**Ulusal Dernek Şubeleri için Topluluk Katılım Eğitimi**

İçindekiler Listesi

[1. ULUSAL DERNEK ŞUBELERİ İÇİN TOPLULUK KATILIM EĞİTİMİ VERME KILAVUZU 2](#_Toc139640785)

[2. KARŞILAMA VE TANIŞMA (45 DAKİKA) 6](#_Toc139640786)

[3. MODÜL 1: TOPLULUK KATILIMI NEDİR VE NEDEN ÖNEMLİDİR? 7](#_Toc139640787)

[MODÜL 1 - FAALİYET 1: OTOBÜS HİZMETİ SENARYOSU 8](#_Toc139640788)

[MODÜL 1 - FAALİYET 2: TOPLULUK KATILIMI NEDİR VE NEDEN ÖNEMLİDİR? 11](#_Toc139640789)

[MODÜL 1 - FAALİYET 3: DAVRANIŞ KURALLARI 11](#_Toc139640790)

[MODÜL 2: TOPLULUĞU ANLAMAK 14](#_Toc139640791)

[MODÜL 2 - FAALİYET 1: TOPLULUĞU ANLAMAK 15](#_Toc139640792)

[MODÜL 2 - FAALİYET 2: ODAK GRUP GÖRÜŞMESİ ROL YAPMA 15](#_Toc139640793)

[MODÜL 3: TOPLULUKLARLA İLETİŞİM 17](#_Toc139640794)

[MODÜL 3 - FAALİYET 1: İLETİŞİM BECERİLERİ 18](#_Toc139640795)

[MODÜL 3 - FAALİYET 2: NE VE NASIL İLETİŞİM KURULUR 20](#_Toc139640796)

[MODÜL 3 - FAALİYET 3: İLETİŞİM ROL YAPMA 20](#_Toc139640797)

[İKİNCİ GÜNÜN ÖZETİ: SINAV 24](#_Toc139640798)

[MODÜL 4: TOPLULUK KATILIMI 27](#_Toc139640799)

[MODÜL 4 - FAALİYET 1: KATILIM KONULARI 28](#_Toc139640800)

[MODÜL 4 - FAALİYET 2: TOPLULUK KATILIMI İÇİN YÖNTEMLER 30](#_Toc139640801)

[MODÜL 4 - FAALİYET 3: UYGULAMAYA KATILIM 32](#_Toc139640802)

[MODÜL 4 - FAALİYET 4: KATILIM ZORLUKLARI 35](#_Toc139640803)

[MODÜL 5: TOPLULUK GERİ BİLDİRİMİ 36](#_Toc139640804)

[MODÜL 5 - FAALİYET 1: GERİ BİLDİRİM NEDİR VE NEDEN DİNLEMELİYİZ? 37](#_Toc139640805)

[MODÜL 5 - FAALİYET 2: TOPLULUKTAN GERİ BİLDİRİM TOPLAMAK 37](#_Toc139640806)

[MODÜL 5 - FAALİYET 3: GERİ BİLDİRİMİ ANALİZ ETME, UYGULAMAYA GEÇİRME VE CEVAP VERME 40](#_Toc139640807)

[MODÜL 6: ÖZET VE KAPANIŞ 42](#_Toc139640808)

[MODÜL 6 - FAALİYET 1: NE ÖĞRENDİNİZ & NEYİ FARKLI YAPACAKSINIZ? 42](#_Toc139640809)

[MODÜL 6 - FAALİYET 3: DEĞERLENDİRME FORMLARI VE SERTİFİKALAR 43](#_Toc139640810)

# 1. ULUSAL DERNEK ŞUBELERİ İÇİN TOPLULUK KATILIM EĞİTİMİ VERME KILAVUZU

Bu iki günlük eğitim, şube personelini, gönüllüleri ve program asistanlarını çalışmalarında topluluk katılım düzeylerini arttırma konusunda desteklemektedir. Eğitimin beş ana modülü bulunmaktadır:

1. Topluluk katılımı nedir ve neden önemlidir? (2,5 saat)
2. Topluluğu anlamak (1,5 saat)
3. Topluluklarla iletişim (2 saat 15 dakika)
4. Topluluk katılımı (3 saat)
5. Topluluk geri bildirimi (3 saat)

Eğitimin amacı şube personeline ve gönüllülere aşağıdaki konularda yardımcı olmaktır:

* Çalışmalarımıza toplulukları dahil etmenin önemini anlamak
* Şube çalışanlarının ve gönüllülerin topluluk katılımı güçlendirmedeki kritik rolünü kabul etmek
* Toplumla etkili bir şekilde çalışmak için topluluk hakkında hangi bilgileri bilmemiz gerektiğini belirlemek
* İletişim becerilerini geliştirmek ve topluluklarla hangi bilgileri paylaşmamız gerektiğini bilmek
* Şube faaliyetlerinin planlanması ve yönetilmesinde topluluk katılımını kolaylaştırmak için farklı yöntemler öğrenmek
* Şube düzeyinde topluluk geri bildirimlerinin yönetilmesine yönelik yaklaşımların güçlendirilmesi.

**Bu eğitimi vermek için tavsiyeler**

|  |  |
| --- | --- |
| **Yönetenler** | * İki yönetici (gerekirse bir kişi ile de yapılabilir) * Topluluk katılımı yaklaşımları ve faaliyetlerini planlama ve sunma konusunda önceden bilgi ve deneyime sahip olmalıdır * Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik (CEA) temel eğitimini tamamlamış olmalıdır * Katılımcının eğitimler verme konusundaki önceki deneyimi |
| **Dinleyiciler** | * Şube personeli ve gönüllüler * Program asistanları * Programların ve faaliyetlerin uygulanmasında yer alan ancak bunları planlamayan veya yönetmeyen herkes |
| **Grup boyutu** | * 10 ila 40 katılımcı arasında |
| **Yöntemlerin Uygulanması** | * Çok etkileşimli ve katılımcı * Eğitimin çoğu aktiviteye dayalı alıştırmalar kullanılarak verilir * PowerPoint'in (PPT) sınırlı kullanımı- **bu eğitimi yürütmek için bu yardımcı notları kullanmanız gerekir** * Her modül ve faaliyetin, yöneticinin her oturumun sonunda özetlemesi gereken kilit öğrenme noktaları vardır |
| **Materyaller** | * Yönetici notları (bu belge) * PPT’ler * Faaliyet materyalleri ve bildiriler * Bildirilerin çoğu CEA (Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik) eğitim setinden alınmıştır |
| **Hazırlık** | * Eğitimin içeriği karmaşık değildir, ancak faaliyete dayalı olduğu için yöneticinin tüm faaliyetleri ve nasıl işlediklerini tam olarak bilmesi çok önemlidir, böylece bunları uygun şekilde hazırlayabilir ve katılımcılara nasıl işlediklerini açıklayabilirler. * El broşürlerinin ve faaliyet materyallerinin basılması ve hazırlanması * Sabit   + Çok sayıda yazı tahtası kağıdı   + Keçeli kalemler   + Yapışkanlı not kağıtları   + Yapışkan bant veya yapıştırıcı   + PowerPoint sunumları için projektör   + Video içeriği için hoparlörler |
| **PowerPoint sunumlarının kullanımı** | * Eğitim gerekirse projektör olmadan da yapılabilir * PowerPoint slaytlarını kendiniz için yazdırın ve slaytlardaki en önemli noktaları içeren kısımları yazı tahtası posterleri üzerine hazırlayın |
| **Size yardımcı olacak diğer CEA materyalleri** | * Kızılhaç Kızılay CEA Kılavuzu * [CEA araç seti](https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/) * [CEA Temel Eğitimi](https://communityengagementhub.org/resource/cea-foundation-training/) |
| **Dikkate Alınması Gerekenler** | * Eğitim modülleri birkaç oturumda verilebilir, ancak sırayla verilmelidir * Ulusal Derneğin ihtiyaçlarına bağlı olarak ek günler ekleyebilirsiniz. Örneğin, geri bildirim mekanizmaları hakkında daha derinlemesine eğitim, bir öz değerlendirme alıştırması veya Temel Eğitimden modüller. Bakınız <https://communityengagementhub.org/trainings-2/> |

**Baskı listesi**

|  |  |
| --- | --- |
| **YAZDIRILACAK BELGE** | **BASKI** |
| Katılımcı gündemi | Her katılımcı için 1 adet |
| Yönetici gündemi | Her yönetici için 1 adet |
| Yönetici Kılavuzu (bu belge) | Her yönetici için 1 adet |
| M1.1 Otobüs hizmeti senaryosu | 8-10 kopya (grup başına 2 adet) |
| M1.2 CEA nedir | Her katılımcı için 1 adet |
| M1.3 Davranış Kuralları | Her katılımcı için 1 adet |
| M2.2 OGG (Odak Grup Görüşmesi) Kılavuzu (Araç 16) | Her katılımcı için 1 adet |
| M2.2 Odak Grup Görüşmesi rol yapma | Altı kişilik grup başına 1 adet - tek taraflı |
| M3.1 İletişim becerileri kartları | 1 kopya - tek taraflı |
| M3.1 İyi iletişim becerileri broşürü | Her katılımcı için 1 adet |
| M3.2 Bilgi kontrol listesi | Her katılımcı için 1 adet |
| M3.3 İletişim rolü yapma | Tüm katılımcılara rol vermek için yeterli sayıda kopya - tek taraflı |
| M4.3 Katılım broşürü | Her katılımcı için 1 adet |
| M5.1 Geri bildirim türleri | Her grup için 1 adet |
| M5.2 Topluluk geri bildirim formu | Her 2 katılımcı arasında 1 adet |
| M5.2 Geri bildirim rolü yapma | Tüm katılımcılara rol vermek için yeterli sayıda kopya |
| M5.3 Geri bildirim örnekleri | 1 kopya - 8'den fazla grubunuz varsa 2 kopya |
| Değerlendirme formu (basılı versiyon kullanılıyorsa) | Her katılımcı için 1 adet |

# 2. KARŞILAMA VE TANIŞMA (45 DAKİKA)

**Amaç: Eğitimin amaçlarını tanıtmak, katılımcıların beklentilerini anlamak ve kişilerin birbirlerini tanımalarını sağlamak.**

**Hazırlık ve materyaller: YOK**

**Materyaller: Hiçbiri**

**Talimatlar:**

1. Şube müdürü veya başkanın hoş geldiniz konuşması **(5 dakika)**
2. Katılımcılardan çiftlere ayrılmalarını ve isimlerini, Ulusal Derneğin rollerini, eğitimden ne beklediklerini ve insanların kendileri hakkında bilmedikleri bir şeyi paylaşarak kendilerini eşlerine tanıtmalarını isteyin **(5 dakika)**
3. Odayı dolaşın ve her kişiden eşini tanıtmasını isteyin. Beklentileri bir yazı tahtasına yazın, böylece eğitimin sonunda bunları tekrar gözden geçirebilir ve beklentilerin karşılanıp karşılanmadığını kontrol edebilirsiniz. Eğitim sırasında ele alınmayacak bir beklenti paylaşan olursa, bunun eğitimde ele alınmayacağını açıklığa kavuşturduğunuzdan emin olun **(15-20 dakika)**
4. Eğitim gündemini gözden geçirin, neler beklenebileceğine dair genel bir bakış sunun ve temel kuralları kabul edin **(10 dakika).**

