**تدريب المشاركة المجتمعية لفروع الجمعيات الوطنية**

جدول المحتويات

[1. إرشادات لتقديم تدريب المشاركة المجتمعية لفروع الجمعيات الوطنية 3](#_Toc184742998)

[2. الترحيب والمقدمات (45 دقيقة) 6](#_Toc184742999)

[3. الوحدة 1: ما هي المشاركة المجتمعية ولماذا هي مهمة؟ 7](#_Toc184743000)

[الوحدة 1 - النشاط 1: سيناريو خدمة الحافلات 8](#_Toc184743001)

[الوحدة 1 - النشاط 2: ما هي المشاركة المجتمعية ولماذا هي مهمة؟ 11](#_Toc184743002)

[الوحدة 1 - النشاط 3: مدونة قواعد السلوك 11](#_Toc184743003)

[الوحدة 2: فهم المجتمع 14](#_Toc184743004)

[الوحدة 2 - النشاط 1: فهم المجتمع 15](#_Toc184743005)

[الوحدة 2 - النشاط 2: تمثيل دور لمناقشة جماعية مركزة 15](#_Toc184743006)

[الوحدة 3: التواصل مع المجتمعات 17](#_Toc184743007)

[الوحدة 3 - النشاط 1: مهارات التواصل 18](#_Toc184743008)

[الوحدة 3 - النشاط 2: ماذا وكيف يتم التواصل 20](#_Toc184743009)

[الوحدة 3 - النشاط 3: لعب دور الاتصال 20](#_Toc184743010)

[ملخص اليوم الثاني: اختبار 24](#_Toc184743011)

[الوحدة 4: المشاركة المجتمعية 27](#_Toc184743012)

[الوحدة 4 - النشاط 1: المشاركة مهمة 28](#_Toc184743013)

[الوحدة 4 - النشاط 2: طرق المشاركة المجتمعية 30](#_Toc184743014)

[الوحدة 4 - النشاط 3: المشاركة في الممارسة 32](#_Toc184743015)

[الوحدة 4 - النشاط 4: تحديات المشاركة 35](#_Toc184743016)

[الوحدة 5: تغذية المجتمع الراجعة 36](#_Toc184743017)

[الوحدة 5 - النشاط 1: ما هي التغذية الراجعة ولماذا يجب علينا الاستماع إليها؟ 37](#_Toc184743018)

[الوحدة 5 - النشاط 2: جمع تغذية المجتمع الراجعة 37](#_Toc184743019)

[الوحدة 5 - النشاط 3: تحليل التغذية الراجعة والتصرف بناءً عليها والاستجابة لها 40](#_Toc184743020)

[الوحدة 6: خلاصة واختتام 42](#_Toc184743021)

[الوحدة 6 - النشاط 1: ماذا تعلمت وماذا ستفعل بشكل مختلف؟ 42](#_Toc184743022)

[الوحدة 6 - النشاط 3: استمارات التقييم والشهادات 43](#_Toc184743023)

# 1. إرشادات لتقديم تدريب المشاركة المجتمعية لفروع الجمعيات الوطنية

يدعم هذا التدريب الممتد على يومين موظفي الفروع والمتطوعين ومساعدي البرامج لتحسين مستويات المشاركة المجتمعية في عملهم. يتضمن التدريب خمس وحدات رئيسية:

1. ما هي المشاركة المجتمعية ولماذا هي مهمة؟ (2.5 ساعة)
2. فهم المجتمع (1.5 ساعة)
3. التواصل مع المجتمعات (ساعتين و15 دقيقة)
4. المشاركة المجتمعية (3 ساعات)
5. تغذية المجتمع الراجعة (3 ساعات)

أهداف التدريب هي مساعدة موظفي الفرع والمتطوعين على:

* فهم أهمية إشراك المجتمعات في عملنا
* الاعتراف بالدور الحاسم الذي يلعبه موظفو الفرع والمتطوعين في تعزيز المشاركة المجتمعية
* تحديد المعلومات التي نحتاج إلى معرفتها حول المجتمع للعمل معهم بشكل فعال
* تحسين مهارات التواصل لديهم، ومعرفة المعلومات التي ينبغي لنا أن نشاركها مع المجتمعات
* التعرف على طرق مختلفة لتسهيل مشاركة المجتمع في التخطيط وإدارة أنشطة الفرع
* تعزيز النهج لإدارة تغذية المجتمع الراجعة على مستوى الفرع.

**نصائح لتقديم هذا التدريب**

|  |  |
| --- | --- |
| **الميسرون** | * مُيسِّران (يمكن القيام بذلك مع واحد إذا لزم الأمر) * يجب أن يكون لديه معرفة وخبرة سابقة في التخطيط وتقديم مناهج وأنشطة المشاركة المجتمعية * يجب أن يكون قد أكمل تدريب أساسيات المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA) * خبرة سابقة في تقديم التدريبات التشاركية |
| **الحضور** | * موظفو الفرع والمتطوعين * مساعدو البرنامج * أي شخص مشارك في تنفيذ البرامج والعمليات، ولكن ليس التخطيط لها أو إدارتها |
| **حجم المجموعة** | * من 10 إلى 40 مشاركًا |
| **المنهجية** | * تفاعلية للغاية وتشاركية * يتم تقديم معظم التدريب باستخدام التمارين القائمة على النشاط * الاستخدام المحدود لبرنامج PowerPoint (PPT) – **تحتاج إلى استخدام ملاحظات الميسر هذه لبدئ هذا التدريب** * تحتوي كل وحدة ونشاط على نقاط تعلم رئيسية، والتي يجب على الميسر تلخيصها في نهاية كل جلسة |
| **المواد** | * ملاحظات الميسر (هذه الوثيقة) * عروض تقديمية * مواد الأنشطة والنشرات * تأتي العديد من المواد المطبوعة من مجموعة أدوات المشاركة المجتمعية والمساءلة |
| **الإعداد** | * إن محتوى التدريب ليس معقدًا، ولكن لأنه يعتمد على الأنشطة، فمن **الضروري** أن يتعرف الميسر بشكل كامل على جميع الأنشطة وكيفية عملها حتى يتمكن من إعدادها بشكل صحيح وشرح كيفية عملها للمشاركين. * طباعة وإعداد النشرات ومواد الأنشطة * ثابتة   + الكثير من أوراق الرسم البياني   + أقلام التحديد   + ملاحظات لاصقة   + مادة لاصقة أو غراء   + جهاز عرض لعروض PowerPoint التقديمية   + مكبرات صوت لمحتوى الفيديو |
| **استخدام عروض PowerPoint التقديمية** | * يمكن إجراء التدريب بدون جهاز عرض إذا لزم الأمر * اطبع شرائح PowerPoint لنفسك وقم بإعداد ملصقات على شكل مخططات تحتوي على أهم النقاط من الشرائح |
| **مواد مشاركة مجتمعية ومسائلة أخرى لمساعدتك** | * [دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر بشأن المشاركة المجتمعية والمسائلة](https://communityengagementhub.org/resource/cea-guide/) * [أداوت المشاركة المجتمعية والمساءلة](https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/) * [تدريب أساسيات المشاركة المجتمعية والمساءلة](https://communityengagementhub.org/resource/cea-foundation-training/) |
| **اعتبارات** | * يمكن تقديم وحدات التدريب على مدار عدة جلسات، ولكن يجب تقديمها بالترتيب * يمكنك إضافة أيام إضافية اعتمادًا على احتياجات الجمعية الوطنية. على سبيل المثال، تدريب أكثر تعمقًا حول آليات التغذية الراجعة، أو تمرين التقييم الذاتي، أو وحدات من التدريب التأسيسي. انظر <https://communityengagementhub.org/trainings-2/> |

**لائحة الطباعة**

|  |  |
| --- | --- |
| **مستند للطباعة** | **الطباعة** |
| جدول أعمال المشاركين | 1 لكل مشارك |
| جدول أعمال الميسر | 1 لكل ميسر |
| دليل الميسر (هذه الوثيقة) | 1 لكل ميسر |
| M1.1 سيناريو خدمة الحافلات | 8-10 نسخ (2 لكل مجموعة) |
| M1.2 ما هي المشاركة المجتمعية والمسائلة؟ | 1 لكل مشارك |
| M1.3 مدونة قواعد السلوك | 1 لكل مشارك |
| M2.2 دليل مجموعات التركيز (أداة 16) | 1 لكل مشارك |
| M2.2 تمثيل دور لمناقشة جماعية مركزة | 1 لكل مجموعة من ستة مشاركين – جانب واحد |
| M3.1 بطاقات مهارات التواصل | نسخة واحدة – جانب واحد |
| M3.1 نشرة مهارات التواصل الجيد | 1 لكل مشارك |
| M3.2 قائمة التحقق من المعلومات | 1 لكل مشارك |
| M3.3 لعب دور الاتصال | نسخ كافية لإعطاء دور لجميع المشاركين – جانب واحد |
| M4.3 نشرة المشاركة | 1 لكل مشارك |
| M5.1 أنواع التغذية الراجعة | 1 لكل مجموعة |
| M5.2 نموذج تغذية المجتمع الراجعة | 1 بين كل مشاركين اثنين |
| M5.2 لعب دور التغذية الراجعة | نسخ كافية لإعطاء دور لجميع المشاركين |
| M5.3 أمثلة على التغذية الراجعة | نسخة واحدة – نسختان إذا كان لديك أكثر من 8 مجموعات |
| نموذج التقييم (في حالة استخدام النسخة المطبوعة) | 1 لكل مشارك |

# 2. الترحيب والمقدمات (45 دقيقة)

**الغرض:** لتعريف أهداف التدريب، والحصول على فهم لتوقعات المشاركين والسماح للأشخاص بالتعرف على بعضهم البعض.

**الإعداد والمواد:** لا يوجد

**المواد:** لا يوجد

**مقدمة:**

1. كلمة ترحيبية من مدير الفرع أو الرئيس **(5 دقائق)**
2. اطلب من المشاركين أن ينقسموا إلى أزواج ويقدموا أنفسهم لشريكهم، من خلال مشاركة اسمهم ودورهم داخل الجمعية الوطنية، وما يتوقعونه من التدريب وشيء لا يعرفه الناس عنهم **(5 دقائق)**
3. تجول حول الغرفة واطلب من كل شخص أن يقدم شريكه. اكتب التوقعات على لوحة توضيحية حتى تتمكن من مراجعتها في نهاية التدريب والتأكد من استيفاء التوقعات. إذا كان لدى أي شخص توقع لن يتم تغطيته أثناء التدريب، فتأكد من توضيح أن هذا لن يتم تغطيته في التدريب **(15-20 دقيقة)**
4. قم بمراجعة جدول أعمال التدريب، وإعطاء لمحة عامة عما يمكن توقعه والموافقة على القواعد الأساسية **(10 دقائق)**.

# 3. الوحدة 1: ما هي المشاركة المجتمعية ولماذا هي مهمة؟

|  |  |
| --- | --- |
| **الوقت** | 2.5 ساعة |
| **أهداف الوحدة** | * تقديم نهج المشاركة المجتمعية، وكيف يبدو في الممارسة العملية، ولماذا هو مهم لعملنا * اشرح الدور الحاسم الذي يلعبه موظفو الفرع والمتطوعون في دعم المشاركة المجتمعية القوية * مناقشة عواقب الفشل في إشراك المجتمعات بشكل جيد * مراجعة المبادئ الأساسية وقواعد السلوك وما تعنيه للطريقة التي نعمل بها مع المجتمعات. |
| **نقاط التعلم الرئيسية** | * المشاركة المجتمعية والمساءلة هي طريقة عمل تعترف بجميع أعضاء المجتمع وتقدرهم كشركاء متساوين. هذا يؤدي إلى نتائج أكثر فعالية واستدامة وجودة أعلى * تشمل أساليب المشاركة المجتمعية فهم المجتمع، والمشاركة المجتمعية الهادفة، والتواصل المفتوح والصادق، وآليات الاستماع إلى التغذية الراجعة والعمل عليها * لقد عمل الصليب الأحمر والهلال الأحمر دائمًا مع المجتمعات، لكننا لا نقوم بذلك دائمًا كما ينبغي، وفي بعض الأحيان توجد فجوات يمكن أن تلحق الضرر بالعلاقة والثقة التي تربطنا بالمجتمعات. * إن المشاركة المجتمعية والمساءلة هي مسؤولية الجميع - ولدينا جميعًا دور نلعبه في ضمان المشاركة المجتمعية الجيدة في عملنا. |
| **هيكل الوحدة** | * النشاط 1: سيناريو خدمة الحافلات (45 دقيقة) * النشاط 2: عرض تقديمي ومناقشة حول ماهية المشاركة المجتمعية، ولماذا هي مهمة وأين نخطئ (45 دقيقة) * **النشاط 2 والعرض التقديمي 1:** ماذا تعني مدونة قواعد السلوك بالنسبة لسلوكنا في المجتمعات (ساعة واحدة) |

### الوحدة 1 - النشاط 1: سيناريو خدمة الحافلات

**الوقت:** 45 دقيقة

**الغرض:** مساعدة المشاركين على فهم غرض وأهمية المشاركة المجتمعية باستخدام سيناريو غير إنساني لخدمة العملاء السيئة من قبل شركة حافلات.

