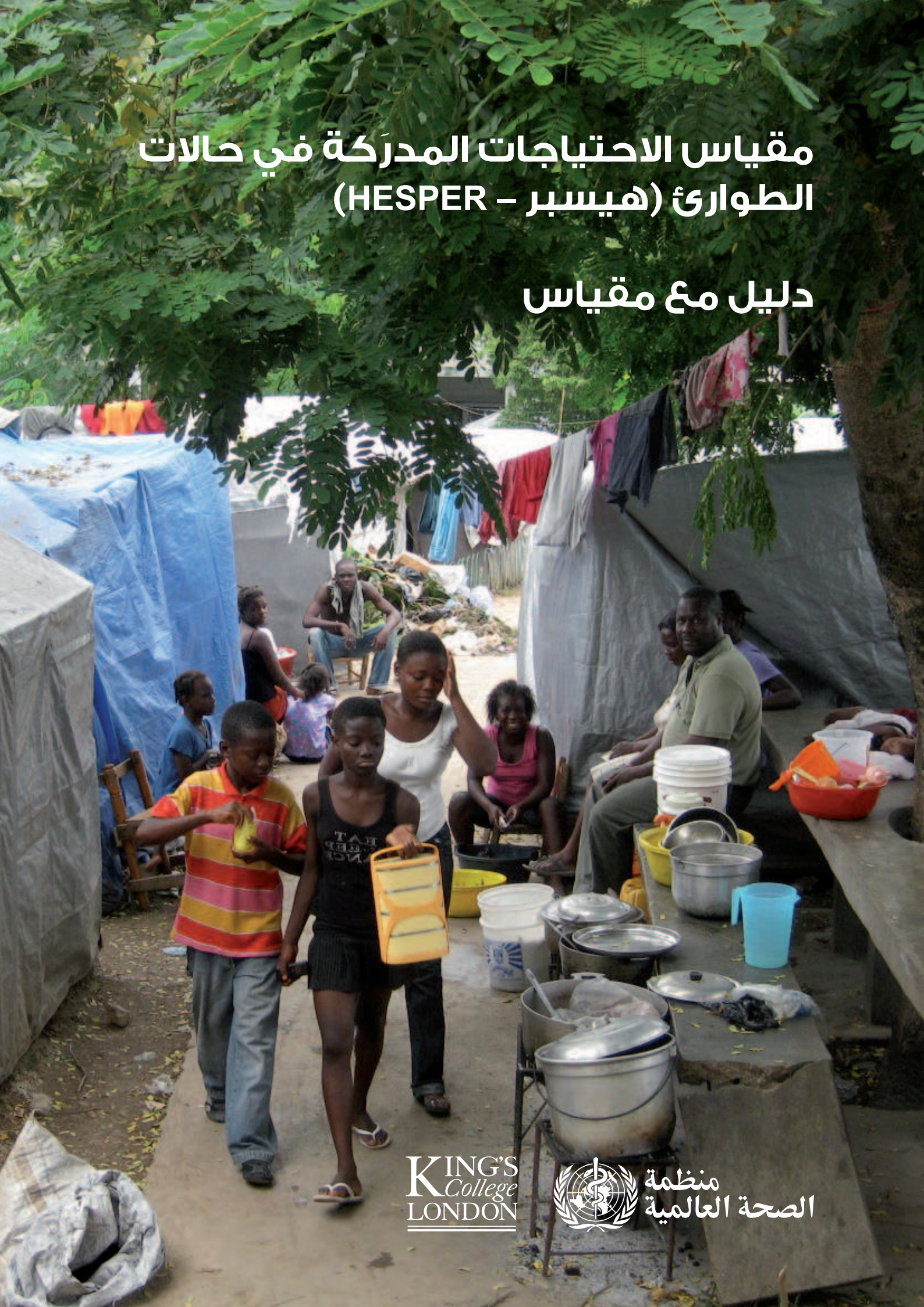


مقياس الاحتياجات المدرّكة في حالات الطوارئ (هيسبر – HESPER)

دليل مع مقياس



وقد اتخذت منظمة الصحة العالمية وكنجز كوليدج لندن كل الاحتياطات المعقولة للتحقق من صحة المعلومات الواردة في هذا المطبوع. ومع ذلك فإن المواد المنشورة توزع دون أي ضمان من أي نوع صريحاً كان أو ضمنياً. والقارئ هو المسؤول عن تفسير واستعمال المواد المنشورة. ومنظمة الصحة العالمية أو كنجز كوليدج لندن ليستا مسؤولتين بأي حال عن الأضرار التي تترتب على استعمال هذه المواد.

الاقتباس المقترح: منظمة الصحة العالمية وكنجز كوليدج لندن (٢٠١١). مقياس الاحتياجات المدركة في حالات الطوارئ (هيسبر). دليل مع مقياس. جنيف.

WHO Library Cataloguing-in-Publication Data

The humanitarian emergency settings perceived needs scale (HESPER): manual with scale.

1. Emergencies. 2. Relief work. 3. Disasters. 4. Humans. 5. Needs assessment. 6. Manuals. I. World Health Organization. II. King's College London.

ISBN 978 92 4 654823 1
(NLM classification: WA 295)

© منظمة الصحة العالمية ٢٠١١

جميع الحقوق محفوظة. يمكن الحصول على مطبوعات منظمة الصحة العالمية من على موقع المنظمة الإلكتروني (www.who.int) أو شراءها من قسم الطباعة والنشر، منظمة الصحة العالمية 20 Avenue Appia, 1211 Geneva 27, Switzerland الهاتف رقم: +41 22 791 3264 ، الفاكس رقم: +41 22 791 4857 عنوان البريد الإلكتروني: bookorders@who.int

وينبغي توجيه طلبات الحصول على الإذن باستنساخ أو ترجمة منشورات منظمة الصحة العالمية – سواء كان ذلك لبيعها أو لتوزيعها توزيعاً غير تجاري – إلى قسم الطباعة والنشر عبر موقع المنظمة الإلكتروني http://www.who.int/aboutlicensing/copyright_form/en/index.html

لطرح الأسئلة أو لإرسال التعليقات على الناحية التقنية لهذا المنشور، نرجو منكم الإتصال بالدكتور مارك فان أوميرن، قسم الصحة النفسية وإساءة استخدام المواد في منظمة الصحة العالمية، 20 Avenue Appia, 1211 Geneva 27, Switzerland (على البريد الإلكتروني: vanommerenm@who.int) أو رقم الهاتف: +41 22 791 4857) أو بالأساتذ غراهام ثورنيكروفت (على البريد الإلكتروني: graham.thornicroft@kcl.ac.uk) أو مايا سمرأو (على البريد الإلكتروني: maya.semrau@kcl.ac.uk) في معهد الطب النفسي في كنجز كوليدج لندن على العنوان التالي: Box P029, De Crespigny Park, London SE5 8AF, United Kingdom.

التسميات المستخدمة في هذا المطبوع وطريقة عرض المواد الواردة فيه، لا تعبر إطلاقاً عن رأي منظمة الصحة العالمية أو كنجز كوليدج لندن في الوضع القانوني لأي بلد، أو إقليم، أو مدينة، أو منطقة، أو سلطات أي منها، أو بشأن تحديد حدودها أو تخومها.

وتشكل الخطوط المنقوطة على الخرائط خطوطاً حدودية تقريبية قد لا يوجد بعد اتفاق كامل عليها. وذكر شركات بعينها أو منتجات جهات صانعة معينة لا يعني أن هذه الشركات والمنتجات معتمدة، أو موصى بها من قبل منظمة الصحة العالمية، تفضيلاً لها على سواها مما يمثّلها ولم يرد ذكره. وفيما عدا الخطأ والسهو، تميز أسماء المنتجات المسجلة الملكية بوضع خط تحتها.

صورة الغلاف:
مخيم بولوس للنازحين،
بورت أو برينس، هايتي، ٢٠١٠،
© مايا سمرأو

مقياس الاحتياجات المدرّكة في حالات الطوارئ (هيسبر – HESPER)

دليل مع مقياس

شكر وتقدير

كان تطوير مقياس هيسبر مشروعاً تعاونياً بين قسم الصحة النفسية وإساءة استخدام المواد في منظمة الصحة العالمية جنيف، ومعهد الطب النفسي في كنجز كوليدج لندن.

طوّرت مايا سمارو (كنجز كوليدج لندن) علم مقياس هيسبر ونفذت كلاً من الدراسات التجريبية والميدانية السبع ووضعت مسودة هذا المنشور - كل هذا العمل تم بالتشاور مع دكتور مارك فان أوميرن (منظمة الصحة العالمية).

نتقدم بالامتنان الشديد لمجلس البحث الطبي (المملكة المتحدة) لتمويل مايا سمارو (كنجز كوليدج لندن) من خلال تقديم منحة تلمذة دراسية لنيل الدكتوراه على مدى ٣ سنوات.

المجموعة التوجيهية:

تألّفت المجموعة التوجيهية لمقياس هيسبر من الدكتور مارك فان أوميرن والدكتور أندريه غريكسبور من منظمة الصحة العالمية، والأستاذ غراهام ثورنيكروفت، الأستاذة لويزم. هاورد، الدكتورة هايدي ليمب، الدكتور مورفن ليس ومايا سمارو (جميعهم من كنجز كوليدج لندن).

المجموعة الاستشارية الدولية:

تألّفت المجموعة الاستشارية الدولية لمقياس هيسبر من الدكتور بول بولتون (جامعة جونز هوبكينز)، السيد كاز دي يونغ (أطباء بلا حدود هولندا)، الدكتورة نادين إيزارد (جامعة موناكو)، الأستاذ ريتشارد غارفيلد (جامعة كولومبيا)، الدكتور جوهان هفينك (المفوضية الأوروبية للمساعدات الإنسانية في السنتين الأوليين للمشروع)، الدكتورة لين جونز (الهيئة الطبية الدولية)، الدكتورة هيلين ماكول (المجلس الدولي لتأهيل ضحايا التعذيب)، الدكتور باو بيريز سالز (أطباء العالم)، الدكتور شيكار ساكسنا (منظمة الصحة العالمية)، الدكتور مايك سلايد (كنجز كوليدج لندن)، الدكتور إيغبرت سوندورب (كلية لندن للصحة وطب المناطق الاستوائية)، الدكتور زاكاري ستيل (جامعة نيو ساوث ويلز)، الدكتور فيتز ه تول (شبكة الصحة TPO، جامعة يال) الدكتور مايك ويسيلز (جامعة كولومبيا).

غزة:

نظم مركز فافو للدراسات الدولية التطبيقية (دكتور أجي تيلتنس والسيد هاني الدادا)، جمع البيانات في غزة. كما قدم مكتب منظمة الصحة العالمية (السيد ضياء صايمه) المشورة. وقدمت منظمة الصحة العالمية جنيف ومركز فافو التمويل.

هاييتي:

نظمت الهيئة الطبية الدولية (السيدة إيزابيل بيلوت، السيد دانييل جوسيليتو شارلز، السيد شارلز لور والسيد جايسون إرب) جمع البيانات في هاييتي.

الأردن:

نظمت منظمة الصحة العالمية الأردن (الدكتور هاشم المسعد، الدكتورة أنيتا ماريني والدكتورة ندى الورد) جمع البيانات في الأردن. ونفذ جمع البيانات كل من مركز "الرأي الدقيق" (اختبار ميداني) ومنظمة أبحاث السوق (اختبار تجريبي). وتم تمويل جمع البيانات من قبل المجلس التمريضي الأردني، منظمة الصحة العالمية الأردن وصندوق البحث المركزي في جامعة لندن. وقدمت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين النصح عن الاعتيان (اختيار العينات).

نيبال:

نظمت شبكة الصحة TPO نيبال (السيد ناغندرا لويتل والدكتور مارك جوردانز) جمع البيانات في نيبال. وقدمت منظمة الصحة العالمية جنييف التمويل. كما قدمت كل من مفوضية الأمم المتحدة للاجئين في نيبال ومنظمة الصحة العالمية في نيبال المزيد من الدعم.

السودان:

نظمت شراكة المساءلة الإنسانية (شراكة المساءلة الإنسانية الدولية) (السيدة مونيكا بلاغيسكو) جمع البيانات في السودان.

المملكة المتحدة:

يسر المجلس البريطاني للاجئين (السيدة رايتشل هارديمان والسيد أليستر غريغز) جمع البيانات في المملكة المتحدة.

نشكر المستجيبين كافة الذين شاركوا في "استطلاع رأي الخبراء" بمن فيهم الدكتور أليستر أجر (جامعة كولومبيا)، السيد ف. جوفاني أرياس (فونداسيون دوس موندوس)، الدكتورة نانسي بارون (المبادرات النفسية الاجتماعية العالمية)، السيد ميهير ر. بهات (معهد جميع الهند للحد من الكوارث)، السيدة كريستينا بيطار (يونيفل)، الدكتورة سيسيل بيزورن (منظمة العمل لمكافحة الجوع)، السيدة نان بوزارد (الصليب الأحمر الأميركي)، الدكتور خورخي كاستيلا (منظمة الصحة العالمية/ منظمة الصحة للبلدان الأميركية)، الأستاذة فاطمة كاستيلو (جامعة الفيليبين)، الدكتور أليساندرو كولومبو (لجنة الإغاثة الدولية)، السيدة أنيانا دايل (اللجنة الدولية للصليب الأحمر)، الأستاذ يوب دي يونغ (جامعة فراي، أمستردام)، الدكتورة باميلا ديلارغي (صندوق الأمم المتحدة للسكان)، الدكتورة ليندا دول (منظمة مرلين)، الدكتورة كارولينا إشفري (منظمة الصحة العالمية/ منظمة الصحة للبلدان الأميركية)، الدكتور غيرما إيجيري (مجلس التعلم والمهارات لندن)، الدكتورة نادين إيزارد (كلية لندن للصحة والطب المداري)، السيد أناندا غالاباتي (مجموعة الممارسة الجيدة)، الأستاذة ريتا جقمان (جامعة بيرزيت)، الدكتور جوهان هفينك (المفوضية الأوروبية للمساعدات الإنسانية)، الدكتورة لين جونز (الهيئة الطبية الدولية)، الدكتورة باربرا لوبيز كاردوزو (مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها)، الدكتورة أماندا ملغيل (يونيسف)، السيدة كارلينا مونتيرو (صندوق الأطفال المسيحي)، السيد شارلز أوسو (صندوق الأطفال المسيحي)، السيدة كريشارا بارانويثانا (منظمة الصحة العالمية)، الدكتور جوناثان بولونسكي (منظمة الصحة العالمية)، السيد بافا بوديال (اللجنة الكاثوليكية الدولية للهجرة)، الدكتور جو بريويت (الصليب الأحمر الأميركي)، السيدة سابين راكوتومالالا (منظمة أرض البشر)، الدكتور بايارد روبرتس (كلية لندن للصحة والطب المداري)، الدكتور خورخي رودريغيز (منظمة الصحة العالمية/ منظمة الصحة للبلدان الأميركية)، الأستاذ دايلا سوماساندارام (جامعة جافنا)، الدكتور بيتر فنتيفوغل (شبكة الصحة TPO)، الدكتور جوهان فون شريب (معهد كارولينسكا)، الدكتورة فيفيان والدن (أوكسفام، بريطانيا)، الدكتور جانغدونغ وانغ (منظمة الصحة العالمية)، الدكتور مايك ويسيلز (جامعة كولومبيا)، السيدة وندي ويتون (مستشارة مستقلة)، السيد جون ويليامسون (الوكالة الأميركية للتنمية الدولية)، والدكتور م. تاغي ياسامي (منظمة الصحة العالمية).

نشكر الدكتور خافيير دي راديغيز (منظمة الصحة العالمية) على مراجعة الأقسام التي تتعلق بالاعتيان في هذا المنشور.

كما نشكر جميع مديري المقابلات، المترجمين، المترجمين الفوريين والموظفين الآخرين الذين قدموا الدعم في غزة وهاييتي والأردن ونيبال والسودان.

نتقدم بشكر خاص إلى المشاركين في المقابلات من غزة وهاييتي والأردن (النازحون العراقيين)، ونيبال (اللاجئون البوتانيون)، والسودان والمملكة المتحدة (اللاجئون من جمهورية الكونغو الديمقراطية)

قائمة المحتويات

٧	مقدمة عامة
٨	١. مقياس هيسبر
٨	١,١ ما هو مقياس هيسبر؟ - نظرة عامة موجزة
٨	٢,١ من يمكنه استخدام مقياس هيسبر؟
٨	٣,١ في أي سياقات يمكن استخدام مقياس هيسبر؟
٩	٤,١ كيف يمكن لمقياس هيسبر أن يكون مفيداً؟
١٠	٥,١ لماذا جرى تطوير مقياس هيسبر؟
١١	٦,١ ما هي الأداة التي تُشكل مقياس هيسبر عليها؟
١٢	٧,١ كيف تم تطوير مقياس هيسبر؟
١٦	٨,١ ما هي خصائص مقياس هيسبر في القياس النفسي؟
١٦	٩,١ ما هي البنية النهائية لمقياس هيسبر
١٧	٢. عملية التقدير باستخدام مقياس هيسبر
١٧	١,٢ نظرة عامة على عملية التقدير باستخدام مقياس هيسبر
١٨	٢,٢ عملية التقدير باستخدام مقياس هيسبر بالتفصيل
١٨	١,٢,٢ قبل المقابلات
١٨	١. الاعتبارات الأولية
١٨	٢. اتخاذ القرار بشأن المجموعات السكانية المستهدفة
١٩	٣. تكييف مقياس هيسبر والدليل التدريبي لمديري المقابلات مع السياق المحلي
٢٠	٤.أ. اختيار المجيبين - الاعتيان
٢٢	٤.ب. اختيار المجيبين - حجم العينة
٢٣	٥. توظيف مديري المقابلات
٢٣	٦. تدريب سريع لمديري المقابلات
٢٤	٢,٢,٢ في أثناء المقابلات - أمور ينبغي مراعاتها
٢٤	١. الموافقة المستنيرة
٢٥	٢. السرية
٢٥	٣. توحيد المقابلات
٢٥	٤. الإشراف على المقابلات
٢٥	٥. تقليل عدم الاستجابة
٢٦	٦. سلامة مديري المقابلات والمجيبين
٢٦	٧. رعاية مديري المقابلات الذاتية

٣,٢,٢	في أثناء المقابلات - عملية إجراء المقابلة من منظور
٢٦	مديري المقابلات
٢٦	١. نظرة عامة على عملية إجراء مقابلة باستخدام مقياس هيسبر
٢٧	٢. وضع التصنيفات على مقياس هيسبر
٢٨	٤,٢,٢ بعد المقابلات
٢٨	١. إدخال البيانات
٢٨	٢. تحليل البيانات
٣٠	٣. عرض البيانات
٣٠	٤. تحديد الأخطاء والتحيزات المحتملة في النتائج
٣١	٥. نقل المعلومات إلى الأشخاص المعنيين
٣١	٦. إجراء تقديرات متابعة معمّقة
٣١	٧. تشجيع الأشخاص المعنيين على تلبية الاحتياجات ذات الأولوية
٣١	٨. رصد الاحتياجات المدرّكة مع مرور الوقت
٣٢	٣. مراجع
٣٧	٤. ملاحق
٣٨	الملحق رقم ١ - مقياس الاحتياجات المدرّكة في حالات الطوارئ
٤١	الملحق رقم ٢ - دليل تدريب مديري المقابلات على استخدام مقياس هيسبر
٧١	الملحق رقم ٣ - مثال عن تقرير هيسبر
٨٠	الملحق رقم ٤ - دليل عن الاعتيان
٨٣	الملحق رقم ٥ - جدول كيش
٨٤	الملحق رقم ٦ - تنفيذ حسابات حجم العينة
٨٧	الملحق رقم ٧ - حساب حدود الثقة
٨٩	الملحق رقم ٨ - مثال عن صحيفة معلومات المشارك/نموذج الموافقة
٩٠	الملحق رقم ٩ - تفسير بعض المصطلحات



مقدمة عامة

تُعدّ تقديرات الاحتياجات أمراً جوهرياً من أجل تحديد احتياجات السكان المتأثرين وبناء نظم الإستجابة الإنسانية على المعلومات أيضاً. وهناك توصيات متكررة بزيادة مشاركة السكان المتأثرين في التقديرات الإنسانية، ويُنظر إلى المشاركة على أنها ضرورية لتفادي الأخطاء الأساسية في تخصيص الموارد وفي تصميم البرنامج والمساءلة ولدعم حُسن الحال النفسي الاجتماعي.

تميل غالبية تقديرات الاحتياجات في المجال الإنساني إلى استخدام إما مؤشرات "موضوعية" قائمة على أساس السكان (مؤشرات سوء التغذية أو معدل الوفيات، على سبيل المثال) أو بيانات نوعية استناداً إلى عينات ميسرة (من خلال المجموعات المركزة أو مقابلات مع المخبرين الأساسيين على سبيل المثال). وفيما لا تُتيح الطريقة الثانية رسم صورة كاملة عن السكان فإنه لا يمكن من خلال الأولى جمع معلومات عن تصوّر الاحتياجات الذاتي عند الأشخاص.

طُور مقياس هيسبر لسدّ هذه الفجوة. فهو يهدف إلى توفير طريقة لتقدير الاحتياجات المدركة في العينات التمثيلية من سكان تأثروا بحالات طوارئ إنسانية كبرى بأسلوب ثابت وصالح.

يتضمن هذا الكتيّب مقياس هيسبر (انظروا الملحق ا)، إضافة إلى شرح مفصل عن كيفية استخدام مقياس هيسبر وكيفية تدريب مديري المقابلات، وكيفية تنظيم مسح باستخدام مقياس هيسبر وتحليله والإبلاغ عنه.

١. مقياس هيسبر

١,١ ما هو مقياس هيسبر - نظرة عامة موجزة

يهدف "مقياس الاحتياجات المدرجة في حالات الطوارئ" (هيسبر) (انظروا الملحق رقم ١) إلى توفير طريقة سريعة وموثوقة علمياً لتقدير الاحتياجات المدرجة والخطيرة عند الناس المتأثرين بحالات طوارئ إنسانية واسعة النطاق كالحرب أو النزاع أو الكوارث الطبيعية الكبرى. الاحتياجات المدرجة هي احتياجات يشعر الناس بها أو يعبرون عنها وهي مجالات من المشكلات التي يرغبون بالحصول على المساعدة في التعامل معها.

يقدّر مقياس هيسبر طيفاً واسعاً من مجالات المشكلات الاجتماعية والنفسية والبدنية. إلا أنه لا يوفر إجابات عما إذا كان من الواجب تقديم المساعدة أو عن كيفية تقديمها. فهو يهدف ببساطة إلى تحديد المشكلات الخطيرة الشائعة بين السكان. وينبغي عندئذ تقدير هذه المشكلات ومعالجتها بالمزيد من التفصيل.

منظمة الصحة العالمية في جنيف وكلية "كنجز كوليذج" (King's College) لندن طوّرتا مقياس هيسبر لسدّ فجوات عديدة في المجال الإنساني. فهو يتيح المجال لبناء عمليات تقدير الاحتياجات على أساس آراء الناس المتأثرين بحالات الطوارئ الإنسانية مباشرة، ويوفر صورة أوضح عن المشكلات الخطيرة التي يودّ الأشخاص المتأثرون بالحالة الطارئة الحصول على مساعدة في التعامل معها.

٢,١ من يمكنه أن يستخدم مقياس هيسبر؟

يمكن لأي شخص كان أن يستخدم مقياس هيسبر في شكله الحالي لأغراض غير تجارية. إذا كنتم ترغبون بإجراء أي تعديل على المقياس، أو ترجمته إلى لغة أخرى، ستحتاجون في حاجة إلى إذن من قسم الطباعة والنشر في منظمة الصحة العالمية (للحصول على بيانات الاتصال، انظروا الغلاف الداخلي). حالياً، يتوافر مقياس هيسبر (أي الملحق ١) باللغات الإنكليزية والفرنسية والإسبانية والعربية والنيبالية واللغة الفرنسية/كريول الهايتية. كما تتوافر نسخ مقياس هيسبر باللغات المختلفة على شكل ملف "وُورْد" (Word) عند الطلب.

٣,١ في أي سياقات يمكن استخدام مقياس هيسبر؟

ينطبق مقياس هيسبر على مدى واسع من الأوضاع الإنسانية تشمل تلك التي تتسبب بها أحداث طبيعية (الزلازل والفيضانات والتسونامي والبراكين والأعاصير والجفاف أو الأوبئة على سبيل المثال)، فضلاً عن الحرب أو النزاعات الكبرى الأخرى. كما يمكن استخدام المقياس في الأوضاع الإنسانية الحادة أو المزمنة، وفي الأوضاع الحضرية أو الريفية، وفي سياق مخيم أو جماعة أو مجتمع محلي. وفي حين أن المقياس مُصمّم للاستخدام في البلدان ذات الدخل المتدني إلى المتوسط حيث تحدث غالبية الكوارث الكبرى، إلا أنه قد يكون فعالاً إذا استخدم أيضاً في سياق

الكوارث الكبرى التي تحدث في البلدان ذات الدخل المرتفع (كوارث يتخللها نزوح للسكان كما حدث عقب إعصار كاترينا على سبيل المثال). أعدّ هذا المقياس ليُطبّق على السكان الراشدين عموماً ولم يتم اختبار تطبيقه على الأشخاص ما دون سن الثامنة عشر.

٤.١ كيف يمكن لمقياس هيسبر أن يكون مفيداً؟

يمكن أن يطبق مقياس هيسبر على عينات تمثيلية لتقدير وجود الاحتياجات المدركة بين السكان.

نبيّن بعض منافع مقياس هيسبر في الإطار رقم ١

الإطار ١

منافع مقياس هيسبر:

- يمكن إنجازه بسرعة (بمعدل ما بين ١٥ إلى ٣٠ دقيقة)
- يمكن للشخص أن يتعلّمه بنفسه بسهولة ويمكن للموظفين المحليين استخدامه استناداً إلى كتيب تدريب ذاتي (من دون استخدام المدربين استخداماً واسعاً).
- ينطبق ثقافياً على طيف واسع من السكان والأوضاع في البلدان ذات الدخل المتدني إلى المتوسط.
- يمكن استخدامه مع العينات الميسرة في المراحل الأولى من حالات الطوارئ كما يمكن استخدامه مع العينات التمثيلية في مراحل لاحقة من حالة الطوارئ فيخلق بذلك إمكانية لتعقب احتياجات الناس المدركة مع مرور الوقت.
- أنه متناسق مع "إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات عن الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ" (١) التي تركز على الاحتياجات المدركة.
- أنه صالح (نعني أنه يقيس الأمور التي ننوي قياسها به) وثابت (نعني أنه يوفر نتائج متسقة على أيدي عدة مصنفين وفي أوقات مختلفة). إضافة إلى بنوده الجوهرية التي تقدّر الاحتياجات التي تظهر عالمياً فإنه يمكن إضافة بنود تُطور محلياً لتقدير الاحتياجات التي تتعلق بالسياق المحلي تحديداً.
- يعزّز المساواة المتزايدة تجاه السكان المتأثرين ويشجع مشاركتهم.
- تقدّر الاحتياجات المدركة في طيف واسع من مجالات المشكلات.
- متوافر مجاناً وسهل الاستخدام.

إن مقياس هيسبر، حسبما نعلم، هو المقياس الأول الذي تبين أنه يقيس احتياجات الناس المدركة بطريقة ثابتة وصالحة في العينات التمثيلية (انظروا قسم ١,٨ للاطلاع على نتائج القياس النفسي من ثلاث مواقع ميدانية). فهو يجمع إذاً بين نقاط قوة البحث المسحي (أي العينات التمثيلية) والطرق التشاركية (أي قياس الاحتياجات المدركة أو المتصورة). لسنا على علم بأي أداة موزعة أخرى متعددة القطاعات تم اختبار ثبات نتائجها وصلاحياتها، تقيس انتشار احتياجات الناس المدركة وكيفية تَوَزُعها بين عموم السكان في حالات الطوارئ. والمقياس يكمل منهجيات التقدير التشاركي السريع القائمة والتي هي حالياً الأسلوب الساري في تقدير الاحتياجات المدركة أكثر من أنه يحل محلها.

يتيح مقياس هيسبر تحديداً سريعاً لمجالات واسعة من المشكلات التي يرغب السكان بالحصول على المساعدة بشأنها. يمكن عندئذ حصر هذه المعلومات بالسكان أو السكان الفرعيين لتحديد احتياجات السكان المتأثرين المدركة. ثم ينبغي إجراء تقديرات تشاركية معمّقة لاحقاً لفهم الحاجات التي يعبر عنها السكان ولاتخاذ القرار بشأن التدخلات وأنواع الدعم المفيدة. ويمكن فرز النتائج وتوفير لمحة عن السكان وفقاً للنوع الاجتماعي أو الفئات العمرية أو الإثنية أو المجموعات السكانية الفرعية الأخرى ذات الصلة. ويركز المقياس على الاحتياجات كما يدركها، أو يتصورها، السكان الراشدون وقد تتضمن بعض المخاوف التي تتعلق بأولادهم.

ومن خلال تطبيق مقياس هيسبر مرات عدة، يمكن استخدام المقياس لرصد مدى إدراك الناس أن الاستجابة الإنسانية تلبي احتياجاتهم. إذن، يتوافق المقياس مع هدف زيادة المساءلة تجاه السكان المتأثرين بالأزمة وإشراكهم في التقدير (٢-٥).

على الرغم من أن مقياس هيسبر طُوّر كي يُستخدم في العينات التمثيلية إلا أنه يمكن استخدامه في "العينات الميسرة" convenience samples أيضاً. وقد يكون هذا الأمر ملائماً في بعض الحالات - كما في الأيام أو الأسابيع القليلة الأولى التي تلي بداية أزمة مفاجئة - حيث يكون الاعتيان (اختيار العينات) التمثيلي غير ممكن. وفيما يمكن جمع المعلومات بسرعة من خلال العينات الميسرة فإنه تجدر الملاحظة أنها قد لا تمثل السكان ككل.

يمكن استخدام المقياس أيضاً في أثناء تقديم الخدمات لمساعدة الأفراد بشكل أفضل. في الواقع، يمكن أن يكون مقياس هيسبر أداة مفيدة لإدارة الحالات التي تُعتبر عنصراً أساسياً في العمل الاجتماعي والرعاية الصحية النفسية.

١٥ لماذا جرى إعداد مقياس هيسبر؟

جرى إعداد مقياس هيسبر بهدف سدّ أربع فجوات على الأقل تعتبر ضرورية في المجال الإنساني. أولاً، يجد العاملون في المجال الإنساني حالياً صعوبة في تنفيذ تقديرات الاحتياجات النفسية الاجتماعية القائمة على أساس السكان. ففي إرشادات "اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات عن الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ" (١) يُنظر إلى حاجات الصحة النفسية والنفسية الاجتماعية على أنها متنوعة. فقد تكون الاحتياجات مرتبطة بمرض سابق على حالة الطوارئ (اعتماد سابق على الكحول على سبيل المثال)، كما أنها قد ترتبط بأحداث وقعت في أثناء الأزمة (الزلازل أو التعرض للعنف على سبيل المثال)، أو قد ترتبط بالوضع الطارئ الحالي (مصادر الضغط النفسي في المخيم الجديد مثلاً). وتتأثر الاحتياجات التي تتعلق بظروف السكان الحالية بالمساعدات في طيف واسع من القطاعات الإنسانية. إذن، قد يختبر شخص ما صدمة أو ضائقة نفسية ناتجة عن فقدان ولكنه في الوقت عينه قد يعاني بشدة، على سبيل المثال، لأنه لا يشعر بالأمان ولديه احتياجات نفسية اجتماعية تتعلق بالمياه والصرف الصحي (إذا كانت المراحيض المتوافرة في مكان غير آمن أو في حالة تنقّص من كرامة الشخص، على سبيل المثال). إن إطار عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي متناغم مع التقدير متعدد القطاعات للاحتياجات المدركة من أجل تحديد مصدر الضغط النفسي للناس. تنصح إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بتقدير الاحتياجات التشاركي متعدد القطاعات ولكنها لا تجيب عن السؤال عن كيفية إجراء تقدير الاحتياجات المدركة القائمة على أساس السكان.

