|  |
| --- |
| دليل تحليل إشراك المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات |

التعريف**:** يدعم دليل التحليل تيسير ثلاث ورش عمل للمتطوعين والموظفين من منظمة حماية الطفل، لتمكينهم من التفكير في نتائج التقييم والإجراءات التي يمكن اتخاذها.

الغرض**:** الغرض من الأداة هو مراجعة نتائج التقييم مع المتطوعين والموظفين لتحديد ما يجري بشكل جيد؛ وما يحتاج إلى تحسين؛ وما هي التحديات والفرص والإمكانيات.

متى تستخدم هذه الأداة**:** أداة دليل التحليل مخصصة للمنظمات التي تشرك المتطوعين المجتمعيين أساساً، والتي أكملت مرحلة التقييم. بناءً على نتائج التقييم، يجب أن يشارك فريق حماية الطفل الكامل (المتطوعون والموظفون) في عملية التحليل.

الإرشادات**:** يمكن إجراء الجلسات من قبل مستشار خارجي أو من قبل زميل كبير في منظمة حماية الطفل. ونظرًا لأن العديد من الموضوعات حساسة، فمن الأهمية بمكان أن يكون الميسر على دراية بالطرق التشاركية ويمكنه إنشاء بيئة آمنة وموثوقة للمشاركين.

علاوة على ذلك، نظرًا لديناميكيات السلطة بين المجموعتين، من المهم عقد جلسات منفصلة للمتطوعين وموظفي حماية الطفل، قبل أن يلتقوا في الاجتماع النهائي.

ومن الأهمية بمكان أن يكون الميسر مستعدًا على نحو مناسب لهذه المرحلة من العملية، مع ملخص لما تم تعلمه خلال مرحلة التقييم والنتائج الرئيسية الواضحة للتقييم.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الجلسات | الأهداف | من يجب أن يحضر؟[[1]](#footnote-1) |
| 1. المتطوعون: ماذا تعلمنا؟   (ساعتان) | لخص نتائج التقييم، وقم بعصف ذهني حول ما يمكن لفريق حماية الطفل القيام به لتحسين هذه النتائج | حوالي 20 متطوعًا في كل جلسة (حاول أن تضمن التمثيل الجغرافي، وكذلك التوازن بين العمر والجنس) |
| 1. الموظفون: ماذا تعلمنا؟   (ساعتان) | لخص نتائج التقييم، وقم بعصف ذهني حول ما يمكن لفريق حماية الطفل القيام به لتحسين هذه النتائج | موظفو حماية الطفل (أخصائيو الحالات والمشرفون والمدير؛ إذا كان ذلك مناسبًا، وقد يحضر أيضًا زملاء الموارد البشرية أو المسؤولين عن وضع مقترحات التمويل.) |
| 1. فريق حماية الطفل (المتطوعون والموظفون): ماذا يمكننا أن نفعل معًا؟   (3 ساعات) | قم بتقديم الإجراءات المقترحة وضع خطة مشتركة كفريق واحد. | إن أمكن، يجب أن يكون جميع المتطوعين والموظفين المشاركين كفريق واحد لحماية الطفل |

التجهيز

* استضف هذه الجلسات في مساحات مريحة وتضمن الخصوصيّة
* قم بتقديم المرطبات للمشاركين

المواد

* ورق لوح قلاب
* ورق للرسم
* أقلام تلوين و/ أو أقلام لوح

دليل تحليل إشراك المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات

الجلسة الأولى: المتطوعون، ماذا تعلمنا؟

افتتاح الاجتماع

رحّب بالمشاركين بحرارة واشكرهم على انضمامهم إلى الجلسة. ذكرهم:

* من أنت
* لماذا نعقد هذا الاجتماع

مقدمة

قل: *"عقدنا مؤخرًا بعض المناقشات وورش العمل مع أعضاء فريق حماية الطفل، بما في ذلك المديرين والمشرفين وأخصائيي الحالات والمتطوعين من أمثالكم. وكان هدفنا هو محاولة فهم المزيد عن عمل وحياة المتطوعين، حتى نتمكن من معرفة ما يجري بشكل جيد والطرق التي يمكننا من خلالها تحسين العمل الذي نقوم به للأطفال في مجتمعك.*

"اليوم، سوف نشارك معكم ما تعلمناه من هذه المحادثات، حتى نتمكن من البدء في التفكير معًا حول الإجراءات التي يمكن اتخاذها، بناءً على ما نعرف أنه يسير على ما يرام وما يحتاج إلى تحسين."

