

الشراكة وتعزيز القدرات – دراسة حالة: كاريتاس الهند

مقياس الأداء الأساسي: عدد الأمثلة الموثقة التي تم تعزيز قدرات الشرك المحلي فيها نتيجة للمساهمات الكبرى من قبل الهيئة¹

خلفية عامة حول الشراكة وتعزيز القدرات

بدأت الهيئة أعمالها في الهند عام 1962 بتأسيس كاريتاس الهند. تركز الهيئة وكريتاس على إغاثة الطوارئ والاستجابة للكوارث، ومكافحة الإتجار بالبشر وبرامج سبل المعيشة. تمول الهيئة هذه المشروعات وتعمل على تعزيز القدرات المؤسسية لكاريتاس الهند لتنفيذ المشروعات بفعالية. تنتظر الهيئة لكاريتاس الهند كشريك استراتيجي طويل المدى. وبالمقابل، تصف كاريتاس علاقاتها مع الهيئة "كرفاء سفر في رحلة معاً".

توضح دراسة الحالة هذه أنشطة تعزيز القدرات واسعة النطاق لدعم كاريتاس الهند لتطوير وتنفيذ النظم والعمليات، بما في ذلك التخطيط الاستراتيجي. في السنة المالية 2021، قدمت الهيئة الدعم بدرجات متباينة على مستويات متعددة لشبكة كاريتاس الهند:

كاريتاس المحلية، و14 منتدى إقليمي، و175 جمعية للخدمات الاجتماعية للأبرشيات² وتوجه الأولويات الاستراتيجية لكاريتاس الهند الشراكة. وبسبب وباء كوفيد-19، أجل الشركاء بعض العناصر لعمل تعزيز القدرات وغيرها من الأنشطة. أعربت كاريتاس عن تقديرها للهيئة في تمديد المواعيد النهائية وتنفيذ التدريب عن بعد: "تتسم الشراكة بالمرونة الشديدة والانفتاح والتسيير وفقاً للشريك".

أكدت المناقشات الرسمية على العلاقات القائمة الطويلة، كلا الشريكين اعتباراً تعزيز القدرات يحقق المنفعة والإنتاجية والإيجابية المتبادلة. يوضح أحد العاملين بالهيئة "إنها تنمو وتمثل الروابط القوية". ساهمت الشراكة بصورة كبرى في النتائج الملموسة للقدرات المؤسسية لشبكة كاريتاس الهند بالكامل والمجتمعات التي تخدمها. صرح أحد العاملين بكاريتاس "تقدم الهيئة الكثير من الخبرات من دول أخرى وهو أمر مفيد".

1 موارد للمؤشرات العامة (sharepoint.com)

2 المنتديات الإقليمية وجمعيات الخدمات الاجتماعية الأبرشية تعمل ككيانات مستقلة بكونها وحدات العمل الاجتماعي التابعة لمجلس الأساقفة الإقليمي والأبرشيات، على التوالي.

ما هي القدرات التي تم تعزيزها في السنة المالية 2021

في السنة المالية 2021، تعاونت الهيئة مع كاريتاس لتعزيز القدرات في أربعة جوانب أساسية³ مولت الهيئة في الهند أنشطة تعزيز القدرات التي نفذتها كاريتاس الهند وقدمت دعم تعزيز القدرات من خلال التدريب والمرافقة.