ثانياً، تميل الدراسات الحالية إلى التركيز غالباً على انتشار الاضطرابات النفسية بين السكان الذين تعرضوا لحالات الطوارئ. والسؤال الجوهرى الذي يُطرح في المجال الإنساني هو إلى أي مدى تكون الضائقة أو الاضطراب بين السكان المتأثرين نتاج أحداث سبق أن وقعت (الصدمة أو الفقدان على سبيل المثال) أو نتاج بيئة المعافاة (عوامل الضغط في السياق الحالي، مثلاً) (٦ - ٨). واستبيان قياس الاحتياجات المدركة يعطي الباحثين أداة للإجابة عن هذا السؤال الجوهرى ولتزويد سياسة وممارسات الدعم في الصحة النفسية والمجال النفسى الاجتماعى بالمعلومات.

ثالثاً، يوجد المزيد من الدعوات إلى تقدير احتياجات الناس المدركة ولاستخدام الاحتياجات المدركة كمؤشرات في عمليات تصميم البرنامج والرصد والتقييم (١-٥٩). وعلى نحو مماثل، ففي "تمرين ترتيب الأولويات الوارد في جدول بحث الأوضاع الإنسانية" تبين أن ثلاثة أسئلة، من أصل العشرة الأكثر أولوية في البحث، قد تضمنت مشاركة السكان المتأثرين. وكان تحديد عوامل الضغط على السكان المتأثرين هو الأكثر أهمية (١٠). حالياً، غالباً ما يجري تقدير الاحتياجات المدركة من خلال تقديرات تشاركية سريعة تميل إلى الحصول على بيانات نوعية غنية من أشخاص معنيين محددين. وعلى الرغم من أنها قيّمة إلا أن هذه التقديرات التشاركية السريعة لا يمكنها توفير صورة عن السكان. حالياً، تحظى غالبية التقديرات الكمية القائمة على أساس السكان في المجال الإنساني بمؤشرات "موضوعية" مثل بيانات عن معدلات الوفيات والتغذية والمعيشة. وغالباً ما يضع هذه المؤشرات أشخاص خارجيون (أي لا ينتمون إلى السكان المتأثرين) وهي - إلى حد علمنا - غير قادرة على قياس انتشار الاحتياجات كما يدركها السكان أنفسهم وقياس توزيعها. لذا، قد يسدّ مقياس هيسبر هذه الفجوة من خلال توفير تقديرات كمية عن الاحتياجات المدركة تستند إلى السكان وتعتمد مباشرة على آراء الأشخاص الذين تأثروا بالكارثة.

رابعاً، إن ثبات أو صلاحية أدوات تقدير الاحتياجات الإنسانية الموجودة غير معروفين. على سبيل المثال، تعدّ المعرفة الإحصائية الأساسية عن الثبات عند المصنفين ضرورية لتخمين مدى اختلاف نتائج التقدير بين مديري المقابلات. وعلى نحو مماثل، تعتبر إحصاءات الاختبار وإعادة الاختبار ضرورية لمعرفة إلى أي مدى يجمع مديرو المقابلات إجابات متسقة بمرور الوقت. فضلاً عن ذلك، تعتبر المعلومات عن الصلاحية المرتبطة بمعيار (قوة العلاقة بمعيار خارجي قابل للقياس، على سبيل المثال) مفيدة في الجزم بما إذا كانت الأداة تقدّر ما ترمي إلى قياسه. إلى حد علمنا فإن الدراسة العلمية لثبات نتائج التقدير وصلاحيتها (تسمى أيضاً القياس النفسى) لم تطبق أبداً على تقديرات إنسانية متعددة القطاعات. والقياس النفسى هو نظام طوره علماء نفسيون أساساً وهو يُطبق حالياً في طيف واسع من الأنظمة (الهندسة، الطب العام، اقتصاديات الصحة، على سبيل المثال) سواءاً كانت الأدوات تقيس مفهوم التكوين النفسى الكامل أم لا.

٦.١ ما هي الأداة التي وُضع مقياس هيسبر على شاكلتها؟

يركز مقياس هيسبر على احتياجات متنوعة لدى عامة السكان. وقد شُكل استناداً إلى أداة في الصحة النفسية، وهي "جدول التقدير القصير لتقدير الاحتياجات على مقياس كامبرويل (CANSAS كانساس)" (١١)، التي تقيس الاحتياجات المدركة التي تمت تلبيتها وتلك التي لم تلبى لدى الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات نفسية في ٢٢ مجالاً من مجالات الحياة. ومقياس "كانساس" هو نسخة موجزة عن "مقياس كامبرويل لتقدير الاحتياجات (CAN)" ذات ثبات وصلاحية مثبتين (١٢، ١٣). إن "مقياس كانساس" هو الأداة الأكثر استخداماً حالياً لتقدير احتياجات الأشخاص الذين يعانون مشكلات نفسية. وقد تم تعديله بنجاح ليستخدم مع الراشدين الذين يعانون اضطرابات نفسية وإعاقات تعليمية (١٤)، ومع كبار السن الذين يعانون اضطرابات

نفسية (١٥)، والأمهات اللواتي يعانين اضطرابات نفسية (١٦)، وسكان الطب الشرعي (١٧). وقد تُرجم "مقياس كامبرويل لتقدير الاحتياجات (CAN)" إلى ٢٥ لغة على الأقل وتم تكيفه ليستخدم في بلدان مختلفة (١٨). واستخدم كل من "مقياس كامبرويل لتقدير الاحتياجات (CAN)" و"جدول التقدير القصير لتقدير الاحتياجات على مقياس كامبرويل (CANSAS)" مع العديد من السكان بمن في ذلك طالبو اللجوء واللاجئون في المملكة المتحدة (١٩، ٢٠)، إضافة إلى ضحايا التعذيب في مراكز المجلس الدولي لتأهيل لضحايا التعذيب في بلدان عديدة. تجدون النسخ المختلفة من "مقياس كامبرويل لتقدير الاحتياجات (CAN)" على الرابط التالي: www.iop.kcl.ac.uk/prism/can

٧. كيف تم تطوير مقياس هيسبر؟

طور مقياس هيسبر على ثلاث مراحل:

- **المرحلة الأولى (٢٠٠٨):** تطوير مسودة أولى للمقياس من خلال عملية إنتاج بنود وإنقاص بنود وفقاً لمراجعة أدبيات أولاً، ومسح بمشاركة خبراء في المجال الإنساني ثانياً.
- **المرحلة الثانية (٢٠٠٩):** اختبار تجريبي لمسودة المقياس في الأردن مع النازحين العراقيين، وفي غزة، وفي السودان، وفي المملكة المتحدة مع لاجئين قادمين من جمهورية الكونغو الديمقراطية، لتقييم جدوى المقياس ومفهوميته وقابلية تطبيقه ثقافياً ولتثبيت ملاءمة مواد التدريب.
- **المرحلة الثالثة (٢٠١٠):** اختبار ميداني لمسودة المقياس المعدلة في الأردن مع النازحين العراقيين، وفي هايتي مع الناس الذين يعيشون في مخيمات النازحين عقب الزلزال، وفي النيبال مع اللاجئين البوتانيين لتقييم خصائص القياس النفسي (أي الثبات والصلاحية).

المرحلة الأولى: تطوير المسودة الأولى للمقياس

جرى تطوير المسودة صفر والمسودة الأولى من المقياس (٢١) (متوافرة عند الطلب) وأدرجت فيهما بنود الاحتياجات الأساسية ذات الصلة عالمياً التي وُضعت في "المرحلة الأولى" من خلال عملية إنتاج بنود وإنقاص بنود. وفي عملية إنتاج البنود، تم اقتباس لائحة طويلة من بنود الاحتياجات المحتملة لتضمينها في مسودة المقياس من الأدبيات ذات الصلة (خضع لمراجعة الأقران ومراجعة رمادية). وقد تم توظيف مصادر تعاملت بشكل مباشر فقط مع آراء الناس المتأثرين بحالة الطوارئ عن الاحتياجات المدركة، مثل تقديرات الاحتياجات الإنسانية السابقة أو تقارير موجودة عن تقديرات قامت بها المنظمات غير الحكومية ومقالات نشرت في المجلات عن الاحتياجات المدركة (انظروا الجدول ١). وفي المسودة صفر من المقياس أدرجت فقط تلك البنود التي ذكرت مرتين على الأقل في أي من هذه المصادر.



الجدول ١: المصادر التي تم توظيفها في عملية إنتاج البنود لمقياس هيسبر

مصدر	بلد الدراسة	نوع الكارثة	فترة جمع البيانات	طريقة جمع البيانات
آسيا				
معهد فريتز ٢٠٠٥ Fritz Institute (٢٢)	إندونيسيا، الهند، سريلانكا	تسونامي	أكتوبر / ٢٠٠٥	مقابلات منظمة
معهد فريتز ٢٠٠٧ (٢٣)	إندونيسيا	زلزال	مايو - يونيو ٢٠٠٦	مقابلات وجهاً لوجه مع استبيان منظم
معهد فريتز ٢٠٠٧ (٢٤)	إندونيسيا	تسونامي	يوليو ٢٠٠٦	مقابلات وجهاً لوجه مع استبيان منظم
بوديال وآخرون ٢٠٠٧ Poudyal et al (٢٥)	إندونيسيا	نزاع	سبتمبر ٢٠٠٦	تمارين التعداد الحر، مقابلات مع المخبرين الأساسيين، مجموعات التركيز
ثابا وهاف غير منشور (٢٦) Thapa & Hauff	نيبال	نزاع	يونيو - يوليو ٢٠٠٣	مسح أسري مقطعي
معهد فريتز ٢٠٠٦ (٢٧)	باكستان	زلزال	أغسطس ٢٠٠٦	مقابلات منظمة
أفريقيا				
بارتون وموتيتي ١٩٩٨ Barton & Mutitti (٢٨)	أوغندا	نزاع	يناير - أبريل ١٩٩٨	مقابلات مع المخبرين الأساسيين، مجموعات التركيز
بتانكور وآخرون ٢٠٠٩ Betancourt et al (٢٩)	أوغندا	نزاع	يوليو - أغسطس ٢٠٠٤	تمارين التعداد الحر، مقابلات مع المخبرين الأساسيين
بولتون وندوغوني ٢٠٠٠ Bolton & Ndogoni (٣٠)	رواندا	نزاع وإبادة جماعية	أكتوبر - ديسمبر ١٩٩٩	تمارين التعداد الحر، مقابلات مع المخبرين الأساسيين، فرز الكوم
لي وبولتون ٢٠٠٧ (٣١) Lee & Bolton	كينيا	نزاع	أكتوبر - نوفمبر ٢٠٠٥	تمارين التعداد الحر، مقابلات مع المخبرين الأساسيين
موراي وآخرون ٢٠٠٦ Murray et al (٣٢)	جمهورية الكونغو الديمقراطية	نزاع	فبراير ٢٠٠٦	تمارين التعداد الحر، مقابلات مع المخبرين الأساسيين
براينت وكينيدي ٢٠٠٤ Briant & Kennedy (٣٣)	مصر	نزاع	غير معروف	مقابلات مع استبيان
الشرق الأوسط				
جعمان وآخرون ٢٠٠٧ Giacaman et al (٣٤)	الأراضي الفلسطينية المحتلة	نزاع	سبتمبر - نوفمبر ٢٠٠٤	مجموعات التركيز
أميركا الوسطى				
بيريز-ساليث وآخرون ٢٠٠٥ Perez-Sales et al (٣٥)	السلفادور	زلزال	أبريل ٢٠٠١	مقابلات نصف موجهة

ثم جرى اختيار بنود الاحتياجات وتقليصها الى مسودة المقياس الأولى على أساس مسح أجري مع طيف واسع من الخبراء في المجال الإنساني العام وفي المجال النفسي الاجتماعي الإنساني (٢٤ ذكراً و١٩ أنثى) من جميع أنحاء العالم ممن جرى اختيارهم كعينات لهذا الهدف فضلاً عن ستة عمال إغاثة محليين من سيراليون. تضمن المسح إجابات كمية ونوعية. للتخيل الكمي، صُنِّف المشاركون بنود الاحتياجات التي جُمعت في مرحلة إنتاج البنود على مقياس من ١١ نقطة (٠ إلى ١٠) بحسب أهميتها لإدراجها في المقياس، كما اقترحوا احتياجات مدركة إضافية اعتبروا إدراجها ضرورة. إضافة إلى ذلك، جرى تشجيع المشاركين على تقديم تعليقات أو مردود (إرجاع الأثر) (٢١) (متوافرة عند الطلب)

وبما أن المشاركين صُنِّفوا جميع البنود على أنها مهمة إلى حد ما، على الأقل، فقد جرى اتباع مقاربة واسعة في عملية اختيار البنود لمسودة المقياس. انطوت عملية المراجعة أولاً على إعادة صياغة البنود وإعادة جمعها. كما أضيف بند واحد بناءً على اقتراح المشاركين. تتوافر عند الطلب نظرة عامة على التغييرات التي أجريت على بنود الاحتياجات وفقاً لهذا المسح (٢١).

كذلك جرى إدخال قسم على مقياس هيسبر يرتب المجيبون فيه الاحتياجات التي صنّفوها على أنها "موجودة" وفقاً لأهميتها، حيث لم يجر تلبية العديد من الاحتياجات. وهذا يتيح ترتيب الاحتياجات والإغاثة في حالات الطوارئ بحسب الأولوية في المناطق التي تعتبر الأشد حاجة.

نتيجة لذلك أُعيدت صياغة مسودة مقياس هيسبر لتصبح أكثر وضوحاً للمستجيبين وجرّت إعادة هيكليتها من حيث ترتيب بنودها (الاحتياجات الجسدية الأساسية للبقاء على قيد الحياة أولاً والبنود التي تغطي المسائل المجتمعية في الآخر). كما تم تبسيط مقياس التصنيف لتسهيل استخدامه في الميدان. وجرى تطوير دليل لتدريب مديري المقابلات (انظروا الملحق ٢).

المرحلة الثانية: اختبار تجريبي

أجري اختبار تجريبي لمسودة مقياس هيسبر في الأردن مع النازحين العراقيين، وفي غزة، وفي جنوب السودان بعد أن كان الاختبار الأولي في المملكة المتحدة مع لاجئين من جمهورية الكونغو الديمقراطية (للاطلاع على التفاصيل، انظروا الجدول رقم ٢). كان الاختبار التجريبي تمريناً تعليمياً لفهم جدوى المقياس ووضوحه وإمكانية تطبيقه ثقافياً (مشارك في التيسير، مارك فان أوميرن وغيره ١٩٩٩ (٣٦) van Ommeren) إضافة إلى تقدير منهجيات الاستعمال في الاختبار الميداني اللاحق. في أثناء الاختبار التجريبي:

- مديرو مقابلات محليون يألّفون الوضع الثقافي عرضوا مسودة مقياس هيسبر على المستجيبين. وحضر المقابلات التي أجريت مع عينات فرعية مصنّف صامت لتقدير الثبات بين المصنّفين. ينطوي هذا الأمر على حضور مصنّفين اثنين (مدير المقابلة ومراقب) يضعان التصنيفات في أثناء المقابلة مع المجيب. ومن ثم يتم تقدير مدى توافق تصنيفاتهما.
- أجري مسح المشاركون مع المستجيبين وقد سُئلوا من خلاله عن غياب أي حاجة مدركة عن مسودة المقياس وعن مدى فهمه.
- شارك المستجيبون بنقاشات مجموعات التركيز بحيث طُلب منهم أن يبلّغوا عن مدى وضوح بنود المقياس وعن إمكانية تطبيقها ثقافياً وصلتها بالمطروح وشمولها. كما تم التحقق من ملاءمة المحتوى والمفاهيم.
- طُلب من مديري المقابلات إتمام مسح مع مديري المقابلات الذي قدموا من

خلاله تعليقاتهم على وضوح مقياس هيسبر ودليل تدريب مديري المقابلات وعلى ما إذا كانوا واجهوا أي صعوبات في إجراء المقابلات.

وبعد الاختبار التجريبي جرى تعديل مقياس هيسبر إلى مسودة أقصر بعض الشيء كي تُستخدم في الاختبار الميداني (٢١) (متوافرة عند الطلب)، وجرى كذلك إدخال بعض التعديلات على دليل تدريب مديري المقابلات.

الجدول رقم ٢: مواقع الاختبارين، التجريبي والميداني لمقياس هيسبر						
اختبار تجريبي أو ميداني	الشهر/السنة	البلد	المكان	المجموعة السكانية	حجم العينة	الشركاء المحليون
اختبار تجريبي	مايو ٢٠٠٩	المملكة المتحدة	مدينة هال Hull	لاجئون من جمهورية الكونغو الديمقراطية، أعيد توطينهم من مخيمات اللاجئين في زامبيا	٧	المجلس البريطاني للاجئين
اختبار تجريبي	يونيو ٢٠٠٩	الأردن	عمّان	نازحون من العراق	٤٠	منظمة الصحة العالمية في الأردن
اختبار تجريبي	أكتوبر ٢٠٠٩	الأراضي الفلسطينية المحتلة	مدينة غزة	سكان محليون	٤٠	مركز فافو في غزة، منظمة الصحة العالمية في غزة
اختبار تجريبي	ديسمبر ٢٠٠٩	السودان	جوبا	سكان محليون	٤٢	شراكة المساءلة الإنسانية HAP
اختبار ميداني	يوليو ٢٠١٠	الأردن	عمّان، الزرقا، إربد، مادبا	أشخاص نازحون من العراق	٢٦٩	منظمة الصحة العالمية في الأردن، المجلس التمريضي الأردني، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
اختبار ميداني	سبتمبر ٢٠١٠	هايتي	بورت أو برنس، جاكمل	أشخاص محليون في مخيمات النازحين بعد الزلزال	٢٧٩	الهيئة الطبية الدولية في هايتي IMC
اختبار ميداني	أكتوبر/نوفمبر ٢٠١٠	نيجال	مخيم بلدانغي - ٢، مقاطعة جابا	لاجئون من بوتان	٢٦٩	شبكة الصحة TPO في نيبال، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في نيبال، منظمة الصحة العالمية في نيبال

المرحلة الثالثة: الاختبار الميداني

بعد إجراء الاختبار التجريبي للمقياس على عينات صغيرة، تم اختبار مقياس هيسبر ميدانياً على عينات أكبر. جرى الاختبار الميداني في الأردن مع النازحين العراقيين، وفي مخيمات النزوح في هايتي (بعد ٨ أشهر على وقوع زلزال سنة ٢٠١٠) وفي نيبال مع اللاجئين البوتانيين (أنظروا الجدول ٢).

وكان الهدف من الاختبار الميداني هو تقدير ثبات نتائج مقياس هيسبر وصلاحيته:

- لقياس الثبات بين المصنّفين فقد لعب مدير مقابلة ثان دور مصنّف صامت.
- ولتقييم الثبات من خلال تقنية الاختبار وإعادة الاختبار فقد قام مدير المقابلة نفسه بإجراء مقابلة ثانية مع المجيبين بعد مرور أسبوع على المقابلة الأولى.
- تؤسّس صلاحية المعيار (تطابق) من خلال تقدير مدى ارتباط مقياس جديد بالمقاييس المشابهة الموجودة التي تطرح في الوقت عينه. ولاختبار ذلك، جرت مقارنة بعض بنود مقياس هيسبر ذات الصلة بأسئلة مشابهة من أداة "نوعية الحياة" وهي "أداة نوعية الحياة-١٠٠" الصادرة عن منظمة الصحة العالمية (WHOQOL-١٠٠) (٣٧).

وقد أُدخلت بعض التغييرات البسيطة على صياغة الكلام في سبع بنود لإنجاز مقياس هيسبر بعد الاختبار الميداني.

٨,١ ما هي خصائص مقياس هيسبر في القياس النفسي؟

كانت نتائج الاختبار الميداني كما يلي (النتائج المفصلة متوافرة عند الطلب):

- بلغ معدل الثبات في أسبوع واحد من الاختبار وإعادة الاختبار (معامل ارتباط داخل الطبقة (ICC)؛ توافق مطلق): للمقياس كاملاً - ٠,٩٦١ في الأردن و ٠,٧٧٣ في نيبال (تجدر الملاحظة أن مستوى ثبات البنود في الاختبار وإعادة الاختبار كان منخفضاً لبعض البنود في نيبال). لم يتم قياس الثبات من خلال الاختبار وإعادة الاختبار في هاييتي.
- بلغ معامل الارتباط بين داخل الطبقة في قياس الثبات بين المصنّفين (توافق مطلق) ٠,٩٩٨ في الأردن، و ٠,٩٨٦ في هاييتي، و ٠,٩٩٥ في نيبال.
- أتى ارتباط بنود مقياس هيسبر مع بنود مختارة من أداة نوعية الحياة - ١٠٠ [الصادر عن منظمة الصحة العالمية WHOQOL-١٠٠] كما هو متوقع تقريباً، مقترحة صلاحية المعيار (تطابق) في المواقع الثلاثة المختبرة.
- ومن ناحية صلاحية الظاهر والمحتوى، اعتبر المستجيبون في المرحلة الأولى من المشروع أن لائحة بنود مقياس هيسبر شاملة وملائمة ووجدوا أن كل بند من بنود مقياس هيسبر ذات أهمية متوسطة في المعدل على الأقل. واعتبر المشاركون في مجموعات التركيز في أثناء الاختبار التجريبي في الأردن و غزة والسودان (المرحلة ٢) لائحة بنود مقياس هيسبر شاملة ووجدوا أن جميع البنود في المقياس مفهومة وذات صلة ويمكن تطبيقها ثقافياً.
- وبلغ معدل الوقت لإجراء مقياس هيسبر ١٥ دقيقة (انحراف معياري = ٤ دقائق) في الأردن، ٢١ دقيقة (انحراف معياري = ١٢ دقيقة) في هاييتي، و ٢٢ دقيقة (انحراف معياري = ٦ دقائق) في نيبال.

٩,١ ما هي البنية النهائية لمقياس هيسبر؟

تجدون النسخة النهائية من مقياس هيسبر في الملحق رقم ١. يتم تقدير الاحتياجات عبر ٢٦ بنوداً يتضمن كل منها عنواناً قصيراً للبند إضافة إلى سؤال مرافق. ثم توضع التصنيفات لكل بند وفقاً لحاجة غير محققة (أو مشكلة خطيرة كما يتصورها المجيب)، أو لا حاجة (أو لا مشكلة خطيرة كما يتصورها المجيب)، أو لا إجابة (أي غير معروف أو لا ينطبق أو يمتنع عن الإجابة). كما يُطلب من المستجيبين تعداد أي حاجات غير مُلباة أخرى ليست مذكورة في المقياس. ومن بين البنود التي صُنفت على أنها حاجات غير محققة، يُطلب من المستجيبين تصنيف المشكلات الثلاث الأكثر خطورة (يُشار إليها فيما يلي بالتصنيفات بحسب الأولوية).

٢. عملية التقدير باستخدام مقياس هيسبر

١,٢ نظرة عامة على عملية التقدير باستخدام مقياس هيسبر

يوفر هذا القسم نظرة عامة موجزة على عملية التقدير باستخدام مقياس هيسبر. وما يتبقى من هذه الوثيقة يشرح كيفية تنفيذ العملية بالتفصيل.

تجدر الملاحظة أنه فيما يوفر هذا الكتيب جميع المعلومات الضرورية عن مقياس هيسبر واستخدامه، إلا أنه يوفر نظرة عامة موجزة فقط عن العمليات الأخرى التي تنخرط في تصميم مسح وتنفيذه وتحليله. قد يحتاج القراء إلى الرجوع إلى موارد أخرى (انظروا قسم المراجع) أو التعاون مع زملاء ذوي خبرة من أجل إجراء مسح باستخدام مقياس هيسبر.

قبل المقابلات:

١. احصلوا على الأذن الضرورية لإجراء مسح باستخدام مقياس هيسبر. واحرصوا على أن يكون لديكم ما يكفي من الموارد والوقت لإجراء المسح.
٢. قررُوا من هم السكان المستهدفون.
٣. أعدُوا مقياس هيسبر (انظروا ملحق ١) ودليل تدريب مديري المقابلات (انظروا ملحق ٢) للاستخدام في السياق المحلي مع السكان المستهدفين.
٤. قررُوا ما ستكون عليه طريقة الاعتيان وحجم العينة.
٥. وظّفُوا مديري مقابلات محليين لإجراء المقابلات.
٦. دربُوا مديري المقابلات على إدارة مقياس هيسبر باستخدام دليل تدريب مديري المقابلات (انظروا ملحق ٢).

في أثناء المقابلات

١. اختاروا المجيبين ووظفهم وفقاً لطريقة اختيار العينات الخاصة بكم.
٢. أجروا مقابلات مع المجيبين

بعد المقابلات

١. أدخلوا البيانات التي جمعوها من تقدير مقياس هيسبر في ملف إلكتروني. ينبغي التحقق من البيانات أو إدخالها مرة ثانية لضمان الدقة ومن ثم تتم تنقيتها.
٢. حللوا البيانات باستخدام برنامج إحصائي. افرزوا البيانات إن أمكن وفقاً لمجموعات السكان الفرعية.
٣. قدّموا البيانات في جدول أو رسم بياني أو نص للحصول على نظرة عامة عن النتائج.
٤. حدّدوا الأخطاء أو التحيزات المحتملة في النتائج.
٥. أنقلوا النتائج إلى الأشخاص المعنيين بلغة مبسطة (انظروا ملحق رقم ٣ للاطلاع على مثال).
٦. اتّبِعُوا تقدير مقياس هيسبر بمقابلات مع المخبرين الأساسيين أو بنقاشات مع مجموعات التركيز للحصول على فهم أعمق عن النتائج.
٧. شجّعوا المعنيين على تلبية الاحتياجات ذات الأولوية.
٨. وحيثما أمكن، ارصدوا التغييرات في الاحتياجات المدركة مع مرور الوقت.

٢,٢ عملية التقدير باستخدام مقياس هيسبر بالتفصيل

١,٢,٢ قبل المقابلات

١. الاعتبارات الأولية

سيكون عليكم، على الأرجح، الحصول على إذن من السلطات المحلية أو الحكومية من أجل إجراء المسح. وحيث يكون الأمر ممكناً أو ملائماً ينبغي أن تحصلوا على دعم المجتمع المحلي من خلال إطلاع أفرادهم على خططكم لإجراء المسح، وأسباب رغبتكم بإجراء المسح والطرق المستخدمة. وقد يسبب الاعتيان العشوائي (انظروا القسم ٢,٢,١ - ٢,٢,٤) نزاعاً أو قلقاً على سبيل المثال، في حال لم يفهم أفراد السكان المتأثرون لماذا جرى اختيار آخرين لإجراء المقابلة ولم يتم اختيارهم هم. ينبغي إرسال نتائج المسح إلى الأشخاص المعنيين (بمن فيهم السكان المتأثرون) بعد إنجازه.

أحرصوا على أن تتوافر لديكم موارد كافية (أي التمويل، وسهولة الحصول على موظفين، والنقل إلخ.) وذلك قبل البدء بالمسح، وأنه يمكن إجراء المسح (من حيث الأمن، وسهولة الوصول إلى السكان والوقت المطلوب إلخ.). انظروا الإطار رقم ٢ للاطلاع على التكاليف المحتملة التي قد تطرأ في أثناء إجراء تقدير باستخدام مقياس هيسبر.

الإطار ٢

التكاليف المحتملة لإجراء تقدير باستخدام مقياس هيسبر

- رواتب مدير المقابلة والمشرف
- نفقات التدريب، بما فيها:
 - راتب المدرب
 - دفع بدل لوقت مديري المقابلات أثناء التدريب
 - الطعام والشراب لمديري المقابلات أثناء التدريب
 - مواد تدريبية، طباعة دليل تدريب مديري المقابلات مثلاً، أو القرطاسية، إلخ.
- دفع بدل لموظفي الدعم، كالمترجم الفوري مثلاً، أو موظف إدخال البيانات، أو موظفي الأمن، إلخ.
- تكاليف التنقل، كنقل مديري المقابلات إلى أماكن إجراء المقابلات مثلاً.
- ترجمة المواد قبل المقابلة (حيث ينطبق الأمر)
- ترجمة البيانات بعد المقابلات (حيث ينطبق الأمر)
- طباعة مواد للمقابلات
- مواد أخرى مثل القرطاسية وبطاقات التعريف لمديري المقابلات إلخ.

٢. اتخاذ القرار بشأن السكان المستهدفين

السكان المستهدفون الذين قد ينطبق عليهم مقياس هيسبر، قد يكونون أشخاصاً يعيشون في مخيم معين للنازحين، أو يعيشون في مخيمات النازحين المتعددة في منطقة معينة أو سكان قرية أو مدينة أو بلد بأكمله.

قد تقرر استخدام معايير الشمل أو الاستبعاد. وتجدر الملاحظة أن خصائص مقياس هيسبر في القياس النفسي قد تم اختبارها مع الراشدين فقط.

٣. تكيف مقياس هيسبر ودليل تدريب مديري المقابلات مع السياق المحلي.

يجب استخدام مقياس هيسبر باللغة المحلية لذا عليكم التحقق أولاً من وجود النسخة باللغة المطلوبة. إن لم تجدها فستحتاجون إلى ترجمة مقياس هيسبر إلى اللغة المعنية وذلك يتطلب الحصول على إذن من قسم الطباعة والنشر في منظمة الصحة العالمية (انظروا الغلاف الداخلي للاطلاع على التفاصيل). وإن أمكن، ينبغي ترجمة دليل تدريب مديري المقابلات (انظروا ملحق رقم ٢) أيضاً إلى اللغة التي يتكلمها مديرو المقابلات.

يتضمن مقياس هيسبر مصطلح "المجتمع المحلي" في العديد من الأقسام. ينبغي استبدال هذا المصطلح بالمصطلح الأكثر ملاءمة للسياق الجغرافي المحلي (القرية، المدينة، الحي، المخيم على سبيل المثال) في مقياس هيسبر قبل إجراء المقابلات.

وعند استخدام مقياس هيسبر، ينبغي جمع خصائص اجتماعية ديمغرافية إضافية من أجل التمكن من المقارنة بين مجموعات السكان الفرعية المختلفة. وينبغي على تلك المعلومات أن تتضمن على الأقل النوع الاجتماعي (الجنس) والعمر. ويشمل بعض متغيرات التي قد يكون جمعها مفيداً: الوضع العائلي، عدد الأطفال، المكان (اسم المدينة، المخيم أو المنطقة في المدينة، مثلاً)، الوضع الوظيفي، المهنة، سنوات التعليم الرسمي أو طول وقت النزوح. ومن المهم أيضاً تسجيل اسم مديري المقابلات على كل ورقة بيانات إضافة إلى رقم المشارك. وينبغي استخدام أرقام المشاركين بدلاً من الأسماء للحرص على سرية البيانات وكتمانها.

ومن حسنات مقياس هيسبر إضافة إلى البنود الجوهرية، هو أنه يتيح لكم خيار إضافة بنود محددة تتعلق بالسياق المحلي. ويمكن اختيار البنود الخاصة بالسياق هذه بناءً على مقابلات سابقة مع المخبرين الأساسيين أو على نقاشات مجموعات التركيز، أو من خلال الملاحظة الميدانية لبعض المسائل التي ربما تكون مهمة. يعرض الجدول رقم ٣ أمثلة عن بنود إضافية قد تكون مناسبة في بعض السياقات، وهي بنود أضيفت في بعض مواقع الاختبار الميداني لمقياس هيسبر.



