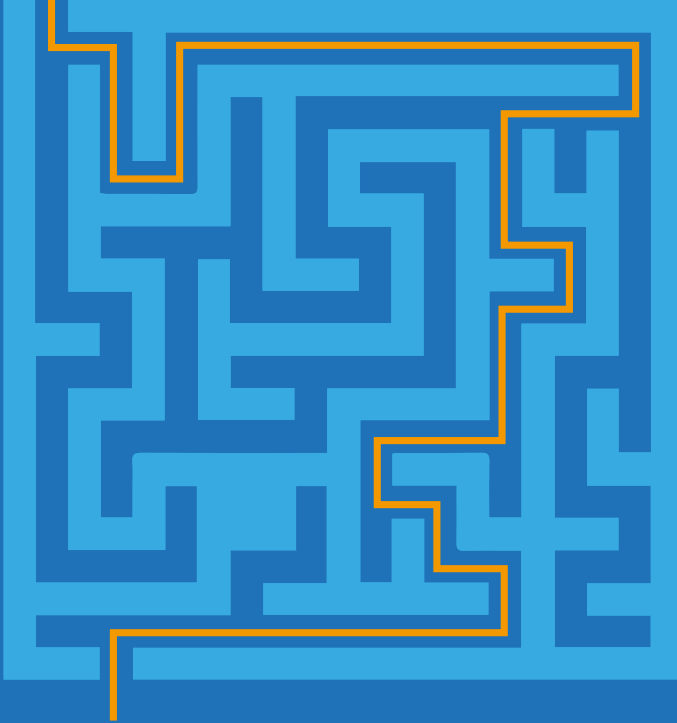




دليل مرجعي للعاملين والعاملات في المراكز الإصلاحية لأحداث في العراق

## المقدمة

### الفصل التمهيدي التدخلات الداعمة



## الخبراء والمختصون الذين ساهموا في إعداد ومراجعة الدليل

### الإعداد

الجامعة الأمريكية في بيروت:

#### الفصل التمهيدي :

ريما عفيفي - دكتوراه في التربية و السلوك الصحي

التدخلات الداعمة للأهل و المجتمع المحلي - كيفية إشراك عوائل الأحداث و مجتمعاتهم المحلية :  
علا عطايا - اختصاصية علم نفس - خبيرة في التدريب و التنمية الشبائية

#### رزمة المهارات الحياتية

رنا حداد ابراهيم - ماجستير في التربية و السلوك الصحي

تكييف و مراجعة : ندي صفيير - مدرب و خبير في مجال التربية و التنمية الإجتماعية

السلوكيات الخطرة داخل المؤسسات الإصلاحية : الفحص و الكشف و التدخل من خلال المقابلة

#### التحفيزية

ندي صفيير -مدرب وخبير في مجال التربية و التنمية الإجتماعية

#### المقابلة التحفيزية :

ندي صفيير - مدرب و خبير في مجال التربية و التنمية الإجتماعية

الاجراءات و البروتوكولات و التدقيق في اصلاحيات الأحداث في العراق :

حبيب الطقش - طبيب صحة عامة - ماجستير في الصحة العامة - دكتوراه في الصحة العامة

#### تدقيق لغوي و مراجعة :

علا عطايا

#### تصميم :

اليان الأشنقر

## مراجعة وتكليف الدليل

### وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية - بغداد

المهندس دارا حسن رشيد : وكيل وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية / رئيس اللجنة التوجيهية للمشروع

السيد كاظم رؤوف علي : معاون مدير عام دائرة إصلاح الأحداث

السيد صائب محمود حبيب : مدير شعبة المتابعة / دائرة إصلاح الأحداث

السيد جاسم سلمان خلف : مدير دار تأهيل المشردين / دائرة إصلاح الأحداث

### وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية - اربيل

السيد جعفر عبد الرحمن احمد : خبير / ديوان الوزارة

السيد سردار كاك محمد عبد الكريم : مدير قسم التخطيط / المديرية العامة للإصلاح الإجتماعي

السيد سامي صابر امين : مدير قسم القوة الإجرائية / المديرية العامة للإصلاح الإجتماعي

### صندوق الأمم المتحدة للسكان

غسان الصفار / خبير دولي في منظمة العمل الدولية/ المسؤول عن برنامج الشباب

سهى نمر / ماجستير في الدراسات الدولية و مسؤولة برنامج الشباب في بغداد

نور الرشيد / ماجستير في التنمية الدولية و مسؤولة برنامج الشباب في عمان

حسين هناري / ماجستير في علم الإجتماع و السياسات الاجتماعية و مسؤول برنامج الشباب

في أربيل

زاهد وارد حسن / ماجستير هندسة - خبير وطني في مجال العمل و التدريب المهني

## كلمة وزارة العمل والشؤون الاجتماعية - العراق

تحية طيبة وبعد،

الاحداث هم الشريحة المهمة والاساسية في مستقبل كل شعب ومجتمع حيث انهم الحاضر والمستقبل في بناء مؤسسات المجتمع العراقي الجديد ونشأتهم وسلوكهم وهي التي تحدد مسار التقدم والرقي السياسي والاجتماعي والاقتصادي للبلد...

لذلك الاهتمام برعايتهم واجب جميع مؤسسات الدولة التشريعية والتنفيذية وليس مسؤولية وزارة العمل والشؤون الاجتماعية فحسب وانما تقع ضمن مسؤولية الوزارات الاخرى كالعديل والتربية والداخلية والصحة وحقوق الانسان، لذلك من واجبننا الوظيفي والوطني الاهتمام بحمايتهم ورعايتهم ليكونوا نواة جيدة ومهمة في بناء العراق الجديد، الذي يراعي حقوق الانسان واحترام الذات وشعور الفرد بالواجب والمسؤولية بالانتماء الوطني لبناء هذا المجتمع وفق الاسس السليمة. فالاهتمام بالاحداث الجانحين خصوصا والذين لديهم نزاع مع القانون هو من اولويات واجبننا الوطني في الاهتمام باصلاحهم وتأهيلهم لاعادتهم الى المجتمع اسوياء صالحين للمساهمة في بناء المجتمع الجديد.

اضافة الى اعتماد التعاون مع المنظمات الدولية من اجل الاحداث الجانحين والذين نعتبرهم ضحايا الظروف السياسية والاجتماعية التي يمر بها البلد، وتهيئة ظروف ملائمة لهم لاعادة تأهيلهم وحمايتهم وتقويهم وسلوكهم وفق اعداد برامج لاعادة دمجهم في المجتمع لاداء دورهم الطبيعي.. وهذا من اولويات عملنا في الوزارة.

ونحن بدورنا نؤمن ونشكر كل الجهود المشاركة في اعداد هذا الكراس الذي يتماشى مع خططنا وبرامجنا المستقبلية من اجل انشاء مجتمع عراقي متقدم والارتقاء به. مع التقدير

**المهندس دارا حسن رشيد**

**وكيل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية**

## كلمة وزارة العمل والشؤون الاجتماعية - كردستان

بسم الله الرحمن الرحيم

تشتغل وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية في مجالات واسعة منها التخطيط للخدمات التي تؤدي الى تطوير و تغير حياة المجتمع و تلبية الرفاهية و تقديم الخدمات الاجتماعية. كوزارة خدمية يرتبط عمل الوزارة بتقديم العون للافراد و العوائل المحتاجة للمساعدة و الخدمات، بنفس القدر مرتبط بتوسيع و تطوير مستمر للمشاريع و بالخاص في مجال الاصلاحات.

ان تطوير المجال الاصلاح الاجتماعي في وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية كان محل اهتمام اكثر من قبل الوزارة في السنوات الاخيرة. تم العمل على مشاريع و برامج جديدة لتطوير الاصلاحات. في هذا الاطار يجدر الاشارة الى البرامج التي تم تنفيذها في العمل على تفعيل ورشات التدريب في الاصلاحات بشكل يعود لصالح الحكومة و المحكوميين من حيث التدريب و الانتاج و سوق العمل و الاهتمام و تعزيز العملية التربوية داخل الاصلاحات و الاستمرار في التنسيق و التعاون مع المنظمات الدولية بهدف تعزيز قدرات العاملين.

في الاطار نفسه و لتطوير مجال الاصلاحات تم العمل على مشاريع كبيرة و استراتيجية لتطوير البنية التحتية للاصلاحات و بناء ابنية ملائمة و صالحة لعملية لاصلاحية. مشاريع بناء ابنية اصلاح الكبار في اربيل و سليمانية في طور التنفيذ، و نعمل على تسريع البدء ببناء اصلاحات النساء و الاطفال في المحافظات. يمكن القول بأن هذه الخطوات يقربنا من المعايير الدولية و مبادئ حقوق الانسان و المعايير العالمية للاصلاحات حيث يتم تصنيف المحكوميين حسب العمر و نوع الجنح.

نأمل ان يستفيد العاملين في الاصلاحات من المعلومات و الخبرات حتى نرفع من وضع الاصلاحات في كوردستان و نطورهم حتى يواكبوا التطورات.

**اسوس نجيب عبدالله**

**وزيرة العمل و الشؤون الاجتماعية**

## كلمة صندوق الأمم المتحدة للسكان - مكتب العراق

تتميز الدول النامية ومنها العراق بالحجم الكبير لشريحة الشباب، حيث تبلغ نسبة الشباب في العراق ٢٨٪ من مجموع السكان، وهي ميزة إيجابية حيث يشكل الشباب القدرات الكامنة للمجتمع والدولة فيما لو تم استثمارها بطريقة فاعلة ومدروسة، ومن جانب آخر يمكن أن يكون الحجم الكبير لشريحة الشباب عبئاً على المجتمع فيما لو تم إهمال دورهم وعدم إتاحة فرص المشاركة المجتمعية والإقتصادية لهم.

تعرض الشباب في العراق خلال العقود الأربعة الماضية الى الكثير من الضغوط الإجتماعية والإقتصادية والنفسية والتي أثرت سلباً عليهم بشكل عام، فيما كان تأثيرها أكثر حدة على البعض منهم ممن لم يستطع التوافق مع المتغيرات ولم تتوفر له الظروف المناسبة في المجتمع أو في الأسرة او بسبب ضعف القدرة الشخصية على التفاعل الإيجابي معها فسلك سلوكاً مخالفاً للقانون.

تؤدي دائرة إصلاح الأحداث في العراق دوراً مهماً في إصلاح فئة الشباب ممن ارتكب مخالفات قانونية من خلال تبنيها لفكرة الإصلاح وتحويل فترة الحجز فيها الى فرصة لإعادة التأهيل النفسي والتربوي والمهني والإجتماعي للأحداث الجانحين لضمان إعادة إندماجهم في أسرهم ومجتمعاتهم بعد إطلاق سراحهم، ويؤدي العاملون في مدارس الإصلاح دوراً متميزاً في تقديم خدمات نوعية متنوعة لتحقيق هذا الهدف.

ولتنطوير الخدمات التي تقدمها المدارس الإصلاحية ينفذ صندوق الأمم المتحدة للسكان مع وزارة العمل والشؤون الإجتماعية في كل من الحكومة الفيدرالية وحكومة إقليم كردستان مشروع تعزيز الحماية والعدالة للأطفال والشباب في العراق بالتعاون مع منظمة اليونيسيف، ويأتي هذا الدليل المرجعي مكملاً للدورات التدريبية التي نظمها الصندوق للعاملين في المدارس الإصلاحية بمختلف إختصاصاتهم ليكون مرشداً لهم ولمراكز ومدارس الإصلاح.

تم إعداد الدليل من قبل عدد من خبراء الجامعة الأميركية في بيروت ومن إختصاصات متنوعة وتم مراجعته مراجعة دقيقة من قبل خبراء دائرتي إصلاح الأحداث في كل من الحكومة الفيدرالية وإقليم كردستان ليكون ملائماً للثقافة العراقية وإحتياجات العاملين. إننا على ثقة بأن الدليل المرجعي سيكون خير معين للعاملين في مدارس الإصلاح وسيكون مرشداً لهم في تقديم خدمات نوعية لشريحة الشباب الجانحين مما سيساهم في إعادة إندماجهم في مجتمعاتهم وأسرهم ليكونوا أعضاء نافعين لأنفسهم وأوطانهم.

ولابد هنا من الإشادة بدور وزارتي العمل والشؤون الإجتماعية في توفير مستلزمات نجاح المشروع وفي المشاركة الفاعلة في جميع مراحل إعداد هذا الدليل. كما لابد من التأكيد على الأهمية البالغة لحث العاملين في مدارس إصلاح الأحداث لتطبيق المنهجيات والأساليب والطرائق الواردة في الدليل في تعاملهم مع الأحداث وفي تقديم الخدمات المتنوعة كما نؤكد على أهمية متابعة التطبيق وتقييم أثره على سلوك وإتجاهات الأحداث وعلى نوعية الخدمات. نتمنى لكل العاملين في دائرتي إصلاح الأحداث التوفيق والنجاح في إداء مهامهم التي تساهم في تنمية مجتمعاتهم ووطنهم.

**د. جورج مكرم جورجي**

**الممثل المقيم لصندوق الأمم المتحدة للسكان**

**مكتب العراق**

# دليل مرجعي للعاملين والعاملات في المراكز الإصلاحية للاحداث في العراق

يواجه الشباب العراقي، كغيره من الشباب في المنطقة العربية، الكثير من التحديات التي تتطلب قدرات متنوعة للتقدم به إلى بر السلام والأمان. يمثّل الشباب حالياً نسبة كبيرة من المجتمع العراقي وستبقى هذه النسبة في ازدياد، مما يحتم ضرورة إيلاء هؤلاء الشباب الرعاية والاهتمام باعتبارهم جزءاً أساسياً من عملية التنمية في البلد.

تُعتبر المؤسسات الإصلاحية من المؤسسات الاجتماعية التي تلعب دوراً أساسياً وهاماً في تشكيل وتنميط السلوكيات لدى الشباب المعرّض للمخاطر (المحكوم عليهم بطبيعة الحال)، وتوجيه التفكير لديهم بما يتوافق وثقافة المجتمع أو البيئة التي ينتمون إليها، وذلك من خلال إعادة تربية هؤلاء الشباب، وتنشئتهم من جديد بما يتوافق والآداب العامة، والقيم المتوافقة عليها، وما يتناسب وأنماط الضبط الاجتماعي السائدة.

لقد أظهر تقويمنا حديثاً لمؤسسات اصلاح الاحداث في العراق، نقذ من قبل صندوق الامم المتحدة للسكان UNFPA في الربع الأخير من عام ٢٠١٠ بالتعاون مع وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، جسامة وخطورة الأوضاع في تلك المؤسسات، وبيّن أن الإنجازات الإصلاحية للمؤسسات على أهميتها مازالت دون مستوى الطموح. مما دفع بصندوق الأمم المتحدة للسكان UNFPA الى تقديم الدعم التقني لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية من أجل تنفيذ مشروع يهدف الى تعزيز العدالة والحماية للشباب والأطفال في الظروف الصعبة وذلك من خلال تحسين وتطوير خدمات



الدعم النفسي وإعادة التأهيل للأحداث في الإصلاحيات في العراق. يهدف هذا المشروع بشكل رئيسي إلى تحسين أوضاع الأحداث في الإصلاحيات في العراق وبناء قدراتهم للتقليل من احتمال انتكاسهم، وإلى تحسين سلوكهم تمهيداً لإدماجهم في المجتمع في مرحلة ما بعد انتهاء مدة العقوبة.

وفي هذا السياق تم حتى اليوم إنجاز عدد من الخطوات التي تهدف إلى تأمين الظروف الملائمة لإنجاح هذه العملية بشكل كامل. فالخطوة الأولى تمثلت بتقييم حالة ٩ إصلاحيات على مستويات مختلفة طوال القوانين المرعية الإجراء، والإجراءات الإدارية، وكذلك الخدمات المتوفرة. وكذلك فقد تمت مراجعة وتقييم الخدمات في الإصلاحيات بهدف العمل على تطوير الخدمات فتصبح أكثر فعالية وملاءمة للأحداث بحيث تؤهلهم للإنخراط في المجتمع في المستقبل. وبناءً عليه، حُدِّثت مجموعة من الخدمات في الإصلاحيات، حيث تم تطوير دليل مرجعي حول جوانب مختلفة من المواضيع التي تهدف إلى تقديم خدمات إعادة التأهيل وخدمات صحية ونفسية مناسبة للأحداث. ويجري في نفس السياق تدريب العاملين، بناءً على المادة المرجعية، حيث نُفِّذت ورش عمل تعتمد على أساليب تدريبية تشاركية وممتعة لبناء قدرات العاملين والعاملات في هذه الإصلاحيات.

من هنا جاء إصدار هذا الدليل المرجعي تلبيةً لحاجة العاملين في المراكز الإصلاحية ولكي يوضو بمتناول جميع مقدّمي الخدمات داخل هذه المراكز فيسهل الرجوع إليه كلما دعت الحاجة. ويُعتبر هذا الدليل باكورة جهود قام بها صندوق الأمم المتحدة للسكان في العراق مع وحدة التواصل المجتمعي OPU في كلية العلوم الصحية في الجامعة الأميركية في بيروت AUB-FHS. وتجدر الإشارة إلى أن فريق العمل التقني القيم على المشروع تبنّى في المراحل كافة، مقارنة تشاركية في تنفيذ مختلف الأنشطة وذلك بهدف الوصول إلى مخرجات ذات جودة عالية وتحقيق الشّعور بالملكيّة لدى جميع الشركاء المعنيين إذ تم عرض محتوى الدليل على الوزارات والمؤسسات المعنية لإبداء الرأي والمساعدة على تصويب الدليل بما يخدم مصلحة الشباب العراقي الموجود في الإصلاحيات.

يستهدف هذا الدليل الإداريين (مدير إصلاحية، مدير المتابعة، مدير الإدارة، مدير العيادة الصحية) والعاملين الصحيين والباحثين الاجتماعيين والمراقبين والمعلّمين والمدربين ضمن المراكز الإصلاحية.

يعالج الدليل عدد من المواضيع بما فيها التنمية الإيجابية للشباب وطرق إشراك المجتمع المحلي والمهارات الحياتية. وكذلك يلقي الدليل الضوء على السلوكيات الخطرة داخل المراكز الإصلاحية وطرق معالجتها والوقاية منها، ويشرح بإسهاب الإجراءات والبروتوكولات ووسائل التدقيق المالي والإداري ضمن إصلاحات الأحداث.

لقد قامت مجموعة من الخبراء بإعداد هذا الدليل الذي يهدف إلى بناء قدرات العاملين (ات) في المراكز الإصلاحية للأحداث في العراق لتمكينهم من التصدي بشكل فعال للقضايا المتصلة بالأحداث بما في ذلك إعادة التأهيل النفسي والاجتماعي. وتشكّلت هذه المجموعة من الخبراء التالية أسماءهم:

□ **الفصل التمهيدي**, ريماء عفيفي، دكتوراه في التربية والسلوك الصحي

□ **التدخلات الداعمة للأهل والمجتمع المحلي** - كيفية إشراك عوائل الأحداث ومجتمعاتهم المحلية، علا عطايا، اختصاصية علم نفس- خبيرة في التدريب والتنمية الشبابية

□ **رزمة المهارات الحياتية**

- إعداد رنا حداد ابراهيم، ماجستير في التربية والسلوك الصحي

- تعديل ومراجعة ندى صفيير، مدرب وخبير في مجال التربية والتنمية الاجتماعية

□ **السلوكيات الخطرة داخل المؤسسات الإصلاحية**: الفحص الكشف والتدخل من خلال المقابلة التحفيزية، ندى صفيير، مدرب وخبير في مجال التربية والتنمية الاجتماعية

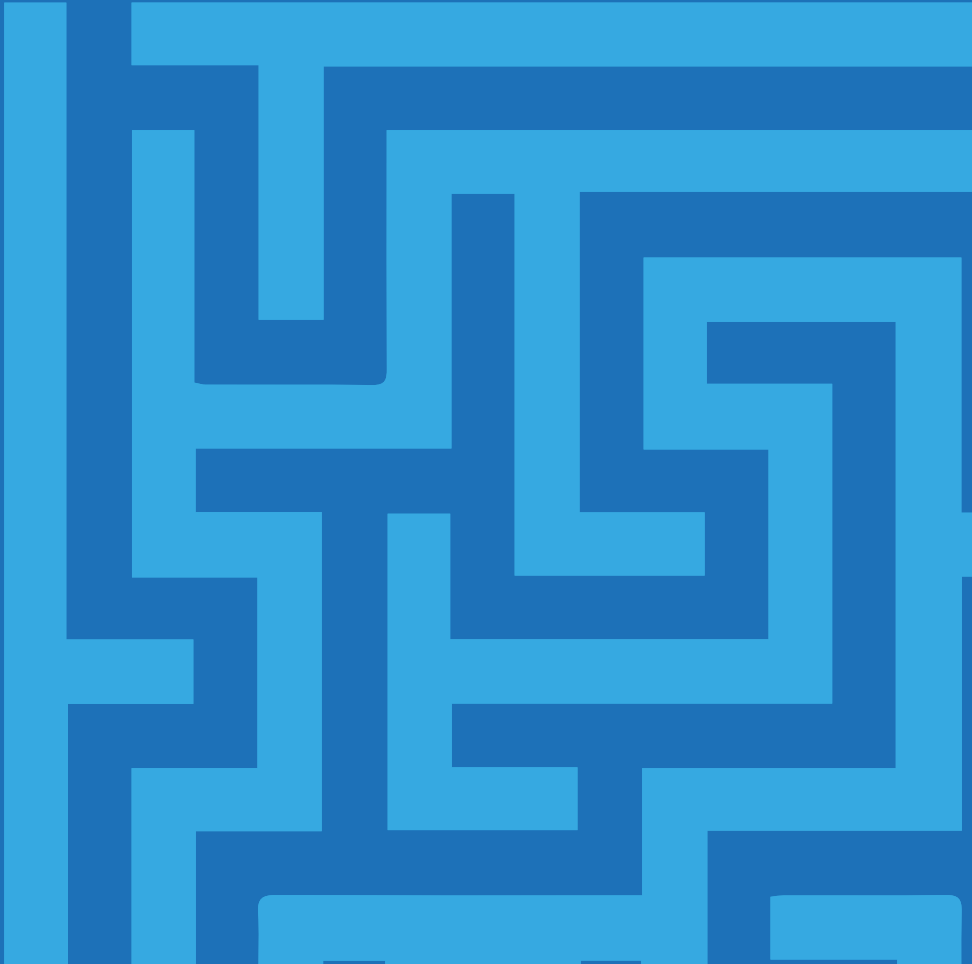
□ **المقابلة التحفيزية**، ندى صفيير، مدرب وخبير في مجال التربية والتنمية الاجتماعية

□ **الإجراءات والبروتوكولات والتدقيق في إصلاحات الأحداث في العراق**، حبيب الطقش، طبيب صحة عامة- ماجستير في الصحة العامة- دكتوراه في الصحة العامة

**تدقيق لغوي ومراجعة**: علا عطايا

**تصميم**: البيان الأشقر

# الفصل التمهيدي



يشكّل هذا الفصل مقدّمةً للدليل المُوجّه إلى العاملين(ات) كافة في المراكز الإصلاحية للأحداث في العراق. يهدف الدليل إلى تعزيز قدرات العاملين(ات) ومهاراتهم من أجل تحسين الخدمات التي تشملها العملية الإصلاحية.

سوف يساهم هذا الفصل والفصل الذي يليه في بناء الأرضية الأساسية للدليل من خلال عرض فلسفة ومقاربة عامة للتعاطي مع الشباب في الإصلاحيات. تُلقَى فصول الدليل الأخرى الضوء على التدخّلات الفعّالة مع الشباب في الإصلاحيات بشكل خاص، وترتكز على الأسس التي يتناولها الفصل التمهيدي والفصل الأول.

في البداية، لا بدّ من الإشارة إلى أنّ الأحداث المتواجدين في الإصلاحيات هم قبل كلّ شيء أشخاص يافعون / شباب. لذلك، يركّز هذا الفصل على تحديد مفهوم الشباب وعرض المقاربة المناسبة للتعاطي معهم، بغضّ النظر عمّا إذا كانوا متواجدين في الإصلاحيات أم لا. تتمثّل القاعدةُ

الأساسية التي تنطلق منها هذه المقاربة في أنّ تفاعلنا مع الشباب في الإصلاحيات يجب أن يستند إلى فهمنا لهذه المرحلة العمرية وللتحديات والفرص التي تميّزها.

يقدمُ الفصلُ وصفاً للعوامل المختلفة المؤثّرة في صحّة الشباب، ويُعرّف مفهوم التنمية الإيجابية للشباب (القائمة على طاقات الشباب ونقاط القوة لديهم). كما يعرض التحديات التي تقف في وجه تطبيق هذه المقاربة في النظام الإصلاحي، ويُقدّم مقارنة متوازنة ومناسبة للقضاء الخاص بالأحداث.

### فترة المراهقة

المراهقة هي فترةٌ حافلة بالتغيّرات المهمة التي يمرُّ بها الشباب على صعيد نموّهم الجسدي والإدراكي والعاطفي والاجتماعي. يُقدّم الجدول رقم ١ عرضاً تفصيلياً لهذه التغيّرات التي تحصل في كلّ ناحية من النواحي المذكورة، بدءاً بمرحلة المراهقة المبكّرة، ثمّ المراهقة المتوسطة، وصولاً إلى مرحلة المراهقة المتأخّرة.

<sup>1</sup> <http://www.etr.org/recapp/index.cfm?fuseaction=pages.TheoriesDetail&PageID=317>.

