تقييم الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة في السودان

CDAC NETWORK

communicating with disaster affected communities

مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا) - "إن دبيب فيجن"

محتويات

قائمة الاختصارات ٤

ملخص ٥

منهجية البحث ٧

خلفية ٩

الاستنتاجات والتوصيات ١٤

الاستنتاجات ٢٠

المرفق: قائمة المنظمات التي تمت استشارتها ٢٢

مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا) - "إن دييب فيجن"

ملخص

مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا) - ساري عمر

قائمة الاختصارات

AAP	المساءلة أمام السكان المتضررين
C4D	الاتصال من أجل التنمية
CBCFM	آلية تقديم الشكاوى والتعليقات المجتمعية
CBO	منظمة مجتمعية
CCEA	الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة
شبكة CDAC	الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث
CEA	المشاركة المجتمعية والمساءلة
CFM	آلية تقديم الشكاوى والتعليقات
COV	متطوع للاتصال بالمجتمع
CSO	منظمة مجتمع مدني
CwC	التواصل مع المجتمعات
FCRM	آلية التعليقات والشكاوى والاستجابة
HAC	مفوضية العون الإنساني التابعة لحكومة السودان
HCT	الفريق القُطْرِي للعمل الإنساني
HRP	خطة الاستجابة الإنسانية
IDP	شخص نازح داخليًا
INGO	منظمة غير حكومية دولية
ISCG	فريق التنسيق المشترك بين القطاعات
NGO	منظمة غير حكومية
NRC	المجلس النرويجي للاجئين
OCHA (أوتشا)	مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية
PSEA	منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين
SEA	الاستغلال والانتهاك الجنسيان
SGBV	العنف الجنسي والجنساني
SHF	صندوق السودان الانساني
SUNA (سونا)	وكالة السودان للأنباء
UNFPA	صندوق الأمم المتحدة للسكان
UNHCR	مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين
UNICEF (اليونيسف)	صندوق الأمم المتحدة للطفولة
UNOPS	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع
WG	الفريق العامل

مقدمة

بعد عقود من عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي والصراع والكوارث الطبيعية، بات السودان يعاني في الوقت الحالي من أزمة متعددة الأوجه؛ فسوف يحتاج ما يقارب ١٤,٣ مليون نسمة – أي ٣٠٪ من إجمالي السكان – إلى مساعدات إنسانية في عام ٢٠٢٢. ويندرج السودان بين البلدان المضيفة الرئيسية للاجئين، وهناك ١,٢ مليون لاجئ من البلدان المجاورة يمثلون مزيدًا من التحدي لسياق المساعدات الإنسانية. وتقود مفوضية العون الإنساني التابعة لحكومة السودان الاستجابة الإنسانية بدعم من المنظمات غير الحكومية المحلية المختلفة ووكالات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية غير الحكومية.

في مقابل هذا السياق الإنساني المعقد، أجرت شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (CDAC/سيداك، بدعم تمويلي من اليونيسف) تقييمًا في الفترة ما بين شهر أبريل ويوليو ٢٠٢١ حول حالة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة (CCEA) على مستوى حملة الاستجابة الإنسانية، وذلك مع السكان المتضررين في السودان. ويستند هذا التقرير إلى مشاورات جرت مع ٢٩ جهة فاعلة في مجال المساعدات الإنسانية وخارج هذا المجال داخل السودان. ويولي التقرير اهتمامًا خاصًا لمشاركة واندماج الجهات الفاعلة المحلية في أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة، فضلاً عن توافر التنسيق الفعال لتعميم تلك الجهود في جميع الأنشطة الإنسانية، مع العديد من التوصيات الموجهة إلى هذه المجالات. كما سعى التقرير إلى فهم التحديات والفرص الحالية في هذه المجالات، وتحديد التوصيات الرئيسية لتسهيل وتنسيق والمساعدة في توفير أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة بشكل هادف وشامل للمتضررين.

النتائج الرئيسية

تخضع هياكل تنسيق أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة للأغراض الإنسانية في السودان بشكل أساسي لقيادة وكالات الأمم المتحدة مع نظرائها الحكوميين على مستوى القطاعات المختلفة في الخرطوم والمواقع الميدانية. وتتمتع هذه الهياكل المختصة بالتنسيق بمستوى منخفض نسبيًا من تمثيل المنظمات غير الحكومية المحلية ومنظمات المجتمع المحلي والمنظمات المجتمعية والمحلية الأخرى بالنظر إلى العدد الكبير من الكيانات المحلية العاملة على المستوى الميداني[1]. تشارك المنظمات المحلية في شبكة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في السودان، بقيادة برنامج الأغذية العالمي باعتباره الأمانة العامة، وبدعم من جهة التنسيق المختصة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، والفريق القُطْري الإنساني، وتفتقر الشبكة نفسها إلى روابط قوية مع مَنابر التنسيق والحماية الإنسانية الأوسع نطاقًا.

وأدت الشروط المسبقة للجهات المانحة ومصالحها إلى تقييد قدرة الجهات الفاعلة المحلية على تسهيل وتنسيق أنشطة ذات مغزى في مجال الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة، مثل عدم تخصيص تمويل محدد للأنشطة المتعلقة بهذا المجال، كما أدى غياب التنسيق وعدم توافر المعلومات الناتج عن ذلك إلى تقييد قدرة المنظمات غير الحكومية الوطنية والمنظمات المجتمعية على الوصول إلى نظام المشاركة والمساءلة الاجتماعية للأغراض الإنسانية. وخلال فترة المراجعة التي امتدت حتى شهر يوليو ٢٠٢١، فقد وُجد أنه يمكن أيضًا تحقيق تحسن في زيادة مستوى مشاركة وسائل الإعلام والقطاع الخاص من أجل أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة لتبادل المهارات وتعميق المشاركة، حيث تتمتع هذه الوكالات الإعلامية وشركات الاتصالات والإعلام التابعة للقطاع الخاص والمنظمات – العاملة خارج الفضاء التقليدي لمجال المساعدات الإنسانية – بقدرٍ كبير من الخبرة في مجال أنشطة الاتصال والمشاركةً المجتمعية والمساءلة وعلى الرغم من ذلك، لا يزال هناك حد أدنى من التعاون والروابط بينها وبين نظام المساعدات الإنسانية.

وبشكل عام، تتمتع المنظمات المجتمعية والمنظمات غير الحكومية التي لها فرق محلية بإمكانية وصول جيدة للمجتمع، كما تتمتع بعلاقات جيدة، وبقدر من الثقة من جانب السكان المتضررين في المناطق النائية للغاية. ونظرًا لأن الوصول إلى المجتمعات المتضررة كان يشكل تحديًا رئيسيًا للعديد من الجهات الفاعلة الإنسانية، فيجب إعطاء الأولوية للاستفادة من هذه الشبكات والاستثمار فيها، وإنشاء شبكات من الجهات الفاعلة المحلية. ويتمتع القادة الدينيين وفي الأوساط المجتمعية – فضلاً عن الأخصائيين الاجتماعيين الحكوميين – بقدرة كبيرة على التواصل وبتأثير كبير على مستوى المجتمع، ومع ذلك لم يتم دمجهم في الأنظمة الأشمل لتنسيق حملات الاستجابة.

هناك فجوة حرجة أخرى في أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة، وهي المتمثلة في عدم وجود نهج مشترك لآليات الشكاوى والتغذية الراجعة (CFM) التي تنفذها الأمم المتحدة والمنظمات الدولية غير الحكومية والمنظمات غير الحكومية والنظراء الحكوميون. ويجب على جميع الشركاء تأسيس جهات تنسيق مخصصة لإدارة آلية الشكاوى والتغذية الراجعة (التعقيبات والتعليقات) لتقليل الالتباس، وضمان تقديم التغذية الراجعة في الوقت المناسب إلى المشتكين. وينبغي إعطاء الأولوية للمشاورات والجلسات التعريفية التي تُعقد مباشرةً مع المجتمعات المحلية للحيلولة دون غياب التفاهم بين الجهات التي من المنتظر أن تستفيد من آلية تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة.

