



Funded by
the European Union



Pathways to Peace



Jala Organization

مهارات التواصل والوساطة

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
الاخروين

الالتزام
بالوقت

السرية

المشاركة

الموبايل
صامت

تجنب
النقاشات
الجانبية

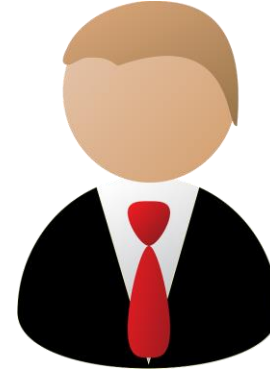
الاهداف والتوقعات

بحضورك لهذا التدريب ماذا تتوقع من

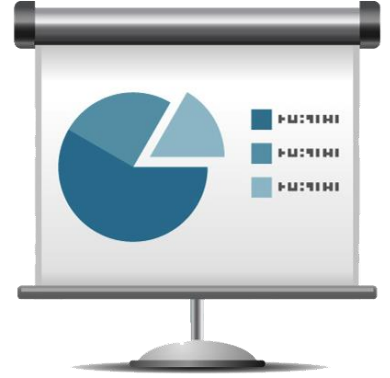
المشاركين



المدرّب



التدريب



الاختبار القبلى

• 15 دقيقة



الترحيب بالمشاركين وتقديم البرنامج مهارات التواصل والوساطة

1 الآن، الشرح

:لدينا اليوم ساعتان معا وفي هذا الوقت، سوف نتكلم عن برنامج مهارات التواصل والوساطة 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 نبدأ الاجتماع اليوم، سوف نطلب منكم إعطاء موافقتكم

هدف التدريب

2. هدف التدريب

الهدف العام:

تمكين المشاركين من استخدام مهارات التواصل الفعال والاستماع النشط وإدارة المشاعر وتحليل النزاعات والوساطة، بما يساعدهم على إدارة الخلافات بطريقة سلمية وبناءة والوصول إلى حلول تراعي مصالح الأطراف.

مهارات التواصل

مهارات التواصل :

هي مجموعة من المهارات و القدرات التي تمكن الفرد من نقل الأفكار والمعلومات والمشاعر إلى الآخرين بوضوح وفعالية، وفهم ما ينقله الآخرون، بما يسهم في بناء علاقات إيجابية وتحقيق أهداف التواصل.

أساسيات التواصل الفعّال

أساسيات التواصل الفعال

التواصل الفعال: هو قدرة الشخص على إيصال أفكاره ومشاعره واحتياجاته بوضوح، وفهم الآخرين بطريقة

تساعد على بناء الثقة وتقليل سوء الفهم والنزاعات.

1. وضوح الرسالة

* التعبير عن الفكرة بطريقة بسيطة ومباشرة.

* استخدام كلمات يفهمها الطرف الآخر.

* تجنّب الغموض والتلميحات غير الضرورية.

2. الاستماع الفعال

ليس المقصود مجرد سماع الكلام، بل فهم ما يقوله الشخص ومشاعره واحتياجاته.

* عدم المقاطعة.

* التركيز مع المتحدث.

* طرح أسئلة للتوضيح.

* إعادة صياغة ما فهمته للتأكد.

مثال:

“إذا فهمتك بشكل صحيح، أنت تشعر بأن رأيك لم يؤخذ بعين الاعتبار، صحيح؟

3. لغة الجسد

التواصل لا يعتمد على الكلمات فقط.

* التواصل البصري المناسب.

* تعابير وجه هادئة.

* وضعية جسد منفتحة.

* تجنب الإشارات التي توحى بالرفض أو الاستهزاء.

4. التعاطف

محاولة فهم مشاعر ووجهة نظر الآخر دون إصدار أحكام سريعة.

مثال:

بدل: “أنت تبالغ.”

نقول: “أفهم أن هذا الموقف كان مزعجاً بالنسبة لك.

5. احترام الآخر

* احترام الآراء المختلفة.

* عدم السخرية أو الإهانة.

* إعطاء الآخر فرصة للتعبير.

* الفصل بين انتقاد الفكرة وانتقاد الشخص.

6. إدارة المشاعر

عند الغضب أو التوتر ، قد نستخدم كلمات نندم عليها لاحقاً. لذلك من مهارات التواصل الفعال:

* التوقف قبل الرد.

* أخذ نفس عميق.

* خفض نبرة الصوت.

* تأجيل النقاش إذا كانت المشاعر شديدة.

7. طرح الأسئلة

الأسئلة تساعد على فهم المشكلة بدل افتراض النوايا.

