الحماية والتشجيع والتقدير

التطوع في حالات الطوارئ

www.ifrc.org
إنقاذ الحياة، وتغيير الفكر

الاتحاد الدولي
لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

Volunteering in emergency_A.indd 1 11/16/11 11:49 AM

يود الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر أن يعرب عن عميق تقديره وامتنانه للمساهمة القيمة المقدمة من الصليب الأحمر السويدي في وضع هذا التقرير.

© الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، جنيف، عام ٢٠١١

يجوز نسخ هذه الوثيقة كلياً أو جزئياً لأغراض غير تجارية شريطة الإشارة إلى المصدر. ويرجو الاتحاد الدولي شاكرا تلقي تفاصيل عن هذا الاستخدام. وينبغي توجيه طلبات النسخ التجاري إلى الاتحاد الدولي مباشرة إلى: secretariat@ifrc.org

الآراء والتوصيات الواردة في هذه الدراسة لا تمثل بالضرورة السياسة الرسمية للاتحاد الدولي أو لجمعيات الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر الوطنية. كذلك التسميات والخرائط المستخدمة لا تعبر عن أي رأي من جانب الاتحاد الدولي أو الجمعيات الوطنية فيما يتعلق بالوضع القانوني لأي منطقة أو لسلطاتها. ما لم يرد خلاف ذلك، يملك الاتحاد الدولي حقوق النشر لجميع الصور المستخدمة في هذه الدراسة.

P.O. Box 372
CH-1211 Geneva 19
Switzerland

الهاتف : 4222 730 22 41+

الفاكس: 0395 733 22 41+

البريد الإلكتروني: secretariat@ifrc.org

الموقع الإلكتروني: http://www.ifrc.org

نداء للعمل

١ـ تهيئة بيئة تمكينية لجميع المتطوعين

يجب على السلطات العامة أن تعمل مع المنظمات التي تقوم على التطوع من أجل حماية المتطوعين وتشجيعهم وتقديرهم، ولا سيما في حالات الطوارئ.

فهم القيمة الاجتماعية والاقتصادية التي يجلبها المتطوعون إلى المجتمعات المحلية

- جمع بيانات موثوق فيها من أجل تشجيع وضع سياسات جديدة بشأن المتطوعين.
- استثمار الوقت والموارد في تطوير المتطوعين على جميع المستويات.

تشجيع التطوع وتقدير المتطوعين

- خلق حوافز للمتطوعين وتشجيع أصحاب العمل على دراسة خبرة التطوع.
- دعم المنظمات التطوعية في مجال ضم المتطوعين.

تعزيز الحماية القانونية للمتطوعين

- مراجعة القوانين القائمة ومعالجة الثغرات الموجودة في التشريعات.
- الحرص على توضيح حقوق المتطوعين ومسؤولياتهم.
- تطبيق القوانين القائمة.

٢ـ تحسين ظروف المتطوعين العاملين في حالات الطوارئ

إن المتطوعين يجعلون من الممكن وصول المساعدات الإنسانية إلى أكثر فئات الناس ضعفاً ويجب حمايتهم. ويجب على السلطات أن تشدد على هذه الرسالة في أوقات السلم وأوقات النزاع.

إدراج قدرات المتطوعين في الخطط المحلية لمواجهة الطوارئ

- تقدير الدور الذي يقوم به المتطوعون في توسيع النطاق الذي تصل إليه الحكومات.
- تحسين التخطيط للكوارث بين الحكومات والأطراف العاملة في المجال الإنساني.
- التأكد من التأمين على المتطوعين أثناء قيامهم بمواجهة الكوارث.

ضمان قدرة المتطوعين على الوصول الآمن إلى جميع الفئات المستضعفة

- احترام جميع المتطوعين وتقديرهم باعتبارهم فاعلين إنسانيين غير متحيزين.
- احترام شارات الصليب الأحمر والهلال الأحمر باعتبارها رموزاً للحياد والحماية، كما نصت عليه اتفاقيات جنيف.

إدراج الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين في جميع خطط إدارة عمليات مواجهة الكوارث

- دراسة الاحتياجات النفسية الاجتماعية للمتطوعين لدى مواجهتهم لأوضاع الصدمات النفسية.
- توفير الدعم النفسي الاجتماعي قبل مواجهة الكوارث وأثناءها وبعدها.

Volunteering in emergency_A.indd 3 11/16/11 11:49 AM

قائمة المحتويات

نداء للعمل ٣

موجز ٥

التطوع في حالات الطوارئ – تقرير مناصرة ٧

فهم القيمة الاقتصادية والاجتماعية التي يضيفها المتطوعون إلى المجتمعات المحلية ٨

إدراج قدرات المتطوعين في الخطط المحلية لمواجهة الطوارئ ١٠

إدراج الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين في جميع خطط إدارة عمليات مواجهة الكوارث ١٢

تشجيع التطوع وتقدير المتطوعين ١٤

ضمان قدرة المتطوعين على الوصول الآمن إلى جميع الفئات المستضعفة ١٤

تعزيز الحماية القانونية للمتطوعين ١٦

توفير التأمين لجميع المتطوعين ١٩

الخلاصة: حماية المتطوعين وتشجيعهم وتقديرهم ٢٠

الإطار رقم ١ ندفع أو لا ندفع ٢١

الإطار رقم ٢ التطوع باستخدام «لوحة المفاتيح» ٢٢

Volunteering in emergency_A.indd 4 11/16/11 11:49 AM

موجز

حوالي مليار إنسان في مختلف أنحاء العالم يختارون أن يكونوا متطوعين. وأكثر من ١٣ مليون منهم ينضمون إلى الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، ليقدموا الخدمات للمستضعفين دون انتظار ربح مالي أو مادي. وعندما تقع حالة طوارئ يقومون بإجراء الإسعافات الأولية، ينتشلون الناس من البيوت المتهدمة، يقودون عربات الإسعاف، يخوضون مياه الفيضانات، يوصلون الرسائل للسجناء، يقومون بحملات تطعيم، ويواسون من يحتاج إلى المواساة. إن المتطوعين يعززون قدرة المجتمع المحلي على الصمود في مواجهة الكوارث ويوسعون من النطاق الذي تستطيع الحكومات الوصول إليه.

إن طبيعة العمل في مواجهة حالات الطوارئ تعني أن بعض المتطوعين يخاطرون بحياتهم. وفي عام ٢٠١١ وحده تعرض متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر في مختلف أنحاء العالم إلى الإصابة أو الوفاة أثناء تأديتهم واجبهم. ففي شهر شباط/فبراير، تعرضت عملية توزيع مواد إغاثة في أعقاب وقوع الفيضانات في باكستان إلى العنف عندما قام رجال مسلحون بمدافع رشاشة بتهديد موظفي ومتطوعي الهلال الأحمر الباكستاني القائمين على توزيع طرود الأغذية. وفي شهر نيسان/أبريل، توفي صالح العوامي، وهو مسعف شاب، أثناء وجوده في سيارة إسعاف مكتوب عليها الهلال الأحمر الليبي بشكل واضح لإصابته بشظية من جراء قصف استهدف السيارة. وفي شهر تموز/يوليو، قفز هان سون إيل، وهو مزارع يبلغ من العمر ٣٢ عاماً ومتطوع في الصليب الأحمر في كوريا الديمقراطية الشعبية، في مياه الفيضان العارمة لإنقاذ طفلين محبوسين في بيتهما. وبالفعل أوصلهما لبر الأمان ولكن مياه الفيضان جرفته هو نفسه. وبعد ذلك بشهرين، توفي متطوع في الهلال الأحمر السوداني كان يقدم الإسعافات الأولية للجرحى في جنوب كردفان بعد أن علق في تبادل للنيران. وما هذا إلا عدد قليل من الحوادث التي تعرض لها متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر. ونحن ندعو الحكومات إلى العمل معنا من أجل تقدير المتطوعين وحمايتهم، ولاسيما في أوقات الطوارئ والكوارث، عندما يخاطر العديد منهم بأرواحهم من أجل إنقاذ أرواح الآخرين.

ومن أجل تصميم ودعم سياسات ترمي إلى تشجيع التطوع، ينبغي للحكومات أن تقيس وأن تنشر القيمة الاقتصادية التي يضيفها المتطوعون إلى المجتمع المحلي. وهناك الآن أدوات لقياس تلك القيمة. ففي شهر آذار/مارس ٢٠١١ أصدرت منظمة العمل الدولية «دليل قياس العمل التطوعي» وعندما استخدم الاتحاد الدولي منهج منظمة العمل الدولية وجد أن المتطوعين النشطين في الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر قدموا ما يناهز ٦ مليارات دولار أمريكي من الخدمات على مستوى العالم في عام ٢٠٠٩، أو ما يقرب من ٩٠ سنتاً أمريكياً لكل شخص على وجه الأرض. ويقدر الباحثون المسؤولون عن الدليل القيمة الإجمالية للمتطوعين في العالم بأسره بحوالي ١,٤ تريليون دولار أمريكي، أو أكثر من ٢ في المائة من الناتج المحلي الإجمالي العالمي.

ومن الأصعب قياس القيمة الاجتماعية للمتطوعين، ولكن الحكومات ينبغي أن تعي أن من يعملون كتفاً بكتف ويقدمون الخدمات للمستضعفين يخلقون داخل المجتمع المحلي إحساساً بالقدرة والتضامن لا يُشترى بالمال. وكما أوضح مشروع تجريبي تابع للصليب الأحمر أجرى حديثاً في بوروندي، فإنه يمكن للتطوع أن يساعد مجتمعاً يعاني التصدعات العرقية في أعقاب النزاع على إعادة بناء نفسه والتعافي. في عام ٢٠١٠ قام متطوعو الصليب الأحمر البوروندي ببناء ٨,١١٥ بيتاً من أجل اللاجئين العائدين من رواندا وتنزانيا، ممن اعتبروهم بحاجة شديدة بوجه خاص. وبدون تمويل خارجي، قاموا ببناء البيوت باستخدام مواد متوافرة في المجتمع المحلي. وهذا مثل واحد من أمثلة عديدة على التعاون الواسع والمستمر بين الهوتو والتوتسي منذ أحداث العنف العرقي في التسعينات. وفي هذا الصدد قال أحد المتطوعين: «نحن الآن نعمل معاً لمساعدة المستضعفين، وإذ نعرف بعضنا البعض لن نعود إلى الحرب الأهلية.»

متطوعون من الصليب الأحمر البوروندي يقومون بزيارات للبيوت للتأكد من حسن استخدام الناموسيات. تصوير: بوب فان مول / الاتحاد الدولي

Volunteering in emergency_A.indd 5 11/16/11 11:49 AM

إن الحكومات تعترف، بمقتضى اتفاقيات جنيف، بالجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر باعتبارها «منظمات مساعدة للهيئات العامة في الميدان الإنساني». والمتطوعون لهم أهمية محورية في هذا الدور المساعد، ويجب أن يحسب حسابهم في جميع الخطط الطارئة لمواجهة الكوارث. فقبل وقوع حالات الطوارئ ينبغي أن يكون هناك استراتيجيات منسقة وحوار منتظم بين جميع مستويات الحكومة والجمعية الوطنية للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر وغيرها من المنظمات العاملة في مجال الكوارث والمنظمات التطوعية. وينبغي لهؤلاء الشركاء أن يبنوا علاقاتهم في وقت سابق لوقوع الطوارئ حتى يمكن ترسيخ الثقة فيما بينهم ومعالجة أي ثغرات أو تكرار للعمل. ويجب أن يحصل المتطوعون على ما يحتاجونه من معدات وملابس وتدريب حتى يؤدوا عملهم بصورة آمنة وفعالة.

وأحد النماذج على التحضير والتعاون الممتازين هو عملية مواجهة زلزال «كرايستشيرش» في نيوزيلندا، حيث كان من بين الشركاء الصليب الأحمر النيوزيلندي ووزارة الدفاع المدني والشرطة ونادي ليونز وآخرون. وكان الموقف يسوده الفوضى مثل جميع الكوارث، ولكن حسبما قال أحد متطوعي الصليب الأحمر كانت «فوضى منظمة»، وقد نجحت العملية.

وحتى عندما تدار عمليات المواجهة بصورة جيدة، تظل حالات الطوارئ تجارب صادمة. وكون المرء متطوعاً لا يجعله محصناً ضد الصدمات النفسية. وأول المستجيبين قد يكونون هم أنفسهم من الضحايا، يعانون من فقدان أحبائهم أو ممتلكاتهم، أو يشهدون مواقف ينفطر لها الفؤاد. وقد بدأت الحكومات والمنظمات التطوعية في فهم قيمة توفير الخدمات النفسية الاجتماعية والاستشارات النفسية للمستفيدين؛ وعليها أيضاً أن تمد هذه الخدمات لتغطي المتطوعين أنفسهم وأن تشملهم في جميع خطط إدارة الكوارث.

