

دليل تدريبي

التواصل

وتيسير الحوار

مقاربة الأرضية المشتركة

3	الديباجة
4	مشروع تمكين الشباب في تونس
5	مقاربة الأرضية المشتركة
7	لماذا هذا الدليل
7	أهداف الدليل
7	منهجية الدليل
8	الطرق البيداغوجية المستعملة في الدليل
8	النقاش
9	العصف الذهني
9	تمثيل الأدوار
9	الأدوات البيداغوجية المستعملة
10	برنامج التدريب حول التواصل وتيسير الحوار

الوحدة الأولى

11	مفهوم التواصل
12	أهمية التواصل في الفضاء العام
13	العملية التواصلية
14	الجمهور: من سنخاطب؟
15	الرسالة: عن ماذا سنتحدث؟
15	ما الهدف من طرح هذا الموضوع؟

الوحدة الثانية

16	مهارات التواصل
18	التواصل الغير اللفظي
18	التركيز في النظر
18	التنفس
19	النطق
20	القامة
20	الوصايا العشر

الوحدة الثالثة

21	الإنصات الفعال
22	الإنصات
22	مراحل عملية الإنصات
22	الوصايا العشر للإنصات الفعال

الوحدة الرابعة

24	تيسير الحوار
25	مفهوم الحوار
25	القواعد الأساسية للحوار
25	أنواع الحوار
26	شروط الحوار الجيد
26	كيفية الاعداد لاجراء حوار
27	مفهوم الاجتماعات
27	أنواع الاجتماعات
28	كيفية الاعداد للاجتماعات
28	خصال الميسر
28	مهام الميسر
29	مهارات في تيسير الحوار وادارة الاجتماعات
30	التعامل مع المواقف الصعبة
31	مثال لنموذج تقييم الاجتماع

تعمل منظمة البحث عن أرضية مشتركة منذ عقود لتحويل الصراعات المدمرة وبناء سالم مشترك بين مختلف أطراف المجتمع وتعتبر المنظمة أن السام مسار يستوجب تطوير العالقات بين جميع أطراف النزاع مع الحرص على فهم اهتمامات كل طرف ومحاولة كسب الثقة للتوصل إلى حل سلمي وبناء.

من هذا المنظور تعمل منظمة البحث عن أرضية مشتركة مع المعنيين في الصراع لمساعدتهم على فهم الاختلافات وإيجاد أرضية مشتركة وبناء رؤية مشتركة يمكن أن تطور مشاريع محلية جديدة وأساليب عمل متطورة تعزز قدرات المجموعات المحلية من أجل تحويل الصراعات إلى شراكة وجعلهم بناء السالم المحلي.

كما تعمل منظمة البحث عن أرضية مشتركة على تعزيز القيادة التي تعكس صوت كل مواطن، دون تمييز على أساس الخصائص مثل الجنس والعمر والعرق، أو الدين. وتعمل أيضا مع الدول التي تشهد انتقالا من الحرب إلى السام لإقامة عمليات سياسية من شأنها أن تعود بالفائدة على الجميع، وحكرا على الأقليات المحظوظة.

ثقافة البحث عن أرضية مشتركة تقوم على مبدأ الشراكة بين مختلف مكونات المجتمع من أجل إيجاد حلول مشتركة للصراعات الموجودة والكامنة داخل المجتمع من أجل بناء سالم دائم قائم في البيئات المتغيرة التي تعمل فيها المنظمة بالاعتماد على ثالث قنوات رئيسية: الحوار، الإعلام والجماعات المحلية. و ال يمكن أن يكون هذا إل في حالة العمل على العديد من المستويات مع أصحاب القرار والجماعات المحلية في نفس الوقت وباستخدام أدوات متعددة.

ترتكز ثقافة الأرضية المشتركة على حوار بناء يجمع كل الأطراف المعنية والمتداخلة وتدعو للتخلي عن المواجهة وإرساء عالقة تعاون لإنهاء أشكال الصراعات وخاصة العنيفة منها. من هذا المنظور تعمل الأرضية المشتركة على "استغلال" الصراع للحصول على التغيير لبناء عالم جديد قائم على نوع جديد من السالم وهو ما يعرف بمقاربة "تحويل الصراع".

بمعنى آخر ثقافة الأرضية المشتركة هي مقاربة "تحويل الصراع" وتقوم على إعادة توجيه التفاعلات العدائية اليومية بين المجموعات المتنازعة وتحويلها إلى العمل المشترك القائم على أساس تطوير المجتمع وإيجاد الحلول والبدائل عوض اللجوء للوسائل العنيفة.

من أجل بناء سالم دائم وترسيخ ثقافة الأرضية المشتركة على جميع المستويات، تعتمد المنظمة على ثلاثة طرق رئيسية:

1 إرساء الحوار على المستوى المحلي والوطني ويجمع كل الأفراد بغض النظر عن اختلافاتهم والعمل على اكتشاف أهدافهم المشتركة وتحقيقها. ونخص في الحوار أصحاب السلطة "التقليدية" مع من ليس لهم صوت أو الفئة المغيبة في السلطة مثل النساء والأطفال.

2 التعامل مع الإعلام كشريك لتوليد الأفكار والمناقشات داخل المجتمع لمحاولة فهم الأسباب الجذرية للعنف، وكيفية التغلب على الخلافات.

3 العمل مع الجماعات المحلية لخلق منبر ثقة يسمح بالتفكير بشكل خالق من أجل جمع كل الأطراف المنقسمة وحل النزاعات بينهم ومساعدتهم على اكتشاف الجانب الإنساني المشترك.

مشروع تمكين الشباب في تونس

من أجل تمكين الشباب في تونس وتعزيز الحوار البناء بين مختلف القوى السياسية والاجتماعية، ترعى منظمة البحث عن أرضية مشتركة بتونس من خلال مجالس القيادات الشابة مع مجموعة من الجمعيات الشبابية المحلية في كامل تراب الجمهورية لتزويد المئات من الشباب والشابات بمهارات وقدرات أساسية للتعامل مع المسؤولين المحليين ومجتمعهم بطريقة إيجابية و بناءة.

تساند المنظمة حاليا أربعة وعشرون مجلسا ممثالا لكل واليات الجمهورية التونسية لتحقيق حراك شبابي وطني خلال فترة حاسمة من التحول الديمقراطي الذي تشهده البلاد. وستواصل هذه المبادرة أيضا لتعميق التفاعل مع مجالس القيادات الشابة التي تم إنشاؤها والعمل نحو تحقيق استدامتها على المدى البعيد. وسوف يعمل برنامجها على تعزيز قدرة شبكة القيادات الشابة والتي هي مجالس غير متحزبة لقيادة حملات وطنية ومحلية تتعلق بالمواضيع ذات الأولوية للشباب خصوصا خلال فترة الانتخابات المحلية المقبلة وإنشاء فضاء افتراضي على الأنترنت يديره الشباب ويركز على شؤونهم في تونس.

غاية المشروع وأهدافه:

من أجل تحقيق هذه الغاية يشمل المشروع هدفين أساسين:

صقل مهارات أعضاء مجالس القيادات الشابة في إدارة المشاريع، والمناصرة، وتقنيات التواصل وتيسير الحوار، ومهارات تحليل النزاعات وفضها. ويساهم تطوير هذه المهارات في تعزيز ثقة الشباب المشاركين ومعرفتهم مما يؤدي إلى فاعلية مشاركتهم مع محيطهم ومجتمعاتهم المحلية ومسؤوليهم المنتخبين. من أجل تعزيز تلك القدرات، سيتلقى أعضاء مجلس القادة الشباب تدريبا متخصما سيدعمهم في تصميم وتنفيذ فعاليات وتظاهرات مجتمعية بما في ذلك حملات المناصرة والمناقشات التي ستكرس وتثبت التزامهم.

العمل مع القادة الشباب من أجل تطبيق استراتيجيات البحث عن أرضية مشتركة خال معاملةتهم مع المجتمع والمسؤولين المحليين وذلك بخلق فضاء للحوار حول مواضيع تهم كل الأطراف من خلال تظاهرات للعموم وأنشطة توعية.

