أداة 14: ورقة أسئلة وأجوبة للمتطوعين

الغرض من هذه الأداة

تهدف ورقة الأسئلة والأجوبة للمتطوعين إلى دعم المتطوعين والمتطوعين في الرد على الأسئلة الشائعة التي يطرحها أفراد المجتع أثناء التقييمات والتنفيذ وعند اقتراب نهاية البرامج. يساعد هذا على منع الارتباك والإحباط في المجتمعات من خلال ضمان تلقي الناس لمعلومات دقيقة ومتسقة حول البرنامج أو الاستجابة.

يرجى إضافة أسئلة إلى القائمة أدناه أو حذفها منها بما يتناسب مع برنامجك أو استجابتك. تُقدم الأجوبة المقترحة حيثما أمكن، غير أنه ينبغي تُدرج في هذه الوثيقة معلومات خاصة بكل برنامج أو استجابة. يساعد تصميم هذه الوثيقة بالتعاون مع كامل الفريق-بما في ذلك المتطوعين المجتمعيين- على تحقق ملكية الأداة، ويضمن إدراج الأسئلة الشائعة وكتابة الأجوبة بأفضل طريقة مناسبة للسياق المحلي. ينبغي أن تكون هذه الوثيقة قابلة للتعديل والتحديث على نحو منتظم حسب الأسئلة الجديدة التي تظهر.

الأسئلة والأجوبة الشائعة

|  |  |
| --- | --- |
| السؤال | الجواب |
| من هو الصليب الأحمر والهلال الأحمر و/أو من هي الجمعية الوطنية؟ | تُعد*>*  أدخل اسم الجمعية الوطنية> عضوا في أكبر شبكة إنسانية في العالم تسمى الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر. نعمل معًا قبل الكوارث وحالات الطوارئ الصحية وأثناءها وبعدها لتلبية احتياجات الأشخاص الضعفاء وتحسين حياتهم. ونحن نفعل ذلك بحياد فيما يتعلق بالجنسية والعرق والجنس والمعتقدات الدينية والطبقة والآراء السياسية.  يكون جميع الدعم الذي يقدمه الصليب الأحمر والهلال الأحمر مجانيًا. لن يُطلب منك المال أو الخدمات الجنسية مقابل المساعدة. في حال طُلب منك ذلك، يرجى إبلاغنا على الفور من خلال نظام التغذية الراجعة المعتمد لدينا <أدخل تفاصيل نظام التغذية الراجعة>، أو عن طريق الاتصال بالرقم 41800437272، أو التحدث إلى أحد أعضاء فريقنا الذي تثق به.  أضف معلومات عن الجمعية الوطنية وولايتها وأنواع الخدمات والدعم الذي تقدمه في البلد وأقرب مكتب أو فرع لها وعدد المتطوعين فيها. وضح كيف سيكون شكل معاملة الموظفين والمتطوعين للناس. |
| هل حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر منظمة دينية؟ | *>*أدخل اسم الجمعية الوطنية> ليست منظمة دينية. نحن نساعد الناس على أساس الحاجة وحدها، بغض النظر عن عرقهم أو معتقداتهم الدينية أو طبقتهم أو آرائهم السياسية. يتمثل هدفنا في مساعدة الأشخاص الذين هم في أمس الحاجة إلى تلك المساعدة. صُممت شعارات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في القرن التاسع عشر، وهي لا تحمل أي صفة دينية.  أضف معلومات حول الجمعية الوطنية والمجتمعات المختلفة التي تعمل فيها، وحول تنوع قاعدة المتطوعين. |
| هل أنتم جزء من الحكومة؟ | الجمعيات الوطنية التابعة للصليب الأحمر والهلال الأحمر ليست جزءًا من الحكومة، لكننا نعمل كهيئة مساعدة أو ندعم السلطات العامة في أوقات الأزمات. وهذا يعني أننا نعمل بالشراكة مع السلطات العامة. قد يشمل ذلك تقديم خدمات الإسعاف أو التبرع بالدم أو التدريب على الإسعافات الأولية أو المساعدة في الاستجابة عند وقوع الكوارث. ومع ذلك، تُعد الجمعيات الوطنية مستقلة عن الحكومة، وتتصرف بنزاهة وحياد، على أساس الحاجة فقط.  أضف معلومات حول الصلاحيات المحددة للجمعية الوطنية في البلد ودورها مع الحكومة. |