# 3. MODÜL 1: TOPLULUK KATILIMI NEDİR VE NEDEN ÖNEMLİDİR?

|  |  |
| --- | --- |
| **SÜRE** | 2.5 saat |
| **MODÜL HEDEFLERİ** | * Topluluk katılımı yaklaşımını, uygulamada neye benzediğini ve çalışmalarımız için neden önemli olduğunu tanıtmak * Şube personeli ve gönüllülerin güçlü topluluk katılımını desteklemede oynadıkları kritik rolü açıklayın * Toplulukları iyi bir şekilde sürece dahil edememenin sonuçlarını tartışmak * Temel ilkeleri ve davranış kurallarını ve bunların topluluklarla çalışma şeklimiz için ne anlama geldiğini gözden geçirin. |
| **TEMEL ÖĞRENME NOKTALARI** | * Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik (CEA), tüm topluluk üyelerini eşit ortaklar olarak tanıyan ve onlara değer veren bir çalışma yöntemidir. Bu, daha etkili, sürdürülebilir ve daha yüksek kaliteli sonuçlar elde edilmesini sağlar * Topluluk katılımı yaklaşımları, topluluk anlayışını, anlamlı topluluk katılımını, açık ve dürüst iletişimi ve geri bildirimleri dinleme ve bunlara göre hareket etme mekanizmalarını kapsar * Kızılhaç Kızılay her zaman topluluklarla birlikte çalışmıştır, ancak bunu her zaman gerektiği kadar iyi yapamıyoruz ve bazen topluluklarla kurduğumuz ilişki ve güvene zarar verebilecek boşluklar oluşuyor * Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik herkesin görevidir - çalışmalarımıza topluluğun iyi bir şekilde katılımını sağlamada hepimizin bir rolü vardır. |
| **MODÜL YAPISI** | * **Faaliyet 1:** Otobüs hizmeti senaryosu (45 dakika) * **Faaliyet 2:** Topluluk katılımı nedir, neden önemlidir ve nerede yanlış yapıyoruz üzerine PPT ve tartışma (45 dakika) * **Faaliyet 2 & PPT 1:** Davranış Kuralları topluluklardaki davranışlarımız için ne anlama geliyor (1 saat) |

**MODÜL 1 - FAALİYET 1: OTOBÜS HİZMETİ SENARYOSU**

**Süre: 45 dakika**

**Amaç:** Katılımcıların, bir otobüs firmasının kötü müşteri hizmetleri ile ilgili insani olmayan bir senaryo kullanarak topluluk katılımının amacını ve önemini anlamalarına yardımcı olmak.

**Materyaller ve hazırlık:** M1.1 Otobüs hizmeti senaryosunun 8-10 kopyasını yazdırın

**Talimatlar:**

1. Katılımcıları dört veya beş gruba ayırın ve her gruba M1.1 Otobüs hizmeti senaryosunun iki kopyasını verin ve gruplarında okumalarını isteyin **(5 dakika)**
2. Gruplardan senaryonun altındaki iki soruyu yanıtlamalarını isteyin. Erken bitiren gruplar olursa, bu durum ile Ulusal Derneklerdeki çalışmaları arasındaki benzerlikler hakkında düşünmelerini isteyin. Gruplar cevaplarını bir yazı tahtasına yazmalıdır **(20 dakika)**
3. İki farklı gruptan soruların her biri hakkında geri bildirimde bulunmalarını isteyin ve ardından diğerleri gözden kaçan herhangi bir konuda katkıda bulunabilirler **(10 dakika)**
4. Otobüs senaryosu ile Ulusal Derneklerin çalışmaları arasındaki benzerlikler hakkında tüm katılımcılarla bir kapanış tartışması gerçekleştirin **(10 dakika)**

**Otobüs hizmeti senaryosu**

Aralarında çocuk ve yaşlıların da bulunduğu yaklaşık 75 yolcu, sekiz saat uzaklıktaki Tentaka'ya giden tek otobüse binmek için bir otobüs durağında bekliyor. Otobüs haftada sadece bir kez geliyor.

Otobüs üç saat geç gelir ve yolcuları güneşin altında beklemek zorunda bırakır. Otobüs geldiğinde yolcular otobüse hücum ediyor ve bagajları otobüsün üstüne ve içine yükleniyor. Otobüs sadece 40 kişilik oturma kapasitesine sahip olduğu için çok kalabalıktır. Dört küçük çocuğu olan bir kadın, bir koltuk kapmak için ne yapabileceğini öğrenmek üzere muavinle sessizce konuşur.

Muavin yolculara otobüsün 10 dakika içinde hareket edeceğini söyler, ancak otobüse daha fazla yük yüklenirken otobüs iki saat daha durakta kalır. Sonunda otobüs yolculuğuna başlar, ancak bazı yolcular aşırı kalabalık ve sıcak otobüste bunalmaya başlar ve herkes paniğe kapılır. Yolculardan biri olan yaşlı adam, otobüs muavinine bağırır ve onu dövmekle tehdit eder. Muavin de ona bağırarak karşılık verir ve otobüsü durdurur.

**Grup tartışması için sorular**

Aşağıdaki soruları bir yazı tahtası üzerinde yanıtlayın:

* Bu duruma ne sebep oldu?
* Nasıl önlenebilirdi?

Eğer grupların vakti varsa:

* Bu durum ile Ulusal Dernekler olarak topluluklarla yaptığımız çalışmalar arasındaki benzerlikler nelerdir?

**Cevaplar**

S1. Bu duruma ne sebep oldu?

* Yolcuların ihtiyaçlarının anlaşılmaması ve istişare yapılmaması
* İhtiyaçların karşılanmaması / kalitesiz hizmet - otobüs geç geliyor ve aşırı kalabalık
* Güncel ve güvenilir bilgilerin eksikliği - örneğin otobüsün ne zaman kalkacağı, gecikme nedenleri, otobüs şirketinin sağlamayı hedeflediği hizmet vb.
* Otobüs şirketi ve yolcular arasındaki zayıf ilişki / şikayet etmenin bir yolu yok - yolcuların ihtiyaçlarını duyurabilmelerinin tek yolu bağırmak ve şiddet tehdidinde bulunmak
* Yolcular için seçenek eksikliği, bu da yolcular (seyahat etmesi gerekenler) ve otobüs hizmeti (tek hizmeti sağlayanlar) arasında bir güç dengesizliği yaratmaktadır
* Otobüs muavininin 'müşterileriyle' ilgilenme yaklaşımı (becerileri, davranışları ve tutumu)
* Dört küçük çocuklu tek başına bir kadın gibi daha savunmasız yolculara nasıl destek verileceği hakkında düşünülmüyor

● İzleme eksikliği, ör. otobüsün kalkma saati, yolcu sayısı, yolcu memnuniyeti.

S2. Bu nasıl önlenebilirdi?

* Otobüs şirketi tarafından, daha hassas durumdaki yolcular (yaşlılar, çocuklu kişiler) da dahil olmak üzere, yolcu talep ve ihtiyaçlarının doğru bir şekilde değerlendirilmesi ve böylece ihtiyaçları karşılayacak yeterli hizmetin sunulması gerekirdi
* Almak istedikleri hizmet türü konusunda topluluğa danışılmış olmalıdır
* Varış saatleri, gecikme nedenleri gibi dürüst, zamanında ve ilgili bilgiler verilmeliydi
* Sürücü, yolculara ne olduğunu açıklayabilmesi ve endişelerini dinleyebilmesi için yolcularla nasıl doğru iletişim kuracağı konusunda eğitilmeliydi
* Otobüs şirketi personelinin müşterilere nasıl davranacaklarını düzenleyen ve tüm personel tarafından imzalanan ve anlaşılan davranış kuralları vardır
* Otobüs şirketi yolcularına kaliteli bir hizmet sunmayı taahhüt etmelidir, örneğin gecikmeleri azaltmak, konforlu bir hizmet sunmak vb.
* Bilet sistemi gibi daha iyi bir planlama, otobüsün aşırı kalabalık olmasını önlemeye yardımcı olur ve otobüs şirketine talep seviyesini bildirir
* Farklı grupların, örneğin küçük çocuklu veya bebekli ailelerin, yaşlıların, engellilerin vb. çeşitli ihtiyaçlarının nasıl karşılanacağının önceden planlanması. Örneğin, bu gruplar için öncelikli oturma veya erken biniş imkanı sağlanması
* Otobüs şirketinin, müşterilerin şikayetlerine yanıt veren ve bunlara göre hareket ederek işleyen bir şikayet ve geri bildirim sistemi vardır
* Dakikliği ve sorunları ölçmek için bir izleme sistemi mevcuttur.

S3. Bu durum ile Ulusal Dernekler olarak topluluklarla yaptığımız çalışmalar arasındaki benzerlikler nelerdir?

* **Yetersiz kaynaklar** -Topluluklara da hizmet sağlıyoruz, ancak çoğu zaman insanların ihtiyaçlarını karşılamak için yeterli kaynak bulunmuyor ve kime ne şekilde yardım edileceği konusunda zor seçimler yapılması gerekiyor.
* **İhtiyaçları anlamamak** - sınırlı değerlendirme veya yetersiz topluluk istişaresi, özellikle zamanın kısıtlı olduğu acil durumlarda, insanların ihtiyaçlarını gerçekten karşılamayan mal veya hizmetler sunmamıza yol açabilir. Bu durum topluluklarla olan ilişkilerimize zarar verebilir ve hizmet sunumunu ve personel güvenliğini etkileyebilir.
* **Zayıf iletişim** - kim olduğumuz ve ne yaptığımız hakkında topluluklara zamanında, doğru ve ilgili bilgi vermemek ve gecikmeler veya zorluklar olduğunda, toplulukların bize olan güvenini kaybetmesine veya sunabileceklerimiz hakkında gerçekçi olmayan beklentilere sahip olmasına neden olabilir.
* **Endişeleri dile getirme veya şikayette bulunma fırsatının olmaması** - endişelere veya şikayetlere yanıt verecek bir sistemin olmaması gerginliklere yol açabilir, topluluklarla çalışma şeklimizi etkileyebilir ve hizmetlerimizde ve çalışma şeklimizde önemli iyileştirmeler yapmamızı engelleyebilir.
* **Farklı grupların ihtiyaçlarının yeterince anlaşılamaması** - farklı kişi ve grupların hizmet sağlayıcının dikkate alması ve ele alması gereken farklı öncelikleri vardır. Örneğin, otobüs senaryosunda bazı insanlar A noktasından B noktasına ulaşmaya öncelik verirken, diğerleri için yolculuğun konforu eşit veya daha önemli olabilir. Bu, insanların hassasiyetlerinin ihtiyaçlarını nasıl etkileyebileceğini anlamayı da içerir; örneğin yaşlı bir adamın veya küçük çocukları olan bir kadının ihtiyaçları genç ve bekar bir erkeğinkinden farklı olabilir.
* **Güç dengesizliği** - 'kullanıcılar' ( topluluklar) ile Ulusal Dernek (NS) arasında bir güç dengesizliği vardır. Bu durum, personel veya gönüllülerin konumlarını kötüye kullanarak mal ve hizmetler karşılığında para veya hizmet talep edebilecekleri sömürü riski yaratabilir. Örneğin, otobüs hizmeti senaryosunda, otobüs muavini küçük çocuklu kadından fazladan ödeme ya da bir koltuk kapmak için cinsel istekte bulunmuş olabilir.
* **Seçenek eksikliği** - genellikle toplulukların kimden yardım alacakları konusunda da seçenekleri yoktur.
* **Öğrenmeyi izleme eksikliği** - bu muhtemelen otobüsün ilk kez geç kalışı değil. Benzer şekilde, insani yardım kuruluşları da genellikle aynı hataları tekrar tekrar yapar ve geçmişten ders çıkarmakta başarısız olurlar.

**MODÜL 1 - FAALİYET 2: TOPLULUK KATILIMI NEDİR VE NEDEN ÖNEMLİDİR?**

**Süre: 45 dakika**

**Amaç:** Topluluk katılımının ne olduğunu, çalışmalarımızın kalitesi için neden önemli olduğunu ve genellikle nerede yanlış yaptığımızı açıklamak.

**Materyaller ve hazırlık:**

* PPT 1'i tanıyın: Topluluk katılımı nedir?
* Her katılımcı için M1.2 Topluluk Katılımı Nedir'in bir kopyasını yazdırın.

**Talimatlar:**

1. 4, 5, 7 ve 8. slaytlardaki genel tartışmayı ve 6 ve 9. slaytlardaki kısa grup egzersizlerini not ederek PPT 1: Topluluk katılımı nedir (40 dakika) bölümünün 4-9. slaytlarını gözden geçirin
2. Sorular için zaman tanıyın **(5 dakika)**
3. Tüm katılımcılara M1.2 Topluluk katılımı nedir belgesinin bir kopyasını dağıtın.

