



مجموعة أدوات متطوعي حماية الطفل المجتمعيين

الجزء الأول: أدوار المتطوعين الذين يدعمون إدارة الحالات

كانون الأول/ديسمبر 2021

مجموعة الأدوات هذه مصحوبة بدليل تدريب متطوعي حماية الطفل المجتمعيين

© تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني، 2021.

لقد كان هذا المشروع جهدًا تعاونيًا بين ممارسي حماية الطفل والأكاديميين والمناصرين للطفل في جميع أنحاء العالم. وفريق المشروع مدين لأعضاء لجنة المراجعة المشتركة بين الوكالات، وكذلك للخبراء الاستشاريين القطريين الذين ألهموا تطوير مورد عملي يمكن أن يقدم الفائدة المباشرة للمتطوعين المجتمعيين. والشكر لميشيل فان أكين Michelle Van Akin لقيادتها للمشروع ودعمها الكبير لضمان تطوير هذا المورد.

والأهم من ذلك، نود أن نشكر المتطوعين المجتمعيين الذين يعملون بلا كلل لحماية الأطفال من العنف والاستغلال والإساءة والإهمال في مجتمعاتهم. فإن قصصهم وخدماتهم هي التي قادت هذا المشروع.

وقد أمكن إعداد هذا التقرير بفضل الدعم السخي الذي قدمه الشعب الأمريكي من خلال مكتب المساعدة الإنسانية (BHA) التابع لوكالة التنمية الدولية التابعة للولايات المتحدة (USAID).

المحتوى مسؤولة التحالف ولا يعكس بالضرورة وجهات نظر وكالة التنمية الدولية التابعة للولايات المتحدة أو حكومة الولايات المتحدة.

الاقتباس المقترح: التحالف من أجل حماية الطفل في العمل الإنساني (2021). مجموعة أدوات لمتطوعي حماية الطفل المجتمعيين، الجزء 1: أدوار المتطوعين في دعم إدارة الحالات.

الترخيص: هذا المستند مرخص بموجب ترخيص - Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0. ويُنسب إلى التحالف من أجل حماية الطفل في العمل الإنساني (التحالف).

المؤلفة: كولين فيتزجيرالد، ماجستير في العمل الاجتماعي.



// هم جيراننا، وأصدقائنا، وندماؤنا، و مترجمينا، ومرشدينا. فهم يشعرون بنا عندما نواجه المشاكل، وهم أول من يستجيب. وهم يفتحون الأبواب لنا. وعندما نذهب إلى أماكن جديدة، يكونون هناك معنا، إلى جانبنا. إنهم موضع تقدير في مجتمعنا، ويعملون طوال اليوم من أجل الأطفال مثلنا. فهم يفهموننا ويقدمون النصح لنا، ويشجعوننا ويدعموننا. وفي بعض الأحيان يخاطرون من أجلنا وهم ترجماننا عندما لا يفهمنا أحد. وهم يساعدوننا على حل المشاكل. وهم يستمعون إلينا بأمان وثقة. هم بجانبنا، لكي نكون شجعاناً. وهم يساعدوننا على البقاء آمنين. إنهم أكثر بكثير من مجرد جيران لنا. فهم يعتنون بنا ويمكّنوننا ويحموننا. وهم يقدرونا ونحن نقدرهم، //

اليوم، وأكثر من أي وقت مضى، يقف المتطوعون على الخطوط الأمامية لحماية الأطفال في مجتمعاتهم. ويعمل المتطوعون بلا كلل في سياقات إنسانية معقدة، وكثيرا ما يواجهون مخاطر عاطفية وبدنية، ويعانون من قلة التقدير لجهودهم.

تهدف مجموعة أدوات متطوعي حماية الطفل المجتمعي ودليل التدريب الرافد إلى تعزيز أفضل الممارسات المستندة إلى الأدلة عند إشراك المتطوعين المجتمعيين في استجابات حماية الطفل. تستند مجموعة الأدوات هذه إلى دراسة [المشاركة المجتمعية في إدارة الحالات](#)، والتي قام بتكليفها التحالف وتم الانتهاء منها في عام 2020. وتضمنت الدراسة استعراضاً للأدلة المتعلقة بفعالية المتطوعين المجتمعيين، بالإضافة إلى مقارنة النتائج التي توصلوا إليها ببيانات مستمدة من الممارسة الحالية. وشملت الأساليب إجراء مقابلات مع ممارسي حماية الطفل ودراسة الوثائق مثل مواد التدريب وإجراءات العمل الموحدة والمبادئ التوجيهية. وقد تم جمع وجهات نظر المتطوعين من خلال التجارب التي ذكروها في مجموعة متنوعة من السياقات بالإضافة إلى بحث النوعي مع المتطوعين في أربع استجابات إنسانية في ميانمار وملاوي. وتم تجريب مجموعة الأدوات ودليل التدريب الرافد في ثلاثة سياقات إنسانية هي: ولاية بورنو في نيجيريا؛ ومخيم دزاليجا للاجئين في ملاوي؛ ومقاطعة كابو دلغادو في موزامبيق.

وأظهرت لنا الأدلة أنه عندما نهتم بالمتطوعين المجتمعيين فإننا نخدم الأطفال الضعفاء بشكل أفضل. وتتمثل رؤيتنا في أن مجموعة الأدوات هذه ستلهم منظمات حماية الطفل في جميع أنحاء العالم للتعرف على الأدوار الأساسية للمتطوعين وتطوير استجابات إدارة حالة تُشرك المتطوعين على نحو يراعي الأخلاقيات المهنية. ولن تحدث هذه التغييرات بين عشية وضحاها، ولكن حتى التدابير الصغيرة يمكن أن تؤدي إلى تأثير كبير.



الصورة © منظمة بلان الدولية: أنتوني هوس

	صفحة الخلفية
	تمهيد
2	المصطلحات الرئيسية
4	لمن تم وضع مجموعة الأدوات هذه؟ المتطلبات الأساسية المسبقة
6	المقدمة
10	ما يخبرنا به البحث
12	ست خطوات للممارسة الأخلاقية لمنظمات حماية الطفل التي تعمل مع المتطوعين لدعم إدارة الحالات
	إرشادات الممارسة الأخلاقية لمتطوعي المجتمع المشاركين في إدارة الحالات
	الخطوة 1. تقييم وتحليل مشاركة المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات في السياق 
12	تقييمات سياق المشاركة المجتمعية في إدارة الحالات
14	تحليل مشاركة المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات
15	
	الخطوة 2. تقرير كيفية إشراك أو تكييف أدوار المتطوعي المجتمعيين في إدارة الحالة 
16	تحديد الأدوار والتوقعات
16	الاعتبارات المتعلقة بالموازنة لقيام المتطوعين المجتمعيين بدعم إدارة الحالات
18	
	الخطوة 3. تنفيذ مشاريع إدارة الحالات التي تشرك المتطوعين المجتمعيين بشكل أخلاقي 
20	تحديد واختيار المتطوعين المجتمعيين
20	متطوعو المجتمع كجزء من فريق
21	إدارة حالة حماية الطفل
21	العمل الجماعي لإدارة الحالات عن بعد
23	دعم الأقران
23	الإشراف
25	الإشراف عن بعد
27	ديناميكيات الطاقة
27	سلامة المتطوعين المجتمعيين
29	رفاهية المتطوعين المجتمعيين
30	

32	الخطوة 4. تعزيز وتطوير قدرة المتطوعين المجتمعيين على دعم إدارة الحالات	
34	الخطوة 5. الانخراط في الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم (MEAL) مع متطوعي المجتمع لضمان المساءلة والحماية	
37	الخطوة 6. مناصرة المشاركة الأخلاقية للمتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات	
40	المراجع	

الأدوات



1	دليل المقابلة لإشراك المتطوعين المجتمعيين
2	دليل ورشة عمل حول مشاركة المتطوعين المجتمعيين
3	دليل تحليل حول مشاركة المتطوعين المجتمعيين
4	وصف دور المتطوع المجتمعي
5	قائمة تحقق من الميزانية للمتطوعين المجتمعيين
6	اختيارات المتطوعين المجتمعيين لحماية الطفل
7	مدونة قواعد السلوك للمتطوعين المجتمعيين
8	أداة مجموعة دعم الأقران
9	سجل اجتماع الإشراف الفردي
10	سجل اجتماع الإشراف الجماعي
11	القائمة المرجعية لسلامة المتطوعين المجتمعيين ورفاههم
12	أداة صناديق التغذية الراجعة
13	أداة استبيان المتطوعين
14	ملصق أفضل الممارسات
15	موجز سياسة المتطوعين المجتمعيين

إدارة الحالة: هي نهج لتلبية احتياجات الطفل الفرد المعرض لخطر الأذى أو الذي تعرض للأذى. يتم دعم الطفل وعائلته من قبل أخصائي الحالة بطريقة منهجية وفي الوقت المناسب من خلال الدعم المباشر والإحالات. وتوفر إدارة الحالات دعمًا فرديًا ومنسقًا وشاملاً ومتعدد القطاعات لشواغل حماية الطفل المعقدة والمتشابكة في كثير من الأحيان.¹

أخصائي الحالة: العامل الرئيسي الذي يعمل مع الحالة والمسؤول عن رعاية الطفل منذ تحديد الحالة إلى إغلاق الحالة.

حماية الطفل: هي وقاية الأطفال من الاعتداء والإهمال والاستغلال والعنف والاستجابة لها عند حدوثها.

حماية الطفل بقيادة المجتمع: هي النهج التي تقودها عملية جماعية يقودها المجتمع وليس منظمة غير حكومية أو وكالة تابعة للأمم المتحدة أو أي جهة خارجية أخرى.²

السرية: هي الالتزام بعدم الكشف عن المعلومات المتعلقة بفرد تم الكشف عنها في علاقة ثقة وعدم إتاحتها للأشخاص غير المصرح لهم بطريقة إلا بما يتفق مع شروط الكشف الأصلي أو بعد الحصول على إذن مسبق.

الحافز: دفعة مالية أو هبة أو امتياز لتشجيع و/أو تيسير سلوك أو إجراءات معينة.

سلة الحد الأدنى للإنفاق (MEB): ما تحتاجه الأسرة لتلبية احتياجاتها الأساسية على أساس منتظم أو موسمي، وتكلفة ذلك. وسلة الحد الأدنى للإنفاق هي عتبة نقدية لتكلفة هذه السلع والمرافق والخدمات والموارد — وهي مكافئة من الناحية المفاهيمية لخط الفقر.³

المساعدون التلقائيون: هم أفراد المجتمع الذين يبادرون على نحو غير رسمي بمساعدة جيرانهم وهم لا يرتبطون بأي منظمة.

الإحالة: هي عملية الطلب الرسمي للخدمات للطفل أو أسرته من وكالة من خلال إجراء تم وضعه و/أو من خلال استشارة. ويحتفظ أخصائيو الحالات بالمسؤولية الشاملة عن الحالة حتى بعد الإحالات.

الأجر: المال المدفوع مقابل عمل ما أو خدمة ما.⁴

الراتب: دفعة منتظمة ثابتة يدفعها صاحب العمل لموظف يعمل لديه.

الإشراف: علاقة داعمة. ويتم ذلك من خلال اجتماعات منتظمة تركز على المساءلة والرفاه وتنمية المهارات. ومن خلال التواصل المنتظم، يقدم المشرف التدريب ويشجع من يقوم بالإشراف عليه على التفكير النقدي في ممارساتهم. والهدف النهائي للإشراف هو تحسين الخدمات المقدمة إلى المستفيدين.⁵

المتطوعون: هم أفراد من المجتمع المتضرر يتم اختيارهم من قبل منظمة ما لدعم الأطفال والأسر. لدى المتطوعين المجتمعيين اتفاقية رسمية مع منظمة مجتمعية محلية أو منظمة غير حكومية محلية أو وطنية أو منظمة غير حكومية دولية أو حكومة أو وكالة تابعة للأمم المتحدة.



الصورة: © UNICEF/UN 0518449/Bidel

1. التحالف من أجل حماية الطفل في العمل الإنساني، المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل. 2014. p. 14.
2. تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني. 2019. المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني، إصدار 2019.
3. برنامج الغذاء العالمي. 2020. مذكرة إرشادية حول سلة الحد الأدنى للإنفاق.
4. منظمة العمل الدولية، مسرد المصطلحات الإحصائية لمنظمة العمل الدولية، المسرد الإحصائي من ilo.org.
5. دليل إرشادي حول تعزيز الإشراف على القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية، 2020.

لقد تم وضع مجموعة أدوات لمتطوعي حماية الطفل المجتمعيين، القسم 1: أدوار المتطوعين الذين يدعمون إدارة الحالات، ودليل التدريب الرافد من أجل الجهات الفاعلة في إدارة حالات حماية الطفل التي تعمل مع المتطوعين المجتمعيين لدعم الأطفال والأسر في مجتمعاتهم. توفر مجموعة الأدوات إرشادات لما يلي:

- فرق إدارة حالات حماية الطفل، بما في ذلك المتطوعين وأخصائيي الحالات والمشرفين والمديرين
- موظفو حماية الطفل المسؤولون عن تصميم وتنسيق ومراقبة أنشطة إدارة الحالات
- خبراء حماية الطفل الذين يقدمون الدعم الفني والمعايير لإدارة الحالات

المتطلبات الأساسية المسبقة

من الضروري أن يكون لمنظمات حماية الطفل التي تستخدم هذه الإرشادات ومجموعة الأدوات المتعلقة بها علاقات مع المجتمعات المتضررة، كما أنه من الضروري تعزيز الآليات الطبيعية لدى المجتمعات للحفاظ على سلامة الأطفال. وتختلف عادات وممارسات المجتمعات للحفاظ على سلامة الأطفال اختلافاً كبيراً عبر البلدان والسياقات والثقافات. وخلال حالات الطوارئ الإنسانية، غالباً ما تكون هناك أضرار جديدة يتعرض لها الأطفال، واستراتيجيات جديدة للتكيف تستخدمها العائلات وأفراد المجتمع. ومن الضروري أن تدعم الجهات الفاعلة في حماية الطفل باستمرار ملكية أفراد المجتمع للاستجابة، كما هو موضح في المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني (المعايير الدنيا لحماية الأطفال، المعيار 17).⁶ في جميع الاستجابات الإنسانية، من الأهمية بمكان أن تتجنب الجهات الفاعلة في حماية الطفل إلحاق الضرر. ويمكنهم تحقيق ذلك من خلال فهم:

- المعتقدات والمفاهيم المجتمعية المتعلقة برفاه الطفل ونمائه
- الهياكل المجتمعية القائمة وديناميات السلطة
- الموارد ونقاط القوة داخل المجتمع التي تحمي الأطفال
- الممارسات المحلية لحماية الأطفال من العنف والإيذاء والإهمال والاستغلال
- الممارسات العرفية التي قد تكون مصممة لحماية الأطفال، ولكنها قد تكون ضارة بهم في الواقع

علاوة على ذلك، يجب أن تفي منظمات حماية الطفل التي تستخدم مجموعة الأدوات هذه بالمعايير الدنيا لإدارة الحالات، كما هو موضح في [المعايير الدنيا لحماية الطفل](#) (المعيار 19).⁷ وهذا يشمل تحديد ما إذا كانت إدارة الحالة مناسبة للسياق وما إذا كانت المنظمة قادرة على تقديم خدمات إدارة الحالة المطلوبة بما يتماشى مع الأنظمة والإجراءات الوطنية. يجب أن يكون لدى منظمات حماية الطفل التي تنفذ إدارة الحالات ضمانات إجرائية كافية ومعايير حماية البيانات وتدريب الموظفين والإشراف.⁸

يجب استخدام الأدوات المقدّمة في مجموعة الأدوات هذه وفي دليل التدريب الرافد جنبًا إلى جنب مع الموارد العالمية الحالية لحماية الطفل وإدارة الحالات على مستوى المجتمع المحلي، كما هو موضح أدناه:

موارد إدارة الحالة	موارد حماية الطفل على مستوى المجتمع
<ul style="list-style-type: none"> المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل، 2014 دليل التدريب على إدارة حالات حماية الطفل للعاملين في الحالات والمشرفين والمديرين، 2014 حزمة الإشراف على إدارة الحالات والتدريب، 2018 	<ul style="list-style-type: none"> دليل ميداني تأملي: النهج المجتمعية لحماية الطفل في العمل الإنساني، 2020 تعزيز حماية الطفل على مستوى المجتمع المحلي في العمل الإنساني: حزمة بناء القدرات، 2020 دليل لدعم عمليات حماية الطفل التي يقودها المجتمع، 2018 مجموعة أدوات للممارسة التأميلة في دعم عمليات حماية الطفل التي يقودها المجتمع، 2018



الصورة © منظمة بلان الدولية

6. تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني. 2019. المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني، اصدار 2019.
7. تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني. 2019. المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني، اصدار 2019.
8. تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني. 2019. المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني، اصدار 2019.



