

دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية



Humanitarian aid



EUROPEAN COMMISSION

دليل الأمن العام للمنظمات الإنسانية

بتكليف من دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية

2004

مسؤول الاتصال بدائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية (ECHO) للشؤون الأمنية

إن شخص الاتصال بدائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية فيما يتعلق بالشؤون الأمنية هو السيد / فال فلين، مُنسق الأمن الميداني بالمقر الرئيسي لدائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية (ECHO).

هاتف: +32 2 299 0983

فاكس: +32 2 299 1172

بريد الإلكتروني: echo-ngo-security@ec.europa.eu

موقع الويب: <http://ec.europa.eu/echo>

إخلاء المسؤولية

لهذه الوثيقة طابع عام، وقد لا تكون محتوياتها قابلة للتطبيق في جميع الأوضاع. ومن الجائز ألا يكون النصح الذي تتضمنه ملائماً في بعض الظروف، بل أنها قد تعرّض في بعض الحالات الأفراد لخطر الموت أو الإصابة. ومن ثم، ينبغي تعديل محتوياتها وتكييفها بصورة ملائمة لكي تناسب احتياجات المنظمات والأوضاع المعينة. وهي غير مصممة لتكون وثيقة قائمة بذاتها، ولكن ينبغي استخدامها من قبل مديرين مؤهلين ذوي خبرة وهم بدورهم عليهم الاستعانة بتقديرهم فيما يتعلق بأفضل سلوك يلزم إتباعه.

تم إعداد هذه الوثيقة بتمويل مالي من قبل "دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية" (ECHO). ولا يجب، بأي حال من الأحوال، اعتبار الآراء المذكورة في هذه الوثيقة تعبيراً عن الرأي الرسمي للمفوضية الأوروبية.

لا تتحمل "دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية" (ECHO) ولا مؤسسة إيفالوشين بارتشرشيب " Evaluation Partnership ولا المؤلف أية مسؤولية قانونية من أي نوع تنجم عن استخدام هذه الوثيقة.

جدول المحتويات

9.....	1. ابدأ هنا.....	9
9.....	1.1 هدف هذا الدليل.....	9
9.....	1.2 ما الذي يغطيه هذا الدليل.....	9
10.....	1.3 ما الذي لا يغطيه هذا الدليل.....	10
10.....	1.4 إذا كنت جديداً على العمل الإنساني.....	10
11.....	1.5 إذا كنت أكثر خبرة.....	11
11.....	1.6 إذا كنت مجرد زائر لميدان العمل الإنساني.....	11
12.....	1.7 ملحوظة للمديرين الكبار أو مستشاري الأمن.....	12
12.....	1.8 هل أحتاج حقاً لدليل بهذا الحجم؟.....	12
12.....	1.9 كيفية استخدام هذا الدليل.....	12
13.....	2. مقدمة للأمن.....	13
13.....	2.1 ما هو الأمن؟.....	13
13.....	2.2 لماذا الأمن مهم؟.....	13
13.....	2.3 طرق للأمن.....	13
15.....	2.4 المخاطرة والتهديد والضعف.....	15
15.....	2.5 تعريفات.....	15
15.....	3. الاستعداد الأمني للميدان.....	15
16.....	3.1 التقييم الأمني قبل الانتشار.....	16
16.....	3.2 قم بإعداد خطة أمنية قبل إرسال الموظفين.....	16
17.....	3.3 مساحة العمل الإنساني.....	17
18.....	3.4 مراعاة الجوانب الأمنية للبرامج المقترحة.....	18
18.....	3.5 اختيار الموظفين.....	18
19.....	3.6 التدريب.....	19
20.....	3.7 الإحاطة.....	20
21.....	3.8 التزويد بالمعدات.....	21
21.....	3.9 إعداد الموظفين الأميين.....	21
21.....	3.10 إعداد جوانب الإدارة المتصلة بالأمن.....	21
22.....	3.11 المكاتب والمخازن.....	22
23.....	3.12 أماكن إقامة الموظفين.....	23
23.....	3.13 الوثائق والمعدات القياسية.....	23
23.....	3.14 الإعداد الشخصي.....	23
23.....	3.15 الإعداد الطبي.....	23
24.....	4. الإدارة الأمنية في الميدان.....	24
25.....	4.1 تقييم أمني منقح.....	25
25.....	4.2 الخطة الأمنية المنقحة.....	25
25.....	4.3 تجميع المعلومات.....	25
26.....	4.4 العلاقات بالسكان المحليين.....	26
26.....	4.5 العلاقات بمنظمات أخرى.....	26
32.....	4.6 العلاقة بين الميدان والمقر الرئيسي.....	32
32.....	4.7 تقديم التقارير.....	32
33.....	4.8 الجوانب الأمنية لتصميم البرنامج.....	33
33.....	4.9 الإدارة الأمنية الروتينية.....	33
37.....	4.10 القضايا الفنية.....	37
39.....	4.11 الأمور الإدارية.....	39
41.....	4.12 السفر.....	41
42.....	4.13 الجوانب الإعلامية للإدارة الأمنية.....	42
42.....	4.14 الوضوح والأمن.....	42

43	4.15	الحماية القانونية لعمال الإغاثة
44	4.16	الإبلاغ عن جرائم الحرب
44	5.	الحوادث الأمنية
44	5.1	الحوادث الأمنية: الوقاية ورد الفعل
44	5.2	الإبلاغ عن الحوادث
44	5.3	الإبلاغ عن الحوادث التي "كادت أن تقع"
44	5.4	استخلاص المعلومات بعد الحادث
45	5.5	تحليل الحوادث وتعديل الإجراءات
45	5.6	الإخلاء الطبي
45	5.7	الحوادث المميتة
46	5.8	التحقيق في الحوادث الخطيرة
46	5.9	التعامل مع الإعلام بعد الحوادث الأمنية
46	6.	التعليق، الإيقاف، النقل، الإخلاء
46	6.1	قرار التعليق أو الإيقاف أو النقل أو الإخلاء
47	6.2	تعليق أنشطة البرنامج
47	6.3	الإيقاف
47	6.4	النقل أو تخفيض الموظفين
47	6.5	الإخلاء
48	6.6	دور الأمم المتحدة في الإخلاء
49	6.7	استخلاص المعلومات بعد الإخلاء
49	6.8	الجوانب الإعلامية للتعليق أو الإيقاف أو النقل أو الإخلاء
49	6.9	العودة بعد الإخلاء
49	7.	إنهاء برنامج
50	7.1	إنهاء عقود الموظفين
50	7.2	إنهاء العقود الأخرى
50	7.3	الجوانب القانونية لإنهاء البرنامج
50	7.4	التخلص من الممتلكات
50	7.5	التقييم والمعاينة
51	7.6	تسليم البرنامج
51	7.7	الجوانب الإعلامية لإغلاق البرنامج
51	7.8	مناسبات الوداع
51	7.9	استخلاص المعلومات بعد إغلاق البرنامج
51	7.10	وضع الوثائق في أرشيف بعد إغلاق البرنامج
51	8.	إدارة المقر الرئيسي للأمن
52	8.1	مسؤوليات المقر الرئيسي في إدارة الأمن
52	8.2	الهيكل الهرمي للمستندات: السياسة الأمنية، الدليل، الخطة
53	8.3	المستشار الأمني
53	8.4	إدارة الموارد البشرية – الجوانب الأمنية
54	8.5	الحوادث الخطيرة أو اللافتة للانتباه
54	8.6	القانون الإنساني الدولي
54	8.7	المناصرة ومساعدة العمل للمنظمات الإنسانية: جوانب المقر الرئيسي
55	8.8	المحفوظات (الأرشيف)
55	8.9	الإجراءات التأديبية
55	8.10	نظام الضابط المناوب
55	8.11	العلاقة مع نظام الأمن بالأمم المتحدة
55	8.12	العلاقة مع الجهات المانحة
55	8.13	المدونات والمعايير
57	9.	التعليم والتدريب

57.....	الدروس الأمنية المستفادة.....	9.1
57.....	التقييم.....	9.2
57.....	التدريب.....	9.3
58.....	التعلم من الوكالات والشبكات الأخرى.....	9.4
58.....	الاستعانة بالموظفين المتمرسين كمدرّبين، ومقدمي إحاطات، مستشارين ومُقيّمين.....	9.5
59.....	الجهات المانحة.....	10.
60.....	المختصرات.....	11.
61.....	معلومات هامة حول هذا الدليل.....	12.
61.....	كلمات الشكر.....	12.1
61.....	المؤلفون والتاريخ.....	12.2
61.....	التمويل.....	12.3
61.....	حقوق الطبع.....	12.4
61.....	البرمجيات واللغات.....	12.5
61.....	النسخ الإضافية.....	12.6
61.....	الاتصال بدائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية.....	12.7
63.....	1. المباني والأمن.....	أ1.
65.....	2. نقاط التفتيش.....	أ2.
66.....	3. إجراءات القوافل.....	أ3.
67.....	4. الفساد: التجنب والمنع.....	أ4.
69.....	5. الوعي الثقافي.....	أ5.
71.....	6. السائقون: قائمة مراجعة أساسية.....	أ6.
73.....	7. بطاقات اتصال لوقت الطوارئ.....	أ7.
73.....	8. معدات الأمن الشخصي.....	أ8.
74.....	9. معدات الأمن للفريق.....	أ9.
75.....	10. الإخلاء.....	أ10.
78.....	11. الأمن المالي.....	أ11.
80.....	12. الأمن ضد الحريق.....	أ12.
82.....	13. الحراس وشركات الأمن الخاصة.....	أ13.
85.....	14. الصحة والنظافة الصحية العامة.....	أ14.
87.....	15. أمن المعلومات.....	أ15.
88.....	16. التأمين ضد مخاطر الحرب.....	أ16.
89.....	17. القانون الإنساني الدولي.....	أ17.
91.....	18. مراقبة الجرد.....	أ18.
92.....	19. الإعلام والأمن.....	أ19.

20.	الإخلاء الطبي	93
21.	سجلات أقرب الأقارب	94
22.	أقرب الأقارب: إجراءات إبلاغهم	94
23.	كود منظمة العاملون في المساعدات الإنسانية: المبدأ السابع	96
24.	إجراءات اللاسلكي	96
25.	الراحة والاستجمام	100
26.	التقييم الأمني	101
27.	الإحاطة الأمنية	106
28.	الحوادث الأمنية: الوقاية ورد الفعل	108
29.	الحوادث الأمنية والحوادث 'التي كانت على وشك الوقوع': نسق التقرير	134
30.	الأدلة الأمنية	135
31.	الخطة الأمنية	136
32.	السياسة الأمنية	139
33.	الملاجئ	141
34.	نسق تقرير الوضع	141
35.	الإجهاد	142
36.	منهج الدورة التدريبية الأمنية الأساسية	145
37.	منهج الدورة الأمنية للمديرين الميدانيين	147
38.	رسم بياني لتأثير التهديد	148
39.	نسق تصريح السفر	150
40.	الإجراءات الأمنية للأمم المتحدة	150
41.	التعاون الأمني بين الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية: قائمة الخيارات	153
42.	معدات السيارات	154
157.	الفهرس	

الترجمة

قامت شركة Le Groupe-conseil baastel ltée (باستال) بكندا بترجمة هذا الدليل إلى اللغة العربية.

Le Groupe-conseil baastel ltée
PO BOX 1874, Station B
Hull, Quebec J8X 3Z1 CANADA
www.baastel.ca



ملحوظة: هذه نسخة ببرنامج وورد لدليل الأمن العام، نوفرها للمستخدمين لتسهيل عملية التعديل والتكييف. تم إعداد النسخة الرئيسية بنسق برنامج أدوبي أكروبات (.pdf)، المتاحة على قرص مدمج ويمكن تنزيلها من شبكة الإنترنت. انظر الفصل الثاني عشر للحصول على المزيد من التفاصيل.

1. ابدأ هنا

1.1 هدف هذا الدليل

إن الهدف من هذا الدليل هو مساعدة المنظمات الإنسانية على إدارة أمنها على نحو جيد.

وهو يفعل هذا عن طريق توفير الإرشادات والأدوات والموارد المقترحة، المصممة بحيث تساعد المنظمات على إعادة النظر في سياساتها وإجراءاتها الأمنية. والمقصود منه أن يتم تكيفه، من قبل أولئك المسؤولين عن إدارة الأمن، بحيث يتناسب مع احتياجات منظمة أو موقف ما.

هذا الدليل لا يغطي كل وضع محتمل ولا منظمة بعينها ولا الأحداث الممكنة. ولكن بما أن هناك بعض الخصائص المشتركة بين العديد من الأوضاع غير الآمنة، فإن دليلاً عاماً من هذه النوع يمكن أن يكون مفيداً من حيث أنه يقترح أدوات نافعة ويروج لها ويذكر بها ويعرضها. ولا يقصد منه أن يكون 'معياراً' أو مطلباً أساسياً لأي منظمة.

لقد تم اتخاذ قرار بشأن تصميم الدليل بعد التشاور مع مجموعة كبيرة من المنظمات الإنسانية. ومن ثم، فهو يهدف للمزج بين الخصائص التالية:

- إرشاد عملي جداً، مع تجنب الجانب النظري، ولكن مع إعطاء الأسباب كلما كان ذلك مفيداً
- قوائم مراجعة مختصرة على هيئة نقاط كلما كان ذلك ممكناً، وذلك لتسهيل الاستخدام
- لغة بسيطة وواضحة
- سهولة التصفح، مع جدول محتويات تفصيلي وفهرس
- مصمم بحيث يمكن تكيفه من قبل المنظمات الإنسانية وفقاً لاحتياجاتها الخاصة
- تخطيط توضيحي سهل للمستخدم
- تركيز متساو على الموظفين الوطنيين والدوليين

- نهج خطوة بخطوة لكل المستويات، مع أقسام محددة للموظفين الجدد في المنظمات الإنسانية وحتى كبار المديرين

- الإحالة إلى الوثائق والموارد المتوافرة حيث يمكن أن تكون تلك الوثائق والموارد مفيدة

إن هذا الدليل يتممه تقرير حول أمن موظفي المساعدات الإنسانية ودليل التدريب على الأمن.

وفي حين أن القراء المستهدفين الرئيسيين هم أولئك الأفراد المسؤولين عن إدارة الأمن في المنظمة الإنسانية بأسرها، يجوز أيضاً استخدام هذا الدليل كوثيقة مرجعية للجهات التالية:

- مديرو العمل الإنساني الميدانيون
- العاملون الميدانيون في المجال الإنساني
- زائرو الميدان
- المديرون في المقر الرئيسي

1.2 ما الذي يغطيه هذا الدليل

يهدف هذا الدليل لتغطية معظم جوانب إدارة وممارسات الأمن التي يُعتَقَد بصورة عامة أنها ذات صلة بالمنظمات الإنسانية العاملة في حالات الطوارئ في الميدان، في معظم أنحاء العالم.

إن هذا الدليل قائم على أساس الممارسات الجيدة القائمة. وهو يستعين بصورة كبيرة بالدلائل الأمنية وغيرها من الوثائق التي تعدها مجموعة كبيرة من المنظمات الإنسانية غير الحكومية، ووكالات الأمم المتحدة وحركة الصليب الأحمر/الهدال الأحمر.

لقد تمت تغطية الموظفين الوطنيين والدوليين بصورة متساوية في هذا الدليل. وحين تكون هناك نقطة ما تشير إلى مجموعة محددة واحدة فقط، فإنه يتم توضيح ذلك. وفي جميع الحالات الأخرى، فإن كل الأقسام تشير إلى كل الموظفين.

إن هذا الدليل خاص بالأمر الأمنية أكثر من أمور الصحة والسلامة. ولكن فلن يكون معقولاً أو مفهوماً أن يتم إدارة الأمن على نحو جيد بدون اتخاذ التدابير الوقائية ضد الحريق مثلاً. وبالتالي، فإن

الذين يقدمون المساعدات. وفي نفس الوقت، ففي دول كثيرة توجد تهديدات خطيرة للموظفين العاملين في المجال الإنساني.

إن الغالبية العظمى من العاملين في الحقل الإنساني يقومون بأداء عملهم بدون التعرض لأي أذى. بيد أن بعضهم أصيب بالأمراض، والبعض الآخر تعرض لإصابات، والبعض تعرض للاحتجاز كرهائن، بل أن البعض لقي مصرعه أثناء أدائهم لأعمالهم.

المسؤولية

إن كل فرد مسؤول عن الأمن. والعاملون في المنظمات الإنسانية على كافة المستويات مسؤولون عن عمل كل ما بوسعهم لضمان أمنهم الشخصي، وأيضاً أمن زملائهم والآخرين. وهذا لأن الأفعال التي يقوم بها شخص ما يمكن أن يكون لها تأثير على أمن الآخرين في نفس المنظمة، والأعضاء في المنظمات الأخرى، والسكان المحليين.

كما أن المديرين الرئيسيين في كافة المستويات مسؤولون عن ضمان أمن فريقهم ككل. ولمساعدتهم في هذه المهمة، يجوز أن يخولوا بعض الوظائف التي لها علاقة بالأمن أو يقبلوا المشورة من زميل لهم متخصص في الشؤون الأمنية. بيد أن المسؤولية الرئيسية تجاه الأمن الفريق ينبغي أن تكون على عاتق المدير الرأسي.

تقليل المخاطر

ليس من الممكن القضاء على المخاطر تماماً، ولكن عادة ما يكون من الممكن تقليلها. إن الراكب في السيارة يقلل من المخاطر عن طريق ربط حزام الأمان والتأكد من وجود سائق كفؤ، ولكنه يعلم أنه توجد بعض المخاطر. وبنفس الطريقة، يمكن للعاملين في المجال الإنساني أن يأخذوا بعض التدابير الوقائية لتقليل المخاطر، ولكنهم لا يستطيعون أبداً خفضها لدرجة الصفر. وفي بعض الحالات، وبغض النظر عن التدابير الوقائية التي يتم اتخاذها، فإن المخاطر تظل مرتفعة.

يتعلم العاملون في المجال الإنساني عمل موازنة بين المخاطر والفوائد. فإذا كانت الفائدة المحتملة من عملك عظيمة (على سبيل المثال، سينقذ حياة الكثيرين) وكانت المخاطرة صغيرة، فعندئذ من

هذا الدليل يذكر التدابير الأساسية الوقائية ضد الحرائق، وبعض قضايا الصحة والسلامة الأخرى ذات الصلة بحماية الموظفين العاملين في المنظمات الإنسانية.

1.3 ما الذي لا يغطيه هذا الدليل

لا يغطي هذا الدليل جوانب إدارة الأمن أو ممارساته التي تخص مواقع أو ثقافات أو أنواع معينة من العمليات الإنسانية. وبدلاً من هذا، فهو يركز على الجوانب العامة التي قد تكون قابلة للتطبيق على مجموعة كبيرة من المواضيع. ومن المهم دائماً التفكير في إذا ما كانت النقاط المعينة المذكورة في هذا الدليل تحتاج للتكيف حتى تناسب وضعاً معين.

لا يهدف هذا الدليل لتغطية جوانب الصحة والسلامة، باستثناء موضوعات قليلة مختارة يمكن أن تشكل تهديدات خطيرة للحياة. يلزم أن يكون القراء على دراية بأنه في كثير من الحالات تشكل الأمور الصحية أكثر المخاطر حدة ضد الحياة، ومن ثم يلزم أن يتخذوا التدابير الاحتياطية تبعاً لذلك.

لا يناقش هذا الدليل أمن أو حماية السكان أو اللاجئين أو الأطفال المحليين أو غيرهم من الفئات الضعيفة.

هذا الدليل موجه للمنظمات الإنسانية، ومن ثم لا يأخذ في الحسبان الاحتياجات الخاصة لأولئك الذين يعملون في البرامج الإنمائية.

والأهم من هذا كله هو أن هذا الدليل لا يمثل ضماناً للأمن. فاستخدام الدليل لا يحل محل الحاجة إلى تدريب مناسب وخبرة وقدرة على الحكم، تلازمها تجهيزات وإجراءات تطبق بحسب ما يتطلبه كل موقف. الرجاء قراءة وملاحظة إعلان إخلاء المسؤولية بداخل الغلاف الأمامي.

1.4 إذا كنت جديداً على العمل الإنساني

المزايا والمخاطر

إن العمل الإنساني، إن تمت تأديته على نحو جيد، ينفذ حياة الكثيرين ويخفف من المعاناة. كما أنه عادة ما يكون تجربة ممتعة ومجزية بالنسبة لأولئك

قد يكون المديرون المشغولون بملايين للاختصار. لا تخف من الإصرار على الحصول على الإعداد الأمني السليم.

ستجد المزيد من التفاصيل عن التدريب والإحاطة والتزود بالمعدات في الفصل الثالث من هذا الدليل. كما تتوفر المزيد من الموارد في الملاحق.

ينبغي على منظمتك إمدادك بدليل أو كتيب أمني وكافة المعلومات الأخرى المتعلقة بالأمن التي قد تحتاجها. وفي هذه الحالة، فلن يكون ضرورياً قراءة هذا الدليل. ولكنه قد يكون مفيداً ككتيب مرجعي، وللمساعدة في سد أية فجوات قد تكون هناك في الإرشاد الذي يتم إعطاؤه لك.

نرحب كثيراً بأية تعليقات لك على هذا الدليل، ولا سيما فيما يتعلق بالكيفية التي يمكن أن يتحسن بها في إفادة العاملين الجدد في الحقل الإنساني، وينبغي توجيه هذه التعليقات إلى شخص الاتصال في دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية حول الشؤون الأمنية (انظر القسم 12).

1.5 إذا كنت أكثر خبرة

إذا كانت لديك خبرة بالفعل في منظمة من المنظمات الإنسانية في موقع غير آمن، فإن هذا الدليل قد يقدم معلومات أو يقترح أفكاراً تكون جديدة بالنسبة لك، أو يُدرك بالنقاط التي تعرفها بالفعل.

نرحب كثيراً بأية مقترحات لك، وينبغي توجيهها إلى شخص الاتصال في دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية حول الشؤون الأمنية (انظر القسم 12).

1.6 إذا كنت مجرد زائر لميدان العمل الإنساني

يواجه الزائرون لميدان العمل الإنساني نفس العدد من التهديدات التي يواجهها الموظفون الذين يقع مقر عملهم هناك، بل وأحياناً أكثر. من المهم جداً أن تتأكد من أنك مستعد بصورة ملائمة لزيارتك، ومن أن شخصاً مناسباً وكفوياً هو الذي يتولى المسؤولية عن أمنك.

نرحب كثيراً بأية مقترحات لك على هذا الدليل، ولا سيما فيما يتعلق بالكيفية التي يمكن أن يتحسن بها في إفادة الزائرين لميدان العمل الإنساني، وينبغي توجيه هذه المقترحات إلى شخص الاتصال في

المحتمل أن تقرر المضي للأمام والقيام بهذا العمل. ولكن إذا كانت الفائدة المحتملة ضئيلة والمخاطرة كبيرة، فعادة ما تقرر عدم القيام بالعمل، حيث أنه لا يستحق عناء المخاطرة.

بصفتك عامل جديد في المجال الإنساني، فإنك بحاجة إلى تعلم كيفية تقييم المخاطر، وتقييم الفائدة المحتملة التي سيحققها عملك، وعمل الموازنة بين الاثنين. وبصورة أساسية فإن القدرة على عمل هذه الموازنة تأتي بالخبرة التي تكتسبها بالعمل في مواقف غير آمنة في الميدان. وأولئك الذين لديهم خبرة قليلة أو ليس لديهم خبرة على الإطلاق يعتمدون على مديرهم أو مشرفهم لتقييم المخاطر نيابة عنهم. من المهم بالنسبة للعاملين في الميدان الإنساني في كافة المستويات أن يقبلوا الإشراف المناسب في الشؤون الأمنية، وأن يدعموا المديرين في هذه المهمة. ومن الحيوي أيضاً أن يكون المديرين والمشرفون متمتعين بالكفاءة التامة على تقييم المخاطر وإدارتها نيابة عن فرقهم.

الإعداد للمواقف غير المؤمنة

ينبغي على أولئك الذين على وشك الحصول على أولى خبراتهم في الميدان الإنساني ينبغي عليهم ويمكنهم عمل الكثير لإعداد أنفسهم للعمل في المواقف غير المؤمنة. هذا وتنقسم عملية الإعداد إلى ثلاث فئات رئيسية:

- **التدريب** يعلمك المهارات، ويقوم بتدريبك عليها إلى أن تتمكن من عملها بنفسك
- **الإحاطة** تعطيك المعلومات، وعلى سبيل المثال عن دولة معينة وثقافة وموقف أمني، وعن منظمتك وعن الموقف الإنساني على الأرض

- **التزويد بالمعدات** يوفر المعدات التي قد تحتاجها، وذلك للمساعدة على تعزيز أمنك.

من الضروري أن يجعل العاملون في المجال الإنساني أنفسهم متاحين للتدريب والإحاطة والتزود بالمعدات؛ وأن يقرءوا مواد التدريب والإحاطة بدقة؛ وأن يتأكدوا من فهمهم لها. لا تتردد في طرح أية أسئلة ربما تكون لديك على مديرينك. حيث أن هذا قد ينفذ حياتك. إذا بدا أنه قد تم تجاهل أي جزء من الإعداد الأمني، قم برفع هذا الأمر إلى مديرينك.

- وأخيراً، اسأل نفسك إذا كان بوسع منظمتك ألا تدير الأمن على نحو جيد. فحياة الأفراد معرضة للخطر هنا. وسوف يقوم موظفوك بعملهم على نحو أفضل إذا كانوا مؤمنين، مما يؤدي إلى تقديم مساعدة أفضل لأولئك الذين يحتاجونها.

إن إخفاق الإدارة في التطرق للمخاطر الأمنية أو الصحية ومخاطر السلامة يمكن أن يعرضك لدعاوى قانونية. وقد يحمل هذا خطر تعريض منظمتك للإفلاس من جراء القضايا الناجحة ضدك.

1.8 هل أحتاج حقاً لدليل بهذا الحجم؟

ينبغي الإبقاء على الإدارة الأمنية في أبسط صورة ممكنة لها، لكن توجد مسائل عديدة ينبغي أخذها في الحسبان.

ينبغي على منظمتك أن تمدك بكتيب أو دليل أمني يلبي احتياجاتك. وإذا كان الأمر كذلك، فإن هذا الدليل سيكون مفيداً كدليل مرجعي إضافي. لا تستخدم إلا الأقسام التي تراها مفيدة لك وذات الصلة بمنظمتك وموقفك، وقم بتكييفها بحسب الحالة.

إذا لم يكن لديك أي دليل أمني، فإن الغرض من هذا الدليل هو أن يُسهّل الأمر بالنسبة لكبار المديرين في إعداد كتيب أمني بالحجم والتفاصيل المناسبة لمنظمتهم. ومن المتوقع أيضاً أن يساعدكم على تصميم السياسات والإجراءات والخطط الأمنية ذات الصلة. أما مسألة كيفية إنجاز هذا العمل فهي مسألة متروكة لتقديرهم، وسيكونون بحاجة لاختيار بعض المواد الموجودة في الدليل وتغييرها وتكييفها بالإضافة إليها.

وأخيراً، ربما توجد بعض التحسينات الفورية التي يمكن أن تدخلها على الطريقة التي يتم بها إدارة الأمن، أو الطريقة التي يتم بها إعداد الموظفين لعملهم. لا تدع التغييرات التي تستغرق وقتاً طويلاً تمنعك من إدخال تلك التحسينات الفورية في أسرع وقت ممكن.

1.9 كيفية استخدام هذا الدليل

يهدف هذا الدليل إلى مساعدة المنظمات الإنسانية على إعادة التفكير في سياساتها وإجراءاتها الأمنية. ربما يرغب كبار المديرين الذين يتحملون

دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية حول الشؤون الأمنية (انظر القسم 12).

1.7 ملحوظة للمديرين الكبار أو مستشاري الأمن

إن هذا الدليل يهدف لمساعدتك. قد يكون لمنظمتك سياسات وممارسات أمنية مناسبة في موضع التنفيذ، يحافظ فيها الموظفون العاملون في ميدان العمل الإنساني أو في المقر الرئيسي على معايير أمن عالية. إذا كانت الحال كذلك، فقد ترغب في استخدام هذا الدليل لمجرد المقارنة، أو للتحقق مرة أخرى من أنه لم يتم إغفال أي شيء.

ومن جهة أخرى، ربما تكون منظمتك مدركة أنها بحاجة لإدخال تحسينات كبيرة على إدارة الأمن فيها. وربما يظهر العدد الضخم من الإجراءات المتضمنة في هذا الدليل محبطاً بل وحتى غير واقعي. إذا كان الأمر كذلك، نتمنى أن تُشعرك التعليقات التالية بالاطمئنان:

- ليست كل الإجراءات ضرورية لكل المنظمات أو لكل المواقع. ينبغي تكييف محتويات هذا الدليل - وفي بعض الأحيان اختصارها - من أجل الإيفاء باحتياجاتك المعينة.

- المساعدة متاحة، إذا كنت بحاجة لها. حيث أن منظمات ومستشاري التدريب هما اثنان من مصادر المساعدة الممكنة (انظر دليل التدريب على الأمن الذي يصاحب هذا الدليل، للحصول على بعض الأمثلة على تلك المصادر).

إذا كانت هناك حاجة لإدخال الكثير من التغييرات في منظمتك، ربما تفكر في تعيين "مدير تغييرات" للتأكد من أن التحسينات قد أُجريت. ومن شأن هذا أن يعطيك الوقت الكافي أنت وكبار المديرين الآخرين للقيام بمهامكم الطبيعية.

- إذا كان الرئيس التنفيذي أو مجلس الإدارة يدعم الإدارة الأمنية الجيدة ويخصص لها ما يلزم من موظفين وموارد، فإن مهمة تنفيذها تصبح أكثر سهولة. اقض بعض الوقت لتحصل على التزام من جانبهم.

2. مقدمة للأمن

2.1 ما هو الأمن؟

لأغراض هذا الدليل، فإن الأمن هو حماية الأفراد العاملين في المنظمات الإنسانية وموجودات تلك المنظمات ضد أعمال العنف والسرقة.

2.2 لماذا الأمن مهم؟

إن الحوادث الأمنية الخطيرة تعرض الأفراد العاملين في المنظمات الإنسانية وممتلكاتها للخطر. وأي صاحب عمل مسؤول سيرغب في اتخاذ كافة الخطوات المعقولة من أجل حماية حياة موظفيه، وحماية موجودات المنظمة.

كما أن الحوادث الأمنية الخطيرة أو غير المتوقعة تُعرض عملية تقديم المساعدة للخطر، مع خطر الحد من تقديم المساعدات الإنسانية للسكان المحتاجين أو إيقافها. إذا كان الموظفون العاملون في المنظمات الإنسانية مؤمنين، فإنهم يصبحون قادرين على القيام بوظيفة أكثر فاعلية في تقديم المساعدات إلى من يحتاجونها.

2.3 طرق للأمن

القبول

كانت المنظمات الإنسانية تعتمد تقليدياً في أمنها على النوايا الحسنة للسكان المحليين. ولا تزال هذه هي الطريقة المفضلة حيثما كان ذلك ممكناً. فإذا كان السكان المحليون يدعمون العمل الذي تقوم به المنظمات الإنسانية في منطقتهم، فلن يقوموا بتهديدها، بل على العكس سوف يساعدونها. وعادة ما تُعرف هذه الطريقة باسم "طريقة القبول"، حيث أنها تعتمد على القبول من جانب السكان.

ولكي يحظى موظفو المنظمات بهذا القبول يترتب عليهم قضاء قدر كبير من الوقت في الاستماع للناس المحليين، وتوضيح دورهم للقادة والسكان المحليين، سواء بطريقة مباشرة أو عن طريق وسائل الإعلام. وقد يتضمن هذا التفاوض بشأن الوصول إلى المناطق المحتاجة؛ توضيح المبادئ الإنسانية التي تشكل الأساس لعملهم؛ والاستجابة للشائعات أو الاتهامات فور تواترها.

مسؤوليات أمنية في استخدام الدليل بأكمله، لمساعدتهم على تصميم سياسة أمنية، أو كتيب أممي إلى غير ذلك من الإجراءات لمنظمتهم.

وقد يفضل مستخدمون آخرون استعمال هذا الدليل كمرجع، لتوفير المساعدة التي يمكن الحصول عليها بسهولة فيما يتعلق بموضوع معين في حالة الحاجة لها. وحين نضع هذا في أذهاننا، فإن الدليل به عدة طرق للعثور على الموضوع الذي تبحث عنه:

- جدول محتويات
- فهرس للمفردات كبير
- مراجع وروابط بداخل النص

في نسختي مايكروسوفت وورد و.pdf، يمكنك البحث عن كلمة أو عبارة معينة باستخدام تسهيلات البحث التي توفرها تلك البرامج. قم باختيار 'Edit' ثم 'Find' أو اضغط على Ctrl-F (أي اضغط على Ctrl وفي نفس الوقت اضغط على F)

يوجد بالدليل عدد هائل من الملاحق التي تحتوي على قوائم مراجعة مفيدة يمكن تكيفها وفقاً لاحتياجاتك.

نرحب بكافة المستخدمين الذين يرغبون في استخدام مقتطفات من هذا الدليل في وثائقهم الخاصة، مع تكيفها بحسب الحاجة وفقاً لاحتياجاتهم. ولكن هذا يخضع لإعلان إخلاء المسؤولية، الموجود في الغلاف الأمامي، وملاحظة حقوق الطبع الموجودة في القسم 12.4.

الظروف حين لا توجد أي طريقة أخرى لحماية موظفيها وممتلكاتها (انظر الملحق 13). إن الحارس الذي يحمل سلاحاً هو نوع من أنواع الردع: وهي الطريقة الوحيدة التي تتيح للمنظمات الإنسانية استخدام الردع بطريقة شرعية.

وفي العادة لا تكون طريقة القبول هذه كافية بمفردها. فكل مجتمع يضم بعض الأفراد الذين يلجئون للجريمة، وقد يتم استهداف موظفي المنظمات الإنسانية أو ممتلكاتها من قبل المجرمين. وربما كانت السرقة هي أكثر الجرائم ضدهم شيوعاً، حيث أنهم يمثلون مصادر للمال والبيضائع الثمينة في خضم الفقر. وأحياناً يكونون هدفاً لبعض التهديدات الأكثر خطورة، مثل الاعتداء أو الاغتصاب أو الاختطاف أو حتى القتل.

الحماية

ومن ثم، فحتى حين يوجد هناك دعم محلي واسع النطاق للمنظمات الإنسانية، فهي تحتاج على الأقل لبعض الحماية. ومن ضمن تدابير الحماية الشائعة البوابات، الحراس، الأقفال والخزائن. ويتم تقرير معايير أخرى للحماية وفقاً للتهديد في كل حالة محددة.

وعندما لا يتوفر دعم محلي كامل للمنظمات الإنسانية، فإن الأمر يتطلب درجة أعلى من الحماية إذا كان للعمل أن يستمر. وفي هذه الحالة، فعادة ما يدرس المديرون ما إذا كان ينبغي إيقاف العمل، سواء بصورة مؤقتة أم دائمة.

قد تنشأ بعض التهديدات للمنظمات الإنسانية لا تكون صادرة من المجتمع المحلي على الإطلاق. وقد تتضمن هذه التهديدات المخاطر الطبيعية مثل الأمراض أو البراكين أو الفيضانات. وقد تتضمن أيضاً الهجمات من الجماعات الإرهابية، التي قد يكون صانعو القرارات فيها بعيدين أو حتى في بلد آخر، ويقومون بالتخطيط لأعمال العنف ضد المنظمات الإنسانية وغيرها من المنظمات لأسباب سياسية. وإذا كان الأمر كذلك، فإن تدابير الحماية ستتطلب أخذ هذه التهديدات في الحسبان.

الردع

إن الردع هو طريقة أخرى للأمن تستخدمها بعض المنظمات، ولا سيما الشرطة والقوات المسلحة. وهي تردع الهجوم عن طريق التهديد بالانتقام ضد أي شخص يهاجمها. إلا أن هذا ليس خياراً متاحاً للمنظمات الإنسانية، التي تمنعها مبادئها من مهاجمة أي شخص، أو حتى التهديد بالهجوم والاستثناء الوحيد الممكن هو حين تستعين المنظمات الإنسانية بحراس مسلحين، وفي أسوأ

تفكير طويل الأمد

يحاول مديرو المنظمات الإنسانية أن يضعوا في أذهانهم التأثير طويل الأجل لقراراتهم على الأمن. وهم يهدفون إلى ضمان سلامة موظفيهم وممتلكاتهم، وفي نفس الوقت الالتزام بالمبادئ الإنسانية¹، مع إقامة العلاقات الجيدة مع السكان المحليين، مع تقرب اليوم الذي تنتهي فيه الحاجة للمساعدات الخارجية.

2.4 المخاطرة والتهديد والضعف

قد يكون من المفيد التمييز بين المخاطرة والتهديد والضعف بتعريفهم على النحو التالي:

- **التهديد:** وهو خطر عليك أو على منطقتك أو ممتلكاتك
- **الضعف:** وهو مستوى تعرضك لتهديد معين
- **المخاطرة:** : احتمال مواجهة تهديد ما وتأثيره

وعلى سبيل المثال، قد يوجد تهديد بالسرقة . إن مدى تعرضك لذلك التهديد يتوقف على عوامل مختلفة منها مقدار الأموال أو الممتلكات الثمينة المتوافرة لديك؛ وما إذا كان اللصوص المحتملون يعرفون عنها شيئاً؛ وما إذا كان جيرانك سيقومون بتحذيرك من احتمال السرقة في المنطقة؛ وما إذا كان لديك أقفال وخزائن محكمة؛ وما إذا كان لديك حراس من ذوي الكفاءة؛ إلخ. ويتوقف الخطر الذي ستعرض له من السرقة على كلا من مستوى التهديد، ومستوى تعرضك لذلك التهديد. وأحياناً يتم التعبير عن هذا في العلاقة التالية:

$$\text{المخاطرة} = \text{التهديد} \times \text{الضعف}$$

قد لا تكون قادراً على عمل أي شيء حيال مستوى التهديد الذي من حولك، ولكن ربما كان بوسعك عمل الكثير لتقليل مستوى ضعفك بطريقتين رئيسيتين:

¹ إن المبادئ الإنسانية ملخصة في مدونة السلوك الخاصة بالصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية بالنسبة لإعانات الكوارث في موقع

<http://www.ifrc.org/publicat/conduct/code.asp>

- تقليل فرص وقوع حادثة ما (وعلى سبيل المثال عن طريق القيادة ببطء، تحسين الأقفال، أو إدخال نظام مراقبة الجيران للمنطقة)
- تقليل تأثير حادثة ما (مثل ارتداء أحزمة الأمان بالسيارات، أو تقليل السيولة في الخزانة).

وعن طريق تقليل مدى التعرض، تقوم بتقليل الخطر من أن يصبح التهديد حقيقة ومن ثم يكون له تأثير خطير عليك. إن جزءاً كبيراً من الإدارة الأمنية الجيدة يتوقف على تقليل الضعف بكل طريقة ممكنة.

2.5 تعريفات

لأغراض هذا الدليل، فإن المصطلحات التالية تعرّف على النحو التالي:

مساحة العمل الإنساني: الوصول والحرية للمنظمات الإنسانية لتقييم الاحتياجات الإنسانية وتلبيتها.

الأمن: حماية الأفراد العاملين في المنظمات الإنسانية وموجوداتها من العنف والسرقة.

السياسة الأمنية: هي وثيقة قصيرة توافق عليها الإدارة العليا ومجلس أمناء في منظمة الإنسانية، وهي تحدد النهج العام للمنظمة ومبادئها فيما يتعلق بالأمن.

الدليل الأمني: هو عبارة عن دليل يقدم إجراءات الأمن العام التي سيتم تطبيقها من قبل كل الموظفين، ولكنه لا يتضمن إجراءات خاصة بموقع معين. (يجوز أن يكون الكتيب وثيقة طويلة نسبياً).

الخطة الأمنية: هي وثيقة قصيرة تقدم معلومات وإجراءات أمنية خاصة بمنطقة محددة، لا تظهر في الدليل الأمني. وعادة ما يتم إعداد خطة أمنية منفصلة لكل موقع ميداني على حدة.

الحادثة الأمنية: وهي حادثة تهدد موظفي المنظمات الإنسانية أو موجوداتها بأعمال عنف أو سرقة، أو تؤدي إلى أعمال عنف فعلية أو سرقة ضدهم.

3. الاستعداد الأمني للميدان

3.1 التقييم الأمني قبل الانتشار

عادة ما يقوم قائد الفريق بتنفيذ تقييم أمني قبل اتخاذ القرار النهائي بنشر الموظفين، وبالتأكيد قبل وصول الفريق الرئيسي. ويفضل أن يتم هذا عن طريق القيام بزيارة تقييم، وعند استحالة هذه الزيارة، يُجرى التقييم عن بعد.

إذا كان فريق ما متواجد في المنطقة، قبل بدء حالة الطوارئ لتنفيذ برنامج إنمائي مثلاً، عندئذ يجب على التقييم الأمني استخدام المعلومات الواردة في التقييم الأمني للفريق الأول.

والهدف من التقييم الأمني هو فهم الموقف بصورة كافية لتمكين الفريق من تخطيط تدابير الأمنية بصورة مناسبة.

زيارة التقييم

ينبغي أن تكون زيارة التقييم الأمني طويلة بصورة كافية بحيث تحقق هدفها. وتتضمن العوامل التي تؤثر على طول الزيارة ما يلي:

- مستوى عدم الأمن
- خبرة الشخص/الأشخاص الذين يقومون بالتقييم
- عدد الأشخاص الذين يقومون بالتقييم
- الحجم الجغرافي للمنطقة
- مدى تعقيد الوضع السياسي
- الطقس
- الأحداث المحلية الأخرى، مثل الإجازات والمهرجانات
- توافر المحاورين المحليين مثل الزعماء المحليين
- توافر وسائل النقل والمواصلات
- توافر الخرائط الجيدة

- مدى شدة الاحتياج الإنساني. إذا كان هناك أشخاص كثيرون يموتون، فإنه يجب الإسراع في التقييم الأمني، وذلك لفتح المجال أمام الشروع في البرنامج بأسرع وقت ممكن - ولكن هذا الأمر يقتضي تقديراً دقيقاً حيث أن التقييم السريع للغاية يمكن أن يكون خطيراً.

يمكن المزج بين التقييم الأمني والأهداف الأخرى، وعلى سبيل المثال تقييم للاحتياجات.

التقييم عن بعد

إن التقييم عن بعد (أي التقييم بدون زيارة المنطقة المعنية) قد يكون لازماً من وقت لآخر، وذلك إذا استحالَت الزيارة. وينبغي أن يحاول الإجابة عن نفس الأسئلة التي تجيب عنها زيارة التقييم الفعلية. ومن الأصعب بكثير فعل ذلك لأنه من غير الممكن التحدث مع نفس الأشخاص، أو بنفس الطريقة، إذا اقتصر التقييم على الاتصالات السلوكية واللاسلكية. ومن ثم فإن التقييم عن بعد يكون أقل موثوقية بكثير من زيارة التقييم الفعلية، وهو ليس بديلاً عن الزيارة إذا كانت ممكنة.

ينبغي فحص التقييم عن بعد ومراجعتَه بحسب الضرورة، وذلك بمجرد أن يتم إرسال أول دفعة من الموظفين.

طريقة التقييم

إن إحدى الطرق المقترحة للتقييم الأمني موجودة في الملحق 26.

3.2 قم بإعداد خطة أمنية قبل إرسال الموظفين

ينبغي إعداد خطة أمنية، وعلى الأقل في شكل موجز، قبل إرسال الفريق إلى أي موقع جديد. وعندئذ ينبغي تعديلها حين يتعرف الفريق على الوضع على نحو أفضل.

والطريقة الأمثل أن يتاح لكل الموظفين الفرصة للمساهمة في الخطة الأمنية. وعند التطبيق الفعلي، قد لا يكون هذا ممكناً دائماً. ولكن الخبرة قد أظهرت أن الموظفين الذين يشاركون في تصميم الخطة الأمنية يقومون بإعداد خطة أفضل، ومن المحتمل أن يلتزموا بها أكثر.

الإنسانية بالوصول إلى مناطق الاحتياجات الإنسانية. وخلال التفاوض، من الأهمية بمكان عدم التساهل في المبادئ الإنسانية الأساسية، كما هي محددة على سبيل المثال في مدونة سلوك² الصليب الأحمر / الهلال الأحمر / المنظمات غير الإنسانية. وأحد أهداف هذه المفاوضات هو التحقق من أن السكان المحليين وجماعاتهم سيفعلون كل ما هو ضروري لضمان سلامة الموظفين العاملين في المنظمات الإنسانية.

وفي بعض الأحيان قد تتعارض المبادئ الإنسانية بعضها لبعض، وعلى سبيل المثال إذا كانت عملية تقديم المساعدة على أساس الحاجة وحدها لا تتوافق مع احترام العادات المحلية. وفي مثل هذه الحالات، فإنه ثمة حاجة للحكم السليم والتفكير السليم، وربما التشاور مع الزملاء المتمرسين.

إذا كان لابد من مرور معونات الإغاثة عبر مناطق لا تتلقى مساعدات، وذلك حتى تصل إلى أكثر المناطق احتياجاً، فإن السكان المحليين في المناطق التي تمر بها المعونات قد يطلبون أحياناً حصة من المساعدات. ويمكن أن مثل هذه الطلبات تؤدي إلى أعمال عنف إن لم يتم التعامل معها على نحو جيد. وأفضل طريقة للحيلولة دون حدوث هذا هي من خلال إجراء مفاوضات مسبقة مع ممثلي تلك المناطق، لضمان أن السكان يفهمون المساعدات المزمع تقديمها وأسبابها. إن منع سوء التفاهم أفضل من محاولة تسويته حين يظهر. ولكن إن ظهرت فعلاً، فإنه ثمة حاجة لاتخاذ إجراء سريع، وذلك للحيلولة دون تفاقم المشكلة.

ينبغي على المنظمات الإنسانية دائماً أن تجري المفاوضات بنزاهة. لا ينبغي أبداً تقديم رشاً أو غيرها من الإغراءات في مقابل إيصال المساعدات. فهي أمور خاطئة من حيث المبدأ، وهي عادة ما تؤدي إلى طلبات للمزيد من الرشاً. وبدلاً من ذلك، فإن أي جماعة أو فرد يمنع الوصول ينبغي تذكيره بمسؤولياته للسماح للمساعدات الإنسانية بالوصول إلى من يحتاجها.

غالباً ما تؤثر الأفعال التي تقوم بها منظمة إنسانية ما على عمل المنظمات الأخرى. ومن ثم فإن استشارة المنظمات ذات الصلة هو أمر أساسي لا

إن هدف الخطة الأمنية هو إمداد الموظفين بوثيقة مقتضبة تحدد القواعد والإجراءات الأمنية التي تنطبق على الموقع (المواقع) حيث يعملون. ينبغي أن تكون الخطة قصيرة (العديد من المديرين الميدانيين المتمرسين يقولون أنها ينبغي أن تكون أقل من عشر صفحات، غير شاملة الملاحق)، وإلا فإنه من المحتمل ألا يقرؤها بعض الموظفين.

تقرر كل منظمة التصميم الخاص بها للخطة الأمنية. وأحد التصميمات المقترحة مقدم في الملحق 31. ينبغي أن تقدم الخطة الأمنية القواعد والإجراءات الخاصة بالسياق، وبصورة عامة لا ينبغي أن تقدم مشورة أمنية عامة مما يجعل الخطة الأمنية طويلة أكثر من اللازم.

ينبغي أن يكون لدى كل موظف ملم بالقراءة والكتابة كتيب أو دليل أمن عام تمت الموافقة عليه من قبل المنظمة التي تستخدمهم. وهذه وثيقة أطول بكثير من الخطة الأمنية. ويقدم الدليل المشورة التفصيلية عن مجموعة كبيرة من المسائل الأمنية. وينبغي أن يكون الموظفون مطلعين على الأجزاء ذات الصلة منه كجزء من تدريبهم الأمني، قبل بداية عملهم. انظر الملحق 30 للحصول على أمثلة عن الكتيبات والأدلة الأمنية.

وعلاوة على هذا، ينبغي تدوين الإرشاد حول الموقف الإجمالي للمنظمة من الأمن في سياسة أمنية. ومن ثم يكون الهيكل الهرمي للوثائق الأمنية كما يلي:

- **السياسة الأمنية** – تقدم السياسة والمبادئ الإجمالية للمنظمة (انظر الملحق 32 للحصول على تنسيق مقترح للسياسة الأمنية)
- **الدليل الأمني** – يقدم الإجراءات العامة للمنظمة
- **الخطة الأمنية** – تقدم إجراءات تفصيلية أمنية لموقع محدد.

3.3 مساحة العمل الإنساني

لأغراض هذا الدليل، تُعرّف مساحة العمل الإنساني بأن المنظمات الإنسانية تتمتع بتسهيلات وحرية في تقييم الاحتياجات الإنسانية وتلبيتها.

وفي بعض الأحوال، يكون من الضروري التفاوض مع القادة أو السكان المحليين للسماح للمنظمات

² متاحة في موقع:

<http://www.ifrc.org/publicat/conduct/code.asp>

أي تأثير على تعيينه أو عدمه. ومع هذا، إذا نُظر لفريق ما ككل على أن به نسبة عالية غير عادلة من جنسية معينة أو جماعة عرقية ما، فإن بعض الموظفين – والرأي المحلي – قد يشكون في أنه حدث نوع مع من التحيّز في الاختيار. وبالتالي سيكون لهذا الشك أثر على أمن الموظفين. وهذا أمر حساس، وهو يتطلب قرار واضح وعادل فيما يتعلق بالسياسة يتخذه كبار المديرين، وذلك بالتوافق مع قانون التوظيف الواجب التطبيق. في بعض الحالات مثلاً قد تتبنى سياسة لأسباب تتعلق بالأمن والفعالية، وهي أن فريق الموظفين يجب أن يعكس مزيجاً معقولاً من الجماعات العرقية المحلية وتسمح لهذه السياسة أن تؤثر على قرارات التعيين، وهذا قد يكون قانونياً في هذه الحالة.

وفي بعض الحالات، يمكن تعزيز الأمن عن طريق تعيين الموظفين بصورة أساسية من جماعة عرقية معينة – وعلى سبيل المثال، إذا كانت البرامج تستهدف الأشخاص المشردين من جماعة عرقية معينة، الذين في صراع مع جماعات عرقية أخرى في المنطقة. وإذا كانت الحال كذلك، ينبغي موازنة ذلك الاعتبار مقارنة باعتبارات تكافؤ الفرص، مع توخي الحرص عند اتخاذ قرار بهذا الشأن.

كقاعدة عامة، يفضل الموظفون الوطنيون المؤهلون في جميع المناصب إلا إذا كان هناك سبب وجيه لتعيين موظف دولي في منصب محدد. ويرجح أن يؤدي ذلك إلى جعل البرنامج أكثر استدامة، وأكثر ملائمة من الناحية الثقافية وأكثر فاعلية من ناحية التكاليف، وبالتالي يكون أكثر قبولا من السكان المحليين وأكثر أمناً.

وسيكون لكل وضع سماته الخاصة. حيث توجد أمثلة على اختراق الحكومة أو جماعة سياسية محلية للمنظمات غير الحكومية من خلال التأكيد على توظيف عملائها من ضمن الموظفين الوطنيين. ويمكن أن يكون لذلك تأثير خطير على الحياد الحقيقي والمتصور للمنظمة وكذلك على أمنها. وفي سياق آخر قد يكون الموظفون الدوليون المنتمون لجنسية معينة غير مقبولين لأسباب سياسية. ويجب على المديرين أن يكونوا على وعي بهذه القضايا، وأن يضعوها في الاعتبار عند التوظيف.

غنى عنه، وذلك قبل التفاوض مع القادة المحليين فيما يتعلق بالوصول أو القضايا الأشمل المتعلقة بمساحة العمل الإنساني. وفي بعض الحالات يتم الاتفاق على مدونة سلوك محلية بين الوكالات العاملة حتى تعمل كل واحدة منها وفق الأساس المتفق عليه، ويكون بوسعها تجنب التصادم مع بعضها البعض.

والأهم من هذا كله، يمكن أن يتعرض السكان المحليون للخطر من جراء أفعال المنظمات الإنسانية. وعلى سبيل المثال، فإن الإبلاغ عن مواقع اللاجئين أو الذهاب لمساعدتهم يمكن أن يقود الجماعات المسلحة إليها، وتقوم بمهاجمتها. من الأهمية بمكان أيضاً أن تكون المنظمة مدركة للوضع المحلي، ولأهداف القادة المختلفين والجماعات المختلفة، وذلك قبل التفاوض معهم.

3.4 مراعاة الجوانب الأمنية للبرامج المقترحة

عند الاستعداد للعمل في الميدان الإنساني، يجب مراعاة الجوانب الأمنية للبرامج التي تتوقع أن تشارك فيها. هذا ويوجد عدد من الجوانب الممكنة في القسم الذي يحمل عنوان "الجوانب الأمنية في تصميم البرنامج" في الفصل الرابع.

3.5 اختيار الموظفين

إن كفاءة الموظفين وملاءمتهم هما أكبر العوامل الفردية التي تؤثر على أمن العمل الإنساني (وفاعليته أيضاً). ومن ثم لا بد من بذل عناية خاصة عند اختيار الموظفين.

وتتطبق نفس مبادئ اختيار الموظفين على الموظفين المعيّنين وطنياً ودولياً على حد سواء، مع أن تطبيقها قد يختلف وفقاً للمنصب المعلن عنه، والظروف المحلية. والاختيار الجيد يجعل الإدارة الأمنية أكثر سهولة بكثير. أما سوء الاختيار فيجعل الأمر أكثر صعوبة في إدارة الأمن على نحو جيد.

إن الفحص الدقيق لمراجع المرشحين للوظائف هو أمر حيوي. وهو يساعد على ضمان تحديد من لهم سجل سابق من عدم الأمانة، أو غير ذلك من المشاكل المتعلقة بالأمن، فلا يتم توظيفهم.

ووفقاً لمبادئ تكافؤ الفرص، ينبغي ألا يكون لجنسية المرشح أو الجماعة العرقية التي ينتمي إليها

• ينصح في كثير من الحالات بأن تقوم المنظمات الإنسانية بالجوء إلى محامي توظيف محلي لمراجعة شروط العقود، ولتقديم المشورة فيما يتعلق بممارسات التوظيف المحلية والمساعدة في منع النزاعات التوظيفية أو التعامل معها. فقد تسبب النزاعات التوظيفية والإجراءات القانونية التي تترتب عليها تشتيتاً للانتباه ويستهلك وقت المنظمات الإنسانية، ويمكن أن يكون لها عواقب أمنية حيث قد يلجأ الموظفون السابقون المستاءون إلى التهديد أو العنف مثلاً.

• كثيراً ما تكون عقود الطوارئ قصيرة الأمد. فمن المهم توضيح وكتابة أن التعيين قد يكون مؤقتاً ولا يوجد ضمان لتوظيف طويل الأمد.

• ينبغي أن تحتوي العقود على فقرة تنص على إمكانية إنهاء التوظيف بدون إعطاء مهلة كافية، إذا أُجبر انعدام الأمن البرنامج على الإغلاق مثلاً.

• مراجعة قوانين التوظيف فيما يتعلق بتعويضات إنهاء الخدمة المطلوبة وإيضاح ذلك في العقد.

• توقع النزاعات التوظيفية المحتملة قبل حدوثها بحيث يكون القانون والوثائق على الأقل بجانبك.

• في بعض الظروف يكون من الضروري توقيع الشهود على العقود.

3.6 التدريب

قد يكون التدريب ثاني أكبر مساهم في الأمن، بعد اختيار الموظفين ذوي الكفاءة العالية والملائمين.

إن التأكد من تلقي جميع الموظفين لأي تدريب ضروري لعملهم وهي مسؤولية إدارية. ويتطلب ذلك قرارات حذرة. فقد يحتاج الموظفون ذوو الخبرة الميدانية الكبيرة إلى تدريبات أقل من الموظفين الجدد في المواقف غير الآمنة. ولكن حتى الموظفين ذوي الخبرة قد يفتقرون إلى بعض عناصر التدريب التي قد تكون ضرورية في الوضع الذي يعتزمون العمل فيه.

وعادة ما يتطلب الموظفون الميدانيون الجدد المقرر عملهم في مواقف غير آمنة تدريباً على المستوى الأساسي في المهارات التالية على الأقل:

ويعد التوظيف في الوقت المناسب تحدياً كبيراً للمنظمات الإنسانية. فإذا ظلت المناصب الرئيسية شاغرة قد يتسبب ذلك في حالة من الاستياء بين الموظفين الآخرين أو السكان المحليين وهم يلاحظون تأخراً في تنفيذ البرامج نتيجة لذلك. وعندئذ يمكن أن تزداد المخاطر التي يتعرض لها الموظفون.

ولا يعتبر التوظيف المناسب شيئاً سهلاً في حالات الطوارئ، ويتضمن العوامل التالية:

• وصف دقيق للوظيفة، بما في ذلك أية مسؤوليات متعلقة بالأمن.

• مواصفات شخصية دقيقة، بما في ذلك أية مهارات أو خبرات مطلوبة متعلقة بالأمن.

• عملية توظيف عادلة وشفافة بحيث لا تكون هناك اتهامات بالتحيز.

• إعلان مناسب عن الوظيفة الشاغرة.

• مقابلات شخصية واختبارات مناسبة.

• التدقيق في إحالات التوصية والخبرة قبل توقيع العقد وقبل أن يبدأ المرشح في العمل. ويكون من الصعب وأحياناً من المستحيل تحقيق ذلك خلال حالات الطوارئ القصوى. أخطر خطورة توظيف شخص اكتشف صاحب عمله السابق أنه غير أمين على سبيل المثال. وكثيراً ما تكون متابعة المراجع الشخصية عن طريق الهاتف أو شخصياً هي أكثر الطرق عملية وفعالية لمراجعة السجلات السابقة.

• أحد القضايا التي كثيراً ما تؤدي إلى التوتر هي الإخفاق في إبلاغ المرشحين غير الناجحين.

• وثائق العقود التي تتوافق مع القوانين والقواعد المرعية، والوفاء باحتياجات كل من المنظمة والموظف. وسيكون من المفيد أن توفر المنظمة نصاً قياسياً للعقد، الذي يمكن تكيفه تبعاً للسياق المحلي والمتطلبات القانونية. فبدون وجود نصوص قياسية، قد تكون كتابة عقود من لا شيء عملاً صعباً على المديرين الذين يتعرضون للضغوط أثناء حالات الطوارئ.

وفي حالة الانتشار السريع للطوارئ، سيكون هناك حد للتدريب الذي يمكن توفيره في الميدان. ويعني ذلك أنه قد يكون من الصعوبة تكريس الوقت لتدريب الموظفين الوطنيين على جميع المهارات السابق ذكرها. وسيحدد مدير الفريق الموضوعات الأساسية في تلك الظروف. ويجب أن يتأكد من تخصيص الوقت الكافي والمدرّب الملائم لكي يحصل الجميع على أي تدريب ضروري لعملهم. وإذا لم يكن هناك خيار آخر، يمكن له، كملجأ أخير، أن يقوم بإعطاء التدريب، المعد وفقاً لاحتياجات الموظفين والتسهيلات المتاحة.

وينبغي أن يكون الموظفون الدوليون المعينون قد حصلوا على التدريب الملائم قبل توظيفهم، أو يحصلون عليه بمجرد توظيفهم وقبل بداية العمل في المواقع غير الآمنة. وكثيراً ما يكون هناك ضغط شديد على المنظمات الإنسانية لإرسال الموظفين بسرعة، وبسبب النقص في الموظفين المدربين المتوفرين. وينبغي على كبار المديرين توقع احتياجات منظمته من الموظفين المدربين أمنياً، والتأكد من أن لديها عدداً كافياً من الموظفين الذين حصلوا مسبقاً على تدريبات أمنية تجيز إرسالهم بسرعة في بداية حالة الطوارئ.

ارجع إلى دليل التدريب على الأمن المرفق بهذا الدليل للحصول على معلومات عن مزودي التدريبات الأمنية ودوراتها ومواردها.

3.7 الإحاطة

الهدف من الإحاطة الأمنية هو إعطاء الموظفين فهم كافٍ للوضع المحلي لكي يتمكنوا من العمل والعيش بشكل آمن.

يجب تقديم الإحاطة الأمنية لجميع الموظفين الدوليين المعينين قبل سفرهم إلى المواقع غير الآمنة. ويجب أن تكون هذه الإحاطة شاملة بقدر الإمكان، ولكنها لن تكون مفصلة مثل الإحاطة الأمنية في الموقع ذاته. ويجب أن يرافقها على الأقل معلومات أساسية مكتوبة، لتذكيرهم بالنقاط التي لم يتم استيعابها في لقاء الإحاطة الشفهية.

وعند الوصول، يجب تقديم إحاطة أمنية إضافية تكون أكثر تفصيلاً وتوفر أحدث المعلومات حول الموقف.

● منظومة العمل الإنساني' بما في ذلك وكالات الأمم المتحدة وحركة الصليب/الهلال الأحمر.

● تقييم التهديدات الأمنية.

● التوعية بأكثر أنواع التهديدات الأمنية شيوعاً.

● فهم 'طريقة القبول' في الأمن.

● احترام الثقافة والعادات.

● المهارات اللغوية الأساسية، إذا كان ذلك ممكناً.

● التدابير الوقائية في المنزل والمكتب.

● قيادة سيارات رباعية الدفع.

● التدابير الوقائية عند القيادة.

● الإجراءات التي تتم عند حواجز التفتيش.

● التفاعل مع أكثر أنواع الحوادث الأمنية شيوعاً.

● التعامل مع القوات المسلحة.

● التعامل مع قوات الثوار/القوات غير النظامية.

● التعامل مع اللاسلكي والإجراءات الصوتية.

● المعدات التي يجب أن تحملها كل سيارة.

● الفحوصات الأساسية للسيارات.

● تغيير الإطارات.

● الصحة والنظافة الصحية في الميدان.

● التعامل مع الضغوط، بما في ذلك في سياق الفريق.

● إيقاف البرنامج وتعليقه والإخلاء.

● الإخلاء الطبي.

ومرفق بهذا الدليل دليل التدريب على الأمن. ويوجد منهج مفصل مقترح للتدريبات الأمنية الأساسية في ملحق 36.

3.9 إعداد الموظفين الأميين

يجب أن يتم تكيف الإعداد الأمني للموظفين الأميين بما يتناسب مع أدوارهم وحاجاتهم ومهاراتهم ومعرفتهم. وينبغي أن يضمن التكيف المبتكر للتدريب والإحاطة وتزويد المعدات إعداد هؤلاء الموظفين للعمل في أمان. وينبغي أن يقرر المدير المناصب التي يشغلها الموظفون الأميون والمناصب التي تحتاج إلى الإلمام بالقراءة والكتابة.

3.10 إعداد جوانب الإدارة المتصلة بالأمن

قد يكون لجوانب معينة من الإدارة تأثير على الأمن. ويشمل ذلك:

- إنشاء السجلات المناسبة والاحتفاظ بها، مع وجود نسخ منها في كل من المقر الرئيسي والميدان، وتشمل:

- سجلات الحسابات .
- الوثائق الحساسة مثل السجلات المالية وسجلات الأفراد .
- سجلات الأقرباء بها أحدث المعلومات .
- نسخ من جوازات السفر بما في ذلك التأشيرات .
- نسخ من تذاكر الطيران .
- السجلات الصحية لجميع الموظفين، بما في ذلك فصيلة الدم .
- مخزون المعدات .
- التفاصيل الكاملة بما في ذلك الرقم المتسلسل لجميع الموجودات عالية القيمة مثل السيارات وأجهزة الكمبيوتر ومعدات الاتصالات . وقد يكون من الضروري أخذ الفواتير أو إثبات الملكية إلى الميدان لتقديمها إلى سلطات الجمارك .
- عقود الموظفين .
- العقود الأخرى .
- نسخ من رخص قيادة الموظفين .

ويجب أن يتلقى الموظفون الوطنيون إحاطة أمنية كاملة قبل بداية العمل بالإضافة إلى التدريب على الأمن.

وفي بعض الظروف قد يكون من الضروري تقديم الإحاطة الأمنية لأسرة الموظف، إما بشكل مباشر أو من خلال الموظف المعني.

وتوجد قائمة مرجعية مقترحة للإحاطة الأمنية في ملحق 27.

3.8 التزويد بالمعدات

تعتمد المعدات الأمنية الضرورية على الموقف ونوع العمل المتوقع. وتوجد قائمة مرجعية للمعدات الأمنية الشخصية في ملحق 8. كما توجد قائمة مراجعة للمعدات الأمنية للفريق في ملحق 9. وينبغي تزويد كلا من الموظفين الوطنيين والدوليين بالمعدات الضرورية للحفاظ على أمنهم. وفي أغلب الأحوال تكون السيارات المناسبة عنصراً رئيسياً. وينبغي أن يقوم ميكانيكي مؤهل بفحصها بدقة للتأكد من صلاحيتها للاستخدام ووجود المعدات الصحيحة سواء أكانت مملوكة أو مؤجرة. ارجع إلى ملحق 42 للحصول على قائمة مقترحة بمعدات السيارات.

وستكون هناك منذ البداية حاجة لمخازن أمانة للمعدات. ويجب أن يكون الموظفون متحفظين بشأن وجود أي معدات قيّمة.

وتعد رقابة مخزون المعدات ضرورياً لخفض السرقات والفقْد. مما يحمل البرامج الإنسانية كلفة عالية. وتصبح هذه القضية أكثر صعوبة في بداية الأزمة، وعندما تكون حالة الطوارئ ملحة. ويساعد وجود نظام جيد، معد سلفاً، وموظف محدد لديه التدريب والإحاطة المناسبة على التأكد من التحكم الجيد في المخزون حتى في أصعب المواقف. وقد يكون لضعف مراقبة المخزون أثر مباشر على الأمن، مثلاً إذا تم فقدان أو سرقة معدات اتصالات حيوية. كما أن ذلك مؤشر على ضعف إدارة العملية.

ارجع إلى ملحق 18 لمعرفة الإجراءات المقترحة للتحكم في المخزون.

– قائمة بالعناوين وأرقام الهاتف والترددات اللاسلكية.

• الاحتفاظ بتأمين مُحدَّث (ارجع إلى ملحق 16 للحصول على معلومات عن التأمين ضد مخاطر الحرب). وينبغي أن يتسلم جميع الموظفين نسخة من بوليصة التأمين، وأن يفهموا معناه ومستوى الفوائد التي يوفرها. وينبغي ملاحظة أن الإخفاق في الاحتفاظ بالتأمين الملائم قد يؤدي إلى مطالبة صاحب العمل بمبالغ كبيرة، وهذا قد يؤدي في بعض الأحيان إلى إفلاس صاحب العمل.

• التأكد من أن إجراءات التعيين والتوظيف تلتزم بجميع القوانين المطبقة.

• الجوانب المالية:

– وضع ميزانية خاصة بالنفقات المتصلة بالأمن.

– نقل الأموال النقدية وتخزينها.

– كيف سيتم التصرف مع الأموال؟ ما كمية النقد المطلوبة، وكيف سيتم تأمينها؟

– إجراءات اعتماد الإنفاق وحركة النقد.

• ما هي معدات الاتصالات المطلوبة؟

• ما هي أنواع وكميات السيارات المطلوبة؟ ما هي المعدات التي سيتم تجهيزها بها؟

• كم عدد السائقين الوطنيين المطلوبين؟

• ما هي المهارات والخبرات التي يحتاج الفريق إلى امتلاكها؟

• هل يجب إبلاغ أي منظمات أخرى بخططنا؟

• ما هي الأدوات التي نحتاج للحصول عليها قبل الانتشار أو بعده بقليل؟

• ما هي الوثائق التي يحتاج الموظفون للتزود بها؟

• إعداد بطاقات هوية للموظفين بها تواريخ انتهاء الصلاحية.

• عمل بطاقات معلومات باللغات المحلية، تشرح مهمة المنظمة وقيمها. وتكون تلك البطاقات مفيدة للموظفين عند عبور نقاط التفتيش أو الاجتماع بالقيادة المحليين أو المجتمعات المحلية.

• عمل بطاقات اتصال الطوارئ للموظفين باللغات ذات الصلة. ارجع إلى ملحق 7 للحصول على مثال.

• الاحتفاظ بسجل عن أعضاء الفريق الذين حصلوا على التدريبات الأمنية المناسبة.

• تخطيط أوقات للإحاطة الأمنية لجميع أعضاء الفريق والاحتفاظ بسجل عن الذين حضروا تلك الإحاطة.

في حالات الطوارئ يكون من السهل التغاضي عن بعض هذه الجوانب. وبسبب تأثيرها المحتمل على الأمن، ينبغي على المدير التأكد من تخطيطها وتنفيذها بدقة. كما ينبغي إتاحة الإجراءات المالية ذات الصلة لجميع الموظفين الدوليين قبل الانتشار.

وأحد المتطلبات شديدة الأهمية هي وجود ماسك دفاتر أو محاسب أو مدير مالي مدرب وحاصل على الإحاطة بشكل ملائم، ومناسب لحجم ونوع البرنامج منذ البداية بما في ذلك أثناء تخطيط العملية.

ويوضح ملحق 11 قائمة مراجعة أساسية للإجراءات الأمنية المالية، بالإضافة إلى الإحاطة إلى مصادر أخرى. ويوفر ملحق 21 قائمة مراجعة عن سجلات الأقرباء. ويلخص ملحق 22 إجراءات إبلاغ الأقرباء بوقوع حادث.

3.11 المكاتب والمخازن

يتكون الأمن في المكتب أو المخزن أو أي مبنى آخر من عدة عوامل تشمل:

• الموقع العام.

• الأمن المادي للمبنى.

• البنية التحتية المحلية.

• ترتيبات استقبال الزوار.

• هوية المالك.

ويجب تقييم المبنى من حيث الأمن قبل اتخاذ قرار باستخدامه. وللحصول على قائمة مراجعة تقترح نقاطاً يمكن أخذها في الاعتبار عند تقييم أو تخطيط أمن المبنى، يمكن الرجوع لملحق 1. كما يجب التأكد من إتباع إجراءات الصحة والسلامة الصحيحة، خاصة في المخازن.

3.12 أماكن إقامة الموظفين

يمكن للموظفين الوطنيين أن يعيشوا في منازلهم أو أن ينتقلوا إلى مكان قريب من العمل. وقد يتعرض الموظفون أو أسرهم للهجوم في بعض الحالات بسبب وظيفتهم. فقد يظن اللصوص أنهم أغنياء. وقد تعتبرهم الجماعات العنيفة أهدافاً لأسباب سياسية.

ومتى تم تقدير تهديد من ذلك النوع، يدرس المدير ذو الصلة نوع المساعدة المناسبة. وكمثال بسيط يمكن تركيب أقفال وشبكات. أو قد يعني الأمر دفع بدل سكن إضافي. وقد يتطلب الأمر في الظروف القصوى دفع تكاليف انتقال العائلة بأكملها.

وعند دراسة أماكن إقامة الموظفين الدوليين، يكون من الحكمة النظر فيما إذا كانت الإقامة في المبنى مريحة أو مجهدة للأعصاب بالإضافة إلى قائمة مرجعية في ملحق 1. حيث يعد المنزل المريح الذي يمكن من الحصول على راحة حقيقية به هاماً لكفاءة الموظفين، وهذا في النهاية سيساعد الأشخاص الذين يحاول الموظفون خدمتهم. ينبغي الأخذ في الاعتبار وجود خصوصية كافية، خاصة عند إقامة العديد من الموظفين معاً.

وعلى الرغم من أن الراحة شيء ضروري، إلا أنه من الأهمية أن يكون مكان إقامة الموظفين الدوليين معتدلاً. فإذا لاحظ السكان المحليون أن موظفي المنظمات الإنسانية يعيشون في ترف، ويدفعون إيجارات عالية ويعيشون في ترف لا لزوم له فإن ذلك لن يضر بسمعة المنظمة فقط، بل قد يؤدي إلى عدم الأمان للموظفين، حيث ينقلب الرأي المحلي ضدهم. كما أنه من الخطأ من حيث المبدأ أن يتم استخدام التمويل الإنساني في نفقات غير ضرورية.