### MODÜL 1 - FAALİYET 3: DAVRANIŞ KURALLARI

### Süre: 1 saat

**Amaç:** Katılımcılara Davranış Kurallarını ve bunun topluluk içindeki davranışlarımız için ne anlama geldiğini tanıtmak veya hatırlatmak.

**Materyaller ve hazırlık:**

* M1.3 CEA Aracı 10. Davranış Kuralları bilgilendirmesi (PPT) - Ulusal Derneğiniz için gözden geçirin ve gerektiği şekilde revize edin
* M1.3 Kızılhaç Kızılay Davranış Kuralları her katılımcı için basılmıştır
* Personel ve gönüllüler için Ulusal Dernek Davranış Kuralları (varsa) her katılımcı için basılmıştır.

**Talimatlar:** Bu oturumu CEA araç setindeki 10. aracı (Davranış Kuralları üzerine PPT bilgilendirmesi) kullanarak ya da Ulusal Derneğin personel ve gönüllüler için kendi davranış kuralları üzerine bir tartışma düzenleyerek gerçekleştirebilirsiniz.

**CEA 10 Aracı kullanılıyorsa: Davranış Kuralları Bilgilendirmesi**

1. Araç 10'u kullanın. Davranış Kurallarının ne olduğunu açıklamak için Davranış Kuralları bilgilendirmesini kullanın (slayt 5). Davranış Kurallarının kopyalarını dağıtın ve katılımcılardan 3-5. sayfalardaki 10 maddeyi okumalarını isteyin. Katılımcıların anlamadıkları herhangi bir şey hakkında soru sormalarına izin verin **(10-15 dakika)**
2. Katılımcıları altı gruba ayırın ve her gruptan Davranış Kurallarında yer alan aşağıdaki ilkelerden birini incelemelerini isteyin. Gruplar, topluluklarla günlük çalışmalarında ilkenin kendileri için ne anlama geldiğini tartışmalı ve ilkeyi nasıl hayata geçirebileceklerine dair örnekler vermelidir **(10 dakika)**

* #1: İnsani zorunluluk her şeyden önce gelir. *İnsanları incitmeyerek, onlara kötü ya da saygısızca davranmayarak zarar vermeyiz.*
* #2: Yardımlar, yardım alanların ırkına, inancına veya uyruğuna bakılmaksızın ve herhangi bir olumsuz ayrım yapılmaksızın verilir. Yardım öncelikleri yalnızca ihtiyaç temelinde hesaplanır. *Eşyaları dağıtırken sadece bir etnik grubun üyelerine yardım etmediğimizden emin oluruz.*
  + #5: Kültür ve geleneklere saygı göstereceğiz. *Salgın hastalıklar sırasında, yerel gelenek ve göreneklere saygı göstererek sevdiklerinin güvenli bir şekilde defnedilebileceği yollar bulmak için topluluklarla birlikte çalışacağız.*
  + #6: Afet müdahalesini yerel kapasiteler üzerine inşa etmeye çalışacağız. *Bir afet sonrasında insanlara sadece malzeme dağıtmakla yetinmeyip, nasıl katkıda bulunabileceklerini ve kendi kendilerine daha yeterli olabilmeleri için nelere ihtiyaçları olduğunu tartışacağız.*
  + #7: Program faydalanıcılarını yardımın yönetimine dahil etmenin yolları bulunacaktır. *İlerlemeyi tartıştığımız ve bundan sonra ne olacağına dair topluluğun katkısını istediğimiz düzenli topluluk toplantıları düzenliyoruz.*
  + #9: Hem yardım etmeye çalıştığımız kişilere hem de kaynak kabul ettiğimiz kişilere karşı kendimizi sorumlu tutarız. *Müdahale sırasında geri bildirim ve şikayet sistemleri kurar ve ardından değişiklik yapmak için geri bildirimleri kullanırız.*

1. Her gruptan Davranış Kuralları ilkesinin günlük işlerinde nasıl uygulanabileceğine dair bir örnek paylaşmalarını isteyin **(20 dakika)**. Her grup geri bildirimde bulunduktan sonra Araç 10'daki slaytlarda örnekleri gösterin
2. Son birkaç slaytı kullanarak cinsel sömürü ve istismar ile dolandırıcılık ve yolsuzluğun önlenmesini tartışın. Zaman kalırsa, 22 ve 24. slaytlardaki bazı soruları tartışın **(15-20 dakika)**

**Eğer NS (Ulusal Dernek) Davranış Kuralları kullanılıyorsa:**

1. NS Davranış Kurallarının kopyalarını dağıtın ve katılımcılardan okumalarını isteyin. Katılımcıların anlamadıkları herhangi bir şey hakkında soru sormalarına izin verin **(20 dakika)**
2. Katılımcıları gruplara ayırın ve her gruptan Davranış Kurallarından sizin tarafınızdan seçilen bir ilkeyi incelemelerini isteyin. Gruplar, topluluklarla günlük çalışmalarında bu ilkenin kendileri için ne anlama geldiğini tartışmalıdır **(20 dakika)**
3. Her gruptan Davranış Kuralları ilkesinin günlük işlerinde nasıl uygulanabileceğine dair bir örnek paylaşmalarını isteyin **(20 dakika)**. Davranış Kuralları ilkelerinin her biri için bazı örnekler hazırladığınızdan emin olun.

**MODÜL SONU**

# MODÜL 2: TOPLULUĞU ANLAMAK

|  |  |
| --- | --- |
| **SÜRE** | 1 saat 30 dakika |
| **MODÜL HEDEFLERİ** | * Toplulukla etkili bir şekilde çalışabilmek için topluluk hakkında hangi bilgileri bilmemiz gerektiğini belirlemek * Bu bilgileri bulmak için farklı yöntemler öğrenin * Topluluk hakkında bilgi edinmek için Odak Grup Görüşmesi yürütme pratiği |
| **TEMEL ÖĞRENME NOKTALARI** | * Topluluktaki ihtiyaçları, kapasiteleri ve bağlamı anlamak için zaman ayırmazsak başarısız olabilir, hatta zarar verebiliriz * Mevcut veriler, anketler, temel bilgilendirici görüşmeler, odak grup görüşmesi, haritalama, topluluk geri bildirim verileri ve gözlem yoluyla topluluk hakkında bilgi edinebiliriz * Odak grup görüşmeleri dikkatli bir planlama ve pratik gerektirir ancak topluluk hakkında bilgi edinmek ve durumu anlamak için harika bir yoldur |
| **MODÜL YAPISI** | * **Faaliyet 1:** PPT ve odak grup görüşmeleri de dahil olmak üzere topluluk hakkında hangi bilgileri bilmemiz gerektiği ve bu bilgilerin nasıl toplanacağı üzerine grup tartışması **(30 dakika)** * **Faaliyet 2:** Odak grup görüşmesi rol yapma **(1 saat)** |

**MODÜL 2 - FAALİYET 1: TOPLULUĞU ANLAMAK**

**Süre:** 30 dakika

**Amaç:** Toplulukla etkili bir şekilde çalışmak için topluluk hakkında hangi bilgileri bilmemiz gerektiğini ve bu bilgileri bulmak için farklı yöntemleri belirlemek.

**Materyaller ve hazırlık:** PPT 2'ye göz atın: Topluluğu anlamak

**Talimatlar:**

1. PPT 2: Topluluğu Anlamak **(25 dakika)** belgesinin 4-8. slaytlarını gözden geçirin, 4. slayttaki grup alıştırmasını ve 6. ve 7. slaytlardaki genel tartışmayı not edin
2. Sorular için zaman tanıyın **(5 dakika).**

**MODÜL 2 - FAALİYET 2: ODAK GRUP GÖRÜŞMESİ ROL YAPMA**

**Süre:** 1 saat

**Amaç:** İyi bir topluluk katılımı ile bağlantılı olarak topluluk hakkında temel bilgileri bulmak için bir odak grup görüşmesi yürütme pratiği yapmak.

**Materyaller & hazırlık:**

* Tüm katılımcılar için M2.2 OGG Kılavuzunun (CEA araç setinden Araç 16) bir kopyasını yazdırın
* Altı katılımcıdan oluşan her grup için M2.2 OGG rollerinin bir kopyasını yazdırın ve bunları dağıtılmaya hazır şekilde kesin.

**Talimatlar:**

1. Her katılımcıya M2.2 OGG Kılavuzunun bir kopyasını verin. Her şeyi ayrıntılı olarak gözden geçirmelerine gerek olmadığını, ancak belirli konularda kendilerine rehberlik etmesi için kullanabileceklerini açıklayın
2. Katılımcıları 6 kişilik gruplara ayırın. Her bir gruba selden etkilenen bir topluluktaki kadınlarla bir odak grup görüşmesini canlandıracaklarını açıklayın. Her grupta rastgele 2 kişi Kızılhaç Kızılay gönüllüsü, 4 kişi ise topluluk üyesi rolünü üstlenecektir. Gönüllülerin rolünün, müdahale sırasında şubenin onlarla birlikte çalışmasına yardımcı olacak topluluk hakkında temel bilgileri bulmak olacağını açıklayın. Gruplara birlikte hazırlanmaları ve odak grup görüşmesini nasıl yürüteceklerini ve PPT slaytlarında da yer alan aşağıdaki bilgileri bulmak için hangi soruları soracaklarını planlamaları için 20 dakika verin **(20 dakika):**
   1. Aktif topluluk grupları ve dernekleri
   2. Kararların nasıl alındığı ve herkesin katılıp katılmadığı
   3. İnsanların bilgiye nasıl eriştikleri ve kime güvendikleri
   4. İnsanların soru sorarken veya şube ile geri bildirim paylaşırken kendilerini en rahat nasıl hissedecekleri
3. Her grupta her katılımcıya M2.2 OGG rollerinden rastgele bir OGG rol kartı verin
4. Gruplara odak grup görüşmesini canlandırmaları ve topluluk üyelerinden gerekli bilgileri almaya çalışmaları için 15 dakikaları olduğunu söyleyin **(15 dakika)**. Yönetici olarak her grubu kontrol etmeli ve değerlendirmelisiniz:
   * Kendilerini ve OGG'nin amacını tanıttılar mı?
   * Sorulan soruların kalitesi?
   * Gönüllüler tüm topluluk üyelerini konuşmaya teşvik etmeyi başarıyor mu yoksa bazıları dışarıda mı bırakılıyor?
5. Herkesi tekrar bir araya getirin ve aşağıdaki soruları sorun **(20 dakika):**
   * **[Topluluk üyelerine]** Gönüllüler kendilerini tanıttı mı?
   * **[Topluluk üyelerine]** Gruptaki tüm topluluk üyelerini konuşmaya teşvik ettiler mi?
   * **[Topluluk üyelerine]** Paylaşmanız gereken tüm bilgileri almayı başardılar mı?
   * **[gönüllülere]** İhtiyacınız olan bilgiyi almayı başardınız mı?
   * **[herkese]** Ne farklı ya da daha iyi yapılabilirdi?