الصورة © منظمة بلان الدولية

في الاستجابات الإنسانية في جميع أنحاء العالم، يعد المتطوعون المجتمعيون جزءًا أساسيًا من الاستجابة لحالات العنف والإساءة والإهمال واستغلال الأطفال. وفي حين أن المتطوعين غالبًا ما يقومون بمجموعة متنوعة من الأدوار عند الاستجابة لاحتياجات الأطفال في مجتمعاتهم، تركز مجموعة الأدوات هذه على أدوار المتطوعين المجتمعيين المتعلقة بإدارة الحالات.

ما تخبرنا به الأبحاث

في عام 2020، أجرى تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني [دراسة المشاركة المجتمعية في إدارة الحالات](#)، والتي ركزت على أدوار المتطوعين المجتمعيين في عملية إدارة الحالات.⁹ وحددت الدراسة قدرات وقيود المتطوعين المجتمعيين وحددت أفضل الممارسات. وقدمت الدراسة أدلة استُخدمت كأساس لمجموعة الأدوات هذه ولدليل التدريب المرافق. فيما يلي ملخص للنتائج الرئيسية المتعلقة بمشاركة المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات.

الفوائد

- في الاستجابات الإنسانية، هناك فوائد جمة للأطفال والأسر والمجتمع الأوسع عندما تشرك منظمات حماية الطفل المتطوعين المجتمعيين، فالمتطوعون هم:
- الجسر الحيوي الذي يمد الدعم من الجهات الفاعلة في حماية الطفل إلى الأطفال والأسر المتضررة من الأزمات
- موجودون دائماً في المجتمع عندما لا يوجد نظام آخر أو عندما لا تتمكن الجهات الفاعلة الإنسانية من الوصول
- من يجلب الفهم العميق للسياق والعلاقات مع الأطفال والأسر والمجتمعات المحلية والزعماء الدينيين
- من يُنمي الشعور بالقدرة على التغيير والهوية الإيجابية داخل المجتمع

المخاطر المحتملة

- في الغالب لا تُدرك منظمات حماية الطفل تماماً أن هؤلاء المتطوعين هم أعضاء في المجتمع المتضرر ممن يحتاجون إلى الحماية والمساعدة الإنسانية.
- وفي كثير من الأحيان يُطلب من المتطوعون المجتمعيين الاستجابة لحالات حماية الطفل بدون أن يتم تدريبهم أو تقديم خدمة الإشراف عليهم أو الدعم اللازم للقيام بالعمل بأمان وفعالية. وفي أسوأ الأحوال، أشار بعض مزودي المعلومات الرئيسيين إلى ذلك على أن هذا الأمر يُشكّل استغلالاً محتملاً.
- إن ديناميكيات السلطة هي جزء مركزي ومعقد من حياة المتطوعين المجتمعيين؛ وتشمل هذه الديناميكيات مع منظمة حماية الطفل والمجتمع وعلاقات المتطوعين مع الأطفال المعرضين للخطر.
- وكثيراً ما يواجهون مخاطر عاطفية وبدنية، فضلاً عن تهديدات بالانتقام.
- ويمكن أن تؤدي قلة الدعم والتقدير، إلى جانب ديناميات السلطة المعقدة، إلى مخاطر محتملة للإضرار بالأطفال والأسر.
- كما يمكن أن تنشأ عواقب سلبية إذا تم إشراك المتطوعين المجتمعيين في ظل سُخِّ في الموارد أو بدون التفكير في القضايا التي تم تسليط الضوء عليها أعلاه.

في مجموعة الأدوات هذه، تم وضع إشارات إلى أجزاء معينة من الأدلة من البحث. ستجدها في صناديق خضراء.



وكما أوضح البحث، فإن إشراك المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات يمكن أن يكون في بعض الأحيان إشكاليًا وقد يكون ضارًا للأطفال والأسر. ففي كثير من الأحيان يُطلب من المتطوعون المجتمعيون دعم حالات حماية الطفل بدون أن يتم تدريبهم أو تقديم خدمة الإشراف عليهم أو الدعم اللازم للقيام بالعمل بأمان وفعالية. وبالإضافة إلى ذلك، أظهر البحث أن "المتطوعين" المجتمعيين، الذين لا يتم إعطائهم إلا القليل من الحوافز والتعويضات، كثيراً ما يُتوقع منهم أن يعملوا بدوام كامل، مما لا يترك لهم وقتاً لتلبية احتياجاتهم الاقتصادية أو العائلية. وتُشير الدلائل إلى أن هذا الوضع غير مستدام ويمكن أن يؤثر على سلامة ورفاهية المتطوعين وفي النهاية على الأطفال والأسر الذين يخدمونهم.

تشير الأدلة التي تم جمعها في البحث إلى ممارسات أخلاقية واضحة لإشراك المتطوعين المجتمعيين في برنامج إدارة حالة حماية الطفل. وتشمل هذه:

- ✓ وضع أدوار ومسؤوليات محددة بوضوح للمتطوعين المجتمعيين، مع تبيان حدود واضحة لأدوارهم في إدارة الحالات
- ✓ تقدير المتطوعين المجتمعيين وتقديم تعويضات عادلة لهم وفقاً للتوقعات التي تطلبها منهم منظمات حماية الطفل
- ✓ تقديم موارد كافية للمتطوعين المجتمعيين ليكونوا ناجحين
- ✓ إشراك المجموعات والهياكل المجتمعية والأطفال ومقدمي الرعاية في اختيار المتطوعين
- ✓ الاستثمار في التدريب المستمر والإشراف على المتطوعين المجتمعيين وتدريبهم
- ✓ دمج المتطوعين المجتمعيين في فرق إدارة حالات حماية الطفل، وفي النهاية في القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية الأوسع
- ✓ إعطاء الأولوية لسلامة ورفاهية المتطوعين المجتمعيين
- ✓ دعم قوي للإشراك الأخلاقي للمتطوعين المجتمعيين على مستوى السياسات والقيادة من قبل المانحين وإدارات المنظمات وصنّاع السياسات.

تذكر:

هناك العديد من منظمات حماية الطفل غير القادرة على تلبية جميع المعايير الموضحة في مجموعة الأدوات هذه بسبب القيود الحالية في السياق الإنساني ومحدودية التمويل. ويهدف هذا التوجيه إلى تشجيع المنظمات على الاقتراب أكثر من الممارسة الأخلاقية، والتي ستستغرق وقتاً في كثير من الحالات.

ويستند الجدول أدناه إلى الممارسات الأخلاقية المُبيّنة أعلاه. ويهدف إلى تحديد الأدوار المختلفة التي يمكن أن يضطلع بها أفراد المجتمع في إدارة الحالات ويوضح من هم الأشخاص الذين يجب أن يكونوا من المتطوعين. لاحظ أنه يمكن لمنظمات حماية الطفل توظيف أعضاء المجتمع كأخصائي حالات مسؤولين عن رعاية الأطفال من الخطوة الأولى (التحديد) إلى الخطوة الأخيرة، إغلاق الحالة. يجب أن يكون دور أخصائي الحالة منصباً مدفوع الأجر مع التدريب والإشراف والتدريب المستمر (كما هو موضح في المعايير الدنيا لحماية الطفل). وفي الوقت نفسه، فإن المساعدين التلقائيين هم أفراد المجتمع الذين كانوا أساساً يساعدون الأطفال على نحو غير رسمي؛ وينبغي الاعتراف بهم كموارد، على الرغم من المنظمة لم تقم بإشراكهم رسمياً في العمل لأجل الأطفال. وفي النهاية، يمكن القول بأن المتطوعين المجتمعيين هم أفراد المجتمع الذين تتعاقد معهم منظمة حماية الطفل للقيام بمسؤوليات محددة تتعلق بإدارة الحالات. وينبغي تزويدهم بالتدريب والإشراف المستمرين، وقد تُقدّم لهم الحوافز والتعويضات، ولكن يجب ألا يُطلب منهم أن يعملوا بدوام كامل.

الخصائص	أخصائيي الحالة	المتطوعون (وهؤلاء هم من تركز مجموعة الأدوات هذه عليهم)	المساعدون التلقائيون
هل هو فرد من المجتمع المتأثر؟	قد يكون أو لا يكون فرداً من المجتمع (كما يمكن ترفيع المتطوعين، بمرور الوقت، إلى هذه الوظيفة)	فرد من المجتمع	فرد من المجتمع
هل أشركتهم المنظمة رسمياً؟	تم توظيفهم من قبل المنظمة	لديهم اتفاق رسمي مع منظمة	لا، على الرغم من أنه قد يتم الاعتراف بهم وإشراكهم كمورد محلي للأطفال
الوقت المُخصص للعمل؟	دوام كامل	لديهم التزام عمل محدود الوقت؛ ولكن ليس بدوام كامل لأنهم لا يتلقون راتباً شهرياً؛ ويجب أن يسمح لهم التزامهم بأن يقوموا بأعمال أخرى لكسب عيشهم	لا يوجد أي التزام بالعمل
المتطلبات التعليمية؟	لديهم تعليم ثانوي كحد أدنى	يجب أن يتم تحديدها وفقاً للسياق، ويمكن اشتراط أن يكون لديهم تعليم ثانوي	لا توجد معايير تعليمية
الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بإدارة الحالة؟	مسؤول عن كامل عملية إدارة الحالة	غير مسؤول عن عملية إدارة الحالة بأكملها، ولكن قد يساعد في: تحديد الحالات وإحالتها، ومتابعة الحالات عند الحاجة (خاصة في البيئات النائية التي يصعب الوصول إليها)، ومرافقة الأطفال إلى الخدمات، والترجمة الفورية لأخصائيي الحالات	لا توجد مسؤوليات رسمية؛ فهم يساعدون الأطفال بشكل غير رسمي؛ قد يُطلب منهم دعم طفل كجزء من خطة الحالة، و يمكن إعلامه بكيفية إحالة الأطفال المعرضين للخطر
التوثيق/ إعداد التقارير؟	جميع استمارات إدارة الحالات، بما في ذلك تقييمات المصالح الفضلى في سياقات اللاجئين	الحد الأدنى من التوثيق أو إعداد التقارير البسيطة، حسب الاقتضاء، تقتصر على استمارات الإحالة والمتابعة اليسيرة	ليس لديه أيًا من هذه المسؤوليات

التدريب؟	تدريب موجز على حماية الطفل، بما في ذلك التحديد والإحالة؛ والتدريب الأساسي في إدارة الحالات (الجلسات 1-9 في دليل التدريب، كحد أدنى)	تدريب كامل على إدارة الحالات	قد يتم تدريبهم على كيفية تحديد الأطفال المعرضين للخطر وإحالتهم إلى منظمات حماية الطفل
الإشراف؟	الإشراف الجماعي المنتظم؛ ويوصى بالإشراف الفردي، عندما يكون ذلك ممكناً	الإشراف الفردي والجماعي المنتظم	ليس لديه أياً من هذه المسؤوليات
الدفع؟	يجب أن يتم تحديد ما يجب دفعه لهم وفقاً للسياق، كما يجب التوافق على المكافآت/ الحوافز بين المنظمات	راتب يعادل راتب موظف في الحكومة أو في منظمات غير حكومية أخرى	لا يُدفع لهم



الصورة © منظمة بلان الدولية

ست خطوات للممارسة الأخلاقية لمنظمات حماية الطفل التي تعمل مع المتطوعين لدعم إدارة الحالات

تدعم مجموعة الأدوات هذه الجهات الفاعلة في حماية الطفل لتحقيق معايير الممارسة الأخلاقية من خلال التقدم عبر ست خطوات أساسية. وبناءً على الأدلة¹⁰، تتضمن جميع الخطوات الست إرشادات حول كيفية إشراك المتطوعين في كل جزء من العملية.



وقبل اختيار أدوات التنفيذ ومواد تنمية القدرات المناسبة (الخطوتان 3 و 4)، من الضروري أن تضطلع فرق حماية الطفل بمراحل التقييم والتحليل وصنع القرار (الخطوتان 1 و 2). وتستند هذه التوصية إلى النتيجة الرئيسية من البحث وهي أن الجهات الفاعلة في حماية الطفل غالبًا ما تتخذ قرارات حول كيفية إشراك المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات دون فهم كافٍ للشروط والتحديات والحقائق التي يواجهها المتطوعون يوميًا. في كثير من الأحيان، يتم إشراك المتطوعين المجتمعيين دون إطار واضح أو خطة للاستدامة، مما يؤدي إلى ضرر محتمل للأطفال والأسر والمجتمعات.

10. التحالف من أجل حماية الطفل في العمل الإنساني، متطوعو المجتمع ودورهم في عمليات إدارة الحالات في السياقات الإنسانية: دراسة مقارنة للبحث والممارسة، 2021.

الخطوة الأولى: تقييم وتحليل إشراك المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات في السياق



ما تقوله الأدلة: يجب أن تتضمن برامج إدارة حالات حماية الطفل الآمنة والفعالة والمستدامة فهم المنظمة المستمر للسياق، وذلك بالتعاون مع المجتمع، وخاصة المتطوعين المجتمعيين.



هذا القسم من مجموعة الأدوات مخصص لمنظمات حماية الطفل التي تُشرك المتطوعين المجتمعيين أو التي تخطط للقيام بذلك. يشمل الجمهور المستهدف المديرين والمستشارين و/أو الموظفين الفنيين المسؤولين عن تقييم السياق وتصميم البرامج. ومن الضروري أن يفكروا بشكل نقدي حول الكيفية التي تُشرك بها منظماتهم أفراد المجتمع أساساً في عموم الاستجابة الإنسانية، وكيف تخطط منظماتهم لإشراك المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات. ويمكن أن تزود نتائج التقييم الجهات الفاعلة في إدارة حالة حماية الطفل بالمعلومات الهامة التي يحتاجون إليها لتنفيذ البرامج على نحو أخلاقي.

