ممارسة الاتصال الخارجي للّجنة الدولية للصليب الأحمر (الممارسة رقم 7)

المحتويات

مقدمة 2
الأسباب المنطقية الداعية إلى تعديل هذه الممارسة 3
تعريف الاتصال الخارجي لدى اللجنة الدولية للصليب الأحمر 4
النطاق 5
المبادئ التوجيهية 5
المبدأ الأول: بناء الثقة في اللجنة الدولية لتيسير عملها الإنساني 6
المبدأ الثاني: تعزيز الصورة العامة للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر 8
المبدأ الثالث: أهمية الاتصال في التأثير على السلوك والسياسات 9
المبدأ الرابع: تمكين الأفراد بالمعرفة 10
المبدأ الخامس: التركيز على الناس وعلى القوانين التي تكفل حمايتهم 11
المبدأ السادس: توسيع قاعدة الدعم العام للّجنة الدولية 13
المبدأ السابع: تضمين الاتصال في جميع استراتيجيات اللجنة الدولية 14
المبدأ الثامن: أهمية الاتصال في إحداث أثر وأهميته الأخلاقية 15
التطبيق 17

مقدمة

تندرج هذه الممارسة ضمن فئة "الممارسات الخاصة بعمل اللجنة الدولية للصليب الأحمر" في منظومة ممارسات اللجنة الدولية، وتحل محل الممارسة رقم 7 السابقة الخاصة بالاتصالات العامة للجنة الدولية، والتي يعود تاريخها إلى عام 2004.

وقد جاءت هذه الممارسة محصّلة عملية تشاور واسعة النطاق داخل أروقة اللجنة الدولية لتحديد أفضل الممارسات القائمة في الميدان وفي المقر الرئيسي، بهدف التعرّف على المبادئ التي تمكّن اللجنة الدولية من التواصل الفعال على مدار السنوات المقبلة والبناء على تلك المبادئ.

لا شك أن البيئة التي تعمل وتتواصل فيها اللجنة الدولية تغيرت بشكل كبير على مدار السنوات الماضية. وقد أصبح الاتصال الخارجي في هذه البيئة عامل تمكين حقيقي للعديد من الركائز الحيوية لمهمة اللجنة الدولية، سواءً من حيث القبول، أو الوصول، أو حشد الدعم السياسي والعام للتأثير على المواقف والسلوك، أو تأمين الموارد البشرية والمالية اللازمة.

وتسعى هذه الممارسة إلى صياغة رؤية موحدة للاتصال الخارجي للمُنظّمة، يصطف خلفها موظفو الاتصال باللجنة الدولية للصليب الأحمر، سواءً في الميدان أو في المقر الرئيسي، وكذلك المديرون الميدانيون وغيرهم من موظفي اللجنة الدولية. كما تسعى إلى ضمان تبنّي المنظمة نهجًا أكثر قوة وجُرأة في ممارسات ترسيخ صورتها العامة والاتصال الخارجي. وتتناول الوثيقة المُلحقة بالتوضيح المفاهيم والمصطلحات المستخدمة في السياقات المتعلقة بالاتصال داخل اللجنة الدولية للصليب الأحمر.

علاوة على ما تقدم، تضع هذه الممارسة الإطار العام لاستخدام الاتصال الخارجي وتعزيزه لأغراض استراتيجية. كما من المفترض أن يتيح للمديرين اتخاذ قرارات بشأن الاتصال الخارجي للجنة الدولية من شأنها تعزيز مصداقية المنظمة، وشرعيتها، وعملياتها، وتحقق أهدافها المؤسسية.

ومن شأن تطبيق هذه الممارسة أن يسهم –على وجه التحديد– في تحقيق الأولويات التالية (جرى مناقشتها بمزيد من التفصيل في القسم الخاص بالمبادئ التوجيهية أدناه):

- تعزيز قبول اللجنة الدولية، وأمنها، ووصولها إلى المجتمعات المحلية، والاستجابة الفعالة للاحتياجات الإنسانية في بيئات عمل تزداد تعقيدًا وتحفّها العديد من المخاطر.
- المواكبة المستمرة لوتيرة التطور السريعة التي تشهدها بيئة الاتصالات في يومنا هذا، وتعزيز سمعة اللجنة الدولية وقبولها وصورتها العامة.
- تعزيز التعامل الثنائي الاتجاه –عبر الإنترنت وعلى نحو مباشر– بين اللجنة الدولية وقطاع واسع من الجمهور، الحالي والجديد، بما في ذلك المجموعات المسلحة، والجمهور العام، والمجتمعات، والقطاع الخاص.
- تعزيز قدرة اللجنة الدولية على حشد الموارد المالية والبشرية التي تحتاجها لتلبية الاحتياجات الإنسانية المتزايدة.
- تحسين نتائج جهود اللجنة الدولية في التأثير على الأطراف المعنية، وقدرتها على صياغة نقاشات حول السياسات المتعلقة بالقضايا الإنسانية الرئيسية عن طريق تنسيق اتصالاتها الثنائية والمتعددة الأطراف مع تلك الأطراف المعنية على نحو أفضل.
- تعزيز هوية الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر وظهورها الإعلامي بما يدعم تنسيق جهودها وأثرها الميداني، ويعزز هوية اللجنة الدولية بوصفها مكوّنًا أساسيًا في الحركة.

ونظرًا لأن الاتصال ليس ممارسة يحتكرها موظفو الاتصالات المختصون، وبما أن الاتصال مكوّن لا يمكن إغفاله في أي استراتيجية، فإن هذه الممارسة موجّهة لجميع موظفي اللجنة الدولية والمديرين المعنيين بوضع الاستراتيجيات التشغيلية أو الاتصال الخارجي.

كما يهدف نشر هذه الممارسة إلى تمكين جمهور المتلقين من خارج المجال من فهم المبادئ التي تقوم عليها ممارسات الاتصال الخارجي للّجنة الدولية للصليب الأحمر.

الأسباب المنطقية الداعية إلى تعديل هذه الممارسة

غني عن القول أن التغيرات التي تشهدها البيئة الميدانية وبيئة الاتصال التي تعمل فيها اللجنة الدولية للصليب الأحمر شكلت تحديات كما أفرزت فُرصًا أمام اللجنة الدولية في مجال الاتصال.

فسياقات النزاع المسلح وحالات العنف الأخرى التي تمارس فيها اللجنة الدولية عملها الإنساني تكون السمة الغالبة عليها هي التفرق وكثرة التقلب، في ظل تزايد الأطراف المعنية والجهات الفاعلة المؤثرة في المشهد، بحيث يصعب في بعض الأحيان تحديدها على وجه الدقة أو الاتصال بها مباشرة. فعلى سبيل المثال، أدى ظهور مجموعات مسلحة جديدة ذات روابط عابرة للحدودة إلى زيادة تعقيد أشكال التعامل مع حاملي السلاح، وبات لزامًا على اللجنة الدولية أن تعزز الترابط بين جانبي اتصالاتها المحلية والعالمية.

ولا شك أن تأمين الوصول المباشر إلى جميع ضحايا النزاع المسلح وحالات العنف الأخرى والاقتراب منهم يمثل تحديًا متزايدًا، لا سيما في سياقات معيّنة تواجه فيها اللجنة الدولية عقبات مثل انعدام الثقة وخلط المفاهيم، وحيث يُسفر عدم تقبّل وجود جهات إنسانية مُحايدة عن مخاطر أمنية كبيرة. إن مواجهة هذا التحدي يتطلب وضع استراتيجيات متعددة الجوانب، وأساليب ملائمة لجميع السياقات، يمثّل الاتصال جزءًا أصيلًا فيها.

جدير بالذكر أن اللجنة الدولية للصليب الأحمر ظلت على مدار السنوات الأخيرة تمارس عملها وفق وضعية الطوارئ نتيجة انتشار النزاعات التي تُخلّف احتياجات إنسانية هائلة، وحوادث أمنية خطرة، وتراجع كبير في قبول الجهات الإنسانية الفاعلة. ويتعين على اللجنة الدولية –مستندة إلى خبراتها– أن تعزز قدرتها على الاتصال في أوقات الأزمات وأن تستثمر في هذه القدرة على نطاق أوسع حتى تكون قادرة على التعامل بشكل فعال مع الأحداث الطارئة غير المتوقعة، كالحوادث الأمنية، والأزمات التي تهدد سمعتها.

وفي ظل محدودية الموارد المتاحة، يشتد التنافس بين المنظمات الإنسانية التي تتزايد أعدادها على الساحة وتلجأ إلى تبني أساليب ميدانية مختلفة. وهو ما يتطلب من اللجنة الدولية إبراز هويتها المُتفرّدة كي تحوز قصب السبق دون غيرها من المنظمات الأخرى، بهدف تنويع مصادر تمويلها في المقام الأول، ولكي تحظى بقبول وتقدير أفضل لما تمارسه من أعمال، ولكي تستقطب كذلك الأشخاص الذين يتحلون بالسمات المناسبة ولديهم الدافع الإنساني للانضمام إلى صفوفها. علاوة على ما سبق، فثمة حاجة للتواصل بشكل أفضل مع الجهات الفاعلة الناشئة في المجال، ومع شبكات التأثير بما في ذلك صنّاع القرار، والمجتمع المدني، والقطاع الخاص والجمهور العام. من جهة أخرى، تناشد المجتمعات المحلية، والجمهور العام، والمانحين المنظمات الإنسانية التزام قدر أكبر من الشفافية، ويتطلعون إلى أن يكون لديهم إمكانية أفضل للاطلاع على مزيد من المعلومات حول أنشطة هذه المنظمات، وأن تخضع للمُساءلة العلنية.

يذكر أن مشاركة الجمعيات الوطنية في العمليات الدولية في إطار الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر شهدت نموًا كبيرًا خلال السنوات الأخيرة، الأمر الذي أوجد فرصًا ميدانية كما عزز صورة اللجنة الدولية بشكل أكبر. بيد أنه خلق تحديات تمثلت في ضرورة التنسيق والترابط بين الرسائل التي تبثها اللجنة الدولية، وكذلك الامتثال للمبادئ الأساسية، والتنافس للحصول على التمويل والظهور الإعلامي البارز. وفي هذا السياق تلتزم اللجنة الدولية للصليب الأحمر بإعلاء سُمعة الحركة الدولية بوجه عام، والاستفادة من تأثير هوية العلامات المميزة لشارتي الصليب الأحمر والهلال الأحمر على نحو أفضل.

ولا شك أن تحقيق الاتصال الذي يُحدث أثرًا قويًا في عالم يضجّ بالأصوات التي تتنافس لتحظى بالانتباه لهو التحدي الأبرز، ذلك أن إيصال صوتك إلى مسامع العالم في بيئة كهذه، يستلزم حتمًا بثّ رسائل مُحكمة الصياغة تدعمها الأدلة والبيانات الموثّقة، وتصاحبها نماذج محددة من الميدان وآراء مثيرة للاهتمام. وفي عالمنا المعاصر، أصبح لزامًا على المنظمات تصدير عدة "متحدثين باسمها" –سواء أكانوا مُعينين رسميًا لممارسة هذه المهمة أم لا– لإيصال رسائل ذات مصداقية، ومقنعة، وبطريقة منسقة ومُحكمة، ومواءمة لتناسب الجمهور المستهدف.

علاوة على ما تقدم، جاءت تقنية الاتصال الرقمي لتغير قواعد اللعبة أمام اللجنة الدولية في مجال الاتصالات؛ فلا يخفى على أحد أن التقنيات الجديدة التي شهدها المجال تعيد –على نحو متزايد– صياغة نمط تفاعل البشر وتواصلهم مع بعضهم البعض، سواءً بشكل فردي أو جماعي، ذلك لأنها زادت سرعة تدفق المعلومات واتساع نطاق انتشارها، ما أدى إلى انتشار هائل للبيانات والأصوات. ثمة حاجة لأن تغتنم اللجنة الدولية الفرص التي تطرحها الابتكارات التقنية لفحص البيانات الضخمة وتحليلها وتصوّرها بمنهجية هادفة وبالتالي تحديد الاحتياجات وجمع المعارف الحيوية اللازمة للعمل الإنساني الذي تضطلع به.

