



استاندارد  
محوری  
بشر دوستانه

# استاندارد محوری بشر دوستانه در خصوص کیفیت و پاسخگویی

ویراست ۲۰۲۴/۱۴۰۳



# استاندارد محوری بشر دوستانه

عنوان اصلی اثر:

Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS)

ترجمه: کنسرسیوم بین‌المللی پناهندگان در ایران

مترجم: حمید مرعشی

با همکاری نازنین کاظمی، پریسا بهمنی و شهریار رحمانی

صفحه‌آرایی: محبوبه اصغرپور

© کلیه حقوق محفوظ است. استاندارد محوری بشر دوستانه در خصوص کیفیت و پاسخگویی، همراه با دسترسی رایگان است و در واقع هدف این استاندارد کاربرد آن توسط حداکثر تعداد ممکن دست‌اندرکاران می‌باشد. مالکین حق تألیف این اثر، از نشر مجدد آن برای اهداف آموزشی از جمله دوره‌های آموزشی، انجام پژوهش و اجرای برنامه‌ها مشروط به ذکر عنوان استاندارد محوری بشر دوستانه استقبال می‌نمایند. ترجمه یا اعمال تغییر در کلیت استاندارد محوری بشر دوستانه یا بخش‌هایی از آن مستلزم اخذ مجوز کتبی از طریق رایانامه زیر است:

[chs@chsalliane.org](mailto:chs@chsalliane.org)

# فهرست محتوا

## مقدمه

۰۲

## تعهدات ۹گانه

۰۴

افراد و اجتماعات در شرایط بحران و آسیب‌پذیری ...

۱. می‌توانند از حقوق خود برخوردار باشند و در اقدامات و تصمیمات اثرگذار بر خود مشارکت نمایند. ۰۶

۲. تحت پشتیبانی به‌موقع و اثربخش مطابق با اولویت‌ها یا نیازهای خاص خود قرار می‌گیرند. ۰۷

۳. آمادگی بهتر و تاب‌آوری بیشتری در برابر بحران‌های احتمالی دارند. ۰۸

۴. به‌نوعی از پشتیبانی دسترسی دارند که باعث ایراد خسارت به افراد یا محیط‌زیست نمی‌شود. ۰۹

۵. موارد نگرانی و شکایات خود را به نحوی ایمن گزارش می‌نمایند تا این موارد پیگیری شوند. ۱۰

۶. از پشتیبانی هماهنگ و تکمیلی برخوردارند. ۱۱

۷. تحت پشتیبانی قرار می‌گیرند که این پشتیبانی دائماً بهبود می‌یابد و مطابق با بازخورد و یادگیری است. ۱۲

۸. با کارکنان و داوطلبین مؤدب، توانمند و منضبط به تعامل می‌پردازند. ۱۳

۹. می‌توانند انتظار داشته باشند که منابع به نحوی اخلاقی و مسئولانه مدیریت می‌شوند. ۱۴

## واژه‌نامه

۱۶

استاندارد محوری بشردوستانه در خصوص کیفیت و پاسخگویی، حاوی تعهدات ۹گانه برای تضمین پشتیبانی<sup>۱</sup> سازمان‌ها از افراد و اجتماعات متأثر از بحران و آسیب‌پذیری است. حقوق و کرامت این افراد و اجتماعات در قالب این تعهدات حفظ می‌گردند و روند ایفای نقش اصلی توسط افراد و اجتماعات مذکور در یافتن راه‌حل‌ها برای بحران‌های پیش روی آنان ترویج می‌شود.

