



The Center for Promoting  
Development for **W**omen and **C**hildren

# **Tổ chức các cuộc đối thoại** *(Dự án PCMM – Hòa bình)*

*Bùi Thị Kim, Giám đốc DWC*

## Mục tiêu khóa tập huấn

- Hiểu khái niệm **đối thoại**
- Một số lưu ý và các nguyên tắc khi tổ chức đối thoại
- Biết cách lập Chương trình và thúc đẩy một buổi đối thoại theo chủ đề

# Đối thoại là gì?

- Đối thoại là cuộc trò chuyện **cởi mở, thẳng thắn** trong đó mọi người đều **có chung trách nhiệm và cố gắng hiểu nhau.**
- Đối thoại (thảo luận) để thúc đẩy quá trình **học hỏi, giải quyết vấn đề** hoặc **ra quyết định** có sự tham gia của nhiều bên liên quan

# Tranh luận - Đối thoại

## Tranh luận

- Dựa trên cạnh tranh
- Nhằm thể hiện trí tuệ của mình
- Cố gắng thuyết phục
- Bảo thủ
- Tranh nói

## Đối thoại

- Dựa trên suy nghĩ chung
- Chia sẻ ý kiến để hiểu được quan điểm của nhau và tìm ra các giải pháp tổng thể
- Cố gắng hiểu nhau
- Cởi mở, phóng khoáng
- Lắng nghe

# Tranh luận - Đối thoại

## Tranh luận

- Đưa ra tuyên bố
- Không thay đổi quan điểm
- Tìm kiếm giải pháp cho riêng mình
- Bảo vệ ý kiến của mình, muốn mình đúng
- Không khí căng thẳng
- Có người đúng, người sai, người được, người mất

## Đối thoại

- Đặt câu hỏi mở
- Thăm dò quan điểm của những người khác
- Tìm kiếm giải pháp tốt nhất cho các bên
- Lắng nghe ý kiến và tìm hiểu tại sao người khác có các ý kiến đó
- Không khí bình đẳng, tôn trọng
- **Các bên đều có lợi**

# Các yếu tố tích cực của đối thoại

- Tạo bầu không khí tin tưởng nhau
- Cởi mở để chia sẻ và lắng nghe
- Khuyến khích hiểu biết và học hỏi lẫn nhau
- Khuyến khích cùng giải quyết khó khăn/vấn đề
- Khuyến khích các giải pháp tổng thể
- Là giải pháp quan tâm đến lợi ích của tất cả các bên liên quan;
- Giải pháp được xây dựng trên ý kiến của tất cả các bên, chứ không phải của một vài cá nhân;
- Ý tưởng mới được xây dựng bằng cách kết hợp các ý kiến và lợi ích của cả Nhóm.

# Nguyên tắc đối thoại

- Lắng nghe
- Cởi mở
- Đặt câu hỏi để tìm hiểu thêm thông tin
- Đảm bảo hiểu đúng ý của các bên liên quan (kỹ năng diễn giải)
- Tìm kiếm giải pháp chung (không phải chỉ cho riêng mình) – Ra quyết định có sự tham gia

# **Các chủ đề cần đối thoại giữa chính quyền và người dân?**

- 1. Nhu cầu của người dân và khả năng đáp ứng nguồn lực của chính quyền?**
- 2. Về cách giải quyết các vấn đề mà người dân quan tâm (đơn thư khiếu nại, chi tiêu công, đầu tư công....)?**
- 3. Hòa hòa lợi ích công và tư (đền bù....)?**
- 4. Về việc thực hiện các chính sách theo quy định của Nhà nước?**
- 5. Các quy định của chính quyền địa phương?**
- 6. ....**



# Đối thoại để giải quyết các vấn đề

1. Xác định các vấn đề
2. Phân tích nguyên nhân của các vấn đề
3. Đưa ra những giải pháp có thể
4. Loại trừ giải pháp không phù hợp
5. Lựa chọn giải pháp tối ưu
6. Lập kế hoạch thực hiện
7. Kế hoạch giám sát việc thực hiện

# Tổ chức đối thoại

- 1. Xác định mục tiêu và các đầu ra**
- 2. Xác định các bên liên quan**
- 3. Lên chương trình và phương pháp**
- 4. Chọn địa điểm, viết giấy mời, chuẩn bị hậu cần...**
- 5. Thực hiện đối thoại: điều hành để đạt mục tiêu và có các đầu ra**
- 6. Tài liệu hóa các đầu ra và theo dõi việc thực hiện**
- 7. Họp phản hồi**

# Mục tiêu và các đầu ra của các đối thoại giữa Chính quyền và người dân

## Mục tiêu: thường là:

- ✓ *Các bên liên quan hiểu sâu về các vấn đề cần đối thoại*
- ✓ *Các bên liên quan tìm ra cách giải quyết vấn đề và có các cam kết cụ thể*

## Đầu ra:

- 1. Danh mục các vấn đề được nêu trong đối thoại*
- 2. Các giải pháp và các cam kết của từng bên liên quan*
- 3. Biên bản cuộc họp*

