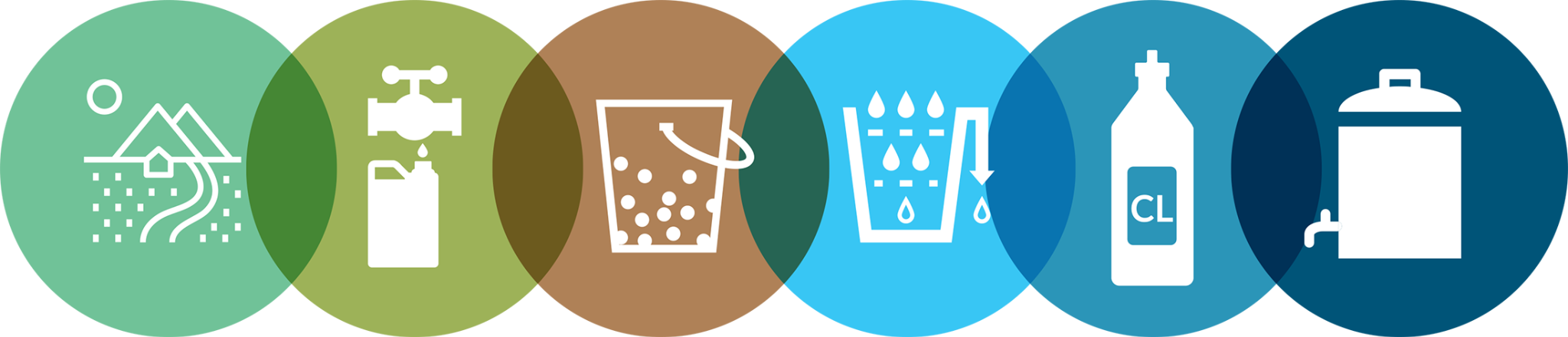


مناهج تصميم البرامج



الغرض من الوثيقة التالية هو تقديم أمثلة على الأساليب أو الأنشطة التي يمكن استخدامها لخلق الطلب ، ومشاركة المعلومات عندما تنمو القدرات ، بهدف إشراك أصحاب المصلحة وتضمين الجنس والعمر والإعاقة في برامج معالجة والتخزين الآمن المياه في المنازل. تم استخدام العديد من الموارد لجمع هذه الأفكار والأدوات ويمكن الوصول إليها مباشرة باستخدام قسم المراجع في نهاية هذا المستند.

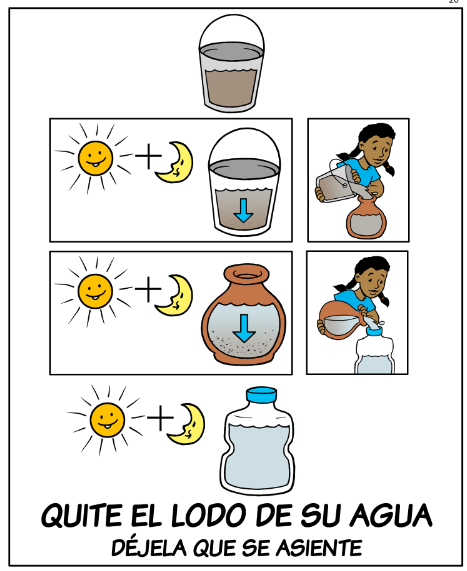
يوصى باستخدام أكثر من نهج عند تصميم مكونات البرنامج لأنه يزيد من فرص الوصول إليه ويعزز المعلومات.

المحتوي:

1. قنوات التواصل ونقاط الاتصال
2. مناهج تنمية القدرات
3. مناهج خلق الطلب
4. أدوات إشراك أصحاب المصلحة
5. الجنس والعمر والإعاقة

**قنوات التواصل ونقاط الاتصال**

في هذا المستند ، عند الحاجة ، سيتم تحديد قنوات الاتصال و / أو نقاط الاتصال ذات الصلة بالموضوع مباشرة عند الحديث عن النهج. تُستخدم قنوات الاتصال لإعلام وتثقيف و / أو توصيل (IEC) المعلومات ذات الصلة أو رسائل الصحة العامة إلى الجمهور المستهدف وعامة الناس. تتضمن قنوات الإعلام والتثقيف IEC مجموعة من الطرق مثل:

* الرسوم التوضيحية
* المنشورات
* مراوح
* المطويات
* الكتيبات
* المنشورات عبر مواقع التواصل الاجتماعي
* إعلانات تلفزيونية
* الإعلانات الصوتية بالراديو
* الملصقات
* نقاشات الصحة العامة

هذه الأساليب يمكن توصيلها إلى الجمهور المستهدف من خلال مجموعة متنوعة من نقاط الاتصال. يمكن إجراء الاتصال الشخصي من خلال التنقل من باب إلى باب أو من خلال الخدمات البريدية أو البريد الإلكتروني أو الرسائل الإخبارية. يمكن استخدام اللوحات الإعلانية أو الملصقات أو لوحات الرسائل الإلكترونية للوصول إلى الأشخاص في الأماكن العامة مثل المدارس ودور السينما الملاعب الرياضية والمراكز الدينية أو الأماكن الأخرى التي يتجمع فيها الناس. يمكن أيضًا مشاركة المحتوى عبر وسائل الإعلام ، مثل الصحف والمجلات والراديو والتلفزيون. وسائل التواصل الاجتماعي مثل l Twitter و Facebook و Instagram و YouTube وغيرها من المنصات المماثلة فعالة في الوصول إلى الجماهير.

1. **مناهج تنمية القدرات**

غالبًا ما يتم النظر إلى تنمية القدرات من ثلاثة مستويات: الفردية والتنظيمية وتمكين البيئة المحيطة. كما يمكن استخدام نهج فردي على المستوى التنظيمي و ينبغي استخدام أكثر من نهج واحد في وقت واحد لتحقيق تنمية مستدامة ناجحة. لا تؤدي أنشطة تنمية القدرات وحدها إلى إحداث تغيير طويل الأجل، ولكن يجب ربطها بمكونات البرنامج الأخرى ، مثل تغيير السلوك ، لتحقيق الاستدامة.

**تنمية القدرات الفردية**

يشدد المستوى الفردي لتنمية القدرات على المعرفة والمهارات. تتضمن أمثلة أنشطة بناء القدرات الفردية ما يلي:

* **التدريب وجهًا لوجه:**  يجمع التدريب الفردي أو الجماعي مجموعة مختارة من المشاركين بهدف تحسين المهارات والمعرفة في تخصص معين. عادة ، يعالج التدريب القضايا ذات الاهتمام المشترك للمجموعة المستهدفة. قد يتخذ التدريب أشكالًا عديدة ، من الجلسات لمدة ساعة أو الأحداث التي تستغرق يومًا كاملاً والتي تركز على مهارة واحدة ، إلى معسكرات التدريب المكثفة متعددة الأيام التي تطور مجموعة من المهارات في سياق أكبر ، إلى المؤتمرات التي تستغرق أسبوعًا.
* **التعلم الإلكتروني أو التدريب عبر الإنترنت** التقنيات الإلكترونية (الويب ، وأجهزة الكمبيوتر) لتوفير مناهج تعليمية خارج الفصل الدراسي أو ورشة العمل التقليدية. هناك نوعان رئيسيان من التعلم الإلكتروني هما التعلم الذاتي أو الميسر (بقيادة المعلم).
* **الوسائل المساعدة على العمل (الأدلة الوظيفية)** مثل الأسئلة المتداولة أو الأدلة التفصيلية أو قوائم المراجعة أو الملصقات.
* **محاكاة أو تقليد موقف من الحياة الواقعية** ، حيث يمارس المشاركون مهارات ومعارف جديدة في بيئة آمنة لارتكاب الأخطاء وطرح الأسئلة والمحاولة مرة أخرى.
* **لعب الأدوار** هو تمثيل دور شخصية أخرى، أو نفسك في موقف معين لممارسة استخدام المهارات والمعرفة في موقف مليء بالتحديات ، بينما يقوم مشارك آخر بدور العميل أو الموظف أو صاحب المصلحة. يمكن أن يساعد ذلك في تغيير المنظور ويقدم رؤية جديدة، إلى جانب تطوير المهارات وتعزيز الثقة.
* **التعلم القائم على حل المشكلات** هو طريقة تسمح بالتعلم من خلال الأفعال المطلوبة لحل مشكلة يمكن مواجهتها في العمل الواقعي أو المواقف الاجتماعية.
* **الإرشاد** هو توجيه مكثف وشخصي من قبل شخص ذو خبرة وتجربة. يتم فيه الجمع بين فرد متمرس يمتلك معرفة أو خبرة محددة مع فرد أقل خبرة. يمكن أن يقدم الإرشاد الدعم المستهدف، أو الاستجابة لتحديات معينة ، أو مساعدة الأفراد على إعادة فحص أفكارهم وإيجاد الحلول التي تناسبهم.
* **التدريب**  أو التدريب الفردي مع الأفراد ، كما يمكن تدريب أكثر من شخص في المؤسسة في وقت واحد. التدريب هو منهجية موجهة نحو المهام تساعد الفرد على تطوير مهارات وسلوكيات محددة لمعالجة قضايا محددة.
* **التعلم من الأقران** يجمع بين الأشخاص ذوي المهارات والمسؤوليات المتشابهة لمشاركة الأدوات والموارد وتبادل الأفكار ، بهدف تطبيق هذا التعلم مرة أخرى في مؤسساتهم. يمكن أن يعزز التعلم من الأقران التنسيق داخل القطاع، من خلال زيادة وعي المشاركين بالمشاريع الأخرى التي قد توفر فرصًا للتعاون أو التنسيق ، أو التكتيكات والاستراتيجيات التي يمكنهم تبنيها.
* **مراكز / منتديات** الموارد هي بوابات على الإنترنت يمكن أن تكون بمثابة مستودع للمعلومات ، ومنصة للتعاون ، وأداة مركزية لإدارة الموارد ، ومكان لتخزين ونشر أفضل الممارسات داخل القطاع أو عدد من القطاعات.
* **الشبكات الاجتماعية** تستخدم منصات شائعة مثل Facebook وTwitter و Instagram و YouTube للمساعدة في تعزيز شبكات الدعم ومشاركة المعلومات.