استاندارد محوری بشردوستانه به‌عنوان ابزاری سنجش‌پذیر در عرصه بین‌المللی شناخته شده است که در طی آن، تعامل عادلانه و توأم با همکاری میان افراد / اجتماعات و اشخاص مشغول فعالیت برای پشتیبانی از آنان ترویج می‌گردد. هدف از این استاندارد، نشانه گرفتن عدم توازن قدرت [در اجتماعات متأثر] است. استاندارد مذکور در خصوص تمامی افراد مشغول فعالیت‌های فردی یا جمعی با هدف پشتیبانی از افراد و اجتماعات موضوعیت دارد و آن را می‌توان به‌عنوان چارچوبی برای تحقق اهداف زیر به‌کار برد:

- قادر ساختن افراد و اجتماعات به پاسخگو ساختن افراد پشتیبان آنان.
- ارتقای کیفیت و پاسخگویی سازمان‌ها و کارکرد آنان.
- ارزیابی و راستی‌آزمایی عملکرد سازمان‌ها و تحقق فرایند یادگیری آن‌ها در راستای تحقق تعهدات استاندارد محوری بشردوستانه.
- ارتقای تلاش‌های جمعی به‌منظور تضمین کیفیت و پاسخگویی.

استاندارد محوری بشردوستانه بر مبنای اصول بشردوستانه پذیرفته‌شده جهانی انسانیت، بی‌غرضی، استقلال و بی‌طرفی و منشور بشردوستانه اِسفیر بنا نهاده شده است و موارد زیر در آن تشریح گشته‌اند: حق برخورداری افراد از زندگی همراه با کرامت، حق برخورداری آنان از پشتیبانی و کمک و حق برخورداری آنان از حمایت و امنیت. از این‌رو، سازمان‌های مشغول فعالیت در شرایط بحران‌های بشردوستانه ترغیب می‌گردند که استاندارد محوری بشردوستانه را همراه با حداقل استانداردهای اِسفیر و سایر استانداردهای زیرمجموعه شراکت استانداردهای بشردوستانه استفاده کنند.

در استاندارد محوری بشردوستانه، مسئولیت اصلی کشورها و سایر مقامات مسئول مربوطه برای حمایت و پشتیبانی از افراد متأثر در بحران‌ها به رسمیت شناخته شده است.

۱. توضیح مترجم: در بسیاری از متون ترجمه‌شده به فارسی، واژه «حمایت» هم برای «support» و هم برای «protection» به‌کار می‌رود؛ حال آنکه در متون بشردوستانه، «protection» یکی از بخش‌های خاص کاری مانند سایر بخش‌ها از قبیل آموزش، سلامت، سکونتگاه و غیره است و با واژه عام «support» تفاوت دارد. از این‌رو، «پشتیبانی» را برای «support» و «حمایت» را برای «protection» در این متن به‌کار برده‌ام.

---

در تعهدات ۹گانه، مواردی که افراد و اجتماعات از اشخاص پشتیبان خود در شرایط بحران و آسیب‌پذیری انتظار دارند، تشریح شده‌اند. این تعهدات مکمل یکدیگر و اجزای اساسی استاندارد محوری بشردوستانه هستند. هر یک از تعهدات مذکور همراه با ملزوماتی است که باید به‌منظور تضمین تحقق آن تعهد خاص در فرایند پشتیبانی از افراد و اجتماعات انجام داد.



---

## اعمال استاندارد محوری بشردوستانه

سازمان‌ها باید به‌منظور تحقق تعهدات ۹گانه و ملزومات همراه استاندارد محوری بشردوستانه از محیطی قادرساز برخوردار گردند که مشوق پشتیبانی از اعمال قاعده‌مند استاندارد مذکور باشند. این امر در عمل به معنای کاربرد و نشان دادن فرهنگ کیفیت و پاسخگویی در ارزش‌ها، رویکردهای کاری و روش‌های داخلی و تمامی تعاملات سازمانی با دست‌اندرکاران در کلیه سطوح و کارکردهای سازمان است. این روش‌ها و رویکردهای کاری بسته به ارزش‌ها و مأموریت سازمانی، موقعیت کاری، ماهیت فعالیت‌ها و روابط آن سازمان با دست‌اندرکاران از جمله افراد و اجتماعات متغیرند.