<sup>2</sup> <http://www.etr.org/recapp/index.cfm?fuseaction=pages.TheoriesDetail&PageID=317>

### الجدول رقم ١: أبرز التغيرات في المراحل الثلاث لنمو المراهق(ة)<sup>١</sup>

نواحي النمو	المراهقة المبكرة من ١٠ إلى ١٣ عاماً	المراهقة المتوسطة من ١٤ إلى ١٦ عاماً	المراهقة المتأخرة من ١٧ إلى ١٩ عاماً
النمو الجسدي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نضوج جسدي/ جنسي بارز</li> <li>• قلق شديد بشأن صورة الجسد</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• استمرار التغيرات الجسدية/الجنسية</li> <li>• تراجع القلق بشأن صورة الجسد</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• اكتمال التغيرات الجسدية/الجنسية</li> <li>• تقبُّل أكبر للمظهر الخارجي</li> </ul>
النمو الإدراكي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تفكير عينيّ (غير مجرد)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نمو القدرة على التفكير بطريقة مجردة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• اكتساب القدرة على التفكير المجرد</li> </ul>
النمو العاطفي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تزايد الاستقلالية في اتخاذ القرارات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تطوُّر حسّ الهوية الفردية</li> <li>• بداية استكشاف القدرة على جذب الشركاء يسعى المراهق إلى تأكيد ذاته ككائن متميز من خلال معارضة بعض القيم والأدوار ومظاهر السلطة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تطوُّر حسّ الهوية الفردية</li> </ul>
النمو الاجتماعي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تزايد تأثير الأقران</li> <li>• بداية الشعور بالانجذاب نحو الآخرين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تأثير كبير للأقران/البيئة المدرسية</li> <li>• تزايد الاهتمام بالأمور الجنسية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توازن أكبر بين تأثير العائلة وتأثير الأقران</li> <li>• بدء تكوُّن العلاقات الحميمة الجديّة</li> <li>• الانتقال إلى العمل، والجامعة، والعيش المستقل</li> </ul>
النمو السلوكي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بدء اختبار طرق جديدة للسلوك</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أحياناً ردود فعل ورغبة في اختبار أمور جديدة وميل إلى تبني سلوكيات منطوية على الخطر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تطوُّر القدرة على تقييم المخاطر بواقعية</li> </ul>

وسطها المراهق. فهي في المجتمع البدائي تختلف عنها في المجتمع المتحضر، وكذلك تختلف في مجتمع المدينة عنها في المجتمع الريفي، كما تختلف في المجتمع المتمزمت الذي يفرض كثيراً من القيود والأغلال على نشاط المراهق، عنها في المجتمع الحر الذي يتيح للمراهق فرص العمل والنشاط، وفرص إشباع الحاجات والدوافع المختلفة.

إذاً، التحديّ بالنسبة إلى الكبار يكمن في توجيه اليافعين في هذه المرحلة من حياتهم وتزويدهم

إضافةً إلى ذلك، تنطوي فترة المراهقة على تغيرات على صعيد تطوُّر وعي المراهق بذاته وتطوُّر علاقته بالآخرين كتحقيق التقارب والثقة إزاء الأقران والاستقلالية عن الأهل وتطوير حسّ الهوية الشخصية الفردية والتوجُّه نحو العيش المستقلّ في العالم الأوسع. يُفصّل الجدول رقم ٢ هذه التغيرات.

• تختلف المراهقة من فرد إلى آخر، ومن بيئة جغرافية إلى أخرى، ومن سلالة إلى أخرى، كما تختلف باختلاف الأماط الحضارية التي يتربى في

<sup>3</sup> [http://www.unicef.org/arabic/publications/files/SOWC\\_2011\\_Arabic.pdf](http://www.unicef.org/arabic/publications/files/SOWC_2011_Arabic.pdf)

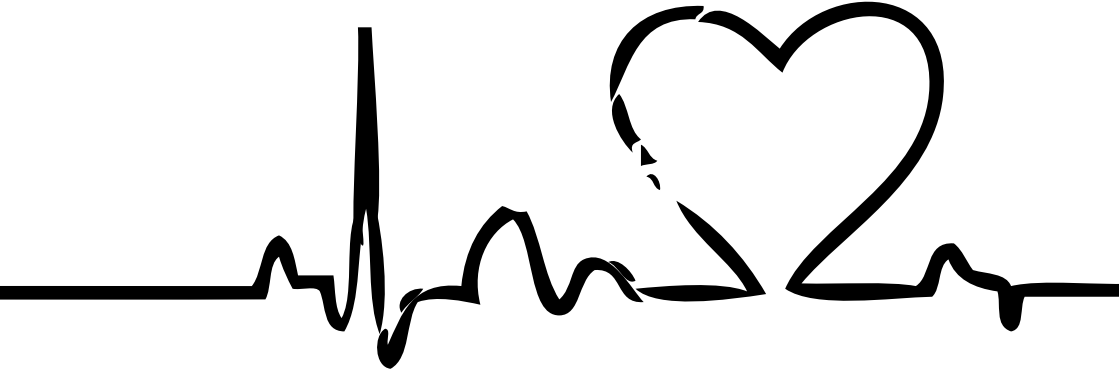
## الجدول رقم ٢: بلوغ أهداف التطوُّر لدى المراهق(ة)

أهداف التطوُّر	بلوغ الأهداف: وقائع وإرشادات
بلوغ مستوى جديد من التقارب والثقة إزاء الأقران	يتعلَّم اليافعون(ات) من خلال التجربة كيفية التفاعل مع الآخرين بطرُقٍ أكثر نضجاً
اكتساب الاستقلالية عن الأهل وتطوير مكانة جديدة ضمن العائلة	تمرُّ مرحلة التغيُّر بسهولةٍ أكبر إذا اتَّفَق اليافعون(ات) وذووهم (أو غيرهم من مقدمي الرعاية) على درجة معيَّنة من الاستقلالية التي تزداد مع الوقت. مثلاً: تحديد أوقات معيَّنة للعودة إلى المنزل، وتوسيع هامش هذه الأوقات مع نضوج المراهق إذا برهن أنَّ سلوكه مسؤول.
تطوير حسِّ الهوية الشخصية الفردية	تعطي القدرات الإدراكية الجديدة لليافعين(ات) فرصةً للتفكير في هويتهم وفراغتهم، ويمكن للكبار أن يساعدوا اليافعين(ات) في هذا السعي من خلال: <ul style="list-style-type: none"> <li>• جذبهم إلى التفكير في أسئلةٍ لا تُشعِّرهم بالتهديد، مثلاً: من هو مثالك الأعلى؟ ما الذي تحبُّ القيام به في أوقات فراغك؟ ما هي الأمور التي تعتبرها بمثابة نقاط قوَّة لديك؟ ما الذي قمّت به في حياتك وتُشعرك بالفخر؟</li> <li>• إلقاء الضوء عرَضياً على الاستراتيجيات العقلانية لأخذ القرارات، مثلاً: مناقشة كيف قام أحد الأشخاص الذين تعرفهم بتحديد مشكلةٍ معيَّنة، واستعراض الخيارات، وتوفُّع النتائج، وأخذ القرار</li> <li>• مناقشة المشكلات الأخلاقية المتداولة</li> </ul>
التوجُّه نحو العيش المستقل في العالم الأوسع	يبدأ اليافعون(ات) باكتشاف المكانة التي سيحتلونها في العالم، ويمكن للراشدين أن يساعدهم على اكتساب خبرةٍ مفيدة من خلال تشجيعهم على ما يأتي: <ul style="list-style-type: none"> <li>• تولِّي المزيد من المسؤولية في العمل الدراسي والنشاطات المتعلقة بالمدرسة</li> <li>• الانخراط في النشاطات المجتمعية</li> <li>• العمل في وظائف بدوام جزئي أو في العطلة الصيفية</li> <li>• تطوير أهداف مستقبلية</li> <li>• البحث في الخيارات المهنية/الدراسية</li> </ul>

الانتماء. ولكن، في هذه المرحلة التي يحتاج فيها اليافعون(ات) إلى التواصل مع الآخرين أكثر من أيِّ وقتٍ آخر، غالباً ما يصدُّهم الكبار بسبب طريقة لباسهم، أو الموسيقى التي يفضّلونها، أو لغتهم، إلخ. في هذه الحالة، يزداد احتمال انخراط الشباب في سلوكيات خطيرة نتيجة هذا الصدِّ (٢).

يبقى أن نشير إلى ملاحظةٍ أخيرة عن فترة المراهقة: من الضروري أن ننظر إليها كمرحلةٍ ضمن مسار الحياة، وأن نفهم أنَّ هذه المرحلة تتأثّر بما تخلّته

بالقوَّة والثقة، لكي تتعزز شخصيتهم فيصبحون أشخاصاً متمتعين بالقدرة، والصحة الجيدة، والكفاءة، كما أعلنت منظمة اليونسيف في العام ٢٠٠١<sup>٣</sup>: «المراهقة هي سنُّ الفرص للأطفال، ووقت بالغ الأهمية بالنسبة لنا لكي نبنى على ما حقّقوه من نمو في العقد الأوّل من حياتهم، ولمساعدتهم على تجاوز المخاطر ومواطن الضعف، ووضعهم على الطريق الصحيح لتحقيق أهدافهم». كذلك، المراهقة هي الفترة التي تشتدُّ فيها الحاجة إلى



التي ترعاها، وبالمجتمع المحلي، وبالسياسات العامة، كما يوضح الرسم رقم ١.

إذا كنّا نحاول، على سبيل المثال، تعزيز الوقاية من تعاطي المخدرات، لا يكفي أن نقوم بتوعية اليافع نفسه (يصبُّ ذلك في خانة العوامل الذاتية)، بل علينا أيضاً التركيز على توفير الدعم من قِبَل الأقران واعتمادهم مبادئ ترفض هذا التعاطي (هذا يصبُّ في خانة العلاقات مع الآخرين)،

فضلاً عن إعداد الأهل أو غيرهم من مقدمي الرعاية لكي يتواصلوا بفعالية مع أولادهم (وهذا أيضاً يصبُّ في خانة العلاقات مع الآخرين). أمّا بالنسبة إلى الشباب في المدارس (أي المنظّمات)، فَمِنَ الضروري القيام بنشاطات تعزّز الامتناع عن تعاطي المخدرات، سواء ضمن المناهج الدراسية أو خارجها، بما في ذلك النشاطات الخارجة عن إطار المناهج والتي تُشغِل وقت الأطفال بأعمال بناءة. ويمكن أيضاً للمجتمعات والمنظّمات ووسائل الإعلام أن تُروِّج لثقافة ترفض تعاطي المخدرات. وأخيراً، تساهم السياسات العامة في تعزيز السلوكيات الجيدة عن طريق مكافأتها.

بناء على ذلك، يُعدُّ التركيز على الفرد ضرورياً، ولكن من الواضح أنّه غير كافٍ، ولا يجدر بنا أن نتوقَّع التغيير في السلوك الفردي إلا إذا تغيَّر المحيط أيضاً ليسهل ويشجّع هذا التغيير. وحديثاً، يتمّ التعبير عن هذا المبدأ بشكل مُبسَّط في العبارة

فترة الطفولة من أحداث وأوضاع وظروف.

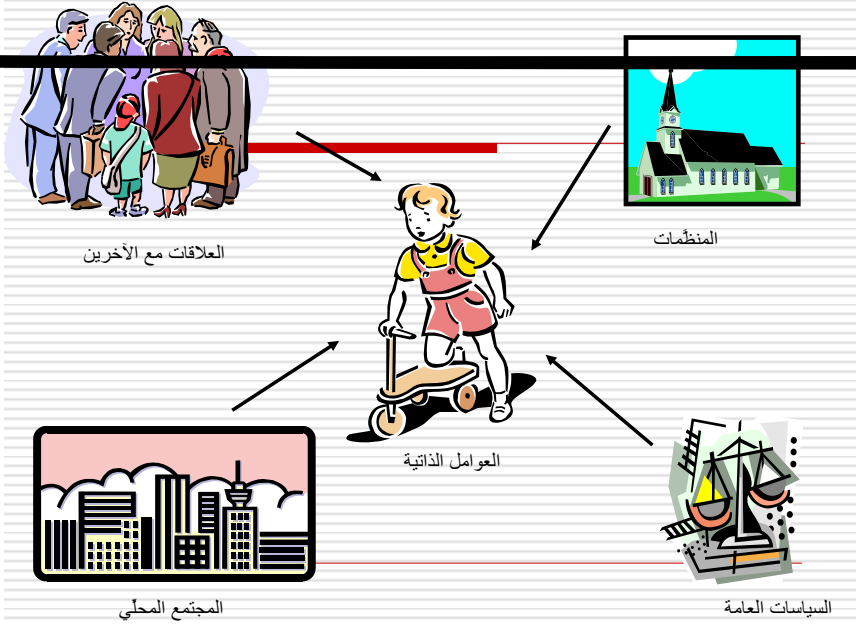
فمرحلة المراهقة ليست مستقلة بذاتها استقلالاً تاماً، بل هي تتأثر بما مر به الطفل من تجارب في المرحلة السابقة، فالنمو والتطور عملية مستمرة ومتصلة. كما ينبغي أن نتذكّر أنّ أيّ أمر يحدث في سنّ المراهقة سوف يؤثر بدوره على المراحل العمرية اللاحقة.

### العوامل المؤثرة في صحّة اليافع

تُعتبر المراهقةُ بشكلٍ عام مرحلة مهمة من الحياة، لا سيما على الصعيد الصحي. إذ يكوّن الفرد قد تجاوزَ خطر الأمراض التي تصيب الأطفال، كما أنّه لا يكون قد وصلَ بعد إلى العمر الذي يتعرّض فيه للأمراض المزمنة. ولكن، حتّى لو كانت نسبة الوفيات في هذه المرحلة منخفضة نسبياً، غير أنّها مرحلة بالغة الأهمية، إذ يزداد فيها احتمال الانخراط في السلوكيات الخطيرة التي تؤثّر في صحّة الفرد وتعرّضه للأمراض في مرحلة الرشد. علاوةً على ذلك، وكما ذكرنا سابقاً، إنّها فترة حافلة بالتغيّرات على صعيد تطوُّر الفرد، وهي تخلف تأثيراً في الفرص المستقبلية والنجاح. إذاً، ثمة عوامل متنوّعة تؤثّر في صحّة المراهق.

حسب النموذج الإيكولوجي لتعزيز الصحّة (٣)، يتأثر السلوك الفردي للشخص ويؤثر على عوامل متعدّدة تتعلّق بعلاقاته مع الآخرين، وبالمُنظّمات

<sup>4</sup> كانينغهام، ويندي وماريا كوريا، ٢٠٠٣. تطوير الشباب الكاريبي: القضايا واتجاهات السياسات، واشنطن العاصمة الفيدرالية: البنك الدولي، باركر، جي وأم فونتنس، ١٩٩٦. "دراسة وتحليل للتجربة الدولية مع البرامج التي تستهدف الشباب المعرض للخطر". سلسلة أوراق مجموعة التنمية البشرية والاجتماعية لمنطقة أمريكا اللاتينية والكاريبي: رقم ٥. البنك الدولي واشنطن العاصمة الفيدرالية



عن الدراسة والسلوكيات الجنسية الخطرة والانحراف والعنف وتعاطي المخدرات وإدمانها وغير ذلك. وتترتب على هذه الممارسات عواقب باهظة التكاليف بالنسبة للشباب من حيث قدرة هذه الفئة على تخطي فترة الشباب بنجاح نحو مرحلة الرشد، وتشمل هذه العواقب السلبية التسرب من المدرسة والبطالة والحمل أثناء فترة المراهقة والإصابة بالأمراض التي تنتقل عن طريق الاتصال الجنسي وإدمان المخدرات والسجن والإقصاء عن المجتمع.

الآتية: «جعل الخيار الصحي خياراً سهلاً». إذ، لدى التفكير في التدخلات التي نجريها مع الشباب، علينا أن نسعى إلى إنشاء بيئات تجعل السلوك الصحي الإيجابي أسهل من السلوك غير الصحي.

يمكن تعريف الشباب المعرض للخطر على أنه الفرد الذي يندرج في الفئة العمرية بين ١٢ سنة و٢٤، والذي يواجه «ظروفاً بيئية واجتماعية وأسرية تعوق نموه الشخصي واندماجه الناجح في المجتمع حتى يصبح مواطناً منتجاً». وتتسم هذه الفئة، أكثر من أقرانها، بالميل إلى أن تسلك أو تتعرض للسلوكيات الخطرة التي تشمل التغيب



## عوامل الخطر وعوامل الحماية

- تُعرّف **عوامل الخطر** على أنها العوامل التي تزيد من احتمالات تعرض الشاب إلى النتائج السلبية.
- تُعرّف **عوامل الحماية** على أنها العوامل المرتبطة بخفض النتائج السلبية أو التي تزيد من احتمالات نجاح الشاب في الانتقال الإيجابي نحو مرحلة البلوغ.

## التنمية الإيجابية للشباب

سابقاً، كان الشباب يُعتبرون بمثابة مشكلاتٍ ينبغي حلّها. فالكثير من الأبحاث والتدخلات المتعلقة بالشباب كانت تركز على عوامل الخطر. أما اليوم، فترى أنّ بعض المنشورات والمؤلفات التي تتناول موضوع الشباب قد انتقلت من اعتبار الشباب مشكلة والتشديد على السلوكيات المنطوية على الخطر، إلى التركيز عليهم باعتبارهم عناصر فعّالة، مع التشديد على عوامل الحماية. بالتالي، اختلفت النظرة إلى الشباب وقدراتهم وإمكاناتهم. وهذه المقاربة الجديدة - التي تُسمّى التنمية الإيجابية للشباب أو المقاربة القائمة على نقاط القوّة (٤) - تهتمّ بجمع الشباب، بدلاً من الاهتمام بالمعرّضين «للخطر» فحسب (٥)، وتنادي بإحاطة الشباب ببيئة من شأنها أن تعزّز تطوّرهم، بدلاً من التركيز فقط على الوقاية من السلوكيات المنطوية على الخطر. فهذه المقاربة تعتبر أنّ الشباب يساهمون في تغيير المجتمع من خلال لعب دورهم كمصادر فعّالة وك مواطنين يتمنّعون بالكفاءة في مجتمعاتهم (٦).

في هذا الإطار، أُعطِيَ تعريفٌ رسمي لبرامج تنمية الشباب، فقيل إنّها برامج «ملائمة تنموياً (و) هي مُصمّمة لتجهيز البافعين ليكونوا منتجين في سنّ الرشد، من خلال تزويدهم بالفرص ومصادر الدعم، ومساعدتهم على تطوير المهارات والمعارف التي يحتاجون إليها للتعامل مع التحدّيات المتزايدة التي سيواجهونها فيما ينضجون». (٧) وتركّز مقارنة تنمية الشباب على طاقاتهم (أو نقاط القوّة لديهم) بدلاً من نقاط الضعف (٧). صحیح أنّ مقارنة التنمية الإيجابية للشباب تهتمُّ بمسألة التعرّض للمخاطر، إلا أنّها «تشدّد على الطاقات بدلاً من نقاط الضعف، وعلى فهم التنمية الصحيّة على الرغم من التعرّض للمخاطر». (٨) فالطاقات ونقاط القوّة والموارد تعزّز قدرة الشباب على مقاومة الأحداث المُجهدة والتأقلم معها.

تمّ تحديد مجموعة متنوّعة من نقاط القوّة. ف«معهد البحث» (Search Institute) أوردَ ٤٠ من هذه النقاط (٢٠ على الصعيد الداخلي و٢٠ على الصعيد الخارجي)، وهي خلاصه سنوات عديدة من الأبحاث. تتعلّق نقاط القوّة الخارجية بسمات التطوّر الإيجابية في البيئة، وهي تُقسّم إلى أربع فئات: الدعم والتمكين والحدود والتوفّعات والاستخدام البناء للوقت (٩). أمّا نقاط القوّة الداخلية فتتعلّق بالقيم والمهارات والكفاءات التي يطوّرها الشباب مع الوقت والتي تُقسّم أيضاً إلى أربع فئات: الالتزام بالتعلّم، والقيم الإيجابية، والكفاءات الاجتماعية، والهوية الإيجابية (٩). في السياق نفسه، أشارت الأبحاث إلى أنّ تسلّح الشباب بالمزيد من نقاط القوّة يساهم في تحسينهم



ضدّ الكثير من السلوكيات المنطوية على المخاطر الصحيّة، بما في ذلك تناول الكحول، والتدخين، وتعاطي المخدّرات، والسلوكيات الجنسية المبيّنة؛ كما أنّ ذلك ينعكس إيجاباً على تحصيلهم المدرسي (٨، ١٠ — ١٣)؛ وكلّما ازدادت نقاط القوّة لدى الفرد، يكون مُحصّناً أكثر.

للإطلاع على لائحة نقاط القوّة للشباب بين ١٢ عاماً و١٨ عاماً الرجاء زيارة الموقع الآتي:  
<http://www.searchinstitute.org/system/files/40AssetsList.pdf>

فضلاً عن ذلك، تمّ وضع لائحة من الطاقات (١٤) كتذكير بالموارد المتنوّعة التي قد تكون موجودة لدى الشباب.

### ٣. طاقات الإرادة

- أ. الشجاعة/الاستقامة
- ب. المواظبة/المثابرة

### ٤. الطاقات العلائقية والمدنية

- أ. اللطف/الكرم/العناية/العطف
- ب. المسؤولية/الإنصاف/التسامح
- ت. الفكاهة/المرح
- ث. القدرة على أن نحبّ ونُحَبّ
- ج. المواطنة/الواجب/الوفاء/ العمل الجماعي
- ح. القيادة العادلة

### ٥. طاقات التسامح

- أ. النزاهة/الصدق
- ب. التكامل/التوازن/الاعتدال/التكامل
- ت. ضبط النفس/التحكّم بالذات

### لائحة مبدئية بالطاقات الحياتية، مُستقاة من مؤلّفاتٍ عن علم النفس الإيجابي

#### ١. الطاقات الإدراكية

- أ. الفضول/الاهتمام
- ب. حبّ الأطلاع/حبّ المعرفة
- ت. العقلانية/الحكم السليم
- ث. الإبداع/الابتكار
- ج. الذكاء الشخصي/الذكاء العاطفي/الذكاء الاجتماعي

#### ٢. الطاقات العاطفية

- أ. تقدير الجمال والامتياز/الإجلال والعجّب/العرفان
- ب. الأمل/التفاؤل/التطلّع نحو المستقبل/التخطيط
- ت. حبّ الحياة/الحيوية

ث. الحكمة/التعقل

ج. الروحانية/اعتماد هدف في الحياة/الإيمان/التقوى

مقتبسة من

Seligman, M.E.P. & Peterson, C. (٢٠٠٠)

في ما يتعلّق بهذه المشاركة (١٦). واستجابةً لذلك، تمّ تحديد ثلاثة مستويات عامّة للمشاركة: (١) المشاركة الاستشارية؛ (٢) المشاركة التعاونية؛ و(٣) المشاركة بقيادة القاصرين. وقد يكون كلّ من هذه المستويات مناسباً تبعاً للمسألة والسياق (١٧). ولكن، تبقى المشاركة التعاونية أو المشاريع بقيادة اليافعين هي الأفضل إذا كانت ممكنة.

قد يكونُ الشباب «مبادرين ومنخرطين أو .. سلبيين ومنعزلين، وهذا يرتبطُ إلى حدّ كبير بالظروف الاجتماعية التي يعيشون في ظلّها» (١٨). فاليئات الاجتماعية التي تعزّز الاستقلالية والكفاءة والترابط هي الأفضل في جذب الشباب نحو الانخراط (١٨). ويتعلّق مفهومُ الترابط بالشعور بالانتماء أو بالنشاطات التي تستقطب الشباب.

يميل الشباب إلى الانخراط (١) إذا شعروا بأنّ آراءهم تُقدّر؛ (٢) إذا عوملوا باحترام؛ (٣) إذا كانت خصوصيتهم محمّية؛ (٤) إذا تمّ صون استقلاليتهم؛ و(٥) إذا شعروا بأنّ القضايا والنشاطات والبرامج التي يشتركون فيها ترتبط بواقع حياتهم، وتراعي المسائل الاجتماعية والثقافية، وتتناول واقعهم. ويتجسّد جزءٌ كبيرٌ من هذه المبادئ في مقاربة قائمة على حقوق الشباب، وأيضاً في مقاربة تكرّس كرامتهم. فالتعامل مع جميع الناس ينبغي أن يقوم على أساس المحافظة على كرامتهم، كما توجز العبارة الآتية: «إنّ التعامل مع (الناس) بكرامة يزوّدهم بالأمل والحافز لإعادة بناء حياتهم». (١٩).

إنّ مشكلات الشباب معقّدة للغاية، لذلك لا يمكن لأيّ وكالة أو منظّمة واحدة أن تعالجها بمفردها. والمكانُ الأنسب لحلّ هذه المشكلات هو مكانٌ حدثها، أي المجتمعات (Bogensneider). ولعلّ مفهوم التنمية الإيجابية للشباب يجسّد المثل الإفريقي: «تربية الطفل تتطلّب قربةً بكاملها». فمن أجل تحقيق التنمية الإيجابية للشباب، ينبغي أن يلتزم بذلك المجتمعُ ككلّ كما كلّ طرفٍ من أطرافه (الأهالي، والمدارس، والمنظّات، ...).

## إشراك الشباب- المقاربات التشاركية

ما هو انخراط الشباب أو «مشاركتهم»؟ إنّه «اشتراك الأفراد في اتّخاذ القرارات التي تعينهم أو تطالهم في المؤسّسات، والبرامج، والبيئات» (١٥). ومثّه العديد من أنواع المشاركة. فلقد عدّدت شيري ارنتاين ثمانية أنواعٍ من المشاركة في «سَلْم مشاركة المواطنين» (أو "Ladder of citizen participation"). وتمّ أيضاً تصنيف أنواع المشاركة بالنسبة إلى الشباب، ولكن ما زال السجل قائماً بشأن ما إذا كانت هذه التصنيفات تُصوّر فعلاً مستويات مشاركة الشباب، أم أنّها تبيّن دور الكبار

## التحدّيات التي تقف في وجه تطبيق مبدأ التنمية الإيجابية للشباب في الإصلاحات

ثمّة مجموعة متنوّعة من التحدّيات التي تقف في وجه تطبيق منهجية التنمية الإيجابية للشباب (أو القائمة على الطاقات ونقاط القوة) في الإصلاحات.

١. من أجل تطبيق مقاربة التنمية الإيجابية للشباب بفعالية في الإصلاحات، ينبغي أن تدرج هذه المقاربة ضمن المراحل المختلفة التي تقود الشباب إلى الإصلاحات.

ففي نظام الولايات المتّحدة مثلاً توجد مراحل متعدّدة: التوجيه إلى برنامج تأهيلي والإحالة والاحتجاز والاعتقال والمقاضاة والتحويل وإصدار الحكم النهائي وإخلاء السبيل(١). وينبغي تحديد مثل هذه المراحل في النظام العراقي، كما ينبغي تدريب الأطراف المعنية الرئيسية في كلّ مرحلة على مقاربة التنمية الإيجابية للشباب من أجل تعديل النظرة إلى الياfcين والشباب.