**المواد والإعداد:** اطبع من 8 إلى 10 نسخ من سيناريو خدمة الحافلات M1.1

**مقدمة:**

1. قم بتقسيم المشاركين إلى أربع أو خمس مجموعات وأعط كل مجموعة نسختين من سيناريو خدمة الحافلات M1.1 واطلب منهم قراءته في مجموعاتهم **(5 دقائق)**
2. اطلب من المجموعات الإجابة على السؤالين الموجودين في أسفل السيناريو. إذا أنهت أي مجموعة عملها مبكرًا، اطلب منهم التفكير في أوجه التشابه بين هذا الوضع وعملهم في الجمعيات الوطنية. يجب على المجموعات كتابة إجاباتها على لوحة تقليب **(20 دقيقة)**
3. اطلب من مجموعتين مختلفتين تقديم تغديتها الراجعة على كل سؤال، ثم يمكن للآخرين المساهمة بأي شيء تم تفويته **(10 دقائق)**
4. قيادة مناقشة ختامية مع جميع المشاركين حول أوجه التشابه بين سيناريو الحافلة وعمل الجمعيات الوطنية **(10 دقائق)**

**سيناريو خدمة الحافلات**

ينتظر حوالي 75 راكبًا، بينهم أطفال وكبار السن، في محطة الحافلات لركوب الحافلة الوحيدة المتجهة إلى تينتاكا، التي تبعد ثماني ساعات. تأتي الحافلة مرة واحدة فقط كل أسبوع.

تصل الحافلة متأخرة ثلاث ساعات، مما يضطر الركاب إلى الانتظار تحت أشعة الشمس. عندما تصل الحافلة، يهرع الركاب إلى الحافلة ويتم تحميل أمتعتهم عليها وداخلها. ولأن الحافلة تتسع لـ 40 شخصًا فقط، فهي مزدحمة للغاية. امرأة لديها أربعة أطفال صغار تتحدث بهدوء مع سائق الحافلة لترى ما يمكنها فعله للحصول على مقعد.

يخبر سائق الحافلة الركاب أنها ستغادر خلال 10 دقائق، لكن الحافلة تظل في موقف الحافلات لمدة ساعتين أخريين، بينما يتم تحميل المزيد من البضائع على الحافلة. في النهاية تبدأ الحافلة رحلتها، لكن بعض الركاب يبدأون في الاختناق في الحافلة المزدحمة والساخنة، ويدخل الجميع في دوامة من الذعر. أحد الركاب رجل عجوز يصرخ على سائق الحافلة ويهدده بالضرب صرخ سائق الحافلة في وجهه وأوقف الحافلة.

**أسئلة للمناقشة الجماعية**

أجب عن الأسئلة التالية على الرسم البياني:

* ما الذي تسبب في حدوث الوضع؟
* كيف كان من الممكن منع ذلك؟

إذا كان لدى المجموعات الوقت:

* ما هي أوجه التشابه بين هذا الوضع وعملنا كجمعيات وطنية مع المجتمعات؟

**إجابة**

السؤال 1 ما الذي تسبب في حدوث الوضع؟

* عدم فهم احتياجات الركاب وعدم التشاور معهم
* عدم تلبية الاحتياجات / خدمة رديئة الجودة - الحافلة متأخرة ومزدحمة
* عدم وجود معلومات موثوقة ومحدثة - على سبيل المثال حول موعد مغادرة الحافلة، وسبب التأخير، والخدمة التي تهدف شركة الحافلات إلى تقديمها وما إلى ذلك
* علاقة سيئة بين شركة الحافلات والركاب / لا توجد طريقة للشكوى - الطريقة الوحيدة التي يمكن للركاب من خلالها إيصال احتياجاتهم هي الصراخ والتهديد بالعنف
* الافتقار إلى الاختيار أمام الركاب، مما يخلق اختلالًا في التوازن بين القوة بين الركاب (الذين يحتاجون إلى السفر) وخدمة الحافلات (التي تقدم الخدمة الوحيدة)
* نهج سائق الحافلة (مهاراته وسلوكه وموقفه) في التعامل مع "عملائه"
* لا يوجد أي اعتبار لكيفية دعم الركاب الأكثر ضعفاً، مثل المرأة التي تعيش بمفردها مع أربعة أطفال صغار
* عدم وجود مراقبة، مثل وقت مغادرة الحافلة، وعدد الركاب، ورضا الركاب.

السؤال 2 كيف كان من الممكن منع ذلك؟

* كان ينبغي لشركة الحافلات إجراء تقييم مناسب لطلب الركاب واحتياجاتهم، بما في ذلك الركاب الأكثر ضعفًا (كبار السن، والأشخاص الذين لديهم أطفال)، حتى يتمكنوا من تقديم خدمات كافية لتلبية الاحتياجات
* كان ينبغي استشارة المجتمع بشأن نوع الخدمة التي يريدون تلقيها
* كان ينبغي تقديم معلومات صادقة وفي الوقت المناسب وذات صلة، على سبيل المثال أوقات الوصول وأسباب التأخير
* كان ينبغي تدريب السائق على كيفية التواصل بشكل صحيح مع الركاب حتى يتمكن من شرح ما يحدث للركاب والاستماع إلى مخاوفهم
* لدى موظفي شركة الحافلات مدونة سلوك تحكم كيفية التعامل مع العملاء، والتي يوقع عليها ويفهمها جميع الموظفين
* يجب على شركة الحافلات الالتزام بتقديم خدمة عالية الجودة لركابها، على سبيل المثال تقليل التأخيرات وتوفير خدمة مريحة وما إلى ذلك
* إن التخطيط الأفضل، مثل نظام التذاكر، من شأنه أن يساعد في منع ازدحام الحافلات والإشارة إلى مستوى الطلب لشركة الحافلات
* التخطيط المسبق لكيفية تلبية الاحتياجات المتنوعة للمجموعات المختلفة، على سبيل المثال العائلات التي لديها أطفال صغار أو أطفال رضع، وكبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة، وما إلى ذلك. على سبيل المثال، من خلال توفير مقاعد ذات أولوية أو صعود مبكر لهذه المجموعات
* تتمتع شركة الحافلات بنظام فعال للشكاوى والملاحظات يستجيب لشكاوى العملاء ويتصرف بناءً عليها
* تم وضع نظام مراقبة لقياس الالتزام بالمواعيد والمشكلات.

السؤال 3 ما هي أوجه التشابه بين هذا الوضع وعملنا كجمعيات وطنية مع المجتمعات؟

* **موارد غير كافية** - نحن نقدم أيضًا خدمات للمجتمعات، ولكن غالبًا ما تكون الموارد غير كافية لتلبية احتياجات الناس ويجب اتخاذ خيارات صعبة بشأن من يتم مساعدته وبأي طريقة.
* **عدم فهم الاحتياجات** - التقييم المحدود أو التشاور الضعيف مع المجتمع يمكن أن يؤدي بنا إلى تقديم سلع أو خدمات لا تلبي احتياجات الناس حقًا، وخاصة في حالات الطوارئ عندما يكون الوقت ضيقًا. يمكن أن يؤدي هذا إلى الإضرار بالعلاقة التي تربطنا بالمجتمعات، مما قد يؤثر على تقديم الخدمات وسلامة الموظفين.
* **ضعف التواصل** - عدم تقديم معلومات دقيقة وذات صلة في الوقت المناسب للمجتمعات حول من نحن وماذا نفعل، وعندما تكون هناك تأخيرات أو تحديات، يمكن أن يؤدي ذلك إلى فقدان المجتمعات الثقة بنا، أو أن يكون لديها توقعات غير واقعية حول ما يمكننا تقديمه.
* **عدم وجود فرصة لإثارة المخاوف أو تقديم الشكاوى** - إن عدم وجود نظام للرد على المخاوف أو الشكاوى يمكن أن يؤدي إلى التوترات، ويؤثر على كيفية عملنا مع المجتمعات ويمنعنا من إجراء تحسينات مهمة على خدماتنا وطريقة عملنا.
* **سوء فهم احتياجات المجموعات المختلفة** - لدى الأشخاص والمجموعات المختلفة أولويات مختلفة يتعين على الجمعية الوطنية مراعاتها ومعالجتها. على سبيل المثال، في سيناريو الحافلة، قد يعطي بعض الأشخاص الأولوية للانتقال من النقطة أ إلى النقطة ب، بينما قد تكون راحة الرحلة بنفس القدر من الأهمية أو أكثر بالنسبة للآخرين. يتضمن ذلك فهم كيفية تأثير نقاط الضعف لدى الأشخاص على احتياجاتهم، على سبيل المثال، قد تختلف احتياجات الرجل المسن أو المرأة التي لديها أطفال صغار عن احتياجات الشاب الأعزب.
* **عدم توازن القوة** - هناك خلل في توازن القوة بين "المستخدمين" (المجتمعات) ومقدمي الخدمة (الجمعية الوطنية). يمكن أن يؤدي ذلك إلى خطر الاستغلال حيث يمكن للموظفين أو المتطوعين إساءة استخدام مناصبهم وطلب الأموال أو الخدمات مقابل السلع والخدمات. على سبيل المثال، في سيناريو خدمة الحافلات، كان من الممكن أن يطلب قائد الحافلة من المرأة التي لديها أطفال صغار مبلغًا إضافيًا أو خدمات جنسية مقابل الحصول على مقعد.
* **الافتقار إلى الاختيار** - في كثير من الأحيان لا يكون لدى المجتمعات أيضًا خيار بشأن الأشخاص الذين تتلقى منهم المساعدة.
* **عدم وجود مراقبة للتعلم** - ربما ليست هذه هي المرة الأولى التي تتأخر فيها الحافلة. وعلى نحو مماثل، غالبا ما ترتكب المنظمات الإنسانية نفس الأخطاء مرارا وتكرارا، وتفشل في التعلم من تجاربها السابقة.

### الوحدة 1 - النشاط 2: ما هي المشاركة المجتمعية ولماذا هي مهمة؟

**الوقت:** 45 دقيقة

**الغرض:** اشرح ما هي المشاركة المجتمعية، ولماذا هي مهمة لجودة عملنا، وأين نخطئ عادة.

**المواد والإعداد:**

* تعرف على العرض التقديمي 1: ما هي المشاركة المجتمعية
* اطبع نسخة من M1.2 ما هي المشاركة المجتمعية لكل مشارك.

**مقدمة:**

1. قم بالاطلاع على الشرائح 4-9 من العرض التقديمي 1: ما هو المشاركة المجتمعية **(40 دقيقة)**، مع ملاحظة المناقشة العامة على الشرائح 4 و5 و7 و8 وتمارين جماعية قصيرة على الشرائح 6 و9
2. خصص وقتًا للأسئلة **(5 دقائق)**
3. قم بتوزيع نسخة من M1.2 ما هي المشاركة المجتمعية على جميع المشاركين.

