موجز الدراسة

المتطوعـون المجتمعيون ودورهم في عمليات إدارة الحالة في السـياقات الإنسـانية: دراسـة مقارنة بين البحث والممارسة

خلفيّة عن الموضوع

يعـد المتطوعـون المجتمعيـون جـزءً لا يمكـن الاسـتغناء عنه في أنشـطة الوقاية من العنف ضد الأطفال وسـوء معاملتهم وإهمالهم واسـتغلالهم في البيئات الإنسـانية والاسـتجابة لحالاتها. فهم يمتلكـون فهـماً عميقـاً لمجتمعاتهـم، ويسـاعدون في تحديـد الأطفـال المعرضـين للخطر، أو الذيـن تعرضوا للأذى أو انفصلوا عن أسرهـم. إلا أن الجهات الفاعلة في حمايـة الطفل في الغالب لا تعلـم شـيئاً عـن تجـارب المتطوعـين ولا سـيما حقائـق كونهم مشـاركين في إدارة الحالات.[1] ويُقرُّ العديد من مـمارسي حماية الطفل بأن هناك اعتـمادًا على عمل المتطوعـين المجتمعيين دون فهم واضـح لقدراتهـم ومحدوديتهـا في إدارة الحـالات. وقـد يؤدي هـذا النقص في التحليل إلى تعريـض الأطفال والمجتمعات والمتطوعين أنفسـهم للخطر أو حتى التسـبب في الأذى.

نبذة عن المشروع

مـن أجـل سـد هـذه الفجـوة في البحـث وبدعم من مكتب الشـؤون الإنسـانية، يقوم تحالف حماية الطفل في العمل الإنسـاني بتنفيذ مشروع مشـترك بين الوكالات من أجـل توفير فهم أفضل لمشـاركة المتطوعـين المجتمعيـين في عمليـة إدارة الحالة وتطوير الإرشـادات والأدوات لدعم عملهم. يتكـون المشروع من مكونين:

- مراجعـة للأدلـة حـول مـدى فعاليـة المتطوعـين المجتمعيين ومقارنة هـذه النتائج ببيانات من الممارسـة الحالية. وتضمنت بيانات الممارسـة الحالية مقابلات مع مـمارسي حماية الطفل ودراسـة الوثائـق مثـل التدريبـات وإجـراءات العمل القياسـية والإرشـادات التوجيهية. وقد تم جمـع وجهات نظر المتطوعين من خـلال التجارب التي ذكروها في مجموعـة متنوعة من السـياقات والبحـث النوعـي مـع المتطوعين في أربع اسـتجابات إنسـانية في ميانمار وملاوي. وتم تلخيص نتائج هذه الدراسـة في هـذه الوثيقة الموجزة.
- مـن خـلال هـذه المراجعـة، تـم تطوير ارشـادات وأدوات مدعومة بالأدلة لتوضيح أفضل الممارسـات لدى الجهـات الفاعلة في مجال حماية الطفـل التي تعمل مع المتطوعـين المجتمعيين. وسيسـاهم موظفـو ومتطوعـو حمايـة الطفـل في عمليـة التطويـر والاختبار الميداني مـن أجل ضمان إمكانية تكييف هذه الأدوات والإرشـادات في مجموعة متنوعة من السـياقات الإنسـانية (سـيتم الانتهـاء منها ومشـاركتها مع شركاء تحالف حمايـة الطفل في نهاية عام 2021).

نتائج الدراسة[2]

توفـر النتائـج معلومـات مفيـدة عـن تجـارب المتطوعين وأدوارهم ودوافعهم؛ بالإضافة إلى الممارسـات الجيـدة والتحديات والمخاطر والفوائـد المترتبة على التعاون مـع المتطوعين في الخطوات المختلفـة لإدارة الحالة.

1. يجلب المتطوعون المجتمعيون فوائد للأطفال والأسر والمجتمع.

