الاستعداد لحالة الطوارئ والعودة للحياة الطبيعية

دليل للمدراء التنفيذين الاجتماعيين

**تموز 2014**

**انتبه**:

* المرشد يعني بالاستعدادات المنظمات الاهلية أوقات الطوارئ على الصعيد الاجتماعي والوطني
* كافة المعلومات الواردة في المرشد هي صحيحة ومحتلنة لموعد إصداره
* المرشد كتب بلغة المذكر لكنه موجه للمذكر والانثى على

المقدمة

تعنى " شيتوفيم " بتطوير المجتمع المدني بواسطة رعاية خطاب ومشاركات بين اوساط التطوع الإسرائيلية الخاصة ورعاية الإدارة الاجتماعية في إسرائيل. في مجال الادارة الاجتماعية نحن ندمج بين تطوير ومرافقة المديرين العامين الاجتماعين وبين تطوير نظرية وأدوات عملية لهم. في عملية "عمود الغمام" أثيرت عدة أسئلة لدى مديري منظمات اجتماعية حول دورهم في حالة الطوارئ. اختارت " شيتوفيم " الاستجابة للتحدي وتطوير مرشد تطبيقي للمدراء العامين الاجتماعين يشمل أدوات إدارية تساعد المنظمات الاجتماعية الاستعداد لحالة طوارئ على مستوى أنظمة وأجهزة والعودة للحياة الاعتيادية . من أجل اعداد هذا المرشد تم تشكيل لجنة توجيه بمشاركة مندوبين عن قيادة الجبهة الداخلية ، سلطة الطوارئ الوطنية ، وزارة الرفاه والجوينط ، وايضا مديرين عامين لمنظمات اجتماعية – بينها منظمات هدفها معالجة حالة الطوارئ- مديري صناديق احسان وتطوع . التقت لجنة التوجيه عدة مرات بين اكتوبر 2013 –يناير 2014 .المرشد هو ثمرة لقاءات لجنة التوجيه ويحوي مواد نقلت بواسطة أعضاء اللجنة.

يمكن موضعة كافة المنظمات الاجتماعية على خط متواصل حيال حالة الطوارئ.

**أين تحدد مكان المنظمة الاجتماعية التي تديرها.**

**منظمات اجتماعية أهدافها العمل في أوقات الطوارئ**

**منظمات اجتماعية أهدافها العمل في الايام العادية**

هدف المرشد الذي امامك توفير جواب للجهازية لحالة الطوارئ لكل المنظمات الاجتماعية التي لا تعمل بالطوارئ بالحياة اليومية – هذه التي هدفها والغرض منها هو إدارة الشؤون في الأيام العادية. ولهذا بالذات هناك أهمية كبيرة للاستعداد المسبق لحالة الطوارئ ولتخطيط نشاط المنظمة في حالة الطوارئ ومع العودة للحياة العادية.

في هذا المرشد نوضح ما هي حالة الطوارئ ونرسم ، مرحلة بعد مرحلة ، الجاهزية المطلوبة نحو الطوارئ داخل المنظمة الاجتماعية بدأ من مرحلة القرار .هل نتحرك في حالة الطوارئ، مرورا بتعريف مهام المنظمة بحالة الطوارئ وانتهاءا بكيفية اخراجها الى حيز التنفيذ.

هذا المرشد مركب من أسئلة موجهة تساعد المدير العام الاجتماعي في اتخاذ القرارات المطلوبة ويشمل نماذج وتوصيات من تجارب مديرين عامين اجتماعين ومنظمات اجتماعية بحالة الطوارئ. المرشد يدعوك ، المدير العام الاجتماعي ، العمل مرحلة بعد مرحلة لصالح استعداد منظمتك بشكل أفضل لحالة الطوارئ . في كل المرشد تجد أطر ومضامين كثيرة لاستخدامك.

كما ذكر أعلاه شارك في تطوير ومشاركة المرشد شركاء كثر، بودي أشكرهم جميعا على تجندهم ومشاركتهم في لقاءات اللجنة وعلى اثرائها بتجاربهم الصريحة – للإيجاب والسلب – وعلى قراءة المواد والردود الموضوعية طيلة هذا المسار:

אברמי טורם,אוהד אבירם, אוריאל לדרברג, אורלי גל, אילן נפתלי, אריה רוגל, גלית וידרמן, ד"ר גלית שאול, דויד גאפל, דפנה ליפשיץ, טלי לבנון, יוחאי וג'ימה, יותם דגן, ליאת גוברין, לימור לב, מירי יעקובי-הורוביץ, ניתאי שרייבר, קרלוס שטיגליץ, רונית בר, רונן כהן, שלמה דושי.

**תודה גדולה!**



Bottom of Form

**نسأل الله ان نكون جاهزين ومستعدين لكل حالة طوارئ ونشهد فقط أياما اعتيادية!**

شلومو دوشي, مدير عام شيتوفيم

عديت سديه, مديرة قسم الادارة الاجتماعية

زوهر بروفير, مستشارة تنظيمية, مركزة مسار تطوير المرشد.

الفهرس

[اقسام المرشد 5](#_Toc392665154)

[ما هي حالة الطوارئ؟ 6](#_Toc392665155)

[الفاعلون على الصعيد المدني 7](#_Toc392665156)

[لأي حالة طوارئ نتأهب, أو ما هي "سيناريهوات مرجعية"? 8](#_Toc392665157)

[أمثلة لفعاليات الجمعيات الاهلية في حالة الطوارئ : 12](#_Toc392665158)

[الخطوة الاولى: تشكيل مجموعة داخلية تنظيمية للتجهيز لحالة الطوارئ- 13](#_Toc392665159)

[1.ما هي فعاليات المنظمة في الاوقات العادية 13](#_Toc392665160)

[2.ما هي الموارد المتوفرة بحوزة المنظمة في الاوقات العادية 14](#_Toc392665161)

[3. مع من يفضل التشاور؟ 15](#_Toc392665162)

[المدراء العامون على الصعيد الاجتماعي يوصون بعد التجربة 16](#_Toc392665163)

[أمثلة لمهام المنظمات أوقات الطوارئ 17](#_Toc392665164)

[الاداة رقم 1 – كيف نتصرف مع جميع المواجهات في أوقات الطوارئ ? 20](#_Toc392665165)

[الاداة رقم 2 –ألية التواصل بين المنظمة والبلديات والمجالس المحلية أوقات الطوارئ؟ 23](#_Toc392665166)

[الاداة رقم 3 – تقسيم الوظائف والمهام في المنظمة أوقات الطوارئ. 25](#_Toc392665167)

[مدراء تنفيذين يوصون من خلال تجربتهم 26](#_Toc392665168)

[الاداة رقم 4 – كيف نوجه المتطوعون للعمل خلال أوقات الطوارئ 28](#_Toc392665169)

[مدراء تنفيذين يوصون من خلال تجربتهم 30](#_Toc392665170)

[الاداة رقم 5 –كيفية عمل المنظمة وقت الطوارئ? ما هي طرق عمل المنظمة أوقات الطوارئ? 31](#_Toc392665171)

[مدراء تنفيذين يوصون من خلال تجربتهم 32](#_Toc392665172)

[الاداة رقم 6 – كيف نستعد على صعيد موارد الميزانية? 34](#_Toc392665173)

[مدراء تنفيذيون يوصون من خلال تجربتهم 34](#_Toc392665174)

[مدراء تنفيذيون يوصون من خلال تجربتهم 37](#_Toc392665175)

[إغلاق الموضوع... 39](#_Toc392665176)

[كيف نعمل بعد عودة الامور على طبيعتها? ما هي خطة العودة للحياة الطبيعية للمنظمة? 40](#_Toc392665177)

[مصادر 42](#_Toc392665178)

[الملاحق 43](#_Toc392665179)

[ملحق رقم 1: الناشطون على الصعيد المدني 43](#_Toc392665180)

[ملحق رقم 2: رسم خوارط التنظيم الاجتماعي 44](#_Toc392665181)

[ملحق رقم 3: التعاون في وقت المواجهات 45](#_Toc392665182)

[ملحق رقم 4: مبنى هيئة الطورائ السلطوية 46](#_Toc392665183)

[ملحق رقم 5 تلخيص المقابلة مع المدير التنفيذي – التجهيز لحالة الطوارئ 47](#_Toc392665184)

[ملحق رقم 6: تقسيم الوظائف في المنظمة الاهلية لمواجهة حالة الطوارئ 49](#_Toc392665185)

[ملحق رقم 7: صفحة تواصل أوقات الطوارئ 50](#_Toc392665186)

[ملحق رقم 8: مثال لنموذج لتسخير وادخال متطوعين للعمل في أوقات الطوارئ (منظمة " بعمونيم") 53](#_Toc392665187)

[ملحق رقم 9: قاومس مصطلحات واعدادات 55](#_Toc392665188)

مبنى المرشد

نبدأ من خلال مقدمة قصيرة عن حالة الطوارئ: ما هي حالة الطوارئ? من هم الناشطون على الساحة المدنية وقت الطوارئ? متى تبدأ حالة الطوارئ? لأي حالة يتم التجهيز, او ما هم السيناريوهات المرجعية؟ ومن ثم نتركز بثلاثة مراحل أساسية

الجدول يعتمد على فرضية العمل والتي بموجبها يتم العمل بشكل مخطط وتدريجي : أولا يوجب أخذ القرار هل نتحرك وقت الطوارئ أم لا، ومن ثم اذ كانت الاجابة ايجابية ، يجب علينا اختيار المهام التي يجب تنفيذها في المنظمة أوقات الطوارئ، وبعد ذلك يتم التخطيط لكيفية البدء بتنفيذ المهام على أرض الواقع – " كيف نعمل أوقات الطوارئ؟".

السهم في الجدول يدل على وجود بجانب التفكير التخطيطي يوجد أيضا حاجة للتفكير الواقعي المتسلسل ، وخاصة أوقات الطوارئ- ألية التفكير هذه تحثنا للعمل بشكل منتظم ومتواصل. على سبيل المثال ، التفكير في كيفية عمل المنظمة في أوقات الطوارئ يمكن أن يرافقها العديد من العوائق في إطار تنفيذ المهام التي وضعت ، تغيير المهام التي وضعتها المنظمة في أوقات الطوارئ أو حتى إيقاف المهام. مثال أخر : مقابلات مع عدة وسطاء من الجمهور يمكنها أن تساعد وتحدد حاجيات جمهور الهدف وتركيز المهام في المنظمة أوقات الطوارئ.

إضافة على ذلك ، القيام بعملية جرد للوضع القائم تتواصل في أوقات الطوارئ يمكنها من أن تأثر على أخذ القرارات بالعمل او عدم القيام بالعمل. مثال : عندما تكون حالة الطوارئ ويتم حشد جيش الاحتياط او تعطيل الدراسة ، يوجد لهذا أهمية كبيرة على العاملين والمتطوعين في المنظمة وأيضا على جمهور الهدف للمنظمة، والامر قد يؤثر على عمل المنظمة أوقات الطوارئ ، هل حقا نتحرك؟ ما هي الوظائف؟ كيف نعمل؟ نتطرق لهذه الجوانب في بند " إغلاق الموضوع". في نهاية المرشد تظهر ملحقات عديدة للاستعمال الفوري : جداول ملفات التي يتوجب تحضيرها، نماذج لأدوات التي جهزت من قبل المدراء التنفيذين واخرين. الملحق الأخير رقم 9 ، يحتوي على قاموس مصطلحات واعدادات متعلقة بحالة الطوارئ.

ما هي حالة الطوارئ؟

حالة الطوارئ هي حالة تشكل ضررا كبيرا على سلامة الجمهور، وعلى سلامة الفرد والممتلكات، للمجتمع الكبير أو المساحة الكبيرة ، أو أي حدث يكمن فيه خطر التضرر. حالة الطوارئ يمكنها ان تنتج نتيجة لعدة أسباب مختلفة: كوارث طبيعية ، الاخطار البيئية ، أحداث خطيرة ، ضرر كيميائي وبيولوجي ، اشعاعات مضرة، حوادث، أعمال تخريبية، عملية عسكرية أو حرب. في مثل هذه الحالات يمكن ان تتضرر الاستمرارية الوظائفية المدنية، وينقطع الهدوء والروتين ونحتاج لموارد إضافية واستثنائية لكي نواجه ونتأقلم مع الوضع الطارئ. التجهيز المسبق يمكنه أن يقلل الاضرار ويزيد من الاستمرارية الوظيفية.

تعتبر حالة الطوارئ حالة خطر شديد على الدولة بسبب الحرب او كوارث طبيعية او ظروف خطر أخرى والتي بموجبها تشغل الجهات المعنية نظام الاستعدادات الخاص كي يتم التغلب على الخطر والحد منه. تعريف أخر لحالة الطوارئ هي حالة استعداد واخذ تدابير غير اعتيادية لمواجهة الخطر او عملية خاصة لكي نواجه خطر عسكري ، خطر جماعي ، كوارث طبيعي والمزيد. في مثل هذه الحالات تتواجد ظروف خاصة وغير مسبقة والتي تجبرنا التعامل معها بشكل فوري.

التعريفات المتنوعة لحالة الطوارئ تكمن بسبب اضرارها المتنوعة- ضرر على الحالة النفسية والانسانية وعلى اداءنا كبشر ، وعلى ترتيب وتقسيم السلطات والوظائف بين المعتنين مثل الجيش والشرطة ، الحكومة والسلطات المحلية واخرى.

حالة الطوارئ هي وضعية متعددة الابعاد ويتوجب علينا التكيف ومواجهة عدة جبهات : الجبهة الشخصية- كيف أتعامل مع حالة الطوارئ؟ ما الذي يزعجني؟ ما الذي يضغط علي بشكل شخصي؟ عائلتي- هل الحالة تضر بعائلتي، ونواجه أيضا الخطر القائم على المجتمع ، منظمتي، ايضا عائلات الموظفين والمتطوعين، المستفيدين او جمهور الهدف للمنظمة. التعامل مع هذه الوضعيات كلها او أحدها ، كيفية التعامل وأهمية الحالة تختلف من شخص الى أخر وحسب حالة الطوارئ. مجرد وجود الوعي الكاف لإمكانية التعامل مع عدة أطر تجعلنا مستعدين بشكل جزئي لحالة الطوارئ.

بالكتب التي تعنى بحالة الطوارئ يذكر خمسة مراحل للتعامل مع حالة الطوارىء. تقسيم المراحل تؤكد على المفارقة في التعامل ( الشخصية ، التنظيمية، الوطنية) على مدى كل فترة الخطر.

1. وضعية الاستعداد الروتيني: في هذه الوضعية العادية يتم الاستعداد لحالة الطوارئ.
2. لحظة الصفر: لحظة وقوع الحدث وبدء حالة الطوارئ.
3. مرحلة الرد الفوري: التعامل الفوري مع حالة الطوارئ.
4. مرحلة الرد الاولي: الاستجابة لكافية الوضعيات في حالة الطوارئ, ووقت الحاجة التأقلم مع حالة الطوارئ.
5. مرحلة الاستجابة التكميلية وإعادة التأهيل: التعامل مع الجوانب المختلفة لحالة الطوارئ ومع تأثيرها على المدى البعيد. وفي هذه المرحلة يتم التعامل مع مرحلة العودة للحياة الطبيعية.

الفاعلين على الساحة المدنية

المجتمع المدني هو المساحة الفاعلة والمهمة للدولة ، عالم الاقتصاد والعائلة ، والذي يمتاز بقيم التشارك والتلاحم والحرية والتعددية أيضا، والذي فيه تعمل أعداد كبيرة من المجموعات المنظمة والغير منظمة ، أهلية وفردية وجمعيات حراك اجتماعي للقيام بالارتقاء بكل مطالبهم وحاجاتهم والبحث عن افضلية المجتمع ككل. في نطاق هذا النشاط يتمثل أيضا مجموعة تعرف باسم جمعيات المجتمع الثالث ( والتي هي جمعيات لا تبحث عن المردود المالي)، تنظيمات اجتماعية ، وحراك مدني ، ومجموعات أهلية واخرى خيرية.[[1]](#footnote-1)

يوجد للمجتمع المدني وظيفتان اساسيتان: الاولى هي " الحماية الثقافية" " والتي تتركز بتثقيف الاخر على نوعية الاعمال التي "لا يجب القيام بها"- منع القيام بضرر للمجتمع، بحقوق وحرية الافراد. اما الوظيفة الثانية فهي "اجتماعي – خلاق، والتي من خلالها يعمل المجتمع المدني لخلق حقائق اجتماعية وتربوية جديدة على جميع أصعدة الحياة. وليس بأمر جديد بأن يحتل المجتمع مكان الدولة ويأخذ دورها على الصعيد التربوي والتعليمي وبالمقابل يتم بناء ثلاث مجموعات من التعاون مع قطاع الاعمال والقطاع العام.[[2]](#footnote-2)

تجهيزات الجبهة الداخلة لحالة الطوارئ تضم في داخلها عدة جهات ، واهمها وزارة الدفاع، وزارة الامن الداخلي، الجبهة الداخلية، سلطة الطوارئ الوطنية[[3]](#footnote-3),وزارة الرفاه والخدمات الاجتماعية، والدوائر الحكومية الاخرى- وطبعا السلطات المحلية. اضافة لموظفي الحكومة، وفي السنوات الاخيرة كان هنالك على الساحة ناشطين يعملون بشكل دائم وهم من جمعيات أهلية مدنية، المتخصصين بالتجهيز لحالة الطوارئ.