الجدول رقم ٣: أمثلة عن بنود خاصة بالسياق أُضيفت إلى مقياس هيسبر

بنود خاصة بالسياق أُضيفت إلى مقياس هيسبر	تتلاءم مع أي سياقات؟
إقامة أو إعادة توطين هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك إقامة في المكان الذي تعيش فيه، أو لأنه لم تتم إعادة توطينك في بلد آخر؟	يتعلق خصوصاً بالمسوح مع اللاجئين
دفن الموتى أو الحداد في المجتمع هل توجد مشكلة خطيرة في مجتمعك لأن جثامين الموتى لم تُعامل وفقاً لمعتقدات الأشخاص الدينية والثقافية؟	هذا وارد خصوصاً عند وجود معدل وفيات مرتفع

٤.أ. اختيار المستجيبين - الاعتيان

من أجل أخذ عينة تمثيلية ينبغي أن يكون اختيار الوحدات العينية (أي المشاركين أو الأسر) في الدراسة عشوائياً. والطرق الثلاث الأكثر شيوعاً للاعتيان الاحتمالي (أو العشوائي) هي:

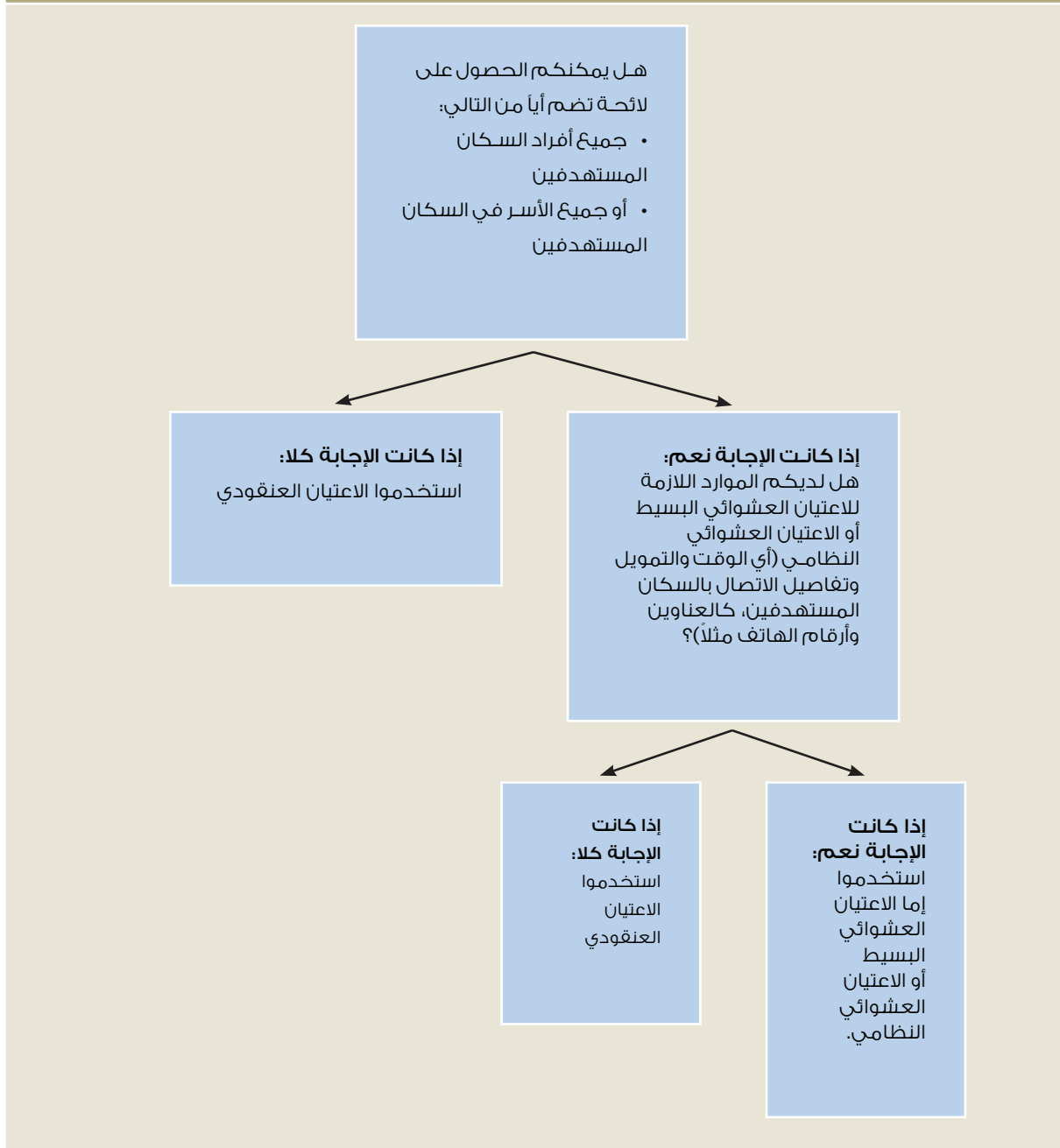
- الاعتيان العشوائي البسيط
- الاعتيان العشوائي النظامي
- الاعتيان العنقودي

ينطوي كلٌّ من الاعتيان العشوائي البسيط والاعتيان العشوائي النظامي على تقنيات أبسط من تلك المستخدمة في الاعتيان العنقودي. إلى ذلك فكثيراً ما لا يكونان متاحين في الأوضاع الإنسانية. نعرض عليكم من خلال الرسم رقم ١ طرق الاعتيان التي تعتبر ملائمة أكثر عند إجراء تقدير باستخدام مقياس هيسبر.



داكوب، بنغلادش،
عقب إعصار أيلان، ٢٠١١،
© ساندي والتون - إيري

الرسم رقم ١: مخطط انسيابي لتحديد طريقة الاعتيان



انظروا الملحق رقم ٤ للاطلاع على دليل عن الاعتيان بما في ذلك الاعتيان العشوائي البسيط والاعتيان العشوائي النظامي والاعتيان العنقودي خطوة بخطوة. وبما أن الاعتيان العنقودي هو تقنية متقدمة للاعتيان فنحن ننصح باستشارة خبير في الوبائيات أو خبير في المسح عند تطبيق هذه الطريقة.

٤.ب. اختيار المستجيبين - حجم العينة

ينبغي احتساب حجم العينة قبل تنفيذ مسح باستخدام مقياس هيسبر وذلك لتقدير حجم العينة المطلوبة لاستخلاص استنتاجات عن مستوى الاحتياجات المدركة لدى السكان (أي للتنبؤ بوتيرة إدراك كل بند من بنود مقياس هيسبر على أنه مشكلة خطيرة (أو غير خطيرة) عند نطاق أوسع من السكان المستهدفين).

يوجد العديد من برامج الكمبيوتر التي تستطيع احتساب حجم العينة وبعضها يمكن الوصول إليه عبر شبكة الإنترنت. في حال لم تكونوا على دراية بهذه الحسابات فنحن ننصح بأن تستشيروا اختصاصياً في الإحصاء أو الوبائيات من ذوي الخبرة.

نقترح في الجدول رقم ٤ حجم العينات في مسح تجري باستخدام مقياس هيسبر. للاطلاع على تبرير أو على المزيد من التفاصيل عن احتساب حجم العينة (بما فيها أمثلة محلولة)، انظروا الملحق رقم ٦.

الجدول رقم ٤: حجم العينة المطلوب لمسوح هيسبر (من أجل تنبؤ دقيق لوتيرة إدراك بنود مقياس هيسبر على أنها مشكلات خطيرة لدى السكان) *			
معدل استجابة متوقع يبلغ ٩٠%	معدل استجابة متوقع يبلغ ٨٠%	معدل استجابة متوقع يبلغ ٧٠%	
١٠٧	١٢٠	١٣٧	العينات العشوائية البسيطة والعينات العشوائية النظامية
٢١٣	٢٤٠	٢٧٤	العينات العنقودية
* افتراضات: مستوى الدقة (بيتا) = ١,٠؛ خطر وقوع الخطأ (ألفا) = ٠,٠٥؛ الانتشار المتوقع = ٥٠%؛ تأثير التصميم (للعينات العنقودية) = ٢			

إذا رغبتكم بمقارنة الإحصاءات بين المجموعات الفرعية فإنه ينبغي إجراء حسابات أخرى لتخمين حجم العينة المطلوبة. وكما في حسابات حجم العينة المذكورة أعلاه فإن حسابات حجم العينة لهذه التحاليل تراعي الانتشار المتوقع أو الوسط الحسابي، ومستوى الدقة، وقيمة تتعلق بخطر وقوع خطأ. إضافة إلى ذلك، هناك حاجة إلى معلومات عن عدد المجموعات الفرعية فضلاً عن تخمين ما إذا كان عدد المجيبين في كل مجموعة فرعية سيكون متساوياً. من المحتمل أن تتطلب هذه التحاليل حجم عينة أكبر بكثير.

٥. توظيف مديري المقابلات

قبل جمع البيانات، ينبغي توظيف مديري مقابلات ليطبقوا مقياس هيسبر. وكما في جميع التقديرات التي تُجرى في الأوضاع الإنسانية، على مديري المقابلات المختارين أن يُحسنوا التواصل مع الآخرين وأن يتمتعوا بالمهارات الأساسية لإجراء المقابلة وبقدر من المعرفة عن المبادئ الأخلاقية، مثل إدراك أهمية السرية والحرص على الحصول على موافقة الشخص على المشاركة في المقابلة. كما ننصح بأن يكون مديرو المقابلات قد تلقوا تعليماً مدرسياً لا يقل عن اثني عشر عاماً (أي أن يكونوا قد حصلوا على الشهادة الثانوية أو ما يعادلها).

فضلاً عن ذلك، من الضروري أن يكون مديرو المقابلات على علم بالوضع المحلي الذي يُجرون فيه التقدير، وأن يكون اختيار مدير المقابلة ملائماً للثقافة المحلية. على سبيل المثال، قد لا يكون ملائماً في بعض الثقافات أن يجري رجل مقابلة مع امرأة أو أن تجري امرأة مقابلة مع امرأة أكبر سناً. وقد توجد في نفس البلد معايير وأعراف ثقافية مختلفة عند مجموعات معينة، كما على سبيل المثال عند مجموعات من فئات عمرية أو بحسب النوع الاجتماعي (الجنس)، أو عند أشخاص ذوي معتقدات دينية مختلفة. يجب أن يكون اختيار مدير المقابلة ملائماً للسكان عموماً وللمجموعة المحددة أيضاً. إذا كان مديرو المقابلات ممن يعملون في ثقافة تختلف عن ثقافتهم الخاصة فعليهم أن يحرصوا على أن يتلاءم سلوكهم في أثناء المقابلة مع المحيط الثقافي في مكان إجراء المقابلة. وهذا يشمل على سبيل المثال ارتداء الملابس بحسب المعايير الثقافية السائدة والتصرف بطريقة مقبولة محلياً.

وعموماً، كلما كان عدد مديري المقابلات أكبر كلما كان إنجاز جمع البيانات أسرع. إلى ذلك، إذا تم توظيف عدد كبير من مديري المقابلات فقد يصعب تدريبهم والإشراف عليهم بشكل كاف. إذن، سيعتمد عدد مديري المقابلات الموظفين على حجم العينة المطلوبة، والتوازن بين النوعين الاجتماعيين (الجنسين)، إضافة إلى الموارد المتوافرة، كعدد المشرفين الميدانيين مثلاً، والوقت، والتوزيع الجغرافي للعينة والتمويل. في أثناء الاختبار الميداني لمقياس هيسبر، جرى توظيف ٦ إلى ١٢ مدير مقابلة في كل من البلدان الثلاث التي جرى الاختبار الميداني فيها، وقد استطاعوا إنجاز ما بين ٣٣٠ إلى ٣٨٥ مقابلة في بلد واحد أثناء ١٢ يوم عمل (باستخدام ١٢ مدير مقابلة) إلى ٢٢ يوم عمل (باستخدام ٦ مديري مقابلة) بما في ذلك وقت تدريب مديري المقابلات على تطبيق مقياس هيسبر. وفي العديد من الأوضاع الإنسانية، قد يصعب على مدير المقابلة إجراء أكثر من مقابلتين أو ثلاث في يوم عمل واحد.

٦. تدريب سريع لمديري المقابلات

ينبغي تدريب مديري المقابلات على استخدام مقياس هيسبر باستعمال "دليل تدريب مديري المقابلات" (انظروا الملحق رقم ٢). ويجب أن يجري التدريب باللغة التي يتكلمها مديرو المقابلات. ينبغي أن يستغرق التدريب يوماً واحداً كاملاً (يتطلب أكثر من يوم في الحالات المثالية) على الأقل، وأن يُخصص نصف نهار على الأقل للتمرّن على المقابلات وتمثيل الأدوار. كما ينبغي منح مديري المقابلات الوقت الكافي لقراءة "دليل تدريب مديري المقابلات" إما في أثناء التدريب أو في وقتهم الخاص. وفضلاً عن جلسة التدريب فإنه ينبغي إجراء اختبار تجريبي يستغرق نصف يوم على الأقل حيث يتمرس مديرو المقابلات في استخدام مقياس هيسبر في الميدان (إجراء المقابلات مع أفراد السكان المستهدفين على سبيل المثال). ويجب أن يشرف على هذه المقابلات مشرف عارف. وبعد الاختبار التجريبي، يناقش المشرف عملية إجراء المقابلة مع مديري المقابلات وأي مشكلات واجهتهم.

في أثناء التدريب، قد يكون من المفيد إطلاع مديري المقابلات على بُنى أو خدمات الدعم المتوافرة للمجيبين. وفي نهاية المقابلات، يمكنهم تقديم هذه المعلومات للمجيبين الذين قد يبدو عليهم الاستياء أو الشعور بالضيق بسبب وضعهم (انظروا قسم ٥,٣ في دليل تدريب مديري المقابلات).

٢,٢,٢ في أثناء المقابلات - أمور ينبغي مراعاتها

١. الموافقة المستنيرة

ينبغي أن يسبق تطبيق مقياس هيسبر على المستجيبين عملية الحصول على الموافقة المستنيرة. وذلك حرصاً على أن تكون مشاركة المجيبين في المقابلة طوعية من دون إكراه أو خوف من أنهم سيفقدون الإعانات إن هم لم يشاركوا، ومن أجل تيسير عدم رفع سقف التوقعات غير الواقعية.

يمكن أخذ الموافقة المستنيرة إما شفهيّاً أو خطياً وفقاً للسياق. وينبغي أن ينطوي هذا الأمر على الأقل على أن يعرف مدير المقابلة عن نفسه وعن الوكالة التي يعمل فيها، وأسباب إجراء المسح، ونظرة عامة على عملية المقابلة بما فيها المدة المطلوبة. إضافة إلى ذلك، يجب أن يوضح مدير المقابلة أن المشاركة عملية سرية وطوعية تماماً، وأن المجيب لن يحصل على أي بدل أو أي منافع أخرى مقابل المشاركة. وعلى مدير المقابلة عندها الإجابة عن أي أسئلة قد يطرحها المشارك قبل أن يسأله ما إذا كان يوافق على المشاركة.

في الوضع المثالي، يجب أن يُعطى المشارك نسخة من "ورقة معلومات للمشاركة" تشرح كل ما ذكرناه أعلاه (قد يقرأها بنفسه أو قد تُقرأ عليه)، ويجب على المشارك أن يوقع على نسختين منها (واحدة يحتفظ بها المجيب وأخرى لمدير المقابلة) بالموافقة على المشاركة في المسح. أما في حال لم يوافق المجيب على المشاركة فيجب عدم الضغط عليه/ها للمشاركة. كما يمكن للمشارك أن ينسحب من المقابلة في أي وقت شاء ومن دون إبداء الأسباب لذلك. انظروا الملحق رقم ٨ للاطلاع على مثال عن ورقة معلومات المشارك/نموذج الموافقة.



٢. السرية

من أجل احترام حق الشخص في الخصوصية فإن من الضروري إبقاء بياناته وإجاباته سرية. هذا يعني ألا تُكشف إجاباته أو بياناته الشخصية وألا تُناقش مع أي كان خارج فريق التقدير. كذلك يجب ألا يُناقش أي أمر مع الآخرين حتى بعد انتهاء عملية التقدير. فضلاً عن ذلك، يجب أن تُحفظ أوراق البيانات الفردية في سرية ويجب ألا تُخرج معلومات يمكن من خلالها تحديد هوية المجيب، إلى العلن. وعوضاً عن استعمال اسم المجيب ينبغي استخدام أرقام مخصصة مسبقاً للمشاركين على أوراق البيانات. كما ينبغي إبقاء المعلومات التي تربط اسم المجيب برقمه منفصلة. ويجب إجراء المقابلة في مكان يتمتع بأعلى قدر من الخصوصية. هذا يعني مثالياً أن تكون المقابلة في غرفة هادئة بحضور مدير المقابلة والمجيب. إلا أن ذلك قد لا يكون متاحاً أو ربما كان غير ملائم ثقافياً.

٣. توحيد المقابلات

من أجل أن تكون النتائج موثوقة، من الضروري أن تُجرى المقابلات بالطريقة نفسها مع كل مجيب، عند جميع مديري المقابلات المختلفين. ويجب أن يحظى مديرو المقابلات بنفس القدر من التدريب وأن يُتاح لهم وقت كاف للتمرّن على إجراء مقابلات باستخدام مقياس هيسبر. فتوحيد المقابلات يضمن أن أي اختلاف في النتائج لن ينتج عن اختلاف عملية إجراء المقابلة بل أن يعود على الأرجح إلى الاختلافات «الحقيقية» بين المجيبين.

٤. الإشراف على مديري المقابلات

في أثناء عملية جمع البيانات، يجب أن يشرف قائد فريق ذو معرفة، ويتمتع بخبرة في إجراء المسوح الميدانية، على عمل مديري المقابلات. مثالياً، يجب على المشرفين أيضاً أن يلتقوا بمديري المقابلات في نهاية كل يوم وعلى الأقل كل بضعة أيام في أثناء جمع البيانات وذلك لمراجعة عملية إجراء المقابلة ومناقشة أية مشكلات ولجمع أوراق البيانات من مديري المقابلات.

٥. تقليل عدم الاستجابة

على الرغم من وجود بعض حالات عدم الاستجابة في المسوح كافة إلا أنه ينبغي الحد منها قدر المستطاع، إذ إنَّ معدل الإجابة المنخفض قد يؤدي إلى تحيّز في النتائج، وذلك لأنه قد يوجد اختلاف منهجي بين الذين يختارون المشاركة في المسح وبين الذين يختارون عدم المشاركة (٣٨).

وللتقليل من حالات عدم الاستجابة، وفي حال لم يكن المجيب المحتمل في المنزل فقد يكون من المفيد أن تسألوا الجيران عما إذا كان المنزل مأهولاً وعن موعد عودة سكانه إليه إذا كان مأهولاً. أما إذا كان المنزل غير مأهول أو إذا كانوا لا يعلمون فيجب القيام بزيارتين إضافيتين أو أكثر لمحاولة الاتصال بساكنيه.

إذا امتنع المجيب المحتمل عن المشاركة فينبغي عدم الضغط عليه للمشاركة.

٦. سلامة مديري المقابلات والمجيبين

من الضروري أن يبقى كل من مديري المقابلات والمجيبين في أمان أثناء المقابلة وأن يشعروا بالارتياح للمكان الذي تجري فيه المقابلة. إذن، على مديري المقابلات أن يختاروا مكاناً آمناً وملائماً ثقافياً. على سبيل المثال، أحياناً قد لا يكون من الملائم إجراء المقابلة في منزل المجيب أو الملجأ الذي يعيش فيه. في هذه الحالة، ينبغي القيام بترتيبات أخرى لإجراء المقابلة في مكان هادئ وملائم. وفي بعض الحالات، قد لا يكون ملائماً أو آمناً أن يجري رجل المقابلة مع امرأة، والعكس صحيح. يجب على المشرفين أو قادة المشروع أن يحرصوا على أن يكون أحد ما على علم بمكان كل مقابلة وزمانها. يجب أن يحمل المشرفون ومديرو المقابلات هاتفاً جوالاً أو هاتفاً يعمل عبر الأقمار الصناعية إن أمكن. وقد يكون من الضروري أحياناً، أو من المستحسن، إجراء مقابلات ثنائية أو بوجود شخص آخر مع مدير المقابلة، وهذا يتوقف على الوضع.

٧. الرعاية الذاتية لمديري المقابلات

من المحتمل أن يشعر مديرو المقابلات بالاستياء أو بالضيق بسبب مقابلة ما، أو أن يجدوا عملية إجراء المقابلة أمراً صعباً. في هذه الحال، يكون على مدير المشروع أو المشرف عليه دعوة مديري المقابلات إلى التحدث إليهم أو إلى المسؤول عن رعاية العاملين إذا وجد.

٣,٢,٢ في أثناء المقابلة - عملية إجراء المقابلة من منظور مديري المقابلات

١. نظرة عامة على عملية إجراء المقابلة باستخدام مقياس هيسبر

ينبغي أن تستغرق كل مقابلة حوالي ١٥ إلى ٣٠ دقيقة غير أن هذا الأمر قد يختلف من مقابلة إلى أخرى.

يمكن تلخيص مقابلة هيسبر في ست خطوات نستعرضها في الإطار رقم ٣.

إن عملية إجراء المقابلة باستخدام مقياس هيسبر مشروحة بالتفصيل في القسم ٢,٢ من دليل تدريب مديري المقابلات (انظروا الملحق رقم ٢).



دارفور، ٢٠٠٤، © منظمة الصحة العالمية

الإطار ٣

الخطوات الست في مقابلة هيسبر من منظور مديري المقابلات

١. **قبل المقابلة:** احرصوا على أن تكونوا على دراية بمقياس هيسبر ونظام تصنيفه. يجب أن تكونوا قد تمرنتم على المقابلة مع أحد زملائكم قبل إجراء التقدير الأول باستخدام مقياس هيسبر.
٢. **مقدمة عن المقابلة:** قدّموا أنفسكم للشخص الذي تجرون معه المقابلة، واشرحوا الغاية من المقابلة وعملية إجراء المقابلة، وأجيبوا عن أي أسئلة قد يطرحها الشخص واسألوه عما إذا كان يوافق على المشاركة. إذا وافق الشخص على المشاركة فاحرصوا على أن يكون مرتاحاً ومستعداً لإجراء المقابلة. ثم اكتبوا في أعلى استمارة هيسبر التاريخ واسمكم أنتم ورقم المشارك والمكان الذي يعيش فيه إضافة إلى نوعه الاجتماعي (جنسه) وعمره.
٣. **مقياس هيسبر - تصنيف الحاجات:** اقرؤوا النص الموجود في أعلى نموذج هيسبر على الشخص الذي تجرون معه المقابلة. ثم اطلبوا عليه أسئلة عن مجالات المشكلات المذكورة في مقياس هيسبر وضّحوا درجة لكل سؤال وفقاً لإجاباته. اكتبوا تصنيف الإجابة في العمود المناسب فيما أنتم تتابعون طرح الأسئلة. اطلبوا سؤال استيضاح واحداً أو أكثر عن كل مشكلة عند الضرورة وذلك للتأكد من أنكم تفهمون آراء الشخص بشكل صحيح.
٤. **مقياس هيسبر - مشكلات خطيرة أخرى:** بعد تصنيف كل مشكلة على مقياس هيسبر اسألوا الشخص عما إذا كان لديه مشكلات خطيرة أخرى وكتبوها في المساحات المخصصة في أسفل النموذج.
٥. **مقياس هيسبر - تصنيف المشكلات الخطيرة بحسب الأولوية:** ثم اطلبوا من الشخص أن يطلعكم على المشكلات الثلاث الأكثر خطورة وأن يرتبها بحسب الأهمية ودونها في المساحات المخصصة في أسفل نموذج أو استبيان هيسبر.
٦. **نهاية المقابلة:** اشكروا الشخص على المشاركة في المقابلة وأجيبوا عن أي أسئلة لديه واحرصوا على إعطائه بيانات عن كيفية الاتصال بكم أو بالمنظمة التي تعملون لديها.

٢. التصنيف على مقياس هيسبر

تتطوي المقابلة باستخدام مقياس هيسبر على طرح أسئلة على الشخص المجيب عن ٢٦ مجالاً من مجالات المشكلات. يصنّف مديرو المقابلات ما إذا كان الشخص يشعر بأن المشكلة في تلك الناحية المحددة مشكلة خطيرة وذلك بناءً على الإجابات التي يعطيها.

يُصنّف كل سؤال، أو توضع درجة له، بالطريقة نفسها. يسأل مديرو المقابلات الشخص عن كل مجال من مجالات المشكلات ويعطون كل سؤال تصنيفاً وفقاً لإجاباته. انظروا الإطار رقم ٤ للاطلاع على شرح عن نظام تصنيف مقياس هيسبر.

الإطار ٤

يُصنّف كل سؤال وفقاً للقواعد التالية:

- الدرجة ٩ (لا يعلم/ لا ينطبق/ يمتنع عن الإجابة): إذا كان الشخص لا يعرف كيف يجيب عن السؤال أو لا يريد الإجابة عن السؤال أو إذا كان السؤال لا ينطبق عليه.
- الدرجة ١ (مشكلة خطيرة): إذا كان الشخص يظن أن هناك مشكلة خطيرة رداً على هذا السؤال. المشكلة الخطيرة هي مشكلة يشعر الشخص بأنها خطيرة (بغض النظر عن تعريفه لها).
- الدرجة ٠ (لا مشكلة خطيرة): إذا كان الشخص لا يظن أن هناك مشكلة خطيرة رداً على هذا السؤال.

٤,٢,٢ بعد المقابلات

١. إدخال البيانات

ينبغي إدخال البيانات وتحليلها في برنامج إحصائي. ويجب على الأقل التحقق مرة ثانية من البيانات، ومثاليًا يجب إدخالها مرتين ومن ثم يجري التدقيق في مجموعتي البيانات للتأكد من أنها أدخلت بشكل صحيح. إن لم يكن هذا الأمر متاحاً فينبغي إعادة إدخال نسبة عشوائية من البيانات (٢٠% مثلاً) يتم التحقق منها للتأكد من أن البيانات أدخلت بدقة.

ثم ينبغي تقييم البيانات لجهة نوعها من خلال التحقق من النواشز ووالتيباينات والبيانات المفقودة. والناشز هو نقطة بيانية يبدو أنها لا تتناسب مع الباقي من مجموعة البيانات، وهي تقع خارج مجال البيانات الأخرى. على سبيل المثال، إذا صُنف المستجيبون بندين إلى ١٠ بنود في مقياس هيسبر على أنها مشكلات خطيرة فيما صُنف مجيب واحد البنود الست والعشرين على أنها مشكلات خطيرة، فتكون هذه النقطة البيانية ناشزا.

أما التباين في البيانات فقد ينتج عندما لا تتلاءم نقطتان بيانيتان من مجيب واحد، إحداهما مع الأخرى. وقد يكون المثال على ذلك أن يكون المجيب لم يصنف أحد بنود مقياس هيسبر على أنه مشكلة خطيرة ولكنه أدرجه تحت المشكلات ذات الأولوية عن طريق الخطأ (أي أن يكون صُنف هذا البند في المشكلات الثلاث ذات الأولوية). ومثال آخر قد يكون في أن المجيب لديه طفلين، على الرغم من أنه/أنها غير متزوج/ة (في الثقافات التي يُعتبر ذلك من المحرمات). عند التعامل مع ناشز أو تفاوت في مجموعة بيانية فينبغي إعادة التدقيق في البيانات الإلكترونية مقابل البيانات الأصلية في الأوراق أو إعادة إجراء مقابلة مع الشخص للحرص على صحة البيانات.

يوجد العديد من الطرق للتعامل مع البيانات المفقودة (بعضها أكثر تعقيداً من البعض الآخر). إحدى المقاربات الأبسط (إذا كان عدد القيم المفقودة منخفضاً أي حوالي ٢٠% أو دون ٢٠% ومن دون وجود نمط للبيانات المفقودة) هي احتساب القيم من خلال أخذ معدل القيمة من المجيبين الآخرين. ينبغي تطبيق أساليب أخرى أكثر تعقيداً إذا كان عدد القيم المفقودة مرتفعاً (حوالي ٢٠% أو أكثر)، أو إذا ظهر نمط في البيانات المفقودة (كأن يكون بند واحد أكثر من البنود الأخرى مفقوداً، أو أن يكون لدى مجموعة واحدة من المجيبين بنود مفقودة أكثر من المجموعات الأخرى، على سبيل المثال). إذا كانت هذه هي الحال فنحن ننصح باستشارة خبير في الإحصاء أو الوبائيات.

٢. تحليل البيانات

تعتبر الأساليب الإحصائية الكمية ضرورية لاستخلاص نتائج قائمة على أساس آراء السكان من مسوح هيسبر. ويمكن إجراء التحاليل الإحصائية كافة من خلال برامج الإحصاء العادية.

تصنيف الحاجة لبنود هيسبر الفردية

إن معادلة احتساب انتشار (إ) تصنيفات الحاجة لبنود مقياس هيسبر الفردية، يُعبر عنها بنسبة مئوية، هي:

إ (%) = عدد المجيبين الذين صنفوا بند هيسبر كمشكلة خطيرة (أو بالعكس: لا مشكلة خطيرة)/عدد المجيبين x ١٠٠

مشكلات أخرى خطيرة

لاستخلاص النتائج الخاصة بأي مشكلة خطيرة أخرى (أي الاحتياجات) التي يسميها المجيبون، ينبغي أن يجري تعداد تلك المشكلات. ويمكن جمع البنود المتشابهة مع بعضها البعض حيث يكون ذلك ملائماً. يمكن عندها احتساب انتشار المشكلات الخطيرة الأخرى وفقاً للمعادلة المذكورة أعلاه.

ترتيب المشكلات الخطيرة بحسب الأولوية

إن معادلة احتساب انتشار (إ) تصنيف الاحتياجات في بنود مقياس هيسبر الفردية، المعبر عنها بنسبة مئوية، هي:

إ (%) = عدد المجيبين الذين صنفوا بند هيسبر كأحد أخطر المشكلات الثلاث / عدد المجيبين $100 \times$

أو (عندما تفرز تصنيفات الأولوية في التحليل):

إ (%) = عدد المجيبين الذين صنفوا بند هيسبر كأحد أول أو ثاني أو ثالث أخطر مشكلة / عدد المجيبين $100 \times$

مجموع عدد الاحتياجات

إضافة إلى إمكانية احتساب مدى انتشار مجالات المشكلات الفردية في العينة فإن مقياس هيسبر يتيح احتساب معدل مجموع الاحتياجات (أو المشكلات الخطيرة) التي يعاني منها المجيبون. وطالما أن البيانات تُوزع بشكل طبيعي فإن الوسط الحسابي (وهو ناتج قسمة مجموع القيم على عددها) يُعتبر الطريقة الأنسب في احتساب المعدل. ولتوزيع البيانات بشكل عادي ينبغي عند عرضها في المدرج التكراري أن تشكل منحنى على شكل جرس، كما يجب أن تكون قيم الوسط الحسابي والوسيط والمنوال (جميعها مقاييس للمعدل) متساوية تقريباً (أو متشابهة). وينبغي عرض الوسط الحسابي دائماً مع الانحراف النمطي.

في حال لم تتوزع البيانات بشكل اعتيادي، عندها يكون الوسيط طريقة أفضل لاحتساب المعدل. والوسيط هو العدد الذي يقسم مجموعة الأعداد بالتساوي بين قسم أدنى وقسم أعلى، أي أنه النقطة الوسطية بين الأعداد كافة. وغالباً ما يتم عرض الوسيط مع المدى (أي المدى ما بين الأرقام الدنيا والقصى).

حدود الثقة

يمكن احتساب حدود الثقة لكل من انتشار تصنيفات الاحتياجات (أي نسبها) وترتيبها بحسب الأولوية (لبنود هيسبر الفردية)، فضلاً عن المعدلات (الوسط الحسابي مثلاً) لمجموع عدد الاحتياجات. ومع أن احتساب حدود الثقة ليس أمراً ضرورياً إلا أنها قد تكون طريقة مفيدة لنقل النتائج. انظروا الملحق رقم ٧ للاطلاع على المعادلات لاحتساب حدود الثقة.

