آكت لحل النزاعات
Conflict Resolution



الخطة الاستراتيجية
2024 - 2027

https://actadr.org/

قائمة المحتويات

مقدمة 3

التوجه الاستراتيجي..... 4

الرؤية..... 4
الرسالة..... 4
القيم الأساسية 4
القيم الاستراتيجية..... 4
الأهداف الاستراتيجية 4

نظرية التغيير..... 6

الهيكل التنظيمي..... 9

الخطة التنفيذية..... 10

الإطار العام للمتابعة..... 17

خطة إدارة المخاطر 30

مقدمة

جمعية ACT للدراسات والوسائل البديلة لحل النزاعات، جمعية فلسطينية غير حكومية مقرها مدينة القدس، مسجلة لدى مسجل الجمعيات في وزارة الداخلية الفلسطينية تحت الرقم (QR– 1428– HR) وفقاً لقانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية رقم (1) لسنة 2000، واستنادا لقرار وزير الداخلية رقم (11) لسنة 2016م.

ألقت الحرب التي بدأت في السابع من أكتوبر 2023 بظلال ثقيلة على الواقع المرير الذي يعيشه الشعب الفلسطيني نتيجة للإحتلال الإسرائيلي للضفة الغربية بما فيها القدس الشرقية والحصار المفروض على قطاع غزة، كما فاقم واقع الإنقسام السياسي الفلسطيني الداخلي من حالة الإحباط للفلسطينيين في كافة أماكن تواجدهم، وتلاشت الأصوات المنادية بلحوار والسلام وتعالت الأصوات الداعية إلى التصعيد والقتال. لم تقتصر آثار الحرب وتدمير كافة أشكال الحياة على قطاع غزة، بل امتد التعطيل إلى الضفة الغربية التي واجهت توسعا استيطانيا في المناطق المصنفة "ج" في الضفة الغربية إضافة الى اجتياح المدن والقرى والمخيمات الفلسطينية وفصلها عن بعضها وتقييد حركة الحركة والتنقل وعزل مدينة القدس عنها. كما أدت الحرب إلى تعطل عمل المحاكم بالكامل وضعف عمل أجهزة إنفاذ القانون مما أدى إلى ارتفاع معدلات الجريمة والعنف واقتضاء الحق باليد مما اقتضى إجراء مراجعة شاملة للخطة الإستراتيجية للجمعية ترفع من وتيرة التدخلات في تسوية النزاعات الفردية وتركز من ناحية ثانية على النزاعات الجماعية ذات الأثر الأكبر والأشمل على الحياة العامة ومستقبل الشعب الفلسطيني والسلام في المنطقة.

إن أبرز ما ميز هذه الخطة أنها توسعت من نطاق التركيز على الوساطة والتحكيم في المنازعات الفردية بالتركيز على محافظة القدس مع المخافظة على التواصل مع بقية المحافظات الفلسطينية، لتعمل في مجال التفاوض والوساطة في النزاعات الجماعية، وتوسيع النطاق الجغرافي لنشاطها داخل فلسطين ليمتد ويشمل النزاعات الجماعية في المنطقة والتي تؤثر على المستوى الإستراتيجي على فلسطين.

تم إعداد هذه الخطة لمساعدة مؤسسة ACT للدراسات والوسائل البديلة لحل النزاعات في تحديد الإطار العام لتوجهاتها السياساتية وإرشادها في تنفيذ تدخلاتها للسنوات الثلاث القادمة في فلسطين والمنطقة. حيث قام الفريق المكلف من مجلس إدارة المؤسسة ومجموعة من الخبراء بإعداد هذه الخطة الإستراتيجية من خلال عقد مجموعة من اللقاءات على مدار ستة أشهر ناقشت خلالها بالتفصيل والتحليل الإطار الإستراتيجي الذي عملت وفقه المؤسسة خلال السنوات الخمس السابقة، كما أجرت مراجعة وتقييم للصعوبات التي واجهت عملها، والتحولات الإستراتيجية التي تؤمن بضرورة إجرائها، وبناء على ذلك أعادت تعريف هويتها من خلال صياغة رؤيا ورسالة وأهداف تنسجم مع هذه التحولات وتكون أكثر وضوحاً وتحديداً وقابلية للقياس.

تتكون الهيئة العامة للمؤسسة من (33) عضواً من محامين ومهندسين وأساتذة جامعيين ونانشطين مجتمعيين من كلا الجنسين وتنوع عمري يجمع الخبرة مع الشباب، وتجتمع مرتين سنوياً حيث تعرض عليها التقارير المالية والإدارية وتقوم بإقرارها. وينبثق عن الهيئة العامة مجلس إدارة مؤسسة ACT والذي يتألف من (11) عضواً، يضم قانونيين وأكاديميين وناشطين. ويجتمع مجلس الإدارة 6 مرات سنوياً على الأقل، يناقش فيها سياسات المؤسسة الإدارية والمالية وأثر تدخلاتها على المجتمع، كما يعتمد أنشطتها ويقيم أداء عملها.

التوجه الاستراتيجي

الرؤية

مؤسسة رائدة في منع وإدارة وتسوية كافة أنواع النزاعات لتحقيق الأمن وبناء السلام المستدام

الرسالة

تسعى مؤسسة ACT لترسيخ منظومة السلم الأهلي على المستويين الفردي والجمعي لتعزيز اللجوء للوسائل البديلة لحل النزاعات من تفاوض ووساطة وتحكيم، وإعداد بنية وبيئة وثقافة داعمة لإحلال الحوار بدل العنف والإقصاء، وبناء القدرات الداعمة وإنتاج وتوفير المعرفة المساهمة في تحقيق السلام والأمن الشخصي والمجتمعي والسياسي.

القيم الأساسية

- الوحدة: نحن جميعًا في هذا معا، ويظهر ذلك من خلال تعاطفنا وتفهمنا المشترك وتعاضدنا لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية.
- عدم التحيز: نحن نسعى جاهدين لنكون منفتحين على الاختلافات ونقدر وجهات النظر المتنوعة للآخرين.
- النزاهة والشفافية: نتصرف بأمانة ونزاهة وشفافية مع الأطراف المختلفة، حتى عندما لا يراقبنا أحد.
- التطور والتكيف: نحن نؤمن ببعضنا البعض. الأخطاء لا بأس بها طالما أننا نتعلم منها ونصبح أفضل وأكثر حكمة.
- العدالة والمساواة: نسعى جاهدين لبناء مجتمع متماسك، فيه ضمان للحقوق والحريات.
- الانتماء الوطني: نحن نؤمن بأن المشاركة المجتمعية والممارسة الديمقراطية تساهمان في تعزيز الهوية الوطنية وحمايتها

القيم الاستراتيجية

- البحث عن الحلول: نحن نؤمن أن التركيز على المشاكل والافتراضات والأحكام المسبقة لا ينتج حلولا.
- المهنية والجودة والتميّز: نحن نسعى لاستخدام أفضل السبل لضمان مهنيتنا في الخدمات التي نقدمها بشكل متميز مع مراعاة الممارسات الفضلى

الأهداف الاستراتيجية

الهدف الاستراتيجي الأول: تعزيز البنية والبيئة الداعمة للتحول إلى الوسائل البديلة في التعامل مع النزاعات الفردية

الهدف الاستراتيجي الثاني: تعزيز البنية والبيئة الداعمة لإحلال الحوار بدل العنف والإقصاء في التعامل مع النزاعات الجماعية

الهدف الاستراتيجي الثالث: إنتاج وتوفير المعرفة في مجالات النزاع والأمن الإنساني

الهدف الاستراتيجي الرابع: تعزيز الكفاءة والتنظيم الإداري لدعم رسالة المؤسسة وأهدافها.

الأهداف الفرعية

الهدف الاستراتيجي الأول: إعداد بنية وبيئة داعمة لضمان التعامل مع النزاعات الفردية

1.1 تأسيس مراكز داعمة للتعامل مع النزاعات الفردية

1.2 بناء قدرات الأفراد والمراكز للتعامل مع النزاعات الفردية

1.3 مراجعة السياسات الداعمة للتعامل مع النزاعات الفردية

1.4 تنظيم قواعد الوساطة والتحكيم

1.5 تفعيل مراكز داعمة للتعامل مع النزاعات الفردية

الهدف الاستراتيجي الثاني: إعداد بنية وبيئة داعمة لضمان التعامل مع النزاعات الجماعية

2.1 تمكين شبكات ومبادرات ومجموعات داعمة على المستوى الداخلي

2.2 بناء قدرات الشبكات والمبادرات

2.3 مراجعة السياسات الداعمة للتعامل مع النزاعات العامة

2.4 توفير الأدلة والأنظمة

2.5 تفعيل شبكات ومبادرات ومجموعات داعمة

2.6 تمكين وتفعيل شبكات ومبادرات ومجموعات داعمة على المستوى الإقليمي

2.7 تعزيز الثقافة المحلية الداعمة لإحلال الحوار بدل العنف والإقصاء

2.8 تعزيز الثقافة الإقليمية الداعمة لإحلال السلام بدل النزاعات والحروب

الهدف الاستراتيجي الثالث: إنتاج وتوفير المعرفة في مجالات النزاع والعمل الإنساني

3.1 إعداد الدراسات في مجالات النزاع والعمل الإنساني

3.2 إعداد الإحصائيات والتقارير في مجالات النزاع والسلم الأهلي

3.3 مراجعة بحثية للسياسات العامة المرتبطة في مجالات النزاع والعمل الإنساني

الهدف الرابع: تعزيز الكفاءة والتنظيم الإداري لدعم رسالة المؤسسة وأهدافها.

4.1 التعزيز المنهجي للهياكل المؤسسية لتحقيق الكفاءة المثلى

4.2 تعزيز التواصل الداخلي وتبسيط جهود التنسيق

4.3 تعزيز أطر الرقابة والتقييم

نظرية التغيير

Strategic Framework 2024 - 2027

الرؤية

مؤسسة رائدة في منع وإدارة وتسوية كافة أنواع النزاعات لتحقيق الأمن وبناء السلام المستدام

الرسالة

تسعى مؤسسة ACTلترسيخ منظومة السلم الأهلي على المستويين الفردي والجمعي لتعزيز اللجوء للوسائل البديلة لحل النزاعات من تفاوض ووساطة وتحكيم، وإعداد بنية وبيئة وثقافة داعمة لإحلال الحوار بدل العنف والإقصاء، وبناء القدرات الداعمة وإنتاج وتوفير المعرفة المساهمة في تحقيق السلام والأمن الشخصي والمجتمعي والسياسي.

القيم الأساسية

- الوحدة: نحن جميعًا في هذا معا، ويظهر ذلك من خلال تعاطفنا وتفهمنا المشترك وتعاضدنا لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية.
- عدم التحيز: نحن نسعى جاهدين لنكون منفتحين على الاختلافات ونقدر وجهات النظر المتنوعة للآخرين.
- النزاهة والشفافية: نتصرف بأمانة ونزاهة وشفافية مع الأطراف المختلفة، حتى عندما لا يراقبنا أحد.
- التطور والتكيف: نحن نؤمن ببعضنا البعض. الأخطاء لا بأس بها طالما أننا نتعلم منها ونصبح أفضل وأكثر حكمة.
- العدالة والمساواة: نسعى جاهدين لبناء مجتمع متماسك، فيه ضمان للحقوق والحريات.
- الانتماء الوطني: نحن نؤمن بأن المشاركة المجتمعية والممارسة الديمقراطية تساهمان في تعزيز الهوية الوطنية وحمايتها

القيم الاستراتيجية

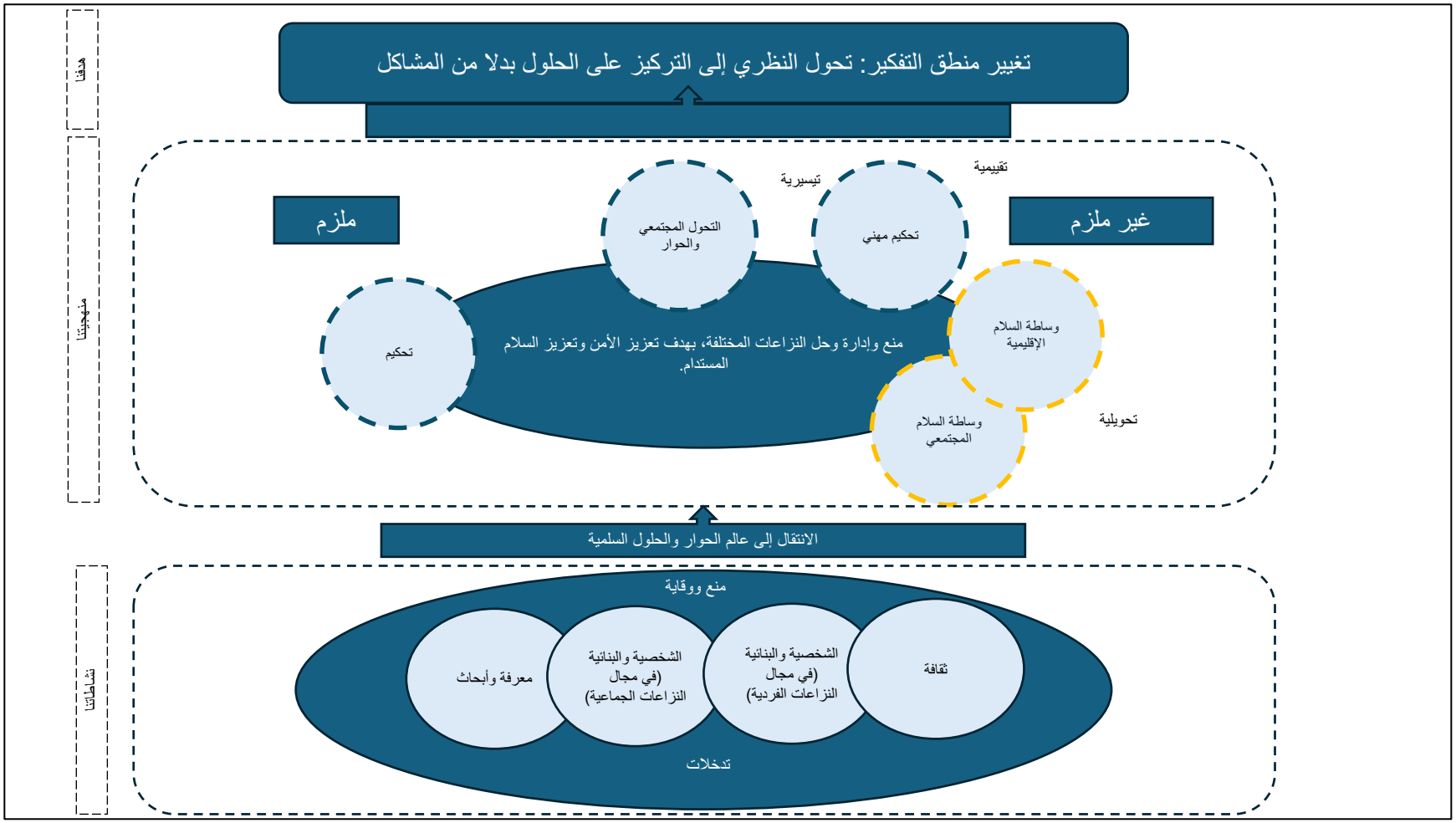
البحث عن الحلول: نحن نؤمن أن التركيز على المشاكل والافتراضات والأحكام المسبقة لا ينتج حلولا.
المهنية والجودة والتميّز: نحن نسعى لاستخدام أفضل السبل لضمان مهنيتنا في الخدمات التي نقدمها بشكل متميز مع مراعاة الممارسات الفضلى

