



IFRC

# إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ

إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال  
الأحمر لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ

P.O. Box 303  
CH-1211 Geneva 19  
Switzerland

الهاتف: +41 22 730 42 22  
الفاكس: +41 22 733 03 95

البريد الإلكتروني: [secretariat@ifrc.org](mailto:secretariat@ifrc.org)  
الموقع الإلكتروني: [www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)

© الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، جنيف، عام 2017

يجوز استنساخ هذه الوثيقة كلياً أو جزئياً لأغراض غير تجارية شريطة الإشارة إلى المصدر. ويرجو الاتحاد الدولي شاكراً تلقي تفاصيل عن هذا الاستخدام. وينبغي توجيه طلبات الاستنساخ لأغراض تجارية إلى الاتحاد الدولي على العنوان التالي: [secretariat@ifrc.org](mailto:secretariat@ifrc.org).

وتعود الملكية الفكرية لجميع الصور المستخدمة في هذه الوثيقة إلى الاتحاد الدولي ما لم ينص على خلاف ذلك.

IFRC

# إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ

السلوك - مع المجتمع المعني في جميع المراحل - والاستماع النظافة، بدءاً من فهم المشكلة والعوائق والمحفزات لتغيير إلى المجتمع المتضرر والعمل معه، وضمان استجابة فعالة ومناسبة للاحتياجات

هذه الإرشادات تساعد موظفي الصليب الأحمر والهلال الأحمر والمتطوعين على العمل بشكل منهجي من خلال إتباع جميع الخطوات الهامة لتخطيط وتنفيذ ورصد تعزيز

---

7	المقدمة
7	لمن أعدت هذه الوثيقة؟

---

8	تعريف تعزيز النظافة وأهميتها في حالات الطوارئ
16	كيفية تنفيذ تعزيز النظافة في حالات الطوارئ؟

---

20	الخطوة الأولى: تحديد المشكلة
28	الخطوة الثانية: تحديد الفئات المستهدفة
31	الخطوة الثالثة: تحليل العوائق والمحفزات لتغيير السلوك
40	الخطوة الرابعة: صياغة الأهداف لتغيير السلوك المتعلق بالنظافة
44	الخطوة الخامسة: التخطيط
61	الخطوة السادسة: التنفيذ
70	الخطوة السابعة: الرصد والتقييم
77	الخطوة الثامنة: المراجعة، وإعادة التكيف

---

79	المراجع
82	الملاحق
83	1.2 إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتعزيز النظافة - ملخص سريع

---

## قائمة المصطلحات

WASH: Water, Sanitation and Hygiene

المياه والاصحاح وتعزيز النظافة

IFRC: International Federation of Red Cross and Red Crescent

الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

ICRC: International Committee of the Red Cross

اللجنة الدولية للصليب الأحمر

PoA: Plan of Action خطة العمل

PHAST: Participatory Hygiene and Sanitation transformation

منهجية المشاركة في تحسين الممارسات المتعلقة بالنظافة ومرافق الصرف الصحي

CLTS: Community-Led Total Sanitation

المرافق الصحية الشاملة بقيادة المجتمع المحلي

## قائمة الرسوم

- الرسم 1: إطار تحسين النظافة  
الرسم 2: دورة مشروع تعزيز النظافة  
الرسم 3: التقييمات السريعة  
الرسم 4: أساليب التقييم  
الرسم 5: الرسم البياني F  
الرسم 6: مخطط العوائق

## ملاحظة

تتكون حزمة تعزيز النظافة في حالات الطوارئ مما يلي :

1. إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ (هذا الدليل)  
. يقدم هذا الدليل إرشادات حول كيفية تخطيط وتنفيذ تعزيز النظافة في حالات الطوارئ، كما توفر روابط لمزيد من المعلومات
2. ملخص مؤلف من صفحة واحدة لإرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ  
. يعطي لمحة عامة عن الإرشادات (الملحق 1.2)
3. دليل تدريبي للمساعدة في تطبيق إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ، ويتضمن أهداف وخطط الجلسات التي يمكن تكيفها وفق سياقات مختلفة.

# المقدمة



## إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ

### المقدمة

تهدف هذه الإرشادات الى ضمان أن جميع برامج المياه والاصحاح وتعزيز النظافة (WASH) التابعة للصليب الأحمر والهلال الأحمر تشمل تعزيز أفعالاً للنظافة الصحية في حالات الطوارئ ذات صلة بالسياق. على عكس العديد من المنظمات، تتمتع حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر بوضع فريد من نوعه لأنها تضم موظفين ومتطوعين من المجتمع المحلي، مما يسهل عملها مع المجتمع؛ وهو أمر أساسي في تعزيز النظافة. على الرغم من ذلك، قد أظهرت التجربة أن المقاربة المعتمدة أثناء الاستجابة لحالات الطوارئ تقتضي بتطبيق تعزيز النظافة من خلال إعطاء المعلومات أو التعليمات عن طريق رسائل للمجتمع المتضرر. هذه الإرشادات تساعد موظفي الصليب الأحمر والهلال الأحمر والمتطوعين على العمل بشكل منهجي من خلال إتباع جميع الخطوات الهامة لتخطيط وتنفيذ ورصد تعزيز النظافة، بدءاً من فهم المشكلة والعوائق والمحفزات لتغيير السلوك - مع المجتمع المعني في جميع المراحل - والاستماع إلى المجتمع المتضرر والعمل معه، وضمان استجابة فعالة ومناسبة للاحتياجات. على الرغم من اختلاف كل حالة، فإن هذه المقاربة، ذو المسار الواضح، تساعد في ضمان الجودة وفق المعايير المتفق عليها؛ كما تساهم في ضمان التنفيذ الفعال من خلال الرصد والتدريب المناسبين للاحتياجات.

تتوفر هذه الإرشادات على شكل ملخص من ست صفحات، وأيضاً على شكل ملخص من صفحة واحدة (ملخص سريع)، كما تتضمن دليل تدريبي يشمل حصص تدريب مقترحة لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ مرتبطة بهذه الإرشادات. جميع هذه الوثائق والأدوات والموارد والمواد المرجعية المذكورة في الوثائق مرتبطة، ومتوفرة على الرابط التالي للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر [watsanmissionassistant.org](http://watsanmissionassistant.org).

### لمن أعدت هذه الإرشادات؟

تتوجه هذه الإرشادات لجميع موظفي ومتطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر الذين يستجيبون لحالات الطوارئ؛ بما في ذلك المتطوعون من المجتمع المحلي، وموظفو الجمعية الوطنية، والفرق الوطنية للاستجابة للكوارث، والفرق الإقليمية للاستجابة للكوارث و وحدات الاستجابة للطوارئ، ولا سيما العاملين في قطاع المياه والصرف الصحي وتعزيز النظافة.

تستهدف هذه الإرشادات أيضاً معززي النظافة الذين قد يكون لديهم مستويات مختلفة من الخبرة والقدرة على الاستجابة الطارئة في مجال المياه والصرف الصحي وتعزيز النظافة. والهدف هو استخدام هذه الإرشادات والمواد التدريبية من قبل جميع المعززين للنظافة في حالات مختلفة، وتوفير التوجيه لذوي الخبرة المحدودة، وأن تكون هذه الإرشادات ذات فائدة لمن لديهم المزيد من الخبرة وقد يعملون في حالات تحتاج إلى الخبرة وحسن التقدير لتكثيف نشاطهم ضمن سياقات أكثر تحدياً.

## تعريف تعزيز النظافة وأهميتها في حالات الطوارئ

### تعريف تعزيز النظافة في حالات الطوارئ وفقاً للصليب الأحمر والهلال الأحمر

تُعرف حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر تعزيز النظافة في حالات الطوارئ على النحو التالي: نهج منظم ومنهجي متبع من قبل موظفي ومتطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر؛ لتمكين الناس من اتخاذ إجراءات لمنع الأمراض ذات الصلة بالمياه والصرف الصحي والنظافة عن طريق حشد وإشراك السكان المتضررين ومعارفهم ومواردهم؛ وتأمين الاستخدام الأفضل والاستفادة القصوى من مرافق المياه والصرف الصحي."

الهدف الرئيسي للتدخل في مجال المياه والاصحاح وتعزيز النظافة هو المنع والحد من انتقال الأمراض ذات الصلة بالمياه والصرف الصحي والنظافة. وبشكل تعزيز النظافة جزءاً أساسياً من التدخل الناجح في مجال المياه والصرف الصحي وتعزيز النظافة.

تتأثر صحة الأفراد والمجتمعات بعوامل كثيرة، مثل البيئة، والوضع الاجتماعي والاقتصادي، والنظم الصحية والسلوك الصحي. ومن الضروري ضمان حصول الجميع على الوسائل الكفيلة للعيش الصحي بدلاً من التركيز فقط على السلوك الفردي. ويشكل ضمان الوصول إلى مرافق المياه والصرف الصحي وتعزيز النظافة جزءاً من تعزيز النظافة، إلى جانب التأثير على الأطباع لتغيير السلوك.

إن حالة الطوارئ يمكن أن تؤثر على الصحة بطرق مختلفة. قد تكون مرافق المياه والصرف الصحي وتعزيز النظافة محدودة، على سبيل المثال، إذا كان سكان منطقة معينة نازحين يعيشون في ملاجئ مؤقتة، تركوا منازلهم (بسبب النزاعات أو كارثة طبيعية)، أو البنية التحتية قد تضررت (بعد وقوع زلزال أو فيضانات)، أو بسبب نقص الموارد (مثل الصابون)، أو نقص مرافق الرعاية الصحية، أو نقص في الطعام، أو نقص في الملاجئ، أو بسبب الاكتظاظ، وما إلى ذلك. ويمكن أن يؤدي كل ذلك إلى زيادة مخاطر الأمراض المرتبطة بالمياه والمرافق الصحية.

إن برنامج تعزيز النظافة يشمل ضمان الاستفادة الأمثل من مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة المتاحة. وقد أظهرت التجارب السابقة أنه في معظم الأوقات لا تستخدم المرافق بطريقة فعالة ومستدامة ما لم يتم تعزيز النظافة. ويؤدي الوصول إلى المرافق (مثل المراحيض ومياه الشرب ومرافق غسل الأيدي)، إلى جانب توفر البيئة المؤاتية وتعزيز النظافة، إلى تحسين النظافة، كما هو مبين في نموذج إطار تحسين النظافة لحالات الطوارئ (الرسم 1)، والهدف العام لتعزيز النظافة هو منع أو تخفيف أثر الأمراض المرتبطة بالمياه والمرافق الصحية لتعزيز النظافة. المصدر: تعزيز النظافة في حالات الطوارئ، ورقة إحاطة لمجموعة المياه والصرف الصحي والنظافة.

مجالات التركيز في برنامج تعزيز النظافة يتم تحديدها على أساس المخاطر الصحية العامة. وعادة ما تكون القضايا الرئيسية التي يجب معالجتها هي:



- التخلص الآمن من الفضلات
- غسل اليدين الفعال
- الحد من تلوث مياه الشرب المنزلية

إضافة إلى ذلك، ينبغي إدراج قضايا أخرى مثل مكافحة نواقل المرض، وإدارة النفايات، وإدارة نظافة الحيض، وفقاً لمتطلبات وسياق الكارثة.

وتتمثل النقطة الرئيسية في أن يكون السكان المتضررين على دراية بمخاطر الصحة العامة الرئيسية، واعطائهم الإمكانات اللازمة لتبني ممارسات النظافة الآمنة والاستخدام الأمثل لمرافق وخدمات المياه والأصحاح وتعزيز النظافة (بما في ذلك تشغيلها وصيانتها).



الرسم 1: إطار تحسين النظافة (المصدر: كتيب مشروع "اسفير" 2011)

إن نهج "الحملة" هو أكثر الطرق استخداماً لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ في الصليب الأحمر والهلال الأحمر. لقد نظمت هذه الحملات وفقاً لمبادئ التربية الصحية، وتقديم الأنشطة التعليمية بطريقة توجيهية ومنهجية، على سبيل المثال عن طريق الوقوف أمام مجموعة من المستفيدين وشرح الرسم البياني لطريقة انتقال المرض (الرسم البياني F). ولم يتخذ بعين الاعتبار كيفية إشراك المستفيدين في أنشطة تساعدهم على الفهم والعمل بشكل أفضل. وباستخدام نفس النشاط، يمكن والاتفاق على الحواجز التي يمكن F لمجموعة من النساء مناقشة الرسم البياني وضعها لكسر طرق انتقال المرض، والمساعدة على التطبيق العملي لأفكارهن.

## المكونات الرئيسية لتعزيز النظافة هي:



التشاور مع الرجال والنساء والأطفال المتضررين بشأن تصميم المرافق، ومستلزمات النظافة ونظام التوعية، وتحديد الفئات الضعيفة والعمل مع الهيكل المجتمعية القائمة	المشاركة المجتمعية
تقديم الملاحظات للمهندسين أو المجتمع أو الأخذ بعين الاعتبار ملاحظاتهم فيما يتعلق بتصميم المرافق والموافقة عليها؛ الأمر الذي يشجع الملكية المجتمعية، وتحمل المسؤولية لتنظيف وصيانة المرافق	استخدام وصيانة المرافق
العمل مع المجتمع لتحديد أنواع مستلزمات النظافة اللازمة	اختيار وتوزيع مستلزمات النظافة
استخدام مبدأ التواصل لتغيير السلوك، وتدريب المتطوعين من المجتمع المحلي كمعززين لتعزيز النظافة، وتنظيم أنشطة مجتمعية مثل المسرحيات، والانخراط مع الأفراد من خلال الزيارات المنزلية	العمل المجتمعي والفردي
التعاون مع الحكومة والمنظمات الأخرى (الدولية والوطنية) العاملة في المنطقة، والمشاركة في آليات التنسيق، على سبيل المثال التعاون مع مجموعة المياه والصرف الصحي وتعزيز النظافة	التواصل مع الأطراف المعنية في مجال المياه والصرف الصحي وتعزيز النظافة
رصد استخدام ورضى المجتمع على البرنامج والمرافق	الرصد

لمزيد من المعلومات حول هذه النقاط راجع ورقة إحاطة لتعزيز النظافة لمجموعة المياه والصرف الصحي والنظافة

(WASH Cluster Hygiene Promotion Briefing Paper).

وينبغي أن تشمل كافة برامج المياه والاصحاح وتعزيز النظافة للصليب الأحمر والهلال الأحمر جميع هذه المكونات.

## المبادئ والمعايير

على جميع العاملين والمتطوعين في الصليب الأحمر والهلال الأحمر المشاركين في أنشطة تعزيز النظافة أن يكونوا مطلّعين بالمبادئ والمعايير الإنسانية وأن يلتزموا بها، بما في ذلك:

- المبادئ الأساسية للصليب الأحمر والهلال الأحمر
- مدونة قواعد السلوك لحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر
- المعايير في كتيب مشروع "اسفير"
- المشاركة والمساءلة المجتمعية

## كتيب مشروع 'اسفير'

الهدف الرئيسي لكتيب مشروع "اسفير" هو تحسين نوعية الاستجابة الإنسانية في حالات الكوارث والنزاعات، وتعزيز مساءلة المنظمات الإنسانية أمام الأشخاص المتضررين من الكوارث.

هنالك معياران لتعزيز النظافة في كتيب مشروع "اسفير" (2011)، ينبغي استخدامهما مع الإجراءات والمؤشرات الرئيسية:

### المعيار الأول: تنفيذ برنامج تعزيز النظافة

الرجال والنساء والأطفال المتأثرون من جميع الأعمار على علم بمخاطر الصحة العمومية الرئيسية ويتم حشدهم لاتخاذ تدابير لمنع تدهور الظروف الصحية واستخدام المرافق المقدمة والمحافظة عليها.

### المعيار الثاني: تحديد واستخدام مواد النظافة

إتاحة للسكان المتضررين من الكوارث إمكانية الحصول على مواد النظافة، كما يشاركون في تحديد هذه المواد وتعزيزها من أجل ضمان النظافة الشخصية والصحة والكرامة والرفاهية.

كما يشير كتيب مشروع "اسفير"، فإن تعزيز النظافة يعطي المجتمع المتضرر فرصة للمشاركة، وضمان أن المرافق ملائمة للمخاطر والاحتياجات، وبالتالي يتم استخدامها بشكل مناسب .

لقد أظهرت التجربة أن حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر قد استخدمت بشكل عام، أثناء الاستجابة لحالات الطوارئ، "نهج الحملة"، مع التركيز على إعطاء المعلومات أو التعليمات للمجتمع المتضرر من خلال مواد الإعلام والتعليم والاتصال، وبهدف تغيير السلوك. هذا النهج غير فعال إذا لم نعمل مع السكان المتضررين لفهم المشكلة، والمحفزات والعوائق، لحث المجتمع (الأفراد والأسر والمجتمع الأوسع) على التعاون لمعالجة مشكلة الصحة العامة. زيادة معرفة المجتمع المتضرر فقط قد لا تغير السلوكيات والمواقف.

### الشوائب المشتركة في تعزيز النظافة

لاحظت العديد من التقارير والمراجعات والمبادئ التوجيهية مجموعة متنوعة من الشوائب في تنفيذ تعزيز النظافة

- عدم التركيز بما فيه الكفاية على :
  - الإجراءات العملية التي يمكن أن يتخذها الناس وكيفية التواصل
  - كيفية التعامل مع عدد من السلوكيات والجماهير المختلفة في نفس الوقت
  - استخدام محفزات مثل الرعاية والاشتمزاز والانتماء، والاعتقاد بأن الوعد بصحة أفضل هو المحفز الرئيسي
  - الاستماع، والمناقشات والحوارات حتى يتمكن الناس من توضيح المسائل والعمل على مساعدتهم على التكيف مع التغييرات المطلوبة بحسب كل حالة

- التركيز كثيرا على :
  - نشر الرسائل في اتجاه واحد دون الاستماع إلى مجموعات مختلفة من السكان
  - تصميم المواد الترويجية مثل الملصقات والمنشورات قبل فهم المشكلة بشكل صحيح
  - النظافة الشخصية، وعدم التركيز بما فيه الكفاية على استخدام وتشغيل وصيانة المرافق

تعتبر تعبئة المجتمع مناسبة بشكل خاص أثناء الكوارث، لأن التركيز يجب أن يكون على تشجيع الناس على اتخاذ الإجراءات لحماية صحتهم. وينبغي أن تشمل أنشطة الترويج، حيثما أمكن، أساليب تفاعلية بدلا من التركيز حصرا على نشر المعلومات أو التعليمات على نطاق واسع ( كتيب مشروع "أسفير"، 2011 ). في حال كانت الأساليب تفاعلية مع جميع أفراد المجتمع (الرجال والنساء والأطفال والمجموعات المهمشة)، والفرصة متاحة لتبادل المعلومات ومناقشة وطرح الأسئلة، ستتكون معرفة أكثر عمقا حول ما يؤثر على ما يفكر به الناس ويقومون به.