فرز النتائج وفقاً للمجموعات السكانية الفرعية

من أجل فرز النتائج وفقاً للمجموعات الفرعية (أي بحسب مختلف الأجناس، ومختلف المجموعات العمرية والناس الذين يعيشون في مناطق جغرافية مختلفة إلخ)، تُقسم العينة وفقاً للمجموعات الفرعية المحددة ثم يمكن إجراء التحليل لكل مجموعة فرعية بالطريقة نفسها التي تستخدم للعينة كاملة. على سبيل المثال، إذا كنتم ترغبون بمقارنة النتائج بين الرجال والنساء فيمكنكم احتساب انتشار

تصنيفات الاحتياجات أو الترتيب بحسب الأولوية أو معدل مجموع عدد الاحتياجات (الوسط الحسابي مثلاً) بشكل منفصل للرجال والنساء.

ويمكن استخدام الاختبارات الإحصائية لاحتساب ما إذا كانت أية اختلافات في التصنيفات بين المجموعات ملحوظة إحصائياً. وتشمل الاختبارات: اختبار χ^2 المربع (للبيانات الفئوية كالانتشار)، أو اختبارات "ت" المستقلة أو تحليل التباين (للبيانات المستمرة كالوسط الحسابي). تستطيع البرامج الإحصائية المعيارية تأدية هذه الاختبارات.

٣. عرض البيانات

قد تكون الجداول أو الرسوم البيانية مفيدة لعرض بيانات هيسبر. وتتضمن الرسوم البيانية المفيدة الرسوم البيانية الدائرية أو العمودية (لتصنيفات الاحتياجات أو ترتيب بنود مقياس هيسبر الفردية بحسب الأولوية) أو المدرج التكراري (لمجموع عدد الاحتياجات). يمكن للبرامج الإحصائية المعيارية خلق هذه الرسوم (انظروا الملحق رقم ٣ للاطلاع على مثال عن عرض البيانات في تقرير عن تقدير مقياس هيسبر).

٤. تحديد الأخطاء أو التحيزات المحتملة في النتائج

بما أن مسوح هيسبر توفر بيانات على مستوى السكان فهي قد تعطي مؤشراً جيداً عن انتشار الاحتياجات بين السكان وعن أنواع تلك الاحتياجات. إلى ذلك، كما في جميع المسوح، ينبغي تأويل النتائج بحذر إذ دائماً ما يوجد احتمال أن تتشوه النتائج بالأخطاء نوعاً ما. إذن، ينبغي النظر في أسباب الأخطاء المحتملة بتمعن. عموماً، يوجد نوعان من الخطأ: الخطأ العشوائي والخطأ المنهجي (أي التحيز). من الضروري مناقشة الأخطاء والتحيزات ذات الصلة في كل تقرير ناتج عن تقدير مقياس هيسبر. الخطأ العشوائي هو "عندما تنحرف قيمة قياس العينة بسبب الحظ فقط، عن قيم السكان الحقيقية" (بونيتا وغيره ٢٠٠٦ Bonita et al ص. ٥٢ (٣٩)). وبمعنى آخر، لا تمثل النتائج السكان ككل بسبب عامل مصادفة فحسب. نورد أدناه مثالين شائعين عن الخطأ العشوائي (٣٩):

- خطأ الاعتيان: يحدث هذا الخطأ، إضافة إلى الخطأ بسبب الاختلاف بين المجيبين، عندما تكون العينة صغيرة جداً (انظروا القسم ٢،٢،١ - ٤ ب).
- خطأ القياس: قد يحدث هذا الخطأ إذا كانت المقاييس المستخدمة غير دقيقة بطريقة غير منهجية. وبما أن مقياس هيسبر يتمتع بخصائص جيدة في القياس النفسي (أي قد أظهر أنه ثابت وصالح في ثلاثة أوضاع ميدانية) فإن الأمر يؤدي إلى تقليص خطأ القياس نوعاً ما. ولكن إذا استخدم مقياس هيسبر في مكان جديد من دون إجراء دراسة محلية للتحقق من خصائصه في القياس النفسي، عندها يجب الإقرار باحتمال وجود خطأ في القياس.

يحدث الخطأ المنهجي عندما "تختلف النتائج بطريقة منهجية عن القيم الحقيقية" (بونيتا وغيره ٢٠٠٦ ص. ٥٣ (٣٩)). وبمعنى آخر، عندما لا تمثل النتائج السكان ككل بسبب عامل في العينة ينحرف منهجياً عن عامل السكان ككل. نورد أدناه النوعين الأساسيين من الخطأ المنهجي (٣٩):

- تحييز الاختيار: قد يحدث هذا الخطأ إن لم يحظ جميع الناس من السكان المستهدفين بفرصة متساوية ليتم اختيارهم للدراسة، على سبيل المثال، بسبب استخدام طرق الاعتيان غير الاحتمالي أو بسبب خطأ ما عند الاعتيان (انظروا القسم ٢,٢,١ - ١٤)
- تحييز القياس: قد يقع هذا الخطأ إذا كانت القياسات المستخدمة غير دقيقة منهجياً. ينتج أحد أنواع تحييز القياس من مجموعات الإجابة حيث يعتقد المجيب أنه من الأفضل المبالغة في خطورة الحاجة أو التقليل منها، على سبيل المثال لأن المجيبين لديهم توقعات عالية فيما يخص المساعدة التي سيحصلون عليها (انظروا قسم ٣,٣ في دليل تدريب مديري المقابلات). وقد يتطلب تحديد هذه التحيزات تثليث النتائج باستخدام طرق أخرى (مقابلات معمقة مع المخبرين الأساسيين مثلاً). وقد ينتج نوع آخر من تحييز القياس عن تحييز المراقب حيث يؤثر مدير المقابلة في التصنيفات. على سبيل المثال، إذا كان مدير المقابلة يعتقد بأن المجيبين يبالغون في تقدير مشكلاتهم الخطيرة فقد يؤثر هذا في طريقة تصنيفه. وقد يحدث هذا الأمر إن لم يتم تدريب مديري المقابلات تدريباً كافياً (انظروا قسم ٢,٢,١ - ٦).

٥. نقل النتائج إلى الأشخاص المعنيين

ينبغي نقل نتائج أي تقدير باستخدام مقياس هيسبر إلى جميع الأشخاص المعنيين ذوي الصلة بلغة مبسطة. يمكن فعل هذا من خلال تقرير يتم توزيعه على مجموعات الأشخاص المعنيين (بمن فيها أفراد من السكان المتأثرين). يمكنكم الاطلاع على مثال عن هذا التقرير في الملحق رقم ٣).

٦. إجراء تقديرات متابعة معمقة

إن مقياس هيسبر وحده ليس كافياً لفهم احتياجات الناس المدركة بالكامل. لذا يجب متابعة مسوح هيسبر وتثليثها بمقابلات معمقة مع المخبرين الأساسيين (قادة المجتمع أو المعالجين التقليديين والدينيين وعمال الإغاثة على سبيل المثال) ومقابلات معمقة مع السكان المتأثرين، أو المراقبة أو تمارين التخطيط أو مناقشات مجموعات التركيز وذلك من أجل الحصول على فهم أفضل لمميزات تصنيف الاحتياجات بهذا الشكل من منظور المجيبين.

٧. تشجيع الأشخاص المعنيين على تلبية الاحتياجات ذات الأولوية

يمكن استخدام التقديرات النوعية المعمقة بعد مسوح هيسبر لتحديد التدخلات الملائمة وتطويرها لتلبية الاحتياجات كما يتصورها السكان المتأثرون. وينبغي تشجيع الأشخاص المعنيين على تلبية تلك الاحتياجات. كما ينبغي طرح أسئلة مناسبة أثناء المقابلات مع المخبرين الأساسيين أو في مناقشات مجموعات التركيز لتحديد الموارد والتدخلات التي تُعتبر ملائمة أو مفيدة من منظور السكان المتأثرين.

٨. رصد الاحتياجات المدركة بمرور الوقت

إن استخدام مقياس هيسبر لمرة واحدة لا يُعدّ كافياً لفهم تعقيدات احتياجات السكان. ينبغي اعتبار تقديرات الاحتياجات ووضعها في سياق الإطار الزمني المحدد الذي تجري أثناءه، لهذا يمكن استخدام مقياس هيسبر تكميلاً مع الوقت لتحديد التغيرات والميول في الاحتياجات المدركة ولتقدير ما إذا كان قد جرى تلبية الاحتياجات ذات الأولوية مع الوقت.

3. References

1. Inter-Agency Standing Committee (IASC). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC; 2007.
2. Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action (ALNAP). Participation of Crisis-Affected Populations in Humanitarian Action: A Handbook for Practitioners. ALNAP; 2003.
3. Humanitarian Accountability Partnership (HAP International). The 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management. Geneva: HAP International; 2010.
4. Humanitarian Accountability Partnership (HAP International). HAP 2007 Standard in Humanitarian Accountability and Quality Management. Geneva: HAP International; 2007.
5. The Sphere Project. Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project; 2011.
6. Miller KE, Rasmussen A. War Exposure, Daily Stressors, and Mental Health in Conflict and Post-Conflict Settings: Bridging the Divide Between Trauma-Focused and Psychosocial Frameworks. Soc Sci Med. 2010;70:7-16.
7. Steel Z, Chey T, Silove D, Marnane C, Bryant RA, van Ommeren M. Association of Torture and Other Potentially Traumatic Events with Mental Health Outcomes Among Populations Exposed to Mass Conflict and Displacement. JAMA. 2009;302(5):537-49.
8. Porter M, Haslam N. Predisplacement and Postdisplacement Factors Associated with Mental Health of Refugees and Internally Displaced Persons: A Meta-Analysis. JAMA. 2005;294(5):602-12.
9. Emergency Capacity Building Project Impact Measurement and Accountability in Emergencies - The Good Enough Guide: Oxfam GB; 2007.
10. Tol WA, Patel V, Tomlinson M, Baingana F, Galappatti A, Panter-Brick C, Silove D, Sondorp E, Wessells M, van Ommeren M. Research Priorities for Mental Health and Psychosocial Support in Humanitarian Settings. submitted manuscript
11. Slade M, Thornicroft G, Loftus L, Phelan M, Wykes T. CAN: Camberwell Assessment of Need - A Comprehensive Needs Assessment Tool for People with Severe Mental Illness. London: Gaskell; 1999.

12. Phelan M, Slade M, Thornicroft G, Dunn G, Holloway F, Wykes T, et al. The Camberwell Assessment of Need: The Validity and Reliability of an Instrument to Assess the Needs of People with Severe Mental Illness. *Br J Psychiatry*. 1995;167:589-95.
13. Andresen R, Caputi P, Oades LG. Interrater Reliability of the Camberwell Assessment of Need Short Appraisal Schedule. *Aust N Z J Psychiatry*. 2000;34: 856-61.
14. Xenitidis K, Thornicroft G, Leese M, Slade M, Fotiadou M, Philp H, et al. Reliability and Validity of the CANDID - A Needs Assessment Instrument for Adults with Learning Disabilities and Mental Health Problems. *Br J Psychiatry*. 2000;176:473-8.
15. Reynolds T, Thornicroft G, Abas M, Woods B, Hoe J, Leese M, et al. Camberwell Assessment of Need for the Elderly (CANE) - Development, Validity and Reliability. *Br J Psychiatry*. 2000;176:444-52.
16. Howard L, Hunt K, Slade M, O'Keane V, Senevirante T, Leese M, et al. Assessing the Needs of Pregnant Women and Mothers with Severe Mental Illness: The Psychometric Properties of the Camberwell Assessment of Need - Mothers (CAN-M). *International Journal of Methods in Psychiatric Research*. 2007;16(4): 177-85.
17. Thomas S, Harty MA, Parrott J, McCrone P, Slade M, Thornicroft G. CANFOR: Camberwell Assessment of Need - Forensic Version. A Needs Assessment for Forensic Mental Health Service Users. London: Gaskell; 2003.
18. McCrone P, Leese M, Thornicroft G, Schene AH, Knudsen HC, Vazquez-Barquero JL, et al. Reliability of the Camberwell Assessment of Need--European Version. EPSILON Study 6. European Psychiatric Services: Inputs Linked to Outcome Domains and Needs. *British Journal of Psychiatry - Supplementum*. 2000(39):s34-40.
19. McColl H, Johnson S. Characteristics and Needs of Asylum Seekers and Refugees in Contact with London Community Mental Health Teams: A Descriptive Investigation. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*. 2006 Oct;41(10):789-95.
20. McCrone P, Bhui K, Craig T, Mohamud S, Warfa N, Stansfeld SA, et al. Mental Health Needs, Service Use and Costs Among Somali Refugees in the UK. *Acta Psychiatr Scand*. 2005;111(5):351-7.
21. Semrau M. The HESPER (Humanitarian Emergency Settings Perceived Needs) Scale - Development of a Draft Instrument. [MSc Dissertation]. unpublished manuscript.
22. Fritz Institute. Recipient Perceptions of Aid Effectiveness: Rescue, Relief and Rehabilitation in Tsunami Affected Indonesia, India and Sri Lanka: www.fritzinstitute.org; 2005.
23. Fritz Institute. Recovering from the Java Earthquake: Perceptions of the Affected: www.fritzinstitute.org; 2007.

24. Fritz Institute. The Immediate Response to the Java Tsunami: Perceptions of the Affected: www.fritzinstitute.org; 2007.
25. Poudyal B, Erni T, Jonathan A, Subyantoro T, Saraswati IA, Hutapea M. Qualitative Assessment of Violence Affected Populations in Bireuen, Aceh, Indonesia: International Catholic Migration Commission (ICMC); 2007.
26. Thapa SB, Hauff E. Needs Assessment and Disability Among Displaced Persons During an Armed Conflict in Nepal. unpublished.
27. Fritz Institute. Surviving the Pakistan Earthquake: Perceptions of the Affected One Year Later: www.fritzinstitute.org; 2006.
28. Barton T, Mutiti A, The Assessment Team for Psycho-Social Programmes in Northern Uganda. NUPSNA - Northern Uganda Psycho-Social Needs Assessment. Uganda: UNICEF / UGANDA Government Publication; 1998.
29. Betancourt TS, Speelman L, Onyango G, Bolton P. A Qualitative Study of Mental Health Problems Among Children Displaced by War in Northern Uganda. *Transcultural Psychiatry*. 2009;46(2):238-56.
30. Bolton P, Ndogoni L. Cross-Cultural Assessment of Trauma-Related Mental Illness: CERTI Crisis and Transition Toolkit; 2000.
31. Lee K, Bolton P. Impact of FilmAid Programs in Kakuma, Kenya - Final Report: <http://filmaid.org/where/bu%20report%20final%20evaluation.pdf>; 2007.
32. Murray L, Bass J, Bolton P. Qualitative Study to Identify Indicators of Psychosocial Problems and Functional Impairment among Residents of Sange District, South Kivu, Eastern DRC: http://sph.bu.edu/images/stories/scfiles/cih/drc_qualitative_study_report_10-4-06-final.pdf. 2006.
33. Briant N, Kennedy A. An Investigation of the Perceived Needs and Priorities Held by African Refugees in an Urban Setting in a First Country of Asylum. *Journal of Refugee Studies*. 2004;17(4):437-59.
34. Giacaman R, Mataria A, Nguyen-Gillham V, Safieh RA, Stefanini A, Chatterji S. Quality of Life in the Palestinian Context: An Inquiry in War-Like Conditions. *Health Policy*. 2007;81(1):68-84.
35. Pérez-Sales P, Cervellón P, Vázquez C, Vidales D, Gaborit M. Post-Traumatic Factors and Resilience: The Role of Shelter Management and Survivors' Attitudes after the Earthquakes in El Salvador (2001). *Journal of Community & Applied Social Psychology*. 2005;15(5):368-82.
36. van Ommeren M, Sharma B, Thapa S, Makaju R, Prasain D, Bhattarai R, et al. Preparing Instruments for Transcultural Research: Use of the Translation Monitoring Form with Nepali-Speaking Bhutanese Refugees. *Transcultural Psychiatry*. 1999;36(3):285-301.

37. World Health Organization (WHO), The WHOQOL-Group, WHOQOL-100. Geneva: WHO; 1995.
38. Magnani R. Sampling Guide: Food and Nutrition Technical Assistance Project (FANTA); 1997.
39. Bonita R, Beaglehole R, Kjellström T. Basic Epidemiology, 2nd edition. Geneva: World Health Organization; 2006.
40. Brennan M. 'Epidemiology' Course. Trinity College Dublin. December 2009.
41. Kish L. A Procedure for Objective Respondent Selection Within the Household. J Amer Statistical Assoc. 1949;44(247):380-7.



الملاحق

الملحق رقم ١	مقياس الاحتياجات المدرّكة في حالات الطوارئ (هيسبر)
الملحق رقم ٢	دليل تدريب مديري المقابلات على مقياس هيسبر
الملحق رقم ٣	مثال عن تقرير هيسبر
الملحق رقم ٤	دليل عن الاعتيان
الملحق رقم ٥	جدول كيش
الملحق رقم ٦	أداء حسابات حجم العينة
الملحق رقم ٧	حساب حدود الثقة
الملحق رقم ٨	مثال عن ورقة معلومات المشارك/نموذج الموافقة
الملحق رقم ٩	تفسير بعض المصطلحات

الملحق رقم ١ – مقياس الاحتياجات المدرّكة في حالات الطوارئ (هيسبر)

التاريخ:	اسم مدير المقابلة:	رقم المشارك
الموقع: اسم المدينة أو القرية أو المخيم):	النوع الاجتماعي:	العمر
درجة التصنيف: ٠ = لا مشكلة خطيرة ١ = مشكلة خطيرة ٩ = لا يعرف / لا ينطبق / يمتنع عن الإجابة		
درجة التصنيف		

سأطرح عليك بعض الأسئلة عن **المشكلات الخطيرة** التي قد تعاني/ن منها **حالياً**. نحن مهتمون بمعرفة رأيك. إن المشكلة الخطيرة هي التي تعتبرها/تعتبرونها **أنت** خطيرة. لا توجد إجابات صحيحة أو إجابات خاطئة. سأسألك أولاً عن بعض المشكلات الخطيرة التي تعاني/تعانين منها أنت.

١. مياه الشرب هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك ما يكفي من المياه السليمة للشرب أو الطبخ؟	
٢. الغذاء هل لديك مشكلة خطيرة تتعلق بالغذاء؟ على سبيل المثال، لأنه ليس لديك ما يكفي من الغذاء أو ما يكفي من الغذاء الجيد أو لأنك لا تستطيع/ين طبخ الطعام؟	
٣. مكان السكن هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك مكان ملائم للسكن؟	
٤. المراحيض هل لديك مشكلة خطيرة بسبب عدم سهولة وسلامة الوصول إلى مرحاض نظيف؟	
٥. المحافظة على النظافة الرجال: هل لديك مشكلة خطيرة لأنه يصعب عليك في وضعك هذا المحافظة على النظافة؟ لأنك لا تملك صابوناً أو مياه كافية أو مكاناً مناسباً تغتسل فيه مثلاً؟ النساء: هل لديك مشكلة خطيرة لأنه يصعب عليك في وضعك هذا المحافظة على النظافة؟ لأنك لا تملكين صابوناً أو مواد النظافة الصحية أو مياه كافية أو مكاناً مناسباً تغتسلين فيه مثلاً؟	
٦. ملابس، أحذية، فراش أو أغطية هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك ما يكفي من الملابس، أو الأحذية، أو الفراش أو الأغطية أو ما هو جيد منها؟	
٧. الدخل والمعيشة هل لديك مشكلة خطيرة لأنك لا تملك/ين دخلاً أو مالاً أو موارد كافية للعيش؟	
٨. الصحة البدنية هل لديك مشكلة خطيرة فيما يتعلق بصحتك البدنية؟ بسبب مرض أو إصابة أو إعاقة جسدية مثلاً؟	
٩. الرعاية الصحية الرجال: هل لديك مشكلة خطيرة لأنك لا تستطيع الحصول على رعاية صحية مناسبة لنفسك؟ كالعلاج أو الدواء مثلاً؟ النساء: هل لديك مشكلة خطيرة لأنك لا تستطيعين الحصول على رعاية صحية مناسبة لنفسك؟ كالعلاج أو الدواء أو الرعاية الصحية أثناء الحمل أو الولادة مثلاً؟	
١٠. الشعور بالكرب هل لديك مشكلة خطيرة لأنك تشعر/ين بكرب شديد؟ مستاءة جداً، أو حزين/ة، قلق/ة، أو خائفة/ة أو غاضب/ة مثلاً؟	
١١. السلامة هل لديك مشكلة خطيرة لأنك أنت أو أفراد أسرتك لا تتمتعون بالأمن أو الحماية حيث تعيشون الآن؟ بسبب نزاع أو عنف أو جريمة في مجتمعك أو مدينتك أو قريتك مثلاً؟	
١٢. تعليم الأطفال هل لديك مشكلة خطيرة لأن أطفالك لا يذهبون إلى المدرسة أو لأنهم لا يتلقون تعليمًا جيدًا؟	
١٣. رعاية أفراد الأسرة هل لديك مشكلة خطيرة لأنه يصعب عليك في وضعك هذا رعاية أفراد أسرتك الذين يعيشون معك؟ كالأطفال الصغار في أسرتك أو كبار السن أو المصابين بأمراض نفسية أو جسدية أو إعاقات من أفراد أسرتك على سبيل المثال.	
١٤. الدعم من الآخرين هل لديك مشكلة خطيرة بسبب عدم حصولك على دعم كافٍ من الناس في مجتمعك؟ كدعم العاطفي أو المساعدة العملية مثلاً.	
١٥. الانفصال عن أفراد الأسرة هل لديك مشكلة خطيرة بسبب انفصالك عن أفراد أسرتك؟	
١٦. النزوح عن الوطن هل لديك مشكلة خطيرة بسبب نزوحك عن وطنك أو مدينتك أو قريتك الأم؟	

المصدر: منظمة الصحة العالمية وكنجز كوليدج لندن (٢٠١١). مقياس الاحتياجات المدرّكة في حالات الطوارئ (هيسبر). دليل مع مقياس. جنيف: منظمة الصحة العالمية. ينبغي توجيه طلبات الحصول على الإذن باستتساخ أو ترجمة هذا المقياس إلى قسم الطباعة والنشر عبر موقع المنظمة الإلكتروني (http://www.who.int/about/licensing/copyright_form/en/index.html).

ينبغي تدريب مديري المقابلات على مقياس هيسبر قبل استخدامه (انظروا ملحق ٢ في دليل هيسبر).

١٧. المعلومات	للأشخاص النازحين: هل لديك مشكلة خطيرة لأنك لا تملك/ين معلومات كافية؟ على سبيل المثال: عدم توافر معلومات كافية عن المساعدات المتاحة؛ أو عدم توافر معلومات كافية عن الوضع في بلدك أو مدينتك الأم.
١٨. طريقة توفير المساعدات	للأشخاص غير النازحين: هل لديك مشكلة خطيرة لأنك لا تملك/ين معلومات كافية؟ على سبيل المثال: عدم توافر معلومات كافية عن المساعدات المتاحة.
١٩. الاحترام	هل لديك مشكلة خطيرة لأنك لا تشعر/ين بأنك محترم/ة أو لأنك تشعر/ين بالإذلال؟ بسبب الوضع الذي تعيش/ين فيه أو طريقة تعامل الأفراد الآخرين معك مثلاً.
٢٠. التنقل بين الأماكن	هل لديك مشكلة خطيرة لأنك لا تستطيع/ين التنقل بين أماكن مختلفة؟ كالذهاب إلى قرية أو مدينة أخرى مثلاً.
٢١. وقت الفراغ الكبير	هل لديك مشكلة خطيرة لأن عندك وقت فراغ كثير في اليوم؟

تشير الأسئلة القليلة المتبقية إلى الناس في مجتمعك*، لذا نرجو منك أن تفكر/ي في أعضاء مجتمعك خلال الإجابة عن هذه الأسئلة.

٢٢. القانون ونظام العدالة في المجتمع	هل توجد مشكلة خطيرة في مجتمعك بسبب عدم وجود نظام ملائم للقانون والعدالة أو لأن الناس لا يعرفون ما يكفي عن حقوقهم القانونية؟
٢٣. السلامة أو الحماية من العنف للنساء في مجتمعك	هل توجد مشكلة خطيرة للنساء في مجتمعك بسبب عنف جسدي أو جنسي اتجهنهن سواء في المجتمع أو في منازلهن؟
٢٤. تعاطي الكحول أو المخدرات في المجتمع	هل توجد مشكلة خطيرة في مجتمعك لأن الناس يشربون الكثير من الكحول أو يتعاطون المخدرات الضارة؟
٢٥. الأمراض النفسية في المجتمع	هل توجد مشكلة خطيرة في مجتمعك بسبب وجود أشخاص يعانون من أمراض نفسية؟
٢٦. رعاية الأشخاص الوحيدين في المجتمع	هل توجد مشكلة خطيرة في مجتمعك بسبب عدم وجود رعاية كافية للناس الوحيدين؟ على سبيل المثال، رعاية للأطفال غير المصحوبين بأحد أفراد الأسرة، أو الأرملة، أو كبار السن، أو الأشخاص غير المصحوبين والذين يعانون مرضاً جسدياً أو نفسياً أو إعاقة ما.

مشكلات خطيرة أخرى:

هل لديك مشكلات خطيرة أخرى لم أسألك عنها؟ دونوا إجابات مشاركتكم.
٢٧.
٢٨.
٢٩.

تصنيفات المشكلات الخطيرة بحسب الأولوية:

اقرأوا عناوين جميع الأسئلة التي صنفتموها "١" إضافة إلى أي مشكلة خطيرة ذكرت أعلاه. دونوا إجابات الشخص (اكتبوا أرقام و عناوين الأسئلة)
١. أي من هذه المشكلات هي الأكثر خطورة؟
٢. ما هي المشكلة الثانية من حيث الخطورة؟
٣. ما هي المشكلة الثالثة من حيث الخطورة؟

* في جميع أجزاء مقياس هيسبر، ينبغي استبدال مصطلح 'المجتمع' بالمصطلح الذي يناسب المنطقة الجغرافية المحلية (القرية، المدينة، الحي، المخيم وما إلى ذلك على سبيل المثال).

الملحق ٢

مقياس الاحتياجات المدركة في حالات الطوارئ (هيسبر – HESPER)

دليل تدريب مديري المقابلات ٢٠١١



KING'S
College
LONDON



منظمة
الصحة العالمية

تدريب مديري المقابلات،
بورت أو برنس، هاييتي، ٢٠١٠،
© مايا سمرانو

نظرة عامة

نشرح في دليل التدريب هذا كيفية استخدام مقياس هيسبر (HESPER). وقد كُتب لمديري المقابلات أو قادة الفرق الذين يرغبون بتعلم كيفية إجراء تقدير ناجح باستخدام مقياس هيسبر. ننصح بأن يكون دليل التدريب هذا معكم عند إجراء مقابلات باستخدام مقياس هيسبر.

يتضمن الفصل الأول مقدمة عن مقياس هيسبر ونظام التصنيف الخاص به.

ويوفر الفصل الثاني شرحاً عن عملية التقدير كاملةً باستخدام مقياس هيسبر. يحتوي الفصلان ١,٢ و ٢,٢ على المعلومات نفسها ولكن بمستويات مختلفة من التفصيل إذ يوفر الفصل ١,٢ نظرة عامة موجزة بينما نجد شرحاً مفصلاً في الفصل ٢,٢ عن عملية التقدير الكاملة باستخدام مقياس هيسبر. يعدّ القسم ٢,٢ الأكثر أهمية ويجب أن تقرأوه ملياً مرةً واحدة على الأقل قبل إجراء التقدير الأول باستخدام مقياس هيسبر. تجدون في القسم ٣,٢ المزيد من الشرح عن بعض الأسئلة المستخدمة في مقياس هيسبر.

يسلطّ الفصل الثالث الضوء على أمور أخرى مختلفة ينبغي مراعاتها في أثناء إجراء مقابلة باستخدام مقياس هيسبر.

أما الفصل الرابع فيوفر أمثلة تتيح لكم التدرب على مهارات إجراء المقابلة باستخدام مقياس هيسبر.



مخيم النازحين، بورت أو برنس، هايتي، ٢٠١٠،
© مايا سمراو

قائمة المحتويات

٤٤	١	مقياس هيسبر	٤٤
٤٤	١,١	مقدمة عن مقياس هيسبر	٤٤
٤٤	٢,١	من هو الشخص المناسب لإجراء المقابلة	٤٤
٤٥	٣,١	تصنيف مقياس هيسبر	٤٥
٤٦	٢	إجراء مقابلة باستخدام مقياس هيسبر	٤٦
٤٦	١,٢	نظرة عامة على المقابلة باستخدام مقياس هيسبر	٤٦
٤٦	٢,٢	عملية التقدير باستخدام مقياس هيسبر بالتفصيل	٤٦
٥١	٣,٢	شرح عن أسئلة منفردة في مقياس هيسبر	٥١
٥٥	٣	أمور أخرى ينبغي مراعاتها	٥٥
٥٥	١,٣	السلامة	٥٥
٥٥	٢,٣	السرية	٥٥
٥٥	٣,٣	تفادي رفع سقف التوقعات	٥٥
٥٥	٤,٣	أحداث مروّعة	٥٥
٥٦	٥,٣	التعامل مع الكرب	٥٦
٥٦	٦,٣	الرعاية الذاتية	٥٦
٥٦	٧,٣	الإشراف	٥٦
٥٧	٥	التمرّن على التقدير	٥٧
٥٧	١,٤	مثال على مقابلة	٥٧
٥٩	٢,٤	أسئلة للتمرّن	٥٩
٦٤		إجابات أسئلة التمرّن	٦٤
٦٥	٣,٤	مقابلات للتمرّن	٦٥
٦٨		إجابات المقابلات	٦٨
٦٩	٤,٤	التمرّن على لعب الأدوار	٦٩

١. مقياس هيسبر

١.١ مقدمة عن مقياس هيسبر

يوجد العديد من الوسائل التي تُستخدم لتقدير احتياجات الناس. إحدى هذه الوسائل هي تقدير "احتياجات الناس المدركة". وهي احتياجات يشعر الناس بها أو يعبرون عنها في مجالات تولد لهم مشكلات يرغبون بالحصول على المساعدة في حلها.

يهدف "مقياس الاحتياجات المدركة في حالات الطوارئ" (هيسبر) إلى توفير طريقة سريعة وموثوقة لتقدير الاحتياجات المدركة والخطيرة عند الناس المتأثرين بحالات طوارئ إنسانية واسعة النطاق مثل الحرب أو النزاع أو الكوارث الطبيعية الكبرى.

يقيّم مقياس هيسبر طيفاً واسعاً من مواطن المشكلات الاجتماعية والنفسية والبدنية. إلا أنه لا يوفر إجابات عما إذا كان من الواجب تقديم المساعدة أو عن كيفية تقديمها. فهو يهدف ببساطة إلى تحديد المشكلات الخطيرة الشائعة بين السكان. وينبغي عندئذ تقدير هذه المشكلات ومعالجتها بالمزيد من التفصيل.

منظمة الصحة العالمية في جنيف وكلية "كنجز كوليدج" (King's College) في لندن طوّرتا مقياس هيسبر لسدّ فجوات عديدة في المجال الإنساني. ونحن نأمل بأن يتيح المقياس المجال لبناء تقدير للاحتياجات على أساس آراء الناس المتأثرين بحالات الطوارئ الإنسانية مباشرة، وأن يساعد في توفير صورة أوضح عن المشكلات الخطيرة التي يودّ الأشخاص المتأثرون بالحالة الطارئة الحصول على مساعدة في التعامل معها. جمعت آراء العديد من الأشخاص المختلفين في أثناء تطوير مقياس هيسبر بمن فيهم خبراء في المجال الإنساني، وعمّال إغاثة، ولاجئون، وسكان محليون آخرون ممن تأثروا بحالة الطوارئ الإنسانية.