المتطوعون هم الجسر الحيوي الذي يوصل الدعم من الجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل للأطفال والأسر المتضررة من الأزمات. وهم حاضرون دائمًا في مجتمعاتهم، ولديهم فهم عميق لعوامل الخطر والحماية. كما يعرف المتطوعين الثقافة المحلية والأنظمة المحلية، وهم يفهمون التسلسلات الهرمية للسلطة، وهو ما يسمح لهم بتعبئة الهياكل المجتمعية للاستجابة لاحتياجات الأطفال والمخاطر التي يواجهونها. بيد أن البحث أظهر أيضاً أنه في كثير من الأحيان لا تعترف الجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل بهذه المعرفة وهذه العلاقات ولا تقدّرها كما ينبغي.

1 تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني (٢٠١٨). وضع جدول أعمال البحث العالمي لحماية الطفل في السياقات الإنسانية.

2 تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني :المتطوعون المجتمعيون ودورهم في عمليات إدارة الحالة في السياقات الإنسانية: دراسة مقارنة من البحث والممارسة. ٢٠٢١

2. واقـع ديناميات القـوة ودوافع المتطوعين

العمل التطوعي هو اختيار شخصي للغاية وله آثار شخصية. هنالك حاجة لمزيد من التفكير النقدي حول العلاقة بين الجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل والمتطوعين. فكثيراً ما كان يُنظر إلى المتطوعين من حيث أدوارهم الوظيفية بدلاً من رؤية حقيقة أنهم أفراد في نفس المجتمع الضعيف مثل الأطفال والأسر التي يدعمونها. وتؤثر ديناميكيات القوة على العديد من المستويات المختلفة على عمل المتطوعين، وبالتالي يكون لها تأثير على جودة البرامج مع الأطفال والأسر.

وقد وجدت المراجعة أنه من الصعب على المتطوعين التعبير عن التحديات أو الدفاع عن أنفسهم، خاصة عندما يكونون أعضاءً في مجموعة مستضعفة، حيث أن العديد من المتطوعين في البيئات الإنسانية هم أنفسهم لاجئون أو نازحون. وعلاوة على ذلك، فإن الواقع هو أن العمل التطوعي، على الرغم من كونه موضع تقدير في كثير من الأحيان، إلا أنه يمكن أن يصبح عبئًا على العلاقات الأسرية، كما يمكن أن يقلل من القدرة على القيام بالنشاط الاقتصادي.

3. دراسـة المسمّيات والأدوار والمسـؤوليات والعلاقات

إحدى نتائج المراجعة خلصت إلى أن شكل العلاقة، والمسؤوليات المتوقعة وحتى التسميات المعطاة لأعضاء المجتمع المشاركين في إدارة حالة حماية الطفل تختلف على نحو واسع. وحددت الدراسة ثلاثة أنواع واسعة من المتطوعين، حيث يعتمد تنسيبهم عادةً على الخصائص المدرجة تحت كل نوع في الجدول أدناه. وقد وجدت المراجعة أنه يمكن أن تعتبر المنظمات غير الحكومية كل هذه "الأنواع" المختلفة "كمتطوعين" على الرغم من أن المساعدين المتخصصين أو العاملين الذين يتلقون الحوافز ليسوا "متطوعين" حقيقةً كما يوحي الاسم.