**تنمية القدرات التنظيمية**

أنشطة تنمية القدرات التنظيمية تركز على تعزيز المهارات والموارد والقدرات. تتضمن أمثلة أنشطة تنمية القدرات على المستوى التنظيمي ما يلي:

* **إن توظيف والمحافظة على موظفين مؤهلين أو متطوعين** من ذوي المعرفة والخبرة ذات الصلة يزيد من فرص نقل معرفتهم إلى المنظمة ورفع مستوى الأداء. يمكن أن يؤدي التركيز على اختيار الموظفين وتطويرهم إلى تعزيز الاستقرار التنظيمي.
* **تساهم إقامة شراكات مع المنظمات الأخرى** على تحسين استخدام الموارد والمعرفة مع تجنب تكرار الخدمات.
* **يساهم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في  زيادة** قوة العمل وزيادة الكفاءة والإنتاجية.
* **التنظيم في مجموعات** يقسم المنظمات بناءً على نقاط قوتها وتحدياتها لتشكيل فرق متماسكة. يركز التنظيم في مجموعات على دور الشبكات والعلاقات بين الأجزاء المختلفة للمجموعة ، وليس على خصائص المنظمات الفردية ، ويعزز نماذج الابتكار والقدرة التنافسية.
* **التدريب** هو نهج فردي تستخدمه المنظمات، ويمكن أن يتضمن تدريب أكثر من شخص في وقت واحد. التدريب هو منهجية موجهة نحو المهام تساعد الفرد على تطوير مهارات وسلوكيات محددة لمعالجة قضايا محددة.
* **تقدم الاستشارات** المساعدة أو المشورة بخصوص مهمة محددة، مثل تقديم الخدمة أو تعبئة الموارد. بخلاف التدريب ، يركز الدعم الاستشاري عادةً على أكثر من شخص واحد في وقت واحد - غالبًا يتم العمل مع فريق أو مجموعة أو مجلس إدارة أو قسم. كما يتميز بالمرونة وله نتائج عالية.
* **التوأمة المؤسسية** هي شراكة بين مؤسستين (يشار إليهما عادة باسم المنظمات الموردة والمستفيدة) بهدف تطوير قدرة المنظمة المستفيدة. يمكن استخدام هذا الأسلوب (التوأمة) على المستوى الإقليمي أو الوطني أو العالمي.
* **سوق التنمية** ينقل الطلب على أنشطة تنمية القدرات ومسؤوليتها من الجهات المانحة الدولية إلى الجهات الفاعلة المحلية. الطلب المحلي على تنمية القدرات يلبي العرض المحلي لتلبية احتياجات تعزيز القدرات التنظيمية. يقوم السوق بنقل الأدوار (تنمية القدرات) من المنظمات الدولية إلى المنظمات المحلية من خلال تحديد المنظمات المجتمعية لاحتياجاتها الخاصة بالقدرات، والبحث عن موردين محليين مؤهلين لتقديم الخدمات لتلبية هذه الاحتياجات. في بعض الحالات ، يتم دعم الخدمات أو شراؤها باستخدام قسيمة (بطاقة مجانية).
* **تستخدم الشبكات الاجتماعية**  منصات شائعة مثل Facebook وTwitter و Instagram و YouTube للمساعدة في تعزيز شبكات الدعم ومشاركة المعلومات.

**تنمية القدرات الممنهج:**

على المستوى المنهجي ، تكون تنمية القدرات أكثر تعقيدًا بسبب تداخل العديد من المستويات والكثير من الأمور المتطورة باستمرار. تركز الأنشطة على تطوير السياسة ، وتخصيص الموارد ، ومناصرة المؤسسات علي مستوى السياسية. قد تشمل الأمثلة ما يلي:

* **التأثير الجماعي** هو نهجًا منظمًا يتم من خلاله تحديد العديد من أصحاب المصلحة من جميع القطاعات لمتابعة جدول أعمال مشترك. يشار إليه أحيانًا بالتكتل ( التجميع) أو التكتل بين القطاعات. يعزز التعاون بين الحكومة والمؤسسات العامة والمنظمات غير الربحية والقطاع الخاص والمواطنين التغيير المستدام.
* **جماعات الضغط** مهمة حيث يمكن أن تؤثر قرارات السياسة العامة على مجموعات سكانية بأكملها. جهود الضغط القوية والمرئية والمسموعة لديها القدرة على محاولة تغيير مجموعة من المعايير النظامية والثقافية.
* **المناصرة ورفع مستوى الوعي العام** من خلال العمل التعاوني تأثير قوي ، وتغيير الرأي العام وزيادة الوعي بالقضايا. قد يكون هذا فعالاً بشكل خاص في قضايا الرعاية الصحية.
* **مناسبات التواصل / زيارات العرض** تعزز العلاقات بين المجموعات أو الأفراد الذين يشاركون نفس الاهتمامات ويشاركون في حدث مشترك. توفر هذه التجمعات مساحة للقائمين على التنمية لتبادل المعرفة والأفكار وتقوية الروابط.
* **الشبكات الاجتماعية** تستخدم منصات شائعة مثل Facebook وTwitter و Instagram و YouTube للمساعدة في تعزيز شبكات الدعم ومشاركة المعلومات.

تنمية القدرات يعتبر استثمار في طويل الأمد لبرامج معالجة والتخزين الآمن للمياه المنزلية ، وعلى الرغم من أنها تستغرق وقتًا طويلاً ومكلفة ومرهقة في بعض الأحيان ، إلا أن هذه الإجراءات تبني الأساس لبرنامج مستدام.

1. **مناهج واستراتيجيات خلق الطلب**

يمكن تقسيم استراتيجيات خلق الطلب الأكثر شيوعًا التي يتم استخدامها في برامج معالجة والتخزين الآمن للمياه المنزلية HWTS إلى خمس فئات رئيسية.

1. متمركزة في المجتمع
2. متمركزة في السوق (التسويق)
3. الرسائل المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية
4. نماذج وأطر تغيير السلوك
5. قائمة على الحوافز

يستخدم العديد من القائمين علي برامج التنمية مجموعة من الأساليب لبناء نهج متعدد القنوات. توضح الأقسام التالية بالتفصيل كل فئة من الفئات ، مع أمثلة على قنوات الاتصال الخاصة بكل منه ، وأمثلة على كيفية استخدام النهج لتحقيق أهداف مبادراتهم.

1. **المناهج المتمركزة في المجتمع**

## نظرةعامة

النهج المتمركز على المجتمع يشرك المجتمعات بأكملها من خلال صنع القرار المشترك. يستخدم هذا النهج عادة شكلاً من أشكال التجمعات العامة لإحداث تغيير جماعي في السلوك.

## قنواتالتواصل

تتضمن بعض قنوات الاتصال الشائعة المستخدمة في الأنشطة المجتمعية، الاجتماعات العامة والمعارض الصحية، والاجتماعات في المدارس أو أماكن العمل، أو دور العبادة والبرامج الحوارية الإذاعية المحلية.

## الأمثلة

* تدريب حول صحة الطفل والصرف الصحي (CHAST)
* نهج من طفل إلى طفل (CtC)
* تخطيط العمل المجتمعي(CAP)
* نوادي الصحة المجتمعية (CHC) المعروفة أيضًا باسم نادي النظافة المجتمعية / نادي الأمهات
* القرية النموذجية / نهج المنزل النموذجي
* التحول التشاركي للنظافة والصرف الصحي (PHAST)
* التقييم الريفي التشاركي(PRA)
* تقدير الذات، وتجميع القوى ، وزيادة القدرة على التصرف ، وتخطيط العمل ، والمسؤولية (SARAR)

**التدريب على النظافة الشخصية والصرف الصحي للأطفال (CHAST**) هو نهج لتعزيز النظافة الشخصية بين الأطفال. يعتمد CHAST على نهج التحول للنظافة و[الصرف الصحي](https://sswm.info/content/sanitation)التشاركي (PHAST) ويستخدم مجموعة من التمارين والألعاب التعليمية والمناقشات لمساعدة الأطفال بين سن الخامسة والثانية عشر على استكشاف الروابط بين النظافة الشخصية والصحة. يعتمد هذا النهج على فرضية أن ممارسات النظافة يتم اكتسابها إلى حد كبير أثناء الطفولة وأنه من الأسهل والأكثر فعالية تغيير عادات الأطفال من عادات البالغين.