١.٢ من هو الشخص المناسب لإجراء مقابلة؟

من الضروري أن يكون مديرو المقابلة على علم بالوضع المحلي الذي يجرون فيه التقدير، وأن يكون اختيار مدير المقابلة ملائماً للثقافة المحلية. على سبيل المثال، قد لا يكون ملائماً في بعض الثقافات أن يجري رجل مقابلة مع امرأة أو أن تجري امرأة شابة مقابلة مع امرأة أكبر سناً. وقد توجد في نفس البلد معايير وأعراف ثقافية مختلفة عند مجموعات معينة، كما على سبيل المثال عند مجموعات من فئات عمرية أو بحسب النوع الاجتماعي (الجنس)، أو عند أشخاص ذوي معتقدات دينية مختلفة. يجب أن يكون اختيار مدير المقابلة ملائماً للسكان عموماً وللمجموعة المحددة أيضاً. إذا كان مديرو المقابلة ممن يعملون في ثقافة تختلف عن ثقافتهم الخاصة فعليهم أن يحرصوا على أن يتلاءم سلوكهم في أثناء المقابلة مع المحيط الثقافي في مكان إجراء المقابلة. وهذا يشمل على سبيل المثال ارتداء الملابس بحسب المعايير الثقافية السائدة والتصرف بطريقة مقبولة محلياً. كما يجب أن يحسن مديرو المقابلة التواصل مع الآخرين وأن يتمتعوا بالمهارات الأساسية لإجراء المقابلة وبقدر من المعرفة عن المبادئ الأخلاقية، مثل إدراك أهمية السرية والحرص على الحصول على موافقة الشخص على المشاركة في المقابلة. كما ننصح بأن

يكون مدير المقابلة قد تلقى تعليماً لا يقل عن اثني عشر عاماً (أي أن يكون قد حصل على الشهادة الثانوية أو ما يعادلها).

من الضروري أن تكونوا مرتاحين حيال إجراء التقدير وإدارة المقابلة. إذا شعرتُم بأن المعايير الموصوفة أعلاه لا تناسبكم أو إذا شعرتُم بعدم الارتياح لإجراء المقابلات بعد قراءة هذا الدليل، نرجو منكم أن تعلموا قائد المشروع أو المشرف عليه.

٣,١ تقدير مقياس هيسبر

ينطوي التقدير باستخدام مقياس هيسبر على طرح أسئلة على الشخص المجيب عن ٢٦ مجال من مجالات المشكلات. ستقومون بتقدير ما إذا كان الشخص يشعر بأن المشكلة في تلك الناحية المحددة خطيرة وذلك بناءً على الإجابات التي يعطيها. من المهم فهم كيفية التصنيف على مقياس هيسبر قبل أن نشرح عملية التقدير بالمزيد من التفصيل.

يجدر بكم تصنيف كل سؤال، أو وضع درجة له، بالطريقة نفسها. سوف تسألون الشخص عن كل مجال من مجالات المشكلات وتعطون كل سؤال تصنيفاً وفقاً لإجاباته. انظروا الإطار رقم ١ للاطلاع على شرح عن نظام تصنيف مقياس هيسبر.

الإطار ١

عليكم تصنيف كل سؤال وفقاً للقواعد التالية:

درجة ٩ (لا يعلم / لا ينطبق / يمتنع عن الإجابة): إذا كان الشخص لا يعرف كيف يجيب عن السؤال أو لا يريد الإجابة عن السؤال أو إذا كان السؤال لا ينطبق عليه.

درجة ١ (مشكلة خطيرة): إذا كان الشخص يظن أن هناك مشكلة خطيرة رداً على هذا السؤال. المشكلة الخطيرة هي مشكلة يشعر الشخص بأنها خطيرة (بغض النظر عن تعريفه لها).

درجة ٠ (لا مشكلة خطيرة): إذا كان الشخص لا يظن أن هناك مشكلة خطيرة رداً على هذا السؤال.



٢. إجراء المقابلة باستخدام مقياس هيسبر

١,٢ نظرة عامة على مقابلة هيسبر

ينبغي أن تستغرق كل مقابلة حوالي ١٥ إلى ٣٠ دقيقة غير أن هذا الأمر قد يختلف من مقابلة إلى أخرى.

تنطوي مقابلة هيسبر على ست خطوات نستعرضها في الإطار رقم ٢ أدناه.

الإطار ٢

الخطوات الست في مقابلة هيسبر

١. **قبل المقابلة:** احرصوا على أن تكونوا على دراية بمقياس هيسبر ونظام تصنيفه. يجب أن تكونوا قد تمرنتم على المقابلة مع أحد زملائكم قبل إجراء التقدير الأول باستخدام مقياس هيسبر.
٢. **مقدمة عن المقابلة:** قدّموا أنفسكم للشخص الذي تجرون معه المقابلة، واشرحوا الغاية من المقابلة وعملية إجراء المقابلة، وأجيبوا عن أي أسئلة قد يطرحها الشخص واسألوه عما إذا كان يوافق على المشاركة. إذا وافق الشخص على المشاركة فاحرصوا على أن يكون مرتاحاً ومستعداً لإجراء المقابلة (للاطلاع على أمثلة انظروا الإطار ٣ صفحة ٤٧). ثم اكتبوا في أعلى استمارة هيسبر التاريخ واسمكم وأنتم ورقم المشارك والمكان الذي يعيش فيه الشخص إضافة إلى نوعه الاجتماعي (جنسه) وعمره.
٣. **مقياس هيسبر - تصنيف الحاجات:** اقرؤوا النص الموجود في أعلى نموذج هيسبر على الشخص الذي تجرون معه المقابلة. ثم اطرحوا عليه أسئلة عن مواطن المشكلات المذكورة في مقياس هيسبر وضّعوا درجة لكل سؤال وفقاً لإجاباته (انظروا الإطار ٤ في الصفحة ٤٨). اكتبوا تصنيف الإجابة في العمود المناسب فيما أنتم تتابعون طرح الأسئلة. اطرحوا سؤال استيضاح واحد أو أكثر لكل مشكلة عند الضرورة وذلك للتأكد من أنكم تفهمون آراء الشخص بشكل صحيح.
٤. **مقياس هيسبر - مشكلات خطيرة أخرى:** بعد تصنيف كل مشكلة على مقياس هيسبر اسألوا الشخص عما إذا كان لديه مشكلات خطيرة أخرى وكتبوها في المساحات المخصصة في أسفل النموذج.
٥. **مقياس هيسبر - تصنيف المشكلات الخطيرة بحسب الأولوية:** ثم اطلبوا من الشخص أن يطلعكم على المشكلات الثلاث الأكثر خطورة وأن يرتبها بحسب الأهمية ودونها في المساحات المخصصة في أسفل نموذج أو استبيان هيسبر (انظروا المثال في الإطار ٦ صفحة ٥٠).
٦. **نهاية المقابلة:** اشكروا الشخص على المشاركة في المقابلة وأجيبوا عن أي أسئلة لديه وحرصوا على إعطائه بيانات عن كيفية الاتصال بكم أو بالمنظمة التي تعملون لديها (انظروا المثال في الإطار ٧ صفحة ٥١).

٢,٢ عملية التقدير باستخدام مقياس هيسبر بالتفصيل

تجدون أدناه شرحاً للخطوات الست ذاتها بمزيد من التفصيل.

١. قبل المقابلة

من الضروري أن يكون مدير المقابلة على دراية بمقياس هيسبر ونظام التصنيف الخاص به قبل بدء التقدير. وقبل التقدير الأول، خذوا بعض الوقت للتدرب على

إجراء المقابلات وتصنيف الإجابات. ومن المستحسن القيام بذلك مع مدير مقابلات آخر باستخدام تمثيل الأدوار (انظروا القسمين ٣,٤ و ٤,٤ في الصفحتين ٦٥ و ٦٩). وبعد التمرن على تمثيل عدد من الأدوار، اطلبوا من مشرف خبير وعارف أن يراقب في أثناء أداء تمرين آخر. إذا كنتم ما زلتم غير متأكدين من أي أمر بعد ذلك فنرجو منكم أن تسألوا قائد المشروع أو المشرف. ويُستحسن أن يراقب المشرف المقابلات «الواقعية» الأولى التي تجرونها، إن أمكن.

٢. مقدمة عن المقابلة

في أثناء المقابلة، عليكم أولاً أن تعرّفوا عن أنفسكم للشخص الذي تجرون معه المقابلة (عرّفوا عن اسمكم وللمن تعملون). اشرحوا أسباب المقابلة وعملية إجراء المقابلة (بما فيها مدة المقابلة). أجبوا عن أي أسئلة قد يطرحها الشخص واسألوهم عما إذا كان يوافق على المشاركة. يجب أن تشرحوا للشخص أن المشاركة عملية مكتومة، أو سرية، وطوعية تماماً وأنه لن يحصل على أي بدل أو منافع أخرى مقابل المشاركة. قد يعطيكم قائد المشروع أو المشرف ورقة معلومات للمشاركة تغطي هذه المواضيع كافة لكي تقرأوها للشخص الذي تجرون معه المقابلة.

من الضروري أن يشعر الشخص بالارتياح وأن يوافق على المشاركة في عملية التقدير. يجب ألا تضغطوا على الشخص كي يشارك في التقدير. يمتلك الشخص حرية أن يختار المشاركة من عدمها ويمكنه أن ينهي المقابلة في أي وقت.

في أثناء عملية التقدير من المهم أن تُظهروا الودّ والاحترام للشخص. هذا الأمر يجعل الشخص يشعر بالارتياح ويحثه على إعطاءكم إجابات صادقة عن الأسئلة. ويجب أن تحرصوا أيضاً على أن يشعر الشخص بالارتياح للمكان الذي تجري فيه المقابلة. وحيث أمكن، يجب أن يتمتع المكان بالخصوصية بحيث لا يتمكن أشخاص آخرون من سماع المقابلة. انظروا الإطار ٣ للاطلاع على أمثلة عن أمور يمكنكم القيام بها حتى تتأكدوا من أن الشخص يشعر بالارتياح قبل بدء المقابلة.

الإطار ٣

أمثلة عما يمكن قوله للتأكد من أن الشخص يشعر بالارتياح

“هل أنت بخير؟” (أو ما يعادلها في ثقافة الشخص)

“أشكرك لأنك أعطيتني الوقت للتحدث إليك”

هل تريد كوباً من الماء؟” (في حال لم تكن المقابلة في منزل الشخص)

“هل أنت مستعد لبدء المقابلة؟”

لا تبدؤوا بإجراء المقابلة (الخطوات ٣ إلى ٦) إلا إذا وافق الشخص على المشاركة. يجب أن تكتبوا التاريخ واسمكم أنتم والمكان الذي يسكن فيه الشخص ونوعه الاجتماعي (الجنس) وعمره في أعلى استمارة هيسبر. لا تكتبوا اسم الشخص على الاستمارة بل استخدموا أرقاماً مخصصة مسبقاً للمشاركين. يجب أن تحملوا ورقة منفصلة عليها اسم الشخص مربوطاً برقم المشاركة الخاص به.

٣. مقياس هيسبر - تصنيف الحاجات

بعد قراءة النص الموجود في أعلى نموذج هيسبر على الشخص، صنفوا كلاً من مجال المشكلات الواردة في مقياس هيسبر على حدة. تنقلوا في استمارة مقياس هيسبر واطرحوا كل الأسئلة، سؤالاً تلو الآخر. اكتبوا تصنيفاتكم على استمارة هيسبر لكل سؤال وفقاً لإجابات الشخص. **من الضروري أن تضعوا تصنيفاً لكل سؤال وارد في نموذج هيسبر.**

يجب أن تصنفوا كل سؤال من أسئلة مقياس هيسبر بالطريقة عينها. كما يجب أن تضعوا تصنيفاً لكل سؤال وفقاً لإجابات الشخص وطبقاً للإرشادات الموجودة في الإطار رقم ٤ في الصفحة ٤٥.

من الضروري أن تقرأوا على الشخص السؤال عن كل مجال من مجالات المشكلات بالكامل. لا داعي لقراءة عناوين الأسئلة. إذا كان الشخص يشعر بأنه توجد مشكلة خطيرة في أي من الأمور المذكورة في السؤال فيجب أن تصنفوها "١" (مشكلة خطيرة).

تذكروا أنكم تصنفون الأسئلة وفقاً لما يتصوره الشخص من ناحية وجود مشكلة خطيرة أم لا (بغض النظر عن تعريف الشخص لها).

من الضروري أيضاً أن تصنفوا كل سؤال وفقاً لما يشعر الشخص بأنه يمثل مشكلة خطيرة، وليس وفقاً لما تظنون أنتم أنه يمثل مشكلات خطيرة. يجب أن تسجلوا آراء الشخص حتى ولو كنتم لا تتفقون معها. وكذلك عليكم ألا تدعوا الشخص يعلم أنكم لا توافقونه الرأي.

انظروا الإطار ٤ للاطلاع على مثال عن كيفية طرح أسئلة عن كل مجال من مجالات المشكلات وكيفية وضع التصنيفات وفقاً لإجابات الشخص. تذكروا أن هذا المثال هو مثال مبسط فالشخص غالباً ما لا يجيب بهذه الطريقة الواضحة. وعلى الرغم من أن سؤالاً واحداً قد يكون كافياً إلا أن الأمر قد يتطلب أحياناً طرح أكثر من سؤال للتمكن من تصنيف السؤال (انظروا الفصل ٤ للاطلاع على أمثلة للتمرين). يجب أن تحاولوا إبقاء أسئلتكم بسيطة. ومن الضروري أن تفهموا إجابات الشخص فهماً صحيحاً. اطلبوا من الشخص شرح إجابته إذا كنتم غير متأكدين من فهمها. اصغوا بانتباه إلى ما يود الشخص قوله وضعوا التصنيف وفقاً لذلك.

الإطار ٤

مثال عن كيفية طرح أسئلة لكل مجال مشكلة

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة نتيجة عدم وجود مكان لائق تعيش فيه؟" (سؤال ٣)

المجيب: "نعم". (صنفوها رقم ١ = مشكلة خطيرة)

"كلا". (صنفوها ٠ = مشكلة غير خطيرة)

انظروا الإطار ٥ للاطلاع على بعض الإرشادات عن تقنيات إجراء مقابلة جيدة والتي يجب أن تستخدموها أثناء تطبيق مقياس هيسبر.

الإطار ه

إرشادات لتقنيات إجراء المقابلة الجيدة

كونوا على معرفة عن مقياس هيسبر قبل إجراء التقدير. سيجعلكم هذا الأمر أكثر ثقةً وارتياحاً.

موقف مدير المقابلة

- أظهروا الدفء نحو الشخص الذي تُجرون معه المقابلة، وتفهموه. وهذا يعني أن تُظهروا للشخص أنكم تصغون لما يقوله وتستجيبون بطريقة ودية ولطيفة. يمكنكم أن تقولوا عبارات مثل "هذا عظيم"، "أنا أسف"، "هذا مؤسف"، أو "فهمت"... حتى يعلم الشخص أنكم تصغون إليه وتهتمون لوضعه. إلى ذلك، احذروا أن يظن الشخص بأنكم ستتمكنون من مساعدته في وضعه.
- دعوا الشخص يعبر عن رأيه بالكامل.
- من المفيد أحياناً أن تكررُوا إجابات الشخص له بكلماتكم الخاصة قبل التصنيف للتأكد من أنكم فهمتموه فهماً صحيحاً. على سبيل المثال، يمكنكم أن تقولوا: "إذن، هل فهمتُ ما تريد قوله بشكل صحيح؟ هل تقول...؟"... فهذا يُظهر للشخص أنكم تصغون أيضاً.
- من المحتمل أن يكون الشخص الذي تُجرون معه المقابلة غاضباً أو مستاءً من وضعه. تفهموه وعاملوه بلطف.

المهارات اللفظية

- تكلموا ببطء ووضوح للتأكد من أن الشخص يفهم ما تقولون.
- استخدموا نبرة محبة وودودة.
- اتركوا العديد من الوقفات ولحظات الصمت بين الأسئلة. ذلك يتيح للشخص أن يفكر في إجاباته وأن يعطيكم رأيه.

صيغة الأسئلة

- اجعلوا أسئلتكم بسيطة وواضحة.
- أعيدوا صياغة السؤال بطريقة أخرى إذا كان الشخص لا يعطيكم إجابة واضحة.
- من المقبول أن تتحققوا من إجابة الشخص إذا كانت غير واضحة. على سبيل المثال، إذا شعرتُم بأن الشخص يحاول أن يخبركم بأن مشكلة "الغذاء" ليست مشكلة خطيرة (السؤال ٢) ولكن كلامه ليس واضحاً في هذا الصدد، يمكنكم أن تسألوه: "إذن، هل أفهم منك بشكل صحيح أن مشكلة الغذاء ليست مشكلة خطيرة بالنسبة لك؟"
- تُعدّ الأسئلة متعددة الخيارات مفيدة أحياناً إذا كانت إجابات الشخص غير واضحة. على سبيل المثال، في السؤال عن "طريقة توفير المساعدة" (السؤال ١٨)، إذا أخبركم الشخص أن بعض الناس يتلقون المساعدات أكثر من غيرهم، يمكنكم أن تسألوه: "هل تعتبر هذه المشكلة خطيرة بالنسبة لك، أي أن بعض الناس يتلقون مساعدات أكثر من غيرهم، أم إنها مشكلة غير خطيرة؟"

التعامل مع الشرود

- إذا أعطى الشخص إجابات مطوّلة أو خارجة عن الموضوع يمكنكم أن تقولوا ما يشبه الآتي: "هذا أمر مهم ولكن يوجد المزيد من الأسئلة التي يجب أن أطرحها، لذا هل تسمح أن ننتقل إلى تلك الأسئلة؟". أو يمكنكم قول التالي: "يمكننا التحدث عن هذا الموضوع بعد المقابلة إذا كنت ترغب بذلك".
- إذا بدأ الشخص يطلب نصائح أو معلومات عن خبراتكم الشخصية يمكنكم أن تقولوا ما يلي: "نحن مهتمون بمعرفة تجاربك أنت وتصوراتك". أو يمكنكم قول التالي: "يمكننا التحدث عن هذا الموضوع بعد المقابلة".

التعامل مع الكرب (انظروا أيضاً القسم ٣، ص ٥٦)

- إذا استاء الشخص قليلاً في أي وقت كان أثناء إجراء التقدير تمهلوا وخذوا قسطاً من الراحة إذا احتاج الأمر. اسألوا الشخص عما إذا كان يودّ متابعة المقابلة، وأوقفوها إذا رغب في ذلك.
- لا تستمروا بطرح الأسئلة ولا تتحدّثوا الشخص في مواضيع حساسة أو صعبة. إذا استاء الشخص بشدة بسبب موضوع ما فمن المستحسن أن تغلقوا دفتر المقابلة وأن تلتزموا الصمت حتى يهدأ. بعدها يمكنكم أن تقولوا: "تبدو مستاء جداً. هل ترغب باستئناف المقابلة أم تفضل أن نتوقف؟"
- تذكروا أن للشخص الحق في عدم الإجابة عن سؤال ما إذا كان لا يرغب في ذلك.

٤. مقياس هيسبر - مشكلات خطيرة أخرى

بعد أن تكونوا قد صغتم كل مجال من مجالات المشكلات الواردة في مقياس هيسبر، اسألوا الشخص: "هل تعاني من مشكلات خطيرة أخرى لم أسألك عنها بعد؟". إذا كان الشخص يعاني من مشكلة خطيرة واحدة أو أكثر فعليكم أن تسجلوها في المساحات المخصصة في أسفل الاستمارة. يمكنكم أن تطلبوا من الشخص أن يخبركم عما لا يزيد عن ثلاث مشكلات خطيرة أخرى.

٥. مقياس هيسبر - تصنيفات المشكلات الخطيرة بحسب الأولوية

يجب أن تطلبوا من الشخص بعدها أن يطلعكم على المشكلات الثلاث الأكثر خطورة (بحسب الأولوية).

إقرؤوا بصوت مسموع عناوين مجالات المشكلات التي صنفها الشخص على أنها مشكلة خطيرة (تصنيف "١") إضافة إلى أي مشكلات خطيرة أخرى يمكن أن يكون قد ذكرها في قسم "مشكلات خطيرة أخرى". ثم اطلبوا من الشخص أن يعدد المشكلات الثلاث الأكثر خطورة بحسب الأهمية واكتبوا إجاباته في المساحات المخصصة لذلك. يجب أن تسجلوا رقم سؤال المشكلة وعنوانها. انظروا الإطار رقم ٦ للاطلاع على مثال عن كيفية سؤال الشخص عن ترتيب مشكلاته الخطيرة.

إذا أخبركم الشخص عن مشكلتين خطيرتين فقط (تصنيف "١") فاطلبوا منه تصنيفهما بحسب أهميتهما. إذا أخبركم الشخص عن مشكلة خطيرة واحدة (أو لا مشكلة) عندها عليكم أن تملؤوا قسم "تصنيفات بحسب الأولوية"، إذ يكون من الواضح أن هذه هي المشكلة الأكثر خطورة بالنسبة له.

الإطار ٦

مثال على كيفية التصنيف بحسب الأولوية

مدير المقابلة: "سأقوم الآن بقراءة جميع مجالات المشكلات التي أخبرتنني أنك تعتبرها مشكلات خطيرة. أريدك أن تخبرني: أي من هذه المشكلات هي الأخطر؟"

اقرؤوا جميع النواحي التي أخبركم الشخص أنها مشكلات خطيرة بالنسبة له (أي جميع الأسئلة التي صغتموها "١")، إضافة إلى أي مشكلات خطيرة أخرى ذكرها المجيب في قسم "مشكلات خطيرة أخرى" في مقياس هيسبر (إذا كان ذلك وارداً).

ثم قولوا: "من هذه المشكلات: أيها الأكثر خطورة؟"

المجيب: "عدم الحصول على رعاية صحية ملائمة." (السؤال ٩)

مدير المقابلة: اكتبوا "٩ - الرعاية الصحية" في المكان المخصص.

"ما هي ثاني أكثر المشكلات خطورة؟"

المجيب: "عدم وجود مكان لائق أعيش فيه." (السؤال ٣)

مدير المقابلة: اكتبوا "٣ - مكان للسكن" في المكان المخصص.

"ما هي ثالث أكثر المشكلات خطورة؟"

المجيب: يخبركم عن مشكلة مذكورة في قسم "مشكلات خطيرة أخرى".

مدير المقابلة: اكتبوا المشكلة المذكورة في قسم "مشكلات خطيرة أخرى" في المساحة المخصصة "للتصنيفات ذات الأولوية".

٦. نهاية المقابلة

في نهاية المقابلة، اشكروا الشخص على المشاركة واسألوه عما إذا كان لديه المزيد من الأسئلة أو المخاوف. خذوا بعض الوقت في الإجابة عن أي أسئلة قبل أن ترحلوا واحرصوا على أن يحصل الشخص على التفاصيل عن كيفية الاتصال بقائد المشروع أو المنظمة. انظروا الإطار ٧ للاطلاع على مثال عن كيفية إنهاء المقابلة

الإطار ٧

مثال على إنهاء مقابلة تقدير باستخدام مقياس هيسبر

"أشكرك جزيلاً على المشاركة في هذه المقابلة. أمل ألا أكون قد أتعبتك. سوف أنقل إجاباتك الآن إلى (اسم المنظمة) مع إجابات أشخاص آخرين من مجتمعك هنا. لن نغص عن اسمك لأي كان وسنحفظ إجاباتك بشكل آمن ومكتوم. وكما ذكرت لك قبل المقابلة فنحن نجري التقدير بهدف اكتشاف المشكلات الخطيرة التي يواجهها الناس في هذا المجتمع. هل لديك المزيد من الأسئلة في هذه المرحلة؟"

"إذا أصبح لديك أسئلة عن هذه المقابلة في أي وقت في المستقبل نرجو أن تتصل بنا (اكتبوا اسم شخص أو منظمة). أشكرك مجدداً على المشاركة."

٣,٢ تفسيرات للأسئلة الفردية الواردة في مقياس هيسبر

نشرح في هذا القسم بعض الأسئلة الواردة في مقياس هيسبر. قد تجدون هذا القسم مفيداً إذا طلب منكم الشخص الذي تجرون معه المقابلة شرح أحد الأسئلة أو إذا وجدتم صعوبة في اتخاذ قرار حيال التصنيف الصحيح لسؤال ما. يمكنكم استخدام هذه التفسيرات عندما يطلب منكم شخص شرحاً عن سؤال ما - لا تقدموا تفسيراتكم الخاصة. كذلك، ليس المقصود من هذه التفسيرات قراءتها لكل شخص تجرون معه المقابلة.

إن بعض الأسئلة هي عن مشكلات الأشخاص الفردية (على سبيل المثال: "مياه الشرب" (السؤال ١) و"الغذاء" (السؤال ٢))، بينما البعض الآخر من المشكلات يكون عن مجتمع الشخص ككل (على سبيل المثال: "تعاطي الكحول أو المخدرات في مجتمعكم الخاص" (السؤال ٢٤) و"الأمراض النفسية في مجتمعكم" (السؤال ٢٥)).

١. مياه الشرب

يشمل هذا السؤال أي مياه تستخدم للشرب أو الطبخ. على سبيل المثال، قد يشمل السؤال مياه الشرب من صنوبر/حنفية في منزل الشخص، أو مياه من صنبور مشتركة، أو مياه معبأة في قوارير. السؤال لا يشمل مياه الغسيل (فذاك السؤال مدرج تحت "المحافظة على النظافة" (سؤال ٥)).

٢. الغذاء

هذا سؤال عما إذا كان الشخص يحصل على الغذاء الكافي وكذلك عما إذا ما كان يحصل على غذاء مناسب وملائم لحاجاته. وهو يشمل أيضاً المعدات والمرافق المناسبة للطبخ على سبيل المثال: الموقد، الوقود، الأواني أو المقلاة.

٣. مكان للسكن

قد يشمل هذا السؤال منزلاً مؤقتاً أو دائماً، من كوخ أو خيمة أو أي نوع آخر من المأوى.

٤. المراحيض

يشير هذا السؤال إلى المرحاض (أو المراحيض) الذي يستخدمه الشخص بشكل دوري. إذا كان يوجد مرحاض في مسكن الشخص نشير إذاً إلى ذلك المرحاض. أما إذا كان الشخص يستخدم مراحيض مشتركة (في المخيم على سبيل المثال) فقد يشير السؤال إلى المراحيض المشتركة.

٥. المحافظة على النظافة

يجب أن تطرحوا هنا أسئلة مختلفة على الرجال والنساء. سؤال النساء يشمل مواد النظافة الصحية بينما لا يتضمن سؤال الرجال مثل هذا الجزء.

٦. الدخل أو المعيشة

قد يشمل هذا السؤال طيفاً واسعاً من المشكلات التي تتعلق بمعيشة الشخص مثل فقدان الدخل من التوظيف، أو عدم التمكن من الوصول إلى الأراضي الزراعية، أو فقدان المعدات للعمل في الحقل، أو فقدان القوارب أو شبك صيد السمك، أو عدم التمكن من الوصول إلى موارد أخرى تتوقف معيشتها عليها.

٧. الصحة البدنية

يتضمن هذا السؤال أي نوع من الأمراض أو الإصابات الجسدية بما فيها الإعاقات الجسدية.

٨. الرعاية الصحية

يجب أن تطرحوا هنا أسئلة مختلفة على الرجال والنساء. ويشمل أي نوع من أنواع الرعاية الصحية، على سبيل المثال، تلقي العلاج في مستشفى، وسهولة الوصول إلى طبيب أو ممرض، وسهولة الحصول على الدواء والرعاية الصحية الجنسية (بما فيها سهولة الحصول على موانع الحمل). ويتضمن السؤال للنساء سهولة الوصول إلى الدعم والرعاية الصحية أثناء الحمل والولادة.

٩. السلامة

قد يشير هذا السؤال إلى أي مشكلة خطيرة يواجهها الشخص لجهة السلامة والأمن. وقد يشمل هذا السؤال عما إذا كان لا يشعر بالأمان بسبب الجريمة أو النزاع أو الحرب أو العنف أو الوضع السياسي أو أي نوع آخر من عدم الاستقرار. يُطرح السؤال أيضاً عن أسرة الشخص بما يشمل الأولاد والزوج والزوجة أو أي من أعضاء الأسرة الآخرين.

١٠. التعليم للأطفال الأصغر

إذا سبق أن أخبركم الشخص في بداية المقابلة أن ليس له أولاد فلا داعي لطرح هذا السؤال ويمكنكم تصنيفه "لا ينطبق" (٩). وإذا كان للشخص أولاداً ليسوا في عمر المدرسة (أي أنهم أكبر أو أصغر من أن يذهبوا إلى المدرسة) فيجب أن تصنفوا السؤال "لا ينطبق" (٩) أيضاً.

١١. الدعم من الآخرين

يشير هذا السؤال إلى كلٍّ من الدعم العاطفي والعملية. الدعم العملي قد يتضمن المساعدة المالية، أو المساعدة في الحياة اليومية، أو المساعدة في التنقل، أو المساعدة في مجالسة الأطفال أو أي نوع آخر من الدعم العملي. الدعم العاطفي هو أي دعم يقدمه شخص آخر ليساعد الشخص الذي تجرون معه المقابلة على التعامل مع أي مشاعر صعبة قد يعيشها. على سبيل المثال، قد يشمل هذا أن يقوم أحدهم بالتحدث إلى الشخص عن مشكلاته أو أن يظهر أحد ما أنه يهتم لصعوبات الشخص.

١٢. الانفصال عن أفراد الأسرة

قد يشمل هذا، على سبيل المثال، أن ينفصل الشخص عن أفراد أسرته لأنه (أو لأن أسرته) أُجبر على ترك منزله، أو أنه لا يعرف مكان أحد أعضاء أسرته أو بعضهم، أو أن أحد أفراد الأسرة مفقود، أو أن الشخص لا يستطيع ترك المكان الذي يسكن فيه ليقوم بزيارة أفراد أسرته.

١٣. النزوح عن الوطن

يشير هذا السؤال إلى أي مشكلة جدية يعاني منها الشخص بسبب النزوح عن وطنه أو مدينته أو قريته الأم. إذا سبق وأن أخبركم الشخص أنه لم ينزح عن وطنه فلا داعي لطرح هذا السؤال عليه ويمكنكم تصنيفه في «لا ينطبق» (٩). يجب أن تصنفوا السؤال «مشكلة خطيرة» (١) إذا شعر الشخص بأن لديه مشكلة خطيرة لأنه اضطر إلى ترك بيئته الأصلية. ويجب أن تصنفوا المشكلة «لا مشكلة خطيرة» (١٠) إذا شعر الشخص بأنه لا يعاني من مشكلة خطيرة بسبب هذا الأمر. نرجو أن تتذكروا أنكم لا تصنفون ما إذا كان هذا الشخص نزح عن وطنه بل ما إذا كان يشعر بأن لديه مشكلة خطيرة لأنه اضطر إلى ترك وطنه. من المحتمل أن الشخص اضطر إلى ترك وطنه ولكنه لا يشعر أن ذلك يمثل مشكلة خطيرة (عندها تصنفون الإجابة على أنها «١»).

١٤. المعلومات

يجب عليكم أن تتلوا على الأشخاص الذين نزحوا عن وطنهم أو بيتهم أسئلة مختلفة عن أسئلة الأشخاص الذين لم ينزحوا.