انظر للشرح الموجود عن سلطة الطوارئ الوطنية وايضا " مكتب المجتمع المدني" وعن الجبهة الداخلية في ملحق 9 : قاموس مصطلحات واعدادات، والشرح عن كل الفاعلين على الساحة المدنية في ملحق رقم 1.

متى تبدأ حالة الطوارئ؟

القانون الاسرائيلي يعطي الشرعية للكنيست الاسرائيلي بتحديد ساعة الطوارئ، ولكن أيضا يخول الحكومة بتحديد ساعة الطوارئ أيضا قبل قرار الكنيست. الاعلان عن حالة الطوارئ تمكن الحكومة من تشغيل وتفعيل اجراءات خاصة ، وأحيانا تكون هذه الاجراءات على حساب الحريات الاساسية والمحمية ( مثل حرية التنقل).[[4]](#footnote-4)

وجود حالة الطوارئ هو شرط أساسي لتطبيق قوانين متنوعة، مثل قانون تسجيل المعدات وتوظيفها، قانون الرقابة على السلع والخدمات .[[5]](#footnote-5) الاعلان عن حالة الطوارئ هو ليس بالآمر العادي ويترتب على هذا تبعات مهمة ومؤثرة على صعيد ادارة الدولة بأكملها : إدارة المؤسسات العامة ، دفع تعويضات مختلفة ، ضياع أيام عمل أو أضرار بالممتلكات، التأثير على سوق العمل وعلى ميزانية الدولة. وعلى ضوء كل ما تليناه من المتوقع أن يتم الاعلان عن حالة الطوارئ فقط بعد بدء الحدث أو أحيانا عن انتهائه. من المتوقع أن تعلن الدولة عن أيام قتال او حالة خاصة في الجبهة الداخلية ، وليس حالة طوارئ. ومن المتوقع أيضا أن نواجه وضعيات مشابه لوضعيات حالة الطوارئ لكن الدولة لا تعلن عنها كأنها حالة طوارئ. على جميع الاحوال يجب علينا فهم والتدقيق بتبعيات كل حالة وحالة المعلن عنها من قبل الكنيست او الحكومة.

توجد للسلطة المحلية أيضا الصلاحية في أخذ القرارات المتعلقة بحياتنا اليومية، مثل تعطيل او عدم تعطيل الدراسة في المدارس والروضات. قرارات مشابه يمكنها ان تؤثر على أدارة الجمعيات الاهلية في كل سلطة محلية او في المنطقة ككل.

**ضف على ذلك ، هناك وضعيات تحتم على المدير التنفيذي للجمعية الاهلية أخذ القرار بالانتقال من الحالة الطبيعية لحالة الطوارئ. قرارات مشابة يمكنها ان تؤثر على كل الجمعية وعن القائمين والمستفيدين منها.**

[](http://www.google.co.il/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=images&cd=&cad=rja&docid=yYud1vKmHRe67M&tbnid=lO0UbsMF6ZarEM:&ved=0CAUQjRw&url=http://eyalcohen.com/%D7%94%D7%90%D7%A8%D7%94/&ei=-DReUoLtA8GhtAbjnoH4Dg&bvm=bv.54176721,d.d2k&psig=AFQjCNHYwzjp6uX-342oyDQvDe6waZ_HYw&ust=1381992050731659)

**معلومة للتفكير**: متى انا كمدير تنفيذي أعلن عن حالة طوارئ؟ هل نحن متعلقون بالإعلان عن حالة رسمية من قبل جهة رسمية? وما هي تبعات على إعلان حالة الطوارئ على المنظمة(الجمعية)؟ انظروا أداة رقم 7.

لأي حالة طوارئ نتأهب؟, او ما هي "السيناريوهات المرجعية"؟

من الواضح بأنه لا توجد حالة طوارئ مشابه للأخرى: للهزة الارضية على سبيل المثال ، تأثيرات مهمة ومؤثرة ومختلفة عن الحملة العسكرية مثلا ، وعن باقي الحالات. ولذلك نحن نتجهز لكل حالة وحالة والاعتماد على السيناريوهات المرجعية. السيناريو المرجعي " يصف الحالة المتوقعة وسرد السيناريو المتوقع لتسلسل الاحداث، لكي تكون مرجعية لتحديد الاجراءات وملائمة الحاجيات، [[6]](#footnote-6) أي سيناريو مرجعي هو بمثابة سيناريو متوقع لحالة الطوارئ التي نستعد لها. السيناريو يحدد درجة ومقياس من الخطر الذي يهددنا ويساعدنا في الاستعداد على ارض الواقع، التجهيزات وكيفية التنسيق.

سيناريوهات مرجعية تعتني بعدة اوجه لحالات الطوارئ المتعلقة بالمجتمع المدني ويمكنهم أن يحدثوا أيضا في ساعات الطوارئ الحقيقي ، مثل :

* تعليمات تختص بمكان العمل: مثلا الاختباء الاجباري والدخول لمكان آمن، إغلاق أماكن جغرافية معينة، أغلاق أماكن عمل أو تحديد ساعات النشاط وما الى ذلك.
* تعليمات تختص بالتعليم: استمرارية الدوام التدريسي أو تغيير معين في الدوام- البدء أو إنهاء الدراسة بساعة معينة ، او تغير أوقات الدوام لفئة معينة (مثل روضات أطفال او مؤسسات تعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة وما الى ذلك).
* تعليمات تعتني بالحياة الطبيعية: تحديد الخروج والدخول من البيت او تجمع عدة أفراد في مكان واحد ، تعليمات تعتني بساعات عمل المتاجر ، أو وسائل النقل العام او حرية التنقل. ويمكن حدوث تعليمات نقل سكان من منطقة الى منطقة اخرى.
* نشاطات هيئات الطوارئ والانقاذ ( شرطة ، نجمة داود الحمراء، إطفائية والمزيد): تدخل هيئات الانقاذ بشكل مباشر وسريع ان دل ف يدل على حالة طوارئ معقدة وليست بالهينة.
* انتشار واسع او استمرار بنشاط معين لهيئات الطوارئ تحثنا على مواصلة العمل على مدار اليوم او استقطاب دعم ومتطوعين.
* حجم حالة الطوارئ: التأثير على الصعيد الشخصي، الاجتماعي والعام ويتم الاختلاف من حالة طوارئ محلي ومعين، أو من على نطاق عام.
* مدة حالة الطوارئ : مدة حالة الطوارئ لها تأثير كبير على قدرة المجتمع في مواصلة التأقلم مع التعليمات ويمكن أيضا أن يوسع حجم التأثير لحالة الطوارئ من حالة طوارئ محلية الى عامة. مثلا ، تصعيدات متواصلة في جنوب البلاد او في شمالها يمكنها ان تؤثر على مواصلة الشعب بالتقيد بالتعليمات في مناطق مختلفة من البلاد على صعيد تعبئة جيش الاحتياط، تجهيزات لتحضير المواد الغذائية، ترتيب أماكن سكن وتعليم وما الى ذلك.

لكل جانب من الجوانب أعلاه يوجد تأثير على الجمعية الاهلية على صعيد تأثيره على الموظفين، على المتطوعين وعلى عائلاتهم، وعلى جمهور الهدف للمنظمة، وعلى امكانية الاستمرار بنظام الجمعية، وعلى الوصول لفعاليات الجمعية.

الجدول الاتي يعرض عدة امكانيات لحالات طوارئ ممكنة ، مع التمييز بين حالة موضعية وحالة على صعيد أكبر والتطرق لمدى تأثير الحالة على حياتنا اليومية، حسب الجوانب التي شرحت أعلاه.

في الجدول يوجد أمثلة لعدة حالات طوارئ قد حصلت في الماضي. الفرق بين الضرر على صعيد مصغر والضرر على صعيد أكبر على حياتنا اليومية متعلق بالجوانب التالية:

* **ضربات عميقة وشاملة على عدد من دوائر النفوذ: مثل**، تعطيل الدراسة، وجوب الامان في أمكان العمل، تعليمات معينة للتنقل في الطرقات البلدية والداخلية وتعبئة جيش الاحتياط. ضربة كهذه يمكنها أن تؤثر على مجرى حياتنا اليومية الطبيعية.
* **ضربة معينة ومحددة على عدد من دوائر النفوذ:** يمكنها أن تكون على صعيد : تعطيل وشل حركة فعاليات معينة في منطقة جغرافية محددة وصغيرة ، أو الحد من حركة الجمهور في منطقة معينة لوقت معين. تعتبر هذه تضييقات لفترة قصيرة من الزمن او لفئة خاصة ومحدودة.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ضرر جسيم على حياتنا اليومية** | **ضرر محدد ومعين على حياتنا اليومية** |
| **حدث محلي** | * عمل تخريبي كبير * تصعيدات في الجنوب * عملية عمود الغمام (عام 2012 وبدأت كعملية محلية) | * عمل تخريبي محلي * كارثة جسر المكابيه 1997 * كارثة قاعات فرساي 2001 * حريق الكرمل 2010 والطوفان في بات حيفر 2013 |
| **حدث في منطقة جغرافية واسعة** | * حرب لبنان الثانية 2012 * عملية عمود الغمام (استمر كحدث على صعيد أكبر) * هزة أرضية * موجة الثلوج في شتاء 2013 ( نعم بأن الضرر كان في منطقة القدس وصفد ولكن عدة مناطق اخرى تأثرت وأيضا اغلاق عدة طرق) | * انتفاضة الاقصى – 2000-2001 |

لكي يتم الاستفادة من الجدول أعلاه واستغلاله للاستعداد لحالة الطوارئ يجب علينا أن نعتبر كل مربع في الجدول هو سيناريو مرجعي ويجب على المنظمة الاستعداد له. مع الاخذ بعين الاعتبار بأن كل حالة طوارئ تختلف عن الاخرى ويمكنها ان تكون مختلفة عن الحالة التي قد تم الاستعداد لها.

**"من خبرتي في ميادين القتال تعلمت أن للخطة لا توجد أهمية, لكن للتخطيط لا يوجد بديل". دويط دافيد ايزنهاور**

**هو القائد الاعلى للقوات الامريكية في اوروبا في الحرب العالمية الثانية ورئيس الولايات المتحدة ال 34.**

**هل نتحرك بساعة الطوارئ؟**

* *"منظمة أهلية عليها الاستمرار في العمل – في الايام العادية وأوقات الطوارئ أيضا" مدير تنفيذي عقب عملية الرصاص المصبوب", نوفمبر2012)*
* *"افكارنا ومبادئنا تحثنا على العمل الدؤوب" (مدير تنفيذي بعد موجة الصقيع في, نوفمبر 2013)*

في ظل الاعدادات لحالة الطوارئ وتأثيرها على نشاطاتنا في حالة الطوارئ ( سيتم الشرح لاحقا) سنتعمق من جديد بهذه المعتقدات، المروج لهم في المجتمع المدني. المعتقد الاكثر رواجا هو بأن المنظمة الاهلية هي جزء من المجتمع المعدني ، ويتوجب عليها أن تعمل وتؤثر في حالات الطوارئ. مع ذلك، يوجد للمنظمة التزامات وقواعد لا يمكن ان تتخلى عنها في حالة الطوارئ ، وهم :

* العمل في نطاق تخصص وفي مجال المنظمة
* العمل والتركيز على مجموعة سكان معروفة لدى المنظمة ولديه انتماء لها.
* العمل بشكل مناسب ولائق مع موارد المنظمة- العاملين ، المتطوعين، الميزانيات ، المبنى....
* العمل للحفاظ على حياة جمهور الهدف وعدم تعريضه للخطر ، او تعريض العاملين بالمنظمة للخطر أيضا.
* العمل بعد فهم الخطة وقراءة الوضع بشكل واسع وواضح ومع استشارة الجهات المعنية التي تعمل على أرض الحدث.

**التجهيز لحالة الطوارئ، والقرار بالقيام بالعمل او لا خلال حالة الطوارئ هو امر مشروع ولا يتناقض مع المبادئ الاهلية للمنظمة.**

أمثلة لنشاطات اجتماعية للمنظمة خلال حالة الطوارئ:

* منظمة أهلية تدعم الشبيبة في جنوب البلاد ولكنه توقف عن النشاط خلال عملية عمود الغمام وتم الاستعانة بطاقم العاملين والمتطوعين للمنظمة وبمركبات المنظمة لتوزيع الطعام على الملاجئ. من الصحيح بأن المنظمة قام بدور فعال ومفيد ومهم في حالة الطوارئ لكنه لم يعمل حسب الاسس ولحساب جمهور الهدف الخاص به والطاقم لم يكن مستعد للتأقلم مع الوضع الميداني والنفسي للمهمة التي قاموا بها.
* تشكل المنظمة الاهلية التي تعمل على مساعدة العائلات المستورة من خلال الدعم المالي والتوجيه المهني ومن خلال دعم ومرافقة شخصية، نوعا من التعاون بين منظمة أهلية محلية تعمل على دعم فئة من المحتاجين في جنوب البلاد. في حالة الطوارئ منظمتنا قد ساهمت ودعمت المنظمة الفاعلة في جنوب البلاد لتنفيذ مهامهم في الوقت المحدد وكل هذا بعدما تعم التعاون بين المنظمتين وتأهيل سريع للمتطوعين .

[](http://www.google.co.il/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=images&cd=&cad=rja&docid=yYud1vKmHRe67M&tbnid=lO0UbsMF6ZarEM:&ved=0CAUQjRw&url=http://eyalcohen.com/%D7%94%D7%90%D7%A8%D7%94/&ei=-DReUoLtA8GhtAbjnoH4Dg&bvm=bv.54176721,d.d2k&psig=AFQjCNHYwzjp6uX-342oyDQvDe6waZ_HYw&ust=1381992050731659)

**معلومة للتفكير**:

ربما تكون للمنظمة التي بإدارتك أفضلية للانتهاء من حالة الطوارئ والعودة للحياة الطبيعية؟ هل يفترض بأن المنظمة بادارتك في حالة الطوارئ لا تهمل تقوم بأي عمل او نشاط وفقط يقوم بجمع معلومات ، او الحفاظ على تواصل وجاهزية لتلبية حاجبيات في فترة العودة للحياة الطبيعية.

الدافع الاولي والانساني- هو العبور لمرحلة الافعال : ماذا نفعل في حالة الطوارئ؟ لكن للمدير التنفيذي للمنظمة الاهلية يوجد مسؤولية اجتماعية وإدارية معا لأخذ القرارات المصيرية بهل يقوم بالتحرك **أم لا في حالة الطوارئ.**

نحن نوصي لك ، كمدير ، لتأهيل كادر تنظيمي مصغر للجهازية الفضلى في حالة الطوارئ. وهذه ثلاثة اسئلة قد تساعدك على اتخاذ القرار المناسب والتجهيز لحالة الطوارئ : (1) ما هي فعاليات المنظمة في الايام العادية (2) أي موارد تتواجد لدى المنظمة في الايام العادية – رسم مخطط في الايام العادية يؤثر على تخطيط الموارد في اوقات الطوارئ و (3) مع من يتوجب التشاور؟؟ من هم الجهات المعنية وما هي الاستشارات التي يعطونها لعمل المنظمة وقت الطوارئ.

المرحلة المتقدمة: تحضير مجموعة ادارية مصغرة لساعة الطوارئ

* المجموعة تحتوي على أشخاص يتواجدون بالمركز وأخرون في الميدان.
* من المفضل أن تتكون المجموعة حتى عشرة أشخاص.
* وإدارة المجموعة تكون على يد المدير التنفيذي او مسؤول ذوي خبرة كبيرة.

التحهيز والتنظيم المسبق على يد مجموعة مصغرة ووضع شخص قدير ليديرها في فترة ما قبل حالة الطوارئ تعزز مصداقية المنظمة في أوساط جمهور الهدف. جدير بالذكر أن خطوة كهذه ليست بالهينة وخاصة : الأمر مهم جدا لكون الموضوع ذي تأثير حيث ان وجود مدير مجموعة غير مناسب قد لا يتخذ قرارات مناسبة في أوقات حرجة أو حدوث بلبلة ، لذلك يجب على مدير المجموعة المصغرة أن يكون من ذوي الكفاءات.

المدير العام يكون عضو في اللجنة, اذ لم يقد الحملة بنفسه.