كشفت مراجعة الأدلة والمقابلات مع الممارسين عن قلق واسع حول الكيفية التي يتم فيها إشراك أعضاء المجتمع في إدارة الحالات. وكانت النتيجة الرئيسية التي تم التوصل إليها أن التوقعات غير المتزنة بشأن المتطوعين في فئة النوع الأول كانت شائعة - إذ يُتوقع منهم أحيانًا العمل لساعات طويلة وتحمل المسؤولية عن عملية إدارة الحالة الكاملة، غالبًا دون تدريب وإشراف كافيين. لكن الأمر الأكثر شيوعًا هو استخدام العمال الذين يتلقون الحوافز المالية من النوع الثاني كقوة عاملة أساسية للأنشطة اليومية لإدارة الحالات. وغالبًا ما تم تكليفهم بمسؤوليات تتجاوز حدود ما تدربوا عليه، كما تحملوا عبء العمل الشاق الذي لم يُبقِ لهم وقتاً كافياً لكي يرفدوا راتبهم الزهيد جدًا في كثير من الأحيان. وشعر الأشخاص الذين تمت مقابلتهم أن هذه الممارسة قد شكلت خطراً على الأطفال والأسر والمتطوعين أنفسهم. وأظهرت نتائج البحث النوعي مع متطوعين في ميانمار وملاوي أنه كان من المتوقع أن يتولى أعضاء المجتمع العاملون في النوع الأول والنوع الثاني مسؤوليات كبيرة لإدارة الحالات وساعات عمل طويلة. وقد عانوا من ضغوط شخصية عالية وديناميكيات عائلية ومجتمعية معقدة بسبب التوازن غير المتكافئ بين التوقعات التي وضعتها عليهم المنظمات غير الحكومية وقدراتهم على تلبيتها.

أنـواع المتطوعين الذين تـم تحديدهم في البحث

النـوع الأول: المتطوعون

- لا يحصلون على مقابل عيني أو نقدي مقابل الخدمة التي يؤدونها
- لا توجد معايير تعليمية مطلوبة لاختيارهم
- مسؤولين فقط عن تحديد الحالات وإحالتها (أحيانًا يقومون أيضاً بمرافقة الأطفال في مراحل أخرى)
- لا يتحملون المسؤولية عن أي حالات - ولا حتى الحالات ذات المخاطر المنخفضة (أي أنهم يقومون بالإحالة دائماً)
- يحصلون على تدريب قصير على إدارة الحالة (على سبيل المثال، من يوم واحد فقط إلى ستة أيام)
- المراقبة والدعم
- يتم الإشراف والدعم من خلال تقديم التقرير كمجموعة
- يقومون ببعض التوثيق أو لا يقومون بالتوثيق إطلاقاً

النوع الثاني: العاملون الذين يتلقـون الحوافز المالية

- حافز مالي صغير لتغطية النقل أو الحوافز العينية، مثل الدراجات أو الأحذية أو الدجاج لتوليد الدخل
- يشترط حصولهم على تعليم ثانوي
- يحصلون على تدريب أولي على خطوات إدارة الحالة
- يقومون فقط بتحديد الحالات عالية الخطورة ثم إحالتها
- يقومون بمتابعة الحالات منخفضة الخطورة ومتوسطة الخطورة
- يُطلب منهم بعض التوثيق
- يتلقون المراقبة والدعم

النوع الثالث: مسـاعد الأخصائي (أخصائي الحالة)

- يتقاضى راتباً يعادل ما يتقاضاه نظرائه في الحكومة أو قطاع المنظمات غير الحكومية
- تدريب أطول (من أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع على الأقل)
- تم تقييم التدريب
- المؤهلات المعترف بها في نظام التعلم مدى الحياة
- مسؤول عن جميع أنواع إدارة الحالات، بما في ذلك الحالات ذات المخاطر العالية، على الرغم من أن العديد من الأشخاص سيحيلون الحالات عالية المخاطر إلى أخصائي حالة حاصل على تدريب مهني
- يتلقى الإشراف المنظم المستمر والدعم
- مستوى عالٍ من التوثيق المطابق للمعايير

4. مخاطر التطوع

من المهم عند التعاون مع المتطوعين في المجتمع إدارة "المخاطر" - أي المخاطر التي يتعرض لها المتطوعون، والمخاطر التي يتعرض لها الأطفال والأسر. فكثيرًا ما يُتوقع من المتطوعين العمل في أماكن معقدة وخطيرة وبعيدة. وغالبًا ما يُتوقع من المتطوعين تحديد الأطفال المعرضين للخطر داخل مجتمعهم وإبلاغ المنظمات غير الحكومية أو السلطات المحلية عنهم. ويمكن أن تكون هذه المهمة خطيرة - على سبيل المثال عندما يقوم عضو قوي في المجتمع بالإساءة إلى طفل ما.