١٥. طريقة توفير المساعدات

من المهم أن تتذكروا أنكم تقدرون ما إذا كان الشخص يظن بأنه لديه مشكلة خطيرة في هذا المجال. يجب أن تصنفوا السؤال على أنه «لا مشكلة خطيرة» (١٠) إذا كان الشخص يشعر بأن المساعدات وُزعت أو توزع بإنصاف وأن وكالات العون تشرك المجتمع المحلي في عملية المساعدة. ويجب أن تصنفوا هذا السؤال «لا مشكلة خطيرة» (١٠) إذا لم يكن الشخص قادراً على الوصول إلى المساعدات بشكل منصف، أو في حال لم يتم إشراك أفراد المجتمع المحلي في عملية المساعدة في حين أن الشخص لا يرى في ذلك مشكلة خطيرة.

١٦. الاحترام

يشمل هذا السؤال عدم الاحترام أو الإذلال الذي يشعر به الشخص من جانب عمال الإغاثة، أو أفراد في مجتمع الشخص أو أسرته أو بسبب الوضع الذي يعيشه مثلاً.

١٧. التنقل بين الأماكن

قد يشمل هذا مشكلات خطيرة في التنقل بين أماكن مختلفة بسبب مشكلات في المواصلات، أو لأن الشخص يعتقد بأن التنقل بين أماكن مختلفة غير آمن، أو لأن الشخص يعاني مشكلات جسدية تمنعه من التجول.

١٨. تعاطي الكحول أو المخدرات في المجتمع المحلي

قد يشمل هذا السؤال مواد مخدرة ضارة يمكن شراؤها من الصيدليات أو المتاجر الأخرى إضافة إلى المخدرات المحظورة.

١٩. الأمراض النفسية في المجتمع

قد يشير هذا السؤال إلى أي مرض نفسي أو مشكلة في الصحة النفسية يعاني منها الناس في المجتمع المحلي. تذكروا أنكم لا تفحصون وجود هذه الأمراض في المجتمع المحلي بل تقدرون ما إذا كان الشخص يشعر بأنه توجد مشكلة خطيرة في المجتمع المحلي لأن الناس يعانون أمراضاً نفسية (بغض النظر عن تعريفه لها). على سبيل المثال: إذا كان الشخص يعتقد بأن العديد من الأشخاص في المجتمع مصابون بأمراض نفسية ولكنه لا يعتبر هذا الأمر مشكلة خطيرة فعليكم أن تصنفوا السؤال "لا مشكلة خطيرة" (٠). إلى ذلك، إذا كان الشخص يعتقد بأن أشخاصاً عديدين في المجتمع يعانون أمراضاً نفسية ويعتقد بأن هذا الأمر مشكلة خطيرة فعليكم أن تصنفوا السؤال "مشكلة خطيرة" (١).



مخيم الأشخاص النازحين في مقديشو، الصومال.
© منظمة الصحة العالمية ٢٠١٢

٣. أمور أخرى ينبغي مراعاتها

١,٣ السلامة

من الضروري أن يكون كل منكما، أي مدير المقابلة والمجيب، في أمان طوال المقابلة وأن تشعر بالارتياح في المكان الذي تجري فيه المقابلة. يجب أن تختار مكاناً آمناً وملائماً ثقافياً. على سبيل المثال، قد يكون إجراء المقابلة في منزل الشخص أو في ملجئه غير مناسب أحياناً. في هذه الحالة يجب القيام بالترتيبات اللازمة لإجراء المقابلة في مكان هادئ وملائم. احرصوا على أن يكون أحد ما على علم بمكان المقابلة وزمانها. احملوا هاتفاً جوالاً أو هاتفاً يعمل عبر الأقمار الصناعية إن أمكن. وقد يكون من الضروري أحياناً، أو من المستحسن، إجراء مقابلات ثنائية أو بوجود شخص آخر مع مدير المقابلة، وهذا يتوقف على الوضع.

٢,٣ السرية

من أجل احترام حق الشخص في الخصوصية، من الضروري إبقاء بياناته وإجاباته سرية. هذا يعني ألا تكشفوا إجاباته أو بياناته الشخصية وألا تناقشوها مع أي كان خارج فريق التقدير. كذلك يجب ألا تناقشوا أي أمر مع الآخرين حتى بعد انتهاء عملية التقدير. ويجب إجراء المقابلة في مكان يتمتع بأكبر قدر من الخصوصية. هذا يعني مثالياً أن تكون المقابلة في غرفة هادئة بحضور مدير المقابلة والمجيب. إلا أن ذلك قد لا يكون متاحاً أو ربما كان غير ملائم ثقافياً.

٣,٣ تفادي رفع سقف التوقعات

عندما يشارك الناس في المقابلات أحياناً فقد يفترضون خطأً أن فريق التقدير سيتمكن من مساعدتهم على التعامل مع مشكلاتهم. من الضروري أن تتأكدوا من أن الناس يفهمون أنهم لن يحصلوا على أي منافع مباشرة (لهم أو لأفراد أسرهم) من خلال المشاركة في المقابلة. يجب أن توضحوا أثناء المقابلة أنهم لن يحصلوا على أي بدل أو مساعدة إضافية أو أي منافع أخرى مقابل مجرد التحدث إليكم. وهذا أمر مهم كي لا تزداد توقعات الناس في الحصول على المساعدة وأيضاً كيلا يتظاهروا بأن احتياجاتهم هي أكبر مما هي فعلياً.

٤,٣ أحداث مروّعة

قد يسبب التفكير في أحداث عنيفة أو مروّعة الشعور بالكرب. ينبغي ألا تسألوا عن هذه الأحداث بالتفصيل. تم تصميم مقياس هيسبر بالتحديد بحيث لا يحتاج إلى مستوى رفيع من التفاصيل. إذا أراد الشخص الذي تجري معه المقابلة التحدث عن هذه الأحداث فافسحوا له المجال إلى حد ما كي يتحدث، ولكن لا تطلبوا المزيد من التفاصيل إذ هذه ليست الغاية من إجراء تقدير باستعمال مقياس هيسبر. وفي أي حال من الأحوال عليكم أن تتحلّوا بالصبر وأن تبيّنوا له أنكم تصغون.

٣,٥ التعامل مع الكرب

قد يوقف الشخص المقابلة في أي وقت. إذا طلب إيقاف المقابلة فافعلوا ذلك فوراً. ليس على الشخص إعطاء سبب لرغبته بإيقاف المقابلة. ويمكن متابعة المقابلة إذا كان الشخص يشعر ببعض الاستياء ولكنه يوافق على متابعة المقابلة بلطف. أما إذا كان هناك موضوع معين يسبب استياء الشخص الشديد فمن المستحسن إغلاق دفتر المقابلة والتزام الصمت حتى يهدأ الشخص. يمكنكم أن تقولوا عندها: "يبدو عليك الاستياء الشديد. هل ترغب بمتابعة المقابلة أم تفضل التوقف؟". وفي نهاية المقابلة، أحيوا الشخص إلى أحد العاملين في أفضل المتاح من الدعم النفسي وأعلموا قائد المشروع أو المشرف. قبل المقابلة الأولى، يجب على المشرف على عملكم أن يزودكم بلائحة تحتوي على أسماء المنظمات الداعمة لتقديمها للأشخاص الذين تجرون معهم المقابلة. انظروا الإطار ٨ للاطلاع على أمثلة على كيفية إنهاء المقابلة إذا اختار الشخص إنهاءها باكراً.

الإطار ٨

مثال على كيفية إنهاء المقابلة باكراً عندما يطلب الشخص المجيب

مدير المقابلة: "يبدو عليك الإستياء الشديد. هل ترغب بمتابعة المقابلة أم تفضل التوقف؟"

المجيب: "أفضل التوقف".

مدير المقابلة: "حسناً، لا مشكلة في التوقف. سنوقف المقابلة. أشكرك جزيلاً على المشاركة في التقدير. يؤسفني أنك تشعر بالاستياء. إذا كنت ترغب فأنا أستطيع أن أبلغ شخصاً ما بأنك مستاء جداً من الوضع الذي تعيشه وقد يتصل بك للتحدث عن الموضوع. هل توافق على ذلك؟"

سأنقل إجاباتك الآن إلى (اذكروا اسم المنظمة) مع إجابات العديد من الأشخاص الآخرين في مجتمعك. لن نفصح عن اسمك لأي كان وسنبقي إجاباتك في أمان. وكما ذكرت لك قبل المقابلة، فنحن نجري التقدير لكشف المشكلات الخطيرة التي يواجهها أفراد هذه الجماعة. هل لديك المزيد من الأسئلة في هذه المرحلة؟

إذا كان لديك المزيد من الأسئلة في أي وقت في المستقبل نرجو أن تتصل بنا (اذكروا اسم الشخص والمنظمة). أشكرك مجدداً على المشاركة.

٣,٦ الرعاية الذاتية

من المحتمل أن تشعروا بالاستياء أو بالضيق بسبب مقابلة ما، أو أن تجدوا عملية إجراء المقابلة أمراً صعباً. في هذه الحال نرجو منكم التحدث إلى مدير المشروع أو المشرف عليه أو إلى المسؤول عن رعاية الموظفين إذا وجد.

٣,٧ الإشراف

يجب أن تلتقوا بالمشرف على عملكم ومديري مقابلات آخرين في نهاية كل يوم لمراجعة عملية إجراء المقابلة، إذا أمكن.

٤. التمرن على التقدير

١,٤ مثال على مقابلة

من المهم التمرن على المقابلات قبل استخدام مقياس هيسبر للمرة الأولى. نورد هنا بعض الأمثلة عن أنواع من الأسئلة والإجابات التي قد تطرأ في مقابلة ما. استخدمنا هنا بعض مجالات المشكلات الواردة في مقياس هيسبر كأمثلة فحسب.

ماني، رجل يبلغ من العمر ٤٢ عاماً من جمهورية الكونغو الديمقراطية. اضطر إلى ترك قريته مع زوجته وأولاده الخمسة وأفراد آخرين من أسرته بسبب قتال المتمردين في المنطقة.

مياه الشرب (السؤال رقم ١)

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك ما يكفي من المياه السليمة للشرب أو الطبخ؟"

ماني: "عائنا من المشكلات لوقت طويل وكان علينا أن نجد الماء أينما أمكن. ولكن في الأيام القليلة الماضية أتى عمال الإغاثة وأعطونا مياهًا للشرب".

مدير المقابلة: "هذا جيد. إذن، هل تقول إنه ما زال لديك مشكلة خطيرة في هذا الشأن أم أنك في حال جيدة الآن؟"

ماني: "إنها مشكلة ولكنها ليست مشكلة خطيرة".

الغذاء (السؤال ٢)

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة تتعلق بالغذاء؟ على سبيل المثال، لأنه ليس لديك ما يكفي من الغذاء أو ما يكفي من الغذاء الجيد أو لأنك لا تستطيع طبخ الطعام؟"

ماني: "ليس لدينا غذاء كافٍ أبداً".

مدير المقابلة: "هل تقول إن هذه مشكلة خطيرة؟"

ماني: "نعم خطيرة جداً".

مكان للسكن (السؤال ٣)

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك مكان ملائم للسكن؟"

ماني: "ليس لدينا مكان نتمكن فيه حالياً. ننام في الخارج من دون أي مأوى. يشعر أطفالنا بالبرد ونبتل جميعاً عندما تمطر. إنها مشكلة خطيرة".

ملابس، أحذية، فراش أو أغطية (السؤال ٦)

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك ما يكفي من الملابس، أو الأحذية، أو الفراش أو الأغطية أو ما هو جيد منها؟"

ماني: لقد استلمنا بعضاً منها من منظمات الإغاثة.
مدير المقابلة: "هذا عظيم. إذن، هل تقول أنك بحال جيدة من هذه الناحية أم تظن أنها ما زالت مشكلة خطيرة؟"
ماني: "كلا نحن بحال جيدة."

الإنفصال عن أفراد الأسرة (السؤال ١٥)

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة بسبب انفصالك عن أفراد أسرتك؟"
ماني: "لقد حالف أسرتي الحظ من هذه الناحية. استطعنا أن نبقي سوياً في جميع الأوقات."
مدير المقابلة: "هذا عظيم. إذن، هل تقول إن لديك مشكلة خطيرة في هذا المجال أم أنك بخير؟"
ماني: "كلا، أنا بخير."

هذه هي طريقة تصنيف كل سؤال وفقاً لإجابات ماني.

تصنيفات	تصنيف: ٠ = لا مشكلة خطيرة ٩ = لا أعلم/لا ينطبق/يرفض الإجابة ١ = مشكلة خطيرة
٠	١. مياه الشرب هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك ما يكفي من المياه السليمة للشرب أو الطبخ؟
١	٢. الغذاء هل لديك مشكلة خطيرة تتعلق بالغذاء؟ على سبيل المثال، لأنه ليس لديك ما يكفي من الغذاء أو غذاء جيد أو لأنك لا تستطيع طبخ الطعام؟
١	٣. مكان للسكن هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك مكان ملائم للسكن؟
٠	٤. ملابس، أحذية، فراش أو أغطية هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك ما يكفي من الملابس، أو الأحذية، أو الفراش أو الأغطية أو ما هو جيد منها؟
٠	٥. الانفصال عن أفراد الأسرة هل لديك مشكلة خطيرة بسبب انفصالك عن أفراد أسرتك؟

بعد أن يقوم مدير المقابلة بتصنيف مجالات المشكلات المذكورة في مقياس هيسبر وفقاً لإجابات ماني، يطرح عليه الأسئلة التالية.

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلات خطيرة أخرى لم أسألك عنها بعد؟"
ماني: "لا، أعتقد أننا تحدثنا عن جميع مشكلاتي."
مدير المقابلة: "لقد أخبرتني أنه لديك مشكلات خطيرة في ما يتعلق بالغذاء ومكان السكن. من هاتين المشكلتين، أيهما الأخطر؟"
ماني: "الأخطر هو عدم الحصول على غذاء كافٍ. ومشكلتنا الكبيرة التالية هي عدم وجود مكان ملائم للسكن."

عليكم اتباع الطريقة التالية في تصنيف المشكلات بحسب الأولوية وفقاً لإجابات ماني.

تصنيفات المشكلات الخطيرة بحسب الأولوية	
اقرأوا عناوين جميع الأسئلة التي كان تصنيفها "١" إضافة إلى أي مشكلات خطيرة تم ذكرها أعلاه. اكتبوا إجابات الشخص (اكتبوا رقم السؤال وعنوانه).	
١. من هذه المشكلات، أي مشكلة هي الأكثر خطورة؟	٢ - الغذاء
٢. ما هي ثاني المشكلات خطورة؟	٣ - مكان للسكن

٢,٤ أسئلة للتمرين

يتيح لكم هذا القسم فرصة التدرب على مهارات إجراء المقابلة. لكل سؤال مجموعة من الإجابات متعددة الخيارات. من فضلكم، حاولوا الإجابة عن الأسئلة قبل الاطلاع على الإجابات في الصفحة ٦٤.

١. مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك ما يكفي من الملابس، أو الأحذية، أو الفراش أو الأغذية أو ما هو جيد منها؟" (السؤال ٦).
المجيب: "نعم".

ما الذي يجب أن يفعله مدير المقابلة؟
أ. تصنيف السؤال "١" والانتقال إلى السؤال التالي.
ب. تصنيف السؤال "٢" والانتقال إلى السؤال التالي.
ت. تصنيف السؤال "٩" والانتقال إلى السؤال التالي.

٢. مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك مكان ملائم للسكن؟" (السؤال ٣)
المجيب: "كلا، لدينا كوخ، هذا أمر مقبول".

ما الذي يجب أن يفعله مدير المقابلة؟
أ. تصنيف السؤال "٢" والانتقال إلى السؤال التالي.
ب. تصنيف السؤال "٩" والانتقال إلى السؤال التالي.
ت. تصنيف السؤال "١" والانتقال إلى السؤال التالي.

٣. مدير المقابلة: "هل توجد مشكلة خطيرة في مجتمعك لأن الناس يعانون مرضاً نفسياً؟ (سؤال ٢٥)
المجيب: "لست متأكداً. قد توجد مشكلة ولكنني لا أعلم بوجودها".

ما الذي يجب أن يفعله مدير المقابلة؟
أ. تصنيف السؤال "٥" والانتقال إلى السؤال التالي.
ب. تصنيف السؤال "١" والانتقال إلى السؤال التالي.
ت. تصنيف السؤال "٩" والانتقال إلى السؤال التالي.

٤. مدير المقابلة: "هل توجد مشكلة خطيرة في مجتمعك بسبب عدم وجود رعاية كافية للناس الوحيدين؟ على سبيل المثال، رعاية للأطفال غير المصحوبين بأحد أفراد الأسرة، أو الأرملة، أو كبار السن، أو الأشخاص غير المصحوبين والذين يعانون مرضاً جسدياً أو نفسياً أو إعاقة ما." (سؤال ٢٦)
المجيب: "يوجد العديد من الأشخاص الذين لا يتلقون العناية. إنها مشكلة خطيرة".

ما الذي يجب أن يفعله مدير المقابلة؟
أ. تصنيف السؤال "١" والانتقال إلى السؤال التالي.
ب. تصنيف السؤال "٩" والانتقال إلى السؤال التالي.
ت. تصنيف السؤال "٥" والانتقال إلى السؤال التالي.

٥. مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة تتعلق بالغذاء؟ على سبيل المثال، لأنه ليس لديك ما يكفي من الغذاء أو غذاء جيد أو لأنك لا تستطيع طبخ الطعام؟" (سؤال ٢)
المجيب: "كلا، ليس لدي مشكلة".

ما الذي يجب أن يفعله مدير المقابلة؟
أ. تصنيف السؤال "١" والانتقال إلى السؤال التالي.
ب. تصنيف السؤال "٥" والانتقال إلى السؤال التالي.
ت. تصنيف السؤال "٩" والانتقال إلى السؤال التالي.

٦. مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة بسبب عدم سهولة وسلامة الوصول إلى مرافق نظيف؟" (سؤال ٤)
المجيب: "كلا، لا مشكلة من هذه الناحية".

ما الذي يجب أن يفعله مدير المقابلة؟
أ. تصنيف السؤال "٩" والانتقال إلى السؤال التالي.
ب. تصنيف السؤال "٥" والانتقال إلى السؤال التالي.
ت. تصنيف السؤال "١" والانتقال إلى السؤال التالي.

٧. مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأن أطفالك لا يذهبون إلى المدرسة أو لأنهم لا يتلقون تعليماً جيداً؟ (سؤال ١٢)
المجيب: "لا أطفال عندي".

ما الذي يجب أن يفعله مدير المقابلة؟
أ. تصنيف السؤال "٠" والانتقال إلى السؤال التالي.
ب. تصنيف السؤال "١" والانتقال إلى السؤال التالي.
ت. تصنيف السؤال "٩" والانتقال إلى السؤال التالي.

٨. مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنه يصعب عليك في وضعك هذا رعاية أفراد أسرتك الذين يعيشون معك؟ على سبيل المثال، الأطفال الصغار في أسرتك أو كبار السن أو المصابين بأمراض نفسية أو جسدية أو إعاقات من أفراد أسرتك." (السؤال ١٣).
المجيب: "هذا شأن عائلي. لا أرغب بالتحدث عن هذا الأمر".

ما الذي يجب أن يفعله مدير المقابلة؟
أ. تصنيف السؤال "١" والانتقال إلى السؤال التالي.
ب. تصنيف السؤال "٠" والانتقال إلى السؤال التالي.
ت. تصنيف السؤال "٩" والانتقال إلى السؤال التالي.
ث. يقول: "يبدو لي أن هناك مسألة ما هنا. سأقدر لك أن تجيبي عن هذا السؤال: هل لديك مشكلة خطيرة في هذا الشأن؟"

٩. مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنك لا تمتلك معلومات كافية؟ على سبيل المثال، معلومات كافية عن المساعدات المتاحة." (سؤال ١٧)
المجيب (غير نازح): "كلا، يمكنني القول إن هذا الأمر مقبول".

ما الذي يجب أن يفعله مدير المقابلة؟
أ. تصنيف السؤال "٠" والانتقال إلى السؤال التالي.
ب. تصنيف السؤال "١" والانتقال إلى السؤال التالي.
ت. تصنيف السؤال "٩" والانتقال إلى السؤال التالي.

١٠. مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنك لا تستطيع التنقل بين أماكن مختلفة؟ كالذهاب إلى قرية أو مدينة أخرى مثلاً." (سؤال ٢٠)
المجيب: "إنها مشكلة. أحياناً يصعب عليّ الذهاب إلى مكان عملي بسبب الحواجز في الطريق."

ما الذي يجب أن يفعله مدير المقابلة؟

- أ. تصنيف السؤال "١" والانتقال إلى السؤال التالي.
- ب. طرح السؤال التالي: "هل تقول إنها مشكلة خطيرة؟". إذا أجاب الشخص بنعم، صنفوا السؤال "١" وانتقلوا إلى السؤال التالي. أما إذا كانت الإجابة "لا" فصنفوا السؤال "٠" وانتقلوا إلى السؤال التالي.
- ت. تصنيف السؤال "٠" والانتقال إلى السؤال التالي.

١١. مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك ما يكفي من المياه السليمة للشرب أو الطبخ؟" (سؤال ١)
المجيب: "نعم إنها مشكلة خطيرة، علينا جمع مياه الأمطار ولا تمطر غالباً. المياه وسخة جداً. أحياناً لا تتوافر المياه لعدة أيام."

ما الذي يجب أن يفعله مدير المقابلة؟

- أ. تصنيف السؤال "١" والانتقال إلى السؤال التالي.
- ب. تصنيف السؤال "٠" والانتقال إلى السؤال التالي.
- ت. تصنيف السؤال "٩" والانتقال إلى السؤال التالي.
- ث. طرح السؤال التالي: "هل هي مشكلة خطيرة؟". إذا أجاب الشخص بنعم، صنفوا السؤال "١" وانتقلوا إلى السؤال التالي. أما إذا كانت الإجابة "لا" فصنفوا السؤال "٠" وانتقلوا إلى السؤال التالي.

١٢. مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنك أنت وأفراد أسرتك لا تتمتعون بالأمن والحماية حيث تعيشون الآن؟ بسبب نزاع أو عنف أو جريمة في مجتمعك أو مدينتك أو قريتك، مثلاً؟" (سؤال ١١)
المجيب: يبدو مستاءً ويبكي قليلاً.

ما الذي يجب أن يفعله مدير المقابلة؟

- أ. طرح السؤال التالي: "هل هي مشكلة خطيرة؟". إذا أجاب الشخص بنعم، صنفوا السؤال "١" وانتقلوا إلى السؤال التالي. أما إذا كانت الإجابة "لا" فصنفوا السؤال "٠" وانتقلوا إلى السؤال التالي.
- ب. طرح السؤال التالي: "هل ترغب بمتابعة المقابلة؟". إذا كانت إجابة الشخص نعم فاسألوه: "هل هي مشكلة خطيرة؟". إذا أجاب الشخص بنعم، صنفوا السؤال "١" وانتقلوا إلى السؤال التالي. أما إذا كانت الإجابة "لا" فصنفوا السؤال "٠" وانتقلوا إلى السؤال التالي.
- ت. تصنيف السؤال "١" والانتقال إلى السؤال التالي.

١٣. مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأن عندك وقت فراغ كثير في اليوم؟"
(سؤال ٢١)
المجيب: "إنها مشكلة - لا يوجد أمور كثيرة أفعلها."

ما الذي يجب أن يفعله مدير المقابلة؟
أ. تصنيف السؤال "١" والانتقال إلى السؤال التالي.
ب. طرح السؤال التالي: "هل تقول إنها مشكلة خطيرة؟" إذا أجاب الشخص بنعم، صنفوا السؤال "١" وانتقلوا إلى السؤال التالي. أما إذا كانت الإجابة "لا" فصنفوا السؤال "٠" وانتقلوا إلى السؤال التالي.
ت. تصنيف السؤال "٠" والانتقال إلى السؤال التالي.
ث. تصنيف السؤال "٩" والانتقال إلى السؤال التالي.

١٤. مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة بسبب عدم توافر المساعدة الكافية؟ على سبيل المثال، عدم الإنصاف في توزيع المساعدات الموجودة أو لأن وكالات الإغاثة تعمل بمفردها من دون إشراك أشخاص من المجتمع المحلي." (السؤال ١٨).
المجيب: "لم أسمع عن أي شيء. ربما يمكنك أنت أن تخبرني. ما الذي يحدث؟ هل سنتلقى أي مساعدة؟ ومن أين نحصل عليها؟ لم يخبرنا أحد بأي شيء."

ما الذي يجب أن يفعله مدير المقابلة؟
أ. قول: "هذا مؤسف. لسوء الحظ لا أملك الكثير من المعلومات أنا أيضاً. يسعدني التحدث عن الأمر بعد المقابلة. ولكننا في الوقت الحالي نود فعلاً أن نستمع لتجربتك. هل يمكننا الاستمرار في المقابلة الآن؟ إذن، هل تعتبر عدم توافر المعلومات مشكلة خطيرة؟"
ب. طرح السؤال التالي: "هل عدم توافر المعلومات مشكلة خطيرة؟"
ت. تصنيف السؤال "١" والانتقال إلى السؤال التالي.
ث. تصنيف السؤال "٠" والانتقال إلى السؤال التالي.

١٥. مدير المقابلة: "هل توجد مشكلة خطيرة للنساء في مجتمعك بسبب عنف جسدي أو جنسي اتجاههن سواء في المجتمع أم في منازلهن؟" (السؤال ٢٣)
المجيب (امرأة): تنزعج وتجهش بالبكاء.

ما الذي يجب أن يفعله مدير المقابلة؟
أ. طرح السؤال التالي: "هل هي مشكلة خطيرة؟"
ب. إغلاق دفتر المقابلة. الانتظار حتى يتوقف النشيج. طرح السؤال التالي: "هل أنت بخير؟ هل توافقين على متابعة المقابلة؟ إذا أجابت بنعم افتحوا دفتر المقابلة وتابعوها. أما إذا كانت الإجابة لا فأنهوا المقابلة."
ت. طرح السؤال التالي: "هل أنت بخير؟ هل توافقين على متابعة المقابلة؟ إذا أجابت بنعم، افتحوا دفتر المقابلة وتابعوها. أما إذا كانت الإجابة لا فأوقفوا المقابلة."
ث. تصنيف السؤال "١" والانتقال إلى السؤال التالي.

إجابات أسئلة الممارسة

١. الإجابة الصحيحة هي أ. إذا كان الشخص يعتقد بوجود مشكلة خطيرة فعلى مدير المراقبة تصنيف السؤال "١".
٢. الإجابة الصحيحة هي أ. إذا كان الشخص يعتقد بعدم وجود مشكلة خطيرة فعلى مدير المراقبة تصنيف السؤال "٤".
٣. الإجابة الصحيحة هي ت. إذا لم يكن الشخص يعرف كيف يجب فعلى مدير المراقبة تصنيف السؤال "٩".
٤. الإجابة الصحيحة هي أ. إذا كان الشخص يعتقد بوجود مشكلة خطيرة فعلى مدير المراقبة تصنيف السؤال "١".
٥. الإجابة الصحيحة هي ب. إذا كان الشخص يعتقد بعدم وجود مشكلة خطيرة فعلى مدير المراقبة تصنيف السؤال "٤".
٦. الإجابة الصحيحة هي ب. إذا كان الشخص يعتقد بعدم وجود مشكلة خطيرة فعلى مدير المراقبة تصنيف السؤال "٤".
٧. الإجابة الصحيحة هي ت. إذا لم يكن السؤال ينطبق على الشخص فعلى مدير المراقبة تصنيف السؤال "٩".
٨. الإجابة الصحيحة هي ت. يمكن للشخص أن يختار عدم الإجابة عن سؤال ما. إذا اختار الشخص عدم الإجابة، فعلى مدير المراقبة تصنيف السؤال "٩".
٩. الإجابة الصحيحة هي أ. إذا كان الشخص يعتقد بعدم وجود مشكلة خطيرة فعلى مدير المراقبة تصنيف السؤال "٤".
١٠. الإجابة الصحيحة هي ب. على مدير المراقبة تصنيف السؤال "١" فقط إذا كان الشخص يظن أن المشكلة خطيرة.
١١. الإجابة الصحيحة هي أ. إذا كان الشخص يعتقد بوجود مشكلة خطيرة فعلى مدير المراقبة تصنيف السؤال "١".
١٢. الإجابة الصحيحة هي ب. إذا استاء الشخص، فعلى مدير المراقبة أن يتأكد من أن الشخص يوافق على متابعة المراقبة.
١٣. الإجابة الصحيحة هي ب. على مدير المراقبة تصنيف السؤال "١" فقط إذا كان الشخص يظن أن المشكلة خطيرة.
١٤. الإجابة الصحيحة هي أ. إذا أجاب الشخص بنعم فعلى مدير المراقبة تصنيف السؤال "١". أما إذا أجاب الشخص بـ "لا" فعلى مدير المراقبة تصنيف السؤال "٤".

١٥. الإجابة الصحيحة هي ب. ربما من الأفضل أن يغلق مدير المقابلة دفتره وأن يتيح للشخص البكاء وأن يحصل على إذنه بمتابعة المقابلة عندما يتوقف الشخص عن البكاء. يمكن للشخص إيقاف المقابلة في أي وقت من دون إعطاء سبب.

٣,٤ التمرن على المقابلات

تجدون في هذا القسم أمثلة عن إجابات قد يعطيها الناس أثناء إجراء التقدير باستخدام مقياس هيسبر (لنصف أسئلة هيسبر). يمكنكم استخدام هذه الأمثلة عند التدريب على المقابلات. تجدون الإجابات في الصفحة ٦٨.

أسئلة منفردة

١. مياه الشرب

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك ما يكفي من المياه السليمة للشرب أو الطبخ؟"
المجيب: "نعم"
ما الخطوة التالية التي ينبغي على مدير المقابلة اتخاذها؟

٢. الغذاء

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة تتعلق بالغذاء؟ هل لأنه ليس لديك ما يكفي من الغذاء أو من الغذاء الجيد أو لأنك لا تستطيع طبخ الطعام مثلاً؟"
المجيب: "كلا"
ما الخطوة التالية التي ينبغي على مدير المقابلة اتخاذها؟

٣. مكان للسكن

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك مكان ملائم للسكن؟"
المجيب: "لدي مسكن. ليس مسكناً رائعاً ولكنه مقبول"
ما الخطوة التالية التي ينبغي على مدير المقابلة اتخاذها؟

٤. المراحيض

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة بسبب عدم سهولة وسلامة الوصول إلى مرحاض نظيف؟"
المجيب: "أستطيع استخدام المراحيض في المخيم، ولكنني أخاف أن أذهب إليها. المكان مظلم جداً في الليل."
ما الخطوة التالية التي ينبغي على مدير المقابلة اتخاذها؟

٥. المحافظة على النظافة

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنه يصعب عليك في وضعك هذا المحافظة على النظافة؟ لأنك لا تمتلك صابوناً أو مياه كافية أو مكاناً مناسباً تغتسل فيه مثلاً؟"
المجيب (ذكر): «لا أريد التحدث عن هذا الأمر. أنه أمر شخصي.»
ما الخطوة التالية التي ينبغي على مدير المقابلة اتخاذها؟

٦. ملابس، أحذية، فراش أو أغطية

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنه ليس لديك ما يكفي من الملابس، أو الأحذية، أو الفراش أو الأغطية أو ما هو جيد منها؟"
المجيب: "هل يمكنك أن تخبرني أين أجد بعضاً منها؟ ملابس قديمة جداً."

ما الخطوة التالية التي ينبغي على مدير المقابلة اتخاذها؟

٧. الدخل والمعيشة

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنك لا تملك دخلاً أو مالاً أو موارد كافية للعيش؟"
المجيب: "نعم."

ما الخطوة التالية التي ينبغي على مدير المقابلة اتخاذها؟

٨. الصحة البدنية

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة في ما يتعلق بصحتك البدنية؟ بسبب مرض أو إصابة أو إعاقة جسدية مثلاً؟"
المجيب: "أشعر بالألم في رجلي."

