



إنقاذ
الأرواح



الوصول
الآمن

التطبيق العملي لإطار الوصول الآمن

دراسة حالة: جنوب أفريقيا

مجموعة الموارد العملية



ICRC



Always Needed. Always There.

اللجنة الدولية للصليب الأحمر
The International Committee of the Red Cross
19, Avenue de la Paix
1202 Geneva, Switzerland
T +41 22 734 60 01 F +41 22 733 20 57
www.icrc.org



ICRC

© حقوق الطبع محفوظة للجنة الدولية للصليب الأحمر، أكتوبر/ تشرين الأول 2013
صورة الغلاف: النازجون بصطفون للحصول على المساعدات. دافيد تشاتسلور/ الاتحاد الدولي

التطبيق العملي لإطار الوصول الآمن

دراسة حالة: جنوب أفريقيا

نبذة عن دراسة الحالة

أعدت دراسة الحالة هذه بجهد مشترك بين جمعية الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا واللجنة الدولية للصليب الأحمر، بغرض الاطلاع على بعض الدروس المستفادة من استجابة الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا للاحتياجات الإنسانية وتسلط الضوء عليها، حيث نُفِذت تلك الاستجابة في مواجهة موجة من أعمال العنف المرتبطة بالهجمات المعادية للأجانب التي اندلعت في مايو/ أيار 2008.

وُجِّعت المواد التي استُخدمت لإعداد الدراسة بمشاركة كل من الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا واللجنة الدولية من خلال البحث في الوثائق الأساسية وتيسير إجراء سلسلة من المقابلات شبه المنظمة، وعقد اجتماعات تشاورية. وشملت هذه المقابلات موظفين ومتطوعين من المقر الرئيسي للصليب الأحمر في جنوب أفريقيا، ومكتب مقاطعة «غوتنغ» الإقليمي، والفروع في مناطق «ألكساندرا» و«لوبوغومو» و«موكوباني» و«بريتوريا» و«شيشيغو» والمكتب الإقليمي في «واينبرغ»، «كيب تاون». وعُقدت مؤتمرات عبر الهاتف مع موظفين في مقاطعتي «كوازولو-ناتال» و«كيب» الشرقية.

وتبيّن بوضوح أنّ عنصرين أساسيين من عناصر إطار الوصول الآمن يكتسبان أهمية جوهرية في عمل جمعية الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا، وهما قبول الجمعية الوطنية وقبول الفرد. وتستكشف دراسة الحالة هذه المسائل المحددة المنبثقة عن هذين المجالين وما يقترن بها من استراتيجيات اعتمدها الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا لمعالجتها.

وتُقدّم دراسات الحالة المماثلة لهذه الدراسة والتي تُعدّ مكوّنًا أساسيًا في مجموعة الموارد العملية لإطار الوصول الآمن أمثلةً للممارسات الفضلى كي تسير الجمعيات الوطنية على دربها.

المحتويات

	السياق الميداني
5	لمحة عن البلد
6	جمعية الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا
8	العمل الإنساني الذي تنفذه الجمعية الوطنية
9	إطار الوصول الآمن
10	المسائل المؤثرة في الوصول الآمن إلى المحتاجين والاستراتيجيات المعتمدة
10	المسألة رقم 1: قبول الجمعية الوطنية
13	المسألة رقم 2: قبول الفرد
15	العمل معاً في إطار الحركة
16	حصيلة النجاح

	الأشكال
5	الشكل رقم 1: خريطة جنوب أفريقيا
9	الشكل رقم 2: العناصر الثمانية لإطار الوصول الآمن
15	الشكل رقم 3: المبادئ الأساسية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

السياق الميداني

معلومات أساسية عن البلد

تشكّل جنوب أفريقيا التي اشتهرت بأنها تسمى نفسها «أمّة القوس قزح» موطنًا للكثير من الجماعات العرقية والثقافات واللغات. غير أنّ تاريخ البلاد الطويل حافل بالتمييز والغبن. ومع أنّ هذه المواقف كانت تشكّل سمةً من حياة جنوب أفريقيا قبل عام 1948، فقد رسّخت بقوة سياسة الفصل العنصري التي اتبعتها الحكومة والتي طبقت في الفترة ما بين 1948 و1994 نهج التعصّب ورفض «الاختلاف» في مجتمع جنوب أفريقيا. ورغم النّقد الكبير الذي أحرزته الدولة وأحرزه شعبها في الجهود المبذولة من أجل تخطي ماضي البلاد المتعلق بالفصل العنصري، ما زالت الهويات العنصرية والقبلية تمارس تأثيرًا قويًا على الثقافة السائدة.

وتعززت سياسة الفصل العنصري المعروفة باسم «أبارتهايد» (apartheid) وهي كلمة بلغة المستعمرين الهولنديين لجنوب أفريقيا تعني «الفصل العنصري») في جنوب أفريقيا بواسطة القوانين. وواجه النظام مقاومة وعنفًا واسع النطاق على الصعيد الداخلي. وأدت سلسلة من الانتفاضات والاحتجاجات منذ خمسينات القرن الماضي فصاعدًا إلى حظر جماعات المعارضة وسجن القادة المناهضين للفصل العنصري. وأدخلت بعض الإصلاحات على نظام الفصل العنصري في الثمانينات، غير أنّها فشلت في كبح المعارضة المتزايدة. وشرع رئيس جنوب أفريقيا آنذاك السيد «فريديريك ويليم دي كليرك» في إجراء مفاوضات بهدف وضع حدّ للفصل العنصري، وأجريت انتخابات ديمقراطية شاركت فيها كافة الجماعات العرقية للمرة الأولى في عام 1994، وفاز بها المؤتمر الوطني الإفريقي بقيادة «نلسون مانديلا».