وكشف البحث أنه كثيراً ما يتم لوم المتطوعين عندما لا يستطيعون تقديم مساعدة فورية لأفراد المجتمع. علاوة على ذلك، قد يُعرّض المتطوعون عن غير قصد الأطفال والعائلات لخطر مزيد من الضرر إذا لم يتم تدريبهم والإشراف عليهم وإذا لم تكن هناك أنظمة تضبط عملهم مثل إجراءات التوثيق الآمنة والسرية.

5. اختيـار المتطوعين وتدريبهم

تؤثر عملية اختيار المتطوعين وتدريبهم بشكل كبير على فعاليتهم في الاستجابة للأطفال في المجتمع. وتشير الأدلة إلى أن معايير الاختيار ذات الصلة ينبغي ألا تُعطي الأولوية لمستوى التعليم، بل لمهارات التعامل مع الآخرين كالتواصل والانفتاح والتواضع والتفاني. كما وجدت الدراسة أمثلة على عمليات الاختيار التي تم تقييمها، والتي شملت إشراك الأطفال أفراد المجتمع في تحديد الأشخاص الذين يثقون بهم.

وما ظهر من مراجعة الأدلة هو أن تدريب المتطوعين كان العامل الأكثر أهمية في جعل البرامج ذات جودة عالية. ويشير البحث إلى أن طول التدريب ومدى عمقه وجودته والتوجيه المستمر والمتابعة هي كلها عوامل مهمة لتحقيق الفعالية. وأظهرت مراجعة الأدلة أن المتطوعين الذين تدربوا على مهارات التعامل مع الآخرين، مثل التواصل، كانوا أكثر قدرة على التأثير على رفاهية الطفل والأسرة. وهناك أيضا أدلة تقترح أن تشجيع المتطوعين على البناء على الممارسات الإيجابية الحالية كانت طريقة فعالة لبناء الثقة والقبول في المجتمع.

6. نهج الفريق

يمكن أن يكون نهج الفريق الذي يجعل المتطوعين في مجال حماية الطفل يعملون جنبًا إلى جنب مع أخصائيي الحالة المدربين في خطوات مختلفة في عملية إدارة الحالة فعالًا للغاية. إذ تشير الأدلة إلى أن المتطوعين المجتمعيين الذين يعملون جنبًا إلى جنب مع أخصائيي الحالات يمكنهم إحداث فرق مهم في تجارب الأطفال والأسر في الحصول على الخدمات وتسهيل الانتقال بين طبقات الدعم وأنظمة الرعاية المختلفة.

7. الإشراف الداعم

يعد تأثير العلاقات بين المشرفين والمتطوعين عاملاً مهمًا في فعالية الأداء. إذ يشير البحث إلى أن الإشراف عالي الجودة الذي يركز على الأساليب الداعمة والتوجيه ومراقبة المجتمع وضمان الجودة قد يؤدي إلى فعالية قصوى.

5 توصيات رئيسية:

1. تدريـب أخصائيي الحالـة تدريباً كافياً ومنحهم أجوراً مناسـبة.

يتطلب نظام إدارة الحالة أخصائيي حالات مهرة يتلقون أُجوراً منصفة. وهناك حاجة ملحة للمناصرة من أجل تمويل وتطوير أخصائيي الحالات (بما في ذلك مساعدي المهنيين من المجتمع). لضمان تنفيذ نموذج إدارة الحالة بطريقة أخلاقية وفعالة ومستدامة، يجب أن يحصل أخصائيو الحالات على أجور كافية، وأن يتم تدريبهم على نحو كافٍ.

