

الاستماع إلى المجتمعات المحلية في المناطق الغير آمنة

الدروس المستفادة من آليات الحصول على التغذية الراجعة: آراء سكان المجتمعات المحلية في كل من أفغانستان والصومال وسوريا

لا يحصل طاقم العمل الإنساني العامل في المناطق الغير آمنة إلا على فرصة محدودة جداً للتواصل مع أفراد المجتمع المحلي. وبالتالي، تعد عملية المساعدة تجاه سكان هذه المناطق عملية معقدة، وغالباً ما تتطلب هذه العملية استخدام أكثر من أسلوب ومنهجية للعمل.

بإمكان آليات الحصول على التغذية الراجعة (Feedback) من المجتمعات المحلية أن تكون أداة قيمة لتعزيز المشاركة المحلية وتحسين جودة التخطيط للبرامج الإنسانية. ويقدم هذا الموجز ملخصاً لنتائج البحث الذي قام به برنامج SAVE² حول فعالية وملائمة آليات وطرق الحصول على التغذية الراجعة من المجتمع المحلي في كل من أفغانستان وجنوب وسط الصومال وسوريا. قمنا من خلال هذا البحث باستشارة أفراد من المجتمعات المتضررة بفعل الأزمات، والعاملين في الوكالات الإغاثية والجهات المانحة، كما تضمن البحث مراجعة لوثائق وتقارير ذات صلة.

أهم نتائج البحث

تختلف الطرق الموجودة والمتبعة للحصول على آراء المستفيدين بشكل ملحوظ بين أفغانستان وجنوب وسط الصومال وسوريا على الرغم من أن هذه البلدان تتشابه من حيث معوقات الوصول إلى المستفيدين ومستويات الخطر العالية التي تعترض عملية الإغاثة. تستخدم وكالات الإغاثة وسائل تواصل مختلفة لجمع التغذية الراجعة والآراء وردود الأفعال والاستجابة لها، كما تتنوع أعداد وكثافة الطرق الرسمية للحصول على هذه التغذية الراجعة. ففي أفغانستان، تعتمد غالبية الوكالات على المحادثات الغير رسمية مع ممثلي المجتمع المحلي. وفي جنوب وسط الصومال، تنتشر الطرق التي تعتمد على المكالمات الرسمية عبر الهاتف كخدمة 'الخط الساخن' (الهوتلاين). أما في سوريا، فكان التواصل مع المجتمعات المحلية يتم في معظمه عبر المنظمات الغير حكومية والمجالس المحلية - سواء بشكل مباشر من خلال التواصل وجهاً لوجه أو عبر التطبيقات المختلفة مثل واتساب. يعكس هذا الاختلاف في طرق التواصل مع المجتمعات المحلية الاختلاف السائد في الظروف والحالات الاجتماعية والثقافية لكل من هذه المناطق، كما أنه يعكس التوقعات المختلفة للجهات المانحة في هذه المناطق.

ولكن على الرغم من الاختلافات في آليات جمع الآراء وردود الأفعال بين هذه المناطق الثلاثة، فلقد كانت آراء المجتمعات التي تمت استشارتها من خلال هذا البحث متشابهة بشكل ملحوظ وتتنظر للأمور بنوع من الريبة والشك. وانتقد الأشخاص المتضررون وكالات الإغاثة لاعتمادها بشكل مفرط على ممثلي المجتمعات المحلية، ولعدم إشراك الناس المتضررين في التخطيط للمشاركة، ولقلة المتابعة بعد الانتهاء من عملية جمع التغذية الراجعة والآراء عن المشاريع. وعوضاً عما سبق، فإن الناس المتضررين يفضلون التواصل بشكل اعتيادي ومباشر وجهاً لوجه ليس فقط مع العاملين على الأرض، بل أيضاً مع فاعلين محايدين ومستقلين غير مرتبطين بشكل مباشر مع الجهة المنفذة للبرنامج لكي تتسنى لهم فرصة التحدث بحرية حول مواضيع حساسة مثل الفساد.