أسئلة مفتوحة:

“ما الذي حدث من وجهة نظرك ؟

“ما الحل الذي تراه مناسباً ؟

8. التغذية الراجعة البناءة

تقديم الملاحظات بطريقة تساعد على التحسين، وليس الإهانة أو اللوم.

بدل: أنت دائماً تخطئ.

نقول: في هذه الحالة حدث خطأ، ويمكننا التفكير بطريقة لتجنبه مستقبلاً.

9. اختيار الوقت والمكان المناسبين

حتى الرسالة الجيدة قد لا تفهم إذا قيلت في وقت غير مناسب أو أمام الآخرين.

10. التأكد من الفهم

في نهاية الحوار، من المهم التأكد من أن الطرفين فهما الرسالة بالطريقة نفسها.

مفاهيم التواصل

مفاهيم التواصل

يعد فهم مفاهيم التواصل الخطوة الأولى لبناء مهارات تواصل فعالة؛ لأن التواصل لا يقتصر على نقل المعلومات، بل هو عملية تفاعلية تهدف إلى تحقيق الفهم المتبادل وبناء العلاقات والتأثير الإيجابي.

1. مفهوم التواصل

التواصل هو عملية تبادل الأفكار والمعلومات والمشاعر والآراء بين شخصين أو أكثر ، باستخدام وسائل لفظية وغير لفظية، بهدف الوصول إلى فهم مشترك.

ولا يتحقق التواصل بمجرد إرسال الرسالة، بل عندما يتمكن الطرف الآخر من فهم معناها ومضمونها.

2. التواصل الفعال

هو قدرة الفرد على إيصال رسالته بوضوح واحترام، وفهم رسائل الآخرين، والاستجابة لها بطريقة مناسبة بما يحقق الهدف من التواصل ويقلل من سوء الفهم.

مثال:

بدل أن يقول الشخص:

“أنت لا تفهمني أبداً.”

يمكنه القول:

أشعر أن وجهة نظري لم تصل بشكل واضح، دعنا نحاول توضيحها.

3. التواصل اللفظي

هو التواصل الذي يعتمد على الكلمات المنطوقة أو المكتوبة لنقل المعلومات والأفكار والمشاعر.
ومن عناصره:

* اختيار الكلمات.

* وضوح اللغة.

* ترتيب الأفكار.

* نبرة الصوت.

* أسلوب التعبير.

4. التواصل غير اللفظي

هو نقل الرسائل والمعاني دون الاعتماد المباشر على الكلمات.

ويشمل:

- * تعابير الوجه.
- * التواصل البصري.
- * حركات اليدين.
- * وضعية الجسم.
- * المسافة بين الأشخاص.
- * نبرة الصوت وسرعة الكلام.

مثال: قد يقول الشخص "أنا بخير"، لكن تعابير وجهه ونبرة صوته قد توحيان بأنه يشعر بالحزن أو التوتر.

5. التواصل المباشر وغير المباشر

التواصل المباشر:

يحدث عندما يعبر الشخص عن رسالته بوضوح وصراحة.

مثال:

“أحتاج إلى مساعدتك في هذه المهمة.”

التواصل غير المباشر:

تُفهم الرسالة من خلال التلميحات أو الإشارات أو السياق.

مثال:

“يبدو أن هذه المهمة صعبة على شخص واحد.”

في التدريب، يفضل تشجيع التواصل الواضح والمباشر والمحترم، خصوصاً عند التعامل مع الخلافات.

6. التواصل كعملية تفاعلية

التواصل ليس اتجاهًا واحدًا:

مرسل → رسالة → مستقبل

بل هو عملية مستمرة:

إرسال → استقبال → فهم → استجابة → تغذية راجعة

ولهذا فإن المستمع ليس مجرد متلق، بل هو طرف فاعل في عملية التواصل.

7. التغذية الراجعة

هي الاستجابة التي يقدمها المستقبل بعد تلقي الرسالة، وتساعد المرسل على معرفة ما إذا كانت رسالته قد فهمت بالشكل المطلوب.

مثال:

المتحدث:

“هل يمكنك أن تخبرني بما فهمته من كلامي؟

المستمع:

“فهمت أنك تريد أن نغير موعد الاجتماع.

هنا ساعدت التغذية الراجعة على التأكد من الفهم وتقليل سوء التفسير.

8. الفهم المتبادل

الهدف الأساسي من التواصل ليس أن يتحدث الشخص فقط، وإنما أن يصل الطرفان إلى فهم مشترك للرسالة.

أن أفهمك لا يعني أن أوافقك، وأن تختلف معي لا يعني أنك لم تفهمني.

وهذا المفهوم مهم جداً في إدارة النزاعات والوساطة.