وعن التطوع يقول الدكتور موكيش كابيلا وكيل الأمين العام للاتحاد الدولي: «علينا أن نتذكر أن التطوع خيار يقوم به الشخص مضحياً بشيء آخر يمكنه عمله.» فالمتطوعون يقدمون وقتهم ومواهبهم ولا ينتظرون شيئاً في المقابل. فيجب تشجيعهم وتعزيزهم وإلا ستتبدد هذه المشاعر الطيبة. والاعتراف بالمتطوعين وتقديرهم لا يجب أن يأخذ صورة مالية، بل يمكن أن يكون التقدير بلفتات إنسانية، بإلقاء كلمة في ملتقى عام، بإعفائهم من رسوم المواصلات العامة، تقديم زي موحد جديد أو توفير منح دراسية في الجامعات العامة مثلاً. ويقول أحد المتطوعين في الهلال الأحمر الباكستاني: «إذا كنا نعمل من أجل الإنسانية، فينبغي للسلطات أن تحمينا اجتماعياً واقتصادياً إن استطاعت،» ويضيف: «نحن لسنا عبئاً، بل إننا ذخر للمجتمع لأننا نعطي أفضل ما لدينا.»

إن الاعتراف بالمتطوعين وتقديرهم يساعد أيضاً على ضمان وصولهم بصورة آمنة إلى الفئات المستضعفة. وينبغي للحكومات أن تضمن إدراك الجيش والشرطة والجمهور العام لوظيفة المتطوعين وقيمتهم وأن تضمن حمايتهم في جميع الأوقات، سواء في السلم أو في النزاعات. إن حملات التوعية ونشر المبادئ الأساسية للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر تساعد في تأسيس ثقافة احترام للمتطوعين. وفي أوقات النزاع يجب على كل الأطراف أن تمتنع بصورة تامة عن استهداف الصليب الأحمر والهلال الأحمر، أو أي منظمة إنسانية أخرى، وإساءة استعمال الشارات أو المعدات أو المتطوعين لأغراضها الخاصة.

وينبغي للحكومات أن تواصل تعزيز الحماية القانونية للمتطوعين. ففي عام ٢٠٠٩ ذكر برنامج متطوعي الأمم المتحدة أنه تم اعتماد أكثر من ٧٠ قانوناً وطنياً أو سياسة وطنية تشجع أو تنظم التطوع، وذلك منذ السنة الدولية للمتطوعين عام ٢٠٠١. وبالرغم من هذه الزيادة في الوعي تظل هناك ثغرات قانونية، ولا يزال بوجه عام يجري إتباع منهج ارتجالي بشأن قوانين التطوع، ولاسيما في حالات الطوارئ. ومن بين المسائل التي تحتاج إلى النظر فيها بجدية قانون العمل والضرائب والتدريب. ومن نافلة القول أن سن القوانين لا يعني شيئاً إن لم تقم السلطات بتطبيقها بصورة كاملة. وعليه يجب النظر في استراتيجيات التطبيق أثناء صياغة القوانين.

وهناك قضية هامة أخرى تؤثر على أغلبية كبيرة من المتطوعين في مختلف أنحاء العالم وهي غياب التأمين. وثمة حلول لهذه المشكلة، مثل المشروع الذي يسانده الاتحاد الدولي والذي يكلف الجمعيات الوطنية فرنكاً سويسرياً واحداً فقط لكل شخص، ولكن بدون دعم الحكومات قد تظل هذه الحلول بعيدة عن متناول بعض المنظمات التطوعية. وإنها لمأساة أن يصاب متطوع أو يقضي نحبه؛ ويزداد الوضع ألماً عندما لا يستطيع المتطوع تغطية نفقات الرعاية الطبية أو عندما لا تحصل أسرة الضحية على تعويض عن وفاته أو وفاتها.

وطالما وقعت الكوارث سيظل هناك متطوعون يواجهون الخطر من أجل مساعدة الآخرين. فهم ذخر نفيس. ويجب علينا أن نعمل جميعاً على حماية كل واحد منهم وتشجيعه وتقديره.

Volunteering in emergency_A.indd 6 11/16/11 11:49 AM

التطوع في حالات الطوارئ
تقرير مناصرة

في شهر شباط/ فبراير ٢٠١١، وبعد أن سببت أمطار موسمية استثنائية الشدة أحد أسوأ الفيضانات في تاريخ باكستان، كان ثلاثة من موظفي الهلال الأحمر الباكستاني و٢٣ من متطوعيه يقومون بجولة اعتيادية لتوزيع الأغذية في إحدى قرى مقاطعة السند، وبعد لحظات من توقف شاحناتهم الخمس من أجل المستفيدين الذين كانوا في انتظارهم خرج عليهم فجأة خمسة رجال تقرياً مسلحين بالبنادق الآلية. وطلب الرجال الذين اتسموا بالعصبية والانفعال تسليم الشاحنات لهم، وضغطوا ماسورة بندقية في بطن قائد الفريق. وقد أطلقوا النار في اتجاه بعض المتطوعين، ومرت رصاصة إلى جوار أذن متطوع شاب عمره ١٩ عاماً. وبعد ذلك استولوا على إحدى الشاحنات وقادوها مبتعدين بها، مما اضطر متطوع آخر كان لا يزال فوقها إلى القفز منها وهي مسرعة.

واستمر الفريق في توزيع الأغذية ولكن سرعان ما وصلت عصابة مسلحة أخرى. وعندها أصيب أهل القرية بالغضب والخوف من أنهم لن يتسلموا شيئاً فتدافعوا واستولوا على محتويات الشاحنات الأربع الأخرى. وقد استمرت هذه الحادثة لمدة ثلاث ساعات.

وتقوم الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر بدور رئيسي في توفير الغذاء وتقديم الإسعافات الأولية على مستوى المجتمع المحلي. وبدون متطوعيها البالغ عددهم ١٣,١ مليون متطوع (بمتوسط ٢٠ متطوعاً لكل موظف مدفوع الأجر) ما كان ليقوم لها قائمة. ولكن المتطوعين في أنحاء العالم المختلفة يواجهون المخاطر كل يوم، ولاسيما إبان الكوارث وحالات الطوارئ.

ووفقاً لتعريف الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر فإن المتطوع هو الشخص الذي يعمل من أجل عالم أكثر إنسانية وسلاماً من خلال تقديم الخدمات بشكل مباشر للمستضعفين والسعي إلى منع وتقليص أوجه الضعف والإقصاء. ويقوم بالتطوع أناس يعملون بإرادتهم الحرة، لا بناء على ضغوط خارجية اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية، ودونما رغبة في تحقيق ربح مادي أو مالي.

ويتطوع في الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر اثنان من بين كل ١٠٠٠ شخص على مستوى العالم. ومن بين هؤلاء المتطوعين يعمل ٢٦ في المائة في الكوارث، وقد شملوا بخدماتهم في عمليات مواجهة الكوارث أكثر من ٣٠٠ مليون شخص من عام ٢٠٠٤ إلى عام ٢٠١٠. إن نطاق الأنشطة التي يقومون بها واسع جداً، مثلما يواجهون من مخاطر. والإحصاءات التفصيلية عن الوفيات والإصابات نادرة، إذ إن كل بلد مسؤول عن متطوعيه ولا يمكن للبلدان دائماً الإبلاغ عن كل ما يجري في الميدان. وفي الكثير من الأحيان يكون السبب في تعويق نظم

في أعقاب الزلزال المدمر الذي وقع يوم ٢٨ شباط/فبراير ٢٠١٠ قام متطوعو الصليب الأحمر الشيلي بأنشطة المواجهة الطارئة مثل البحث والإنقاذ وإجلاء المرضى وإزالة الحطام وانتشال الجثث. تصوير: الصليب الأحمر الشيلي

الإبلاغ هو قصور التكنولوجيا أو القدرات. ولكن الأكيد هو أنه في ١٨٦ بلداً يقف متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر على الدوام في الخط الأول لمواجهة حالات الطوارئ، من التسونامي إلى الحروب الأهلية إلى جائحات الأمراض.

والوقوف في الخطوط الأولى لا يأتي دون مخاطر. فعلى سبيل المثال تعرض قائدو سيارات الإسعاف المتطوعون إلى إطلاق النار أثناء النزاعات في سوريا وليبيا. وتعرض المتطوعون للغرق أثناء محاولاتهم إنقاذ ضحايا الفيضانات في الفلبين وكوريا الشمالية. وفي عام ٢٠١٠ ثار بركان جبل «ميرابي» في إندونيسيا، وأدى إلى مصرع العشرات من الناس، من بينهم متطوع من الصليب الأحمر الإندونيسي مات وهو يحاول إجلاء السكان المدنيين. وأثناء معركة بالنيران بين عصابات المخدرات في

Volunteering in emergency_A.indd 7 11/16/11 11:49 AM

«تامبيكو» في المكسيك أصابت رصاصة طائشة متطوعة تبلغ من العمر عشرين عاماً كانت تقف خارج عيادة طبية وأردتها قتيلة. والمتطوعون الذين واجهوا أثر الهجمات الإرهابية في الحادي عشر من سبتمبر في نيويورك أخذوا ينقبون عن الجثث في حطام مركز التجارة العالمي مما أصابهم فيما بعد بالسرطان من الدخان والتراب. وفي أفغانستان، كثيراً ما يمر متطوعو الهلال الأحمر بمناطق خطيرة في معرض سفرهم لتوصيل الرسائل من عائلات الجنود الحكوميين أو من مقاتلي الطالبان في السجن. وفوق ذلك هناك المخاطر اليومية: حوادث السيارات، التوقيف تحت تهديد السلاح، خطف الرهائن، بل والتهديدات من جانب أفراد المجتمع المحلي الذين يعتقدون أن المتطوعين يتمتعون بمزايا خاصة.

اذكروا أي أزمة كبرى في أي بلد وتأكدوا أن متطوعي الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر كانوا هناك. ومع ازدياد الضغوط العالمية مثل تغير المناخ والاكتظاظ السكاني والعنف في الأماكن الحضرية، ستزداد بالتأكيد الحاجة إلى متطوعينا. وعليه وجب على المجتمع المدني والحكومات والشركاء من المؤسسات التجارية العمل معاً من أجل حماية وتشجيع التطوع. إن المتطوعين ذخر نفيس.

فهم القيمة الاقتصادية والاجتماعية التي يضيفها المتطوعون إلى المجتمعات المحلية

إلى وقت قريب، لم يكن هناك طريقة منهجية لقياس قيمة المتطوعين. ولذلك نحى الاقتصاديون إلى إهمال إسهامهم في الناتج القومي الإجمالي. فإذا قامت الحكومات بجمع بيانات موثوق فيها لأدى ذلك إلى وضع سياسات تعترف بما للمتطوعين من إسهام كبير يقدمونه في الكثير من الأحيان من خلال تضحيات شخصية هائلة.

في شهر آذار/مارس ٢٠١١ أصدرت منظمة العمل الدولية «دليل قياس العمل التطوعي» الذي وضعه مركز جونز هوبكنز لدراسات المجتمع المدني، ويقدم الدليل أول أسلوب علمي دقيق لإصدار تقييمات عالمية باستخدام مصادر المعلومات الموجودة. وكانت الإحصاءات التي توصل لها الباحثون أنفسهم مدهشة. فبالنسبة لعام ٢٠٠٥ قدر الباحثون القيمة الاقتصادية الإجمالية لعمل المتطوعين في العالم بحوالي ١,٤ تريليون دولار أمريكي. ويقول الباحثون في مقال نشر حديثاً: «حوالي مليار شخص حول العالم يتطوعون بوقتهم من خلال منظمات عامة أو غير ربحية أو ربحية، أو بصورة مباشرة من خلال الأصدقاء أو الجيران، في السنة العادية، وهو ما يجعل دولة «متطوعين – سين» إن وُجدت ثاني أكبر بلد في العالم من حيث عدد السكان» – وسابع أكبر اقتصاد.

ويقول أحد الباحثين (ويشيش سوكولوفسكي) إن كل دولار من الإسهامات المقدمة إلى المنظمات التطوعية يترجم نفسه في المتوسط إلى دولارين من العمل التطوعي. وبالرغم من أن المتطوعين بالتعريف غير مدفوعي الأجر، إلا أنهم يتكلفون أموالاً، من حيث إدارتهم والتنسيق بينهم وتدريبهم وتوفير زيهم الخاص وتوفير المعدات لهم والتأمين عليهم ودعمهم نفسياً واجتماعياً. ومع ذلك فالأرقام تدل على أنهم يستأهلون هذا الاستثمار وأكثر.