ويمكن أن تختلف تقييمات منظمات حماية الطفل في طبيعتها، اعتماداً على مرحلة الاستجابة والمستوى الحالي لإشراك المتطوعين المجتمعيين. وبغض النظر عن المرحلة، يجب النظر في بعض أسئلة التقييم الرئيسية حول السياق، وهي مبينة في الجدول أدناه.

ملاحظة: الجهات التي يُتوقع أن تستخدم مجموعة الأدوات هي التي تقوم بتنفيذ نهج إدارة الحالة من خلال أخصائيي الحالات الذين يحصلون على راتب شهري. وبالتالي، فإن أسئلة التقييم هي للمتطوعين المكلفين بدعم أخصائيي الحالات.

الأسئلة الرئيسية حول السياق (لجميع منظمات حماية الطفل)

إشراك المتطوعين المجتمعيين في دعم إدارة الحالات

- ما هي الفائدة المتوقعة من إشراك المتطوعين المجتمعيين في دعم إدارة الحالات؟ (بالنسبة للأطفال والأسر والمجتمع ومنظمة حماية الطفل)
- ما هي الإضافة والمعرفة التي يمكن للمتطوعين المجتمعيين تقديمها لفريق حماية الطفل؟
- ما هي المخاطر المحتملة على المتطوعين المجتمعيين الذين يدعمون إدارة الحالات؟
- هل تختلف هذه المخاطر بين المتطوعين الذكور أو الإناث، أو بين المتطوعين من مجموعات عرقية مختلفة، أو لدى المتطوعين ذوي الإعاقة؟
- إذا كان المتطوعون المجتمعيون يقدمون الدعم لإدارة الحالات، فما هي المخاطر المحتملة على الأطفال والعائلات؟ (انظر في قضايا الحماية والسرية).

القوى العاملة المجتمعية

- من هم أفراد المجتمع الذين يستجيبون أساساً لاحتياجات الأطفال في المجتمع (بما في ذلك "المساعدون التلقائيين")؟
- من هم أفراد المجتمع الذين يثق بهم الأطفال والعائلات؟
- ما هي المستويات التعليمية التي يتمتع بها أفراد المجتمع هؤلاء؟
- ما هي الأدوار أو الوظائف التي قام بها أفراد المجتمع قبل حالة الطوارئ الإنسانية؟



ديناميات السلطة

- ما هي ديناميكيات السلطة الحالية بين أفراد المجتمع؟
- من هم قادة المجتمع، وهل هم مقبولين كقادة؟
- ما هي العلاقات بين المجموعات الثقافية أو العرقية أو الجنسيات المختلفة؟
- ما هي العلاقات بين السكان المتضررين والمنظمات الإنسانية؟
- هل هناك مشاكل تتعلق بالسلطة والثقة؟
- هل يتحدث السكان المتضررون لغة مختلفة عن لغة معظم موظفي المنظمات الإنسانية؟

الأجور

- هل يتمتع أفراد المجتمع المتضرر — كلاجئين والنازحين — بالحق في العمل؟
- ما هي فرص كسب العيش المتاحة للمجتمع المتضرر؟
- هل سيعزز التطوع فرص كسب العيش للمتطوعين المجتمعيين أم سيقبل منها؟
- ما هو الحد الأدنى لسلة الإنفاق في السياق¹¹ (يمكن جمع هذه المعلومات من الزملاء المشاركين في برامج التمكين الاقتصادي أو المساعدة الغذائية أو سبل العيش)
- ما هو الحد الأدنى القانوني للأجور في السياق؟
- كم يكسب الأخصائي الاجتماعي الحكومي أو من يعمل عمل يشبه عمل الأخصائي الاجتماعي؟
- ما هي سياسة الحوافز أو التعويضات للمنظمات غير الحكومية الأخرى المشاركة في الاستجابة الإنسانية؟
- كيف يمكن أن تؤثر التعويضات أو الأجور على رفاة وسلامة المتطوعين المجتمعيين؟
- ما هي سياسة منظمة حماية الطفل بشأن الحوافز أو المكافآت للمتطوعين؟

الاستدامة

- إلى متى سيستمر التمويل المحتمل لبرنامج إدارة حالات حماية الطفل؟
- إذا تم إيقاف التمويل لبرنامج إدارة حالات حماية الطفل، فما هي استراتيجية خروج المنظمة؟
- إذا تم إشراك المتطوعين المجتمعيين، فكيف يمكن دمجهم في نظام حماية الطفل الوطني والقوى العاملة في الخدمة الاجتماعية؟

← **(بالنسبة لمنظمات حماية الطفل التي لم تشرك بعد المتطوعين المجتمعيين، انتقل إلى الخطوة 2.)**

التقييم مع المتطوعين المجتمعين الحاليين

بالنسبة لمنظمات حماية الطفل التي تقوم أساساً بإشراك المتطوعين المجتمعين، يوصى باستخدام الأداة 1. دليل المقابلة لإشراك المتطوعين المجتمعين والأداة 2. دليل ورشة العمل لإشراك المتطوعين المجتمعين. ستساعد هذه الأدوات منظمات حماية الطفل على الإجابة على الأسئلة الأساسية التالية:

1. هل أدوار المتطوعين المجتمعين العاملين في إدارة الحالات مناسبة وأخلاقية؟

- كيف يدعم المتطوعون المجتمعون إدارة الحالات؟
- ما هي أدوار المتطوعين المجتمعين في فريق إدارة الحالة؟
- كيف يدعم المتطوعون المجتمعون الأطفال الذين لديهم شواغل تتعلق بالحماية وعائلاتهم؟
- ما هي أنواع الحالات التي يعمل عليها المتطوعون المجتمعون، إذا كان ذلك مناسباً (بما في ذلك مستويات المخاطر)؟ كيف يتم تحديد ذلك؟
- ما هو الوقت الذي يتطلبه منهم أداء دورهم؟
- هل لدى المتطوعين المجتمعين وقت لأنشطة سبل العيش لدعم أسرهم؟

2. هل يتلقى المتطوعون التقدير والتدريب والإشراف الكافي؟

- ما الذي تفعله منظمة حماية الطفل لتقدير متطوعيها؟
- ما هي التدريبات التي تلقاها المتطوعون؟ هل أعدهم التدريب بشكل كافي للقيام بأدوارهم؟
- هل يتم الإشراف على المتطوعين وتدريبهم بانتظام؟ إذا كان الأمر كذلك، كيف ذلك وهل هو كافي؟

3. هل الدعم المادي والمكافآت التي يتم تقديمها للمتطوعين المجتمعين كافية بالنسبة لأدوارهم؟

- ما هي الأجر أو التعويضات التي يتم تقديمها لمتطوعي المجتمع؟
- كيف يتم تمويل الأجر وكيف يتم ضمان استدامتها؟
- هل تتناسب الأجر أو التعويضات الأدوار والمسؤوليات المتوقعة من المتطوعين؟
- هل يحصل المتطوعون على الدعم المادي الذي يحتاجونه ليكونوا ناجحين في أدوارهم؟ (وهذا يشمل عادة الاتصالات والنقل والمظهر أو لباس تحديد الهوية).

4. ما هي التحديات والمخاطر وديناميكيات السلطة التي يجب أن يواجهها المتطوعون المجتمعون؟

- ما هي التحديات التي يواجهها المتطوعون كجزء من عملهم في المجتمع وفي إدارة الحالات؟
- ما هي المخاطر وديناميكيات السلطة التي يتعين على المتطوعين التعامل معها في مجتمعاتهم؟
- في التعامل مع المتطوعين الآخرين؟
- عند التعامل مع الإدارة في منظمات حماية الطفل الخاصة بهم؟
- كيف يشعر المتطوعون تجاه أدوارهم في حماية الطفل داخل المجتمع؟
- ما الذي يحفز المتطوعين المجتمعين على الاستمرار في أدوارهم؟
- ما هو شعور أفراد المجتمع تجاه المتطوعين وأدوارهم ومسؤولياتهم؟

تحليل مشاركة المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات

بعد التقييم، المرحلة التالية الموصى بها هي تحليل مشترك من قبل أعضاء فريق حماية الطفل، بما في ذلك الموظفين والمتطوعين. سيساعد هذا التحليل المشترك في تحديد ما يجري بشكل جيد وما يحتاج إلى تحسين في الطرق التي يشارك بها المتطوعون في استجابة إدارة حالات حماية الطفل.

يهدف هذا النهج إلى تعزيز التفكير وصنع القرار، ويمنح منظمة حماية الطفل والمتطوعين فرصاً مختلفة لمواجهة التحديات وتعزيز الممارسات الإيجابية الحالية. ونظرًا لديناميكيات السلطة، من المهم أن تكون هناك جلسات منفصلة — مع المتطوعين وحدهم وموظفي حماية الطفل وحدهم — قبل أن يجتمعوا في اجتماع نهائي.

الأداة 3. دليل تحليل مشاركة المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات يقسم عملية التحليل إلى ثلاث جلسات:

من يحضر؟ ¹²	الغايات	الجلسات
ما يقرب من 20 متطوعًا (حاول ضمان تمثيل الجميع، وأن يكون لديك توازن جغرافي، وعمري، وجنسي).	لخص نتائج التقييم، وقم بعصف ذهني حول ما يمكن لفريق حماية الطفل القيام به لتحسين هذه النتائج.	1. المتطوعون: ماذا تعلمنا؟ (ساعتان)
موظفو حماية الطفل (أخصائيو الحالات والمشرفون والمدير؛ إذا كان ذلك مناسبًا، وقد يحضر أيضًا زملاء الموارد البشرية أو المسؤولين عن وضع مقترحات التمويل).	لخص نتائج التقييم، وقم بعصف ذهني حول ما يمكن لفريق حماية الطفل القيام به لتحسين هذه النتائج.	2. الموظفون: ماذا تعلمنا؟ (ساعتان)
إذا كان ذلك ممكنًا، يجب أن يعمل جميع المتطوعين والموظفين في هذه الجلسة كفريق واحد لحماية الطفل.	تقديم الإجراءات المقترحة ووضع خطة مشتركة معاً، كفريق واحد.	3. فريق حماية الطفل: ماذا يمكننا أن نفعل معًا؟ (3 ساعات)

وفي البلدان الذين تم فيهما تجريب مجموعة الأدوات هذه (نيجيريا وملاوي)، تم تشكيل فرق عمل صغيرة من الموظفين والمتطوعين للعمل معاً. وكانت فرق العمل مسؤولة عن تنفيذ خطة العمل على مدى عدة أشهر، وطلب منها تقديم تقرير إلى بقية فريق حماية الطفل. وقد يكون ممكناً استنساخ هذا النهج في سياقات أخرى.

- الأداة 1. دليل المقابلة لإشراك المتطوعين المجتمعيين
 الأداة 2. دليل ورشة العمل لإشراك المتطوعين المجتمعيين.
 الأداة 3. دليل تحليل إشراك المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات



الأدوات المرتبطة بالتقييم

الخطوة 2: تقرير كيفية إشراك أو تكييف أدوار المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات



ما تقوله الأدلة: يعد تحديد أدوار المتطوعين المجتمعيين المشاركين في إدارة الحالات وما يُتوقع منهم أمرًا بالغ الأهمية. قد يتعرض المتطوعون المجتمعيون والأطفال للخطر عندما تكون هناك أدوار وتوقعات غير واقعية أو غير واضحة.



بعد خطوة التقييم والتحليل، يجب على منظمة حماية الطفل اتخاذ بعض القرارات المهمة فيما يتعلق بالمضي قدمًا بأدوار المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات. وقد تختلف هذه القرارات تبعًا لمرحلة البرنامج. فعلى سبيل المثال، قد يكون من الممكن تنفيذ بعض القرارات على الفور، في حين قد تتطلب قرارات أخرى استراتيجيات طويلة الأجل ومناصرة. ومن العوامل الرئيسية في استدامة البرامج والمشاركة الأخلاقية للمتطوعين المجتمعيين إشراك المتطوعين في صنع القرار. كما ينبغي تشجيع المتطوعين على تنفيذ التغييرات التي تم الاتفاق عليها في جلسة التحليل النهائية مع فريق حماية الطفل.

تحديد الأدوار والتوقعات

يُتّرح أن يتم تحديد أدوار المتطوعين المجتمعيين بناءً على الأداة 4. وصف دور المتطوع المجتمعي يجب على منظمة حماية الطفل أن تناقش وتقرر مع المتطوعين المجتمعيين ما تشمله أدوارهم وما لا تشمله. ويجب على المنظمة أن تصف، باستخدام الأداة، مسؤوليات المتطوعين المجتمعيين، وأيضاً مسؤولياتها هي تجاه المتطوعين.

قد يكون للمتطوعين المجتمعيين وظائف متعددة، اعتمادًا على السياق، وقد يكون هناك العديد من الأنواع المختلفة من المتطوعين الذين يعملون مع منظمة ما. وفي بعض الأحيان، هناك "مستويات" أو "أنواع" مختلفة من متطوعي حماية الطفل، اعتمادًا على احتياجات السياق. إذا كان هناك أنواع مختلفة من المتطوعين، فيجب أن يزيد مقدار التدريب والإشراف والمكافأة لأولئك الذين لديهم مسؤوليات أكبر وأولئك الذين يُتوقع منهم قضاء وقتٍ أطول للقيام بالأنشطة التي تم تكليفهم بها.

يتطلب نظام إدارة الحالات وجود أخصائي حالات مهرة ويتقاضون أجرًا عادلة¹³.

إذا كان المراد تنفيذ نهج إدارة الحالة بطريقة أخلاقية وفعالة ومستدامة فيجب أن يتقاضى أخصائيو الحالات أجرًا عادلة وأن يتلقوا التدريبات المناسبة والمستمرة. يمكن توظيف أفراد من المجتمع كعاملين في الحالات، ولكن يجب أن يستوفوا الكفاءات المطلوبة، وأن يحصلوا على أجر عادل مقابل مسؤولياتهم وعبء العمل، وأن يحصلوا على التدريب والإشراف والتوجيه المستمر. إذا كان السياق لا يسمح للأفراد من المجتمع بالحصول على أجر قانوني كموظفين (كما هو الحال في العديد من سياقات اللاجئين)، فينبغي ألا يتم تكليفهم بمسؤوليات أخصائيي الحالات. علاوة على ذلك، إذا لم تكن هناك موارد مالية كافية لأخصائيي الحالات والمشرفين المدفوعين الأجر، فهذا ليس مبررًا مناسبًا لتكليف المتطوعين المجتمعيين كأخصائيي حالات.

ومن المهم أن يفهم جميع المتطوعين المجتمعيين المشاركين في إدارة الحالات أدوارهم ومسؤولياتهم بوضوح، بما في ذلك حدود هذه الأدوار، وأين يذهبون للحصول على الدعم. أخيرًا، من الضروري أن يتم شرح أدوار المتطوعين المجتمعيين بشكل واضح ومنتظم داخل المجتمع. كما أن توضيح الأدوار مع المتطوعين والأطفال والمجتمع الأوسع هو عنصر رئيسي لسلامة المتطوعين (كما هو موضح أدناه في قسم "سلامة المتطوعين").