### الوحدة 1 - النشاط 3: مدونة قواعد السلوك

**الوقت:** ساعة واحدة

**الغرض:** تعريف أو تذكير المشاركين بقواعد السلوك وما تعنيه لسلوكنا في المجتمعات.

**المواد والإعداد:**

* M1.3 أداة المشاركة المجتمعية والمسائلة رقم 10. ملخص مدونة قواعد السلوك (PPT) - قم بمراجعتها وتنقيحها حسب الحاجة لجمعيتك الوطنية
* M1.3 مدونة قواعد السلوك للصليب الأحمر والهلال الأحمر مطبوعة لكل مشارك
* مدونة قواعد سلوك الجمعية الوطنية للموظفين والمتطوعين (إن وجدت) مطبوعة لكل مشارك.

**مقدمة:** يمكنك إما تقديم هذه الجلسة باستخدام الأداة 10 من مجموعة أدوات المشاركة المجتمعية والمسائلة (عرض تقديمي على شكل ملف PPT حول مدونة قواعد السلوك) أو من خلال عقد مناقشة حول مدونة قواعد السلوك الخاصة بالجمعية الوطنية للموظفين والمتطوعين.

**إذا كنت تستخدم أداة المشاركة المجتمعية والمسائلة رقم 10: ملخص مدونة قواعد السلوك**

1. استخدام أداة المشاركة المجتمعية والمسائلة رقم 10. ملخص مدونة قواعد السلوك لشرح ماهية مدونة قواعد السلوك (الشريحة 5). قم بتوزيع نسخ من مدونة قواعد السلوك واطلب من المشاركين قراءة المبادئ العشرة الموجودة على الصفحات من 3 إلى 5. السماح للمشاركين بطرح أي أسئلة حول أي شيء لا يفهمونه **(10-15 دقيقة)**
2. قم بتقسيم المشاركين إلى ست مجموعات واطلب من كل مجموعة أن تنظر إلى أحد المبادئ التالية من مدونة قواعد السلوك. يجب على المجموعات مناقشة ما يعنيه المبدأ بالنسبة لهم في عملهم اليومي مع المجتمعات وإعطاء أمثلة حول كيفية وضع المبدأ موضع التنفيذ **(10 دقائق)**

* #1: إن الضرورة الإنسانية تأتي في المقام الأول. *نحن لا نلحق الضرر بالناس من خلال عدم إيذائهم أو معاملتهم بشكل سيء أو بلا احترام.*
* #2: يتم تقديم المساعدة بغض النظر عن العرق أو العقيدة أو جنسية المستفيدين وبدون أي تمييز سلبي من أي نوع. يتم احتساب أولويات المساعدات على أساس الحاجة وحدها. *نتأكد من أنه عند توزيع المواد، فإننا لا نساعد أعضاء مجموعة عرقية واحدة فقط.*
  + #5: يجب علينا احترام الثقافة والعادات. *خلال الأوبئة، سنعمل مع المجتمعات المحلية لإيجاد طرق لدفن أحبائهم بأمان مع احترام التقاليد والعادات المحلية.*
  + #6: سنحاول بناء الاستجابة للكوارث على القدرات المحلية. *نحن لا نقوم فقط بتوزيع المواد على الأشخاص بعد وقوع الكارثة، بل نناقش كيف يمكنهم المساهمة وما يحتاجون إليه لتحقيق المزيد من الاكتفاء الذاتي.*
  + #7: يجب إيجاد طرق لإشراك المستفيدين من البرنامج في إدارة مساعدات الإغاثة. *نعقد اجتماعات مجتمعية منتظمة حيث نناقش التقدم ونطلب مدخلات المجتمع حول ما سيحدث بعد ذلك.*
  + #9: نحن نحمل أنفسنا المسؤولية تجاه أولئك الذين نسعى لمساعدتهم وأولئك الذين نقبل منهم الموارد. *نقوم بإنشاء أنظمة التعليقات والشكاوى أثناء الاستجابة، ثم نستخدم التعليقات لإجراء التغييرات.*

1. اطلب من كل مجموعة مشاركة مثال واحد حول كيفية تنفيذ مبدأ مدونة قواعد السلوك في عملهم اليومي **(20 دقيقة)**. اعرض الأمثلة على الشرائح في الأداة 10 بعد أن تقوم كل مجموعة بتقديم ملاحظاتها
2. ناقش منع الاستغلال والاعتداء الجنسي والاحتيال والفساد باستخدام الشرائح القليلة الأخيرة. إذا سمح الوقت، ناقش بعض الأسئلة الموجودة في الشريحتين 22 و24 **(15-20 دقيقة)**

**إذا كنت تستخدم مدونة قواعد السلوك الخاصة بالجمعية الوطنية:**

1. قم بتوزيع نسخ من مدونة قواعد السلوك الخاصة بالجمعية الوطنية واطلب من المشاركين قراءتها. السماح للمشاركين بطرح أي أسئلة حول أي شيء لا يفهمونه **(20 دقيقة)**
2. قم بتقسيم المشاركين إلى مجموعات واطلب من كل مجموعة أن تنظر إلى أحد المبادئ التي اخترتها من مدونة قواعد السلوك. يجب على المجموعات مناقشة ما يعنيه المبدأ بالنسبة لهم في عملهم اليومي مع المجتمعات **(20 دقيقة)**
3. اطلب من كل مجموعة مشاركة مثال واحد حول كيفية تنفيذ مبدأ مدونة قواعد السلوك في عملهم اليومي **(20 دقيقة)**.تأكد من إعداد بعض الأمثلة لكل مبدأ من مبادئ مدونة قواعد السلوك.

**إغلاق الوحدة**

# الوحدة 2: فهم المجتمع

|  |  |
| --- | --- |
| **الوقت** | ساعة واحدة و 30 دقيقة |
| **أهداف الوحدة** | * تحديد المعلومات التي نحتاج إلى معرفتها حول المجتمع للعمل معهم بشكل فعال * تعرف على طرق مختلفة لمعرفة هذه المعلومات * التدرب على إجراء مناقشة جماعية مركزة للتعرف على معلومات حول المجتمع |
| **نقاط التعلم الرئيسية** | * إذا لم نخصص الوقت لفهم الاحتياجات والقدرات والسياق في المجتمع، فقد نفشل أو حتى نتسبب في ضرر * يمكننا التعرف على المجتمع من خلال البيانات الموجودة، والدراسات الاستقصائية، والمقابلات مع المخبرين الرئيسيين، ومناقشات مجموعات التركيز، والتخطيط، وبيانات تعليقات تغذية المجتمع الراجعة والملاحظة * تتطلب مناقشات مجموعات التركيز تخطيطًا دقيقًا وتتطلب الممارسة ولكنها طريقة رائعة للتعرف على المجتمع وفهم الموقف |
| **هيكل الوحدة** | * النشاط 1: مناقشة جماعية وعرض تقديمي حول المعلومات التي نحتاج إلى معرفتها حول المجتمع وكيفية جمعها، بما في ذلك مناقشات مجموعات التركيز **(30 دقيقة)** * النشاط 2: لعب دور المناقشة الجماعية المركزة **(ساعة واحدة)** |

### الوحدة 2 - النشاط 1: فهم المجتمع

**الوقت:** 30 دقيقة

**الغرض:** تحديد المعلومات التي نحتاج إلى معرفتها حول المجتمع للعمل معه بشكل فعال والطرق المختلفة لمعرفة هذه المعلومات.

**المواد والإعداد:** تعرف على العرض التقديمي 2: فهم المجتمع

**مقدمة:**

1. قم بالاطلاع على الشرائح 4-8 من العرض التقديمي 2: فهم المجتمع **(25 دقيقة)**، مع ملاحظة التمرين الجماعي على الشريحة 4 والمناقشة العامة على الشريحتين 6 و7
2. خصص وقتًا للأسئلة **(5 دقائق).**

### الوحدة 2 - النشاط 2: تمثيل دور لمناقشة جماعية مركزة

**الوقت:** ساعة واحدة

**الغرض:** التدرب على إجراء مناقشة جماعية مركزة للتعرف على معلومات أساسية حول المجتمع مرتبطة بالمشاركة المجتمعية الجيدة.

**المواد والإعداد:**

* اطبع نسخة من دليل مجموعة المناقشة المركزة M2.2 (الأداة 16 من مجموعة أدوات المشاركة المجتمعية والمساءلة) لجميع المشاركين.
* اطبع نسخة من أدوار مجموعة المناقشة المركزة M2.2 لكل مجموعة من ستة مشاركين وقصها لتكون جاهزة للتوزيع.

**مقدمة:**

1. اعطِ نسخة من دليل مجموعة المناقشة المركزة M2.2 لكل مشارك. أوضح لهم أنه ليس من الضروري أن يمروا بكل شيء بالتفصيل، ولكن يمكنهم استخدامه لتوجيههم في جوانب معينة
2. قم بتقسيم المشاركين إلى مجموعات مكونة من 6 أشخاص. اشرح أن كل مجموعة ستلعب دورًا في مناقشة جماعية مركزة مع النساء في المجتمع المتضرر من الفيضانات. في كل مجموعة، سيتم تعيين شخصين بشكل عشوائي لدور المتطوعين في الصليب الأحمر والهلال الأحمر، وسيكون أربعة أشخاص آخرين أعضاء في المجتمع. اشرح أن دور المتطوعين هو معرفة المعلومات الأساسية حول المجتمع والتي ستساعد الفرع على العمل معهم أثناء الاستجابة. امنح المجموعات 20 دقيقة للتحضير معًا والتخطيط لكيفية إجراء مناقشة المجموعة المركزة وما هي الأسئلة التي سيطرحونها لمعرفة المعلومات التالية،

والتي توجد أيضًا في شرائح عرض PPT **(20 دقيقة)**:

* 1. المجموعات المجتمعية النشطة والجمعيات
  2. كيفية اتخاذ القرارات وما إذا كان الجميع يشارك
  3. كيف يصل الناس إلى المعلومات ومن يثقون به
  4. كيف يشعر الناس براحة أكبر عند طرح الأسئلة أو مشاركة التعليقات مع الفرع

1. في كل مجموعة، قم بتعيين بطاقة دور مجموعة المناقشة المركزية بشكل عشوائي لكل مشارك من أدوار مجموعة المناقشة المركزية M2.2
2. أخبر المجموعات أن لديهم 15 دقيقة لتمثيل مناقشة المجموعة البؤرية ومحاولة الحصول على المعلومات اللازمة من أعضاء المجتمع **(15 دقيقة)**. باعتبارك مُيسِّرًا، يجب عليك التحقق من كل مجموعة وتقييم:
   * هل قاموا بالتعريف عن أنفسهم والغرض من مجموعة التركيز؟
   * ما هي نوعية الأسئلة المطروحة؟
   * هل ينجح المتطوعون في تشجيع كافة أفراد المجتمع على التحدث أم يتم استبعاد البعض منهم؟
3. اجمع الجميع معًا واطرح الأسئلة التالية **(20 دقيقة)**:
   * **[لأعضاء المجتمع]** هل قدم المتطوعون أنفسهم؟
   * **[لأعضاء المجتمع]** هل شجعوا جميع أعضاء المجتمع في المجموعة على التحدث؟
   * **[لأعضاء المجتمع]** هل تمكنوا من الحصول على كافة المعلومات التي كان عليك مشاركتها؟
   * **[للمتطوعين]** هل تمكنتم من الحصول على المعلومات التي تحتاجونها؟
   * **[إلى الجميع]** ما الذي كان من الممكن القيام به بشكل مختلف أو أفضل؟

# الوحدة 3: التواصل مع المجتمعات

|  |  |
| --- | --- |
| **الوقت** | ساعتين و 15 دقيقة |
| **أهداف الوحدة** | * تحديد مهارات التواصل الجيدة والسيئة * تعرف على المعلومات التي يجب أن نشاركها مع المجتمعات حول المنظمة وأنشطتنا * مناقشة طرق مختلفة لمشاركة المعلومات مع المجتمعات * التدرب على وضع أساليب الاتصال موضع التنفيذ |
| **نقاط التعلم الرئيسية** | * نحن بحاجة إلى استخدام مهارات التواصل الجيدة عندما نتحدث إلى المجتمعات. يتضمن ذلك التفكير فيما نقوله، وكيف نقوله، ولغة الجسد التي نستخدمها * من المهم مشاركة المعلومات مع المجتمعات حول منظمتنا وأنشطتنا لبناء الثقة والتعاون * يجب علينا مشاركة المعلومات مع المجتمعات بشكل منتظم، باستخدام قنوات الاتصال والأساليب المفضلة والمتاحة والموثوقة من قبل المجتمع * استخدام أساليب الاتصال التي تسمح بإجراء محادثات ثنائية الاتجاه |
| **هيكل الوحدة** | * النشاط 1: مهارات التواصل الجيدة **(30 دقيقة)** * النشاط 2: ماذا وكيف يتم التواصل **(30 دقيقة)** * النشاط 3: لعب دور التواصل **(ساعة واحدة)** |