غير أن سوكولوفسكي يشير إلى أن هذه البيانات تظل محدودة. فلا هو ولا زملاؤه استطاعوا أن يصلوا ببحثهم لتغطية مجالات معينة مثل التطوع في حالات الطوارئ. وعلى وجه الإجمال يقدر الباحثون أن أعمال المتطوعين تساوي على نحو التقريب ٢٠ مليون وظيفة بدوام كامل. ويكتب سوكولوفسكي: «إذا قلت إني أعرف صناعة تستطيع إضافة ٢٠ مليون وظيفة إلى الاقتصاد لتقافز الجميع وهرولوا نحوي يسألونني «ما هي؟»»

والآن وقد صدر الدليل، فإن التحدي المقبل على عاتق منظمة العمل الدولية هو إقناع البلدان باستخدامه. وفي هذا الصدد يقول سوكولوفسكي: «أتمنى أن يستخدم الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ثقله لدعم جهودنا لإقناع الهيئات الوطنية للإحصاء بالبدء في قياس التطوع بصورة منتظمة.» وبالفعل فإن الاتحاد الدولي قام باستخدام منهاج منظمة العمل الدولية لقياس الإسهام الاقتصادي لمتطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر، وذلك في إطار جهد الاتحاد الذي يستمر لمدة عام متواصل من أجل حماية وتشجيع وتقدير قيمة المتطوعين والتطوع جميعاً. ووفقاً للتقرير الصادر عن الاتحاد عام ٢٠١١ بعنوان «قيمة المتطوعين»، فإن المتطوعين النشطين في الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر ساهموا بما يناهز ٦ مليارات دولار أمريكي من الخدمات على مستوى العالم عام ٢٠٠٩، أي ما يقرب من ٩٠ سنتاً أمريكياً لكل فرد على وجه الأرض.

وفي جهود الإغاثة من الكوارث شهدت الحكومات بعينها هذه القيمة المضافة. في إندونيسيا، يقدر الدكتور إميل أوغستيونو، نائب وزير ومنسق الرعاية الاجتماعية الشعبية، أن جهود المتطوعين مثلت أكثر من نصف جهود الإغاثة والانتعاش من التسونامي، وبجزء بسيط من الكلفة، وفي ذلك يقول: «لقد تعلمنا درساً في آتشيه وهو أن الحكومة لا يمكن أن تنجح وحدها.»

وكما يشير الدكتور أوغستيونو، فإن المتطوعين يوسعون من النطاق الذي تستطيع الحكومات الوصول إليه أثناء الكوارث، ويقدمون خدمات ما كان يمكن للحكومات توفيرها عن طريق آخر، مثل أنظمة الإنذار المبكر على مدار الساعة. وفي بنغلاديش، أحد أكثر بلدان العالم عرضة للكوارث، للأعاصير أثر شديد الفتك. وحرصاً على الاستعداد الأفضل لتلك العواصف، قام برنامج التأهب للأعاصير التابع للهلال الأحمر البنغلاديشي بتدريب ٤٩,٠٠٠ متطوع في المناطق الشديدة التعرض للمخاطر. ويتلقى المتطوعون النشرات الجوية من مصلحة الأرصاد الجوية في بنغلاديش، ويستخدمون مكبرات الصوت

Volunteering in emergency_A.indd 8 11/16/11 11:49 AM

متطوعون من الهلال الأحمر البنغلاديشي يزودون أفراد المجتمع المحلي بأدوات ضرورية لتحسين البيئة التي يعيشون فيها ويقدمون لهم طريقة بناء منازل أكثر أماناً خطوة بخطوة. تصوير: أغوستينو باتشياني / الاتحاد الدولي

وأجهزة تنبيه صوتي محمولة لنشر الإنذار بالإعصار إلى ١٠ ملايين شخص، ويساعدون في نقلهم إلى الملاجئ، ويقدمون لهم الإسعافات الأولية. وفي السنوات الأخيرة استطاع المتطوعون تحذير السكان من اقتراب إعصارين مدمرين هما إعصار سدر عام ٢٠٠٧ وإعصار آيلا عام ٢٠٠٩، ونتيجة لذلك فقد أدى إعصار سدر إلى وفاة ٢٣٠٠ شخص وإعصار آيلا ١٩٠ شخصاً، وهي أرقام قليلة جداً إذا ما قورنت بوقوع ما يزيد عن ٥٠٠,٠٠٠ حالة وفاة عام ١٩٧٠ و١٣٨,٠٠٠ عام ١٩٩١.

كذلك يقوم المتطوعون بدور حيوي في توقي حالات الطوارئ، ولاسيما فاشيات الأمراض. منغوليا بلد شاسع وقليل السكان يعيش فيه ٢,٧ مليون شخص على مساحة ١,٥ مليون كيلومتر مربع من الأراضي، و٣٨ في المائة من سكانه من الرعاة الرحل. وتقع منغوليا على طريق رئيسي لهجرة الطيور البرية، وهو ما يجعلها عرضة للأخطار عند وقوع فاشيات أنفلونزا الطيور. وعام ٢٠٠٦ أنشأ الصليب الأحمر المنغولي برنامجاً خاصاً بأنفلونزا الطيور، انتفع فيه بشبكته المكونة من متطوعين محليين لتغطية جميع أراضي البلد تقريباً. وفي غضون عامين، قام ٨٠٠ متطوع مدرب برفع وعي أكثر من ٣٥٠,٠٠٠ شخص، وعام ٢٠٠٨ لم تقع حالة بشرية واحدة لأنفلونزا الطيور في منغوليا.

في الطوارئ الصحية وحملات التطعيم يستطيع متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر الوصول إلى أبعد المجتمعات المحلية، من الكفور الصغيرة على قمم الجبال إلى القبائل النائية التي لا يعرفها إلا السكان المحليون. وفي ذلك يقول بابلو مدينا، المنسق العالمي للعمليات بالاتحاد الدولي: «معظم عملي كان في الميدان، والمتطوعون هم من يحققون النجاح للعمليات. فنحن، كأجانب، لا نعرف المجتمع المحلي ولا نعرف اللغة. أما المتطوعون فإنهم يتمتعون بثقة المجتمع المحلي. ونحن نفخر بأننا نذهب إلى الميل الأخير، نفعل ما يجب فعله في المجتمع المحلي من أجل توفير السلع والخدمات، وهذه هي قيمة المتطوعين، إنهم الميل الأخير.»

وفضلاً عن الاعتبارات الاقتصادية، هناك القيمة الاجتماعية التي يجلبها المتطوعون إلى المجتمعات المحلية. وبالرغم من تعسر عمليات قياس هذه القيمة، فإنه من الجلي أن المتطوعين يساعدون في بناء التلاحم الاجتماعي

Volunteering in emergency_A.indd 9 11/16/11 11:49 AM

والاندماج، فيضمون صفوف الناس في أوقات الأزمات ويعطونهم دوراً في عملية تعافيهم.

لقد تركت الحرب الأهلية التي جرت في التسعينات آثار جروح عميقة في النسيج الاجتماعي لبوروندي. وقد فاقم من صعوبة عملية التعافي أن أهل هذا البلد المزمن الفقر يواجهون توترات عرقية متواصلة، ويعانون من غياب الرعاية الصحية وكوارث متكررة وانعدام الأمن الغذائي. وفي أعقاب الحرب، أصبح العديد من المجتمعات المحلية معتمداً على المعونات الخارجية، والعديد من الناس نظروا إلى الصليب الأحمر البوروندي باعتباره منظمة أخرى من المنظمات غير الحكومية التي توزع المعونة. وفضلاً عن ذلك فقد كان الصليب الأحمر ضعيفاً إلى درجة الاختفاء عن الوجود تقريباً.

وعام ٢٠٠٧، تأسس مشروع تجريبي استهدف إعادة بناء الجمعية الوطنية من القاعدة إلى القمة، بادئاً بوحدات تألفت من حوالي ٥٠ متطوعاً في مجتمعين محليين. وقامت الوحدتان بخدمات بسيطة مثل تقليب التربة في الحقول وبناء البيوت. وقد ضمت الوحدتان أفراداً من قبيلتي الهوتو والتوتسي، وضمت رجالاً ونساءً، شباباً وشيوخاً. ومع اعتياد الناس العمل كتفاً بكتف، نما بينهم إحساساً بالتلاحم الاجتماعي. وفي أواخر ذلك العام تم توسيع نطاق المشروع التجريبي ليغطي البلد بأكمله.

وفي عام ٢٠٠٨ أمسك المتطوعون من مقاطعة «ماكامبا» في بوروندي بزمام الأمور عندما وقعت مجاعة في المقاطعة المجاورة. فشرعوا يجمعون الأغذية من بيت إلى بيت حتى جمعوا ٣٠٠ طن في ثلاثة أيام. وحذت باقي المقاطعات حذوهم في ذلك. وقد أبرز هذا النوع من التضامن إلى أي حد ساعد متطوعو الصليب الأحمر المجتمعات المحلية على إعادة اكتشاف روح التكافل والانتماء، وهما قيمتان تقليديتان كانت الحرب الأهلية قد أجهزت عليهما. واليوم هناك حوالي ٣٠٠,٠٠٠ متطوع في صفوف الصليب الأحمر البوروندي (ومعظمهم من الفئات المستضعفة هم أنفسهم)، يقومون بتحديد الخدمات وتوفيرها لغيرهم من الناس ممن يعانون الضعف بشكل أكبر. لقد أصبحت شبكة واسعة مكتفية ذاتياً منتشرة في المجتمعات المحلية.

إدراج قدرات المتطوعين في الخطط المحلية لمواجهة الطوارئ

وفقاً لاتفاقيات جنيف، تعترف الحكومات بالجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر باعتبارها «منظمات مساعدة للهيئات العامة في الميدان الإنساني». والمتطوعون لهم دور محوري في هذا الدور المساعد، وينبغي للحكومات أن تدرج قدرات المتطوعين في جميع الخطط المحلية لمواجهة الطوارئ. ويجب أن يكون هناك حوار متواصل بين الحكومة والأطراف الفاعلة في المجال الإنساني بشأن التخطيط لمواجهة الكوارث.

ستيفان أجيريم، المستشار الدولي لشؤون التطوع والتنمية التنظيمية بالصليب الأحمر السويدي يشرح أهمية ذلك بقوله: «إن الانتظار حتى تدق الكارثة لتشرع الحكومات ومنظمات المتطوعين في الحوار هو ببساطة انتظار حتى فوات الأوان. هناك إمكانيات كبيرة جداً يمكن تحقيقها إذا عملنا معاً، ويجب علينا أن نغتنم الفرص لتنمية العلاقة بيننا لتشمل أكثر كثيراً من مجرد وقت وقوع الكوارث.»

إن التجربة تظهر أنه عندما تعمل الحكومات ومنظمات المواجهة معاً قبل وقوع حالات الطوارئ تكون عملية مواجهة الكارثة أكثر فاعلية وأعمق أثراً. ولنأخذ على سبيل المثال نموذج «كرايستشيرش» في نيوزيلندا حيث كان متطوعو الصليب الأحمر في أرض الحدث بعد سويعات من وقوع زلزال بقوة ٦,٣ ريختر في ٢٢ شباط/فبراير ٢٠١١. هايلي بريسلنغ، أم شابة لطفلين تعمل في وكالة سمسرة عقارات، كانت قد تطوعت في الصليب الأحمر منذ عام واحد بالكاد – منذ تشكيل فريق مواجهة الكوارث التابع للصليب الأحمر في «بوريروا» والتي تقوده هي. وبعد بضعة أيام من وقوع الزلزال الذي ضرب بلدة «كرايستشيرش» استقلت هي وفريقها الطائرة متوجهة إلى مكان الكارثة.

وبالانتفاع بتمويل مشترك من الصليب الأحمر النيوزيلندي والحكومة المحلية، كان الفريق يتدرب مرة كل أسبوعين على مدار العام. والآن، في خضم أزمة حقيقة، اكتشفوا أن لديهم المهارات والمعدات اللازمة للمواجهة. وتقول بريسلنغ: «كنا قد أخذنا دورة تدريبية على اللاسلكي والاتصالات، وكانت دورة رائعة. والعديد من الناس في فريقنا لم يكونوا على معرفة وثيقة ببلدة كرايستشيرش، فكان عليهم أن يعتمدوا على استخدام الخرائط وأجهزة تحديد المواقع بالأقمار الصناعية. واستخدمنا

هايلي بريسلنغ، متطوعة في الصليب الأحمر النيوزيلندي، تناقش أفضل السبل لدعم من يعيشون قرب مركز وقوع زلزال «كرايستشيرش».
تصوير: فيل ريد / جريدة «ذا دومينيون بوست»

Volunteering in emergency_A.indd 10 11/16/11 11:49 AM

أجهزة اللاسلكي للاتصال بالقاعدة، لنخبرهم بتحركاتنا في أرجاء المدينة. وقد استخدمنا الإسعافات الأولية كثيراً، إذ كان لا يزال هناك حالات إصابات طفيفة. كما كنا قد حصلنا على دورة تدريبية في الإنقاذ البري. ولم يقم فريقنا في الواقع بولوج حطام المباني لانتشال الناس، ولكن تلك المهارات مهمة لنا إذا وجدنا أنفسنا في المدينة ووقع زلزال آخر.»

