

# العمل الإنساني الدولي

## دليل القائد والمتطوع للعمل الإنساني



تأليف

د / سلمان بن عبدالله المطيري

تقديم

معالي الدكتور / عبدالرحمن بن عبد العزيز السويف

رئيس الهلال الأحمر السعودي - سابقاً

البروفيسور / فوزي أوصديق

رئيس المنتدى الإسلامي للقانون الدولي الإنساني - منظمة التعاون الإسلامي

أستاذ القانون الدولي والمنظمات الدولية - جامعة السوريون

١٤٤٧ هـ سلمان بن عبدالله المطيري

المطيري، سلمان بن عبدالله

العمل الانساني الدولي دليل القائد والمقطوع للعمل الإنساني.

المطيري، سلمان بن عبدالله - ط.1 .- الرياض، ١٤٤٧ هـ

ص ١٥٨ × ٢٤ سم

رقم الإيداع: 1447/10286

ردمك: 978-603-06-2137-8

الطبعة الأولى

١٤٤٧ هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## الفهرس

6	كلمة معالي الدكتور عبدالرحمن السويف
8	كلمة البروفيسور / فوزي أوصيديق
10	مقدمة المؤلف
13	شكر وتقدير
14	<b>الفصل الأول: الأسس والمفاهيم الجوهرية في العمل الإنساني الدولي</b>
21	<b>الفصل الثاني: الإطار القانوني والحقوقي للعمل الإنساني الدولي</b>
27	<b>الفصل الثالث: البروتوكولات والمعايير الدولية في العمل الإنساني</b>
34	<b>الفصل الرابع: المنظمات الدولية في مجال العمل الإنساني</b>
41	<b>الفصل الخامس: الدبلوماسية الإنسانية والتواصل الثقافي</b>
48	<b>الفصل السادس: إدارة الأزمات والكوارث الدولية</b>
56	<b>الفصل السابع: مهارات العمل التطوعي الميداني في البيئات الدولية</b>
66	<b>الفصل الثامن: حقوق ومسؤوليات المتطوع في العمل الإنساني الدولي</b>
73	<b>الفصل التاسع: الاتزان النفسي في العمل الإنساني الدولي</b>
80	<b>الفصل العاشر: التقييم وقياس الأثر الإنساني في العمل الدولي</b>
89	<b>الفصل الحادي عشر: الرقمنة والذكاء الاصطناعي في العمل الإنساني الدولي</b>
96	<b>الفصل الثاني عشر: التجربة السعودية في العمل الإنساني الدولي</b>
100	<b>الفصل الثالث عشر: خارطة الطريق نحو الاحتراف في العمل الإنساني الدولي</b>
106	<b>الفصل الرابع عشر: طريق الجمعيات المحلية نحو العمل الإنساني الدولي</b>
115	<b>الفصل الخامس عشر: الأثر الاستراتيجي للعمل الإنساني الدولي</b>
119	<b>الفصل السادس عشر: مستقبل العمل الإنساني الدولي في ظل التحولات العالمية</b>
123	<b>الفصل السابع عشر: قصص ملهمة في العمل الإنساني الدولي</b>
141	<b>الملاحق</b>
154	<b>المراجع المؤسسية والمنصات الوطنية والدولية.</b>

# العمل الإنساني الدولي

## دليل القائد والمتطوع للعمل الإنساني

تأليف

د / سلمان بن عبدالله المطيري

تقديم

معالي الدكتور / عبدالرحمن بن عبدالعزيز السويلم

رئيس الهلال الأحمر السعودي - سابقاً

البروفيسور / فوزي أوصديق

رئيس المنتدى الإسلامي للقانون الدولي الإنساني - منظمة التعاون الإسلامي

أستاذ القانون الدولي والمنظمات الدولية - جامعة السوربون



## **كلمة معالي الدكتور عبدالرحمن السويلم رئيس الهلال الأحمر السعودي سابقاً**

الحمد لله رب العالمين، والصلوة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين. وإنه لمن دواعي سروري أن أقدم لهذا الكتاب المميز والموسوم: «العمل الدولي: دليل القائد والمتطوع في العمل الإنساني الدولي»، لمؤلفه الدكتور سلمان بن عبد الله المطيري وهو عمل علمي رصين يتناول جوهر العمل الإنساني الدولي في ظل المتغيرات العالمية، وانحسار كثير من القيم التي قامت عليها الأديان ومبادئ اتفاقيات جنيف، والاتفاقيات الدولية مما يعزز أهمية هذا الكتاب وضرورته في هذا الوقت الحرج. وتزداد قيمة هذا العمل مع كون المملكة العربية السعودية إحدى أبرز الدول التزاماً بالقيم والاتفاقيات الدولية، ولها سجل مشرف في تقديم المساعدات الإنسانية والتدخلات الفاعلة أثناء الكوارث والأزمات، بفضل الله عز وجل ثم توجيهات قيادتنا الرشيدة بقيادة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز، وسمو ولي عهده الأمين الأمير محمد بن سلمان حفظهما الله.

لقد بذل المؤلف جهداً علمياً مقدراً ليكون هذا الكتاب منارةً للعمل الإنساني الدولي، ومرجعاً مهمًا للقادة وطلاب الجامعات والعاملين في القطاع الخيري؛ فهو إضافة رصينة إلى المكتبة العربية، وجسر معرفي يربط بين المبادئ النظرية والممارسات الميدانية. وهو - بحدود علمي - من أوائل الأعمال العربية التي تناطح القائد والمتطوع معاً، مقدماً إطاراً مهنياً متكاملاً يسهم في بناء القدرات الوطنية للانخراط في العمل الإنساني الدولي بصورة منهجية وفعالة.

وقد أحسن المؤلف في بناء الكتاب عبر فصول متراقبطة تبدأ من الأسس والمفاهيم الجوهرية للعمل الإنساني، وتمتد إلى الإطار القانوني والحقوقي، ثم الدبلوماسية الإنسانية والتواصل الثقافي، وإدارة الأزمات والكوارث الدولية، ومهارات العمل الميداني، والصحة النفسية والالتزام أثناء المهام الإنسانية. كما يشتمل الكتاب على فصول متقدمة في التقييم وقياس الأثر، والتجربة السعودية الرائدة، وخارطة الطريق للجمعيات المحلية نحو العمل الإنساني الدولي، إضافةً إلى فصل نوعي عن الرقمنة والذكاء الاصطناعي في العمل الإنساني.

ومن الجوانب التي تستحق الإشادة اعتماد المؤلف منهجاً تدريبياً تطبيقياً من خلال تضمين دراسة حالة عملية في نهاية كل فصل، لتكون امتداداً معرفياً يعين القارئ والمدرب على تحويل المفاهيم إلى مهارات، والأفكار إلى ممارسات، ويسهم في تطوير الكفاءات الوطنية للمشاركة الفاعلة في الجهود الإنسانية السعودية والدولية. إن هذا الكتاب يمثل جهداً علمياً مميزاً، ورؤية وطنية صادقة، وإسهاماً معرفياً يتكامل مع ما تقدمه المملكة في رسالة الخير والعطاء، سائل الله أن ينفع به، وأن يكتب لمؤلفه الأجر والتوفيق، وأن يديم على بلادنا أنها واستقرارها وريادتها الإنسانية.



## **بقلم البروفيسور / فوزي أوصديق**

رئيس المنتدى الإسلامي لقانون الدولي الإنساني - منظمة التعاون الإسلامي  
أستاذ القانون الدولي والمنظمات الدولية - جامعة السوربون

بعد الاطلاع المعمق على هذا العمل ومقارنته محاوره مع الأدبات العربية والدولية في مجالات العمل الإنساني والقيادة والتطوع الدولي؛ يتبيّن أن الكتاب يمثل إضافة نوعية غير مسبوقة في المكتبة العربية. فقد جاء بنية علمية تجمع بين التأصيل المعرفي والخبرة الميدانية، وأسلوب يوازن بين منهجية البحث وواقعية التطبيق، مما يجعله مساهمة مؤسسية وأكاديمية مهمة جديرة بالاهتمام.

### **أولاً: فرادة الموضوع وتكامله**

يتميز هذا الكتاب بأنه الأول عربياً الذي يجمع في مؤلف واحد بين منظومة واسعة من الموضوعات المتخصصة في العمل الإنساني الدولي، من أبرزها:

- المعايير والبروتوكولات الدولية في العمل الإنساني.
  - الدبلوماسية الإنسانية وأبعادها المعرفية والعملية.
  - مهارات المتطوع الدولي وكيفية تأهيله للبيئات عالية الخطورة.
  - الاتزان النفسي والاستعداد السلوكى للعمل الميداني.
  - الذكاء الاصطناعي في العمل الإنساني الدولي ودوره في تعزيز الكفاءة والابتكار.
  - دراسات حالة تطبيقية مستمدة من الواقع الميداني.
- هذا التكامل بين المعايير العالمية، والقيادة الإنسانية، والإعداد النفسي، والتدريب العملي، يجعل الكتاب مرجعاً شاملاً لا نظير له في المكتبة العربية.

### **ثانياً: القيمة الدولية للكتاب**

يقدم المؤلف نموذجاً رائداً بدمج المراجعات الدولية المعتمدة - مثل IASCs و Sphere و CHSs وغيرها - مع التجربة القيادية والممارسة الميدانية، وهو دمج قلل أن تجتمع عناصره في مؤلف واحد، سواء في العالم العربي أو في الأدبيات الأجنبية. وبعد هذا النهج خطوة نوعية تسهم في تقريب المعايير الأممية إلى القارئ العربي والممارس الميداني.

### **ثالثاً: أصالة المحتوى وتميزه**

يمتاز الكتاب بطرحه التجربة السعودية في العمل الإنساني الدولي بوصفها نموذجاً أصيلاً وموثقاً، وهو جانب لم يعرض بهذا القدر من التنظيم والمنهجية في أعمال سابقة. كما يحضر البعد القيادي والخبرة الشخصية للمؤلف بطريقة علمية رصينة، تبتعد عن السرد غير المنهجي، وتحل محله قيمة تدريبية عالية.

### **رابعاً: منهجية شاملة وواضحة**

تأتي قوّة الكتاب من شموليته واتساع محاوره، إذ يربط بين:

- الجوانب القيادية والتنظيمية،
- المعايير الدولية،
- الدبلوماسية الإنسانية،
- المهارات النفسية والسلوكية،
- الممارسات الأمنية،
- التدريب التطبيقي،
- ودور التقنية والذكاء الاصطناعي.

كما يُثري ذلك بدراسات حالة ونماذج عملية وتطبيقات ميدانية، مما يجعل الكتاب دليلاً تدريبياً متكاملاً وليس نصاً نظرياً فحسب.

### **خامساً: الخلاصة**

إن هذا الكتاب لا يُعد مجرد مؤلف في العمل الإنساني، بل يمثل إطاراً منهجياً متكاملاً لإعداد المتطوع العربي على أساس علمية وقيادية ونفسية وميدانية، ويضع بين يديه خارطة طريق واضحة للوصول إلى مستوى المعايير الدولية. ولذلك، فهو عمل رائد، وسابقة معرفية مهمة، وإضافة تستحق الاعتراف الأكاديمي والمؤسسي على المستويين العربي والدولي.



## مقدمة المؤلف

الحمد لله رب العالمين، والصلوة والسلام على سيدنا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين.

جاء هذا الكتاب استجابةً لحاجة ملحة إلى مستوى معرفي وعملي متوازن في مجال العمل الإنساني الدولي، ولغياب مادة عربية- على حد اطلاقي- تجمع في سياق واحد بين التأصيل المعرفي، والمهارات الميدانية، والإطار القانوني، والرؤية الاستراتيجية، مع تقديم أمثلة تطبيقية تُعين القارئ على تحويل المفهوم إلى ممارسة واقعية، ومن خلال تجربتي الميدانية والإدارية، تبيّن لي أن القادة والمتطوعين والمنظمات المحلية بحاجة إلى دليل موثوق يجمع هذه العناصر مجتمعة، بلغة واضحة، ومنهجية مترابطة، وإطار عملي يسهل الفهم ويعزّز القدرة على التطبيق، وهذا الكتاب ليس مجرد مرجع نظري، بل خارطة طريق تفتح للقارئ آفاق الفهم والتطبيق، لكونه يجمع بين:

- ٠ الأساس الفكرية والقانونية التي تقوم عليها المنظومة الإنسانية.
- ٠ المهارات القيادية والميدانية التي يحتاجها القائد والمتطوع.
- ٠ منهجية عملية تعين على التأهيل للدخول في العمل الدولي.
- ٠ إبراز دور التقنية والذكاء الاصطناعي في تطوير العمل الإنساني ورفع كفاءته.
- ٠ التجربة السعودية كنموذج ملهم في العمل الإنساني الدولي.
- ٠ دراسة حالة تطبيقية بعد كل فصل تعزز المعرفة وتحولها إلى ممارسة.

ومن هنا جاء هذا العمل ليقدم مادة علمية تطبيقية مختصرة، ترتبط بالمعايير الدولية، وتستفيد من التجربة السعودية، وتدعم الفهم عبر نماذج واقعية (دراسة حالة تطبيقية) بعد كل فصل، وفيما يلي عرض موجز لفصول الكتاب:

#### **(١) الأسس والمفاهيم الأساسية للعمل الإنساني الدولي**

يعرض المبادئ الإنسانية الكبرى، وتعريف العمل الإنساني، وطبعته، وقيمه الأساسية، والإطار المفاهيمي الذي يقوم عليه عالمياً.

#### **(٢) الإطار القانوني والبروتوكولات والمعايير الدولية**

يتناول اتفاقيات جنيف، ومبادئ القانون الدولي الإنساني، والمعايير المهنية مثل Sphere، ودورها في حماية الإنسان وضبط جودة العمل الإغاثي.

#### **(٣) المنظمات الدولية العاملة في المجال الإنساني**

يعرض مكونات النظام الإنساني الدولي، وأهم المنظمات والوكالات الفاعلة، وأدوارها وطرق عملها ضمن المنظومة.

#### **(٤) الدبلوماسية الإنسانية**

يعرض مهارات بناء العلاقات الإنسانية، والتفاعل الثقافي، وإدارة التواصل داخل البيئات المتنوعة، والتعامل مع المجتمعات والمؤسسات الإنسانية.

#### **(٥) إدارة الأزمات والكوارث الدولية**

يوضح منهجيات التخطيط والاستجابة، وأساليب القيادة الميدانية، وكيف تُدار العمليات الإغاثية في البيئات المعقدة.

#### **(٦) مهارات العمل التطوعي الميداني في البيئات الدولية**

يستعرض هذا الفصل المهارات الأساسية التي تمكّن المتطلع من أداء دوره بكفاءة في الميدان الدولي والتعامل مع البيئات المتنوعة.

#### **(٧) حقوق ومسؤوليات المتطلع في العمل الإنساني الدولي**

يحدد ما للمتطلع وما عليه، من حقوق الحماية والرعاية، إلى الالتزامات المهنية والسلوكية أثناء المهام.

#### **(٨) الازlan النفسي أثناء المهام الإنسانية الدولية**

يساعد المتطلع الدولي على فهم الضغوط النفسية التي قد يواجهها، وطرق التعامل معها، والمحافظة على الازان والتماسك أثناء وبعد المهمة.

#### **(٩) التقييم وقياس الأثر الإنساني**

يعرض أهمية قياس الأثر وفق المبادئ الدولية الخمسة، وكيفية تقييم فعالية البرامج وتحسين جودتها.

**(10) الرقمنة والذكاء الاصطناعي في العمل الإنساني الدولي**

يستعرض دور التقنية الحديثة في تحليل البيانات، وتحديد الاحتياج، ودعم القرار، وتحسين كفاءة البرامج الإنسانية.

**(11) التجربة السعودية في العمل الإنساني الدولي**

يعرض تطور دور المملكة في الميدان الإنساني العالمي، وإسهاماتها الفاعلة في الاستجابة والإغاثة الصحية والإنسانية.

**(12) خارطة الطريق للانخراط في العمل الإنساني الدولي**

يوضح المهارات والمعارف والاستعدادات التي يحتاجها المتطوع أو القائد قبل الانتقال للعمل الدولي، والمسارات الممكنة لذلك.

**(13) طريق الجمعيات المحلية نحو العمل الإنساني الدولي**

يوضح كيف تتطور الجمعيات أنظمتها وإجراءاتها الداخلية لتكون مؤهلة للمشاركة في العمل الدولي بعد الحصول على الموافقات الرسمية.

**(14) الأثر الاستراتيجي للعمل الإنساني الدولي**

يفسر القيمة الأعمق للتدخلات الإنسانية، وما تركه من أثر ممتد على المجتمعات، والتنمية، والاستقرار.

**(15) مستقبل العمل الإنساني الدولي**

يقدم نظرة عامة عن الاتجاهات المستقبلية المتوقعة في الميدان الإنساني، والتحولات المحتملة على مستوى المنظومة الدولية.

واعتمدت في هذا الكتاب الأسلوب المتبّع في الأدلة المهنية الدولية، مثل دليل أسفير (Sphere) ودليل الطوارئ الصادر عن مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (UNOCHA)، إلى جانب الاستنارة بأهم المراجع العالمية في سلوك المتطوع وجودة العمل الإنساني مثل مدونة السلوك للمتطوعين (UNV)، ومدونة السلوك للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC)، والمعايير الإنساني الأساسي للجودة والمساءلة (CHS). وهي جميعها أدلة تقوم على تقديم الأطر والمعايير دون استخدام الهوامش التفصيلية في كل صفحة، ولذا جرى وضع المصادر المؤسسية الوطنية والدولية في نهاية الكتاب اتساقاً مع هذا النهج، وبما يجتذب القارئ التشتّت ويحافظ على تركيزه على الجوانب التطبيقية والرسائل العملية.

أسأل الله أن ينفع بهذا العمل، وأن يكون معيناً لكل من أراد خدمة الإنسان في أي مكان، وأن يفتح به باب فهم أوسع، واستعداد أكمل، وأثر أعمق.

**د. سلمان بن عبدالله المطيري**

## شكر وتقدير

أتوجه بخالص الامتنان لكل من أسمهم في بناء منظومة العمل الإنساني في وطني، وفي مقدمتهم خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود، وسمو ولي العهد الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز آل سعود - حفظهما الله - اللذين جعلا من خدمة الإنسان منهاجاً وطنياً وبوابة رياضة حضارية.

وأخص بالشكر مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية الذي مثل مصدراً في الاحتراف الإنساني، ونموذجاً في الرحمة المنظمة، ومرجعاً دولياً في التنسيق والإغاثة الخارجية، بما يرسّخ مكانة المملكة في ميادين العطاء الإنساني خارج حدودها.

كما أعتبر عن خالص التقدير للمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي الذي اضطلع بدور محوري في تمكين المنظمات الأهلية وتعزيز حوكمنتها ورفع كفاءتها؛ حتى أصبحت الجمعيات السعودية اليوم تعمل وفق أنظمة وتشريعات تُعد نموذجاً إقليمياً.

ولا يفوتنـي أن أوجه بالشكر إلى الجهات الإشرافية والفنـية في القطاع الحكومي التي ساهمـت في تنـظيم القطاع غير الـربـحي وتمـكـين الجمعـيات من أداء رسـالتـها باحـترافـية، وإلى جميع الجهات والمؤسسات التي أسـهمـت في نـشر ثـقـافة العـطـاء وتعـزيـز برـامـج التـطـوع دـاخـل المـملـكة وخارـجـها.

كماأشـكر كل من شـارـكـني الفـكـر أو المـيدـان أو الفـكـرة من زـملـاء العـمل الـخـبـري والـإـنسـانـي في الجمعـيات الوـطـنـية والإـقـلـيمـية، الذين يـؤـمنـون أن العمل الإنسـانـي يـزـهـرـ حين يـتـحـولـ إلى وـعيـ، فـيـصـبـحـ قـوـةـ نـاعـمةـ تـصـنـعـ صـورـةـ الـوطـنـ فيـ الـعـالـمـ.

وفي هذا المقام، يطيب لي أن أتقدّم بخالص الشـكرـ والـامـتنـانـ لـمعـالـيـ الدـكتـورـ عـبدـ الرـحـمـنـ السـوـيلـمـ علىـ تـقـديـمهـ الـكـرـيمـ لـهـذـاـ الـكـتابـ وـدـعمـهـ لـمـسـيرـتيـ الـعـمـلـيـةـ، وـلـسـعادـةـ الـبرـوفـيـسورـ فـوزـيـ أـوـصـدـيقـ - أـسـتـاذـ الـقـانـونـ الدـولـيـ عـلـىـ تـقـديـمهـ الـعـلـمـيـ وـإـسـهـامـهـ الـبـنـاءـ فـيـ إـثـرـاءـ مـحتـواـهـ، مـاـ أـضـفـيـ عـلـيـهـ بـعـدـاـ مـعـرـفـيـاـ وـقـيـادـيـاـ يـعـزـزـ قـيمـتـهـ الـعـلـمـيـةـ.

# الفصل الأول: الأسس والمفاهيم الجوهرية في العمل الإنساني الدولي



## أولاً: المقدمة

يُعد العمل الإنساني الدولي أحد أبرز مظاهر الوعي الإنساني في العصر الحديث، حيث تتلاقى فيه الرحمة بالتنظيم، والمبادئ الأخلاقية بالقواعد القانونية. فهو ليس مجرد استجابة عاطفية للمعاناة، بل منظومة متكاملة من القيم والأنظمة والآليات التي تهدف إلى حماية الإنسان وصون كرامته، في أوقات الكوارث والنزاعات والمحن، ومع تطور العلاقات الدولية، تحول العمل الإنساني من مبادرات فردية متفرقة إلى ممارسة مؤسسية عالمية تستند إلى مبادئ ومعايير معترف بها، ما يستوجب الإلمام بأسسه ومفاهيمه الجوهرية التي تشكل الإطار المرجعي له.

### ثانياً : نشأة وتطور العمل الإنساني الدولي

مِّنَ الْعَمَلِ الْإِنْسَانِيِّ بِمَرَاحِلِ مِنْتَابَعَةٍ شَكَّلَتْ بَنِيهِ الْحَدِيثَةَ، يُمْكِن تَلْخِيصُهَا فِيمَا يَلِي:

#### ١. المرحلة الأولى: البدايات الإنسانية الأولى

في المجتمعات القديمة، ظهرت مظاهر المساعدة والإغاثة بشكل عفوي، انطلقت من الشعور الإنساني الطبيعي بالمسؤولية تجاه المتضررين. وكانت هذه الجهود محدودة النطاق لكنها عبرت عن أولى محاولات الإنسان لتنظيم التكافل الاجتماعي.

#### ٢. المرحلة الثانية: التنظيم المجتمعي والإطار القيمي

مع نشوء المجتمعات المنظمة وقيام الدول، ظهرت مؤسسات محلية لتقديم العون، مثل دور الإيواء والعلاج ومؤسسات الرعاية، وترسخت قيم العدالة والرحمة والتكافل كدعائم أخلاقية للعمل الإنساني.

#### ٣. المرحلة الثالثة: التأسيس المؤسسي الحديث

شكّلت معركة سولفرينيو (1) عام 1859م نقطة تحول تاريخية بعد مشاهد المعاناة التي حفّزت على تأسيس اللجنة الدولية للصلب الأحمر، كأول منظمة إنسانية عابرة للحدود. وبتها اعتماد اتفاقيات جنيف التي أرسّت القواعد القانونية لحماية ضحايا الحروب وأعلنت ميلاد "القانون الدولي الإنساني".

#### ٤. المرحلة الرابعة: التوسيع الدولي وتعدد الفاعلين

بعد الحرب العالمية الثانية، ظهرت الأمم المتحدة ووكالاتها الإنسانية المتخصصة مثل برنامج الأغذية العالمي ومفوضية اللاجئين، إضافة إلى توسيع المنظمات غير الحكومية. وبهذا أصبح العمل الإنساني منظومة دولية متكاملة تشارك فيها جهات متعددة تحت مظلة القيم العالمية المشتركة.

#### ٥. المرحلة الخامسة: التحول الرقمي والعمل الإنساني الذكي

في العصر الحديث، دخلت التقنيات المتقدمة – كالذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات وصور الأقمار الصناعية – في مجالات التقييم والاستجابة السريعة، مما جعل العمل الإنساني أكثر فاعلية وسرعة وشفافية من أي وقت مضى.

١ معركة سولفرينيو (1859م) هي مواجهة كبرى بين القوات الفرنسية والنساوية، وُتُعد من أكثر معارك القرن التاسع عشر دموية، وقد قادت مشاهدها المرquee هنري دونان إلى الدعوة لتأسيس اللجنة الدولية للصلب الأحمر واعتماد اتفاقيات جنيف الأولى التي أرسّت أساس القانون الدولي الإنساني.  
[https://www.britannica.com/event/Battle-of-Solferino?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.britannica.com/event/Battle-of-Solferino?utm_source=chatgpt.com)

### **ثالثاً: المفاهيم الأساسية في العمل الإنساني الدولي**

يُقصد بالعمل الإنساني الدولي – وفقاً للأنظمة والاتفاقيات المعتمدة (2) – كل نشاط منظم عابر للحدود، يهدف إلى حماية الإنسان والتخفيف من معاناته أثناء الكوارث أو النزاعات، دون تمييز على أساس العرق أو اللغة أو الانتماء أو المعتقد، ويقوم هذا العمل على مجموعة من المبادئ الأساسية، أبرزها:

- **الإنسانية:** جعل الإنسان وكرامته محور الاهتمام في جميع التدخلات.
- **الحياد:** الامتناع عن الانحياز لأي طرف في النزاعات لضمان الثقة والمصداقية.
- **الاستقلال:** اتخاذ القرارات الإنسانية بمعزل عن التأثيرات السياسية أو الاقتصادية.
- **الشمولية:** إيصال المساعدة إلى جميع المحتججين دون استثناء أو تفرقة.
- **المساءلة والشفافية:** التزام المنظمات الإنسانية بالإفصاح عن مواردها ونتائجها لضمان النزاهة والثقة العامة.

### **رابعاً : أبعاد العمل الإنساني الدولي**

يمتاز العمل الإنساني بكونه متعدد الأبعاد، إذ يتقاطع فيه القانوني بالقيمي، والتنظيمي بالتنموي، ومن أبرز أبعاده:

1. **البعد الإنساني والقيمي:** حماية الحياة الإنسانية وصون الكرامة باعتبارها الغاية العليا.
2. **البعد القانوني:** استناد العمل الإنساني إلى منظومة القانون الدولي الإنساني واتفاقيات جنيف.
3. **البعد الإداري والتنظيمي:** بناء القدرات المؤسسية وإرساء قواعد الحكومة والكفاءة التشغيلية.
4. **البعد التنموي:** التحول من الإغاثة المؤقتة إلى التنمية المستدامة ودعم المجتمعات في التعافي طويلاً الأمد.
5. **البعد التقني والرقمي:** توظيف الابتكار والتكنولوجيا لتسريع الاستجابة وتحسين جودة الخدمات.

2 مجموعة من المنظمات العالمية من أبرزها: لجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC)، الأمم المتحدة – مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (UN OCHA) اتفاقيات جنيف (1949) والبروتوكولات الإضافية ، مدونة السلوك للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية في حالات الكوارث (1994)

## **خامساً : التحديات الراهنة للعمل الإنساني الدولي**

رغم التطور المؤسسي والتكنى، يواجه العمل الإنساني جملة من التحديات التي تؤثر على فاعليته، من أبرزها:

- تسبيس العمل الإنساني أو استخدامه كأداة ضغط.
- ضعف التنسيق بين الجهات المانحة والمنفذة.
- محدودية التمويل وصعوبة الاستدامة المالية.
- فجوة القدرات بين المنظمات الدولية والمحلية.
- الحاجة إلى تعزيز الحكومة والمساءلة والرقمنة في إدارة العمليات الإنسانية.

## **سادساً : أخلاقيات العمل الإنساني الدولي**

تُعد الأخلاقيات الركيزة التي تضبط أداء العاملين في المجال الإنساني، وتضمن أن تبقى الجهود موجهة لخدمة الإنسان دون انحراف. ومن أبرز الأخلاقيات المتعارف عليها:

- الالتزام بالنزاهة والمصداقية والمسؤولية.
- احترام خصوصية المستفيدين وكرامتهم الثقافية والاجتماعية.
- تجنب تضخيم المعاناة أو استغلالها لأغراض إعلامية أو سياسية.
- تعزيز روح التعاون والتكامل بين الجهات الإنسانية.
- الإخلاص في العمل والالتزام بالمبادئ المهنية العليا.

## **سابعاً : الإطار القانوني والتنظيمي للعمل الإنساني الدولي**

يقوم العمل الإنساني على منظومة قانونية معروفة باسم القانون الدولي الإنساني، وهي مجموعة من القواعد التي تهدف إلى الحد من آثار النزاعات المسلحة وحماية المدنيين. ويتضمن هذا الإطار ثلاث مستويات رئيسية:

1. **القواعد الاتفاقية:** وأبرزها اتفاقيات جنيف الأربع لعام 1949م وبروتوكولاتها الإضافية.
2. **القواعد العرفية:** وهي الممارسات الإنسانية المتكررة التي اكتسبت قوة الإلزام.
3. **الأطر الوطنية:** حيث تضع الدول تشريعاتها الداخلية لتنظيم مساهماتها الإنسانية بما ينسق مع المعايير الدولية.

### **ناماً : الفاعلون الرئيسيون في العمل الإنساني الدولي**

- تتوزع أدوار العمل الإنساني بين مجموعة من الفاعلين الرئيسيين الذين يشكلون شبكة متكاملة، من أبرزهم:
- المنظمات الدولية مثل الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة.
  - اللجنة الدولية للصليب الأحمر والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب والهلال الأحمر

### **ناسعاً : مبادئ التنسيق والشراكة في العمل الإنساني الدولي**

- يعد التنسيق بين الجهات العاملة ركيزة أساسية لتحقيق الكفاءة والعدالة في توزيع الموارد. ومن أبرز المبادئ التي تحكم الشراكات الإنسانية:
- التكامل في الأدوار بدل التنافس.
  - تبادل المعلومات لضمان الشفافية وتجنب الإزدواجية.
  - احترام الصلاحيات المؤسسية لكل جهة.
  - تبني نهج القيادة المحلية ودعم المنظمات الوطنية في الاستجابة داخل بلدانها.

### **عاشرًا : معايير الجودة والاحتراف في العمل الإنساني الدولي**

- أصبح الالتزام بمعايير الجودة من أهم مؤشرات نضج العمل الإنساني. ومن أبرز المرجعيات في هذا المجال دليل أسفير (3) (Sphere Handbook) الذي يحدد الحد الأدنى من الخدمات الإنسانية الأساسية في مجالات الصحة والمياه والإيواء والغذاء، ويؤكد على:

- الالتزام بالمبادئ الإنسانية الأساسية.
- ضمان مشاركة المستفيدين في تصميم التدخلات.
- تقييم الأثر وقياس النتائج.
- مساءلة المنظمات عن أدائها أمام المجتمعات والجهات المانحة.

3 هو مرجع دولي يحدد الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا للاستجابة الإنسانية في مجالات الصحة والمياه والإيواء والغذاء، ويهدف إلى رفع جودة العمل الإنساني وضمان كرامة المنضررين.  
المصدر: دليل أسفير: الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في الاستجابة الإنسانية، ط: الرابعة (2018)

## **الحادي عشر: القيم الجوهرية التي يقوم عليها العمل الإنساني الدولي**

القيم هي البعد الأعمق في بنية العمل الإنساني، فهي التي تمنحه معناه وتضبط سلوكه. ومن أهم هذه القيم:

1. الكرامة الإنسانية: اعتبار الإنسان محور كل تدخل ومصدر لكل تشريع.
2. العدالة والمساواة: ضمان توزيع المساعدات بعدلة ودون تمييز.
3. المسؤولية المشتركة: إدراك أن حماية الإنسان واجب عالمي تشارك فيه الدول والمنظمات والأفراد.
4. الرحمة والتعاطف: العمل بدافع الإحساس الحقيقي بالآخرين ومعاناتهم.
5. الاحترام الثقافي: مراعاة تنوع الثقافات المحلية في أثناء تنفيذ البرامج الميدانية.

### **خاتمة الفصل**

إن الأساس والمفاهيم الجوهرية للعمل الإنساني الدولي تمثل الإطار الذي يُبنى عليه الفعل الإنساني المنظم في العالم اليوم.

فهو مزيج من القيم الأخلاقية، والمبادئ القانونية، والأنظمة المؤسسية، التي تهدف جميعها إلى صون الكرامة الإنسانية، وتوحيد الجهد لمواجهة الكوارث والنزاعات بروح العدالة والمسؤولية.

وإدراك هذه الأساس يُعد الخطوة الأولى لبناء قائد إنساني واعٍ قادر على ممارسة دوره في الميدان الدولي باحتراف، ومسؤولية، وإنسانية أصيلة.