يمكن تنزيل نسخة من الدليل العملي لـ CHAST من <https://www.ircwash.org/sites/default/files/2012_caritas_chast_manual_0.pdf>

**من طفل إلى طفل (C2C)** هو نهج يضع في الاعتبار أن الأطفال في العديد من البلدان قد يكونون مسؤولين عن رعاية الإخوة والأخوات الأصغر سنًا ، وباعتبارهم مقدمي رعاية ، فمن الواجب تثقيفهم لدعم أشقائهم لضمان صحة أفضل. قد يؤثر الأطفال أيضًا على أفراد أسرهم الآخرين ويشجعونهم على اتخاذ إجراءات لتعزيز الصحة في المنزل والقرية. يشجع هذا النهج الأطفال على المشاركة في عملية التعلم وممارسة ما تعلموه.

يمكن الحصول على مزيد من المعلومات حول نهج الطفل إلى الطفل على <http://www.childtochild.org.uk/news/child-child-materials-now-available-website/child-to-child-a-resource-book/>

**تخطيط العمل المجتمعي (CAP)** هو نهج يستخدم ورش عمل مجتمعية مكثفة لتحديد التغييرات المرغوبة ، وتحديدًا ماالذي سيتم القيام به ، ومنسيفعله من السكان ، وكيف سيتمالقيام به. مخرجات ورشة العمل عبارة عن خطة تطوير إدارة المياه والصرف الصحي تحتوي على قائمة من المشاكل ذات الأولوية والاستراتيجيات والخيارات للتعامل مع المشكلات المحددة. في هذا النهج ، يضع أعضاء المجتمع خططهم الخاصة مع تقليل المداخلات من الغرباء ، وتقع عليهم مسؤولية تنفيذ الإجراءات المخطط لها.

يمكن الحصول على مزيد من المعلومات حول تخطيط العمل المجتمعي على   
<https://sswm.info/sswm-solutions-bop-markets/improving-water-and-sanitation-services-provided-public-institutions-1/community-action-plan> و   
[www.communityplanning.net/](http://www.communityplanning.net/)

**النوادي الصحية المجتمعية (CHC)** هو نهج طورته جمعية أفريقيا للأمام في زيمبابوي. النوادي الصحية المجتمعية هي مجموعات مجتمعية مجانية وتطوعية تجتمع بانتظام لتبادل المعلومات والممارسات الجيدة لتحسين صحة الأسرة. يمكن أن تتناول مراكز CHCs ما يصل إلى 30 موضوعًا على مدار ستة أشهر وتتطلب من الأعضاء ممارسة ما تم تعلمه في المنزل. تختلف المجموعات في الحجم والتكوين من 40 إلى 200 شخص ؛ وتشمل الرجال والنساء والأطفال من جميع مستويات التعليم ، ويتم إدارة الجلسات من قبل موظفي الإرشاد الصحي المدربين على أنشطة تعزيز الصحة التشاركية.

يمكن الحصول على مزيد من المعلومات حول النوادي الصحية المجتمعية على https://www.africaahead.org/documentation/publications/

**القرية النموذجية أو المنزل النموذجي** يعتمد نهج على فرضية أن البلد النموذجي يتكون من قرى نموذجية ، وأن القرية النموذجية تتكون من منازل نموذجية. في هذا النهج ، يتم اختيار القرى المركزية بالتعاون مع الحكومة المحلية، بناءً على قدرة هذه القرى على العمل كمحور محلي ومركز تأثير. تتلقى القرى المختارة دعمًا مكثفًا لإنشاء خطط تنمية القرية باستخدام مساهمات من أفراد المجتمع. تشرح خطط تطوير القرية بالتفصيل تحسينات البنية التحتية وخطط التشغيل والصيانة بالإضافة إلى أهداف تغيير السلوك التي تلبي المعايير المتفق عليها محليًا لقرية نموذجية ومنازل نموذجية. تصبح هذه القرى نماذج للقرى المحيطة، مما يسمح لها بتكرار التطورات التي تم إجراؤها. يمكن تطبيق نهج مماثل باستخدام منازل فردية بدلاً من القرى.

لمزيد من المعلومات حول نهج القرية النموذجية ، يمكن زيارة   
<https://wedc-knowledge.lboro.ac.uk/resources/conference/40/Keesiga-2778.pdf>

**التحول التشاركي للنظافة والصرف الصحي (PHAST)** يعتبر نهجًا تشاركيًا منهجيًا يتكون من سبع خطوات متتالية تتوج بخطة عمل لمعالجة مشاكل المياه والصرف الصحي والنظافة العامة السائدة في المجتمع. يستخدم هذا النهج أدوات التقييم الريفي التشاركي (PRA) و SARAR للحصول على مشاركة هادفة وعادلة لجميع أفراد المجتمع.

مبادرة PHAST: النظافة التشاركية وتحول الصرف الصحي - يمكن تنزيل نهج جديد للعمل مع المجتمعات (2000) على [https://www.susana.org/en/knowledge-hub/resources-and-publications/library/details/ 416](https://www.susana.org/en/knowledge-hub/resources-and-publications/library/details/416)

**التقييم الريفي التشاركي (PRA)**، المعروف أيضًا باسم التعلم والعمل التشاركي (PLA) ، يسمح للمجتمعات بتحليل وضعهم وتطوير منظور مشترك حول كيفية معالجة القضايا. هذا النهج قائم على الاعتقاد بأن المتأثرين بالمشكلة هم أفضل الخبراء في واقعهم ، بغض النظر عن مدى فقرهم أو عدم تعليمهم. يستخدم التقييم الريفي التشاركي أنشطة جماعية لتسهيل تبادل المعلومات والتحليل والعمل بين أصحاب المصلحة.

مزيد من المعلومات عن التقييم الريفي التشاركي متوافرة على   
<https://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/rapid-rural-appraisal-and-participatory-rural-appraisal.pdf> and  
<https://pubs.iied.org/14618IIED/>

**تقدير الذات ونقاط القوة المشتركة وسعة الحيلة وتخطيط العمل والمسؤولية (SARAR)** يعتبر نهجًا تشاركيًا لتعليم الكبار يعتمد على المعرفة المحلية، ويعزز القدرة المحلية على التقييم وتحديد الأولويات والتخطيط والإبداع والتنظيم والتقييم.الهدف من نهج SARAR ليس تدريس مادة معينة ، ولكن تحفيز المتعلمين على التفكير في المشاكل بأنفسهم ، ومساعدتهم على تطوير قدراتهم التحليلية والإبداعية والتخطيطية.

أدوات للمشاركة المجتمعية - دليل لتدريب المدربين على الأساليب التشاركية ، والذي يوفر معلومات مفصلة حول استخدام SARAR يمكن العثور عليها على https://scarp.ubc.ca/publications/tools-community-participation-manual-training-trainers-participatory - التقنيات

1. **المناهج القائمة (المتمركزة) على التسويق**

## نظرةعامة

تهدف مناهج التسويق الاجتماعي إلى تحقيق الصالح الاجتماعي من خلال الجمع بين الأنشطة التي تحرك الناس لتغيير أو الحفاظ على سلوكيات معينة جنبًا إلى جنب مع مبادرات لزيادة الطلب. يجمع هذا النهج بين المناهج المؤسسية وتحفيز الطلب، ويفترض أن الناس يريدون ، وقادرون ، على تغيير سلوكهم.

يركز نهج التسويق عادةً على العناصر الأربعة: المنتج (مثل نظام الفلتر) والسعر (مثل سعر قطع الغيار) والمكان (الموقع الذي يمكن للمستخدمين شراء المنتجات منه) والترويج (الطرق المستخدمة للترويج للمنتج).

يمكن تطبيق التسويق الاجتماعي على منتج واحد ، مثل الفلتر، أو يمكن تطبيقه على مجموعة من المنتجات.

## قنواتالتواصل

بعض قنوات الاتصال المستخدمة في أنشطة التسويق الاجتماعي هي التلفزيون والراديو والصحف والمجلات والملصقات والإعلانات عبر الإنترنت والبريد والزيارات من الباب إلى الباب والإعلانات الخارجية الكبيرة.

## الأمثلة

تسويق منتج واحد

* **إنشاء ودعم المشاريع الاجتماعية.** تم إنشاء العديد من المؤسسات الاجتماعية ، والشركات ذات المهمة الاجتماعية ، لتصنيع وبيع وتوزيع منتجات وخدمات معالجة وتخزين المياه في المنازل HWT. تقدم العديد من المنظمات الدعم لبدء هذه الأعمال وتنميتها.

