

## توصيات خدمات الإغاثة الكاثوليكية

إرشادات واعتبارات من أجل التماسك الاجتماعي وبناء السلام، والحماية والعدالة الاجتماعية، والحوكمة والمشاركة الشاملة والمنصفة للنساء والشباب والسكان الضعفاء والمهمشين خلال أزمة كوفيد-19

تهدف هذه الوثيقة إلى تزويد البرامج القطرية وشركاء CRS بالإرشاد اللازم حول آثار أزمة كوفيد-19 على واقع التماسك الاجتماعي والحماية والعدالة الاجتماعية والحوكمة، وعلى إدماج المواطنين الضعفاء، لا سيما النساء والشباب منهم، مقدمة التوصيات بشأن سبل مواجهتها في البرامج والعمليات.

### مبادئ الإرشاد المتعلق بأزمة كوفيد-19

عند القيام بأنشطة البرمجة، يتعين على موظفي مشاريع CRS وشركائها:

- **استطلاع مدى صعوبة تنفيذ النشاط** قياساً بالمخاطر التي يتعرض لها الموظفون والشركاء والمشاركون فيه.
- **انتهاج مقاربة "عدم التعرض لأذى"**: يجدر بموظفي CRS وشركائها الإمام بطرق انتقال العدوى بمرض كوفيد-19، وتطبيق الإجراءات الوقائية الأساسية العامة لحماية أنفسهم من جهة والتخفيف من مخاطر انتشار الفيروس أثناء تنفيذ البرامج من جهة أخرى (راجع إرشادات [منظمة الصحة العالمية بخصوص كوفيد-19 - معلومات عامة وتدابير الوقاية من كوفيد-19 لدى منظمة الصحة العالمية](#)). تشمل تلك الإجراءات التدابير التالية الواجب اتباعها مع كافة الأشخاص الذين نعمل معهم، بمن فيهم الموظفون والشركاء والمتطوعون والمشاركون في البرامج وأبناء المجتمع ومزودو الخدمات والموردون وسواهم.

#### o الحفاظ على قواعد التباعد الاجتماعي

o **التقيّد بممارسات النظافة الشخصية الموصى بها**، لا سيما تلك المتعلقة بغسل اليدين جيداً، ومراعاة آداب النظافة التنفسية (عند السعال) مع الحرص على عدم لمس العينين والفم والأنف

o **عدم المشاركة في أنشطة البرامج عند الشعور بتوعك**: على كلّ شخص يشعر بتوعك أن يلازم المنزل؛ وعندما تظهر عليه علامات/عوارض مرض كوفيد-19، يجدر به اتباع البروتوكول الذي تعتمده وزارة الصحة لطلب المساعدة/الاستشارة الطبية (كالانصال قبل القدوم إلى مركز الرعاية الطبية)

على كلّ شخص موجود في ميدان العمل الانطلاق من فرضية أنّ كل من يلتقيهم هم حالات مُشْتَبِهَة إصابتها بمرض كوفيد-19. من هنا ضرورة التحدث دوماً بصراحة مع أبناء المجتمع بشأن الأنشطة والتغيرات الطارئة، ومستوى ارتياحهم تجاه التباعد الصحية المترتبة على مواصلة البرامج، واحتياجاتهم بهذا الخصوص.

- مواكبة بروتوكولات منظمة الصحة العالمية والحكومة/وزارة الصحة والرسائل التي تنشرها بشأن مرض كوفيد-19، والالتزام بها:

o الالتزام بالقيود التي تفرضها الحكومة وطلب الإذن لتقديم الخدمات/متابعة الأنشطة الأساسية، عند اللزوم؛

o العمل مع الجهات/المجموعات الصحية المحلية لضمان اتساق الرسائل المنشورة بخصوص كوفيد-19 وملاءمتها لواقع الحال.

- تعديل إرشادات البرمجة بما يتوافق مع الظروف المحيطة بك والاستعداد للتكيف أكثر مع الأوضاع المستجدة. فقد يلزمك تعديل بعض بنود الإرشادات على أساس مستويات المخاطر التي يتعرّض لها أبناء المجتمع وأنواع الأنشطة التي تنفّذها البرامج، وتبعاً للمعايير والمفاهيم الاجتماعية والقدرات المحلية وبيئة العمل والملاحظات الواردة من الجهات المانحة في كلّ بلد نعمل فيه. للحصول على المساعدة، يُرجى الاتصال بجهات التنسيق المعنية بأزمة كوفيد-19 ضمن منطقتك و/أو مدير الموارد البشرية أو المستشار الفني للبرنامج للمعني.