- قد تشمل أدوار المتطوعين المجتمعيين الذين يدعمون إدارة حالات حماية الطفل ما يلي:
- بناء علاقات داعمة وموثوقة مع الأطفال والأسر والمساعدين التلقائيين والقادة داخل المجتمع
 - تحديد الأطفال الذين لديهم شواغل تتعلق بالحماية داخل المجتمع
 - الإحالة الآمنة للأطفال الذين لديهم شواغل تتعلق بالحماية إلى أخصائيي الحالات في الوقت المناسب
 - رصد الأطفال والأسر ومتابعتهم كجزء من خطة الحالة
 - مرافقة الأطفال والأسر إلى الخدمات الرسمية
 - ربط فريق إدارة الحالة بهياكل حماية الطفل المحلية
 - الترجمة الفورية للأخصائيين الاجتماعيين عندما يتحدثون مع الأطفال والعائلات
 - القيام بتوثيق يسير، مثل التقارير الشهرية أو استمارات الإحالة، ولكن ليس استمارات إدارة الحالة

وبغض النظر عن الاختلافات السياقية، من الضروري عدم تجاوز خطوط حمراء معينة وأهمها:

- يجب أن يكون دور أخصائي الحالة، والذي يتولى مسؤولية رعاية الطفل منذ تحديد الحالة إلى إغلاقها، هو دور محصور بالموظفين المأجورين.
- يجب أن يحصل المتطوعون المجتمعيون الذين يتعاملون مع أخصائيي الحالات ويدعمونهم على تدريب وتوجيه وإشراف مستمر.
- يجب أن يعمل المتطوعون المجتمعيون لساعات محدودة فقط في منظمة حماية الطفل وذلك لكي يكون لديهم الوقت لعائلاتهم ولحسب عيشتهم.
- تعتبر سلامة ورفاهية المتطوعين المجتمعيين جزءًا من "واجب الرعاية" الخاص بمنظمة حماية الطفل، ويجب منحها الأولوية.

خلاصة القول: إذا لم يكن هناك تمويل كافٍ لتوظيف أخصائيي حالات مدفوعي الأجر لتنفيذ برنامج إدارة الحالة مع حصولهم على التدريب والتوجيه والإشراف المستمر، فيجب ألا يتم تنفيذ نهج إدارة الحالات من الأصل.

اعتبارات الموازنة لدعم المتطوعين المجتمعيين لإدارة الحالات

ما تقوله الأدلة: يجب على منظمات حماية الطفل تعويض المتطوعين على نحو أخلاقي وتمويل تدريبهم والإشراف عليهم ومواد البرنامج والمعدات، حتى يتمكن المتطوعون من أداء أدوارهم الأساسية بنجاح.



تتضمن ميزانيات إدارة الحالات عادةً عناصر أساسية مثل التنقل والاتصالات والمكاتب. بيد أنه في الغالب لا يتم تخصيص اعتمادات كافية في الموازنة للمواد اللازمة للمتطوعين لكي ينجحوا في أداء أدوارهم¹⁴. من المهم التفكير بعناية في ما هو مطلوب للمتطوعين ليكونوا مجهزين وأمنين في أدوارهم المجتمعية. على سبيل المثال، إذا كان المتطوعون المجتمعيون في موقع بعيد وكان الوصول غير مستقر، فمن المستحسن التأكد من وصولهم إلى الهاتف المحمول ورصيد الهاتف الكافي من أجل الحصول على اتصال منتظم ووثيق مع المشرف عليهم أو أخصائي الحالة المناسب. وتشمل الاعتبارات الأخرى بطاقات الهوية (بطاقات التعريف) ومعدات السلامة وتكاليف التدريب. تحدد الأداة 5 قائمة التحقق للميزانية الخاصة بالمتطوعين المجتمعيين اعتبارات الميزانية لضمان وجود تمويل كاف للمتطوعين المجتمعيين لضمان حصولهم على المعدات والمواد اللازمة للنجاح في أدوارهم التي تدعم إدارة الحالات.

بعد مراجعة أدوار وتوقعات المتطوعين المجتمعيين، يجب على منظمات حماية الطفل تحديد سياسة تعويضات عادلة. ويجب أن يتم تحديد ذلك وفقاً لنتائج أسئلة التقييم المتعلقة بالتعويضات والحوافز في الخطوة 1. في حالة عدم وجود "حق في العمل" (على سبيل المثال، لا يُسمح للاجئين بالعمل في حوالي 50٪ من بلدان اللجوء)،¹⁵ يجب التفكير بعناية في كيفية تقديم التعويضات والحوافز.

ويجب النظر بعناية فيما إذا كان تقديم التعويضات والحوافز أمراً مقبولاً من الأساس، وذلك لأن التعويضات والحوافز قد تعطل الممارسات المحلية الحالية. يجب على المنظمات أن تأخذ في الاعتبار ردود الفعل السلبية المحتملة والمخاوف المتعلقة بالحماية. مهما كان شكل التعويضات — المدفوعات أو التعويضات أو الخدمات العينية أو الحوافز المالية — يجب ألا يكون المبلغ أعلى بكثير من القيمة السوقية المحلية للعمل المنجز، لأن هذا يمكن أن يسبب توترات اجتماعية (على سبيل المثال، الغيرة، رد الفعل العنيف من المجتمع) كما يمكن أن يسبب مشاكل تتعلق بالسلامة للمتطوعين.¹⁶

14. التحالف من أجل حماية الطفل في العمل الإنساني، متطوعو المجتمع ودورهم في عمليات إدارة الحالات في السياقات الإنسانية: دراسة مقارنة للبحث والممارسة، 2021.

15. مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR) سبل عيش اللاجئين والإدماج الاقتصادي - مذكرة مفاهيم الاستراتيجية العالمية 2019-2023. 16. باكلسو وكريستينا وموكسون، الدكتور دان، الخطة الدولية، 30 مارس 2021، إرشادات بشأن تعويض الشباب المشاركين مع المنظمات غير الحكومية الدولية.

وضع سياسة تعويضات عادلة للمتطوعين المجتمعيين

ما الذي يُتوقع من المتطوعين (الوقت، وعبء العمل، والمسؤوليات)؟

هل لدى أفراد المجتمع المتضرر الحق في العمل؟

ما هي فرص كسب الرزق المتاحة لدى المجتمع المتضرر؟

هل سيعزز التطوع أم سيقفل من فرص كسب العيش بالنسبة للمتطوعين المجتمعيين؟

ما هو الحد الأدنى للإنفاق سلة في البلاد؟

ما هي سياسة التعويضات أو الحوافز العامة للمنظمات الأخرى المعنية في الاستجابة الإنسانية؟

كيف يمكن للأجور أن تؤثر على رفاهية المتطوعين المجتمعيين وسلامتهم؟



إذا كان الحافز المالي يعتبر أنسب شكل من أشكال التعويض عن عبء عمل المتطوعين ومسؤولياتهم (مع السماح لهم بوقت لأنشطة سبل العيش الخاصة بهم، إذا لزم الأمر)، فيجب مواءمته مع التعويض الذي تقدمه الجهات الفاعلة الأخرى في مجال حماية الطفل والجهات الفاعلة الإنسانية من خلال هياكل التنسيق، من أجل تجنب إغراء المتطوعين وسلبهم من تلك المنظمات الأخرى. ينبغي توحيد الأجور بين الشركاء المشتركين بين الوكالات وفقاً لما يلي:

- مستوى المهارة والمسؤوليات المطلوبة
- مقدار الوقت المخصص للدور
- الحد الأدنى المحلي للأجور، وأيضاً الراتب النموذجي للأخصائي الاجتماعي الحكومي أو شبه الأخصائي

يجب أن يكون أي شكل من أشكال الحوافز للمتطوعين المجتمعيين شفافاً لأفراد المجتمع، ولجميع المتطوعين الذين يعملون مع المنظمات الأخرى العاملة في نفس المنطقة. يجب تقديم الحوافز أو المدفوعات بطريقة آمنة ومتسقة وفي الوقت المناسب.

تذكر:

لا تجعل الأجور من المتطوعين موظفين أو عاملين. بل ينبغي أن تعكس الأجور الالتزام الزمني المتوقع منهم. وبالتالي إذا كانوا يعملون لساعات محدودة، فيمكن أن يكون الأجر على شكل حافز مالي؛ ومع ذلك، إذا كان من المتوقع أن يعملوا بدوام كامل، فينبغي أن يُدفع لهم كموظفين.



- الأداة 4. وصف دور المتطوع المجتمعي
- الأداة 5. قائمة مراجعة الميزانية للمتطوعين المجتمعيين



الأدوات المرتبطة
بصنع القرار

الخطوة 3: تنفيذ مشاريع إدارة الحالات التي تشرك المتطوعين المجتمعيين بشكل أخلاقي



يتضمن هذا القسم إرشادات وأدوات حول موضوعات التنفيذ التالية:

- تحديد واختيار المتطوعين المجتمعيين
- متطوعو المجتمع كجزء من فريق إدارة الحالة
- دعم الأقران
- العمل الجماعي لإدارة الحالات عن بعد
- الإشراف (بما في ذلك الإشراف عن بعد)
- ديناميات السلطة
- حماية سلامة ورفاهية المتطوعين المجتمعيين

تحديد واختيار المتطوعين المجتمعيين

ما تقوله الأدلة: ستؤثر عملية تحديد المتطوعين واختيارهم بشكل كبير على فعالية المشروع في الاستجابة لاحتياجات الأطفال والحفاظ على سلامة المتطوعين وبناء القبول في المجتمع.



يجب أن يتم اختيار المتطوعين المجتمعيين بالتعاون مع المجتمع من أجل ضمان قبولهم لدى المجتمع، والحد من مخاطر استغلال الأطفال والاعتداء عليهم، والحد من المخاطر التي يواجهها المتطوعون المجتمعيون أنفسهم. يجب أن تعطي معايير الاختيار الأولوية للمهارات الشخصية للتواصل والانفتاح والتواضع والتفاني في مساعدة الأطفال. يجب النظر بعناية في ديناميكيات السلطة المتعلقة باختيار المتطوعين. من المهم أن يشارك قادة المجتمع في العملية، ولكن يجب ألا يكونوا صانعي القرار. وينبغي أن يكون المتطوعون ممثلين للتنوع داخل المجتمع المحلي، وينبغي عدم اختيارهم على أساس روابطهم الشخصية بأشخاص ذوي سلطة.

غالبًا ما يكون هناك مساعدون تلقائيون من المجتمع قد يكونون مهتمين بالاضطلاع بدور رسمي كمتطوعين. وقد لا يرغب مساعدون تلقائيون آخرون في أن يكونوا متطوعين، ولكن ينبغي تشجيعهم على مواصلة جهودهم لدعم الأطفال. أيضاً قد يكون هناك متطوعون محتملون يدعمون بالفعل أنشطة برنامج أو منظمة أخرى. من المهم أن تتفق الوكالات بينها على عمليات الاختيار والتوقعات والأجور للمتطوعين وذلك من أجل تجنب إثقال كاهل المتطوعين أو التسبب في معدلات استنزاف عالية بسبب الحوافز المختلفة بين الوكالات والمنظمات المختلفة.

وهناك سبع خطوات مفصلة في تحديد واختيار المتطوعين المجتمعيين، كما هو موضح في الأداة 6. اختيار المتطوعين المجتمعيين:

- الخطوة 1: فكر بعناية في النهج الذي ستتبعه
- الخطوة 2: إقامة علاقات مع المجتمع قبل الشروع في الاختيار
- الخطوة 3: تحديد المتطوعين المحتملين
- الخطوة 4: دعوات لمتطوعي المجتمع
- الخطوة 5: تحديد من سيتم اختياره كمتطوع مجتمعي
- الخطوة 6: اجتماع الالتزام مع المتطوعين وأفراد المجتمع
- الخطوة 7: التوقيع على وصف دور المتطوع المجتمعي ومدونة قواعد السلوك

بمجرد اختيار المتطوعين المجتمعيين بالتعاون مع المجتمع، يجب تعريفهم ببرنامج حماية الطفل، وتقديمهم كأعضاء جدد في الفريق. يجب مراجعة وصف دورهم بعناية وتوقيعه من قبل كل من المتطوع ومنظمة حماية الطفل، ويجب تقديم نسخة إلى المتطوع بلغته الخاصة.

كجزء من تعريفهم بالقسم والمنظمة يجب تدريب جميع المتطوعين المجتمعيين على صون الطفل ومنع الاعتداء والاستغلال الجنسيين (PSEA)، ويجب عليهم التوقيع على **الأداة 7. مدونة قواعد السلوك للمتطوعين المجتمعيين**. (إذا كان لدى المنظمة بالفعل مدونة سلوك، فقد يكون من المناسب تكييفها لكي تعالج القضايا المحددة المتعلقة بالمتطوعين المجتمعيين). وكحد أدنى، ينبغي أن يشمل التدريب أيضاً الدورات "الأساسية" المُبَيَّنَة في دليل التدريب الرافد.

وأثناء إلحاق المتطوعين المجتمعيين، يجب تعريفهم رسمياً بممثلي المجتمع المعنيين، مثل قادة المجتمع أو الزعماء الدينيين. كما ينبغي تعريف ممثلي المجتمع بالمتطوعين، والأدوار التي سيضطلع بها المتطوعون (والأدوار التي لن يضلّعوا بها). ويجب أن يكون أفراد المجتمع على دراية بمكان تقديم الملاحظات والتغذية الراجعة بشكل مجهول حول المتطوعين المجتمعيين. راجع القسم أدناه حول المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم (MEAL) لمزيد من التفاصيل حول آليات التغذية الراجعة.

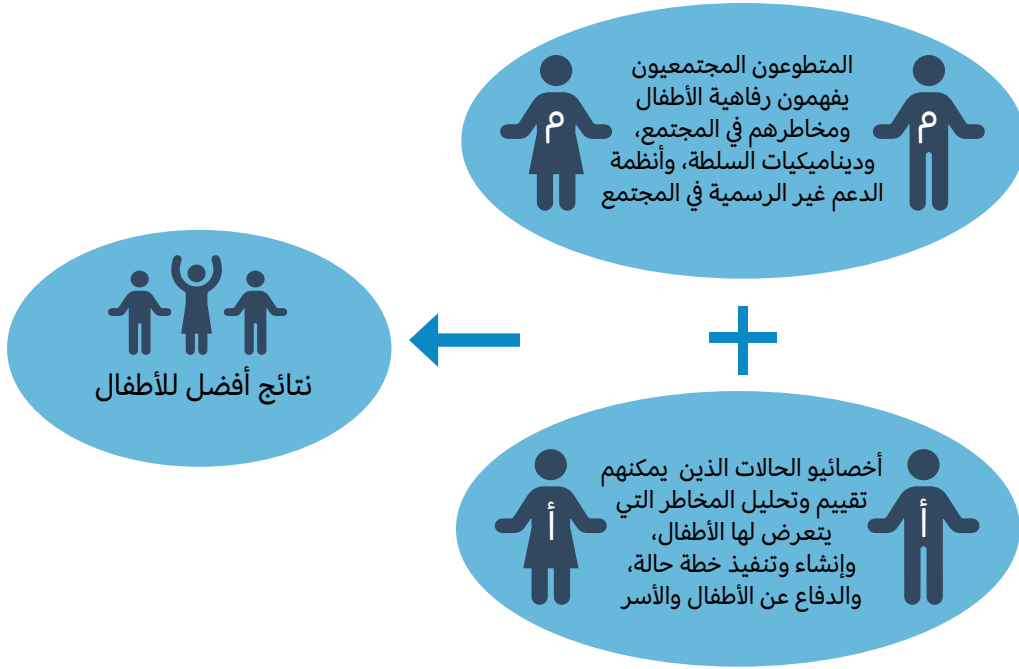
متطوعو المجتمع كجزء من فريق إدارة الحالة

ما تقوله الأدلة: إن التعرف على المتطوعين المجتمعيين وإدماجهم في فريق حماية الطفل سيحسن من فعالية برامج إدارة الحالة.