من أمثلة هذه الأعمال ما يلي:

فوهات المياه - فلاتر سيراميك

أكوا كلارا - مرشحات biosand ومرشحات غشائية

Ecofiltro - فلاتر سيراميك

بويش - محلول الكلور

Guardian Dlo - محلول الكلور

Lifestraw - مرشحات غشائية

لمزيد من المعلومات حول المؤسسات الاجتماعية المماثلة ، راجع مواد CAWST حول النهج القائمة على معالجة وتخزين المياه في المنازل HWTS ، قم بزيارة: [WASH Resources (cawst.org)](https://washresources.cawst.org/en)

* **دعم مقدمي الخدمات المستقلين على نطاق صغير (SSIP).** يمكن أن تشارك SSIPs في العديد من جوانب معالجة وتخزين المياه في المنازل HWTS. يمكنهم صنع وبيع وتوزيع منتجات معالجة وتخزين المياه في المنازل HWTS ، بالإضافة إلى تقديم المشورة الفنية وخدمات الإصلاح. تواجه SSIPs عقبات كبيرة في تقديم منتجات وخدمات معالجة وتخزين المياه في المنازل HWTS وتكافح الشركات لتعزيز أو توسيع خدماتها إلى خارج نطاق برنامج محدود. في هذا النهج ، يتم تقديم الدعم لمقدمي الخدمات على نطاق صغير لمعالجة هذه القضايا. قد يشمل الدعم ؛ إضفاء الطابع الرسمي على تقديم الخدمات لخفض التكاليف للأسر الفقيرة ، وتحسين تنظيم مقدمي الخدمات من القطاع الخاص غير المسجلين رسمياً ، وتوفير التدريب والدعم لأنشطة التسويق لمقدمي الخدمات من القطاع الخاص لزيادة الطلب على خدماتهم ، وتوفير خدمات دعم التمويل المصغر في نطاق الأعمال.
* **اختبار جودة المياه.** يمكن للحكومات أو المنظمات الخاصة أو المحلية استخدام أو الدفع للحصول علي خدمات اختبار جودة المياه WQT كإستراتيجية لتغيير السلوك لتحفز المجتمع أو الأسر على تبني تغيير في الممارسات السلوكية المتعلقة بالمياه.

1. **مناهج الرسائل المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية**

## نظرةعامة

تتكون رسائل الصرف الصحي والنظافة بشكل أساسي من اتصال أحادي الاتجاه حول مواضيع مثل غسل اليدين والإسهال وانتقال الجراثيم. تفترض رسائل الصرف الصحي والنظافة بشكل عام أن المستخدمين لا يمارسون النظافة الصحية والصرف الصحي بشكل جيد لأنهم يفتقرون إلى المعرفة والمهارات. تركز الرسائل عادةً على طرق تحسين النتائج الصحية. تظهر نظريات البحث السلوكي أن هذا النهج غير مجدي في التغيير المستمر للسلوك.

## قنواتالتواصل

يمكن تقسيم قناتي الاتصال الرئيسيتين المستخدمتين لأنشطة الصرف الصحي والنظافة إلى مجموعتين.

قنوات الاتصال بين الأفراد مثل الزيارات المنزلية من قبل العاملين الصحيين ، والمواعظ الدينية ، ومراكز التدريب المجتمعية.

قنوات الاتصال الجماهيري مثل اللوحات الإعلانية والملصقات والمسارح والراديو وإعلانات الصحف.

## أمثلةعلىالرسائل

"معالجة المياه وتخزينها بأمان يحافظ على صحة عائلتك"

"لغسل اليدين بشكل صحيح: استخدم الماء والقليل من الصابون. افرك يديك لمدة 10 ثوانٍ ، ثم اشطفهما واتركهما ليجفا بالهواء "

"اغسل يديك قبل إعداد الطعام ، أو تناول الطعام أو تقديمه للأطفال ، أو بعد التبول أو التبرز أو تنظيف الطفل"

1. **نماذج وأطر تغيير السلوك**

## نظرةعامة

نظريات تغيير السلوك هي أطر تم تطويرها من النظرية والبحث النفسي الاجتماعي الرسمي. باستخدام الأدوات المشتقة من هذه النظريات ، من الممكن فهم العوامل السلوكية (مثل المعرفة والمشاعر والضغط الاجتماعي) التي تدعم السلوكيات الحالية. يمكن أن يساعد فهم هذه العوامل مصممي البرامج على اختيار التدخلات التي من المرجح أن تدعم التغيير الإيجابي.

## قنواتالتواصل

تشمل بعض قنوات الاتصال المستخدمة في النظرية النفسية الاجتماعية مقدمي الرعاية الصحية ، CWPs ، الراديو ، مندوبي المبيعات ، قادة المجتمع ، التنبيه من خلال البنية التحتية ، الوسائط التقليدية ، اختبار جودة المياه.

## الأمثلة

* التصميم المتمحور حول السلوك (BCD) باستخدام خطوات التقييم والبناء والتكوين والتوصيل والتقييم (ABCDE).
* التركيز ، الفرص ، القدرات ، الدافع (FOAM)
* IBM-WASH
* RANAS
* روافع يونيليفر الخمسة من أجل التغيير

**التصميم المتمحور حول السلوك (BCD)** يجمع بين نظرية التغيير والخطوات العملية لتصميم التدخل وتقييمه. تتمثل الفكرة الأساسية لـ BCD في أن السلوك البشري يتأثر بالظروف الموجودة (المادية والاجتماعية والبيولوجية والزمنية). يجب أن يخلق BCD عنصر مفاجأة ، ويعيد تقييم السلوك الحالي ويعطل أداء السلوك الغير مرغوب بهدف تغيير السلوك. المكون الآخر هو عملية التصميم المكونة من خمس خطوات - التقييم ، والبناء ، والإنشاء ، والتوصيل ، والتقييم - التي يستخدمها مخططو البرامج لتصميم وتنفيذ وتقييم التغيير ذي الصلة المتسم بالفاعلية والمستدامة.

يمكن الإطلاع على مزيد من المعلومات حول BCD أو كيفية دمج المنظمات الأخرى لها على   
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5214166/>  
[https://www.lshtm.ac.uk/sites/default/files/2017-03/BCD%20Guide.pdf](https://www.lshtm.ac.uk/sites/default/files/2017-03/BCD%2520Guide.pdf)  
<https://washmatters.wateraid.org/blog/a-systems-strengthening-approach-to-improve-hygiene-behaviours>

**التركيز ، والفرصة ، والقدرة ، والدافع** (FOAM) هو إطار لتغيير السلوك يعترف بهذه العوامل الأربعة المحورية التي تؤثر على سلوك الفرد. تم تطويره لتعزيز غسل اليدين، ولكن تم استخدامه في الصرف الصحي (SaniFOAM) ، وغيرها من مشاريع تعزيز النظافة. هذا النهج مفيد لمساعدة فرق تصميم البرنامج على تحديد السلوك الذي سيركز عليه مشروعهم ، ولمواءمة أهداف الفريق.

لمزيد من المعلومات يمكنكم زيارة   
<https://www.wsp.org/sites/wsp/files/publications/GSP_sanifoam.pdf>  
<https://www.wsp.org/sites/wsp.org/files/publications/WSP_IntroducingFOAM_HWWS.pdf>

**النموذج السلوكي المتكامل للمياه والصرف الصحي والنظافة (IBM-**WASH) يعالجتغيير السلوك من خلال تقدير المحددات السلوكية على المستوى الفردي والاعتراف بدور التكنولوجيا والبيئة المادية والطبيعية (العوامل السياقية والعوامل النفسية والاجتماعية والعوامل التكنولوجية). تقوم IBM-WASH بتقييم خمسة مستويات سياقية - هيكلية ، ومجتمعية ، وأسرية ، وفردية ، والعادات ، وتهدف إلى توجيه مصممي البرامج للتعرف على جميع مستويات التأثير التي قد تشكل النتائج السلوكية "لضمان أنه قد تم التدقيق في المجموعة الكاملة من المحددات لسلوكيات قبل تنفيذ التدخل ".

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول IBM-WASH على   
[WASH.pdf](https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-13-1015)

**المخاطر، والاتجاهات والمعايير والقدرات والتنظيم الذاتي** (RANAS) هو نهج لتغيير السلوك المنهجي الذي يمكّن مصممي البرامج من اختيار التقنيات الفعالة لتصميم وتقييم الاستراتيجيات التي تستهدف وتغير العوامل النفسية الاجتماعية التي تؤثر على سلوك معين في مجموعة سكانية معينة. يحتوي النموذج على أربعة مكونات: العوامل السلوكية التي يتم تجميعها في خمس مجموعات (المخاطر ، والاتجاهات ، والمعايير ، والقدرات ، والتنظيم الذاتي) ، وتقنيات تغيير السلوك (BCTs) التي تتوافق مع مجموعة العوامل ، والنتائج السلوكية ، والعوامل السياقية.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول RANAS على <https://www.ranasmosler.com/ranas>

**روافع يونيليفر الخمسة من أجل التغيير.** استنادًا إلى تاريخ Unilever الطويل في البحث والرؤى حول سلوك المستهلك ، طورت شركة السلع الاستهلاكية البريطانية متعددة الجنسيات وشاركت نموذجًا لتغيير السلوك تأمل أن يجد الآخرون مفيدًا وسيستخدمونه لإلهام العمل الإيجابي. يحدد النموذج خمس تقنيات ، أو خمسة روافع للتغيير ، لتطبيقها عند الرغبة في تشجيع سلوكيات جديدة. تقترح شركة Unilever أنه إذا تم تطبيقها باستمرار على تدخلات تغيير السلوك ، فإن هذه الروافع تزيد من احتمالية وجود تأثير فعال ودائم. الروافع الخمس هي: اجعلها مفهومة ، واجعلها سهلة ، واجعلها مرغوبة ، واجعلها مجزية ، واجعلها عادة.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات في  <https://www.unilever.com/Images/slp_5-levers-for-change_tcm244-414399_en.pdf>

1. **المناهج القائمة على الحوافز**

## نظرةعامة

يستخدم الترويج القائم على الحوافز مكافأة للتأثير على السلوكيات المستحسنة. يمكن تقسيم الحوافز عادة إلى فئتين رئيسيتين - المكافأة المالية أو الإعانات المالية والمكافأة غير المالية. بشكل عام ، لا يتم استخدام الحوافز بشكل تلقائي، ولكنها جزء من استراتيجية ترويجية أوسع.