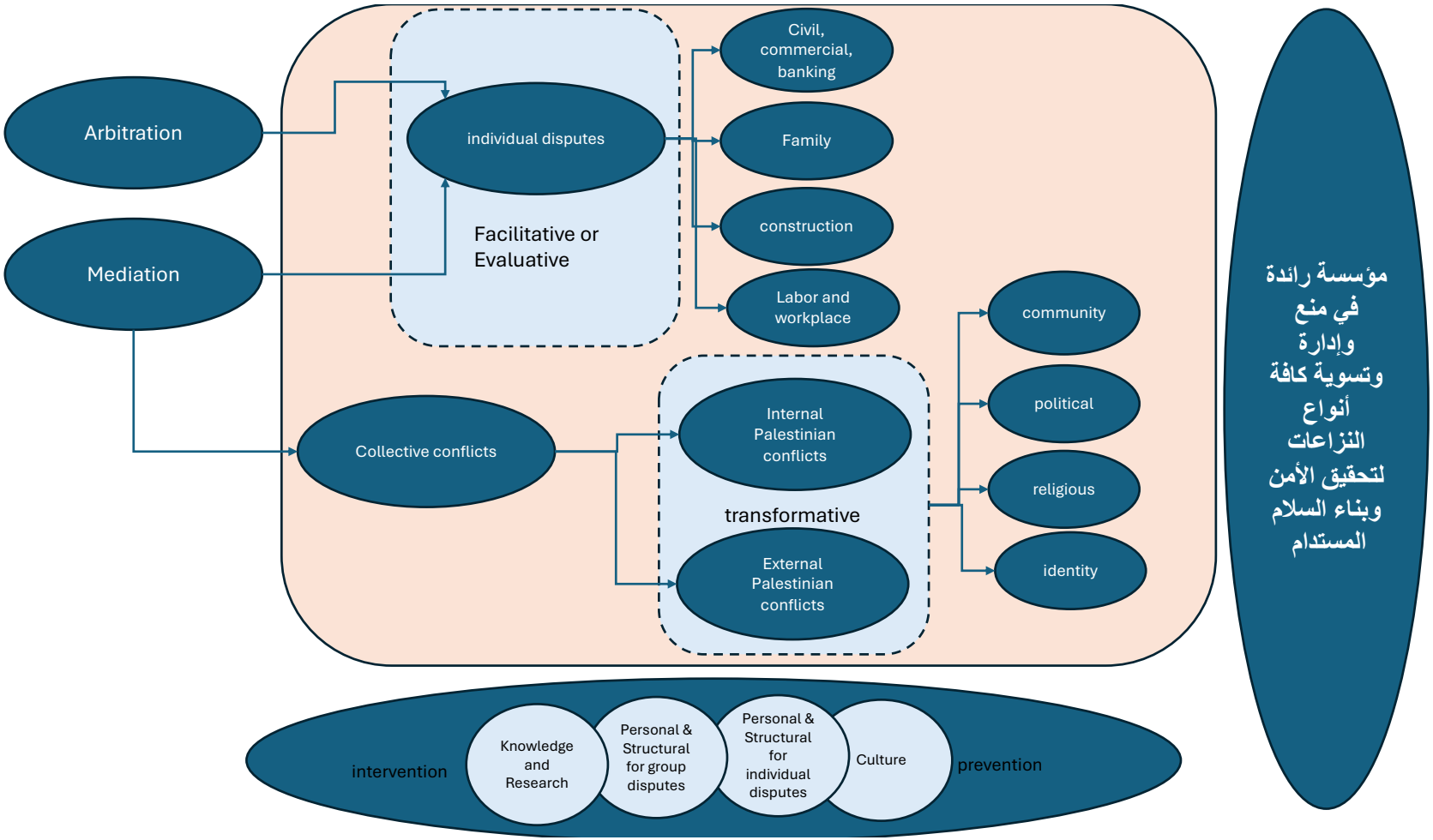
الإطار الاستراتيجي 2024 - 2027

الهدف الاستراتيجي الأول: إعداد بنية وبيئة داعمة لضمان التعامل مع النزاعات الفردية	الهدف الاستراتيجي الثاني: إعداد بنية وبيئة داعمة لضمان التعامل مع النزاعات الجماعية	الهدف الاستراتيجي الثالث: إنتاج وتوفير المعرفة في مجالات النزاع والعمل الإنساني
1. تأسيس مراكز داعمة للتعامل مع النزاعات الفردية 2. بناء قدرات الأفراد والمراكز للتعامل مع النزاعات الفردية 3. مراجعة السياسات الداعمة للتعامل مع النزاعات الفردية 4. تنظيم قواعد الوساطة والتحكيم 5. تفعيل مراكز داعمة للتعامل مع النزاعات الفردية	1. تمكين شبكات ومبادرات ومجموعات داعمة على المستوى الداخلي 2. بناء قدرات الشبكات والمبادرات 3. مراجعة السياسات الداعمة للتعامل مع النزاعات العامة 4. توفير الأدلة والأنظمة 5. تفعيل شبكات ومبادرات ومجموعات داعمة 6. تمكين وتفعيل شبكات ومبادرات ومجموعات داعمة على المستوى الإقليمي 7. تعزيز الثقافة المحلية الداعمة لإحلال الحوار بدل العنف والإقصاء 8. تعزيز الثقافة الإقليمية الداعمة لإحلال السلام بدل النزاعات والحروب	1. إعداد الدراسات في مجالات النزاع والعمل الإنساني 2. إعداد الإحصائيات والتقارير في مجالات النزاع والسلم الأهلي 3. مراجعة بحثية للسياسات العامة المرتبطة في مجالات النزاع والعمل الإنساني

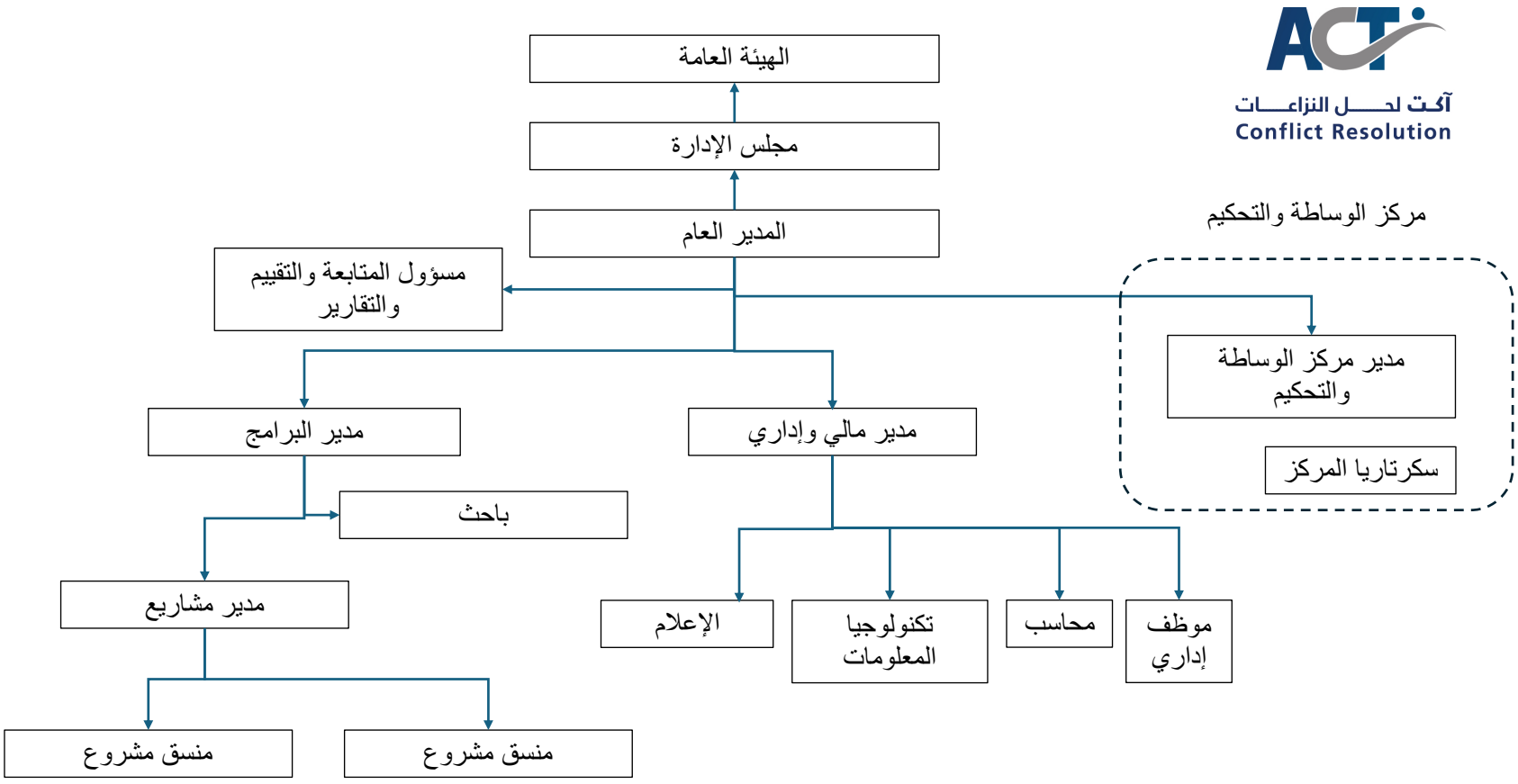
الخطة السنوية 2024 - 2025

- تمكين مركزين للتعامل مع النزاعات الفردية وبناء القدرات الخاصة وقواعد التحكيم المرتبطة
- تمكين # من المراكز للتعامل مع النزاعات العامة وبناء القدرات الخاصة وقواعد التحكيم المرتبطة
- # حملات توعوية محليا
- إعداد مرصد العنف


هدفنا
تغيير منطق التفكير: تحول النظري إلى التركيز على الحلول بدلا من المشاكل
منهجيتنا
ملزم
غير ملزم
تيسيرية
تقييمية
التحول المجتمعي والحوار
تحكيم مهني
تحكيم
منع وإدارة وحل النزاعات المختلفة، بهدف تعزيز الأمن وتعزيز السلام المستدام.
وساطة السلام الإقليمية
وساطة السلام المجتمعي
تحويلية
الانتقال إلى عالم الحوار والحلول السلمية
نشاطاتنا
منع ووقاية
معرفة وأبحاث
الشخصية والبنائية (في مجال النزاعات الجماعية)
الشخصية والبنائية (في مجال النزاعات الفردية)
ثقافة
تدخلات


Arbitration
Mediation
individual disputes
Facilitative or
Evaluative
Civil,
commercial,
banking
Family
construction
Labor and
workplace
Collective conflicts
Internal
Palestinian
conflicts
transformative
External
Palestinian
conflicts
community
political
religious
identity
مؤسسة رائدة
في منع
وإدارة
وتسوية كافة
أنواع
النزاعات
لتحقيق الأمن
وبناء السلام
المستدام
intervention
Knowledge
and
Research
Personal &
Structural
for group
disputes
Personal &
Structural
for
individual
disputes
Culture
prevention

الهيكل التنظيمي



الخطة التنفيذية

النشاطات/المشاريع	المؤشر	المخرجات	2024	2025	2026	2027
1. **الهدف الاستراتيجي الأول: إعداد بنية وبيئة داعمة لضمان التعامل مع النزاعات الفردية**						
1.1 تأسيس مراكز داعمة للتعامل مع النزاعات الفردية						
1.1.1 إنشاء مركز ACT للوساطة والتحكيم	عدد المراكز التي إنشاؤها	مركز التحكيم والوساطة في نابلس والقدس				
1.1.2 إعداد نظام الحوكمة لمركز الوساطة والتحكيم (قواعد إدارية تشمل الهيكل التنظيمي وهدف المركز وإعداد خطط استراتيجية وتسويقية، ونظام تقييم اداء للمركز ومدونة سلوك مهني، ومهام ومسؤوليات)	المركز تم تشغيله	مركز التحكيم والوساطة تم تنظيمه بهيكل وعدد موظفين وفق نظام الحوكمة				
1.2 بناء قدرات الأفراد والمراكز للتعامل مع النزاعات الفردية						
1.2.1 بناء قدرات مجموعة من الوسطاء المتخصصين في النزاعات الفردية (المدنية والتجارية والأسرية)	عدد الوسطاء الذين تم تدريبهم	وسطاء معتمدين من المركز				
1.2.2 بناء قدرات مجموعة من المحكمين المتخصصين في النزاعات الفردية (المدنية والتجارية والأسرية)	عدد المحكمين الذين تم تدريبهم	محكمين معتمدين من المركز				
1.3 مراجعة السياسات الداعمة للتعامل مع النزاعات الفردية						
1.3.1 إجراء مراجعة شاملة للسياسات الحالية المتعلقة بتسوية النزاعات الفردية، مثل إرشادات الموارد البشرية أو الأطر القانونية	عدد السياسات التي تمت مراجعتها	ورقة مراجعة السياسات				

النشاطات/المشاريع	المؤشر	المخرجات	2024	2025	2026	2027
1.3.2 تحديد وتجريب السياسات أو الممارسات المبتكرة التي يمكن تكييفها أو اعتمادها لتحسين الإطار الحالي	عدد السياسات التي تم تكييفها	أوراق السياسات التي تم إنتاجها				
1.4 تنظيم قواعد الوساطة والتحكيم						
1.4.1 إعداد قواعد الوساطة المؤسسية	قواعد الوساطة تم إعدادها	قواعد الوساطة				
1.4.2 مراجعة وتطوير قواعد التحكيم المؤسسي	قواعد التحكيم المؤسسي تمت مراجعتها	قواعد التحكيم المؤسسي				
1.4.3 إعداد دليل تدريبي للوساطة المؤسسية	دليل تدريبي للوساطة تم إعداده	دليل تدريبي للوساطة				
1.4.4 إعداد دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المؤسسية	دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المؤسسية تم إعداده	دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المؤسسية				
1.4.5 إعداد دليل تدريبي للتحكيم المؤسسي	دليل تدريبي للوساطة تم إعداده	دليل تدريبي للتحكيم				
1.4.6 إعداد دليل توضيحي لإجراءات التحكيم المؤسسي	دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المؤسسية تم إعداده	دليل توضيحي لإجراءات التحكيم المؤسسية				
1.5 تفعيل مراكز داعمة للتعامل مع النزاعات الفردية						
1.5.1 تسوية النزاعات المدنية والتجارية والاسرية باستخدام الوساطة	عدد القضايا المسجلة وعدد القضايا التي تم الوصول لاتفاق فيها	سجل القضايا				
1.5.2 تسوية النزاعات المدنية والتجارية والاسرية باستخدام التحكيم	عدد القضايا المسجلة وعدد القضايا التي تم الفصل فيها	تقرير القضايا التي تم الفصل فيها				
1.5.3 تقييم عمل المراكز الداعمة	عدد المراكز التي تم تقييمها	معايير تقييم تم اعتمادها تقارير تقييم للمراكز				
2. الهدف الاستراتيجي الثاني: إعداد بنية وبيئة داعمة لضمان التعامل مع النزاعات الجماعية						
2.1 تمكين شبكات ومبادرات ومجموعات داعمة على المستوى الداخلي						
2.1.1 إنشاء شبكات ومبادرات الوساطة والحوار المجتمعي	عدد الشبكات ومبادرات الوساطة والحوار المجتمعي	شبكات ومبادرات متخصصة				
2.1.2 إعداد قواعد عمل ومدونات سلوك الشبكات/المجموعات/المبادرات	دليل الإجراءات الإدارية تم إعداده	قواعد عمل ومدونات سلوك للشبكات				