## دراسة حالة تطبيقية

توجّه فريق تطوعي في مهمة إنسانية إلى منطقة ريفية، وعند وصولهم تجمّع عدد من السكان مطالبين بتوزيع المساعدات فوّزاً، بينما أفاد الشريك المحلي بأن هناك أسرّاً أشد احتياجاً تقيم في أطراف المنطقة ولا تستطيع الوصول إلى نقطة التجمع.

### **أسئلة للتفكير:**

1. ما الإجراء الأنسب قبل بدء التوزيع؟
2. كيف يوازن الفريق بين مطالب السكان وبين التزامه بالمفاهيم الإنسانية؟
3. ما المبدأ الأخلاقي الأكثر حضوراً في هذا الموقف؟

### **إجابة إرشادية:**

#### (1) الإجراء الأنسب:

مراجعة الشريك المحلي لتحديث أولويات الاحتياج، وذلك لأن معرفته بالسكان والفئات الأضعف سُبُّهم في تنظيم التدخل وتوجيهه بشكل منصف.

#### (2) الموازنة بين مطالب السكان والمفاهيم الإنسانية:

اعتماد التوزيع بناءً على الاحتياج الفعلي لا على الحضور المباشر، لأن تقديم المساعدة لمن حضر أوّلاً قد يهُمّش الفئات الأضعف التي تعجز عن الوصول، وتوضيح آلية التوزيع للسكان بشكل شفاف ومهني.

#### (3) المبدأ الأخلاقي الأكثر حضوراً:

مبدأ عدم التمييز، لأنه يمنع ربط المساعدة بالقرب المكاني أو القدرة على الحضور، ويضمن أن الأولوية تُمنح للأشد احتياجاً.

### **المهارة المستفادة:**

اتخاذ القرار الإنساني السليم يستند إلى الشراكة المحلية المؤوثقة التي تتمتع بالحياد والمعرفة الواقعية، وإلى مباديء العدالة وعدم التمييز في توجيه المساعدة.

## **الفصل الثاني : الإطار القانوني والحقوقي للعمل الإنساني الدولي**



## أولاً: المقدمة

يمثل الإطار القانوني والحقوقي الركيزة التي يستند إليها العمل الإنساني الدولي، فهو الذي يمنح هذا العمل صبغته النظامية ويضبط ممارساته وفق قواعد ومعايير عالمية توافق بين السيادة الوطنية والالتزامات الإنسانية، ويهدف هذا الفصل إلى توضيح المنظومة القانونية التي تنظم العمل الإنساني الدولي، ومصادرها، والجهات المسؤولة عن تنفيذها، وأليات حمايتها، وما تواجهه من تحديات في التطبيق الميداني.

### ثانياً : مفهوم الإطار القانوني للعمل الإنساني الدولي

يُقصد بالإطار القانوني للعمل الإنساني الدولي مجموعة القواعد والمعاهدات والاتفاقيات التي تنظم سلوك الدول والأطراف المتنازعة والمنظمات الإنسانية في أوقات النزاعات المسلحة والكونفلاكت، وهو فرع متخصص من فروع القانون الدولي العام، يهدف إلى الحد من آثار الحروب وحماية ضحاياها، وضمان حق المساعدة الإنسانية دون تمييز.

### ثالثاً : مصادر القانون الإنساني الدولي

- تتعدد المصادر القانونية التي تستمد منها القواعد المنظمة للعمل الإنساني، وأبرزها:
1. اتفاقيات جنيف الأربع لعام 1949م وبروتوكولاتها الإضافية (1977م و2005م)، وتشكل العمود الفقري للقانون الإنساني الدولي.
  2. القانون الدولي العرفي، الذي يتكون من ممارسات الدول المتكررة والمعترف بها باعتبارها ملزمة قانوناً.
  3. قرارات الأمم المتحدة ومجالتها المتخصصة، خصوصاً مجلس الأمن والجمعية العامة.
  4. المبادئ العامة للقانون التي تقرّها الأمم المتحضرة، مثل مبدأ عدم الإضرار بالمدنيين ومبدأ التنااسب.
  5. الاتفاقيات الإقليمية والثنائية التي تنظم العمل الإنساني ضمن نطاقات جغرافية محددة.

## **رابعاً : العلاقة بين القانون الإنساني الدولي وقانون حقوق الإنسان**

يُعد القانون الإنساني الدولي وقانون حقوق الإنسان مجالين متكاملين لا متعارضين، فال الأول يُطبق في أوقات النزاعات المسلحة، بينما الثاني يسري في جميع الأوقات. ويكمّن الفرق بينهما في أن القانون الإنساني يرتكز على حماية الأفراد من آثار الحرب، بينما حقوق الإنسان تضمن كرامة الإنسان في السلم والحرب معاً. وينظر إلى الدمج بينهما اليوم كضرورة لتعزيز العدالة الإنسانية وحماية الفئات الأكثر ضعفاً.

## **خامساً : اتفاقيات جنيف ودورها المحوري**

تُعد اتفاقيات جنيف الأربع لعام 1949م أبرز إنجاز قانوني في تاريخ العمل الإنساني، إذ وضعت قواعد محددة لحماية ثلات متعددة من المدنيين والعسكريين، وتشمل:

1. الاتفاقية الأولى: حماية الجرحى والمرضى بالقوات المسلحة في الميدان.
2. الاتفاقية الثانية: حماية الجرحى والمرضى وأفراد الطواقم الطبية في البحر.
3. الاتفاقية الثالثة: معاملة أسرى الحرب.
4. الاتفاقية الرابعة: حماية المدنيين في أوقات النزاع والاحتلال.

وقد جاءت البروتوكولات الإضافية لتوسيع نطاق الحماية، خصوصاً في النزاعات الداخلية والعمليات الإنسانية المعقدة.

## **سادساً : مبدأ الحماية الإنسانية**

يرتكز العمل الإنساني الدولي على مبدأ جوهري هو الحماية الإنسانية، الذي ينص على وجوب احترام حياة الأفراد وسلامتهم البدنية والعقلية والنفسية في كل الظروف. وتتسع دائرة الحماية لتشمل:

- المدنيين غير المشاركين في الأعمال القتالية.
- الجرحى والمرضى وأسرى الحرب.
- العاملين في المجال الإنساني والطبي والإغاثي.
- الممتلكات المدنية والمنشآت الطبية والإغاثية

## **سابقاً: مسؤولية الأطراف في النزاعات المسلحة**

تحمل الأطراف المتنازعة — سواء كانت دولة أو جماعات مسلحة — مسؤولية قانونية كاملة عن أي انتهاك لقواعد القانون الإنساني الدولي، وتشمل هذه المسؤولية:

1. احترام القواعد الإنسانية وعدم استهداف المدنيين.
2. تسهيل مرور المساعدات الإنسانية دون عائق.
3. معاقبة مرتكبي الانتهاكات الخطيرة مثل القتل والتعذيب والتهجير القسري.
4. التعاون مع لجان التحقيق الدولية والمحاكم المختصة.

## **ثامناً: الآليات الدولية لتطبيق القانون الإنساني**

وضعت المنظومة الدولية عدة آليات لضمان تنفيذ القواعد الإنسانية، أبرزها:

- اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC): الجهة الرئيسية في مراقبة الالتزام بالقانون الإنساني وتقديم المساعدة للمتضاربين.
- مجلس حقوق الإنسان والآليات الخاصة للأمم المتحدة.
- المحكمة الجنائية الدولية (ICC): التي تنظر في جرائم الحرب والجرائم ضد الإنسانية.
- الآليات الإقليمية مثل لجان حقوق الإنسان في الاتحاد الإفريقي والجامعة العربية.

## **تاسعاً: التحديات المعاصرة لتطبيق القانون الإنساني الدولي**

رغم وضوح القواعد، إلا أن التطبيق يواجه تحديات متزايدة، منها:

- تزايد النزاعات غير التقليدية وغياب أطراف واضحة للمساءلة.
- ضعف الإرادة السياسية للتقيد بالقواعد الإنسانية.
- توظيف المساعدات لأغراض سياسية أو عسكرية.
- صعوبة وصول المنظمات الإنسانية للمناطق المتأثرة بالنزاع.
- التحديات الرقمية مثل الهجمات السيبرانية في النزاعات الحديثة.

### **عاشرًا : المسؤولية الدولية عن الانتهاكات الإنسانية**

ينص القانون الإنساني الدولي على مبدأ عدم الإفلات من العقاب، حيث تحمل الدول والجماعات المسلحة والقادة الأفراد مسؤولية الانتهاكات الجسيمة، وتشمل العقوبات:

- الملاحقة الجنائية أمام المحكمة الجنائية الدولية أو المحاكم الوطنية.
- العقوبات الدبلوماسية والاقتصادية.
- حظر السفر وتجميد الأصول للمسؤولين عن الانتهاكات.
- ويتمثل هذا المبدأ حجر الزاوية في ترسيخ العدالة الإنسانية.

### **الحادي عشر : الاتجاهات المستقبلية للإطار القانوني الإنساني**

يشهد القانون الإنساني الدولي تطورات متسرعة استجابة للتحديات الجديدة، ومن أبرز الاتجاهات الحديثة:

- توسيع نطاق الحماية ليشمل الفضاء السيبراني والذكاء الاصطناعي في النزاعات.
- تعزيز دور الفاعلين المحليين في تطبيق القواعد الإنسانية.
- تطوير آليات المساءلة باستخدام التكنولوجيا والتحقيقات الرقمية.
- زيادة التنسيق بين القانون الإنساني وحقوق الإنسان ضمن إطار دولي موحد.
- تحديث المناهج التدريبية للعاملين في الميدان لضمان فهم عملي ومتعدد للقواعد القانونية.

### **خاتمة الفصل**

يعدّ الإطار القانوني والحقوقي للعمل الإنساني الدولي السياج الذي يحمي القيم الإنسانية من الانتهاك، ويحول المبادئ الأخلاقية إلى التزامات ملزمة للدول والمنظمات والأفراد.

إن فهم هذا الإطار لا يقتصر على الجانب القانوني فحسب، بل يشكل أساساً لبناء ممارسة إنسانية مسؤولة، تحفظ للإنسان كرامته، وللمجتمع الدولي توازنه الأخلاقي في مواجهة أزمات العصر.

## دراسة حالة تطبيقية

أثناء محاولة فريق طوعي إدخال شحنة أدوية لمرفق صحي، أبلغتهم الجهة الإدارية في تلك الدولة بأن مراجعة محتويات الشحنة قد تستغرق 12-24 ساعة. وفي المقابل، أكد الشريك المحلي أن التأخير قد يؤثر على بعض المرضى داخل المرفق لعدم توفر بدائل علاجية.

### **أسئلة للتفكير:**

1. ما الأساس القانوني الذي يمكن الاعتماد عليه لطلب تسهيل دخول الأدوية؟
2. ما الإجراء المناسب في التعامل مع الجهة الإدارية؟
3. كيف يمكن التوفيق بين الإجراءات الوطنية والحاجة الإنسانية العاجلة؟

### **إجابة إرشادية :**

#### (1) الأساس القانوني:

الاستناد إلى القاعدة الدولية التي تنص على تسهيل مرور المساعدات الإنسانية الأساسية دون تأخير غير مبرر، وفقاً لما ورد في اتفاقيات جنيف لعام 1949 والبروتوكول الإضافي الأول لعام 1977 في المواد المتعلقة بعمليات الإغاثة.

#### (2) الإجراء المناسب:

التواصل المهني المباشر مع الجهة الإدارية وتقديم الوثائق التفصيلية الخاصة بالأدوية، بما يوضح طبيعة الشحنة وضرورتها الصحية، ويساعد على تسريع المراجعة، مع الإشارة بصورة مهذبة إلى أثر التأخير على بعض المرضى.

#### (3) التوفيق بين الإجراءات الوطنية والحاجة الإنسانية:

تنسيق موقف مشترك مع الشريك المحلي لشرح الحاجة العاجلة للجهة الإدارية نفسها، بما يظهر أن التأخير سيؤثر على بعض المرضى، فيتحقق بذلك التوازن بين احترام الأنظمة الوطنية وضمان وصول المساعدة في الوقت المناسب.

### **المهارة المستفادة :**

يلزم العمل الإنساني الفعال الجمع بين الالتزام بالقواعد الدولية وحسن إدارة الحوار المؤسسي لضمان وصول المساعدة دون تعطيل.

# **الفصل الثالث:**

## **البروتوكولات**

## **والمعايير الدولية في**

## **العمل الإنساني**



## أوّلًا: المقدمة

العمل الإنساني الدولي لا يقوم على النوايا الطيبة وحدها، بل على منظومة من المعايير والبروتوكولات التي وضعـت لضمان أن تكون المساعدات منسقة، آمنة، وتحترم الكرامة الإنسانية، ففي الميدان الإنساني، ليست المشكلة في الرغبة في المساعدة، بل في كيفية المساعدة بما ينسجم مع القوانين الدولية ويفصل صورة الدولة ومكانة المتطوع.

ولهذا جاءت البروتوكولات الدولية كإطار جامع يضمن أن يتحقّق العطاء الإنساني إلى نظام عادل ومسؤول، يوازن بين الإغاثة الفورية والالتزام بالقيم الإنسانية والقانونية المشتركة.

## ثانياً : مفهوم البروتوكولات والمعايير الدولية

البروتوكولات الدولية هي اتفاقيات ملحقة بـالمعاهدات الأصلية، تُفضل مبادئ القانون الدولي الإنساني وتحدد آليات تطبيقه في الميدان.

أما المعايير الإنسانية فهي قواعد فنية وأخلاقية تهدف إلى ضمان جودة المساعدات واحترام المستفيدين ، وتمثّل هذه البروتوكولات والمعايير المرجعية التي تعتمدـها معظم المنظمات الدولية والإقليمية — من الأمم المتحدة، والصليب الأحمر، إلى مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية — لتوحيد أداء العاملين والمتطوعين في البيئات الدولية.

### **ثالثاً : أبرز البروتوكولات والمعايير الدولية**

1. اتفاقيات جنيف الأربع لعام 1949م  
تُعد الأساس القانوني للعمل الإنساني الدولي، وترتكز على حماية المدنيين، والأسرى، والجرحى، والمرافق الطبية أثناء النزاعات.
2. البروتوكولان الإضافيان لعامي 1977م و2005م  
عَزِّزا حماية المدنيين، وحددا دور المنظمات الإنسانية في مناطق النزاع.
3. البروتوكول الخاص بوضع اللاجئين (1951م و1967م)  
أرسى المبادئ القانونية لحماية اللاجئين ومنع إعادتهم قسراً إلى مناطق الخطر، وتطبقه المفوضية السامية لشؤون اللاجئين (UNHCR).
4. مدوّنة قواعد السلوك للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر (1994م)  
وثيقة أخلاقية تنظم سلوك المنظمات والمتطوعين، وتؤكد على الحياد، والشفافية، واحترام الثقافات المحلية.
5. الميثاق الإنساني ومعايير أسفير (Sphere Standards)  
دليل ميداني معتمد دولياً يحدد الحد الأدنى من المعايير الإنسانية في مجالات الغذاء والمأوى والصحة والمياه.
6. مدونة الأمم المتحدة للمتطوعين (UNV Code of Conduct)  
تضلع إطار السلوك والمسؤولية للمتطوعين الدوليين أثناء المهام الخارجية، وتشمل احترام القانون المحلي والهوية الثقافية للبلدان المضيفة.

#### رابعاً : نبذة عن دليل أسفير:

ومن المعارف التي ينبغي على القائد والمتطوع الإنساني الإلمام بها ما ورد في دليل أسفير (Sphere)، وهو المرجع العالمي المعتمد في جودة العمل الإنساني والمساءلة. يُوضع هذا الدليل عام 1997م بمبادرة من مجموعة من المنظمات الإنسانية والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، لتحديد المعايير الدنيا التي تضمن أن تكون الاستجابة الإنسانية أكثر عدلاً وفعالية واحتراماً لكرامة الإنسان، ويقوم دليل أسفير على الميثاق الإنساني الذي يؤكد ثلاثة مبادئ جوهريّة:

1. حق الإنسان في الحياة والكرامة.
2. تقديم المساعدة وفق الحاجة دون تمييز.
3. التزام العاملين بالمساءلة والشفافية.

كما يضم مبادئ الحماية التي تلزم القادة والمتطوعين بتجنب إلحاق الأذى بالمستفيدين، وضمان مشاركتهم في صنع القرار، وتوفير المساعدات بعدلة وأمان، ويغطي الدليل أربعة مجالات رئيسية للاستجابة الإنسانية: الماء، الأمان الغذائي، المأوى، والصحة. ويضع معايير كمية ونوعية لكل مجال يمكن استخدامها في التخطيط والتقييم.

إن القائد الإنساني الفعال هو من يحول هذه المبادئ إلى ممارسات واقعية، فيضمن أن تكون برامجه قائمة على معايير الجودة، وأن يُدرّب متطوعيه على حماية المستفيدين واحترام كرامتهم، وأن يفتح قنوات واضحة للمساءلة والتغذية الراجعة، (4) ويمثل دليل أسفير اليوم ركيزة أساسية في تدريب وتأهيل القادة والمتطوعين الميدانيين حول العالم، وهو أداة عملية تساعده على ضبط الأداء الإنساني ورفع مستوى الثقة بين الجهات المنفذة والمستفيدين.

## **خامساً : علاقة البروتوكولات بالتطوع الدولي الإنساني**

تعدّ البروتوكولات الدولية مرشدًا عملياً للمتطوع في البيئات المعقدة. فالمتتطوع الإنساني لا يتحرك بعفويته فقط، بل ضمن منظومة دولية تلزم جميع العاملين بمبادئ محددة:

- الحياد: عدم الانحياز إلى أي طرف سياسي أو ديني.
- الاستقلال: تنفيذ المهام دون تأثر بالمواقف أو الضغوط الخارجية.
- الاحترام الثقافي: مراعاة خصوصيات الشعوب والتنوع الديني والاجتماعي.
- المسؤولية الأخلاقية: الحفاظ على سرية المعلومات وصورة المستفيدين.
- التمثيل الوطني المشرف: الالتزام بالهوية السعودية والقيم الإسلامية في السلوك والمظهر والتواصل، وعليه، فإن التطوع الدولي لا يُعدّ جهداً عفوياً، بل ممارسة احترافية تخضع لبروتوكولات دقيقة تحكم سلوك المتطوع منذ التحضير وحتى العودة من المهمة.

## **سادساً : تكامل البروتوكولات الدولية مع الأنظمة السعودية**

المملكة العربية السعودية من الدول التي تطبق مبادئ القانون الدولي الإنساني في سياساتها ومساعداتها الخارجية، وقد تجلّى ذلك في نموذج مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية، الذي التزم منذ تأسيسه بمعايير الحياد والشفافية والاستقلال، ووقع مذكرات تفاهم مع الأمم المتحدة والمنظمات الإنسانية الكبرى ضمن الأطر المعترف بها دولياً.

## **سابعاً : التمثيل المسؤول للمتطوع السعودي**

عند انخراط المتطوع السعودي في مهمة إنسانية دولية، فهو لا يعبر عن ذاته فحسب، بل يمثل وطنياً وقيماً وديناً، ولذلك، عليه أن:

- يعمل فقط عبر القنوات الرسمية المعتمدة.
  - يتلزم بالبروتوكولات الدولية في التعامل مع المستفيدين والمجتمعات المضيفة.
  - يتحّبّل أي تصرفٍ شخصي يمكن أن يفسّر سياسياً أو ثقافياً.
  - يوازن بين الحماس الإنساني والوعي التنظيمي.
- فالمتتطوع الذي يجمع بين الرحمة والانضباط هو النموذج الذي يليق بال سعودي في الميدان الإنساني العالمي.

## ثامنًا : تطبيقات سعودية ناجحة للبروتوكولات الدولية

طبق مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية البروتوكولات والمعايير الدولية في مئات المشاريع، منها:

- برامج حماية الأطفال والنساء في مناطق النزاع وفق معايير الأمم المتحدة.
- توزيع المساعدات الغذائية والطبية تحت إشراف منظمات دولية محايدة.
- الشراكات مع الصليب الأحمر ومنظمة الصحة العالمية لضمان مطابقة العمليات الإنسانية للمعايير الدولية.

هذه التجارب أكّدت أن الالتزام بالبروتوكولات لا يقيّد العمل الإنساني، بل يعزّز مصداقيته ويمكّنه من الوصول إلى الإنسان بكرامة وأمان.

إن البروتوكولات والمعايير الدولية ليست نصوصاً جامدة، بل بوصلات أخلاقية وقانونية تحفظ جوهر العمل الإنساني من الانحراف أو التسييس، والمتطوع السعودي، حين يلتزم بها ويفهمها في ضوء قيمه الإسلامية ووطنه الإنساني، يقدم للعالم نموذج القيادة الرحيمة الوعية، ويجسّد أن المملكة — برأيتها وإنسانها — تسير في مقدمة الأمم التي لا تكتفي بالعطاء، بل تُعلّم العالم كيف يُدار العطاء بكرامة واحتراف.

### خاتمة الفصل

تُعدّ البروتوكولات والمعايير الدولية الركيزة التي تجعل العمل الإنساني منظماً، آمناً، وبحترام كرامة الإنسان. وكلما التزم القائد والمتطوع بهذه المعايير ارداد أثره مهنياً ومسؤولية في الميدان.

وقد جسّدت المملكة هذا النهج عبر مركز الملك سلمان للإغاثة، الذي اعتمد الأطر الدولية وحقق حضوراً موثوقاً عالمياً.

أما المتطوع السعودي فهو ممثل لوطنه وقيمه، يعمل عبر القنوات الرسمية ويلتزم بالسلوك المسؤول الذي يحميه ويحفظ صورة المملكة.

## دراسة حالة تطبيقية

أثناء تنفيذ فريق طوعي لمهمة إنسانية لتوزيع مواد غذائية، لاحظ قائد الفريق أن طريقة ترتيب الطابور وازدحام المستفيدين بدأت تسبب توتراً واحتکاکات بين المستفيدين، كما أفاد المتطوعون أن بعض المستفيدين يحاولون تجاوز الدور خوفاً من نفاد المواد. وفي المقابل، شدد الشريك المحلي على ضرورة الالتزام بأية توزيع منضبطة تحفظ كرامة الجميع وتقلل المخاطر، وتعكس هذه الحالة أهمية البروتوكولات والمعايير الدولية في تنظيم جودة التوزيع وضمان كرامة المستفيدين وسلامة المتطوعين.

### **أسئلة للتفكير:**

1. ما البروتوكول أو المعيار الدولي الأكثر ارتباطاً بتنظيم هذا الموقف؟
2. ما الإجراء الأنسب الذي ينبغي أن يتخذه القائد لضبط عملية التوزيع؟
3. كيف يمكن للفريق تطبيق مبدأ الكرامة والشفافية الوارد في المعايير الدولية أثناء التوزيع؟

### **إجابة إرشادية :**

(1) البروتوكول أو المعيار الأكثر ارتباطاً بالموقف:  
المعايير الإنسانية الواردة في دليل اسفير (Sphere Standards)، لأنها تركز على كرامة المستفيد، وتنظيم أماكن التوزيع، وتقليل الازدحام، وضمان وصول المساعدة بصورة منصفة وآمنة.

(2) الإجراء الأنسب لضبط عملية التوزيع:  
إعادة تنظيم منطقة التوزيع لضمان مسار واضح ومنضبط للطابور، مع الاستفادة من خبرة الشريك المحلي في ترتيب المكان، إذ تنص البروتوكولات على ضرورة توفير بيئة توزيع تحفظ الكرامة وتقلل احتمالات الاحتكاك والخطر.

(3) تطبيق مبدأ الكرامة والشفافية:  
شرح آلية التوزيع للمستفيدين بوضوح ومهنية، وطمأنتهم بأن الكميات كافية وأن التوزيع سيتم وفق ترتيب عادل، لأن توفير المعلومات يقلل التوتر ويعزز الثقة، وهو ما تؤكد عليه المعايير الدولية في جانب الكرامة والشفافية.

### **المهارة المستفادة :**

يساعد الالتزام بالبروتوكولات والمعايير الدولية—وخاصة معايير اسفير—على تحسين جودة التوزيع الإنساني، وحفظ كرامة المستفيدين، وتعزيز سلامة المتطوعين.

# الفصل الرابع: المنظمات الدولية في مجال العمل الإنساني



World Council  
of Churches

## أولاً: مقدمة

يشكل العمل الإنساني اليوم منظومة عالمية متكاملة تضم دولاً ومنظمات وهيئات تعمل بتنسيق وتكامل لخدمة الإنسان أينما كان، ولكن يفهم القائد والمتطوع طبيعة هذا العمل، لا بد أن يتعرف على الإطار العام للمنظمات الدولية التي تضطلع بمسؤولياته، لا بهدف التواصل المباشر معها، بل لفهم بيئة العمل التي يتحرك في نطاقها مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية، بصفته الممثل الرسمي للمملكة في الساحة الإنسانية الدولية، وهذا الوعي بالمشهد الإنساني الدولي يمنح المتتطوع إدراكاً أعمق لرسالة وطنه، ويُظهر الدور الريادي الذي تقوم به المملكة في دعم القضايا الإنسانية عالمياً.

## ثانياً: المرجعية الدولية للعمل الإنساني

تستند المنظومة الإنسانية الدولية إلى جملة من المبادئ والقواعد القانونية التي تنظم سلوك المنظمات والعاملين في الميدان، وأهمها:

1. اتفاقيات جنيف الأربع لعام 1949م وبروتوكولاتها الإضافية:

وهي المرجعية القانونية الأساسية لحماية المدنيين في النزاعات المسلحة وتنظيم عمل الإغاثة.

2. الإعلان العالمي لحقوق الإنسان (1948م):

الذي نص على حق الإنسان في الحياة والكرامة والأمن والمساعدة عند الحاجة.

3. القانون الدولي الإنساني (International Humanitarian Law):

الإطار الذي يحكم تصرفات أطراف النزاع ويحدد مسؤولياتهم تجاه المدنيين والمساعدات.

4. المبادئ الإنسانية الأساسية:

وتشمل الإنسانية، الحياد، الاستقلال، عدم التمييز، الشفافية، والمساءلة.

هذه المرجعيات تُعد الأساس الذي تبني عليه كل السياسات والعمليات الإنسانية حول العالم.

## ثالثاً: مكونات المنظومة الإنسانية الدولية

ت تكون المنظومة الإنسانية من أربعة مستويات رئيسية:

1. الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة، وهي المنسق العام للعمل الإنساني الدولي.

2. المنظمات الدولية المستقلة، مثل الصليب الأحمر وأطباء بلا حدود وغيرها.

3. المنظمات الإقليمية، التي تنسق الجهود داخل نطاق جغرافي محدد كالدول العربية أو الإسلامية.

4. المؤسسات الوطنية، مثل مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية في المملكة، التي يمثل الذراع الرسمي للدولة في الميدان الإنساني.

## **رابعاً : أبرز المنظمات الإنسانية العالمية**

1. مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) يقود عمليات التنسيق بين وكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية أثناء الكوارث والأزمات، ويعُد المرجع الرئيس لتقدير الاحتياجات الإنسانية عالمياً.
2. برنامج الأغذية العالمي (WFP) الجهة المسئولة عن مكافحة الجوع وتوزيع المساعدات الغذائية في مناطق الكوارث والحروب، حائز على جائزة نobel للسلام عام 2020 تقديراً لجهوده في الأمن الغذائي.
3. منظمة الصحة العالمية (WHO) تشرف على الاستجابة الصحية في الأزمات، وتنسق جهود مكافحة الأوبئة وتوفير الدعم للدول المتضررة.
4. المفوضية السامية لشؤون اللاجئين (UNHCR) تعمل على حماية اللاجئين والنازحين وتقديم الدعم لهم في مختلف مراحل النزوح.
5. اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC) من أقدم المؤسسات الإنسانية (تأسست 1863م)، وتعد الحارس الأمين لتطبيق القانون الدولي الإنساني.
6. الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) يضم أكثر من 190 جمعية وطنية، منها الهلال الأحمر السعودي، ويعنى بالكوارث الطبيعية والصحية على المستوى الدولي.
7. المنظمة الدولية للهجرة (IOM) تعنى بإدارة شؤون المهاجرين والنازحين داخلياً، وتسهيل العودة الطوعية وإعادة الإدماج.

## **خامسًا : المنظمات الإنسانية في الإطار الإقليمي والإسلامي**

### ١. منظمة التعاون الإسلامي (OIC)

تعمل على التنسيق في القضايا الإنسانية والتنموية للدول الأعضاء، وتبني مبدأ التضامن الإسلامي في الإغاثة والدعم.

### ٢. المنظمة العربية للهلال الأحمر والصليب الأحمر (ARCO)

تجمع الجمعيات الوطنية العربية وتنسق جهودها في الأزمات الإنسانية.

### ٣. الصندوق السعودي للتنمية (SFD)

يمول مشروعات إنسانية في الدول النامية، ويعد أحد أذرع الدعم الإنساني والتنمية المستدامة للمملكة.

### ٤. مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية (KS Relief)

الجهة الرسمية التي تمثل المملكة في العمل الإنساني الدولي، وتعاون مع الأمم المتحدة ووكالاتها وفق اتفاقيات رسمية لتنفيذ برامج الإغاثة حول العالم.

## **سادسًا : مبادئ العلاقة بين المنظمات الدولية**

- التكامل لا التنافس: كل منظمة تؤدي دوراً محدداً ضمن منظومة أوسع لخدمة الهدف الإنساني المشترك.

- الاحترام المتبادل: التعاون يتم على أساس الثقة والتقدير للمسؤوليات القانونية لكل طرف.

- الشفافية والمساءلة: ضمان استخدام الموارد بفاعلية وتوثيق النتائج بوضوح.

- الحياد وعدم التسييس: تجنب توظيف العمل الإنساني لأغراض سياسية أو أيديولوجية.

### سابقاً : حدود دور المتطوع السعودي تجاه هذه المنظمات

المتطوع السعودي لا يتواصل مباشرة مع هذه المنظمات، بل يتم ذلك عبر مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية بصفته الجهة المخولة رسمياً بالتنسيق الدولي. دوره هو الفهم والوعي لا الاتصال والتفاوض، لأن العمل الإنساني الخارجي منظم ومقنن لضمان حماية المتطوع وصون سيادة المملكة.

إن معرفة المتطوع بهذه المنظومة لا تهدف إلى الانخراط فيها، بل إلى إدراك مكان المملكة ودورها ضمنها، وفهم حجم المسؤولية التي يحملها حين يمثل وطنه في أي مهمة إنسانية.

### ثامناً : دور المملكة في المشهد الإنساني العالمي

تُعد المملكة اليوم من أكبر المانحين الإنسانيين في العالم، وفق تقارير الأمم المتحدة ومنظمة التعاون الإسلامي، وذلك بفضل مبادراتها المستمرة بقيادة مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية، الذي يمثل نموذجاً فريداً في الجمع بين القيم الدينية والحكمة المؤسسية، وتتجلى رؤية المملكة في العمل الإنساني الدولي من خلال نهج يرتكز على القيم الإنسانية، وحماية الإنسان، وتعزيز الشفافية، والالتزام بالممارسات المهنية المستدامة التي تؤكد على الانتقال من المساعدة الطارئة إلى بناء القدرات والتمكين طوبل المدى.

### خاتمة الفصل

إن فهم طبيعة المنظمات الدولية لا يعني الارتباط بها، بل إدراك أن العالم ي العمل ضمن منظومة تحكمها القيم والقوانين، وكلما زادت معرفة المتطوع بهذه البيئة، زاد وعيه بمسؤولية المملكة ودورها في ترسیخ العدالة والرحمة عالمياً.

ومع وجود مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية، أصبح العمل الإنساني السعودي جزءاً فاعلاً في تلك المنظومة، لكنه يحمل بصماته الخاصة: الإنسانية التي تُمارس بكرامة، وتُدار بحكمة، ونُقدّم بروح سعودية أصيلة.

## دراسة حالة تطبيقية

أثناء تنفيذ فريق تطوعي لمهمة إغاثية عاجلة، لاحظ قائد الفريق وصول مساعدات من جهتين مختلفتين في اليوم نفسه:

\* قافلة إغاثية تابعة للمنظمة العربية للهلال الأحمر والصليب الأحمر (ARCO).

\* برنامج صحي ميداني نفذته منظمة دولية بالتعاون مع وزارة الصحة في تلك الدولة.

بدأ المستفيدون ينتقلون بين النقطتين بطريقة عشوائية، كما لوحظ اختلاف في الرسائل التي يعلنها كل فريق حول طبيعة الخدمات المتاحة، مما سبب ارتباكاً لدى السكان.

وتعكس هذه الحالة أهمية فهم أدوار المنظمات الدولية والإقليمية، وكيفية تنسيق الجهود بينهما.