التوقعات وقواعد المشاركة

قل: "*لقد تم اختياركم كممثلين للمتطوعين في فريق حماية الطفل. من المهم*     *أن تبلغوا زملائكم المتطوعين الذين لم يحضروا بما ناقشناه وبنتائج الاجتماع. ومع ذلك، في محادثاتكم خارج هذا الاجتماع، من المهم أن نتفق على عدم ذكر اسم أي شخص. وسيكون لدينا قاعدة "لا أسماء" عند التحدث مع الناس في الخارج ".*

الأنشطة:

1. نتائج التقييم

قم بتقديم نتائج التقييم شفهيًا (بدون PowerPoint)، باستخدام ملخص النتائج **مع التركيز على كل من النتائج الإيجابية والنقدية**. أثناء تقديم النتائج، اطلب من شخص ما سرد الكلمات الرئيسية على لوح ورقي قلاب لتمثيل النتائج الرئيسية.

اسأل المتطوعين عما إذا كانوا يريدون التعليق على ما يعتقدون أنه كان يسير على ما يرام، وما يمكن تحسينه. اسمح بإجراء مناقشة **قصيرة**، حتى يتمكن الناس من استيعاب النتائج تماماً. لا تقم بإضافة أي نتائج في هذه المرحلة، حيث يجب أن تركز المجموعة على ما تم اكتشافه أثناء التقييم.

2. إدارة التوقعات

لتجنب رفع توقعات المتطوعين، سيكون من المهم تذكيرهم أنه قد يستغرق الأمر بعض الوقت لحل بعض التحديات المدرجة في النتائج، وأن العديد من التحديات قد لا يمكن حلها على الإطلاق من قبل منظمة حماية الطفل. ومع ذلك، يجب عليك إضافة أن موظفي حماية الطفل والمتطوعين سيعملون كفريق واحد لحل التحديات المختلفة. وهذه هي التحديات التي نريد أن نُركّز عليها.

3. ما الذي يجب أن يستمر؟ وما الذي يجب أن يتغير؟

* يجب تقسيم المشاركين إلى مجموعات مكونة من ثلاثة أو أربعة أشخاص. ويجب على كل مجموعة أن تختار قضيتين رئيسيتين من بين تلك القضايا التي تعتقد أن موظفي حماية الطفل والمتطوعين *يمكنهم* معالجتها كفريق.
* ولكل قضية تختارها المجموعة، يجب أن يبدأ المشاركون بالتفكير في:
  + - هل هذا شيء *يمكننا* كمتطوعين أن نفعل شيئا حياله؟
    - هل هذا شيء يمكن أن يقوم فريق حماية الطفل بشيء حياله؟
    - هل هناك أي أشخاص أو سلطات *أخرى* في المجتمع يمكننا جميعًا العمل معها بشأن هذه المسألة؟
* لكل قضية، يجب على المجموعات تصوير أفكارهم برسم أو ملصق وجملة. اشرح للمجموعات أنك ستطلب منهم استخدام الرسومات أو الملصقات لأنها ستسهل على المجموعات نقل أفكارهم إلى موظفي حماية الطفل. أخبرهم أيضًا أن الرسم سيكون مفيدًا حقًا لأنه سيسمح لهم بالتفكير بشكل مختلف — ليكونوا مبدعين*.*
* بمجرد أن تقوم المجموعات بعمل الرسومات أو الملصقات، ضعها في جميع أنحاء الغرفة ودع أعضاء كل مجموعة يشرحون أفكارهم بإيجاز شديد.

الخلاصة

اشرح النقاط التالية للمشاركين:

* بصفتك الميسر، سوف تعقد جلسة مماثلة مع موظفي حماية الطفل، وسوف تشارك رسومات أو ملصقات المتطوعين مع موظفي حماية الطفل المشاركين.
* ستجعل المتطوعين يجتمعون مع موظفي حماية الطفل في جلسة ثالثة للنظر في الإجراءات التي يمكن اتخاذها قريبًا.
* ومرة أخرى، ذكّرهم أن بعض القضايا قد *لا* يكون من السهل حلها في وقت قصير. قل هذا لتجنب رفع توقعات المتطوعين.

ذكر من يمثلون المتطوعين بإخبار زملائهم بما حدث في هذه الجلسة، ولكن دون ذكر أي أسماء.

