دورة العلاقات المجتمعية لقادة الشؤون المؤسسية: رسم الخرائط والشراكات ومعالجة المخاوف

4 – 8 أبريل 2027

كوالالمبور

دورة العلاقات المجتمعية لقادة الشؤون المؤسسية: رسم الخرائط والشراكات ومعالجة المخاوف

المرجع: 30937_602 **التاريخ:** 4 – 8 أبريل 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** GBP 4000

ملخص البرنامج

العلاقات المجتمعية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقادة الشؤون المؤسسية والعلاقات الخارجية والمشاركة المجتمعية، ويخرج منها كل مشارك بخطة علاقات مجتمعية لبيئة محلية واحدة. تعتمد المنظمات على حسن نية الأحياء والعاملين والمؤسسات المحلية من حولها، ومع ذلك يأتي التواصل غالبا ردا على الأحداث ويتوزع بين عدة فرق. ويسير البرنامج من رسم خريطة أصحاب المصلحة إلى استراتيجية المشاركة ثم الشراكات والاستثمار ومعالجة المخاوف والقياس، مطبقا ذلك على حالات من قطاعات متعددة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في العلاقات المجتمعية لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تلاحظ المجتمعات سلوك المنظمة قبل أن تظهر شكوى رسمية أو خبر صحفي بوقت طويل. والقادة الذين يعرفون من يتأثر بالمنظمة وما يتوقعه كل طرف وكيف تصل المخاوف إليها يتحركون والمشكلات ما زالت صغيرة. أما حين يترك التواصل لاجتهاد المديرين، فتتداخل الوعود ويتلقى الشركاء المحليون رسائل متباينة وتعود الشكوى نفسها بصور مختلفة.

- حسن النية المحلي: يقوى حين تتبع المشاركة خطة بمسؤولين محددين ورسائل متسقة.
- التعرض للنزاعات والتأخير: ينخفض حين تسجل المخاوف ويرد عليها وتصعد عبر مسار واضح.
- فاعلية الاستثمار: تتحسن حين يربط الإنفاق المجتمعي بأولويات محلية معلنة ويراجع.

المبادئ والأساس المعرفي

- رسم خريطة أصحاب المصلحة: يبني تحديد من يتأثر ومن يملك النفوذ تحليل المجتمع في الجلسة 1.
- المشاركة المؤسسية في المجتمع: تؤطر الأعمال الأكاديمية حول التوجه الاستراتيجي للمشاركة المجتمعية للشركات خيارات الشراكات والاستثمار في الجلسة 3.
- العلاقات المجتمعية المستدامة: تعامل مواد المزودين والممارسين الثقة كشيء يبنى بمرور الوقت، فتشكل استراتيجية المشاركة في الجلسة 2.
- مبادئ معالجة الشكاوى: يستند إلى إرشادات الممارسين في استقبال المخاوف والرد عليها والتعلم منها، وتقوم عليها الجلسة 4.

المشاركون المستهدفون

- قادة الشؤون المؤسسية الذين يحددون كيف تتعامل المنظمة مع المجتمعات المحلية.
- مديرو العلاقات الخارجية الذين يديرون الاتصالات الحكومية والمدنية والمجتمعية.
- مديرو المشاركة المجتمعية الذين يقودون الشراكات والبرامج المحلية.
- رؤساء المواقع أو المناطق الذين يتولون التواصل اليومي مع الجيران والعاملين.
- مسؤولو الاستدامة والاستثمار الذين يقررون وجهة التمويل المجتمعي.

يأتي المشاركون عادة من قطاعات الطاقة والتعدين والبنية التحتية والمصارف والرعاية الصحية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء خريطة لأصحاب المصلحة في المجتمع تبين المصالح والنفوذ والأثر.
2. سيكون المشاركون قادرين على تصميم استراتيجية للمشاركة المجتمعية بأهداف وقنوات ومسؤولين.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم خيارات الشراكات والاستثمار المحلي مقابل أولويات المجتمع.
4. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص المخاوف المتكررة وتصميم مسار للشكاوى يعالجها.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب جهد المشاركة بين مجتمعات تختلف احتياجاتها ومخاطرها.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير مقاييس سلامة العلاقة وتقاريرها أمام القيادة العليا.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس العلاقات المجتمعية

من يتأثر بالمنظمة، وماذا يتوقع كل مجتمع منها؟

- ملف السياق المجتمعي
- خريطة النفوذ والأثر لأصحاب المصلحة
- سجل التوقعات والمخاوف
- مراجعة تاريخ العلاقة
- ترتيب أولويات المجتمع