9. التواصل المتعاطف

هو التواصل الذي يأخذ مشاعر واحتياجات الطرف الآخر بعين الاعتبار، دون إصدار أحكام أو التقليل من تجربته.

مثال:

لا يوجد سبب يجعلك غاضباً. "X"

أفهم أن الموقف أثار غضبك، هل يمكنك أن تخبرني بما أزعجك؟ "✓"

10. التواصل الحازم

هو القدرة على التعبير عن الآراء والحقوق والاحتياجات بوضوح واحترام، دون عدوانية أو خوف أو خضوع.

مثال:

“أحترم رأيك، لكنني أختلف معك، وأرغب في توضيح وجهة نظري.”

وهذا يختلف عن التواصل العدواني الذي يقوم على فرض الرأي أو مهاجمة الآخرين.

مهارات الاستماع

مهارات الاستماع الفعال

تعد مهارات الاستماع من أهم مهارات التواصل الفعال؛ لأن التواصل الناجح لا يعتمد على القدرة على التحدث فقط، وإنما على القدرة على فهم ما يقوله الآخرون ومشاعرهم واحتياجاتهم.

أولًا: مفهوم الاستماع

الاستماع هو عملية الانتباه الواعي لما يقوله الشخص الآخر، وفهم المعنى والمشاعر الكامنة وراء كلامه، ثم الاستجابة بطريقة مناسبة.

الاستماع ليس مجرد سماع الكلمات، بل هو محاولة لفهم الإنسان الذي يقف خلفها.

ثانياً: أهم مهارات الاستماع الفعال

1. الانتباه والتركيز

إعطاء المتحدث اهتماماً كاملاً، والابتعاد عن المشتتات أثناء الحديث.

يتضمن:

* النظر إلى المتحدث بطريقة مناسبة.

* عدم الانشغال بالهاتف.

* التركيز على محتوى الحديث.

* عدم التفكير في الرد قبل انتهاء المتحدث.

2. عدم المقاطعة

ترك المتحدث يكمل فكرته قبل الرد عليه.

المقاطعة المستمرة قد تجعل الشخص يشعر بأن رأيه غير مهم أو أنه غير مسموع.

بدل:

لا، أنت لم تفهم الموضوع...”

ننتظر حتى ينتهي ثم نقول:

أفهم وجهة نظرك، وأود أن أضيف نقطة.

3. الاستماع للفهم وليس للرد

من أكثر الأخطاء شيوعاً أن نستمع ونحن نجهز إجابتنا.

الاستماع الفعال يعني أن يكون هدفنا الأول:

ماذا يقصد الشخص؟

وليس:

ماذا سأقول بعد أن ينتهي؟

4. طرح الأسئلة التوضيحية

استخدام أسئلة تساعد على فهم الرسالة بشكل أفضل، بدل افتراض المقصود.

أمثلة:

* ماذا تقصد تحديداً ؟

* هل يمكنك توضيح هذه النقطة ؟

* ما الذي جعلك تشعر بهذه الطريقة ؟

* ما الحل الذي تراه مناسباً ؟

5. إعادة الصياغة

إعادة التعبير عن كلام المتحدث بأسلوبنا للتأكد من أننا فهمناه بشكل صحيح.
مثال:

المتحدث:
أنا أشعر أن الفريق لا يستمع إلى أفكاري.

المستمع:
إذن أنت تشعر بأن أفكارك لا تحصل على الاهتمام الكافي من الفريق، هل فهمتك بشكل صحيح؟

وهذه المهارة مهمة جداً في الوساطة وحل النزاعات.

6. عكس المشاعر

ليس المهم فهم الكلمات فقط، بل ملاحظة المشاعر التي يحملها الحديث.

مثال:

يبدو أن هذا الموقف كان محبطاً جداً بالنسبة لك.

هذه العبارة تشعر الشخص بأن مشاعره قد تم الانتباه إليها.

7. إظهار الاهتمام بلغة الجسد

يمكن للمستمع أن يوصل رسالة “ أنا أستمع إليك ” دون كلام.

مثل:

* التواصل البصري المناسب.

* هز الرأس.

* تعابير وجه متناسبة مع الحديث.

* وضعية جسد منفتحة.

* عدم الانشغال بأشياء أخرى.

8. تأجيل الحكم

عدم إصدار الأحكام أو الاستنتاجات قبل اكتمال الصورة.

أنت السبب. ❌

أنت تبالغ. ❌

هذا غير منطقي. ❌

بدلاً من ذلك:

أريد أن أفهم الصورة كاملة. ✅

9. التعاطف مع المتحدث

محاولة رؤية الموقف من وجهة نظر الشخص الآخر، وفهم مشاعره واحتياجاته، حتى لو لم نتفق معه.