3.13 الوثائق والمعدات القياسية

قد يساعد توفر بعض الموارد القياسية للفريق عندما يوشك على الانتشار خلال الطوارئ على توفير الكثير من الوقت. كما يجعل ذلك الإدارة الأمنية أكثر سهولة. وتشمل أمثلة الموارد المفيدة ما يلي:

• العقود النموذجية.

• الوثائق القياسية الأخرى مثل الإجراءات الإدارية.

• مواد المعدات الشائعة التي تم الحصول عليها وتخزينها مسبقاً.

• برامج الحاسب الآلي، المعدة وفقاً لاحتياجات المنظمة.

وقد تكون بعض ملاحق هذا الدليل مفيدة للاقتراحات عند تصميم الوثائق النموذجية أو قوائم المعدات للمنظمة.

3.14 الإعداد الشخصي

بالإضافة إلى التدريب والإحاطة والتزود بالمعدات، ينبغي على الموظفين تذكر ما يلي:

• فهم واحترام البيئة الثقافية والسياسية التي ستعمل فيها. وقد يتضمن ذلك القراءة والحصول على الإحاطة وطلب النصيحة من مواطني الدولة المعنية أو من أشخاص أقاموا بها.

• اتخاذ جميع الاحتياطات الصحية.

• التأكد من حصولك على المعدات المتصلة بالأمن الموصى بها ومن أنك مدرب على استخدامها.

3.15 الإعداد الطبي

إن الإعداد الطبي عملية حيوية. فكثيراً ما يتعرض موظفو المنظمات الإنسانية إلى مخاطر صحية جسدية، قد يكون بعضها مميتاً، ويمكن تجنبها من خلال احتياطات بسيطة.

ينبغي على جميع الموظفين الخضوع لاختبارات طبية قبل توقيع العقود. كما ينبغي أن يحصلوا على

- أي اضطرابات صحية حالية.
- أي أدوية يتم تعاطيها حالياً.

• سجل اللقاحات (لاحظ أن بعض الدول تطلب شهادة باللقاحات كشرط للدخول).

ويجب أن توضح هذه التفاصيل بلغة دولية وباللغة المحلية إذا أمكن.

النصائح المتعلقة باللقاحات اللازمة وغيرها من الاحتياطات الطبية للأماكن التي سيذهبون إليها وأن يتبعوها بدقة.

وينبغي أن يكون جميع الموظفين على دراية بالمرافق الطبية المحلية التي ينصح بها، وتلك التي يجب تجنبها. ويعني ذلك أن يقوم شخص مؤهل بالتحقق من جودة المرافق المحلية.

إن احتياطات الصحة والنظافة الصحية الأساسية تقلل من فرص الإصابة بالأمراض. وينبغي أن يتم إحاطة جميع الموظفين بهذا الموضوع، وأن يتحقق المديرين، بالشكل المناسب، من أن الموظفين يتخذون تلك الاحتياطات. وللحصول على قائمة مراجعة لاحتياطات الصحة والنظافة الصحية يمكن الرجوع لملحق 14.

يجب اتخاذ القرار الخاص بعدد الموظفين الذين يحتاجون للحصول على تدريب على الإسعافات الأولية والتأكد من تنفيذه. كما يجب أن يكون للمنظمة سياسة خاصة بالإسعافات الأولية. ارجع إلى ملحق 14. ويتم تحديد عدة الإسعافات الأولية وغيرها من الإمدادات الطبية التي ستكون هناك حاجة إليها.

وسيتيم مناقشة إجراءات الإخلاء الطبي في ملحق 20.

يجب التأكد من وجود تأمين طبي مناسب. فالكثير من شركات التأمين لديها ترتيبات مع شركات الإخلاء الطبي الطارئ. وإذا كان تأمين المنظمة التي تعمل بها يوفر تلك الخدمة، يجب أن يكون الموظفون على علم بأرقام الهاتف التي يتصلون بها في جميع الأوقات. وإحدى الطرق البسيطة لتحقيق ذلك هي طباعة بطاقة اتصال للطوارئ بها هذه الأرقام وأرقام الطوارئ الأخرى ليحتفظ بها الموظف في المحفظة أو الحقيبة: ارجع إلى ملحق 7 للحصول على المحتويات المقترحة لهذه البطاقة.

ومن الممارسات الجيدة أن يحمل الموظف في الحقيبة أو المحفظة سجلاً ببياناته الطبية الأساسية وأي متطلبات طبية خاصة، ويشمل ذلك:

- فصيلة الدم .

- الحساسية (مثال: للمضادات الحيوية).

4. الإدارة الأمنية في الميدان

4.1 تقييم أمني منقح

حتى إذا تم إجراء تقييم أمني أولي ، ستكون هناك حاجة لتحديثه وتنقيحه إذا اقتضت الضرورة عند ذهاب الفريق إلى الميدان. وذلك لأن الموقف ربما يكون قد تغير أو لأن وصول الفريق في حد ذاته قد يكون له أثر على التصورات والعلاقات المحلية، ومن ثم يكون له أثر على أمن الفريق.

ويجب تحديث وتعديل التقييم الأمني بصورة إضافية كلما استدعى الموقف ذلك. وينبغي إعلام كبار المديرين بأي تغيير كبير في التقييم وتأثير ذلك على الموظفين والبرنامج.

4.2 الخطة الأمنية المنقحة

ينبغي تعديل الخطة الأمنية الموضوعية قبل الذهاب إلى الميدان (ارجع إلى الفصل الثالث) في ضوء تجربة الذهاب وتعديلها إذا اقتضت الضرورة. ويوضح ملحق 31 الصيغة المقترحة للخطة الأمنية.

وينبغي تحديث الخطة الأمنية وتعديلها كلما تطلب الأمر ذلك. كما ينبغي، كلما أمكن، أن تكون نتيجة لمشاورات مع كل من الموظفين الوطنيين والدوليين. حيث يشجع ذلك على وجود إحساس بملكية القواعد والإجراءات المتضمنة في الخطة، ويزيد من استعداد الموظفين لإتباعها حتى وإن كان من الجائز أن تكون غير ملائمة لهم.

وينبغي تسليم جميع الموظفين المتعلمين نسخة من الخطة الأمنية في أول يوم عمل كجزء من الإحاطة الأمنية الأولية. وينبغي أن يطلب منهم قراءة الخطة على الفور، مع تقديم أي مساعدة لهم قد يحتاجونها لفهمها.

ومن الممارسات الجيدة أن يطلب من الموظفين التوقيع على إقرار خلال الأربع والعشرين ساعة الأولى في الميدان بأنهم قد تلقوا الإحاطة الأمنية وقرأوا الخطة الأمنية وفهموها ووافقوا على إتباعها. وبدون ذلك النظام يقدم المديرين ذوو الخبرة تقارير مفادها بأن الموظفين الجدد في بعض الأحيان لا يتلقون الإحاطة الأمنية في الوقت المحدد، أو لا يقرؤون الخطة الأمنية. كما ترسل

هذه الطريقة إشارة بأنه ينبغي أخذ الأمن بجدية كما أنها تعد سجلاً لأغراض المسائلة فيما بعد.

وإذا بدأ الموظفون في تجاهل إحدى القواعد أو الإجراءات الأمنية في الخطة، قد يكون ذلك لأنها غير واقعية وتحتاج للتغيير، أو لأنهم لم يفهموا، سببها أو لأنهم لا يشعرون بالمسؤولية بما فيه الكفاية. ومهما كان السبب، ستساعد استشارتهم على تحديد الخطوات الصحيحة، سواء أكانت تعديل الخطة أو الاحتفاظ بها مع تفسير الحاجة إليها وتشجيع الموظفين على التعامل معها بجدية. وينبغي أن يفهم الموظفون أنه ما لم يتم تعديل الخطة وحتى يتم تغييرها، فإن عدم إتباعها يعتبر مخالفة تأديبية.

4.3 تجميع المعلومات

إن أحد مفاتيح الأمن هو أن تكون على إلمام جيد وعلم بما حوذك. وينطبق ذلك على جميع المستويات: ينبغي أن يكون جميع الموظفين على دراية بما يجري حولهم. ويجب أن يكون المسؤولون عن إدارة الأمن على دراية تامة بما يجري حولهم بشكل خاص. وتتشابه مصادر المعلومات والموضوعات الهامة مع تلك المذكورة في التقييم الأمني في الملحق 26.

وينبغي على كل من الموظفين الوطنيين والدوليين أن يجمعوا المعلومات وأن يمدوا الفريق بها. ويحتمل أن يكون لدى الموظفين الوطنيين عدة مصادر للمعلومات لا تتوافر للموظفين الدوليين. وعادة تعمل مننديات تبادل المعلومات عندما يكون هناك أكثر من منظمة إنسانية في الموقع: وينبغي تبادل المعلومات المتعلقة بالأمن ومناقشتها بشكل منهجي في تلك المننديات.

وينبغي على المديرين أن يقوموا بتوزيع المعلومات الأمنية على زملائهم بصورة منتظمة. وإحدى الطرق البسيطة هي وضع تحديث أمني قصير في جميع اجتماعات الإحاطة وجميع صيغ التقارير. ويجب أن يحصل الموظفون الذين يعملون في المواقع البعيدة على أحدث المعلومات، ويجب أن يزودوا المكتب الميداني بأية معلومات أمنية يحصلون عليها بأنفسهم.

4.4 العلاقات بالسكان المحليين

قد تكون العلاقات بالسكان المحليين , وأي مقيمين محليين مثل اللاجئين، أهم التدابير الأمنية على الإطلاق. فمن الضروري أن تكون هناك معرفة مفصلة بهم للمساعدة الإنسانية الجيدة وللأمن. وتزيد العلاقات مع زعماء جميع الجماعات الهامة ومع الأشخاص العاديين من جميع المستويات وتعزز من قدرة المنظمات على الوفاء بالاحتياجات الإنسانية، والقيام بذلك بطريقة آمنة لكل من السكان المحليين والعاملين في المنظمات الإنسانية.

وينبغي على المديرين والموظفين قضاء نسبة كبيرة من وقتهم في مقابلة مجموعة متنوعة من الأفراد تمثل السكان المحليين والحديث معهم. وهناك عدة طرق للقيام بذلك. ومن أكثر هذه الطرق شيوعاً:

- المحادثات المنتظمة مع الموظفين الوطنيين.

- اللقاءات المنتظمة مع الزعماء المحليين لجميع الجماعات الهامة.

- المحادثات الشخصية مع مجموعة مختارة متوازنة من الزعماء.

- زيارات عشوائية للمنازل في مجموعة متنوعة من المناطق الجغرافية، إذا كان ذلك يليق بالثقافة المحلية.

- زيارة الأشخاص الذين يعيشون بعيداً عن المدن الكبرى والطرق الرئيسية. (حيث يميل موظفو المنظمات الإنسانية المشغولون إلى زيارة الأشخاص الذين يعيشون بالقرب من المدن والطرق التي يسهل الوصول إليها أكثر من الأشخاص الذين يعيشون في مناطق بعيدة عن المسالك المطروقة.)

- زيارة الزعماء الدينيين.

- حضور المناسبات الاجتماعية إذا وجهت الدعوة إليها.

- زيارة المناطق التي لا يمكن الوصول إليها عن طريق السيارات، سيراً على الأقدام إذا اقتضت الضرورة.

- مناقشة المعلومات وتبادلها مع المنظمات الإنسانية الأخرى.

- قراءة الصحف المحلية ومتابعة الراديو والتلفزيون المحليين.

وهناك الكثير من الضغط على وقت مدير المنظمة الإنسانية تصل إلى درجة أنه غالباً ما يجد صعوبة في زيارة السكان المحليين بالقدر المثالي. ولكن من الضروري وجود حد أدنى أساسي من الزيارات والمناقشات. وإذا لم يحدث ذلك، يكون من المحتمل ارتفاع المخاطر التي قد تواجه جودة البرنامج والأمن.

ويعد الموظفون الوطنيون مصدراً كبيراً للمعرفة والرأي المحليين. وينبغي طلب النصيحة منهم في جميع القرارات المتعلقة بالأمن والبرنامج، وإذا لم يفعلوا ذلك، فسيكون المحتمل أن يعرضوا أنفسهم والآخرين لخطر غير مستحب. ولكن آراء الموظفين الوطنيين قد تكون غير كافية. فلن يكونوا قادرين على تمثيل الأنواع المختلفة من وجهات نظر الجماعات المختلفة من السكان المحليين. ويتوقف الأمر بالنسبة لكل موظف على:

- كيفية حصولهم على المعلومات الأمنية (عن طريق الأصدقاء أو العائلة أو مصادر أخرى).

- قدرتهم على تحليل تلك المعلومات للتعرف على ما قد يهمل.

- رغبتهم في إشراكك في المعلومات.

ومن ثم، لا يوجد بديل للحديث مع السكان المحليين الذين لا توجد لديهم صلة بالمنظمات الإنسانية.

4.5 العلاقات بمنظمات أخرى

(أ) السلطات المحلية

عادة ما تقوم المنظمات الإنسانية بتكوين صلات مبكرة- يفضل قبل الانتشار- مع الحكومة أو السلطات الأخرى في المنطقة التي تعمل فيها. وتشمل أسباب ذلك ما يلي:

- شرح دور المنظمة، للتأكد من فهمه وعدم الخلط بينها وبين أي منظمات غير إنسانية.

- توضيح المبادئ الإنسانية التي يقوم عليها عمل المنظمة.

والحياد، أو إذا كان هناك سبب وجيه لتجنب الاتصال بواحدة أو أكثر من هذه القوات.

وفي الحالات التي تقوم فيها قوات الأمن بقمع السكان أو التي تكون فيها غير محبوبة لأسباب أخرى، لا ينبغي إعطاء أي سبب للسكان المحليين للشك في أن المنظمة الإنسانية قريبة من قوات الأمن أو متعاونة معها أو تؤيدها ضمناً. وفي هذه الحالات يكون من الحكمة دائماً تجنب الاجتماعات المتكررة أو الاتصالات الاجتماعية أو البيانات المشتركة أو أي نشاط آخر مع قوات الأمن قد يؤدي إلى سوء الفهم. حيث أن حدوث سوء فهم من هذا النوع قد يكون شديد الخطورة على المنظمة الإنسانية.

تخضع المنظمات الإنسانية إلى قوانين الدول التي تتواجد فيها. وإذا لم يكن هناك أسباب ملحة لعصيان قانون ظالم، يكون من الأهمية أن تكون المنظمات الإنسانية دقيقة في إطاعة القانون والالتزام به. ولا يعتبر ذلك صحيحاً من حيث المبدأ فحسب؛ بل قد يساعد على حماية المنظمات من المشاكل بما في ذلك الانتقاد أو التوقيف أو المضايقة أو الهجوم أو الطرد خارج البلاد.

وقد تكون هناك حالات تقوم فيها الحكومة أو السلطات الأخرى بارتكاب جرائم في غاية الخطورة بحيث تقرر المنظمات الإنسانية شجبها علناً. ويمكن أن يكون للشجب العلني عواقب كبيرة على المنظمة التي تقوم بذلك، ويتضمن ذلك في بعض الأحيان عواقب وخيمة على أمن موظفيها. وقد يكون له تأثير كبير مماثل على المنظمات المشابهة في المنطقة. حتى تلك التي قررت التزام الصمت. وعلى أي منظمة تنوي إلقاء تصريحات علنية حرجة التفكير في هذه العواقب المحتملة مسبقاً، وعليها، على قدر المستطاع، إبلاغ واستشارة المنظمات التي قد تتأثر من جراء ذلك.

(ج) المنظمات الإنسانية الأخرى

يمكن للعلاقات الجيدة مع المنظمات الإنسانية الأخرى في المنطقة أن تساعد على تعزيز الأمن للأسباب التالية على الأقل:

- تبادل المعلومات : وهو جانب هام للإدارة الأمنية الجيدة. وإذا أمكن، ينبغي أن يكون هناك ترتيب منهجي للمعلومات المتعلقة بالأمن بما في

- إيضاح أن مصلحة الجهة المانحة تعد أيضاً عاملاً كبيراً في تحديد البرامج التي تتم إدارتها، وحتى في استمرار وجود المنظمة في المنطقة.

- زيادة أمن المنظمة من خلال كسب مستوى أعلى من القبول لعملها.

- الحصول على أي أدونات ضرورية.

- إنشاء علاقات محترمة بشكل متبادل قد تكون مفيدة في حالة الحاجة إلى كسب التأييد في المستقبل.

- الحصول على أية معلومات ذات صلة عن الوضع العام.

(ب) قوى الأمن المحلية

كثيراً ما يكون من المفيد الاتصال بقوات الأمن في المنطقة (الجيش أو الشرطة أو كلاهما) للأسباب التالية:

- شرح دور المنظمة، وذلك لمنع أي سوء فهم ضار.

- توضيح المبادئ الإنسانية التي يقوم عليها عمل المنظمة.

- الحصول على معلومات الاتصال بها، في حالة وجود ضرورة للاتصال بها في حالات الطوارئ.

- الحصول على أي أدونات ضرورية.

- إنشاء علاقات محترمة متبادلة قد تكون مفيدة عند الحاجة إلى كسب التأييد في المستقبل.

- الحصول على أية معلومات ذات صلة، بما في ذلك معلومات عن مستويات وأنواع حالات انعدام الأمن في المنطقة.

ويجب أن تتأكد المنظمات الإنسانية من أن اتصالاتها بالسلطات، وخاصة قوات الأمن، لا تعرض استقلاليتها - سواء الحقيقية أو المتصورة للخطر.

وإذا كان هناك أكثر من قوة أمنية واحدة، على جوانب مختلفة من النزاع، يجب على قائد الفريق أن يقرر الاتصال بجميع قوات الأمن لإظهار الشفافية

المعلومات وإطلاع بعضها البعض على الخطط الأمنية. وبذلك يكون من المفيد لجميع المنظمات الإنسانية أن تكون على دراية بالنظام الأمني للأمم المتحدة. ويتم شرحه في الملحق 40.

(هـ) القوات العسكرية الدولية

في حالة وجود قوات عسكرية دولية منتدبة على الأرض، سيكون من الضروري أن يكون لدى المنظمات الإنسانية وسيلة حوار مع تلك القوات. وعلى أبسط المستويات، قد يكون ذلك بغرض تبادل المعلومات، مما يسمح لكل جانب بشرح دوره وأهدافه. وبالنسبة للمنظمات الإنسانية، يكون هذا الاتصال مصدراً مفيداً للمعلومات المتعلقة بالوضع الأمني.

ويجب أن تحرص المنظمات الإنسانية على ألا تعرض استقلاليتها أو حيادها للخطر بسبب اتصالاتها بأي قوة عسكرية. وقد يعني ذلك في أغلب الحالات أن يتم أي اتصال بأي هيئة عسكرية بطريقة متحفظة. وقد ترغب المنظمات الإنسانية في الابتعاد عن القوات العسكرية، للحفاظ على مهمتها الإنسانية المستقلة وإثباتها. ويجب الحذر فيما يتعلق بإعطاء أو تسلم معلومات تتجاوز في طبيعتها عن المعلومات العامة: فالفرق بين المعلومات والاستخبارات العسكرية قد يكون دقيقاً، ومن المهم ألا يكون هناك شك في تورطك في استخبارات عسكرية.

وإذا كانت إحدى القوات العسكرية الدولية تحارب الآن، أو حاربت في نزاع ما، أو تم اعتبارها كذلك، تصبح الحاجة إلى الابتعاد أكبر. ولكن قد يكون وجود مستوى من الاتصال أو التمثيل لدى هذه القوات مرغوباً فيه لشرح موقفك ولتذكيرها بواجباتها بموجب القانون الدولي كلما كان ذلك ضرورياً ومناسباً.

وترى بعض المنظمات الإنسانية أن القوات العسكرية يجب ألا تقدم أية مساعدات إنسانية أو أي دعم للمنظمات الإنسانية، على أساس أن ذلك سيعتبر تساهلاً في استقلالية المنظمات الإنسانية للخطر ويخطط الأدوار العسكرية والإنسانية في أذهان السكان المحليين. ويرى البعض الآخر أنه في الحالات التي تربك فيها الحاجة الملحة المنظمات الإنسانية، سيكون من المناسب أن تقوم القوات العسكرية بدعم الجهود الإنسانية لإنقاذ

ذلك الحوادث الأمنية وأن تقوم المنظمات الإنسانية بتنظيمها على أساس تعاوني. وقد يكون وجود مكتب أمني بين المنظمات غير الحكومية مفيداً، على غرار المكتب الأمني الحالي للمنظمات غير الحكومية في أفغانستان.

• مناقشة القضايا الأمنية.

• قد يكون الموقف المشترك في بعض الأحيان مفيداً في المسائل المتعلقة بالمبادئ أو الممارسة.

• قد تكون بعض المنظمات على رغبة في استخدام مشترك لبعض الموجودات المفيدة للمنظمات الأخرى- مثل شبكة لاسلكي أو نصيحة مستشار أمني.

• قد يكون لبعض المنظمات صلة بشخصيات نافذة، بما في ذلك السلطات، مما يمكن استخدامه لمصلحة جميع المنظمات الإنسانية.

وكثيراً ما تتضمن اجتماعات التنسيق الإنساني العامة مناقشة القضايا الأمنية الكبرى. وفي بعض الحالات، تقوم المنظمات غير الحكومية بتنظيم اجتماعاتها الدورية لمناقشة القضايا الأمنية. وينبغي تشجيع المشاركة في تلك الاجتماعات للأسباب المذكورة آنفاً. وثمة حاجة لعقد هذه الاجتماعات بوتيرة تجعلها فعالة من دون أن تشكل عبئاً زائداً على المديرين المشغولين. ويجب أن يتم إدارتها بمهارة لضمان كفاءة المناقشات.

وبينما تكون العلاقات الجيدة بالمنظمات الأخرى مفيدة، ينبغي إيضاح أن كل منظمة مسؤولة عن أمنها الخاص. وأي افتقار إلى الوضوح حول تلك المسؤولية قد يكون خطيراً.

(د) النظام الأمني للأمم المتحدة

تلعب الأمم المتحدة دوراً محورياً في الإدارة الأمنية في العديد من حالات الطوارئ الإنسانية. وكثيراً ما تمكنها مواردها ومكانتها من توفير موظف أمن أو قناة لاسلكي مخصصة للأمن أو معلومات أو غيرها من الموارد ليستخدما مجتمع المنظمات الإنسانية بأكمله.

وتتعاون الكثير من المنظمات غير الحكومية مع الأمم المتحدة في المسائل الأمنية، وذلك بتبادل

الخاصة بالتعامل مع الجيش. ارجع إلى الملحق 32 للحصول على صيغة مقترحة للسياسة الأمنية.

وإذا قدمت القوات المسلحة دعماً للجهود الإنسانية ينبغي أن يكون:

- محددًا مسبقاً.
- دعماً واضحاً للمنظمات الإنسانية.
- مقدماً بصورة مثالية بناء على طلب المنظمات الإنسانية.
- وقد يساعد ذلك على التقليل من مخاطر الخلط والتعريض للخطر، ولكنه لن يقضي عليها في الأغلب.
- ويتوقف طلب المنظمات الإنسانية للمساعدة من القوات المسلحة بناء على الظروف ومستوى ونوع الحاجات والقدرة على الوفاء بهذه الحاجات. وقد تكون رؤية السكان المحليين للقوات العسكرية الدولية عاملاً هاماً، مع الأخذ في الاعتبار أن هذه الرؤية قد تتغير بسرعة في المستقبل، إذا طلب من الإنسانية. ويجب أن يتبع استخدام الأصول العسكرية معايير محددة تتضمن:

- أن يكون هذا الخيار ملجأً أخيراً وملئاً ولا غنى عنه.
- لا يستخدم إذا كانت القوات العسكرية التي تعرض هذه الخدمات تحارب في الصراع.
- محددًا في الوقت والحجم.
- ليس مساعدة مباشرة للسكان إذا أمكن.
- تم تقييم أثره المحتمل على أمن أفراد المنظمة الإنسانية.
- تم تقييم عواقبه المحتملة على المستفيدين والمنظمات الإنسانية الأخرى والعمليات الإنسانية على المدنيين المتوسط والبعيد.
- تحت السيطرة العسكرية، ولكن يجب أن تظل العملية بالكامل تحت السلطة الكاملة للمنظمة الإنسانية المسؤولة.

أرواح بشرية ومنع المعاناة. وترى الأغلبية أن القوات العسكرية عليها أن تساعد في الجهود الإنسانية في المواقف الحرجة وحالات إنقاذ أرواح بشرية عندما لا تستطيع المنظمات الإنسانية الوفاء بالاحتياجات.

وقد تحدث مشاكل خطيرة في بعض الأحيان بسبب عدم التفاهم بين الهيئات العسكرية والإنسانية. حيث تحرم المنظمات الإنسانية التي ترفض أي اتصال بالقوات المسلحة نفسها من معلومات أمنية هامة، وتقع في أخطار كان من الممكن أن تتفادها. وقد ترى القوات المسلحة أنها متحيزة. وقد يعرض أفراد القوات المسلحة الذين يتصرفون بدون اعتبار للمنظمات الإنسانية تلك المنظمات للخطر، مثلاً من خلال ارتداء ملابس مدنية وحمل الأسلحة والادعاء بأنهم "عاملون بالمنظمات الإنسانية" عندما يقابلون السكان المحليين - وبذلك يتسببون في الخلط بين الأفراد العسكريين وأفراد المنظمات الإنسانية مثيرين الهجمات ضد المنظمات الإنسانية.

وبناء على كل الأسباب السابقة، ينبغي على كل منظمة أن تقدم في مستنداتها الأمنية الإرشادات القوات المسلحة مثلاً أن تتخذ خطوات غير محببة للسكان.

وقد ساعدت القوات العسكرية الدولية البرامج الإنسانية في عدد من الأزمات مثل ما يلي:

- البناء السريع لمعسكرات اللاجئين والمرافق المتصلة بها.
- حماية القوافل.
- توفير الأمن في المنطقة.
- الاستجابة للاحتياجات الأمنية الطارئة.
- المساعدة في اللوجستيات والنقل.
- إزالة الألغام.
- المساعدة الفورية لإنقاذ الحياة خلال الأزمات الشديدة، إذا لم تكن لدى المنظمات الإنسانية القدرة على الوفاء بالاحتياجات.

ولدى الأمم المتحدة إجراء لاتخاذ القرار بشأن استخدام الأصول العسكرية في دعم المنظمات

تجمع قبل إجلاء مواطنيها. وإذا كان الأمر كذلك، يجب تقييم الموقف للتأكد من وجودها في موقع مناسب: ففي بعض الأحيان يتم استهداف السفارات أو تكون مسرحاً لأعمال الشغب. ويجب أن يقوم المدير بشكل روتيني بتذكير الموظفين الذين وصلوا حديثاً بالتسجيل في سفاراتهم.

وفي بعض الحالات تكون هناك حاجة لعدم الإجهار بالاتصال بالسفارات، خاصة إذا كانت السفارة تمثل دولة لديها جدول أعمال متحيز في المنطقة أو إذا اعتبر أنها كذلك.

(ح) الجهات المانحة

بصورة عامة، لا تقدم الجهات المانحة مساعدات أمنية مباشرة فيما عدا تمويل التدابير الأمنية. وعلى ذلك فمن غير المحتمل أن تكون هناك ضرورة لوجود اتصال مباشر بين العمليات الميدانية والجهات المانحة فيما يختص بالقضايا الأمنية أثناء استمرار العملية.

ويغطي القسم الخاص بموضوع "الرؤية والأمن" موضوع متطلبات الجهات المانحة فيما يتعلق "بالرؤية" ونتائجها الأمنية.

(ط) الشركاء المحليون

تتمتع العديد من المنظمات الإنسانية بشراكات مع الأجهزة المحلية مثل المنظمات غير الحكومية المحلية أو الجماعات الدينية أو الجمعيات المجتمعية. وعادة ما تكون تلك المنظمات مسؤولة عن أمنها الخاص، حيث تظل مستقلة بينما تشترك في ترتيبات الشراكة.

ويجب أن يأخذ الطرفان التداعيات الأمنية، إذا وجدت، في الاعتبار وذلك عند التفاوض من أجل اتفاقية الشراكة. فقد يقابل أحد الطرفين أو كلاهما انعداماً في الأمن بصورة أكبر أو من نوع مختلف نتيجة لإبرام الاتفاقية. ويجب أن يتفق الطرفان على أية تدابير أمنية في هذه المرحلة، بما في ذلك أية تدريبات وإحاطة وتزويد بالمعدات وتمويل.

وقد تؤخر هذه التدابير الأمنية البدء في أنشطة الشراكة، مما يشجع على الاختصار. وبينما ينبغي بدء برامج الطوارئ بأقصى سرعة ممكنة، فإنه ينبغي ألا يكون ذلك على حساب المخاطرة غير

وللحصول على الإجراءات والمعايير الكاملة، ارجع إلى وثائق الأمم المتحدة ذات الصلة³

(و) قوات الشرطة الدولية

في بعض الأحيان يكون لقوات الشرطة المنتدبة دولياً دور في الأعمال الشرطية التنفيذية، بحيث تقدم خدمات الشرطة للجمهور مباشرة. وغالباً لا يكون لها دور تنفيذي، ولكن قد يكون لها دور إشرافي أو استشاري أو تدريبي أو دور في المراقبة.

وإذا كان لقوات الشرطة الدولية دور تنفيذي، قد ترغب المنظمات الإنسانية في تعريف نفسها لهذه القوات، في حالة الحاجة إلى استدعائها في حالات الطوارئ. وعليها إبلاغ القوات بمواقع جميع المكاتب والمنازل، حتى تستطيع الشرطة الوصول إليها بسرعة عند الحاجة إلى المساعدة الطارئة.

وإحدى المشاكل الشائعة هي أن تصبح المواقع الإنسانية، كما سجلتها الشرطة، قديمة حيث تنتقل المنظمات إلى مكاتب أخرى أو تُوَجَّر منزلاً جديداً وتتسى أن تبلغ الشرطة بالتغيير. ولذلك يجب تعيين موظف ليكون مسؤولاً عن تزويد الشرطة والأجهزة الأخرى ذات الصلة بأخر المعلومات عن المواقع الحالية.

وإذا لم يكن لقوات الشرطة الدولية دور تنفيذي، قد تكون هناك حاجة ضئيلة لاتصال المنظمات الإنسانية بها إلا إذا فشلت الشرطة المحلية في أداء واجباتها.

(ز) السفارات

ينصح بأن يقوم موظفو المنظمات الإنسانية بتسجيل وجودهم في السفارات المحلية لبلادهم. ويكون ذلك مفيداً بصورة خاصة إذا كان للسفارة دور في توفير خدمات الحماية القنصلية لمواطنيها، أو في ترتيب عمليات الإجلاء إذا اقتضى الوضع الأمني ذلك. وفي بعض الأحيان تقوم السفارات بدور مراكز

³ إرشادات استخدام الموجودات الدفاعية المدنية والعسكرية لدعم أنشطة الأمم المتحدة الإنسانية في حالات الطوارئ المعقدة، الأمم المتحدة آذار/مارس 2003، متوفرة على الإنترنت

أو <http://ochaonline.un.org/DocView.asp?DocID=426>

باستخدام محرك بحث.

• التضامن بين المنظمات الإنسانية، مما يكون له آثار إضافية تفيد فعالية البرامج.

• يمكن لأي منظمة تعاني من نقاط ضعف معينة أن تتلقى نصائح أو تحذيرات ودية من المنظمات الأقوى.

• قد يكون لأي منظمة لديها نقاط قوة تأثير إيجابي على مجتمع المنظمات الإنسانية في المنطقة.

• وقد يتخذ التنسيق الأمني واحداً أو أكثر من الأشكال التالية:

• اجتماعات تبادل المعلومات .

• الاتصال المتبادل مع موظف أمن أو مستشار أممي معين (عادة يكون موظف الأمن بالأمم المتحدة).

• منظمة لأمن المنظمات غير الحكومية. ومثال حديث على ذلك منظمة أفغانستان لأمن المنظمات غير الحكومية ، التي تقدم التدريب والمعلومات والتحليل والنصيحة العملية والتنسيق لمجتمع المنظمات غير الحكومية في أفغانستان. ويتم تكييف هذا النموذج لاستخدامه في دول أخرى.

• قناة لاسلكي مخصصة للأمن.

• مراقبة لاسلكية منتظمة على جميع موظفي المنظمات الإنسانية.

• خطط منسقة للطوارئ .

• تنسيق الإخلاء.

• الاشتراك في كسب تأييد السلطات المحلية أو القادة الآخرين.

• تجميع المكاتب أو أماكن الإقامة.

• المشاركة في تكاليف التدابير الأمنية المنسقة، على سبيل المثال الدوريات التي تقوم بها شركة حراسة خاصة أو الشرطة المحلية .

• وعلى الرغم من قيامهم بالتنسيق، تظل كل منظمة إنسانية مستقلة ومسؤولة عن جميع قراراتها الأمنية. وقد تختلف هذه القرارات بين المنظمات أحياناً.

المقبولة بالأرواح أو الممتلكات. ويترك هذا الأمر لرأي المدير في كل حالة.

وليس من الضروري غالباً أن يكون للمنظمات المحلية نفس القواعد والتدابير الأمنية الموجودة لدى المنظمات الدولية. فمن المناسب أن تكون لها تدابير أمنية مختلفة، حيث أنها تنتمي للثقافة نفسها ولديها معرفة محلية واسعة ومعرفة باللغة وخبرة، كما أن لديها علاقات محلية جيدة. إلا أن وجود تدابير أمنية مشابهة قد يكون مطلوباً في بعض الحالات. وفي هذا الحالة لا يجب التغاضي عنها.

(ي) التنسيق الأمني بين المنظمات الإنسانية

إن التنسيق مع المنظمات الإنسانية الأخرى جزء هام من الإدارة الأمنية الجيدة. حيث أن أعمال أحدها قد يكون لها تأثير على أمن المنظمات الأخرى. فقد لا يفرق السكان المحليين بين منظمة إنسانية وأخرى. ولذلك ينبغي على جميع موظفي المنظمات الإنسانية السعي نحو التنسيق الجيد، بالقدر الذي يسمح به الموقف وتفويض منظماتهم.

ويمكن للتنسيق الأمني أن يعزز التأثيرات التالية:

• تبادل المعلومات.

• الاتفاق على سياسة وممارسات مشتركة، خاصة في قضايا مثل:

– التفاعل مع القوات المسلحة والمحاربين.

– الاستعانة بحراس مسلحين.

– الاستعانة بشركات الأمن الخاصة .

– مستويات الرواتب والأتعاب مقابل الخدمات.

• المشاركة في التدريبات الأمنية (قد تقوم منطمتان أو أكثر بتجميع مواردها لتنفيذ تدريب، أو قد يقوم موظف الأمن في إحدى المنظمات بتدريب مجموعات من وكالات مختلفة).

• التعلم من خبرات بعضهم البعض وممارساتهم الجيدة.

• فهم الوضع المحلي بشكل أفضل، مما ينتج عنه أخطاء أقل تتعلق بالأمن.

القرارات وسيتمتعون بمصداقية أكبر لدى موظفيهم إذا كانت لديهم خبرة ميدانية كبيرة خلال حالات الطوارئ.

4.7 تقديم التقارير

تُمكن التقارير الجيدة المديرين من اتخاذ قرارات عن حسن إطلاع، بما في ذلك القرارات الخاصة بالأمن. كما تساعد أيضاً على تحمل المسؤولية من خلال توفير سجل للمعلومات المتاحة والقرارات التي تم اتخاذها. ويساهم ذلك في حماية كل من الموظفين والمديرين في حالة التحقيق.

وتستخدم أنواع التقارير التالية بشكل عام:

- تقارير عن الأوضاع عادة تعرف باسم Sitreps .
- تقارير الحوادث.

تمد تقارير الأوضاع المنتظمة المديرين وزملائهم بالمعلومات الهامة التي يحتاجونها لتأدية عملهم. وتقرر المنظمات معدل تقديم تقارير الأوضاع ويعتمد ذلك على الوضع: فقد تكون هناك حاجة لتقارير يومية في بداية الأزمة، ثم تقل لتصبح أسبوعية أو نصف شهرية أو حتى شهرية عندما يستقر الوضع. وعندما تقتضي الظروف، يتم إرسال تقرير أوضاع خاص لتحديث معلومات المديرين أو الزملاء في الوقت الذي لا يكون فيه تقرير الأوضاع المنتظم مطلوباً.

وينبغي أن توفر تقارير الأوضاع لمحة موجزة ودقيقة عن الوضع الراهن. حيث ينبغي وصف كل الجوانب المهمة. وعادة يمكن لجملة مختصرة واحدة أن تلخص حالة جانب واحد من الوضع. وقد يكون لكل منظمة نظرة مختلفة إزاء حجم تقارير الأوضاع وتفصيلها، ولكن، بصفة عامة يفضل أن تكون تقارير الأوضاع قصيرة في حالات الطوارئ. ففي بعض الأحيان لا يقرأ الموظفون المشغولون تقارير الأوضاع الطويلة.

ومن المفيد أن يكون هناك صيغة نموذجية لتقارير الأوضاع. حيث يوفر ذلك الوقت ويضمن تغطية جميع الموضوعات التي ترى المنظمة أنها هامة. كما تسمح كذلك بالمرونة، حيث يمكن لكاتب التقرير

حيث قد تقرر بعض المنظمات الإخلاء، مثلاً، بينما تقرر منظمات أخرى البقاء. وإذا أمكن، ينبغي اتخاذ القرارات الأمنية الهامة بعد مناقشات صريحة بين المنظمات للتأكد من أن القرار مبني على أكثر المعلومات اكتمالاً على قدر الإمكان.

4.6 العلاقة بين الميدان والمقر الرئيسي

من الضروري تحديد المسؤوليات الأمنية لكل من المديرين في المقر الرئيسي والميدان بوضوح. وينبغي أن توضح السياسة الأمنية مسؤوليات كل منهم وحدود تلك المسؤوليات.

ويتم تفويض المدير الميداني عادة لتولي مسؤولية الإدارة الأمنية، حيث تكون لديه/لديها أفضل معرفة بالموقف وبذلك يكون الأفضل في اتخاذ قرارات جيدة وفي الوقت المناسب.

وتؤدي العلاقة القائمة على الثقة بين المقر الرئيسي والميدان إلى تعزيز الإدارة الأمنية الجيدة. ويجب أن يقوم الميدان بإطلاع المقر الرئيسي على الوضع. كما يجب على المقر الرئيسي أن يساند المدير الميداني وأن يوفر الموظفين الجيدين والموارد الأخرى التي يحتاجها لكي يدير الأمن بشكل جيد. وينبغي على المديرين في المقر الرئيسي أن يقوموا بزيارة الميدان أحياناً لتقدير الوضع بدون إرهاق الموظفين الميدانيين.

وعلى المديرين في المقر الرئيسي أن يتقوا في قدرة المدير الميداني على اتخاذ القرارات الأمنية الجيدة. ففي أغلب الحالات يكون قرار مدير كفو في الميدان أفضل من قرار قادم من مركز رئيسي بعيد. فالمدير الميداني لديه معلومات أحدث وأكثر تفصيلاً، ويمكنه تقييم عدد من العوامل غير الملموسة التي قد يكون من المستحيل إبلاغها للمركز الرئيسي. وكقاعدة عامة، يجب ألا يهدف المقر الرئيسي إلى فرض سلطته على المديرين الميدانيين في القضايا الأمنية، خاصة قرارات الإخلاء.

ومن ناحية أخرى، قد يرتكب المديرون الميدانيون الأخطاء في بعض الأحيان. وعلى المدير اليقظ في المقر الرئيسي أن يدرك الخطأ وأن يفرض سلطته إذا كان عدم القيام بذلك يهدد أمن الموظفين أو السكان المحليين أو الممتلكات. وسيكون المديرون في المقر الرئيسي أكثر قدرة على اتخاذ تلك

• هل يمكن أن تقوض خططك قاعدة السلطة لشخص ما أو تقويها؟ من الذي سيكسب ومن الذي سيخسر نتيجة لخططك؟

• هل ستعارض أي جماعات هذه الخطط؟

• هل ستفهم خططك على أنها عادلة ومحايدة؟

• ما هي احتمالات الاحتيال أو تحويل المساعدات؟ كيف ستتم الحماية من هذه الأمور؟

• كيف يمكن تفادي المزاعم الكاذبة أو إدراك الاحتيال؟

• هل ستكون هناك حاجة لتأمين أي سلع أو أموال نقدية؟

• هل ستكون هناك حاجة لنقل أي سلع أو أموال نقدية بطريقة آمنة؟

• هل ستشكل سلع أو موجودات معينة مطلوبة للبرنامج هدفاً قيماً للصوص أو المجرمين أو أطراف الصراع؟

• ما هي أنواع التقييم أو التدقيق التي ستكون هناك حاجة إليها؟

• هل سيؤثر المشروع أو البرنامج على أمن المستفيدين أو السكان المحليين الآخرين أو منظماتك أو المنظمات الأخرى؟

• كيف سيتم إعلام المنظمات الأخرى بخططك؟ هل ستكون لديها الفرصة للتعليق أو تقديم النصيحة فيما يتعلق بالخطط قبل وضعها في صيغتها النهائية، وفي الوقت المناسب لتغيير الخطط إذا اقتضت الضرورة؟ (فقد تشير إلى قضايا أمنية أو قضايا أخرى لم تدرجها.)

• هل ستكون هناك حاجة لتنسيق الخطط مع خطط المنظمات الأخرى، من ناحية البرامج أو الأمن؟

4.9 الإدارة الأمنية الروتينية

(أ) العمل الجماعي

ينبغي على كل فرد من أفراد الفريق أن يشعر بالمسؤولية تجاه الأمن. وينبغي إشراك جميع

أن يضيف موضوعات أخرى. وتوجد صيغة مقترحة لتقارير الأوضاع في ملحق 34.

وللحصول على صيغة مقترحة لتقارير الحوادث، ارجع إلى الملحق 29.

وأثناء الصراعات بشكل خاص، يكون من الضروري اتخاذ قرارات حذرة حول المعلومات التي تتضمنها التقارير عن الصراع. ويفضل بشكل عام عدم ذكر معلومات قد تسيء السلطات فهمها أو قد تعرض الموظفين أو السكان المحليين للخطر أو ينتج عنها اتهامات بالتجسس أو المخالفات الأخرى. وإذا كان نقل تلك المعلومات ضرورياً، يفضل أن يكون ذلك وجهاً لوجه، وبدون أي تسجيل كتابي يتم الاحتفاظ به في الدولة المعنية.

وكتابة التقارير من المهارات الهامة. وينبغي أن يحرص المديرون على تنمية هذه المهارة لدى الموظفين الذين يكتبون التقارير. وينبغي توفير التدريب على كتابة التقارير عند الضرورة.

4.8 الجوانب الأمنية لتصميم البرنامج

ينبغي مراعاة الجوانب الأمنية عند تصميم البرامج أو المشروعات. وهذه قد تشمل:

• كيفية تصميم المشروع أو البرنامج؟ هل سيشارك السكان المحليون و/أو الزعماء المحترمون في التصميم؟ (تنص مدونة السلوك⁴ على ضرورة إشراك المستفيدين في إدارة مساعدات الإغاثة.)

• كيفية إعلام الناس بالمشروع أو البرنامج؟

• هل ستكون هناك وسائل يمكن للسكان المحليين من خلالها التعليق أو تقديم الشكاوى أثناء التنفيذ؟ كيف سيتم معالجة ذلك؟

• هل من الممكن أن تسيء أي جماعات فهم الخطط وتكوين توقعات خاطئة إزاء تلقي المساعدات؟ كيف يمكن إدارة تلك التوقعات؟

⁴ متاح على <http://www.ifrc.org/publicat/conduct/code.asp>

ينبغي أن يشرح المديرين تلك القضايا للموظفين كلما اقتضت الضرورة، وأن يراقبوا سلوك الموظفين ويصححوه عندما يكون ذلك مطلوباً.

ومن النقاط الأخرى التي يجب على الموظفين أخذها في الاعتبار:

- ينبغي أن تكون ودوداً ومحترماً ولبقاً عند مقابلة الناس. حاول أن تعرف أساليب التحية والحديث المقبولة ثقافياً. يجب أن تتعلم ما تقدر عليه من اللغة. فحتى كلمات التحية القليلة باللغة المحلية قد تشكل فارقاً كبيراً.

- ارتد ملابس مناسبة، مع أخذ الثقافة المحلية في الاعتبار.

- ينبغي بناء علاقات جيدة مع السكان المحليين، مع التأكد من عدم إبداء تحيزك لجماعة أو لأخرى. شارك في أنشطة المجتمع المحلي خارج العمل.

- احترم الإجراءات الأمنية بأسلوب منهجي ومنضبط. واستخدم المبادرة والحس الجيد عندما يقتضي الموقف ذلك.

- ينبغي أن تدرك البيئة المحيطة بك وأن تظل يقظاً. ينبغي أن ترتب في أي شيء خارج عن المألوف.

- تأكد من التزود بالتجهيزات الأمنية الموصى بها.

- أحرص على توفير صيانة جيدة لأجهزة الاتصالات وأن تكون متاحة.

- قم بتغيير الطريق الذي تسلكه من وإلى العمل وتوقيت رحلتك.

- عادة ما يكون إغلاق الأبواب الخارجية لمقر إقامتك عند حلول الظلام من الممارسات الجيدة بناء على الوضع المحلي.

- أحرص على التكتيكات الإجرامية الشائعة:

- احتفظ بمقتنياتك معك وفي مجال رؤيتك طوال الوقت- "فسريعاً ما يفترق الأحمق وأمتعته".

- احمل الحقائب بطريقة آمنة.

الموظفين المناسبين في الإسهام في تدابير أمنية جيدة. فالانضباط والدعم المتبادل من الأمور المطلوبة. وينبغي على المديرين تعزيز روح الفريق وإظهار الاهتمام بسلامته.

وبما أن الوضع الأمني يتغير بمضي الوقت، والموظفين يأتون ويذهبون، فينبغي أن تشمل اجتماعات الموظفين على معلومات أمنية حديثة بصورة منتظمة. وعلى المديرين استشارة الفريق عند إعادة تقييم الوضع الأمني وعند دراسة أية تغييرات في الإجراءات. وقد يكون من المفيد تفويض واحد أو أكثر من أفراد الفريق للقيام ببعض الأعمال المتصلة بالأمن، مع الحفاظ على الإشراف والمسؤولية الكاملة.

وبناء على الظروف، قد يكون من الحكمة التدريب على بعض الإجراءات الأمنية كفريق. وقد تشمل الأمثلة:

- رد الفعل إزاء محاولات السطو المسلح.

- عبور نقاط التفتيش.

- إرسال تقارير الحوادث.

- إجراءات الإسعافات الأولية.

- إجراءات دخول المنزل والخروج منه بالسيارة.

- تمارين الإطفاء.

(ب) سلوك الموظفين

يرسل سلوك موظفي المنظمات الإنسانية، أثناء ساعات العمل وبعدها، إشارات هامة للسكان المحليين. فإذا كان الموظفون حريصين على مراعاة أمور السكان المحليين وإظهار التواضع نحوهم والاهتمام بهم، فهذا من شأنه أن يزيد من رضا هؤلاء الناس على المنظمة. أما إذا بدا أن الموظفين متكبرون أو وقحون أو عديمو الأخلاق بناء على المعايير المحلية، أو إذا أبدوا تعاطفهم مع طرف واحد من النزاع، فسوف يضعف ذلك من قبول المنظمة ومن مستوى الأمن. ويشرح ملحق 5 أهمية الوعي الثقافي.

- يجب أن تكون على حذر من قيام المجرمين بإضافة مواد مخدرة إلى المشروبات عند ارتكاب جرائم السرقة أو الاغتصاب أو الجرائم الأخرى. وعندما تكون في حانة أو نادي أو حفل، لا تترك مشروبك خلفك، حتى عند ذهابك إلى دورة المياه. واطلب من أحد الأصدقاء مراقبة المشروبات إذا كان ذلك ممكناً. ولا تقبل أي مشروبات من شخص لا تثق به ثقة كاملة. وإذا بدأت في الشعور بالسكر بعد كأس واحد أو مشروبين فقط، اطلب المساعدة من صديق تثق به ليذهب بك إلى مكان آمن بأسرع وقت ممكن. وتذكر أن المشروبات غير الكحولية مثل الشاي أو القهوة يمكن أن تكون مستهدفة أيضاً.

- اتبع مدونة السلوك الخاصة بالصليب الأحمر/الهِلال الأحمر/ المنظمات غير الحكومية⁵

- احترم القوانين المحلية.

- لا تطلب أو تقبل أية خدمات شخصية من المتعهدين.

- لا تسيء استخدام موارد منظمتك.

- اتخذ جميع التدابير الوقائية الصحية الموصى بها.

- يجب أن تتمتع بصحة جيدة ولياقة بدنية عالية.

- ينبغي أن تأخذ استراحة جيدة وتأكل بشكل صحيح.

- لا تستخدم المخدرات غير القانونية.

- تناول الكحوليات، إذا كان ذلك قانونياً، باعتدال.

(ج) الموظفين

في العديد من المواقف قد تتعرض النساء لمخاطر أو تهديدات تختلف أو تزيد عن تلك التي يتعرض لها الرجال. وتطبق النصائح الأمنية الشخصية التالية على جميع الموظفين، ولكنها ستكون أكثر

– لا تقبل أي 'حلوى' أو أطعمة من الغرباء فقد يكون بها مادة مخدرة.

– أحذر من التدافع في الزحام أو أن يقوم شخص بصرف انتباهك بينما يقوم شريكه بسرقتك.

– لا تقبل أي عرض من الغرباء لتوصيلك إلى مكان تتوجه إليه.

– تجنب المشي ليلاً أو بالقرب من الغابات أو المداخل المظلمة أو الأماكن الأخرى التي يمكن أن يتوارى فيها الأشخاص. أسلك الطرق المطروقة.

– إذا قام سائق إحدى السيارات بسؤالك عن الاتجاهات، لا تقترب من السيارة. فأحد الأساليب الإجرامية الشائعة هو أن يطلب من الضحية المحتملة الاقتراب للنظر في خريطة.

– إذا كنت تعتقد أن شخصاً ما يتبعك، اعبّر الطريق. وإذا تبعك الشخص، اعبّر الطريق مرة أخرى. وإذا كنت قلقاً، اذهب إلى مكان مزدحم، واخبر أحداً بما يجري.

– حاول أن تحمل معك مصباحاً أو صافرة أو أداة إنذار مرتفعة الصوت.

– استخدم ضوءاً خارجياً عند فتح الباب ليلاً لإلقاء الضوء على الزائر. لا تشعل الضوء الداخلي.

- حاول أن تكون إقامتك في الفنادق في الطوابق العلوية إذا كان من السهل الوصول إلى نوافذ الطابق الأرضي من الخارج. تأكد دائماً أن الأبواب والنوافذ والشرفات موصدة. لا تترك مفتاحك في مكان يمكن أي شخص من ملاحظة رقم غرفتك.

- أغلق باب غرفتك في الفندق حتى إذا كنت داخلها. استخدم سلسلة الباب إذا كنت لا تنتظر قدوم زوار.

- تجنب السلوكيات الجنسية غير اللائقة (مثل: استخدام عاهرات؛ أو أنشطة جنسية مع من تقل أعمارهم عن 18 عام؛ أو علاقات جنسية مع المستفيدين؛ أو أي سلوك آخر يتعارض مع التقاليد المحلية).

⁵ متاح على <http://www.ifrc.org/publicat/conduct/code.asp>

فائدة للنساء. ويجب أن تقرر أيها ينطبق على موقفك. وفيما يلي بعض الاقتراحات⁶:

• يجب أن تعرفي أين تذهبين وأن تتظاهري بأنك تعرفين إلى أين أنت ذاهبة. فإذا بدا أنك واثقة من نفسك (حتى إذا لم تكوني تشعرين بذلك)، ستكونين أقل عرضة للهجوم.

• يجب أن ترتدي ملابسك وتتصرفي في الأماكن العامة بطريقة غير ملفتة، مع الأخذ في الاعتبار الثقافة المحلية وأدوار الجنسين. ولا يعني ذلك بالضرورة أن تتبنى الموظفات الأجانب الأنماط المحلية في الملابس والسلوكيات، بل عليهن أن يتصرفن بطريقة تقبلها الثقافة المحلية من المغتربات، مع الأخذ في الاعتبار ثقافة المغتربات واحتياجات عملهن. وقد يكون القيام بذلك التوازن صعب.

• إذا كنت ستقابلين مع شخصاً لا تعرفيه جيداً، عليك إبلاغ أحد الزملاء بخطتك. وحاولي أن تقابليه/تقابلها في مكان عام حيث يكون هناك أشخاص آخرون.

• إذا كان هناك أي احتمال لوجود سوء فهم حول نواياك عند الالتقاء بالناس، عليك أن تتحدثي وتفصحين عما تريدينه بوضوح.

• عليك الإصغاء إلى غريزتك. فإذا لم تكوني متأكدة من مكان أو شخص ما، غادري فوراً.

• لا تستخدمى سيارات الأجرة إلا إذا كان السائق و/أو الشركة معروفين ويمكن الثقة بهم. اتقي على الأجرة قبل بداية الرحلة.

• في الكثير من الحالات قد لا ينصح بالمشي أو القيادة وحدك، خاصة ليلاً.

(د) الراحة والاستجمام

خلال العمليات المرهقة، قد يحتاج الموظفون إلى الراحة والاستجمام بشكل منتظم. والغرض من ذلك

هو الحيلولة دون الإجهاد أو المرض وتحسين الكفاءة. وعادة ما تتضمن الراحة والاستجمام ابتعاد الموظف عن العمليات لعدة أيام، والذهاب إلى مكان قريب بما يكفي لكي لا يكون مكلف كثيراً، ولكنه بعيد بما فيه الكفاية عن العمليات للسماح بوجود إحساس بالابتعاد والتحرر من الضغوط.

ارجع إلى ملحق 25 للحصول على مناقشات إضافية عن الراحة والاستجمام.

(هـ) الإجهاد

ينبغي أن يكون الموظفون على وعي بأخطار الإجهاد المفرط أو المديد، وأن يراقبوا علاماته لدى زملائهم. فعادة ما يدير الأشخاص الذين يعانون من الإجهاد أمنهم الشخصي بجودة أقل، مما يزيد من تعرضهم وزملائهم للمخاطر. وينبغي على المديرين العمل على منع الإجهاد المفرط، واكتشاف عناء أحد الزملاء من الإجهاد مبكراً.

وعليك أن تدرك الحاجة إلى مراقبة مستويات الإجهاد لديك وأن تستعد للاعتراف بالإجهاد المفرط وأن تتصرف حياله. ولا يمثل ذلك أهمية بالنسبة لك فقط، بل لزملائك الذين يعتمدون على حسن أدائك.

وقد تظهر لدى أنماط مختلفة من الموظفين دلائل مختلفة من الإجهاد، نتيجة للاختلافات الثقافية والشخصية. وقد تتأثر عائلاتهم أيضاً. وينبغي على المديرين أن يقوموا بعمل ترتيبات للعمل والمعيشة للتخفيف من الإجهاد وأثاره. ارجع إلى ملحق 35 لمزيد من التفاصيل حول الوقاية من الإجهاد وتشخيصه وعلاجه وإدارته.

(و) الانضباط

في بعض الأحيان قد يكون من الضروري اتخاذ إجراء تأديبي ضد أحد الموظفين لدواعي أمنية. فإذا تسبب أحد الموظفين في خرق خطير للأمن، أو أصر على سلوك غير آمن بعد تحذيره، قد يكون الإجراء التأديبي الرسمي أكثر الطرق فعالية لتصحيح السلوك وحماية الفريق. وعلى المديرين ألا يترددوا في القيام بالأعمال التأديبية التي تصل إلى الطرد، إذا استدعى الموقف ذلك.

⁶ معدلة من - الوعي الأمني لمكتب منسق الأمم المتحدة لشؤون الأمن ومفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين - An Aide-Mémoire, 1995

(ز) نقاط التفتيش

يكثر استعمال نقاط التفتيش في العديد من البلاد. ويكون للعديد من نقاط التفتيش أغراض شرعية، مثل منع دخول الأسلحة إلى منطقة ما. وقد لا يكون لنقاط التفتيش غرض آخر غير الإزعاج. وعلى سبيل المثال يستخدم قطاع الطرق أو الجنود غير النظاميين نقاط التفتيش كغطاء للكمان أو السرقات أو العنف.

وينبغي تدريب الموظفين وإطلاعهم على كيفية التعامل في نقاط التفتيش. وتختلف الطريقة المثلى من وضع لآخر. ارجع إلى ملحق 2 للحصول على الإجراءات المقترحة في نقاط التفتيش.

(ح) الأسلحة

لا ينبغي لموظفي المنظمات الإنسانية أن يحملوا أسلحة. حيث يحتمل أن يؤدي حمل الأسلحة إلى الإضرار بمصداقية المنظمة باعتبارها هيئة محايدة وإنسانية. وقد يزيد ذلك أيضاً من مخاطر العنف، حيث ترى الجماعات المسلحة أو الأفراد أن شخصاً يحمل سلاحاً قد يمثل تهديداً، إلى جانب أن السلاح قد يؤخذ منك ويستخدم ضدك. وتذكر أن الهراوة أو المنجل أو العصا تعتبر أسلحة.

وعلى موظفي المنظمات الإنسانية ألا يحملوا الأسلحة مطلقاً، حتى وإن عرض عليهم حملهم لثوان معدودة. فقد تنطلق جميع أنواع الأسلحة النارية أو البنادق أو الألغام أو القنابل اليدوية أو تنفجر إذا لم يتعامل معها شخص مدرب بشكل صحيح. وقد يكون بعضها مفخخاً. وقد تستخدم صورة لأحد عمال الإغاثة يحمل سلاحاً للإضرار بمكانتك في المجتمع المحلي.

وفي الماضي كان شائعاً عن عمال الإغاثة أنهم يحتفظون بسلاح ناري "تحت السرير: للاحتياط" بدون التفكير في نتائج ذلك عليهم وعلى زملائهم. حتى وإن بدا ذلك إغراء لبعض الموظفين، ينبغي أن يأخذ المدير الميداني في الاعتبار شرح مخاطر امتلاك الأسلحة للفريق.

4.10 القضايا الفنية

(أ) الاتصالات

إن أجهزة الاتصالات لا توفر الأمن ولكنها تساعد على الأمن إذا تم استخدامها بشكل سليم. وعلى قائد الفريق الميداني دراسة متطلبات الفريق الخاصة بالاتصالات بحرص في ويتيح الوقت المناسب للسماح بإرسال أي أجهزة حيوية مع الفريق عند ذهابه إلى الموقع.

ومن الممارسات الجيدة، في الأوضاع غير الآمنة، أن يكون لدى الموظفين وسيلتان مستقلتان للاتصال (مثلاً: لاسلكي وهاتف متصل بالأقمار الاصطناعية)، حتى إذا توقفت إحداها تكون الاتصالات ممكنة. وتجنب، بشكل خاص، الاعتماد على الهواتف الجوال. ففي أوقات الأزمات تكون أنظمة الهاتف الجوال أكثر عرضة لزيادة التحميل أو التخريب أو أن يقوم أحد المتحاربين بإغلاقها.

وقد تشمل الأجهزة المفيدة ما يلي:

- أجهزة اللاسلكي المحمولة باليد.
- أجهزة اللاسلكي في السيارات.
- أجهزة اللاسلكي في القاعدة
- المحطات التكرارية (من الممكن مشاركة المنظمات الأخرى في المحطات التكرارية).
- الهواتف المتصلة بالأقمار الاصطناعية.
- أجهزة الفاكس.
- البريد الإلكتروني والملحقات بما في ذلك برامج الحاسوب.
- الهواتف الأرضية.
- الهواتف الخلوية (الجوال).
- أي ملحقات ضرورية بما في ذلك شاحن البطاريات.

ومن الناحية الأمنية، تشمل الأسئلة الأساسية التي تتطلب قرارات بشأنها ما يلي:

• من يحتاج إلى الاتصال بمن، وما هي درجة الموثوقية؟

• هل من الضروري توظيف عامل لاسلكي أو أكثر للتأكد من استماع شخص لجهاز اللاسلكي بالقاعدة في جميع الأوقات أو خلال ساعات معينة؟

• من سيكون "تحت الطلب" في جميع الأوقات إذا حدثت حالة طوارئ؟ هل من المطلوب وجود نظام ضابط مناوب، في المقر الرئيسي والميدان، حيث يتناوب الموظفون في العمل كشخص "تحت الطلب"؟ أو هل يكون المدير دائماً (أو زميل يتم تفويضه في غياب المدير) "تحت الطلب"؟

• هل تحتاج إلى اتصالات توفر استجابة فورية؟ هل تحتاج لأن يكون شخص ما قادراً على التحدث مع عدة أشخاص في نفس الوقت (لاسلكي) أم هل يكفي الاتصال بشخص واحد (الهاتف)؟

• ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها المنظمات الإنسانية الأخرى في المنطقة، وهل تحتاج لأن تكون على اتصال بها؟

• هل تعتبر أي جماعة أن استخدام أنواع معينة من أجهزة الاتصالات مثيراً للشكوك أو يمثل تهديداً؟ وإذا كان الأمر كذلك، كيف يمكنك أن تقلل أو تزيل هذا الشك؟

وتتوقف الإجابة على الأسئلة السابقة على التهديد الذي يتم تقييمه. ففي أغلب المواقف، لا يُعتقد أنه ضروري أو فعال من ناحية التكاليف أن يكون جميع الموظفين على اتصال دائم، باستخدام الهواتف أو الهواتف الجوالة أو اللاسلكي، ولكن يتم توفير ذلك عند الضرورة. ويتخذ المدير قراره بناء على التهديد المحتمل لكل موظف بغض النظر عن كونه موظفاً وطنياً أو دولياً.

وفي الكثير من الدول هناك متطلبات قانونية للحصول على ترخيص باستخدام أجهزة اللاسلكي القادرة على الإرسال. وعليك أن تتحقق من القوانين المحلية وتلتزم بها. وتمنع بعض الدول المنظمات غير الحكومية من تشغيل أجهزة اللاسلكي أو الهواتف المتصلة بالأقمار الاصطناعية.

وستكون هناك حاجة للمساعدة الفنية عند تشغيل اللاسلكي أو برمجته. لذلك تحقق من توفر تلك المساعدة محلياً. وفي هذه الحالة، عليك التحقق إذا كان من الأمان الاعتماد على الفنيين المحليين الذين قد لا يتوفرون فجأة في حالة حدوث أزمة. ومن المهم أيضاً أن تثق من إمكانية انتمائهم على معرفة ترتيبات الاتصالات الخاصة بك: مثلاً، هل يمكن للجماعات العسكرية المحلية أن تضغط عليهم ليكشفوا معلومات حساسة عن منطقتك؟

إن أجهزة الاتصالات قيمة وقابلة للنقل، لذلك فهي تعري اللصوص. وينبغي أخذ ذلك في الاعتبار عند اتخاذ القرار بشأن تحديد مكان أجهزة الاتصالات. وعادة ما يوقع الموظفون على إيصال بأجهزة الاتصالات الخاصة بهم، ويصبحون مسؤولين عن حمايتها.

وينبغي أن يتم تدريب الموظفين على استخدام جميع أنواع أجهزة الاتصالات التي قد يحتاجون لاستخدامها. وتذكر أنه عند حدوث أزمة قد لا يتوفر الموظفون ذوو المهارة في استخدام هذه الأجهزة.

ويوفر ملحق 24 مقدمة عن الاستخدامات الأساسية للاسلكي ومصادر للمساعدة الإضافية.

ولا يوجد نظام اتصالات آمن تماماً. وعلى جميع الموظفين إدراك الحاجة إلى تأمين المعلومات، والمخاطر التي قد تنشأ من اعتراض الاتصالات. ارجع إلى ملحق 15 لمناقشة تأمين المعلومات.

(ب) السيارات

في أغلب الحالات تكون السيارات وسيلة هامة لتعزيد الأمن. ومن ثم، فإن إدارة السيارات هامة ويجب أن تشمل:

- الصيانة.
- مخزون مناسب من الوقود.
- إبقاء خزانات السيارات نصف ممتلئة على الأقل.
- تأمين السيارات.
- توظيف وإدارة سائقين جيدين وتقديم الإحاطة لهم.

(ج) الحراس

كثيراً ما تكون هناك حاجة للحراس في أماكن الإقامة والمكاتب والمستودعات. ويحتاج الحراس إلى تجهيزات وإحاطة دقيقة وإدارة صارمة. وينبغي أن تكون التعليمات واضحة. ويجب اتخاذ التدابير اللازمة في حال مرض أو تغيب أحد الحراس بحيث لا يترك المبنى بدون حراسة. ويحتوي ملحق 13 على نقاط تؤخذ في الاعتبار عند إدارة الحراس.

وفي بعض الظروف يكون من المناسب الاستعانة بشركات الأمن الخاصة. فقد تقلل من العبء الإداري وتضمن استمرارية التغطية. ولكن قد تكون هناك عيوب أو حتى أخطار في الاستعانة بها. ارجع إلى ملحق 13 لمناقشة مزايا وعيوب الاستعانة بشركات الأمن الخاصة.

وفي حالات استثنائية، يكون من الضروري والمناسب وجود حراس مسلحين، إذا لم تكن هناك طريقة أخرى لحماية الأرواح والممتلكات بشكل مناسب. ويحتوي ملحق 13 على بعض النقاط التي يجب أخذها في الاعتبار عند التفكير في الاستعانة بالحراس المسلحين.

(د) السلامة ضد الحريق

بالرغم من اعتبار الأمان ضد الحريق من قضايا الصحة والسلامة وليس الأمن، فليس من المعقول إدارة الأمن بشكل جيد بدون اتخاذ تدابير وقائية معقولة ضد الحريق.

ينبغي فحص جميع المباني للتحقق من سلامتها ضد الحريق، بما في ذلك التأكد من إمكانية خروج الموظفين بسهولة. وإجراءات بسيطة للأمان ضد الحريق مثل كاشفات الدخان وأجهزة إطفاء الحريق تكون كفيلة لإنقاذ الأرواح. ارجع إلى ملحق 12 للحصول على إجراءات مقترحة للأمان ضد الحريق.

4.11 الأمور الإدارية**(أ) الأمن المالي**

أثناء حالات الطوارئ الملحة يكون من السهل التغاضي عن الإجراءات المالية الجيدة. وكثيراً ما أدى ذلك إلى الاحتيال أو السرقة أو سوء الإدارة

• فرض عادات قيادة آمنة وحذرة.

• فرض ارتداء أحزمة الأمان.

• الفحص اليومي للسيارات.

• سجلات السيارات.

• الإلمام بقواعد القيادة المحلية وعاداتها.

• إيقاف السيارة ومقدمتها للخارج دائماً، وذلك للتمكن من المغادرة السريعة.

• سياسة لنقل الركاب المتجولين أو غيرهم من الركاب.

• سياسة حول ما إذا كان سيتم نقل الأفراد العسكريين و/أو الأسلحة أم لا.

• التدريب على الإجراءات الأمنية المتعلقة بالسيارات بما في ذلك نقاط التفتيش والكمائن والتصرف في حالة وقوع حادث والبحث عن متفجرات تحت السيارة (في بعض الأحوال) إلخ.

ويفضل إذا أمكن، أن تكون السيارات من نوع ولون لا يمكن الخلط بينهما وبين سيارات الجيش أو الشرطة أو الحكومة. كما ينبغي تمييز انتمائها لمنظمة إنسانية بوضوح، إلا إذا اعتبر، في حالات معينة، أن امتزاجها بالسيارات الأخرى وظهورها كسيارة مدنية طبيعية أكثر أمناً.

وتوجد قائمة بالمعدات الممكنة للسيارات في ملحق 42.

تستخدم بعض المنظمات الإنسانية السيارات المدرعة في بعض الحالات القصوى. فهي باهظة الثمن وثقيلة وتتطلب تدريباً خاصاً لقيادتها. ومعظم السيارات المدرعة المدنية لا توفر الحماية من القليل من التهديدات. وفي أغلب الأحيان لا تكون تلك السيارات ضرورية، وإذا كانت ضرورية فربما يكون من الأفضل عدم العمل في هذه المنطقة. ويمكن الاستعانة بنصيحة الخبراء قبل إصدار قرار باقتنائها.

ويترتب على نقل المعلومات الحساسة مخاطر إضافية مثل وقوع المعلومات في الأيدي الخاطئة. ففي العديد من الأزمات الإنسانية يكون من المدهش عدم قيام السلطات بمراقبة جميع الاتصالات. وترى بعض المنظمات أن المخاطرة كبيرة لدرجة أن قائد الفريق يجب أن يرخص كل اتصال قبل إرساله. وتعتمد منظمات أخرى على التدريب والإحاطة الجيدة. وأياً كان الإجراء المتخذ، يجب أن يفهم جميع الموظفين أنه لا يوجد نظام اتصالات آمن تماماً، وأن يكونوا منضبطين في إتباع الإجراءات. ففي بعض الحالات يتم إيصال أكثر الرسائل حساسية وجهاً لوجه، ولا يعهد بها إلى البريد الإلكتروني أو الفاكس أو الهاتف أو اللاسلكي أو الخطابات.

وفي الأحوال العادية، ينبغي أن يكون الموظفون على وعي بالمعلومات الحساسة 'عند الحاجة إلى معرفتها' فقط، بمعنى إشراك الموظفين الذين يحتاجون لمعرفة تلك المعلومات فقط. وبهذه الطريقة، يتم حماية بقية الموظفين وتقلل مخاطرة فقدان المعلومات.

وينبغي الاحتفاظ بالملفات أو أجهزة الحاسب الآلي التي تحتوي على معلومات حساسة في غرف لا يستطيع الزوار الوصول إليها. وينبغي حماية جميع أجهزة الحاسب الآلي عن طريق كلمات المرور. وعند السفر، يجب أن يوصى جميع الموظفين بالاحتفاظ بأجهزة الحاسب الآلي معهم في جميع الأوقات، وألا يعهدوا بها إلى الآخرين. وينبغي إعلام جميع الموظفين بأن مسح الملفات من الحاسب الآلي لا يزيلها من القرص الصلب بالضرورة.

ويتم إعلام جميع الموظفين المعنيين بالإجراءات الواضحة لتخزين ونقل المعلومات الحساسة. ارجع إلى ملحق 15 للحصول على قائمة تدقيق مقترحة بالمعلومات المتعلقة بإجراءات أمن المعلومات.

(ج) التعامل مع المفاتيح

إن الأقفال الجيدة لا تكون فعالة إلا إذا تم تنظيم الاحتفاظ بالمفاتيح بشكل مناسب. ويجب معرفة مكان جميع المفاتيح، ويوقع الموظف على استلام كل مفتاح. وإذا فقد أحد المفاتيح، ينبغي تغيير الأقفال.

المتعلق بمبالغ كبيرة من المال. ويمكن الإقلال من هذه المشاكل إلى حد كبير من خلال الإصرار على الإجراءات المالية السليمة منذ البداية. وتكون الإجراءات بسيطة، ومصممة بحيث لا تفرض تأخيراً على برامج الطوارئ. وإذا تسببت في التأخير، فمن المحتمل أن يتجاهلها الموظفون الميدانيون.

وأحد المتطلبات الأساسية هو التأكد من وجود كاتب حسابات أو محاسب أو مدير مالي مدرب جيداً وحاصل على الإحاطة، بما يتناسب مع حجم البرنامج ونوعه، منذ البداية بما في ذلك أثناء تخطيط العملية.

ارجع إلى ملحق 11 للمزيد من المعلومات عن إجراءات الأمن المالي.

(ب) أمن المعلومات

تحتاج المنظمات الإنسانية إلى تخزين ونقل معلومات حساسة. وتتضمن الأمثلة:

- السجلات المالية.
- طلبات تحويل الأموال.
- معلومات عن الأفراد أو الجماعات المضطهدة.
- تقارير عن انتهاكات حقوق الإنسان أو جرائم الحرب.
- الخطط المتعلقة بحركة الموظفين في المناطق غير الآمنة.
- تقييم الموقف السياسي أو الأمني.
- ملفات الأفراد.