## المساءلة

من المهم الإقرار بأن مساءلتنا الأساسية يجب أن تكون من قبل أولئك الذين نساعدهم. ويجب أن تركز جميع أنشطة المياه والصرف الصحي وتعزيز النظافة للصليب الأحمر والهلال الأحمر على: توفير المعلومات، والاستماع الفعال للمتضررين، والتعامل باحترام والتعاطف مع أولئك الذين نساعدهم.

لقد طور مشروع المساءلة المقدم من قبل مجموعة المياه والصرف الصحي بعض الأدوات (WASH Cluster Accountability Project) وتعزيز النظافة البسيطة لمساعدة العاملين في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة على فهم الجوانب العملية للمساءلة. وقد تم وصف المساءلة بأنها تتألف من خمسة أبعاد: المشاركة، الشفافية، آليات ردود الفعل والشكاوى، وكفاءات الموظفين وسلوكهم، والرصد والتقييم.

نشجع بشدة المعززين لتعزيز النظافة على قراءة كتيب المساءلة، لأنه يقترح أنشطة رئيسية لكل من المرحلة الراهنة الأولى لحالة الطوارئ والمرحلة الثانية / حالة الطوارئ المزمنا. ويتناول الكتيب بالتفصيل كل من أبعاد المساءلة. وتشمل الجوانب الرئيسية للمساءلة أمام المستفيدين شرح وتحمل مسؤولية ما تقومون به وما لا تقومون به، وتوفير المعلومات في الوقت المناسب، وضمان إنشاء آليات ردود الفعل والشكاوى، وتمكين المتضررين من اتخاذ قرارات بشأن التدخلات المتعلقة بالمياه والصرف الصحي وتعزيز النظافة.

إن المعيار الأساسي الإنساني يحدد عن الجودة والمساءلة تسعة التزامات يمكن أن يستخدمها الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتحسين الجودة والمساءلة أمام المجتمعات المحلية والأشخاص المتأثرين بالأزمات؛ يضع المعيار الإنساني الأساسي المجتمعات المحلية والأشخاص المتأثرين بالأزمات في قلب العمل الإنساني ويعزز احترام حقوقهم الإنسانية الأساسية. وهو مرتبط بالمبادئ الأساسية للإنسانية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، والنزاهة، والاستقلال والحياد. وسيجري قريباً إدراج المعيار الإنساني الأساسي في كتيب مشروع "أسفير".

**سؤال:** هل هناك أي دليل على فعالية تعزيز النظافة في حالات الطوارئ؟

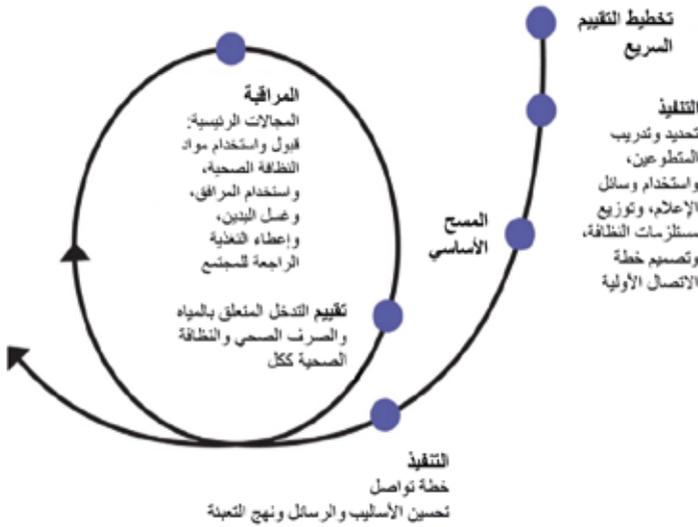


**الجواب:** في حين أننا قد ننتقل إلى الأدلة الأكاديمية لإثبات فعالية تعزيز النظافة في حالات الطوارئ (وخاصة في حالات الطوارئ الحادة)، هناك الكثير من الأدلة القولية. لا يقتصر تعزيز النظافة على تغيير السلوك (على سبيل المثال حمل الناس على غسل اليدين)، بل يتمحور أيضاً حول إشراك الناس وتمكينهم من اتخاذ الإجراءات. وقد تبين أنه عندما يشارك عدد أكبر من الناس، تصبح البرامج أكثر فعالية.

## كيفية تنفيذ تعزيز النظافة في حالات الطوارئ؟

لتنفيذ برنامج فعال لتعزيز النظافة، مع التركيز على التخلص الآمن من الفضلات، وغسل اليدين بصورة فعالة، والحد من تلوث مياه الشرب المنزلية، من المهم العمل بشكل منهجي، ووضع خطة تمكن الناس من اتخاذ الإجراءات لمنع الأمراض ذات صلة بالمياه والصرف الصحي وتعزيز النظافة، وتلبية الاحتياجات (المرتبطة بأثر الكارثة)، أخذين بعين الاعتبار العوائق والمحفزات لتغيير السلوك. وبشكل ذلك تحدياً صعباً خلال الاستجابة لحالات الطوارئ عندما يكون الوضع مربكاً وفوضوياً في معظم الأحيان.

إن تنفيذ برنامج تعزيز النظافة عملية مستمرة تبدأ بالتقييم وتنتهي بالمراجعة. إنها عملية تكرارية؛ يجب إدراج ردود الفعل والدروس المستفادة في البرنامج لضمان أنه يتلائم دائماً مع احتياجات المتضررين. يجب أن تكون عملية التدخل كما يلي:



الرسم 2: دورة مشروع تعزيز النظافة  
المصدر: مجموعة المياه والصرف الصحي وتعزيز النظافة، تعزيز النظافة- (ورقة إحاطة)

## 8 خطوات لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ

تم اختيار عملية تدريجية لتسهيل تنفيذ أنشطة تعزيز النظافة في عمليات الاستجابة لحالات الطوارئ. إن فرق تعزيز النظافة تتبع، سواء المؤلفة من متطوعي أو من موظفي الصليب الأحمر والهلال الأحمر، عملية تتألف من ثماني خطوات. يمكن للمتطوعين والموظفين اتباع مسار سهل ومنظم لتنفيذ الأنشطة الأساسية لتعزيز النظافة؛ أما بالنسبة إلى المدراء و/أو المشرفين المتطوعين وقادة الفرق أصبح بإمكانهم تقديم الدعم والتوجيه لفرقهم بشكل أفضل من خلال معرفة الخطوات التي تم إنجازها.

باختصار، هناك 8 خطوات لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ للصليب الأحمر والهلال الأحمر. تشمل هذه الخطوات تلك الواردة في دورة المشروع في الرسم 2، وقد اضيفت إليها خطوات أخرى لتتناسب العملية بشكل أفضل مع نظام الاستجابة للكوارث في الصليب الأحمر والهلال الأحمر، ولضمان تحقيق المساءلة أمام المستفيدين من خلال اتباع نهج قائم على المشاركة.

- 1- تحديد المشكلة
- 2- تحديد الفئات المستهدفة
- 3- تحليل العوائق والمحفزات لتغيير السلوك
- 4- صياغة الأهداف لتغيير السلوك المتعلق بالنظافة
- 5- التخطيط
- 6- التنفيذ
- 7- الرصد والتقييم
- 8- المراجعة، وإعادة التكيف

إن هذه الخطوات يتم وصفها بشكل مفصل أدناه، مع الإشارة إلى روابط تتعلق بالمنهج والأدوات. فمن خلال إتباع الخطوات الثمانية، سيتمكن معززي النظافة في الصليب الأحمر والهلال الأحمر من تقديم أنشطة تعزيز النظافة بطريقة أكثر تنظيماً ومنهجية. في نهاية الخطوة الخامسة (التخطيط)، سيضع فريق تعزيز النظافة خطة منهجية لتغيير السلوك بغية تنفيذها. وسيكون للحملات أهداف واضحة لتغيير السلوك وسيتم اختيار الأدوات الترويجية وفقاً للمجموعة المستهدفة.

اعتماداً على السياق في بداية حالة الطوارئ، فإن استكمال الخطوات من 1 إلى 5 قد يستغرق من 7 إلى 10 أيام، بعد استخدام المعلومات المتاحة قبل وقوع الكارثة، والبيانات التي يتم الحصول عليها من خلال التقييمات السريعة والمعلومات المحددة التي تم الحصول عليها من خلال المشاورات مع الجمعية الوطنية والمجتمع والأطراف المعنية الرئيسية. ابتداءً من الأسبوع الثاني من الاستجابة لحالة الطوارئ، يجب تطبيق الجولة الأولى من التنفيذ (الخطوة السادسة) والرصد والتقييم (الخطوة السابعة) للتعامل مع المخاطر والاحتياجات الرئيسية. الخطوة الثامنة هي بالتأكيد مهمة في الشهر الأول عندما قد يميل الوضع إلى الاستقرار وتصبح إعادة التكييف ضرورية. في هذه المرحلة، من المهم لمعززي النظافة أن يفهموا الحاجة إلى العودة إلى الخطوة الأولى للقيام بتقييمات أكثر شمولاً (الخطوات 3-1) أو من الناحية المثالية مسح أساسي، تليها عملية التخطيط السليم (الخطوات 4-5). وهذه الأثر الزمنية كلها مؤقتة وتعطى للإرشاد فقط.



# الخطوة الأولى تحديد المشكلة



## الخطوة الأولى: تحديد المشكلة

الهدف من هذا التقييم هو فهم الوضع أو الحالة من أجل تحديد المشكلة (المشاكل)، ومصدر المشكلة (المشاكل)، وعواقب المشكلة (المشاكل)، واحتياجات وقدرات السكان المتضررين. "إن المعلومات الجيدة لا تضمن برنامجا جيدا، ولكن المعلومات السيئة تضمن بشكلٍ مؤكد برنامج سيئ."



على الرغم من حالة الطوارئ، ينبغي التخطيط للتقييم: الأخذ بعين الاعتبار المعلومات الهامة المطلوبة، ومصادر هذه المعلومات وطرق جمع البيانات. غالبا ما قد تتم الاستجابة للطوارئ بشكل فوضوي؛ فقد يكون التنسيق صعبا لكثرة المنظمات المعنية، إضافة إلى صعوبة الاتصالات إذا لم تكن شبكة الهاتف / إمدادات الطاقة تعمل. وقد يكون هناك نقص في عدد موظفي الجمعية الوطنية والمتطوعين - فقد يكونون من الأشخاص المتأثرين من الكارثة.

إن إجراء تقييم سريع أولي في اليومين الأولين هو ضروري لتسليط الضوء على التدخلات الأولية اللازمة، ومن الممكن أيضا إجراء تقييم أكثر تفصيلا لاحقا للحصول على المزيد من المعلومات.

بمجرد إجراء التقييم، ينبغي إجراء مسح أساسي لتوثيق الحالة الراهنة (راجع الخطوة الخامسة).

### ما هي المعلومات التي يجب توافرها؟

ينبغي أن يوفر التقييم السريع معلومات عن:

- حالة الصحة العامة
- بنية المجتمع
- مياه الشرب الآمنة
- التخلص الآمن من الفضلات

- غسل اليدين
- ممارسات النظافة، مكافحة نواقل المرض، إدارة النفايات
- نظافة الحيض
- الفئات ذات الأولوية والفئات الضعيفة

يمكن الحصول على تفاصيل الأسئلة المتعلقة بهذه المجالات الرئيسية من خلال عينة نموذج التقييم.

## كيف؟

ينبغي إجراء التقييم بالاشتراك مع معززي النظافة ومهندسي المياه والصرف الصحي وتعزيز النظافة، والمسؤولين الحكوميين، بالتعاون والتنسيق مع الجمعية الوطنية، والفرق الإقليمية للاستجابة للكوارث، ووحدات الاستجابة للطوارئ وغيرهم من الأطراف المعنية، مثل شركاء مجموعة المياه والإصحاح وتعزيز النظافة والزملاء من القطاعات الأخرى (الصحة والمأوى وما إلى ذلك). وينبغي أن يضم فريق التقييم ممثلين عن المجتمع المتضرر، مع الحفاظ على التمثيل المتوازن بين الرجال والنساء، وموظفين ومتطوعين من الجمعية الوطنية، يعرفون ويفهمون ويحترمون ثقافة المجتمع المتضرر ولديهم مهارات جيدة في مجال الرصد والاستماع. وبما أن تعزيز النظافة يجمع بين معرفة السكان المتضررين من الداخل (ما يعرفه الناس ويفعلونه ويريدونه) والمعرفة الخارجية (مثل أسباب أمراض الإسهال)، من الضروري إشراك السكان المتضررين.

ينبغي أن يستخدم التقييم أساليب تشاركية تفاعلية، مع جميع قطاعات المجتمع (الرجال والنساء والأطفال، والمجموعات المختلفة من الناس) (ومن المهم عدم إهمال الفئات الضعيفة والمهمشة، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة)، لجمع المعلومات والانخراط مع المجتمع لتحديد المشكلة والمساعدة على إيجاد الحل. يعتمد اختيار أساليب التقييم على السياق، والوصول، والموارد والتوقيت. ومن المفيد استخدام مجموعة من الأساليب، بما في ذلك البيانات الكمية (مثل عدد المراحيض المتاحة لكل مجموعة من السكان)، والمعلومات النوعية (مثل ما إذا كان جميع الأشخاص الذين يستخدمون المراحيض راضون عن التصميم والموقع وما إلى ذلك). ومن المهم تجنب الافتراضات: علينا مراقبة الناس والتحدث معهم.

اللجنة الدولية للصليب الأحمر، الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (2008) المبادئ التوجيهية للتقييمات في حالات الطوارئ  
(ICRC, IFRC (2008) Guidelines for Assessments in Emergencies)

ينبغي تصنيف جميع البيانات حسب العمر والجنس. وتؤثر عوامل النوع الاجتماعي وغيرها من العوامل الاجتماعية والثقافية (بما في ذلك السن، والحالة الصحية للإعاقة، والوضع الاجتماعي، والعرق، وما إلى ذلك) على مدى تأثر الناس بحالات الطوارئ. يرجى الرجوع إلى الحد الأدنى للالتزامات المعيارية للاتحاد الدولي بشأن النوع الاجتماعي والتنوع في برامج الطوارئ، لضمان أن المواضيع المتعلقة بالالتزام بالكرامة، والوصول، والمشاركة، وسلامة المجتمعات المتضررة سيتم تناولها خلال التقييم والتخطيط والتنفيذ والرصد لبرامج المياه والصرف الصحي وتعزيز النظافة.

## البيانات الأولية والثانوية

على البيانات الأولية (التي يتم جمعها كجزء من التقييم) أن تكون ذات صلة: على سبيل المثال فهم السلوك الصحي والتغيرات في السلوك. لا تجمع معلومات تم الحصول عليها سابقاً - فهذا تضيق للوقت والموارد وقد يكون أمر مزعج لأفراد المجتمع الذين لديهم العديد من الاحتياجات ويشعرون أن الأسئلة تتكرر. اجمع البيانات الثانوية من مصادر متنوعة: الجمعية الوطنية (الموظفون والمتطوعون)، مجموعة المياه والصرف الصحي وتعزيز النظافة، والهيئات الحكومية المحلية والمنظمات غير الحكومية المحلية. حلل وقرن المعلومات التي تم الحصول عليها من مصادر متعددة وحالها لمعرفة دقتها. يمكن الإطلاع على مزيد من المعلومات حول تقنيات وأدوات تقييم المياه والصرف الصحي والنظافة هنا.

إن تقنيات تقييم المياه والاصحاح وتعزيز النظافة الأكثر استخداماً في الصليب الأحمر والهلال الأحمر هي المراقبة المباشرة وإجراء مقابلات مع السلطات المحلية وأعضاء المجتمع المحلي، ولا سيما خلال المرحلة الأولى من الاستجابة. هناك أدوات أخرى كثيراً ما تستخدم بعد بداية الاستجابة، مثل نشاط الفرز إلى ثلاث فئات "Three pile sorting" ورسم الخرائط وجداول التصويت والدراسات الاستقصائية وما إلى ذلك، في أقرب وقت ممكن، لأنها تعزز مشاركة المجتمع المحلي وتحت أعضاء المجتمع على الاتفاق على إجراءات مشتركة. ويمكن دمج بعض الأدوات مع نفس المجموعة من الناس، مثل دمج نشاط الفرز إلى ثلاث فئات "Three pile sorting" مع مناقشة مجموعة التركيز، اعتماداً على السياق ومقدار الوقت المتاح وما إلى ذلك. هذه الأساليب التشاركية والتفاعلية قد لا تكون سهلة في المراحل المبكرة من الاستجابة للطوارئ، ولكن استخدم هذه الأساليب قدر الإمكان خلال التقييم الأولي، واعمل مع الجمعية الوطنية والمجتمع.

ويمكن جمع البيانات الثانوية من مصادر مختلفة مثل الجمعية الوطنية والوزارات الحكومية والسلطات المحلية والعيادات الصحية في المقاطعة أو المجتمع المحلي والمنظمات الأخرى العاملة في المجتمعات المحلية. ومن المهم جمع بيانات ثانوية من مصادر موثوقة.

تتضمن عينة نموذج التقييم قائمة بالمعلومات التي يجب جمعها ومصادر  
تحصيل المعلومات؛ وينبغي تكييف هذه القائمة مع السياق.