الشكل رقم 1: خريطة جنوب أفريقيا



واجتذب هذا البلد عددًا كبيرًا من المهاجرين الباحثين عن فرص للعمل أو عن اللجوء السياسي في بلد ديمقراطي ذي دستور قوي وحديث، نظرًا للقوة الاقتصادية التي تمثلها جنوب أفريقيا في القارة الأفريقية، ولاسيما منذ الانتخابات الديمقراطية الأولى من نوعها التي شهدتها البلاد في عام 1994.

ورغم مواطن القوة في اقتصاد جنوب أفريقيا، لم يتمكن هذا الاقتصاد من صون نفسه والصمود أمام موجة التراجع الاقتصادي العالمي عام 2007. وارتفعت من ثم مستويات البطالة التي كانت عالية بالفعل، وتزايد معها الاستياء من تصاعد أسعار الغذاء والوقود، بالإضافة إلى عدم الرضى منذ أجل طويل إزاء الثراء الفاحش والفقير المُدقع في البلاد. وأدت المصاعب الاقتصادية التي تكابدها البلاد إلى تداعيات سلبية للغاية على الأشخاص المنتمين إلى الشرائح الاجتماعية والاقتصادية المتدنية. وصب سكان جنوب أفريقيا المتضررون جام غضبهم في حالات كثيرة على المهاجرين الذين كان الكثير منهم يعيشون جنبًا إلى جنب مع سكان جنوب أفريقيا في مستوطنات حضرية غير رسمية (مدن الصفيح أو العشوائيات). وإذ وافق المهاجرون على العمل مقابل أجر أقل من الحد الأدنى للأجور (دون دفع الضرائب الاجتماعية)، أصبحوا مصدرًا جاذبًا للأيدي العاملة في قطاعات معينة من قبيل الزراعة. وأدى هذا الأمر إلى احتدام المنافسة بينهم وبين السكان المحليين الأصليين على وظائف ومساكن شحيحة، مما أدى إلى نشوء مزارع مؤداها أن المهاجرين يتسببون في ارتفاع معدل الجريمة.

ورغم وقوع هجمات منعزلة ضد الأجانب في الماضي، صدمت موجة العنف القائم على كره الأجانب¹ التي اندلعت في مايو/ أيار 2008 سكان جنوب أفريقيا والمجتمع الدولي على حدٍ سواء نظرًا لشراستها. وبدأت أعمال العنف في منطقة «ألكساندرا» الواقعة شمال شرق «جوهانسبرغ» حيث هاجم رعاغ غاضبون مواطنين أجانب وبعض المواطنين من جنوب أفريقيا. ثم انتشرت تلك الأعمال في كل مقاطعات جنوب أفريقيا باستثناء مقاطعة واحدة. وقبل انحسار موجة العنف، كان أكثر من 60 شخصًا قد لقوا مصرعهم وأصيب أناس كثيرون بجروح. وأدت أعمال العنف والتخويف بالإضافة إلى ذلك إلى نزوح عشرات الآلاف من الأشخاص الذين لجأوا إلى مراكز الشرطة وقاعات المناسبات المحلية والكنائس وأماكن أخرى بحثًا عن المأوى. وهرب آلاف المواطنين الأجانب من البلاد خوفًا من الاضطهاد.

وشملت احتياجات السكان المتضررين المواد الغذائية والمواد غير الغذائية والدعم النفسي والاجتماعي وخدمات إعادة الروابط العائلية والإسعافات الأولية والحماية والسلامة. وفضلاً عن ذلك، قدم دعم لتسهيل إعادة إدماج المهاجرين في المجتمعات المحلية في وقت لاحق.

جمعية الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا

قالت الأمينة العامة السابقة السيدة «مانديزا كالاكو- ويليامز»: «كانت جمعية الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا تُعتبر قبل التسعينيات منظمة «بيضاء» تعمل أثناء الكوارث الطبيعية، في حين لم تُقدّم أي مساعدة للسكان السود المتضررين من مكافحة الفصل العنصري». ونجم عن هذا الأمر قبول محدود للغاية للصليب الأحمر في جنوب أفريقيا وموظفيه في أوساط عدد من المجتمعات المحلية.

ونفذ الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا في السنوات التي سبقت انتخابات عام 1994 استراتيجيات عدة لإعادة التمركز سعيًا إلى كسب ثقة الناس والسلطات. وقال مسؤول إدارة الكوارث في جمعية الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا السيد «مبوسو مومبو»: «بدأ الشعب في فهم عملنا وهويتنا عام 1994 عندما قدمنا خدمات إلى المحتاجين من الطرفين».



متطوعو الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا يفرغون بطائيات من شاحنة لتوزيعها على النازحين بسبب أعمال العنف.

¹ يعد كره الأجانب كرهاً أو خوفاً شديداً من أناس ينحدرون من بلدان أخرى أو فئات عرقية أخرى. وترجع أسبابه بصورة عامة إلى أحكام مسبقة تاريخية ولغوية ودينية وثقافية وقومية، ويمكن ربطه ربما بالاختلافات الظاهرة في المعاملة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي يلقاها أشخاص من انتماءات قومية و/ أو عرقية مغايرة. ويمكن أن تؤدي هذه الأحكام المسبقة والتصورات إلى إثارة أعمال عنف قائمة على كره الأجانب، أي عنف موجه ضد الأجانب. انظر أيضاً: الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، استراتيجية الاتحاد الدولي لدرء العنف والحد منه ومواجهته في العقد 2011-2020، ص23، ويمكن الاطلاع عليها على الرابط التالي:



David Chancellor/Federation

متطوعو الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا أثناء تقييم الاحتياجات.