| ما الذي تفعلونه في مجتمعنا؟ | أضف معلومات حول ما تفعله الجمعية الوطنية أو الاتحاد الدولي أو اللجنة الدولية في المجتمع بما في ذلك:   * أهداف البرنامج أو الاستجابة ونوع الأنشطة التي يتم تنفيذها * مدة البرنامج أو الاستجابة وتاريخ بدايته/بدايتها * كيف يمكن للأشخاص الوصول إلى الدعم، على سبيل المثال العيادات الصحية وعمليات التوزيع وتوفير المأوى ونحو ذلك * من الأشخاص الذي سيساعدهم البرنامج أو الاستجابة ولماذا * من سيعمل على البرنامج أو الاستجابة، على سبيل المثال، فريق الموظفين والمتطوعين ونحو ذلك؟ * وضح كيف يمكن للأشخاص المشاركة في البرنامج أو الاستجابة، مثل اللقاءات المجتمعية أو اللجان أو آليات التغذية الراجعة |
| لماذا تطرحون جميع هذه الأسئلة؟ (أثناء التقييمات) | نحن نطرح هذه الأسئلة لنفهم الاحتياجات الرئيسية في هذا المجتمع. عند جمع معلومات حول احتياجات هذا المجتمع، نعمل على تقييم ما إذا كان هناك أي شيء يمكننا القيام به لتقديم الدعم. إذا لم تخصص وقتا لطرح هذه الأسئلة، قد ينتهي بنا الأمر إلى تقديم دعم غير مفيد أو غير مطلوب.  تكون المعلومات التي تشاركها معنا سرية. لا يكون الشخص ملزما بالإجابة على الأسئلة في حال عدم رغبته. الإجابة على الأسئلة لا تضمن الدعم.  أضف معلومات حول التقييم بما في ذلك:   * الغرض من التقييم، على سبيل المثال، ما المعلومات التي تحاول معرفتها ولأي غرض * كم يوما سيستغرق التقييم * من الذي ستُطرح عليه الأسئلة، ومن الذي سيطرحها، وما الأساليب المستخدمة في ذلك، على سبيل المثال، حلقات النقاش المركزة، والمقابلات مع المخبرين الرئيسيين، والاستطلاعات الأسرية ونحو ذلك؟ * كيف ستستخدم المعلومات التي يقدمها الناس * متى ستعودون لإطلاع الناس على نتائج التقييم * كيف يمكن للناس طرح الأسئلة، على سبيل المثال، مشاركة تفاصيل آلية التغذية الراجعة أو معلومات الاتصال بالفرع * إدارة التوقعات من خلال الصدق بشأن القيود. على سبيل المثال، إذا لم يكن البرنامج مضمونًا أو كان يقتصر على قطاع واحد، أو في حال وجود تأخير طويل بين التقييم وبدء البرنامج، فمن الضروري إبلاغ المجتمع بشأن ذلك على نحو واضح. لا تقدم وعودًا بشأن العودة إذا لم يكن من المؤكد حدوث ذلك. |
| متى ستعودون وما الذي سوف تقدمونه؟ | من المهم جدًا الإجابة على هذا السؤال بصدق، سيؤدي ذلك إلى رفع سقف توقعات زائفة في المجتمع، مما يضر بسمعة الجمعية الوطنية وعلاقتها بالمجتمع. لا تخبر الناس أنك ستعود لتقديم الدعم، لا تخبرهم بشأن نوع الدعم الذي سيحصلون عليه، ما لم يكن ذلك مقررًا ومضمونًا.  أضف معلومات هنا حول:   * الغرض من التقييم، على سبيل المثال، ما المعلومات التي تحاول معرفتها ولأي غرض. على سبيل المثال، هل هذا تقييم لبرنامج مضمون فعليا؟ أم أنه تقييم لتحديد ما إذا كان ينبغي تقديم/عدم تقديم دعم إلى هذا المجتمع على وجه الخصوص؟ * يمكنك إدراج معلومات هنا عن نوع الدعم الذي سيقدمه البرنامج أو الاستجابة - ولكن فقط إذا كان ذلك محددًا ومقررًا فعليا، مثل حفر الآبار، وتوفير الخدمات الصحية، وبناء الملاجئ ونحو ذلك * الوقت الذي تتوقع فيه أن يتم تقديم تغذية راجعة للمجتمع حول نتائج التقييم * كيف سيتم تقديم تلك التغذية الراجعة، على سبيل المثال، من خلال قادة المجتمع، أو اللقاءات المجتمعية، أوالمتطوعين المجتمعيين، ونحو ذلك * كيف يمكن للناس طرح الأسئلة، على سبيل المثال، مشاركة تفاصيل آلية تقديم التغذية الراجعة أو معلومات الاتصال بالفرع. |