وينبغي تخزين المعلومات الحساسة أو نقلها عند الضرورة فقط، بما يتوافق مع تفويض المنظمة وبرنامجه. وقد يؤدي الاحتفاظ بمعلومات حساسة غير ضرورية أو إرسالها إلى تعريض المنظمة لمخاطر أكبر. فهناك حالات تم فيها سجن موظفين من المنظمات الإنسانية لفترات طويلة لأنه ضبطت معهم معلومات عن التحركات العسكرية أو موضوعات أخرى أعتبر أنها لا تتوافق مع تكليف المنظمات الإنسانية.

(د) شارات الهوية

من الممارسات الجيدة توفير بطاقات هوية مصحوبة بالصور لجميع الموظفين، وبطاقات اتصال الطوارئ للزوار. ويمكن أن تكون بطاقات مغلقة، ذات وجهين أحدهما بلغة دولية مستخدمة والآخر بلغة محلية ملائمة. وينبغي إيضاح تاريخ انتهائها: حيث يمنع ذلك الموظفين السابقين من الاستمرار في استخدام الشارة، ويحد من الأضرار التي يمكن أن تحدث إذا فقدت الشارة أو سُرقت.

(هـ) المشتريات

يمكن أن يكون للطريقة التي تحصل بها المنظمات الإنسانية على السلع والخدمات نتائج أمنية. فالكثير من الهجمات الخطيرة، بما في ذلك مقتل موظفي المنظمات غير الحكومية، كانت تتصل بقضايا المشتريات. فإذا لم تتم عملية الشراء بطريقة عادلة، وتم اعتبارها كذلك، قد يشعر بعض التجار المحليين وغيرهم بالظلم. وفي بعض الأحيان يكون تفسير الطريقة "العادلة" هو الشراء من التجار المحليين حتى وإن كانت أسعارهم أكثر ارتفاعاً. وبناء على الموقف، يتم التعبير عن هذه الشكاوى بطرق متنوعة تشمل تهديد سلامة الموظفين. وقد تؤدي أيضاً إلى إجراءات قانونية مكلفة ومهدرة للوقت.

ولذلك ينبغي الحرص على التأكد من أن إجراءات الشراء جيدة ومن أنه يتم إتباعها. وقد يساعد توكيل محام محلي جيد على منع المشاكل والدفاع ضد الادعاءات الحاقدة وغيرها.

(و) الفساد

يمكن للفساد أن يهدد أمن المنظمات الإنسانية. فمثلاً قد يؤدي دفع الرشاوى إلى التهديد إذا تم الامتناع عن دفع رشوة مماثلة في المستقبل. ولكن إذا كان الموظفون الحكوميون لا يتقاضون رواتب، قد تعتبر الأتعاب المعقولة نظير خدماتهم دخلاً مشروعاً. ويجب ألا تتورط المنظمات الإنسانية في الفساد. وعليها أن تأخذ الوضع المحلي في الاعتبار عند اتخاذ القرار. ويفضل أن يكون ذلك بالتنسيق مع مجتمع المنظمات الإنسانية بالكامل - بتبرير رسوم معينة في سياق الخدمات الحكومية أو التجارية.

وينبغي على جميع الموظفين إدراك أهمية تجنب الفساد. ويجب اتخاذ الإجراءات التأديبية ضد

الموظفين الذين يثبت تورطهم في الفساد. ويجب أن يعرف جميع الموظفين المعنيين طرقاً عملية لتجنب الممارسات الفاسدة. ويحتوي ملحق 4 على بعض النصائح حول كيفية تجنب بعض أمثلة الفساد الشائعة.

(ز) فكر في الاستعانة "بفريق إدخال"

نظراً للأعباء الإدارية الجسيمة عند وصول الفريق قد يكون من المفيد استخدام "فريق إدخال" في نفس الوقت تكون مهمته مساعدة الفريق الميداني في بدء النظم المالية والإدارية واللوجستية وغيرها من النظم الضرورية لعملية ميدانية فعالة. وكثيراً ما يكون وجود شخص مختص في التمويل/الإدارة في تلك المرحلة المبكرة ضرورياً. فقد يبقى "فريق الإدخال" في الموقع لفترة تتراوح بين أسبوع وأربعة أسابيع فقط، ويغادر بمجرد تمكن الفريق الميداني من تدبير أموره بدونه.

4.12 السفر

في سياقات عديدة، تقع أغلب الحوادث الأمنية أثناء السفر. وفيما يلي بعض الأخطار المتصلة بالسفر:

- الحوادث.
- الكمان.
- السطو.
- السلوك العدواني للأفراد المسلحين في نقاط التفتيش.

وينبغي استقبال جميع الموظفين عند وصولهم لأول مرة إلى المواقع غير الآمنة، وخلال المرات اللاحقة أيضاً عند الضرورة. وينبغي على الموظفين المستقبلين لهم أن يحملوا بطاقات هوية.

وينبغي تقديم الإحاطة لجميع الموظفين المعنيين وتدريبهم وتجهيزهم لتقليل مخاطر السفر إلى الحد الأدنى. وتضمن إجراءات التصريح بالسفر أن يكون لكل رحلة سبب وجيه، وأن يستعد الموظفون استعداداً جيداً. ارجع إلى ملحق 39 للحصول على صيغة مقترحة لتصريح السفر.

ويجب أن تكون جميع السيارات المستخدمة، بما في ذلك الطائرات والسفن، في حالة جيدة ويقوم أفراد

4.13 الجوانب الإعلامية لإدارة الأمانة

قد يكون لاستخدام الإعلام نتائج أمنية على المنظمات الإنسانية. فمن ناحية، يفيد الإعلام المحلي في إعلام السكان المحليين بالأنشطة الحالية والمخطط لها وفي كسب القبول المحلي. ومن ناحية أخرى، قد يزيد الإعلام في بعض الأحيان من الاهتمام بالمنظمات الإنسانية لدرجة أنها تصبح هدفاً للمجرمين أو الجماعات العنيفة.

ويفضل بشكل عام إجراء مقابلات مع الإعلام بدلاً من رفضها. ولكن تذكر العبارات الشائعة التي يرددها الصحفيون: "لا أخبار يعني إخباراً سيئاً، الأخبار الجيدة تعني أخباراً سيئاً". الأخبار السيئة تعني أخباراً جيدة". وقد تكون هناك ظروف يمثل فيها استخدام الإعلام خطراً على المنظمات الإنسانية أو السكان المحليين- فمثلاً قد تؤدي التغطية الإعلامية للمساعدات المقدمة لجماعة معينة إلى إثارة العداء نحو تلك الجماعة أو من يساعدها.

وغالباً ما يكون من الضروري أن تتم إدارة التوقعات المحلية. فقد يفترض السكان المحليون أن المنظمات الإنسانية التي وصلت حديثاً ستقدم كميات كبيرة من المساعدات لجميع السكان. ويساعد التفسير المبكر للخطط، ولا سيما من خلال الإعلام المحلي، على التأكد من أن التوقعات سوف تكون أكثر توافقاً مع الواقع. وإذا لم يتم ذلك، سيكون هناك خطر حدوث خيبة أمل، وهو ما سيؤدي في بعض الحالات إلى زيادة المخاطر الأمنية.

وعند إجراء المقابلات الإعلامية، يجب الاستعانة بأنسب الموظفين. وعادة ما يكون المدير هو الأنسب. وأحياناً يكون أحد الموظفين الوطنيين (ليس بالضرورة المدير) أكثر قدرة على إيصال رسالة أكثر دقة وملائمة من الناحية الثقافية، مما يعزز القبول المحلي للمنظمة، وبالتالي يعزز أمنها.

وللحصول على نصائح حول الجوانب الأمنية للتعامل مع الإعلام، ارجع إلى ملحق 19.

4.14 الوضوح والأمن

قد يكون لمتطلبات "الرؤية" الخاصة بالجهات المانحة نتائج أمنية. وعندما يؤدي نشر شعارات الجهات المانحة إلى تعريض موظفي المنظمات الإنسانية والسكان المحليين للخطر، ينبغي التخلي

مؤهلون بتشغيلها. ويطلب من جميع السائقين إجراء فحص يومي على سياراتهم ويتم اختبارهم فيما يتعلق بتغيير الإطارات وغيرها من المهام العامة. ارجع إلى ملحق 6 للحصول على قائمة مراجعة مقترحة للسائقين وملحق 42 للحصول على قائمة معدات مقترحة للسيارات.

وينبغي غلق أبواب السيارة (بما في ذلك أبواب الأمتعة أو الشحن) أثناء القيادة. كما ينبغي أن تترك مسافة بينك وبين السيارة التي أمامك، خاصة في إشارات المرور في حال توقف السيارة التي أمامك. حيث يمنحك ذلك حرية في المناورة.

وعليك أن تغير زمن وطريق أي رحلات يومية تقوم بها، مثلاً من وإلى المكتب. فإذا استطاع المجرمون توقع مكان ووقت تواجدك، سيكون من السهل عليهم استهدافك.

وفي بعض الظروف يكون من الضروري السفر في قافلة. ارجع إلى ملحق 3 للحصول على الإجراءات المقترحة للقوافل.

إن حوادث السيارات سبب رئيسي في إصابة ووفاة موظفي المنظمات الإنسانية. ويجب أن يصر جميع المديرين والموظفين على قيادة دفاعية وأمنة وحذرة. وينبغي اتخاذ الإجراءات التأديبية ضد السائقين الذين يصرون على القيادة السيئة أو الذين قد تؤدي قيادتهم إلى الإساءة لسمعة المنظمة.

ويجب تدريب الموظفين الذين يتوقع قيادتهم لسيارات الدفع الرباعية على قيادتها بشكل جيد.

وإذا كانت هناك حاجة للحصول على ترخيص للسفر من الزعماء المحليين أو السلطات أو الجماعات المحلية، يجب الحرص على الحصول على تلك التراخيص وأن تكون الوثائق ذات الصلة في حوزة المسافرين. وبصورة خاصة، ينبغي أن يقوم المدير المسؤول بفحص تصاريح الطيران وعبور خطوط النزاع والمناطق غير الآمنة بدقة قبل السفر. ففي بعض الحالات تتم مهاجمة موظفي المنظمات الإنسانية بسبب عدم الحصول على تراخيص، أو لحدوث سوء فهم أو لأن المسؤولين المحليين أو الجيش ليسوا على علم بالرحلة المقصودة.

التخلي عن تلك الدعاية⁷ إذا أدى كشف المعلومات السابقة إلى تهديد سلامة المنظمة أو الإضرار بمصالحها.

وينبغي على المنظمات الشريكة لدائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية أن تكون على علم بتلك النصوص وأن تستفيد منها كلما أمكن. وغالباً سيكون للجهات المانحة الأخرى قواعد مساوية: على المنظمات الإنسانية التي تتلقى التمويل من جهات مانحة أخرى أن تدرك هذه القواعد وتستفيد منها عند الضرورة.

4.15 الحماية القانونية لعمال الإغاثة

تتحمل الحكومة المضيفة المسؤولية الأساسية عن أمن وحماية كل من:

- موظفي المنظمات الإنسانية.
- التابعين لهم وممتلكاتهم.
- ممتلكات المنظمات الإنسانية.

وتتبع تلك المسؤولية من واجب كل حكومة في الحفاظ على النظام وحماية الأشخاص والممتلكات ضمن نطاق سلطتها.

وفي حالة المنظمات الإنسانية ومسؤوليها وممتلكاتها، فيعتبر أن الحكومة تتحمل مسؤولية خاصة بناء على ميثاق الأمم المتحدة أو اتفاقيات الحكومة مع المنظمات المستقلة.

وتوفر معاهدة جنيف⁸ حماية قانونية إضافية لفئات معينة محددة بدقة من الموظفين الطبيين المدنيين وموظفي الإغاثة، ولكن ذلك لا يغطي موظفي المنظمات الإنسانية بشكل عام. ويحظى موظفو اللجنة الدولية للصليب الأحمر بالحماية بناء على معاهدة جنيف وكذلك شعار اللجنة الدولية للصليب الأحمر.

وتوفر معاهدة عام 1994 حول سلامة موظفي الأمم المتحدة والموظفين المتصلين⁹ بها الحماية لموظفي

⁷ مطبوعات Ex ante and ex post

⁸ متاح على www.icrc.org

⁹ متاح على <http://www.un.org/law/cod/safety.htm>

عن متطلبات الرؤية. وبالنسبة لدائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية، فإن المقطعات التالية من الشروط العامة لاتفاقية الشراكة الإطارية تعتبر ذات صلة:

تنص المادة 6.1 على:

تساهم المنظمات الإنسانية في الدعاية والعمليات الإنسانية التي تمويلها المجموعة الأوروبية، بشرط ألا يضر ذلك بتقويض المنظمة أو سلامة موظفيها.

تنص المادة 6.3 على:

في حال شراء أجهزة أو سيارات وتجهيزات رئيسية باستخدام التمويل الذي تقدمه المفوضية، وبشرط ألا يضر ذلك بتقويض المنظمة أو سلامة موظفيها، تضع المنظمة الإنسانية علامات تقدير مناسبة على تلك السيارات أو الأجهزة أو التجهيزات، ويشمل ذلك عرض الشعار الأوروبي (12 نجمة صفراء على خلفية زرقاء).

تنص المادة 6.6 على:

تصرح المنظمة الإنسانية للمفوضية بنشر المعلومات التالية بأية صورة ووسيلة، بما في ذلك عبر الإنترنت:

- اسم المنظمة الإنسانية وعنوانها الرسمي.
- الغرض من اتفاقية المنحة.
- مقدار المنحة والنسبة التي يغطيها التمويل من التكلفة الإجمالية للعملية.

ونزولاً عند طلب موثق في حينه تقدمه المنظمة الإنسانية، قد توافق المفوضية الأوروبية على التخلي عن تلك الدعاية إذا أدى كشف المعلومات السابقة إلى تهديد سلامة المنظمة أو الإضرار بمصالحها.

ويضع ملحق 5 (إجراءات إرساء العطاءات) متطلبات رؤية معينة، ولكنه أيضاً يشمل المادة 3.8 التي تنص على:

نزولاً عند طلب موثق في حينه تقدمه المنظمة الإنسانية، قد توافق المفوضية الأوروبية على

- المعلومات المُحدّثة (ترسل كلما كان ضرورياً أثناء استمرار الحادث أو الاستجابة له).
- التقرير الكامل للحادث (عادة يكون مكتوباً، يرسل بمجرد استقرار الحادث أو حله).

ويحتوي ملحق 29 على صيغ مقترحة لكل نوع من أنواع تقارير الحوادث.

ومن الممارسات الجيدة تخصيص "ملف للحوادث الأمنية" في كل مكتب ميداني، يحتفظ به في صورة ورقية أو إلكترونية. وتحفظ تقارير الحوادث لجميع الحوادث الأمنية في هذا الملف، وذلك لتوفير نظرة عامة فورية على الحوادث الأمنية خلال فترة محددة. وتفضل هذه الطريقة عن البحث في البريد الإلكتروني أو الأرشيفات الأخرى للعثور على التقارير ذات الصلة.

5.3 الإبلاغ عن الحوادث التي "كادت أن تقع"

يجب الإبلاغ عن الحوادث التي "كادت أن تقع" بنفس طريقة الحوادث الحقيقية. وفي هذا النوع من المواقف توشك الحوادث الأمنية من الوقوع. وقد يكشف ذلك عن ضعف في الإجراءات الأمنية أو معلومات جديدة عن التهديدات الأمنية. ويجب الإبلاغ عنها لكي تتم مراجعة الإجراءات الأمنية في ضوءها.

5.4 استخلاص المعلومات بعد الحادث

بعد وقوع أي حادث أمني يتم استجواب جميع الموظفين المتأثرين بالحادث للاستعلام عنه. وذلك يساعد على التأكد من الحقائق ومناقشة تغيير الإجراءات ورفع الروح المعنوية.

ويعد استخلاص المعلومات ضرورياً على المستوى الفردي أيضاً لأي موظف له علاقة مباشرة بالحادث. ويكون لذلك نفس أغراض عملية استخلاص المعلومات الجماعية. كما أنه فرصة للشخص المعني للتحدث عن رد فعله تجاه الحادث. وفي حالة طلبهم للاستشارة النفسية أو المساعدة الطبية، أو إذا رأى المدير أن هناك حاجة لأي منهما، ينبغي على المدير السعي إلى نصيحة المتخصصين.

الأمم المتحدة والأشخاص الذين ترسلهم منظمات معينة لديها صلات تعاقدية وثيقة بالأمم المتحدة أو الوكالات التابعة لها.

4.16 الإبلاغ عن جرائم الحرب

يجب أن يكون لدى المنظمات الإنسانية سياسة خاصة بالإبلاغ عن جرائم الحرب و/أو الانتهاكات الخطيرة لحقوق الإنسان والتي قد يشهدها الموظفون أو يجدون أدلة على حدوثها. ويتم تقديم الإحاطة للموظفين على هذا الأساس.

وينبغي أن تأخذ السياسة في الاعتبار التهديدات التي قد تواجه الذين يبلغون عن وقوع جرائم حرب، حيث يسعى المسؤولين عن تلك الجرائم إلى تهديد الشهود. وقد تكون هناك حاجة للموازنة بين واجب الإبلاغ عن الجرائم والمخاطرة بفقدان إمكانية الوصول إلى المستفيدين، والمخاطرة بالعنف ضد الموظفين. ومن الممكن الإبلاغ بطريقة غير مباشرة أو بحذر، وبطريقة لا يستدل منها على أن المنظمة تقدمت بالبلاغ.

5 الحوادث الأمنية

5.1 الحوادث الأمنية: الوقاية ورد الفعل

ينبغي أن يتأكد المديرون من إعداد الموظفين إعداداً مناسباً، للإقلال من المخاطر الأمنية والاستجابة للحوادث. ومدرج في ملحق 28 طرق مقترحة لتخفيض مخاطر الأنواع المختلفة من الحوادث ورد الفعل مع الحوادث في حالة وقوعها.

5.2 الإبلاغ عن الحوادث

قد يساعد الإبلاغ الجيد عن إحدى الحوادث في تخفيض عواقبها. فقد ينتج عنه رد فعل سريع من الشرطة أو المنظمات الأخرى؛ ويمكن أن يحذر الزملاء مما يمكنهم من تجنب نفس الحادث؛ كما يساعد على تحسين الإجراءات الأمنية.

ستكون تقارير الحوادث عادة من الأنواع التالية:

- التقرير الفوري عن حادث (يرسل عن طريق اللاسلكي بأسرع ما يمكن بعد بداية الحادث، ويحتوي على ملخص مختصر وعاجل لما حدث).

الإجراء. ارجع إلى ملحق 20 للحصول على إجراءات مقترحة للإخلاء الطبي.

وتقوم منظمات إنسانية عديدة بالتأمين ضد تكاليف الإخلاء الطبي، ولديها ترتيبات مع شركات إخلاء طبي متخصصة. وإذا كان الأمر كذلك، فمن الضروري أن يعرف جميع الموظفين المعنيين إجراءات الاستفاداة منها.

5.7 الحوادث المميتة

إذا توفي أحد الموظفين، عادة ما تتطلب الممارسات الجيدة الإجراءات التالية على الأقل:

- التأكد من شخصية المتوفى (قد تحدث أخطاء).
- إبلاغ أقرب الأقرباء (ارجع إلى ملحق 22 للحصول على الإجراءات المقترحة لإبلاغ الأقارب).
- إبلاغ السلطات المحلية.
- وضع الجثة في مكان آمن.
- فحص الجثة أو تشريحها، إذا كان ذلك مطلوباً.
- إجراء ترتيب لإعادة الجثة إلى الوطن. وقد تكون تلك العملية معقدة وصعبة وبيروقراطية.
- التعاون مع السلطات المحلية في حالة إجراء تحقيق من قبل الشرطة أو القضاء.
- إبلاغ الإعلام إذا كان ذلك مناسباً وفي الوقت المناسب.
- التأكد من سرعة دفع أي تعويض أو تأمين.
- توفير المساعدة لأقرب أقرباء المتوفى و/أو التابعين له إذا كان ذلك مناسباً.
- قيام المنظمة المستخدمة بالتحقيق في الأحداث التي أدت إلى الوفاة. وقد يتم إجراء التحقيق داخلياً أو بشكل مستقل بناء على الظروف.
- التعرف على الدروس المستفادة من الحادث وتعديل السياسات أو الإجراءات حسب الضرورة.

وعلى المديرين ملاحظة أي علامات دالة على الإجهاد لدى الموظفين، مع الأخذ في الاعتبار إمكانية حدوث اضطراب إجهادي لما بعد الصدمة أو غير ذلك من الأمراض المرتبطة بالإجهاد. وإذا كان هناك شك في وجود مرض مرتبط بالإجهاد يجب اللجوء إلى نصيحة المتخصصين. فقد يتسبب الاستجواب لغرض التخلص من الإجهاد الذي يقوم به شخص غير مدرب جيداً في المزيد من الضرر بدلاً من النفع.

5.5 تحليل الحوادث وتعديل الإجراءات

بعد وقوع أي حادث على المديرين التفكير في الأحداث واستخلاص الدروس منها. فمثلاً، هل ينبغي تقديم الإحاطة إلى الموظفين بشكل أفضل؟ هل ينبغي تعديل الإجراءات؟ هل ينبغي تجنب استخدام طريق معين؟ هل ينبغي أن يكون هناك اتصال أفضل بالشرطة؟ هل ينبغي اتخاذ إجراءات تأديبية ضد أي من الموظفين؟

ويقوم المديرين باستشارة الموظفين المعنيين عند استخلاص الدروس المستفادة من الحادث، للتأكد من التعرف على جميع الدروس الممكنة ومساندة الموظفين للنتائج التي تم التوصل إليها.

وينبغي الاحتفاظ بسجلات لجميع الحوادث الأمنية، ويتم تحليلها من وقت لآخر. وتحدد مواقع الحوادث على الخريطة. ما الذي تكشفه الحوادث عن طبيعة الوضع المحلي وتهديداته؟ هل هناك نمط؟ هل يمكن تمييز أي توجه معين؟ ما الإجراء الذي ينبغي اتخاذه نتيجة لذلك؟

ومن الضروري تبادل تقارير الحوادث مع المنظمات الإنسانية الأخرى، حتى يستفيد الجميع من زيادة المعرفة بالوضع الأمني. وإذا كان هناك موظف أمني في المنطقة تابع للأمم المتحدة أو غيرها، يقوم هذا الموظف بتنسيق ترتيب المعلومات حول الحوادث.

5.6 الإخلاء الطبي

إذا أصيب أحد الموظفين أو أصيب بمرض ولم تتمكن المرافق الطبية المحلية من تقديم العلاج الكافي، قد تكون هناك حاجة للإخلاء الطبي. ويحدث ذلك عادة عندما يرى الطبيب ضرورة ذلك

5.8 التحقيق في الحوادث الخطيرة

قد تكون بعض الحوادث شديدة الخطورة لدرجة أنها تتطلب تحقيقاً كاملاً يقوم به شخص مناسب لا علاقة له بالحادثة. ويترك لكل منظمة تحديد أنواع الحوادث التي تتطلب ذلك التحقيق. وفي الغالب تشمل هذه الحوادث ما يلي:

- الموت.
- العنف الجنسي.
- الإصابة الخطيرة.
- احتيال كبير.
- سرقة كبرى.

وقد تقع بعض الحوادث الخطيرة نتيجة الإخفاق في إتباع الإجراءات الأمنية المتفق عليها. وينبغي أن تهدف التحقيقات إلى التعرف على سبب الحادث، وأن توصي باتخاذ أي إجراءات تأديبية ضرورية. كما أنها تضمن المحاسبة على الخسائر أو الأضرار الخطيرة التي تلحق بالموظفين أو الممتلكات، وهي جزء هام من الإدارة الأمنية السليمة.

5.9 التعامل مع الإعلام بعد الحوادث الأمنية

قد يهتم الإعلام اهتماماً كبيراً بالحوادث الأمنية، خاصة إذا كانت خطيرة. ارجع إلى ملحق 19 للحصول على نصائح للتعامل مع الإعلام.

6. التعليق، الإيقاف، النقل، الإخلاء

6.1 قرار التعليق أو الإيقاف أو النقل أو الإخلاء

إذا أصبح الموقف شديد الخطورة على العمليات الإنسانية، يجب إيقاف العمل. ويكون التوقف مؤقتاً أو دائماً بناء على الظروف. ويعرف إيقاف العمل المؤقت عامة بـ تعليق البرنامج. ويعرف إيقاف العمل بشكل دائم وترك المنطقة بالإخلاء. وأحياناً يكون هناك خيار وسط، يتضمن إيقاف العمل لفترة طويلة بدون إحداث ضجة ولفت الأنظار حتى ينتهي الخطر يعرف بالإيقاف. والبديل الأخير هو نقل بعض الموظفين أو جميعهم، مع الاستمرار في العمل في البلاد.

ومن الصعب اتخاذ قرار التعليق أو الإيقاف أو الإخلاء أو النقل. فلا توجد صيغة لاتخاذ القرار من خلالها: فالمديرون وحدهم هم الذين يستطيعون أن يقرروا، باستخدام تقديرهم والاستعانة بأي نصائح ضرورية. وينبغي الأخذ في الاعتبار أن الإخلاء قد يعرض الموظفين للخطر أثناء قيامهم بالإخلاء. وعادة يكون هذا ضرورياً إذا كان الوضع الحالي للموظفين متعذر الدفاع عنه، أو عندما يكون الموظفون في حالة إيقاف ويتوقع أن يزداد الوضع سوءاً.

وعادة ما يتخذ المقر الرئيسي القرار، بناء على نصيحة أكبر مدير (على المستوى الإداري) موجود في الميدان. وإذا لم يكن من الممكن الاتصال بالمقر الرئيسي، تكون لدى المدير الموجود في الميدان سلطة اتخاذ قرار الإخلاء إذا كان القرار مطلوباً بصفة عاجلة. وقد يحدث أن يتخذ المقر الرئيسي قرار الإخلاء ضد نصيحة المدير الموجود في الميدان، وفي هذه الحالة يجب أن يتم الإخلاء.

والسؤال الجوهرى هو: هل المخاطر المحتملة للعمل تتجاوز المنافع المحتملة؟ وإذا كان الأمر كذلك، يجب أن يتوقف العمل. وإلا فمن الأرجح أن يستمر العمل. وتشمل الأسئلة الثانوية:

- ما الذي تخطط له المنظمات الإنسانية الأخرى؟ هل ستعلق العمل أم توفقه أم تقوم بالإخلاء- أم تستمر في العمل؟ هل ستقوم باتخاذ أي إجراءات أمنية جديدة؟ ما رأيها في الموازنة بين المخاطر والمنافع؟ وعليك أن تدرك أن الأعمال التي تقوم

وبذلك تقل مشاكل التمويل إذا أصبح من الضروري تعليق الأنشطة.

6.3 الإيقاف

في بعض الأحيان تعرف فترات التعليق الأطول، حيث يظل الموظفون في منازلهم أو في مكان آمن لفترة طويلة حتى ينتهي الخطر، تعرف بالإيقاف. ويجب التأكد من توفر الموارد الكافية خلال فترة الإيقاف.

6.4 النقل أو تخفيض الموظفين

إن أحد البدائل للتعليق أو الإيقاف هو نقل الموظفين إلى موقع أكثر أمناً، بدون ترك البلاد. والبديل الإضافي هو تخفيض أعداد الموظفين العاملين بغرض تقليل المخاطر.

6.5 الإخلاء

عندما يشكل الموقف خطورة شديدة على بقاء موظفي المنظمات الإنسانية في المنطقة يكون الإخلاء ضرورياً. وعادة يعني "الإخلاء" عبور الحدود للموظفين. ولا يجب الاستهانة بقرار الإخلاء، حيث تكون عواقبه بعيدة المدى وقد تشمل:

- زيادة التهديدات لمنظمتك أو المنظمات الإنسانية الأخرى.
- زيادة أعباء العمل على المنظمات الأخرى إذا استمرت.
- إساءة الفهم من جانب السكان المحليين.
- زيادة الحاجات لدى السكان المحليين بسبب انتهاء البرنامج الإنساني.
- إنهاء خدمة الكثير من الموظفين.
- فقدان الممتلكات إذا حدث نهب أو سرقة بعد الإخلاء.
- صعوبة في تجديد البرنامج في المستقبل.
- ومن المرجح أن يتضمن الإخلاء أغلب الخطوات التالية، إن لم يكن كلها:
- استشارة الموظفين الأقدم.

بها المنظمات الإنسانية الأخرى قد تعرضك لمخاطر أكبر.

• كيف سيتغير الموقف في المستقبل القريب؟

• كيف ستتغير الحاجات في المستقبل القريب؟

• ما هي التدابير الأمنية الأخرى التي يمكننا دراستها، والتي قد تُمكن البرنامج من الاستمرار؟

• هل يمكن، بدلاً من التوقف عن العمل، التفكير في تخفيض مستويات الموظفين أو تقليل السفر أو تعديل الإجراءات لتقليل المخاطر؟

• هل هناك حاجة لمعرفة معلومات إضافية من أجل الوصول إلى قرار؟

ويحق للأفراد الرحيل إذا رأوا أن مخاطر الاستمرار كبيرة. ولدى معظم المنظمات الإنسانية سياسة تقضي بما يلي:

- يجوز لأي موظف أن يختار ترك موقع غير آمن، وسيتم دائماً احترام قرارهم؛ ولكن
- إذا أصدر المدير أمراً بترك موقع غير آمن، يجب على جميع الموظفين الامتثال.

6.2 تعليق أنشطة البرنامج

قد يكون تعليق أنشطة البرنامج ضرورياً لمجرد تجنب تهديد ظهر مؤخراً. وقد يكون ضرورياً لتوفير وقت للتفكير في الموقف الأمني المتغير. ويمكن استخدامه لإرسال تلميحات إلى السلطات المحلية أو الجماعات الأخرى بأن تهديد المنظمات الإنسانية غير مقبول.

ومن المحتمل أن يكون التعليق أكثر فعالية إذا نفذته جميع المنظمات الإنسانية في نفس الوقت ولنفس الأسباب المعلنة.

ويمكن الإعلان عن التعليق في وسائل الإعلام. وبدلاً من ذلك، يمكن أن يكون غير معلن، ويتوقف ذلك على الظروف والتهديدات والغرض من التعليق.

وينصح بمناقشة احتمالات التعليق الممكنة مع الجهات المانحة خلال مرحلة تخطيط المشروع،

ويحتوي ملحق 10 على قائمة مراجعة مقترحة للنقاط التي تؤخذ في الاعتبار عند تخطيط وتنفيذ الإخلاء.

وفي أغلب الحالات، تكون لدى المنظمات الإنسانية سياسة معلنة تقضي بعدم إخلاء الموظفين الوطنيين من المناطق التي يعيشون فيها. وتشمل أسباب هذه السياسة ما يلي:

- التكلفة الفادحة لإخلاء أعداد كبيرة من الموظفين الوطنيين وإعالتهم.

- عادة يكون للموظفين الوطنيين عائلات في المنطقة وقد لا يرغبون في تركها.

- في كثير من الحالات لا يكون الموظفون الوطنيون مهددين مثل الموظفين الدوليين.

وأحياناً يتم إيضاح هذه السياسة في العقود التي يوقع عليها الموظفون الوطنيون. ومع ذلك، قد يكون من المناسب والممكن في بعض الأحيان نقل الموظفين الوطنيين وعائلاتهم داخل البلاد أو توفير الوسائل التي تمكنهم من القيام بذلك بأنفسهم.

وفي الظروف الاستثنائية، عندما تعرض الأرواح للخطر، يكون من الضروري اتخاذ قرار إخلاء موظفين محددين وأفراد عائلاتهم لكل حالة على حدة. وقد لا تكون هناك متطلبات قانونية لقيام المنظمات بذلك (إلا أن واجب الرعاية قد يشكل مطلباً قانونياً بإخلاء الموظفين في بعض المواقف)، ولكن في بعض الحالات قد يوجد التزام أخلاقي بحماية الموظفين في حالات الخطر الداهم.

وفي حالات أخرى، قد يستمر الموظفون الوطنيون في إدارة البرنامج، أو صيغة معدلة منه، أثناء غياب الموظفين الدوليين. وقد يكون ذلك ممكناً إذا كانت المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها الموظفون الوطنيون أقل بكثير من تلك التي قد يتعرض لها الموظفون الدوليون. وفي تلك الحالة، يكون من الضروري وجود إجراءات واضحة واتصالات جيدة بالمقر الرئيسي.

6.6 دور الأمم المتحدة في الإخلاء

إذا قررت الأمم المتحدة الإخلاء، قد تؤدي على الأرجح دوراً رئيسياً في إخلاء المنظمات الإنسانية

- استشارة المقر الرئيسي.

- قرار الإخلاء.

- إبلاغ جميع الموظفين.

- إبلاغ السفارات المعنية، إذا كان ذلك مناسباً.

- تخطيط الإخلاء (يجب أن يكون هناك خطط إخلاء مختصرة في الخطة الأمنية؛ ويتم الآن تكييفها وإضافة التفاصيل إليها).

- تحديد أي من الموظفين سوف يمكث ومن سوف يغادر (إن وجد).

- التعرف على الممتلكات التي ستغادر وتلك التي ستبقى؛ حاول إخفاء الممتلكات عالية القيمة إذا أمكن.

- توفير تعليمات واضحة للموظفين الباقين.

- توفير الرواتب وأي أموال أخرى للموظفين الباقين.

- إبلاغ السلطات المحلية بالإخلاء إذا كان ذلك مناسباً.

- إبلاغ المقر الرئيسي بالخطة التفصيلية.

- تنفيذ الإخلاء.

- إبلاغ المقر الرئيسي باستكمال الإخلاء.

- إبلاغ السفارات المعنية باستكمال الإخلاء.

- استخلاص المعلومات من الموظفين بعد الإخلاء وإتاحة الاستشارة النفسية عند الضرورة.

- كتابة تقرير ما بعد الإخلاء، ويشمل وصفاً تفصيلياً لوضع جميع الموظفين والممتلكات والأموال وأي قضايا لم تحل.

- الاستمرار في الاتصال بالموظفين الباقين (إن وجدوا).

- التخطيط للعودة، إذا كان ذلك مناسباً.

- تعبیر من المنظمة أو من الأفراد عن الامتثال للعمل الذي قام به الموظفون: ادرس احتمال إقامة مراسم شكر أو حفل وداع.

6.8 الجوانب الإعلامية للتعليق أو الإيقاف أو النقل أو الإخلاء

قد يهتم الإعلام بالإخلاء. وقد يغري ذلك بعض الصحفيين لتقديم تقارير مثيرة أكثر من اللازم. وإذا قررت المنظمات الإنسانية الحديث إلى الإعلام حول الإخلاء، فقد تسعى إلى تحقيق واحد أو أكثر من الأهداف التالية:

- جذب الانتباه الأساسي إلى الحاجات المتزايدة للسكان بعد إغلاق أو تعديل البرامج الإنسانية.
- تقديم وصف حقيقي وواقعي للإخلاء وأسبابه لتصحيح أي وصف زائف أو شائعات قد أصبحت رائجة.
- المطالبة باتخاذ الحكومات أو السلطات أو الجماعات الأخرى لخطوات من شأنها تقليل التهديدات التي تواجه المنظمات الإنسانية لكي تستمر في عملها.
- التعبير عن الأمل في تجديد البرامج في المستقبل القريب.

6.9 العودة بعد الإخلاء

إذا أصبح من الممكن العودة إلى المنطقة بعد الإخلاء، سيكون من الضروري إجراء تقييم أممي جديد (ارجع إلى ملحق 26) حيث يحتمل أن يكون الموقف الأمني قد تغير من نواح هامة. وستكون هناك حاجة لتجديد العلاقات المحلية، وقد يستغرق الأمر وقتاً حتى تكون هناك الثقة الكافية لإعادة بدء البرامج.

وفي بعض الحالات يكون الموظفون الوطنيون قد استمروا في إدارة البرنامج خلال فترة الإخلاء. وقد يكون الاعتراف اللازم بإنجازهم أمراً هاماً لتماسك الفريق. وبشكل خاص، يجب على الموظفين الدوليين عدم إظهار انطباع بأن كل شيء توقف عندما غادروا.

الأخرى، إذا قررت تلك المنظمات الإخلاء. ولا تلتزم الأمم المتحدة بمساعدة منظمة أخرى إلا إذا كانت قد وقعت على مذكرة تفاهم مع تلك المنظمة لضمها إلى الترتيبات الأمنية للأمم المتحدة. ارجع إلى ملحق 40 للمزيد من المعلومات.

6.7 استخلاص المعلومات بعد الإخلاء

بعد الإخلاء، يقوم المديرون المناسبون باستخلاص المعلومات من الموظفين للتأكد من حل أي قضايا عالقة بقدر الإمكان. وقد تشمل هذه القضايا على سبيل المثال:

- حاجات السكان الذين تم تركهم: هل هناك أي طريقة للوفاء بها الآن وقد انتهى البرنامج أو تم تعديله؟
- هل سيتم تجديد البرنامج؟ وإذا حدث ذلك، فمتى وكيف وتحت أي شروط؟
- هل ينبغي الاستمرار في التعاقد مع الموظفين لكي تكون هناك إمكانية لتجديد البرنامج بمجرد أن يصبح ذلك ممكناً؟
- إنهاء أو تجديد العقود؛ وإعادة التكليف بمهام أخرى.
- الاستمرار في الاتصال بالموظفين الذين انتهت عقودهم منذ فترة قريبة.
- إدارة الموظفين الباقين.
- مشاعر الضياع أو اليأس.
- القيام بحملات أو العمل من أجل كسب التأييد.
- المقابلات الإعلامية.
- الرواتب.
- التعويض عن فقدان الممتلكات.
- الإجهاد.
- علاج أي موظفين في حاجة إلى الرعاية الطبية.
- الخطط المستقبلية للفريق والأفراد.

7. إنهاء برنامج

قد يكون لإنهاء البرنامج لأي تداعيات أمنية. فقد يشعر الموظفون بخيبة الأمل لفقدان وظائفهم. وقد يحتج الزعماء والمقاولون والشركاء والمستفيدون المحليون على فقدان المساعدة التي قدمها البرنامج. وهناك حاجة للحرص على ضمان إدارة الإنهاء بشكل جيد وعدم ظهور مخاطر أمنية.

7.1 إنهاء عقود الموظفين

ينبغي أن يتم التخطيط لعملية إنهاء العقود بحرص وإدارتها بحساسية. وينبغي أن يذكر في العقود منذ البداية إمكانية إعطاء مهلة قصيرة في أوقات الأزمات، وبذلك يعرف الموظفون ما يتوقعونه. وقد تتعزز روابط الولاء مع الوقت، ويشعر بعض الموظفين أنهم لم يكافئوا على ولائهم. وقد يقع موظفون آخرون في إغراء السرقة من المنظمة، حيث يعرفون الآن أنهم ليس لهم مستقبل فيها. وقد كان هناك حالات من الموظفين الساخطين الذين يهددون أو يقومون بأعمال عنف نتيجة لفقدان وظائفهم.

وينبغي إتباع قوانين وتقاليد العمل المحلية بدقة. وقد تكون هناك حاجة إلى محام محلي جيد: سيكون أجره أقل بكثير من تكلفة أي إجراء قانوني قد ينتج بأية طريقة أخرى.

وفوق كل ذلك، يجب أن تكون العملية عادلة وتفهم بأنها عادلة. وينبغي أن يتأكد المديرين في جميع الأوقات من وجود اتصال واضح حول العملية إلى جانب الاستشارة كلما أمكن.

وقد تكون المدفوعات المتكررة للخدمة والتعويضات الأخرى مناسبة أو مطلوبة قانوناً. وعند دراسة تلك المبالغ، قد تود المنظمات أن تكون أكثر سخاءً. وقد يرى ذلك على أنه إجراء أممي جيد، ويشجع الموظفين المنصرفين على التحدث جيداً عن صاحب العمل السابق.

7.2 إنهاء العقود الأخرى

قد تكون هناك حاجة لإنهاء العقود مع الشركات المحلية وأصحاب المباني وغيرهم. وفي بيئة تعرف بأنها غير آمنة حيث قد تنشأ أزمة نتيجة لإنهاء العقد بدون إعطاء مهلة كافية، يمكن كتابة

عبارات في العقود منذ البداية للتعامل مع تلك الحالات. وتعد الشفافية والعدل والاهتمام بالتفاصيل من الأمور الهامة. ومرة أخرى قد يكون من المفيد الاستعانة بمحام محلي.

7.3 الجوانب القانونية لإنهاء البرنامج

يجب حل أي ادعاءات معلقة أو قضايا قانونية قبل مغادرة المدير. فقد يؤدي الرحيل بدون حلها إلى زيادة المخاطر التي قد يتعرض لها الموظفون والموظفون السابقون والمنظمات الإنسانية الأخرى. كما قد يضر ذلك بسمعة المنظمة ويجعل عودتها أمراً صعباً.

7.4 التخلص من الممتلكات

يتم اتخاذ قرارات مبكرة حول كيفية التخلص من ممتلكات المنظمة. حيث يمكن بيع بعضها. ويمكن إعطاء البعض الآخر للمنظمات المحلية. كما يمكن أن تأخذ المنظمة بعض الممتلكات خارج المنطقة لاستخدامها في برامج أخرى.

وتتوقف تلك القرارات على متطلبات الجهات المانحة وقواعد المنظمة و/أو قرار المدير المعني.

وقد تطلب بعض الحكومات من المنظمات الإنسانية المغادرة وترك ممتلكاتها، وذلك لأن الممتلكات كانت مخصصة وتم تمويلها لمنفعة السكان المحليين، وعلى ذلك يجب الاستمرار في استخدامها لمنفعتهم. وقد شمل ذلك في بعض الأحيان بعض الأغراض غالية الثمن مثل السيارات. وتوصي مدونة سلوك الصليب الأحمر/ الهلال الأحمر/ المنظمات غير الحكومية بما يلي: "لا ينبغي على الحكومات أن تقيد إعادة تصدير معدات الإغاثة عند انتهاء عملية الإغاثة"¹⁰، ولكن بعض الحكومات قد لا تود الأخذ بهذه التوصية. ولتجنب سوء الفهم حول هذه القضية، يفضل أن توضح المنظمات الوجهة النهائية لتلك المعدات مع السلطات المحلية أثناء التقييم الأمني الأولي قبل بداية البرنامج.

7.5 التقييم والمعاينة

قد تطلب المنظمة أو الجهات المانحة تقييماً أو معاينة للبرامج، بما في ذلك جوانب الإدارة المتعلقة

¹⁰ متاح على <http://www.ifrc.org/publicat/conduct/code.asp>

7.10 وضع الوثائق في أرشيف بعد إغلاق البرنامج

توضع جميع الوثائق والتقارير المتعلقة بالأمن في أرشيف بالشكل المناسب. ويُمكن ذلك من المسؤولية في حالة إجراء أي تحقيق مستقبلي. وقد يحمي ذلك المنظمة من أي ادعاءات باطلة.

ويجب الحرص عند نقل الوثائق خارج البلاد. حيث توجد أمثلة لقيام السلطات بتفتيش موظفي المنظمات الإنسانية المغادرين، والعثور على وثائق حساسة معهم، وسجن الموظفين نتيجة لذلك.

بالأمن، قبل إنهاء البرنامج. وينبغي أخذ ذلك في الاعتبار عند التخطيط للإغلاق. وبصورة خاصة، هل سيكون الموظفون الرئيسيون متاحين لإجراء مقابلات معهم إذا كان ذلك مطلوباً؟ وإذا لم يكن بإمكان التقييم والمعاينة القيام بالعمل بالشكل المناسب، سيتم فقد عنصر هام من الإدارة الأمنية.

7.6 تسليم البرنامج

في بعض الحالات يمكن تسليم البرنامج أو جزء منه إلى منظمة أخرى تستمر في إدارته بعد رحيل المنظمة التي بدأتها. ومن الضروري وجود شفافية ووضوح واهتمام بالتفاصيل واتصالات جيدة مع الشركاء والمنتفعين. وإلا فقد ينشأ سوء فهم وتوتر بين السكان المحليين، الذين قد يصبحون عدائيين تجاه أي من المنظمات.

7.7 الجوانب الإعلامية لإغلاق البرنامج

إذا تم التخطيط لأي إعلان في وسائل الإعلام، ينبغي أن يكون مصمماً بصورة تعطي أقصى قدر من الوضوح للسكان المحليين حول إغلاق البرنامج، وتقلل أي إحساس بخيبة الأمل.

7.8 مناسبات الوداع

ينبغي أن تكون احتفالات الوداع متواضعة كلما أمكن، ويكون المستفيدون المحليون في بؤرة الاهتمام. ويتم تقديم الشكر لجميع الموظفين، وخاصة الموظفين الوطنيين، على عملهم. وقد يؤدي أي انطباع بالغرور أو الرضا عن النفس أو الغطرسة إلى تقليل قبول السكان المحليين ليس لمنظمتك فقط، بل للمنظمات الإنسانية عامة. وقد يزيد ذلك بصورة غير مباشرة من التهديدات التي قد تتعرض لها المنظمة أو المنظمات الإنسانية عامة.

7.9 استخلاص المعلومات بعد إغلاق البرنامج

ينبغي أن يقوم المدبرون الكبار في المقر الرئيسي بدعوة موظفي البرنامج الذي تم إغلاقه مؤخراً من أجل استخلاص المعلومات حول البرنامج. وينبغي تخصيص وقت كاف لإنصاف نطاق البرنامج. وينبغي أن يتم مناقشة الجوانب الأمنية، من التقييم الأول إلى إغلاق البرنامج. وينبغي أن يتأكد المدبرون الأقدم من أن أي دروس مستفادة تؤدي إلى تغيير في السياسات أو الإجراءات الأمنية.

8. إدارة المقر الرئيسي للأمن

8.1 مسؤوليات المقر الرئيسي في إدارة الأمن

تضطلع المراكز الرئيسية للمنظمات الإنسانية بمسؤوليات أمنية هامة تشمل ما يلي:

- وضع السياسة الأمنية للمنظمة.
- إعداد إجراءات أمنية عامة للمنظمة، يمكن بعد ذلك تكييفها بحسب كل سياق ميداني.
- التأمين.
- سياسة التدريب.

• إصدار قرار الانتشار أو الإخلاء: عادة يتخذ المقر الرئيسي القرار النهائي حول إرسال الفريق إلى دولة أو إقليم جديد، وحول إخلاء الفريق. وعادة ما يعطي المقر الرئيسي للمدير الميداني السلطة على الإخلاء إذا كان الموقف عاجلاً أو إذا لم يتمكن/تتمكن من الاتصال بالمقر الرئيسي.

• توفير موظفين ميدانيين أكفاء، وخاصة مدير ميداني ذي كفاءة وخبرة. ويعتبر ذلك من أكثر المساهمات فعالية في الإدارة الأمنية الجيدة في الميدان.

• تجهيز الموظفين الميدانيين، من خلال التدريب والإحاطة والتزويد بالمعدات.

• تخطيط العمليات الميدانية.

• تخصيص الموارد الكافية- المالية والبشرية- لضمان الأمن، بما في ذلك التدريب على الأمن.

• توفير الدعم للمديرين والموظفين الميدانيين عندما يتطلب الأمر ذلك.

• نقض قرارات المدير الميداني عند الضرورة. ومن النادر أن يكون ذلك ضرورياً إذا كان المدير الميداني ذا كفاءة وخبرة ومستعد بشكل جيد.

• مراقبة فعالية الإدارة الأمنية في الميدان.

• التأكد من الاستفادة من الدروس المستخلصة من خلال الخبرة ومن تحديث السياسة والإجراءات بناء عليها.

• إدارة أمن موظفي وممتلكات المقر الرئيسي.

• التأكد من إعداد المديرين الأكبر في المقر الرئيسي على نحو جيد لاتخاذ قرارات أمنية في الوقت المناسب عند الضرورة. ويشمل ذلك الاستعداد والتنفيذ لفريق إدارة الأزمات بغرض إدارة بعض الحوادث الخطرة أو التي تحظى بالأهمية.

• تشجيع ثقافة الأمن الجيد في كافة أنحاء المنظمة.

• ينبغي أن تكون المنظمات الإنسانية على وعي بمدى مسؤوليتها القانونية إذا وقعت عدة حالات طوارئ. وبشكل خاص، قد تكون مسؤولية الإهمال شديدة إذا ظهر أن أحد الموظفين قد أصيب نتيجة للإعداد غير الكافي للعمل في موقع غير آمن، مثلاً. وعلى المقر الرئيسي أن يستعين بمشورة قانونية في تلك المسألة.

8.2 الهيكل الهرمي للمستندات: السياسة الأمنية، الدليل، الخطة

إن التسلسل الهرمي البسيط الموصى به للوثائق الأمنية الرئيسية هو:

• **السياسة الأمنية** – التي تحدد السياسة العامة للمنظمة (راجع ملحق 32)

• **الدليل الأمني** – الذي يحدد الإجراءات العامة للمنظمة (راجع ملحق 30)

• **الخطة الأمنية** – التي تحدد الإجراءات التفصيلية لموقع محدد (راجع ملحق 31)

وبهذه الطريقة تكون الأغراض المختلفة لكل وثيقة أمنية على حدة مُعرّفة على نحو واضح، ويتم تجنب الزيادة السريعة للوثائق. ينبغي أن تكون كل من السياسة الأمنية والخطط الأمنية قصيرة، وذلك لضمان التحقق من قراءتها. ومن المحتمل أن يكون الدليل أطول بكثير حيث أنه يوجد العديد من

- صياغة إجراءات أمنية عامة أو دليل أمني، وذلك لاعتماده من قبل المديرين الكبار.
- مساعدة المديرين الكبار على مراقبة فاعلية الإدارة الأمنية
- تقديم المشورة حول تصميم وتقديم التدريب على الأمن، والإحاطة واستخلاص المعلومات. وربما أيضاً يجري التدريب بصورة مباشرة، ولا سيما 'تدريب المدربين'.
- تقديم المشورة حول شراء المعدات والخدمات المناسبة المتعلقة بالأمن، مثل التأمين والاستشارات.
- المساعدة في تعيين أي موظفين لهم علاقة بالأمن.
- مراجعة الخطط الأمنية التي أعدتها الفرق الميدانية.
- تجميع المعلومات حول الحوادث الأمنية و'الحوادث وشبكة الوقوع'.
- تجميع الدروس المستفادة حول الأمن على مستوى المنظمة.
- مساعدة المديرين أثناء الحوادث الأمنية.

إن المستشار الأمني ليس مسؤولاً عن إدارة الأمن – حيث أن هذه المسؤولية تقع على عاتق المديرين الرأسيين في كل مستوى ذي صلة.

8.4 إدارة الموارد البشرية – الجوانب الأمنية

إن توفير الموظفين المناسبين، ممن يتمتعون بالخبرة والتدريب المناسبين، وفي الوقت المحدد هو إحدى أهم الإسهامات في للإدارة الأمنية. يحتاج مديرو الموارد البشرية للإرشاد والدعم من المديرين الرأسيين الأقدم لو كان لهم أن ينجحوا في هذا الهدف. ويواجه الكثير من المنظمات الإنسانية بعض الصعوبات في إيجاد موظفي الطوارئ الذين تحتاج إليهم. وتكون النتيجة مستوى أقل من الموظفين عدداً ونوعية مما تستحقه هذه البرامج التي تنفذ حياة الكثيرين.

الإجراءات الأمنية التي يمكن أن تنطبق على مجموعة كبيرة من المواقف المختلفة.

تصف السياسة الأمنية طريقة تناول المنظمة لمسألة الأمن وتحدد القواعد العامة للإدارة الأمنية.

ويكون الدليل الذي يحوي إجراءات أمنية عامة مفيداً للموظفين الميدانيين الذين ينبغي عليهم تكييف الإجراءات لتلائم السياق المحلي. وهذا يجنب الحاجة لتكرار الإجراءات العامة في الخطة الأمنية الخاصة بموقع معين. وبهذه الطريقة يتم توفير الوقت، وتبقى الخطة الأمنية قصيرة ومن ثم أكثر احتمالاً لقراءتها من قبل الموظفين الميدانيين. وتتضمن الأسماء الأخرى التي أحياناً ما تُستخدم للدليل الأمني كلاً من 'الكتيب الأمني' و'إجراءات التشغيل الموحدة'

إذا لم يكن لدى المنظمة دليلها الأمني الخاص بها، فربما تجد أنه من المفيد، كتدبير مؤقت، أن تستخدم كتيباً آخر أعدته منظمة أخرى، مع تعديله أو إضافة ملحق له يفي بالاحتياجات المحددة للمنظمة.

وعادة من يكتب الخطط الأمنية هو قائد الفريق الميداني أو غيره من الموظفين الذين سيكونون مسؤولين عن الإدارة الأمنية في موقع ميداني معين. وإذا كان هذا ممكناً، ينبغي أن تكتب بالتعاون مع كل الموظفين، الوطنيين والدوليين على حد سواء، الذين سيتأثرون بها. ومن الممارسات الجيدة إرسال صورة من كل خطة، وكل النسخ المُحدّثة، إلى المقر الرئيسي حتى يستجيب الموظفون هناك على نحو مناسب إذا اقتضت الحاجة.

8.3 المستشار الأمني

توظف بعض المنظمات الإنسانية مستشاراً أمنياً واحداً أو أكثر. والغرض من هذا المنصب سواء في المقر الرئيسي أو الميدان هو تقديم المشورة للمديرين والموظفين حول الإدارة الأمنية الجيدة، وأيضاً تقديم الدعم لهم في مهامهم التي لها علاقة بالأمن.

ينبغي أن يتم تحديد مهام المستشار الأمني بصورة واضحة. وقد تتضمن هذه المهام ما يلي:

- تقديم المشورة للمديرين الكبار حول السياسة الأمنية.

- تعطل الاتصالات
- عمليات الاحتيال الكبيرة
- الاختطاف وطلب فدية

- مطالبات التعويض ضد المنظمة مترتبة عن حادثة أمنية
- أي حادثة أخرى أثارت اهتمام وسائل الإعلام أو من المحتمل أن تثير اهتمامها

ومن المحتمل أن يكون فريق إدارة الأزمات لازماً للتعامل مع مثل تلك الحوادث. ويضم مثل هذا الفريق المديرين وموظفي الدعم الضروريين لإدارة الحادثة الخطيرة أو اللافتة للانتباه طوال مدتها.

وينبغي على المقر الرئيسي أن يتأكد من وجود خطط الطوارئ الخاصة بأي حادث يمكن أن يكون له أثر كبير على المنظمة أو عملها، بما في ذلك بعض من الأمثلة سالفة الذكر.

8.6 القانون الإنساني الدولي

يجوز للمقر الرئيسي أن يلعب دوراً في تقديم المشورة لموظفيه حول النصوص ذات الصلة في القانون الإنساني الدولي، ودعوة الدول أو الأطراف الأخرى لاحترام تلك النصوص.

راجع ملحق 17 للحصول على المزيد من المعلومات حول القانون الإنساني الدولي.

8.7 المناصرة ومساحة العمل للمنظمات

الإنسانية: جوانب المقر الرئيسي

ينبغي على المقر الرئيسي أن يكون مستعداً لتقديم المساعدة للمديرين الميدانيين في التفاوض بشأن منطقة العمليات الإنسانية، وفي مناصرة أي مبادرات سياسية أو غيرها من المساعدات قد يتطلبها الموقف. وفي بعض الحالات، قد يتضمن هذا تنظيم بعض الحملات، ويفضل أن تكون بالتعاون مع المنظمات الأخرى، من أجل تدخل قوة عسكرية مكلفة على نحو صحيح. وقد يتضمن كذلك ممارسة الضغوط من أجل الحفاظ على الفروقات المناسبة بين القوات المسلحة والمنظمات الإنسانية، وأهدافها ذات الصلة.

بالنسبة للإدارة الأمنية الجيدة، كما هو الحال بالنسبة للإدارة العامة، من الهام التخطيط لتوفير الاحتياجات طويلة الأجل من الأفراد مع استثمار الموارد الكافية حتى يتسنى توفير عدد كاف من الموظفين الجيدين لعمليات الطوارئ.

وعادة ما تحتاج المنظمات لتعيين موظفين جدد لبرنامج الطوارئ. ويمكن للقدرة على التعيين بسرعة وبفاعلية أن تحدث فرقاً كبيراً في نجاح الفريق الميداني وأمنه. ويلعب مديرو الموارد البشرية دوراً في التحقق من أن كل الموظفين مستعدون للميدان تدريباً وإحاطةً وتزوداً بالمعدات المناسبة.

تتطلب غالبية الموظفين الميدانيين تغطية تأمينية. وينبغي على مديري الموارد البشرية التحقق من وجود التغطية المناسبة، ومن أن هذه التغطية لا تستثني المخاطر ذات الصلة. لاحظ أن الإخفاق في الاحتفاظ بتغطية تأمينية كافية يمكن أن يؤدي إلى مطالبات هائلة ضد صاحب العمل، وهو الأمر الذي قد يدفع بصاحب العمل إلى الإفلاس في بعض الحالات. وعلاوة على هذا، فإن التعويض المالي لا يعني من واجب العناية، ومن ثم فإنه من الممكن رفع قضايا حتى في حالة وجود التغطية الكافية، إذا كانت المنظمة مهملة.

يتوجب على مديري الموارد البشرية أن يتأكدوا من أن تقييمات أداء الموظفين تتضمن تقييماً للأداء في الإدارة الأمنية، حيثما كان ذلك ملائماً.

8.5 الحوادث الخطيرة أو اللافتة للانتباه

من المحتمل أن يلعب المقر الرئيسي دوراً في إدارة حوادث معينة خطيرة أو لافتة للانتباه، هذا إذا كان الفريق الميداني غير قادر على إدارتها بمفرده. وينبغي أن يكون المديرون الكبار مدربين ومستعدين، بحسب الحاجة، للتعامل مع تلك الحوادث. وقد تتضمن الأمثلة ما يلي:

- وفاة موظف أو إصابته بدرجة خطيرة
- الكارثة التي تؤثر على قدرة المقر الرئيسي على أداء وظائفه
- الإصابات الجماعية، سواء في الميدان أو المقر الرئيسي

8.11 العلاقة مع نظام الأمن بالأمن بالأمم المتحدة

تمثل وكالات الأمم المتحدة العمليّاتية جزءاً من نظام الأمن بالأمم المتحدة. ومع أن المنظمات الإنسانية الأخرى ليست جزءاً من هذا النظام، فإنها قد ترغب في أن تشارك في الحوار الدائر مع الأمم المتحدة (المنسق الأمني للأمم المتحدة أو أي جهاز مختص آخر) لتشجيع الممارسات الجيدة في الإدارة الأمنية من قبل الوكالات الإنسانية.

في عام 2002، قامت لجنة الأمم المتحدة الدائمة بين الوكالات، بالتشاور مع المنظمات غير الحكومية، بإعداد كتيب خيارات للتعاون الأمني بين الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية. ويحتوي الملحق رقم 41 على تراخيص لهذا الكتيب. وينبغي للمقر الرئيسي للمنظمة غير الحكومية أن يكون على دراية بقائمة الخيارات هذه، وأن يقوم بتوزيعها على المديرين الميدانيين.

8.12 العلاقة مع الجهات المانحة

الكثير من الجهات المانحة لها مصلحة مباشرة في الإدارة الأمنية الجيدة وسترغب في الإبقاء على الحوار المستمر مع المقر الرئيسي للمنظمات الإنسانية. ومن شأن هذا أن يُمكن عملية التمويل المطلعة واتخاذ القرارات بشأن السياسة، وهو ما يمكن أن يكون له قيمة في دعم الإدارة الأمنية الفعالة في كل من المنظمة وبصورة أشمل على مستوى القطاع بأسره.

8.13 المدونات والمعايير

مدونة السلوك الخاصة بالصليب الأحمر/الهلل الأحمر/المنظمات غير الحكومية

تحتوي مدونة السلوك الخاصة بالصليب الأحمر الدولي وحركة الهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية في إعانات الكوارث¹¹ تحتوي على الأقل على النقاط التالية المتعلقة بالأمن:

- "ينبغي على الحكومات المضيفة أن تُسهّل للوكالات الإنسانية غير الحكومية الوصول السريع لضحايا الكوارث".

ينبغي على المقر الرئيسي أن يكون مدركاً لاحتمال أن تعرض رسائل المناصرة الموظفين أو الشركاء المحليين أو السكان المحليين للخطر. ولهذا السبب، ينبغي على المديرين الميدانيين مراقبة تطور وتسليم رسائل المناصرة.

كما أن الفكر المبتكر والدعوة الجريئة، على أساس الأدلة التي أجريت عليها أبحاث جيدة وتفكير ناضج، يمكن أن يكون لهما أثر نافع وكبير على أمن العملية الإنسانية، ومن ثم على سلامة السكان المحليين

8.8 المحفوظات (الأرشيف)

ينبغي على المقر الرئيسي أن يضمن حفظ المحفوظات التي تحتوي على كل السجلات ذات الصلة من البرامج الميدانية. ومن شأن هذا أن يساعد في مسألة المساءلة، ويمكن أن يحمي المنظمة ضد الاتهامات في المستقبل. وهو أيضاً يوفر نسخة احتياطية في حالة تعرض السجلات للتدمير جراء الحرائق أو الصراعات.

8.9 الإجراءات التأديبية

نادراً ما تكون هناك حاجة للانضباط، ولكنه جزء هام في الإدارة الأمنية. ينبغي على الموظفين أن يكونوا مدركين أن أي إخلال بالإجراءات الأمنية يمكن أن يكون مخالفة تأديبية.

ينبغي على المديرين أن يقودوا الموظفين عن طريق القدوة، وينبغي أن يتحققوا من أن الموظفين لا يلجئون للطرق المختصرة في الأمن.

8.10 نظام الضابط المناوب

يسمح نظام الضابط المناوب في المقر الرئيسي للمديرين الميدانيين وغيرهم بالاتصال بالمقر الرئيسي في أي وقت سواء بالليل أو النهار، من خلال هاتف جوال أو أي طريقة اتصال أخرى. وينبغي أن يكون مع الضابط المناوب قائمة اتصال كاملة ومجدد إحاطة يصف الإجراءات التي ينبغي اتخاذها في حالات الطوارئ المختلفة. وعادة ما يعمل النظام كنظام تبادلي، مع وجود رقم بديل يمكن الاتصال عليه في حالة عدم استجابة الرقم الرئيسي.

¹¹ متاحة في موقع <http://www.ifrc.org/publicat/conduct/code.asp>

- "ينبغي على المنظمات الحكومية الدولية أن تمد الوكالات الإنسانية غير الحكومية بنفس حرية الوصول للمعلومات ذات الصلة كما يتم منحها للمنظمات التابعة للأمم المتحدة. وتُحَثُّ المنظمات الحكومية الدولية على أن تتبادل كل المعلومات التي لها صلة بتطبيق استجابة فعالة للكوارث مع شركائها التنفيذيين من الوكالات الإنسانية غير الحكومية."

مدونة العاملين في المساعدات الإنسانية

يحمل المبدأ السابع من كود الناس في المساعدات فيما يتعلق بالممارسات الجيدة في الإدارة والدعم لعمال الإغاثة¹² يحمل عنوان "الصحة والسلامة والأمن". وهو ينص على ما يلي:

"إن أمن موظفينا وصحتهم الجيدة وسلامتهم هي من ضمن المسؤوليات الرئيسية لمنظمتنا. ندرك أن عمل الإغاثة وعمل وكالات التنمية غالباً ما يكون شاقاً وكثير المطالب على الموظفين في الأحوال المعقدة والخطرة. علينا واجب العناية لضمان السلامة البدنية والنفسية للموظفين قبل فترة عملهم معنا وأثنائها وعند إكمالها".

للمزيد من التفاصيل، راجع ملحق 23.

مشروع "سفير"

تشارك بعض المنظمات الإنسانية في معايير "سفير". ويتطلب المعيار المشترك رقم 7 في الميثاق الإنساني لمشروع "سفير" والمعايير الدنيا في استجابات الكوارث¹³ يتطلب أن "يتوفر لعمال الإغاثة كل المؤهلات والمواقف والخبرات المناسبة لتخطيط البرامج المناسبة وتنفيذها بصورة فعالة".

ومع أن هذا لا يذكر الأمن بصورة صريحة، فإنه يوجد تضمين واضح مفاده أنه ينبغي لعمال الإغاثة أن يكونوا قادرين على إدارة أمنهم بأنفسهم، وأمن فرقهم إذا كانوا مديرين، وذلك في الحالات التي ينعقد فيها الأمن. وينبغي على الجهات الموقعة على مشروع "سفير" أن تعد خططها تبعاً لذلك.

¹² متاح في www.peopleinaid.org

¹³ متاح في www.sphereproject.org

- "ينبغي على الحكومات المانحة أن تقوم بالوساطة من أجل مساعدة الوكالات الإنسانية غير الحكومية على الوصول إلى الضحايا. وينبغي على الحكومات المانحة أن تقر بأهمية قبول مستوى من مستويات المسؤولية عن أمن موظفي الوكالات الإنسانية غير الحكومية وحرية وصولهم إلى مواقع الكوارث. وينبغي أن تكون مستعدة لممارسة الدبلوماسية مع الحكومات المضيفة حول هذه القضايا في حالة الضرورة".

- "ينبغي على الحكومات أن تُسهّل التدفق المناسب للتوقيت لبضائع الإغاثة والمعلومات أثناء الكوارث".

- "لا ينبغي على الحكومات أن تضع قيوداً على إعادة تصدير معدات الإغاثة في نهاية عملية الإغاثة".

- ينبغي على الحكومات المضيفة أن "تأذن لعمال الإغاثة باستخدام كافة وسائل الاتصال المطلوبة لعمليات الإغاثة التي يقومون بها".

- تُحَثُّ الحكومات المضيفة على إمداد الوكالات الإنسانية غير الحكومية "بالمعلومات حول المخاطر الأمنية المحتملة التي قد تتعرض لها".

- "تُحَثُّ الحكومات المضيفة على تحديد نقطة اتصال وحيدة للوكالات الإنسانية غير الحكومية القادمة حتى تتصل بالسلطات الوطنية وذلك قبل وقوع الكارثة".

- "في حالة الصراع المسلح، فإن أعمال الإغاثة تخضع للنصوص ذات الصلة في القانون الإنساني الدولي".

- "ينبغي على المنظمات العاملة بين الحكومات الدولية أن توفر الحماية الأمنية للمنظمات التابعة للأمم المتحدة، وللوكالات الإنسانية غير الحكومية. وفي المواقف حيث يتم تقديم الخدمات الأمنية للمنظمات العاملة بين الحكومات الدولية، فإنه ينبغي تقديم هذه الخدمة لشركائها التنفيذيين من الوكالات الإنسانية غير الحكومية حيث يُطلب ذلك".

بروتوكول منظمة إنتر أكشين (المجلس الأمريكي للعمل الدولي الطوعي) للتعاون الميداني

في عام 1996 قام عدد من الأعضاء في منظمة إنتر أكشين، وهي المنظمة المظلة للمنظمات غير الحكومية الأميركية، قاموا بالتوقيع على بروتوكول تعاون ميداني¹⁴. وقد اتفق الموقعون على إصدار التعليمات لممثليهم المشاركين في استجابة الكوارث بالتشاور مع ممثلي المنظمات غير الحكومية الأخرى التي لها أنشطة مشابهة من أجل محاولة الوصول إلى إجماع في التعامل مع مجموعة كبيرة من القضايا بما في ذلك الترتيبات الأمنية، وعلى وجه الخصوص:

- سياسة الرهائن
- دفع الأتعاب الاستثنائية
- موقع السكن
- قنوات الاتصال والإجراءات
- تخطيط عمليات الإخلاء
- تنظيم القوافل وتحديد جدول أوقاتها
- حماية المعلومات الحساسة

9. التعليم والتدريب

9.1 الدروس الأمنية المستفادة

ينبغي على مدير البرنامج والموظفين أن يحددوا الدروس المستفادة التي لها علاقة بالأمن وذلك على فترات منتظمة أثناء سير البرنامج، وبعد إنهائه.

ينبغي أن يتحمل مدير عُين بالتركية على مستوى مناسب المسؤولية عن ضمان أنه يتم إدخال أية دروس أمنية إلى السياسة أو الإجراءات أو الخطة بحسب الحاجة. وينبغي عليه/عليها أن يقارن الدروس بين العمليات وأن يتبادلها مع المنظمات الأخرى.

9.2 التقييم

ينبغي على التقييم أن يفحص فاعلية الإدارة الأمنية كجزء من اختصاصه. كما ينبغي أن يقيم ما إذا كانت البرامج مصممة بحيث تأخذ في الحسبان الاعتبارات الأمنية.

ينبغي أن يحدث التقييم، إن كان ممكناً، أثناء سير البرنامج، وذلك لضمان أن يكون الموظفون ذوو الصلة متاحين لإجراء المقابلة.

ينبغي أن يتحمل مدير عُين في مستوى مناسب المسؤولية عن ضمان أنه يتم إدخال أية دروس أمنية إلى السياسة أو الإجراءات أو الخطة بحسب الحاجة.

9.3 التدريب

(أ) التدريب للموظفين الميدانيين الجدد

على كل منظمة إنسانية واجب رعاية نحو موظفيها. وهي مسؤولة عن ضمان حصول أي موظف سيعمل في وضع غير آمن للمرة الأولى على المعرفة الأساسية على الأقل حول كيفية بقائه آمناً. إنه أمر غير مسؤول وخطير أن يتم إرسال موظف إلى أوضاع غير آمنة ويكون لديه دراية قليلة، أو بدون دراية على الإطلاق، عن المخاطر الأمنية وعن كيفية التعامل معها.

عادة ما يكون للمنظمات تفسيرات مختلفة حول ما يعتبر بمثابة إعداداً أمنياً مسؤولاً للموظفين الجدد، وحول أفضل طريقة لتنظيمه. هذا ويحوي ملحق

¹⁴ متاح في http://www.interaction.org/disaster/NGO_field.html

- الترتيبات الاحتياطية إذا توقف المقر الرئيسي عن القيام بوظائفه

- تبادل المعرفة والممارسات الجيدة حول الأمن مع المنظمات الأخرى

قد تكون التدريبات أو التمرين عليها ضرورية من أجل الاستعداد لبعض من المهام المذكورة أعلاه. يجوز أن يتم تغطية بعض المهام الأخرى عن طريق التدريب أو الإحاطة.

9.4 التعلم من الوكالات والشبكات الأخرى

يوجد عدد من شبكات المنظمات غير الحكومية، منظمات التدريب وغيرها من الأجهزة التي تشارك على نحو نشط في تحسين الإدارة الأمنية. وربما تجد المنظمات الإنسانية أنه من المفيد أن تتصل على نحو منظم مع تلك الجهات. وتتضمن بعض الأمثلة ما يلي:

بيوفورس www.bioforce.asso.fr

إنترآكشن InterAction
- www.interaction.org

العاملون في المساعدات الإنسانية People In Aid
www.peopleinaid.org

ريدآر RedR www.redr.org

يوفر عدد من الشركات التجارية خدمات التدريب وغيرها من خدمات التعلم مثل المشورة الإدارية. ويحوي دليل التدريب على الأمن المرفق بهذا الدليل يحوي بعضاً من هذه الشركات.

9.5 الاستعانة بالموظفين المتمرسين كمدربين، ومقدمي إحاطات، مستشارين ومقيمين

إن الموظفين الميدانيين المتمرسين هم مورد من الموارد القيمة لتدريب الموظفين الميدانيين الحاليين والمستقبليين وتزويدهم بالإحاطة. بعضهم ربما يكون قد عاد من الميدان بصورة مؤقتة أو دائمة، ومن ثم قد يكون لديهم وقت طويل متاح. وربما ترغب المنظمات الإنسانية والتدريبية الاستعانة بهم في الآتي:

36 منهاج تدريبي مقترح للموظفين الميدانيين الجدد.

إن أفضل طريقة لتغطية الكثير من الموضوعات أنفة الذكر هي التدريب. قد يتم تغطية بعضها عن طريق الإحاطة. في حين يتم تغطية عدد قليل نسبياً من الموضوعات السابقة من خلال الدورات الأكاديمية.