1. Sudan Humanitarian Response Plan Sudan Humanitarian 2021 (Response Plan 2021 EN (reliefweb.int

برنامج الأغذية العالمي - غابرييلا فيفاكوا

منهجية البحث

خلفية

أجرت شبكة سيداك هذا التقييم المخصص لتحديد النطاق حول وضع الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة (CCEA) على – مستوى حملة الاستجابة – تجاه السكان المتضررين في السودان لتقديم توصيات تهدف إلى تأسيس منبر أكثر فعالية وشمولاً. وقد تم إجراء التقييم بين أبريل ويوليو ٢٠٢١. وبشكل عام، تمت استشارة تسعة وعشرين جهة فاعلة في مجال العمل الإنساني ومن خارج نطاقه من بين الجهات التي كانت نشطة في حملة استجابة السودان في هذه العملية، بما في ذلك الشركاء الحكوميين والمنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية والقطاع الخاص والمؤسسات التعليمية ووسائل الإعلام ووكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية (انظر الملحق).

ويترتب على الدعم السابق الذي تقدمه شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (سيداك) ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (الأوتشا) لتأسيس برنامج السودان للمساءلة أمام السكان المتضررين (AAP) ومنبر لمشاركة المجتمع. وقد ركز العمل على التنسيق بين وكالات تنفيذية مختلفة في السودان لتقديم أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة بمزيد من الفعالية والكفاءة، وتعزيز التماسك فيما بين تلك الوكالات. وقد تم هذا التعاون بين سيداك والخبراء الوطنيين من ذوي الخبرة في العمل مع مكتب الأوتشا في السودان والمكاتب الميدانية على مدى تسعة أشهر في عامي ٢٠٢١/٢٠. وقدّم الأوتشا الدعم الإداري والتوجيهي بتمويل من شبكة منظمات تبادل الأعمال الإنسانية (H2H).[٢]

٢. تمثل شبكة منظمات تبادل الأعمال الإنسانية (H2H) منظمةً عضو في الخدمات التعاونية والمتكاملة للاستجابة الإنسانية. كما أن صندوق تبادل الأعمال الإنسانية (H2H) هو آلية تمويل لأعضاء شبكة H2H، وهو ممول بالكامل حاليًا من قبل هيئة المعونة البريطانية من خلال وزارة التنمية الدولية التابعة لحكومة المملكة المتحدة. ويستضيفه المجلس الدنماركي للاجئين (DRC) مع مكتب للأمانة في جنيف.

الأوتشا – إيمي مارتن

وشهد السودان عقودًا من عدم الاستقرار، نتيجة التغيرات السياسية الكبيرة والصراع والكوارث المفاجئة والظروف الاقتصادية السيئة. وكما هو الحال مع أغلب البلدان، فقد كافح السودان تفشي جائحة كوفيد ١٩، حيث تم تسجيل ٤١,٣٠٩ حالة إصابة مؤكدة و٣٠٦٩ حالة وفاة في الفترة ما بين مارس ٢٠٢٠ ونوفمبر ٢٠٢١.[٣] وستترك هذه الأزمة متعددة الأوجه ما يقدر بنحو ١٤,٣ مليون شخص في حاجة إلى المساعدة الإنسانية في عام ٢٠٢٢.[٤] ويُذكر أن السودان بلد مضيف للاجئين الفارين من الصراع في البلدان المجاورة. فاعتبارًا من يوليو ٢٠٢١، يستضيف السودان أكثر من ١,٢ مليون لاجئ من إريتريا وجمهورية إفريقيا الوسطى وإثيوبيا وجنوب السودان.[٥] وقد تم الإبلاغ عن ٥٠,١٥٩ لاجئًا فروا من منطقة تيغراي الإثيوبية في السودان في نوفمبر ٢٠٢١[٦]، مع تزايد الأعمال العدائية في المنطقة التي تنذر بالتسبب في دفع المزيد من حملات عبور النازحين إلى السودان.[٧]

يتميز السودان بدرجة مرتفعة من التنوع العرقي واللغوي. تشمل اللغات المتداولة في السودان لغات الفور والمساليت والزغاوة والبجا والنوبة والدينكا والنوير والهوسا، بما في ذلك لغات ولهجات مختلفة. وكانت اللغة أحد التحديات الكبيرة التي تعوق الحصول على الخدمات على المعلومات. وقد لُوحظ أن المجتمعات التي تعيش في الجبال تتواصل بأصوات منخفضة، بينما تتواصل المجتمعات التي تقطن الصحاري بأصوات عالية لتغطية الفضاء. وكانت اللغة العربية هي اللغة المشتركة للنازحين داخليًا في المجتمعات المضيفة، على الرغم من التحدث بأكثر من ١٩٠ لغة في السودان. ويفضل اللاجئون التواصل بلغاتهم، كما يفضل كبار السن التواصل بلغتهم ولهجاتهم المحلية. وتُستخدم اللغة الإنجليزية من قبل السودانيين المثقفين والمفكرين واللاجئين.

ويؤدي التعدد الكبير للثقافات واللغات السودانية – والذي يعود جانب كبير منه إلى التدفق المستمر للاجئين – إلى تعقيد الاستجابة الإنسانية. كما يصعب الوصول إلى العديد من المناطق التي تحتاج إلى المساعدة وتخضع لقيود على الدخول إليها، لا سيما في ولايات دارفور وجنوب كردفان والنيل الأزرق. وقد أدت المنافسة على الموارد المحدودة ومحدودية الاتصال والمشاركة مع المجتمعات المحلية إلى نشوب صراعات بين المجتمعات المتأثرة من اللاجئين والنازحين والمجتمعات المضيفة في العديد من مناطق السودان. وبينما تمت إضافة أو دمج الاتصال والمشاركة المجتمعية في معظم مشاريع مقدمي المساعدات، إلا أنه لا يتم تنفيذ جميع هذه المشاريع على نحوٍ متقن على أرض الواقع، مما قد يؤثر سلبًا على العلاقات مع المجتمعات والأشخاص المتضررين.

نظرة عامة على المشهد الإنساني

إن مفوضية العون الإنساني التابعة لحكومة السودان (HAC) هي الهيئة التنظيمية الوطنية التي تشرف على جميع الأعمال الإنسانية التي يجري تنفيذها في السودان، بينما تقود وزارة الصحة الاتحادية الاستجابة لجائحة كوفيد ١٩. وللهلال الأحمر السوداني فروعٌ في جميع الولايات، بينما يدعم عدد متزايد من منظمات المجتمع المدني السودانية حملة الاستجابة لحالات الطوارئ الوطنية والإقليمية. ويتكون هيكل تنسيق الشؤون الإنسانية في السودان من فريق الأمم المتحدة القُطري، مع فريق الأمم المتحدة للاتصالات، لتنفيذ إطار عمل الأمم المتحدة للمساعدة الإنمائية (UNDAF).

يتولى منسق الشؤون الإنسانية أعمال القيادة والرئاسة للفريق القُطري للعمل الإنساني (HCT)، بهدف عام يتمثل في توفير التوجيه الاستراتيجي والسياسي لحملة الاستجابة الإنسانية الجماعية المشتركة بين الوكالات. وتشمل قائمة الأعضاء وكالات الأمم المتحدة، والأوتشا، والمنظمات غير الحكومية الوطنية والدولية. واستكمالًا لهذه الجهود، يوفر فريق التنسيق فيما بين القطاعات (ISCG) منبرًا للقطاعات المختلفة بما يتيح لها العمل معًا وتقديم استجابة تشغيلية للأعمال الإنسانية تتسم بالفعالية والكفاءة. ويضم الفريق القطاعات الفرعية التالية: التنسيق والخدمات المشتركة (CCS)، والتعليم (EDU) والمأوى في حالات الطوارئ / المواد غير الغذائية (ES/NFIs) والغذاء والأمن وسبل العيش (FSL)، والصحة (HEA)، واللوجستيات والاتصالات في حالات الطوارئ (LET)، والتغذية (NUT)، والحماية (PRO)، والمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (WASH). وتقود المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين منبر استشارات اللاجئين (RCF)، والذي يتناول قضايا اللاجئين في السودان.