| لماذا لا أحصل على الدعم؟ | لسوء الحظ، ليس لدينا ما يكفي من الموارد لدعم جميع أفراد المجتمع، ولذا نحن نركز على الأشخاص الأكثر ضعفًا أو الأكثر احتياجًا للدعم.  أضف معلومات هنا حول:   * معايير الاختيار لللحصول على الدعم * لماذا اختيرت تلك الفئات للحصول على الدعم؟ * كيف حُددت معايير الاختيار وهل أُشرك جميع أفراد المجتمع في عملية الاتفاق على المعايير * كيف تم استهداف الأشخاص للحصول على الدعم، ومن شارك في تحديد المستفيدين * كيف تحققت الجمعية الوطنية من قوائم المستفيدين لضمان نزاهتها * كيف يمكن للناس أن يطلبوا رسميًا مراجعة حالتهم إذا شعروا أن أسمائهم حُذفت ظلما من القائمة. على سبيل المثال، تفاصيل آلية التغذية الراجعة. ويتطلب هذا أيضًا أن يطبق البرنامج أو الاستجابة عملية تحقيق * قد يكون من المفيد تضمين تفاصيل أي أنشطة من شأنها دعم المجتمع ككل. على سبيل المثال، تعزيز النظافة أو الصحة، أوحفر الآبار أو إنشاء العيادات الصحية.   انظر أداة 18: الأساليب التشاركية لمعايير الاختيار لمزيد من الإرشادات حول هذه المسألة. |
| لماذا لا توفرون (س)؟  حيث (س) أحد أنواع مواد المساعدة أو الدعم التي لا توفرها الجمعية الوطنية، على سبيل المثال، الغذاء أو التعليم أو المأوى، ونحوها | لسوء الحظ، لا يمكننا تلبية جميع احتياجات المجتمع. لدينا فقط تمويلا وموارد لتوفير <أدخل تفاصيل الأشياء التي سيوفرها البرنامج أو الاستجابة>. نأمل أن تكون هذه الأشياء مفيدة ولازمة؟ نحن ندرك أن هناك أنواعًا أخرى من الدعم يحتاجها الناس الذين يعيشون في هذا المجتمع ونأسف لأننا لا نستطيع تلبية جميع الاحتياجات. ومع ذلك، يرجى الاتصال بـ <أدخل اسم منظمة أخرى تقدم الدعم المطلوب ومعلومات الاتصال بها> أو أثيروا هذه المسألة من خلال آلية التغذية الراجعة التي نطبقها <أدخل تفاصيل آلية التغذية الراجعة*<*  أضف معلومات هنا حول:   * كيف تم تصميم البرنامج أو الاستجابة. على سبيل المثال، هل شارك المجتمع في تصميم البرنامج؟ إذا كان الإجابة نعم، وضح كيف تمت تلك العملية والأطراف التي شاركت فيها. إذا كان البرنامج أو الاستجابة مربوطة بمتطلبات تمويل الجهات المانحة، وضح ذلك للمجتمع. قد تساعد مشاركة القيود التي تواجهها الجمعية الوطنية في بناء الفهم وتشجيع اتباع أسلوب تعاوني على نحو أكبر. * ينبغي الحصول على معلومات عن المنظمات الأخرى العاملة في المجتمع، بحيث يمكنك أن تُحيل إلى تلك المنظمات الأشخاص الذين يطلبون الدعم الذي لا تستطيع الجمعية الوطنية توفيره. |