(ب) التدريب للمديرين الميدانيين

إن المديرين الميدانيين مسؤولون عن ضمان أمن فريقهم. ومن المحتمل أن يحتاجوا للحصول على التدريب أو الإحاطة المتعلقة بهذا الدور. ويقدم ملحق 37 منهاجاً مقترحاً للمديرين الميدانيين.

ومرة أخرى، فإنه ربما تكون هناك حاجة لمزيج من التدريب والإحاطة لضمان حصول المديرين الميدانيين على المعرفة والمهارات اللازمة لوظيفتهم.

(ج) التدريب للمديرين في المقر الرئيسي

يلعب بعض المديرين في المقر الرئيسي دوراً حيوياً في الإدارة الأمنية. ومن المحتمل أن يحتاجوا للإعداد لجوانب معينة على الأقل في مسؤولياتهم. وفيما يلي بعض الأمثلة:

- تقييم التهديدات ضد المنظمة
- الوعي بالتوجهات العالمية التي تؤثر على أمن المنظمات الإنسانية
- الموازنة بين المخاطر وبين المنافع المحتملة لبرنامج ما
- إدارة الحوادث الأمنية الخطيرة أو اللافتة للانتباه، مثل الاختطاف
- التعامل مع وسائل الإعلام أثناء الحوادث الأمنية
- مفاوضات الاختطاف
- التعامل مع الإصابات الجماعية
- الأمن في مكاتب المقر الرئيسي

10. الجهات المانحة

عادة ما تكون الجهات المانحة مستعدة لتوفير التمويل للتدابير الوقائية الأمنية المناسبة، وأساساً التدابير الموجهة نحو الميدان، التي من شأنها أن تُحسّن من فاعلية الفريق وبرامجه. وبعض الجهات المانحة تشير إلى أنها مستعدة لتمويل التدابير الوقائية الأمنية إلى مدى أكبر مما طلبته المنظمات الإنسانية في الماضي.

وعادة ما لا تحدد الجهات المانحة أية تدابير وقائية أو ممارسات أمنية معينة. وفي معظم الحالات، لا يتوافر لها الوقت أو المعرفة المفصلة عن سياق معين لعمل هذا. وعلاوة على هذا، فإن مدونة السلوك للصليب الأحمر الدولي وحركة الهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية في إغاثة الكوارث¹⁵ توصي (ملحق 2) بأنه "ينبغي على الجهات المانحة أن توفر التمويل مع ضمان الاستقلال التشغيلي". وتبعاً لذلك، فإن الجهات المانحة تُكوّن رأياً حول كفاءة الشريك قبل تقديم التمويل، وتعتمد على التقييمات للتحقق من أن الأمن يدار على نحو جيد، هذا من بين بعض الجوانب الأخرى من البرنامج.

- تدريب الموظفين الميدانيين الحاليين والمستقبليين
- تقديم الإحاطة حول الحالات التي اكتسبوا منها خبرة أو معرفة مؤخراً
- تقديم المشورة حول السياسة الأمنية أو الإجراءات
- تقييم الإدارة الأمنية
- المساعدة في إجراء التقييمات الأمنية أو المهام الأمنية الأخرى

¹⁵ متاحة في <http://www.ifrc.org/publicat/conduct/code.asp>

تقرير عن الوضع	Sitrep
فريق إدارة الأمن	SMT
إجراء التشغيل الموحد	SOP
الممثل الخاص للأمين العام	SRSG
الأمم المتحدة	UN
مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين	UNHCR
المنسق الأمني للأمم المتحدة	UNSECOORD
نخائر غير منفجرة	UXO
تردد عال جداً (اللاسلكي قصير المدى)	VHF

11. المختصرات

المختصرات التالية مستخدمة في هذا الدليل

المكتب الأمني للمنظمات غير الحكومية في أفغانستان	ANSO
عملية نداء موحدة (الأمم المتحدة)	CAP
المسؤول المعين للأمن (الأمم المتحدة)	DO
بدل الإقامة اليومي (الأمم المتحدة)	DSA
دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية	ECHO
مخلفات الحرب القابلة للانفجار	ERW
تضمين التردد (نوعية اللاسلكي العادية لإذاعة البث المحلية)	FM
التردد العالي (اللاسلكي طويل المدى)	HF
مركز المعلومات الإنسانية	HIC
المقر الرئيسي	HQ
اللجنة الدائمة بين الوكالات (في الأمم المتحدة)	IASC
اللجنة الدولية للصليب الأحمر	ICRC
جهاز متفجر مرتجل	IED
منظمة بين الحكومات الدولية	IGO
القانون الإنساني الدولي	IHL
الإخلاء الطبي	Medevac
المعايير الأمنية التشغيلية الدنيا	MOSS
التوعية ضد مخاطر الألغام	MRE
وكالة إنسانية غير حكومية	NGHA
منظمة غير حكومية	NGO
معهد التنمية الدولية	ODI
اضطرابات نفسية لاحقة للإصابة	PTSD
الراحة والترفيه	R&R

12. معلومات هامة حول هذا الدليل

12.1 كلمات الشكر

نقدر بامتنان المساعدات التي تلقيناها من الموظفين والمديرين في دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية، ووكالات الأمم المتحدة وأمانتها، والصليب الأحمر/حركة الهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية الذين عقدنا معهم مقابلات أثناء إعداد هذا الدليل. هذا وتظهر قائمة كاملة بأسماء المنظمات التي تمت استشارتها في التقرير المرفق بهذا الدليل.

كما كانت كتيبات عديدة حالية مفيدة في إعداد هذا الدليل. وفي هذا الخصوص، نقدر على نحو خاص الكتيب الدولي للأمن والسلامة الخاص بمنظمة "كير"، الذي سيتم إصداره في المستقبل القريب.

كما نود أن نشكر "جون كوسغريف" و"جان ديفيز" على تعليقاتهما المفيدة حول المسودات. وأخيراً نود أن نشكر السيدة "كوستانزا أدينولفي" القائمة بأعمال المدير العام، التي كانت صاحبة مبادرة إجراء هذه المراجعة، ونتوجه بالشكر كذلك لكل من "بيتر كافنديش" و"فال فلين" و"سيوبهان كوشي" من دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية، الذين قدموا دعماً كبيراً.

12.2 المؤلفون والتاريخ

تم إعداد المراجعة الأمنية الخاصة بالإدارة العامة للمساعدات الإنسانية بالمفوضية الأوروبية، التي يعتبر هذا الدليل جزءاً منها، بواسطة "كاتي بارنيت"، "بارني مايهيو" و"غراهام وايت" من مؤسسة إيفالوشين بارترشيب (www.evaluationpartnership.com)، وتم تقديمها لدائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية في أكتوبر/تشرين الأول من عام 2004. ومؤلف هذا الدليل هو "بارني مايهيو".

12.3 التمويل

قامت دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية بتوفير التمويل الكامل لهذا الدليل.

12.4 حقوق الطبع

تحتفظ دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية بحقوق طبع هذه الوثيقة. ويسمح بطبع هذه الوثيقة أو أي جزء منها، شريطة عدم الإخلال بإعلان إخلاء المسؤولية الموجود أسفل جدول المحتويات، وشريطة الإقرار بالمصدر. ولكن هذا التصريح لا يتضمن الصور الفوتوغرافية المستخدمة في هذه الوثيقة، باستثناء حين يتم طبعها كجزء من هذه الوثيقة. ومن أجل الحصول على تصريح لطبعها بصورة منفصلة، يلزم الاتصال بملاك حقوق الطبع في هذه الصور، المدرجة أسماؤهم في هذا الفصل.

12.5 البرمجيات واللغات

يتوفر هذا الدليل باللغة الإنجليزية في تنسيقات pdf. ونسق Word وباللغات الفرنسية والأسبانية والعربية بنسق Word.

12.6 النسخ الإضافية

يمكن طلب نسخ إضافية من هذا الدليل عن طريق البريد الإلكتروني من echo-eval@cec.eu.int أو تنزيله من دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية ECHO على شبكة الويب: ارجع للصفحة الرئيسية لهذا الموقع في: www.europa.eu.int/comm/echo/index_en.htm

12.7 الاتصال بدائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية

إن شخص الاتصال بدائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية فيما يتعلق بالشؤون الأمنية هو السيد / فال فلين، مُنسق الأمن الميداني بالمقر الرئيسي لدائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية (ECHO).

هاتف: +32 2 299 0983

فاكس: +32 2 299 1172

بريد الإلكتروني: Anthony-Val.Flynn@cec.eu.int
موقع الويب:

www.europa.eu.int/comm/echo/index_en.htm

**الملاحق
قوائم المراجعة
القوالب
و
المزيد من المعلومات**

1. المباني والأمن

يمكنك من خلال التنبيه إلى بعض التفاصيل الهامة أن تُحسِّن بصورة كبيرة من أمن مباني مكاتبك ومستودعاتك وأماكن إقامتك. لا يوجد أي مبني آمن بالكامل، كما أن معظم المنظمات الإنسانية لن ترغب في العيش والعمل في مبني مُحصَّن تحصيماً كثيفاً باستثناء في الظروف والأحوال القصوى. وبدلاً من ذلك، فإنه غالباً ما يكون من المفضل الاختلاط مع المجتمع المحلي، وفي نفس الوقت يتم اتخاذ تدابير وقائية حذرة لجعل مبانيك آمنة بأكثر قدر ممكن. إن كل وضع يختلف عن الآخر، وهي تتطلب الحكم الدقيق من جانب المدير ذي الخبرة.

هذا وتتضمن العوامل التي ينبغي أخذها في الاعتبار عند اختيار المباني ما يلي:

الموقع العام

• هل هو في مكان سُمِّكَن من إدارة برنامجك بصورة فعالة؟ (هل هو قريب بما فيه الكفاية للسكان المستفيدين؟ هل هناك سهولة في الوصول إلى المسالك والمواقع التي لها أهمية بالنسبة لبرنامجك؟)

• هل هو في منطقة بها معدل جريمة منخفض نسبياً؟

• هل هو قريب من طرق المواصلات الهامة بالنسبة لك، بما في ذلك مسالك الإخلاء المحتملة؟

• هل يمكن دخول المبني من نقاط متعددة، أم من نقطة واحدة أو اثنتين؟ (حيث أن النقطة أو اثنتين يمكن أن تكون أكثر سهولة في مراقبتها)

• هل موقعه في منطقة غير بارزة، أم في منطقة لافتة للانتباه؟ أيهما أكثر إفادة ونفعاً لأمنك، في الوضع الحالي؟

• هل يتم تغاضي المبني الخاص بك؟ هل لهذا أهمية في الظروف الراهنة؟

• هل مسالك الوصول إلى المبني خالية من الأماكن التي يمكن للناس أن يختبئوا بها؟

(ابق على الجنبات والشجيرات حول مقر الإقامة قصيرة ومنخفضة).

• هل صناديق الإمداد الخارجية بخدمات الكهرباء والهاتف والغاز محكمة الإغلاق؟

• هل المبني في منطقة عرضة للفيضانات أو الزلازل أو غيرها من المشاكل؟ إذا كانت الحال كذلك، فهل هو محمي ضد هذا كله؟

• هل توجد أية مخاطر صحية في المنطقة؟ (على سبيل المثال، منشآت المجاري أو النفايات)

• لو كانت الأعمال القتالية ستندلع، فهل يحتمل أن يكون المبني معرضاً لنيران مباشرة؟

• هل المبني قريب من موقع حساس؟ (على سبيل المثال، ثكنات عسكرية أو شرطية؛ مكتب حزب سياسي؛ منزل أحد الساسة البارزين، إلخ). إذا كانت الحال كذلك، فهل سيكون الأمر محرراً لمنظمتك أن يتم الربط بينها في أذهان الناس وبين ذلك الموقع الحساس؟ وإذا كان العنف سيستهدف موقعاً قريباً، فكر في ما إذا كان ذلك سيؤثر على المبني.

• هل المبني قريب لموقع خطير؟ (على سبيل المثال، مخزن وقود)

• هل قوات الشرطة أو قوات الأمن الأخرى تقع على بعد مسافة قصيرة معقولة، حتى إذا كنت بحاجة لمساعدتها سوف تصل بسرعة؟

الأمن الفعلي للمبني

• هل الجدران قوية بما يكفي لتصدد أمام التهديدات المحتملة؟

• هل النوافذ مزودة بقضبان حديدية؟

• هل الأبواب قوية؟ افحص الأقفال، المفصلات، القضبان.

النوافذ، مراقبة الشرطة لوصول السيارات. وفي مثل هذه الحالات، ينبغي الحصول على إرشاد من خبير متخصص حول الحماية من تهديدات القنابل.

- ما هي التحسينات التي ستحتاج لإدخالها قبل أن يصبح المبنى آمناً للاستخدام بما فيه الكفاية؟ وما هي الفترة الزمنية التي ستستغرقها تلك التحسينات؟ وما هي التكلفة؟ وعلى سبيل المثال، هل ستكون هناك حاجة لوضع طبقات الزجاج الآمن على النوافذ؟ هل تحتاج أية جدران للتقوية حول الملجأ؟

- كم عدد الحراس الذين سيكونون لازمين؟ هل يوجد ملجأ لهم؟

- هل ستضع لافتة على المبنى كي تبين أنه مشغول من قبل منظمة إنسانية، وإذا كان الحال كذلك، فإلى أي مدى هي بادية للعيان؟ وهذا يتوقف على الموقف المحلي والتصورات التي لدى الجماعات المحلية حول منظمتك.

البنية التحتية المحلية

- ما هي حالة الطرق التي تؤدي إلى المبنى؟
- هل يمكن الاعتماد على الإمداد الكهربائي؟ إن لم يكن كذلك، فما هو حجم المولد الذي ستحتاجه؟
- هل يمكن الاعتماد على إمداد المياه؟ إن لم يكن كذلك، فهل ستحتاج لتركيبة نظام مياه خاص بك؟

ترتيبات استقبال الزائرين

- هل يوجد مكان يمكن للزائرين أن ينتظروا فيه؟ هل سيكون من السهل مراقبة الزائرين؟
- موظفو الاستقبال – أين سيكونون وكم عدد الذين ستحتاجهم؟
- هل يمكن رؤية الزائرين قبل فتح البوابة أو الباب؟

- هل يوجد حائط حول المبنى؟ ما مقدار السهولة/الصعوبة في تخطيه؟ هل مزود بأسلاك شائكة؟ هل يحتاج لأسلاك شائكة، أم هل من شأن ذلك أن يوحى برسالة خاطئة للسكان المحليين؟ هل البوابات قوية؟ هل يمكن للحراس أن ينظروا من خلال البوابة دون فتحها؟

- هل يتعذر الوصول إلى الأسطح من الخارج؟

- هل توجد إضاءة كافية، داخلياً وخارجياً؟

- هل يوجد مكان مناسب لوضع خزينة؟

- هل توجد ملاجئ مناسبة، في حالة السطوح المسلحة أو الهجوم أو الأعمال القتالية في المنطقة المجاورة؟ يفضل أن يكون الملجأ خلف جدران سميكة وبعيداً عن نطاق رؤية أية نافذة. وأحياناً تكون غرفة مركزية أو دهليز داخلي مناسب. (راجع ملحق 33 للحصول على المزيد من التفاصيل حول الملاجئ).

- هل يوجد مخزن للمقتنيات الثمينة؟

- هل يوجد جهاز إنذار

- هل توجد تدابير سلامة كافية ضد الحرائق، مثل أجهزة الإنذار من الدخان، أجهزة إنذار من الحرائق، مسارات نجاة أولية وثانوية؟ (راجع ملحق 12 للإطلاع على إجراءات السلامة من الحرائق)

- هل المنشآت الكهربائية سليمة وآمنة؟

- هل توجد أماكن كافية لانتظار السيارات، وهل ستكون تلك السيارات آمنة؟

- إذا كان هناك تهديد بالسيارات المفخخة، هل توجد مسافة كافية من المبنى إلى منطقة انتظار السيارات؟

- إذا كان هناك أي تهديد بأي نوع من أنواع القنابل، فكر في بعض التدابير الوقائية مثل الحواجز الخرسانية، طبقات الزجاج الآمن

- ادر اللاسلكي إلى مستوى الصوت المنخفض أو قم بفصله تماماً، لتجنب أن يجذب الانتباه في نقطة التفتيش.

- لاحظ نقطة التفتيش من على بعد، دون أن تتوقف، لتفهم ما الذي يدور هناك. هل يبدو كل شيء طبيعياً؟ أم هل توجد دلائل على وجود مشكلة هناك؟

- إذا شككت في احتمال وجود مخاطر أعمال عنف أو غيرها من المشاكل الخطيرة، قم بالدوران وقد السيارة على نحو هادئ وواثق مبتعداً عن المكان، إذا كان من الأمان أن تفعل ذلك.

- ينبغي على كافة الركاب أن يخلعوا النظارات الشمسية قبل الوصول إلى نقطة التفتيش.

- اخف المقننات الثمينة عن النظر. من الأفضل ألا تسافر بدون مثل هذه المقننات الثمينة، إذا كان هذا ممكناً.

- إذا كان ذلك في الليل، قم بإطفاء المصابيح الأمامية، واترك الأنوار الجانبية فقط مضاءة، وفي نفس الوقت قم بإضاءة الضوء الداخلي حتى يتسنى لنقطة التفتيش أن ترى ركاب السيارة.

- اقترب من نقطة التفتيش ببطء وقف على بعد عدة أمتار من الحاجز.

- ابق بداخل السيارة ما لم يُطلب منك الخروج منها.

- لا تقم بأية حركات فجائية. حيث أنه حتى تحريك يديك لفك حزام الأمان يمكن أحياناً أن يفسر على أنك تحاول الوصول إلى سلاح ما – لذا أعلن عما تفعله قبل أن تفعله وتحرك ببطء.

- إذا طُلب من شخص واحد الخروج من السيارة، وعلى سبيل المثال ليدخل لمكتب ما لفحص أوراقه، فكر في ما إذا كان أكثر أماناً أن يرافقه شخص آخر.

- ما هي المنطقة التي ينبغي أن تكون متاحة للوصول إليها من قِبَل الزائرين؟

- هل ستكون هناك حاجة لمرافقة الزائرين بداخل المبنى؟

- هل ستكون هناك حاجة لشارات هوية للزوار؟

- هل ستكون هناك حاجة لتحديد ساعات معينة للزائرين؟

- التوازن الصحيح بين الأمن والمجاملة: يجعل الزائرين يشعرون أنهم مرحب بهم بدون التفريط في الأمن

- موقع غرف الاجتماعات.

هوية المالك

- من هو المالك؟ هل هو، أو هي، موثوق به ويتمتع بسمعة طيبة؟ هل له أو لها صلات ينبغي عليك أن تكون على دراية بها؟

2. نقاط التفتيش

تُستخدم نقاط التفتيش على نطاق واسع في العديد من البلدان. والكثير من نقاط التفتيش تؤدي غرضاً مشروعاً، على سبيل المثال، الحيلولة دون دخول الأسلحة للمنطقة. لكن البعض الآخر منها ليس لها أي غرض آخر غير المضايقة. كما أنه يتم استخدام بعض نقاط التفتيش كغطاء لعمل الكمائن أو السرقة أو العنف، وعلى سبيل المثال من قِبَل قطاع الطرق أو الجنود غير النظاميين.

ينبغي تدريب الموظفين على كيفية التصرف في نقاط التفتيش. وقد تختلف أفضل طريقة من موقف لآخر. ولكن عادة ما تكون النقاط التالية نافعة ومفيدة:

- عند الاقتراب من نقطة تفتيش ما أو مغادرتها، اخطر القاعدة باللاسلكي. قم بعمل هذا بحذر وحرص، وعلى مسافة بعيدة بما فيه الكفاية من نقطة التفتيش لتجنب رؤيتهم لك وأنت تستخدم اللاسلكي.

• اسمح لهم بتفتيش السيارة إذا أصروا على ذلك.

• يجب على بعض المنظمات أن تستخدم وثائق حساسة في عملها. لا تحمل أية وثائق حساسة إذا كان بمقدورك تجنب هذا. إذا كان لزاماً عليك أن تحملها، وإذا تم تفتيشك، ربما تحاول أن تصر على عدم رؤيتهم لها. ولكن إذا هددوك، سيجب عليك أن تدعن. لذا حاول أن تحفظ الوثائق بعيداً عن النظر كيلا تجذب الانتباه.

• إذا تم تهديدك بالسلاح، امتثل بهدوء لتعليماتهم.

• عند مغادرتك لنقطة التفتيش، قم برفع صوت اللاسلكي وابلغ القاعدة أنك قد عبرت نقطة التفتيش.

• إذا لم يسمح لك بالمرور، عد إلى القاعدة وابلغ قائد/قائدة الفريق. وعندئذ فمن المحتمل أن يقوم بالتفاوض مع السلطات ذات الصلة من أجل استئناف حرية الحركة في المنطقة.

• قم بتبني سياسة واضحة فيما يتعلق بإعطاء توصيلات مجانية. عادة ما يُطلب من موظفي المنظمات الإنسانية إعطاء توصيلات مجانية للجنود في نقاط التفتيش، سواء كانوا مسلحين أم غير مسلحين. تحظر معظم المنظمات الإنسانية إعطاء مثل هذه التوصيلات للأفراد العسكريين. تأكد من أن الجميع يعرفون كيف يستجيبون في مثل هذه الحالات وأيضاً في الحالات التي يصاب فيها أحد الجنود ويحتاج لمساعدة طبية. وإذا لزم الأمر، كن مستعداً للعودة.

3. إجراءات القوافل

القافلة هي مجموعة من السيارات التي تسافر معاً. ويمكن أن يكون هذا مستحسنًا إذا كانت السيارات الفردية تتعرض لمخاطر أكبر من حيث السرقة أو أعمال العنف. وإذا كان ذلك مطلوباً ومناسباً، فقد يرافق القافلة رجال الشرطة أو قوة عسكرية. وعادة ما تحاول المنظمات الإنسانية تجنب الحاجة لمثل هذه القوة المرافقة سواء كانت من الشرطة أم من القوات العسكرية بسبب المخاطر التي قد يمثلها

• كن مستعداً للرد على أية أسئلة حول ركاب السيارة، وعن رحلتك والسيارة وكل شيء فيها.

• ينبغي ترشيح شخص واحد لتولي الحديث نيابة عن بقية ركاب السيارة، ما لم توجه الأسئلة بصورة مباشرة لشاغلي السيارة الآخرين.

• من المهم جداً أن يكون أسلوبك وطريقتك ودودة ومعاملة للغاية، ولكن دون المبالغة في التودد. تعامل مع الجنود أو رجال الشرطة على أنهم بشر. حيث أن أمامهم وظيفة مملّة يلزم إنجازها، ومن المحتمل أن يُسهّلوا الأمور بالنسبة لك إذا أظهرت اهتماماً بهم. إذا كان مناسباً، يمكنك أن تبادلهم أطراف الحديث قليلاً، ربما حول أسرهم. إذا طلبوا منك عمل أشياء غير صحيحة (مثل إعطائهم هدية ما)، كن حازماً ورافضاً ولكن بأدب، استعن بروح الدعابة الرقيقة، إذا كان هذا مناسباً. (راجع ملحق 4 للعثور على مقترحات حول كيفية تجنب إعطاء الرشاوى).

• كن مستعداً لإظهار أية وثائق ذات صلة بما في ذلك الوثائق الخاصة بالسيارة، والتصاريح، ونسخ جوازات السفر وبطاقات تحديد الهوية. إذا كان هذا ممكناً، تجنب إظهار جواز سفرك الأصلي، لتجنب تعرضه للسرقة – ولكن في بعض الحالات قد يكون الجواز الأصلي مطلوباً. قد يكون من المفيد أن تحتفظ ببطاقة تحديد الهوية خاصتك في سلسلة حول عنقك حتى يتسنى لك أن تظهرها دون أن تسلمها.

• إذا ساورتك الشكوك في أن نقطة التفتيش قد تكون ذات نوايا عدائية، فقد يكون من المعقول أن تبقي على كافة الأبواب، بما في ذلك باب البضائع، مغلقة، مع رفع زجاج النوافذ إلى ما يزيد عن النصف، ولكن هذا يتوقف على الظروف. ولكن في بعض الظروف الأخرى، فإن هذا قد يُغضب الجنود أو رجال الشرطة، لذا يلزم اللجوء إلى تقديرك وحكمك فيما يتعلق بأفضل مسار تسلكه في هذا الصدد.

- السيارات البطيئة في الأمام، السيارات السريعة خلفها.
- تسير كل السيارات بسرعة السيارة التي تتبعها
- السرعة
- التوقيفات
- اترك في المكتب نموذج تصريح السفر يبين المسارات المخططة والبديلة وأوقات الوصول المتوقعة.
- ابغ السلطات واطر نقاط التفيتش مسبقاً.
- هل هناك حاجة لإرسال مجموعة لفحص خط السير والإعداد لاستقبال القافلة قبل وصولها؟
- الاتصال بقوات الأمن في وحدة الحراسة، إذا كان ذلك واجباً للتطبيق
- السماح بالكثير من الوقت
- ينبغي إحاطة كل الموظفين بالكامل حول إجراءات القافلة وخطتها.

هذا الأمر من حيث التفريط في استقلاليتها في نظر السكان المحليين. وبدلاً من ذلك، فإن هذه المنظمات تعتمد على التفاوض مع الزعماء المحليين، وفي نفس الوقت تفضل أن تقوم قوات الأمن الشرعية بتوفير الأمن للمنطقة بأسرها وليس طريق معين فقط.

راجع ملحق 13 للإطلاع على بعض القضايا حول الحراس المسلحين، التي قد تنطبق أيضاً على وحدات حراسة القوافل.

ينبغي تكيف إجراءات القوافل تبعاً للظروف المحلية. وربما تعمل قائمة المراجعة التالية لتحث على مراعاة بعض القضايا الرئيسية الأخرى التي يلزم دراستها:

- ترتيبات الاتصالات
- كيف ينبغي للسيارات وركابها أن يتصرفوا إذا تعرضوا لإطلاق النيران؟
- ما الذي ينبغي عمله في حالة الحوادث أو الحوادث الطفيفة أو الإصابة أو التعطل؟
- نقاط التفيتش والمتاريس
- تحديد هوية السيارات
- عدد السيارات (من 4 إلى 6 سيارات يمكن إدارتها بسهولة)
- أمر السفر
- المسافات بين السيارات
- صلاحية السيارات للسفر على الطرق
- المعدات لكل سيارة على حدة
- الوثائق المطلوبة
- ما هو عدد مرات التوقف لفحص الحمولات والإطارات؟
- قائد القافلة عادة ما يكون في السيارة الأمامية
- مساعد قائد القافلة عادة ما يكون في السيارة الخلفية

4. الفساد: التجنب والمنع

يمكن للفساد أن يهدد الأمن. ويكون هذا واضحاً في حالة السرقة أو الاحتيال، وهما نوعان من أنواع الفساد. ونفس الشيء ينطبق في حالة الأنواع الأخرى من الفساد مثل إعطاء الرشاوى، مع أنه يكون أحياناً أقل وضوحاً.

أي نوع من الفساد يعرض إلى:

- فقدان النوايا الحسنة من السكان المحليين
- فقدان الأمانة في العلاقات بين الزملاء أو المنظمات، ومن ثم فقدان مصداقية المعلومات عند التداول بها.
- فقدان الثقة بين الزملاء أو المنظمات، ومن ثم فقدان الحلفاء الذين يمكن الوثوق فيهم عندما تدق أجراس الخطر.
- الضغط والإجهاد على الموظفين، وعادة ما يكونون الموظفين الوطنيين بصورة خاصة
- وتتضمن الأسباب التي تدعو إلى تجنب أي نوع من الفساد ما يلي:
- عادة ما تكون ضد القانون، وعمال الإغاثة ملزمون بالامتثال للقانون في البلاد التي يعملون بها.
- الفساد هو شيء يؤدي الفقراء أحياناً وذلك بحرمانهم من الوصول الحر والمجاني للخدمات التي يحق لهم الحصول عليها.
- إن المنظمات الإنسانية تقدم المساعدات المجانية للناس الذين يحتاجون إليها، ومن الخطأ أخلاقياً بالنسبة للمسؤولين أن يحاولوا تحويل بعض الموارد المخصصة للمحتاجين.
- كل فساد يشجع على المزيد من الفساد.
- وحتى تصور الفساد، أو الاتهامات الزائفة بالفساد، يمكن أن تسبب نفس الآثار السلبية مثل الفساد الحقيقي. ومن ثم يلزم بذل العناية الواجبة من أجل عدم السماح لتصور الفساد أن ينشأ فيما يتعلق بالمنظمات الإنسانية.

في بعض البلدان، نجد أن الدولة قد توقفت تقريباً عن القيام بوظائفها، ونجد أن المسؤولين مثل شرطة الحدود لم يتلقوا رواتبهم لأشهر، وأحياناً لسنوات. وفي هذه الحالات، فإن نظاماً من الرسوم يوفر لهم نوعاً من الدخل. ربما ستعتبر وكالات الإغاثة مثل هذا الأمر ضرورياً ومفهوماً. وفي هذه الحالة، ربما تقوم هذه الوكالات بمناقشة هذه القضية فيما بينها، وتوافق على موقف مشترك من شأنه أن يضمن أن يدفع الجميع نفس الرسوم لنفس الخدمات، وأن يحصلوا على إيصالات بالأموال التي تم دفعها بهذه الطريقة. وعلى الأقل فإن الحل الوسط هذا يضمن وجود نوع ما من المساءلة والشفافية.

تتضمن تدابير مكافحة الفساد ما يلي:

- علاقات واضحة ومنفتحة وأمانة مع الجماعات والسلطات المحلية ومع المنظمات الإنسانية الأخرى
- إجراءات مالية جيدة
- قواعد مناسبة وشفافة للمشتريات
- موظفون متمرسون مدربون على نحو جيد
- إدارة جيدة للموظفين والمشروعات
- قنوات سرية غير محددة الهوية للكشف عن الفساد (للإبلاغ عن الفساد)
- موقف مشترك بين المنظمات الإنسانية، إن كان ممكناً، حول ماهية 'الأتعاب غير الرسمية' التي ينبغي دفعها، إن وجدت
- رفض دفع الرشاوى في أي وقت
- وجد الكثير من موظفي المنظمات الإنسانية المتمرسين أنه من الممكن العمل لسنوات في بلاد بها مشاكل فساد خطيرة بدون أن يدفعوا أية رشوة. ثمة طرق محترمة تتسم بالكمياسة لعمل هذا. فكر في التالي، إذا كان مناسباً لشخصيتك وللسياق والثقافة:
- رداً على سؤال: "هل لديك هدية صغيرة لي؟" اجب: "نعم - ابتساماً" - وابتسم بصدق فيما تفعل ذلك

الوثيقة معك. وقد يعني ذلك أن تكون معك دائماً حافظة أوراق ضخمة- وهو ثمن بسيط تدفعه لتجنب الإزعاج الذي قد تواجهه إذا لم يحدث ذلك.

- احتفظ ببعض البطاقات البريدية التي تحتوي على الصور معك، وقدمها "كهدية" ذات قيمة منخفضة.

- قد يفضل البعض الاحتفاظ بعلبة سجائر معهم- حتى إذا لم يكونوا من المدخنين- لكي يقدموا واحدة (أو اثنتين أو خمس!) للجنود عند نقاط التفتيش.

- تأكد من معرفتك أو معرفة السائق لقواعد المرور واحترامها. وإذا لم يحدث ذلك ستكون الدعوة مفتوحة لأي شرطي أو مراقب مرور للتهديد بعقوبات شديدة- إلا إذا عرضت رشوة.

- تأكد من أنك أنت وزملائك تحترمون القوانين بصورة صارمة، حتى تكون أقل عرضة للاتهام بإساءة التصرف وبذلك توضع تحت تصرف المسؤولين عن تطبيق القانون.

وعلى المديرين أن يكونوا مثلاً يحتذى به في منع وتجنب الفساد، وعليهم التأكد من إتباع الموظفين لهذا الطريق.

- روح الدعابة الطيبة، وقت التحدث لدقيقة أو اثنتين وإلقاء نكتة - أحياناً قد تكون هذه كافية لإقناع الجندي في نقطة التفتيش بعدم الإصرار على أخذ رشوة. فعادة ما يشعر بالملل والسأم، ويكون شاكراً حين يُعامل كإنسان

- قم بتوضيح أسباب عدم تمكنك من دفع الرشوة. قم بتجهيز عبارات بسيطة متنوعة لا يبدو أنها اتهامات بالفساد - وعلى سبيل المثال "مكتبي الرئيسي لا يسمح لي بدفع أية رسوم لا تكون رسمية"

- إذا كان الجندي مصرراً، قل أنك لا تستطيع دفع الرشوة، ولكنك مستعد للتحدث مع قائده. (غالباً ما لا يكون الجندي راغباً في أن يكون القائد ضالماً على هذا)

- كن مستعداً للانتظار. إن الصبر يعالج الكثير من المشاكل، في حين أن التملل وعدم الصبر عادة ما يزيد من الضغط لدفع الرشوة. وفي نقطة التفتيش حين تصل إلى طريق مسدود، كن مستعداً للانتظار ساعة أو ساعتين، وفي نفس الوقت استمر في التفاوض بأدب، إذا كنت مضطراً للعبور. خلاف ذلك، فكر في الدوران والعودة، وحاول مرة أخرى في يوم آخر. وفي هذه الأثناء، يمكنك إخطار السلطات العسكرية أو الشرطة الأعلى عن المشكلة التي واجهتها، واجعلهم يفعلون شيئاً ما حيال الأمر.

- كما ينطبق مبدأ الصبر على العمليات البيروقراطية، مثل تسجيل المنظمات غير الحكومية لدى السلطات الحكومية. وفي بعض البلاد، يمكن لهذا الأمر أن يستغرق عاماً أو أكثر، مما يؤدي إلى الإغراء بمحاولة الإسراع بالعملية بطريقة أخرى.

- عليك أن تظل لطيفاً ومحترماً وودوداً -إذا أمكن. حيث قد يشعر بعض المسؤولين الذين يصرون على الرشوة بالإطراء والسعادة عند معاملتهم بلطف، ونتيجة لذلك يتنازلون عن الرشوة.

- تأكد من ترتيب جميع المعاملات الورقية والوثائق، ومن وجود نسخ منها معك طوال الوقت، وبذلك إذا اعترض أحد المسؤولين تكون

5. الوعي الثقافي

وقد يعني في بعض الثقافات أنك تؤيد جانباً معيناً في الصراع.

● في بعض الثقافات يعتبر إظهار نعل الحذاء لشخص آخر، مثلاً عند وضع الساق فوق الساق، يعتبر إهانة.

● في الكثير من الثقافات يكون من المهم تمضية وقت طويل في تحية الناس، والدخول في "حديث عابر" قبل التحدث عن العمل. وفي ثقافات أخرى تعتبر "إضاعة" الوقت في الأحاديث العابرة من علامات عدم الكفاءة.

● تختلف الطريقة المقبولة في تحية الرجال والسيدات بين الثقافات.

● قد تعتبر العلاقات الجنسية بين أعضاء الفريق أو مع أفراد من المجتمع المحلي مهينة للقوانين والتقاليد المحلية في بعض الثقافات، وقد تعرض الفريق للخطر في بعض الحالات.

● في بعض الثقافات لا يكون عمل الموظفين بالقرب من الموظفين أو سفر الموظفين وحدهن مع الزملاء الذكور مقبولاً.

● من غير المقبول في بعض الثقافات أن يقوم موظف إغاثة، يقود السيارة وحده، بإيصال سيدة أو فتاة: فقد يشتهه في رغبته باستغلالها.

وفي جميع الحالات تقريباً، يكون من المهم قضاء الكثير من الوقت في تجاذب أطراف الحديث مع الناس، في منازلهم وفي الشارع وفي المكاتب والأسواق. حيث يساعد ذلك على فهمك للبيئة بالكامل، وبذلك يحسن من احتمالات اتخاذ قرارات جيدة فيما يتعلق بالبرامج وقرارات أمنية جيدة.

وإذا كان الموظفون يستقيلون من بالمنظمة على فترات متقاربة، خاصة الموظفون الدوليون، يحتمل أن يكون فهمهم للثقافة (الثقافات) المحلية ضعيفاً. ومن ثم فمن المحتمل أن تكون قرارات البرامج والقرارات الأمنية أكثر ضعفاً. وفي أغلب الحالات، فإن استمرارية الموظفين تُحسّن من مستوى الإدارة الأمنية.

كما أن عملية التسليم الدقيقة بين الموظفين المغادرين والموظفين القادمين تساعد على تخفيض

إذا كان الموظفون على وعي بالثقافة أو الثقافات المحلية التي يعملون فيها، سيكونون أكثر أمناً. وسيفهمون ما الذي يحدث حولهم بصورة أوضح. وسيتمكنون من إظهار الاحترام للسكان والزعماء المحليين، والتفاهم معهم بصورة أكثر فعالية. كما سيكسبون الكثير من الرضا المحلي.

ينبغي إحاطة جميع الموظفين الدوليين حول الثقافة (الثقافات) التي سيعملون فيها، ويفضل أن يكون ذلك قبل الوصول وعند الوصول إلى الميدان. وقد يكون من المفيد وجود ملخص مكتوب حول الثقافة (الثقافات) المحلية وتقديمه للموظفين قبل إرسالهم.

وغالباً يتم تجاهل حاجة الموظفين الوطنيين إلى تقديم الإحاطة لهم حول ثقافة (ثقافات) الموظفين الدوليين الذين يعملون بجانبهم، إلى جانب ثقافة المنظمة التي يعملون فيها.

وهناك حالات كثيرة شعر فيها موظفو المنظمات الإنسانية بالإحباط الشديد من ناحية زملائهم أو السكان أو الزعماء المحليين، وكان السبب الرئيسي في ذلك هو عدم تقديم الإحاطة المناسبة لهم حول الاختلافات الثقافية. وتعمل البرامج الإنسانية بصورة أكثر كفاءة، بما في ذلك الجوانب الأمنية، إذا كان هناك فهم متبادل.

وتؤكد بعض الأمثلة أهمية الوعي الثقافي:

● في بعض الثقافات يكون من المهم تسلم أي هدية باليد اليمنى. ويؤدي تسلمها باليد اليسرى إلى إثارة الاستياء.

● في بعض الثقافات يكون من الطبيعي، وليس منافياً للأدب، أن يقوم السكان المحليين بما يلي:

■ الوقوف والتحديق في الأجانب.

■ الصراخ "أجنبي" في وجه الأجانب الذين يقابلونهم في الشارع.

■ طرح أسئلة شخصية على الغرباء، مثل كم عمرهم أو مقدار دخلهم.

● في بعض الثقافات يعني رفع إصبعين على هيئة V "رائع"؛ وفي ثقافات أخرى يعني "النصر"؛

كمية المعرفة والفهم الثقافي المفقود عند مغادرة الموظف.

6. السائقون: قائمة مراجعة أساسية

تعتبر حوادث الطرق أحد أكثر الأسباب شيوعاً في وفاة وإصابة موظفي المنظمات الإنسانية. حيث تضعف الإجراءات الأمنية بصورة خطيرة إذا لم يتم توخي السلامة على الطريق.

التحقق من كفاءة السائقين وانضباطهم يقلل من مخاطر الحوادث. ومن الضروري أن يستغرق المديرين الوقت الكافي، خاصة في بداية العملية، للتأكد من معرفة السائقين لواجباتهم، واستعدادهم لها ومن انضباطهم في تنفيذها.

توقف لتفكر إذا كان من الضروري القيام برحلة برية. هل تستطيع القيام بنفس المهمة باستخدام الاتصالات أو أي وسيلة أخرى؟ ويؤدي الإقلال من الرحلات البرية غير اللازمة من تخفيض مخاطر الحوادث.

وبشكل خاص، يجب على أي شخص يسافر في سيارة تسير بسرعة كبيرة أن يصر على أن يخفض السائق السرعة ليصل إلى سرعة معقولة.

وتشمل الأسباب الأخرى للحوادث:

- نوم السائق.
- استخدام اللاسلكي أو الهاتف أثناء القيادة.
- استهلاك الكحوليات قبل 12 ساعة من القيادة.
- استخدام بعض الأدوية أو العقاقير الأخرى.
- ضعف صيانة السيارات.
- سائقون غير مدربين جيداً أو ليس لديهم الخبرة.
- الطقس السيئ.
- ضغط الوقت- مثلاً، عند القيادة للالتزام بموعد نهائي مثل إغلاق الحدود أو نقاط التفتيش أو وقت حظر التجول.

ومن الممارسات الجيدة أن يكون لدى السائقين قائمة مراجعة لتساعدهم على تذكر واجباتهم الروتينية.

- المعاملات الورقية وتشمل سجل السيارة؛ وثائق تسجيل وتأمين السيارة (أو نسخ منها بحسب المتطلبات المحلية)؛ نموذج ترخيص السفر.
- هل يعمل اللاسلكي؟ هل الهوائي في حالة جيدة؟
- الرافعة (إذا تم تركيبها)- هل تعمل؟

ترخيص السفر

- توقيع استمارة ترخيص السفر.
- إبلاغ المكتب عند المغادرة.

السلامة على الطريق

• التخطيط للرحلة.

- عدم التأثر بالكحوليات أو العقاقير.
- تجنب القيادة عند احتمال الإرهاق الذي يؤدي إلى النوم فجأة.
- التخطيط للمشاركة في القيادة إذا أمكن.
- التأكد من أنك ستكون مرتاحاً.
- احجز مكاناً للمبيت عند الضرورة.
- قم بالتخطيط للطريق والطرق البديلة عند الضرورة.
- قم بالتخطيط لموعد الراحة- كل ساعتين على الأقل.
- توقع التأخير.
- سرعة آمنة وقانونية.
- قيادة احترازية.
- اعرف موقعك طوال الوقت.
- راحة الركاب.
- مراعاة الآخرين الذين يستخدمون الطريق بما في ذلك المشاة.

وينبغي أن يحمل المديرون السائقين مسؤولية إنجاز المهام الموجودة في قائمة المراجعة.

وتفرض الظروف المحلية ما يجب أن تتضمنه قائمة المراجعة. كمثال قد تحتوي قائمة المراجعة على:

الفحوص اليومية للسيارات

• الوقود- يفضل أن يكون ممتلئاً. يجب أن يكون خزان الوقود نصف ممتلئ على الأقل في حالة حدوث طوارئ.

• الزيت.

• سائل التبريد.

• زيت الكابح.

• الماء.

• الإطارات.

• إطارات احتياطية.

• أدوات: حبل القطر ورافعة ودعامة للإطار...

• المعدات الكاملة للسيارات (ارجع إلى ملحق 42 للحصول على قائمة مراجعة لمعدات السيارات).

• سائل لغسل الزجاج الأمامي.

• مساحات.

• الأضواء.

• البوق

• عدة الإسعافات الأولية.

• إطفائية حريق.

• وقود احتياطي.

• مياه احتياطية.

• مصباح/ كشف.

• خريطة وبوصلة عند الضرورة.

7. بطاقات اتصال لوقت الطوارئ

من المفيد أن يحمل الموظفون في الميدان بطاقة اتصال صغيرة للطوارئ في المحفظة أو الحقيبة. وفي معظم الحالات يكون من الممارسات الجيدة أن يحمل الموظفون معهم الخطة الأمنية طوال الوقت. ولكن يكون من الأسهل الوصول لبطاقة اتصال الطوارئ في حالات الطوارئ، كما أنها توفر معلومات حيوية مثل أرقام الهاتف إذا فقدت الخطة الأمنية. كما أنها مفيدة لزمري الميدان بشكل خاص.

ويتم تصميم بطاقة اتصال الطوارئ لتتلاءم مع الظروف الخاصة. وقد تشمل المعلومات الموجودة فيها على سبيل المثال:

- إشارة نداء القاعدة الأساسية.
 - قناة اتصال اللاسلكي.
 - قناة اللاسلكي المخصصة للطوارئ.
 - أرقام الهاتف الهامة.
 - كيفية طلب المساعدة في حالات الطوارئ- ملخص مختصر.
 - مواقع المرافق الطبية وتفاصيل الاتصال بها.
 - أرقام الهاتف والتعليمات الأخرى للإخلاء الطبي.
- ويجب أن تغطي البطاقة بالبلاستيك لكي تكون متينة ومقاومة للمياه.

8. معدات الأمن الشخصي

تتباين المعدات الشخصية التي تعزز أمنك تبعاً للظروف. وتوضح القائمة التالية عدداً من الأغراض المفيدة في أغلب الأحوال. وتذكر أنه يجب استخدام أي جهاز بالشكل المناسب لكي يؤدي وظيفته في تعزيز الأمن. وفي بعض الأحيان قد يتطلب ذلك تدريباً أو ممارسة تحت الإشراف.

البنود الضرورية في جميع البيئات موضحة باللون الأسود الثقيل.

- مهابئات للمقابس الكهربائية.

• عناية خاصة عند وجود أطفال بالجوار: الإبطاء وإفساح مجال لهم.

• إذا بدأت تشعر بالتعب، حاول إيجاد مكان آمن للتوقف، وخذ قيلولة لمدة 15 دقيقة أو أكثر ثم اشرب مشروبات غنية بالكافيين مثل القهوة.

• إذا تعطلت السيارة أو سمعت صوتاً غير عادي، توقف واطلب من شخص مؤهل فحص السيارة. حيث قد يؤدي الاستمرار في القيادة إلى إصابة السيارة بأضرار بالغة.

• لا تقم بإيصال الغرباء أو أفراد الجيش أو الشرطة أو المسلحين.

• أجهزة إنذار، مثل إنذار الاغتصاب أو بوق الضباب البخاخ.

• درع للجسم*.

• الملابس المناسبة للبيئة التي ستعمل فيها.

• الوثائق (تحمل في حافظة ووثائق متينة) وتشمل:

– جواز السفر و/ أو بطاقة الهوية ورخصة القيادة وشهادة اللقاحات (احتفظ بنسخ منها في مكان منفصل، أو احمل النسخ واترك الموجودات في مكان منفصل).

– نسخ من أي وثائق ترخيص هامة.

– الخطة الأمنية ذات الصلة.

– تفاصيل الاتصال في حالات الطوارئ.

– شهادات التأمين وأرقام هواتف تأمين الطوارئ.

– صور احتياطية من الحجم المناسب لجواز السفر.

• الاتصال بالبريد الإلكتروني- نموذجياً، حاسب آلي محمول وهاتف أرضي أو جوال أو متصل بالأقمار الاصطناعية.

• عدة الإسعافات الأولية (ارجع إلى ملحق 14 للحصول على معلومات عن عدة الإسعافات الأولية).

• مصباح/ كشف.

• خوذة*.

• طارد للحشرات.

• خريطة، يفضل أن تكون مصقولة أو في حقيبة خاصة بالخرائط.

• أقلام لوضع العلامات على الخرائط.

• هاتف جوال وشاحن.

• حزام النقود.

• شبكة للبعوض.

• مفكرة وأقلام.

• جهاز راديو يستقبل الموجات القصيرة وإف إم، للاستماع إلى الأخبار الدولية والمحلية، بالإضافة إلى بطاريات احتياطية و/أو شاحن.

• جهاز لاسلكي مزدوج، بالإضافة إلى بطارية احتياطية وشاحن.

• واق من التغير المفاجئ في الفلزية (لحماية الأجهزة الإلكترونية عند توصيلها بمصدر طاقة غير مستقر).

• ساعة (قوية وموثوق بها، غير قيمة).

• زجاجة مياه.

• معطف واق من المياه.

• أقراص لتنقية المياه.

• صافرة.

* لا تكون هناك حاجة للدروع والخوذات إلا في الظروف شديدة الخطورة. وترى معظم المنظمات الإنسانية أنه إذا كانت إجراءات الحماية تلك ضرورية، يكون الموقف شديد الخطورة على تواجد موظفيها. ولذلك فنادرًا ما يستخدم موظفو المنظمات الإنسانية تلك الأغراض.

9. معدات الأمن للفريق

تتباين معدات الأمن للفريق تبعاً للظروف. وتوضح القائمة التالية عدداً من الأغراض التي قد تكون مفيدة. وتذكر أنه يجب استخدام أي جهاز بالشكل المناسب لكي يؤدي وظيفته في تعزيز الأمن. وفي بعض الأحيان قد يتطلب ذلك تدريباً أو ممارسة تحت الإشراف.

• أجهزة إنذار- يصدر لكل مبنى.

• شاحنات للبطاريات وكماليات أخرى.

• نظام للبريد الإلكتروني، تم اختباره والتحقق من قيامه بوظائفه.

10. الإخلاء

قد تكون الإجراءات المقترحة التالية مفيدة في تصميم خطط وإجراءات الإخلاء الخاصة بك. ويتم تكييفها بالطريقة التي يتطلبها الموقف.

المرحلة الأولى- مرحلة التخطيط

يجب القيام بخطط وتدريبات الإخلاء بانتظام. فقد أظهر التاريخ أن وضع الأمن والسلامة قد يندهور بسرعة، وغالباً بدون إنذار. وينبغي كتابة خطة للإخلاء ووضع مخطط تمهيدي كقسم في الخطة الأمنية التي يتم إصدارها على جميع الموظفين. وعند كتابة خطة الإخلاء، ينبغي أخذ القضايا التالية على الأقل في الاعتبار.

من الذين سيتم إخراجهم- من الضروري أن يفهم جميع الموظفين بوضوح استحقاقهم هم وعائلاتهم للمساعدة في الإخلاء أو النقل. ويحدد كل فريق ميداني الموظفين "الضروريين"؛ فالموظفون الضروريون هم الذين يطلب منهم القيام بالتنسيق النهائي (المسؤول المالي مثلاً) أو إغلاق المكتب أو العمليات الأساسية المحدودة. ويحدد ترتيب الإخلاء بإخلاء الأولوية 1 أولاً والأولوية 4 في النهاية.

أولوية 1- أفراد عائلات الموظفين الدوليين.

أولوية 2- الموظفون المعرضون لخطر شخصي مباشر نتيجة لظروف الأزمة.

أولوية 3- الأفراد فيما عدا الموظفين الضروريين.

أولوية 4- الموظفون الضروريون.

إلى أين سيتم إخلاء الموظفين؟ يتم تحديد وجهة أولى ووجهة بديلة للإخلاء أو النقل. ويتم تحديد متطلبات تأشيرات الدخول والإمدادات التي ستكون هناك حاجة إليها عند الوصول إلى الوجهة.

كيف سيتم إخلاء الموظفين؟ يتم وضع نظام إخطار للتأكد من علم الجميع بالإخلاء الوشيك. ويتم تحديد نقطة تجميع والتحقق منها والتي سيجتمع عندها الموظفون بعد الإخطار. كما يتم شرح طريقة الإخلاء بالتفصيل (براً أو جواً أو بحراً). وتحدد طرق الإخلاء المحتملة نحو المطارات أو الموانئ أو الحدود البرية. تأكد من إمكانية السفر عبر هذه الطرق خلال الطوارئ. كما يجب معاينة

• عدة الإسعافات الأولية (يجب أخذ كفاءة المرافق الطبية المحلية في الاعتبار عند اختيار محتويات عدة الإسعافات الأولية).

• بوق الضباب (العلبة البخاخة، رخيص وفعال).

• مولدات.

• ملصقات أو أعلام للتعريف، أيهما كان ملائماً.

• معدات الإضاءة.

• خرائط ذات جودة ومقياس رسم مناسب.

• حزام النقود.

• أقفال.

• لاسلكي.

• خزائن- يجب أن تكون قابلة للتثبيت بأمان في الأرضية أو الحائط.

• أدلة وكتيبات الأمن.

• أجهزة إنذار الدخان.

• هواتف: جوال أو متصلة بالأقمار الصناعية. وتذكر أن شبكات الهواتف الجوال قد يتم إغلاقها أثناء حالات الطوارئ.

• مصباح/ كشاف.

• سيارات، مجهزة بالشكل المطلوب (ارجع إلى ملحق 42 للحصول على قائمة مقترحة بمعدات السيارات). ويجب أن يقوم ميكانيكي مختص بفحص جميع السيارات المستخدمة سواء مملوكة أو مؤجرة للتأكد من صلاحيتها للاستخدام ووجود المعدات المطلوبة.

• قطع غيار للسيارات.

• صافرة للحراس (أو بوق الضباب البخاخ).

• يتم تجهيز الرواتب والمبالغ المالية الأخرى التي يحتاجها الموظفون الوطنيون.

• قم بعمل نسخ احتياطية من الملفات الهامة على أقراص وقم بإلغاء الملفات الحساسة وتدمير الوثائق الحساسة. وتذكر أن الملفات الملغاة تظل على الأقراص ويمكن أن يقوم مختص بالحاسب الآلي باسترجاعها.

• ينبغي أن يتأكد الموظفون وعائلاتهم من وجود وثائقهم الشخصية معهم طوال الوقت.

• قم بجرد جميع معدات وموجودات المكتب. ويتم تحديد المعدات التي سيتم إخلاؤها والمسؤولية عن كل غرض، كلما كان ذلك مناسباً. ويتم التخطيط لكيفية إخفاء أو حماية المعدات مرتفعة القيمة التي ستبقى.

• ينبغي مراعاة المغادرة المبكرة لعائلات الموظفين الدوليين.

• يقوم المغادرون المحتملون بتجميع الممتلكات الشخصية التي ستؤخذ أثناء الإخلاء، وتشمل:

- جواز السفر والتأشيرة.

- رخصة القيادة وإثباتات الهوية الأخرى.

- أموال نقدية إضافية (عملة قابلة للتحويل).

- لاسلكي يدوي وبطاريات إضافية.

- قائمة اتصالات.

- أي ضروريات طبية.

- مصباح/ كشاف مع بطاريات إضافية.

- حقيبة واحدة للممتلكات الشخصية لا تتجاوز

15 كجم.

• ويتأكد المغادرون المحتملون من عدم اصطحابهم لأي معلومات أو معدات قد تفسر بأنها جريمة (مثال، تقارير عن التحركات العسكرية؛ صور على قرص أو على الورق لأي موضوعات متعلقة بالأمن).

المعابر الحدودية والمناطق الآمنة إلى جانب تنسيق الخطط مع السفارات ووكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الأخرى بحسب الضرورة.

ما الذي يذهب وما الذي يبقى؟ حدد الوثائق، مثل العقود وسجلات الرواتب والتي ستكون هناك حاجة إليها لإعادة تنظيم العمليات عند النقل أو إعادة الدخول. ويتم وضع علامة على الوثائق الأخرى لتدميرها أو تركها، كيفما تكون الحالة. ويجب الأخذ في الاعتبار كيفية إدراك شخص أو جماعة معينة لهذه الوثائق إذا تم الاستيلاء عليها. فقد تحتوي على معلومات تعرض الأفراد الذين يتم إخلاؤهم للخطر نتيجة لسوء الفهم، ويكون من الأفضل تدميرها أو تركها.

من هو المسؤول عن المهام المتعددة أثناء الإخلاء؟ أثناء الأزمات يكون الموظفون الأساسيين مشغولين لذلك فمن الضروري أن يتم تحديد مهام ومسؤوليات الإخلاء بوضوح أثناء مرحلة التخطيط.

ما هو التأثير المتوقع للإخلاء على العملية؟ هل سيتم إغلاق المكتب، وإذا كان الأمر كذلك، فكيف؟ ما هي سياسات وخطط الاستمرار في العمليات من خلال الموظفين الوطنيين الذين يعملون بمفردهم؟ هل سيتم ذلك من خلال المتعهدين إذا كان ذلك مناسباً وعملياً؟

المرحلة الثانية- الإنذار

قد يؤدي تزايد التوتر و/أو عدم الاستقرار إلى قيام قائد الفريق، بالتشاور مع المقر الرئيسي، بإصدار توصيات بتحديد العمليات وزيادة الإجراءات الأمنية ومراجعة خطة الإخلاء. وقد يتم تعليق العمل خارج المنطقة المجاورة للمكتب الميداني مباشرة. وتتضمن المهام خلال تلك المرحلة ما يلي.

• إطلاع جميع الموظفين الوطنيين والدوليين على الموقف، إذا أمكن.

• ينبغي أن يتم الانتهاء من نظم الاتصالات لإبلاغ الموظفين واختبارها. حاول الربط بنظم أخرى، مثل نظم المراقب من أجل موظفي المنظمات غير الحكومية الأخرى أو الأمم المتحدة أو السفارات.

• يتم تجهيز منطقة التجمع بالإمدادات المناسبة، بما في ذلك ما يلي:

- طعام.

- مياه.

- شموع وثقاب.

- مرحاض وإمدادات ذات صلة.

- مصدر طاقة.

- معدات الاتصالات.

- مصابيح/كشافات.

- معدات للطبخ.

- مواد للقراءة.

- وقود احتياطي للسيارات.

• تحديد سيارة معينة لكل مغادر بحيث يتم التعرف على أي شخص مفقود بسهولة، ويتم التأكد من استعداد جميع السيارات.

المرحلة الثالثة- الإخلاء وشيك الحدوث

عادة ما يعلق المكتب الميداني أغلبية العمليات العادية للتركيز على استعدادات الإخلاء. ويتم نقل المغادرين المحتملين إلى منطقة آمنة تم اختيارها مسبقاً. ويمكن استدعاء الموظفين البعيدين أو نقلهم. ويظل الموظفون المتواجدون خارج الإقليم في مكان آمن. ويمكن إخلاء الموظفين غير الضروريين وعائلاتهم. وتشمل المهام خلال تلك المرحلة، التي قد تستغرق أسابيع أو ساعات محدودة، ما يلي:

• إبلاغ جميع الموظفين.

• التنسيق عن كثب مع السفارات والمنظمات غير الحكومية الأخرى والأمم المتحدة والوكالات الأخرى بالشكل المناسب.

• دفع الرواتب للموظفين المحليين ورواتب مقدمة إذا أمكن.

• إخفاء الممتلكات عالية القيمة التي ستبقى. وتشمل الخيارات توزيع تلك الممتلكات على الموظفين الموثوق بهم إذا كانت لن تعرضهم لمخاطر غير مقبولة أو إخفائها في سطح المبنى أو دفنها. وإزالة الشعارات التي قد تسرق من السيارات. والتأكد من الاحتفاظ بنسخ من الأرقام المسلسلة للمعدات عالية القيمة.

• إعطاء تعليمات واضحة فيما يتعلق بالمسؤوليات وأدوار القيادة للموظفين الذين لن يغادروا. ويتم إيجاد وسيلة للاتصال المستمر بين الموظفين المغادرين والذين سيبقون. وكذلك توفير وثائق الترخيص للموظفين الوطنيين الرئيسيين، عند الضرورة.

المرحلة الرابعة- الإخلاء

بمجرد بداية عملية الإخلاء أو النقل، ينبغي أن تكون لها الأسبقية عن جميع الأنشطة الأخرى. وقد يستمر المكتب الميداني في العمليات من خلال الموظفين الوطنيين أو المتعهدين إذا كان ذلك مناسباً، أو قد يغلق تماماً. وتشمل الاعتبارات أثناء الإخلاء ما يلي:

• إذا كانت هناك مخاطر التعرض للتهب، حاول تعطيل أجهزة اللاسلكي والمعدات والسيارات. قم بإفراغ جميع الخزائن وتركها مفتوحة.

• تأكد من وجود اتصالات فعالة مع الموظفين الوطنيين الذين لم يغادروا.

• ينتقل جميع المغادرين إلى منطقة تجمع محددة مسبقاً.

• يتم الإخلاء بأكثر الوسائل الممكنة أمنياً، مع الحفاظ على النظام والاستمرار في الاتصال بجميع المجموعات التي يتم إخلاؤها.

• يتم الإبقاء على الاتصال بالموظفين الوطنيين الرئيسيين بقدر المستطاع.

• بمجرد إتمام الإخلاء، يتم إبلاغ المقر الرئيسي والسفارات ذات الصلة والموظفين الوطنيين الرئيسيين.

العودة واستئناف الأنشطة. قد يحدث ذلك بعد الإخلاء بفترة قصيرة أو قد يستغرق وقتاً طويلاً. ويمكن أن تكون إعادة إنشاء العمليات بعد الإخلاء أمراً صعباً. وربما يكون الموظفون الوطنيون الذين لم يتم إخلاؤهم قد تعرضوا لمصاعب أو تهديدات لهم أو لعائلاتهم. وقد يستاءون من ذلك. ويمكن أن تكون استعادة العلاقات مع الموظفين والسلطات المحلية والمستفيدين والسكان المحليين أكثر سهولة عند وجود الأمانة واللباقة والشفافية قبل وأثناء الإخلاء وعند العودة.

وقد يدير الموظفون الذين تم إخلاؤهم العمليات من خارج البلاد، بالاتصال والعمل من خلال الموظفين الوطنيين (أو المتعهدين) إذا أمكن. وإذا تم اتخاذ قرار بإغلاق المكتب تماماً، يجب الاهتمام بالتأكد من إنهاء عقود الموظفين بطريقة إنسانية أو إعادة تعيينهم والتخلص من الموجودات بطريقة صحيحة.

اعتبارات خاصة أثناء الإخلاء

إن الإخلاء ليس أمراً سهلاً للمغادرين أو للذين سيقفون. فهو حدث عاطفي، يثير مشاعر الذنب والألم والإحباط وانعدام الحيلة. وقد يكون لرحيل وكالات الإغاثة الدولية عدة معاني بالنسبة للسكان المحليين، بما في ذلك إزالة حاجز أمان رمزي أو حقيقي. وعلى ذلك، فإن الإخلاء ليس عملاً محايداً وقد يثير أزمة. وعند إخلاء فريق ميداني، يجب التفكير في تقديم بيان للإعلام وغيره لشرح السبب وراء الإخلاء وأي استمرار أو استئناف ممكن للبرامج.

الإخلاء الشخصي. على الأفراد الذين يعملون بعيداً عن المكاتب المحلية، أو الذين يجدون أنفسهم معزولين أثناء حدوث أزمة اللجوء إلى حكمهم الشخصي فيما يتعلق بالسلامة في المنطقة. وينبغي التصريح لجميع الموظفين بالإخلاء بسلطتهم الخاصة، بما يتوافق مع معايير وإجراءات ثابتة، عندما يشعرون بأن سلامتهم مهددة. وينبغي بذل جميع الجهود للاتصال بالمدير أثناء تلك العملية، وبمجرد الوصول إلى منطقة آمنة ينبغي الاتصال بالمدير أو المقر الرئيسي فوراً. ولا يسمح لأي شخص بالدخول مرة أخرى إلى منطقة تم الإخلاء منها بدون ترخيص محدد من قائد الفريق.

رفض الإخلاء. قد يتعرض الموظفون الذين يطلب منهم الإخلاء أو النقل ويرفضون إلى إجراءات تأديبية بما في ذلك الفصل، ويتوقف ذلك على سياسة صاحب العمل. ويحتل السماح لهم بالبقاء على مسؤوليتهم الخاصة، ولا يتحمل صاحب العمل أي مسؤولية إضافية عن سلامتهم.

إخلاء أو نقل الموظفين الوطنيين. تقضي سياسة أغلب المنظمات الإنسانية بإخلاء الموظفين الدوليين فقط. وإذا رأى المدير الميداني أن أغلب أو جميع الموظفين الوطنيين و/أو عائلاتهم يواجهون تهديداً مباشراً، ينبغي عليه أن يضع في الاعتبار تنظيم عملية إخلائهم أو نقلهم أو المساعدة فيها.

11أ. الأمن المالي

الجيدة. فعلى سبيل المثال، يجب أن يكون أشخاص مختلفون مسؤولين عن طلب شراء السلع واستلامها ودفع ثمنها.

• التحكم في النقود بشكل مناسب، بما في ذلك تسويات مصرفية ونقدية متكررة ومنتظمة.

• تأمين الخزائن عن طريق تثبيتها في الأرض أو الحائط؛ وإغلاق الغرفة التي وضعت فيها؛ ووضع قيود على دخول المبنى.

• الإصرار على التدقيق الدوري للحسابات.

• إذا كانت هناك حاجة لمبالغ نقدية كبيرة في أيام معينة، مثل يوم دفع الرواتب، يمكن تخفيض مخاطر السرقة عن طريق:

– إحضار النقود من المصرف في نفس اليوم، بدلاً من تخزينها في المكتب من الليلة السابقة.

– تغيير وقت إحضار النقود من المصرف والطريق المسلوكة.

– تخصيص 2 أو 3 من الموظفين لسحب النقود على جزأين أو ثلاثة، وإحضارها إلى المكتب عبر طرق مختلفة وفي أوقات مختلفة.

– تخزين النقود في عدة أماكن، لكي لا تفقد كل النقود إذا حدثت سرقة.

– وجود أكثر من يوم لدفع الرواتب كل شهر، وبذلك تكون هناك حاجة لمبلغ أقل كل مرة.

• تقييد كمية النقود التي يحملها الفرد.

• التأكد من معرفة جميع الموظفين بأنه عليهم ألا يخاطروا بحياتهم لحماية النقود.

• ينبغي ألا يتحدث الموظفون عن تجاربهم في نقل النقود أو أن يتباهوا بها.

• إذا كانت هناك حاجة لنقل مبالغ كبيرة، تأكد من أن الوحيدين الذين يعرفون بالأمر، بما في ذلك الموظفين، هم الذين يحتاجون إلى معرفته والذين يمكن الوثوق بهم. وإذا كان ذلك أمراً متكرراً، يجب تغيير الطريق والوقت وطريقة النقل حتى لا يكون هناك نمط متوقع.

من الضروري وجود إجراءات مالية صارمة. فبدون تلك الإجراءات يكون الاحتيال أو السرقة أكثر احتمالاً للحدوث. وإذا حدثت سرقة، فالعمليات الميدانية لن تتضرر فحسب بل قد تنشأ مخاطر عنف متزايدة ضد الموظفين، إذ يحتمل أن يلجأ اللصوص للعنف.

ينبغي أن تضم جميع العمليات الإنسانية مديراً قادراً على إدارة الإجراءات المالية في الميدان وضمان الأمن المالي. وينبغي أن يكون مجهزاً بإجراءات مالية صارمة ويكون مدرباً على استخدامها.

إن الإدارة المالية الجيدة هي موضوع كبير وبيئته عن نطاق هذا الدليل الإرشادي. وتوجد نصائح مفصلة حول الإجراءات المالية، بما في ذلك إرشادات مبسطة لحسابات المنظمات غير الحكومية في www.mango.org.uk.

ينبغي أن يكون جميع المديرين الميدانيين على علم بأسس الأمن المالي الجيد. وتشمل النقاط التي يجب عليهم الانتباه إليها:

• ينبغي تواجد ماسك حسابات أو محاسب أو مدير مالي مدرب جيداً وحاصل على الإحاطة، بما يتناسب مع حجم ونوع البرنامج ينبغي تواجد منذ البداية، بما في ذلك أثناء التخطيط للعمليات.

• تقليل كمية السيولة التي يتم الاحتفاظ بها في المكتب، أو التي يحملها أي موظف.

• تقليل استخدام النقود إلى الحد الأدنى، ويفضل التحويلات المصرفية أو الشيكات كلما أمكن.

• يتم طلب إيصالات لكل تحركات النقود في الداخل أو الخارج، مهما كانت صغيرة. وتأكد من معرفة جميع الموظفين للإجراء وفهمهم لأسبابه. ويتم اتخاذ إجراءات تأديبية ضد الذين لا يتبعون الإجراء.

• وضع إجراءات صارمة للتصريح بالإنفاق، بما يتوافق مع السياسة المالية للمنظمة، وكذلك لإيداع أو سحب الأموال من المصرف أو الخزينة.

• التأكد من وجود "فصل للواجبات" بشكل صحيح، بالطريقة التي تتطلبها الممارسات المالية

12. الأمن ضد الحريق

تتضمن احتياطات الأمن ضد الحريق:

- تقييم جميع المباني فيما يتعلق بالأمن ضد الحريق.
- التأكد من وجود مسالك كافية للنجاة من الحريق.
- ينبغي أن يكون لمخارج الطوارئ مفاتيح، ويفضل أن توضع في صندوق زجاجي بالقرب من المخرج ولكن لا ترى من الخارج.
- تحديد نقاط للتجمع عند الحريق خارج المباني.
- تركيب أجهزة إنذار الدخان (أجهزة إنذار الدخان رخيصة- حيث يبلغ سعرها حوالي 10 دولارات أمريكية وقت كتابة هذا الدليل- وهي وسيلة فعالة لإنقاذ الأرواح). وينبغي أن تحتوي المباني السكنية على كاشفات الدخان في جميع الغرف فيما عدا دورات المياه والمطابخ.
- تجهيز المباني، والسيارات عند الضرورة، بمطفئة للحريق.
- تدريب الموظفين على استخدام مطفئة الحريق.
- التدريب على إخلاء المبنى.
- التأكد من معرفة جميع الموظفين لإجراءات طلب المساعدة عند حدوث حريق (يجب الأخذ في الاعتبار احتمال عدم وجود فرقة إطفاء).
- تخزين المواد القابلة للاشتعال بالشكل الصحيح وبعيداً عن المباني.
- يشكل الحريق خطراً كبيراً على الصحة والسلامة، خاصة في الدول التي لا يوجد فيها فرقة إطفاء ولا تبنى المباني بطريقة تقلل من مخاطر الحريق ولا يوجد إلا عدد قليل من الأشخاص المدربين على الأمن ضد الحريق. وقد تسبب الحرائق في المكاتب والمستودعات والمسكن كارثة وينبغي معالجة خطر الحريق في كل تقييم للأمن والسلامة. وتبدأ معظم الحرائق صغيرة ويكون من الممكن إطفائها إذا تم اكتشافها مبكراً. وأفضل طريقة لمكافحة الحرائق هي الوقاية منها من خلال الفحص الدوري

• ينبغي أن تكون إجراءات تغيير الأموال من عملة لأخرى آمنة وقانونية.

- ينبغي أن تكون طلبات تحويل الأموال سرية.
- الحذر من منتحلي اسم المنظمة. فمثلاً، تحقق من أن الشخص الذي يدعي تمثيل المنظمة التي تدفع لها الأموال يمثل تلك المنظمة بالفعل.
- وبشكل عام فإن المعاملات المالية السريعة تكون أكثر عرضة للأخطاء والاحتيال. وكما أمكن، يجب الإصرار على إتباع جميع الإجراءات الطبيعية بلا استثناء.

وإذا كان هناك قصور خطير في الأمن المالي، مما يؤدي إلى سرقة أو احتيال، فمن الضروري محاسبة الموظفين المعنيين- وخاصة المديرين المعنيين. ومن الصعب محاسبتهم إذا لم يكونوا مدربين أو مجهزين على النحو المناسب، وهو أحد أسباب أهمية التدريب والتجهيز الجيد.

ينبغي الإبلاغ عن أي سرقة أو احتيال كبير. ويقوم مدير/مديرة أعلى من الفريق الذي وقع فيه الحادث، ومستقل عنه، يقوم بالتحقيق. ويقدم هذا المدير تقريراً يذكر الحقائق، بالقدر الذي يمكن اكتشافه؛ ويحدد/تحدد المسؤولية، بالقدر الذي يمكن تحديده؛ كما يوصي بإدخال تحسينات على النظم المالية واتخاذ إجراءات تأديبية إذا كان ذلك مناسباً.

وينبغي وضع الإجراء الذي يتطلب ذلك التحقيق في الدليل المالي لجميع المنظمات الإنسانية. ويؤدي الإخفاق في ضمان المساءلة الكاملة في حالة وقوع سرقة أو احتيال كبير إلى الإخلال بنزاهة المنظمة كما يحتمل أن يؤدي إلى الإضرار بثقة الجهات المانحة.

• قم بتغطية نفسك ببطانية أو معطف أو أي قماش غير اصطناعي، ويفضل أن يكون مبللاً.

• قبل فتح الأبواب، المس الباب لتتحسس حرارته. فقد يكون هناك حريق في الجهة الأخرى ويشتعل عند فتح الباب.

• تجنب الطرق المعرضة للأشياء المتساقطة.

• يجب أن تظل منخفضاً وأن تتحرك بأسرع ما يمكن. وقد يكون من الضروري الزحف لتجنب الدخان والحرارة.

• إن القفز من ارتفاع يزيد على طابقين قد يكون قاتلاً ويجب أن يكون هو السبيل الأخير. وإذا لم تتمكن من الخروج من مبنى مرتفع، اتجه نحو السطح. ولا يجب أن تكون المكاتب أو المساكن في مباني مرتفعة لا توجد بها وسيلة مناسبة للإخلاء خلال حالات الطوارئ.