وبذلك سوف تكون مجالس القادة الشباب قادرة على خلق فضاء للحوار مع المسؤولين الحكوميين والمجتمع حول القضايا ذات الأهمية المشتركة من خلال تنظيم مباشر للتظاهرات العامة والأنشطة التوعوية.

من منطلق هذا الهدف، سيشارك أعضاء مجالس القيادات الشبابية بطريقة فعالة وبناءة في الشؤون المحلية، بما في ذلك الانتخابات المحلية. وسيخاطر أعضاء مجالس الشباب والمسؤولون الحكوميون وأفراد المجتمع المحلي، في حوار بناء مع بعضهم البعض عبر فعاليات وأنشطة توعية تحت إشراف مجالس الشباب. وأخيرا، سيتعاون أعضاء مجالس قادة الشباب ويتبادلون الدروس والأفكار مع بعضهم البعض من خلال اجتماعات وطنية، ومؤتمرات وفضاء افتراضي.

الهدف 2

- وضع وتنفيذ إستراتيجية لتوظيف وسائل الإعلام الاجتماعية.
- تنظيم فعاليات محلية تحت على المشاركة العامة.
- عقد مؤتمر وطني للشباب في الحوكمة المحلية بالشراكة مع وزارة الشباب.
- عقد اجتماعات إستراتيجية نصف شهرية للشبكة الوطنية لمجالس القيادات الشابة.
- تدريب المسؤولين المحليين في المناصرة، وتقنيات التواصل وتيسير الحوار، ومهارات تحليل النزاعات وفضها.
- تخصيص مشاريع منح صغيرة للمبادرات المستقلة المنظمة من طرف مجالس القيادات الشابة.

الهدف 1

- توظيف وإنشاء جمعيات القادة الشباب.
- إنشاء مجالس القيادات الشابة أو جمعيات غير حكومية شبابية في 24 والية.
- تدريب أعضاء مجالس القيادات الشابة في إدارة المشاريع، والمناصرة، وتقنيات التواصل وتيسير الحوار، ومهارات تحليل النزاعات وفضها.
- تنظيم فعاليات في المناصرة وطاوانت مستديرة حول التحسيس بفن المناظرة والانتخابات والمناصرة.
- تنظيم دورات تدريبية بالشراكة مع وزارة الشباب.

مقاربة الأرضية المشتركة

منظمة البحث عن أرضية مشتركة مهمتها تغيير الطريقة التي يدار بها الصراع في العالم وكيفية الرد عليه معتمدة في ذلك على التعاون لإيجاد الحلول بعيدا عن النهج العدائي. المقاربة التي تقوم على المواجهة هي نموذج من التفاعل مبني على أساس طرف ضد طرف آخر و يعتبر "الآخر" مصدر المشكلة. ومنها يتفاقم العنف أن الحل النهائي هو هزم الطرف الآخر أو القضاء عليه. بينما المقاربة القائمة على التعاون تسمح لأطراف بالتركيز على المسألة و تمكنهم من إيجاد حل يرضي مصالح الجميع.

لتحقيق هذا التغيير تتطلب مقاربة الأرضية المشتركة العمل على عدة مستويات:

١ **تغيير في التصور الذاتي:** النزاعات تؤثر على هوية الشخص ويكون التحويل ناجحا عندما تكون هوية الأشخاص متوافقة مع الهدف المنشود. يمكن أن يكون التغيير ضروريا من هوية "الطرف الضعيف" إلى مواطن فعال؛ من الجئي خائف إلى عنصر متأقلم في المجتمع، من طرف في العنف إلى بان للسلام.

٢ **تغيير النظرة إلى "الآخر":** سمة هامة من سمات الصراع هو تدهور التواصل بين الطرفين تدريجيا، عند عزل أنفسهم، يتشوه تصورهم الآخرين. جانب هام من جوانب تحويل الصراع هو تحدي الصور النمطية والأحكام المسبقة من خلال إعطاء الفرصة لتبادل قصص الأشخاص المنتمين لطرفي النزاع، وبذلك نرى الإنسانية موجودة لدى الجميع.

٣ **تغيير النظرة للقضية:** النزاعات تنشأ عن خالفات حول قضايا محددة، ولكن سرعان ما تقوم الأطراف بتجنيد كل طاقتها التهام الطرف الآخر عوضا عن حل المشاكل ومن عناصر مقاربة الأرضية المشتركة، مساعدة الأطراف على التركيز على سبب المشاكل وزيادة معرفة وفهم للقضايا، وعرض وجهات النظر المختلفة الموجودة، وإذا لزم الأمر، من خلال توضيح واستكشاف القضايا "غير المعلن عنها". يساعد تغيير النظرة للقضية الناس على اتخاذ قرارات بناء على مصالحها وليس وفقا لمخاوفهم.

٤ **تحويل العالقة:** الحاجة إلى تغيير العالقة بين الطرفين، وتحويلها من الخوف وصراع السلطة السائدة إلى مناخ من الثقة والتعاون والتسامح و تساعد مقاربة الأرضية المشتركة على تسهيل حوار حقيقي من شأنه أن يساعد الطرفين على فهم خالفاتهم والتصرف على أساس ما لديهم من قواسم مشتركة.

٥ **تحويل المسار:** ال يمكن أن يتم العمل إل إذا تعين على الأطراف توفير فرصة للعمل معا بشكل بناء، ونتائج حوارهم غير ممكنة إل إذا كانت مدعومة من الأنظمة والمؤسسات. مقاربة الأرضية المشتركة هي عملية تشاركية ودامجة وتحث الناس على المشاركة ودعم إنشاء مؤسسات تعاونية جديدة على جميع المستويات: المجتمعية والإقليمية والوطنية والدولية.

كيف يمكننا تطبيق مقاربة الأرضية المشتركة في مشروع تمكين الشباب في تونس؟

الطريقة المثلى لمقاربة الأرضية المشتركة هي إدماج الاستراتيجيات الخمس في التدخل الشامل ألن حالت الصراع معقدة جدا وهناك حاجة إلى مزيج من استراتيجيات التغيير الناجح في المجتمع.

الهدف هو العمل مع العديد من الشركاء على مستويات متعددة من المجتمع واستخدام أدوات مختلفة، ونؤكد أنه في برامجنا، تتكامل التدخلات بشكل جيد من أجل تحقيق أقصى قدر من النتائج.

توسيع النفوذ: في عملنا هذا نحاول دائما أن يكون لنا تأثيرا كبيرا كما نفكر في طرق لتوسيع النفوذ. العالم يسمح لنا بالتأثير على المزيد من الناس. ونحاول أيضا إضفاء الطابع المؤسسي في عملنا والأنشطة الرمزية لتغيير مواقف الناس.

١ **الالتزام طويل المدى:** إن الانتقال من العنف إلى التعاون يتطلب سنوات، ولهذا السبب يتم إنشاء برامجنا مع رؤية على المدى الطويل. كلما بقينا في تواصل مع المجتمع لمدة طويلة، أصبحنا أكثر فعالية وصرنا صوت الوسيط الموثوق به.

١ **مخاطبة جميع الأطراف بنفس الاحترام والتعاطف:** سمعنا هي أغلى ما عندنا. كل ما نقوم به - الناس الذين نعمل معهم، كيف نعمل، والمنظمات التي نختارها كشركاء - يجب أن يثبت التزامنا في مسار شامل وتشاركي وحيادنا مع الصراع.

١ **تجذر عملنا في الثقافة المحلية:** في معظم الأحيان، لسنا معروفين كمنظمة للبحث عن أرضية مشتركة ولكن تحت اسم المشروع المحلي. من المهم أن ينظر إلينا من طرف أكبر عدد ممكن من المشاركين كأحد المشاركين المحليين من أجل كسب ثقة الأطراف التي نعمل معها ونصبح أكثر كفاءة.