كجزء من "نهج الفريق"، من المهم الاعتراف بأن أدوار المتطوعين المجتمعيين وأخصائيي الحالات والمشرفين تُكَمَّل بعضها البعض. ينطوي دمج المتطوعين المجتمعيين في فريق إدارة الحالة على تقييم مهاراتهم ومعارفهم وفهمهم للسياق، واعتبارهما مهمين لجهود الفريق في خدمة الأطفال والأسر.

بصفتهم أعضاء في فريق إدارة الحالة، يجب أن يشارك المتطوعون المجتمعيون في صنع القرار وحل المشكلات ومناقشات الفريق، مع دمج رؤاهم ومعارفهم القيمة في عمل الفريق. علاوة على ذلك، يجب أن يتلقى المتطوعون المجتمعيون تدريبًا وإشرافًا وتدريبًا مستمرًا.



وقد سلط البحث العالمي الضوء على الهياكل المختلفة للفرق التي تعمل مع المتطوعين المجتمعيين، والتي قد تنظر فيها منظمات حماية الطفل. ومن الأمثلة على ذلك "نظام القرين" والذي يقترن فيه أخصائي الحالة بمتطوع مجتمعي، كما حدث في راخين في ميانمار. وقد كان هذا الهيكل مناسبًا بشكل خاص لأن أخصائيي الحالات لم يكونوا قادرين على تحدث لغة المجتمع المتضرر. في الوقت نفسه، في العديد من السياقات الأخرى، مثل استجابة اللاجئين السوريين في لبنان، كان هناك هيكل تم فيه إقران 5 متطوعين من المجتمع السوري مع أخصائي حالة واحد.

وتؤكد المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني على أن إدارة الحالات ذات الجودة تتطلب فرقًا جيدة الإشراف وكفؤة ولديها ما يكفي من الوقت والموارد والدعم للقيام بعملها مع الأطفال والأسر.¹⁷ وكما هو موضح في المعايير الدنيا لحماية الأطفال، يجب أن يكون لدى كل من الموظفين والمتطوعين المجتمعيين أعباء عمل معقولة وتوقعات واضحة تتوافق مع مستويات خبرتهم مع أنظمة إدارة الحالات، حتى يتمكنوا من دعم الأطفال والأسر بشكل أخلاقي.

وبغض النظر عن الهيكل الذي تختاره منظمة حماية الطفل، يجب وضع معايير واضحة فيما يتعلق بالالتزامات الزمنية والمهارات المطلوبة والتوظيف. وإذا كان أخصائيو الحالات مسؤولين عن الإشراف على مجموعة من المتطوعين المجتمعيين، فيجب تقليل عدد الحالات الخاصة بهم من أجل الحفاظ على عبء عمل معقول.

ومن بين الجلسات التدريبية المرتبطة بمجموعة الأدوات هذه، **الجلسة 9. وتوفر هذه الجلسة بعنوان "نحن أفضل معًا"** فرصة للمتطوعين وأخصائيي الحالات والمشرفين وغيرهم من أعضاء فريق إدارة حالات حماية الطفل للتفكير في أدوارهم التكميلية. ومن الضروري أن يعمل كل طرف بشكل تعاوني وأن يعترف الآخر بمسؤولياته وقيمه المضافة. فمن خلال نهج الفريق، يمكن لنقاط القوة لدى المتطوعين وتلك التي لدى موظفي إدارة الحالات أن تُعزز بشكل أفضل حماية ورفاهية الأطفال والأسر.

العمل الجماعي لإدارة الحالات عن بعد

تحدث العديد من الاستجابات الإنسانية الحالية في سياقات هشة وتفرض قيوداً متغيرة على وصول موظفي منظمة حماية الطفل. منذ عام 2020، عانت غالبية الجهات الفاعلة في حماية الطفل من واقع عمليات الإغلاق وتدابير احتواء الصحة العامة المرتبطة بـ COVID-19.

وخلال الأوقات التي يكون فيها وصول منظمات حماية الطفل إلى المجتمعات محدوداً، يجب أن تكون هناك حدود للمسؤوليات التي يتم نقلها إلى المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات. ونظرًا

للمجموعة الواسعة من الأزمات الإنسانية التي تحدث في جميع أنحاء العالم، يوصى بأن تعطي منظمات حماية الطفل الأولوية لتأهب وتدريب المتطوعين المجتمعيين، حيث يمكن توقع فقدان الوصول إلى العائلات والمجتمعات. وعندما تفقد منظمات حماية الطفل الوصول، يمكن للمتطوعين المجتمعيين مواصلة الدعم من خلال وظائف إدارة الحالات المحدودة الخاصة بهم، مثل إجراء زيارات منزلية للأطفال والأسر كجزء من خطة الحالة، وتحديد الأطفال المعرضين للخطر. إلا أنه ينبغي ألا يُطلب منهم تحمل مخاطر إضافية؛ بل يجب إعطاء الأولوية لسلامتهم ورفاههم.

وعند العمل في موقع بعيد أو يصعب الوصول إليه، يوصى بأن يتمكن المتطوعون المجتمعيون من الوصول إلى الهواتف المحمولة وأرصدة الهاتف الكافية، حتى يتمكنوا من التواصل مع أخصائيي الحالات والمشرفين. ويجب أن تضع منظمة حماية الطفل إرشادات ولوائح حول الاستخدام الآمن والمناسب للهواتف لأغراض التطوع. كما يجب الحفاظ على سياسات إدارة المعلومات وحماية البيانات من أجل حماية بيانات الأطفال وسريتهم. ويمكن لمنظمات حماية الطفل الرجوع إلى إرشادات ووحدة تدريب التحالف "[الانتقال إلى إدارة الحالات عن بعد](#)".

دعم الأقران

يمكن أن يكون التطوع لدعم إدارة حالة حماية الطفل مجزيًا، ولكنه غالبًا ما يكون دورًا مرهقًا ومعقدًا. وتتمثل إحدى الاستراتيجيات الرئيسية للتعامل مع التحديات التي تأتي مع كونك متطوعًا مجتمعيًا في إنشاء شبكة من دعم الأقران.

مجموعة دعم الأقران هي مجموعة غير هرمية ذاتية القيادة، أي يقودها المتطوعون المجتمعيون بأنفسهم. تساعد هذه المجموعة المتطوعين على مشاركة التحديات بسرية وتقديم الدعم العاطفي. ويمكن للأعضاء دعم بعضهم البعض من خلال مشاركة رؤى جديدة وحلول للمشكلات. وبمساعدة المجموعة، قد يجد المتطوعون التحديات أو القضايا التي يواجهها الأطفال أو العائلات أو أفراد المجتمع أو أنفسهم والتي قد تتطلب استجابة أو مناصرة.

ومع أن إدارة حالات حماية الطفل هي جزء من الخدمات الأساسية التي لا يمكن إيقافها فجأة، إلا أنه من المهم ألا تنقل منظمات حماية الطفل جميع المسؤوليات والمخاطر إلى المتطوعين المجتمعيين، لأن هذا قد يسبب المزيد من الضرر.

تذكر:



1. دعم الأقران ليس بديلاً عن الإشراف.
2. ويجب على المجموعات الحفاظ على سرية حالات حماية الطفل وأي معلومات يتشاركها الأعضاء فيما بينهم.
3. ويجب أن يعرف المتطوعون متى وكيف سيسعون للحصول على دعم إضافي خارج مجموعات دعم الأقران.
4. ويجب تعزيز مبادئ "عدم الإضرار" وحماية الطفل من قبل جميع المتطوعين المشاركين في مجموعات دعم الأقران.

ويمكن أن يكون دعم الأقران خيارًا تكميليًا إلى جانب الإشراف. كما يمكن أن يكون مفيدًا بشكل خاص في السياقات التي يصعب الوصول إليها أو التي لديها وصول محدود، حيث لا يمكن أن يحدث الإشراف إلا عن بُعد.

ومن أجل أن ينجح دعم الأقران، يحتاج المتطوعون إلى أن يشعروا بملكية المجموعة وأن يشاركوا بنشاط، وأن يروا فوائداً لدعم الأقران. تشمل العناصر الرئيسية لدعم الأقران ما يلي:¹⁸

- الاهتمام والتعاطف والاحترام والثقة
- الاستماع والتواصل الفعال
- أدوار واضحة
- العمل الجماعي والتعاون وحل المشكلات
- مناقشة الخبرة العملية

يجب تدريب جميع المتطوعين الذين يشاركون في دعم الأقران على حماية الطفل والإسعافات الأولية النفسية ومهارات التواصل. إذا اختارت منظمة حماية الطفل تعزيز مجموعات دعم الأقران بين المتطوعين، فإن الأداة 8، مجموعة دعم الأقران تقدم الإرشادات حول ذلك. علاوة على ذلك، خلال الجلسة التدريبية 8، "رفاهيتي العاطفية كمتطوع مجتمعي"، هناك فرصة لتقديم أداة مجموعة دعم الأقران للمتطوعين والتعريف بها.

بالإضافة إلى مجموعات دعم الأقران التي تجتمع بانتظام، هناك خيار آخر هو نظام القرين الذي يعمل فيه المتطوعون في أزواج ويساعدون بعضهم البعض. وقد يعملان معًا في الميدان أو ينتميان إلى نفس المجتمع. يجب على المتطوعين المقترنين تفقد بعضهم البعض بانتظام لمساعدة بعضهم البعض في حل المشاكل وإدارة المواقف المجهدة.

ويجب أن يكون لدى المتطوعين إرشادات واضحة حول وقت طلب الدعم من خارج "أقرانهم" أو من خارج مجموعة الأقران كلها لقضايا مثل حماية الطفل والتهديدات الجسدية والحالات المعقدة. ويجب أن يكون لدى منظمات حماية الطفل أنظمة وقنوات اتصال لدعم المتطوعين للاستجابة بطريقة آمنة وفي الوقت المناسب.

الإشراف

ما تقوله الأدلة: يساعد الإشراف المنظم والداعم والتأملي على تحسين الاحتفاظ بالمتطوعين وأدائهم، ويؤدي إلى تقديم خدمات ودعم عالي الجودة للأطفال والأسر.¹⁹



ووفقاً للدليل الإرشادي بشأن تعزيز الإشراف على القوى العاملة في مجال الخدمة الاجتماعية، فإن "الإشراف في مجال الخدمات الاجتماعية هو علاقة داعمة. ويتم ذلك من خلال اجتماعات منتظمة تركز على المساءلة والرفاه وتنمية المهارات. ومن خلال التواصل المنتظم، يقدم المشرف التدريب ويشجع من يقوم بالإشراف عليه على التفكير النقدي في ممارساتهم. والهدف النهائي للإشراف هو تحسين الخدمة المقدمة إلى العملاء."²⁰ ويؤكد الدليل كذلك على أن الإشراف أمر بالغ الأهمية لتحفيز المتطوعين والاحتفاظ بهم وتمكينهم من القيام بعملهم بفعالية.²¹ علاوة على ذلك، وكما هو موضح في حزمة التحالف للإشراف على إدارة الحالات والتدريب لعام 2018، يرتبط دور الإشراف المتسق والجودة والدعم بشكل مباشر بالنتائج الإيجابية للأطفال.²²

الإشراف هو ممارسة وقائية:	يجب أن يكون الإشراف:
<ul style="list-style-type: none"> • يبقى الأطفال في محور عملية الإشراف • يحمي الأطفال والعائلات من أخصائي الحالات والمتطوعين الذين لديهم خبرة غير كافية أو المهملين أو الذين يخرقون الحدود المهنية • يحمي أخصائيي الحالات والمتطوعين من ارتكاب الأخطاء، كما يحميهم من المعاناة والاحتراق الوظيفي أو زيادة الاهتمام أو نقصانه، فكل ذلك قد يسبب ضرراً للأطفال 	<ul style="list-style-type: none"> • منظم ومتسق • تعاوني • آمن وسري • فرصة للتعلم والنمو المهني • جزء من ضمان البرمجة الفعالة والخاضعة للمساءلة • يهتم بتعزيز رفاهية الموظفين (والمتطوعين)

يجب أن يتلقى جميع أعضاء فريق إدارة الحالة، بما في ذلك المتطوعين، إشرافاً منظماً وداعماً. ويجب أن يحدد عدد الساعات التي من المتوقع أن يعملها متطوع المجتمع ومدى مسؤولياته تواتر وأنواع الإشراف الأكثر ملاءمة. ففي العديد من السياقات، سيكون الإشراف الجماعي هو الطريقة الأساسية للإشراف على المتطوعين الذين يدعمون إدارة الحالات. كما يوصى بإشراف فردي إضافي شهري أو نصف شهري، إذا سمحت الموارد والسياق بذلك.

19 - التحالف العالمي للقوى العاملة في مجال الخدمة الاجتماعية. 2020. دليل إرشادي حول تعزيز الإشراف على القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية.

20. التحالف العالمي للقوى العاملة في الخدمة الاجتماعية، 2020. دليل إرشادي حول تعزيز الإشراف على القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية.

21. التحالف العالمي للقوى العاملة في الخدمة الاجتماعية، 2020. دليل إرشادي حول تعزيز الإشراف على القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية.

22. تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني. 2018. حزمة التوجيه والإشراف على إدارة الحالة.