التعاطف لا يعني الموافقة، بل يعني الفهم.

10. التلخيص

بعد انتهاء الحديث، يمكن تلخيص النقاط الرئيسية للتأكد من أن الرسالة وصلت بشكل صحيح.

مثال:

إذن المشكلة الأساسية بالنسبة لك هي عدم وضوح المسؤوليات، وتقتراح أن يتم توزيع المهام بشكل واضح. هل هذا صحيح؟

ثالثاً: معوقات الاستماع

من المهم أن يتعرف المتدرب على الأشياء التي تمنعه من الاستماع الجيد:

- * المقاطعة.
- * التشتت.
- * استخدام الهاتف أثناء الحديث.
- * إصدار الأحكام المسبقة.
- * افتراض النوايا.
- * التفكير في الرد.
- * تقديم الحلول بسرعة.
- * تجاهل المشاعر.
- * السخرية أو الاستهزاء.
- * الدفاع عن النفس قبل فهم المشكلة.
- * التركيز على الأخطاء بدل فهم الرسالة.

النشاط

لغة الجسد

لغة الجسد في التواصل الفعال

أولاً: مفهوم لغة الجسد

لغة الجسد هي مجموعة الإشارات والحركات والتعبيرات غير اللفظية التي يستخدمها الإنسان للتعبير عن مشاعره ومواقفه ونواياه، وقد تحدث بشكل واعي أو غير واعي.

وتعد لغة الجسد جزءاً أساسياً من التواصل؛ لأنها قد تدعم الكلام أو تضعفه أو تعطيه معنى مختلفاً.

في التواصل، لا نتحدث بالكلمات فقط؛ بل نتحدث أيضاً بأعيننا، ووجوهنا، وأيدينا، ونبرة أصواتنا وطريقة وقوفنا.

ثانياً: أهمية لغة الجسد

تساعد لغة الجسد على:

* تعزيز الثقة بين الأشخاص.

* إظهار الاهتمام والانتباه.

* دعم الرسالة اللفظية.

* التعبير عن المشاعر.

* اكتشاف بعض علامات التوتر أو عدم الارتياح.

* تقليل سوء الفهم.

* خلق بيئة آمنة للحوار.

* دعم التواصل أثناء التفاوض والوساطة.

ثالثاً: أهم عناصر لغة الجسد

1. التواصل البصري 

النظر إلى المتحدث بطريقة طبيعية يدل غالباً على الاهتمام والانتباه.

لكن يجب تجنب:

* التحديق المستمر.

* تجنب النظر تماماً.

* استخدام النظرات بطريقة تهديدية.

في التدريب: علم المشاركون أن التواصل البصري يكون مريحاً وطبيعياً، وليس تحديقاً.

2. تعابير الوجه

الوجه ينقل الكثير من المشاعر مثل:

* الفرح.

* الحزن.

* الغضب.

* الخوف.

* الاستغراب.

* الاهتمام.

مثال:

عندما يتحدث شخص عن مشكلة مؤلمة، فإن الابتسام أو الضحك قد يعطي رسالة غير مناسبة حتى لو كانت كلماتنا محترمة

3. وضعية الجسم

وضعية الجسم يمكن أن تعطي إشارات عن الانفتاح أو التوتر.

وضعية داعمة للحوار:

- * الجلوس أو الوقوف بشكل مريح.
- * توجيه الجسم نحو المتحدث.
- * المحافظة على وضعية منفتحة.

وضعية قد تعيق الحوار:

- * إدارة الظهر.
- * الانحناء بطريقة توحى بعدم الاهتمام.
- * اتخاذ وضعية دفاعية.
- * الاقتراب بشكل مبالغ فيه.

4. حركات اليدين

يمكن استخدام اليدين لتأكيد الأفكار، لكن يجب أن تكون الحركات طبيعية.

تجنب:

* الإشارة بإصبعك إلى وجه الشخص.

* الحركات العدوانية.

* تحريك اليدين بعصبية.

* استخدام الإشارات التي قد تُفهم كاستهزاء.

5. المسافة الشخصية

المسافة بين الأشخاص تؤثر في شعورهم بالراحة والأمان.

لذلك يجب مراعاة:

* طبيعة العلاقة.

* ثقافة المجتمع.

* طبيعة الموقف.

* خصوصية الشخص.

وهذا مهم جداً في الوساطة والمواقف الحساسة.

6. نبيرة الصوت

رغم أنها ليست “حركة جسدية” بالمعنى الدقيق، إلا أنها جزء مهم من التواصل غير اللفظي.

