|  |
| --- |
| دليل ورشة العمل حول إشراك المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات |

التعريف**:** يدعم دليل ورشة العمل تيسير جلسة مدتها نصف يوم مع المتطوعين المجتمعيين الذين قامت منظمة حماية الطفل بإشراكهم بالفعل.

الغرض من الأداة:التعلم من المتطوعين الحاليين بما يتعلق لفهمهم لأدوارهم ومسؤولياتهم، وتأثير عملهم على حياتهم، وتصوراتهم عن سلطتهم ودورهم كأعضاء في فريق حماية الطفل.

متى يجب استخدام هذه الأداة: **أداة** دليل ورشة العمل مخصصة للمنظمات التي تقوم بالفعل بإشراك المتطوعين المجتمعيين. بناءً على نتائج ورشة العمل هذه وكجزء من مرحلة التقييم والتحليل، يجب أن يكون الفريق مجهزًا للانتقال إلى المرحلة التالية من مجموعة أدوات المتطوعين المجتمعيين وهو بعنوان، "قرر ".

ارشادات: يمكن أن يقوم بإجراء ورشة العمل هذه مستشارٌ خارجي أو مدير حماية الطفل أو خبير من منظمة حماية الطفل. *ونظرًا لأن العديد من الموضوعات التي ستثار في ورشة العمل حساسة، فمن الأهمية بمكان أن يكون الميسر على دراية بالطرق التشاركية وأن يكون قادراً على إنشاء بيئة آمنة وموثوقة مع المشاركين.*

ومن المهم التأكيد على أن ورشة العمل ليست تقييمًا للبرنامج، بل لمعرفة كيفية مشاركة المتطوعين في إدارة الحالات، وكيف يشعرون تجاه أدوارهم.

ويجب على الميسر مراجعة الأسئلة وتكييفها، كما يجب عليه إضافة أو إزالة بعض الأسئلة في الدليل لضمان حصوله على المعلومات المطلوبة من هذا السياق. ويجب إجراء ورشة العمل مع ما **لا يزيد عن 10 متطوعين مجتمعيين** في مكان يضمن الخصوصية والسريّة ويجب تقديم الوجبات الخفيفة أو المرطبات للمشاركين واستراحة واحدة على الأقل.

تسجيل وتوثيق ما تم تعلمه في الورشة

ويمكن استخدام الهاتف المحمول لتسجيل المناقشات لمساعدة الميسر على توثيق ما تم تعلمه من المشاركين. واذا كان سيتم التسجيل بواسطة الهاتف المحمول فيجب على الميسر أن يستأذن المشاركين قبل استخدام المسجل. ويمكن أيضًا أن يحضر الاجتماع شخصٌ يدوّن الملاحظات. ويجب أن يكون هذا الشخص قادرًا على كتابة الملاحظات جيدًا وأن يكون قادرًا على الاستماع بعناية.

استخدم كل نشاط كعنوان واكتب ما قاله المتطوعون المجتمعيون خلال هذا النشاط. حاول أن تقدم اقتباسات حرفيّة إذا قمت بتسجيلها في الملاحظات (هذا عندما يكون التسجيل مفيدًا.)

الإعداد:

* ورق للرسم
* أقلام تلوين و/ أو أقلام سبورة
* معجون
* 3 أشكال مقصوصة للأنشطة 5-8

جدول الأعمال المقترح

يجب تضمين فترات راحة للمرطبات والأنشطة المُحفّزة حيث يمكن أن تستغرق ورشة العمل يومًا كاملاً

|  |  |
| --- | --- |
| ورشة عمل التقييم التشاركي مع متطوعي حماية الطفل المجتمعيين  (3 ساعات و30 دقيقة) | |
| نشاط تمهيدي | 10 دقائق |
| النشاط 1: ماذا تفعل كمتطوع؟ | 40 دقيقة |
| النشاط 2: أخبرني قصة عن يومٍ شعرت فيه بالسعادة لكونك متطوع | 20 دقيقة |
| النشاط 3: أخبرني قصة عن وقتٍ شعرت فيه بالقلق | 20 دقيقة |
| النشاط 4: التطوع | 30 دقيقة |
| النشاط 5: تقديم النصح لجوانا حول كونها متطوعة | 20 دقيقة |
| النشاط 6: تقديم المشورة إلى مَيّ حول كونها مديرة | 20 دقيقة |
| النشاط 7: استكشاف السلطة | 20 دقيقة |
| النشاط 8: المتطوعة ربيعة | 20 دقيقة |
| النشاط 9: التفكّر في إدارة الحالة | 45 دقيقة |
| نشاط ختامي | 10 دقائق |

دليل ورشة العمل التشاركية حول إشراك المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات

افتتاح ورشة العمل

رحّب بالمشاركين بحرارة. قدم بعض المعلومات الأساسية عنك وعن سبب إجراء ورشة العمل. اشكر المتطوعين على الانضمام للورشة.