وفي حين تظل وسائل الإعلام التقليدية أدوات وعوامل تأثير أساسية، تتزايد المساحة التي تشغلها منصات التواصل الاجتماعي وغيرها من منصات التواصل عبر الإنترنت بوصفها مصدرًا رئيسيًا للمعلومات للكثيرين (المواطن الصحفي نموذجًا) الذين يتطلعون إلى التعاطي المباشر وبصورة آنية مع المُنظمات الإنسانية. كما يتزايد استخدام الأشخاص المتضررين من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى لقنوات التواصل عبر الإنترنت لإيصال احتياجاتهم، ومعاناتهم، وتوقعاتهم. ويفيد التواصل الإفتراضي –فضلًا عن كونه وسيلة إضافية للتواصل مع المجتمعات المتضررة (بالإضافة إلى وسائل التواصل غير المتصلة بالإنترنت)– في تحقيق مطلب القُرب حينما يصعب الوصول المادي إلى المجتمعات المحلية.

ومن ناحية أخرى، يأتي الاتصال على أولويات المجموعات المسلحة حيث تستخدم هذه المجموعات وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع مؤيديها، ومع المنظمات الإنسانية، ووسائل الإعلام. وقد يمثل هذا تحديًا، ففي بعض الأحيان تعمد هذه المجموعات إلى نشر معلومات خاطئة أو سلبية حول اللجنة الدولية مدفوعة بأجندات خاصة، الأمر الذي يستوجب مواجهة سريعة وفورية. غير أن ذلك يوفر أيضًا فرصًا ممتازة للحوار والتعامل مع تلك المجموعات، لا سيما عندما يستعصي التفاعل المباشر وجهًا لوجه بسبب القيود الأمنية.

وأخيرًا، بات فضاء الإنترنت ساحة لعدد متزايد من المناقشات القانونية حول العمل الإنساني وتلك المتعلقة بسياساته، في حين شهد قطاع جمع التبرعات عبر الإنترنت نموًا سريعًا لدى جميع المنظمات.

ومن المؤكد أن تعزيز الاستفادة من التقينات الجديدة يعود بفوائد عظيمة على اللجنة الدولية، إذ يسهم ذلك في تحسين الوصول إلى المعلومات وتحليلها، بما يحقق فهمًا أفضل لبيئة العمل، والتعامل بصورة أفضل مع المجموعات المسلحة، وضمان القرب من المجتمعات المحلية، والتأثير في المناقشات التي تُجرى حول العنف المسلح والعمل الإنساني، بالإضافة إلى استقطاب المزيد من التبرعات.

ولا شك أنه من غير الممكن أن تستحوذ التقنيات الحديثة بالكامل على الدور الذي يؤديه التواصل المباشر مع المجتمعات المحلية، والأطراف المتحاربة، وغيرهم، ذلك أن التقنيات الحديثة لا تزال غير متاحة في جميع أنحاء العالم. فلا تزال العديد من المجتمعات المحلية محرومة من رفاهية الاتصال بالعالم عبر الإنترنت، ولا يمكن الوصول إليها إلا بطرق التواصل التقليدية. وهو ما يجعل من تلك الوسائل ضرورة لا غنى عنها ولا يمكن تجاهلها في استراتيجيات الاتصال للّجنة الدولية للصليب الأحمر، ويجب الجمع بينها وبين الوسائل الرقمية الحديثة –متى أمكن ذلك– لتحقيق أفضل تأثير.

تعريف الاتصال الخارجي لدى اللجنة الدولية للصليب الأحمر

يُعرف الاتصال الخارجي في عُرف اللجنة الدولية للصليب الأحمر بأنه تبادل المعلومات والرسائل العامة بين المُنظّمة من جانب وجمهورها الخارجي على اختلاف فئاته على الجانب الآخر. الأمر الذي يساعد في نهاية المطاف في ضمان احترام حياة الأفراد الذين يُعايشون النزاعات المسلحة وحالات النزاع الأخرى وصون كرامتهم.

يُعد الاتصال الخارجي نشاطًا متعدد الجوانب يُشكل جُزءًا لا يتجزّأ من عمليات اللجنة الدولية وممارساتها المتعلقة بتعزيز صورتها العامة. ذلك أن الاتصال الخارجي –من خلال إعلاء الصورة العامة للجنة الدولية والحركة الدولية وإدارة سُمعتيهما– يعزز قدرة هذين الكيانين على حشد الدعم السياسي لأعمالهما ومواقفهما، ويبني جسور الثقة ويرسخها، ويؤمّن الموارد البشرية والمالية. كما يعزز قبول اللجنة الدولية والحركة الدولية، وأمنهما ووصولهما للمحتاجين.

تركز جهود الاتصال الخارجي على الأفراد المتضررين من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى، وعلى المشكلات الإنسانية التي يواجهونها فعلًا، أو قد يواجهونها في المستقبل، مع إلقاء الضوء على الحماية التي يكفلها لهم القانون الدولي الإنساني والأطر القانونية الأخرى ذات الصلة.

كما يعمل الاتصال الخارجي على لفت أنظار الرأي العام إلى أنشطة الاستجابة الإنسانية التي تضطلع بها اللجنة الدولية وشركاؤها من جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر الوطنية.

إن الاتصال الخارجي نشاط يمارسه جميع موظفي اللجنة الدولية من خلال استراتيجيات متعددة الأبعاد تجمع بين أدوات الاتصال وقنواته المتعددة، سواء المُعتمدة على الإنترنت أو غير ذلك، والمُعدّة لتحقيق أهداف أو مخاطبة جماهير مُحددة (على سبيل المثال: التفاعل المباشر، أو وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام التقليدية، أو المواد السمعية والمرئية، أو الفعاليات، أو المنتجات المطبوعة أو غير ذلك).

النطاق

تتناول هذه الممارسة مختلف جوانب الاتصال الخارجي: العلاقات العامة، والعلاقات الإعلامية، والاتصال الميداني، والاتصال في الأزمات، والتواصل المجتمعي، وإشراك الجهات المانحة، وجمع التبرعات، والحملات، وبناء العلامة المميّزة، والرصد الإعلامي، وأبحاث السوق، وإدارة العلاقات، والتوعية، والاتصال الشبكي[1]، والشؤون العامة، والاتصال عبر الإنترنت[2].

ويتعين أن يلتزم بتطبيق هذه الممارسة جميع موظفي اللجنة الدولية بقدر ما تنطبق به على دور كل منهم ومسؤولياته. بينما يجب أن يتصدر أخصائيو الاتصال لمهمّة وضع استراتيجيات الاتصال وتنفيذ أنشطة مثل الرصد الإعلامي، وإدارة العلاقات الإعلامية، والاتصال الميداني والاتصال عبر الإنترنت. كما تقع على عاتقهم مسؤولية توجيه الأقسام الأخرى بشأن تنفيذ أنشطة الاتصال الخاصة بهم. وعليهم فضلًا عن ذلك العمل على تعزيز مهارات الاتصال للأقسام الأخرى وكذلك الجمعيات الوطنية.

لا تُغطي هذه الممارسة الاتصال الداخلي، الذي يُشكل بُعدًا استراتيجيًا للاتصال المؤسسي وأداة دعم مهمة في سياق إدارة اللجنة الدولية. إلا أنه سيرد ذكر الاتصال الداخلي في السياقات المرتبطة به، لا سيما فيما يتعلق ببناء قدرات جميع الموظفين على تمثيل المنظمة على النحو الملائم. وبشكل عام، يشير مُصطلح "الاتصال" في هذه الوثيقة إلى "الاتصال الخارجي" ما لم يُذكر خلاف ذلك.

تتناول سياسات أخرى[3] مفهوم الحوار الثنائي الذي يُعد وسيلة اللجنة الدولية الرئيسية للتفاعل في القضايا المتعلقة بالحماية على سبيل المثال. ومع هذا يحتل مفهوم التفاعل الثنائي (إما عبر الإنترنت أو بوسائل الاتصال التقليدية) موضعًا ضمن استراتيجيات الاتصال، وتشمله هذه الممارسة بالتغطية بالقدر الذي يُستخدم به لتوضيح المواقف العامة للّجنة الدولية أو لنشر معلومات خاصة بها يمكن طرحها للجمهور العام لغرض تحقيق أهداف الاتصال.

المبادئ التوجيهية

نورد فيما يلي ثمانية مبادئ توجيهية تُغطي الأربعة الأولى منها أهداف اللجنة الدولية للصليب الأحمر من الاتصال، وتقدم توجيهات حول تحقيق تلك الأهداف. يُعنى المبدأ الخامس بمحور تركيز أنشطة الاتصال لدى اللجنة الدولية وجوهره (ما الذي تدور تتواصل اللجنة الدولية بشأنه)، في حين يُلقي المبدأ السادس الضوء على فئات الجماهير التي تستهدفها اللجنة الدولية. أما المبدآن السابع والثامن فيتناولان أسلوب الاتصال الذي تستخدمه اللجنة الدولية.

وفي حين أنه من الضروري الالتزام بالمبادئ الثمانية جميعها، إلا أنه لا بد من الإشارة إلى أنها ليست على ذات الدرجة من التطبيق؛ فبعض هذه المبادئ (المبادئ الأول والخامس والسابع والثامن) هي امتدادٌ لممارسات فُضلى قائمة في مجال الاتصال الخارجي، فيما تُعد (المبادئ الثاني، والثالث، والرابع، والسادس) مبادئ جديدة من شأن تطبيقها على نطاق كامل أن يؤدي إلى تغيير الممارسات الحالية للّجنة الدولية[4].

---

[1] يُعد الاتصال الميداني، والاتصال الشبكي، وإدارة العلاقات، والتوعية أنشطةً متعددة الجوانب تمثل جُزءًا من ممارسات الاتصال ومن العديد من أنشطة اللجنة الدولية الأخرى، وخاصة تلك المتعلقة بأعمال الحماية وإدارة الشؤون الأمنية.

[2] للتعرف على معاني هذه المُصطلحات، يُرجى الرجوع للوثيقة المُلحقة التي تحمل عنوان "تعريفات مفاهيم الاتصال الرئيسية المُستخدمة في اللجنة الدولية للصليب الأحمر".

[3] مثل *"سياسة اللجنة الدولية للصليب الأحمر للحماية"* (الممارسة رقم 65)، و*"نهج السرية للّجنة الدولية للصليب الأحمر"* (الممارسة رقم 58)، و*"الإجراءات التي تتخذها اللجنة الدولية للصليب الأحمر في حالات انتهاك القانون الدولي الإنساني أو أي قواعد أساسية أخرى لحماية الأشخاص في حالات العنف"* (الممارسة رقم 15).

[4] من المقرر وضع خارطة طريق للتنفيذ توضح الوضع الحالي للجنة الدولية فيما يخص تطبيق المبادئ الثمانية وأولويات العمل بهدف تطبيق هذه المبادئ تطبيقًا وافيًا.

المبدأ الأول: بناء الثقة في اللجنة الدولية لتيسير عملها الإنساني

يعمل الاتصال من خلال تصدير الصورة العامة للّجنة الدولية وإدارة سمعتها على تعزيز قدرة المنظمة على حشد الدعم السياسي لأنشطتها ومواقفها، كما يبني جسور الثقة ويُرسّخها، ويؤمّن الموارد البشرية والمالية. ويُعزز الاتصال الخارجي قبول اللجنة الدولية، وتأمينها، ووصولها إلى المحتاجين.

من الضروري الترويج للهوية المركزية للّجنة الدولية على نحو متّسق ومستمر لتعزيز صورة اللجنة الدولية في جميع أنحاء العالم[5].