### افراد و اجتماعات در شرایط بحران و آسیب‌پذیری ...

- ۱  می‌توانند از حقوق خود برخوردار باشند و در اقدامات و تصمیمات اثرگذار بر خود مشارکت نمایند.
- ۲  تحت پشتیبانی به‌موقع و اثربخش مطابق با اولویت‌ها یا نیازهای خاص خود قرار می‌گیرند.
- ۳  آمادگی بهتر و تاب‌آوری بیشتری در برابر بحران‌های احتمالی دارند.
- ۴  به نوعی از پشتیبانی دسترسی دارند که باعث ایراد خسارت به افراد یا محیط‌زیست نمی‌شود.
- ۵  موارد نگرانی و شکایات خود را به نحوی ایمن گزارش می‌نمایند تا این موارد پیگیری شوند.
- ۶  از پشتیبانی هماهنگ و تکمیلی برخوردارند.
- ۷  تحت پشتیبانی قرار می‌گیرند که این پشتیبانی دائماً بهبود می‌یابد و مطابق با بازخورد و یادگیری است.
- ۸  با کارکنان و داوطلبین مؤدب، توانمند و منضبط به تعامل می‌پردازند.
- ۹  می‌توانند انتظار داشته باشند که منابع به نحوی اخلاقی و مسئولانه مدیریت می‌شوند.

## افراد متأثر از بحران

۱ حقوق خود را  
اعمال می‌نمایند  
و در تصمیمات  
مشارکت دارند

۲ از پشتیبانی  
به‌موقع و اثربخش  
برخوردار هستند

۳ آمادگی بهتر و  
تاب‌آوری بیشتری  
دارند

۴ به نوعی از پشتیبانی  
دسترسی دارند  
که باعث ایراد  
خسارت به افراد  
یا محیط‌زیست  
نمی‌شود

۵ موارد نگرانی و  
شکایات خود را  
به نحوی ایمن  
گزارش می‌نمایند

۶ از پشتیبانی  
همه‌جانبه و تکمیلی  
برخوردارند

۷ مورد پشتیبانی  
مطابق با بازخورد  
قرار می‌گیرند

۸ با کارکنان  
مؤدب، توانمند و  
منضبط به تعامل  
می‌پردازند

۹ می‌توانند انتظار  
مدیریت اخلاقی  
و مسئولانه‌ای را  
داشته باشند

# تعهدات و ملزومات

## تعهد ۱

افراد و اجتماعات می‌توانند از حقوق خود برخوردار باشند و در اقدامات و تصمیمات اثرگذار بر خود مشارکت نمایند.

ملزومات:

اطمینان حاصل نمایید که مبانی گوناگونی، عدالت و شمول‌گرایی در حوزه کاری سازمان با افراد و اجتماعات همراه با توجه به افراد به‌شدت در حاشیه ادغام شده‌اند.



۱.۱

اطلاعات مرتبط و به‌موقع را شامل حقوق افراد و اجتماعات در ارتباط با تعهدات و مسئولیت‌های سازمان با آنها به شکلی مرتب تبادل نمایید.

۱.۲

از زبان و قالب‌هایی برای اطلاع‌رسانی استفاده کنید که به راحتی قابل فهم، در دسترس، محترمانه و مناسب با موقعیت افراد و اجتماعات باشند.

۱.۳

مشارکت معنادار افراد را در تصمیمات و اقدامات مطابق با روش‌های مورد علاقه آنها برای مشارکت تضمین کنید.

۱.۴

موارد اطلاع‌رسانی که نمایانگر افراد و اجتماعات هستند و نمونه‌های این موارد در مطالبه‌گری و جذب کمک‌های مالی، همراه با رضایت آگاهانه، صحیح، محترمانه، اخلاقی و حافظ کرامت به‌کار می‌روند.

