

## الأدلة والتعلم: تعزيز البيانات المتصلة بالأزمات والمخاطر ونظام معلومات التعليم المؤسسي

### دراسة حالة – معهد براس للتطوير التعليمي (BRAC)

إعادة التجهيز والتكيف السريع لعمليات وبرامج بيانات التعليم في حالات الطوارئ: نموذج "أنا إلى جانبك" (Pashe) (Achhi) لتعليم الطفولة المبكرة في حالات الطوارئ في مخيمات الروهينغيا في بنغلاديش

#### وصف موجز للممارسة والتعلم الأساسي

في آذار/مارس 2020، وبعد تأكيد حالات الإصابة بفيروس كورونا في بنغلاديش، أوقفت كل من مراكز اللعب المصممة لتقديم الاستجابة الإنسانية (HPL) ومراكز اللعب الرئيسية مؤقتاً عملياتها الوجيهة وفقاً لتفويض الحكومة. لقد عرّض الوباء الصحة الجسدية للأشخاص للخطر وأثر بشكل كبير على ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية وصحتهم النفسية. وبالتالي، استكشف معهد براس BRAC نهجاً بديلة وصمم نموذجاً للاتصالات هو نموذج "أنا إلى جانبك" لدعم جميع المستفيدين أثناء الجائحة. وكانت الهدف من التّخّل التّواصل مع المستفيدين وتعزيز رفاه الأطفال ونموهم عن طريق التعلّم القائم على اللعب، التربية الإيجابية، وممارسات الرعاية الذاتية لمقدمي الرعاية.

نظراً لأن مقدمي الرعاية هم العامل الأساسي لتعلّم الأطفال ونموهم أثناء الوباء، فإن النموذج يوفر لهم الدعم النفسي الاجتماعي ودعم التعلّم. ولتيسير المكالمات، درّب النموذج المُيسرين على تنمية الطفولة المبكرة، التعلّم عبر اللعب، المرح، والصحة النفسية. و"أنا إلى جانبك" هو نموذج للاتصالات يتألف من عناصر تقديم المشورة عن بُعد والتعلّم عن بُعد. ويعد تلقي التدريب، يبدأ قادة اللعب بالاتصال بالأسر أسبوعياً لإجراء جلسة هاتفية مدتها 20 دقيقة (10 دقائق مع الأم و10 دقائق مع الطفل) بناءً على النصوص المقدمة. في أول 10 دقائق، يقدم قادة اللعب للمهات ومقدمي الرعاية الدعم النفسي والاجتماعي الأساسي ونصائح حول التعامل مع الأطفال ومناقشة قضايا الصحة والنظافة الصحية.

إنّ حدوث جائحة كوفيد-19 هذا يعني أنه كان يتعين على معهد براس BRAC إحداث تغيير سريع في منهجيات تنمية الطفولة المبكرة وجمع البيانات ذات الصلة، وقد تطلب هذا قدراً كبيراً من تنمية القدرات داخل المنظمة وخارجها مع السكان المتضررين وأصحاب الشأن. كشفت هذه العملية عن أن بناء مهارات وقدرات المؤسسة مثل استخدام الهاتف الذكي أمر بالغ الأهمية من أجل "إعادة تجهيز" برامج التعليم في حالات الطوارئ وعملية إنتاج البيانات وتكييفها بسرعة وعلى نطاق واسع. بالإضافة إلى ذلك، مكن بناء عمليات جمع البيانات وتنفيذ البرامج الناتج عن فهم ما هو متاح بالفعل من الاتصال والاستفادة من الشبكات المجتمعية الموجودة في المجتمعات المتضررة التحول السريع الذي حققه معهد براس مع مجتمعات الروهينغيا المحلية. وعلى الرغم من التحديات المتعلقة بالاتصال بالإنترنت، الامكانية والقدرة، الوصول إلى البيانات والإلمام بها، فقد كان معهد براس لا يزال قادراً على الاستمرار في جمع بيانات التعليم في حالات الطوارئ المتحقق منها والتي كانت أساسية للاسترشاد بها في تنمية الطفولة المبكرة في التعليم في حالات الطوارئ، تكرارها، وضمان استمراريتها.