### الوحدة 3 - النشاط 1: مهارات التواصل

**الوقت:** 30 دقيقة

**الغرض:** لمراجعة مهارات التواصل الجيدة عند التعامل مع المجتمعات.

**المواد والإعداد:**

* اطبع بطاقات مهارات الاتصال M3.1 وقم بقصها إلى 30 بطاقة فردية
* قم بإعداد لوحتين ورقيتين لإلصاقهما على الحائط مع كتابة "المُتواصل الجيد..." كعنوان على أحدهما و"المُتواصل السيئ..." كعنوان على الآخر
* غراء أو مادة لاصقة
* M3.1 نشرة مهارات التواصل الجيد

**مقدمة:**

*ملاحظة الميسرين: المناقشة هي النقطة الرئيسية لهذا النشاط. تأكد من ترك وقت كافٍ لمناقشة النقاط الرئيسية.*

1. اشرح أن المشاركين سوف يشاركون الآن في لعبة لتحديد الخصائص التي تنتمي إلى المتواصل الجيد والتي تنتمي إلى المتواصل السيئ. أعطي لجميع المشاركين بطاقة واحدة على الأقل مكتوب عليها سمة معينة **(5 دقائق)**
2. سيكون هناك في الغرفة ورقتين من اللوحات التوضيحية. سيُكتب على أحدهما "المُتواصل الجيد..." وعلى الأخرى "المُتواصل السيئ...". اطلب من المشاركين أن يقرروا أين يجب أن تكون سماتهم ويلصقونها على ورقة الرسم البياني الصحيحة **(10 دقائق)**
3. بعد أن يضع كل شخص خصائصه على لوحة التقليب، اطلب من الجميع المراجعة والتعبير عما إذا كانوا لا يتفقون مع أي من الخصائص التي تم وضعها في مكان ما وإذا كان الأمر كذلك، فلماذا **(10 دقائق)**

نقاط رئيسية للمناقشة: بعض الخصائص المحددة التي يجب مناقشتها تشمل ...

* **لغة الجسد:** ما نوع لغة الجسد التي يجب علينا استخدامها؟ النظر إلى الأشخاص عندما يتحدثون والحفاظ على التواصل البصري. إذا كانوا جالسين، فيجب عليك أن تجلس أيضاً. لا تُشير إلى الناس
* **الاستماع جيدا:** ما مدى أهمية الاستماع إلى ما يقوله الناس؟ هل يمكننا القراءة بين السطور؟ هل يمكننا أن نفترض أننا نعرف ما سيقوله الناس قبل أن يتحدثوا؟ ما مدى الإحباط الذي تشعر به عندما تتحدث إلى شخص ما وتشعر أنه لا يستمع إليك حقًا؟
* **اللغة:** أية لغة يجب علينا أن نستخدم؟ هل من الأفضل استخدام المصطلح الصحيح لشيء أو لغة يفهمها الناس؟
* **الصدق:** هل يجب عليك أن تكون صادقا دائما؟ هل يجوز الكذب على المجتمع؟
* **شرح الأمور بوضوح:** فكر في موقف شرح لك فيه شخص ما شيئًا معقدًا للغاية وفهمته جيدًا - كيف فعل هذا؟ ما نوع اللغة التي استخدموها؟ ولكن كيف توازن بين الشرح الجيد وإلقاء المحاضرات على الناس؟
* **الاستماع والإجابة على الأسئلة:** ما مدى أهمية الإجابة على أسئلة الناس؟ ماذا لو كنت لا تعرف الإجابة؟ هل يجب عليك أن تتصنع واحدة؟ ماذا لو كان سؤالا غبيا - كيف ستكون ردة فعلك؟
* **المزاج**: هل من المقبول الصراخ في وجه المجتمع؟
* **الضحك:** متى يكون من المناسب استخدام الفكاهة والضحك؟ متى لا يكون ذلك مناسبا؟
* **التحدث:** إلى أي مدى يجب أن تتحدث… ومتى يجب أن تسمح للمجتمع بالتحدث؟ هل يجب عليك أن تسأل الأسئلة أيضاً؟ طلب تغذية راجعة؟
* **قابل للتكيف:** ماذا لو طلب المجتمع شيئا مختلفا؟ هل يمكنك الاستجابة لما يقولونه؟ ما مدى أهمية المرونة؟ ماذا لو لم يفهم المجتمع ما تقوله؟
* **إبداء الآراء:** هل يجب عليك تقديم رأيك حول ما يقوله الناس لك؟ ماذا لو قالوا شيئًا تعتقد أنه خطأ؟ متى يكون من المناسب مقاطعتهم وتصحيحهم؟
* **الاحترام** ما مدى أهمية إظهار الاحترام للناس؟ ضع نفسك في مكان الأشخاص الذين يحصلون على المساعدات... كيف يجب أن يشعروا؟ هل يشعرون بالخجل من قبول الصدقات؟ كيف يمكن أن يؤثر ذلك على سلوكهم؟

1. اسأل ما إذا كان لدى الأشخاص أي خصائص أخرى لإضافتها إلى الرسم البياني الجيد والسيئ. تزويد جميع المشاركين بنشرة مهارات الاتصال الجيدة M3.1 **(5 دقائق).**

### الوحدة 3 - النشاط 2: ماذا وكيف يتم التواصل

**الوقت:** 30 دقيقة

**الغرض:** لمراجعة نوع المعلومات التي ينبغي مشاركتها مع المجتمعات قبل وأثناء البرامج والقنوات والأساليب المختلفة التي يمكن استخدامها.

**المواد والإعداد:** تعرف على العرض التقديمي PPT 3: التواصل مع المجتمعات وطباعة نسخة من قائمة التحقق M3.2 للمعلومات التي يجب مشاركتها مع المجتمعات لجميع المشاركين

**مقدمة:**

1. قم بالاطلاع على الشرائح 4-7 من العرض التقديمي 3: التواصل مع المجتمعات **(25 دقيقة)**، مع ملاحظة التمرين الجماعي على الشريحة 4 والمناقشة العامة على الشريحة 6
2. خصص وقتًا للأسئلة **(5 دقائق)**
3. قم بإعطاء نسخة من قائمة مراجعة المعلومات M3.2 للجميع لمشاركتها مع المجتمعات.

### الوحدة 3 - النشاط 3: لعب دور الاتصال

**الوقت:** ساعة واحدة و 15 دقيقة

**الغرض:** لتسليط الضوء على الأخطاء الشائعة التي نرتكبها عند التواصل مع المجتمعات وتأثير ذلك على العلاقة بين المجتمع والمجتمع الوطني.

**المواد والإعداد:** اطبع وقم بقص عدد كافٍ من بطاقات لعب الأدوار (M3.3) لجميع المشاركين وكن مستعدًا لتوزيعها على المشاركين على مرحلتين.

**مقدمة:**

1. تقسيم الغرفة إلى نصفين. اطلب من مجموعة واحدة أن تمثل أعضاء المجتمع والمجموعة الأخرى أن تمثل موظفي ومتطوعي فرع الصليب الأحمر والهلال الأحمر. امنح كل مرحلة جماعية دورًا واحدًا من لعب الأدوار لقراءته **(10 دقائق)**
2. بعد أن تقرأ المجموعتان لعب الأدوار، اطلب من موظفي الفرع والمتطوعين الاقتراب من أفراد المجتمع (الذين ينتظرون في منازلهم) والقيام بمهامهم. سوف يستجيب أعضاء المجتمع باستخدام الإرشادات الموجودة على بطاقاتهم **(10 دقائق)**
3. ثم أعط المجموعات المرحلة الثانية من لعب الأدوار الخاصة بهم. لديهم 5 دقائق للمناقشة **(5 دقائق)**
4. اطلب من كل جانب أن يقوم بمهامه **(10 دقائق)**
5. اجمع الجميع معًا وأجرِ مناقشة باستخدام الأسئلة التالية **(15 دقيقة)**

* ما هي الإحباطات التي شعرت بها كعضو في المجتمع؟
* ما هي الإحباطات التي شعرت بها كموظف في الفرع؟
* هل واجهت شيئًا كهذا في فرعك الخاص؟
* ما هي عواقب هذا الوضع؟ على المجتمع الوطني؟ على المجتمع؟

1. في مجموعات مكونة من أربعة أفراد، اطلب من المشاركين تبادل الأفكار حول بعض الأساليب التي يمكنهم استخدامها لتجنب حدوث هذا الموقف في فرعهم - وضمان تجربة أفضل للمجتمع وموظفي الفرع والمتطوعين **(5 دقائق)**
2. اطلب من إحدى المجموعات تقديم تعليقات على إجاباتها ومن الآخرين إضافة الاقتراحات التي فاتتها المجموعة الأولى **(15-20 دقيقة).** تتضمن الإجابات (أيضًا في PPT 3 إذا لزم الأمر) ما يلي:
   1. **إشراك المجتمع في التخطيط للتقييم**
      * الاجتماع بقادة وممثلي المجتمع والمتطوعين المجتمعيين لمناقشة كيفية إجراء التقييم، بما في ذلك التوقيت والوسائل وكيفية الوصول إلى المجموعات المختلفة
      * التحدث إلى مجموعة متنوعة من ممثلي المجتمع للتأكد من أن التقييم لا يغفل المجموعات أو يعرض أي شخص للخطر
   2. **مشاركة المعلومات حول التقييم مسبقًا**
      * قبل البدء في التقييم، قم بتقديم الجمعية الوطنية وولايتها - لا تفترض أن الجميع يعرف الصليب الأحمر والهلال الأحمر
      * شرح الغرض من التقييم وما يحدث بعد ذلك
      * إدارة التوقعات من خلال أن نكون صادقين حول القيود. على سبيل المثال، إذا كان البرنامج غير مضمون أو مقصورًا على قطاع واحد، أو يمكن أن يكون هناك تأخير طويل بين التقييم وبدء البرنامج
      * شرح السلوك الذي يمكن أن يتوقعه الناس من الموظفين والمتطوعين
      * شرح كيف يمكن للناس طرح الأسئلة أو إثارة المخاوف وتقديم تفاصيل للأشخاص للتواصل مع الجمعية الوطنية إذا لزم الأمر
      * التوضيح أن المشاركة في التقييم طوعية ولا تؤثر على ما إذا كان الشخص يتلقى الدعم أم لا.
   3. **إعداد الموظفين والمتطوعين.**
      * اطلاع جميع الموظفين والمتطوعين على الغرض من التقييم، والعملية، وكيفية استخدام البيانات، وما سيحدث بعد ذلك، حتى يتمكنوا من الإجابة على أسئلة المجتمع وتجنب إذكاء التوقعات. ينبغي أن يشمل ذلك تقديم (إعادة) الإحاطة بشأن مدونة قواعد السلوك، ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ومكافحة الاحتيال والفساد.
      * تدريب أو تحديث الموظفين والمتطوعين على مهارات الاتصال الجيدة وكيفية الرد على الملاحظات.
   4. **إدارة التغذية الراجعة**
      * لا تجمع بيانات أكثر من اللازم. تستغرق التقييمات الكبيرة وقتًا طويلاً وهي مرهقة للمجتمع وترفع التوقعات حول حجم البرنامج القادم ركز على المجموعات الرئيسية التي تحتاج إلى التحدث إليها واحتفظ بالأسئلة قصيرة وبسيطة.
   5. **توفير مساحة للمحادثات**

* خصص وقتًا للاستماع بشكل مفتوح إلى المجتمعات المحلية وإجراء محادثة، بالإضافة إلى استخدام استطلاعات الرأي متعددة الخيارات، مثل مناقشات مجموعات التركيز أو المقابلات مع المخبرين الرئيسيين. يمكنك الحصول على رؤى أكثر تفصيلاً من خلال الاستماع والتحدث إلى الناس بدلاً من الاستبيان.

