

الوحدة ٣ - ملحق

تمارين في موضوع الاتصالات

(مقتبسة من Grieshaber, 1994)

١- تمارين في موضوع الاتصالات داخل المجموعات التعاونية

يوصى بإجراء التمارين الأربعة الأولى كمجموعة، وهي تتعلق بفكرة أن الاتصال السليم داخل المجموعة، يقوم على تمتع الجميع بحرية إجرائه، وعلى عدم اقتصره على بعض الأعضاء. ومن شأن التمارين أن تساعد كذلك في فهم أوسع لعملية اتخاذ القرارات داخل المجموعات.

المدة الزمنية اللازمة للتمارين الأربعة (ألف، باء، جيم، دال) : ٢,٥ ساعة.

التعليمات بشأن التمرين "ألف" (حوالي ١٥ دقيقة):

يجلس خمسة أفراد (أ، ب، ج، د، هـ) في صفٍ، الواحد خلف الآخر. ويوجهون جميعهم الأنظار في نفس الاتجاه، وعليهم التقيد بالقواعد التالية:

- أ - هو الرئيس ولا يستطيع التحدث سوى مع (ب)
- ب - لا يمكنه التحدث سوى مع (أ) و (ج)
- ج - لا يمكنه التحدث سوى مع (ب) و (د)
- د - لا يمكنه التحدث سوى مع (ج) و (هـ)
- هـ - لا يمكنه التحدث سوى مع (د).

يطلب مصرّف شؤون الجلسة من جميع المشاركين إرسال ما أمكن من الرسائل إلى (أ) و (هـ)، عن رحلتهم إلى ورشة التدريب، (من أين انطلقوا، وسيلة النقل، الوقت الذي استغرقته الرحلة، الخ...) ويجب أن يبدأ الجميع في آن واحد. بعد بضع دقائق، يوقف مصرّف الشؤون التمرين ويسأل المشاركين المعنيين:

كيف كان شعورك أثناء التمرين ؟

كم هو عدد المشتركين الذين تعرفون بعض الشيء عن رحلتهم؟

ثم يطلب إلى بقية المجموعة الإدلاء بتعليقاتهم

ما هي أوجه الخلل في هذا الاتصال ؟

هل لديكم ما تضيفونه ؟

تدون الأجوبة وترتب في قوائم.

التعليمات بشأن التمرين باء (حوالي ١٥ دقيقة)

يجلس خمسة أشخاص مكونين دائرة، ويجلس شخص آخر في وسط الدائرة. يستطيع جميع أشخاص الدائرة التحدث إلى من هو في وسطها، ولكنهم لا يستطيعون تبادل الحديث فيما بينهم. وحده الشخص الجالس ضمن الدائرة يستطيع مخاطبة من تتكون منهم تلك الدائرة.

يعلن مصرّف الأمور موضوع المحادثة الذي ينبغي أن يكون موضوعاً خلاقياً. مثل: "هل ينبغي أن نحصل على مكافأة لحضورنا هذه الورشة؟" أو، "هل ينبغي أن يتجاوز عدد الإناث عدد الذكور في المدارس؟".

بعد خمس دقائق من المناقشات تقريباً، يوقف مصرّف الأمور المحادثة ويطلب من المشاركين القيام بعملية تقييم موجزة:

كيف كان شعوركم أثناء التمرين ؟

هل تمكنتم من الإلمام بالفكرة الرئيسية ؟

ثم يطلب من بقية المجموعة الإدلاء بتعليقاتهم:

ما هي أوجه الخلل في هذا الاتصال ؟

هل لديكم ما تضيفونه؟

تدون الأجوبة وترتب في قوائم.

التعليمات بشأن التمرين جيم (حوالي ١٥ دقيقة)

يجلس ستة أشخاص مشكلين دائرة.

يستطيع كل منهم التحدث إلى جاريه دون غيرهما. يمكن لموضوع المناقشة أن يكون موضوعاً على علاقة بالحياة السياسية الراهنة أو موضوعاً خلاقياً مثل: "لا ينبغي السماح للسيدات بقيادة السيارات". (يتضمن تمرين "الحوار المضبوط" أدناه، قائمة بموضوعات خلاقية ملائمة).

