

نشرة إرشادية: مهارات التواصل

ما أهمية مهارات التواصل؟

يتطلب إشراك قادة المجتمع المحلي مهارات التواصل، سواء من خلال استضافة الاجتماعات أو تيسيرها ومناقشة القضايا المهمة ودعم الناجيات كل على حدة ومناصرة مطالب النساء والفتيات. تساعد المهارات الجيدة للتواصل الفرق المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي على إظهار الثقة والاحترام واكتسابهما وبناء العلاقات التعاونية وتعظيم سلامة البرنامج وفعاليتها.

- تواصل بلغة واضحة وسهلة ومناسبة للسياق.
- استخدم اللغة أو اللهجة المحلية كلما أمكن في التواصل الكتابي والشفهي.
- استخدم الكلمات والعبارات المعروفة وتجنب اللغة الاصطلاحية والاختصارات. فعلى سبيل المثال، «VBG» ليست الطريقة المثلى لوصف برنامجك.
- انتبه للكلمات التي قد تحمل إساءة لأي مجموعة.
- عند العمل مع مترجم فوري، تأكد من احترام المجتمع المحلي له وحصوله على تدريب على المفاهيم الجوهرية للعنف المبني على النوع الاجتماعي وفهمه للكلمات والمعاني في هذا المجال.
- تحلى بالاحترام والانفتاح والأمانة
- كن على دراية بالتوقعات الخاصة بالتحية والتواصل مع مختلف أنماط قادة المجتمع المحلي. فعلى سبيل المثال، هل هناك ترتيب منتظر لتحية جماعة من القادة وما الأصول والمجاملات المنتظرة وغيرها؟
- انتبه للغة الجسد والتواصل غير اللفظي. فعلى سبيل المثال، في بعض المناطق، ليس من اللائق أن تقف أمام القائد مباشرةً أو أن تجري تواصل بصري مباشر معه.
- اعطه انتباهك الكامل. استخدم مهارات الاستماع النشط واجعل هاتفك صامت.
- تجنب مقاطعة من يتحدث.
- كن متواضعًا وواسع الصدر أمام الحوار. لا تقدم نفسك بصورة الخبير في كل المسائل المتعلقة بالنساء والفتيات وقدر خبرة قادة المجتمع المحلي وأعضائه وتجاربهم الحياتية.
- لا تجادل عند عدم موافقتك مع أي فكرة. استمع أولاً ثم اطرح الأسئلة بعد ذلك لتتمكن من الفهم وتحفز النقاش والتفكير الإضافي حول الموضوع.
- عبر عن تقديرك لعمل قادة المجتمع المدني.
- كن صريحًا فيما يخص عملك والقيم الداعمة للبرامج المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. أريهم أن هذه القيم توجهك.

- طبق النهج القائم على نقاط القوة
 - ركز على المصالح المشتركة والمخاوف الشائعة وذلك لبناء العلاقات وترسيخ الثقة. وجود أساس من الثقة والعمل المشترك سيسهل معالجة القضايا الأصعب أثناء البرنامج.
 - اعترف بإسهامات قادة المجتمع المحلي وإمكانية تحقيقهم للتغيير الإيجابي في مجتمعاتهم، حتى وإن اشتركوا في بعض الممارسات المقلقة.
 - ضع الموضوعات في إطار إيجابي كلما أمكن. مثلاً، أوضح مزايا عدم اللجوء للعنف بدلاً من التركيز على تداعيات العنف فحسب.
 - وضع أمثلة لبرامج أخرى ناجحة أو مجتمعات محلية تنفذ استراتيجيات مماثلة ووضح مكاسب تلك المجتمعات.
 - انتزه الفرص لترسيخ الممارسات والعادات المجتمعية الإيجابية ومنها الجانب الإيجابي للثقافة والاستخدام الإيجابي للسلطة والجهود الناجحة لمعالجة العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- اطرح الأسئلة التي تشجع المناقشة القائمة على التفكير
 - اطرح الأسئلة بطريقة تنم عن الاهتمام الحقيقي بأفكار الآخرين ورؤاهم.
 - إذا سأل أحد سؤالاً أو عبر عن فكرة قد تؤدي للإضرار بالنساء والفتيات، فضع في اعتبارك أن تسأل الآخرين عن رأيهم. اطرح أسئلة للمتابعة لإثارة المزيد من التفكير.
 - ابدأ بالموضوعات الأبسط ثم انتقل تدريجياً بالمناقشة للموضوعات الأكثر حساسية.

← الموارد: لمزيد من مهارات التواصل للفرق المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي ولقادة المجتمع المحلي، من المفيد مراجعة الكتيب الخاص بتنسيق التدخلات ضد العنف المبني على النوع الاجتماعي في الظروف الإنسانية (2019) قسم التواصل الناجح (الصفحة 176).