# MODÜL 3: TOPLULUKLARLA İLETİŞİM

|  |  |
| --- | --- |
| **SÜRE** | 2 saat 15 dakika |
| **MODÜL HEDEFLERİ** | * İyi ve kötü iletişim becerilerini tanımlama * Kuruluş ve faaliyetlerimiz hakkında topluluklarla hangi bilgileri paylaşmamız gerektiğini öğrenin * Topluluklarla bilgi paylaşmanın farklı yollarını tartışmak * İletişim yaklaşımlarını uygulamaya koyma pratiği |
| **TEMEL ÖĞRENME NOKTALARI** | * Toplumlarla konuşurken iyi iletişim becerileri kullanmamız gerekir. Bu, ne söylediğimiz, nasıl söylediğimiz ve kullandığımız beden dili hakkında düşünmeyi içerir * Güven ve iş birliği oluşturmak için kuruluşumuz ve faaliyetlerimiz hakkında topluluklarla bilgi paylaşmak önemlidir * Topluluk tarafından tercih edilen, erişilebilen ve güvenilen iletişim kanallarını ve yaklaşımlarını kullanarak topluluklarla düzenli olarak bilgi paylaşmalıyız * İki yönlü konuşmalara olanak tanıyan iletişim yaklaşımları kullanın |
| **MODÜL YAPISI** | * **Faaliyet 1:** İyi iletişim becerileri **(30 dakika)** * **Faaliyet 2**: Ne ve nasıl iletişim kurulmalı **(30 dakika)** * **Faaliyet 3:** İletişim rol yapma **(1 saat)** |

### MODÜL 3 - FAALİYET 1: İLETİŞİM BECERİLERİ

**Süre**: 30 dakika

**Amaç:** Topluluklarla etkileşim kurarken iyi iletişim becerilerini gözden geçirmek.

**Materyaller ve hazırlık:**

* M3.1 İletişim Becerileri Kartlarını yazdırın ve 30 ayrı kart halinde kesin
* Duvara yapıştırmak üzere birinde 'İyi bir iletişimci...' diğerinde 'Kötü bir iletişimci...' yazılı iki kağıtlı sunum tablosu hazırlayın
* Yapıştırıcı veya yapışkan bant

● M3.1 İyi iletişim becerileri el notu

**Talimatlar:**

*Yönetici notu: Tartışma bu faaliyetin ana noktasıdır. Temel noktaları tartışmak için yeterli zaman bıraktığınızdan emin olun.*

1. Katılımcıların şimdi hangi özelliklerin iyi bir iletişimciye, hangilerinin kötü bir iletişimciye ait olduğuna karar vermek için bir oyunda yer alacaklarını açıklayın. Tüm katılımcılara üzerinde bir özelliğin yazılı olduğu en az bir kart verin **(5 dakika)**
2. 2Odada iki adet yazı tahtası kâğıdı olacaktır. Birinin üzerine 'İyi Bir İletişimci...' ve diğerinin üzerine 'Kötü Bir İletişimci...' yazılacaktır. Katılımcılardan kendi özelliklerinin nerede olması gerektiğine karar vermelerini ve bunu doğru yazı tahtası kağıdına yapıştırmalarını isteyin **(10 dakika)**
3. Herkes kendi özelliğini yazı tahtası üzerine yapıştırdıktan sonra, herkesten gözden geçirmesini ve herhangi bir özelliğin nereye yapıştırıldığına katılmadıklarını ve eğer öyleyse nedenini söylemelerini isteyin **(10 dakika)**

**Tartışma için Temel Noktalar: Tartışılacak bazı belirgin özellikler şunlardır...**

* **Beden dili:** Ne tür bir beden dili kullanmalıyız? İnsanlar konuşurken onlara bakın ve göz teması kurun. Eğer onlar oturuyorsa siz de oturmalısınız. İnsanları parmakla göstermeyin
* **İyi dinlemek:** İnsanların söylediklerini dinlemek ne kadar önemlidir? Satır aralarını okuyabilir miyiz? İnsanlar konuşmadan önce ne söyleyeceklerini bildiğimizi varsayabilir miyiz? Biriyle konuşurken sizi gerçekten dinlemiyormuş gibi hissettiğinizde ne kadar hayal kırıklığına uğruyorsunuz?
* **Dil:** Hangi dili kullanmalıyız? Bir şey için doğru terimi mi yoksa insanların anlayacağı dili mi kullanmak daha iyidir?
* **Dürüstlük:** Her zaman dürüst olmalı mısınız? Bir topluluğa yalan söylemek doğru olur mu?
* **Bir şeyleri net bir şekilde açıklamak:** Birinin çok karmaşık bir şeyi açıkladığı ve sizin de iyi anladığınız bir zamanı düşünün - bunu nasıl yaptılar? Ne tür bir dil kullandılar? İyi bir açıklama ile insanlara ders vermek arasında nasıl bir denge kurarsınız?
* **Soruları dinleme ve cevaplama**: İnsanların sorularını cevaplamak ne kadar önemlidir? Ya cevabı bilmiyorsanız? Bir tane uydurmalı mısınız? Ya saçma bir soruysa - nasıl tepki vereceksiniz?
* **Öfke:** Topluma bağırmak hiç doğru olur mu?
* **Gülme:** Mizahı kullanmak ve gülmek ne zaman uygundur? Ne zaman uygun değildir?
* **Konuşma:** Ne kadar konuşmalısınız... ve ne zaman topluluğun konuşmasına izin vermelisiniz? Soru da sormalı mısınız? Geri bildirim istemeli misiniz?
* **Uyarlanabilir:** Ya topluluk farklı bir şey isterse? Onların söylediklerine yanıt verebilir misiniz? Esnek olmak ne kadar önemli? Ya topluluk ne söylediğinizi anlamazsa?
* **Görüş bildirme:** İnsanların size söyledikleri hakkında görüş bildirmeli misiniz? Ya yanlış olduğunu düşündüğünüz bir şey söylüyorlarsa? Ne zaman sözlerini kesmek ve onları düzeltmek doğru olur?
* **Saygı:** İnsanlara saygı göstermek ne kadar önemlidir? Kendimizi yardım toplayan insanların yerine koyun... nasıl hissediyor olmalılar? Yardım kabul ettikleri için utanıyorlar mı? Bu onların davranışlarını nasıl etkileyebilir?

4. İnsanların iyi ve kötü olarak yazı tahtasına ekleyebilecekleri başka özellikleri olup olmadığını sorun. Tüm katılımcılara M3.1 İyi iletişim becerileri broşürünü dağıtın **(5 dakika)**.

**MODÜL 3 - FAALİYET 2: NE VE NASIL İLETİŞİM KURULUR**

**Süre**: 30 dakika

**Amaç:** Programlar öncesinde ve sırasında topluluklarla ne tür bilgilerin paylaşılması gerektiğini ve kullanılabilecek farklı kanal ve yaklaşımları gözden geçirmek.

**Materyaller ve hazırlık:** PPT 3'e göz atın: Topluluklarla İletişim ve tüm katılımcılar için M3.2 Topluluklarla paylaşılacak bilgilerin kontrol listesinin bir kopyasını yazdırın

**Talimatlar:**

1. PPT 3'ün 4-7. slaytlarını gözden geçirin: Topluluklarla İletişim **(25 dakika)**, 4. slayttaki grup alıştırmasını ve 6. slayttaki genel tartışmayı not edin
2. Sorular için zaman tanıyın **(5 dakika)**
3. M3.2 Topluluklarla paylaşılacak bilgilerin kontrol listesinin bir kopyasını herkese verin.

**MODÜL 3 - FAALİYET 3: İLETİŞİM ROL YAPMA**

**Süre:** 1 saat 15 dakika

**Amaç:** Topluluklarla iletişim kurarken yaptığımız yaygın hataları ve bunun topluluk ve Ulusal Dernek ilişkisi üzerindeki etkisini vurgulamak.

**Materyaller ve hazırlık:** Tüm katılımcılar için yeterli sayıda rol yapma kartını (M3.3) yazdırıp kesin ve bunları iki aşamada katılımcılara dağıtmaya hazır olun.

**Talimatlar:**

1. Odayı ikiye bölün. Bir gruptan topluluk üyelerini, diğer gruptan ise Kızılhaç Kızılay Şubesi çalışanlarını ve gönüllülerini temsil etmelerini isteyin. Her gruba okumaları için rol oyununun bir aşamasını verin **(10 dakika)**
2. Her iki grup da rol oyunlarını okuduktan sonra şube personelinden ve gönüllülerden (evlerinde bekleyen) topluluk üyelerine yaklaşmalarını ve görevlerini yerine getirmelerini isteyin. Topluluk üyeleri kartlarındaki yönergeyi kullanarak yanıt verecektir **(10 dakika)**
3. Ardından gruplara rol oyunlarının ikinci aşamasını verin. Tartışmak için 5 dakikaları var **(5 dakika)**
4. Her iki taraftan da görevlerini yerine getirmelerini isteyin **(10 dakika)**
5. Herkesi tekrar bir araya getirin ve aşağıdaki soruları kullanarak bir tartışma gerçekleştirin **(15 dakika)**

* Bir topluluk üyesi olarak ne tür hayal kırıklıkları hissettiniz?
* Şube personeli olarak ne gibi hayal kırıklıkları yaşadınız?
* Kendi Şubenizde böyle bir şey yaşadınız mı?
* Bu durumun sonuçları nelerdir? Ulusal Dernek için mi? Topluluk için mi?

1. Dört kişilik gruplar halinde, katılımcılardan bu durumun kendi şubelerinde yaşanmasını önlemek için kullanabilecekleri bazı yaklaşımlar hakkında beyin fırtınası yapmalarını isteyin - ve topluluk ile şube personeli ve gönüllüleri için daha iyi bir deneyim sağlayın **(5 dakika)**
2. Bir gruptan cevaplarını geri bildirmelerini ve diğerlerinden de ilk grubun gözden

kaçırdığı önerileri eklemelerini isteyin (15-20 dakika). Cevaplar (gerekirse PPT 3'te de) şunları içerir:

* 1. **Değerlendirmenin planlanmasına topluluğu dahil edin**
     + Zamanlama, yöntemler ve farklı gruplara nasıl ulaşılacağı da dahil olmak üzere değerlendirmenin nasıl yapılacağını görüşmek üzere topluluk liderleri, temsilcileri ve topluluk gönüllüleri ile bir araya gelin
     + Değerlendirmenin grupları gözden kaçırmadığından veya kimseyi riske atmadığından emin olmak için çeşitli topluluk temsilcileriyle konuşun

**2. Değerlendirme hakkında önceden bilgi paylaşın**

* + - Bir değerlendirmeye başlamadan önce Ulusal Derneği ve görevlerini tanıtın - herkesin Kızılhaç Kızılay'ı bildiğini varsaymayın
    - Değerlendirmenin amacını ve bundan sonra ne olacağını açıklayın
    - Sınırlamalar konusunda dürüst davranarak beklentileri yönetin. Örneğin, bir program garanti edilmiyorsa veya tek bir sektörle sınırlı değilse ya da değerlendirme ile programın başlatılması arasında uzun bir gecikme olabilir
    - İnsanların personelden ve gönüllülerden bekleyebileceği davranışları açıklayın
    - İnsanların nasıl soru sorabileceklerini veya endişelerini dile getirebileceklerini açıklayın ve gerektiğinde Ulusal Dernekle iletişime geçmeleri için gereken bilgileri sağlayın. Değerlendirmeye katılımın gönüllülük esasına dayandığı ve kişinin destek alıp almamasını etkilemediği konusunda açık olun.

**3. Personel ve gönüllüleri hazırlayın.**

* + - Tüm personel ve gönüllüleri değerlendirmenin amacı, süreci, verilerin nasıl kullanılacağı ve bundan sonra ne olacağı konusunda bilgilendirin ki topluluktan gelen soruları yanıtlayabilsinler ve beklentileri yükseltmekten kaçınabilsinler. Bu, Davranış Kuralları, cinsel sömürü ve istismarın önlenmesi ve dolandırıcılık ve yolsuzlukla mücadele hakkında bir (yeniden) bilgilendirme içermelidir
    - Personel ve gönüllüleri iyi iletişim becerileri ve geri bildirimlere nasıl yanıt verecekleri konusunda eğitin veya bilgilendirin

**4. Beklentileri yönetin**

* + - Gerekenden fazla veri toplamayın. Büyük değerlendirmeler zaman alıcıdır, topluluk için streslidir ve gelecek programın büyüklüğü hakkında beklentileri artırır. Konuşmanız gereken temel gruplara odaklanın ve soruları kısa ve basit tutun.

**5. Konuşmalar için alan bırakın**

* Toplulukları açıkça dinlemek ve sohbet etmek için zaman ayırın ve odak grup görüşmeleri veya temel bilgilendirici görüşmeler gibi çoktan seçmeli anketler kullanın. İnsanları dinleyerek ve onlarla konuşarak bir anketten daha açıklayıcı bilgiler elde edebilirsiniz.