١ **أن نكون أصحاب المشاريع الاجتماعية:** نحن ال نلبي فقط حاجيات ولكن أيضا الفرص المتاحة، ونحن نشجع المبادرات الجديدة والخالقة. في حين رؤيتنا هي دائما رؤية المغامر، نركز على مشاريع عملية وقابلة للتحقيق لبلوغ نتائج ملموسة والاستثمار أفضل لمواردنا. والمثال الأخير من روح المبادرة التي قمنا بها، استخدام كأس العالم لكرة القدم كموضوع لمسلسل إذاعي في ساحل العاج وأنغوال. هذا المثال سمح لنا بتعزيز الوحدة الوطنية وإظهار حل النزاعات في فريق كرة القدم بطرق خيالية.

لنلخص

تقوم مقاربة الأرضية المشتركة على خمس استراتيجيات:

- ثالث استراتيجيات تعمل على التغيير: تغيير التصور الذاتي، تغيير النظرة لآخر وتغيير النظرة للقضية.

- استراتيجيتان تعمالن على التحويل: تحويل العالقة وتحويل المسار

- يتم تطبيق الاستراتيجيات الخمس لمقاربة الأرضية المشتركة بـ:

- توسيع النفوذ

- الالتزام طويل المدى

- مخاطبة جميع الأطراف بنفس الاحترام

- العمل على تجذر في الثقافة المحلية

- تشجيع أصحاب المشاريع الاجتماعية.

لماذا هذا الدليل

وضع هذا الدليل للشباب المشاركين في مشروع تمكين الشباب في تونس و المنتمين لمختلف مجالس القيادات الشابة في 24 ولاية في الجمهورية التونسية و الراغبين في التمكن من إدارة المشاريع. يستخدم هذا الدليل في التدريب على إدارة المشاريع، أو الاستعانة به كمرجع عام خال من أنشطتهم داخل مجالس القيادات الشابة او منظمهم التي سيقع إنجازها في إطار هذا المشروع. يتضمن الدليل مزيجا من النصوص النظرية والتمارين العملية تهدف للتعريف بالمشاريع وطرق إدارته للمتدربين بطريقة تتواءم مع احتياجاتهم و تتناسب مع الظروف التي يعملون فيها، وبغرض الخروج من التدريب بمهارات إدارة المشاريع الجماعية.

أهداف الدليل

سيتمكن المشاركون في هذا التدريب من:

- اكتساب معرفة أعمق وفهم أفضل لمفهوم إدارة المشاريع.
- التعرف على العناصر الأساسية لإدارة المشاريع لتحقيق النتائج المرجوة.
- تعلم خطوات التخطيط الاستراتيجي للمشاريع
- وضع خطة استراتيجية لإدارة مشروع.

منهجية الدليل

يشمل دليل الجوانب المختلفة لمسألة إدارة المشاريع، تم تفصيله لتسهيل استخدامه وضمان فعالية التدريب.

الخطوط العريضة للدليل:

- 1 تم تقسيم المحتوى إلى أربع وحدات لمساعدة المتدربين على فهم أفضل للمبادئ.
- 2 تتضمن كل وحدة جلسة أو أكثر وتشمل جزءا نظريا وجزءا عمليا.
- 3 وقعت عنوانة كل وحدة تدريبية.
- 4 وصف أهداف كل وحدة لمساعدة المدرب والمتدرب على فهم أفضل للنشاط.
- 5 محتوى كل وحدة مفصل ومصحوب بالطرق التربوية اللازمة لتنشيط الحصة.
- 6 جميع الجلسات تناول جانبا واحدا من جوانب موضوع التدريب.
- 7 اقتراح طريقة للتدريب مع شرح مختصر للطريقة.

الطرق البيداغوجية المستعملة في الدليل

استنادا على مقاربة الأرضية المشتركة وقع اختيار الطرق البيداغوجية التي تساعد على إرساء الاستراتيجيات الخمس المعتمدة في المقاربة. النقاش والعصف الذهني وتمثيل الأدوار والتقييم وتقييم الآخر والتقييم الذاتي هي الأدوات البيداغوجية التي ستعمل على إرساء استراتيجيات التغيير والتحويل المعتمدين في مقاربة الأرضية المشتركة.

العلاقة بين المدرب والمتدربين:

ال يمكن تقديم الأساليب البيداغوجية التي سيقع استعمالها في الدليل دون تقديم العلاقة بين المدرب والمتدربين في إطار مقاربة الأرضية المشتركة. وتكون هذه العلاقة مبنية على التواصل والحوار وتبادل الرأي وال بد أن تكون العلاقة عمودية يكون فيها الاحترام والتعاون القاسم المشترك بين المدرب والمتدرب.

للتذكير العلاقة الأفقية بين المدرب والمتدرب بأي شكل من الأشكال تتناقض مع مبادئ مقاربة الأرضية المشتركة.

العمل على شكل مجموعات:

يتم تقسيم المتدربين لثالث مجموعات منذ الحصة الأولى وذلك للقيام بمختلف التمارين خلال مدة التدريب وكذلك لتقييم عمل كل مجموعة.

التقييم والتقييم الذاتي وتقييم الآخر:

التقييم: يقوم المدرب بالتعليق وتقييم عمل الفريق الأول.

التقييم الذاتي: يطلب المدرب من الفريق الثالث أن يقوم بتقييم ذاتي لعمله ويطلب من باقي المتدربين عدم التعليق، وسيتيح هذا التمرين للفريق التدريب على النقد الذاتي ويساعد كل المتدربين على التعود على التحليل ومناقشة أفكارهم وإعادة ترتيبها.

تقييم الآخر: يطلب المدرب من المجموعة التعليق وتقييم عمل الفريق الثاني ويهدف هذا التمرين لتمكين المتدربين من مناقشة أفكار زملائهم ويساعدهم على فهم أعمق للمادة.

النقاش

النقاش هو طريقة فعالة جدا في التدريب لأنه يحث المتدرب على المشاركة والتفاعل مع المجموعة والتواصل المبني على الحوار و الاحترام. ويعتبر النقاش الركيزة الأساسية لمقاربة الأرضية المشتركة وسيقع اعتماد هذه التقنية التدريسية لمساعدة المتدربين على قبول الرأي المخالف واحترامه والحوار والعمل على تغيير نظرتهم للقضية والطرف الآخر ومنها تحويل الصراعات الكامنة بين المجموعات المشاركة في التدريب، على أن يقع تيسير حصص النقاش لتفي بأهدافها وتحترم الوقت المخصص لها.

يعرض المدرب المواد ويبادر المتدربون بمناقشتها مع التمسك في الإجابة بجوهر السؤال أو المشكلة المطروحة.

- تحديد الموضوع المطروح للنقاش.
- ربط مداخلت المتدربين.
- تشجيع المتدربين على الإجابة عن أسئلة زملائهم.
- التجب الإجابة على السؤال قبل الشروع في النقاش.
- الرقابة وال وصاية على تدخلات المتدربين: احترام آراء والاختلافات والتنوع في وجهات النظر.

- أهداف النقاش هي
- زيادة مشاركة المتدربين.
- تحسين قدراتهم التواصلية وتبادل الخبرات.
- تطوير القدرة على الاستماع واحترام آراء الآخرين.
- تعزيز الثقة بالنفس والقدرة على إقناع الآخرين.
- إرساء ثقافة الحوار.
- تطوير القدرات الفكرية للمتدربين لربط النظريات بالتطبيق.
- تطوير الاحترام المتبادل بين المدرب والمتدرب وبين المتدربين.

العصف الذهني

مقاربة إظهار الأفكار الإبداعية حول الموضوع والغرض منه توفير عدد أكبر من الأفكار ومن المشاركين في فترة قصيرة من الزمن. هذا النهج هو وسيلة فعالة جدا لمعرفة آراء ومواقف المشاركين وأيضا قياس مدى إلمامهم بالموضوع. تساعد هذه الطريقة البيداغوجية على تغيير التصور الذاتي للموضوع وتغيير النظرة لآخر. سيتمكن المتدرب من بسط أفكاره وسيساعده التمرين على تغيير مفاهيمه وتصحيحها.