* على المدير أن يكون عضو ا في المجموعة ، إن لم يشرف على التجهيزات بنفسه .
* على المجموعة القيام بـ 5 لقاءات يتم التجهيز لها مسبقا. من المرجح أن يتطلب على أعضاء المجموعة لقاء عدة جهات معنية أخرى .
* يعمل الطاقم لتحضير " نظام جاهزية تنظيمية لحالة الطوارئ". بحوزته هذا المرشد بما في ذلك ملاحقه. كذلك يستطيع الطاقم الاستعانة بخبراء ( الائتلاف الاسرائيلي للصدمات)، هاتف رقم 026722618، بريد الكتروني [info@itc-office.org.il وبموقع](mailto:info@itc-office.org.il%20وبموقع):<http://www.israeltraumacoalition.org/?CategoryID=155&dbsRW=1>

1. ماهي نشاطات المنظمة في الايام العادية؟

الافتراض هو ان الاجوبة على الاسئلة حول نشاط المنظمة في الايام العادية تساعد بالإجابة على الاسئلة الخاصة بنشاط المنظمة في حالة الطوارئ :

* ما هي أهداف المنظمة الاجتماعية التي تديرها في الايام العادية؟
* ما هي استراتيجية عمل المنظمة؟
* من هو جمهور الهدف للمنظمة في الايام العادية؟
* ما هي القيمة المضافة للمنظمة بالنسبة لجمهور الهدف؟ ( الفئة السكانية الجوهرية ودوائر أوسع، التعامل مع فئات سكانية متنوعة).

بعدما تمت معاينة النشاط في الايام العادية تستطيعون الاجابة على عدة أسئلة حيال الطوارئ:

* كيف يتصرف جمهور الهدف الخاص بالمنظمة بحالة الطوارئ ؟ ما هي احتياجات جمهور الهدف في حالة الطوارئ؟ هل يمكن تفضيل هذه الاحتياجات؟
* هل يتطلب تعزيز أو تقليص نشاط المنظمة لصالح جمهور الهدف؟
* هل تستطيع المنظمة الاستمرار بمهامها بحالة الطوارئ؟ ما معنى الغاء أو تقليص المهام؟
* هل تريد توسيع جمهور الهدف الخاص بالمنظمة لدوائر أوسع؟ مثلا عائلات الاولاد ذوي الاعاقات الذين تعمل المنظمة على حدمتهم في الايام العادية ، او العمال الاجانب الذين يعالجون المسنين وهم جمهور هدف المنظمة في الايام العادية.

2. أي موارد توجد لدى المنظمة في الايام العادية؟

**ما هي الموارد التي بحوزة المنظمة التي تديرها؟** موارد بشرية : عمال، متطوعون، ومجالات اختصاصاتهم أو تأهيلهم ، وموارد مادية: مركبات ، ميزانيات ، برامج وغيرها .القائمة بكل ذلك تساعدك في التفكير الشامل حول كافة الموارد التي بحوزة المنظمة وأيضا في التفكير حولها من زاوية نظر مختلفة – بحالة الطوارئ. واضح أنه يمكن تغيبر هدف هذه الموارد بحالة الطوارئ ، وهذا الفهم يساعد باتخاذ قرار حول التحرك بحالة الطوارئ وكيف.

تظهر القائمة كإطار لاستخدامك بملحق رقم 2.

**تشخيص موارد المنظمة الاجتماعية:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **المورد التنظيمي** | **ما هو المورد التنظيمي القائم في المنظمة اليوم؟** | **هل يمكن الاستخدام بحالة الطوارئ؟** | **لأي حاجة؟** |
| أعضاء الطاقم الإداري ( بما يشمل المعرفة التنظيمية ، التأهيل أو الخبرة). |  |  |  |
| العمال ( بما يشمل معرفة مهنية، تأهيل او خبرة ). |  |  |  |
| متطوعون ( بما يشمل معرفة مهنية، تأهيل أو خبرة). |  |  |  |
| شركاء دائمون ( وزارة ، سلطة ، منظمة اجتماعية ، عمل ). |  |  |  |
| معرفة خاصة لدى المنظمة |  |  |  |
| مباني أو غرف |  |  |  |
| سيارات |  |  |  |
| ميزانية للمنظمة |  |  |  |
| برامج تعتمدها المنظمة |  |  |  |
| واخرى |  |  |  |
|  |  |  |  |

3 مع من يفضل التشاور؟

يفضل إجراء مقابلة مع كل واحد من الجهات التالية .هذه هي الجهات ذات الصلة المفضل الحصول على رأيها حول نشاط المنظمة في حالة الطوارئ. لجانب عرض هدف وموارد المنظمة في الايام العادية ينبغي معاينة الاسئلة التالية من خلال لقاء مشترك :

* كيف يرون رؤية وغاية المنظمة الاجتماعية في حالة الطوارئ؟
* ما هي ، حسب أراهم، احتياجات جمهور الهدف الخاص في المنظمة في حالة الطوارئ؟
* ما هي القيمة المضافة للمنظمة في حالة الطوارئ؟ (القيمة المضافة لجمهور الهدف الخاص بالمنظمة في حالة طوارئ، القيمة المضافة في ظل الموارد وفي ظل الجهات الاضافية في الحلبة ).
* ماذا نعني كمنظمة اجتماعية في حالة الطوارئ؟
* بالسطر الاخير – هل على المنظمة العمل في حالة الطوارئ حسب رأيهم ؟

[](http://www.google.co.il/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=images&cd=&cad=rja&docid=yYud1vKmHRe67M&tbnid=lO0UbsMF6ZarEM:&ved=0CAUQjRw&url=http://eyalcohen.com/%D7%94%D7%90%D7%A8%D7%94/&ei=-DReUoLtA8GhtAbjnoH4Dg&bvm=bv.54176721,d.d2k&psig=AFQjCNHYwzjp6uX-342oyDQvDe6waZ_HYw&ust=1381992050731659)

**نقطة للتفكير: يمكن دعوة شركاء لجمهور الهدف أو استدعاء ممثلين مركزين لجلسات مقر المنظمة او لجلسة الطاقم الإداري . يوصى بتحضير كافة المشتركين لموضوع البحث وعرض الاجوبة التي اتخذت في جلسات سابقة مع جهات مختلفة.**

**ما هي مهام المنظمة الاجتماعية التي أدير في حالة الطوارئ؟**

اذا تقرر العمل بالطوارئ عليك أن تقرر ما هي المهام بساعة الطوارئ. المهام التي تختار يمكن أن تكون مشابهة لمهام المنظمة في الايام العادية ولك يمكن أن تكون أيضا مختلفة عنها. بكل مهمة تختارها يجب التذكر انه من المهم تمكين جمهور الهدف والسكان بشكل عام ، بكلمات أخرى ينبغي الحذر من خلق تبعية لجمهور الهدف بخدمة او بمهمة المنظمة، التي يمكن أن تنتهي قبل انتهاء حالة الطوارئ لأسباب مختلفة وإبقاء جمهور الهدف متعلقا بالمنظمة .

امامك توصيات ثمرة تجربة المديرين العامين الاجتماعين وأمثلة لمهام المنظمة الاجتماعية في حالة الطوارئ.

[](http://www.google.co.il/url?sa=i&source=images&cd=&cad=rja&docid=xTkE7SVjHK_5GM&tbnid=MV58twkMxWmAjM:&ved=0CAgQjRwwAA&url=http://blog.plista.com/2012/04/power-of-recommendations-personalize-this/&ei=IfBkUrCrGMPB0QXTyoD4DQ&psig=AFQjCNF59fe5m3w2yCXHFh3zaNApuN5ksQ&ust=1382433185457602)

المدراء العامون الاجتماعيون يوصون من تجربتهم

* ما يصح بالإيام العادية يصح بحالة الطوارئ – انشغلوا بما تعرفون فعله ، فكل انحراف عن هذا يكون صعبا للتنفيذ في حالة الطوارئ الا اذا كانت سلفا عملية تأهيل وتنظيم.
* جد الامتياز النسبي لمنظمتك – بماذا انتم ذوي صلة وتستطيعون المساهمة بحالة الطوارئ.
* اعتمد على قدراتك المتوفرة ولا تبني على تدريبات وتمارين ( الا اذا كنت مستعدا سلفا من ناحية تعريف المهام ، عمليات التأهيل المطلوبة الى أخره).
* " المحافظة على استمرارية في الاداء "، " مساحات اعتيادية داخل حالة الطوارئ" – حافظ قدر الامكان على نشاط متوفر ودائم ، مقابل جمهور الهدف وأيضا داخل المنظمة.
* مفضل توفير جواب ناجع لجمهور الهدف المعروف ومحدود لنا ، على جواب واسع ومتناثر لتشكيلة واسعة من جمهور الهدف الذي نعرفه بقدر أقل.
* تأكد أن بحوزتك في الايام الاعتيادية كافة الموارد لتنفيذ المهمة التي اخترتها لحالة الطوارئ.

امثلة لمهام المنظمات الاجتماعية في حالة الطوارئ

* **شراكة " جمعية شقيقة** " : منظمة اجتماعية ارتبطت بشراكة بحالة الطوارئ مع منظمة اجتماعية اخرى وتمنحها بشكل مؤقت الموارد ، مثل المبنى والقوى العاملة المهنية / غير مهني. هذا حسب ما يتفق بينهم سلفا وبموجب الاحتياجات التي ظهرت في حالة الطوارئ .
* **شراكة مع سلطة محلية** : تشغيل " الخط الساخن للسلطة من قبل عمال الجمعية أو ابناء عائلاتهم ، او مساعدة في توزيع الغذاء / أدوية للفئات السكانية الضعيفة وغيرها .
* **المنظمة كبوق لجمهور الهدف بحالة الطوارئ**: تستطيع المنظمة الاجتماعية أن تكون بوقا لجمهور الهدف في حالة الطوارئ ، يعني جمع الاحتياجات ، التعرف على الحقل الاجتماعي الفاعل لمصلحة جمهور الهدف نفسه، أن تكون بعلاقة مع جمهور الهدف ، " ان تسمع صوته مقابل السلطة المحلية ، مقابل الوزارات ووسائل الاعلام أيضا".
* **تقليص المهام: اذ يوجد للمنظمة مهام غير ضرورية في حالة الطوارئ او مهام مركبة ومعقدة ، من المفضل تقلصيها او الغاءها في حالة الطوارئ، لكي تستطيع المنظمة التركيز في مهامها الاساسية والمهمة حسب انظمة المنظمة.**
* برهة من الزمن: جمعيات أهلية تتخذ اجراء بما يسمى التوقف المؤقت عن نشاط معين لجمهور الهدف ، مثلا : منظمة التي تقوم بنشاطات اجتماعية مرة كل اسبوع لأولاد ذوي احتياجات خاصة، يشمل نقلهم من النادي والى البيت، لم يستطيع القيام بهذه الفعالية في عملية "عمود الغمام". لكن المنظمة قد قامت بفعالية اخرى بعدما توقفت عن الاولى في حالة الطوارئ في وسط البلاد ل أولاد ذوي احتياجات خاصة ( وهم أيضا جمهور الهدف في الايام العادية) الفعالية استمرت النشاطات لعدة أيام تشمل المبيت والطعام وفعاليات ترفيهيه للتأقلم مع الوضع.

من المهم التذكر أن هدف البرهة من الزمن هو الانتعاش و"تغيير جو" – بغلاف الهرب او المغادرة ، البرهة من الزمن هي توقف قصير بنهايته نعود للبيت . اذا كان الخروج لبرهة من الزمن هو من مهام المنظمة في حالة الطوارئ فيوصى ب التحليل في مرحلة الاستعداد :

* + ما هي البرهة من الزمن الاكثر صلة بـ جمهور الهدف ؟ ( يجب الآخذ بالحسبان الجيل ، المعيقات ، الاحتياجات الخاصة للسكان ).
  + من نستطيع اخراجه الى هدنة ومن لا ؟ ( يفضل التمحور بجمهور الهدف الخاص بالمنظمة في الايام العادية ، والى جمهور الهدف هذا تعرف المنظمة ان تعطي جواب مهنيا ذا قيمة اضافية ).
  + ما المطلوب كي نخرج جمهور هدفنا الى برهة من الزمن؟
  + هل يمكن الاستعداد لذلك سلفا؟
  + ما هي معانى وأثمان المهلة الترفيهية ؟ مثلا الابتعاد عن البيت والعائلة ، وقف العلاجات الطبية التي تعطى في مناطق السكن فقط. كيف نواجه هذه الدلالات قبل ، خلال وبعد تنفيذ البرهة من الزمن ؟
  + يفضل ان نخطط سلفا مضمون وطابع المهلة من الزمن بحيث تلائم طابع وروح المنظمة الاجتماعية ولجمهور الهدف أيضا.



**نقطة للتفكير**: اخذ قرارات متعلقة بمهام المنظمة هو امر معقد حتى في الايام العادية. في ظل ذلك يوجد اهمية قصوى للاستعداد المسبق ولأخذ القرارات المتعلقة بحالة الطوارئ قبل ما ان تتم المفاجئة بحالة الطوارئ.

**هل تم اختيار المهام لحالة الطوارئ? الان تستطيع الاكمال وفحص كيفية تطبيق المهام.**

**كيف نتصرف وقت الطوارئ؟**

**"كيف نفعل وقت الطوارئ?"** هو سؤال يحتوي بداخله على عدة اسئلة وواسعة:

* ما هي الوظائف المتطلبة في المنظمة في حالة الطوارئ؟ من هم أصحاب المهام وما دور كل واحد منهم.
* ما هو المبنى التنظيمي الداعم لتطبيق المهام على ارض الواقع؟
* ما هي طبيعة العمل العادي في المنظمة بحالة الطوارئ؟ في أي اوقات نلتقي؟ كيف نحتلن بعضنا؟
* بماذا يختلف سلوك المنظمة بحالة الطوارئ عن سلوكها بالايام العادية.
* من نشغل في حالة الطوارئ- العمال ، المتطوعين ، الشركاء – وكيف نفعل ذلك؟
* كيف نتسعد لحالة الطوارئ من ناحية الميزانية.
* كيف نعمل لجانب جهات اضافية في الساحة ، مثل السلطة المحلية ، جمعيات أخرى وغيرها.

في هذا الفصل تجد التعامل مع كل الاسئلة هذه . تعرض هنا 7 أدوات خاصة لنشاط المنظمة بحالة الطوارئ، بما في ذلك التوجه لأطر عملية في الملاحق.

تستطيع ان تتعقب تقدمك بواسطة " مسطرة أدوات" ، التي تشير لك لموقعك ولتقدمك بعد استكمال الاستعداد بكل أداة وأداة. استكمال التنفيذ يتم التأشير لها بواسطة الاشارة التالية:

|  |  |
| --- | --- |
|  | اداة 1 – كيف نعمل مع كافة الاطراف ذات الصلة? |
|  | اداة 2 – ما نوع العلاقة مع السلطة المحلية? |
|  | أداة 3 – كيف يبدو توزيع الوظائف في المنظمة؟ |
|  | اداة 4 – كيف نشغل متطوعين لتنفيذ المهام? |
|  | أداة 5 – كيف تعمل المنظمة في حالة الطوارئ? |
|  | اداة 6 – كيف نستعد من ناحية موارد الميزانية? |
|  | اداة 7 – كيف نقيم "طقس الانتقال"? |

أداة 1 – كيف نتعامل مع الجهات العدة في حالة الطوارئ?

هذه الاداة تساعدك في فحص ماهية العلاقة بين المنظمة التي تديرها مع بقية الجهات في حالة الطوارئ. بالنسبة لكل جهة تستطيع فحص ماهيته او ما هو هدف التعاون معها في حالة الطوارئ وماذا يساهم هذا التعاون لمهمة المنظمة في حالة الطوارئ/ أو لجمهور الهدف الخاص بالمنظمة .نصف أيضا مواضيع مركزية بالاستعداد مقابل الجهة نحو حالة الطوارئ.

**مرحلة "أ": من?**

ننظر لخريطة هيئات المدير العام الاجتماعي في الايام العاديةי.[[7]](#footnote-7)



**أي من نقاط تواصل ذات صلة أيضا بحالة الطوارئ؟ على ضوء مهام المنظمة بحالة الطوارئ وعلى ضوء الوضع المتوقع ، مع من من المهم أن تبني اطار تواصل ناجع عشية حالة الطوارئ؟**

**بالاستعداد لحالة الطوارئ من المهم التثبت أنك أضفت اطر التواصل التالية:**

* سلطات – سلطة محلية ، تشمل الجهات البلدية ذات الصلة في حالة الطوارئ ، وبينها:
  + المركبات المختلفة ( السكان ، مكتب الخدمات الاجتماعية ، قسم المعارف وغيرها ).
  + طاقم الطوارئ البلدي أو طاقم طوارئ سلطوي .
  + مدير او مركز تطوع في مكتب الخدمات الاجتماعية.
* المجتمع المدني
  + جمعيات محلية ناشطة في ذات المنطقة الجغرافية او مع ذات جمهور الهدف.
  + جمعيات قطرية، بما في ذلك منظمات إطار عليا .

لإستخدامك انظر لائحة التعاون في نقاط تواصل في ملحق 3.