احتفل بعمل المشاركين كمتطوعين بأغنية تبارك عملهم أو بطقوس ختامية.

الجلسة 2: موظفو حماية الطفل، ماذا تعلمنا؟

افتتاح الاجتماع

رحّب بالمشاركين بحرارة واشكرهم على انضمامهم إلى الجلسة. ذكرهم:

* من أنت
* لماذا نعقد هذا الاجتماع

مقدمة

قل: "*عقدنا مؤخرًا بعض المناقشات وورش العمل مع أعضاء فريق حماية الطفل، بما في ذلك المديرين والمشرفين وأخصائيي الحالات والمتطوعين من أمثالكم. وكان هدفنا هو محاولة فهم المزيد عن عمل وحياة المتطوعين، حتى نتمكن من معرفة ما يجري بشكل جيد والطرق التي يمكننا من خلالها تحسين العمل الذي نقوم به للأطفال في المجتمعات التي ندعمها.*

"اليوم، سوف نشارك معكم ما تعلمناه من هذه المحادثات، حتى نتمكن من البدء في التفكير معًا حول الإجراءات التي يمكن اتخاذها، بناءً على ما نعرف أنه يسير على ما يرام وما يحتاج إلى تحسين."

اشرح كيف تم إجراء التقييم، وأخبر المشاركين أنك قد أجريت بالفعل ورشة عمل مشابهة جدًا مع المتطوعين، والتي نظرت أيضًا في نتائج التقييم. اشرح سبب عملك مع المتطوعين وموظفي حماية الطفل بشكل منفصل في البداية، وهو تشجيع بناء الانفتاح والثقة بمرور الوقت. اختر القضايا الرئيسية بناءً على نتائج التقييم للمشاركين من موظفي حماية الطفل للنظر فيها، باستخدام نفس القائمة التي استخدمتها مع المتطوعين.

التوقعات وقواعد المشاركة

قل: "*كانت هناك بعض النتائج الإيجابية التي لا بد أن نعرفها، لأننا بحاجة إلى معرفة ما يجري بشكل جيد.* وفي الوقت نفسه*، انطوت بعض نتائج التقييم على بعض الانتقادات البناءة، وبالتالي سيصعب قليلا سماعها. يرجى محاولة الحفاظ على ذهن متفتح، وتذكر أن المتطوعين لديهم وجهة نظر مختلفة. يمكن أن تنطوي التحديات التي يلاحظها المتطوعون في بعض الأحيان على قضايا خارجة عن إرادتنا، مثل نقص الموارد، أو يمكن أن تنطوي على قضايا متفشية المنظمة أو الاستجابة الإنسانية ككل. ومع ذلك، نحن هنا اليوم للتفكير في الطرق التي يمكننا من خلالها العمل بشكل أفضل معًا كفريق ".*

الأنشطة:

1. نتائج التقييم

قم بتقديم نتائج التقييم شفهيًا (بدون PowerPoint)، باستخدام ملخص النتائج **مع التركيز على كل من النتائج الإيجابية والنقدية**. أثناء تقديم النتائج، اطلب من شخص ما سرد الكلمات الرئيسية على لوح ورقي قلاب لتمثيل النتائج الرئيسية.

اسأل المشاركين في فريق حماية الطفل عما إذا كانوا يريدون التعليق على ما يعتقدون أنه يسير على ما يرام، وما يمكن تحسينه. اسمح بإجراء مناقشة **قصيرة**، حتى يتمكن الناس من استيعاب النتائج تماماً. لا تقم بإضافة أي نتائج في هذه المرحلة، حيث يجب أن تركز المجموعة على ما تم اكتشافه أثناء التقييم.

2. إدارة التوقعات

لتجنب رفع التوقعات، سيكون من المهم التأكيد على أن الحلول لبعض التحديات المدرجة في النتائج قد تتطلب الكثير من الوقت. ومع ذلك، هناك قضايا أخرى يمكن لموظفي ومتطوعي حماية الطفل العمل كفريق لمعالجتها.

