أداة 17: اللقاءات المجتمعية

محتويات هذه الوثيقة

1. الغرض من هذه الأداة
2. ما الغرض من عقد لقاءات مجتمعية؟
3. قبل اللقاء: تخطيط اللقاء المجتمعي
4. أثناء اللقاء: تسهيل اللقاء المجتمعي
5. بعد اللقاء: الخطوات التالية والمتابعة
6. نموذج محضر اللقاء المجتمعي
7. الغرض من هذه الأداة

تقدم هذه الأداة[[1]](#footnote-1) إرشادات حول إدارة لقاءات مجتمعية فعالة، بما في ذلك تخطيطها وتسهيلها، وكيفية توثيق الأسئلة والتغذية الراجعة، كما تناقش التحديات المحتملة وكيفية التخفيف منها

1. ما الغرض من عقد لقاءات مجتمعية؟

يُعد اللقاء المجتمعي أحد الأساليب الأكثر تنوعًا والأكثر استخدامًا لإشراك المجتمعات. يمكن استخدام اللقاءات المجتمعية لأغراض عديدة، بما في ذلك:

* تخطيط البرنامج أو الاستجابة مع المجتمعات، بما في ذلك الاتفاق على الأنشطة والجداول الزمنية والأدوار والمسؤوليات
* مناقشة المعلومات المهمة حول البرنامج أو العملية، بما في ذلك تفاصيل التقييمات القادمة والجداول الزمنية والأنشطة والتأخيرات أو التغييرات
* جمع التغذية الراجعة المجتمعية والرد عليها، بما في ذلك الإجابة على الأسئلة والاستماع إلى المخاوف والاقتراحات المتصلة بالتحسين والشكاوى
* رصد رضا الناس عن البرنامج أو العملية
* طلب مساهمة المجتمع في القرارات الرئيسية، مثل الاختيار والاستهداف، أو الموافقة على الخطط، أو كيفية التصرف بناءً على التغذية الراجعة، أو كيفية إغلاق البرنامج
* عرض نتائج التقييمات والرصد والتقديرات

**إيجابيات اللقاءات المجتمعية**

* بناء الثقة مع المجتمعات ، حيث أن الجمعية الوطنية متواجدة بذاتها وقادرة على الإجابة على الأسئلة والرد على المخاوف بشكل مباشر
* يمكن أن تكون طريقة جيدة للتوصل إلى توافق في الآراء مع المجتمع بشأن القرارات الرئيسية
* توفير وسيلة للمجتمعات لمناقشة القضايا فيما بينها
* دعم الشفافية، حيث يحصل الجميع على نفس المعلومات في نفس الوقت، وبالتالي تقل فرصة انتشار الشائعات أو المعلومات الخاطئة.
* غير مكلفة من حيث التنظيم ولا تتطلب أي تكنولوجيا أو معدات.

**سلبيات اللقاءات المجتمعية**

* ذا كان البرنامج أو الاستجابة تغطي مواقع متعددة، فقد يستغرق عقد اللقاءات في كل مجتمع من المجتمعات وقتًا طويلاً
* يلزم وصول مادي، الأمر الذي قد يكون أكثر صعوبة في أماكن النزاع أو أثناء الأوبئة فيروس كورونا حيث يكون التواصل الوجاهي مقيدا
* قد يكون من الصعب إدارة اللقاءات الكبيرة، وقد نواجه خطر الاقتصار على سماع الأصوات القوية
* لن يشعر الجميع بالراحة عند التحدث أمام حشد كبير، مما يترتب عليه إغفال بعض الآراء
* ليس من المناسب أو الآمن دائمًا مناقشة بعض القضايا الحساسة في الأماكن العامة
* قد يواجه الأشخاص ذوو القدرة المحدودة على التنقل صعوبة في الحضور