يجب أن تعكس ممارسات الاتصال للّجنة الدولية للصليب الأحمر في جميع الأوقات المبادئ الأساسية للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر وهي: الإنسانية، وعدم التحيّز، والحياد، والاستقلالية، وأن تكون مرهونةً بتحقيق ما هو أفضل لصالح ضحايا النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى.

يُسهم الاتصال الخارجي في تحقيق مهمة المنظمة من حيث ضمان احترام حياة وكرامة الأفراد الذين يُعايشون النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى. ويؤدي الاتصال الخارجي دورًا محوريًا في تعزيز الظهور الإعلامي للّجنة الدولية وحضورها على الساحة العامة، وفي إقامة علاقات تعامل بين داعميها الحاليين، وفي جذب انتباه مؤيدين جدد ودعمهم، فضلًا عن إدارة سمعتها وصورتها العالميتين، بما يكون له أثره في تيسير مهامها بشكل عام في نهاية المطاف.

ولا شك أن بناء سمعة قوية مطلب ضروري للنهوض بأعباء التفويض الممنوح للّجنة الدولية، لا سيما وأن نشاط اللجنة الدولية يقوم على وجود "نموذج قَبول". فلا يمكن للجنة الدولية أن تعمل وأن تؤدي مهمتها الإنسانية على نحو يؤتي ثماره إلا إذا توفر شرطان أساسيان هما تفهم الدور الذي تضطلع به وتقبّله.

هذا فضلًا عن أن نجاح جهود اللجنة الدولية في تعزيز الأمن، والوصول إلى المتضررين، والتأثير في السياسات والسلوك (انظر المبدأ الثالث أدناه) مرهون بتوفر دعم واسع النطاق، وبأن يسود في الأذهان انطباع بأنها جهة ذات مصداقية وجديرة بالثقة.

ويجب أن تُبرز اللجنة الدولية الطبيعة المتفرّدة والمستقلة لعملها في الإطار الأوسع لاستجابتها الإنسانية، وأن تُرسّخ مكانتها كمنظمة إنسانية رائدة تعمل في سياقات النزاعات المُسلّحة وفي حالات العنف الأخرى، وكجهة مرجعية في مجال العمل الإنساني وفي القانون الدولي الإنساني.

ولكي تحقق ذلك، لا بد من دعم هوية العلامة المميزة للمنظمة وصورتها على مستوى العالم وتعزيزها باستمرار، وأن يجري ترويجها في جميع أنحاء العالم على نحو مُتّسق من خلال وظيفة الاتصال التي تضطلع بها اللجنة الدولية، وأنشطتها، وسلوكها. الأمر الذي يضمن تحقيق التناغم بين صورة المُنظّمة وهويتها المنشودة.

وعليه ينبغي أن تتسق ممارسات الاتصال التي تضطلع بها اللجنة الدولية مع هوية علامتها المميزة، وهو ما يعني أنه ينبغي لهذه الممارسات ما يلي:

- أن تعكس رؤية اللجنة الدولية الطّامحة إلى *عالم يحترم فيه الجميع الكرامة الإنسانية أثناء النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى.*
- أن تطرح صورة متسقة مع المبادئ الأساسية، يُخص منها على وجه التحديد الإنسانية، والحياد، والاستقلالية، وعدم التحيز[6].

أن تُبرز السمات المُميِّزة لهوية اللجنة الدولية في الصور، والأسلوب، والكلمات المُستخدمة:

---

[5] ورد وصف هوية العلامة المُميّزة العالمية للّجنة الدولية (أو الهوية المنشودة – راجع الوثيقة المُلحقة التي تحمل عنوان: "تعريفات مفاهيم الاتصال الرئيسية المستخدمة في اللجنة الدولية للصليب الأحمر") في الممارسة رقم 1، وفي *"نموذج هوية العلامة المميّزة للجنة الدولية للصليب الأحمر"*.

[6] ينطبق هذا أيضًا على أنشطة الاتصال التي تُنفّذ بصفة مشتركة مع كيانات خارجية، والتي يجب ألا تتعدى على المبادئ الأساسية.

الإنسانية: منظمة غير منحازة، جديرة بالثقة، ولا تتحرك بأجندات سياسية أو دينية، وعالمية

الاهتمام بشؤون الآخرين: تتعاطف مع المتضررين، وتشملهم بالخدمات، وتزرع الأمل

التصميم: تتميز بالالتزام، والإصرار، والخبرة، والفعالية، والمهنية، والنهوض بأعباء التفويض الممنوح لها على الوجه الأكمل، والاتساق، والقابلية للتكيف، والمسؤولية، والمصداقية، والأمانة

- أن تتبنى لهجة تعكس هوية اللجنة الدولية؛ يغلب عليها التعاطف، والمهنية، والاستناد إلى الأدلة، وتتخذ منحىً عمليًا، وتركز على الميدان/ الأفراد، وتتسم بالاحترام والتعدد الثقافي.

وفي حين أنه من الضروري أن تضمن اللجنة الدولية مراعاة الاتساق في الترويج لهوية علامتها المميّزة العالمية، إلا أن عليها في الوقت ذلك انتقاء جوانب تلك الهوية التي ينبغي التركيز عليها استنادًا إلى الأنشطة التي تضطلع بها في سياق مُعيّن، وعلى مصالح الجمهور المستهدف وحساسياته وتوقعاته. وهو ما يتطلب منها تكييف أسلوبها في الترويج لهوية علامتها المميّزة بشكل مستمر وسط المُدركات واللغات والتقاليد المحلّية (انظر المبدأ الثامن).

علاوة على ما تقدم، يتعين على المديرين والموظفين المعنيين بوضع استراتيجيات الاتصال باللجنة الدولية قياس سمعة المنظمة وتعزيزها باستمرار على المستويين العالمي والمحلي. وعليهم أيضًا تحديد الفجوات في التصورات والمُدركات (الهوية المنشودة مقابل الهوية المُدركة)، والتعامل مع تلك الفجوات وفقًا لذلك. وكذلك فإنه من المهم رصد المؤشرات، وتحديد الأصوات الحرجة (التي تصدر عن الأفراد/ الجماعات من خلال منصات التواصل الاجتماعي) والاستماع إليها، والتي من الممكن أن يكون لها تأثيرًا على سمعة اللجنة الدولية وقدرتها على العمل.

يساعد الحوار والتعامل مع المجتمعات المحلية المتضررة من النزاعات ال مسلحة وحالات العنف الأخرى اللجنة الدولية في فهم البيئة التي تعمل فيها على نحو أفضل، وفي توقع المخاطر المتعلقة بالسمعة، وبناء الثقة، ما يُسهم في نهاية المطاف في تيسير اضطلاعها بأنشطتها.

وفي السياق ذاته، تهتم اللجنة الدولية بمتابعة سمعتها في أوساط موظفيها، الذين يُعدّون سفراء يمثلون المُنظّمة –كلٌّ في مستواه– أمام الجمهور الخارجي. وتدير اللجنة الدولية علاقات موظفيها بحرص تام، وتحرص من خلال ممارسات الاتصال الداخلي على بناء شعور الموظفين بالمسؤولية تجاه الصورة العالمية للمنظمة وتعزيز التزامهم بما تقتضيه هذه الصورة، وتعمل على تمكينهم من إيصال هذه الصورة للعالم الخارجي على الوجه الأمثل.

إن تمتع اللجنة الدولية بحضور قوي ومُقنع على الساحة العامة ليس مطلبًا ثانويًا بأي حال من الأحوال، إذ أنه ضروري لحشد الموارد المالية اللازمة لتنفيذ مهمة اللجنة الدولية. ولا شك أن إقامة حوار مستمر مع الجهات المانحة للجنة الدولية يتناول القضايا الميدانية وقضايا السياسات من شأنه حشد دعم ثابت من جانب المانحين وتأمين المساعدات المالية اللازمة في أوقات الطوارئ. وفي نهاية الأمر، فإن جميع جهود الاتصال الخارجي التي تبذلها اللجنة الدولية تؤثر في الصورة التي تكونها الجهات المانحة عن المنظمة، وبالتالي في حجم التمويل الذي يُقررون تخصيصه للمُنظّمة.

وبالمثل، فإن تقديم اللجنة الدولية بوصفها منظمة وجهة عمل إنسانية مهنية، وإدارة سمعتها وظهورها الإعلامي لهما عاملان أساسيان لجذب الأفراد الذين قد تكون لديهم رغبة في العمل لدى اللجنة الدولية، وللاحتفاظ بموظفيها الحاليين. ولا شك أن استقطاب الأفراد الذين تتوفر لديهم المؤهلات المناسبة والحافز الإنساني أمر ضروري لمواجهة تحدي توظيف الكوادر اللازمة للمنظمة في جميع أنحاء العالم.

ويجب أن تولي اللجنة الدولية اهتمامًا خاصًا للصورة التي تستقر في الأذهان عنها، من حيث الفاعلية، والكفاءة، والشفافية، والمسؤولية، وجميعها عوامل رئيسية تؤثر في سمعة المنظمة أمام الأطراف الرئيسية المتعاملة معها. فاللجنة الدولية عندما تنفّذ ما تصرّح به، ولا تصرح إلا بما تفعله فإنها بذلك تُثبت أنها جهة شفافة وجديرة بالثقة ولاتخرج عن إطار المُتوقَّع منها. ومن خلال ممارسات الاتصال، تُثبت اللجنة الدولية أن نهجها القائم على مراعاة السرية في تدول المعلومات الخاصة بانتهاكات القانون الدولي الإنساني[7] والأطر القانونية الأخرى ذات الصلة لا يتعارض مع

[7] راجع *"نهج السرية للّجنة الدولية للصليب الأحمر"* (الممارسة رقم 58).

التزامها بالشفافية. ويمكن تحقيق هذه المعادلة عن طريق إطلاع الجمهور العام على المعلومات التي لا يكون لها طابعًا سريًا، وشرح الأسباب التي تحول دون نشر المعلومات السرية بأسلوب واضح يسهل فهمه، والإفصاح عن التحديات والمُعضلات التي تواجهها.

ولا شك أن سمعة اللجنة الدولية ليست بمعزلٍ عن سمعة شركائها داخل الحركة الدولية، ذلك أن أي واقعة، إيجابية كانت أو سلبية على الأخص، لها أثر حتمي على المكونات الأخرى للحركة. لذا يكون لزامًا على اللجنة الدولية أن تكون جُزءًا من جهود إدارة سمعة الحركة الدولية بشكل عام (انظر المبدأ الثاني أدناه).

المبدأ الثاني: تعزيز الصورة العامة للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

تحرص اللجنة الدولية –حيثما كان ذلك مناسبًا– على الترويج لنفسها بوصفها جزءًا من الحركة الدولية في العمليات والأنشطة والموضوعات المشتركة، وتضمن أن ممارسات الاتصال التي تنفذها متسقة مع تلك التي يمارسها شركاؤها في الحركة الدولية ومكمّلة لها. كما تسهم بفاعلية في إدارة سمعة الحركة بوجه عام، لا سيما عندما تُثار قضايا تتعلق بالنزاهة. ولا بد من التأكيد على خصوصية اللجنة الدولية داخل الحركة الدولية، خصوصًا في المناطق التي يكون للّجنة الدولية فيها تفويضًا بمهام فريدة.

بشكل عام، فإن المجتمعات المحلية المتضررة والجمهور العام لا يمكنهم التمييز بشكل واضح بين الكيانات المختلفة التي تعمل تحت لواء الصليب الأحمر[8]، وحتى في أوساط الجماهير المتخصصة، فإن ثمّة ترابط حتميّ بين سمعات المكونات المختلفة للحركة الدولية. وهذه الطبيعة المتشابكة للهوية تطرح فرصًا ينبغي اغتنامها كما تنطوي على مخاطر يلزم التصدي لها عندما يتعلق الأمر بأمور مثل السمعة، والقبول، وإمكانية الوصول.