نفس الجملة يمكن أن تحمل معاني مختلفة حسب النبيرة:

“أنت تريد أن نتحدث الآن؟”

قد تكون:

- * بنيرة هادئة → اهتمام.
- * بنيرة غاضبة → اعتراض.
- * بنيرة ساخرة → استهزاء.

لذلك لا يكفي اختيار الكلمات المناسبة، بل يجب الانتباه إلى كيفية قولها.

7. الصمت

الصمت أيضاً يمكن أن يكون رسالة.

قد يدل على:

- * التفكير.
- * الاستماع.
- * التردد.
- * الحزن.
- * الغضب.
- * عدم الارتياح.

لذلك لا ينبغي تفسير الصمت مباشرة على أنه رفض أو موافقة؛ بل يجب فهم السياق وطرح سؤال مناسب عند الحاجة.

رابعاً: لغة الجسد الإيجابية والسلبية

لغة جسد داعمة

1. تواصل بصري طبيعي
2. وجه هادئ ومتفاعل
3. وضعية منفتحة
4. إيماءات مناسبة
5. نبرة هادئة
6. احترام المسافة الشخصية
7. الاستماع باهتمام

لغة جسد قد تعيق التواصل

1. التحديق أو تجنب النظر تمامًا

2. تعابير استهزاء أو غضب

3. وضعية دفاعية

4. حركات عصبية أو تهديدية

5. الصراخ

6. الاقتراب المزعج

7. الانشغال بالهاتف

استراحة

التقنيات و الوساطة

مقدمة:

الوساطة هي عملية منظمة يساعد فيها شخص محايد، يسمى الوسيط، أطراف النزاع على الحوار وفهم وجهات نظر بعضهم والوصول إلى حل مقبول لهم، دون أن يفرض الوسيط الحل عليهم.

تقنيات الوساطة :

وتعد تقنيات الوساطة من أهم الأدوات التي يحتاجها الميسر أو الوسيط؛ لأنها تساعد على تهدئة النزاع، تنظيم الحوار، كشف المصالح الحقيقية، وتقريب وجهات النظر. دور الوسيط ليس أن يقرر من المخطئ، بل أن يساعد الأطراف على الوصول إلى حل يستطيعون قبوله.

أولاً: الاستماع الفعال

يستمع الوسيط لكل طرف باهتمام ودون مقاطعة، ويحاول فهم:

- * ماذا حدث؟
- * كيف يرى الطرف الموقف؟
- * ماذا يشعر؟
- * ماذا يحتاج؟
- * ما الذي يريده من الحل؟

مثال

بدل أن يقول الوسيط:

أنتما مختلفان فقط بسبب سوء تفاهم. ““

يقول:

أريد أن أفهم وجهة نظر كل طرف، لذلك سأعطي كل شخص فرصة لشرح ما حدث من وجهة نظره. 

ثانياً: إعادة الصياغة

يقوم الوسيط بإعادة صياغة كلام أحد الأطراف بلغة هادئة ومحايدة دون تغيير المعنى.

مثال:

الطرف الأول:

“هو دائماً يتجاهلني ولا يحترم كلامي!”

الوسيط:

“أفهم منك أنك تشعر بأن رأيك لا يحصل على الاهتمام الكافي.”

الهدف:

- * تخفيف حدة الكلام.
- * إزالة العبارات الهجومية.
- * التأكد من فهم الرسالة.
- * مساعدة الطرف الآخر على الاستماع.

ثالثاً: طرح الأسئلة المفتوحة

الأسئلة المفتوحة تساعد الوسيط على الوصول إلى جذور النزاع بدل الاكتفاء بالأحداث الظاهرة.

أمثلة:

* ماذا حدث من وجهة نظرك؟

* ما أكثر شيء أزعجك في الموقف؟

* ما الذي تحتاجه حتى تشعر بأن المشكلة قد حلت؟

* ما الحل الذي يمكن أن يكون مقبولاً بالنسبة لك؟

ويفضل تجنب الأسئلة التي تحمل اتهاماً أو تفترض الإجابة.

رابعاً: التلخيص

يقوم الوسيط بتلخيص ما قاله الطرفان من أجل تنظيم المعلومات وإظهار نقاط الاتفاق والاختلاف.

مثال:

إذن، الطرف الأول يهتم بوضوح المسؤوليات، والطرف الثاني يهتم بأن تكون المسؤوليات موزعة بشكل عادل. يبدو أنكما تتفقان على أهمية التعاون، لكنكما تختلفان حول طريقة توزيع المهام.

هنا يبدأ الوسيط بتحويل النزاع من:

أنا ضدك

إلى:

لدينا مشكلة مشتركة نحتاج إلى حلها.