ما الخطوة التالية التي ينبغي على مدير المقابلة اتخاذها؟

٩. الرعاية الصحية

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنك لا تستطيع الحصول على رعاية صحية مناسبة لنفسك؟ كالعلاج أو الدواء أو الرعاية الصحية خلال الحمل أو الولادة مثلاً؟"
المجيب (امرأة): تبدو منزعجة وتبكي قليلاً.

ما الخطوة التالية التي ينبغي على مدير المقابلة اتخاذها؟

١٠. الكرب

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنك تشعر بكرب شديد؟ مستاء جداً، أو حزين، قلق، أو خائف أو غاضب مثلاً؟"
المجيب: "كلا أنا بخير."

ما الخطوة التالية التي ينبغي على مدير المقابلة اتخاذها؟

١١. السلامة

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأنك أنت أو أفراد أسرتك لا تتمتعون بالأمن أو الحماية حيث تعيشون الآن؟ بسبب نزاع أو عنف أو جريمة في مجتمعك أو مدينتك أو قريتك مثلاً؟"
المجيب: ينزعج ويبكي بشدة.

ما الخطوة التالية التي ينبغي على مدير المقابلة اتخاذها؟

١٢. تعليم الأطفال

مدير المقابلة: "هل لديك مشكلة خطيرة لأن أطفالك لا يذهبون إلى المدرسة أو لأنهم لا يتلقون تعليماً جيداً؟"
المجيب: ليس عندي أطفال.

ما الخطوة التالية التي ينبغي على مدير المقابلة اتخاذها؟

أسئلة تتعلق بالمجتمع المحلي

١٣. القانون ونظام العدالة في المجتمع المحلي

مدير المقابلة: "هل توجد مشكلة خطيرة في مجتمعك بسبب عدم وجود نظام ملائم للقانون والعدالة أو لأن الناس لا يعرفون ما يكفي عن حقوقهم القانونية؟
المجيب: "كلا لا أظن ذلك".
ما الخطوة التالية التي ينبغي على مدير المقابلة اتخاذها؟

١٤. السلامة أو الحماية من العنف للنساء في المجتمع

مدير المقابلة: "هل توجد مشكلة خطيرة للنساء في مجتمعك بسبب عنف جسدي أو جنسي اتجاههن سواء في المجتمع أو في منازلهن؟"
المجيب: "لا أعرف شيئاً عن هذا الموضوع".
ما الخطوة التالية التي ينبغي على مدير المقابلة اتخاذها؟

١٥. تعاطي الكحول أو المواد المخدرة في المجتمع

مدير المقابلة: "هل توجد مشكلة خطيرة في مجتمعك لأن الناس يشربون الكثير من الكحول أو يتعاطون المخدرات الضارة؟"
المجيب: "سمعت بعض الأشخاص يقولون إنها مشكلة ولكنني لا أظن أنها مشكلة".
ما الخطوة التالية التي ينبغي على مدير المقابلة اتخاذها؟

إجابات التمرن على المقابلات

أسئلة منفردة

١. على مدير المقابلة تصنيف السؤال "١". (مشكلة خطيرة).
٢. على مدير المقابلة تصنيف السؤال "٠". (لا مشكلة خطيرة).
٣. على مدير المقابلة أن يقول: "هل تقول إنها مشكلة خطيرة؟" إذا أجاب الشخص بنعم فعلى مدير المقابلة تصنيف السؤال "١" (مشكلة خطيرة). أما إذا كانت الإجابة "لا" فعلى مدير المقابلة تصنيف السؤال "٠" (لا مشكلة خطيرة).
٤. يجب على مدير المقابلة أن يقول: "هل تقول إنها مشكلة خطيرة بالنسبة لك؟" إذا أجاب الشخص بنعم، فعلى مدير المقابلة تصنيف السؤال "١" (مشكلة خطيرة). أما إذا كانت الإجابة "لا" فعلى مدير المقابلة تصنيف السؤال "٠" (لا مشكلة خطيرة).
٥. على مدير المقابلة تصنيف السؤال "٩" (لا أعلم/ لا ينطبق/ يرفض الإجابة).
٦. على مدير المقابلة أن يقول جملة مشابهة لما يلي: أنا آسف لسماع ذلك. لسوء الحظ، لا أملك أي معلومات عن الموضوع. ولكن يسعدني التحدث عن الأمر بعد المقابلة. هل يمكننا متابعة المقابلة الآن؟ هل تظن أن ثيابك القديمة هي مشكلة خطيرة؟ إذا أجاب الشخص بنعم، فعلى مدير المقابلة تصنيف السؤال "١" (مشكلة خطيرة). أما إذا كانت الإجابة "لا" فعلى مدير المقابلة تصنيف السؤال "٠" (لا مشكلة خطيرة).
٧. على مدير المقابلة تصنيف السؤال "١". (مشكلة خطيرة).
٨. على مدير المقابلة أن يسأل: "هل هي مشكلة خطيرة؟" إذا أجاب الشخص بنعم فعلى مدير المقابلة تصنيف السؤال "١" (مشكلة خطيرة). أما إذا كانت الإجابة "لا" فعلى مدير المقابلة تصنيف السؤال "٠" (لا مشكلة خطيرة).
٩. على مدير المقابلة أن يسأل: "هل توافق على متابعة المقابلة؟" إذا أجاب الشخص بنعم فعلى مدير المقابلة أن يسأل: "هل هي مشكلة خطيرة؟" إذا أجاب الشخص بنعم فعلى مدير المقابلة تصنيف السؤال "١" (مشكلة خطيرة). أما إذا كانت الإجابة "لا" فعلى مدير المقابلة تصنيف السؤال "٠" (لا مشكلة خطيرة).
١٠. يجب على مدير المقابلة تصنيف السؤال "٠". (لا مشكلة خطيرة).
١١. على مدير المقابلة إغلاق دفتر المقابلة والانتظار حتى يتوقف النشيج. ثم يطرح السؤال التالي: "هل أنت بخير؟ هل توافق على متابعة المقابلة؟" إذا أجاب الشخص بنعم فعلى مدير المقابلة فتح كتيب المقابلة ومتابعتها أما إذا كانت الإجابة "لا" فعليه إنهاء المقابلة.

١٢. على مدير المقابلة تصنيف السؤال "٩" (لا أعلم/ لا ينطبق/ يرفض الإجابة).

إجابات الأسئلة التي تتعلق بالمجتمع المحلي

١٣. على مدير المقابلة تصنيف السؤال "١٠" (لا مشكلة خطيرة).

١٤. على مدير المقابلة تصنيف السؤال "٩" (لا أعلم/ لا ينطبق/ يرفض الإجابة).

١٥. على مدير المقابلة تصنيف السؤال "١٠" (لا مشكلة خطيرة)، فأنتم تصنفون ما إذا كان الشخص المجيب يعتقد أنها مشكلة خطيرة وليس إذا كان يعتقد أنها مشكلة خطيرة.

٤,٤ التمرن على لعب الأدوار

عليكم الآن التدرب على التقدير باستخدام مقياس هيسبر من خلال تمثيل أدوار.

من المستحسن ممارسة ثلاثة تقديرات على الأقل باستخدام مقياس هيسبر مع زميل لكم قبل إجراء مقابلة فعلية. للتدرب، على أحدكم تأدية دور مدير المقابلة والآخر دور المجيب - ثم تبادلا الأدوار. يمكن أن يراقب زميل ثالث تمثيل الأدوار ويقدم تعليقات. إذا كنتم تلعبون دور المجيب فعليكم أن تحاولوا إعطاء إجابات سهلة في البداية إذا كان مدير المقابلة لم يكن قد أجرى هذا النوع من المقابلات من قبل. ثم مع الوقت، يمكنكم البدء بتحدي مديري المقابلة من خلال طرح إجابات أكثر صعوبة.



ثانا، سند، باكستان، ٢٠٠٨،
© ساندوي والتون إليري





الملحق ٣

مثال على تقرير عن تقدير باستخدام مقياس هيسبر
(مكتوب بلغة مبسطة)

الاحتياجات المدرّكة للسكان في المكان الفلاني
الشهر كذا السنة كذا

اسم الكاتب
الانتماء (العلاقة بالمنظمة...)
البريد الإلكتروني: مثلاً (author@institution.org)

شكر خاص للمجيبين في المكان الفلاني
الآراء الواردة في هذا التقرير لا تمثل بالضرورة
قرارات أو سياسات أو وجهات نظر الوكالات
المرتبطة بهذا التقرير

تنسيق تنفيذ الدراسة:
اسم الوكالة (أسماء موظفي الوكالة ذوي
الصلة)
الدعم التقني: اسم الوكالة (أسماء موظفي
الوكالة ذوي الصلة)

الدعم المادي: اسم المصدر

مقدمة

هنا صُفِّوا السياق في فقرة واحدة (طبيعة الحالة الطارئة الإنسانية وحجمها وطرق الاستجابة لها، على سبيل المثال).

إن الهدف من هذا التقرير هو عرض نتائج تقدير الاحتياجات المدركة للسكان في المكان الفلاني، على الأشخاص المعنيين أصحاب المصلحة.

نظرة عامة على الدراسة

كانت أهداف هذه الدراسة كما يلي:

١. كان الهدف الأول اكتشاف الاحتياجات المدركة (أي المشكلات الخطيرة) التي يتصورها الراشدون في المكان الفلاني. ولقياس مشكلاتهم الخطيرة، استُخدم "مقياس الاحتياجات المدركة في حالة الطوارئ" (هيسبر).

يقيس مقياس هيسبر المشكلات الخطيرة التي يتصورها أشخاص راشدون يعيشون في أوضاع إنسانية (أثناء النزاعات أو كوارث أخرى، على سبيل المثال)، بناءً على آرائهم الخاصة (أي احتياجات الأشخاص المدركة). وهو يُظهر مجالات المشكلات التي يرغب الأشخاص بالحصول على المساعدة في التعامل معها. يهدف مقياس هيسبر إلى توفير طريقة سريعة ومتينة علمياً لقياس مشكلات الناس الخطيرة، وهو يشمل طيفاً واسعاً من مجالات المشكلات الاجتماعية والنفسية والبدنية.

٢. أما الهدف الثاني فهو مقارنة الاحتياجات المدركة لدى مجموعات سكانية مختلفة، كما بين النساء والرجال على سبيل المثال.

طريقة الاعتيان

هنا صُفِّوا طرق الاعتيان (اختيار العينات) في فقرة واحدة. واذكروا نسبة الأشخاص الذين وافقوا على المشاركة من الأشخاص المدعوين.

مثال

في الإجمال، تمت مقابلة ٢٦٩ مشاركا. كانت أعمار المشاركين في الدراسة كافةً أكثر من ١٨ عاماً (كان المشارك الأكبر في سن الرابعة والثمانين). نعرض في الجدول رقم ١ خصائص المشاركين في الدراسة.

الإجراءات

أجرى ستة من مديري المقابلات المحليون مقابلات مع المشاركين باللغة الفلانية بعد تلقي تدريب على استخدام مقياس هيسبر. وجرت المقابلات بين تاريخ كذا وتاريخ كذا في منازل المشاركين.

الجدول رقم ١: الخصائص الديمغرافية للمشاركين في الدراسة. نعرض الأرقام على شكل عدد المشاركين (نسبة مئوية في قوسين)، أو معدلات (وسط حسابي).	
مجموع عدد = ٢٦٩	
النوع الاجتماعي (الجنس) رجال نساء	١٣٩ (٥١,٧%) ١٣٠ (٤٨,٣%)
متوسط العمر	٣٦,٩
الوضع العائلي متزوج غير متزوج مطلق	٢١٧ (٨٠,٧%) ٥٠ (١٨,٦%) ٢ (٠,٧%)
معدل عدد الأولاد	٢,٤
مستوى التعليم أُمِّي/لا تعليم رسمي التعليم الابتدائي (الصف ١ إلى ٥) التعليم الثانوي (الصف ٦ إلى ١٠) التعليم المتوسط (الصفين ١١ و ١٢) تعليم جامعي	١٠٨ (٤٠,١%) ٥٥ (٢٠,٤%) ٦١ (٢٢,٧%) ٣٦ (١٣,٤%) ٩ (٣,٣%)
الوضع الوظيفي موظف عاطل عن العمل	١٣٥ (٥٠,٢%) ١٣٤ (٤٩,٨%)
الدين الدين رقم ١ الدين رقم ٢ الدين رقم ٣ الدين رقم ٤ دين آخر*	١٧٨ (٦٦,٢%) ٥٢ (١٩,٣%) ١٨ (٦,٧%) ١٦ (٥,٩%) ٥ (١,٩%)
معدل سنوات الزواج	١٩,٠

* الأديان الأخرى تشمل (أدخلوا أسماء الأديان الأخرى).

النتائج الجوهرية

١. استخدم مديرو المقابلات مقياس هيسبر ليسألوا المشاركين عن ٢٦ نوعاً من أنواع المشكلات (أي مجالات المشكلات). إجمالاً، صنّف المشاركون ٨,١ من هذه المجالات على أنها مشكلات خطيرة (بلغ الرقم الأدنى ٠، والأعلى ٢١). نعرض في الرسم رقم ١ نظرة عامة على عدد المجالات التي صنّفها المشاركون على أنها مشكلات خطيرة.

نعرض في الجدول رقم ٢ والرسم رقم ٢ مدى تكرار تصنيف المشاركين لكل من المجالات الستة والعشرين في المشكلات الثلاث الأكثر خطورة (أي المشكلة الأولى من حيث الخطورة أو المشكلة الثانية من حيث الخطورة أو المشكلة الثالثة من حيث الخطورة). نصف المشاركين تقريباً (٤٧,٢%) صنّف «الدخل والمعيشة» على أنها إحدى المشكلات الثلاث الأكثر خطورة، أكثر من أي مشكلة أخرى. والمشكلات الأخرى التي سمّاها أكثر من ١٠% من المشاركين في المشكلات الثلاث الأكثر خطورة كانت «الغذاء» (٢٤,٥%)، «الصحة البدنية» (٢٣,٠%)، «مكان للسكن» (٢٠,٨%)، «النزوح عن الوطن» (١٨,٦%)، «الانفصال عن أفراد الأسرة» (١٦,٧%)، «الملابس، الأحذية، الفراش أو الأغطية» (١٦,٤%)، «الإدمان على الكحول والمخدرات في المجتمع» (١٤,٥%).

نعرض في الجدول رقم ٣ عدد المشاركين الذين صنّفوا كلاً من المشكلات الست والعشرين على أنها مشكلات خطيرة. فقد صنّف ٧٥,١% من المشاركين «الدخل والمعيشة» كمسألة خطيرة، أي أكثر من أي مجال مشكلة آخر. كما صنّف نصف المشاركين تقريباً المشكلات التالية كمسكلات خطيرة: «الغذاء» (٥٨,٠%)، «النزوح عن الوطن» (٥٢,٠%)، «الملابس، الأحذية، الفراش أو الأغطية» (٤٩,١%)، «مكان للسكن» (٤٤,٦%)، «الانفصال عن أفراد الأسرة» (٤٢,٠%).

وعندما طُلب من المشاركين تعداد مشكلات خطيرة غير مذكورة في مقياس هيسبر، ذكر ٤٤ (١٦,٤%) منهم مشكلة تتعلق بإعادة التوطين وصنّفها ١٣ منهم (٤,٨%) كأحد المشكلات الثلاث الأكثر خطورة.

٢. عموماً، كانت أعداد المشكلات الخطيرة بالنسبة للرجال والنساء متقاربة، حيث بلغ معدل المشكلات للرجال ٨,٥ وللنساء ٧,٧. لم يكن الفارق ملحوظاً من الناحية الإحصائية.

استنتاجات

١. توفر الدراسة نظرة عامة على المشكلات الخطيرة التي يعاني منها سكان المكان الغلاني من وجهة نظرهم الخاصة. كانت مشكلة «الدخل والمعيشة» المجال الذي صنّفه أكبر عدد من المشاركين على أنه مشكلة خطيرة، كما صنّفه أكبر عدد من المشاركين بين المشكلات الثلاث الأكثر خطورة. والمجالات الأخرى التي صنّفها عدد كبير من المشاركين بين المشكلات الثلاث الأكثر خطورة وتصورها عدد كبير من المشاركين على أنها مشكلة خطيرة شملت «الغذاء» و«الصحة البدنية» و«مكان للسكن» و«النزوح عن الوطن» و«الانفصال عن أفراد الأسرة»، «الثياب، الأحذية، الفراش أو الأغطية» و«تعاطي الكحول و المخدرات في المجتمع». والمشكلات الخطيرة الأخرى التي سمّاها المشاركون كانت تتعلق بإعادة التوطين.

٢. كان لدى النساء و الرجال نفس عدد المشكلات إجمالاً

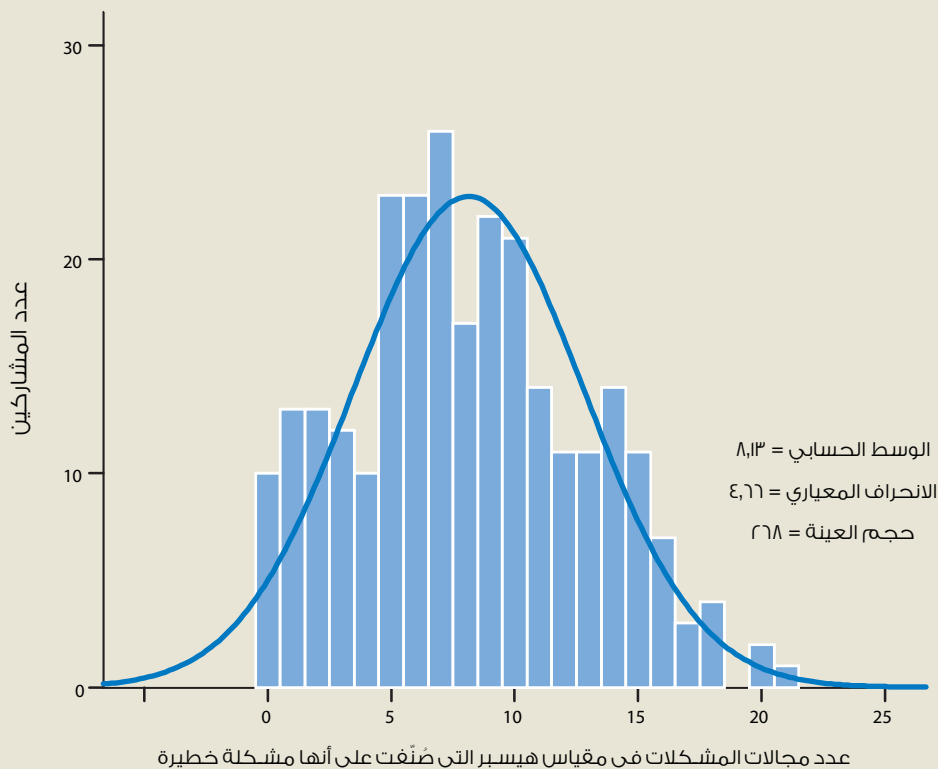
القيود

لم يحدّد فريق البحث أي أخطاء أو تحيّزات جوهرية. بالفعل، كان حجم العينة كبيراً، وكان الاعتيان تمثلياً، وكان مديرو المقابلات مدربين تدريباً جيداً كما كان ثبات البيانات وصدقها جيدين، ولم يبلغ مديرو المقابلات عن ميل عند المشاركين إلى المبالغة في قيمة احتياجاتهم أو التقليل منها.

التوصيات

استناداً إلى النتائج التي حصلنا عليها، نوصي بما يلي:
١. يجب على الفاعلين في المكان الفلاني التفكير في معالجة سمّوا مجالات المشكلات المدرّكة التي أعطيت الأولوية.
٢. ينبغي إجراء مقابلات أكثر تفصيلاً مع سكان المكان الفلاني (مقابلات مع المخبرين الأساسيين أو مع مجموعات التركيز، على سبيل المثال). وينبغي أن تركز تلك المقابلات على سمّوا مجالات المشكلات المدرّكة للحصول على فهم أعمق لها ولتحديد الموارد المجتمعية ذات الصلة والتدخلات وأنواع الدعم المناسبة.

الرسم رقم ١: عدد تصنيفات المشكلة الخطيرة مقابل عدد المشاركين

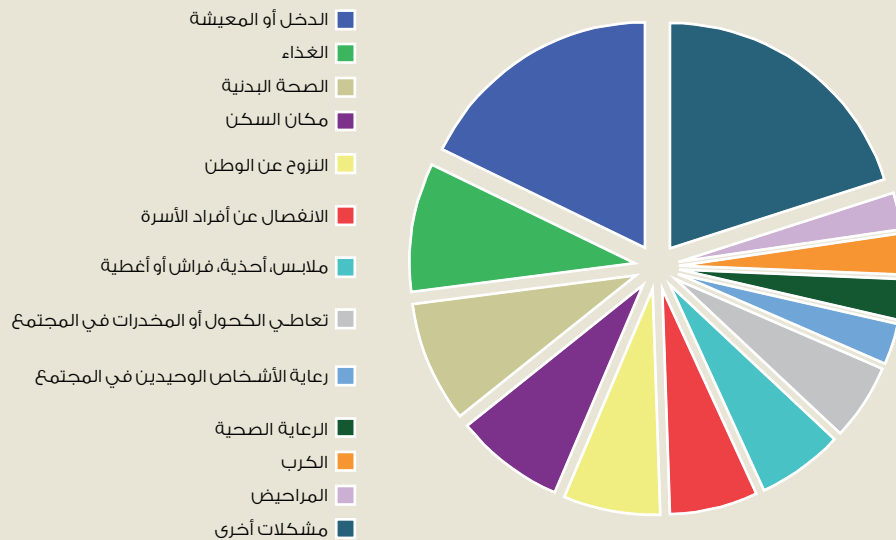


الجدول رقم ٢: عدد المشاركين (بالنسبة المئوية بين قوسين) الذين صنفوا كل مشكلة من مجالات مشكلات مقياس هيسبر كإحدى مشكلاتهم الثلاث الأخطر (حجم العينة ٢٦٩). رُتبت البنود وأُدرجت بترتيب تنازلي في مجموع التصنيفات ذات الأولوية.

بند هيسبر	مجموع التصنيفات ذات الأولوية	تصنيف الأولوية رقم ١	تصنيف الأولوية رقم ٢	تصنيف الأولوية رقم ٣
١. الدخل أو المعيشة	١٢٧ (٤٧,٢%)	٥٧ (٢١,٢%)	٣٨ (١٤,١%)	٣٢ (١١,٩%)
٢. الغذاء	٦٦ (٢٤,٥%)	٢٨ (١٠,٤%)	٢٠ (٧,٤%)	١٨ (٦,٧%)
٣. الصحة البدنية	٦٢ (٢٣,٠%)	٢٧ (١٠,٠%)	١٩ (٧,١%)	١٦ (٥,٩%)
٤. مكان السكن	٥٦ (٢٠,٨%)	١٨ (٦,٧%)	٢٢ (٨,٢%)	١٦ (٥,٩%)
٥. النزوح عن الوطن	٥٠ (١٨,٦%)	١٩ (٧,١%)	١٩ (٧,١%)	١٢ (٤,٥%)
٦. الانفصال عن أفراد الأسرة	٤٥ (١٦,٧%)	١٥ (٥,٦%)	١٢ (٤,٥%)	١٨ (٦,٧%)
٧. ملابس، أحذية، فراش أو أغطية	٤٤ (١٦,٤%)	٥ (١,٩%)	١٦ (٥,٩%)	٢٣ (٨,٦%)
٨. تعاطي الكحول أو المخدرات في المجتمع	٣٩ (١٤,٥%)	١٠ (٣,٧%)	١٣ (٤,٨%)	١٦ (٥,٩%)
٩. رعاية الأشخاص الوحيدين في المجتمع	٢١ (٧,٨%)	٧ (٢,٦%)	٦ (٢,٢%)	٨ (٣,٠%)
١٠. الرعاية الصحية	٢١ (٧,٨%)	٦ (٢,٢%)	٩ (٣,٣%)	٦ (٢,٢%)
١١. الكرب	٢١ (٧,٨%)	٦ (٢,٢%)	٩ (٣,٣%)	٦ (٢,٢%)
١٢. المراحلض	١٩ (٧,١%)	٥ (١,٩%)	٨ (٣,٠%)	٦ (٢,٢%)
١٣. وقت فراغ كبير	١٨ (٦,٧%)	٧ (٢,٦%)	٤ (١,٥%)	٧ (٢,٦%)
١٤. الأمراض النفسية في المجتمع	١٨ (٦,٧%)	٥ (١,٩%)	٦ (٢,٢%)	٧ (٢,٦%)
١٥. رعاية أفراد الأسرة	١٧ (٦,٣%)	٥ (١,٩%)	٨ (٣,٠%)	٤ (١,٥%)
١٦. التعليم للأطفال	١٦ (٥,٩%)	٤ (١,٥%)	١١ (٤,١%)	١ (٠,٤%)
١٧. السلامة أو الحماية من العنف ضد النساء في المجتمع	١٦ (٥,٩%)	٣ (١,١%)	٧ (٢,٦%)	٦ (٢,٢%)
١٨. المحافظة على النظافة	١١ (٤,١%)	١ (٠,٤%)	٤ (١,٥%)	٦ (٢,٢%)

١٩. التنقل بين الأماكن	١٠ (٣,٧%)	٢ (٠,٧%)	٥ (١,٩%)	٣ (١,١%)
٢٠. السلامة	٩ (٣,٣%)	٥ (١,٩%)	٢ (٠,٧%)	٢ (٠,٧%)
٢١. طريقة توفير المساعدات	٨ (٣,٠%)	٤ (١,٥%)	٢ (٠,٧%)	٢ (٠,٧%)
٢٢. القانون ونظام العدالة في المجتمع المحلي	٨ (٣,٠%)	٢ (٠,٧%)	٣ (١,١%)	٣ (١,١%)
٢٣. مياه الشرب	٧ (٢,٦%)	٤ (١,٥%)	١ (٠,٤%)	٢ (٠,٧%)
٢٤. الاحترام	٣ (١,١%)	١ (٠,٤%)	٠	٢ (٠,٧%)
٢٥. الدعم من الآخرين	٢ (٠,٧%)	٠	٠	٢ (٠,٧%)
٢٦. المعلومات	٠	٠	٠	٠

الرسم رقم ٢: حصة كل بند من بنود هيسبر في تصنيف الأولوية وفقاً لإجابات المشاركين (أي أن البند صُنّف كواحدة من إحدى مشكلات المشارك الثلاث ذات الأولوية). أدرجت مجالات المشكلات الاثنا عشر التي صُنّفت على أنها الأكثر خطورة فقط. أما البنود الأربعة عشر الأخرى فقد جُمعت في فئة "مشكلات أخرى".



الجدول رقم ٣: عدد المشاركين (النسبة المئوية بين قوسين) الذين صنفوا كل مشكلة من مجالات مشكلات مقياس هيسبر على أنها مشكلة خطيرة أو لا مشكلة خطيرة أو أنهم لم يجيبوا عن السؤال (أي لا يعرف، لا ينطبق أو يمتنع عن الإجابة) (حجم العينة = ٢٦٩). رُتبت البنود وأدرجت بترتيب تنازلي في مجموع تصنيفات المشكلات الخطيرة

بند هيسبر	مشكلة خطيرة	لا مشكلة خطيرة	لا إجابة
١. الدخل أو المعيشة	٢٠٢ (٧٥,١%)	٦٧ (٢٤,٩%)	٠
٢. الغذاء	١٥٦ (٥٨,٠%)	١١٣ (٤٢,٠%)	٠
٣. النزوح عن الوطن	١٤٠ (٥٢,٠%)	١٢١ (٤٥,٠%)	٨ (٣,٠%)
٤. ملابس، أحذية، فراش أو أغطية	١٣٢ (٤٩,١%)	١٣٧ (٥٠,٩%)	٠
٥. مكان السكن	١٢٠ (٤٤,٦%)	١٤٩ (٥٥,٤%)	٠
٦. الانفصال عن أفراد الأسرة	١١٣ (٤٢,٠%)	١٥٦ (٥٨,٠%)	٠
٧. تعاطي الكحول أو المخدرات في المجتمع	١١١ (٤١,٣%)	١٥٦ (٥٨,٠%)	٢ (٠,٧%)
٨. الصحة البدنية	١٠٧ (٣٩,٨%)	١٦٢ (٦٠,٢%)	٠
٩. رعاية الأشخاص الوحيدين في المجتمع	٩٦ (٣٥,٧%)	١٧٠ (٦٣,٢%)	٣ (١,١%)
١٠. الكرب	٩٣ (٣٤,٦%)	١٧٦ (٦٥,٤%)	٠
١١. وقت فراغ كبير	٩١ (٣٣,٨%)	١٧٨ (٦٦,٢%)	٠
١٢. المحافظة على النظافة	٨٤ (٣١,٢%)	١٨٥ (٦٨,٨%)	٠
١٣. رعاية أفراد الأسرة	٧٥ (٢٨,٠%)	١٩٣ (٧٢,٠%)	٠
١٤. المراحلض	٧٥ (٢٧,٩%)	١٩٤ (٧٢,١%)	٠
١٥. التنقل بين الأماكن	٧٠ (٢٦,٠%)	١٩٩ (٧٤,٠%)	٠
١٦. السلامة أو الحماية من العنف للنساء في المجتمع	٦٩ (٢٥,٧%)	١٩٣ (٧١,٧%)	٧ (٢,٦%)
١٧. القانون ونظام العدالة في المجتمع المحلي	٦٧ (٢٤,٩%)	١٩٢ (٧١,٤%)	١٠ (٣,٧%)
١٨. الرعاية الصحية	٦٧ (٢٤,٩%)	٢٠١ (٧٤,٧%)	١ (٠,٤%)
١٩. الأمراض النفسية في المجتمع	٦٣ (٢٣,٤%)	٢٠٣ (٧٥,٥%)	٣ (١,١%)
٢٠. طريقة توفير المساعدات	٥٢ (١٩,٣%)	٢١٧ (٨٠,٧%)	٠

٠	٢٢٤ (٨٣,٣%)	٤٥ (١٦,٧%)	٢١. السلامة
١ (٠,٤%)	٢٢٦ (٨٤,٠%)	٤٢ (١٥,٦%)	٢٢. المعلومات
٣٢ (١١,٩%)	٢٠١ (٧٤,٧%)	٣٦ (١٣,٤%)	٢٣. التعليم للأطفال
٠	٢٣٧ (٨٨,١%)	٣٢ (١١,٩%)	٢٤. الاحترام
٠	٢٤٠ (٨٩,٢%)	٢٩ (١٠,٨%)	٢٥. الدعم من الآخرين
٠	٢٥١ (٩٣,٣%)	١٨ (٦,٧%)	٢٦. مياه الشرب

قد لا تساوي الأرقام غالباً مجموع عدد المشاركين بسبب بعض البيانات المفقودة.



الاعتيان العشوائي البسيط

الاعتيان العشوائي البسيط هو أحد أنواع الاعتيان الاحتمالي الأساسية والمباشرة. وهو ينطوي على اختيار كل وحدة اعتيان من لائحة وحدات الاعتيان عشوائياً وبشكل مستقل.

دليل تدريجي عن الاعتيان العشوائي البسيط

- اخصلوا على لائحة بوحدات الاعتيان كافة، أي جميع أفراد السكان المستهدفين أو الأسر.
- خصصوا رقماً لكل وحدة اعتيان في اللائحة.
- ثم اختاروا وحدات الاعتيان للدراسة من خلال اختيار أرقام عشوائية (باستخدام جدول أرقام عشوائية، على سبيل المثال).
- استمروا حتى تصلوا إلى حجم العينة المطلوب.
- إذا استخدمتم الأسر كوحدة اعتيان: اختاروا أحد أفراد الأسرة المختارة عشوائياً للمشاركة في الدراسة، على سبيل المثال عبر استخدام جدول كيش (٤١)، انظروا الملحق رقم ٥، وانظروا أيضاً الخطوة رقم ٣ في فقرة الاعتيان العنقودي أدناه).