لتنظيم جلسة العصف الذهني:

- تشجيع التفكير الحر: التعبير عن الأفكار بطريقة مضحكة أو بأسلوب فكاهي إثارة إبداع من الطالب الآخرين دون أحكام مسبقة.
- التشجيع على التعبير عن أكبر عدد من الأفكار بغض النظر عن جودتها.
- البناء على أفكار الآخرين: كجزء من هذه العملية، الأفكار في مجموعة ليست ملكا للشخص الذي أعرب عنها ويمكن اتخاذ أي فكرة أو مقترح واعتماده من قبل الطالب الآخرين.

تمثيل الأدوار:

تمثيل الدور لقضية أو مشكلة حية يقع بالتعامل مع جانب من الإشكالية لفهم أفضل للوضع والمشاركة في وضع حل. ويتقمص المتدرب شخصية شخص آخر في سيناريو وهمي ويعكس هذا التمرين الفهم الذاتي للواقع وسلوك المتدرب في فهم الموضوع. وتساعد هذه الطريقة المتدرب على تحويل العالقة وفهم حقوق وواجبات الشخصية المتقدمة وكل القضايا المرتبطة بالسلوك البشري. كما يساعد التمرين على بناء قدرات المتدرب على المشاركة في المسار الديمقراطي في تونس وبسهل تعامله مع السلط والجهات الرسمية.

لتنظيم جلسة تمثيل الأدوار:

- شرح النشاط.
- شرح الأهداف.
- وضع مبادئ توجيهية واضحة.
- التأكد من أن جميع المتدربين فهموا النشاط.
- تنشيط حصة لعب الأدوار.
- عدم الإجابة أو دفع المتدربين نحو اختيار أو آخر.
- البقاء في حالة تأهب لتحديد الصراعات المحتملة التي تتجاوز الإطار الذي توفره لعبة الأدوار.
- الإشارة إلى الوقت المتبقي قبل نهاية النشاط.
- تحليل نتائج التمرين والتأكيد على النتائج المستخلصة.

الأدوات البيداغوجية المستعملة

- ورق قلاب.
- جهاز كومبيوتر وآلة عرض لوحات.
- أقلام ملونة.
- أوراق بيضاء.
- شاشة عرض.
- إنترنت.

برنامج التدريب حول التواصل وتيسير الحوار

مراسيم الافتتاح تقديم أهداف الدورة تقديم المدرب التعرف على المتدربين	9:00 إلى 9:30
الوحدة التدريبية الأولى: مفهوم إدارة المشاريع	9:30 إلى 11:00
استراحة: نصف ساعة	
الوحدة التدريبية الثانية: التخطيط للمشروع	11:30 إلى 13:00
غداء	
الوحدة التدريبية الثالثة: الخطة التنفيذية للمشروع	14:00 إلى 16:00
تقييم اليوم الأول من طرف المشاركين: استبيان تقييمي	16:00 إلى 16:30

اليوم الأول

عرض التقييم اليومي ونتائجه التذكير بمحتوى اليوم الأول وفترة أسئلة وتفاعل بين المدرب والمندربين	9:00 إلى 9:30
الوحدة التدريبية الرابعة: تنفيذ المشروع	9:30 إلى 11:00
استراحة: نصف ساعة	
الوحدة التدريبية الخامسة: متابعة المشروع	11:30 إلى 13:00
غداء	
الوحدة التدريبية السادسة: تقييم المشروع	14:00 إلى 16:00
التقييم النهائي للدورة : الاستبيان النهائي	16:00 إلى 16:30

اليوم الثاني

الوحدة الأولى مفهوم التواصل



أهداف الوحدة

- أهمية التواصل في الفضاء العام
- العملية التواصلية
- أهم العناصر لإعداد الخطاب

التدريب على التواصل وتيسير الحوار يأتي كالتدريب الثاني من جملة أربع تدريبات قائمة على مقاربة الأرضية المشتركة. للتأكد من أن شباب المجالس القيادية للولايات المختلفة ملم بمقاربة الأرضية المشتركة ولربطها بمفهوم التواصل الفعال داخل المجموعة. يفتتح المدرب الحصة التدريبية بعد مراسم الافتتاح بتمرين عصف ذهني بهدف التعرف على ديناميكية الفريق ودعوة كل المتدربين للمشاركة وطرح أفكارهم بسؤال.

تمرين

يبدأ المدرب بحصة عصف ذهني لطرح سؤال:
لماذا أصبح التواصل من أهم مقومات التعامل داخل المجتمع المدني؟
لماذا نسعى لتدريب الشباب على التواصل في كافة مشاريع وبرامج الجمعيات؟
يدوم التمرين عشرون دقيقة يحاول فيها المدرب إعطاء الفرصة لكل الحضور لإجابة عن السؤال والهدف هو تشجيع التفكير الحر والتعبير عن الأفكار والبناء على أفكار الآخرين بطريقة سلسلة وإبداعية

أهمية التواصل في الفضاء العام

بعد ثورة 14 جانفي 2011، أصبح التواصل من أهم مقومات التعامل داخل المجتمع المدني لأن التواصل يعزز المواطنة في المجتمع.

مفهوم التواصل:

- التواصل إيصال أو تبادل أو تقاسم المعلومات وأللفكار.
- التواصل للتجاوز وتقديم وجهات النظر
- التواصل للتعريف بموضوع أو شخص او قضية
- التواصل لإقناع
- التواصل لضمان السالم الدائم والابتعاد عن العنف

أصبحنا نتواصل أنه أصبح لنا:

- صوت
- رأي
- حق في التعبير
- تعددية في وجهات النظر
- مطالب مختلفة

أهمية التواصل:

- يسهل تقبل الإنسان في المجتمع و يزيد من قيمته
- يدعم الروابط النفسية بين أفراد المجتمع
- يعزز الثقة بالنفس ويقوي التصور الذاتي لكل فرد
- يدعم تقبل الآخر واحترام آرائه المختلفة
- يغير العالقة مع الآخر
- ينمي المعارف من خلال تبادل الخبرات
- يحل المشاكل ويغير العالقة مع الأطراف المتداخلة.
- نتواصل بالتحدث في الفضاء الخاص والفضاء العام.

يتواصل المواطن:

- يشارك في الحياة اليومية،
- يعبر عن رأيه،
- ليطالب بحقوقه،
- ليغير واقعه،
- ليغير عالقة ما،
- ليؤسس لحياة أفضل

الفضاء الخاص هو المحيط العائلي بدرجة أولى والأماكن المغلقة كالنوادي الخاصة أو أماكن العمل وكل مكان تكون فيه أطراف التواصل معروفين من طرف المتحدث أو المخاطب.

الفضاء العام هو الأماكن العمومية سواء كانت مفتوحة كالسوق أو الساحة العمومية أو مغلقة كقاعة الاجتماعات. عادة ما تكون الأطراف المتداخلة في التواصل ال عالقة لها ببعضها البعض. يكون التواصل الوسيلة لبناء عالقة تبادل أفكار وتعارف مبنية على الاحترام المتبادل وقبول الأفكار المختلفة.