### **أسئلة للتفكير:**

1. كيف يجب أن يتعامل قائد الفريق مع هذا التداخل بين المنظمات الإقليمية والدولية؟

2. ما الخطوة الأولى التي ينبغي اتخاذها لضمان وضوح المعلومات للمستفيدين؟

3. ما المبدأ الإنساني أو التنظيمي الذي يعالج هذه المشكلة؟

### **إجابة إرشادية:**

(1) التعامل مع التداخل:

يرفع القائد ملاحظاته إلى الجهة الوطنية التي أوفدت الفريق، تقوم هي بدورها بالتنسيق الرسمي مع المنظمة العربية والجهة الدولية لضبط الأنشطة، لأن التنسيق بين المنظمات الإقليمية والدولية يتم عبر القنوات الرسمية وليس عبر الفرق التطوعية مباشرة.

(2) الخطوة الأولى لضمان وضوح المعلومات:

الاتفاق داخلياً مع الشريك المحلي على توحيد الرسالة الإعلامية الموجهة للمستفيدين (ساعات العمل - نوع المساعدة - مكان الخدمة)، لأن توحيد التواصل يمنع تضارب المعلومات ويخفف الحركة العشوائية للمستفيدين.

(3) المبدأ الإنساني أو التنظيمي المرتبط:

مبدأ توزيع الأدوار وتكامل الجهود الإنسانية، وهو مبدأ أساسى لمنع الازدواجية، وتحسين توجيه المساعدات، وزيادة فعالية الاستجابة الميدانية.

### **المهارة المستفادة:**

فهم طبيعة المنظمات الدولية والإقليمية، ومعرفة قنوات التنسيق الرسمية، يساعد الفرق التطوعية على أداء دورها بكفاءة دون تجاوز للأنظمة، ويحسن جودة العمل الإنساني الميداني.

## **الفصل الخامس: الدبلوماسية الإنسانية والتواصل الثقافي**



## **أولاً : المقدمة**

في الميدان الإنساني، لا ينجح صاحب المهارة فقط، بل ينجح الأكثر وعياً بكيفية التعامل مع الإنسان واحترام ثقافته.

فالعمل الإنساني اليوم لم يعد مجرد تقديم مساعدات، بل أصبح رسالة دولية تُبني على الحكمة، والاحترام، وبناء جسور التفاهم بين الشعوب.

ومن هنا برزت الدبلوماسية الإنسانية كفن يجمع بين الرحمة والمسؤولية، ويحول المتطوع والقائد الإنساني إلى سفير للقيم الوطنية يمثل وطنه من خلال سلوكه، وكلماته، وطريقته في التواصل.

وفي عالم متعدد الثقافات، يحتاج المتطوع إلى مهارات فهم الآخر، وتجنب الصدام، والتواصل بلباقة، واحترام خصوصيات المجتمعات المضيفة. فالتواصل الثقافي ليس مهارة جانبية، بل قاعدة لنجاح أي مهمة إنسانية دولية.

هذا الفصل يضع بين يدي القائد والمتطوع المفاهيم الأساسية للدبلوماسية الإنسانية، وكيفية استخدامها لبناء الثقة، وصون الكرامة، وتمثيل الوطن بصورة مشرفه في كل بيئة دولية.

### **ثانياً: معنى الدبلوماسية الإنسانية**

الدبلوماسية الإنسانية هي فن إيصال رسالة الرحمة بلغة الحكمة، وهي الوجه الإنساني للدبلوماسية التقليدية التي تعنى بالمصالح السياسية. في بينما تسعى الدبلوماسية السياسية إلى حماية المصالح، تهدف الدبلوماسية الإنسانية إلى حماية الإنسان وصون كرامته.

إنها دبلوماسية إنسانية، تمارسها كل يد تمتد بالإحسان، وكل متطوع يُغيث، وكل طبيب يطّبب، وكل جمعية تخدم الإنسان في الخارج باسم وطنها.

### **ثالثاً : السعودية نموذج للدبلوماسية الإنسانية**

منذ تأسيسها، والمملكة العربية السعودية تمارس دبلوماسية العطاء قبل أن تصوغها النظريات، فعبر تاريخها، دعمت جهود الإغاثة في عشرات الدول، ووقفت مع الشعوب المتضررة من الحروب والكوارث دون تمييز أو مصلحة.

ومركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية أصبح اليوم الذراع الدبلوماسي الإنساني للملكة، يقدم المساعدات باسم الوطن، ويصنع الصورة المشرقة التي تُظهر الإسلام في أيديه صوره: دين الرحمة، والعطاء، والتكافل.

### **رابعاً: المتطوع سفير للقيم الوطنية**

كل متطوع سعودي يعمل في الخارج هو سفير غير رسمي للوطن ، يُنظر إليه على أنه نموذج للمجتمع الذي جاء منه، وللدين الذي يمثله، وللمؤسسة التي ينتمي إليها. ولذلك، فإن سلوكه، ولباسه، وطريقته في الكلام، وحتى تعامله مع المستفيدين والزلاء، كلها تشكل انتساباً دبلوماسياً عن المملكة، ولهذا يجب على المتطوع أن يتحلى بـ:

- الانضباط والالتزام بالمواعيد والتعليمات.
  - الابتسامة والتواضع في التعامل.
  - الاحترام الكامل لثقافة المجتمعات المستضيفة.
  - الحرص على استخدام لغة راقية تعبر عن قيمه وهوبيته.
- فالدبلوماسية الإنسانية ليست كلمات في مؤتمر، بل أخلاق تُرى على الأرض.

### **خامساً: التواصل الثقافي في البنية الدولية**

في بيئات العمل الإنساني، يتلقى المتطوعون بأشخاص من عشرات الجنسيات والثقافات والأديان، وهنا تظهر أهمية الوعي الثقافي الذي يمكن المتطوع من التواصل الفعال مع الآخرين دون صدام أو سوء فهم.

ويشمل ذلك:

1. فهم العادات والتقاليد المحلية واحترامها.
2. تجنب النقاشات الدينية والسياسية الحساسة.
3. استخدام لغة مشتركة بسيطة وواضحة.
4. احترام الأدوار التنظيمية داخل الفرق الدولية.

## سادساً: أدوات الدبلوماسية الإنسانية المعاصرة

في عصر الاتصال والانفتاح، لم تعد الدبلوماسية الإنسانية حكراً على اللقاءات الرسمية أو المهمات الميدانية، بل أصبحت منظومة متكاملة من الأدوات والوسائل التي تعكس صورة القيم الإنسانية وتسهم في بناء الثقة والتأثير الإيجابي.

ومن أبرز أدواتها المعاصرة:

- ٠ الإعلام الإنساني: نقل القصص والتجارب بطريقة تُبرز كرامة المستفيد وتُظهر أثر العطاء الإنساني دون مبالغة أو استغلال.
  - ٠ وسائل التواصل الاجتماعي: منصة فاعلة لتسليط الضوء على العمل الإنساني وتوسيع دائرة التعاطف والمسؤولية المجتمعية.
  - ٠ المعارض والملتقيات الدولية: تسهم في تعزيز الحضور الإنساني وتعزيز التفاهم بين الشعوب والمنظمات.
  - ٠ الشراكات العابرة للحدود: تعاون المنظمات والمؤسسات من مختلف الدول لتبادل الخبرات وتطوير الحلول المبتكرة في مواجهة الأزمات.
- وتتجسد فعالية هذه الأدوات عندما تستخدم بروح مهنية ومسؤولية، تُظهر القيم الإنسانية المشتركة، وتُبرز صورة راقية تحظى بالاحترام على المستويين المحلي والعالمي.

## سابعاً: أخلاقيات الخطاب الإنساني

الخطاب الإنساني هو انعكاس للضمير قبل أن يكون وسيلة للتعبير، ينبغي أن يكون متزناً، راقياً، خالياً من الأساليب التي تُحرّج كرامة المستفيد أو تُظهره في موضع ضعف أو شفقة، والرسائل الإنسانية الفاعلة تُبنى على الاحترام والإنصاف والمصداقية، وترتكز على تمكين الإنسان لا على تصوير معاناته.

كما أن الممارس الإنساني أو المتطوع، أينما كان، مسؤول عن صياغة رسائل تلهم الآخرين بالعطاء دون استغلال الألم أو الموقف الإنساني.

إن القيمة الأخلاقية في العمل الإنساني لا تُقاس بحجم المساعدة فحسب، بل بكيفية تقديمها وأسلوب التعبير عنها؛ فكل كلمة وصورة يمكن أن تُسهم في حفظ الكرامة أو النيل منها، ومن هنا تأتي أهمية الخطاب الإنساني الوعي الذي يعزز الثقة ويكرس ثقافة الاحترام المتبادل بين المنظمات والمستفيدن.

### ثامنًا: ملامح المتطوع الدبلوماسي

المتطوع الدبلوماسي هو الذي يجمع بين الاحتراف المهني والذكاء الثقافي والوعي الإنساني، فهو لا يؤدي مهمة فقط، بل يمثل جسراً للتفاهم والتعاون بين الشعوب والثقافات، ويتسم المتطوع الدبلوماسي بالقدرة على:

- احترام التنوع الثقافي والديني والفكري في المجتمعات التي يعمل بها.
- مراعاة الأعراف المحلية والعادات الاجتماعية في تعامله.
- اتخاذ قرارات متزنة تراعي الآثار الإنساني لكل خطوة.
- بث روح الاحترام والتعاون في كل موقف أو حوار.

إن هذا النمط من المتطوعين هو ما تحتاجه الساحة الإنسانية اليوم، فهم يساهمون في نشر ثقافة السلام والتفاهم، ويفضّلون الوجه الحقيقي للإنسانية التي تتجاوز الحدود والانتماءات.

### تاسعاً: القيم الإنسانية في التواصيل الدولي

يرتكز التواصل الإنساني في جوهره على قيم عالمية تشتهر فيها جميع الثقافات، أبرزها العدالة، والاحترام المتبادل، والإنصاف، والرحمة، والمسؤولية المشتركة.

هذه القيم هي التي تشكل أساس العلاقات الإنسانية السليمة وتدعم أهداف الدبلوماسية الدولية الحديثة، فالتواصل الناجح لا يقوم على المصالح وحدها، بل على احترام الكراامة الإنسانية وتعزيز الثقة المتبادلة.

ومن منظور القانون الدولي الإنساني، يعد احترام الإنسان - أيًا كانت جنسيته أو معتقده - التزاماً أخلاقياً وقانونياً، وتعد هذه القيم المرجعية المشتركة التي توحد العاملين في الميدان الإنساني حول هدف واحد: خدمة الإنسان أولاً، وصون كرامته في كل زمان ومكان.

### عاشرًا: توصيات عملية للمتطوع الدولي

1. احرص على معرفة ثقافة الدولة التي ستعمل فيها قبل السفر.
2. استخدم لغة لينة ومحترمة في كل موقف.
3. كن وسبيط خير لا سبب جدل.
4. اجعل شعارك في الميدان: أخلاقنا قبل مساعداتنا.
5. تذكر دائمًا أن العمل الإنساني رسالة وطنية قبل أن يكون نشاطاً تطوعياً.

## خاتمة الفصل

تُبرز الدبلوماسية الإنسانية أن قيمة العمل الإنساني لا تُقاس بحجم ما يُقدم، بل بطريقة التفاعل مع الآخرين، وحكمة الخطاب، ورقى السلوك في البيئات الدولية. ومع كل مهمة خارجية، يجسد المتطوع صورة وطنه وقيمه، ويرهن أن الإنسانية لغة عالمية تبني الثقة وتقرب المسافات بين الشعوب. وهكذا يصبح العمل الإنساني رسالة حضارية تُسهم في تعزيز التفاهم وبث روح السلام في كل مكان.

## دراسة حالة تطبيقية

خلال تنفيذ برنامج توعوي صحي داخل منطقة ريفية في دولة مستضيفة، استخدم أحد المتطوعين مثلاً ظنّ أنه مناسب لتوسيع فكرة صحبة. إلا أن بعض الحاضرين فهموا المثال باعتباره انتقاصاً من عاداتهم وثقافتهم ومعتقداتهم، مما أدى إلى توتر واضح وتوقف الجلسة لعدة دقائق. لاحظ قائد الفريق أن لغة الجسد لدى بعض الحاضرين تعكس حساسية عالية تجاه طريقة الطرح. أوصى الشريك المحلي الفريق بمراجعة أسلوب الخطاب، وتجنب الأمثلة التي قد تفهم على أنها انتقاص من ثقافة المجتمع، واعتماد لغة أكثر احتراماً للسياق المحلي. وتعكس هذه الحالة مدى حساسية الخطاب الإنساني عندما يتعامل مع مجتمعات لها خصوصيات راسخة.

### **أسئلة للتفكير :**

1. ما الإجراء الأكثر توازناً الذي يمكن أن يتبعه قائد الفريق لإعادة تهدئة الموقف؟
2. كيف يستطيع الفريق تطوير خطاب مناسب يحافظ على الاحترام المتبادل بينه وبين المستفيدين؟
3. ما القيمة الإنسانية الأكثر حضوراً في هذه الحالة؟

### **إجابة إرشادية:**

(1) الإجراء الأكثر توازناً لإعادة تهدئة الموقف:

استثمار التوقف القصير للتشاور مع الشريك المحلي، ثم استئناف الجلسة باعتذار لطيف عن سوء الفهم وتوضيح نية الفريق الإنسانية، مع تجنب أي أمثلة حساسة، فهذا الأسلوب يخفف التوتر، ويعيد الهدوء، ويُظهر احتراماً كبيراً للمجتمع دون خلق أي مواجهة.

(2) تطوير خطاب يحافظ على الاحترام المتبادل:

إعداد المحتوى مسبقاً بالتعاون مع الشريك المحلي، واختيار لغة بسيطة ومحبطة، مع تجنب أي مثال قد يفهم منه انتقاص لعادات المجتمع وثقافاته الاجتماعية، لأن هذا النهج يضمن وصول الرسائل بوضوح دون أن يشعر المستفيد بأنه مُستهدفاً أو مُنتقص من قيمه.

(3) القيمة الإنسانية الأكثر حضوراً:

قيمة الاحترام وصون الكرامة الإنسانية، فالعمل الإنساني يستلزم خطاباً رفياً يراعي مشاعر المستفيدين وخصوصيتهم الثقافية، ويعتمد الإنصاف والتهذيب.

### **المهارة المستفادة :**

تجلّى الدبلوماسية الإنسانية في إدارة المواقف الحساسة بذكاء ثقافي، وتقديم اعتذار مهني عند الحاجة، وتقديم خطاب يراعي خصوصية المجتمع ويعزز الثقة بين الفريق والمستفيدين.

# **الفصل السادس: إدارة الأزمات والكوارث الدولية**



## أولاً: المقدمة

تُعدّ الأزمات والكوارث الإنسانية اللحظة الأصعب في تاريخ الشعوب، والاختبار الحقيقي لسرعة التنظيم وفعالية القيادة. ففي لحظات الانهيار والارتباك، تظهر قيمة الجاهزية، ودور القائد والمتطوع في تحويل الفوضى إلى استجابة منسقة تحفظ الأرواح وتحدّ من المعاناة. ولأن الكوارث لا تنتظر أحداً، أصبحت إدارة الأزمات علمًاً ومهارةً لا غنى عنها لكل من يعمل في المجال الإنساني الدولي.

ويهدف هذا الفصل إلى تزويد القائد والمتطوع بأساسيات الفهم، وأدوات التنظيم، ومبادئ العمل الجماعي التي تجعل من التدخل الإنساني أكثر سرعةً وفاعليةً وأماماً في البيئات المتضررة.

### ثانياً: مفهوم الأزمة والكوارث الإنسانية

تُعرّف الأزمة بأنها حدث مفاجئ يهدد حياة الإنسان واستقرار المجتمع، ويحتاج إلى تدخل عاجل ومنسق للحد من آثاره واستعادة التوازن.

وتنشأ الأزمات غالباً نتيجة خلل مفاجئ في النظام العام أو اضطراب غير متوقع في الموارد والخدمات، ما يؤدي إلى حالة من التوتر تتطلب إدارة دقيقة وسريعة قائمة على التخطيط والجاهزية.

أما الكارثة، فهي أزمة تبلغ ذروتها، وتجاوز قدرة الدولة أو الجهة المتضررة على الاستجابة بمواردها الذاتية، فتستلزم الدعم الخارجي والمساندة الإنسانية لتخفيف المعاناة وحماية الأرواح.

وتعُدّ الأزمات والكوارث الإنسانية من أكثر المواقف التي تختبر كفاءة المؤسسات والمتطوعين في سرعة التنظيم واتخاذ القرار،

إذ تمثل لحظة فاصلة بين الفوضى والاستجابة، وبين الارتباك والجاهزية، حيث تُبرز أهمية العمل الجماعي المنسق والتخطيط المسبق.

وينظر اليوم إلى إدارة الأزمات والكوارث كعلم مستقل يجمع بين التخطيط، وإدارة المخاطر، والتواصل الاستراتيجي، واتخاذ القرار تحت الضغط، وهي مهارة إنسانية عالمية تتطلب تدريباً مستمراً، وتعاوناً بين المنظمات الحكومية والأهلية والدولية لضمان الاستجابة السريعة والمنسقة.

### **ثالثاً: أنواع الكوارث الإنسانية**

1. الكوارث الطبيعية: كالزلزال، الفيضانات، الأعاصير، الجفاف، والانفجارات البركانية.
  2. الكوارث البشرية: كالحروب والنزاعات المسلحة والإرهاب والتهجير القسري.
  3. الكوارث الصحية: كالأوبئة والجائحة وانتشار الأمراض المعدية.
  4. الكوارث المركبة: وهي التي تمتزج فيها العوامل الطبيعية والبشرية، كالحروب التي تعقبها مجاعات وأوبئة.
- وفي كل نوع من هذه الكوارث، يبرز دور القائد والمتطوع في تحويل الفوضى إلى تنسيق منظم، واليأس إلى أمل منضبط.

### **رابعاً: مراحل إدارة الأزمات والكوارث**

إدارة الأزمات لا تبدأ عند وقوع الكارثة، بل تُبنى على منهج وقائي واستراتيجي يمر بأربع مراحل رئيسية:

1. مرحلة الاستعداد والوقاية:  
تشمل بناء القدرات، وإجراء التدريبات الميدانية، ووضع خطط الطوارئ وتحديد الأدوار.
2. مرحلة الاستجابة:  
تبدأ بإنقاذ الأرواح، ثم الإمداد بالغذاء والماء والرعاية الصحية.
3. مرحلة التعافي وإعادة الإعمار:  
وتشمل إعادة تشغيل الخدمات، وإصلاح البنى التحتية، ومساعدة الناس نفسياً واجتماعياً.
4. مرحلة التقييم والتعلم:  
بعد انتهاء الكارثة، تُراجع الخطط، وتُوثق الدروس، وتحدد الإجراءات استعداداً للمستقبل.  
بهذا التسلسل تتحول الكارثة إلى فرصة لتطوير الأداء، لا مجرد مأساة تُنسى.

## **خامسًا: دور القائد الميداني في الأزمات**

القائد الميداني في الأزمات هو عقل الفريق وقلبه، فهو الذي ينسق الجهود، ويحدد الأولويات، ويتخذ القرارات في بيئة مليئة بالضبابية والضغط.

- ومن أبرز مهارات القائد الميداني:
- الهدوء تحت الضغط واتخاذ القرار المتوازن.
- التواصل الفعال مع الجهات المحلية والدولية.
- توزيع الأدوار بوضوح على أعضاء الفريق.
- إدارة الموارد النادرة بعدل وحكمة.
- الحفاظ على سلامة الفريق قبل كل شيء.

## **سادسًا: نموذج التنسيق في الكوارث الدولية**

تعمل المنظمات الدولية وفق نموذج يُعرف باسم «نظام المجموعات القطاعية (Cluster)»، وهو الإطار الذي أمرته الأمم المتحدة لتنسيق جهود الإغاثة وضمان التكامل بين المنظمات العاملة في الميدان الإنساني.

- يقوم هذا النظام على تقسيم مجالات العمل الإنساني إلى قطاعات رئيسية، تشمل عادةً:
- الأمن الغذائي.
  - المياه والصرف الصحي والنظافة العامة.
  - الصحة.
  - التعليم.
  - المأوى.
  - الحماية.

تتولى كل منظمة قيادة قطاع محدد، وتعمل فرقها ضمن منظومة متكاملة لتنسيق الجهود وتبادل المعلومات وتحديد الأولويات في موقع الأزمات، وبهدف هذا النموذج إلى منع الأزدواجية في العمل الإغاثي، وتحقيق أعلى درجات الكفاءة والسرعة في الاستجابة، بما يضمن توجيه الموارد نحو الفئات الأكثر تضررًا في الوقت المناسب.

## **سابعاً: الأمان والسلامة أثناء المهام الإنسانية**

يُعد الحفاظ على السلامة الشخصية والمهنية من أهم واجبات القائد والمتطوع الإنساني، إذ إن سلامة الأفراد هي شرط أساسى لاستمرار عمليات الإغاثة وتقديم المساعدة دون انقطاع، ولذلك ينبغي على العاملين في الميدان الالتزام بمجموعة من قواعد الأمان الأساسية، من أبرزها:

- التقيد بتعليمات الجهات الأمنية أو السلطات المحلية في المنطقة.
- تجنب التنقل الفردي في المناطق التي تشهد توافراً أمنياً.
- حمل بطاقة التعريف الرسمية وشعار المنظمة بشكل واضح.
- متابعة نشرات الأمان والتوجيهات الميدانية بانتظام.
- معرفة نقاط الإخلاء وخطط الطوارئ مسبقاً.

إن تطبيق هذه الإجراءات يضمن بيئة عمل آمنة تحافظ على سلامة المتطوعين والمستفيدين معاً، ويسهم في استمرار الجهود الإنسانية بكفاءة ومسؤولية في مختلف الظروف الميدانية.

## **ثامناً: إدارة الجانب النفسي في الأزمات**

- تعد الأزمات بيئة ضغط نفسي حاد، سواء على المستفيدين أو على المتطوعين أنفسهم. ولذلك يجب أن يعتنِي القائد الميداني بصحة فريقه النفسية، عبر:
- تنظيم فترات راحة منتظمة.
  - تشجيع الدعم المعنوي والتعاون بين الزملاء.
  - تقديم جلسات تفريغ نفسي بعد المهام.

## تاسعاً : التجارب السعودية في إدارة الكوارث

قدّمت المملكة نماذج مشينة في إدارة الأزمات الدولية، منها:

- الاستجابة السريعة لزلزال تركيا وسوريا (2023م) عبر فرق ميدانية مجهزة طبياً ولوجيستيّاً.
- مبادرات الإغاثة العاجلة في السودان واليمن عبر مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية.
- حملات التطعيم والمكافحة الصحية في إفريقيا وأسيا بالشراكة مع منظمة الصحة العالمية.

هذه النماذج رسخت صورة المملكة كقائد إنساني عالمي، يدير العطاء بعقل الدولة وضمير الأمة.

## عاشرًا : توصيات تطبيقية للقائد والمتطوع

- 1.كن مستعداً دائمًا للمفاجآت، فالآزمات لا تُعلن موعدها.
- 2.اجعل أولوياتك واضحة: الحياة أولاً، ثم الكرامة، ثم الخدمات.
- 3.لا تعمل منفرداً، بل ضمن فريق منسق ومنظم.
- 4.وثق كل خطوة تقوم بها، فالتوثيق جزء من المهنية.
- 5.راقب سلامتك النفسية والجسدية، ولا تستهلك نفسك أكثر من اللازم.
- 6.استشعر نيتك في كل مهمة، فالإخلاص هو الوقود الحقيقي للاستمرار.

## خاتمة الفصل

تُظهر إدارة الأزمات والكوارث أن قوّة العمل الإنساني لا تقاس بحجم الإمكانيات فقط، بل بقدرة القائد والمتطوع على اتخاذ القرار في اللحظة الحرجة، وتحويل الفوضى إلى عمل منظم يخفّف المعاناة ويحفظ الأرواح. وعندما تتكامل الجاهزية مع المهنية، والرحمة مع الانضباط، يصبح العمل الإنساني قوّة استجابة تُعيد التوازن للمجتمعات المتضررة، وتثبت أن الإنسان – بعلمه وإرادته – قادر على صنع الأمل حتى في أقسى الظروف.

## دراسة حالة تطبيقية

بعد إعصار شديد ضرب منطقة ساحلية، وصل فريق طوعي للمشاركة في تشغيل نقطة طبية ميدانية ضمن مرحلة الاستجابة الأولى، خلال العمل، حدث انقطاع كامل للكهرباء عن المنطقة، مما هدد الأجهزة الطبية الأساسية وثلاجات الأدوية الحساسة، ويوجد مولد كهربائي احتياطي، لكنه يحتاج إلى تشغيل يدوي وصيانة أولية لمدة 20 دقيقة يقوم به شخصان فقط.

في اللحظة نفسها ورد بلاغ بوجود أطفال مصابين في قرية تبعد 15 دقيقة، لكن سلامة الطريق المؤدي إليهم غير معلومة بعد.

عدد الفريق المتاح: 7 متطوعين فقط.

أمام القائد ثلاثة تحديات متزامنة:

- تشغيل المولد لضمان استمرار الخدمة الطبية.
- التحقق من الطريق قبل إرسال أي فريق.
- سرعة الاستجابة لحالة الأطفال.

ويتطلب الموقف قرارات دقيقة وسريعة رغم محدودية المعلومات.

### **أسئلة للتفكير:**

1. ما الأولوية الطبية والإنسانية الأولى التي ينبغي التعامل معها؟
2. كيف يمكن للقائد توزيع الفريق بطريقة تضمن التدخل الأكثر تأثيراً والأقل خطورة؟
3. ما الخطوات المناسبة لضمان سلامة الفريق قبل التحرك لإنقاذ الأطفال؟

### **إجابة إرشادية:**

#### **(1) الأولوية الإنسانية الأولى:**

تشغيل المولد فوراً لضمان استمرار النقطة الطبية وقدرتها على معالجة الكثير من الحالات، لأن توقف النقطة يعني فقدان خدمة حيوية لعدد كبير، بينما دعم الأطفال يمكن أن يبدأ بعد التحقق السريع من الطريق.

#### **(2) توزيع الفريق بطريقة تحقق أعلى أثر بأقل خطر:**

التوزيع الأمثل يكون كالتالي:

- شخصان لتشغيل المولد فوراً لمدة 20 دقيقة.

• شخص واحد للتواصل الفوري مع الجهات المحلية والتحقق من سلامة الطريق.

• ثلاثة متطوعين يستعدون للانطلاق لكن لا يتحركون حتى ترد معلومة واضحة عن الطريق.

• القائد يشرف على تشغيل النقطة الطبية ويدبر تدفق المعلومات.

بعد تأكيد الطريق، توجه مجموعة الإسعاف الثلاثية لإنقاذ الأطفال.

#### **(3) ضمان سلامة الفريق قبل التحرك:**

التأكد من الطريق عبر الجهة المحلية أولاً، ثم تجهيز المجموعة المتوجهة للإسعاف بالمعدات الازمة، وتحديد وسيلة اتصال مباشرة، لأن أي تحرك دون تقييم للطريق قد يعرض الفريق للخطر ويضيف أزمة جديدة بدلاً من حل الأزمة الحالية.

### **المهارة المستفادة :**

تظهر هذه الحالة مهارات القيادة الفعالة في الأزمات:

• اختيار التدخل الأكثر تأثيراً والأقل خطورة عند تعدد المهام.

• تجنب الخطر الأكثر احتمالاً والأشد تأثيراً عند ازدحام المخاطر.

• إدارة الفريق بوضوح وثقة رغم نقص المعلومات.

وهي مهارات أساسية في الساعات الحرجة عند بدء الاستجابة الإنسانية.

# الفصل السابع: مهارات العمل التطوعي الميداني في البيئات الدولية



## **أولاً : المقدمة**

العمل التطوعي الميداني في البيئات الدولية هو جوهر العمل الإنساني، وفيه تتجلى القيم والمبادئ عبر مواقف حقيقة تتطلب وعياً، وانضباطاً، وقدرة على التكيف. وفي هذه البيئات المتنوعة والمعقدة، يصبح المتطوع ممثلاً لرسالته وقيم وطنه، ويحتاج إلى مهارات عملية تحفظ كفاءته وأثره.

يقدم هذا الفصل خلاصة المهارات الأساسية التي يحتاجها المتطوع والقائد ليعمل باحتراف وإنسانية في الميدان الدولي، ويضمن أن يكون حضوره إضافة إيجابية تعكس قيم الرحمة والمسؤولية أينما كان.

## **ثانياً : جوهر العمل التطوعي الميداني**

العمل التطوعي في الميدان هو الاختبار الحقيقي للقدرات الإنسانية والمهارية، وفيه تُقاس القيم عملياً لا قوولاً، من خلال المواقف التي تتطلب الصبر، والتعاون، واتخاذ القرار تحت الضغط، فالمنتظوم في البيئات الدولية لا يمثل نفسه فحسب، بل يمثل قيم الإنسانية والمسؤولية الجماعية، ويتنتظر منه أن يعكس صورة الإنسان القادر على العطاء والتعامل الرأقي، مهما اختلفت الثقافات والظروف، جوهر العمل الميداني يكمن في أن المتطوع هو رابط الثقة بين المجتمعات والمنظمات، وهو حلقة الوصل التي تترجم المبادئ إلى أفعال ملموسة تحفظ الكرامة وتحفف المعاناة.

العمل الميداني لا يقوم على القوة البدنية أو الشجاعة وحدها، بل على القدرة على التكيف، والالتزام بالمعايير الإنسانية، واحترام القوانين الدولية التي تنظم تقديم المساعدة في مناطق الأزمات والنزاعات، فهو عمل يتطلب حسّاً إنسانياً عالياً، وقدرة على فهم الواقع، وإدارة التحديات اليومية بما يحفظ الحياة ويصون الكرامة.

### **ثالثاً : مهارة القيادة الميدانية**

القائد الميداني هو من يستطيع إلهام فريقه بالعمل والروح الإنسانية المشتركة، ويجمع بين الحزم في المواقف والمرؤنة في التعامل مع التنوع الثقافي والفكري داخل الفريق أو مع المجتمع المحلي.

**ومن أهم صفات القيادة الميدانية الناجحة:**

- القدرة على اتخاذ القرار السليم في المواقف الطارئة.
- المرؤنة والانفتاح على الآراء المختلفة والتنوع الثقافي.
- القدرة على توزيع المهام بعدلة ومتابعة التنفيذ بكفاءة.
- التحكم في الانفعالات أثناء الضغط والقدرة على إدارة الأزمات.
- الالتزام والانضباط، مع الحفاظ على التواصل الإيجابي مع الفريق.

القيادة الميدانية ليست سلطة، بل مسؤولية تشاركية تتطلب وعيًا قانونيًّا وإنسانيًّا، توازن بين الأهداف التنظيمية واحتياجات الأفراد في الميدان. فالقائد الناجح هو من يخلق بيئه عمل آمنة ومحفزة، تجمع بين الاحتراف والرحمة، والانضباط والاحترام، والنتائج والأثر الإنساني المستدام.

### **رابعًا: مهارة العمل ضمن الفريق**

العمل الإنساني لا ينجذ بالجهود الفردية، بل بروح الفريق الواحد.

ومن أبرز مهارات العمل الجماعي:

1. احترام التخصصات والأدوار.
2. تبادل الثقة والمعلومات بشفافية.
3. حل الخلافات بالحوار والاحترام.
4. تغليل مصلحة الفريق على المصلحة الشخصية.
5. تشجيع روح الدعم والتكافل بين الأعضاء.

## خامسًا : مهارة الاتصال الفعال

الاتصال هو روح العمل الإنساني، فقد تنقذ كلمة حياة، أو تسبب جملة سوء فهم يؤدي إلى كارثة، لذلك يجب على المتطوع أن يتقن فن التواصل بلغة الاحترام والإيجاز.

### من مهارات الاتصال الفعال:

- الإصغاء النشط للآخرين.
- وضوح الرسالة وبعدها عن الغموض.
- استخدام لغة الجسد الإيجابية (الابتسامة، حركة اليد، نبرة الصوت).
- مراعاة الحساسيات الثقافية في الألفاظ والمواضف.

## سادسًا: مهارة التكيف مع البيئات الصعبة

العمل الإنساني الدولي غالباً ما ينفذ في بيئات معقدة تتسم بظروف قاسية – نقص في الموارد، ارتفاع في درجات الحرارة أو انخفاضها الشديد، اضطرابات سياسية، أو اختلافات ثقافية ولغوية.

وفي هذه البيئات تتجلى القدرة الحقيقية للمتطوع المحترف، الذي يحافظ على هدوئه وازانه، ويتعامل مع المتغيرات بعقلٍ منفتح وقلبٍ صبور، واضعًا هدفه الإنساني فوق كل اعتبارات شخصية.

التكيف ليس مجرد مهارة طارئة، بل هو سلوك قيادي يعكس الوعي والإدراك، ويُظهر مرونة التفكير والانضباط في الميدان.