خامساً: تحديد المصالح والاحتياجات

هذه من أهم تقنيات الوساطة.

فالوسيط لا يركز فقط على ما يطلبه الشخص، بل يحاول معرفة لماذا يطلبه.

مثال:

الطرف الأول يقول:

أريد تغيير وقت العمل.

الوسيط يسأل:

ما السبب الذي يجعل تغيير الوقت مهماً بالنسبة لك؟”

قد يكتشف أن السبب الحقيقي هو:

لدي التزام عائلي في هذا الوقت.”

إذن المطلوب: تغيير وقت العمل.

المصلحة: التوفيق بين العمل والالتزام العائلي.

وهنا يمكن البحث عن حلول أكثر من مجرد قبول أو رفض الطلب

سادساً: الفصل بين الأشخاص والمشكلة

من أهم مبادئ الوساطة:

هاجم المشكلة، وليس الشخص.

بدل:

أنت شخص غير مسؤول. ❌

نحولها إلى:

لدينا مشكلة تتعلق بتأخر إنجاز المهام، ونحتاج إلى إيجاد طريقة لمعالجتها. ✅

هذا الأسلوب يقلل الدفاعية ويساعد الأطراف على التركيز على الحل.

سابعاً: استخدام لغة محايدة

يجب أن يتجنب الوسيط الكلمات التي تحمل حكماً أو انحيازاً.

أنت المخطئ. ❌

تصرفك كان سيئاً. ❌

هو أفضل من. ❌

ويستخدم:

لنحاول فهم ما حدث. ✅

كيف يرى كل طرف الموقف؟ ✅

ما الحل الذي يمكن أن يكون مقبولاً للطرفين؟ ✅

ثامناً: إدارة المشاعر

قد تكون النزاعات مليئة بالغضب أو الحزن أو الخوف.

لذلك يجب على الوسيط:

* المحافظة على هدوئه.

* الاعتراف بالمشاعر.

* إعطاء وقت للتوقف عند الحاجة.

* منع الإهانات والتهديدات.

* عدم الدخول في الانفعال.

مثال:

ألاحظ أن الموضوع يثير الكثير من المشاعر، يمكننا أن نتوقف لدقائق ثم نكمل الحوار عندما يكون الجميع مستعداً.

تاسعاً: التهدئة وخفض التصعيد

عندما يرتفع التوتر، يمكن للوسيط استخدام:

نبرة هادئة + كلمات محايدة + تنظيم أدوار الحديث + التوقف المؤقت.

مثال:

سأعطي كل طرف فرصة كاملة للحديث، وبعد ذلك سنعود إلى النقطة التي نختلف حولها.

عاشراً: تحديد نقاط الاتفاق

ليس من الضروري أن يبدأ الوسيط بنقاط الاختلاف.

يمكن أن يسأل:

ما الأمور التي تتفقان عليها؟

ثم يبني عليها.

مثال:

طرفان يختلفان حول مشروع مشترك، لكنهما يتفقان على:

* نجاح المشروع.

* عدم خسارة المال.

* استمرار العلاقة المهنية.

هذه النقاط تصبح أرضية مشتركة يمكن البناء عليها

الحادي عشر: توليد الخيارات

بعد فهم المصالح، يساعد الوسيط الأطراف على التفكير في عدة حلول بدل التمسك بحل واحد.

مثلاً:

المشكلة: اختلاف حول موعد العمل.

يمكن اقتراح:

1. تغيير الموعد.

2. تقسيم الوقت.

3. التناوب بين الطرفين.

4. تجربة حل مؤقت لمدة أسبوعين.

5. استخدام جدول مرن.

في مرحلة توليد الخيارات، نركز على كثرة البدائل قبل اختيار الحل الأفضل.

الثاني عشر: التفاوض والوصول إلى حل وسط

يساعد الوسيط الأطراف على إيجاد حل يراعي مصالح الطرفين.

ليس الهدف أن يخرج طرف رابحاً والآخر خاسراً، بل الوصول إلى حل مقبول وقابل للتنفيذ.

مثال:

طرف يريد الاجتماع يوم الأحد، والطرف الآخر يريد الاثنين.

يمكن الوصول إلى:

الاجتماع يوم الاثنين صباحاً بدلاً من الأحد.

هنا قدم كل طرف قدراً من المرونة.

الثالث عشر: اختبار الحل

قبل اعتماد الاتفاق، يسأل الوسيط:

* هل الحل مقبول للطرفين؟

* هل يمكن تطبيقه؟

* هل هو واضح؟

* هل هو عادل بالنسبة للطرفين؟

* ماذا يحدث إذا ظهرت مشكلة جديدة؟

* هل يحتاج إلى تعديل؟

الرابع عشر: صياغة الاتفاق

يجب أن يكون الاتفاق:

واضحاً + محدداً + واقعياً + قابلاً للتنفيذ.