تقدّم هذه الوثيقة توصيات إضافية من CRS، للأخذ بها توازياً مع الإرشادات الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ومنظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة المحلية، واستكمالاً لها، حسبما تقتضيه الظروف. يُرجى التنبّه إلى إمكانية تحديث هذه الورقة الإرشادية دورياً.

**إخلاء مسؤولية:** عمدت CRS إلى وضع الموارد والإرشادات المتعلقة ببرنامج كوفيد-19 بعد أن نظرت في الإرشادات الدولية التي صدرت عن المنظمات الدولية المعنية بهذا الشأن، كمنظمة الصحة العالمية واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والهيئات الأخرى المعنية بالشأن الإنساني. يتم تحديث تلك الموارد والإرشادات بانتظام كلما برزت معطيات جديدة. ويتعيّن على المنظمات الشريكة والنظيرة الراغبة في الرجوع إلى موارد وإرشادات CRS والاستفادة منها أن تحرص على الاستناد أيضاً إلى آخر المعلومات المتوافرة لدى منظمة الصحة العالمية واللجنة المذكورة.

مع انتشار كوفيد-19 في العالم أجمع، يتبيّن أنّ المرض ومضاعفاته قد يؤثّر بشكل متفاوت على الأشخاص الضعفاء كباراً وصغاراً – ونذكر منهم على سبيل التعداد لا الحصر **الأشخاص الذين يعيشون في مناطق الصراع** وظروف هشّة والنساء والفتيات و**ذوي الإعاقة** والأقليات، بالإضافة إلى الأشخاص الذين يعيشون في مؤسسات، بمن فيهم الأطفال و**اللاجئون والمشرّدون داخلياً** والمهاجرون والفئات الأشد فقراً. وقد علّمتنا التجارب السابقة في مجال تفشي الأوبئة أنّ الشبكات الاجتماعية سرعان ما تتفتّت، وأنّ بعض التدابير التي تتخذها الحكومات لمواجهة الوباء قد تؤدّي إلى زيادة حدة التوتر وأشكال التفاوت بين الأسر والمجتمعات، كتهميش الشباب وتوسيع الهوة بين المناطق الريفية والحضرية، فضلاً عن أنها تسهم في زيادة خطر تعرّض النساء والأطفال بوجه خاص للعنف. ستختلف آليات التصدي والصمود في وجه أزمة كوفيد-19، والقدرة على الوقاية منها والاستجابة لها، من شخصٍ إلى آخر ومن مؤسسة إلى أخرى. من هنا أهمية ميزات التكيف والاعتراف والمرونة كعناصر أساسية في هذا المسار.

## التماسك الاجتماعي وبناء السلام

من شأن الحفاظ على الروابط الاجتماعية السليمة وتكثيفها طيلة فترة هذه الأزمة أن يحدّد قدرة الدول والمجتمعات المحلية الهشة والمتضررة من الصراعات على الانتقال إلى مرحلة التعافي، من دون اتساع دائرة النزاع والعنف وانعدام المساواة فيها. وتشكّل الثقة الاجتماعية عنصراً هاماً للتخفيف من تبعات الأزمة وإحراز تقدم باتجاه مرحلة التعافي الشامل والمستدام. في إطار الاستجابة لأزمة كوفيد-19، يُتاح للبرامج والشركاء تحصين التماسك الاجتماعي من خلال:

