على ما تعلمناه؟	مراقبة و متابعة التعلم و إدارة التغيير
هل نقوم بعمل ميزانية بشكل استباقى للمعدات المطلوبة و التدريب و موارد التوظيف؟ هل يقوم برنامجنا بتخطيط الجهود ومنها تعيين و وضع ميزانية لهذه الإحتياجات فى طلبات المنح؟ وهل قمنا بتعيين موارد خارجية مسبقاً مثل العناية الطبية النوعية ومقدمى الإستشارات النفسية	الموارد



## قائمة المراجعة للمدير الوقائي

- « نموزج المدراء للوعى الأمنى الإيجابى و التصرفات الذاتية اليقظة  
 « العاملين مسؤولين عن إلتزامهم بسياسات و إجراءات الأمن  
 « أدوار و مسؤوليات إدارة الأمن تم تعريفها فى الوصف الوظيفى و هى يفهمها كل العاملين جيداً.
- ✓ الهيئة لها صلة بعدد كبير من العلاقات والشبكات التى تقدم معلومات أمنية يمكن الإعتماد عليها و تدعم بيئة فريق العمل الداخلية والتى يتم فيها تحليل هذه المعلومات و التصرف على أساسها.
  - ✓ وثائق التخطيط الأمنى الميدانى الحالية والإجراءات القياسية المتبعة و الموقف الأمنى بحيث تكون مبنية على تقييم عميق للمخاطر لبيئة العمل.
  - ✓ الإحاطات الأمنية و التدريبات الأمنية المكثفة و غيرها من التدريب الذى يطرأ بشكل منتظم.
  - ✓ الوعى بالأمن و السلامة يكون مدمج فى تخطيط البرامج و خدمات الدعم. على سبيل المثال: الموارد البشرية، الإمداد والتنقلات، صيانة أسطول المركبات، إختيار مكان الإقامة و موقع المكتب، أمن البيانات، و الإعتبارات الخاصة بالإدارة النقدية.
  - ✓ كوينراد فان برباند مؤلف إدارة عمليات الأمن فى بيئات العمل العنيفة كتيب ميدانى لهيئات المعونة الذى يقدم إطاراً لإدارة الأمن فى الشكل الرسومى التالى، الذى أيضاً يلم بكل هذه المبادئ<sup>٧</sup>:

٧- كوينراد فان بربانت . "إدارة عمليات الأمن فى البيئات شديدة العنف: كتيب ميدانى لهيئات الإغاثة" مراجعة التطبيقات الجيدة، شبكة التطبيقات فى المجال الإنسانى ٨، ٢٠٠٠.



## الموارد البشرية

بالنسبة لجميع العاملين، فإن توظيف العاملين الوطنيين يجب أن يتم بأقصى قدر من العناية المهنية في أي من المواقف. في مواقف النزاع، يعتبر هذا الأمر أكثر أهمية حيث تكون الأخطاء أثناء عملية التوظيف في البيئة العنيفة يمكن أن تعرض الأمن الشخصي للأفراد و الآخرين في مكتب الهيئة للخطر. دائماً قم باستخدام الإجراءات المهنية في التوظيف وإدارة الأفراد:

- \* إطلب السيرة الذاتية و تفحص المراجع
- \* كن على دراية بالمتطلبات العرقية و الدينية و نوع الجنس و الجغرافية و خلافه. للتوازن بين الموظفين.
- \* كن على دراية بقوانين العمل الوطنية.
- \* تأكد من أن كل العاملين لديهم وصف وظيفي واضح و تفهم أدوارهم و مسؤولياتهم.
- \* أعطى جميع الموظفين بطاقات هوية مهنية.
- \* قم بتحليل ما هو واقعي لتحديد الموظفين الوطنيين عن طريق إرتداء رمز الهيئة (التيشيرت، قلادة اليد، الشارة، و خلافه) و تذكر أن إرتداء التيشيرت الخاص بالهيئة يمكن أن يساهم في السلامة الشخصية فقط في حالة إذا كانت الهيئة من منظمات الإغاثة الإنسانية المعروف عنها النزاهة و الإستقلالية و عدم التحيز.

## حماية مباني الهيئة ٢ ٨

تركيز هذا الجزء على الإعتبارات الخاصة بحماية المكتب و المقار. والغرض من حماية الموقع هو منع أو إيقاف الهجوم و تأخيره. عندما يتم إختيار موقع لمكتب الهيئة بالإضافة إلى عوامل أخرى مرغوبة مرتبطة بالمساحة المناسبة، الموقع المستحب، و خلافه، ويجب أيضاً تطبيق الفحص الأمني. ضع بعين الإعتبار التهديدات الطبيعية و الأخرى من عمل الإنسان المعروفة و الكامنة، و أيضاً نقاط القوى الملموسة و القصور (في التكوين، حالة التوصيلات الكهربائية، مخارج الحريق، و خلافه) بالإضافة إلى خيار الهيئة للقبول.

### بعض النقاط المحددة

- \* الحى السكنى: ضع بالإعتبار قضايا مثل إستقرارية الحى السكنى، و بعدها من الطرق التى يحدث بها مظاهرات، و نقاط التجمهر، و مستويات الجريمة، و بعدها من مناطق الفيضان و من الأهداف الشائع لها الأحداث الأمنية (مثل: القواعد العسكرية، و مراكز الشرطة، و المباني الحكومية، و السفارات، و خلافه)، و مدى بعدها أو قربها من خدمات الإستجابة للأزمات مثل المستشفيات، و الشرطة، و مراكز الإطفاء، و خلافه.

- صاحب المكان: حاول بأكبر قدر ممكن و على قدر المستطاع أن تتعرف عن صاحب أو صاحبة الأرض، وما هي الوظيفة و الخلفية الإجتماعية و الصورة فى المجتمع المحلى و الإنتماء السياسى و غيرها من المعلومات عن صاحب أو صاحبة الأرض. و يجب أن تتجنب الهيئة تأجير مخزن أو مكتب أو مقر إقامة من شخص متورط فى أنشطة مريبة. بأن يكون من المعروفين سياسياً، أو منتمى إلى أحد أطراف نزاع أهلى. على إعتبار أن بعض الثقافات القبلية. يجب على المضيف أن يحمى ضيوفه، و إذا إختارنا شخصاً مضيفاً يشاد له بالإحترام، فقد يساعد ذلك على حمايتنا.
- المعايير الملموسة:
  - حائط خارجى يمتد طوله على الأقل ٢,٥ متر
  - قدر كافي من الإضاءة حول المكان الخارجى - و تكون الإضاءة المعتمدة على الحساسات أو الحركة هى الأفضل بحيث لا يجذبوا كثيراً من الإنتباه للمبنى إذا كانت الوحيدة المضيئة.
  - أبواب الخارج المتعددة تكون مفضلة فى حالة السرقة المسلحة أو تهديدات العنف الغوغائية.
  - قم بتأمين البوابات بحيث لا يكون من السهل إختراقها، و أن تكون مؤمنة بأكثر من سلسلة و قفل.
  - لا تكون هناك أماكن خفية: كن حذرا من الأماكن حول مداخل و مخارج المبنى والتي تكون بمثابة أماكن يستفيد منها المهاجمين فى التخفى: الأراضى المهجورة و المظلمة، والشجيرات والنباتات المتنامية، والأزقة المظلمة و خلافه.