خريطة الأشخاص المحتاجين إلى المساعدات في السودان

المصدر: نظرة عامة على الاحتياجات الإنسانية لمكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا)، السودان (٢٠٢١)

بعثة الأمم المتحدة في السودان (يونميس) - تيم ماكلولكا

٣السودان: WHO Coronavirus Disease (COVID-١٩) Dashboard With Vaccination Data | لوحة بيانات منظمة الصحة العالمية الخاصة بمرض فيروس كورونا (كوفيد ١٩) مع بيانات التطعيم

٤. مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (الأوتشا). نظرة عامة على العمل الإنساني العالمي ٢٠٢٢. Sudan Humanitarian Needs Overview ٢٠٢٢ (نظرة عامة على الاحتياجات الإنسانية في السودان (ديسمبر ٢٠٢١) - السودان | ReliefWeb

٥. المرجع نفسه.

٦. التحديث التشغيلي رقم ٢١ للمفوضية العليا لشؤون اللاجئين بالقضارف: https://data٢ unhcr.org/en/documents/details/٨٩٩٤٧.

٧. التحديث الإقليمي للوضع في إثيوبيا (تيغراي) رقم ٢٣-١٤ أكتوبر ٢٠٢١. Document - Ethiopia (Tigray) situation regional update #٢٣ – ١٤ | مستند - التحديث الإقليمي حول الوضع في إثيوبيا (تيغراي) أكتوبر ٢٠٢١ (unhcr.org)

في ٢٠٢١، أطلقت الأوتشا والجهات الشريكة لها خطة الاستجابة الإنسانية بالسودان (HRP) لرفع مستوى الاستجابة في السودان، وتعزيز الأساس الدلالي الذي تستند إليه حملة الاستجابة الاستراتيجية المشتركة. تعطي خطة الاستجابة الإنسانية لعام ٢٠٢١ الأولوية للجهود الرامية إلى تعزيز التنسيق بين الوكالات حول الأساليب المتبعة بشأن أنشطة المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/ المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA) "من خلال الجمع بين الاتصال والمشاركة المجتمعية واستراتيجيات المشاركة والتكنولوجيا"، والتعامل مع المساءلة من خلال تركيز جميع الشركاء على مكافحة الاحتيال، وتقديم الخدمات الإنسانية مجانًا، وحقوق الناس واستحقاقاتهم، ومدونة قواعد السلوك.[٨]

الفريق العامل المختص بالمساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA)

تم تأسيس الفريق العامل المختص بالمساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA) في نوفمبر ٢٠٢٠، وترفع تقاريرها إلى فريق التنسيق فيما بين القطاعات (ISCG) على مستوى الخرطوم من جانب الأوتشا وشبكة سيداك. ويشترك في رئاسة الفريق العامل كلاً من مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين والمجلس النرويجي للاجئين (NRC)، مع تكليف الأوتشا ومنظمة المنار غير الحكومية بالتناوب على دور الأمانة العامة في السنة الأولى. ويعمل الفريق العامل المختص بالمساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA) كمنبر للتنسيق للمنظمات الإنسانية والقائمين على التنسيق داخل القطاعات لتخطيط وتنفيذ أساليب منهجية جماعية لجمع وتحليل والاستجابة إلى الشكاوى والتغذية الراجعة (التعقيبات والتعليقات) الصادرة عن المجتمعات المتضررة، وتنسيق أساليب المشاركة والاتصال المتبادل، وتوفير المعلومات، وإحاطة صناع القرار والشركاء في العمليات التنفيذية بجهود التدخل الإنسانية القائمة على البيانات القائمة على الأدلة.[٩] كما أنه يؤدي دور المنبر المخصص لضمان إقامة الروابط بين جهود المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)، والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (PSEA)، والتواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE) والأنشطة ذات الصلة.[١٠] ويخطط الفريق العامل المختص بالمساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA) لوضع إستراتيجية حول المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA) في السودان مع الجهات الإنسانية السودانية بما يتماشى مع التزامات الفريق القُطري للعمل الإنساني.

شبكة السودان للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

تمثل شبكة السودان للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين الهيئة الرئيسية للتنسيق والإشراف على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في السودان، ويقودها المنسق المقيم/منسق الشؤون الإنسانية (RC/HC). أما شبكة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (PSEA) فهي الجهة المكلفة بالعمل بين الهيئات المختلفة، وتحظى بدعم من جهة تنسيق جهود الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي تعاقد معها برنامج الأغذية العالمي، والفريق القُطري للعمل الإنساني، وممثلين عن ٥٦ جهة شريكة من منظمات الأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية الدولية، والمنظمات غير الحكومية المحلية. وتعمل الشبكة على دعم إدارة وتنسيق الأعضاء، وتبادل المعلومات والالتزام بآليات المراقبة والامتثال، وإنشاء آليات للشكاوى المجتمعية بالتعاون مع المجتمعات المحلية، والأنشطة المتعلقة بالوقاية، وتنسيق أنظمة الاستجابة الإنسانية، إلى جانب مسؤولياتها الأخرى.[١١] وقد طورت الشبكة إطار عمل مشتركًا بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، بحيث يحدد مجالات العمل ذات الأولوية حول تفعيل السياسات، والتنسيق، والمناصرة، والشكاوى والتحقيقات، والوقاية والتعميم الداخلي ودعم الناجين.[١٢]

٨. مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (الأوتشا). Sudan_Humanitarian_Response_ 2021_Plan
٩. المرجع نفسه.
١٠. مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (الأوتشا). الفريق العامل المختص بأنشطة المساءلة أمام السكان المتضررين والمشاركة المجتمعة - الاختصاصات. ١٦ ديسمبر ٢٠٢٠. ISCG_ (endorsed_AAP-CEA WG-final (humanitarianresponse.info
١١. مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (الأوتشا). شبكة السودان المختصة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل موظفي الأمم المتحدة/المنظمات غير الحكومية - الاختصاصات. ٢١ يناير ٢٠٢١. (Sudan_PSEA network_TOR (humanitarianresponse.info
١٢شبكة السودان للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين - إطار عمل مشترك

الجهات الفاعلة المحلية والمجتمعية

هناك العديد من المنظمات غير الحكومية المحلية والبارزة التي تختص بالأنشطة الإنسانية والتنموية، والتي تنشط في مجال الاستجابة الإنسانية، ومن بينها منظمة المنار غير الحكومية، ومنظمة السلام للتأهيل والتنمية (AORD)، وغايات للسلام والتنمية، ومطاونات، وندى الأزهار، ونداء، وزينب. ويتمتع الزعماء الدينيون بدور مؤثر داخل المجتمعات المحلية، وقد أسهموا في رفع مستوى الوعي في حملات مكافحة جائحة كوفيد ١٩. كما أن هناك الأخصائيين الاجتماعيين التابعين للحكومة المحلية الذين يعملون مع المجتمعات على مستوى الولايات والبلدات والقرى، ويتمتعون أيضًا بمعرفة جيدة بلغات مجتمعاتهم وثقافاتهم، وبالتالي يمكن اعتبارهم مقومات مؤثرة ومفيدة للعاملين في المجال الإنساني وأنشطة المشاركة المجتمعية.

نظرة عامة على المشهد الإعلامي

تمثل وكالة الأنباء السودانية المملوكة للحكومة (سونا) مركز الإمداد الرسمي للأخبار داخل النظام الشامل للمعلومات في السودان، والذي تغلب عليه المركزية الشديدة. وعلى الرغم من تحسن بعض الحريات الإعلامية، إلا أن البلاد لا تزال تحتل المرتبة العشرة الأدنى في مؤشر "مراسلون بلا حدود". وأدت جائحة كوفيد ١٩ إلى إغلاق حوالي ٢١ صحيفة كانت تعتبر مصادر معلومات موثوقة ويمكن الوصول إليها لمعظم الناس في الخرطوم.

عادة ما يتم جمع المعلومات المحلية ذات الصلة من خلال المراسلين المجتمعيين الذين يقومون بنقل الأخبار المحلية، من المنافذ/المصادر المحلية إلى الصحفيين في المناطق الحضرية، مما يجعل المعلومات مركزية. وكانت الصحيفة الأكثر انتشارًا هي صحيفة "الدار" اليومية، والتي تنقل بشكل أساسي أخبارًا مثيرة عن الجرائم المحلية التي تميل إلى جذب القراء.