فالمتتطوع الذي يتقن التكيف هو من يفهم الواقع دون أن يستسلم له، ويواجه الصعوبات بروح عملية قادرة على إيجاد الحلول لا اختلاق الأعذار.

### إرشادات عملية للتكيف:

• تعامل مع كل مهمة باعتبارها فرصة للتعلم والنجاح، فكل تجربة تضيف إلى رصيده المهني والإنساني.

• ركز على ما يمكنك التحكم فيه، ولا تهدر طاقتك في مقاومة ما لا يمكنك تغييره. كن واقعيًا في توقعاتك، لكن متفائلاً في نظرتك للمستقبل.

• استخدم مهارات التواصل والتهديد في إدارة المواقف المشحونة.

• احترم ثقافات المجتمعات المضيفة وتقاليدها، وكن ضيقاً كريماً في بيئتهم لا ناقداً لها.

إن التكيف في البيئات الصعبة ليس فقط قدرة على البقاء، بل هو فنٌ في تحويل التحدى إلى تجربة إنسانية راقية ترك أثراً إيجابياً على المتطوع والمجتمع معاً.

### سابقاً: مهارة إدارة الوقت والموارد

في الميدان الإنساني، يُعد الوقت والموارد عاملين حاسمين يحددان فاعلية الاستجابة وقدرة الفريق على تحقيق الأثر المطلوب، فالمال محدود، والإمدادات محدودة، والفرص الزمنية للاستجابة قصيرة، لذلك تتطلب إدارة الأزمات تخطيئاً دقيقاً وتنفيذًا منضبطاً يوازن بين السرعة والجودة.

القائد أو المتطوع الناجح هو من يحسن تحديد الأولويات بوضوح، ويتخذ قراراته وفق معايير الحاجة والضرورة، لا وفق الرغبة أو الارتجال.

### مبادئ إدارة الوقت والموارد:

- البدء بتحديد الاحتياجات العاجلة وترتيبها حسب الأولوية الإنسانية.
- تجنب إضاعة الوقت في الجدل أو التكرار، والتركيز على الحلول العملية.
- توظيف الموارد المتاحة بكفاءة دون إسراف أو هدر.
- مراجعة الخطط دورياً وتحديثها حسب المستجدات الميدانية.
- تعزيز التعاون داخل الفريق لتقليل الجهد المكرر وتحقيق التكامل.

إن حسن إدارة الوقت والموارد هو مؤشر نضج إداري وإنساني في العمل التطوعي الدولي، فهو يعكس مدىوعي القادة والمتطوعين بمسؤوليتهم تجاه المستفيدين، ويُظهر احترامهم لقيمة كل دقيقة وكل مورد في خدمة الإنسان.

### **ثامنًا : مهارة إدارة المشاعر والضغوط النفسية**

يُعد العمل الإنساني من أكثر الميادين التي تختبر التوازن النفسي للإنسان، إذ قد يواجه المتطوع مواقف مؤثرة أو مشاهد إنسانية صعبة تترك أثراً عاطفياً عميقاً، لذلك، فإن الحفاظ على الاتزان النفسي والقدرة على الاستمرار في العطاء، يُعد جزءاً أساسياً من المهنية في العمل الميداني.

المتطوع الفعال هو من يدرك أن الرحمة لا تتعارض مع القوة، وأن التعاطف لا يعني الانغماس في الألم، بل القدرة على الاحتواء دون الانهيار، والمساندة دون الاحتراق النفسي.

سبل إدارة المشاعر بفاعلية:

- التعبير عن المشاعر بطرق صحية عبر النقاش أو تبادل الخبرة مع الزملاء أو الفريق.
- أخذ فترات راحة منتظمة لإعادة التوازن واستعادة الطاقة الذهنية.
- الحفاظ على أسلوب حياة متوازن يشمل النوم الكافي، والغذاء الصحي، والنشاط البدني.
- تدريب الذات على التفكير الواقعي والتركيز على الأثر الإيجابي للعمل بدلاً من مشاهد الألم.
- طلب الدعم المهني أو النفسي عند الحاجة، فالرعاية الذاتية ليست رفاهية، بل مسؤولية مهنية.

إن إدارة المشاعر لا تعني كتبها، بل توجيهها لتكون مصدر قوّة تمنح المتطوع الثبات أمام الضغوط والتحديات، وتجعله قادرًا على الاستمرار بخطى متزنة وعقل منفتح وروح إنسانية متوازنة.

## تاسعًا : مهارة التوثيق والتقارير الميدانية

العمل الإنساني لا يكتمل إلا بالتوثيق الدقيق، فهو المرأة التي تعكس الجهد وتنظر الأثر وتعزز المصداقية المهنية للمنظمة، فال்தقرير الميداني ليس ورقة إدارية فحسب، بل وثيقة أخلاقية تسجل قصة الإنسان والمكان بلغة منضبطة ومسئولة.

### المبادئ الأساسية للتوثيق الميداني:

- توثيق البيانات واللاحظات الجوهرية بوضوح ودقة.
- تسجيل النتائج والتحديات والدروس المستفادة بصورة موضوعية ومختصرة.
- استخدام لغة مهنية خالية من المبالغة أو الانحياز، تراعي الخصوصية والاحترام.
- رفع التقارير في الوقت المحدد لضمان المتابعة والتقييم المستمر.

إن التوثيق الجيد لا يهدف إلى الأرشفة فقط، بل إلى تحسين جودة العمل الإنساني، وبناء معرفة تراكمية تسهم في تطوير الممارسات المستقبلية.

فال்தقرير الميداني هو في جوهره شهادة مهنية على الأثر الإنساني، تُعتبر عن مسؤولية المتطوع تجاه الحقيقة والإنسان معاً، وتحوّل الجهد الفردي إلى أثر مؤسسي مستدام.

## عاشرًا : مهارة الانضباط والالتزام بالقوانين

في العمل الإنساني الدولي، لا مجال للعشوانية أو الاجتهاد الفردي، فقرار واحد غير منضبط قد يعرض حياة الآخرين للخطر أو يضر بمصداقية المؤسسة بأكملها.

لذلك، يجب على المتطوع أن يتحلى بأعلى درجات الانضباط، وأن يلتزم بما يلي:

- القوانين والأنظمة المحلية في الدولة المستضيفة.
- التوجيهات الرسمية للجهة المشرفة أو المنظمة المنسقة للمهمة.
- إجراءات الأمن والسلامة الميدانية.
- الإرشادات الطبية والبيئية المتعلقة بسلامة الفريق والمستفيدن.

الانضباط هنا لا يُعد تقييداً للحرية، بل هو ضمان لاستمرار العمل بكفاءة ومسؤولية، وهو ما يميز العمل الإنساني المهني عن الجهود الفردية غير المنظمة. فكل متطوع يمثل صورة من صور الثقة الدولية، والالتزام بالقانون هو ما يمنح هذه الصورة قوتها واحترامها في كل بيئة يعمل فيها.

### **الحادي عشر: أثر المتطوع المتميّز**

المتطوع المتميّز هو من يترك أثراً يتجاوز حدود المكان والزمان، لأن حضوره لا يُقاس بعدد المهام التي أنجزها، بل بأثره الإنساني في من حوله. فالتأثير الحقيقي لا يُصنع بالشهرة أو بالمناصب، بل يُبني على الصدق، والاتزان، وحسن التعامل، والقدرة على بث الأمل في لحظات اليأس.

إن المتطوع المتميّز هو من يُعيد تعريف الإنسانية في الميدان، ويجعل من كل مهمة فرصة لتقارب المسافات بين الناس، وبناء جسور الثقة، ويثبت أن العمل الإنساني ليس مجرد استجابة طارئة، بل رسالة حضارية راقية تؤكّد قيمة الإنسان أينما كان. فحين يرحل المتطوع المتميّز، يبقى أثره شاهداً على أن الإنسانية لا تُقاس بالعدد، بل بالأثر الذي يتركه القلب والعقل معاً.

### **خاتمة الفصل**

إن مهارات العمل التطوعي الميداني في البيئات الدولية ليست مجموعة إجراءات تقنية فحسب، بل هي منظومة قيم وسلوك ومهنية تُمكّن المتطوع من أن يكون عنصراً فاعلاً ومؤثراً أينما وُجد. فكل مهارة يتقنها المتطوع تُصبح جزءاً من شخصيته الإنسانية والميدانية، وتحلّله القدرة على خدمة الآخرين بوعي، واتزان، ومسؤولية. وفي نهاية المطاف، يبقى جوهر العمل الإنساني هو الإنسان نفسه: تطويره، نضجه، وحرصه على ترك أثر حقيقي يعكس المهمة ورسالتها في أرقى صورها.

## دراسة حالة تطبيقية

يعمل فريق طوعي داخل مركز صحي ميداني في منطقة منكوبة. خلال يوم مزدحم، لاحظ قائد الفريق تصاعد خلاف مهني بين متطوعين: أحدهما يدفع باتجاه تسريع الإنجاز بسبب ازدياد عدد المستفيدين. والأخر يصرّ على الالتزام الدقيق بالإجراءات خوفاً من الأخطاء.

وفي الوقت ذاته تلقى القائد إشعاراً بأن وفداً رسمياً سيزور المركز خلال 20 دقيقة، كما أبلغه الشريك المحلي أن مجموعة من الأهالي بدأت تجتمع خارج المركز اعتراضاً على بطيء الخدمة، وبدأت نبرة التوتر ترتفع.

القائد أمام ضغوط متزامنة تتطلب قيادة ميدانية رصينة، وتواصلاً فعالاً، وتوزيعاً دقيقاً للمهام، وإدارة هادئة للمشاعر.

### **أسئلة للتفكير:**

1. كيف يمكن للقائد احتواء الخلاف الداخلي دون تعطيل سير العمل؟
2. ما الإجراء الأنسب للتعامل مع الزيارة الرسمية الوشيكة؟
3. كيف يمكن تهدئة تجمع الأهالي بما يحفظ� الاحترام ويعزز الثقة؟

### **إجابة إرشادية:**

(1) احتواء الخلاف الداخلي (مهارة القيادة والعمل الجماعي):  
يتدخل القائد بجلسة قصيرة وواضحة يذكّر فيها بأن جودة الخدمة وسلامة المستفيدين هما مرجع القرار، ثم يعيد توزيع المهام وفق احتياج الميدان:  
• إسناد المهام التي تتطلب دقة وتركيز للمتطوع الحريص على الإجراءات.  
• وإسناد المهام التي تحتاج سرعة حركة للمتطوع قادر على الإنجاز السريع.

هذا الأسلوب يعيد الانسجام داخل الفريق، ويحول الخلاف إلى تكامل مهني يعكس روح العمل الجماعي.

(٢) التعامل مع الزيارة الرسمية (مهارة التواصل وإدارة الوقت):  
يكلّف القائد متطوّعاً واحداً فقط - ممّن يمتلك مهارات تواصل جيدة - لاستقبال الوفد  
وتقديم صورة مهنية موجزة، بينما يواصل بقية الفريق العمل دون تشتيت.

بهذا يحافظ القائد على سير العمل، ويضمن وصول رسالة واضحة للوفد دون التأثير  
على الخدمة المقدمة للمستفيدين.

(٣) إدارة تجمع الأهالي (مهارة التواصل الثقافي وإدارة المشاعر):

التواصل الفوري مع الشرك المحلي ليقوم بشرح الوضع للأهالي بلغة مألوفة  
وبأسلوب يحفظ كرامتهم، مع تزويدهم بمعلومات دقيقة عن زمن الانتظار وأالية  
الألوية.

هذا النهج يحقق ثلاثة أهداف:

- تهدئة الموقف،
- احترام الثقافة المحلية،
- وحماية الفريق من أي احتكاك غير ضروري.

### **المهارة المستفادة :**

تُظهر هذه الحالة تكامل مجموعة من مهارات العمل الميداني:

- القيادة الميدانية: التدخل السريع، وضبط الخلاف، وتوزيع الأدوار بوضوح.
- العمل الجماعي: تحويل التباهي في الأسلوب إلى تكامل وظيفي يخدم الهدف الإنساني.
- التواصل الفعال: إدارة الزيارة الرسمية برسالة مختصرة ومنظمة.
- التواصل الثقافي: تهدئة الأهالي عبر قناة محلية موثوقة تحترم ثقافتهم.
- إدارة الوقت والضغوط: التعامل مع ثلاث مهام متزامنة دون فقدان التركيز.
- إدارة المشاعر: الحفاظ على هدوء الفريق ومنع توترهم من التأثير على الأداء.

وهي مهارات جوهريّة في البيئات الإنسانية التي تجمع بين تعقيد الضغط الميداني،  
وتتنوع الثقافات، وحساسية الموقف الإنساني.

# الفصل الثامن: حقوق ومسؤوليات المتطوع في العمل الإنساني الدولي



## أولاً : المقدمة

يُعد المتتطوع حجر الأساس في العمل الإنساني الدولي، وبدونه تتعطل أكثر المهام تأثيراً في حماية الإنسان وصون كرامته. ومع توسيع الأدوار وتتنوع البيانات الميدانية، أصبح من الضروري أن تُبني مشاركة المتتطوع على إطار واضح يحدد حقوقه التي تضمن سلامته وكرامته، ومسؤولياته التي تصون جودة العمل وأمان المستفيدين.

يهدف هذا الفصل إلى توضيح هذا التوازن المحوري بين الحقوق والالتزامات، بما يضمن للمتطوع بيئة آمنة ومحترفة، ويعزز في الوقت ذاته قيم الانضباط والمسؤولية التي يقوم عليها العمل الإنساني الحقيقي.

## ثانياً : الإطار الدولي لحماية المتطوعين

يشكل المتتطوع الإنساني ركيزة جوهرية في منظومة الاستجابة الإنسانية الدولية، بوصفه عنصراً فاعلاً في حماية الحياة والكرامة في حالات الأزمات والكوارث والنزاعات. وقد أقرّت اتفاقيات جنيف لعام 1949 وبروتوكولاتها الإضافية (1977 و2005)، ومدونة السلوك الدولي للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، ومبادئ الأمم المتحدة للمتطوعين (UNV Code of Conduct)، جميعها بضرورة حماية المتطوعين وضمان حقوقهم الأساسية أثناء أدائهم للمهام الإنسانية.

ويخضع المتتطوع في مهامه لثلاث دوائر قانونية متكاملة:

1. القانون الدولي الإنساني: الذي يحمي العاملين في الميدان في حالات النزاع المسلح.
2. القانون الدولي لحقوق الإنسان: الذي يصون الكرامة الإنسانية في كل الأحوال.
3. القوانين المحلية في الدول المستضيفة: التي تحدد أطر العمل والتنظيم والرقابة.

## **ثالثاً : حقوق المتطوع الإنساني الدولي**

تؤكد البروتوكولات والمعايير الدولية أن حماية المتطوع لا تقل أهمية عن حماية المستفيد. وفيما يلي أبرز الحقوق الأساسية المعترف بها دولياً:

### **1. الحق في الحماية والسلامة**

يشمل هذا الحق حماية المتطوع من الأخطار الميدانية، وضمان سلامته الجسدية والنفسية والقانونية، وتزويده بالمعدات والإرشادات الضرورية قبل وأثناء وبعد المهمة.

### **2. الحق في بيئة عمل آمنة وخالية من التمييز**

ينبغي أن تتسنم بيئة العمل الإنساني بالعدالة والمساواة دون تفرقة بسبب الجنس أو الدين أو العرق أو الاتباع السياسي. ويعامل جميع المتطوعين باحترام لكرامتهم الشخصية والمهنية.

### **3. الحق في التدريب والتأهيل**

لا يعتبر التدريب ترفاً بل التزاماً قانونياً وأخلاقياً. ويشمل ذلك التدريب على مبادئ العمل الإنساني، وإدارة المخاطر، والتواصل الثقافي، والإسعافات الأولية، والسلامة النفسية.

### **4. الحق في الدعم النفسي والإنساني**

تقر المنظمات الدولية بضرورة تقديم الدعم النفسي للمتطوعين خلال وبعد المهام، وسيماً لمن تعرضوا لمشاهد مؤلمة أو صدمات ميدانية. فالالتزام النفسي يعد شرطاً للاستدامة الإنسانية.

### **5. الحق في الاعتراف والمساءلة**

للمتطوع الحق في أن يُنسب إليه جهده بشكل مهني، وأن يشارك في عمليات التقييم والتغذية الراجعة، وأن يُمنح شهادة تقدير أو تقرير أداء رسمي من الجهة المنفذة. كما يحق له الاعتراض أو الشكوى عبر قنوات آمنة دون تعرّضه لأي ضرر مهني.

### **6. الحق في الانسحاب الآمن**

يحق للمتطوع طلب إعفائه أو الاعتذار عن تنفيذ مهمة إذا كانت تتجاوز قدراته البدنية أو النفسية أو تمس كرامته الإنسانية، دون أن يتربّط على ذلك عقوبة أو إضرار بسمعته.

## **رابعاً: مسؤوليات المتطوع في العمل الإنساني الدولي**

في المقابل، يُحمل القانون الدولي والمنظمات الإنسانية المتطوعين مسؤوليات مهنية وأخلاقية واضحة، لضمان التوازن بين الحرية والانضباط، وبين الحقوق والالتزامات.

### **١. الالتزام بالمبادئ الإنسانية الأساسية**

يجب على المتطوع أن يتزلم بمبادئ الإنسانية، الحياد، الاستقلالية، وعدم التمييز، وأن يُبقي عمله الإنساني بعيداً عن أي توجه سياسي أو أيديولوجي.

### **٢. احترام القوانين المحلية والدولية**

يلتزم المتطوع باحترام أنظمة الدولة المستضيفة، وللواحة الخاصة بالجهة المنفذة، وألا يقوم بأي فعل يخالف التشريعات أو يعرض أمن الفريق للخطر.

### **٣. الحفاظ على سرية المعلومات**

يُحظر على المتطوع نشر أو استخدام بيانات المستفيدين أو الجهات الميدانية إلا بإذن رسمي، لضمان حماية الخصوصية ومنع استغلال المعلومات.

### **٤. السلوك المهني والاحترام المتبادل**

يعين على المتطوع أن يتصرف باحترام تجاه زملائه والمستفيدين، وأن يتمتنع عن أي سلوك يسيء إلى صورة العمل الإنساني، وأن يتحلى بالانضباط والتعاون.

### **٥. الإبلاغ عن الانتهاكات أو المخاطر**

من مسؤولية المتطوع الإبلاغ الفوري عن أي مخالفات أو تهديدات أو إساءات يشهدها في الميدان، عبر القنوات المعتمدة، حماية لنفسه ولغيره.

### **٦. المسائلة الذاتية والمهنية**

يلتزم المتطوع بتقييم أدائه ومراجعة أخطائه واستخلاص الدروس منها، والمشاركة في أنشطة التقييم المؤسسي لتحسين جودة الاستجابة الإنسانية.

## **خامسًا: التوازن بين الحقوق والمسؤوليات**

تحقيق العدالة في العمل الإنساني يتطلب توازنًا بين ما يُمنح للمتطوع من حماية وتقدير، وما يتحمله من التزامات وسلوكيات مهنية، فحقوقه ليست امتيازات شخصية، ومسؤولياته ليست قيوداً، بل كلاهما جزء من منظومة إنسانية تسعى إلى حماية الإنسان، المستفيد والمتطوع على حد سواء.

## **سادسًا: الإطار المرجعي للممارسات الجيدة**

يمكن الاسترشاد في تنفيذ حقوق ومسؤوليات المتطوعين بعدة مراجع دولية، أبرزها:

- دليل أسفيير (Sphere Handbook, 2018)
- مدونة الأمم المتحدة للمتطوعين (UNV Code of Conduct)
- مدونة السلوك للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC, 1994)
- المعايير الأساسية للجودة والمساءلة الإنسانية (CHS, 2014)

هذه المراجع لا تمنح فقط إطاراً قانونياً، بل تؤكد على أن حماية المتطوعين مقاييس نضج أي منظمة إنسانية.

## **خاتمة الفصل**

المتطوع الإنساني هو سفير لقيم الرحمة والعدالة في العالم ، وحماية حقوقه ليست إجراءً إدارياً، بل التزام أخلاقي وإنساني، وإدراك لمسؤولية البشرية المشتركة في صون من يخدم الآخرين.

وعندما تحول حقوق المتطوع إلى ممارسة مؤسسية، ومسؤولياته إلى ثقافة سلوكية، يصبح العمل الإنساني أكثر استدامة، وأكثر صدقاً في جوهره.

## دراسة حالة تطبيقية

خلال مهمة إنسانية بعد كارثة واسعة، يعلم فريق المتطوعين في مركز تسجيل المستفيدين وتوزيع المساعدات.

أُسندت إلى إحدى المتطوعات مهام إدارية بسيطة، ثم طلب منها الانتقال فوراً إلى منطقة مزدحمة داخل المركز للتعامل المباشر مع المستفيدين، رغم أنها لم تلق تدريباً على إدارة الحشود أو التعامل مع الضغوط العالية.

مع نهاية اليوم، ظهرت عليها علامات إرهاق نفسي واضح، وفي الوقت نفسه، طلب منها أحد مسؤولي جهة شريكة إرسال قائمة كاملة بأسماء المستفيدين وأرقام هواتفهم وصورهم، دون إذن رسمي من منظمتها، شعرت المتطوعة بالضغط بين:

احترام الخصوصية وحماية بيانات المستفيدين،

والرغبة في عدم الظهور بمظهر غير المتعاونة،

والحاجة للاعتذار عن العمل في الموقع المزدحم بسبب إرهاق يفوق قدرتها.

### **أسئلة للتفكير:**

١. ما التصرف المناسب تجاه طلب مشاركة بيانات المستفيدين؟

٢. كيف تعامل المتطوعة مهنياً مع الإرهاق الذي يمنعها من الاستمرار بنفس المهمة؟

٣. ما الإجراء التوازنـي الذي يجب على القائد اتخاذـه لضمان حماية المتطوعة واستمرار سير المهمة الإنسانية بسلام؟

### **إجابة إرشادية:**

١) التصرف المناسب تجاه طلب البيانات

إحالة الطلب مباشرة إلى الجهة المختصة في منظمتها وعدم إرسال أي بيانات بشكل فردي، مع إبلاغ المسؤول الشريك بأن مشاركة المعلومات تتم فقط عبر قنوات رسمية واضحة. هذا الإجراء يحافظ على حقوق المستفيدين في الخصوصية، ويُظهر التزام المتطوعة بالمعايير المهنية دون الدخول في مواجهة أو إtrag.

2) التعامل مع الإرهاب وعدم القدرة على الاستمرار إبلاغ القائد بحالتها فوراً وطلب إعادة توزيع المهام أو الاعتذار مؤقتاً عن أداء المهمة التي تتجاوز قدرتها النفسية أو الصحية.

فالمنتظّع يملك حقاً أصيلاً في الحماية والسلامة، والاعتذار هنا يعكس مسؤولية مهنية تمنع الأخطاء وتضمن أن يبقى العمل على أعلى مستويات الأمان للمستفيدين.

3) الإجراء التوازنى للقائد الاستماع لحالة المتطوّعة وتقييم مستوى الضغط الذي تتعرض له، ثم اتخاذ قرار يحقق التوازن بين حمايتها واستمرار فاعلية المهمة؛ مثل تخفيف المهام عنها، أو نقلها إلى دور إداري، أو تهيئة دعم نفسي إن لزم.

ويحرص القائد على تذكير الفريق بأهمية الالتزام بحقوق المتطوعين تماماً كما يتزمون بحقوق المستفيدين، لضمان بيئة عمل إنسانية وآمنة للجميع.

### **المهارة المستفادة :**

تُبرز هذه الحالة أن العلاقة بين حقوق المتطوّع ومسؤولياته علاقة تكاملٍ أصيل لا يكتمل أحدهما دون الآخر؛ فحق المتطوّع في الحماية، والبيئة الآمنة، والدعم النفسي، وحقه في الاعتذار عن متابعة العمل عند الشعور بإرهاق شديد يحدّ من قدرته كلها عناصر تحفظ سلامته وتمكنه من أداء دوره بوعي واتزان.

وهكذا يتحول العمل التطوعي من أداء وظيفي إلى ممارسة إنسانية راسخة تحمي الإنسان: المستفيد... والمتطوّع ... معًا.

# الفصل التاسع: الاتزان النفسي في العمل الإنساني الدولي



## أولاً: المقدمة

في البيئات الإنسانية الدولية، لا تُقاس كفاءة المتطوع بقدرته على التحمل فقط، بل بقدرته على الحفاظ على توازنه الداخلي وسط الألم والمعاناة، فالاتزان النفسي هو الدرع الصامت الذي يحمي الإنسان من الانهيار، وهو ما يجعل العطاء ممكناً دون أن يتحول إلى استنزاف.

## ثانياً : مفهوم الاتزان النفسي في العمل الإنساني

الاتزان النفسي هو حالة من الانسجام بين العاطفة والعقل، تُمكّن المتطوع من التفاعل الإنساني دون أن يفقد السيطرة، وتساعده على اتخاذ قرارات عقلانية في مواقف مشحونة بالانفعال.

إنه القدرة على التعاطف الوعي لا الانفعال العاطفي، والتماسك المهني دون القسوة أو التجمد.

الاتزان النفسي لا يعني برود المشاعر، بل يعني أن تكون الرحمة منضبطة بالبصيرة، وأن تبقى الإنسانية حاضرة دون أن تُغرق صاحبها في الألم.

## ثالثاً : الضغوط النفسية في البيئات الإنسانية الدولية

يواجه العاملون في المجال الإنساني ضغوطاً مركبة تشمل:

- مشاهدة المعاناة اليومية وفقدان الأرواح.
- العمل تحت ظروف قاسية ومخاطر أمنية.
- التحديات الثقافية واللغوية بين فرق متعددة الجنسيات.
- ضغط الوقت وتضارب الأولويات بين المهام الإنسانية والإدارية.

هذه العوامل تجعل المتطوع عرضة لما يسمى إجهاد التعاطف Compassion Fatigue

وهو استنزاف داخلي يحدث عندما تمتد الرحمة أكثر من طاقة الجسم والعقل.

## رابعاً : أعراض فقدان الاتزان النفسي

- يمكن رصد اختلال الاتزان النفسي من خلال مؤشرات سلوكية وعاطفية، مثل:
  - فقدان الحافز والشعور بالفراغ الداخلي.
  - الغضب السريع أو الانفعال الزائد.
  - اضطراب النوم أو الشهية.
  - العزلة أو ضعف التواصل مع الفريق.
  - التفكير المفرط في مشاهد العمل بعد انتهاء المهمة.
- الوعي بهذه الأعراض هو الخطوة الأولى للوقاية، فمن يدرك إرهاقه يستطيع أن يعالج قبل أن يتحول إلى إنهاك دائم.

## خامساً : أركان الاتزان النفسي

الاتزان النفسي في الميدان يقوم على أربعة أركان مترابطة:

1. الوعي الذاتي: إدراك الحالة العاطفية دون إنكارها.
  2. التحكم الانفعالي: ضبط المشاعر تحت الضغط دون كبتها.
  3. الدعم الاجتماعي: وجود شبكة من الزملاء أو الأصدقاء لتبادل التفريغ النفسي.
  4. المعنى الإنساني: تذكر الهدف الأساسي من العمل الإنساني ليمنحك طاقة الاستمرار.
- كل ركن منها يُغذي الآخر، فإذا اخل أحدها، ضعف الاتزان كله.

## سادساً : استراتيجيات المحافظة على الاتزان النفسي

فيما يلي توجيهات عملية يمكن أن تساعد المتطوعين والقادة على الحفاظ على توازنهم النفسي أثناء المهام الدولية:

- خصص وقتاً يومياً للهدوء الذهني ولو عشر دقائق بعيداً عن الضجيج الميداني.
  - تحدث عن مشاعرك مع أحد أفراد الفريق أو المشرف النفسي الميداني، فالمشاركة تخفف من الضغط الداخلي.
  - مارس نشاطاً جسدياً منتظمًا للحفاظ على طاقتك الذهنية واستقرارك العاطفي.
  - احترم حدودك العاطفية والمهنية، فالتوازن لا يعني أن تحمل فوق طاقتك.
  - يمكنك الاعتذار عن بعض المهام المؤقتة إذا كنت مرهقاً أو غير قادر على تنفيذها بجودة؛ فالراحة القصيرة قد تمنحك طاقة لاستمرار أطول.
  - افصل بين العمل والحياة الشخصية فور انتهاء المهمة لتجنب نقل التوتر إلى محبيك الخاص.
- الاتزان النفسي ليس ترقى، بل حماية ذاتية تمكنك من الاستمرار في خدمة الآخرين دون أن تفقد نفسك في الطريق.

## سابعاً : أدوار القائد في دعم الاتزان النفسي للفريق

القائد الإنساني ليس فقط من يوجه المهام، بل من يحمي طاقة فريقه، ويتحقق ذلك من خلال:

- مراقبة علامات الإرهاق في أعضاء الفريق.
- توزيع المهام بعدلة وتجنب تحمل الأفراد فوق طاقتهم.
- خلق بيئة ميدانية يسودها التشجيع والاحترام.
- إتاحة قنوات تواصل آمنة للتعبير عن الضغوط دون خوف.
- تقديم الدعم النفسي الجماعي بعد المواقف المؤلمة.

القائد المتزن نفسيًا يعيد التوازن لمن حوله دون أن يتحدث كثيراً.

## ثامناً : الصلابة النفسية (Mental Resilience)

هي القدرة على النهوض بعد الأزمات دون أن تفقد حسک الإنساني.

المتطوع الصلب نفسياً لا يعني أنه لا يتألم، بل أنه يعيid ترتيب ألمه بطريقة منتجة، وتُبني الصلابة النفسية على ثلاثة عناصر:

1. المرونة: التكيف السريع مع المتغيرات.
2. الإيمان بالغاية: الإحساس بأن ما تقوم به له أثر حقيقي مهما بدا صغيراً.
3. التفكير الإيجابي الواقعي: رؤية الأمل وسط الفوضى دون إنكار الواقع.

## تاسعاً : الدعم النفسي في المنظمات الإنسانية

توصي أدلة الأمم المتحدة والمنظمات الكبرى بأن تدرج برامج الرعاية النفسية المهنية ضمن أي خطة عمل ميدانية، ومن أبرز الممارسات المتبعة:

- جلسات التفريغ النفسي (Psychological Debriefing): وهي لقاءات دورية يجتمع فيها المتطوعون بعد المهام أو الأحداث الصعبة، للتحدث بحرية عن تجاربهم ومشاعرهم، بمساعدة مختص نفسي أو قائد مدرب، بهدف تفريغ التوتر والمشاعر المكبوتة بطريقة منظمة وأمنة قبل أن تتحول إلى إجهاد مزمن.
  - توفير مختص نفسي ميداني أو عبر الاتصال عن بعد لتقديم الاستشارات عند الحاجة.
  - إعداد بروتوكولات لحماية الصحة النفسية للعاملين في البيئات عالية المخاطر.
  - تقييم مستويات الإجهاد النفسي بشكل دوري، ومتابعة الحالات التي تظهر عليها مؤشرات الإرهاق.
- هذه الممارسات ليست كمالية، بل تُعد أحد أسس المهنية والإنسانية في العمل الميداني الدولي

### عاشرًا : رعاية الذات (Self-Care)

المتطوع الذي يهمل نفسه لن يستطيع رعاية الآخرين.

الرعاية الذاتية ليست أناانية، بل مسؤولية مهنية وإنسانية ، وتشمل:

- العناية بالصحة الجسدية والنوم الكافي.
- الحفاظ على علاقات شخصية متوازنة.
- القراءة أو الكتابة كوسيلة للتفرغ الذهني.
- وضع حدود واضحة بين وقت الراحة والعمل.

إن حب الذات الوعي هو الوقود الصامت للاستمرار في خدمة الآخرين.

### خاتمة الفصل

الإتزان النفسي ليس صفة يولد بها الإنسان، بل مهارة تنمو بالممارسة والوعي.

وفي الميدان الإنساني، حيث تمتزج المأساة بالأمل، يحتاج المتطوع إلى قلبٍ رحيم لا ينهاي، وعقلٍ ثابتٍ لا يتبلّد، ونفسٍ تعرف كيف تُوازن بين الواجب والقدرة.

العمل الإنساني الدولي ليس اختباراً للصلابة فقط، بل فن البقاء متوازناً وسط الفوضى — لأن من يحافظ على اتزانه، يستطيع أن يمنح الآخرين الأمان حتى في قلب العاصفة.

## دراسة حالة تطبيقية

أثناء مهمة طبية ميدانية بعد كارثة إنسانية، لاحظ قائد الفريق أن إحدى المتطوعات — وهي صاحبة خبرة عالية — أصبحت تعامل مع الحالات الطارئة ببرود غير معتاد. وبعد ثلاثة أيام متواصلة من العمل المكثف، بدأت تُظهر مؤشرات واضحة: صمت طويل، فقدان الشهية، انفعال خفيف تجاه زملائها، وتشتت ذهنی عن التعامل مع المصابين.