**Rol Oynama Görevleri - topluluk üyeleri**

**Birinci aşama: (10 dakika)**

Yakın zamanda toplumunuzu kötü bir fırtına vurdu. Kızılhaç veya Kızılay gönüllüleri bir değerlendirme yapmak için geldiler. Topluluk liderlerinizle önceden konuştular ve şimdi her haneyi ziyaret edip birçok soru soruyorlar. Bu soruları neden sorduklarından emin değilsiniz; topluluk liderleriniz sizinle herhangi bir bilgi paylaşmadı. Toplumda başta gıda, su ve barınak olmak üzere pek çok ihtiyacınız var. Gönüllülere değerlendirmenin ne için yapıldığı, bundan sonra ne olacağı, hangi yardımı ne zaman alacağınız hakkında pek çok soru sorun. Sorularınızda yaratıcı olmaktan çekinmeyin. Eviniz ve topluluğunuz büyük bir fırtınadan kötü bir şekilde etkilenmiş olsaydı ne soracağınızı hayal edin.

**İkinci aşama / ikinci kart: (10 dakika)**

Kızılhaç Kızılay, değerlendirmeden bir hafta sonra geri döndü. Yiyecek, su ve barınak malzemelerine ihtiyacınız var. Bu malzemeleri şube personelinden almayı umuyorsunuz. Hiçbir şey almazsanız veya ihtiyacınız olmayan bir şey verilirse üzüleceksiniz.

**Rol Oynama Görevleri - Kızılhaç Kızılay Şube Personeli ve Gönüllü**

**Birinci aşama/ birinci kart: (10 dakika)**

Sizler Kızılhaç Kızılay şubesi personeli ve gönüllülerisiniz. Bölgenizde büyük bir fırtına oldu ve sizden bir topluluktaki ihtiyaçları değerlendirmeniz istendi. Topluluk liderleriyle önceden konuştunuz ve şimdi her haneyi ziyaret etmeniz ve hanedekilerin isimlerini, yaşlarını ve cinsiyetlerini toplamanız ve temel ihtiyaçlarını sormanız gerekiyor. Değerlendirmeden sonra ne olacağından emin değilsiniz.

## İkinci aşama / ikinci kart: (10 dakika)

## Ulusal Derneğin bölge deposunda bunlardan depolandığı için şimdi hijyen kitlerini dağıtmak üzere topluma geri dönüyorsunuz. Ancak, elinizdeki stok sınırlı olduğundan sadece en savunmasız kişiler hijyen kitlerini alacaktır. 5 topluluk üyesi seçin ve onlara birer hijyen kiti verin. Bu hanenin neden seçildiğini bilmiyorsunuz - sadece merkez tarafından belirlenen ihtiyaç sahibi olma kriterlerini karşılıyorlar. Geri kalan topluluk üyelerine hijyen kiti almayacaklarını söyleyin. Bundan sonra ne olacağından emin değilsiniz.

**İKİNCİ GÜNÜN ÖZETİ: SINAV**

**Süre**: 30 dakika

**Amaç:** Eğlenceli bir test yaklaşımı kullanarak ilk günden itibaren öğrenilenleri gözden geçirmek.

**Materyaller ve hazırlık:** Ödüller (çikolatalar, tatlılar vb.)

**Hazırlık:** Hiçbiri

**Talimatlar:**

1. Katılımcıları gruplara ayırın ve soru yöneticisinin ( yönlendirici) dün öğrendiklerimizle ilgili 6 soru okuyacağını söyleyin. Takımların tartışmak ve her sorunun cevabını bir kağıda yazmak için 90 saniyeleri olacaktır **(15 dakika)**
2. 5 sorunun tamamı yanıtlandıktan sonra, takımlar cevap kağıtlarını başka bir takımla değiştirebilir ve soru yöneticisi cevapların her birini gözden geçirip tartışır. En yüksek doğru cevabı veren takım bir ödül kazanır **(15 dakika).**

**Sorular**

**1. Dört ana topluluk katılım yaklaşımı nedir?**

***Cevap***

*1. Topluluk katılımı*

*2. Açık, dürüst iletişim*

*3. Geri bildirim ve şikayetler*

*4. Topluluk anlayışı*

**2. Toplulukların katılımını sağlamamız için üç neden söyleyin**

***Cevap***

1. ***Bağlamı ve ihtiyaçları anlamak*** *- aksi takdirde yanlış destek sağlayabilir veya 'zarar verebiliriz*
2. ***'Daha iyi, daha etkili programlar ve operasyonlar için*** *- çünkü yerel bilgi ve uzmanlıktan yararlanabilir ve iyileştirmek için topluluk geri bildirimlerini kullanabiliriz*
3. ***Topluluklarla güven, erişim ve kabul oluşturmak*** *- açık, dürüst iletişim ve insanların bize söylediklerini dinleme ve bunlara göre hareket etme yoluyla*
4. ***Topluluğun sahipliğini ve dayanıklılığını güçlendirmek*** *- topluluk üyeleriyle faydalanıcılardan ziyade ortaklar olarak çalışarak*
5. ***Kendi taahhütlerimizi yerine getirmek*** *–Davranış Kuralları ve Hareket Genelindeki Taahhütler de dahil olmak üzere.*

**3. Onları doğru anlamak için** topluluk **hakkında ne bilmemiz gerekiyor?**

***Cevap***

1. ***Topluluk demografisi*** *- cinsiyet, yaş, dinler, etnik gruplar, diller, eğitim, okuryazarlık, yoksulluk seviyeleri vb.*
2. ***Yapılar -*** *Mevcut hizmetler de dahil olmak üzere liderler, gruplar ve diğer paydaşlar*
3. ***Topluluk ilişkileri*** *- farklı gruplar arasındaki ilişkiler, karar alma süreçleri, güç dinamikleri, kırılganlıklar, güven düzeyleri, herhangi bir çatışma veya gerilim*
4. ***İletişim*** *- iletişim kanalları ve güvenilir kaynaklar ve karşılaşılan engeller*
5. ***Kültür ve inançlar*** *- cinsiyet rolleri, farklı gruplara yönelik tutumlar, ayrımcılık, sosyal normlar, geleneksel inançlar, söylentiler dahil olmak üzere kültür, değer ve inançlar*
6. ***Toplumun ihtiyaçları ve kapasitesi*** *- temel ihtiyaçlar, kaynaklar, farklı grupların kapasiteleri,* topluluk *tarafından halihazırda gerçekleştirilen eylemler, geleneksel bilgi*
7. ***Algılar ve güven -*** *topluluğun Ulusal Dernek hakkında ne bildiği ve ne düşündüğü ve güven düzeyleri.*

**4. Topluluklarla paylaşmamız gereken üç bilgi türünü sayabilir misiniz?**

***Cevap***

1. *Organizasyon hakkında*
2. *Personel ve gönüllü davranışları*
3. *Değerlendirme planları ve süreçleri*

*4. Program amaçları, zaman çizelgeleri ve faaliyet detayları*

*5. Seçim kriterleri ve dağıtım süreçleri*

*6. Gecikmeler ve zorluklar*

*7. Herhangi bir komitenin ayrıntıları da dahil olmak üzere nasıl katılım sağlanacağı*

*8. Geri bildirim mekanizması*

*9. Geri bildirime yanıt*

*10. Çıkış planları*

**5. Doğru veya Yanlış -** topluluk **liderlerini yeni bir projenin başlangıcından haberdar etmek ve onlardan topluluğun geri kalanına haber vermelerini istemek yeterli midir?**

***Cevap***

1. ***Yanlış*** *- Topluluk lideri proje hakkındaki bilgileri daha geniş bir toplulukla paylaşmayabilir, bu da insanların projeye katılmaya veya projenin ne hakkında olduğunu anlamaya hazır olmayacağı anlamına gelir. Bu durum projenin başlamasını geciktirebilir veya topluluğun Ulusal Dernek ile çalışmayacağı anlamına gelebilir.*

**6. Bu senaryonun riski nedir** - Ulusal Dernek sona ermek üzere olan nakit temelli bir yardım projesi yürütmektedir. Topluluk gönüllülere devam etmek için gerçekten desteğe ihtiyaçları olduğunu söylediğinde, gönüllüler ne diyeceklerini bilemezler ve topluluğa endişelenmemelerini, Ulusal Derneğin onlara yardım etmeye devam edeceğini söyleyecektir.

***Cevap***

1. *Toplum, desteğin devam etmeyeceğine inanıyor. Bu durum, destek sona erdiğinde hazırlık yapamadıkları için onları risk altına sokabilir. Bu aynı zamanda Ulusal Derneğin yalan söylediği izlenimi yaratabilir, bu da Ulusal Derneğin itibarını ve topluluğa olan güvenini etkiler. Bazı durumlarda bu durum güvenli erişimi etkileyebilir.*

# MODÜL 4: TOPLULUK KATILIMI

|  |  |
| --- | --- |
| **SÜRE** | 3 saat |
| **MODÜL HEDEFLERİ** | * Topluluk katılımının öneminin farkına varmak * Topluluk katılımını sağlamak için farklı yöntemler öğrenmek * Katılımcının kendi şubesi ve toplulukları içinde topluluk katılımının nasıl güçlendirileceğinin belirlenmesi * Katılım zorluklarını ve bunların üstesinden gelme tekniklerini tartışmak |
| **TEMEL ÖĞRENME NOKTALARI** | * Topluluklarla birlikte tasarlanan program ve faaliyetlerin onların ihtiyaçlarını karşılama ve sorunsuz bir şekilde yürütülme olasılığı daha yüksektir. Bu aynı zamanda güven ve sahiplenme yaratır, bu da sürdürülebilirliği destekler * Farklı topluluk katılımı yöntemleri diğerlerine göre daha fazla katılıma olanak tanır. Önemli olan, topluluk katılımına, toplumlara mümkün olduğunca güçlü bir ses ve rol vermek istediğimiz anlayışıyla yaklaşmamızdır * Topluluk katılımı, sorunların hızlı bir şekilde tespit edilmesine, sorunların birlikte çözülmesine ve faaliyetlerin topluluğun tam desteği, katkısı ve hatta kaynakları ile uygulanmasına olanak tanıyarak programın daha sorunsuz bir şekilde yürütülmesine yardımcı olur. * Katılımın önünde zorluklar olsa da, dikkatli bir planlama ve topluluk ve meslektaşlarla yakın bir çalışma ile bunların üstesinden gelinebilir. |
| **MODÜL YAPISI** | * **Faaliyet 1:** Katılım konuları **(30 dakika)** * **Faaliyet 2**: Katılım için yöntemler **(45 dakika)** * **Faaliyet 3**: Uygulamaya katılım **(1 saat 15 dakika)** * **Faaliyet 4**: Katılım zorlukları **(30 dakika)** |

**MODÜL 4 - FAALİYET 1: KATILIM KONULARI**

**Süre:**  30 dakika

**Amaç:** Tüm katılımcıların topluluk katılımının ne anlama geldiğini ve bunun programlarımızın ve faaliyetlerimizin kalitesi ve sürdürülebilirliği için neden önemli olduğunu anlamalarını sağlamak.

**Materyaller ve hazırlık:** PPT 4 Topluluk Katılımı. İnsanların odanın bir tarafından diğer tarafına geçebilmesi için odada biraz alan yaratın.