عند جمع البيانات، ينبغي تحليلها؛ ومقارنة المعلومات من مصادر مختلفة، والتحقق من أن المعلومات التي يتم جمعها هي ذات الصلة ومفيدة للإجابة على الأسئلة الرئيسية حول المشكلة، والسكان المتضررين، والقدرات والاحتياجات. إذ أن التحليل خطوة حيوية جدا تساعد على فهم الوضع والاستجابة بفعالية أكبر. لا تترك التحليل حتى نهاية التقييم. حلل المعلومات والبيانات من مصادر مختلفة مستعملاً أساليب مختلفة، للتحقق من وجود الثغرات والتناقضات.

من الضروري وجود تقرير واضح عن التقييم، ليكون أساساً لتخطيط البرامج ورصدها. تذكر: سجل المعلومات، وتقاسمها واستعملها!

تتضمن عينة نموذج التقييم قائمة بالمعلومات التي يجب جمعها ومصادر  
تحصيل المعلومات؛ وينبغي تكييف هذه القائمة مع السياق.



سؤال: ما هي تحديات إجراء تقييم سريع؟



الجواب:

- 1- من الصعب، ولا سيما في حالات الطوارئ الواسعة النطاق، تحديد أكثر الفئات الضعيفة وتعرضا للخطر؛ فإن التنسيق والتعاون مع المنظمات الأخرى ضروريان لضمان عدم وجود ثغرات وتجنب الازدواجية. اسعى إلى جمع المعلومات من المناطق الأكثر تضررا.
- 2- بما أن التقييم السريع الأولي قد يستهدف الفئات الأكثر ضعفا، فإنه ليس من الممكن دائما تعميم المعلومات الناتجة عنه على المنطقة المتضررة بأكملها.
- 3- يمكن أن تصبح البيانات بعد فترة وجيزة قديمة أو غير ذات صلة، وخاصة خلال كارثة تدفع السكان إلى التنقل المستمر.
- 4- قد تستغرق التقييمات السريعة بعض الوقت لاستكمالها، ولا سيما في بيئة فوضوية، ولذلك ينبغي الحرص على عدم قضاء فترة طويلة جدا في التقييم وتأخير التنفيذ للاستجابة للاحتياجات ذات الأولوية.

سؤال: هل يجب أن ينتظر الفريق الانتهاء من التقييم قبل البدء بالاستجابة؟



**الجواب:**

كلا، إذا كانت هناك احتياجات فورية عاجلة يجب أن تبدأ الاستجابة على سبيل المثال، خلال استجابة لتفشي وباء الكوليرا، قد يحتاج السكان إلى مساعدة عاجلة ومعلومات عن كيفية معالجة مياه الشرب. ولكن، يجب إجراء تقييم سريع دائماً للتأكد من أن الاستجابة فعالة على سبيل المثال، خلال تفشي وباء الكوليرا، لن يكون من المفيد توزيع ملصقات إذا كان السكان أميين، ومن دون التقييم المناسب قد لا تكون هذه المعلومات معروفة. بالإضافة إلى ذلك، القيام ببعض الأنشطة لتعزيز النظافة في المجتمعات سوف تساعدك على تكيف الأنشطة المستقبلية وفقاً لما يتقبله ويحبه الناس.



# الخطوة الثانية

## تحديد الفئات المستهدفة



## الخطوة الثانية: تحديد الفئات المستهدفة

الخطوة الثانية في عملية وضع خطة لتعزيز النظافة هي تحديد الفئات المستهدفة. كما من المهم تحديد الأولويات لكل من المخاطر أو مشاكل النظافة المحددة في التقييم (الخطوة الأولى).



ويجب اتخاذ اعتبارات خاصة لما يلي:

- تحديد الأشخاص الأكثر عرضة للخطر. لضمان وصول جميع الأنشطة المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والنظافة إلى أشد الفئات ضعفاً، ينبغي إجراء تحليل نوع الجنس والتنوع السكاني لاختيار الفئات المستهدفة ومعايير المشاركة.
- خلال العمل في مخيمات اللاجئين أو النازحين قد يكون من المناسب الأخذ بعين الإعتبار السكان المضيفين المحيطين بالمخيمات، وفق السياق.
- تحديد من هي الشخصيات المؤثرة (مثل قادة المجتمع المحلي والقادة الدينيين) في المجتمع المتضرر؛ القيام بتحليل الأطراف المعنية.
- تحديد مختلف أقسام المجتمع المتضرر، مع مراعاة احتياجاتهم المختلفة؛ بما في ذلك الأطفال وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والمجموعات المهمشة وغيرهم من الأطراف المعنية.
- ينبغي التركيز بشكل خاص على احتياجات الرضع والأطفال الصغار، لأنهم يحتاجون إلى مرافق مختلفة للمياه والصرف الصحي والنظافة.
- الأخذ بعين الإعتبار الجوانب التي تؤثر على مجموعات محددة، مثل إدارة نظافة الحيض للنساء والمرهقات.

يعتمد اتخاذ القرارات لدى الأشخاص على المعلومات المتوفرة لديهم وقدرتهم على المشاركة والانخراط في البرنامج. ومشاركتهم الكاملة قد تكون في بداية حالة الطوارئ غير ممكنة، ولا سيما في حالات الكوارث ذات المستوى المرتفع من الدمار، وفقدان البشر، والصدمات النفسية، ولكن على الأقل يجب تأمين مستوى أساسي من النشاور والمعلومات منذ بداية العملية. وبعد أن يصبح الوضع أكثر استقراراً، يحتاج المجتمع المتضرر إلى المشاركة الكاملة في عملية التخطيط، بما في ذلك اختيار أهداف تغيير السلوك.

يجب العمل مع المهندسين عند تحديد الفئات المستهدفة، وزيارة المجتمعات معاً. ويجب الربط بين الأجهزة والبرمجيات.

ومن الجوانب الهامة التي يجب أخذها في عين الاعتبار تقييم طرق التواصل التي تعتمد عليها المجموعات المختلفة من السكان المستهدفين. إن معرفة عادات التواصل لدى المجموعات قبل حدوث حالة الطوارئ وكيف يتواصلون خلالها تساعد على اختيار قنوات التواصل الأفضل لاحقاً. وينبغي أن يكون ذلك جزءاً من التقييم. إن فهم الحياة اليومية للمجموعات المختلفة في الإطار الجديد، والفرص المتاحة للتفاعل والتواصل، والقنوات الأكثر فعالية قد يكون له تأثير على تصميم التدخل لتعزيز النظافة.

**سؤال: إن تفشي مرض الكوليرا يطال الجميع في المجتمع المحلي، فهل من غير المهم استهداف الجميع؟**



**الجواب: نعم،** خلال تفشي وباء الكوليرا، يعتبر تعزيز النظافة أمراً مهماً لجميع أفراد المجتمع؛ ولكن النهج سيكون مختلفاً بالنسبة للمجموعات المختلفة - الفئات المستهدفة الرئيسية هي أفراد الأسرة، أي الأطفال والآباء والأجداد ومقدمي رعاية الأطفال. وينبغي استهداف كل مجموعة من هذه الفئات بصورة مختلفة؛ فإن طريقة الوصول إلى كل مجموعة (لتوفير المعلومات وإشراك أفرادها) ستكون مختلفة.

تتكون المجموعة الثانوية من الأشخاص الذين لديهم نفوذ لاتخاذ الإجراءات والمساعدة (مثل قادة المجتمع المحلي الذين يمكن أن يساعدوا على نشر المعلومات عن أساليب النظافة السليمة).

الخطوة الثالثة  
تحليل العوائق  
والمحفزات لتغيير  
السلوك



## الخطوة الثالثة: تحليل العوائق والمحفزات لتغيير السلوك

في الخطوة الأولى، حددت المخاطر الصحية العامة الرئيسية والاحتياجات. في الخطوة الثانية، تم تحديد الفئات الأكثر تعرضاً للخطر التي يجب ان تكون لها الأولوية خلال التدخل. وقد ساعدت الخطوة الثانية أيضا على فهم كيف يمكن إشراك تلك الفئات في العمل وطرق التواصل التي تعتمد عليها.



ستساعد الخطوة الثالثة معززي النظافة على فهم سلوك الأشخاص من خلال الاستماع والمناقشة مع مختلف قطاعات المجتمع. وعلى فهم سلوكياتهم وما يحفز هذه السلوكيات؛ تتأثر هذه الأخيرة بالسياق، والمعتقدات، والقيم والضغط الاجتماعي. سيكون هناك العديد من العوائق والقيود في حالة الطوارئ.

هناك العديد من النماذج التي تصف مشكلة تغيير السلوك المعقدة. ومع ذلك، بشكل عام، من المعروف أن الافتراض الشائع بأن نقل المعرفة عن الجراثيم والمرض سيغير السلوك لا ينطبق خلال التدخلات لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ. تغيير السلوكيات أكثر تعقيدا من مجرد إعطاء المعلومات؛ على سبيل المثال نطلب من شخص ما بغسل يديه ونتوقع أن يقوم بذلك.

هناك طريقة بسيطة لمقاربة تغيير السلوك وهي أولا أن نقر بأن الأشخاص الذين يعيشون في ظروف قاسية بسبب الكارثة لديهم عادة مستوى معين من السلوك الصحي في كثير من الأحيان كجزء من روتين ما يتبعونه قبل الكارثة. من المهم تحديد هذه السلوكيات خلال التقييم، لتوفير الوسائل المادية المناسبة لضمان استمرارية هذه السلوكيات المعتمدة من قبل المجتمع المتضرر.

ثانيا، من المهم التحقق من العوائق والمحفزات، فهي ليست دائما ما نتوقعه !

خلال التقييم، يجمع الفريق معلومات حول المحفزات المختلفة التي يمكن أن تؤدي إلى التغيير في السكان المتضررين، وهذه الخطوة هي جزء من التقييم:

المحفزات: أي شيء من شأنه أن يحفز الناس على ممارسة سلوكيات النظافة الصحيحة. وفي ضوء التطورات المستجدة في علم النفس وعلم الإنسان وعلوم التسويق، ثبت أن معظم البشر، بغض النظر عن وضعهم المادي والثقافي والاجتماعي، يشاركون بعض الدوافع والعواطف الرئيسية التي تساهم في بقائهم على قيد الحياة والإستمرار. ويمكن تصنيف تلك الدوافع التي تعد دوافع عالمية على الشكل التالي:

الحافز	الميل	مثال
الاشمئزاز	الميل لتجنب الكائنات والحالات التي قد تؤدي إلى المرض	لقد تبين أن العناصر التالية مثيرة للاشمئزاز عالمياً: البراز، والبول، والسوائل الجسدية والعناصر الفاسدة أو الميتة. بالنسبة للبعض، رائحة أو مشهد البراز وحده يكفي لتحفيز غسل اليدين.
الحالة الاجتماعية	الاتجاه إلى السعي إلى تحسين المستوى الاجتماعي	كون الشخص نظيفاً يمكن أن يؤدي إلى حصوله على الإعجاب والاحترام، بينما إذا وصف الشخص بأنه "قذر" فهذا أمر مخجل في معظم الأحيان ويحث الآخرين على تجنبه بأي ثمن.
الانتماء	الميل إلى التكيف مع المحيط للإستفادة من الحياة الاجتماعية	أن تكون عضواً جيداً في المجتمع، من خلال الانخراط والقيام بما يفعله الجميع، هو حافز مهم لممارسة سلوكيات النظافة الرئيسية. مما يساعد على ضمان العضوية في الفئات الاجتماعية. ومن المعروف أن المطابقة مع المعايير الاجتماعية المحلية له تأثيراً قوياً على السلوك.

في بعض الثقافات، النظافة هو فن مغز. الثقافات عامةً تقدر التواضع والنقاء، وهذا الأمر لا يمكن نكرانه بسهولة.

الميل إلى أن تنجذب إلى أشخاص ذات أهمية وإلى جذبهم

الاجاذبية

يضع الوالدين وخاصة الأمهات الأولاد عادةً في قمة الأولويات. وتشعر الأمهات بالمسؤولية والواجب لضمان حسن سير الأسرة، والحفاظ على نمو الطفل بشكل جيد. ويمكن لهذه المشاعر أن تصبح أكثر تفاقماً خلال حالات الطوارئ.

الميل إلى الرغبة في رعاية الأبناء

الرعاية

يقدر الناس كون الجلد خال من المواد المثيرة للاشمئزاز ويستمتعون بالشعور المباشر بالنظافة. النظافة حالة ذهنية: النظافة تعني الراحة الداخلية، والنضارة، والجهوزية، والثقة والنقاء.

الميل لوضع الجسم في الظروف الفيزيائية والكيميائية المثلى

الراحة

فعلى سبيل المثال، أشارت التقارير إلى أن غسل اليدين قد ازداد خلال وباء الكوليرا (في أوغندا والسنگال وكينيا وبيرو)، غير أن الناس أفادوا بأنهم عادوا إلى عادات غسل اليدين القديمة بعد انقضاء هذا الخطر.

الميل لتجنب الأشياء والحالات التي قد تؤدي إلى خطر الإصابة أو الوفاة استخدمت مخاوف صحية محددة في الماضي خلال الاستجابة لحالات الطوارئ المتعلقة بالأمراض التي تهدد الحياة مثل الكوليرا ومؤخراً فيروس إيبولا وغيرها من الأمراض

الخوف

يمكن لتقنيات التقييم، مثل مناقشات مجموعات التركيز والمقابلات المعمقة مع مصادر المعلومات الرئيسية، أن تقدم نظرة جيدة حول الدوافع والعوائق التي يمكن أن تؤخذ في عين الاعتبار في خطة تغيير السلوك، مما يؤثر على اختيار الأنشطة الترويجية وصياغة رسائل النظافة.

ينبغي أن توفر أساليب التقييم ذاتها المذكورة أعلاه معلومات حول ما يمنع الناس من اتخاذ الإجراءات بأنفسهم:

العوائق: أي شيء من شأنه أن يعوق الناس عن ممارسة سلوكيات النظافة الصحيحة. على سبيل المثال، العوائق المادية (الوصول إلى المرافق مثل الصابون والماء والمراحيض المناسبة) والعوائق الاجتماعية (الأعراف والعادات)، وانعدام الثقة في العمل الصحي والمعلومات الصحية، والعوائق البيولوجية (الحالة النفسية). ويوضح الجدول أدناه أنواعاً مختلفة من العوائق بالتفصيل:

- العوائق الثقافية والاجتماعية
  - ◀ في بعض الثقافات، يمكن تجنب ممارسات النظافة، مثل غسل اليدين بالصابون، بسبب تقاليد ومعتقدات محلية مختلفة؛ على سبيل المثال عدم استخدام الصابون لأنه يعتبر جالباً للحظ السيئ، ويقصر العمر، ويضعف مقاومة الجسم للأمراض الخارجية ويعتبر من أعمال السحر، كما يمكنه إيذاء المرأة الحامل أو خلال فترة الحيض.
  - ◀ هذه المعتقدات متنوعة جداً وخاصة بالثقافات المحلية، كما هو متوقع. غير أن الناس عموماً لا يشاطرون مثل هذه المعتقدات مع المحاورين، إلا إذا طلب منهم ذلك، لأسباب يمكن وصفها بأنها خرافية، وهذه المعتقدات مقبولة منهم دون أي شك، ولا يجدون خطأ فيها.
  - ◀ بعض ممارسات النظافة مثل غسل اليدين تنتمي إلى المجال الفردي الخاص، وبالتالي لا ينظر إليها على أنها قاعدة اجتماعية.
  - ◀ تؤثر العلاقات بين الجنسين على كيفية توزيع المياه على مختلف أفراد الأسرة، وقد لا تحصل مجموعات محددة نادرة مثل النساء والأطفال والمسنين وما إلى ذلك على نصيب متساو.

## العوائق المادية

- ◀ تشمل العوائق المادية التي تؤثر على ممارسة سلوكيات النظافة الرئيسية في حالات الطوارئ المياه والصابون والمرحي.
- ◀ ويعتبر الوصول إلى ما يكفي من المياه عائقاً رئيسياً في حالة الطوارئ. فعندما تقدم الخدمات، يبقى الانتظار في الطابور والحصول على إمدادات المياه بشكل متقطع مشكلة بالنسبة لبعض الناس. يجب أن يكون هناك مصدراً للمياه مخصصاً لغسل اليدين موجوداً بالقرب من وحدات المراض.
- ◀ غالباً ما يكون الصابون غير متوفر في بداية حالة الطوارئ. من الصعب أحياناً الحصول على الصابون، بعد توزيعه، لأن بعض أفراد الأسرة يقومون بحفظه بعيداً عن متناول اليد للتخفيف من الهدر، ولتفادي توسخ الصابون، أو أن يؤكل من قبل الحيوانات الأليفة. ومن المهم أن نلاحظ أن سهولة الاستخدام أمر مهم. وجود الصابون بالقرب من المراض والمطبخ يدفع الناس لغسل اليدين أكثر مقارنة إلى حالة عدم وجوده بالقرب من هذه المواقع أو عند الاضطرار إلى الذهاب إلى مكان آخر للعثور على الصابون لغسل اليدين.
- ◀ إن الوصول إلى عدد كافٍ من المراحيض الصحية في حالة الطوارئ يشكل تحدياً كبيراً. ويمكن أن تكون المراحيض العامة أو أماكن التغطية المقدمة في بداية عملية الطوارئ بعيدة ومن الصعب صيانتها وليست أفضل خيار للفئات الضعيفة مثل النساء والأطفال وذوو القدرة المحدودة على الحركة.

## العوائق البيولوجية

- ◀ في معظم الأحيان تكون الأمهات ومقدمي الرعاية مشغولين خلال فترة الطوارئ في تأمين المأوى وتوفير مواد الإغاثة. تلك المسائل الملحة لا تترك وقتاً كافياً للإهتمام بالنظافة الشخصية والمنزلية.
- ◀ في بداية حالة الطوارئ، يمكن للأمهات ومقدمي الرعاية أن يكونوا متعبين جداً، ومرهقين ومستنزفين عاطفياً. نتيجة لذلك هم غير قادرين على التركيز على المسائل غير الأولوية التي لا تساهم في إنقاذ الأرواح (مثل الماء والغذاء والمأوى).