النشاطات/المشاريع	المؤشر	المخرجات	2024	2025	2026	2027
2.2 بناء قدرات الشبكات والمبادرات						
2.2.1 تطوير برامج التدريب وتمارين المحاكاة التي تعد المجتمعات والمجموعات لإدارة وحل النزاعات بشكل جماعي.	عدد برامج التدريب التي تطويرها	برامج التدريب				
2.2.2 عقد دورات التدريب للشبكات والمبادرات	عدد الشبكات والمبادرات التي تم تدريبها	شبكات ومبادرات ممكنة				
2.3 مراجعة السياسات الداعمة للتعامل مع النزاعات العامة						
2.3.1 إنشاء مجموعة دعم السياسات لمناقشة القضايا الاجتماعية والسياسية المثيرة للجدل roundtable discussions	عدد المجموعات التي تم تشكيلها عدد الجلسات التي تم عقدها	مجموعة دعم السياسات لمناقشة القضايا الاجتماعية والسياسية المثيرة للجدل تم إنشاؤها				
2.4 توفير الأدلة والأنظمة						
2.4.1 إعداد دليل تدريبي للوساطة المجتمعية	دليل تدريبي للوساطة المجتمعية تم إعداده	دليل تدريبي للوساطة المجتمعية				
2.4.2 إعداد دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المجتمعية (transformative mediation)	دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المجتمعية تم إعداده	دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المجتمعية				
2.5 تفعيل شبكات ومبادرات ومجموعات داعمة						
2.5.1 المشاركة في الحوار السياسي الداخلي الفلسطيني ودعم جهود الوساطة بين الأطراف المتنازعة	عدد الجلسات التي تمت المشاركة بها عدد الورشات التي خرجت بسياسة متفق عليها	تقارير جلسات الحوار السياسي				
2.5.2 المشاركة في جهود الوساطة والحوار لمنع وتسوية النزاعات المجتمعية والنزاعات العامة	عدد الجلسات التي تمت المشاركة بها عدد النزاعات التي تمت تسويتها	تقارير الجلسات				
2.6 **تمكين وتفعيل شبكات ومبادرات ومجموعات داعمة على المستوى الإقليمي**						

النشاطات/المشاريع	المؤشر	المخرجات	2024	2025	2026	2027
2.6.1 إنشاء شبكات داعمة للحوار والسلام على المستوى الإقليمي	وتم تطوير الأطر التي تعزز الحوار والأمن داخل المنطقة	أطر تعزز الحوار والأمن داخل المنطقة				
2.6.2 إعداد قواعد عمل ومدونات سلوك	المبادئ التوجيهية ومدونة قواعد السلوك تم تطويرها	المبادئ التوجيهية ومدونة الأخلاق				
2.6.3 بناء قدرات فريق إقليمي للعمل مع الشبكة	عدد النشطاء ذوي القدرات المحسنة الذين يتعاونون مع الشبكة	النشطاء ذوي القدرات المحسنة الذين يتعاونون مع الشبكة				
2.6.4 دراسة وتحليل النزاعات الإقليمية	عدد الدراسات وتقارير التقييم	الدراسات وتقارير التقييم				
2.6.5 عقد مؤتمرات وورش عمل وجاهية	# المؤتمرات وورش العمل	المؤتمرات وورش العمل				
2.7 تعزيز الثقافة المحلية الداعمة لإحلال الحوار بدل العنف والإقصاء						
2.7.1 تعزيز مبادئ الوساطة والحوار ضمن الإطار التربوي (وساطة الأقران في المدارس، عيادة الوساطة في الجامعات)	عدد المدارس التي تم نشر ثقافة الوساطة فيها عدد الجامعات التي تم نشر ثقافة الوساطة فيها	وساطة أقران فاعلة في المدارس وساطة أقران فاعلة في الجامعات				
2.7.2 إجراء حملات دعم ومناصرة لنشر الوعي بالطرق البديلة لحل المنازعات (ADR) في المجتمع	عدد حملات الدعم والمناصرة عدد المطلعين على حملات الدعم والمناصرة	حملات الدعم والمناصرة				
2.7.3 تطوير شراكات استراتيجية مع أصحاب المصلحة الرئيسيين مثل المحاكم والشرطة والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص	عدد مذكرات التفاهم عدد المشاريع المشتركة	شراكات استراتيجية				
2.7.4 إدخال تعليم السلام والحوار في التعلم المجتمعي لغرس هذه القيم في وقت مبكر (من خلال المسرح والسينما والغناء والرياضة)	عدد مبادرات التعلم المجتمعي عدد الطاب الذين تعرضوا للتعلم المجتمعي	مسرح، سينما، مسابقات في مجال تعليم السلام والحوار				
2.7.5 إنشاء دوائر حوار في المجتمعات، حيث يمكن للمجموعات المتنوعة مناقشة خلافاتها وتبادل وجهات النظر وتعلم تقنيات حل النزاعات.	عدد دوائر الحوار	دوائر حوار				

النشاطات/المشاريع	المؤشر	المخرجات	2024	2025	2026	2027
2.7.6 تنفيذ حملة اعلامية داعمة (بودكاست، ومضات اذاعية، بوسترات، لقاءات اذاعية وتلفزيونية، انتاج فيديوهات وريلز،...)	عدد الحملات الإعلامية	حملات إعلامية				
2.7.7 تنظيم منتديات مفتوحة أو "حوارات سلام"	عدد المنتديات التي تم عقدها	منتديات مفتوحة و"حوارات سلام"				
2.8 تعزيز الثقافة الإقليمية الداعمة لإحلال السلام بدل النزاعات والحروب						
2.8.1 إجراء ندوات عبر الإنترنت إقليمية ودولية حول التحكيم والوساطة	عدد الندوات	الندوات				
2.8.2 تنفيذ حملة اعلامية داعمة على المستوى الإقليمي	عدد الحملات الإعلامية	الحملات الإعلامية				
2.8.3 تنظيم منتديات مفتوحة أو "حوارات سلام"	عدد المنتديات	المنتديات				
2.8.4 حملات ضغط ومناصرة على المستوى الإقليمي	عدد حملات الضغط والمناصرة	حملات الضغط والمناصرة				
3. الهدف الاستراتيجي الثالث: إنتاج وتوفير المعرفة في مجالات النزاع والعمل الإنساني						
3.1 إعداد الدراسات في مجالات **النزاع والعمل الإنساني**						
3.1.1 إعداد الدراسات حول توجهات المواطنين نحو استخدام وقبول الوسائل البديلة لحل النزاعات	عدد الدراسات	الدراسات				
3.1.2 إنتاج وتوزيع أوراق بيضاء حول الأساليب البديلة للأمن، مثل الشرطة المجتمعية، والعدالة التصالحية، والتدخل اللاعنفي	عدد الأوراق التي تم إنتاجها عدد الأشخاص الذين اطلعوا على الأوراق	الأوراق				
3.1.3 إنشاء منصة عبر الإنترنت أو بوابة معرفية حيث يمكن للأشخاص الوصول إلى الأبحاث ودراسات الحالة والمواد التدريبية وغيرها من الموارد المتعلقة بحل النزاعات	المنصة تم إعدادها عدد الزائرين للمنصة	المنصة				

النشاطات/المشاريع	المؤشر	المخرجات	2024	2025	2026	2027
3.1.4 إنتاج دراسات معمقة في العنف	عدد الدراسات المعقدة عدد الأشخاص الذين اطلعوا على الدراسات	الدراسات				
3.2 إعداد الإحصائيات والتقارير في مجالات النزاع والسلم الأهلي						
3.2.1 تقارير حول العنف في المدارس والجامعات	عدد التقارير نسبة المدارس والجامعات التي تعطيها التقارير	التقارير				
3.2.2 مشروع المرصد	المرصد تم إنشاؤه عدد المؤشرات التي تم رصدها	المرصد				
3.2.3 إعداد مجلة الوساطة والتحكيم	مجلة الوساطة والتحكيم تم إطلاقها	المجلة				
3.3 **مراجعة بحثية للسياسات العامة المرتبطة في مجالات النزاع والعمل الإنساني**						
3.3.1 إعداد مجلة حول دراسات العنف والأمن وبناء السلام	مجلة الدراسات تم إعدادها عدد الباحثين المشاركين عدد القراء	مجلة دراسات العنف والأمن وبناء السلام				
4. الهدف الاستراتيجي الرابع: التنظيم الإداري للمؤسسة						
4.1 تطوير التنظيمي المؤسسي لتحقيق الكفاءة						
4.1.1 تعديل الهيكل التنظيمي ليتناسب مع الخطة الجديدة	الهيكل التنظيمي تم إعداده	هيكل تنظيمي محدث				
4.1.2 توضيح الأدوار والمسؤوليات وتطوير نظام الموارد البشرية	نسبة الوظائف التي تحدد فيها الأدوار والمسؤوليات	نظام موارد بشرية محدث				
4.2 تعزيز الاتصال والتنسيق الداخلي						
4.2.1 مراجعة استراتيجية الاتصال والتواصل	استراتيجية التواصل تم تحديثها	استراتيجية التواصل				

النشاطات/المشاريع	المؤشر	المخرجات	2024	2025	2026	2027
4.2.2 تنفيذ بروتوكولات الاتصال المنتظمة (الاجتماعات والتقارير ولوحات المعلومات) لضمان الشفافية	بروتوكولات الاتصال المنتظمة تم تحديدها	نسبة الالتزام بالبروتوكولات				
4.2.3 إنشاء منصة مركزية لتبادل المعلومات	منصة مركزية تم إعدادها	المنصة المركزية				
4.3 تحسين آليات المتابعة والتقييم						
4.3.1 وضع مقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم فعالية العمليات الإدارية	مؤشرات الأداء تم تحديدها	مؤشرات الأداء				
4.3.2 متابعة مؤشرات الاستراتيجية	نسبة المؤشرات التي تم الإبلاغ عنها	تقارير المؤشرات				
4.3.3 تقييم الاستراتيجية	تقرير تقييم الاستراتيجية تم نشره	تقرير التقييم				

الإطار العام للمتابعة

الأهداف/النشاطات	المؤشر	وصف المؤشر	مصدر البيانات	أدوات جمع البيانات	قيمة الأساس	القيمة المتوقعة 2027
1. الهدف الاستراتيجي الأول: إعداد بنية وبيئة داعمة لضمان التعامل مع النزاعات الفردية	عدد النتائج الناجحة مقابل إجمالي الحالات التي تصل إلى المراكز	النتائج الناجحة هي الوصول إلى حل للنزاع بالطرق البديلة	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD
	نسبة الأفراد الذين يتوجهون إلى خدمات الوساطة والتحكيم	المقصود بالتوجه هو الرغبة في الحصول على الخدمات في حال حدوث النزاع	المواطنين في المجتمع الفلسطيني	استبيان (من خلال المرصد)	TBD	TBD
	مدى رضا الأفراد الذين شاركوا في عملية حل النزاع عن البنية والبيئة	الأفراد الذين شاركوا في عمليات حل النزاع في المراكز ذاتها	الأفراد الذين شاركوا في عمليات حل النزاع	استبيان مخصص للمراكز	TBD	TBD
	النسبة المئوية للمناطق المستهدفة التي لديها مركز دعم واحد على الأقل يمكن الوصول إليه للنزاعات الفردية.	المناطق المستهدفة هي المدن والمجتمعات	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD
1.1 تأسيس مراكز داعمة للتعامل مع النزاعات الفردية	عدد المراكز التي بدأت تستقبل طلبات	استقباله للطلبات (إما من خلال البرامج أو مباشرة من خلال توجهات المواطنين)	تقارير المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
	مدى رضا الأفراد الذين شاركوا في عملية حل النزاع عن الخدمات التي قدمت لهم	الأفراد الذين شاركوا في عمليات حل النزاع في المراكز ذاتها	الأفراد الذين شاركوا في عمليات حل النزاع	استبيان مخصص للمراكز	TBD	TBD
1.1.1 إنشاء مركز ACT للوساطة والتحكيم	عدد المراكز التي إنشاؤها	المقصود بإنشائها، أي التي حصلت على ترخيص	تقارير المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
	نسبة الوظائف التي تم التسكين عليها	التسكين وفق الهيكلية المقرة	تقارير المؤسسة	تحليل وثائق	0	100%
1.1.2 إعداد نظام الحوكمة لمركز الوساطة والتحكيم	الهيكل التنظيمي تم إعدادها	الهيكل التنظيمي الداخلي للمركز	الهيكل التنظيمي	تحليل وثائق	لا	نعم

الأهداف/النشاطات	المؤشر	وصف المؤشر	مصدر البيانات	أدوات جمع البيانات	قيمة الأساس	القيمة المتوقعة 2027
	خطط استراتيجية وتسويقية تم إعدادها	الخطط الاستراتيجية والتسويقية الخاصة بكل مركز	الخطط الاستراتيجية والتسويقية	تحليل وثائق	لا	نعم
	نظام تقييم اداء للمركز تم إعدادها	نظام التقييم الخاص بكل مركز	نظام تقييم اداء للمركز	تحليل وثائق	لا	نعم
	مدونة سلوك مهني تم إعدادها	مدونة السلوك الخاصة بكل مركز	مدونة السلوك	تحليل وثائق	لا	نعم
	منظومة الموارد البشرية تم إعدادها	منظومة الموارد البشرية الخاصة بكل مركز	منظومة الموارد البشرية	تحليل وثائق	لا	نعم
1.2 بناء قدرات الأفراد والمراكز للتعامل مع النزاعات الفردية	عدد الوسطاء المدربين أو المتخصصين في حل النزاعات العاملين في كل مركز للتعامل مع النزاعات الفردية.	عدد العاملين يتم إحصاؤه وفق النوع الاجتماعي والمنطقة	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD
	نسبة الوسطاء والمحكمين الذي يمتلكون المهارات اللازمة لحل النزاعات	المهارات اللازمة التخصصية في المجال وفقا للمهارات التي تحددها المؤسسة	الوسطاء والمحكمين متلقي الخدمات	اختبارات استبيان لمتلقي الخدمات	TBD	TBD
1.2.1 بناء قدرات مجموعة من الوسطاء المتخصصين في النزاعات الفردية (المدنية والتجارية والأسرية)	عدد الوسطاء الذين تم تدريبهم عدد الشهادات التي تم إصدارها	الشهادات هي الشهادات التخصصية	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD
1.2.2 بناء قدرات مجموعة من المحكمين المتخصصين في النزاعات الفردية (المدنية والتجارية والأسرية)	عدد المحكمين الذين تم تدريبهم عدد الشهادات التي تم إصدارها	الشهادات هي الشهادات التخصصية	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD
1.3 مراجعة السياسات الداعمة للتعامل مع النزاعات الفردية	عدد عمليات التدقيق أو التقييم التي تم إجراؤها لضمان تطبيق السياسات المحدثة بشكل فعال في التعامل مع النزاعات الفردية.	عمليات التدقيق من قبل المؤسسة أو التقييمات الخارجية	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD

الأهداف/النشاطات	المؤشر	وصف المؤشر	مصدر البيانات	أدوات جمع البيانات	قيمة الأساس	القيمة المتوقعة 2027
	النسبة المئوية للتعليقات الإيجابية من الموظفين أو الوسطاء أو الأفراد المشاركين في النزاعات فيما يتعلق بوضوح السياسات المحدثة وأهميتها وفعاليتها.	التعليقات من خلال التقييمات المستمرة والموسمية	الموظفين أو الوسطاء أو الأفراد المشاركين في النزاعات	استبيان	TBD	TBD
1.3.1 إجراء مراجعة شاملة للسياسات الحالية المتعلقة بتسوية النزاعات الفردية، مثل إرشادات الموارد البشرية أو الأطر القانونية	عدد السياسات التي تمت مراجعتها	السياسات/القوانين/الإجراءات	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD
	عدد أو نسبة أصحاب المصلحة المعنيين الذين تمت استشارتهم أثناء عملية مراجعة السياسة.	أصحاب المصلحة المعنيين (مثل الوسطاء والخبراء القانونيين وأفراد المجتمع)	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD
1.3.2 تحديد وتجريب السياسات أو الممارسات المبتكرة التي يمكن تكييفها أو اعتمادها لتحسين الإطار الحالي	عدد السياسات التي تم تكييفها	السياسات/القوانين/الإجراءات	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD
1.4 تنظيم قواعد الوساطة والتحكيم	% الوسطاء والمحكمين والمشاركين الملتزمين بالقواعد المنظمة حديثا	القواعد هي: السياسات/القوانين/الإجراءات	تقارير الحالات	تحليل وثائق	TBD	TBD
	% الوسطاء والمحكمين وأصحاب المصلحة الذين أفادوا بأن القواعد واضحة ومفهومة ويمكن الوصول إليها بسهولة	القواعد هي: السياسات/القوانين/الإجراءات	الوسطاء والمحكمين وأصحاب المصلحة	استبيان	TBD	TBD
1.4.1 إعداد قواعد الوساطة المؤسسية	قواعد الوساطة تم إعدادها	قواعد الوساطة داخلي	قواعد الوساطة	تحليل وثائق	لا	نعم
1.4.2 مراجعة وتطوير قواعد التحكيم المؤسسي	قواعد التحكيم المؤسسي تمت مراجعتها	قواعد التحكيم المؤسسي للمؤسسة	قواعد التحكيم المؤسسي للمؤسسة	تحليل وثائق	لا	نعم
1.4.3 إعداد دليل تدريبي للوساطة المؤسسية	دليل تدريبي للوساطة تم إعداده	دليل تدريبي للوساطة داخلي	دليل تدريبي للوساطة	تحليل وثائق	لا	نعم
1.4.4 إعداد دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المؤسسية	دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المؤسسية تم إعداده	دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المؤسسية داخلي	دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المؤسسية	تحليل وثائق	لا	نعم
1.4.5 إعداد دليل تدريبي للتحكيم المؤسسي	دليل تدريبي للوساطة تم إعداده	دليل تدريبي للوساطة داخلي	دليل تدريبي للوساطة	تحليل وثائق	لا	نعم

الأهداف/النشاطات	المؤشر	وصف المؤشر	مصدر البيانات	أدوات جمع البيانات	قيمة الأساس	القيمة المتوقعة 2027
1.4.6 إعداد دليل توضيحي لإجراءات التحكيم المؤسسي	دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المؤسسية تم إعداده	دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المؤسسية داخلي	دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المؤسسية	تحليل وثائق	لا	نعم
1.5 تفعيل مراكز داعمة للتعامل مع النزاعات الفردية	النسبة المئوية للأفراد الذين يستخدمون مراكز الدعم والذين أبلغوا عن رضاهم عن الخدمات وعملية الوساطة والنتائج	عدد الراضين عن الخدمات / عدد متلقي الخدمات	الأفراد الذين يستخدمون مراكز الدعم	استبيان	TBD	TBD
	معدل نسبة الحالات التي تتم معالجتها شهريا بالنسبة للقدرة الاستيعابية للمركز	معدل الحالات الشهرية/القدرة الاستيعابية الشهرية	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD
1.5.1 تسوية النزاعات المدنية والتجارية والاسرية باستخدام الوساطة	عدد القضايا المسجلة	المسجلة أي التي دخلت سجل المركز رسميا للبدء بالعمل	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD
	عدد القضايا التي تم الوصول لاتفاق فيها	القضايا التي توصلت إلى اتفاق بين الطرفين	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD
1.5.2 تسوية النزاعات المدنية والتجارية والاسرية باستخدام التحكيم	عدد القضايا المسجلة	المسجلة أي التي دخلت سجل المركز رسميا للبدء بالعمل	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD
	عدد القضايا التي تم الفصل فيها	القضايا التي توصلت إلى اتفاق بين الطرفين	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD
1.5.3 تقييم عمل المراكز الداعمة	عدد المراكز التي تم تقييمها	تقييم المراكز وفق معايير التقييم التي تحددها المؤسسة	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD
2. الهدف الاستراتيجي الثاني: إعداد بنية وبيئة داعمة لضمان التعامل مع النزاعات الجماعية	عدد المجموعات التي تتوجه إلى خدمات الوساطة	المقصود بالتوجه هو الرغبة في الحصول على الخدمات في حال حدوث النزاع الجماعي	المجموعات الحزبية والأهلية	استبيان (من خلال المرصد)	TBD	TBD
	مدى رضا الأفراد الذين شاركوا في عملية حل النزاع عن البنية والبيئة	المجموعات الذين شاركوا في عمليات حل النزاع في المراكز ذاتها	المجموعات الذين شاركوا في عمليات حل النزاع	استبيان مخصص للمجموعات	TBD	TBD

الأهداف/النشاطات	المؤشر	وصف المؤشر	مصدر البيانات	أدوات جمع البيانات	قيمة الأساس	القيمة المتوقعة 2027
2.1 تمكين شبكات ومبادرات ومجموعات داعمة على المستوى الداخلي	عدد المبادرات التي تساهم في حل النزاعات الجماعية	المبادرات هي الشبكات والمجموعات المحلية والإقليمية	بيانات المراكز	تحليل وثائق	TBD	TBD
	مدى رضا المجموعات التي شاركت في عملية حل النزاع عن الخدمات التي قدمت لهم	المجموعات التي شاركت في عمليات حل النزاع في المراكز ذاتها	المجموعات التي شاركت في عمليات حل النزاع	استبيان مخصص للمبادرات	TBD	TBD
2.1.1 إنشاء شبكات ومبادرات الوساطة والحوار المجتمعي	عدد الشبكات ومبادرات الوساطة والحوار المجتمعي	الشبكات والمبادرات المحلية والإقليمية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.1.2 إعداد قواعد عمل ومدونات سلوك الشبكات/المجموعات/المبادرات	دليل الإجراءات الإدارية تم إعداده	دليل إجراءات خاصة بكل مبادرة	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
	مدونات السلوك تم إعدادها	مدونات السلوك الخاصة بكل مبادرة	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.2 بناء قدرات الشبكات والمبادرات	نسبة الوسطاء الذي يمتلكون المهارات اللازمة لحل النزاعات الجماعية	المهارات اللازمة التخصصية في المجال وفقا للمهارات التي تحددها المؤسسة	الوسطاء متلقي الخدمات	اختبارات استبيان لمتلقي الخدمات	TBD	TBD
2.2.1 تطوير برامج التدريب وتمارين المحاكاة التي تعد المجتمعات والمجموعات لإدارة وحل النزاعات بشكل جماعي.	عدد برامج التدريب التي تطويرها	برامج التدريب: دليل المدرب ودليل المتدرب	برامج التدريب	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.2.2 عقد دورات التدريب للشبكات والمبادرات	عدد الشبكات التي تم تدريبها	الشبكات والمبادرات المحلية والإقليمية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.3 مراجعة السياسات الداعمة للتعامل مع النزاعات العامة	عدد عمليات التدقيق أو التقييم التي تم إجراؤها لضمان تطبيق السياسات المحدثة بشكل	عمليات التدقيق من قبل المؤسسة أو التقييمات الخارجية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
	النسبة المئوية للتعليقات الإيجابية من الموظفين أو الوسطاء أو الأفراد المشاركين في النزاعات فيما يتعلق	التعليقات من خلال التقييمات المستمرة والموسمية	الموظفين أو الوسطاء أو الأفراد المشاركين في النزاعات	استبيان	TBD	TBD

الأهداف/النشاطات	المؤشر	وصف المؤشر	مصدر البيانات	أدوات جمع البيانات	قيمة الأساس	القيمة المتوقعة 2027
	بوضوح السياسات المحدثة وأهميتها وفعاليتها.					
2.3.1 إنشاء مجموعة دعم السياسات لمناقشة القضايا الاجتماعية والسياسية المثيرة للجدل roundtable discussions	عدد المجموعات التي تم تشكيلها	إنشاء مجموعة دعم السياسات لمناقشة القضايا الاجتماعية والسياسية المثيرة للجدل	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
	عدد الجلسات التي تم عقدها	الجلسات والاجتماعات الخاصة بمناقشة السياسات	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.4 توفير الأدلة والأنظمة	مدى رضا الشبكات عن الأدلة والأنظمة	الشبكات: أعضاء الشبكات والمبادرات المحلية والإقليمية	أعضاء الشبكات والمبادرات المحلية والإقليمية	استبيان	TBD	TBD
2.4.1 إعداد دليل تدريبي للوساطة المجتمعية	دليل تدريبي للوساطة المجتمعية تم إعداده	دليل تدريبي لاستخدام الوسطاء	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	لا	نعم
2.4.2 إعداد دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المجتمعية (transformative mediation)	دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المجتمعية تم إعداده	دليل توضيحي لإجراءات الوساطة المجتمعية لاستخدام الوسطاء	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	لا	نعم
2.5 تفعيل شبكات ومبادرات ومجموعات داعمة	عدد القضايا المحلية التي تمت مناقشتها	القضايا السياسية والاجتماعية المحلية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.5.1 المشاركة في الحوار السياسي الداخلي الفلسطيني ودعم جهود الوساطة بين الأطراف المتنازعة	عدد الجلسات التي تمت المشاركة بها	جلسات الحوار السياسي	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
	عدد الورشات التي خرجت بسياسة متفق عليها	التي تخرج بورقة سياسات موقع عليها	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.5.2 المشاركة في جهود الوساطة والحوار لمنع وتسوية النزاعات المجتمعية والنزاعات العامة	عدد الجلسات التي تمت المشاركة بها	جلسات الحوار الاجتماعي	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
	عدد النزاعات التي تمت تسويتها	التي تخرج بورقة سياسات موقع عليها	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.6 تمكين وتفعيل شبكات ومبادرات ومجموعات داعمة على المستوى الإقليمي	عدد القضايا الإقليمية التي تمت مناقشتها	القضايا السياسية والاجتماعية الإقليمية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD

الأهداف/النشاطات	المؤشر	وصف المؤشر	مصدر البيانات	أدوات جمع البيانات	قيمة الأساس	القيمة المتوقعة 2027
2.6.1 إنشاء شبكات داعمة للحوار والسلام على المستوى الإقليمي	عدد الشبكات	الشبكات الداعمة للحوار والسلام على المستوى الإقليمي	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.6.2 إعداد قواعد عمل ومدونات سلوك	قواعد عمل ومدونات سلوك	قواعد عمل ومدونات سلوك داخلية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	لا	نعم
2.6.3 بناء قدرات فريق إقليمي للعمل مع الشبكة	عدد الدورات التدريبية التي تم عقدها	الدورات الخاصة بالوساطة الجماعية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	لا	نعم
2.6.4 دراسة وتحليل النزاعات الإقليمية	عدد الدراسات التي إعدادها	الدراسات هي أوراق تحليل النزاعات الإقليمية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	لا	نعم
2.6.5 عقد مؤتمرات وورش عمل وجاهية	عدد المؤتمرات وورش العمل	المؤتمرات وورش العمل الوجاهية والالكترونية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.7 تعزيز الثقافة المحلية الداعمة لإحلال الحوار بدل العنف والإقصاء	عدد أفراد المجتمع المحلي المشاركين في أنشطة تعزيز الحوار	أنشطة تعزيز الحوار هي ورش العمل أو الفعاليات الثقافية أو التدريب على حل النزاعات.	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.7.1 نشر مفاهيم الوساطة والحوار من خلال النظام التعليمي (وساطة الأقران في المدارس، عيادة الوساطة في الجامعات)	عدد المدارس التي تم نشر ثقافة الوساطة فيها	المدارس التي تم إعداد وساطة أقران فاعلة فيها	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
	عدد الجامعات التي تم نشر ثقافة الوساطة فيها	الجامعات التي تم إعداد وساطة أقران فاعلة فيها	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.7.2 إجراء حملات دعم ومناصرة لنشر الوعي بالطرق البديلة لحل المنازعات (ADR) في المجتمع	عدد حملات الدعم والمناصرة	حملات الدعم والمناصرة المطبوعة أو الالكترونية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
	عدد المطلعين على حملات الدعم والمناصرة	المطلعين هم الذين وصلتهم الحملات الإعلامية الرسمية أو غير الرسمية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.7.3 تطوير شراكات استراتيجية مع أصحاب المصلحة الرئيسيين مثل المحاكم والشرطة والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص	عدد مذكرات التفاهم	مذكرات التفاهم بين المؤسسة وأصحاب المصلحة الرئيسيين مثل المحاكم والشرطة	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD

الأهداف/النشاطات	المؤشر	وصف المؤشر	مصدر البيانات	أدوات جمع البيانات	قيمة الأساس	القيمة المتوقعة 2027
		والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص				
	عدد المشاريع المشتركة	المشاريع طور التطوير والتنفيذ	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.7.4 إدخال تعليم السلام والحوار في التعلم المجتمعي لغرس هذه القيم في وقت مبكر (من خلال المسرح والسينما والغناء والرياضة)	عدد مبادرات التعلم المجتمعي	مبادرات التعلم المجتمعي هي: مسرح، سينما، مسابقات في مجال تعليم السلام والحوار	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
	عدد الطاب الذين تعرضوا للتعلم المجتمعي	تعرضوا: أي شاركوا أو حضروا	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.7.5 إنشاء دوائر حوار في المجتمعات، حيث يمكن للمجموعات المتنوعة مناقشة خلافاتها وتبادل وجهات النظر وتعلم تقنيات حل النزاعات.	عدد دوائر الحوار	دوائر حوار التي تناقش خلافاتها وتبادل وجهات النظر وتعلم تقنيات حل النزاعات	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.7.6 تنفيذ حملة اعلامية داعمة	عدد الحملات الإعلامية	حملات إعلامية: بودكاست، ومضات اذاعية، بوسترات، لقاءات اذاعية وتلفزيونية، انتاج فيديوهات وريلز،...	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.7.7 تنظيم منتديات مفتوحة أو "حوارات سلام"	عدد المنتديات التي تم عقدها	منتديات مفتوحة و"حوارات سلام"	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.8 تعزيز الثقافة الإقليمية الداعمة لإحلال السلام بدل النزاعات والحروب	عدد أفراد المجتمع المحلي المشاركين في أنشطة تعزيز الحوار	أنشطة تعزيز الحوار هي ورش العمل أو الفعاليات الثقافية أو التدريب على حل النزاعات.	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.8.1 إجراء ندوات عبر الإنترنت إقليمية ودولية حول التحكيم والوساطة	عدد الندوات	الندوات عبر الإنترنت إقليمية ودولية حول التحكيم والوساطة	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.8.2 تنفيذ حملة اعلامية داعمة على المستوى الإقليمي	عدد الحملات الإعلامية	الحملات الإعلامية الداعمة على المستوى الإقليمي	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD

الأهداف/النشاطات	المؤشر	وصف المؤشر	مصدر البيانات	أدوات جمع البيانات	قيمة الأساس	القيمة المتوقعة 2027
2.8.3 تنظيم منتديات مفتوحة أو "حوارات سلام"	عدد المنتديات	المنتديات المفتوحة مفتوحة أو "حوارات سلام"	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
2.8.4 حملات ضغط ومناصرة على المستوى الإقليمي	عدد حملات الضغط والمناصرة	حملات الضغط والمناصرة على المستوى الإقليمي	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
3. الهدف الاستراتيجي الثالث: إنتاج وتوفير المعرفة في مجالات النزاع والعمل الإنساني	% أصحاب المصلحة المستهدفين الذين وصلوا إلى المنتجات المعرفية من خلال منصات مثل مواقع الويب أو المنشورات أو المستودعات عبر الإنترنت.	أصحاب المصلحة المستهدفين (مثل المنظمات غير الحكومية وواضعي السياسات والوسطاء)	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
	% المستخدمين (مثل الممارسين وصانعي السياسات) الذين أفادوا بأن المعرفة المنتجة ذات صلة ومفيدة لعملهم في حل النزاعات والجهود الإنسانية (يتم قياسها من خلال الدراسات الاستقصائية أو نماذج التعليقات).	المستخدمين (مثل الممارسين وصانعي السياسات)	المستخدمين (مثل الممارسين وصانعي السياسات)	استبيان	TBD	TBD
	عدد الشراكات أو التعاون الذي تم إنشاؤه للمشاركة في إنتاج أو التحقق من صحة البحوث المتعلقة بالصراع والعمل الإنساني.	الشراكات مع: الجامعات أو مراكز الأبحاث أو المؤسسات البحثية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
3.1 إعداد الدراسات في مجالات النزاع والعمل الإنساني	عدد السياسات أو الممارسات أو التدخلات الإنسانية المتأثرة بأبحاث المنظمة	مما يشير إلى التطبيق العملي للمعرفة المنتجة، يتم حساب التأثيرات من عدد الاقتباسات أو استخدام الدراسات كمراجع	السياسات والأبحاث المنشورة	تحليل وثائق	TBD	TBD

الأهداف/النشاطات	المؤشر	وصف المؤشر	مصدر البيانات	أدوات جمع البيانات	قيمة الأساس	القيمة المتوقعة 2027
	عدد مرات المشاهدات أو المشاركات للمنتجات البحثية أو المقالات أو التقارير عبر الإنترنت المتعلقة بالنزاع والعمل الإنساني	يتم جمع جميع الردود والمشاهدات عبر الموقع الإلكتروني للمنظمة أو منصات التواصل الاجتماعي	الموقع الإلكتروني للمنظمة ومنصات التواصل الاجتماعي	تحليل وثائق	TBD	TBD
3.1.1 إعداد الدراسات حول توجهات المواطنين نحو استخدام وقبول الوسائل البديلة لحل النزاعات	عدد الدراسات	عدد الدراسات المرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بالوسائل البديلة	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
3.1.2 إنتاج وتوزيع أوراق بيضاء حول الأساليب البديلة للأمن، مثل الشرطة المجتمعية، والعدالة التصالحية، والتدخل اللاعنفي	عدد الأوراق التي تم إنتاجها	الأوراق البيضاء هي أي تقرير أو دليل يخبر القرّاء بإيجاز عن قضية معقدة، ويقدم مفهوم الكاتب في هذا الشأن.	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
3.1.3 إنشاء منصة عبر الإنترنت أو بوابة معرفية حيث يمكن للأشخاص الوصول إلى الأبحاث ودراسات الحالة والمواد التدريبية وغيرها من الموارد المتعلقة بحل النزاعات	المنصة تم إعدادها	المنصة هي البوابة المعرفية التي يمكن أن تشمل اشتراكات للاطلاع وتحميل الوثائق	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
	عدد الزائرين للمنصة	يتم جمع جميع الردود والمشاهدات	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
3.1.4 إنتاج دراسات معمقة في العنف	عدد الدراسات المعقدة عدد الأشخاص الذين اطلعوا على الدراسات	الدراسات هي الأبحاث العلمية في المجال	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
3.2 إعداد الإحصائيات والتقارير في مجالات النزاع والسلم الأهلي	عدد السياسات أو الممارسات أو التدخلات الإنسانية المتأثرة بإحصائيات المؤسسة	يتم حساب التأثيرات من عدد الاقتباسات أو استخدام الإحصائيات كمراجع	الإحصائيات	تحليل وثائق	TBD	TBD
	عدد مرات المشاهدات أو المشاركات للإحصائيات عبر الإنترنت المتعلقة بالنزاع والسلم الأهلي	يتم جمع جميع الردود والمشاهدات عبر الموقع	الموقع الإلكتروني للمؤسسة ومنصات التواصل الاجتماعي	تحليل وثائق	TBD	TBD

الأهداف/النشاطات	المؤشر	وصف المؤشر	مصدر البيانات	أدوات جمع البيانات	قيمة الأساس	القيمة المتوقعة 2027
		الإلكتروني للمنظمة أو منصات التواصل الاجتماعي				
3.2.1 تقارير حول العنف في المدارس والجامعات	عدد التقارير	التقارير الخاصة بكل مدرسة شملها الإحصاء	التقارير	تحليل وثائق	TBD	TBD
	نسبة المدارس التي تغطيها التقارير	النسبة هي مجموع المدارس التي تمت تغطيها المؤسسة مقسوما على مجموع المدارس الكلية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
3.2.2 مشروع المرصد	المرصد تم إنشاؤه	المرصد هو نظام جمع الإحصاءات "مرصد النزاع والعمل الإنساني"	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
	عدد المؤشرات التي تم رصدها	المؤشرات الخاصة برصد النزاعات، التوجهات نحو الوسائل البديلة، العمل الإنساني	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
3.2.3 إعداد مجلة الوساطة والتحكيم	مجلة الوساطة والتحكيم يتم نشرها مرة سنويا	مجلة الوساطة تشتمل على مقالات، إحصائيات،	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	لا	نعم
3.3 مراجعة بحثية للسياسات العامة المرتبطة في مجالات النزاع والعمل الإنساني	عدد الاقتباسات	عدد الاقتباسات من مجلة دراسات العنف والأمن وبناء السلام	الإحصائيات	تحليل وثائق	TBD	TBD
3.3.1 إعداد مجلة حول دراسات العنف والأمن وبناء السلام	مجلة الدراسات تم إعدادها	مجلة دراسات العنف والأمن وبناء السلام	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	لا	نعم
	عدد الباحثين المشاركين	عدد الباحثين خلال العام	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
4. الهدف الاستراتيجي الرابع: التنظيم الإداري للمؤسسة	% الموظفين الذين أبدوا رضاهم عن الكفاءة والوضوح والدعم الذي يقدمه الهيكل الإداري للمؤسسة	الرضا عن طبيعة العمل، أسلوب الإدارة، وضوح المهمات والمسؤوليات	الموظفين	استبيان	TBD	TBD

الأهداف/النشاطات	المؤشر	وصف المؤشر	مصدر البيانات	أدوات جمع البيانات	قيمة الأساس	القيمة المتوقعة 2027
4.1 تطوير التنظيمي المؤسسي لتحقيق الكفاءة	نسبة الموظفين المسكنين وفق الهيكلية	المسكنين وفق الهيكلية المحدثة	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	100%
4.1.1 تعديل الهيكل التنظيمي ليتناسب مع الخطة الجديدة	الهيكل التنظيمي تم إعداده	هيكل تنظيمي محدث	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	لا	نعم
4.1.2 توضيح الأدوار والمسؤوليات وتطوير نظام الموارد البشرية	نسبة الوظائف التي تحدد فيها الأدوار والمسؤوليات	نظام موارد بشرية محدث	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	100%
4.2 تعزيز الاتصال والتنسيق الداخلي	% الموظفين الذين أبلغوا أن الاتصالات الداخلية فعالة	الاتصالات الداخلية هي الإعلانات والتحديثات والاجتماعات فعالة أي تتم في الوقت المناسب وواضحة	الموظفين	استبيان	TBD	TBD
4.2.1 مراجعة استراتيجية الاتصال والتواصل	استراتيجية الاتصال والتواصل تمت مراجعتها	المراجعة لتتناسب مع الخطة الاستراتيجي المحدثة	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	لا	نعم
4.2.2 تنفيذ بروتوكولات الاتصال المنتظمة (الاجتماعات والتقارير ولوحات المعلومات) لضمان الشفافية	عدد الاجتماعات الدورية	الاجتماعات الداخلية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	TBD
	عدد التقارير الدورية	التقارير السنوية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	0	1
4.2.3 إنشاء منصة مركزية لتبادل المعلومات	المنصة المركزية تم إطلاقها	المنصة تشتمل على الموارد والمصادر التي يمكن أن تتيحها المؤسسة	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	لا	نعم
4.3 تحسين آليات المتابعة والتقييم	% المشاريع التي يتم رصدها وتقييمها	المشاريع أو النشاطات الداخلية	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	100%
1.1.1 وضع مقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم فعالية العمليات الإدارية	مؤشرات الأداء تم تحديدها	مؤشرات الاستراتيجية ومؤشرات المشاريع	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	لا	نعم
1.1.2 متابعة مؤشرات الاستراتيجية	نسبة المؤشرات التي تم الإبلاغ عنها	مؤشرات الاستراتيجية ومؤشرات المشاريع	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	TBD	100%

الأهداف/النشاطات	المؤشر	وصف المؤشر	مصدر البيانات	أدوات جمع البيانات	قيمة الأساس	القيمة المتوقعة 2027
1.1.3 تقييم الاستراتيجية	تقرير تقييم الاستراتيجية تم نشره	تقييم الاستراتيجية النصفي والنهائي	بيانات المؤسسة	تحليل وثائق	لا	نعم

خطة إدارة المخاطر

الهدف	المخاطر	خطة إدارة المخاطر
الهدف الاستراتيجي الأول: إعداد بنية وبيئة داعمة لضمان التعامل مع النزاعات الفردية		
تأسيس مراكز داعمة للتعامل مع النزاعات الفردية	قد يفتقر المركز إلى الموارد المالية اللازمة للبنية التحتية والموظفين والنفقات التشغيلية، مما يؤدي إلى محدودية القدرة على تقديم الخدمات أو حتى الفشل في إنشاء المركز.	▪ وضع خطة مالية شاملة تتضمن مصادر التمويل مثل المنح الحكومية أو الجهات المانحة الخاصة أو الشراكات. ▪ تنويع مصادر التمويل لتقليل الاعتماد على مصدر واحد. ▪ إنشاء صناديق للطوارئ لمواجهة التحديات المالية غير المتوقعة.
	صعوبة تعيين أو الاحتفاظ بالوسطاء أو المستشارين أو الموظفين الإداريين ذوي الخبرة، مما قد يؤثر على جودة الخدمات المقدمة.	▪ تقديم رواتب ومزايا تنافسية لجذب المهنيين المهرة. ▪ الاستثمار في التدريب المستمر للموظفين لبناء القدرات وضمان تقديم خدمة عالية الجودة. ▪ إنشاء مسارات واضحة للتطوير الوظيفي لتحسين الاحتفاظ بالموظفين.
	قد لا يكون المجتمع المحلي على علم بوجود المركز أو قد يتردد في استخدام خدماته بسبب الوصمة الثقافية أو الاجتماعية.	▪ تنفيذ حملات توعية باستخدام وسائل الإعلام المحلية والفعاليات المجتمعية والشراكات مع قادة المجتمع المؤثرين. ▪ إشراك أصحاب المصلحة المحليين أثناء مرحلة التخطيط لضمان توافق المركز مع احتياجات المجتمع وقيمه. ▪ توفير البرامج التعليمية التي تؤكد على فوائد الحل السلمي للنزاعات.
	قد يكون لدى بعض المجتمعات تقاليد أو أعراف عميقة الجذور لا تشجع على الحوار أو الوساطة، مما يؤدي إلى مقاومة أو رفض خدمات المركز.	▪ إجراء تدريب على الحساسية الثقافية للموظفين للتأكد من أنهم يحترمون ويفهمون العادات المحلية. ▪ التعاون مع القادة المحليين والشخصيات المؤثرة لتعزيز قبول الوساطة كبديل للصراع. ▪ تصميم الخدمات لتكون مناسبة ثقافياً ومرنة لاحتياجات المجموعات السكانية المختلفة.
بناء قدرات الأفراد والمراكز للتعامل مع النزاعات الفردية	يمكن أن يؤدي الافتقار إلى مواد تدريبية عالية الجودة أو مدربين أو عدم كفاية الوقت للتدريب إلى عدم كفاية بناء القدرات لكل من الأفراد والمراكز.	▪ ضمان الوصول إلى المدربين الخبراء ذوي الخبرة المثبتة في حل النزاعات والوساطة. ▪ تطوير أو الحصول على مواد تدريبية شاملة تغطي المهارات الأساسية في حل النزاعات، ومصممة خصيصا للسياق المحلي. ▪ دمج جداول تدريب مرنة لاستيعاب توافر المشاركين وضمان التدريب الشامل. ▪ توفير فرص التعلم المستمر من خلال الدورات التنشيطية ووحدات التدريب المتقدمة.