#### ما هي التحديات التي تتناولها وتعالجها الممارسة/المبادرة ولماذا كانت هناك حاجة للتغيير؟

كان لا بد من تعليق جميع التدخلات الوجيهة مؤقتاً، بسبب ظهور جائحة كوفيد-19 في آذار/مارس 2020، بما في ذلك عمليات جمع البيانات في المخيمات. وفي ظل هذه الظروف، ثبت أن الاستجابة لأزمة كوفيد-19 وكذلك الاستمرار في تقديم جميع الخدمات المعتادة كانت صعبة للغاية فلم يتمكن معهد براس BRAC من الوصول إلى المستفيدين أو التواصل معهم وجاهياً. ولذلك، لجأ المعهد إلى تحليل الوضع عبر الإنترنت وجمع البيانات من الميدان لاستكشاف جميع الطرائق البديلة الممكنة للوصول إلى المستفيدين. تبين من التحليلات أن منطقة المخيم بأكملها لا تتوفر بها تغطية إذاعية، وبالتالي فإن استخدام الراديو كطريقة للوصول إلى المستفيدين عن بُعد لم يكن ممكناً. ومع ذلك، نظراً لأن كل أسرة تقريباً في المخيمات تمتلك هواتف عادية، وهي نوع أساسي من الهواتف دون اتصال بالإنترنت (لا تحتاج إنترنت)، فقد بدا أن المضي قدماً في الاتصالات باعتبارها الطريقة الممكنة هو الخيار الأفضل. استغل معهد براس هذه الفرصة لإنشاء نظام "أنا إلى جانبك" للاتصالات للوصول إلى المستفيدين عن بُعد. ولرصد فعالية النموذج، أعاد المعهد أيضاً نشر التحليل عن بُعد وجمع البيانات المستخدمة لتحليل الوضع والوسائل المدمجة للتحقق من صحة البيانات.

## ما الذي كنت تحاول تحقيقه؟ كيف ترتبط الأهداف والغايات بتحسين تحديد الاحتياجات والحوجز التعليمية ورصدها في السياقات وحالات الطوارئ المتأثرة بالأزمات؟

استهدفت هذه الممارسة التواصل مع الأطفال ومقدمي الرعاية لهم لتلبية احتياجاتهم من التطور، الرفاه، الدعم النفسي الاجتماعي. كما تطلبت أزمة جائحة كوفيد-19 نشر رسائل التوعية والرسائل الوقائية المتعلقة بالجائحة. تهدف آلية التعلم عن بُعد "أنا إلى جانبك" إلى تشجيع رفاه مقدمي الرعاية والأطفال وتعزيز نمو الأطفال من خلال التعلم القائم على اللعب، التربية الإيجابية، وممارسات الرعاية الذاتية لمقدمي الرعاية. وبما أن تقديم الدعم النفسي والاجتماعي أصبح محورياً على نحو متزايد خلال الجائحة، فقد تضمن هذا النموذج الدعم النفسي الاجتماعي من خلال نُهج التعلم عن طريق اللعب لتشجيع التفاعلات الإيجابية بين مقدمي الرعاية والأطفال.

هناك حاجة ماسة لتقييم قدرة المُيسرين وتميئها بدقة من أجل تقديم هذا الدعم. ولهذا، يعمل معهد براس BRAC باستمرار على تنمية القدرات في مجال تنمية الطفولة المبكرة والدعم النفسي الاجتماعي تحت إطار التعلم والشفاء وتمكينها لتقديم الدعم المناسب للسياق. طوال فترة الجائحة، رصد المعهد وضع الأزمة عن بُعد واهتم بتحليل الوضع والاحتياجات لضمان تلبية احتياجات التعليم والدعم النفسي الاجتماعي للمستفيدين.