**Talimatlar:**

1. Bir ya da iki kişiden topluluk katılımı ile ne kastettiğimizi açıklamalarını isteyerek başlayın. Katılımın, programların, çalışmaların ve faaliyetlerin nasıl tasarlanacağı, yönetileceği ve uygulanacağı konusunda toplulukla birlikte karar vermek olduğunu açıklayarak özetleyin **(4 dakika)**
2. Katılımcılara topluluk katılımı hakkında bir dizi ifade okuyacağınızı ve katılıyorlarsa odanın bir tarafında, katılmıyorlarsa diğer tarafında durmaları gerektiğini açıklayın. Her ifadeden sonra, neden katıldıklarını veya katılmadıklarını soran bir grup tartışması yapın. Ardından bir sonraki ifadeye geçmeden önce aşağıdaki notları kullanarak rehberlik edin. Bazı ifadelerin net bir doğru ya da yanlış cevabı yoktur **(25 dakika)**
3. İfadeleri gözden geçirdikten sonra, gerekirse 'PPT 3 Topluluk Katılımı 3. slaytı göstererek toparlayabilirsiniz **(1 dakika)**

**Topluluk** **katılımına ilişkin açıklamalar**

1. **Topluluklar programı benimsemelidir. KATILIYOR musunuz, KATILMIYOR musunuz?**

***İdeal olarak evet, katılıyorum*** *- topluluklar bir programı ne kadar çok sahiplenirse, biz ayrıldıktan sonra da devam etme olasılığı o kadar yüksek olacaktır. Bu da daha iyi, daha uzun ömürlü sonuçlar anlamına gelir ve daha dirençli topluluklara katkıda bulunur. Topluluklar aynı zamanda karşılaştıkları sorunların üstesinden nasıl geleceklerine dair beceri ve fikirlere de sahiptir ve ekibin bir parçası oldukları takdirde programlara katkıda bulunabilirler.*

1. **Programı merkezde planlarsak ve daha sonra topluluğa danışıp onaylarını alırsak, topluluk yine de katılmış olur. KATILIYOR musunuz, KATILMIYOR musunuz?**

***Pek sayılmaz, katılmıyorum*** *- Topluluk katılımı, topluluğun programın tasarımı üzerinde önemli bir kontrole sahip olarak aktif bir rol oynamasını gerektirir. Programın merkezde tasarlanması, topluluğun sürece katkıda bulunmadığı anlamına gelir. Her şey tasarlandıktan sonra fikirlerini sormak istişaredir, katılım değil. Bilgiyi paylaşırsınız ama gücü paylaşmanız gerekmez. Bu aşamada, topluluklar halihazırda tasarlanmış olanı değiştirme hakkına sahip olduklarını düşünmeyebilir ve çok fazla eleştiri yaparlarsa hiçbir şey alamayacaklarından korkabilirler.*

1. **Topluluk liderleri ile bir toplantı düzenlemek topluluk** **katılımıdır. KATILIYOR musunuz, KATILMIYOR musunuz?**

***Pek sayılmaz, katılmıyorum:*** *Bu gerekli ve iyi bir başlangıç olabilir, ancak tek başına uygun topluluk katılımını garanti etmez. Topluluk liderleri topluluğu tam veya adil bir şekilde temsil etmeyebilir, bilgi paylaşmayabilir veya karar alma süreçlerine daha geniş bir topluluğun katkısını istemeyebilir. Buna ek olarak, topluluk katılımı kararların toplulukla birlikte alınmasıyla ilgilidir, bu nedenle kararlara katkıda bulunmalarını istemiyorsanız sadece topluluk liderleriyle görüşmek yeterli değildir - ve aldıkları kararların topluluğun tüm kesimleriyle daha geniş istişarelere dayanması gerekir.*

1. **Program bütçelerini topluluklarla görüşmeliyiz. KATILIYOR musunuz, KATILMIYOR musunuz?**

***İdeal olarak evet, katılıyorum:*** *Gerçek topluluk katılımı, toplulukların programla ilgili karar alma süreçlerinin tüm yönlerine dahil edilmesi anlamına gelir. Buna planlama, tasarım, uygulama ve mali kararlar da dahildir. Ulusal Derneklerde bunun fayda sağladığı iyi örnekler vardır - örneğin Malavi Kızılhaçı ne kadar fonları olduğu konusunda topluluklara karşı dürüst davrandığında, topluluk para tasarrufu sağlayacak şekilde dahil olabilecekleri yollar bulmuştur. Örneğin, Malavi Kızılhaçı diğer malzemeleri sağlayabilirse, bir kız yurdu için tüm tuğlaları yapmayı teklif ettiler. Ancak, bunun her zaman net bir karar olmadığının farkındayız, özellikle de maaşlarla ilgili olarak. Tavsiyemiz, toplulukları mümkün olduğunca sürece dahil etmeniz ve eğer finansman konusunu görüşmemeye karar verirseniz, bunun için iyi bir nedeniniz olması gerektiğidir (çok zor olması dışında).*

1. **Acil durumlarda topluluk katılımı için zaman yoktur. KATILIYOR musunuz, KATILMIYOR musunuz?**

***Hayır, katılmıyorum:*** *Acil bir durumda hayat kurtarmak için hızlı hareket etmeniz gerektiği ve bu nedenle topluluk katılımı için zaman ayıramayacağınız düşünülebilir ancak bu doğru değildir. Acil durumlarda topluluk katılımı da bir o kadar önemlidir. Müdahale ile ilgili kararlara toplulukları dahil etmeden acele edersek, riske gireriz;*

* + *İnsanların ihtiyaç duymadığı yardımları sağlamak, zaman ve fon israfına neden olur ve insanların hayatlarını ve refahlarını riske atar*
  + *Müdahalenin etkisini sınırlayan ve toparlanmayı yavaşlatan yerel kapasitelerin kullanılmaması*
  + *Topluluklarda hayal kırıklığına yol açarak Ulusal Derneğin itibarını zedelemeye neden olur*
  + *Faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için güvenli erişimi tehlikeye atar.*

### *Topluluğun katılımını sağlamanın ve yine de hızlı bir şekilde müdahale etmenin yolları vardır ve acil durum müdahalesinin aşamalarında ilerledikçe katılım düzeyi artmalıdır. Örneğin, farklı müdahale seçeneklerini tartışmak için bazı temel gruplarla odak grup görüşmeleri yaparak işe başlayabilirsiniz. Topluluk toplantıları bir ya da iki saat sürebilir ve önemli kararlar için girdi elde etmenin harika bir yoludur. Müdahale hazırlığının bir parçası olarak topluluğun ihtiyaçları, kapasiteleri ve bilgi kaynakları hakkında pek çok bilgi toplanabilir. Bir sonraki oturumda topluluk katılımı yöntemleri hakkında daha fazla konuşacağız.*

**MODÜL 4 - FAALİYET 2: TOPLULUK KATILIMI İÇİN YÖNTEMLER**

**Süre:** 45 dakika

**Amaç:** Farklı topluluk katılımı yöntemlerini ve bunların toplulukların karar alma süreçlerinde rol almalarını ne kadar desteklediğini belirlemek.

**Materyaller ve hazırlık:**

* Yaklaşık 20 sayfa boş A5 kağıt (A4 ikiye bölünmüş), 10 kağıt üzerinde aşağıdaki talimatlara 10 katılım yöntemi yazılıdır
* 2 adet kağıtlı sunum tahtası uzunlamasına birleştirilir ve üzerine aşağıdaki şema çizilerek odanın duvarına yapıştırılır:

**DANIŞ**

Topluluğa ihtiyaçları, öncelikleri ve görüşleri sorulur

Topluluk, önemli kararlara girdi sağlar

Topluluk planı ve proje yönetimi

Topluluk ve Ulusal Dernek birlikte planlar ve karar verir

**GÜÇLENDİR**

**BİLGİLENDİR**

**İŞ BİRLİĞİ YAP**

**DAHİL ET**

Topluluk bilgi ediniyor

**Talimatlar:**

1. Katılımcılardan, çalışmaları sırasında topluluklara şube faaliyetlerine, programlarına veya çalışmalarına katılma fırsatı vermek için kullandıkları farklı yöntemler hakkında beyin fırtınası yapmalarını isteyin. Her birini ayrı bir kağıda büyük harflerle yazın. Katılımcılardan gelen önerilere ekleme yapmak için aşağıdaki listeyi kullanabilirsiniz **(10 dakika).**

**Topluluk** **katılımına yönelik yöntemler şunları içerebilir:**

1. Savunmasızlık kapasitesi değerlendirmesi (VCA) yaklaşımının kullanılması. İyi yapılırsa **iş birliği** yapılabilir - ancak VCA'nın katılımcı uygulama ve yönetim ile takip edilmesi önemlidir.
2. Topluluk liderleri ve temsilcileriyle birlikte çalışmak ve program tasarımı ve yönetimine onların katkılarını almak. Bu, topluluk liderlerinin toplumlarını ne kadar iyi temsil ettiklerine ve katılımlarını sağladıklarına bağlıdır. **Hiç katılım olmayabilir**, topluluk liderlerinin toplumlarını ne kadar iyi temsil ettiklerine ve onlara ne kadar iyi danıştıklarına bağlı olarak **katılabilir veya danışabilirler**.
3. Topluluk gruplarını COVID-19 konusunda eğitmek ve topluluklarında risk iletişimi yürütmeleri için onlara materyal sağlamak. **Yetkilendirin** çünkü topluluk gruplarına kendi faaliyetlerini yönetmeleri ve en iyi nasıl uygulanacağı konusunda karar vermeleri için kaynak ve bilgi sağlamaktasınız.
4. Topluluk proje komitelerinin kurulması ve programla ilgili kararlar almak üzere düzenli olarak toplanması. **İş birliği** - Komitelerin iyi çalışması ve uygun şekilde desteklenmesi koşuluyla
5. Topluluklar, destek alma kriterlerine ve listeye kimlerin dahil edilmesi gerektiğine karar verilmesine yardımcı olur. Birlikte önemli bir karar alırken **iş birliği** yapın.
6. İlerlemeyi güncellemek ve olup bitenler hakkında bilgi paylaşmak için düzenli topluluk toplantıları. **Bilgilendirin** - Toplantıda ne kadar iki yönlü tartışma yapıldığına bağlı olarak **dahil edin**.
7. Topluluklara, topluluklarında iyileştirme çalışmaları yürütmeleri için teknik destek ve finansman sağlamak. Topluluk ne yapılacağına ve nasıl yapılacağına ilişkin kararları verirken **yetkilendirin** ve Ulusal Dernek yalnızca teknik destek ve finansman sağlar.
8. 8. Bir duyuru panosu oluşturmak ve her ay programda olup bitenlerle ilgili güncellemeleri yayınlamak. **Bilgilendirin** çünkü bu, tartışma fırsatı olmayan tek yönlü bilgi paylaşımıdır
9. Topluluk geri bildirim ve şikayet mekanizmaları. **Danışın** - Mekanizmanın ne kadar iyi çalıştığına, geri bildirimin program kararlarını bilgilendirmek için gerçekten kullanılıp kullanılmadığına ve geri bildirime göre nasıl hareket edileceğine ilişkin kararların toplulukla tartışılıp kararlaştırılıp kararlaştırılmadığına bağlı olarak **iş birliği** yapın.
10. İnsanların ihtiyaçlarını anlamak için bir değerlendirme yapmak. İnsanlara ihtiyaçları ve öncelikleri hakkında sorular sorarak **danışın**.
11. Katılımcıları gruplara ayırın ve her gruba birkaç farklı katılımcı yöntem verin ve bunları kağıtlı sunum tahtasına çizdiğiniz ve duvara yerleştirdiğiniz 'topluluk katılımı düzeyleri' üzerine yerleştirmelerini isteyin. **(10 dakika)**
12. Farklı yöntemlerin nereye yerleştirildiği ve herkesin hemfikir olup olmadığı hakkında bir tartışma başlatın. Yukarıda listelenen katılımcı yöntemler için kırmızı renkte önerilen yanıtlar. **(15 dakika)**
13. Şube(ler)den topluluk katılımı ölçeğinde nerede olduklarını düşündüklerini ve program ve faaliyetlerine daha fazla topluluk katılımı sağlamalarına yardımcı olmak için hangi yöntemleri kullanabileceklerini paylaşmalarını isteyin. Yöntemin, onu ne kadar iyi yaptığımızdan ve topluluk katılımına nasıl yaklaştığımızdan daha az önemli olduğu temel öğrenme noktasıyla kapatın. Proje danışma komitesine sahip olmak gibi güçlü bir topluluk katılımı yöntemi bile, üyeler topluluğu temsil etmiyorsa ve Ulusal Dernek onların geri bildirimlerini dinlemiyor veya kullanmıyorsa çok az gerçek katılım sağlayabilir. İyi bir kural, her zaman mümkün olan en yüksek miktarda topluluk katılımı için çaba göstermektir. **(10 dakika)**

**MODÜL 4 - FAALİYET 3: UYGULAMAYA KATILIM**

**Süre:** 1 saat 15 dakika

**Amaç:** Topluluklarla hangi kararları tartışmamız gerektiğini belirlemek ve bunun kendi şubelerinde ve birlikte çalıştıkları topluluklarda nasıl gerçekleştirilebileceğini planlamak

**Materyaller ve hazırlık:**

* PPT 3 Topluluk katılımını gözden geçirin.
* Her katılımcı için M4.3 Katılım Broşürünün bir kopyasını yazdırın.