الهدف	المخاطر	خطة إدارة المخاطر
	قد يترك الأفراد المتدربون مناصبهم بعد الانتهاء من التدريب، مما يؤدي إلى خسارة الاستثمار في بناء القدرات.	▪ إنشاء استراتيجيات الاحتفاظ مثل الرواتب التنافسية والمزايا وفرص التقدم الوظيفي الواضحة. ▪ تحفيز المشاركة في التدريب من خلال تقديم الشهادات أو الاعتراف الذي يعزز آفاق العمل. ▪ تطوير برامج الإرشاد للاحتفاظ بالمعرفة المؤسسية.
	تقييم غير واضح للنجاح: بدون مقاييس واضحة لتقييم تأثير جهود بناء القدرات، قد يكون من الصعب تقييم التقدم أو تحديد مجالات التحسين.	▪ وضع مؤشرات أداء رئيسية واضحة لقياس مدى فعالية التدريب وجهود بناء القدرات (على سبيل المثال، عدد النزاعات التي تم حلها بنجاح، وردود الفعل من المتدربين، وتحسين مهارات الوساطة). ▪ تنفيذ نظام قوي للمتابعة والتقييم لتتبع نتائج حالات حل النزاعات التي يتم التعامل معها من قبل الأفراد والمراكز المدربة. ▪ استخدام التعليقات الواردة من الأفراد والمراكز لتحسين عمليات التدريب وبناء القدرات بشكل مستمر.
مراجعة السياسات الداعمة للتعامل مع النزاعات الفردية	قد يقاوم أصحاب المصلحة (مثل الموظفين أو صانعي السياسات أو المؤسسات) إجراء تغييرات على السياسات الحالية بسبب تفضيلهم للوضع الراهن أو الخوف من لوائح جديدة.	▪ إشراك أصحاب المصلحة في وقت مبكر من عملية المراجعة لجمع المدخلات ومعالجة المخاوف. ▪ التوعية حول فوائد تغييرات السياسة بوضوح وكيف ستعمل على تحسين حل النزاعات. ▪ استخدم التغييرات المتزايدة لتسهيل عملية الانتقال بدلاً من تنفيذ كافة التغييرات مرة واحدة. ▪ توفير التدريب والدعم لمساعدة أصحاب المصلحة على التكيف مع السياسات الجديدة.
	عدم وجود بيانات شاملة: قد يتم استخدام بيانات غير كاملة أو قديمة لمراجعة السياسات، مما يؤدي إلى تغييرات غير فعالة أو غير ذات صلة.	▪ إجراء عملية شاملة لجمع البيانات وتحليلها قبل تقديم توصيات لتغييرات السياسة. ▪ التعاون مع الخبراء في حل النزاعات للتأكد من أن البيانات المستخدمة دقيقة وذات صلة. ▪ استخدم الأساليب القائمة على الأدلة عند مراجعة السياسات، بالاعتماد على الأبحاث الحالية ودراسات الحالة.
	السياسات المفرطة في التعقيد أو البيروقراطية: قد تصبح السياسات التي تتم مراجعتها معقدة للغاية أو بيروقراطية، مما يجعل من الصعب على الأفراد والمراكز تنفيذها بفعالية.	▪ التأكد من أن السياسات واضحة وموجزة وعملية للتنفيذ على المستوى المحلي. ▪ تبسيط الإجراءات وإزالة البيروقراطية غير الضرورية حيثما أمكن ذلك. ▪ تجربة سياسات جديدة على نطاق صغير لاختبار فعاليتها وتحديد التعقيدات المحتملة قبل التنفيذ الكامل.

الهدف	المخاطر	خطة إدارة المخاطر
	عدم وجود قبول من أصحاب المصلحة الرئيسيين: قد لا يدعم أصحاب المصلحة الرئيسيون (مثل الوكالات الحكومية أو قادة المجتمع أو المنظمات الأخرى) التغييرات في السياسات أو يلتزمون بها بشكل كامل، مما يعيق فعاليتها.	▪ إشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين طوال عملية المراجعة لبناء الملكية والتأكد من معالجة مخاوفهم. ▪ إلقاء الضوء على قصص النجاح أو دراسات الحالة لإظهار مدى نجاح السياسات المماثلة في سياقات أخرى. ▪ استخدم حملات المناصرة والاتصال لبناء دعم أوسع للسياسات الجديدة.
تنظيم قواعد الوساطة والتحكيم	التطبيق غير المتسق للقواعد: قد يطبق الوسطاء والمحكمون القواعد بشكل غير متسق، مما يؤدي إلى نتائج غير عادلة أو ارتباك أو تحديات لشرعية العملية.	▪ وضع إجراءات واضحة وموحدة لتطبيق القواعد لضمان الاتساق في جميع الحالات. ▪ توفير التدريب المستمر وإصدار الشهادات للوسطاء والمحكمين للتأكد من أنهم يفهمون القواعد ويطبقونها باستمرار. ▪ إعداد نظام للمتابعة والتقييم لتقييم الامتثال بشكل منتظم ومعالجة أي تناقضات.
	تعقيد العملية: إذا كانت القواعد معقدة للغاية أو بيروقراطية، فإنها يمكن أن تجعل عملية الوساطة أو التحكيم بطيئة أو مكلفة أو غير قابلة للوصول إلى المتنازعين.	▪ تبسيط القواعد حيثما أمكن ذلك لجعلها سهلة الفهم والتنفيذ دون المساس بالعدالة. ▪ التأكد من أن العملية تظل فعالة من حيث التكلفة وفعالة من حيث الوقت من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية والحد من الإجراءات الشكلية غير الضرورية. ▪ تقديم أدلة أو أدوات دعم (مثل النماذج وقوائم المراجعة) لمساعدة الوسطاء والمحكمين والمشاركين على التنقل بين القواعد بكفاءة.
	الوصول المحدود للوسطاء والمحكمين المدربين: إذا كانت القواعد تتطلب مؤهلات أو تدريبا محددا، فقد يكون هناك نقص في المهنيين المؤهلين، خاصة في المناطق النائية أو التي تعاني من نقص الخدمات.	▪ الاستثمار في برامج التدريب لبناء شبكة من الوسطاء والمحكمين المعتمدين، مما يضمن التوافر الكافي. ▪ تقديم حوافز للتدريب وإصدار الشهادات. ▪ استخدام المنصات الرقمية لتوسيع الوصول إلى برامج التدريب والشهادات، مما يسمح بمشاركة أوسع نطاقا.
تفعيل مراكز داعمة للتعامل مع النزاعات الفردية	جودة الخدمات غير متناسقة: قد تختلف جودة الخدمات عبر المراكز المختلفة، مما يؤدي إلى نتائج غير متساوية للأفراد الذين يسعون إلى حل النزاعات.	▪ تطوير وتنفيذ إجراءات التشغيل القياسية (SOPs) والمبادئ التوجيهية لضمان تقديم الخدمات بشكل متسق. ▪ توفير التدريب المنتظم وإصدار الشهادات للموظفين للحفاظ على مستوى عال من مهارات الوساطة وحل النزاعات. ▪ تطبيق نظام المتابعة والتقييم لتقييم الأداء وتقديم التغذية الراجعة المستمرة.

الهدف	المخاطر	خطة إدارة المخاطر
	إمكانية الوصول المحدودة إلى الخدمات: قد لا تكون الخدمات متاحة لمجموعات سكانية معينة، مثل أولئك الذين يعيشون في المناطق النائية، أو المجموعات المهمشة، أو الأفراد ذوي الإعاقة.	▪ إنشاء وحدات متنقلة أو منصات عبر الإنترنت لتوفير الوصول عن بعد إلى الخدمات. ▪ الشراكة مع المنظمات المحلية للوصول إلى المجتمعات المحرومة. ▪ التأكد من أن المراكز يمكن الوصول إليها ماديا وتوفر خدمات شاملة للأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من الفئات الضعيفة.
	عدم كفاية الموظفين أو الخبرة: قد تواجه المراكز نقصا في عدد الموظفين أو تفتقر إلى الموظفين ذوي الخبرة اللازمة للتعامل مع النزاعات الفردية المعقدة بفعالية.	▪ توظيف وتدريب موظفين متخصصين من ذوي الخبرة في حل النزاعات والوساطة والاستشارة. ▪ تقديم فرص التطوير المهني المستمر لضمان قدرة الموظفين على التعامل مع تحديات حل النزاعات الناشئة. ▪ إنشاء قائمة بالخبراء الخارجيين الذين يمكن الاستعانة بهم عند الحاجة إلى مهارات متخصصة.
	انعدام الثقة في المراكز: قد لا يثق أفراد المجتمع في المراكز أو ينظرون إليها على أنها متحيزة، مما قد يثني الأفراد عن استخدام الخدمات.	▪ بناء برامج توعية وتثقيف مجتمعية لرفع مستوى الوعي حول المراكز وحيادية خدماتها. ▪ ضمان الشفافية في كيفية تقديم الخدمات، وتشجيع التعليقات من المستخدمين لبناء المصداقية. ▪ تطوير مجالس استشارية مجتمعية للإشراف على عمليات المركز والحفاظ على المساءلة المحلية.
	خروقات السرية: إذا لم يتم الحفاظ على السرية، فقد يتردد الأفراد في استخدام المراكز خوفا من كشف مشاكلهم الشخصية.	▪ وضع بروتوكولات سرية صارمة والتأكد من تدريب جميع الموظفين على الالتزام بها. ▪ استخدم أنظمة آمنة لتخزين ومعالجة المعلومات الحساسة. ▪ تضمين اتفاقيات السرية في جميع ارتباطات العملاء، مع عواقب واضحة للانتهاكات.
	ضغط العمل وإرهاق الموظفين: قد يصبح الموظفون مرهقين بسبب حجم الحالات أو الخسائر العاطفية الناجمة عن التعامل مع النزاعات الفردية الحساسة، مما يؤدي إلى الإرهاق وانخفاض جودة الخدمة.	▪ مراقبة أعباء عمل الموظفين لمنع الإرهاق وضمان إدارة أعباء العمل. ▪ توفير دعم الصحة العقلية للموظفين، بما في ذلك الوصول إلى موارد الاستشارة وإدارة الإجهاد. ▪ تدوير الموظفين أو تنفيذ جداول الاستراحة لمنع الإرهاق على المدى الطويل.
الهدف الاستراتيجي الثاني: إعداد بنية وبيئة داعمة لضمان التعامل مع النزاعات الجماعية		
تمكين شبكات ومبادرات ومجموعات داعمة على المستوى الداخلي	تجزئة المبادرات المحلية: قد تصبح الشبكات أو المبادرات المختلفة مجزأة أو تتنافس مع بعضها البعض، مما يقلل من الفعالية الشاملة للجهود الجماعية لحل النزاعات.	▪ تعزيز التنسيق والتعاون بين المجموعات المختلفة من خلال الاجتماعات المنتظمة والمشاريع المشتركة وتقاسم الموارد.

الهدف	المخاطر	خطة إدارة المخاطر
		▪ إنشاء منظمة شاملة أو منتدى حيث يمكن لجميع المبادرات مواءمة جهودها ومشاركة أفضل الممارسات وتحديد أهداف مشتركة. ▪ تسهيل الحوار بين مختلف المبادرات لمنع المنافسة وتعزيز التعاون.
	الاستقطاب السياسي: قد تتأثر الشبكات والمجموعات المحلية بالانتماءات أو الأجندات السياسية، مما قد يعرض حيادها للخطر ويخلق المزيد من الانقسامات في معالجة النزاعات الجماعية.	▪ التأكد من أن الشبكات والمبادرات تحافظ على موقف غير حزبي بشكل صارم لتجنب التلاعب السياسي. ▪ تعزيز الشمولية من خلال إشراك أصحاب المصلحة المتنوعين من خلفيات سياسية واجتماعية وعرقية مختلفة. ▪ وضع مبادئ توجيهية واضحة للمشاركة، مع التأكيد على الحياد والهدف المشترك المتمثل في بناء السلام وحل النزاعات.
	محدودية الموارد والقدرات: قد تفتقر الشبكات والمبادرات المحلية إلى الموارد المالية والفنية والبشرية اللازمة لمعالجة النزاعات الجماعية على نطاق واسع بشكل فعال.	▪ تأمين التمويل المستدام من خلال الشراكات مع المنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية والجهات المانحة التي تركز بشكل خاص على حل النزاعات المجتمعية. ▪ توفير برامج بناء القدرات لتدريب القادة المحليين والميسرين والوسطاء على تقنيات حل النزاعات وتنظيم المجتمع. ▪ تشجيع تقاسم الموارد بين المجموعات، مثل مساحات الاجتماعات المشتركة، والمواد التدريبية، والدعم اللوجستي.
	الحساسيات الثقافية والاجتماعية: غالبا ما تنطوي الصراعات الجماعية على مظالم اجتماعية وثقافية وتاريخية عميقة الجذور، مما قد يعقد جهود حل النزاع ويؤدي إلى سوء فهم أو رد فعل عنيف من المجتمع.	▪ إشراك القادة الثقافيين والدينيين لضمان احترام المبادرات للعادات والتقاليد والأعراف الاجتماعية المحلية. ▪ إجراء تدريب على الحساسية الثقافية لجميع أعضاء الشبكة لتعزيز فهمهم للديناميكيات المحلية وتجنب الإساءة إلى قيم المجتمع. ▪ تعزيز النهج القائم على الحوار الذي يحترم المعايير الثقافية المحلية مع تعزيز السلام والمصالحة.
	محدودية الاستدامة على المدى الطويل: بعد التمكين الأولي، قد تكافح الشبكات والمبادرات للحفاظ على الزخم أو إضفاء الطابع المؤسسي على جهودها، مما يؤدي إلى تأثيرات قصيرة الأجل.	▪ إنشاء خطط الاستدامة التي تشمل بناء القدرات، وتنمية الموارد، وتنمية المهارات القيادية داخل الشبكات المحلية. ▪ تعزيز الملكية المحلية من خلال ضمان مشاركة أفراد المجتمع بشكل عميق في صنع القرار والتخطيط على المدى الطويل. ▪ تطوير شراكات مع الوكالات الخارجية التي يمكنها تقديم دعم طويل الأجل مع نقل القيادة تدريجياً إلى الجهات الفاعلة المحلية.

الهدف	المخاطر	خطة إدارة المخاطر
	تصعيد الصراعات: في بعض الحالات، قد تؤدي الجهود المبذولة لمعالجة النزاعات الجماعية إلى تصعيد التوترات عن غير قصد، خاصة إذا شعر أحد الأطراف بالتهديد أو سوء التمثيل بسبب العملية.	▪ إجراء رسم خرائط الصراع وتقييم المخاطر لفهم ديناميكيات الصراع قبل الانخراط فيه. ▪ استخدم ميسرين محايدين لضمان تمثيل جميع الأطراف بشكل عادل وأن تظل المناقشات بناءة. ▪ تنفيذ تدابير بناء الثقة في البداية للحد من مخاطر التصعيد، مثل الحوار غير الرسمي أو المشاريع التعاونية الصغيرة قبل معالجة النزاعات الكبرى.
	التعب المجتمعي والانفصال: قد تشعر المجتمعات بالإرهاق من الحوار المستمر ومبادرات السلام، خاصة إذا لم تسفر الجهود السابقة عن نتائج ملموسة.	▪ احتفل بالانتصارات والإنجازات الصغيرة لإظهار التقدم وتحفيز المجتمعات. ▪ التأكد من أن المبادرات لها فوائد ملموسة، مثل تحسين العلاقات المجتمعية، أو التعاون الاقتصادي، أو المشاريع المشتركة، للحفاظ على المشاركة. ▪ تنويع أشكال المشاركة، ودمج الأحداث الثقافية أو الرياضية أو المشاريع الفنية لإبقاء المجتمع مستثمرا في عملية حل النزاع.
بناء قدرات الشبكات والمبادرات	يمكن أن يؤدي الافتقار إلى مواد تدريبية عالية الجودة أو مدربين أو عدم كفاية الوقت للتدريب إلى عدم كفاية بناء القدرات لكل من الأفراد والمراكز.	▪ ضمان الوصول إلى المدربين الخبراء ذوي الخبرة المثبتة في حل النزاعات والوساطة. ▪ تطوير أو الحصول على مواد تدريبية شاملة تغطي المهارات الأساسية في حل النزاعات، ومصممة خصيصا للسياق المحلي. ▪ دمج جداول تدريب مرنة لاستيعاب توافر المشاركين وضمان التدريب الشامل. توفير فرص التعلم المستمر من خلال الدورات التنشيطية ووحدات التدريب المتقدمة.
	تقييم غير واضح للنجاح: بدون مقاييس واضحة لتقييم تأثير جهود بناء القدرات، قد يكون من الصعب تقييم التقدم أو تحديد مجالات التحسين.	▪ وضع مؤشرات أداء رئيسية واضحة لقياس مدى فعالية التدريب وجهود بناء القدرات (على سبيل المثال، عدد النزاعات التي تم حلها بنجاح، وردود الفعل من المتدربين، وتحسين مهارات الوساطة). ▪ تنفيذ نظام قوي للمتابعة والتقييم لتتبع نتائج حالات حل النزاعات التي يتم التعامل معها من قبل الأفراد والشبكات المدربة.
مراجعة السياسات الداعمة للتعامل مع النزاعات العامة	المقاومة السياسية أم التدخل: قد تقاوم الجهات الفاعلة السياسية أو مجموعات المصالح إجراء تغييرات على السياسات أو تحاول التأثير على عملية المراجعة لمصلحتها الخاصة، مما قد يقوض حياد وفعالية المراجعة.	▪ إشراك جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين في وقت مبكر من العملية، بما في ذلك الجهات الفاعلة السياسية، لبناء شعور بالملكية والحد من المقاومة. ▪ ضمان إجراء المراجعة بشفافية، مع مشاورات مفتوحة وآليات ردود الفعل العامة لمواجهة التأثير غير المبرر. ▪ الاستعانة بخبراء مستقلين لتوجيه عملية المراجعة وإصدار توصيات قائمة على الأدلة، وضمان الحياد.