- التوجيه وتطوير القدرات للعاملين. بدأت برامج تطوير قدرات العاملين في 2019. في يوليو 2021، استمر تدريب العاملين على أخلاقيات العمل، والتعاليم الاجتماعية الكاثوليكية والعلاقات الشخصية. حددت كاريتاس احتياجات العاملين ووضعت الهيئة الأدلة التدريبية بناء عليها. تقدر كاريتاس بشدة التوجيه والتدريبات الموجهة للعاملين كركائز أساسية لإدارة الموارد البشرية. عالج تدريب العاملين القيم المؤسسية، والتوقعات المتعلقة بأخلاقيات العمل والمفاهيم الثقافية والأداء الذاتي.
- سياسة الحماية. بدأت الهيئة وكاريتاس مناقشات بشأن الحماية كأولوية للمؤسسة. صمم أحد الاستشاريين السياسة، والتي تخطط كاريتاس لتعميمها على مستويات مختلفة من شبكتها. في السنة المالية 2021، قدمت كاريتاس خطة التعميم للهيئة للحصول على التمويل ودعم تعزيز القدرات. أطلقت كاريتاس على العملية اسم "الأخذ بالأيدي". ويوضح أحد العاملين بكاريتاس "لقد ساهمت الهيئة في بناء بيئة داعمة داخل مؤسستنا بحيث يمكننا النظر في القضايا الهامة مثل الحماية وتبنيها مستقبلاً فيما يخص السياسات وكذلك توعية موظفينا بتلك القضايا".
- تنفيذ الركائز الاستراتيجية الأساسية. واصلت الهيئة دعم تنفيذ الخطة الاستراتيجية الخمسية لكاريتاس الهند. ساعدت الهيئة في التعميم من خلال تدريب العاملين على مستوى الشبكة، وتقديم التوجيه لهم والحوار بشأن الأولويات الاستراتيجية. أسهمت هذه الجهود في إمكانية تنفيذ مشروع منفصل للاستجابة لوباء كوفيد-19. وصفت كاريتاس العاملين بالهيئة بكونهم "شديدي التهذيب ويسهل التعامل معهم ويجعلونا نشعر بالثقة في التعبير عن احتياجاتنا بشأن تعزيز القدرات".
- استجابة الطوارئ (يوليو-ديسمبر 2021). استجابت الهيئة وكاريتاس للوباء من خلال مشروع في التواصل بشأن المخاطر والتواصل مع المجتمع (RCCE). استفادت المبادرة من إطار المتطوعين القائم للوصول للمجتمعات. وأفادت كاريتاس أن الجهد المشترك كان قيماً لكلا المؤسستين حيث تعلمتا من بعضهما البعض على مدار العملية. كما تمت مشاركة مناهج المشروع مع المنتديات الإقليمية والمتطوعين من خلال الدعم المقدم من الهيئة. قامت الهيئة بتدريب المتطوعين، وتوجيه العاملين بالمنتدى، وإعداد المواد السمعية-البصرية وتوعية المجتمعات بالاستجابة لوباء كوفيد-19. كما دعمت الهيئة كاريتاس في تقييم مشروع كوفيد-19، مما ساهم في المزيد من تعزيز خبرات كاريتاس في أساليب البحث وعمليات وإجراءات المتابعة والتقييم والتعلم.

كيف عملت الهيئة على تعزيز القدرات

من بين نماذج أنشطة بناء القدرات التي نفذها فريق الهيئة بالهند في السنة المالية 2021

- مشاركة الأفكار والمفاهيم، على سبيل المثال، بشأن التواصل حول المخاطر والتواصل مع المجتمع (RCCE) والحماية.
- مشاركة الأدلة الإرشادية والمشورة، مثل المتابعة والتقييم والتعلم.
- مرافقة الشركاء أثناء الدراسة والبحث، بما في ذلك دراسة أثر كوفيد-19 على الأمن الغذائي وسبل المعيشة.
- تنفيذ تدريب العاملين (التصميم والتنفيذ والتقييم قبل التدريب وبعده) مثل تدريب تعزيز القدرات.
- تنفيذ جلسات توجيه مع مستويات مختلفة من العاملين حول موضوعات متنوعة، على سبيل المثال: القادة والمنسقين حول حشد الموارد.

³ كانت هناك جوانب أخرى لتعزيز القدرات في مجالات البرامج الهامة لدى كاريتاس الهند، على سبيل المثال: التوجيه والاستهداف في التركيز على الأطفال. إلا أن المجالات أعلاه تم التركيز عليها بصورة محددة من جانب غالبية من تمت مقابلتهم.