يسّر نشاطاً لكسر الجمود ولبناء شعور بالثقة والاسترخاء بين المشاركين

أنشطة كسر الجمود

راجع هذا [المورد](https://www.ndi.org/sites/default/files/Energisers.pdf) https://www.ndi.org/sites/default/files/Energisers.pdf وابحث عن لعبتين أو ثلاث ألعاب ستسمح للمشاركين بالتعرف على بعضهم البعض والتعرف على الميسر أيضاً.

مقدمة

**قل**: *لقد دعوناكم جميعًا إلى هنا اليوم لأنكم جزء مهم من فريق حماية الطفل. ونريد أن نفهم المزيد عن عملكم وحياتكم حتى نتمكن من اكتشاف طرق يمكننا من خلالها تحسين العمل الذي نقوم به مع الأطفال في مجتمعكم. ورشة العمل هذه ليست اختبارًا للتحقق من كيفية قيامك بعملك. بل نترك لك حرية التحدث عن نفسك وعن عملك كمتطوع مجتمعي.*

**قل**: *نحب أن نسمع آرائك الصادقة والصريحة عن الأمور الناجحة وأيضاً عن التحديات الحقيقية. إذا كنت بحاجة إلى استراحة، فلا تتردد في مغادرة المجموعة والاعتناء بنفسك. يرجى إعلامي إذا كان أي من أسئلتي أو تعليماتي غير واضحة.*

نأمل أن تساعدنا هذه المحادثة على أن نفهم بشكل أفضل ما هي التحديات والفرص لتحسين عملنا مع المتطوعين المجتمعيين. كما نأمل أن نجعلكم شركاء في صنع القرار حول ما يمكننا القيام به معًا في الأسابيع القادمة.

قدّم مدون الملاحظات

**قل**: *"هذا فلان أو فلانة. سيقوم أو ستقوم بتدوين الملاحظات أثناء حديثكم لأننا نريد أن نتذكر ما تقولونه لنا. وسنستخدم هذه الملاحظات لإثراء المناقشة مع فريق حماية الطفل لمساعدتهم على فهم كيفية عملكم، وما يجري على نحو جيّد فيه وما يصعب فيه. لن نستخدم اسم أي شخص عندما نكتب الملاحظات. فلن يشير أو تشير (مدون أو مدونة الملاحظات والمترجم إذا كان لديك واحد) إلى شخص بعينه عند كتابة الملاحظات. سنتّبع قاعدة "لا أسماء" – وهذا يعني أنه يمكنكم التحدث عن أشخاص آخرين في الفريق ولكن لا يمكنكم تسميهم. كما نطلب منكم أيضًا الحفاظ على خصوصية ما يتم مشاركته في مجموعتنا وعدم مشاركته مع الأشخاص في الخارج.*

أنشطة ورشة العمل:

النشاط 1: ما الذي تقوم به كمتطوع؟

الهدف: معرفة ما يقوم به المتطوعون في العمل، وكم من الوقت يستغرق ذلك ومستوى المسؤولية لديهم

المواد: ورق وأقلام تلوين أو أقلام سبورة

1. وزع الورق وأقلام التلوين.

اشرح أن الرسم مفيد لأنه يساعدنا على التفكير بشكل مختلف حول ما نقوم به. شجع المتطوعين، واشرح لهم أنه لا يجب أن يكون رسمًا مثاليًا. إذا لم يمسك شخص ما قلم رصاص من قبل أو كان يخجل من إظهار رسمه، فيمكنه أن يطلب من شخص آخر أن يرسم له.

فيما يلي مثال على رسم من متطوع في جنوب إفريقيا يزور منازل الأطفال اليتامى وصورة تظهر المتطوعين في موزمبيق يصنعون صورة باستخدام الأوراق والحجارة لإظهار العمل الذي يقومون به كمتطوعين.

ستعطيكم هذه الأمثلة فكرة عما يمكن أن تبدو عليه رسوماتكم.





تعليمات الرسم

**قل:** *يرجى رسم صورة لعملك كمتطوع في المنطقة الفلانية (اذكر اسم المنطقة). ليس من الضروري أن تكون رسمة جميلة. ابدأ برسم منزلك وأرني عائلتك ثم أظهر العمل الذي تقوم به في المجتمع.*

عندما ينتهون من الرسم، يجب أن يشارك كلٌ منهم مع المجموعة. كميسر، اسأل اسئلة لفهم التفاصيل بشكل أفضل. على سبيل المثال، إذا ذكروا أنهم يذهبون إلى المكتب كل أسبوع لحضور اجتماع، اسأل عما يناقشونه في الاجتماع.