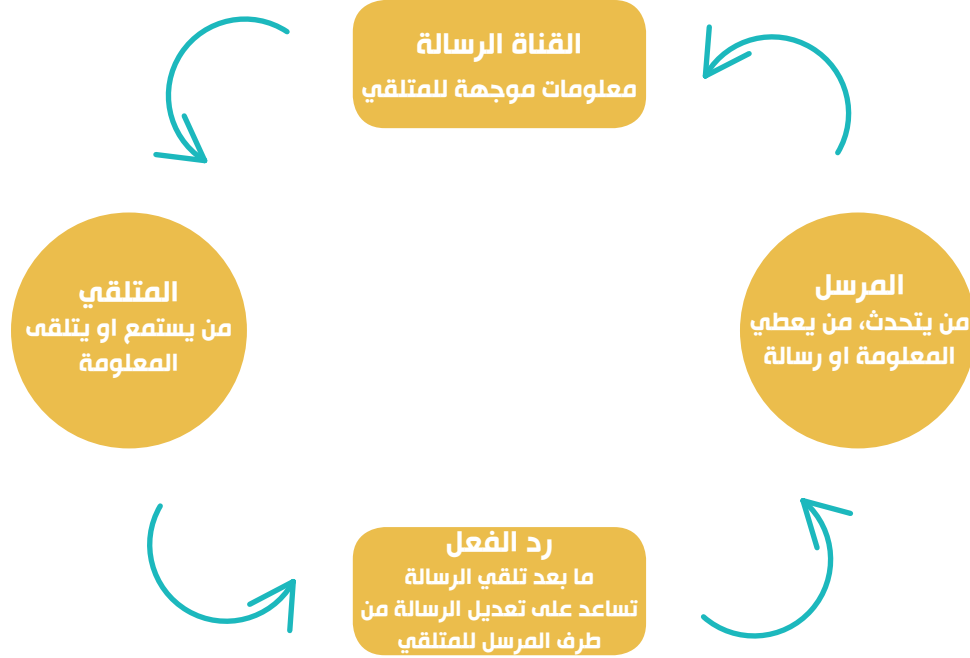
- بالكشف عن شخصيته أو المؤسسة التي ينتمي إليها
- بالكشف عن جوانب خفية من شخصيته
- بالنقد وتحليل الخطاب
- في بعض الأحيان التهجم على شخصه والاعتداء عليه لفظيا
- الجدل والمناورات لدحض أفكاره وتهميش مواقفه.

على الشباب أن يعي أن التحدث في الفضاء العام يعني القبول:

هل انت مستعد للتحدث في الفضاء العام لممارسة حقوقك كمواطن ؟

العملية التواصلية

التحدث في الفضاء العام هي عملية تواصلية تركز على مرسل ومتلقي ورسالة وقناة و رد فعل.



الفاعل الرئيسي في عملية التواصل هو الجمهور المعروف بالمتلقي لرسائلنا. فهو من سيتفاعل مع خطابنا إيجابا أو سلبا. سمّي بالفاعل الرئيسي لأن له القدرة على قبول أو رفض أو فهم الرسالة الموجهة حسب خلفيته الثقافية.

سؤال
من هو الفاعل الرئيسي في عملية التواصل؟
المرسل؟ المتلقي؟ الرسالة؟ رد الفعل؟

خمسة دقائق لسماع أجوبة المشاركين.

لعل الشاب أو الشابة المشاركة في التدريب تتساءل عن اختيار المتلقي كفاعل رئيسي في العملية التواصلية. تعددت الدراسات والبحوث عن أطراف العملية التواصلية و وقع التركيز على المتلقي منذ 1945 إب أن تحرير ألمانيا من الحكم النازي حيث رفض الجنود الألمان الاستسلام بعد دخول قوات التحالف لبرلين... بي تَت الدراسات أن الجنود الألمان رفضوا الاستسلام لأنه لا توجد علاقة ثقة بين المرسل والمتلقي وكل الرسائل الموجهة للجنود كانت مصنفة بختم « رسائل العدو .»

كتب عليه تتالت الأبحاث لتبي نَّ أن نفس الرسالة من طرف المرسل يمكن أن يقع فهمها بطرق مختلفة، و يكمن الاختلاف في الخلفية الثقافيَّة للمتلقي. من هذا المنطلق نركز على المتلقي لإعداد الخطاب و يطلق عليه اسم الجمهور. علينا معرفة لمن سنوجه خطابنا لنتمكن من اعداد رسالة يتقبلها.

الجمهور: من سنخاطب؟

شطين في
المجتمع المدني؟

سياسيين؟

اصحاب القرار؟

مواطنين؟

بعد التعرف على الجمهور علينا تحديد الرسالة التي سنوجهها للجمهور. لتحديد رسائلك، فكر في الموضوع الذي ستتطرق اليه. عليك ان تكون ملم أ بالموضوع الذي ستتحدث بشأنه ولديك رغبة قوية لمعالجته. إضافة لذلك يجب أن يكون لديك شيء خاص بك للحديث عنه.

الرسالة: عن ماذا سنتحدث؟

- مشاغلنا؟
- السياسة التنموية في الجهة؟
- مناصرة قضية معينة؟
- تغيير علاقة ؟

ما الهدف من طرح هذا الموضوع؟

لتحديد الهدف علينا طرح سؤال: إذا كان على الجمهور الاحتفاظ بفكرة واحدة، ما هي؟

الرسالة تتكون من موضوع وهدف

كما يعرف في الثقافة العربية الإسلامية: لكل مقام مقال. علينا تحديد الإطار المكاني و الزماني للخطاب:

- **الظرف المكاني:** هل المكان مناسب للخوض في موضوع... الخطاب يتأثر بالبيئة المباشرة.... التحدث داخل المجلس البلدي يختلف عن الخطابة داخل ساحة المدرسة او في السوق.
- **الظرف الزمني:** هل التوقيت مناسب للتطرق للموضوع. مثال: لا يمكنك التحدث عن الميزانية بعد ان وقع إقرارها بل يجب عليك المشاركة في الاجتماعات المخصصة لمكافحة الارهاب.

تمرين

قم بتحديد جمهورك: من ستخاطب ثم حدد موضوعك وهدف الخطاب و فيما بعد قم بتحديد الاطار المكاني والزمني لتدخلك

يدوم التمرين خمس عشر دقيقة ثم يليه تقديم كل المواضيع لمدة خمس وعشرون دقيقة.

الوحدة الثانية مهارات التواصل



أهداف الوحدة

- كيفية إعداد الخطاب
- التواصل الغير اللفظي
- التركيز في النظر، التنفس، النطق والقامة

نتطرق في الوحدة الثانية لمهارات التواصل وخصوصياتها للتعرف على مختلف مظاهر التواصل اللفظي والغير اللفظي في عملية التواصل لنهي الوحدة بالوصايا العشر لتقديم الخطاب في الفضاء العام.

التواصل اللفظي يقوم على الكلمات والعبارات المختارة في عملية التواصل.

التواصل الغير اللفظي يعتمد على لغة الجسد: كالحركات والإيماءات وتعبيرات الوجه، النظر، نبرة الصوت والتنفس.

بعد الإجابة عن أسئلة تمرين الوحدة السابقة: تحديد الجمهور، الرسالة، الظرف الزماني والمكاني. نحاول في مرحلة ثانية إعداد الخطاب وتقديمه في آخر الوحدة.

• أول جملة في الخطاب: هي الأهم

• أول جملة : مثل شعبي، بيت شعر، حكمة، او طرفة او غيرها

**لإعداد خطابك عليك أن تجد
عنصر التشويق أو في مداخلتك
أو « الإثارة » خطابك.**

تمرين

كل مشارك يحزر أول جملة في الخطاب باختيار مثل شعبي أو بيت شعر أو حكمة. يقدم كل مشارك الجملة الأولى من خطابه.

مدة التمرين 30 دقيقة

في المرحلة الموالية حاول إعداد من 3 الى 5 أفكار لخطاب يدوم دقيقتين. لا تحاول تحرير خطابك واقتصر على تحديد الأفكار التي تريد التطرق لها في مداخلتك. حاول الابتعاد عن سرد الأحداث.

التواصل الغير اللفظي

يقوم التواصل الغير اللفظي على الصورة التي تعكسها أمام مخاطبك أو جمهورك.

- صورتك ال تعني جمالك
- ما تعكسه للجمهور خال تدخلك: أن تكون مرتاح في موقعك كخطيب وال تعكس صورة النسان الغير قادر على الداء
- يجب أن يكون مظهرك العام يالتم المكان وموضوع الخطابة : اللباس، الهندام
- أنظر للجمهور في عينيه وحاول أن تخاطب «بصفة شخصية» كل من تنظر اليه.
- التلنحي والتحاول النظر إلى الأسفل.
- التصرخ، التتكم بصوت خافت، بل تكلم بوضوح
- ابتعد عن «العكاز» والعبارات التي تستند عليها إيلصال فكرتك مثال: «فهمتني» «حاصلو» «معناه»

التركيز في النظر

أهم عائق أمامك في التواصل الغير اللفظي هو: الرهبة والتوتر

تمرين

يطلب من المشارك أن يركز نظره مدة عشرة ثواني أمام مشارك ويقوم بالتركيز مع اثني عشر مشارك لتدوم عملية التركيز مدة دقيقتين. إذا فقد المشارك التركيز وغيّر وجهة نظره، عليه إعادة التمرين الى ان يركز مدة دقيقتين دون انقطاع.