ولقد تبين من خلال استبيان واسع النطاق أجراه برنامج SAVE مع المجتمعات المتضررة، أنّ الأغلبية لم يتم سؤالهم عن رأيهم في المساعدات التي استلموها. ففي أفغانستان، كانت نسبة الناس المتضررين الذين أفادوا بأنه تمت استشارتهم والتواصل معهم هي الأعلى بنسبة 53 بالمئة. أما في الصومال، حيث يتم اعتماد آليات أكثر رسمية لجمع الآراء وردود الأفعال، فقد قال أربعة بالمئة فقط من المستجيبين بأنه قد تمت استشارتهم والتواصل معهم. مما يدل على أن آليات جمع الآراء وردود الأفعال الرسمية لا تؤدي بشكل تلقائي إلى تواصل أفضل مع المجتمعات المستهدفة، خاصة في حال كانت هذه الآليات والنظم غير معلن عنها.

1 التغذية الراجعة - Feedback

2 Secure Access in Volatile Environments (SAVE)

أيضاً، عبر غالبية طواقم العاملين في المجال الإنساني عن استيائهم، ويشمل ذلك الاستياء أنّ الآليات المتبعة للحصول على التغذية الراجعة والآراء لا تعود لا بالكَم ولا بالنوع المرجو من قبل المنظمات التي يعملون بها. ويسعى الكثيرون إلى اكتشاف حالات الفساد عن طريق الشركاء أو ممثلي المجتمع المحليين، ولكنهم نادراً ما يحصلون على مثل هذه الشكاوي. وصرحت المنظمات التي تمت مقابلتها، بأنهم دائماً ما يحصلون وبشكل مستمر على تغذية راجعة وردود أفعال مفيدة حول نوعية برامجهم – وهذا هدف رئيسي آخر لآليات جمع التغذية الراجعة والآراء - ولكن يكون ذلك بالدرجة الأولى عن طريق التواصل بشكل مباشر وجهاً لوجه، كما أن أغلب التغذية الراجعة والآراء الواردة تتعلق بالمسائل التشغيلية اليومية.³

أهم الدروس المستفادة

يستنتج البحث أننا لسنا بحاجة إلى اتباع أساليب جديدة أو مختلفة كثيراً عما يتم اتباعه حالياً لوضع نظم جمع التغذية الراجعة والآراء في المناطق الغير آمنة. بل على العكس، ينبغي على المنظمات أن تستفيد من المواد الإرشادية الموجودة مسبقاً، والالتزام بالممارسات الجيدة والموثقة.

- 1. جعل التواصل أكثر شموليةً.**

بدلاً من مقابلة «الأشخاص الرئيسيين Key Infomants» فقط، على المنظمات أن تسعى جاهدةً للحصول على آراء من لا حيلة لهم وإعلامهم بحقوقهم واستحقاقاتهم. لذا فإنّه من الممكن الحصول على وجهات نظر عينة أكثر تمثيلاً للمجتمع المحلي من خلال التواصل الهادف عن طريق الموظفين الميدانيين أو، في حالة عدم القدرة أو صعوبة الوصول إلى المجتمع المحلي، من خلال طرف ثالث مستقل يتم اختياره بعناية.
- 2. يعد التواصل المباشر (وجهاً لوجه) الأكثر قيمة للحصول على التغذية الراجعة والآراء من بين قنوات التواصل المختلفة، ولكنه يتطلب إجراءات رسمية لضمان أن تحصل عملية المتابعة والتعلم.**

تعد المنظمات العاملة على الأرض في الموقع الأفضل لقيادة جهود التواصل. ولكن هنالك حاجة إلى اتباع منهجية منظمة مدعومة بقدرات وإجراءات كافية للتأكد من أن يتم تسجيل وتوثيق التغذية الراجعة وتحليلها ومن ثم الاستجابة لها.
- 3. التواصل الشامل يتضمن قنوات مختلفة لجمع التغذية الراجعة والآراء**

يجب أن يتم دعم التواصل المباشر الذي يقوم العاملين أو شركاء تنفيذ المشاريع وجهاً لوجه بقنوات تواصل أخرى، وذلك بهدف وصل الناس المتضررين من الأزمات مع الوكالات العالمية والجهات المانحة التي ليس لديها ممثلين على الأرض. وعلى الوكالات أن تشرك أفراد هذه المجتمعات المتضررة في عملية اختيار وتصميم آليات جمع التغذية الراجعة والآراء.
- 4. تمكين التواصل بالاتجاهين بدلاً من استخلاص المعلومات فحسب.**