**أدوار التمثيل – أفراد المجتمع**

**المرحلة الأولى: (10 دقائق)**

لقد ضربت عاصفة شديدة مجتمعكم مؤخرًا. قدم متطوعو الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر لإجراء تقييم. لقد تحدثوا بالفعل إلى قادة مجتمعك وهم الآن يزورون كل منزل ويطرحون الكثير من الأسئلة. أنت لست متأكدًا من سبب طرحهم لهذه الأسئلة؛ لم يشارك قادة مجتمعك أي معلومات معك. لديك الكثير من الاحتياجات في المجتمع، وخاصة الغذاء والماء والمأوى. اطرح على المتطوعين الكثير من الأسئلة حول سبب التقييم، وما يحدث بعد ذلك، وما هي المساعدة التي ستحصل عليها ومتى. لا تتردد في أن تكون مبدعًا في طرح أسئلتك. تخيل ما الذي ستطلبه لو أن منزلك ومجتمعك تأثرا بشدة بعاصفة كبيرة.

**المرحلة الثانية / البطاقة الثانية: (10 دقائق)**

عاد الصليب الأحمر والهلال الأحمر بعد أسبوع من التقييم. أنت بحاجة إلى الطعام والماء ومواد الإيواء. أنت تأمل في الحصول على هذه العناصر من موظفي الفرع. إذا لم تتلق أي شيء، أو أعطيت شيئًا لا تحتاجه، فسوف تشعر بالانزعاج.

**لعب الأدوار – موظفو ومتطوعو فرع الصليب الأحمر والهلال الأحمر**

**المرحلة الأولى / البطاقة الأولى: (10 دقائق)**

أنتم موظفون ومتطوعون في فرع الصليب الأحمر والهلال الأحمر. لقد حدثت عاصفة كبيرة في منطقتك، وطُلب منك تقييم الاحتياجات في أحد المجتمعات. لقد تحدثت بالفعل إلى قادة المجتمع وتحتاج الآن إلى زيارة كل منزل وجمع أسماء وأعمار وجنس أفراد الأسرة والسؤال عن احتياجاتهم الرئيسية. أنت لست متأكدًا مما سيحدث بعد التقييم.

**المرحلة الثانية / البطاقة الثانية: (10 دقائق)**

أنت الآن عائد إلى المجتمع لتوزيع حزم النظافة لأن الجمعية الوطنية كانت قد خزنت هذه المجموعات في المستودع الإقليمي. ومع ذلك، لديك إمدادات محدودة، لذا ستتمكن فقط الفئات الأكثر هشاشة من الحصول على حزم النظافة. اختر 5 أعضاء من المجتمع وامنحهم حزمة أدوات النظافة. لا تعرف سبب اختيار هذه الأسرة - فقط لأنها استوفت معايير الهشاشة التي حددها المقر الرئيسي. أخبر بقية أفراد المجتمع أنهم لن يتلقوا حزمة النظافة. أنت غير متأكد مما سيحدث بعد ذلك.

### ملخص اليوم الثاني: اختبار

**الوقت:** 30 دقيقة

**الغرض:** لمراجعة ما تعلمناه من اليوم الأول باستخدام أسلوب الاختبار الممتع.

**المواد والإعداد:** الجوائز (الشوكولاتة والحلويات وما إلى ذلك)

**الإعداد:** لا يوجد

**مقدمة:**

1. قسّم المشاركين إلى مجموعات وأخبرهم أن مسؤول الأسئلة (الميسر) سيقرأ 6 أسئلة حول ما تعلمناه أمس. سيكون لدى الفرق 90 ثانية لمناقشة وكتابة الإجابة على كل سؤال على قطعة من الورق **(15 دقيقة)**
2. بمجرد أن يتم الإجابة على جميع الأسئلة الخمسة، يمكن للفرق تبادل أوراق الإجابة مع فريق آخر، وسيقوم مسؤول الأسئلة بمراجعة كل إجابة ومناقشتها. الفريق الذي يحصل على أعلى الإجابات الصحيحة يفوز بجائزة **(15 دقيقة)**.

**أسئلة**

**1. ما هي مناهج المشاركة المجتمعية الأربعة الرئيسية؟**

***إجابة***

1. *المشاركة المجتمعية*
2. *تواصل مفتوح وصادق*
3. *الملاحظات والشكاوى*
4. *الفهم المجتمعي*

**2. اذكر ثلاثة أسباب تجعلنا بحاجة إلى إشراك المجتمعات**

***إجابة***

1. *لفهم السياق والاحتياجات - وإلا فقد نقدم الدعم الخاطئ أو "نتسبب في ضرر"*
2. ***من أجل برامج وعمليات أفضل وأكثر فعالية*** *– لأننا نستطيع الاستفادة من المعرفة والخبرة المحلية واستخدام ملاحظات المجتمع لتحسين الأداء.*
3. ***لبناء الثقة والوصول والقبول مع المجتمعات*** *– من خلال التواصل المفتوح والصادق والاستماع إلى ما يقوله الناس والعمل بناءً عليه.*
4. ***لتعزيز ملكية المجتمع وقدرته على الصمود*** *- من خلال العمل مع أعضاء المجتمع كشركاء وليس كمستفيدين*
5. ***للوفاء بالتزاماتنا الخاصة*** *- بما في ذلك مدونة قواعد السلوك والالتزامات على مستوى الحركة.*

**3. ماذا نحتاج أن نعرف عن المجتمع حتى نفهمه بشكل صحيح؟**

***إجابات***

1. ***التركيبة السكانية للمجتمع*** *- الجنس والعمر والأديان والمجموعات العرقية واللغات والتعليم ومحو الأمية ومستويات الفقر وما إلى ذلك*
2. ***الهياكل*** *- القادة والمجموعات وأصحاب المصلحة الآخرين بما في ذلك الخدمات المتاحة*
3. ***العلاقات المجتمعية*** *- العلاقات بين المجموعات المختلفة، وعمليات صنع القرار، وديناميكيات القوة، والضعف، ومستويات الثقة، وأي صراع أو توترات*
4. ***التواصل*** *– قنوات الاتصال والمصادر الموثوقة، وأي حواجز تواجهها*
5. ***الثقافة والمعتقدات*** *- الثقافة والقيم والمعتقدات بما في ذلك الأدوار الجنسانية والمواقف تجاه المجموعات المختلفة والتمييز والأعراف الاجتماعية والمعتقدات التقليدية والشائعات*
6. ***احتياجات المجتمع وقدراته*** *- الاحتياجات الرئيسية والموارد وقدرات المجموعات المختلفة والإجراءات التي يتخذها المجتمع بالفعل والمعرفة التقليدية*
7. ***التصورات والثقة*** *- ما يعرفه المجتمع ويفكر فيه بشأن الجمعية الوطنية، ومستويات الثقة.*

**4. أذكر ثلاثة أنواع من المعلومات التي ينبغي علينا مشاركتها مع المجتمعات؟**

***إجابات***

1. *عن المنظمة*
2. *سلوك الموظفين والمتطوعين*
3. *خطط وعمليات التقييم*
4. *أهداف البرنامج والجداول الزمنية وتفاصيل النشاط*
5. *معايير الاختيار وعمليات التوزيع*
6. *التأخيرات والتحديات*
7. *كيفية المشاركة، بما في ذلك التفاصيل المتعلقة بأي لجان*
8. *آلية التغذية الراجعة*
9. *الاستجابة للتغذية الراجعة*
10. *خطط الخروج*

**5. صحيح أم خطأ – هل يكفي إبلاغ قادة المجتمع المحلي ببدء مشروع جديد ومطالبتهم بإخبار بقية المجتمع؟**

***إجابات***

* ***خطأ*** *- قد لا يشارك قائد المجتمع المعلومات حول المشروع مع المجتمع الأوسع، مما يعني أن الأشخاص لن يكونوا مستعدين للمشاركة أو فهم مضمون المشروع. وقد يؤدي هذا إلى تأخير بدء المشروع أو يعني أن المجتمع لن يتعاون مع الجمعية الوطنية.*

**6. ما هي المخاطر المرتبطة بهذا السيناريو** - تدير الجمعية الوطنية مشروع مساعدة نقدية والذي يقترب من نهايته. عندما يخبر المجتمع المتطوعين أنهم بحاجة ماسة إلى الدعم لمواصلة عملهم، لا يعرف المتطوعون ماذا يقولون، لذا أخبروا المجتمع بعدم القلق، حيث ستواصل الجمعية الوطنية مساعدتهم.

***إجابات***

* *يعتقد المجتمع أن الدعم سيستمر بينما هو في الواقع غير مستمر. وقد يعرضهم ذلك للخطر عندما ينتهي الدعم لأنهم لا يستطيعون الاستعداد. قد يبدو هذا أيضًا كما لو أن الجمعية الوطنية قد كذبت، مما يؤثر على سمعة الجمعية الوطنية والثقة مع المجتمع. في بعض الحالات، قد يؤثر هذا على الوصول الآمن.*

# الوحدة 4: المشاركة المجتمعية

|  |  |
| --- | --- |
| **الوقت** | 3 ساعة |
| **أهداف الوحدة** | * الاعتراف بأهمية المشاركة المجتمعية * تعرف على طرق مختلفة لضمان مشاركة المجتمع * تحديد كيفية تعزيز المشاركة المجتمعية داخل فرع المشارك ومجتمعاته * مناقشة تحديات المشاركة والتقنيات للتغلب عليها |
| **نقاط التعلم الرئيسية** | * إن البرامج والأنشطة المصممة بالتعاون مع المجتمعات المحلية من المرجح أن تلبي احتياجاتها وتسير بسلاسة. وهذا أيضا يبني الثقة والملكية، مما يدعم الاستدامة. * تتيح الطرق المختلفة للمشاركة المجتمعية المزيد من المشاركة مقارنة بالطرق الأخرى. الأمر الأكثر أهمية هو أن نتعامل مع المشاركة المجتمعية بالموقف الذي نريد أن نعطيه للمجتمعات صوتًا ودورًا قويًا قدر الإمكان * تساعد المشاركة المجتمعية البرنامج على العمل بسلاسة أكبر من خلال السماح بتحديد المشكلات بسرعة، وحل المشكلات بشكل جماعي، وتنفيذ الأنشطة بدعم المجتمع ومدخلاته وحتى موارده بالكامل. * ورغم أن المشاركة قد تكون مليئة بالتحديات، فإنه من الممكن التغلب عليها من خلال التخطيط الدقيق والعمل الوثيق مع المجتمع والزملاء. |
| **هيكل الوحدة** | * النشاط 1: أهمية المشاركة **(30 دقيقة)** * النشاط 2: طرق المشاركة **(45 دقيقة)** * النشاط 3: المشاركة في الممارسة **(ساعة واحدة و 15 دقيقة)** * النشاط 4: تحديات المشاركة **(30 دقيقة)** |

### الوحدة 4 - النشاط 1: المشاركة مهمة

**الوقت:** 30 دقيقة

**الغرض:** التأكد من أن جميع المشاركين يفهمون المقصود بالمشاركة المجتمعية وسبب أهميتها لجودة واستدامة برامجنا وعملياتنا.

**المواد والإعداد:** PPT 4 المشاركة المجتمعية. تخصيص بعض المساحة في الغرفة حتى يتمكن الأشخاص من الانتقال من جانب الغرفة إلى الجانب الآخر.

