



ما يحتاج جمهورك إلى معرفته في حالات الطوارئ: معلومات منقذة للحياة دليل مواضيع حول القضايا الإنسانية الأساسية.



توطئة

هذه الكتيبات مخصّصة للإعلاميين الذين يعملون على مساعدة الجماهير المتضرّرة من الأزمات الإنسانيّة. وهي تقدّم لمحة موجزة عن القضايا الإنسانيّة المشتركة في حالات الطوارئ. وسوف تساعدك على:

- فهم أنواع المشكلات التي من المحتمل أن يواجهها جمهورك في حالات الطوارئ.
- العمل جنبًا إلى جنب مع خبراء الإغاثة لتزويد الجماهير بمعلومات دقيقة وذات صلة ومنقّدة للحياة.

كيفية استخدام هذه الكتيبات

تحتوي هذه الكتيبات على معلومات حول الموضوعات الإنسانيّة الأساسيّة. والغرض منها هو أن تكون نقطة انطلاق لمساعدتك في تحديد أنواع القضايا التي يجب معالجتها في برامجك وأسئلتك لطرحها على خبراء الإغاثة. ولمساعدتك في تحديد المواضيع ذات الأولويّة، يجب عليك التحدّث مع المتخصّصين الإنسانيين المحليين. وإن أمكن، تحدّث مع جمهورك أيضًا لاكتشاف ما يحتاجون إلى معرفته.

ومن الجدير، عند استعمال هذه الكتيبات، أن تتذكّر:

- مراعاة الوضع والثّقافة والسيّاق المحليّ للتأكّد من أنّ المعلومات ذات صلة.
- مراعاة الاحتياجات المحدّدة للجماهير المختلفة (على سبيل المثال، الرّجال والنساء والأشخاص الأكثر ضعفًا)
- التحقّق من التّوافق مع مصادر المعلومات الأخرى المقدّمة
- استشارة المتخصّصين المحليين المؤهلين للتحقّق من صحّة المعلومات الإنسانيّة ومدى صلتها بالموضوع.
- استخدام الكتيبات جنبًا إلى جنب مع كتيّب إنتاج شريان الحياة (Lifeline) التّابع لبي بي سي ميديا أكشن، والذي يحتوي على إرشادات حول كيفية القيام بالبرمجة الفعّالة في الأزمات.

مفهوم التحويلات النقدية؟ (1)

تزوّد التحويلات النقدية الأشخاص في الأزمات بالمال حتى يتمكنوا من شراء ما يحتاجون إليه في الأسواق المحلية. ويأتي هذا النوع من المساعدات المالية بأشكال مختلفة. حيث تمنح بعض برامج المساعدات الناس عملة مادية، بينما تمنح برامج أخرى المساعدات في شكل قسائم/وصولات. وتقوم بعض البرامج بتحويل الأموال عبر الهواتف المحمولة، في حين تقدّم أخرى الأموال من خلال التحويلات المصرفية أو على البطاقات التي يمكن للناس استخدامها لسحب الأموال من الصّراف الآلي. وأخيراً تمنح بعض برامج الوكالات الأشخاص نقودًا على بطاقة يمكنهم استخدامها لشراء اللّوازم في متاجر معينة.

ويمكن تقديم التحويلات النقدية للأفراد أو الأسر أو في بعض الأحيان إلى مجتمعات بأكملها. ويتمثل السبب الأكثر شيوعًا وراء منح الناس المال في حالات الطوارئ في مساعدتهم على شراء المواد التي تلبي احتياجاتهم الأساسية، من قبيل الطّعام ومستلزمات المطبخ والنّظافة أو الملابس. لكن يمكن أيضًا تقديم مساعدات مالية لمساعدة الأسر على دفع أجور السّكن أو إصلاح مساكنهم أو إعادة إيجاد سبل عيش أخرى. وتحتوي معظم البرامج النقدية على شروط خاصّة بها - مثل التّنصيص على وجوب أن ينفق مستلمو المساعدات الأموال بشروط محدّدة، أو القيام بعمل معيّن لتلقّي الأموال النقدية، بينما هناك برامج أخرى ليست لها أيّة شروط وبالتالي يكون المستفيدون أحرارًا في إنفاق المال فيما يرغبون. ومن المهمّ للأشخاص الرّاعيين في تلقّي التحويلات النقدية فهم القواعد المرتبطة ببرنامجهم الخاصّ.