- **الاستناد إلى تحاليل الصراعات القائمة وتحديثها لرصد ديناميات الصراع المتغيرة**، بهدف معرفة كيفية تأثير سبل الاستجابة لأزمة كوفيد-19 على الأسباب الجذرية للصراعات والعوامل المحرّكة لها، وعلى التماسك الاجتماعي المحلي وجهود بناء السلام؛ ويهدف جمع المعلومات ذات الصلة لاتخاذ القرارات الحساسة بشأن الصراعات، حتى لا تؤثر سبل الاستجابة سلباً على ديناميات الصراع وتتسبّب بتفاقم التوترات والخلافات وأعمال العنف.
- **مساندة القيادات الدينية والمجتمعية لتوحيد صوتها** من أجل دعم الإدماج والتضامن وتوزيع الموارد والحصول على الخدمات بشفافية وإنصاف، لأنّ تقديم الخدمات والمعلومات بطريقة تعاونية ومنسّقة يعزّز أيضاً عامل الثقة.
- **إدراج رسائل تعزّز روح التضامن وتحّد من التمييز وتبادل الملامة**. تسعى المجتمعات المحلية في العالم أجمع إلى ابتداء الوسائل الكفيلة بتشديد الروابط حتى عن بعد (ساعات مشتركة للصلاة، ومناغمة الغناء أو القرع على الأواني المنزلية، ورسم شعارات ورموز على النوافذ، وحشد الموارد المحلية دعماً للعاملين في خط الدفاع الأول على اختلاف هوياتهم). بإمكان المسؤولين عن البرامج والشركاء وقادة المجتمع المحلي دعوة المكونات التابعة لهم القيام بتلك الأعمال المشتركة.
- **تشجيع المجموعات الراهنة على القيام بجهود المساعدة المتبادلة** عند الإمكان، مع الالتزام بالتوجهات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة المحلية بشأن التباعد الاجتماعي وحجم التجمّعات المسموح به. وتحقيق أكبر قدر من الإدماج من خلال ضمان حصول جميع الفئات المهمّشة (الأشخاص ذوي الإعاقة، والأقليات الدينية والإثنية والعرقية، والنساء، والشباب، والمهاجرين) والأفراد على الخدمات والفرص على قدم المساواة مع الآخرين.
- **معالجة الوصمة اللاحقة بالمرضى أو المصابين بكوفيد-19** عند دعم جهود إدماجهم.
- **حشد وإعداد المجموعات المجتمعية الراهنة والشبكات الأهلية ولجان السلام والشباب المدربين كسفراء سلام** لتنفيذ مبادرات الإعانة أو نشر المعلومات الدقيقة بين الفئات التي يصعب الوصول إليها. والحرص على أن يتمّ تبادل المعلومات المستمدة من مصادر حكومية رسمية أو مصادر منظمة الصحة العالمية والملتزمة بـ **استراتيجيات الإبلاغ عن المخاطر**.
- **استخدام التكنولوجيا لتيسير استمرار التواصل** بين مختلف المجتمعات المحلية المتصارعة حتى لا يتسبّب التباعد الاجتماعي بين أبنائها بتعميق الشروخات النفسية والاجتماعية. فيساعد استخدام الرسائل النصية القصيرة ومجموعات الواتساب الأشخاص في البقاء على اتصال عن طريق إبقاء خطوط التواصل مفتوحة في

ما بينهم ومواصلة العمل سوياً من أجل بناء الثقة والعلاقات الإيجابية، والتعاون في سبيل إيجاد الحلول المشتركة.

- **تقييم أنشطة التماسك الاجتماعي وبناء السلام الحالية وتعديلها** بما يتماشى مع سياق كوفيد-19، بما في ذلك تبسيط المحتوى التقني ونطاق دورات التدريب الافتراضية وأدوات التعلم بين الأقران والنقاش باستخدام وسائل التكنولوجيا المتاحة.

## الحماية والعدالة الاجتماعية

يعتبر التباعد الاجتماعي الذي يحدّ من إمكانية انتشار فيروس كورونا شكلاً من أشكال التضامن، مذكراً الجميع بأنّ الكل معنيّ بهذه الأزمة. لذا، فلتشكّل هذه الأزمة فرصةً لإدراج إجراءات الحماية الأساسية وتعزيز الاندماج والتخفيف من وطأة الوصمة وأشكال التمييز فضلاً عن ترسيخ مفهوم الرعاية الذاتية والرفاهية. في إطار الاستجابة لأزمة كوفيد-19، يُتاح للبرامج والشركاء تعزيز الحماية ومبدأ عدم التعرض للأذى من خلال:

