



Funded by
the European Union



Pathways to Peace



Jala Organization

إدارة النزاعات للشباب ومهارات التحليل وخطط المواجهة

Zahra Ali

المقدمة

- الترحيب من قبل المدرب
- نبذة عن المنظمة جالا
- التعارف المشاركين
- الاهداف و القواعد

القواعد

لنتفق على بعض القواعد لتساعدنا على اخذ و مشاركة المعلومات



احترام
الآخرين

الالتزام
بالوقت

السرية

المشاركة

الموبايل
صامت

تجنب
النقاشات
الجانبية

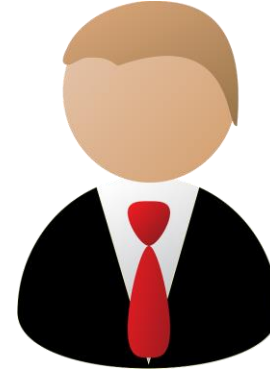
الاهداف والتوقعات

بحضورك لهذا التدريب ماذا تتوقع من

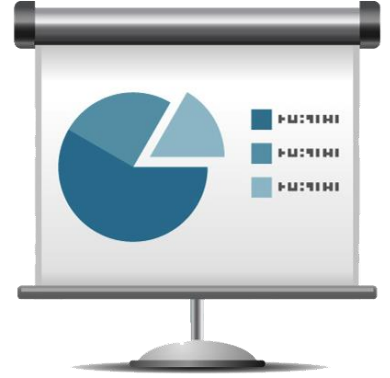
المشاركين



المدرّب



التدريب



الاختبار القبلى

• 15 دقيقة



الترحيب بالمشاركين وتقديم البرنامج إدارة النزاعات للشباب مهارات التحليل وخطط المواجهة

1 الآن، الشرح

:لدينا اليوم ساعتان معا وفي هذا الوقت، سوف نتكلم عن برنامج النزاعات الشباب الذي دعي للمشاركة فيه.سوف نتحدث عن سبب إجرائنا هذا البرنامج وأنواع

النشاطات التي سوف تشاركوا فيها .وسوف نتكلم أيضاً عن

أدواركم في المجتمع ، لكي يتمكنوا من الاستفادة إلى الحد الأقصى من هذا البرنامج

قبل أن ننهي الاجتماع اليوم، سوف نطلب منكم إعطاء موافقتكم

هدف التدريب

2. هدف التدريب

الهدف العام:

تمكين المشاركين من امتلاك المهارات المعرفية والسلوكية والتطبيقية اللازمة لتحليل النزاعات وإدارتها وحلها بكفاءة، وتحويلها إلى فرص للتطوير وبناء العلاقات المستدامة

1.3 التعرف إلى بعضنا البعض

- الغرض من النشاط
- تعرف المشاركون على بعضهم البعض

1. الشرح للمشاركين أنك سوف تبدأ بنشاط قصير سوف يعطيهم فرصة للتعرف إلى بعضهم البعض بشكل أفضل قليلاً.

2. الطلب منهم إيجاد شريك في القاعة - شخص لا يعرفونه جيداً، أو لا يعرفونه مطلقاً.

3. الآن، يجب الشرح أنه لدى المجموعات الثنائية 5 دقائق للتكلم إلى بعضهم البعض. يمكنكم القيام بذلك إما عبر التجول أو الجلوس في أي مكان حيث يستطيعون التحدث من دون تشويش. في خلال هذا الوقت، يجب أن يعرفوا عن أنفسهم، ثم يقومون بما يلي:

- إخبار الآخر أتي لايهم في البرنامج.
- إخبار الآخر قليلاً عن أنفسهم.
- محاولة إيجاد ثلاثة أمور مشتركة مع الآخر

4. في حال وجود شخص من دون شريك، يجب أن ينضمّ الميسر أيضاً إلى النشاط.