بعد قرابة خمس دقائق، يوقف مصرّف الأمور المناقشة ويسأل المشاركين مجدداً:

كيف كان شعوركم أثناء التمرين ؟

هل تمكنتم من الإلمام بالفكرة الرئيسية ؟

ثم يطلب من الحضور الإدلاء بالتعليقات:

ما هو رأيكم بطريقة الاتصال هذه ؟

هل لديكم ما تضيفونه ؟

تدون الأجوبة وترتب في قوائم.

التعليمات بشأن التمرين دال (قرابة ٢٠ دقيقة):

يجلس ستة أشخاص مشكلين دائرة من جديد. يمكن للجميع أن يتحدث بعضهم إلى بعض.

يمكن للموضوع التالي أن يكون موضوعاً للمناقشة: "احترام التقاليد أمر جيد دائماً".

بعد قرابة عشر دقائق، يوقف مصرّف الأمور المناقشة ويسأل المشاركين:

ما هو شعوركم الآن ؟

هل فهمتم الفكرة التي دارت حولها المناقشة ؟

يتعين على الحضور الإدلاء بتعليقاتهم على السؤالين التاليين:

ما رأيكم بطريقة الاتصال هذه ؟

هل لديكم ما تضيفونه ؟

تدون الأجوبة وترتب في قوائم.

بعد الانتهاء من التمارين الأربعة، يوزع المشاركون في مجموعات صغيرة، تضم واحدتها ثلاثة أفراد، ويطلب من كل منها تكلمة الجملة التالية: (تعمل المجموعات بين ١٠ و ١٥ دقيقة):

"أفضل طريقة للنقاش داخل مجموعة هي..."

تجمع الجمل التي أكملتها المجموعات ويلقى السؤال التالي على المجموعة بأكملها:

"ماذا يعني هذا لتعاونية تعمل بصورة جيدة؟"، أو

ماذا يعني هذا لمدير يعمل بصورة حسنة؟

تجمع الأجوبة التي تبدو على الشكل التالي:

ينبغي للمدير أو للرئيس الجيد أن....."

لا ينبغي للمدير أو للرئيس الجيد أن.."

تلخص الأجوبة من جديد على لوحة يراها جميع المشاركين

يمكن لمصرف الأمور أن يجمل الملخص في جملة مكتوبة على النحو التالي:

" يحقق الاتصال الهدف المرجو منه على أفضل وجه، إذا تمكّن الجميع من التحدث فيما بينهم بطريقة مباشرة وصريحة".

خيار: يمكن اتباع هذا التمرين بمناقشة تتناول العقبات، والمشكلات المصادفة في سياق عمل التعاونيات، وحلولها الممكنة.

٢- الحوار المضبوط: وضوح التعبير وبقظة الإصغاء

يرمي هذا التمرين إلى غايات عديدة:

- فهم أفضل لسياقات الاتصال
- تنمية القدرة على مقارنة ما يقال بما يفهم (بممارسة الإصغاء البقظ)
- اكتساب القدرة على التعبير الواضح
- التوصل إلى فهم الأحاديث المعقدة ومشاكل الاتصال (الشفهي المباشر).

المدة: قرابة ٤٥ دقيقة.

الطريقة:

ثلاثة حوارات، مدة كل منها ١٠ دقائق، في مجموعات صغيرة، مع تبديل في الأدوار؛ يلي ذلك نشاط تقييمي ومناقشة.

التعليمات:

يوزع المشاركون في مجموعات من ثلاثة أفراد، ويعطي كل فرد تعليمات مدونة على أوراق، ويقترح عليهم بعض مواضيع المناقشة، أو تترك لهم حرية اختيار المواضيع. وقد تصلح المواضيع التالية لهذا التمرين. "من المؤسف للوالدين أن يكون وليدهم الأول طفلة". - "من واجب الابن استقبال والديه في بيته". - "لا تلاثم الحداثة، بمفهومها الغربي، البلدان النامية". - "ينبغي السماح بالإجهاض قانوناً". - "من الحكمة احترام التقاليد". - "أموال البلدان الغنية تتفق بمعظمها بحماقة، ودون شعور بالمسؤولية".

يناقش عضوان من كل مجموعة الموضوع المختار، ويتخذ العضو الثالث موقف المراقب.