إن تمتع الحركة الدولية بهوية وظهور إعلامي قويين يتيح لها إجراء تنسيق ووصول ميداني أفضل. كما يعزز تأثير الحركة الدولية في قطاع العمل الإنساني، وكذلك قدرتها على حشد الموارد المالية والإنسانية. ومن جهة أخرى فإن الاتصال الذي يُجرى بتنسيق محكم يدعم فهم الدور الأكبر الذي تضطلع به الحركة الدولية في أوساط المجتمعات المحلية التي لا تميّز عادة بين المكونات المختلفة للحركة الدولية.

تشارك اللجنة الدولية في الجهود الرامية إلى تعزيز الفهم وإدارة هوية الحركة الدولية ككل وسمعتها، كما تحرص على تنسيق أنشطة اتصالاتها مع شركائها في الحركة الدولية متى أمكن ذلك[9]. إذ إنها تقف في جانب واحد مع شركائها داخل الحركة في جميع الموضوعات، والعمليات، والأنشطة المشتركة، كما تشترك مع مكونات الحركة الأخر في صياغة مشتركة تؤكد على أرضيتها المشتركة مع التأكيد على الخصائص المُميزة لتلك المكونات. ويعكس تواصل اللجنة الدولية مع شركائها في الحركة الدولية موقف الحركة الدولية بوصفها الشبكة الرائدة في العمل الإنساني التي تتمتع بامتداد عالمي، وتعمل بشكل وثيق مع كل من يحتاج المساعدة، كما يمتثل للبيان المحدد لموقف الحركة الدولية الذي ينص على:

"نحن، الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر.

نكون شبكة إنسانية عالمية تساعد الناس على التأهب للأزمات ومواجهتها والتعافي من آثارها.

وسواءً كنتم تواجهون كوارث طبيعية، أو كوارث من صنع الإنسان، أو نزاعًا مُسلحًا، أو قضايا تتعلق بالرعاية الصحية والاجتماعية، فإن متطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر وموظفيه على أتم استعداد لتقديم المساعدة بدون تمييز ضار.

واستنادًا إلى المبادئ الأساسية للحركة، نحشد قوة الإنسانية من أجل إنقاذ الأرواح وتخفيف المعاناة"[10].

تشارك اللجنة الدولية مع شركائها داخل الحركة الدولية خبرتها في مجال الاتصال وكذلك تجاربها الواقعية في وضع المبادئ الأساسية موضع التطبيق، كما تدعم جهود الاتصال التي تبذلها الجمعيات الوطنية وتتوقع منها دعمًا مماثلًا في المقابل. ذلك أن جهود الاتصال التي تبذلها الحركة الدولية (والتي تشمل بناء القدرات) ترتكز على مواطن قوة الشركاء المنخرطين في تلك الجهود ومهاراتهم.

---

[8] غالبًا لا يكون ثمة ربط مباشر بين هوية اللجنة الدولية والكيانات التي ترفع شارة الهلال الأحمر بالدرجة ذاتها، بسبب اختلاف الشارة المُستخدمة.

[9] راجع قرار مجلس المندوبين رقم (4) لعام 2013 بشأن: *"تعزيز تنسيق وتعاون الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر"*.

[10] راجع قرار مجلس المندوبين رقم (6) لعام 2013 بشأن: *"مبادرة الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر الخاصة بالعلامة المميزة"*.

وبالرغم من أن السعي الممنهج إلى فصل اللجنة الدولية عن باقي مكونات الحركة ليس هدفًا في حد ذاته، لا سيما عند مخاطبة الجمهور العام أو استهداف الجماهير التي لا تحيط باللجنة الدولية علمًا، إلا أن الطابع المتفرد للّجنة الدولية (حتى داخل الحركة الدولية) يظل مُقوّمًا مهمًا في حالات معينة. وبشكل خاص، تتميز اللجنة الدولية عن سائر مكوّنات الحركة الدولية بتعاملها مع الأطراف الحاملة للسلاح ومع السُّلطات على حد سواء.

وبشكل عام، فإن ثمّة حالات يكون التأكيد فيها على الطابع المتفرّد للّجنة الدولية ضرورة يتطلبها التفويض الممنوح لها، مثل الحالات المرتبطة بتعاملها مع السلطات فيما يخص احترام القانون الدولي الإنساني، أو عند اضطلاعها بدور الوسيط المُحايد. وقد ينشأ عن الربط بين اللجنة الدولية ومكونات الحركة الدولية الأخرى بشكل علني مشكلات تتعلق بالسمعة أو القبول في حالات معينة، وقد يغلق ذلك قنوات وصولها إلى الأشخاص المحتاجين. وفي حالات أخرى، قد تُفضل الجمعيات الوطنية أو الاتحاد الدولي تجنب الجهر بوجود رابط يربط أي منهم باللجنة الدولية، وذلك للمحافظة على علاقاتهم بالسلطات، أو لحماية مصادر تمويلهم على سبيل المثال، حيثما كانت الصورة المرتسمة في الأذهان أن اللجنة الدولية تنخرط في قضايا حساسة أو مثيرة للجدل. ففي هذه الحالات، تتجنب اللجنة الدولية بدورها تقديم نفسها بوصفها شريكًا للجمعية الوطنية أو الاتحاد الدولي، بل تسعى لضمان اتساق الرسائل التي تبعثها مع رسائل شركائها في الحركة الدولية.

المبدأ الثالث: أهمية الاتصال في التأثير على السلوك والسياسات

يستخدم الاتصال –بوصفه وسيلة للتأثير– كجزء من جهود الإقناع التي تبذلها اللجنة الدولية والمُتسقة مع نمط عملها المُفضل[11]. يُسهم الاتصال في صياغة المواقف، والسلوك، والسياسات (فيما يتعلق بالعمليات والقضايا الدولية)، وهو أداة مُكمّلة للحوار الثنائي والمتعدد الأطراف.

لا شك أن نشر الوعي حول القضايا الإنسانية العالمية[12] عن طريق حملات التوعية التي تتناول موضوعات مُحددة، أو التركيز على حالة إنسانية بعينها، أو الأخذ بمبادرات الاتصالات العامة الأخرى يساعد في وضع هذه القضايا الإنسانية على الأجندة السياسية والعامّة، وفي حثّ الأطراف المؤثرة في السياسات وصنّاع القرار على الاهتمام بتلك القضايا ومحاولة معالجتها (بإقرار اتفاقيات جديدة على سبيل المثال)[13].

كما تستطيع اللجنة الدولية، عن طريق حملاتها الجماهيرية ومبادرات الاتصال الأخرى التي تنفذها حشد الدعم اللازم لمواقفها المتعلقة بالقضايا الإنسانية، وتحفيز الأطراف الأخرى للعمل[14].

قد تقرر اللجنة الدولية في بعض الحالات –بعد تقييم المخاطر والفوائد– استخدام ورقة ضغط الرأي العام بدرجة معينة للتأثير على السلوك أو السياسات، لإقناع الأطراف المتحاربة بالسماح لها بالدخول لمساعدة المحتاجين على سبيل المثال. أو لإيصال أصوات العائلات التي تبحث عن أحد أفرادها المفقودين إلى السلطات المعنية لمطالبتهم بالتحرك للتعرّف من مصير أحبائهم.

إضافة إلى ما سبق، يسهم الاتصال في تعزيز الدبلوماسية الإنسانية للّجنة الدولية في بعض الحالات عن طريق إبراز التصريحات المُتداولة على المستوى الدبلوماسي، وبالتالي تعزيز مصداقية اللجنة الدولية. وتمثل جهود الاتصال هذه جزءًا من استراتيجيات تأثير أوسع نطاقًا ومتعددة الأبعاد تتعلق بقضايا مُحددة. فالتأثير على الخيارات السياسية للدول، والمجموعات المسلحة، والكيانات الأخرى يستلزم تنسيق الاتصالات تنسيقًا جيدًا مع الدبلوماسية الإنسانية الثنائية والمتعددة الأطراف لإيصال رسائل متّسقة، وأن يكون سلوكها متوقّعًا لدى الأطراف التي ترغب في التأثير عليهم، واختيار التوقيت المناسب، واستخدام موجّهات الاتصال وقنواته المناسبة.

---

[11] يختلف النهج الذي تتّبعه اللجنة الدولية في التأثير على الدول والسلطات الأخرى أو الأطراف المتحاربة عن النّهج الذي تتبناه المنظمات التي تستخدم أسلوب "التشهير العلني" كأسلوب أساسي للتأثير، ويأتي مُكمّلًا لها. للتعرف على المزيد حول أنماط عمل اللجنة الدولية راجع: *"اللجنة الدولية للصليب الأحمر: مهمتها وعملها" (الممارسة رقم 1).*

[12] مثل قضايا الذخائر العنقودية، والعنف الجنسي، والنازحين داخليًا، والهجرة، وبرنامج الرعاية الصحية في خطر.

[13] يقدم مجال الأسلحة نموذجًا جيدًا للتأثير الذي أجبر صناع القرار على إقرار اتفاقيات جديدة، مثل اتفاقية حظر الألغام المضادة للأفراد (1997)، والاتفاقية بشأن الذخائر العنقودية (2008)، ومعاهدة تجارة الأسلحة (2013).

[14] كما حدث في حشد الأوساط المعنية للالتفاف حول مشروع الرعاية الصحية في خطر.

وفي حين تستهدف هذه الجهود صناع القرار والأطراف ذات القدرة على التأثير في المقام الأول، تسعى الحملات الإعلامية التي تنفّذها اللجنة الدولية إلى الوصول إلى الأفراد الذين يبدون اهتمامًا من الجمهور العام، وإلى صياغة رأي عامٍ واعٍ[15] وإيجابي بشأن تلك القضايا، بما يكفل التأثير في المواقف والسلوك والسياسات.

يجب أن تكون المواقف العالمية والإقليمية التي تروّج لها الحملات ومبادرات الاتصال الأخرى متأصّلة في الممارسات الميدانية الفعلية للجنة الدولية، وأن تكون مستندة إلى نماذج واقعية من الميدان، بما يكفل لها المصداقية والمشروعية والتأثير الفعلي في السياسات.

يستخدم الاتصال في الكثير من الحالات كذلك كأداة استباقية لتخفيف وطأة الضغط الذي تمارسه قطاعات معيّنة من المجتمع أو السلطات على اللجنة الدولية وتشتيته. وللتقليل من التداعيات السلبية المحتملة للاتصالات التي تمارسها جهات أخرى. فبالنظر إلى طبيعة البيئات التي تعمل فيها اللجنة الدولية، يتعين عليها وباستمرار التعامل مع التوقعات المتعارضة ومع الضغوط التي تمارسها الأطراف المعنية المختلفة التي تكون لها أجندات مُعارضة. وهي الحالات التي تستدعي أن تحرص اللجنة الدولية على اختيار التوقيت والطريقة المناسبة للتواصل، وأن تتابع عن كثب جميع الرسائل التي تخص المنظمة، وذلك بما يتفق مع استراتيجياتها التشغيلية. وبهذا تتجنب اللجنة الدولية الاضطرار إلى الوقوف في خندق الدفاع عن نفسها، ويظل محور تركيزها القضايا التي تعالجها (بدلًا من أن تصبح هي بؤرة الاهتمام).

المبدأ الرابع: تمكين الأفراد بالمعرفة

من الممكن أن يُنظر إلى المعلومات بوصفها شكلًا من أشكال الخدمات الإنسانية نظرًا لما تحققه من فائدة. فمن خلال التواصل مع المجتمعات المحلية فيما يتعلق بخدمات المساعدة، والتوعية بحقوق تلك المجتمعات واستحقاقاتها الأساسية، ومن خلال توفير المعلومات التي تحتاجها هذه المجتمعات والتي تنفعها بشكل مباشر، فإن اللجنة الدولية تُمكّن الأشخاص المتأثرين بالنزاع المسلح وغيره من حالات العنف الأخرى من أداء دور فاعل يُعزز من قدرتهم على التأهب للأزمات ومواجهتها والتعافي من آثارها. كما يعزز ذلك قدرة المجتمعات على الصمود عن طريق توسيع رقعة معارفها واتصالاتها. فالاتصال المتبادل يساعد بشكل رئيسي في إدارة توقعات المجتمعات المحلية، ويرسّخ الشعور بالمسؤولية تجاه المجتمعات المتضررة.