5. علام المشاركون عندما يتبقى دقيقة واحدة

6. عند انتهاء الوقت، يجمع الكل معا مجددا ويطلب من الأشخاص الجلوس بجانب شريكهم.

الآن، يطلب من المشاركون التعريف عن شركائهم، ذاكرين إسمهم وإسم (أسماء ثلاثة اشياء التي سبب لهم النزاعات) عندما يعرف الشريكان عن بعضهما البعض، يطلب

7 منهم تشارك أحد الأمور الثلاثة التي اكتشفوا أنها مشتركة بينهم.

بعد أن يكون الجميع قد تكلموا، يجب شكر المشاركين على مشاركتهم.

النزاع : هو حالة يحدث فيها اختلاف أو تعارض بين شخصين أو أكثر بسبب اختلاف المصالح أو الاحتياجات أو الآراء أو القيم أو الموارد.

أمثلة:

- خلاف بين زميلين في العمل.
- نزاع بين أفراد العائلة.
- خلاف بين مجموعتين داخل المجتمع.
- نزاع بين مؤسستين.
- نزاع بين عشيرتين
- ليس كل نزاع سلبياً، فقد يكون فرصة لتحسين العلاقات إذا أُدير بطريقة صحيحة.
-

- ثانيًا: ما المقصود بتحليل النزاع؟

-

- تحليل النزاع هو فهم النزاع بشكل عميق قبل محاولة حله.

-

- أي أننا نسأل:

-

- ما سبب النزاع؟

- من هم أطراف النزاع؟

- ما احتياجات كل طرف؟

- ما العوامل التي تؤدي إلى استمرار النزاع؟

- ما الحلول الممكنة؟

ثالثًا: المهارات الأساسية في تحليل النزاع

1. تحديد المشكلة

معرفة السبب الحقيقي للنزاع، وليس الظاهر فقط.

مثال:

شخصان يتشاجران على استخدام قاعة.

السبب الظاهر: القاعة.

السبب الحقيقي: سوء التواصل وعدم وجود جدول للحجز.

2. تحديد أطراف النزاع

من هم الأشخاص أو الجهات المتأثرة؟

قد يكون:

طرفان مباشران.

أطراف غير مباشرة.

وسطاء.

3. معرفة احتياجات ومصالح كل طرف

الفرق بين الموقف والمصلحة

الموقف : ما يقوله الشخص.

مثال: أريد هذه الغرفة.

المصلحة : السبب الحقيقي.

مثال

:أحتاج مكاناً هادئاً للعمل

4. الاستماع الفعال

الإنصات دون مقاطعة.

طرح أسئلة.

فهم مشاعر الطرف الآخر.

عدم إصدار أحكام.

5. جمع المعلومات

قبل اتخاذ أي قرار يجب معرفة:

ماذا حدث؟

متى؟

أين؟

من حضر؟

ما الأدلة؟

أسباب نشوء النزاعات في المجتمع.

1. ضعف التواصل وسوء الفهم

- * غياب الحوار الفعال.
- * سوء تفسير الكلمات أو التصرفات.
- * انتشار الشائعات والمعلومات المضللة.
- * عدم الاستماع لوجهات نظر الآخرين.

2. تعارض المصالح

- * التنافس على الموارد أو الخدمات.
- * الاختلاف حول توزيع الفرص أو المنافع.
- * تضارب الأهداف بين الأفراد أو الجماعات.

3. الاختلاف في القيم والمعتقدات

- * اختلاف الخلفيات الدينية أو الثقافية.
- * اختلاف العادات والتقاليد.
- * تباين وجهات النظر والأيديولوجيات.

4. عدم العدالة والمساواة

- * الشعور بالتمييز أو الإقصاء.
- * غياب تكافؤ الفرص.
- * المحسوبية والفساد.
- * ضعف تطبيق القانون.

5. الأسباب الاقتصادية

- * الفقر والبطالة.
- * انخفاض مستوى الدخل.
- * ارتفاع تكاليف المعيشة.
- * التنافس على فرص العمل والموارد.