**مرحلة "ب" – كيف؟**

من المهم تفصيل طريقة عمل إطار التواصل في حالة الطوارئ مع كل شريك ذي صلة:

* ما هي مهام كل طرف في إطار التواصل بحالة الطوارئ.
* ما ماهية علاقتنا بحالة الطوارئ؟
* ما المهم لكل طرف أن يتلقى من الطرف الثاني؟ بما في ذلك التشديد على نقاط معينة في حالة الطوارئ ( يمكن الاستعانة بسيناريوهات مختلفة وفق اللائحة الظاهرة في البند : " لأي حالة طوارئ نستعد ، أو ما هي سيناريوهات متوقعة الظاهرة أعلاه ).
* كيف تدار العلاقة بيننا؟
  + في أي قنوات اتصال وبأي وتيرة ?
  + من هم رجال الاتصال من الطرفين؟

**انتبه**: بما ان السلطة المحلية هي جهة مركزية في حالة الطوارئ نبني لصالح العلاقة معها أداة منفردة، أنظر أداة رقم 2.

**المرحلة ج: الاستعداد**

* عليك القيام بلقاءات تمهيدية مع اطر تواصل مركزية لصالح تنسيق توقعات مشترك، بما في ذاك اصدار مذكرة تلخيص للقاء مع اطار التواصل ( أنظر اطار مذكرة تلخيص في ملحق 5).

|  |  |
| --- | --- |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 1 – كيف نتعامل مع جميع نقاط التواصل? |
|  | أداة 2 – ماهية التواصل مع السلطة المحلية? |
|  | أداة 3 – كيف يتم تقسيم المناصب في التنظيم? |
|  | أداة 4 – كيف نشغل متطوعين لاداء المهام? |
|  | أداة 5 – كيف تعمل المنظمة اوقات الطوارئ? |
|  | أداة 6 – كيف نوازن بين موارد الميزانية? |
|  | أداة 7 – كيف نجهز طقس الانتقال? |

כלי 2 – ما نوع علاقة المنظمة مع السلطة المحلية في حالة الطوارئ؟

بهذه الاداة نتعمق بفحص علاقة المنظمة التي تديرها مع السلطة المحلية بحالة الطوارئ، نفهم أهمية العلاقة ونفصل أهدافا من أجل الاستعداد الخاص مقابل إطار التواصل هذا.

لكل منظمة اجتماعية شبكة علاقات مختلقة مع السلطة المحلية والتي يمكن وضعها على الطريق بين المنافسة وبين والتعاون الوثيق : هناك منظمات تنشط بشكل مستقل تماما مغير مرتبط بسلطة محلية بل تنافسها ، وأخرى تعمل كجسم تنفيذي للسلطة المحلية بل هناك منظمات اجتماعية مركبة ومندمجة بفعاليات السلطة المحلية.[[8]](#footnote-8)

حسب تعليمات الجبهة الداخلية وسلطة الطوارئ الوطنية ، فان السلطة المحلية بحالة الطوارئ هي الجسم المركزي الذي يحوي الفعاليات المنطقية . لذلك هناك اهمية قصوى للشراكة والتنسيق بين المنظمة الاجتماعية وبين السلطة المحلية. اذا كانت منظمتك هي منظمة قطرية يفضل أن تجري فروعها لقاءات مع السلطات المحلية في كل منطقة ، لجانب تنسيق فعاليات المنظمة الاجتماعية كلها على المستوى القطري. المنظمة الاجتماعية التي تديرها تستطيع ان تحقق قيمة اضافية وخاصة لاستعدادات محلية لحالة الطوارئ . كما تجلى في أجزاء اضافية في المرشد نوصي بأن تكون القيمة الاضافية لمنظمتك كما تجلى في الاجزاء الاضافية داخل المرشد يوصى بتدقيق القيمة المضافة التي توفرها منظمتك لجمهور الهدف وللمنطقة بحالة الطوارئ.

بحالة الطوارئ تنتظم السلطة المحلية على شكل مقر قيادي خاص بحالة الطوارئ يشمل مركز تشغيل سلطوي وتشكيلة من النظم واللجان ( انظر ملحق 4). يقوم مركز التشغيل بتقييم الوضع مرة كل فترة زمنية معينة ويفحص معطيات السكان في السلطة ، سلوك السكان بحالة الطوارئ يفحص المعطيات والمعلومات التي نقلت للجمهور ويفحص عمليات الارشاد التي اتخذت اضافة لمعطيات البنى التحتية ( بينها حالة الشوارع ، المياه ، الاتصالات ). وفحص مدى منالية الموارد ( بينها عمال ومتطوعون سيارات ، مولدات وغيرها) وفحص سياسة الدفاع ( اتخاذ قرارات حول اجراء او تعطيل التعليم ، تحديد الحركة او الحراك الجماهيري وغيرها ) وفحص نشاط اطر الطوارئ ( بالمستوى القطري والمحلي). خلال فترة الطوارئ تتغير صورة الوضع وتتم عملية تقييم جديدة وفقا للواقع الناشئ بكل المجالات وبشكل دائم.[[9]](#footnote-9)

من المهم التذكير بأن تشغيل المتطوعين بحالة الطوارئ هو أحد الموارد الاساسية التي يمكن ان تكون حلا للنقص بالقوى العاملة النابعة من التجنيد للاحتياط من غيابات لأسباب عائلية ، وأيضا كثرة المهام .

تشغيل صحيح للمتطوعين يحتاج لتخطيط ، توجيه ، تأهيل واستعداد مسبق والقيام بعالقة دائمة معهم في حالات الهدوء.ان دعم ومساعدة المنظمة الاجتماعية بالعاملين والمتطوعين من شأنهما المساهمة كثيرا في ادارة شؤون البلدة بحالة الطوارئ. [[10]](#footnote-10)

ضابط الامن في السلطة هو المسؤول عن حالة الطوارئ في السلطة المحلية والمسؤول عن الاستعدادات في حالة الطوارئ. من المهم ان يكون مشاركا في لقاء الاستعدادات .

نذكر أن ما وصف أعلاه هو حالة استعداد أمثل للسلطة المحلية. واضح ان مستوى الاستعدادات للسلطات المحلية الطوارئ يختلف من سلطة الى سلطة وينبغي ان نكون جاهزين لذلك في اللقاءات مع ممثليها.

**أسئلة للبحث في اللقاء مع ممثلي السلطة المحلية:**

* كيف تستعد السلطة المحلية في حالة الطوارئ؟
* من هم أصحاب الوظائف؟
* ما هو المبنى التنظيمي؟
* ما هي ماهية علاقتنا بحالة الطوارئ؟
* ما هو المهم بالنسبة لكل طرف أن يحصل من الطرف الثاني؟ بما في ذلك التأكيد على بعض النقاط بحالة الطوارئ ( يمكن الاستعانة بسيناريوهات مختلفة تظهر في اللائحة " لأي حالة طوارئ نستعد ، او ماهية سيناريوهات مرجعية؟".
* كيف ندير العلاقة بيننا ؟
  + في أي قنوات اتصال وبأي وتيرة؟ (يقترح فحص عدة قنوات اتصال في حال كانت بعضها غير ذي صلة بحالة الطوارئ ).
  + من هم رجال الاتصال في الطرفين؟



**نقطة للتفكير**: في بناء العلاقة مع السلطة المحلية في حالة التجهيزات لساعة الطوارئ يجب علينا تذكر القيمة المضافة للمجتمع الثالث ، في التعرف العميق على جمهور الهدف والقدرة على التفاعل مع النشاطات والفعاليات. بجانب ذلك من المهم بمنظمات المجتمع الثالث بدعم السلطة المحلية وبدورها اتجاه الجمهور وليسم كبديل للسلطة او يحلون مكانها. هذا الامر مهم جدا في حالة الطوارئ ليكون قيادة واحدة وتوجهات واحدة.

|  |  |
| --- | --- |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 1 – كيف نعمل مع كل أطر التواصل? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 2 – ما هو نوع العلاقة مع السلطة المحلية? |
|  | أداة 3 – كيف يبدو توزيع الوظائف بالمنظمة? |
|  | أداة 4 – كيف نشغل متطوعين لتنفيذ المهام? |
|  | أداة 5 – كيف تعمل المنظمة بحالة الطوارئ? |
|  | أداة 6 – كيف نستعد من ناحية الموارد المالية? |
|  | כלי 7 –كيف نقوم ب " طقس الانتقال"? |

أداة 3 – كيف يبدو توزيع الوظائف في المنظمة بساعات الطوارئ؟

تساعد هذه الاداة بتفصيل كل الوظائف المطلوبة بحالة الطوارئ . الوظائف المطلوبة هي نتيجة مهام المنظمة في حالة الطوارئ ونتيجة أطر التواصل المطلوبة في هذه الحالة . كذلك نصف وظائف خاصة في حالة الطوارئ والتي تحتاج ان نفكر ماليا بها . من المهم التذكير بأن الاداة الحالية تتطرق لوظائف العاملين بالجمعية ، أداة 4 تتطرق لإختيار المتطوعين وتشغيلهم.

**مرحلة "أ" : ماذا؟ ومن؟**

على ضوء مهام المنظمة في حالة الطوارئ وأطر التواصل المطلوبة بهذه الحالة ما هي الوظائف المطلوبة لتنفيذ مهم الطوارئ ؟

أعد لائحة بالوظائف المطلوبة لصالح تنفيذ مهام الطوارئ ( أنظر ملحق 6 ). انتبه للحاجة بالالتفات للوظائف وليس لأصحاب الوظائف ، أي علينا التفكير أولا بالحاجات ولاحقا دمج صاحب الوظيفة أو الموظف بالوظيفة المناسبة .

* يتوجب التأكد من القائمة تلبي وتتوجه لكافة فئات مجتمع الهدف ولادارة نقاط التواصل حسب الخطة.
* قران بين قائمة الوظائف والموظفين في الايام العادية وبين القائمة في حالة الطوارئ : هل كل الموظفين في اماكنهم؟ هل يوجد مهمة غير مشغلة؟
* اذ بفية وظائف شاغرة ، هل تدرس امكانية تشغيل متطوع في هذه المهمة ساعة الطوارئ؟ اذ الاجابة بنعم، يجب علينا اختيار وفحص المتطوعين مسبقا ، والتعرف عليهم وتجهيزهم للمهمة ( انظر أداة رقم 4 لدمج المتطوعين في حالة الطوارئ).
* من المهم جدا توجيه الموظفين على التعامل بين بعضهم البعض وبين موظفي المنظمات المتصلة الاخرى.

هذا تنوع بانواع الوظائف التي من المفضل التعقيب عليها :

* + صاحب الوظيفة المعتني بتركيز حاجيات او " تركيز أجوبة " والذي يلبي الطلبات والحاجيات لكل المتطلبات في موضوع معين.
  + مسؤل مرافق مهني للطواق وبجانبه مرافق داعم نفسي للطواقم.
  + مدير مدني لاحداث المصابين ( مثلا ، في حالة اصابة فرد من المنظمة نفسيا أو جسديا)
  + مدير غرفة الحرب واستقبال أشخاص من خارج المنظمة
  + مسؤول عن قسم المتطوعين في المنظمة
  + مسؤول اتصال يحافظ على التواصل مع ظابط الامن في الجبهة الداخلية
  + ناطق بلسان المنظمة المعتني بالتواصل مع جمهور الهدف للمنظمة
  + مسؤول عن الترتيب والتنسيق والتبيلغ بشكل متواصل – لجميع أعضاء المنظمة ولاعضاء اللجنة الادارية حسب جدول أعمال المنظمة في حالة الطوارئ، وحسب ما يتعارف عليه في ألاوقات العادية.

**مرحلة "ب" كيف؟**

**توجيه لتعبئة وظيفة في وقت الطوارئ:** حسب نظرية اختلاف الوظائف او عدم اختلاف ، على جميع الاحوال تنفيذ مهمة في حالة الطوارئ يختلف تماما عن تنفيذها في الايام العادية. مهم جدا توجيه كافة الموظفين في المنظمة : ما هي حالة الطوارئ؟ أية حالات طوارئ متوقعة؟ ما هي مهمتنا في حالة الطوارئ؟ من يكونوا أصحاب الوظائف في المنظمة وقت الطوارئ؟ وكيف نعمل؟؟ والى اخره.

ما هي الامكانيات المتطلبة في جميع اصحاب الوظائف للقيام بالمهام بأفضل شكل ممكن ؟ هناك موظفون يجب تأهيلهم للقيام بمهمة في حالة الطوارئ، لكي نسهل عليهم التحول من حالة عادية لحالة طوارئ من الناحية النفسية ومن الناحية التنفيذية. اذا موظف او متطوع متوجب عليه تنفيذ مهمة في حالة طوارئ في منظمة أهلية او سلطة محلية ، من المهم ان يتم جمعهم مسبقا مع باقي الموظفين ، التعرف على بعض وتأهيلهم للمهمة.

**لتأهيل مكثف في حالة الطوارئ عليكم التوجه للجمعيات التالية ( الترتيب حسب الابجدية):**

|  |
| --- |
| **جوينط اسرائيل – تطوع:** تأهيل لاستقبال متطوعين في الايام العادية وتجهيزهم لحالة الطوارئ.   * موقع الانترنت: [www.jdc.org.il](http://www.jdc.org.il) * هاتف: 02-6557111 |
| **التحالف الاسرائيلي للصدمة**   * موقع الانترنت: <http://www.israeltraumacoalition.org/?CategoryID=155&dbsRW=1> * البريد الالكتروني: [info@itc-office.org.il](mailto:info@itc-office.org.il) * هاتف: 02-6722618 |
| **نطال – مصابو هلع على خلفية قومية**   * موقع الانترنت: <http://www.natal.org.il/> * البريد الالكتروني: [info@natal.org.il](mailto:info@natal.org.il) * هاتف: 1-800-363-363 |

مدراء عامون اجتماعيون يوصون من تجربتهم

* ملائمة الوظيفة في الايام العادية لها بحالة الطوارئ تسهل الانتقال وتساهم تنفيذ أفضل من قبل الموظفين.
* عليك ان تأخذ بالحسبان غيابات ( أباء شباب / أطفال صغار في البيت / جنود احتياط / مصابون ) وتعيين قائمي مقام أو نواب ، بما في ذلك تأهيل مناسب في مرحلة الاستعدادات.
* من المفضل تخطيط تبادل الورديات بالاستعداد لفترة طوارئ طويلة.
* من المهم تعريف وظائف التنسيق والاتصال بين أعضاء المنظمة بين بعضهم البعض وبين المنظمة وأطر التواصل ذات الصلة.

|  |  |
| --- | --- |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 1 – كيف نعمل مع بقية أطر التواصل? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 2 – ما هو نوع العلاقة مع السلطة المحلية? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 3 – كيف يبدو توزيع الوظائف في المنظمة? |
|  | أداة 4 – كيف نشغل متطوعين لتنفيذ المهام? |
|  | أداة 5 – كيف تعمل المنظمة في حالة طوارئ? |
|  | أداة 6 – كيف نستعد من ناحية الموارد المالية? |
|  | أداة 7 – كيف نقيم "طقس الانتقال"? |

أداة 4 – كيف نشغل المتطوعين لتنفيذ مهمات الطوارئ؟

بهذه الاداة تستطيع ان تفحص في أي مهام بحالة الطوارئ تريد ان تشغل المتطوعين، اجراء تشخيص عميق حول من هم المتطوعون والاهتمام لشكل تفعيلهم وتأهيلهم. الاسئلة تتطرق لذات الحاجة للمتطوعين ، في ظل المهمة التي اختارتها المنظمة في حالة الطوارئ . توجه الاجوبة للمتطوعين المتوفرين أو للحاجة للمتطوعين إضافيين تستدعيهم حالة طوارئ.

تفعيل المتطوعين بالطوارئ ( كما في الحالة العادية ) تلزم المنظمة الاجتماعية باستعداد لوجستي يتخلله توفير لاحتياجات اساسية ، بدءا من الطعام ، السفريات ، ووقت الراحة وحتى النوم وتأمين الامان للمتطوعين . في حالة الطوارئ هناك حاجة لاستعداد تنظيمي خاص : مدير غرفة عمليات للمتطوعين ، مسؤول الدعم العاطفي ، تأمين المتطوعين ، توزيع المهام ، تأهيل وتقديم الشكر . تلبية هذه الحاجات تلزم بتأهيل مسبق ، تكريس الميزانية وتعيين أصحاب الوظائف من داخل المنظمة كيف يهتمون بكل ذلك .

**مرحلة "أ" : ما هي المهام؟**

ما هي المهام التي اخذتها المنظمة على عاتقها وتحتاج تدخلا من المتطوعين ؟ بأي مهام طوارئ نريد تدخلا من قبل المتطوعين؟

**مرحلة "ب" : من هم المتطوعون؟**

**كيف نختار المتطوعين المناسبين جدا لحالة الطوارئ لصالح المنظمة التي تديرها المنظمة، أعد مسحا للمتطوعين حسب الاسئلة التالية:**

* هل المتطوعون الدائمون في المنظمة جاهزون للعمل في حالة الطوارئ؟ هكذا على سبيل المثال من الممكن استدعاء الطلاب والشباب للاحتياط ، يعمل المتطوعون في الشرطة في إطار عملهم بحالة الطوارئ ، ومتطوعون ناشطون في الجمعيات الاخرى من شأنهم أن يعملوا في إطارها بحالة الطوارئ.
* هل نجند متطوعين في حالة الطوارئ، أو أن الحديث هو عن ذات متطوعي المنظمة في الايام العادية؟
* هل تحتاج المنظمة للمتطوعين مهنيين او بدون تجربة مهنية؟
* أي تأهيل مطلوب من أجل تنفيذ مهام المنظمة بحالة الطوارئ؟
* هل نفضل متطوعين محلين ام متطوعين من أماكن بعيدة؟
* هل نفضل متطوعين أفرادا أو بمجموعة منظمة؟
* هل من المهم لنا متطوعون ذوي تجارب بمواجهة حالات الطوارئ أو بدون تجربة من هذا النوع؟
* هل نقبل متطوعين يصلون بعفوية من أجل مساعدة المنظمة؟

من المهم فحص أي نوع متطوعين ينبغي توجيههم ولأي فعاليات وما هو امتيازهم النسبي بالذات هناك. هذا المسح يتيح القيام بعمليات تأهيل مطلوبة بحالات عادية وخلق التزام بعلاقة طويلة تؤدي للحفاظ على المتطوعين.