**مقدمة:**

1. البدئ بالطلب من شخص أو شخصين أن يشرحوا لنا ما نعنيه بالمشاركة المجتمعية. تلخيص من خلال توضيح أن المشاركة تتعلق باتخاذ القرارات مع المجتمع حول كيفية تصميم البرامج والعمليات والأنشطة وإدارتها وتنفيذها **(4 دقائق)**
2. الشرح للمشاركين أنك ستقرأ سلسلة من البيانات حول المشاركة المجتمعية وعليهم الوقوف على جانب واحد من الغرفة إذا وافقوا وعلى الجانب الآخر إذا لم يوافقوا. بعد كل بيان، قم بإجراء مناقشة جماعية واسألهم عن سبب موافقتهم أو اختلافهم. ثم قم بتقديم التوجيه باستخدام الملاحظات أدناه قبل الانتقال إلى البيان التالي. بعض العبارات ليس لها إجابة صحيحة أو خاطئة واضحة **(25 دقيقة)**
3. بمجرد الانتهاء من البيانات، يمكنك اختتام الأمر بعرض الشريحة 3 من "عرض تقديمي 3 حول المشاركة المجتمعية" إذا لزم الأمر **(دقيقة واحدة)**

**بيانات حول المشاركة المجتمعية**

1. **ينبغي للمجتمعات المحلية أن تمتلك البرنامج. موافق أم غير موافق؟**

***من الناحية المثالية****، نعم، أوافق - فكلما زاد عدد مجتمعات الملكية التي تتولى إدارة البرنامج، زاد احتمال استمراره بمجرد مغادرتنا. وهذا يعني نتائج أفضل وأطول أمداً، ويساهم في بناء مجتمعات أكثر مرونة. تتمتع المجتمعات أيضًا بالمهارات والأفكار حول كيفية معالجة المشكلات التي تواجهها والتي يمكنها المساهمة بها في البرامج إذا كانت جزءًا من الفريق.*

1. **إذا خططنا للبرنامج في المقر الرئيسي ثم تشاورنا مع المجتمع وحصلنا على موافقته، فإن المجتمع سيكون مشاركًا أيضًا. موافق أم غير موافق؟**

***لا، لا أوافق على ذلك*** *- فالمشاركة المجتمعية تتطلب أن يلعب المجتمع دورًا نشطًا مع سيطرة كبيرة على تصميم البرنامج. إن تصميم البرنامج في المقر الرئيسي يعني أن المجتمع لم يساهم في العملية. إن طلب رأيهم بعد الانتهاء من تصميم كل شيء هو بمثابة استشارة - وليس مشاركة. أنت تشارك المعلومات، ولكن ليس بالضرورة السلطة. في هذه المرحلة، قد لا تشعر المجتمعات بأنها تتمتع بالحق في تغيير ما تم تصميمه بالفعل، وقد تخشى من أنها إذا انتقدت كثيرًا، فلن تحصل على شيء.*

1. **إن عقد اجتماع مع قادة المجتمع هو مشاركة مجتمعية. موافق أم غير موافق؟**

***ليس حقا، لا أوافق:*** *قد يكون هذا بداية ضرورية وجيدة، لكنه في حد ذاته لا يضمن المشاركة المجتمعية السليمة. قد لا يمثل قادة المجتمع المجتمع بشكل كامل أو عادل، وقد لا يشاركون المعلومات أو يطلبون مدخلات المجتمع الأوسع في صنع القرار. بالإضافة إلى ذلك، فإن المشاركة المجتمعية تتعلق باتخاذ القرارات مع المجتمع، وبالتالي فإن الاجتماع مع قادة المجتمع فقط لا يكفي إذا لم تطلب منهم المساهمة في القرارات - والقرارات التي يتخذونها يجب أن تكون مبنية على مشاورات أوسع مع جميع قطاعات المجتمع.*

1. **ينبغي علينا مناقشة ميزانيات البرامج مع المجتمعات المحلية. موافق أم غير موافق؟**

***من الناحية المثالية نعم، أوافق:*** *إن المشاركة المجتمعية الحقيقية تعني إشراك المجتمعات في جميع جوانب صنع القرار المتعلق بالبرنامج. ويشمل ذلك التخطيط والتصميم والتنفيذ والقرارات المالية. هناك أمثلة جيدة من الجمعيات الوطنية حيث أسفر ذلك عن فوائد - على سبيل المثال، عندما كان الصليب الأحمر في مالاوي صادقًا مع المجتمعات بشأن مقدار الأموال التي لديه، وجد المجتمع طرقًا يمكن من خلالها المشاركة مما قد يوفر المال. على سبيل المثال، عرضوا صنع كافة الطوب اللازم لبناء نزل للفتيات إذا استطاع الصليب الأحمر في مالاوي توفير المواد الأخرى. ومع ذلك، فإننا ندرك أن هذا ليس قرارًا واضحًا دائمًا، وخاصة فيما يتعلق بالرواتب. إن النصيحة هنا هي إشراك المجتمعات إلى أقصى حد ممكن، وإذا قررت عدم مناقشة التمويل، فيجب أن يكون لديك سبب وجيه لعدم القيام بذلك (بخلاف أن الأمر صعب للغاية).*

1. **لا يوجد وقت لمشاركة المجتمع في حالات الطوارئ. موافق أم غير موافق؟**

***لا، لا أوافق:*** *بينما قد يبدو أنه يجب عليك التصرف بسرعة لإنقاذ الأرواح في حالة الطوارئ، وبالتالي لا يمكنك تخصيص وقت للمشاركة المجتمعية، إلا أن هذا غير صحيح. تعتبر المشاركة المجتمعية مهمة أيضًا في حالات الطوارئ. إذا اندفعنا دون إشراك المجتمعات في القرارات المتعلقة بالاستجابة، فإننا نخاطر بما يلي:*

* + *تقديم المساعدات التي لا يحتاجها الناس، مما يؤدي إلى إهدار الوقت والأموال - ويعرض حياة الناس ورفاهتهم للخطر*
  + *عدم الاستعانة بالقدرات المحلية، مما يحد من تأثير الاستجابة ويؤدي إلى إبطاء التعافي*
  + *التسبب في الإحباط في المجتمعات، مما يضر بسمعة الجمعية الوطنية*
  + *يهدد الوصول الآمن لتنفيذ الأنشطة.*

*هناك طرق لضمان مشاركة المجتمع مع الاستجابة السريعة، ويجب أن يرتفع مستوى المشاركة مع التقدم عبر مراحل الاستجابة للطوارئ. على سبيل المثال، يمكنك البدء ببعض مناقشات المجموعات المركزة مع بعض المجموعات الرئيسية لمناقشة خيارات الاستجابة المختلفة. يمكن أن تستغرق اجتماعات المجتمع ساعة أو ساعتين وهي طريقة رائعة للحصول على مدخلات حول القرارات الرئيسية. يمكن جمع الكثير من المعلومات حول احتياجات المجتمع وقدراته ومصادر المعلومات كجزء من الاستعداد للاستجابة. سنتحدث أكثر عن أساليب المشاركة المجتمعية في الجلسة القادمة.*

### الوحدة 4 - النشاط 2: طرق المشاركة المجتمعية

**الوقت:** 45 دقيقة

**الغرض:** للتعرف على الأساليب المختلفة للمشاركة المجتمعية ومدى نجاحها في دعم المجتمعات لتولي دور في صنع القرار.

**المواد والإعداد:**

* ما يقرب من 20 ورقة فارغة مقاس A5 (A4 ممزقة إلى نصفين)، مع كتابة الطرق العشرة للمشاركة في التعليمات الواردة أدناه على 10 أوراق
* ورقتان من اللوحات الورقية القلابة متصلتان بشكل طولي مع الرسم البياني أدناه مرسوم عليهما، ومعلقتان على الحائط في الغرفة::

**مقدمة:**

1. اطلب من المشاركين تبادل الأفكار حول الأساليب المختلفة التي استخدموها أثناء عملهم لإعطاء المجتمعات فرصًا للمشاركة في أنشطة أو برامج أو عمليات الفرع. اكتب كل واحدة منها على قطعة منفصلة من الورق بأحرف كبيرة. يمكنك استخدام القائمة أدناه لإضافة اقتراحات المشاركين **(10 دقائق)**.

**يمكن أن تشمل أساليب المشاركة المجتمعية ما يلي:**

1. استخدام نهج تقييم قدرة التعرض للخطر (VCA). ***التعاون*** *إذا تم بشكل جيد – على الرغم من أنه من المهم متابعة تقييم قدرة المجتمع (VCA) مع التنفيذ والمشاركة في الإدارة.*
2. العمل مع قادة المجتمع وممثليه والحصول على مدخلاتهم في تصميم البرنامج وإدارته. *يعتمد ذلك على مدى نجاح قادة المجتمع في تمثيل مجتمعاتهم وإشراكهم فيها. قد* ***لا تكون هناك مشاركة على الإطلاق، أو قد يتم التشاور أو الإشراك*** *اعتمادًا على مدى قدرة قادة المجتمع على تمثيل مجتمعاتهم والتشاور معهم.*
3. تدريب مجموعات المجتمع على فيروس كورونا (كوفيد-19) وتزويدهم بالمواد اللازمة لتنفيذ التواصل بشأن المخاطر في مجتمعاتهم. ***التمكين*** *لأنك تزود مجموعات المجتمع بالموارد والمعرفة لقيادة أنشطتها واتخاذ القرارات حول أفضل السبل للتنفيذ.*
4. إنشاء لجان المشروع المجتمعية والاجتماع بانتظام لاتخاذ القرارات المتعلقة بالبرنامج. **التعاون** *- بشرط أن تعمل اللجان بشكل جيد وأن تحظى بالدعم المناسب*
5. تساعد المجتمعات في تحديد معايير تلقي الدعم ومن يجب إدراجه في القائمة. ***التعاون أثناء اتخاذ قرار رئيسي معًا.***
6. اجتماعات مجتمعية منتظمة لتحديث التقدم ومشاركة المعلومات حول ما يحدث. ***الإعلام*** *– المشاركة اعتماداً على مقدار المناقشة الثنائية التي تجري في الاجتماع.*
7. توفير الدعم الفني والتمويل للمجتمعات للقيام بأعمال التحسين في مجتمعها. ***التمكين*** *حيث يتخذ المجتمع القرارات بشأن ما يجب القيام به وكيفية تنفيذه، بينما تقدم الجمعية الوطنية الدعم الفني والتمويل فقط.*
8. إنشاء لوحة إعلانات ونشر تحديثات كل شهر حول ما يحدث مع البرنامج. ***الإبلاغ*** *حيث يتم تبادل المعلومات في اتجاه واحد فقط دون إتاحة فرصة للنقاش*
9. آليات التغذية الراجعة والشكاوى المجتمعية. *التشاور – التعاون* *اعتمادًا على مدى نجاح الآلية، وما إذا كانت التغذية الراجعة تُستخدم بالفعل لإبلاغ قرارات البرنامج، وما إذا كانت القرارات المتعلقة بكيفية التصرف بناءً على التغذية الراجعة تتم مناقشتها والموافقة عليها مع المجتمع.*
10. إجراء تقييم لفهم احتياجات الناس. *استشر الناس عندما تسألهم عن احتياجاتهم وأولوياتهم.*
11. قم بتقسيم المشاركين إلى مجموعات وإعطاء كل مجموعة طريقتين مختلفتين للمشاركة واطلب منهم وضعها على "مستويات المشاركة المجتمعية" التي رسمتها على الرسم البياني ووضعتها على الحائط. **(10 دقائق)**
12. قيادة مناقشة حول كيفية استخدام الأساليب المختلفة وما إذا كان الجميع متفقين على ذلك. الإجابات المقترحة باللون الأحمر أعلاه للطرق التشاركية المذكورة. **(15 دقائق)**
13. اطلب من الفروع أن تشارك مكانها في مقياس المشاركة المجتمعية وما هي الأساليب التي يمكنها استخدامها لمساعدتها على تحقيق مشاركة مجتمعية أكبر في برامجها وأنشطتها. اختم بالنقطة الرئيسية وهي أن الطريقة أقل أهمية مقارنة بجودة تنفيذها والموقف الذي نتبناه تجاه مشاركة المجتمع. حتى طريقة قوية للتواصل مع المجتمع، مثل وجود لجنة استشارية للمشروع، قد تؤدي إلى مشاركة ضعيفة إذا لم يكن الأعضاء يمثلون المجتمع بشكل حقيقي، ولم تستمع الجمعية الوطنية أو تستخدم تعليقاتهم الراجعة. القاعدة الجيدة هي أن نسعى دائمًا إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من المشاركة المجتمعية. **(10 دقائق)**

### الوحدة 4 - النشاط 3: المشاركة في الممارسة

**الوقت:** ساعة واحدة و 15 دقيقة

**الغرض:** لتحديد القرارات التي ينبغي علينا مناقشتها مع المجتمعات، والتخطيط لكيفية تنفيذ ذلك داخل فروعهم والمجتمعات التي يعملون معها.