**Talimatlar:**

1. 'PPT 4 Topluluk Katılımının 6-7. slaytlarını gözden geçirin **(15 dakika)**
2. Katılımcıları gruplara ayırın ve şubelerinin faaliyetlerine topluluk katılımını nasıl sağlayabileceklerini tartışacaklarını açıklayın. Gruplar kendi şubelerinden (geçmiş, mevcut ya da gelecek) bir program ya da müdahale örneği kullanabilir ya da aşağıdaki kısa senaryoyu (slaytlarda da yer almaktadır) kullanabilirler **(30 dakika):**
   1. Şubenizde yeni bir nakit temelli yardım programı başlatıyorsunuz. Program, bölgedeki kuraklık/sel/çatışma (durumunuzu seçin) sonrasında hassas durumdaki insanlara altı ay boyunca temel gıda ihtiyaçlarını karşılayacak aylık bir miktar sağlamayı amaçlıyor. Merkez sizden nakit temelli yardım programını şubeniz tarafından desteklenecek topluluklarla görüşmenizi istedi.
   2. Grupların tartışması gerekir:

**i. NE -** toplulukla tartışacakları kararlar veya konular

**ii. KİM -** toplulukta katılım sağlayacakları

**iii. NASIL -** hangi katılım yöntemlerini kullanacakları (kendi topluluklarında ve bağlamlarında neyin işe yarayacağını düşünerek)

1. 30 dakika sonra herkesi tekrar bir araya getirin. Tüm gruplar yukarıdaki senaryoyu kullandıysa, bir grup sunum yapsın ve diğerleri gözden kaçan bir şey varsa bildirsin. Eğer gruplar farklı senaryolar kullandıysa her gruba cevaplarını sunmaları için birkaç dakika verin. Ardından, grupların gözden kaçırdığı herhangi bir şey hakkında geri bildirim sağlamak için 10 dakikalık bir genel tartışma düzenleyin (aşağıdaki olası yanıtlara bakın) ve aşağıdaki soruları sorun **(30 dakika):**
   * Bu görevi ne kadar kolay ya da zor buldunuz?
   * Branşınızda normalde yaptığınızdan farklı bir şey tespit ettiniz mi?
   * Topluluk katılımını güçlendirmek için şubenizde şimdi farklı bir şey yapacak mısınız? Eğer öyleyse, ne yapacaksınız?
   * Tüm katılımcılara M4.3 Katılım Broşürünün bir kopyasını verin

**Senaryo için potansiyel cevaplar - ancak bu, şubenin çalıştığı bağlama ve topluluklara bağlı olacaktır.**

1. **NE** - toplulukla tartışacakları kararlar veya konular
   * Seçim kriterleri - kimin savunmasız olduğuna karar vermek için hangi kriterler kullanılmalıdır
   * Hedefleme - toplulukta kriterleri karşılayanların nasıl belirleneceği
   * Nakit hibeler nasıl (cep telefonu, banka vb.) ve ne zaman sağlanmalıdır?
   * Önerilen miktar temel ihtiyaçları karşılamak için yeterli mi?
   * İnsanlar altı aylık zaman çizelgesi hakkında ne düşünüyor?
   * İnsanlar soru sorarken veya endişelerini dile getirirken kendilerini nasıl rahat hissederler?
   * İnsanlar program hakkında hangi bilgileri, ne zaman, ne sıklıkta ve hangi kanallar/kaynaklar aracılığıyla almak isterler?
   * İnsanlar programın uygulanması sırasında nasıl katılmak isterler?
   * Altı ayın sonunda ne olacak?
   * Nakit para dışında insanların başka hangi öncelikli ihtiyaçları var ve Ulusal Dernek onları iyileşmeleri için nasıl destekleyebilir?
2. **KİM** - topluluk içinde etkileşimde bulunacaklar
   * Yerel yetkililer
   * Topluluk liderleri
   * Dini liderler
   * Mevcut tüm topluluk komiteleri, konseyleri veya temsilcileri
   * Bir dizi farklı topluluk grubu - örneğin kadın komitesi, yerel sivil toplum kuruluşları, geçim kaynakları dernekleri, dini gruplar, gençlik grupları, engelliler vb.
   * Program aracılığıyla hedeflenmesi muhtemel kişilerden seçilen bir kişi
   * Topluluk gönüllüleri

**3. NASIL -** hangi katılım yöntemlerini kullanabilecekleri (bağlamlarına göre)

* + Düzenli odak grup görüşmeleri
  + Temel bilgi sahibi görüşmeleri
  + Farklı gruplarla katılımcı planlama çalışmaları
  + Topluluk komitesi ile düzenli toplantılar / programın denetlenmesine yardımcı olacak bir proje topluluk komitesi kurulması
  + Düzenli topluluk toplantıları
  + Geri bildirim mekanizması - program hazır ve çalışır durumdayken, alınan geri bildirimlere göre nasıl hareket edileceğinin toplulukla tartışıldığından emin olun.

**MODÜL 4 FAALİYET 4: KATILIM ZORLUKLARI**

**Süre:** 30 dakika

**Amaç:** Topluluk katılımı ile ilgili olarak karşılaşılan bazı zorlukları veya engelleri ve bunların nasıl aşılabileceğini belirlemek.

**Materyaller ve hazırlık:** PPT 4: Topluluk katılımı bölümündeki 11-12. slaytlara göz atın.

**Talimatlar:**

1. Katılımcıları gruplara ayırın ve her gruptan slayt 11'deki zorluklardan birinin üstesinden nasıl geleceklerini tartışmalarını isteyin **(15 dakika)**
2. Her gruptan bu zorluğu nasıl çözeceklerine dair geri bildirimde bulunmalarını isteyin (her biri 2 dakika) ve diğer katılımcılardan ek öneri ve fikirlerini paylaşmalarını isteyin. Cevaplar slayt 12'de. Son soruları yanıtlayın **(15 dakika).**

**MODÜL SONU**

# MODÜL 5: TOPLULUK GERİ BİLDİRİMİ

|  |  |
| --- | --- |
| **SÜRE** | 3 saat |
| **MODÜL HEDEFLERİ** | * Topluluk geri bildiriminin ne olduğunu ve neden dinlememiz gerektiğini anlamak * Topluluk geri bildirimlerini yönetmemize yardımcı olacak bir geri bildirim mekanizmasının rolünü tanımak * Topluluk geri bildirimlerini toplamak ve kaydetmek için en iyi uygulamaları öğrenmek * Şube düzeyinde topluluk geri bildirimlerinin nasıl analiz edileceğini, bunlara göre nasıl hareket edileceğini ve bunlara nasıl yanıt verileceğini belirlemek. |
| **TEMEL ÖĞRENME NOKTALARI** | * Topluluk geri bildirimi, sorular, öneriler, inançlar, endişeler ve övgüler dahil olmak üzere topluluk üyeleri tarafından paylaşılan her türlü bilgiyi içerir * Geri bildirimleri dinlemek ve bunlara göre hareket etmek çalışmalarımızı geliştirmemize ve toplulukta güven oluşturmamıza yardımcı olur * Bir geri bildirim mekanizması, topluluk geri bildirimlerini sistematik olarak toplamamıza, yönlendirmemize, analiz etmemize, paylaşmamıza ve bunlara göre hareket etmemize ve sorunların unutulmamasını sağlamamıza yardımcı olur * Kişisel geri bildirimlerin dikkatle yönetilmesi ve gizli tutulması gerekir * Toplumdan gelen geri bildirimleri her zaman memnuniyetle karşılamalı, aktif ve empatiyle dinlemeli, dikkatle kaydetmeli ve geri bildirimlerin nasıl kullanılacağını ve yanıtlanacağını açıklamalıyız * Herhangi bir işlem yapılmamış olsa bile geri bildirimleri analiz etmek, bunlara göre hareket etmek ve yanıt vermek önemlidir - çünkü bu, toplulukta güven oluşturur ve insanların sorunlarını bizimle paylaşmaya devam etmesini sağlar. |
| **MODÜL YAPISI** | * **Faaliyet 1:** Geri bildirim nedir ve neden dinlemeliyiz? **(60 dakika)** * **Faaliyet 2**: Geri bildirim toplama ve kaydetme **(60 dakika)** * **Faaliyet 3**: Geri bildirimleri analiz etme, bunlara göre hareket etme ve yanıt verme **(60 dakika)** |

**MODÜL 5 - FAALİYET 1: GERİ BİLDİRİM NEDİR VE NEDEN DİNLEMELİYİZ?**

**Saat:**  1 saat

**Amaç:** Topluluk geri bildirimi, bunun şube için neden önemli olduğu ve bir geri bildirim mekanizması aracılığıyla nasıl yönetilebileceği hakkında bilgi edinmek.

**Materyaller ve hazırlık:**

* Grup egzersizlerinin her biri de dahil olmak üzere PPT 5: Topluluk geri bildirimi hakkında bilgi edinin
* Her grup için M5.1 Geri bildirim türlerinin bir kopyasını yazdırın ve kutuları ayrı kartlar halinde kesin ve her grup için bir tam set olacak şekilde karıştırın.

**Talimatlar:**

1. PPT 5: Topluluk geri bildirimi bölümündeki 3-11. slaytları gözden geçirin
2. Slayt 3, 5 ve 9'daki kısa grup alıştırmalarını not edin. Slayt 5'teki geri bildirim türleri grup alıştırması için dağıtmak üzere M5.1 kartlarına sahip olduğunuzdan emin olun
3. Slayt 7 ve 8 üzerinde genel tartışma için ara verin
4. Eğer varsa Slayt 11'i Ulusal Derneğin kendi geri bildirim mekanizmasının bir tanımıyla değiştirin. Eğer yoksa, 11. slaytta bir video bulunmaktadır ve konuşmacılara ihtiyaç vardır.

**MODÜL 5 - FAALİYET 2: TOPLULUK GERİ BİLDİRİMİNİN TOPLANMASI**

**Süre:** 1 saat

**Amaç:** Topluluk geri bildirimlerinin nasıl toplanacağı ve kaydedileceği konusunda pratik yapmak.

**Materyaller ve hazırlık:**

* PPT 5: Topluluk geri bildirimi (13-15. slaytlar) hakkında bilgi edinin
* Katılımcıların iki kişi arasında paylaşması için yeterli sayıda M5.2 Topluluk geri bildirim formu çıktısı alın
* Tüm katılımcıların her turda bir rol alabilmesi için yeterli sayıda M5.2 Geribildirim rol yapma kartı çıktı alın. Dağıtılmaya hazır olacak şekilde kesin.