**المرحلة "ج" : كيف؟**

* **طريقة التشغيل:** من يشغل المتطوعين؟ ما هو نوع العلاقة معهم ؟ ماذا يتطلب تشغيلهم ( نوم ، غذاء، تأمين وأمان ، تأهيل مسبق ، معالجة عاطفية)؟ هل تطلب غرفة عمليات للمتطوعين لتنسيق المهام بينهم؟ ما هي وسائل الاتصال مع المتطوعين ( هواتف ، بلاغات ، فاسبوك واتساب والى اخره ) ؟ هذا الموضوع مرتبط بشكل تشغيل المنظمة كلها ( انظر أداة رقم 5 ).
* **صاحب وظيفة مسؤول عن العلاقة مع المتطوعين** : مفضل ان رجل الاتصال الذي يدير المتطوعين بالايام العادية يديرهم أيضا بحالة الطوارئ. مهم في مرحلة الاستعداد للطوارئ ان يطور صاحب الوظيفة هذا مسار عمل مع المتطوعين في حالة الطوارئ.
* **تحضير المتطوعين وتأهيلهم ( توجيه للطوارئ):** ينبغي اجراء لقاء مع متطوعي المنظمة والعرض عليهم مهامها في حالة الطوارئ وتعريفهم على اصحاب الوظائف وطريقة الانتظام في حالة الطوارئ. مهم التشديد على وظيفتهم بحالة الطوارئ بما في ذلك منحهم تأهيلا مناسبا قدر الحاجة.
* **التفكير بمتطوعين اضافين مستقبلا:** يمكن تجنيد متطوعين محليين يسعدون للتطوع بحالة الطوارئ. ينبغي مرافقة هؤلاء بتأهيل منظم .
* **دعم عاطفي للمتطوعين:** مهم ترتيب لقاءات دائمة او محادثات هاتفية يتحدث بها رجال مهنيون( أو مع من تم تأهيله لذلك في المنظمة ) مع متطوعين لصالح الترويح عن النفس والراحة العاطفية بعد تراكم المشاعر

* **تأمين المتطوعين بحالة الطوارئ:** تمعن بالمعلومات التالية من داخل موقع التأمين الوطني بما يتعلق بتأمين المتوعين بشكل عام :
  + <http://www.btl.gov.il/benefits/Volunteer_Rights/Pages/default.aspx>
  + <http://www.btl.gov.il/benefits/HozrimGimlaot/nehutMeavoda/Documents/ביטוח%20מתנדבים%20עפי%20חוק%20הביטוח%20הלאומי.pdf>

لعنايتك يعرف التأمين الوطني ثلاث عمليات ممكنة بحالات الطوارئ[[11]](#footnote-11):

1. **عملية منظمة سلفا**: اذا كانت الوظيفة التي سيشغلها المتطوع بحالة الطوارئ معروفة سلفا يجب التحضير مسبقا لهذه الوظيفة العينية ومنفذها .
2. **عملية غير مخططة للطوارئ**: دمج المتطوعين بحالة الطوارئ في عملية تنفيذ مهمة غير مؤمنين لها سلفا. بهذه الحالات ينبغي قائمة مرتبة شاملة بأسم ورقم هوية المتطوعين عند خروجهم للمهمة . هذه القائمة يصادق عليها مقابل السلطة المحلية لاحتياجات التأمين. مهم التذكير أن تعبئة نموذج التأمين في الجمعية غير كاف – السلطة فقط تقوم بالتأمين في حالة الطوارئ.
3. **عملية إنقاذ حياة:** عملية لا يمكن توقعها سلفا وكافة المواطنين مؤمنون فيها.

* **العودة للحياة العادية: ا**شراك المتطوعين في عملية استخلاص الدروس الى جانب المعالجة العاطفية ، عودة عملية للنشاط التطوعي الجاري مع مرافقة مهنية بقدر الحاجة.
* **توجيه الشكر للمتطوعين:** خلال حالة الطوارئ وبعد العودة للحياة العادية أيضا.

مدراء عامون اجتماعيون يوصون من تجربتهم

* يفضل تشغيل متطوعين يعملون بالمنظمة الاجتماعية بالايام العادية أيضا ويعرفون المهام ويعرفون جمهور الهدف وأصحاب الوظائف والى اخره.
* من أجل توسيع النشاط نحن دمجنا بين عاملي المنظمة او متطوعي المنظمة الدائمين وبين متطوعين اضافيين عديمي التأهيل. بهذا الشكل تتشكل طواقم عمل 60 % او 70 % من المشاركين بها هم عاملون أو متطوعون ذوي تأهيل مناسب ، بوسعهم تنفيذ المهام بشكل مهني ، ناجع وفعال.
* يفضل العمل مع مجموعات متطوعين عضوية ، مثل طلاب السنوات التمهيدية أو الشبيبة الراشدة . ينبغي الاستعداد سلفا وبشكل مشترك والاتفاق على التطوع بحالات الطوارئ ( كمية المتطوعين ، طبيعة التطوع ، مسؤولية عن المتطوعين ، نوم ، غذاء ، تأهيل وسفريات وغيرها ) . مهم خلق تعاون مع مرشد او مرافق دائم يعرف المجموعة ويصل معها.
* يفضل الاستعانة بمركزي التطوع في السلطة المحلية ، الذين يعرفون بعمق المنظمات ، المتطوعين ، النشاطات والاحتياجات لجمهور الهدف.
* أن تعرف أن تقول لا- مهم رفض توجهات متطوعين غير ملائمين لتنفيذ المهام أو أن المنظمة لا تستطيع تلبية احتياجاتهم ، على المنظمة أن تبقى متركزة بالاهداف والمهمات التي تم تعريفها .
* في ملحق رقم 8 يمكن أن تجد نموذجا لاستبيان خاص بتجنيد وتفعيل متطوعين أرسل لمتطوعي جمعية " بعمونيم" مع بدء عملية " عمود الغمام" عام 2012.

[](http://www.google.co.il/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=images&cd=&cad=rja&docid=yYud1vKmHRe67M&tbnid=lO0UbsMF6ZarEM:&ved=0CAUQjRw&url=http://eyalcohen.com/%D7%94%D7%90%D7%A8%D7%94/&ei=-DReUoLtA8GhtAbjnoH4Dg&bvm=bv.54176721,d.d2k&psig=AFQjCNHYwzjp6uX-342oyDQvDe6waZ_HYw&ust=1381992050731659)

**نقطة للتفكير**: تعرف اسرائيل في حالة الطوارئ بنشوف ريح التطوع والمساعدة. لكي يتم التجهيز المسبق، من المفضل ان نرتب فعاليات المتطوعين مع السلطة المحلية او مع منظمات أهلية اخرى العاملة في نفس المنطقة الجغرافية التابعة لها منظمتك.

|  |  |
| --- | --- |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 1 – كيف نعمل مع كل أطر التواصل? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 2 – ما نوع العلاقة مع السلطة المحلية? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 3 – كيف يبدو توزيع الوظائف في الموظفة? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 4 – كيف نشغل المتطوعين نحو تنفيذ المهام? |
|  | أداة 5 – كيف تعمل المنظمة بحالة الطوارئ? |
|  | أداة 6 – كيف نستعد من ناحية الموارد المالية? |
|  | أداة 7 – كيف نقيم "طقس الانتقال"؟ |

أداة 5- كيف تعمل المنظمة في حالة الطوارئ؟

تساعدك هذه الاداة ببلورة طريقة العمل بحالة الطوارئ- أي اجتماعات دائمة تتم بحالة الطوارئ؟ من هم المشتركون بها ؟ ما هي أهداف الاجتماع؟ من يدير الاجتماع؟ تطرق هذه الاداة أيضا لموضوع الدعم العاطفي وللجواء داخل المنظمة –مواضيع من المهم الالتفات لها ومعالجتها بشكل واع بحالة الطوارئ.

مواضيع مركزية للبحث تتعلق بتشغيل المنظمة بحالة الطوارئ:

* **ما هي الهرمية الإدارية?** من يرسل تقريرا لمن ؟ من ينغي أن يكون مشاركا في اتخاذ القرارات؟ مع من هناك واجب التشاور؟ هذا القسم يفترض أن يكون جزءا من توزيع الوظائف ومن لائحة أصحاب الوظائف ( ملحق رقم 6 ). كيف تدار العلاقة داخل المنظمة القطرية التي تشمل مقرا وارساليات بحالة الطوارئ؟ ماذا نفعل حينما يكون الاتصال غير ممكن ؟
* **ما هي الاجهزة المساعدة لتقيم جاري للوضع** ؟ تقارير من الميدان، معاينة الاحتياجات مقابل الاجابات ، معاينة الموارد القائمة ، تقييم الوضع البلدي / القطري وغيره – من يدير عملية تقييم الوضع وأي معطيات تصل لأصحاب الوظائف المختلفة؟
* **هل يحتاج تشغيل المنظمة لغرفة عمليات؟** مهام غرفة العمليات يمكن ان تكون تركيز الاحتياجات ، تنسيق الموارد والاجابات ، استيعاب متطوعين وتشغيلهم ، ارسال طواقم للمهام ، استيعاب وادارة موارد واستيعاب وارسال رسائل وتقارير . ينبغي ان نؤخذ بالحسبان الموارد المطلوبة من أجل ادارة غرفة العمليات والبنى اللوجستية المطلوبة ، وتخطيط أعمال الطواقم في الورديات داخل غرفة العمليات.
* **ما هي عمليات الدعم الجارية لطواقم العمل والعاملين ؟** مهم تعريف المرحلة العادية المبنية لصالح مواجهة ضغط نفسي كبير – اطار مبادر له وموجه ومنظم من المؤكد ان فيها فرصة للمشاركة والترويح عن النفس . عادات من هذا النوع يمكن ان تكون تلخيصا يوميا واستعدادا لليوم التالي ، لقاء استعداد اسبوع ، تشبيك بين أصحاب الوظائف والطواقم ، تخطيط البرهة من الزمن ، ترتيبات لأبناء العاملين في مكان العمل ( على افتراض انه ليست هناك اطر تعليمية ) أو مساعدة بتوفير حلول لعائلات العاملين ( على افتراض بأن المنظمة تعمل في مكان خطير ).
* **ما هي قنوات الاتصال داخل المنظمة بحالة الطوارئ؟** هل وكيف نستخدم هاتف ارضي او هاتف محمولا؟ كيف نستعين بموقع انترنت الخاص بالمنظمة ( اذا وجد هذا ) ؟ هل كيف نرسل بلاغات نصية او صوتية للهاتف المحمول؟ هل نستخدم الواتس اب والفاسبوك ؟ هل نرسل صورا او أشرطة فيديو من الميدان- أي صور ومتى نرسل ولمن؟ هل قنوات الاتصال متاحة لعاملي المنظمة أو للمتطوعين أيضا و/ أو جمهور الهدف الخاص بالمنظمة ؟
* **ماذا يحدث لبيئة خارجية لمنظمة تديرها انت?** أي عناصر اضافية تعمل بالمنطقة الجغرافية؟ أي جهات اضافية تعمل مع جمهور الهدف ؟ أي اجهزة قائمة بالبيئة الخارجية ؟ هل هناك لقاءات دائمة تنظمها السلطة؟ هل هناك غرفة عمليات بلدية؟
* **بنى تحتية :** ينبغي التأكد بشكل دائم من صلاحية كل وسائل الطوارئ المطلوبة ( جاهزية المبنى / المباني الفيزيائية ، وجود أجهزة إطفاء حراق ، ملجئ صالح والى اخره ). يفضل التفكير بمبنى محمي يستخدم مقرا بديلا للعمل ، لطواقم العمال والمتطوعين ( بما في ذلك مقر المنظمة ، برامج عينية ) وأيضا لجمهور الهدف يمكن الاستعانة بالسلطة المحلية في مرحلة الاستعدادات المشتركة .

مدراء عامون يوصون من تجربتهم

* يفضل ان تحدد سلفا صلاحيات معرفة لكل صاحب وظيفة تتيح حرية عالية بدون الاحتياج لتراخيص كثيرة . ان سلسلة النظم المتفرعة صعبة التطبيق في حالة الطوارئ وتعيق سير عمل المنظمة.
* ينبغي تحديد جدول زمني دائم خاص بالطوارئ يشمل اجتماعات طاقم منظمة ، تقييمات للوضع وتغير الورديات بغرفة العمليات وبين ذوي المناصب وأصحاب الوظائف . يفضل التعرف على جدول زمني الخاص بتقييمات الوضع على يد السلطة المحلية والشركة المدنية داخل سلطة الطوارئ الوطنية ( انظر تفصيل اضافي في قاومس مصطلحات وتعريفات في ملحق 9 ).
* يبنغي تعريف أشكال الاتصال : هواتف محمولة ، بيانات ، فايسبوك ، موقع الجمعية ، موقع تنظيمي الى اخره ( اذكر ان هناك حظرا أمنيا على تحويل انواع معلومات معينة بواسطة هواتف محمولة او شبكة انترنت ) . يمكن بناء مجموعات اتصال مبكرا في الايام العادية تمهيدا لحالة طوارئ .
* يفضل التفكير سلفا بأجهزة داعمة للاولاد ولأبناء عائلات العاملين كي يكونوا قادرين على التفرغ لتنفيذ وظيفتهم داخل المنظمة في حالة الطوارئ.
* ينبغي بناء مخزون معلومات ذي صلة : أوراق اتصال داخلية – تنظيمية ( انظر ملحق 6 ) اوراق اتصال للشركاء ولجهات خارجية ( انظر ملحق 7 ) وروابط لمؤسسات في المجتمع المدني ( انظر ملحق 1).
* اهتم في مخزون معلومات محتلن حول فئات جمهور الهدف ، يساعد في العمل مقابل جمهور الهدف في حالة طوارئ قاسية.
* ينبغي تلخيص النشاط يوميا على مستوى المهام وعلى المستوى العاطفي – ينبغي تعيين صاحب وظيفة في المنظمة يتحمل مسؤولية في كل واحد من المستويات. يمكن تأهيل " مدير المعالجة النفسية في الايام العادية حتى يكون مسؤولا عن المجال خلال حالة الطوارئ وبعدها .

|  |  |
| --- | --- |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 1 – كيف نعمل مع كافة أطر التواصل? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | כלי 2 – ما نوع العلاقة مع السلطة المحلية? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | כלי 3 – كيف يبدو توزيع الوظائف في المنظمة? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | اداة 4 – كيف نشغل متطوعين للقيام بالمهام? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 5 – كيف تعمل المنظمة في حالة الطوارئ؟ |
|  | أداة 6 –كيف نستعد من ناحية مصادر الميزانية؟ |
|  | أداة 7 – كيف نقوم "بطقس الانتقال"؟ |

**"الكثير من الأشياء لا تقلقني, لأني امتلك خطة في حالة تم حدوثها".**

**رندي فاوش**

بروفسور اميركي في علم الحاسوب, ومصدر كتاب "المحاضرة الاخيرة"

اداة 6 –كيف نستعد على صعيد موارد الميزانية?

هذه الاداة تعنى بالاستعداد المسبق لحالة الطوارئ من ناحية الميزانية. يجب علينا اعداد وابراز ادارة اقتصادية في حالة الطوارئ المكتسبة من خبرات مدراء عامون أخرون ذوي خبرة.

في حالات عدة، التغير في المهام التنظيمية أو / تشغيل موظفين ومتطوعين في حالة الطواؤئ يجبرنا على التعامل مع المزانية بشكل مختلف أو اضافة ميزانية ليتم تنفيذ المهام التي اقرت لحالة الطوارئ. في حالات الطوارئ أيضا يمكن أن يحدث تغيير غير متوقع في تعامل المتبرعين : ميزانية تقل او التأجيل ، او يطلب المتبرعون عن تستغل الميزانية في فعالية اخرى.

كي تعمل المنظمة بالشكل الانجع في حالة الطوارئ من الممكن التجهيز مسبقا وتوقع تغيرات مماثلة. هذه بعض طرق عملية ونصائح من خبرة بعض المدراء العاومن للتعامل السليم في الميزانية في حالة الطوارئ.



