

دليل عملي لمنظمات المجتمع المدني خلال الأزمات

المعهد الديمقراطي الوطني



تأليف

آرون ازبيلتون
رايتشل ميمز
ميشيل آتوود

قام بكتابة هذا الدليل فريق مشاركة وإدماج المواطنين في المعهد الديمقراطي الوطني بالتعاون الوثيق مع فريق الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

نبذة عن المعهد الديمقراطي الوطني للشؤون الدولية (إن دي أي)

المعهد الديمقراطي الوطني للشؤون الدولية منظمة غير حكومية غير ربحية وغير حزبية تستجيب لتطلعات الناس في مختلف أنحاء العالم للعيش في مجتمعات ديمقراطية تعترف بحقوق الإنسان الأساسية وتروج لها. ومنذ أن فتح المعهد الديمقراطي الوطني أبوابه في عام 1983، عمل المعهد و شركاؤه المحليون على دعم وتعزيز المؤسسات والممارسات الديمقراطية من خلال تعزيز الأحزاب السياسية والمنظمات المدنية والبرلمانات، وحماية الانتخابات، وتشجيع مشاركة المواطنين والانفتاح والمساءلة في الحكومة. ومع وجود موظفين وممارسين سياسيين متطوعين من أكثر من 100 دولة، يجمع المعهد الديمقراطي الوطني بين أفراد وجماعات لتبادل الأفكار والمعرفة والخبرات. ويتعرض الشركاء على نطاق واسع لأفضل الممارسات في التنمية الديمقراطية الدولية التي يمكن تكييفها مع احتياجات بلدانهم، ويعزز نهج المعهد الديمقراطي الوطني المتعدد الجنسيات حقيقة مفادها أنه على الرغم من عدم وجود نموذج ديمقراطي واحد، إلا أن بعض المبادئ الأساسية تتقاسمها جميع الديمقراطيات. ويتقيد عمل المعهد بالمبادئ المنصوص عليها في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان كما أنه يشجع على تطوير قنوات اتصال مؤسسية بين المواطنين والمؤسسات السياسية والمسؤولين المنتخبين، ويعزز قدرتهم على تحسين نوعية الحياة لجميع المواطنين. لمزيد من المعلومات حول المعهد الديمقراطي الوطني يرجى زيارة الموقع www.ndi.org

المعهد الديمقراطي الوطني هو منظمة رائدة تعمل على تعزيز مشاركة المواطنين وزيادة الاندماج السياسي حول العالم، مع التركيز على النهج التي تكون بقيادة محلية والقائمة على القضايا، تركز برامج المعهد الديمقراطي الوطني على تنظيم المواطنين حول اهتماماتهم واتخاذ إجراءات في جميع أنحاء الدورة السياسية لفتح المجال السياسي والوصول إليه وإشغاله. يدرك المعهد أن النشاط الذي يركز على المواطن والعمل الجماعي - مدفوعًا باحتياجات ورغبات المجتمع الحقيقية - هو قوة تحويلية قوية. منذ عام 1983، قدم المعهد الديمقراطي الوطني المساعدة إلى أكثر من 15000 منظمة مجتمع مدني في أكثر من مائة وخمسين دولة في جميع أنحاء العالم.

حقوق النشر © المعهد الوطني الديمقراطي (NDI) الموقع الإلكتروني : www.ndi.org حقوق النشر © المعهد الديمقراطي الوطني للشؤون الدولية جميع الحقوق محفوظة يمكن إعادة إنتاج و/أو ترجمة أجزاء من هذا العمل لغير الأغراض التجارية يتم الإقرار للأغراض التي تم الحصول عليها من قبل إذن كتابي مقدمة من المعهد الديمقراطي الوطني ويتم الإقرار مصدره المعهد الديمقراطي الوطني يتم إرسال نسخ من أي ترجمة إرسال طلبات إذن النشر إلى موقع legal@ndi.org

هذا الدليل

يهدف هذا الدليل الى مساعدة منظمات المجتمع المدني على التخطيط والتصرف خلال الأزمة، والتي تعرّف على أنها وضع غير متوقّع يؤثّر على حياة العديد من المواطنين في بلد أو إقليم. عادة ما تكون منظمات المجتمع المدني أكثر اطلاعاً على الظروف المحلية من الهيئات الحكومية أو منظمات الإغاثة الطارئة مما يمكنها من المساهمة في إيجاد حلول ذات فاعلية أعلى للمشاكل التي تسببها الأزمة. وحيث أن العديد من المشاكل التي تنشأ عن الأزمة تتطلب حلولاً ذات جهود مشتركة، فإن هذا الدليل يركز على الخطوات التي بإمكان منظمات المجتمع المدني اتخاذها على وجه السرعة في ظل تبعات الأزمة، كما يؤكّد على ضرورة التنسيق بين المؤسسات والمنظمات والأفراد، حيث أن العمل المشترك هو السبيل الوحيد لتمكين المجتمعات من التعافي من الأزمة والنهوض بشكل أقوى.

سيساعد هذا الدليل منظمات المجتمع المدني على فهم أي أزمة محتملة، وضع خطة عمل وضمن الحصول على المعلومات الحساسة وتعزيز الوحدة والتعاون بين الأطراف المعنية. كما يدرك هذا الدليل أن المنظمات تتحمل مسؤولية حماية الموظفين وضمن عدم إرهاقهم في العمل مما قد يسبب الإعياء والمرض النفسي والجسدي، واستنزاف طاقتهم والخلاف بشكل عام. يتخلل الدليل توصيات لرعاية الموظفين.

4	المقدمة
5	القسم الأول : تحليل الموقف وتخطيط مسار العمل
11	القسم الثاني : ضمان الحصول على المعلومات الحساسة
14	القسم الثالث : الاستجابات التي يقودها المجتمع
21	القسم الرابع: المصادر
21	الملحقات
	الملحق أ : التشغيل الآمن للمكاتب خلال أزمة فيروس كورونا

المجتمع المدني مكون رئيسي عندما تحتاج المجتمعات الى التعاضد للتعامل مع الأزمة، كأزمة وباء كورونا. تحت هذه الظروف عادةً ما يعمل المجتمع المدني على تسهيل فهم الأنشطة الحكومية، مما يسهل على المواطنين فهم وتقييم قرارات السياسات وإنفاذ السلطة الحكومية بالإضافة إلى تزويد المواطنين بالمهارات للتعبير عن مخاوفهم والعمل بشكل جماعي. تتفاقم الحاجة للحصول على المعلومات المتعلقة بالإجراءات الحكومية وحرية التصرف بدون مضايقة أو تدخل من الحكومة بشكل كبير خلال الأزمة.

على الرغم من أن الأزمات الناتجة عن الكوارث الطبيعية والأوبئة والكوارث التي من صنع الإنسان تتطلب عملاً سريعاً لمنع المعاناة والمشقة، إلا أنها تعد فرصة للتغيير الإيجابي. تاريخياً، خلقت الأزمات لحظات مهمة لإعادة ضبط السياسات والاقتصاد وأنظمة الصحة العامة، كما ساعدت على بناء المزيد من الترابط المجتمعي وتعزيز السياسات لمنع الأزمات المستقبلية أو التخفيف منها.

تلعب منظمات المجتمع المدني أدواراً مهمة في دعم العمل الجماعي حيث تستجيب المجتمعات للأزمات وتتعاقد معها. بالإضافة إلى التعبئة حول الاحتياجات الملحة ، مثل وصول الجمهور إلى المعلومات أو المساعدة الغذائية أو المأوى أو الإمدادات الطبية ، تلعب منظمات المجتمع المدني أيضاً دوراً مركزياً في التقريب بين المجتمعات وتعزيز المساعدة المتبادلة. وبالمثل ، تعمل منظمات المجتمع المدني على حماية الفضاء المدني وضمان استجابة مناسبة وشاملة للأزمات من خلال مساءلة الحكومة.

العمل الجماعي: العديد من المشاكل كبيرة جداً أو معقدة للغاية بحيث لا يمكن لأي مؤسسة أو منظمة أو فرد معالجتها بشكل فردي. في هذه الحالات ، يجب على الجهات الفاعلة المختلفة توحيد قواها وتقسيم المشكلة إلى أجزاء يمكن التعامل معها مما يمكنهم من معالجتها بشكل متزامن من خلال جهد جماعي.

يمكن لبعض الدروس الشاملة الاستفادة من خطط وإجراءات الاستجابة للأزمات. وتشمل هذه التركيز على الشفافية والتواصل وتحديد الأولويات والتنسيق. على سبيل المثال ، ضمان فهم المواطنين لطبيعة الأزمة والجهود المستمرة لمعالجتها يمكن أن يقلل الخوف وعدم اليقين. من المهم أيضاً إدراك أنه لا يمكن عمل كل شيء مرة واحدة ؛ يجب التعامل مع القضايا الأكثر إلحاحاً والأكثر أهمية أولاً. يجب أن تقلل الحلول من التأثير السلبي على حياة الناس ، وتخفف من الحرمان ، وتعمل على حل الأزمة في أسرع وقت ممكن. وهذا يشمل إدارة احتياجات الاستجابة الأولى ، ووضع تدابير وأنظمة الطوارئ ، والتفكير في حلول طويلة الأجل.

القسم الأول : تحليل الموقف وتخطيط مسار العمل

نصيحة تتعلق بالصحة والعافية: تتمثل المسؤولية الأولى للمؤسسة أثناء الأزمة في ضمان السلامة الجسدية والصحة والرفاهية للموظفين وأصحاب المصلحة. إذا كان من المتوقع أن يستمر الموظفون في العمل ، فإن رفاهم ، بما في ذلك الغذاء والأمن والمأوى ، أمر بالغ الأهمية. يجب على منظمات المجتمع المدني إظهار المرونة للسماح للموظفين بتلبية احتياجاتهم خارج مكان العمل.