يطلق المحاور "ألف" فكرة يعارضها المحاور "باء". وينبغي أن تتقيد المناقشة ببعض القواعد، وألا تتجاوز الدقيقتين.

قبل أن يجيب المحاور "باء"، يتعين عليه تكرار محتوى فكرة المحاور "ألف"، بشكل صحيح قدر الإمكان. ولا يستطيع المتابعة إلا إذا رضي "ألف" بالفكرة المكررة.

لا يستطيع المتناقش الأول إعادة فكرته، ويتعين أن يقتصر جوابه على "نعم" أو "لا"، مما يعني أنه يقع على المحاور الثاني تكرار الفكرة مستعملاً تعابير مثل: "أريد أن تقول أن...."، "هل أفهم من قولك أن....".

عندها يعلن المحاور "باء" فكرته. ثم يأتي دور المحاور "ألف" ليكرر بشكل صحيح ما يقوله المحاور "باء" حتى يرضى به هذا الأخير، وهكذا دواليك.

بعد ١٠ دقائق، يجري تبديل الأدوار واختيار مراقب جديد.

تجري عمليتا التقييم والتحليل (ضمن المجموعات الصغيرة، إذا أمكن) وفقاً للأسئلة التالية:

ما هي مواطن الضعف عند المتحدث؟

ما هي مواطن الضعف لدى المستمع؟

أو:

ماذا جرى ولماذا؟

ما هو مغزى هذا التمرين؟

ما هي الاستنتاجات الصالحة لسياق عملنا؟

توجز النتائج وتناقش في جلسة عامة.

٣- الرسالة بالهمس

يساعد هذا التمرين على توعية الناس بمشكلة العجز عن الإصغاء، وفي تحسين مهارات الإصغاء الواعي لديهم. وهو يظهر ما يمكن أن يلحق بالاتصال غير المباشر من تشويه.

التعليمات:

يجري اختيار ١٠ أفراد من مجموع الحضور، ويطلب إليهم مغادرة القاعة (أو الموقع). ثم يطلب من أحدهم العودة إليها. وينبغي التأكد من عدم سماع من هم في الخارج ما يقال في القاعة. تقرأ بعد ذلك قصة قصيرة للغاية أمام الشخص العائد إلى القاعة ومجموع الحضور الباقين.

مثال:

عمتي فريدة امرأة مسنة، في السبعين من عمرها، أصبحت تنسى بصورة دائمة أموراً شتى، وتتصرف ببلاهة أحياناً. غادرت البيت وحيدة في الأسبوع الفائت، دون أن يعرف أحد وجهتها. أخيراً، وجدها العم خالد، زوجها، في السوق تحاول شراء بعض الأشياء، ولكنها لم تكن لتتذكر سوى ما كانت عليه الأسعار من رخصٍ لعشرين سنة خلت. كانت تتجادل مع البائعات ناعمةً إياهن بالكذب والخداع. وكانت البائعات جميعهن يتلهين مازحاتٍ معها، لمعرفتهن بها؛ كما كان الناس بمعظمهم يكتنون لها المودة. لم تكن تحمل معها نقوداً، وبالتالي لم تكن تستطيع الشراء. إلا أن بعض البائعات أهديتها بعض الفاكهة.

قالت أُمي: "أعتقد أنه ينبغي أن نرسل العممة فريدة إلى السوق أحياناً، لما تتمتع به من مواهب في مجال الأعمال!".

بعد قراءة القصة للشخص الأول، يحتفظ المدرب بالنص لنفسه، ويطلب من الشخص التالي العودة إلى القاعة. يطلب من المشترك الأول أن يروي القصة، بما أمكن من دقة، للمشارك الثاني، ثم يطلب من هذا أن يرويها للثالث وهكذا دواليك. وتستمر العملية حتى يعود الجميع، واحداً واحداً إلى القاعة.

ولا يسمح لأفراد المجموعة وللمعائدين إلى القاعة بأي تعليق، ويطلب إليهم الاكتفاء بالمشاهدة والسماع.