إن عدم توفر مصادر للمعلومات، أو توفر معلومات متضاربة، أو نشر معلومات خاطئة يسبب حالة من اللبس ويفاقم من مشكلات الناس الذين يعانون تحت وطأة النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى.

تزداد حاجة الناس إلى المعلومات بشكل مُلحّ في الأزمات والحالات الطارئة، فقد تكون قدرتهم على البقاء مرهونة بمعرفة الإجابات عن أسئلة مثل: هل بوسعي العودة إلى الديار بشكل آمن؟ كيف أجد أسرتي؟ ومن أين يمكنني الحصول على الغذاء والمياه؟ وأين تقع أقرب عيادة طبية؟

من شأن الاتصال الفعال المتبادل مع المجتمعات المحلية إنقاذ الأرواح، وتقديم الدعم النفسي الاجتماعي الضروري، وإيصال صوت المجتمعات المتضررة، وتعزيز قدرتها على الصمود عن طريق إثراء معارفها واتصالاتها. وذلك في سبيل تحقيق الهدف النهائي المتمثل في تمكين المجتمعات المحلية من الاتصال فيما بينها (بما في ذلك مجموعات الشتات)، والاتصال باللجنة الدولية وغيرها من المنظمات الإنسانية، وإيجاد الحلول المناسبة لهم، والاستفادة من المساعدات الإنسانية.

من جانبها توفر اللجنة الدولية معلومات دقيقة وموثوقة وموجهة بشكل جيد وفي حينها للناس تمكنهم من اتخاذ قرارات قائمة على أسس معرفية بشأن حياتهم وسبل عيشهم، وتساعدهم في تنظيم استجاباتهم واستفادتهم من الخدمات الإنسانية بشكل أفضل. وتزود اللجنة الدولية من خلال مشروعاتها المتنوعة المجتمعات المحلية بالمعلومات التي تكفل تعزيز قدرتها على الصمود، وهي معلومات تتراوح درجة أهميتها بدءًا بالمعلومات الضرورية لإنقاذ الحياة، والمعلومات حول الخدمات والتي تساعدهم في الحصول على احتياجاتهم، وانتهاءً بالمعلومات التي من شأنها تقليل فرص تعرضهم للمخاطر إلى أدنى حد.

[15] الرأي العام هو محصلة آراء، ومواقف، ومعتقدات فردية حول موضوع ما، تعبر عنه نسبة كبيرة من المجتمع، من شأنها إحداث تأثير مباشر أو غير مباشر.

يُغطي مفهوم التواصل المجتمعي الفعال في نظر اللجنة الدولية كافة القنوات والمنصات والأدوات على اختلاف أنواعها، والتي تتنوع بين التقليدية منها كالاتصالات واللقاءات المباشرة وجهًا لوجه، والمُلصقات والمنشورات المطبوعة، وبرامج الإذاعة والتلفاز، والرسائل النصية القصيرة، وخطوط الهاتف الساخنة، وانتهاء بالوسائل الأحدث تقنيًا كوسائط التواصل الاجتماعي، وتطبيقات تبادل الرسائل، ومنصات التعهيد الجماعي[16]. تدرك اللجنة الدولية أنه ليس ثمّة حل ناجع واحد لجميع المشكلات، وأن الاتصال الفعال بالمجتمعات المحلية مرهون باتباع نهج متعدد المنصات والقنوات متماسك ومتناسق. ويشمل التواصل المجتمعي الفعال كذلك التعاون مع الشركاء المحليين كالإعلام، ومشغلي شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية، والباحثين المحليين.

ومن جهة أخرى، لا شك أن الحوار والتواصل مع المجتمعات المتضررة من النزاع المسلح وحالات العنف الأخرى لهو مطلب ضروري لتوقّع احتياجاتها وفهم أوضاعها وأولوياتها، والتعامل مع توقعاتها (ما الذي من الممكن أن يتوقعوه من اللجنة الدولي وما الذي لا يتوقعونه، وما الفئات المُستحِقة للمساعدة). وهو أيضًا أمر ضروري لتكييف الاستجابة الإنسانية للظروف الخاصة بتلك المجتمعات والمخاوف التي تبديها، والتي تُبثّ من خلال الملاحظات والتعليقات الواردة منها. بالإضافة إلى أن الحوار والتواصل يعزز مسؤولية اللجنة الدولية إزاء المستفيدين، ويسهم في توقع المخاطر المتعلقة بسمعتها.

ويجب أن تحقق اللجنة الدولية التوازن بين تقديم المعلومات وتقدير المخاطر التي تنطوي عليها مشاركة هذه المعلومات مع من تسعى اللجنة الدولية إلى مساعدتهم. ولذا قد تقرر اللجنة الدولية تيسير حصول المجتمعات المحلية على المعلومات بما يؤهلها للاختيار بمحض إرادتها، بدلًا من تقديم المعلومات بشكل مباشر.

المبدأ الخامس: التركيز على الناس وعلى القوانين التي تكفل حمايتهم

يركز منهج الاتصال للجنة الدولية للصليب الأحمر على الأشخاص المتضررين من النزاع المسلح وحالات العنف الأخرى، وعلى المشكلات الإنسانية التي يواجهونها أو قد يواجهونها في المستقبل. ويؤكد على التزامات السلطات والأطراف المتقاتلة التي تقضي بحماية هؤلاء الأفراد بموجب القانون الدولي الإنساني والأطر القانونية الأخرى ذات الصلة، وقد تلجأ اللجنة الدولية –في ظروف استثنائية وبما يتماشى مع عقيدتها– إلى الشجب العلني لانتهاكات القانون[17]. كما يجعل الاتصال جهود الاستجابة الإنسانية التي تنفذها اللجنة الدولية وشركاؤها من الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر محط اهتمام الرأي العام.

تحرص اللجنة الدولية على الإصغاء إلى المتضررين من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى. وتعمل على إيصال أصواتهم، وتسعى دائمًا للتأكد من إطّلاع الجهات المؤثرة، سواءً بشكل مباشر أو غير مباشر، على الوضع الإنساني لهؤلاء الناس ومعالجته. وفي الوقت الذي ينصب فيه تركيز ممارسات الاتصال للّجنة الدولية على المشكلات الإنسانية التي يواجهها الناس (أو يُتوقع أن يواجهوها في المستقبل)، تسعى اللجنة الدولية لإيصال احتياجاتهم وتطلّعاتهم، ولتعزيز قدرتهم على الصمود في وجه المحن (راجع المبدأ الثامن).

تعمد اللجنة الدولية إلى تناول القضايا الإنسانية[18] ذات الأولوية التي تؤثر في الناس في تلك الحالات، أو قد تؤثر فيهم في المستقبل، بشكل علني. وكذلك الحال فيما يتعلق بالموضوعات المتعلقة بالسياسة والمعايير الإنسانية (راجع المبدأ الثالث).

---

[16] على سبيل المثال، تباشر اللجنة الدولية حملات مجتمعية من خلال برامج إذاعية ومتلفزة، وتُنشئ منصات للتواصل عبر الإنترنت، وتنشر المُلصقات لإيصال معلومات حيوية لمساعدة العائلات في البحث عن أحبائها المفقودين، أو لتعريف ضحايا الاغتصاب بالأماكن التي يمكنهم اللجوء إليها للحصول على الدعم الطبي والاجتماعي النفسي. علاوة على ذلك، تتواصل اللجنة الدولية مع المجتمعات المحلية وتنتج مواد إعلامية تتناول صحة الثروة الحيوانية والأساليب الزراعية لتساعد المجتمعات على تحقيق الاكتفاء الذاتي أو المحافظة عليه، ولكي لا تضطر للنزوح. ويدخل ضمن ذلك النشرات التي توزعها اللجنة الدولية ضمن طرود المساعدات التي تقدمها، والرسائل المطبوعة على مواد المساعدة (مثل طباعة نصائح للبقاء على قيد الحياة على زجاجات المياه التي توزع على المهاجرين)، كما تنظم جلسات نقاش مجتمعي حول الإسعافات الأولية والترويج لإجراءات النظافة الشخصية.

[17] انظر *"الإجراءات التي تتخذها اللجنة الدولية في حالات انتهاك القانون الدولي الإنساني أو أي قواعد أساسية أخرى لحماية الأشخاص في حالات العنف"* (الممارسة رقم 15).

[18] مثل قضايا النزوح، والحصول على الرعاية الصحية، والعنف الجنسي، ومستجدات وسائل الحرب وأساليبها.

تشدد سياسة الاتصال التي تنتهجها اللجنة الدولية على أهمية الامتثال للقانون الدولي الإنساني. فبشكل عام، تحرص اللجنة الدولية على التصريح علنًا بتصنيفها القانوني لحالات العنف[19] عن طريق الإشارة إلى الإطار القانون المنطبق في كافة اتصالاتها، أو بتذكير الأطراف المتقاتلة بواجبها في الامتثال لمعايير القانون الدولي الإنساني. كما تسعى لنشر الوعي بأهمية هذا القانون ومحتواه.

قد تقرر اللجنة الدولية، في بعض الحالات الاستثنائية، الجهر بالإعراب عن قلقها بشأن جودة الحوار السري الثنائي الذي يجمعها بأحد أطراف النزاع المسلح، أو بشأن مدى متابعة الجهات المعنية لتنفيذ التوصيات التي أصدرتها اللجنة الدولية فيما يتعلق بمشكلة إنسانية محددة[20]. وقد تُصدر بيانًا تشجب فيه علنًا[21] واقعة انتهاك بعينها للقانون الدولي الإنساني يمكن أن تُنسب[22] إلى أحد أطراف النزاع. فهذه الحالات تحكمها الممارسة رقم 15 التي تتناول *"الإجراءات التي تتخذها اللجنة الدولية في حالات انتهاك القانون الدولي الإنساني أوأي قواعد أساسية أخرى لحماية الأشخاص في حالات العنف"*، والتي تحدد شروطًا واضحة لبيانات الشجب العلني.

في بعض الحالات قد تقرر اللجنة الدولية كذلك الإفصاح عن مخاوفها المتعلقة بانتهاكات القانون الدولي الإنساني لكن بصيغة أعمّ، دون اللجوء إلى إصدار شجب علني كما هو موضح في الممارسة رقم 15. ويمكن أن تغطي هذه البيانات العامة العديد من الحالات، ويراعى فيها انتقاء الألفاظ بعناية. وتصدر هذه البيانات لعدة أغراض منها:

- إدانة تصرف معيّن في سير العمليات العدائية لا يمكن تحميل المسؤولية عنه إلى طرف محدد.
- إبراز الأثر الإنساني المترتب على بعض التصرفات[23]، والمطالبة بمزيد من الاحترام للقانون الدولي الإنساني.
- الاستنكار العلني لعدم امتثال كافة أطراف أي نزاع مسلح لأحكام لقانون الدولي الإنساني بشكل عام (دون نسبة المسؤولية عن أفعال/ انتهاكات بعينها إلى أي طرف).

ولا شك في هذا السياق أن قرار الجهر بالتعبير عن المخاوف بشأن انتهاكات القانون الدولي الإنساني يُتخذ بعناية تامة، بعد تقدير المخاطر والفرص الناتجة عن مثل هذه الخطوة. فبصفة خاصة يجب أن يجرى تقييم دقيق للأثر المتوقع من قرار كهذا (لا سيما لمنع وقوع المزيد من الانتهاكات، وكذلك تأثيره على مصداقية اللجنة الدولية وسمعتها)، وتقييم المخاطر المحتملة التي يتعرض لها قبول اللجنة الدولية، وقدرتها على الوصول إلى المتضررين والاضطلاع بالعمل الإنساني.