الخطوة الأولى: جمع المعلومات وتقييم الموقف

للمساعدة في فهم الأزمة وتحديد نوع الدعم المطلوب، على المنظمة القيام بتقييم سريع. اعتمادًا على حجم وهيكل المنظمة ، يمكن أن يشمل التقييم جميع الموظفين في منظمة أصغر ، أو ممثل من كل مكتب أو قسم في منظمة أكبر. تعتمد إحدى طرق التقييم السريع على فحص مجموعة مترابطة من العوامل باستخدام تحليل PESTEL ، الموصوف أدناه. يراعي هذا النهج التأثير الشامل للأزمة التي تشمل جميع قطاعات المجتمع. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أن يساعد في تحديد الثغرات الحرجة في جهود الاستجابة.

يمكن أن يكون تحليل PESTEL عبارة عن تمرين جماعي مُبَسَّر ، يستمر من ساعتين إلى ثلاث ساعات ، حيث تتم مناقشة الأسئلة التالية من قبل المجموعة وتسجيلها. بالإضافة إلى تحديد الاحتياجات والثغرات في الاستجابة الحالية للأزمة ، يجب على المجموعة أيضًا النظر في كيفية قيام الأزمة بمضاعفة المشاكل الموجودة مسبقًا (مثل الصراع والفقر والفساد والعنف القائم على النوع الاجتماعي ، إلخ).

الأسئلة المكونة لتحليل PESTEL هي كما يلي :

P - Political السياسة

ما هو الإجراء الذي تتخذه الحكومة؟ أين يتم اتخاذ القرارات الحاسمة؟ ما مقدار السلطة التي تتمتع بها الحكومة المحلية؟ هل يتم تبادل المعلومات بشكل كاف؟ هل يتم استخدام تدابير الطوارئ؟ هل هناك أصوات معارضة؟ هل يشارك قطاع الأمن في الاستجابة؟ هل يتم توفير الخدمات العامة لكل محتاج؟

E - Economic الاقتصاد

كيف يتم تخصيص الموارد؟ كيف تأثرت سبل العيش على المستوى الاجتماعي والاقتصادي؟ هل يستطيع الناس الوصول إلى الاحتياجات الأساسية ، مثل الغذاء والوقود؟ هل سلاسل التوريد تعمل؟ هل البنوك تعمل؟

S - Social الاجتماعي

من هو الأكثر ضعفًا؟ ماذا تفعل المنظمات الأخرى؟ هل يتم اعتبار أي مجموعات اجتماعية كبش فداء (أي يتم إلقاء اللوم عليها بسبب أخطاء الآخرين أو أفعالهم الخاطئة أو موقف خارج عن سيطرة أي فرد)؟ هل هناك حاجة للتصدي للمعتقدات المحلية أو فضح الخرافات السائدة حول الأزمة؟ هل هناك مخاوف أمنية أو احتمال حدوث عنف؟

T - Technological التكنولوجيا

ما هي خطوط الاتصال المتاحة؟ هل توجد خدمة خلوية؟ هل الراديو والتلفزيون يعملان؟ هل يتم نشر معلومات مضللة أو خاطئة؟

E - Environmental البيئة

هل يحصل الناس على المياه النظيفة والصرف الصحي؟ هل تم ترحيل المواطنين؟ هل هناك خطر حدوث أزمة ثانوية؟ (مثل انتشار المرض بعد وقوع كارثة طبيعية)؟

L - Legal القانون

هل يتم اتباع حكم القانون؟ هل حقوق الإنسان محمية؟ هل تتمتع منظمات المجتمع المدني بالحرية والمساحة للعمل؟ هل يتم ضمان السلامة العامة؟

من خلال الإجابة على هذه الأنواع من الأسئلة ، يمكن للمؤسسة اتخاذ قرارات بشأن ما هو مطلوب للتصدي بفعالية للأزمة وتخفيف الآثار المضاعفة المحتملة. إنها لفكرة جيدة تأكيد نتائج التحليل بمقارنة آراء أصحاب المصلحة الخارجيين. بمجرد أن يكون لدى المنظمة رؤية واضحة للاحتياجات أثناء الأزمة ، فإنها تكون أكثر استعداداً لاتخاذ الخطوة التالية والتخطيط لمسار العمل الأولي.

الخطوة الثانية : تطوير خطة استجابة للأزمة

تتطلب الأزمة الوطنية عملاً جماعياً ونهجاً يشمل المجتمع بأسره، كما يتطلب أيضاً استراتيجيات عمل من أعلى إلى أسفل ومن أسفل إلى أعلى تعتمد على قدرات منظمات المجتمع المدني على المستويين المحلي والوطني لتحقيق النجاح. في كل حالة ، يجب أن تفكر منظمات المجتمع المدني بطريقة إستراتيجية بشأن الإجراءات التي تقرر اتخاذها بناءً على مواردها وقدراتها وعلاقاتها ووظائفها. إذا اختارت المنظمة التصرف ، فعليها أن تفعل ذلك بطريقة من شأنها أن تقدم مساهمة إيجابية تكمل أو تدعم عمل الآخرين ، بما في ذلك الإجراءات التي يتخذها المسؤولون الحكوميون. للمساعدة في عملية التخطيط يمكن للمنظمة ان تقوم بعمل SWOT Analysis بما يتوافق مع نتائج تحليل PESTEL . كلمة SWOT باللغة الانجليزية مشتقة من نقاط القوة (Strengths) ونقاط الضعف (Weaknesses) والفرص (Opportunities) والتحديات (Threats).

يمكن إجراء هذا التحليل أيضاً من خلال مناقشة ميسرة مع نفس مجموعة الموظفين الذين أكملوا تحليل PESTEL يمكن رسم مخطط رباعي ، كما هو موضح أدناه ، ويمكن إنشاء قوائم في كل ربع.



نقاط القوة

ما هي أصول المنظمة، بما في ذلك العلاقات والخبرات الفنية والمصادقية والوصول الجغرافي والموارد البشرية وقنوات الاتصال؟ على سبيل المثال، قد يكون لدى المنظمة آلية لتوصيل المعلومات إلى المجتمعات المحلية الريفية، أو عملية إجرائية لمراقبة النفقات الحكومية.

نقاط الضعف

ما هي القيود المفروضة على المنظمة؟ يمكن أن يشمل ذلك عدم القدرة على الوصول فعليًا إلى المكتب أو عدم القدرة على الوصول إلى أجزاء معينة من الدولة. ويمكن أيضًا أن يتضمن محدودية الخبرة في العمل مع الفئات الضعيفة أو عدم القدرة على تحويل الموارد المالية.

الفرص

ما الأمور التي تحتاج إلى معالجة والتي تضع المؤسسة في موقع فريد للقيام بذلك؟ كيف يمكن للمنظمة الاستفادة من عملها الحالي؟ هل يلجأ أصحاب المصلحة إلى المنظمة للحصول على المساعدة؟ يمكن أن يشمل ذلك الوصول إلى تمويل غير مقيد أو الحصول على دعم من منظمات المجتمع المدني الأخرى.

التحديات

ما هي المخاطر المرتبطة بمختلف مسارات العمل؟ هل هناك أي إجراءات تهدد صحة وسلامة الموظفين؟ هل الحكومة مترددة في إشراك المجتمع المدني؟ هل تحاول الحكومة استمالة أم إسكات المجتمع المدني؟ هل التمويل غير متوفر؟ على سبيل المثال، قد تستغل الحكومات الوباء لعرقلة عمل منظمات المجتمع المدني.

بناء على تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات (سوات) وتحليل بيستل، يجب أن يكون لدى المنظمة معلومات كافية لتقرر: (1) ما إذا كانت ستتخذ إجراءات و (2) إذا كان الأمر كذلك، فأين ينبغي أن تستثمر وقتها وجهدها. يمكن أن يشمل ذلك إجراء تحولات في الأنشطة التنظيمية الجارية و/أو إطلاق مبادرات جديدة لمعالجة القضايا المتعلقة بالآزمات بشكل مباشر.

الخطوة الثالثة: تشكيل فريق إدارة الآزمات

من أجل الاستجابة بسرعة وفعالية أكبر أثناء الآزمات، قد تشكل المنظمة فريقًا لإدارة الآزمات وتقوم بتكيف هذا الفريق بمساعدة المنظمة في مراقبة الآزمة و**حماية** موظفي المنظمة و**تعديل** العمليات و**المشاركة** في جهود الاستجابة والتعافي.

اعتمادًا على مسار العمل الذي تختاره المنظمة، يمكن أن يكون فريق إدارة الآزمات هو نفس المجموعة التي أجرت تحليل سوات وبيستل، أو قد تكون وحدة إدارة حالية تتولى مسؤولية مخصصة للتعامل بشكل أفضل مع الآزمة. أيضًا، قد يشمل الفريق أعضاء مجلس الإدارة، خاصةً إذا كانت هناك حاجة لتغيير الخطط الإستراتيجية أو السياسات التنظيمية الرئيسية. بغض النظر عن تشكيلة وتكوين الفريق، يجب أن يكون لفريق إدارة الآزمات وظيفة واضحة ومحددة خلال فترة الآزمة.

يجب أن يتمتع فريق إدارة الآزمات بسلطة اتخاذ القرارات والإبلاغ عنها، فضلًا عن مراقبة الخطط والأنشطة وإعادة تقييمها. خلال المراحل الأولى من الآزمة، يجب أن يعقد الفريق اجتماعات دائمة عدة مرات في الأسبوع، إن لم يكن يوميًا. كما يجب على الفريق أيضًا إنشاء طرق محددة للسماح للموظفين الآخرين بتقديم مداخلات وملاحظات، حيث يعتبر الموظفون وأصحاب المصلحة الخارجيون مصدرًا رئيسيًا للمعلومات ويمكنهم المساعدة في التخطيط والعمل. و يمكن القيام بذلك من خلال اجتماعات الموظفين المنتظمة لتبادل الأفكار، والاستطلاعات البسيطة التي يمكن إكمالها عبر الإنترنت، أو من خلال عنوان بريد إلكتروني محدد أو رقم هاتف مخصص لمثل هذه الملاحظات.