بعد أن ينتهي اللاعب الأخير من رواية القصة أمام المجموعة، يقرأ المدرب النص الأصلي من جديد. ويدعو المجموعة بكاملها لمناقشة السؤال التالي:

ماذا حدث للقصة ولماذا؟

يطلب من المشاركين تقديم مقترحاتهم حول كيفية تحسين النتائج (دون تمكين المشاركين جميعهم من رؤية النص المكتوب). ويتمثل التمرين البديل المشابه في استعمال صور عليها عناصر كثيرة (رجال، ونساء، وأطعمة، ومحروقات، ووسائل نقل، الخ...) . يجري اطلاع الشخص الأول على الصورة، ويطلب منه توصيف ما تحمل من عناصر دون ذكر اسمها. وينبغي للشخص الأخير أن يخبر المجموعة بما تحوي من عناصر عرفها من أوصافها. تعرض الصورة الأصلية، بعد ذلك، على المجموعة لمناقشة مدى تطابق عناصر الصورة مع ما ذكره كل من المشاركين.

٤- نظرة في المرأة

هذا التمرين على صلة بالمعلومات المرتجعة؛ ويمكنه، في حال وجود مجموعتين فرعيتين أو أكثر، داخل مجموعة تدريبية أو داخل تعاونية، أن يساعد في قيام اتصال بينها، لكشف ما يضمم بعضها من آراء تجاه البعض الآخر، كأن يكون ذلك، مثلاً، بين ممثلي مجموعات من تعاونيات مختلفة، أو بين رجال ونساء، أو بين مجموعات ذات انتماءات قبلية مختلفة، أو بين أناس يختلفون من منظور الجذور الاجتماعية-الاقتصادية، الخ....

ويمكن استعمال هذا التمرين، أيضاً، لمناقشة تنوع مجموعات المصالح داخل أية منظمة تعاونية.

التعليمات:

المرحلة الأولى:

تقسم المجموعة تبعاً لاختلاف هويات الأعضاء أو مصالحهم. وتمنح كل مجموعة فرصة ٤٥ دقيقة للإجابة عن الأسئلة التالية:

كيف تصفون المجموعة أو المجموعات الأخرى؟

ما هي أفكار الآخرين عنا؟

ما هي نظرتنا إلى نواتنا - كيف نقيم أنفسنا؟

كيف نريد أن تكون أفكار الآخرين عنا؟

تكتب كل مجموعة فرعية أجوبتها على بطاقات. بعد ٤٥ دقيقة، تجتمع هذه المجموعات وتتبادل الاطلاع على الأجوبة. ولا ينبغي للجوء إلى مناقشة النتائج بعد .

المرحلة الثانية

بعد عرض كل مجموعة لما خلصت إليه من نتائج، يبدأ تبادل الأفكار، والأسئلة، والمناقشات.

المرحلة الثالثة:

يطلب من المشاركين الإجابة عن السؤال التالي:

ماذا يمكن عمله لتحسين تعاونيتنا ؟

ويحتمل، بفضل المعلومات المرتجعة، ونتائج المناقشات، أن يتم الاتفاق حول بعض النقاط ، والوصول إلى أرضية مشتركة للعمل.

٥- تمارين للإعراب عن رغبات المشاركين وحاجاتهم

في بداية كل حدث أو اجتماع تدريبي، يطلب من المشاركين الإعراب عن رغباتهم وتطلعاتهم، بشأن إجراءات ومحتويات الاجتماع. وهذا يعني أنه يقع على رئيس الاجتماع، مساندة أولئك الذين لا يشعرون بما يكفي من الاطمئنان، أو يخشون الكلام أمام الآخرين، وإيجاد وسيلة لجعل المطيلين في الحديث يختصرون في الكلام.

ويتوجب على رئيس الجلسة أن يصغي بعناية لما يقوله أعضاء المجموعات، الذين يعربون عملاً ينبغي أن تكون عليه المجموعة برأيهم، وعملاً يشعرون به أثناء الكلام. وهذان الأمران مفيدان وضروريان للدلالة على كيفية مواصلة الاجتماع. ومن شأن تنفيذ هذه المرحلة بشكل تمرين يخضع لبعض القواعد، أن يضمن فرصة الكلام لجميع المشاركين وأن يسهل لهم الإعراب عن رأيهم.