ومن الممكن أن تستدعي اللجنة الدولية أحكام القانون الدولي لحقوق الإنسان في ممارسات الاتصالات العامة التي تقوم بها[24]، لكن لا يكون ذلك إلا في مناسبات محددة رغبةً منها لأن يبقى اسمها على صلة وثيقة بالقانون الدولي الإنساني. ومع ذلك، قد تستشهد اللجنة الدولي بأحكام القانون الدولي لحقوق الإنسان إذا كان ذلك يدعم أهدافها التشغيلية أو المؤسسية، ومن شأنه أن يضمن حماية أفضل للأفراد والمجتمعات المعرضين للخطر.

تتواصل اللجنة الدولية مع المجتمعات المحلية المتضررة[25] من النزاع المسلح وحالات العنف الأخرى لتزويدها بالمعلومات التي تفيدها بشكل مباشر، وذلك بغية تعزيز قدرة تلك المجتمعات على الصمود (لمزيد من التفاصيل راجع المبدأ الرابع).

---

[19] قد لا تتطرق اللجنة الدولية في بعض الأحيان إلى الإفصاح عن تصنيفها القانوني للانتهاكات إذا كان ذلك من شأنه تعريض المصالح الإنسانية للضحايا للخطر. راجع *La détermination du droit applicable et sa communication par le CICR dans les conflits armés et les autres situations de violence* (الممارسة رقم 52).

[20] انظر المبدأ التوجيهي رقم (2–4) من الممارسة رقم 15.

[21] "المقصود بالشجب العلني أن تُصدر اللجنة الدولية بيانًا عامًا مفاده أن التصرفات التي يمارسها أحد أطراف النزاع –سواءً أكان هذا الطرف معلومًا لدى الجميع أم لا– تمثل انتهاكًا للقانون الدولي الإنساني". (الممارسة رقم 15)

[22] ليس المهم هنا أن تورد اللجنة الدولية اسم الطرف المنتهك للقانون، بقدر ما يكون التعرف على ذلك الطرف من خلال البيان العام الصادر عن اللجنة الدولية. وفي حال أمكن التيقن من الطرف المرتكب لواقعة الانتهاك من بين أطراف النزاع بما لا يدع مجالًا للشك، فإن ما يسري هنا هو الممارسة رقم 15.

[23] مثل استهداف المدنيين أو منعهم من الحصول على الرعاية الصحية.

[24] انظر *The invocation of international human rights law by the ICRC* (الممارسة رقم 63).

[25] انظر تعريف التواصل المجتمعي في الملحق.

وأخيرًا، تتواصل اللجنة الدولية بشأن العمل الإنساني الذي تضطلع به لتعريف المجتمعات المحلية المتضررة بوجود خدماتها وبرامجها الإنسانية. كما تُلقي الضوء على نشاط شركائها في الحركة الدولية حيثما كان ذلك مناسبًا (راجع المبدأ الثاني). علاوة على ذلك، فعن طريق الاتصال تلقي اللجنة الدولية الضوء على الحالات التي تواجه فيها صعوبات تؤثر على قدرتها على العمل، سواءً نتيجة عدم قدرتها على الوصول إلى من يحتاجون لمساعدتها، أو بسبب تعرض موظفيها للخطر أو استهدافهم. كما لا تقف اللجنة الدولية صامتة إذا ما واجه شركاؤها في الحركة الدولية مثل هذه التحديات.

يساعد تواصل اللجنة الدولية بشأن عملها بشفافية في بناء سمعتها ومصداقيتها، ويلقي الضوء على المسئولية التي تتحملها إزاء المستفيدين من عملها، والمانحين، والأطراف المعنية الأخرى (راجع المبدأ الأول).

المبدأ السادس: توسيع قاعدة الدعم العام للّجنة الدولية

تسعى اللجنة الدولية من خلال ممارسات الاتصال التي تقوم بها إلى حشد أكبر دعم ممكن لعمل المنظمة ومواقفها في السياقات الميدانية وفي الدول التي تحظى بنفوذ إقليمي أو عالمي. فجهود الاتصال لا ترمي فقط إلى استهداف اللاعبين الفاعلين الذين يكون لهم تأثير مباشر أو غير مباشر على مصير المتضررين من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى، بل تعمل كذلك على بناء قاعدة دعم عام لعمل اللجنة الدولية ومواقفها في أوساط المجتمع المدني والقطاع الخاص والجمهور العام.

دأبت جهود الاتصال التي تبذلها اللجنة الدولية في الغالب على استهداف السلطات، وحاملي السلاح، والمجتمعات المحلية المتضررة من النزاع، وقطاعات مُحددة من المجتمع المدني (كالدوائر الأكاديمية، والأوساط الإعلامية والدينية)، في السياقات التي تنفّذ فيها اللجنة الدولية عملياتها في أغلب الأحيان. أما على المستوى الدولي، تتواصل اللجنة الدولية مع الجهات المانحة، ووسائل الإعلام العالمية، والمؤسسات البحثية، والمجتمع الإنساني سواءً فيما يتعلق بأنشطتها أو فيما يخص موضوعات محددة.

وتساعد الطبقة الأساسية للتواصل "الأفقي" مع الجماهير العامة في وضع صيغة مشتركة لسد الفجوات التي يخلّفها التواصل "الرأسي" ذو الطبيعة المتخصصة مع فئات محددة من الجماهير[26].

ولمواجهة التحديات التي يفرضها عالم يسوده الاستقطاب، تسعى اللجنة الدولية إلى توسيع آفاق اتصالاتها، وإيجاد سبل للتواصل مع عدد أكبر من الجهات الفاعلة الحالية والناشئة وكذلك شبكات النفوذ، بما في ذلك صناع القرار، والمجتمع المدني، والقطاع الخاص، والجمهور العام في عدد أكبر من الدول.

ويتعين على اللجنة الدولية في السياقات الميدانية أو الميدانية المُحتملة توجيه جهود الاتصال التي تبذلها إلى الجمهور العام بكافة أطيافه. ذلك أن تكوين قاعدة من التفاهم والدعم للجنة الدولية من شأنه التخفيف من شدة التحديات الميدانية التي تواجهها عند اندلاع النزاعات فجأة في الدول التي لا يكون لدى اللجنة الدولية فيها حضور واضح، أو لا يكون لها أي حضور على الإطلاق، حيث لا يكون دور اللجنة الدولية معروفًا لأحد لولا وجود تلك القاعدة.

وفي السياقات ذات الأهمية العالمية أو الإقليمية، يجب أن تمد اللجنة الدولية جسورًا للتواصل مع الجمهور العام مع التركيز على أفراد المجتمع الذين يبدون اهتمامًا بدورها.

ولا شك أن تكوين قاعدة دعم عام عريضة أصبح مطلبًا يكتسب أهمية متزايدة في عالم من الوارد أن يمارس فيه أفراد من أي دولة نفوذًا كبيرًا على واضعي السياسات. وهو واقع ملموس لا سيما في فضاء الإنترنت، حيث يستطيع المدوّنون أو نشطاء الإنترنت في أي مكان في العالم تكوين قاعدة قوية من المتابعين. لذا فإن تحديد أولئك الذين يمكنهم التأثير على المجالات التي تكون محل اهتمام اللجنة الدولية، ومتابعة محادثاتهم ومناقشاتهم، والتواصل معهم (بمن في ذلك المعارضون للّجنة الدولية) لهو أمر ضروري لتعزيز فهم اللجنة الدولي للبيئة التي تعمل فيها، ولإدارة سمعتها، وتوسيع نطاق قبولها (راجع المبدأ الأول)، وكذلك لتعزيز قدرتها على حشد شبكات النفوذ (راجع المبدأ الثالث).

[26] انظر *"Global strategy to position the ICRC in the digital world"* (2015).

غني عن القول أن الاتصال الجماهيري يُذيب حواجز جهل الناس باللجنة الدولية، وبالتالي تعزيز إمكانية جمع التبرعات لها. ولا شك أنه في وقت تزداد فيه دائرة نفوذ سلطة الرقابة العامة، فإن الدول المانحة بحاجة هي الأخرى لحشد الدعم المحلي للتمويل الذي تقدمه للعمل الإنساني، وتنتظر من اللجنة الدولية في الوقت ذاته الإعلان عن أنشطتها أمام دافعي الضرائب وفي الدوائر البرلمانية. إضافة إلى ذلك، تؤدي أنشطة الاتصال للجنة الدولية دورًا محوريًا في نشر الوعي حول اللجنة الدولية في أوساط الأفراد الذين يُعدون مانحين مُحتملين والحصول على تأييدهم، ما يمهّد الطريق أمام التمويل الخاص.

علاوة على ذلك، فإن توسيع قاعدة الدعم العام للّجنة الدولية يُساعد في الوصول إلى موظفين محتملين ينتمون إلى خلفيات متنوعة، ويتمتعون بالمؤهلات والمهارات المناسبة في المستقبل. وهذا بدوره يُعزز من تنوّع القوة العاملة العالمية للّجنة الدولية مما يؤمّن للمنظمة قدرًا أكبر من القبول في سياقات مُعيّنة يُنظر إليها فيها على إنها مُنظّمة أجنبية يغلب عليها الطابع الغربي.

تتضمّن جهود حشد الدعم للّجنة الدولية وعملها نشر الوعي وإثارة اهتمام قطاعات جديدة من الجماهير بشكل أعمّ، وخلق حالة من الاستحسان[27] تجاه اللجنة الدولية إذا ما استشعروا أنها معنيّة بالقضايا التي تُهمهم، وإشراكهم في علاقة متبادلة. ولا يمكن لهذه العملية أن تؤتي ثمارها إلا إذا مدت اللجنة الدولية –من خلال أنشطة اتصالاتها وتعاونها– جسور التواصل مع الجماهير العامة، وأبدت استعدادًا للمشاركة في حوار مفتوح، يتناول إلى جانب الأشياء الأخرى التحديات والمصاعب التي تواجهها.

ومن الجدير بالذكر أن موجّهات الاتصال وأدواته المُستخدمة تختلف لكل مرحلة من مراحل هذه العملية، وبحسب نوع الجمهور المُستهدف والأهداف المنشودة. فعلى سبيل المثال، تُستخدم الصفحة الرئيسية في الموقع الإلكتروني للّجنة الدولية بشكل أساسي كنقطة اتصال أولى مع الجماهير الجديدة، وهو ما يستلزم أن تكون واضحة وجذابة كي تستحوذ على اهتمامهم. في حين تُستخدم مواقع الإنترنت المُصغّرة ومُجتمعات الإنترنت للتواصل مع الجماهير المتخصصة وحشدهم، وهي الجماهير التي يكون لها سابق معرفة باللجنة الدولية للصليب الأحمر[28].

ولا شك أن جميع العاملين باللجنة الدولية هم ممثلون لها في مجتمعاتهم المحلية في كافة الشؤون المهنية والخاصة على اختلافها. لذا فمن الضروري أن يُسهم التدريب المؤسسي والاتصالات الداخلية في تعزيز معارفهم وقدرتهم على تمثيل اللجنة الدولية على نحو مناسب، وإرسال صورة إيجابية ودقيقة للمنظمة، سواء أكان ذلك من خلال التعامل المباشر، أو من خلال حساباتهم الشخصية على منصات التواصل الاجتماعي[29]. وفي السياقات الميدانية على وجه التحديد، يتمتع موظفي اللجنة الدولية الذين لديهم إلمام جيد والمدربين تدريبًا جيدًا بالقدرة على تحديد المشكلات المتعلقة بالتصورات المُستقرة في الأذهان حول المنظمة، والتعامل معها مباشرة داخل المجتمعات التي يعملون بها، أو إثارة القضية داخل المنظمة حتى يُتخذ الإجراء المناسب حيالها.

المبدأ السابع: تضمين الاتصال في جميع استراتيجيات اللجنة الدولية

يُعد الاتصال الخارجي نشاطًا متعدد الجوانب يُشكل جزءًا لا يتجزأ من عمليات اللجنة الدولية وجهود تعزيز صورتها. فهو يدعم المحاور المتداخلة الأربعة التي تمارس فيها اللجنة الدولية أنشطتها وهي: الوقاية، والحماية، والمساعدة، والتعاون.