وبسبب تدني معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة، يحظى البث بشعبية كبيرة. وقد اكتسبت الثقافة الشفهية التقليدية في السودان تفضيلاً قويًا للإذاعة تتفوق به على الوسائط الإعلامية المطبوعة. وكان تلفزيون السودان وراديو أم درمان وبي بي سي وراديو مونت كارلو القنوات المفضلة والأكثر متابعة. وكانت الإذاعات المحلية ونوادي الاستماع – التي كانت تحظى بدعم اليونيسف – لا تزال تعمل في بعض المناطق الريفية للنازحين داخل البلاد والعائدين في ولايتي النيل الأزرق وجنوب كردفان. وقد استعانت وحدة اليونيسف للاتصال من أجل التنمية (C4D) بالسينما المتنقلة أثناء الوباء لنشر معلومات حول كوفيد-١٩ والتدابير الوقائية.

يتزايد الوصول إلى الإنترنت واستخدامه، حيث يوجد ١٣,٤ مليون مستخدم للإنترنت في السودان، ويشكلون ٣١٪ من السكان. كما أن ٣٢,٨ مليون شخص لديهم هواتف محمولة، أي ما يعادل ٧٢٪ من السكان. على الرغم من الأعداد الكبيرة نسبيًا لمستخدمي الإنترنت، لم يكن هناك سوى ١,٣ مليون مجموعة نشطة على وسائل التواصل الاجتماعي. وتحظى منصات الوسائط الاجتماعية مثل Facebook وWhatsApp بشعبية لأنها مجانية ومتوافقة مع الأجهزة المحمولة، ولا تتطلب اتصالاً قويًا لتعمل بشكل كافٍ، كما تقدم معلومات رسمية وغير رسمية. وبينما يستخدم الناس هواتفهم للوصول إلى الوسائط عبر الإنترنت، فهناك كثيرون من سكان المناطق الريفية ممن يستخدمون هواتفهم لإجراء المكالمات وتبادل الرسائل النصية فقط، ربما بسبب ضعف الاتصال بالإنترنت.

يعد الإعلام الرقمي بشكل عام قطاعًا مزدهرًا في السودان. ومع ذلك، فقد أعاقته قيود البنية التحتية المتعلقة بالحصول على الكهرباء وخدمات الدفع للحصول على المحتوى. وبسبب تصنيف الولايات المتحدة للسودان في قائمة الدول الراعية للإرهاب (وإن كان قد تم رفع اسمها شكليًا من تلك القوائم في أكتوبر عام ٢٠٢٠، دون أن يتم إتمام الإجراءات بشكل نهائي بعد)، فإن وسائل الإعلام غير قادرة على الحصول على عائدات الإعلانات عبر المنصات الرقمية. وقد أعاق ذلك بشدة قدرتها على جمع الأموال والاستثمار في فرص التدريب.[١٣] في حين أن وسائل الإعلام والمواقع الإخبارية على الإنترنت، وGoogle، وYouTube، وFacebook متاحة لشركات الإعلام المحلية، إلا أنها غير قادرة على جمع أي عائد من الإعلانات.

١٣. انترنيوز. معلومات مضللة: مشكلة مركزية السودان والوباء – تقييم النظام الإيكولوجي للمعلومات من خلال مقابلات، السودان، مارس ٢٠٢١. Sudan_COVID-19_IEA.

الاستنتاجات والتوصيات

تنسيق الجهود الإنسانية المتعلقة بأنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة

التنسيق بين الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية والحكومة

تخضع هياكل تنسيق المساعدات الإنسانية إلى قيادة وكالات الأمم المتحدة، وكثيرًا ما تشارك في رئاستها المنظمات الدولية غير الحكومية، مع تولي جهات تنسيق تتبع القطاعات المختلفة في الأمم المتحدة دور هيئات التنسيق الرائدة على المستوى الميداني. ويعتمد التنسيق غالبًا على الأمم المتحدة و/أو منظمات المساعدة الإنسانية لقيادة مجموعات التنسيق بسبب محدودية القدرة أو الإمكانية للقيام بهذا الدور بين الكيانات الحكومية في مجال العمل الإنساني. ولم تولِ الحكومة الأولوية للتنسيق، وإنما ركزت على الاستجابة المباشرة والدعم الفوري لكل من حالات الطوارئ المفاجئة والمساعدات. في حين أن الشركاء في المجال الإنساني قد استثمروا لدعم قدرات ومهارات الموظفين الحكوميين لتنسيق أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة، فإن معدل دوران الموظفين المرتفع في الوزارات المعنية يعني أن قاعدة المهارات قد أصابتها التقلبات. بينما تتكون شبكة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في السودان من منظمات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية غير الحكومية والمنظمات غير الحكومية المحلية، فإن الشبكة نفسها لا تشارك في أي تنسيق إنساني أو منتديات حماية.

على الرغم من وجود فريق عامل مختص بأنشطة المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/المشاركة المجتمعية والمساءلة (CCEA) على مستوى الخرطوم، لا يزال تنسيق أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة يتطلب جهودًا أكبر بكثير لمعالجة قضايا أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة والتنسيق ومشاركة المجتمع، لا سيما على المستويات الميدانية. وقد يكون تأسيس فرق عمل تختص بأنشطة AAP/CCEA على مستوى الدولة وسيلةً لتحسين مشاركة المجتمعات في صنع القرار في الأعمال الإنسانية، نظرًا أن أغلب المنظمات الوطنية تعمل على هذا المستوى، على الرغم من أن ضعف مستوى التنسيق الميداني في الوقت الحالي قد يحد من فعاليتها. وهناك أيضًا تحدٍ يعيق الربط بين المستوى القومي ومستوى الدولة؛ مع قيام المستوى الوطني بدور صانع السياسة والاستراتيجية ومستوى الدولة كصانع القرار.

التنسيق بين المنظمات غير الحكومية الوطنية والمحلية

هناك غياب لجهة أو منصة للتنسيق بين جميع المنظمات غير الحكومية المحلية للدعوة إلى تعزيز القدرات وتعزيز المنظمات غير الحكومية والهيئات المحلية. ورغم غياب هيئة للتنسيق، فقد تم الاعتماد على منظمات معينة من المجتمع المدني ومنظمات معينة غير حكومية من جانب وكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية لتيسير الوصول إلى المناطق والفئات التي يصعب الوصول إليها. وتقوم المنظمات المجتمعية والمنظمات غير الحكومية المحلية في كثير من الأحيان بتنفيذ مشاريع بأقل قدر من التمويل لتحقيق أهدافها، ويمكنها أن تمثل قيمة جيدة مقابل المال في أعمال المشاركة المجتمعية مقارنةً بالتكلفة الأعلى المخصصة للمنظمات الدولية غير الحكومية ومشاريع وكالات الأمم المتحدة. وترغب المنظمات المحلية في إعادة توجيه شراكتهما بحيث تشارك في عملية صنع القرار بما يتخطى مجرد القيام بدور الشركاء التنفيذيين، وذلك بالاستفادة من صلاتها الجيدة في المجتمع، والعلاقات التي تربطها بالمجتمعات المتضررة على المستوى الميداني. وبشكل عام، شعرت المنظمات المجتمعية أن مساهماتها لم تحظَ بالتقدير الوافي لأنها لم تكن مؤهلة للحصول على تمويل مباشر للعمل كشركاء متساوين مع الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية والجهات الفاعلة الإنسانية الأخرى فيما يتعلق باتخاذ القرار. ومع ذلك، هناك أيضًا إقرار بالحاجة إلى درجة أكبر من الدعم لربط قدرات المنظمات المحلية والوطنية حتى تتمكن منظمات المجتمع المحلي من الاندماج في إطار التنسيق الإنساني الوطني. وقد أعرب بعض المساهمين عن قلقهم من عدم قيام جميع المنظمات المحلية بتطوير أسلوب منهجي شامل يستند إلى الحقوق في عملها وفقًا للمبادئ الإنسانية، لا سيما فيما يتعلق باتباع أسلوب منهجي قائم على الحقوق في أعمال الاستجابة الإنسانية. وقد يكون من المفيد توفير روابط أو شبكة ترابط أقوى بين المنظمات المحلية، كما قد يكون من المفيد توفير قدرات للربط – خاصة على مستوى الدولة – مع المستوى الوطني. ويتم أحيانًا تطبيق الإرشادات الوطنية وأفضل الممارسات المتبعة بشأن أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة بشكل غير متسق في جميع أنحاء البلاد، وقد يساعد الارتباط الأقوى بين المنظمات المحلية والفريق العامل الوطني في تحسين ذلك.