**المواد والإعداد:**

* تعرف على عرض PPT 3 حول المشاركة المجتمعية
* قم بطباعة نسخة من نشرة المشاركة M4.3 لكل مشارك.

**مقدمة:**

1. قم بالاطلاع على الشرائح 6-7 من "مشاركة المجتمع في PPT 4" **(15 دقيقة)**
2. تقسيم المشاركين إلى مجموعات وشرح أنهم سوف يناقشون كيفية تمكين المشاركة المجتمعية في أنشطة فرعهم. يمكن للمجموعات إما استخدام مثال لبرنامج أو استجابة من فرعهم الخاص (الماضي أو الحالي أو القادم) أو استخدام السيناريو القصير أدناه (أيضًا على الشرائح) **(30 دقيقة)**:
   1. أنت بصدد بدء برنامج مساعدات نقدية جديد في فرعك. يهدف البرنامج إلى توفير مبلغ شهري للأشخاص في وضعية هشاشة لتلبية احتياجاتهم الغذائية الأساسية لمدة ستة أشهر بعد الجفاف / الفيضانات / الصراع (اختر وضعك) في المنطقة. طلبت منك الإدارة الرئيسية مناقشة برنامج المساعدات النقدية مع المجتمعات التي سيتضمنها الدعم من فرعك.
   2. تحتاج المجموعات إلى مناقشة:
      1. **ماذا** – القرارات أو المواضيع التي ستناقشها مع المجتمع
      2. **من** – في المجتمع الذي سوف يشاركون فيه
      3. **كيف** - ما هي أساليب المشاركة التي سيستخدمونها (التفكير في ما قد ينجح في مجتمعهم وسياقهم)
3. بعد مرور 30 ​​دقيقة، قم بجمع الجميع معًا مرة أخرى. إذا استخدمت جميع المجموعات السيناريو أعلاه، كان لديها مجموعة واحدة حاضرة وتقوم المجموعات الأخرى بتغذية أي شيء ناقص. إذا استخدمت المجموعات سيناريوهات مختلفة، امنح كل مجموعة بضع دقائق لتقديم إجاباتها. بعد ذلك، قم بإجراء مناقشة عامة لمدة 10 دقائق لتقديم الملاحظات على أي شيء فاتته المجموعات (انظر الإجابات المحتملة أدناه) واطرح الأسئلة التالية **(30 دقيقة)**:
   * هل وجدت هذه المهمة سهلة أو صعبة؟
   * هل وجدت أي شيء مختلف عما تفعله عادة في فرعك؟
   * هل ستفعل أي شيء مختلف الآن في فرعك لتعزيز المشاركة المجتمعية؟ إذا كان الأمر كذلك، فماذا؟
   * قم بتزويد جميع المشاركين بنسخة من نشرة المشاركة M4.3

**الإجابات المحتملة لهذا السيناريو - ومع ذلك فإن هذا يعتمد على السياق والمجتمعات التي يعمل فيها الفرع.**

1. **ماذا** – القرارات أو المواضيع التي ستناقشها مع المجتمع
   * معايير الاختيار - ما هي المعايير التي ينبغي استخدامها لتحديد من هم المعرضون للخطر؟
   * الاستهداف – كيفية تحديد من يستوفي المعايير في المجتمع
   * كيف ينبغي تقديم المنح النقدية (الهاتف المحمول، البنك، الخ) ومتى
   * هل المبلغ المقترح كاف لتلبية الاحتياجات الأساسية؟
   * ماذا يعتقد الناس بشأن الجدول الزمني الممتد لستة أشهر؟
   * كيف يشعر الناس بالراحة عند طرح الأسئلة أو التعبير عن المخاوف؟
   * ما هي المعلومات التي يرغب الأشخاص في تلقيها حول البرنامج، ومتى، وكم مرة، ومن خلال أي قنوات/مصادر؟
   * كيف يرغب الناس في المشاركة أثناء تنفيذ البرنامج؟
   * ماذا سيحدث في نهاية الستة أشهر؟
   * بصرف النظر عن النقد، ما هي الاحتياجات الأخرى ذات الأولوية التي يحتاجها الناس وكيف يمكن للجمعية الوطنية أن تدعمهم للتعافي؟
2. **من** – في المجتمع الذي سوف يشاركون فيه
   * السلطات المحلية
   * قادة المجتمع
   * الزعماء الدينيين
   * أية لجان أو مجالس أو ممثلين مجتمعيين موجودين
   * مجموعة من مجموعات المجتمع المختلفة - أي لجنة المرأة، ومنظمات المجتمع المدني المحلية، وجمعيات سبل العيش، والجماعات الدينية، ومجموعات الشباب، والأشخاص ذوي الإعاقة وما إلى ذلك.
   * مجموعة مختارة من الأشخاص الذين من المحتمل استهدافهم من خلال البرنامج
   * متطوعو المجتمع
3. **كيف** - ما هي أساليب المشاركة التي يمكنهم استخدامها (بناءً على سياقهم)
   * مناقشات جماعية مركزة منتظمة
   * مقابلات المخبر الرئيسية
   * ورش عمل التخطيط التشاركي مع مجموعات مختلفة
   * اجتماعات منتظمة مع لجنة المجتمع / تشكيل لجنة مجتمع المشروع للمساعدة في الإشراف على البرنامج
   * اجتماعات مجتمعية منتظمة
   * آلية التغذية الراجعة - بمجرد تشغيل البرنامج، ولكن التأكد من كيفية التصرف بناءً على ردود الفعل التي تم تلقيها تتم مناقشتها مع المجتمع.

### الوحدة 4 - النشاط 4: تحديات المشاركة

**الوقت:** 30 دقيقة

**الغرض:** لتحديد بعض التحديات أو العوائق التي تواجه المشاركة المجتمعية وكيفية التغلب عليها.

**المواد والإعداد:** تعرّف على الشرائح 11-12 في عرض PPT 4: المشاركة المجتمعية.

**مقدمة:**

1. قم بتقسيم المشاركين إلى مجموعات واطلب من كل مجموعة مناقشة كيفية التغلب على أحد التحديات المذكورة في الشريحة 11 **(15 دقيقة)**
2. اطلب من كل مجموعة تقديم تغذيتها الراجعة حول كيفية حل التحدي (دقيقتين لكل مجموعة) واطلب من المشاركين الآخرين مشاركة أي اقتراحات وأفكار إضافية. الإجابات على الشريحة رقم 12. الإجابة على أي أسئلة نهائية (15 دقيقة).

**أغلق الوحدة.**

# الوحدة 5: تغذية المجتمع الراجعة

|  |  |
| --- | --- |
| **الوقت** | 3 ساعة |
| **أهداف الوحدة** | * فهم ما هي تغذية المجتمع الراجعة، ولماذا نحتاج إلى الاستماع إليها * التعرف على دور آلية التغذية الراجعة في مساعدتنا على تغذية المجتمع الراجعة * تعرف على أفضل الممارسات لجمع وتسجيل تغذية المجتمع الراجعة * تحديد كيفية تحليل تغذية المجتمع الراجعة على مستوى الفرع والتصرف بناءً عليها والاستجابة لها. |
| **نقاط التعلم الرئيسية** | * تتضمن تغذية المجتمع الراجعة أي معلومات يشاركها أعضاء المجتمع، بما في ذلك الأسئلة والاقتراحات والمعتقدات والمخاوف والثناء * إن الاستماع إلى التغذية الراجعة والعمل بها يساعدنا على تحسين عملنا وبناء الثقة مع المجتمع * تساعدنا آلية التغذية الراجعة على جمع تغذية المجتمع الراجعة والإشارة إليها وتحليلها ومشاركتها والعمل عليها بشكل منهجي وضمان عدم نسيان القضايا * يجب إدارة التغذية الراجعة الحساسة بعناية والحفاظ على سريتها * يجب علينا دائمًا الترحيب بتغذية المجتمع الراجعة، والاستماع إليها بنشاط وبتعاطف، وتسجيلها بعناية، وشرح كيفية استخدام التغذية الراجعة والرد عليها * إن تحليل التغذية الراجعة والتصرف بناءً عليها والرد عليها أمر مهم، حتى لو لم يتم اتخاذ أي إجراء - لأن هذا يبني الثقة مع المجتمع ويضمن استمرار الأشخاص في مشاركة مشكلاتهم معنا. |
| **هيكل الوحدة** | * النشاط 1: ما هي التغذية الراجعة ولماذا يجب علينا الاستماع إليها؟ **(60 دقائق)** * النشاط 2: جمع وتسجيل التغذية الراجعة **(60 دقيقة)** * النشاط 3: تحليل التغذية الراجعة والتصرف بناءً عليها والاستجابة لها **(60 دقيقة)** |

### الوحدة 5 - النشاط 1: ما هي التغذية الراجعة ولماذا يجب علينا الاستماع إليها؟

**الوقت:** ساعة واحدة

**الغرض:** للتعرف على تغذية المجتمع الراجعة، وأهميتها بالنسبة للفرع، وكيف يمكن إدارتها من خلال آلية التغذية الراجعة.

**المواد والإعداد:**

* تعرف على العرض التقديمي 5: تغذية المجتمع الراجعة، بما في ذلك كل تمرين من التمارين الجماعية
* اطبع نسخة من أنواع التغذية الراجعة M5.1 لكل مجموعة وقم بقص المربعات إلى بطاقات فردية واخلطها، مع مجموعة كاملة لكل مجموعة.

**مقدمة:**

1. قم بالاطلاع على الشرائح 3-11 من العرض التقديمي 5: تغذية المجتمع الراجعة
2. لاحظ التمارين الجماعية القصيرة في الشرائح 3 و5 و9. تأكد من أن لديك بطاقات M5.1 لتوزيعها على تمرين المجموعة حول أنواع التغذية الراجعة في الشريحة 5
3. توقف لمناقشة الجلسة العامة للشريحتين 7 و 8
4. استبدل الشريحة رقم 11 بوصف لآلية التقييم الخاصة بالجمعية الوطنية إذا كانت موجودة. إذا لم يكن الأمر كذلك، فهناك فيديو على الشريحة رقم 11، لذلك هناك حاجة إلى المتحدثين.

### الوحدة 5 - النشاط 2: جمع تغذية المجتمع الراجعة

**الوقت:** ساعة واحدة

**الغرض:** للتدرب على كيفية جمع وتسجيل تغذية المجتمع الراجعة.

**المواد والإعداد:**

* تعرف على العرض التقديمي PPT 5: تغذية المجتمع الراجعة (الشرائح 13-15)
* اطبع عددًا كافيًا من نماذج تغذية المجتمع الراجعة M5.2 ليتمكن المشاركون من مشاركة نموذج واحد بين اثنين
* اطبع عددًا كافيًا من بطاقات لعب الأدوار M5.2 بحيث يتمكن جميع المشاركين من تلقي دور لعب الأدوار في كل جولة. اقصصها استعدادًا لتوزيعها.

