البروشور التعريفي للدورة

# العلاقات مع المجتمع وأصحاب المصلحة

دورة عملية لبناء علاقة منظمة مع المجتمعات المحيطة بالمشاريع وأصحاب المصلحة: تحليلهم وتصنيفهم، وإعداد خطة المشاركة، وإدارة التشاور العام، وتصميم آلية لمعالجة الشكاوى.

| | |
|---|---|
| الكود | HT-CSR-111 |
| التصنيف | خدمة العملاء والعلاقات العامة |
| المدة | أسبوع واحد |
| المستوى | متوسط |
| المدينة | إسطنبول |

## مقدمة

قد يتوقف مشروع مكتمل فنياً وتمويلياً بسبب اعتراض مجتمع محلي لم يُستشر أو شكوى لم يُلتفت إليها. كسب قبول المجتمع عمل منهجي يبدأ قبل وصول المعدات إلى الموقع ويستمر طوال عمر المشروع.

## الأهداف

- تحديد أصحاب المصلحة وتحليل مصالحهم ومخاوفهم ودرجة تأثيرهم في المشروع
- إعداد خطة مشاركة تغطي دورة حياة المشروع وتراعي السياق الثقافي المحلي
- إدارة اجتماعات التشاور العام والإفصاح عن المعلومات بلغة يفهمها الأهالي
- تصميم آلية لتلقي الشكاوى ومعالجتها يثق بها المجتمع
- متابعة الالتزامات المقطوعة للمجتمع وتوثيقها ورفع التقارير عنها

## لمن هذه الدورة

- مسؤولو العلاقات المجتمعية وضباط الاتصال مع المجتمع
- موظفو العلاقات العامة والشؤون الحكومية
- مديرو المشاريع في قطاعات الطاقة والتعدين والبنية التحتية
- العاملون في المنظمات غير الحكومية وبرامج التنمية

## المهارات التي ستكتسبها

- تحليل أصحاب المصلحة وتصنيفهم
- تيسير الحوار والاجتماعات العامة
- التفاوض وتسوية النزاعات المجتمعية
- توثيق المشاركة ومتابعة الالتزامات

## مخرجات التعلم

- إعداد خريطة أصحاب مصلحة لمشروع تميّز الفئات الأكثر تأثراً والأكثر نفوذاً
- كتابة خطة مشاركة تحدد الأهداف والأساليب والمسؤوليات والجدول الزمني
- تيسير اجتماع تشاوري متوتر والحفاظ على حوار منتج
- وضع إجراء لمعالجة الشكاوى يتضمن القنوات والمدد وسجل المتابعة

## محاور الدورة

### اليوم الأول: تحديد أصحاب المصلحة وتحليلهم

- مفهوم القبول المجتمعي للمشروع والفرق بين أصحاب المصلحة والفئات المتأثرة
- أدوات التصنيف: مصفوفة النفوذ والاهتمام ونموذج البروز Salience

- تحديد الفئات الأضعف والأقل تمثيلاً وتحليل المخاوف والمصالح لكل فئة

### اليوم الثاني: خطة المشاركة

- مستويات المشاركة من الإعلام إلى التشاور والإشراك والتعاون وفق تدرّج IAP2
- أساليب المشاركة: اللقاءات العامة ومجموعات النقاش واللجان المجتمعية وضباط الاتصال
- مراعاة السياق المحلي: الوجهاء والقيادات التقليدية والسلطات المحلية وإشراك النساء والشباب

### اليوم الثالث: التواصل والتشاور العام

- الإفصاح عن آثار المشروع في الأرض والبيئة وسبل العيش بلغة مبسطة وصادقة
- تيسير الاجتماع التشاوري والتعامل مع الاعتراضات والغضب والشائعات
- إدارة التوقعات بشأن التوظيف المحلي والمشتريات المحلية والمنافع المجتمعية

### اليوم الرابع: الشكاوى والنزاعات

- تصميم آلية الشكاوى: قنوات الاستلام والتسجيل والتحقيق والرد والتظلّم ومدد المعالجة
- تحليل النزاع والتفاوض على أساس المصالح ودور الوساطة والطرف الثالث
- المشاركة في حالات حيازة الأراضي وإعادة التوطين في ضوء معايير الأداء لمؤسسة التمويل الدولية IFC

### اليوم الخامس: المتابعة والتقارير والتطبيق

- سجل الالتزامات وسجل المشاركة ومؤشرات قياس جودة العلاقة مع المجتمع
- إبلاغ المجتمع بما تم، ورفع التقارير إلى الإدارة والجهات الممولة
- مشروع تطبيقي يعدّ فيه كل فريق خطة مشاركة وآلية شكاوى لمشروع خط أنابيب يمر قرب قرى مأهولة

## منهجية التدريب

تمرين جماعي لرسم خريطة أصحاب المصلحة لمشروع افتراضي
لعب أدوار لاجتماع تشاوري مع أهالٍ معترضين
تحليل حالات لنزاعات مجتمعية حول مشاريع في المنطقة وأفريقيا
مشروع ختامي لخطة مشاركة وآلية شكاوى

## الشهادة

يحصل المشارك على شهادة حضور من Harbor Training Center عند إتمام الدورة.

## المواعيد القادمة

| المدينة | الموعد | اللغة | الرسوم |
|---|---|---|---|
| إسطنبول | 18 – 22 يناير 2027 | AR | EUR 4,800 |
| إسطنبول | 19 – 23 يوليو 2027 | EN | EUR 4,800 |

الرسوم للمشارك الواحد.

## تواصل معنا

البريد info@harbor4training.com

للتسجيل والتفاصيل، امسح الرمز أو زر الرابط:

https://harbor4training.com/ar/courses/community-stakeholder-relations