3. ما الذي يجب أن يستمر؟ وما الذي يجب أن يتغير؟ ما الذي نستطيع تغييره؟

على مجموعة من أوراق اللوح الورقي القلاب، قم بإعداد جدول مثل الجدول أدناه مع قائمة النتائج المأخوذة من اللوح الورقي القلاب الموجز (يمكنك القيام بذلك أثناء استراحة الشاي). ثم اطلب من الفريق مناقشة الطاولة.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| النتائج | يمكننا أن نفعل شيء | نحن بحاجة إلى أن نسأل شخص آخر في منظمتنا | لا نستطيع فعل أي شيء الآن |
| ساعات العمل الطويلة |  |  |  |
| عدم كفاية الوقت لموظفي حماية الطفل لتوفير الإشراف المناسب |  |  |  |
| التهديدات التي يتعرض لها المتطوعون في المجتمع |  |  |  |

في نهاية هذه المناقشة، اطلب من المشاركين وضع قائمة بالقضايا التي يعتقدون أنه يمكنهم القيام بشيء تجاهها.

3 - أفكار عمل المتطوعين

اشرح للمشاركين في فريق حماية الطفل أنك قمت بنفس التمرين مع المتطوعين، وأنهم توصلوا إلى بعض الأفكار للعمل أيضًا. ضع رسومات أو ملصقات المتطوعين في جميع أنحاء الغرفة ودع المشاركين في فريق حماية الطفل ينظرون إليها. قدم التفسيرات حسب الحاجة.

4. تصوير بعض الإجراءات الممكنة

اطلب من المشاركين في فريق حماية الطفل العمل معًا لعمل رسومات أو ملصقات تصور اثنين أو ثلاثة من الإجراءات التي يشعرون أنهم *قادرون* على معالجتها. بالنسبة لكل قضية، يجب عليهم تسجيل أفكارهم برسم أو ملصق وجملة. اشرح أن الرسومات أو الملصقات ستسهل عليهم توصيل أفكارهم. أخبرهم أيضًا أن الرسم سيكون مفيدًا حقًا لأنه سيسمح لهم بالتفكير بشكل مختلف — ليكونوا مبدعين*.*

وبمجرد أن ينتج المشاركون الرسومات أو الملصقات، اشرح أنه سيتم استخدامها جنبًا إلى جنب مع رسومات أو ملصقات المتطوعين خلال ورشة العمل التالية.

الخلاصة

اشرح النقطتين التاليتين:

* سيكون هناك اجتماع أخير مع موظفي حماية الطفل والمتطوعين معًا، وسيتمكن موظفو حماية الطفل من مشاركة رسوماتهم أو ملصقاتهم مع المتطوعين.
* مرة أخرى، أخبر المشاركين أن بعض القضايا لا يمكن حلها بسرعة وسهولة، لذلك يجب أن يكونوا واقعيين في توقعاتهم.

اشكر الموظفين مرة أخرى على حضور الجلسة.

3. فريق حماية الطفل: ماذا يمكننا أن نفعل معًا؟

**ملاحظات هامة:**

تأكد من إعداد الغرفة بطريقة غير رسمية، وشجع التفاعل بين موظفي حماية الطفل والمتطوعين. على سبيل المثال، يمكنك أن تجعلهم يجلسون في دائرة كبيرة. تأكد من ترتيب المساحة بطريقة *لا* تعزز التسلسل الهرمي للسلطة! ضع جميع رسومات العمل (من كل من المتطوعين وموظفي حماية الطفل) في جميع أنحاء الغرفة، وقم بخلط أفكار موظفي حماية الطفل مع أفكار المتطوعين*.*

إذا كان ذلك مناسبًا، تأكد من وجود مترجمين شفويين، حتى يتمكن الجميع من فهم ما يحدث.

افتتاح الاجتماع

رحّب بالمشاركين بحرارة. اشكر فريق حماية الطفل الكامل على حضورهم هذا الاجتماع المهم.

ابحث عن طريقة ممتعة لكي يقدّم الحضور أنفسهم، حيث قد لا يعرف جميع أعضاء الفريق بعضهم البعض جيدًا.

نشاط كسر الجليد

من أجل بناء شعور بالثقة والمساواة بين المتطوعين وموظفي حماية الطفل، قدم نشاط لعبة من شأنها أن تسمح للجميع بالتعرف على بعضهم البعض بشكل أفضل، والتي ستجبرهم على العمل معًا كفريق يتمتع الجميع فيه بسلطة متساوية. تتضمن إحدى هذه الألعاب نفخ ثلاثة أو أربع بالونات، وجعل المشاركين يقفون في دائرة وتمرير البالونات إلى بعضهم البعض، وإخبارهم بأن البالونات *يجب ألا* تلمس الأرض. سيتعين على المشاركين العمل معًا لمنع البالونات من السقوط.