الهدف	المخاطر	خطة إدارة المخاطر
	الفشل في معالجة الأسباب الجذرية للصراع: قد تركز مراجعات السياسات على القضايا السطحية وتفشل في معالجة الأسباب المنهجية الأعمق للصراعات العامة، مثل عدم المساواة أو الظلم أو الإقصاء.	▪ التأكد من أن مراجعة السياسة تتضمن تحليلاً شاملاً للأسباب الجذرية للصراعات العامة، وذلك باستخدام خرائط الصراع ومشاورات أصحاب المصلحة. ▪ التعاون مع الخبراء في مجالات مثل حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية والحكم لتطوير سياسات شاملة تعالج القضايا الهيكلية. ▪ دمج استراتيجيات منع الصراعات طويلة المدى ضمن إطار السياسات، مثل التدابير الرامية إلى تعزيز التماسك الاجتماعي، والإدماج الاقتصادي، والوصول العادل إلى الموارد.
	عدم كفاية مشاركة أصحاب المصلحة: قد يتم استبعاد أصحاب المصلحة الرئيسيين، بما في ذلك المجتمعات المتضررة ومنظمات المجتمع المدني والحركات الشعبية، أو عدم مشاركتهم بشكل كافٍ في مراجعة السياسات، مما يؤدي إلى سياسات لا تعكس احتياجات وواقع المشاركين في النزاعات العامة أو المتأثرين بها.	▪ استخدام نهج شامل لإشراك أصحاب المصلحة، وضمان سماع مجموعة متنوعة من الأصوات، بما في ذلك الفئات المهمشة والضعيفة. ▪ تنظيم جلسات تشاورية وجلسات استماع عامة واستطلاعات لجمع مدخلات من المجتمعات المتضررة ومنظمات المجتمع المدني والخبراء. ▪ ضمان الشفافية طوال العملية، وتقديم التعليقات لأصحاب المصلحة حول كيفية تأثير مدخلاتهم على مراجعة السياسة.
توفير الأدلة والأنظمة	أدلة معقدة للغاية أو لا يمكن الوصول إليها: قد تكون الأدلة والأنظمة معقدة للغاية أو تقنية، مما يجعل من الصعب على الجهات الفاعلة المحلية أو المجتمعات المحلية أو أطراف النزاع فهمها وتطبيقها.	▪ التأكد من أن لغة الأدلة بسيطة وواضحة ويمكن الوصول إليها، وتجنب المصطلحات التقنية المفرطة. ▪ تطوير إصدارات مختلفة من الأدلة (على سبيل المثال، أدلة مبسطة، أو وسائل مساعدة مرئية، أو أدوات تفاعلية) مصممة خصيصًا لجماهير مختلفة (على سبيل المثال، قادة المجتمع، والوسطاء، والمسؤولين الحكوميين) ▪ توفير دورات تدريبية مصاحبة للأدلة، مما يضمن أن المستخدمين يمكنهم فهم الأنظمة وتطبيقها بشكل كامل في الممارسة العملية.
	مقاومة الأنظمة الموحدة: قد يقاوم بعض أصحاب المصلحة استخدام أنظمة أو أدلة موحدة، خاصة إذا شعروا أن أساليبهم الخاصة أكثر فعالية أو إذا كانوا لا يثقون في الأنظمة الخارجية.	▪ إشراك أصحاب المصلحة في تطوير الأدلة والأنظمة لبناء الملكية وتقليل المقاومة. ▪ تسليط الضوء على فوائد الأنظمة الموحدة، مثل العدالة والشفافية والكفاءة، مع السماح بمرونة التكيف عند الضرورة. ▪ تقديم دراسات حالة وأمثلة حول كيفية نجاح الأنظمة في حل نزاعات مماثلة في إعدادات أخرى لبناء الثقة في العملية.

الهدف	المخاطر	خطة إدارة المخاطر
تفعيل شبكات ومبادرات ومجموعات داعمة	التوترات السياسية والاستقطاب: يتأثر السياق الفلسطيني بشدة بالانقسامات السياسية والاستقطاب بين الفصائل المختلفة، مما قد يعيق قبول ونجاح خدمات حل النزاعات.	▪ إشراك جميع الفصائل السياسية في تصميم وتنفيذ خدمات حل النزاعات، مما يضمن أن ينظر إليها على أنها محايدة وشاملة. ▪ التأكيد على الوساطة غير الحزبية التي تعطي الأولوية لمصالح المجتمع على الأجندات السياسية. ▪ استخدم وسطاء ومنظمات محلية موثوقة تتمتع بمصداقية قوية عبر الخطوط السياسية لقيادة الجهود.
	عدم الثقة بين أصحاب المصلحة الرئيسيين: قد يؤدي انعدام الثقة بين مختلف المجتمعات الفلسطينية والفصائل السياسية والسلطات إلى منع المشاركة الهادفة في عمليات حل النزاع.	▪ بناء الثقة من خلال ضمان عمليات شفافة وشاملة وتشاركية، حيث تشعر جميع الأطراف بأن لها صوتًا متساويًا. ▪ استخدام تدابير بناء الثقة مثل ورش العمل المشتركة أو الحوارات المجتمعية لتعزيز التعاون والتفاهم المتبادل قبل الجهود الرسمية لحل النزاعات. ▪ العمل من خلال القادة المحليين والمؤثرين في المجتمع لبناء الجسور بين المجموعات المتصارعة.
تمكين وتفعيل شبكات ومبادرات ومجموعات داعمة على المستوى الإقليمي	الاختلافات الثقافية والاجتماعية: غالبا ما يشمل المستوى الإقليمي ثقافات وأعراق وأعراف اجتماعية متنوعة، مما قد يؤدي إلى سوء فهم أو أساليب متضاربة لحل النزاعات.	▪ إجراء تدريب على الحساسية الثقافية لأعضاء الشبكة لتعزيز التفاهم والاحترام للتقاليد والممارسات المختلفة. ▪ دمج أساليب وممارسات حل النزاعات المحلية في إطار الشبكة الأوسع، مما يضمن أن الأساليب مناسبة للسياق. ▪ تعزيز الحوار بين الثقافات كعنصر أساسي في أنشطة الشبكة لتعزيز العلاقات وبناء أرضية مشتركة بين المجموعات.
	نقص التمويل والموارد المستدامة: بدون دعم مالي ولوجستي مستدام، قد تكافح الشبكات والمبادرات الإقليمية لتظل نشطة وفعالة في معالجة الصراعات.	▪ إنشاء استراتيجية تمويل متنوعة تستفيد من مصادر متعددة، بما في ذلك الحكومات المحلية والجهات المانحة الدولية وشراكات القطاع الخاص. ▪ بناء نماذج مستدامة ذاتياً داخل الشبكة، مثل توليد الدخل من خلال خدمات بناء القدرات، أو الاستشارات، أو رسوم العضوية. ▪ إنشاء منصة لتقاسم الموارد داخل الشبكة حيث يمكن للأعضاء تجميع الموارد والخبرات والأدوات لتعزيز القدرة الجماعية.
	مقاومة المجتمعات المحلية أو السلطات: قد تقاوم المجتمعات المحلية أو السلطات الإقليمية مشاركة الشبكات أو المبادرات	▪ إشراك المجتمعات والقادة المحليين في وقت مبكر من العملية، مع التأكد من أن لديهم شعور بالملكية والشراكة في مبادرات الشبكة.

الهدف	المخاطر	خطة إدارة المخاطر
	الخارجية في حل النزاعات، حيث تنظر إليها على أنها تتدخل أو تهدد سلطتها.	▪ إظهار فوائد الشبكة من خلال مواءمة أنشطتها مع احتياجات وأولويات المجتمعات المحلية، مما يضمن النظر إلى جهود حل النزاعات على أنها داعمة وليست تخريبية. ▪ العمل على بناء الثقة مع السلطات الإقليمية من خلال الحفاظ على الشفافية وعرض تبادل المعرفة واحترام هياكل الحكم المحلي.
تعزيز الثقافة المحلية الداعمة لإحلال الحوار بدل العنف والإقصاء	المقاومة من الجماعات التقليدية أو العنيفة: قد تقاوم المجموعات ذات المصالح الخاصة في الحفاظ على الصراع أو الممارسات الإقصائية (مثل الفصائل السياسية أو الميليشيات أو العصابات) الجهود الرامية إلى تعزيز الحوار أو تقوضها بشكل فعال.	▪ إشراك القادة المحليين وأصحاب النفوذ من هذه المجموعات في الحوار، وإيجاد طرق لدمج مصالحهم في إطار سلمي. ▪ تأطير الحوار على أنه مفيد لجميع الأطراف، مع تسليط الضوء على المكاسب المحتملة مثل الأمن والاستقرار الاقتصادي وتنمية المجتمع. ▪ استخدم تدابير بناء الثقة مثل المشاريع المجتمعية المشتركة أو مبادرات تخفيف حدة الصراع لإظهار مزايا الحوار بدلاً من العنف.
	المقاومة الثقافية للتغيير : قد تقاوم الأعراف والممارسات الثقافية المتأصلة التحول نحو الحوار والشمول، خاصة في المجتمعات التي أصبح فيها العنف أو الإقصاء أمرا طبيعيا.	▪ قم بإجراء تدريب على الحساسية الثقافية للتأكد من أن الرسائل حول الحوار تتماشى مع القيم والتقاليد المحلية. ▪ دمج العادات المحلية وأساليب حل النزاعات في عملية الحوار، والمزج بين الأساليب التقليدية والحديثة. ▪ الشراكة مع شخصيات مجتمعية، مثل كبار السن أو الزعماء الدينيين أو العائلات المؤثرة، للدعوة إلى الحوار ضمن إطارهم الثقافي.
	عدم الثقة بين أفراد المجتمع: قد تعاني المجتمعات المتأثرة بالصراع طويل الأمد من انعدام الثقة العميق، مما يجعل من الصعب تعزيز الحوار المفتوح والاندماج.	▪ إنشاء أنشطة بناء الثقة، مثل الاجتماعات المجتمعية، أو الاحتفالات المشتركة، أو الجهود التعاونية، لإنشاء مساحات آمنة للتفاعل. ▪ استخدم ميسرين أو وسطاء محايدين تثق بهم جميع الأطراف لضمان النظر إلى عملية الحوار على أنها عادلة وغير متحيزة. ▪ تشجيع الخطوات الصغيرة والتدريجية في الحوار، بدءًا من القضايا الأقل إثارة للجدل لبناء الثقة قبل معالجة الصراعات الأعمق.
	الروايات المتنافسة والمظالم التاريخية: يمكن للمظالم التاريخية والروايات المتنافسة حول الصراع أن تخلق حواجز كبيرة أمام الحوار، حيث قد يكون لدى المجموعات آراء راسخة يصعب التوفيق بينها.	▪ استخدم عمليات الحوار التاريخية التي تسمح للمجموعات بمشاركة رواياتهم وتجاربهم في بيئة منظمة ومحترمة. ▪ التركيز على الأهداف المستقبلية المشتركة بدلاً من التركيز على مظالم الماضي فقط، مما يساعد المشاركين على تصور مستقبل سلمي قائم على الحوار.

الهدف	المخاطر	خطة إدارة المخاطر
		▪ تشجيع وساطة الطرف الثالث أو إشراك الميسرين المحايدين للمساعدة في سد الانقسامات وإدارة المناقشات حول القضايا التاريخية الحساسة.
تعزيز الثقافة الإقليمية الداعمة لإحلال السلام بدل النزاعات والحروب	المقاومة من هياكل السلطة القائمة: قد يقاوم القادة السياسيون والعسكريون الذين يستفيدون من الصراع مبادرات السلام، حيث ينظرون إليها على أنها تهديد لسلطتهم أو سيطرتهم.	▪ المشاركة مع أصحاب المصلحة السياسيين والعسكريين الرئيسيين لإدراجهم في حوارات السلام، وتسليط الضوء على فوائد السلام للاستقرار والحكم. ▪ استخدم البيانات ودراسات الحالة التي توضح كيف يمكن أن يؤدي السلام إلى النمو الاقتصادي والاستقرار والأمن على المدى الطويل. ▪ تقديم حوافز للمشاركة في عمليات السلام، مثل الدعم الدولي أو المساعدات الاقتصادية، بشرط مشاركتهم في جهود السلام.
	الاستقطاب والتشرذم الاجتماعي: قد تتفاقم الانقسامات الاجتماعية القائمة بسبب مبادرات السلام، مما يؤدي إلى مزيد من الاستقطاب بين المجموعات.	▪ تعزيز منصات الحوار الشاملة التي تجمع مجموعات متنوعة لمناقشة الاهتمامات والأهداف المشتركة، وتعزيز الشعور بالانتماء للمجتمع. ▪ استخدم المشاريع التعاونية التي تتطلب التعاون بين المجموعات المختلفة، مثل مبادرات التنمية المجتمعية المشتركة، لبناء الثقة والعلاقات. ▪ رصد ومعالجة أي توترات ناشئة بسرعة، وضمان أن يظل الحوار بناء وشاملا.
	التدخلات والمؤثرات الخارجية: قد تتلاعب الجهات الفاعلة الخارجية بجهود السلام لتحقيق أجنداتها الخاصة، مما يقوض الملكية المحلية والأصالة.	▪ التأكد من أن مبادرات السلام تكون مدفوعة محليا، مع قيام الجهات الفاعلة الخارجية بأدوار داعمة واستشارية بدلاً من إملاء الشروط. ▪ الحفاظ على الشفافية في التمويل والدعم، وتوضيح أدوار ودوافع أصحاب المصلحة الخارجيين لتجنب تصورات التلاعب. ▪ تعزيز التعاون الإقليمي، وتشجيع البلدان المجاورة على تولي مسؤولية مبادرات السلام ودعم بعضها البعض في بناء ثقافة السلام.
	الافتقار إلى المشاركة والملكية المحلية: قد تفشل مبادرات السلام إذا لم تشعر المجتمعات المحلية بإحساس الملكية أو الاستثمار في هذه العملية.	▪ إشراك القادة والمجتمعات المحلية بنشاط في تصميم وتنفيذ مبادرات السلام، وضمان سماع أصواتهم. ▪ إنشاء مجالس استشارية مجتمعية لتوجيه جهود بناء السلام، وتزويد أصحاب المصلحة المحليين بسلطة اتخاذ القرار. ▪ تنفيذ آليات ردود الفعل التي تسمح للمجتمعات بالتعبير عن آرائهم واهتماماتهم طوال العملية، وإجراء التعديلات حسب الحاجة.