ويمكن استخدام أداة للتخطيط مثل الجدول أدناه (نموذج جدول لتحليل العوائق والمحفزات) الذي يحدد العوائق والمحفزات لكل فئة مستهدفة ويفسر أسباب السلوك الحالي، لفهم السلوكيات المختلفة وتحليلها.

### عينة من أداة لتحليل العوائق والمحفزات

مقاربات لزيادة المحفزات	مقاربات للحد من العوائق	المحفزات	العوائق	السلوك	الفئة المستهدفة
أبطال المجتمع - صور أو أفلام لنساء تعتبر "أمهات جيدة" وهي تغسل يديها بالصابون تعزيز فكرة أن الجميع يقوم بذلك	تقديم التفسيرات حول المفاهيم الخاطئة الواضحة حول استخدام الصابون بمساعدة قادة المجتمع أو العاملين الصحيين توزيع الصابون	الرعاية: الرغبة في حماية الأطفال  الانتماء: الرغبة في الاندماج مع الأخرين وأن ينظر إليها على أنها أم جيدة	الحاجز الاجتماعي والثقافي: الاعتقاد بأن الصابون يجلب حظا سيئا ويسبب الإجهاض  الحاجز المادي: عدم توفر الصابون	لا تستخدم الصابون لغسل اليدين والجسم	النساء الحوامل

ينبغي إجراء تحليل للعوامل التي تحول دون استيعاب الممارسات الآمنة مع أعضاء المجتمع المحلي والأطراف المعنية الآخرين ذوي الصلة.

## العوائق أمام تغيير السلوك

تذكر أن تلك العوامل التي تمنع الناس من التصرف بأمان لا ترتبط دائما بنقص المعرفة حول نظرية الجراثيم أو مسارات انتقال الأمراض. وغالبا ما ترتبط هذه العوائق بالعوامل الاجتماعية والثقافية (في بعض الثقافات لا تستطيع المرأة ووالد زوجها مشاركة نفس المرحاض) أو الدينية (مكان محدد للمرافق) أو المادية (غياب المرافق أو عدم إمكانية الوصول إليها).

لا ينبغي الافتراض أن الناس تنقصهم المعرفة؛ قد يفهمون الأمور بشكل مختلف! فمن مهمة معزز النظافة مناقشة أفراد المجتمع، وتحليل كيف يفكر الناس وما يعرفونه والربط بينهما.

يجب على محفزي النظافة محاولة الحد من العوائق وتعزيز المحفزات.

**سؤال: القيام بتحليل العوائق والمحفزات في حالة الطوارئ يستغرق وقتا طويلا وقد لا يكون هذا الأمر أولوية للمدراء، والزملاء المهندسين وقادة الفرق. كيف يمكن لمعززي النظافة أن يقتنعوا الآخرين بأن هذا أمر مهم؟**



**الجواب:** يجب أن يتم تحليل العوائق والمحفزات لتعزيز النظافة بشكل مثالي كجزء من التقييم العام وعدم القيام به كنشاط مستقل. ومن خلال استعمال الموارد نفسها، ينبغي على معززي النظافة أن يستخلصوا بعض الاستنتاجات الأساسية من التقييم وأن يحددوا العوامل التي قد تكون فعالة أكثر من غيرها في تعزيز السلوك الصحي الآمن. على الزملاء وقادة الفرق تشجيع معززي النظافة على تخصيص الوقت للتقييمات والتخطيط، والعمل على شمل المفاهيم مثل المحفزات والعوائق.



الخطوة الرابعة  
صياغة الأهداف لتغيير  
السلوك المتعلق بالنظافة



## الخطوة الرابعة: صياغة الأهداف لتغيير السلوك المتعلق بالنظافة

الخطوة التالية من هذه المنهجية هي تحديد الأهداف. بعد تحديد المخاطر والمشاكل الرئيسية (الخطوة الأولى)، إعطاء الأولوية لمجموعات السكان المستهدفين، وفهم من يؤثر عليهم والطريقة التي يتواصلون بها (الخطوة الثانية)، يحتاج معززو النظافة إلى العمل مع المجتمع والمهندسين والأطراف المعنية الرئيسية الأخرى (مثل الحكومة) آخذين بعين الاعتبار ما يلي:



- هل هناك أي آليات للتأقلم؟
- ما القدرات التي يمتلكها المجتمع؟
- ما هي المساعدات التي يقدمها الآخرون؟
- ما هي الثغرات؟

ويمكن أن ترتبط أهداف خطة تعزيز النظافة بسلوك النظافة (مثل زيادة ممارسة غسل اليدين في أوقات أساسية) أو بعامل تمكيني (مثل توفر مرافق لغسل اليدين بالصابون)، لذلك يتعين على المهندسين أن يكونوا جزءاً من العملية. على سبيل المثال، يجب إدراج أهداف محددة للتشغيل والصيانة في التخطيط (على سبيل المثال إشراك السكان المتضررين في صيانة المراحيض وشبكات المياه).

صياغة أهداف السلوك الصحي تتمثل في وضع توجيهات محددة لأنشطة تعزيز النظافة للتركيز على الأمور المهمة التي تدفع الأشخاص إلى تغيير السلوك. ويشمل ذلك العمل على الحد من العوائق وتعزيز المحفزات لمختلف الفئات المستهدفة (استناداً إلى التحليل الذي تم في الخطوة الرابعة) من خلال تحديد الأهداف والأنشطة، ووضع نهج للحد من سلوكيات النظافة الخطرة والحد من الأمراض.

ومن الجيد ربط هذه الأهداف المحددة بالأهداف الواردة في نموذج خطة عمل النداء الطارئ التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC Emergency Appeal Plan of Action (PoA) template) وقائمة أنشطة المياه والصرف الصحي والنظافة لحالات الطوارئ. قد لا تكون الأهداف والأنشطة المختارة من قبل معززي النظافة نفسها، ولكنها ستوفر التوجيه وهيكل الدعم لأعضاء فريق تعزيز النظافة الذين يقومون بالأنشطة على الأرض ولمدراءهم و / أو المشرفين عليهم. وفي بعض الأحيان، قد تكون أهداف تعزيز النظافة الواردة في خطط الجمعية الوطنية، أو خطط عمل الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر أو الأطر المنطقية لوحدة الاستجابة للطوارئ، عامة ومختصرة وموجزة، غير أن الخطوة الرابعة تدعو إلى تشجيع مقدمي الرعاية الصحية على أخذ الوقت اللازم لتخطيط أهدافهم الخاصة ووضع خطط شاملة ومفصلة.

**سؤال:** ماذا تفعل إذا وجدت أن مستويات المعرفة مرتفعة، ولكن ممارسات النظافة لا تزال غير آمنة؟ على سبيل المثال، يعرف الناس كيفية انتقال الإسهال، ولكن لا يمارسون غسل اليدين في الأوقات الحرجة.



**الجواب:** من المهم معرفة الأسباب الجذرية. المعرفة تختلف عن التطبيق. وقد يكون السبب هو نقص الموارد، مثل عدم وجود صابون. هل تغير أي شيء منذ وقوع الكارثة؟ وقد يكون من الضروري أن يشارك الرجال والنساء مراحض الطوارئ وهذا الأمر مرفوض من الناحية الثقافية. إذا كانت المعلومات الواردة من التقييم السريع غير كافية أو واضحة، فيجب جمع معلومات إضافية باستخدام أساليب متنوعة مع مجموعات مختلفة من الأشخاص، وضبط أهداف السلوك الصحي وفقاً لذلك.





## الخطوة الخامسة: التخطيط

تهدف الخطوة التالية إلى تحضير خطة تعزيز النظافة من خلال جمع العناصر المحددة في الخطوات السابقة: المخاطر الرئيسية (الخطوة الأولى) والفئات المستهدفة ذات الأولوية (الخطوة الثانية) والمحفزات والعوائق (الخطوة الثالثة) والأهداف (الخطوة الرابعة). إن الهدف من التخطيط في الخطوة الخامسة هو توثيق الخطوات السابقة بشكل صحيح ووضع خطة عمل تتضمن جميع العناصر المذكورة أعلاه، وربط أنشطة محددة بالطرق والأدوات والموارد اللازمة (المالية والبشرية)، ووضع خطة الرصد والتقييم.



يجب عدم تطوير خطة تعزيز النظافة بمعزل عن فريق تعزيز النظافة. هذه الخطة أكثر فعالية عندما يعمل معززو النظافة مع الآخرين: المهندسين (الذين يقومون بتصميم وتنفيذ المرافق مثل المراحيض ومرافق المياه والغسيل)، والمجتمع المتضرر، والحكومة المحلية، والمنظمات الأخرى، وموظفي الجمعية الوطنية وما إلى ذلك. ويتم وضع أهداف السلوك لتعزيز النظافة وفقاً للمشاكل المحددة لمختلف الفئات المستهدفة، والمحفزات والعوائق. وستكون هذه الأهداف أساساً للتخطيط. ويجب اختيار النهج والأساليب لتحقيق هذه الأهداف.

قد يكون فريق تعزيز النظافة مركزاً جداً على تطوير خطة تعزيز النظافة الخاصة به، ولكنه يحتاج أيضاً إلى المساهمة في العمليات الأخرى المتعلقة بالتخطيط مثل:

- أ - استكمال الإطار المنطقي أو خطة العمل المتعلقة بالعملية الأوسع نطاقاً في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة، من خلال دمج خطط الرصد وتعزيز النظافة الخاصة بالفريق.
- ب - إعداد وإجراء مسح أساسي.
- ج - توظيف فريق تعزيز النظافة.
- د - تصميم الأساليب والأدوات والمواد.
- هـ - تجربة المواد والأساليب وإجراء الإختبارات الأولية عليها.
- و - مسائل هامة أخرى.

### أ. استكمال الإطار المنطقي من خلال دمج خطة الرصد

يجب أن يقوم فريق المياه والاصحاح وتعزيز النظافة بوضع إطار منطقي "متكامل" (أي الأجهزة والبرمجيات) أو خطة عمل لبرنامج المياه والاصحاح وتعزيز النظافة في حالات الطوارئ، كأداة لتوجيه البرنامج؛ ويشمل هذا الإطار أو هذه الخطة الأنشطة الترويجية للنظافة الشخصية، وأنشطة بناء المرافق (أي مرافق المياه والاصحاح وتعزيز النظافة)، وأي من المواد الغير الغذائية اللازمة.

يجب وضع خطة للرصد كجزء من عملية التخطيط. وتشكل المؤشرات أساس الرصد، وينبغي أن تعطي فكرة واضحة عن التغييرات المطلوبة ومن هو بحاجة إليها. من الممكن الإطلاع على قائمة كاملة بالمؤشرات هنا.

يجب أن تكون المؤشرات: محددة وقابلة للقياس وقابلة للتحقيق وذات صلة ومحددة زمنيا (SMART). وترتبط المؤشرات بالنتائج والنواتج وليس بالمدخلات. وستتغير طريقة اختيار المؤشرات وطرق القياس وفقا للسياق، ولكن ينبغي أن يكون كل مؤشر مرتبطاً بمجموعة مستهدفة. وينبغي أن تستند المؤشرات قدر المستطاع إلى معايير "اسفير" وأية معايير وطنية أخرى. كما ينبغي القيام بالرصد لقياس التغييرات عند حدوثها أو عدم حدوثها، بهدف إجراء التعديلات على الأنشطة في أقرب وقت ممكن، إذا لزم الأمر. ويمكن أن تشمل خطة الرصد العديد من أدوات الرصد البسيطة المختلفة بحيث يمكن جمع المعلومات من خلال وسائل مختلفة.

مثال على جزء من الإطار المنطقي ( من كتيب وحدة الصرف الصحي الجماعي للصليب الأحمر البريطاني "British Red Cross Mass Sanitation Module"):

وسائل التحقق	المؤشرات	النتيجة
تقارير المشي الاستكشافي مناقشات مجموعات التركيز معلومات من منظمات أخرى الدراسات الاستقصائية أدوات مراقبة المجتمع	- المناطق داخل دائرة نصف متر من جميع X قطرها المساكن ونقاط المياه خالية من الفضلات الظاهرة بحلول نهاية المرحلة الأولى - % من السكان المستهدفين يستخدمون المراحيض الصحية بحلول نهاية المرحلة الأولى - % من المراحيض نظيفة بعد عمليات التفتيش الموضوعية - % من السكان المستهدفين يغسلون أيديهم بالصابون أو البدائل بحلول نهاية المرحلة الأولى	الرجال والنساء والأطفال في الفئة المستهدفة (رقم لديهم إمكانية X)  الوصول الكافية إلى مرافق الصرف الصحي والنظافة وإمكانية الاستفادة الأمثل من هذه المرافق، ويتخذون إجراءات فعالة لحماية أنفسهم من التهديدات التي تواجه الصحة العامة

### ب. المسح الأساسي

بمجرد الاتفاق على المجموعة المستهدفة وخطة البرنامج، يجب إجراء مسح أساسي لتحديد الحالة الراهنة ومن أجل التمكن من قياس آثار البرنامج. يكون هذا المسح الأساسي نقطة البداية لرصد أنشطة تعزيز النظافة ويتم إعداد المسح الأساسي استناداً إلى المؤشرات المحددة خلال مرحلة التخطيط. إذ تشكل استبيانات مسح خط الأساس والمسح النهائي قاعدة التقييم لأثر التدخل. وينبغي أن يجمع المسح الأساسي معلومات مصنفة حسب نوع الجنس والعمر والإعاقة، بالإضافة إلى الإثنية / الطائفة عند الحاجة.

◀ **تصميم استبيان للمقابلات المنزلية:** لقد تم إعداد الاستبيان الأساسي استناداً إلى المؤشرات. خلال تحضير استبيان المقابلات المنزلية، لا تستعمل سوى أسئلة الاستبيان الأساسي المتعلقة بالتغيرات التي تأمل في تحقيقها؛ يجب ربط كل سؤال مباشرة بمؤشر. واستخدم الملاحظات (المتعلقة بتخزين المياه، ونقاط غسل اليدين أو المراحيض، عل سبيل المثال) بقدر الإمكان، وتجنب الأسئلة المغلقة (الإجابة عنها تكون نعم أو لا). يجب أن يكون الاستبيان قصير وبسيط، ويتألف تقريباً من 10 إلى 15 سؤالاً. تأكد من ترجمة الاستبيان، ثم قم بإعادة ترجمته إلى لغة المصدر وتحقق من دقته. يمكن استخدام استبيانات المسح الرقمي المتنقل، إذا كان ذلك ممكناً وقابلاً للتطبيق بحسب السياق.

◀ **أخذ العينات:** من الأفضل استخدام عينة عشوائية بسيطة، بحيث يكون لكل موضوع في إطار المعاينة نفس الاحتمال بأن يتم اختياره. إن عينة عشوائية من حوالي 150 أسرة هي عادة كافية لمختلف الأحجام من السكان. ومن المفترض زيادة حجم العينة إذا لم يتم استخدام عينة عشوائية. أبسط نهج لأخذ العينات هو استخدام عينة موزعة على الأماكن مع بداية عشوائية. لمزيد من المعلومات والتوجيهات حول أخذ العينات، يرجى الرجوع إلى وثيقة أخذ عينات للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (The IFRC ERU-MSM sampling document).

◀ **تنفيذ المسح:** العمل مع الجمعية الوطنية للوصول إلى المجتمع، بما في ذلك إعلام المجتمع والحصول على الموافقة والإذن من السلطات والجماعات المسلحة إذا كان ذلك مناسباً. ضمان تنظيم الخدمات اللوجستية، أخذين بعين الاعتبار الأمن. التأكد من عدم وضع المتطوعين أو السكان المستهدفين في خطر من خلال إشراكهم في الاستطلاع. ينبغي أن تكون الاستبيانات مجهولة المصدر. ضمان تدريب الفريق على جمع البيانات الكمية والنوعية على حد سواء، والتأكد من سعي أفرادها إلى المشاركة في العملية وفهمها. من أجل تحضير المقابلات الأسرية، فكر في الأفراد الذي تريد طرح عليهم الأسئلة في كل أسرة: رب الأسرة أو مقدم الرعاية أو النساء، الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و 49 عاماً؟ قم بتجربة المسح للتأكد من أن الأسئلة واضحة ومناسبة وأسلوب أخذ العينات يعمل. سجل الأساليب المستخدمة، من أجل تكرار نفس الأساليب في المسح النهائي. ينبغي أن يكون مسح الخط النهائي تكراراً لمسح خط الأساس بقدر الإمكان؛ وذلك عبر استخدام نفس الأسئلة ونهج أخذ العينات، حتى عبر تكرار نفس الأخطاء! وثق النتائج وردود فعل الفريق، والمستخدمين (مثل فريق المياه والإصحاح وتعزيز النظافة، والجمعية الوطنية، والمنظمات الأخرى) والسكان المتضررين.

<sup>4</sup> الفاصل الرقمي للعينة = (عدد المنازل أو الخيام لمجموع السكان / عدد N أسرة N أخذ عينة من كل المنازل أو الخيام التي يجب أخذ عينات منها). بداية عشوائية هو رقم عشوائي بين 1 و N.

### ج. توظيف فريق تعزيز النظافة

من المهم تحديد الموظفين والمتطوعين المناسبين لتعزيز النظافة من أجل الحصول على برنامج فعال لتعزيز النظافة. وقد يكون الفريق الحالي لمتطوعي الجمعية الوطنية كافياً، ولكن إذا كان من المرجح الاستجابة لحالة طوارئ، سيكون من الضروري توسيع الفريق، تبعاً للسياق.

وستستند بنية فريق تعزيز النظافة على السياق، مثل حجم حالة الطوارئ، والقدرات، والاحتياجات، والمخاطر، ووجود وحدات الاستجابة للطوارئ. إحدى نماذج بنية الفريق الممكنة تتألف من:

- منسق تعزيز النظافة (قد يكون مندوباً لدى وحدات الاستجابة للطوارئ أو شخص من الجمعية الوطنية)
- معززي النظافة، الذين يديرون الفريق.
- العاملين من المجتمع المتضرر على تعبئة المجتمع أو في مجال التوعية، الذين يعملون مع المتطوعين على مستوى المجتمع المحلي
- المتطوعين على مستوى المجتمع المحلي، للعمل مع لجان المجتمع المحلي مثل لجان المياه والاصحاح وتعزيز النظافة.