وبرز التحدي الرئيسي الذي واجهه الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا أثناء فترة مكافحة الفصل العنصري، ولاسيما في بداية التسعينيات، وكان يتمثل في كسب قبول كل الأطراف السياسية له باعتباره طرفاً فاعلاً إنسانياً محايداً وغير متحيز ومستقلاً. وقد حدث في بعض الحالات أن منعت الشرطة سيارات الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا وموظفيه من تلبية الاحتياجات. وذكر المتطوعون في مقاطعة «غوتنغ» أمثلة محددة على ذلك منها أثناء تشييع جنازة زعيم الحزب الشيوعي في جنوب أفريقيا ورئيس أركان «أونكونتو وي سزويه»، وهو الجناح المسلح للمؤتمر الوطني الأفريقي. وكان الوضع هشاً للغاية لأن هذا الزعيم قتل قبيل إجراء الانتخابات. وذكر المتطوعون أنهم كانوا يراقبون الوضع أثناء تشييع الجنازة ثم أصبحوا هدفاً لشرطة مكافحة الشغب بطريقة ما. ومُورست في بعض الأوقات ضغوط على المتطوعين بهدف انتزاع معلومات منهم.

واستمرت بعد عام 1994 الفروع والمقاطعات التي زارها القائمون على إعداد دراسة الحالة هذه في توطيد وضعها ومكانتها مرة أخرى، من خلال تنمية قدرتها على تقديم الخدمات الصحية والخدمات في حالات الكوارث إلى المجتمعات المحلية عن طريق شبكات تضم متطوعين من المجتمع المحلي تلقوا تدريباً على هذا العمل. ويمثل هؤلاء المتطوعون المجتمعات المحلية التي يخدمونها، وهي ميزة جيدة تمكنهم من الوصول بفعالية أكبر إلى القاعدة الشعبية ومن كسب القبول داخل مجتمعاتهم المحلية.

العمل الإنساني الذي تنفذه الجمعية الوطنية

يوكل إلى الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا، بصفته جهة مساعدة للسلطات العامة في المجال الإنساني، مهمة الاستجابة لحالات الطوارئ والأزمات في جنوب أفريقيا. واكتسبت الجمعية الوطنية مكانة بارزة عندما أخذت زمام المبادرة في أنشطة الاستجابة التي نفذتها أثناء الهجمات الموجهة ضد الأجانب بسبب الكراهية في عام 2008.

وكانت فرق الاستجابة لحالات الطوارئ التابعة للصليب الأحمر في جنوب أفريقيا قد قدمت قبل هذه الهجمات الإسعافات الأولية وقامت بإجلاء الجرحى في حالات الطوارئ أثناء أعمال العنف، مثل أعمال العنف السياسي في عامي 1993 و1994، وأثناء الاحتجاجات الحاشدة الأخرى ومظاهرات نقابات العمال. واستنادًا إلى الخبرة التي اكتسبها الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا من خلال هذا العمل، سرعان ما حشد موظفيه ومنتطويعه استجابةً لأولى الهجمات الكبرى التي وقعت في «ألكساندرا». وقدم الفريق التابع للصليب الأحمر في جنوب أفريقيا في مقاطعة «غوتنغ» بعض مواد الإغاثة في حالات الطوارئ إلى الأشخاص الذين لانوا بأماكن مؤقتة حول المقاطعة بحثًا عن المأوى. وتحسبًا لانتشار أعمال العنف في مقاطعات أخرى، أودعت إمدادات الإغاثة في مواقع مختلفة من أجل ضمان تزويد الفرق في مقاطعتي «كيب» الغربية و«كوازولو-ناتال» بالاستعدادات والمعدات اللازمة للاستجابة بفعالية وبسرعة.

أدى الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا دورًا رياديًا في الاستجابة أثناء الهجمات القائمة على كره الأجانب والموجهة ضد المهاجرين في عام 2008، إذ وزع المستلزمات الغذائية وغير الغذائية وقدم الدعم النفسي والاجتماعي للأسر المتضررة.

وكانت استجابة الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا تهدف أساسًا إلى تقديم الإسعافات الأولية والخدمات الطبية في حالات الطوارئ. غير أنه قام أيضًا بدور ريادي في توزيع المستلزمات الغذائية وغير الغذائية الضرورية، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للأسر المتضررة. وتضمنت أنشطة الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا على سبيل المثال تسجيل المستفيدين ذوي احتياجات الإغاثة الطارئة في مراكز النازحين، والاضطلاع بخدمات إعادة الروابط العائلية وخدمات الإسعافات الأولية في حالات الطوارئ، والنقل إلى العيادات والمستشفيات، وتوزيع مواد غذائية وغير غذائية، وإطلاق حملة لمناهضة التمييز.

وبدأت حملة مناهضة التمييز بإذكاء وعي المجتمعات المحلية، وعقد اجتماعات تثقيفية، مما أدى إلى إفساح المجال أمام إجراء مناقشات جماعية.