• مثالً عن إحدى المراحل حيث تختلف مقاربة التنمية الإيجابية للشباب عن المقاربة العقابية: «المشكلة التي يتوجب على القاضي الفصل فيها ليست: «هل قام هذا الفتى أو هذه الفتاة بارتكاب خطأ مُحدّد»، بل: «ما هي حالته، وكيف وصل إلى ما هو عليه، وما الذي يمكن القيام به لإنقاذه من سلوك طريق الانحراف في الحياة، لما فيه مصلحته ومصلحة الدولة».

ثمّة مثال آخر مشابه في مرحلة التقييم. فالتقييم يستند غالباً إلى استعراض المخاطر، أو إلى لوائح السلوكيات المنطوية على الخطر. ولكنّه نادراً ما يركّز على إيجاد نقاط القوّة، أو المواهب، أو الطاقات (سوف يتم شرح أهمية رصد عوامل الحماية ونقاط القوة وكيفية ذلك في فصل المقابلة التحفيزية وفصل كيفية إشراك عوائل الأحداث ومجتمعاتهم المحلية.

• ينبغي التفكير في برنامج الرعاية اللاحقة في مرحلة إصدار الحكم النهائي، إذ من المهمّ جداً أن نعرف إلى أين سوف يتوجّه الشباب لوضعهم في المكان المناسب. «إلى أيّ مدرسة سوف يعودون؟ وأين سوف يعيشون؟ ومع أيّ راشدين سيكونون بحاجة إلى أن يتواصلوا؟

٢. يقوم مبدأ التنمية الإيجابية للشباب على تعليم/توجيه/دعم الشباب ليكون سلوكهم جيّداً. فغالباً ما تتركز أجهزة قضاء الأحداث على تعليم الشباب تجنّب سوء التصرف. وهذا التعديل في المهمّة يتطلب نقلة نوعية ليست ممكنة إلاّ إذا:

٣. كان العاملون(ات)، في كلّ مرحلة من مراحل التأهيل، يؤمنون بأنّ كلّ طفلٍ لديه طاقاتٍ معيّنة، وبأنّ كلّ طفلٍ يمكن أن يكون مواطناً منتجاً». بتعبيرٍ آخر: «إنّ المقاربة القائمة على الطاقات تنطلق من الأمل والقناعة بأنّ كل شاب، وكل عائلة، وكل مجتمع يتمتّع بطاقات معيّنة – مهما بدا يائساً أو منحرفاً لدى المثل أمام القضاء

يعرفونه بشكل أفضل. (راجع فصل كيفية إشراك عوائل الأحداث ومجتمعاتهم المحلية).

٦. الإطار المادي: يعتمد مبدأ التنمية الإيجابية للشباب على الإطار المادي بقدر اعتماده على الإطار الاجتماعي. فالمساحة وكيفية استخدامها تشكّلان عنصرين مساعدتين على تعزيز التنمية الإيجابية للشباب. والأجهزة القضائية الخاصّة بالأحداث تتضمّن غالباً أماكن غير ملائمة للشباب أو غير مناسبة للنشاطات التي تعزّز تنميتهم الإيجابية. لذلك ينبغي توفير مساحات تكون صديقة لليافعين والشباب.

في ما يأتي لائحة مُقترحة تلخّص الحقوق القائمة على طاقات الشباب في الأجهزة القضائية الخاصّة بهم (١٤).

#### لائحة الحقوق القائمة على طاقات الشباب في الأجهزة القضائية الخاصّة بهم

١. يحقُّ لي أن أعتبر شخصاً قادراً على التغيّر والنمو والارتباط إيجابياً بمجمعي بغضّ النظر عن أنواع السلوكيات المنحرفة/ المنطوية على المخاطر التي ارتكبتها في السابق.

٢. يحقُّ لي أن أشارك في اختيار الخدمات التي تستفيد من طاقاتي وتُنمّيها.

٣. يحقُّ لي أن أساهم من خلال أمور أُبرعُ فيها، ومن خلال طاقاتٍ أخرى أمتّعُ بها، وذلك في جميع إجراءات التقييم والتشخيص.

٤. يحقُّ لي أن تُعتبَر مقاومتي دليلاً على أنّ المقاربة الخاطئة ستُستخدَم معي ربّما.

أو أجهزة المساعدة المحترفة. فالمحامي الذي يتّبع مقارنة قائمة على الطاقات يدخل في علاقة مع جميع الزبائن باحثاً عن الموارد لدعم التغيير والنمو والتنمية الإيجابية، ويؤمن على الدوام بأنّ هذه الموارد موجودة دائماً، على الرغم من أنّها تُحجَب في بعض الأحيان بسبب التحدّيات الأخرى». (١٤) (راجع فصل كيفية إشراك عوائل الأحداث ومجتمعاتهم المحلية للمزيد عن المقاربة المبنية على نقاط القوة).

٤. غالباً ما تواجه الأجهزة صعوبة في القيام بأدوار متباينة كالخدمات الاجتماعية والرقابة الاجتماعية على سبيل المثال بينما تتطلب الأولى ليونة في التعامل، تقوم الثانية على تطبيق القوانين. وهكذا عندما تواجه هذه الأجهزة مشكلة معيّنة، تعوّل غالباً على الرقابة الاجتماعية كوسيلة أساسية للتعامل مع اليافعين والشباب، مما يناقض مبدأ التنمية احياناً. أما الأهالي، وبسبب معرفتهم بالجوانب المختلفة من كيان ولدهم، يستطيعون تأدية الدورين في آن واحد، وغالباً ما يتفاعلون مع الشباب على مستويات متباينة.

٥. إنّ صعوبة قيام الأجهزة بعدّة أدوار تظهر أيضاً لدى الأفراد ضمن هذه الأجهزة. ف«توظيف أشخاص ليقوموا بمهام الحراسة أسهل بكثير من توظيف أشخاص ليقوموا بدور الأهالي المتفانين». والقوى الأمنية داخل السجون تتولّى مهمّة المراقبة والمساعدة؛ ولكنّ مهمّة المراقبة أكثر سهولة للتنفيذ. كذلك، يعتبر الموظفون في الإصلاحات أنّ «زبائنهم» هم الشباب، بدلاً من العائلة، وبالتالي فهم لا يكرّسون الوقت الكافي لفهم مسار حياة اليافع والحصول على معلومات مفيدة من ذويه الذين

٥. يحقُّ لي أن أتعلَّم من أخطائي وأن أحصل على الدعم لأتعلَّم أنَّ الأخطاء لا تعني الفشل. ويحقُّ لي اعتبار أنَّ السلوكيات غير المناسبة أو المعادية للمجتمع الذي قمتُ بها سابقاً، ناجمة عن النقص في المهارات التي أستطيع اكتسابها لتغيير حياتي نحو الأفضل.

٦. يحقُّ لي أن أختبر النجاح وأن أحصل على الدعم لربط النجاحات السابقة بالأهداف المستقبلية.

٧. يحقُّ لي أن تُعتَبَر ثقافتي بمثابة طاقة وأن أحصل على خدماتٍ تُقدَّر وتحترم معتقداتي الثقافية.

٨. يحقُّ لي أن تُعتَبَر المسائل الجندرية بمثابة مصدر قوَّة في هويتي.

٩. يحقُّ لي أن أتأكَّد من أنَّ جميع التوصلات التي تخصني كشاب — الخطيئة والشفهية، الرسمية أو غير الرسمية — تأخذ بعين الاعتبار طاقاتي واحتياجاتي.

١٠. يحقُّ لي أن أتجاوز أوجه العلاج التي لا تناسبني، أو أن أحصل على علاجاتٍ مختلفة على تلك التي تُطبَّق عادةً على جميع الشباب في أجهزة قضاء الأحداث.

١١. يحقُّ لي أن أحصل على خدماتٍ من أشخاصٍ محترفين ينظرون إلى الشباب بطريقةٍ إيجابية ويفهمون أنَّ تحفيزي مرتبط بالنجاح في الوصول إلى طاقاتي.

١٢. يحقُّ لي أن تشترك عائلتي في تجربتي في أجهزة قضاء الأحداث بحيث تُقدَّر وتدعم طاقاتي واحتياجاتي.

١٣. يحقُّ لي ألا أُعتَبَر وأُعامل كمجرَّد رقمٍ إحصائي أو صورة نمطية، أو سجل للأخطار، أو تشخيص، أو رقم، أو وحدة مَرَضِيَّة.

١٤. يحقُّ لي ألاّ تتدخَّل الأجهزة القضائية في حياتي المستقبلية، وأن أحصل على خدماتٍ تركزُ بشكلٍ أساسي وبإيجابية على انتقالي الآمن من هذه الأجهزة.

١٥. يحقُّ لي بمزودين للخدمات ينسّقون جهودهم ويتشاركون فلسفةً موحَّدة، مفادها أنَّ العامل الأساسي لنجاحي يكونُ عبر طاقاتي.

١٦. يحقُّ لي أن أمارس وظائفكم كمرافقي في مرحلة التطوُّر؛ وأن أختبر هوياتٍ جديدة؛ وأن أتعلَّم المسؤولية والاعتذار عن الأذى الذي ألحقته بالغير – وجميع هذه الأمور تصعبُ أكثر فأكثر إذا لُقِّبت بـ«الفتى السيئ».

١٧. يحقُّ لي أن أعتَبَر وأُعامل كموردٍ وكقائدٍ مُحتمَل وناجح في المستقبل.

١٨. من إعداد د. لورا بورني نيسين، MSW، CAC III، ١٩٩٨

١٩. إذًا، ثمَّة تحدّيات كثيرة تقف في وجه تطبيق التنمية الإيجابية للشباب ضمن إطار قضاء الأحداث، ولكن يمكن تجاوزها. وإلى أن يصبح بالإمكان تطبيق برامج أكثر شموليةً للتنمية الإيجابية للشباب، ينبغي تكريس التربية والصحة كحقيقتين أساسيتين وكشرطين مسبقين لأيِّ نشاطاتٍ تنموية إيجابية للشباب (١).

## العدالة المتوازنة والتأهيلية للشباب

دور القوى الأمنية في تعزيز التنمية الإيجابية للشباب وأتباع مقاربة متوازنة في الإصلاحات

القوى الأمنية هي الجهة الأكثر احتكاكاً بالشباب في الإصلاحات. لذلك، يشكل عناصرها ربّما العنصر الأهم والأبرز في تعزيز التنمية الإيجابية للشباب، والمقاربة القائمة على الطاقات في الإصلاحات.

العدالة المتوازنة والتأهيلية هي إحدى المقاربات القائمة على مبدأ التنمية الإيجابية في سياق قضاء الأحداث.

تعتبر هذه المقاربة أن أيّ جريمة هي نتيجة لفشل في تحمّل المسؤولية - من جهة الجناة، وأيضاً من جهة المجتمعات والعائلات؛ وهي تنادي بتشارك المسؤولية إزاء الجرم. وتكرّس هذه المقاربة ثلاثة مبادئ هي: المساواة، وتنمية الكفاءات والسلامة العامة (حماية المجتمع)، فالمسألة «تشير تحديداً إلى ضرورة قيام الجناة بالتعويض للمجتمع» (من خلال الخدمة العامة

مثلاً). أمّا تطوير الكفاءات فيقضي بأن يكون الشباب الداخولون إلى الأجهزة القضائية الخاصة بالأحداث، أكثر قدرة عند خروجهم منها على لعب دور منتج في مجتمعهم. والمبدأ الثالث، أي حماية المجتمع، يركّز على ضمان السلامة العامة جنباً إلى جنب مع المبدأين الآخرين (٢).

تتضمّن المقاربة المرتكزة على الكفاءات تعزيز الوعي لدى الشباب، بحيث يصبحون قادرين على فهم الظروف التي أدّت بهم إلى القضاء، وتحليل المسارات البديلة التي كان بإمكانهم اتّخاذها.



فإنَّ مقارنة التنمية الإيجابية للشباب ليست مجرد مقارنة تُطبَّق لمرة واحدة، في نشاط واحد، وفي مركز واحد، من قِبَل بعض الأفراد. إنَّها مبدأ يحكم ثقافة العلاقات بين الشباب والكبار، وبين الشباب بعضهم مع البعض الآخر، وبينهم وبين المجتمع، ويُسكَّل نطاق هذه العلاقات وفلسفتها.

كذلك، يقوم مبدأ التنمية الإيجابية للشباب على ضرورة العمل معهم بشكل متواصل لتحقيق نتائج إيجابية. فالبرامج الأكثر فعالية هي تلك التي تبدأ بالعمل مع الشباب في عمر ١١ أو ١٢ عاماً تقريباً، وترافقهم وصولاً إلى المرحلة الثانوية من الدراسة. وكما ذُكر عدَّة مرَّات في الفصل، ينبغي أن تتضمن البرمجة الفعَّالة فريق عمل ملئماً بالشباب ومفاهيم التنمية الشبابية. وعلى أعضاء هذا الفريق أن يكونوا مستعدِّين لتوفير الاهتمام والرعاية، وأن يتمنَّعوا بالمهارات اللازمة للتواصل والتعاطف مع اليافعين، والمناداة بقضاياهم وحقوقهم (٧). ويجب أيضاً أن يعاملوا الشباب بكرامة، وأن يعزِّزوا كفاءتهم، وأن يفهموا البيئات التي تدعم وتُشجِّع نموهم ونجاحهم.

إذاً، يوفِّر هذا الفصل، إلى جانب الفصل الذي يليه (فصل كيفية إشراك عوائل الأحداث ومجتمعاتهم المحلية) الإطار العام من المبادئ والمقاربات الحديثة. أما الفصول الأخرى، فتقدِّم تدخلات ونشاطات وسياسات محدَّدة تتعلَّق بتعزيز صحَّة الشباب الجسدية والنفسية في الإصلاحيات. وينبغي تطبيق المقاربة والمفاهيم التي بناها هذا الفصل التمهيدي في جميع التدخلات الأخرى لتحقيق أهداف العملية الإصلاحية.

والأنتساق في اللقاءات والنشاطات والخبرات هو العامل الرئيسي الكفيل بإحداث تغيير في الثقافة وتشجيع الشباب باعتبارهم موارد وعناصر فعَّالة. وباستطاعة القوى الأمنية أن توفِّر هذه الرسالة المُتسِّقة. وكما ذكرنا أعلاه، ليس هذا ممكناً إلا إذا أُنِّم جميع عناصر هذه القوى الأمنية «بأنَّ كلَّ طفل لديه طاقات معيَّنة، وبأنَّ كلَّ طفل يمكن أن يكون مواطناً منتجاً».

## خلاصة

يقدم هذا الفصل التمهيدي دعوةً إلى إحداث تغيير جذري في نظرتنا إلى اليافعين والشباب في الإصلاحيات وفي طريقة تعاملنا معهم. فالبيئات التي يتواجد فيها الشباب، إمَّا تساهم في ازدهار شخصيتهم أو تُضعفهم. في هذا السياق، يعرض الفصلُ وبروَجُ لمقاربة التنمية الإيجابية للشباب (القائمة على الطاقات) التي تعتبر الشباب بمثابة عناصر فعَّالة وعوامل مُساعدة على التغيير في مجتمعاتهم. لا تنفي مقاربة التنمية الإيجابية للشباب، وفي حالات نادرة، أنه ينبغي معاقبة السلوكيات الخطيرة والمُسيئة. وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أنَّ هذه الحالات نادرة وينبغي تبريرها جيِّداً.

يركِّز الفصلُ أيضاً على أنَّ «الغاية من تجنيد المجتمع حول «بناء الطاقات الإنمائية» تكمن في إحداث تغيير جذري في كيفية تعاطي الكبار مع الشباب ومع بعضهم البعض نيابة عن الشباب، في الحياة اليومية وكذلك في البرامج، والتأثير في صياغة البنية التحتية للسياسات العامة التي من شأنها تعزيز صحة اليافعين والشباب». وهكذا،



## المراجع

1. Robert G Schwartz Juvenile Law Center. Juvenile justice and positive youth development.  
[http://www.ppv.org/ppv/publications/assets/74\\_sup/ydv\\_7.pdf](http://www.ppv.org/ppv/publications/assets/74_sup/ydv_7.pdf).
2. Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention (1997). Balanced and restorative justice for juveniles: A framework for juvenile justice in the 21st century. <https://www.ncjrs.gov/pdffiles/framwork.pdf>
3. McLeroy, K. R., Steckler, A. and Bibeau, D. (Eds.) (1988). The social ecology of health promotion interventions. *Health Education Quarterly*, 15(4):351-377. Retrieved May 1, 2012, from [http://tamhsc.academia.edu/KennethMcLeroy/Papers/81901/An\\_Ecological\\_Perspective\\_on\\_Health\\_Promotion\\_Programs](http://tamhsc.academia.edu/KennethMcLeroy/Papers/81901/An_Ecological_Perspective_on_Health_Promotion_Programs).
4. Catalano, R. F., Berglund, M., Ryan, J.A.M., Lonczak, H. S., & Hawkins, J. D. (2002). Positive youth development in the United States: Research findings on evaluations of positive youth development programs. *Prevention & Treatment*, 5(15).
5. Pittman, K., Irby, M., Tolman, J., Yohalem, N., & Ferber, T. (2003). Preventing Problems, Promoting Development, Encouraging Engagement: Competing priorities or inseparable goals? Washington, DC: The Forum for Youth Investment, Impact Strategies, Inc. Available online at [www.forumfyi.org](http://www.forumfyi.org).
6. Checkoway et al 2003
6. Checkoway, B., Richards-Schuster, K. R., Abdullah, S., Aragon, M., Facio, E., Figueroa, L., et al. (2003). Young people as competent citizens. *Press and Community Development Journal*, 38(4): 298-309.
7. Roth and Brooks-Gunn (2003). 'Youth Development Programs: Risk, Prevention and Policy. *Journal of Adolescent Health*, 32:427
8. Fergus, S., Zimmerman, M. (2005). Adolescent resilience: A framework for understanding healthy development in the face of risk. *Annual Review of Public Health*, 26: 399-419.
9. Benson, P. L. (2002). Adolescent development in social and community context: A program of research. *New Directions for Youth Development*, 95, 123-148.

10. Atkins, L.A., Omanm R.F., Vesely, S.K., Aspy, C.B., McLeroy, K. (2002). Adolescent tobacco use: The protective effects of developmental assets. *American Journal of Health Promotion*, 16(4):198-205
11. Benson, P.L., Leffert, N., Scales, P.C. & Blyth, D.A. (1998). Beyond the Village Rhetoric: Creating Health Communities for Children and Adolescents. *Applied Developmental Science*, 2(3): 138-159.
12. Leffert, N., Benson, P.L., Scales, P.C, et al (1998). Developmental Assets: Measurement and Prediction of Risk Behaviors among Adolescents. *Applied Developmental Science*, 2(4):209-230.
13. Scales, P.C., Benson, P.L., Leffert, N., & Blyth, D.A. (2000). Contribution of Developmental Assets to the Prediction of Thriving among Adolescents. *Applied Developmental Science*, 4(1).
14. Nissen LB (2001). Strength-based approaches to work with youth and families: An overview of the literature and web-based resources. <http://www.cimh.org/contentFiles/Strengths%20based%20Approaches%20L.%20Nissen1.pdf>
15. Florin, P., & Wandersman, A. (1990). Citizen participation, voluntary organizations and community development: Insights for empowerment through research. *American Journal of Community Psychology*, 18, 41-55.
16. Van Beers, H., Invernizzi, A., & Milne, B. (2006). Beyond article 12: Essential readings in children's participation. Black on White Publications: Bangkok, Thailand.
17. Landsdown, G. (2010). The realization of children's participation rights. In Percy-Smith, B. & Thomas N. (eds). *A handbook of children and young people's participation: Perspectives from theory and practice*. Routledge: London, UK.
18. Ryan RM & Deci EL (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well being. *American Psychologist*, 55(1): 68-78.
19. Miller, A.B., & C.B. (2001). Understanding Dignity in the Lives of Homeless Persons. *American Journal of Community Psychology*, 29(2): 331-354.

# التدخلات الداعمة للأهل والمجتمع المحلي

كيفية إشراك عوائل الأحداث  
ومجتمعاتهم المحلية



## المحتويات

ص ٢٨

ماهية العمل مع الأهل والمجتمع المحلي

ص ٣٢

لمحة تاريخية: التحوّل في النظرة إلى دور الأهل وكيفية التعامل معهم

ص ٣٤

مقاربة إشراك العائلة والمجتمع المحلي

ص ٣٨

طرق وأنشطة مُقترحة لإشراك العائلة والمجتمع المحلي

ص ٣٩

مرحلة الإحتجاز أو الدخول إلى مركز الإصلاح وإعادة التأهيل

ص ٤٥

المرحلة الإنتقالية

ص ٤٦

مرحلة ما بعد إطلاق السراح

ص ٤٧

تأهيل العاملين(ات)

ص ٤٩

أدوات مُقترحة لإشراك العوائل والمجتمع المحلي

ص ٤٩

أداة لإشراك عوائل الأحداث الموعّنين في البرامج والمبادرات الإصلاحية

ص ٥٢

الجنينوغرام والخرائط الإيكولوجية كأدوات تساعد على التقييم والتخطيط

<sup>1</sup> Nelson, Deess, & Allen, 1999

## الخلفية

### ماهية العمل مع الأهل والمجتمع المحلي

في المراكز الإصلاحية عن طريق إستكشاف هذه الموارد وإستثمارها والبناء عليها أثناء تقديمهم للرعاية. كما ينبغي أن يساعدوا اليافعين(ات) في الإصلاحيات على استكشاف وتقدير هذه الموارد والإستفادة منها.

- هنا، لا نقصد بالعائلة فقط روابط الدم، بل نستخدم المصطلح لئشير إلى الشبكة الواسعة من الأشخاص البارزين والمؤثرين في حياة الفرد.

- تُعتبر العائلة والشبكات الإجتماعية من أقوى العوامل في بيئة اليافعين(ات) والشباب وأشدّها تأثيراً فيهم. ينطبق ذلك على اليافعين(ات) من الأحداث المودعين في الإصلاحيات ومراكز التأهيل.
- تشكّل العائلة والشبكات الإجتماعية مصدراً للموارد التي ينبغي أن يستفيد منها العاملون(ات)

في العام ١٩٩٩، أُجريت دراسة في معهد فيرا إستمرت لمدة ٣٠ يوماً واستهدفت ٤٩ شخصاً أطلقوا من السجن في نيويورك من أجل استكشاف ما حدث معهم بعد الإفراج عنهم. أظهرت الدراسة أن العامل الأبرز الذي ساهم في نجاح الأفراد الذين تم إطلاق سراحهم كان دعم العائلة والمجتمع المحلي<sup>١</sup>.

- التأهيل في أغلبها على تطوير إمكانيات كل من الحدث وعائلته ومجتمعه المحلي، والحفاظ على علاقات متناغمة، وتعزيز العلاقات والروابط فيما بينهم.
- تعاني العوائل خسارة كبيرة نتيجة إعتقال/ إحتجاز أحد أفرادها. تشمل الخسارة فقدان أحد أفراد العائلة المنتجين فضلاً عن الضغوط النفسية المتزايدة. وتستمر هذه الخسائر والضغوط حتى بعد إطلاق سراح الحدث نتيجة الوصمة الإجتماعية. فالعائلة تتأثر سمعتها ومكانتها ويلحقها أثر الوصمة الإجتماعية التي تؤثر على علاقاتها الإجتماعية ونظرة الناس لها.

- تلعب العائلة والمجتمع المحلي والشبكات الإجتماعية دوراً بارزاً في حياة الشباب واليافعين(ات) من حيث تعزيز مهاراتهم الحياتية ومساعدتهم على تجنّب السلوكيات المنطوية على الخطر والمهدّدة لسلامتهم وصحتهم. لذلك، أصبح من الضروري أن تعمل الإصلاحيات مع الأهل ومؤسسات المجتمع المحلي لإشراكهم في إدارة شؤون الأحداث المودعين أثناء وجودهم في الإصلاحيات وبعد إطلاق سراحهم.
- تُعتبر العائلة مجموعة الدعم الأساسية/ الأولى لتيسير عملية تأهيل الحدث المودع وإعادة إندماجه لاحقاً في المجتمع. لذلك، تركز جهود

<sup>٢</sup> غير منشورة- واقع مؤسسات إصلاح الاحداث في اقليم كردستان العراق: دراسة تقويمية. المسودة الاولى- كانون تموز ٢٠١٠  
<sup>٣</sup> غير منشورة- واقع مؤسسات إصلاح الاحداث في بغداد وبنوي العراق: دراسة تقويمية. المسودة الاولى- كانون اول/ديسمبر ٢٠١٠

- تكثر التحديات التي تواجه عملية تواصل العوائل مع الأبناء (أحياناً المسافات، غرف الزيارة الضيقة والمكتظة، ...)، ما يؤثر سلباً على علاقة
- الحدث المودّع مع أهله، وما يلي ذلك من تحديات عند خروج الحدث من الإصلاحية.

#### أشارت الدراسة التقييمية في كردستان العراق<sup>٢</sup> إلى ما يأتي:

- علاقات المبحوثين من الأحداث المودعين بأسرهم هي على وجه العموم ايجابية. وتظهر المعطيات ان (٤٦٪) من المبحوثين وصفوا علاقاتهم بأسرهم بكونها جيدة و (٣٧٪) منهم وصفوها بكونها جيدة الى حد ما مقابل حوالي (١٧٪) عدوها غير جيدة.
- نصف المودوعين لاتزورهم أسرهم بسبب بُعد مكان السكن عن المؤسسة، وينطبق ذلك أكثر على الأسر التي تقيم في القرى والنواحي البعيدة.
- هناك (٣٧٪) أسرهم قاطعتهم بسبب نوع الجرائم التي ارتكبوها، مقابل (١٢,٥٪) أشاروا إلى حوالي (٧٠٪) من المودعين يحظون بزيارات دائمية ومنتظمة من أسرهم مقابل حوالي ربع المبحوثين يحظون بزيارات غير منتظمة و(٥٪) لا تزورهم أسرهم.
- معظم المبحوثين (٩٤٪) يعدّون زيارة الأهل لهم مهمة جدا او مهمة سواء تحققت تلك الزيارات أم لم تتحقق.

#### أشارت الدراسة التقييمية في بغداد وبنوي (العراق)<sup>٣</sup> إلى ما يأتي:

- نسبة الأحداث الذين لا يحظون بزيارات من أسرهم لهم لا تزيد على (٧,٨٪) وهي نسبة ضئيلة إذا قورنت بنسبة أولئك الذين تزورهم اسرهم دائما (أكثر من نصف) او احيانا (أكثر من ٤٠٪ بقليل). إن النسبة العالية للاحداث الذين تزورهم اسرهم يمكن ان توفر فرصة مفيدة لاصلاح الحدث.
- من جانب اخر فان النسبة الاعلى من المودعين تضي اهمية كبيرة على زيارات الاسر لهم.
- ان اكثر من (٥٠٪) من أسباب عدم زيارة الأهل للأحداث ترجع الى بعد مكان سكن الاسرة عن الإصلاحية فضلا عن حوالي (٩٪) من الاسباب تشير الى ضعف الحالة المادية للأسرة التي تعيقها على الزيارة.