إن أعداد الموظفين والمتطوعين ستعتمد على السياق لكل مستوى؛ على سبيل المثال إذا كان هناك أعداد كبيرة من السكان الذين يعانون من العديد من المخاطر، سيكون هناك حاجة إلى المزيد من المتطوعين على مستوى المجتمع المحلي. ولكن بالنسبة للتخطيط والإشراف فمن المستحسن عادة أن تكون الفرق مؤلفة من 7 إلى 10 أشخاص.

لدى بعض الجمعيات الوطنية سياسات لإدارة المتطوعين. وقد تتضمن هذه السياسات قسماً خاصاً يتعلق بالاستجابة لحالات الطوارئ، ولكنها بشكلٍ عام تقدم إرشادات تتعلق بقيمة بدل الإقامة اليومي، وأيام العمل في الأسبوع، وأنواع المتطوعين، والتوظيف، والاحتفاظ بالموظفين، والتحفيز.

ينبغي الاتفاق على مسألة الأجور والحوافز للموظفين والمتطوعين قبل اختيار وتعيين الفريق وبالتنسيق مع الاتحاد الدولي وغيره من فرق الصليب الأحمر والهلال الأحمر العاملة في نفس المنطقة. وهذه العملية تقع على مسؤولية الجمعية الوطنية، إضافة إلى الأطراف المعنية الرئيسية الأخرى، وبالتنسيق مع المنظمات الأخرى العاملة في المنطقة. ويمكن أن تكون سياسة إدارة المتطوعين مفيدة لوضع إطار لتحديد بدل الإقامة اليومي خلال تدخلات تعزيز النظافة.

ينبغي أن يكون هناك وصف وظيفي واضح لكل وظيفة قبل تعيين جميع الموظفين والمتطوعين. ويتم تحديد الوصف الوظيفي لكل وظيفة من قبل أو بالتنسيق مع الجمعية الوطنية، وبالتنسيق مع جميع الأطراف المعنية. ويجب أن يتضمن الوصف الوظيفي قائمة بالمهارات والكفاءات الرئيسية، وقد يحتاج إلى الترجمة إذا كان العمل في منطقة تتعدد فيها اللغات، على سبيل المثال منطقة تحتوي على لاجئين من بلد آخر. خلال الاستجابة لحالات الطوارئ، قد يكون من الصعب الحصول على الموظفين أو المتطوعين المؤهلين المثاليين من فروع الجمعية الوطنية المحلية عند اختيار الموظفين والمتطوعين لفريق تعزيز النظافة. يمكن العثور على إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر بشأن المتطوعين ومشاركة الشباب هنا. كما يجب التأكد من حصول متطوعي جمعية الصايب الأحمر المحلية على التأمين. للمزيد من المعلومات يرجى مراجعة [insurance.unit@ifrc.org](mailto:insurance.unit@ifrc.org).

## د. تصميم أساليب، وأدوات ومواد النظافة

### اختيار النهج والأساليب

من المهم تحديد النهج والأساليب الأنسب لتعزيز النظافة، وضمان أنها الأكثر ملاءمة للفئات المستهدفة والمرافق والسياق. ويساهم تحليل العوائق والمحفزات في الخطوة الثالثة في المساعدة على اختيار النهج والأساليب الترويجية وتطوير الرسائل، كما يمكن استعماله كركيزة لتطوير مواد الإعلام والتعليم والاتصال.

ومن الضروري أن يركز هذا النهج على "تمكين المجتمع"، ومساعدة أفراد على الاتفاق على الإجراءات المجتمعية وتيسير تنفيذ الإجراءات، بدلا من إتباع نهج تعزيز النظافة التقليدي، الذي غالبا ما يترجم إلى قيام فرق من معززي النظافة بإطلاع المجتمعات المحلية على ما يجب القيام به، أو تثقيف الآخرين من خلال استخدام الرسائل المعيارية، وتصرف أعضاء هذه الفرق كما لو أنهم يعرفون ما هو الأفضل؛ وهذا النهج نادرا ما يكون فعالا.

وقد تدعو الحاجة إلى إجراء مشاورات منفصلة مع النساء والفئات الضعيفة الأخرى (الأشخاص ذوي الإعاقة والمحولين جنسيا وغيرهم) لأنها قد لا تكون مستعدة للمشاركة في مجموعة كبيرة.

### النقاط الرئيسية لطرق التخطيط لتعزيز النظافة



- ضمان أن أساليب تعزيز النظافة تستجيب لأهداف سلوك النظافة (الخطوة الرابعة)، والهدف العام، والسياق، استنادا إلى المخاطر المحددة في التقييم.
- التأكد من أن الأساليب تأخذ بعين الاعتبار العوائق والمحفزات المناسبة للسياق (الخطوة الثالثة)، استنادا إلى نتائج التقييم (الخطوة الأولى)، وتهدف إلى تشجيع سلوكيات النظافة.
- استخدام مجموعة من الأساليب مع أنواع مختلفة من أدوات الاتصال لتحقيق أهداف مختلفة (زيادة الوعي وتبادل المعرفة والتأثير على الآخرين وإلهام الآخرين واتخاذ القرارات وما إلى ذلك).

## • ركز على الفئات المستهدفة المحددة في الخطوة الثانية

- عند تصميم الأساليب والأدوات والمواد، يجب التركيز على الفئات المستهدفة، وإشراك المجتمع في اختيار الوسائل والأدوات المناسبة لحالتهم.
- الأخذ بعين الاعتبار مخاطر الصحة العامة، واختيار الأساليب المناسبة لمختلف الفئات المستهدفة. على سبيل المثال، بالنسبة للأطفال دون الخامسة من العمر، الذين هم أكثر عرضة للإصابة بأمراض الإسهال، إشراك أمهاتهم ومقدمي الرعاية للتركيز على غسل اليدين المناسب في الأوقات الرئيسية (على سبيل المثال بعد استخدام المراحيض، قبل تغذية الطفل)، ولكن أيضا إشراك الأطفال في الأنشطة التفاعلية (مثل الألعاب، والدمى، والمهرجين، والمسرحيات)، لتعزيز الأنشطة مثل غسل اليدين. ألعاب الطاولة مثل لعبة الثعابين والسلالم تحظى بشعبية لدى الأطفال (ربط النزول إلى 'أسفل الثعبان' بالمشاكل، على سبيل المثال التغوط في العراء، وربط 'الصعود على السلم' بالسلوك الجيد، على سبيل المثال معرفة الأوقات الرئيسية لغسل اليدين) ..

## • التركيز على الأساليب التشاركية

- لا تتطلب جميع وسائل تعزيز النظافة استخدام "رسائل النظافة". وتركز التقنيات التشاركية، على سبيل المثال تقنية الفرز إلى ثلاث فئات "three-pile sorting" على خلق النقاش بدلا من مجرد تمرير والهدف من ذلك هو تحديد المشاكل والاتفاق على الحلول المحتملة التي تتطلب العمل المجتمعي، من خلال العمل مع المجتمع.

## • إختيار قناة مناسبة للاتصال

- إختيار قناة موثوق بها؛ هل هناك أشخاص معينون (متحكمون/ مؤثرون) أو قنوات يستعملها الأشخاص ولا يثقون بها (يتم جمع هذه المعلومات في الخطوة الثانية عند فهم عادات التواصل لدى الناس) - قد يكون إختيار القناة مرتبطاً بالمعلومات التي تم جمعها أو النشاط.
- الوصول إلى الجمهور في الإطار المخطط له. على سبيل المثال، قد يكون لدى معظم الأسر أجهزة راديو، ولكن لا يجوز استخدامها إلا من قبل بعض أفراد الأسرة.

- إختيار قناة مصممة خصيصا للمجموعة المستهدفة، على سبيل المثال للأطفال في المدارس - استخدام القناة التي تناسبهم، مثل الدمى أو الدراما.
- إختيار قناة مناسبة ثقافيا ضمن السياق: الرقص والغناء هي أنشطة مقبولة في بعض السياقات، ولكن قد لا تتناسب مع سياقات أخرى.
- إختيار قناة ممتعة أو تشاركية: يجب أن يتمتع الناس بالنشاط وأن يشعروا بأنهم معنيين بهذا النشاط، وأن يكونوا قادرين على مناقشة المعلومات، بحيث يكون التواصل تفاعليا، وليس مجرد تمريرا للرسائل.

### • إختيار موقع مناسب

- المدارس، مجموعات الشباب
- المناطق المركزية للمجتمع لاستضافة الاجتماعات
- المناطق الهادئة للمناقشات الجماعية المركزة

### • العمل مع المهندسين لضمان ارتباط وسائل تعزيز النظافة بالمرافق

- العمل مع المهندسين ومجموعات المجتمع مثل لجان المياه و الإصحاح و تعزيز النظافة لتعزيز مشاركة المجتمع (في صيانة المرافق على سبيل المثال) و الملكية والاستدامة.

هناك مجموعة واسعة من منهجيات تعزيز النظافة تنقسم هنا إلى ست مجموعات: سيساعد استخدام مجموعة من هذه الأساليب في هذه القائمة على الوصول الى جميع قطاعات المجتمع .

هناك مجموعة واسعة من منهجيات تعزيز النظافة تنقسم هنا إلى ست مجموعات: سيساعد استخدام مجموعة من هذه الأساليب في هذه القائمة على الوصول إلى جميع قطاعات المجتمع

<p>فكر في من يمكنه الوصول إلى وسائل الإعلام المستخدمة ومن هي المجموعات التي سيتم الوصول إليها. إذا كان استخدام الهاتف المحمول شائعاً بين جميع السكان، سيكون من السهل تمرير الرسائل القصيرة عن طريق الهاتف المحمول، على سبيل المثال عن الكوليرا. وقد تكون الاتصالات الجماهيرية مفيدة في المراحل المبكرة من الاستجابة، لكن هناك حاجة إلى مزيد من التركيز على العمل المشترك مع المجتمع. أضف بعض التفاعل، على سبيل المثال من خلال تشجيع أفراد المجتمع على الإتصال لإبداء آراءهم رداً على الأسئلة المطروحة خلال البرامج الإذاعية. تعطى بعض الأمثلة الجيدة حول استخدام وسائل الإعلام لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ هنا.</p>	<p><b>الاتصال الجماهيري من خلال وسائل الإعلام</b> (التلفزيون، والإذاعة، والرسائل القصيرة، ووسائل الإعلام الاجتماعية، والمنشورات وما إلى ذلك)</p>
<p>يتم تدريب فرق من المجتمع لوضع العروض لعدد قليل من المجتمعات المحلية، فضلاً عن عروض قصيرة مع الموسيقى والأغاني للغناء معاً. يمكن العثور على مزيد من الأفكار هنا.</p>	<p><b>أنشطة المجتمع</b> (مثل الدراما / فن التمثيل الصامت، والأغاني، ورواية القصص، والأفلام وغيرها، مع التركيز على الممارسات الصحية الرئيسية مثل غسل اليدين). أنشطة خاصة بالأطفال مثل عروض الدمى والمهرجين والألعاب وما إلى ذلك.</p>

<p>يعمل معززو النظافة المدربون والعاملون على تعبئة المجتمع مع مجموعات من مختلف الأنواع والأحجام وفقاً للنشاط والسياق. ومعظم هذه الأنشطة مأخوذة من المراجع التالية: 'منهجية المشاركة في تحسين الممارسات المتعلقة بالنظافة ومرافق الصرف الصحي' (PHAST) وبرنامج 'المرافق الصحية الشاملة بقيادة المجتمع المحلي' (CLTS) (انظر أدناه للحصول على معلومات عن PHAST و CLTS). ولكن يجب تكييفها مع سياق الطوارئ؛ أي أن تكون العملية أسرع</p>	<p><b>أنشطة المجموعة (مثل)</b> الوسائل البصرية، كالمصقات ولوحات العرض، الرسم البياني F حول انتقال الإسهال، ورسم خرائط المجتمع، والفرز إلى ثلاث فئات "three-pile sorting" والتصويت عبر استخدام مخطط الجيب، وألعاب الطاولة؛ وكل هذه الأنشطة مرتبطة بالنقاش)</p>
<p>العائلات أو الأفراد المؤثرين في المجتمع والذين يمكن أن تؤخذ سلوكياتهم الصحية الإيجابية كأمتلة من قبل أفراد المجتمع الآخرين. ويمكن استخدام 'أبطال المجتمع' لتعزيز السلوكيات الإيجابية والمشاركة في أنشطة الترويج</p>	<p><b>تحديد 'أبطال المجتمع' والعمل من خلالهم</b></p>
<p>العمل مع المتطوعين (مثل متطوعين من الجمعية الوطنية)، والعاملين على تعبئة المجتمع، وقادة المجتمع، والقادة الدينيين وما إلى ذلك.</p>	<p><b>الاتصال الشخصي:</b> زيارات منزلية، مناقشات جماعية</p>
<p>التلميحات الغير المباشرة' هي الإشارات' البيئية التي تساهم في إشراك عمليات صنع القرار اللاواعي لإحداث تغيير سلوكي. أمثلة على 'التلميحات الغير المباشرة': (1) وصل المراحيض بمحطة غسل اليدين عبر ممرات معبدة ملونة بألوان زاهية؛ (2) رسم آثار أقدام على ممرات المشاة لتوجيه المستخدمين إلى محطات غسل اليدين ورسم بصمات اليد على المحطات؛ (3) وضع المرايا في منصات غسل اليدين.</p>	<p><b>'التلميح الغير المباشر'</b></p>

## المنهجيات الحالية التي تستخدمها الجمعية الوطنية

قد يكون من الأسهل تكييف منهجيات تعزيز النظافة التي تعرفها وتستخدمها الجمعية الوطنية والسلطات الصحية المحلية. وتتمثل ميزة تكييف هذه الأساليب في أن الموظفين والمتطوعين لدى الجمعية الوطنية سوف يكون لديهم معرفة مسبقة بالمنهجيات (مما يقلل من الحاجة إلى تدريب المتطوعين)، وأنهم قادرون على استخدام مواد تعزيز النظافة الحالية (المكيفة مع ثقافة المجتمع) ويمكن البدء بتنفيذ الأنشطة بسرعة (مع انخفاض الوقت اللازم للاختبار الأولي للأنشطة). غير أن هذه الأساليب تقوم عادةً على إجراءات طويلة، ولا تتناسب مع حالات الطوارئ حيث الاستجابة يجب أن تكون سريعة. ولذلك فإن الأدوات تحتاج إلى تكييف.

## 'المرافق الصحية الشاملة بقيادة المجتمع المحلي' (CLTS):

'برنامج' المرافق الصحية الشاملة بقيادة المجتمع المحلي (CLTS) هو نهج يستخدم على نطاق واسع من قبل العديد من الجمعيات الوطنية للقضاء على التغوط في العراء من خلال إثارة صدمة 'الاشمزاز' في المجتمعات الريفية. إنها السياسة الحكومية التي تستخدمها كثير من البلدان في آسيا وأفريقيا والجمعيات الوطنية. قد لا يكون الهدف الأولي من البرنامج المتمثل في صدم الناس لتحفيزهم على تغيير السلوك فعالاً أو مفيداً في أعقاب الكارثة. ومن ناحية أخرى، ينبغي استخدام الصور والأفكار السلبية بحذر، خاصة إذا كانت الممارسات جيدة قبل وقوع الكارثة والعوائق الرئيسية مرتبطة بنقص الخدمات.

## منهجية المشاركة في تحسين الممارسات المتعلقة بتعزيز النظافة ومرافق الصرف الصحي' (PHAST):

تهدف 'منهجية المشاركة في تحسين الممارسات المتعلقة بالنظافة ومرافق الصرف الصحي' (PHAST) إلى تحسين سلوكيات النظافة للحد من أمراض الإسهال وتشجيع الإدارة المجتمعية الفعالة لخدمات المياه والاصحاح وتعزيز النظافة. مبدأ هذه المنهجية هو مشاركة المجتمعات المحلية في مشاريعها الخاصة، وتمكينها وإشراكها في عملية اتخاذ القرارات بشأن الخدمات التي تحتاج إليها وتريد تحسينها أو صيانتها. يمكن تكييف أدوات 'منهجية المشاركة في تحسين الممارسات المتعلقة بتعزيز النظافة ومرافق الصرف الصحي' لاستخدامها في التقييم وفي أنشطة المجموعة التشاركية أثناء التنفيذ. ويمكن أن تكون خطط العمل المجتمعية أداة مفيدة لحث المجتمع على العمل الجماعي واتخاذ إجراءات لتحسين حالتهم.

### مشاركة المعلومات مع المجتمع المتضرر: لا تنشر - تواصل

نشر المعلومات على نطاق واسع من خلال الرسائل غير فعال إلى حد كبير. أما التواصل التفاعلي فهو أكثر فعالية، إضافةً إلى العمل مع المجتمع، وإتاحة الفرصة لأفراده للمشاركة والمناقشة. وتساهم الأنشطة التشاركية (مثل رسم الخرائط)، والمعلومات العملية في تمكين المجتمع المتضرر من اتخاذ بعض الإجراءات لمعالجة المخاطر الصحية.

### رسائل النظافة:

تعتبر رسائل النظافة أحياناً مواد مطبوعة تحتوي على رسائل رسومية (كتابةً أو صور). رسالة النظافة هي أكثر من مجرد مواد مطبوعة. فجميع الأنشطة الترويجية للنظافة يتم بنائها حول رسالة مركزية، حتى الأنشطة التشاركية مثل رسم الخرائط فهي تتم دائماً حول موضوع أو رسالة (استخدام المراحيض، عدم التغوط في العراء). إن رسائل النظافة هي عموماً مشتقة من الحاجة إلى التواصل بإيجاز مع مجموعة مستهدفة.

