JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة استراتيجية العلاقات المجتمعية وتخطيط الاستثمار الاجتماعي

29 مارس – 2 أبريل 2027

لندن

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة استراتيجية العلاقات المجتمعية وتخطيط الاستثمار الاجتماعي

المرجع: 3027_114814 **التاريخ:** 29 مارس – 2 أبريل 2027 **المكان:** لندن **الرسوم:** GBP 5800

استراتيجية العلاقات المجتمعية وتخطيط الاستثمار الاجتماعي دورة تدريبية مدتها أسبوع لمختصي الشؤون المجتمعية والشؤون المؤسسية والاستثمار الاجتماعي، يبني فيها المشاركون خطة علاقات مجتمعية متعددة السنوات لموقع تشغيلي. فالمجتمعات المجاورة باتت تؤثر في التصاريح وفرص التوظيف والسمعة، ولذلك تحتاج العلاقات طويلة الأمد إلى تصميم مدروس بدلا من حسن النية المؤقت. تقدم الدورة جوبيتر برايم للتدريب.

لماذا تهم استراتيجية العلاقات المجتمعية الآن

تتشكل استراتيجية العلاقات المجتمعية اليوم تحت تأثير ثلاث قوى: سكان يتوقعون أن يكون لهم صوت في القرارات المتعلقة بالأرض والمياه وحركة المرور والوظائف، ومستثمرون وممولون يسألون عن طريقة فهم المخاطر الاجتماعية حول الموقع ومعالجتها، ووسائل تواصل اجتماعي تنقل شكوى محلية إلى ما وراء سور الموقع خلال ساعات. المنظمة التي تصغي مبكرا وتفي بوعودها وتستثمر حيث توجد حاجة حقيقية تكسب قبولا اجتماعيا دائما لعملياتها. أما التي تعامل جيرانها كأمر ثانوي فتواجه الاعتصامات والتأخير والطعون القانونية وفقدان الثقة لدى من تعتمد عليهم أكثر من غيرهم.

المستفيدون من استراتيجية العلاقات المجتمعية

- المختصون الذين يحافظون على التواصل اليومي مع القرى والأحياء المضيفة وقادتها المحليين
- العاملون في الشؤون المؤسسية الذين يطلعون الإدارة العليا على المخاطر الاجتماعية والمزاج المحلي
- مسؤولو الاستثمار الاجتماعي الذين يختارون المبادرات المحلية ويمولونها ويتابعونها
- موظفو الارتباط بالموقع الذين يستقبلون شكاوى الجيران ويعالجونها
- مخططو المشاريع الذين يحتاجون إلى آراء المجتمع قبل الإنشاء أو التوسعة

تستفيد فرق المواقع أكثر عندما يحضر زملاء الارتباط والشؤون المؤسسية والاستثمار الاجتماعي معا ويخرجون برؤية موحدة لجيرانهم.

قدرات استراتيجية العلاقات المجتمعية

يتدرب المشاركون على تحويل الاتصالات المحلية المتفرقة والشكاوى والتبرعات إلى علاقة مدروسة قابلة للقياس مع كل مجتمع مجاور.

- رسم خريطة الفئات والقادة والمصالح المجتمعية حول الموقع — أولويات التشاور
- تقييم المخاطر الاجتماعية والمزاج المجتمعي عبر دورة حياة التشغيل — إحاطات الإدارة العليا
- تصميم قناة شكاوى يثق بها الجيران ويستخدمونها — معالجة الشكاوى
- موازنة خيارات الاستثمار الاجتماعي مقابل الحاجة المحلية والأثر الدائم — لجان التمويل
- بناء مؤشرات تتابع صحة العلاقة ونتائج الاستثمار — قيادة الموقع
- إبلاغ السكان بالتعهدات والتقدم بلغة واضحة — القادة المحليون

مصطلحات استراتيجية العلاقات المجتمعية الأساسية

- الرخصة الاجتماعية للتشغيل — القبول المستمر لموقع أو مشروع من جانب السكان الذين يعيشون حوله ويتأثرون به.
- المجتمع المضيف — التجمعات السكنية والأحياء والفئات الأقرب إلى العمليات والأكثر تعرضا لآثارها ومنافعها.
- آلية التظلم — مسار محدد يسهل الوصول إليه يرفع من خلاله السكان مخاوفهم ويتلقون ردا موثقا في وقت مناسب.
- الاستثمار الاجتماعي — تمويل أو دعم عيني طوعي لمبادرات محلية تبني منفعة مجتمعية طويلة الأمد تتجاوز الواجبات القانونية.
- سجل التعهدات — قائمة متابعة لكل وعد قطع للمجتمع مع المسؤول عنه وموعده وحالته.
- استطلاع الانطباعات — استبيان منظم ومتكرر للسكان يقيس الثقة والوعي والرضا عن الموقع.