بدل:

سنحاول التعاون بشكل أفضل. ❌

الأفضل:

يتفق الطرفان على عقد اجتماع أسبوعي كل يوم الأحد لمراجعة المهام وتقسيم "  المسؤوليات.

دور الشباب و المرأة في الوساطة

دور الشباب والمرأة في الوساطة وبناء السلام

مقدمة

لا تقتصر الوساطة وبناء السلام على الشخصيات الرسمية أو القيادات التقليدية، بل يمكن للشباب والنساء أن يؤديوا أدواراً مهمة في منع النزاعات، تقريب وجهات النظر، تسهيل الحوار، وبناء الثقة داخل المجتمع.

ويتميز إشراك الشباب والمرأة بقدرتهما على الوصول إلى شرائح مختلفة من المجتمع، وفهم احتياجاتها، ونقل أصوات الفئات التي قد لا تكون ممثلة بشكل كاف في عمليات صنع القرار.

المشاركة ليست مجرد وجود الشباب والمرأة في جلسة الوساطة، بل أن يكون لهم صوت وتأثير حقيقي في عملية بناء الحل.

أولاً: دور الشباب في الوساطة

يمثل الشباب طاقة اجتماعية مهمة، ويمكن أن يكونوا فاعلين في الوقاية من النزاعات وبناء السلام وليسوا مجرد مستفيدين من برامج السلام.

1. نشر ثقافة الحوار

يساهم الشباب في تشجيع الحوار بدل العنف من خلال:

* تقبل الاختلاف.

* احترام الآراء المتنوعة.

* رفض خطاب الكراهية.

* تشجيع النقاش الهادئ.

* نشر ثقافة التسامح.

2. الوقاية من النزاعات

يمكن للشباب ملاحظة مؤشرات التوتر مبكراً داخل:

* المدارس والجامعات.

* أماكن العمل.

* المجتمعات المحلية.

* المجموعات الشبابية.

* وسائل التواصل الاجتماعي.

ثم المساهمة في معالجة المشكلات قبل أن تتطور إلى نزاع أكبر

3. الوساطة بين الأقران

يمكن تدريب الشباب على الوساطة لحل النزاعات بين أقرانهم، خصوصاً في:

* المدارس.

* الجامعات.

* المنظمات الشبابية.

* المبادرات المجتمعية.

4. استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لبناء السلام

يمتلك الشباب قدرة كبيرة على استخدام المنصات الرقمية لنشر:

* المعلومات الصحيحة.

* رسائل السلام.

* قصص التعايش.

* مبادرات المصالحة.

* التوعية بمخاطر الشائعات وخطاب الكراهية.

5. بناء الجسور بين المجموعات

يمكن للشباب أن يكونوا حلقة وصل بين مجموعات مختلفة، من خلال تنظيم:

* الحوارات الشبابية.

* الأنشطة المشتركة.

* المبادرات التطوعية.

* الفعاليات الثقافية والرياضية.

ثانياً: دور المرأة في الوساطة

للمرأة دور مهم في الوقاية من النزاعات والوساطة وبناء السلام،

خاصة لما لها من حضور وتأثير داخل الأسرة والمجتمع والمؤسسات المدنية

1. الوقاية المبكرة من النزاعات

تستطيع النساء ملاحظة التغيرات والتوترات داخل الأسرة والمجتمع، والمساهمة في التعامل معها قبل تفاقمها.

2. تعزيز الحوار داخل الأسرة

يمكن للمرأة أن تؤدي دوراً مهماً في:

* تعليم الأطفال ثقافة الحوار.

* تشجيع حل المشكلات بطريقة سلمية.

* رفض العنف.

* تعزيز الاحترام والتسامح.

3. المشاركة في عمليات الوساطة

يمكن للنساء أن يعملن كـ:

* وسيطات.

* ميسرات للحوار.

* قائدات مجتمعيات.

* أعضاء في لجان المصالحة.

* ناشطات في مجال بناء السلام.

4. إيصال أصوات الفئات المتضررة

قد تساعد مشاركة المرأة في نقل احتياجات ووجهات نظر أشخاص قد لا يتمكنون من التعبير عن أنفسهم بسهولة، خصوصاً في المجتمعات المتأثرة بالنزاعات.

5. بناء الثقة والمصالحة

يمكن للنساء المساهمة في خلق مساحات آمنة للحوار، وتشجيع الأطراف على:

* الاستماع لبعضها.

* الاعتراف بالضرر.

* تجاوز الصور النمطية.