التنفس

من أهم أسباب التوتر الضعف في التنفس أي نقصان كمية الهواء داخل الجسم فتتسارع دقات القلب و ترتعش اليدين وتنخفض كمية الهواء داخل المخ فيصاب الإنسان بتشتت الأفكار ويتوتر كثيرا ويفقد السيطرة على الموقف و يصبح غير قادر عن التحدث.

للتغلب على التوتر يجب التحكم في التنفس.

تمرين

1. قف وضع يدك اليسرى على بطنك
2. لا تحرك الكتفين او الجزء العلوي من الصدر
3. الزفير... تحس أن يدك تتحرك للداخل باتجاه الظهر
4. الشهيق... تحس أن يدك تتحرك للأمام بدون تحريك الكتفين وينتفخ البطن
5. إعادة التمرين 5 مرات
6. إعادة التمرين يوميا للعود على التنفس من البطن

الصوت

بعد عملية التنفس، يجب أن تركز على صوتك. لا نقصد بالصوت الكلمات المنطوقة و المسموعة بل كيفية لفظها و طريقة سماعها و تأثيرها على المتلقي

- لا تتكلم بصوت خافت
- لا تصرخ
- تأكد أن يكون صوتك مسموعا
- اخفض صوتك أو ارفعه حسب أهمية الموضوع وهذا يساعدك على شد الانتباه.
- غير إيقاع صوتك كي لا يمل المتلقي و تساعده على التركيز في ما تقول
- نوع في طريقة كلامك: اعتمد الصمت لمدة 3 او 5 ثواني لمواصلة الخطاب
- لا تتحدث بسرعة

النطق

النطق جزء لا يتجزأ من العملية التواصلية ويساعد المرسل على إيصال رسالته بوضوح، ومن الممكن التمرن لتحسين النطق.

- يجب أن يكون نطقك سليما

تمرين

ضع قلما بين الفكين وحاول الضغط عليه بأسنانك و انطق بسرعة وبصفة مفخمة جمل النطق التالية:

1. مفتاحي مع مفتاح عبد الفتاح ومفتاح عبد الفتاح مع مفتاحي ومفتاحي فتح ومفتاح عبد الفتاح ما فتح
2. شرفنا مع شريف وشرف شريف زي شرفنا
3. خشبت الحبس حبست خمس خشبات وخشبة
4. جدار دار طين دارنا اكبر من جدار دار طين جارنا

بعد القيام بالتمارين التي تساعدك على تحسين التواصل الغير اللفظي، نعود لإعداد الخطاب.

- احكي «خطابك» أو تدخلك «ال تقرأ» وال «تسرد»
- كن وجيزا ومختصرا في تدخلك
- ركز على اهتماماتك، مشاغلك أو موقفك
- ابتعد عن الأرقام المعقدة واحتفظ بالأرقام التي ترسخ في الذهن: ما يقارب الألف عوضا عن 967
- حاول أن تنشط تدخلك دون الوقوع في التهريج
- اقتصر على ذكر الأفكار على لوحات العرض وال تكتب ما تقوله
- اجعل الألوان ملفتة للنظر وتجلب الانتباه
- المداخلة الناجحة هي بالأساس مرئية في شكلها ومضمونها: كلماتها، رسومها، تقديمها، محتواها

بعد التمرن على النظر والتنفس والنطق سنقوم بتمرين اعتدال القامة في التحدث في الفضاء العام. قبل هذا يجب التأكد أننا قمنا باختيار الجمهور، الرسالة، الإطار الزمني والمكاني، الجملة الأولى للخطاب وحددنا من 3 إلى 5 أفكار.

القامة

نحاول القيام بتمرين القامة بتقديم الخطاب أمام المشاركين لمدة دقيقتين

تمرين:

يقدم كل مشارك خطابه واضعا كراس فوق رأسه ويحاول أن يكون معتدل القامة و يقدم خطابه. في حالة سقوط الكراس من على رأسه يعيد تقديم الخطاب.

في نهاية الوحدة، نذكر بال عشر وصايا الأساسية لإنجاح التحدث في الفضاء العام:

الوصايا العشر

- 1 إللمام بجوانب الموضوع
- 2 كنت مرحا ومتفان في خطابك
- 3 ال تكتب تدخلك على ورقة بل حرر فقط رؤوس أقالم
- 4 قم باعداد مقدمتك ACRROCHE
- 5 تمرن وتمرن وتمرن للسيطرة على الرهبة
- 6 تكلم بوضوح وبصوت عال وال تتكلم بسرعة
- 7 يجب أن يكون لباسك مناسبا لمكان التدخل
- 8 إبتسم وأنظر الجمهور
- 9 عليك أن تكون راكزا على الرض
- 10 يكون خطابك قائما على 3 الى 5 افكار

الوحدة الثالثة الإنصات الفعال



أهداف الوحدة

- الإنصات الفعال
- الوصايا العشر للإنصات الفعال

مهارة الإنصات

تمرين:

نقاش: هل نصت للإجابة أو للفهم؟
يدوم النقاش عشر دقائق

الإنصات:

لا يقتصر الإنصات فقط على استعمال الأذنين بل يتطلب تكريس أغلب أجهزة الجسم لاستيعاب و فهم ما يقال. الإنصات هو مرحلة أكثر عمقا من الاستماع.

كيف يتحول المستمع الى منصت:

- إيلاء الاهتمام اللازم
- التعمق في المحتوى و عدم الوقوف على الطريقة في الحديث
- عدم التسرع في التقييم
- الإنصات للأفكار لا للكلمات
- التحلي بالمرونة
- مواجهة التشتت
- اليقظة

مراحل عملية الإنصات:

تميز ستة مراحل أساسية للإنصات يمر بها كل انسان بسرعة مختلفة عن الاخر. تختلف سرعة تسلسل هذه المراحل حسب الظروف التي يكون فيها المنصت.

1. استماع
2. تفسير
3. استيعاب
4. تذكر
5. تقييم
6. استجابة

تمرين:

التمرين الأول: يقدم المشاركون الأول مداخلة بدقيقة ثم يطلب من المشاركون الثاني ان يعيد صياغة المداخلة في دقيقة ثم يطلب من المشاركون الثالث تلخيص المداخلتين في دقيقة.

يقع إعادة التمرين ثلاث مرات أي يشارك في التمرين تسعة مشاركون.

التمرين الثاني: مشاركون يتحدثان مع بعضهما البعض ويشوب النقاش خلاف ويحاول كل منهما التركيز في الحديث. يدوم النقاش ثلاث دقائق

يقع إعادة التمرين ثلاث مرات أي يشارك في التمرين ستة مشاركون.

لا بد ان يقع اشراك كل المشاركين في التدريب سواء في التمرين الأول او الثاني.

الوصايا العشر للإنصات الفعال:

- الاسترخاء و الاستعداد للإنصات
- جمع و ترتيب المعلومات على مستوى الذهن بطريقة منطقية
- التركيز في الأفكار لا الكلمات
- عدم التسرع في الحكم قبل إنهاء المتكلم لحديثه
- عزل المشاعر عن عملية الإنصات في حالة الاختلاف مع المتحدث
- تركيز النظر على المتحدث {الإنصات عن طريق العين}
- تسجيل النقاط المهمة على شكل رؤوس أقلام إذا طال الحديث
- عدم التردد في الاستفسار في حالة ضبابية المعلومة
- التأكد من الفهم الصحيح للموضوع و إعادة صياغة ما قيل
- بطريقة مختلفة لتأكيد الفهم
- توفير ظروف طيبة للإنصات تفاديا للتشتت

الوحدة الرابعة تيسير الحوار



أهداف الوحدة

- مفهوم الحوار
- قواعد الحوار
- أنواع الحوار
- مفهوم الإجماعات
- أنواع الإجماعات
- الإعداد للإجماعات
- خصال الميسر

مفهوم الحوار

الحوار هو تفاعل و تبادل للآراء أو الحديث بين شخصين أو أكثر في موضوع معيّن و لهدف محدد دون أن يستفرد أحد الأشخاص بالكلمة. و يمتاز الحوار بالهدوء و البعد عن الجدل و الحدة في النقاش.