6. الأسباب السياسية

- الصراع على السلطة والنفوذ.
- * ضعف المشاركة في صنع القرار.
- * غياب الشفافية والمساءلة.
- * الاستقطاب السياسي.

7. الأسباب الاجتماعية

- * ضعف الروابط الاجتماعية.
- * التفكك الأسري.
- * التمييز بين فئات المجتمع.
- * انتشار التعصب والكراهية.

8. الأسباب النفسية

الغضب والانفعال.

- * ضعف القدرة على التحكم بالمشاعر.
- * الشعور بالظلم أو الإهانة.
- * انعدام الثقة بالآخرين.

9. غياب آليات حل النزاعات

- * ضعف مهارات الحوار.
- * غياب الوساطة.
- * عدم وجود قنوات لحل الخلافات.
- * اللجوء المباشر إلى العنف.

العوامل التي تزيد من تصاعد النزاع

العوامل التي تزيد من تصاعد النزاع.

- * سوء التواصل.
- * التحيز وعدم الحياد.
- * انتشار الإشاعات.
- * التدخلات الخارجية.
- * لغة التهديد والإهانة.
- * استخدام العنف.
- * غياب الثقة بين الأطراف.
- * عدم الالتزام بالاتفاقات.

دور الشباب والمرأة في المجتمع

يعد الشباب والمرأة من أهم الفئات الفاعلة في الوقاية من النزاعات، لما يمتلكونه من قدرة على التأثير في الأسرة والمجتمع، وتعزيز الحوار، ونشر ثقافة و السلام. وتسهم مشاركتهم الفاعلة في الحد من أسباب النزاع قبل تحولها إلى صراعات أو أعمال عنف

أولاً: نشر ثقافة السلام والحوار

- * تعزيز قيم التسامح والاحترام المتبادل.
- * تشجيع الحوار البناء وقبول الرأي الآخر.
- * نبذ العنف وخطاب الكراهية.

ثانياً: الوقاية المبكرة من النزاعات

- * رصد مؤشرات التوتر والخلافات في المجتمع.
- * التدخل المبكر لاحتواء الخلافات قبل تصاعدها.
- * تشجيع الحلول السلمية للنزاعات.

ثالثاً: تعزيز التماسك الاجتماعي

- * تنظيم مبادرات وأنشطة تجمع مختلف فئات المجتمع.
- * تعزيز روح التعاون والعمل التطوعي.
- * بناء جسور الثقة بين الأفراد والجماعات.

رابعاً: الوساطة وحل الخلافات

- المساهمة في تقريب وجهات النظر بين الأطراف.
- * تسهيل الحوار والتفاوض.
- * دعم المصالحة المجتمعية.

خامس: التوعية المجتمعية

- * تنفيذ حملات توعية حول مخاطر العنف وأهمية السلام.
- * نشر المعرفة بمهارات حل النزاعات.
- * استخدام وسائل الإعلام و وسائل التواصل الاجتماعي لنشر الرسائل الإيجابية.

سادساً: تمكين الفئات الأكثر عرضة للتأثر

- دعم الأطفال والنساء والشباب المتأثرين بالنزاعات.
- * تعزيز مشاركتهم في المبادرات المجتمعية.
- * الإحالة إلى الخدمات المناسبة عند الحاجة.

سابعًا: المشاركة في صنع القرار

* المشاركة في اللجان والمجالس المجتمعية.

* المساهمة في وضع المبادرات والسياسات المحلية.