«أقيمت في بادئ الأمر جلسات منفصلة للأجانب والمواطنين من جنوب أفريقيا، ولكن بدأنا لاحقًا في إدماج هذه الجلسات وعقد جلسات مشتركة بهدف ترسيخ مناصرتنا لمناهضة التمييز.»

السيد «مبوسو متومبو»، مسؤول إدارة الكوارث بجمعية الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا

ورغم التحديات المتعلقة بالتواصل والتنسيق بين المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية والفروع التابعة للصليب الأحمر في جنوب أفريقيا، وفي ذروة أعمال العنف القائمة على كره الأجانب، أرسل أكثر من 150 متطوعًا وموظفًا في الصليب الأحمر إلى ما يزيد عن 25 مأوى مؤقتًا للنازحين في كل أرجاء البلاد. ودعمًا لهذه الأنشطة شرع الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا في حشد الموارد وإدارة شؤون المتطوعين وتنسيقها، والاتصال بوسائل الإعلام والتواصل، وتعزيز الشراكة مع الجهات المعنية والتعاون معها. وانصب تركيز الصليب الأحمر لجنوب أفريقيا بصفة خاصة على مشاركة المجتمع المحلي، وتضمنت جهوده في هذا الصدد إشراك قادة مجتمعات محلية لا تتحدر أصولها من جنوب أفريقيا في عمليات صنع القرار.

إطار الوصول الآمن

يسلط إطار الوصول الآمن الضوء على الإجراءات والتدابير المترابطة التي يمكن أن تتخذها الجمعية الوطنية لزيادة قبولها وأمنها ووصولها إلى المحتاجين عندما تعمل في مناطق محفوفة بالمخاطر وسياقات غير آمنة، ومنها النزاعات المسلحة والاضطرابات والتوترات الداخلية. ويشكل العمل الإنساني المحايد وغير المتحيز والمستقل والتقييد الصارم بالمبادئ الأساسية أساساً لإطار الوصول الآمن.

وتُقسم الإجراءات والتدابير المقترحة في إطار الوصول الآمن إلى ثمانية «عناصر»، يركز كل عنصر منها على مجال أساسي (انظر الشكل 2). وهي تتصل ببعض عناصر العمل الإنساني للصليب الأحمر في جنوب أفريقيا التي تركز عليها دراسة الحالة هذه.

الجدول رقم 2: العناصر الثمانية لإطار الوصول الآمن

أولاً		تقييم السياق والمخاطر	تكتسب الجمعيات الوطنية فهماً واضحاً للجوانب السياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية المترابطة للسياق الميداني المتغير والمخاطر الكامنة فيه، ويشكل هذا الفهم الأساس الذي تستند إليه للوقاية من تلك المخاطر وإدارتها.
ثانياً		السند القانوني والسياسات	تمتلك الجمعيات الوطنية أسانيداً وصكوكاً قانونية وتنظيمية سديدة وتضع سياسات توفر أساساً تستند إليه للقيام بمهمتها وأدوارها الإنسانية تماثياً مع سياسات الحركة والقانون الدولي الإنساني والتشريعات الوطنية.
ثالثاً		قبول الجمعية الوطنية	تحظى الجمعيات الوطنية بدرجة عالية من القبول لدى الأطراف المعنية الرئيسية بفضل تقديمها للمساعدة والحماية الإنسانية المهمة إلى الأشخاص والمجتمعات المحلية على نحو يراعي السياق ويتمشى مع المبادئ الأساسية والسياسات الأخرى للحركة.
رابعاً		قبول الأفراد العاملين في الجمعية الوطنية	يحظى الموظفون والمتطوعون بدرجة عالية من القبول لدى الأطراف المعنية الرئيسية من خلال عملهم على نحو يتسق مع المبادئ الأساسية والسياسات الأخرى للحركة.
خامساً		تمييز هوية الجمعية الوطنية	تتخذ الجمعيات الوطنية جميع التدابير اللازمة لحماية وتعزيز هويتها المرئية وهوية موظفيها ومتطوعيها.
سادساً		الإعلام والتنسيق على الصعيد الداخلي	تنفذ الجمعيات الوطنية استراتيجيات وآليات للإعلام والتنسيق مع الجهات الفاعلة الخارجية.
سابعاً		الإعلام والتنسيق على الصعيد الخارجي	تنفذ الجمعيات الوطنية استراتيجيات وآليات للإعلام والتنسيق مع الجهات الفاعلة الخارجية.
ثامناً		إدارة المخاطر الأمنية في الميدان	تتحمل الجمعيات الوطنية المسؤولية وتخضع للمساءلة عن سلامة موظفيها ومتطوعيها وأمنهم من خلال وضع وتنفيذ نظام وبنية لإدارة المخاطر الأمنية في الميدان.

المسائل المؤثرة في الوصول الآمن إلى المحتاجين والاستراتيجيات المعتمدة

المسألة رقم 1 قبول الجمعية الوطنية

العنصر الثالث من إطار الوصول الآمن

قبول الجمعية الوطنية تحظى الجمعيات الوطنية بدرجة عالية من القبول لدى الأطراف المعنية الرئيسية بفضل تقديمها للمساعدة والحماية الإنسانية المهمة إلى الأشخاص والمجتمعات المحلية على نحو يراعي السياق ويتماشى مع المبادئ الأساسية والسياسات الأخرى للحركة.