وإذا كنت في مبنى يحترق، فمن المهم عدم تأخير الإخلاء لأي سبب. ويكون البقاء في الداخل هو الخيار عندما لا تكون هناك وسيلة للهروب. وإذا لم تستطع الخروج، عليك الاستعداد للبقاء في المبنى من خلال القيام بما يلي:

• اذهب إلى غرفة بها نافذة خارجية وضع علامة واضحة عليها لطلب المساعدة. ابق في تلك الغرفة.

• اغلق المدخل الرئيسي والباب الداخلي المؤدي إلى الغرفة.

• ضع بطانيات وأقمشة عند قاعدة الباب لتحول دون دخول الدخان. وإذا أمكن، استخدم القماش المبلل لإحكام أفضل.

• إذا أمكن قم بتبليل بطانيات أو معاطف أو ملابس غير صناعية لاستخدامها فيما بعد.

• ابق منخفضاً بالقرب من شبك مفتوح واستمر في طلب المساعدة.

• إذا انتشرت النار في الغرفة، امكث تحت طبقتين أو أكثر من البطانيات أو الملابس واجعل الطبقات الخارجية مبللة إذا أمكن.

وتدريب الموظفين والاحتفاظ بمعدات لمكافحة الحريق في جميع المرافق.

التحرك الفوري للاستجابة للحريق

من المهم عدم حدوث زعر عند مواجهة حريق. وهناك الكثير الذي يمكن عمله لمنع انتشار الحريق وتقليل الأضرار والخسائر المحتملة في الأرواح. والخطوات التي يتم اتخاذها هي:

• أطلق الإنذار. طلب المساعدة وتنشيط إنذار الحريق. لا تحاول مكافحة الحريق حتى يبدأ إخلاء المبنى.

• حدد سبب الحريق والوسائل المتاحة لمكافحته. وإذا كان الحريق كهربائياً، فمن المهم إغلاق الكهرباء إذا أمكن.

• حاول مكافحة الحريق ولكن لا تعرض نفسك لخطر الإصابة أثناء ذلك تحت أي ظرف.

• إذا نجحت استمر في مراقبة الموقع لمنع اندلاع حريق آخر حتى وصول المساعدة.

• إذا لم تتمكن من مكافحة الحريق، يجب الإخلاء بسرعة مع إغلاق الأبواب والنوافذ إذا أمكن والتأكد من عدم وجود أي شخص في المبنى.

• قم بتزويد فرقة الإطفاء بالمعلومات عند وصولها وتعاون معها.

الحرائق في المباني

تنتشر الحرائق المباني بسرعة وتحتجز الأشخاص بالداخل. ومن المهم الاستجابة على الفور لأي إنذار حريق أو أمر بالإخلاء. لا تفترض أنه تمرين. وينبغي أن يخطط الموظفون مسبقاً ويعرفون الطرق إلى مخارج الطوارئ من المساكن والمكاتب. وفي الفنادق أو عند السفر، ابحث عن طريق الإخلاء المقترح وتدريب عليه عند الضرورة. وعند إخلاء المبنى تذكر ما يلي:

• فكر مسبقاً في شكل الطريق- فقد يحجب الدخان الرؤية.

• لا تستخدم المصاعد- استخدم درجات السلالم.

13. الحراس وشركات الأمن الخاصة

من الضروري وجود حراس في الكثير من مواقع الإغاثة الطارئة. والوكالات الإنسانية لديها ممتلكات قد يرغب المجرمون المحليون أو الجماعات المسلحة أو حتى الأشخاص الجائعون في سرقتها. وقد تكون هناك مخاطر تهدد الموظفين، الذين يحتاجون إلى حماية لهذا السبب.

وقد يمثل وجود فريق قوي وسعيد من الحراس مساعدة كبرى في العمل الهادئ لعمليات الإغاثة. وقد يؤدي وجود حراس يداورون بشكل سيئ إلى حدوث سرقات وتعريض الموظفين للخطر وإعاقة المديرين بأعباء إضافية. لذلك يكون التأكد من الإدارة الجيدة للحراس أمراً جديراً باستثمار الوقت والجهد فيه.

التوظيف

إن توظيف أشخاص ذوي كفاءة أمر أساسي للنجاح. لا تستخدم طرقاً مختصرة: استخدم إجراءات التوظيف الصحيحة. ويجب الإصرار على التحقق من شهادات التعريف قبل السماح لحارس جديد بالبدء في العمل. وتأكد من أن الحرس يستطيعون التحدث بلغة عمل الفريق الميداني، لكي يتمكن الموظفون من التفاهم معهم. ومن الممارسات الجيدة الاتفاق على درجات لأجور الحراس (وفئات الموظفين الأخرى) مع منظمات الإغاثة الأخرى في المنطقة، لتجنب إثارة التوتر بين الحراس الذين يعملون لدى أصحاب عمل مختلفين.

إطلاع الحراس بالعمل

يجب أن يحصل جميع الحراس على تعريف كامل بطبيعة العمل، وهذا يشمل الإحاطة والتزود بالمعدات والتدريب عند الضرورة.

الإحاطة

يجب تقديم الإحاطة للحراس بوضوح وبشكل كامل فيما يتعلق بمهامهم. لا تفترض أن أي شيء واضح لهم. اشرح لهم عمل المنظمة والقيم التي تدعمها. وقم بوصف السمعة التي ترغب في اكتسابها بين السكان المحليين. وأشرح أهمية الحراس، ليس في حماية الأشخاص والممتلكات فحسب، بل في تمكين

إذا اشتعلت النيران في شخص

إذا اشتعلت النيران فيك أو في شخص بالقرب منك، تذكر - توقف وانبطح وتدرج.

توقف. لا تصب بالذعر ولا تسمح للآخرين بالجري إذا كانوا مشتعلين. حاول إزالة الملابس المشتعلة إذا أمكن.

انبطح. انبطح على الأرض بسرعة. وإذا كانت النيران مشتعلة في شخص آخر حاول أن تجعلهم يقومون بذلك. لا "تتعامل" معهم إلا إذا كنت متأكداً من عدم اشتعال النار فيك.

تدرج. تدرج بشكل أفقي وتقلب (إلى الأمام والخلف في الغرفة) حتى تنطفئ النيران. وفي معظم الحالات يؤدي التدرج إلى إخماد وتبديد الحريق. وإذا كان شخص آخر يشتعل، قم بدحرجته. ويمكن استخدام المياه أو الرمال أو بطانية للمساعدة في إخماد الحريق وهم يتدحرجون. لا تحاول أن تضرب النيران بيدين عاريتين؛ واستمر في التدرج بدلاً من ذلك.

وبمجرد إطفاء الحريق، اطلب المساعدة وابدأ في عمل الإسعافات الأولية.

عمليات الإغاثة من مساعدة الكثيرين. وشجعهم على الشعور بأنهم جزء من الفريق.

وينبغي أن تتضمن نقاط الإحاطة المفصلة ما يلي:

• معظم نقاط تعريف الحراس بطبيعة عملهم التي يحصل عليها بقية الموظفين.

• واجباتهم الروتينية.

• الساعات والمناوبات.

• أهمية البقاء في مراكزهم حتى إذا لم يظهر الحارس الذي سيتسلم المناوبة.

• كيفية التفاهم مع المدير والموظفين الآخرين.

• الخطوات التي يتم اتخاذها في حالة وقوع أنواع مختلفة من الحوادث.

• كيفية التعامل مع الزائرين.

• النظام التأديبي، وتحذير باستخدام إجراءات تأديبية إذا أهمل الحارس واجباته.

• ينبغي ألا يخاطر الحراس بحياتهم في محاولة لحماية الممتلكات. فدورهم هو اكتشاف الاقتحام وإطلاق الإنذار.

التزود بالمعدات

تتباين المعدات المناسبة تبعاً للظروف ولكنها قد تشمل ما يلي:

• بطاقة هوية.

• مصباح/ كشف.

• صافرة.

• بوق ضباب بخاخ أو أي جهاز إنذار مرتفع الصوت.

• لاسلكي وبطارية احتياطية.

• شاحن للبطارية.

• ساعة.

• معطف.

• عصا (إذا كان هناك تهديد يبرر ذلك؛ وإذا كان ذلك مناسباً محلياً؛ وإذا سمحت سياسة المنظمة بذلك).

• ملجأ.

• شارة تحمل الاسم.

• دفتر الزائرين.

وقد يكون استخدام عدد من الكلاب لمصاحبة الحراس رادعاً فعالاً للدخلاء، خاصة في الثقافات التي يخاف الناس فيها من الكلاب.

التدريب

قم بتقييم وتقديم أي احتياجات تدريبية للحراس. وقد يكون أحد الاحتياجات هي إجراءات استخدام اللاسلكي. ويتم التدريب على الإجراءات التي يجب اتخاذها عند وقوع أخطر الحوادث الأمنية مثل السطو المسلح.

إدارة الحراس

قد يكون أحد الموظفين الوطنيين ذوي الخبرة أنسب مدير مباشر للحراس. ويقوم المدير/المديرة بمراقبة أدائهم، كما يقوم بزيارات عشوائية غير معلنة للتحقق من سير الأمور.

وفي بعض المواقف، يكون نوم الحراس أثناء الليل من الممارسات العادية. وإذا كان الأمر كذلك، وإذا كان الموقف الأمني يعني خطورة هذا العمل (أي النوم)، يمكن أخذ المقترحات التالية في الاعتبار:

• حاول معرفة سبب نوم الحراس: مثلاً، هل لديهم وظيفة أخرى؟ هل مناوباتهم طويلة جداً؟ هل يقطعون مسافة طويلة من وإلى العمل؟ هل يأكلون ما يكفي؟

• ضع اثنين أو أكثر من الحراس في الخدمة طوال الليل.

• عين مراقباً واجعله مسؤولاً عن التأكد من يقظة الحراس.

أو أي من أصحابها بأفراد أو جماعات لا تود أن ترتبط بهم؟ هل هم أمناء؟

وهناك عيوب لاستخدام شركات الأمن الخاصة. فهي تكلف أكثر من توظيف الحراس مباشرة في المنظمة، بينما يدفعون لحراسهم أقل مما تدفعه المنظمات الإنسانية إذا قامت بتوظيفهم مباشرة. وفي بعض الأحيان لا يكون حراس الأمن الخاص مدربين على أدوارهم. وقد يعطي وجودهم الانطباع بأن المنظمة الإنسانية تبعد نفسها عن السكان المحليين. وفي بعض الحالات يكون ولاء موظفيها ضعيفاً. ويجب التفكير في هذه العيوب وأي عيوب أخرى ممكنة قبل اتخاذ القرار.

الحراس المسلحون

في حالات قصوى واستثنائية قليلة، قد يكون وجود الحراس المسلحين ضرورياً ومناسباً، إذا لم تكن هناك طريقة أخرى لحماية الأرواح والممتلكات بالشكل الكافي، وإذا بررت الحاجات الإنسانية استمرار عمليات الإغاثة. وتشمل الأزمات الأخيرة التي استخدمت فيها معظم المنظمات الإنسانية حراساً مسلحين الصومال والشيشان.

وإذا كان بعض المنظمات الإنسانية يستخدم حراساً مسلحين بينما لا تستخدمهم منظمات أخرى، تكون الأخيرة أهدافاً أكبر بينما ترتبط المنظمات التي تستخدم حراساً مسلحين بالتهديد الضمني بالعنف، وبانعزال أكبر عن المجتمع المحلي. وفي بعض المواقف القليلة قد يبدو الأمر 'غريباً وغير مناسب' إن لم يكن لديها حراس مسلحون. وإذا أمكن، يجب أن تتوصل جميع المنظمات الإنسانية إلى نفس القرار حول الحراس المسلحين بالإجماع. وعليها أن تفكر في كيفية تقليل أي تصورات محلية سلبية نتيجة لذلك.

وينبغي أن تكون لدى المنظمات سياسة واضحة لاستخدام الحراس المسلحين في كل حالة يتم استخدامها فيها. وينبغي أن تكون تعليمات إطلاق النار بشكل خاص واضحة لجميع المعنيين. وتحتاج إدارة الحراس المسلحين إلى أن تكون صارمة على نحو خاص، مع وجود عقوبات شديدة لإساءة استخدام الأسلحة.

وبسبب خطر إساءة استخدام الأسلحة، قد تفضل بعض المنظمات الإنسانية عدم توظيف حراس

- قم بإزالة أي شيء يمكن استخدامه كسريير.
- افصل بسرعة أي حارس ينام أثناء الخدمة.
- قم بتقليل ساعات المناوبات.

• قم بزيارة غير معلنة للحراس في منتصف الليل، وبذلك سيقاومون الرغبة في النوم خشية الإمساك بهم.

شركات الأمن الخاصة

تعهد الكثير من المنظمات الإنسانية إلى شركات أمن محلية لتوفير الحراس. ويكون ذلك أعلى تكلفة من توظيف الحراس مباشرة. وإذا كانت الشركة جيدة، قد يكون لها عدة مميزات منها:

• تقليل الإدارة: حيث لا توجد حاجة لتوظيف أو إدارة الحراس.

• موثوقية أكبر: تضمن الشركة أن الحراس مدربون ومجهزون جيداً ويظهرون في الوقت المناسب.

• توافر الحراس البديلاء على الفور إذا مرض أحد الحراس أو تعيب.

• في كثير من الحالات تكون قوة التدخل السريع متوفرة للاستجابة لنداءات الطوارئ (تحقق من تسليح فريق التدخل السريع، وإذا كانوا مسلحين، ما الذي يجب أن تقوم به عند الاتصال- مثلاً، الاستلقاء على الأرض، الابتعاد عن النوافذ).

• المرونة: من السهل زيادة أو تخفيض عدد الحراس، بحسب تغير حاجات العمليات.

• لا حاجة لجعل الحراس فائضين عن العمل في نهاية العمليات.

ومن الضروري التحقق من سمعة وكفاءة شركة الأمن الخاصة قبل إبرام الاتفاق. هل هناك إجراءات مناسبة لمنظمة مثل منطمتك؟ هل سيستخدمون القوة عند الضرورة فقط؟ من المسؤول عن الأضرار عند استخدامهم للقوة؟ ما نوع الأسلحة التي يستخدمونها؟ هل ترتبط الشركة

14. الصحة والنظافة الصحية العامة

إن الموظفين الذين يتمتعون بصحة جيدة يكونون أكثر كفاءة ويقظة وسلامة. وتشمل الأمراض الشائعة بين موظفي المنظمات الإنسانية أمراض معدية يمكن أن تكون مميتة مثل الملاريا. ومن الضروري أن يعتني موظفو المنظمات الإنسانية بصحتهم جيداً وأن يحرصوا بشدة على النظافة الصحية والإجراءات الوقائية الأخرى.

وينبغي أن يخضع جميع الموظفين لفحص طبي قبل التوقيع على العقود. كما يجب أن يخضعوا لفحص طبي آخر بعد إتمام عقودهم. ويضمن ذلك إمكانية التعامل مع أية مشاكل صحية، ويساعد على حماية المنظمة من الادعاءات الكاذبة المتعلقة بمشاكل صحية نتيجة للعمل. كما يؤدي ذلك إلى تقليل الأقساط التأمينية.

وينبغي أن يحصل الموظفون على مشورة طبية مهنية فيما يتعلق باحتياجات الصحة والنظافة الصحية. ومن أكثرها شيوعاً:

الاحتياجات الصحية

- من الضروري اتخاذ الاحتياطات ضد الملاريا في المناطق التي يشكل فيها هذا المرض تهديداً. حيث يمكن أن تؤدي الملاريا إلى الوفاة، وغالباً ما يحدث ذلك. احرص على تجنب لدغ البعوض. وتشمل الاحتياطات ضد الملاريا ما يلي:

- ارتداء أكمام طويلة وسراويل وجوراب بعد الظهر وعند المساء لمنع اللدغ.

- وضع طارد للحشرات في أي منطقة مكشوفة من الجلد.

- استخدام الناموسية (غطاء واقٍ ضد الناموس) بالشكل الصحيح وقت النوم.

- إحراق اللولبيات أو الأقراص المضادة للبعوض لقتل البعوض داخل المبنى.

- تركيب شبكة مضادة للبعوض على الأبواب والنوافذ.

- تناول الأدوية الوقائية من الملاريا، تبعاً لنصيحة الطبيب.

مسلحين بصورة مباشرة، بل تعيين شركة أمن خاصة لتوفيرهم. ارجع إلى المناقشة حول شركات الأمن الخاصة ضمن هذا الملحق.

وفي بعض الحالات لا تتوافر شركات أمن، وفي هذه الحالة قد تقوم الشرطة المحلية أو الجيش أو السلطات شبه العسكرية بتوفيرهم. وفي هذه الحالة، قد يطرح السؤال حول ما إذا كان ينبغي دفع أجور لهم. وهناك آراء مختلفة حول ذلك الأمر: حيث يقول البعض أنه ربما ينبغي أن تدفع لهم أجور، خاصة إذا كانوا لا يتقاضون رواتباً وعندها تصبح هناك حاجة لضمان التزامهم. بينما يقول البعض الآخر أن دفع الأموال لحراس الشرطة أو الجيش أو السلطات شبه العسكرية يفرط في الاستقلال و/ أو قد يصبح ابتزاز للحماية. وتتوقف أفضل إجابة على الموقف وحكم المدير ذي الخبرة.

ومن الضروري أن تكون المنظمة التي توفر الحراس المسلحين ذات سمعة حسنة ويعتمد عليها، وأن تبدو كذلك في نظر السكان المحليين. تحقق من ارتباط المنظمة بأفراد أو جماعات لا تود الارتباط بهم.

وفي جميع الحالات، يقوم أحد كبار المديرين في المقر الرئيسي باتخاذ قرار نشر حراس مسلحين، وعليه أن يقوم بذلك بالتشاور مع أي منظمات إنسانية أخرى تعمل في نفس المنطقة. ويجب أن يكون المديرين مقتنعين، قبل اتخاذ القرار، بأن الحراس المسلحين سيساهمون في تقليل المخاطر التي قد تتعرض لها المنظمة وليس زيادتها.

وتشمل القضايا الأخرى التي يجب أخذها في الاعتبار ما يلي:

- التحقق من قدرة الحراس على القيام بعملهم.

- انضباط صارم، بما في ذلك حظر استخدام المخدرات أو الكحول.

- ما الذي يحدث عند انتهاء الحاجة إلى الحماية المسلحة؟

- ما الذي يحدث إذا أصاب الحارس شخص ما أو قتله؟

• التأكد من غسل الطباخين أيديهم باستمرار أثناء إعداد الوجبات.

• التأكد من نظافة المطبخ والمرحاض ومكان الغسيل.

• التخلص من القمامة بصورة فعالة.

• تجنب تناول فواكه أو خضروات لم تغسل جيداً في مياه نظيفة.

احتياطات الإسعافات الأولية

ينصح أن تكون لدى المنظمات الإنسانية سياسة خاصة بالإسعافات الأولية، وتشمل:

• ما مستوى التدريب على الإسعافات الأولية اللازمة في الفرق الميدانية.

• من هم الموظفون الميدانيين الذين سوف يحصلون على تدريب على الإسعافات الأولية.

• ما أنواع عدد الإسعافات الأولية التي يجب أن يكون الاحتفاظ بها إجراءً قياسياً في:

- المباني السكنية.

- المكاتب.

- المخازن.

- السيارات.

وللحصول على إرشادات حول الصحة أو النظافة الصحية أو الإسعافات الأولية أو أي مسألة طبية، يمكن الرجوع إلى الطبيب دائماً. وهناك معلومات إضافية متاحة في:

• منظمة الصحة العالمية: ارجع إلى القسم الذي يتناول السفر الدولي والصحة في موقع:

www.who.int/ith

• موقع ويب مفيد يقدم معلومات عن الصحة أثناء السفر من مؤسسة الصحة الوطنية في بريطانيا في موقع: www.fitfortravel.nhs.uk - ويمكن الرجوع إلى الدليل الأبجدي على هذا الموقع.

- اختيار مواقع المباني بعيداً عن مناطق توالد البعوض.

• التطعيم ضد الأمراض الخطيرة. حيث لا تسمح بعض الدول بدخول الأجانب بدون شهادة لقاحات.

• التحقق من جودة وقدرات المرافق الطبية المحلية. والتأكد من معرفة جميع الموظفين للمرافق الطبية التي يمكن الوثوق بها ومواقعها. ويمكن لمنظمة غير حكومية طبية أن توفر التغطية في حالات الطوارئ.

• ينبغي أن تكون تجهيزات الإسعافات الأولية متاحة في كل مبنى وسيارة، وقد يحتاج الموظفون إلى حملها معهم. ومن المهم أن تكون عدة الإسعافات الأولية مناسبة للموقف وأن يقوم شخص مؤهل بتحديثها.

• الحماية من فيروس نقص المناعة البشرية/ الإيدز، ويشمل ذلك:

- توفير إبر وحقن نظيفة للأغراض الطبية.

- التصرفات الجنسية اللائقة والمسؤولة.

• الحماية من الشمس. ارتداء قبعة وأكمام طويلة وسراويل طويلة أو تتوردة واستخدام كريمات الوقاية من الشمس.

• تجنب الجفاف: اشرب ما يكفي من المياه. واحمل زجاجة مياه عند الضرورة.

احتياطات النظافة الصحية

• مصدر نظيف للمياه. وإذا لم تكن المياه النظيفة مضمونة، يتم ترشيح المياه وغليها لمدة 5 دقائق لتصبح آمنة للشرب.

• الاحتفاظ بمخزون احتياطي من المياه في حالة عطل مصدر المياه.

• الاحتفاظ بمخزون من أقراص تنقية المياه.

• التأكد من إنتاج وإعداد الطعام بالشكل الصحيح.

• غسل اليدين باستمرار وقبل الوجبات.

الإخلاء. وبهذه الطريقة يمكن تجميع الملفات الهامة بسرعة عن اتخاذ قرار الإخلاء. وقد تشمل تلك الملفات على سبيل المثال ملفات الموظفين والملفات المالية وجرد المعدات والمخزون.

ويجب ملاحظة أنه قد يكون من الخطر اصطحاب أنواع معينة من المعلومات مع الفريق عند الإخلاء، حيث قد يتعرض الفريق للتفتيش عند محاولة مغادرة المنطقة. وهناك أمثلة على اعتقال موظفي المنظمات الإنسانية ومحاكمتهم وسجنهم لمدد طويلة بسبب وجود معلومات حساسة في حوزتهم أثناء الإخلاء.

ومن الحكمة تحضير وثيقة تفويض أولية، يمكن التوقيع عليها بسرعة في حالة الإخلاء، وهذه الوثيقة تفوض الموظف الوطني الأعلى درجة لتمثيل المنظمة وإدارة عملياتها.

أمن الحاسوب

إن المعلومات التي يتم الاحتفاظ بها في الحاسوب تكون عرضة للتلف والسرقة، حتى إذا تم استخدام كلمة مرور. حيث تبقى الملفات على أقراص الحاسوب ويمكن قراءتها، حتى إذا بدا أنها قد أُلغيت. ويمكن لفساد القرص أو الفيروسات أو الأنواع الأخرى من هجمات الحاسوب أن تصيب المعلومات بالضرر أو تزيلها.

وينبغي أن يتأكد المديرون من أن جميع الموظفين الذين يستخدمون الحاسوب يقومون بعمل نسخ احتياطية للمعلومات الهامة الموجودة على حواسيبهم بصفة دورية. وينبغي الاحتفاظ بالأقراص الاحتياطية في مكان مختلف. ويجب تثبيت أجهزة الحاسوب في مكان محدد إذا أمكن، لكي تكون السرقة أكثر صعوبة.

تأمين اللاسلكي والهاتف والبريد الإلكتروني

قد يتمكن الآخرون من قراءة أو الاستماع إلى محادثات اللاسلكي أو الهاتف ورسائل البريد الإلكتروني والفاكس، حتى وإن استخدمت شفرة. حيث لا يوجد ما يعرف بنظام تشفير آمن تماماً. إلا أن بعض نظم التشفير تكون جيدة لدرجة أنها ستطلب متخصصاً مدرباً ووقتاً طويلاً لحل شفرة الرسالة.

• **صحة المسافرين: كيف تظل بصحة جيدة بالخارج**، كتاب حرره د.ريتشارد داوود¹⁶.

• **دليل الصحة الجيدة للمسافر**، كتاب ألفه د.تيد لانكستر¹⁷. ويستهدف بشكل خاص عمال الإغاثة وغيرهم من الذين يخططون للقيام برحلة طويلة للخارج. ويتضمن معلومات عن الإعداد والاحتياطات والعلاج و"الصدمة الحضارية العكسية" عند العودة للوطن.

15. أمن المعلومات

إن أمن المعلومات هو التأكد من عدم فقدان المعلومات الهامة ومن الاحتفاظ بسرية المعلومات السرية.

نظام حفظ الملفات

من الضروري وجود نظام حفظ ملفات كقوى. فبدونه تفقد المعلومات، ويتطلب الأمر إلى وقت طويل لإيجادها أو إعادتها.

أمن الملفات

ينبغي الاحتفاظ بالملفات في غرف غير متاحة للجمهور. وينبغي وضع علامة تحدد الملفات الحساسة أو السرية، ويحتفظ بها في خزانة ملفات غير مميزة ومغلقة.

عمل نسخ احتياطية من الملفات

ينبغي عمل نسخ من أي ملفات يكون ضياعها مكلفاً أو مضرراً ("نسخ احتياطية")، وتوضع النسخ في مكان غير المكان الذي تحتفظ فيه بأصولها. وقد يكون من الضروري إرسال النسخ إلى المقر الرئيسي للحماية. وقد تحتوي تلك الملفات على المعلومات المالية وملفات الموظفين وأي ملفات تتطلبها التقارير المقدمة للمانحين.

ملفات الإخلاء

إذا كان الإخلاء أحد الاحتمالات القائمة، يتم عمل قائمة بالملفات التي يجب أن يأخذها الفريق عند

¹⁶ Oxford University Press, 2002 متوفر في المكتبات وفي

www.amazon.com

¹⁷ Sheldon Press, 2002 متوفر في المكتبات وفي

www.amazon.com

تعطي انطباعاً بالتجسس، أو جمع معلومات قد تعرض أمن إحدى السلطات المحلية أو أحد أطراف النزاع للخطر.

فمثلاً، تحتاج المنظمات الإنسانية لمعرفة الوضع الأمني العام حولها والتهديدات (إذا وجدت) التي تمثلها القوات العسكرية. ولكنها قد لا تحتاج إلى معرفة أو تسجيل المواقع الدقيقة للقوات والخنادق والأسلحة الثقيلة والعمليات العسكرية الحالية إلا إذا كانت تهدد المنطقة التي يعمل فيها موظفو المنظمات الإنسانية. (قد يكون من الضروري إخلاء تلك المنطقة). وقد يعرض تسجيل معلومات عسكرية دقيقة بشكل غير مناسب يعرض المنظمة لخطر كبير. حيث يمكن مهاجمة الموظفين إذا وجدت تلك المعلومات معهم أو سجنهم للاشتباه في قيامهم بالتجسس.

16. التأمين ضد مخاطر الحرب⁸¹

يرى الكثير من المنظمات الإنسانية ضرورة الحصول على "تأمين ضد مخاطر الحرب" للموظفين الميدانيين الذين يعملون في مواقع غير آمنة. ويتشابه ذلك مع التأمين على السفر من حيث الفوائد التي يمكن الحصول عليها، ولكنه لا يستثنى المخاطر الناتجة عن النزاعات على خلاف التأمين العادي.

ومن الصعب إيجاد تأمين ضد مخاطر الحرب بسعر معقول. ومن الضروري التحقق من نص أية بوليصة تأمين قبل شرائها. هل هناك أية مخاطر مستثناة؟ هل هناك دول مستثناة؟ هل مستوى التعويضات كافٍ؟ هل تم فرض أي شروط أخرى؟ ويمكن الاتصال بالمنظمات الإنسانية الأخرى ذات الخبرة وسؤالها عن التأمين الذي تستخدمه.

وتشمل التعويضات التي ينبغي التفكير فيها التعويض عن:

● التكاليف الطبية

كما أن الهواتف المتصلة بالأقمار الاصطناعية ليست آمنة أيضاً. حيث توجد أمثلة لاكتشاف القوات العسكرية لمواقع اللاجئين من خلال الاستماع لمحادثات مديري المنظمات الإنسانية عبر الهواتف المتصلة بالأقمار الاصطناعية وهم معتقدون أنهم يتحدثون عبر نظام آمن. وبعد ذلك ذهبت قوات الجيش إلى موقع اللاجئين وقتلتهم.

وأبسط طريقة لتجنب إنشاء معلومات حساسة أو سرية هي عدم إرسالها. فمن الممكن دائماً الحصول على المعلومات بصفة شخصية، وإبلاغها مباشرة للشخص الذي يحتاج لمعرفة. وقد يستغرق ذلك وقتاً أطول، ولكن هل من الضروري أن يعرف ذلك الشخص المعلومات بسرعة؟

وفي بعض الأحيان لا يمكن تجنب إرسال معلومات حساسة أو سرية. وفي هذه الحالات، ينبغي أن تدرك المخاطر (التي قد تتعرض لها أو قد يتعرض لها الآخرون، بما في ذلك السكان المحليين) وأن توازن بينها وبين المنافع.

ولا ينصح العديد من مديري المنظمات الإنسانية ذوي الخبرة باستخدام المنظمات الإنسانية للتشفير. ففي بعض الدول يطلب ترخيص من المنظمات التي تستخدم التشفير. وعلى الرغم من أن بعض نظم الشفرات عالية الجودة، إلا أنه لا يوجد ما يسمى بالاتصالات الآمنة بنسبة 100%. وفي حالة رسائل البريد الإلكتروني المشفرة، تحتوي أجهزة الحاسوب التي ترسل وتستقبل هذه الرسائل على نسخ منزوعة الشفرة من الرسالة: وإذا تم الاستيلاء على أجهزة الحاسوب سيتمكن قراءة تلك الرسائل.

ومن الآراء الأخرى المعارضة للتشفير هي أنها قد تفتت انتباه وكالات الاستخبارات التي قد تتساءل عن ضرورة تلك الشفرة. وفي الماضي كان عمال الإغاثة يتعرضون للسجن عند اكتشاف معلومات حساسة في أجهزة الحاسوب أو الوثائق الخاصة بهم. ويساعد إرسال رسائل غير مشفرة ولا تحتوي على معلومات شديدة الحساسية على تجنب تلك المشكلة الخطيرة.

المعلومات التي لا ينبغي تسجيلها

على المنظمات الإنسانية تجنب تسجيل المعلومات الحساسة التي لا تحتاج إلى تسجيل. وبشكل خاص، لا ينبغي على المنظمة تسجيل أية معلومات قد

¹⁸ بتصرف من Annex 6 of K. Van Brabant (2000) *Operational Security Management in Violent Environments* published by ODI Humanitarian Practice Network as Good Practice Review No. 8. المجاني من www.odihpn.org

شديدة الخطورة. ففي بعض الأحيان يمكن إلغاء بوليصة التأمين على الحياة أو الوثائق المتصلة بالرهن العقاري بهذه الطريقة.

وينبغي أن يسري التأمين على كل من الموظفين الوطنيين والموظفين الدوليين، إذا لم تتمكن المنظمة من التأمين على نفسها. ويحدد مستوى الفوائد من خلال سياسة واضحة ومدروسة جيداً بحيث يرى الموظفون أنها عادلة. ويتسلم جميع الموظفين نسخة من وثيقة التأمين، ويفهمون معناها ومستوى الفوائد التي توفرها.

ويلاحظ أن الإخفاق في تقديم تأمين ملائم قد يؤدي إلى تقديم مطالبات بمبالغ كبيرة ضد صاحب العمل، والتي قد تؤدي بدورها إلى إفلاس صاحب العمل في بعض الحالات.

وتقدم بعض شركات التأمين أقساطاً أقل إذا حصل المؤمن عليهم على التدريب الأمني المناسب.

وللمزيد من المعلومات ارجع إلى تقرير العمل في ظل التغطية؟ التأمين لعمال الإغاثة¹⁹، وهو تقرير مقدم إلى منظمة العاملون في المساعدات الإنسانية.

17. القانون الإنساني الدولي

إن القانون الإنساني الدولي هو مجموعة من القواعد، التي تحمي الأشخاص الذين لا يشاركون في أعمال القتال في زمن الحرب. وغرضه الرئيسي هو الحد من المعاناة الإنسانية ومنعها في أوقات النزاعات المسلحة.

ويغطي القانون الإنساني الدولي مجالين:

• حماية الذين لا يشاركون في القتال أو الذين توقفوا عن ذلك.

• وضع القيود على وسائل الحرب- وخاصة الأسلحة- ووسائل الحرب، مثل التكتيكات العسكرية.

ويوجد جزء كبير من القانون الإنساني الدولي في اتفاقيات جنيف الأربع لعام 1949. وقد وافقت كل دول العالم تقريباً على الالتزام بها. وقد تم تطوير

• تكاليف إعادة اللوطن في حالة المرض أو الإصابة

• إعادة رفات القتلى إلى الوطن في حالة الوفاة.

• العجز الجزئي المؤقت.

• العجز الكلي المؤقت.

• العجز الجزئي الدائم.

• العجز الكلي الدائم.

• الوفاة.

• تكاليف استبدال الموظفين.

• المسؤولية الشخصية أو مسؤولية المنظمة.

• فقدان الممتلكات.

• هل تتمتع عائلة المؤمن عليه بتغطية؟

وتشمل الاستثناءات التي قد تود شركة التأمين فرضها:

• التغطية خلال مهام العمل فقط (يمكن استثناء الإجازات أو أوقات الراحة والاستجمام أو عند الابتعاد عن مركز العمل).

• التغطية أثناء ساعات العمل فقط.

• التغطية التي لا تشمل مناطق الحرب (راجع تعريف مناطق الحرب).

• التغطية فقط في حالة وجود توجيهات أمنية مكتوبة لدى المنظمة، أو إذا كانت مطبقة، أو إذا كانت متبعة وقت الحادث.

• التغطية فقط إذا كانت المنظمة توفر تدريباً أمنياً لجميع الموظفين بلا استثناء.

• التغطية فقط خلال مدة العقد (ما الذي يحدث إذا ظهرت آثار الحادث بعد نهاية العقد؟)

ويتعين على الموظفين التحقق مما إذا كان أي تأمين شخصي أو تابع لمكان عملهم ساري المفعول في الوقت الراهن قد يصبح باطلاً عند السفر إلى منطقة

¹⁹ S. Davidson and J. Neal (1998). متاح للإنزال المجاني من www.peopleinaid.org

(إذا توقف أي من العناوين المذكورة سابقاً عن العمل، استخدم محرك بحث للعثور على الوثيقة التي تحتاجها).

وينطبق القانون الإنساني الدولي على النزاعات المسلحة فقط؛ ولا يغطي حالات التوتر الداخلية أو الاضطرابات مثل أعمال العنف المنعزلة. ولا ينطبق القانون إلا عند بداية النزاع، وينطبق على جميع الأطراف على حد سواء بغض النظر عن من بدأ القتال. وإذا لم تكن جميع الأطراف قد صدقت على اتفاقيات جنيف، يطبق القانون العرفي بنفس التأثير. وتقدم اللجنة الدولية للصليب الأحمر النصيحة حول هذا الأمر عند الضرورة.

وعلى سبيل المثال، يشكل مبدأ عدم الإعادة القسرية (الإعادة القسرية هي عودة الأشخاص بالإكراه إلى الدول التي يتعرضون فيها للاضطهاد) جزءاً من القانون الدولي العرفي وتلتزم به جميع الدول. وبذلك لا تقوم أي حكومة بترحيل أي شخص في هذه الظروف²⁰.

وقد عين المجتمع الدولي اللجنة الدولية للصليب الأحمر لتتولى تعزيز وحراسة القانون الإنساني الدولي. وهي مستعدة للمساعدة إذا كانت هناك أية أسئلة حول القانون الإنساني الدولي أو تطبيقه. كما تقدم الكثير من المعلومات المفيدة عن القانون الإنساني الدولي على موقعها الإلكتروني www.icrc.org.

ويتعين على مديري المنظمات الإنسانية أن تكون لديهم معرفة أساسية على الأقل بالبنود الرئيسية للقانون الإنساني الدولي لعدة أسباب منها الأمن. فمثلاً:

- إذا قامت جماعة مسلحة بتهديد أو مهاجمة موظفي المنظمات الإنسانية، قد يرى المدير، بعد اتخاذ الإجراء الضروري والفوري لتأمين الموظفين، أنه من المناسب تذكير الجماعة المسلحة بمسؤولياتها بناء على القانون الإنساني الدولي، بما في ذلك مسؤوليتها عن عدم تهديد موظفي المنظمات الإنسانية أو الاعتداء عليهم. وعادة تذكر اللجنة الدولية للصليب الأحمر جميع

²⁰ المصدر مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين. وهناك بعض الاستثناءات لتلك القاعدة. وللمزيد من المعلومات يرجع إلى موقع www.unhcr.ch

واستكمال الاتفاقيات من خلال اتفاقيتين هما: البروتوكولات الإضافية لعام 1977 التي تتعلق بحماية ضحايا النزاعات المسلحة. ويمكن الحصول على هذه الوثائق في موقع www.icrc.org/eng/ihl.

وتمنع اتفاقيات أخرى استخدام أنواع معينة من الأسلحة والتكتيكات العسكرية وتحمي فئات معينة من الأشخاص والسلع. وتتضمن هذه الاتفاقيات:

- اتفاقية عام 1954 لحماية الملكية الثقافية في حالة نشوب صراع مسلح، بالإضافة إلى البروتوكولين الخاصين بها.

http://portal.unesco.org/culture/en/e v.php-URL_ID=8450&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

- اتفاقية عام 1972 حول الأسلحة البيولوجية.

http://www.unog.ch/disarm/distreat/bac_72.htm

- اتفاقية عام 1980 حول الأسلحة التقليدية وبروتوكولاتها الأربعة.

<http://www.un.org/millennium/law/xxv i-18-19.htm>

- اتفاقية عام 1993 حول الأسلحة الكيميائية.

<http://disarmament.un.org:8080/Treaty Status.nsf>

- اتفاقية أوتاوا لعام 1997 (حول الألغام المضادة للأفراد).

www.un.org/Depts/mine/UNDocs/ban_trty.htm

- البروتوكول الاختياري لعام 2000 حول حقوق الطفل والمتعلق بتورط الأطفال في النزاعات المسلحة.

www.unhchr.ch/html/menu2/6/protocol child.htm

وتتوفر معاهدات حقوق الإنسان (تختلف عن القانون الإنساني الدولي)، إلى جانب الشرح اللازم لها ووصف آليات العلاج على

www.bayefsky.com

السلطات المعنية بهذا الأمر، ولكن في بعض الأحيان لا تتواجد اللجنة الدولية للصليب الأحمر، أو قد يكون من الضروري ممارسة المزيد من الضغط. ويمكن استخدام القنوات الدبلوماسية لممارسة الضغط، شريطة ألا يعرض ذلك حياة المنظمات الإنسانية (الحقيقي والمحسوس) للخطر.

- إذا تم زرع الغم مضادة للأفراد، ينبغي أن يكون مديرو المنظمات الإنسانية مدركين أنها غير قانونية، وأن يبلغوا اللجنة الدولية للصليب الأحمر أو أي جهة مناسبة بذلك، إذا كان ذلك آمناً.

- إذا كان هناك دليل على وجود جنود من الأطفال، وربما يشكلون تهديداً للمنظمات الإنسانية، ينبغي على مديري المنظمات الإنسانية مناقشة القضية مع اللجنة الدولية للصليب الأحمر أو اليونيسيف لاتخاذ الإجراء المناسب.

وقد يؤدي الإبلاغ عن انتهاك القانون الإنساني الدولي أو جرائم الحرب أو الانتهاك الخطير لحقوق الإنسان إلى تعريض المنظمة وموظفيها للخطر. إلا أن انعدام الأمن يتزايد عندما ترتكب الجرائم بحرية. ومن الضروري الإبلاغ بطريقة سرية، بحيث لا تستطيع الجماعات العدوانية المحتملة التعرف على مصدر المعلومات أو تخمينه.

وللمزيد من المعلومات عن القانون الإنساني الدولي، ارجع إلى كتيب اللجنة الدولية للصليب الأحمر: "القانون الإنساني الدولي: إجابات على الأسئلة"، وهو متاح على الموقع الإلكتروني للجنة الدولية للصليب الأحمر www.icrc.org

ومن المنظمات الأخرى المشاركة في تعزيز القانون الإنساني الدولي:

- مفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان www.unhchr.ch

- منظمة رصد حقوق الإنسان www.hrw.org

- منظمة العفو الدولية www.amnesty.org

18. مراقبة الجرد

ويشمل ذلك الزيارات غير المعلنة و التحقق العشوائي من السلع أو المعدات والمعاملات الكتابية المتصلة بها.

وينبغي الإبلاغ عن أي سرقة كبرى أو ضياع. ويقوم مدير/مديرة أعلى درجة من الفريق الذي وقع فيه الحادث ومستقل عنه بالتحقيق. وينبغي على هذا المدير أن يقدم تقريراً كتابياً يذكر الحقائق، بالقدر الذي يمكن اكتشافه؛ ويحدد المسؤولية، بالقدر الذي يمكن تحديده كما يوصي بإدخال تحسينات على نظم المراقبة في قوائم الجرد واتخاذ إجراءات تأديبية، إذا كان ذلك مناسباً.

وينبغي وضع شرط إجراء هذا التحقيق في الإجراءات اللوجستية لجميع المنظمات الإنسانية. ويؤدي الفشل في ضمان المساءلة الكاملة في حالة وقوع سرقة كبرى أو ضياع إلى إضعاف نزاهة المنظمة كما يؤدي إلى الإضرار بثقة الجهات المانحة.

إن سرقة السلع أو ضياعها من المشاكل الشائعة في العمليات الإنسانية. فعندما تتحرك كميات كبيرة من السلع بسرعة في منطقة بها أزمة، يكون حدوث السرقة أو الضياع أمراً حتمياً. ولكن يمكن خفض حجم السرقة من خلال الإدارة الجيدة، وخاصة عن طريق إجراءات التحكم في الجرد.

وينبغي تسجيل جميع السلع والممتلكات في قوائم جرد. ويتم تخصيص موظف لتكوين قائمة الجرد والحفاظ عليها. وقد تكون هناك حاجة لأكثر من قائمة جرد- مثلاً، قائمة لمعدات المنظمة والأخرى للسلع الموجودة في المخزن. ومن الضروري أن تكون قوائم الجرد دقيقة وحديثة، منذ بدء العمليات. وبالفعل، فإن أكثر حالات الضياع تحدث في البداية، وذلك بسبب الارتباك في تلك الفترة.

وهذه المبادئ سهلة (بالرغم من صعوبة المواصلة في المواقف التي تتطلب التحرك السريع). وينبغي التوقيع على جميع المعدات والسلع الواردة باستخدام استمارة استلام، ثم يتم إدخالها بعد ذلك إلى قائمة الجرد. كما يتم التوقيع على جميع السلع أو المعدات الخارجة باستخدام استمارة إرسال، وتتم نقلها من قائمة الجرد.

وعندما يتم إخراج أحد أغراض التجهيزات لموظف/موظفة لكي يستخدمه، يتعين عليه توقيع استمارة إصدار. وعند إعادة الغرض، يوقع الشخص المستلم في عامود منفصل في نموذج الإصدار.

وفي المستودع، بمجرد استلام السلع ووضعها في قائمة الجرد، توضع في مجموعة من السلع. ويوجد لكل مجموعة بطاقة ترخيص، يتم تسجيل السلع عليها عند وصولها أو مغادرتها.

وقد تتباين أسماء الاستثمارات بين المنظمات، ولكن المبادئ الأساسية تظل كما هي. وبدون استخدام جميع الموظفين لنظام من هذا النوع بطريقة منظمة، تزداد مخاطر السرقة والضياع وعدم الكفاءة.

وينبغي على المدير أن يتحقق بصفة دورية من أن نظام المراقبة في قوائم الجرد يعمل بكفاءة. وقد تكون هناك حاجة للقيام بذلك بصورة متكررة في بداية العمليات، حيث تبدأ الأنظمة في العمل.

19. الإعلام والأمن

في بعض الأحيان قد يكون للإعلام تأثير على أمن موظفي المنظمات الإنسانية. حيث يمكن من خلال ذكر تفاصيل عمليات حساسة أن يثير الإعلام غضب جماعات تود إيقاف تلك العمليات. كما يمكن أن يلفت انتباه القوات المسلحة المعادية. ويمكن أن ينبه المجرمين إلى وجود سلع عالية القيمة يمكن سرقتها.

ومن الناحية الإيجابية، قد يعزز الإعلام الأمن عن طريق ذكر معلومات دقيقة عن العمليات الإنسانية، لكسب الرضا المحلي. ويمكن استخدام الإعلام بعد وقوع حادث أمني لنشر البيانات الدقيقة، وبذلك يمكن إخماد الشائعات المبالغ فيها التي قد تروّج.

ولذلك يتعين على مديري المنظمات الإنسانية معرفة التقارير الإعلامية، وأن يكونوا قادرين على استخدام الإعلام بصورة فعالة كلما كان ذلك مناسباً. وتشمل النقاط التي ينبغي أخذها في الاعتبار ما يلي:

- معرفة الرسالة التي تريد إرسالها والتأكد من قيامك بذلك خلال المقابلة. ينبغي أن تكون قادراً على التعبير عنها باختصار ووضوح. وفي الإعلام الغربي، يزيد التعبير عن الرسالة في "تعليق قصير" من 8 ثوان أو أقل من فرص إذاعتها.

- تأكد من أنك تقول الحقيقة دائماً. وهذا الأمر صحيح من ناحية المبدأ وحكيم من الناحية العملية. حيث يعزز ذلك من سمعة الأمانة، كما أن المعلومات الخاطئة تكتشف في النهاية.

- إذا لم تكن متأكداً من إحدى الحقائق، فلا تنشرها. وإذا لم تكن تعرف إجابة سؤال، صرح بذلك. وإذا كان عليك نشر معلومات غير مؤكدة، عليك التوضيح.

- وبعد وقوع حادث أمني كبير، فكر في تقديم تصريح مبكر للإعلام بمجرد الحصول على بعض الحقائق المؤكدة لتقديمها. حيث سيساعد ذلك على منع ازدياد الشائعات الخاطئة.

- تعتبر الإجابة على سؤال من الإعلام بتعبير "لا تعليق" فكرة سيئة. حيث قد يبدو ذلك موقفاً

دفاعياً ويترك فجوة معلومات قد يحاول الإعلام سدها بمعلومات أقل دقة.

- إذا علمت بوجود شائعة خاطئة عن منطمتك، فكر في أفضل طريقة لتصحيحها. وينبغي عليك تقييم ما إذا كانت ستتسبب في زيادة التهديد لمنطمتك إذا لم يتم تصحيحها.

- اصدر تعليمات واضحة للموظفين فيما يتعلق بمن يسمح لهم بالحديث إلى الإعلام. وبالنسبة للذين لا يحق لهم الحديث إلى الإعلام، عليك أن تشرح لهم سبب ذلك (مثلاً، وجود متحدث رسمي واحد يساعد على منع الارتباك)، وأن تعلمهم بما ينبغي أن يقولوه إذا اتجه الإعلام نحوهم (مثلاً، إحالتهم بطريقة مهذبة إلى المتحدث الرسمي).

- وبشكل عام فإن الانفتاح يعمل بشكل أفضل من الموقف الدفاعي تجاه وسائل الإعلام. حيث أن وظيفتهم وظيفية شرعية، ويمكنهم أن يساعدوا عملياتك. وتكون علاقة العمل المثالية محترمة ومحترفة ومنفتحة ولكنها ليست شديدة الألفة، إذ أن الإعلام قد يستغل العلاقات شديدة التقارب.

- ينبغي أن تكون متيقظاً لما تقوله وسائل الإعلام المحلية. وإذا استخدمت لغة لا تتحدثها، قم بترشيح أحد الزملاء الذين يعرفون هذه اللغة لمراقبة الإعلام وتلخيصه لك. حيث يعزز ذلك من فهمك للوضع المحلي ويمكنك من تقييم البيئة الأمنية المتطورة.

- تجنب التعليق على موقف الحكومة أو السياسة أو الجيش، إلا إذا كانت هناك أسباب هامة للقيام بذلك.

20. الإخلاء الطبي

ينبغي على الخطة الأمنية للمنظمات الإنسانية أن تفصل إجراءات الإخلاء الطبي. وإذا قامت المنظمة بالتعاقد مع شركة إخلاء طبي (عادة يكون ذلك مقترناً بوثيقة تأمين)، سيتم تطبيق الإجراء المنفق عليه مع الشركة. وتشمل المتطلبات النموذجية:

- ينبغي أن يوقع الطبيب الذي فحص المريض على شهادة تصرح بأن الإخلاء الطبي ضروري.

وينبغي إرسال هذه الشهادة عبر الفاكس إلى شركة التأمين.

• ينبغي أن يعرف جميع الموظفين إجراءات الاتصال بشركة الإخلاء الطبي، بما في ذلك أرقام الهواتف والفاكس الحديثة وأرقام الشهادات عند الضرورة.

• ينبغي أن يكون هناك وضوح حول الموظفين الذين يحق لهم الإخلاء الطبي، والترتيبات الطبية المتاحة للموظفين الذين لا يحق لهم الإخلاء الطبي.

وقد يكون الاتصال برقم شركة الإخلاء الطبي عند إعداد البرنامج فكرة جيدة، وذلك للتحقق من معرفتك للرقم الصحيح ومن أنهم يعرفون أنك زبون لديهم.

وينبغي فحص طرق الإخلاء الطبي. هل ستكون الشوارع التي تنوي استخدامها مفتوحة إذا حدث تدهور في الوضع الأمني؟ ما هي الطرق المتاحة؟ هل سيكون المطار المحلي مفتوحاً وأمناً ويمكن الوصول إليه؟ ما هي المطارات البديلة؟

ويمكن أن تقدم منظمة غير حكومية طبية تعمل في نفس المنطقة المساعدة خلال حالات الطوارئ الطبية. وينبغي مناقشة هذا الاحتمال معها قبل ظهور حالة طوارئ.

21. سجلات أقرب الأقارب

تُمْكِن سجلات أقرب الأقارب المنظمة من إبلاغ عائلات الموظفين أو أصدقائهم المقربين في حالة وقوع حادث أو إصابة أو مرض أو وفاة. ويتعين وجود سجل أقارب حديث لجميع الموظفين (الوطنيين والدوليين) طوال الوقت في المقر الرئيسي أو الميدان: يفضل أن يكون موجوداً في المكانين في حالة ضياع السجلات من أحد المواقع.

ويحتوي سجل أقرب الأقارب على المعلومات التالية:

الموظف

• اسم الموظف بالكامل.

• تاريخ ميلاد الموظف.

• عنوان المنزل وأرقام الهاتف.

أقرب الأقارب

• الاسم بالكامل.

• الصلة بالموظف (مثال، الأب، الزوجة، صديق).

• العنوان.

• أرقام الهاتف.

• عنوان البريد الإلكتروني.

• إذا لم يكن الاتصال بهذا الشخص ممكناً، هل يوجد شخص آخر يمكن الاتصال به؟ وإذا كان الأمر كذلك، ينبغي توفير الاسم بالكامل والصلة وتفاصيل الاتصال الكاملة.

22. أقرب الأقارب: إجراءات إبلاغهم

إذا وقع حادث أو إصابة أو مرض أو وفاة أو أي حدث خطير لأحد الموظفين، ولم يكن هذا الموظف قادراً على الاتصال بأقرب أقاربه، يقتضي الواجب الأخلاقي في معظم الحالات على الأقل من المنظمة المستخدمة إبلاغهم. ومن الواضح أن هذه العملية شديدة الحساسية، ومن المهم وجود إجراءات واضحة لها.

وقد تتضمن الإجراءات النقاط التالية على الأقل:

• من سيبلغ أقرب الأقارب؟ في الحالات الخطيرة مثل الوفاة، يقوم المدير الأعلى درجة بإبلاغ أقرب الأقارب، لإظهار الأهمية التي توليها المنظمة للحدث ولمساعدة عائلة الموظف وأصدقائه.

• بأية وسيلة سيتم إبلاغ أقرب الأقارب؟ إذا توفي الموظف أو كان شديد المرض، قد يكون من الضروري القيام بزيارة شخصية. وفي بعض الحالات، عندما يعيش أقرب الأقارب في دولة أخرى، لن يكون من الممكن القيام بزيارة شخصية سريعة، وفي هذه الحالة يقرر المدير الأعلى درجة إذا كان من المناسب إجراء مكالمة هاتفية.

• تقديم النصيحة للذين يتعين عليهم إبلاغ أقرب الأقارب بالخبر.

الاتصال بأقرب الأقارب

قد تكون الأفكار التالية مفيدة:

- إذا لم تكن تتحدث نفس اللغة، عليك التأكد من توفر مترجم جيد، وادرس إمكانية أن يكون من الأفضل قيام زميل يتحدث نفس اللغة بإبلاغ الخبر.
- (عند الزيارة) ارتد ملابس تتسم بالوقار. إذا كان القريب امرأة، تأكد من أن تقوم امرأة بالزيارة، أو إذا كان هناك أكثر من زائر، تكون واحدة منهم على الأقل امرأة والعكس صحيح.
- (عند الحديث عبر الهاتف) اسأل الشخص إذا كان وحده. إذا لم يكن وحده، اطلب منه الذهاب إلى غرفة يكون وحده فيها.
- (عند الزيارة أو المحادثة الهاتفية) في حالة الوفاة أو أي حدث خطير، قد تود إشراك مستشار مدرب في الزيارة أو المحادثة.
- أخبرهم أنك لديك أخبار سيئة. واطلب منهم الجلوس.
- انظر إليهم مباشرة (عند الزيارة). أخبرهم بما حدث للشخص المعني ببساطة ووضوح. مثلاً، "يؤسفني أن أخبركم أن جون قد توفي". وعادة ما يكون ذلك أفضل من جملة طويلة أو تأخير اللحظة التي يسمعون فيها الأخبار السيئة. فربما يكونون قد خمنوها مسبقاً.
- عليك أن تكون مستعداً في هذه المرحلة لتقديم الدعم لهذا الشخص. فقد يتخذ رد فعلهم عدة أشكال مختلفة، تتراوح بين الصمت طوال الوقت إلى الحزن الهستيري أو حتى العنف. والمهم هو أن تظل هادئاً ومسانداً ومتعاطفاً ولطيفاً. وقد يكون من المناسب استخدام شخص من نفس النوع إشارة دعم جسدية، ويعتمد ذلك على الموقف: مثلاً، وضع الذراع حول الكتف. وسيكون من المفيد أن يكون معك منديل.
- في حالة رغبتهم في سماع القصة بالكامل، عليك سردها ببساطة ووضوح، وكن مستعداً للتوقف إذا لم يستطيعوا تحمل سماع أي شيء آخر.

- استخدم حكمك فيما يتعلق بإخبارهم الوصف الطويل للقصة أو بإبلاغهم بوصف أقصر. وقد تكون القصة الأقصر أكثر انتقاءً، ولكنها قد تكون كل ما يستطيعون تحمله في هذه المرحلة.
- تأكد من أن كل ما تقوله صادق. وإذا لم تكن تعرف الإجابة على سؤال، قل أنك لا تعرفها. فقد يكون من المضر أن يعرف أقرب الأقارب في وقت لاحق أنه قد تم تضليلهم، سواء عن قصد أو بدون قصد.
- بمجرد فهمهم للموقف وبمجرد أن يصبحوا هادئين بما فيه الكفاية للتحدث عن الأمور العملية، ابلغهم بالإجراء الذي اتخذته المنظمة (مثلاً، نقل الشخص المصاب إلى المستشفى؛ استعادة جثة المتوفى). اقترح عليهم الإجراء الذي يرغبون في اتخاذه (مثلاً، السفر لرؤية الشخص المصاب). اذكر المساعدة التي ستقدمها المنظمة (مثلاً، دفع أجر الطائرة؛ التأكد من دفع مبلغ التأمين بسرعة- ولكن تأكد من أنك لا تقدم إلا المعلومات الصحيحة فيما يتعلق بالمسائل المالية، ولا تقدم وعوداً لن تستطيع الوفاء بها). وينبغي أن تأخذ الكثير من الوقت لطمأننتهم بأكبر قدر ممكن.
- اسأل إذا كان لديهم أقارب أو أصدقاء يمكن أن يقدموا لهم المساندة العاطفية، واعرض الاتصال بهؤلاء الأشخاص بالنيابة عنهم.
- إذا احتاج هؤلاء الأشخاص لبقائك لمدة طويلة، كن مستعداً للقيام بذلك. وإذا كان الخبر عن وفاة، فلا ينبغي تركهم وحدهم؛ وبدلاً من ذلك عليك الانتظار إلى أن يحضر أحد أصدقائهم أو أفراد عائلته لمساندتهم. وبمجرد استعدادهم لمغادرتك، عبر عن تعاطفك مرة أخرى، وطمئنهم بأنك ستساعدهم بكل وسيلة ممكنة. وأعطهم اسمك وتفاصيل الاتصال بك. كما يمكنك تقديم اسم وتفاصيل الاتصال (بما في ذلك مساء وأثناء عطلة نهاية الأسبوع) بالشخص الذي سيكون مسؤولاً عن اتصالهم بالمنظمة (إذا لم تكن أنت).
- تأكد من قيامك (أو مسؤول الاتصال الأساسي) بالاتصال بالأقارب في اليوم التالي وبشكل متكرر بعد ذلك كلما كان ذلك مناسباً. فأحياناً

ومرافقهم على توصيات شفوية ومكتوبة حول جميع المخاطر الناجمة عن أوارهم، والإجراءات المطبقة لتخفيف هذه المخاطر، بما في ذلك التأمين. ويتم إيضاح التزامات الوكالة والمسؤوليات الشخصية فيما يتصل بالمخاطر الممكنة. ويتم تحديث التوصيات عند التعرف على تجهيزات أو إجراءات أو مخاطر جديدة.

تتم مراجعة الخطط الأمنية، إلى جانب إجراءات الإخلاء بصفة دورية.

يتم الاحتفاظ بسجلات عن الإصابات والأمراض والحوادث وحالات الوفاة المتصلة بالعمل، وتتم مراقبتها للمساعدة في تقييم وتخفيف المخاطر التي قد يتعرض لها الموظفون في المستقبل.

ولا تتطلب خطط العمل ساعات عمل أكثر مما هو محدد في العقود الشخصية. كما أن فترات الإجازات إجبارية بناء على سياسات مكتوبة.

ويتم استجواب جميع الموظفين أو عقد اجتماع خروج معهم بعد نهاية أي عقد أو مهمة. كما أن الفحوصات الصحية والاستشارات الشخصية والنصائح المهنية متاحة. ويتم تدريب المديرين على ضمان توفير تلك الخدمات.

وفي حالة وجود الموظفين في قوائم الطوارئ، ينبغي أن يتأكد المديرين من أن التصريح الصحي واللقاحات وإجراءات الحصول على إمدادات الوقاية الصحية والإمدادات الضرورية الأخرى قد تم ترتيبها مسبقاً.

24. إجراءات اللاسلكي

ينبغي استخدام اللاسلكي عند الضرورة فقط: وفي بعض المواقف تكون وسائل اتصال أخرى كافية. ويستغرق تعلم استخدام اللاسلكي بصورة جيدة بعض الوقت. وينبغي تعليم جميع الموظفين الاستخدام الأساسي لللاسلكي كنوع من المساعدة الضرورية للأمن، في العمليات الميدانية التي يكون فيها استخدام اللاسلكي ضرورياً.

أنواع اللاسلكي

إن أجهزة اللاسلكي بعيدة المدى أجهزة عالية التردد، يمكنها أن تتصل لعدة مئات من الكيلومترات وفي بعض الأحيان عدة آلاف.

تجد المنظمات أنه من السهل توفير المساندة الفورية، ولكن من الصعب تذكر المساندة المستمرة الضرورية. لصالح الأقارب ولسمعة المنظمة. فقد تنتقد عائلة الموظف المتوفى بشدة صاحب العمل الذي ينسأهم.

● تحقق من المساعدات المالية وغيرها من المساعدات المستحقة من المنظمة أو شركة التأمين للأقارب. وتأكد من إيصال ذلك للأقارب بدقة تامة وبدون تأخير. وقم بالتحضير لوصول المساعدة في أقرب وقت ممكن.

● ينبغي أن يكون مدير رفيع المستوى مسؤولاً عن العملية بالكامل، لضمان الحفاظ على المستويات العالية.

23. كود منظمة العاملون في المساعدات الإنسانية: المبدأ السابع

عنوان المبدأ السابع لقانون منظمة الناس في المساعدات للممارسات الجيدة في إدارة ودعم موظفي الإغاثة²¹ هو "الصحة والسلامة والأمن". وينص على ما يلي:

إن أمن وصحة وسلامة موظفينا مسؤولية أساسية لمنظمتنا. ونحن ندرك أن عمل وكالات الإغاثة والتنمية يضع الكثير من المتطلبات على عاتق الموظفين الذين يتواجدون في ظروف معقدة وخطيرة. ونحن ملتزمون بواجب الرعاية لضمان الحالة الجسدية والعاطفية الجيدة لموظفينا قبل فترة عملهم معنا وأثناءها وبعد انتهائها.

والمؤشرات التالية ملحقه بالمبدأ، لمساعدة وكالات الإغاثة في تقييم جودة تطبيقهم لها. وهي كما يلي:

تتوفر السياسات المدونة للموظفين حول الأمن والصحة الفردية والعناية والدعم والصحة والسلامة.

تتضمن خطط البرامج تقييماً مكتوباً للمخاطر الأمنية والصحية ومخاطر السفر الخاصة بالدولة أو الإقليم، على أن تراجع على فترات مناسبة

يتسلم جميع الموظفين تصريحاً صحياً قبل العمل في مهام دولية. وبالإضافة إلى ذلك، يحصل الموظفون

²¹ متاح على www.peopleinaid.org

برمجة اللاسلكي

تحتاج الكثير من أجهزة اللاسلكي الحديثة إلى البرمجة قبل الاستخدام. وعادة يقوم فني متخصص بهذا العمل. ويتم ضبط اللاسلكي على الترددات التي تستخدمها المنظمات الإنسانية في تلك المنطقة، بالإضافة إلى تردد واحد أو أكثر خاص بمنظمتك.

وغالباً تتشارك المنظمات الإنسانية في قناة لاسلكي واحدة أو أكثر. وقد تتيح إحدى وكالات الأمم المتحدة قناة أو أكثر من قنواتها لتستخدمها جميع المنظمات الإنسانية. وفي تلك الحالة تعرف إحداهما بقناة "الاتصال" والأخرى بقناة "الأمن" أو "الطوارئ".

إجراءات التحدث عبر اللاسلكي

من المهم إتباع الإجراءات القياسية عند التحدث عبر اللاسلكي. يتحدث شخص واحد فقط كل مرة، ويمنع الآخرين من الحديث أثناء ذلك. وبخلاف الهاتف، يمكن لأي شخص معه جهاز لاسلكي الاستماع لما تقوله. لذلك ينبغي أن تأخذ مبادئ استخدام اللاسلكي التالية في الاعتبار:

- الوضوح.
- الإيجاز.
- الأمن.

لا تستخدم اللاسلكي مثل الهاتف. حدد ما تريد قوله قبل الإرسال. وفيما يلي أكثر كلمات الإجراءات المستخدمة شيوعاً:

المعنى	كلمة الإجراءات
اتصال (ثم ادخل إشارة النداء الخاصة بالشخص أو المحطة التي تتصل بها)	مرحباً
"اسم اللاسلكي" لشخص أو محطة. (يتكون عادة من حروف وأرقام، مثال: 21أ (تنطق ألفا واحد اثنان) ولا تستخدم الأسماء الحقيقية للأشخاص والمنظمات.	إشارة النداء
إشارة النداء هي..	هذا..
أنا أكرر ما أرسلته الآن	أقول مرة أخرى

وعادة ما تكون أجهزة اللاسلكي قصيرة المدى عالية التردد جداً. ويمكنها أن تنقل لكيلومترات قليلة مباشرة، ولكن عند استخدام محطات إعادة التقوية (على قمة تل أو مبنى مرتفع) يمكن أن يصل مداها لعشرات الكيلومترات. والمجالات النموذجية لأجهزة اللاسلكي عالية التردد جداً²² هي ما يلي:

- من لاسلكي يحمل باليد إلى لاسلكي يحمل باليد: 2-5 كم.
- من وحدة السيارة إلى وحدة السيارة: حتى 20 كم.
- من وحدة القاعدة إلى جهاز يحمل باليد: حتى 15 كم.
- من وحدة القاعدة إلى وحدة سيارة: حتى 30 كم.
- من وحدة أساسية إلى وحدة أساسية: حتى 50 كم.

وتكون بعض أجهزة اللاسلكي عالية التردد جداً محمولة باليد، وبها هوائي صغير. وغالباً ما يحمل هذا النوع موظفو المنظمات الإنسانية. أما أجهزة اللاسلكي الأكبر حجماً، سواء كانت عالية التردد أو عالية التردد جداً، فيتم تركيبها في السيارات أو المباني ويكون لها هوائيات أكبر حجماً.

العناية باللاسلكي

تحتاج بطارية اللاسلكي إلى إعادة الشحن بصفة دورية. وينبغي تفريغ بعض أنواع البطاريات بالكامل قبل إعادة شحنها، وإلا انخفض عمر البطارية وقوتها. ومن الممارسات الجيدة الاحتفاظ ببطارية احتياطية، مشحونة بالكامل، للتمكن من تغيير البطاريات فور نفاذ الأولى.

وأجهزة اللاسلكي من الأغراض مرتفعة الثمن، والتي قد تجذب اللصوص والجنود منعدمي الضمير. وينبغي على جميع الموظفين التوقيع على إيصال باستلام اللاسلكي وتنبيههم لإبقائه معهم طوال الوقت.

²² المصدر Safety First: a field security handbook for NGO staff by Shaun Bickley, revised version published 2003 www.plymbridge.com متاح من Save the Children UK

الاتصال بشخص آخر

• تأكد من عدم قيام شخص آخر بالإرسال في نفس الوقت. انتظر حتى انتهاء الأحاديث الجارية تماماً قبل البدء في الإرسال.

• ينبغي أن تكون الرسالة موجزة ومحددة.

• استخدم كلمات الإجراءات القياسية.

• استخدم إشارات النداء بدلاً من أسماء الأشخاص. ولا تعرف المنظمات أو الموظفين بالاسم عبر اللاسلكي.

• ابدأ بالضغط على زر "الإرسال" وقول: "مرحباً [إشارة نداء المتلقي] هذا [إشارة النداء الخاصة بك] حول". ثم اترك زر "الإرسال" فوراً.

• بعد أن يجيب المتلقي (ربما يكون ذلك من خلال قوله [إشارة النداء]، إرسال حول)، تقوم بالضغط على زر "الإرسال" وتذكر إشارة نداءك مرة أخرى، وترسل الرسالة وتنتهيها بكلمة "حول" أو "انتهى". ثم تترك زر الإرسال.

• بعد الاتصال الأول في المحادثة، يكون من الطبيعي أن يبدأ كل إرسال بإشارة نداء المتحدث، ولكن في بعض الحالات لا يكون ذلك ضرورياً. حيث تتباين الممارسات المحلية.

• قم بتقسيم الرسالة إلى عبارات مفهومة ويكون بينها فترات توقف واضحة.

• ينبغي أن يكون النطق واضحاً مع استخدام إيقاع طبيعي وصوت معتدل.

• ينبغي أن يكون الميكروفون على بعد 5 سم تقريباً من الفم.

• ينبغي تجنب الاتصال الذي لا لزوم له. حيث يستخدم اللاسلكي للأغراض المتعلقة بالعمل فقط.

• لا تقم أبداً بإرسال معلومات محددة متعلقة بالأمن أو خطط السفر ولا تناقش نقل الأموال أو السلع.

الأبجدية الصوتية

اقرأ مرة أخرى	أعد قراءة الإرسال بالكامل كما سمعته
علم	لقد فهمت ما قلته الآن
إرسال	أرسل رسالتك
حول	هذه نهاية إرسالي وأتوقع الرد
انتهى	هذه نهاية إرسالي ولا أتوقع الرد (لا يتم استخدام "حول وانتهى")
انتظار	يجب أن أتوقف لثوان معدودة. برجاء الانتظار. (لا ينبغي أن يقوم الآخرون باستخدام قناة اللاسلكي في هذه الأثناء)
انتهى وانتظار	يجب أن أتوقف لمدة أطول؛ سأقوم بالاتصال مرة أخرى. (يمكن أن يستخدم الآخرون قناة اللاسلكي في هذه الأثناء)
صحيح	ما أرسلته الآن صحيح
خطأ	ما أرسلته الآن ليس صحيحاً
تصحيح	ما أرسلته الآن ليس صحيحاً. والنسخة الصحيحة هي.....
مقاطعة-مقاطعة	إنها حالة طوارئ وأحتاج إلى مقاطعة محادثة اللاسلكي لإرسال رسالة.

عند تهجئة الحروف عبر اللاسلكي أو استخدام الحروف في إشارات النداء، يتم استخدام الأبجدية الصوتية الدولية. وينبغي على جميع مستخدمي اللاسلكي معرفتها عن ظهر قلب:

A	ALFA
B	BRAVO
C	CHARLIE
D	DELTA
E	ECHO
F	FOXTROT
G	GOLF
H	HOTEL
I	INDIA
J	JULIET
K	KILO
L	LIMA
M	MIKE
N	NOVEMBER
O	OSCAR
P	PAPPA
Q	QUEBEC
R	ROMEO
S	SIERRA
T	TANGO
U	UNIFORM
V	VICTOR
W	WHISKY
X	X-RAY
Y	YANKEE
Z	ZULU

التزويد بالطاقة

لا يمكن لأجهزة اللاسلكي أن تعمل بدون مصدر طاقة. ولا توجد إمدادات كهرباء رئيسية في معظم المواقع الإنسانية أو قد تكون غير موثوق بها.

● احصل على تدريب على استخدام اللاسلكي قبل البدء- ويمكن أن يكون التدريب مع أحد الزملاء مفيداً.

● فكر جيداً قبل أن تتحدث.

● عليك أن تكون شديد الإيجاز.

● لا تستخدم اللاسلكي إلا إذا لم تكن هناك وسيلة اتصال أخرى ملائمة.

● ينبغي أن تعرف أي القنوات هي قناة الاتصال وأيها قناة الطوارئ.

لا تفعل ما يلي

● لا تذكر أي معلومات حساسة عبر اللاسلكي.

● لا تلمس الهوائي أثناء الإرسال (قد يكون هناك خطر الإصابة بالحروق).

● لا تستخدم اللاسلكي بالقرب من الوقود عندما يكون مكشوفاً في الهواء، مثلاً عند ملئ خزان السيارة بالوقود (قد يكون هناك خطر اشتعال الوقود).

ولذلك، قد تحتاج إلى مولد ووقود للمولد، لتشغيل أجهزة اللاسلكي الأكبر حجماً مباشرة وتشغيل شاحن البطاريات لأجهزة اللاسلكي التي تعمل بالبطاريات.

وعليك التأكد من أن جميع البطاريات مشحونة بالكامل، حتى تكون قادراً على الاتصال إذا وقعت حالة طوارئ وانقطعت الكهرباء وتعطل المولد.

وينبغي وضع المولدات في مكان بعيد بما فيه الكفاية عن المكاتب والمسكن للتقليل من الضوضاء والإزعاج الذي تسببه المولدات. وإذا أمكن وضعها في مبنى خارجي مع وجود التهوية الكافية أو بناء جدار حولها، يكون ذلك أفضل. والمولدات من الأغراض القيمة، لذلك ينبغي تأمينها بأقفال قوية ومنع الوصول إليها.

وعند استخدام إمدادات كهرباء رئيسية غير موثوقة أو مولد، يمكن أن تصاب المعدات الإلكترونية بالضرر أو التلف نتيجة للتغير المفاجئ في الطاقة. ومن الضروري توصيل جهاز للوقاية من تغير الطاقة بين مصدر الطاقة وأجهزة اللاسلكي وشاحن البطاريات وأجهزة الحاسوب.