* تمثيل احتياجات المجتمع في برامج بناء السلام

الوقاية من النزاعات

الرسالة الأساسية: إن إشراك الشباب والمرأة في الوقاية من النزاعات ليس خيارًا، بل ضرورة لتحقيق السلام

المستدام؛ فبفضل طاقاتهم، وقدرتهم على التواصل، وتأثيرهم داخل الأسرة والمجتمع،

يمكنهم الحد من أسباب النزاعات، وتعزيز ثقافة الحوار، وبناء مجتمع أكثر تماسكًا وأمنًا

أمثلة عملية:

- * تنظيم جلسات حوار بين الشباب ومختلف مكونات المجتمع.
- * تنفيذ حملات تطوعية لتعزيز التماسك الاجتماعي.
- * إطلاق مبادرات لمكافحة خطاب الكراهية والشائعات.
- * المشاركة في لجان الوساطة والمصالحة المجتمعية.
- * تنظيم أنشطة ثقافية ورياضية وفنية تجمع مختلف الفئات

استراحة

مهارات الاتصال الفعال وحل النزاعات

أولاً: مفهوم الاتصال الفعال

الاتصال الفعال : هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بين شخصين أو أكثر بطريقة واضحة ومحترمة، تضمن فهم الرسالة كما يقصدها المرسل، وتسهم في بناء الثقة وتقليل سوء الفهم.

أهمية الاتصال الفعال في حل النزاعات:

- * تقليل سوء الفهم بين الأطراف.
- * بناء الثقة والاحترام المتبادل.
- * تعزيز الحوار والتعاون.
- * منع تصاعد النزاع.
- * تسهيل الوصول إلى حلول مشتركة.
- * تحسين العلاقات الشخصية والمهنية.

مهارات الاتصال الفعال

1. الاستماع النشط

- * الإنصات باهتمام.
- * عدم المقاطعة.
- * طرح أسئلة للتوضيح.
- * إعادة صياغة ما يقوله الطرف الآخر.

2. التواصل اللفظي

* استخدام كلمات واضحة ومحترمة.

* التحدث بنبرة هادئة.

* تجنب الألفاظ الجارحة أو الاتهامية.

3. التواصل غير اللفظي (لغة الجسد)

* التواصل البصري المناسب.

* تعابير وجه هادئة.

* وضعية جسم منفتحة.

* استخدام إيماءات مناسبة.

4. التعاطف

* فهم مشاعر الطرف الآخر.

* احترام اختلاف وجهات النظر.

* إظهار الاهتمام دون إصدار أحكام.

5. طرح الأسئلة الفعالة

* استخدام الأسئلة المفتوحة.

* طلب التوضيح عند الحاجة.

* تجنب الأسئلة الاستفزازية

6. تقديم التغذية الراجعة

* التأكد من فهم الرسالة.

* تقديم ملاحظات بناءة ومحترمة.

* التركيز على السلوك وليس على الشخص.

معوقات الاتصال الفعال

- * المقاطعة المستمرة.
- * رفع الصوت.
- * إصدار الأحكام المسبقة.
- * الغضب والانفعال.
- * ضعف مهارة الاستماع.
- * استخدام ألفاظ جارحة.
- * التحيز والتمييز.
- * الشائعات وسوء الفهم.

مهارات حل النزاعات

مهارات حل النزاعات

1. تحديد المشكلة

* فهم سبب النزاع الحقيقي.

* التمييز بين المشكلة والأشخاص.

2. تحليل النزاع

* تحديد الأطراف.

* معرفة الاحتياجات والمصالح.

* تحديد أسباب النزاع.

3. إدارة المشاعر

* التحكم بالغضب.

* الهدوء أثناء الحوار.

* احترام مشاعر الآخرين.

4. التفاوض

* البحث عن حلول تحقق مصلحة الجميع.

* تقديم تنازلات معقولة.

* التركيز على المصالح المشتركة.

5. الوساطة

* الاستعانة بطرف محايد عند الحاجة.

* توفير بيئة آمنة للحوار.

* تشجيع التفاهم بين الأطراف.

6. اتخاذ القرار

* تقييم البدائل.

* اختيار الحل الأنسب.

* الاتفاق على خطوات التنفيذ.

7. المتابعة والتقييم

* متابعة تنفيذ الاتفاق.

* معالجة أي تحديات جديدة.

* تعزيز استدامة الحل.