ثالثاً

يقال أنّ الوصول الآمن إلى المجتمعات المحلية المتضررة يعتمد بالأساس على التصور السائد عن الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا وقبوله باعتباره جهة فاعلة إنسانية محايدة وغير متحيزة ومستقلة. وانطلقت شرارة أعمال العنف القائم على كراهية الأجانب في جنوب أفريقيا بسبب تصور انتشر داخل المجتمعات المحلية مفاده أنّ الأجانب كانوا يستولون على وظائف السكان المحليين وأنهم كانوا يشكلون أحد مصادر النشاط الإجرامي. وكان الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا يشعر في تلك الحالة بالقلق من احتمال نظر المجتمعات المحلية في جنوب أفريقيا للمساعدات التي يقدمها للمواطنين الأجانب النازحين على أنها تضع احتياجات الأجانب قبل احتياجات الشعب.

الاستراتيجيات المعتمدة

التعويل على العلاقات القائمة لتوزيع الخدمات

عزت الجمعية الوطنية وصولها الآمن إلى المجتمعات المحلية المتضررة من أعمال العنف القائمة على كره الأجانب إلى أنها كانت تقدم خدمات أساسية للمجتمعات المحلية على نحو مائل للعيان قبل نشوب هذه الأعمال.



سيارة تابعة للصليب الأحمر في جنوب أفريقيا تحمل الشارة لتحديد هويتها بوضوح وهي تسلك طريقها

يساهم عاملان مهمان في قبول أي جمعية وطنية وتعزيز وضعها بشكل إيجابي، وهما: تقديم خدمات مهمة تلبي احتياجات المجتمع المحلي، وإشراك المجتمع المحلي أولاً في عملية تحديد الحلول ثم في تنفيذها.

ويساهم عاملان مهمان في قبول أي جمعية وطنية وتوطيد وضعها بشكل إيجابي وهما: تقديم خدمات مهمة تلبي احتياجات المجتمع المحلي، وإشراك المجتمع المحلي أولاً في عملية تحديد الحلول ثم في تنفيذها. وكانت أنشطة الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا موجهة نحو تعزيز روح المساعدة الذاتية داخل المجتمع المحلي عن طريق إشراك متطوعين من المجتمع المحلي في العمل الإنساني وتأهيلهم للقيام به. وأسفر نشر متطوعين محليين عن اكتساب القبول والتمكين من الوصول إلى المحتاجين إلى حد كبير، ليس هذا فحسب، بل والأهم من ذلك أدى أيضاً إلى اكتساب الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا فهماً أفضل للسياق الذي يعمل به.

وأشار متطوعون بالمثل إلى استمرار حضور الجمعية الوطنية وبروز دورها وهويتها، ومشاركتها في حوار منتظم مع المجتمع المحلي باعتبارها عوامل أساسية مكنتهم من إحراز تقدم في عملهم. وهذه هي الخطوات الأولى التي تفضي إلى رد فعل إيجابي من المجتمع المحلي يتيح للصليب الأحمر القيام بعمله ويضمن سلامة المتطوعين. وعلى حد قول الأمينة العامة للصليب الأحمر في جنوب أفريقيا بالإجابة السيدة «ويني نديبلي»: «شكل تقديمنا خدمات متكاملة للمجتمع المحلي عاملاً مساعداً ساهم في اكتساب قبول أفضل داخله».

«كان بعض أفراد المجتمع المحلي يسألوننا في بادئ الأمر عن سبب تقديمنا الدعم لمن ليسوا من أبناء الوطن أثناء الهجمات الموجهة ضد الأجانب بدافع الكراهية. وتمكنا من شرح أسلوب عملنا لهم، وتذكيرهم بما كنا نقوم به داخل المجتمع المحلي قبل وقوع الهجمات بصفتنا متطوعين نعمل تحت لواء الجمعية الوطنية. وسمح لنا أفراد المجتمع المحلي بعد هذا التوضيح بتنفيذ أنشطة مع مواطنين أجانب دون مضايقة أو تخويف».

متطوع في منطقة «ألكساندرا» بجمعية الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا

ولا ينبغي إغفال أهمية الحوار المستمر مع المجتمع المحلي والرصد المنتظم لنظرتهم إلى الجمعية الوطنية. ويكتسب تعزيز عمل الصليب الأحمر على كافة المستويات أهمية بالإضافة إلى ذلك. وتوطد الجمعية الوطنية وضعها الإيجابي على أكمل وجه عندما يقترن ذلك بأنشطة ميدانية مهمة. وبعبارة أخرى، يجب اتخاذ إجراءات عملية معينة لكسب القبول. وشددت هذه التجربة أيضاً على أهمية العمل مع وسائل الإعلام وتعزيز أنشطة الجمعية الوطنية في أوقات السلم وقبل نشوب أعمال العنف بوقت طويل.

إشراك قادة المجتمع المحلي في الحوار – «عملية انخراط المجتمع المحلي»

اعتمد الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا استراتيجية أساسية خلال أعمال العنف السياسي التي نشبت عامي 1993-1994، تمثلت في إشراك كافة الأطراف السياسية وقادة المجتمع المحلي في حوار يهدف إلى تعزيز الفهم الصحيح لدور الجمعية الوطنية بصفتها هيئة إنسانية محايدة وغير متحيزة ومستقلة. ودفعت هذه التجربة الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا واللجنة الدولية إلى التعاون معاً لإعداد عملية مشتركة من أجل «انخراط المجتمع المحلي»، تركز على المجالات الأساسية التالية:

- ◀ فهم السياق وتحليله بالتعاون مع المجتمع المحلي وقادته؛
- ◀ تحديد مصدر المعلومات المتداولة ثم التحقق من صحتها (على سبيل المثال الشائعات أو التقارير الإعلامية)؛
- ◀ بناء إطار عمل محلي آمن من خلال تعزيز معرفة كل القادة بالجمعية الوطنية؛
- ◀ نقل معلومات عن الحركة فعلياً على الصعيدين الداخلي والخارجي سعياً إلى ترسيخ وضع الجمعية الوطنية في وقت السلم.