تحديد أولويات الإجراءات: لا يمكن فعل كل شيء في وقت واحد، ولا يمكن أن يكون كل شيء أولوية. يجب التفكير في الاحتياجات والميزة النسبية للمؤسسة، على سبيل المثال، إذا كان للمنظمة علاقات قوية مع وسائل الإعلام، فإن التعاون مع هذه المنافذ الإعلامية لمشاركة المعلومات العملية مع الجمهور حول الأزمة يمكن أن يكون أولوية فورية.

مواءمة الموارد: مع اتخاذ الخيارات بشأن ما يجب القيام به، تحتاج المنظمة أيضًا إلى مراعاة الوقت والأشخاص والمال المعنيين وقد يعني هذا جزئيًا أن إعادة تخصيص الموارد أمر ضروري، فمثلًا، أثناء جائحة COVID-19، حولت العديد من المنظمات أنشطتها من التعامل الشخصي إلى الإنترنت، واستخدمت التقنيات الرقمية. وقد أدى ذلك في بعض الحالات إلى الحاجة إلى موارد إضافية لأنشطة أخرى، مثل إنتاج محتوى إضافي عبر الإنترنت.

توزيع المسؤوليات: قبل اتخاذ أي إجراء، تحتاج المنظمة أيضًا إلى اتخاذ قرارات معقولة يتم إبلاغها داخليًا حول من هو المسؤول عن المهام (توزيع المسؤوليات). يتضمن ذلك كيفية عمل الأشخاص أو أجزاء مختلفة من المنظمة معًا. على سبيل المثال، يجب أن يكون هناك قرار واضح بشأن من يتحدث علانية باسم المنظمة.

الرصد والتعديل: تتطلب أي أزمة متفاقمة مراقبة دقيقة ومراجعة منتظمة للأنشطة، وهذه أدوار مهمة لفريق إدارة الأزمات، فهي لا تساعد فقط في تحديد ما إذا كانت الأنشطة تحقق النتيجة المرجوة، ولكنها تساعد أيضًا في الحفاظ على سلامة الموظفين وطمأنتهم وتشجيعهم. احتفظ بسجل مفصل للأنشطة ونتائجها كطريقة فعالة لرصد التأثير وإبلاغ تعديلات الاستراتيجية مع تفاقم الأزمة.

الخطوة الرابعة: وضع خطة اتصالات داخلية

نظرًا لأن خطة الاستجابة للأزمات في المنظمة تأتي معًا، فإن التواصل الموثوق به في الوقت المناسب مع الموظفين أمر بالغ الأهمية.

التواصل بشكل مستمر ومنتظم مما يبقي الموظفين على علم بالتطورات الجديدة وتسمح بمتابعة المعلومات السابقة، على سبيل المثال، قد ترسل إدارة المنظمة بريدًا إلكترونيًا أسبوعيًا يتضمن تحديثات حول الأزمة وخطة استجابة المنظمة للأزمات.

كن منفتحًا ومتاحًا ومستعدًا للرد قدر الإمكان على طلبات المعلومات. خصّص وقتًا في نهاية الاجتماعات لمزيد من الأفكار والأسئلة.

كن صادقًا في بناء والحفاظ على الثقة والتماسك داخل المنظمة، وشارك المعلومات حول الأزمة مع جميع الموظفين في الوقت المناسب وبطريقة مهنية.

كن عطوفًا ومتعاطفًا مدركًا أن كل فرد في المؤسسة يمر بالموقف ذاته ويجب أن يكون الموظفون قادرين على الاعتماد على بعضهم البعض، وكّرر هذا في التواصل مع الموظفين. كما يجب إدراك أن الأشخاص سيختبرون الموقف بطرق مختلفة فيجب الامتناع عن وضع افتراضات حول كيفية تأثير الأزمة على شخص ما.

كن إيجابيًا ، ولكن دقيقًا بشأن التحديات حيث ستكون هناك حاجة إلى عمل موحد للتعامل مع مجموعة من المشكلات التي تخلقها الأزمة. من الممكن أن تكون متفائلًا ومنفتحًا وصادقًا بالوقت ذاته.

شارك النجاحات لتحفيز الموظفين. الأزمات، بطبيعتها، تولّد التشاؤم، ولكن يمكن لإدارة المنظمة أن توفر الأمل وسببًا للتفاؤل، فعند تنفيذ الخطط، شارك قصص النجاح وركّز على المستقبل.

أكد على أن هناك عملية قائمة للمساعدة في مواجهة التحديات وأن ملاحظات الموظفين مفيدة. تحلّى بالشفافية بشأن العملية وكيفية معالجتها للتحديات.

خلق فرصًا للموظفين أو المتطوعين لتقديم التعليقات وطرح الأسئلة أو الأفكار أو المخاوف. قد تكون اجتماعات جميع الموظفين حيث يُمنح الموظفون الوقت والمساحة لمشاركة أفكارهم طريقة مفيدة لجمع التغذية الراجعة والملاحظات. أما بالنسبة للمواضيع الحساسة، قد تكون النماذج أو الاستطلاعات عبر الإنترنت مع خيار عدم الكشف عن الهوية طريقة جيدة لطلب التعليقات.

تأكد من وجود نظام للاتصال السريع للمساعدة في التخفيف من مشكلات الحماية أو الأمان المحتملة، مثل مجموعة واتساب أو شجرة الهاتف. ويمكن للمنظمة أيضًا جدولة اتصالات تفقدية منتظمة التي تسمح للإدارة بتأكيد سلامة الموظفين.

الخطوة الخامسة: وضع خطة للتواصل مع أصحاب المصلحة الخارجيين

ستحتاج المنظمة إلى التأكد من أن أصحاب المصلحة الخارجيين لديهم توقعات واضحة بشأن استجابتها للأزمة وخطة عملها، فمن المهم أن لا يتفاجأ المانحون والسلطات العامة والمواطنون بالتغييرات في أهداف المنظمة واستخدام الموارد.

المانحون - اجعل التوقعات واقعية. شارك بوجهة نظرك حول الأزمة وكن صادقًا بشأن أي تعديلات تحتاج المنظمة إلى إجرائها.

السلطات - توفير معلومات وأدلة وقصص وبرامج قابلة للتنفيذ، وشرح أي تغييرات في نهج المنظمة و طرح أسئلة عملية حول التزامات الحكومة وأفعالها ونواياها.

الجمهور - مشاركة الحقائق و المعلومات "التي تحتاج معرفتها". قم بتكثيف رسائل الخدمة العامة، واجعلهم يعرفون دورك، وتعاطف معهم، وقم بتضمين دعوة للعمل وشارك بروايات إيجابية تركز على العمل المجتمعي والجماعي.

نصيحة للصحة والعافية: يعد توفير مساحة لاستخلاص المعلومات عنصرًا مهمًا في الرعاية الذاتية للموظفين. يمكن أن يشمل ذلك "فحوصات الإجهاد و التوتر" الروتينية أو عمليات تفقدية أخرى أثناء اجتماعات الفريق من أجل البقاء على دراية بالمخاوف المتعلقة بالأزمة أو الصدمات أو المخاوف في حياة الموظفين والتي قد تؤثر على عملهم. لتحسين التجربة الشاملة لاستخلاص المعلومات، يوصى بتلبية الاحتياجات الأخرى، مثل توفير الطعام. إذا كان الإجهاد والتوتر والصدمة يؤثران على سلامة الموظفين، فمن المستحسن أن يشارك مستشار محترف في المساعدة في تحديد مسارات التعافي.

الحماية وعدم الإضرار

تتحمل منظمات المجتمع المدني مسؤولية عدم التسبب في أي ضرر، والتي تشمل حماية من يعملون معهم والسكان الأكثر ضعفًا¹. في أوقات الأزمات، يمكن للتدابير التي يتم تنفيذها استجابةً لذلك أن تعرض بعض الأشخاص لخطر أكبر، فمثلًا قد تؤدي أوامر البقاء في المنزل لفترات طويلة أو نقص الاحتياجات الأساسية إلى زيادة الاستغلال الجنسي والاعتداء والتحرش والذي يشمل العنف المنزلي والعنف القائم على النوع الاجتماعي. على الرغم من اختلاف السياقات، تتأثر النساء والفتيات بشكل غير متناسب بالاستغلال الجنسي والاعتداء والتحرش. بشكل عام، الأزمات الصحية والاقتصادية المزدوجة التي تحدث غالبًا جنبًا إلى جنب مع الأزمة أو الجائحة تضر بشكل غير متناسب بالنساء وكبار السن والأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسية وحاملي صفات الجنسين وغيرهم من السكان المهمشين. بالنسبة لبعض السكان، فإن تعدد طبقات الهويات - على سبيل المثال، كونك أنثى وشابة و من السكان الأصليين ، يضاعف التأثير والأضرار غير المتناسبة التي قد يتعرضون لها من تدابير الاستجابة للأزمات. بينما يتعرض المنتمون إلى أقليات عرقية أو لغوية أو أصلية في كثير من الأحيان للتمييز والوصم وانتهاك حقوقهم، بما في ذلك الحرمان من الوصول إلى الخدمات وأنشطة الكفاف (كسب الرزق) والأمن. يمكن أن تؤدي تدابير الاستجابة للأزمات، مثل تقييد حرية التنقل وزيادة المراقبة وتحويل موارد المساعدة العامة، إلى زيادة انتهاكات الحقوق والتمييز ضد الأشخاص الذين يعانون من التهميش.

¹ يتطلب مبدأ "عدم إلحاق الضرر" أن تسعى منظمات المجتمع المدني لتقليل الضرر الذي قد تسببه عن غير قصد من خلال تقديم المساعدة أو الخدمات ومن خلال تفاعلها مع المجتمع المدني ، وكذلك الضرر الذي قد ينجم عن عدم تقديم المساعدة أو الخدمات.

السكان الذين يعانون من مخاطر أو ضعف أكبر

السكان الأكثر عرضة للخطر هم أولئك الذين:

- تعتمد بشكل كبير على الاقتصاد غير الرسمي.
- احتلال المناطق المعرضة للصدمات .
- لديهم وصول غير كافٍ إلى الخدمات الاجتماعية أو التأثير السياسي .
- لديهم قدرات وفرص محدودة للتأقلم والتكيف .
- وصول محدود أو معدوم إلى التقنيات.