## الوحدة السكنية المفردة مقابل المباني متعددة الوحدات السكنية

المباني ذات الوحدات السكنية المفردة يكون لها رقابة أكبر فى الإجراءات الأمنية و الدخول و خلافه، ولكن ميزة المباني متعددة الوحدات السكنية هى المراقبة الإضافية و الحماية (على إفتراض أن هناك مستويات عالية من الترابط الإجتماعى بين السكان). و إذا أمكن قم بشغل الأدوار فيما بين الثالث و الخامس - بحيث تكون المستويات الدنيا معرضة أكثر لخطر الدخلاء، و الطوابق العليا يكون لها درجات أخطر فيما يخص السلامة من الحريق. و أيضاً فإن شغل مبنى قريب من منظمة غير حكومية ماثلة يمكن أن يساهم فى أمن أكبر إذا كان الحراس يساعدون بعضهم بشكل جيد. و من المستحسن دائماً أن تتعرف على جيرانك. أنظر الباب الحادى عشر عن النماذج و الرسوم التوضيحية لقائمة المراجعة الخاصة بالإقامة الموصى بها و أيضاً الخاصة بالمخازن (الباب الثالث أ و ب).

## فريق العمل المحلى ٩٣

إن توظيف العاملين المحليين هو أهد مناطق التعرض للخطر التى يتعرض لها الأغلب ولكن ليس كل الموظفين الدوليين. فى الحقيقة يمكن للعاملين الغير مؤهلين أو مدربين بشكل سىء أن يزيدوا من الخطر الذى نواجهه من: سرقة البيوت، و الخطف، و غيرها. و غالباً يعتبروا أيضاً الخطر الأول للأمن و السلامة للأطفال الذين يتركوا فى أماكن رعايتهم.

٩- المعلومات فى هذا القسم مأخوذة من «الإتحاد الدولى للصليب الأحمر و مجتمعات الصليب الأحمر». و إرشادات يبقى سالمًا لعام ٢٠٠٧.



## أفكار مفيدة



قبل تعيين مساعدين محليين:

١. قم بعمل فحص أمني دقيق، يتضمن إجراء تحقيقات عن الأشخاص من خلال مرجعيات أخرى، و مقابلات شخصية، و الزيارة في المنزل لمعرفة ظروفهم، و إذا كانت المرجعيات غير كافية قم بسؤال موظف الأمن الإقليمي للسفارة الأمريكية من أجل التأكد من الإسم.
٢. تأكد من أنك و كل أفراد العائلة على إرتباط وثيق بالشخص قبل أن يتم توظيفه.
٣. قم بتسجيل المعلومات الشخصية الأساسية - الإسم كاملاً، مكان و تاريخ الميلاد، العنوان، رقم التليفون، و أسماء أعضاء الأسرة، و معلومات الإتصال بأسماء كل المرجعيات الهامة و تأكد من وجود هذه المعلومات قبل التوظيف.
٤. قم بتغيير الأقفال عند شغل مكان جديد و كن على رقابة و طيدة بالأشخاص الذين يمكن أن يحصلوا على مفاتيح المكان.

### توجيه العاملين المحليين:

- قم بتدريب العاملين القائمين على العناية بالمكان (و المربيات) للرد على الباب بدلاً عن أطراف العائلة، و لا تسمح للزائرين بالدخول دون أن يكون هناك إذن معين.
- عاملى الصيانة و الإصلاح و توصيل لا يجب أن يسمح لهم بدخول مقر السكن بدون إخطار مسبق بقدمهم و تقديمهم إثبات هوية مناسب.
- لا تقم أبداً بإعطاء إنطباع بأنه لا يوجد هناك شخص آخر بالمنزل.
- لا تقم أبداً بإبلاغ أى متصل بمكان المقيمين أو متى يفترض أن يرجعوا إلى السكن.
- يجب أن يقوم العاملين برفع تقارير بتواجد الغرباء أو ظهور غرباء في الحى السكنى.
- يجب على العاملين أن يقومو بتوقيع إشعار بالإستلام كل مرة يتلقو فيها مبلغاً مدفوعاً منك.
- كن على دراية بالعواقب التالية: إعطاء الفرصة لدخول بيتك من قبل أشخاص أنت لم تصرح لهم بشكل محدد دخوله، و أيضاً فقدان أو إعطاء مفاتيح المنزل للأخرين، و السرقة، أو بشكل آخر الدخول إلى المنزل بغرض سوء.
- إذا كنت مجبراً على طرد عاملين من القائمين على العناية بالمكان لأى سبب كان، ضع بالإعتبار تغيير الأقفال فوراً.

## إدارة النقد

بشكل عام، تسعى الهيئة لتقليل قيمة النقود فى اليد و أن يتم نقلها و تداولها بين البنك و المكتب، و بين المكتب و المكاتب الميدانية و مكاتب الشركاء أو مواقع البرامج، و يكون حمل مبالغ كبيرة من المال أمراً يعرض العاملين المسؤولين عن نقله لخطورة واضحة.

### الإجراءات التى تقلل المخاطر

- فى وقت الدفع فقط - قم بسحب النقود و إجعل عملية الدفع فورية لتقليل فترة وجود النقود بالمكتب.
- إختلاف الطرق إلى البنك ووقت و تاريخ سحب النقود
- عند تصنيف النقود (مثلاً: فى المنزل، أثناء الإخلاء) قم بتقسيمها حول المواقع المختلفة.
- إطلب من التجار و الشركاء و الموظفين بأن يأتو للمكتب و يستلموا النقود عوضاً عن

نقلها إليهم.

- بناءً على كيف يكون الخطر أعلى، قم بوضع حدود لكل شخص عن سحب النقود لتقليل مدى العرضة لأي شخص بسحب النقود من البنك، أو طوعياً، سحب كميات أكبر، ولكن بصفة أقل تكرارية، و تقليل العرضة للمخاطر بتقليل عدد الرحلات إلى البنك.
- دائماً قم بالتمييز و التعقل أثناء تداول عملية سحب النقود و فيما يخص المبالغ النقدية و أماكنها. و راقب عن كثب الدخول إلى الخزينة.