أهميّة التحويلات النقدية؟ (2)

قد تتسبب حالات الطوارئ الإنسانية في فقدان الناس لمنازلهم أو مواشيهم أو مصادر رزقهم. وأثناء مثل هذه الأوقات الصّعبة، تضطرّ العديد من العائلات الفقيرة إلى بيع ممتلكاتها أو الحصول على قروض بفوائد عالية لسدادها. ويمكن أن يوفر تلقّي التحويلات النقدية وسيلة للأشخاص لشراء ما يحتاجون إليه (على سبيل المثال، الغذاء والرّعاية الصحيّة والتعليم) دون الاضطرار إلى الاستدانة والغرق في مزيد من الفقر. كما يمكن أن تساعد تلك التحويلات في حماية مستويات معيشتهم ودعم انتقالهم إلى سبل عيش أكثر استدامة.

وفي بعض السّياقات، تعتبر التحويلات النقدية شكلاً من المساعدات الإنسانية أكثر فعالية من توزيع موادّ المساعدات المعروفة (مثل الطّعام أو البطانيّات)، لأنّ النّقد يمكّن للأشخاص من شراء الأشياء التي يحتاجون إليها أكثر من غيرها، بدلاً من تلقّي السلع التي قد لا تكون بالضرورة أولويّة بالنّسبة لهم. وعلاوة على ذلك، يمكن للأموال التي ينفقها الناس أن تساعد أيضًا في تقوية الأعمال التجارية المحليّة وخلق فرص العمل، ولها أيضا فوائد أخرى للمجتمع والاقتصاد المحليّ.



(2) http://www.who.int/alliance-hpsr/alliancehpsr_dfidevidencepaper.pdf

(1) <http://www.cashlearning.org/downloads/calp-updated-glossary.pdf%20and%20http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/%20EXTSOCIETYPROTECTION/EXTSAFETYNETSANDTRANSFERS/0,,contentMDK:22190222~menuPK:1552806~pagePK:210058~piP-%20K:210062~theSitePK:282761,00.html>



كيف يعمل نظام التحويل التّقديّ عملياً؟
تذكّر أنّه ربما تمّ إعداد أنظمة مختلفة من
قبل مؤسسات مختلفة، لذلك قد تحتاج
إلى التّفريق بينها).

إن كان الشّخص مؤهّلاً، فما الذي يتوقّع الحصول عليه
(على سبيل المثال، التّقديّ المادّي، والقسائم، وأموال
الهاتف المحمول)؟

كيف يجب أن يتوقّع النّاس الحصول على الأموال (على
سبيل المثال، من خلال منظمّة غير حكوميّة، من خلال
بنكهم، من خلال هواتفهم المحمولة)؟ ما المبلغ الذي
يحقّ لكلّ شخص؟ متى سيحصلون على المال وما
مدى الفترة الزّمنيّة؟ هل سيتمّ استلام الأموال دفعة
واحدة، أم سيتمّ دفعها على أقساط.؟

فيم يمكن استخدام المال؟

هل المستلمون أحرار في شراء ما يختارونه، أم يجب
عليهم شراء موادّ معيّنة أو التّسوّق لدى بائعين معيّنين؟

هل هناك شروط لاستلام المال؟ مثلاً، هل هو مخطّط
"المال مقابل العمل" الذي يشركهم في المساعدة في
إعادة الإعمار، أو حضور جلسة تدريبيّة، أم أنّها
مساعدات غير مشروطة؟

بالإضافة إلى تقديم معلومات مفصّلة، يمكن للبرامج
الإعلاميّة أيضاً مشاركة القصص الإبداعيّة حول كيفيّة
استخدام الأشخاص للمساعدات التّقديّة. حكمة من أجل
المساعدة في إلهام الآخرين لفعل الشّيء نفسه.

ما المعلومات التي يمكنني مشاركتها مع الجماهير؟

يمكن أن توقّر التّدخلات الإعلاميّة والتّواصلية منبراً للنّاس لطرح الأسئلة وإثارة
المخاوف والتّواصل مع الخبراء للحصول على التّوجيه. ويمكن أن تساعد
المعلومات الدّقيقة الأشخاص على فهم وضعهم والخيارات المتاحة لهم،
بالإضافة إلى إدارة توقّعاتهم.

تحدّث إلى الجهات الفاعلة الإنسانيّة المحليّة التي تدير البرامج التّقديّة لجمع
المعلومات التي ستساعد السّكان على فهم كيفيّة عملهم. فقد يحتاج جمهورك
إلى إجابات للأسئلة الموضحة أدناه.

لماذا تم إعداد برنامج المساعدات التّقديّة؟

ما الحاجة التي تمّ تصميم برنامج التّقدي
لتلبيتها؟ (على سبيل المثال، هل هو لدعم
الصّحة / الغذاء / المأوى / غير ذلك؟) لماذا
يتمّ تقديم التّقود في هذه الحالة، بدلاً من
الأشكال التقليديّة للمساعدات الإنسانيّة.مثل
توزيع الغذاء.