في الحالات التي لا تمتلك فيها المنظمة بالفعل سياسات وإجراءات للحماية ، يجب على منظمات المجتمع المدني تقييم بيئة التشغيل الخاصة بها كجزء من تحليل سوات الخاص بها وتطوير قائمة مراجعة للحماية في حالات الطوارئ. يجب اتخاذ خطوات لضمان أن الأنشطة تعزز السلامة والأمن ، بدلا من زيادة مخاطر SEAH و انواع اخرى من العنف او الصراع.

اعتبارات للحماية

- خلال عملية التحليل سووت تحدد المخاطر وعوامل الخطر التي من المحتمل أن تسبب ضرراً لمجموعات معينة و الاخذ بعين الاعتبار كيفية تأثير عوامل الخطر هذه على الحماية. قد يؤدي التغيير في عمليات المنظمة إلى زيادة أو تقليل المخاطر.
- تحديد الفئات السكانية الضعيفة بالتنسيق مع المنظمات الأخرى على مستوى المجتمع ، مع التركيز على الأشخاص الذين لم يتم منحهم الأولوية ضمن شبكات الأمان الاجتماعي القائمة. الشراكة مع منظمات المجتمع المدني الموثوقة والقادة المحليين للوصول إلى أكثر شرائح المجتمع ضعفاً.
- تأكد من أن البرامج المستمرة والبرامج الجديدة واقعية وأمنة.
- تحديد والعمل على الآثار السلبية أو المخاطر المتزايدة. تعني بيئة التشغيل الجديدة أن المنظمة قد تتفاعل مع شركاء أو مجموعات سكانية جديدة يواجهون حقائق صعبة. على سبيل المثال ، يمكن لتدابير الأزمة أن تضع أعباء رعاية إضافية على عاتق النساء ذوات الأطفال. إذا تم إشراك جهات فاعلة جديدة في تنفيذ البرنامج ، فتأكد من أنها واضحة بشأن سياسة الحماية وأي مسؤوليات إضافية.
- تحديد الهياكل الداعمة (الخدمات الاجتماعية والشبكات الاجتماعية والمؤسسات) وتقديم الدعم لتعزيز دورها.
- العمل بالتنسيق مع الشركاء الخبراء في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي مثل المستجيبين الأوائل والملاجئ المؤقتة والإسكان في حالات الطوارئ لضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي أو شبكات الوقاية من العنف المنزلي. كلما كان ذلك ممكناً ومناسباً ، قم بدمج رسائل منع العنف في استراتيجية الاتصال أو الحملات الإعلامية الخاصة بك.
- إذا كانت الأنشطة تنتقل عبر الإنترنت ، فكن على دراية بآثار الحماية. إذا كنت تتفاعل مع أطفال أو بالغين معرضين للخطر عبر الإنترنت أو تزيد من التفاعل بين الموظفين عبر الإنترنت ، فستحتاج المؤسسات إلى ضمانات مناسبة ، مثل استخدام VPN وتوفير تدريب على الأمن الرقمي للموظفين والمشاركين في النشاط. للحصول على مزيد من النصائح حول الأمان الرقمي ، راجع قسم الأمان الرقمي لاحقاً في هذا الدليل.
- إنشاء آلية شكاوى مناسبة وتقييم كيفية إثارة المخاوف. أيضاً ، ضع في اعتبارك القدرة التي تتمتع بها مؤسستك للتعامل مع أي تقارير إذا جاءت خلال هذا الوقت من الموظفين أو أعضاء المجتمع. هل توجد آليات إبلاغ مجتمعية قائمة وهل لا تزال تعمل في بيئة التشغيل الجديدة؟

الاستجابة المتداخلة للأزمات

جميع الفئات الاجتماعية لها هويات متداخلة، متأثرة بالسياقات التاريخية والاجتماعية والثقافية والسياسية ، والتي تحدد علاقاتها بالسلطة بالإضافة إلى قابلية التأثير والمرونة للكوارث وحالات الطوارئ والأزمات. على الرغم من كونها أداة جديدة نسبيًا للتنمية الدولية ، إلا أن المقاربات المتداخلة تعمل كإطار مفيد في الكشف عن ديناميكيات القوة غير المنصرفة الموجودة مسبقًا والتي تشكل الضعف والمرونة وتفسر التأثير غير المتناسب للأزمات على بعض السكان.

تستخدم منظمة ميرسي كور عدسة متداخلة وحساسة للنوع الاجتماعي عند تقييم المرونة باستخدام أربعة أسئلة إرشادية تسمح للمنظمات بفهم أفضل لكيفية تأثير الصدمات والضغوط على نتائج التنمية المرغوبة وتعديل استراتيجياتها بناءً على تقييم متعدد الجوانب للسياق.

1. ما الذي يجب أن يصبح أكثر مرونة؟
2. من الذي يحتاج إلى تعزيز قدرة المرونة؟
3. ما أنواع الصدمات والضغوط التي يجب على الأفراد التحمل لها؟
4. ما هي الموارد والاستراتيجيات اللازمة للحفاظ على التقدم عند مواجهة الصدمات والضغوط؟

القسم الثاني: ضمان الحصول على المعلومات الحساسة

نصيحة للصحة والعافية: إن أمكن ، يجب على منظمات المجتمع المدني التفكير في إجراء محادثات مع الجهات المانحة لها حول الرعاية الذاتية وبناء أنشطة الرعاية الذاتية ودعم الميزانيات الحالية أو القادمة. بالإضافة إلى ذلك ، غالبًا ما يُطلب من منظمات المجتمع المدني المحلية الإبلاغ عن العنف والأذى والقمع ، مما يجبر في بعض الأحيان موظفي البرنامج على استعادة التفاعلات السلبية أو تجربة إعادة الصدمة ؛ يمكن لمنظمات المجتمع المدني العمل مع الجهات المانحة لإعادة صياغة التقارير التي تخفف بعض هذا الضرر.

المجتمع والاتصالات هي مفاتيح التغلب على الأزمة، الإعلام مهم بشكل خاص في سياق التخطيط للطوارئ وإدارة الأزمات، للمواطنين الحق في إعلامهم بما حدث وما يحدث وكيف تنوي السلطات الاستجابة للأزمة وأي عواقب محتملة لتلك الاستجابات.

اعتبارات لمشاركة المعلومات الأساسية

- تعرف على من لديه القوة والنفوذ في المجتمعات أو الشبكات أو المنظمات المحلية القائمة. اعمل ضمن هذه القنوات لنشر المعلومات ، حيث من المرجح أن يحدو الناس حذو القادة والمجموعات الموثوقة المضمنة في مجتمعهم.
- إنشاء خطة مشاركة تتضمن معلومات وإرشادات حول التواصل مع مجموعات مختلفة ؛ تفاصيل الاتصال لأصحاب المصلحة المعنيين ، مثل مراكز الرعاية الصحية أو المستجيبين للطوارئ ؛ والتصورات والمخاطر والتحديات الرئيسية التي تأتي مع إشراك مجتمعات محددة وتدابير التخفيف الممكنة.
- ضع في اعتبارك الاحتياجات المعلوماتية لمختلف الجماهير. تتكون المجتمعات من مجموعات متنوعة وسيفهم كل فرد المعلومات في سياق تجاربهم الخاصة ، لذلك من المهم تصميم الرسائل للمجموعات المستهدفة لكل اتصال. يجب أيضًا مشاركة المعلومات في الشكل واللغة الأكثر سهولة ، بما يتناسب مع مستويات معرفة القراءة والكتابة داخل كل مجموعة.
- ضع في اعتبارك مصدر المعلومات ، وعند الاقتضاء ، استخدم الحكومة المحلية كمورد. شارك التوجيهات الحالية من قسم الصحة المحلي إذا كانت دقيقة وحديثة.
- تأكد من وجود مساحة للاستماع إلى المخاوف والتعليقات والأساطير والشائعات حول الأزمات وكذلك إيصال المعلومات حول الأزمة.
- تعامل مع وصمة العار والتمييز من خلال التعامل مع المجموعات الموصومة في مجتمع معين والتحدث علانية ضد أي سلوكيات تستهدف هذه المجموعات. ضع في اعتبارك أن المتطوعين يمكن اعتبارهم أيضًا "مجموعة موصومة" وينظر إليهم الآخرون في المجتمع بعين الشك.

الحفاظ على المصداقية

من المهم للغاية أن تحافظ منظمات المجتمع المدني على شرعيتها ومصداقيتها أثناء الأزمات. يجب أن تفكر منظمات المجتمع المدني في أربعة مكونات مهمة للحفاظ على المصداقية: الانفتاح ، والكفاءة ، والإنصاف ، والتعاطف.

التضليل والمعلومات المضللة

المعلومات المضللة هي معلومات غير دقيقة أو خاطئة تم إنشاؤها ونشرها بقصد التضليل والتسبب في الضرر. على سبيل المثال ، أثناء أزمة ما ، قد ينشر مسؤول منتخب عن عمد معلومات كاذبة حول أصل الأزمة لإبعاد اللوم عنه أو عنها. إذا شاهد المواطنون المزاعم الكاذبة لنفس المسؤول المنتخب على وسائل التواصل الاجتماعي وشاركوها دون أن يعرفوا أنها كاذبة ، فإنهم سينشرون معلومات مضللة. المعلومات المضللة هي أيضًا معلومات غير دقيقة أو خاطئة ، ولكنها لا تهدف إلى التسبب في ضرر. عندما يتم تبادل المعلومات المضللة على نطاق واسع ، فإنها تضر بالعقد الاجتماعي بين المواطنين والدولة ، والذي يعتمد على تدفق المعلومات الدقيقة حول الإجراءات الحكومية ، بحيث يتم إعلام المواطنين بدقة بأفعال الحكومة ويمكنهم محاسبة الحكومة. تؤثر المعلومات المضللة أيضًا سلبيًا على ثقة المواطنين في المؤسسات الحكومية ، مما يؤدي إلى انهيار الخطاب المدني وزيادة الاستقطاب ، وكل ذلك يهدد صحة الديمقراطية. يمكن أن تنتشر المعلومات المضللة والروايات الكاذبة حول أزمة ما بسرعة ، وفي بعض الحالات ، تتفاقم من قبل القادة السياسيين ، مما قد يؤدي إلى تفاقم التوترات القائمة أو يتسبب في تجاهل المواطنين لنصائح الصحة والسلامة الموثوقة. كما تحظر المعلومات المضللة واسعة النطاق قدرة المواطنين على مشاركة المعلومات ومقارنتها بشكل علني ، الأمر الذي يمكن أن يكون ضارًا بشكل خاص أثناء الأزمة. يمكن لمنظمات المجتمع المدني ، بمعرفتها بالسياق المحلي والبيئة الإعلامية ، أن تلعب دورًا مهمًا في تثقيف الجمهور ، ومراقبة المحتوى عبر الإنترنت ، ومحاسبة أولئك الذين ينشرون المعلومات المضللة.