## قنواتالتواصل

بعض قنوات الاتصال المستخدمة للحوافز هي الملصقات / النشرات والعاملين الصحيين المحليين وموزعي المنتجات المحلية.

## الأمثلة

الحوافز المالية

* توفير القسائم (الكروت المجانية) التي يمكن للأسر استخدامها لشراء منتج معالجة وتخزين مياه الشرب في المنازل HWTS.
* توفير مكافآت نقدية لموزعي منتجات معالجة وتخزين مياه الشرب في المنازل HWTS لكل منتج يقومون بتثبيته و / أو مراقبته.

الحوافز غير المالية

* توفير حاوية تخزين مياه آمنة مجانية لجميع الأسر التي تحافظ على منتج معالجة وتخزين مياه الشرب في المنازل HWTS نظيف.
* توفير فلاتر مجانية عندما تقوم العائلات بتوفير وسائل النقل من الموقع المركزي إلى موقع البرنامج.
* إعطاء منتجات التنظيف للعائلات التي تتبنى حلول معالجة وتخزين مياه الشرب في المنازل HWTS الجديدة.

ملاحظة: عند استخدامها بشكل جيد ، يمكن أن يكون للحوافز أثر قوي جدًا. وفي المقابل، عندما يتم التخطيط لها وتنفيذها بشكل سيئ، يمكن أن تكون ضارة للغاية.

**مناهج أو أدوات للتعامل مع أصحاب المصلحة**

بعد تحديد جميع أصحاب المصلحة لبرنامجك وتحديد سلطاتهم واهتماماتهم ، يجب على فريق البرنامج التعامل مع أصحاب المصلحة وفقًا لذلك. فيما يلي مناهج أو أدوات لكيفية إشراكهم بشكل جيد. يرجى ملاحظة أن العديد من هذه الأنشطة تستخدم قنوات الاتصال ونقاط الاتصال مثل الاتصال الجماهيري (وسائل الإعلام) أو غيرها من الأساليب الوجهة.

**الإعلام**: تقديم المعلومات إلى أصحاب المصلحة حول مشكلة أو حلول معينة - في اتجاه واحد.

**الاستشارة**: احصل على تعليقات أصحاب المصلحة حول الخيارات والقرار المقترحة ، وقدّر وجهة نظرهم ، واشرح كيف أثروا على القرار النهائي.

**التعاون**: كون شراكة مع أصحاب المصلحة خلال جميع مراحل عملية صنع القرار. يتضمن ذلك تحديد الحلول الممكنة لمشكلة ما واختيار الحل المفضل. وتؤخذ نصائحهم في الاعتبار -إلى حد كبير- في القرار النهائي.

**التمكين**: تنفيذ القرار النهائي الذي اتخذه أصحاب المصلحة.

* إهتمام عالٍ ، سلطة عالية - بنّاء - مستشار- متعاون - مشارك
* اهتمام منخفض ، سلطة عالية - بنّاء - مستشار- متعاون - مشارك
* اهتمام منخفض ، سلطة منخفضة - بنّاء - مستشار- متعاون، محفز و مشارك
* اهتمام منخفض ، سلطة منخفضة - مقاوم - مستشار- متعاون، و مشارك

إبلاغ *(*إعلام*)* أصحابالمصلحة*:*

* **الاجتماعات الشخصية** مع المستخدمين النهائيين المحتملين وأصحاب المصلحة في سلسلة التوريد وأصحاب المصلحة الآخرين تسمح بإجراء مناقشة متعمقة حول معالجة المياه المنزلية واحتياجات التخزين الآمن وفوائد هذه الأنظمة وكيفية عملها. هناك أيضًا فرصة لأصحاب المصلحة للتعبير عن وجهات نظرهم حول مبادرات البرنامج. العيب الرئيسي لهذا النهج هو مقدار الوقت اللازم للتواصل مع جميع العملاء المحتملين.
* **حملة / بيان إعلامي**: يمكن أن تكون إعادة توجيه النشرات الإخبارية إلى وسائل الإعلام المحلية طريقة قيّمة لإعلام المجتمع بالتقدم المحرز في القضايا أو المشاريع والأحداث العامة القادمة. بالمقارنة مع الإعلانات ، غالبًا ما يُنظر إلى المعلومات على أنها أكثر مصداقية لأن القصة مقدمة من قبل طرف ثالث. بالإضافة إلى ذلك ، لا توجد تكلفة لنشر بيان إعلامي ، على عكس الإعلانات. ومع ذلك ، ليس هناك ما يضمن أن وسائل الإعلام ستطبع أو تبث القصة ، لأنها غير مدفوعة الأجر.
* يمكن استخدام **المناصرة / جماعات الضغط** لتوحيد جهود أصحاب المصلحة الذين لديهم نفس الحاجة للتغيير. التغييرات السياسية والمجتمعية واسعة النطاق التي يمكن أن تحسن قبول البرنامج وتنفيذه على مستوى القطاع تستغرق وقتًا، وغالبًا ما تتطلب تأثيرًا عالي المستوى.
* **قوائم البريد الإلكتروني** هي قنوات اتصال مفيدة للتواصل مع الجماهير المحددة مسبقًا، والذين يتطابق ملفهم الشخصي مع النطاق الديموغرافي الذي يرغب مسؤول القائمة البريدية في الوصول إليهم. توفر قوائم الاشتراك في البريد الإلكتروني وسيلة ملائمة للوصول إلى الجمهور. قوائم البريد الإلكتروني هي قواعد بيانات لعناوين البريد الإلكتروني التي شاركها المشتركون للحصول على رسالة إخبارية ، أو أي شكل آخر من أشكال التحديث يتم تسليمه إلى صندوق الوارد الخاص بهم.
* **النشرات الإخبارية** هي تحديثات معلومات سريعة وفقًا لجدول نشر منتظم. يتم تنظيمها بشكل عام حول موضوع معين أو مجال اهتمام ، وغالبًا ما تستخدم لإبقاء الناس على اطلاع بالمشاريع أو أحداث النادي الاجتماعي أو قضايا المجتمع. عادةً ما تكون القصص قصيرة وتتخذ نظرة عامة دون الخوض في التفاصيل.
* **التقارير** يمكن استخدامها كل ثلاثة أشهر أو نصف سنوي أو سنويًا لإبقاء أصحاب المصلحة على اطلاع من خلال مشاركة المستندات التي تنقل المعلومات حول تقدم البرنامج والأنشطة والتحديات والشؤون المالية وعوامل أخرى.
* **رسالة انتظار الهاتف** التي يسمعها المتصلون عند انتظار التحدث إلى جهة اتصال هاتفية ، لنقل الرسائل الرئيسية. بدلاً من سماع الموسيقى ، يسمع المتصلون نصوصًا مخصصة مسجلة بطريقة احترافية بواسطة متخصصين تروج للأنشطة، وما إلى ذلك. تساعد رسائل انتظار الهاتف على تعزيز مواقف الحكومة المحلية بشأن القضايا الرئيسية ، وإعلام المتصلين بالأحداث القادمة مثل اجتماعات مجلس المدينة أو منتديات المناطق ، أو تعزيز المشاركة في اللجان أو الاستطلاعات. إنها طريقة سهلة وفعالة من حيث التكلفة للوصول إلىشريحة سهلة من الجمهور.
* **الإعلانات في منشورات القطاع أو الصحف المجتمعية أو غيرها من المنشورات**: يمكن للإعلان المدفوع أو المجاني في إحدى المطبوعات المحلية ، مثل صحيفة المجتمع ، أن يقدم تفاصيل حول حدث أو مبادرة من الحكومة البلدية. يمكن أن تصل الإعلانات إلى العديد من الأسر إذا تم تسليم الصحيفة المحلية لكل أسرة ، أو توفير الصحف مجانًا في المراكز المجتمعية أو الأسواق أو المدارس أو أماكن العبادة.
* **تقدم الكتيبات أو صحائف الوقائع** رسائل قصيرة وبسيطة باستخدام الرسومات والنصوص. عادةً ما تكون الصفحات المطوية أو المفردة بالحجم الكامل والكتيبات وصحائف الوقائع مفيدة لتلخيص المعلومات. إلا أن محدودية المساحة تصعب شرح المعلومات المعقدة ، ويجب مراعاة مدى معرفة القراءة والكتابة لدى أصحاب المصلحة العقبات في فهم اللغة. التأكد من أن الرسومات مثيرة للاهتمام بصريًا ، وأن الكتابة إما مترجمة إلى اللغة المحلية ، أو أن الكتابة قليلة ، يساعد في التغلب على بعض هذه العقبات. يمكن توزيع الكتيبات وصحائف الوقائع من خلال الصحف أو من باب إلى باب أو في المناسبات المجتمعية أو المراكز الصحية أو الأسواق أو غيرها من الأماكن ، عبر البريد الإلكتروني أو بنشرها على مواقع الويب بتنسيق PDF. وبالتالي ، يمكن التوزيع على نطاق واسع.
* **المنازل المفتوحة** ، توجد بها محطات معلومات مميزة في غرفة في مكان يسهل الوصول إليه (مدرسة ، مكتب ، كنيسة ، أو مركز مجتمعي) لتسليط الضوء على موضوعات مختلفة، أو تسلط الضوء على مجموعة من البائعين أو الموردين أو تشرح خطة محددة. يتجول الزوار بحرية في منطقة المعرض. يمكن أن تشجع المنازل المفتوحة المجموعات الصغيرة ، أو النقاش الفردي بين الرعاة والعارضين ، مما يوفر للناس الفرصة للتعبير عن آرائهم. لكن قد يكون من الصعب تسجيل التعليقات الواردة من الزوار للرجوع إليها في المستقبل. هذا النهج يتطلب عمالة أكثر من الاجتماعات.
* **الجولات في الموقع (الجولات الميدانية)** يمكن إجراءها في مرفق إنتاج لمعالجة المياه والتخزين الآمن ، أو لمكتب البرنامج. تمنح الجولات الميدانية الفرصة لأعضاء المجتمع والمنظمات وأصحاب المصلحة الآخرين للتعرف على هذه الأنظمة والبرنامج وطرح الأسئلة وتقديم آرائهم. يمكن خلال الجولات توطيد العلاقة مع المستخدمين النهائيين المحتملين. لسوء الحظ ، غالبًا ما يكون هناك حد لعدد الأشخاص الذين يمكنهم الحضور.
* **مواقع الويب أو المدونات القطاعية** تقدم تعليقات أو آراء أو أخبارًا حول موضوع معين مثل الطعام أو السياسة أو الأخبار المحلية. يمتلك المدونون أدوات سهلة لمشاركة المحتوى وتحديثه والبحث فيه. توفر المدونات أدوات اتصال ورابطًا مباشرًا بين المؤلف والجمهور.
* **وسائل التواصل الاجتماعي** تمكن موظفي البرنامج والسكان المحليين من تعزيز تبادل المعلومات حول معالجة وممارسات التخزين الآمن للمياه في المنازل، أو البرمجة من خلال مقاطع الفيديو والصور والنصوص. يساعد Facebook على التواصل مع الأشخاص المهتمين بموضوعات معينة، ويقوم المشاركين الآخرين من المجتمع بالإعجاب (like). يمكن للأعضاء التعليق على الأفكار أو المشاركة في استطلاعات الرأي. يشارك الأشخاص من جميع الأعمار والأجناس والإعاقات بنشاط في وسائل التواصل الاجتماعي.
* **البريد المباشر** عبارة عن بريد غير موجه لشخص باسمه، يتم تسليمه من باب إلى باب عن طريق موظف بريد أو فريق البرنامج. غالبًا ما يشار إليها باسم إلقاء الرسائل ، تُستخدم هذه الطريقة لتوزيع الإعلانات والقسائم. ليس من الضروري أن تكون المواد المطبوعة في مظروف.
* **لوحات الإعلانات** يتم تعليقها في موقع البرنامج أو مكتبه والتي تشير إلى نشاط أو خطة مقترحة. تساهم هذه اللوحات في نشر المعلومات وتساعد في زيادة الوعي.
* **الإعلانات الإذاعية أو التلفزيونية** لا تزيد مدتها عن 15 أو 30 أو 60 ثانية وتكون مزيج من (الكلمة المنطوقة والموسيقى) أو مقاطع الفيديو والصوت التي تروّج لحدث أو مبادرة.