۱.۵

رویکرد سازمانی منسجمی را ایجاد کنید که متضمن تبادل شفاف اطلاعات، ارتباطات و مشارکت معنادار افراد و اجتماعات در اقدامات و تصمیمات اثرگذار بر آنان است.

۱.۶



---

## تعدد ۲

### افراد و اجتماعات تحت پشتیبانی به موقع و اثربخش مطابق با اولویت‌ها یا نیازهای خاص خود قرار می‌گیرند.

---

ملزومات:

برنامه‌هایی را طراحی و اجرا کنید که در آن‌ها هم از دانش، ظرفیت و اقدامات موجود محلی استفاده شده است و هم به این منابع احترام گذاشته می‌شود.



۲.۱

از معیارهای عادلانه، بی‌غرض و شفاف برای تعریف برنامه‌ها و افراد یا گروه‌های تحت پشتیبانی سازمان بهره ببرید.

۲.۲

برنامه‌ها را مرتباً برای تضمین به موقع بودن و دسترسی پذیری اقدامات و پاسخدهی به نیازهای اولویت‌دار افراد و اجتماعات پایش و تنظیم نمایید.

۲.۳

نمونه‌های عملکرد مناسب شناخته شده و استانداردهای فنی مرتبط را در کار سازمان با افراد و اجتماعات اجرا کنید.

۲.۴

نیازهای اولویت‌دار برآورده نشده را به دست‌اندرکاران مربوطه برخوردار از ظرفیت و تخصص فنی ارجاع دهید تا به آن‌ها توجه نمایند.

۲.۵

رویکرد منسجم سازمانی را ایجاد کنید تا اطمینان حاصل شود که پشتیبانی ارائه شده مبتنی بر شناخت موقعیت و فرهنگ و همچنین ظرفیت‌ها، آسیب‌پذیری‌ها، نیازها و خطرهای گوناگون پیش روی افراد و اجتماعات و مخصوصاً افراد به‌شدت در حاشیه است.

۲.۶

---

## تعهد ۳

افراد و اجتماعات آمادگی بهتر و تاب‌آوری بیشتری در برابر بحران‌های احتمالی دارند.

---

ملزومات:

از تلاش‌های هدایت‌شده توسط نیروهای محلی و رهبری اجتماعی غیررسمی برای تقویت تاب‌آوری افراد و اجتماعات پشتیبانی به عمل آورید.



۳.۱

از ظرفیت‌های محلی برای پیش‌بینی و کاهش خطرهای سوانح یا بحران‌های بالقوه پشتیبانی نمایید.

۳.۲

برنامه‌هایی را طراحی و اجرا کنید که به تأثیرات درازمدت مثبت بر زندگی، معیشت، اقتصاد محلی و محیط‌زیست کمک نمایند.

۳.۳

از مالکیت محلی منابع و فرایند تصمیم‌گیری از همان بدو کار با افراد و اجتماعات پشتیبانی کنید.

۳.۴

رویکرد منسجم سازمانی را تدوین نمایید تا بتوان اطمینان حاصل نمود که این رویکرد به تقویت پشتیبانی اقدامات و تصمیم‌گیری‌های محلی منجر می‌شود.

۳.۵

---

## تعهد ۴

افراد و اجتماعات به نوعی از پشتیبانی دسترسی دارند که باعث ایراد خسارت به افراد یا محیطزیست نشود.

---

ملزومات:

تأثیرات منفی بالقوه و بالفعل برنامه‌ها را بر افراد و اجتماعات شناسایی، پیشگیری و کاهش دهید.



۴.۱

تأثیرات منفی بالقوه و بالفعل برنامه‌ها را بر محیطزیست شناسایی، پیشگیری و کاهش دهید.

۴.۲

از مدیریت ایمن، اخلاقی و اثربخش داده‌ها و اطلاعات به منظور حداقل‌سازی خطرهای برای افراد و اجتماعات مطابق با عملکرد مناسب شناخته شده حفاظت داده‌ها اطمینان حاصل نمایید.