وفي الوقت نفسه، ينبغي ألا يُتوقع من المتطوعين أن يتحملوا أعباء ثقيلة من حيث الوقت أو تحمل مسؤولية، وقد يؤدي منحهم الأجور إلى تقويض دورهم الاجتماعي الطبيعي الذي يقوم به أي فرد من أفراد المجتمع في مساعدة الآخرين.

2. التحـول إلى نهج الفريق.

المتطوعون الحقيقيون من فئة النوع الأول لا يُقدرون بثمن في نظام إدارة الحالة، حيث يمكنهم تقديم الدعم الأساسي والتوسط بين الأطفال والعائلات والخدمات. ومن المهم دمج المتطوعين في فريق حماية الطفل، وتقديم إشراف داعم وتوجيه. تيسير أنشطة بناء الفريق والدورات التدريبية لتطوير العلاقات بين المتطوعين والأخصائيين الاجتماعيين حيث يمكن بناء الثقة والتقدير للأدوار التي تُكمّل بعضها البعض.

3. التعـرف عـلى ديناميكيات القوة والمخاطـر التي يواجهها المتطوعون والاسـتجابة لها.

تحتاج منظمات حماية الطفل إلى الاعتراف بالتسلسل الهرمي للسلطة التي يُعايشها المتطوعون يومياً. وهذا يشمل ديناميكيات القوة بين المنظمة والمتطوعين في المجتمع، وداخل المجتمع نفسه، وبين المتطوع والطفل والأسرة، وبين المتطوعين أنفسهم. ولذا يجب إعطاء الأولوية لسلامة المتطوعين المجتمعيين ورفاههم، ويجب أن يعرفوا القنوات المناسبة لتلقي الدعم إذا واجهوا المخاطر.

4. تقدير أهمية إدراك السـياق والبناء على ما هو موجود أساسـاً.

يجب أن تهدف المنظمات إلى دراسة السياق وتطوير فهمها له بالتعاون مع المجتمع، وخاصة المتطوعين المجتمعيين. يجب أن يكون المتطوعون جزءًا من دورة البرنامج، بما في ذلك تحديد المشكلة، وتطوير البرنامج، وتنفيذه، وتقييمه.

5. الاعتـماد عـلى الأدلـة حول كيفيـة بناء الفعالية والجودة والاسـتدامة في العمل مع المتطوعـين المجتمعيين.¬

ويشمل ذلك ما يلي:

أ. تطوير أنظمة اختيار المتطوعين التي تعطي الأولوية لمهارات التعامل مع الآخرين، مع تعزيز قبول المجتمع والشفافية. وإن كان ممكنا، يجب إشراك الأطفال ومقدمي الرعاية وفرق المجتمع وقادة المجتمع. كما يجب أن يعكس المتطوعون تنوع المجتمع؛ بما في ذلك من حيث الجنس والثقافة والدين، إلخ.

ب. الاستثمار في بناء القدرات المستمر والإشراف على المتطوعين وتوجيههم، مع إعطاء الأولوية لمهارات التعامل مع الآخرين، وبناء مسؤوليات المتطوعين المرتبطة بإدارة الحالة تدريجيًا وفقًا لما هو مناسب للسياق، دون الإلقاء بأعباء غير واقعية عليهم.

ج. المناصرة من أجل تضمين المتطوعين المجتمعيين في أطر التأهيل الوطنية، حتى يتمكنوا من أن يصبحوا أعضاءً رسميين في الأنظمة الوطنية لحماية الطفل. كما ينبغي ايجاد الفرص لأفراد المجتمع للتقدم من دور المتطوع من النوع الأول إلى مساعد من النوع الثالث مساعد أخصائي حالة أو أخصائي حالة.

لمزيـد مـن المعلومات يرجى التواصل عـبر البريد الإلكتروني التالي: colleen.fitzgerald@planusa.org