# Xác định các bên liên quan

**Để đạt được mục tiêu và các đầu ra đã định nên mời:**

- ✓ *Những thành phần nào?*
- ✓ *Ai đại diện cho từng thành phần? Bao nhiêu người là đủ*
- ✓ *Ai **bắt buộc** phải có mặt trong cuộc đối thoại để cuộc đối thoại thành công?*
- ✓ *Liên hệ trước với các cá nhân bắt buộc phải có mặt để lên lịch với họ....*

## Lên Chương trình và phương pháp thực hiện

**Căn cứ vào mục tiêu, đầu ra và các thành phần tham dự, lên chương trình cụ thể:**

- ✓ ***Các nội dung, nội dung nào để đạt đầu ra nào?***
- ✓ ***Phương pháp thực hiện từng nội dung để đạt các kết quả đầu ra***
- ✓ ***Phương pháp phù hợp để tìm hiểu đúng các thông tin, quan điểm của từng bên liên quan***
- ✓ ***Thời gian hợp lý cho từng nội dung?***

# Chương trình

Thời gian	Nội dung	Kết quả - Đầu ra	Phương pháp và người thực hiện
8:00 – 8:15	Giới thiệu thành phần và mục tiêu cuộc đối thoại	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Biết số lượng và đối tượng tham dự</li><li>➤ Hiểu rõ mục tiêu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Bà A</li><li>➤ Giới thiệu số lượng và vỗ tay cho từng thành phần</li><li>➤ Trực quan các mục tiêu và giải thích</li></ul>

## Chọn địa điểm , viết giấy mời, chuẩn bị hậu cần

- ✓ Địa điểm đối thoại ảnh hưởng tới kết quả của cuộc đối thoại
- ✓ Khi gửi giấy mời nên gửi kèm các văn bản – nếu cần phải nghiên cứu trước
- ✓ Kê bàn ghế sao cho mọi người dễ đi lại, dễ giao tiếp với nhau, nhìn được mặt nhau: *hình tròn, hình chữ U, hình chữ V, các cụm bàn tròn... (hạn chế kiểu ngồi nhìn lưng nhau)*
- ✓ Chuẩn bị văn phòng phẩm, trang thiết bị, giải khát (nếu có)

# Thực hiện đối thoại

- ✓ Điều hành để đạt mục tiêu và có các đầu ra như đã định;
- ✓ Thực hiện theo Chương trình, quản lý thời gian nhưng cần linh hoạt (có thể thay đổi phương pháp khi cần...);
- ✓ Đảm bảo mọi người tôn trọng lẫn nhau
- ✓ Đưa ra nguyên tắc trong đối thoại (nguyên tắc chung, nguyên tắc riêng cho từng phần....)
- ✓ Khi một bên chia sẻ thông tin, đảm bảo những bên khác lắng nghe.
- ✓ Khi cần, có thể yêu cầu bên nghe diễn giải lại thông tin nghe được;
- ✓ Chốt kết quả cuộc đối thoại.



# Thực hiện đối thoại

Một số kỹ năng và phương pháp thúc đẩy cơ bản sử dụng khi thực hiện đối thoại:

**Kỹ năng:** lắng nghe, đặt câu hỏi, diễn giải, xử lý các ý kiến đóng góp, ra quyết định có sự tham gia...

**Phương pháp:**

- Trình bày các nội dung **cơ bản** (trực quan các thông tin quan trọng)
- Hỏi – đáp (dùng thẻ để các bên ghi các câu hỏi nhạy cảm)
- Hội ý tại chỗ
- Thảo luận nhóm
- Trực quan danh sách các vấn đề
- Nhấn mạnh các cam kết

# Tài liệu hóa, theo dõi việc thực hiện

- ✓ Ghi biên bản
- ✓ Thu thập hoặc chụp ảnh các phần ghi chép của các nhóm
- ✓ Viết báo cáo (các kết quả, đầu ra và các cam kết)
- ✓ Phân công người theo dõi việc thực hiện các cam kết
- ✓ Gửi báo cáo tóm tắt cho các bên tham dự

# Họp phản hồi

**Mục tiêu:** tăng cường hiểu biết và tin tưởng giữa các bên liên quan

- ✓ Tổ chức cuộc họp mới hoặc phản hồi vào các cuộc đối thoại tiếp theo;
- ✓ Thảo luận với các bên liên quan về kết quả thực hiện các cam kết;
- ✓ Các thuận lợi, khó khăn phát sinh khi thực hiện các cam kết?
- ✓ Giải pháp thay thế?
- ✓ Các cam kết mới?

# Thực hành

- **Mỗi nhóm chọn một Chủ đề đối thoại**
- **Lên chương trình**
- **Chuẩn bị các thông tin số liệu cần thiết (giả định)**
- **Phân vai và tập diễn**
- **Trình diễn theo Chương trình (đảm bảo tất cả cùng trình diễn)**
- **Các nhóm khác quan sát góp ý:**
  - ✓ *Mục tiêu, kết quả, phương pháp có phù hợp không?*
  - ✓ *Thái độ và cách xử lý tình huống của người điều hành?*

**Cảm ơn quý vị đã chú ý lắng nghe !**