ماذا يجب على الحكومة أن تتواصل بشأنه؟

لحماية المواطنين وتقليل حالة عدم اليقين التي يمكن أن تغذي الخوف والاضطراب ، تتحمل الحكومات مسؤولية تقديم معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب. يتضمن ذلك تزويد الجمهور بمعلومات حول:

- ما هي طبيعة / أصل الأزمة؟
- من الذي تأثر أو في خطر؟
- أي مناطق من البلاد تتأثر بالأزمة؟
- ما هي المخاطر والأخطار على الجمهور؟
- متى حدثت الأزمة أو إلى متى من المتوقع أن تستمر؟
- ماذا يجب أن يفعل الناس رداً على ذلك؟
- ما هي الإجراءات التي يتخذها المسؤولون العموميون؟
- أين يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات؟

مكافحة التضليل والمعلومات المضللة أثناء الأزمات:

• **تنظيم حملات تثقيفية** لتحسين الثقافة الإعلامية لدى المواطنين وقدرتهم على التعرف على المعلومات المضللة. يمكن لهذه الحملات أيضًا تبديد التضليل والمعلومات الخاطئة الشائعة التي انتشرت حول الأزمة. قد يكون من المنطقي تحويل تركيز الحملات الموجودة مسبقًا إلى الأزمة. على سبيل المثال ، في السنغال ، تحولت حركة الشباب "بينا مري" (فيد أب) من الدعوة إلى حكم شفاف وديمقراطي إلى إنشاء ونشر الأغاني التي تعزز التباعد الاجتماعي ، ردًا على فشل الحكومة في نشر معلومات مهمة حول الفيروس.

• مراقبة حيز المعلومات والتحقق من المعلومات الصحيحة التي يتم تشاركتها مع الجمهور، ومع الدولة ووسائل الاعلام. ويجب تحديد مصادر خطاب الكراهية ودمج تحذيرات مبكرة والاستجابة لآليات نظم المراقبة. ومثال ذلك، هناك عدد من المنظمات غير الحكومية البولندية التي تعمل للتعريف بنظريات المؤامرة الشائعة حول فيروس كورونا 19 (كجائحة) من خلال حملات اعلامية عبر وسائل الاعلام والتي تركز على التشارك في معلومات دقيقة.

• استغلال العلاقات مع صناعات القرار المحليين والوطنيين لزيادة الوعي بخصوص حول المعلومات الخاطئة والضغوطات الحكومية لاتخاذ إجراء ضد المعلومات الخاطئة (إذا لم تكن الدول أحد اللاعبين في نشر المعلومات الخاطئة هذه). وهذا يتطلب الوصول إلى صناعات القرار الذين يعملون لدى المؤسسات ووجود علاقة قائمة مسبقا من أجل مناقشتهم في الطريقة التنسيقية لمحاربة المعلومات الخاطئة.

• التعاون مع منظمات أخرى في المجتمع المدني أو لاعبين آخرين لمحاربة المعلومات الخاطئة. ويؤدي التعاون إلى التوصل إلى حملات مناصرة وزيادة قدرة منظمات المجتمع المدني على مواجهة المعلومات الخاطئة بشكل فعال. وفي البرازيل، قد اتحدت منظمات المجتمع المدني معا ضمن تحالف وطني لمحاربة المعلومات الخاطئة التي ينشرها الرئيس (بولسونارو) حول جدية الأزمة ونشر الوعي في المناطق الأكثر فقرا، وذلك باستخدام هاشتاغ و كورونا سبيريفارياس #coroniathepeiripheries.

• تنفيذ معايير وإجراءات رقمية قوية داخل المؤسسة. وغالبا ما تقوم منظمات المجتمع المدني باستهداف التهديدات التي تكون عبر الشبكة وذلك بسبب دورها الهام في تثقيف الجمهور، وفي دمج الاشخاص المهمشين، ولبناء الثقة عبر الديمقراطية. وتعمل الاجراءات الأمنية الرقمية القوية على الحماية من التهديدات.

الاجراءات الأمنية الرقمية

حتى تكون الاجراءات الأمنية الرقمية أكثر فعالية، فيجب أن تكون محددة في السياق وتتطلب تطبيق مجموعة من السياسات الشاملة، والاجراءات، والسلوكيات داخل المؤسسة.

• **يجب بناء ثقافة الوعي بالاجراءات الأمنية الرقمية:** يجب التعامل مع القرصنة الأمنية بجدية. ويجب تحمل المسؤولية عن تقليل المخاطر، وتدريب العاملين والمتطوعين، والعمل كقدوة ونموذج. إن الخطأ البشري يشكل الرقم الأول في الخروقات السببية.

• **بحث نقاط الهشاشة في الهيكلية:** على المؤسسة أن تمتلك فهما شاملا للتهديدات الرقمية التي تواجهها وما قد يتم استهدافه من قبل المهاجمين. وقد يكون من المفيد توفر سلوك مؤسسي خارجي مع أنظمة تدقيق ومنصات للاتصال، وشبكات رقمية، وأجهزة تستخدم داخل المؤسسة لتحديد نقاط الهشاشة/الضعف. ويجب بحث نقاط الضعف هذه من خلال استراتيجية تطبق وتستدام على مستوى المؤسسة ككل.

• **استخدام الغيمة:** فكر في استخدام غيمة (مكتب مناسب كجناح عمل لميكروسوف 365 والذي سيمكن جميع الوظائف المكتبية من العمل بفعالية واقتدار ويوفر مكانا لتخزين وحفظ المعلومات.

• **استخدم التصديق ذو العاملين وكلمات السر القوية:** وهي تتطلب تصديقا ذات عاملين من أجل إضافة طبقة ثانية من الحماية لجميع الحسابات الهامة. استخدم تطبيق الهاتف الجوال أو مفتاحا ماديا لعاملك الثاني، ولكن ليس بالتراسل من خلال النصوص. وفيما يخص كلمات العبور/ كلمات السر، فمن الصعب تجزئة حلقة من الكلمات العشوائية بدون الرموز (شيء يكون حقيقيا طويلا مثل هذا) باستخدام رموز مثل \$Lot\$ للرمز \$ymBo\$. لا تكرر كلمات العبور/ كلمات السر.

• **استخدم تراسلا مشفرا للمحادثات والأشياء الحساسة:** إن استخدام وسيلة تراسل مشفرة للرسائل والوثائق الحساسة يحمي من التأثيرات عند مشاهدتها إذا كان هنالك قرصنة في ايميلك. كما أن التشفير يحمي البيانات، ويقلل من احتمالية تمكين شخص آخر من قراءة رسائلك حتى وإن تم فك شيفرة البيانات.

• **خطط وحضر:** ضع خطة في حالة التأثير على حمايتك. تعرف على الشخص الذي يجب الاتصال به لطلب المساعدة الفنية، وتفهم التزاماتك القانونية، وكن مستعدا للتعريف بها داخليا وخارجيا بأسرع ما يمكن وبفعالية قدر الامكان.

حدد أولويات التواصل

لبناء حساسية أقوى للتواصل وتعزيز الاجراء الايجابي، يحتاج المواطنون إلى سماع الرسائل ذات الوحدة الواحدة/ المتشابهة، والتعاون والأمل، مثل:

- إننا لن ندخل في هذا معا
- تعتمد صحتنا على صحة الشخص المجاور لنا، والشخص المجاور لهما. إن ضمان تمكن الآخرين من الحصول على الرعاية يتعلق بكيفية الاعتناء بأنفسنا.
- تكون عائلتنا، وجيراننا أقوى، وأكثر أمانا، وصحة عندما نجلس معا في لحظات المتعة والاحتفال، والمرض والأزمات.
- نحقق هذا عن طريق التوحد والالتقاء معا.
- تتطلب هذه اللحظة أن نجتمع جميعا معا.
- هذا هو الوقت الذي نجلس فيه معا ونتناسى الاختلافات التي تؤدي الى تفرقتنا.
- أي شخص يريد استخدام الأزمة لانقسامنا، والأقليات، والمهاجرين، أو الذين يصارعون للهرب من الفقر، يشكلون خطرا علينا جميعا.
- والان وأكثر من ذي قبل، فقد أثبتت الأزمة بأننا نعتد على بعضنا البعض وبغض النظر عن وجهة قدمنا، والتشابه والاختلاف في بشرتنا، أو مقدار المال الذي نمتلكه، ونعرف بأن الوقت قد حان كي نتحد معا.
- عن طريق الوقوف معا والتأكد من أكل كل وأي شخص منا يمتلك المصادر والمعلومات التي نحتاجها، يمكننا تحقيق الانتصار على الأزمة.
- إن حماية الأكثر هشاشة يجعلنا أكثر قوة.
- بغض النظر عن اوجه الشبه فيما بيننا، وأين نعيش، أو مقدار المال الذي نمتلكه، فعندما تكون مريضا، فإنك تحصل على العناية كأولوية أولى.
- إن الخيارات التي نقررها تساعدنا في معرفة ما اذا كانت الأزمة تحدد مسارا أفضل لمستقبل مجتمعاتنا. لقد حان الوقت للاتحاد بغض النظر عن الفروقات ويجب وضع سياسات تساعد الجميع على مواصلة تحقيق الأمن والسلامة للأمة ككل.