والدة ترضع طفلها أثناء تلقي مساعدة من متطوعي الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا في مركز «جيببي» للشرطة الذي تجمع فيه نازحون بأعداد كبيرة.

وما زال الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا يستخدم هذه العملية، حيث يقوم العاملون الميدانيون بزيارة مواقع تعتبر بؤراً محتملة لأعمال العنف وبرسم خرائط لها بالتعاون مع كل قادة المجتمع المحلي في المنطقة. وحصيلة تلك العملية هي تعميق فهم كل قائد من هؤلاء القادة للتحديات التي يواجهها المجتمع المحلي. وغالبًا ما ترتبط المشاكل والحلول التي يحددها كل قائد بخصوصية مجتمع محلي أو آخر، ومن ثم ساعدت عملية انخراط المجتمع المحلي الصليب الأحمر في تحديد النهج الأفضل لضمان قبوله داخل هذا المجتمع.

وبينما رسّخ العاملون الميدانيون التابعون للصليب الأحمر في جنوب أفريقيا علاقتهم بقيادة المجتمع المحلي، أدركت الجمعية الوطنية أهمية تعرّف هؤلاء القادة على العاملين الميدانيين ومنحهم الثقة اللازمة. ويكفل نهج بناء الثقة المتبادلة بين ممثلي المجتمع المحلي والصليب الأحمر في جنوب أفريقيا معرفة قادة المجتمع المحلي ودرايتهم الكاملة بخلفية كل العاملين الميدانيين الموجودين في هذا المجتمع وحصولهم على التفاصيل اللازمة للاتصال بهم.

ضمان اتساق العمل بين تسير شؤون المتطوعين وهينة الحكم

أدركت قيادة الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا الأهمية الكبرى لضمان الاتساق بين هياكل الحكم والإدارة والأفراد في ما يتعلق بتوجه الجمعية الوطنية والتعاون بين الإدارة والعاملين.

وكان أحد الدروس الأساسية التي أفاد بها الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا² هي أن إجراءات العمل الموحدة ليست «خيارًا إضافيًا»، لأن الافتقار إلى إجراءات عمل موحدة واضحة وعدم نشرها على نطاق واسع أجبر الفرق الوطنية والإقليمية والمحلية على أن تضع كل منها إجراءات وعمليات خاصة بها بمعزل عن الفرق الأخرى أحيانًا. واقترن ذلك بعدم وجود هيكل هرمي واضح، مما زاد من صعوبة التنسيق والإدارة.

² المؤتمر السابع لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في عموم أفريقيا، من 19 إلى 22 أكتوبر/ تشرين الأول 2008، تقرير فريق العمل 2، تخفيف العواقب الإنسانية الناتجة عن أعمال العنف في الأماكن الحضرية: تجربة جنوب أفريقيا.

مهّد إشراك أعضاء هيئة الحكم في كل مرحلة من مراحل الاستجابة، بما في ذلك التخطيط، السبيل لاتخاذ قرارات سريعة وسديدة أثناء عملية الاستجابة.

وذكر الأمين العام السابق بالإناية السيد «دافيد ستيفان» الذي كان يرأس الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا خلال الهجمات الموجهة ضد الأجانب بدافع الكراهية، أنّ العمل مع هياكل الحكم في الجمعية الوطنية وأعضائها من أجل التخطيط لمواجهة الأحداث قبل وقوعها مهّد السبيل لاتخاذ قرارات سريعة وسديدة، لأن الجميع كانوا على علم بالتفاصيل وكان بإمكانهم الإعراب عن شواغلهم خلال عملية التحليل. وسلط الضوء أيضاً على أهمية إشراك هياكل الحكم في كل مرحلة من مراحل عملية الاستجابة. ولو أنّ قادة هيئات الحكم في الفروع تلقوا توجيهات دون إجراء مشاورات كافية أثناء مراحل التحليل والتخطيط، لربما أسفر ذلك عن عراقيل في عملية التنفيذ.

»يشكّل تلاحم النهج والعمل بين المقر الرئيسي والفروع أمراً أساسياً لضمان اتساق وضع الجمعية الوطنية على كل المستويات».

السيد «دافيد ستيفان»، الأمين العام السابق بالإناية لجمعية الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا

تعزيز التواصل الداخلي بشأن الحركة من أجل تخريج «سفراء» أقوياء

أشارت الأمينة العامة السابقة للصليب الأحمر في جنوب أفريقيا السيدة «مانديزا كالاكو - ويليامز» إلى أهمية تعزيز قدرات الجمعية الوطنية من خلال استمرار التواصل الداخلي والمشاركة الجماعية في عمليات التخطيط والتنفيذ. وأقرّ بأن التواصل الداخلي بشأن مهمة الجمعية الوطنية ومكونات الحركة وأنشطتها، وأهمية تطبيق المبادئ الأساسية، واستخدام الشارة، هي عملية مستمرة وليست إجراءً ينبغي تنفيذه أثناء العملية التمهيدية فحسب. وبالإضافة إلى ذلك، سلّطت السيدة «مانديزا كالاكو - ويليامز» الضوء على أهمية تعزيز كفاءات الموارد البشرية، بهدف تمكين الموظفين والمتطوعين من اكتساب المعرفة والمهارات اللازمة كي يصبحوا ممثلين عن الصليب الأحمر أو «سفراء» له يستطيعون المساعدة في ترسيخ موضع الجمعية الوطنية بحيث تكتسب قبولاً متزايداً لدى جميع شرائح المجتمع.