وتشارك المنظمات المحلية أيضًا في إطار العمل المشترك لشبكة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في السودان، وهو آلية يتم توظيفها لتنفيذ أنشطة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وتعزيز قدرات الجهات الفاعلة المحلية. وتم تصميم برامج تطوير القدرات المعنية في هذا السياق للمنظمات المنفردة باستخدام أداة طورها صندوق الأمم المتحدة للسكان واليونيسيف والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، مع إجراء تنسيق فضفاض لفرق العمل التقنية التابعة للفريق العامل المختص بأنشطة المساءلة أمام السكان المتضررين. بدأت اليونيسف ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وصندوق الأمم المتحدة للسكان تنفيذ هذا التقييم للقدرات بشكل فردي؛ مع تنفيذ أعمال التدريب وبناء القدرات قبل بدء خطة الاستجابة الإنسانية (HRP) لعام ٢٠٢٢. ولا تزال شبكة السودان للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين تخطط للمشاركة المستقبلية مع الجهات الحكومية المعنية.

التنسيق بين الجهات المانحة وجهات الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة

لم يتم تخصيص تمويل محدد للجهات المانحة والشركاء في المجال الإنساني لأداء أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة، كما أن غياب التنسيق والمعلومات المتاحة حول تنسيق الشؤون الإنسانية فقد فرض قيودًا على المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني الوطنية تحول دون استفادتها من نظام المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA) في المجال الإنساني. في حين أن المنظمات غير الحكومية الوطنية ومنظمات المجتمع المحلي والجمعيات تتمتع عمومًا بعلاقات ممتازة مع السكان المتضررين على المستوى الشعبي، فلا يزال الاتجاه الغالب هو أن يتدفق الدعم والتمويل الدولي إلى موظفي الحكومة الوطنية/المحلية في السودان وليس المنظمات غير الحكومية الوطنية/المحلية أو حتى المجتمعات نفسها. وقد عمل عددٌ محدود من المنظمات المجتمعية في إطار من الشراكة مع المنظمات غير الحكومية لتمثيلها كوسطاء لتمويل عمليات تنفيذ المشاريع المجتمعية، وقد ثبت أن هذا مفيد بشكل خاص في عمل أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة حيث تتاح الإمكانية للمنظمات المحلية للاستفادة من مسارات الاتصال والمساءلة الحالية. ومع ذلك، فإن مصالح الجهات المانحة وما تفرضه من شروط مسبقة فرضت قيودًا على قدرة الجهات الفاعلة المحلية على تسهيل وتنسيق أي أنشطة مفيدة للاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة بطريقتها الخاصة.

وأدى الافتقار إلى الموارد/التمويل المتسق والموثوق والكافي لأنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة في البرامج الإنسانية داخل السودان إلى الحد من القدرة على تعميم النهج، لا سيما من قبل الجهات الفاعلة المحلية الشريكة، مما أدى إلى عدم تحديد أولويات أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة أو تمويلها أو تزويدها بالموظفين بشكل ثابت. وقد أدى ذلك إلى نشوء فجوات معرفية بين الموظفين، مما أدى إلى غياب الاتساق أو التكرار في عمليات التنفيذ، مما يمكن أن يجعل أنشطة كآليات التغذية الراجعة مربكةً للأطراف المستفيدة منها، فيحد التالي من المشاركة المحلية. وبشكل عام، فإن الافتقار إلى التمويل المتسق لأسلوب يقوم على التعميم كان غالبًا ما يؤدي إلى تضمين أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة في مجال المساعدات الإنسانية كنشاط قائم بذاته بدلاً من اعتباره نشاطًا متكاملاً وشاملاً، وكان ذلك يؤدي إلى تنفيذ مشاريع تشمل أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة دون تنسيق مناسب أو دون تخطيط الخدمة عبر القطاعات المختلفة، فكان يؤدي إلى ازدواج الجهود بشكل يقود إلى الالتباس.

توصيات لتنسيق المساعدة الإنسانية

- الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية والحكومة: ينبغي على شركاء التنسيق الرائدين مثل الأوتشا والشركاء من المنظمات غير الحكومية الدولية تسخير منابر التشغيل الحالية لخدمة القضايا ذات الصلة بمجال المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA) على مستوى الدولة. ويمكنهم تقديم الدعم التقني بشكل فعال من خلال فريق العمل التقني المختص بأعمال المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA). كما ينبغي لشبكة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين بالسودان أن تقوم بتعزيز علاقاتها مع الجهات الفاعلة المعنية لتعزيز آليات الحماية. وعلى المدى الطويل، عندما تزيد قدرات العمل، فقد تكون مجموعات العمل المختصة على مستوى الدولة بأعمال المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA) مفيدةً للسماح للمنظمات المحلية بالمشاركة في عملية صنع القرار.
- المنظمات غير الحكومية الوطنية والمحلية: وينبغي أيضًا تعزيز تمثيل المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المحلي في منبر التنسيق، وينبغي تخصيص التمويل اللازم لبناء قدرات الموظفين العاملين بها. وينبغي أن تحدد المشاريع الجوانب التي يغطيها المشروع، وأن يتم تنفيذها بناءً على الاحتياجات الفعلية دون أن تكون محددة سلفًا.
- الجهات المانحة: يمكن تقديم الدعم للمنظمات غير الحكومية الوطنية ومنظمات المجتمع المدني، والجهات الفاعلة المحلية مع تطوير مهاراتها في مجال الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة، وإكسابها المعرفة بالأسلوب المنهجي القائم على الحقوق لأغراض توطين تلك الأنشطة. ويمكن تقديم المزيد من الدعم لتلك المنظمات والجهات للمساعدة في تطوير فرص الشراكة وفهم عمليات تخصيص التمويل للتأكد من أن أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة لديها موارد متسقة لهذه الأغراض. كما أن إقامة روابط مباشرة بين الجهات المانحة ومنظمات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية دون وسطاء قد يكون وسيلة لتحقيق ذلك، فضلاً عن تنفيذ قدر أكبر من التوطين والمشاركة المحلية في عملية صنع القرار.

المشاركة الإعلامية واللغة المستخدمة لتنفيذ أعمال أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة

المشاركة الاعلامية لأنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة

لا تعتمد الجهات الفاعلة في مجال المساعدات الإنسانية على وسائل الإعلام المحلية وشبكات الاتصالات مثل زين وسوداني وMTN في العادة، وإنما تعتمد على فرق الاتصال التابعة لها لمشاركة الرسائل مع المجتمعات المتضررة. وكان ذلك يعود في كثير من الأحيان إلى وجود مخاوف حول افتقار وسائل الإعلام السودانية إلى الوعي حول مبادئ العمل الإنساني، فضلاً عن المخاوف بشأن المبادئ الأخلاقية الأساسية والمعايير المتبعة في وسائل الإعلام. في حين أن وسائل الإعلام المحلية لديها خبرة كبيرة في مجال الاتصال والمشاركة مع المجتمعات، فإن الفجوات في فهم الثقافة والعمليات التنفيذية عبر وسائل الإعلام والقطاعات الإنسانية تصعّب من التعاون مع تلك الوسائل الإعلامية. وأدى نقص فرص التدريب المقدمة من جانب العاملين في المجال الإنساني للمشتغلين بالإعلام إلى اتساع الفجوة بين الكيانين.

فالعديد من الأنظمة التعليمية الإعلامية والمناهج التعليمية المستخدمة لدى المؤسسات التعليمية تفتقر إلى التدريب التقني المتخصص في مجال وسائل الإعلام المخصصة لعمليات المساعدة الإنسانية. وكانت هناك مواد قليلة جدًا في وسائل الإعلام تدعو إلى احترام الاختلافات الثقافية والقبلية والعرقية، مما جعل المجتمعات تتردد في التعاون معها. ولم تشارك المجتمعات بشكل عام في الأنشطة الإعلامية، وكان هناك تصور خاطئ حول وسائل الإعلام ومجال اختصاصها. كما كانت تفتقر إلى أي برامج محددة لإبلاغ المجتمعات المضيفة حول النازحين داخل السودان واللاجئين إليه لزيادة مستوى المعرفة والمعلومات حول هذا الموضوع وأهمية حماية هاتين الفئتين. وكانت أغلب الوكالات الإعلامية على دراية بنقص الخبراء في مجال الشؤون الإنسانية، واستشهدت بنقص التمويل باعتباره عائقًا رئيسيًا يحول دون تعزيز قدراتها.