استراتيجية العلاقات المجتمعية يوما بيوم

اليوم 1: المجتمعات والمواقع والرخصة الاجتماعية

- دورة حياة الرخصة الاجتماعية — متى يكتسب القبول ومتى يفقد
- بصمة أثر الموقع — التجمعات التي تتأثر بالضجيج والغبار وحركة المرور
- مسح توقعات المجتمع — ترتيب الوظائف والخدمات والمخاوف البيئية
- مراجعة تاريخ العلاقة — دروس النزاعات والوعود السابقة
- سجل المخاطر الاجتماعية — انكشاف التصاريح والجداول الزمنية والسمعة

اليوم 2: رسم خريطة من يعيشون حول سور الموقع

- شبكة الخريطة المجتمعية — الفئات والقادة والمصالح ومستوى التأثير
- تحديد الفئات الأكثر هشاشة — النساء والشباب وكبار السن والأسر النازحة
- مصفوفة التأثير والاهتمام — أين يتجه جهد الارتباط أولا
- تقويم التشاور — توقيت اللقاءات وفق الحياة المحلية والمواسم
- صيغ تفاعل ملائمة ثقافيا — المجالس والزيارات ووسائل الإعلام المحلية

اليوم 3: قنوات الشكاوى ومتابعة التعهدات

- تصميم قناة الشكاوى — نقاط الوصول وإخفاء الهوية ومدد الاستجابة
- قواعد فرز الشكاوى — تصعيد قضايا السلامة والأرض والمياه
- سجل التعهدات — المسؤولون والمواعيد وأدلة الإغلاق
- تحليل الأسباب الجذرية للشكاوى المتكررة — حلول تشغيلية في الموقع
- رسائل حلقة الإفادة الراجعة — إبلاغ أصحاب الشكاوى بما تغير

اليوم 4: خيارات الاستثمار الاجتماعي وقياسه

- تقييم الاحتياجات مع السكان — مجالات استثمار يختارها المجتمع المحلي
- فرز محفظة الاستثمار الاجتماعي — التعليم والصحة وسبل العيش والبنية التحتية
- العناية الواجبة بالشركاء المحليين — اختيار جهات التنفيذ بمسؤولية
- تخطيط الخروج والتسليم — تجنب الاعتماد عند انتهاء التمويل
- مؤشرات صحة العلاقة — استطلاعات الانطباعات واتجاهات الشكاوى والتعهدات المغلقة

اليوم 5: ممارسة خطة العلاقات المجتمعية

- تطبيق الخريطة المجتمعية — أولويات التفاعل في الخطة
- تطبيق بيانات الشكاوى — التغييرات التشغيلية المتعهد بها في الخطة
- تطبيق فرز الاستثمار — توزيع التمويل على عدة سنوات
- محاكاة اعتماد الإدارة العليا — الدفاع عن الخيارات أمام قيادة الموقع
- خطة العلاقات المجتمعية متعددة السنوات — عرض الخطة النهائية للمراجعة

تطبيق استراتيجية العلاقات المجتمعية بعد الدورة

- قيادة جلسة رسم خريطة مجتمعية مع موظفي الارتباط بالموقع وتحديث مصفوفة التأثير والاهتمام لكل تجمع سكني قريب.
- تدقيق قناة الشكاوى وسجل التعهدات وإغلاق الوعود المتأخرة وإبلاغ القادة المحليين بالنتائج.

أسئلة حول استراتيجية العلاقات المجتمعية

ما استراتيجية العلاقات المجتمعية ولماذا تهم الآن؟

استراتيجية العلاقات المجتمعية هي التخطيط المدروس لعلاقات طويلة الأمد مع السكان المقيمين حول الموقع. وتهم الآن لأن السكان والمستثمرين ووسائل التواصل الاجتماعي يحاسبون المنظمات على آثارها المحلية، وفقدان الرخصة الاجتماعية قد يوقف العمليات.

من الأكثر استفادة من دورة استراتيجية العلاقات المجتمعية؟

يستفيد أكثر مختصو الشؤون المجتمعية والشؤون المؤسسية والاستثمار الاجتماعي. كما يستفيد موظفو الارتباط بالموقع ومخططو المشاريع الذين يلتقون الجيران.

كيف تختلف استراتيجية العلاقات المجتمعية عن دورة العلاقات العامة؟

تركز استراتيجية العلاقات المجتمعية على التجمعات السكنية المحيطة بالموقع وعلى العلاقة المتبادلة والشكاوى والاستثمار. أما دورة العلاقات العامة فتتناول الإعلام والعلامة المؤسسية والجماهير الأوسع.

ماذا تعود به من دورة استراتيجية العلاقات المجتمعية؟

تعود بخطة علاقات مجتمعية متعددة السنوات لموقعك، وتضم الخطة خريطة مجتمعية وتحسينات لقناة الشكاوى وسجلا للتعهدات ومحفظة استثمار اجتماعي مفرزة ومؤشرات تبين ما إذا كانت العلاقات تتحسن.

استراتيجية العلاقات المجتمعية: الطريق إلى الأمام

توجه خطة العلاقات المجتمعية متعددة السنوات أولا قرار تحديد التجمعات التي تحظى بالتفاعل والاستثمار في العام المقبل. ويستخدمها قادة الموقع وموظفو الارتباط ولجان التمويل لتنسيق الوعود والإنفاق. وبعد أول استطلاع للانطباعات ودورة كاملة من بيانات الشكاوى، تستحق أولويات الخطة المراجعة للتحقق من أن الثقة ترتفع فعلا لدى الأسر الأكثر تأثرا.