۴.۳

رویکرد سازمانی منسجمی را تعریف کنید تا نسبت به حمایت از ایمنی، امنیت، حقوق و کرامت افراد و اجتماعات در اثر کارکرد سازمان و همچنین پیشگیری از کلیه اشکال بهره‌کشی و آزار، شامل بهره‌کشی و آزار جنسی توسط کارکنان و داوطلبین مطابق با عملکرد مناسب شناخته‌شده اطمینان حاصل شود.

۴.۴

رویکرد منسجم سازمانی را برای کاهش اثرات منفی زیست‌محیطی سازمان و کارکرد آن مطابق با عملکرد مناسب شناخته‌شده تدوین نمایید.

۴.۵

---

## تعدد ۵

افراد و اجتماعات موارد نگرانی و شکایات خود را به نحوی ایمن گزارش می‌نمایند تا این موارد پیگیری شوند.

---

ملزومات:

روش‌های ایمن، قابل‌دسترسی و مناسب را برای همه گروه‌ها در اجتماع طراحی و اجرا کنید تا بتوانند بازخورد ارائه نمایند و دغدغه‌ها و شکایات را مطابق با عملکرد مناسب شناخته‌شده گزارش کنند.



۵.۱

مرتباً دقت نمایید که افراد و اجتماعات با نحوه عملکرد مورد انتظار از کارکنان و داوطلبین در راستای پیشگیری از رفتارهای پرآسیب از جمله آزار و بهره‌کشی جنسی آشنا هستند.

۵.۲

دائماً توجه داشته باشید که افراد و اجتماعات و همچنین دست‌اندرکاران مربوطه با نحوه گزارش دغدغه‌ها و شکایات و روش پاسخ‌دهی به آنان آشنایی داشته باشند.

۵.۳

شکایات را مطابق با عملکرد مناسب شناخته‌شده مدیریت، بررسی و پاسخ‌دهی نمایید و یا به شکلی مناسب ارجاع دهید.

۵.۴

رویکردهای مناسب قربانی‌محور یا بازمانده‌محور را به‌منظور بررسی و پاسخ‌دهی به شکایات و گزارش‌های سوءرفتار از جمله آزار و بهره‌کشی جنسی اعمال نمایید.

۵.۵

رویکرد منسجم سازمانی را برای تضمین پذیرش دغدغه‌ها و شکایات و پیگیری به‌موقع و مناسب آن‌ها تعریف کنید.

۵.۶

---

## تعهد ۶

افراد و اجتماعات از پشتیبانی هماهنگ و تکمیلی برخوردارند.

---

ملزومات:

اطمینان حاصل کنید که کارکرد سازمان با اقدامات اجتماع محور و رهبری شده توسط نیروهای اجتماعی و همچنین اقدامات دست‌اندرکاران مربوطه هماهنگ است.



از شرکا در عرصه اجرای تعهدات در خصوص کیفیت و پاسخگویی نسبت به افراد و اجتماعات در تمامی مقاطع کار پشتیبانی به عمل آورید.

۶.۲

کیفیت و اثربخشی روابط شرکا را مرتباً ارزیابی نمایید و در موارد ضروری اقدام اصلاحی اتخاذ کنید.

۶.۳

رویکرد منسجم سازمانی را تعریف نمایید تا اطمینان حاصل گردد که همکاری و شراکت بر مبنای تعهد به تصمیم‌گیری عادلانه و اشتراک‌گذاری منابع پیش می‌رود و به ویژگی‌ها، نقش‌ها و مسئولیت‌های هر شریک احترام گذاشته می‌شود.

۶.۴

---

## تعهد ۷

تحت پشتیبانی قرار می‌گیرند که این پشتیبانی دائماً بهبود می‌یابد و مطابق با بازخورد و یادگیری است.