بما أن المواد المطبوعة والمرئية هي دائماً جزءاً من أنشطة تعزيز النظافة، من المهم أن نفهم كيفية كتابة وإنتاج الرسائل بطريقة مهنية في حالات الطوارئ. في بعض الحالات، سوف يتم توفير رسائل من قبل وزارة الصحة ولن يكون لمعززي تعزيز النظافة أي مجال لتغيير تلك الرسائل المطبوعة. ومع ذلك، في الحالات التي يمكن فيها تغيير الرسائل وتكييفها مع السياق، فمن المستحسن لمعززي تعزيز النظافة وضع ملخص للرسالة: يساعد ذلك على تطوير المفاهيم، صياغة الرسائل، وخلق المواد للتدخل. يحتوي ملخص الرسالة على: المكونات التالية.

## يجب أن تكون ملخصات الرسائل :

<p><b>بسيطة:</b> استخدام صياغة بسيطة واستخدام الكلمات التي يشيع استخدامها في اللغة أو اللهجة المحلية حتى يتمكن الناس من فهمها. تذكر، طريقة صياغة الرسالة يمكن أن تحدث فرقا. لا تفرط في تحميل الأشخاص الكثير من المعلومات في الوقت نفسه. يجب أن تكون الرسائل مناسبة للسياق والظروف.</p>
<p>مصممة خصيصا لكل من السياق الثقافي ومشاكل النظافة الفعلية؛ يجب استخدام الرسائل التي ليست مسيئة ولا مهينة؛ قد تكون قضايا النظافة محددة جدا. يجب أن تتناسب المعلومات مع كل مرحلة من مراحل الاستجابة وأن يتم تطويرها بالتوازي مع تطوير المرافق.</p>
<p>قابلة للتنفيذ: يجب أن تكون الرسائل والتغييرات التي تسعى إليها قابلة للتنفيذ. على سبيل المثال، سيكون من غير المجدي تشجيع المستفيدين على ممارسة غسل اليدين بالصابون إذا لم يكن الصابون متوفرا.</p>
<p><b>دقيقة ومتناسقة:</b> تزويد الأشخاص بمعلومات متناسقة. التعاون والتنسيق مع المنظمات الأخرى، والسلطات الصحية وما إلى ذلك لضمان عدم وجود تناقضات.</p>
<p>تحتوي على مزيج من المعلومات والمحفزات العاطفية: ربط الرسائل بحافز عاطفي له تأثير أكبر من الرسائل القائمة على المعلومات التي قد يكون الناس على علم بها. يتضمن برنامج 'المرافق الصحية الشاملة بقيادة المجتمع المحلي' (CLTS) بعض المحفزات العاطفية القوية حول الأشمنزاز التي يمكن تكييفها. يجب أن تركز الرسائل على فوائد الراحة والخصوصية.</p>
<p><b>قائمة على المشاركة:</b> يجب إشراك أعضاء المجتمع في صياغة الرسائل لضمان تقبل الرسائل وفهمها من قبلهم. وسيساعد ذلك أيضا المجتمع على متابعة الرسائل وتأييدها.</p>

## ٥. تجربة المواد والأساليب وإجراء الإختبارات الأولية عليها

بعد الاتفاق على المنهجيات التي ستستخدم يجب إعداد الموظفين والمتطوعين والمواد، على سبيل المثال: تسجيلات البرامج الإذاعية، والصور المطبوعة، والدعائم للدراما، ومعدات الألعاب، والصور للتصويت عبر استخدام مخطط الجيب الخ.

من المهم القيام بتجربة كل نشاط وإجراء اختباره الأولي مع مجموعات صغيرة من كل فئة مستهدفة محددة في الخطوة الثانية للتحقق من أنه واضح ومفهوم؛ ويمكن القيام بذلك مع مجموعة صغيرة قبل استخدام النشاط على نطاق أوسع. ويجب إشراك مجموعة تمثل الجمهور المستهدف في الاختبار الأولي (على سبيل المثال في البرامج الإذاعية، والأغاني، ونشاط المجموعات) ومن ثم في مناقشة جماعية (و / أو عدة مقابلات شبه منظمة) للمساعدة في تحديد النقاط التالية:

- ◀ الفهم (البصري والسمعي): ينبغي تحديد أي سوء تفاهم أو آثار غير مقصودة. على سبيل المثال عامل المقياس في الرسومات - صورة ذبابة كبيرة قد لا تكون ذات صلة لبعض الناس إذا كانوا لا يفهمون الهدف من المقياس.
- ◀ حفظ النقاط الرئيسية: هل من الممكن حفظ النشاط بسهولة؟ يجب أن يكون الناس قادرين على تذكر وإعادة صياغة المعلومات أو ما فهموه من النشاط.
- ◀ ما الذي يؤدي إلى اتخاذ الإجراءات: هل من المرجح أن تؤدي الأنشطة إلى أي نوع من الإجراءات؟ أسأل أفراد المجموعة عن ما قد يفعلون أو يسعون إلى تغييره بعد الاختبار الأولي.
- ◀ وجود عناصر حساسة أو مثيرة للجدل: ناقش مع أفراد المجتمع للتأكد من أن صياغة الرسالة أو الصور ليست مسيئة أو مضللة لهم.

ينبغي استخدام المعلومات التي تم جمعها أثناء الاختبار الأولي لتعديل الأنشطة، والتأكد من وجود مرونة في الميزانية لإعداد مواد إضافية لأن الاختبارات الأولية قد تحدد تغييرات ضرورية وقد تتغير الحالة والاحتياجات بسرعة.

**سؤال:** رغم وجود العديد من الأساليب، ما هي تلك التي تعمل بشكل أفضل؟



**الجواب:** يتطابق اختيار الأسلوب مع المجموعة المستهدفة والحاجة؛ ليس هناك "أسلوب أفضل"، لأن بعض الأساليب تعمل بشكل أفضل من غيرها مع بعض المجموعات وضمن سياقات معينة. بعض الأساليب أو الطرق تعمل بشكل جيد جداً مع الأطفال، والبعض الآخر بشكل أفضل مع البالغين. والأفضل هو أن يكون لديك مجموعة من الطرق للتفاعل مع المجتمع. قم بالاختبار الأولي للطرق لمعرفة كيفية عملها.



### سؤال: كيف يمكنني إجراء اختبار أولي عمليا؟

**الجواب:** عليك اختيار مجموعة صغيرة من الفئة التي تسعى لتطبيق عليها منهجية معينة وتنفيذ جلسة الاختبار، كما لو كانت جلسة حقيقية. أعد مسبقا بعض الأسئلة الإرشادية التي يجب طرحها على المستفيدين المتعلقة بالمعرفة والعناصر المثيرة للجدل. اطرح الأسئلة كما لو كان ذلك في مناقشة مجموعة التركيز وسجل الإجابات. لا تنسى شمل مجموعات مختلفة في الاختبار الأولي لأنه قد يكون لها بعض التصورات المختلفة.

### سؤال: هل أحتاج إلى الانتظار حتى إتمام الخطوات من 1 إلى 5 لتطوير ملخص الرسالة؟

**الجواب:** يوصى باستكمال بعض العناصر الأساسية الرئيسية في الخطوات من 1 إلى 5 لوضع ملخص رسالة جيد وإنشاء مجموعة فعالة من مواد الإعلام والتعليم والاتصال من أجل التدخلات. حتى عندما تتوفر المواد الجاهزة من وزارة الصحة، يجب على فريق تعزيز النظافة التأكد من أنها تستوفي المعايير المدرجة في الجدول: بسيطة، مصممة، قابلة للتنفيذ، دقيقة ومتناسقة، تحتوي على مزيج من المعلومات والمحفزات العاطفية، وهي تشاركية.

## الخطوة السادسة التفقيذ



## الخطوة السادسة: التنفيذ

إن استكمال الخطوات من 1 إلى 5 هو السبيل لضمان وجود تخطيط فعال لأنشطة تعزيز النظافة. ولكن، في حالة الاستجابة للطوارئ، يجب أن يبدأ التنفيذ بسرعة، فور موافقة جميع الأطراف المعنية الرئيسية على الخطط. في معظم الأوقات، هناك ضغط هائل على الصليب الأحمر والهلال الأحمر لبدء



مرحلة التنفيذ، بسبب الحاجة إلى القيام ببعض الإجراءات العاجلة في بداية حالة الطوارئ. قد يقوم معزز النظافة باستكمال بعض العناصر الرئيسية في الخطوات 1-5 بسرعة ومن ثم البدء فوراً بالتنفيذ. ولكن تحتاج الخطط إلى التعديل وإعادة النظر. وقد تؤدي الاختبارات الأولية للمواد والطرق إلى بعض التعديلات والتكيفات لضمان أن تكون واقعية ومناسبة.

### تدريب فريق تعزيز النظافة

على الرغم من أن هناك ضغط للاستجابة بسرعة في حالة الطوارئ، ينبغي أن يكون لدى جميع الموظفين والمتطوعين بعض التدريب الأساسي على كيفية العمل أو التطوع لصالح الصليب الأحمر والهلال الأحمر؛ ويشمل ذلك المعرفة والفهم وكيفية تطبيق المبادئ الأساسية للصليب الأحمر والهلال الأحمر وقواعد السلوك والمعايير الإنسانية.

ليس من الواقعي البدء ببرنامج تدريبي طويل؛ في اليوم الأول تغطي النقاط الأساسية، ومن ثم يتم بناء المهارات من خلال دورات تدريبية إضافية (على سبيل المثال تخصيص ساعتين من التدريب أو المراجعة في الأسبوع). ويمكن أيضاً أن يكون استخلاص المعلومات يوماً أو أسبوعياً من المتطوعين في الميدان جزءاً من التدريب أو التوجيه. وغالباً ما يكون نهج "التعلم أثناء العمل" فعالاً جداً ويقدره المتطوعون. ويكون التدريب متعلقاً بالسياق وعملي، ويستند على المعرفة والمهارات والخبرات القائمة كما يركز على الاحتياجات الحقيقية.

يجب على جميع الموظفين والمتطوعين معرفة الهدف من تعزيز النظافة باختصار:

◀ يجب على معززي النظافة أن يعرفوا كيفية تخطيط وتنفيذ برنامج لتعزيز النظافة مع نظام للرصد، وعبير اختيار المنهجيات المناسبة لتعزيز النظافة بشكل فعال إضافة إلى إشراك المجتمع المحلي، ووضع آلية للمساءلة وردود الفعل .  
يجب على المتطوعين على مستوى المجتمع لتعزيز النظافة، والعاملين على تعبئة المجتمع أو في مجال التوعية أن يعرفوا كيفية تنفيذ المنهجيات المختارة، وضمان قدرة المجتمع المحلي على تحقيق الاستخدام الأفضل لمرافق المياه والصرف الصحي، واتخاذ إجراءات لمنع الإسهال والأمراض الأخرى المتصلة بالمياه والأصحاء.

وتبعاً للسياق، سيبدأ منسق معزز النظافة من خلال تدريب العاملين في مجال النظافة، وسيتلقى التدريب أيضاً العاملون على تعبئة المجتمع والمجموعات المجتمعية مثل لجان المياه والأصحاء وتعزيز النظافة.

ينقسم دليل المدرب ضمن نطاق هذه الوثيقة (إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ) إلى جزئين.

- الجزء 1 - لمحة عامة عن كيفية تعزيز النظافة في حالات الطوارئ وفقاً لهذه الإرشادات الجديدة .
- الجزء 2 - كيفية تدريب المتطوعين الجدد والموظفين على تعزيز النظافة في حالات الطوارئ .

تملك مجموعة المياه والأصحاء وتعزيز النظافة مجموعة من المواد التدريبية (مدعومة بوسائل بصرية) التي يمكن استخدامها لتدريب فريق تعزيز النظافة وتكييفها مع السياق حسب الحاجة. تتوفر هذه المواد التدريبية على موقع مجموعة المياه والصرف الصحي والنظافة .

## إدارة فريق تعزيز النظافة

كما هو الحال مع مختلف الفرق، من المهم إدارة جميع الموظفين والمتطوعين بشكل جيد، وأن يكونوا على إطلاع واضح حول دورهم وأن يتبع كل موظف أو متطوع الوصف الوظيفي المنسوب إليه، وأنلا يُنسب إليهم عمل زائد لأنهم سيتأثرون على الأرجح بحالة الطوارئ. لدى الجمعيات الوطنية سياساتها الخاصة لإدارة المتطوعين حيث يتم ذكر القواعد الأساسية لإشراك المتطوعين. وغالبا ما تكون لهذه السياسة مجموعة محددة من القواعد لحالات الطوارئ.

ينبغي أن يكون من السهل التعرف على فريق تعزيز النظافة من خلال القمصان أو القبعات أو المآزر، ويجب أن يضع كل فرد بطاقة عليها اسمه لتسهيل المساءلة.

يجب أن يكون هناك نظام للمساءلة، يتم إعداده بعد مناقشته مع المجتمع المتضرر والجمعية الوطنية لكي يكون مناسباً للسياق. يجب استخدام لوحة الإعلانات مع وصف لما يقوم به فريق المياه والاصحاح وتعزيز النظافة للصليب الأحمر والهلال الأحمر، وما يقوم به الموظفون، ووصف البرنامج، والأنشطة، وما إلى ذلك، وسيلة تسمح لأفراد المجتمع الحصول على مزيد من المعلومات وتقديم التعليقات التقييمية - مثل صندوق لترك الرسائل، إذا كان ذلك مناسباً (إذا كان الناس يعرفون الكتابة، أو بحوزتهم ورقة وقلم وما إلى ذلك)، أو رقم هاتف أو نقاط الاتصال. يجب على منسق تعزيز النظافة أن يضع نظاماً لإدارة التعليقات التقييمية، ليتم اتخاذ الإجراءات بشأن ملاحظات المجتمع المتضرر والرد عليها عند الضرورة.

## تعزيز النظافة بمساعدة المجتمع

يجب أن تشمل خطة تعزيز النظافة أساليب تعزيز النظافة التي تم اختيارها في الخطوة الخامسة أعلاه (التخطيط). وينبغي التأكد من أن الأساليب مناسبة للاحتياجات (الخطوة الأولى)، للفئات المستهدفة المحددة في الخطوة الثانية، وللسياق الثقافي. يجب أن تستجيب الأساليب للأهداف المحددة في الخطوة الرابعة وأن تأخذ بعين الاعتبار تحليل العوائق والمحفزات في الخطوة الثالثة.

يجب استخدام مزيج من الأساليب، مع التركيز على التفاعل قدر الإمكان، وإشراك المجتمع المحلي، دون أن ننسى أن الهدف الرئيسي هو تمكين المجتمع المتضرر من اتخاذ الإجراءات لمنع الأمراض المتعلقة بالمياه والاصحاح وتعزيز النظافة.

ينبغي التعاون مع المهندسين، لكي يساهموا في أنشطة تعزيز النظافة في المجتمع.

### استخدام صندوق تعزيز النظافة

إن صندوق تعزيز النظافة هو صندوق (أو مجموعة من الصناديق) مع مجموعة مختارة من العناصر المفيدة لمعززي النظافة للبدء بتنفيذ أنشطة تعزيز النظافة مباشرة بعد وقوع كارثة. يحتوي صندوق الاتحاد الدولي على مواد مفيدة قد لا تكون متاحة بسهولة وعلى الفور بما في ذلك القرطاسية والورق الملون والمقصات وأدوات التلوين وآلة تغليف وآلة تصوير ومكبر الصوت ومجموعات من الصور ل 4 مجموعات تتناسب مع المناطق المختلفة: أفريقيا والشرق الأوسط وآسيا والأمريكيتين ومجموعة خياطة لصنع الدمى. يمكن العثور على القائمة الكاملة هنا. وقد أنشأت العديد من الجمعيات الوطنية ووحدات الاستجابة للطوارئ صناديق خاصة لتعزيز النظافة بحسب السياق الخاص بهم.

### اختر الإطار والتوقيت المناسبين

يعتمد الإطار على السكان المستهدفين والمنهجية. عند اختيار أحد الإطارات، يجب الأخذ في الاعتبار: الوسائل الملائمة والوقت والمكان المناسبين للوصول إلى المجموعات / أفراد المجتمع، بحيث يمكنهم المشاركة في النشاط ومناقشته. يجب العمل أيضا مع المعلمين لإنشاء بعض الأنشطة للأطفال في المدارس ونوادي الشباب. وحسب السياق، قد يكون من المناسب إجراء مناقشات أو أنشطة مجتمعية في الأماكن التي تجتمع فيها المجموعات، على سبيل المثال عند نقاط المياه. خلال توزيع مواد النظافة يجب القيام بالإرشاد لتعزيز النظافة. ينبغي التفكير في المطالب الأخرى وفي الأوقات التي يكون فيها السكان المستهدفين أكثر تقبلا للأراء الجديدة على الأرجح.

### عقد وجدولة وسائل الإعلام الجماهيرية

يمكن استخدام وسائل الإعلام الجماهيرية لضمان وصول البرنامج إلى أبعد منال في الأيام القليلة الأولى بعد وقوع كارثة. وسيعتمد معدل استخدام وسائل الإعلام على الضرورة (على سبيل المثال، إذا لم يكن الوصول إلى المجتمعات المحلية أمرا سهلا)، وعلى الميزانية. ويمكن ابرام العقود مع المحطات التلفزيونية والإذاعية بمساعدة من الجمعية الوطنية. من المهم التنسيق مع العاملين الآخرين على موضوع المياه والاصحاح وتعزيز النظافة لضمان تجانس الرسالة وما إلى ذلك. ولكن سيكون من الأفضل بث البرامج التلفزيونية أو الإذاعية بشكل منفصل عن المنظمات الأخرى لتجنب الإسناد الخاطئ لرسائل الآخرين إلى حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

### العمل مع المهندسين وغيرهم

يشكل معززو النظافة جزءا من فريق المياه والاصحاح وتعزيز النظافة الأوسع، وينبغي أن يعمل هذا الفريق معا وليس بالتوازي. كما يجب أن يعقد الفريق اجتماعات منتظمة، وأن يقوم بإعداد تقارير مشتركة.