<sup>4</sup> Services included family case management, crisis intervention, employment search assistance, and support groups among others (Sullivan et al., 2002).

<sup>5</sup> La Vigne, Visher, & Castro, 2004; Nelson, Deess, & Allen, 1999; Visher, Kachnowski, La Vigne & Travis, 2004.

<sup>6</sup> Hairston, 2002; Naser & Visher, 2006.

غير مكلف على عكس برامج وخدمات أخرى. كما يتشارك أفراد العائلة ثقافتها ومعتقداتها وقيمها، وهي أمور ضرورية لأي تدخّل. العائلة هي التي توفر الدعم المادي والمعنوي للحدث بعد إطلاق سراحه.

• يمكن لعوائل الأحداث أن تخدم كشريك أساسي للمراكز والأجهزة الإصلاحية بطرق مختلفة. فليها معرفة بالحدث وطرق تفكيره. والعائلة تكون متواجدة لتوفير الدعم في أي وقت. والدعم العائلي

في بعض الحالات، لا سيما في بعض الحالات التي عرضها التقرير عن الدراسة التقييمية (واقع مؤسسات إصلاح الأحداث في إقليم كردستان العراق: دراسة تقويمية)، تكون العائلة من عوامل الضغط التي تؤدي إلى السلوك الجانح. وفي هذه الحالات تحديداً، إن العمل مع الحدث المودّع بعيداً عن العمل مع العائلة لا يعالج مواطن الضعف والعوامل الضاغطة. بالتالي، يؤدي ذلك أحياناً إلى العودة إلى السلوكيات المؤذية والجانحة.

• مجرد إدراك فكرة وجود الدعم قد يُشكّل دافعاً قوياً. فالأدبيات تشير إلى أن الأحداث المودعين الذين شعروا بأن لديهم علاقات عائلية ودعم عائلي، وأن عوائلهم سوف تدعمهم مادياً، أو حتى أن أهلهم يتقبّلونهم أظهروا نتائج أحسن من ناحية الإنقطاع عن تناول المواد المدمنة، ومن حيث إيجاد العمل والإنخراط في المجتمع.<sup>٥</sup>

• أبرز ما تشير إليه نتائج الأبحاث هو أنه كلما كان تواصل المحتجزين/ المودعين من الراشدين مع عوائلهم أقوى أثناء وجودهم في المعتقل (كالزيارات والإتصالات الهاتفية)، كلما كان لذلك أثراً إيجابياً على عدم إنتكاسهم أو عودتهم إلى ارتكاب السلوكيات المنحرفة.<sup>٦</sup>

• ما زالت الأبحاث والدراسات حول أثر إشراك العوائل والطرق الأنسب لإشراكهم قليلة، ولكن التجارب تشير إلى الأثر الإيجابي لعملية إشراك الأهل وشبكات الدعم الإجتماعي في تعديل سلوك الأحداث المودعين.

• تشير الأبحاث والتجارب الميدانية إلى أن الأحداث الذين يعانون الإدمان يظهرون نتائج أفضل عندما يكون أهلهم منخرطين في عملية الدعم والمساعدة. لكن، يحتاج الأهل إلى مجموعة كبيرة من خدمات الدعم لتعزيز إمكانياتهم لتلبية إحتياجات أبنائهم الذين يعانون الإدمان. فمثلاً، بعد مدة ٦ أشهر، أظهرت نسبة كبيرة من الراشدين المشاركين (٣٦٪) في برامج إشراك الأهل (برامج تتبع هذه التقنيات) نتائج أفضل من جهة الإنقطاع عن تناول المخدرات مقارنةً بالمشاركين الآخرين (٥٪).<sup>٤</sup>

دعم قيّم للحدث المودع. فالمجتمع المحلي وظروفه يكون في أحيانٍ كثيرة مصدر العوامل التي تساهم في تبني الشاب/الحدث السلوكيات المنطوية على الخطر وغير المسؤولة.

- بدأت بعض البلدان تترك الدور الكبير الذي يمكن للعائلة أن تلعبه في عملية إعادة التأهيل، وبالتالي تحاول إشراك العائلة في برامج العقوبات والتأهيل.
- إلى جانب العائلة، يُعتبر المجتمع المحلي المباشر نظام

ينبغي ألاّ ينحصر تركيزنا على الحدث المودع معزول عن بيئته ومحيطه. إذاً ينبغي العمل مع الحدث والعائلة ضمن إطار المجتمع المحلي المُحدّد. من الضروري الإنفتاح على العائلة والمجتمع المحلي، والعمل أثناء تقديمنا للخدمات والرعاية للحدث وأسرته بشكلٍ مبني على المجتمع المحلي وتعزيز (وإعادة بناء) الروابط القوية.

أسرة الحدث التي لم تنجح في توفير الموارد والإمكانيات العائلية التي تخدم المصلحة الفضلى للطفل والعائلة. حتى الآن، ما زلنا نفكر في كيفية النظرة إلى العائلة وكيفية التعامل معها بالنسبة للأحداث. ما نعرفه الآن هو أن عملنا في الإصلاحات يكون الأفضل إن كانت العائلة في مركز عملنا وليست على الأطراف/الهامش.

- تاريخياً، كانت النظرة إلى دور العائلة محورية بالنسبة لمحكمة الأحداث، وشهدت هذه النظرة تغييراً كبيراً، تقدماً ورجوعاً منذ إنشاء محاكم الأحداث منذ ما يقارب ١١٠ سنوات. فلم يكن سهلاً تصوّر كيفية تطبيق مبدأ *parens patriae* أو عائلة الأمة - السماح لنظام الأحداث (النظام القضائي الخاص بالأحداث) بلعب دور العائلة الراعية وفي نفس الوقت العمل بطريقة داعمة مع





## لمحة تاريخية: التحوّل في النظرة إلى دور الأهل وكيفية التعامل معهم

- شهدت التشريعات والسياسات التي ترعى حقوق الأطفال وعوائلهم تطوراً عبر السنوات. فانتقل الأطفال من موقع الملكية بالنسبة لعوائلهم ليصبحوا أفراداً لهم حقوق ويستحقون الحماية من الإستغلال والإساءة. وهنا تمّ تطوير إتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل في العام ١٩٨٩. تعترف إتفاقية حقوق الطفل بضرورة حماية الأطفال وتجعل منهم أصحاب حقوق (وليس فقط حاجات). كما تركّز على مسؤولية الأهل (كونهم المكلفين بالواجب الأساسيين) في توفير الرعاية لأبنائهم بطريقة تحترم حقوقهم وتُراعي مصالحهم الفضلى. كما تؤكّد على مسؤولية الحكومات في تبني سياسات تضمن حماية حقوق الأطفال. فضلاً عن ذلك، تُحدّد الإتفاقية الظروف والشروط التي تتطلّب فصل الطفل عن عائلته بناءً على مصلحة الطفل الفضلى، وتؤكّد على ضرورة توفير الرعاية البديلة والمناسبة للطفل (المادة ٩ والمادة ٢٠ من الإتفاقية – الأمم المتحدة ١٩٨٩).
- كما تعترف إتفاقية حقوق الطفل بتطور قدرات الطفل (القدرات المتنامية للطفل) عبر الوقت، وبأن الأطفال مع نضوجهم، ينبغي أن يمارسوا حقوقهم في التعبير عن الرأي، لا سيما في التدابير القضائية (في المحكمة على سبيل المثال) بالنسبة للأطفال واليا فعيين (ات) في نزاع مع القانون. تلحظ إتفاقية حقوق الطفل حق الطفل (في نزاع مع القانون) في حسن المعاملة القضائية (المادة ٤٠ من إتفاقية
- حقوق الطفل) والمعاملة الإنسانية (المادة ٣٧).
  - تمّ إعطاء الأهل (الأوصياء أو مُقدّمي الرعاية) السلطة أو الصلاحية لأخذ قرارات تتعلّق بأبنائهم ولكي يقوموا بتربيتهم حسب قيمهم وطموحاتهم. مقابل ذلك، يكون لدى الأطفال الحق في المأكل والمأوى والملبس والرعاية الصحية والتعلّم والحماية من الأهمال والإستغلال والإساءة.
  - الأهل (الأوصياء أو مُقدّمي الرعاية) والأطفال مُلزمين قانونياً بعلاقة متبادلة من الحقوق والمسؤوليات. وهذه العلاقة يحميها القانون والتشريعات الجديدة المرتبطة بعمالة الأطفال وإلزامية التعلّم وخدمات الحماية والخدمات الصحية.
  - للحكومة مصلحة في رفاه الأطفال (حسن حالهم) وفوائدهم وموهم لكي يصبحوا مواطنين فاعلين يساهمون في الرفاه الإقتصادي والمدني للمجتمع وفي تعزيز الصحة المجتمعية. على ضوء ذلك، للحكومة الحق في التدخل في حياة العائلة عندما يكون الأبناء في خطر أو بحاجة إلى الحماية نتيجة سوء المعاملة أو السلوك الجانح. وينبغي أن تعمل على حماية مصلحة الطفل الفضلى كونها تُشكّل العائلة للأمة *parens patriae*.
  - على ضوء ذلك، تمّ النظر إلى عوائل الأحداث - الأطفال واليا فعيين (ات) في نزاع مع القانون - عبر التاريخ كمهمّلين لمسؤولياتهم، وبالتالي تمّ اعتبارهم

- يحتاج اليافعون(ات) إلى أسس الإستقرار والأمان والعدالة والإحساس بالإنتماء من أجل نموهم ونمائهم ليصبحوا راشدين مسؤولين ومنتهجين. وتكون هذه الأسس عادةً ضعيفة في حالة الأطفال واليافعين(ات) المودعين في مراكز الأحداث/الإصلاحيات.

يهدف قضاء الأحداث، بوصفه جزءاً من عملية التنمية في كل بلد، إلى الحفاظ على نظام سلمي في المجتمع ضمن إطار شامل من العدالة الاجتماعية وحماية الأحداث وصغار السن وتأمين المصلحة الفضلى للطفل. ويتطلب ذلك تطبيق البرامج العلاجية والإدماج الاجتماعي، وتركيز الإهتمام على السياسات الوقائية والتعزيرية من خلال العائلة والمجتمع المحلي ومجموعة الأقران والمدارس والتدريب المهني وعالم العمل والمنظمات الإنسانية ومؤسسات المجتمع المدني.

يحتاج اليافعون(ات) في الإصلاحيات إلى:

**الأمان:** ما يشمل الحماية من الإساءة والإستغلال  
**العدالة:** ما يشمل إحترام حقوقهم ولا سيما حقهم بعدم التمييز  
**الإستقرار:** ما يشمل علاقات سليمة مع العائلة والمجتمع المحلي  
**الإنتماء:** ما يشمل وعي الذات والهوية والإحساس بروح الإنتماء وتقدير الروابط والعلاقات

من العوامل المساهمة في جنوح أبنائهم ووصولهم إلى وضعهم الحالي. بناءً على ذلك، لم يتم إشراك الأهل والتعامل معهم كشركاء في عملية تأهيل الأبناء.

- يتزايد حالياً وعي العاملين(ات) وصانعي القرار وتقديرهم لقيمة إشراك الأهل. كما يتزايد تقدير الأهمية النفسية - الإجتماعية للعلاقة بين الأهل والطفل ودورها في عملية تطوّر النمو والنماء الإيجابي للأطفال واليافعين(ات). ومن واجب المجتمعات أن تحمي الأطفال واليافعين(ات) وتعمل على تأهيلهم ضمن إطار عوائلهم، كلما كان ذلك ممكناً. لكن، النظام القضائي الخاص بالأحداث لم يستطع حتى الآن "مأسسة" استراتيجيات إشراك العوائل بشكلٍ كافي لكي يساهم في إحداث التغيير الإيجابي لدى الأفراد والعوائل والمجتمعات المحليّة والنظام القضائي وكافة مؤسسات تقديم الخدمات للطفل.

- إنّ الإعتراف والتقدير المتزايدين بأهمية دور العائلة في مساعدة الأحداث (الأطفال واليافعين(ات) في نزاع مع القانون) يؤثّر في السياسات الحديثة للعمل مع الأحداث والتي تعكس إلتراماً متنامياً لإشراك العوائل.



7 New York State Council on Children and Families, 2008.

## مقاربة إشراك العائلة والمجتمع المحلي

- ينبغي أن تكون جميع الخدمات والتدخلات في الإصلاحية متمركزة حول الطفل ومركزة إلى العائلة
- ينبغي أن يكون نظام الرعاية في الإصلاحية مركزاً إلى المجتمع المحلي
- ينبغي أن يكون نظام الرعاية في الإصلاحية كفوء ومناسب ثقافياً (ولغويًا - من حيث اللغة) ويستجيب للفروقات (التنوع) الثقافية والعرقية للفئات التي يستهدفها

- تمّ تعريف استراتيجية إشراك العائلة<sup>٧</sup> على أنها تشمل أي دور أو نشاط يسمح للعائلة بأن يكون لها تأثيراً مباشراً وبارزاً وذو معنى على النظام والسياسات والبرامج والممارسات التي تؤثر في الخدمات المتاحة لليافعين(ات) المودعين وعوائلهم.
- إن تبني مقاربة مبنية على العائلة تقوم أساساً على تغيير السياسات والممارسات بشكلٍ قوامه الاعتراف بأن أفراد العائلة هم عناصر أساسية في نجاح أو فشل أهداف الجهود الإصلاحية، وفي حُسن إنتقال الحدث من المراكز القضائية إلى المجتمع. إن الحدّ من دور العائلة في التدخلات الإصلاحية هو إضاعة فرصة.

<sup>8</sup> Bogue et Al, 2004.

- زيادة التعزيز الإيجابي
- الدعم المستمر في البيئة الطبيعية (العائلة والمجتمع المحلي)
- تقييم الإجراءات والممارسات
- توفير التغذية الراجعة عن التقييم (تقييم الإجراءات والممارسات)
- يُركّز المبدأ السادس على ضرورة دمج الدعم المستمر في البيئة والمجتمع الطبيعي وإلى إشراك العوائل. فهو يشير إلى النتائج الإيجابية (إنخفاض الانتهاكات والسلوكيات الجرمية/ المؤذية) يمكن الحصول عليها بشكل أكبر حينما يكون الآخرون البارزون والمؤثرون في حياة الجانح/ الحدث المودّع مشاركين في جهود الإصلاح، وحينما يكون للجانحين علاقات ذات معنى في مجتمعاتهم. إذًا، العاملون(ات) الذين يتمتعون بالمهارات التي تساعد في العمل مع العوائل هم أكثر كفاءةً في دعم التعديلات الإيجابية وطويلة المدى في سلوك الحدث المودّع.
- الشبكات الإجتماعية والمرتكزة إلى المجتمع المحلي (وتشمل أفراد العائلة) توفرُ فرصاً للأحداث المودعين لتعزيز مهاراتهم الإجتماعية عبر إنخراطهم في أنشطة مختلفة ومشاركتهم مع آخرين ممن يتمتعون باتجاهات وسلوكيات سليمة يمكن للأحداث المودعين أن يتماهوا بهم. كما أن أفراد العائلة والآخرين المؤثرين في حياة الفرد (كأرباب العمل والمعلمين/ات والقادة الروحيين أو رجال الدين وغيرهم) يمكنهم أن يدعموا الأحداث

- تمّ تطوير مجموعة من المبادئ لكي تكون قاعدة لآية تدخّل في المراكز الإصلاحية. ونعرض هنا ثمانية مبادئ للممارسة المبنية على التجارب والأدلة: evidence-based practice

## المبادئ الثمانية<sup>9</sup>

تُركّز على ما يأتي:

- تقييم المخاطر الفعلية والإحتياجات
- تحفيز الدافعية الداخلية لدى المودّع
- التدخلات:
- مبدأ المخاطر: وضع أولوية للإشراف والمراقبة والعلاج بالنسبة للحدث المودّع في دائرة الخطر (الأكثر قابليّة للخطر)
- مبدأ الحاجة: التدخلات حسب الإحتياجات الفعلية
- مبدأ الإستجابة: الإستجابة لطرق التعلّم والدافعية والثقافة والنوع الإجتماعي (الجندر) ومزاج الأحداث المودعين في توزيعهم على البرامج
- نسبة التدخلات: ٤٠-٧٠٪ من أوقات الحدث المودّع والذي تم تحديده على أنه في دائرة الخطر (مستويات متوسطة إلى مرتفعة من الخطر) على مدى ٣-٩ أشهر
- العلاج: دمج العلاج في الأحكام/العقوبات
- التدريب وتطوير المهارات عبر التطبيق والممارسة

<sup>9</sup> A Framework for Offenders Reentry. Coaching packet. Center for Effective Public Policy, 2010.

- العمل المرتكز إلى العائلة والمجتمع المحلي يتطلّب جهداً من أجل بناء الجسور بين العاملين(ات) في الإصلاحيات والمؤسسة القضائية ككل وبين الأهل والمجتمع المحلي وكافة المؤسسات المرتبطة بالحدث.
- حصر الإهتمام بالحدث دون العمل مع العائلة يساهم عادةً في خلق عزلة وإغتراب لا سيما لدى الأحداث المودعين الذين ينتمون إلى أقليات.
- استراتيجية إشراك العائلة والمجتمع المحلي مهمة وضرورية إذ أنها:
  - تُصوّب المقاربات التاريخية التي تُبعد اليافع (ة) عن عائلته ومحيطه.
  - تستجيب للإتجاهات السياسية والديمقراطية الحديثة.
  - تناسب التغييرات التشريعية ومبادئ حقوق الطفل وحقوق الإنسان.
  - تتطابق مع نتائج الدراسات والأبحاث وتوصياتها - تدعم مبدأ المشاركة الفاعلة.
- فشلت المقاربة المرتكزة إلى المشكلات، وما زالت تفشل، في فصل الفرد عن مشكلاته أو تعديل سلوكه على المدى الطويل، وهي تُركّز إهتمامها على عملية تحمّل الفرد مسؤولية أفعاله السابقة أكثر مما تُعنى بمساعدة الفرد على تحمّل مسؤولية إحداث تغيير في المستقبل.
- وخلال العقد الأخير، إهتم بعض الباحثين والعاملين(ات) في المجال القضائي بتحديد الطاقات المودعين بشكل أفضل حينما يكونون على دراية بالعمل الذي يتم معهم، والمهارات التي يطورونها. وبالتالي يمكنهم مساعدة الأحداث المودعين وتشجيعهم على استخدام هذه المهارات في بيئتهم الطبيعية.
- إن العمل على التخلّص ببساطة من المشكلات الفورية لا يؤدي إلى تغيير طويل الأمد في السلوك. فالتغيير الطويل الأمد يتطلّب تعزيز عوامل القوة والدعم الداخلية والخارجية. كذلك، في السياسات الخاصة بجنوح الأحداث، يتطلّب العمل على الحد من الإنتكاس أكثر من تغيير في السلوك لدى الفرد.
- يتطلّب العمل على الحد من الإنتكاس/ارتداد الأحداث إلى الجنوح وتحقيق أهداف العملية الإصلاحية تبني منظور جديد في العمل، لا سيما في النظر إلى كيفية التعامل مع العوائل والمجتمعات المحليّة.
- إنّ العمل المرتكز إلى العائلة والمجتمع المحلي يتطلّب تعزيز قدرات العاملين(ات) في النظام القضائي وتعديل إتجاهاتهم ومساعدتهم على تبني المنظور الذي يضع العائلة والمجتمع المحلي في المحور، ويؤمن بأهمية وفائدة الشراكة معهم. يشمل ذلك تعزيز قدراتهم ومهاراتهم اللازمة للعمل مع كل حدث بطريقة شمولية تنظر إلى العوامل المختلفة (الثقافية-الإجتماعية والإقتصادية والصحية والدينية-الروحانية وغيرها) المؤثرة فيه وفي عائلته، وتنظر إلى الديناميات العائلية وتأثيرها على الحدث المودع وتضع نصب عينها دائماً مصلحة الطفل/اليافع (ة) الفُصلي.

والعاطفي نتيجة قرب عائلته من العمل الإصلاحي

- مساعدة الحدث على تنمية مهاراته واتجاهاته الإيجابية

- عدم شعور الحدث بالمدّة الزمنية التي يقضيها وذلك بفعل إستمرار التواصل العائلي

- استفادة الحدث والعائلة من المنهج التدريبي واكتساب الخبرات

- إمكانية حصول نوع من الإتصال والتواصل بين عوائل الأحداث

- إكتساب عوائل الأحداث خبرات ومهارات من العمل الإصلاحي وتطبيقها داخل الأسرة

والموارد الفردية (العوامل الحامية على الصعيد الفردي) والسلوكيات السليمة وتشجيعها وتعزيزها في تقييمهم لوضع النزلاء وفي مسار عملهم معهم. هذه المقاربة التي يُطلَق عليها إسم المقاربة المبنية على نقاط القوة تركز إهتماماً كبيراً على كيفية تحديد مصادر القوة والموارد والطاقات وتفعيلها، بينما تعطي إهتماماً أقل بالمشكلات وما هو "خطأ/ضعف" لدى الفرد.

• إنّ المقاربة المبنية على الدعم العائلي والدعم المجتمعي تساعد على تحديد نقاط القوة والموارد والعوامل الحامية داخل العائلة والمجتمع المحلي. (أمثلة على العوامل الحامية: المهارات والقدرات والمواهب والأهداف والطموحات والعلاقات الداعمة والروابط ضمن المجتمع).

• أبرز نتائج عمل المجموعات عن فوائد إشراك عوائل الأحداث ومجتمعاتهم المحلية (ورشة تدريب العاملين والعاملات في المراكز الإصلاحية في العراق. أربيل، تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢):

- معرفة خلفية العائلة والأسس والمعوقات والمشكلات

- التعرّف على نفسية الحدث وميوله ورجباته

- فهم مستوى العلاقة ومدى التواصل بين أفراد العائلة

- إستمرار العملية الإصلاحية من قِبَل العائلة بعد خروج الحدث من الإصلاحية

- معالجة المشكلات التي أدت إلى دخول الحدث إلى الإصلاحية شعور الحدث بالاستقرار النفسي



## طرق وأنشطة مُقترحة لإشراك العائلة والمجتمع المحلي

### لا يوجد وصفة جاهزة يمكننا تطبيق خطواتها

إن استراتيجية إشراك العوائل والمجتمعات المحلية في العمل مع الأحداث المودعين لا تُلزمنا بطريقة واحدة في العمل. بالتالي، لا يوجد وصفة جاهزة يمكننا تطبيق خطواتها. ففي كل جهاز ومؤسسة، ومع كل حالة، نعمل بطريقة مختلفة، مستفيدين من الفرص والموارد ومواطن القوة المتاحة لدى العائلة والمجتمع المحلي والمؤسسة الإصلاحية والعاملين فيها، وآخذين بالإعتبار التحديات الموجودة والتي علينا التعامل معها. نورد في ما يلي بعض الإقتراحات والمسائل المهمة التي يمكننا الأخذ بها في العمل مع العوائل والمجتمع المحلي:

#### تذكّر(ي)!

- لا يوجد وصفة جاهزة يمكننا تطبيق خطواتها.
- ينبغي عند إختيار الأنشطة وإتخاذ الخطوات العملية مراعاة المصلحة الفضلى للطفل/ اليافع(ة). تعني المصلحة الفضلى للطفل جعل مصلحة الطفل/اليافع(ة) فوق كل اعتبار وذات أولوية وأفضلية في جميع الظروف ومهما كانت مصالح الأطراف الأخرى، وإعطاء الطفل/اليافع(ة) حق تقدير مصلحته والتعبير عنها. تختلف المصلحة الفضلى للطفل/اليافع حسب احتياجات كل طفل/ يافع وظروفه.

## المرحلة: مرحلة الإحتجاز أو الدخول إلى مركز الإصلاح وإعادة التاهيل

### النشاط: التقييم – تقييم وضع الحدث والعائلة

إلى الانسحاب من حياة الأسرة، هذا الانسحاب يؤدي إلى مزيد من الانتقاد والذي بدوره إلى مزيد من الانسحاب).

هنا، من الضروري طرح الأسئلة المفتوحة لجمع معلومات مُفصّلة عن الحياة العائلية. (راجع الفصل حول الإجراءات عند دخول الحدث إلى المؤسسة-التقييم).

إلى جانب ذلك، ينبغي استكشاف العوامل في البيئة المحيطة بالحدث ولا سيما المجتمع المحلي والشبكات الإجتماعية.

هناك مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في عملية التقييم والإستكشاف للعوامل المختلفة في عائلة الحدث ومجتمعهم المحيط. (راجع القسم التالي حول الأدوات – الجينوغرام والخارطة الإيكولوجية).

من المهم أن يقوم بعملية التقييم عامل(ة) إجتماعي(ة) يعمل ضمن فريق متعدّد الإختصاصات. فعملية التقييم (التقييم الأولي والتقييم المستمر) تغدّي عملية التخطيط وتصميم خطط للعمل مع الحدث وأسرته ومجتمعهم المحلي. تساعد مهارات التواصل الفعال والتعاطف (التشارك الوجداني) والنظرة الشمولية والقدرة على ربط المعلومات والخبرة في إستخدام أدوات التقييم في الإستفادة من نشاط التقييم وجمع معلومات وافية تساعد في تطوير خطط عمل مع الحدث المودّع والعائلة والمجتمع المحلي.

عند الدخول إلى المؤسسة، يتم عادةً تقييم وضع الحدث لتحديد مستويات الخطورة (عوامل الخطر) ومواطن الضعف والمشكلات والإحتياجات من ناحية، وتحديد مواطن القوة والإمكانيات والموارد من ناحية أخرى. يساعد كل ذلك على تطوير خطط عمل تناسب كل حدث وتستفيد من إمكانياته وتلبي إحتياجاته.