1. قبل: تخطيط اللقاء المجتمعي

* **وجود غرض واضح للاجتماع.** على سبيل المثال، لمناقشة الخطوات التالية في البرنامج؟ أو الاستجابة للتغذية الراجعة المجتمعية؟ أو مشاركة المعلومات؟ يساعدك الوضوح بشأن أهداف اللقاء في تحقيق أقصى استفادة من الوقت والمجتمعات
* **تخطيط اللقاء بالتعاون مع الممثلين المجتمعين الرئيسيين أو الفئات المجتمعية الرئيسية** ،خاصة فيما يتعلق باللقاءات الكبيرة أو اللقاءات المتعلقة بمواضيع صعبة، مثل نهاية البرامج أو الاستهداف. خطط بالتعاون مع اللجنة المجتمعية أو المتطوعين المجتمعيين أو قادة المجتمع، حيث يمكنهم تقديم نصائح بشأن مكان اللقاء وموعدته وكيفية تنظيمه ويمكنهم حشد الناس لحضور اللقاء. يمكن تنفيذ هذا عبر المكالمات الهاتفية في حال ضيق الوقت
* **عدم تنظيم اللقاء في أوقات غير مناسبة**، على سبيل المثال، خلال أوقات الصلاة أو أثناء وجود الناس في أعمالهم أو أثناء انشغالهم في المهمات المنزلية
* **فهم السياق في المجتمع بشكل مسبق**. على سبيل المثال، ما الوضع الأمني؟ هل هناك أي توترات بين الفئات مما شأنه تعطيل اللقاء أو تعرض الناس للخطر؟ ما ديناميات السلطة الموجودة في المجتمع، وهل يمكن أن تؤدي إلى استبعاد بعض الأشخاص من حضور اللقاء أو التحدث فيه، على سبيل المثال، النساء أو فئات الأقلية؟
* **مراعاة حجم اللقاء**. في العادة، تكون اللقاءات المجتمعية شأنًا عامًا جدًا، لذا قد يكون من الصعب تحديد عدد الأشخاص الذين سيحضرون. تُعد اللقاءات الكبيرة جيدة لأنها تصل إلى عدد أكبر من الأشخاص وتكون أكثر شفافية، غير أن إدارتها صعبة. كما أنه من الصعب في تلك اللقاءات الكبيرة سماع آراء جميع الفئات على قدم المساواة أو سمامع الأشخاص الذين يخجلون من التحدث علنًا. فكر في عقد سلسلة من اللقاءات الصغيرة مع مجموعات مختلفة، حتى يشعر الناس براحة أكبر عند مشاركة آرائهم.
* **التنسيق مع الوكالات الأخرى**.إذا كان هناك وكالات متعددة تقدم الدعم في المجتمع نفسه- على سبيل المثال في المخيمات- فقد يكون من المستحسن أن تعقد الوكالات لقاءات مجتمعية معًا. وهذا يحد من عدد اللقاءات التي يُطلب من الأشخاص حضورها ويعني أنه من المرجح أن يحصلوا على إجابة لأسئلتهم، حيث يكون جميع مقدمي الخدمة حاضرون. ومن الفوائد الإضافية تقليل عدد القضايا التي تحيلها الجمعية الوطنية إلى الوكالات الأخرى بعد اللقاء.[[2]](#footnote-2)
* **الاستعداد**. فكر في الأسئلة التي من المرجح أن يطرحها الناس في اللقاء واجمع المعلومات ذات العلاقة لتقديم إجابات مفيدة. كما يستحسن توافر معلومات حول جميع المنظمات الأخرى التي تعمل في المجتمع بما في ذلك معلومات الاتصال بها حتى تُحال الأسئلة التي لا يمكن الإجابة عليها كما هي.
* **الإعلان عن اللقاء.** احرص إعلام الناس في المجتمع بشأن اللقاء بشكل مسبق، بما في ذلك غرض اللقاء وتاريخه ووقته ومدته. لا يستجب الناس لدعوات الحضور المفاجئة ما لم يكن هناك حالة طارئة لا يمكن تجنبها.