مدراء عامون يوصون من خبرتهم

* من المفضل تخصيص مبلع مالي متفق عليه مسبقا لحالة الطوارئ ( مبلغ " ملون") او/ تحويل مبلغ لخزينة الطوارئ، لكي يتواجد مبلغ طوارئ بدون الانتظار لأي موارد خارجية.
* في التعامل مع الهيئة الادراية من المهم الاعداد مسبقا لميزانية طوارئ، أي بمعنى الاتفاق على مبلغ محدد ليتم استعماله بشكل فوري وقت الطوارئ.
* امكانية اضافية وهي ان يعطى ضي اخضر للمنظمة في استعمال الخزينة الاحتياطية وعلى الاقل حتى مبلغ محدد المتفق عليه مسبقا.
* اذ للمنظمة يوجد مقر عام ، يجب التأكد وفحص كيفية ادارة المنظمة وقت الطوارئ من الناحية المادية ، متطوعون ومواد. من المهم التذكر بأن الوضعية في حالة الطوارئ هي وضعية محددة أو معرفة جغرافية بموقع او منطقة سكنية وليست على نطاق قطري.
* جهزوا " بطاقة مشروع" للمهمة في حالة الطوارئ وقدموها لمتبرع مركزي او لأي جهة مهنية أخرى. يمكنكم الحصول على تأشيرة مسبقة على تكبير او تحويل الميزانة المستعملة لحالة الطوارئ. يمكنكم التمعن في المثال الموجود في هذا الموقع الالكتروني لمنظمة شيتوفيم : أداة : " بطاقة مشروع" على الرابط التالي :
* <http://www.sheatufim.org.il/website/Modules/Database/PoolItemPage.aspx?PoolItemType=3&PoolItemID=137>
* حافظوا في جميع الاحوال على استمعال مناسب ومدروس على أموال المتبرعين ، كي يستعملوا في فعاليات مهمة في حالة الطوارئ.

|  |  |
| --- | --- |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 1 – كيف نعمل مع كافة أطر التواصل? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | כלי 2 – ما نوع العلاقة مع السلطة المحلية? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | כלי 3 – كيف يبدو توزيع الوظائف في المنظمة? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | اداة 4 – كيف نشغل متطوعين للقيام بالمهام? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 5 – كيف تعمل المنظمة في حالة الطوارئ؟ |
|  | أداة 6 –كيف نستعد من ناحية مصادر الميزانية؟ |
|  | أداة 7 – كيف نقوم "بطقس الانتقال"؟ |

أداة 7 – كيف نقيم "طقس الانتقال" من الوضع العادي للطوارئ, أو ما هي أدارة الطوارئ في المنظمة؟

هذه الاداة تساعدك على إعداد لائحة زمنية للمهام في الساعات الاولى بعد الاعلان المنظمة عن حالة الطوارئ.

عند اتخاذ قرار الاعلان عن حالة الطوارئ يصطحب هذا القرار عادة بمشاعر الخوف او الضغط وبالاضافة للاحساس بالبلبلة كما يعرف في حالة الطوارئ. مشاعر مماثلة تصعب على العمل المتواصل عند الانتقال لحالة الطوارئ.

للاستعداد لحالة الطوارئ يتوجب عليك اعداد اللائحة الزمنية للمهام للساعات الاولى في وضعية الطوارئ: ما هو النشاط الاول بعدما اعلن عن حالة الطوارئ؟ وماذا يفعل كل منا؟ لمن نعلن وكيف؟ من لحظة الاعلان عن حالة الطوارئ ، كيف يتحرك كل منا والعديد...

القائمة التالية تساعدك على بناء " تنظيم الانتقال لحالة الطوارئ ". القائمة تشمل الفعاليات التي يتوجب القيام بها بعد الانتقال لحالة الطوارئ ، مقسمة المهام لمراحل ، وأيضأ مرفقة ملاحظات مهمة.

|  |  |
| --- | --- |
| **مهام للتنفيذ** | **ملاحضات** |
| الاعلان عن حالة الطوارئ من قبل جهة امنية او أتخذ قرار بوجود حالة طوارئ على يد المدير العام او الهيئة الادارية او التنظيمية.  لجانب الاعلان عن حالة الطوارئ يتم ارسال الرسال الاهم وهي الانتقال لوضعية الطوارئ . | الرسالة تكون قصيرة ومفهومة للمتلقي – الانتقال لوضعية الطوارئ. |
| **"قائمة استعلام": الاخبار عن حالة الطوارئ والانتقال لوضعية الطوارئ .**  **جهات يجب إعلامها :**   * الهيئة الادارية * طاقم الادارة * الموظفون * جهات تواصل مركزية | * لمن يجب الاعلام؟ * وبأي طريقة؟ * ماذا نخبر؟ * من المخبر؟ * وكيف نخبر – اعداد قناة اخبارية رئيسية واخرى ثانوية. |
| **الانتقال لمهام المنظمة في حالة الطوارئ ( كما اتفق):**  مع استلام رسال الطوارئ، كل شخص يجب عليه معرفة مهامه والمطلوب منه من هذه اللحظة. | * ما المطلوب للانتقال؟ * ماذا نفعل الان؟ * وعن ماذا نتوقف الفعل منذ الان؟ |
| **الانتقال للوظائف:** كما تم الاعداد مسبقا في أداة رقم 3. يجب أم يكون واضحا لكل جهة في المنظمة ماذا عليه أن يفعل أو ان لا يفعل. | تجهيز وتمرين مسبق يسهل على المدراء العامون الانتقال لحالة الطوارئ. |
| **بدء تشغيل منظومة حالة الطوارئ ، انظر أداة رقم 5.** |  |

مدراء عامون يوصون من تجربتهم

* من المضل العمل بموجب جدول عمل متسلسل . ويحتوي الجدول على المهام المطلوبة ، والموظف المسؤول عنها والتحديد الزمني للمهمة. الجدول يتيح اعداد وتجهيز ومتابعة عدة مهام في ان واحد. مثلا ، كل فرد من طاقم الادارة يتحلن العمال او مجموعة المتطوعين الاخرى ، او جهات الاتصال الاخرى.
* من المفضل تقييد المهام بلائحة زمنية - خلال من الوقت يتوجب علينا انهاء مرحلة الانتقال من ساعة اخذ قرار الاعلان عن الطوارئ؟
* على جميع الاحوال يجب خلق منظومة قصيرة جدا ، الامر الذي يسهل عملية الاستعداد المسبق ويساعد في التشغيل السريع .
* من المهم التطرق لمكان المهام – أين ستنفذ المهمة ، هل يمكن أستعمال المبنى الموجود؟ هل بحوزتك مبنى أخر ومن الممكن الاستعداد للدخول اليه؟
* **عملية التدرب على الاجراء هو امر في غاية الاهمية**. الاجراء يمكن استعماله فقط اذا كان جميع الموظفين ، والهيئة الادارية ، المتطوعين وجهات التواصل المركزية للمنظمة لكي يتعرفوا على الاجراء مسبقا ويعرفوا ما المطلوب منهم من لحظة اتخاذ القرار . التمرين يعطي للمنظمة امكانية الاستعداد المسبق وبشكل أسرع وناجع في وقت الطوارئ.

|  |  |
| --- | --- |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 1 – كيف نعمل مع كافة أطر التواصل? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | כלי 2 – ما نوع العلاقة مع السلطة المحلية? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | כלי 3 – كيف يبدو توزيع الوظائف في المنظمة? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | اداة 4 – كيف نشغل متطوعين للقيام بالمهام? |
| http://mizbala.com/_uploads/images/2011/01/like_us_on_facebook.jpg | أداة 5 – كيف تعمل المنظمة في حالة الطوارئ؟ |
|  | أداة 6 –كيف نستعد من ناحية مصادر الميزانية؟ |
|  | أداة 7 – كيف نقوم "بطقس الانتقال " ؟ |

**"لو خصص لي 8 ساعات لقطع شجرة, لكرست 6 منها لشحذ العنق**

**." ابراهم لينكولين**

الرئيس الـ 16 للولايات المتحدة وأهم الشخصيات في تاريخها

إغلاق الدائرة...

بعدما انتهيت من 3 المراحل الاستعدادية ، ولحظة قبل اغلاق الخطة ، عليك العودة والسؤال نفس الاسئلة " هل نتحرك وقت الطوارئ " ؟ يتوجب عليك التأكد من الاجابة اذا بقيت ذاتها. احيانا يجب القيام بالتفكير بعمق فقط كي نبدل النقاط الاساسية.

في البداية عد على سؤال **"هل نتحرك في حالة الطوارئ?":**

* ما عمل المنظمة في الايام العادية؟ ( أهداف المنظمة ، ألية العمل ، جمهور الهدف )
* أية موارد تتواجد للمنظمة في الايام العادية واي منهم يمكن استعمالها في حالة الطوارئ؟
* ماذا نتج عن جلسات التشاور؟
* ما هي المهام التي اختيرت للقيام بها بحالة الطوارئ? ولأي مدى يمكن تنفيذها؟
* ماذا نستخلص من كل البنود المتعلقة ب " كيف نتحرك وقت الطوارئ"؟

هذا التفكير مهم واجباري حتى في ساعة الطوارئ.

ثانيا ، تذكر بأن حالة الطوارئ هي حالة من البلبلة والضغط . نابعة من انتماء اجتماعي عميق ، وقبل التحرك عليك فحص الواقعية والقيام بجرد للوضع الحالي مع الحقيقة الخارجية:

* ما الحاجة الملحة ، العام والخاص لجمهور الهدف للمنظمة حسب رأيك؟
* هل يوجد للمنظمة الاهلية التي بإدارتك أفضلية ملموسة؟
* هل المنظمة مستعدة للقيام بالمهام وبحوزتها الموارد اللازمة؟
* هل الخطر الذي يداهم موظفي المنظمة مقبول؟

ينم مسح الوضع القائم بالمقارنة مع الوضع الحقيقي بشكل متواصل في حالة الطوارئ، في ظل التغيرات المتواصلة للظروف والحاجات. حسب هذا التقييم للوضع يمكننا ان نقرر العمل او عدم العمل في هذه المرحلة.

هذا القرار يمكنه ان يتغير على مدار حالة الطوارئ المستمرة.

كيف نتصرف عند العودة للحالة الطبيعية? ما هي خطة العودة للحياة العادية لدى المنظمة؟

هذا هو ، حالة الطوارئ انتهت ويمكننا العودة للحالة العادية؟ ولكن؟

مع انتهاء حالة الطوارئ يوجد احيانا حالة من انزال الضغط والعبء – بعد جهد بدني ونفسي في فترة الطوارئ، فجأة تنتهي القوة والقدرة... العمل الجماعي بقى وحتى تطور.

مطلوب منك ومن باقي موظفي المنظمة الان للتعامل مع كل ما لم يتم التعامل معه في حالة الطوارئ. الان ، لجهات التواصل مع المنظمة يوجد أيضا توقعات ، بداية من جمهور الهدف ، الهيئة الادارية والشركاء ، مثلا مديرة تريد القيام بجلسة منظمة ، موظف يريد تقرير لم يقدم ، لجنة داخلية التي يجب عليها الاجتماع والعديد.

**ماذا نعمل في اليوم التالي للطوارئ؟ والعودة للحياة الطبيعية؟**

* عليك القيام بطقس رسمي ( طقس في المكتب او من بريد المدير العام ) والاعلان عن انتهاء حالة الطوارئ والعودة للحياة الطبيعية. بعد هذا الجهد، هذا النوع من الطقوس يساعد ويسهل في الفهم العميق لمعنى العودة للحياة العادية والبدء بتطبيق المطلوب.
* منظومة العودة بالمنظمة للنشاط: من المهم مساعدة الموظوفين والمتطوعين لتفضيل المهام التي مطلوبة منهم. المهام كثيرة . هل البدء بالمهام القديمة ام الجديدة؟ هل نرتب كافة المواد التي تجمعت من الطوارئ او الانشغال بمهام الحالة الطبيعية؟ والعديد....يجب وضع الية ومفاهيم المطلوبة من الناحية الادارية لاخذ القرار المثالي لوضع اولوية المهام وقائمة زمنية والتخطيط المستقبلي ، والبدء في الخطة العامة ومن ثم الدخول للقرارات الداخلية حتى الوصول للعاملين والمتطوعين.
* وقت الحاجة يجب ابقاء الموظف المسؤول في المنظمة عن العودة للحياة الطبيغية ، على الصعيد التخطيطي وعلى الصعيد العاطفي : مساعدة تخطيطية لاعضاء اللجنة ، دعم العائلات ، وملائمة. وكافة الامور المطلوبة للمساعدة في الانتقال المعقد للحياة الطبيعية.
* **معالجة عاطفية** : من المهم السماح بالمعالجة من الصعوبات النفسية في فترة الطوارئ. التكلم والمشاركة يساعدون على المعالجة الشخصية والعودة للحياة الطبيعية. محادثات شخصية قد يبرزا حالات من الهلع او الضغط العميق ، الامر الذي يحث على استكمال العلاج. مدراء عامون يوصون بالاستكمال في العلاج من خلال نصف العام المقبل من بعد العودة للحياة الطبيعية وحتى القيام بنصف يوم ترفيهي في كل شهر.
  + على صعيد الموظفين ( وحتى المتطوعين) : عليك الاهتمام بالقيام ببرهة من الزمن واعطاء الفرصة للتحدث عن التجربة التي مروا بها والتي من خلال هذه المحادثة يتم اخراج الضغط النفسي. ومن المهم عدم السماح لهم بالدخول فورا في الحياة الطبيعية. يمكنك القيام بهذه المحادثات داخل المنظمة او خارجها، ومن المفضل احضار اشخاص مهنيون . امثلة من منظمات أهلية : " أقمنا حلقات مشتركة ( طواقم المنظمة) لمعالجة التجربة النفسية لدعم المجتمع " ، خرجنا في نزهة لمدة يومين لتكون تلخيصا لفترة صعبة ".
  + للمدير العام : كيف تشعر؟ ماذا شعرت في تلك الفترة؟ كيف "تشحن قوتك من جديد"؟؟
  + لقاء الهيئة الادارية : بالاضافة للدور الادراي في فترة الطوارئ ، يجب اتاحة الفرصة للتحدث عن الجانب الانساني ومشاركة المشاعر واخراج الضغوطات.
* **شكر**: يجب ايجاد الزمان والمكان والطريقة التي يتم تقديم الشكر للموظفين على تعبهم ، وعلى انتقالهم للحالة الطبيعية. من المهم تقديم الشكر للمتطوعين أيضا وللعاملين جميعا. خطوة مثل هذه قد تزيد من الترابط بين المتطوعين والمنظمة ، وييرز مصداقية المنظمة ويبرز اهتمام المنظمة بالعاملين والمتطوعين وعملهم.بالرغم من الصعوبات والضغوطات ، يوجد اهمية كبرى لتقديم الشكر بالتزامن مع انتهاء حالة الطوارئ.
* **استخلاص العبر**: يجب تلخيص المهام والنشاطات في المنظمة في حالة الطوارئ على صعيد القيام بالمهام على أتم وجه او لا ، طريقة القيام وجودته. من المهم التعرف على ما الذي ساعد على الادارة التنظيمية وما الذي اعاقه. يجب اصدار وثيقة ملخصة والتي توزع على الطاقم الاداري وعلى التنفيذي ، وترسيخ العبر في منظومة الطوارئ للمنظمة.
* **الاتصال بجهات التواصل**:يمكن ارسال الوثيقة الملخصة لجهات التواصل في السلطة المحلية او لجهات مهنية اخرى، او حتى القيام بلقاء مشترك لاستخلاص العبر والتجهيز لحالة طوارئ مستقبلية.

[](http://www.google.co.il/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=images&cd=&cad=rja&docid=yYud1vKmHRe67M&tbnid=lO0UbsMF6ZarEM:&ved=0CAUQjRw&url=http://eyalcohen.com/%D7%94%D7%90%D7%A8%D7%94/&ei=-DReUoLtA8GhtAbjnoH4Dg&bvm=bv.54176721,d.d2k&psig=AFQjCNHYwzjp6uX-342oyDQvDe6waZ_HYw&ust=1381992050731659)

**نقطة للتفكير: هل توجد للمنظمة التي بإدارتي مهمة كبيرة وذات قيمة مضافة لجمهور الهدف مع العودة للحياة الطبيعية، أي بعد انتهاء حالة الطوارئ؟ ربما المختصون في المنظمة يمكنهم مساعدة جمهور الهدف ، او جمهور أخر ، لمنظمات اخرى او للسلطة المحلية مع العودة للحياة الطبيعية؟**

مصادر

אלמסי, א. (2012). "[סמכויות המשרד להגנת העורף](http://www.knesset.gov.il/mmm/data/pdf/m03117.pdf)", הכנסת – מרכז המחקר והמידע.

בן-אהרן, י. (2003). "[עליית החברה האזרחית בעולם ובישראל - ראשי פרקים לתפיסה חברתית תלת-מגזרית חדשה](http://www.sheatufim.org.il/website/modules/database/PoolItemPage.aspx?PoolItemType=2&PoolItemID=226)", אתר שיתופים.

גביש, ר. וגוברין ל. (2013) "סיכום תובנות של מנהלי עמותות במבצע עמוד ענן", מסמך שהוכן עבור מנכ"ל רקמ"ה.

גדרון, ב., בר, מ. וכץ, ח. (2003). **המגזר השלישי בישראל: בין מדינת רווחה לחברה האזרחית**, תל אביב: הוצאת הקיבוץ המאוחד.