في عملية التقييم هذه، ينبغي عدم التركيز فقط على جمع المعلومات عن الحدث وتحديد المخاطر والإحتياجات المرتبطة بالسلوك الجانح، بل توسيع دائرة الإهتمام ليشمل تقييم كافة العوامل المحيطة بالحدث والتي تؤثر فيه. يتطلّب ذلك جمع بيانات ومعلومات بشكلٍ واسع يشمل عوائل الأحداث بهدف تطوير فهم أفضل عن حياة العائلة (مثلاً مدى إمكانية توفير دعم عائلي، تحديد الشركاء والعلاقات الداعمة...)، كما ينبغي النظر إلى طبيعة العلاقات بين أفراد العائلة، وفهم كيفية توزيع الأدوار والمسؤوليات وكيفية التواصل بين أفراد الأسرة. فإنّ مشكلات الأسرة هي نتاج لعلاقات غير سليمة أنتجت سلوكيات وتصرفات تشكّلت بشكل يشبه الحلقة:

إنّ سلوك وتصرف كل فرد في الأسرة يؤثّر على سلوك وتصرف بقية الأفراد.

(مثلاً: عندما تكون معاملة الأب لابنه المراهق تعتمد على الانتقاد المستمر فإن هذا السلوك يؤدي بالمراهق



<sup>10</sup> Theatre of the Oppressed (London: Pluto Press, 1979); Games for Actors and Non-actors (London: Routledge, 1992; Second Edition 2002); The Rainbow of Desire: The Boal Method of Theatre and Therapy, (London: Routledge, 1995).

## النشاط: التخطيط وإدارة حالة الحدث المودّع

بعد الإنتهاء من عملية التقييم (الأولي)، وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الحدث وأهله ومحيطه، ينبغي الإستفادة من هذه المعلومات في تطوير خطة العمل التأهيلية.

• من الضروري الإستفادة من المعلومات عن عوامل ونقاط القوة لدى العائلة والمجتمع المحلي والتي جمعناها أثناء التقييم من أجل تطوير خطط عمل مرتبطة بالحدث المودّع. ومن المهم تحديد كيف يمكن الإستفادة من دعم العائلة وإمكانياتها في الإستجابة لإحتياجات الحدث المودّع.

• من المهم والضروري أن نستفيد من المعلومات التي تم جمعها عن عوامل الضغط ومواطن الضعف أو الخلل لدى الحدث وفي العائلة والمجتمع المحلي لكي نُصمّم خطط عمل تعالج هذه المشكلات. ففي كثير من الأحيان، يأتي الأحداث من عوائل غير متماسكة أو فيها خلل وبالتالي لا يكفي العمل مع الحدث وحده، بل ينبغي "تأهيل العائلة" لكي تحتضن الحدث وتكون داعمة له.

• من المهم أن نحرص على تقدير مستوى الخطورة المرتبط بالحدث المودّع في مرحلة التقييم. ومن المهم أن يوجّه مستوى الخطورة شكل وطبيعة العمل ومدى الجهود لإشراك العائلة والمجتمع المحلي (مثلاً، التركيز على إستهداف عائلات الحدث في دائرة الخطر (مستوى الخطورة متوسط إلى عالي) لإشراك أهلهم وعوائلهم ومحيطهم المؤثّر في العملية الإصلاحية، ما يضمن نسبة أقل من الإنتكاسة).

## أنشطة مقترحة:

### • أنشطة خاصة بالأحداث المودّعين:

- أنشطة نفسية-إجتماعية وتعبيرية تهدف إلى تعزيز القدرة على التواصل الفعال وتعزيز ثقة اليافع (ة) بنفسه وبالآخرين
- أنشطة تهدف إلى تعزيز المهارات الحياتية لدى اليافع (ة)
- إرشاد نفسي فردي وجماعي
- ورش عمل وجلسات توعية تشاركية حول مرحلة المراهقة والفرص والتحديات التي تواجه المراهقين(ات)

• ورش عمل دراما علاجية ومسرح، لا سيما تمارين من مسرح المقموعين (أغسطس بوال) <sup>11</sup> حيث يمكن أن يقوم الأحداث بالتمثيل والتعبير عن مشاكلهم وإبتكار حلول بديلة للتعامل مع مشاكلهم.

### • أنشطة لإشراك العوائل:

- تعزيز العلاقات الإيجابية والداعمة مع أفراد العائلة وأعضاء من الشبكات الإجتماعية يكونوا مُهمّين للحدث.
- تنظيم ندوات ولقاءات توعية للأهل حول مواضيع تهّمهم، لا سيما ندوات وجلسات توعية تتناول مواضيع مرتبطة بالمراهقة وكيفية التعامل مع الأبناء في مرحلة المراهقة (مثلاً: التغييرات المرافقة لفترة المراهقة - أثر التغييرات على المراهق(ة)- خصوصيات مرحلة المراهقة وإحتياجات المراهقين(ات) - المهارات الوالدية...).

- إيجاد مكان للزيارات يكون صديقاً للأطفال والياغين (ات)

## تشجيع العوائل لتبقى على اتصال بحياة أبنائها، عن طريق:

- تنظيم مناسبات رسمية وغير رسمية لتشجيع العوائل على زيارة المركز (مثلاً، احتفالات)
- توفير المواصلات أو المساعدة في المواصلات للعوائل لا سيما العوائل التي تسكن بعيداً عن المركز (أشار التقرير حول واقع مؤسسات إصلاح الاحداث في اقليم كردستان العراق إلى أن نصف المودوعين لا تزورهم أسرهم بسبب بُعد مكان السكن عن المؤسسة).
- تشجيع استعمال وسائل الإتصال (الإتصال عبر الهاتف والفيديو - صوت وصورة) في حالات المسافات الطويلة.

## الحرص على إبقاء الأهل على دراية بالسياسات والمناسبات المتعلقة بالمركز:

- إرسال معلومات للأهل/ للعوائل عن أحدث السياسات والتدابير المرتبطة بالزيارات أو عن التعديلات الحاصلة
- الحفاظ على خط ساخن أو مركز للإتصالات للأهل والعوائل للإجابة عن أسئلتهم المرتبطة بالزيارات والمناسبات العائلية
- تحديد أشخاص من العاملين (ات) ليكونوا مشرفين على الحالة، وبالتالي يلتقون بالعوائل أثناء الزيارات ويجيبون عن أسئلتهم.

- استعمال طريقة كتابة رسائل إلى أفراد العائلة كتمرين تعلّمي (محو أمية) أو نشاط من أنشطة المركز

- توفير فرصة إتصال الأحداث المودعين بأهلهم بكلفة متدنية

- توفير الإحالة لمراكز أخرى تُقدّم الخدمات التي تلبّي إحتياجات العائلة

- إمكانية مشاركة أفراد العائلة الأساسيين في لجنة إستشارية لإدارة شؤون الحدث

- تطوير شبكات دعم للأسر (الدعم المتبادل - "من أسرة إلى أسرة")

- مساعدة الأهل على فهم القوانين والحقوق

- العمل على تمكين العائلة (مهارات والدية، التعامل مع أبنائها في سن المراهقة، مهارات إدارة الضغط والغضب، مهارات حل النزاعات وطرق التواصل اللا-عنفّي والفعلّال)

## زيارات الأهل:

- مهمة وأساسية لأنها تحافظ على الروابط العائلية. يمكن تسهيل هذه الزيارات عن طريق:

- إضافة الزيارات إلى روتين الحدث المودوع
- الإمتناع عن اللجوء إلى الإتصال بالعائلة نتيجة إساءة سلوك الحدث (عقوبة)
- توظيف أشخاص للعمل في مكان الإستقبال والزيارة يتمتعون بمهارات التواصل الفعال وبالإتجاهات الإيجابية والمُرْحَبَة التي تسمح لهم بالتعامل الإيجابي مع الآخرين

أثناء العمل مع الأهل ولضمان مشاركتهم الفعّالة، من المهم تبنيّ مقاربة إيجابية تُؤمن بقدراتهم وإمكانياتهم رغم الصعوبات. ينبغي عدم اللوم أو إطلاق الأحكام، بل مساعدتهم على استكشاف نقاط القوة وطرق الدعم التي يمكنهم توفيرها لأنبائهم. من المهم أيضاً تعزيز تقديرهم وإيمانهم بدورهم المهم في تحسين وضع أنبائهم وإدارة شؤون عائلتهم.

## العمل مع المجتمع المحيط

الضروري أن تبقى المؤسسة الإصلاحية على اتصال وثيق بالمجتمع المحلي، وذلك بأن يكون موقعها قريباً من هذا المجتمع المحلي، وتظل منفوحة على مختلف مرافقه. وعلى سبيل المثال أن يتم دمج بعض الأحداث بالمدارس خارج المؤسسة، والمشاركة في بعض الأنشطة الرياضية والثقافية مع مؤسسات أخرى .. إلخ

**أبرز نتائج عمل المجموعات عن أنشطة يمكن تطبيقها لإشراك عوائل الأحداث ومجتمعاتهم المحلية في المرحلة الأولى من العملية الإصلاحية (ورشة تدريب العاملين والعاملات في المراكز الإصلاحية في العراق. أربيل، تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢):**

- تصنيف نوع الفعل المُرتكّب (الجنحة) (أي تصنيف الحدث حسب نوع الجنحة)
- تنظيم استمارة دراسة الحالة واختبار النشاط الذي يناسب الحدث (بمشاركة الحدث)
- تشجيع الحدث على متابعة دراسته، لا سيما من فقد الفرصة لذلك خارج الإصلاحية
- التشجيع على الإنخراط في الدورات التأهيلية داخل الإصلاحية حسب الرغبة والقدرات
- الإتصال بالعائلة وإشراكها بالإجراءات المذكورة

- إن تحديد المراكز والمؤسسات الإجتماعية والتربوية والصحية في محيط المركز يسمح بالتعرف على الفرص والموارد المتاحة في الجوار، والتي يمكن التعاون معها حيث تساعد المركز في إعادة تأهيل المودعين(ات). فيمكن للمودعين مثلاً المشاركة في لقاءات وأنشطة تنظّمها المدارس والمؤسسات المجاورة.
- إن تحديد المراكز والمؤسسات الإجتماعية والتربوية والصحية في محيط سكن الحدث والتنسيق والتعاون معها يسمح بضمان حسن معرفتها بالعمل مع الحدث وبالتالي يساهم ذلك في دعمها للحدث وعائلته في ما بعد.

- من الضروري وضع آلية للإحالة من أجل إحالة الحدث أو أسرته إلى مراكز أخرى لتقديم الخدمات اللازمة.
- من الضروري العمل على الحدّ من الوصمة الإجتماعية المرتبطة بالحدث وعائلته. يمكن تنظيم مجموعة من الأنشطة مع المراكز والمؤسسات أو البيئة المحيطة لرفع الوعي حول مسؤوليات كلّ منا في تحسين ظروف مجتمعاتنا ودعم شبابنا. يمكننا تطوير برشورات ومطويات وتوعية المجتمع والناس: أنتم شركاء في عملية الإصلاح.
- بما أن العملية الإصلاحية تستهدف إعادة تأهيل الجانح لإدماجه من جديد في المجتمع، فإنه من

- إشراك المؤسسات والمنظمات لدعم الإصلاحية
  - استثمار الإعلام وإستخدامه لتوضيح أهمية إشراك عائلة الحدث ومجتمعه المحلي
  - اخذ المعلومات عن العائلة من حيث عدد الأفراد وأرقام الهواتف
  - التعرفُ على العوائل عند الزيارات
  - تطوير دليل للأهل يضم معلومات عن العملية الإصلاحية
  - معرفة نقاط الضعف ونقاط القوة لدى الحدث ولدى الأسرة
  - معرفة أي تاريخ جرمي في العائلة
  - التعرف على وضع الحدث وحالته النفسية منه ومن ذويه (مع التركيز على ميوله ومواهبه)
  - فهم نوع العلاقة بين الحدث وعائلته لفهم مدى الإرتباط
  - الحرص على شعور الحدث بالطمأنينة لدى مرافقة ذويه له
  - اطلاع الأهل على وضعه الصحي والنفسي قبل دخول الإصلاحية
  - معرفة ميول الحدث وإشراك عائلته في اختيار النشاط المناسب له
  - ديمومة العلاقة بين الكادر العامل واسرة الحدث من اجل تعزيز مهاراته المرتبطة بالنشاط
  - اقامة معارض وعرض المنتوجات التي قام بها
  - الحدث في حضور الأهل والمؤسسات
  - توفير القاعات والمستلزمات لتنفيذ النشاطات
  - يمكن الإستفادة من بعض عوائل الأحداث وعدم الإستفادة من البعض الآخر
  - التعرفُ على الحدث بشكلٍ أعمق
  - إطلاع العائلة على مشكلات الحدث واحتياجاته ووضع حلول آنية وطويلة الأمد
  - الطلب من العائلة المساعدة في ترسيخ برامج التأهيل والتعلُّم
  - الطلب من أهل الحدث السيرة الذاتية للعائلة
  - التأكد من المعلومات المأخوذة من الحدث
  - وضع خطة مع العائلة للتعاون على تطبيق البرامج الإصلاحية
  - التعاون بين أهل الحدث والباحث الإجتماعي لحل المشكلات
- أبرز نتائج عمل المجموعات عن أنشطة يمكن تطبيقها لإشراك عوائل الأحداث ومجتمعاتهم المحلية في المرحلة الثانية من العملية الإصلاحية (ورشة تدريب العاملين والعاملات في المراكز الإصلاحية في العراق. أربيل، تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢):**
- إحقاق الحدث بالتعليم بالتعاون مع وزارة التربية
  - إشراك الحدث في فعاليات وأنشطة ترفيهية
  - إقامة ورش تدريبية وتأهيلية مهنية كالخياطة

والنجارة والحدادة والكمبيوتر وتصلح الهواتف  
الخليوية

- توفير جلسات فردية مع الحدث لبحث مشكلاته واستكشاف طرق حلها
- توفير الكتب التثقيفية كالقصص والروايات
- تنظيم جلسات مشتركة بين الحدث والعائلة
- إقامة الحفلات في المناسبات الوطنية والدولية
- كيوم الطفل العالمي توعية الأهل على كيفية التعامل مع الحدث وتشجيعه على التطور الإيجابي (ندوات، لقاءات)



## المرحلة الإنتقالية

يبدأ التحضير لهذه المرحلة مُبكرًا، ومن المهم العمل مع الأهل والمجتمع المحلي ومساعدتهم وتطوير مواردهم من أجل الإستمرار في دعم الحدث بعد إنطلاقه. وجزء من الإدارة الجيدة للحالات هو تشارك المعلومات المهمة حول الحدث المودع بين العاملين(ات) والشركاء المعنيين بدعم الحدث قبل إنطلاق الحدث المودع إلى المجتمع المحلي. للمساعدة في ذلك، من الضروري:

- تطوير شراكات لضمان استمرارية الرعاية بعد إنطلاق السراح (مثلاً، التأكد أن كل الشركاء يتلقون المعلومات المرتبطة بالحدث المودع وعائلته).
- إعلام أفراد العائلة بالتاريخ المتوقع للإنطلاق لمنحهم الوقت الكافي للتحضير.
- إجراء تقييم للحدث المودع قبل الإنطلاق لجمع معلومات إضافية حول نقاط القوة لدى العائلة والدعم الإجتماعي.
- البدء بالتخطيط المرتبط بالإنطلاق في مرحلة مبكرة. إشراك عائلة الحدث المودع في عملية التخطيط وذلك عن طريق دعوتهم للمشاركة في جلسات لمناقشة الحالات أو للتخطيط لما بعد عملية الإنطلاق.
- توفير صفوف (حصص) وموارد لعوائل الأحداث المودعين لمساعدتهم على التحضير للتغيرات التي سوف تحدث حينما يعود الحدث المودع إلى المجتمع.

## مرحلة ما بعد إطلاق السراح

كثير من الإقتراحات تتشابه مع تلك المرتبطة بالعائلة

- بعد تحديد مصادر الدعم المحتملة (مثلاً عن طريق أداة المسح كالجينوغرام والخرطة الإيكولوجية)، من الضروري تفعيل الشراكة معها للإستفادة منها في خطط الرعاية
- تعزيز علاقات الحدث المودع القوية والدعامة مع أفراد العائلة والشبكات الإجتماعية
- التعاون مع منظمات وهيئات المجتمع المدني والجمعيات العاملة والتي تقدّم الخدمات ويمكنها مساعدة الحدث المودع وعائلته
- التعاون مع المؤسسات والجمعيات في محيط الحدث وتشجيعها على العمل مع الأحداث كمتطوعين في المؤسسة.

من المهم تبني مقارنة صديقة للعائلة، يكون أساسها:

- الصراحة والإحترام والكرامة
- نظرة إيجابية ومتفائلة
- مقارنة ملائمة للثقافة / ثقافة العائلة
- مقارنة مرنة
- توفير خدمات الإحالة إلى جمعيات ومراكز أخرى لدعم العائلة

## تأهيل العاملين(ات)

التقدّم في التطبيق (مثلاً استخدام العاملين(ات) لأدوات المسح العائلي، دمج العاملين(ات) لمصادر الدعم الاجتماعي (العائلة والمحيط) في خطط العمل مع الحالات)

تشجيع العاملين(ات) على تحديد المؤسسات المحيطة والتعرّف على أنشطتها وبرامجها وخدماتها وبناء الشراكات معها

إشراك العاملين(ات) في تطوير آليات إحالة الأحداث والأهل إلى مؤسسات تقديم الخدمات

### مستويات التّدخل

- التّدخلات التي تستهدف جميع العوائل
- التّدخلات التي تستهدف بعض العوائل
- التّدخلات المُرَكَّزة التي تستهدف العوائل والأفراد في دائرة الخطر

يمكن توزيع أشكال التّدخلات مع الحدث المودّع وعائلته على ٣ مستويات رئيسية وذلك وفقاً لمستوى الخطورة وشدّة عوامل الخطر/ الضغط.

تشابه الأنشطة ولكن مع الأحداث والعوائل في دائرة الخطر، هناك حاجة إضافية للعمل على حل المشكلات وتعديل أنماط السلوك والعلاقات.

• تدريب العاملين(ات) على مهارات التواصل الفعّال  
• توفير التدريب اللازم للكادر العامل لتطوير مهاراته في المقاربة المبنية على العائلة والمركزة إلى القوة

• تدريب العاملين(ات) على استراتيجيات إشراك العوائل والمجتمع المحلي والمبادئ الأساسية وكيفية استعمال أدوات التقييم

• دمج ضرورة التعامل الداعم والإيجابي مع الحدث المودّع والعائلة من قِبَل العاملين(ات) كشرط ضمن القواعد والسياسات

• ضمان أن تشمل قرارات التوظيف والترقية وتقييم أداء العاملين(ات) تقييماً للمهارات التي يحتاجون إليها عند تطبيق المقاربة المبنية على العائلة والمركزة إلى القوة

• مراقبة التقدّم في تطبيق المقاربة المبنية على العائلة والمجتمع المحيط عن طريق جمع البيانات وتقييم وقياس ما يلي:

- على مستوى العائلة: إنخراط العائلة ومشاركتها عبر الوقت (مثلاً عدد الزيارات والتغيير في وتيرة الزيارات، والمشاركة في الأنشطة...)
- على مستوى فريق العمل/ الكادر العامل: مراقبة



## أمثلة عن تجارب إشراك العوائل

ولاية كونيتيكت (Connecticut)

### برنامج عوائل في أزمات (Families in Crisis program)

- يوفر للعوائل مجموعة خدمات تشمل الزيارات الميسرة والإرشاد للعوائل وصفوف حول الأبوة (الوالدية) وخدمات دعم.

### برنامج الروابط العائلية (program Family Ties)

- يوفر مجموعة خدمات للأطفال ولأهلهم حين يكون الأهل من المحتجزين. تشمل الخدمات: الإرشاد وتعليم الأهل وأنشطة الترفيه والأنشطة الاجتماعية

Sources: Correspondence with Susan Quinlan, Families in Crisis Executive Director, January 6, 2010, and <http://www.familiesin crisis.org/fic-services>

### أبرز نتائج عمل المجموعات عن أنشطة يمكن

تطبيقها لإشراك عوائل الأحداث ومجتمعاتهم

المحلية في المراحل المتقدمة من العملية الإصلاحية (ورشة تدريب العاملين والعاملات في المراكز الإصلاحية في العراق. أبريل، تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢):

- زيادة الزيارات للأحداث وذلك لتهيئته للعائلي

- فصل الأحداث الذين هم على وشك الإفراج عنهم

(من شهرين إلى ثلاثة أشهر) وإعداد برامج تسمح بالحركة والعمل داخل الإصلاحية

- زيارة الحدث لمنزله لمدة يوم كل ١٥ يوم بإشراف الباحث/ العامل الإجتماعي

- زيادة التواصل بين الباحث/العامل الإجتماعي والعائلة

- إعطاء شهادات التخرج من الدورات التأهيلية/التدريبية

- مساعدة الحدث على إيجاد عمل له في مجال اختصاصه

- تشجيع العائلة على استقبال الحدث بشكل إيجابي وتغيير نظرهم إليه

- مطالبة الجهات الحكومية بإيجاد فرص عمل للأحداث أو إعطاء قروض صغيرة لتشجيع الأحداث على بدء مشاريع صغيرة تسمح لهم بتطبيق ما قد تعلموه

- حث مؤسسات المجتمع المدني والجمعيات على إيجاد فرص عمل للأحداث بعد خروجهم من الإصلاحية

- بحث إمكانية تشريع قانون يسمح بتوفير مبلغ مالي للحدث إلى حين توفر فرصة عمل له

- منع وإزالة السجل الجنائي

- استقطاب الحدث في حالة عدم وجود العائلة أو عدم القدرة على العودة إلى كنف العائلة وإيجاد الرعاية البديلة

مفتيس من: A Framework for Offender Reentry. Coaching packet Center for Effective Public Policy, 2010.

## أدوات مُقترحة لإشراك العوائل والمجتمع المحلي

### أداة لإشراك عوائل الأحداث المودعين في البرامج والمبادرات الإصلاحية<sup>11</sup>

إشراك الأهل	نعم	كلا	لا أعرف	ملاحظات
<ul style="list-style-type: none"> <li>هل تمّ تحديد نقاط القوة لدى العائلة واستكشاف مصادر الدعم الاجتماعي أثناء عملية التقييم؟</li> <li>هل تستهدف جهود إشراك العوائل الأحداث الذين تمّ تحديدهم على أنهم في مستوى متوسط أو عالٍ من الخطر؟</li> <li>أثناء التخطيط للحالة، هل تمّت الاستفادة من الطرق التي يمكن لمصادر القوة داخل العائلة والدعم العائلي أن يساعد في الاستجابة لإحتياجات الأحداث المودعين؟</li> <li>هل يتم تعزيز جهود الحدث المودع لبناء أو الحفاظ على علاقاته مع أفراد العائلة والمحيط؟</li> <li>هل تعترف سياسات المركز المتعلقة بالزيارات وهل تدعم المقاربة المرتكزة إلى العائلة؟</li> <li>هل يتم إعلام أفراد العائلة بالسياسات والمناسبات داخل الإصلاحية؟</li> <li>هل يتم توفير حوافز للعوائل من أجل تشجيع مشاركتها في حياة الأحداث المودعين أثناء فترة الاعتقال؟</li> <li>هل يتشارك العاملون (ات) والمسؤولون في المركز المعلومات المتعلقة بالأحداث المودعين وعوائلهم مع الجهات في المجتمع المحلي المعنية بالحدث قبل إطلاق سراحه؟</li> <li>هل يُشرك العاملون (ات) والمسؤولون في المركز جهات أخرى ومؤسسات تقديم الخدمات ومنظمات وجمعيات أهلية في التخطيط لعملية الإطلاق وما بعدها؟</li> <li>هل أفراد العائلة الأساسيين مشاركون في تطوير خطة الانتقال (إطلاق السراح)؟</li> </ul>				

ملاحظات	لا أعرف	كلا	نعم	إشراك الأهل
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• هل ينظر العاملون(ات) والمسؤولون في المركز إلى الأهل كشركاء في عمليتي التأهيل والإدماج (مثلاً، التواصل المستمر معهم، وإشراكهم في اجتماعات للتخطيط...)?</li> <li>• هل يعرف العاملون(ات) والمسؤولون في المركز نقاط القوة والدعم لدى العائلة والتي يمكن الاستفادة منها لتلبية احتياجات الأحداث المودعين ؟</li> <li>• هل العاملون(ات) والمسؤولون في المركز هم على دراية بالخدمات الإجتماعية التي تستفيد منها العائلة (أو التي يمكن للعائلة أن تستفيد منها)?</li> <li>• هل تمّ تصميم سياسات العمل بطريقة تعطي العاملين(ات) الوقت الكافي للتفاعل مع عوائل الأحداث المودعين وبالتالي بناء الثقة بينهم؟</li> <li>• هل تُركّز التدريبات وورش العمل للعاملين(ات) على أهمية العمل مع العوائل والمجتمع المحلي؟</li> <li>• هل تعكس قرارات التوظيف والترقيات وتقييم الأداء المهارات اللازمة للمقاربة المرتكزة إلى العوائل؟</li> <li>• هل يتم جمع البيانات التي تُحدّد وتعكس مدى إنخراط ومشاركة العائلة (كالزيارات والاتصالات الهاتفية وغيرها)?</li> <li>• هل يتم تعقب هذه النتائج (البيانات التي تعكس مدى إنخراط العوائل) لتقدير مدى زيادة مشاركة وإنخراط العائلة عبر الوقت؟</li> </ul>

بها ويُسهّل إحداث التغيير الإيجابي في السلوك. فالهدف من تقنية التَحَقُّق والإِسْتِكَشَاف الداعم هو تحفيز التَبَصُّر وجمع المعلومات، وتعزيز الثقة بالنفس وتقدير الذات والإمكانيات، وتعزيز الروابط والعلاقات الداعمة.

ضمن تقنية التَحَقُّق والإِسْتِكَشَاف الداعم، هناك أدوات يمكن أن تكون مفيدة من أجل تحديد الموارد والإمكانيات المتاحة والتي يمكن أن تكون من عوامل الدعم والحماية في حياة الفرد. أمثلة عن هذه الأدوات والتي يتم استخدامها في بعض المؤسسات القضائية التي تتبّع المقاربة المبنيّة على الدعم العائلي والدعم المجتمعي هي الجينوغرام والخرائط الإيكولوجية.

تساعدنا هذه الأداة (أداة لإشراك عوائل الأحداث المودّعين في البرامج والمبادرات الإصلاحية) في مراقبة/ رصد (monitoring) وتقييم (evaluation) استراتيجيتنا الهادفة إلى إشراك الأهل في عملنا الإصلاحي. وهي تساعد في إلقاء الضوء على مكامن الضعف ومكامن القوة وبالتالي في تطوير خطط لتعزيز مقاربتنا.