إنّ الوكالات والمنظمات بحاجة إلى الاستثمار في توعية المجتمعات حول الطرق المتوفرة والمستخدمة للحصول على التغذية الراجعة والآراء، وإعلامهم بحقوقهم واستحقاقاتهم للحصول على تغذية راجعة وآراء ذات فائدة وأهمية.
- 5. التعاون في عملية التواصل مع المجتمعات هو أمر مطلوب عندما يكون هناك تواجد لعدة وكالات أو جهات فاعلة.**

من وجهة نظر أفراد المجتمع المحلي، تعتبر الآليات التي يتم تنفيذها بين أكثر من منظمة للحصول على التغذية الراجعة والآراء أقل تعقيداً وأكثر سهولة. ولكن إلى الآن، لا يزال هكذا نوع من الآليات التشاركية أمراً نادراً، حيث أن الوكالات في غالب الأحيان، ليست على استعداد لمشاركة معلومات تتصف بالحساسية مع غيرها، وأيضاً بسبب التكلفة الأولية المطلوبة. وفي حين أنّه ربما لا يكون من الواقعي أو من غير المستحب تنفيذ مشروع شامل ومشارك لجمع التغذية الراجعة في جميع الحالات، إلا أنه على الوكالات اتخاذ خطوات أكبر نحو تحقيق تعاون أكبر فيما بينها مثلاً عن طريق وضع معايير مشتركة حول آليات الحصول على التغذية الراجعة والآراء.
- 6. على الجهات المانحة أن تحدد الممارسات التي تتعلق بالحصول على التغذية الراجعة والآراء بشكل أكثر فاعلية.**

لتجنب التكرار، ولتعزيز الاستغلال الأمثل للتغذية الراجعة والآراء التي يتم الحصول عليها، يجب على الجهات المانحة توفير حوافز للمنظمات لتلبية معايير التطبيق الجيد وأخذ دور في المبادرات التي يتم تنفيذها بشكل مشترك. علاوة على ذلك، فإن المطالبة بالتغذية الراجعة والآراء يكون أسلوباً فاعلاً فقط عندما تقوم الجهات المانحة بخلق مناخ عمل مريح للمنظمات؛ بحيث تشعر المنظمات بالقدرة على مشاركة الآراء وردود الأفعال السلبية التي تتلقاها أيضاً مع الجهات المانحة. وعلى الجهات المانحة التأكد من أنّ متطلبات الامتثال الخاصة بها «compliance» لا تعيق عملية وضع البرامج وتصميمها؛ فمن الأجدر بهم تقديم الدعم المادي والتمويل بشكل أكثر مرونة بحيث تكون المنظمات قادرة على التغيير في برامجها بناءً على التغذية الراجعة التي يتم الحصول عليها من قبل المجتمعات المستهدفة.

لمزيد من المعلومات أو للاستشهاد بهذا العمل كمرجع، يرجى التفضل بالعودة إلى التقرير الكامل والموجود على موقع (SAVEResearch.net) والمعنون باللغة الإنكليزية:

Ruppert, L., Sagmeister, E. and Steets, J. (2016) Listening to Communities in Insecure Environments: Lessons from Community Feedback Mechanisms in Afghanistan, Somalia and Syria.

تقارير مفيدة ومؤلفات حول آليات الحصول على التغذية الراجعة وآراء المجتمعات المحلية (باللغة الإنكليزية)

- [يف ل اعف لكش بءار آل او ءعجارل ا ءيذغتلا يل ع لوص حل ا ءق ل حل ا ق ال غ \(ALNAP - CDA 2014\) ين اس ن ال ا لم عل ا فور ظ](#)
- [ين اس ن ال ا لم عل ا يف ءبس اح مل او ءل ءاس مل ا لوح ريرقت \(CHS Alliance 2015\)](#)
- [ءمت حل ا يوالكش عم ح تايل ال ل ءم آل ا تاقي ب طت ل ا ل يلد \(IASC Task Team on AAP-PSEA 2016\) يل حل ا](#)
- [ل و دل ا يف ن يدي ف ت س مل اب ءص ا حل ا ءار آل او ءعجارل ا ءيذغتلا \(Jean et al. / CCVRI Helpdesk 2013\) بتاعار ص ل اب ءر ث اء مل او ءفي عض ل ا](#)
- [ين اس ن ال ا لم عل ا يف ءبس اح مل او ءل ءاس مل ا. \(ODI / HPN 2011\)](#)