كيف يمكن للأشخاص التسجيل في برنامج التحويلات التّقديّة؟

ما هي المعايير التي يجب على الأشخاص
الوفاء بها ليكونوا مؤهلين لتلقّي الأموال؟ من
يحصل على المال ومن لا يحصل عليه؟ ما هي
العمليّات التي يجب على النّاس اتّباعها؟ على
سبيل المثال: أين ومتى يجب على النّاس
التّسجيل، وما هي المستندات التي يحتاجون
إليها؟

معلومات نموذجيّة للجماهير
حول معايير تلقي التحويلات
التّقديّة:

تعمل XXX (المنظمّة) مع
المجتمع لتحديد الأسر الأكثر
ضعفًا في هذا الوقت. إنهم
يزوّدون هذه العائلات بمبلغ
من المال لشراء ما يحتاجون
إليه للمساعدة في تعافيهم. لا
توجد شروط أو متطلّبات
عمل. معايير استلام الأموال
هي XXXX. الرّجاء الاتّصال ب
XXX لمزيد من المعلومات.

(مقتبس من مكتبة رسائل
شبكة التّواصل مع
المجتمعات المتضرّرة من
الكوارث)

مهمّ؟

يحتاج النّاس إلى معلومات محدّدة
ومفيدة لهم. ولكن، قد يكون هناك
خطر أمنيّ في بثّ بعض
المعلومات على نطاق واسع - مثل
مكان وكيفيّة تلقي المدفوعات
التّقديّة. حيث يمكن أن يخلق هذا
النّوع من المعلومات فرصًا لبعض
الأشخاص لإساءة استخدام النّظام أو
تعريض أولئك الذين يتلقّون الأموال
لخطر الهجمات أو السرقة. ولذا، قد
يكون من الأنسب إعطاء رقم هاتف
جهة ما حيث يمكن للأشخاص تلقي
المشورة الشّخصيّة.

كيف يمكن لوسائل الإعلام المساعدة في معالجة المشاكل المحتملة المتعلقة بالتحويلات النقدية؟

قد لا تكون المنتجات التي يحتاجها الناس متاحة في السوق المحلية حتى مع توفر النقود. ويمكن أن تخبر وسائل الإعلام وبرامج التواصل الناس أين يمكنهم العثور على المنتجات التي يحتاجونها أو تقترح منتجات بديلة

نقود غير كافية لتلبية الاحتياجات:

قد تكون البرامج النقدية محدودة، وقد لا يكون هناك أموال كافية لتلبية احتياجات المستفيدين. وربما يشعر المستفيدون بخيبة أمل بسبب المبلغ المالي الذي يتلقونه. وقد يتوقعون المزيد من المال لفترة أطول من الوقت. هنا، يمكن أن تساعد وسائل الإعلام والتواصل في إدارة التوقعات من خلال تقديم معلومات دقيقة حول البرامج النقدية. كما يمكنهم إبقاء الناس على اطلاع دائم بالموقف أثناء تطوره. حيث يمكن لوسائل الإعلام مثلا إبلاغ الجماهير بتضخم الأسعار وأسعار السوق وإمدادات الأسهم.

قد لا تتطابق أولويات المجتمع مع أهداف مقدمي النقد:

قد ترغب المجتمعات أو الأفراد في إنفاق المساعدات المالية على مواد مختلفة عن تلك المدرجة من قبل وكالة المعونة. من ذلك مثلا أن منظمة غير حكومية قد تمنح قسائم للخضروات الطازجة بينما تفضل العائلات شراء الأدوية. وإذا شعر الكثير من الناس أن المشروع النقدي لا يلبي احتياجاتهم، فيمكن لوسائل الإعلام المساعدة من خلال تسليط الضوء على المشكلة لمقدمي المساعدات والمانحين حتى يتمكنوا من معالجتها.

صعوبة استخدام المدفوعات الإلكترونية (التحويلات النقدية عبر الهاتف المحمول)؟

يمكن أن تؤدي التغطية المحدودة للشبكة إلى صعوبة الوصول إلى الأموال عبر الهواتف المحمولة. أيضًا، يجد بعض الأشخاص صعوبة في استخدام نظام ما جديد عليهم. حيث لا يمكن للجميع قراءة التعليمات الخاصة بكيفية استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية أو إدخال رقم التعريف الشخصي (PIN). هنا، يمكن أن تساعد برامج الوسائط والتواصل في توفير الرسوم التوضيحية (3) أو الرسائل الصوتية القصيرة بتعليمات بسيطة. كما يمكن لوسائل الإعلام أيضًا أن تخبر الناس بمكان الحصول على المساعدة لاستخدام أنظمة النقد.