فعندما يكون الهدف من أنشطة الاتصال تأمين قبول اللجنة الدولية، وتأمينها، ووصولها لتهيئة بيئة مواتية للامتثال للقانون الدولي الإنساني والمعايير الأخرى ذات الصلة، فإنها بذلك تدعم محور الوقاية[30].

---

[27] انظر التعريف في الملحق

[28] انظر *"Global strategy to position the ICRC in the digital world"* (2015).

[29] انظر *"سياسة اللجنة الدولية للصليب الأحمر في التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي"*.

[30] انظر *"السياسة الوقائية للّجنة الدولية للصليب الأحمر"* (الممارسة رقم 67).

وعندما تُضمّن اللجنة الدولية أنشطة الاتصال في استراتيجيتها المعنية بالحيلولة دون وقوع انتهاكات فعلية أومحتملة للقانون الدولي الإنساني والقواعد القانونية الأخرى التي تكفل حماية الناس في النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى أو وضع حد لتلك الانتهاكات – فإنها بذلك تدعم محور الحماية[31].

وعندما تشكّل أنشطة الاتصال جزءًا من جهود اللجنة الدولية للحفاظ على الأرواح و/أو استعادة كرامة الأفراد والمجتمعات التي تأثرت سلبًا جرّاء النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى، فإنها بذلك تدعم محور المساعدة[32]. ومن خلال ذلك يكون محور تركيز اللجنة الدولية هو تلبية الاحتياجات الأساسية لهؤلاء الأفراد وتلك المجتمعات والحد من تعرضهم للمخاطر.

وعندما تشكل أنشطة الاتصال جزءًا من الجهود المبذولة لتعزيز مهارات الجمعيات الوطنية، ودعم اللجنة الدولية في التنسيق مع المكونات الأخرى للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، وكذلك تعزيز أثر أنشطة الحركة الدولية، فإنها بذلك تدعم محور التعاون[33].

المبدأ الثامن: أهمية الاتصال في إحداث أثر وأهميته الأخلاقية

تتميز أنشطة الاتصال الخاصة باللجنة الدولية بأنها أنشطة تجرى في الوقت المناسب، وذات طابع استباقي، ويمكن التنبؤ بها، وتعتمد على استخدام لغة جذابة، والاستعانة بأمثلة مُحددة للتأثير على الجماهير. وهي ممارسات مُطوّعة ومُكيّفة لتعبر عن توقعات الجماهير المختلفة وحساسياتها واهتماماتها.

كما تتميز لغة الاتصال التي تمارسها اللجنة الدولية بأنها لغة ذات مصداقية، ودقيقة، وتحترم جمهورها. إذ إنها تراعي دائمًا المحافظة على كرامة المجتمعات المتضررة من النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى.

ترتبط أنشطة الاتصال الخارجي بالأحداث الميدانية الواقعية على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية، وتستند إلى تحليل السياقات والبحث في نظرة الناس للجنة الدولية، والبحث في القضايا الإنسانية واتجاهات العمل الإنساني. كما تستند إلى فهم سليم للجهات التي لها تأثير مباشر أو غير مباشر على تلك القضايا والاتجاهات[34].

تتميز أنشطة الاتصال الخاصة باللجنة الدولية بأنها أنشطة استباقية، تنتقي رسائلها وتوقيتاتها وأدواتها لتحقيق أهدافها باستقلالية تامة، ولا تأتي كرد فعل استجابة لضغط الرأي العام.

ويخضع تحديد التوقيت المناسب لأنشطة اتصال اللجنة الدولية لتخطيط استراتيجي وتنسيق وثيق مع جهودها الميدانية وجهود الدبلوماسية الإنسانية التي تبذلها اللجنة الدولية في العالم الخارجي. ويعني التوقيت المناسب هنا أن تتوافق ممارسات الاتصال مع توقعات الجماهير واهتماماتهم بشأن قضايا معيّنة. ويعني أيضًا أن تكون مُنسقة تنسيقًا جيدًا مع الحوارات الثنائية أو المتعددة الأطراف التي تُقام في المنتديات المختلفة، وذلك تجنبًا لمفاجأة الأطراف التي يُجرى معها حوار سري، ولضمان اتّساق الرسائل التي تبثها اللجنة الدولية.

في سياق سعي اللجنة الدولية لتعزيز فهم الجمهور لدورها، وتقبلهم ومشاركتهم إياها، سواءً أكان ذلك على المستوى الميداني أو العالمي أو الإقليمي، فإنها تأخذ في الاعتبار اهتمامات هذه الجماهير، وحساسياتها، وتوقعاتها، وتُطوّع جهود الاتصالات التي تبذلها اللجنة الدولية وفقًا لذلك (فيما يتعلق بالرسائل التي تبثها، والأدوات، والعوامل الموجّهة).

تحرص الجنة الدولية دائمًا على تكييف طرق تواصلها وفق واقع السياقات التي تعمل فيها. فعلى سبيل المثال، لا تستخدم اللجنة الدولية ذات اللغة والنهج اللذان تتواصل بهما في حالة النزاع المسلح في غيره من حالات العنف الأخرى. وذلك لإدراكها أن بعض المفاهيم التي تدخل في صميم

---

[31] انظر *"سياسة الحماية للّجنة الدولية للصليب الأحمر"* (الممارسة رقم 65).

[32] انظر *"سياسة تقديم المساعدة للّجنة الدولية للصليب الأحمر"* (الممارسة رقم 49).

[33] انظر *"تعاون اللجنة الدولية للصليب الأحمر مع الجمعيات الوطنية"* (الممارسة رقم 62).

[34] تجرى هذه التحليلات على أساس المعلومات التي تُجمع من خلال أنشطة الرصد الإعلامي، وأبحاث السوق (انظر التعريفات في الملحق)، والتقارير الميدانية، وباستخدام أدوات مثل تحليل الأطراف المعنية، والتحليل الرباعي (SWOT)، تحليل الجهات ذات النفوذ/ التأثير، وغير ذلك.

هويتها –"كالحياد" و "عدم التحيز"– قد لا يكون لها الدلالات الإيجابية ذاتها في جميع الثقافات، ويتعين تفسير هذه المفاهيم باستخدام مُصطلحات أقرب ولها دلالات أكثر إيجابية في مثل تلك الثقافات، لكي تحصل على الدعم لأنشطتها. بالإضافة إلى ذلك، تتوخى اللجنة الدولية أقصى درجات الحرص في انتقاء الصور التي تحمل مغزىً لجماهيرها المتنوعة، وتختار الجوانب التي تحتاج إلى إبرازها من جوانب هويتها المميزة، استنادًا إلى نوع الأنشطة التي تمارسها في سياق بعينه، وإلى تصوّرات الجماهير المحلية، ولغتها، وتقاليدها.

وفي الوقت ذاته، وكجزء من هذه العملية المرنة لتطويع أنشطتها حسب سياقات العمل، تحرص اللجنة الدولية من حين لآخر على إعادة تقييم القضايا التي تكون اللجنة الدولية مستعدة للمشاركة فيها، وتسعى إلى ربط أولوياتها باهتمامات جماهيرها وشواغلها، مع الالتزام بحدود معارف المنظمة، وخبراتها الميدانية، الأمر الذي يُكسبها شرعية وأهمية ويعزز مصداقيتها. تبدأ اللجنة الدولية بتحديد القضايا موضوع الساعة من خلال تحليل البيئة التي تعمل فيها، وتتوصل إلى رؤية موحدة بشأن موقفها العلني من تلك القضايا، وتشرع في صياغة لغة الخطاب والرسائل التي يمكن إيصالها كجزء من استراتيجيات مُنسّقة متعددة الأبعاد يجري تكييفها لتلائم كل جمهور وكل سياق على حدة.

على اللجنة الدولية أن تتحلى بقدر كافٍ من المرونة لاغتنام الفرص التي توفرها الحوارات المستمرة التي تتناول السياسات والحوارات العامة، بُغية طرح رؤيتها المتفردة القائمة على التجربة بشأن الموضوعات المتعلقة بتحركاتها الحالية والمستقبلية. وعليها كذلك أن تشارك في الحوارات والنقاشات التي تُجرى، وأن تكون مستعدة لطرح النقاط مثار شكوكها والتحديات التي تقابلها فيما يتعلق بالقضايا الطارئة، حتى وإن لم تخرج سياسة موحدة في هذا الشأن إلى النور بعد.

وتحرص اللجنة الدولية دائمًا –من خلال تحركاتها وأنشطة الاتصال التي تمارسها– على احترام الناس وحقهم في الخصوصية. فالصور والنصوص التي تنشرها الجنة الدولية للأشخاص المتأثرين جرّاء النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى تراعي تحفظ كرامتهم كبشر، ولا تتناولهم ككائنات مستحقة للشفقة أو مثيرة للفضول ليس إلا. فتركز على إبراز احتياجاتهم وتطلّعاتهم، وكذلك مظاهر صمودهم في وجه مِحَنهم.

إلى ذلك، تُفرد ممارسات الاتصال الخاصة باللجنة الدولية مساحةً كبيرةً للقصص الشخصية التي يعايشها الأفراد والمجتمعات المتضررة جرّاء النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى. ومن هنا تأتي أهمية الأمثلة الواقعية من الميدان في سرد قصص مؤثرة تجد لها صدىً لدى جماهير اللجنة الدولية على اختلاف أنواعهم، سواءً كان الهدف من تلك القصص حشد الدعم للّجنة الدولية، أو التأثير على المواقف تجاه قضية مّا. ومع ذلك، يراعى دائمًا عند التصريح بأسماء أشخاص مُعيّنين، أو النّقل عنهم، أو نشر صورهم ألا يؤدي ذلك إلى تعريضهم لمخاطر من أي نوع، وألا يجري ذلك إلا بعد الحصول على موافقتهم القائمة على وعي كامل، وذلك تماشيًا مع إطار حماية البيانات الذي تلتزم به اللجنة الدولية[35]، ومبدأ "عدم إلحاق الضرر"[36]. كما تتوخى المزيد من الحرص في التعامل مع المجموعات المُستضعفة كالقاصرين، والمرضى، والمحتجزين[37].

يُدرك الصحفيون (وقطاعات أخرى من الجماهير) أنه بإمكانهم الوثوق في المعلومات التي تبثها اللجنة الدولية، ويوقنون أن ما تعرضه المنظمة من أرقام واتجاهات دقيقة لا تقبل المراء، وأن تقديراتها قائمة على معارفها وعلى خبرتها على أرض الواقع، وأنها لا تبالغ أو تُلفّق وقائع أو تستشهد بأقوال مُختلَقة[38]. وتقوم مصداقية اللجنة الدولية على دعائم تتمثل في دقة الوقائع والأرقام التي تعرضها وموثوقيتها، وعلى سمعتها بأنها منظمة غير متحيّزة وجديرة بالثقة.

تتسم ممارسات الاتصال الخاصة باللجنة الدولية بأنها يمكن التنبؤ بها وبأنها متسقة مع ما يمكن توقعة من المنظمة. فاللجنة الدولية تتواصل وتعمل وفقًا للتفويض الممنوح لها وسياساتها، وتحرص على توضيح أساليبها في اتخاذ إجراءات مُعيّنة والأسباب الداعية لاتخاذ هذه الإجراءات.

---

[35] انظر الفصل السادس من كُتيّب ICRC's *Data Protection Reference Framework Handbook*.

[36] انظر *"المعايير المهنية لأعمال الحماية"* (2013)، وخاصة المعيار الرابع: "تجنب الآثار الضارة".

[37] لمزيد من التفاصيل انظر *"استراتيجية اللجنة الدولية للصليب الأحمر في التعامل مع المواد السمعية والمرئية"* (2014)، والمبادئ التوجيهية للالتزام *"بأخلاقيات تصوير الأفلام"* (2014)

[38] انظر *"ميثاق شرف العلاقات العامة والإعلامية للجنة الدولية للصليب الأحمر"*.