أربعة عشر فريقاً من فرق مواجهة الطوارئ التابعة للصليب الأحمر وعدد من المنظمات الأخرى كانت تنطلق من «مركز عمليات الطوارئ» حيث أشرفت وزارة الدفاع المدني وإدارة الطوارئ على العملية برمتها. وقام المتطوعون من برنامج لم شمل الأسر التابع للصليب الأحمر بالتعاون مع الشرطة ومجلس المدينة والدفاع المدني ووكالات أخرى من أجل تحديد هوية أكثر من ٥٠,٠٠٠ من النازحين وتسجيلهم، والمساعدة في العثور على أكثر من ١٠٠٠ مفقود. وقام فريق للصليب الأحمر حاصل على تدريب خاص بدعم فرق البحث والإنقاذ والبحث في المباني عن أشخاص محجوزين تحت الركام.

كان نادي الليونز قد وقع في وقت سابق اتفاق شراكة مع الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، وهكذا في بلدة كرايستشيرش انتقل المتطوعون من الصليب الأحمر ونادي الليونز من باب إلى باب يتفقدون عشرات الآلاف من المساكن للكشف عن سلامتها والتأكد من أوضاع الناس. «لقد كان الصليب الأحمر رائعاً في توفير التدريب اللازم لإعداد متطوعينا للمساعدة في حالات الطوارئ،» تقول كاترينا باركال، مديرة تطوير البرامج بنادي ليونز الدولي.

وتصف بريسلنغ التجربة باعتبارها «فوضى منظمة، وهذا بسبب أعداد الناس الذاهبة الآتية طول الوقت.» وبالفعل إن حالات الطوارئ تتسم بالفوضى، ويكاد يكون من المستحيل التنبؤ بتطوراتها. وعليه فإن المواجهة الفعالة للكوارث لا تبدأ عندما تأخذ الأرض ترتج تحت الأقدام أو تسقط أولى ضحايا الوباء، بل إنها تستلزم وجود شراكات قوية بين الحكومة ومنظمات مواجهة الكوارث. إنها عملية دورية تبدأ بالإعداد الجيد قبل وقوع الحدث ثم الإدارة الحازمة أثناءه ثم اتخاذ إجراءات التعافي والاستدامة بعده.

وينبغي للمنظمات أن تحتفظ بقاعدة بيانات للمتطوعين بالإضافة إلى تدريبهم على النحو الوافي. وفي ذلك تقول كاثرين مارتين، وهي مديرة سابقة للصليب الأحمر الفلبيني وتعمل حالياً مع اللجنة الدولية للصليب الأحمر، إن هناك «حد أدنى يجب توافره وبوجه خاص في الخطوط الأمامية. فبالنسبة للبحث والإنقاذ، إذا كان التعامل مع مبنى منهار، يكون عليك دخول ذلك المبنى وتواجه نفس الخطر الذي يواجهه أول المستجيبين. وإذا كنت تنقل الجرحى في ميدان معركة، وحتى إن كنت ترتدي بزة الصليب الأحمر، فإن الرصاصة لا تقول «حذار الصليب الأحمر».» كما تتذكر كاثرين محاولة إنقاذ قام بها متطوعون غير مدربين

فريق لمواجهة الكوارث تابع للصليب الأحمر الكمبودي يزور قرية «كورك ترابيك» التي اجتاحتها الفيضانات في مقاطعة «كامبونغ توم» عام ٢٠١١.
تصوير: الصليب الأحمر الكمبودي

جيداً (ليسوا من الصليب الأحمر) أثناء فيضان شديد في الفلبين. لو كانوا قد تلقوا التدريب الصحيح لما استخدموا زورقاً مطاطياً في خضم مياه الفيضان الموّارة، ولما كانوا انقلبوا به ولم ينج أحد.

يجب أن يكون لدى المتطوعين المعدات السليمة، سواء كانت ألبسة واقية أو معدات اتصال. ويجدر في هذا الصدد ذكر «فانواتو» إحدى بلدان جنوب المحيط الهادئ والتي تتعرض إلى سيل من الكوارث الطبيعية، من الانفجارات البركانية إلى الزلازل إلى أمواج التسونامي والعواصف والأعاصير. ويعتمد سكانه، ٢٠٠,٠٠٠ نسمة، على نحو ٤٥٠ من متطوعي الصليب الأحمر في فانواتو لإنذارهم وإجلائهم وتوزيع الأغذية وعمل الإسعافات الأولية. ومع ذلك فالجمعية الوطنية تفتقر بشدة إلى المعدات الضرورية، وذلك لنقص الموارد المالية، فتعتمد في إجراء الاتصالات أثناء وقوع الكوارث على أجهزة إرسال واستقبال لاسلكية قديمة. وفي العامين الماضيين، لقي متطوعان مصرعهما في حادثين منفصلين بينما كانا يحاولان إجلاء الأسر من مناطق خطر اندلع فيها براكين. وبسبب تعطل جهاز اللاسلكي لم يسمع أي منهما الأمر الصادر بالعودة، وقضى الاثنان نحبهما جراء تساقط الصخور. إن العمل مع الحكومات على ضمان تجهيز أول المستجيبين بالمعدات اللازمة له أهمية حاسمة في ضمان سلامة جميع المتطوعين وأمانهم.

إن إمكانيات أول المستجيبين يمكن أن تصنع الفرق بين الحياة والموت. ويقول بابلو مدينا إنه «عندما تقع كارثة تكون الاستجابة الأولى من جانب السكان المحليين.» ويمكن للسكان المحليين أن يعززوا قدراتهم على المواجهة من خلال الحصول على دورات تدريبية عامة

Volunteering in emergency_A.indd 11 11/16/11 11:49 AM

متطوع من الصليب الأحمر الأمريكي يستطلع الدمار الذي أحدثه حريق «هاريس» الذي أضر بمساحة تناهز ٧٥,٠٠٠ فدان جنوب شرق مقاطعة «سان دييغو».
تصوير: تاليا فرنكل / الصليب الأحمر الأمريكي

على الإسعافات الأولية والمهارات الأساسية لمواجهة الكوارث. عام ١٩٨٥، أسست هيئة المطافئ بمدينة لوس أنجلوس الأمريكية «فريق مواجهة الطوارئ بالمجتمع المحلي.» ويقوم البرنامج بتدريب المدنيين على التأهب للكوارث ومواجهتها بالعمل على المستوى المحلي حتى يتمكنوا من تلبية احتياجاتهم الفورية أثناء حالات الطوارئ في انتظار الفرق المتخصصة. ومنذ قامت «الوكالة الفدرالية لإدارة حالات الطوارئ» بنشر البرنامج على المستوى الوطني عام ١٩٩٣ أجرى الفريق دورات تدريبية في ٢٨ ولاية أمريكية بالإضافة إلى بورتوريكو. وقد اشتركت فرق المتطوعين الذين دربهم البرنامج في عدد من حالات الطوارئ مع أفرع الصليب الأحمر المحلية، بل وسبقت في كثير من الأحيان الصليب الأحمر إلى مواقع الأحداث وساعدوا في حمل عبء العمل.

إدراج الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين في جميع خطط إدارة عمليات مواجهة الكوارث

حتى عندما لا يكون المتطوعون يعرضون حياتهم للخطر أثناء حالات الطوارئ، فإنهم يعملون ساعات طويلة في ظروف تسبب الضغوط النفسية. والعديد منهم قد يكونوا من ضحايا الكارثة، يواجهون فقدان أحد أفراد عائلتهم أو خسارة ممتلكاتهم. والبعض الآخر قد يتأذى نفسياً مما يشهده، وهو ما يجعلهم عرضة للاكتئاب أو الإنهاك.

بعض المتطوعين سيحتاجون إلى الدعم النفسي الاجتماعي. فالكوارث تجارب تصيب بالصدمة، والمستجيبون للكوارث عرضة للصدمات مثل غيرهم من أفراد المجتمع المحلي. وفي هذا تقول زارا سيبرغ، المندوبة

Volunteering in emergency_A.indd 12 11/16/11 11:49 AM

مشروع لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي في مقاطعة السند، يديره الصليب الأحمر الدنماركي والهلال الأحمر الباكستاني، يساعد الأطفال على التعافي من صدمة الفيضانات. تصوير: أوليفييه ماتيس / الاتحاد الدولي

المسؤولة عن الدعم النفسي الاجتماعي في الصليب الأحمر الدنماركي: «يجب علينا أن نتذكر دائماً أننا نعمل مع متطوعين هم أنفسهم من ضحايا الكوارث، يعملون على معدة فارغة، ينامون تحت المطر، وفي كثير من الأحيان يعانون فجيعة فقدان أهليهم أو أصدقائهم، مثلهم تماماً مثل المستفيدين من أنشطتنا.»

لقد بدأت السلطات العامة ومنظمات المجتمع المدني في إدراك أهمية توفير الاستشارات النفسية للموظفين والمتطوعين. وينخرط الصليب الأحمر الدنماركي بشكل متميز في تقديم أنشطة الدعم النفسي الاجتماعي، ويستضيف «المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي»

مندوبة الدعم النفسي الاجتماعي الدانمركية إيا سوزان أكاشا في مقاطعة السند في باكستان عام ٢٠١١. تصوير: أوليفييه ماتيس / الاتحاد الدولي

التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. ومن الجدير بالذكر أن مندوبة دانمركية تعمل في باكستان، واسمها إيا سوزان أكاشا، كانت في مقاطعة السند في اليوم الذي تحولت فيه عملية توزيع الأغذية إلى كابوس مخيف. بعد تلك الحادثة لاقى معظم المتطوعين صعوبة في النوم، وكانوا يخشون العودة إلى الميدان. بل إن بعضهم قرر الكف عن التطوع بالمرة.

أدارت أكاشا جلسات مع المتطوعين، وأسست فهماً مشتركاً لترتيب وقوع الأحداث، وعبّر المتطوعون عن أفكارهم ومشاعرهم وانفعالاتهم. الشاب الذي واجه إطلاق الرصاص عليه وجد تعاطفاً ودعماً من أقرانه. وتحكي أكاشا: «لقد أدركوا، وكان ذلك الإدراك مفاجأة لهم، أنهم تصرفوا بصورة كفؤة جداً أثناء الهجوم عليهم. وجرى طمأنتهم بأن ردود أفعالهم كانت طبيعية في تلك الظروف غير الطبيعية. وقد شعرت المجموعة بارتياح كبير لما جلس شخص معهم واستمع إلى حكاياتهم المرعبة وتعاطف معهم.»

إرلين فرانسوا، ومتطوع آخر للصليب الأحمر الهايتي في مجال تقديم الدعم النفسي الاجتماعي، يعملان مع الأطفال المتضررين من زلزال شهر كانون الثاني/يناير ٢٠١٠. تصوير: الصليب الأحمر الهايتي

في هايتي بعد الزلزال، يذكر مندوب الدعم النفسي الاجتماعي جيروم غريمو أن متطوعي الصليب الأحمر وجدوا طريقة لتسكين ألم ما عانوه هم أنفسهم من فقدان وحزن من خلال مساعدة الآخرين. واحدة من هؤلاء مدرسة حضانة عمرها ٣٣ عاماً اسمها إيرلين فرانسوا تقول: «انهار منزلي أثناء الزلزال. والليلة التالية وجدت نفسي دون غطاء في الشارع. لم أعرف ماذا أفعل أو أين أذهب. وبعد بضعة أيام، توجهت لأتطوع في الدعم النفسي الاجتماعي التابع للصليب الأحمر. وفي نهاية اليوم الأول من التدريب كنت بالفعل أشعر بصورة أفضل. لقد استمع المدرب إليّ وتعلمت أنه يمكنني أنا أيضاً الاستماع إلى الآخرين. وقبل ذلك كنت أتساءل عما يمكنني أن أفعله، وكيف أبدأ حياتي مرة أخرى. وبعد التدريب استعدت الأمل.»

Volunteering in emergency_A.indd 13 11/16/11 11:49 AM

تشجيع التطوع وتقدير المتطوعين

هناك دائماً أناس مستعدون لمساعدة الآخرين في قلب الأزمات. والمطلوب هو تشجيعهم حتى يواصلوا التطوع بعد انقضاء الأزمة، وإعطاؤهم مشروعات يشعرون فيها بقيمة ما يفعلونه في الفترات بين وقوع الكوارث، حتى لا يكون على المنظمات أن تعيد الكرّة وتدرب مجموعة جديدة من المتطوعين عندما تحل الكارثة التالية. إن العديد من مشكلات استبقاء المتطوعين تنجم عن نقص الموارد لمجازاتهم على جهودهم أو الإبقاء على اهتمامهم من خلال أنشطة ذات مغزى ومعنى. من المهم للغاية أن يشعر المتطوعون بأن ثمة حاجة إليهم وأن المجتمعات التي يخدمونها تقدرهم حق قدرهم.

سيد محمود حسين شاه كاظمي، متطوع شاب عمره ١٩ عاماً من كشمير، باكستان، بدأ تطوعه في صفوف الهلال الأحمر عندما دمر الزلزال قريته عام ٢٠٠٥. تترجرج الدموع في عينيه وهو يصف كيف كان يركض من المدرسة إلى بيته ذلك اليوم. «في طريقي رأيت أجساد موتى. بنات، أولاد، كبار، الكل كانوا يبكون. وكنت أجرى إلى البيت ولست واثقاً ماذا حدث. بعضهم قال «إنه زلزال هائل، إنه يوم القيامة». وكان الجسر يترنح. وقال أحد الجيران «بيتك تهدم». عبرت الجسر ووصلت البيت، ووجدت كل شيء قد انتهى. بيتنا. أولاد أعمامي ماتوا.»