### هل حققت ممارستك الأهداف والغايات الأولية؟ ما هي النتائج الرئيسية؟

نعم، لقد حققت الممارسة الأهداف والغايات الأولية. أثبتت طريقة الاتصالات "أنا إلى جانبك" فعاليتها في تلبية الاحتياجات التعليمية للأطفال وقدرتها على ضمان النمو النفسي الاجتماعي ورفاه الأطفال ومقدمي الرعاية لهم في سياق الأزمات. أظهر "التقييم السنوي لنتائج مختبر اللعب الإنساني (HPL)، مختبرات اللعب على الأطفال، مقدمي الرعاية والمُيسرين (2020)" الذي أجراه فريق أبحاث تنمية الطفولة المبكرة التابع لمعهد براس BRAC في مختبر اللعب الإنساني/مختبرات اللعب أن نموذج "أنا إلى جانبك" للاتصالات حقق نجاحاً كبيراً في تعزيز نمو الأطفال على الرغم من التحديات الهائلة التي طرحتها أزمة كوفيد-19.

بالإضافة إلى خسائر التعلم، جعلت الجائحة رفاه الأطفال أمراً صعباً بسبب إغلاق مختبر اللعب الإنساني/مختبر اللعب، نقص الترفيه والنزهات، العنف المنزلي، سوء المعاملة، ومحدودية الوصول إلى الموارد. فضلاً عن ذلك، كان من الصعب والمضني على مقدمي الرعاية لعب أدوارهم في تعزيز رفاه الأطفال ونموهم بسبب الإجهاد النفسي الناتج عن عدم اليقين، البطالة، الأزمة المالية وتغيرات نمط الحياة. ولهذا، كانت اتصالات "أنا إلى جانبك" فرصة لهم للحصول على الدعم النفسي الاجتماعي، توسيع نطاق معرفتهم حول تنمية الطفولة المبكرة والصحة النفسية، وإحداث تغييرات إيجابية في السلوكيات، وترجمة تلك المعرفة إلى ممارسات صحية، مثل الرعاية الذاتية. وبالتالي، يمكن لمقدمي الرعاية تحسين رفاههم والمشاركة بدرجة أكبر مع الأطفال. ومن ناحية أخرى، بدأ الأطفال في البداية بتعلم آليات التأقلم ومهارات القدرة على التأقلم من مختبرات اللعب الإنساني/مختبرات اللعب من خلال أنشطة مرحة والتعلم المستمر مع نموذج "أنا إلى جانبك"، وهو ما ساعدهم على التأقلم مع هذه الأزمة العالمية. بهذه الطريقة، تم الحد من فقدان تعلم الأطفال بشكل فعال وتم تشجيع بعض الأطفال على النمو، نتيجة لمشاركة مقدمي الرعاية ومهارات مرونة الأطفال.

### من هم أصحاب الشأن الذين شاركوا؟ وكيف تأكدوا من أن مشاركتهم كانت تشاركية وتعاونية؟

يستخدم معهد براس BRAC نهجاً تصاعدياً فيما يتعلق بتحليل الاحتياجات ويشرك المجتمع المحلي – الآباء والأمهات، مقدمو الرعاية، منطوعو الروهينغيا، ولجنة حماية الأطفال المجتمعية (CBCPC) – وكان تمكينهم في المسائل المتعلقة بالتعليم والدعم في الأزمة جزءاً لا يتجزأ من هذه الممارسة أيضاً. قبل تنفيذ أي مشروع، يجري معهد براس تقييم للاحتياجات من خلال إشراك فريق البرنامج وفريق الأبحاث المعنيين. وعلاوة على ذلك، يتشاور المعهد مع المجتمعات المحلية المعنية لمناقشة الاحتياجات السياقية والثقافية. ولهذا، فإن البرامج مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات المستفيدين وهي مفتوحة أيضاً للتعديل من خلال الملاحظات والتغذية الراجعة. بالإضافة إلى ذلك فإن المعهد كان يشارك مع المجتمعات المحلية ويقدم الخدمات لها لسنوات، ولهذا اكتسب سمعة وبنى علاقات جيدة. تتضمن بعض التقنيات المستخدمة، بما في ذلك نموذج "أنا إلى جانبك"، لفهم احتياجات المجتمع المحلي الملاحظة الإثنوغرافية، المقابلات الفردية، ومجموعات النقاش المركزة، المقابلات المتعمقة، المشاركة المجتمعية في عملية التنفيذ، ورش عمل مشتركة التصميم.