وقد يكون من الضروري التأكيد على الإصغاء لتقارير كل أفراد المجموعة دون أن يسمح للآخرين بالتعليق عليها، خشية أن ينتهي الأمر بصاحب التقرير إلى الخوف من حضور الجلسة العامة.

التمرين الأول. يطلب من كل فرد أن يرسم صورة لتوقعاته أو تخيلاته. تعلق الصور بعد ١٠ دقائق أو ١٥ دقيقة على الجدار، ويبدأ المشاركون بشرحها، واحداً بعد الآخر. وهذه طريقة مسلية بوجه خاص، لأنها تقوم على الانتقال من مستوى "الاتصال الذي يمارسه البالغون" (المحاضرة، والتعبير بالكتابة) إلى مستوى "الاتصال الطفولي" (الرسم).

التمرين الثاني. يطلب من المشاركين، أن يكتب كل منهم ما يملأ خمس بطاقات، كحد أعلى (تبعاً لعدد الحاضرين ومساحة اللوح أو الجدار) جواباً عن أسئلة مثل:

ماذا تتوقع أن تتعلم خلال ورشة التدريب هذه ؟ أو

ما هي القرارات التي تريد لهذا الاجتماع أن يتخذها؟

ملاحظة. لا تتيح قواعد السلوك المحلية، في بعض البيئات الاجتماعية، حرية التعبير عن الرغبات والحاجات بحضور السلطات المعترف بها (رؤساء الاجتماعات، مديري الأعمال، الحضور من أصحاب النفوذ).

٦- تمثيل الأدوار حول مختلف أساليب الإدارة

يساعد التمرين المجموعة في الاطلاع على كيفية تأثير سلوك المسؤول الذي يعمل معها، خلال التفاعلات. ويعتبر تمريناً جيداً للاستعمال في بداية ورشة تتناول موضوع قيادة التعاونية وإدارتها. ويتكوّن التمرين من أربع مراحل.

التعليمات:

المرحلة الأولى:

يجري اختيار نحو ستة متطوعين لتمثيل الأدوار في تمثليتين. ويمثل كل متطوع، ضمن مجموعة يألفها (لجنة التعاونية على سبيل المثال). وتقتضي المهمة الموكلة إليه اتخاذ قرار بشأن موضوع يخدم المصلحة العامة للتعاونية (بشأن ما ينبغي عمله في حادث سرقة، على سبيل المثال)، أو كيف يمكن لمنظمة تعاونية أن تفتح منظمة مانحة بغية الحصول على أموال، أو كيف ينبغي إعداد مجموعة عمل تجري أبحاثاً حول أحوال السوق، الخ....

يجري اختيار شخص للقيام بدور رئيس الجلسة أو بدور المسؤول، ويطلب منه أن يمثل دور رئيس استبدادي للغاية، يطلب تقديم أفكار دون الإصغاء للناس، ويضرب بالقرارات عرض الحائط، فراضاً وجهه نظره على المجموعة، متهماً إياها بكونها المتسببة بكل ما يحصل من أخطاء الخ...

ويعطى كل من أعضاء المجموعة الآخرين دوراً محدداً :

محمود: يطلب منه مساندة كل ما يقترحه الرئيس.

وائل: يقترح العديد من الاحتمالات المختلفة.

سامر: يساند وائل.

ماهر: لا عمل له سوى مقاطعة الرئيس ومعارضته.

يمكن لهذه التعليمات أن تكون شفوية قبل تمثيل الدور، أو مكتوبة على قصاصات من الورق توزع على المتطوعين.

يتعين ترتيب المقاعد بشكل دائرة مفتوحة قبالة المجموعة، بحيث يتمكن الجميع من رؤية ما يجري وسماع ما يقال. ويتوجب تذكير الممثلين بضرورة التحدث بشكل جلي، وبأن تكون حركاتهم واضحة التعبير.

يبدأ الرئيس التمثيلية ويقوم كل شخص بالدور المكلف به.

يطلب المدرب من الحضور، في غضون ذلك، كتابة ملاحظاتهم حول الأسئلة التالية التي يكون قد أعدّها قبل بدء التمثيلية.

كيف يتصرف المسؤول داخل المجموعة؟

ما هي استجابة المجموعة؟

عندما يتوضّح الوضع للحضور بوقف الموجه التمثيلية، ويطلب من مجموعة أخرى من ستة أشخاص أن تحل محل المجموعة الأولى.