عند عملية نقل النقود:

- من البنك إلى المكتب - استخدم سيارة الهيئة، و سائق محلي و أحد العاملين.
- إجعل أيام دفع مرتبات العاملين مختلفة، إذا كان يجب أن تدفع نقداً.
- لا تقم أبداً بالتحدث عن سحب مبالغ مالية في الراديو، أو عند تواجد أشخاص غير العاملين بالهيئة.
- قم بالقيادة عائداً إلى المكتب فوراً بعد مغادرة البنك.
- لا تترك أبداً نقوداً في السيارة.
- إذا تم الهجوم عليك، إبقى هادئاً و قم بتسليم النقود.

## التعامل مع الإعلام: مبادئ أساسية

كما أن المعرفة في عصر المعلومات مستمرة في التوسع، أصبحت الهيئة بالغة الدقة والإهتمام فيما يخص الدور الهام الذي يمكن أن يلعبه الإعلام في إعلاء الصورة والوعي بنشاط الهيئة بين مواطني الولايات المتحدة. وحيث أن الهيئة تكثف جهودها من أجل عمل دعاية إعلامية، مع إفتراض أن الهدف الثالث للمنظمة هو رفع مستوى المعرفة بخصوص مهمة الهيئة و حشد التأييد و الدعم و تشكيل السياسة العامة، و جمع التمويل، و أن الحاجة إلى التدريب الإعلامي بين أعضاء الموظفين بالهيئة قد أصبحت أكثر أهمية من ذي قبل.

من يتم التحاور معه؟

- في حالة عدم وجود موظفي المعلومات الإقليميين للهيئة أو العاملين بالإتصالات في المكاتب الرئيسية، يحق فقط للممثل القطري أو المدير الإقليمي أو هؤلاء المكلفين بشكل محدد من قبلهم أن يدلوا بتصريحات أو التحاور مع ممثلي الإعلام.
- يكون هناك إستثناءات في حالات نادرة، بحيث يكون هناك شخص واحد فقط يعمل كنقطة إتصال لكل العلاقات و الإتصالات الإعلامية.
- الآخرين الذين يتواصل معهم الإعلام يجب أن يدلوهم على الشخص المسؤول عن الإتصال الإعلامي.
- في بعض الحالات، العاملين ذوى المعرفة المستفيضة بمشروع أو مبادرة معينة يمكن أن تستعين بهم الهيئة للقيام بالحوار، و يجب أن يردوا على الأسئلة ذات الصلة بمجالات تخصصهم و حدود خبراتهم فقط.

نقاط هامة يجب تذكرها عند القيام بالمقابلات الحوارية :

- تذكر أنك متحدث رسمي عن الهيئة، و أن أى شىء تقوله سوف ينعكس على موقف الهيئة و يحسب عليها.

- كن على دراية بأنك من أجل أن تكون سالماً. لا يجب أن يكون هناك أمراً غير محسوب، وحتى في المحادثات الجانبية الغير رسمية مع الصحفيين أو الأثنياء التي يسترقوا السمع إليها.
  - لا تقوم بانتقاد سياسات الحكومة و أعمالها و أفرادها أو هيئات أخرى للمعونة. و تذكر أن الهيئة تحتاج للحفاظ على العلاقات الجيدة من أجل أن تستمر في العمل بشكل فعال.
  - لا تتحدث بالنيابة عن الآخرين.
- مرافقة المراسلين و الصحفيين في جولة ميدانية:**

- يعتبر دائماً من أعمال الممثل القطري أو الإقليمي أو مثلهم الإعلامي هو تحديد أى من المواقف يمكن أن تكون خارجة عن الحدود المقبولة فيما يخص الصحفيين (مثلاً: عندما قد يتسبب حضورهم في إثارة أى عمل عدائي أو يعوق و يمنع موظفي الهيئة من القيام بعملهم).
- طاقم التليفزيون أو المصورين يمكن بشكل سلبى و بالغ الخطورة أن يغيروا في نشاط الزيارة الميدانية. وهذا الفضول بشكل خاص يكون أمراً مهماً للعاملين من أجل أن يتذكروا أن هناك حالات يكون فيها حرية التصرف أمراً ضرورياً. مثل التعامل مع أعضاء الميليشيات الثائرة أو الشرطة أو الجنود أو في المواقف التي قديكون فيها مثل هذا التطفل سبباً في المشاكل الإثنية. في كل الأحوال. فإنه من الأفضل أن يطلب من الصحفيين الإستئذان مسبقاً إن أمكن من أجل أخذ الصور.
- يمكن للهيئة أن تحصل على إذن لإتاحة الفرصة للصحفيين لإرسال ونقل القصص من خلال أجهزة إتصال الهيئة. و يجب أن تكون كل ما يتضمنه هذا الأمر مأخوذاً في الحسبان بعناية قبل إتخاذ قرارا كهذا.

## قائمة المراجعة لتقييم إدارة الأمن

النقاط التالية يمكن أن تساعد البرامج القطرية في مراجعة سياسات و إجراءات الإدارة الداخلية والتي لديها تأثيراً على أمن و سلامة العاملين. و ليس كل الفئات أو الأسئلة سوف تطبق على كل السياقات.

### ١. الموقع:

- هل مباني الهيئة في مكان أمن أو أكثر خطورة (إقليم، مدينة، منطقة من المدينة) بالمقارنة مع منظمات غير حكومية أخرى؟
- ضع في الإعتبار موقع التهديدات (المناطق الخطرة).
- ضع في الإعتبار قدرة المجرمين على الوصول من المناطق الخطرة إلى الأكثر أماناً (على سبيل المثال: العصابات المتجولة).
- ضع في الإعتبار قدرة الأطراف المتحاربة على الوصول (مثلاً: أن يكون المكان قريباً من ثكنة إستراتيجية، شرطة أو جيش، أو معسكر أو الوزارات).
- ضع في الإعتبار القدرة على وصول طريق الإخلاء.
- هل يعمل موظفي الهيئة أو برامجها في مناطق خطرة تحديداً لفترة من الزمن قصيرة (مثلاً: السفر نحو مهمات لغرض التقييم أو المتابعة)؟
- هل نعتبر مطلعين بشكل كامل عن احتمالية حول موقف النزاع بشكل سريع بحيث قد تجعل من الأماكن الأمنة نسبياً معرضة أكثر للخطر؟