الهدف	المخاطر	خطة إدارة المخاطر
	سوء الفهم الثقافي وسوء التواصل: سوء تفسير القيم والممارسات الثقافية يمكن أن يؤدي إلى سوء فهم يعيق جهود السلام.	▪ التأكد من أن مبادرات السلام مصممة بمدخلات من الخبراء الثقافيين أو القادة المحليين الذين يفهمون الفروق الدقيقة في ديناميكيات المجتمع. ▪ تعزيز التدريب على الوعي الثقافي بين ممارسي السلام والميسرين لضمان الحساسية للعادات والممارسات المحلية. ▪ تعزيز الحوار حول الاختلافات الثقافية، وتشجيع المحادثات المفتوحة حول القيم والمعتقدات والممارسات التي قد تؤثر على تصورات السلام والصراع.
	الانقسامات الثقافية والتاريخية: يمكن للمظالم التاريخية والاختلافات الثقافية أن تغذي عدم الثقة والانقسام، مما يجعل من الصعب بناء ثقافة سلام موحدة.	▪ تسهيل الحوارات بين الثقافات التي تسمح للمجتمعات المختلفة بمشاركة تاريخها وخبراتها، وتعزيز التفاهم والتعاطف. ▪ دمج الروايات الثقافية والتقاليد المحلية في جهود بناء السلام، والتأكد من أن المبادرات تتوافق مع قيم المجتمع وهويته. ▪ تطوير برامج تعليمية تعزز السلام والمصالحة، وخاصة في المدارس، لتعزيز ثقافة السلام بين الأجيال الشابة.
الهدف الاستراتيجي الثالث: إنتاج وتوفير المعرفة في مجالات النزاع والعمل الإنساني		
إعداد الدراسات في مجالات النزاع والعمل الإنساني	التحيز في تصميم البحوث والتفسير: قد تعكس الدراسات تحيزات الباحثين أو أصحاب المصلحة أو مصادر التمويل، مما يؤدي إلى نتائج واستنتاجات منحرفة.	▪ استخدم منهجيات متعددة (نوعية وكمية) لتثليث البيانات وتوفير منظور شامل. ▪ إشراك مختلف أصحاب المصلحة في عملية البحث، بما في ذلك المجتمعات المحلية، لضمان أخذ مجموعة متنوعة من وجهات النظر في الاعتبار. ▪ تنفيذ عمليات مراجعة النظراء لضمان دقة وموضوعية النتائج قبل النشر.
	المخاوف الأخلاقية: قد تشكل الأبحاث في سياقات الصراع والسياقات الإنسانية معضلات أخلاقية، بما في ذلك المخاطر التي تهدد سلامة المشاركين وخصوصيتهم.	▪ الحصول على موافقة مستنيرة من المشاركين، مع شرح واضح للغرض من البحث وكيف سيتم استخدام بياناتهم. ▪ تطوير والالتزام بإطار أخلاقي صارم يعطي الأولوية لسلامة المشاركين وسريتهم. ▪ استخدم تقنيات إخفاء الهوية عند تقديم البيانات لحماية الهويات، خاصة في السياقات الحساسة.
	سوء تفسير أو إساءة استخدام النتائج: قد يتم إساءة تفسير نتائج الدراسات أو التلاعب بها لدعم أجندات أو سياسات محددة، مما يؤدي إلى عواقب غير مقصودة.	▪ توضيح القيود السياقية لنتائج الدراسة بوضوح، مع التأكيد على أن النتائج قد لا تكون قابلة للتطبيق عالميا. ▪ تقديم توصيات واضحة لأصحاب المصلحة بشأن الاستخدام المناسب للنتائج، بما في ذلك المخاطر والاعتبارات المحتملة.

الهدف	المخاطر	خطة إدارة المخاطر
		▪ المشاركة في التوعية والدعوة لتوصيل النتائج بشكل مسؤول والتأكد من فهمها في السياق.
	الحساسية السياسية ورد الفعل العنيف: يمكن أن تكون الأبحاث المتعلقة بالصراع حساسة من الناحية السياسية، مما يؤدي إلى رد فعل عنيف من الحكومات أو المجموعات أو الأفراد الذين لا يتفقون مع النتائج.	▪ إجراء تحليل سياسي للسياق قبل البدء في البحث، وتحديد الحساسيات المحتملة وأصحاب المصلحة. ▪ المشاركة في مناقشات أولية مع أصحاب المصلحة الرئيسيين لقياس مخاوفهم واهتماماتهم فيما يتعلق بموضوع البحث. ▪ تطوير خطة اتصال للأزمات لمعالجة أي رد فعل عنيف، مع ضمان أن تكون الاستجابات مدروسة ومستنيرة.
	قضايا جودة البيانات والموثوقية: قد تتعرض موثوقية البيانات التي تم جمعها في أماكن النزاع للخطر بسبب مشكلات إمكانية الوصول أو الظروف غير المستقرة.	▪ استخدم أساليب مختلطة للتحقق من صحة النتائج من مصادر مختلفة وتعزيز الموثوقية. ▪ تدريب الباحثين وجامعي البيانات على منهجيات جمع البيانات المصممة خصيصًا لسياقات النزاع والسياقات الإنسانية لتحسين سلامة البيانات. ▪ إجراء دراسات تجريبية لاختبار أدوات وعمليات جمع البيانات قبل التنفيذ على نطاق واسع.
	الوصول المحدود إلى المعلومات: قد يواجه الباحثون تحديات في الوصول إلى بيانات موثوقة أو مصادر معلومات رئيسية، خاصة في البيئات المتقلبة.	▪ بناء شراكات محلية مع المنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية والباحثين المحليين الذين يمكنهم تقديم رؤى وتسهيل الوصول. ▪ استخدم التكنولوجيا والأساليب عن بعد (مثل الدراسات الاستقصائية والمقابلات عبر الإنترنت) لجمع البيانات عندما يكون الوصول الشخصي محدودًا. ▪ تطوير مصادر بيانات بديلة، مثل السجلات العامة أو تقارير الجهات الخارجية، لتكملة جمع البيانات الأولية.
إعداد الإحصائيات والتقارير في مجالات النزاع والسلم الأهلي	إساءة استخدام البيانات والنتائج: قد يتم إساءة استخدام الإحصائيات أو التلاعب بها من قبل أصحاب المصلحة لدعم أجندات أو سياسات محددة.	▪ توصيل سياق النتائج وقيودها بوضوح لمنع سوء التفسير. ▪ تقديم إرشادات للاستخدام المناسب للبيانات في التقارير، مع التأكيد على أهمية التفسير المسؤول. ▪ المشاركة في جهود التوعية لتثقيف أصحاب المصلحة حول النتائج وآثارها، وتعزيز الاستخدام المسؤول.
	قيود الموارد: قد تعيق الموارد المحدودة القدرة على إجراء جمع وتحليل شامل للبيانات.	▪ تحديد أولويات الأسئلة البحثية المركزة التي يمكن معالجتها بفعالية في حدود الموارد المتاحة. ▪ البحث عن مصادر تمويل متنوعة، بما في ذلك الشراكات مع المنظمات غير الحكومية أو المؤسسات الأكاديمية أو المنح الحكومية.

الهدف	المخاطر	خطة إدارة المخاطر
		▪ الاستفادة من الباحثين المتطوعين أو الطلاب للمساعدة في جمع البيانات وتحليلها وتعزيز القدرات.
مراجعة بحثية للسياسات العامة المرتبطة في مجالات النزاع والعمل الإنساني	الوصول المحدود إلى وثائق السياسة: قد يواجه الباحثون تحديات في الوصول إلى وثائق السياسة العامة ذات الصلة، خاصة في البيئات المقيدة.	▪ بناء شراكات مع المنظمات المحلية والباحثين الذين قد يكون لديهم إمكانية الوصول إلى السياسات ذات الصلة أو المعرفة بها. ▪ استخدم مصادر البيانات البديلة، مثل التقارير الإعلامية أو التحليلات الأكاديمية، لتكملة المراجعة. ▪ الاستفادة من التكنولوجيا وقواعد البيانات عبر الإنترنت للوصول إلى وثائق السياسة التي قد تكون متاحة للجمهور.
	الإفراط في تعميم النتائج: قد تتوصل المراجعة إلى استنتاجات عامة لا تأخذ في الاعتبار السياقات المحددة لمختلف السياسات.	▪ تحديد واضح لنطاق المراجعة وقيودها، مع الإشارة إلى السياقات التي تنطبق فيها النتائج. ▪ تضمين دراسات حالة أو أمثلة محددة لتوضيح النتائج الدقيقة، مع ضمان توفير السياق. ▪ الانخراط في التحليلات السياقية لاستكشاف كيفية تأثير العوامل المختلفة على فعالية السياسات.
	مقاومة صناع السياسات: قد يقاوم صناع السياسات تغيير السياسات بناءً على نتائج الأبحاث، خاصة إذا كانوا يرون تهديدًا لسلطتهم.	▪ إشراك صناع السياسات في وقت مبكر من عملية البحث لإشراكهم في المناقشات وجمع أفكارهم. ▪ تقديم النتائج بطريقة تعاونية، مع التركيز على الأهداف المشتركة لتحسين العمل الإنساني وحل النزاعات. ▪ تسليط الضوء على الأمثلة الناجحة لتعديلات السياسات التي أدت إلى نتائج إيجابية لتشجيع التقبل
الهدف الاستراتيجي الرابع: التنظيم الإداري للمؤسسة		
تطوير التنظيمي المؤسسي لتحقيق الكفاءة	مقاومة التغيير: قد يقاوم الموظفون العمليات أو الهياكل الجديدة، خوفا من فقدان الوظيفة أو حدوث تغييرات في أدوارهم.	▪ توصيل الأساس المنطقي والفوائد المترتبة على التغييرات بوضوح لجميع الموظفين. ▪ إشراك الموظفين في عملية التخطيط والتنفيذ لتعزيز الشعور بالملكية وتقليل المقاومة. ▪ توفير التدريب والدعم لمساعدة الموظفين على التكيف مع الأنظمة والممارسات الجديدة.
	عدم كفاية التدريب وتنمية المهارات: قد يفتقر الموظفون إلى المهارات أو المعرفة اللازمة لتنفيذ العمليات الجديدة بفعالية.	▪ إجراء تقييم للمهارات لتحديد الفجوات وتصميم برامج التدريب وفقًا لذلك. ▪ توفير فرص التطوير المهني المستمر لضمان تزويد الموظفين بأحدث تقنيات الوساطة والتحكيم.

الهدف	المخاطر	خطة إدارة المخاطر
		▪ إنشاء برامج إرشادية تجمع بين الموظفين ذوي الخبرة وأولئك الذين يحتاجون إلى دعم إضافي.
	عدم كفاية الموارد: محدودية الموارد المالية أو البشرية قد تعيق تنفيذ المبادرات التنموية.	▪ إجراء تدقيق للموارد لتحديد القدرات والاحتياجات الحالية قبل بدء التغييرات. ▪ البحث عن مصادر تمويل متنوعة، بما في ذلك المنح أو الشراكات، لدعم جهود التطوير التنظيمي. ▪ تحديد أولويات المبادرات على أساس فعالية التكلفة والتأثير المحتمل لتعظيم الموارد المحدودة.
تعزيز الاتصال والتنسيق الداخلي	قلة المشاركة: قد لا يشارك الموظفون بنشاط في مبادرات التواصل، مما يؤدي إلى عدم الارتباط.	▪ تعزيز ثقافة التواصل المفتوح حيث يشعر جميع أعضاء الفريق بالتقدير والتشجيع على المساهمة. ▪ تقدير المشاركة المستمرة في جهود الاتصال.
	آليات التغذية الراجعة غير الفعالة: بدون قنوات فعالة للتغذية الراجعة، قد يشعر الموظفون بأن أصواتهم غير مسموعة، مما يؤدي إلى عدم الرضا.	▪ تنفيذ جلسات تعليقات منتظمة حيث يمكن للموظفين مشاركة أفكارهم حول ممارسات الاتصال. ▪ التصرف بناءً على التعليقات الواردة لإثبات الاستجابة وتحسين الممارسات.
تحسين آليات المتابعة والتقييم	قضايا جودة البيانات: يمكن أن تؤدي البيانات غير الدقيقة أو غير الكاملة أو المتحيزة إلى تقويض عملية الرصد والتقييم.	▪ وضع إجراءات موحدة لجمع البيانات لضمان الاتساق والموثوقية. ▪ إجراء تدريب على أساليب وأدوات جمع البيانات لتعزيز الدقة. ▪ تنفيذ التحقق من صحة البيانات وفحوصات الجودة بانتظام لتحديد المشكلات ومعالجتها على الفور.
	الإفراط في تعقيد العمليات: قد تصبح عمليات المتابعة والتقييم معقدة للغاية، مما يؤدي إلى الارتباك وعدم الكفاءة.	▪ تبسيط أطر الرصد والتقييم للتركيز على المؤشرات الرئيسية وطرق جمع البيانات الأساسية. ▪ استخدم أدوات وقوالب سهلة الاستخدام تعمل على تبسيط عملية جمع البيانات وإعداد التقارير. ▪ مراجعة عمليات الرصد والتقييم بانتظام لتحديد الخطوات غير الضرورية وإزالتها.
	عدم كفاية الموارد: قد يؤدي محدودية التمويل أو نقص الموظفين إلى إعاقة التنفيذ الفعال لآليات الرصد والتقييم.	▪ إجراء تقييم للموارد لتحديد القدرات والفجوات الحالية قبل البدء في تحسينات الرصد والتقييم. ▪ البحث عن تمويل خارجي أو شراكات لدعم مبادرات الرصد والتقييم. ▪ تحديد أولويات أنشطة الرصد والتقييم بناءً على الموارد المتاحة لتحقيق أقصى قدر من التأثير.

الهدف	المخاطر	خطة إدارة المخاطر
	المبالغة في التركيز على البيانات الكمية: التركيز فقط على البيانات الكمية قد يتجاهل الرؤى النوعية التي تعتبر حاسمة لفهم التأثير.	▪ دمج أساليب مختلطة في إطار الرصد والتقييم، وتحقيق التوازن بين النهج الكمي والنوعي. ▪ استخدام دراسات الحالة والسرد لاستكمال البيانات الرقمية وتوفير سياق أعمق. ▪ تدريب الموظفين على التعرف على قيمة البيانات النوعية في تقييم فعالية البرنامج.
	عدم مرونة أنظمة الرصد والتقييم: قد لا تتكيف أطر المتابعة والتقييم الصارمة مع سياقات البرنامج أو أولوياته المتغيرة.	▪ تصميم أنظمة الرصد والتقييم لتكون قابلة للتكيف، مما يسمح بإجراء التعديلات بناءً على المعلومات الجديدة أو الظروف المتغيرة. ▪ حدد موعدا لإجراء مراجعات منتظمة لإطار الرصد والتقييم للتأكد من بقائه مناسبًا وفعالًا. ▪ تشجيع ثقافة التعلم المستمر حيث يتم استخدام التعليقات لتحسين ممارسات الرصد والتقييم.