في إحدى اللحظات، أخطأت المتطوعة في تقدير مستوى خطورة حالة طفل مصاب، وكاد ذلك يسبب تأخيرًا في تقديم العناية الالزمة. لم يكن الخطأ جسيماً لكنه لفت انتباه قائد الفريق.

ورغم أن المتطوعة أنكرت شعورها بالإرهاق، إلا أن زميلاتها تحذن للقائد عن أنها تبكي بصمت في نهاية كل يوم، وتصرّ على مواصلة العمل خوفاً من "ترك العباء على الآخرين".

**القائد أمامه خيارات صعبان:**

الاستمرار في تكليفها بمهام ميدانية تحتاج تركيزاً عالياً بسبب نقص الكوادر، أو إيقافها مؤقتاً عن التعامل المباشر مع الحالات، مما قد يقلل القدرة التشغيلية للفريق في وقت حساس.

### أسئلة للتفكير:

1. ما الإجراء الأكثر اتزاناً الذي ينبغي على القائد اتخاذها لحماية المتطوعة وسلامة المستفيدين؟
2. كيف يوازن القائد بين الحاجة التشغيلية للفريق وبين الحدود النفسية للمتطوعة؟
3. ما المؤشر النفسي الأكثر دلالة على ضرورة التدخل فوراً؟

### إجابة إرشادية:

1) الإجراء الأكثر اتزاناً الذي ينبغي على القائد اتخاذها التوصية بإعفاء المتطوعة مؤقتاً من المهام عالية الضغط، ونقلها إلى مهام تنظيمية أو دعم غير مباشر، مع توفير مساحة آمنة للتعبير والتفريغ النفسي، وإحالتها للمشرف النفسي الميداني لمتابعة حالتها.

وذلك يحقق حماية مزدوجة:  
يحفظ سلامة المتطوعة من الانهيار، ويحمي المستفيدين من آثار قراري قد يُتخذ تحت إرهاق شديد.

٢) كيفية تحقيق التوازن بين الحاجة التشغيلية وحدود القدرة النفسية  
يقوم القائد بإعادة توزيع المهام داخل الفريق لتغطية النقص، مع منح المتطوعة وقتاً للتعافي دون إشعارها بالذنب، وشرح أن جودة العمل الإنساني لا تقوم على التحمل المفرط، بل على الاتزان والقدرة على اتخاذ القرار بصفاء. بهذا الشكل يحافظ القائد على كفاءة الأداء دون التضحيّة بسلامة أحد أعضاء الفريق.

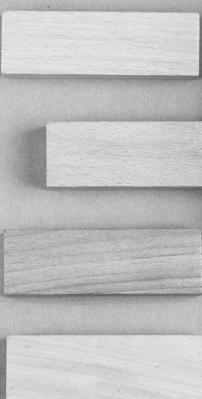
٣) المؤشر النفسي الأكثر دلالة على ضرورة التدخل  
الخطأ المهني الناتج عن الإرهاق الذهني، لأنّه يدل على أن الضغط تجاوز القدرة العقلية على التركيز، وهذا من أقوى أسباب التحذير المبكر لفقدان الاتزان النفسي في البيئات الإنسانية.

### **المهارة المستفادة :**

تكشف هذه الحالة أن الاتزان النفسي ليس رفاهية، بل هو خط الدفاع الأول الذي يحمي المتطوع من الانهيار، ويحفظ جودة العمل الإنساني. وأن القائد الناجح هو من يراقب مؤشرات الإرهاق بدقة، ويعيد توزيع المهام بحكمة، ويشجع المتطوع على طلب المساعدة أو الاعتذار عن مواصلة المهمة عند بلوغ مستوى إرهاق لا يسمح له بالأداء الآمن.

فعندما يندمج الوعي النفسي مع التنظيم المهني، تتحول المهمة من مجرد استجابة إلى ممارسة إنسانية راسخة تحفظ كرامة الفريق والمستفيدين معاً.

# الفصل العاشر: التقييم وقياس الأثر الإنساني في العمل الدولي



## أولاً : المقدمة

في العمل الإنساني، لا تُقاس الجهدود بما نُفِّذ فقط، بل بما غَيَّرناه فعليًا في حياة الناس، فالتحقيق وقياس الأثر هما البوصلة التي تكشف قيمة التدخل الإنساني، وتحول العمل من أنشطة تفديدية إلى نتائج ذات معنى تحدث فرقاً حقيقياً على الأرض.

ويأتي هذا الفصل ليقدم رؤية واضحة حول أهمية التقييم كجزء أصيل من الثقافة الإنسانية المهنية، وكيف يسهم قياس الأثر في تعزيز الشفافية، ورفع جودة التدخلات، وضمان أن يكون لكل جهد إنساني قيمة تستحق أن تُبنى عليها خطوات المستقبل.

## ثانياً : مفهوم قياس الأثر الإنساني

يُعد التقييم وقياس الأثر الإنساني الركيزة الأساسية لأي عمل إنساني منظم. فهو لا يكتفي برصد ما تم تنفيذه من أنشطة، بل يسعى إلى فهم التغيير الحقيقي الذي أحدثته تلك الجهود في حياة الناس المتأثرين بالأزمات. وبهدف إلى الإجابة عن سؤال جوهري: هل أحظنا فرماً حقيقياً في حياة المستفيدين؟

## ثالثاً : أهمية التقييم في العمل الإنساني الدولي

التقييم ليس مجرد إجراء إداري، بل أداة استراتيجية لتحسين جودة العمل الإنساني وضمان المساءلة أمام المستفيدين والجهات المانحة.

يساعد على:

- تطوير الأداء الميداني.
- ضمان استخدام الموارد بكفاءة.
- تعزيز ثقة المجتمع المحلي والدولي في المؤسسة.
- توثيق الدروس المستفادة للمستقبل.

## رابعاً: المنطلقات الدولية للتقييم

تستند عمليات التقييم في العمل الإنساني إلى إطار دولي معتمدة مثل: (دليل أسفير) Sphere هو "دليل الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في الاستجابة الإنسانية" وينبع أحد أهم المراجع العالمية في مجال العمل الإنساني.

هدفه أن يضمن أن كل تدخل إنساني يحفظ كرامة الإنسان ويحقق الفاعلية والكفاءة.

Organization for Economic Co-operation and Development اختصار له OECD-DAC

Development Assistance Committee

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية - لجنة المساعدة الإنمائية، وهي التي وضعت ما يُعرف بـ إطار معايير تقييم المساعدات الإنسانية (Evaluation Criteria).

المعايير الستة التي وضعها إطار (OECD-DAC)

**1. الملاءمة (Relevance)** مدى ارتباط التدخل الإنساني بحاجات المستفيدين وأولوياتهم وظروفهم.

فكلما كانت البرامج أكثر ملاءمةً لاحتياجات الناس، كان أثرها الإنساني أعمق وأصدق.

**2. الفعالية (Effectiveness)**

مدى تحقيق الأهداف المعلنة للمشروع.

الفعالية تُظهر ما إذا كانت الجهود تحققت فعلاً، أي أن الأثر هو النتيجة النهائية لفعالية التدخل.

**3. الكفاءة (Efficiency)** مدى استخدام الموارد بأفضل طريقة ممكنة لتحقيق النتائج بأقل تكلفة وجهد.

الأثر الإنساني يكون أكثر استدامة حين يدار بموارد قليلة وعائد كبير - أي حين تكون الكفاءة عالية.

#### ٤. الأثر (Impact)

التغيير الإيجابي أو السلبي، المباشر أو غير المباشر، الناتج عن التدخل الإنساني. وهو جوهر عملية قياس الأثر نفسه—إذ يعبر عن التحولات التي أحدثها المشروع في حياة الناس أو في المجتمع المستهدف.

#### ٥. الاستدامة (Sustainability)

مدى استمرار النتائج بعد انتهاء الدعم أو التمويل.  
الأثر الحقيقي لا يُقاس بما تحقق أثناء التنفيذ فقط، بل بما بقي بعده من فائدة دائمة.

#### ٦. الاتساق أو التنسيق (Coherence)

مدى انسجام التدخل مع السياسات الوطنية والإنسانية الأخرى، وعدم تعارضه مع برامج مشابهة.

- الأثر الإيجابي يتعزز عندما يكون التدخل منسجماً مع الجهود الأخرى، لا منفصلاً عنها أو متكرراً.
- هذه المعايير تشكل العدسة التي ننظر من خلالها إلى نتائج المشروع الإنساني.
- فهي لا تكفي بسؤال "هل تم تنفيذ المشروع؟" بل تتساءل:

  - هل كان مناسباً؟
  - هل استخدمت الموارد بكفاءة؟
  - هل أحدث فرقاً؟
  - وهل يستمر هذا الفرق بعد انتهاء التمويل؟

بعارة أخرى:

الأثر (Impact) هو المحصلة النهائية للمعايير الخمسة الأخرى، فكلما كانت البرامج أكثر ملاءمة وفعالية وكفاءة واستدامة واتساقاً، كان أثراها الإنساني أعمق وأدوم

## خامسًا: أنواع التقييم الإنساني

- تنقسم عمليات التقييم إلى مراحل زمنية متراكبة:
- تقييم قبل التدخل: لفهم الاحتياج ووضع الأساس للمقارنة.
- تقييم أثناء التنفيذ: لمراجعة التقدم وإجراء التعديلات الازمة.
- تقييم بعد التنفيذ: لقياس النتائج المباشرة ومدى تحقق الأهداف.
- تقييم الأثر اللاحق: لتقدير التغيرات طويلة المدى في حياة المستفيدين.

## سادسًا: مؤشرات قياس الأثر

يُستخدم مزيج من المؤشرات الكمية (مثل عدد المستفيدين أو انخفاض معدلات المرض) وال النوعية (مثل الشعور بالكرامة أو الأمان). المؤشرات الجيدة هي تلك التي تُعبر عن تحول في حياة الإنسان لا في الأرقام فقط.

## سابعاً : المنهجية العامة للتقييم

يقوم التقييم الإنساني على منهجية علمية واضحة تتضمن:

1. تحديد الأهداف والمؤشرات منذ البداية.
2. جمع المعلومات من الميدان بطرق متعددة (مقابلات، استبيانات، ملاحظة مباشرة).
3. تحليل البيانات ومقارنتها بالأهداف والمعايير الدولية.
4. استخلاص الدروس والتوصيات.

## ثامنًا : التحديات في التقييم الإنساني

تواجه عمليات التقييم عقبات مثل:

- صعوبة الوصول إلى المناطق المتضررة.
- نقص البيانات المؤوثقة.
- تحيز المشاركين أو خوفهم من التصريح.
- ضعف إمكانات البشرية المتخصصة.

ويكمن النجاح في المرونة والقدرة على التكيف مع هذه التحديات دون الإخلال بجوهر العدالة والشفافية.

### **تاسعاً : الأثر الإنساني الحقيقي**

الأثر لا يقاس فقط بما تم توزيعه أو إنشاؤه، بل بما تركه المشروع من أثر في وعي الناس وكرامتهم وقدرتهم على الاعتماد على أنفسهم. فالإنجاز الحقيقي ليس تقديم المساعدة فحسب، بل تمكين الإنسان من استعادة حياته بكرامة واستقلالية.

### **عاشرًا : من التقييم إلى التحسين**

القائد الإنساني الوعي يدرك أن التقييم ليس نهاية العمل، بل بدايته نحو التطوير. فهو من يضمن أن تكون نتائج التقييم وسيلة للتعلم الجماعي، وأن تحول الأخطاء إلى خبرات، والنجاحات إلى معايير يحتذى بها.

### **خاتمة الفصل**

التقييم وقياس الأثر الإنساني هما مرآة العمل الدولي التي تعكس صدقه وفعاليته.

ففي عالم يتطلب الشفافية والمساءلة، لا يكفي أن نحسن النية، بل يجب أن نُحسن النتائج.

والقائد الإنساني الناجح هو من يجعل كل مشروع قصة تغيير حقيقي تُقاس بالإنسان قبل الأرقام.

## دراسة حالة تطبيقية

ضرب إعصار قوي منطقة ساحلية يقطنها نحو 18,000 نسمة، ودمر 60% من المنازل البسيطة المصنوعة من الخشب، كما تضررت شبكة المياه تماماً.

أكبر مشكلة نتجت عن الكارثة كانت: انقطاع كامل لمصدر المياه الصالحة للشرب لـ 9 قرى يسكنها 4,700 شخص.

نفذت منظمة إنسانية تدخلًا عاجلاً عبر:

- توزيع خزانات مياه متنقلة تكفي لثلاثة أيام فقط.
- توفير شاحنة ماء تزور القرى كل 48 ساعة.
- تدريب 15 متطوعاً محلياً على إدارة نقاط المياه.

بعد أسبوعين، ظهرت أزمة جديدة:

1. الشاحنة لا تصل لجميع القرى بسبب انهيار الطرق.
2. القرى القريبة تحصل على مياه أكثر من القرى البعيدة، ما ولد توتراً اجتماعياً.
3. بعض الأسر تتبع جزءاً من الماء مقابل الطعام، مما يشير إلى تداخل الاحتياجات الأساسية.
4. ظهرت مؤشرات على انتشار مشكلات صحية مرتبطة بتلوث المياه نتيجة طرق التخزين غير السليمة.
5. القرى طلبت حلاً "أكثر استدامة" بدلًا من الشاحنات والخزانات المؤقتة.

أصبح السؤال المركزي:

كيف يمكن تحويل التدخل من استجابة قصيرة إلى أثر إنساني حقيقي يعالج أزمة المياه؟

### **أسئلة للتفكير:**

1. كيف يمكن استخدام المعايير الخمسة (الملاعة - الفعالية - الكفاءة - الأثر - الاستدامة) لإيجاد تغيير فعلى يعالج المشكلة الأساسية؟
2. ما التدخل الأنسب لتحقيق أثر طويل المدى في ظل محدودية البنية التحتية وانهيار الطرق؟
3. كيف يمكن أن يساهم المجتمع المحلي في تعزيز أثر التدخل وضمان عدالة توزيع المياه؟

## إجابة إرشادية:

١) استخدام المعايير الخمسة لإيجاد تغيير فعلى

- الملاءمة (Relevance):

يجب أن يتوافق الحل مع الاحتياج الحقيقي: المشكلة ليست نقص المياه فقط... بل انعدام الوصول إليها بشكل آمن وعادل.

- أي تدخل لا يعالج "مشكلة الوصول" هو تدخل غير ملائم.

- الفعالية (Effectiveness):

الحل الفعال هو الذي يقلل الوقت بين كل نقطة توزيع والأخرى، ويوفر مياهًا آمنة، ويقلل الأمراض.

الشاحنة الحالية فعالة جزئياً فقط لأنها لا تصل للجميع.

- الكفاءة (Efficiency):

مقارنة تكلفة الشاحنات المتكررة بتكلفة حلول أخرى مثل:

- مضخات صغيرة تعمل بالطاقة الشمسية.

- تأهيل بئر مهجور.

- وإنشاء محطة "تقنية صغيرة" قرب القرى.

غالباً ستكون هذه الخيارات أكثر كفاءة على المدى المتوسط.

- الأثر (Impact):

الأثر الحقيقي يظهر عندما:

- تقل الأمراض.

- توفر المياه للجميع.

- وتحفّز الاحتكاكات الاجتماعية.

أي حل لا يقلل التوتر الاجتماعي هو حل ضعيف الأثر.

- الاستدامة (Sustainability):

الحل الأكثر استدامة هو الذي يستطيع المجتمع تشغيله بعد مغادرة المنظمة:

- نقطة مياه تعمل بالطاقة الشمسية.

- نظام حصاد أمطار.

- إعادة تأهيل مصدر تقليدي موجود.

- التدخل الأنسب لتحقيق أثر طويل المدى.

إنشاء محطة مجتمعية صغيرة لمعالجة المياه تعمل بالطاقة الشمسية، بالقرب من التجمعات السكانية الأكبر، بحيث:

- تُضخ المياه من بئر أو مصدر قريب.
- تعالج داخل وحدة تصفية بسيطة.
- ثم تُقسم إلى عدة نقاط توزيع صغيرة في القرى عبر خراطيم مدفونة أو خزانات وسليمة.
- هذا الحل:

- يقلل الاعتماد على الشاحنات.
- يتجاوز مشكلة الطرق المنهارة.
- ويوفر مياهاً آمنة باستمرار.
- ويحتاج حداً أدنى من الصيانة.

(3) إسهام المجتمع المحلي لضمان العدالة وتعزيز الأثر يمكن للمجتمع أن يكون شريكاً رئيسياً عبر:

1. تأسيس لجنة مياه محلية مسؤولة عن التشغيل، وجدولة التوزيع، وحل النزاعات.
  2. تعين متطوعين من كل قرية لمراقبة نظافة الخزانات وسلامة النقاط.
  3. تنظيم نظام "دوريات نقل الماء" بحيث تتعاون الأسر على إيصال المياه لبار السن وذوي الإعاقة.
  4. إطلاق حملات توعية حول التخزين الآمن لمنع الأمراض الناتجة عن سوء الاستخدام.
- بهذه الشراكة يصبح التدخل: منظومة مجتمعية وليس مجرد مشروع خارجي.

### **المهارة المستفادة :**

تُظهر هذه الحالة أن الأثر الإنساني الحقيقي لا يتحقق بالحلول السريعة، بل بالحلول التي تجمع بين:

- فهم الاحتياج الحقيقي،
- اختيار التدخل الأكثر فعالية وكفاءة.
- معالجة الجذور الاجتماعية للمشكلة.
- تمكين المجتمع كي يكون جزءاً من الحل.
- ضمان استدامة الماء بعد انتهاء التدخل.

وبذلك يتحول المشروع من توزيع مياه إلى إعادة بناء قدرة المجتمع على الوصول إلى الماء بشكل آمن وكريم ومستدام.

# **الفصل الحادي عشر: الرقمنة والذكاء الاصطناعي في العمل الإنساني الدولي**



## أولاً: مقدمة

يشهد العالم اليوم تحوّلاً جذرياً في طريقة إدارة الأزمات والعمل الإنساني، إذ لم تعد الجهود الإنسانية تعتمد فقط على الحضور الميداني، بل أصبحت البيانات والتحليل الذكي والتكنيات الرقمية جزءاً أساسياً من منظومة القرار والاستجابة.

لقد دخلت الرقمنة ميدان العمل الإنساني من أوسع أبوابه، وأضحت التقنية شريجاً فاعلاً في إيصال المساعدة وتحسين الكفاءة وضمان الشفافية.

## ثانياً: مفهوم الرقمنة في العمل الإنساني

الرقمنة هي تحويل العمليات الإغاثية والإدارية إلى نظم إلكترونية ذكية تعتمد على البيانات والتحليل والتواصل الرقمي في إدارة المشاريع وتنسيق الجهد.

والملصود بها في المجال الإنساني هو:

تسخير التقنية لخدمة الإنسان وتسرير الاستجابة وتقليل الهدر وتحسين الشفافية.

فالهدف ليس استبدال الإنسان بالآلة، بل تمكين الإنسان بالتقنية ليصل إلى المحتججين بدقة وسرعة وأثر أكبر.

## ثالثاً: مفهوم الذكاء الاصطناعي ودوره في العمل الإنساني

الذكاء الاصطناعي هو قدرة الأنظمة الرقمية على التعلم والتحليل والتنبؤ واتخاذ القرارات بناء على البيانات.

- وفي المجال الإنساني، مكنت هذه التقنيات المنظمات من:
- تحليل بيانات الكوارث وتحديد المناطق الأكثر احتياجاً.
  - التنبؤ بالأزمات قبل وقوعها.
  - تحسين إدارة سلاسل الإمداد الإغاثي.
  - تطوير أدوات تواصل ذكية مع المستفيدين والمتطوعين.

## رابعاً: التكامل بين الرقمنة والذكاء الاصطناعي.

تمثل الرقمنة البنية التحتية المعلوماتية، بينما يمثل الذكاء الاصطناعي العقل التحليلي الذي يستثمر تلك البيانات.

فعندما تجتمعان، تحدثان نقلة نوعية في سرعة القرار، وفعالية التدخل الإنساني، واستدامة الأثر.

## **خامسًا: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل الإنساني الدولي**

من أبرز التطبيقات العملية:

1. تحليل صور الأقمار الصناعية لتقدير حجم الكوارث وتوزيع المساعدات.
2. الروبوتات والطائرات المسيرة لإيصال الإمدادات في المناطق الخطرة.
3. خوارزميات التعلم الآلي لتوقع موجات النزوح أو تفشي الأمراض.
4. أنظمة المحاكاة الذكية لتدريب العاملين في البيئات الإنسانية.

## **سادسًا: فوائد التحول الرقمي في المجال الإنساني**

- رفع كفاءة الإنفاق وتجهيز الموارد بدقة.
- تعزيز الشفافية والحكمة.
- تقليل الفاقد الزمني والمادي.
- تحسين التنسيق بين الشركاء الدوليين.
- بناء قواعد بيانات مركبة تسهل التخطيط المسبق والاستجابة السريعة.

## **سابعًا: التحديات الأخلاقية والإنسانية في استخدام التقنية**

- حماية الخصوصية والبيانات الحساسة للمستفيدين.
- خطر الاعتماد المفرط على الأنظمة الذكية دون إشراف بشري كافي.
- الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة والنامية.
- الحاجة إلى ميثاق أخلاقي دولي لاستخدام الذكاء الاصطناعي في العمل الإنساني.

## **ثامنًا: التجارب الدولية الحديثة في الرقمنة والذكاء الاصطناعي**

1. برنامج الأغذية العالمي (WFP) استخدم الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات الأقمار الصناعية لتحديد مناطق الجفاف في أفريقيا وتوجيه المساعدات.
2. اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC) طورت نظماً رقمية تتبع المفقودين في النزاعات.
3. منظمة هيومانิตي إكس Humanity X في هولندا أنشأت مختبراً لتطوير حلول الذكاء الاصطناعي للمنظمات الإنسانية.

## تاسعًا: التجربة السعودية في دمج التقنية بالعمل الإنساني

تُعد المملكة العربية السعودية نموذجًا عالميًّا في توظيف التقنية لخدمة العمل الإنساني، من خلال:

- مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية الذي أنشأ أنظمة رقمية لإدارة المشاريع وتتبع المساعدات ومراقبة الأثر.
- مبادرة منصة المساعدات السعودية التي توثق وتنشر بيانات كل المشاريع الإغاثية بشفافية عالية.
- التوجّه الاستراتيجي نحو دمج الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات الميدانية وتحسين سرعة الاستجابة.
- وقد أصبحت المملكة مرجًّعاً في التحول الرقمي الإنساني، يجمع بين التقنية والإنسانية في نموذج متوازن وملهم.

## عاشرًا: مستقبل الرقمنة والذكاء الاصطناعي في العمل الإنساني الدولي

يتجه المستقبل نحو الإنسان الممكّن بالتقنية، حيث يُسهم الذكاء الاصطناعي في بناء أنظمة إنذار مبكر، وتحطيم الموارد، وإدارة المعرفة الإنسانية. وسيظل جوهر العمل الإنساني قائماً على القيم، مهما تطورت الأدوات، لأن التقنية بلا قيم تفقد إنسانيتها.

### خاتمة الفصل

الرقمنة والذكاء الاصطناعي ليسا بديلين عن الرحمة، بل هما امتداد طبيعي للعقل الإنساني حين يُسخر لخدمة الخير، ومع التحول الإنساني الذكي الذي تقوده المملكة، تتجه الإنسانية إلى مرحلة جديدة يكون فيها العطاء أسرع، والشفافية أعلى، والأثر أعمق.

فكمَا قال أحد الخبراء: العمل الإنساني في المستقبل لن يُقاس بعدد الشاحنات أو الخيام، بل بعدد الحلول الذكية التي أنقذت حياةً أو أعادت كرامَةَ إِنْسَانٍ.

## دراسة حالة تطبيقية

تسبب إعصار قوي في عزل ثلاث قرى ساحلية، وانقطعت الطرق بسبب الفيضانات، وانهارت الجسور المؤدية للمناطق المتضررة. لا توجد أي طريقة للوصول البري قبل التأكد من سلامة المسارات.

يمتلك فريق الاستجابة الأدوات التالية:

- طائرة مسيرة (درون) مزودة بكاميرا حرارية، مدتها متوسطة.
- روبوت أرضي صغير يمكنه التحرك في المناطق الموجلة لمسافات محدودة.
- نظام ذكاء اصطناعي لتحليل البيانات يعتمد على صور الأقمار الصناعية، وسجلات البلاغات، وخرايط الطقس.
- منصة رسائل قصيرة يتلقى عبرها الفريق بلاغات من السكان في القرى الثلاث.

بعد إدخال البيانات الأولية إلى النظام، ظهر للفريق ثلاثة مؤشرات عاجلة:

1. القرية (أ):

تشير بيانات الأقمار الصناعية إلى احتمال ارتفاع منسوب المياه خلال الساعات القادمة مما قد يهدد حياة السكان بشكل كبير.

2. القرية (ب):

أظهرت الطائرة المسيرة تجمعاً كبيراً لعشرات الأسر في العراء، دون أي غطاء، مع توقع انخفاض درجات الحرارة ليلاً.

3. القرية (ج):

أعطى الروبوت الأرضي إشارات حرارية غير واضحة من أحد المنازل المنهارة، قد تدل على وجود أشخاص غير قادرين على الحركة.

أما الطريق البري المؤدي للقرى فهو:

غير متحقق من سلامته بسبب الانهيارات المحمولة، ولا يمكن للفريق المخاطرة دون معلومات إضافية.

الفريق لا يستطيع التدخل في القرى الثلاث في وقت واحد، ويجب أن يحدد نقطة البداية بدقة.

### **أسئلة للتفكير:**

1. كيف يمكن للقائد استخدام الذكاء الاصطناعي والطائرة المسيرة والروبوت لتحديد الأولوية الأولى دون الاعتماد الكامل عليها؟
2. أي القرى الثلاث يجب أن يبدأ الفريق بإنقاذهما أولاً؟ ولماذا؟
3. كيف تُسهم التقنية في تقليل المخاطر على الفريق قبل الدخول الفعلي للمنطقة؟

### **إجابة إرشادية:**

- 1) طريقة استخدام التقنية دون الاعتماد الكامل عليها يستفيد القائد من الأدوات التقنية بشكل تكامل:
  - يستخدم نتائج تحليل البيانات بالذكاء الاصطناعي لتحديد المناطق الأكثر خطورة.
  - يرسل الطائرة المسيرة لتأكيد المعلومات بصورة مباشرة.
  - يعتمد على الروبوت الأرضي لتقديم الأماكن التي يصعب الوصول إليها.
  - يضيف إلى ذلك تقديرًا ميدانيًا بشريًا يعتمد على فهم طبيعة الأرض وخبرة الفريق.

بهذا تكون التقنية "مساندة للقرار" وليس بديلاً عنه.

- 2) اختيار نقطة التدخل الأولى  
البعد بالتدخل في القرية (أ) هو القرار الأكثر اتزاناً، لأن:
  - البيانات تشير إلى خطر وشيك يهدد جميع السكان (احتمال ارتفاع منسوب المياه).
  - الخطر زمني وسريع، وقد يتسبب بتدھور شامل خلال ساعات.
  - يمكن للطائرة المسيرة والروبوت مواصلة جمع المعلومات من باقي القرى أثناء الاستجابة.

### **وبذلك يجمع القائد بين:**

- حماية أكبر عدد من الأرواح
- الحد من المخاطر الميدانية
- الاستفادة من التقنية دون الاعتماد عليها بشكل كامل
- تقليل التقنية من المخاطر على الفريق؟
- تحديد الطائرة المسيرة المسار الأقل خطورة قبل أي تحرك أرضي.
- يكشف الروبوت وجود مياه عميقه أو انهيارات أو أشخاص عالقين دون تعريف الفريق للخطر.
- يبني الذكاء الاصطناعي خريطة محدثة للمخاطر تساعد القائد في اختيار التوقيت والمسار الأنسب للتدخل.
- تساعد الصور الفورية على تفادي الطرق غير الصالحة قبل التحرك.

بهذا يكون الفريق أكثر جاهزية، وأقل تعرضاً للمفاجآت الميدانية.

### **المهارة المستفادة :**

تكشف هذه الحالة أن التقنية توسيع مجال الرؤية، وتحسن جودة القرار، لكنها لا تُغّني عن بصيرة القائد وخبرته الميدانية. فالقرار الإنساني الأكثر فاعلية هو الذي يمزج بين التحليل المبني على البيانات وبين تقدير المخاطر على الأرض.

كما تؤكد الحالة أن أولوية التدخل لا تُحدّد بقرب المكان أو سهولة الوصول، بل بمدى خطورة الوضع على الأرواح واتساع أثره على المجتمع المتضرر. وعندما يستخدم القائد التكنولوجيا لتحديد مناطق الخطر المرتفع، ثم يُسقط عليها معايير الأولوية الإنسانية، فإنه يحقق التدخل الأكثر إنقاذاً والأقل مخاطرة.

## الفصل الثاني عشر: التجربة السعودية في العمل الإنساني الدولي



## **أولاً: المقدمة**

تعد التجربة السعودية في العمل الإنساني الدولي نموذجاً فريداً يجمع بين القيم الراسخة للمملكة ورؤيتها الإنسانية العالمية، حيث رسخت المملكة عبر مؤسساتها المختصة حضوراً إنسانياً مؤثراً يقوم على المبادئ الدولية، والنهج المؤسسي المنظم، والالتزام العميق بالإنسان أياً كان مكانه.

### **ثانياً: مركبة الدور القيادي لمركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية.**

يعد مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية الجهة الوطنية المكلفة بتنظيم أعمال الإغاثة الخارجية، وهو الإطار المؤسسي الذي تنطلق منه الجهود السعودية في العمل الإنساني الدولي. ويتحمّل دوره حول التخطيط، والتنفيذ، والتنسيق، والمتابعة، وضمان توافق التدخلات مع القوانين المحلية والمعايير الدولية.

### **ثالثاً: منهجية العمل القائم على الاحترافية والانضباط المؤسسي.**

اعتمدت التجربة السعودية أسلوباً قائماً على الحكومة، والتوثيق، والشفافية، وبناء الأنظمة والإجراءات المنظمة لأعمال الإغاثة. ويظهر ذلك في طريقة استقبال المشاريع، وتحليل الاحتياج، وتحديد الأولويات، وأليات المتابعة والتقييم.

### **رابعاً : الالتزام بالمبادئ الدولية للعمل الإنساني**

أناحت المملكة عبر مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية تطبيقات عملية للمبادئ الأساسية للعمل الإنساني كالحياد، وعدم التحيز، والاستقلالية، والتركيز على الاحتياج الإنساني. ويتم ذلك من خلال عمليات مدققة تراعي الجوانب القانونية والإنسانية والثقافية في مناطق التدخل.

### **خامساً: الشراكات الدولية والإقليمية والمحليّة.**

تقوم التجربة السعودية على شراكات واسعة مع منظمات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية غير الحكومية والجهات المحلية في دول الاحتياج. تدار هذه الشراكات وفق اتفاقيات واضحة، وتعزز من كفاءة التنفيذ، وتضمن تلبية الاحتياج الإنساني بالشكل الأمثل.

### **سادساً: الاستجابة الإنسانية متعددة القطاعات**

اعتمدت الجهات السعودية منهج الاستجابة الشاملة في القطاعات الإنسانية، بما يشمل الصحة، الأمن الغذائي، التعليم، المياه، المأوى. ويراعى في ذلك طبيعة كل سياق إنساني، والاحتياجات الأكثر إلحاحاً للفئات المتضررة.

### **سابعاً : ربط العمل الإنساني بالتنمية المستدامة.**

أولت المملكة اهتماماً بالعلاقة بين الاستجابة العاجلة والمشاريع التنموية، من خلال مبادرات تسهم في تمكين المجتمعات، وتعزيز قدراتها على الصمود، وبناء منظومات قادرة على التعافي بعد الأزمات.

### **ثامناً : تعزيز العمل التطوعي السعودي في السياقات الدولية**

شجعت التجربة السعودية مشاركة المتخصصين والمتطوعين في البرامج الإنسانية، وفق الأطر الرسمية وبما يضمن سلامتهم وامتثالهم للمعايير الدولية. وأسهم ذلك في بناء خبرات وطنية متقدمة في مجال العمل الإنساني الدولي.

### **تاسعاً : الابتكار والتحول الرقمي في العمل الإنساني.**

تبني مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية أدوات رقمية متقدمة تساهم في رفع كفاءة العمليات، وحكومة المشاريع، والتحقق من وصول الخدمات للمستفيدين. ويعُد هذا التحول الرقمي أحد أبرز السمات الحديثة للتجربة السعودية.