القسم الثالث: الاستجابات التي يقودها المجتمع

نصيحة تتعلق بالصحة والعافية: تذكر الاحتفال بالانتصارات الصغيرة!

خلال الأزمة، فإن الطرق من الأعلى للأسفل والتي تتخذها الحكومات أو اللاعبين الدوليين قد تؤدي إلى إهمال مجتمعات معينة، ومضاعفة المصاعب التي تواجهها تلك المجتمعات. إن الطرق الحصرية من الأعلى للأسفل قد تزيد من هشاشة المجتمع من خلال عدم الفهم المناسب أو الاستجابة لاحتياجات المجتمع بناء على تاريخ حالات عدم المساواة وقلة المعرفة المحلية. وغالبا ما يكون هنالك حاجة إلى الاستجابات التي يقودها المجتمع من أجل ضمان توفر حلول عملية وأن يتم مساندة الضعفاء. وقد تكون الحلول المحلية والطرق التي يقودها المجتمع، مثل المساعدات المشتركة، واللامركزية أكثر استجابة. ومن ناحية أخرى، فإن الاجراءات المتخذة على مستوى المجتمع قد تخلق هياكل وتساند نظاما يبقى حتى بعد تجاوز الأزمة.

أمثلة على الاستجابات التي يقودها المجتمع

1- التدقيق المجتمعي: في أواخر العام 2014، وخلال أزمة ايولا، استخدمت الحكومة الليبيرية برنامج مبتكرا خلافا يعتمد على المتطوعين². ويتكون البرنامج من وصول بالوساطة وتدقيق من باب الى باب عن طريق متطوعين من المجتمع، ونشر معلومات قيمة وتغيير الممارسات الشعبية خلال الجائحة. وقد اظهرت دراسة مستقلة بأن الناس عرفوا المزيد عن مرض ايولا، وامتلكوا فهما أفضل للتواصل، وكانوا أكثر رغبة في الالتزام باجراءات الدولة للسيطرة. كما كانت حملة المعلومات فعالة في زيادة الالتزام بمعايير السلامة، ومساندة سياسات السيطرة، والثقة العامة بالدولة.

الدروس المستفادة

1. المعرفة بأن الثقة بالدولة كانت منخفضة، وتم إجراء هذه المبادرة وبنائها من خلال تنسيق وثيق مع منظمات المجتمع المدني، والتي وطوال فترة عمر البرنامج، أدت إلى مزيد من ثقة المواطنين.
2. كان المتطوعون المجتمعيين مسلحين برباطات وبطاقات تعرف على أنفسهم باعتبارهم متطوعين في البرنامج. وعمل المتطوعون مع قادة المجتمع لتحديد وتجنب المنازل التي تضم أشخاصاً مرضى، واستخدموا احذية مطاوية واجهزة استشعار وحساسية يدوية، وحافظوا على مسافة مناسبة أثناء التدقيق والتفتيش.
3. وإضافة الى ذلك، فقد عمل المتطوعون على تخفيف أية شكوك عنهم عن طريق زيارة المجتمعات في مناسبات متعددة والتأكيد على إخلاصهم وولائهم للمجتمع.

2- حملات زيادة الوعي: في كينيا، نظمت الشبكات حملة لزيادة الوعي بجائحة كورونا 19 والممارسات الصحية الآمنة لمنع انتشار الفيروس. وقامت الشبكات بطباعة بوسترات ووزعتها على مرافق الرعاية الصحية وغيرها من المرافق الخدمية في مقاطعات مختلفة من البلاد. وفي بعض المقاطعات، استخدمت المنظمات وسائط الاعلام والاذاعة للوصول إلى المواطنين. وأخيراً فقد شاركت المنظمات مع حكومات المقاطعات لمناصرتهم وتركيب خزانات مياه في أهم المواقع، مثل اسواق المقاطعة، وتخصيص أموال لمنع انتشار فيروس كورونا 19، مع الاستمرار في تمويل مشاريع سابقة لصحة المياه والصحة.

3- تقديم الخدمة: انتقلت منظمة اغائة سوريا، وهي منظمة إنسانية تقع في ادلب، نحو تدريب الطاقم الطبي وعمال الاسعاف على منع العدوى والسيطرة على انتشار فيروس كورونا 19.

العمل أثناء فترة كورونا 19

- **عزز من شبكتك وشرعيتها:** ان التحول إلى توفير وتقديم الخدمات الأساسية أو سد الفجوات في الاستجابة الحكومية يساعد في تعزيز قوة المؤسسات والشبكات الاجتماعية، وخاصة من خلال التحالفات الجديدة مثل الشركات أو مقدمي الخدمات الحكومية.
- **الوقوف بحزم مع أولئك الذين يقدمون الخدمات الأساسية:** تستطيع منظمات المجتمع المدني استخدام مبادرات زيادة الوعي أو التشارك في المعلومات من أجل تسليط الضوء على تجارب العاملين الرئيسيين من حيث قدرة المجتمع المدني ومؤسسات الدولة على تلبية احتياجات المواطنين من خلال تقديم الخدمات الضرورية. وتستطيع منظمات المجتمع المدني لعب دور أكثر جدية في عزم الاغاثة.
- **مواصلة مساندة الحركات الاجتماعية بطرق مبتكرة:** إن الحركات الاجتماعية والاحتجاجات قد أدت إلى التخلي عن التجمعات الشخصية وتفعيلها وحولت الكثير من الحركات تركيزها على حالات عدم المساواة التي ظهرت على السطح بسبب الجائحة وضرورة بحث الاحتياجات العاجلة للمجتمعات. ورغم تراجع نسبة الاحتجاجات، إلا أن النشاط قد حددوا أشكالاً خلاقة للاجراء، مثل كرفانات السيارات، والأداء الجماعي لأغاني الاحتجاجات من البلكنات، والاجراءات الحية المباشرة، والسباقات الرقمية؛ وعلى قادة المجتمع المحلي، بما في ذلك وسائل الاعلام التقليدية ووسائل التواصل الاجتماعي أن تسلط الضوء على الأصوات غير المسموعة وأولئك الأكثر ضعفا وهشاشة والأصوات غير المسموعة.
- **تحديد أولويات مجتمعية-** باعتبارها مبادرات مشتقة من المجتمع لمواجهة المصادر المنحرفة والتمويل المحصور.
- **التفكير بما يتجاوز الاستجابة لحالات الطوارئ واعتبار تطبيق استراتيجيات طويلة المدى للنشاط السياسي أو الإصلاح:** بينما أن الاستجابة للأزمة تصبح أولوية عاجلة، إن ذلك يشير الى ضرورة تحمل المجتمع المدني لمسؤولياته. ومن الناحية المثالية، فإن منظمات المجتمع المدني قد ظهرت أو تحولت للاستجابة إلى الأزمة ويمكنها بناء خطط طويلة الأمد وبمشاركة الدولة. وعلى هذه المنظمات النظر قدما واستخدام هذا الوقت واستغلاله كفرصة لاكتساب وتحقيق مزيد من الطموحات كأجندات للإصلاح. ومثال ذلك، أن الناشطين في شبكة الاجراء في مجتمع غوغويلوثيو في افريقيا الجنوبية قد ركزوا على مشكلة الجوع، والتي تزداد سوءا بسبب فيروس كورونا 19. إنهم يقومون بتطوير خطة طويلة الأم لتعزيز والمحافظة على مطابخ مجتمعية تم إنشاؤها، ويهدف توسعة الحدائق المجتمعية.

التعبئة أثناء الجائحة

لا تتوفر التقنيات المعتادة التي تستخدمها منظمات المجتمع المدني عندما تعيق الاستجابة للأزمات عملية التواصل المباشر لتعبئة المواطنين، وقد يكون من الصعب تفعيل المبادرات والحملات التي تتضمن الاتصال المباشر معهم. كما دفعت خصائص الاستجابات التقليدية للحكومات (الحظر والمتابعة والتعقب والنمذجة) بالتقنيات الرقمية إلى الصدارة في مجال تعبئة المواطنين. وبالنظر إلى الواقع الاجتماعي والسياسي الحالي، يجب على منظمات المجتمع المدني إعادة النظر في هدفها المتمثل في تعبئة المواطنين ووضع استراتيجية جديدة تستجيب لاحتياجاتهم، بما في ذلك صحتهم ورفاهيتهم، وتلبي احتياجات المبادرة أو الحملة. يمكن أن تشمل هذه الاستراتيجية مايلي:

- العمل مع الشبكات أو المجموعات الموجودة للمشاركة في تصميم استجابة تعبئة
- اختيار الرسائل التي تلقى صدى لدى المواطنين وإبقاء رسائلك موجزة ومباشرة. ضع في نظر الاعتبار الرسائل التي تركز على العدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان مثل الوصول إلى الرعاية الصحية.
- النظر في برامج التدريب الافتراضية أو الأحداث الافتراضية.
- ضمان سماع أصوات الفئات المهمشة. قم بتضمين منظمات المجتمع المدني من السكان الأصليين والمؤسسات الدينية والمنظمات المجتمعية في استراتيجية التعبئة الخاصة بك لأنها تلعب دورًا مهمًا في التعبئة واسعة النطاق.
- ضع في نظر الاعتبار المساحة السياسية المتاحة. اعتمادًا على القيود المفروضة على حرية التجمع وتكوين الجمعيات التي تفرضها الحكومات، عليك التفكير في ما سيسمح به القادة المحليون والحكومات فيما يتعلق بالاستراتيجيات الجديدة للتعبئة.