## دعم تحديد مواقع وتصميم وتشغيل وصيانة مرافق المياه والاصحاح وتعزيز النظافة - المرافق

يجب أن يعمل معززو النظافة جنباً إلى جنب مع مهندسي الصليب الأحمر والهلال الأحمر وموظفي الحكومة المحلية المشاركين في بناء مرافق المياه والاصحاح وتعزيز النظافة لضمان أن تكون الاستجابة مناسبة لحاجات السكان المتضررين وأنهم قادرين على الاستفادة القصوى من المرافق المقدمة. وينبغي ربط أنشطة البناء والترويج؛ على سبيل المثال، ليس هناك أي جدوى من بناء مراحيض سليمة من الناحية الفنية ولكن في آراء السكان غير ملائمة للاستخدام - قد يكون البناء في مكان غير آمن أو أن السكان لا يستعملون عادةً هذا النوع من المراحيض. ويتولى معززو النظافة مسؤولية ترجمة تفضيلات الناس و رغباتهم وتطلعاتهم المتعلقة بتصميم مرافق المياه والاصحاح وتعزيز النظافة للمهندسين. يجب على فريق تعزيز النظافة تسهيل المناقشات مع جميع فئات المجتمع: الرجال والنساء والأطفال والمعوقين، لضمان سماع آرائهم بشأن تصميم جميع مرافق المياه والاصحاح وتعزيز النظافة؛ على سبيل المثال، هل ارتفاع مرافق غسل الملابس صحيح، هل الأطفال قادرين على الوصول إلى مواضع الصنابير، هل الصرف الصحي للأطفال متوفر؟

يجب أن تشارك جميع أقسام المجتمع في اختبار المرافق للتأكد من أنها مناسبة، والعمل مع المهندسين إذا كانت هناك حاجة إلى التغييرات.

ينبغي وضع خطط للتشغيل والصيانة. اعتماداً على السياق، يمكن لفريق النظافة المساعدة في إنشاء لجان المياه والاصحاح وتعزيز النظافة التي يمكن أن تكون مسؤولة عن صيانة المرافق، مثل مضخات المياه، مواضع الصنابير وغيرها.

يعمل فريق تعزيز النظافة مع المهندسين لضمان وجود:

- ◀ التقليل - هل تتماشى المرافق مع التفضيلات والمعايير المحلية؛ مثل نوع المراحيض، وتوفير التطهير الشرجي.
- ◀ إمكانية الوصول - لجميع فئات المجتمع؛ قد يحتاج بعض المعوقين إلى الوصول إلى مراحيض خاصة لاستعمالاتهم، ويلزم توفير خدمات الصرف الصحي للرضع والأطفال الصغار.
- ◀ الأمن - يمكن أن تزداد مخاطر العنف الجنسي بشكل كبير بعد وقوع كارثة؛ ينبغي المناقشة مع المجتمع، وطرح الأسئلة حول المخاوف، والتأكد من أن الإضاءة بالقرب من المراحيض كافية ومن وجود أقفال على أبواب المراحيض.
- ◀ الإدماج - قد تصبح الانقسامات القائمة و هيكل السلطة أكثر وضوحاً بعد الكوارث؛ هل هناك مجموعات عرقية مهمشة؟

## الحصول على مياه صالحة الشرب

قد يعمل معززو النظافة أيضا بالتعاون مع المهندسين لضمان حصول السكان على مياه صالحة الشرب. اعتمادا على السياق، وإذا لزم الأمر، سيقوم فريق تعزيز النظافة بتشجيع معالجة المياه المنزلية على مستوى المجتمع والأسرة، ودعم مهندسي الصليب الأحمر والهلال الأحمر في تدريب أفراد المجتمع على منتجات معالجة المياه، وتأمين المتابعة لضمان أن المجتمع يستخدم منتجات معالجة المياه بشكل صحيح، وأن المياه آمنة للشرب، وضمان تخزينها بأمان على مستوى الأسرة، في حاويات نظيفة.

## الوصول إلى مواد النظافة المناسبة: توزيع مواد الإغاثة

تقوم فرق الإغاثة في الصليب الأحمر والهلال الأحمر عادة بتوزيع مواد الإغاثة في حالات الطوارئ. لا يقوم معززو النظافة بتوزيع كميات كبيرة من المواد المتعلقة بالنظافة الشخصية (مجموعات النظافة والصابون والدلاء وغيرها)، ولكنهم قد يساهمون في عمليات توزيع صغيرة النطاق كجزء من أنشطة التدريب أو العرض أو التعزيز. إذا تم تحديد ثغرات كبيرة في الحصول على المواد الأساسية (الصابون، الدلاء، مواد نظافة الحوض)، يجب إبلاغ فرق الإغاثة العاملة داخل الجمعية الوطنية و/أو فريق عمليات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. ومع ذلك، فإن لمعززي النظافة دورا هاما في ضمان حصول جميع أفراد المجتمع (رجالا ونساء وأطفالا) على مواد النظافة المناسبة لاحتياجاتهم؛ وينبغي أن يساعدوا في الربط بين الاستماع إلى المجتمع والتواصل مع فرق الإغاثة. كما ينبغي أن يساعدوا في تبادل المعلومات بين فرق الإغاثة والمجتمع المحلي، على سبيل المثال تقديم التعليقات التقييمية من المجتمع بعد توزيع أدوات النظافة. وينبغي أن يشارك معززي النظافة في نقل المعلومات المتعلقة بمنتجات النظافة، وضمان أن جميع أفراد المجتمع على دراية بمستحقاتهم، وأن المعلومات والرسائل المتعلقة بالمواد الصحية ملائمة. قد يكون اعتماد الكشك لعرض مواد النظافة (حيث يمكن للناس اختيار وجمع المواد التي يحتاجون إليها) أكثر ملائمة من توزيع لوازم النظافة.

## التنسيق والتواصل مع جميع الأطراف المعنية الرئيسية

من الاعتبارات الأخرى التي ينبغي مراعاتها عند تنفيذ خطط تعزيز النظافة ضمان وجود تنسيق جيد مع جميع الأطراف المعنية الرئيسية:

- يمكن أن توفر المجموعات الفرعية لتعزيز النظافة داخل مجموعة المياه والإصحاح وتعزيز النظافة التواصل مع شركاء آخرين يعملون في هذا القطاع، ويمكنها أيضا إعداد توصيات تقنية يجب مراعاتها.

- يمكن للمنظمات الأخرى العاملة في أنشطة تعزيز النظافة أن تساهم أيضا في مشاركة الموارد والأفكار. إن التنسيق مع هذه المنظمات أمر ضروري لتجنب الازدواجية: نسق، شارك، وتعلم!
- قد يكون لدى المجتمع المتضرر موارد متوفرة لدعم الأنشطة. وقد تتوفر الموارد لدى الجمعية الوطنية؛ على سبيل المثال، هل لديهم صندوق تعزيز النظافة ومواد الإعلام والتعليم والاتصال أو مجموعات الأدوات؟ وقد تكون للحكومة أيضا معايير خاصة بها (على سبيل المثال، قد تنص السياسات الوطنية على نهج محدد يجب اتباعه).



**سؤال: لماذا من المهم توزيع الصابون أثناء الاستجابة لحالات الطوارئ؟**  
**الجواب:** الصابون مهم جداً لأنه يساعد على إزالة مسببات الأمراض والبيكتيريا المتصقة على الجلد، والتي لا يمكن إزالتها عن طريق الماء وحده. ويمكن العثور على مزيد من المعلومات عن الصابون ونظافة اليدين هنا.

**سؤال: هل من المهم أن تشمل الأنشطة الترويجية للنظافة إدارة نظافة الحيض وما هو دور معززي النظافة في هذا المجال؟**  
**الجواب:** نعم. من المهم جداً أن تشمل الأنشطة والرسائل الترويجية للنظافة إدارة نظافة الحيض. دور معزز النظافة هو المناقشة مع نساء المجتمع، لمعرفة ما هي الممارسات الشائعة الموجودة، وتفضيلاتهن والموارد الحالية لنظافة الحيض واستخدام تلك المعلومات للتأثير على تصميم عدة لوازم المرأة (تسمى أيضا عدة الحيض، العدة النسائية وما إلى ذلك)، من خلال إعطاء الملاحظات لارتجاعية لفرق الإغاثة. يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول إدارة نظافة الحيض هنا.

**سؤال: ماذا لو تم تحويل الأموال بدلا من توزيع مواد النظافة، هل ينبغي إشراك معززي النظافة؟**

**الجواب:** هناك تقبل أكبر لبرامج التحويلات النقدية، وفي حالات الطوارئ يمكن توزيع التحويلات النقدية (قسائم أو شيكات) بدلا من مواد النظافة الشخصية. وسيظل عمل معززي النظافة مهما؛ من الضروري التشاور مع المجتمعات المحلية لفهم احتياجاتهم وأفضلياتهم، وإذا كان نظام النقد / القسائم يناسبهم فينبغي ضمان فهم الناس للعملية ومراقبة كيفية اتخاذهم القرارات (على سبيل المثال فيما يخص شراء مستلزمات النظافة للأسرة)، والحد من تعرضهم لمخاطر الصحة العامة في حالات الكوارث، وإجراء متابعة الاستخدام الصحيح للمواد.



## الخطوة السابعة الرصد والتقييم



## الخطوة السابعة: الرصد والتقييم

الرصد مهم لمتابعة التقدم: إذا كانت الأهداف تتحقق ووردود الفعل تؤخذ بعين الاعتبار ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها. ينبغي إشراك جميع الفرق (بما في ذلك المهندسين) الذين يجب أن يتفهموا عملية الرصد؛ ويعتبر ذلك جزءاً من برنامج تدريب متطوعي المجتمع المحلي.



كما يجب إشراك السكان المتأثرين في عملية الرصد؛ ليس فقط في جمع المعلومات، ولكن أيضاً، ينبغي أن يشاركوا في التحليل للتأكد من ملاءمة البرنامج لاحتياجاتهم - هم يعلمون بشكل أفضل ما حدث ولماذا، وسيساعد إشراك جميع قطاعات السكان على تمكينهم من التحكم والانخراط بشكل أفضل بالبرنامج. سيكون لدى مختلف أفراد المجتمع احتياجات مختلفة وربما إمكانيات وصول مختلفة إلى المرافق، لذلك من المهم إشراك جميع فئات الناس في الرصد، مثل الرجال والنساء والأطفال والفئات الضعيفة، وما إلى ذلك.

ينبغي استخدام المؤشرات في الإطار المنطقي، وضمان بأنها مرتبطة بمؤشرات المياه والاصحاح وتعزيز النظافة. ويحتاج الفريق إلى رصد التقدم المحرز وأثر برنامج تعزيز النظافة، وذلك من أجل تحديد الاتجاهات، مثل استخدام المراحيض، والحاجة إلى إعادة تكييف الأنشطة والنهج. إن السؤال الحاسم الذي ينبغي طرحه هو ما إذا كانت جميع قطاعات المجتمع (الرجال والنساء والأطفال والمعوقين وغيرهم) راضية عن مرافق المياه والاصحاح وتعزيز النظافة، وتستخدمها.

وتشمل طرق الرصد ما يلي:

- المراقبة من خلال المشي، وأخذ الملاحظات، والتحدث مع المجتمع المتضرر.
- مناقشات جماعية مركزة.
- وضع ملاحظات على أوراق تسجيل الأصوات.
- التصوير عبر استخدام مخطط الجيب.
- رسم الخرائط.
- الاجتماعات المجتمعية.
- اجتماعات الفريق.

ينبغي تجميع ومشاركة التقارير الدورية والتحديثات المتعلقة بمعلومات الرصد؛ وينبغي مناقشة المعلومات وتحليلها؛ على سبيل المثال، عدم الإكتفاء بمراقبة إذا كانت الأهداف تتحقق، بل أيضاً، ما إذا كانت هي الأهداف الصحيحة المتعلقة بالاحتياجات. وسيتوقف توقيت وتواتر الرصد على السياق؛ مثلاً حجم حالة الطوارئ.

ينبغي ألا يركز الرصد فقط على المؤشرات الكمية (مثل أعداد المراهيض)، بل ينبغي أن يشمل أيضاً المؤشرات النوعية (مع تعليقات تقييمية من السكان المتضررين، وما إذا كانت جميع فئات المجتمع تستخدم المراهيض وافرادها راضون عنها). يجب الاستماع إلى الناس، بما في ذلك متطوعي الجمعية الوطنية، وتتبع ومتابعة الشائعات. ترد في الجدول 1.6 نماذج الرصد التي يمكن تكيفها. ينبغي أن يكون أحد أعضاء الفريق مسؤولاً عن تجميع وتسجيل وتقاسم جميع بيانات الرصد.

الجدول: 1.6

المؤشر	وسائل التحقق	التواتر
بيئة خالية من جميع المواد البرازية	المراقبة من خلال المشي	يومية أو كل يومين
يتحمل المستخدمون المسؤولية عن إدارة وصيانة مرافق الصرف الصحي	مراقبة المراهيض العمومية	يومية أو كل يومين
% السكان الذين يغسلون أيديهم بالصابون أو الرماد على الأقل بعد لمس البراز	مراقبة نقاط غسل اليدين	يومية أو كل يومين
% السكان الذين يغسلون أيديهم بالصابون أو الرماد على الأقل قبل تناول الطعام	فحص نقاط المياه	يومية أو كل يومين
إستخدام المياه النظيفة للشرب	التحقق من المنزل	أسبوعي
يتم تخزين المياه بشكل آمن في المنزل (حاوية نظيفة ومغطاة)	مناقشات جماعية مركزة	شهرياً

يتم الوصول إلى نقاط المياه ومرافق الصرف الصحي من قبل جميع فئات المجتمع	مراقبة نقاط المياه والمرافق	يوميًا أو كل يومين
يتم الوصول إلى نقاط المياه ومرافق الصرف الصحي من قبل جميع فئات المجتمع	مناقشات جماعية مركزية	شهريًا
معززي النظافة مدربون وفعالون	ردود فعل الموظفين بشأن جودة التدريب وفائدته	أسبوع واحد وشهر واحد بعد التدريب
تم وضع الوسائل للحصول على التعليقات التقييمية من المجتمع المحلي ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها	تسجيل الإستمارات، واجتماعات للفريق	أسبوعيا
استشارة جميع فئات المجتمع، بما فيهم الفئات الضعيفة، وتمثيلها في جميع مراحل المشروع	مناقشات جماعية مركزية	شهريًا

من المفيد أيضا، كجزء من الرصد، الاحتفاظ بسجل القرارات، وتوثيق كيف ولماذا اتخذت القرارات المتعلقة بالبرنامج؛ وهذا أمر مهم في سياق الطوارئ، بسبب التغييرات السريعة في الموظفين، وإمكانية نسيان أسباب القرارات بسرعة.

### التقييم

يتمثل الهدف الرئيسي للتقييم في الحكم على أهمية الأنشطة ونتائجها. فهل حقق البرنامج فرقا، وهل ساعد على إنقاذ الأرواح، وتخفيف المعاناة؟

هناك هدفان رئيسيان للتقييمات: الأول متعلق بالتعلم (توثيق الدروس المستخلصة) والثاني متعلق بالمساءلة (إبلاغ الآخرين بما تم إنجازه). وهناك أنواع عديدة من التقييمات التي يمكن استخدامها، تبعا للحاجة والسياق (على سبيل المثال، التقييم في الوقت الحقيقي أثناء إعداد البرنامج). ويمكن إجراء التقييمات داخليا أو بواسطة فريق خارجي. تبعا لسياق وحجم البرنامج، قد يتم التقييم لبرنامج المياه والاصحاح وتعزيز النظافة فقط أو على مستوى البرنامج الأوسع نطاقا.

المعايير الرئيسية التي تستخدم عادة لتقييم الإجراءات الإنسانية هي<sup>5</sup>:

<ul style="list-style-type: none"> <li>- هل برنامج تعزيز النظافة يتلائم مع أولويات وسياسات الأطراف المعنية الرئيسية - السكان المتضررين، الجمعية الوطنية والحكومة؟</li> <li>- هل تتسق أنشطة ونواتج برنامج تعزيز النظافة مع الهدف العام وتحقيق الأهداف؟</li> </ul>	<p>الأهمية / الملائمة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- هل تحققت أهداف برنامج تعزيز النظافة؟</li> <li>- ما هي العوامل التي تؤثر على تحقيق الأهداف؟</li> </ul>	<p>الفعالية</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تقيس الكفاءة النواتج (من حيث النوعية والكمية) استنادا إلى المدخلات</li> <li>- هل كانت أنشطة تعزيز النظافة فعالة من حيث التكلفة؟</li> <li>- هل تحققت الأهداف في الوقت المحدد؟</li> <li>- هل تم تنفيذ البرنامج بأكثر الطرق فعالية مقارنة بالبدائل؟</li> </ul>	<p>الكفاءة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- هل هناك تغييرات إيجابية وسلبية بسبب البرنامج (بشكل مباشر أو غير مباشر، مقصود أو غير مقصود).</li> <li>- ماذا حدث بسبب البرنامج؟</li> <li>- ما الفرق الحقيقي الذي أحرزه برنامج تعزيز النظافة للمستفيدين؟</li> </ul>	<p>الأثر</p>

سيشكل الإطار المنطقي أساس التقييم، مع مراعاة المدخلات (ما إذا كانت الموارد قد استخدمت) والأنشطة (ما تم تنفيذه) والنواتج (ما تم إنجازه) والنتائج (ما تحقق) والآثر (التغييرات على المدى الطويل).

ينبغي جمع البيانات الكمية والنوعية كجزء من التقييم النهائي. وكما هو موضح في الخطوة الخامسة، ينبغي إجراء مسح أساسي في بداية البرنامج. وباستخدام نفس المنهجية ونفس الأسئلة، ينبغي إجراء مسح نهائي كجزء من التقييم، لتقييم التغييرات. وإذا لم يتم إجراء مسح أساسي ولم يكن هناك إطار رصد سليم، فقد يصبح من الصعب جدا إثبات الأثر وقياسه.

ينبغي توثيق التقييم من خلال تقرير قصير وواضح ومشاركته مع جميع الأطراف المعنية، والأهم من ذلك، يجب استخدامه، ومشاركته مع المجتمع والإشارة إليه عند التخطيط للتدخلات المستقبلية.

ويلعب الرصد والتقييم دوراً حاسماً في إظهار التقدم، وفي التعلم والتحسين أيضاً.