## كيف تفاعلت الممارسة مع نُظْم المعلومات التعليمية المؤسسية في السياق وعززتها؟

يوجد 400 مختبر للعب في المدارس الحكومية والتي أسفرت عن تدريب مديري المدارس والمعلمين، وأتاح نموذج البرامج وعمليات البيانات مجالاً للتوسع من الحكومة ووزارة التربية والتعليم في بنغلاديش. كما خضع قادة/مُيسِّرو اللعب في معامل اللعب الـ 400 هذه لعملية صارمة لتنمية القدرات في المنصات الافتراضية وكانوا على دراية جيدة باستخدام التكنولوجيا، مثل الهواتف الذكية وتطبيقات الهاتف المحمول. ومقارنةً بالوضع في آذار/مارس 2020، عندما ظهرت الجائحة للتو، نَمَى قادة/مُيسِّرو اللعب قدرتهم التكنولوجية بدرجة كبيرة. يجب أن تمتد هذه القدرة والإلمام المتزايدين بالتكنولوجيا والبيانات إلى غير ذلك من العمليات ذات الصلة في نظام التعليم الوطني، وبالتالي ربما يكون معهد براس BRAC قد ساهم في تعزيز نُظْم معلومات التعليم المؤسسي في السياق.

## ما التحديات والحوجز التي واجهتها وكيف غيرت نهجك للتغلب عليها؟

تمثل أحد التحديات الرئيسية في هذه الجائحة في دعم وضمان قدرة جميع الموظفين على استخدام التكنولوجيا ونُظْم المعلومات بفعالية. مثلت جائحة كوفيد-19 تحدياً، لكنها أتاحت فرصاً مختلفة للتطور والتكيف. وكان مطلوباً خلال الجائحة من معهد براس BRAC تنفيذ وإجراء الأعمال اليومية باستخدام طرق عن بُعد. وشمل ذلك العمل من المنزل، تحويل التدخل الوجيه إلى أساليب عن بُعد، وإجراء التدريب من خلال وسائل عبر الإنترنت، وكذلك جمع البيانات من خلال تدابير بديلة.

جرى تدريب جميع الموظفين على مختلف التطبيقات والبرامج حتى يعتادوا على حضور الاجتماعات وتيسيرها عبر الإنترنت. حيث أدى ذلك إلى تحوّل كبير؛ ففي غضون شهر كان جميع الموظفين مجهزين جيداً بالمعرفة والخبرة في تشغيل الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة. وعلاوة على ذلك، فيما يتعلق بالتدخل، تقديم الخدمات وعمليات البيانات، كان مطلوباً من المعهد أيضاً تحويل طرائقه إلى آليات عن بُعد. وشمل ذلك إجراء تدريب للمديرين الذين يبنون قدرات العاملين في الخطوط الأمامية على تطبيقات الهاتف ووسائل الاتصال. كما أجرى الموظفون تدريباً على خدمات مختبر اللعب وبرنامج "أنا إلى جانبك" للمُيسِّرين والمعلمين من خلال وسائط مثل منصة زووم و جوجل ميت (Zoom and Google Meet)

أجريت جميع عمليات جمع البيانات عبر المكالمات الهاتفية وجرى تخزينها عبر نُظْم إدارة المعلومات (SIM) مثل "TAROWORKS". كما أن الجائحة علّمت المنظمة ككل التخفيف من حدة التحديات والتكيف في أوقات الأزمات مع طرائق خارج منطقة الراحة الخاصة بهم. ونتيجة لذلك، أدى ذلك إلى بناء القدرات عبر المنظمة بأكملها بدءاً من موظفي المكتب الرئيسي ووصولاً إلى العاملين في الخطوط الأمامية الذين يجرون التدخل في المناطق الريفية في بنغلاديش وكذلك مجتمعات الروهينغيا في بنغلاديش.