## ٢. تعريف العاملين و ممتلكات الهيئة

- هل مبانى الهيئة محمية بشكل جيد؟
- هل المبانى محمية ضد السارقين (السياح، الشبكة السلكية على النوافذ، أبواب صلبة و أقفال أمان، و خلافه)؟
- هل يتم إنارة المبانى بشكل جيد ليلاً؟
- هل تم عمل الإرشادات الموجزة للحراسة بشكل جيد؟ و هل لديهم وصف وظيفي؟
- هل المبانى يتم التعرف عليها بشكل جيد بأنها مبانى الهيئة (إذا كان ذلك ملائماً)؟
- هل المفاتيح و النسخ منها يتم إدارتها بشكل جيد.
- هل مبانى الهيئة لها القدرة على الوصول إلى إمدادات مستقلة للطاقة فى حالة انقطاع الطاقة (المولد الكهربائي، الألواح الشمسية)؟

### المكتب:

- هل هو فى موقع جيد لإتصالات الراديو (موقع مرتفع، بعيداً من المبانى الشاهقة)؟
- هل إتصالات الراديو تم تركيبها فى مكان متميز؟
- هل الخزنة تم وضعها فى مكان متميز؟
- هل تم تحديث الخزون من المواد و الأشياء بشكل منتظم و أن هذه الملكيات يتم التعرف عليها بشكل ملائم؟

### أماكن الإقامة:

- هل إتصالات التردد العالى ممكنة بين كل مقار السكن؟
- هل هو ممكن أن يتم ترك السيارة و توقيفها بداخل المنشأة.
- هل كل أماكن الإقامة تحافظ على مخزونها الإحتياطي من الطعام و الماء؟
- هل هناك مكان آمن يمكن إستخدامه كماوى (مثلاً: غرفة بلا نوافذ أو مستودع تحت الأرض، و خلافه)؟
- إذا كان المأوى تم بناؤه: هل تم البناء بشكل جيد حسب المعايير المناسبة؟
- هل يمكن الحفاظ على إتصالات الراديو من المأوى أو المستودع؟

### الخزن:

- هل هو مشغول حصرياً من قبل الهيئة؟
- هل يكون الدخول للمخازن محمياً بشكل جيد؟
- هل يعتبر الخزون من المواد الخطرة (مثل الوقود) منفصلاً عن المواد الأخرى؟
- هل يقوم الأشخاص بالتدخين داخل الخازن؟
- هل هناك طفايات للحريق و رمل؟
- هل هو نظيف من الداخل و الخارج؟

### التعاملات المالية:

- هل فتح حساب فى بنك وطنى أمراً موثوق فيه؟
- هل سحب مبالغ نقدية من بنك وطنى أمر موثوق فيه؟
- هل الحصول على مبالغ نقدية بالشيكات أمراً موثوق فيه محلياً؟
- إذا لم يكن هناك بنوك فى المناطق القروية:
- كيف يتم طلب المبالغ المالية (البريد الداخلى/ إتصالات الراديو/ التليفون)؟
- ما مدى تكرارية نقل النقود؟

- ما هي القيمة النقدية (متوسط القيمة)؟
- ما هي وسيلة المواصلات المستخدمة؟
- هل هناك إجراءات لنقل النقود (فقط بالطائرة. مع موظفي الهيئة الدوليين. أكبر قيمة نقدية. و خلافه)؟
- هل هناك "بيان سحب الشحنة النقدية" لنقل النقود؟
- هل هناك قيمة قصوى يمكن أن يحتفظ بها في اليد في ميدان العمل؟
- هل هناك خزانة في كل موقع؟
- من لديه الحق للدخول على الخزانة؟

### ٣. قيمة الملكية:

- ما هي الطرق التي يمكن بها تقليل عرضة الهيئة للمخاطر المباشرة من الأطراف المتحاربة وقطاع الطرق؟
- البقاء على الحد الأدنى من النقود؟
- الحد الأدنى من مخزون المواد والممتلكات؟
- استخدام العربات ذات القيمة الأقل كلفة في المدن (في حين لا يكون هناك حاجة للمركبات ذات الدفع الرباعي)؟

### ٤. تأثير البرامج:

- هل هناك خطر قوى بأن تقديم المعونة من قبل الهيئة سوف ينحرف عن مساره أو يتم إعاقة من قبل الأطراف المتحاربة؟
- هل هناك سابقة بأن تم سرقة للمعونات الإنسانية من المستفيدين؟
- هل يعتبر المستفيدين مضطربين لدفع (ضريبة) للمشاركة بجزء من المعونة المستلمة للسلطات أو الأطراف المتحاربة؟
- هل المعونة تخفف من الضغط على الإدارة العامة للأطراف المتحاربة (منظمة ثورية أو الحكومة) من حيث تقديم الدعم للسكان؟
- هل تجعل المعونة الأطراف المتحاربة أن ينفقوا موارد أقل على المدنيين و تشجعهم على شراء معدات حربية أكثر؟
- هل المعونة تخفف الضغط عن مدينة محاصرة؟
- هل المعونة يعتبرها الأطراف المتحاربة كجزء من إستراتيجيتهم لكسب "قلوب و عقول" السكان المحليين؟
- هل المعونة تساعد الحكومة في إستراتيجية إقصاء و إبعاد سكان الريف (التجمعات الجماهيرية و الخيمات و القرى الصغيرة) و أن يجعلوهم في "منطقة نيران حرة" و رفض دعم المتمردين و المُندين و تغطية القرى المحلية؟
- هل المعونة تساعد اللاجئين أو الأشخاص النازحين بأن يصبحوا مقيمين دائمين في مكان ما هم ليس مرحب بهم فيه؟

### ٥. تبنى إجراءات أمنية مناسبة:

- هل هذه الإجراءات يمكن إجراؤها بشكل معقول بعد الوصول إلى البلد؟
- هل تم عمل الإجراءات الرسمية: التسجيل في السفارة الأم. الوزارات (إذا لزم الأمر). و التقديم من أجل عمل بطاقة إقامة. و رخصة القيادة المحلية؟
- هل الوثائق يتم الاحتفاظ بها في مكان آمن: جواز السفر و بطاقات الإئتمان و تذاكر الطيران؟

- هل جميع العاملين يقوموا بإستلام: بطاقة الهوية الخاصة بالهيئة. نسخة من الخطة الأمنية الميدانية من ضمنها خطة الإخلاء. و التقارير المحدثّة عن مواقف الهيئة؟