الحوار هو لقاء متساوي بين أشخاص لديهم خلفيات وأحكام مسبقة وآراء مختلفة للاستماع لبعضهم البعض. هدفهم فهم وجهات نظر مختلفة و محاولة لتوسيع فهم طرف أو أطراف لقضية معينة.

الحوار هو تفاهم متبادل لإيجاد أرضية مشتركة تجمع الأفراد بصرف النظر عن اختلافاتهم واكتشاف أهدافهم المشتركة وتحقيقها.

القواعد الأساسية للحوار

تختلف القواعد الأساسية للحوار حسب طريقة تنظيم وتيسير الحوار. عادة ما يحدد الميسر في بداية الحوار القواعد المتبعة في الحوار.

اهم قواعد الحوار:

- 1. التفاعل والتواصل:** يركز على انفتاح كل طرف على الآخر ويتجنب فيها المقاطعة ويقع الفصل بين الأحكام الشخصية والأفكار المطروحة في الحوار. يكون الحوار قائم على المصالح وليس على الحلول. فشلت العديد من الحوارات بسبب التسرع في إيجاد الاستنتاجات والحلول.
- 2. العدل في توزيع الكلمة:** إعطاء فرصة عادلة لكل المشاركين في الحوار ليساهموا بملاحظاتهم واقتراحاتهم في إطار زمني معقول.
- 3. حجم الحوار:** تحديد عدد المشاركين في الحوار لضمان إحترام مبدأ العدل في توزيع الكلمة.
- 4. مكان الحوار:** لابد من توفير مكان مناسب للحوار يضمن التواصل اللفظي والغير اللفظي بين المشاركين.
- 5. تنظيم الوقت:** هي المعضلة الرئيسية في الحوار وفي بعض الأحيان تسبب مشاكل في إدارة الحوار. لا ننسى ضرورة التفكير في إستراحة خلال الحوار لإعطاء فرصة للمشاركين لربط علاقات وأيضاً لرفع لبس أو سوء تفاهم حصل خلال الاجتماع.

أنواع الحوار

الحوار المبني على المواقف:

نموذج تنافسي، يحاول كل طرف الحصول على أكبر قدر من الفائدة على حساب الطرف الآخر و يستخدم كل الطرق المتاحة للوصول لهدفه. يركز الحوار على مواقف محددة بدلا من التركيز على فهم المصالح الحقيقية للأطراف. يميل إلى تعزيز إستراتيجية تعتمد على التنافس، وعدم تشجيع الثقة المتبادلة بين الأطراف.

الحوار المبني على المصالح:

يقوم الحوار على حل المشاكل و لا يؤدي بالضرورة إلى ان هنالك فائز وخاسر. المصالح والقيم المشتركة بين الطرفين هما أساس إيجاد حل عادل ومقبول وهذا الحوار مبني على مقاربة الأرضية المشتركة لبناء علاقة تعاون بين الأطراف.

شروط الحوار الجيد

- يكون له هدف معين
- لا يجب ان يخرج عن موضوعه
- يستخدم جميع أنواع التواصل اللفظي و غير اللفظي و الانصات
- يحترم آراء الغير و يوليها الاهتمام اللازم
- يعتمد على اللباقة و المجاملات
- يكون واضحاً في الكلام
- يلخص التدخلات والتصريحات ويعيد طرحها لتوضيح الآراء.

كيفية الإعداد لإجراء حوار:

1. تجهيز موضوع الحوار بشكل واضح و ذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية: فيما سنتحدث؟ الى من سنتحدث؟ ما مدى فهمنا للموضوع الذي سنتحدث فيه ؟
2. جمع المعلومات حول المتلقي: من يكون؟ ما هي توجهاته، لغته، ثقافته؟
3. تجهيز وسائل لتدعيم الحديث كالإحصائيات، الرسوم البيانية و غيرها
4. تفادي التوتر و الاسترخاء ذهنياً و عضلياً

تمرين:

المطلوب إجراء ثلاثة حوارات يدوم كل واحد خمس دقائق، الموضوع حر.

- إجراء حوار ثنائي بين شاب وشابة
- إجراء حوار ثنائي بين شابين
- إجراء حوار ثنائي بين شابتين

الحوار بين مجموعة من الشباب يدوم خمس عشر دقيقة.

- إجراء حوار بين مجموعة من الشباب والشابات

يقوم المدرب بالتعليق على الحوارات و يشارك المتدربون في التقييم .

مفهوم الاجتماعات

الاجتماعات هي طريقة إشراك الأفراد في تسيير الأمور و من شروط نجاحها التخطيط المسبق و التركيز على كل ما يطرح خلالها. يتطلب إنجاح الاجتماع حسن الإدارة لتجنب إضاعة الوقت و الحياد عن المشكل.

أنواع الاجتماعات:

تصنف الاجتماعات الى أربع أنواع:

1. **الاجتماعات الإخبارية:** تخصص لإعلام الحاضرين و إيضاح أمر ما دون فسح المجال للمناقشة و الأسئلة لذلك، هدفها إيصال المعلومات بكل وضوح.
2. **اجتماعات المناقشات :** يخصص هذا النوع من الاجتماعات لطرح الآراء و الأفكار بخصوص أمر معين و مناقشتها، لا تأخذ أي قرارات بل الهدف هو إيضاح فكرة أو سياسة ما أو جمع الآراء قبل اتخاذ قرار معين.
3. **اجتماعات حل المشاكل:** تهدف إلى التأكد من وجود المشكل و الالمام بمختلف جوانبه حسب وجهات نظر متنوعة و يتم خلاله طرح الحلول الممكنة و اختيار أنسبها. يتطلب هذا النوع من الاجتماعات الماما و معرفة بالموضوع من طرف المشاركين.
4. **اجتماعات اتخاذ القرار :** تهدف لتشريك المجموعة في اتخاذ قرار معين لضمان نجاحه و تطبيقه و يكون التصويت هو الوسيلة المعتمدة في جمع التأييدات إذا فاق العدد في الاجتماع عشرة أفراد.

كيفية الإعداد للاجتماعات

التخطيط هي خطوة أساسية لإنجاح الاجتماع و يضم التخطيط النقاط التالية:

- **التحقق من ضرورة عقد الاجتماع:** لماذا الاجتماع؟ هل إجراء مكالمات هاتفية أو مقابلة المعنيين كافية لبلوغ الهدف ؟
- **تحديد جدول الأعمال:** تكمن أهميته في اعلام المشاركين بمختلف النقاط قبل الاجتماع و ذلك لتحضير الأفكار و المدخلات و تفاديا لخروج الاجتماع عن مساره.
- **تحديد تاريخ الاجتماع**
- **اختيار المشاركين:** يجب أن يقتصر عدد المشاركين في الأفراد الذين على علاقة مباشرة بالموضوع و يختلف المشاركين حسب الهدف من الاجتماع.
- **تحديد المكان:** يجب السهر على راحة المشاركين في الاجتماع. يختلف تنظيم القاعة حسب نوع الاجتماع فيجلس الأفراد حول مائدة اذا كان اجتماع اتخاذ قرار أو حل مشكل بينما تفي قاعات المحاضرات بالغرض في اجتماعات المناقشة و الإخبارية.
- **إرسال دعوة للمشاركين** تتضمن تاريخ الاجتماع ومكانه ومرفق بجدول الاعمال وقائمة المشاركين إذا لزم الامر.

