ما الغرض من هذه الوثيقة؟

تساعدك هذه الأداة وتساعد الفرق التابعة لك على تطوير مهاراتكم حول أفضل الطرق للاستماع إلى المجتمعات مما يساعد على تحسين قدراتكم على جمع تغذية راجعة مفتوحة وغير منظمة من المجتمعات.[[1]](#footnote-2)

كيفية استخدام هذه الوثيقة؟

يمكن استخدام هذه الأداة كجزء من تدريب جامعي البيانات، و هي تُعد وثيقة مرجعية لأي شخص يعمل مع المجتمعات ويتلقى التغذية الراجعة المجتمعية. يمكن استخدام هذه الوثيقة لمساعدة جامعي البيانات الذين يستمعون إلى التغذية الراجعة المجتمعية أثناء الأنشطة أو عبر الخطوط الساخنة، ومساعدة أي شخص يسعى بنشاط للحصول على التغذية الراجعة من خلال حلقات النقاش المركزة أو المقابلات أو أي أنواع أخرى من عمليات التفاعل.

1. ما معنى الاستماع؟

نشير بذلك إلى عملية الاستماع والتعامل بشكل مفتوح مع ما يشاركه شخص آخر معنا. يُعد الاستماع المقصود والفعال وسيلة لإظهار الاحترام وخلق مساحة مفتوحة للحوار. ينبغي أن يكون المستمع متواضعًا، وصاحب عقل منفتح، وأن يترك أحكامه وتصوراته المسبقة، وأن يكون منفتحًا لسماع الكلمات والإحساس بالمشاعر والمعاني الكامنة وراء الكلمات. من الضروري الاستماع إلى الأفكار والمشاعر والنوايا.

يساعدنا الاستماع على:

* **إدارك المعارف المحلية واحترامها**- لكل شخص خلفيات ومعتقدات وخبرات وأفكار وتفضيلات مختلفة. لذلك، من المهم إشراك مجموعة واسعة من الأشخاص في المحادثات.
* **التفكير فيما هو أبعد من المشاريع والقطاعات**- فكر في كل محادثة على أنها وسيلة للتعلم من الآخرين. نادرًا ما يُطلب من الأشخاص المتضررين من الأزمات التفكير والتعليق على التأثيرات الملموسة (البنية التحتية والأمن الغذائي والخدمات ، ونحو ذلك) وغير الملموسة (التمكين والثقة والمساءلة، ونحو ذلك) والآثار طويلة المدى للعمل الإنساني. لغايات التعلم من تجارب الناس، ينبغي أن تستكشف المحادثات إلى ذلك السياق الواسع.
* **إشراك الناس في التحليل**- تختلف المحادثات عن المقابلات أو الاستطلاعات المنظمة والصارمة من حيث أنها توفر فرصة للأشخاص لمشاركة آرائهم وتحليلاتهم باستخدام تجاربهم وملاحظاتهم كأدلة.
* **معرفة التوصيات**- كما يتيح لنا الاستماع الحقيقي والمحترم إشراك الناس في التفكير النقدي حول ما يمكن وما ينبغي القيام به على نحو مختلف (والجهة التي تتولى ذلك) لمعالجة المخاوف التي أثاروها بشكل أفضل.

1. التعامل مع تحيزاتنا

قبل البدء في محادثة، فكر في تحيزاتك الشخصية مثل خلفيتك، وتعليمك، ومهاراتك، ومعتقداتك، وخبراتك، وعرقك، وجنسيتك، وثقافتك، ولغاتك، ونحو ذلك. يُمكنك الاعتراف بتحيزاتك من إيجاد طرق لتقليل تأثيراتها بحيث تكون منفتحًا لسماع ما يقوله الشخص الآخر والمعنى الذي يحاول نقله. فيما يلي بعض الطرق لتقليل تأثير تحيزاتك:

* **أبقِ ذهنك متفتحا**- شجع الناس على التعبير عن آرائهم وإجراء التحليلات الخاصة بهم والتحدث عن القضايا التي تهمهم. احرص على عدم افتراض أن الإجابات "تناسب" توقعًا أو فرضية محددة مسبقًا.
* **اسأل "لماذا؟"-** اطلب من الناس أن يوضحوا سبب ظنهم أو اعتقادهم كما هو الحال دون التعبير عن الشك أو اتهامهم بالخطأ أو التحيز. حاول أن تفهم سبب اختلاف آرائهم عن آراء الآخرين الذين تحدثت معهم أو عما كنت تتوقع منهم أن يقولوه، دون إصدار أحكام على ما تسمع منهم.
* **استند إلى الأدلة-** اطلب من الناس أن يكونوا محددين عندما يتحدثون عن تجاربهم الخاصة. اطلب أمثلة أو أدلة لدعم وجهات نظرهم. اسأل كيف تأثرت حياتهم أو حياة أفراد الأسرة - واستمع بعناية إلى التفاصيل وتحليلاتهم دون إصدار أحكام.
* **لا تحاول حل المشكلة**- يتمثل الهدف في محاولة الفهم، وليس محاولة إيجاد حل أو إجماع في كل محادثة من المحادثات. يمكنك أن تتعلم من الاختلافات في الآراء والأحكام بقدر ما تتعلم من الآراء المشتركة.
* **انتبه إلى ما يقوله الناس فعليا**- سجل (وتأكد من ترجمة) الكلمات الفعلية التي يستخدمها الناس بعناية قدر الإمكان. يساعدك ذلك على تجنب استخدام المصطلحات المتخصصة أو الالتزام بوجهة نظر واحدة (وهو ما يمكن أن يحدث إذا ترجمنا الأفكار إلى كلماتنا).

1. عرّف بنفسك

من الضروري مراعاة ما إذا كان أفراد المجتمع يعرفون هويتك، وما إذا كانوا يرغبون في التحدث إليك وكيف يرغبون أن تكون طريقة الاستماع إليهم. وضح مسبقًا ما يمكن أن يتوقعوه بعد مشاركة قصصهم ووجهات نظرهم وأفكارهم. يجب عليك توضيح أن ما تسمعه لن يُنسب إلى الشخص الذي يشارك المعلومات إذا لم يرغب في ذلك، ويجب عليك خلق بيئة آمنة يمكن للأشخاص من خلالها مشاركة وجهات نظرهم بشكل مفتوح. لا توثق أي معلومات إلا بعد الحصول على الموافقة ، مما يعني أنهم على دراية بالعملية وبالجهة التي يمكن مشاركة المعلومات معها والموافقة على مواصلة المحادثة. احرص على إدارة التوقعات ووضح أنك قد لا تتمكن من معالجة أي مشاكل تُشارك، غير أنك ستشارك التغذية الراجعة مع الأشخاص الأقدر على التصرف بناءً عليها. إذا كان يفضل الناس عدم التحدث معك، ينبغي عليك احترام ذلك وإنهاء المحادثة.

1. إنشاء علاقة

يعد إنشاء علاقة جيدة أمرًا مهمًا لوضع المحادثات في المسار الصحيح. قد تساعد بعض الإجراءات في بناء علاقة حتى مع الغرباء - على سبيل المثال، بدء محادثة بأحاديث واستفسارات قصيرة ومناسبة، وأن تكون مناسبة ثقافيًا، مما يخفف من فجوة اختلافات السلطة أو المكانة. على سبيل المثال، لا يرتدي الناس الأحذية في منازلهم في العديد من البلدان الآسيوية. عندما يُدعى المستمعون إلى المنزل، فمن المحتمل أن لا يُطلب منهم خلع أحذيتهم. مع ذلك، إن خلع الاحذية يدل على الاحترام. قد يساعد التصرف وارتداء الملابس التي تخفف من الاختلافات بينك وبين من ستستمع إليهم في خلق المزيد من الشعور بالثقة أو الشعور "بالقواسم المشتركة". على سبيل المثال، قد تعمل الملابس أو الحقائب الفاخرة- التي تسخدم في المكاتب والمدن- على لفت نظر القرويين إلى أنك تتمتع بمكانة أعلى في التسلسل الهرمي الاجتماعي، مما قد يجعل الناس يشعرون بالخوف من التحدث بصراحة والتعبير عن الآراء أمام "الخبراء" الرسميين ذوي المظهر المبهر. " إن تناول كوب من الشاي/القهوة يظهر أنك تقدر حسن الضيافة وتقدر وقت الأشخاص الذين ترغب في إشراكهم في المحادثة. حدد الوقت في جدولك الزمني لضمان وجود الوقت اللازم للقيام بما هو مناسب ثقافيًا لبناء علاقة عند إشراك أشخاص أو مجتمعات جديدة.