#### التهديد، و العرصة للخطر و تقييم المخاطر:

- هل قمت بعمل خرائط و تابعت التغيرات الجغرافية للنزاع؟
- هل تتابع و تراقب التطورات السياسية و العسكرية الهامة؟
- هل لديك دراية بتاريخ النزاع ووضعه الحالي؟ وهل ترى سيناريوهات محتملة رئيسية يمكن أن يحول إليها الأمور و أيضاً العوامل الرئيسية التي يمكن أن يكون لها تأثير إذا حدث سيناريو معين بدلاً من غيره؟
- هل قمت بعمل تحليل للفاعلين و التعرف على جميع المجموعات الرئيسية التي تقوم بأعمال العنف أو التي تناهضه و العلاقات المشتركة فيما بينهم؟ وهل لديك رؤيا في الترابط الداخلي أو التقسيم فيما بين مجموعات الفاعلين الرئيسية؟
- هل قمت بالتعرف على الفاعلون الأجانب الرئيسيون و موقعهم من النزاع و كيف تريد أن تموقع نفسك (بالنسبة إلى الفاعلين الرئيسيين في النزاع. و بالنسبة إلى القوى السياسية الأجنبية. و بالنسبة إلى هيئات معونة أخرى). على سبيل المثال كيف تريد معونة الإغاثة الكاثوليكية أن يتم النظر إليها أو يدركها الآخرون؟
- هل تقوم بمراقبة التغيرات المحتملة في العلاقات؟
- هل لديك تقدير بالموارد التي يملكها الفاعلين في النزاع. و إلى أي درجة يعترفوا بعقد الإتفاقات الإجتماعية. ومع من؟ وهل ترى أو تتوقع تغيرات في أيا من تلك الأمور مع الوقت؟
- هل لديك تقدير بمدى تأثير أنشطتك على توازن القوى بين الفاعلين الأساسيين في النزاع أو بين الجماعات المسلحة و الجماعات المدنية؟

#### الخطط الأمنية الميدانية:

- هل هناك خطط أمنية ميدانية لها قواعد و إجراءات قياسية متبعة مكتوبة و واضحة؟
- هل هناك خطة للإخلاء: لا تعتمد فقط على سفارة الولايات المتحدة و/ أو خطة الأمم المتحدة ولكن إعتد أيضاً على إجراءات الهيئة؟
- هل الإدارة المباشرة و إدارة المتابعة أصبحت واضحة لكل العاملين؟
- هل هناك تدريبات للعاملين على إستخدام الراديو و العربات و الوعي بالألغام و خلافه؟
- هل هناك معلومات أمنية مكتوبة بشكل منتظم: تقارير عن المواقف الميدانية ترسل إلى الممثل القطري أو المدير الإقليمي و المقر الرئيسي؟
- هل هناك إجتماعات أمنية منتظمة مع السلطات المحلية. و منظمات الأمم المتحدة و الغير حكومية و مع فريق العاملين بالهيئة؟
- هل تقوم الهيئة بتوصيل صورة إيجابية عن المنظمة: الإنتداب و الدور و أهداف البرنامج و العوائق بشكل واضح و مفهوم و مناسب للسلطات المحلية أو القوات النظامية أو الصحفيين أو السكان المحليين؟
- هل هناك مجموعة فاعلة من المجموعات من القوات النظامية و الشرطة و قوات الأمم المتحدة و المنظمات الغير حكومية و الشركاء المحليين و السكان و الصحفيين و غيرهم؟
- هل المهام منظمة و مفهومة جيداً من قبل العاملين؟
- هل العاملين الوطنيين يتلقون إرشادات أمنية موجزة عند توظيفهم (متضمنة في

- ذلك إنتداب الهيئة و البرامج و حدود الحماية للهيئة؟
- هل هناك سياسات مكتوبة بخصوص إتزامات العاملين: عدم شرب الكحوليات أثناء ساعات العمل. و إحترام حيادية المنظمة و خلافه؟
- هل هناك قواعد و إجراءات أمنية خاصة للموظفين الوطنيين؟
- هل هناك إجتماعات مع الموظفين الوطنيين لتحديد إذا ما كانوا يشعرون بالأمان و ليشاركونا المعلومات؟
- هل موظفى الهيئة الوطنيين يمثلوا مجموعات عرقية ودينية مختلفة و خلافه؟
- هل يقوموا بإستلام بطاقات هوية مهنية. و دليل العمل المرافق و خلافه؟

#### صحة العاملين:

- هل العاملين تم إعلامهم بالمخاطر الصحية الخاصة بالبلد المضيف (كلا من المخاطر الصحية القروية و الحضرية)؟
- هل تم فتح ملف طبي لكل من العاملين متضمناً معلومات مثل فصيلة الدم. والحساسية. وتاريخ القضايا الصحية. و جدولة التطعيمات؟
- هل أطقم الإسعافات الأولية يمكن الوصول إليها بسهولة و بها مخزون كامل؟
- هل هناك خدمات صحية متاحة محلياً و أيضاً فى النطاق الإقليمي؟ وهل تم تحديد أماكنهم و معرفتهم لكل الموظفين؟
- هل هناك إجراءات واضحة بخصوص الإخلاء الطبي؟
- هل هناك وعى بخصوص العناية الشخصية و إدارة التوتر؟ وهل المدراء الأعلى درجة لديهم نموذج و يقوموا بدعم الموظفين للحفاظ على الإتزان بين الحياة العملية و الشخصية؟
- هل إجراءات و سياسات العناية الشخصية تعتبر مناسبة و فى مكانها؟ و هل تم تحديد إستشاريين نفسيين و إجتماعيين فى حالة تم إحتياجهم؟

#### الإتصالات:

- هل إجراءات إتصالات الهيئة مناسبة مع الإحتياجات و المخاطر؟
- هل يمكن الإعتماد على وصلة التليفون بشكل دائم؟
- هل تتيح الإتصال مع كل مكاتب الهيئة بالدولة؟
- هل تتيح الإتصال الدولى (المدير الإقليمي/ أو المقر الرئيسي)؟
- هل هناك مشاكل متكررة من ناحية أداء الإتصالات نظراً لكلا من: المشاكل السياسية و الحروب. و التداخل فى خطوط الإتصال. و إمدادات الطاقة. و خلافه؟
- هل هناك وسائل إتصال مستقلة؟ الراديو ذو التردد العالى و الراديو ذو التردد العالى جداً و إتصالات الأقمار الصناعية؟
- هل المكتب لديه قائمة بمعلومات الإتصال لجميع العاملين؟
- هل لدى العاملين الأساسيين معلومات الإتصال الخاصة بالمنظمات الغير حكومية الأخرى و هيئات الأمم المتحدة و السفارات و غيرها؟ (الإسم/ المنظمة. و العنوان/ البلد. رقم التليفون/ الفاكس. الإيميل)
- هل كل العاملين تلقوا تدريباً بإستخدام الفاكس و الإيميل و إتصالات الراديو و خلافه؟