اسألهم:

* بماذا يناديك أفراد المجتمع في دورك كمتطوع؟
* كم من الوقت تقضيه في العمل كل يوم؟ هل هو أكثر من اللازم أم أنه مناسب؟
* كم عدد الأطفال/العائلات التي تراها كل يوم في دورك كمتطوع؟ هل هو أكثر من اللازم أم أنه مناسب؟
* ما مدى صعوبة المواقف التي تساعد الأطفال فيها؟
* هل يساعدك أحد؟ هل لديك مشرف يدعمك؟ ماذا عن المتطوعين الآخرين؟
* هل تقابل المتطوعين الآخرين؟ متى تلتقون وماذا تفعلون عندما تلتقون؟

النشاط 2 و3: أخبرني قصة عن يوم كنت فيه سعيدا أو قلقا كمتطوع

ابدأ بتذكير المتطوعين بعدم ذكر الأسماء.

1. اطلب من أحد المتطوعين مشاركة قصة عن يوم كانوا فيه سعداء كمتطوعين.
2. اطلب من متطوع آخر مشاركة قصة عن وقت شعروا فيه كمتطوعين بالقلق.
3. قد تتضمن بعض الأسئلة لفهم القصص ما يلي:

* ماذا تفعل كمتطوع؟
* ما هو شعورك حيال العمل الذي تقوم به كمتطوع؟
* ما هي الأشياء الجيدة في دورك كمتطوع؟
* ما هي الأشياء الصعبة في دورك كمتطوع؟

النشاط 4: التطوع

اطلب من المتطوعين إنشاء صور بالمعجون أو من خلال الرسم:

"اصنع صورتين/شكلين من المعجون. الأول سيصف حالي

* كيف كنت قبل أن أصبح متطوعاً

والآخر سيصف حالي

* الآن بعد أن أصبحت متطوعًا"

وتوضح الصورة أدناه مثالاً من موزمبيق



"كنت مجرد حمار عديم الفائدة من قبل ولكن أنا الآن قارب. أنا الآن مفيد، إذ يمكنني مساعدة الناس على عبور النهر ".

النشاط 5: تقديم النصح لجوانا حول كونها متطوعة

من أجل استكشاف مشاعر المتطوعين حول دورهم، يتم استخدام شكل صغير في هذا النشاط. فمن خلال تصوير الدور بهذا الشكل يمكنهم أن يكونوا ناقدين وصادقين.

قم بقصّ شكل كالذي في الصورة.



"هذه جوانا (استخدم اسمًا محليًا). وهي تفكر في التطوع مع (اسم المنظمة).

* ماذا الذي ستقول لها عائلتها عن هذه الفكرة؟
* ماذا سيقول جيرانها؟
* ماذا ستفعل المنظمة لها عندما تتطوع؟
* هل ستواجه المشاكل أم سيكون الدور سهلاً؟
* ما هي المشاكل التي ستواجهها مع المنظمة؟ المشرفون/ المديرون/المتطوعون الآخرون؟
* ما النصيحة التي ترغب أنْ تقدّمها لجوانا؟
* هل ستحصل على راتبها؟ هل هناك مشكلة في ذلك؟ لماذا؟

النشاط 6: تقديم النصح إلى مَيّ حول كونها مديرة

قم بقصّ شكلٍ آخر.

قل: *هذه ماي، وهي موظفة لدى (اسم المنظمة) لإدارة المتطوعين*.

* ما النصيحة التي ترغب أنْ تقدّمها لها؟
* كيف يجب عليها التواصل والعمل مع المتطوعين؟
* كيف يجب أن تساعد المتطوعين في منظمتها؟
* ما هو أهم شيء يجب أن تقوم به؟
* ما نوع التدريب الذي يجب أن تقدمه للمتطوعين؟

النشاط 7: استكشاف السلطة

* قم بقصّ شكلٍ أكبر لِلمديرة ميّ – يجب أن يكون أكبر من شكل جوانا.
* قد تحتاج إلى تقديم الأشكال بالقول "كما تعلمون، يعتقد الناس أحيانًا أنهم أكبر منا، وأفضل منا... ". يمكنك فعل هذا من خلال لغة الجسد أيضاً
* "أخبرني، هل المديرة مي هي هكذا (اعرض الشكل الكبير) عندما تعمل مع جوانا أو هكذا (اعرض الحجم نفسه)؟"
* يساعد هذا النشاط على استكشاف ديناميكيات السلطة.

النشاط 8: المتطوعة ربيعة

استخدم شكلاً مقصوصاً ثالثاً.