وأخذ يساعد في انتشال الناجين من تحت الحطام بيديه العاريتين، مقدماً أبسط أشكال الإسعافات الأولية باستخدام قطع من القماش لتضميد الجروح. والداه وأخواته جرحوا ولكنهم نجوا. وفي الليل نام الجميع في خيمة واحدة مع جثمان ابنة عمهم البالغة من العمر ١٣ سنة، إذ لم يكن لدى أي منهم جاروف لحفر قبر لها. اليوم التالي وصل الهلال الأحمر التركي جالباً إسعافات أولية ومواد إغاثة. «تساءلت في نفسي: لماذا يساعدوننا؟ فهم ليسوا أقاربنا.» ولإعجابه بما رأى، تطوع بعدها بوقت قصير في الهلال الأحمر الباكستاني.

ويقول سيد كاظمي إنه فخور بأنه يخدم الآخرين، ولكنه أيضاً يود لو أن هذه الخبرة تعطيه شيئاً ملموساً في المقابل. الهلال الأحمر الباكستاني لا يوفر له التأمين، وليس من المؤكد أن التدريب الذي يتلقاه سيساعده في العثور على عمل. «المتطوعون يعملون دون أجر ليس لأنهم لا يستأهلون، ولكن لأنهم لا يقدرون بثمن. ونحن نتوقع أن تكون سلامتنا مضمونة. ونريد ضمانات اجتماعية. علينا أن نعمل من أجل أسرنا كما نعمل من أجل الإنسانية. ففي عملنا من أجل الإنسانية ينبغي للسلطات أن تحمينا اجتماعياً واقتصادياً إن استطاعت. نحن لسنا عالة، نحن ذخر للمجتمع لأننا نعطي لهم أفضل ما لدينا.»

إن مسألة ما إذا كان يجب إعطاء مقابل نقدي للمتطوعين موضوع مطروح للنقاش (انظر الإطار رقم ١). ولكن ثمة حوافز أخرى يمكن أن تعزز قيمة التطوع مثل: تصريحات الركوب المجانية في المواصلات العامة، تخفيض رسوم الجامعات العامة، أو احتساب خبرة المتطوع لدى التقدم لوظيفة عامة. وقد أصدرت المفوضية الأوروبية مؤخراً أول ورقة سياسية لها بشأن التطوع. وتقترح الورقة في إحدى توصياتها الاعتراف بخبرة العمل التطوعي ومهاراته من خلال إدراجها في «جواز مهارات أوروبية» في المستقبل.

في العديد من البلدان الأفريقية، يحتفظ الناس بتراث راسخ من التطوع بصورة غير رسمية. ووفقاً لهنري نكوما، مدير في وزارة تنمية المجتمع والخدمات الاجتماعية في زامبيا، فإن الحكومة تدرك أن عليها دوراً تلعبه في دعم وتنظيم تلك النوايا الطيبة. «نحن نحتفل كل عام باليوم العالمي للمتطوعين. ويلقي الوزراء خطباً يقولون فيها إن الحكومة تدعم تلك الأنشطة. وما لم نشهده حتى الآن هو مبادرة للخروج بسياسات تضمن الرعاية الاجتماعية للمتطوعين بوجه عام. ونحن نعمل على ذلك. إن إرادة التطوع موجودة بوضوح؛ وما ينقص هو التنسيق.»

وليت الحكومات تستلهم تجربة كولومبيا، حيث يستفيد المتطوعون من منظومة ثابتة لدعمهم. أحد المتطوعين، اسمه فيكتور مانويل ليتيلييه باريديس، لديه أسرة ووظيفة ثابتة كمدير مكتبة مدرسية، ومع ذلك فإنه على مدار السنوات التسع الماضية تطوع بمقدار ١٦ ساعة كل أسبوع في الصليب الأحمر الكولومبي. ويتحدث عن التزامه باعتزاز وفخر قائلاً: «نحن لا نريد مالاً. نريد فقط أدوات للعمل. إن المنظمة تعطينا الزي وخوذات وسترات وبالمقابل نعطيها عملنا ومعرفتنا. وهي موازنة جيدة.» وهو يتمتع، مثل جميع المتطوعين الأعضاء في وكالة إغاثة تضمها المنظومة الوطنية لمنع الكوارث، بالتأمين ضد الحوادث تدفعه الدولة. وعندما قرر مؤخراً أن يسجل للحصول على شهادة عليا في «قانون السلم والقانون الإنساني الدولي» غطت منحة مقدمة من الصليب الأحمر نصف رسومه الدراسية.

يقول الدكتور موكيش كابيلا، وكيل الأمين العام للاتحاد الدولي: «علينا أن نتذكر أن التطوع خيار يقوم به الشخص بالتضحية بعمل شيء آخر. فإذا لم نقدر القيمة الكبرى التي يجلبها هذا الخيار للمجتمع، إذا لم ندرس المحفزات الاجتماعية التي تؤدي بالشخص إلى أخذ تلك الالتزامات على عاتقه، فنحن إذن لا نأخذ قرارهم بالجدية الكافية ولسوف يتوقفون عن القيام بهذه التضحيات.»

ضمان قدرة المتطوعين على الوصول الآمن إلى جميع الفئات المستضعفة

يجب السماح للمتطوعين بمساعدة من يحتاجون إلى المساعدة دون أن يخشوا على سلامتهم الخاصة. فيجب على الحكومات أن تشجع الحماية الكاملة للمتطوعين في الميدان. وحتى إن كانت حكومة بلد من البلدان آخذة في التداعي فإن الناس أنفسهم يجب أن يعرفوا ويحترموا شارات

Volunteering in emergency_A.indd 14 11/16/11 11:49 AM

الصليب الأحمر والهلال الأحمر، حتى يستطيع المتطوعون العمل دون خوف من الاعتداء عليهم.

ومع ذلك وقعت اعتداءات على سيارات الإسعاف التي يقودها المتطوعون في عدد من البلدان من سوريا إلى هندوراس. وأثناء الثورة على القذافي عام ٢٠١١، استخدمت قوات الأمن في بعض الأحيان سيارات إسعاف للاختباء بها عند الاقتراب من الخطوط الأمامية، ثم كانوا يقفزون خارجها مع إطلاق النار. ونتيجة لذلك، وأسباب أخرى، أصبحت السيارات أهدافاً للاعتداء. فحتى المسعفين الذين ارتدوا سترات الهلال الأحمر كان يُطلق عليهم النيران عند نقلهم الأجساد.

في ٧ نيسان/أبريل ٢٠١١، كان محمد مصطفى المصراتي، رجل إسعاف في الهلال الأحمر الليبي، يسافر مع سائق وطبيبين وممرض في سيارة إسعاف عليها علامة الهلال الأحمر بشكل واضح. وكانوا قد أخذوا لتوهم بعض الجرحى من الخطوط الأمامية إلى مستشفى أجدبية وكانوا في طريقهم مرة أخرى إلى الخطوط الأمامية. وكانت الظروف خطيرة، فقوات الناتو كانت قد قصفت بالخطأ مدرعات لقوات المعارضة، وكانت قوات القذافي تشن هجوماً بالصواريخ، وكان المدنيون الفزعون ورجال المعارضة يفرون من البلدة، فأمرهم مشرف المجموعة بالعودة إلى القاعدة. وقادوا السيارة على مهل حتى يتمكنوا من التقاط من يقابلونهم من المصابين.

وفجأة ضرب صاروخ مؤخرة السيارة، ما أدى إلى تطاير الشظايا في كل مكان. قفز المصراتي من السيارة عندما سمع الانفجار، خشية أن تنفجر. وعندما نظر حوله بحثاً عن الآخرين لم يستطع رؤية أحد الطبيبين، واسمه صالح العوامي، فهرع عائداً إلى سيارة الإسعاف ينادي عليه. «فتحت الباب ورأيته ملقى على أرضية السيارة جوار الباب. رفعت رأسه فوجدته

صالح العوامي، مسعف شاب متطوع من الهلال الأحمر الليبي، لقي مصرعه في الثورة الليبية عام ٢٠١١. تصوير: الهلال الأحمر الليبي

محمد مصطفى المصراتي في جنازة صالح العوامي. المصراتي هو المسعف التابع للهلال الأحمر الليبي الذي كان مع العوامي عندما قتل.
تصوير: الهلال الأحمر الليبي

يرغي من فمه وشظية على صدره وقميصه مغطى بالدم. فانفجرت باكياً و لم أتمالك نفسي. مات صالح العوامي في الطريق إلى المستشفى. وكان المسعف الشاب قد تطوع مع المستشفى من بداية الثورة وطلب الالتحاق بخدمات الإسعاف في الخطوط الأمامية.

متطوعون آخرون في مجال الرعاية الصحية وجدوا أنفسهم كذلك في مواقف خطرة، ولاسيما في إطار حملات التطعيم. وفي هذا الصدد يجدر ذكر ما تعرض له القائمون بالتطعيم من تهديدات، بل وتعرضهم للقتل، أثناء محاولتهم دخول المناطق التي يسيطر عليها الطالبان في أفغانستان، والذي يعد واحداً من آخر البلدان التي يتوطن فيها شلل الأطفال. وعام ٢٠٠٧، وبطلب من منظمة الصحة العالمية، استغلت اللجنة الدولية للصليب الأحمر وضعها الحيادي للاتصال بقيادة الطالبان وطلب دعمهم أثناء إجراء حملات تطعيم. وعليه أصدر الملا محمد عمر خطاباً يمكن للقائمين بالتطعيم حمله معهم يطلب من الناس التعاون معهم والسماح لهم بالمرور بأمان.

يقوم هؤلاء المتطوعون الشجعان بزيارة الأسر في بيوتها، يعطون كل طفل قطرتين في الفم من لقاح شلل الأطفال. ويصبغون أصابع الطفل بالحبر الصعب الإزالة علامة على أنهم تلقوا اللقاح، ويضعون إشارة بالطباشير على أبواب البيوت. وقد شارك في الحملة في شهر آذار/مارس ٢٠١١ أكثر من ١٢,٠٠٠ متطوع من الهلال الأحمر الأفغاني، إلى جانب متطوعين محليين آخرين تدربوا على يد اليونيسيف ومنظمة الصحة العالمية والحكومة الأفغانية. ونجحوا معاً منذ بداية عام ٢٠١١ في تطعيم زهاء ١٠ ملايين طفل أفغاني ضد شلل الأطفال. وفيما يتصل بذلك تقول فاطمة جيلاني رئيسة الهلال الأحمر الأفغاني: «نحن نهدف إلى تقليص خطر شلل الأطفال إلى الصفر، ولكننا لم ننجح بعد وأمامنا شوط طويل.» ومع ذلك فثمة علامات على النجاح بالفعل. فوفقاً لليونيسيف، ذكرت

Volunteering in emergency_A.indd 15 11/16/11 11:49 AM

متطوعون من الهلال الأحمر الأفغاني يناولون تطعيم شلل الأطفال في إطار حملة قومية للتحصين. تصوير: الاتحاد الدولي

أفغانستان وقوع ٢٥ حالة لشلل الأطفال عام ٢٠١٠، بينما ذكر البلدان المجاوران باكستان وطاجيكستان وقوع ١٤٤ حالة و٤٥٨ حالة على الترتيب.

ينبغي أن يسود فهم عام بأن المتطوعين يجب حمايتهم في كل وقت. إن حملات التوعية ونشر المبادئ الأساسية لحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر في المدارس وفي صفوف الجيش والشرطة تساعد على بناء ثقافة تقدير المتطوعين واحترامهم. ومن نافلة القول أنه في أوقات النزاعات يجب على جميع الأطراف الامتناع بشكل كامل عن استهداف الصليب الأحمر والهلال الأحمر، أو أي منظمة إنسانية، وإساءة استخدام الشارات أو المعدات أو المتطوعين لأغراضها الخاصة.

ويجب على السلطات التأكيد على هذه الرسالة في أوقات السلم والحرب على حد سواء. وقد لاحظ موبزيس إنغواني من الصليب الأحمر الموزمبيقي أن الشارة قد تحظى في الواقع بإدراك أوسع في فترات النزاع، عندما تكون اللجنة الدولية للصليب الأحمر موجودة، فيقول: «لقد انتقلنا من فترة حرب، عندما كان الصليب الأحمر في أغلب الأحوال يحظى بالاحترام وكان حضور اللجنة الدولية للصليب الأحمر أكبر. وأتينا إلى مرحلة انتقالية نحو السلام، وتم تسريح القوات المسلحة في البلد وتجنيد قوات مسلحة جديدة. وتلك القوات الجديدة ربما لا يعرفون القانون الدولي الإنساني مثلما كانت القوات القديمة تعرفه.»