הג"א. "[תיק תוכן- רעידות אדמה](http://www.moital.gov.il/NR/rdonlyres/FD7E6981-81AA-4ECA-9D06-89AD81FA9E70/0/reidat_adama.pdf)", ענף רמות.

המשרד להגנת העורף, משרד הפנים, פיקוד העורף ומרכז השלטון המקומי בישראל (2013). "תיק אב להיערכות העירייה לחירום", טיוטה לתיקוף.

הקואליציה הישראלית לטראומה: מניעה והתמודדות (ע"ר) (2013). **היערכות לאומית לחירום – מודל עבודה ברשויות המקומיות**.

שיתופים (2013). "[ניהול חברתי זה מקצוע! ניתוח תפקיד המנכ"ל החברתי](http://www.sheatufim.org.il/multimedia/upl_doc/doc_170313_19680.pdf)", אתר שיתופים.

שרייבר, נ. (2007). "התמודדות עם טראומה - ניסיון שהצטבר בשדרות" (מצגת).

ملاحق

ملحق "ا" : الناشطون المدنيون

لتأهيل خاص بحالة الطوارئ يمكنك التوجه لهذه المنظمات ( مرتبة حسب الابجدية):

|  |
| --- |
| **بيت المتطوع**  قرابة الـ 150 مركز تطوع يعملون من قبل السلطات المحلية في البلاد. في حالة طوارئ يركزون نشاط التطوعي في البلدة. للاتصال على هاتف رقم 106 ، على مدار 24 ساعة يوميا.  . |
| **جوينط اسرائيل - تطوع:** تأهيل متطوعين في الايام العادية تحسبا لحالة الطوارئ   * موقع انترنت: [www.jdc.org.il](http://www.jdc.org.il) * هاتف: 02-6557111 |
| **الجمعية الاسرائيلية لمعالجة الهلع**   * موقع انترنت: <http://www.israeltraumacoalition.org/?CategoryID=155&dbsRW=1> * بريد الكتروني: [info@itc-office.org.il](mailto:info@itc-office.org.il) * هاتف: 02-6722618 |
| **نطال – مصابو هلع على خلفية وطنية**   * موقع انترنت: <http://www.natal.org.il/> * بريد الكتروني: [info@natal.org.il](mailto:info@natal.org.il) * هاتف: 1-800-363-363 |
| **وزارة الامن الوقائي**   * موقع انترنت: <http://www.oref.org.il/> * **لكل توجه واستفسار في مجال الدفاع المدني يمكنكم التوجه لمركز المعلومات بهاتف رقم 104- الاتصال مجانا من كل هاتف. على مدار 24 ساعة يوميا.** |

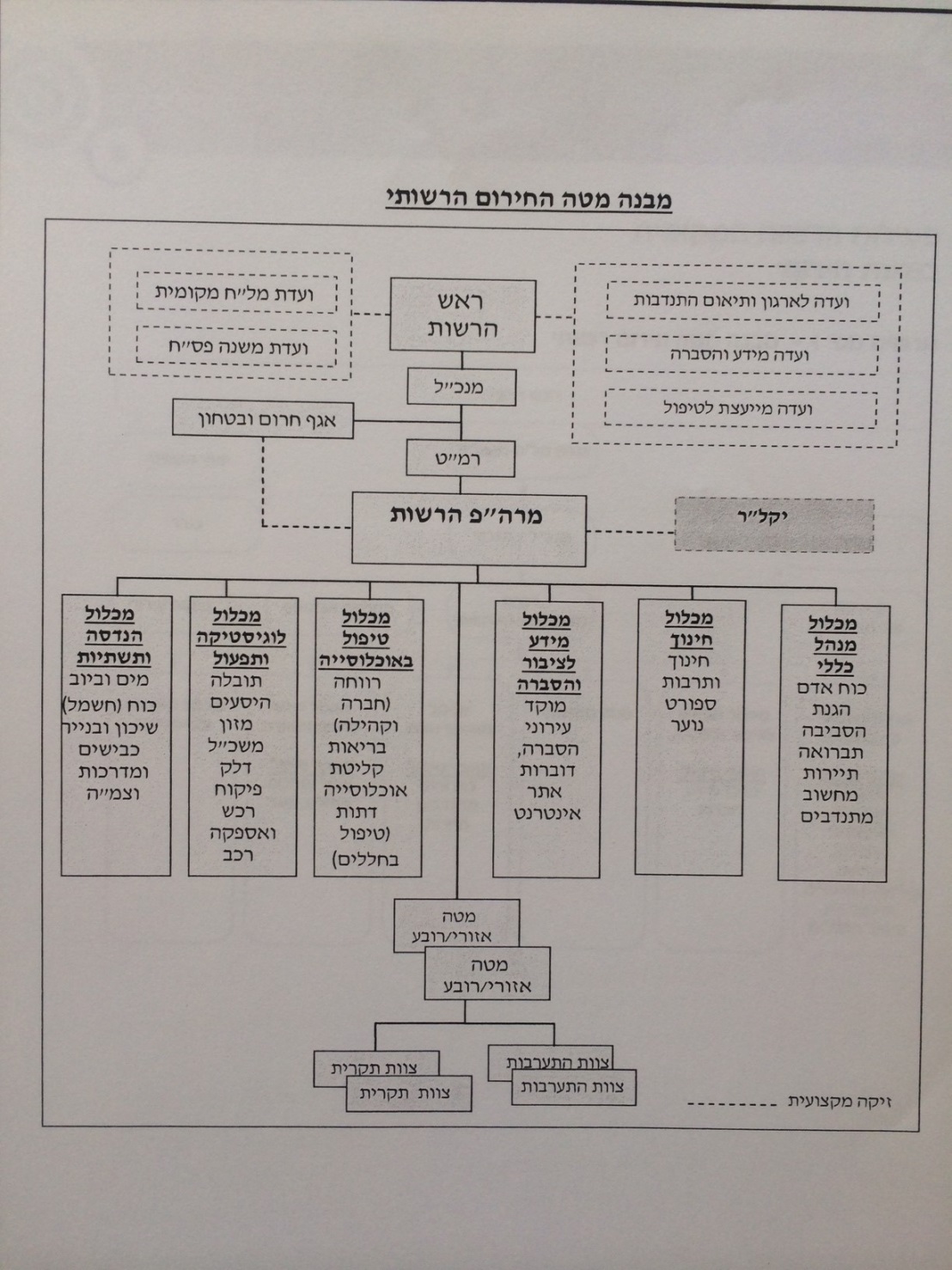
ملحق 2: جدولة الموارد التنظيمية في المنظمة

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **المورد التنظيمي** | **ما الموجود في المنظمة اليوم** | **هل نستطيع الاستعمال بالطوارئ؟** | **لأية حاجة؟** |
| اعضاء الهيئة الادارية (يشمل معرفة مهنية, تأهيل او تخصص) |  |  |  |
| عمال (يشمل معرفة مهنية ، تأهيل او تخصص ). |  |  |  |
| متطوعون ( يشمل معرفة مهنية ، تأهيل او تخصص). |  |  |  |
| شركاء دائمون (وزارة, سلطة, منظمة أهلية او شركة). |  |  |  |
| معرفة خاصة بالمنظمة |  |  |  |
| مباني وغرف |  |  |  |
| مراكب |  |  |  |
| ميزانية تنظيمية |  |  |  |
| مهام تقوم بها المنظمة |  |  |  |
| وغيرها |  |  |  |
| وغيرها |  |  |  |

נספח 3: שיתוף פעולה בממשקים

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **جهة التواصل** | **لساعات الطوارئ ام لا؟** | **مهمة جهة التواصل واهمية التعاون** | **جهات تواصل في الطوارئ** | **تفاصيل الاتصال** | **كيف نعمل ( يمكنك وضع مستندات مهمة.** |
| هيئة ادارية |  |  |  |  |  |
| عاملي المنظمة |  |  |  |  |  |
| متطوعي المنظمة |  |  |  |  |  |
| مستخدمون- جمهور الهدف |  |  |  |  |  |
| الجمهور الواسع (او قسم منه) |  |  |  |  |  |
| سلطة محلية |  |  |  |  |  |
| قسم التطوع |  |  |  |  |  |
| قسم بلدي |  |  |  |  |  |
| قسم بلدي |  |  |  |  |  |
| قسم بلدي |  |  |  |  |  |
| المجتمع المدني : تنظيمي البنى التحتية |  |  |  |  |  |
| المجتمع المدني: منظمات اخرى وتشبه نشاطات منظمتنا |  |  |  |  |  |
| المجتمع المدني : منظمات اجتماعية بذات المنطقة الجغرافية |  |  |  |  |  |
| وزارة |  |  |  |  |  |
| متبرعون |  |  |  |  |  |
| قطاع الاعمال اعمال |  |  |  |  |  |
| اكاديمية |  |  |  |  |  |
| اعلام |  |  |  |  |  |

ملحق 4: مبنى مقر الطوارئ السلطوي[[12]](#footnote-12)



מל"ח = قسم المالية لساعة الطوارئ

פס"ח = تفريغ ، مساعدة ، وتجهيز

מרה"פ = فسم التشغيل

יקל"ר = قسم التواصل في السلطة

بقاموس المصطلحات بملحق 9 يوجد شرح لبعض المصطلحات في القائمة.

ملحق 5: تلخيص لقاء مع جهة اتصال –التجهيز لحالة طوارئ

مبنى لنموذج مقترح لتلخيص اللقاء مع جهة الاتصال، وهو:

**تلخيص لقاء مع جهة اتصال ( سلطة محلية او منظمة) تحضيرا للطوارئ**

في ما يلي تلخيص للقاء من تاريح (اضافة).

أسماء المشتركين: (استكمال)

كل فرد من جهات الاتصال يعرف عن نفسه، نشاطاته ومهامه في ساعة الطوارئ، ويذكر 3-5 مجالات للمشاركة مع الطرف الاخر. يجب التركيز على مجالات مركزية للتعاون والتي ذكرت على لسان:

1.

2.

3.

4.

5.

**ماهية التواصل بيننا في الطوارئ (ما المهم لكل جهة ان تستقبل من الجهة الاخرى? وبأي جدول عمل?):**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**كيف ينضم الاتصال بيننا في الطوارئ?**

* بأي قنوات تواصل وباي وتيرة؟
* من هي جهات التواصل بين الطرفين؟ من المهم مشاركة وسائل اتصال

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

اللقاء القادم يقام بتاريخ – وبمشاركة -).

**ماذا نعمل بتلخيص المقابلة؟**

* يحب ارسال التلخيص لجهة الاتصال المعنية كي تتاح حتلنة المعلومات وقت الحجاة.
* يحب أرشفة التلخيص في ملف الطوارئ في المنظمة او ملف الادارة.
* يجب ارشفة التلخيص في الملف المناسب في الحاسوب.

من المفضل القيام بلقاءات تحضيرية وتذكيرية لكل ما تم تلخيصه مرة كل 6 أشهر.

ملحق 6: تقسيم المهام في المنظمة التي ادريها وقت الطوارئ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **اسم الموظف(يتم تعيينه بعد تشخيص الوظائف)** | **تعريف الوظيفة وقت الطوارئ** | **يعمل تحت... / يبلغ ل... في حالة الطوارئ** | **ملاحظة (معلومات الاتصال / مكان أخر** |
|  | شرح للوظائف التي تعنى بمهام المنظمة وقت الطوارئ |  |  |
|  | مثل |  |  |
|  | مثل |  |  |
|  | مثل |  |  |
|  | مثل |  |  |
|  | مثل |  |  |
|  | مثل |  |  |
|  | موظف المركز لحاجيات والذي يعمل على تلبية كافة الحاجيات في موضوع معين . |  |  |
|  | مسؤول عن الدعم النفسي للموظفين |  |  |
|  | مرافق مهني |  |  |
|  | مدير حالات فيها مصابين (مثلا : اصابة شخص من المنظمة) |  |  |
|  | مدير غرفة العمليات ومستقبل لأناس خارج المنظمة |  |  |
|  | منظم استقبال المتطوعين |  |  |
|  | منسق اتصال مع السلطة المحلية والجبهة الداخلية |  |  |
|  | ناطق بلسان ويعمل على التواصل مع جمهور الهدف |  |  |
|  | مركز موضوع المهام الذي يقوم بحتلنة أعضاء المنظمة والهيئة الادارية على المهام القائمة على مستوى يومي. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **خدمة** | **الاسم الكامل والوظيفة** | **هاتف (مكتب ونقال)** | **بريد الكتروني (ايضا لحالة الطوارئ)** |
| قسم المعارف |  |  |  |
| قسم الخدمات الاجتماعية |  |  |  |
| شرطة |  |  |  |
| مطافئ |  |  |  |
| اسعاف |  |  |  |
| ظابط الامن في السلطة |  |  |  |
| مجموعة الطوارئ في السلطة |  |  |  |
| مركز الامن في الجيش |  |  |  |
| الخدمات النفسية |  |  |  |
| قسم الصحة |  |  |  |
| قسم الهندسة |  |  |  |
| مدير / مركز الخدمات الاجتماعية |  |  |  |
| نادي اجتماعي |  |  |  |
| قسم الرفاه الاجتماعي |  |  |  |
| قسم المسنين |  |  |  |
| مدير او مركز قسم الشبيبة |  |  |  |
| قسم تطوير الشبيبة |  |  |  |

ملحق 7: قائمة الاتصال

في يلي قائمة اتصالات لاستعمالك. يمكنك حذف او زيادة خدمات بهدف بأن تستعمل القائمة كأداة مساعدة للتعامل مع حالة الطوارئ. انظر الملحق القادم – منظمات ومؤسسات مختصة في حالات الطوارئ.

تكملة لقائمة الاتصال

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **خدمة** | **الاسم الكامل والوظيفة** | **هاتف (بالمكتب او نقال)** | **بريد الكتروني ( وقت الطوارئ ايضا)** |
| مركز قسم الاطفال |  |  |  |
| בית המתנדב |  |  |  |
| الوحدة التابعة للبلدية |  |  |  |
| قسم الاستقبال في البلدية |  |  |  |
| مركز علاج النفسي |  |  |  |
| جمعيات مهمة تعمل في نفس منطقة منظمتنا ( تقديم الطعام والاجهزة الطبية، معالجة المسنين وشؤون ذوي الاحتياجات الخاصة والعديد.) |  |  |  |
| مساعدة نفسية أولية |  |  |  |
| مصابون بهلع جراء حدث قومي |  |  |  |
| الجبهة الداخلية- المقر |  |  |  |
| الجبهة الداخلية- ضابط شؤون المجتمع |  |  |  |
| ضريبة الاملاك |  |  |  |
| جوينط اسرائيل |  |  |  |
| الوكالة الصهيونية |  |  |  |
| صندوق مرضى مكابي |  |  |  |
| صندوق مرضى كلليت |  |  |  |
| صندوق مرضى مؤحيدت |  |  |  |
| صندوق مرضى لؤميت |  |  |  |

ملحق8: مثال لنموذج لتسخير او تشغيل متطوعين في حالة الطوارئ ( جمعية "بعمونيم)

كتب هذا النموذج على يد جمعية بعمونيم في فترة عملية "عمود الغمام" وأرسل لجميع متطوعي المنظمة بواسطة البريد الالكتروني ( الاجوبة جمعت بشكل محوسب من خلالgoogle docs).

**"איש את רעהו יעזורו, ולאחיו יאמר חזק" ( مساعدة بعضنا البعض وتقوية الضعيف) – متطوعي بعمونيم يساندوا سكان الجنوب.**

منظمة بعمونيم تدعم سكان جنوب البلاد وجيش الدفاع وأبناء عائلاتهم وتتمنى لهم تحقيق أهداف العملية ويعم الامن والامان على الجنوب وكافة مناطق البلاد.

يتحضر العديد من منظمات المجتمع الثالث لدعم سكان جنوب البلاد بشكل تطوعي وعلى عدة انواع وكافة مناطق الجنوب.

تقوم بعمونيم بالتواصل المستمر مع " سلطة الطوارئ الوطنية " ومع "شبكة تواصل المهمات" من أجل الفحص سوية كيف وبماذا يمكن المساعدة على ارض الواقع.

للتطوع عدة أشكال وتشمل العمل مع الشبيبة ، زيارة المسنين ، استضافة عائلات من اجل الترفيه والعديد.

نتوجه اليكم كمتطوعي المنظمة. اذ كان برغبتكم التطوع والمساعدة عليكم التوجه الينا ونعمل بما في وسعنا للتواصل مع المنظمة او السلطة المحلية لكي يتم اشراككم في المهام القائمة.

عبئوا النموذج التالي واضغطوا على كلمة "ارسل". سنقوم بالاتصال بكم للتنسيق في عملية التطوع بأسرع وقت ممكن.

نأمل أيام افضل.

باحترام ، ادارة بعمونيم.

الاسم الشخصي \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

اسم العائلة \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

رقم الجوال \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

المسكن \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

البريد الالكتروني \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

يمكنك التطوع ب:

* فعاليات ترفيهية لأطفال الجنوب
* فعاليات ترفيهية للشبيبة في الجنوب
* زيارة المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة
* استضافة عائلة للترويح
* تنظيم ( يشمل السفريات)
* مساعدة في المركز
* واخرى

فترة التطوع الممكنة (يمكنك الاحاطة بأكثر من واحدة)

* صباحا
* ظهرا
* مساءا
* ليلا

مدة التطوع

* معني بتطوع لمرة واحدة
* معني بتطوع مستمر

توسيع وملاحضات: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ملحق 9 : قاموس ومصطلحات

لعنايتكم ن المعلومات المتواجدة في القاموس هي صحيحة حتى موعد اصدار هذا المرشد.