مبادئ الاتصال الفعال أثناء النزاع

- * احترم الشخص حتى وإن اختلفت معه.
- * ركز على المشكلة لا على الأشخاص.
- * استمع أكثر مما تتحدث.
- * تجنب اللوم والاتهام.
- * استخدم عبارات تبدأ بـ "أنا" بدلاً من "أنت" (مثل: "أنا أشعر...")
- * بدلاً من "أنت دائماً...".
- * ابحث عن المصالح المشتركة.
- * كن مرناً ومستعداً للتفاوض.

النشاط

عنوان النشاط: الاستماع من أجل الفهم

الهدف: تنمية مهارات الاتصال الفعال والاستماع النشط.

الطريقة:

1. يُقسّم المشاركون إلى أزواج.
2. يتحدث المشاركون الأول لمدة دقيقتين عن موقف سبب له خلافاً أو سوء فهم (أو عن سيناريو افتراضي).
3. يستمع المشاركون الثاني دون مقاطعة، مع استخدام لغة جسد إيجابية.
4. بعد انتهاء الحديث، يعيد المستمع تلخيص ما فهمه، ثم يسأل: “هل هذا ما كنت تقصده؟”
5. يتبادل المشاركون الأدوار، ثم يناقش المدرب مع المجموعة ما ساعد على نجاح التواصل وما أعاقه.

الرسالة التدريبية

يعد الاتصال الفعال حجر الأساس في حل النزاعات؛ فكلما تحسنت مهارات الاستماع والتواصل والحوار، زادت القدرة على فهم الآخرين، وتقليل سوء الفهم، والوصول إلى حلول سلمية ومستدامة

نشاط تدريبي مقترح

عنوان النشاط: الاستماع من أجل الفهم

الهدف: تنمية مهارات الاتصال الفعال والاستماع النشط.

الطريقة:

1. يقسم المشاركون إلى أزواج.
2. يتحدث المشاركون الأول لمدة دقيقتين عن موقف سبب له خلافاً أو سوء فهم (أو عن سيناريو افتراضي).
3. يستمع المشاركون الثاني دون مقاطعة، مع استخدام لغة جسد إيجابية.

4. بعد انتهاء الحديث، يعيد المستمع تلخيص ما فهمه من كلام المتحدث بأسلوبه الخاص، ثم يسأله: "هل هذا ما كنت تقصده؟"

5. إذا أوضح المتحدث أن التلخيص غير دقيق، يعيد المستمع صياغته حتى يتأكد من فهم الرسالة بصورة صحيحة.

6. بعد انتهاء الجولة الأولى، يتبادل المشاركون الأدوار ويكررون الخطوات نفسها.

7. يختتم المدرب النشاط بمناقشة جماعية حول تجربة المشاركين،

ويطرح أسئلة تساعدهم على استخلاص الدروس المستفادة، مثل:

* كيف كان شعورك عندما استمع إليك الآخر دون مقاطعة؟

* ما أثر التلخيص في التأكد من فهم الرسالة؟

* ما دور لغة الجسد في تحسين التواصل؟

* كيف يمكن تطبيق مهارة الاستماع النشط في الحياة اليومية وعند إدارة النزاعات؟

المخرجات المتوقعة:

- * تنمية مهارة الاستماع النشط.
- * تحسين مهارات الاتصال الفعال.
- * تقليل سوء الفهم بين الأفراد.
- * تعزيز الاحترام المتبادل والثقة أثناء الحوار.
- * اكتساب مهارة التحقق من فهم الرسائل قبل إصدار الأحكام أو الرد.

مع ختام هذه الفترة التدريبية،

أود أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل ما قدمتموه لي
من دعم وتوجيه. لقد كانت تجربة ملهمة أضافت الكثير
لمعارفي ومهاراتي المهنية."

الختام

شكراً لكم و بالموفقية و النجاح في حياتكم

الاختبار البعدي

• 15 دقيقة