تتكامل تقنية التَحَقُّق والإِسْتِكَشَاف الداعم (Supportive inquiry) مع تقنية المِقابَلة المُحفِّزة (motivational interviewing) لتساعد اليافعين(ات) في المراكز الإصلاحية على تحديد عوامل القوة والدعم في حياتهم ومحيطهم الإجماعي. إنّ تحديد هذه العوامل وتفعيلها يساعد على الحدّ من السلوكيات غير المرغوب

## تحفيز التَبَصُّر وجمع المعلومات وتعزيز الثقة بالنفس وتقدير الذات والإمكانيات وتعزيز الروابط والعلاقات الداعمة

<sup>12</sup> North Carolina Family and Children's Resource Program, (1994). Fetal alcohol effect / Fetal alcohol syndrom. In Caye, J. (Ed.) performance Based Core Curriculum in Child Welfare, pp 6-19 through 6-20. Chapel Hill, NC: Authors.

## الجينوغرام والخرائط الإيكولوجية كأدوات تساعد على التقييم والتخطيط

### الجينوغرام

(Supportive inquiry) – أو حتى عند العمل

مع مشكلات الأفراد الناتجة عن مشكلات عائلية وتتطلب التدخل مع العائلة لمواجهة المشكلة.

يحاول الجينوغرام أن يُقدّم وصف الشكل الداخلي للعائلة وأعضائها وطبيعة الارتباط بين أفرادها، والعوائل المرتبطة بها خلال جيل أو أكثر من الأجيال من خلال شكل diagram يشبه شكل شجرة العائلة. فهي تساعد في التعرف على تاريخ "الحالة" سواء كانت (فرد أو أسرة)، وتفاعلها مع أفراد العائلة والمحيط.

يساعد الجينوغرام على تحديد وضع كل فرد من أفراد العائلة داخل العائلة وشكل علاقاته وتفاعلاته الدينامية من خلال مجموعة العلاقات الداخلية التي تربط أفراد العائلة الواحدة والعلاقات مع أفراد العوائل القريبة من جيل لثلاثة أجيال سابقة.

### استخدامات الجينوغرام:

هناك عدة استخدامات الجينوغرام يمكن تحديدها في التالي:

- لتحديد ووصف شبكة العلاقات العائلية التي ترتبط بها "الحالة" والعائلة ككل.
- لتحديد الأنساق العائلية القريبية. التي يمكن الاستعانة بها في دعم "الحالة" (فرد أو أسرة).
- لوصف وتحديد التاريخ التطوري للأفراد والعوائل.

الجينوغرام هو عبارة عن تمثيل بياني لحالة عائلة مُعيّنة يعرّض بيانات تفصيلية عن العلاقات بين الأفراد، ويضم إمتدادات العائلة عبر جيلين أو ثلاثة أجيال. وهو يسمح للمستخدم بتحليل الإتجاهات السائدة في العائلة والعوامل النفسية التي تتأثّر بها العلاقات، كما يسمح للإختصاصي بتحديد السلوكيات السائدة عبر العائلة وفهمها، لا سيما السلوكيات التي يمكن أن يكون لها تأثير على الوضع الحالي للأحداث في المراكز الإصلاحية.

بالنسبة للعناصر التي يتضمنها الجينوغرام، فهي بطاقة العائلة التي تتضمّن تركيبة العائلة والتي تجسد تاريخها بالتركيز على الشخصيات والأحداث البارزة لاستنتاج مكامن الثغرات والأحداث العنيفة والمفصلية في حياة العائلة كما يتضمن وصف العلاقات المتعاقبة.

إنّ الأهداف الأساسية للجينوغرام هي التعرف على تاريخ الفرد لتحديد نوعية الخلل أو المشكلة ولمعرفة نوعية الصعوبات التي يعاني منها وللكشف عن إمكانيات الفرد وطاقاته وأساليبه وفهم أساليب الحركة العائلية. وفي الحالات العيادية (العمل العيادي) يهدف الجينوغرام إلى التشخيص واقتراح أساليب العلاج.

يُعدّ الجينوجرام إحدى الوسائل أو الأدوات التي تم تصميمها لعملية التحقّق والإستكشاف الداعم

• لتحديد بناء وشكل العلاقات الحالية للعائلة.

• لمساعدة "الحالة" أكانت فرد أم أسرة فهم وضعها وتفاعلاتها في شبكة العلاقات الاجتماعية.

### مكونات وعناصر الجينوغرام:

هناك العديد من الرموز والأشكال والخطوط التي من خلالها يمكن تصميم شكل الجينوغرام لل"الحالة" (فرد أو أسرة) ولكل شكل من الأشكال معنى محدد، ويتكون الجينوغرام من العناصر التالية:

### أولاً: الأشكال الرمزية: (symbols)

في بداية ظهور الجينوغرام كان هناك عدد محدود من الأشكال الرمزية التي تصف "الحالة" من حيث الجنس، والوضع، ومع تطور استخدام الجينوغرام وتعدد استخداماته في تقدير ووصف الحالات تم إضافة رموز إضافية كثيرة يشير كل منها لوضع محدد لل"الحالة".

### ثانياً: العلاقات العائلية (family)

#### :(relationships)

يتم وصف العلاقات العائلية من خلال أشكال متعددة من الخطوط، ومع تطور استخدام الجينوغرام زاد عدد أشكال الخطوط التي تصف العديد من أشكال العلاقات العائلية، وهناك الآن ما يقارب (٢٢) شكلاً من أشكال الخطوط التي تصف العلاقات العائلية.

### ثالثاً: العلاقات العاطفية (emotional relationships):

إضافةً للخطوط والأشكال التي تصف العلاقات العائلية، هناك أيضاً خطوط وأشكال تم تصميمها لتصف العلاقات العاطفية التي تربط بين فرد أو أكثر من الأفراد سواء كانوا من العائلة أو الأصدقاء أو الزملاء ونحوها من العلاقات التي تكون بين الأفراد، فهناك أشكال لوصف العلاقة المستمرة، والعلاقة المقطوعة، والعلاقة الضعيفة، والعلاقة التي فيها خلافات، والعلاقات التي يكون فيها عنف بين الطرفين، أو من أحدهما ضد الآخر. وهناك ما يقارب (٢٣) شكلاً من الخطوط التي تصف أنواعاً مختلفة من العلاقات العاطفية التي تربط بين الأفراد.

يوضح الجينوغرام الشكل الداخلي للأسرة وأعضائها وطبيعة الارتباط بين الأفراد الذين يعيشون داخل محدداتها بالإضافة إلى تحديد العلاقات الأسرية السابقة وتطورها حتى الوقت الحالي. ولتنفيذ ذلك، يستخدم المستطيل الصغير ليدل على الذكور والدائرة الصغيرة لتدل على الإناث ويمثل الرقم الذي بداخل هذين الشكلين على عمر الشخص. الخطوط المنقطعة (---) تدل على العلاقات السابقة المنتهية والخطوط الصماء (السوداء) تدل على العلاقات المستمرة.

## نموذج توضيحي لمكونات الجينوغرام

### الخرائط الإيكولوجية Eco-map:

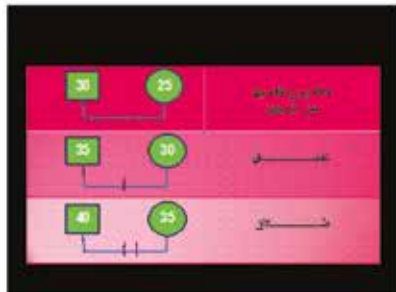
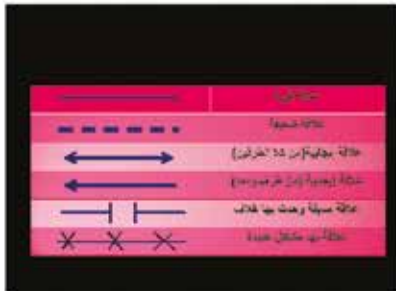
- تساعد على تنظيم وتسجيل الكثير من المعلومات عن "الحالة" (أفراد أو أسر) في شكل رسم توضيحي يختصر الكثير من العبارات
- تساعد على تقدير وتحديد علاقة "الحالة" (فرد أو أسرة) ببيئتها الاجتماعية
- تساعد على تحديد مصادر الدعم الإيجابية في البيئة المحيطة التي يمكن الاستفادة منها في تحسين وضع "الحالة" (فرد أو أسرة)، وكذلك المصادر التي أدت لحدوث المشكلات
- يمكن تعديلها أكثر من مرة، بناءً على التغييرات الحاصلة، مما يجعل كلاً من الأخصائي الاجتماعي و"الحالة" (فرد أو أسرة) على إطلاع على التغييرات الحاصلة في العلاقة بكل نسق من الأنساق التي تتعامل معها
- تساعد على تحديد المصادر والأنساق الداعمة المحيطة ب"الحالة" (فرد أو أسرة) التي يمكن الاستعانة بها في حل مشكلة "الحالة"
- تساعد على إيجاد لغة مشتركة بين الممارسين المهنيين لمهنة الخدمة الاجتماعية، فمن خلال الرموز والخطوط التي تربط بينها يمكن فهم الكثير من الحقائق والمعلومات عن "الحالة"

الخريطة الإيكولوجية هي الأداة التي يمكن من خلالها وصف علاقة "الحالة" (الفرد- العائلة) بالأنساق الأخرى في البيئة المحيطة بها، وتفاعلها معها، وتأثيرها فيها. وتكون عبارة عن رسوم توضيحية، يقوم الباحث برسمها وبمشاركة من "الحالة" بعد أن يكون قد جمع معلومات كافية عن علاقة "الحالة" بالبيئة المحيطة لتوضيح شكل واتجاه علاقتها بالأنساق التي تتفاعل معها.

توضيح علاقات الأفراد والجماعات والأسر بالأنساق المحيطة بهم من خلال عمليات التفاعل المستمرة فيما بينها سواء كانت هذه التفاعلات إيجابية أو سلبية، فيعد تجميع المعلومات الأولية ورسم الشكل الأولي، يتم خلال خطوات التدخل المهني إجراء تعديلات عليها بناءً على التغييرات التي تحدث في علاقات "الحالة"، مما يمكن من توضيح مدى التطور الذي حدث في وضع "الحالة" وفي ظروفها المحيطة.

### الإستخدام

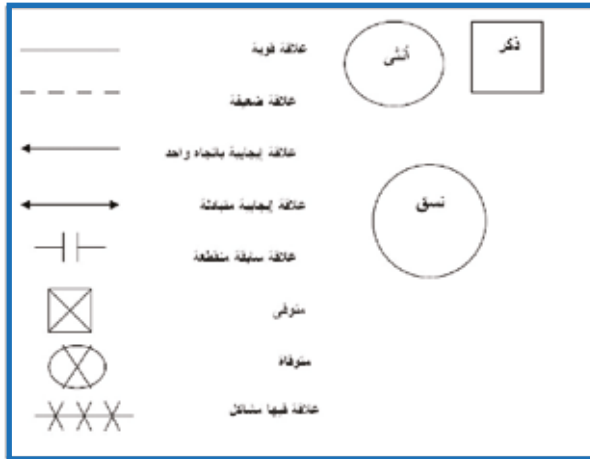
يمكن تحديد استخدامات الخرائط الإيكولوجية كأداة في تقدير وتشخيص وضع "الحالة" على النحو التالي:





## مكونات الخريطة الإيكولوجية:

- تشمل الخريطة الإيكولوجية العديد من الرموز التي تشير لأشياء محددة، بحيث تُمثّل تلك الرموز لغة مشتركة بين الممارسين المهنيين، فمثلاً يشار للذكر برمز مربع، والأنثى بدائرة، أما العلاقات فتكون عبارة عن خطوط متصلة أو متقطعة حيث تشير المتصلة لعلاقة جيدة، بينما المتقطعة لعلاقة سلبية. أيضاً هناك أسهم توضح اتجاه العلاقة المتبادلة بين الأنساق المختلفة، ويتم في العادة وضع نسق "الحالة" (العائلة) في المنتصف في داخل دائرة حيث تمثل حدود النسق، ويوضح العلاقات داخل العائلة، ويحيط بنسق "الحالة" سلسلة من الأنساق الأخرى التي تؤثر في نسق "الحالة" ويحاط كل نسق بدائرة تمثل حدوده.
- نرسم دائرة في وسط الورقة.
- نبدأ بكتابة إسم / رمز للشخص (للحدث) داخل الدائرة.
- في المساحة المحيطة بالدائرة، نرسم دائرة أخرى لكل نسق أو جهاز يكون الحدث جزءاً منه. مثلاً، أسرة الحدث، الأصدقاء، المدرسة، النادي... فجميعها لها تأثير في حياة الحدث.
- نربط الدوائر المحيطة (الأنساق) بالدائرة الكبيرة في الوسط. ينبغي أن تصف الخطوط التي تربط الدوائر نوع وجود العلاقة التي تربط الفرد بالأنساق المختلفة حوله. مثلاً، يمثّل الخط المنحني والمتعرج علاقة يسودها التوتر.
- نناقش الخريطة مع الحدث لتقدير مدى وضوح الصورة.



## المراجع

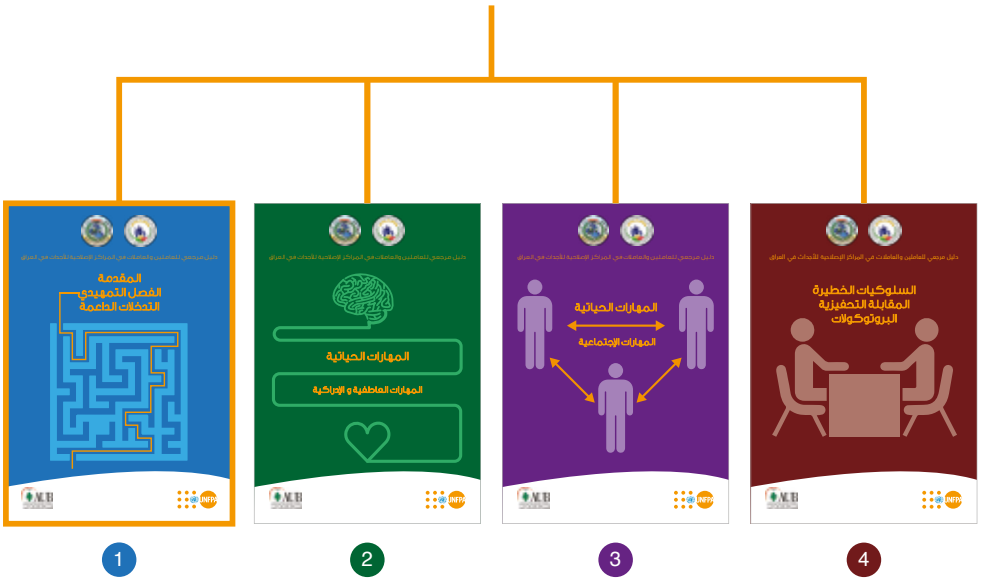
1. New York State Council on Children and Families. (2008). CCSI family involvement and strengths-based practices. Retrieved from <http://www.ccf.state.ny.us/Initiatives/CCSIRelate/CCSIFamInvolv.htm#definition>.
2. شراكة المجتمع المدني في كفالة حقوق الطفل، د. عادل عازر، بحث مقدم إلى منتدى منظمات المجتمع المدني العربي للطفولة ٢٧-٢٩ نوفمبر ٢٠٠٥، القاهرة.
3. Center for Effective Public Policy (2009). Coaching Packet: Implementing Evidence-Based Practices. Silver Spring, MD: Author.
4. Rudolph, S.M., & Epstein, M.H. (2000). Empowering children and families through strength-based assessment. *Reclaiming Children and Youth*, 8(4), 207-209.
5. Osher, T., & Huff, B. (2006, July 27). Supporting family involvement in correctional education programs. Webinar for NDTAC. Huff Osher Consulting. Available online at [http://www.neglected-delinquent.org/nd/events/webinars/webinar0806\\_huffosher.PPT](http://www.neglected-delinquent.org/nd/events/webinars/webinar0806_huffosher.PPT)
6. "Family Diagrammatic Assessment." *International Encyclopedia of Marriage and Family*. 2003. Encyclopedia.com. 6 Feb. 2012
7. الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة. حسين حسن سليمان، هشام سيد عبد المجيد
8. المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر. ٢٠٠٤
9. Zogby International (2006). Americans Abandon "Punishment Only" Attitudes in Effort to Reduce Crime, April, 19, 2006. Available at: <http://www.zogby.com/news/readnews.dbm?id=1101>
10. Sullivan, E., Mino, M., Nelson, K., & Pope, J. (2002). Families as a Resource in Recovery from Drug Abuse: An Evaluation of La Bodega de la Familia. New York, NY: Vera Institute of Justice. Available at: <http://www.vera.org/content/families-resource-recovery-drug-abuse-evaluationla-bodega-de-la-familia>

11. LaVigne, N.G, Visher, C., & Castro, J. (2004). Chicago Prisoners' Experiences Returning Home. Washington, DC: Urban Institute. Available at: [http://www.urban.org/UploadedPDF/311115\\_ChicagoPrisoners.pdf](http://www.urban.org/UploadedPDF/311115_ChicagoPrisoners.pdf).
12. Hairston, C.F. (2002). Prisoners and Families: Parenting Issues during Incarceration. Available at: [http://www.fcnetwork.org/reading/hairston\\_PrisonersandFamilies.pdf](http://www.fcnetwork.org/reading/hairston_PrisonersandFamilies.pdf).
13. Naser, R.L., & Visher, C.A. (2006). Family member's experiences with incarceration and reentry. *Western Criminology Review*, 7(2): 20-31.
14. Bogue, B., Campbell, N., Carey, M., Clawson, E., Faust, D., Florio, K., Joplin, L., Keiser, G., Wasson, B., & Woodward, W. (2004). *Implementing Evidence-Based Practice in Community Corrections: The Principles of Effective Intervention*. Washington, DC: U.S. Department of Justice, National Institute of Corrections.
15. Weaver, B. and McNeill, F. (2007) *Giving Up Crime: Directions for Policy*. Edinburgh: Scottish Consortium for Crime and Criminal Justice
16. Families in Crisis Executive Director, January 6, 2010, and <http://www.familiesincrisis.org/fic-services>.
17. *A Framework for offender Reentry*. Coaching Packet. Center for Effective Public Policy. 2010.
18. North Carolina Family and Children's Resource Program. (1994). Fetal alcohol effect/fetal alcohol syndrome. In Caye, J. (Ed.) *Performance Based Core Curriculum in Child Welfare*, pp 6-19 through 6-20. Chapel Hill, NC: Author.
19. Nelson, Marta, Perry Deess, and Charlotte Allen. 1999. *The first month out: Post-incarceration experiences in New York City*. New York: Vera Institute of Justice.
20. واقع مؤسسات إصلاح الاحداث في اقليم كردستان العراق: دراسة تقويمية. المسودة الاولى- تموز ٢٠١٠
- 21 واقع مؤسسات إصلاح الاحداث في بغداد وبنوى (العراق): دراسة تقويمية. المسودة الاولى- كانون أول/ ديسمبر ٢٠١٠





# دليل مرجعي للعاملين والعاملات في المراكز الإصلاحية للأحداث في العراق





دليل مرجعي للعاملين والعاملات في المراكز الإصلاحية للأحداث في العراق



## المهارات الحياتية

المهارات العاطفية و الإدراكية



## الخبراء والمختصون الذين ساهموا في إعداد ومراجعة الدليل

### الإعداد

الجامعة الأمريكية في بيروت:

#### الفصل التمهيدي :

ريما عفيفي - دكتوراه في التربية و السلوك الصحي

التدخلات الداعمة للأهل و المجتمع المحلي - كيفية إشراك عوائل الأحداث و مجتمعاتهم المحلية :  
علا عطايا - اختصاصية علم نفس - خبيرة في التدريب و التنمية الشبائية

#### رزمة المهارات الحياتية

رنا حداد ابراهيم - ماجستير في التربية و السلوك الصحي

تكييف و مراجعة : ندي صفيير - مدرب و خبير في مجال التربية و التنمية الإجتماعية

السلوكيات الخطرة داخل المؤسسات الإصلاحية : الفحص و الكشف و التدخل من خلال المقابلة

#### التحفيزية

ندي صفيير -مدرب وخبير في مجال التربية و التنمية الإجتماعية

#### المقابلة التحفيزية :

ندي صفيير - مدرب و خبير في مجال التربية و التنمية الإجتماعية

الاجراءات و البروتوكولات و التدقيق في اصلاحيات الأحداث في العراق :

حبيب الطقش - طبيب صحة عامة - ماجستير في الصحة العامة - دكتوراه في الصحة العامة

#### تدقيق لغوي و مراجعة :

علا عطايا

#### تصميم :

اليان الأشقر



## مراجعة وتكليف الدليل

### وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية - بغداد

المهندس دارا حسن رشيد : وكيل وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية / رئيس اللجنة التوجيهية للمشروع

السيد كاظم رؤوف علي : معاون مدير عام دائرة إصلاح الأحداث

السيد صائب محمود حبيب : مدير شعبة المتابعة / دائرة إصلاح الأحداث

السيد جاسم سلمان خلف : مدير دار تأهيل المشردين / دائرة إصلاح الأحداث

### وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية - اربيل

السيد جعفر عبد الرحمن احمد : خبير / ديوان الوزارة

السيد سردار كاك محمد عبد الكريم : مدير قسم التخطيط / المديرية العامة للإصلاح الاجتماعي

السيد سامي صابر امين : مدير قسم القوة الإجرائية / المديرية العامة للإصلاح الاجتماعي

### صندوق الأمم المتحدة للسكان

غسان الصفار / خبير دولي في منظمة العمل الدولية/ المسؤول عن برنامج الشباب

سهى نمر / ماجستير في الدراسات الدولية و مسؤولة برنامج الشباب في بغداد

نور الرشيد / ماجستير في التنمية الدولية و مسؤولة برنامج الشباب في عمان

حسين هناري / ماجستير في علم الاجتماع و السياسات الاجتماعية و مسؤول برنامج الشباب

في أربيل

زاهد وارد حسن / ماجستير هندسة - خبير وطني في مجال العمل و التدريب المهني

## المحتويات

ص ٤

مقدمة

ص ٥

**الفصل الأول : نتعرف على مفهوم المهارات الحياتية**

ماذا نعني بالمهارات الحياتية؟ ص ٥

ما هو الهدف من العمل على المهارات الحياتية؟ ص ٦

ما هي أهمية المهارات الحياتية؟ ص ١١

كيف يتم تصنيف المهارات الحياتية؟ ص ١٢

متى يجب البدء بالعمل على المهارات الحياتية؟ ص ١٢

ص ١٣

**الفصل الثاني: نطبّق برامج المهارات الحياتية**

كيف يمكن دمج المهارات الحياتية في برامج الإصلاحية؟ ص ١٣

كيف نضمن أن تكون برامج المهارات الحياتية فعّالة وناجحة؟ ص ١٣

كيف نعلّم/نُدرب على المهارات الحياتية؟ ص ١٦

كيف نعزز وننعم الشباب لتعلّم المهارات الحياتية وتطبيقها وممارستها؟ ص ٣١

كيف نُقيّم برامج المهارات الحياتية؟ ص ٣٤

ص ٣٩

**الفصل الثالث: المهارات الحياتية الأساسية والشباب - معلومات مرجعية وأنشطة**

المهارات العاطفية/مهارات التكيف وإدارة الذات/ أمرف ذاتي وأتعامل معها بإيجابية ص ٤٦

المهارات الإدراكية/مهارات التفكير واتخاذ القرار/ أفكر وأقرر إذا أنا موجود ص ١٠١

ص ١٢٥

لائحة المراجع والموارد الإضافية

## مقدمة

رغم ذلك، ينبغي الإرتكاز إليه كأحد استراتيجيات  
برامجنا لتمكين الشباب من مواجهة تحديات  
الحياة وتعزيز قدرتهم على التعامل معها.  
أعطى المسؤولون في العراق من مختلف القطاعات  
وشركائهم المحليين والدوليين إهتماماً بالمهارات  
الحياتية ودعوا لبلورة برامج تُعنى بالمهارات  
الحياتية وتطوّر الموارد التي تحتاجها هذه البرامج  
لتأسيسها وضمان تطوّر نوعي لها.

تم العمل على هذا الدليل بعد تعديله ليتناسب  
مع الفئات المستهدفة والمستفيدة من الشباب في  
المدرسة الإصلاحية والعاملين معهم. هذا الدليل  
مقتبس عن: "حقيبة/رزمة المهارات الحياتية؛ تعزيز  
المهارات الحياتية والقيم المدنية عند الشباب من  
خلال التربية والتعليم والتدريب المهني في العراق".

الشباب موارد وطاقات وعلينا التعامل معهم  
على هذا الأساس. هم أبناء اليوم والغد. وهم  
يتملكون ما يكفي من الخبرات والمعرفة والمواقف  
والمهارات للمشاركة في تطوير أنفسهم ومجتمعاتهم  
وأوطانهم. ماذا ينقصهم؟ ينقصهم الفرص لتعزيز  
هذه القدرات وتمكينهم من ممارستها مما يؤدي إلى  
استخدام أقصى لهذه الطاقات وتطوير أبعد لهذه  
القدرات والمهارات.

تُشكّل المهارات الحياتية أعمدة أساسية لهذا الصرح  
الشبابي، وفي حال طورنا هذه المهارات وسنحنا فرصاً  
للتمرّس عليها وتطبيقها وممارستها، نضمن بذلك  
نمو إيجابي ومشاركة فاعلة لهؤلاء الشباب.

إن مفهوم المهارات الحياتية جديد نسبياً في بلدان  
المنطقة العربية ويختلف الإهتمام به بين بلدٍ وآخر.

<sup>1</sup> Skills for Health-Skills-Based Health Education including Life Skills: an important component of a child-friendly/ health-promoting school, WHO, UNICEF, UNESCO, UNFPA, WB, PCD, EDC, EI.

<sup>2</sup> UNICEF, Escape Peers, Module 7 Life Skills.

<sup>3</sup> 4-H Volunteer Leaders' Series, Life Skills Through 4-H, Darlene Z. Baker, Ph.D. Assistant Director 4-H Youth Development, University of Arkansas, Division of Agriculture.