**مقدمة:**

1. اطلب من المشاركين أن يتذكروا التمرين الخاص بمهارات التواصل الجيدة بالأمس واقتراح بعض السلوكيات والممارسات الجيدة التي يجب علينا إظهارها عند جمع تغذية المجتمع الراجعة. اطلب من المشاركين التفكير في الأشياء التي يجب عليهم القيام بها قبل الاستماع إلى التغذية الراجعة، وأثناء المحادثة، وبعد ذلك (5 دقائق)
2. اعرض المحتوى على الشريحة رقم 13 لتلخيص إجابات المشاركين. تقدم الشريحة 14 إرشادات محددة حول كيفية تلقي التغذية الراجعة الحساسة والرد عليها (5 دقائق)
3. اشرح أنك ستقوم الآن بتنفيذ لعب دور سريع للتدرب على هذه الأساليب. اطلب من اثنين من المتطوعين أن يأتوا إلى مقدمة الغرفة. اطلب من أحدهم أن يتصرف كمجتمع الوطني، ومن الآخر أن يتصرف كعضو في المجتمع. أعطِ الشخص الذي يعمل كعضو في المجتمع قطعة من الورق تحتوي على بعض التغذيات الراجعة عليها - يمكنك استخدام أحد الأمثلة أدناه من التمرين السابق. اشرح أنهم بحاجة إلى لعب دور في مشاركة هذه الشكوى أو التغذية الراجعة مع الجمعية الوطنية. يحتاج الشخص الذي يعمل كجمعية وطنية إلى لعب الدور بالطريقة الصحيحة للرد. ثم اسأل المشاركين في الغرفة إذا استجابوا بشكل جيد أو إذا كان هناك شيء ناقص أو كان من الممكن تحسينه فيما يلي إرشادات حول كيفية الرد على التغذية الراجعة **(10 دقائق)**
   * **التغذية الراجعة - اختر من بين ما يلي:** "لقاح كوفيد-19 سيجعلك عقيمًا" أو "من فضلك امنحنا مياهًا نظيفة".
   * **الرد الجيد يجب أن يتضمن:**
     + مقدمة – هل قدم موظفو الصليب الأحمر أنفسهم وشرحوا سبب قيام الجمعية الوطنية بجمع التغذية الراجعة؟
     + هل طلبوا الموافقة على الاستمرار وأخذ تفاصيل الاتصال الخاصة بالشخص؟
     + هل اعترفوا بتغذية الشخص الراجعة وشكروه على المشاركة؟
     + هل أظهروا التعاطف والتفهم - على سبيل المثال "أدرك أن التطعيم ضد فيروس كورونا قد يبدو مخيفًا" أو "أنا آسف لأنه لا يمكنك الوصول إلى المياه النظيفة"
     + نأمل أنهم لم يرفضوا مخاوف الشخص بشأن اللقاح باعتبارها مجرد شائعات، بل استمعوا وحاولوا شرح سبب عدم تسببه في العقم أو قالوا "لا" لطلب المياه النظيفة
     + هل طلبوا مزيدًا من المعلومات حول سبب عدم ثقة الشخص في اللقاح، أو تفاصيل حول سبب عدم حصوله على مياه نظيفة؟
     + هل شرحوا ما يحدث بعد ذلك ومتى يمكن للشخص أن يحصل على رد؟
     + نأمل ألا يكونوا قد قدموا أية وعود كاذبة بشأن إصلاح الوضع أو توفير المياه النظيفة.
4. قم بتوزيع نسخة من نموذج تغذية المجتمع الراجعة M5.2 على الجميع وتحدث عن كيفية ملء النموذج **(5 دقائق)**
5. اطلب الآن من المشاركين تقسيمهم إلى أزواج وشرح أن كل شخص سيحصل على فرصة للتدرب على تقديم واستقبال التغذية الراجعة. قم بتزويد شخص واحد في الزوج ببطاقة ممثل الصليب الأحمر وشخص واحد ببطاقة عضو المجتمع من بطاقات لعب الأدوار M5.2. اطلب من ممثل الصليب الأحمر جمع الملاحظات من أعضاء المجتمع واستكمال نموذج التغذية الراجعة **(10 دقائق)**
6. اطلب منهم الآن تبديل الأدوار وتوزيع بطاقات لعب الأدوار الخاصة بالتغذية الراجعة M5.2 الجولة الثانية. باستخدام نموذج تغذية المجتمع الراجعة نفسه، يجب على ممثل الصليب الأحمر الجديد جمع التغذية الراجعة من أعضاء المجتمع واستكمال نموذج التغذية الراجعة **(10 دقائق)**
7. قم بإجراء مناقشة عامة لطرح الأسئلة **(15 دقيقة)**:
   * كيف وجد الناس تجربة جمع التغذية الراجعة - ما هي التحديات التي واجهها الناس؟
   * كيف عاش أفراد المجتمع هذا الوضع؟ ما الذي قام به ممثل الصليب الأحمر والهلال الأحمر بشكل جيد؟ ماذا كان بإمكانهم فعله بشكل أفضل؟
   * هل تختلف هذه العملية عن الطريقة التي تجمع بها التغذية الراجعة عادةً في فرعك؟ كيف ؟

### الوحدة 5 - النشاط 3: تحليل التغذية الراجعة والتصرف بناءً عليها والاستجابة لها

**الوقت:** ساعة واحدة

**الغرض:** لتحديد كيفية قدرة الفروع على تحليل تغذية المجتمع الراجعة والتصرف بناءً عليها والاستجابة لها.

**المواد والإعداد:**

* تعرف على العرض التقديمي PPT 5: تغذية المجتمع الراجعة (الشرائح 17-20)
* اطبع M5.3 أمثلة على التغذية الراجعة، مع قطعة واحدة من التغذية الراجعة جاهزة لتوزيعها على كل مجموعة.

**مقدمة:**

1. قم بتقسيم المشاركين إلى مجموعات وأعطي لكل مجموعة جزءًا واحدًا من التغذية الراجعة التي تمت مناقشتها في التمرينين الأخيرين (M5.3 أمثلة على ردود الفعل). اطلب من المجموعات مناقشة وإعداد ما يمكنهم فعله في فرعهم للعمل على التغذية الراجعة على لوحة التقليب، و ب) كيفية استجابتهم للمجتمع **(20 دقيقة)**
2. أعط كل مجموعة 5 دقائق للتجول حول الغرفة وإلقاء نظرة على لوحات المجموعات الأخرى **(5 دقائق)**
3. اجتمعوا حول كل لوحة قالبة وناقشوا ما إذا كان هناك أي شيء ناقص يمكن إضافته. فيما يلي بعض الاقتراحات حول كيفية التصرف والاستجابة لكل مشكلة من مشاكل التغذية الراجعة **(15 دقيقة)**
4. قم بالاطلاع على الشرائح 18-20 من العرض التقديمي 5: تغذية المجتمع الراجعة **(10 دقائق)**
5. قم بإجراء مناقشة عامة لطرح الأسئلة **(10 دقائق)**:
   * ما هي التحديات التي واجهوها في فرعهم أثناء محاولتهم التصرف بناءً على تغذية المجتمع الراجعة؟
   * هل سيفعلون أي شيء مختلف الآن لإدارة التغذية الراجعة؟ إذا كان الأمر كذلك، فماذا؟

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مشكلة التغذية الراجعة** | **التدابير** | **الاستجابة** |
| 1. لقد أخذ قائد المجتمع المال من المستفيدين | * إحاطة القادة بشأن عدم التسامح مطلقًا مع الفساد * التواصل بشكل واضح وعلى نطاق واسع بأن الأشخاص لا يحتاجون إلى الدفع مقابل المساعدة للوصول إلى أموالهم عبر الهاتف المحمول * إنشاء نظام مساعدة للأشخاص - خط هاتفي، أو متطوعين يمكنهم المساعدة * توفير المزيد من التوجيه والدعم حول كيفية استخدام نظام الأموال عبر الهاتف المحمول | * اشرح للشخص المتأثر الإجراءات التي تم اتخاذها * التواصل على نطاق واسع بأن الدعم النقدي مجاني ومكان الحصول على المساعدة إذا لزم الأمر |
| 2. تشير التقارير إلى أن القس كان يقول للناس إنه لتجنب الإسهال يجب عليهم الصلاة والصوم. | * الاجتماع مع القس لمناقشة القضية وكيف يمكنكم العمل معًا * لا تتعارض مع القس بشكل مباشر * على سبيل المثال، قم باستضافة برنامج إذاعي محلي حول أسباب الإسهال واجعل القس ضيفًا | * برنامج إذاعي عن أسباب الإسهال * لقاء المجتمع مع القس |
| 3. طلبات من المجتمع للصابون والماء النظيف حتى يتمكنوا من اتباع الإرشادات التي قدمها متطوعو التوعية الصحية. | * ناقش داخليًا ما إذا كان من الممكن توفير الصابون والماء * ناقش مع المجتمع ما إذا كان من الممكن إيجاد حلول محلية - أي دعم المجتمع لصنع الصابون * إحالة الطلبات إلى منظمات أخرى، أي السلطات المحلية لتوفير المياه * مراجعة نصائح تعزيز النظافة لضمان قدرة المجتمع على اتباعها عمليا | * اجتماع مجتمعي لمناقشة القضية وتوضيح ما يمكن أن تقدمه الحمعية الوطنية وتحديد الحلول * تحديث المجتمع بشأن الإجراءات المتخذة - أي، إذا كان من الممكن توفير الصابون أو إحالة الطلب إلى منظمة أخرى |
| 4. الكثير من الأسئلة من الناس حول أين يمكنهم التسجيل للحصول على المساعدة وما إذا كانوا مؤهلين للحصول على التحويلات النقدية. | * شارك المزيد من المعلومات حول معايير الأهلية مثل الاجتماعات والراديو ولوحات الإعلانات وكيف يمكن للأشخاص التسجيل إذا استوفوا المعايير * الأسئلة الشائعة للمتطوعين حول هذا الموضوع * فكر في إنشاء خط مساعدة حيث يمكن للأشخاص طرح الأسئلة | * اجتماع مجتمعي لشرح معايير الأهلية وعملية التسجيل والإجابة على الأسئلة |

**أغلق الوحدة.**

# الوحدة 6: خلاصة واختتام

|  |  |
| --- | --- |
| **الوقت** | 45 دقيقة |
| **أهداف الوحدة** | * مراجعة الدروس المستفادة الرئيسية من كل وحدة * تحديد ما يمكن القيام به بشكل مختلف بعد التدريب * تقييم التدريب وتقديم شهادات |
| **هيكل الوحدة** | * النشاط 1: ماذا تعلمت وماذا ستفعل بشكل مختلف؟ **(20 دقائق)** * النشاط 3: التقييم وتقديم الشهادات (25 دقيقة) |

### الوحدة 6 - النشاط 1: ماذا تعلمت وماذا ستفعل بشكل مختلف؟

**الوقت:** 20 دقيقة

**الغرض:** مراجعة نقاط التعلم الرئيسية من التدريب وتشجيع المشاركين على التفكير فيما سيفعلونه بشكل مختلف نتيجة لتدريب المشاركة المجتمعية.

**المواد والإعداد:** 6 أوراق من اللوحات المعلقة على الجدران في جميع أنحاء الغرفة. يجب أن تحتوي خمسة من المخططات التوضيحية على أسماء وحدات التدريب الخمس، ويجب أن يحتوي المخطط السادس على عنوان "ما الذي سأفعله بشكل مختلف بعد التدريب..."

**مقدمة:**

1. اطلب من المشاركين أن يكتبوا على ورقة ملاحظة واحدة شيئًا واحدًا رئيسيًا تعلموه من كل وحدة من الوحدات الخمس أثناء التدريب وأن يلصقوه على لوحة الرسم المقابلة **(10 دقائق)**
2. اطلب من المشاركين أن يكتبوا على ورقة ملاحظات ما الذي سيفعلونه بشكل مختلف نتيجة لتدريب المشاركة المجتمعية. يمكن أن يكون هذا شيئًا شخصيًا أو شيئًا جديدًا سينفذونه داخل الفرع. اطلب منهم لصق ملاحظاتهم الورقية على اللوحة الورقية **(5 دقائق)**
3. قم بمراجعة التوقعات من الجلسة الأولى وتأكد من تحقيقها ولخص التغييرات التي سيقوم بها الأشخاص **(5 دقائق)**.

### الوحدة 6 - النشاط 3: استمارات التقييم والشهادات

**الوقت:** 25 دقيقة

**الغرض:** تأكد من قيام المشاركين بإكمال نموذج تقييم التدريب والحصول على شهادة التدريب الخاصة بهم.

**المواد:** استمارة تقييم وشهادة لكل مشارك

**مقدمة:**

1. قم بتوزيع نموذج التقييم واطلب من المشاركين تعبئته. إليك نسخة ورقية من النموذج أو يمكنك الحصول على [نسخة من نموذج Google](https://docs.google.com/forms/d/14HqaXHM9C3HpP0q1XzHHORXfOt4j_Dt2w6-jL71_Afc/copy) يمكنك نسخها إلى Google Drive الخاص بك واستخدامها **(10 دقائق)**
2. توزيع شهادة لكل مشارك **(10 دقائق)**
3. كلمة الختام **(5 دقائق)**.

**نهاية التدريب.**