تيسير الحوارات والاجتماعات

مفهوم الميسر

الميسر هو شخص يعمل على تسهيل مسار اللقاءات بين الافراد ومساعدتهم في عملية تبادل وتقاسم المعلومات والاشراف على الكيفية التي تدار به المناقشة. اهدافهما. « المساعدة في تحقيق » بمعنى اخر، مهمة الميسر هي تسهيل الحوار أو الاجتماع أو يساعد الميسر على ضمان السلاسة في إدارة الحوارات والاجتماعات ويكون ذلك بتوجيه الحوار وتنظيم تدخل الأعضاء و الحفاظ على نسق الحوار والمناقشات حسب جدول الاعمال.

خصال الميسر

يولي الميسر قيمة للمشاركين ولأفكارهم ويحاول الربط بين التدخلات لبناء حوار متماسك يحترم كل الطروحات ويشجع الأطراف على تبادل الآراء والأفكار

- الميسر الجيد يفكر بسرعة ومنطق
- الميسر الجيد له مهارات في التواصل مع المجموعة
- الميسر الجيد يهتم على حد سواء بالطرق المتبعة لإدارة الحوار وبالنتائج المنتظرة

مهام الميسر

الإعداد مقدما: يعد الميسر الاجتماع في وقت مبكر لتكون مداخلته فعالة. يأخذ في الاعتبار «من، ماذا، لماذا، وأين» لتقديم الاجتماع وتساذه هذه السئلة لمعرفة «كيف» سيدير الجلسة.

إعداد وتوزيع جدول الأعمال: جدول أعمال الاجتماع هو الوثيقة التي تحدد ما سيتم القيام به في أي اجتماع أو حدث معين، ويساعد الميسر والمشاركين لمعرفة ما يجب عليهم اعداده للاجتماع.

تيسير الحوار أو الاجتماع

ذكر الهدف من الاجتماع

يجب توضيح الغرض من الاجتماع منذ البداية بقطع النظر عن جدول الأعمال وتيسير الجلسة.

• **التحكم الناجع في الوقت:** احترام الوقت المحدد لبداية الاجتماع و إثارة الموضوع الأساسي قبل كل شيء و الالتزام بجدول الأعمال. تفادي الإنفراد بالكلمة و فسح المجال لجميع المشاركين لإبداء رأيهم.

• **المقاربة بين التوجهات و الآراء:** إعادة طرح جميع المقترحات ووجهات النظر مع إيضاح نقاط الاختلاف والاتفاق بينها.

• **التعامل مع المواقف الصعبة:** لا تخلو الاجتماعات من النزاعات، في حال عدم امكانية حل النزاع يقوم الميسر بتأجيل النقاش في النقطة محل النزاع الى جلسة أخرى أو اقتراح استراحة.

• **تلخيص ما أسفر عنه الاجتماع:** عند انتهاء الاجتماع، يجب التذكير بكل المواضيع، المقترحات و القرارات التي طرحت خلاله.

• **تقييم الاجتماع:** من الضروري تقييم نتائج الاجتماع: من الممكن الاستعانة بالاستبيان المرفق بالدليل.

مهارات في تيسير الحوار وإدارة الاجتماعات:

- **إتقان الحديث:** مهارة الحديث و حسن اختيار الألفاظ و المفردات و طريقة نطقها و حسن استخدامها.
- **حسن التحكم في تعبيرات الوجه:** تعتبر وسيلة تواصل، إذ تساعد التعبيرات في إضفاء معنى وإحساس على الحديث. يجب الحذر من المبالغة في التعابير أو عفويتها بحيث تظهر أحاسيس نريد إخفائها كالشعور بالضيق و الملل.
- **التواصل بالنظر:** تجنب النظرات الحادة و تركيز النظر على أحد دون الآخر.
- **الحركة:** يجب أن تكون الحركات مدروسة و غير مبالغ فيها
- **المظهر العام:** يجب أن يكون لائقا و محترما
- **الصوت:** حسن التحكم في الصوت بحيث لا يكون منخفضا و لا عاليا مع تغيير النبرة لشد الانتباه و إضفاء الاحساس

القدرة على شد الانتباه من خلال:

- المحافظة على البتسامة الصادقة و بشاشة الوجه
- إيلاء الاهتمام و العناية لما يقوله الآخر
- حسن الإنصات للغير
- الاستماع لشكاوي الآخر بكل رحابة صدر
- إبداء الاحترام للغير و التحسيس بأهميته
- استعمال كلمة «أرجوك» و «أشكرك» باستمرار أترهما السحري على الغير.
- التغلب على التوتر و الخوف و اظهار الثقة في النفس
- إتقان العناية بالمظهر الخارجي

كيفية التعامل مع الأسئلة:

- إيلاء الاهتمام اللازم لكل سؤال
- تقبل جميع الأسئلة برحابة و دون حساسيات و عدم توشي الدفاعية في الجابة
- تجنب الأسئلة المحرجة التي قد تسبب توتر الآخر
- يجب أن يكون الهدف من الأسئلة التعاون و التعلم و ليس المناورة.
- تطرح الأسئلة ضمن مناخ تعاون بحيث يتشجع الطرف الآخر على الإجابة بصراحة
- يجب أن تدرج الأسئلة في السياق
- تطرح الأسئلة بدافع تحقيق هدف معين و ليس فقط للحصول على اجابة
- يجب أن تكون الأسئلة على عالقة بعضها

ما يجب تفاديه عند الاجابة عن الأسئلة:

- تجنب السخرية من السائل
- تجنب مقاطعة الطرف الآخر
- تجنب المنافسة
- عدم النقد و توجيه الأحكام للسائل
- عدم الرجوع للسائل في نهاية الاجابة
- عدم اختالق اجابات غير مناسبة

التعامل مع المواقف الصعبة:

من الممكن استعمال الإجابات التالية في حالة:

- 1 **مشارك لم يعد قادرا على التعبير:**
الحقا، «هل تفضل ان تترك الكلمة لمشارك اخر وان تواصل مداخلتك»
- 2 **مشارك ينفرد بالتدخل وال يتوقف على الحديث:**
«ان تطلب منه تلخيص تدخله وهل لديه معلومات اضافية او نقاط للتوضيح»
- 3 **مداخلة خارج السياق والموضوع:**
«آسف، الحوار يتعلق بالموضوع... من الممكن الإجابة عن سؤالك لو سمح لنا الوقت»
- 4 **مشارك يرد بعنف على تدخل سابق:**
«نحن هنا لتبادل وجهات النظر والتحاور... سنغني الحوار بالتحدث لبعضنا البعض بهدوء»

تمرين:

ورشة:

بعد تقسيم المجموعة لثلاثة فرق يقوم كل فريق بإعداد اجتماع ويقع اختيار ميسر من بين المجموعة

يدوم الاجتماع 15 دقيقة تليه فترة نقاش مدتها 15 دقيقة

ضعيف	دون المتوسط	متوسط	مقبول	ممتاز	
					نسبة الحضور
					اختيار المشاركين
					الوضوح في طرح الموضوع
					احترام جدول الأعمال
					المساواة في توزيع الكلمة
					التحكم في الوقت
					مدى تماشي طريقة التنشيط مع نوع الاجتماع
					اتخاذ القرارات بإجماع
					الاستفادة من الأفكار المطروحة
					القدرة على فض المجادلات و النزاعات
					تحقيق الهدف من الاجتماع

الملاحظات:

.....

.....

.....

.....

القتراحات لتحسين الأداء في المستقبل

.....

.....

.....

.....

فريق مكتب تونس منظمة البحث عن أرضية مشتركة:

مدير مكتب تونس: كارل فريدريك بول

مدير المشروع: وسام الميساوي

مساعد مدير المشروع: انس المالكي

منسقة التصميم الرصد والتقييم: سلمى طلحة جبريل

منسقو المشروع في تونس:

المنطقة أ: أسامة بونوح

المنطقة ب: ماهر الرقيق

المنطقة ج: وئام مالكي

المنطقة د: انيس الحبيب

المنطقة ح: نهلة القراطي

صمم الدليل من طرف شركة

COMMUNICATION FOR DEVELOPMENT, C4D, Tunisia

المشرف العام : الدكتور الصحبي بن نابلية

بمساعدة: عواطف المصمودي نابلية - امال الخضراوي بن يوسف

التصحيح اللغوي: عبد الحفيظ حساينية