التشاورمعأصحابالمصلحة*:*

* **الاجتماعات الشخصية** مع المستخدمين النهائيين المحتملين وأصحاب المصلحة في سلسلة التوريد وأصحاب المصلحة الآخرين تسمح بإجراء مناقشة متعمقة حول معالجة المياه المنزلية واحتياجات التخزين الآمن وفوائد هذه الأنظمة وكيفية عملها. هناك أيضًا فرصة لأصحاب المصلحة للتعبير عن وجهات نظرهم حول مبادرات البرنامج. العيب الرئيسي لهذا النهج هو مقدار الوقت اللازم للتواصل مع جميع العملاء المحتملين.
* **مجموعات النقاش المركزة** عبارة عن مقابلات منظمة مع عدد صغير من الأشخاص من أصحاب المصلحة الرئيسيين. يقود منسق الجلسة المجموعة من خلال سلسلة من الأسئلة وعادة ما يتم تسجيل الملاحظات بواسطة مسجل صوت وأحيانًا بواسطة شخص آخر. تكتسب مجموعات النقاش المركزة أهمية خاصة عند التخطيط لمشروع أو حملة تستهدف شريحة معينة من السكان. الحصول على تعليقات من مجموعة صغيرة ومحددة من هؤلاء السكان يمكن أن يلقي الضوء على ما سيكون فعالًا وملائمًا لتلك الفئة من السكان بشكل عام.
* **اجتماعات العامة** تسمح لأعضاء المجتمع والمنظمات وأصحاب المصلحة الآخرين بتلقي المعلومات وطرح الأسئلة ومناقشة المخاوف المتعلقة بموضوع معين. إذا كان لدى المنظمين عرض تقديمي، فيجب تقديمه في بداية الاجتماع. في حين الاجتماعات العامة يمكن أن تكون فعالة في إعلام الجمهور والتشاور معهم، إلا أن هناك فرصة ألا يمثل الحاضرون النطاق الكامل لوجهات النظر المحلية ، وأن بعض الآراء الفردية يمكن أن تهيمن على المناقشات إذا لم تتم إدارة هذه الاجتماعات بشكل صحيح. علاوة على ذلك ، يمكن أن تخرج الاجتماعات عن السيطرة عندما يتحمس الناس بقوة تجاه موضوع ما.
* **ورش العمل** تساعد في توليد نقاشًا وتفكيرًا أوسع حول قضية معينة أو موضوع. كما توفر منتدى للمشاركين ليعبروا بصدق عن رأيهم في تحديد وحل القضايا. وتضم ورشة العمل مجموعة من الأشخاص الذين يجتمعون للعمل من على قضية و / أو تطوير حلول. يمكن تنظيم ورش العمل بشكل رسمي أو غير رسمي لنشر المعلومات حول موضوع معين وتوفير منتدى للمناقشة الجماعية.
* **الجولات الميدانية** تحدث خلالها المناقشة وجلسات الأسئلة والأجوبة حول خطط الموقع ويمكن الحصول على تعليقات من أعضاء المجتمع. يمكن تنظيم الجولة لمجموعة صغيرة أو كبيرة من المشاركين. الجولات الميدانية تساهم في إخبار أعضاء المجتمع أو مجموعات محددة من أصحاب المصلحة بالقضايا أو الاهتمامات أو التفاصيل الخاصة بالموقع أو عن التطوير المقترح. توفر الجولات فرصة للجمهور وأصحاب المصلحة لتكوين صورة ذهنية للتنمية ، أو رؤية التطوير قيد التقدم ، وتمثل فرصة لسماع مخاوفهم ، أو الإجابة على أسئلتهم
* **المنتديات عبر الإنترنت** مفيدة لزيادة الاهتمام وردود الفعل من الجمهور على مدى فترة زمنية ولا تتطلب نفس القدر من الاستثمار المادي كالمنتدى العام. يمكن الوصول إلى المنتدى عبر الإنترنت في أي وقت من اليوم ، وبالتالي ، يفضله مستخدمي الإنترنت لأنه لا يتطلب تحديد وقت معين للمشاركة. يمكن استضافة المنتدى عبر الإنترنت على موقع ويب، حيث يمكن التعبير عن وجهات النظر والمناقشة في شكل منشورات إلكترونية. يمكن لمسؤول المحتوى إضافة المواد أو تحريرها أو إزالتها. يمكن لمسؤول المحتوي إنشاء موضوعات المنتدى ، أو السماح للمستخدمين بإنشائها.
* **المسوحات (استطلاعات الرأي) المنزلية** هي  استبيانات  تُعطى لعينة من الأسر في مجتمع ما. ميزة المسوحات الأساسية هي توفير قدر كبير من المحاور حول المعلومات المطلوبة من المستجيبين. تُستخدم الاستطلاعات بشكل عام لجمع البيانات وتقييم الاحتياجات والحصول على التعليقات و / أو جمع آراء المجتمع. المسح (استطلاع الرأي) هو نموذج منظم أو استبيان يتم توزيعه على مجموعة سكانية معينة داخل المجتمع. يمكن إجراء المسوحات بعدة طرق اعتمادًا على الغرض والنطاق وأصحاب المصلحة المعنيين.
* **الوساطة أو التفاوض**  هي طريقة لدراسة كيفية إشراك أصحاب المصلحة في تحليل النزاع وتقييم خيارات إدارته بنجاح. التفاوض والوساطة هي عمليات تعلم مشتركة. ستشجع العمليات أصحاب المصلحة المتوسطين في النزاع على الكفاءة والإنصاف لجميع أصحاب المصلحة بغض النظر عن العمر والجنس والإعاقة. تزيد هذه المهارة من الشفافية والإحساس بالمسؤولية وزيادة الاحترام لشروط الاتفاقية والاستدامة.
* **الخطوط الساخنة** أو المكالمات الهاتفية تستخدم لتوفير فرصة محدودة زمنياً لأعضاء المجتمع لتقديم ملاحظاتهم حول قضية أو مشروع معين. تسمح هذه المكالمات للناس بمناقشة احتياجاتهم أو آرائهم أو مخاوفهم الخاصة. يقوم على هذه المكالمات طاقم عمل مدرب أو متطوعين يقومون بإعداد والإعلان عن خط الهاتف الذي يمكن لأفراد المجتمع الاتصال به لتقديم آرائهم بشأن قضية مجتمعية معينة. الخطوط الساخنة مفتوحة للجمهور لفترة محددة من الساعات أو الأيام أو الأسابيع. يقوم الموظفون أو المتطوعون المدربون بالرد على المكالمات وتسجيل التعليقات أو الرد عليها. لتشجيع أعضاء المجتمع على استخدام الخطوط الساخنة ، من المهم الإعلان عن الموضوع قيد المناقشة ، وتقديم معلومات أساسية ، وبيان الغرض من مشاركة أعضاء المجتمع.
* **صناديق الاقتراحات** تسمح لأفراد الجمهور أو أصحاب المصلحة بتقديم الأفكار والتعليقات. يكتب المشاركون أفكارهم على قطعة من الورق ويدخلونها في صندوق يديره موظفو البرنامج. يمكن استخدام صناديق الاقتراحات لجمع معلومات حول قضية معينة ، أو لجمع التعليقات العامة. لتشجيع أعضاء المجتمع على استخدام صناديق الاقتراحات ، غالبًا ما تمون ألوانها زاهية ، ويوجد بجوارها أوراق عليها أسئلة محددة (ليجيب عنها السكان)، أو مساحة فارغة في الورقة للتعليقات ، ويتم وضع هذه الأوراق على منضدة أمام أو في مدخل المكتب. الاقتراحات لا تظهر هوية مقدم الاقتراح.
* **رسم خرائط المجتمع** هو عملية تشاركية تمكن المواطنين من رسم خريطة للأصول الاجتماعية والبيئية والاقتصادية ، جنبًا إلى جنب مع الأحداث التاريخية لمجتمعهم. يمكن استخدام الطريقة لتوثيق بعض الجوانب أو نقاط القوة أو الضعف أو مواقع الخدمات داخل مجتمع أو قرية أو منطقة. وهي طريقة مفيدة لبدء الحوار والتخطيط في المجتمع. يعد رسم الخرائط طريقة سهلة و رسومية للتعرف على تصورات الأشخاص للمكان ويمكن أن تكون مفيدة في عملية تحديد الرؤية المستقبلية. هذه الطريقة تفاعلية وممتعة ويمكن الوصول إليها من قبل الجميع. يمكن استخدامه أيضًا بنجاح مع أصحاب المصلحة من جميع الأعمار والأجناس والقدرات.
* **الشبكات الاجتماعية** تسمح بمشاركة المعلومات وجمعها والترويج لها وتوفر فرصًا لإشراك المجتمع. تتضمن الشبكات الاجتماعية إنشاء مجموعة أو صفحة عبر الإنترنت لتسهيل التفاعل. توفر مواقع الويب مثل Facebook أو Instagram أو YouTube منصات لكل مستخدم لعرض اهتماماته وهويتهم وآرائهم.