إشراك المجتمعات النائية³

- **ضع في نظر الاعتبار إشراك المجتمعات من خلال تقنيات مختلفة.** التطبيقات الالكترونية مثل واتساب، تسمح بالاتصال من خلال الرسائل النصية والصوتية. يمكن أيضا لشبكات الهاتف المحمول دعم الخطوط الساخنة أو الشبكات الهاتفية أو المكالمات الهاتفية العادية. في حالة كون شبكات المحمول إما غير موجودة أو غير مستقرة، يمكن أن تكون أجهزة الراديو ثنائية الاتجاه بديلاً. تأكد من أن المجتمعات التي تستهدفها لديها القدرة على استخدام تقنيات مختلفة.
- **يمكن للمدافعة أن تساهم في استمرارية المشاركة المجتمعية.** اعتمادًا على السياق، ضع في اعتبارك تطوير استراتيجيات المدافعة التي تشمل قضايا مثل الحقوق الرقمية أو التمييز ضد منظمات المجتمع المدني. قد تكون هذه مفتاحًا لضمان وصول الأشخاص إلى المعلومات والحفاظ على المساحة السياسية.

مراقبة الحكومة

أكدت الأزمات السابقة على أهمية الحاجة إلى تنسيق جهود المراقبة بين الجهات الفاعلة الخاصة والهيئات العامة والجهات المانحة ومنظمات المجتمع المدني. يمثل تبادل المعلومات من القمة إلى القاعدة ومن القاعدة إلى القمة جانبًا مهمًا في إدارة كيفية إنفاق الأموال العامة لضمان أن الحكومة تعمل في نطاق سلطتها.

يمكن لمنظمات المجتمع المدني أن تتبنى عدة مناهج لمراقبة قرارات الميزانية الحكومية، واستخدام سلطات الطوارئ، والتأثير على المجتمعات المهمشة والحريات المدنية، ومدى فاعلية تنفيذ السياسة العامة. تتضمن هذه الأساليب جمع المعلومات ومقارنتها بقرارات السياسة أو تخصيصات الميزانية أو المتطلبات القانونية.

التحديات الرئيسية أثناء الحاجة لتحرك حكومي سريع

وضع السياسات. يتمثل التحدي الرئيسي في تحقيق التوازن بين الحاجة الملحة لإستجابة سريعة في التوقيت المناسب في بيئة اقتصادية متقلبة وتحقيق الشفافية في تحديد وعرض تدابير الاستجابة. وبالمثل، تحتاج السياسات إلى تلبية احتياجات المواطنين بالشكل المناسب.

التنفيذ. يتمثل التحدي الرئيسي في وجود رقابة كافية ومتابعة / إمكانية متابعة الميزانية وإدارة المشتريات لضمان نشر تدابير الطوارئ المتفق عليها بشكل فعال وبما يتماشى مع الهدف المرجو منها، وإذا لزم الأمر إعطاء الفرصة لمراجعة وتكييف مجموعة تدابير لمواجهة الظروف المتغيرة.

الرقابة. يتمثل التحدي الرئيسي في وضع إجراءات شاملة وشفافة لإعداد التقارير والمساءلة العامة بحيث تتمكن المؤسسات الرقابية (مثل البرلمان، والجهاز الأعلى للرقابة المالية والمحاسبة، والمجالس المالية المستقلة، ومنظمات المجتمع المدني، والجمهور العام من القيام بذلك. فرض أثناء تصميم تدابير الدعم وتنفيذها.

حتى في حالة انشغال الحكومة بالإستجابة لحالة طوارئ ناجمة عن أزمة ما، تبقى حقوق الإنسان بحاجة إلى الحماية. ففي بعض الحالات، قد تستخدم الحكومة الأزمة كذريعة لتقييد الحقوق والحريات الأساسية. من ضمن الإجراءات التي قد تحاول الحكومة اتخاذها ما يلي:

- تقييد الوصول إلى المعلومات أو التعتيم على طبيعة الأزمة
- منع إطلاع المجتمع المدني على عملية صنع القرار
- الحد من حرية التعبير من خلال التحكم في تدفق المعلومات أو تقييد التغطية الإعلامية
- حظر التجمع السلمي إلى أجل غير مسمى
- تفويض الإجراءات الأمنية التي تنتهك الخصوصية، مثل المراقبة
- وضع المسؤولين المدنية في يد الأجهزة الأمن.

سلطات الطوارئ

هناك طريقة محددة في معظم البلدان لتفعيل سلطات الطوارئ أو الاستفادة منها. وعادة ما يتم النص عليها في الترتيبات الدستورية والتنفيذية والتشريعية، ويمكن على سبيل المثال، تمكين الوصول إلى سلطات معينة عند إعلان "حالة الطوارئ". تميل سلطات الطوارئ هذه إلى التنفيذ من خلال إجراءات عاجلة مما قد يؤدي إلى تجاوز أو تقليص الإجراءات العادية لتمرير قوانين معينة (على سبيل المثال، يمكن إجراؤها في إطار زمني أسرع مع تدقيق أقل). بينما توجد إجراءات الطوارئ هذه لمنح الفرصة للحكومات بالتعامل مع الأحداث غير العادية، إلا أنه لا يمكن استخدامها إلا عندما يصل الوضع إلى مستوى حالة الطوارئ، ويقع على عاتق الحكومة توضيح الحاجة لقوانين وسياسات طوارئ معقولة ومبررة لتحقيق أهدافها. لا ينبغي أن تعفي حالة الطوارئ الحكومة من هذا العبء لإثبات أنها تلبى هذه المعايير. منظمات المجتمع المدني لها دور في ضمان حدوث ذلك.

المعونة المتبادلة

مصطلح شامل للشبكات التعاونية للدعم أو شبكات العمل المجتمعي التي تتضمن مشاركة وتبادل الموارد والمهارات على أساس ماتملكه المجموعات المحلية المختلفة وما تحتاجه. المعونة المتبادلة هي أيضًا نوع من المشاركة السياسية حيث يشارك الأعضاء في سد الثغرات في النظام والعمل على تغيير هذا النظام. كما تعد

المعونة المتبادلة النهج المفضل مقارنةً بالمؤسسات الخيرية أو أنواع أخرى من أنظمة المساعدات، لأنها تؤدي إلى تواجد منظمات المجتمع المدني تحت مظلة واحدة مع بعضها البعض. و يساهم هذا بمرور الوقت في زيادة التماسك الاجتماعي والمرونة، وهو أمر ضروري للتنظيم واتخاذ الإجراءات السياسية بعد الأزمة والتعبئة خلال أي أزمة مقبلة. المعونة المتبادلة طوعية وتمثل منفعة مشتركة للمجتمع. الفاعلون المحليون قادرون على استخدام مجموعات المهارات والعلاقات القائمة لتحديد احتياجات مجتمعاتهم المحلية والاستجابة لها. في حين لا تعتبر المعونة المتبادلة مفهوماً جديداً، فإن هذه الشبكات مفيدة بشكل خاص في أوقات الأزمات عندما تصل معظم أنظمة تقديم الخدمات التي تديرها الحكومة حد الإجهاد وقد لا تعمل بقدراتها المعتادة أو لا تصل إلى الفئات المهمشة، الأمر الذي يؤدي إلى خلق أو استمرار الفجوة القائمة، لا سيما في المجتمعات المحرومة تقليدياً، والتي يمكن لمنظمات المجتمع المدني سدها. تمارس العديد من منظمات المجتمع المدني بالفعل شكلاً من أشكال المعونة المتبادلة في السياقات أو المجتمعات التي تكون فيها الموارد شحيحة ولا يتوفر فيها تقديم الخدمات. في النهاية، تعتبر المعونة المتبادلة جهد تنظيمي قائم على نقاط القوة حيث يكون كل عضو قادر على المساهمة بحيث يحصل جميع الأعضاء على ما يحتاجون إليه.

أمثلة:

1. في تونس، انضم أكثر من 100 ألف شخص إلى مجموعة على فيسبوك تضم متطوعين للمساعدة في مكافحة الفيروس. لدى المجموعة الآن 24 مركز تنسيق في جميع أنحاء البلاد؛ قام المتطوعون بجمع الأموال وجمع الإمدادات الطبية وتطهير الأماكن العامة والعمل مع السلطات المحلية لتحديد العائلات التي تحتاج مساعدات مالية عاجلة.
2. في ليبيا، أنشأ نادي مناظرات جامعي صفحة على فيسبوك وخط معلومات لجمع المعلومات حول احتياجات المواطنين أثناء الجائحة. ثم نظمت الحملة بعد ذلك شبكة من المتطوعين لتوصيل السلع والخدمات لمئات المواطنين الليبيين.

السمات الرئيسية لمشاريع وشبكات المعونة المتبادلة

غالبًا ما تتضمن مشاريع أو شبكات المعونة المتبادلة ميزات رئيسية تختلف عن المساعدات التقليدية أو عمل منظمات المجتمع المدني التقليدية. ويمكن لمنظمات المجتمع المدني إما بدء شبكة مساعدة متبادلة مع منظمات المجتمع المدني الأخرى التي عادة ما تتعاون معها أو تنضم إلى شبكة معونة متبادلة موجودة مسبقًا. يجب أن ينظر فريق إدارة الأزمات في كيفية تكامل المعونة المتبادلة مع عمل المنظمة الحالي وما إذا كانت هناك فرص جديدة لدعم مشاريع المعونة المتبادلة أثناء الأزمة.