إن المتطوعين دائماً عرضة للخطر، ليس فقط أثناء النزاعات. ويوضح ذلك ما حدث مساء ٢٦ كانون الثاني/يناير ٢٠١٠، عندما استجاب متطوعان كينيان لحادثة مرورية وقعت على طريق بونغوما – ويبويه السريع. هرعا إلى مكان الحادث وقاما بعمل الإسعافات الأولية لسائق شاحنة مصاب. وفجأة سمعا صوت إطلاق نار. رفعا أياديهما وصرخا بأنهما من الصليب الأحمر الكيني. وبالرغم من ارتدائهما لسترة عليها شعار الصليب الأحمر فإن الشخص الذي أطلق النار، رجل شرطة، يدعي أنه ظنهما لصين. وعندما وصل فريق ثانٍ تابع للصليب الأحمر إلى مكان الحادث، وجدوا أحد المتطوعين، واسمه مايكل وافولا سولولو، مصاباً بطلق ناري ويتلوى من الألم. وقد مات في المستشفى بعد ذلك بوقت قصير.

ويعد نموذج كولومبيا مثالاً على رفع الوعي بصورة فعالة أتت بنتائج ممتازة. فقد سعى الصليب الأحمر الكولومبي على مدى عقود لتوعية الحكومة والناس بمبادئه، وذلك من خلال إقامة حلقات تثقيف للحكومة والجيش والشرطة والمتمردين. ووفقاً لما قاله أوسكار زولواغا، وهو مستشار أول للاتحاد الدولي لشؤون تنمية التطور، فإنه «في خمسين عاماً من النزاع في كولومبيا، لقي متطوع واحد فقط مصرعه وكان ذلك في حادثة. إن ذلك يتعلق بنشر المبادئ الأساسية، باحترام الشارة، يتعلق باتفاقيات جنيف، بالقانون الدولي الإنساني، بأنشطة الصليب الأحمر.»

المتطوع الكولومبي فيكتور مانويل ليتيليبيه يتذكر واقعة حدثت عندما كان يقود سيارة إسعاف للصليب الأحمر: «حدث شيء ما بين الشرطة والناس فبدؤوا يلقون بالحجارة. حجر من الأحجار جاء ناحيتنا فصرخ الفريقان «عفواً، أنتم لستم المقصودين».»

تعزيز الحماية القانونية للمتطوعين

إن القوانين والسياسات التي تؤثر على وضع المتطوعين تختلف من بلد إلى آخر، بل ومن إقليم إلى آخر في نفس البلد. إن الحكومات يمكنها ويجب عليها أن تقوم بالمزيد لاستكشاف الآليات القانونية التي تحمي المتطوعين في حالات الطوارئ.

وقد خضع الوضع القانوني للمتطوعين في مختلف أنحاء العالم في السنوات الأخيرة إلى المزيد من الدرس والتمحيص، إذ صدرت تقارير جديدة عن برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. وعام ٢٠٠٩ أصدر برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين تقريراً بعنوان «القوانين والسياسات التي تؤثر على التطوع منذ عام ٢٠٠١» والذي وضعه مسودته «المركز الأوروبي للقانون غير الربحي.» وجد التقرير أنه منذ السنة الدولية للمتطوعين عام ٢٠٠١ تم إقرار أكثر من ٧٠ قانوناً أو سياسة وطنية تشجع التطوع أو تضبطه (بلغ العدد الآن ثمانين)، في حين لم تتعامل مع الموضوع بصورة شاملة من قبل إلا بلدان قلائل. والكثير من تلك القوانين والسياسات جاء

Volunteering in emergency_A.indd 16 11/16/11 11:49 AM

في أعقاب أزمة أو كارثة وطنية، مثل زلزال عام ٢٠٠٨ في الصين الذي أدى إلى صياغة «قانون الخدمة التطوعية» في الصين.

كما أصدر برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين مذكرة توجيهية تساعد الحكومات على صياغة وتطبيق قوانين متعلقة بالتطوع. وكانت التوصيات الأربع التي شملتها المذكرة هي: تحديد أهداف وتحديات بعينها؛ انتهاج نهج تشاركي في التحليل والصياغة والتطبيق؛ صياغة قوانين أو سياسات لتحقيق هذه الأهداف؛ ضمان تطبيقها بفعالية واستدامة. ويقدم التقرير نموذجي نيوزلندا وجمهورية مقدونيا اليوغوسلافية سابقاً باعتبارهما بلدين نجحتا في صياغة تشريعات قوية من خلال إدراج هذه الإجراءات الأربعة جميعاً في عملية التشريع.

إن الدراسات القانونية المقارنة في مجال البيئة القانونية للتطوع في حالات الطوارئ محدودة العدد، ومع ذلك فقد أصدر الاتحاد الدولي مؤخراً تقريراً عن الإطار القانوني الذي يمكن تطبيقه على التطوع في حالات الطوارئ، بالاستناد إلى الدراسات المكتبية والدراسات القطرية. ويطرح التقرير أن البلدان المختلفة تقع بوجه عام في أحد تصنيفات أربعة. في بعض الحالات يكون التشريع واضحاً بشأن تعريف المتطوع والأنشطة التطوعية. وفي بعض الأنظمة القانونية الأخرى تغيب التعاريف الواضحة وتفتقر إلى تحديد نطاق أنشطة التطوع، وهو ما يخلق مناطق رمادية في القوانين. وفي حالات أخرى يكون هناك عراقيل أو أحكام قانونية في بعض المناحي (مثل قوانين العمل والضرائب) تمنع أو تعوق التطوع.

متطوعون من الصليب الأحمر يسيرون في مخيم للنازحين في «دويكويه» في غرب كوت ديفوار حيث لجأ الآلاف ممن فروا بسبب اندلاع أعمال العنف في أعقاب انتخابات شهر كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠. تصوير: مصطفى ديالو / الاتحاد الدولي

وفي حالات أخرى يكون هناك قوانين بشأن إدارة الكوارث أو مواجهة الطوارئ تشير بشكل واضح إلى المتطوعين. وبوجه عام توجد ثغرات واضحة في القوانين، وقد انتهجت الحكومات منهجاً ارتجالياً في هذا الصدد.

إن القوانين والسياسات يمكنها أن تزيل الحواجز التي تقف في وجه التطوع، وتخلق في الوقت ذاته بيئة توفر حماية أكبر للمتطوعين. بيد أن لكل بلد احتياجاته المختلفة، ولذا لا يوجد حل عالمي شامل للجميع. وقد يكون هناك تباينات كبيرة بين البلدان تجعلها تسلك مناهج مختلفة. وفي ذلك تقول بريا بيلاي المحامية بالاتحاد الدولي: «يتحدث الناس عن «قانون نموذجي» بشأن التطوع. ولكننا لسنا بحاجة بالضرورة إلى قانون واحد بشأن التطوع أو قانون واحد بشأن الكوارث ينص في طياته على التطوع. يجب علينا أن ننظر إلى كيف تحمي التشريعات القائمة في كل بلد على حده المتطوعين وتمكنهم. في بعض الحالات تكون الأحكام القانونية كافية. وثمة بلدان أخرى تحتاج إلى قوانين جديدة.»

بعض المسائل القانونية يمكن أن يكون لها أثر مباشر على التطوع في حالات الطوارئ، وينبغي وضع قوانين العمل في الاعتبار. فعلى سبيل المثال، ينبغي أن يُعطى المتطوعون وقتاً من عملهم لمواجهة الكوارث والتدرب على ذلك. وعلى نفس المنوال، ينبغي ألا يفقدوا أياً من حقوقهم في الحصول على مستحقات البطالة نتيجة لأنشطة التطوع التي يقومون بها، وأي دفعات نقدية بسيطة قد يحصلون عليها لتغطية نفقاتهم المعيشية البسيطة يجب ألا تخضع للضرائب.

بالإضافة إلى ذلك، فإنه من الضروري أن يتم تقييد المسؤولية التي تقع على المتطوعين عندما يتصرفون بحسن نية. وبالرغم من أن حالات رفع قضايا ضد المتطوعين في أعقاب طوارئ حالات قليلة، فإنها تظل خطراً قائماً ويمكن للمحاكمات أن تكون تجربة قاسية. ومثال على ذلك: حلت كارثة في «لنتون» بأستراليا عام ١٩٩٨، ولقي خمسة رجال مطافئ متطوعين مصرعهم عندما كانوا يواجهون حريقاً برياً وغيرت الريح من اتجاهها بصورة غير متوقعة. وكان على زملائهم فيما بعد أن يدلوا بشهادتهم في واحد من أطول التحقيقات القانونية الخاصة بالوفيات في تاريخ ولاية فيكتوريا. وقد أشارت «لجنة التحقيق الوطنية الخاصة بإدارة الحرائق البرية وتخفيف وطأتها» إلى أنه «يجري في تلك التحقيقات تمحيص شديد لقرارات المتطوعين والموظفين، وهو ما أدى ببعض المتطوعين إلى ترك مناصبهم القيادية في فرق المتطوعين.»

وفي الولايات المتحدة الأمريكية ينص «القانون الفيدرالي بشأن حماية المتطوعين لعام ١٩٩٧» على أن المتطوع الذي يؤدي خدمات لصالح منظمة لا تستهدف الربح أو هيئة حكومية لن يعتبر مسؤولاً عن الضرر الذي يلحق بأحد الأشخاص جراء تقصيره (وذلك بشروط معينة وباستثناء الإهمال الجسيم). وقد صدر هذا القانون لأن عدداً من أعضاء الكونغرس رأوا أن خطر المسؤولية القانونية قد يعوق التطوع. ويختلف فقهاء القانون فيما بينهم على هذه النقطة. ومع ذلك ففي تقرير صادر عام ٢٠٠٩ بعنوان «عدم معاقبة أفعال الخير: قوانين حصانة المتطوعين ورادع قانون الضرر» كتب جيل هورويتس وجوزيف ميد من كلية الحقوق بجامعة ميتشيغان: «إن من يعيشون في ظل أنظمة قانونية لا توفر لهم حصانة يكون احتمال انخراطهم في أنشطة تطوعية أقل من غيرهم، وهو ما يشير إلى أن رد فعل الأفراد تجاه خطر تحمل مسؤولية إلحاق الضرر – أو تصورهم لهذا الخطر – هو الامتناع عن تلك الأنشطة.» وفي الوقت ذاته يجب تحقيق توازن دقيق بين حماية المتطوعين وبين إعطائهم «شيكاً على بياض.» وفي ذلك تقول بريا بيلاي: «في حين أنك تريد تمكين المتطوعين، ينبغي لك أيضاً حماية الأشخاص الذين يتلقون المساعدة على يد المتطوعين.»

إن شروع البلدان في صياغة قوانين لحماية المتطوعين تطور إيجابي، بيد أنها يجب أن تنفذ أيضاً حتى تأتي بأثرها. وفي هذا الشأن تقول كاثرين شيا من المركز الدولي للقانون غير الربحي: «لقد حددنا عدداً من الحالات قامت فيها البلدان بتطبيق القوانين بصورة جيدة. فقد وضعت عملية التطبيق في اعتبارها من البداية، منذ الشروع في وضع الاستراتيجية الخاصة بسياسة القانون، ووضعت تلك البلدان الخطط والاستراتيجيات في إطار عملية تشارك، وعليه استطاعت أن تحتفظ بالمبادرة بعد صدور القوانين.»

ولكن تقرير برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين الذي شاركت في كتابته يذكر أيضاً مثل بوليفيا، حيث تم إصدار تشريع وطني خاص بالمتطوعين بعدما تلقى رجل مطافئ وإنقاذ متطوع، اسمه دانييل مانريك، رصاصة

إحدى الناجيات من الفيضانات في «أوديشا» ترحب ترحيباً كبيراً بمتطوع من الصليب الأحمر الهندي. تصوير: الصليب الأحمر الهندي

Volunteering in emergency_A.indd 18 11/16/11 11:49 AM

في وجهه أثناء احتجاجات عامي ٢٠٠٢ و٢٠٠٣. بدون تأمين أو غطاء صحي، لم يستطع مانريك إجراء العمليات الجراحية المتعددة التي احتاجها إلا بسبب كرم رجال المطافئ المتطوعين في فرنسا. وقد أتت هذه الحادثة برد فعل عام قامت بناء عليه بوليفيا عام ٢٠٠٥ بإصدار قانون طموح يمنح المتطوعين حقوقاً من قبيل تغطية طبية قصيرة الأجل، والدعم المادي والتحصيل الأكاديمي. إلا أنه لم يمض وقت طويل حتى جاءت الانتخابات بحكومة جديدة قامت بحل الوزارة التي ساندت ذلك التشريع.