المرحلة الثانية:

اللجنة هنا مختلفة وفي مكان مختلف. تعطى للممثلين نفس التعليمات بشأن الأدوار، في حين يطلب من القائم بدور رئيس الجلسة أن يتصرف بشكل سلبي. ويطلق على أسلوب القيادة هذا اسم "Laissez-faire"، وهو تعبير فرنسي معناه "دعهم يعملون كما يشاؤون". ويبدو الرئيس قليل الاهتمام، لا يتقدم بأي اقتراحات؛ ولا يستجيب لمقترحات المجموعة، ولا يساعد في حل الخلافات.

يطلب من الحضور مجدداً، كتابة ما يرون من ملاحظات.

يوقف المدرب التمثيلية عندما يتضح الوضع.

في حال كون المجموعة كبيرة نسبياً، يفضل ترك المشاركين يناقشون هذه المسائل لبضع دقائق، ضمن مجموعات صغيرة من ثلاثة أفراد، قبل جمع الأجوبة كلها في الجلسة العامة. تناقش بعمق عندئذ الأخطاء وردود الفعل.

المرحلة الثالثة:

بعد المناقشة، يطرح المدرب سؤالاً آخر:

ما هو دور الرئيس أو المدير داخل المجموعة؟

يحاول المدرب الحصول على أجوبة محددة وليس على بيانات أو إفادات عامة. يتم تسجيل الأجوبة.

المرحلة الرابعة:

أخيراً، يمكن معاودة تمثيل الأدوار مع متطوع يمثل دور المدير/المسؤول الديمقراطي، بأكثر ما يمكن من الفعالية.

٧- خلاف داخل المجموعة

الزمن : ٤ ساعات للمراحل الأربع، وقد يحتاج التمرين للمزيد من الوقت نتيجة حساسية الموضوع. تبرز نزاعات وخلافات داخل المجموعات كلها، بما فيها المنظمات التعاونية. ويوفر التمرين التالي أساساً لمناقشة النزاعات والسبل الممكنة لإدارتها.

التعليمات:

المرحلة الأولى:

يقرأ المدرب القصة التالية للمشاركين، ويتأكد من فهم الجميع لها. ويمكن للمدرب، بالطبع، أن ينشئ قصصاً أكثر ملاءمة لأوضاع المشاركين وتجربتهم.

"يوجد في نادي (النجاح) ١٥ سيدة من الأعضاء، يعملن سوية في مشروع صغير للبيستة يهدف إلى در الدخل. وقد بدأن جميعهن بالبيستة، وحققن نجاحات طيبة حتى الآن. اشترت خمس من هؤلاء السيدات مؤخراً، ثلاث آلات حياكة، يرغبن بواسطتها استهلال نشاط في مجال الحياكة إضافة للبيستة. خلال المناقشة التي جرت في اجتماع بعد الحدث، طالبت مالكات الآلات بنصيب أكبر من الربح المشترك لأن ملكية الآلات تعود لهن، وهن يرغبن في الحصول على أجر من الأعضاء الأخريات لاستعمال الآلات. عارضت الأخريات هذا الطلب معلنات: "إذا كانت مالكات الآلات لا يرغبن بالحياكة إلا وفق شروطهن، فينبغي أن يغادرن المشروع!". استغريت مالكات الآلات هذا الموقف، وأبدین الاستعداد للدفاع عن "حقوقهن"، وأعرين عن الاستغراب كذلك السيدات الأخريات في المجموعة. واتصلت كل من المجموعتين دون علم الأخرى، طالبة مساعدة خارجية (من موظفي الخدمة العامة في المنطقة على سبيل المثال أو من موظفي وكالات غير حكومية). وانقطع الاتصال تقريباً بين المجموعتين، اللتين تحاول كل منهن ربح المعركة. يوجد عدد من السيدات اللواتي لا يتخذن أي موقف إلى جانب إحدى المجموعتين أو ضدّها، ويلاحظن وجود خطأ واضح لا بدّ من إصلاحه. ماذا يستطعن عمله في هذا السبيل؟

يوزع المدرب المشاركين في مجموعات من أربعة أفراد ويطلب منهم مناقشة ما يلي:

ماذا حدث داخل المجموعة ؟ - إعرض الوضع من جديد بتعبيرك الخاصة.