---

ملزومات:

مرتباً به بازخورد و درونداد افراد و اجتماعات درباره سازمان و کارکرد آن توجه کنید و پاسخ دهید.



داده‌های تفکیک‌شده نمایانگر گوناگونی افراد و اجتماعات را برای اتخاذ تصمیمات به‌گونه‌ای جمع‌آوری کنید که تبعات حقوقی نداشته باشد.

۷.۲

از داده‌های حاصله از پایش، بازخورد، شکایات و یادگیری برای راهنمایی فرایند تصمیم‌گیری، بهبود برنامه‌ها و روش‌های کارکرد سازمان استفاده نمایید.

۷.۳

نتایج تحلیل و یادگیری حاصله از بازخورد و پایش و هرگونه تغییرات مربوطه را با افراد و اجتماعات تحت پشتیبانی سازمان و همچنین با دست‌اندرکاران مربوطه تبادل کنید.

۷.۴

رویکرد منسجم سازمانی را برای یادگیری مستمر و بهینه‌سازی اقدامات و روش‌های کاری تدوین نمایید تا تعهدات نسبت به کیفیت و پاسخگویی بهتر تحقق یابند.

۷.۵

---

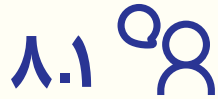
## تعهد ۸

افراد و اجتماعات با کارکنان و داوطلبین مؤدب، توانمند و منضبط به تعامل می‌پردازند.

---

ملزومات:

رهبری، کارکنان و داوطلبین فرهنگ سازمانی کیفیت و پاسخگویی را ترویج و عملاً نشان می‌دهند.



محیط کاری ایمن و شمول‌گرا را حفظ نمایید و اقداماتی را برای حفاظت از ایمنی، امنیت، نیک‌بود و کرامت کلیه کارکنان و داوطلبین اتخاذ کنید.

۸.۲

تضمین نمایید که تمامی کارکنان و داوطلبین از پشتیبانی، مهارت و شایستگی ضروری برخوردارند تا نقش‌ها و مسئولیت‌های خود را با اثربخشی و پاسخگویی ایفا کنند.

۸.۳

اطمینان حاصل کنید که کارکنان و داوطلبین با منشور رفتاری آشنا هستند که دست‌کم مانع هر نوع آزار، بهره‌کشی، تعرض یا تبعیض علیه افراد یا سوءاستفاده از منابع است و به اجرای آن پایبند هستند.

۸.۴

مطمئن شوید که تمامی کارکنان و داوطلبین از رویه‌های ایمن، محرمانه و قابل دسترسی برای طرح دغدغه‌ها و گزارش سوءرفتار برخوردارند و افراد گزارش‌کننده تحت حمایت مناسب قرار می‌گیرند.

۸.۵

اقدامات به‌موقع و مناسب را در برابر سوءرفتار کلیه کارکنان و داوطلبین مطابق با عملکرد مناسب شناخته‌شده انجام دهید.

۸.۶

رویکرد منسجم سازمانی تدوین کنید تا نسبت به مدیریت اثربخش، عادلانه، غیرتبعیض‌آمیز و شفاف منابع انسانی مطابق با عملکرد مناسب شناخته‌شده اطمینان حاصل شود.

۸.۷

---

## تعهد ۹

افراد و اجتماعات می‌توانند انتظار آن را داشته باشند که منابع به نحوی اخلاقی و مسئولانه مدیریت شوند.

---

ملزومات:

تخصیص منابع و ظرفیت کافی را برای عینیت بخشیدن به تعهدات سازمان تضمین نمایید.



۹.۱

منابع مالی را مسئولانه مطابق با عملکرد مناسب شناخته شده مدیریت کنید.

۹.۲

نسبت به رعایت الزامات اخلاقی و پرهیز از ایجاد خلل در ارزش‌ها و تعهدات سازمانی در فرایند جذب کمک‌های مالی، بسیج منابع و تخصیص اعتبار اطمینان حاصل نمایید.