**יקל"ר:** هي وحدة اتصالات في السلطة المحلية. هي وحدة التابعة لوحدة جيش الاحتياط في الجبهة الداخلية والتي مهمتها التواصل بين السلطة المحلية والجبهة الداخلية من أجل انجاع العمل المشترك والتجهيز المسبق على صعيد التجهيز المدني ، انقاذ والعديد.[[13]](#footnote-13)

**مقر الطوارئ السلطوي:** مقر رئيس السلطة المحلية ، الذي يشمل مدراء الاقسام/ الدوائر في السلطة، والذي يعمل داخل مبنى هرمي وحسب أنظمة وضعت لحالة الطوارئ. يعمل على رأس مقر الطوارئ السلطوي رئيس السلطة المحلية او مديرها.**[[14]](#footnote-14)**

**مدير/ة عام/ة:**[[15]](#footnote-15) المدير العام يحلق بالمنظمة نحو تطبيق التأثير الاجتماعي كما هو مرسوم في المنظمة.

ولذلك يتطلب منه نزعة قيادية ، مثل بناء أفق ، معرفة تنظيمية ، ترسيخ واحضار شركاء للسعي في الطريق الصحيح والقدرة على إحداث التغيرات اللازمة ، قدرة على الإدارة، مثل ادارة المهمات بأفضل شكل ، ادارة الاشخاص، ورسم وتشغيل مخططات مستقبلية . المدير العام يعمل بين مرحلة الانقاذ وبين التأثير على المجتمع. القدرة على البقاء هي المسؤولية لموارد المنظمة اللازمة، التأثير الاجتماعي والتي هي قيمة اجتماعية (social value) או عامة (public value), لفترة طويلة, والتي تتجمل في أهداف المنظمة (mission statement).[[16]](#footnote-16) وكل ذاك في منظومة تنظيمية ، اجتماعية خاصة وتعمل على أساس رؤية واسعة وعميقة ، والتي تمثل أهداف المنظمة ، المجتمع الاسرائيلي والمجتمع الثالث والعلاقة بين المجتمعات.

**מל"ח: اقتصاد لساعة الطوارئ.** اقيم هذا الجسم عام 1955 بقرار حكومي. عام 2009 توحد هذا الجسم مع רח"ל. لجنة الاقتصاد لساعة الطوارئ تعمل بالتجهيز لفترة العمل حسب مبنى جسم الاقتصاد لساعة العمل، ووضع رؤية مستقبلية للموارد في ساعة الطوارئ، مع التنسيق الدوائر الحكومية التي تعني بالموضوع وبالتنسيق مع جيش الدفاع. لجنة الاقتصاد لساعة الطوارئ تعمل بشكل قطري ، تنظيمي ومحلي أيضا. اللجنة التي تعمل على نطاق قطري تسمى لجنة الاقتصاد العليا ويعمل على رأسها وزير الامن. ولجنة الامن المحلية مسؤولة عن تطبيق المهام المطلوبة لتأمين المستخدمات الضرورية للمجتمع، ومعالجته وإعطاء خدمات في الطوارئ. ويعمل على رأسها رئيس السلطة المحلية.[[17]](#footnote-17)

**مركز تشغيل سلطوي (מרה"פ)** **:**هو المكان الذي يعمل فيه مقر الطوارئ التابع للسلطة المحلية في حالة الطوارئ. في هذا المركز يتم ملائمة أعمال المقر والتشغيل المستقبلي ، وتقسيم المراحل حسب الموارد الموجودة وملائمتها بالتنسيق مع الجيش.[[18]](#footnote-18)

**פס"ח:** إخلاء ، مساعدة المنكوبين،السلطة في وزارة الداخلية المسؤولة عن منظمة تخطيط الامكان لاستقبال الجمهور وعلى معالجتهم وعن المنكوبين في الحرب وحالات الطوارئ.

**פקע"ר:** الجبهة الداخلية ، ذراع لقيادة كافة الاجوبة على الجبهة المدنية. القيادة المناطقية البرية المسؤولة عن تحضير السكان ، وعن نظام الدفاع المدني في الجبهة الداخلية بحالة الطوارئ، وعن قوى الداخل وعن الامن الجاري في الايام العادية . أهداف الجبهة الداخلية :[[19]](#footnote-19)

* تشكيل جسم له صلاحية مهنية أولا لمواضيع الدفاع المدني في المجالات الاتية : انقاذ ،وعمليات تخليص، مواجهة اسلحة البيلوجية والكيميائية والخطيرة.
* تشكيل مؤسسة خدمات للدفاع المدني ( הג"א ) مسؤولة عن معالجة الجبهة الداخلية في الحالات الخاصة في حالات الهجوم . وبهذا الاداء هي تابعة وخاضعة لقيادة وزير الدفاع.
* تشكيل مقر قيادة عملياتية أساسية لتشغيل القوى الخاصة بالجبهة الداخلية .
* تشكيل مقر لبناء قوة وحدات الجبهة الداخلية.
* تشكيل عنوان قيادي في المنطقة.

هناك اليوم 6 ألوية في مقر قيادة الجبهة الداخلية تخضع لتعليمات لقيادة الجبهة الداخلية نظاميا ومهنيا وتتمتع بمسؤولية كاملة كل في منطقته. وهذه الالوية : الشمال ، حيفا ، المركز ، دان ، الجنوب والقدس. تتبع قيادة الجبهة الداخلية اربع كتائب انقاذ نظامية ، وحدة تخليص وانقاذ قطرية ، كلية للتخليص والانقاذ ووحدات احتياط اضافية.

**צח"י:** طاقم طوارئ بلدي

**צח"ש:** طاقم طوارئ حاراتي

**רבש"ץ:** مركز امن عسكري جاري

**רח"ל:**[[20]](#footnote-20) سلطة الطوارئ الوطنية. اقيمت عام 2007على اساس قانوني كجزء من استنتاجات حرب لبنان الثانية .السلطة هي جزء من وزارة الدفاع ومسؤولة عن الاستعدادات للطوارئ ، عن تنسيق عمليات الدولة في حالة الطوارئ وعن التخطيط والسياسات. بين السنين 2011-2014 نشطت سلطة الطوارئ الوطنية تحت امرة وزارة الجبهة الداخلية . صلاحيات السلطة :[[21]](#footnote-21):

* تحديد الارشادات المهنية لاجسام الجبهة الداخلية حول استعداداتها وجاهزيتها لساعة الطوارئ وتحديد نظم التنسيق بينها .
* اصدار الاوامر الخاصة بتدريبات الاجسام التابعة للجبهة الداخلية.
* الحصول على معلومات من مركبات الجبهة الداخلية حول مدى جاهزيتها واصدار الاوامر حسب البرامج الوطنية في حال اكتشفت ان هذا الجسم او ذاك من أجسام الجبهة الداخلية غير جاهز كما يجب . السلطة ترفع تقاريرها للحكومة مرة في العام حول مدى جاهزية كل اجسام الجبهة الداخلية ، بما في ذلك الجاهزية المطلوبة والميزانيات المطلوبة من أجلها .
* التحرك تحت امرة الوزير وتكون جسما قياديا مهنيا ومنسقا يساعد الوزير في أداء وظيفته
* بلورة برامج وطنية ومعلوماتية عن مدى جاهزية أجسام الجبهة الداخلية والعبر التي استخلصت من تدريباته ورفع تقرير في كل ذلك للحكومة.
* في حالة اعلان حالة الطوارئ ووجد الوزير ان سلطة محلية ، هيئة انقاذ او مصنع حيوي في نطاق لمسؤوليته لا يقوم بواجباته حسب القانون، يسمح للوزير بإقصاء رئيس هذه الهيئة وادارتها واستبداله بمديرين خاصين، تنتهي مدة صلاحيتهم بانتهاء حالة الطوارئ.

في اطار سلطة الطوارئ الوطنية تعمل هيئة المجتمع المدني التي تشكل مركز تنسيق وتعامل عملياتي بين مركز السيطرة الخاص بسلطة الطوارئ الوطنية وبين منظمات المجتمع المدني المركزية العاملة في الميدان . تعمل هذه الهيئة في حالة الطوارئ وفي التدريبات، تعطي جوابا بالمستوى الوطني وأهدافها كالتالي :

1. إشراك سلطة الطوارئ الوطنية والمجتمع المدني بالمعلومات . هذا التعاون يتيح للمنظمات فهم ما هي الخدمات التي تعطيها الدولة ، ما هي السياسات المحتلنة للمواضيع المختلفة وما هي العمليات قيد التنفيذ ، وذلك من اجل منع ازدواجيات وخلق تنسيق على مستوى المنظمات بين سلطة الطوارئ المدنية وبين المجتمع المدني.
2. تنسيق بالعمل بين سلطة الطوارئ الوطنية وبين المجتمع المدني الهيئة الذكورة تحتلن مديري الالوية حول نشاطات :تكريس موارد من قبل المجتمع المدني في الميدان وبالتنسيق مع الوية وأقضية سلطة الطوارئ الوطنية. بحوزة سلطة الطوارئ الوطنية معلومات حول العمليات التي تنفذها الوزارات وتقدم المساعدة في عمليات التنسيق المطلوبة . بالإضافة تطرح سلطة الطوارئ الوطنية امام هيئة المجتمع المدني ( بتقييمات الوضع وفي جلسات الطاولة المستديرة) الاحتياجات التي لا تلبيها الحكومة لأسباب مختلفة ، وفيها يستطيع المجتمع المدني ان يكون جهة مساعدة في حال تدخلها.

الهيئة تعمل وفق عدة ارشادات أساسية :

* تعمل الهيئة بإدارة العمليات وتنسيق العمليات – الهيئة ليست جسما تنفيذيا انما تنسيقيا . الهيئة تستلم وتسلم معلومات حول العمليات قيد التنفيذ وسياسات الحكومة ، توفر الهيئة صورة الوضع وتنسق العمليات بين المناطق.
* المنظمات المجتمع المدني يوجد لها استقلالية في العمل وغير تابعة للحكومة او تحت أمرتها، وفقط تتلقها توجيهات منها. سلطة الطوارئ الوطنية تساعد المجتمع الثالث لتفضيل المهام المطلوب انجازها على متطلبات المنظمة ومتطلبات الميدان.
* ترى الهيئة بالمنظمات الاهلية اطر مكملة وليست بديلة – الحكم المركزي والمحلي هو المسؤول عن تشغيل الخدمات في حالة الطوارئ. نشاطات المنظمة الاهلية تعتبر مكملة لنشاطات الحكومة وليست كبديل لها.
* الهيئة ترى بالسلطة المحلية كجسم تطوير – الهيئة تعالج توجهات التي تمت ترتيبها مع السلطة المحلية، والتي تعتبر " حجر الزاوية " في معالجة الجبهة الداخلية . السلطة هي الهيئة الاساسية التي تزود خدمات الحكومة في حالة الطوارئ ، وينبغي تعزيزها ودعمها .
* الهيئة تعمل مقابل المنظمات ، شركات وهيئات حكومية – الهيئة معدة لتوفير جواب بمستوى المنظمة فقط من اجل تفعيلها في الميدان لصالح السكان المدنيين . تساعد الهيئة بتقصير مدة الرد لتأمين سلامة المتطوعين . الهيئة لا توفر جوابا بمستوى المتطوع الفرد الذي تتم معالجته من خلال الجهات الميدانية.

من ناحية شكل العملية ، تعمل الهيئة بالإيام العادية وبالطوارئ. بالإيام العادية – المحافظة على علاقة متواصلة وتقدم دعما في بناء "مخزون معلوماتي" بحالة الطوارئ من ناحية شكل وحجم فعالية المنظمات . تتم تدريبات قطرية مرتين بالسنة . يمتد كل تدريب اسبوعا وهو يتطرق ل " سيناريو مرجعي " الذي يرسل للمنظمات في مرحلة الاستعدادات للتمرين . يشكل التدريب فرصة للمنظمة الاجتماعية للقيام باستعداد داخلي للطوارئ، وأيضا للتعرف على جاهزية المجتمع المدني والدولة كلها بحالة الطوارئ وجاهزية اجهزة التنسيق والمشاركة القائمة . تستطيع المنظمة الاجتماعية المساهمة برسم صورة الوضع القطري / الوطني بواسطة نقل معلومات حول جمهور الهدف وحول احتياجاته ، معطيات حول المنظمة الاجتماعية نفسها – أهداف ، موارد ، قدرات ، واحتياجات بحالة الطوارئ.

تعمل الهيئة بحالة الطوارئ بتنسيق العمليات بشكل جار ويشارك مديرو المنظمات بالطاولة المستديرة خلال الطوارئ من أجل التباحث حول التوجهات والسياسيات . تحصل المنظمات الاجتماعية ذات الصلة بالهيئة على معلومات محتلنة جارية كل يوم حول الاحتياجات والاجوبة ، وتقوم الهيئة بالربط بين منظمات اجتماعية ( منظمة تبرعت بالعاب تحتاج لمنظمة تقوم بإيصالها للمنطقة المطلوبة الى اخره ) تتم اعمال الهيئة كافتها من منطلق مبدأ المشاركة الذي يتيح لكل طرف تطبيق قدراته الخاصة على أساس أفضلية نسبية ، منع ازدواجية وإتاحة توزيع الموارد يتم تنسيقه لصالح جماهير الهدف خاصة ولكل السكان.

1. גדרון, ב., בר, מ., וכץ, ח. (2003). **המגזר השלישי בישראל: בין מדינת רווחה לחברה האזרחית**, תל אביב: הוצאת הקיבוץ המאוחד. [↑](#footnote-ref-1)
2. בן-אהרן, י. (2003). "[עליית החברה האזרחית בעולם ובישראל - ראשי פרקים לתפיסה חברתית תלת-מגזרית חדשה](http://www.sheatufim.org.il/website/modules/database/PoolItemPage.aspx?PoolItemType=2&PoolItemID=226)", אתר שיתופים. [↑](#footnote-ref-2)
3. לשעבר המשרד להגנת העורף. נכון ליולי 2014, השינוי עבר את אישור הממשלה וכפוף לאישור הכנסת. [↑](#footnote-ref-3)
4. [חוק-יסוד: הממשלה](http://www.knesset.gov.il/laws/special/heb/yesod7.htm), סעיפים 51-49. [↑](#footnote-ref-4)
5. "תיק אב להיערות העירייה לחירום", הערה 3 לעיל. [↑](#footnote-ref-5)
6. הג"א. "[תיק תוכן- רעידות אדמה](http://www.moital.gov.il/NR/rdonlyres/FD7E6981-81AA-4ECA-9D06-89AD81FA9E70/0/reidat_adama.pdf)", ענף רמות. [↑](#footnote-ref-6)
7. שיתופים (2013). "[ניהול חברתי זה מקצוע! ניתוח תפקיד המנכ"ל החברתי](http://www.sheatufim.org.il/multimedia/upl_doc/doc_170313_19680.pdf)", אתר שיתופים. [↑](#footnote-ref-7)
8. גביש, ר. וגוברין ל. (2013) "סיכום תובנות של מנהלי עמותות במבצע עמוד ענן", מסמך שהוכן עבור מנכ"ל רקמ"ה. [↑](#footnote-ref-8)
9. "תיק אב להיערכות העירייה לחירום", הערה 3 לעיל. [↑](#footnote-ref-9)
10. שם. [↑](#footnote-ref-10)
11. על פי משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף לתפקידים מיוחדים, תחום התנדבות. נכון למועד כתיבתו של המדריך. [↑](#footnote-ref-11)
12. اسم. [↑](#footnote-ref-12)
13. "תיק אב להיערכות העירייה לחירום", הערה 3 לעיל. [↑](#footnote-ref-13)
14. שם. [↑](#footnote-ref-14)
15. "ניהול חברתי זה מקצוע! ניתוח תפקיד המנכ"ל החברתי", הערה 11 לעיל. [↑](#footnote-ref-15)
16. [מושג- השפעה חברתית](http://www.sheatufim.org.il/website/Modules/Database/PoolItemPage.aspx?PoolItemType=7&PoolItemID=26), אתר שיתופים. [↑](#footnote-ref-16)
17. "תיק אב להיערכות העירייה לחירום", הערה 3 לעיל. [↑](#footnote-ref-17)
18. שם. [↑](#footnote-ref-18)
19. אתר פיקוד העורף, <http://www.oref.org.il/10862-he/Pakar.aspx> [↑](#footnote-ref-19)
20. לשעבר המשרד להגנת העורף. נכון ליולי 2014, השינוי עבר את אישור הממשלה וכפוף לאישור הכנסת. [↑](#footnote-ref-20)
21. אלמסי, א. (2012). "[סמכויות המשרד להגנת העורף](http://www.knesset.gov.il/mmm/data/pdf/m03117.pdf)", הכנסת – מרכז המחקר והמידע. [↑](#footnote-ref-21)