إن ثقافة البلد أيضاً قد تكون أقوى من القوانين. فعندما ضرب زلزال بقوة ٨,٩ على مقياس ريختر اليابان، وتبعه وقوع أمواج تسونامي بارتفاع سبعة أمتار وحادث نووي، هرع ٧٠,٠٠٠ متطوع من الصليب الأحمر الياباني لمساعدة الضحايا. وبالرغم من تدفق المساعدات من جمعية الصليب الأحمر الهائلة الحجم والجيدة التنظيم فلم يكن هناك عدد كاف من المتطوعين لمواجهة كارثة بهذا الحجم. وجزء من السبب هو أن معظم العاملين اليابانيين يأخذون إجازة لمدة أسبوعين كل عام. والقانون يسمح للمتطوعين بالحصول على إجازة إضافية من أجل مواجهة الكوارث، ولكن لا يجرؤ على فعل ذلك إلا القليلون. هيرواكي ساكاموتو كان من بين هؤلاء. إنه شخص هادئ يبلغ من العمر ٤٩ عاماً ويعمل مدرساً بمدرسة ثانوية، وقد استخدم أسبوعاً واحداً من إجازته للمساعدة في تنسيق جهود الإغاثة. وقد عمل متطوعو آخرون بالتبادل على فترات امتدت أربعة أيام حتى لا يتغيبوا عن أماكن عملهم لفترة طويلة. يقول ساكاموتو إن «القانون جيد في اليابان، ولكن الإدارة ليست على نفس المستوى. الحكومة المحلية تقول إنه يمكنك الحصول على إجازة من أجل التطوع، ولكن الحصول عليها فعلياً عسير. لن تفقد وظيفتك ولكن ذلك سيؤثر على وضعك في العمل.»

ينبغي وضع التنفيذ في الاعتبار في القانون أو السياسة منذ البداية. وكما يقول تقرير برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين: «حال إصدار القوانين أو السياسات يجب على المسؤولين الحكوميين وغيرهم من الأطراف ذات الشأن العمل معاً من أجل وضع خطة تنفيذية من أجل التطبيق الفعال تنص على أنشطة وأهداف ومسؤوليات وحدود زمنية واضحة ومفصلة. ومن شأن هذا أن يضمن اضطلاع الأفراد والمنظمات بأدوارهم في عملية التطبيق، ويساعد في ضمان أن تكون القوانين والسياسات أكثر من مجرد حبر على ورق.»

توفير التأمين لجميع المتطوعين

معظم المتطوعين في مختلف أنحاء العالم غير مؤمن عليهم. ويجب على الحكومات ومنظمات المتطوعين أن تعمل معاً لضمان التأمين على المتطوعين، ولاسيما أثناء تصديهم للكوارث. وفي هذا يقول الدكتور موكيش كابيلا: «يجب على الحكومات أن تعمل مع المنظمات التطوعية

هيرواكي ساكاموتو، مدرس بالتعليم الثانوي تطوع في الصليب الأحمر الياباني بعد وقوع الزلزال وتسونامي عام ٢٠١١. تصوير: الصليب الأحمر الياباني

مثل الصليب الأحمر والهلال الأحمر لضمان أن من يتخلون عن مصلحتهم الشخصية لإنقاذ أرواح الآخرين يتمتعون بالحماية إذا ما تكبدوا في سبيل ذلك إصابات أو أضرار. إن التطوع لا يجب أن يكون "على مسؤوليتك الخاصة".» ويشجع الاتحاد الدولي الجمعيات الوطنية على توفير التأمين لمتطوعيها من خلال مشروع يسانده الاتحاد ويتكلف فقط فرنكاً سويسرياً واحداً للشخص الواحد.

ووفقاً للتشريع الجديد الخاص بالمتطوعين في موزامبيق، فإنه وقتما قام المتطوع بأنشطة تعرض سلامته للخطر وجب على المنظمات التأمين عليه. ولكن في التطبيق العملي يقول مويزيز إنغوان إن تكاليف التأمين على كل واحد من متطوعي الصليب الأحمر الموزمبيقي البالغ عددهم ٦,٦٠٠ متطوع تفوق قدرة المنظمة. وإذ يكون العديد منهم في حالة استعداد وتأهب في حالات الطوارئ فإنه يقترح تأسيس نظام يسمح لهم بدفع مبلغ أصغر من المال يغطي المتطوعين بصورة عامة يدفع فقط في حالة وقوع حوادث.

في الولايات المتحدة الأمريكية يمثل التأمين الصحي قضية كبرى بالنسبة للمتطوعين. فالعديد من المتطوعين وأوائل المستجيبين الذين ساعدوا في موقع التفجيرات في أعقاب الهجمات الإرهابية في الحادي عشر من سبتمبر في نيويورك قد أصيبوا بالسرطان وأمراض تنفسية أخرى جراء هذا العمل. ومن كان منهم بلا تأمين صحي اضطر إلى الانتظار لتسع سنوات، دونما ضمان للمساعدة، حتى دخل «قانون الصحة والتعويضات الخاص بالحادي عشر من سبتمبر» حيز التنفيذ وساعدهم في تغطية المصروفات الطبية وغيرها من تكاليف.

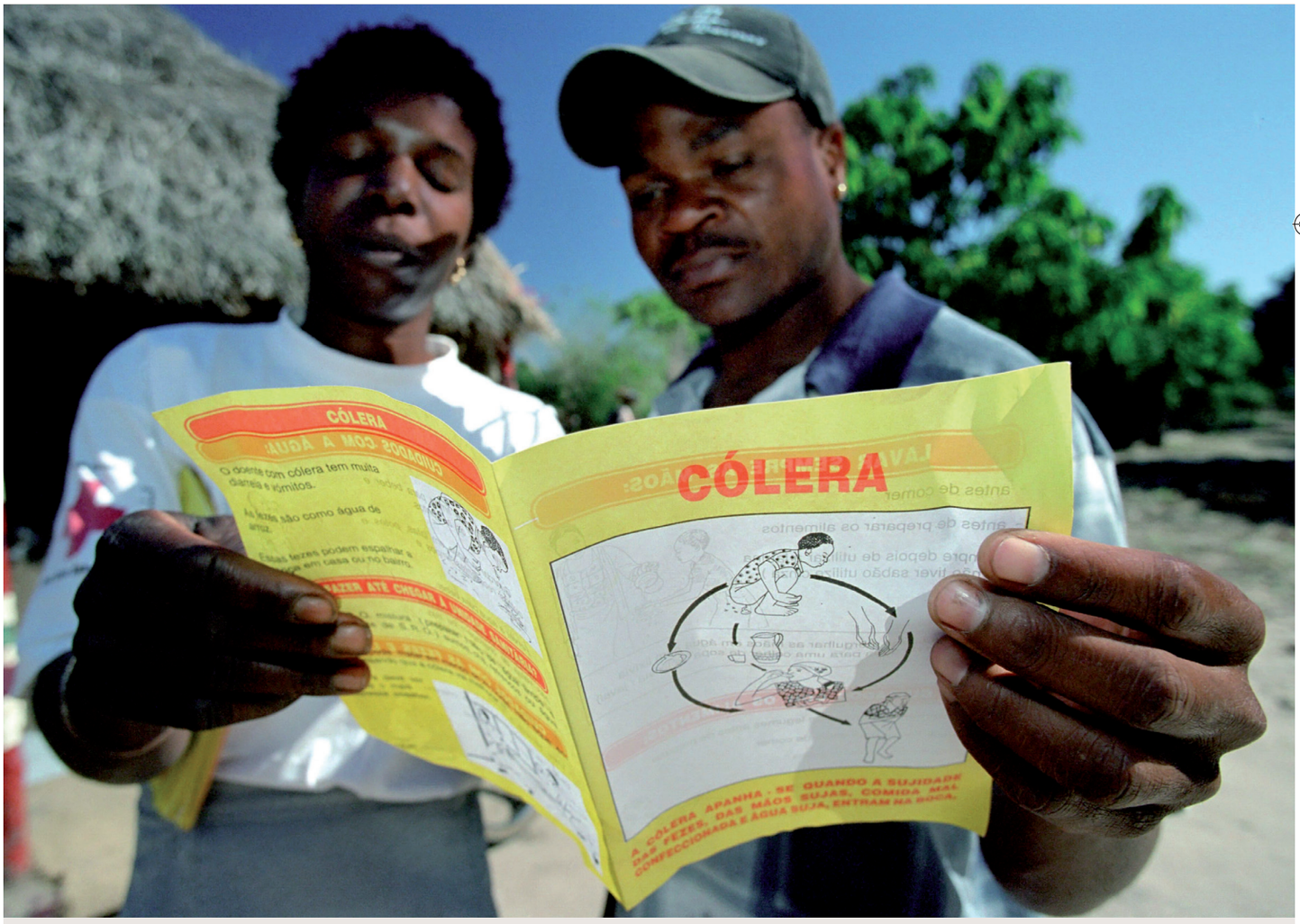
Volunteering in emergency_A.indd 19 11/16/11 11:49 AM

الخلاصة: حماية المتطوعين وتشجيعهم وتقديرهم

أوائل عام ٢٠٠٩، استجاب متطوعو الصليب الأحمر في «كوينغا» في موزمبيق لفاشية كوليرا فقاموا بتوصيل الكلور للبيوت وبيّنوا للناس كيف يمكنهم تطهير المياه. وعندما مرض بعض أهل القرية أشاروا بأصابع اللوم إلى المتطوعين. فبعض الناس اختلطت عليهم كلمتا الكلور والكوليرا. ويوم ٢٢ شباط/فبراير هجموا على المتطوعين، فقيدوهم وأخذوا بضربهم حتى فقدوا الوعي تقريباً وخرّبوا بيوتهم. وكان على المتطوعين الفرار للنجاة بحياتهم.

ولأنهم كانوا يعيشون في نفس المجتمع مع من اعتدوا عليهم، فلم يستطيعوا العودة إلى ديارهم. وعلى مدى الشهرين التاليين، عمل الصليب الأحمر الموزمبيقي والحكومة المحلية على توعية أهل القرية بدور المتطوعين حتى تقرر أن الوضع آمن بصورة كافية لعودتهم. والمدهش حقاً هو أنهم استمروا في التطوع بعد عودتهم إلى القرية. وعندما تسألهم لماذا تأتيك الإجابة بسيطة سهلة «أريد أن أحسّن مستوى الصحة في مجتمعي» على لسان أنطونيو غابرييل الذي أشعلوا فيه النار في ذلك اليوم الرهيب في شهر شباط/فبراير ٢٠٠٩.

طالما وقعت كوارث سيكون هناك الملايين من الناس من أمثال أنطونيو غابرييل، مستعدون لمواجهة الخطر من أجل مجتمعهم. إن المتطوعين الذين يخاطرون بأرواحهم للمساعدة في إنقاذ أرواح الآخرين يستحقون التزامنا المشترك لحمايتهم وتشجيعهم وتقديرهم، كل واحد منهم.



متطوع في الصليب الأحمر الموزمبيقي يشرح طرق الوقاية من الكوليرا عام ٢٠١١. تصوير: الصليب الأحمر الموزمبيقي

Volunteering in emergency_A.indd 20 11/16/11 11:49 AM

الإطار رقم ١
ندفع أو لا ندفع

عندما تتدفق أموال المعونات إلى بلد ما في أعقاب كارثة، قد يجد السكان المحليون أنفسهم في وضع مادي أفضل عما كانوا قبل الحدث. كاثي، متطوعة في مجال ترويج النظافة الصحية تعمل مع الصليب الأحمر الهايتي، تأخذ في نهاية اليوم ١١ دولاراً أمريكياً. وتقول «هذا ليس مبلغاً كبيراً من المال، ولكنه أيضاً يعتبر كبيراً. فهو يمثل الكثير لأن هذا المبلغ هو ما يساعد على إرسال الأطفال إلى المدرسة ودفع إيجار البيت وأشياء أخرى.»

وكما يشير مثل كاثي، فإن مفهوم ما هو التطوع يتغير في الأسابيع والشهور التي تعقب الكوارث. ففي أعقاب وقوع حالة طوارئ مباشرة يقوم العديد من الناس بالمساعدة بكل ما أوتوا من قدرة بدون أي رغبة أو فكرة مكسب شخصي. وبعد انقضاء الوقع الأولي للأزمة، يبدأ المتطوعون في التفكير مرة أخرى في أسرهم ووظائفهم. وفي العديد من الحالات تجد المنظمات الإنسانية نفسها توظف أشخاصاً يعملون بدوام كامل ويتلقون مبالغ ليست قليلة كل يوم، ومع ذلك فإنها تصفهم باعتبارهم متطوعين.

هل هذا يحدث فارقاً ما؟ أجل، تقول الدكتورة مسعودة بانو، الباحثة في جامعة أكسفورد. فمن خلال دراستها للأثر السلبي للمعونات الأجنبية على قدرة المنظمات التطوعية على حشد المجتمعات المحلية توصلت إلى أن إعطاء المتطوعين أموالاً زائدة يخنق روح التطوع التي تأمل الجهات المانحة للأموال في تشجيعها من خلال المساعدات التي تقدمها. «إذا قدمت الكثير من الحوافز المالية – الحوافز الخارجية– فإنك بذلك في كثير من الأحيان تخنق الحافز الداخلي، الباعث الداخلي الذي يجعلك تتطوع: الدوافع الدينية، الرضا عن النفس وما إلى ذلك. فإذا دفعت نقوداً فإن النشاط لا يعد نشاطاً تطوعياً. إن النفسية تتغير.»