اليوم 2: استراتيجية المشاركة

كيف تخطط المنظمة لتواصل يبني الثقة بدل الاكتفاء بردود الأفعال؟

- بيان أهداف المشاركة
- اختيار القنوات والمنتديات
- إطار الرسائل والتعهدات
- تقويم المشاركة
- مخطط أدوار الفريق والتسليم

اليوم 3: الشراكات والاستثمار المجتمعي

أين يمكن للشركاء المحليين والتمويل أن يضيفوا قيمة تعترف بها المجتمعات؟

- شبكة تقييم الشركاء
- مصفوفة خيارات الاستثمار المجتمعي
- الربط بين المحتوى المحلي والتوظيف
- مخطط اتفاق الشراكة
- معايير مراجعة الاستثمار

اليوم 4: المخاوف والشكاوى والسمعة

كيف تستقبل المخاوف ويرد عليها وتتحول إلى تحسين؟

- سجل استقبال المخاوف
- تصميم مسار الشكاوى
- معايير زمن الاستجابة
- خطوات التصعيد والوساطة
- مراجعة الدروس المستفادة

اليوم 5: تطبيق الأدوات على بيئة محلية واحدة

هل تكون أدوات الرسم والاستراتيجية والشراكات والمخاوف خطة واحدة قابلة للتنفيذ؟

- تطبيق خريطة النفوذ والأثر من اليوم 1
- استخدام تقويم المشاركة من اليوم 2
- اختبار شبكة تقييم الشركاء من اليوم 3
- فحص تصميم مسار الشكاوى من اليوم 4
- إنجاز خطة العلاقات المجتمعية

المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات المستندة إلى ملفات مجتمعية وسجلات مشاركة ومقترحات شراكة وسجلات مخاوف مجهولة المصدر من قطاعات الطاقة والبنية التحتية والمصارف. يعمل المشاركون في فرق شؤون مؤسسية على حالة مشتركة، ويختبرون خرائط بعضهم وخططهم، ثم يعرضون خياراتهم على لجنة تؤدي دور قيادة الموقع. ويقدم الميسرون ملاحظات مكتوبة على كل مجموعة تمارين لتتحسن الخطة والحكم عبر الجلسات الخمس.

- نشاط مقترح: رسم أصحاب المصلحة حول توسعة مرتقبة لمنشأة.
- نشاط مقترح: إعادة تصميم مسار شكاوى ينتهي حاليا باتصالات متكررة.
- نشاط مقترح: ترتيب ستة طلبات تمويل مقابل أولويات المجتمع المعلنة.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة علاقات مجتمعية لبيئة محلية واحدة. وتضم خريطة لأصحاب المصلحة واستراتيجية وتقويما للمشاركة وقائمة قصيرة بالشراكات والاستثمارات ومسارا للمخاوف ومجموعة من مقاييس سلامة العلاقة. وتستخدم الخطة في العمل لإحاطة قيادة الموقع والمقر وتعيين المسؤولين وبدء الجولة الأولى من التواصل مع المجتمع.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب التدريب على العلاقات المجتمعية القادة الجدد في العلاقات الخارجية؟

نعم، فالتدريب على العلاقات المجتمعية يفترض خبرة مؤسسية لا عملا سابقا في العلاقات الخارجية، ويبني مهارات الرسم والتخطيط والقياس خطوة بعد خطوة من مواد الحالات.

على أي نماذج تقوم العلاقات المجتمعية؟

تقوم العلاقات المجتمعية على رسم خريطة أصحاب المصلحة، وفكر المشاركة المؤسسية في المجتمع، وممارسات بناء العلاقات المستدامة، ومبادئ معالجة الشكاوى، ويطبق كل منها في جلسة مخصصة.

كيف تستخدم الخطة الناتجة عن العلاقات المجتمعية في العمل؟

تستخدم خطة العلاقات المجتمعية لإحاطة القيادة وتعيين مسؤولين للمجتمعات والشركاء وإطلاق الجولة الأولى من المشاركة.

بماذا تختلف العلاقات المجتمعية عن تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات؟

تعنى العلاقات المجتمعية بالتواصل المستمر والشراكات ومعالجة المخاوف مع المجتمعات المحلية، بينما تركز تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات على الإفصاح عن الأداء الاجتماعي والبيئي الأوسع للمنظمة.