## الفصل الأول: نتعرف على مفهوم المهارات الحياتية

تم تطوير هذا التعريف بناءً على أدلة بحثية تشير إلى أنه من غير المتوقع حدوث تغيير في السلوك المنطوي على الخطر إذا لم يتم التطرق إلى الإمكانات من ناحية المعلومات والمواقف والمهارات. جوهرياً، المهارات الحياتية هي القدرات التي تُعزز الصحة الجيدة بمعناها الشمولي بما فيها القدرات الفكرية لدى الشباب خلال مواجهتهم لوقائع الحياة. والمهارات الحياتية لا تقتصر على التربية الصحية، إنما تتخطاها لتدخل في التربية البيئية وثقافة المستهلك والسلام والتنمية والتربية على الإنتاجية وغيرها . والمهارة الحياتية أيضاً هي "قدرة تصنع الفرق في الحياة اليومية، نكتسبها بالتدريب والتمرس؛ من خلال التساؤل والاهتمام والتعرف على المعلومات الجديدة والتدرب أو التكرار والنجاح في الممارسة أو التقوية"<sup>3</sup>.

نعتمد في هذا الدليل تعريف منظمة الصحة العالمية للمهارات الحياتية والتصنيف المتبع من قبلها

### تعريفات أخرى!

#### المهارة الحياتية تمكن الشباب من:

- التعرف والاستجابة لأحداث الحياة المهمة؛
- التصرف بفعالية ضمن عالم متغير؛
- إدارة أنفسهم وحياتهم وأن يكونوا منتجين؛
- المساهمة في المجتمع؛

المهارات الحياتية تصنع فرقاً لجهة نوعية الحياة.

### ماذا نعني بالمهارات الحياتية؟

المهارات الحياتية هي "قدرات تساعد في اتخاذ سلوك تكيّفي (تأقلمي) وإيجابي، وهي تمكّن الأفراد من التعامل بفاعلية مع متطلبات الحياة اليومية وتحدياتها"<sup>1</sup> (منظمة الصحة العالمية، ١٩٩٣).

فالمهارات الحياتية هي مجموعة من القدرات العاطفية والاجتماعية والإدراكية التي تساعد الأشخاص عموماً والشباب خصوصاً على اتخاذ قرارات مدروسة وحل المشكلات والتفكير بصورة ناعمة وخلاقة والتواصل بفعالية وإنشاء علاقات سليمة، وتسيير شؤون حياتهم ومواجهة ما يعيقهم بصورة صحية ومنتجة.

تُستخدم المهارات الحياتية في مختلف ميادين الحياة؛ على الصعيد الذاتي (وعي الذات وتقدير الذات، التحدث بإيجابية مع أنفسنا واتخاذ القرار وإدارة الوقت)، على صعيد العائلة والأصدقاء والأقران والكبار (التواصل بشكل فعّال ولا-عنف وإظهار التعاطف وتوكيد الذات والرفض بطريقة إيجابية)، على صعيد المؤسسات مثل المدرسة وأماكن العمل، وعلى صعيد المجتمع مختلف مؤسساته ومنظماته الرسمية والخاصة بهدف إحداث تغيير في البيئة المحيطة المادية والاجتماعية وفي الاستراتيجيات والسياسات (المناصرة وكسب التأييد).

تُعرف المهارات الحياتية أيضاً على أنها "نهج لتغيير أو لتطوير سلوك، وهي تسمح بالتوصل إلى توازن وتناغم بين المعلومات والمواقف والمهارات"<sup>2</sup>. ولقد

<sup>٤</sup> Roth, J., Brooks-Gunn, J., Murray, L., & Foster, W. (1998). Promoting healthy adolescents: synthesis of youth development program evaluations. *Journal of Research on Adolescence*, 8(4), 423-459.  
<sup>٥</sup> <http://www.search-institute.org/assets/> accessed August 2010.

<sup>٦</sup> Kegler, M.C., Young, K.H., Marshall, L., Bui, D., and Rodine, S. (2005). Positive youth development linked with prevention in a Vietnamese American community: successes, challenges, and lessons learned. *Journal of Adolescent Health*, 37, S69-S79.

للشباب على أنهم موارد أو مجموعة من الإمكانيات/ المقومات التي تحتاج إلى توظيف لصالحهم ولصالح مجتمعاتهم.

في هذا الصدد، قام المعهد العلمي للبحث<sup>٥</sup>، بناء على دراسات أجراها ابتداء من العام ١٩٨٩ في المجتمع الأمريكي وشملت مجتمعات الأقليات والمجتمعات الفقيرة والمحتاجة، بتحديد ٤٠ من المقومات/ الإمكانيات التي يحتاجها الأطفال والشباب من أجل تطوّرهم ونمائهم. وتؤكد هذه الدراسات أن لهذه المقومات أثراً قوياً وإيجابياً على الأطفال والشباب. فهي تقيهم من المشكلات السلوكية وتُعزّز لديهم المواقف والسلوكيات الإيجابية. كما لوحظ أنه كلما ارتفع عدد المقومات التي يمتلكها الأطفال والشباب على اختلاف خلفياتهم الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، خفّ احتمال انخراطهم في سلوكيات عالية الخطورة.<sup>٦</sup>

صنّفت هذه المقومات الأربعين المؤلفة بأغلبيتها من المهارات الحياتية على أساس مقومات داخلية وأخرى خارجية موزعة على الشكل الآتي:

والذي أتى في مرجع شارك في تطويره جزء لا بأس به من المؤسسات التربوية ومنظمات المجتمع المدني ومنظمات الأمم المتحدة.

## ما هو الهدف من العمل على المهارات الحياتية؟

### ١. تعزيز نهج التنمية الشبابية الإيجابية

إن التوجّه الحديث في برامج التنمية الشبابية والمعروف بـ"التنمية الشبابية الإيجابية"، ينظر إلى الشباب كمصادر ومصادر طاقة وليس كمصدر مشكلات تحتاج إلى حلول. فكثيراً ما يُنظر إلى الشباب على أنهم مسببي مشاكل وشعب يجب الحد من تصرفاتهم فتكون التدخلات أداة لفرض النظام الاجتماعي، ولترسيخ قيم سياسية واجتماعية معيّنة لديهم. وأحياناً أخرى يُنظر إليهم كضحايا للظروف الاجتماعية-الاقتصادية التي يعيشها المجتمع أو كمجموعة من الاحتياجات، وبالتالي توفّر البرامج الحلول لقائمة طويلة من المشكلات. لذلك فإنّ برامج التدخلات المبنية على هذا النهج لا تحصر إهتمامها بالوقاية من المخاطر والعمل على حلّ المشكلات كما جرت العادة في البرامج سابقاً، بل تهدف إلى تزويد الشباب بالفرص من أجل تطوير مهاراتهم وعلاقتهم الاجتماعية ومشاركتهم العائلية والمجتمعية. ومن الممكن ملاءمة هذه الإستراتيجية وتعديلها لتناسب مع ثقافات ومجتمعات مختلفة<sup>٤</sup>.

فضلاً عن ذلك، فإنّ النهج الذي يتم إتباعه في العمل مع الشباب يشكل عاملاً أساسياً وأحياناً حاسماً في فعالية التدخلات. لذلك، من المهم أن يتم النظر

المقومات الداخلية	المقومات الخارجية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الالتزام بالتعلم: الانخراط والرغبة في الإنجاز المدرسي، القيام بالوظائف المدرسية، الاهتمام بالمدرسة، القراءة للاستمتاع خارج إطار الدروس</li> <li>• القيم الإيجابية: الاهتمام بالآخرين، المساواة والعدالة الاجتماعية، الاستقامة، الصدق والمسؤولية، ضبط النفس لجهة النشاط الجنسي وتعاطي الكحول والمخدرات</li> <li>• القدرات الاجتماعية: التخطيط واتخاذ القرار، التعاطف، إقامة الصداقات، تقبل الآخرين المختلفين والتعامل معهم بإيجابية، الرفض وتوكيد الذات بإيجابية وقدرة على إدارة النزاعات</li> <li>• الهوية الإيجابية: قوة الشخصية، تقدير الذات المرتفع، حياة الشباب هادئة، التفاؤل بالمستقبل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الدعم: دعم عائلي، تواصل عائلي إيجابي، علاقات مع الكبار، اهتمام سكان الحي، جو يُشجّع على الإهتمام والتعلم، مشاركة الأهل في الرعاية والتربية</li> <li>• التمكين: المجتمع المحلي يقدر الشباب وينظر إليهم كمورد، مساعدة الآخرين والشعور بالأمان</li> <li>• الحدود والتوقعات: القوانين العائلية، التنظيم الإيجابي للأطفال والشباب في مؤسسات الرعاية والتربية، مسؤولية المجتمع في التشجيع على السلوكيات الإيجابية والمقبولة، توقعات إيجابية من الأطفال والشباب، الكبار مثل يقتد به، تأثير الأقران الإيجابي</li> <li>• الاستعمال البناء للوقت: أنشطة إبداعية، برامج مجتمعية متنوعة</li> </ul>

## ٢. تعزيز عملية تغيير السلوك واعتماد سلوكيات إيجابية

بالإضافة إلى السياسات عامة. كل هذه العوامل تدعم وتبقي على السلوكيات صحيحة كانت أم غير صحيحة. من هنا أهمية العمل لإحداث تغيير على المستويات الخمسة لتحقيق النتائج المرجوة أي تغيير في السلوك وضمان ديمومتها واستمرارية هذا السلوك. مثلاً، فكيف سيتمكن شاب أو شابة من ممارسة مهارة اتخاذ القرار واكتسابها في حال كان يعيش في أسرة يقوم الأب وحده بإتخاذ القرار فيها وفي مجتمع قلما يشرك الشباب في اتخاذ القرارات وفي بلد يمنع الشباب من تأسيس جمعياتهم الخاصة أو التعبير عن آرائهم والمشاركة في اتخاذ القرارات على الصعيد الوطني وعلى صعيد السياسات والقوانين والتشريعات.

تشير الدراسات إلى أن العمل على تغيير السلوك عن طريق التركيز على الشخص فقط وتحديدًا على تغيير معلوماته، يترك أثرًا ضئيلاً. من هنا تبرز أهمية البرامج التي تتوجه إلى عدة مستويات مؤثرة على سلوك الفرد في مختلف نواحي حياته، والتي تكون مبنية أيضاً على المهارات الحياتية. يشرح النموذج الإيكولوجي (علاقة الإنسان ببيئته) أن سلوكيات الفرد تحدث ضمن بيئة مادية واجتماعية معينة، وهي تتأثر بعدة عوامل منها الشخصية والاجتماعية والمؤسسية والمجتمعية

أما المستويات الخمسة بحسب هذا النموذج الإيكولوجي، فهي:

• **المستوى الشخصي:** العوامل الشخصية وتشمل خصائص الفرد كالمعلومات والمعتقدات والمواقف والقيم والمهارات (المهارات الحياتية والمهارات الحس حركية) ومفهوم الذات لدى الشخص وتقديره لذاته.

• **المستوى الاجتماعي:** تتألف من المجموعات الأساسية والشبكات الاجتماعية الرسمية وغير الرسمية والعمليات الاجتماعية وأنظمة الدعم الاجتماعي بما في ذلك العائلة، الأصدقاء، والأقران، والزلاء في العمل. تلعب هذه دوراً مهماً في التأثير على سلوكيات الأفراد. كما وتُشكل جزءاً مهماً في تكوين الهوية الاجتماعية وتُقدّم موارد اجتماعية أساسية كالدمع العاطفي والمعلومات والمعارف والأدوار الاجتماعية التي تساعد الفرد على لعب دوره والقيام بمسؤولياته. فضلاً عن ذلك، يمتد تأثير هذه الشبكات

الاجتماعية أبعد من الأعضاء الذين ينتمون إليها. من هنا أهمية تغيير النظم والمعايير الاجتماعية أو المجموعات التي ينتمي إليها الأفراد إذا أردنا حدود التغيير في السلوكيات.

• **المستوى المؤسسي:** نعني

بها النشاطات والقرارات والقوانين المعتمدة في المؤسسات والمنظمات التي ينتمي إليها أو يرتادها الفرد كمكان العمل أو المدرسة مثلاً. نحن نمضي ثلث أو نصف أوقاتنا ضمن المؤسسات والمنظمات؛ بدءاً برياض الأطفال ومنها إلى المدرسة والمعهد والجامعة ومحيط العمل. وتلعب هذه المؤسسات دوراً مهماً في تأمين الأمان والدعم لسلوكيات معينة وتكون مورداً للمعايير والقيم الاجتماعية وقناة لنقلها. من هنا أهمية أن يتم تغيير هيكلة المؤسسة والعمل وقواعدها وقوانينها وخصائصها (كيفية ونوعية الإدارة والإشراف والمحفزات) وسياستها لتخدم السلوكيات والأهداف المرجو تحقيقها والعمل على مأسسة هذه البرامج لضمان استمراريتها ودمجها في ثقافة وهيكلية هذه الأخيرة.

• **المستوى المجتمعي:** يشير إلى

الشبكات الاجتماعية التي ينتمي إليها الفرد التي سبق ذكرها والعلاقات بين المؤسسات والمنظمات والشبكات الاجتماعية ضمن حدود معينة. فالشبكات الاجتماعية لها تأثير يتعدى الفرد إلى التأثير على المعايير والنظم في المجتمع الأكبر



• **مستوى السياسات العامة** وتتضمن السياسات والقوانين المحلية والإقليمية والوطنية التي يجب العمل على تغييرها لتدعم حدوث السلوك والهدف المرغبي.

المدرسة الإصلاحية ليست مختلفة عن المجتمع الخارجي، إذ تتضمن المستوى الشخصي و الاجتماعي والمؤسسي، و تتأثر بالمستوى المجتمعي والسياسات العامة. و بالتالي فهذا النموذج الإيكولوجي ليس بعيداً عن المدرسة الإصلاحية. فعبر اعتماد هذا النموذج، يمكن لمستخدمي الدليل العمل على العوامل الأساسية المطلوبة لتعزيز تغيير السلوك و اعتماد سلوكيات إيجابية عند الفئة المستفيدة.

وهي تعتبر صلة الوصل بين الفرد والمجتمع الأكبر. كما أن العلاقات بين مختلف مؤسسات وشبكات ومنظمات المجتمع ومستوى التنسيق بينها وبناء التحالفات يؤثر على الوعي المجتمعي حول قضية ما بالإضافة إلى الضغوط التي بإمكانها القيام بها للتأثير في السياسات وإنفاق الموارد. بالإضافة إلى أنها تلعب دوراً أساسياً في تحديد المشكلات والاحتياجات التي يعاني منها المجتمع وطرق معالجتها واستقطاب الموارد المادية والبشرية للاستجابة لها. فهذه البنية المجتمعية تملك السلطة وقد تدعم أو تعرقل برنامج ما بناء على النتائج الاقتصادية والسياسية المتأتية عنه والتي قد تضر بمصالحها.

• **المعرفة:** الحقائق والمعلومات المتعلقة بالموضوع المطروح وتلك المرتبطة بالمهارات.

• **المهارات:** القدرة على القيام بعمل ما بدقة وبالطريقة الصحيحة. هنالك نوعان من المهارات:

- **المهارات الحس-حركية:** تتطلب استخدام أعضاء الجسد والعضلات التي يمكن التحكم بها، مثلاً: اليدان والرجلان.

- **المهارات الحياتية:** مجموعة من القدرات العاطفية والاجتماعية والإدراكية التي تساعد الناس على تسيير شؤون حياتهم ومواجهة ما يعيقهم بصورة صحية منتجة.

• **المعتقدات:** الأفكار والأمور التي تكون برأي شخص ما صحيحة ولكنها ليس بالضرورة كذلك. تتضمن توقعات الأشخاص من أمر ما. يسهل تغيير المعتقدات إلا أن ذلك يتوقف على مدى قوة وأهمية المعتقد بالنسبة إلى الشخص ومدى ارتباطه بمعتقدات أخرى.

• **المواقف:** تتكون نتيجة لتراكم عدة معتقدات بتسلسل معين وهي تدفع الشخص للتصرف أو الرد على وضع معين بطريقة يمكن توقعها. يصعب تغيير المواقف المتأصلة لأنها أصبحت ضمن سلم القيم الشخصية.

• **القيم:** الأمور التي يقدرها الشخص ويضعها في مرتبة عليا. تؤثر بشكل كبير جداً على مشاعر وسلوك الفرد. تعتبر نقطة الارتكاز للكثير من المواقف. يصعب التعرف إليها مباشرة كمسبب للسلوك.

يسهل إحداث تغيير في المعارف والمهارات مقارنة بتغيير المعتقدات التي يعتبر تغييرها أسهل من تغيير المواقف والقيم.



## أمثلة تطبيقية للنموذج الإيكولوجي

**السلوك:** الشباب يرفضون التسجيل في ورشات العمل التي تقدمها المدرسة الإصلاحية

- **المستوى الشخصي:** الشباب يرفضون التسجيل في ورشات العمل التي تقدمها المدرسة الإصلاحية
- **المستوى الاجتماعي:** نظرة الأهل والمجتمع عموماً للشباب نظرة سلبية
- **المستوى المؤسسي:** المؤسسة لا تُرُوج لورشات التدريب. كما أن تنظيم التدريبات ونوعية التدريب سيئة
- **المستوى المجتمعي:** ليس هنالك من تنسيق بين مختلف المؤسسات العاملة في الإصلاحية لتقديم نوعية أفضل وورش عمل أكثر مناسبة لسوق العمل
- **مستوى السياسات العامة:** ليس هنالك من سياسات لتأمين فرص عمل مما يؤدي إلى بطالة الشباب الذين يتبعون هذا النوع من التدريب

## السلوك: الشباب يدخنون

- **المستوى الشخصي:** الشباب لا يدركون مخاطر التدخين عليهم في هذه المرحلة العمرية. كما أنهم يعتقدون أن التدخين يجعلهم يبدوون كالكبار ويجذب الجنس الآخر لهم
- **المستوى الاجتماعي:** الأقران يشجعون على تجربة التدخين، و الحراس يدخنون أمام الشباب
- **المستوى المؤسسي:** الإصلاحية لا تطبق قوانين منع التدخين في الأماكن المغلقة والعاملين يدخنون أمام الشباب وفي بعض الأحيان يطلبون منهم اعطائهم السجائر
- **المستوى المجتمعي:** ليس هنالك من تنسيق بين مختلف المؤسسات العاملة داخل الإصلاحية للقيام بحملات توعية ذات نوعية جيدة ومستمرة. إضافةً إلى كون المؤسسات الإعلامية تستفيد من إعلانات مصنعي الدخان
- **مستوى السياسات العامة:** هنالك قانون يمنع التدخين في الأماكن العامة والمغلقة ويمنع بيع الدخان لمن هم تحت سن الـ ١٨، لكنه غير منفذ. كما أنه ليس هنالك من سياسات لتأمين فرص عمل مما يؤدي إلى بطالة الشباب الذين يتبعون هذا النوع من التدريب

<sup>٧</sup> Elias, Gara, Schulyer, Brandon-Muller, and Sayette, 1991

<sup>٨</sup> Deffenbacher, Oetting, Huff, and Thwaites, 1995; Deffenbacher, Lynch, Oetting, and Kemper, 1996; Feindler, et al 1986.

<sup>٩</sup> Elias, 1991.

<sup>١٠</sup> Tolan & Guerra, 1994.

<sup>١١</sup> Englander-Goldern et al, 1989

<sup>١٢</sup> Mize and Ladd, 1990.

<sup>١٣</sup> Oleweus, 1990.

## ما هي أهمية المهارات الحياتية؟

- خفض النشاط الجنسي الذي ينطوي على مخاطر عالية قد تؤدي إلى الحمل أو الإصابة بعدوى الأمراض المنقولة جنسياً أو الإصابة بفيروس نقص المناعة البشري.<sup>١٧</sup>

- زيادة الثقة بالنفس والقدرة على التعبير عن الأفكار والهموم والاحتياجات بوضوح والرفض بإيجابية وبناء علاقات وتحسين نوعية العلاقات مع الأهل والمحيط.<sup>١٨</sup>

## ٢. تعزيز النمو الإيجابي للشباب

- تساهم المهارات الحياتية في تمكين الشباب من النمو بطريقة إيجابية واستخدام طاقاتهم، فهي ليست فقط إعطاء معلومات بل وإكساب مواقف ومهارات للتطور على مختلف الأصعدة.
- ليكون لها الأثر المنشود، من المهم أن ترتبط برامج المهارات الحياتية بموضوع أو وضع معين يعاني منه الشباب أو معرضون إليه (كيري أت ال، ١٩٩٤)
- مثلاً: تطبيق المهارات الحياتية للوقاية من العنف أو للوقاية من تعاطي المخدرات والتدخين أو لتمكين الشباب من المشاركة في الحياة العامة، أو للتمتع بحياة إيجابية جيدة.

- لكننا في هذا الدليل وبهدف الاستجابة لإطار المدرسة الإصلاحية، نتحدث عن المهارات الحياتية الأساسية المناسبة عموماً مستخدمين أمثلة متعلقة بمواضيع معينة ما على المستخدم إلا أن يقوم بأقلمتها وبلورتها لتخدم المواضيع المعنية التي يرغب بتناولها للرد على احتياجات الشباب.

## ١. تعزيز قدرة الشباب على تبني سلوكيات سليمة من النواحي الصحية والاجتماعية والاقتصادية:

- أظهرت أبحاث التثقيف الصحي المستند إلى المهارات الحياتية أن هذه الأخيرة تؤثر على قدرة الشباب على اتخاذ سلوكيات سليمة من النواحي الصحية والاجتماعية والاقتصادية وبناء العلاقات الإيجابية والبناء إضافةً إلى حماية أنفسهم من المخاطر ومن ضمنها المخاطر الصحية:

- تحسين الأداء الأكاديمي.<sup>٧</sup>
- تعليم الأشخاص مفهوم "السيطرة على الغضب".<sup>٨</sup>
- تقليص فرص انغماس الشباب في السلوك المنحرف،<sup>٩</sup> والعنف فيما بين الأشخاص<sup>١٠</sup> والسلوك الإجرامي<sup>١١</sup>.
- الحيلولة دون رفض الأقران<sup>١٢</sup> والاستقواء على الآخرين بالتهديد<sup>١٣</sup>.
- تعزيز التكيف الاجتماعي الإيجابي<sup>٧</sup>، وخفض الاضطرابات الانفعالية<sup>١٤</sup>.
- تحسين السلوكيات المتصلة بالصحة وتقدير الذات<sup>١٥</sup>.
- تأخير العمر الذي يبدأ فيه الشباب بتعاطي المشروبات الكحولية والتدخين وغير ذلك من المخدرات<sup>١٦</sup>.

<sup>16</sup> McConaughy, Kay and Fitzgerald, 1998.

<sup>17</sup> Young, Kelley, and Denny, 1997

<sup>18</sup> Griffin & Svendsen, 1992; Caplan et al., 1992; Werner 1991; Errecart et al., 1991; Hansen, Johnson, Flay, Graham, & Sobel, 1988; Botvin et al., 1984, 1980.

Kirby, 1997 and 1994; WHO/GPA, 1994; Postrado & Nicholson, 1992; Scripture Union, n.d., Zabin et al., 1986; Schinke, Blythe and Gilchrist, 1981.

<sup>19</sup> Promoting opportunities for adolescents in Jordan with a focus on girls-Participatory evaluation report, UNI CEF, Jordan Country Office, December 2004.

## ويقول الشباب!

### المهارات الحياتية تمكنا من:

- التعرف على الضغوطات الاجتماعية المؤذية والحملات المنظمة التي تعزز السلوكيات السلبية؛
- مواجهة الرسائل التي يبثها الإعلام والأقران التي تتناقض مع رسائل الأهل والأساتذة والكبار؛
- ترجمة المعارف والمواقف إلى سلوكيات إيجابية لتعزيز صحتنا وحياتنا عموماً؛
- تحديد قيمنا؛
- ترجمة المعارف والمواقف إلى سلوكيات إيجابية لتعزيز صحتنا وحياتنا عموماً؛
- استعادة التحكم بسلوكنا؛
- اتخاذ قرارات أفضل من خلال اكتشاف البدائل ووزن إيجابيات وسلبيات كل منها؛
- اتخاذ قرارات منطقية لحل المشاكل والقضايا؛
- توطيد العلاقات المثمرة بيننا وبين الآخرين

وتؤثر أيضاً على القدرة في الرفض بإيجابية. لذلك من المهم عند تطوير وتطبيق برامج المهارات الحياتية أخذ ذلك بالاعتبار.

## متى يجب البدء بالعمل على المهارات الحياتية؟

ترتكز المهارات الحياتية على العديد من النظريات والدراسات والأبحاث والخبرات في مجال العلوم السلوكية وعلوم التربية والطفولة التي لعقود طويلة من الزمن أعطت التفسيرات والتوجيهات حول نمو الأطفال والشباب واكتسابهم للقدرات التعليمية والمعارف والمواقف والمهارات والتصرفات. وتشير هذه الدراسات، إلى أهمية البدء بتعليم المهارات الحياتية أو بعضها على الأقل منذ الطفولة وخلال المراحل المختلفة للوصول إلى سن الرشد وخلالها أيضاً.

## كيف يتم تصنيف المهارات الحياتية؟

يتم تصنيف المهارات الحياتية على الشكل الآتي:

١. **المهارات العاطفية:** تشمل مهارات تقدير الذات، وإدارة المشاعر، وإدارة التوتر والوقت.

٢. **المهارات الإدراكية:** تتضمن مهارات التفكير بطريقة إبداعية، والتفكير النقدي، واتخاذ القرارات وحل المشكلات.

٣. **المهارات الاجتماعية:** تتألف من مهارات التواصل بشكل فعال، التعاطف، التفاوض والرفض، التعاون والعمل ضمن الفريق، وكسب التأييد.

لكن هذا لا يعني أن العديد من المهارات الحياتية مترابطة وتتأثر ببعضها البعض. مثلاً إن مهارة تقدير الذات تلعب دوراً كبيراً وأساسياً في مهارة اتخاذ القرار

<sup>٨٨</sup> Adapted from UNICEF, Escape Peers, Module 7 Life Skills and Skills for Health-Skills-Based Health Education including Life Skills: an important component of a child-friendly/health-promoting school, WHO, UNICEF, UNESCO, UNFPA, WB, PCD, EDC, Et..

## الفصل الثاني: نُطَبِّق برامج المهارات الحياتية

- الإيمان بالفائدة المتوقعة والاعتقاد بأن المهارات المعيّنة سوف تكون فعالة؛
- إيمان الشباب أن باستطاعتهم استخدام هذه المهارات بصورة فعّالة والقيام بالسلوك؛
- تطوير البيئة الممكنة من خلال السياسات الداعمة؛
- الوصول إلى الخدمات.