1. أثناء اللقاء: تسهيل اللقاء المجتمعي

* **وجود ميسيرين اثنين على الأقل**، يتولى أحدهما تيسير النقاش ويتولى الآخر تدوين الملاحظات. طمئن الناس بأن الغاية من تدوين الملاحظات تمكين الجمعية الوطنية من متابعة مخاوفهم، وأنه لن يتم تسجيل أسماء الأشخاص.
* **التعريف بالميسرين والجمعية الوطنية**، حتى لو يكن ذلك أول لقاء مجتمعي، حيث يدل هذا على الاحترام و وقد يكون هناك حضور جدد. شارك المعلومات المتعلقة بآلية التغذية الراجعة التي تعتمدها الجمعية الوطنية حتى يتمكن الناس من متابعة المساءل التي لا يرغبون في مناقشتها في العلن.
* **مراعاة نظرة المجتمع للميسر الرئيسي**. على سبيل المثال يمكن أن يؤثر العمر أو الجنس أواللغة المتحدثة أوالعرق أو الجنسية أو المهنة على مستوى ثقة المجتمع في الميسر واحترامهم له.
* **استخدام لغة غير فنية واضحة وبسيطة** يمكن أن يفهمها الناس بسهولة
* **تشجيع الناس على المشاركة من خلال طلب تقديم التغذية الراجعة طرح الأسئلة** على نحو منتظم طوال مدة اللقاء. يساعد ذلك على جعل اللقاء بمثابة حوار وليس محاضرة، مما يبني الثقة ويضمن سماع الجمعية العمومية لمشاكل الناس ومخاوفهم
* **تشجيع المشاركة من الفئات المختلفة،** بما في ذلك المجموعات الأقل هيمنة في المجتمع. راقب السلوكيات أثناء اللقاء وكيف يتفاعل الأشخاص مع بعضهم البعض، أو من لا يحضر أو لا يتحدث، حيث يمكن أن يوفر ذلك معلومات مثيرة مهمة حول الديناميات الاجتماعية في المجتمع. إذا لم تتحدث مجموعات معينة خلال اللقاء، على سبيل المثال النساء أو الشباب، اعقد لقاءات منفصلة أصغر مع تلك الفئات لضمان سماع آرائهم
* **إبقاء النقاش في المسار الصحيح، ولكن مع السماح للأشخاص بالتعبير عن آرائهم**. اسمح للناس بمشاركة مخاوفهم وتجاربهم، حتى لو كانت خارج نطاق اختصاص البرنامج، لأنه من الضروري أن يشعر الناس أن آرائهم مسموعة. ومع ذلك، من الضروري أيضًا الحفاظ على توازن النقاش وعدم السماح لشخص واحد بالهيمنة. إذا حدث ذلك، فقد يكون من المفيد أن يجري الحديث مع ذلك الشخص بشكل منفصل بعد اللقاء. إذا شارك الجميع في التحدي، اسمح لهم بالتعبير عن أنفسهم واعرض عليهم المساعدة في إثارة المشكلة أمام المنظمة المعنية
* **مناقشة المسائل الحساسة والرد عليها بعناية**. يلزمك الوعي بالثقافة والمعتقدات المحلية و معرفة ما إذا كان ينبغي تجب مناقشة بعض المواضيع في اللقاءات العامة، مثل السياسة أو تنظيم الأسرة. إذا أثار الناس موضوعات أو تغذية راجعة حساسة في لقاء عام- مثل العنف الجنسي أو العنف القائم على النوع الاجتماعي- استمع بعناية واسمح للشخص بالتحدث، ولكن لا تسأل عن التفاصيل أمام الحضور. تحدث إليه بشكل منفصل في نهاية الاجتماع واطلب منه الإذن بمتابعة المشكلة وأخذ تفاصيل الاتصال الخاصة به. قد يلزمك إحالة هذا الأمر إلى أحد متخصصي الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج أو أحد المدراء.
* **عدم الانحياز إلى أي طرف في الخلافات وعدم إصدار الأحكام**. في حال اختلف أفراد المجتمع حول مسائل معينة في اللقاء، لا تنحاز إلى أحد الأطراف أو تشترك في الخلاف بشكل شخصي. حاول تهدئة الموقف أو اطلب من المجتمع أو قائد الجتمع تسوية المسألة
* **إذا كان المجتمع غاضبا من الجمعية الوطنية،** ابق هادئا واعترف بالإحباطات التي يشعر بها الناس. اعتمادا على طبيعة المشكلة-على سبيل المثال في حال كانت تتعلق بتأخيرات في البرنامج-، وضح سبب حدوث ذلك ووضح الإجراءات المتخذة حاليا بشأن المشكة، واطلب من المجتمع تقديم أفكار حول كيفية علاج المشكلة أو الإجراءات الإضافية التي يمكن للجمعية العمومية اتخاذها، واعرض تقديم تحديثات منتظمة اثناء حل المشكلة.
* **في حال تصاعد التوترات،** وعدم سير اللقاء على النحو المطلوب، تشمل الخيارات طلب تدخل قادة المجتمع أو تقسيم الناس إلى مجموعات أصغر للتعامل مع المشكلات بشكل منفصل. مع ذلك، في حال كان هناك أي تهديد على الموظفين أو المتطوعين، قدم اعتذارا وفض اللقاء ونظم لقاء آخر عندما يهدأ الوضع
* **تلخيص النقاط الرئيسية والإجراءات المتفق عليها في نهاية اللقاء لضمان** وجود جود نفس الفهم للخطوات التالية في الجمعية الوطنية والمجتمع. يشمل هذا الوضوح بشأن الأدوار والمسؤوليات والمسائل الإجرائية. يساعد ذلك في معالجة أي توقعات أو افتراضات غير واقعية في المجتمع بشأن البرنامج.