المسألة رقم 2 قبول الفرد

العنصر الرابع من عناصر إطار الوصول الآمن

قبول الأفراد العاملين في الجمعية الوطنية يحظى الموظفون والمتطوعون بدرجة عالية من القبول لدى الأطراف المعنية الرئيسية من خلال عملهم على نحو يتسق مع المبادئ الأساسية والسياسات الأخرى للحركة.



رابعاً

أفاد متطوعون من المجتمع المحلي تابعون للصليب الأحمر في جنوب أفريقيا بأنّه لم يكن سهلاً عليهم في جميع الأوقات الفصل بين هويتهم الشخصية باعتبارهم متطوعين في الصليب الأحمر وبين هويتهم كأفراد يعيشون في مجتمعاتهم المحلية لأنهم كانوا جزءاً من السياق هم وأسرهم. وأثناء الاستجابة لأعمال العنف القائمة على كره الأجانب، سئل البعض منهم: «لماذا تقدمون المساعدة لمواطنين أجانب وأنتم مواطنون من جنوب أفريقيا، في حين أنّ هؤلاء الناس هم الذين يتسببون في المشاكل؟».



Christopher Black/Federation

متطوع من الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا ينسق خطواته المقبلة مع زملائه.

الاستراتيجيات المعتمدة

تأهيل المتطوعين المتقدمين من المجتمع المحلي

أدرك الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا أهمية اعتبار متطوعي المتقدمين من المجتمع المحلي جزءاً من آلية الاستجابة للاحتياجات، بل واعتبارهم أيضاً الوسيلة الأساسية لبناء الثقة والعلاقات داخل المجتمع المحلي. ووزعت من ثم معلومات عن المبادئ الأساسية للحركة على المجتمعات المحلية المتضررة، ولقن المتطوعون المتقدمون من المجتمع المحلي كيفية الاسترشاد بهذه المبادئ وطريقة تطبيقها في اتخاذ القرارات وتنفيذ أنشطة الاستجابة للاحتياجات.

وكرّس الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا وقتاً طويلاً وبذل جهوداً كبيرة في سبيل إعداد هياكله للاستجابة للاحتياجات في حالات الطوارئ، مما تضمن تقديم التدريب وتوفير السترات والوثائق اللازمة لإثبات الهوية إلى جميع فرق المتطوعة للاستجابة للاحتياجات. وعندما كان المتطوعون بصدد جمع الدروس المستفادة من الاستجابة للاحتياجات من تجربة عام 2008، أشاروا أيضاً إلى أهمية فهم المبادئ الأساسية وتجسيدها أفعالاً في عملهم اليومي وفي حياتهم، ومعرفة السياسات الأخرى للحركة والمعايير الإنسانية المقبولة على نطاق واسع، وهي معرفة على نفس القدر من الأهمية. وأثناء الهجمات الموجهة ضد الأجانب بسبب الكراهية على سبيل المثال، شعر المتطوعون من المجتمع المحلي خلال عملية توزيع مواد الإغاثة بمدى التحديات عندما أدركوا أن المواطنين الأجانب النازحين كانت لديهم معرفة بمشروع «سفير»³ أكثر مما كان المتطوعون أنفسهم يعرفون عنه.

وقبل اندلاع أعمال العنف القائمة على كره الأجانب في عام 2008، قدّم الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا بعض التدريب المخصّص لتحسين مستوى تأهيل متطوعي في مجال الاستجابة للاحتياجات بصورة مناسبة في حالات العنف. وعُثم هذا التدريب على التأهب عقب تجربة عام 2008 في مناهج التدريب الخاصة ببرامج المجتمع المحلي بصفة عامة.

يرى الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا المتطوعين من المجتمع المحلي، الذين يلتزمون بالمبادئ الأساسية ويسعون إلى تعزيزها، هم الوسيلة الأساسية لبناء الثقة والعلاقات داخل المجتمع المحلي.

³ مشروع "سفير" Sphere، الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في مجال الاستجابة للاحتياجات الإنسانية، عام 2011، www.sphereproject.org.

العمل معاً في إطار الحركة

لعب الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا دوراً ميدانياً رائداً في الاستجابة للاحتياجات الإنسانية الناجمة عن أعمال العنف القائمة على كره الأجانب، بتوجيه ودعم من اللجنة الدولية والاتحاد الدولي على حدٍ سواء. وتمكّن الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا بفضل عمله مع مكونات أخرى من الحركة والاستفادة من مزايا قدراتها التكميلية من بناء قدرة قوية على الاستجابة للاحتياجات، رغم التحديات التي تطرحها تلك الممارسة.

وأجرت الحركة تحليلاً مشتركاً للسياق وتبادلت مكونات الحركة المعلومات المجمعّة في ما بينها. وتمكّن الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا من المساهمة بالمعلومات ووجهات النظر المستقاة من تقارير الفرق الميدانية، خلال المؤتمرات المنتظمة عبر الهاتف التي كُرست لتلقي المعلومات وتبادلها بين الفروع والمكاتب الإقليمية والمكتب الوطني. ورأى الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا أنّ عملية التحليل المتكاملة بين مكونات الحركة أدت إلى قدر أكبر من الموضوعية، وثبتت فائدتها في تحقيق التوازن بين هذا التحليل الموضوعي ووجهات النظر غير الموضوعية التي تتخذها الفرق العاملة في الميدان، وهي مسألة مفهومة ومقدّرة في أغلب الأحيان.