ما هي نتائج تعزيز القدرات في السنة المالية 2021

سلط العاملين بالهيئة وكاريتاس الضوء على أمثلة متعددة للنجاح. وقد اعتبر الشركاء أن النتائج الإيجابية تقوم على التاريخ الطويل لأعمال تعزيز قدرات الشركاء، والتي يرون أنها تفيدهم النتائج المستقبلية.

- الإنجاز مع تنفيذ الخطة الاستراتيجية. دعمت الهيئة تعميم استراتيجية كاريتاس من خلال الاجتماعات الداخلية وتدريب العاملين على الركائز الاستراتيجية الأربعة، وصولاً لنحو 50 ألف متطور. ونتيجة لذلك، هناك فهم جماعي للخطة الاستراتيجية من قبل العاملين على مختلف المستويات، بما في ذلك العاملين على المستوى الميداني. ويشير أحد العاملين بكاريتاس "إن دعم الهيئة كان في غاية الأهمية."
- زيادة المهارة والتحفيز لدى العاملين. أصبح العاملين بكاريتاس أكثر معرفة بنطاق تدخل الكنيسة وكاريتاس في المجتمعات وأدوارها ومسؤولياتها. وقد تعلم العاملين بمشروع RCCE كيفية الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي لحملات المعلومات وتدريب المتطوعين بمستويات المهارات المتباينة على التكنولوجيا. كما تعلم العاملين استراتيجيات التغلب على حواجز اللغة.
- تواصل أقوى مع المتطوعين وقدرات حشد الموارد. في السنة المالية 2021، تفاعلت 3,226,178 أسرة و8,192 متطوع مع مشروع RCCE. وقد أعربت كاريتاس عن فخرها بالنجاح في إدارة عمل العدد الكبير للمتطوعين. وبالمقابل، أثنت الهيئة على كاريتاس الهند للوصول بفعالية لعدد كبير من السكان مع توفير التكلفة بفضائل وسائل التواصل الاجتماعي.

دروس ونصائح لتعزيز القدرات

ساهمت العديد من العوامل في نجاح تعزيز القدرات، من بينها:

- العلاقات الجيدة بين قيادات كلا المؤسسات.
- التواصل بصورة دورية من خلال اجتماعات الإدارة ومكالمات التنسيق.
- التواصل بصورة متكررة (عن بعد وبصورة شخصية) لمعالجة التحديات في التواصل، مثل عقد اجتماعات تنظيمية أسبوعياً.
- الاستماع لآراء واحتياجات بعضنا البعض.
- التعلم من خلال التنفيذ.
- استهداف كاريتاس الهند وشبكاتها بالكامل: المنتديات الإقليمية (من خلال المجالس الإقليمية للأساقفة) ووحدات العمل الاجتماعي للأبرشيات. وأكدت كل من الهيئة وكاريتاس الهند على الشراكة بكونها واسعة النطاق واستراتيجية.
- التعاون بصورة يومية.
- الانفتاح في مشاركة الآراء والتحديات والتوجهات. التعبير عن المخاوف ومحاولة التوصل لحلول سوياً يبني الثقة.
- الانفتاح للمرافقة من جانب الهيئة، خاصة من خلال مشاركة الخطوط الإرشادية والمعرفة وتقديم المفاهيم الجديدة. اعتبرت كاريتاس الهند الهيئة شريكاً يسهل التعامل معه يهتم بصورة فورية بمعالجة احتياجات تعزيز القدرات، مما زاد من ثقة كاريتاس في طرح الأسئلة وطلب الدعم.

جمع الإفادات من المتدربين حول التدريب وإدراجها في المناهج والعمليات التدريبية لمعالجة احتياجات المتدربين بصورة أفضل.

نصائح للتطوير:

- تقديم الأولوية لتحفيز العاملين والاحتفاظ بالعاملين على المستوى المتوسط.
- دعم إجابة المتدربين للمهارات المكتسبة حديثاً والمرافقة لمعالجة التحديات في تطبيق المعارف والمهارات.
- متابعة خطط العمل (النجاحات والتحديات) وتقديم تدريبات للتذكير.
- تنفيذ عمليات منظمة بشأن الإفادات حول تعزيز قدرات الشركاء.
- في بداية تعزيز القدرات، ضرورة توضيح النطاق والأدوار والمسؤوليات.