التطبيق

كما ذُكر آنفًا، يشكل الاتصال جزءًا لا يتجزأ من الاستراتيجيات التشغيلية والمؤسسية للّجنة الدولية. فهو مرتبط ارتباطًا وثيقًا بالحقائق الميدانية على المستويين المحلي والإقليمي، ويُسهم في الوقت ذاته في تعزيز السمعة العالمية للجنة الدولية (المبدأ الأول)، وتعزيز استراتيجيات التأثير العالمي (المبدأ الثالث)، وتوسيع قاعدة الدعم العام للجنة الدولية (المبدأ السادس).

وعلى الرغم من أن المبادئ التوجيهية المذكورة في هذه الممارسة تتداخل فيما بينها ويكمّل بعضها بعضًا في الغالب، إلا أنه قد تنشأ إشكاليات عند تطبيقها من حين لآخر. فعلى سبيل المثال، قد تتعارض جهود بناء الثقة في اللجنة الدولية وموظفيها، وضمان وصول موظفيها وقبولهم وتأمينهم مع الجهود المبذولة لتعزيز تأثيرها وصورتها على مستوى العالم. وفي بعض الأحيان قد تواجه اللجنة الدولية تحديًا يتمثل في الجمع بين مساعيها لتعزيز صورتها العالمية المميّزة وضمان ملاءمة محتوى اتصالاتها للسياق الذي تعمل فيه في الوقت ذاته. ومن الإشكاليات الأخرى التي كثيرًا ما تواجه اللجنة الدولية تحديد متى يكون من المناسب أن تتحدث علانية ومتى يكون ذلك غير مناسب. فقد يشكل عدم التحدث علانية تحديًا ذلك أنه من الممكن أن يضرّ بسمعة المنظمة. ويجب أن يكون التعامل مع هذه الإشكاليات بما يناسب كل حالة على حدة، وذلك بعد إجراء تقييم دقيق للمخاطر والفرص، ومع أخذ كافة جوانب كل حالة بعين الاعتبار.

إن الاستفادة من تعدّد المتحدثين باسم اللجنة الدولية وضمان اتساق الرسائل التي ترد منهم جميعًا يتطلب منح البعثات الاستقلالية الكافية، وتمكين جميع الموظفين من التواصل بالنيابة عن اللجنة الدولية، شريطة أن يتوفر لهم التوجيه الصحيح.

ومع التسليم بأنه لا توجد عملية اتصال خالية من المخاطر، فإنه من الممكن إدارة تلك المخاطر، والاستفادة من الفرص حال توفر استراتيجيات اتصال متعددة الجوانب. الأمر الذي يتطلب إشراك زملاء العمل والأقسام المعنية في الميدان، وكذلك من المقر الرئيسي للّجنة الدولية حال كانت السياقات أو القضايا ذات الأهمية على المستوى العالمي على المحك[39]. وفي حال لم يتوصل الزملاء المعنيون إلى قرار بالإجماع، يُحال أمر اتخاذ القرار إلى الجهة الأعلى وفق التسلسل الهرمي.

تحرص اللجنة الدولية بشكل منتظم على إجراء تقييمات دقيقة لتقدير الأثر الإيجابي المتوقع من الاتصال، من حيث قدرتها على التأثير وصورتها العالمية، لمواجهة المخاطر المحتملة التي قد تتعرض لها اللجنة الدولية من حيث القبول، وقدرتها على الوصول وممارسة عملها الإنساني على الأرض. وتُفيد هذه التقييمات كثيرًا من أنشطة الرصد الإعلامي والبحث في التصوّرات والمُدركات.

إضافة إلى ما سبق، تواظب اللجنة الدولية على قياس أثر مبادرات الاتصال وتقييمها مُستندة إلى أهداف ومؤشرات محددة، كجزء من الاستراتيجيات التشغيلية والمؤسسية الشاملة التي تدعمها هذه المبادرات. وتشمل تلك الأهداف والمؤشرات القياسات الكمية والنوعية للنتائج (مثل التغطية الإعلامية، ومتابعة الرسائل الرئيسية، وإعداد إحصائيات عبر الإنترنت، والإحصائيات السمعية والمرئية)، وقياسات الأثر (مثلًا: هل حققت استراتيجية الاتصال بالفعل الأثر المرجو منها على المواقف، أو السياسات، أو السلوك). تُدمج الممارسات المنتظمة لاستخلاص الدروس المستفادة في دورة الاتصال، ومن شأنها إطلاق شرارة تغيير الأساليب والاستراتيجيات.

كما تؤخذ في الاعتبار الأصداء الممكنة التي يُحدثها الاتصال أو عدم الاتصال على النطاق الأوسع، بما في ذلك الطريقة التي تؤثر بها مبادرات الاتصال في اللجنة الدولية في سياقات أخرى، وما تأثيرها على مصداقيتها وسمعتها على المستوى العالمي، وما عواقبها التاريخية. فمن الممكن أن تتعرض اللجنة الدولية للمُساءلة عن تصريح بدر منها أو امتنعت عن الإدلاء به بعد مضي عدة سنوات من وقوع حدث ما، كما هو الحال فيما تعلق بالمحرقة النازية إبان الحرب العالمية الثانية، وكذلك الإبادة الجماعية التي شهدتها رواندا[40].

إلى ذلك، يندرج الصمت في حد ذاته ضمن إجراءات الاتصال، ففي حالات معيّنة يمكن الاكتفاء بالصمت كخيار مطروحٍ –على أن يُدرس بعناية– ضمن إطار استراتيجية الاتصال. ومن الممكن في بعض الحالات أن تؤثر اللجنة الدولية الانتظار حتى يحين الوقت المناسب للتواصل، أو لتتيح

---

[39] وذلك بما يتفق مع المبادئ التوجيهية المزمع وضعها كجزء من النموذج التشغيلي الجديد.

[40] اضطرت اللجنة الدولية عام 1995 للاعتراف علنًا بإخفاقها أخلاقيًا بسبب امتناعها عن التحدث علانية عما عايشته إبان الحرب العالمية الثانية. أما في حالة رواندا، فقد جهرت اللجنة الدولية بالحديث عن حوادث "إبادة جماعية" منذ البداية، وهو ما منحها موقفًا أفضل في مناسبة إحياء الذكرى السنوية العشرين للإبادة الجماعية عام 2014، وذلك بالرغم من عدم قدرتها على فعل أي شيء لوقف جريمة الإبادة الجماعية هناك.

بعض الوقت للتركيز على حوارها الثنائي حول قضايا ميدانية (الوصول والحماية في المقام الأول). غير أن هذا النهج ينطوي على بعض المخاطر، إذ من الوارد أن تبادر أطراف أخرى بالتحدث بالنيابة عن اللجنة الدولية، أو أن تخرج الرسائل الصادرة حول مسألة ما عن نطاق سيطرتها، أو قد يُساء فهم هذا الصمت.

إذا ما قررت اللجنة الدولية التحدث علنًا عن انتهاكات القانون الدولي الإنساني (راجع المبدأ الخامس)، فعليها أن تضمن توفر مصادر موثوقة يمكن إثبات صحة كلامها لتؤكد وقوع الانتهاكات بالفعل. ويجب أن تصدر بياناتها في التوقيت المناسب، وأن تصدر بتنسق مع الحوار الثنائي السري المعني بالحماية مع أطراف النزاع. وبشكل عام، يجب أن تتسق البيانات العامة حول انتهاكات القانون الدولي الإنساني مع جوهر هذا الحوار الثنائي. ويجب متى أمكن إبلاغ الأطراف المعنية مُسبقًا بنشر هذه البيانات، وكذلك موظفي اللجنة الدولية، حتى يمكنهم توضيح محتوى البيانات العامة الصادرة عن اللجنة الدولية لجهات الاتصال الخارجية.والطبع فإنه من الضروري توقع ردود الأفعال الصادرة عن الجماهير الخارجية، على المستويين المحلي والعالمي، آخذين بعين الاعتبار اختلاف آرائهم حول ما يُمثّل شجبًا[41]، وقد يُبدون حساسية تجاه صياغة مُعينة. علاوة على ذلك، يجب توخي الحرص عند اختيار الأدوات والدوافع وراء إبداء اللجنة الدولية مخاوفها، إذ إن ذلك من شأنه التأثير كذلك على الكيفية التي يُتلقى بها هذ البيان. وعليه ينبغي وضع تدابير للطوارئ، وخطة للحد من المخاطر.

في المعتاد، يكون من الضروري تحليل الموقف واتخاذ القرار المناسب بشأن التحدث أو عدم التحدث في إطار زمني قصير جدًّا[42]. وعادة ما تحظى البيانات بتغطية إعلامية فقط، ويكون لها تأثير ومصداقية إذا صدرت في الوقت المناسب، بُعيد وقوع الحدث الذي يتناوله البيان مباشرة.

ويجب أيضًا أن تتجنب استراتيجيات الاتصال وأنشطته إلحاق آثار ضارة بالمجتمعات المتأثرة، وذلك انطلاقًا من امتثالها لمبدأ "عدم إلحاق الضرر"، الذي يعد إحدى الدعائم الرئيسية لأنشطة الحماية.

وفي النهاية، تحكم استراتيجية الاتصال للجنة الدولية ذات المعايير التي تُطبّق على كافة استراتيجياتها وأنشطتها الأخرى، والتي تركز على إعلاء مصالح ضحايا النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى فوق أي اعتبار آخر (راجع المبدأ الأول).

ومما لا شك فيه أنه ينبغي لجميع موظفي اللجنة الدولية أن يكون لهم وعي تام وفهم لهذه الممارسة، ما يساعدهم في تمثيل المنظمة ودعم مواقفها على أساس راسخ أمام الجماهير الخارجية، وتوضيح خلفيات الخيار المتّخَذ بشأن التواصل حول مسألة ما أو التزام الصمت. فإذا توافر للعاملين بالمنظمة فهم واضح لممارسة الاتصال الخارجي للّجنة الدولية، فإن ذلك يعزز فهمهم وتقبّلهم للمبادئ التوجيهية والقيود التي تطالبهم باحترامها، لا سيما عند تواصلهم بشكل شخصي على منصات التواصل الاجتماعي.

ومن المقرر إدماج هذه الممارسة في برامج التدريب المؤسسي، وستُعمم على جميع الموظفين حسب المقتضيات. ومن المقرر أيضًا تطوير مجموعة متنوعة من الأدوات لتوضيح الجوانب ذات الصلة بعمل المديرين، وموظفي الاتصال، وغير من الموظفين المختصين، والعاملين في المنظمة بشكل عام.

وكما ذُكر آنفًا، من المقرر وضع خارطة طريق للتنفيذ تحدد أولويات العمل بهدف تطبيق المبادئ الثمانية تطبيقًا وافيًا.

[41] ليس من المعقول توقع أن يدرك عامة الناس الفرق بين ما يمثّل شجبًا علنيًا وفقًا للممارسة رقم 15، والبيانات العامة التي تُبدي مخاوف من انتهاكات القانون الدولي الإنساني. ففي بعض الحالات، قد يُفهم الحديث عن الوضع الإنساني في سياق ما على أنه يحمل في طياته شجبًا لأفعال معينة من قبل الأطراف المعنية أو من جانب أفراد من عامة الناس، حتى وإن لم ترد أي إشارة إلى انتهاكات للقانون الدولي الإنساني.

[42] ينبغي مراعاة ذلك بشكل عام سواء كانت الحالة التي يسري عليها الممارسة رقم 15 أم لا. تنص لائحة الإجراءات الداخلية الملحقة بالممارسة رقم 15 على أن مجلس الجمعية هو الجهة المختصة بإصدار بيانات الشجب العلني. إلا أنه في الحالات العاجلة، يجوز لرئيس اللجنة الدولية اتخاذ قرار إصدار بيان شجب علني.