ولم يكن لدى الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا إبان اندلاع أعمال العنف استراتيجية إعلامية لمواجهة الأزمات، ولم يكن يعمل في الجمعية الوطنية برمتها عدد كافٍ من الموظفين الإعلاميين بحيث تتمكن من مواجهة الاهتمام والتدقيق الإعلاميين الشديدين في كل أرجاء العالم. وتولى المكتب الإقليمي للاتحاد الدولي المعني بمنطقة أفريقيا الجنوبية الجزء الأكبر من العمل الإعلامي في بداية العمليات، إذ كان يُعدّ مقالات إخبارية وبيانات صحفية ويساعد في المؤتمرات الصحفية، إلى أن عين الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا مستشاراً إعلامياً محلياً لتولي هذه المسؤوليات.

استفادت مكونات الحركة من قدراتها التكميلية فتعاونت على العمل في مجالات من ضمنها التحليل المشترك للحركة، مما عزز قدرة الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا على الاستجابة للاحتياجات الإنسانية.

الشكل رقم 3: المبادئ الأساسية للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

العالمية	الوحدة	التطوع	الاستقلال	الحياد	عدم التحيز	الإنسانية
الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر منظمة عالمية وللجمعيات الوطنية فيها حقوق متساوية وعليها واجب التعاون.	لا يمكن أن تكون هناك سوى جمعية وطنية واحدة للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر في البلد الواحد، ويجب أن تكون مفتوحة للجميع وأن تشمل بأنشطتها الإنسانية مجموع أراضيه.	الحركة منظمة إغاثة تطوعية لا تعمل لأجل المصلحة الخاصة.	الحركة مستقلة، ورغم أنّ الجمعيات الوطنية تعمل كأجهزة مساعدة للسلطات العامة في ما تظطلع به هذه الأخيرة من نشاطات إنسانية وتخضع للقوانين السارية في بلادها، فإنه يجب عليها أن تحافظ على استقلالها حتى تستطيع أن تتصرّف بموجب مبادئ الحركة في جميع الحالات.	لكي تحافظ على التمتع بثقة الجميع تمتنع الحركة عن المشاركة في العمليات الحربية وفي الخلافات ذات الطابع السياسي أو العنصري أو الديني أو الإيديولوجي، في أي وقت من الأوقات.	لا تفرّق الحركة بين الأشخاص على أساس جنسياتهم أو عرقهم أو دياناتهم أو انتمائهم الطبقي أو السياسي، وكل ما تسعى إليه هو تقديم المساعدة إلى الأشخاص حسب معاناتهم مع إعطاء الأولوية لأشدّ حالات الضيق إلحاحاً.	الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر حركة ذات طابع دولي ووطنى نبعث من الرغبة في تقديم العون إلى الجرحى في ميادين القتال دون تمييز، وتبذل جهوداً لرفع المعاناة وتخفيفها عن البشرية في جميع الأحوال، كما تهدف إلى حماية الحياة والصحة وإلى ضمان احترام الشخصية الإنسانية وتعزيز التفاهم المتبادل والصداقة والتعاون والسلام الدائم بين الشعوب.

حصيلة النجاح

نجح الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا في الاستجابة خلال حقبة أعمال العنف وفي توطيد العلاقات مع المجتمع المحلي. وقد أحرزت المناقشات التي استُهلّت مع الحكومة في عام 1999 تقدّمًا ملحوظًا بفضل هذا النجاح، وأدّت في عام 2010 إلى التوقيع على مذكرة تفاهم بين الطرفين بشأن مواجهة الكوارث والاستجابة في حالات الطوارئ. وعلاوة على ذلك، دُعي الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا عام 2008 للانضمام إلى اللجنة الوطنية المشتركة بين الوزارات المعنية بالقانون الدولي الإنساني، وهو حاليًا عضو فيها. وأثناء مباريات كأس العالم لكرة القدم التي استضافتها جنوب أفريقيا عام 2010، دعمت وزارة الصحة في جنوب أفريقيا أيضًا الصليب الأحمر دعمًا مطلقًا باعتباره إحدى الجهات الكثيرة التي تقدم الإسعافات الأولية.



Christopher Black/Federation

إحدى العاملات في مجال الرعاية الصحية من الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا تقدم العلاج إلى طفل صغير مريض أمام عيني والدته الساهرة.

مهمة اللجنة الدولية

اللجنة الدولية للصليب الأحمر منظمة غير متحيزة ومحايدة ومستقلة لها مهمة إنسانية بحتة تتمثل في حماية حياة وكرامة ضحايا النزاع المسلح وحالات العنف الأخرى وتقديم المساعدة لهم. وتسعى اللجنة الدولية جاهدة أيضاً إلى تبادلي المعاناة بنشر أحكام القانون الدولي الإنساني والمبادئ الإنسانية العالمية وتعزيزها. وأنشئت اللجنة الدولية عام 1863 وقد انبثقت عنها اتفاقيات جنيف والحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر. وهي توجه وتنسق الأنشطة الدولية التي تنفذها الحركة أثناء النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى.