۹.۳

منابع را برای دستیابی به اهداف مدنظر، مدیریت و استفاده نمایید و میزان اتلاف و اثرگذاری را بر محیط‌زیست به حداقل برسانید.

۹.۴

خطرها را از جمله فساد، کلاه‌برداری، سوءاستفاده از منابع و موارد تضاد منافع در تمامی سطوح سازمانی شناسایی، پیشگیری و مدیریت نمایید و اقدامات مناسب را در صورت شناسایی این موارد اتخاذ کنید.

۹.۵

رویکرد منسجم سازمانی را به منظور تضمین مدیریت کارآمد، اثربخش و اخلاقی منابع تدوین نمایید.

۹.۶



---

## طرح ادعا در خصوص کاربرد استاندارد محوری بشردوستانه

تمامی اشخاص یا سازمان‌های مشغول کمک به افراد و اجتماعات در شرایط بحران و آسیب‌پذیری نسبت به کاربرد و اتخاذ استاندارد محوری بشردوستانه تشویق می‌شوند و می‌توانند این عبارت را بیان کنند: «ما در راستای اجرای استاندارد محوری بشردوستانه اقدام می‌کنیم.» سایر ادعاها را در خصوص همگرایی یا متابعت با استاندارد مذکور فقط می‌توان مطابق با فرایند راستی‌آزمایی عینی و شناخته‌شده طرح نمود.

**پاسخگویی (accountability):** فرایند اعمال مسئولانه قدرت و در نظر گرفتن دست‌اندرکاران گوناگون و پاسخگو بودن به همه آن‌ها خصوصاً آن دسته از دست‌اندرکارانی که بیش از سایرین تحت تأثیر اعمال چنین قدرتی قرار می‌گیرند. پاسخگویی عبارت است از قرار دادن افراد و اجتماعات در کانون تصمیمات در خصوص مسائل تأثیرگذار بر آنان بنا به موارد تشریح شده در تعهدات ۹ گانه استاندارد محوری بشردوستانه.

**گوناگونی (diversity):** وجود تفاوت‌ها میان افراد از حیث هویت، پیشینه، تجربه، دیدگاه و ویژگی آن‌ها. از جمله این تفاوت‌ها می‌توان به عواملی همچون نژاد، قومیت، جنسیت، سن، گرایش جنسی، جایگاه اجتماعی - اقتصادی، توانایی / ناتوانی، باورهای مذهبی و پیشینه فرهنگی اشاره نمود.

**تضمین / حصول اطمینان (ensure):** اشاره به میزانی از بررسی درون‌سازمانی، نظارت و کنترل توسط آن سازمان در راستای اطمینان از اجرای تعهدات دارد.

**عدالت (equity):** وضعیتی که در آن با افراد یا گروه‌ها برخوردی منصفانه مطابق با نیازهای خاص آن‌ها می‌شود.

**رویکرد منسجم سازمانی جافتاده (established coherent organizational approach):** روش‌های ساختارمند و قاعده‌مند اتخاذشده توسط هر سازمان برای توجه به اهداف که در تمام سازمان بر مبنای عملکرد مناسب و مطابق با نیازهای آن دائماً دنبال می‌شوند.

**شمول‌گرایی (inclusion):** تلاش عمدی و پیگیر برای بنای محیط و رویه‌ای به‌منظور احترام، ارزش‌گذاری و پشتیبانی از مشارکت کامل افراد دارای پیشینه‌های گوناگون و هویت‌های مختلف.

**به‌شدت در حاشیه (most marginalized):** هر شخص در هر نوع موقعیت که در معرض تبعیض یا تحت تبعیض بنا به هویت، پیشینه، تجربه، دیدگاه و ویژگی خود قرار داشته باشد.