وتحتاج المولدات إلى قيام فني مؤهل بإجراء الصيانة الدورية لها.

في حالات الطوارئ

إن اتصال اللاسلكي القياسي في حالات الطوارئ، والمستخدم أساساً في البواخر والطائرات هو "ماي داي ماي داي ماي داي"، يتبعها إشارة النداء الخاصة بك 3 مرات، يتبعها موقعك ووصف موجز لحالة الطوارئ والمساعدة التي تحتاجها. أما عملياً، فنادر ما يستخدم عمال الإغاثة هذا الإجراء، بل يستخدمون لغة بسيطة و/أو تقرير فوري بالحادث (ارجع إلى ملحق 29).

شفرة الإكراه

إن كلمات شفرة الإكراه بشكل عام هي كلمات أو عبارات غير مؤذية يتم اختيارها للاستخدام عبر اللاسلكي أو الهاتف للإشارة إلى أن المتحدث في موقف خطير ولكنه ليس حراً في الاتصال. وينبغي أن يعلم جميع الموظفين كلمات شفرة الإكراه.

افعل ما يلي

25. الراحة والاستجمام

قد يحتاج الموظفون إلى الراحة والاستجمام بصفة دورية أثناء العمليات التي تمثل ضغطاً شديداً. والغرض منها هو المساعدة في منع الإجهاد أو المرض وتحسين الكفاءة. وتتطلب الراحة والاستجمام عادة مغادرة الموظف للعمليات لعدة أيام، والذهاب إلى موقع قريب بما يكفي ليكون رخيصاً، ولكنه بعيد بما فيه الكفاية عن العمليات لكي يكون هناك إحساس بالابتعاد والتحرر من الضغط.

وينبغي أن يكون مقر الراحة والاستجمام خالياً من الإجهاد بقدر الإمكان. ويفضل أن يكون في مكان تفهم فيه لغة الشخص. وينبغي أن يكون المسكن مريحاً بدون أن يكون فخماً. ويفضل بعض الموظفين اصطحاب أشخاص معهم، بينما يفضل البعض الآخر البقاء وحدهم.

وتتوقف الحاجة إلى الراحة والاستجمام على الظروف والموارد المتاحة. في أخطر مراحل أزمة كبرى، توفر بعض المنظمات أسبوعاً من الراحة والاستجمام كل ستة أسابيع. وفي المراحل التالية الأقل خطورة قد يقل التكرار إلى 8 أو 12 أسبوعاً أو أكثر.

وبمجرد إصدار قرار بإجراءات الراحة والاستجمام للعمليات فمن الممارسات الجيدة أن تجعله إجبارياً. وذلك لأن معظم الموظفين النشطين قد لا يأخذون فترة للراحة والاستجمام إذا كان الأمر اختيارياً. وهو ما قد يؤدي إلى الإجهاد أو المرض أو عدم الكفاءة.

وفي الماضي، كانت فترات الراحة والاستجمام تقدم للموظفين الدوليين فقط، على أساس أنهم يعملون في دولة أجنبية، بعيداً عن عائلاتهم وهياكل الدعم الطبيعي. إلا أنه في بعض الظروف قد يتعرض الموظفون الوطنيون إلى نفس قدر الضغوط التي يتعرض لها الموظفون الدوليون. وفي تلك الحالات، يقرر المديرون أنواع الراحة والاستجمام التي تلائم الموظفين الوطنيين: وذلك لأن وجود عائلاتهم قد يؤدي إلى اختلاف شكل الراحة والاستجمام عن تلك التي يحصل عليها الموظفون الدوليون.

وللمزيد من المعلومات ارجع إلى المبادئ التوجيهية لعام 2002 الخاصة بمنظمة العاملين في المساعدات الإنسانية حول وضع سياسة للراحة والاستجمام في موقع www.peopleinaid.org

26. التقييم الأمني

إن الهدف من التقييم الأمني هو فهم الموقف الأمني بالشكل الكافي لتمكين الفريق من تخطيط الإجراءات الأمنية بالشكل المناسب.

وعادة ما يقوم قائد الفريق بإجراء التقييم الأمني قبل اتخاذ القرار النهائي بالانتشار، وبالتأكيد قبل وصول الفريق الرئيسي. ويفضل أن يتم ذلك من خلال زيارة تقييم، وإذا تعذرت الزيارة يمكن إجراء التقييم عن بعد.

وينبغي أن تكون زيارة التقييم طويلة بما يكفي لتحقيق غايتها. وتشمل العوامل المؤثرة على طول الزيارة:

- مستوى انعدام الأمن.
- خبرة الشخص/ الأشخاص الذين يجرون التقييم.
- عدد الأشخاص الذين يجرون التقييم.
- الحجم الجغرافي للمنطقة.
- تعقيد الموقف السياسي.
- الطقس.
- أحداث محلية أخرى، مثل العطلات والمهرجانات.
- توفر المحاورين الرئيسيين مثل الزعماء المحليين.
- توفر وسائل المواصلات.
- توفر خرائط جيدة.
- شدة الحاجة الإنسانية. فإذا كان الكثير من الناس يلقون حتفهم، يكون من الضروري أحياناً إجراء تقييم أمني بسرعة أكبر، للسماح ببدء البرنامج بأسرع وقت ممكن. ولكن ذلك الأمر يتطلب قراراً

- رجال الأعمال.
- الدبلوماسيون.

• الأشخاص الذين يتمتعون بحسن الإطلاع، مثل موظفي المنظمات الإنسانية السابقين والأكاديميين.

وغالباً ما تثمر المحادثات غير الرسمية عن أكثر المعلومات فائدة، ولكن قد يكون من المناسب استخدام أسلوب رسمي أكثر مع الزعماء المحليين، وهذا يتوقف على الثقافة. وسيود الشخص الذي يضطلع بالتقييم أن يعرف إجابة عدد كبير من الأسئلة، منها:

الوضع العام

- ما الذي يحدث في الميدان السياسي؟

• ما هو الوضع الاقتصادي؟ ما هي موارد الدخل الرئيسية؟ ما كمية الفقر الموجودة، وما أسبابها؟ هل مستوى البطالة مرتفع؟

الدوليين، الرجال، النساء، أو الموظفين الذين ينتمون لجماعة عرقية معينة).

• هل تختلف بعض التهديدات بالنسبة للموظفين الوطنيين وعائلاتهم؟

• ما هي الحوادث الأمنية التي وقعت في الأشهر والسنوات الأخيرة؟

• هل كان لأي من تلك الحوادث علاقة بالمنظمات الإنسانية أو المنظمات الدولية الأخرى؟

• هل هناك أي تهديدات تأتي من خارج المنطقة؟ كيف يمكن الحصول على معلومات عنها؟

• هل هناك أي تهديدات إرهابية؟ وإذا كان الأمر كذلك، هل هي خطيرة لدرجة أن تكون النصيحة المتخصصة حول الإجراءات الأمنية المضادة للإرهاب ضرورية؟

حذراً حيث أن التقييم شديد السرعة يمكن أن يكون خطيراً.

ومن أهم متطلبات التقييم الأمني التحدث مع الأشخاص الذين سيشرحون الوضع الأمني بشكل أفضل. وقد يكونون أنماطاً مختلفة من الناس، مثلاً:

• السكان العاديون، ويتم اختيارهم عشوائياً من عدة مواقع تمثيلية متنوعة.

• الزعماء المحليون مثل رؤساء البلديات والحكام ورؤساء القرى والمحافظين والسياسيين.

• النساء: غالباً ما تكون هناك حاجة لبذل جهد خاص لمقابلة النساء (بشكل منفصل عن الرجال، إذا أمكن، فربما تكون آرائهم ومعلوماتهم مختلفة بشكل كبير عن آراء الرجال).

• الزعماء الدينيون.

• موظفو المنظمات غير الحكومية المحلية.

• موظفو المنظمات الإنسانية الدولية (كل من الموظفين الوطنيين والدوليين).

• ما هي التركيبة الاجتماعية للمنطقة؟

• ما هي الديانات المحلية الموجودة، وكم عدد الذين يتبعونها؟

• ما هو تاريخ المنطقة؟

التهديدات

• ما هي التهديدات الرئيسية التي تواجهها المنظمات الإنسانية في المنطقة؟

• ما أنواع الجرائم الموجودة وما عددها؟

• هل تتباين تلك التهديدات تبعاً للمنطقة أو بحسب نوعية المنظمة الإنسانية؟

• هل تتباين تبعاً لساعات اليوم أو أوقات العام؟

• هل تتعرض الأنواع المختلفة من الموظفين إلى أنواع مختلفة من التهديدات؟ (مثال، الوطنيين،

- هل تطلب السلطات المحلية من المنظمات الإنسانية التسجيل؟ ما هي الشروط المفروضة، إذا وجدت؟

الإعلان عن منظمنا

- هل ينبغي أن نتبنى سياسة إعلان منخفضة أو متوسطة أو عالية عند الانتشار؟
- هل هناك أماكن مناسبة للمكاتب والمخازن والمسكن؟
- هل توجد أية قضايا قد تؤثر على حيادنا؟ مثلاً، هل سنحتاج إلى العمل على جانبي الخط الأمامي، أو بين عدة جماعات عرقية لإظهار الحياد؟
- كيف يمكن ضمان استقلالنا وكيف يرى الناس ذلك؟ مثلاً، هل تعتمد أن تكون المكاتب والمسكن بعيدة عن مساكن أو مكاتب الزعماء المحليين البارزين؟

الحماية

- ما هي إجراءات الحماية التي يحتمل أن نحتاج إليها؟
- هل سنحتاج للاستعانة بحراس مسلحين (عادة في الظروف القصوى فقط- ارجع إلى ملحق 13)؟
- ما هي المعدات المتعلقة بالأمن التي سنحتاجها؟

الأشخاص والجماعات النافذة

- من هم أكثر الزعماء المحليين نفوذاً؟
- ما هي الجماعات العرقية الموجودة؟ أين تقع ومن هم زعمائها؟
- ما هي المنظمات الأخرى ذات النفوذ المحلي (مثلاً، الجيش، الشرطة، المنظمات المدنية، المنظمات السياسية، منظمات الأعمال، المنظمات الدينية، المنظمات الثقافية)؟

- ما هي أهداف تلك الجماعات؟

- من أين تستمد تلك الجماعات نفوذها؟

- كيف يراها السكان المحليون؟

الموقف المحلي

- ما هي أنسب الطرق لكسب رضا السكان المحليين؟
- كيف يفهم السكان والزعماء المحليون عمل المنظمات الإنسانية؟
- ما موقف السكان والزعماء المحليين من المنظمات الإنسانية في الوقت الحالي؟
- ما هي الشائعات المنتشرة؟ هل هي صادقة؟ ما الذي تكشفه عن الموقف المحلي؟
- هل هناك عداً من جانب أي جماعات محلية أو أفراد تجاه المنظمات الإنسانية؟
- كيف سيتم النظر محلياً إلى المنظمة التي أمثلها بالذات؟
- ما هي أفضل الطرق لشرح دورنا للسكان والزعماء المحليين؟
- ما تأثير وصولنا على الرأي المحلي؟
- ما تأثير وجودنا على أمن السكان المحليين؟
- هل سيقدر السكان والزعماء المحليون عملنا؟
- كيف سيُنظر إلى الموظفين الدوليين (من جنسيات وأنماط مختلفة)؟
- كيف سيُنظر إلى الموظفين الوطنيين (من أنماط مختلفة)؟
- هل هناك أي ممارسات أو قضايا ثقافية ينبغي أن نكون على دراية بها؟
- هل هناك أي قضايا فساد ينبغي أخذها في الاعتبار؟ هل سنتمكن من العمل هنا بدون دفع رشاوى؟
- هل هناك أي جنسيات أو جماعات عرقية مستضعفة في النطاق المحلي؟

السلطات المحلية

التأمين

- هل توجد شركة تأمين محلية معروفة؟

أمن الموقع

- هل من الممكن أن يكون المكتب والمسكن وأي موقع آخر آمناً؟

قوات الأمن

- ما مقدار كفاءة عمل الشرطة المحلية؟
- ما مقدار انضباط القوات المسلحة المحلية؟

بشكل عام

- هل تتفوق الفائدة المحتملة لعملنا على المخاطر الأمنية؟
- هل سيُعرض وجود المنظمة أشخاصاً آخرين للخطر؟
- ومن المهم معرفة أن بعض المعلومات قد تكون غير دقيقة، عن قصد أو دونه. ويساعد التحقق من المعلومات الأساسية من عدة مصادر على تقليل تلك المخاطرة.

وقد تتوفر الوثائق التي تساعد على الإجابة على الأسئلة السابقة. وتأتي الوثائق ذات الصلة من عدة مصادر، وتشمل:

- تقارير الأمم المتحدة أو المنظمات غير الحكومية والأرشيفات القديمة.
- التقارير والمقالات الإعلامية- المحلية والدولية.
- الدراسات الأكاديمية.
- المطبوعات الحكومية.

وتتوافر الكثير من المطبوعات المفيدة على الإنترنت. وتشمل بعض المصادر المفيدة:

• شبكة الإغاثة www.reliefweb.int

• الشبكة المتكاملة لنظم المعلومات الإقليمية التابعة للأمم المتحدة www.irinnews.org

- ما هي العلاقات بين تلك الجماعات؟

- ما هي الأذونات التي سنحتاجها للقيام بعملنا، وممن سنحصل عليها؟ كم من الوقت سيستغرق الحصول على تلك الموافقات؟

الموظفون

- هل هناك أية قضايا تتعلق بتعيين موظفين وطنيين؟ هل ستكون هناك أي مشاكل في إيجاد الأشخاص ذوي القدرات المناسبة؟ هل من الممكن أن تكون هناك عملية تعيين عادلة؟
- هل سيتعرض الموظفون الوطنيون للمخاطر بسبب عملهم؟

- ما هي الإجراءات الأمنية التي سيتم توفيرها في منازل الموظفين الوطنيين وفي رحلاتهم من وإلى العمل؟

- هل من الأنسب استخدام موظفين وطنيين أم دوليين؟ من الرجال أم السيدات؟ وبأي نسب؟

- ما المناصب الرئيسية الهامة للأمن؟ هل سنستطيع شغل هذه المناصب؟

التحرك والوصول

- ما مقدار حرية الحركة المتاحة للمنظمات الإنسانية؟

- هل سنتمكن من الوصول إلى المناطق التي نخطط للعمل فيها؟

- هل سيكون هناك حظر تجول؟ أعط تفاصيل واضحة عن أوقاته للمواقع المختلفة.

- هل هناك طرق إخلاء متاحة؟

الممتلكات

- هل ستكون ممتلكات المنظمة آمنة؟

- ما هي مخاطر إسهام سلع المنظمة في العنف؟ (إذا تمت سرقتها وبيعها مثلاً).

- ما هو موقف السلطات تجاه ممتلكات المنظمات الإنسانية عند إغلاق البرنامج؟

العثور على معلومات لها علاقة بالأمن، بطريقة أخرى.

من الناحية المثالية، لا بد من كتابة التقييم. وهذا يتيح لكبار المديرين مراجعته والتصديق عليه. وهذا يمكن من توزيعه على أعضاء الفريق بسهولة كما أنه يترك سجلاً في ملف خاص لأغراض التقييم والمساءلة.

ويمكن أن يكون التركيب الموجز للتقييم كما يلي:

- الموقع والتاريخ والكاتب.
- الوضع العام.
- السلطات المحلية.
- التهديدات.
- قائمة التهديدات.
- احتمال حدوث كل تهديد.
- التأثير المحتمل لكل تهديد، إذا حدث.
- يمكن تخطيط التهديدات على رسم بياني- ارجع إلى نهاية هذا الملحق.
- قابلية تعرضنا للتهديدات.
- الإجراءات الأمنية التي نحتاجها لتقليل تلك القابلية.
- ما الاتصالات المطلوبة مع المنظمات الأخرى.
- الخاتمة:

- هل تفوق الفائدة المحتملة لعملنا المخاطر الأمنية؟
- هل سيعرض وجود المنظمة الآخرين للخطر؟
- التوصيات.

وإذا كانت الحاجات الإنسانية عاجلة، قد لا يكون هناك وقت لكتابة التقييم بالكامل: وفي هذه الحالة ينبغي كتابة ملخص. وفي الحالات القصوى، عندما

• مراكز المعلومات الإنسانية التابعة للأمم المتحدة www.humanitarianinfo.org

• المجموعة الدولية المعنية بالأزمات www.crisisweb.org

• AlertNet www.alertnet.org

ومن الضروري معرفة المنطقة أثناء زيارة التقييم. وتتوقف الطريقة المثلى للقيام بذلك على المنطقة. وسيكون من المفيد القيام بما يلي إذا كان ذلك آمناً:

- المشي في أنحاء مختلفة من المدن الرئيسية.
- زيارة الأسواق والتحدث مع التجار والزبائن.
- القيادة في الطرق الهامة، والتوقف للحديث مع الناس من وقت لآخر.
- زيارة القرى البعيدة عن الطريق والحديث مع الناس.

وفي بعض الحالات لا يكون القيام ببعض أو كل تلك الأشياء آمناً. وبما أنك في زيارة للتقييم وقد لا تعرف المنطقة جيداً، سيكون من الضروري الأخذ بنصيحة مصدر موثوق به حول الأشياء الآمنة التي يمكن القيام بها- ويفضل أن يصحبك شخص موثوق به على علم بالمنطقة ويساعد على ضمان سلامتك.

وقد يكون هناك خطر التسبب في سوء الفهم عند التحدث مع السكان المحليين أثناء زيارة التقييم. وتبعاً للثقافة والسياق، قد تعتبر زيارتك القصيرة وعداً بالعودة وجلب المساعدات- حتى إذا قمت بشرح سبب الزيارة بوضوح ولم تقدم أي وعود. وقد يتسبب ذلك في مشاكل لك أو لموظفي المنظمات الإنسانية الآخرين.

قد يكون من السهل إثارة الاستياء إذا لم تكن ملمّاً بالعادات المحلية، خاصة عند طرح الأسئلة. وإذا كانت الزيارة سريعة، فهذا وحده كافٍ إهانة لدى بعض الثقافات التي تعتبر أن صرف بعض الوقت على التحية والمجاملة جزء مهم من التهذيب.

وينبغي أخذ هذه الاعتبارات في الحسبان عند التخطيط لإجراء تقييم - هذا قد يؤول إلى اتخاذ قرار بعدم زيارة مواقع معينة أو أشخاص معينين، بل

27. الإحاطة الأمنية

يختلف طول الإحاطات الأمنية ومضمونها باختلاف الوضع حسب العمل الذي يقوم به موظف ما، ولكن المتوقع بصفة عامة أن تغطي هذه الإحاطة الأساسية الموضوعات التالية على الأقل:

- الجغرافيا المحلية: التضاريس الرئيسية، المراكز السكانية، مسالك الطرق، حالة الطرق، الأخطار الطبيعية مثل الفيضانات والزلازل والبراكين، وأي ظواهر أخرى قد تؤثر على الأمن، وينبغي بذل مجهود كبير للحصول على خرائط جيدة للمنطقة مما يتيح إجراء إحاطة فعالة.
- تاريخ المنطقة خاصة وأن هذا التاريخ له تأثير على الوضع السياسي والأمني الراهن.
- الوضع السياسي وأية اتجاهات أو موضوعات أو حساسيات سياسية.
- المجموعات العرقية في المنطقة وتاريخ وخصائص وتطلعات كل منها.
- الحضارة و العادات بالمنطقة بما في ذلك طرق التحية المقبولة واللغة المستخدمة والأعمال والعبارات التي يجب تجنبها.
- الشخصيات الرئيسية بالمنطقة، شاملاً ذلك القادة السياسيين والقادة الآخرين.
- القوانين المحلية التي لها تأثير على المنظمات الإنسانية.
- رجال الشرطة المحلية وغيرهم من الرسميين أصحاب العلاقة بالأمر.
- القوات المسلحة والمجموعات الأخرى بالمنطقة.
- قواعد القيادة وعاداتها.
- التهديدات المحتملة للمنظمات الإنسانية.
- الإجراءات والأساليب الأخرى للرد على تلك التهديدات.

يكون التحرك مطلوباً خلال ساعات، قد يصرح المديرون الأعلى رتبة بعدم كتابة التقييم. وفي هذه الحالة يتعين عليهم تسجيل هذا القرار والأسباب التي دفعتهم لذلك، من أجل تفسير عدم إتباع الممارسات الجيدة الطبيعية.

ارجع أيضاً إلى مخطط تأثير التهديدات في ملحق 38.

- الحكومة القائمة وتاريخ توليها الحكم.
- تاريخ انتهاء ولايتها
- أحزاب المعارضة وقادتها.
- سلطات الحكومة المحلية المتعلقة بالأعمال الإنسانية؛ ومهامها وأسماء المسؤولين الرئيسيين وتفاصيل الاتصال بهم.
- وصف الصراع، إن وجد.
- وصف لوضع الجرائم المحلية
- أسماء القوات العسكرية أو شبه العسكرية أو عصابات قطاع الطرق بالمنطقة..
- تفاصيل الاتصال بالسفارات أو القنصليات.
- قد يكون الموظفون الوطنيون غير محتاجين إلا للقليل من الإحاطة بالوضع المحلي، أو حتى لا يحتاجونها على الإطلاق، إلا أنهم قد يكونون بحاجة إلى الإحاطة عن المنظمة التي يعملون فيها، وهذه قد تشمل النقاط التالية:
- تاريخ مختصر للمنظمة.
- أهداف المنظمة.
- المناطق التي تعمل بها.
- عدد الموظفين.
- مصادر التمويل.
- اسم المسؤول الأول وأسماء كبار المديرين.
- اسم رئيس دائرة هذه المنطقة.
- موقع المقر الرئيسي وتفاصيل الاتصال به.
- السياسات واللوائح الخاصة بالمنظمة.
- ثقافة المنظمة.
- خطط المنظمة لهذه المنطقة.

- الحوادث الأمنية الأخيرة.
- موقع المنشآت الطبية المحلية.
- مسارات الإخلاء.
- المنظمات الإنسانية الأخرى بالمنطقة.
- أرقام الهواتف و/أو قنوات الاتصالات اللاسلكية وإشارات النداء للاستدعاء في الحالات الطارئة.
- خلفية البرنامج الحالي للمنظمة الإنسانية.
- التراخيص اللازمة للمنظمات الإنسانية.
- إصدار وثائق تحديد الهوية وإيضاح موعد طلبها.
- الخطة الأمنية شاملة جميع القواعد والإجراءات المتعلقة بالأمن
- الوقت الكافي لتوفير الرد الكامل على أي استفسارات.

ويلاحظ أنه لا بد أن يكون الموظفون الوطنيون على دراية مسبقة ببعض المعلومات المذكورة أعلاه، ويكون على المدير أن يحكم أية أجزاء من الإحاطة التي ينبغي حذفها بالنسبة لهؤلاء الأفراد.

إذا كانت الظروف تسمح، يفضل كثيراً، بل من الحيوي حقاً، إحاطة الموظفين الدوليين بالكامل بالوضع العام كاملاً دون الاقتصار على الجوانب الأمنية الخاصة بهذا الوضع. إذ أن ذلك يساعدهم على فهم البيئة التي سيعملون بها مما يؤدي بالتالي إلى مساعدتهم على اتخاذ قرارات جيدة تتعلق بالأمن. وقد يكون من المعين للمدير أن يعد مستند إحاطة مكتوب للتهيئة محتويًا على بعض المعلومات الأساسية عن الوضع، وقد يشتمل هذا المستند على النقاط التالية على سبيل المثال:

- اسم رئيس الدولة.
- اسم رئيس الوزراء.
- الحزب أو الأحزاب الحاكمة وقادة تلك الأحزاب.

28. الحوادث الأمنية: الوقاية ورد الفعل

ينبغي أن يتأكد المديرين من أن الموظفين التابعين لهم مهيبون تماماً من أجل تقليل مخاطر الأمن من ناحية والاستجابة للحوادث من ناحية أخرى. وترد أدناه بعض الطرق المقترحة لتقليل مخاطر أنواع الحوادث المختلفة وللتصرف كرد فعل للحوادث إذا وقعت. علماً بأن النقاط المذكورة أدناه لا تنطبق على جميع الأوضاع: إذ أن أفضل استجابة تعتمد على الظروف المعنية، التي يمكن استخدامها كمقترحات مساعدة بعد تهيئتها لتكون ملائمة.

تشتمل نفس القائمة على حوادث أمن وبعض الحوادث الصحية وحوادث السلامة لسهولة الرجوع إليها.

(أ) الحوادث

حوادث السيارات

في كثير من الحالات تكون قيادة السيارات الأكثر خطورة في عمل الموظفين بالمنظمات الإنسانية. ومع أن الحوادث لا تعتبر موضوعاً أمنياً بالمعنى الدقيق، فإنها قد ذكرت بهذا الدليل بسبب العدد الكبير من أفراد المنظمات الإنسانية الذين تعرضوا للوفاة والإصابة أثناء القيادة. لذلك لا بد من بذل جهود كبير لتأمين القيادة الآمنة ولتأمين سيارات ذات صيانة جيدة حتى يمكن تجنب الحوادث بقدر الإمكان.

بمجرد وقوع الحادث:

- قف بسرعة وأمان. اخرج عن مسار الطريق إذا كان ذلك ممكناً مع ملاحظة أنه في بعض الحضارات لا يكون الوقوف آمناً إذا كنت قد تورطت في حادث إذ من المحتمل أن يعاقب مشاهدي الحادث راكبي أي سيارة يعتقدون أنها تسببت في الحادث بل أنهم يقتلونهم. في هذه الحالة يكون من المعتاد الاستمرار في القيادة حتى وإن كانت هناك إصابات ، وطلب معونة الشرطة أو أي جهة مسؤولة أخرى. ولكن في كثير من الحضارات الأخرى لا بد من التوقف مباشرة ومخالفة ذلك تعتبر مخالفة جنائية. وهذا يؤكد أهمية المعرفة الجيدة بالوضع المحلي وإحاطة الموظفين الجدد.

ملاحظات:

1- الهدف من الإحاطة الأمنية هو تمكين الموظفين من التعرف على الوضع المحلي بما يكفل العيش والعمل بأمان في تلك المنطقة.

2- يجب إحاطة جميع الموظفين الدوليين بالوضع الأمني قبل سفرهم إلى مكان غير آمن، وينبغي أن تكون هذه الإحاطة دقيقة بقدر الإمكان، لكنها عادة لا تكون مفصلة بنفس الدرجة مثل الإحاطة الأمنية في أرض الموقع. إذ عند وصولهم ينبغي إعطائهم إحاطة أمنية تتعمق بمزيد من التفصيل وتوفر معلومات كاملة حديثة عن الوضع.

3- لا بد أن يتلقى الموظفون الوطنيون إحاطة أمن كاملة قبل مباشرتهم للعمل.

4- قد يكون من الضروري في بعض الظروف توفير إحاطة أمنية لأفراد عائلات الموظفين إما بشكل مباشر أو من خلال الموظف المعني مع إعطائهم تعليمات مكتوبة أو نسخة مختصرة من خطة الأمن إذا لزم الأمر.

كان ذلك لا يؤدي إلى إغضاب الواقفين للمشاهدة.

• عند وصول الشرطة تعاون تماما معها.

• قابل جميع الأطراف بأدب واحترام. وإذا كان أي شخص قد تعرض للإصابة في الحادث حتى وإن كنت غير مخطئ، فكر في زيارته أو زيارة أسرته مع تقديم هدية بسيطة إذا كان ذلك ملائماً. حيث يساعد ذلك على بناء الود ومن ثم يساعد على أمنك.

• أعدّ تقريراً مفصلاً بعد الحادث ووضح الدروس التي تعلمتها وتأكد من تنفيذ أي تعديلات ضرورية للإجراءات. وإذا كان هناك إجراء تأديبي مناسب، تأكد من تنفيذه بسرعة وحق، علماً بأن التحديد الصحيح للمسألة له أهمية خاصة في حوادث الطرق، بسبب الأعداد الكبيرة للوفيات والإصابات التي تسببها هذه الحوادث لموظفي المنظمات الإنسانية.

• سجل الحادث في دفتر حوادث المنظمة.

الحوادث الأخرى خلاف حوادث السيارات

يتعرض موظفو المنظمات الإنسانية إلى مخاطر ذات أخطار مختلفة غير تلك المتعلقة بالسيارات. وتتضمن الأمثلة ما يلي:

• الصدمات الكهربائية.

• الأخطار الطبيعية مثل سقوط الأحجار أو الإنزلاقات الوحلية، والفيضانات أو الزلازل.

• الزلازل أو الإنزلاقات أو السقوط.

• الغرق.

• الحروق.

ينبغي على المديرين التأكد من تقليل احتمالات تعرض العاملين لهذه الأخطار ومن ثم اتخاذ الاحتياطات الملائمة للحد من تأثير تلك الحوادث أو للإسراع في الشفاء منها.

• امنع المزيد من الخطر. من الضروري منع مزيد من الخطر للركاب ولمشاهدي الحادث ومستخدمي الطريق الآخرين بعد وقوع الحادث، وقد يشتمل ذلك على الآتي:

- إبعاد أي ركاب معرضين للخطر الوشيك عن السيارات.

- وضع علامات تحذير. ينبغي وضع مثلثات التحذير على مسافة بعيدة من أمام الحادث في مواجهة السيارات القادمة من الاتجاهين. إذا لم يكن مثلث التحذير متوفراً تصرف مباشرة في إيجاد بديل (مثلاً وضع شخص في المكان لتوجيه السيارات المارة أو استخدام تحذير معروف للناس بهذه المنطقة مثل الأغصان وأوراق الأشجار على الطريق).

- إخماد الحريق أو منع حدوث حريق إذا كان من المحتمل وقوعه (مثلاً إذا كان هناك تسرب وقود).

- توجيه السيارات المارة بعيداً عن الحادث إذا كان ذلك ضرورياً.

- توجيه المشاة وأي عابر طريق خارج طريق المرور وبعيداً عن الأخطار الأخرى.

• قدم الإسعافات الأولية لأي شخص يحتاج إليها.

• استدع سيارة إسعاف إذا لزم الأمر، أو إن كان من غير المتوفر وجود سيارة إسعاف، اتخذ ترتيبات أخرى لنقل المصابين إلى أقرب منشأة طبية للطوارئ، وربما يكون ذلك باستخدام سيارتك.

• استدع الشرطة

• خذ أسماء أي شهود وعناوينهم.

• تبادل تفاصيل الاتصال مع أي أطراف أخرى معنية بالحادث.

• إذا كانت معك آلة تصوير (كاميرا) خذ صوراً فوتوغرافية لأوضاع السيارات بعد الحادث وأية بنود أخرى ذات علاقة، إذا

- في ضوء كل ما سبق، ما هي التدابير الأمنية التي ينبغي عليك وضعها موضع التنفيذ؟ ما نوع ملاحجى الحماية التي تحتاجها؟ إذا كان خطر القصف الجوي مرتفعاً، هل ينبغي رغم ذلك أن تتواجد بالمنطقة؟

راجع الملحق رقم 33 للحصول على معلومات عن ملاحجى الحماية.

يعتمد الإجراء الصحيح في حالة وجود هجوم جوي على نوع الهجوم وعل موقعك. وقد تكون الإجراءات التالية ملائمة اعتماداً على الظروف:

- انبطح فوراً على الأرض. ارقد منبسطاً بالكامل.
- إذا كان من الممكن أن تتدحرج أو تزحف في حفرة أو داخل مبنى أو خلف حائط دون أن ترفع جانبك، افعل ذلك. فقد يوفر لك ذلك بعض الحماية. وإلا ابق ساكناً. وحيث تتطاير أغلب الانفجارات والشظايا إلى أعلى من موقع الانفجار على شكل مخروطي، لذلك فإن أفضل دفاع لك هو أن تبقى منخفض القامة بقدر الإمكان إذ بهذه الطريقة يكون ممكناً في الأغلب أن تتجنب الانفجارات القريبة إليك كثيراً.
- راقب ما يجري.
- لا تتحرك حتى تتأكد من انتهاء القصف، مع الحذر أنه قد يبدو أن القصف انتهى بينما في الحقيقة تكون هناك موجة ثانية من القصف على وشك البدء. حتى وإن كان هناك ضابط أمن للمنظمات الإنسانية قد يكون في مقدوره أو مقدورها الإعلان عن انتهاء القصف تماماً بواسطة اللاسلكي - ولكن غالباً ما يكون ذلك غير ممكن. لذلك عليك الانتظار وقتاً طويلاً قبل أن تتأكد بشكل معقول من عدم وجود المزيد من الهجمات في الطريق.
- إذا كنت داخل مبنى، انبطح أرضاً وابتعد عن النوافذ إذ أن الكثير من الإصابات وحالات الوفاة تنجم عن زجاج النوافذ

يعتبر الاحتفاظ بدفتر حوادث من الممارسات الجيدة بجميع المواقع الميدانية. ولا بد أن يتم إبلاغ المديرين بجميع الحوادث وتسجيلها في دفتر الحوادث. وبنفس الطريقة، ينبغي تسجيل الحوادث التي كانت على وشك الحدوث، أي الحالات التي تم فيها تجنب الحوادث بشق النفس. وينبغي أن يقوم المديرين الأعلى بفحص هذا الدفتر بصفة دورية للتأكد من الاستفادة من أي دروس ضرورية.

يقدر أن 70% من حوادث أماكن العمل في الدول الصناعية كان يمكن منعها لو وضع أصحاب الأعمال احتياطات مراقبة السلامة موضع التنفيذ.²³ هذا وإن كانت المناقشة الكاملة حول تدابير الصحة والسلامة خارجة عن نطاق هذه الوثيقة، إلا إنه من الواضح أن إدارة الأمن الجيدة التي تفشل في الاهتمام بالمخاطر غير الأمنية هي بمثابة منهج غير متوازن إزاء سلامة الموظفين.

(ب) القصف الجوي

هناك عدة أنواع من القصف الجوي شاملة:

- القنابل

- نيران المدافع

- الصواريخ.

ومثلما هو الحال في جميع التهديدات الأخرى، فمن الحيوي تقدير تهديد الهجوم الجوي، وبصفة خاصة:

- هل من المحتمل وقوع قصف جوي؟
- إذا كان هناك قصف جوي، هل من المحتمل توجيهه إليك؟
- ما هي الأهداف المحتملة للقصف الجوي؟ هل أي منها على مقربة منك؟
- إذا كان هناك قصف جوي، من أي نوع يحتمل أن يكون؟
- في ضوء كل ما ذكر أعلاه، ما هي احتياطات الأمن التي يجب أن تضعها؟

²³ انظر موقع الويب الخاص بـ RoSPA في <http://www.rospa.com/CMS/index.asp>

(د) الكمائن

أفضل دفاع ضد الكمائن هو تجنبها. وتؤدي تقييمات الأمن الجيدة، إلى جانب العناية والنضوج في اتخاذ القرارات، إلى قرارات بعدم السفر إلى المناطق التي يحتمل وجود كمائن فيها.

وبينما يمكن للمرء تخفيض فرص مواجهة الكمائن، إلا أنه لا يمكن إلغاء الاحتمال دون إيقاف جميع الرحلات. وفي بعض الظروف، قد يكون إيقاف كل الرحلات، ولو لبعض الوقت، وهو القرار الأصوب. وفي ظروف أخرى، قد يقرر مدير المنظمات الإنسانية أنه، إذا كانت مثلاً مخاطر الكمائن منخفضة للغاية وكان السفر حيوياً لإنقاذ الكثير من الأرواح، قد يقررون أن السفر له ما يبرره. لذلك فإن هذا الأمر يعتمد على قرار يتخذه المديرين ذوو الخبرة والكفاءة في كل حالة على حدة.

يمكن أن توفر السيارات المصفحة المزيد من الحماية الملائمة ضد الكمائن في بعض الظروف. لكنها تحتاج إلى سائقين على دراية بمختلف نواحي معالجة هذه السيارات المرتفعة الكلفة شراءً وصيانةً. وهي لا تحمي ضد جميع أنواع الأسلحة. بل ويمكن أن تعطي انطباعاً غير مريح للسكان المحليين مفاده أنك ترغب في تحصين منطقتك.

توجد أساليب للاستجابة عند تعرض الموظفين لكمين والتي يمكن أن تزيد من فرص النجاة. ومع أنه كانت هناك حالات سيئة أسفرت عن وفاة وإصابة أشخاص في الكمائن، فإنه كانت هناك حالات أخرى لأشخاص لم يتعرضوا للموت أو الأذى.

يعتمد أفضل قرار تتخذه على عوامل عديدة شاملة طبيعة الطرق والتضاريس، وما إذا كان الموظفون يسيرون على الأقدام أو في سيارة، وشاملة أيضاً نوع السيارة وعدد الأشخاص المسافرين ومستوى تدريبهم وأهداف من يقيمون الكمائن وعددهم ومستوى تدريبهم ونوع الأسلحة المستخدمة، الخ. فإذا كان الموظفون المسافرون على علم بالعديد من هذه العوامل، تزداد مقدرتهم على اتخاذ قرارات جيدة.

فيما يلي بعض الإجراءات الممكنة عن كيفية مجابهة بعض أنواع الكمائن. وقد تكون هذه الإجراءات

المتهشم. تحرك إلى ملجأ الحماية المحدد مسبقاً دون رفع جانبك إذا كان ذلك آمناً.

• كما هو الحال بالنسبة لجميع الحوادث، لا تستخدم جهاز اللاسلكي إلا إذا كان ذلك ضرورياً تماماً. لا تسأل عن سلامة زملائك إذ أنهم سيطلبونك إذا كانوا في حاجة إلى مساعدة. احتفظ بقتوات جهاز اللاسلكي غير مشغولة حتى يمكن أن يستخدمها من لهم احتياجات عاجلة.

• قم بالإبلاغ عن الحادث حسب ما يكون مناسباً.

(ج) حوادث الطيران

على الرغم من أنه عادة ما ينظر إلى حوادث الطائرات على أنها موضوع صحة وسلامة أكثر من كونه موضوع أمن، إلا أن تلك الحوادث قد تسببت في عدد كبير من حالات وفاة أفراد المنظمات الإنسانية في السنوات الأخيرة. ولهذا السبب اشتمل هذا الدليل على هذا الموضوع.

يمكن لمديري المنظمات الإنسانية تخفيض مخاطر حوادث الطيران في بعض النواحي، التي تشمل:

• اختيار شركة الطيران أو شركة تأجير الطائرات الخاصة.

• تجنب الطرق عالية الخطورة.

• التعرف على أحدث الأوضاع الأمنية بنقطة المغادرة ونقطة الوصول لخط سير الرحلة وعلى طول مسارها.

ينبغي أن تحدد المنظمات الإنسانية شركات الطيران وخطوط السير التي يلزم تجنبها والالتزام بهذا القرار.

إذا وقع حادث طيران يكتنف عدداً من الموظفين، يكون من المحتمل أن تقوم السلطات المحلية بتنظيم جهودات البحث والإنقاذ. وينبغي على المدير المختص أن يتأكد من إبلاغ أقرب أقارب الموظفين فوراً مع إبلاغهم أولاً بأول بالوضع. راجع ملحق رقم 22 لمعرفة الإجراءات المقترحة لإبلاغ أقرب الأقارب.

مفضلة في بعض الظروف، لكنها قد لا تكون ملائمة أو قد تكون خطيرة في ظروف أخرى.

للتمكن من اتخاذ قرار جيد في اللحظة الحرجة، يحتاج الأمر إلى حكم وتدريب جيدين. وهذه الإجراءات متوافرة للموظفين لمساعدتهم على التفكير في استجاباتهم المحتملة مقدماً. ومن الضروري اختيار الإجراءات المقترحة وتهيئتها لتكون ملائمة للوضع المحلي.

السيناريو الأول: الكمين الذي يستخدم المتاريس

أنت الآن بزواوية الطريق وترى متراساً (أو مجرد نقطة تفتيش) أمامك. معرفتك بالمنطقة تخبرك أن هذا ليس مجرد نقطة تفتيش عادية لكن يمكن أن تكون كميناً.

- عليك أن تقيّم بسرعة ما إذا كانت هذه مجرد نقطة تفتيش عادية دون نية عدائية أو أن لها هدف عدائي ضدك.

- إذا قُيِّمت أنها يمكن أن تكون عنيفة، توقف فوراً إذا كان ذلك بإمكانك. ثم استدر حول زاوية الطريق، وعند وصولك إلى الزاوية، لف حولها إذا كان الطريق واسعاً بما يكفي وابتعد بسيارتك. أما إذا كان الطريق غير واسع بما يكفي، استمر في السير للخلف. أبلغ عن الحادث فوراً.

- إذا كان المتراس قريباً جداً مما يحتمل أن يؤدي التوقف والدوران للخلف إلى تعرضك للهجوم، يكون من الضروري اتخاذ قرار فوري كما يلي:

- إذا قدرت أن الهدف من المتراس يمكن أن يكون قتلك أو إصابتك أنت أو المسافرين معك:

- أسرع بسيارتك عابراً المتراس إذا كان ذلك ممكناً من الناحية الفعلية. وقد تصطدم بعائق بقوة وتلكه لإبعاده عن الطريق. لا تفقد بسرعة فائقة حتى لا تفقد السيطرة على السيارة. ولا تسر في خط متعرج، حيث يحتمل أن يؤدي ذلك إلى دحرجة السيارة. وبمجرد تخطي

المتراس، استمر في القيادة بسرعة آمنة، حتى لو صوبت إليك طلقات وأرسل تقريراً فوراً في أقرب وقت ممكن. وعلى المسافرين معك أن ينبطحوا على الأرض أو الاختفاء عن الأنظار على قدر الإمكان.

- إذا كان من غير الممكن العبور خلال المتراس (ربما بسبب كبر حجم العائق) فكر في الدوران للخلف حول الركن حتى لو أدى ذلك إلى جذب الانتباه لإطلاق النار. ثم أرسل تقريراً فوراً بالحادث.

- إذا لم يكن من الممكن الدوران للخلف حول الركن أو تعذر عبور المتراس، يبقى لديك خياران آخران على الأقل:

- خفض السرعة للتوقف على مسافة حوالي 5 أمتار من المتراس كما لو كنت أمام نقطة تفتيش عادية. واتبع بهدوء أي طلبات توجه إليك. فقد يكون من المحتمل ألا يكون هدف المهاجمين هو قتلك: ربما يرغبون مثلاً في الحصول على سيارتك ومقتنياتك. إذا كان ذلك ملائماً، تفاوض معهم وأقنعهم بعدم إيذاء أي شخص. وأرسل تقريراً فوراً عن الحادث في أقرب وقت ممكن ولكن لا تفعل ذلك على مرأى ومسمع المهاجمين.

- أو إذا كنت متأكداً بالفعل من قتلك لو أمسكت، يمكنك أن تقرر القيادة بعيداً عن الطريق والهرب عبر الريف. وإذا لم يكن في وسعك القيام بذلك، توقف فجأة ووجه جميع الركاب إلى الهرب. مع أنه من الواضح أن ذلك قد يكون خطراً للغاية، لكنه يمكن أن يؤدي إلى إنقاذ بعض أو كل الأرواح، وهذا

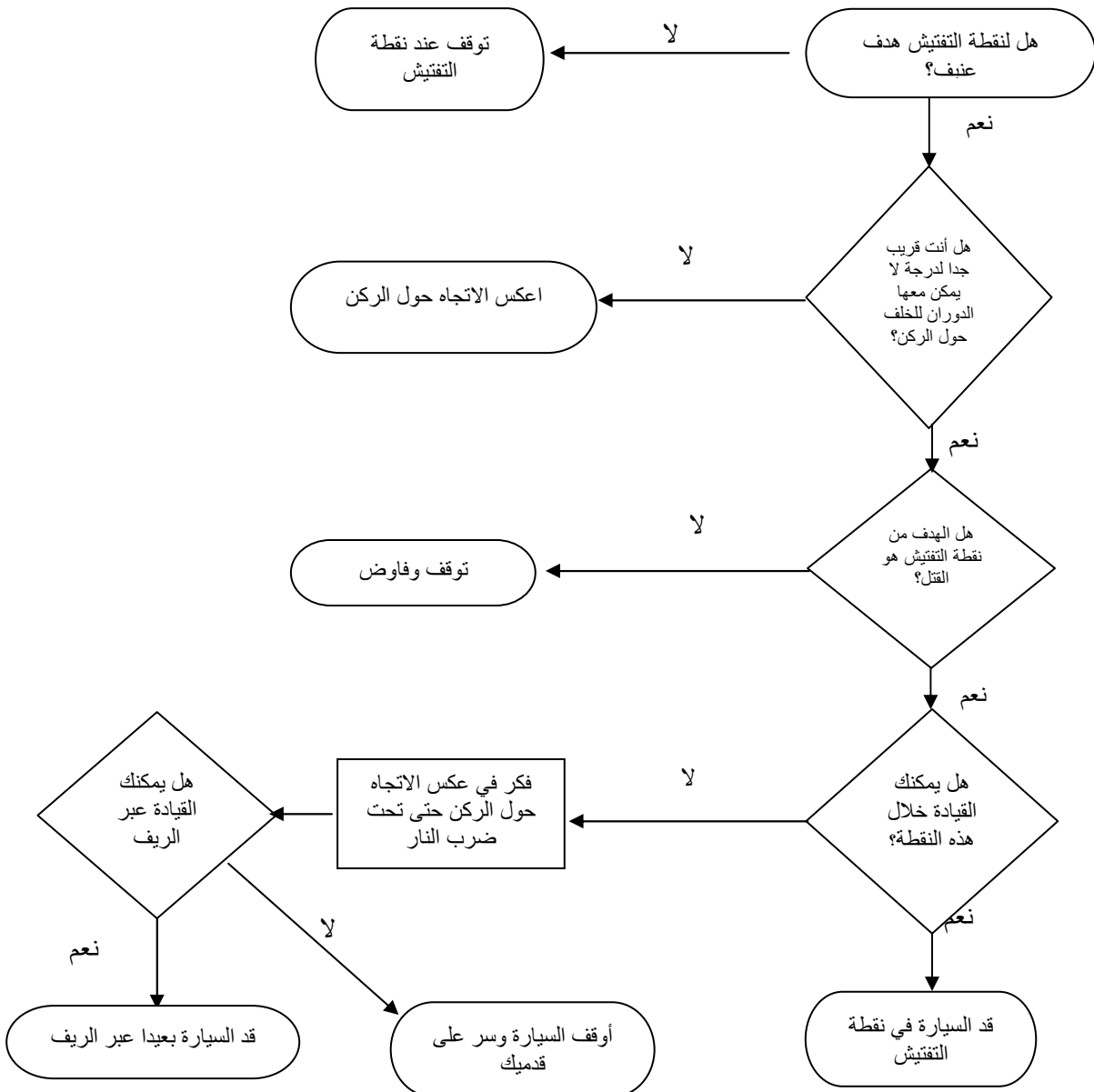
بهدوء أي أوامر توجه إليك.
وتذكر أن فقد سيارة أو مقتنيات
أخرى ليس له أهمية بالمقارنة
بإنقاذ الأرواح. سلم أي شيء
مطلوب بسرعة وبهدوء. فإذا
غادر المهاجمون، لا تأت بأية
تحركات مفاجئة حتى يتواروا عن
النظر. ثم أرسل تقريراً فورياً
بالحادثة، وإذا كان ممكناً انقل
جميع الموظفين إلى موقع آمن.

الرسم التالي هو عبارة عن إيضاح مبسط يلخص
بعض الإجراءات المحتملة الموصوفة أعلاه.

أفضل من قتل الجميع. وقد يكون
من الحكمة لكل شخص أن يجري
في اتجاه مختلف حتى إذا تم القبض
على البعض قد يتمكن الباقون من
الهرب. أرسل تقريراً فورياً عن
الحادث في أقرب وقت ممكن -
لذلك قد يكون معيناً لك إذا كان
بإمكانك الاحتفاظ بجهاز لاسلكي
معك أثناء الهروب.

- إذا كنت متأكداً من أن هدف
الحاجز هو عدم القتل أو الإصابة:

○ خفض السرعة حتى التوقف على
مسافة 5 أمتار أمام المتراس وكأنتك
أمام نقطة تفتيش عادية. واتبع



السيناريو الثاني: كمين لا يستخدم متراساً

وفيما تقود السيارة عبر الطريق وسمعت صوت طلقات على مقربة منك فهذه قد تصيب السيارة. أو يمكن ألا تكون متأكداً إذا كانت الطلقات موجهة إليك، وقد لا يكون مصدرها واضحاً.

- قم بزيادة السرعة إذا كان ذلك آمناً وقد السيارة متجاوزاً الكمين (بافتراض انه كمين: لا تضيع وقتك في الفحص). لا تقدر بسرعة زائدة يمكن أن تفقد السيطرة على السيارة. ولا تنطلق في خط متعرج، حيث يحتمل أن تدرج السيارة. استمر في القيادة بسرعة آمنة حتى وإن وجهت الطلقات إليك. وينبغي على الركاب أن ينبطحوا أرضاً تماماً أو أن يتواروا عن الأنظار على قدر الإمكان. أرسل تقريراً فوراً عن الحادث في أقرب وقت ممكن.

يصعب اتخاذ قرارات جيدة في وسط الكمين. ولكن ذلك يكون أسهل قليلاً إذا كان الشخص ذا كفاءة ومدرباً تدريباً جيداً وحاصلاً على إحاطة جيدة ولديه خبرة. ويكون من الأفضل تجنب الكمائن إجمالاً عن طريق تقديرات أمنية جيدة وقرارات حكيمة.

في أوج اللحظة قد ينسى الفرد الذي نجى لتوه من أحد الكمائن إرسال تقرير فوري عن الحادث. لكنه من الحيوي أن يتذكر الإبلاغ لأجل سلامته من ناحية، ولتحذير مستخدمي الطريق الآخرين من الوقوع في نفس الكمين من ناحية أخرى.

(هـ) الاعتقال أو الاحتجاز

أحيانا يتعرض أفراد المنظمات الإنسانية للاعتقال أو الاحتجاز لكنه يمكن تخفيض مخاطر ذلك بإتباع الآتي:

- العلاقات الجيدة مع السلطات والجماعات المحلية.
- التصرف الملائم أثناء الخدمة وخارج أوقات الخدمة.
- إتباع القوانين والعادات المحلية.

- التأكد من صحة جميع الوثائق القانونية مع قيام الأفراد والسيارات بتنفيذها حسب الحاجة.

- تدريب وإحاطة الأفراد قبل مباشرة مهامهم.

إذا تم اعتقال أحد الموظفين أو تم احتجازه، ينبغي على مديره اتخاذ إجراء عاجل علماً بأن أفضل إجراء يعتمد على الظروف لكنه يمكن أن يتضمن الآتي:

- زيارة الموظف في أقرب وقت ممكن لطمأنته والتحقق من الحقائق.

- مقابلة مسؤول كبير بالهيئة التي قامت باحتجاز زميلك. وقد تقرر طلب الإفراج عنه حسب الظروف أو الاحتجاج على حجزه وطلب الإفراج عنه.

- الحصول على مساعدة أحد المحامين عند الضرورة.

- إبلاغ المنظمات الإنسانية الأخرى. إذا رأت أن الاحتجاز لا مبرر له قد تكون لها الرغبة في اتخاذ إجراء منسق لإقناع السلطات بالإفراج عن الشخص المعني.

- قم بإبلاغ اللجنة الدولية للصليب الأحمر واطلب منهم المشورة إذا كان ذلك ملائماً.

- قم بإبلاغ السلطات القنصلية إذا كان الفرد من دولة أخرى

- قم بإبلاغ أقرب أقارب الشخص إذا لم يتم الإفراج عنه بسرعة.

في كثير من الحالات، تكون المعرفة بأن المنظمات الدولية الأخرى على دراية بالاحتجاز مدعاة لإقناع السلطات بالإفراج عن الشخص المحتجز.

في حالات أخرى قد يكون الاحتجاز له ما يبرره إذا كان الشخص المحتجز قد ارتكب بالفعل مخالفة أو إذا كان مشتبهاً بارتكابها. فإذا كان الأمر كذلك، يكون من المهم احترام مهمة السلطات لضمان إتباع الإجراءات القانونية الصحيحة. وعلى محاميك أن ينصحك بأفضل إجراء ينبغي اتباعه.

تعرف أحياناً الأنواع الأربعة الأولى على أنها أجهزة متفجرة مرتجلة .

الوقاية

كما هو الحال بالنسبة لجميع التهديدات الأخرى، من المهم أن يتم تقييم التهديد الناتج عن القنابل، إن وجد. فإذا قدرت أن هناك تهديداً بالقنابل، فمن المحتمل أن تحتاج إلى مشورة متخصصة عن إجراءات الأمن التي تتخذها .

يمكن أن يتطلب تهديد السيارات المفخخة منع السيارات من الاقتراب من مسافة معينة لأي موقع يستخدمه الموظفون بانتظام، وقد يجبر الموظفين على فحص السيارات للتأكد من خلوها من القنابل قبل استخدامها.

وقد يتطلب تهديد الرسائل المفخخة قيام خبير بفحص الخطابات وتدريب الموظفين. فإذا اكتشف خطاب أو طرد مثير للشكوك، يجب وضعه بهدوء. لا تضع أي شيء فوقه، ولا تضعه في الماء. قم بإخلاء المبنى والمنطقة المحيطة حتى يقوم خبير بفحص الطرد. وتشمل الخصائص المثيرة للشكوك ما يلي:

- مكان منشأ غير عادي أو غير معروف.
- عدم وجود عنوان إعادة إلى المصدر.
- طابع بريد زائدة عن اللزوم.
- حجم غير طبيعي أو غير معتاد.
- بقع زيتية على الطرد.
- وجود أسلاك أو خيوط أو ورق معدني بارز من جسم ما أو متصل به.
- تهجئة غير صحيحة للكلمات وخط يد رديء أو طباعة آلة كاتبة رديئة على بطاقة عنوان الطرد.
- عنوان الراسل وختم بريد مختلفان أو عنوان غير صحيح.
- خط يد غير معتاد.

قد يكون الاحتجاز في حقيقته بمثابة احتجاز رهينة. وقد يكون ذلك غير واضح في البداية، لكنه قد يصبح واضحاً عندما تطلب فدية أو شروط أخرى للإفراج . في هذه الحالة، انظر بند الاختطاف بهذا الملحق للحصول على مزيد من المعلومات.

(و) الاعتداء

قد يصاحب الاعتداء سرقة أو جريمة أخرى . كما يمكن أن يحدث الاعتداء لمجرد هدف القتل أو الإصابة. وحيث تختلف كل حالة عن الأخرى، فإنه يجب عليك استخدام حكمتك في تقرير أفضل استجابة إذا تعرضت للاعتداء. وتشمل الخيارات التي يمكن أخذها في الاعتبار الآتي:

- أهرب.
- اطلب النجدة باستخدام جهاز اللاسلكي أو الهاتف أو صوتك.
- أجدب الانتباه: اصرخ أو صح أو استخدم إنذاراً أو شغل نفير السيارة، الخ.
- دافع عن نفسك.
- استسلم (هذا الخيار لا يستخدم إلا إذا قدرت أن المهاجم لن يحاول قتلك).

تحتاج أساليب الدفاع عن النفس إلى تدريب وممارسة، لكنها تمنح الثقة بالنفس. كما أن الدفاع عن النفس باستخدام سلاح فوري يحتاج إلى مهارة ويمكن أن يؤخذ السلاح منك واستخدامه ضدك. وعادة يكون ممنوعاً على أفراد المنظمة الإنسانية حمل أسلحة.

(ز) القنابل

يمكن أن تأخذ القنابل العديد من الأشكال شاملة:

- السيارات المفخخة.
- رسائل مفخخة.
- قنابل الأفخاخ المتفجرة.
- هجمات القنابل الانتحارية.
- القنابل الملقاة من الطائرات

رد الفعل

يعتمد أفضل إجراء تتخذه عند الشك في قنبلة أو اكتشافها على الظروف. وكقاعدة عامة، يمكن أن توفر الإجراءات التالية إطاراً للعمل:

• **تأكد** من وجود شك معقول في وجود قنبلة. لا تلمسها أو تحركها.

• **قم بإخلاء** المنطقة من الناس بسرعة إلى مسافة 100 متراً على الأقل أو إلى 400 متراً إذا كانت القنبلة محل الشك أكبر حجماً من حقيبة الملابس أو إذا كانت في سيارة. اترك الأبواب والنوافذ مفتوحة ولكن لا تتوقف لفتحها إذا كان ذلك سيؤدي إلى تأخير مغادرتك المبنى. لا تستخدم المصاعد. وإذا كان ممكناً، اقطع الكهرباء وتمديدات الغاز للموقع لتخفيض خطر الحريق.

• **اعزل** المنطقة بشريط بنصف قطر 100 متراً (أو 400 متراً إذا كانت القنبلة محل الشك أكبر حجماً من حقيبة الملابس أو إذا كانت سيارة) من القنبلة ولا تسمح للأشخاص بالدخول إلى المنطقة المحاطة بالشريط.

• **سيطر** على الوضع واستدع الشرطة أو أي سلطة أخرى معنية واتبع تعليماتهم عند وصولهم.

إذا وجد ضابط شرطة كفؤ أو أي مسؤول آخر مناسب عند اكتشاف قنبلة مشبوهة، فهو الذي يقوم بالإشراف على الإجراءات المذكورة أعلاه. فإذا لم يتواجد ذلك الضابط، يتولى كبير المديرين الموجود الإشراف إلى أن تصل الشرطة أو نظير لها.

بمجرد تنفيذ الخطوات المذكورة أعلاه، تقوم قوات الأمن بإبطال مفعول القنبلة أو بتفجيرها. لا يجب السماح بعودة أحد إلى المنطقة حتى تصرح قوات الأمن بذلك.

إذا انفجرت قنبلة، كن مدركاً أنه ربما تكون هناك قنبلة أخرى في المنطقة. قدم الإسعافات الأولية لمن هم في حاجة إليها، بينما تقوم بإخلاء المنطقة من

• رائحة غريبة (الكثير من المتفجرات التي يستخدمها الإرهابيون لها رائحة ورنيش الأحدثية أو زيت ماكينات أو لوز).

• ثقل أو خفة في الوزن غير عادية.

• قد يكون التغليف ليناً لكن المحتويات صلبة.

• قد يكون الطرد ملفوفاً أكثر من المعتاد.

• وزن أو شكل غير متوازن.

• بروز على السطح أو القاع أو الأجناب.

• قد يسلم الطرد باليد من شخص لا تعرفه.

لا تقطع مطلقاً الشريط أو الخيوط أو أي تغليف على طرد مثير للشكوك ولا تغمر الخطاب أو الطرد المثير للشكوك في الماء. فإن أيّاً من الإجراءين يمكن أن يؤدي إلى تفجير الجهاز. لا تلمس أو تحرك الطرد أو الخطاب الذي يثير الارتياح.

تأتي معظم إصابات الهجوم الإرهابي بالمدن من الزجاج المتطاير. لذلك يتطلب أي تهديد قنابل أو تهديد المتفجرات الأخرى (القذائف أو القنابل اليدوية أو القذائف الصاروخية، الخ) تثبيت النوافذ بغشاء واق ضد المتفجرات، وربما ستائر شبك خاصة وإجراءات أخرى لتقليل الإصابات من الزجاج المتطاير. ويجب أن يكون غشاء الانفجار من غشاء بوليستر سماكة 175 ميكرون شاملاً طبقات لاصقة متعددة الرقائق) أو غشاء بخواص مكافئة: قد يحتاج الأمر إلى درجات أسمك للنوافذ الكبيرة.

عليك أن تدرس كيفية استمرار برنامجك إذا ما تسبب الانفجار في إتلاف مبنى رئيسي أو مستندات هامة أو موجودات.

للحصول على المزيد من المعلومات، راجع (Bombs-Protecting People and Property) "القنابل - حماية الأشخاص والممتلكات"، دليل نشرته وزارة الداخلية بالحكومة البريطانية²⁴.

²⁴ متاحة في قسمين في موقع

www.homeoffice.gov.uk/docs/bombs.pdf
و www.homeoffice.gov.uk/docs/bombs2.pdf

الأشخاص الآخرين واستدعاء الشرطة أو سلطة أخرى معنية.

(ح) تهديد بالقنابل عبر الهاتف

يمكن تلقي تهديد بالقنابل عبر الهاتف . وفي هذه الحالة، يمكن أن تكون الإجراءات التالية ملائمة اعتماداً على الظروف:

• احتفظ بهدوئك دون إنهاء المكالمات الهاتفية.

• سجل النص الحرفي للتهديد.

• أسئلة يمكن توجيهها:

- أين القنبلة الآن؟

- في أي وقت ستنفجر؟

- ما هو شكلها؟

- أي نوع من القنابل هي؟

- ما الذي سيفجر القنبلة؟

- هل أنت الذي وضعت القنبلة؟

- لماذا تفعل ذلك؟

- ما اسمك؟

- ما هو عنوانك؟

- ما هو رقم هاتفك؟

• إذا كان ممكناً لاحظ الآتي:

- الضوضاء الخلفية (ضوضاء شارع، ضوضاء منزل، موسيقى، الخ.)

- هل تبدو مكالمات محلية أو خارجية أو دولية؟

- لكنة المتحدث

- صوت المتحدث (مرتفع، ناعم، واضح، مكتم، هادئ، عصبي، الخ.)

- جنس المتحدث والعمر التقريبي

- الوقت والتاريخ والمدة والرقم الذي جاءت عليه المكالمات.

• ابلغ مديرك والشرطة وقوة الأمن المعنية الأخرى بالمكالمة في الحال

قم بإخلاء الموقع في الحال متبعاً الإجراءات الموضح تحت عنوان "رد الفعل" أعلاه. ابلغ الشرطة أو أي جهة معنية أخرى.

كثيراً ما تكون تهديدات القنابل خادعة. لكن عليك معالجة هذه التهديدات على أنها فعلية وعاجلة إلى أن يتم فحص المنطقة وإعلان الشرطة أنها خالية. فقد كانت هناك حالات أدى البطء في رد الفعل لتحذيرات القنابل إلى زيادة عدد الوفيات والإصابات.

لمزيد من المعلومات، راجع دليل "القنابل - حماية الأشخاص والممتلكات" الذي نشرته وزارة الداخلية بالحكومة البريطانية²⁵ الذي يحتوي أيضاً على نموذج يكمله الشخص الذي يتلقى مكالمة هاتفية بالتهديد بالقنابل.

(ط) الهجوم الكيميائي والبيولوجي والإشعاعي

يخرج عن نطاق هذا الدليل تقديم النصح عن الموضوع المعقد للهجوم الكيميائي أو البيولوجي أو الإشعاعي. إذا تم تحديد أي تهديدات من هذا النوع فكر ما إذا كان ينبغي على موظفيك الاستمرار في العمل بالمنطقة. إذا قررت الاستمرار في العمل، من المحتمل أن تكون هناك حاجة ضرورية إلى تدريب ومعدات مكلفة.

(ي) حشود الجماهير

يمكن أن تكون حشود الجماهير مسالمة تماماً، لكنها يمكن أن تشكل مخاطر شاملة السرقة وأعمال العنف. كما يمكن أن يتحول الحشد المسالم أحياناً إلى غوغاء عنيفة أو إلى أعمال شغب. لذلك من المهم أن تكون على دراية عندما يحتمل أن تتجمهر الجماهير (مثلاً أثناء الاحتفالات أو المظاهرات

²⁵ متاح في جزئين في موقع:

www.homeoffice.gov.uk/docs/bombs.pdf
www.homeoffice.gov.uk/docs/bombs2.pdf

السياسية) وما هو غرضها. فإذا قدرت أنه يمكن أن تتحول إلى العنف، ابتعد عنها.

إذا وجدت نفسك في حشد تعتقد أنه يمكن أن يصير عنيفاً، حاول أن تبقى جانبك منخفضاً وانغمس في الجمهور بقدر الإمكان بينما تتحرك بعيداً عنه في أسرع وقت ممكن.

لا تشجع جمهوراً مطلقاً على التجمهر (مثلاً عند التخطيط للتوزيع) إلا إذا كنت متأكداً أنه بإمكانك الوفاء بتوقعاتهم في الوقت المناسب.

(ك) الزلازل

إذا كنت تعمل بمنطقة معرضة للزلازل ينبغي أن تتخذ التدابير الوقائية الملائمة. اطلب مشورة خبراء الزلازل التي يمكن أن تكون متاحة محلياً. هذا ويمكن أن تشمل المسائل التي يجب أخذها في الاعتبار على سبيل المثال لا الحصر:

- تقييم مخاطر العمل بمنطقة معرضة للزلازل.
- ابحث عن مبنى مقاوم للزلازل للعيش أو العمل فيه (قد يكون ذلك صعباً أو مستحيلًا في بعض الظروف).
- كن مستعداً لحدوث زلزال، مثلاً كما يلي:
 - ثبت المعدات حتى لا تقع على الأشخاص مع تثبيت خزانات الملفات وخزانات الكتب في الحوائط.
 - ثبت خزانات الغاز والوقود واحزمها.
 - قيد حواسيب سطح المكتب والأجهزة الأخرى (مثلاً باستخدام لباد لاصق بخطاف وأنشطة "فيلكرو")
 - ركب سقاطات على أبواب الخزانات والأدراج.
 - خزن مواد غذائية وماء، الخ. للطوارئ.
- تمييز علامات الهزات أو الزلازل.

• الإجراء الفوري.

• الإجراء اللاحق للزلزال.

• المخاطر الأخرى مثل كسر أنابيب الغاز أو الوقود.

(ل) الأعمال القتالية

يجب على أفراد المنظمات الإنسانية تجنب التواجد في المواقع التي بها صراع مسلح إلا إذا كان هناك سبب حيوي لوجودهم بها وعندما تفوق الفوائد العائدة من عملهم على المخاطر. وحتى في هذه الحالة، ينبغي على أي موظف يعمل في ظروف الأعمال القتالية أن يتفهم المخاطر ولا يبقى بالمنطقة إلا إذا كان مستعداً طواعية لفعل ذلك. في بعض الحالات يجوز أن يكون للأعمال القتالية القليل من التهديد لموظفي المنظمات الإنسانية أو برامجها، وفي هذه الحالة يجوز تقدير أن فائدة البقاء تفوق المخاطر المنخفضة نسبياً.

بالتعرف جيداً على الوضع المحلي، ينبغي على المديرين والموظفين أن يكونوا واعين متى يتصاعد التوتر ومتى تصبح الأعمال القتالية أكثر احتمالاً. ولا بد لهم أن يعدلوا خططهم تبعاً لذلك لتجنب التعرض للأعمال القتالية عند نشوبها. وقد يعني ذلك في بعض الحالات الاستعداد للإخلاء من المنطقة. وقد يعني في حالات أخرى الالتجاء للحماية أثناء استمرار الحرب. وقد تكون المنظمة مكلفة بمساعدة الناس أثناء الأعمال القتالية – مثلاً بتقديم العلاج الطبي. فإذا كان هذا هو الحال، يمكن أن يستمر العمل اعتماداً على الظروف وبشرط عدم تعرض الموظفين للتهديد المباشر.

لا يوجد بديل لتدريب الموظفين على التأهب لاندلاع الأعمال القتالية. فقراءة دليل ما لا يمكن أن تحقق شيئاً مثل نفس مستوى الاستعداد. وبتعليم الموظفين المهارات العملية وتمرينهم عليها حتى يمكنهم القيام بها بأنفسهم، يصبح من المحتمل بشكل أكبر قيامهم بالاستجابة بشكل صحيح مع الأحداث الفعلية.

ورغم ذلك، يمكن أن يكون بعض الشرح المكتوب بهذا الدليل ذا فائدة. فإذا حوصرت في مكان مفتوح مع وجود طلقات أو انفجارات (مثل طلقات مدافع الهاون أو المدفعية)، يعتمد الإجراء الصحيح على عدة عوامل تشمل نوع القتال وموقعك. يمكن أن

تكون الإجراءات التالية مناسبة اعتماداً على الظروف:

إطلاق النار وأنت تسير على قدميك في الخلاء

- انبطح أرضاً وابق مستلقياً، إلا إذا كنت تعتقد أنك المستهدف وأنت ستبقى مرثياً من المهاجم. إذا كنت تعتقد أنك أنت المستهدف، تحرك بسرعة بعيداً للاختفاء من أمام مهاجمك. ابتعد عن مصدر الطلقات. وابق متوارياً عن الأنظار نحو مكان آمن. وإذا قدرت أن الطلقات غير موجهة إليك انبطح أرضاً وابق ساكناً إذا كان ذلك آمناً. إذا كان من الممكن أن تدرج أو تزحف في حفرة أو موقع آخر يحميك من الطلقات الشاردة، افعل ذلك - ولكن إذا كان هناك خطر ألغام أرضية، ابق خارج الحفر وخارج الأماكن الأخرى التي يمكن أن تكون ملغمة.

التعرض لإطلاق النار وأنت في سيارة

- قدّر بسرعة ما يحدث واستخدم حكمتك في اتخاذ الإجراء المناسب.

- هل الطلقات آتية من أمامك؟ إذا كان كذلك، قد يكون من الأفضل أن تتوقف، وأن تخرج من السيارة وأن تنطرح على الأرض بعيداً عن السيارة - في حفرة إذا كان ذلك ممكناً. وإذا كانت المنطقة غير ملغمة. وإذا قيمت أن من يطلقون النار قد تكون لديهم الرغبة لاستهدافك، يمكن أن يكون من الأفضل أن تستدر وتنطلق بالسيارة بعيداً.

- إذا لم يكن في مقدورك تحديد مكان الطلقات أو إذا كانت حولك أو خلفك، قد يكون من الأفضل أن تفترض أنه كمين، قم بزيادة السرعة بقدر ما يكون ذلك آمناً وانطلق للأمام والبدليل الآخر هو التوقف والخروج من السيارة والانبطاح أرضاً خارج السيارة - في حفرة إذا كان ذلك ممكناً بعيداً

عن السيارة (بشرط إلا تكون هذه المنطقة معرضة لخطر الألغام) إذ يمكن أن تجذب السيارة إطلاق النار. وعليك أن تحكم أي الخيارين هو الأفضل.

التعرض لإطلاق النار وأنت في مبنى

- انبطح فوراً على الأرض. وإذا كان ممكناً أن تزحف دون رفع جانبك عن الملجأ المحدد، أو إلى غرفة داخلية أو ممر يكون ذا حماية أفضل من الغرف الأخرى ضد الطلقات الشاردة، افعل ذلك. ابتعد عن النوافذ: إذ أن زجاج النوافذ المتهشم يعتبر سبباً رئيسياً للوفاة والإصابة.

الانفجارات عندما تكون سائراً على الأقدام في الخلاء.

- استلق على الأرض فوراً وابق منبطحاً تماماً. وإذا كان ممكناً أن تتدحرج أو ترحف إلى حفرة أو داخل مبنى أو خلف حائط دون رفع جبهتك، افعل ذلك. وربما يوفر هذا لك بعض الحماية. وإلا ابق بلا حراك. ولاحظ أن انفجاراً قد يتبعه انفجار آخر، قد يكون أكثر قرباً منك. مع ملاحظة أن أغلب الانفجارات والشظايا تتجه لأعلى من موقع الانفجار على شكل مخروطي، لذلك فإن أفضل دفاع هو البقاء متوارياً بقدر الإمكان. وبهذه الطريقة يكون من المحتمل أن تنجو من الانفجارات التي تكون قريبة منك.

- خذ الوضع المحلي بعين الاعتبار، ففي بعض الظروف تعقب هجمات القنابل كميات كبيرة من النيران العشوائية. وفي حالات أخرى تستخدم قنابل صغيرة أولية لجذب الجمهور، ومن ثم يتم ضبط توقيت قنبلة كبيرة للانفجار بعد فترة من 5 إلى 30 دقيقة بعد القنبلة الأولى، وذلك لقتل عدد كبير من الجمهور. وفي هذه الحالات، يكون الاحتمال الأفضل هو ترك المنطقة بسرعة بعد الانفجار.