* البحث عن أرضية مشتركة.

ثالثاً: دور الشباب والمرأة معاً

عندما يعمل الشباب والنساء معاً، يمكن أن تتوسع دائرة المشاركة المجتمعية في عمليات السلام.

يمكنهم التعاون في:

1. الوقاية من النزاعات

2. رصد التوترات

3. فتح قنوات الحوار

4. الوساطة

5. المصالحة

6. بناء الثقة

تعزيز التماسك المجتمعي

رابعاً: المهارات التي يحتاجها الشباب والمرأة في الوساطة

للمشاركة الفعالة في الوساطة، يحتاج المشاركون إلى تطوير:

1. الاستماع الفعال.
2. التواصل الفعال.
3. التعاطف.
4. إدارة المشاعر.
5. إدارة الحوار.
6. التفاوض.
7. حل المشكلات.
8. إدارة النزاعات.
9. الحياد وعدم التحيز.
10. بناء الثقة.
11. التفكير النقدي.
12. احترام التنوع.

خطوات حل النزاعات

خطوات حل النزاعات

تعد عملية حل النزاعات من المهارات الأساسية في التواصل والوساطة، وتهدف إلى معالجة أسباب الخلاف بطريقة سلمية ومنظمة، وحماية العلاقة قدر الإمكان، والوصول إلى حل واقعي ومقبول للأطراف.

حل النزاع لا يعني أن يفوز طرف ويخسر الآخر، بل أن ننتقل من مواجهة المشكلة إلى التعاون في حلّها.

النموذج التدريبي المقترح: 8 خطوات

1. تحديد النزاع

ابدأ بتحديد المشكلة بوضوح:

* ما الذي حدث؟

* من الأطراف المعنية؟

* ما موضوع الخلاف؟

* متى وأين بدأ؟

* ما الذي يجعل المشكلة مستمرة؟

قاعدة: لا يمكن حل مشكلة غير واضحة.

2. الاستماع إلى جميع الأطراف

إعطاء كل طرف فرصة للتعبير عن وجهة نظره دون مقاطعة أو إصدار أحكام.

يجب الاستماع إلى:

* الوقائع.

* المشاعر.

* المخاوف.

* الاحتياجات.

* المطالب.

اسمع لفهم الموقف، لا لإثبات من هو المخطئ.

3. تهدئة النزاع وإدارة المشاعر

إذا كان الغضب مرتفعًا، يصعب الوصول إلى حل.

لذلك يجب:

* خفض نبرة الصوت.

* تجنب الاتهامات.

* إعطاء مساحة للتعبير.

* استخدام لغة محايدة.

* أخذ استراحة عند الحاجة.

4. تحديد المصالح والاحتياجات

هذه خطوة جوهرية؛ لأن المطلب الظاهر ليس دائماً هو الحاجة الحقيقية.
مثال:

المطلب:
أريد تغيير موعد الاجتماع.

الحاجة:
لدي التزام آخر في الوقت المحدد.

عندما نفهم الحاجة الحقيقية، تصبح أمامنا خيارات أكثر للحل.

5. تحديد نقاط الاتفاق والاختلاف

يقوم الميسر أو الأطراف بتحديد:

نقاط الاتفاق : ما الذي نتفق عليه ؟
نقاط الاختلاف : أين تكمن المشكلة تحديداً ؟

ثم التركيز على نقاط الاتفاق باعتبارها أرضية مشتركة لبناء الحل.

6. توليد الحلول والخيارات

يتم طرح عدة حلول ممكنة دون التسرع في اختيار أحدها.

مثلاً:

* حل أول.

* حل ثاني.

* حل ثالث.

* حل وسط.

* حل تجريبي مؤقت.

المهم: أن تكون الحلول مرتبطة بالمصالح الحقيقية للأطراف.

7. اختيار الحل والتوصل إلى اتفاق

يتم تقييم الخيارات وفق أسئلة مثل:

* هل الحل مقبول للطرفين؟

* هل هو عادل؟

* هل يمكن تطبيقه؟

* هل يعالج أصل المشكلة؟

* هل يحافظ على العلاقة؟

* هل يحتاج إلى تعديل؟

ثم يتم الاتفاق على الحل الأكثر واقعية وقابلية للتنفيذ.

8. تنفيذ الاتفاق والمتابعة

لا ينتهي حل النزاع بمجرد قول “ اتفقنا ”.

يجب تحديد:

* ماذا سيفعل كل طرف؟

* متى سيتم التنفيذ؟

* من المسؤول؟

* ما المدة؟

* متى تتم مراجعة الاتفاق؟

* ماذا يحدث إذا ظهرت مشكلة جديدة؟

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