كيف وصل الأمر بالسيدات إلى هذا الحد؟ - ما هي الأسباب الرئيسية التي أدت إلى هذا المأزق؟

هل تعرف حالات مشابهة من تجربتك الخاصة في العمل الجماعي؟

المرحلة الثانية:

يُوزَع المشاركون في مجموعات، من خمسة أفراد، ويطلب منهم التقدم بأفكار عن كيفية حل الخلافات بصورة عامة، وكيف يمكن حل الخلاف المعروض في القصة:
بماذا توصي السيدات اللواتي يرغبن في تغيير الوضع؟
حاول إيجاد أكثر من فكرة واحدة.

المرحلة الثالثة:

بعد أن تدون المجموعات ما توصلت إليه من أفكار، لجمعها وعرضها في جلسة عامة، يعرض المدرب أمام الأعضاء استراتيجيات مختلفة لحل الخلافات ويقارنها بالحلول التي توصل إليها الأعضاء.
ينبغي التأكد من أن المشاركين قد فهموا هذه الاستراتيجيات التي يمكن شرحها بأمثلة مستقاة من نتائج دراسة الحالات التي جرى عرضها أو من تجارب المشاركين.
يطلب من المشاركين أخيراً التوزع في مجموعات صغيرة لمناقشة مختلف الحلول، والتعليق على ما يعتقدونه واقعياً منها في العمل الجماعي في التعاونيات.

٨- تمثيلات على صلة بالمنازعات داخل المجموعة

التعليمات:

يوزع المشاركون في مجموعات من خمسة أفراد، ويطلب من كل مجموعة تأليف مسرحية عن نزاع بين مجموعة أو تعاونية وأحد أعضائها. ماذا يحدث وكيف تحاول المجموعات احتواء الوضع؟
بعد حوالي ٣٠ دقيقة من التحضير، يطلب من المجموعات عرض مسرحياتها، الواحدة تلو الأخرى، ويطلب من الحضور كتابة ملاحظاتٍ جواباً على الأسئلة التالية:

ما هي أسباب النزاع؟

هل أنتم موافقون على الحل؟

ماذا كان يمكن أن يحصل خلاف ذلك؟

٩- البحث عن خيارات

المدة: ٣٠-٦٠ دقيقة

يعتبر هذا التمرين طريقة مفيدة، في حال وجود مجموعات فرعية تتعارض أفكارها حول موضوع معين . فهو يساعد في توضيح الاختلافات الرئيسية في المصالح وجهات النظر بين تلك المجموعات الفرعية. ومن المهم معرفة هذه الاختلافات عند تحديد الأهداف واتخاذ القرارات. وعملية صنع القرار القائمة على المشاركة، هي نوع من الاتصال المنهجي الذي يضمن تلبية رغبات جميع الأعضاء.

تمثل عملية البحث عن خيارات، الجزء الأهم من العمل ضمن مجموعات. ويحتاج المشاركون هنا، إلى الكثير من مساعدة المدرب، ولا يمكن اتخاذ القرار النهائي إلا بعد التعرف على كل الخيارات، والتعبير عنها، ومناقشتها علناً وبصراحة داخل المجموعة. وإذا ما أمكن التوصل إلى إجماع في الرأي يكون الجميع قد اقتنعوا بالحل.

التعليمات:

يطلب من المجموعات الفرعية، الانسحاب من القاعة (أو الموقع) وأن تختار كل واحدة منها فرداً يمثلها. بعد ذلك يلتقي ممثلو المجموعات الفرعية في وسط المجموعة بكامل أفرادها، ويناقشون وجهات نظرهم أمام جميع المشاركين الآخرين.

"المقعد الشاغر": صيغة أخرى للتمرين

هذه الصيغة تجعل التمرين أكثر امتعاً، وتتيح مشاركةً أوسع نطاقاً.

يوضع مقعد شاغر بين الممثلين لمنح أفراد الأقلية الصامتة فرصة التقدم تلقائياً والمشاركة في المناقشة. ويتعين أن يتأكد مصرّف الأمور من تعاقب أفراد الأقلية الصامتة على المقعد والمشاركة، بصورة عفوية، في تبادل الآراء، إذ لا ينبغي أن يأتوا جميعهم من نفس المجموعة الفرعية.