الانفجارات عندما تكون في سيارة

- أوقف السيارة واخرج منها بسرعة وانبطح أرضاً بعيداً عن السيارة، أو في حفرة إذا كانت متاحة وآمنة. وإذا قدرت أنه يمكن أن تستهدف وأن مخاطر التوقف أكبر من مخاطر البقاء في السيارة، عندئذ قد يكون من الأفضل القيادة بعيداً بسرعة آمنة. وكالمعتاد يعتمد القرار على تقييم الموقف وعلى الحكم الصائب.

الانفجارات عندما تكون في مبنى

- إذا كنت في مبنى، انبطح على الأرض وابتعد عن النوافذ، إذ يحدث العديد من حالات الإصابات والوفيات بسبب زجاج النوافذ المتطاير. فإذا كان آمناً أن تفعل ذلك تحرك (دون رفع جانبك) إلى الملجأ المحدد مسبقاً أو إلى غرفة داخلية أو ممر يكون ذا حماية أفضل من الغرف الأخرى من الطلقات الشاردة. ابتعد عن النوافذ.

بعد اتخاذك للإجراء الفوري المناسب

- لا تتحرك إلا إذا كنت واثقاً من انتهاء الهجوم بشرط ألا تكون هدفاً للهجوم، مع الحذر بأنه قد يبدو أن الهجوم قد انتهى بينما في الحقيقة يكون هناك هجوم آخر على وشك أن يبدأ. وإذا كان هناك ضابط أمن للمنظمات الإنسانية، سيكون بمقدوره أن يعلن عبر اللاسلكي "انتهاء الهجوم تماماً" - ولكن غالباً ما يكون ذلك غير ممكن. لذلك قد يكون عليك الانتظار وقتاً طويلاً قبل أن تثق بشكل معقول بعدم حدوث المزيد من الهجمات.

- إذا قدرت أنك قد تكون هدفاً للهجوم، استخدم حكمك لتحديد أفضل سبيل تسلكه - مثلاً قد يكون من الأفضل في بعض الحالات التحرك إلى موقع آمن بدلاً من البقاء في المكان نفسه.

- كما هو الحال بالنسبة لكل الحوادث، لا تستخدم جهاز اللاسلكي إلا إذا كان ذلك ضرورياً تماماً. لا تتصل بزملائك لتتأكد

من سلامتهم، فإذا كانوا بحاجة إلى مساعدة سيتصلون هم بك. لذلك اترك قنوات جهاز اللاسلكي غير مشغولة لكي يكون بإمكان أولئك الذين بحاجة إلى مساعدات عاجلة استخدامها.

- قم بالإبلاغ عن الحادث حسب المناسب، مع الأخذ في الاعتبار الحاجة للإبقاء على قنوات جهاز اللاسلكي غير مشغولة لتتيح للآخرين الذين قد يكونون في حاجة إليها إرسال رسائل طارئة.

(م) الحريق

لا بد أن يكون جميع الموظفين على دراية بإجراءات الحريق. وفيما يلي إطار مبسط ينطبق على كثير من الحالات ولكن ليس على كلها:

- إذا اكتشفت حريقاً، اطلق الإنذار بالصراخ بكلمة "حريق" وتشغيل إنذار الحريق إذا كان موجوداً.

- استخدم مطفأة حريق أو بطانية لإخماد الحريق إذا كان ذلك آمناً ولا تعرض حياتك أو حياة الآخرين للخطر.

- اترك المبنى بأسرع ما يمكن، مع السير بدلاً من الركض حتى يمكن تجنب الحوادث، وتوجه إلى نقطة التجمع.

- اغلق الأبواب خلفك وأنت تغادر، للمساعدة على منع انتشار الحريق.

- تذكر أن الدخان يمكن أن يقتل. فإذا كان هناك دخان، ازحف لكي تبقي على فمك تحت مستوى الدخان.

- يجب أن يقوم شخص محدد بالتأكد من خلو المبنى من الناس. فإذا كان المبنى كبيراً، لا بد أن يؤكد مراقبو الحريق خلو جميع أجزاء المبنى من الناس. ولا بد من مراجعة الأسماء بنقطة التجمع عند نشوب حريق للتأكد من أن جميع سكان المبنى موجودون.

- عند الضرورة، خزن قارباً للانتقال أثناء الفيضانات. وتأكد أنه لا يستخدم إلا عندما يكون ذلك آمناً، وأنه يستخدمه شخص مؤهل وكفؤ. وقد تكون هناك معدات سلامة أخرى ضرورية مثل سترات النجاة.

(س) الاحتيال

يُعرّف الاحتيال على أنه عمل متعمد غير لائق يكبّد المنظمة خسائر مالية فادحة²⁶ ويشتمل ذلك على سرقة البضائع أو الممتلكات وتزييف مطالبات المصاريف وتزييف (أو إتلاف) السجلات لإخفاء الإجراء غير الصحيح. ولا يشمل الاحتيال الأخطاء المحاسبية والأعمال التي تتغاضى عنها الأصول القائمة والحالات التي لا تنجم عنها خسارة.

تشتمل المخالفات الأخرى على الأنشطة غير المصرح بها لتحقيق مكاسب شخصية: مثل 'الاقتراض' من المصروفات النثرية واستخدام السيارات وإساءة استخدام الهاتف وغير ذلك من المعدات.

الاحتيال له آثار مدمرة للمنظمة لا يمكن تجنبها. حيث أنه لا يؤدي فقط إلى تحويل الموارد عن المستفيدين، لكنه يمكن أن يتلف الفاعلية والمعنويات والمصادقية، وفي النهاية تمويل المنظمة بل وحتى استمرار بقائها.

تحتاج حوادث الاحتيال والمخالفات إلى معالجة حساسة لتقليل الآثار طويلة الأجل. ومن المهم الاستعداد للتعامل مع حالات الاحتيال أو المخالفات المالية عن طريق إيجاد إجراء مكتوب يغطي الخطوات التي يلزم اتخاذها.

من الأفضل بالطبع منع الاحتيال بدلاً من الاضطرار للتصرف بعد حدوثه، وذلك بوضع إجراءات مالية جيدة موضع التنفيذ - راجع ملحق 11.

على أنه إذا حدث احتيال بالفعل أو أنك تعتقد أنه ربما يكون قد حدث، فالخطوات التالية تقدم مقترحات مفيدة حسب الظروف:

²⁶ هذا التعريف وجزء من هذا القسم مشتق بتصريف من دليل التدريب الخاص بالمحاسبة الإدارية للمنظمات غير الحكومية المتاح في موقع www.mango.org.uk

- اتصل بوحدة مكافحة الحرائق إذا تواجدت وإلا أطلق الإنذار بين المباني المجاورة وبادر بجهود الإطفاء.

- لا تعد إلى المبنى إلا بعد أن يعلن شخص مؤهل تماماً أن الدخول إليه أصبح آمناً.

راجع ملحق 12 للحصول على الاحتياطات المقترحة للسلامة أثناء الحريق.

(ن) الفيضانات

إذا كانت هناك مخاطر فيضان ينبغي تحديد ذلك في التقرير الأمني مع اتخاذ التدابير اللازمة تبعاً لذلك. وإذا كان ممكناً، يجب عدم استخدام المباني الموجودة بالمناطق المعرضة للفيضانات، كما يجب عدم استخدام المسالك عندما يكون من المحتمل إغراقها بالفيضانات.

على أنه إذا كانت هناك مخاطر فيضان يمكن أن تكون الاحتياطات البسيطة التالية مفيدة:

- قم ببناء حواجز لتحويل المياه وحماية المباني.

- خزن الأشياء الحيوية، التي يمكن أن تتعرض للتلف جراء الفيضان، في مكان أعلى من المنسوب الذي يمكن أن تصل إليه المياه.

- تأكد من توفر أماكن إقامة كافية بالطوابق العلوية التي لا يمكن أن تصل إليها المياه.

- احتفظ بمخزون من المواد الغذائية والمياه ووسيلة للطبخ أعلى من منسوب الفيضان.

- احتفظ بمخزون من الأدوية المناسبة.

- تأكد من وجود مراحيض، حتى وإن كانت مؤقتة، أعلى من منسوب الفيضان.

- احتفظ بمعدات الاتصال فوق منسوب الفيضان. وتأكد من بقاء البطاريات مشحونة. وإذا كان ممكناً، خزن مولد صغير فوق منسوب الفيضان لتوفير الطاقة لشحن البطاريات والاحتياجات الأخرى.

- وينبغي على المدير المالي أو أي كبار المديرين الآخرين عندئذ التأكد من تنفيذ أي إجراء تآديبي ضروري وأي إجراء آخر بسرعة.

لمزيد من المعلومات عن التعامل مع الاحتيال والجوانب الأخرى للإدارة المالية الجيدة، راجع www.mango.org.uk

(ع) القنابل اليدوية

القنابل اليدوية هي قنابل صغيرة تلقى باليد، وتتفجر إما في الحال أو بعد ثوان قليلة محدثة انفجاراً عنيفاً وشظايا على مساحة واسعة.

إذا ألقيت قنبلة يدوية بالقرب منك، تعمل الإجراءات التالية على تقليل الخطر أو الضرر في كثير من الظروف. وينبغي عليك الوصول إلى حكم سريع لتقرير أفضل مسار تسلكه.

- اصرخ قائلاً " قنبلة يدوية" وانبطح أرضاً في الحال مع تغطية رأسك. وإذا كان بإمكانك أن تفعل ذلك بطريقة ما بحيث يكون فيها حاجز بينك وبين القنبلة، افعل ذلك. ولكن الإجراء الهام هو الانبطاح أرضاً، حيث أن الانفجار والشظايا المتطايرة من القنبلة اليدوية عادة ما ترتفع على شكل مخروطي. ولهذا السبب، يكون من الممكن أحياناً تجنب الإصابة عن طريق الانبطاح أرضاً حتى لو كنت على مقربة من القنبلة.
- إذا كان هناك وقت، انبطح ورأسك أبعد ما يكون عن القنبلة، وساقاك متلاقين في اتجاه القنبلة.
- يجب على الآخرين الانبطاح فوراً على الأرض بنفس الطريقة بمجرد سماع الصياح " قنبلة يدوية".
- بعد الانفجار، تفحص إن كانت توجد قنبلة أخرى أو نوع آخر من التهديد قبل التحرك.
- إذا لم يحدث أي انفجار خلال 30 ثانية، ازحف بعيداً على بطنك حتى تصل إلى منطقة آمنة بغطاء صلب بينك وبين القنبلة.

- لا تغفل الاحتيال أو الاحتيال المشكوك فيه. اتخذ الإجراء اللازم.

إذا كانت هناك مستندات أو مواد أدلة أساسية، اتخذ الخطوات اللازمة للحفاظ عليها قبل إبلاغ الموظفين بأي احتيال مشكوك به.

اعلن عن إجراء تحقيق. وينبغي أن يجري هذا التحقيق شخص كفؤ، يكون مستقلاً عن أي فرد يمكن أن يكون متورطاً في الاحتيال. وحين يكون هناك شك بحدوث احتيال ولكنه لم يقع بشكل قاطع، فإن البديل الذي يمكن أن يكون مناسباً هو الإعلان عن فحص مالي، ربما يطلبه المقر الرئيسي. (من الأسهل الإعلان إن كان معروفاً مسبقاً أن من حق المقر الرئيسي الإعلان عن فحص مالي بدون إشعار).

يجب أن ينتج عن التحقيق تقديم تقرير مكتوب إلى المدير المالي، وينبغي أن يشتمل على الآتي:

- تأكيد ما إذا كان قد حدث احتيال من عدمه.
- مبلغ الخسارة الناتج.
- تحديد الشخص/الأشخاص الذين يبدو أنهم قد ارتكبوا الاحتيال، إذا كانوا معروفين.
- تحديد أي إخفاقات من جانب الإجراءات أو الموظفين مكنت من حدوث الاحتيال.
- تحديد الموظفين الذين يجب أن يواجهوا إجراءً تآديبياً.
- الدروس التي يوصى بتعلمها في المستقبل وأية إجراءات تحتاج إلى تغيير لمنع حدوث المزيد من الاحتيالات.

وتأكد من عدم اقتراب أحد نحو القنبلة. وقم بالإبلاغ عن الحادث إلى السلطات المختصة.

• اتخذ خطوات للتأكد من عدم وجود خطر آخر.

• عندما تتأكد من عدم وجود تهديد مباشر آخر، قدم الإسعافات الأولية لمن هم في حاجة إليها مع الأخذ في الاعتبار أن القنبلة اليدوية في بعض الأحوال تليها أعمال عنف أخرى، وفي هذه الحالة يجب عليك مغادرة المنطقة بسرعة.

• اطلب المعونة الطبية.

• قم بالإبلاغ عن الحادث.

(ف) اختطاف السيارات

يمكن تنفيذ اختطاف السيارات لأسباب مختلفة شاملة ما يلي:

• سرقة سيارة أو المقتنيات الأخرى التي تحملها.

• اخذ الركاب كرهائن.

• استخدام السيارة في جريمة أخرى، ربما باستخدام أرقام هوية السيارة كغطاء.

• إحداث تأثير سياسي مثل إظهار أن قوات الأمن ليس لها السيطرة الكاملة على المنطقة.

• إصابة أو قتل الركاب ربما لإحداث تأثير سياسي، أو للتأكيد على أن الركاب لا يكشفون عن الأشخاص الذين سرقوا السيارة.

وبسبب الأخطار التي تنطوي عليها مثل هذه الحوادث، فإنه من المهم تجنب الاختطاف على قدر المستطاع. وبينما يمكن للمرء أن يقلل فرص التعرض للاختطاف، فإنه لا يمكن له أن يلغي هذا الاحتمال دون إيقاف جميع الرحلات. وفي بعض الظروف، يكون إيقاف جميع الرحلات لفترة على الأقل هو أفضل قرار. وفي ظروف أخرى، يمكن

أن يقرر مديرو المنظمات الإنسانية إذا كانت خطورة الاختطاف مثلاً منخفضة جداً وأن السفر حيوي لإنقاذ العديد من الأرواح، ففي هذه الحالات يكون للسفر ما يبرره. فهذا أمر يقرره المديرون ذوو الخبرة والكفاءة في كل حالة على حدة.

يمكن أن تمثل السيارات المصفحة حماية أخرى ضد الاختطاف، وقد يكون هذا مناسباً في بعض الظروف. بيد أن هذه السيارات تحتاج لسائقين على دراية باختلاف نوعيات استخدامهما. وهذه السيارات باهظة الثمن وصيانتها مكلفة.

تجري محاولات الاختطاف بطرق متعددة. ومن بين الطرق الأكثر شيوعاً ما يلي.

• وضع حاجز طريق أو نقطة تفتيش لإيقاف السيارة.

• تطويق السيارة عند توقفها عند إشارات المرور أو أثناء ازدحام السير.

• استخدام سيارة أخرى لقطع الطريق أو الاصطدام بالسيارة المستهدفة لإجبارها على التوقف.

• افتعال حادث مزيف أو عطل غير حقيقي لحثك على التوقف وعرض المساعدة. وعندئذ يتحول المهاجمون، الذين يتظاهرون بأنهم مصابون أو متفرجون، يتحولون إلى الهجوم عليك. فإذا رأيت أن هذه الخدعة محتملة جداً بمنطقتك، ينبغي توجيه جميع السائقين بعدم التوقف عند الحوادث أو الأعطال بل الاستمرار في السير في حالة ما إذا كانت هذه الحالة محاولة اختطاف.

يمكن أن تكون الإجراءات التالية مناسبة في بعض الظروف لمنع الاختطاف إذا كنت ترى أن هناك من يتبعك²⁷:

• حاول أن تلتزم الهدوء ولا تبدأ في القيادة بسرعة لأنك ستسترعي انتباه الأشخاص الذين يلاحقونك مع زيادة مخاطر التسبب في حادث.

²⁷ يتصرف من المنسق الأمني للأمم المتحدة للمشورة الأمنية في كينيا.

- إيجاد تأثير سياسي، مثل الحصول على الدعاية لقضية سياسية.
- تنفيذ هجوم إرهابي باستخدام الطائرة.
- يمكن أن يحاول الاختطاف شخص غير متزن عقلياً.

إن أفضل حماية ضد الاختطاف هو استخدام خطوط الطيران التي لديها إجراءات أمن جيدة. كما أن يقظة المسافرين يمكن أن تكون مساعدة، وذلك بالإبلاغ عن أي شيء يثير الشكوك لموظفي خط الطيران أو موظفي الأمن. وكما هو الحال دائماً، لا توجد طريقة آمنة 100% لمنع الاختطاف.

تساعد الاحتياطات التالية²⁸ على التغلب على المشكلة عند وقوع اختطاف:

- تخلص بحكمة من أي شيء لا تستطيع تشرحه أو أنه يثير غضب الخاطفين أو ارتياهم.
- احتفظ بهدوئك وامثل لتعليمات الخاطفين.
- جاوب ببساطة عند توجيه الخاطفين أسئلة إليك. ولا تقل أو تفعل أي شيء يمكن أن يلفت اهتمام الخاطفين لك:
- استخدم لغتك الأصلية حتى وإن كانت لغة الخاطفين مختلفة وكنت قادراً على التحدث بها. مما يوفر لك معلومات عن ما ينوي الخاطفون فعله بعد ذلك.
- حاول أن تظهر أنك غير مهتم بما يجري حولك. نم أو اقرأ كتاباً، الخ.
- حاول الإبقاء على تماسكك. الخوف شيء طبيعي. توقف وتنفس عن عمد وببطء وحاول تنظيم أفكارك.
- منذ أحداث 11 سبتمبر/أيلول 2001، يفكر البعض أنه على المسافرين التفكير في مواجهة الخاطفين كمجموعة إذا ما رأوا أن الخاطفين يعتزمون قتل مزيد من الأشخاص

²⁸ بتصرف من كتيب الأمم المتحدة الأمن في الميدان، المنسق الأمني للأمم المتحدة، 1998

- غير الاتجاه لتري إذا كانوا ما يزالون يتبعونك ولكن ليس في طرق جانبية صغيرة أو في مكان لا تعرفه. استمر في الأجزاء المزدحمة من المدينة.

- لا تتوجه إلى منزلك ولكن اذهب إلى قسم شرطة أو محطة وقود أو مجمع للأمم المتحدة، الخ.

- إذا بدأ الخاطفون في الاقتراب منك حاول البقاء بمنصف الطريق لكي تصعب عليهم تجاوزك وقطع الطريق عليك. ولكن خذ حذرك من التسبب في الاصطدام بالسيارات القادمة من الاتجاه المعاكس.

إذا نجحت محاولة الاختطاف يمكن أن تكون الاستجابة المماثلة للاستجابة للكمان مناسبة (انظر الجزء الخاص بالكمان بهذا الملحق لمعرفة الإجراءات المقترحة لمقاومة للكمان). إذا رأيت أنه من المحتمل أن يقوم المختطفون بقتل أو إصابة ركاب السيارة بإصابات خطيرة، فمن المحتمل أن تكون القيادة بعيداً هي أفضل استجابة، إذا كان ذلك ممكناً، حتى وإن تسبب ذلك في بعض المخاطر.

إذا نجح الاختطاف وطلب المختطفون أخذ السيارة أو أي ممتلكات أخرى، تعاون بهدوء وبسرعة دون أن تأتي بأية حركات مفاجئة يمكن أن تفسر تفسيراً خاطئاً. سلم أي شيء يطلبونه - وتذكر أن أي ممتلكات لا تساوي المخاطرة بالحياة.

لاحظ أنه يمكن تفسير حتى الحركات البريئة مثل التحرك لفك حزام المقعد أو لإحضار مستند على إنها محاولة للوصول إلى سلاح. لذلك يلزم لفت نظر المختطف إلى ذلك قبل عمل هذه الحركة

إذا نجح الاختطاف وأخذ الموظفون رهائن، انظر الجزء الخاص بالاختطاف بهذا الملحق لمعرفة الإجراءات المقترحة.

(ص) اختطاف الطائرات

يعتبر اختطاف الطائرات نادراً إحصائياً ولذلك فإنه من غير المحتمل أن تكون ضحية لمثل هذا الاختطاف. يحتمل اختطاف الطائرات للأسباب التالية، على سبيل المثال لا الحصر:

هو المدير المسؤول عن إدارة هذا الحادث. وعندئذ ينبغي على هذا المدير أن ينظر في الإجراءات التالية اعتماداً على الظروف وعلى تقديره لأفضل السبل التي يجب انتهاجها:

- إبلاغ الشرطة المحلية وأية سلطات أخرى مختصة
- إبلاغ جميع الأطراف المعنية باسم وتفاصيل الاتصال بمدير الحادث وطلب عدم اتخاذ أي إجراء فيما يتعلق بالحادث دون اتفاق مسبق معه.
- ينبغي أن يفوض مدير الحادث زملاءه بالمسؤوليات حسب ما يكون ملائماً: مثلاً:

- الاتصال بأقرب الأقارب (انظر ملحق 22 في شأن إبلاغ أقرب الأقارب). وينبغي أن تكون لهذا الإجراء أولوية أولى عاجلة جداً. إذ أن الفشل في تنفيذ هذا الإجراء بسرعة يمكن أن يدمر علاقة الثقة مع أسرة الموظف، وخصوصاً إذا سمعوا هذه الأخبار من وسائل الإعلام أولاً. ومن الممكن لهذا الأمر أن يجعل إدارة الأزمة أكثر صعوبة.

- الإجابة عن استفسارات الصحافة.

- الإبقاء على اتصال مع جميع الموظفين والوكالات ذات الصلة.

- توفير الاتصال على مدى الأربع وعشرين ساعة وتسجيل جميع الرسائل والأحداث.

- وضع علامات على الخرائط.

- التأكد من حصول فريق إدارة الأزمات على ما يكفي من طعام وماء وراحة.

• ضع خطة. هل ستتفاوض مباشرة مع المختطفين، إذا كان ذلك ممكناً؟ أو أنك ستعين وسيطاً؟ (غالباً ما يعتقد انه يفضل تعيين وسيط موثوق، لتوفير الوقت لصناع القرار لدراسة إجاباتهم لأي رسائل من المختطفين)

• قرر ما إذا كان يلزم الحصول على مشورة من متخصص، إما من الشرطة أو من شركة حسنة السمعة متخصصة في مفاوضات الرهائن. وقد

باصطدام الطائرة في هدف ما. الفكرة هي إذا واجه عدد كبير من المسافرين المختطفين، وربما مع حمل الوسائد أو أي أشياء أخرى للعمل كحاجز واق، يمكن بذلك أن يتعرض البعض للإصابة أو القتل ولكن يمكن أن يؤدي ذلك إلى السيطرة على الخاطفين. وبهذه الطريقة سيتم إنقاذ الهدف وينجو المسافرون إذا ما هبطت الطائرة بأمان. لا يمكن لهذا الدليل أن يقدم توصية بالسبيل الصحيح الذي ينبغي سلوكه: يجب أن يكون ذلك قراراً فردياً يعتمد على الظروف القائمة في ذلك الوقت.

- في حال القيام بمحاولة الإنقاذ، انزلق في مقعدك بقدر الإمكان أو انزل إلى الأرض وغط رأسك بيديك أو بوسادة لتجنب الإصابة.

قد تشعر بعد الحادث بحاجة قوية لأن تدلي بقصتك بالتفصيل. هذا شيء عادي. فكر في طلب جلسة استخلاص المعلومات من مستشار مُدرب. قد تظهر بعض تأثيرات الإجهاد بعد تأخرها لفترة من الوقت، تصل أحياناً لشهور. عند ذلك تبين تأثيرات تلك، واطلب المشورة عند اللزوم.

(ق) اختطاف الأشخاص

للأسف يتعرض أحياناً موظفو المنظمات الإنسانية لخطر الاختطاف. وهم يختطفون لأسباب مختلفة تشمل ما يلي:

- الاحتفاظ بالرهينة للحصول على فدية.

- إحداث تأثير سياسي أو تحقيق دعاية ما.

- الاستخدام كدروع بشرية.

كالمعتاد الوقاية خير من العلاج، لذلك ينبغي تصميم الإجراءات الأمنية لتقليل احتمالات اختطاف الأشخاص إذا ما رأيت أنها تهديد واضح.

إذا اختطف بعض الأشخاص، ينبغي على المقرر الرئيسي أن يشكل في الحال فريق إدارة أزمات. وقد يكون من المناسب تشكيل فريق مماثل بمكتب الموقع المسؤول عن الموظف الذي تعرض للاختطاف. وينبغي أن يكون واضحاً في الحال من

- كن هادئاً، ساكناً ومتعاوناً. لا تقم بحركات مفاجئة.
- حاول ألا تنتازل عن الملابس أو بطاقة التعريف.
- حاول ألا تسمح بتبادل الملابس معك: إذا كانت هناك محاولة إنقاذ قد تعتبر بالخطأ أنك أحد المختطفين، وتعرض للهجوم.
- كن واثقاً انه بإمكانك شرح كل شيء عن شخصك. لا تحمل أية أشياء قد تدعو للاستفسار عن دوافعك أو وصفك ضمن البعثة.
- الخوف هو رد فعل عادي. حاول الاسترخاء، والانتظار، خذ نفساً عميقاً وأقبل الموقف. ركز تفكيرك على مناظر لطيفة، أو ذكريات أو صلوات.
- عند استقرار الوضع، استمر في تجنب إثارة الانتباه.
- كن متعاوناً دون أن تبدو ذليلاً أو عدائياً. اتبع تعليمات خاطفيك.
- أحرز تقديم اقتراحات لخاطفيك، حيث يمكن أن تتحمل المسؤولية إذا ما ساء شيء من اقتراحاتك.
- لا تقم بالتوسل أو الاستجداء، وحاول عدم اليكاء. من الطبيعي أن تشعر بالذل، لكن افعل كل ما يمكنك للحفاظ على كرامتك.
- لا توجه تهديدات لخاطفيك أو تبين أنك ستشهد ضدهم.
- تجنب الظهور بأنك تدرس مختطفيك، ولكن إذا تمكنت من ملاحظة مظهرهم، وملبسهم، وهيكول رتبتهم الظاهري دون أن يلاحظوا، فقد يساعد ذلك السلطات بعد الإفراج عنك.
- كن مستمعاً جيداً. لا تجادل. كن مهذباً.
- حاول أن تكسب احترام خاطفيك وحاول أن تبني علاقة سطحية معهم. إن إحدى موضوعات الحديث الممتازة هي الأسرة والأطفال.

يكون من المفيد إذا ما تم الاتصال بتلك الشركة قبل حدوث الاختطاف. ويفضل كثيراً الحصول على مشورة متخصصة من شركة حسنة السمعة إذا لم تكن متأكداً من أن لديك الخبرة اللازمة للتعامل مع حالة الاختطاف.

- خصص الموارد الضرورية – البشرية والمالية وغيرها – لضمان إعطاء خطتك أفضل فرصة للنجاح.

- نفذ خطتك.

- بينما ترغب بطبيعة الحال إنهاء الحادث بسلام وبأسرع وقت ممكن، إلا أن مفاوضات الاختطاف قد تطول شهوراً وحتى سنوات. لذلك يلزم إعداد فريق إدارة الأزمات لذلك، مع تشجيعهم على البقاء متفائلين. حافظ على معنويات عالية: الطعام والراحة الكافية تساعد على ذلك، ولكن المحتمل أن يكون أفضل معين لرفع المعنويات هو إدارة الحادث جيداً، مع إبلاغ كل شخص أولاً بأول بكامل الأحداث، والحصول على أفضل مشورة متاحة.

- تأكد من السرية التامة من بداية الأزمة. ولا ينبغي تبادل المعلومات إلا على أساس الحاجة للمعرفة. وقد يتطلب ذلك إجراء تخطي سلسلة الإدارة المعتادة، فمثلاً إذا كان أحد الأشخاص جزءاً من فريق إدارة الأزمات، ينبغي إعفاءه من إبلاغ رئيسه/رئيسته عن الأزمة.

يمكن للموظف المختطف أن يُحسّن من فرصة بقائه حياً والإفراج عنه مبكراً بعدة طرق شاملة ما يلي²⁹:

- مهمتك الوحيدة هي البقاء على قيد الحياة. إنها مهمة المقر الرئيسي – وليست مهمتك. أن تحقق حريتك.

- لا تحاول المقاومة في وقت اختطافك. إن الوقت أثناء خطفك وبعد ذلك مباشرة هو أخطر وقت. لا تلعب دور البطل، لا ترد على الكلام ولا تكن "عنيفاً".

- يمكن أن تعصب عينيك وأن يتم تخديرك.

²⁹ يتصرف من بطاقة حادث رهينة للأمم المتحدة (بدون تاريخ)

دفع فدية في حالة الاختطاف، حيث يشجع ذلك على مزيد من حالات الاختطاف. والحقيقة الظاهرية التناقض هي أنه بدفع فدية، تعرض المنظمات موظفيها للخطر أكثر من عدم دفع هذه الفدية. ينبغي إخطار جميع الموظفين بهذه السياسة قبل توقيع عقودهم، كما ينبغي أن يتضمن العقد ذلك بوضوح كشرط للتوظيف.

عندما يطلق سراح الضحية المختطفة، سيحتاج إلى وقت ومكان للنفاهة. وقد تكون هناك احتياجات طبية أو نفسية، لذلك ينبغي ترتيب إجراء تقييم طبي ونفسي كامل مع الاستشارة إذا كان ذلك ملائماً. كذلك ينبغي سد احتياجات أسرة الضحية أيضاً.

ينبغي تسجيل جميع الأحداث البارزة والقرارات والدروس المستفادة طوال الأزمة، كلما كان ذلك ممكناً. وبعد انتهاء الأزمة، ينبغي كتابة تقرير يوضح أي دروس يمكن تعلمها.

بالعلاقات الطبية، والمشورة الحسنة وكفاءة عمل الفريق والمواقف المعبرة عن الرعاية والاهتمام، يمكن إدارة حادث الاختطاف على نحو حسن يحقق نتيجة ناجحة.

راجع ملحق رقم 13 من كتاب "إدارة الأمن العملية في البيئات العنيفة"، للحصول على مزيد من المعلومات عن الاختطاف³⁰.

(ر) السلب

السلب مشكلة شائعة في حالات الفوضى والصراع. يمكن أن يكون لها تأثير على أي موقع شاملاً المحال التجارية، والمخازن والمنازل. إذا لم يكن من الممكن منع السالبيين، تذكر أن الحياة لها قيمة أكبر من الممتلكات: لا تخاطر بالإصابة من السالبيين لحماية الممتلكات.

يمكن تخفيض مخاطر السلب باتخاذ احتياطات بسيطة تشمل الآتي:

● أكد على أنه بوصفك عامل في المنظمات الإنسانية، فأنت غير منحاز ولا علاقة لك بالسياسة.

● شجع خاطفيك على جعل السلطات تعلم بحالتك وعن مكانك.

● اهتم بنفسك وضع برنامج روتيني يومي: تمرن، حافظ على هندامك ونظافتك، نم عندما يكون ذلك ممكناً.

● تناول طعاماً وأشرب ماءً حتى وإن لم تكن جائعاً.

● اجذب الانتباه بأدب لأي شيء تحتاجه أو تريده، مثل الطعام، الماء، والدواء، واستخدام دورة المياه، والكتب، وأدوات الكتابة.

● كن صبوراً ومستعداً ذهنياً لفترة أسر طويلة الأمد – ربما لشهور.

● حافظ على نشاطك الذهني: اقرأ، اكتب، استخدم ذاكرتك.

● لا تصدق كل شيء يقال لك.

● لا تياس. فرص نجاتك تزداد مع الوقت.

● لا تحاول الهرب إلا إذا كنت متأكداً من نجاحك.

● إذا كانت هناك محاولة إنقاذ بالقوة، انبطح أرضاً وضع يديك فوق رأسك. وعندما تستقر الأمور، أو عندما يطلب منك منفذي الإنقاذ ذلك، عرف نفسك.

● لا تفاوض بشأن إطلاق سراحك مقابل فدية، حتى لو كان والداك أو أصدقائك من الأغنياء. إذ قد يتعارض ذلك مع المفاوضات التي تجريها المنظمة التي تنتمي إليها.

● إذا أطلق سراحك بصورة سلمية، قد يكون ذلك أيضاً وقتاً خطراً. اتبع التعليمات فوراً. ولا تأت بأية حركات مفاجئة. حافظ على حذرك. كن مستعداً للتأخير والإحباط.

ينبغي عدم دفع فدية. ينبغي على كل المنظمات الإنسانية أن تكون لها سياسة مقررّة واضحة بعدم

³⁰ فان باربانن (2000) إدارة الأمن العملية في البيئات العنيفة

(Operational Security Management in Violent Environments) الذي نشره معهد التنمية الخارجية، شبكة الممارسات الإنسانية، مراجعة للممارسات الجيدة رقم 8. متاح للتنزيل المجاني من موقع www.odihpon.org

واعتماداً على المشورة الطبية ينبغي نقل المصاب إلى منشأة طبية بأسرع ما يمكن.

ينبغي على أحد الأطباء تقدير ما إذا كان الأمر يحتاج إلى إخلاء طبي. راجع ملحق رقم 20 للحصول على مزيد من المعلومات حول الإخلاء الطبي.

(ت) الألغام والأفخاخ المتفجرة والذخائر غير المنفجرة

هناك خطر شائع من الألغام والأفخاخ المتفجرة والذخائر غير المنفجرة. والذخائر غير المنفجرة هي عبارة عن ذخيرة غير منفجرة مثل القنابل العادية، أو القنابل اليدوية، أو الصواريخ، أو الفذائف أو الطلقات. وأحياناً يشار إليها أيضاً باسم "مخلفات حرب متفجرة".

قبل دخول أي منطقة يمكن أن يكون بها تهديد من الألغام، أو أفخاخ متفجرة، أو ذخائر غير منفجرة في منطقتك، ينبغي قيام مدرب مؤهل بتدريب جميع الموظفين تدريباً مناسباً على تعليم مخاطر الألغام.

في المنطقة التي يمكن أن يوجد بها ألغام، أو أفخاخ متفجرة أو ذخائر غير منفجرة فمن الضروري أن يكون كل الموظفين على دراية بالتهديد، والتدريب على كيفية تجنبه وكيفية التعامل مع الحالات الطارئة، مع تزويدهم بما يلزم لذلك. تأكد من معرفة جميع الموظفين بما عليهم أن يقوموا به وبالشخص الذي عليهم الاتصال به للحصول على مساعدة في حالات الطوارئ التي تتعلق بالألغام/الذخائر غير المنفجرة.

تجنب الألغام والأفخاخ المتفجرة والذخائر غير المنفجرة

إذا كنت تعمل في منطقة تمثل فيها الألغام والأفخاخ المتفجرة والذخائر غير المنفجرة مشكلة حديثة العهد، ينبغي أن تكون على دارية بشكلها. فهناك عدة أنواع مختلفة منها. وكلها يمكن أن تسبب الوفاة أو الإصابة الخطرة. كما ينبغي أن تعرف الأساليب المحلية لوضع علامات على الألغام – قد تكون مختلفة عن العلامات المعروفة عالمياً.

تجنب الذهاب إلى أي مكان ما لم تكن متأكداً من خلوه من الألغام. وهذا يعني أنه ينبغي أن تكون

الاحتفاظ بمناسبة منخفضة من المخزون في المخازن.

عمل نسخ من المستندات والسجلات الرئيسية ووضعها في مكان آخر.

تثبيت الخزائن في الجدران أو الأرضيات وتقليل كمية المبالغ النقدية فيها.

توزيع البضائع على عدد من المواقع.

التأكيد على متانة الأبواب والنوافذ وعلى قفلها بإحكام.

نزع الشعارات وأي شكل من أشكال تعريف الوكالة من السيارات حتى لا يتم الخلط بين السالبيين وبين سائقي وموظفي الوكالات.

التأكيد على الاحتفاظ بسجلات تحتوي على الأرقام المسلسلة للسيارات والمعدات الأخرى العالية القيمة، لمساعدتك على اقتفاء أثرها واستعادتها في المستقبل.

وضع الأشياء القيمة في حاويات وقفلها بلحام. ضع الحاويات العالية القيمة فوق بعضها حتى لا يمكن الوصول إليها من مستوى الأرض.

سد أبواب المخزن بحاويات مملوءة وذات أبواب ملحومة.

توزيع الأشياء القيمة على موظفين موثوقين (وخاصة أولئك الذين يمكنهم الحفاظ عليها آمنة في المناطق الريفية) – بشرط ألا يتسبب ذلك في تعريضهم لخطر غير مقبول.

الاحتفاظ بالبنود القيمة مثل السيارات بعيداً عن الأنظار. النظر في إيقاف حركة السيارات، مثلاً بنزع الإطارات (إذا كنت تحتاج إلى سيارة للإخلاء أو رحلة أخرى عاجلة، فلا توقف حركتها إذا كان يلزم بعض الوقت لإعادة صلاحيتها للسير).

(ش) الطوارئ الطبية

في حالة الطوارئ الطبية، ينبغي على الموظفين إتباع إجراءات الإسعافات الأولية النموذجية. ينبغي استدعاء طبيب أو ممرضة إذا أمكن ذلك،

تشمل الممارسات الجيدة الأخرى في المناطق التي يمكن أن يكون بها تهديد وجود ألغام، أو أفخاخ متفجرة أو ذخائر غير منفجرة الآتي:

- اخبر زملاءك عن وجهتك وخط سيرك دائماً – شاملاً ذلك عندما تكون خارج الخدمة أو في عطلات نهاية الأسبوع
- حافظ على البقاء في مجال الاتصال اللاسلكي
- احمل طقم إسعافات أولية. تأكد من تدريب جميع الموظفين على الإسعافات الأولية.
- سافر مع مرشد محلي، إذا كان على دراية جيدة.
- لا تستخدم إلا الطرق والمسالك التي استخدمها آخرون، مؤخراً، استخداماً جيداً.
- تذكر أن الألغام يمكن أن تكون قد وضعت مؤخراً، لذلك فإن السير حتى في طريق مستخدم جيداً يمكن أن يكون به ألغام جديدة. اترك وقتاً كافياً في الصباح للمرور المحلي لاستخدام الطرق قبلك.
- لا تتحرك على جوانب الطرق: الزم الطرق المعبدة (إذا لم يكن على الطريق المعبد، سر على سطح طريق مطروق جيداً). وهذا يسري على الحالتين سواء كنت في سيارة أو سائراً على الأقدام.
- لا تقترب من الأشياء التي تثير الشكوك. إذ أحياناً تكون الألغام والأفخاخ المتفجرة مخفية في شكل أشياء جذابة أو ممتعة مثل لعبة، أو ولاعة سجائر، الخ.

عند اكتشاف الألغام

قد يحدث أنك، حتى وإن كنت تعتقد أن لديك معلومات موثوقة، تجد نفسك على غير المتوقع في منطقة بها ألغام. تجد في صفحة 51 والصفحات التالية لها من كتيب السلامة من الألغام الأرضية والذخائر غير المنفجرة³¹ إرشادات عما ينبغي أن

³¹ منظمة كير و المنسق الأمني للأمم المتحدة، كتيب السلامة من الألغام الأرضية والذخائر غير المنفجرة 2000. اتصل بالعنوان MineAction@un.org، موقع الويب www.un.org/Depts/dpko/mine/

لديك معرفة دقيقة بموقع أية أماكن لم يتم نزع الألغام منها بعد. يمكن أن تشمل مصادر المعرفة (التي ليست كلها بالضرورة موثوقة) على ما يلي:

- الشرطة المحلية
- القوات العسكرية المحلية
- الهيئات المدنية المحلية
- المستشفيات والمراكز الصحية
- القوات العسكرية الدولية (إن وجدت)
- قوات الشرطة الدولية (إن وجدت)
- مسؤول الأمن بالأمم المتحدة (إن وجد)
- منظمات إزالة الألغام (إن وجدت)
- السكان المحليون
- المنظمات الإنسانية الأخرى.

إذا كان لديك شك لا تذهب إلى منطقة تكون غير متأكد منها.

ينبغي على جميع الموظفين تجنب لمس أي شيء يمكن أن يكون لغماً، أو فخاً متفجراً، أو ذخيرة غير منفجرة وإيأهم الاقتراب منه. دائماً ما يكون الاقتراب من الألغام والذخائر غير المنفجرة خطراً ولا بد من تفاديه. وينبغي عدم الاقتراب حتى من الأشياء التي تبدو أنها قد انفجرت. فقد تكون لا تزال مميتة على الأقل للأسباب التالية:

- يمكن ألا تكون قد انفجرت بالكامل

- قد تحتوي على مواد سامة

- قد تكون شركاً للأفخاخ المتفجرة

يقع الناس أحياناً تحت إغراء جمع أجزاء من ذخيرة متفجرة، أو حتى ذخيرة حية، كتذكارات. ينبغي تجنب ذلك دائماً، بسبب المخاطر المذكورة أعلاه، وأيضاً بسبب الشك الذي قد ينشأ إذا وجدت هذه الأشياء في حوزتك.

- ثقي بغرائذك - إذا أنبأتك بأن تغادري، غادري في الحال.
- تجنبني المخدرات والاستخدام المفرط للكحوليات.
- احملي جهاز إنذار .
- احملي جهازاً لاسلكياً أو هاتفاً جوالاً.
- تأكدي من أن المشروبات غير ملوثة عمداً بالمخدرات
- مراعاة الثقافة المحلية، ارتدي ملابس ملائمة غير لافتة للانتباه.
- ارتدي أحذية مريحة.
- احضري المناسبات الاجتماعية في جماعة وليس بمفردك.
- شاركي في محل الإقامة مع أناس آخرين بدلاً من العيش بمفردك.

على الرغم من أن أغلب حالات الاغتصاب تكون ضد النساء، إلا أن بعضها يتم ضد الرجال. يحتاج ضحايا الاغتصاب إلى حساسية وسرية، ويحتاجون عادة للمشورة و/أو العلاج الطبي.

إذا حدث اغتصاب، ينبغي فوراً تكليف شخص عطوف من نفس جنس الضحية لتهدئتها. وينبغي أن يقوم طبيب، من نفس الجنس إذا كان ذلك ممكناً، بفحص الضحية في أقرب وقت ممكن في حالة الحاجة إلى علاج عاجل. وقد يتضمن ذلك علاجاً للأمراض المنقولة جنسياً شاملة مرض نقص المناعة البشرية، أو منع الحمل، أو علاج الإصابات.

ينبغي احترام سرية الضحية. وينبغي إخطار الشرطة، إذا وافقت الضحية، حتى يمكن التحقيق في الجريمة. قد تكون مشورة الأخصائي ضرورية - ابحث عن الإرشاد الطبي واستشر الضحية في ذلك.

قد يكون من الضروري إعطاء الضحية إجازة في الحال، لكي تتعافى. وقد ترغب الضحية في ترك المنطقة بشكل دائم، أو إنهاء عقدها كلية. ينبغي أن

تفعله في هذه المواقف. لاحظ أن الكثير من المتخصصين في مخاطر الألغام ينصحون الآن ضد نخس الألغام، ولكن بدلاً من ذلك ينصحون الموظفين الذين يجدون أنفسهم في حقل الألغام انتظار المساعدة.

بمجرد تمكنك من فعل ذلك بأمان، أبلغ رئيسك والسلطات المحلية المسؤولة عن الحادث. وتذكر أنه من غير الأمان استخدام جهاز اللاسلكي أو الهاتف المحمول أو هاتف الأقمار الصناعية قرب الألغام، أو الأفخاخ المتفجرة أو الذخائر غير المتفجرة، حيث قد تؤدي الإشارات اللاسلكية إلى تفجيرها.

هناك جدل بين المتخصصين إن كان ينبغي توجيه الموظف غير المتخصص الذي يجد لغماً، أو فخاً متفجراً أو ذخيرة غير منفجرة أن يضع علامة على الموقع. إذ بينما يمكن أن تحذر العلامة شخصاً آخر وتحميه من الإصابة، يمكن أن يتسبب غير المتخصص في تفجير اللغم صدفة لدى محاولته وضع العلامة على الموقع. ومهما كانت السياسة التي تقرر المنظمة تبنيها، ينبغي توجيه الموظفين بوضوح عن هذه النقطة.

للحصول على مزيد من النصح حول الوعي بالألغام وإجراءاتها، انظر كتيب الأمم المتحدة/منظمة كير الدولية حول السلامة من الألغام الأرضية والذخائر غير المتفجرة.

(ث) الاغتصاب والعنف الجنسي

كل شخص، سواء كان ذكراً أو أنثى، معرض أن يكون ضحية عنف جنسي. وهذا العنف قد يأخذ أشكالاً متنوعة وله تأثير خطير على الضحايا بحيث ينبغي بذل عناية فائقة لتقليل مخاطر حدوثه إلى الحد الأدنى. وتعتمد كيفية تقليل المخاطر على الوضع المحلي، لكن ذلك يمكن أن يشتمل على ما يلي:

- تجنبني السير أو القيادة منفرداً، وخاصة بالليل.
- تجنبني الأماكن المنعزلة، غير الآمنة والسيئة الإضاءة.
- تجنبني الحانات أو النوادي التي يعرف حدوث جرائم بها.

يتأكد مدير أقدم من إعطاء الدعم الكامل والوصول إلى اتفاق مناسب حول مستقبل الموظفة.

يمكن أن يكون الاعتداء الجنسي وأثاره تجربة مخيفة. وغالباً ما يكون رد فعل الضحية خليطاً من الخوف، والغضب والخزي وتجد صعوبة في مناقشة الاعتداء والبحث عن مساعدة.

إذا تعرضت للاعتداء يمكن أن تكون خياراتك كما يلي:

● المقاومة السلبية – فعل أو قول أي شيء يحطم رغبة المعتدي في فرض الاتصال الجنسي بك.

● المقاومة الفاعلة – اصرخي لطلب المساعدة، استخدمي إنذاراً، اركضي بعيداً إذا كان هناك مكان آمن تركضين إليه، أو قاومي بشراسة، وعلى سبيل المثال بضرب الرجل بين الفخذين بركبتك.

● الرضوخ – لا تفعلي ذلك إلا إذا أحسست أن حياتك في خطر. هنا يكون البقاء على قيد الحياة هو هدفك.

إذا تم الاعتداء عليك، ينبغي أن تقرري إن كنت ستبلغين عن الجريمة من عدمه. فإذا قررت الإبلاغ، يحتمل أن تستجوبك الشرطة عن الحدث بالتفصيل. في بعض الأحيان تتصرف الشرطة بشكل مهني جداً، بمعاملة الضحية بكرامة واحترام. وفي أحيان أخرى، تكون الشرطة أقل حساسية. ستحتاج الشرطة الحصول على فحص طبي قبل الاغتسال حتى تحافظ على الأدلة. تمسكي بأن يفحصك طبيبة أو ممرضة من نفس الجنس. قد يكون العلاج الطبي ضرورياً.

يمكنك أن تطلبي من أحد أصدقائك أن يذهب معك إلى الشرطة – فهذا يساعد الكثير من الناس كي لا يجدوا أنفسهم بمفردهم.

يمكن أن تحدث ردود أفعال مختلفة. قد ترين أحلاماً مزعجة أو تفقدي القدرة على النوم. وقد يكون لديك ميل نحو عدم تناول الطعام. وقد تعانين من تقلبات مزاجية. قد تشعرين أنك مذنب، وتجدين صعوبة في اتخاذ القرارات، أو تجدين أنك لا تستطيعين أن تتحملي أي شخص يلمسك. وفي هذه الحالات يكون أي رد فعلك عادياً، وستأخذين بعض الوقت للشفاء.

تذكري أنك لست بمفردك. عادة ما يساعد التحدث عن ذلك مع شخص عطوف من نفس الجنس: حاولي أن تفعلي ذلك إذا كان بإمكانك. يمكن لأي تجربة مفزعة مثل هذه أن تزعج أي شخص بهذه الصورة. لا يوجد ما تخجلي منه. فهذا ليس خطأك، وليس لك أن تتغلب عليه بمفردك. وحيث أن المساعدة متاحة، اطلبي أي مساعدة تحتاجين إليها.

يتأثر أيضاً شهود الاغتصاب والعنف الجنسي وكذلك زملاء الضحية، وسيحتاجون إلى دعم مناسب.

يمكن المشورة أن تساعد في ذلك أيضاً. ويكون الدعم المتعاطف من الأصدقاء المقربين أو الزملاء أو كليهما ضرورياً. ينبغي أن يتأكد قائد الفريق من توفير ذلك الدعم، ومعونة الأخصائيين عند الحاجة. قد تحتاج الضحية إلى وقت لتسترجع حالتها بالكامل.

لمزيد من المعلومات عن الاغتصاب والعنف الجنسي، انظر الفصل 12 من إدارة الأمن العملية بالبيئات العنيفة³²

(خ) السرقة

يمكن أن تكون السرقة مصحوبة بالعنف أو غير مصحوبة به. وقد تكون تجربة مخيفة للغاية. ويطلق عليها أحياناً المهاجمة من الخلف إذا تمت ضد شخص خارج منزله أو محل عمله.

ينبغي أن يتخذ الموظفون الاحتياطات اللازمة لتجنب السرقة، مثلاً بالطرق التالية:

- البقاء في أماكن معروف أنها منخفضة المخاطر.
- تجنب الأماكن ذات الإضاءة الضعيفة أو الأماكن المعزولة ليلاً.
- تجنب الخروج وحدك.
- حمل جهاز إنذار.

³² فان بارباننت (2000) إدارة الأمن العملية في البيئات العنيفة (Operational Security Management in Violent Environments) الذي نشره معهد التنمية الخارجية، شبكة الممارسات الإنسانية، مراجعة للممارسات الجيدة رقم 8. متاح للتنزيل المجاني من موقع www.odihpon.org

(ذ) التحرش الجنسي

يختلف السلوك الجنسي من ثقافة لأخرى اختلافاً شديداً. (في إحدى الثقافات، مثلاً، يمكن للنساء اللواتي يعترضن على تحرش الغرباء بهم في الطريق أن يتعرضن للقرص أو الطرح أرضاً من قبل هؤلاء الغرباء). وما قد يعتبر تحرشاً في مجتمع ما قد يعتبر أمراً عادياً في مجتمع آخر. وينبغي على المنظمات الإنسانية أن تضع سياسة واضحة لما يعتبر تحرشاً وأن تجعل جميع الموظفين يعرفون معنى ذلك، بينما تشجع موظفيها على أن يكونوا على دراية بالسياق الثقافي الحضاري واتخاذ الاحتياطات المناسبة.

قد يدفع التحرش الجنسي الشخص إلى أن يشعر بالحزن والألم. لأنه إذا ترك دون مراجعة يمكن أن يؤدي إلى عنف جنسي. ولكن حتى وإن لم يؤدي إلى العنف، فإنه يعتبر موضوعاً خطيراً في حد ذاته، وعادة ما يتسبب في مشاكل نفسية وجسدية. وقد يسببه متحرش ذكراً أو أنثى، ويأخذ أشكالاً عديدة شاملة:

• دعوات دائمة للشراب، الغذاء، التواعد.

• تلميحات جنسية.

• احتكاك جسدي عن قرب.

• نظرات إباحية جنسية.

• زيارات بدون دعوة لمنزلك أو لغرفتك بالفندق.

• إيماءات جنسية.

• الضغط للاشتراك في نشاط جنسي.

• تهديد بالاعتداء، أو الاعتداء الفعلي.

إذا واجهك تحرش جنسي، خذ وقتاً للتفكير في كيفية الرد على ذلك. وقد تشمل الخيارات على:

• تجاهل العرض. في بعض الأحيان، يمكن أن يشجع ذلك المتحرش على التوقف.

• مواجهة المتحرش. إذا توقفت وسألت بأدب، "هل كنت تخاطبني؟" هذا يمكن أن يحرر المتحرش ليكف عن أفعاله.

• حمل جهاز للاسلكي.

إذا تعرضت لمحاولة سرقة، حاول أن تطلب المساعدة عن طريق الآتي:

• تشغيل جهاز إنذارك (إذا كان لديك واحد).

• طلب المساعدة عن طريق جهاز اللاسلكي - حتى محادثة من كلمة واحدة يمكن أن تكون كافية، لتنبيه زملائك إذا لم يكن لديك وقت لقول المزيد.

• الصياح أو الصرخ.

إذا قدرت أنه من الأمان أن تهرب بالدخول إلى منزل ما، أو تجاوز مهاجميك بالركض، افعل ذلك. وإذا لم يكن ممكناً، تعاون بهدوء معهم بإعطائهم ما يطلبونه. لا تقم بحركات مفاجئة. لا تخاطر بالإصابة من أجل حماية ممتلكات مادية.

بمجرد انتهاء الهجوم، تحرك بسرعة إلى مكان آمن وابلغ عن الحادث. حاول أن تتذكر تفاصيل مظهر مهاجميك، لمساعدة الشرطة على التعرف عليهم.

قد يكون من الأفضل أن تحمل أموالك في عدة أماكن مختلفة معك، مثل جيبين ومحفظة أو كيس نقود بالإضافة إلى حزام نقود. بهذه الطريقة يمكن أن تعطي مهاجميك محتويات جيب واحد ومحفظة أو كيس نقود مثلاً، إذا لم يلاحظ المهاجمون الأماكن الأخرى. من الأفضل أن تجعل المبلغ النقدي الذي تحمله محدوداً.

يمكن أن تحدث السرقة أيضاً في المنزل أو في مكان العمل. في هذه الحالة، إذا كان بإمكانك قفل الباب بقفل قبل أن يتمكن السارق من الدخول، افعل ذلك - بشرط أن يكون من الأمان تنفيذه. اطلب المساعدة وشغل جهاز الإنذار إذا كان آمناً أن تفعل ذلك.

إذا نجح السارق في دخول المبنى، يكون من الأفضل عادة التعاون بهدوء بإعطائه ما يطلبه. لا تقم بحركات مفاجئة. وعند تركه المكان، قم بتأمين المبنى أو انتقل إلى مكان آمن، وقم بالإبلاغ عن الحادث في أقرب وقت ممكن.

قد تكون إحدى المنظمات الإنسانية ضحية لعمل إرهابي صدفية، أو بسبب اعتبارها مرتبطة بحكومة أو بمجموعة معادية للإرهابيين. يمكن أن تشمل الدوافع الإرهابية ما يلي:

- اكتساب الشهرة الإعلامية.
- إثارة رد فعل، مثلاً من جانب الحكومة أو قوات الأمن.
- تغيير سلوك إحدى المنظمات.

(ظ) العثور على أسلحة

إذا اكتشفت سلاحاً ، أو إذا عرض عليك فرصة حمله فلا تلمسه. إذ أن جميع أنواع أسلحة إطلاق النار، المدافع، الألغام، القنابل اليدوية، الخ يمكن أن تطلق أو تنفجر إذا لم يتم معالجتها بشكل صحيح من قِبل شخص مدرب. وهناك أيضاً مخاطرة بوقوعك في مصيدة الدعاية الضارة: إذا تم تصويرك وأنت تحمل بندقية، حتى وإن كنت تحملها لثوان قليلة فقط بسبب حب الاستطلاع، عندئذ تتعرض أنت ومنظمتك لدعاية مدمرة في الصحف.

ينبغي إبلاغ الشرطة أو أي سلطة أخرى معنية عن الأسلحة التي تم العثور عليها.

• أخبر المتحرش مباشرة أنك لا تحب ما هو/هي تفعله، يفضل في وجود شاهد.

• احصل على مساعدة، من صديق أو زميل أو مدير موضع ثقة.

من المفهوم تماماً إذا كنت لا ترغب في الإبلاغ عن التحرش، ولكنه من المفيد أن تبلغ أحد المديرين في الحال. فإذا كان المدير هو المتحرش ينبغي إبلاغ مديراً أعلى بدلاً منه. وعلى المدير عندئذ أن يتخذ خطوات فورية لتحذير المتحرش، ولحماية الشخص الذي تعرض للتحرش. فإذا كان المتحرش موظفاً، يحتمل أن يكون الإجراء التأديبي مناسباً. وقد يكون من المناسب إبلاغ الشرطة، إذا ما ارتكبت أو كان هناك ارتياب بارتكابها. ينبغي تقديم المشورة عند الضرورة.

إذا كنت لا ترغب في إبلاغ أحد المديرين، فإن الكثير من المنظمات تستعين بمستشار مستقل، يمكن أن ترغب في التحدث إليه سرياً. ينبغي أن يكون ذلك المستشار قادراً على تقديم النصح، أو توجيهك إلى نصح ومساعدة مناسبين.

غالباً ما يكون مفيداً أن تحتفظ بسجل للحوادث، شاملاً التواريخ، ومضمون المحادثات، والشهود. ولا تترك هذا السجل في العمل، أو في مكان آخر يمكن العثور عليه به.

(ض) إطلاق النار

انظر جزء "الأعمال القتالية" أعلاه

(غ) الإرهاب

يمكن استخدام كلمة "الإرهاب" بعدة طرق، لتغطية أنواع متنوعة من الحوادث. ولهذا السبب يكون عادة من المفضل أن تصف الحادث من ناحية ما حدث بالفعل. هل انفجرت قنبلة؟ هل كان هناك إطلاق نار؟ هل اختطف أحد الأشخاص؟ ثم تفاعل مع الحدث تبعاً لذلك.

على أنه من المهم أن تأخذ في الحسبان الدافع وراء الحادث، عندما تقرر كيف تتفاعل وكيف تحمي الموظفين ضد الحوادث في المستقبل. وبهذا المعنى، قد تؤثر الطبيعة الإرهابية لحادث ما على ردود الأفعال وعلى إجراءات الأمن.

أ29. الحوادث الأمنية والحوادث التي كانت على وشك الوقوع: نسق التقرير

يساعد النموذج المعتمد للحوادث على ضمان الاستجابة السريعة والفاعلة لأي حادثة أمنية. فهو يوفر المعلومات الأساسية بترتيب منطقي، مما يُمكن المديرين من اتخاذ قرارات على أساس سليم.

من المهم أن يبين التقرير عن الحادث الحقائق وأن أي تحليل أو رأي إما أن يكون معرفاً بوضوح وإما أن يترك للمرحلة التالية الخاصة بالتحقيق في الحادث وتحليله. لا تخط بين الحقيقة والرأي.

نموذجياً، يوجد ثلاثة أنواع من تقارير الحوادث:

● **التقرير الفوري للحادث**، يرسل لحظة بداية الحادث أو في أقرب وقت ممكن بعد ذلك، غالباً عبر جهاز اللاسلكي.

● **تقرير متابعة الحادث**، يعطي مزيداً من المعلومات في أقرب وقت يكون ممكناً.

● **تقرير كامل عن الحادث**، يرسل بعد انتهاء الحادث. وعادة يكون مكتوباً.

فيما يلي نموذج شائع للتقرير الفوري للحادث.

● من؟ - لمن وقع الحادث؟

● متى؟ - متى وقع الحادث؟

● أين؟ - أين وقع الحادث؟

● ماذا حدث؟

● ماذا فعلت حياله؟

● ما هي المساعدة التي تحتاجها؟

في بعض الحالات لا يكون هناك وقت لإرسال كل المعلومات المذكورة أعلاه - فمثلاً إذا بدأ كمين لتوه. في هذه الحالة أرسل أي معلومات يمكنك إرسالها - قد لا يكون هناك وقت إلا لتصرخ "كمين!" في جهاز اللاسلكي قبل أن تتخذ إجراءً مراوفاً. حتى هذا الإجراء مفيد، وقد يُمكن زملاءك من تجنب الوقوع في نفس الكمين، بينما يتخذون الخطى لجلب المساعدة إليك.

تقرير متابعة الحادث يتبع نفس نسق التقرير الفوري، بتحديث المعلومات حسب الحاجة، في أقرب وقت يسمح به الموقف.

التقرير الكامل عن الحادث يعطي بياناً كاملاً عن الحادث، ويمكن أن يستخدم نموذجاً من النوع التالي:

● بيان كامل مسلسل زمنياً عن الحادث.

● من كان متورطاً.

● أسباب اتخاذ أي قرارات.

● الدروس المستفادة من الحادث.

● تعريف بأي إخفاق في الإجراءات أو من جانب الموظفين، وتوصيات بأي إجراء علاجي أو تأديبي.

● التاريخ، والمؤلف، ودور المؤلف (هل هو متورط في الحادث أو لا؟) والتوقيع. والنقاط التالية هامة: للأسف غالباً ما يلغي كاتب التقرير اليوم واسم المؤلف، مما يسبب مشاكل إذا كانت هناك أي استفسارات تتعلق بالحادث.

لا تحتاج 'الحوادث التي كانت على وشك الوقوع' في بعض الحالات تقريراً فورياً أو تقرير متابعة، ولكن ينبغي أن تؤدي دائماً إلى إعداد تقرير كامل عن الحادث حتى يمكن الاستفادة من تلك الدروس.

إن الهدف من الأدلة الأمنية هو تزويد الموظفين بمرجع سهل الاستخدام، يغطي كل إرشادات وإجراءات، وقواعد الأمن الشائعة.

لا يعتبر الدليل الأمني بديلاً للتدريب (تعليم وتمارين الموظفين على إحدى المهارات حتى يصبح بمقدورهم تنفيذها بأنفسهم)، أو الإحاطة (التي توفر معلومات حديثة عن موقف معين) أو التزويد بالمعدات. لكنه يشكل جزءاً من التجهيزات الهامة لأفراد المنظمات الإنسانية الذين يخضعون لإدارة جيدة.

إن المنظمات الراغبة في إعداد كتيبات أمن خاصة بها قد ترغب في استخدام أدلة الأمن القائمة للاستدلال والاستلham. بالإضافة إلى دليل الأمن العام هذا، توجد المستندات التالية متاحة في المجال العام:

إدارة الأمن العملية في البيئات العنيفة تأليف كوينزاد فان برابانتي الذي نشره معهد التنمية الخارجية، شبكة الممارسات الإنسانية نشرة رقم 8 للممارسات الجيدة، متاح للتنزيل مجاناً من موقع www.odihpn.org.

السلامة أولاً: كتيب أمن ميداني لموظفي المنظمات غير الحكومية تأليف شاوون بيكلي Shaun Bickley، نسخة منقحة نشرتها عام 2003 منظمة إنقاذ الأطفال بالمملكة المتحدة، متاح من موقع www.plymbridge.com.

البقاء حياً، الخطوط الإرشادية للسلامة والأمن لمتطوعي المنظمات الإنسانية بمناطق الصراعات، تأليف دافيد لويد روبرتس David Lloyd Robertson، الناشر اللجنة الدولية للصليب الأحمر 1999. متاح من موقع www.icrc.org.

الألغام الأرضية والذخائر غير المنفجرة، كتاب مرجعي، 1999، راي ماكغراث Ray McGrath، مطبوعة بلوتو. متاح من موقع www.plutobooks.com.

إن الهدف من الخطة الأمنية هو تزويد الموظفين بمستند موجز يحدد قواعد وإجراءات الأمن التي تنطبق على المنطقة أو المناطق التي يعملون فيها. يجب أن تكون قصيرة (يقول العديد من المديرين الميدانيين ذوي الخبرة أنها يجب أن تكون أقل من 10 صفحات)، وإلا من المحتمل ألا يقرأها بعض الموظفين.

إنه لأمر حيوي أن تكون خطة أمنك مفصلة وفقاً لظروفك الخاصة، أخذة في الاعتبار الوضع المحلي، وخصائص موظفيك ونتائج تقييمك الأمني. لا يوجد نموذج واحد يناسب كل الأوضاع. وينبغي تحديث الخطة الأمنية كلما كان ذلك ضرورياً، مثلاً عندما يتغير تقييمك للموقف الأمني.

بيد أن للكثير من الخطط الأمنية بعض الخصائص الشائعة. يحتوي النموذج المقترح التالي على بعض منها، وهو مقدم كباعث للتذكير للمساعدة على كتابة الخطة الأمنية. ينبغي أن يتم تحديث الخطة والإضافة إليها حسب ما تتطلبه الظروف. قد يكون من الخطر مجرد نسخ هذا النموذج دون تكييف، لأنه قد لا يفي بجميع احتياجات وضع معين.

نموذج محتمل لخطة أمنية

اسم المنظمة: [ادخل الاسم]

التوزيع: جميع الموظفين

مقدمة

مثال لبعض النصوص التي يمكن استخدامها:

"الهدف من الخطة الأمنية هذه هو تعريف جميع الموظفين بالقواعد والإجراءات الأمنية لمنطقة معينة التي تنطبق على [اسم المنطقة]. هذه الخطة لا تكرر القواعد أو الإجراءات الأمنية العامة التي تكون شائعة لأغلب العمليات في المواقع غير الآمنة. بالنسبة لهذه القواعد والإجراءات يمكن الرجوع إلى [كتيب أمن المنظمة أو ما يكافئه]."

يتحمل جميع أفراد الفريق مسؤولية تعزيز الأمن، وهم مطالبون باتباع جميع القواعد والإجراءات التي تتضمنها الخطة الأمنية هذه. حيث يمكن أن يؤدي الإخفاق في ذلك إلى تعريض الحياة للخطر، كما أن هذا الإخفاق يعتبر مخالفة نظامية. تم تصميم الخطة

الأمنية للمساعدة على المحافظة على أمنك وأمن زملائك، وأيضاً لتمكين عملنا من السير بسلاسة.

الشخص المسؤول عن خطة الأمن بالكامل هو [الاسم]. والموظفون الآخرون الذين يتحملون مسؤوليات تتعلق بالأمن هم [اذكر أسمائهم ومسؤولياتهم].

سيجري تحديث الخطة الأمنية كلما كان ضرورياً. مع تشجيع جميع الموظفين على المساهمة في التحديث كلما ظهرت الحاجة عن طريق الشخص المسمى أعلاه. قام بكتابة/تحديث هذه النسخة [الاسم] في [التاريخ]: ينبغي إتلاف من كل النسخ السابقة.

رجاء الإطلاع على الخطة فوراً واحتفظ بها معك في جميع الأوقات. إذا كانت لديك أية أسئلة حولها، أو اقتراحات حول تحسينها، يرجى إبلاغ مديرك أو قائد الفريق في أسرع وقت ممكن.

ينبغي أن تكون لديك نسخة من [دليل الأمن العام للمنظمة أو ما يكافئه]. كما ينبغي أيضاً أن تكون على دراية بسياسة الأمن التي تتبناها المنظمة – اطلب نسخة من مديرك".

في حالة الطوارئ

اذكر اسم الشخص أو المنظمة التي تتصل بها في حالة الطوارئ، مع تفاصيل الاتصال الكاملة. اشرح ما الذي يجب عمله إذا لم تكن هناك اتصالات عاملة أو متاحة.

الوضع الأمني

وصف مختصر للوضع المحلي، مع تحديد:

• السلطات والمجموعات الرئيسية الأخرى

• الأحداث البارزة التاريخية والراهنة

• التهديدات التي تقدر وجودها ضد المنظمات الإنسانية وموظفيها. تأكد من ذكر أي تهديدات خاصة للموظفين الوطنيين، أو للنساء أو الأفراد والمجموعات الأخرى.

[لاحظ: أنه ينبغي أن يكون ذلك مجرد ملخص – ربما 3 أو 4 فقرات. وينبغي إعطاء إحاطة أشمل

عن الوضع المحلي لجميع الموظفين قبل وصولهم، وعند الوصول، مع التحديث بصفة منتظمة. لكن من الخطأ أن تحتوي الخطة الأمنية على تحليل مطول، طالما أن الوضع يتغير بسرعة، حيث أن التحليل قد يسبب بعض المشاكل إذا قرأته السلطات المحلية؛ وقد يجعل الخطة الأمنية طويلة أكثر من اللازم عند قراءتها من قبل العديد من الموظفين.]

القواعد الأمنية

اذكر هنا القواعد والإجراءات المتعلقة بالأمن والتي تنطبق على هذه المنطقة (قواعد وإجراءات "خاصة بموقع محدد"). لا تذكر القواعد والإجراءات الأمنية العامة التي تنطبق على معظم المناطق غير الآمنة، حيث من شأن هذه أن تجعل الخطة الأمنية طويلة أكثر من المطلوب. بدلاً من ذلك، اشر بالرجوع إلى الكتيب الأمني الخاص بالمنظمة، ذكراً أنه ينبغي على جميع الموظفين قراءته وفهمه وإتباعه.

قد تختلف الأمثلة على القواعد والإجراءات الخاصة بموقع محدد بين الموظفين الدوليين والوطنيين (إذا كان الأمر كذلك ينبغي إيضاح ذلك). بحيث تشمل على الآتي:

• السلوك: هل هناك أنماط سلوكية معينة تتبناها، أو تتجنبها بسبب الثقافة المحلية؟

• القانون والعادات: ما هي القوانين والعادات المحلية التي ينبغي على الموظف أن يكون على دراية بها؟

• الملابس: هل هناك بعض أشكال الملابس التي ينبغي تجنبها، أو الالتزام بها، بسبب مسائل ثقافية أو مسائل أخرى؟ مثلاً هل السراويل القصيرة غير مقبولة؟ هل ينبغي تجنب استخدام الملابس الكاكي أو الخضراء، لتجنب الخلط بينها وبين الزي العسكري؟ الخ.

• المعدات: هل هناك معدات ينبغي على الموظفين الاحتفاظ بها، أو أن تكون متاحة لهم؟ مثلاً شعلة/مصباح جيب، مجموعة إسعافات أولية، جواز سفر أو أوراق أخرى، كمية من النقود للطوارئ، الخ.

المنشآت الطبية

أذكر هنا المنشآت الطبية المتاحة، مع تفاصيل الاتصال الكاملة والتوجيهات عن كيفية الوصول إليها. واذكر أي تحذيرات لازمة عن عيوب هذه المنشآت.

الإخلاء الطبي

اذكر الإجراء الخاص بالإخلاء الطبي، مثلاً هل يحق لكل الموظفين الإخلاء الطبي، أو بعض منهم فقط؟ من الذي يصرح بذلك وكيف؟ ما هي تفاصيل الاتصال لطلب شركة الإخلاء الطبي (إذا كان لديك إحداها)؟

الإخلاء لأسباب أمنية

أشرح إجراء الإخلاء، إذا أصبح ضرورياً لأسباب أمنية. اجعل الإجراء واضحاً ومختصراً. قد يشمل هذا الإجراء على الآتي:

- من الذي يصرح بالإخلاء.
- نقط التجمع.
- المعدات التي تحملها عند الإخلاء.
- حدود كمية الحقائب عند الإخلاء.
- المسارات المحتملة للإخلاء.
- إجراءات الحركة أثناء الإخلاء.
- إجراءات الاتصال أثناء الإخلاء.
- ترتيبات الموظفين الوطنيين.
- مسؤوليات الموظفين الباقين:
 - قائد الفريق المؤقت.
 - اللوجستيات والممتلكات.
 - الإدارة والتمويل.
 - من المحتمل أن يحتاج كل ما ذكر أعلاه إلى تراخيص مكتوبة.

• الاحتياطات الطبية: أي احتياطات طبية خاصة بالموقع.

• المواقع: هل هناك أي أماكن محظور الدخول إليها، سواء في جميع الأوقات أو في أوقات معينة (مثلاً بالليل أو أثناء الاحتفالات الدينية، الخ.)؟

• الاتصالات: ليس دليلاً لاستخدام جهاز اللاسلكي (الذي ينبغي أن يشتمل عليه كتيب الأمن) لكن الإجراءات الخاصة بهذا الموقع – مثلاً هل يتوقع أن يكون من الممكن الاتصال بالموظفين بواسطة جهاز اللاسلكي أو الهاتف الجوال في جميع الأوقات، أوقات فحص أجهزة اللاسلكي، قنوات جهاز اللاسلكي التي ينبغي مراقبتها، ما هي وسيلة الاتصال التي تستخدمها في حالة الطوارئ؟

• السفر: ما هي الإجراءات المحددة للمنطقة التي يلزم إتباعها عند السفر؟ مثلاً هل يطلب من الموظف أن يأخذ أذنًا من مديره و/أو من السلطات المحلية قبل السفر؟ في يوم السفر، من هم الأشخاص الذين ينبغي إبلاغهم، متى وكيف؟ هل هناك وسيلة سفر ممنوعة لأسباب أمنية؟ هل يمكن للموظف أن يسافر منفرداً؟ مواقع نقاط التفتيش، وكيف تتعامل معها؟ كيف له أن يطلب المساعدة إذا كان واقعاً في مشكلة؟ ماذا يفعل في حالة وقوع حادث سيارة؟ الخ.

• الليل: أي إجراءات خاصة بموقع معين أثناء الليل.