اللغة والترجمة

تلعب العادات والتقاليد الثقافية السودانية دورًا مهمًا في تدفق المعلومات وتبادلها من خلال الممارسات اللفظية والشفوية، مع الاعتماد على المشاركة غير الرسمية للمعلومات. وقد عملت الجهات الإنسانية الفاعلة من خلال المتطوعين المحليين للوصول إلى الأشخاص المتضررين من خلال عدة أنشطة من خلال تفسير الرسائل إلى اللهجات المحلية مع مراعاة اللغة العامية غير الرسمية. ومع ذلك، فقد أدت الرسائل التي تم توجيهها بشكل خاطئ وسوء ترجمة المعلومات إلى خلق بيئة غير آمنة أو غير موثوقة بين المجتمعات ومقدمي المساعدات. وأدى الافتقار إلى المعرفة والتحيز من جانب المترجمين إلى نشوء توترات وعدم قبولهم للشركاء في مجال المساعدات الإنسانية. كما أن معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة المنخفضة عبر المجتمعات المتضررة قد دفعت الجهات الفاعلة الإنسانية إلى التركيز في المقام الأول على نشر الرسائل عبر الإذاعة المحلية.

وبينما تزداد شعبية الوسائط الرقمية، لم يكن هناك سوى القليل من الجهد المبذول للاستفادة من هذا المورد لتنفيذ أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة.

توصيات للمشاركة الإعلامية واللغة

- ينبغي على العاملين في المنظمات الإنسانية أن يتعاملوا مع أصحاب الخبرات في وسائل الإعلام المحلية والاستفادة من خبراتهم لتصميم ونشر الرسائل الإعلامية الأساسية حول تقديم الخدمات وجهود الاستجابة للمجتمعات المحلية.
- وينبغي تحسين التنسيق بين وسائل الإعلام والجهات الفاعلة الإنسانية لتسهيل إشراك المجتمعات المحلية المتضررة، كما ينبغي على العاملين بوسائل الإعلام مراعاة مبادئ المساعدات الإنسانية.
- ينبغي توفير التدريب لدمج وسائل الإعلام وشركات الاتصالات في حملات الاستجابة الإنسانية، بحيث يمكن الاستفادة من خبراتها باللغات المحلية. وينبغي أن يشمل ذلك عقد جلسات تتناول السلوك الأخلاقي والمبادئ الإنسانية.
- وينبغي الاستعانة بالمترجمين المحليين للوصول إلى مجموعات مختلفة من المجتمعات المتأثرة. كما ينبغي الاستعانة بوسائل الاتصال الجماهيري المتاحة في متناول القطاعات التي يقل فيها الإلمام بالقراءة والكتابة، والتي تراعي الاحتياجات المختلفة لضمان فهم المجتمعات للرسائل الإعلامية التي يتم نشرها.
- ومن المستحسن العمل بشكل أكبر في إطار من المشاركة لتطوير آليات للتواصل مع المجتمعات (CwC) بالاستعانة بالمنظمات والشركات السودانية التي تتحدث بلغات الأشخاص المتأثرين بالأزمة، مع قيام الفريق العامل المختص بأعمال المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA) بتقديم مسارات لربط الشركاء بين الجهات الفاعلة الوطنية والدولية.
- وينبغي على الجهات الفاعلة الإنسانية تشجيع استخدام التكنولوجيا الرقمية، مع مراعاة تقاليد وعادات الاتصال السودانية.

مشاركة القطاع الخاص

هناك مشاركة وتنسيق محدودان مع القطاع الخاص الذي لديه خبرة غير إنسانية في أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة في السودان. وتتمتع شركات مثل حجار ودال ومأمون والبرير بخبرة كبيرة في هذا المجال. وعلى الرغم من أن بعض الشركات كانت مهتمة بالمشاركة في نظام تنسيق الشؤون الإنسانية لتحقيق المشاركة الفعالة، فإن الجهات الفاعلة الإنسانية لا تتواصل معها أو تشركها في أنشطة التنسيق. كما أن الكيانات التابعة للقطاع الخاص غالبًا ما تكون غير مدركة للعمليات وجهود التخطيط

الخاصة بالوكالات التابعة للأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية العاملة في البلاد، مما يعني ضياع الفرص لتبادل المعارف والموارد. ولا توجد خطط لإقامة منابر نشطة للعمل على تجميع هيئات الأمم المتحدة والقطاع الخاص بشكل منتظم لمناقشة المصالح المشتركة، والإقبال على التعاون فيما بينها في نهاية المطاف.

توصية لإشراك القطاع الخاص

- ينبغي تعزيز علاقات الشراكة مع القطاع الخاص، والذي غالبًا ما يتولى أنشطته الخاصة النابعة من التزامه بالمسؤولية الاجتماعية، وذلك من خلال مبادرات مختلفة لإشراك المجتمع.
-

التواصل مع المجتمعات المحلية المتضررة

لا تزال هناك فجوة كبيرة في مشاركة المجتمع في مختلف مراحل تصميم المشروعات وتنفيذها. وفي حين تعمل بعض الجهات الفاعلة الإنسانية على إشراك المجتمعات في المشاريع من خلال الاجتماعات وورش العمل والمشاورات، فإن تمثيل المجتمع نادر الحدوث. وعندما تكون هناك أنشطة للاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة، فغالبًا ما يتم إجراؤها من خلال الشيوخ (باعتبارهم قيادات المجتمع) والأفراد من ذوي النفوذ. ومع ذلك، يرى عمال الإغاثة في كثير من الأحيان أن الشيوخ يقيدون تدفق المعلومات إلى معارفهم وأقاربهم، بدلاً من نشر الرسائل الإعلامية على نطاق واسع. وهناك غياب لطريقة موحدة بين الوكالات الإنسانية للتأكد من صحة الرسائل الإعلامية التي تم اختبار فعاليتها قبل نشرها، والعمل على مشاركة تلك الرسائل.

كما ظلت المشاركة في الأنشطة الإنسانية محدودة لفئات معينة؛ فعلى الرغم من الزيادة الكبيرة في مشاركة المرأة في شؤون المجتمع بعد الثورة التي جرت أحداثها عام ٢٠١٨، لا يزال التمثيل ضعيفًا بسبب العادات والتقاليد السودانية المحلية. ويقيد الوصم المجتمعي الأشخاص ذوي الإعاقة من المشاركة في الأنشطة المجتمعية، مما يجعل من الصعب على الجهات الفاعلة الإنسانية الوصول إليهم. ومن بين العوائق الأخرى التي تحول دون الحصول على الخدمات يأتي الخوف من الاضطهاد والتمييز والوضع الاقتصادي والمعايير الاجتماعية. وبالإضافة إلى ذلك، فغالبًا ما يتم إهمال القطاعات السكانية عابرة – كالمهاجرين والبدو الرُحّل والعائدين من التهجير – من مبادرات إشراك المجتمع المحلي.