### **عاشرًا: البعد الحقوقي والقانوني في التدخلات الإنسانية.**

تلزم المملكة في تدخلاتها بالأنظمة الوطنية وبالاتفاقيات الدولية المتعلقة بالعمل الإنساني، بما يشمل حماية الفئات الأكثر ضعفاً، واحترام القانون الدولي الإنساني، ومراعاة خصوصية السياقات الإنسانية والثقافية للدول المستهدفة.

### **الحادي عشر: دور الهلال الأحمر السعودي في العمل الإنساني الدولي.**

يشترك الهلال الأحمر السعودي في المنظومة الدولية للعمل الإنساني من خلال عضويته في الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، والتزامه بمبادئها الأساسية المتمثلة في: الإنسانية، عدم التحيز، الاستقلال، الخدمة التطوعية، الوحدة، والعالمية.

ويتمثل دوره الدولي في تعزيز التعاون الإنساني مع الجهات الوطنية الأخرى، والمساهمة في دعم الجهود الإنسانية العابرة للحدود بما يتواافق مع اختصاصاته الإنسانية، إضافةً إلى نشر ثقافة الإسعاف والجاهزية الإنسانية على المستويين المحلي والدولي، بما يعكس حضور المملكة الإنساني وقيمها في خدمة الإنسان دون تمييز.

## خاتمة الفصل

تمثل التجربة السعودية في العمل الإنساني الدولي نموذجاً راسخاً يجمع بين القيم الأصيلة للمملكة وبين العمل المؤسسي المنظم الذي يعكس حضوراً مسؤولاً وفاعلاً على الساحة العالمية. ومن خلال الدور المحوري لمركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية، وما يسانده من أدوار إنسانية وطنية كهيئة الهلال الأحمر السعودي، تشكلت منظومة متكاملة تقوم على الاحترافية، والالتزام بالمبادئ الدولية، واحترام الأنظمة، والتعاون مع الشركاء الدوليين والمحليين. وتكشف هذه التجربة أن العمل الإنساني السعودي ليس نتاج مبادرات متفرقة، بل هو نهج مؤصل ومتواصل يقوم على تحطيط دقيق، ورؤية إنسانية واضحة، ومسؤولية أخلاقية تعطي الأولوية لحماية الإنسان وصون كرامته أينما كان.

ومع التطور المستمر في أدوات التحول الرقمي، وتعاظم الخبرات الوطنية، يتتأكد أن المملكة ماضية في ترسیخ دورها الإنساني العالمي، بما يتسمق مع مبادئها وقيمها ورؤيتها في أن يكون العطاء سبيلاً لمدد الخير إلى العالم كله.

# **الفصل الثالث عشر: خارطة الطريق نحو الاحتراف في العمل الإنساني الدولي**



## أولاً : مقدمة

الانخراط في العمل الإنساني الدولي ليس قراراً عابراً، بل مسار مهني وإنساني يتطلب وعياً عميقاً، واستعداداً علمياً، وتدريباً ميدانياً متدرجاً، فمن يريد أن يخدم الإنسان خارج حدود وطنه، لا بد أن يتأهل داخله أولاً، وأن يمر بمراحل من التعلم، والتجربة، والانضباط، لُصْفَل شخصيته وتبني كفائه.

ولأن المملكة العربية السعودية وضعت العمل الإنساني ضمن أولوياتها الاستراتيجية، فقد أصبحت الممارسات الاحترافية هي الطريق الأمثل لتمثيلها في الميدان الدولي، من خلال بوابة مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية، الجهة الرسمية المعنية بتنظيم ومتابعة الجهد السعودي في الخارج، وفي هذا الفصل، نعرض عشر مراحل عملية تشكل خارطة طريق للانطلاق نحو العمل الإنساني الدولي بأسلوب مؤسسي واحترافي.

### ثانياً: الوعي بالرسالة الإنسانية

البداية تكون ببناء فهم عميق للرسالة الإنسانية وأهدافها، والتمييز بين الدافع العاطفي والرؤية المهنية، فالعمل الإنساني لا يقوم على الاندفاع، بل على الإحساس الواعي بالمسؤولية تجاه الإنسان أياً كان موطنه أو لونه أو معتقده.

يجب أن يدرك المتتطوع أن هذا الميدان يتطلب الاتزان والموضوعية، وأن العطاء المنظم أكثر أثراً من العطاء العشوائي، لأن الهدف ليس مجرد المساعدة، بل إحداث أثرٍ مستدام ومحترم يليق بصورة وطنه ومؤسساته.

### ثالثاً: بناء التأهيل المعرفي والمهاري

قبل أن ينطوي الإنسان في الخارج، عليه أن يمتلك المعرفة والمهارة التي تؤهله. فالميدان الإنساني يحتاج إلى متطوعين محترفين في مجالاتهم: من الأطباء والممرضين، إلى الإداريين، والمهندسين، والإعلاميين، والمتخصصين في اللوجستيات والتغذية وإدارة المخاطر.

وهنا تبدأ الرحلة بالتدريب الأكاديمي والعملي، واكتساب المهارات التقنية والسلوكية مثل التواصل الفعال، والعمل تحت الضغط، والانضباط في البيئات الصعبة. هذه المرحلة تصنع المتتطوع المؤهل، الذي يفهم ما يقوم به، ويعرف كيف يؤديه وفق المعايير العالمية.

## **رابعاً : التطوع المحلي بوصفه المدرسة الأولى**

العمل المحلي هو المختبر الأول للاحتراف. من خلاله يتعلم المتطوع التنظيم، وإدارة الوقت، والتعامل مع فئات مختلفة من المستفيدين، وفهم بيئة العمل المؤسسي.

التطوع المحلي في الجمعيات والمؤسسات داخل المملكة يتيح له فرصة اكتساب الخبرة الواقعية، وفهم ديناميكيات العمل الجماعي، والتعامل مع أنظمة المتابعة والتقييم. هذه المرحلة ليست مرحلة إعداد فني فحسب، بل إعداد ذهني ونفسي يبني الشخصية الإنسانية المتزنة القادرة على العمل الدولي لاحقاً بثقة ومسؤولية.

## **خامساً : الإلمام بالمعايير والبروتوكولات الدولية**

بعد اكتساب الخبرة المحلية، تبدأ مرحلة الاطلاع على المعايير الدولية التي تنظم العمل الإنساني في العالم، ومن أبرزها:

- دليل أسفير (Sphere Handbook) الذي يحدد المعايير الدنيا للاستجابة الإنسانية.
- مدونة السلوك الدولية للصلب والهلال الأحمر التي تضبط القيم والسلوكيات في الأزمات.
- إرشادات الأمم المتحدة للمتطوعين (UNV Guidelines) التي تضع إطاراً عاماً للممارسات التطوعية الآمنة والمنظمة.

فهم هذه الأدلة يمنح المتطوع القدرة على التواصل بلغتهم المهنية، ويؤهله لأن يكون جزءاً من منظومة عالمية تحكمها القواعد لا الاجتهدات الفردية

## **سادساً : فهم منظومة المملكة في العمل الإنساني الخارجي**

تُعد المملكة العربية السعودية نموذجاً متقدماً في العمل الإنساني المنظم، وبُعد مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية المرجع الرسمي الذي يُشرف على جميع الجهود والمشاركات الخارجية، ولذلك فإن الراغب في الانخراط بالعمل الإنساني الدولي يجب أن يطلع على أنظمة المركز، ولوائحه، وأليات التسجيل، وأولوياته في الاستجابة، ومنصاته الرقمية، وبرامجه التدريبية، حتى يتكامل مع هذه المنظومة الوطنية باحترافية وانضباط، فمن خلالها يتم ضمان التنسيق، وتكامل الجهود، وظهور المملكة بصورة موحدة وفاعلة في الميدان الدولي.

## **سابقاً : الإعداد النفسي والذهني للميدان الدولي**

العمل في مناطق الكوارث والنزاعات يضع الإنسان في اختبارات نفسية صعبة. ولذلك يحتاج المتطوع إلى إعداد نفسي متوازن يجعله قادرًا على مواجهة الضغط، والتعامل مع مشاهد الألم، وإدارة المشاعر باحتراف، كما يجب عليه أن يتدرّب على مهارات ضبط الانفعال، والهدوء في المواقف الحرجية، والقدرة على اتخاذ القرارات دون تسرّع. الاستعداد النفسي لا يقل أهمية عن التدريب الفني، لأنّه الضمان الحقيقي للثبات في الميدان.

## **ثامناً : التعرف على ثقافة الدولة التي تمارس فيها المهمة الإنسانية**

من أهم مراحل التأهيل الإنساني:

فهم السياق الثقافي للدولة التي تُنفذ فيها المهمة، فالثقافة هي مفتاح التواصل الناجح. على المتطوع أن يَلْعُج على تاريخ الدولة، وعاداتها، ونظامها الاجتماعي، وبنيتها الدينية والإدارية، وطبيعة مجتمعها المحلي.

احترام ثقافة الآخرين يعزز الثقة ويقلل من سوء الفهم، ويجعل المساعدة أكثر قبولاً وتأثيراً.

وفي كثير من الأحيان، فشل بعض المشاريع الإنسانية لم يكن بسبب ضعف التمويل أو التنظيم، بل بسبب تجاهل السياق الثقافي للمجتمع المستفيد، ولذلك يُعد هذا المحور حجر الزاوية في الدبلوماسية الإنسانية، التي تجمع بين الحس الإنساني والوعي الثقافي.

## **تاسعاً : الالتزام بمعايير الأمان والسلامة الميدانية**

سلامة الفريق والمتطوعين أولوية لا يمكن التهاون فيها.

فالميدان الإنساني يحمل بطبيعته مخاطر متعددة؛ من أوبئة، وصراعات، واضطرابات، وظروف مناخية قاسية.

يتوجب على كل متطوع أن يتدرّب على أساس الأمان الميداني، وإجراءات الأخلاص، والتصرف في حالات الطوارئ، والتنسيق مع القائد الميداني.

ويعتبر إعداد خطة الأمان الشخصي (Personal Security Plan) جزءاً من متطلبات أي مهمة دولية معترف بها.

إن الحفاظ على السلامة لا يقل إنسانية عن تقديم المساعدة نفسها، لأنّه يضمن استدامة العمل واستمرار العطاء.

## عاشرًا : بناء الملف المهني والتوثيق المستمر

من مقومات الاحتراف أن يكون لكل متطوع ملف مهني موقّع يعبر عن مسيرته التطوعية. يتضمن هذا الملف سيرته الذاتية، وساعات التطوع، والشهادات، وصورة وتقارير عن مشاركاته السابقة، وتقييماته من الجهات المشرفة.

هذا التوثيق يعكس مدى الالتزام والكفاءة، ويُستخدم كمراجع في تقييم الجاهزية للمهام القادمة. المنظمات الكبرى تعتمد على هذه الملفات لتحديد الأدوار والمسؤوليات، وبالتالي فإن المتطوع الذي يوثق عمله هو الذي يبني مستقبله المهني في المجال الإنساني.

## الحادي عشر: التطوير المستمر واستدامة الأثر

العمل الإنساني لا ينتهي بانتهاء المهمة، بل يبدأ بعدها. على المتطوع أن يراجع تجربته، ويستخلص منها الدروس، ويشاركها مع زملائه، ويساهم في تدريب المتطوعين الجدد.

المنظمات الدولية تعتمد مفهوم التعلم المتراكم (Humanitarian Learning Cycle) الذي يحول التجارب إلى معرفة مؤسسية. كما ينبغي للمتطوع أن يستمر في تطوير نفسه بالقراءة، وحضور الندوات، والتدريب المستمر، حتى يظل على تواصل مع تطورات الميدان الإنساني والتقنيات الجديدة في إدارة الأزمات.

## خاتمة الفصل

خارطة الطريق نحو الاحتراف في العمل الإنساني الدولي هي رحلة من الوعي إلى الأثر، تبدأ بالمعرفة وتتضخم بالمارسة، و تستند إلى القيم والانضباط، و تنتهي بالقدرة على تمثيل الوطن بوعي و مسؤولية، ومن خلال التأهيل المحلي، والفهم الثقافي، والالتزام بالأنظمة والمعايير الدولية، يصبح المتطوع السعودي نموذجاً عالمياً للقيادة الإنسانية المحترفة، يجمع بين الكفاءة والرحمة، وبين التنظيم والعطاء.

## دراسة حالة تطبيقية

متطوّع جديد يملك شغفًا قويًا للعمل الإنساني الدولي، ويرغب في المشاركة الخارجية فورًا، رغم أنه لم يخض أي تجربة تطوعية داخلية بعد. عند تواصله مع إحدى الجمعيات المحلية، تبيّن أن عدم امتلاكه لخبرة الأساسية يشكّل عائقاً، مثل:

- محدودية معرفته بالمبادئ والمعايير الإنسانية.
- عدم امتلاكه خبرة ميدانية في التعامل مع المستفيدين.
- عدم حصوله على تدريب في الأمان والسلامة أو الإعداد النفسي.
- عدم وجود ملف مهني يوثق مشاركاته.

فأدرك أن الشغف وحده لا يكفي، وأن عليه بناء معرفة ومهارات قبل التفكير في العمل الدولي.

### أسئلة للتفكير:

1. ما أول خطوة يجب على المتطوع البدء بها ليبدأ الطريق بطريقة صحيحة؟
2. ما الخبرات المحلية الأساسية التي يحتاج لاكتسابها قبل الانتقال للميدان الدولي؟
3. ما المهارات النفسية والميدانية التي يجب أن يتقنها قبل المشاركة في أي مهمة خارجية؟

### إجابة إرشادية:

1. الخطوة الأولى: الالتحاق بجهة محلية والبدء في مشاريع منظمة لاكتساب الانضباط، وفهم آليات العمل الإنساني.
2. الخبرات الأساسية: خدمة المستفيدين، العمل ضمن فريق، كتابة التقارير، وفهم السياقات الاجتماعية.
3. الإعداد والمهارات:

- تطوير معرفته بالمبادئ الإنسانية والمعايير الدولية.
- تطوير مهاراته الميدانية مثل التواصل، إدارة الوقت، والتعامل مع الفئات المختلفة.
- الخضوع لتدريبات الازlan النفسي، الأمان والسلامة، وأخلاقيات العمل الإنساني.

### المهارة المستفادة:

الاحتراف في العمل الدولي يبدأ محلّيًا عبر: اكتساب الخبرة - تطوير المعرفة - تعزيز المهارات - الإعداد النفسي - بناء ملف مهني موثّق. وعند اكتمال هذه الأساسيات، يصبح المتطوع مهنيًّا للانتقال إلى الميدان الدولي عبر الطرق الرسمية المعتمدة، وبعد الحصول على الموافقات المطلوبة، بما يضمن سلامته وكفاءاته ومسؤوليته في تمثيل جهته ووطنه.

# **الفصل الرابع عشر: طريق الجمعيات المحلية نحو العمل الإنساني الدولي**



## مقدمة

تنامي في المملكةاليوم روح العطاء المؤسسي التي تتجاوز الحدود، ويتجه القطاع غير الربحي بخطى واثقة نحو المشاركة في الجهود الإنسانية العالمية. ولأن هذا الطريق يتطلب جاهزية إدارية وتنظيمية عالية، فقد أتيح للجمعيات المحلية أن تنطلق إلى فضاء العمل الإنساني الدولي تحت إشراف مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية والجهات المعنية، بما يعزز حضور المملكة الإنساني، ويضمن أن يكون الأداء المؤسسي منضبطاً ومنظماً ومتسقاً مع القيم الوطنية.

ويمثل هذا الفصل خريطة طريق عملية من عشر مراحل تساعد الجمعيات المحلية على الانتقال المنهجي من العمل الداخلي إلى المشاركة في العمل الإنساني الدولي، وفق أسس مؤسسية راسخة وممارسات احترافية.

### الخطوة الأولى: صدور موافقة أصحاب الصلاحية

تبدأ رحلة الجمعية نحو العمل الإنساني الدولي بقرار رسمي من أصحاب الصلاحية داخل الجمعية، يجيز التوجه نحو العمل الإنساني الدولي، ويحدد مبادئه وضوابطه وحدود مسؤولياته.

ويُعد هذا القرار المرجع القانوني الذي تستند إليه الجمعية في جميع تعاملاتها مع الجهات المشرفة، وهو الذي يمنح مشروعها الدولي شرعيته المؤسسية.

### الخطوة الثانية: إعداد خطة تأهيل الجمعية للعمل الدولي

بعد صدور الموافقة، تُعد الجمعية خطة تأهيل مؤسسي تشمل:

- تحديد الأهداف العامة من الانخراط في العمل الدولي،
- تحديد المجالات الإنسانية المقرحة،
- حصر نطاق العمل والموارد البشرية والمادية المتاحة،
- وتحديد المخرجات والنتائج المتوقعة.

تمثل هذه الخطة البوصلة التي توجه خطوات الجمعية وتمكن الارتجال.

### **الخطوة الثالثة: تطوير الأنظمة الإدارية والمالية والتقنية**

لا يمكن لأي جمعية أن تعمل دولياً دون أن تمتلك أنظمة متينة تُنظم أعمالها، ويشمل ذلك:

- وجود سياسات مالية وإدارية معتمدة،

- إجراءات محاسبية دقيقة،

- أنظمة رقابة داخلية واضحة،

- وتكامل تقني يضمن توثيق البيانات والتقارير.

الجاهزية الإدارية هي الأساس الذي تُبني عليه الثقة المؤسسية.

### **الخطوة الرابعة: تأهيل الفريق التنفيذي المختص**

يعد العنصر البشري محور النجاح في أي مشروع إنساني.

لذلك يجب على الجمعية تأهيل فريق داخلي متخصص في إدارة البرامج الدولية من خلال التدريب على:

- المعايير الإنسانية الدولية،

- إدارة الكوارث والأزمات،

- التواصل بين الثقافات،

- وأخلاقيات العمل الميداني.

فريق مدرب ومؤهل هو الذي يترجم الرؤية إلى أثر ملموس.

### **الخطوة الخامسة: التواصل الرسمي مع مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية والجهات المعنية**

بعد تحقيق الجاهزية المؤسسية، تُبادر الجمعية بالتواصل الرسمي مع مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية والجهات المعنية، لتقديم طلب المشاركة في العمل الإنساني الدولي، ويرفق بالطلب نبذة عن الجمعية، وإنجازاتها، ونطاق خبراتها، وخطتها العامة في المجال الإنساني، ويُعد هذا التواصل نقطة التحول من المبادرة المحلية إلى المشاركة ضمن المنظومة الوطنية المنظمة.

## **الخطوة السادسة: إعداد خطة المشاريع بالتنسيق مع المركز**

تعمل الجمعية بالتعاون مع المركز على إعداد خطة تشغيلية للمشروعات المقترحة

تشمل:

- نوعية المشاريع،
- الدول المستهدفة،
- الموازنات التقديرية،
- وأليات التنفيذ والمتابعة.

ويتم رفع الخطة للمراجعة والاعتماد، لدرج المشاريع ضمن إطار العمل الإنساني الوطني.

## **الخطوة السابعة: الاستفادة من التجارب الوطنية السابقة**

من المهم أن تستفيد الجمعية من التجارب السابقة للجمعيات التي سبقتها في العمل الإنساني الدولي، فالاطلاع على قصص النجاح والدروس المستفادة يُغني خبرتها، ويجنبها الأخطاء المتكررة، ويساعدها في تطوير خطط أكثر واقعية وفاعلية.

## **الخطوة الثامنة: الالتزام بالتعليمات والتوجيهات الرسمية**

بعد اعتماد المشروع، تلتزم الجمعية بجميع التعليمات الصادرة عن المركز والجهات المشرفة في مراحل التنفيذ كافة – من التخطيط إلى التقارير الختامية، ويشمل ذلك الالتزام المالي، والإداري، والإعلامي، والحكومة الكاملة.

الالتزام هو المعيار الحقيقي للمصداقية والاستمرارية في العمل الدولي.

## **الخطوة التاسعة: تنفيذ المشاريع ومتابعة الأثر**

تببدأ الجمعية بتنفيذ المشاريع المعتمدة وفق المعايير الإنسانية والجدالول الزمنية المحددة.

ويراعى في التنفيذ:

- الشفافية في الصرف،
- الجودة في الأداء،
- وتوثيق الأثر الميداني على المستفيدين.

ويُرفع للمركز تقارير دورية توضح ما تحقق من نتائج ميدانية ملموسة.

## **الخطوة العاشرة: التقييم المستمر والتطوير المؤسسي**

بعد انتهاء كل مشروع، تُجري الجمعية تقييماً شاملاً لتجربتها الإدارية والميدانية، وتوّق الدروس المستفادة.

كما تراجع سياساتها وإجراءاتها لتحسين الأداء في المشاريع القادمة. المنظمات المتعلمة هي التي تحول كل تجربة إلى رصيد مؤسسي متجدد.

### **الأثر المؤسسي العائد على الجمعية**

العمل الإنساني الدولي تحت إشراف مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية والجهات المعنية يحدث أثراً مؤسسيّاً عميقاً في الجمعيات المحلية من جوانب متعددة:

#### **١. الأثر الإداري والتنظيمي:**

- رفع كفاءة الأداء المؤسسي.
- تعزيز الشفافية والحكمة وجودة التقارير.
- تطوير ثقافة التخطيط والتنسيق المؤسسي.

#### **٢. الأثر المالي:**

- تمويل مستدام للمشاريع عبر دعم المركز.
- تحسين قدرات الجمعية في إعداد الموازنات وإدارة الموارد.

#### **٣. الأثر البشري:**

- تأهيل كوادر وطنية بخبرات ميدانية دولية.
- تنمية المهارات القيادية والفنية لدى العاملين والمتطوعين.

#### **٤. الأثر المعرفي والمؤسسي:**

- تراكم الخبرة وتبادل المعرفة بين الجمعيات.
- بناء بيئة تعلم مؤسسي مستمر.

#### **٥. الأثر الاجتماعي والإعلامي:**

- تعزيز الثقة المجتمعية في أداء الجمعية.
- إبراز دورها كشريك وطني فاعل في العمل الإنساني العالمي.

#### **٦. الأثر الوطني وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة :**

- الإسهام في رفع مساهمة القطاع غير الربحي في التنمية والعمل الدولي.
- دعم مكانة المملكة الرائدة في العطاء الإنساني المنظم.

## خاتمة الفصل

إن انخراط الجمعيات المحلية في العمل الإنساني الدولي ليس إلزاماً، بل خيار تنموي يفتح أمامها آفاقاً أوسع للتأثير والبناء، ومع توسيع هذا الحضور الخارجي، يظل العمل المحلي ركيزة ثابتة لا تتأثر، بل تزداد قوّة بخبرات وممارسات ميدانية تكتسبها الجمعيات من تجاربها الدولية، وهكذا تتكامل الأدوار بين المحلي والدولي، ويظل الإنسان -أينما كان- هو محور الرسالة.

## دراسة حالة تطبيقية

إحدى الجمعيات المحلية التي تمتلك خبرة قوية في برامج الرعاية والتنمية داخل المملكة ترغب في التوسيع نحو العمل الإنساني الدولي تحت مظلة مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية، بما يعزز حضورها وينجحها بعدهاً أوسع في خدمة الإنسان خارج الحدود.

الجمعية لديها قدرات تشغيلية جيدة محلياً، لكنها تدرك أن العمل الدولي لا يمكن ممارسته مباشرة دون الامتثال للمتطلبات الوطنية والجاهزية المؤسسية الازمة: وخلال تقييم داخلي ظهرت جملة من التحديات:

١. اللوائح والأنظمة الداخلية الحالية لا تحتوي سياسات واضحة تنظم العمل الدولي أو تحدد مسؤولياته وحدوده.

٢. الجمعية لم تطلع بعد على اشتراطات مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية المتعلقة باعتماد الجمعيات المحلية للعمل الخارجي.

٣. لا يوجد قسم متخصص بالعمل الدولي داخل الجمعية، ولا فريق مؤهل على المعايير الإنسانية الدولية.

٤. الحاجة إلى خارطة طريق واضحة تبدأ بالخطوات النظامية، ثم التطوير الداخلي، ثم التنسيق الرسمي.

**السؤال:**

كيف تبدأ الجمعية بشكل مهني ومتدرج حتى تصبح جاهزة للترشيح والمشاركة في العمل الإنساني الدولي؟

### **أسئلة للتفكير:**

١. ما أول خطوة نظامية يجب اتخاذها داخل الجمعية قبل بدء أي إعداد للعمل الدولي؟

٢. كيف يمكن للجمعية بناء جاهزيتها المؤسسية (سياسات - إجراءات - قدرات بشرية) بما يتواافق مع اشتراطات المركز؟

٣. ما التسلسل الصحيح للتواصل مع مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية ثم رفع خطة العمل الدولية؟

### **إجابة إرشادية:**

(١) الخطوة النظامية الأولى: قرار رسمي يجيز البدء في مرحلة الإعداد تقوم الجمعية بإصدار قرار رسمي من أصحاب الصلاحية يسمح ببدء مرحلة الإعداد للدخول في العمل الدولي،

دون أن يعني ذلك الانطلاق الفعلي أو تقديم طلب رسمي.

هذا القرار هو الغطاء النظامي الذي يتيح للجمعية بدء خطوات البناء المؤسسي

(2) الخطوة الثانية: زيارة مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية والإطلاع على اشتراطاته

بعد صدور القرار، تقوم الجمعية بزيارة مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية للاطلاع على:

- الاشتراطات الرسمية لاعتماد الجمعيات المحلية للعمل الدولي.
- معايير الجاهزية المؤسسية.

أدوار الجمعيات المحلية وحدود مسؤولياتها.

نماذج العمل، والضوابط النظامية، والأطر التشغيلية التي يعتمدها المركز.

هذه الخطوة أساسية لأنها تمنح الجمعية خارطة واضحة قبل بدء أي تطوير داخلي.

(3) الخطوة الثالثة: بناء الجاهزية المؤسسية داخل الجمعية

بعد معرفة الاشتراطات، تبدأ الجمعية في تطوير بيئتها الداخلية عبر:

- إعداد سياسات وإجراءات جديدة تنظم العمل الدولي،

إنشاء وحدة للعمل الدولي مسؤولة عن:

• إدارة المشاريع الخارجية.

• إعداد السياسات.

• المتابعة والتوثيق.

• إدارة المخاطر.

تأهيل الفريق التنفيذي عبر تدريب متخصص يتضمن:

• المعايير الإنسانية الدولية.

• إدارة المشاريع عبر الحدود.

• أخلاقيات العمل الإنساني.

تطوير أدوات الحكمية، والشفافية، والدعم التقني بما يتوافق مع متطلبات المركز.

وبذلك تكتمل جاهزية الجمعية قبل التقدم الرسمي.

(4) الخطوة الرابعة: مخاطبة مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية بعد استكمال الجاهزية

تنقدم الجمعية بطلب رسمي إلى المركز لدراسة إمكانية اعتمادها ضمن الجمعيات المحلية المؤهلة للمشاركة في المهام الدولية.

ويتم ذلك عبر القنوات المعتمدة لدى المركز ووفق الاشتراطات الوطنية المنظمة للعمل الإنساني الخارجي، بحيث يتم اعتماد الجمعية بشكل رسمي من المركز.

٥) الخطوة الخامسة: زيارة جمعيات محلية لها تجربة بالعمل الدولي.

تنفذ الجمعية زيارات ميدانية إلى جمعيات سبق اعتمادها بهدف:

- ٠ الاستفادة من تجاربها.

- ٠ معرفة التحديات والأدوات المستخدمة.

- ٠ استيعاب آليات التنسيق مع المركز.

- ٠ تحسين جودة الجاهزية قبل المشاركة الأولى.

٦) الخطوة السادسة: رفع خطة المشروع الدولي بالتنسيق الكامل مع المركز

بعد الحصول على الموافقة المبدئية أو الاعتماد، تقوم الجمعية بـ:

- ٠ إعداد خطة مشروع إنساني خارج المملكة.

- ٠ تحديد الأهداف، والدولة المستهدفة، وآليات التنفيذ.

- ٠ إعداد الخطة المالية واللوجستية.

- ٠ تحديد مؤشرات الأثر.

ثم ترفع الخطة رسمياً بالتنسيق الكامل مع مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية

لاعتمادها والبدء في التنفيذ.

٧) الخطوة السابعة: التنفيذ ثم التقييم واستخلاص الدروس

- تلتزم الجمعية بتطبيق التعليمات والتوجيهات الصادرة من مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية.

- ٠ توثيق جميع مراحل العمل.

- ٠ إجراء تقييم شامل للمهمة.

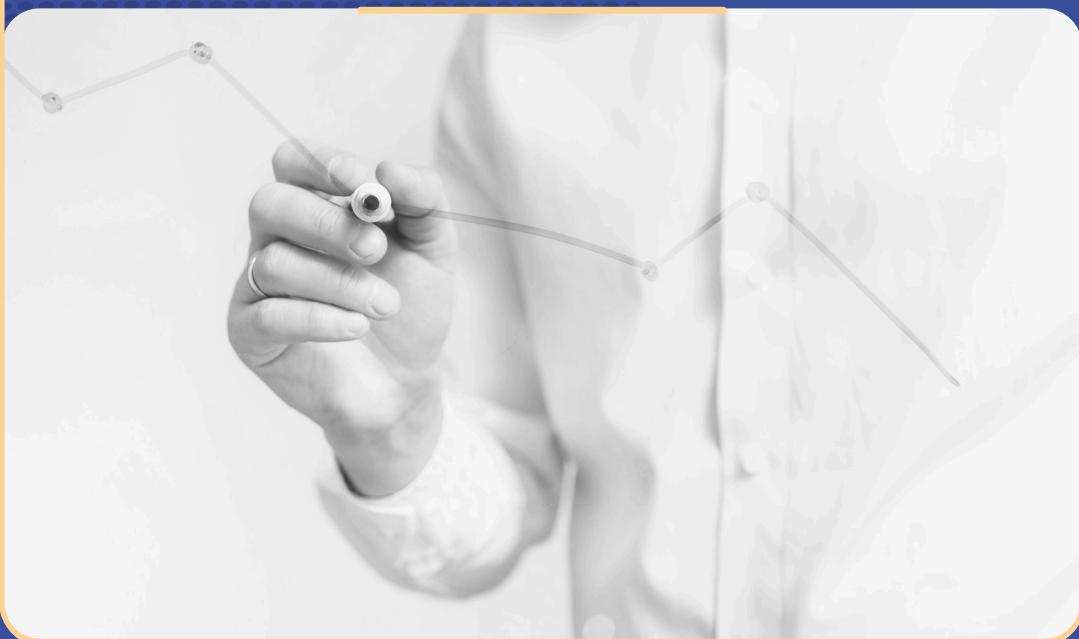
- ٠ استخلاص الدروس لتحسين الأداء في المشاركات القادمة.

### **المهارة المستفادة :**

توضح هذه الحالة أن مشاركة الجمعيات المحلية في العمل الإنساني الدولي مسار منظم يبدأ بالقرار النظامي، ثم الاطلاع على متطلبات مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية، ثم بناء الجاهزية الداخلية، ثم الحصول على الاعتماد الرسمي، ثم رفع الخطة، وأخيراً تنفيذ المهمة وتقييمها.

وهذا التدرج يضمن أن الجمعية تعمل باحتراف، وتلتزم بالنظام الوطنية، وتحافظ على سمعة المملكة وجهودها الإنسانية العالمية.

# الفصل الخامس عشر: الأثر الاستراتيجي للعمل الإنساني الدولي



## أولاً: المقدمة

يشكل العمل الإنساني الدولي أحد أبرز مسارات التأثير الحضاري في عالمنا المعاصر، فهو ليس مجرد تقديم للمساعدات أو الاستجابة للأزمات، بل هو منظومة قيمية وتنموية شاملة تسهم في بناء عالم أكثر عدلاً وتعاوناً، وكلما اتسعت دائرة العمل الإنساني وازدادت احترافيته وتنظيمه، تعاظم أثره في تعزيز العلاقات بين الشعوب، وترسيخ القيم الأخلاقية، وتحقيق الأمن والاستقرار.

ومن هنا، يكتسب العمل الإنساني بعداً استراتيجياً يتجاوز الإغاثة العاجلة إلى صناعة التغيير الإيجابي المستدام في حياة الأفراد والمجتمعات

## ثانياً : الأثر القيمي والإنساني

يمثل العمل الإنساني تجسيداً عملياً للمبادئ التي توحد البشرية، مثل الرحمة، والتكافل، والعدالة، والكرامة الإنسانية، فهو يرسّخ قناعة عالمية بأن الإنسان قيمة بحد ذاته، وأن احترام الحياة واجب لا يرتبط بدين أو عرق أو انتماء، كما يسهم في تجديد المفهوم الأخلاقي للعلاقات الدولية، بحيث تُبنى على المساندة لا المصلحة، وعلى الاحترام المتبادل لا الهيمنة.