• حظر التجول: هل هناك حظر تجول؟ إذا كان كذلك، ما هي التفاصيل؟

• ملاجئ الحماية: ينبغي أن يكون جميع الموظفين على دراية بملاجئ الحماية في كل مبنى، لاستخدامها في حالة الهجوم.

• رد الفعل على التهديدات: إذا تم تقدير بعض أنواع من التهديد على أنها محتملة بصفة خاصة، وضح إجراءات رد الفعل الصحيح لها. سوف يساعد في هذه الحالة تكرار، في ملخص مختصر، جزءاً من الكتيب الأمني و/أو تشير بوضوح للجزء المعني.

ولأغراض الوضوح، ينبغي أن يكون هناك أقل حد ممكن من التداخل بين هذه الأنواع الثلاثة من الوثائق.

ينبغي تفصيل السياسة الأمنية بحيث تكون متوافقة مع احتياجات المنظمة. وفيما يلي قائمة مقترحة للموضوعات التي تغطيها:

- المبادئ
- الحياة أهم من الموجودات
- طريقة إدارة الأمن وإطار عمله
- الموقف من ناحية مخاطر الأمن – ما هو الحد المقبول؟
- تقييم التهديدات الموجهة ضد المنظمة على المستوى الكلي.
- من الذي يقوم بهذا التقييم، وما هي وتيرته؟
- كيف يمكن تعميمه على المنظمة بأسرها؟
- الأدوار والمسؤوليات الخاصة بالمديرين المختصين بأمر الأمن. مثلاً:
- يكون كبير الإداريين التنفيذيين مسؤولاً عن الأمن بالكامل، بالنسبة لكل المنظمة. ويفوض إدارة الأمن اليومية للمديرين الرأسيين على كل مستوى.
- لن يكون المستشار الأمني (إن وجد) مسؤولاً عن إدارة الأمن فقط ولكنه مسئول عن توفير النصح والدعم في مجال الأمن للمديرين الرأسيين والموظفين، حسبما يطلب منه/منها. كما أنه/أنها يراقب فاعلية إدارة الأمن بكامل المنظمة ويبلغ المجلس بذلك بصفة منتظمة.
- المديرون الرأسيون على كل مستوى هو مسؤولون عن أمن أنفسهم وأمن موظفيهم.
- تقع مسؤولية ضمان أمنهم الشخصي وتعزيز أمن الزملاء على جميع الموظفين.

• البدائل الأخرى، مثلاً تخفيض عدد الموظفين أو التوقف عن الأنشطة.

إذا كانت خطة الإخلاء طويلة لسبب وجيه، فكر في إرفاقها بخطة الأمن كملحق (انظر الملحق رقم 10 الخاص بإجراءات الإخلاء المقترحة).

ملاحق الخطة الأمنية

أ- قائمة الاتصال

وضح هنا العناوين الكاملة، وعلامات الاستدعاء، والترددات اللاسلكية وأرقام هواتف الجهات التالية:

• جميع المكاتب، والسكن والمباني الأخرى التي تستخدمها المنظمة

• الشرطة أو قوات الأمن الأخرى المحلية

• السلطات المدنية ذات الصلة

• السلطات العسكرية ذات الصلة، إذا كان ذلك ملائماً

ب- إرفاق خريطة عليها علامات المواقع ذات الصلة

(ملحوظة: قد يتم تحديث معلومات هذه المرفقات بوتيرة أكبر من وتيرة تحديث الخطة الأمنية – لذلك يكون من الأسهل إرفاقها كملحق، واستبدالها عند الضرورة بدلاً من إدماجها ضمن النص الرئيسي للخطة الأمنية).

32. السياسة الأمنية

إن السياسة الأمنية هي وثيقة المستوى الأعلى التي تصف السياسة الكلية للأمن لأي منظمة. وهي تشكل جزءاً من وثائق الأمن الهرمية الهامة، كما يلي:

• **السياسة الأمنية** – تعرض السياسة الكلية للمنظمة.

• **الكتيب الأمني** – يوضح الإجراءات العامة التي تتبناها المنظمة

• **الخطة الأمنية** – تعرض الإجراءات المفصلة لموقع معين.

● المسؤوليات الأمنية للمنظمة تجاه الموظفين سواء كانوا.

- دوليين

- إقليميين

- أو وطنيين

- ... يوضح أن المنظمة تهدف إلى تحقيق نفس مستوى السلامة لجميع الموظفين حيث أنهم متساوون في القيمة.

● الحد الأدنى للمتطلبات قبل الوصول إلى منطقة جغرافية جديدة (مثلاً تقييم التهديدات، تقييم المخاطر/المزايا، كفاءة المنظمة للوفاء باحتياجات التشغيل وإدارة المخاطر، تقييم الموارد المادية ومتطلبات الموظفين لإدارة الأمن المسؤولة، الخ).

● المسؤوليات الأمنية للمنظمة تجاه الآخرين لدى وجودهم في الميدان، وهم:

- المساندون

- المتطوعون

- المستشارون

- الشركاء

● المواصفات القياسية المطلوبة للإعداد والاحتياط قبل السفر إلى الميدان. ينبغي إرفاق ذلك كملحق للسياسة، طالما أنها قد تحتاج إلى تعديل منتظم.

● أهمية تعزيز ثقافة الوعي الأمني والنظامي بكامل المنظمة

● متطلبات مراقبة فاعلية إدارة الأمن.

● سياسة المنظمة (شرح المبادئ العامة فقط) حول:

- الخطط الأمنية

- الاختطاف والفتنة

- الأسلحة

- الإخلاء

- حالات الطوارئ الطبية.

- تبليغ وتحليل الحوادث

- الحوادث الخطيرة واللافتة للانتباه (من المسؤول عن قيادة فريق إدارة الأزمات، ومن يشارك في ذلك؟)

- التعاون في مجال الأمن مع المنظمات غير الحكومية الأخرى ووكالات الأمم المتحدة

- الاتصال بالقوات المسلحة، سواء النظامية أم غير النظامية

- الحراس المسلحون

- شركات الأمن الخاصة

- الإخلاء

- تدريب وتجهيز وإحاطة الموظفين والمدبرين في مجال الأمن

- (يفضل وضع بعض من هذه النقاط في الملحق للسياسة الأمنية بدلاً من وضعها في المضمون الرئيسي).

● الطريقة التي تتبناها المنظمة لتمويل التدابير الأمنية، وربما يشمل ذلك الدور الذي تتوقع أن تلعبه الجهات المانحة المؤسسية.

● إجراءات تنقيح السياسة الأمنية – بأي معدل ومن يقوم بذلك؟

للحصول على المزيد من الاقتراحات حول وضع السياسة الأمنية، راجع "بوتقة السياسة" حول السلامة والأمن الخاصة بمنظمة "الناس في المساعدات" مايو/أيار 2003³³.

³³ بالموقع <http://www.peopleinaid.org/download/Security> أو انظر الصفحة الرئيسية في www.peopleinaid.org

33. الملاجئ

إن الغرض من الملاجئ هو حماية الموظفين في حالة تعرض المبنى لهجوم، أو إذا كانت هناك حرب أو اضطرابات على مقربة منه.

ينبغي أن يعتمد تصميم الملجأ على الظروف المحلية، وعلى طبيعة التهديدات المحتملة. فمثلاً إذا كان هناك احتمال كبير بوجود قذائف مدافع هاون أو مدفعية شاردة قريبة، ينبغي حماية الملاجئ ضد الانفجار والشظايا. فإذا لم تشكل المدفعية وقذائف الهاون تهديداً، تكون هذه الحماية غير ضرورية.

إذا لم يكن هناك تهديد كبير لهجوم مباشر، وإذا كان التهديد بالحرب أو الاضطرابات المحلية منخفضاً، يمكن أن يكون الملجأ المعين مجرد غرفة داخلية أو ممر. وينبغي إما أن تكون بلا نوافذ أو سد النوافذ بحماية فعالة ضد الرصاصات الشاردة، مثل أكياس الرمل.

يمكن أن تشمل النقاط التي تؤخذ في الاعتبار عند تصميم الملجأ ما يلي:

- تأثير بناء أي ملجأ واضح على صورة الوكالة، والرسالة التي قد تحملها إلى المشاهدين. فمثلاً أكياس الرمل داخل مبنى تكون لافتة للانتباه بصورة أقل من وجودها خارج المبنى.

- عدم وجود خط رؤية مباشرة للنوافذ.

- الجدران السميكة، قادرة على إيقاف الرصاصات الشاردة (أو الانفجار والشظايا، إذا ما قدر أنها تشكل تهديداً كبيراً). يمكن أن يكون البديل لذلك وجود أكثر من جدار واحد بينك وبين الخارج – إذا لم تكن الجدران سميكة بشكل كافٍ. احصل على إرشاد متخصص عن السمك اللازم، إذا كنت غير متأكد.

- الأسقف المناسبة، مع الأخذ في الاعتبار التهديدات التي تم تقييمها. فمثلاً يحتاج تهديد القذائف والانفجار والشظايا معياراً مختلفاً من الأسقف عن تلك الخاصة بتهديد سقوط طلاقات الرصاص الموجهة.

- الأبواب القابلة للقفل، إما للملجأ أو للأبواب الخارجية للمبنى الذي يوجد به الملجأ.

- مخرجان.

- مخزون من الماء والطعام (للبقاء لمدة 15 يوماً أو لأي مدة تقدر أن تكون أكثر ملائمة).

- دورات مياه (تجهيزات دورات مياه مرتجلة إذا لم تكن هناك دورات مياه في الملجأ).

- مصدر طاقة.

- مخزون وقود.

- إضاءة، شاملة شعلات/مصابيح جيب وبطاريات احتياطي وشموع وثقاب.

- ملابس دافئة.

- حصائر/مراتب نوم وأكياس نوم.

- معدات اتصال، شاحنات بطاريات وبطاريات احتياطي.

- خرائط.

- دفاتر وأقلام.

لمزيد من الإرشاد المفصل عن بناء ملجأ، انظر كتيب اللجنة الدولية للصليب الأحمر "البقاء حياً"³⁴.

34. نسق تقرير الوضع

وجود نموذج متفق عليه لتقارير الموقف الروتينية يساعد للموظفين والمديرين. فهذا النموذج المتفق عليه يعفي الموظفين من مسؤولية إعداد نموذج جديد. كما أنه يساعد المديرين والمقر الرئيسي على إيجاد المعلومات التي يحتاجون إليها، بسهولة وبسرعة.

يمكن تكييف نماذج تقارير الوضع غير الروتينية، مثل تقارير المواقف الطارئة عن أزمة جديدة، مع نموذج تقارير الموقف الروتينية إذا كان ذلك مناسباً – أو استخدام نموذج مختلف.

³⁴ المؤلف: د. لويد روبرتس، نشر عام 1999. متاح من قسم المنشورات في اللجنة الدولية للصليب الأحمر عن طريق الموقع icrc.gva@icrc.org

* "فترة التقرير" هي الفترة المتعلقة بنموذج تقرير الوضع. فمثلاً يمكن أن يكون نموذج تقرير الوضع الأسبوعي المؤرخ بتاريخ 24 مارس/آذار يغطي الفترة من 16 إلى 23 مارس/آذار، لذا تكون الفترة المغطاة في التقرير هي من 16 إلى 23 مارس/آذار.

يختلف نموذج تقارير الموقف الروتيني حسب احتياجات كل منظمة. هذا ويحتوي الإطار العام المستخدم بشكل شائع على التسلسل التالي:

● الموقف المحلي، شاملاً أي تغييرات في وضع كل من:

- السكان المحليين (مقسمين إلى مجموعات عند الضرورة)

- الوضع السياسي

- السلطات المحلية

- الأمن، شاملاً أعمال الجماعات المسلحة

- الاقتصاد المحلي

- الاحتياجات الإنسانية

- الأعمال التي قامت بها المنظمات الإنسانية

● البرنامج الخاص بالمنظمة، الذي يدون لكل مشروع:

- الإجراء الذي اتخذ في فترة التقرير.*

- مقارنة ذلك الإجراء بالإجراء الذي كان مخططاً.

- النجاحات

- المشاكل

● الإدارة، شاملة:

- الأفراد

- التمويل

- اللوجستيات

● الإجراء المطلوب

- من المدير المحلي

- من المقر الرئيسي

- من الأطراف الأخرى.

35. الإجهاد

الإجهاد خطر على الصحة وعلى الأمن. ينبغي أن يسعى المديرين والموظفون لمنع الإجهاد، وينبغي أن يكونوا متنبهين لعلامات الإجهاد بين أفراد الفريق التابع لهم. فهو يؤثر على الأشخاص المختلفين، وعلى الأشخاص من ثقافات مختلفة، بطرق مختلفة اختلافاً واسعاً. النقاط المذكورة أدناه هي مجرد اقتراحات فقط، وينبغي اختيارها وإخضاعها للموقف والثقافة.

أسباب الإجهاد

يمكن أن تشمل أسباب الإجهاد أشياء عديدة، مثل:

- خسارة شخصية
- زيادة العمل، أو بيئة عمل عالية الضغط
- متطلبات وظيفية متعارضة
- تعدد المشرفين
- عدم وضوح المسؤوليات والتوقعات
- وظيفة غير مؤمنة
- الصدمات النفسية
- إخفاق المهمة
- شعور متقل بمدى حجم الحاجة القائمة
- الخطأ البشري
- سوء الفهم
- المرض
- الصعوبات بين الأشخاص
- العداء من السلطات أو الأشخاص المحليين.

منع الإجهاد

يمكن غالباً منع الإجهاد باتخاذ القليل من الاحتياطات البسيطة، وتتضمن:

- خطط عمل وساعات عمل واقعية

- الإحاطة الواضحة
 - إدارة حريصة وكفوة
 - الإصغاء إلى شكاوى الموظفين، وخاصة عندما يكونون واقعين تحت ضغوط
 - اطلاع الموظفين بانتظام على كل شيء
 - تشجيع الموظفين والإثناء على عملهم الجيد
 - حل سريع لأيّة تظلمات أو شكاوى
 - راحة كافية، شاملة يوم الراحة الأسبوعي الدائم إلا في أقصى حالات الطوارئ الشديدة، وحمل الموظفين على الراحة والاستجمام (الراحة والاستجمام - انظر ملحق 25) في فترات الضغط العالي
 - تمكين الموظفين من رؤية عائلاتهم و/أو الاتصال بهم هاتفياً أو كلاهما
 - خدمة بريدية فعّالة، وتسهيل استخدام البريد الإلكتروني الشخصي، إذا كان ممكناً
 - الخصوصية في مكان الإقامة
 - القليل من الرفاهيات، مثل الكتب، والمجلات، والفيديو، ونوعية صابون جيدة.
 - تناول الطعام بشكل مناسب، مع تنوع قوائم الأطعمة
 - بناء روح الفريق.
 - صداقات
 - أداء التمرينات الرياضية
 - تقدير العمل الجيد والإطراء عليه والمكافأة عليه
 - راتب كاف
 - بيئة منزلية آمنة
- ### علامات الإجهاد

ينبغي على المديرين والموظفين أن يتنبهوا لعلامات الإجهاد البادية عليهم وعلى زملائهم. تشمل العلامات الشائعة ما يأتي:

- سلوك غير معهود أو متقلب
- التحدث أكثر أو أقل من المعتاد
- مزاج قابل للإثارة أو انفعالات مزاجية سريعة
- صداع
- اكتئاب أو القلق
- لامبالاة
- أوجاع أو الآم لا تفسير لها
- مشاكل جلدية
- إفراط في العمل
- عدم الاكتراث بالأمن، وسلوك مغامر
- تردد وعدم تماسك
- كفاءة منخفضة في العمل
- عدم قدرة على التركيز
- غياب المتكرر عن العمل
- أمراض ثانوية متكررة
- خيبة أمل من العمل
- إرهاق متواصل
- نوم متقطع أو نوم زائد
- أكل زائد – أو ناقص
- إفراط في الكحول أو استخدام المخدرات

معالجة الإجهاد

يقدم أحد الأطباء أو شخص مدرب النصح حول معالجة الإجهاد. ينبغي أن يقوم شخص مدرب إن أمكن باستخلاص المعلومات. في حالة عدم وجود

الشخص المدرب، غالباً ما تكون الأفكار التالية مساعدة، ولكن يمكن أن يختلف الإجراء المناسب بشكل كبير حسب الشخص وحسب الثقافة:

- خذ وقتاً للتحدث مع الشخص الذي يعاني من الإجهاد. شجعه على التعبير عما يشعر به. طمأنه وشجعه. هدئه أو تعامل مع أي قلق لديه. ابحث إن كان يمكن أن يستفيد من أي تغييرات في ممارسات العمل. هل يحتاج إلى مزيد من المساعدة في مهامه؟ هل هناك ضغوط أخرى عليه، مثل أخبار سيئة من بلده/بيته؟
- أتح الفرصة للشخص الذي يعاني من الإجهاد أن يبتعد لبعض الوقت عن العمل الشديد، ولكن ألا يتوقف عن العمل كلية. اقترح عليه مهام مفيدة يمكنه القيام بها بشرط أن تكون غير مجهد. فقد يساعده ذلك على الشعور بفائدته وقيمته، ويمكن أن يكون ذلك جزءاً من عملية العلاج.
- تأكد من أن بإمكانه الوصول إلى أماكن الترفيه أو الأماكن الدينية، والاستشارة إذا رغب.
- شجعه على الاعتناء بنفسه: يأكل جيداً، يقوم بتمارين، راحة متكررة، الخ.
- استمر في الحديث معه بانتظام- أو تأكد من قيام زميل متعاطف بذلك.
- بعد فترة وجيزة، وبحسب الظروف، غالباً ما يكون من الممكن له أن يستأنف عمله العادي. وفي الحقيقة، فإن عودته للعمل بعد فترة توقف معقولة ودون الإثقال عليه يمكن أن تساعد على شفائه.
- استمر في مراقبته والاستماع إليه عن كيفية تحسنه.
- إذا لم يكن مستجيباً، أو إذا لم يكن بمقدوره العودة إلى العمل، أطلب المشورة الطبية.

الإجهاد الناجم عن صدمة

يمكن أن يؤدي أي حدث يكون مفرح جداً وخارج نطاق خبرة الإنسان العادية إلى إجهاد ناجم عن صدمة. وعادة ما يؤدي مثل هذا الإجهاد إلى استجابة حادة، شاملة الخوف و/أو العجز، الذي قد

الإجراء المناسب تبعاً لذلك. وأفضل إجراء يمكنهم اتخاذه هو وضع ممارسات عمل تمنع حدوث الإجهاد والإرهاق.

للحصول على المزيد من المعلومات، انظر كتيب إدارة الإجهاد في عمليات الطوارئ الإنسانية، وهو كتيب لمفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين، إعداد Sheila Platt شيلا بلات³⁵. انظر أيضاً العمليات الإنسانية والصراعات المسلحة: التعامل مع الإجهاد، إعداد Barthold Bierens de Haan بارثولد بيرنز دي هان، نشرته اللجنة الدولية للصليب الأحمر³⁶. كما نشرت منظمة الصليب الأحمر الفنلندية كتيب الأمن والصحة والإجهاد في الميدان، من إعداد Hamberg-Dardel & Quick هامبرغ دارديل وكويك³⁷.

يسحق آليات التغلب على المشاكل لدى الفرد. وتعتبر مثل هذه الاستجابة رد فعل عادي لموقف غير عادي. وهي لا تشير بالضرورة إلى أن الشخص قد أصبح مصاباً باضطراب نفسي. ورغم ذلك يمكن أن يؤدي هذا التعرض لمثل هذا الأمر إلى تطوير اضطرابات نفسية لاحقة للصدمة.

يحدث الإجهاد الناجم عن صدمة عند التعرض لأحداث قوية عاطفياً أو "حوادث حرجة". قد يكون الحدث فجائياً وغير متوقع أو مستمراً بطبيعته.

يمكن أن يتعرض بعض الموظفين للصدمة النفسية نيابة عن آخرين أو بصورة غير مباشرة عبر مشاهدة صدمات أو عنف، أو إذا كانت لهم علاقة بحدث مأسوي مثل مجهودات العودة إلى الوضع الطبيعي بعد كارثة حادة. وقد يتعرض آخرون إلى 'إرهاق الشفقة'، نتيجة التعرض لمعاناة إنسانية أو مواقف مأسوية تكون مزمنة أكثر وطويلة الأمد. في كثير من الحالات تكون أعراض الصدمات التي يتحملونها نيابة عن الآخرين أو إرهاق الشفقة متشابهة لأعراض الضحايا الذين يتعرضون للصدمة المباشرة. ويمكن أن يكون الأفراد الذين لهم تاريخ سابق مع الصدمات الكبيرة، أو يعانون من عدم استقرار في ظروف الحياة الحالية، أو نقاط ضعف أخرى يمكن أن يكونوا معرضين لخطر أكبر.

بغض النظر عن المصدر، يمكن أن يكون الإجهاد الناجم عن الصدمات واحداً من الأخطار المهنية الأكثر خطورة التي يتعرض لها الموظفون، سواء في الميدان أو في المقر الرئيسي. إن معالجة هذا النوع من الإجهاد هو مجال تخصص ويحتاج لعناية مهنية متخصصة.

الإرهاق

عادة ما يستخدم مصطلح 'الإرهاق' لوصف شخص يعاني من الإرهاق الشديد. وبعض أعراضه تتشابه مع أعراض الإجهاد، مع أنها أكثر احتمالاً لأن تصبح أكثر شدة وجدة. ومن ضمن أعراض الإرهاق التي تصيب أي فريق هي ارتفاع نسبة الموظفين الذين يستقيلون من العمل من المنظمة، الافتقار لوحدة الفريق، وانتشار ثقافة اللوم، وعدم الرغبة في أخذ زمام المبادرة، زيادة الإجازات المرضية، وانخفاض الفاعلية. وينبغي على المديرين التنبيه لمثل تلك المؤشرات، وبالتالي اتخاذ

³⁵ نشر عام 2001. متاح من موقع www.the-ecentre.net/resources/e_library/index.cfm أو عن طريق استخدام محرك بحث.

³⁶ نشر عام 2001 (الإصدار الثالث). متاح من موقع www.icrc.org

³⁷ متاح في موقع www.odihpn.org.uk

أ36. منهج الدورة التدريبية الأمنية الأساسية

ينبغي على المنظمات أن تقيم احتياجات التدريب الأمني المحددة لموظفيها ، وأن تتأكد من أن منهج التدريب مصمم بالطريقة التي تلبي تلك الاحتياجات. ويسرد المنهج التالي قائمة بعدد من الموضوعات التي من المحتمل أن تكون مطلوبة في معظم دورات التدريب الأمني الأساسية. لكن هذه القائمة ليست شاملة.

الموضوعات التمهيديّة

• المبادئ الإنسانية

• موجز أساسي للنظام الإنساني

• مدونة سلوك الصليب الأحمر/المنظمات غير الحكومية

• الوعي الثقافي والسياقي

• الملابس والسلوك

• المعدات الشخصية

المنظمة

• المهمة

• التكليف

• التاريخ

• القيم

الموضوعات التي لها علاقة بالأمن

• تقييم المخاطر

• الاحتياطات في المنزل والمكتب

• الاحتياطات عند السفر

• قراءة الخرائط

• نقاط التفتيش المسلحة

• رد الفعل تجاه الحوادث الأمنية

• الإخلاء

• التعامل مع القوات المسلحة

• التعامل مع قوات المتمردين/القوات غير النظامية

• أفكار مفيدة أساسية للتعامل مع وسائل الإعلام

الاتصالات

• التعامل مع اللاسلكي

• التعامل مع الهواتف المتصلة بالأقمار الاصطناعية ، الفاكس والبريد الإلكتروني

• إعداد التقارير

السيارات

• قيادة سيارة الدفع الرباعي

• أفكار مفيدة للقيادة الآمنة

• المعدات التي ينبغي على كل سيارة أن تحملها

• الفحوصات والإجراءات الأساسية للسيارة

طبي

• الصحة والنظافة الصحية في الميدان

• التعامل مع الإجهاد ، بما في ذلك على مستوى الفريق

• الإخلاء الطبي

ربما ترغب في الاتصال بمنظمة متخصصة معترف بها في مجال التدريب الأمني للحصول على المشورة حول تصميم دورة التدريب الأمني وتقديمها. ويتضمن دليل التدريب على الأمن على قائمة بعدد من هذه المنظمات وهو مرفق مع هذا الدليل.

37. منهج الدورة الأمنية للمديرين الميدانيين

ينبغي على المنظمات أن تقيّم احتياجات التدريب الأمني المحددة للمديرين الميدانيين ، وأن تتأكد من أن المنهج التدريبي مصمم ليغطي مثل هذه الاحتياجات. ويتضمن المنهج التالي قائمة بعدد من الموضوعات التي من المحتمل أن تكون مطلوبة. لكن هذه القائمة ليست شاملة.

• الطرق للأمن: القبول، الحماية، الردع

• مسؤوليات المدير الميداني المتعلقة بالأمن

– قيادة الفريق

– إدارة الأشخاص

– التقييمات الأمنية، بما في ذلك فهم السياق المحلي، الفاعلون المؤثرون والتهديدات ، تقييم تداعيات المستجدات السياسية والأمنية

– تحليل مخاطر برنامج ما والمنافع المحتملة منه

– كتابة خطة أمنية

– إعطاء إحاطة أمنية

– كتابة تقارير الوضع وتقارير الحوادث

– التنسيق الأمني مع الوكالات الأخرى

– المشاكل والمعضلات الأمنية الشائعة

– اتخاذ قرار حول الإخلاء وإدارته

– تنظيم تدريبات/ورش عمل أمنية للموظفين

• الفوز بالقبول بين الموظفين والزعماء والسكان المحليين

• التعامل مع القادة المدنيين البارزين، قادة الشرطة و/أو القادة العسكريين

• التعامل مع وسائل الإعلام

• الحوادث الخطيرة: خطف الأشخاص، الاعتداء، الاغتصاب، القتل، إلخ

– تأمين المباني

– إدارة الاتصالات

• الجوانب الأمنية للإدارة

– جوانب الموارد البشرية للإدارة الأمنية: التعيين، العقود، الإحاطة، الإجراءات التأديبية، إنهاء العقود، إلخ

– الأمن المالي

– أمن الممتلكات، إدارة المخزون، إلخ

• الإجهاد: الوقاية والعلاج

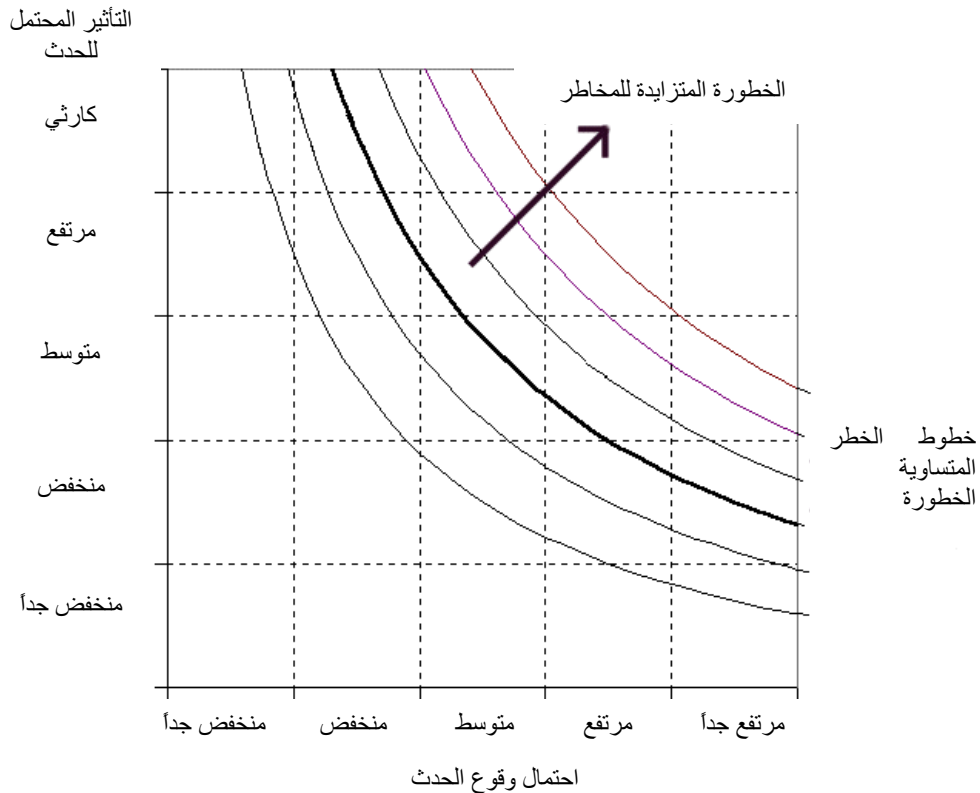
• نظام الإدارة الأمنية بالأمم المتحدة

أ38. رسم بياني لتأثير التهديد

إن إحدى الطرق المفيدة لدراسة التهديدات ، واحتمالاتها النسبية وتأثيرها، إن وقعت، هي عن طريق إدراجها في رسم بياني³⁸ . أدرج لتهديدات التي تقدر إنها موجودة في قائمة، مع احتمالات حدوث كل منها، والأثر الذي سيكون لها في حالة وقوعها، وذلك على مقياس من 1 إلى 5. وعلى سبيل المثال، يكون للقتل تأثير كبير، لذا ينبغي تقييمه برقم 5، مع أنه يمكن تقدير احتمالات حدوثه على أنها منخفضة جداً -1 على سبيل المثال،

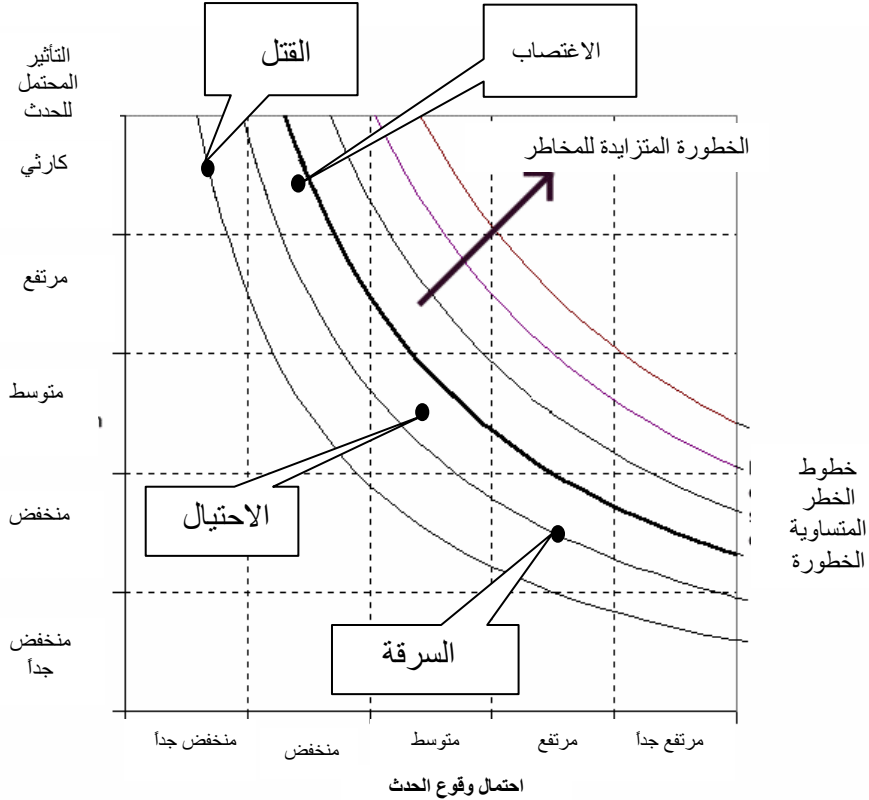
حدث التهديد	الاحتمال صفر إلى 5	التأثير صفر إلى 5

والآن دوّن كل تهديد بشكل نقطة على الرسم البياني أدناه. وهذا يعطيك صورة عن التهديدات التي قمت بتقييمها. ينبغي أن تسبب تلك الأقرب من الركن الأيمن العلوي أكبر قدر من القلق.



³⁸ بتصرف من مواد التدريب على تقييم المخاطر الخاصة بـ RedR

وقد أدرجت تهديدات قليلة في الرسم البياني التالي، وذلك لتوضيح النهج:



الخطوط المنحنية تمثل عتبة الخطر. وتتفاوت عتبات الخطر المقبولة بحسب ما تتوقع إنجازه. فمن أجل إنقاذ حياة الناس، فعادة ما تكون مستعداً لقبول مخاطر أكبر مما إذا كنت تؤدي عملاً روتينياً. ويعود الأمر لك وللمدير المسؤول لتقرير ما هو نوع المخاطرة المقبول. إذا كانت هناك أية مخاطر تتجاوز حد المخاطر المقبولة، ففي هذه الحالة يكون مطلوباً اتخاذ الإجراء اللازم إما للتخلص من التهديد وإما إبعاد الموظفين عن التهديد.

40. الإجراءات الأمنية للأمم المتحدة

تلعب وكالات الأمم المتحدة دوراً رئيسياً في الإدارة الأمنية في العديد من حالات الطوارئ. وتتعاون منظمات غير حكومية كثيرة مع الأمم المتحدة فيما يتعلق بالشؤون الأمنية، وذلك بتبادل المعلومات وإبلاغ بعضها بعضاً بالخطط الأمنية. ومن ثم فمن المفيد لكل المنظمات الإنسانية أن تكون على دراية بالنظام الأمني بالأمم المتحدة.

الهيكل

عادة ما يكون للنظام الأمني بالأمم المتحدة المكونات التالية بالموقع أثناء حالة الطوارئ:

• **مسؤول رسمي معين.** في كل دولة، يقوم الأمين العام للأمم المتحدة بتعيين مسؤولاً بارزاً، وعادة ما يكون المنسق المقيم للأمم المتحدة، ليشغل منصب المسؤول المعين للأمن. سيتولى المسؤولية عن ضمان سلامة وأمن أفراد الأمم المتحدة داخل البلد المعني. ويرفع التقارير إلى الأمين العام للأمم المتحدة، من خلال المنسق الأمني للأمم المتحدة. ويقوم هذا المسؤول المعين بإعداد خطة أمنية للدولة، ويمنح التصريح الأمني لموظفي الأمم المتحدة وتابعيهم لدخول البلد وذلك إذا كانت مرحلة أمنية ما للأمم المتحدة في موضع التنفيذ.

• **فريق إدارة الأمن،** وهي لجنة يرأسها المسؤول المعين وتضم رؤساء وكالات الأمم المتحدة التشغيلية، وتجتمع بصفة دورية لمناقشة الإدارة الأمنية، مع تقديم المشورة للمسؤول المعين.

• **منسفو المنطقة.** في بعض البلدان الأكبر، يجوز للمسؤول المعين وفريق إدارة الأمن أن يعين منسقين للمنطقة يقومون بتنسيق الترتيبات الأمنية لمنطقة معينة ربما تكون بعيدة عن العاصمة. وعادة ما يكون لهذه المناطق فريق إدارة الأمن الخاص بها.

• **موظفو الأمن.** من المحتمل أن يكونوا:

–مسؤول أمني واحد أو أكثر، وعادة ما يعرف باسم **مسؤولي التنسيق الأمني الميدانيين**، الذين يوظفهم المنسق الأمني. وهؤلاء

39. نسق تصريح السفر

قد يكون مفيداً للفعالية والأمن أن تطلب من الموظفين تعبئة استمارة بسيطة للتصريح بالسفر، وذلك قبل المغادرة. ومن شأن هذا أن يساعد في ضمان تخطيط الرحلة على نحو جيد، وإدارتها بصورة آمنة وأن الزملاء الآخرين يعرفون أية تفاصيل ضرورية.

ربما يحتاج تصريح السفر للتكييف وفقاً للظروف المحلية، ولكنه عادة ما يتضمن العناصر الأساسية التالية:

• أسماء الأشخاص الذي يعتزمون السفر

• الغرض من الرحلة

• الوجهة المقصودة

• المسار

• وقت المغادرة المقدّر

• وقت الوصول المقدّر

• أية تهديدات تم تقييمها على أنها ذات صلة بالرحلة

• ترتيبات الاتصالات بما في ذلك الترددات اللاسلكية، علامات الاستدعاء، أرقام الهواتف وأوقات الإبلاغ

• توقيع المدير المصرح بالرحلة

صلة بالأمن، وعن ضمان أن كل عملية ميدانية للأمم المتحدة لها تدابير أمنية مناسبة في موضع التنفيذ. ويقوم المنسق الأمني نيابة عن الأمين العام للأمم المتحدة باتخاذ القرار حول ما إذا كانت عملية النقل أو الإخلاء ضرورية في الأوضاع التي ينعدم فيها الأمن، مع الأخذ في الاعتبار المعلومات والنصائح التي يقدمها موظفو الأمم المتحدة في الميدان.

يقوم المقر الرئيسي لكل منظمة تابعة للأمم المتحدة بتعيين نقطة محورية أمنية في المقر الرئيسي، وهذا يقوم بإدارة الأمن بداخل تلك المنظمة ويتصل بالمنسق الأمني للأمم المتحدة والوكالات الأخرى. وفي الميدان، عادة ما يكون رئيس كل وكالة تابعة للأمم المتحدة موجودة في المنطقة عضواً في فريق إدارة الأمن.

المراحل الأمنية للأمم المتحدة

تقوم الأمم المتحدة بتشغيل نظام يتألف من خمس مراحل أمنية، كل منها تشير إلى مستوى مختلف من انعدام الأمن، وتتطلب تدابير أمنية مختلفة:

المرحلة الأولى: الاحتياطية

- توخي الحذر
- كل السفريات إلى المنطقة تستلزم تصريحاً من المسؤول المعين.

المرحلة الثانية: التحركات المقيدة

- الموظفون وعائلاتهم يظلون في البيت
- عدم القيام بأية سفريات إلى البلاد أو بداخلها ما لم يصرح بها المسؤول المعين.

المرحلة الثالثة: النقل

- الموظفون المعينون دولياً وعائلاتهم يتم تركيزهم أو نقلهم مؤقتاً إلى مواقع/أماكن محددة و/أو
- التابعون القانونيون يتم نقلهم لخارج البلاد

- وفقاً للخطة الأمنية المحلية للأمم المتحدة وقرار المسؤول المعين/مدير الدولة، فإنه يجوز بالنسبة للموظفين المعينين محلياً أن:

يساعدون المسؤول المعين، ولا سيما بالإبقاء على الموظفين وتابعيهم على اطلاع دائم بالأمر الأمنية، مع تقديم المشورة حول التدابير الأمنية، وتنسيق استجابات الأمم المتحدة للكوارث.

– واحد أو أكثر من مساعدي التنسيق الأمني الميدانيين، وهم موظفون معينون محلياً يساعدون مسؤولي التنسيق الأمني الميدانيين.

– يجوز لوكالات الأمم المتحدة الموجودة بالموقع أن تساعد مسؤولي الأمن الميدانيين التابعين لها، وأحياناً يعرفون باسم مسؤولي الأمن العاملين في وكالة وحيدة. وهم يقدمون المساعدة والمشورة لممثل الدولة في وكالتهم حول الشؤون الأمنية.

• شبكات الاتصالات . بالإضافة إلى قنواتها الداخلية، فإنه يجوز لإحدى وكالات الأمم المتحدة العمليات أن تتيح قناة لاسلكي أو قناتين لكل المنظمات الإنسانية، وذلك لتحسين التنسيق والأمن.

• المراقبون , الذي يعملون كقنوات لتوصيل المعلومات إلى موظفي الأمم المتحدة حول الشؤون الأمنية، ويتأكدون من تنفيذ خطة الأمم المتحدة الأمنية في المنطقة المسؤولين عنها.

• معايير العمل الأمنية الدنيا . وهذه تحدد التدابير الأمنية الدنيا التي يلزم على أي وكالة من وكالات الأمم المتحدة أن تطبقها من أجل السماح لها بالعمل في دولة ما. وهي تتضمن معدات وإجراءات ووثائق. ويتم إعداد معايير العمل الأمنية الدنيا الخاصة بكل دولة على حدة، باستخدام 'معايير العمل الأمنية الدنيا الأساسية' التي أعدها المنسق الأمني للأمم المتحدة .

وفي حالة إحدى مهام الأمم المتحدة لحفظ السلام أو إحدى البعثات الخاصة، يكون الممثل الخاص للأمين العام و/أو قائد القوة أو كبير الموظفين هم المسؤولون عن أمن أفرادهم العسكريين والمدنيين.

وفي المقر الرئيسي للأمم المتحدة في نيويورك، يكون المنسق الأمني للأمم المتحدة هو المسؤول عن كافة الشؤون الإجرائية وشؤون السياسة فيما له

المرحلة الرابعة: إيقاف البرنامج

- نقل إلى خارج البلد جميع الموظفين المعيّنين دولياً الذين ليست لهم صلة مباشرة بعمليات الطوارئ وعمليات الإغاثة الإنسانية أو الشؤون الأمنية.
- بالنسبة للموظفين المعيّنين محلياً: ينطبق عليهم ما ورد في المرحلة الثالثة.

المرحلة الخامسة: الإخلاء

- وهذا الإجراء يتطلب موافقة الأمين العام للأمم المتحدة
- يغادر كافة الموظفين المعيّنين دولياً المتبقين
- بالنسبة للموظفين المعيّنين محلياً: ينطبق عليهم ما ورد في المرحلة الثالثة.

التنسيق الأمني مع المنظمات الأخرى

عادة ما تتطلع المنظمات الإنسانية الأخرى للنظام الأمني بالأمم المتحدة للحصول على معلومات متعلقة بالأمن وللتنسيق غير الرسمي. وفي كثير من الحالات، تستضيف الأمم المتحدة اجتماعاً تنسيقياً أمنياً دورياً يتم دعوة المنظمات الإنسانية الأخرى لحضوره. وعادة ما تتيح الأمم المتحدة قناة لاسلكية واحدة أو أكثر لدوائر المنظمات الإنسانية بشكل عام، وذلك للسماح لتلك المنظمات بالاتصال بصورة سهلة حول الأمور الأمنية في حالة الحاجة الماسة.

ويجوز أيضاً تقديم إحاطة أمنية كجزء من جدول الأعمال في الاجتماعات العامة للتنسيق مع المنظمات الإنسانية. وعادة ما يتم تقديم مثل هذه الإحاطة بواسطة مسؤول أمني في الأمم المتحدة أو بواسطة مسؤول عن قوة حفظ السلام الدولية، إن كان موجوداً.

يحدد ملحق 41 قائمة بالخيارات للتعاون الأمني بين الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية، كما تم الموافقة عليها من قبل اللجنة الدائمة بين الوكالات التابعة للأمم المتحدة.

إشراك المنظمات الأخرى في الترتيبات الأمنية للأمم المتحدة

– يغادروا مركز العمل في إجازة خاصة مدفوعة الأجر، أو

– ينقلوا إلى منطقة آمنة داخل البلد مع ما يقرب من 20 يوماً من بدل الإقامة اليومي، و

– يحصلوا على ما يصل إلى راتب ثلاثة أشهر مقدماً، و في حالة الضرورة، منحة لتغطية مصروفات المواصلات لأنفسهم ولتابعيهم القانونيين.

41. التعاون الأمني بين الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية: قائمة الخيارات⁰⁴

تم الاتفاق على ما يلي في إحدى فرق العمل التابعة للجنة الدائمة بين الوكالات التابعة للأمم المتحدة حول أمن الموظفين في عام 2001، وتم التصديق عليها من قبل الفريق العامل التابع للجنة الدائمة بين الوكالات في يناير/كانون الثاني 2002⁴¹. وهذا يعرف باسم قائمة الخيارات للتعاون الأمني بين الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية.

إن المنظمات غير التابعة للأمم المتحدة غير مُلزَمة بقرارات فريق إدارة الأمن حول السياسة الأمنية للأمم المتحدة وهي ليست شريكة رسمية. لكن ينبغي على المنظمات التابعة للأمم المتحدة وشريكاتها من المنظمات الحكومية وغير الحكومية في عمليات إنسانية محددة أن توافق على التعاون العملي الذي يتلاءم مع أي وضع ميداني محدد. ومن شأن هذا أن يتضمن اختيار الدرجة، وفقاً لتكليف/مهمة الوكالة أو المنظمة ونطاق مشاركتها العملياتية، التي تلزم بها نفسها بالمشاركة فيما يلي:

اختيار النقاط المحورية الأمنية الميدانية للمنظمات الحكومية/غير الحكومية: تقوم المنظمات الحكومية/غير الحكومية الشريكة مع منظمات الأمم المتحدة بالاختيار بنفسها واحدة أو عدداً محدوداً من النقاط المحورية الأمنية الميدانية.

عقد منتديات موسعة للتعاون الأمني الميداني على فترات منتظمة بين الفاعلين الإنسانيين على مستويات المنطقة والدولة والمكتب الفرعي وذلك

⁴⁰ يتصرف من كتيب عمليات الطوارئ الميدانية ببرنامج الغذاء العالمي، 2002، صفحة 312

⁴¹ ضم فريق العمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، مفوض الأمم المتحدة السامي للاجئين، منظمة اليونيسيف، المنسق الأمني للأمم المتحدة، برنامج الغذاء العالمي، مكتب منسق الشؤون الإنسانية، والمنظمة الدولية للهجرة والمجلس الدولي للوكالات التطوعية، منظمة إنتر أكشن (المجلس الأميركي للعمل الدولي التطوعي) اللجنة التوجيهية للاستجابات الإنسانية، وبعض الجهات المدعوة مثل اللجنة الدولية للصليب الأحمر. ويحمل تقريرها الموجز عنوان "التعاون الأمني الميداني بين الأمم المتحدة والمنظمات غير التابعة للأمم المتحدة"، تقرير لمستشار فريق العمل المعني بأمن الموظفين في المجموعة العاملة التابعة للجنة الدائمة بين الوكالات، وهو متاح على شبكة الإنترنت في موقع <http://www.humanitarianinfo.org/iasc/prodsec01.doc> أو باستخدام محرك بحث.

بصورة عامة، لا تكون الأمم المتحدة مسؤولة عن أمن أي منظمة. ولكن في عام 1996 أصدرت الأمم المتحدة توجيهاً³⁹ حول إشراك الموظفين الدوليين التابعين للمنظمات الحكومية والمنظمات غير الحكومية (تلك التي تعتبر شركاء منفذين للأمم المتحدة) في الترتيبات الأمنية للأمم المتحدة. وينبغي على أي شريك منفذ مهتم بإشراك موظفيه الدوليين في الترتيبات الأمنية للأمم المتحدة في مركز عمل معين أن يقدم طلباً للمسؤول المعين التابع للأمم المتحدة فيما يتعلق بالأمن في مركز العمل ذلك.

في حالة موافقة المسؤول المعين، يقوم بإعداد مذكرة تفاهم تمهيدية بين الأمم المتحدة والشريك المنفذ، باستخدام نموذج مذكرة التفاهم الذي يوفره المنسق الأمني للأمم المتحدة. ويلزم على الشريك المنفذ أن يوافق على الاشتراك في تحمل تكلفة أية ترتيبات أمنية، بما في ذلك تكاليف الإخلاء. ويجب عليه أن يوافق على ما يلي:

- التشاور مع المسؤول المعين ومساعدته في كل الأمور المتعلقة بالترتيبات الأمنية
- الانصياع الكامل لتعليمات المسؤول المعين فيما له صلة بالأمور الأمنية
- ضمان إمداد المسؤول الأمني بقوائم مُحدّثة بأسماء الموظفين الدوليين وعناوينهم
- إبلاغ المسئول المعين بأية حوادث لها تداعيات أمنية.
- تقديم المساعدة في السفر لموظفي الأمم المتحدة، في الحالات التي يكون فيها ذلك ممكناً
- وبعض الترتيبات الأخرى المعينة.

³⁹ التوجيه الأمني حول إشراك الموظفين الدوليين العاملين في المنظمات الحكومية والمنظمات غير الحكومية في الترتيبات الأمنية للأمم المتحدة، المنسق الأمني للأمم المتحدة، 1996

وشريكاتها من المنظمات الحكومية/وغير الحكومية التي تعمل في نفس المنطقة؛

• الفاعلون الإنسانيون ملتزمون بالتعاون الأمني باستخدام إجراءات الاتصالات القياسية، وإلى المدى الممكن، وإمداد الموظفين بمعدات اتصالات متوافقة.

التعاون والتشاور في التدريب الأمني: تقوم كل المنظمات التابعة للأمم المتحدة وشريكاتها من المنظمات الحكومية/وغير الحكومية (على مستوى المقر الرئيسي والمستوى الميداني) تقوم بتنفيذ التدريب الأمني بالتعاون و/أو التشاور مع الوكالات الأخرى إلى المدى الممكن، وتسعى إلى زيادة طاقتها الخاصة بالتدريب الأمني على كافة المستويات.

تبادل المعلومات: يتم تبادل المعلومات المتعلقة بالأمن بين المنظمات التابعة للأمم المتحدة وشريكاتها من المنظمات الحكومية/وغير الحكومية مع احترام الطابع الإنساني للمشاركين وأيضاً السرية المطلوبة عند التعامل مع المعلومات الحساسة

تحديد المعايير الأمنية الدنيا: تشترك المنظمات التابعة للأمم المتحدة وشريكاتها من المنظمات الحكومية/وغير الحكومية في تحديد المعايير الأمنية الدنيا والاتفاق على كيفية تطبيقها، تلك المعايير التي يتم تكييفها تبعاً للظروف المحلية مع الأخذ في الاعتبار المعايير الموجودة بالفعل، بما في ذلك، على سبيل المثال، معايير العمل الأمنية الدنيا التابعة للأمم المتحدة والملزمة بالنسبة للأعضاء في نظام الأمم المتحدة.

السعي نحو الالتزام بالقواعد الأساسية الإنسانية المشتركة: التعاون الأمني بين المنظمات التابعة للأمم المتحدة وشريكاتها من المنظمات الحكومية/وغير الحكومية في العمليات الميدانية المحددة، إلى المدى الممكن، بناء على احترام للقواعد الأساسية المشتركة المطورة محلياً للأعمال الإنسانية.

من أجل التطرق لقضايا الأمن العملية ذات الاهتمام المشترك. وعادة ما تضم تلك المنتديات ما يلي: المسؤول المعين، مسؤول الأمن الميداني، المنسق الأمني للمنطقة أو من يعينه المسؤول المعين، وأعضاء فريق إدارة الأمن بحسب الحالة، النقاط المحورية الأمنية الميدانية التابعة للمنظمات غير الحكومية، مندوبي المنظمات الحكومية، مندوبي حركة الصليب الأحمر. ويجوز اختيار الرئيس على أساس تناوبي.

تضمين المخاوف الأمنية للموظفين في النداءات الموحدة: يجوز أن تتضمن النداءات الموحدة مشروعاً لتغطية الموارد الإضافية التي من المحتمل أن يتطلبها التعاون المعزز حول أمن الموظفين من قبل الوكالات والمنظمات الممثلة في فريق العمل مثل الاتصالات والتدريب

الوفاء بالاحتياجات المشتركة المتعلقة بالأمن: تشارك المنظمات التابعة للأمم المتحدة وشريكاتها من المنظمات الحكومية وغير الحكومية الملتزمة بالتعاون الأمني تشارك، إلى المدى العملي، في الوفاء بالاحتياجات التي يتم الكشف عنها والمتعلقة بأمن مجتمع المنظمات الإنسانية⁴²، بما في ذلك التكاليف، وفقاً لنطاق مشاركة كل منها.

تبادل الموارد: تقوم المنظمات التابعة للأمم المتحدة وشريكاتها من المنظمات الحكومية/وغير الحكومية التي تتعاون في العمليات الميدانية الإنسانية تقوم بتطوير مخزون محلي لتبادل الموارد البشرية والمادية المتخصصة المتعلقة بالأمن.

تسهيل الاتصالات بين الوكالات: بين المنظمات التابعة للأمم المتحدة وشريكاتها من المنظمات الحكومية/وغير الحكومية بواسطة:

• المسؤول المعين الذي يدعو، لدى السلطات المختصة، لاستخدام معدات الاتصالات في إطار الاتفاقيات الدولية القائمة؛

• الهيئة ذات الصلة بالموضوع التابعة للأمم المتحدة التي تتفاوض مع السلطات حول تردد مشترك للتعاون الأمني للمنظمات التابعة للأمم المتحدة

⁴² يشير مصطلح "مجتمع المنظمات الإنسانية" هنا إلى جميع الفاعلين الإنسانيين في منطقة معينة ممن يتطرقون لنفس الاهتمامات الإنسانية.

- معلومات الاتصالات: قوائم الاتصال، الترددات، إلخ
- ونش/رافعة
- قضيب واقية الصدمات الأمامية
- مئشاق
- مطفأة حريق
- صواميل عجلة التثبيت
- مفاتيح الربط
- مفك
- مصهرات احتياطية
- خريطة
- بوصلة
- مثلث تحذير
- علامات تحديد أو راية
- وثائق السيارة شاملة:
 - وثائق الملكية
 - وثائق التصريح
 - شهادة التأمين
 - سجل السيارة (لتسجيل الرحلات التي قطعتها السيارة): وهذا يتضمن أعمدة للتاريخ، موقع البدء، وقت المغادرة، قراءة الكيلومتر عند المغادرة، الوجهة المقصودة، وقت الوصول، قراءة الكيلومتر عند الوجهة المقصودة، الغرض من الرحلة، اسم السائق، التوقيع
 - دليل السيارة
- بطاطين
- طعام (إذا كنت تسافر في رحلات طويلة، أو إذا كانت التأخيرات محتملة)

42. معدات السيارات

إذا كانت السيارات مصانة على نحو صحيح ومجهزة بتجهيزات مناسبة، فإنها تكون أقل احتمالاً للتعطل، وأكثر سهولة للإصلاح في حالة تعطلها فعلاً. ومن الممارسات الجيدة لأي عملية ميدانية أن تضع قائمة قياسية لمعدات السيارات، تكون مناسبة للظروف المحلية، ثم تضمن أن تكون كل السيارات مزودة بهذه التجهيزات في كافة الأوقات.

إن هذه مسألة أمنية، حيث أن السيارة التي تتعطل في منطقة خطيرة تعرض ركابها للمخاطر.

هذا وسوف تختلف المعدات الصحيحة تبعاً للظروف. وعليك أن تختار من القائمة التالية أو تضيف إليها أو تحذف منها:

- إطاران احتياطيان (الإطار الواحد ليس كافياً في المناطق الصعبة أو الخطيرة)
- صفيحة ماء (20 لتراً)

- صفيحة من الوقود الاحتياطي (20 لتراً)

- مرفاع، ملفاف عجلات وأية أدوات أخرى لتغيير الإطارات

- حبل للقطر

- عدة الإسعافات الأولية (ربما تكون عدة الإسعافات الأولية الكبيرة (حجم حقيبة السفر) لازمة في بعض المناطق)

- مصابيح ضوئية احتياطية

- مشعل/مصباح جيب وبطاريات احتياطية

- زيت محرك احتياطي

- سلاسل للجليد

- مكشطة جليد

- الألواح التي تناسب القيادة في الرمال

- لاسلكي ذو تردد عال جداً

- لاسلكي ذو تردد عال

تستخدم منظمات إنسانية قليلة السيارات المصفحة في حالات نادرة. حيث أن معظم المنظمات الإنسانية تتبنى وجهة النظر القائلة أنه إذا كان الموقف الأمني متدهوراً لدرجة أنه يستلزم استخدام سيارات مصفحة، فعندئذ فإنه من الخطورة الشديدة العمل هناك على الإطلاق. لاحظ أن السيارات المصفحة لا توفر الحماية ضد بعض الأسلحة، بما في ذلك الألغام المضادة للدبابات والرصاص الخارق للدروع والقنابل اليدوية والصواريخ المضادة للدبابات، والإصابات المباشرة من القذائف. وهذه السيارات مرتفعة الثمن، وثقيلة وتتطلب تدريباً خاصاً لقيادتها

بالإضافة إلى الفهرس وجدول المحتويات، يمكنك أن تبحث عن الكلمات أو العبارات باستخدام خاصية 'البحث' في برنامج وورد. انقر على 'تحرير'، ثم 'بحث'، أو اضغط على زر Ctrl ثم اضغط على الحرف 'F'.

الفهرس

للقفز إلى رقم الصفحة التي تريد، استخدم وظيفة 'الانتقال إلى'. انقر على 'تحرير'، ثم 'الانتقال إلى' أو اضغط على زر Ctrl ثم اضغط على الحرف 'G'.

الإسعافات الأولية	
التدريب	24
العدة	24
الإسعافات الأولية	
تجهيزات	86
الأسلحة	140, 116, 89, 84, 39, 37, 14
الإصابات	124, 117, 108, 58, 54
الإصابات الجماعية	58, 54
الأصول العسكرية	29
الاضطراب الإجهادي بعد الصدمة	44
الإعادة القسرية	90
الاعتداء	116
الاعتقال	115
الإعداد الطبي	23
الإعلام	93, 42
أثناء التعليق أو الإخلاء	49
بعد الحوادث الأمنية	46
خلال إغلاق البرنامج	51
الأعمال القتالية	119
الاغتصاب	131, 14
الأفخاخ المتفجرة	129
الأقرباء	
سجلات الأقرباء	21
الأقفال	40
الألغام	129, 90
الأمان ضد الحريق	39
الأمم المتحدة	
الإجراءات الأمنية	150
الدور في الإخلاء	48
الشبكة المتكاملة لنظم المعلومات الإقليمية	104
اللجنة الدائمة بين الوكالات (.....)	153, 55
المراحل الأمنية	151
المسؤول المعين للأمن	150
المنسق الأمني	153, 151, 150
النداءات الموحدة	154
النظام الأمني	153, 150, 28
فريق إدارة الأمن	153, 150
قائمة الخيارات	153, 55
قائمة الخيارات	152
مذكرة التفاهم	153
مذكرة تفاهم	49
مراكز المعلومات الإنسانية	105
معايير العمل الأمنية الدنيا	154, 151
نظام الأمن	55
الأمن - تعريف	13
الأمن المالي	122, 79, 39, 21
الحاجة إلى محاسب منذ البداية	79, 39

اتفاقية الشراكة الإطارية (دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية)	42
إجراءات التشغيل الموحدة	53
إجراءات اللاسلكي	96, 87
أجهزة الإنذار	132, 83, 64
أجهزة إنذار	80, 74
أجهزة متفجرة مرتجلة	116
إدارة الموارد البشرية - الجوانب الأمنية	53
أدوات الإنذار	35
أرشيف	51
استخلاص المعلومات	
بعد حادث الاختطاف	126
استخلاص المعلومات بعد الإخلاء	49
إعداد التقارير	141, 135
أقرب الأقارب	
إبلاغ أقرب الأقارب	115
إبلاغ الأقارب	94
سجلات أقرب الأقارب	94
أقرب الأقرباء	
إبلاغ أقرب الأقرباء	45
الأبجدية الصوتية	99
الإبلاغ	44
الاتصالات	154, 151, 147, 146, 96, 37, 22
الاتصالات	21
الاتصالات السلكية واللاسلكية	34
الإجراءات التأديبية	55
الإجهاد	143
الإجهاد	101, 44, 36
الإجهاد	146
الإحاطة الأمنية	106, 20, 11
الاحتجاز	115
الاحتياط	122
الاختطاف	140
الاختطاف	126, 116, 54
السيارات	124
الطائرات	125
الإخلاء	75, 46
الإخلاء الطبي	129
الأدلة الأمنية	136
الإرهاب	134
الإرهاب	102
الاستجواب	
بعد إغلاق البرنامج	51
بعد نهاية العقد	96
الاستعداد للميدان	16
الإسعافات الأولية	129
الإسعافات الأولية	34

52	الجوانب الأمنية للمركز الرئيسي
50	الجوانب القانونية لإنهاء البرنامج
50, 19, 18	الجوانب القانونية للتوظيف
82, 39	الحراس
43	الحماية القانونية لعمال الإغاثة
108, 96, 71, 44, 42	الحوادث
44	الحوادث التي كادت أن تقع
135	الحوادث التي كانت على وشك الوقوع
54, 45	الحوادث الخطيرة
54	الحوادث اللافتة للانتباه
45	تحليل الحوادث
44	تقارير الحوادث
44	الحوادث التي كادت أن تقع
135	الحوادث التي كانت على وشك الوقوع
45	الحوادث المميتة
79	الخزائن
64	الخزينة
136, 52, 25, 16, 15	الخطة الأمنية
54	الدعوة لمنطقة عمليات المنظمات الإنسانية
136	الدليل (الدليل الأمني)
17, 15, 12	الدليل (الدليل الأمني)
80	الدليل (الدليل المالي)
52, 17, 15	الدليل الأمني
42	الرؤية
101, 36	الراحة والاستجمام
68, 41	الرشاوى
	الزائرون
83	تعليمات للحراس
64	الزائرون
35	الوصول
73	بطاقة اتصال الطوارئ
119, 63	الزلازل
	الزوار
40	الوصول
40	بطاقات اتصال الطوارئ
11	تهديدات إلى
21	السجلات الحساسة
, 122, 118, 92, 82, 79, 65, 46, 39, 35, 21, 15, 14	السرقية
132	
83	السطو
77, 48, 30	السفارات
41	السفر
151, 138	الإجراءات
79	تغيير الطريق والوقت
124, 111	قرار السفر
150	نسق التصريح
47, 26, 18	السكان المحليون
68	السكان المحليين
55, 13	السكان المحليين
78	السكان المحليين
128	السلب
47	السلطات
143, 31	السلطات المحلية
26	السلطات المحلية
49	السلطات المحلية
38	السيارات
124	اختطاف السيارات
39	السيارات المدرعة
156, 124, 111	السيارات المصفحة
155	معدات السيارات
139	السياسة الأمنية

22	الحاجة لمحاسبات من البداية
122, 76, 55, 40, 21	السجلات المحاسبية
80	الأمن ضد الحريق
98	الأموال
22	الأموال النقدية
36, 34	الانضباط
121, 120	الانفجارات
46	الإيقاف
23	البرمجيات
88, 54, 45, 38, 24, 22	التأمين
88	التأمين ضد مخاطر الحرب
133	التحرش الجنسي
92	التحكم في الجرد
21	التحكم في المخزون
57, 53, 19, 11, 10	التدريب
22	إدارة
86	الإسعافات الأولية
80	الأمن ضد الحريق
	التعاون بين الأمم المتحدة/المنظمات الحكومية/المنظمات غير الحكومية
154	التمويل بداخل الأمم المتحدة
154	الحراس
83	المدرّبون
58	المدرّبين
58	سياسة التدريب
147	للمديرين الميدانيين
58	للمديرين في المقر الرئيسي
146, 19	للموظفين الميدانيين
89	متطلبات التأمين
	التدريبات
31	المشاركة في التدريبات
51	التسليم
104, 22, 18	التعيين
126, 66, 13	التفاوض
33	التقييم
50	التقييم
57	التقييم
101, 49, 25, 16	التقييم الأمني
152, 151, 31, 28	التنسيق الأمني
152, 151, 31, 28	التنسيق حول الأمن
148, 139, 137, 44, 14, 10	التهديد
106	الإحاطة حول التهديدات
147, 58, 20	التدريب
93	التهديدات بسبب الشائعات
35	التهديدات للموظفات
41	الرشاوى والتهديدات
102	تقييم التهديدات
	التهديدات
88	التهديدات من القوات العسكرية
45	تقييم التهديدات
118	تهديدات القنابل
47	نتيجة للإخلاء
82	التوظيف
60	التوعية ضد مخاطر الألغام
	الجانب الطبي
24	الصحة والنظافة الصحية
108, 35, 34, 33, 14	الجريمة
80, 42	الجهات المانحة
30, 27	الجهات المانحة
56	الجهات المانحة
92	الجهات المانحة

12	كبار المديرين
25	كبار المديرين
	المديرين
20	كبار المديرين
151	المراحل الأمنية (الأمم المتحدة)
76	المراقب
151, 121	المراقبون
150	المسؤول المعين للأمن (الأمم المتحدة)
	المساكن
80	احتياطات الحريق
100	المولدات
86	عدد الإسعافات الأولية
139	المستشار الأمني
53, 31, 28, 12	المستشار الأمني
63	المستودعات
68	المشتريات
41	المشتريات
109	المصابين
79	المصرف
55	المعايير والمدونات
	المعدات
73	الشخصية
74	الفريق
	المعدات
21	عامة
	المعلومات
40	أمن المعلومات
154, 31, 27, 25	تبادل المعلومات
25	تجميع المعلومات
40	المعلومات الحساسة
40	المعلومات الحساسة
40	المعلومات الحساسة
57	المعلومات الحساسة
88	المعلومات الحساسة
154	المعلومات الحساسة
40	المفاتيح
17	المفاوضات
63, 58, 22	المكاتب
28	المكتب الأمني للمنظمات غير الحكومية في أفغانستان
60	المكتب الأمني للمنظمات غير الحكومية في أفغانستان
137	الملابس
131, 36, 34	الملابس
141	الملاجئ
138, 121, 120, 64	الملاجئ
50	الممثلات- التلخص منها
55	المنسق الأمني للأمم المتحدة
30	المنظمات غير الحكومية المحلية
19	المنهج
147	للمديرين الميدانيين
146	للموظفين الميدانيين
70, 35	الموظفات
	الموظفون
58	الاستعانة بالموظفين المتمرسين
156	التدريب
70, 36, 35	الموظفات
21	الموظفون الأميون
53, 18	أهمية الموظفين الجيدين
34	سلوك الموظفين
21	الموظفون الأميون
107, 78, 9	الموظفون الوطنيون
68	الإجهاد

52, 15	السياسة الأمنية
104	الشبكة المتكاملة لنظم المعلومات الإقليمية
63	الشرطة
85, 68, 66, 44, 27	المحلية
30	الشرطة الدولية
43	الشركاء
30	الشركاء المحليون
55	الضابط المناوب
20	الضغوط
	الطبي
93, 73	الإخلاء
93	حالات الطوارئ
119	الطلاقات
134	العثور على أسلحة
21, 19	العقود
76, 48	أثناء الإخلاء
19	العقود القياسية
23	العقود النموذجية
50	إنهاء العقود
19	العقود القياسية
23	العقود النموذجية
124, 85, 69, 66, 54, 28, 27	العلاقات المدنية-العسكرية
32	العلاقة بين الميدان والمقر الرئيسي
131	العنف الجنسي
91	أغنام
140, 126, 116	الغنية
68, 41	الفساد
35	الفنادق - التدابير الوقائية الأمنية
81	الفنادق- الاحتياطات الأمنية
122	الفيضانات
89, 54	القانون الإنساني الدولي
110	القصف الجوي
116	القنابل
64	القنابل
118	القنابل
123	القنابل اليدوية
	القوات العسكرية
27	المحلية
66	القوافل
150, 71	القيادة
68	الكشف عن الفساد
36	الكمائن
120, 111, 65	الكمين
153, 55	اللجنة الدائمة بين الوكالات
90, 43	اللجنة الدولية للصليب الأحمر
63, 22	المباني
105	المجموعة الدولية المعنية بالأزمات
55	المحفوظات (الأرشيف)
10	المخاطر
54	المخاطر القانونية
15	المخاطرة
60	المختصرات
131	المخدرات
35	المخدرات
131	المخدرات
55	المدونات والمعايير
52, 12, 10	المدنيون
147, 58	التدريب
110	المدنيون الأعلى
52	المدنيون الأكبر
54, 51	المدنيون الكبار

74	درع للجسم
52	دليل (الدليل الأمني)
11	دليل (الدليل الأمني)
11	دليل الأمن
146	دليل التدريب على الأمن
58, 20, 12, 9	دليل التدريب على الأمن
12	دليل أمني
148	رسم بياني لتأثير التهديد
58	ريدأر RedR
21	سجلات الأفراد
34	سلوك الموظفين
40	شارات الهوية
104	شبكة الإغاثة
	شرطة
31	المحلية
30	دولية
31	شركات الأمن الخاصة
39	شركات الأمن الخاصة
82	شركات الأمن الخاصة
100	شفرة الإكراه
37	ضابط مناوب
	طبي
85	الصحة والنظافة الصحية
45	حالات الطوارئ
14	طريقة الحماية للأمن
14	طريقة الردع للأمن
13	طريقة القبول للأمن
33	عمل الفريق
117	غشاء الانفجار
54	فدية
127, 126	فريق إدارة الأزمات
126, 54	فريق إدارة الأزمات
52	فريق إدارة الأزمات
127	فريق إدارة الأزمات
140	فريق إدارة الأزمات
153, 150	فريق إدارة الأمن (الأمم المتحدة)
41	فريق إدخال
24	فصيلة الدم
21	فصيلة الدم
	قائمة الخيارات للتعاون الأمني بين الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية
153, 152, 55	الحكومية
	قوات الأمن
27	المحلية
27	قوات الأمن المحلية
	قوات أمنية
28	دولية
	قوات عسكرية
28	دولية
28	قوات عسكرية دولية
19	قوانين التوظيف ونزاعاته
19, 18	قوانين التوظيف ونزاعاته
50	قوانين ونزاعات العمل
96	كود منظمة الناس في المساعدات
12	مجلس إدارة منظمة إنسانية
10	مخاطر
12	مخاطر قانونية
33	مدونة السلوك
17, 15	مدونة السلوك
35	مدونة السلوك
55	مدونة السلوك
55	مدونة السلوك

87, 77, 48	الإخلاء
89	التأمين
18	التعيين
137	التهديدات للموظفين الوطنيين
137	الخطة الأمنية
25	تجميع المعلومات
	الموظفين
47	النقل أو التخفيض
50	إنهاء العقود
	الموظفين الوطنيين
77, 76	الإخلاء
122, 100, 75	المولدات
64	المولدات
85	النظافة الصحية
75, 46	النقل
133	النقود
79	النقود
77	النهب
118	الهجوم الإشعاعي
118	الهجوم البيولوجي
118	الهجوم الكيميائي
88	الهواتف المتصلة بالأقمار الاصطناعية
76, 66	الوثائق الحساسة
23	الوثائق القياسية
70	الوعي الثقافي
	أماكن الإقامة
39	الحراس
	أماكن الإقامة
23	المكان والنوعية
63	أماكن الإقامة
97	أمن الاتصالات
87	أمن الحاسوب
33	أموال نقدية
91, 43	انتهاكات حقوق الإنسان
61, 37	برامج الحاسوب
57	بروتوكول منظمة إنتر أكشن للتعاون الميداني
40, 22	بطاقات اتصال الطوارئ
73	بطاقة اتصال الطوارئ
58	بيوفورس Bioforce
79	تدقيق الحسابات
33, 18	تصميم البرنامج - الجوانب الأمنية
47	تعليق البرنامج
129	تعليم مخاطر الألغام
32	تقارير الأوضاع
141	تقارير الوضع
32	تقديم التقارير
18	تكافؤ الفرص
	تهديد
11	التهديدات للزوار
	جرائم الحرب
91, 43	الإبلاغ
40	السجلات
131	جهاز إنذار
118	حشود الجماهير
61	حقوق طبع هذا الدليل
75	خزينة
54	خطط الطوارئ
31	خطط الطوارئ
61	دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية
ii	دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية
61	دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية

مكان الإقامة	59
المكان والنوعية	146
مكتب أمن المنظمات غير الحكومية بأفغانستان	56
مناسبات الوداع	50
منطقة عمليات المنظمات الإنسانية	153
منظمة العفو الدولية	49
منظمة رصد حقوق الإنسان	105
موت أحد الموظفين	17
نقاط التفتيش	56
نقد	76
نقص المناعة البشرية/ الإيدز	154 , 151
هاتف متصل بالأقمار الاصطناعية	100 , 88 , 87 , 40 , 38
وثائق حساسة	91
وصف الوظيفة	34
مدونة السلوك	59
مدونة السلوك	146
مدونة العاملون في المساعدات الإنسانية	56
مدونة سلوك	50
مذكرة التفاهم (الأمم المتحدة)	153
مذكرة تفاهم (الأمم المتحدة)	49
مراكز المعلومات الإنسانية	105
مساحة العمل الإنساني	17
مشروع سفير	56
معايير العمل الأمنية الدنيا (الأمم المتحدة)	154 , 151
معلومات حساسة	100 , 88 , 87 , 40 , 38
مفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان	91
مقر الإقامة	
إغلاق الأبواب	34

دائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية

eCHO

المساعدات الإنسانية



المفوضية الأوروبية