كمبدأ عام، يجب أن يكون الإشراف أكثر انتظامًا بعد التدريب مباشرة، أو عندما يتم تعيين متطوع جديد. مع مرور الوقت وتطوير مهارات المتطوعين، يمكن تقليل وتيرة جلسات الإشراف.²³ ومع ذلك، يجب أن يكون المشرفون مستعدين لتقديم جلسات إشراف إضافية أو أكثر تواترًا بعد حدوث أزمة أو في ظروف صعبة عاطفيًا يواجهها المتطوعون.²⁴

هناك أداتان تم تكييفهما من حزمة التوجيه والإشراف على إدارة الحالات للمتطوعين المجتمعيين ضمن مجموعة الأدوات هذه. ويلخص الجدول أدناه هذه الأدوات:

الأداة	نوع الإشراف	الوصف
9	اجتماعات الإشراف الفردية	جلسات منتظمة وجها لوجه بين المشرف والمتطوع تتناول الوظائف الإدارية والتنموية والداعمة
10	اجتماعات الإشراف الجماعي	جلسات منتظمة تضم المشرف والمتطوعين وتشكل فرصاً تعاونية وسرية لتحديد ومعالجة احتياجات التطوير المهني والتعلم ولتيسير التبادل بين أعضاء الفريق

من المهم أن تنظر منظمة حماية الطفل في من هو المؤهل للإشراف على أعضاء مختلفين في فريق إدارة الحالة. ويذكر الدليل الإرشادي حول تعزيز الإشراف على القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية ما يلي:

يجب أن يكون لدى المشرفين الخبرة والمهارة لتقديم هذا التوجيه ومساعدة الأشخاص الذين يتم الإشراف عليهم على التفكير في ممارساتهم ومهاراتهم ومعتقداتهم ومواقفهم وتقييمها بشكل نقدي. يمكن أن يكون تحديد أولئك الذين لديهم هذه التجربة والخبرة والثقة تحديًا عندما يكون تطوير القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية في المراحل الناشئة، ولكنه أمر مهم للغاية.²⁵

في بعض السياقات، سيتم تكليف أخصائيي الحالات بالإشراف على المتطوعين، بينما في بيئات أخرى قد يكون هناك مسؤولين إدارة حالة يشرفون على كل من المتطوعين وأخصائيي الحالات. من الأهمية بمكان أن تنظر منظمات حماية الطفل بعناية في الفريق المناسب وهياكل الإشراف، وأن يكون لديها الموارد المالية لتلبية احتياجات الفريق وتطوير قدراته على نحو مستمر.

الإشراف مسؤولية مشتركة. يجب على منظمات حماية الطفل تهيئة الظروف اللازمة للسماح بإجراء الإشراف، وأما المشرفون والمتطوعون المجتمعيون فهم مسؤولون عن المشاركة بشكل هادف في العملية. يجب تدريب جميع الموظفين الذين يشرفون على المتطوعين وأخصائيي الحالات في السياقات الإنسانية باستخدام [تدريب التوجيه والإشراف على إدارة الحالات](#).

23. مكبرايد، كيلي وترافيرس، آين (المركز المرجعي للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر للدعم النفسي والاجتماعي ومركز الثالوث للصحة العالمية). 2020. النموذج المتكامل للإشراف.

24. مكبرايد، كيلي وترافيرس، آين (المركز المرجعي للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر للدعم النفسي والاجتماعي ومركز الثالوث للصحة العالمية). 2020. النموذج المتكامل للإشراف.

25. التحالف العالمي للقوى العاملة في الخدمة الاجتماعية. 2020. دليل إرشادي حول تعزيز الإشراف على القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية.

الإشراف عن بعد²⁶

في حين يوصى بالإشراف وجهاً لوجه، إلا أنه غالباً ما يكون ذلك صعباً في السياقات الإنسانية بسبب تقييد الوصول وتفشي الأمراض المعدية وما إلى ذلك. كبديل، يمكن تيسير الإشراف عن بعد عبر الهاتف أو من خلال التطبيقات الرقمية مثل Skype أو Teams أو Zoom أو WhatsApp. إذا كان الإشراف عن بعد هو الطريقة الأساسية للإشراف، فيجب أن تقدم منظمة حماية الطفل للمتطوعين المجتمعين أرسدة هاتفية (وإذا لزم الأمر، هواتف محمولة).

ومن المهم أن يُعَلِّم المشرفون المتطوعين كيفية استخدام التكنولوجيا اللازمة للإشراف عن بعد والتأكد من توفر خيارات احتياطية بديلة. وعند استخدام المنصات الرقمية، من المهم بشكل خاص أن يمنع المشرفون مشاركة المعلومات السرية، ما لم يتم تأمين المنصات للسماح بمشاركة المعلومات السرية. ومن الممكن تحقيق علاقة ثقة من خلال الإشراف عن بعد، على الرغم من تحديات التواصل عبر منصة رقمية. ولكن قد يتطلب ذلك من المشرفين تخصيص المزيد من الوقت خلال الجلسات لبناء العلاقة. راجع [النموذج المتكامل للإشراف](#) ودليل إرشادات الإشراف للاطلاع على الاعتبارات الرئيسية المتعلقة بتنظيم الإشراف عن بعد.

ديناميات السلطة

ما تقوله الأدلة: إن الاعتراف بديناميكيات السلطة التي يواجهها المتطوعون المجتمعيون ومعالجتها أمر ضروري لضمان فعاليتهم في دعم إدارة الحالات.²⁷



تؤثر التفاوتات في السلطة في الاستجابات الإنسانية في جميع أنحاء العالم على جودة برامج حماية الطفل واستدامتها وفعاليتها. وكما تمت ملاحظته في البحث، غالباً ما يجد المتطوعون أنفسهم واقعين في ديناميكيات السلطة المعقدة باعتبارهم "من الداخل" و "دخلاء" في مجتمعاتهم. وبحسب البحث:

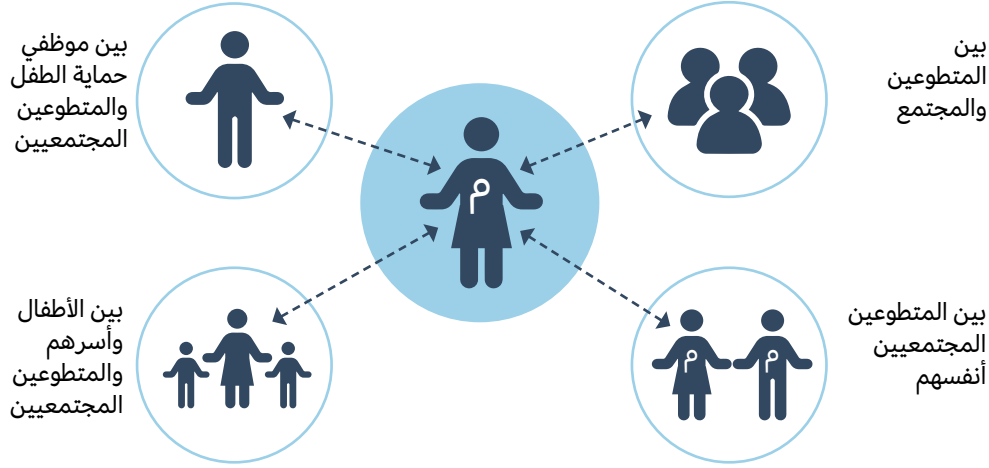
المتطوعون هم "من الداخل" من حيث أنهم يعملون داخل مجتمعاتهم المحلية، حتى لو كانت هذه المجتمعات نازحة في بعض الأحيان في بعض السياقات الإنسانية. فهم يشكلون هوياتهم العاملة حول فكرة أنهم ينتمون، وبالتالي فإن رعاية الأشخاص الذين يعيشون إلى جانبهم هي إحدى غاياتهم. ولكن عندما يصبحون جزءاً من برنامج تطوعي رسمي، فإنه غالباً ما تنشوش هذه الصورة أنهم "من الداخل". فهم يتلقون التدريب ويمكنهم الحصول على حوافز، مما يرفع من مكانتهم، كما يتم "وسمهم" بأنهم متطوعون، فهم يرتدون قمصاناً أو قبعات أو سترات واقية. وفي حين أن هذه الوسوم يمكن أن يساعدهم في الوصول إلى المنازل والتحدث إلى قادة المجتمع والوصول إلى الخدمات نيابة عن الأطفال والعائلات التي يدعمونها، إلا أنها يمكن أن تُشير أيضاً إلى أنهم "دخلاء" على المجتمع. ويمكن للجيران أن يُشككوا في حق بعضهم البعض في "التدخل" في حياتهم، وسيتسائلون عن سبب امتلاك جيرانهم فجأة القدرة على القيام بذلك. وفي بعض السياقات، فإنه بمجرد أن يقوم المتطوعون بربط أنفسهم مع منظمة معينة أو حتى مجرد كونهم جزءاً من التسلسل الهرمي للخدمات في المجتمع يمكن أن يخلق عدم الثقة، لا سيما في أماكن مثل مخيمات اللاجئين، والتي غالباً ما يكون واقعها السياسي شديداً التعقيد.²⁸

26. مكبرايد، كيلبي وترافيرس، آين (المركز المرجعي للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر للدعم النفسي والاجتماعي ومركز التالوث للصحة العالمية). 2020. النموذج المتكامل للإشراف.

27. تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني، (2021). المتطوعون المجتمعيون ودورهم في عمليات إدارة الحالة في السياقات الإنسانية: دراسة مقارنة من البحث

28. تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني (2021). المتطوعون المجتمعيون ودورهم في عمليات إدارة الحالة في السياقات الإنسانية: دراسة مقارنة من البحث والممارسة. والممارسة. الصفحات 44 & 45

يجب أن تفهم منظمات حماية الطفل وتساعد المتطوعين على التعامل مع ديناميكيات السلطة في مجتمعاتهم وداخل المنظمة نفسها. ومن أجل تعزيز المشاركة الأخلاقية للمتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات، يجب على منظمات حماية الطفل النظر في علاقات السلطة:



يجب على الفريق استكشاف وفهم القضايا المتعلقة بالسلطة. فعندما لا يتم الاعتراف بالسلطة، هناك مخاطر التهديدات والعنف بين المتطوعين المجتمعيين وتجاههم، بالإضافة إلى المخاطر المحتملة للاعتداء على الأطفال والأسر واستغلالهم. علاوة على ذلك، هناك قضية رئيسية تساهم في استقالات المتطوعين المجتمعيين وهي الافتقار إلى التمكين والتقدير.

ويهدف إدراج أفراد المجتمع والمتطوعين في كل خطوة من مجموعة الأدوات هذه إلى المساعدة في معالجة ديناميكيات السلطة. وتتطلب الممارسة الأخلاقية عند إشراك المتطوعين المجتمعيين مراعاة ديناميكيات السلطة أثناء خطوات التقييم والتحليل واتخاذ القرار. كما يؤثر النظر في أجور المتطوعين بناءً على أدوارهم على ديناميات السلطة. وكما هو موضح سابقاً، يجب أن يأخذ تحديد واختيار المتطوعين المجتمعيين في الاعتبار ديناميكيات السلطة داخل المجتمع. ويمثل أيضاً نهج الفريق، الذي يعترف فيه الموظفون بالمتطوعين ويقدرهم إسهاماتهم ومعارفهم ومهاراتهم، تحولاً إلى علاقة أكثر تعاوناً، بدلاً من العلاقة الهرمية. هذه الأساليب هي جزء من نشر ممارسات "السلطة مع"، بدلاً من "السلطة على" المتطوعين المجتمعيين. إن تغيير معايير السلطة، والاستماع إلى أفراد المجتمع والمتطوعين المجتمعيين، يجعل البرامج أكثر فعالية واستدامة.

ويمكن معالجة ديناميكيات السلطة مع المتطوعين أنفسهم من خلال تيسير **الجلسة 12، "السلطة ضمن دوري كمتطوع مجتمعي"**، ثم مع فريق حماية الطفل في **الجلسة 15، "السلطة والمخاطر التي تواجه المتطوعين ورفاههم"**.

علاوة على ذلك، يجب أن تكون هناك آليات إبلاغ سرية للمتطوعين المجتمعيين والأطفال والأسر، بحيث يمكن الإبلاغ عن أي إساءة استخدام للسلطة ومعالجتها بأمان.

سلامة المتطوعين المجتمعيين

ما تقوله الأدلة: إن المخاطر المتعلقة بالسلامة الجسدية والعاطفية هي واقع يومي للعديد من المتطوعين المجتمعيين، ومع ذلك نادرًا ما تعترف المنظمات بهذه المسألة أو تعالجها.



وقد أظهر البحث أن المتطوعين يواجهون مخاطر جسدية وعاطفية كبيرة في أدوارهم في إدارة الحالات. ويمكن أن تكون هذه المخاطر ناتجة عن الإجراءات التي يحتاجون إلى اتخاذها، مثل الإبلاغ عن مرتكبي الاعتداء الجنسي، أو لأنهم غير قادرين على الاستجابة بالخدمات أو الموارد التي يفترض أفراد المجتمع أنه يجب عليهم القيام بها. ولمعالجة هذه الحقائق، هناك حاجة ملحة إلى وضع بروتوكولات سلامة للمتطوعين المجتمعيين.³⁰

ما المهم عندما يتعلق الأمر بسلامة المتطوعين ورفاههم؟ (مقتبس من "الحفاظ على سلامة المتطوعين!" الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر 29.

1. الشعور بأن المنظمة تهتم بهم وتقدم لهم الدعم اللازم
2. معرفة أن المنظمة لديها خطط وقواعد واضحة بشأن المسائل الأمنية؛ أن تكون على دراية بالمخاطر/التهديدات/المخاطر ذات الصلة والاستراتيجيات والإجراءات الموضوعة للتخفيف منها
3. الشعور بالراحة والاحترام والقبول والتكامل؛ أن تكون بيئة العمل ودية، مما يقلل من التوتر النفسي ويؤدي إلى تقديم خدمات إنسانية عالية الجودة
4. أن يكونوا على دراية بالإجراءات الأمنية
5. تلقي الإشراف والتدريب على بانتظام
6. ضمان أن يكون أسرهم وأحبائهم آمنين وليسوا في حاجة، خاصة عند حدوث كارثة/طوارئ، أو في حالة التوترات والصراع
7. التأكد من تمتعهم بظروف معيشية لائقة وأمنة وبيئة مناسبة لمشاركتهم الفعالة
8. أن يكون لديهم الوصول الآمن إلى الأطفال المحتاجين

إن ضمان سلامة المتطوعين المجتمعيين من التهديدات الجسدية، إلى جانب دعم صحتهم العقلية ورفاههم، ليس فقط جزءًا من واجب الرعاية الذي يقع على عاتق المنظمة، بل يمكن أن يؤدي أيضًا إلى تحسين التحفيز والرضا لديهم، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة معدلات الاحتفاظ بهم، والتي ستصب في النهاية في صالح الأطفال والأسر.

وتقع على عاتق منظمات حماية الطفل مسؤولية إعداد المتطوعين المجتمعيين للقيام بعملهم بأمان.³¹ وهذا يشمل ضمان حصول المتطوعين على الحد الأدنى من المعدات والمواد اللازمة لأدوارهم في السياق؛ وقد تشمل هذه الملابس التي تُظهر الهوية، والأحذية أثناء موسم الأمطار، والأقنعة أو معقم اليدين أثناء تفشي الأمراض المعدية، وما إلى ذلك.

29. الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر الحفاظ على سلامة المتطوعين! دليل أمني للمتطوعين. 2012.

30. تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني (2021).

المتطوعون المجتمعيون ودورهم في عمليات إدارة الحالة في السياقات الإنسانية: دراسة مقارنة من البحث والممارسة.

31. الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر الحفاظ على سلامة المتطوعين! دليل أمني للمتطوعين. 2012.