1. مهارات الاستماع

يُعد الاستماع مهارة بالغة الأهمية يمارسها بعض الأشخاص بطريقة أسهل من أشخاص آخرين.

فيما يلي بعض النقاط المتصلة بالمسموحات والمحظورات عند تيسيل المحادثات:

|  |  |
| --- | --- |
| **افعل** | **لا تفعل** |
| * اجعل مستقيما على نفس مستوى المتحدث ومقابله | * لا تُدر ظهرك للشخص أو تجلس بعيدًا عنه |
| * اعطِ اهتمامك الكامل للشخص الذي يتحدث. واحرص أن تكون مركزا أيضا. | * لا تظهر أنك شارد الذهن إذا كنت ترى أنك تعرف ما سوف يقوله الشخص |
| * أظهر أنك مُركز ومهتم، على سبيل المثال، من خلال الحفاظ على التواصل البصري إذا كان ذلك مناسبًا من الناحية الثقافية | * لا تظهر علامات نفاد الصبر والتشتت، مثل تقليب البصر أو الابتعاد |
| * سجل المعلومات التي يشاركها أفراد المجتمع حسب الطريقة التي شوركت من خلالها. | * لا تطرح أسئلة استدراجية واسمح لأفراد المجتمع بمشاركة ما هو مهم بالنسبة لهم. |
| * اصطحب شخصا آخر لتدوين الملاحظات حتى تتمكن من التركيز على الاستماع والتحدث | * لا تدون ملاحظات ولا تركز على تدوين الملاحظات أثناء المحادثة. |
| * استجب بردات فعل لفظية وغير لفظية مناسبة (مثلا، الإيماء أو قول "نعم" أو اقترب أكثر من الشخص إذا كان ذلك مناسبا، ونحو ذلك) | * لا تظهر كشخص عديم المشاعر. |
| * استمع بعناية ودع الشخص يتحدث. | * تجنب مقاطعة الشخص الذي يقدم تغذية راجعة. |
| * **ابدأ في الحديث بعد الانتنهاء من الاستماع** | * لا تتعجل في طرح الأسئلة التالية. |
| * أظهر الارتياح في لحظات الصمت. | * لا تتعجل في المحادثة. |
| * استمع إلى القصة كاملة . | * لاا تستمع فقط للكلمات الرئيسية التي تتوقعها. |
| * اطرح الأسئلة وأعد صياغة الكلام وكرر العبارات لضمان فهم الكلام بشكل صحيح. | * لا تقفز إلى الاستنتاجات وفكر جيدا فيما قيل. |
| * أظهر تعاطفك مع الشخص المتحدث. | * لا تُظهر مشاعر سلبية أو التصرف بطريقة بادرة دون إظهار أي تعاطف. |
| * أظهر الارتياح عند صدور تعليقات استفزازية أو سلبية | * لا تتصرف بطريقة دفاعية. |

1. اقتبس جزء كبير من هذه الأداة من دراسة داينا بروان وإيموجن وول (2015) " إرشادات حول إشراك الناس في المجتمعات المتضررة من الأزمات في عملية إعادة تشكيل المساعدة. والتي أجريت من أجل القمة العالمية للعمل الإنساني 2016. للمزيد، أنظر https://www.cdacollaborative.org/wp-content/uploads/2016/01/Guidance-on-Engaging-People-in-Crisis-Affected-Communities-to-ReshapeAid.pdf [↑](#footnote-ref-2)