التعاونمعأصحابالمصلحة*:*

* **مجموعات العمل بين أصحاب المصلحة** تجمع الأفراد الذين تم اختيارهم من قبل أعضاء المجتمع أو فريق البرنامج أو قائد آخر لتطوير وتوحيد وبناء توافق للآراء بين صانعي القرار. يمكن أيضًا أن يُطلب منهم تنفيذ القرارات المتخذة.
* **المنتديات** مفيدة لزيادة الاهتمام والحصول على ردود الفعل من المجتمع. يمكن أن تتم المنتديات من خلال اجتماع مباشر أو عبر أحد الوسائط حيث يمكن تبادل الأفكار ووجهات النظر حول قضية ما. يتطلب المنتدى العام استثمارات بشرية ومادية أكثر من المنتدى عبر الإنترنت.
* **اللجان الاستشارية** تتكون من أعضاء المجتمع أو مجتمع الأعمال أو أصحاب المصلحة الآخرين الذين يقدمون آراء بشأن السياسات أو التخطيط أو مبادرات برنامج محددة. قد يتم تشكيلها لفترة قصيرة أو طويلة لتوفير التوجيه المستمر. قد يكون لدى أعضاء اللجان الاستشارية بعض الخبرة في هذا الموضوع ، أو قد يُطلب من الخبراء الانضمام. تتيح اللجان الاستشارية فهمًا أكثر شمولاً لقضية ما، وفهماً أعمق لوجهات نظر الأعضاء بهدف تحقيق توافق في الآراء. في حين أن هذه الأساليب يمكن أن تعزز الدعم والشرعية للمشاريع ، إلا أنها تتطلب الكثير من الوقت والجهد. وقد لا يتبنى الجمهور الأوسع توصيات اللجنة الاستشارية.
* **فرق العمل أو لجان الخبراء** تجمع عددًا من الخبراء أو الأشخاص الذين يمثلون مختلف أصحاب المصلحة في المجتمع. الغرض الرئيسي منها هو تقديم توصيات لدعم السياسات. عند تكوين فريق عمل أو لجنة خبراء، تحرص الحكومات البلدية على اختيار أعضاء يتمتعون بمصداقية عالية ، حتي تحظى النتائج والتوصيات ثقة المجتمع. في حين أن طرق إشراك أصحاب المصلحة قد تعزز الإجماع حول موضوع ما ، ولكن هذا ليس ممكناً طوال الوقت ، أو تكون النتائج عامة جدًا ولا تكون ذات قيمة. عيب آخر لهذا الطريقة هو مقدار الوقت والموارد البشرية اللازمة.

تمكينأصحابالمصلحة*:*

* **تحديد القرارات التي سيتم تفويضها إلى أصحاب المصلحة**: تعد المشاركة العامة في صنع القرار طريقة مهمة للمشاركة ويمكن أن تؤدي إلى قرارات ونتائج أفضل. ضمان استشارة الجمهور يضفي الشرعية على القرارات ويزيد الدعم للقرارات التي يتم اتخاذها. كما أنه يؤدي إلى المساءلة المتبادلة والوعي والتفاهم بين صانعي القرار والجمهور.
* **هيئة المحلفين من أصحاب المصلحة أو هيئة المحلفين من المواطنين** هي طريقة للحصول على مدخلات المواطنين المستنيرة في قرارات السياسة. تتكون هيئة المحلفين من 12-16 مواطنًا يتم اختيارهم عشوائيًا ، ويتم تعليمهم من قبل خبراء يشار إليهم على أنهم شهود. يتداول (يتناقش) المحلفون بعد ذلك ويتم تشكيل مجموعات فرعية لهيئة المحلفين للتركيز على جوانب مختلفة من القضية. بعد سلسلة من المناقشات المركزة ، يصدر المحلفون قرارًا أو توصيات في شكل تقرير للمواطنين. عادة ما تستمر العملية من 4 إلى 5 أيام ، وتهدف لجنة محلفي المواطنين إلى توفير وسيلة لاتخاذ قرارات أكثر ديمقراطية.
* **اللجان الاستشارية من المواطنين** يمكن استخدام مع المنظمات الحكومية المحلية أو مع البرامج. تتألف هذه اللجان عادة من 6-8 مواطنين معينين، يقدمون المشورة المجتمعية والخبرة بشأن السياسات والخطط والقضايا والمبادرات. اللجان ، التي تجتمع بشكل منتظم، قد يرأسها عضو من مجلس المدينة أو أحد الموظفين. يمكن إنشاء اللجان لفترة زمنية محددة لغرض معين، أو إنشاؤها لتقديم إرشادات طويلة الأجل حول مواضيع معينة ضمن اختصاص البلدية.
* **الموازنة التشاركية** (PB) هي آلية للحكومة المحلية ، ولكن يمكن استخدامها من قبل البرامج أو المنظمات. تقرب هذه الآلية المجتمعات المحلية من عملية صنع القرار حول الميزانيات العامة، ولكن يمكن استخداما لقرارات البرنامج الأخرى.

**نصائح بخصوص العمر والجنس الإعاقة**

الشمولية إلزامية في تصميم البرنامج. يدرك المموّلون والحكومات هذا الأمر، ويحتاجون إلى تطوير البرنامج لضمان تحقيق الشمولية.. ضع في اعتبارك منذ البداية كيف سيكون العمر والجنس والإعاقة في صميم عملية صنع القرار والعمل. هذه بعض الاقتراحات.