- تتعرف مجموعات أو شبكات المعونة المتبادلة على المجموعات الأخرى التي قد تكون قادرة على تقديم خدمة ما وتتواصل معها، مثل **استراتيجيات فهم احتياجات كل منها بشكل أفضل**، بما في ذلك الطعام والإسكان والرعاية الطبية والإغاثة في حالات الكوارث.
- غالبًا ما **تنتظم شبكات المعونة المتبادلة ضد النظام** الذي كان سبب النقص في المقام الأول. في كثير من الحالات، قد يكون هذا بالفعل جزءًا من مبادرة الشبكة.
- عادةً ما تكون مجموعات المعونة المتبادلة **بقيادة الأعضاء ومن تنظيم الأعضاء وتكون المشاركة مفتوحة لكل من يرغب بالانضمام**. وغالبًا ما يتم تنظيمها على أنها مجموعات غير هرمية وغير بيروقراطية مع أعضاء يتحكمون في جميع الموارد - وتكون مصممة أيضًا لتقاسم السلطة ومشاركة صنع القرار بين الأعضاء.
- **يجب إظهار الشفافية** في كيفية عمل المجموعات وأي أموال يقومون باستخدامها أو إدارتها (يدير المتطوعون العديد من شبكات أو مشاريع المعونة المتبادلة).
- عقد **اجتماعات وفتح المجال** لأشخاص جدد للانضمام والمشاركة.
- **توفير فرص للتربية المدنية والسياسية** داخل الشبكة لمساعدة العاملين في المشروع على زيادة وعيهم حول الخبرات التي لا يمتلكونها، وبناء التضامن، وجعل المشروع داعمًا ومرحبًا بالأشخاص المهمشين.
- **التواضع والاستعداد لقبول الملاحظات** حول كيفية جعل المشروع أكثر فائدة للذين يخدمهم.
- **خلق فرص للالتزامات قصيرة وطويلة الأجل**. غالبًا ما يؤدي هذا العمل إلى زيادة التعاون بعد الأزمة ويمكن أن يؤدي إلى خلق فرص وطنية للعمل الجماعي.
- **الاتصال والتضامن مع شبكات المعونة المتبادلة الأخرى** والأعمال الخلاقة الأخرى.
- **التعهد بصون الكرامة وتقرير المصير للأشخاص المحتاجين** أو من يمرون بأزمة.
- **اتخاذ القرار على أساس التوافق بدلا من حكم الأغلبية**.

البداية والنقاط الرئيسية التي يجب مراعاتها:

- يختلف تطور ومسار شبكة المعونة المتبادلة ويعتمد على احتياجات المجتمع والقنوات الحالية للتنظيم. تبدأ معظم مبادرات المعونة المتبادلة برسم خارطة طريق من قبل منظمة مجتمع مدني أو شبكة موجودة مسبقا لتحديد الأعضاء، وتحديد مجال مسؤولياتهم والتي يمكن أن تتراوح من حي إلى مدينة، وإجراء تخطيط للمهارات والموارد. إذا كانت المنظمة لديها فريق لإدارة الأزمات، يمكن أن يقوم هذا الفريق بالعمل.
- يمكن لشبكات المعونة المتبادلة أن تبدأ من الصفر وبشكل سلس، إلا أن هناك حاجة لعدد كبير من التنسيق. حيث يجب في البداية وضع نظام لجمع وتبادل المعلومات وعملية توزيع السلع والخدمات. يمكن القيام بذلك باستخدام الوسائط الاجتماعية وجدول البيانات عبر الإنترنت ومنصات المراسلة. كما قامت المجموعات باستخدام المنشورات وشبكات الهاتف لنشر الوعي حول مواقع التجميع والتوصيل.
- مع نمو مبادرة المعونة المتبادلة، سيتمكن أعضاء التنسيق من الوصول إلى كمية كبيرة من البيانات حول منظمات المجتمع المدني والمجتمعات المهمشة والمبادرات التي يقودها المجتمع. من المهم التوصل إلى إجماع أو تصويت الأغلبية حول من يتحكم في البيانات والمعلومات؟ في حين أن بعض هذه المعلومات قد تكون مفيدة للحكومات المحلية، إلا أنه يمكن استخدامها أيضًا لاستهداف المجتمعات أو منظمات معينة.
- يجب أن تضع في نظر الاعتبار حدود التقنيات المتوفرة واحتمالية عدم الوصول إلى المواطنين الذين هم في أمس الحاجة إلى الخدمات من خلال الأساليب التي تعطي الأولوية للتنظيم عبر الإنترنت. ضع في اعتبارك مناهج التنظيم متعددة الجوانب في حالة عدم توفر الاتصالات، بما في ذلك منصات الرسائل والراديو والتواصل المباشر وإنشاء مراكز خدمة في مواقع يسهل الوصول إليها ووضع خطة اتصال شاملة. كما يجب أن يلتزم جميع أعضاء الشبكة والمتطوعين أيضًا بخطة سلامة واضحة وموثقة تضمن محدودية الاتصال الجسدي مع الآخرين.
- التمثيل والشمولية مهمان للغاية عند إنشاء مبادرات المعونة المتبادلة. حيث يظهر تحديان رئيسيان مع المبادرات التي يقودها الفاعلين الخارجيين أثناء الأزمة، وهي افتقارهم إلى المعلومات حول أولويات واحتياجات المجتمع، مما يؤثر على قدرتهم على الاستجابة بسرعة، إضافة إلى عدم قدرتهم على معالجة عدم المساواة المنهجية التي تضع مجموعات معينة مثل الأشخاص ذوي الإعاقة والنساء في آخر قائمة الأولويات. في هذه الحالة يمكن للمنظمات المنسقة، خلال عملية رسم الخرائط الأولية، العمل مع منظمات المجتمع المدني التي تمثل مجتمعات متنوعة ولديها تاريخ في العمل مع تلك المجتمعات وخدمتها.

تحدي العمل الجماعي:

تحدي العمل الجماعي: قد تظهر مشكلة العمل الجماعي عندما يطمح الجميع للتعاون لكنهم يفشلون في القيام بذلك بسبب تضارب المصالح بين الأفراد مما يثبط العمل المشترك. تظهر مشاكل العمل الجماعي عندما يكون لدى الناس ما يمنعه من اتخاذ إجراء ما. على سبيل المثال قد تؤدي الأزمة إلى نقص في مورد بالغ الأهمية، مثل الوصول إلى المياه النظيفة. بدلاً من العمل معًا للتوصل إلى حل يفيد الجميع، قد يرفض الأفراد التعاون وتخزين المياه، ويبحثون فقط عن مصلحتهم الخاصة. بعض الإجراءات للمساعدة في التغلب على مشاكل العمل الجماعي تشمل شرح المنفعة المتبادلة، والجمع بين الموارد المتاحة، والثناء على من يستحق وأن يكون قدوة في التعامل.

عندما يكون من مصلحة مجموعة من المنظمات تنظيم استراتيجياتها وتنسيقها بشكل جماعي، قد يرغب بعض الشركاء في "الحصول على مكاسب مجانية" والقيام بأعمالهم دون بذل الجهد المطلوب لحماية مصالح المجتمع بأكمله. يحدث هذا غالبًا عندما تكون هناك آراء واحتياجات وأولويات متضاربة ويمكن أن تتفاقم أثناء الأزمة. قد تتأثر هذه الجهود أيضًا سلبيًا من قبل الشركاء الآخرين الذين لديهم أجندة متضاربة، مثل الحكومة المحلية. من أجل التغلب على هذه التحديات وجعل العمل الجماعي بناءً، هناك عدة خطوات يجب مراعاتها.

1. أن يكون سبب العمل الجماعي واضح وسهل الفهم.
- أ- ما هي فوائد العمل المشترك وما هي سلبيات العمل بشكل منفصل؟
2. إيضاح ما الذي يجب القيام به حسب الأولوية.
- أ- ما هي الإجراءات التي يتم اتخاذها؟ ماهي الأولوية القصوى؟ كم من الوقت سوف يستغرق؟

3. إيضاح سبب اتخاذ إجراءات معينة لجميع الأطراف والتأكد أن هذه الإجراءات صحيحة.
أ- كيفية دمج التواصل الواضح والحوار؟ هل هناك أمثلة عملية من المواقف السابقة يمكننا الرجوع إليها؟
4. تبني المنظمات شعورًا قويًا بالتضامن والعمل الجماعي.
أ- كيف يمكننا توحيد الآخرين ومساعدتهم على الشعور بالمسؤولية تجاه الإجراءات التي نتخذها؟
5. يجب أن يكون لدى جميع الأطراف قناة مباشرة للتعبير عن عدم موافقتهم على القرارات التي يتم اتخاذها
ومعرفة الأفراد الذين يحاولون عرقلة عملية صنع القرار الجماعي.
6. اتخاذ الإجراءات ومعرفة مدى التأثير ومشاركة النتائج بوضوح.
أ- هل نفذنا الخطة كما تمت مناقشتها أم انحرفنا عنها؟ ما هي النجاحات وماهي التحديات؟

القسم الرابع: الموارد

الاتصالات والمعلومات المضللة:

1. دليل الحقوق العالمية حول الاتصالات القائمة على الأمل.
2. دعم نزاهة المعلومات والخطاب السياسي المدني
3. المقاومة: مكافحة أدوات المعلومات المضللة
4. فرق التضامن الشعبي
5. دليل الدفاع عن النفس ضد المراقبة لاتصالات أكثر أمانا- مؤسسة التخوم الالكترونية

التوطين والمعونة المتبادلة

6. أوكسفام: المشاركة المجتمعية أثناء جائحة فيروس كورونا
7. المشاركة المجتمعية أثناء التحقق من جائحة فيروس كورونا
8. لواء الباب الكبير
9. مجموعة أدوات المساعدة المتبادلة 101
10. شبكة المساعدة المتبادلة
11. تقييم المهارات التي يمكنك جلبها للتنظيم الراديكالي

التنظيم والدعاية

12. 2020 مجموعة أدوات التنظيم الرقمي
13. مخططات التغيير: التنظيم الموزع.
14. موارد للمنظمين أثناء الأزمات - جائحة فيروس كورونا
15. دليل المدافعة في المجتمعات المغلقة
16. دليل التنظيم أثناء جائحة فيروس كورونا
17. مراقبة الميزانية

الصحة ورفاهية العيش

18. بشرح الخبراء كيفية المحافظة على الصحة النفسية أثناء جائحة فيروس كورونا

النوع الاجتماعي والشمول

19. كوفيد-19: كيفية إشراك الفئات المهمشة والضعيفة في التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية
20. مقاربات متعددة الجوانب للحد من التهميش وبناء المقاومة
21. تعريف الحماية من الاستغلال والعنف الجنسي
22. إنهاء العنف ضد النساء والفتيات

الموارد العامة

23. دليل كوفيد 19 لشركاء المجتمع المدني.
24. كوفيد 19 - دليل تقني

الملحق

الملحق أ: أمن أماكن العمل أثناء جائحة فيروس كورونا