**سازمان (organization):** شخص یا نهاد دارای منابع و تعهد نسبت به اجرای استاندارد محوری بشردوستانه که شامل نمونه‌هایی از موارد زیر می‌گردد: هرگونه ساختار اجتماع‌محور، سازمان جامعه مدنی، سازمان خیریه یا غیرانتفاعی، شرکت بخش خصوصی، مقام مسئول دولتی، سازمان بین‌المللی، کنسرسیوم یا سایر مجموعه‌های مشغول کار در سطح محلی، ملی یا بین‌المللی.

**مشارکت (participation):** فرایندها و فعالیت‌هایی که در طی آن‌ها افراد و اجتماعات می‌توانند نقشی فعال را در روندهای تصمیم‌گیری اثرگذار بر خود ایفا کنند. مشارکت معنادار،

---

همه گروه‌ها را شامل اشخاص به شدت در حاشیه و آسیب‌پذیر در برمی‌گیرد و بر مبنای تمایلات و نیازهای خاص افراد ساماندهی می‌شود. مشارکت داوطلبانه است.

**افراد و اجتماعات در شرایط بحران و آسیب‌پذیری (people and communities in situations of crisis and vulnerability):** تمامی زنان، مردان، دختران و پسران دارای آسیب‌پذیری، ظرفیت و نیازهای مختلف که تحت تأثیر سوانح، مخاصمات، فقر یا سایر بحران‌ها و چالش‌ها قرار گرفته‌اند.

**فرایند (process):** اقدامات، ابزار و منابع موردنیاز برای انجام کار یا هدفی خاص به شکلی مستمر و کارآمد. فرایند بنا به موقعیت و عواملی از قبیل مقیاس و ظرفیت سازمان کم‌وبیش رسمی است.

**کیفیت (quality):** مجموعه‌ای از ویژگی‌ها متضمن پاسخ‌دهی به نیازها و انتظارات ضمنی یا صریح افراد و اجتماعات در عین رعایت کرامت آن‌ها در طی پشتیبانی ارائه‌شده به آنان.

**تاب‌آوری (resilience):** توانایی مقاومت، جذب، پذیرش و بازتوانی فرد یا اجتماع در معرض مخاطرات در برابر اثرات آن مخاطرات به گونه‌ای کارآمد و به‌موقع.

**منابع (resources):** موارد موردنیاز سازمان از جمله ملزومات طبیعی، انسانی، مالی، سرمایه‌ای، فناوری و اطلاعات برای اجرای مأموریت خود.

**حقوق (rights):** حق برخورداری افراد از زندگی همراه با کرامت، حق دریافت کمک و پشتیبانی و حق برخورداری از حمایت و امنیت بنا به مندرجات منشور بشردوستانه.

**کارکنان و داوطلبین (staff and volunteers):** هر نماینده انتصابی یک سازمان شامل کارمندان یا مشاورین دائمی یا کوتاه‌مدت، حکمرانی و رهبری.

**پشتیبانی (support):** هر نوع کار یا فعالیتی که سازمان به افراد و اجتماعات در راستای دستیابی به اهداف، پاسخ‌دهی به نیازها یا غلبه بر چالش‌ها ارائه می‌نماید یا با آن‌ها به اشتراک می‌گذارد.



استاندارد  
محوری  
بشر دوستانه

استاندارد محوری بشر دوستانه در خصوص کیفیت و پاسخگویی حاوی تعهدات ۹ گانه است و با کاربرد این تعهدات می‌توان تضمین نمود که سازمان‌ها از افراد و اجتماعات متأثر از بحران و آسیب‌پذیری به شکلی پشتیبانی می‌کنند که به حقوق و کرامت آن‌ها احترام گذاشته می‌شود و نقش اصلی آن‌ها در یافتن راه‌حل برای بحران‌های پیش روی آن‌ها ارتقا می‌یابد.

---

[chs@chsalliance.org](mailto:chs@chsalliance.org)

[www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org)