توصيات للمشاركة مع المجتمعات المتضررة

- يجب بذل المزيد من العمل لبناء الثقة مع المجتمعات المتضررة، مع زيادة مشاركة المجتمع في بناء هياكل المشاركة المجتمعية والمساءلة. وحيثما أمكن، ينبغي استخدام المسارات الحالية للمشاركة، مع اتباع نهج تعددي يستخدم آليات وأدوات مشاركة مختلفة (على سبيل المثال: الخطوط الساخنة للاتصال الهاتفي، والمشاركة المباشرة وجهًا لوجه، ووسائل البث، ووسائل التواصل الاجتماعي) لإشراك مجموعات مختلفة. فاتباع أسلوب واحد يقوم على اعتماد آلية واحدة للمشاركة لتغطية الجميع نادرًا ما يغطي جميع المتضررين بشكل وافٍ، ويكون ذلك مهمًا لا سيما عند التعامل مع الفئات المهمشة أو الأقليات. كما أنه من المهم للغاية اتباع مسارات محمية للتواصل وتقديم الخدمة لجميع من يخشون التمييز أو الاضطهاد.
- كما أن تصميم آلية المشاركة يحتاج أيضًا إلى مراعاة المرونة الجغرافية، عندما يتعلق الأمر بالشراكة والعمل مع مجموعات البدو الرُحل، بحيث يمكنهم المشاركة في تحديد المسارات التي تناسبهم.
- ينبغي تصميم أنظمة المشاركة بمشاركة الأشخاص المتضررين، بحيث يمكن المشاركة المنتظمة وبناء الثقة، وليس مجرد عقد استشارة لمرة واحدة في بداية النشاط أو نهايته.
- يجب تعزيز قدرات قادة المجتمع المحلي للمشاركة بشكل أكثر فعالية، فمن دون هذه الجهود، لا تتوفر لهؤلاء القادة المعرفة اللازمة لتوفير الاستجابة الفعالة والثقة والمساءلة في اتباع المبادئ الإنسانية. ويمكن تصميم آلية التنسيق باتباع طريقة تحرص – بشكل أكثر انتظامًا – على إشراك القيادات الدينية والمجتمعية في جهود المشاركة المجتمعية، مع الاستعانة بهم في جهود المشاركة المجتمعية التشاركية، وتصميم الرسائل الإعلامية المشتركة ونشرها.
- للمساعدة على ضمان القدرة على بناء الثقة دون الأخطاء غير المقصود في نقل المعلومات الناتجة عن تداخل جهود الاتصال، فإنه ينبغي على الجهات الفاعلة الإنسانية والمجموعات أو القطاعات أن تسعى جميعًا لتنفيذ إمكانية تصميم ومراجعة ونشر الرسائل الإعلامية وأدوات المشاركة المشتركة بعد اختبار الرسائل الإعلانية الموجهة إلى المجتمعات المتضررة لضمان قدرتها على بلوغ تلك المجتمعات واكتسابها ثقتهم.
- وينبغي أن يكون مطلوبًا من جميع الجهات الفاعلة الإنسانية القيام بأعمال الرصد والإبلاغ المرتبطة بأنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة، كما يجب تدريب الأعضاء المختصين بأنشطة المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة (CCEA) على إعداد التقارير بانتظام وفق مؤشرات المساءلة أمام السكان المتضررين المنصوص عليها في خطة الاستجابة الإنسانية لمان القدرة على الوصول إلى

جميع الفئات، وليس فقط المجموعات التي يفضلها عدد محدود من المانحين.

آليات تقديم الشكاوى والتعليقات

ليس هناك أسلوب منهجي مشترك بشأن آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة (CFM)، والتي يمكن من خلالها جمع أو تبادل المعلومات على المستويات المشتركة بين القطاعات. وتقوم الأمم المتحدة والمنظمات الدولية غير الحكومية والمنظمات غير الحكومية والمكاتب التنفيذية التابعة لها والنظراء المقابلون لها باتباع طرق مختلفة لتنفيذ آليات تقديم الشكاوى وتلقي التغذية الراجعة، بما في ذلك الخطوط الساخنة للاتصال الهاتفي ومكاتب الشكاوى والمتطوعين للتواصل المجتمعي واللجان المجتمعية والفرق المتنقلة. وتضمنت غالبية آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة المجتمعية (CBCFM) الاستعانة بالخطوط الساخنة وصناديق الاقتراحات.

وبسبب الافتقار إلى القدرة التقنية المستدامة والتمويل، فقد تم إيقاف بعض المبادرات الخاصة بتلقي الشكاوى والتغذية الراجعة. وبينما تم اقتراح تكليف مركز الاتصال التابع لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع (سلام السودان) بدور مركز الاتصال على الصعيد الوطني، إلا أنه واجه مشاكل في القدرات والتمويل. يتمثل أحد التحديات الكبيرة التي تواجه بعض مزودي الخدمة في الحفاظ على الجهد المطلوب لتقديم التغذية الراجعة (التعليقات والتعقيبات) للمجتمع حول المشكلات التي تمت إثارتها في غضون ١٤ يومًا. كما أن الروابط بين التغذية الراجعة والإجراءات التصحيحية غير كافية أيضًا، حيث لا يتم توفير المعلومات على الفور، مما يؤدي إلى عدم إغلاق حلقة التغذية الراجعة لمعظم الشكاوى.

وقد أدى النقص العام في الوعي بتوفر الآليات المجتمعية لتقديم الشكاوى والتغذية الراجعة – فضلاً عن انعدام الثقة وسوء التصرف من جانب مقدمي المساعدات – وإمكانية الاستعانة بها إلى إثناء المجتمعات عن استخدام تلك الآليات. وهناك حاجة لمزيد من الشفافية حول ماهية تلك الآليات بالإضافة إلى التوعية لإشراك المجتمع في التصميم التشاركي لأي آليات من البداية. وهناك أيضًا حاجة لجهود تشرح للمنتفعين من تلك الآليات كيفية استخدامها. كما أن هناك حاجة لمساعدة الموظفين على فهم الحاجة إلى التمييز بين التغذية الراجعة والشكوى في سياق الاستجابة الإنسانية عند مشاركة المعلومات التي تم جمعها من خلال الآليات المجتمعية لتقديم الشكاوى والتغذية الراجعة عبر المنظمات، حيث أوضح بعض العاملين أن بعض المنظمات الشريكة لا تميز بينها مما يؤدي إلى سوء التعامل مع المعلومات التي يتم جمعها أو ورود أخطاء فيها.

وكشفت خرائط الآليات المجتمعية لتقديم الشكاوى والتغذية التي أجرتها سيداك والأوتشا في ولايات شرق ووسط دارفور –فضلاً عن خريطة أخرى أجرتها في شرق السودان خلال وضع الطوارئ الذي نشأ في إقليم تيغراي – أنه تم تحديد الجنس والعمر والإعاقة والانتماء إلى الأقليات والأعراف الاجتماعية والمشاكل الاقتصادية باعتبارها العوائق الرئيسية التي تحول دون الاستفادة من تلك الآليات المجتمعية في كل من مخيمات اللاجئين والمناطق الحضرية. وعلى وجه الخصوص، تظل الشكاوى المتعلقة بالقضايا الحساسة كالاستغلال والاعتداء الجنسيين نادرة، ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى المخاوف ووصمة العار. ولم يتم تدريب بعض الموظفين المختصين بتلك الآليات المجتمعية على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، مع قيام بعض الموظفين بتحويل قضايا الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسيين إلى فرق مكافحة العنف القائم على النوع الاجتماعي. من المهم الاستمرار في توجيه الرسائل الرئيسية حول مجانية المساعدة الإنسانية وعدم التسامح المطلق إزاء مخالفات الاستغلال والانتهاك الجنسيين والإبلاغ عنها.

كما أن التفاعل المباشر وجهاً لوجه هو الطريقة الأكثر فعالية لاستعادة الثقة بين المجتمعات والعاملين في المجال الإنساني. وقد أدى تدني معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة إلى شيوع تقديم التعليقات بصيغة لفظية/شفهية بالمقارنة مع استخدام صندوق الشكاوى والمقترحات، كما أن الطريقة الأكثر شيوعًا لتقديم المطالبات والتعقيبات كانت من خلال مكاتب الاستعلامات والشكاوى والفرق المتنقلة.[١٤] لا يوجد ارتباط بين الآلية المجتمعية لتقديم الشكاوى والتغذية الراجعة وبين نظام الإحالة، على الرغم من وجود حاجة للتوجيه بشأن إحالة وقائع العنف الجنسي والجنساني. بالإضافة إلى ذلك، لم يكن لدى معظم العاملين في مجال المساعدات الإنسانية جهة تنسيق تختص بالمساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/ الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة (CCEA)، وتولت فرق العمل ببرامج المساعدات المسؤولية الخاصة بذلك الدور بدلاً من تخصيص شخص مكرس لهذا الدور.