* احرص على تضمين السكان من أجناس (ذكور و إناث) وأعمال وقدرات جسدية متنوعة في تحليل البرامج والبحوث التكوينية ، من خلال إشراك أعضاء كل مجموعة في العملية.
* تحقق من أن البرنامج يهدف إلى ضمان حصول الجميع على المياه بشكل عادل
* ضع في اعتبارك أدوار النساء والفتيات ، اللائي يتحملن مسؤولية أكبر عن الشؤون المنزلية ، بما في ذلك جمع المياه ، وصحة الأسرة( بما في ذلك الحيض) ، واتخاذ القرار.
* ضع في اعتبارك مخاطر السلامة ووصمة العار والتمييز ، خاصة بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة
* تأكد من أن جميع أصحاب المصلحة يمكنهم المشاركة بشكل عادل في أنشطة البرنامج.
* تأكد من وصول قنوات الاتصال المحددة إلى أصحاب المصلحة من جميع الأعمار والأجناس والقدرات الجسدية. لاحظ أن جميع الفئات السكانية الضعيفة بحاجة إلى الوصول إلى قنوات الاتصال الخاصة بالبرنامج (الأميين ، الفقراء ، الحوامل ، المرضى).
* حدد موقعًا مناسبًا ، وفكر في الترتيبات المادية ، وتوقيت أنشطة البرنامج ومدتها ، ووفر رعاية الأطفال إذا لزم الأمر ، بحيث يمكن للنساء والفتيات من مختلف الأعمار والقدرات المشاركة.
* عند الضرورة - بسبب الأعراف الثقافية -، خطط لجلسات للإناث فقط يقودها منسقين من نفس الجنس. قم بالشيء نفسه لتخصيص جلسات للذكور فقط مع منسقين من نفس الجنس ، بحيث يمكن للجميع التحدث بحرية.
* قم بتدريب موظفي البرنامج على أن يكونوا على دراية بالفرص التي ترفع الوعي حول العمر والإعاقة والمساواة بين الجنسين وإثبات أن مشاركة النساء جنبًا إلى جنب مع الرجال من جميع الأعمار والقدرات تعود بالفائدة على الجميع.
* يجب أن توفر قيادة البرنامج التوجيه بشأن تعزيز المساواة بين الجنسين ، ومعالجة علامات الإنذار المبكر في حال عدم المساواة بسبب العمر أو الإعاقة أو عدم المساواة بين الجنسين داخل فريق البرنامج وأنشطته. تأكد من توفير التوجيهات والخبرات المتعلقة بالنوع الاجتماعي (الجنس) والإعاقة حسب الضرورة.

مفتاح النجاح هو تضمين الفئات المهمشة من البداية في تحليل وتحديد المشكلة أو التحقق منها، وكذلك في حل المشكلات. سيكون لكل من المشاركين وجهات نظر وخبرات مختلفة تسمح لموظفي البرنامج بفهم وجهة نظر ربما لم يكونوا قد أخذوها في الاعتبار من قبل. التعامل بتواضع أمرًا ضروريًا للتغيير المستدام.

المراجع

1. Aunger, R., & Curtis, V. (2015). دليلللتصميمالمتمحورحولالسلوك. <http://ehg.lshtm.ac.uk/behavior-centred-design/>
2. Aunger, R., White, S., Greenland, K., & Curtis, V. (2017). التصميم المتمحور حول السلوك: دليل فرق التنفيذ.
3. Barrington, D. J., Sridharan, S., Shields, K. F., Saunders, S. G., Souter, R. T., & Bartram, J. (2017). التسويق لبرامج الصرف الصحي: مراجعة منهجية ونقد نظري باستخدام نهج القدرة. العلومالاجتماعيةوالطب, 194, 128–134. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2017.10.021>
4. CanMet Energy (2014). دليلإشراكأصحابالمصلحةمعورقةالعمل. [دليل إشراك أصحاب المصلحة مع ورقة العمل(nrcan.gc.ca)](https://www.nrcan.gc.ca/sites/www.nrcan.gc.ca/files/energy/pdf/engagementguide_eng_12.pdf).
5. CIVICUS. (unknown). مبادئتوجيهيةلتعميممراعاةمنظورالجنسين *(*الذكوروالإناث*)* فيمراحلالمشروع *(*التحديد،التصميم،التنفيذ،التقييم */* المراقبة*)*. [مبادئ توجيهية لتعميم مراعاة منظور الجنسين (الذكور والإناث) في مراحل المشروع (civicus.org)](https://civicus.org/documents/toolkits/guidelines%2520for%2520gender%2520mainstreaming%2520in%2520project%2520stages.pdf).
6. Devine, J. (2009). تقديم SaniFOAM: إطار لتحليل سلوكيات الصرف الصحي لتصميم برامج الصرف الصحي الفعالة (برنامج المياه والصرف الصحي: ورقة عمل). Washington, D.C: World Bank.
7. Engel, A., Korf, B., (2005). تقنيات التفاوض والوساطة لإدارة الموارد الطبيعية. منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة. [تقنيات التفاوض والوساطة لإدارة الموارد الطبيعية. (fao.org)](https://www.fao.org/3/a0032e/a0032e00.htm%23Contents).
8. Geertz, A., & Lyer, L. (2018). النوعالاجتماعي *(*الجنس*)* وسلسلةقيمةالصرفالصحي*:* مراجعةللأدلة. [https://www.fsg.org/sites/default/files/Gender%20and%20Sanitation%20Evidence%20Review%20Feb%202018.pdf](https://www.fsg.org/sites/default/files/Gender%2520and%2520Sanitation%2520Evidence%2520Review%2520Feb%25202018.pdf)
9. Hulland, K., Martin, N., Dreibelbis, R., DeBruicker Valliant, J., & Winch, P. (2015). ما هي العوامل التي تؤثر على التطبيق المستدام للمياه المأمونة والنظافة وتقنيات الصرف الصحي؟ مراجعة منهجية للأدبيات. London: EPPI-Centre, Social Science Research Unit, UCL Institute of Education, University College London. [https://eppi.ioe.ac.uk/cms/Portals/0/PDF%20reviews%20and%20summaries/WASH%20technologies%202015%20Hulland%20report.pdf?ver=2015-06-10-141853-910](https://eppi.ioe.ac.uk/cms/Portals/0/PDF%2520reviews%2520and%2520summaries/WASH%2520technologies%25202015%2520Hulland%2520report.pdf?ver=2015-06-10-141853-910).
10. منظمة العمل الدولية. (2010). استراتيجياتمراعاةالعدالةبينالجنسينفيتعزيزالعملاللائق*:* أدواتالبرمجة*: GEMS toolkit*. [0348 coverNEW (ilo.org)](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---sro-bangkok/documents/publication/wcms_143849.pdf)
11. شبكة تعلم تنمية قدرات. (2016). القدرة*:* ملخصللمفاهيمالأساسية *(*المستويات،الأنواع،والموضوعات*).* [القدرة: ملخص للمفاهيم الأساسية (المستويات ، الأنواع ، والموضوعات) - شبكة التعلم.on Capacity Development (lencd.org)](https://lencd.org/learning/the-core-concept/capacity-a-summary-of-the-core-concepts-levels-types-and-themes).
12. McWeeney, J. (2017, August 17). دليل خطوة بخطوة لتشغيل برنامج تجريبي ناجح.<https://blog.devicemagic.com/step-by-step-guide-to-running-a-pilot-program>
13. Mosler, H.-J., & Contzen, N. (2016, August). تغيير السلوك المنهجي في المياه والصرف الصحي والنظافة: دليل عملي باستخدام نهج RANAS. Version 1.0. <http://www.eawag.ch/en/department/ess/empirical-focus/environmental-and-health-psychology-ehpsy/>
14. PACT. (2021). نهجلتنميةالقدرات *Pact’s .* [نهج لتنمية القدرات Pact’s | Pact (pactworld.org) | Pact (pactworld.org)](https://www.pactworld.org/library/pacts-approach-capacity-development).
15. Smith, W., & Strand, J. (2008). سلوك التسويق الاجتماعي: مورد عملي لمحترفي التغيير الاجتماعي. [www.drexel.edu/~/media/Files/greatworks/.../Social-Marketing-Behavior-Book.ashx](http://www.drexel.edu/~/media/Files/greatworks/.../Social-Marketing-Behavior-Book.ashx)
16. مجلس التخطيط الاجتماعي والبحوث في كولومبيا البريطانية. (2013). مجموعةأدواتالمشاركةالمجتمعية*.* [community-Engagement-toolkit.pdf (sparc.bc.ca)](https://www.sparc.bc.ca/wp-content/uploads/2017/03/community-engagement-toolkit.pdf).
17. Unilever. (2017). المزيد من المراحيض التي يستخدمها المزيد من الناس. Unilever plc. <https://www.unilever.com/Images/sanitation-behaviour-change-source-book_tcm244-510654_en.pdf>
18. صندوق الأمم المتحدة للطفولة. (2017). برامج المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية التي تراعي الجنسين: العناصر الرئيسية لبرمجة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية الفعالة. UNICEF. <https://www.unicef.org/gender/files/Gender_Responsive_WASH.pdf>
19. مشروع الأمم المتحدة الإنمائي. (2021). تنميةالقدراتبرنامجالأممالمتحدةالإنمائيالتمهيدي. [تنمية القدرات: كتاب تمهيدي لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي | برنامج الأمم المتحدة الإنمائي](https://www.undp.org/publications/capacity-development-undp-primer).