صيغة أخرى أكثر اتساماً بالمشاركة: المناقشة بين الممثل ومؤيديه

تجري مناقشة الخيارات المختلفة في وسط القاعة. يجلس الموافقون على الموضوع ذاته خلف "ممثلهم" هذه المرة، ويحدد زمن المناقشة بعشر دقائق. بعدها يلتفت الممثل إلى الخلف، ويصغي إلى آراء مؤيديه، بشأن كيفية مواصلة النقاش. ويمكن كذلك تبديل الممثل بين مرة وأخرى، حتى يتسنى للجميع الجلوس في الوسط. وتستمر دورات النقاش حتى يرى المشاركون أن الموضوع قد استوفى كامل حقه من النقاش، وأنهم شارفوا على اتخاذ قرار.

يوقف مصرّف الأمور المناقشة بعد إقامة الحجج كلها، ويطلب من المجموعة بكامل أفرادها التفكير بالأهداف أو بالحلول التي يمكن قبولها من الجميع.

تمارين في موضوع العلاقات العامة

التخطيط والإعداد للعناصر التالية:

١- دعوة عامة مفتوحة ليوم بكامله:

لعرض منتجات أو معدات للإنتاج

يطلب من المشاركين اتخاذ قرارات بشأن المكان، والموعد، والتوقيت، والمضمون، والطرق، بالإضافة إلى تعيين المسؤولين، وتحديد أوقات فترات الاستراحة، وما يقدم فيها من مشروبات، وغير ذلك من أسباب اللهو والتسلية.

٢- نشرات دعائية

للترويج لمنتج معين

تضمين مشروع النشرة العنوان المباشر، وخلاصة مختصرة للنص، وحجم حروفه، والإخراج، والتمثيل التخطيطي.

٣- ملصق جداري

للترويج للتعاونية

ينبغي أن يتضمن الملصق رسالة بسيطة تغطي موضوعاً واحداً فقط.

لا ينبغي أن يتجاوز النص ١٠ كلمات. ويُفضل أن يتكوّن من خمس كلمات أو أقل.

٤- رسالة مفتوحة

لإعلام الجمهور عن موضوع يهم التعاونية، ومعرفة رأيه وطلب دعمه ومساندته.

تستعمل لغة واضحة، سهلة الفهم، مجاملة، ومهذبة.

يجب تضمين الرسالة الدافع للمبادرة والحل المقترح، أو طلب مناقشة عامة حول الموضوع. يستحسن اختصار الرسالة بصفحة واحدة.

٥- مناقشة عامة

المناقشة العامة، حول موضوع معين، تتيح للطرفين الإعراب عن رأيهما وإيصاله للجمهور. ويستحسن أن يترأس الجلسة خبير متمرس في هذا الميدان. ويحتاج المشاركون في التعاونية إلى الاستعداد الكافي، ومعرفة عميقة وخبرة بالموضوع، والتحلي بالهدوء في مواجهة آراء الآخرين.

يطلب من المدرب، أثناء دورة التدريب، الإعداد لمناقشة حول موضوع يهم المشاركين جميعهم، وتختلف الآراء حوله. يختار المدرب محاورين مؤيدين ومحاورين معارضين.

٦- الحملات

إعداد خطة لحملة ترويجية لمستحضر جديد.

يتبع المتدربون المكلفون بوضع الخطة الخطوات التالية:

- تحديد موضوع الحملة الترويجية وهدفها.
- تحليل الوضع وإمكانات التنفيذ (المعايير الداخلية والخارجية: الميزانية، التنظيم والموارد، مدة الحملة).
- الطرق المستعملة.
- التخطيط للأنشطة، بما في ذلك الجداول الزمنية، والعاملين، والميزانية، ومتعاونين محتملين، وتقدير النتائج.
- تحديد مواد الترويج (ملصقات جدارية، نشرات إعلانية، برامج إذاعية، الخ...)، والتخطيط لكيفية الإعداد.

(تتضمن قائمة المصادر المزيد من التمارين حول الاتصال وممارساته).

ملاحظات