**5 .**بعد اللقاء: الخطوات التالية والمتابعة

* **مناقشة كيفية التصرف بناء على المشاكل المثارة**. من الضروري مراجعة ومناقشة المشاكل المثارة أثناء اللقاء المجتمعي في اجتماعات الفريق، بما في ذلك الإجراءات التي يمكن اتخاذها وكيف يمكن للبرنامج الاستجابة للمجتمع. إذا شعر أفراد المجتمع أنه يتم تجاهل تغذيتهم الراجعة، لن يثقوا في الجمعية الوطنية مرة أخرى، مما يحد من رغبتهم في حضور اللقاءات المستقبلية أو المشاركة في أنشطة البرنامج
* **التحقق من المعلومات** التي وردت في اللقاءات بالمقارنة مع مصادر أخرى، لا سيما إذا لم تكن سوى بعض الفئات نشطة في اللقاء. على سبيل المثال، هل يتلقى البرنامج نفس التغذية الراجعة من خلال الرصد وآلية التغذية الراجعة واللقاءات المجتمعية، أم أن هناك اختلافات؟ يساعد ذلك في ضمان عدم اتخاذ البرنامج قرارات بالاستناد حصرا على الآراء الواردة من الأشخاص الذين لديهم أصوات قوية في اللقاء المجتمعي.
* **إحالة المشاكل التي لا تستطيع الجمعية الوطنية الاستجابة لها**. في حال إثارة أسئلة أو مقترحات أو شكاوى بشأن منظمات أخرى، من الضروري مشاركة تلك المسائل مع الوكالة المعنية أو تقديم معلومات اتصال تلك المنظمة إلى المجتمع.

6- نموذج محضر اللقاء المجتمعي

يمكن استخدام هذا النموذج لتسجيل المساءل التي تُناقش في اللقاء المجتمعي. يرجى تعديل هذا النموذج وتكييفه بما يتناسب مع احتياجاتك .

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **محضر اللقاء المجتمعي** | | | | | | |
| **التاريخ:** | **المقاطعة/الولاية/المنطقة:** | | | | **القرية/البلدة:** | |
| **موظفو الجمعية الوطنية الحاضرون:** | | | **الممثلون المجتمعيون الحاضرون:** | | | |
| **عدد موظفي الجمعية الوطنية الحاضرين:** | | | **عدد أفراد المجتمع الحاضرين:** | | | |
| **ملاحظات عامة:**  (على سبيل المثال، هل هناك فئات لم تحضر اللقاء أو لم تتحدث فيه؟ مثل النساء والشباب والأشخاص ذوي الإعاقة وفئات الأقلية الأخرى؟ أي سلوك غير عادي أو أي ديناميات جماعية غير عادية؟) | | | | | | |
| **نقطة النقاش**  نقاط جدول اللقاء واي أسئلة أو مقترحات أو ملاحظات أو شكاوى يشاركها المجتمع | | *ا****لتي* أثارتها**  الجمعيةالوطنية أو فئة معينة، على سبيل المثال، القائد أو النساء أو الشباب | | ***الختام/المسائل الإجرائية***  هل تم التوصل إلى اتفاق، أو هل تم تقديم الاستجابة، وما الخطوات التالية أو الإجراءات المتفق عليها؟ | | **الشخص المسؤول**  من الشخص المسؤول عن أي مسائل إجرائية/الخطوات التالية؟ |
|  | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | |  |

1. تعتمد هذه الأداة على "دليل المشاركة للعاملين في المجال الإنساني" الممتاز الذي أعدته Groupe UR

   <https://www.urd.org/en/publication/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers/> [↑](#footnote-ref-1)
2. لا تعرف المجتمعات دائما الجهة التي تقدم الخدمات وهم عادة يطرحون أسئلة خلال اللقاءات المجتمعية بشأن خدمات وكالة أخرى. ينبغي على الوكالة التي تعقد اللقاء تسجيل تلك الأسئلة والسعي لإحالتها إلى الوكالة المعنية لغايات المتابعة، مما يوفر الوقت. [↑](#footnote-ref-2)