إن قضية الدفع للمتطوعين تتخطى مجرد نظرة المجتمع المحلي للأمر. فإنها تثير كذلك مسائل أخلاقية وقانونية. ففي الأجل القصير، فإن هذا الوضع يعني في الكثير من الأحيان أن «المتطوعين» لا يتلقون عدداً من مزايا التوظف مثل الحد الأدنى للأجر والمعاشات، وهو ما يمثل مشاكل أخلاقية وفي بعض الأحيان مشاكل قانونية عملية بالنسبة للمنظمات التي يعملون فيها. وكذلك فإن الدولة لا تحصل على الدخل الذي تحصل عليه عادة من التوظيف.

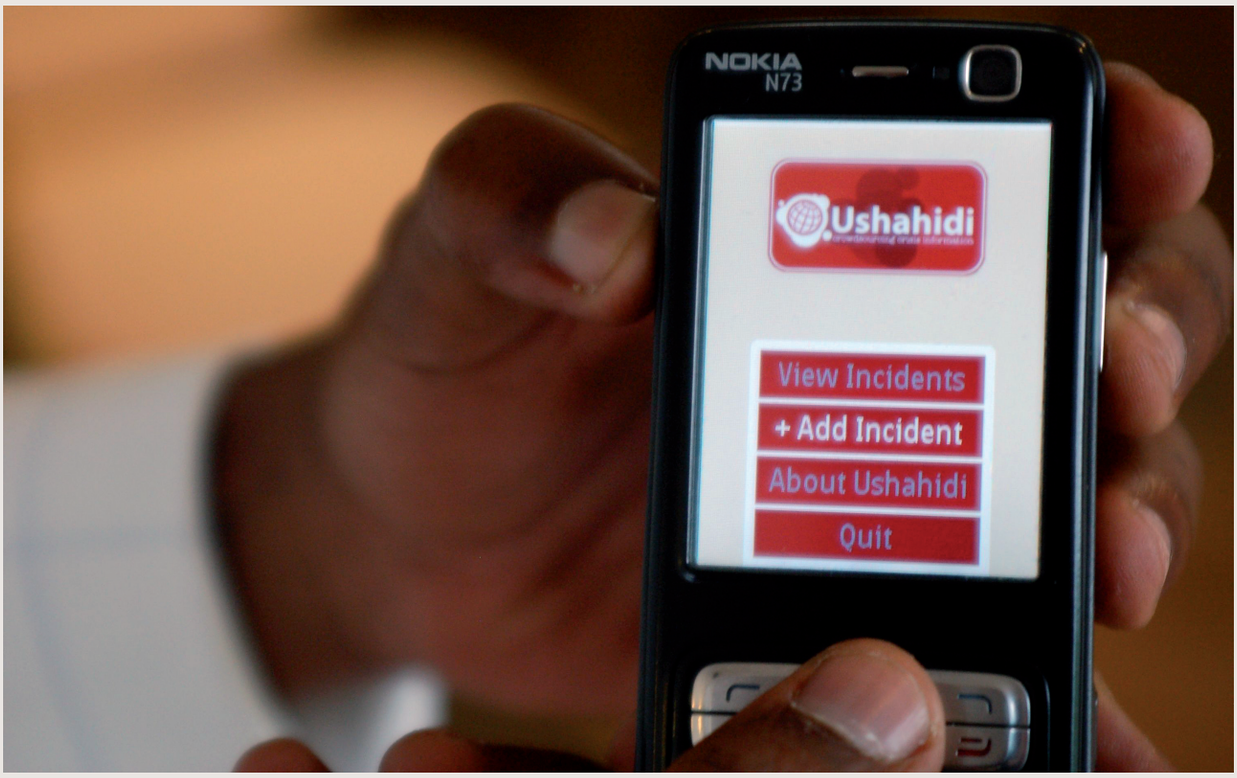
وعلى المدى الأطول، تشير الدلائل إلى أن مثل تلك الممارسات قد تؤدي إلى رؤية التطوع باعتباره مجرد عمل ضعيف الأجر. وحين تنفد النقود (كما يحدث دائماً) تكون المجتمعات المحلية أقل تجهيزاً، وأقل استعداداً، للتعامل مع قضاياها من خلال التطوع المجتمعي، وعليه تكون قدرة المجتمع المحلي على الصمود في مواجهة الكوارث قد تناقصت في الواقع.

غير أن هذا لا يجب أن يُعتبر مجرد محاولة من الوكالات الدولية لتفادي تكاليف التوظيف. ففي الكثير من الأحيان لا تسمح لها قوانين العمل الوطنية بتوظيف الناس بصورة قانونية، ويكون استخدام كلمة «متطوع» في هذه الحالة طريقة لتفادي التعقيدات القانونية في إطار علاقة هي في الواقع علاقة توظيف.

ومع تفهم الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر للطبيعة المعقدة لهذا النقاش، فإنه يواصل التزامه بإتباع نهج للتطوع يقوم على المجتمع المحلي. وفي ذلك يقول الدكتور موكيش كابيلا، وكيل الأمين العام للاتحاد: «نحن على قناعة بأن التركيز على دفع النقود يخلق قيماً سلبية ترتبط بالتطوع يكون من شأنها تقويض روح التطوع نفسها. وسوف نستمر في العمل مع الحكومات والمنظمات الأخرى التي تشرك المتطوعين من أجل الدعوة إلى وضع تعريف أوضح للتطوع ولضمان أن يظل العاملون بأجر خارج نطاق هذا التعريف.»

Volunteering in emergency_A.indd 21 11/16/11 11:49 AM

الإطار رقم ٢
التطوع باستخدام «لوحة المفاتيح»



إحدى تطبيقات الهواتف الذكية التي صممت لحساب شركة «أوشاهيدي»، وهي شركة تكنولوجية لا تستهدف الربح تطور برامج كمبيوتر مفتوحة للجميع. تصوير: أوشاهيدي

إن التكنولوجيات الجديدة تعني بصورة متزايدة أن حتى المتطوعين البعيدين عن مكان وقوع الكارثة يمكنهم أن يصنعوا فارقاً إيجابياً من خلال وقتهم ومهاراتهم. يوم ١٩ كانون الثاني/يناير ٢٠١٠ ظهرت استغاثة من سطر واحد على فضاء الإنترنت: «إن المياه تنفد في ملجأ فوييه دي سيون للأطفال.» وشاهد المنقذون المتواجدون على الإنترنت عنواناً بريدياً مصاحباً لهذا النداء وخريطة لمدينة بور أو برانس عليها نقطة حمراء تشير بدقة إلى موقع الملجأ.

كانت هذه «خريطة الأزمة في هاييتي»، شركة «أوشاهيدي» وهي شركة تكنولوجية لا تستهدف الربح تقوم بتطوير برامج كمبيوتر مفتوحة المصدر من أجل ترسيم الخرائط التفاعلية، وجمع المعلومات وخلق الموارد البصرية. وقد بدأ هذه الموقع عمله بعد ساعات قليلة من وقوع الزلزال، مع قيام شهود على أرض الواقع بإرسال الرسائل العاجلة من خلال مجموعة متنوعة من وسائل الاتصال منها أجهزة اللاسلكي والرسائل الهاتفية النصية والتويتر والبريد الإلكتروني. ويتلقى متطوعون مدربون موجودون في مدن مختلفة من بوسطن إلى لندن هذه المعلومات ويضعونها في خرائط على الإنترنت لحظة بلحظة تقريباً.

وفكرة أوشاهيدي (وتعني «الشهادة» باللغة السواحيلية) من بنات أفكار مجموعة من المدونين والمبرمجين يعيشون في كينيا كانوا قد أسسوا أول موقع إلكتروني بعد وقوع أحداث العنف التي تلت الانتخابات في كينيا عام ٢٠٠٨. قام الناس بالاتصال برقم تليفون محمول للإبلاغ عن محاولات لإحلال السلام أو أحداث عنف، وتم تجميع المعلومات الواردة من تلك المكالمات على خرائط «غوغل» وتم إتاحتها على الإنترنت.

ومنذئذ استخدم منبر «أوشاهيدي» لترسيم خرائط الصراعات والكوارث الطبيعية في الهند وجنوب أفريقيا وليبيا وغيرها. وشهر تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٩، ساعد أحد مؤسسي أوشاهيدي في تأسيس «الشبكة الدولية لراسمي خرائط الأزمات»، وهي مفرّع (hub) عالمي يضيف إلى عمليات مواجهة الكوارث الإنسانية مزايا التكنولوجيا وترسيم خرائط الأزمات.

Volunteering in emergency_A.indd 22 11/16/11 11:49 AM

المبادئ الأساسية للحركة الدولية
للصليب الأحمر والهلال الأحمر

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

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

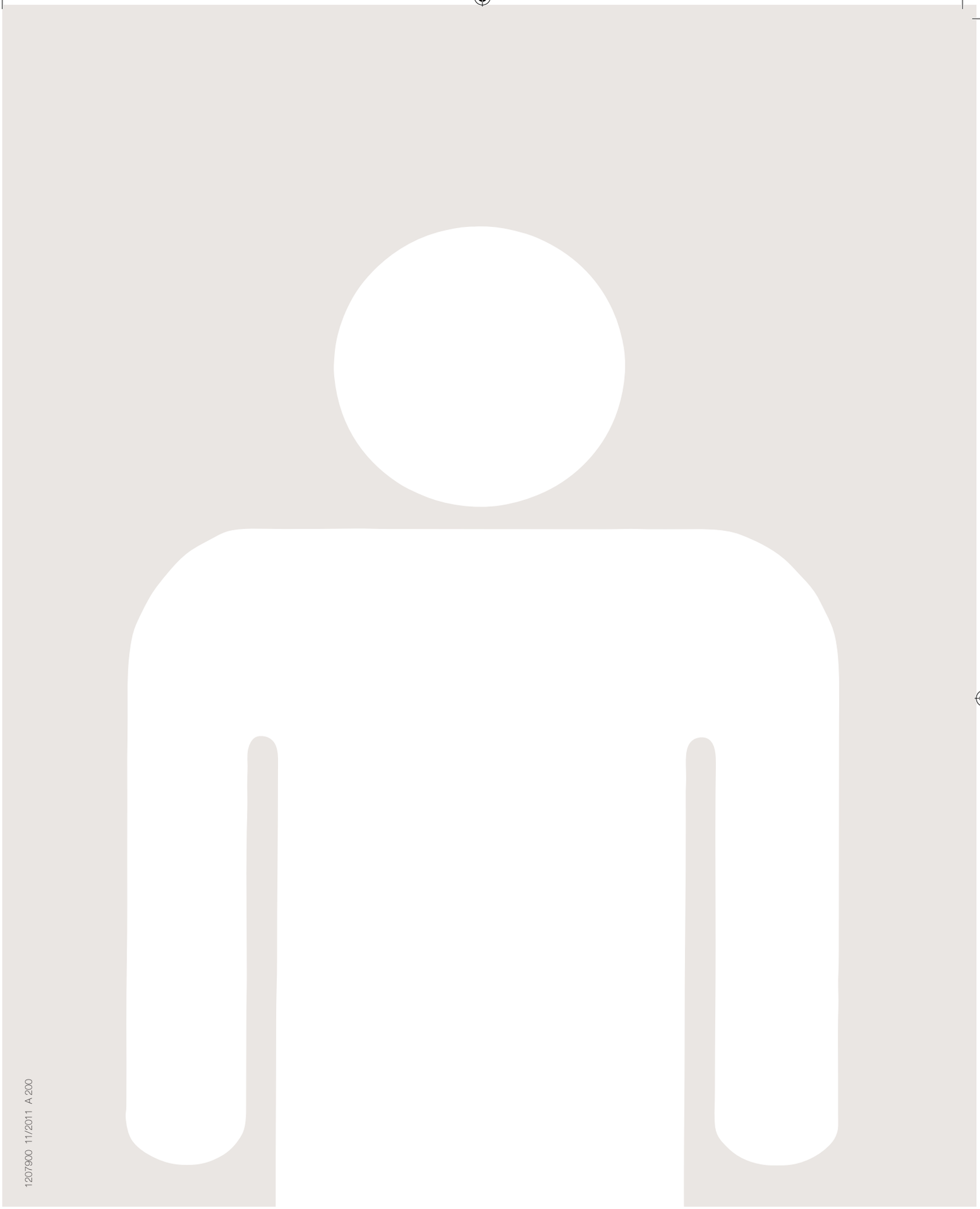
الحياد سعيا إلى الاحتفاظ بثقة الجميع، تمتنع الحركة عن اتخاذ موقف مع طرف ضد الآخر أثناء الحروب، كما تحجم عن الدخول في المجادلات ذات الطابع السياسي أو العنصري أو الديني أو الأيديولوجي.

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

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

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

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



120790O 11/2011 A 200

الاتحاد الدولي
لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

www.ifrc.org
إنقاذ الحياة، وتغيير الفكر

Volunteering in emergency_A.indd 24 11/16/11 11:49 AM