ويجب على منظمات حماية الطفل أفراد مساحة لمتطوعي المجتمع لمشاركة أفكارهم حول المخاطر التي يواجهونها من خلال تيسير **الجلسة 7، سلامتي كمتطوع لحماية لطفل في المجتمع** بعد تيسير هذه الجلسة، من المهم أن تستجيب منظمة حماية الطفل للاقتراحات التي يقدمها المتطوعون ومساعدتهم على اتخاذ إجراءات للبقاء آمنين كأفراد أو في مجموعات. **الأداة 11. القائمة المرجعية لسلامة المتطوعين المجتمعيين ورفاههم** تحدد الاعتبارات الرئيسية لمنظمات حماية الطفل عند تعزيز سلامة المتطوعين ورفاههم. ويمكن أن تساهم مخرجات هذه القائمة المرجعية أيضًا في الإجراءات التي يمكن لمنظمة حماية الطفل اتخاذها.

وتتمثل إحدى الطرق الإضافية لتعزيز سلامة المتطوعين في أن يكون لدى منظمة حماية الطفل استراتيجية تواصل واضحة ونهج شفافة للبرامج، وذلك من أجل منع سوء الفهم من جانب أصحاب المصلحة الرئيسيين والمجتمع الأوسع. وقد وجد البحث أن أفراد المجتمع غالباً ما يلجئون للمتطوعين لتقديم الشكاوى ضد الاستجابة الإنسانية الأوسع. وبالتالي، ينبغي تعريف جميع أصحاب المصلحة والسلطات والقيادة التقليدية والمجتمع الأوسع ومقدمي الخدمات بهم، مع وصف واضح لأدوارهم. وفي الواقع، قد يلزم تكرار وصف أدوار المتطوعين بانتظام، خاصة في السياقات المتغيرة أو المتقلبة. يجب على منظمة حماية الطفل تزويد المتطوعين المجتمعيين بمستلزمات تحديد الهوية، مثل الشارة أو الزي الموحد. بالإضافة إلى ذلك، يجب على المنظمة تزويد أفراد المجتمع بالمعلومات ذات الصلة وفي الوقت المناسب حول البرامج والمساعدة الإنسانية المستمرة، وذلك لحماية المتطوعين من الاستهداف واللوم.

ويجب على الموظفين المسؤولين عن الأمن داخل منظمة حماية الطفل المشاركة في تقييمات المخاطر وتقديم تدريبات أمنية للمتطوعين المجتمعيين. وينبغي إدراج هؤلاء المتطوعين في السياسات الأمنية للمنظمة وفي أشجار الهواتف الأمنية؛ أو يمكن إنشاء نظام لجهات التنسيق في حالات الطوارئ.

رفاهية المتطوعين المجتمعيين

ما تقوله الأدلة: العمل كمتطوع مجتمعي هو أمرٌ مرهق عاطفياً.³² وهذا، إلى جانب حقيقة أن المتطوعين المجتمعيين هم جزء من المجتمعات الضعيفة أو النازحة التي يخدمونها، يعني أن تقديم الدعم العاطفي ومساعدة المتطوعين على تعلم مهارات الرعاية الذاتية ليس أمراً أخلاقياً فحسب، بل هو أمرٌ يساهم أيضاً في فعالية البرامج واستدامتها.³³



إن رفاهية المتطوعين المجتمعيين هي مسؤولية جميع أعضاء الفريق، بما في ذلك المتطوعين أنفسهم، ويجب مناقشتها بانتظام أثناء الإشراف. ومن الأهمية بمكان أن يفهم المتطوعون ما يمكنهم وما لا يمكنهم القيام به، وأن يديروا توقعاتهم وحدودهم. والمخاطر العاطفية هي قضية شائعة تواجه المتطوعين المجتمعيين. وفي حين أن التوتر النفسي هو رد فعل طبيعي، إذا أصبحت الضغوطات صعبة للغاية ولم يعد التعامل معها ممكناً، فقد يصاب المتطوعون بردود فعل ضارة نتيجة للتوتر النفسي.

والمتطوعون المجتمعيون، مثلهم مثل الأشخاص الآخرين المتضررين من الأزمات، قد يكون لديهم ردود فعل طبيعية للضائقة النفسية الحادة ثم يتعافون دون أي تأثير سلبي طويل الأجل. ومع ذلك، فإن ردود الفعل على الأزمات تستمر في بعض الأحيان بطريقة تتداخل مع الأداء اليومي ويمكن أن تؤدي إلى مشاكل صحية عقلية طويلة الأجل. ويُعد التعرف على

32. Maes, K., and I. Kalofonos. 2013. "أن يصبحوا عاملين صحيين مجتمعيين وأن يبقون كذلك: وجهات نظر من إثيوبيا وموزامبيق." العلوم الاجتماعية والطب 87: 52-59 (ص 9).

33. تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني (2021). المتطوعون المجتمعيون ودورهم في عمليات إدارة الحالة في السياقات الإنسانية: دراسة مقارنة من البحث والممارسة.

علامات الضيق النفسي مهارة رئيسية في تقديم الدعم للمتطوعين المجتمعيين. وعادةً ما تكون أولى علامات الضيق النفسي هي التغييرات في السلوك أو الشخصية. ويجب أن ينتبه المشرفون للمتطوعين الذين تظهر عليهم علامات الضيق النفسي. وقد تشمل هذه العوامل الانعزال عن الآخرين والعمل والأنشطة الاجتماعية؛ أو القلق أو الاضطراب؛ أو "انخفاض المزاج" إلى حد يتداخل مع الأداء اليومي. ومن المهم أن يُسمح للمتطوعين بالإجازة الشخصية بعد الأحداث المجهدة نفسياً، وأن يتم منحهم فترات راحة سنوية منتظمة لمكافحة التوتر النفسي التراكمي. يجب على فرق إدارة الحالة مراجعة **الأداة 11، قائمة مراجعة سلامة ورفاهية المتطوعين المجتمعيين**؛ وأيضاً، يجب تدريب جميع المتطوعين على **الجلسة 8، رفاهيتي العاطفية كمتطوع مجتمعي** ووضع خطة رعاية ذاتية شخصية.

الأداة 6. اختيار المتطوعين المجتمعيين:


الأداة 7. مدونة قواعد السلوك للمتطوعين المجتمعيين

الأداة 8. مجموعة دعم الأقران

الأداة 9. اجتماعات الإشراف الفردية

الأداة 10. اجتماعات الإشراف الجماعي

الأداة 11. القائمة المرجعية لسلامة المتطوعين المجتمعيين ورفاههم



الأدوات المرتبطة بالتنفيذ

الجلسة 7. سلامتي كمتطوع مجتمعي لحماية الطفل

الجلسة 8. رفاهيتي العاطفية كمتطوع مجتمعي

الجلسة 9. نحن أفضل معاً

الجلسة 12. السلطة ودوري كمتطوع مجتمعي

الجلسة 15. السلطة والمخاطر التي تواجه المتطوعين ورفاههم



الجلسات المرتبطة بالتنفيذ



الخطوة 4: تعزيز وتطوير قدرة المتطوعين المجتمعيين على دعم إدارة الحالات



ما تقوله الأدلة: إن طول وعمق وجودة التدريب، وكذلك الإشراف المستمر، كلها أمورٌ حاسمة لضمان فعالية المتطوعين المجتمعيين. وتشمل المهارات الأساسية التي يجب تعزيزها المهارات الشخصية، ولا سيما التواصل مع الأطفال ومقدمي الرعاية.



وينبغي أن يكون تعزيز قدرات ومهارات المتطوعين المجتمعيين عملية مستمرة. وبناءً على البحث، فإن النهج الموصى به هو البدء بالمعرفة والممارسات الإيجابية التي يمتلكها متطوعو المجتمع بالفعل، بدلاً من افتراض أنهم يفتقرون إلى أي مهارات أو خبرة ذات صلة.

وتشمل تنمية القدرات الأساسية للمتطوعين المشاركين في إدارة الحالات التدريب على مدونة قواعد السلوك وحماية الطفل والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. ويقدم دليل التدريب التكميلي تدريباً أساسياً للمتطوعين (الجلسات 1 - 9)، وتدريبات مستمرة في مهارات الاتصال، وديناميكيات السلطة، والعمل الجماعي، وهي تدريبات تتماشى مع تطور المتطوعون ضمن أدوارهم. وتشمل الاستراتيجية الرئيسية لتنمية القدرات المرافقة، وهي ممارسة تستخدم لئري المتطوعين الجدد أو عديمي الخبرة كيفية التعامل مع الأطفال والأسر عملياً. وأثناء زيارة المرافقة، يقوم أحد كبار المتطوعين أو أخصائي الحالة بعقد اجتماع مع طفل أو عائلة. ويكون المتطوع خلال هذا التواصل مراقباً محايداً خلال هذا التواصل لأغراض التعلم والتطوير. والهدف من المرافقة هو أن يُري أحد كبار المتطوعين أو أخصائي الحالة المتطوع كيفية التفاعل مع الطفل لدعم تطور المتطوع.

ويجب أن تستثمر منظمات حماية الطفل في بناء القدرات المستمر والتوجيه والإشراف على المتطوعين، مع التركيز على المهارات العلائقية وبناء مسؤوليات المتطوعين ببطء وفقاً لما هو مناسب للسياق. (انظر قسم "الإشراف" أعلاه). وعند القيام بذلك، من المهم أن تقوم منظمات حماية الطفل بوضع موازنة لتأمين الموارد الكافية لتعزيز قدرة المتطوعين (ما لا يقل عن 3 إلى 4 أيام أولية، مع متابعة لمدة يومين أو ثلاثة بناءً على دليل التدريب). وينبغي أن يشمل ذلك في كثير من الأحيان مواد التدريب، وبدلات النقل للمشاركين، والمرطبات وتكاليف المكان. ويجب أيضاً تخصيص موازنة للإشراف الفردي و/أو الجماعي المنتظم.

ومن المهم ربط تدريب المتطوعين المجتمعيين بالعمل الأوسع لتطوير القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية. ويجب على المنظمات استكشاف طرق لربط المتطوعين المجتمعيين بعمليات التعلم المستمرة داخل نظام حماية الطفل الوطني، كلما أمكن ذلك. ويجب أن توفر منظمات حماية الطفل للمتطوعين المجتمعيين إمكانية الوصول إلى فرص التعلم المعتمدة والتطوير الشخصي أو المهني. ومثل هذا الاستثمار في تعلم المتطوعين من شأنه أن يُحسن من قدراتهم على الاضطلاع بأدوارهم، وأن يحفزهم على توسيع مهاراتهم، وأن يُمكنهم من متابعة مساراتهم المهنية المحتملة.



1. الجلسة أنا متطوع لحماية الطفل في المجتمع
2. الجلسة التفكير في مجتمعي
3. الجلسة ما هي حماية الطفل؟
4. الجلسة إدارة الحالة: نهج للاستجابة لمخاوف حماية الطفل
5. الجلسة دوري كمتطوع مجتمعي في فريق إدارة الحالة
6. الجلسة المبادئ التوجيهية
10. الجلسة التواصل مع الأطفال
11. الجلسة التواصل مع مقدمي الرعاية



الجلسات المرتبطة
بتعزيز وتطوير
قدرات المتطوعين
المجتمعيين



الصورة © منظمة بلان الدولية

الخطوة 5: القيام بالمراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم (MEAL) مع متطوعي المجتمع لضمان المساءلة والحماية



ما تقوله الأدلة: إن القيام بمراقبة وتقييم مشاركة المتطوعين المجتمعيين ضمن أن منظمات حماية الطفل مسؤولة أمام الأطفال والمجتمعات والجهات المانحة، وأمام المتطوعين أنفسهم.



يجب أن يكون الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم (MEAL) مكوناً أساسياً لأي برنامج حماية الطفل. ويجب دمج أنشطة المتطوعين المجتمعيين في خطة وأدوات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم لإدارة الحالات.

- الغرض من المراقبة والتقييم: قياس تقدم البرنامج وجودته بناءً على الأهداف والأنشطة والمؤشرات التي تم وضعها.
- الغرض من آليات التغذية الراجعة والمساءلة: قياس أداء البرنامج بناءً على أولويات المجتمع، وتقييم الإجراءات المتخذة لتكييف البرنامج بناءً على التغذية الراجعة للمجتمع.³⁴

وتشكل آليات التغذية الراجعة والإبلاغ عناصر رئيسية للمساءلة، والتي يمكن تعريفها بأنها الالتزام الفعال باستخدام السلطة على نحو مسؤول. ويجب على جميع منظمات حماية الطفل النظر في الأساليب الأنسب والأكثر ملائمة والأكثر أماناً لتمكين الأطفال والعائلات وأفراد المجتمع من تقديم التغذية الراجعة، سواءً كانت إيجابية أم سلبية. وكما هو مذكور في المعايير الدنيا لحماية الطفل في الأعمال الإنسانية:

يجب أن يكون السكان المتضررون على دراية (أ) بكيفية استخدام آليات التغذية الراجعة و (ب) ما هي الاستجابة التي يجب أن يتوقعوها عندما يثيرون مخاوف أو يبلغون عن حادث. ويجب معالجة كل الملاحظات التي يتم تلقيها من خلال التغذية الراجعة سواءً أكانت تلك المتعلقة بالبرامج أو تلك المتعلقة بالمنظمة، وينبغي على الفور ومشاركتها مع الموظفين والمنتسبين في اجتماعات الفريق ومراجعات الأداء وفقاً لمبادئ السرية والحاجة إلى المعرفة.³⁵

المتطوعون هم أنفسهم أعضاء في المجتمع المتضرر، مما يؤدي إلى مخاطر إضافية. ولذلك، ينبغي إيلاء مزيد من الاهتمام لأفضل السبل لمعالجة الانتهاكات الأخلاقية المحتملة، بالإضافة إلى حالات استغلال المتطوعين أو إساءة معاملتهم. ويوصى بإتاحة آليات التغذية الراجعة والمساءلة للمتطوعين المجتمعيين لكي يتمكنوا من تقديم التغذية الراجعة الإيجابية والسلبية. وكجزء من تعريفهم بالمنظمة وأدوارهم عند انضمامهم إلى فريق حماية الطفل، يجب إبلاغ المتطوعين بكيفية تقديم تقارير سرية (مجهولة المصدر) عن الخدمات، والإساءة والاستغلال المحتملين، وانتهاكات مدونة قواعد السلوك. ومن الضروري إنشاء آليات التغذية الراجعة والإبلاغ ورصدها عن كثب، ومعالجة التقارير على وجه السرعة.

تلعب آليات التغذية الراجعة دورًا مهمًا في منع الاعتداء الجنسي (PSEA) وفي حماية الأطفال. وكما ذكرنا سابقًا، من الضروري تدريب جميع المتطوعين المجتمعيين والموظفين على مدونة قواعد السلوك الخاصة بمؤسستهم، وكذلك على حماية الطفل والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. ويتمثل جزء بالغ الأهمية من التدريب والتوعية في إطلاع الفرق وأفراد المجتمع المحلي على آليات الإبلاغ. يجب على المنظمات تقديم خيارات للإبلاغ، لحماية سلامة الناجين والناجيات والفرد الذي يقوم بالإبلاغ. وغالبًا ما يشمل ذلك تخصيص مسؤول اتصال حماية داخل المنظمة، بالإضافة إلى خطوط ساخنة لتلقي البلاغات من خارج المنظمة. يمكن أن تختلف آليات التغذية الراجعة اعتمادًا على المنظمة والسياق. يجب معالجة الملاحظات والشكاوى من قبل عضو فريق معين تم تدريبه على السرية ومعالجة التغذية الراجعة. من الناحية المثالية، ينبغي ألا يشارك هذا الشخص بشكل مباشر في تنفيذ البرنامج.