الاعتيان العشوائي النظامي

الاعتيان العشوائي النظامي مشابه للاعتيان العشوائي البسيط في أنه يُجري اختيار كل وحدة اعتيان اختياراً عشوائياً وبشكل مستقل من لائحة وحدات الاعتيان. إلى ذلك، يكمن الاختلاف في طريقة اختيار وحدات الاعتيان للدراسة.

دليل تدريجي عن الاعتيان العشوائي النظامي

- اخصلوا على لائحة بوحدات الاعتيان كافة، أي جميع أفراد السكان المستهدفين أو الأسر.
- خصصوا رقماً لكل وحدة اعتيان في اللائحة.
- احتسبوا فاصل الاعتيان من خلال قسمة عدد وحدات الاعتيان على حجم العينة.
- اختاروا رقماً ما بين رقم ١ ورقم فاصل الاعتيان عشوائياً (من خلال استخدام جدول أرقام عشوائية، على سبيل المثال). الرقم الذي تحصلون عليه هو رقم وحدة الاعتيان الأولى المختارة للدراسة.
- اختاروا كل عينة جديدة من خلال إضافة رقم فاصل الاعتيان إلى الرقم السابق.
- استمروا حتى تصلوا إلى حجم العينة المطلوب.
- إذا استخدمتم الأسر كوحدة اعتيان: اختاروا أحد أفراد الأسرة المختارة عشوائياً للمشاركة في الدراسة، عبر استخدام جدول كيش (٤١)، على سبيل المثال. (انظروا الملحق رقم ٥، وانظروا أيضاً الخطوة رقم ٣ في فقرة الاعتيان العنقودي أدناه).

الاعتيان العنقودي

ينطوي الاعتيان العنقودي أساساً على اختيار مناطق جغرافية أصغر (أو عناقيد) من ضمن السكان المستهدفين ومن ثم استخدام طرق الاعتيان العشوائي البسيط أو النظامي في تلك المناطق الصغيرة. لهذا، يُقسم السكان المستهدفون أولاً إلى عناقيد، إلى مناطق مختلفة في بلد ما مثلاً، أو إلى مدن أو إلى قرى مختلفة في بلد أو منطقة ما، أو إلى مناطق مختلفة في مدينة ما أو مخيمات مختلفة إلخ. ثم يجري اختيار الأفراد للمشاركة في الدراسة عبر:

١. اختيار عدد محدد من العناقيد عشوائياً.
٢. اختيار عدد محدد من الأسر من ضمن العناقيد المختارة عشوائياً.
٣. اختيار فرد كمشارك في الدراسة من ضمن الأسر المختارة عشوائياً.

حسناً الاعتيان العنقودي مقارنة بالاعتيان العشوائي البسيط أو النظامي (٤٠) هي أنه:

- لا يتطلب لائحة بجميع أفراد السكان أو الأسر المستهدفة.
- أقل كلفة (إذ إن الأفراد المختارين للدراسة يعيشون على مقربة من بعضهم البعض).

إلى ذلك، فإن سيئات الاعتيان العنقودي هي (٤٠):

- يؤدي إلى الوصول إلى تخمينات أقل دقة.
- يعقد التحليل الإحصائي.
- يتطلب حجم عينات أكبر: هذا يعود إلى تأثير تصميم العينة، ما يعني أن خصائص الأفراد الذين يعيشون على مقربة من بعضهم البعض تميل إلى أن تكون مطابقة أو مشابهة لخصائص الأفراد الذين لا يعيشون على مقربة (أي إن النتائج تميل إلى التكتل، أو الظهور ككتل في ما بين السكان). كلما كان تكتل النتائج لدى السكان عالياً كلما كان تأثير التصميم أعلى وحجم العينة المطلوبة أكبر.

دليل تدريجي عن الاعتيان العنقودي

الخطوة الأولى - اختيار العناقيد

- اخصلوا على لائحة بالعناقيد كافة أو اصنعوا لائحة (مدن في بلد ما، مخيمات في منطقة ما، على سبيل المثال)، مع أحجام المجموعات السكانية (إذا كانت معروفة).
- حدّدوا عدد العناقيد التي ينبغي إشراكها في الدراسة. من الشائع في المسوح الوبائية اختيار ٣٠ عنقوداً، وهذا العدد غالباً ما يكون كافٍ.
- احتسبوا فاصل الاعتيان من خلال قسمة مجموع عدد السكان (لكل العناقيد مجتمعة) على عدد العناقيد التي يتم إشراكها في الدراسة.
- اختاروا رقماً ما بين ١ ورقم فاصل الاعتيان عشوائياً (من خلال استخدام جدول أرقام عشوائية، على سبيل المثال).
- استخدموا هذا الرقم العشوائي كعنقود تبدأون به، واختاروا العنقود الثاني من خلال إضافة فاصل الاعتيان واختيار العنقود التالي بناءً عليه.
- استمروا حتى تصلوا إلى حجم العناقيد المطلوبة.

الخطوة الثانية - اختيار الأسر من بين العناقيد

اخترت الأسر من ضمن عنقود مختار عشوائياً بالتتابع إحدى الطرق التالية:

- الاعتيان العشوائي البسيط أو النظامي للأسر: اخُصِّلوا على لائحة كاملة تتضمن الأسر كافة الموجودة في العنقود، على سبيل المثال، من خلال طلب اللائحة من قائد مجتمعي، أو الحصول على خارطة للعنقود (باستخدام تطبيق "غوغل إيرث"، على سبيل المثال)، أو برسم خارطة العنقود بأنفسكم (إذا كانت العناقيد صغيرة). ثم خُصِّصوا لكل أسرة رقماً واختاروا عدد الأسر المطلوبة عشوائياً باستخدام تقنيات الاعتيان العشوائي البسيط أو النظامي (انظروا الصفحة ٨٠ أعلاه). إذا كانت توجد أكثر من ١٠٠ إلى ٢٠٠ أسرة في العنقود الواحد فاقسموا العنقود إلى عناقيد فرعية، وعدّدوا الأسر، واختاروا عشوائياً من عناقيد فرعية مختارة اختياراً عشوائياً.
- طريقة التجزئة إلى قطاعات: كما في الطريقة أعلاه، اخُصِّلوا على خارطة بكل الأسر في عناقيد مختارة أو ارسموها بأنفسكم. ثم اقسّموا كل عنقود إلى قطاعات بأحجام متساوية تقريباً، واختاروا أحد هذه القطاعات عشوائياً من كل عنقود ثم اختاروا جميع الأسر في ذلك القطاع للمشاركة في الدراسة. ينبغي أن يتناغم حجم القطاعات (أي عدد الأسر في كل قطاع) مع عدد الأسر المطلوبة في كل عنقود.
- طريقة السير العشوائي: بما أن هذه الطريقة هي الأكثر عرضة لخلق التحيزات، لذا ينبغي استخدامها فقط في حال عدم التمكن من تطبيق الطريقتين المذكورتين أعلاه. وإذا وُجدت خارطة للعنقود فإنه يمكن اختيار نقطة بداية من خلال تعداد بعض نقاط البداية القليلة الممكنة على الخارطة في مواقع يسهل تحديدها ومن ثم اختيار إحدى النقاط عشوائياً. وفي حال عدم وجود خارطة للعنقود يمكنكم أن تبتدؤوا في مركز العنقود. ثم اختاروا اتجاهاً عشوائياً على سبيل المثال من خلال جعل قلم يدور حول نفسه، أو قنينة، ثم اختيار الاتجاه الذي سيستقر عليه). سيروا في خط مستقيم في الاتجاه الذي اخترتموه حتى تصلوا إلى حافة العنقود مع تعداد المنازل في ذلك الخط. اختاروا رقماً بين ١ وعدد المنازل في ذلك الخط عشوائياً (باستخدام جدول أرقام عشوائية، على سبيل المثال)، هذا هو المنزل الأول... اختاروا المنزل الثاني الأقرب لهذا المنزل ومن ثم المنزل الأقرب للمنزل الثاني إلخ (لا ينبغي أن تكون هذه المنازل بالضرورة في الخط الأول الذي استخدم لاختيار المنزل الأول)، حتى يكتمل عدد المنازل المطلوب في ذلك العنقود.

الخطوة الثالثة - اختيار الأفراد من ضمن الأسر المختارة

- عدّدوا جميع أفراد الأسر المختارة المؤهلين للمشاركة في الدراسة (جميع أفراد الأسر ممن هم في سن الثامنة عشر أو أكثر، على سبيل المثال). في وقت زيارتكم، اشملوا حتى الأفراد الغائبين ممن يعيشون هناك. يمكن أن تفعلوا ذلك بأن تطلبوا من الشخص الذي قاربتهم أن يخبركم بمن يعيش في المنزل.
- اختاروا فرداً من هذه اللائحة عشوائياً. يمكنكم فعل ذلك باستخدام جدول كيش (٤١) (انظروا الملحق رقم ٥).

جدول كيش										
رقم المشارك ينتهي بأحد الأرقام التالية										أفراد الأسرة المؤهلين للمشاركة في الدراسة (ينبغي إدراج الأكبر سناً أولاً ثم الأصغر سناً)
١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	٠	
١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١
٢	٢	١	٢	٢	١	٢	٢	٢	٢	٢
٣	٣	٢	١	٣	٢	٣	٢	٣	٣	٣
٤	٤	٣	٢	١	٤	٣	٢	٤	٣	٤
٥	٥	٤	٣	٢	١	٥	٤	٣	٢	١
٦	٦	٥	٤	٣	٢	١	٦	٥	٤	٣

دليل المستخدم

- أدرجوا كل مجيب مؤهل في الأسرة، كل شخص ما فوق سن الثامنة عشر على سبيل المثال. أدرجوههم وفقاً لترتيب العمر، ورتّبوا الأشخاص الأكبر سناً أولاً والأصغر سناً في الآخر. واشملوا حتى الأفراد الغائبين في وقت زيارتكم ممّن يعيشون هناك. يمكنكم فعل ذلك من خلال الطلب من الشخص الذي قاربتموه أن يخبركم عن يعيش في المنزل.
- ضعوا دائرة حول الرقم إلى يسار الشخص الأخير على اللائحة (في العمود الأيسر)
- وفي الصف الأعلى من الجدول، عليكم أن تجدوا الرقم المقابل للرقم الأخير من رقم المشارك المحدد سابقاً، وضعوا دائرة حوله.
- ضعوا دائرة حول الرقم الذي يتقاطع عنده العمود والصف المختارين. يجب عليكم إجراء مقابلة مع الشخص الذي يحظى بهذا الرقم في لائحتكم.

مثال

- نحن نتخيّل أن ثلاثة أشخاص من الأسرة مؤهلين للمشاركة. دَوّنوا أسماءهم في العمود إلى اليسار ثم ضعوا دائرة حول الرقم ٣ في العمود إلى اليسار (أي عدد الأشخاص المؤهلين في الأسرة).
- نحن نتخيّل أن عدد المشارك المحدد مسبقاً هو ٦٨. ضعوا دائرة حول الرقم ٨ في الصف الأعلى للجدول (أي الرقم الأخير من رقم المشارك).
- جِدُوا الرقم الذي يتقاطع عنده الصف والعمود المختارين في الإطار، وهو في هذه الحال الرقم ٢. إذن، الشخص الذي ينبغي إجراء المقابلة معه هو الشخص الثاني في اللائحة الموجودة في العمود الأيسر.

ومن أجل احتساب حجم العينة، ينبغي البت بما يلي:

- مدى انتشار النتائج المحتمل (وهي حالة تقدير مقياس هيسبر "الاحتياجات المدرجة"). من أجل تخمين ذلك، يمكنكم الإطلاع على مسح عن الاحتياجات أجريت سابقاً، أو على مقابلات نوعية سابقة. وكما أنه قد يصعب غالباً تخمين انتشار الاحتياجات المدرجة لكل بند من بنود مقياس هيسبر الستة والعشرين، فقد يكون من الملائم غالباً افتراض انتشار يبلغ ٥٠% فذلك سيعطيكم أكبر تخمين (أكثر تحفظاً) لحجم العينة (أي أنكم تتحاشون ارتكاب الخطأ).
- مدى دقة قياس النتائج (٣٨). ولهذا، يجب عليكم تحديد كل من مستوى الدقة في الدراسة وأعلى مستوى مقبول من الخطأ. ويعتمد هذان الأمران على أسباب إجراء هذه الدراسة وعلى الموارد المتوافرة (٣٨). في مسح هيسبر، فإن مستوى الدقة ١٠% ومستوى الخطأ ٥% يُعتبران كافيين.

معادلة احتساب حجم العينة المطلوبة هي (طالما أن السكان المستهدفين لا يقلون عن بضعة آلاف) (٤٠):

$$n = \frac{t^2 \times (b \times c)}{d^2}$$

حيث أن:

n = حجم العينة المطلوبة

t = قيمة تتعلق بخطر وقوع الخطأ (حيث يبلغ خطر وقوع الخطأ ٥%، ينبغي استخدام رقم ١,٩٦ لهذه الغاية)

b = الانتشار المتوقع (غالباً ما يكون كسراً للرقم ١,٥، على سبيل المثال)

c = عدم الانتشار المتوقع (أي ١ - b)

d = مستوى الدقة (غالباً ما يكون كسراً للرقم ١,٥، على سبيل المثال)

على سبيل المثال، حيث إن الانتشار المتوقع يبلغ ٥٠% (أو ٠,٥)، ومستوى الدقة ١٠% (٠,١) وخطر وقوع الخطأ ٥% (كما يكون ملائماً لمسوح هيسبر)، يكون حجم العينة المطلوبة كما يلي:

$$n = \frac{(1.96^2 \times \frac{0.5 \times 0.5}{0.1^2})}{0.01} = (3.8416 \times \frac{0.25}{0.01}) = 96.04$$

إن حجم العينة المطلوب (أي العدد الأدنى من الأشخاص المطلوبين للمشاركة في الدراسة يكون ٩٦). ويكون مستوى الدقة ١٠% في هذه الحالة مما يشير على الأرجح إلى قيمة حقيقية ما بين ٤٠% إلى ٦٠% ويشير خطر وقوع الخطأ إلى وجود احتمال ٥% أن تقع القيم الحقيقية خارج هذا المدى.

إلى ذلك، ستحتاجون إلى تعديل حجم العينة المحسوبة وفقاً للعوامل التالية:

- هامش عدم الاستجابة (لكل الدراسات).
- تأثير التصميم (حيث تم استخدام الاعتيان العنقودي فقط).

ويمكن فعل ذلك كما يلي:

- احتسبوا العدد الأدنى للأشخاص المطلوبين للدراسة من خلال المعادلة المذكورة أعلاه:
$$n = t^2 \times (b \times k) / d^2$$

- إذا استخدمتم طرق الاعتيان العنقودي فاضربوا هذا العدد (ن) بتأثير تصميم العينة.
- تخطوا هذه الخطوة إذا كنتم تستخدمون طرق الاعتيان العشوائي البسيط أو النظامي.
- اقسموا العدد الذي تحصلون عليه على معدل الاستجابة المتوقع لاحتساب عدم الاستجابة.
- الرقم الناتج هو عدد الأشخاص الذي ينبغي أن تختاروهم للمشاركة في الدراسة.

تعديل حجم العينة بالنسبة لعدم الاستجابة

لن يشارك كل مستجيب دُعي إلى المشاركة في المسح. والسببان الأكثر شيوعاً لذلك هما إما غياب المجيبين عن المنزل أو رفضهم المشاركة (٣٨).

ينبغي تعديل متطلبات حجم العينة دائماً لتراعي هذه الأنواع من عدم الاستجابة. يمكنكم التوصل إلى معدل عدم الاستجابة الأرجح من خلال الإطلاع على مسح مشابهة كانت أجريت مع السكان المستهدفين سابقاً. وقد تختلف معدلات عدم الاستجابة كثيراً استناداً إلى الوضع والسكان المستهدفين وطرق الاعتيان. عموماً، وعلى الرغم من أن معدل عدم استجابة بنسبة ٣٠% يعدّ كافياً، فإن معدلات عدم الاستجابة في الأوضاع الإنسانية تكون عادة أقل من ١٠%.

المعادلة لاحتساب عدم الاستجابة هي:

$$n = \text{تدل على عدم الاستجابة} = n \text{ لا تدل على عدم الاستجابة} / \text{الاستجابة المتوقعة (أي ١ - معدل عدم الاستجابة المتوقع)}.$$

في المثال أعلاه، إذا كان معدل عدم الاستجابة المتوقع ١٠%، فينبغي أداء طريقة الاحتساب التالية:

$$n = \text{تدل على عدم الاستجابة} = ٩٦/٩٠ = ١,٠٦٧$$

أي إن حجم العينة المعدل (من الأشخاص الذين ينبغي مقاربتهم للمشاركة في الدراسة) يبلغ ١٠٧.

تعديل حجم العينة للاعتيان العنقودي

في الدراسات التي تُستخدم فيها طرق الاعتيان العنقودي، ينبغي ضرب حجم العينة المطلوب بتأثير تصميم العينة. إذن، حجم العينة المطلوب في الاعتيان العنقودي أكبر مما هو عليه في الدراسات التي تُستخدم فيها طرق الاعتيان العشوائي البسيط أو النظامي. على سبيل المثال، في المسوح التي تُستخدم فيها طرق الاعتيان العنقودي حيث يبلغ تأثير التصميم ٢، يكون حجم العينة المطلوب ضعفي حجم العينة التي تُستخدم فيها طرق الاعتيان العشوائي البسيط أو النظامي. عملياً، على الرغم من أن تأثيرات التصميم تختلف وفقاً لنوع النتائج والمكان، إلا أن تأثير التصميم غالباً ما يُستخدم بمعدل ٢.

المعادلة لاحتساب حجم العينة المطلوب في الدراسات التي تُستخدم فيها طرق الاعتيان العنقودي هي:

ن تدل على تأثير التصميم وعدم الاستجابة = $t^2 \times (b \times k) / d^2 \times$ تأثير التصميم / معدل الاستجابة المتوقع

وفي المثال أعلاه، مع تأثير تصميم يبلغ ٢ وهامش عدم الاستجابة يبلغ ١٠٪، يكون احتساب حجم العينة كالتالي:

ن تدل على تأثير التصميم وعدم الاستجابة =

$$((1.96^2 \times \frac{0.5 \times 0.5}{0.1^2}) \times 2) \div 0.9 = 96.04 \times 2 \div 0.9 = 213.42$$

أي إن حجم العينة المطلوب (من الأشخاص الذين ينبغي مقاربتهم للمشاركة في الدراسة) يبلغ ٢١٣.

فواصل الثقة في الانتشار

إن معادلة احتساب حدود الثقة في الانتشار بنسبة ٩٥% هي كما يلي:

$$٩٥\% \text{ ح.ث.} = \text{انتشار} \pm ١,٩٦ \times \text{الخطأ المعياري (خ.م.) للانتشار}$$

الخطأ المعياري (خ.م.) للانتشار (إ) يُحسب كما يلي:

$$\text{خ.م.} = \sqrt{I(1-I)/N}$$

على سبيل المثال، إذا تألفت العينة من ٢٠٠ مستجيب وصنّف ٢٥% من المجيبين "مياه الشرب" على أنها مشكلة خطيرة فإنه يمكن حساب حدود الثقة بنسبة ٩٥% كما يلي:

$$\text{خ.م.} = \sqrt{I(1-I)/N} = \sqrt{0,25(1-0,25)/200} = \sqrt{0,1875/200} = \sqrt{0,0009375} = 0,0316$$

$$٩٥\% \text{ ح.ث.} = 0,25 \pm 1,96 \times 0,0316 = 0,25 \pm 0,0619$$

$$٩٥\% \text{ ح.ث.} = 0,25 \pm 1,96 \times 0,0316 = 0,25 \pm 0,0619$$

$$٩٥\% \text{ ح.ث.} = 0,25 \pm 0,0619 = 0,1881 - 0,3119$$

هذا يعني أننا إذا أعدنا الدراسة ١٠٠ مرة بنفس الشروط ولكن مع عينة مختلفة، ففي ٩٥ من هذه العينات ستقع نسبة المجيبين الذين صنّفوا "مياه الشرب" على أنها مشكلة خطيرة بما يتراوح بين ١٩% و ٣١%. ويرجع أن تقع القيمة الحقيقية عند السكان المستهدفين ما بين رقمي هذا المدى (٩٥% ثبات)، وعلى الأرجح أن تبلغ القيمة الحقيقية ٢٥%.

حدود الثقة للوسط الحسابي

إن معادلة احتساب حدود الثقة للوسط الحسابي بنسبة ٩٥% هي كما يلي:

٩٥% ح.ث. = وسط حسابي $\pm 1.96 \times$ الخطأ المعياري (خ.م.) للوسط الحسابي

يمكن احتساب الخطأ المعياري للوسط الحسابي كما يلي:
انحراف معياري (خ.م.) $\div \sqrt{n}$

على سبيل المثال، إذا صُنِّف المجيبون في عينة من ١٠٠ مجيب (رقم الوسط الحسابي) ١٢,٠ (خ.م. ٢,٥) من بنود مقياس هيسبر على أنها مشكلات خطيرة فإنه يمكن احتساب حدود الثقة للوسط الحسابي بنسبة ٩٥% كما يلي:

$$\text{خ.م.} = 2.5 = 100 \div \sqrt{100} = 10 \div 2 = 5$$

$$95\% \text{ ح.ث.} = 12 - 1.96 \times 2.5 = 11.01$$

$$95\% \text{ ح.ث.} = 12 + 1.96 \times 2.5 = 12.49$$

$$95\% \text{ ح.ث.} = 12.49 - 11.01$$

هذا يعني أننا إذا أعدنا الدراسة ١٠٠ مرة بنفس الشروط ولكن مع عينة مختلفة، ففي ٩٥ من هذه العينات سيقع الوسط الحسابي للمشكلات الخطيرة التي صُنِّفها المجيبون في ما يتراوح بين ١١,٥١ و ١٢,٤٩. ويُرجح أن تقع القيمة الحقيقية عند السكان المستهدفين ما بين رقمي هذا المدى (٩٥% ثبات)، وعلى الأرجح أن تبلغ القيمة الحقيقية ١٢,٠.

مثال عن ورقة معلومات للمشاركة/نموذج الموافقة

مرحباً، أنا اسمي.....نحن ندعوك للمشاركة في تقدير تنفذه، اكتبوا اسم الوكالة/المنظمة. نجري هذا التقدير لاكتشاف الاحتياجات الخطيرة التي يواجهها الناس عندما يواجهون نزاعاً أو كارثة أخرى. من خلال فهمنا للأمور التي يعتبرها أشخاص مثلك على أنها مشكلات خطيرة فنحن نأمل أن يحصل الناس على المساعدة الحقيقية التي يحتاجون.

أود أنؤكد لك أن المشاركة في هذا التقدير طوعية. كما يمكنني أنؤكد لك أن جميع المعلومات التي نحصل عليها ستبقى سرية بالكامل ولن يتمكن أي أحد من خارج الفريق من أن يربط المعلومات التي نجمعها بك أنت أو أنها منك.

إذا قررت المشاركة، فنحن ندعوك إلى لقاء مع مدير المقابلة في وقت مناسب. قد تستغرق المقابلة ما بين ١٥ إلى ٣٠ دقيقة من وقتك سنطرح عليك فيها أسئلة عن المشكلات التي تعيشها حالياً.

يمكنك البدء بتقدير الوضع الآن أو يمكنك إبلاغي في الأيام القليلة المقبلة إذا ما كنت ترغب بالمشاركة. إذا قررت المشاركة، فإنه يحق لك الامتناع عن الإجابة على أي سؤال. يكفي أن تعلمني عن امتناعك وسأنتقل إلى السؤال التالي. كما يمكنك إنهاء المقابلة في أي وقت تشاء ومن دون إعطاء أي سبب لذلك. للأسف، لن نستطيع أن نقدم لك أو لعائلتك أي بدل أو منافع مقابل المشاركة.

إذا كانت لديك أسئلة الآن أو في وقت لاحق، أرجو منك الاتصال على أدخلوا عنوان المنظمة ورقم الهاتف للحصول على المزيد من النصح والمعلومات.

أشكرك على منحنا بعضاً من وقتك.

هل لديك أي أسئلة؟

هل توافق على المشاركة في هذا التقدير

نعم

كلا

التاريخ

التوقيع

إما أن يوقع عليها المشارك (حيث تؤخذ الموافقة الخطية)، أو يوقعها مدير المقابلة كشاهد على موافقة المشارك (حيث تؤخذ الموافقة اللفظية)

١. بيانات نوعية (qualitative data) هي بيانات تكون في أوجه وصفية و لا يمكن إجراء عمليات حسابية لها
٢. بيانات كمية (quantitative data) هي بيانات تكون على شكل أعداد يمكن ترتيبها
٣. الاحتياجات المدركة (perceived needs) هي احتياجات يتصورها الأشخاص ويعرفونها ويرغبون بأن تتم تلبيتها
٤. معامل الارتباط بين الطبقة (Intraclass Correlation Coefficients): معامل الارتباط هو رقم يتراوح بين -١ و١ وهو يبين وجود علاقة خطية بين متغيرين
٥. الثبات (reliability): هو أن يعطي الاختبار الذي طبق على فرد أو على مجموعة من الأفراد عدة مرات نفس النتائج
٦. صلاحية/صدق (validity): هو أن تقيس أسئلة المقياس ما وُضعت لتقيس فعلاً
٧. مجموعات التركيز (focus groups): هي مجموعة من الأشخاص تناقش قضية أو مسألة ما بشكل مركز
٨. انحراف معياري (standard deviation): هو مقياس يحدد مدى تباعد أو تقارب القراءات عن وسطها الحسابي
٩. الاعتيان (sampling): عملية اختيار العينات التي ستشارك في دراسة إحصائية ما
١٠. الاعتيان العشوائي البسيط (simple random sampling): فيه يكون لكل فرد من أفراد السكان نفس الفرصة بأن يكون فرد من أفراد العينة
١١. الاعتيان العشوائي النظامي (systematic random sampling): فيه تُستخدم فاصلة الاعتيان (وهي ناتج قسمة عدد أفراد السكان على عدد أفراد العينة) ثم تُحدد نقطة عشوائية يبدأ الإحصاء منها وتُضاف فاصلة الاعتيان لها فنحصل على العينة
١٢. الاعتيان العنقودي (cluster sampling): يُقسم فيه السكان إلى عناقيد هي غالباً مناطق جغرافية ثم تُسحب عينة عشوائية من هذه المناطق
١٣. الموافقة المستنيرة (informed consent): قبول واعٍ قائم على معرفة جميع أبعاد الدراسة و نواحي المشاركة فيها
١٤. مقياس هيسبر (The Humanitarian Emergency Settings Perceived Needs Scale): مقياس الاحتياجات المدركة في حالات الطوارئ الإنسانية
١٥. حدود الثقة (confidence interval): في حدود الثقة، يستخدم الباحث العينة لحساب المدى الذي يُحتمل أن تقع فيه قيمة ما وبمستوى معين من الثقة (عادة ما تكون ٩٥٪)، ويجب ملاحظة أن هناك قيمة حقيقية واحدة، وأن حدود الثقة تعرف المدى الذي يمكن فيه لاحتمالية أن تحدث

١٦. البيانات المستمرة (continuous data): بيانات تستمر في الزيادة

١٧. المدرج التكراري (histogram): مخطط عمودي يعرض بيانات تكرارية

١٨. تحليل التباين (ANOVA – analysis of variance): هو مجموعة من النماذج الإحصائية تمكن من مقارنة المتوسطات لمجتمعات إحصائية مختلفة عن طريق تقسيم التباين الكلي الملاحظ بينها إلى أجزاء مختلفة

١٩. اختبار خي مربع (chi-squared test): يستخدم اختبار مربع خي في تحميل البيانات الاسمية ، فالمتغيرات يجب أن تكون مصنفة و مقاسة بمقياس إسمي ، وهو اختبار يستخدم للموازنة بين التوزيعات التكرارية لمتغيرات ما

٢٠. الوسط الحسابي (mean): هو ناتج قسمة مجموع القيم على عددها وهو يتأثر بالقيم المتطرفة

٢١. الوسيط (median): هو القيمة التي تقع في المنتصف بعد ترتيب القيم ترتيباً تصاعدياً وهو لا يتأثر كثيراً بالقيم المتطرفة

٢٢. المنوال (mode): وهو القيمة الأكثر تكراراً وهو لا يتأثر كثيراً بالقيم المتطرفة

يوفر «مقياس الاحتياجات المدركة في حالات الطوارئ» (هيسبر) طريقة سريعة وموثوقة علمياً لتقدير الاحتياجات المدركة والخطيرة عند الناس المتأثرين بحالات طوارئ إنسانية واسعة النطاق، كالحرب أو النزاع أو الكوارث الطبيعية الكبرى.

يُعدّ تحديد هذه المشكلات أمراً حيوياً لبناء عملية الاستجابة الإنسانية على المعلومات ورصدها. ويتخطى مقياس هيسبر المقاربات السابقة من خلال تقدير الاحتياجات المدركة، أي تلك الاحتياجات التي يشعر بها الناس المتأثرون بالأزمة مباشرة. يمكن استخدام المقياس في المسوح القائمة على أساس آراء الناس ويمكنه بالتالي رسم صورة أوضح عن احتياجات الناس المدركة.

هذا الكتيب مخصص لقادة المشاريع أو المشرفين عليها الذين يرغبون بتعلم كيفية تنفيذ تقدير للاحتياجات باستخدام مقياس هيسبر. يحتوي الكتيب على كل المعلومات المطلوبة لتنفيذ تقدير للاحتياجات باستخدام مقياس هيسبر، كما يحتوي شرحاً مفصلاً عن كيفية استخدام مقياس هيسبر، وكيفية تدريب مديري المقابلات، وكيفية تنظيم مسح هيسبر وتحليله وكتابة تقرير عنه، ويحتوي كذلك على مقياس هيسبر نفسه.

هذا الكتيب أداة لا تقدر بثمن لأي شخص معني بالتخطيط لمساعدة الناس ورصدها في الأوضاع الإنسانية.



يوفر "مقياس الاحتياجات المدرّكة في حالات الطوارئ" (هيسبر) طريقة سريعة وموثوقة علمياً لتقدير الاحتياجات المدرّكة والخطيرة عند الناس المتأثرين بحالات طوارئ إنسانية واسعة النطاق، كالحرب أو النزاع أو الكوارث الطبيعية الكبرى.

يُعَدّ تحديد هذه المشكلات أمراً حيوياً لبناء عملية الاستجابة الإنسانية على المعلومات ورصدها. ويتخطى مقياس هيسبر المقاربات السابقة، من خلال تقدير الاحتياجات المدرّكة، أي تلك الاحتياجات التي يشعر بها الناس المتأثرون بالأزمة مباشرة. يمكن استخدام المقياس في المسوح القائمة على أساس آراء الناس ويمكنه بالتالي رسم صورة أوضح عن احتياجات الناس المدرّكة.

هذا الكتيّب مخصص لقادة المشاريع أو المشرفين عليها الذين يرغبون بتعلم كيفية تنفيذ تقدير للاحتياجات باستخدام مقياس هيسبر. يحتوي الكتيّب على كل المعلومات المطلوبة لتنفيذ تقدير للاحتياجات باستخدام مقياس هيسبر، كما يحتوي شرحاً مفصلاً عن كيفية استخدام مقياس هيسبر، وكيفية تدريب مديري المقابلات، وكيفية تنظيم مسح هيسبر وتحليله وكتابة تقرير عنه، ويحتوي كذلك على مقياس هيسبر نفسه.

هذا الكتيّب أداة لا تقدّر بثمن لأي شخص معني بالتخطيط لمساعدة الناس ورصدها في الأوضاع الإنسانية.