### سؤال: كيف يمكنني إشراك المجتمع في الرصد؟

**الجواب:** نحن مسؤولون أمام السكان المتضررين، ومن المهم أن نستمع إلى وجهات نظرهم بما أن البرنامج متعلق بهم بشكل أساسي. يهدف رصد البرنامج، والعمليات، والنتائج إلى فهم تأثير البرنامج على المتضررين من وجهة نظرهم. لا شك أن المجتمع مطلع بشكل أفضل على ما حدث ولماذا، ومن خلال إشراكهم يحق لهم التحكم بشكل أكبر بالبرنامج. ولكن قد يكون من الصعب على المجتمع أن يكون موضوعياً وقد يفتقر إلى المهارات والمعرفة للقيام بالرصد. مع ذلك، هناك عدة طرق للحصول على مشاركة مختلف قطاعات المجتمع (الرجال والنساء والأطفال)؛ على سبيل المثال، عبر إعطاء الملاحظات والتعليقات على النتائج وتفسيرات في الاجتماعات المجتمعية، استعمال أوراق تسجيل الأصوات والتصويت عبر استخدام مخطط الجيب، رسم الخرائط، واختبار المياه وما إلى ذلك. ويمكن للمتطوعين على مستوى المجتمع المحلي، الذين يشكلون جزءاً من المجتمع المتضرر، أن يلعبوا دوراً رئيسياً في الرصد.

<sup>5</sup> معايير لجنة المساعدة الإنمائية التابعة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي

الخطوة الثامنة  
المراجعة، وإعادة التكييف



## الخطوة الثامنة: المراجعة، وإعادة التكيف

العملية تكرارية، كما هو الحال في كل دورة مشروع حيث ستعيد النظر في افتراضك الأولي والاستراتيجية الأولية، لإعادة توجيه التدخل بهدف جعله أكثر فعالية وكفاءة.



تأكد دائماً من أن برنامج تعزيز النظافة يتعلق بالاحتياجات. إن حالات الطوارئ غالباً ما تكون معقدة، مع تغييرات عديدة في الحالة. من الضروري إجراء تقييم مستمر للأنشطة وإعادة برمجتها وتكييفها. انظر حولك! هل هناك مشاكل أخرى في المياه والأصحاء وتعزيز النظافة في المجتمع المتضرر لم يتم تناولها؟ هل تغيرت المشكلة؟ هل نشأت مشاكل جديدة؟ إذا كان الأمر كذلك، فارجع إلى الخطوة الأولى وابدأ من جديد. يقدم الملحق 1.2 إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ (ملخص سريع) دليلاً تدريجياً لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ مع الأنشطة الرئيسية المعنية وروابط للحصول على معلومات إضافية.

### التوثيق والتسليم

إذا كانت لاستجابة تشمل وحدات الاستجابة للطوارئ، فمن الضروري التعاون مع الجمعية الوطنية (على سبيل المثال في حالات الطوارئ الكبرى ينبغي أن تعمل الفرق الإقليمية للاستجابة للكوارث ووحدات الاستجابة للطوارئ مع الجمعية الوطنية، مما يساعد على تعزيز قدراتها حسب الحاجة). ينبغي توثيق جميع الأعمال ومشاركة الوثائق مع الجمعية الوطنية والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر والفرق الإقليمية للاستجابة للكوارث ووحدات الاستجابة للطوارئ وغيرها من الفرق العاملة في مجال التصدي للكوارث. سيساعد ذلك على تجنب الازدواجية في العمل وفي تخطيط أعمال المتابعة.

وينبغي توثيق الدروس المستخلصة ومشاركتها كجزء من عملية التسليم. أما الوثائق فهي ليست كناية عن تقارير فقط بل يمكن أن تتألف من صور أو مقاطع فيديو قصيرة، مما يدل على الطريقة التي تم بها تعزيز النظافة واستخلاص على الدروس.

## المراجع

مجموعة المياه والصرف الصحي والنظافة. (2007). "تعزيز النظافة في حالات الطوارئ - ورقة إحاطة" متوفرة على الانترنت على الموقع التالي:

<http://www.unicefinemergencies.com/downloads/eresource/docs/WASH/WASH%20Hygiene%20Promotion%20in%20Emergencies.pdf>

تمت زيارة الموقع في 20 أيار 2016

"اسفير" (2011). الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في الاستجابة الإنسانية "متوفر" على الانترنت على الموقع التالي:

<http://www.sphereproject.org/handbook> تمت زيارة الموقع في أيار 2016

المعايير الإنسانية الأساسية 2016

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

موارد المساءلة المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والنظافة، 2009، مجموعة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية،

<http://watsanmissionassistant.wikispaces.com/-/file/view/wash-accountability-handbook.pdf/353942476/wash-accountability-handbook.pdf>

تمت زيارة الموقع في 12 كانون الثاني 2017

ترويج النظافة الصحية: دليل عملي للإغاثة والتنمية

Ferron, S., Morgan, J and O'Reilly, M. (2007). Hygiene Promotion: A Practical Manual for Relief and Development, Practical Action Publishing

كتيب وحدة الصرف الصحي الجماعي للصليب الأحمر البريطاني (2016) :

British Red Cross (2016), Mass Sanitation Module (MSM) Handbook, a general reference for MSM deployments. <http://watsanmissionassistant.wikispaces.com/-/file/view/Part%202%20-%20HANDOUT%20AtB%20in%20MSM%20response%20-%20minimum%20standards%202013.pdf/608027859/Part%202%20-%20HANDOUT%20AtB%20in%20MSM%20response%20-%20minimum%20standards%202013.pdf>

المجتمع، والمشاركة والمساءلة (CEA) Community Engagement and Accountability  
<http://watsanmissionassistant.wikispaces.com/file/view/Tool-24-CEA-brochure.pdf/608027557/Tool-24-CEA-brochure.pdf>

مجموعة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (2013). "مواد التدريب" المتاحة  
على الإنترنت: <http://washcluster.net/training-resources/>  
تمت زيارة الموقع في أيار 2016

منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي 2017، معايير لجنة المساعدة الإنمائية  
لتقييم المساعدة الإنمائية، الموقع الإلكتروني لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي،  
<http://www.oecd.org/dac/evaluation/daccriteriaforevaluatingdevelopmentassistance.htm>  
تمت زيارة الموقع في 7 آذار 2017

المبادئ الأساسية السبعة.  
<http://www.ifrc.org/who-we-are/vision-and-mission/the-seven-fundamental-principles>

مدونة قواعد السلوك،  
<http://media.ifrc.org/ifrc/who-we-are/the-movement/code-of-conduct-principles>

نوع الجنس، المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية - مذكرة توجيهية،  
(Gender in Water, Sanitation and Hygiene Promotion - Guidance Note)  
[http://watsanmissionassistant.wikispaces.com/file/view/Guidance%20note-Gender%20in%20water%20and%20sanitation-EN\\_LR.pdf/391531082/Guidance%20note-Gender%20in%20water%20and%20sanitation-EN\\_LR.pdf](http://watsanmissionassistant.wikispaces.com/file/view/Guidance%20note-Gender%20in%20water%20and%20sanitation-EN_LR.pdf/391531082/Guidance%20note-Gender%20in%20water%20and%20sanitation-EN_LR.pdf)

الحد الأدنى من الالتزامات المعيارية لنوع الجنس والتنوع في برمجة الطوارئ (2015)،  
النوع الجنس والتنوع في حالات الطوارئ - معايير البرمجة المتعلقة بالمياه والصرف  
الصحي والنظافة الصحية، صفحة 23

Minimum Standard Commitments to Gender and Diversity in Emergency  
Programming (2015), Gender and Diversity in Emergencies - WASH  
Programming Standards, page 23

<http://watsanmissionassistant.wikispaces.com/file/view/Gender%20Diversity%20Minimum%20Standard%20Commitments%20in%20Emergency%20Programming.pdf/608022417/Gender%20Diversity%20Minimum%20Standard%20Commitments%20in%20Emergency%20Programming.pdf>

اللجنة الدولية للصليب الأحمر، الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر،  
2008، المبادئ التوجيهية للتقييم في حالات الطوارئ (Guidelines to Assessment in Emergencies)

موقع الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

<http://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/guidelines/guidelines-emergency.pdf>

تمت زيارة الموقع في 7 آذار

A high-angle, close-up photograph of a diverse group of children and one adult, all smiling warmly at the camera. They are gathered in a rocky, outdoor environment. The children are of various ages, from young toddlers to teenagers. The adult, a man with a beard, is partially visible on the right side. A bright blue circular graphic with a white dotted border is overlaid on the upper right portion of the image, containing the Arabic word 'الملاحق' (Al-Malahiq) in white text.

الملاحق

## إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتعزيز النظافة - ملخص سريع 1.2

تُعرّف حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر تعزيز النظافة في حالات الطوارئ على النحو التالي: "نهج منظم ومنهجي متبع من قبل موظفي ومنتطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر؛ لتمكين الناس من اتخاذ إجراءات لمنع الأمراض ذات الصلة بالمياه والاصحاح وتعزيز النظافة عن طريق حشد وإشراك السكان المتضررين ومعارفهم ومواردهم؛ وتأمين الاستخدام الأفضل والاستفادة القصوى من مرافق المياه والاصحاح."

### تعزيز النظافة في حالات الطوارئ

الخطوة	تشمل	الجهات الفاعلة	مصادر المعلومات، جميع الوثائق متوفرة على
الخطوة الأولى: تحديد المشكلة 	جمع المعلومات الكمية والنوعية لفهم ما يعرفه المجتمع ويفعله ويفهمه وما هي احتياجاته والمخاطر وممارساته وهياكله المجتمعية وأثر الكارثة، وذلك باستخدام: - البيانات الثانوية الحالية - رسم الخرائط - مناقشات جماعية مركزة مع مجموعات المجتمع (نشاط الفرز إلى ثلاث فئات "three pile sorting" والتصويت عبر استخدام مخطط الجيب)	مهندسو مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة، والمجتمع، والقطاعات الأخرى العاملة في نفس المجتمعات والمؤسسات الحكومية والمنظمات غير الحكومية الأخرى.	<a href="http://watsanmissionassistant.wikispaces.com/EHPwatsanmissionassistant-Software%20hygiene%20promotion">http://watsanmissionassistant.wikispaces.com/EHPwatsanmissionassistant - Software hygiene promotion</a>
الخطوة الثانية: تحديد الفئات المستهدفة 	تحديد الفئات المستهدفة مع المجتمع. يجب أن تشمل الفئات المستهدفة: الأكثر تعرضا للخطر، المؤثرين في المجتمع، جميع شرائح المجتمع (الأطفال وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة) ومجموعات التركيز الخاصة (مثل الأطفال / الأولاد الصغار) الذين لديهم متطلبات مختلفة.	قادة المجتمع والعاملون الصحيون، ومهندسو مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة ومنظمات أخرى تعمل في المنطقة.	- اختيار المجموعة المستهدفة - القائمة المرجعية للاعتبارات الجنسانية المتعلقة بالمياه و الاصحاح وتعزيز النظافة

<p>- طريقة الانتقال - سلوكيات جيدة وسبينة</p>	<p>مهندسو مرافق المياه والاصحاح وتعزيز النظافة، والمستفيدين، وموظفو إدارة الصحة، والمنظمات الحكومية والمنظمات غير الحكومية الأخرى</p>	<p>جمع المعلومات حول مختلف المحفزات والعوائق التي تحول دون تغيير السلوك وإزالة / الحد من العوائق . تقييم أي ردود فعل، والمحفزات والتوافق الثقافي، وإجراء تغييرات وفقا للملاحظات وردود الفعل.</p>	<p><b>الخطوة الثالثة: تحليل العوائق والمحفزات لتغيير السلوك</b></p> 
<p>- الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، نموذج بوتنا - المؤشرات - عرض النتائج والنواتج والأنشطة</p>	<p>قادة المجتمع والعاملون في مجال الصحة، الموظفون والمتطوعون المدربون على تعزيز النظافة، ومجموعة من المجتمع تم اختيارها للاختبار الأولي.</p>	<p>تحديد الأهداف لكل من المخاطر المحددة التي يمكن أن تكون مرتبطة بتغيير سلوك النظافة أو العوامل التمكينية .</p>	<p><b>الخطوة الرابعة: صياغة الأهداف لتغيير السلوك المتعلق بالنظافة</b></p> 
<p>(CLTS) - أدوات إدارة المتطوعين - منهجية المشاركة في تحسين الممارسات المتعلقة بالنظافة ومرافق الصرف الصحي (PHAST) - المرافق الصحية الشاملة بقيادة المجتمع المحلي (CLTS) - أخذ العينات</p>	<p>الموظفون والمتطوعون المدربون على تعزيز النظافة، ومراكز التنسيق المجتمعية ومهندسو المرافق .</p>	<p>العمل مع مهندسي المرافق وغيرهم لوضع خطة عمل مبنية على الأهداف المحددة واختيار النواتج والمؤشرات من خلال الحصول على لمحة (المسح وغيرها من الأساليب) عن الوضع. وتشمل أيضا : - اختيار طريقة أو نهج وقنوات اتصال لاستهداف مجموعات مختلفة (إعداد مواد لأنشطة تعزيز النظافة (الاستفادة من صندوق تعزيز النظافة - اختيار المتطوعين لتدخلات تعزيز النظافة - تجربة الأساليب والأنشطة وإجراء الاختبارات الأولية على مجموعة صغيرة من الأشخاص - القيام بالتغييرات والبدء بالتنفيذ - إعداد خطة الرصد والإبلاغ عن الأنشطة - جدولة وإجراء أنشطة تعزيز النظافة</p>	<p><b>الخطوة الخامسة: التخطيط</b></p> 
<p>- الإرشادات المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والمواد غير الغذائية (Watson &amp; Health NFI Guidelines) - إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتعزيز النظافة في حالات الطوارئ - دليل المدرب - مواد تدريب مجموعة المياه والاصحاح وتعزيز النظافة - مواد الإعلام والتعليم والاتصال</p>	<p>الموظفون والمتطوعون المدربون على تعزيز النظافة، ومراكز التنسيق المجتمعية.</p>	<p>إتباع الخطة وتنفيذ الأنشطة. الأنشطة الرئيسية هي : - العمل مع مهندسي المرافق وغيرهم لتحقيق تغيير السلوك اللازم في المجتمع ليتمشى مع مرافق المياه والاصحاح وتعزيز النظافة - توظيف وتدريب المتطوعين والموظفين - العمل مع فرق الإغاثة للحصول على التعليقات التقييمية المتعلقة بمواد النظافة من المجتمع أو تقديمها للمجتمع</p>	<p><b>لخطوة السادسة: التنفيذ</b></p> 
<p>- الرصد والتقييم</p>	<p>الموظفون والمتطوعون المدربون على تعزيز النظافة، ومراكز التنسيق المجتمعية.</p>	<p>- استخدام نماذج رصد تعزيز النظافة المعدة في الخطوة الخامسة - جمع البيانات مرة أخرى بعد ثلاثة أشهر لمقارنتها مع البيانات الأساسية الأولية من الخطوة الأولى وإجراء التقييم - إجراء تغييرات على خطة عمل تعزيز النظافة للتعامل مع أهداف السلوك الصحي للسنياريو الجديد</p>	<p><b>لخطوة السابعة: الرصد والتقييم</b></p> 
	<p>الموظفون والمتطوعون المدربون على تعزيز النظافة، ومراكز التنسيق المجتمعية، ومهندسو المرافق.</p>	<p>متابعة التغييرات في الوضع، وإعادة التخطيط والتكيف لمعالجة المشاكل الحالية.</p>	<p><b>الخطوة الثامنة: المراجعة، وإعادة التكيف</b></p> 

# المبادئ الأساسية للحركة الدولية للسليب الأحمر والهلال الأحمر

**الاستقلال** الحركة مستقلة. وبالرغم من أن الجمعيات الوطنية تعد أجهزة معاونة لحكومات بلدانها في أنشطتها الإنسانية وتخضع للقوانين السارية في هذه البلدان، ينبغي لها أن تحافظ دائما على استقلالها بما يجعلها قادرة على العمل وفقا لمبادئ الحركة في جميع الأوقات.

**الخدمة التطوعية** تقوم الحركة على الخدمة التطوعية ولا تسعى للربح بأي صورة.

**الوحدة** لا يمكن أن توجد سوى جمعية واحدة للسليب الأحمر أو الهلال الأحمر في بلد من البلدان. ويجب أن تكون مفتوحة أمام الجميع وأن تمارس أنشطتها الإنسانية في كامل إقليم هذا البلد.

**العالمية** الحركة الدولية للسليب الأحمر والهلال الأحمر حركة عالمية تتمتع في ظلها كل الجمعيات بحقوق متساوية كما تلتزم كل منها بواجب مؤازرة الجمعيات الأخرى.

**الإنسانية** إن الحركة الدولية للسليب الأحمر والهلال الأحمر التي نبعت من الرغبة في تقديم العون للجرحى في ميادين القتال دون تمييز بينهم، تسعى سواء على الصعيد الدولي أو الوطني إلى منع المعاناة البشرية حيثما وجدت والتخفيف منها. كما ترمي إلى حماية الحياة والصحة وكفالة الاحترام للإنسان. وتسعى إلى تعزيز التفاهم المتبادل والصداقة والتعاون والسلام الدائم بين جميع الشعوب.

**عدم التحيز** لا تميز الحركة بين الأشخاص على أساس الجنسية أو العنصر أو المعتقدات الدينية أو الوضع الاجتماعي أو الآراء السياسية. فهي تسعى إلى التخفيف من معاناة الأفراد مسترشدة بمقياس واحد هو مدى حاجتهم للعون مع إعطاء الأولوية لأشد الحالات إلحاحا.

**الحياد** سعيا إلى الاحتفاظ بثقة الجميع، تتمتع الحركة عن اتخاذ موقف مع طرف ضد الآخر أثناء الحروب، كما تحجم عن الدخول في المجادلات ذات الطابع السياسي أو العنصري أو الديني أو الأيديولوجي.

للحصول على مزيد من المعلومات أو الإرشادات، يرجى  
الاتصال بوحدة الماء والإصحاح والصحة في حالات  
الطوارئ في جنيف:

[wash.geneva@ifrc.org](mailto:wash.geneva@ifrc.org)