1. المقدمة

قل: "*تمامًا كما اضطررنا إلى العمل معًا كفريق للحفاظ على البالونات في الهواء، هكذا بالضبط يجب أن نعمل معًا من أجل الأطفال في [اسم المجتمع] — أي كفريق.*

اشرح أن المتطوعين وموظفي حماية الطفل قد نظروا في نتائج التقييم، وتوصلوا إلى أفكار بشأن ما يجب الاستمرار في القيام به وما يجب تحسينه.

قل: "*في ورشة العمل هذه، اجتمعتم لاختيار واحد أو حتى اثنين من الإجراءات التي يمكنكم جميعًا البدء في التخطيط لها معًا."*

ذكّر الجميع بأنهم جميعًا فريق واحد — يعملون على الحفاظ على سلامة الأطفال ورفاههم.

2. النظر في أفكار العمل الخاصة بهم

اجعل الفريق يقوم بجولة حول الملصقات. دع المتطوعين وموظفي حماية الطفل يشرحون لبعضهم البعض ما تظهره رسوماتهم. يجب عليك تشجيع الجو الودي، حتى يكون هناك بعض الدردشة والضحك الخفيف حول الرسومات أو الملصقات.

3. سرد الأفكار

وبمجرد أن يجلس المشاركون مرة أخرى في الدائرة، دعهم يذكرون أفكارهم العملية ويدرجونها على اللوح الورقي القلاب. اترك مساحة أسفل كل إجراء في القائمة حتى تتمكن من إضافة نص.

راجع قائمة الإجراءات واحدًا تلو الآخر، واسأل:

* من يمكن أن يكون مسؤولاً عن تحقيق هذا الإجراء؟
  + المتطوعون وحدهم؟
  + موظفو حماية الطفل لوحدهم؟
  + المتطوعون وطاقم حماية الطفل معاً؟
  + جهة خارجية (مثل المانحين والحكومة وما إلى ذلك)
* هل هذا شيء يمكن القيام به:
  + في الأشهر الثلاثة القادمة؟
  + خلال ستة أشهر؟
  + على المدى الطويل؟

انظر إلى الألواح الورقية القلابة. مع المجموعة، اختر الإجراءات التي *يمكن* أن يتخذوها كموظفي حماية الطفل و/أو كمتطوعين في الأشهر الثلاثة إلى الستة القادمة. اكتب هذه على لوح ورقي قلاب جديد.

4. إجراءات التخطيط

امنح كل مجموعة قالبًا لخطة عمل مثل ما يلي:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| نتيجة التقييم: يشعر المتطوعون بالوحدة ويفتقرون إلى الدعم | | | |
| الإجراء: | | | |
| ما هو | من سيقوم به | بحلول متى؟ | ملاحظات |

اطلب منهم ملئها، ولكن اشرح أن هذه مجرد بداية، لذلك لا يهم إذا لم يكن لديهم جميع المعلومات.

عندما تملأ كل مجموعة بعض أو كل قالبها، ضع قوالب خطة العمل على الحائط ودع الجميع يلقون نظرة. ضع اسم ورقم هاتف الشخص الذي يمكنك الاتصال به كميسر حول الأفكار في مرحلة لاحقة.

5. اتخاذ الإجراءات

اقترح تشكيل مجموعة من أربعة أشخاص — اثنان من موظفي حماية الطفل واثنان من المتطوعين — مجموعة عمل مشتركة مسؤولة عن دفع الإجراءات إلى الأمام.

ناقش بإيجاز ما ستفعله فرقة العمل تلك. وتتمثل الخطوات الأولى الموصى بها فيما يلي:

* وضع اللمسات الأخيرة على خطة العمل المشتركة
* بدء واحد أو اثنين من الإجراءات
* تقرير كيفية مشاركة التحديثات بانتظام حول التقدم المحرز في أعمالهم مع المتطوعين الآخرين وموظفي حماية الطفل
* تحديد موعد عقد اجتماع المجموعة الكاملة التالي

اختتم بلعبة أو أغنية احتفالية.

1. هذه الأرقام هي مجرد اقتراحات يجب دائمًا تحديد الحضور بما يتماشى مع لوائح كوفيد المحلية الحالية ولوائح السلامة. [↑](#footnote-ref-1)