وتشمل الخطوات الأربع لآليات التغذية الراجعة ما يلي:

1. الاستماع إلى التغذية الراجعة: جمع التغذية الراجعة من الأطفال ومقدمي الرعاية والمجتمعات المحلية والمتطوعين المجتمعيين والإقرار باستلامها
2. تصنيف التغذية الراجعة: تسجيل وتصنيف التعليقات أو الشكاوى أو البلاغات، يليه التحقق من التعليقات عند الاقتضاء
3. الرد على التغذية الراجعة: اتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة التعليقات والشكاوى والتقارير.
4. إغلاق حلقة التغذية الراجعة: إبلاغ الأطفال أو مقدمي الرعاية أو المتطوعين بالإجراءات المتخذة لمعالجة ملاحظاتهم، وسؤالهم عما إذا كانوا راضين عن الإجراءات.³⁶

تشمل أدوات المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم ذات الصلة ما يلي:

الأداة	الاسم	الوصف
2	دليل ورشة العمل حول مشاركة المتطوعين المجتمعيين	هي ورشة عمل تشاركية لمعرفة كيف يفهم المتطوعون أدوارهم ومسؤولياتهم، وتأثير دورهم على حياتهم، وتصوراتهم عن سلطتهم وقوتهم كأعضاء في فريق حماية الطفل.
12	صناديق التغذية الراجعة	صناديق تحفظ السرية ليستخدمها الأطفال ومقدمي الرعاية وأفراد المجتمع والمتطوعين حيث يمكنهم تقديم اقتراحات أو تعليقات أو شكاوى يجب على منظمة حماية الطفل معالجتها.
13	أداة استبيان المتطوعين	استبيان مجهول يكمله المتطوعون يمكن أن يساعد في تقييم مدى شعورهم بالتقدير والدعم في أدوارهم، سواء في المجتمع أو داخل منظمة حماية الطفل.

وفي حين أن دعم الزملاء في الرصد والتقييم مهم للحصول على برنامج فعال، فإنه من المهم أن يستخدم أعضاء فريق حماية الطفل هذه الأدوات. ويلعب زملاء الرصد والتقييم دورًا مهمًا في تصنيف البيانات وتحليلها من أجل إبلاغ القرارات المتعلقة ببرنامج حماية الطفل. ويجب تضمين الأسئلة المتعلقة بالدعم من المتطوعين المجتمعيين في استمارات التغذية لأصحاب المصلحة في البرنامج؛ وهذه هي ممارسة إدارة الحالة القياسية (انظر [استمارة التغذية الراجعة للطفل](#) واستمارة [التغذية الراجعة لمقدمي الرعاية](#)). وتشمل الأمثلة على هذه الأسئلة ما يلي:

- هل قام متطوع مجتمعي بدعمك برفقة أخصائي الحالة؟
 - هل ساعدك المتطوع في ربطك بالدعم المتوفر والخدمات المفيدة؟
 - هل تحدث معك المتطوع الذي عمل برفقة أخصائي الحالة بطريقة داعمة ومُتفهِمة؟
 - هل حافظ المتطوع الذي دعمك على سرية بياناتك الشخصية وحالتك؟
- من بين الجلسات التدريبية المرتبطة بمجموعة الأدوات هذه، هناك العديد من الجلسات التي يمكن أن تساعد منظمات حماية الطفل على جمع التغذية الراجعة من المتطوعين المجتمعيين فيما يتعلق بالمخاطر وديناميكيات السلطة التي يواجهها المتطوعون. وفي نهاية المطاف، من المهم للغاية أن تستجيب المنظمة للتعليقات المقدمة من المتطوعين والأطفال وأفراد المجتمع.

الأداة 2. دليل ورشة العمل حول مشاركة المتطوعين المجتمعيين

الأداة 12. صناديق التغذية الراجعة

الأداة 13. أداة استبيان المتطوعين المجتمعيين



الأدوات المرتبطة بالمراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم

الخطوة 6. المناصرة من أجل المشاركة الأخلاقية للمتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات



ما تقوله الأدلة: تتطلب البرامج الفعالة والمستدامة التي تشرك المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات دعمًا قويًا على مستوى السياسة والقيادة من المانحين وقادة المنظمات والحكومات.



ويجب أن يشمل تعزيز أدوار المتطوعين المجتمعيين المناصرة التي تستهدف العديد من الجماهير المستهدفة. عند إنشاء رسائل المناصرة، يوصى بإشراك المتطوعين في وضعها. من المهم التأكيد على الأدوار الهامة جداً للمتطوعين، والدعم الذي سيكون مطلوبًا لما يُتوقع منهم تحقيقه (الأجور المنصفة، والتدريب، والإشراف، وما إلى ذلك). وعند التواصل مع مختلف أصحاب المصلحة، يوصى باستخدام الأدلة الموثقة في **الأداة 14. ملصق أفضل الممارسات والأداة 15. موجز سياسة المتطوعين المجتمعيين.**

يجب أن تسلط المناصرة المتعلقة بالمتطوعين المجتمعيين الضوء على قدراتهم ومرونتهم، وتجنب تقديم أفراد المجتمع كضحايا أو مُتلقين سلبيين. ويجب تشجيع المتطوعين المجتمعيين أنفسهم على تمثيل تجاربهم وتوقعاتهم الخاصة، إذا كان ذلك آمنًا بالنسبة لهم. ومن المهم التأكيد على أن المتطوعين المجتمعيين يجلبون معارف وفوائد لا غنى عنها في استجابات حماية الطفل، ولكن نظرًا لأنهم أعضاء في المجتمع المتضرر، يجب أن تكون التوقعات المطلوبة من أدوارهم آمنة وأخلاقية. بالنسبة لجميع الرسائل الرئيسية المتعلقة بوضع الموازنة المناسبة، يمكن الرجوع إلى **الأداة 5، قائمة مراجعة الميزانية للمتطوعين المجتمعيين** والتي يُمكن أن تكون دليلًا مفيدًا.

وفيما يلي ملخص لبعض رسائل المناصرة المستهدفة المقترحة لمختلف الجهات الفاعلة:

الجهات الفاعلة	الرسائل الرئيسية والإجراءات الموصى بها
الجهات المانحة التي تمول إدارة حالات حماية الطفل في الأوضاع الإنسانية	<ul style="list-style-type: none"> لا يمكن تنفيذ نهج إدارة الحالة إلا إذا كان هناك تمويل كافٍ لأخصائيي الحالات مدفوعي الأجر. وتتطلب المشاركة الأخلاقية للمتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات ما لا يقل عن سنة واحدة من التمويل واستراتيجية واضحة للاستدامة أو الخروج. وينبغي أن تشمل الاستراتيجية ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> التوظيف باتباع "نهج فريق حماية الطفل"، حيث يعمل المتطوعون جنبًا إلى جنب مع أخصائيي الحالات تقدير المتطوعين (ومنحهم الأجور المناسبة إذا كان ذلك مناسباً) وفقًا للعمل المتوقع منهم القيام به الدعم المادي، مثل رصيد الهاتف وبطاقات التعريف ووسائل النقل وما إلى ذلك. التدريب المستمر والإشراف الداعم

<ul style="list-style-type: none"> • تحتاج فرق حماية الطفل إلى دعم من المديرين القطريين والقيادة في جهودها للحصول على التمويل الكافي لتنفيذ البرامج عالية الجودة. إذا لم يكن التمويل كافياً لتنفيذ برامج إدارة حالات حماية الطفل التي تشرك المتطوعين أخلاقياً، فيجب النظر في نُهج البرامج البديلة. • إن اختيار المتطوعين الجدد وتدريبهم ودعمهم يستغرق وقتاً طويلاً، وهو أمرٌ مكلف. يرتبط الاحتفاظ بالمتطوعين المجتمعيين ارتباطاً وثيقاً بالتقدير الذي يتلقونه لعملهم، ومدى بُروز قيمة عملهم في المنظمة والمجتمع. • يجب على منظمات حماية الطفل وضع سياسات واضحة وشفافة للمتطوعين في أقسام الموارد البشرية والعمليات والمالية. وينبغي أن يشمل ذلك توحيد أدوار المتطوعين ومكافأاتهم عبر البرامج، والنظم الفعالة لأجور المتطوعين والدعم المادي. • يقع على عاتق منظمات حماية الطفل واجب رعاية المتطوعين المجتمعيين المشاركين في البرنامج. ومن الضروري فهم ديناميكيات السلطة والمخاطر التي يواجهونها، وتطوير استراتيجيات للتخفيف منها. 	<p>قادة المنظمات غير الحكومية ومديروها</p>
<ul style="list-style-type: none"> • يجب على الحكومة وشركائها الإنمائيين والإنسانيين توحيد قواهم لوضع سياسات ومبادئ توجيهية للمشاركة الأخلاقية للمتطوعين وإدراجهم في القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية. • ويجب على صانعي السياسات وضع سياسات وطنية تعترف بأن وجود كل من المتطوعين المجتمعيين وأخصائيي الحالات والأخصائيين الاجتماعيين مدفوعي الأجر هو أمر ضروري لرفاهية الأطفال. • يجب توفير التمويل للاعتراف رسمياً بالمتطوعين المجتمعيين وإدماجهم في نظام حماية الطفل الوطني. • تعزيز إدماج النازحين واللاجئين في أسواق العمل والفرص الاقتصادية، حتى يتمكنوا من الدخول في العمل اللائق.³⁷ 	<p>الحكومات ووكالات الأمم المتحدة</p>

هياكل تنسيق حماية الطفل
المشتركة بين الوكالات

- يجب أن تعمل منظمات حماية الطفل معًا لتوحيد أدوار المتطوعين المجتمعيين ومسؤولياتهم ومنحهم أجوراً منصفة. وكلما أمكن، ينبغي الاتفاق على ذلك مع الحكومة.
- ويجب أن تتضمن إجراءات التشغيل الموحدة لإدارة الحالات المشتركة بين الوكالات (SOPs) أدوارًا موحدة (بما في ذلك الحدود الأخلاقية) للمتطوعين المجتمعيين المشاركين في إدارة الحالات.
- يجب أن تدعم هياكل تنسيق حماية الطفل خطط تنمية القدرات المشتركة بين الشركاء، بالإضافة إلى فرص التدريب المشتركة بين الوكالات للمتطوعين المجتمعيين والفرق التي تدعمهم.
- يجب على الشركاء المشتركين بين الوكالات دعم الاعتراف الرسمي بالمتطوعين المجتمعيين وإدماجهم في نظام حماية الطفل الوطني.

الأداة 14. ملصق أفضل الممارسات
الأداة 15. موجز سياسة المتطوعين المجتمعيين



الأدوات المرتبطة
بالمناصرة



الصورة © منظمة بلان الدولية: HebaKhalifa@

- Alliance for Child Protection in Humanitarian Action. 2019. Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action, 2019 Edition. https://alliancecpha.org/en/system/tdf/library/attachments/cpms_2019_final_en.pdf?file=1&type=node&id=35094
- Alliance for Child Protection in Humanitarian Action. 2014. Inter-agency Guidelines for Case Management and Child Protection. <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/inter-agency-guidelines-case-management-and-child-protection/>
- Alliance for Child Protection in Humanitarian Action. 2014. Child Protection Case Management Training for Caseworkers, Supervisors, and Managers. <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/child-protection-case-management-training-caseworkers-supervisors-and-managers/>
- Alliance for Child Protection in Humanitarian Action. 2018. Case Management Supervision and Coaching Package. <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/case-management-supervision-and-coaching-package/>
- Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2020). A Reflective Field Guide: Community-level Approaches to Child Protection in Humanitarian Action. <https://www.alliancecpha.org/en/child-protection-online-library/reflective-field-guide-community-level-approaches-child-protection>
- Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2020). Strengthening Community-Level Child Protection in Humanitarian Action: Capacity Building Package. <https://alliancecpha.org/en/child-protection-online-library/strengthening-community-level-child-protection-humanitarian-action>
- Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, Community volunteers and their role in case management processes in humanitarian contexts: A comparative study of research and practice, 2021. <https://alliancecpha.org/en/child-protection-online-library/report-community-engagement-case-management>
- Bacalso, Cristina and Moxon, Dr. Dan, Plan International. 30 March 2021, Guidance on Compensation for Young People Engaging with International NGOs.
- Center for Community Health and Development at the University of Kansas. Implementing Promising Community Interventions, Chapter 21. Creating and Facilitating Peer Support Groups. <https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/implement/enhancing-support/peer-support-groups/main>
- Child Resilience Alliance (2018). Toolkit for reflective practice in supporting community-led child protection processes. New York, NY: Author. https://resourcecentre.savethechildren.net/pdf/toolkit_for_reflective_cp_processes.pdf/
- Eynon, A., and S. Lilley. 2010. *Strengthening national child protection systems in emergencies through community-based mechanisms: a discussion paper*. Save the Children and Child Protection Working Group of the UN Protection Cluster
- Global Social Service Workforce Alliance. 2020. Guidance Manual on Strengthening Supervision for the Social Service Workforce. <https://www.socialserviceworkforce.org/resources/guidance-manual-strengthening-supervision-social-service-workforce>
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Psychosocial Centre (2012). Caring for Volunteers: A Psychosocial Support Toolkit. <https://pscentre.org/?resource=caring-for-volunteers-a-psychosocial-support-toolkit-english>
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Psychosocial Centre (2019). Guidelines for Caring for Staff and Volunteers in Crises. https://pscentre.org/?resource=guidelines-for-caring-for-staff-and-volunteers-in-crises&wpv_search=true
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2012). Volunteers, Stay Safe! A Security Guide for Volunteers. <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/1223700-Volunteers-Stay-Safe-EN.pdf>
- International HIV/AIDS Alliance. Supporting Community Action on AIDS in Developing Countries (2002). 100 Ways to Energise Groups. Brighton, United Kingdom. <https://www.ndi.org/sites/default/files/Energisers.pdf>
- International Labour Organization, ILO Glossary of Statistical Terms, Statistical Glossary.pdf (ilo.org)
- McBride, Kelly and Travers, Aine (The IFRC Reference Centre for Psychosocial Support and Trinity Centre for Global Health.) 2020. Integrated Model for Supervision. https://pscentre.org/?resource=integrated-model-for-supervision&wpv_search=true
- Plan International (2018). Child-Friendly Feedback Mechanisms: Guide and Toolkit, United Kingdom: Plan International.
- Plan International, Inc. Code of Conduct, February 2018. https://plan-international.org/sites/default/files/field/field_document/pii_code_of_conduct_february_2018.pdf
- United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR) Refugee Livelihoods and Economic Inclusion – 2019-2023 Global Strategy Concept Note. <https://www.unhcr.org/publications/operations/5bc07ca94/refugee-livelihoods-economic-inclusion-2019-2023-global-strategy-concept.html>
- Wessells, M. G. (2018). A guide for supporting community-led child protection processes. New York, NY: Child Resilience Alliance. <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/guide-supporting-community-led-child-protection-processes/>
- World Food Program (2020). Minimum Expenditure Baskets Guidance Note. Research, Assessment, and Monitoring Division. Rome, Italy. <https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000074198/download/>



USAID
من الشعب الأمريكي

تحالف حماية الطفل
فهي العمل الإنساني