كان التحدي الرئيسي أثناء تنفيذ خدمة "أنا إلى جانبك" للاتصالات في مخيمات الروهينغيا في بنغلاديش هو جمع أرقام الهواتف والحفاظ على الاتصال أثناء الجلسات الهاتفية. ونظراً لأنه لم يكن لدى سكان الروهينغيا شرائح SIM هاتفية موثقة، فقد ظلوا مترددين في مشاركة أرقامهم. ومع ذلك، تمكن موظفونا الميدانيون من بناء الثقة حول المستفيدين، وتمكنا من جمع أرقام أكثر من 86% من السكان. وفيما يتعلق بالاتصال، كان إجراء الجلسات يمثل تحدياً حيث كانت الخطوط تنقطع بعد بضع دقائق من الجلسة. أدى هذا إلى حدوث اضطراب في تقديم الخدمات، ومع ذلك، تم التخفيف لاحقاً من خلال زيادة مدة الجلسة لحساب حالات انقطاع المكالمات.

أدت حوادث الحرائق التي اندلعت داخل مخيمات الروهينغيا في أوائل عام 2021 إلى وضع الحكومة لوائح وتنظيمات معينة لحظر الاتصالات داخل مجتمع الروهينغيا. وأثار هذا المزيد من التحديات في تنفيذ التدخلات القائمة على الهاتف. ومع ذلك، كان معهد براس BRAC مبدعاً في نُهجه وحولت الجلسات الهاتفية إلى زيارات منزلية لضمان عدم إهمال الأطفال أو مقدمي الرعاية الروهينغيا أو استبعادهم من الخدمة لأي فترة من الوقت.

## ما الأمر الأساسي الذي تعلمته من ممارستك؟ إذا فعلت ذلك مرة أخرى، فما الذي ستفعله بشكل مختلف؟ ما هي المؤشرات التي ستعطيها لمساعدة شخص من منظمة أخرى تواجه تحديات مماثلة؟

كان أكبر درس جرى تعلّم من هذه الممارسة هو القدرة على التكيف باستمرار مع التغييرات حسب الاقتضاء والاستجابة الفورية للأزمة الحالية؛ نظراً للطبيعة المتغيرة بسرعة لسياقات الأزمات. وعلاوة على ذلك، يشكل إشراك أفراد المجتمع المحلي في الاستجابة للأزمات فكرة ممتازة لأن التحديات والحلول تأتي دائماً من المجتمعات المعنية. إن إشراك أعضاء المجتمع يوفر لهم الفرصة ليكونوا في خدمة مجتمعاتهم ويساعد على تنمية الشعور بالملكية فيهم، والذي بدوره يولد إحساساً بالمسؤولية ويلهمهم لأخذ الأمور بأيديهم والحفاظ على ممارسات معينة.

## أدلة داعمة

1. ملخص دراسة: فعالية نموذج "أنا إلى جانبك" (Pashe Achhi) للاتصالات في مخيمات الروهينغيا - حزيران/يونيو 2021
2. ملخص دراسة: استكشاف آثار نموذج "أنا إلى جانبك" (Pashe Achhi) للاتصالات على مقدمي الرعاية والأطفال الروهينغيا في أوقات كوفيد-19 - آذار/مارس 2021
3. مسودة تقرير التقييم السنوي لنتائج نماذج مختبرات اللعب الإنساني ومختبرات اللعب على الأطفال ومقدمي الرعاية والميسرين (2020) - آذار/مارس 2021