## ثالثاً : الأثر الاجتماعي

يسهم العمل الإنساني في ترميم النسيج الاجتماعي للمجتمعات المتضررة، ويعزز ثقافة التعاون والتعاضد داخل المجتمعات وخارجها، فعندما تتضافر الجهود لخفيف المعاناة، تولد قيم جديدة من الثقة والانتماء والمسؤولية، كما يؤدي إلى تقليل الفوارق الاجتماعية، ويعيد التوازن في البيئات التي أصابها الانقسام أو الاضطراب، مما يسهم في بناء مجتمعات أكثر تماساً واستقراراً.

## رابعاً : الأثر التنموي والاقتصادي

العمل الإنساني ليس مجرد نشاط طارئ، بل هو رافد أساسي للتنمية المستدامة. فالمشاريع التي تعيد تأهيل البنية التحتية، وتدعم التعليم والصحة وتمكين الفئات الضعيفة، تحدث أثراً طويلاً الأمد في استقرار الاقتصاد المحلي للمجتمعات المستفيدة. كما يسهم العمل الإنساني في خلق بيئة مواتية للنمو من خلال تعزيز رأس المال البشري، وتنمية مؤسسات المجتمع المدني، ودعم الاقتصاد الاجتماعي المسؤول.

### **خامسًا : الأثر الثقافي والمعرفي**

يُعد العمل الإنساني وسيلة فعالة لتقريب الثقافات وتعزيز التفاهم بين الشعوب، فهو يُبرز الجانب الإيجابي من الثقافات المختلفة، ويُظهر المشتركات الإنسانية التي تجمع الأمم رغم اختلافها، كما يُسهم في تبادل الخبرات ونشر المعرفة، مما يعزز التواصل الحضاري القائم على الاحترام المتبادل والتعاون من أجل الإنسان.

### **سادسًا : الأثر التربوي والقيمي للأفراد**

يُسهم العمل الإنساني في بناء الإنسان من الداخل قبل الخارج، من خلال غرس روح المسؤولية، وتنمية الشعور بالواجب الأخلاقي تجاه الآخرين، ويعمل الأجيال أن قيمة الإنسان تقدّس بما يقدمه من نفع للناس، لا بما يمتلكه من مال أو سلطة، كما يسهم في تربية المجتمعات على قيم العطاء والبذل، وتوسيع دائرة التعاطف لتشمل البشرية جمّعاء.

### **سابقًا : الأثر الدبلوماسي والعلاقات الدولية**

يُعد العمل الإنساني أداة من أدوات القوة الناعمة التي تبني العلاقات على أسس الثقة والاحترام، لا على المصالح الضيقية، فعندما تُقدّم المساعدات في إطار إنساني مهني ومحايده، تُخلق جسور من التواصل الإيجابي بين الدول والشعوب، وبذلك يتحول العمل الإنساني إلى لغة عالمية للتعاون والسلام، تُقرّب بين الأمم أكثر مما تفعل الخطابات السياسية.

### **ثامنًا : الأثر الأمني والاستقراري**

يُسهم العمل الإنساني في تعزيز الأمان الإنساني عبر الحد من أسباب الصراعات، وإعادة الحياة الطبيعية للمجتمعات المنكوبة، فكلما زادت العدالة في توزيع المساعدات، وتوفّرت مقومات العيش الكريم، تراجعت دوافع العنف والتطرف، ونمّت بيئات أكثر سلماً واستقراراً، ومن هنا، يُعد العمل الإنساني ركيزة أساسية للسلام العالمي الدائم.

## تاسعاً : الأثر المؤسسي والتنظيمي

يؤدي العمل الإنساني المنظم إلى رفع كفاءة المؤسسات وتعزيز ثقافة الحكومة والمساءلة، فالمؤسسات التي تعمل في هذا المجال تتطور مهنياً، وتبني أنظمة واضحة للتخطيط والتمويل والمتابعة والتقييم، كما يشجع هذا التطور على التكامل بين القطاعات المختلفة: الحكومي، والأهلي، والخاص، مما يسهم في بناء منظومة متكاملة للعمل الإنساني الفاعل.

## عاشرًا : الأثر الحضاري العالمي

من خلال العمل الإنساني، تقارب الشعوب وتتلاقي الحضارات على أرضية القيم المشتركة. ويصبح الإنسان محور الاهتمام بدلاً من الحدود والاختلافات، فهذا العمل يعيد التوازن إلى العالم، ويعيد الاعتبار للبعد الإنساني في العلاقات الدولية، ليكون الضمير الإنساني هو المحرك الأول للتفاعل بين الأمم.

## الحادي عشر : الأثر المستقبلي والاستدامة

يتجه العمل الإنساني المعاصر نحو تبني نماذج أكثر استدامة تجمع بين الإغاثة والتنمية، وتدمج الابتكار والتقنية في خدمة الإنسان، فمن خلال تطوير آليات قياس الأثر، وبناء القدرات المحلية، وتوسيع الشراكات الدولية، يمكن تحقيق نقلة نوعية نحو عمل إنساني أكثر تأثيراً واستمرارية. وهكذا يصبح العمل الإنساني استثماراً طويب الأمد في مستقبل الإنسانية، لا مجرد استجابة مؤقتة للأزمات.

## خاتمة الفصل

يمثل العمل الإنساني الدولي قيمة استراتيجية تتجاوز الإغاثة إلى بناء الإنسان والعلاقات والمستقبل، فهو جسر بين الشعوب، وأداة لحباء الضمير العالمي، ومسار لتحقيق التوازن بين القيم والمصالح، وحينما يمارس هذا العمل وفق رؤية إنسانية شاملة، تجمع بين الأخلاق والعلم، وبين المسؤولية والرحمة، فإنه يصبح قوة عالمية لصناعة السلام والإزدهار المشترك.

# الفصل السادس عشر: مستقبل العمل الإنساني الدولي في ظل التحولات العالمية



## **أولاً : مقدمة**

يشهد العالم تحولاتٍ عميقه تمّس طبيعة الإنسان وعلاقته بالأخرين، وتتدخل فيها الأزمات البيئية، والصحية، والاقتصادية، والاجتماعية، مع التطورات التقنية والمعرفية المتسارعة. وفي خضم هذه التحولات، يتغير مفهوم العمل الإنساني من مجرد استجابة للأزمات إلى منظومة شاملة لبناء المجتمعات وتعزيز التوازن الإنساني.

إن مستقبل العمل الإنساني لن يُقاس بعدد المشاريع أو المساعدات، بل بقدرته على الإسهام في ترميم العالم وإعادة تعريف معنى التضامن والمسؤولية المشتركة.

### **ثانياً : العمل الإنساني كرافعة للوعي الإنساني**

يتجه العمل الإنساني نحو أن يكون أداة لتشكيل وعي عالمي جديد يضع الإنسان في مركز الاهتمام، لا كمتلقي للمساعدة بل كشريك في الحل.

فكل مبادرة إنسانية ناجحة لا تُغير فقط الواقع للأفراد، بل تُعيد تعريف مفهوم الكرامة والتكافل والرحمة في السياق الدولي.

إن نضوج هذا الوعي يعني أن المجتمعات باتت تدرك أن مصيرها متربط، وأن حماية الإنسان في أي مكان حماية للإنسانية جموعاً.

### **ثالثاً : التكامل بين الإغاثة والتنمية**

أصبحت العلاقة بين العمل الإغاثي والعمل التنموي أكثر تداخلاً من أي وقت مضى.

فالمساعدات التي لا تترجم إلى تعليم، وتمكين، وتحسين للمعيشة، تفقد أثرها سريعاً.

ولذلك فإن الاتجاه العالمي يسير نحو دمج الإغاثة في مسار التنمية المستدامة، بحيث تتحول الأزمات إلى فرص لبناء قدرات المجتمعات لا مجرد معالجتها مؤقتاً.

إن جوهر المستقبل الإنساني يكمن في تحويل المساعدة إلى تمكين.

### **رابعاً: الاقتصاد الإنساني القائم على الأثر**

لم يعد التمويل الإنساني نشاطاً عشوائياً أو ردّ فعلٍ للمأساة، بل أصبح حفلاً منظماً يقوم على الشفافية والنتائج القابلة للقياس.

تتجه المنظمات اليوم إلى تطوير نظم تمويل ذكية ومستدامة تجمع بين الموارد الوقافية، والمساهمات المجتمعية، والاستثمار ذي الأثر الاجتماعي.

هذا التحول يعيد تعريف مفهوم العطاء، ليصبح استثماراً في الإنسان يعزز الاستقلال والكرامة بدلاً من الاعتماد المؤقت.

## **خامسًا : التحول الرقمي في خدمة الإنسان**

أصبح العالم الرقمي شريగاً أساسياً في إدارة العمل الإنساني. فالذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، وتقنيات الاتصال الحديثة، تمكّن من الوصول إلى المستفيدين بسرعة ودقة وعدالة أكبر. كما تسهم الرقمنة في توثيق الأثر ومتابعة المشاريع وتحسين الحكومة. ومع ذلك، يبقى التحدي الأكبر هو الحفاظ على البعد الإنساني في عصر التقنية، بحيث تظل التكنولوجيا وسيلة لا غاية، تخدم الإنسان ولا تستبدل به.

## **سادسًا : صعود مفهوم المسؤولية الجماعية**

يترسخ في الفكر الإنساني المعاصر أن الرعاية ليست واجباً على جهة بعينها، بل مسؤولية تشاركيّة بين الأفراد، والمؤسسات، والمجتمعات. هذا الإدراك جعل من التطوع والعمل المجتمعي مكوّناً رئيساً في بنية العمل الإنساني. فكل جهد، مهما بدا صغيراً، يضيف لبنة في بناء إنسانية أكثر وعياً وتكاملًا، ويحوّل التضامن من مبادرة طارئة إلى ثقافة مستدامة.

## **سابعاً : المعرفة الإنسانية كأداة للتغيير**

تنسّع اليوم دوائر الاهتمام بالبحث والتقييم في العمل الإنساني، لتحول المعرفة إلى أحد أهم موارد التطوير. فبناء قواعد بيانات دقيقة، وتحليل التجارب الميدانية، وتبادل الدروس المستفادة، كلها عناصر تُسهم في رفع جودة القرار الإنساني. إن المستقبل يتوجه نحو منظومات إنسانية تتعلم وتتكيف باستمرار، قادرة على تحويل الخبرة إلى منهج، والتجربة إلى سياسة مؤسسيّة.

## **ثامنًا : العدالة في الوصول والأولوية**

واحدة من أبرز التحولات المنتظرة هي تعزيز مبدأ العدالة في إيصال المساعدات. فقد أدرك العالم أن بعض المجتمعات تبقى خارج دائرة الاهتمام رغم حاجتها الماسة، بسبب ضعف الظهور أو التمثيل. ولذلك فإن الاتجاه الإنساني الجديد يقوم على توسيع المشاركة المحلية، وضمان أن تحدّد الأولويات بمشاركة المجتمعات نفسها، لا بقرارات فوقية. بهذا تُعاد الثقة وتُبني جسور المصداقية بين المنظمات والمستفيدين.

## تاسعاً : البعد البيئي في العمل الإنساني

لم يعد البعد الإنساني بمعزل عن التغير المناخي والبيئي، إذ أصبحت الكوارث البيئية من أكبر مسببات المعاناة الإنسانية.

ولذلك يتسع نطاق العمل الإنساني ليشمل الوقاية البيئية، وحماية الموارد الطبيعية، وتعزيز الوعي بالممارسات المستدامة.

إن الإنسانية المعاصرة باتت تدرك أن حماية الإنسان لا تنفصل عن حماية بيئته، وأن بقاء الحياة المشتركة يتطلب توازناً بين التنمية والبيئة.

## عاشرًا : التحول نحو الحكومة والمساءلة

يتجه العمل الإنساني إلى مرحلة نضج مؤسسي أعمق، قوامها الشفافية، والمساءلة، والحكومة الرشيدة.

فالصدقية لم تعد تكتسب بالشعارات، بل بقدرة المؤسسات على تقديم بيانات واضحة، وأثر يمكن التحقق منه، وإدارة مسؤولة للموارد.

إن الثقة العامة أصبحت المورد الأوثمن، ولا تبني إلا عبر الالتزام بالمبادئ والنتائج.

## الحادي عشر: الأفق الإنساني الجديد

تتجه المنظومة الإنسانية العالمية نحو بناء أفق جديد، تتلاقى فيه القيم مع العلم، والرحمة مع الكفاءة، والمبادرة مع المسؤولية.

فالمستقبل الإنساني لن يكون عالماً بلا أرمات، لكنه سيكون عالماً أكثر وعيّاً بكيفية التعامل معها، وأقدر على التعافي منها.

إن روح التعاون العالمي، حين تسلاح بالمعرفة والإخلاص، قادرة على أن تُعيد للإنسان ثقته بپنسانيته، وتحل العالم توازناً جديداً يقوم على المشاركة لا الانعزal.

## خاتمة الفصل

إن مستقبل العمل الإنساني الدولي يُعاد تشكيله اليوم على أساس أكثر وعيّاً وعمقاً ومسؤولية، فالمسألة لم تعددكم نُقدِّم، بل كيف نُقدِّم، ولماذا، ولأي أثر باقي؟ وحين يتحول العمل الإنساني من رد فعل إلى رؤية، ومن نشاط طارئ إلى ثقافة عالمية للرحمة والعدل والكرامة، يصبح أحد أهم ركائز استمرار الحياة المشتركة على هذا الكوكب.

# **الفصل السابع عشر**

## **قصص ملهمة في العمل**

### **الإنساني الدولي**

#### **المقدمة :**

يشكّل العمل الإنساني الدولي فضاءً واسعاً تمتليء صفحاته بتجارب استثنائية لفرق تطوعية واجهت التحديات بروح مبادرة وعزيمة عالية. وتقدّم هذه القصص الواقعية صورةً أعمق من المفاهيم النظرية، إذ تنقل للقارئ تفاصيل الميدان، وُتُظهر قوّة التعاون والعمل الجماعي حين يتحوّل إلى إنجازات ملموسة على أرض الواقع.

وفي هذا الفصل نستعرض نماذج ملهمة من تجارب الفرق الإنسانية، لنسج منها دروساً مستفادة تعزّز جاهزية القائد والمتطوع، وتؤكّد أنّ أثر العمل الإنساني يبدأ من مبادرات صادقة تُلهم وتفتح الطريق لغيرها.



## قصة: مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية حين ينهض الواجب الإنساني

حين بدأت الأزمة الإنسانية في السودان تتصاعد، لم تكن المملكة بعيدة عن المشهد. فقد تابع مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية تطورات الموقف باهتمام كبير، مستنداً إلى خبرته الطويلة في العمل الإنساني وإلى حضوره الدائم في مناطق الأزمات عبر العالم.

بدأت فرق المركز بمتابعة المعلومات الواردة من المنظمات الدولية والشركاء الإنسانيين، وتحليل الاحتياجات ذات الأولوية، بما يضمن توجيه الجهود نحو الفئات الأكثر تضرراً. ومع وضوح حجم المعاناة الإنسانية، انطلقت المملكة في دعمها الإغاثي وفق ما يتطلبه الواجب الإنساني، عبر مبادرات إغاثية متعددة استهدفت التخفيف من آثار الأزمة على المدنيين.

تركزت الجهود على توفير الاحتياجات الأساسية في أماكن الحاجة، والعمل مع الشركاء الدوليين لضمان وصول المساعدات في الوقت المناسب وبالأسلوب الأكثر فاعلية. وأولى المركز اهتماماً خاصاً بالفئات الضعيفة التي تتأثر عادة بشكل أكبر في النزاعات، مع الحرص على أن تكون الاستجابة شاملة قدر الإمكان، ومستندة إلى المعايير الإنسانية المتعارف عليها دولياً.

كما حافظت المملكة على حضور فاعل ضمن منظومة العمل الإنساني الدولي، من خلال التعاون مع الجهات الأممية والإقليمية، بما يعزز التنسيق ويضمن عدم ازدواجية الجهد، ويزيد من فعالية التدخل الإغاثي.

ومع مرور الوقت، بدأ أثر الجهود السعودية يظهر في الميدان من خلال تحسين الظروف الإنسانية في بعض المناطق المتضررة وتخفيف حدة الاحتياج، في مشهد يعكس الدور الإنساني الراسخ الذي عرفت به المملكة في الأزمات الإقليمية والدولية.

### **الدروس المستفادة من التجربة :**

1. أهمية القراءة الدقيقة للاحتياجات الإنسانية
 

يعتمد نجاح أي تدخل على فهم طبيعة الأزمة وتحديد الأولويات بشكل واضح قبل الشروع في العمل.
2. التنسيق يضاعف الأثر
 

التعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية يسهم في تكامل الجهود ووصول المساعدات بشكل أسرع وأكثر كفاءة.
3. الاستجابة المبكرة تحد من تفاقم الأزمات
 

التحرك في الوقت المناسب عنصر أساسي في حماية المدنيين وتقليل آثار النزاع على الفئات المتضررة.
4. استهداف الفئات الأشد احتياجاً يعزز العدالة الإنسانية
 

التركيز على الفئات الأكثر هشاشة يعكس جوهر العمل الإنساني ويضمن توجيه الموارد لمن هم في أمس الحاجة إليها.
5. استمرار الحضور الإنساني يعزز الاستقرار ويطيل أثر المساندة.
 

وجود جهود إنسانية مستمرة يساهم في تحسين ظروف المتضررين وينجح المجتمعات قدرة أكبر على مواجهة آثار الأزمات.



## أرض الجبال تُعيد بناء الأمل في نيبال

في صيف عام 2024م، تعرضت مناطق واسعة من شمال نيبال لأمطار موسمية غزيرة تسببت في فيضانات وانهيارات أرضية مدمرة، أدت إلى وفاة أكثر من 225 شخصاً وتضرر ما يزيد على 70 ألفاً، وتدمير أكثر من 1,500 مبني بين مدارس وعيادات ومنازل. تحولت القرى الجبلية إلى أطلال موحشة، انقطعت الطرق، وتوقفت الحياة الزراعية التي يعتمد عليها السكان منذ أجيال.

وسط هذه الكارثة، أطلق برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين الدوليين نداء استغاثة عاجلاً، واستجابة له عشرات المتطوعين من مختلف الدول، ليبدأوا رحلة إعادة البناء في أصعب الظروف.

كانت المهمة شاقة: إعادة الحياة إلى طبيعتها، وبثّ الأمل في قلوب فقدت كل شيء تقريباً.

### الخطوات العملية التي اتخذها المتطوعون

#### الخطوة الأولى: التقييم الميداني السريع

وصل الفريق إلى المناطق المنكوبة وبدأ بجمع معلومات دقيقة عن حجم الأضرار وعدد الأسر المتضررة ومستوى الخطر في كل منطقة.

تم تنفيذ هذه العملية بالتعاون مع البلديات المحلية وسكان القرى أنفسهم.

الهدف: بناء خطة استجابة واقعية مبنية على بيانات حقيقة، تضمن توجيه الموارد إلى المواقع الأشد حاجة دون هدر أو ازدواجية.

## **الخطوة الثانية: إنشاء مركز للتنسيق المجتمعي**

بعد يومين من بدء العمل، أنشأ المتطوعون مركزاً ميدانياً لتبادل المعلومات بين المنظمات الدولية والجهات المحلية.

كان المركز أشبه بنقطة التقاء توحد الجهود وتنسق حركة الفرق المختلفة.

الهدف: تحقيق الانسجام بين الجهود المختلفة، ومنع التكرار أو التداخل في توزيع المساعدات والخدمات.

## **الخطوة الثالثة: إعادة بناء البنية التحتية المجتمعية**

باشر الفريق مرحلة البناء بإقامة منازل مؤقتة من مواد محلية بسيطة يسهل تركيبها،

كما عملوا على إعادة فتح الطرق الزراعية التي تربط القرى بالمراكز الحيوية،

وتركيب شبكات مياه نظيفة مؤقتة لضمان استمرار الحياة اليومية للسكان.

الهدف: إعادة الخدمات الأساسية للحياة اليومية وتخفيف معاناة الأسر المتضررة في أسرع وقت ممكن.

## **الخطوة الرابعة: تمكين المجتمع المحلي**

لم يكن الهدف تقديم المساعدة فقط، بل تمكين الناس من إعادة بناء حياتهم بأنفسهم.

نظم الفريق برامج تدريبية لـ 40 شاباً وشابة من القرى على أعمال التجارة والبناء وصيانة

المضخات، كما دربوا مجموعة من النساء على إدارة فرق العمل المجتمعية وتنظيم جهود المتطوعين المحليين.

الهدف: تحويل المجتمع من متلقٍ للمساعدة إلى شريك فعال في صناعة الحل.

## **الخطوة الخامسة: التوثيق والمتابعة**

أنشأ الفريق قاعدة بيانات شاملة تسجل مراحل التنفيذ والنتائج، تضمنت عدد المنازل التي أعيد بناؤها (120 منزلًا)، وعدد المستفيدين من المياه النظيفة (2,500 شخص)

وعدد الأطفال العائدين إلى المدارس (730 طفلًا).

الهدف: ضمان استدامة المشروع، ومتابعة أثر المساعدة بعد انتهاء المهمة، وتوثيق التجربة كمراجع لمهام مستقبلية مشابهة.

## الدروس المستفادة :

1. الاستماع قبل العمل هو مفتاح النجاح.  
فالفريق الذي يبدأ عمله من احتياجات الناس الحقيقية، ينجح في تلبية ما يعيده الحياة فعلًا، لا ما يبدو إنجازًا على الورق.
2. الشراكة المجتمعية أساس الاستدامة.  
فالقرية التي تشارك في إعادة بناء منازلها، تحافظ عليها وتطورها، لأنها تشعر بملكيتها للنجاح.
3. التخطيط والتنظيم أهم من السرعة في الاستجابة.  
فكل ساعة تُقضى في جمع المعلومات تنذر أياً من الجهد المهدور لاحقًا.
4. العمل الإنساني ليس إعانة مؤقتة، بل بناء للثقة والكرامة.  
فالمتطوع لا يحمل المساعدة فقط، بل يحمل معنى الإنسانية المنظمة والمسؤولية.
5. التوثيق مكون جوهري من العمل الإنساني.  
لأنه يحول الجهد الميداني إلى معرفة مؤسسية قابلة للقياس والتطوير، ويرسخ مفهوم المساءلة والشفافية.
6. الأمل مورد لا يقل أهمية عن المال والغذاء.  
فحين يرى الناس المتطوعين يشاركونهم المأساة بإصرار وابتسامة، يعود الإحساس بالحياة أقوى من أي بناء مادي.

المراجع:

United Nations Volunteers (برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين)  
Rising to the Flood: Volunteers Rebuilding Nepal: تقرير بعنوان:  
[الرابط:](http://unv.org/Success-stories/rising-flood-volunteers-rebuilding-nepal)



## مدرسة من تحت الخيمة قصة التعليم في بنغلاديش

في ضواحي مدينة دكا عاصمة بنغلاديش، تنتشر أحياء فقيرة مكتظة بالسكان يعيش فيها الآلاف الأطفال بلا مدارس حقيقة ولا فرص تعليم منتظمة. الظروف الاقتصادية الصعبة جعلت التعليم رفاهية بعيدة المنال، فالكثير من الأسر لا تستطيع تحمل تكلفة الزي المدرسي أو الدفاتر أو المواصلات.

عام 2022م، وصلت متطوعة شابة من بريطانيا ضمن برنامج للتطوع الدولي، كانت تحمل حلمًا بسيطًا: أن تمنح الأطفال حقهم في التعلم، ولو كان ذلك تحت خيمة واحدة.

## الخطوات العملية التي بدأ بها الفريق

### الخطوة الأولى: دراسة الواقع التربوي

قضت المتطوعة مع فريقها الأسابيع الأولى في رصد الوضع التعليمي داخل الأحياء الفقيرة.

فزارت البيوت، وتحدثت مع الأهالي، وجمعت بيانات عن عدد الأطفال غير الملتحقين بالمدارس، وأسباب الانقطاع عن التعليم.

الهدف: فهم العقبات من منظور المجتمع نفسه، لا من التقديرات الخارجية.

### الخطوة الثانية: إشراك المجتمع المحلي

بدلاً من انتظار التمويل أو القرارات الرسمية، اجتمعت المتطوعة مع الأهالي، وأقنعتهم بأن الحل يبدأ من الداخل.

اقتصرت فكرة بسيطة: إقامة مدرسة مؤقتة من خيمة كبيرة في ساحة الحي. ساهم السكان بم مواد أولية، وتكفلت مجموعة من الأمهات بتنظيف المكان وتجهيزه كل صباح.

الهدف: تحويل التعليم إلى مسؤولية جماعية تعزز الشعور بالمشاركة والملكية.

### الخطوة الثالثة: إعداد المعلمين المحليين

لم يكن هناك معلمون كافون، فاختارت المتطوعة خمسة من الشباب المتعلمين من أبناء الحي، ودربتهم على طرق التعليم الحديثة، وكيفية التعامل مع الأطفال وتحفيزهم.

الهدف: بناء قدرات محلية مستدامة تضمن استمرار المشروع حتى بعد مغادرة الفريق الدولي.

### الخطوة الرابعة: تطوير المناهج والأدوات

أنشأ الفريق مواد تعليمية بسيطة مستخدمين الورق المعاد تدويره، والألوان المتوافرة محلياً.

تم التركيز على تعليم القراءة والحساب والتفكير النقدي، مع أنشطة فنية وموسيقية تحفز الإبداع.

الهدف: جعل التعليم تجربة ممتعة تشجع الأطفال على الحضور المستمر وتكسر الملل والجمود في المدارس التقليدية.

الخطوة الخامسة: بناء منظومة دعم مجتمعية لم تكتفي المتطوعة بالتدريس، بل ساعدت على إنشاء تعاونية صغيرة للأمهات تنتج الحليب والوجبات الخفيفة للأطفال.

بذلك أصبح المشروع يربط بين التعليم والتغذية، وبين المدرسة والمجتمع. الهدف: ضمان استمرار الأطفال في التعليم من خلال تحسين الظروف الاقتصادية للأسر.

### **نتائج المبادرة :**

بعد مرور عام، أصبح في الخيمة مدرسة تضم 120 طفلاً وطفلاً، وانتقلت الفكرة إلى ثلاثة أحياء مجاورة بدعم متطوعين جدد. تحولت التجربة الصغيرة إلى نموذج مجتمعي للتعليم الشعبي تدرس له منظمات أخرى كقصة نجاح في التدريب على التطوع المجتمعي.

### **الدروس المستفادة :**

1. الإنسان هو المورد الأهم في العمل الإنساني.
- فالمتطوعة لم تملك ميزانية ضخمة، لكنها امتلكت الإيمان بالقدرة على التغيير.
2. الابتكار البسيط يفتح الأبواب المغلقة.
- فكرة مدرسة من خيمة بدت متواضعة، لكنها أثبتت أن الحلول العميقة لا تحتاج دائمًا إلى إمكانيات كبيرة.
3. تمكين المجتمع المحلي هو الضمان للاستدامة.
- حيث يصبح الأهالي والمعلمون شركاء في الحل، تستمر المبادرة بعد مغادرة الفريق.
4. القيادة في العمل الإنساني ليست في إصدار الأوامر، بل في إشعال الإلهام.
- المتطوعة لم تفرض مشروعها، بل جعلت الناس يرونها مشروعهم الخاص.
5. الاستدامة تبدأ من البساطة.
- كل مشروع صغير وفعال يترك أثراً أعمق من عشرات الخطط الكبيرة التي لا تُنفذ.



## الأنقاض تتكلّم... متطوعون يعيدون الدفء إلى الركام تركيا 2023

في فجر يوم 6 فبراير 2023، اهتزّت الأرض تحت أقدام الناس في جنوب تركيا وشمال سوريا، زلزال مدمر بلغت قوته 7.8 درجات على مقياس ريختر، تبعه مئات الهزّات الارتدادية، خلف وراءه أكثر من 50 ألف وفاة، وعشرات الآلاف من الجرحي، ومتلاين النازحين.

في تلك الساعات الأولى، حين كانت الشوارع تغرق في الصمت والبرد، لم تكن أصوات آلات الإنقاذ هي الأعلى، بل أصوات المتطوعين الذين اندفعوا إلى الميدان بقلوبهم قبل أيديهم، كانوا من الهلال الأحمر التركي، ومنظمات دولية، ومتطوعين من أكثر من 20 دولة، كلهم اجتمعوا على هدف واحد: أن ينتزعوا الحياة من بين الأنقاض.

## الخطوات العملية التي قام بها المتطوعون

### الخطوة الأولى: إنشاء مراكز استجابة عاجلة

في غضون ساعات من وقوع الزلزال، أنشأ الهلال الأحمر التركي مراكز ميدانية متنقلة في ولايات كهرمان مرعش، وغازي عنتاب، وهاتاي. بدأ المتطوعون بتوزيع الأغذية والمياه، وتوفير البطانيات والمأوى للناجين. الهدف: ضمان الاستجابة الفورية لتغطية الاحتياجات الأساسية خلال أول 72 ساعة، وهي الفترة الحرجة لإنقاذ الأرواح.

### الخطوة الثانية: فرق البحث والإنقاذ المجتمعية

تم تشكيل مجموعات تطوعية من الأهالي، دربها سبأً الهلال الأحمر ضمن برنامج الطوارئ، لتعمل جنباً إلى جنب مع فرق الإنقاذ الرسمية في تحديد موقع العالقين تحت الركام. الهدف: تسريع عمليات الإنقاذ والاستفادة من معرفة السكان المحليين بالمناطق المنكوبة.

### الخطوة الثالثة: الدعم النفسي والاجتماعي

مع تصاعد عدد المفقودين والناجين، افتتح المتطوعون خياماً خاصة للأطفال لتخفيف الصدمة النفسية، ونظمت جلسات دعم جماعي للنساء وكبار السن الذين فقدوا أسرهم. الهدف: المساعدة على استعادة التوازن النفسي وتعزيز القدرة على التكيف مع المأساة.

### الخطوة الرابعة: إعادة ربط العائلات المنفصلة

بسبب انقطاع الاتصالات، أطلق مشروع «لم الشمل» بإشراف فرق الصليب والهلال الأحمر.

قام المتطوعون بجمع بيانات المفقودين وربطها ببيانات المستشفيات ومراكز الإيواء. الهدف: تسهيل التواصل بين الأسر المفصولة، وإعادة لم العائلات ضمن إطار إنساني منظم.

### الخطوة الخامسة: التوثيق وإدارة المعلومات

وّثق المتطوعون حجم الأضرار ميدانياً عبر استمارات رقمية بسيطة، تم تحليلها لاحقاً لإعداد تقارير دقيقة عن الخسائر والاحتياجات. الهدف: تحويل الجهود الميدانية إلى بيانات تخطيطية تُستخدم في مراحل إعادة الإعمار.

## نتائج المبادرة :

خلال الأسابيع الأولى فقط:

- تم توزيع أكثر من 40 مليون وجبة غذائية.
- وتوفير المأوى المؤقت لـ 2.5 مليون شخص.
- وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي لـ 180 ألف طفل وامرأة.

لم تكن هذه الأرقام مجرد إحصاءات، بل كانت شهادات حية على أن الإنسانية أقوى من الزلزال، وأن المتطوعين هم نبض الأرض حين يصمت كل شيء.

## الدروس المستفادة :

1. الجاهزية المسبقة تصنع الفرق.

فالتدريب المسبق لفرق المتطوعين جعلهم أول من تحرك، وأول من أنقذ، قبل وصول المساعدات الدولية.

2. العمل الإنساني المنظم أكثر فاعلية من العمل العاطفي.

فكل خيمة أقيمت، وكل وجبة وزعت، كانت ثمرة خطة محكمة وإدارة دقيقة للموارد.

3. تمكين المجتمعات المحلية هو أساس الصمود.

مشاركة السكان في جهود الإنقاذ جعلتهم جزءاً من الحل، لا مجرد ضحايا ينتظرون المساعدة.

4. الدعم النفسي ليس ترفاً، بل ضرورة إنسانية.

فالناجي الذي يُعان على التوازن النفسي يصبح قادرًا على النهوض والمساعدة في إعادة البناء.

5. القانون الدولي الإنساني يؤكد مسؤولية الجميع في إنقاذ الأرواح.

وما حدث في تركيا كان تطبيقاً عملياً للتعاون الدولي الإنساني في أبهى صوره.

6. الأزمات تكشف معدن الأمم.

فحين تجتمع الأيدي من دول وثقافات متعددة على هدف واحد، تتجلى وحدة الإنسانية التي لا تعرف حدوداً ولا ألواناً.

المراجع:

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

(الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر)

تقرير بعنوان: Volunteers Bring Hope Amid Turkey Earthquake Response

الرابط: <https://www.ifrc.org/article/volunteers-bring-hope-amid-turkey-earthquake-response>



## على الحدود بين الحياة والموت إنقاذ الأرواح في شمال سوريا

في صباح يوم 6 فبراير 2023م، لم يكن أحد في شمال سوريا يعلم أن الزلزال الذي بدأ من الأراضي التركية، سيحول مدنهم إلى كتل من الركام، وأن آلاف العائلات ستفقد بيوتها ومواهاها في دقائق معدودة، لكن المأساة في سوريا لم تكن كغيرها...