### الراديو ذو التردد العالى جداً (VHF) و الراديو ذو التردد العالى (HF):

- هل نظام الراديو ذو التردد العالى جداً قادر على تغطية كل المدينة؟
- هل موظفى الهيئة بإمكانهم الإتصال ببعضهم البعض عندما يكونوا فى منازلهم؟
- هل هناك إمكانية وجود مقوى الإشارة لضمان تغطية جيدة؟
- فى حالة إستخدام الإذاعة الثابتة: هل يعتبر تركيبها أمراً يمكن الإعتماد عليه؟ وموقع الهوائى و وجهته؟
- هل هناك على الأقل سماعه راديو لكل موظف دولى و للأخرين المسؤولين عن العاملين الأساسيين (السائقين. و المراقبين الماليين. و غيرهم)؟
- هل هناك بطاريات و شواحن كافية لتتيح للجميع بأن يكون لديهم سماعات راديو تعمل طوال الوقت؟
- هل هناك قطع غيار؟
- هل هناك وسائل مستقلة لإمداد الطاقة؟ مولد كهربائى. بطارية ١٢ فولت . ألواح شمسية؟
- هل هناك صيانة مستمرة للمعدات؟
- هل هناك على الأقل تردد واحد للإتصال و تردد واحد للمحادثة؟
- هل هناك ترددات أخرى للمنظمات الغير حكومية و الأمم المتحدة؟ و هل تم إختبارها؟
- هل هناك قائمة بكل أشخاص ومصادر المعلومات والإتصالات؟ الإسم/ المنظمة . علامة الإتصال. التردد؟
- هل تلقى الموظفين تدريباً فى إستخدام مثل هذه المعدات؟
- هل هناك وضع الإستعداد للراديو؟ فى أى وقت؟ و فى أى تردد؟
- هل هناك إجراء إذا شخص ما فاته وضع إستعداد الراديو؟
- هل هناك حاجة لوجود موظف تشغيل الراديو؟
- هل يتم إحترام قواعد المحادثة فى الراديو؟
- هل معدات الإتصال مسجلة فى و مصرح بها من قبل الوزارة المختصة؟
- هل الترددات مصرح بها رسمياً من قبل الوزارة المختصة؟
- هل التصريح بالقيام بالإتصالات أمراً فعلاً لكل مواقع العمل الميدانية للهيئة فى الدولة؟

### إتصالات الأقمار الصناعية:

- هل تركيب هذه الإتصالات أمراً يمكن الإعتماد عليه. بحيث تكون موجهة بشكل ملائم نحو الأقمار الصناعية؟
- هل هناك وسائل مستقلة لإمداد الطاقة؟
- هل يتم صيانة المعدات بشكل جيد؟
- هل هناك قائمة بكل أشخاص ومصادر المعلومات والإتصالات؟ (الإسم/ المنظمة. و العنوان/ البلد. رقم التليفون/ الفاكس. الإيميل)
- هل المعدات تم تسجيلها فى الوزارة المختصة؟
- هل الهيئة مصرح لها إستخدام مثل هذه المعدات؟
- هل هذا التصريح أمراً فعلاً لجميع مواقع العمل الميدانى للهيئة بالدولة؟
- هل تلقى العاملين تدريباً بإستخدام و صيانة المعدات؟



## حركات العاملين

- هل هناك إجراءات قياسية متبعة لتحركات العاملين؟
- هل هناك قواعد لتحركات العاملين في المدينة/ والمنطقة المحيطة: في النهار أو في الليل. مع سائق أو بدون. بإستخدام عربة واحدة أو في قافلة عربات؟
- هل هناك سياسة مكتوبة لتنظيم قوافل العربات. تتضمن التعرف عليهم. وإستخدام بيانات الشحن و قوائم التعبئة و التتبع من خلال الراديو و التراخيص إلخ؟
- هل هناك أماكن يجب تجنبها؟
- هل نقاط التفتيش محددة؟
- هل هناك قواعد عند الإقتراب من نقاط التفتيش؟
- هل هناك سياسة موجودة فيما يخص الحوادث؟
- هل هناك إجراءات للراديو (مثل تسجيل معلومات الرحلة عند الوصول) فيما يخص حركات العاملين؟
- هل موظفي الهيئة تم إبلاغهم بخصوص تهديدات الألغام؟ و كيف تكون الإستجابة والتصرف إذا وقعوا في حقل ألغام؟

## النقل:

- هل هناك إجراءات قياسية متبعة لإستخدام عربات الهيئة؟
- هل كل العربات تم تسجيلها في الجهات المختصة؟
- هل كل الرسوم الضريبية و التأمينات مدفوعة حتى الآن ومحدثة بشكل منتظم؟
- هل الوثائق التالية موجودة بداخل العربة: كتيب وسجل الصيانة. نموذج أداء المهمة. تسجيل أو ترخيص العربة. وصولات رسوم الضرائب المدفوعة. التأمين. الخرائط (متضمنة نقاط التفتيش. الطرق المحظورة. و طرق الإخلاء). قوائم الإتصال (الإسم/ المنظمة/ العنوان/ التليفون/ رمز الإتصال/ تردد الموجة)؟
- هل كل العاملين و الركاب يستخدمون أحزمة الأمان؟
- هل العربات تم تجهيزها لتناسب إستخداماتهم (مثل الراديو و الأعلام و خلافه)؟
- هل العربات تتم صيانتها بنظام عمل جيد؟
- هل هناك برنامج موجود للصيانة؟
- هل هناك مخزون موجود من قطع الغيار؟ (بما في ذلك زيت المحرك و سوائل الفرامل و الشحوم).
- هل هناك مخزون موجود من الغاز؟
- هل يتم التعرف على العربات (مثلا من خلال العلم و الشعار)؟
- هل هناك مجموعة من المفاتيح الإحتياطية لكل عربة؟
- هل العربات مجهزة جيدا؟ وتتضمن:
  - طفاية الحريق.
  - أدوات الإسعافات الأولية.
  - إطار عجلة إحتياطي.
  - عدة الأدوات.
  - معدات لتخليص العربة من الطين و الرمال و الثلوج.
  - كشف يدوى و بطاريات إحتياطية.
  - راديو.
  - مثلث الطوارئ / شعلة اللهب.