4. شمل هذا البرنامج 14 منتدى إقليمياً و165 أبرشية على مستوى الهند.

رؤية مستقبل هذه الشراكة

تطمح كاريتاس الهند إلى تعزيز تركيزها الأساسي على استجابة الطوارئ من خلال مواصلة شراكتها طويلة المدى مع الهيئة والاستفادة من نقاط القوة للاتحاد الضخم لكاريتاس الدولية. تخطط كاريتاس لتعزيز النظم والعمليات، مثل المتابعة والتقييم والتعلم وحشد الموارد ومواصلة الإنجاز في تنفيذ الأولويات الاستراتيجية الأساسية أيضاً من خلال تعزيز قدرات شركاء الشبكة.

يخطط البرنامج القطري للهيئة في الهند، والذي يعتبر كاريتاس رائداً في استجابة الطوارئ، لمواصلة دعم السياسات والنظم، وتعزيز قدرات الاستجابة للطوارئ، والجاهزية. وتخطط الهيئة لتقديم الدعم بصورة نشطة لتطلعات كاريتاس الهند كرائد في النطاق الأوسع لمجتمع الاستجابة للطوارئ والمجتمعات المحلية. وقد علقت كاريتاس: "سواءً، نحن أكثر. إن الأمر لا يتعلق بمن الأكبر، ومن الأصغر، بل يتعلق السفر سوياً من أجل رسالة مشتركة."

العمل المستقبلي

ستبدأ كاريتاس توثيق عملية تعزيز القدرات ونتائجها، بما في ذلك المرافقة. وستشمل الوثائق العملية المنسقة لتحديد أولويات القدرات وكذلك التخطيط للتعامل مع تلك الأولويات. كما ستوثق الهيئة نتائج تعزيز القدرات.

تهدف الهيئة لتوضيح الأدوار والمسؤوليات فيما يخص تعزيز القدرات. ستبحث الهيئة مع كاريتاس عمليات تسليم أنشطة تعزيز القدرات. وسيتم تطبيق منظور الاستدامة على جميع مبادرات تعزيز القدرات - من البداية حتى نهاية الدورة. وسيعمل التصميم والتيسير المشترك لأنشطة تعزيز القدرات كمدخل أساسي لضمان ترشيح الشعور القوي بالملكية والاستمرارية. ومع تصميم كاريتاس لأنشطة تعزيز القدرات وتيسيرها بصورة مستقلة، ستقوم الهيئة بمرافقة كاريتاس الهند لضمان المزيد من التطوير. وسيعمل تدريب المدربين كتنقيح أخرى لمواصلة الدعم من خلال توجيه العاملين وتطوير وتنفيذ الركائز الاستراتيجية الأساسية.

ستواصل الهيئة دعم كاريتاس الهند في رحلتها لمزيد من القوة في مجال استجابة الطوارئ من خلال مبادرة تمكين آسيا EMPOWER Asia وصناديق AllRight. كما تخطط الهيئة لدعم كاريتاس والمنظمات الإقليمية في تنقيح سياسة الحماية من الناحية العملية.

الأدلة

- النتائج السابقة والتالية للتدريب على المنهج الأول (أخلاقيات العمل، تدريب تعزيز القدرات، العلاقات الشخصية) وموجز حول المنهج الأول من SDP والذي يشير لدور الهيئة في تنفيذ الدورات التدريبية.
- يقدم موقع كاريتاس الهند مقالاً حول مشروع RCCE يشيد بالشراكة مع الهيئة والتعاون المشترك.



Catholic Relief Services | 228 W. Lexington Street, Baltimore, MD 21201, USA | crs.org | crsespanol.org CRS,
ASIA | Bldg #64, Preah Norodom Blvd, Sangkat Chey Chumneas, Phnom Penh, Cambodia
For more information, contact senthil.kumar@crs.org or linda.gamova@crs.org.