**Talimatlar:**

1. Katılımcılardan dünkü iyi iletişim becerileri alıştırmasını hatırlamalarını ve topluluklardan geri bildirim toplarken göstermemiz gereken bazı iyi davranış ve uygulamaları önermelerini isteyin. Katılımcıların geri bildirimlerini dinlemeden önce, konuşma sırasında ve sonrasında yapmaları gerekenler hakkında düşünmelerini isteyin **(5 dakika)**
2. Katılımcıların yanıtlarını özetlemek için 13. slayttaki içeriği gösterin. Slayt 14, kişisel geri bildirimlerin nasıl alınacağı ve yanıtlanacağı konusunda özel rehberlik sağlar **(5 dakika)**
3. Şimdi bu yaklaşımları uygulamak için hızlı bir rol oyunu yapacağınızı açıklayın. İki gönüllünün odanın önüne gelmesini isteyin. Birinden Ulusal Dernek, diğerinden de topluluk üyesi olarak hareket etmesini isteyin. Topluluk üyesi rolünü üstlenen kişiye üzerinde bazı geri bildirimlerin yazılı olduğu bir kağıt verin - bir önceki alıştırmada verilen örneklerden birini kullanabilirsiniz. Bu şikayeti veya geri bildirimi Ulusal Dernekle paylaşma rolünü oynamaları gerektiğini açıklayın. Ulusal Dernek rolündeki kişi doğru yanıt verme şeklini canlandırmalıdır. Ardından odadaki katılımcılara iyi yanıt verip vermediklerini ya da gözden kaçan veya geliştirilebilecek bir şey olup olmadığını sorun. Geri bildirime nasıl tepki verileceğine ilişkin rehberlik aşağıda yer almaktadır. **(10 dakika)**
   * **Geri bildirim - bunlardan birini seçin:** "COVID-19 aşısı sizi kısır hale getirecek" veya "Lütfen bize temiz su sağlayın".
   * **İyi bir yanıt şunları içermelidir:**
     + Giriş - Kızılhaç görevlisi kendini tanıttı mı ve Ulusal Derneğin neden geri bildirim topladığını açıkladı mı?
     + Devam etmek için onay istediler mi ve kişinin iletişim bilgilerini aldılar mı?
     + Kişinin geri bildirimini kabul ettiler mi ve paylaştıkları için teşekkür ettiler mi?
     + Empati ve anlayış gösterdiler mi - örneğin 'COVID-19 aşısının korkutucu görünebileceğini anlıyorum' veya 'Temiz suya erişiminiz olmadığı için üzgünüm'
     + Umarım kişinin aşıyla ilgili korkularını söylenti olarak görmezden gelmemiş, bunun yerine dinlemiş ve neden kısır yapmayacağını açıklamaya çalışmışlardır ya da temiz su talebine sadece 'hayır' demekle yetinmemişlerdir.
     + Kişinin aşıya neden güvenmediği hakkında daha fazla bilgi veya neden temiz suya erişimi olmadığına dair ayrıntılar istediler mi?
     + Bundan sonra ne olacağını ve kişinin ne zaman yanıt alabileceğini açıkladılar mı?
     + Umarım durumu düzeltme veya temiz su sağlama konusunda yanlış vaatlerde bulunmamışlardır.
4. Herkese M5.2 Topluluk Geri Bildirim Formunun bir kopyasını dağıtın ve formun nasıl doldurulacağı hakkında konuşun **(5 dakika)**
5. Şimdi katılımcılardan çift gruplara ayrılmalarını isteyin ve herkesin geri bildirim verme ve alma konusunda pratik yapma şansı bulacağını açıklayın. Çiftlerdeki bir kişiye Kızılhaç temsilcisi kartı, bir kişiye de M5.2 Geri bildirim rol oyunu kartlarından topluluk üyesi kartı verin. Kızılhaç temsilcisinden topluluk üyesinden geri bildirim toplamasını ve geri bildirim formunu doldurmasını isteyin **(10 dakika)**
6. Şimdi rolleri değiştirmelerini isteyin ve M5.2 Geri bildirim rol oynama kartlarını 2. turda dağıtın. Aynı topluluk geri bildirim formunu kullanarak, yeni Kızılhaç temsilcisi topluluk üyesinden geri bildirim almalı ve geri bildirim formunu doldurmalıdır **(10 dakika)**
7. Aşağıdakileri soran bir genel tartışma düzenleyin **(15 dakika):**
   * İnsanlar geri bildirim toplama deneyimini nasıl buldular - insanlar ne gibi zorluklar yaşadı?
   * Topluluk üyeleri durumu nasıl deneyimledi? Kızılhaç Kızılay temsilcisi neyi iyi yaptı? Neyi daha iyi yapabilirlerdi?
   * Bu süreç şubenizde normalde geri bildirim toplama şeklinizden farklı mıydı? Nasıl farklılaştı?

**MODÜL 5 - FAALİYET 3: GERİ BİLDİRİMİ ANALİZ ETME, UYGULAMAYA GEÇİRME VE CEVAP VERME**

**Süre:**  1 saat

**Amaç:** Şubelerin topluluk geri bildirimlerini nasıl analiz edebileceğini, bunlara göre nasıl hareket edebileceğini ve bunlara nasıl yanıt verebileceğini belirlemek.

**Materyaller ve hazırlık:**

* PPT 5: Topluluk geri bildirimi (slayt 17 - 20) ile bilgi edinin)
* M5.3 Geri bildirim örneklerini yazdırın ve her gruba dağıtmak üzere bir geri bildirim parçası hazırlayın.

**Talimatlar:**

1. Katılımcıları gruplara ayırın ve her gruba son iki alıştırmada tartışılan geri bildirim parçalarından birini verin (M5.3 Geri bildirim örnekleri). Gruplardan a) geribildirim üzerine harekete geçmek için kendi şubelerinde neler yapabileceklerini ve b) topluluğa nasıl yanıt vereceklerini tartışmalarını ve bir yazı tahtası üzerinde hazırlamalarını isteyin **(20 dakika)**
2. Her gruba odada dolaşmaları ve diğer grupların yazı tahtalarına bakmaları için 5 dakika verin **(5 dakika)**
3. Her bir yazı tahtası etrafında toplanın ve eklenebilecek herhangi bir şeyin atlanıp atlanmadığını tartışın. Her bir geri bildirim konusuyla ilgili nasıl hareket edileceğine ve bunlara nasıl yanıt verileceğine ilişkin bazı öneriler aşağıda yer almaktadır **(15 dakika)**
4. PPT 5'teki 18-20. slaytları gözden geçirin: Topluluk geri bildirimi **(10 dakika)**
5. Genel bir tartışma yapın ve sorun **(10 dakika)**:
   * Şubelerinde topluluk geri bildirimlerine göre hareket etmeye çalışırken ne gibi zorluklar yaşadılar?
   * Geri bildirimi yönetmek için şimdi farklı bir şey yapacaklar mı? Eğer öyleyse, ne yapacaklar?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GERİ BİLDİRİM KONUSU** | **EYLEMLER** | **YANIT** |
| 1. Topluluk lideri alıcılardan para aldı | * Yolsuzluğa sıfır tolerans konusunda liderleri bilgilendirin * İnsanların mobil paralarına erişmek için yardım ücreti ödemelerine gerek olmadığını açık ve yaygın bir şekilde duyurun * İnsanlar için bir yardım sistemi kurun - telefon hattı veya yardımcı olabilecek gönüllüler * Mobil para sisteminin nasıl kullanılacağı konusunda daha fazla rehberlik ve destek sağlayın | * Etkilenen kişiye alınan önlemleri açıklayın * Nakit desteğinin ücretsiz olduğu ve ihtiyaç halinde nereden yardım alınabileceği konusunda kapsamlı iletişim |
| 2. Papazın insanlara ishalden korunmak için dua etmeleri ve oruç tutmaları gerektiğini söylediği bildirildi. | * Konuyu ve birlikte nasıl çalışabileceğinizi görüşmek üzere papazla bir araya gelin * Papazla doğrudan çelişmeyin * Örneğin, ishalin nedenleri üzerine yerel bir radyo programı düzenleyin ve papazı konuk olarak çağırın | * İshalin nedenleri üzerine radyo programı * Papaz ile topluluk toplantısı |
| 3. Hijyen teşvik gönüllüleri tarafından sağlanan rehberliği takip edebilmeleri için topluluktan sabun ve temiz su talepleri | * Sabun ve su temin edilip edilemeyeceğini kendi aranızda tartışın * Yerel çözümler bulunup bulunamayacağının toplulukla tartışılması - örneğin, topluluğun sabun yapımını desteklemesi * Talepleri diğer kuruluşlara, örneğin su sağlamak için yerel yetkililere yönlendirin * Toplumun uygulamada takip edebilmesini sağlamak için hijyen teşvik tavsiyelerini gözden geçirin | * Sorunu tartışmak, Ulusal Derneğin neler sağlayabileceğini netleştirmek ve çözümleri belirlemek için topluluk toplantısı * Topluluğu alınan önlemler konusunda güncelleyin - örneğin, sabun sağlanabiliyorsa veya talep başka bir kuruluşa yönlendiriliyorsa |
| 4. İnsanlardan yardım için nereye kayıt yaptırabileceklerini ve nakit transferleri için uygun olup olmadıklarını soran çok sayıda soru geldi. | * Uygunluk kriterleri hakkında daha fazla bilgi paylaşın, örneğin toplantılar, radyo, ilan panoları ve insanların kriterleri karşılamaları halinde nasıl kayıt yaptırabilecekleri * Gönüllüler için konuyla ilgili SSS (sıkça sorulan sorular) * İnsanların soru sorabileceği bir yardım hattı düşünün | * Uygunluk kriterlerini ve kayıt sürecini açıklamak ve soruları yanıtlamak için topluluk toplantısı |

**MODÜL SONU.**

# MODÜL 6: ÖZET VE KAPANIŞ

|  |  |
| --- | --- |
| **SÜRE** | 45 dakika |
| **MODÜL HEDEFLERİ** | * Her bir modülden edinilen temel bilgileri gözden geçirin * Eğitim sonrasında nelerin farklı yapılabileceğini belirleme * Eğitim değerlendirme ve sertifikalar |
| **MODÜL YAPISI** | * **Faaliyet 1:** Ne öğrendiniz ve neyi farklı yapacaksınız? **(20 dakika)** * **Faaliyet 3**: Değerlendirme ve sertifikalar **(25 dakika)** |

**MODÜL 6 - FAALİYET 1: NE ÖĞRENDİNİZ & NEYİ FARKLI YAPACAKSINIZ?**

**Süre:**  20 dakika

**Amaç:** Eğitimden öğrenilen temel noktaları gözden geçirmek ve katılımcıları topluluk katılımı eğitiminin bir sonucu olarak neleri farklı yapacakları konusunda düşünmeye teşvik etmek.

**Materyaller ve hazırlık:** 6 adet yazı tahtası kağıdı odanın etrafındaki duvarlara yapıştırılır. Yazı tahtalarının beşinde beş eğitim modülünün adı, altıncısında ise 'Eğitimden sonra neyi farklı yapacağım...' başlığı yer almalıdır.

**Talimatlar:**

1. Katılımcılardan eğitim sırasında 5 modülün her birinden öğrendikleri önemli bir şeyi bir yapışkanlı not kağıdına yazmalarını ve ilgili kağıtlı sunum tahtasına yapıştırmalarını isteyin **(10 dakika)**
2. Katılımcılardan, topluluk katılımı eğitiminin bir sonucu olarak neyi farklı yapacaklarını bir yapışkanlı not(lar) üzerine yazmalarını isteyin. Bu kişisel bir şey olabileceği gibi şube içinde uygulayacakları yeni bir şey de olabilir. Yazdıkları notları yazı tahtasına yapıştırmalarını isteyin **(5 dakika)**

### İlk oturumdaki beklentileri gözden geçirin ve bunların karşılanıp karşılanmadığını kontrol edin ve insanların yapacağı değişiklikleri özetleyin (5 dakika).

**4. MODÜL 6 - FAALİYET 3: DEĞERLENDİRME FORMLARI VE SERTİFİKALAR**

**Süre:**  25 dakika

**Amaç:** Katılımcıların eğitim değerlendirme formunu doldurmalarını ve eğitim sertifikalarını almalarını sağlamak.

**Materyaller:** Her katılımcı için değerlendirme formu ve sertifika

**Talimatlar:**

1. Değerlendirme formunu dağıtın ve katılımcılardan doldurmalarını isteyin. Formun basılı bir versiyonu vardır veya Google Form versiyonunu kendi Google Drive'ınıza kopyalayıp kullanabilirsiniz **(10 dakika)**
2. Her katılımcıya bir sertifika dağıtın **(10 dakika)**
3. Kapanış konuşması **(5 dakika).**

**EĞİTİMİN SONU.**