| أنا لست راضٍ، كيف يمكنني تقديم شكوى؟ | نأسف أنك لست راضٍ عن خدماتنا. يحق لكل شخص إثارة المخاوف أو تقديم الشكاوى أو الاقتراحات حول كيفية التحسين. يرجى القيام بذلك من خلال آلية التغذية الراجعة المعتمدة لدينا .  أضف معلومات هنا حول آلية تقديم التغذية الراجعة التي تستخدمها الجمعية الوطنية، بما في ذلك:   * أنواع المسائل التي يمكن أو لا يمكن لآلية التغذية الراجعة الاستجابة لها، * القنوات التي يمكن للناس استخدامها لطرح الأسئلة أو التعبير عن المخاوف أو تقديم الاقتراحات * ما مصير تغذيتهم الراجعة ومتى يمكنهم توقع الرد من الجمعية الوطنية * كيف سيتم تقديم الرد، مثلا، هل سيتم الاتصال بهم بشكل مباشر؟ * كيف ستُحمى معلوماتهم ويُحافظ على سريتها * تفاصيل المنظمات الأخرى التي تقدم الخدمات التي يمكن إحالة الأشخاص إليها إذا كانت تغذيتهم الراجعة تقع خارج نطاق اختصاص الجمعية الوطنية   من الضروري عدم الوعد بالتعويض والرد أو الوعد بحل شكوى أحد الأشخاص إلا إذا كنت متأكدًا من قدرتك على القيام بذلك.  انظر أداة 15: مجموعة التغذية الراجعة، لمزيد من الإرشادات |
| كيف يمكنني الحصول على وظيفة في حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر أو العمل كمتطوع معها؟ | أضف معلومات هنا حول:   * الأماكن التي تعلن فيها الجمعية الوطنية عن الوظائف الشاغرة وكيفية سير عمليات التوظيف - مع التركيز على العدالة والشفافية * الأدوار والفرص التطوعية المتاحة داخل الجمعية الوطنية * كيف يمكن للناس التسجيل كمتطوعين، مثلا، تفاصيل الاتصال بالفرع المحلي أو المكتب الرئيسي |
| هل يلزمنا الدفع مقابل دعم الصليب الأحمر والهلال الأحمر؟ | لا، حيث أن خدمات ودعم الصليب الأحمر والهلال الأحمر مجانية. لا يُطلب منك تقديم المال أو الخدمات الجنسية مقابل المساعدة. في حال طُلب منك ذلك، يرجى إبلاغنا على الفور من خلال نظام التغذية الراجعة المعتمد لدينا <أدخل تفاصيل نظام التغذية الراجعة>، أو عن طريق الاتصال بالرقم 41800437272، أو التحدث إلى أحد أعضاء فريقنا الذي تثق به. |
| كم سيستغرق عملكم في مجتمعنا؟ | أضف معلومات هنا حول:   * متى بدأ البرنامج وما المدة التي كان من المقرر أن يُنفذ فيها * المدة التي سيستغرقها تشغيل البرنامج، كن صادقًا بشأن تواريخ الانتهاء واحرص على عدم بناء توقعات بتمديد البرنامج ما لم يكن ذلك مؤكدًا * إذا كان تاريخ الانتهاء قريبًا، أدرج معلومات حول كيفية تسليم البرنامج إلى المجتمع وحول الجهات التي شاركت هذه القرارات داخل المجتمع * تفاصيل آلية التغذية الراجعة إذا كان لدى الأشخاص المزيد من الأسئلة التي يرغبون في طرحها أو المخاوف التي يرغبون في إثارتها   انظر أداة 20: إرشادات استراتيجية الخروج، لمزيد من التوجيهات |
| لماذا ستغادرون؟ | أضف معلومات هنا حول:   * متى بدأ البرنامج والمدة التي كان من المقرر أن يستمر فيها، وما إذا كان قد تم تمديده * لماذا سينتهي البرنامج، أي، تاريخ الانتهاء المتفق عليه، أونقص الأموال، هل تم تلبية الاحتياجات؟ * ما الذي تم تحقيقه خلال البرنامج، أي، هل حقق البرنامج الغاية التي كان يتوخاها؟ * كيف سيتم تسليم البرنامج إلى المجتمع، ومراحل التسليم، وتواريخ الانتهاء، والجهات المجتمعية التي تُشرك في العملية * كيف سيتم إبقاء الناس على اطلاع أثناء عملية التسليم * تفاصيل آلية التغذية الراجعة إذا كان لدى الأشخاص المزيد من الأسئلة التي يرغبون في طرحها أو المخاوف التي يرغبون في إثارتها   انظر أداة 20: إرشادات استراتيجية الخروج، لمزيد من التوجيهات |