- **الاستفادة من إرشادات CRS لبرمجة أمانة تحفظ الكرامة في ظلّ كوفيد-19**، مع إيلاء اهتمام خاص لتوجيه جهود التواصل والبرمجة بطريقة تمنح فئات السكان الأكثر ضعفاً (كذوي الإعاقة، وكبار السن، والأطفال غير الخاضعين للرعاية الأسرية، والأقليات، واللاجئين، والمشردين داخلياً والمهاجرين والنساء والأطفال وسواهم) فرصاً متكافئة للوصول.
- إدراج نصائح مفيدة من أجل الحفاظ على سلامة **الصحة العقلية ورعاية الوالدين للأطفال** والرعاية الذاتية **ومنع العنف القائم على النوع الاجتماعي** ضمن البرامج، تحسباً لاستمرار حالة الطوارئ هذه لفترة طويلة، ولاحتمال تعرّض كلّ من الموظفين والمشاركين لضغوطات متزايدة و/أو لتجربة فقدان أحد أفراد عائلاتهم بسبب المرض أو الوفاة.
- **تعزيز روابط الأسرة ومنع انفصالها والتمسك بخيارات الرعاية الأسرية** – لا الرعاية داخل المؤسسات – للأطفال المحتاجين إلى رعاية، بالإضافة إلى مساندة مقدمي الرعاية للأطفال الذين انفصلوا عن أسرهم ويتلقون خدمات الرعاية في **مراكز الرعاية البديلة**.
- **تزويد الموظفين العاملين في الميدان بالتوجيه والتدريب اللازمين** للكشف عن ممارسات العنف ضد الأطفال، والعنف القائم على النوع الاجتماعي، ومخاطر وحالات العنف المرتكب بحق الشريك الحميم بما فيها خيارات الإحالة.
- **تزويد الموظفين بالتدريب على سياسة الحماية ومدونة قواعد السلوك وآداب العمل لدى CRS**، وإشاعة الوعي لدى الموظفين والشركاء إزاء مسؤوليتهم في الإبلاغ عن أيّ مخاوف من ممارسات تحرش وإساءة معاملة واستغلال تتعلق بـ CRS والوحدات التابعة لها.
- **القيام بجهود المناصرة لدى الجهات المانحة المراهنة والمستقبلية** للحفاظ على معايير إدماج الجنسين في المقترحات والمشاريع، وزيادة التمويل اللازم لتعميم مفهوم الحماية، ومنع العنف القائم على النوع الاجتماعي والتصدي له.

## الحوكمة

قد يدلّ إعلان حالات الطوارئ وإصدار أوامر بملازمة المنزل ومنع التجمعات الحاشدة بحجة مكافحة انتشار الفيروس، إلى وجود نيةً مبطنه أيضاً لدى بعض الحكومات بتقييد حرية التنقل والتجمّع - وهي تدابيرٌ إذا ما اتخذت يصبح من الصعب إبطالها. من الأهمية بمكانٍ التشديد على أنّ أبناء المجتمع لا يزالون يعتبرون الحكومات مسؤولة عن تطبيق القوانين المتعلقة بحقوق الإنسان والحقوق المدنية تطبيقاً عادلاً. وفي إطار مواجهة أزمة كوفيد-19، يُتاح للبرامج والشركاء إرساء حوكمة أكثر فعالية واستجابة من خلال:

- **تقييم الظروف الاجتماعية والسياسية وفهمها** للتأكد من أنّ أنشطة البرامج تراعي ظروف الصراعات وأنّ الفرق المسؤولة عن البرامج تعانٍ بانتظام ديناميات القوى المتحوّلة، كما الفرص أو المخاطر أو التهديدات المستجدة أو المتغيرة. ويشكّل دليل **CRS الأساسي للعاملين النشيطين** أداة مفيدة للإيفاء بهذا الغرض.
- 0 التعرف على الجهات الفاعلة والعوامل، وتحديد الأدوار والصلاحيات والموارد والتحالفات والأجندات العائدة إلى كلّ جهة، لتنوير سبل الاستجابة المكيفة بما يتلاءم مع الأوضاع المتقلّبة، وتبعاً لمبدأ عدم التعرض للأذى.
- 0 تحديد الفئات المعرضة لخطر الإقصاء أو التمييز أو الملامة، فضلاً عن التصدعات التي قد يتسبّب الوفاء بإحداها أو تفاقمها في الصراعات. والاستفادة من مصادر القوة والشبكات المجتمعية الموجودة لدعم آليات الاستجابة.
- **ملاحظة ورصد مكامن الضعف والفسل النظامية على السواء** (الصحة، والمياه، ونظم الصرف الصحي، وما إليها) وكيفية تطبيق التدابير المشددة (التنقل، والإعلام، والانتخابات إلخ)، من أجل تنوير جهود المدافعة المتوسطة والبعيد المدى الرامية إلى تحقيق تحسينات وإصلاحات منهجية. يجب أن تكون التدابير الآيلة لتقييد الحريات **شفافة ومتناسبة** ومحددة زمنياً، وخاضعة للتدقيق العام ولمراجعة دورية.
- **التعاون والتنسيق مع الحكومات** لمواءمة أنشطة البرامج والتدخلات والمساهمات مع نظم الحكومة واستراتيجياتها، من المستوى الوزاري إلى المستوى المحلي، مع الاستمرار في تعزيز الشعور بالملكية المحلية.
- **تشجيع المشاركة المجتمعية الشاملة ودعمها** لمناصرة ورصد فرص الحصول على الموارد والسلع والخدمات وتوزيعها بطريقة شفافة ومنصفة، وتطبيق التدابير الحكومية تطبيقاً عادلاً بالأخص في مجالات إجراء الفحوص، وتلقي العلاجات، ودعم النظافة الصحية السليمة، وتوزيع المواد الغذائية.
- **تشجيع القيادة الرشيدة بين القيادات الحكومية والأهلية** وتعزيز قدرة الحكومات المحلية والمجتمع المدني على تدعيم جهود إعادة بناء الشبكات الاجتماعية التي تضررت من أزمة كوفيد-19.
- **تشجيع الشركاء في الحكومة على إشراك** عاملات الرعاية الصحية والقيادات النسائية المحلية في صنع القرار، بالأخص اللواتي يشغلن مناصب عليا، كي تلبّي آليات الاستجابة لحالات انتشار كوفيد-19 احتياجات النساء والفتيات بالشكل المناسب في كلّ مجتمع محلي.