قد يصبح متلقو النقود أهدافًا للاعتداء من قبل أولئك الذين لم يكونوا مؤهلين:

العمل مع قادة المجتمع المحلي والمنظمات غير الحكومية لشرح متطلبات الأهلية بوضوح. يمكنك أيضًا مشاركة القصص حيث قام الأشخاص بتجميع الموارد لإنشاء خدمة للمجتمع لتشجيع التماسك الاجتماعي، من ذلك مثلًا عملية ترميم معبد في نيبال. (4)

مثال عن كيفية استخدام الأشخاص للتحويلات النقدية:

تلقت بعض العائلات في XXX تحويلات نقدية لمساعدتهم على التعافي بعد الزلزال. في برنامج اليوم، سنسمع من إحدى العائلات التي استخدمت المال لإعادة بناء منزلها، وأخرى اشترت الدجاج ولديها الآن بيض طازج، وأخيرًا من مجموعة من العائلات في XXX جمعوا أموالهم معًا لبناء مرحاض عمومي.

مهم؟

"غالبًا ما يظهر الناس تقديرهم للتحويلات النقدية لأنها أكثر سترًا من أشكال المساعدات الأخرى. وهذا يمكن أن يساعد في حمايتهم من التحوّل إلى أهداف للسرقة. وفي بعض الحالات، قد يشعر الناس أيضًا بالخجل من تلقي المساعدة المالية. لذا تذكر احترام سلامة المستفيدين وكرامتهم في أي اتصال، والامتناع عن ذكرهم بالاسم على الهواء.."

معلومات نموذجية للجماهير حول للتحويلات النقدية:

تقدم XXX (المنظمة) برنامج النقد مقابل العمل لمنح الناس المال لشراء ما يحتاجون إليه لمساعدتهم على التعافي بعد الكارثة. ولتلقى الأموال، يجب أن تشارك في إعادة بناء مجتمعهم. اتصل بـ XXX للتسجيل.

(مقتبس من مكتبة رسائل شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث)

تستند المعلومات الواردة في هذا الوثيقة إلى المصادر التالية:

المراجع

شراكة التّعلم التّقديّ (CaLP) (2011). دليل سريع للاتّصالات الميدانيّة في برمجة التّحويلات التّقديّة. متاح على:
http://www.cashlearning.org/downloads/resources/tools/calp_communicating_cash_to_communities.pdf

الحقائق الرّئيسيّة للبنك الدّوليّ – شبكات الأمان والتّحويلات – حقائق أساسيّة. متاح على:
<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTSOCIALPROTECTION/EXTSAFE-TYNETSANDTRANSFERS/0,,contentMDK:22190222~menuPK:1552806~pagePK:210058~piPK:210062~theSitePK:282761,00.html>

ورقة إثبات التّحويلات التّقديّة الصّادرة عن وزارة التّنمية الدّوليّة البريطانيّة (DFID) حول ما يصلح متاح على:
http://www.who.int/alliance-hpsr/alliancehpsr_dfidevidencepaper.pdf

مكتبة رسائل شبكة التّواصل مع المجتمعات المتضرّرة من الكوارث (CDAC). متاح على:
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/message-library/?language=english&filterA=threat&filterB=THR-Unsafe-water&filterC&filterD&local=global&format=html-cdac>

الموادّ التّدريبية الخاصّة بشراكة التّعلم التّقديّ (CaLP).
 يتضمّن صيغ ولغات مختلفة (مثل بطاقات الصّور). متاح على:
<http://www.cashlearning.org/elan/cash-delivery-mechanism-sample-training-materials>

لمزيد الاطلاع

أنجل سي. (Angle, S): أصوات وآراء المستفيدين بشأن التّحويلات التّقديّة غير المشروطة،
<http://www.cashlearning.org/downloads/calp-beneficiaries-voice.pdf>

سميث، جي. ومحي الدين، لي. (Smith, G. & Mohiddin, L). مراجعة لأدلة برامج التّحويلات التّقديّة الإنسانيّة في المناطق الحضريّة، المعهد الدّوليّ للتّعليم والتّنمية في ديسمبر 2015. متاح على:
<http://www.cashlearning.org/downloads/a-review-of-evidence-of-humanitarian-cash-transfer-programming-in-urban-areas.pdf>

معهد التّنمية الخارجيّة (ODI)، (2015). خلق التّقد بشكل مختلف. كيف يمكن للتّحويلات التّقديّة أن تحوّل المساعدات الإنسانيّة. تقرير الفريق الرّفيع المستوى المعنيّ بالتّحويلات التّقديّة الإنسانيّة.
<https://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/9828.pdf>