هذه (ربيعة). إنه متطوع متفاني يعمل مع المنظمة منذ فترة طويلة – وهو يحاول دائمًا القيام بما هو صحيح. ومع ذلك، في إحدى المرات لم يبلغ عن إحدى الحالات إلى أخصائي الحالة.

* برأيك، لماذا يمكن أن يحدث ذلك؟
* هل حدث شيء كهذا قبلاً؟
* هل تنتابك شكوك في بعض الأحيان حول ما إذا كان يجب الإبلاغ عن حالة ما أم لا؟

النشاط 9: التفكّر في إدارة الحالة

**اقرأ السيناريو وناقش الأسئلة**

سمعتَ من جارةٍ لك أن فتاة تبلغ من العمر 15 عامًا تدعى ماري مفقودة من منزلها منذ يومين. وهناك شائعات بأنها تم تهريبها للاتجار بها بينما يقول آخرون بأنها ذهبت بعيدًا مع حبيبها. فتذهب أنت إلى المنزل للتحقق من الوضع. فيخبرك عمها ويَقُولُ بأنّ ماري رَجعتْ إلى البيت ليلة أمس. ويذكر أيضًا أن والدها غاضب جدًا وأنه لن يسمح لها بالخروج أو مقابلة أي شخص. ويقول العم أيضًا أن ماري لم تتحدث إلى أي شخص منذ عودتها إلى المنزل ولكن على جسدها كدمات وإصابات.

**أسئلة للنقاش:**

* كيف تفهمون هذه القصّة؟ *(امنحهم 5 دقائق وتأكد من فهم جميع المشاركين للسيناريو)*
* دعنا نتخيل أنك شخص قوي في المجتمع ويمكنك فعل أي شيء تريده في المجتمع. ما الذي ستفعلونه من أجل ماري؟ *(سيساعدنا هذا على فهم دوافعهم ومواقفهم ووجهات نظرهم حول المستفيدين الأطفال والشائعات وكيفية مساعدتهم للأطفال بشكل عام)*
* الآن لنفكر بك أنت كمتطوع مع (اسم المنظمة). في هذه الحالة ما الذي يُسمح لك بفعله وما الذي لا يُسمح لك بفعله؟ كيف تعرف ما يمكنك فعله وما لا يمكنك فعله؟
  1. *هل أنت قادر على التواصل مباشرة مع ماري والعائلة في هذه المرحلة؟ إذا كان الأمر كذلك، يرجى مشاركة بعض التجارب.*
  2. *كيف سيشارك مشرفك في هذه الحالة؟ ما هو الدعم الذي تتلقاه منه أو منها؟ ما هو الدعم الذي تقدمه له/لها؟*
* كيف ستشارك عندما يتم اتخاذ المزيد من الإجراءات، أي عندما يسجلها أخصائي الحالة على أنها "حالة "؟
* الآن دعونا نفكر في مرحلة المساعدة (التنفيذ). على سبيل المثال، أحالت المنظمة التي تعمل معها ماري إلى قطاع الصحة، وقدمت الدعم النفسي الاجتماعي وما إلى ذلك. ماذا تفعل في هذه المرحلة إما مع الطفل أو العائلة أو المجتمع أو مشرفك؟
* دعنا نقول بأنه الآن ماري سعيدة وعادت بالفعل إلى المدرسة. ولم تعد تعاني من أي إساءة أو عنف من جانب أسرتها أيضا. لذلك، يعتقد أخصائي الحالة أنه لا بأس في إغلاق الحالة الآن. في هذه الحالة، قد يراجع أخصائي أو أخصائية الحالة هذه الحالة لتحديد ما إذا كان الوقت مناسبًا لإغلاق الحالة أم لا. هل سبق لك أن شاركت في هذه المرحلة؟ إذا كان الأمر كذلك، يرجى إعطاء بعض الأمثلة.
* هل تتذكر الموضوعات التي تم تدريسها لك أثناء تدريبك على إدارة الحالات؟ من بين هذه الموضوعات، ما هي المهارات التي تستخدمها أكثر من غيرها عندما تدعم إدارة الحالة وما هي المهارات التي تستخدمها أقل من غيرها؟
* بشكل عام، ما هي التحديات العامة عندما تساعد الأطفال على الوصول إلى خدمات إدارة الحالة؟
* ما الذي ترغب في اقتراحه فيما يتعلق بدورك في إدارة الحالة لتكون قادرًا على مساعدة الأطفال أكثر؟

اختتام الورشة

اشكر المشاركين وأبلغهم بكيفية استخدام إجاباتهم. ذكّرهم بأن أسمائهم لن يتم مشاركتها أو استخدامها في أي تقارير. اسألهم عما إذا كان لديهم أي أسئلة أو أي معلومات إضافية يرغبون في مشاركتها.