التوصيات الخاصة بآليات الشكاوى والتعليقات

- يجب إعطاء الأولوية لاتباع لأسلوب منهجي مشترك لاستخدام الآلية المجتمعية لتقديم الشكاوى والتغذية الراجعة، بحيث يقوم بتصنيف المعلومات ومشاركتها، والحفاظ على السرية والخصوصية، وإيجاد طريقة لاستلام البيانات وتجميعها وتحليلها من أنظمة مختلفة.
- وحرصًا على توفير قدر أكبر من الوضوح في تنسيق تلك الآليات المجتمعية، فإنه ينبغي على المنظمات تحديد جهة تنسيق محددة لديها المهارات الثقافية واللغوية المطلوبة للمنظمات الأخرى (الإنسانية والمجتمعية على حد سواء) للتواصل معها، مع تخصيص الوقت للقيام بذلك.

١٤. تقرير استشارة مجتمع التيغراي الصادر عن شبكة سيداك - فبراير ١٢٠٢

- ويجب تعزيز قدرة العاملين في مجال الإغاثة على التنفيذ الفعال لإجراءات التمويل الجماعي. يجب أن يكون الأفراد المتخصصون مجهزين بتدريب شامل يتم تجديده بانتظام، كما ينبغي تقديم التدريب على أنشطة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (PSEA)، والمساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/والاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة (CCEA) لجميع الموظفين المعنيين بآلية الشكاوى والتغذية الراجعة المجتمعية (CBCFM) على أيدي الفريق التخصصي العامل ضمن مجموعة العمل المختصة بأنشطة المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA)، والذي يختص بتنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة (FCRM).
- وينبغي تنظيم جلسات المشاورات المجتمعية/الجلسات التعريفية للنازحين داخل البلاد/اللاجئين وقادة المجتمع حول معنى وأهداف وإجراءات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة (FCRM) لمنع غياب التفاهم بين الجهات المستفيدة المرتقبة.
- يجب أن يكون هناك قدر أكبر من التوعية ومشاركة المعلومات بين الفريق العامل المختص بأنشطة المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة (CCEA)، والمنابر والمنصات التنسيقية الأخرى لتجنب اتباع أسلوب منهجي يقوم على التجزؤ والانعزال. ينبغي تبادل التغذية الراجعة بشكل منتظم بين المجموعات لتبادل المعلومات، مع التشاور مع الفريق العامل حول تضمين أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة. كان الهدف من هذا التقييم هو تقديم نظرة عامة على الفجوات الحرجة، وتحديد الفرص وإبداء التوصيات لتقديم أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة بشكل أكثر شمولاً وفاعلية، والعمل في نهاية المطاف على الإسهام في تقديم حملة استجابة إنسانية أكثر فعالية. لقد أظهر التقييم أن الجهات الفاعلة الإنسانية في السودان أمامها طريق طويل لتقطعه لضمان التواصل السليم والمشاركة الفعالة مع ملايين الأشخاص المتأثرين بالأزمة ومعالجة المساءلة أمام تلك القطاعات السكانية. لقد سلط هذا التقرير الضوء على الفجوات القائمة في تنسيق الشؤون الإنسانية على جميع المستويات، بما في ذلك الحكومة والأمم المتحدة والمنظمات الدولية غير الحكومية والمنظمات غير الحكومية المحلية والمانحين، وينبغي على الأخص أن يكون هناك تحرك أكثر إلحاحًا نحو الاستعانة بالمنظمات المحلية والمجتمعية لتحقيق قدر أكبر من المرونة. وعلى الرغم من وجود شبكات مجتمعية قوية للمنظمات غير الحكومية المحلية ومنظمات المجتمع المحلي، فإن هذه الجهات الفاعلة لم يتم إشراكها بالكامل في جهود التنسيق وتظل قدراتها غير مستثمرة بشكل كافٍ. ورغم القدر الهائل الذي تتمتع به وسائل الإعلام والقطاع الخاص من الخبرات في مجال أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة في غير مجال المساعدات الإنسانية، إلا أنها موارد غير مستغلة إلى حد كبير. كما أن الافتقار إلى الاتساق عبر الأساليب المتبعة لتقديم آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة يصعّب من جمع الشكاوى والتعليقات من المجتمع وتحليلها والاستجابة لها في الوقت المناسب.

وتكشف الفجوات الحالية في أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة الفعالة في السودان عن فرص للمضي قدمًا. فهناك العديد من المبادرات قيد التنفيذ بالفعل؛ حيث تعمل الأوتشا وشبكة سيداك بالتعاون مع الجهات الفاعلة المحلية من خلال الفريق العامل المختص بالمساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA) في السودان من أجل تعزيز وتحسين أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة، وسيقوم أعضاء الفريق العامل برصد مؤشرات المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)/خطة الاستجابة الإنسانية (HRP) وإعداد التقارير عنها. كما يمكن الاستفادة من الجهود المشتركة لشبكة سيداك مع شركاء الاستجابة لإعداد الخرائط والتقييم للآليات المجتمعية لتقديم الشكاوى والتغذية الراجعة، وتحسين تنسيق أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة في حملة الاستجابة الإنسانية للاجئي التيغراي في السودان من قبل الجهات الفاعلة الإنسانية بحيث تكون نموذجًا يغطي سياق السودان بنطاقه الأوسع. وأصبحت برامج تطوير القدرات لسيداك – التي تعطي الأولوية لتطوير قدرات أصحاب الخبرة في مجال أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة المحلية – متاحة بشكل كامل للعاملين المكلفين بتقديم الاستجابة الإنسانية على أرض الواقع، كما يعمل "نموذج دعم الخبراء" على تعزيز القدرات المحلية على الاستفادة من نظام المساعدات الإنسانية والتعرف عليه.

إن سياق المساعدات الإنسانية الحافل بالتحديات في السودان يدعو إلى العمل الجماعي من جانب جميع الشركاء لوضع أنشطة الاتصال والمشاركة المجتمعية والمساءلة في طليعة جميع البرامج الإنسانية. ويجب بذل المزيد من الجهود للوصول إلى الأشخاص الأكثر ضعفاً في جميع أنحاء البلاد من خلال تضافر الجهود بقيادة الحكومة والجهات الفاعلة المحلية، وبدعم من الشركاء الدوليين. ويجب أن يمتد هذا الجهد عبر العديد من حملات الاستجابة الجارية في السودان لمنح المتضررين طريقة أبسط وأكثر تماسكًا للتفاعل مع حملة الاستجابة. فالأمر أشبه بقطعة من الحبل، عندما تتضافر كل خيوط الجهد الخاص بالمساءلة أمام السكان المتضررين للعمل كفريق واحد، فمن الممكن للجميع أن يتكاتفوا معًا ويحققوا المزيد.

مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا) - ساري عمر

تم دعم هذا المشروع من قبل اليونيسف.

© شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (CDAC NETWORK) ٢٠٢١. تجمع شبكة الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث (سيداك) تحت مظلتها مجموعة متنوعة من الجهات المختصة لتعزيز التفكير الابتكاري وتبادل المعرفة وتقوية أُصر التعاون بين من يسعون إلى الاتصال بالمجتمعات المتضررة من الكوارث والتواصل معها. مسجل لدى الوكالة البريطانية لتسجيل الشركات، المملكة المتحدة: رقم التسجيل: ١٠٥٧١٥٠١. رقم المؤسسة الخيرية المسجلة في المملكة المتحدة: ١١٧٨١٦٨.

يرجى ملاحظة ما يلي: هذا المستند لا يزال يخضع لأعمال التحرير.
ونحن نرحب بجميع التعليقات التي نرجو إرسالها إلى العنوان التالي:
info@cdacnetwork.org

المرفق: قائمة المنظمات التي تمت استشارتها

وحدة حماية الأسرة والطفل
دائرة مناهضة العنف ضد المرأة
المنار
نداء
غايات للسلام والتنمية
ندى الأزهار
مطونات
منظمة السلام للتأهيل والتنمية (AORD)
زينب
روافد
التيسير
أصيل
جامعة الأحفاد
مجموعة حجار
مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا)
مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين
اليونيسف (UNICEF)
المنظمة الدولية للهجرة
صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA)
مكتب الأمم المتحدة لمكافحة المخدرات والجريمة (UNDOC)
شبكة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (PSEA)
انترنيوز
المجلس الثقافي البريطاني
الخطة الدولية
المجلس النرويجي للاجئين (NRC)
المؤسسة الألمانية للتعاون الدولي (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ))
جمعية الهلال الأحمر السوداني
Alight