## أشكال التواصل لتحقيق الإدماج الاجتماعي

كما ذكرت المجموعة الرئيسية للأطفال والشباب التابعة للأمم المتحدة، "إنّ مرض كوفيد-19 يصبب الجباز النفسي إنّما لا يجب أن يسلبنا صوتنا". في الواقع، يتسبب سوء التواصل بحالة من الإرباك ويزعزع الثقة، فضلاً عن أنه يزرع بذور الفتنة بين المجتمعات المحلية من جهة وبين هذه الأخيرة والحكومة من جهة أخرى، فيما يسهم حسن التواصل المبني على العلم والدقيق والموزون والحساس والفوري في بناء الثقة، ويسمح بضبط مخاوف الناس وتوقعاتهم، ويزيد احتمالات التقيّد بالتعليمات. ففي إطار الاستجابة لأزمة كوفيد-19، يُتاح للبرامج والشركاء تعزيز حسن التواصل من خلال:

- تشجيع ودعم الجهود التي تبذلها الحكومة لإيصال معلومات دقيقة وأنية بكل شفافية إلى الجمهور. فالحكومة المشهود لها بالشفافية توحى بالثقة وتنمي روح التضامن، وترسخ الاعتقاد لدى أبنائها بأنها تطبّق الإجراءات بعدل.
- الاستعانة بمجموعة متنوعة من قنوات التواصل – عدم الاكتفاء بالإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي بل الاستعانة أيضاً بالمحطات الإذاعية المحلية والرسائل النصية القصيرة وتطبيق واتساب، ووسائل الاتصال الآمنة الأخرى التي لا تتطلب احتكاكاً مباشراً، تبعاً للخيارات المفضّلة لدى أبناء المجتمع – لردم الفجوة الرقمية، وتبيد العوائق الناشئة عن الجنس أو العمر أو سواهما من عوامل التنوع، والوصول إلى السكان الأكثر ضعفاً وتمهيشاً.
- الاعتماد على الشباب والاستفادة من معارفهم ومهاراتهم في استخدام وسائط الإعلام الاجتماعية، لنشر رسائل دقيقة بين أبناء مجتمعاتهم بشأن الممارسات الإيجابية التي يمكنهم التقيّد بها للحفاظ على سلامتهم وتبادل الدعم.
- إطلاق ونشر الرسائل التي تتضمن معلومات دقيقة يسهل فهمها من أجل رفع مستوى الوعي حول احتمالات زيادة مخاطر حماية الأطفال، والعنف القائم على النوع الاجتماعي، وكيفية إدارة التباعد الاجتماعي والنظافة الشخصية السليمة والتدابير الوقائية الأخرى، عبر المحطات الإذاعية المحلية والرسائل النصية القصيرة والنشرات الإعلانية التي يمكن توزيعها مع توزيع المواد الغذائية وسواها (ضمن طرود لوازم النظافة الشخصية وحفظ الكرامة مثلاً). من هنا ضرورة اعتماد وسائل [التواصل](#) الملائمة للفئات المتعلّمة قليلاً والمتعددة لغوياً والأطفال.