### السائقين:

- هل السائقين دائماً يحملون بطاقات الهوية خاصتهم (الشخصية و المهنية) و رخصة القيادة؟
- هل يعتبروا سائقين جيدين (مثلاً: السرعة، التصرف و السلوك، إستخدامهم للدفع الرباعي، المعرفة بأساسيات الميكانيكا، صيانة العربة)؟
- هل يعرفون كيف يتصرفون بالإستجابة فى حالات الحوادث؟
- هل يحافظوا على نظافة العربات و خزان الوقود نصفه ممتلىء فى كل الأوقات؟
- هل يلتزموا بإحترام قواعد الحمل الأقصى لعربتهم؟
- هل قاموا بتلقى تدريب فى إتصالات الراديو؟
- هل يقوموا دائماً بملىء إستمارات الطريق، و إستمارة الوقود، والتسجيل فى كتيب و سجل صيانة العربة، و نموزج أداء المهمة؟
- هل لديهم معرفة بالمكان و اللغة المحلية؟

### ما هى الإجراءات القياسية المتبعة لإستخدام الطائرات المؤجرة للهيئة؟

- هل كل التراخيص ( من السلطات العسكرية و المدنية) تم الحصول عليها رسمياً؟
- هل هناك تأمين يغطى كلاً من الشحن و الركاب؟
- هل هناك سترات (صدرية) نجاة و أطقم الإسعافات الأولية؟
- هل هناك أحزمة أمان بالمقاعد لكل الركاب؟
- هل هناك سياسة فيما يخص من يمكن أن يحق له الإنضمام للرحلة التى تقوم بها الهيئة (فقط موظفى المنظمات الغير حكومية، المواطنين المدنيين، إلخ)؟
- هل الطائرة مجهزة بجهاز النظام العالى لتحديد المواقع و أيضاً إتصالات الراديو؟
- هل الطائرة يتم صيانتها جيداً؟
- هل الطائرة لديها علامات تسجيل متعرف عليها وواضحة؟
- هل تقوم الطائرة برحلات تجارية؟
- هل الركاب الغير تابعين للهيئة يقوموا بتوقيع نمازج أداء المهمة؟
- هل الحمولة معروفة؟ طبيعة الشحنة، وزنها و حجمها؟
- هل تم تخزين الشحنة بشكل مناسب و صحيح؟
- إذا لم يكن هناك برج مراقبة:
- هل موظفى الهيئة تم إبلاغهم بمسار الطريق: وقت المغادرة ووقت الوصول و خطة الرحلة و الحمولة و الركاب، إلخ؟
- هل الإتصالات ممكنة بين الطيار و بين فريق عمل الهيئة؟
- هل تقوم الهيئة بإبلاغ الطيار بالظروف المحلية؟ و شكل مهبط الطائرة و السياق المحلى و إعطاء تقرير عن الظروف الجوية؟
- هل يقوم الطيار بالإتصال بفريق الهيئة قبل هبوطه؟
- هل عربة الهيئة تكون دائماً متواجدة بالمهبط قبيل الهبوط؟
- هل هناك إتصال بالراديو بين فريق عمل الهيئة (فى الميدان) و مكتب الهيئة الأساسى بالدولة لتبليغ وصول الطائرة و أيضاً فى حالة سفرها أو مغادرتها متأخراً عن ميعادها الأصيلى؟

- هل هناك مخزون من وقود الطائرة موجوداً بميدان العمل؟
- هل هناك إجراءات قياسية متبعة بخصوص استخدام قوارب الهيئة؟
- هل كل التصاريح ( من السلطات العسكرية و المدنية) تم الحصول عليها رسمياً؟
- هل هناك قائد أو شخص مؤهل لقيادة القارب؟
- هل القارب مجهز جيداً؟
- هل هناك تأمين يغطي كلاً من الشحن و الركاب؟
- هل القارب يتم التعرف عليه بأنه تابع للهيئة؟
- هل يتم استخدام القارب للنقل التجاري؟
- هل هناك سياسة للركاب (مثلاً: من يحق له الركوب)؟
- هل الركاب الغير تابعين للهيئة يقوموا بتوقيع نماذج أداء المهمة؟
- هل هناك سترات أمان متوفرة لكل الركاب؟ وهل يقوموا بارتدائها؟
- هل الحمولة معروفة؟ وطبيعة الشحن و وزنها و حجمها؟
- هل تم تخزين الشحن بشكل أمن و سليم؟
- هل القارب مجهز جيداً؟ (إتصالات الراديو، جهاز النظام العالمى لتحديد الأماكن، مرساة، إلخ؟

#### المتفجرات / الألغام الأرضية:

- هل موظفى الهيئة على علم بمواجهة مخاطر المتفجرات فى المدينة أو المنطقة المحيطة؟
- هل المعلومات بخصوص المتفجرات تم تجميعها و تحليلها عن طريق موظفى الهيئة؟
- هل تلقى الموظفون تدريباً فى التعرف على المتفجرات و الألغام الأرضية، و ما عليهم فعله فى حالة تواجدهم فى حقل ألغام وخلافه؟
- هل المناطق المعروفة بتواجد الألغام فيها تم عمل خرائط لها وهى متاحة للموظفين لمراجعتها؟
- هل يتم مشاركة المعلومات مع منظمات أخرى غير حكومية والأمم المتحدة و اللجنة الدولية للصليب الأحمر و السلطات المحلية و السكان المحليون؟
- هل تتجنب الهيئة الأماكن الخطرة؟
- هل هناك سياسة مكتوبة للسفر فى المناطق ذات المخاطر العالية؟
- هل هناك إجراءات مكتوبة فى حالة العثور على لغم أو فى حالة وقوع حادث وخلافه؟

#### ٦. الإلتزام بمعايير الأمن

- هل الخطة الأمنية الميدانية تم توزيعها و نشرها على كل الموظفين (الوطنيين والدوليين)؟
- هل الموظفين الجدد قامو بتسلم نسخة منها و تم حثهم على مراجعتها؟
- هل قام العاملون بتوقيع بيان تفهم الإرشادات الأمنية بالإضافة إلى نظام السلوك المؤسسى ومع التقدير الكامل لما تتضمنه هذه الوثائق ولماذا هى مهمة؟
- هل يتفهم الموظفون المعايير؟
- هل هناك إجتماع يتم لمناقشة ومراجعة الإجراءات عندما يكون هناك تغيرات فى بيئة التهديدات؟
- هل القرارات التى تخص (الإجراءات القياسية المتبعة) يتم إستشارة كل الموظفين فيها؟

## ٧. المهارات الشخصية للموظفين

هل موظفي الهيئة يتلقوا إرشادات موجزة بخصوص مكان مهمتهم؟ ويجب أن تتضمن الإرشادات التالي:

- بيان المهمة للهيئة.
- مقدمة عامة عن البلد: تاريخياً، سياسياً، و الموقف الأمني.
- أنشطة برنامج الهيئة.
- الإدراك والنظرة المحلية لأنشطة الهيئة.
- المخاطر المحددة للهيئة.
- القواعد و الإجراءات الأمنية.
- المعلومات الصحية.
- ميزات الهيئة (التأمين الصحي، التأمين في الممتلكات الشخصية، السياسات التي تخص العائلة المرافقة).
- مقدمة عن السلطات المحلية، و الشركاء، و المنظمات الغير حكومية.
- استخدام إتصالات الراديو.
- استخدام العربات.
- الإتصال مع الإعلام.
- نظام السلوك المؤسسى و القضايا المرتبطة بالحماية بشكل خاص فى هذه البلد؟

## ٧. صورة الموظفين والبرنامج – صورة الهيئة وتفهم السياق

### المحلى

- هل موظفي الهيئة قادرين على التواصل برسائل واضحة بخصوص تواجد و دور الهيئة؟
- هل كل موظفي الهيئة لديهم تفهم جيد لما يعنيه "العمل والمعونة الإنسانية"؟
- هل موظفي الهيئة يتفهمون مهمة الهيئة و مقدراتها و العوائق التي تواجهها؟
- هل يمكن لموظفي الهيئة أن يتواصلوا بناءً على هذه المفاهيم بلغة مفهومة فى مختلف السياقات؟
- هل التغييرات فى المهمة تنعكس فى الأذهان بحيث يتم بناء القرارات عليها و أيضا هل يتفهم موظفي الهيئة المعانى الواضحة و الضمنية لهذه التغييرات بشكل واضح؟
- هل يتفهم موظفي الهيئة المعايير الثقافية للعلاقات بين الجنسين فى السياق المحلى؟
- كيف تختلف الأدوار بين الرجال و النساء فى السياقات التي تعمل بها؟ هل هناك توقعات مختلفة للرجال و النساء؟ و ماهى هذه التوقعات؟
- كيف تكون الأماط الثقافية فى سياق تواجدك بخصوص نوع الجنس يمكن أن تؤثر على القضايا الأمنية؟ وما هى المخاطر الفريدة للنساء فى سياق تواجدك؟ و أيضا المخاطر الفريدة للرجال؟
- هل يتفهم موظفو الهيئة كيف يتم النظر إلى الأجانب فى الثقافة المحلية؟
- هل يتفهم موظفو الهيئة العادات و الأعراف المحلية؟

### السلوك الفردى:

- هل موظفي الهيئة يحترموا العادات و الأعراف المحلية؟
- هل موظفي الهيئة يرتدوا ملابس تحترم و تتماشى مع الثقافة المحلية و تعكس رسائل إيجابية بخصوص كيف يتوقع موظفي الهيئة بأن يتم معاملتهم؟
- هل يحمل أو يرتدى موظفي الهيئة مقتنيات يمكن أن تجذب إنتباه السارقين (المجوهرات

- الواضحة و المبالغ المالية الكبيرة و خلافه)؟
- هل الموظفين على علم بمستوى القبول المحلي فيما يخص التصوير الفوتوغرافي (أين و متى يمكن أو لا يمكن أخذ الصور)؟

#### تكوين فريق العمل:

هل موظفي الهيئة مزيج ملائم من المجموعات الوطنية و العرقية و السياسية و الدينية و الطبقية و القروية و الحضرية و نوع الجنس في كلا من الأعداد و الدرجات الوظيفية. من منظور الإحترام و النظر إليها بأنها نزيهة؟

#### البرامج

هل برامج الهيئة يتم النظر إليها بأنها تساعد أحد المجموعات العرقية أو الأطراف المتحاربة أو تساعد فقط في بعض المجالات في المجتمع (مثلاً: مساعدة الاجئين ولكن ليس السكان المحليين أو النازحين). و تغيير الطرق التي من خلالها يحصل المستفيدين على الموارد (مثلاً: دعم التعليم فقط للبنات). أو تغيير في هياكل السلطة (مثلاً: الإعتماد على التجار و الموردين المنحازون لأحد المجموعات)؟ و تعتبر قضية كيف يتم النظر إلى الهيئة مختلفة عن ما إذا كان هناك تأثير على النزاع أم لا.

#### المكتب الأساسي:

هل موقع المقر الرئيسي للبرنامج القطري للهيئة ينطوي دعماً لأحد أطراف النزاع أو إرتباطاً مع بعض الهيئات (مثلاً: قريباً من مكتب رئيسي لهيئة أمية)؟

#### التاريخ

- هل الأشخاص يقوموا بتفسير تقييم الإحتياجات المتكررة بأنها وعود مخلفة؟
- هل يستاء الناس من إنسحاب الهيئة عندما يسوء الموقف الأمني ؟

#### مساعدة المعاونين ٤

- الموظفين الميدانيين. سواء كانوا أجانِب أو محليين يكونوا تحت خطر كبير لكلاً من الإنهاك الكامل و التداعيات النفسية نظراً للتعرض إلى المواقف التي تسبب الأذى و الصدمات.
- إذا كان كلا من المحليين و الأجانِب يعملوا في مشروع. سوف يكون من الظاهر دائماً بطريقة ما بأن الموظفين يعملوا بطاقة عالية وذلك سوف يكون بلا شك مصدراً لضغوط العمل.
- من السهل أن يخطيء البعض في تفسير ردود فعل موظفي الميدان العاطفية. يمكن لردود الفعل الناجمة عن لإنهاك الكامل و الضغط أن تكون متشابهة ولا يوجد هناك ما يعوق حدوث كلاهما لنفس الشخص.
- إذا تم وضع الشخص في دور هو غير مؤهل بشكل كافي للقيام به. سوف يزيد من مدى التعرض للخطر لهذا الشخص لكلاً من ردة الفعل بالإنهاك الكامل و الضغط الملائم بالأذى و الصدمات.
- كل الأفراد العاملين في ظروف الطوارئ المعقدة يحتاجوا بأن يكون الآخرين شاعرين بمشاكلهم و داعمين لهم. و يحتاجون التقدير حتى لمجرد النجاحات الصغيرة.
- الموظفين الأجانِب و المحليين و أيضاً المتطوعين المحليين سوف يكون لديهم مدى مختلف من العرصة للخطر و يعتبر هذا الأمر أرضية خصبة للنزاعات الداخلية بين الموظفين والتي بدورها سوف تفسد كفاءة المشروع.

١٠ كتيب إرشادات البرامج ذات الطبيعة الإجتماعية النفسية في ظروف الطوارئ لعونة الإغاثة الكاثوليكية

## ملاحظات