فالزلزال جاء فوق أرضٍ أنهكتها اثنا عشر عاماً من الحرب والنزوح، حيث كانت المدن مدمرة أصلاً، والمستشفيات محدودة، والطرق مقطوعة، والمساعدات نادرة.

ومع ذلك، وسط الدمار والصقيع وانقطاع الكهرباء، خرج مئات المتتطوعين من أبناء المنطقة يحملون أدوات بسيطة – معاول، حبال، ومصابيح – لينقذوا الأرواح بأيديهم العارية، في واحدة من أصعب المهام الإنسانية في التاريخ الحديث.

## الخطوات العملية التي قام بها المتطوعون

### الخطوة الأولى: إنشاء فرق طوارئ محلية

منذ الساعات الأولى، تشكلت فرق ميدانية من متطوعين شباب في مدن إدلب، وحلب، وجندىرس،

كانوا بلا معدات ثقيلة ولا تمويل خارجي، لكنهم امتلكوا التصميم والإصرار.

الهدف: تنظيم الجهود الفردية وتحويلها إلى فرق إنقاذ متكاملة، تعمل بتوزيع أدوار واضح بين البحث، والإسعاف، والدعم اللوجستي.

### الخطوة الثانية: الإنقاذ من بين الأنقاض

على مدى أيام متواصلة بلا نوم، كان المتطوعون يحفرون بأيديهم تحت الركام بحثاً عن الناجين.

سجّل أحد التقارير أن فريقاً صغيراً في مدينة جندىرس أنقذ أكثر من 150 شخصاً خلال الأسبوع الأول فقط، بإمكانات محدودة جدًا، وبدون معدات إنقاذ دولية.

الهدف: التركيز على إنقاذ الأرواح في "الساعة الذهبية" بعد الكارثة، حيث يكون احتمال النجاة الأكبر.

### الخطوة الثالثة: إقامة مراكز إيواء طارئة

بالتعاون مع منظمات محلية، أقيمت خيام جماعية في ساحات المدارس والملاعب، وزوّدت بمدافئ بسيطة وفرش وبطانيات، بينما تكفلت فرق نسائية بتوزيع الطعام والعناية بالأطفال.

الهدف: توفير مأوى مؤقت للناجين وتأمين احتياجاتهم الأساسية من الدفء والغذاء والماء.

### الخطوة الرابعة: الدعم النفسي والاجتماعي

بعد مرور أيام من الصدمة، بدأت فرق التطوع في تنظيم أنشطة للأطفال، ورسومات وألعاب جماعية لتخفيض الخوف، وجلسات دعم نفسي للأمهات اللواتي فقدن أبناءهن. الهدف: المساعدة على التكيف النفسي وإعادة الثقة بالحياة وسط الألم والفقدان.

### الخطوة الخامسة: التنسيق مع المنظمات الدولية

رغم صعوبة الوصول، نجح المتطوعون عبر القنوات الإنسانية في إيصال تقارير دقيقة إلى الأمم المتحدة والمنظمات الدولية.

وقد ساهمت هذه الجهود في توجيه المساعدات لاحقاً إلى المناطق الأشد تضرراً في الشمال السوري.

الهدف: جعل صوت الميدان يصل إلى العالم، وتحويل المبادرات الفردية إلى استجابة منظمة ومعترف بها دولياً.

## نتائج المبادرة :

- إنقاذ حياة أكثر من 3,000 شخص خلال الأسبوع الأول.
- إقامة 200 مركز إيواء للناجين في مناطق نائية.
- تقديم مساعدات غذائية عاجلة لأكثر من 400 ألف شخص.
- تدريب أكثر من 500 متطوع محلي على الإسعافات الأولية والدعم النفسي في حالات الطوارئ.

لكن النتيجة الأعمق لم تكن في الأرقام، بل في المشهد الإنساني نفسه: متطوعون يعملون وسط الركام، في صمت الليل، تحت البرد، دون كهرباء أو ماء، يبحثون عن نبض واحد ليقول للعالم: لا تزال الإنسانية حية.

## الدروس المستفادة :

1. الاستجابة المحلية هي الخط الداعي الأول في الكوارث. فحين تتأخر المساعدات الدولية، يكون أبناء المنطقة هم المنقذين الأوائل.
2. العمل الإنساني لا ينتظر المثالبة، بل يبدأ بما هو متاح. أدوات بسيطة في أيدي مؤمنة يمكن أن تنقذ مئات الأرواح.
3. القيادة الإنسانية تظهر في الأزمات لا في المناصب. فالشباب الذين بادروا بلا انتظار، جسدوا روح القيادة الميدانية الحقيقة.
4. الدعم النفسي ليس عملاً ثانوياً. فبعد كل كارثة، هناك "نجاة جسدية" تحتاج أن تتبعها "نجاة نفسية" كي يكتمل التعافي.
5. التوثيق الميداني مسؤولية إنسانية. لأن العالم لا يتحرك إلا حين يسمع صوت الميدان، والمتطوع هو جسر الحقيقة بين الألم والوعي.
6. القانون الإنساني الدولي يكتسب معناه من الميدان. فحين تُحترم كرامة الإنسان حتى في الفوضى، يتحول القانون إلى سلوك حي لا نصّ جامد.

المراجع:

(OCHA) مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية - United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs

تقدير بعنوان: Syria Earthquake Response: Volunteers Working Amid Rubble and Ruins

الرابط: <https://reliefweb.int/report/syrian-arab-republic/syria-earthquake-response-volunteers-working-amid-rubble-and-ruins>

رابط القصة الأصلية:

<https://reliefweb.int/report/syrian-arab-republic/syria-earthquake-response-volunteers-working-amid-rubble-and-ruins>



## الروبوت الذي بكى - الذكاء الاصطناعي في خدمة الإنقاذ بعد الزلازل في اليابان

في اليابان، لا يمر عقد واحد دون أن تهتز الأرض أو تعصف الأعاصير. لكن الزلزال الذي ضرب منطقة توهوكو عام 2011م كان نقطة تحول في الفكر الإنساني الياباني.

فقد أدركت الحكومة حينها أن عدد الأرواح التي تُفقد في أول 72 ساعة مرتبط ببيطء الاستجابة البشرية، لا بقوّة الزلزال وحده، ومن هنا ولد مشروع فريد حمل اسم الروبوت الذي بكى (The Robot That Cried)، نظام متكامل يعتمد على الذكاء الاصطناعي، والروبوتات الميدانية، وتحليل البيانات الفورية، للتدخل في الكوارث قبل وصول البشر إلى موقع الحدث.

كان الهدف أن تكون الآلة قادرة على الرحمة التقنية – أن تشعر بوجود الحياة بين الركام، وتبكي لا من عاطفة، بل من استشعار نبضٍ بشري حقيقي.

### الخطوات العملية التي تم تنفيذها

#### الخطوة الأولى: تصميم الروبوت الإنساني

صمّم الروبوت سورا (SORA – Sky Observation and Rescue Assistant) بأيدي مهندسين من جامعة طوكيو ومركز AIST، بطول متر ونصف، مزود بعيون حرارية، وأجهزة استشعار صوتي، وذكاء اصطناعي قادر على تحليل الأنفاس الضعيفة والحرارة الجسدية.

الهدف: تحديد موقع الناجين تحت الأنقاض بدقة تفوق قدرات الإنسان في أول ساعات الكارثة.

#### **الخطوة الثانية: الدمج بين الطائرات المسيرة والروبوتات الأرضية**

أنشئت شبكة تكامل بين الدرونز الجوية التي تمسح المنطقة من الأعلى والروبوتات الأرضية التي تتحرك بين الركام وتتواصل عبر شبكة ذكية مغلقة لا تتأثر بانقطاع إنترنت.

الهدف: توفير صورة ميدانية ثلاثة الأبعاد لموقع الكارثة خلال دقائق، وتوجيه فرق الإنقاذ بدقة نحو النقاط التي يُحتمل وجود أحياء فيها.

#### **الخطوة الثالثة: تطوير الذكاء العاطفي الاصطناعي**

في عام 2023م، تمت ترقية النظام بإضافة خوارزمية الاستجابة العاطفية (AI)، التي تصدر إشارات ضوئية وصوتية عندما يلتقط الروبوت مؤشرات حياة بشريّة. يُقال إن مهندسي المشروع أطلقوا عليه اسم «الروبوت الذي بكى» لأن إحدى النسخ التموذجية أطلقت ضوءاً أزرق يشبه الدموع عندما رصدت نبض طفلٍ حيٍ تحت الركام في تدريب ميداني.

الهدف: جعل التقنية أكثر إنسانية في سلوكها، لا مجرد آلة باردة.

#### **الخطوة الرابعة: التجربة الميدانية**

في زلزال هووكوريكو عام 2024م، تم نشر 35 روبوتاً من طراز SORA في المناطق المنكوبة، إلى جانب 50 طائرة مسيرة تديرها فرق تطوعية مدربة. خلال أول 48 ساعة، ساهمت النظم في تحديد موقع 112 ناجياً تحت أنقاض المباني المنهارة،

بمعدل دقة تجاوز 87% في تحديد الإشارات الحرارية.

الهدف: تسريع عمليات الإنقاذ وتقليل زمن الانتظار القاتل بعد الكارثة.

#### **الخطوة الخامسة: التوسيع في الاستخدام الإنساني**

بعد نجاح التجربة، تبنت وزارة الدفاع المدني اليابانية المشروع كجزء من الاستراتيجية الوطنية للذكاء الاصطناعي الإنساني، لِيستخدم أيضاً في الفيضانات والانهيارات الطينية والكوارث الصناعية. كما بدأ تدريب متطوعين على تشغيل الروبوتات في إطار برامج مجتمعية للتطوع التقني. الهدف: توطين التقنية الإنسانية ودمج المجتمع في إدارتها.

## نتائج المبادرة :

- إنقاذ أكثر من 200 شخص خلال عامين من التجارب الميدانية.
  - تقليل زمن الوصول إلى الناجين من 6 ساعات إلى أقل من 45 دقيقة.
  - تخفيض إصابات فرق الإنقاذ البشرية بنسبة 40%.
  - إنشاء قاعدة بيانات ميدانية ساعدت في تحسين تصميم المدن الذكية المقاومة للكوارث.
- بل في المشهد حين انحنى روبوت سورا بصوته المعدني على طفل نائم تحت الأنقاض وقال بصوت خافت: تم العثور على نبض... الرجاء الإسراع.

كان ذلك المشهد لحظة ولادة مفهوم جديد في العمل الإنساني: أن التقنية يمكن أن تشعر، لا لأنها تملك قلباً، بل لأنها صُمِّمت لخدمة من يملكونه.

## الدروس المستفادة :

1. الذكاء الاصطناعي لا يلغى دور الإنسان، بل يوسعه.  
فبدل أن يحّل مكان المسعف، أصبح عينه وساعدته وصوته في الميدان.
2. الرحمة يمكن أن تُبرمج.  
فحين يُدرّب الذكاء الاصطناعي على اكتشاف مؤشرات الحياة لا الريح، يتحول إلى أداة أخلاقية تخدم قيم الإنسانية.
3. العمل الإنساني في الدول المتقدمة يقود على التنبؤ لا الرد.  
فالليابان لا تنتظر الكارثة لتحرك، بل تُدرّب الآلات على إنقاذ البشر قبل وقوعها.
4. التكامل بين المتطوعين والتقنيين هو مستقبل الإغاثة الدولية.  
فالتطوع لم يعد فقط توزيع طعام أو دواء، بل تشغيل روبوت، ومتابعة خريطة، وتحليل بيانات إنقاذ.
5. القانون الإنساني الدولي يجب أن يتطور مع التقنية.  
لأن أدوات الإغاثة الجديدة تحمل بيانات وأدوات تحتاج إلى حماية قانونية خاصة.
6. حتى في اليابان، الرحمة هي الخوارزمية الأهم.  
فالتقدم العلمي بلا بوصلة إنسانية قد يبني آلات، لكنه لا يبني أملاً.

المراجع:

(Japan National Institute of Advanced Industrial Science and Technology (AIST

تقدير مشترك مع وزارة الداخلية اليابانية بعنوان:

(Robotics and AI for Humanitarian Disaster Response in Japan (2023

الرابط: <https://reliefweb.int/report/japan/robotics-and-ai-humanitarian-disaster-response-japan-2023>

# الملاحق

## الأطر والمعايير الدولية للعمل الإنساني

يقوم العمل الإنساني المعاصر على منظومة متكاملة من الأدلة والمعايير الدولية التي تُنظم السلوك، وتضبط الجودة، وتحمي المستفيدين والمتطوعين، وتوجه المنظمات الإنسانية نحو أداءً مهني راسخ. وترتكز هذه الأطر على خبرات الأمم المتحدة، والاتحاد الدولي للصليب والهلال الأحمر، وشبكات الجودة الإنسانية العالمية، وهي تمثل خارطة الطريق المشتركة التي يستند إليها كل قائد ومتتطوع في البيئات الإنسانية. وفيما يلي عرض شامل لأهم هذه المعايير، مع بيان قيمتها العملية وكيفية الاستفادة منها.

(1) مدونة السلوك لبرنامج الأمم المتحدة للمتطوعين

**United Nations Volunteers — Code of Conduct**

أهم مضامينها:

- الالتزام بقيم الأمم المتحدة وحقوق الإنسان والكرامة الإنسانية.
- السلوك المهني: النزاهة، الشفافية، احترام القوانين المحلية، سرية المعلومات، تجنب النزاعات السياسية.
- السلوك الشخصي: احترام الثقافة المحلية، تجنب تضارب المصالح، الامتناع عن أي استغلال للمنصب أو الموارد.
- حماية المتطوع: الجاهزية النفسية، الأمان الشخصي، الالتزام بالتوجيهات الأمنية.

قيمة هذا الدليل للقائد والمتطوع:

- يحدد "نموذج السلوك الدولي" للمتطوع خارج وطنه.
- يمكن القائد من بناء سياسة داخلية لضبط سلوك المتطوعين.
- يمثل المرجع الرسمي الذي يحتمكم إليه عند أي تجاوز.

كيف يُستخدم عملياً؟

- يُدماج في عقود التطوع الدولية.
- يُستخدم كمرجع للتدريب قبل الانتشار في الميدان.
- يعتمد كأساس للمساءلة والانضباط.

وللمزيد من الإطلاع:



## ٢) مدونة السلوك لحركة الصليب والهلال الأحمر والمنظمات الإنسانية

**IFRC Code of Conduct**

أهم مضامينها:

- المبادئ الإنسانية السبعة: الإنسانية، الحياد، عدم التحيز، الاستقلال، الخدمة التطوعية، الوحدة، العالمية.
- احترام ثقافة المجتمعات وعدم فرض القيم.
- الحماية من الاستغلال والتمييز وسوء السلوك.
- منع تسييس المساعدات أو استخدامها للتأثير على الأطراف.
- تعزيز الشفافية واحترام كرامة المستفيدين.

القيمة القيادية:

- هو الدليل الأخلاقي الأكثر احتراماً في العالم.
- يشكل مرجعية ممتازة للمنظمات المحلية التي تريد الارتفاع للمستوى الدولي.
- يساعد القائد على بناء "ثقافة أخلاقية" داخل المؤسسة.

الاستخدام العملي:

- يعتمد كأساس لسلوك الفرق الميدانية.
- يستخدم في بناء سياسات الحماية (Protection Policies).
- يُدمج في برامج التدريب للمستويات التشغيلية والقيادة.

وللمزيد من الإطلاع:



## ٣) إرشادات الدعم النفسي والاجتماعي والصحة النفسية في الطوارئ

**IASC MHPSS Guidelines**

**أهم مضامينها:**

- هرم التدخل النفسي في الطوارئ (الخدمات الأساسية الدعم المجتمعي الدعم غير المتخصص العلاج المتخصص).
- حماية العاملين والمتطوعين من الإرهاق والاحتراق النفسي.
- التعامل مع الصدمات النفسية والاضطرابات الناجمة عن النزاعات والكوارث.
- تصميم برامج الدعم النفسي الميدانية للمجتمعات المتضررة.
- حماية الأطفال والنساء والناجين من العنف.

**القيمة القيادية:**

- يعطي القائد أدوات عملية لفهم الصحة النفسية في الميدان.
- يمكن المنظمات من بناء برامج حماية نفسية لفرق.
- يحمي المتطوعين من المخاطر النفسية التي قد تؤثر على أدائهم أو سلامتهم.

**الاستخدام العملي:**

- تصميم برامج "الدعم النفسي للمتطوعين".
- تدريب الفرق على الإسعاف النفسي الأولي.
- وضع بروتوكولات للتعامل مع الصدمات في الميدان.

**وللمزيد من الاطلاع:****4) المعيار الإنساني الأساسي للجودة والمساءلة (CHS)****Core Humanitarian Standard****أهم مضامينه:**

- مبادئ للجودة والمساءلة تشمل: المشاركة، الشفافية، الشكاوى، الحماية، كفاءة العاملين، التنسيق، الاستخدام العادل للموارد.
- يحدد كيف تُنفذ البرامج الإنسانية بمهنية كاملة.
- يرتكز على احترام كرامة المستفيدين.

**القيمة القيادية:**

- يعتبر "ISO العمل الإنساني".
- يمكن القائد من قياس جودة البرامج الإنسانية.
- يساعد الجمعيات على الوصول للمعايير الدولية في الأداء.

**الاستخدام العملي:**

- تطوير نظام جودة داخل المؤسسات الإنسانية.
- تقييم المشاريع الإنسانية وفق مبادئ CHS.
- تدريب العاملين على المسائلة وممارسات الجودة.

وللمزيد من الإطلاع:



(5) دليل أسفير — المعايير الدنيا للاستجابة الإنسانية  
Sphere Handbook

**أهم مضامينه:**

- الميثاق الإنساني.
- مبادئ الحماية الأربع.
- المعايير الدنيا للمياه، الغذاء، المأوي، الصحة، الحماية.
- مؤشرات قياس لكل قطاع.
- إرشادات عملية للتنفيذ الميداني.

**القيمة القيادية:**

- هو "المرجع الأم" للمعايير الدنيا.
- يمكن القائد من فهم ما الذي يُعد "حداً أدنى مقبولاً" في التدخلات.
- يساعد على تصميم برامج متوافقة مع المعايير العالمية.

**الاستخدام العملي:**

- التخطيط للمشاريع الإنسانية.
- تدريب الفرق على الحد الأدنى المقبول للخدمات.
- تقييم الأداء الميداني.

وللمزيد من الاطلاع:



#### 6) اللائحة الأخلاقية للأمم المتحدة

**UN Code of Ethics**

أهم مضامينها:

- التزاهة المهنية.
- تجنب تضارب المصالح.
- الحياد وعدم التحيز السياسي.
- الشفافية.
- حماية الكرامة الإنسانية.

القيمة القيادية:

- تمثل أعلى مستوى من الأخلاقيات المهنية.
- تساعد القائد على ضبط السلوك المؤسسي والمهني.
- تُعد مرجعاً إدارياً ومهنياً لأي برنامج تطوعي خارجي.

الاستخدام العملي:

- التدريب الأخلاقي لفرق.
- وضع سياسات الحكومة الأخلاقية.
- تقييم الموظفين والمتطوعين أخلاقياً.

وللمزيد من الاطلاع:



#### 7) مدونة منع الاستغلال والانتهاك الجنسي (PSEA)

**Preventing Sexual Exploitation and Abuse**

أهم مضامينها:

- منع الاستغلال والانتهاك الجنسي بجميع أشكاله.
- حماية المستفيدين والفئات الضعيفة.
- آليات التبليغ والتعامل مع الشكاوى.
- عقوبات رادعة بحق المخالفين.

**القيمة القيادية:**

- حماية سمعة المنظمة والمتطوعين والمستفيدين.
- عنصر أساسي في كل برنامج تطوعي دولي.
- من أهم متطلبات الأمم المتحدة لأي شراكة.

**الاستخدام العملي:**

- إدراج سياسة PSEA داخل أي برنامج.
- تثقيف المتطوعين على السلوكيات الممنوعة.
- إنشاء قنوات آمنة للشكوى.

وللمزيد من الإطلاع:



(8) دليل الحد الأدنى للأمن والسلامة (MOSS)

Minimum Operating Security Standards

**أهم مضامينه:**

- تقييم المخاطر الأمنية.
- آليات الحركة والتنقل الآمن.
- التعامل مع نقاط التفتيش.
- إجراءات الإخلاء.
- الأمان الشخصي.

**القيمة القيادية:**

- لا يمكن لأي قائد العمل دون فهم الأمان الميداني.
- يحمي المتطوعين من أخطر المخاطر في مناطق النزاع.
- أساس لكل خطة انتشار أو تدخل إنساني.

**الاستخدام العملي:**

- تصميم خطة أمنية لأي مهمة خارجية.
- تدريب المتطوعين على الوعي الأمني.
- إدارة الأزمات الأمنية في الميدان.

وللمزيد من الإطلاع:



## مراجع مختارة للتوسيع في العمل الإنساني الدولي

### المراجع العربية :

1. القانون الدولي الإنساني والتحديات المعاصرة

تأليف: أ.د. فوزي أوصديق

يعرض أبرز التحديات الحديثة التي تواجه تطبيق القانون الدولي الإنساني.

2. الدبلوماسية الإنسانية

تأليف: أ.د. فوزي أوصديق

يتناول دور الدبلوماسية في تسهيل الوصول الإنساني وبناء علاقات الحماية أثناء الأزمات.

3. العمل الإنساني: الواقع والتحديات

تأليف: د. غسان الكحلوت

تحليل معاصر لواقع العمل الإنساني وسبل تطوير كفاءة المنظمات.

4. العمل الإنساني الدولي: الأذان الجديد

تحرير: د. الخضر حمادي

مجموعة دراسات تستعرض التحولات الحديثة في العمل الإنساني وتطوراته العالمية.

5. القانون الدولي الإنساني

تأليف: د. بدر الدين عبد الله حسن حمد

مدخل مباشر وواضح للمبادئ الأساسية لحماية المدنيين أثناء النزاعات.

## المراجع الأجنبية:

### 6. Humanitarian Ethics

Author: Dr. Hugo Slim

يتناول الدكتور هيوجو سليم الأسس الأخلاقية لتخاذل القرار الإنساني في بيئات الأزمات.

### 7. International Humanitarian Action (NOHA Textbook)

Editors: Prof. Hans-Joachim Heintze & Prof. Pierre Thielbörger

يعرض البروفيسور هانز-يواخيم هاينتسه وبير تيلبورغر مرجعاً أكاديمياً شاملًا في إدارة العمل الإنساني.

### 8. Humanitarian Negotiation

Authors: Dr. Hugh McLean et al.

يقدم الدكتور هيوماكلين وفريقه مبادئ وأدوات التفاوض الإنساني وتأمين الوصول في مناطق النزاع.

### 9. Leadership in Disaster Relief

Authors: Prof. Thomas Weiss & Prof. Larry Minear

يعرض البروفيسور توماس فايس ولاري مينير مهارات القيادة المطلوبة لإدارة فرق الإغاثة أثناء الكوارث.

### 10. Humanitarian Logistics

Authors: Prof. Martin Christopher & Prof. Peter Tatham\*\*

يشرح البروفيسور مارتن كريستوفر وبتر تاتهام مبادئ اللوجستيات الإنسانية وإدارة الإمدادات في الأزمات.

## النماذج الإرشادية

نماذج إرشادية عملية تُستخدم لتوثيق بيانات المتطوعين وتقدير الأداء والخرجات، ويمكن تعديلها حسب سياسات الجهة الموفدة

### (1) : بطاقة المتطوع الدولي

البيانات	البيانات
	الاسم الكامل
	الجنسية
	الجهة الموفدة
	التخصص / الخبرة
	الدور الميداني
	الدولة / المنظمة
من — إلى —	مدة المهمة
	وسائل التواصل أثناء المهمة
	اسم قائد الفريق
	جهة الاتصال للطوارئ
	توقيع المتطوع
	توقيع القائد

### (2) : ميثاق المتطوع الإنساني

الملاحظات	() تأكيد الالتزام	المبدأ
		تقديم المساعدة دون تمييز
		احترام كرامة المستفيدين
		الالتزام بالقوانين المحلية
		العمل ضمن الفريق
		عدم استغلال المهمة شخصياً
		الحفاظ على السرية
		عدم النشر أو التصوير دون إذن
		تمثيل المملكة بصورة مشرفة
		الالتزام بمبدأ لا ضرر
		قبول التقييم والمساءلة

### (٣): خطة الاستجابة الميدانية

المدة	المسؤول	الأنشطة الأساسية	الهدف	المرحلة
قبل المهمة	القائد	تدريب، تجهيز مستلزمات	تكوين الفريق وتجهيزه	التحضير
أول يومين	فريق التقييم	زيارات ميدانية، جمع بيانات	معرفة الاحتياج والمخاطر	التقييم الأولي
أثناء المهمة	الفريق الفني	عيادات، توزيع مساعدات	تقديم الخدمات الأساسية	التدخل
مستمر	المنسق الميداني	اجتماعات، تبادل بيانات	ضمان الانسجام مع الجهات الأخرى	التنسيق
نهاية المهمة	القائد	مراجعة البيانات، تقرير ختامي	استخلاص الدروس وتقديم التقرير	التقييم والختام

### (٤): قائمة التحقق قبل المهمة

العنصر	( ) تم	ملاحظات
وثائق السفر مكتملة		
التأشيرية صالحة		
التطعيمات والتأمين الصحي		
بطاقة المتطوع جاهزة		
جلسة تعريفية عن البلد		
خطة الأمن والسلامة واضحة		
أرقام الطوارئ محفوظة		
الحقيقة الشخصية مجهزة		
تحديد المهام والصلاحيات		

## (5): تقرير المهمة الإنسانية

التفاصيل	البند
	اسم المهمة
	الجهة الموفدة
	الدولة / المنطقة
— من — إلى	المدة الزمنية
	الهدف من المهمة
	الأنشطة المنفذة
	عدد المستفيدين
	أبرز النجاحات
	أبرز التحديات
	الدروس المستفادة
	التوصيات المستقبلية
	اسم القائد / التوقيع

## (6): نموذج تقييم نتائج المهمة الإنسانية

الملاحظات	مستوى التحقق (5-1)	نوعه	المؤشر
قبل المهمة	القائد	مخرج (Output)	عدد المستفيدين الذين تلقوا الخدمة
أول يومين	فريق التقييم	نتيجة (Outcome)	نسبة التحسن في الحالات بعد التدخل
أثناء المهمة	الفريق الفني	أثر (Impact)	استمرار الأثر بعد انتهاء المهمة (مثلاً: انخفاض المرض بعد ٣ أشهر)
مستمر	المنسق الميداني	نتيجة (Outcome)	رضي المجتمع المحلي عن الفريق
نهاية المهمة	القائد	مخرج تنظيمي	جودة التنسيق مع الشركاء المحليين

## (7): دليل السلوك الميداني

ملاحظات	( ) تم الالتزام به	السلوك المطلوب
		ارتداء بطاقة التعريف
		احترام العادات المحلية
		عدم التصوير دون إذن
		الالتزام بالتعليمات الأمنية
		عدم التحدث في السياسة
		عدم نشر معلومات عن المستفيدين
		التبليغ عن أي حادث أو خطر

### (8): خطة رعاية المتطوع نفسيًا

المرحلة	النشاط	التوقيت	الجهة المسؤولة
قبل المهمة	جلسة تهيئة نفسية وتدريب على الضغوط	مرة واحدة قبل الانطلاق	إدارة التطوع
أثناء المهمة	لقاء أسبوعي للتغريغ النفسي	أسبوعي	قائد الفريق / المستشار النفسي
بعد العودة	جلسة تقييم وتفریغ بعدی	خلال أسبوع من العودة	الجهة الموفدة

### (9): تقييم المتطوع

المجال	المعيار	التقدير (5-1)	ملاحظات
الانضباط	الالتزام بالمواعيد والتعليمات		
الأداء المهني	جودة تنفيذ المهام الموكلة		
العمل الجماعي	التعاون مع الفريق		
احترام المستفيدین	حسن التعامل والتواصل		
المبادرة	اقتراح حلول ومساعدة الآخرين		

### ملاحظة خاتمية

جميع الجداول والنماذج السابقة إرشادية وقابلة للتعديل، وتم إعدادها استرشاداً بدليل أسفير والمعايير الدولية للعمل الإنساني.

**المراجع المؤسسيَّة  
والمنصات الوطنية  
والدولية.**

## المراجع المؤسسية والمنصات الوطنية والدولية.

١. مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية (KSRelief)

King Salman Humanitarian Aid & Relief Centre

المصدر السعودي الرسمي للعمل الإنساني الخارجي، والجهة المشرفة على البرامج الإغاثية الدولية للمملكة.

٢. منصة التطوع في مركز الملك سلمان للإغاثة

KSRelief Volunteer Platform

منصة تسجيل وإدارة المتطوعين في برامج الإغاثة الدولية لمركز.

٣. المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي (NCNP)

National Center for Non-Profit Sector Development

الجهة المنظمة لأطر العمل المؤسسي والتنظيمي للقطاع غير الربحي في المملكة.

٤. هيئة الهلال الأحمر السعودي (SRCA)

Saudi Red Crescent Authority

الهيئة الوطنية المختصة بالاستجابة الإسعافية والطوارئ والخدمات الإنسانية.

٥. المنصة الوطنية للعمل التطوعي

National Volunteer Platform

منصة حكومية لإدارة وتوثيق الفرص التطوعية والمشاركات الفردية والمؤسسية.

٦. منصة التطوع الصحي

Health Volunteer Platform

منصة رسمية لتوثيق واعتماد فرص التطوع الصحي.

7. دليل أسفير (Sphere Handbook)

The Sphere Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standards  
in Humanitarian Response

المرجع الدولي الأهم للمعايير الدنيا للاستجابة الإنسانية.

8. اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC)

International Committee of the Red Cross

المرجع العالمي للقانون الدولي الإنساني وحماية المدنيين أثناء النزاع.

9. مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (UNOCHA)

United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs

مسؤول عن تنسيق العمل الإنساني العالمي وإدارة الأزمات.

10. مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR)

United Nations High Commissioner for Refugees

الجهة الأممية المعنية بحماية اللاجئين والتارحين حول العالم.

11. برنامج الأغذية العالمي (WFP)

World Food Programme

المنظمة الأممية المختصة بالأمن الغذائي والاستجابة للكوارث الغذائية.

12. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)

Organisation for Economic Co-operation and Development

معايير فاعلية المساعدات الإنسانية والتنمية وإدارة الجودة.

13. برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين (UNV)

**United Nations Volunteers Programme – Code of Conduct**

إطار الأخلاقي والمعياري المنظم لعمل المتطوعين الدوليين.

14. الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC)

**International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies**

جهة دولية معنية بالجاهزية والاستجابة الإنسانية ودعم المجتمعات.

15. المعيار الإنساني الأساسي للجودة والمساءلة – CHS

**(Core Humanitarian Standard (CHS**

إطار عالمي معتمد لضمان الجودة والمساءلة في العمل الإنساني.

16. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات – IASC

**Inter-Agency Standing Committee**

الجهة الأهمية التي تصوغ السياسات الإنسانية المشتركة مثل حماية من الأذى

(PSEA) ودعم الصحة النفسية.

17. ميثاق السلوك للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات

**الإنسانية – IFRC Code of Conduct**

**IFRC Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent**

**Movement and NGOs**

وثيقة السلوك الأخلاقي المعيارية الأبرز في العمل الإنساني الدولي.





يقدم هذا الكتاب إطلازاً متكاملاً للعمل الإنساني الدولي،  
يجمع بين الأسس النظرية والخبرة الميدانية وخارطة  
طريق عملية للمتطوع والقائد.

ويتضمن دراسات حالة واقعية، وأدوات قيادية، ومعايير  
عالمية معتمدة مثل UNV وSphere وIFRC وCHS و  
MOSS وPSEA، في صياغة واحدة تغنى القارئ عن مئات  
الأدلة المتفرقة.

كتاب نوعي يوفر منهجاً واضحاً ومهنياً لفهم العمل  
الإنساني وتطبيقه، ويعد مرجعاً ثرياً لكل من يسعى إلى  
الارتقاء بمارساته إلى مستوى عالمي.

## عن المؤلف

### الدكتور / سلمان بن عبد الله المطيري

أحد رواد العمل الإنساني في المملكة العربية السعودية  
الأمين العام لجمعية عناية الصحية  
ومستشار تطوير العمل المؤسسي في القطاع غير الربحي  
أسس وأدار العديد من المبادرات الإنسانية محلية ودولية  
وحاصل على جائزة هارفارد للمديرين التنفيذيين  
ومصنف ضمن قائمة أكثر 100 شخصية تأثيراً في العالم  
العربي في المجال الإنساني.

### للتواصل مع المؤلف

dr.salman2030@gmail.com