**محتوى البرامج:** من المهم أن لا يطغى الشق المعرفي على محتوى البرامج، فلقد ثبت أنّ البرامج التي تركز على إعطاء المعلومات فقط غير كافية لإحداث تغيير في السلوك. فمثلاً: إعطاء محاضرة عن العنف بين الأقران، أسبابه ونتائجه، لن يمنع الأقران من ممارسة العنف والحال ذاته عند إعطاء معلومات عن السيطرة على الانفعالات. بهدف إحداث تغيير في السلوك، نحن نحتاج أن يتخذ الشباب موقفاً رافضاً من العنف كوسيلة للتعامل مع الآخرين وحل المشكلات وأن تكون لديهم المهارة للتعامل مع مشاعرهم السلبية والرفض دون اللجوء إلى العنف الجسدي مثلاً. لذلك يجب أن يكون هنالك توازن بين شق المعرفة والمواقف والمهارات بما فيها المهارات الحياتية. كما أنه من المهم أن ترتبط المهارات الحياتية بمواضيع يعيشها الشباب ليكون لها وقع أكبر؛ فمثلاً عندما نتناول مهارة اتخاذ القرار من المهم تحديد المجال الذي سيتم فيه ذلك؛ هل هو اتخاذ قرار حول التخصص الدراسي أو اختيار مهنة المستقبل أو الزواج أو تعاطي المخدرات أو

### كيف يمكن دمج المهارات الحياتية؟

يمكن إدماج المهارات الحياتية ضمن المناهج التعليمية أو النشاطات اللصيفية في المدارس ومراكز التدريب المهني أو نشاطات وبرامج ومشاريع مراكز الشباب والبيوت الثقافية والجمعيات الأهلية العاملة مع الشباب. لكن بهدف أن تترك برامج المهارات الحياتية أثراً، من المهم أن تمتد على فترات زمنية طويلة من خلال العمل مع مجموعات صغيرة من الشباب وذلك بهدف متابعة عملية تعلم هذه المهارات والمثابرة على تشجيعهم على اعتمادها والتأكيد عليها حتى يشعر الشباب بأنهم يقومون بتأديتها في مختلف المجالات الحياتية ويتمكنون من تحديد وإدراك أثرها عليهم وعلى من هم حولهم وعلى المجتمع عموماً.

### كيف نضمن أن تكون برامج المهارات الحياتية فعّالة وناجحة؟

هنالك معايير يجب الاستجابة إليها حتى تكون برامج المهارات الحياتية فعّالة وناجحة<sup>٨٩</sup>، وهي:

**مبنية على أسس نظرية:** تتعدد نظريات تغيير السلوك ونظريات التعلم الاجتماعي لكنها تتوافق على أهمية تواجد هذه العناصر للوصول إلى الغايات المرجوة في تغيير السلوك واكتساب المهارات الحياتية، وهي على الشكل الآتي:

- إعطاء معلومات ومواقف ومهارات تجيب على احتياجات الشباب والتحديات التي يعيشونها؛
- التحفيز والاستعداد للتغيير؛

البرامج وأهمية البدء فيها باكراً. بإمكاننا القيام بذلك من خلال تقديم المعلومات الداعمة وتعريفهم على هذه البرامج وتدريبهم عليها مما يساهم في إيجاد بيئة داعمة يمارس ضمنها الشباب المهارات الحياتية. فمثلاً عندما نعمل على برامج المهارات الحياتية في المدارس الإصلاحية، من المهم ترويجها بالقرب من مدراء المراكز و بقية العاملين وكسب تأييدهم وتدريبهم على هذه البرامج.

### **دعم مؤسسي على مستوى الهيكلية والسياسات**

**والموارد:** فمن المهم أن تكون غاية وأهداف البرنامج واضحة وقد تم تبنيها ودمجها ضمن غايات وأهداف المؤسسة. كذلك الأمر، يجب أن يكون جميع العاملين في المؤسسة أو المنظمة على علم بالبرنامج ومدركين لغاياته وأهدافه وخصائصه وأساليب عمله وغيرها. ومن جهة أخرى، من المهم أن تكون سياسات وقوانين المؤسسة داعمة للبرنامج وتعالج القضايا التي قد تنشأ عن هكذا برامج؛ مثلاً: كيف يتم التعامل في حال تم اكتشاف حالة عنف جنسي مع أحد النزلاء؟ أو هل تتناسب أوقات عمل المنظمة مع أوقات فراغ الشباب لكي يتمكنوا من حضور الجلسات التثقيفية حول المهارات الحياتية. فضلاً عن ذلك، هنالك حاجة إلى إدارة قوية للبرنامج ونظام متابعة وتقييم وبالطبع ميزانية معينة للقيام بأنشطة البرنامج.

### **الربط والتنسيق والشراكة مع البرامج والخدمات**

**المعنية:** بهدف ضمان اكتساب الشباب لسلوكيات صحيحة وآمنة وممارستها لا بد من ربط برامج المهارات الحياتية مع الخدمات الصحية الصديقة للشباب والخدمات الاجتماعية والتنمية

التدخين أو القيام بممارسات جنسية خارج إطار الزواج. وتطبق المهارات الحياتية على مختلف المواضيع التي تعني الشباب في المجال الصحي، والاجتماعي والاقتصادي والتربوي والوطني. تتبع التسلسل المنطقي للمهارات المترابطة ونبدأ بالمهارات العاطفية ومن ثم المهارات الإدراكية تليها المهارات الاجتماعية، فمثلاً: كيف يمكن لفتاة أن ترفض ضغط الأقران عليها في حال لم يكن تقديرها لذاتها مرتفعاً ولم تكن قد اتخذت قراراً بعدم ممارسة السلوك التي يتم الضغط عليها لممارسته.

### **الأساليب التعليمية المستخدمة في البرامج:** من

غير الممكن أن يتم تعليم المهارات الحياتية من خلال الأسلوب التقليدي حيث يلعب الشباب دور المتلقي فقط. تشير الفقرة المقبلة "كيف يجب التدريب على المهارات الحياتية" إلى أهمية وكيفية استخدام الأسلوب التفاعلي/التشاركي في تعليم المهارات الحياتية.

### **تطوير وتعزيز قدرات المعلمين والعاملين مع**

**الشباب:** يعتبر تطوير وتعزيز قدرات المعلمين والعاملين مع الشباب من أهم المعايير الواجب تحقيقها بهدف الوصول إلى غايات البرنامج. ونتناول في فقرة "كيف نُعلم/نُدرب عن المهارات الحياتية؟" تفاصيل خصائص وأدوار المعلمين والعاملين مع الشباب التي من المفروض أن تعمل عليها برامج التدريب والمرافقة والمتابعة خلال العمل الميداني.

### **كسب التأييد:** لضمان تعميم فائدة واستمرارية

برامج المهارات الحياتية، من المهم العمل مع المجتمع عموماً لكسب تأييده حول أهمية هذه

الضروري مشاركة الشباب والأهل والمجتمع عموماً في مختلف مراحل تطوير برامج المهارات الحياتية من تحديد الاحتياجات، إلى التخطيط والتصميم، إلى التنفيذ والمتابعة والتقييم. مهما كان نوع المشاركة؛ تشاورية، تشاركية أو مبادرة فردية فإنها تساهم في أن تكون البرامج على بيئة من أمرها وتحقق النتائج المرجوة وتضمن استدامتها.

والاقتصادية وغيرها وعقد شراكات معها تهدف إلى تقديم الدعم وإحالة الشباب إليها وتوفير فرص لممارسة هذه المهارات والسلوكيات.

**مشاركة الشباب والمجتمع:** أصبحت المشاركة في يومنا هذا من المسلمات لكن ما زالت مجتمعاتنا فتية في هذا المجال. هذا لا يعني أنه ليس من

## كيف يجب التدريب على المهارات الحياتية؟

### مراحل تطوير المهارات الحياتية

تشير نظرية التعلّم الاجتماعي والأبحاث التي قام بها العالم النفسي ألبرت باندورا (Albert Bandura, 1977)، أن الأشخاص يتعلمون كيفية التصرف من خلال ملاحظة تصرفات الآخرين ونتائجها. كما يتم تعزيز السلوكيات الإيجابية من خلال إدراك أو اختبار الشخص لنتائج سلوكيات معينة إيجابية أو سلبية. أما حفظ هذه السلوكيات، فيكون من خلال التمرس عليها ذهنياً أو ممارستها. أما ليف فيكوتسكي (Lev Vygotsky, 1978)، عالم نفسي آخر فيقول، وبحسب المرجع نفسه، أن التفاعل الاجتماعي ومشاركة الطفل الفاعلة مع أقرانه والكبار في عملية حل المشكلات إنما تعتبر الأساس في تطور نمو العقل والتفكير لديه. مثلاً: قد يلجأ الشباب إلى تعاطي المخدرات للهرب من مشاكلهم في حال لاحظوا وأدركوا أن هذه هي الطريقة التي يستخدمها الشباب لحل مشاكلهم واختبروا نتائج ذلك. لكن عندما تعرّف الشباب على مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار والحل الأنسب ونعزز ثقته بنفسه لجهة استخدام هذه المهارات ونشجعه على تطبيقها ونؤمّن محيط (المدرسة والأسرة والمجتمع) يعتمد حل المشكلات بطريقة إيجابية، ونسجح الفرص لتطبيق هذه المهارات، حينها سيتجه الشباب إلى سلوك صحيح في التعامل مع المشكلات.

من هنا يمر تطوير المهارات الحياتية لدى الشباب بثلاث مراحل :

من المهم حين الإعداد لجلسة حول مهارة حياتية معينة أن نعتمد هذه المراحل. فضلاً عن ذلك، يمكن الإشارة إلى أن هنالك حاجة إلى نقل توفير الفرص للممارسة والمتابعة على الصعيد الشخصي من إطار الصف والتدريب إلى خارجه أي إلى المؤسسة و/أو المنظمة ومن ثم إلى المجتمع الأكبر.

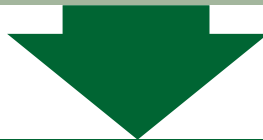
### تطوير المهارات الحياتية من خلال الأسلوب الناشط/التشاركي

تماشياً مع ما ذكر في الفقرة أعلاه، فإنّ التعليم على المهارات عموماً والمهارات الحياتية خصوصاً يتطلب طرق ناشطة وتفاعلية تُمكن الشباب من التفكير والملاحظة والاختبار والتجربة واكتشاف الذات والتقييم والعمل على التحسين والتطوير. لذلك كان من المهم اعتماد أسلوب التعليم الناشط/التشاركي بدل الأسلوب التقليدي.

يركز التعليم الناشط/التشاركي على المشارك بدلاً من التركيز على المدرب/المثقف/المعلم/ ويعتمد على استخدام طرق تعليمية تمكن المشارك من التفكير والتحليل، والاكتشاف، والتجربة، واتخاذ القرار، والتفاعل، والتواصل انطلاقاً من خبراته الشخصية السابقة. يحدث كل هذا في بيئة تعليمية محفزة وآمنة حيث يقوم المعلم/المثقف/المدرّب بإعطاء التعليمات الواضحة والمواد اللازمة للقيام بالعمل، والتوجيه والتصحيح والإضافة والاستخلاص بناء على نتائج عمل المشاركين(ات).

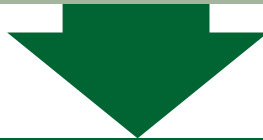
### المرحلة الأولى: تحديد المهارات الحياتية الواجب العمل عليها وتعزيزها، وذلك من خلال:

- تحديد المهارات التي يجب العمل عليها والمؤثرة على سلوك أو حالة معينة لدى الشباب، والغايات والأهداف منها (أي ما الذي سيتمكن الشباب من القيام به في حال تدربوا على هذه المهارات)، على أن يكون ذلك بمشاركة الشباب.
- شرح المهارة من خلال تعريفها وتفصيل أهميتها وخطواتها وتحليل ما هي الأوضاع التي تتطلب استخدامها.
- تصحيح المفاهيم الخاطئة حول المهارة وطريقة تطبيق هذه الأخيرة.



### المرحلة الثانية: تعزيز اكتساب المهارات الحياتية وأدائها، وذلك من خلال:

- إتاحة فرص لمراقبة تطبيق المهارة بفعالية.
- توفير الفرص لممارسة المهارة مع المرافقة والتوجيه وإعطاء تغذية راجعة.
- تقييم الأداء.
- تقديم الأثر المرتجع لاتخاذ إجراءات تصحيحية.



### المرحلة الثالثة: تعزيز استمرارية استخدام المهارة وتعميمها:

- توفير فرص للممارسة الشخصية ضمن الصف أو التدريب ومن خلال فروض منزلية تطبيقية.
- تعزيز التقييم الذاتي وتعديل طريقة تطبيق المهارة.
- تقديم الدعم الاجتماعي لضمان استمرارية ممارسة المهارة وتقويم تطبيقها.
- الترويج للمهارة المكتسبة بين الأقران.



ومما لا شك فيه أن التعليم النشط/التشاركي يتطلب خصائص ومعلومات ومواقف ومهارات معينة للمدرب/المعلم/المثقف سيتم تفصيلها في فقرة لاحقة.

الأدوار والمناقشة وعمل المجموعات وغيرها التي تستخدم من قبل المدرب/المعلم/المثقف لبلوغ أهداف محددة لموضوع معين يتم التثقيف أو التدريب عليه.

موجز لبعض الطرق والوسائل المستخدمة في تعليم المهارات الحياتية

أما الوسائل التعليمية، فهي المواد والأجهزة الداعمة، كاللوح القلاب، الأفلام، الشرائح والحاسوب وآلة عرض الحاسوب (LCD)، وغيرها. تختلف الوسائل عن الطرق بأنها تلعب دوراً مساعداً ولا يمكنها أن تحل مكان الأولى.

في هذا الدليل يتم تعريف الطرق التعليمية على أنها التقنيات أو الاستراتيجيات التعليمية كلعب

### ١. الطرق المستخدمة في تعليم المهارات الحياتية

يلخص الجدول أدناه الطرق التدريبية التي من الممكن استخدامها في العمل على المهارات الحياتية مع الشباب. ويتم تعريف كل طريقة والهدف من

استخدامها (إعطاء معلومة أو تغيير موقف/اتجاه أو تعليم مهارة) بالإضافة إلى الخطوات الواجب إتباعها عند تنفيذ هذه التقنية/الطريقة عموماً.

اسم وتعريف الطريقة	هدفها	خطوات التنفيذ
العصف الذهني (قدح الأفكار/عاصفة أفكار) تقنية مرتكزة على سؤال طرحه للحصول على أكبر عدد ممكن من الإجابات دون تعليق أو تقييم للإجابات في المرحلة الأولى	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة أهداف المعارف والمواقف</li> <li>• تشجيع الجميع على التعبير والمشاركة</li> <li>• منع المجادلة</li> <li>• التركيز على أفكار المشاركين(ات)</li> </ul>	<p>١. نطرح سؤالاً محدداً وواضحاً حول الموضوع الذي يتم بحثه، مثلاً: ما هو أول شيء يخطر على بالكم عند سماعكم كلمة "تخاطف"؟</p> <p>٢. ندون الإجابات كما هي على اللوح القلاب دون إبداء أي رد فعل من تحييد أو رفض لأية كلمة أو رأي يعطى ودون مناقشة ما يرد من أفكار</p> <p>٣. نكرر السؤال بصيغة أخرى في حال كانت إجابات المشاركين(ات) خارجة عن الموضوع</p> <p>٤. نصنف وترتب ونصيح الأفكار أو الآراء أو الكلمات بحسب هدف الجلسة أو مضمونها ونصحح ما ذكر وليس على علاقة بالموضوع</p>

<p>١. نعلن هدف عمل المجموعات</p> <p>٢. نعرض طريقة العمل ومراحله مع الوقت المخصص لكل مرحلة</p> <p>٣. نتأكد من أن المعلومات وطريقة العمل واضحة للجميع</p> <p>٤. نقسم المشاركين(ات) (٤ إلى ٦ أشخاص) إلى مجموعات طوعاً أو إلزاماً بحسب الهدف والوضع التدريبي</p> <p>٥. نطلب من المجموعات أن تختار مسيراً للنقاش، مهمته تنظيم النقاش، ضبط الوقت، تلخيص الأفكار، ومقررأ مهمته تدوين ما يتم التباحث به وعرضه لاحقاً أمام المجموعة الكبيرة</p> <p>٦. نترك المجموعات تعمل وتنتقل بينها للإجابة عن الأسئلة والتوجيه في حال لم تكن تعمل في الاتجاه المطلوب، والتأكد من مشاركة الجميع وتشجيعهم على ذلك</p> <p>٧. نعرض مقرر كل مجموعة نتائج العمل</p> <p>٨. ندير النقاش ونساعد في الوصول إلى النتائج</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة أهداف المعارف والمواقف</li> <li>• تعزيز مهارات حل المشكلات، التفكير النقدي، الاتصال والتواصل والقيادة والعمل ضمن الفريق</li> <li>• تفعيل مشاركة الأفراد الذين يجدون صعوبة في التعبير أمام المجموعة الكبرى</li> <li>• تبادل الأفكار والتشارك في الخبرات</li> <li>• إعطاء المشاركين(ات) مسؤولية أكبر واستقلالية</li> </ul>	<p><b>عمل المجموعات</b></p> <p>تتركز على مبدأ تقسيم المجموعة الكبيرة إلى مجموعات عمل صغيرة تعمل على الغوص في تفاصيل موضوع محدد قد يكون مشتركاً لجميع المجموعات أو قد تقوم كل مجموعة بمعالجة ناحية محددة منه</p>
<p>١. نعلن الهدف من لعب الأدوار، موضوعه ومدته</p> <p>٢. نطلب متطوعين من المجموعة للقيام بلعب الأدوار</p> <p>٣. نوضح للمتطوعين الأدوار التي سيقومون بأدائها ومهلهم قليلاً من الوقت للتحضير لها</p> <p>٤. مُنتنع عن إخراج المتطوعين أو وضعهم في موقف غير مألوف دون موافقتهم المسبقة</p> <p>٥- نطلب من المجموعة مراقبة ماذا سيحدث خلال لعب الأدوار</p> <p>٦. يتفاعل المتطوعون</p> <p>٧. عند انتهاء لعب الأدوار، نخرج المتطوعين من أدوارهم فنشكرهم ونقول مثلاً: "قلان وقلانة انتهوا من لعب دور ... وهم الآن ...نذكر أسماءهم كاملة) أو نطلب من المتطوعين ذلك ثم نسألهم عن شعورهم خلال لعب الأدوار</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة أهداف المواقف والمهارات</li> <li>• تطوير مهارات التواصل والإبداع</li> <li>• تبيان مواقف المشاركين(ات) أو المجتمع من أمر ما</li> <li>• تمكين للمشاركين(ات) من تطبيق مهارة معينة في جو آمن ومطمئن</li> <li>• إعطاء الفرصة لاختبار مشاعر ومواقف الآخرين</li> <li>• إعطاء الفرصة للتعبير عن المشاعر والمواقف السلبية من خلال شخصية أخرى</li> <li>• تأمين الحماس والمرح</li> </ul>	<p><b>لعب الأدوار</b></p> <p>يلعب بعض المشاركين(ات) خلالها أدوار شخصيات أخرى ويحاولون تجسيد تصرفاتهم في أوضاع معينة.</p>

<p>٨. نذكر المجموعة أن التعليقات يجب أن تكون موجّهة للدور وليس للمتوعين في لعب الأدوار</p> <p>٩. نحلل ونناقش لعب الأدوار بناء على مجموعة من الأسئلة محضرة مسبقاً</p> <p>لعب الأدوار الثاني: نتبع الخطوات المذكورة أعلاه، لكن ينفذ كافة المشاركين(ات) لعب الأدوار على شكل ثنائي على أن يتم تبادل الأدوار. من الممكن أن نعين لكل ثنائي مشارك ثالث كي يراقب ويدوّن ملاحظات تتم مناقشتها لاحقاً ضمن المجموعة الكبرى.</p>		
<p>١. بنبي دراسة الحالة مسبقاً أو نؤقلم دراسة حالة من أحد المراجع</p> <p>٢. نشرح الهدف من دراسة الحالة وطريقة ومراحل العمل ونحدّد المدة الزمنية لكل منها (مثلاً: مدة العرض في حال دمجنا دراسة الحالة ضمن عمل المجموعات)</p> <p>٣. بحسب الطريقة المستخدمة، نطلب من المشاركين(ات) قراءة الحالة والتأكد من فهمها</p> <p>٤. بحسب الطريقة المستخدمة، يتم دراسة الحالة والإجابة عن الأسئلة المطروحة في آخر النص</p> <p>٥. تعرض نتائج العمل</p> <p>٦. نناقش ضمن المجموعة الكبرى ونستخلص في حال تم استخدام دراسة الحالة ضمن المجموعة الكبرى، نقرأ الحالة ونتأكد من أنها مفهومة ومن ثم نطرح الأسئلة تلاوةً ونناقشها</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة أهداف المعارف والمواقف</li> <li>• تنمية مهارات التحليل وعمل الفريق</li> <li>• المساعدة على إدراك أهمية قبول الرأي الآخر المختلف</li> <li>• إبراز عدة وجهات نظر للتعامل مع الحالة ذاتها</li> <li>• المساعدة على أن يربط المشاركون الحالة بوضعهم الشخصي فيتفاعلون لإيجاد الحلول</li> <li>• التخفيف من وجود مخاوف شخصية من خلال معالجة وضع افتراضي</li> <li>• المساعدة على تبادل الأفكار والتشارك في الخبرات</li> <li>• إعطاء المشاركين(ات) مسؤولية واستقلالية أكبر</li> </ul>	<p><b>دراسة الحالة</b></p> <p>يحلل المشاركون حالة واقعية تبرز مشكلة تتصل بأهداف الجلسة ويحاولون إيجاد الحلول</p> <p>من الممكن أن تكون الحالة موثقة كتابياً أو من خلال فيلم فيديو أو شريط إذاعي. يمكن استخدام دراسة الحالة مع الأفراد أو ضمن عمل مجموعات أو مع المجموعة الكبرى</p>

<p>١. نحدد الهدف من العرض التطبيقي</p> <p>٢. نعدد ونشرح خطوات المهارة شفهيًا</p> <p>٣. نطبق الخطوات على مرأى من الجميع أو نستخدم، في حال توفر، شريط فيديو للخطوات أو شفافيات أو شرائح تفصل المهارة</p> <p>٤. نسأل المشاركين(ات) عن استفسارات</p> <p>٥. من الممكن أن نطلب متطوعاً أو أكثر لإعادة تنفيذ الخطوات أمام المجموعة الكبرى</p> <p>٦. ينقذ المتطوع الخطوات ونصحح في حال لزم الأمر</p> <p>٧. نطلب من جميع المشاركين(ات) تطبيق خطوات المهارة فردياً أو ضمن مجموعات ثنائية أو حتى ثلاثية (الشخص الثالث يلعب دور المراقب ويتم تبادل الأدوار)</p> <p>٨. نراقب تطبيق المشاركين(ات) للمهارة ونصحح عملهم</p> <p>نجزئ المهارة إلى عدة خطوات صغيرة بدل إعطائها مرة واحدة</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة أهداف المهارات ومن ضمنها المهارات الحياتية</li> </ul>	<p><b>العرض التطبيقي</b></p> <p>تعتمد هذه الطريقة على تقديم المثقف/المدرّب مختلف خطوات العرض شفهيًا ومن ثم تنفيذ خطواتها أمام المشاركين(ات) والطلب منهم تطبيق الخطوات فيما بعد</p>
<p>١. نحضّر مسبقاً طريقة عرض موضوع المناقشة والأسئلة المتعلقة به</p> <p>٢. نعرض الموضوع</p> <p>٣. نطرح الأسئلة بالتسلسل ونناقش كل منها. من الممكن أن تكون المناقشة بعد الانتهاء من العرض أو خلاله</p> <p>٤. نسجل (اختياري) ما يتم طرحه من الأفكار والآراء على اللوح القلاب لنتمكن من تلخيصها لاحقاً ولنبرز تطور النقاش في المجموعة</p> <p>٥. نشجع المشاركين(ات) على المشاركة</p> <p>٦. نتأكد من أن يسود جو من الاحترام للآراء التي يتم التعبير عنها،</p> <p>٧. في بعض الأحيان، قد لا يصل المشاركون إلى توافق نتيجة لمناقشة موضوع ما، لذلك من المهم أن نوضح للمجموعة أنّ ذلك صحي</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة أهداف المعارف والمواقف</li> <li>• تنمية مهارات التواصل والإصغاء والإقناع لدى المشاركين(ات)</li> <li>• إعطاء فرصة للجميع بأن يشاركوا</li> <li>• تعزيز المشاركة وتبادل الخبرات في جو آمن</li> <li>• المساعدة على الإطلاع على وجهات نظر مختلفة للمشكلة نفسها وتقديرها</li> <li>• إثراء مضمون الموضوع الذي تتم مناقشته بتعدد وتنوع الأفكار والآراء</li> </ul>	<p><b>للمناقشة</b></p> <p>تعتمد على طرح موضوع يحتمل النقاش وأسئلة مرتبطة به تخدم هدفاً معيناً</p>

<p>ويدل على نضج في المجموعة. في بعض الأحيان، قد يتأثر أحد المشاركين (ات) عاطفياً خلال النقاش، تظهر التعاطف وننتبه أن لا يتم التعليق سلباً من قبل المشاركين (ات) الآخرين.</p>		
<p>١. نحضر مسبقاً جرائد الحائط ٢. نستخدم عدد جرائد مناسباً لعدد المشاركين (ات) (٦ جرائد حائط/ ٢٥ مشارك) ٣. نعلق الجرائد على الحائط في أماكن متباعدة في القاعة ٤. نشرح هدف الطريقة ومسارها كما يلي: أ. تجدون في مختلف أنحاء القاعة (نشير إليها)، أوراق بيضاء كتب عليها أسئلة وتمارين ب. ستجولون عليها وتحاولون الإجابة عنها بشكل فردي دون مناقشة الإجابة مع أحد ج. بإمكانكم الإجابة عن أكثر من سؤال في الجريدة الواحدة حتى ولو تم الإجابة عليه من قبل الآخرين كما أنه ليس من الضرورة الإجابة عن كل الأسئلة في الجريدة الواحدة ٥. نحدد وقت العمل ٦. يتحرك الجميع في القاعة للإجابة على الأسئلة ٧. نتجول في القاعة لتتأكد من أن المشاركين (ات) لا يناقشون إجاباتهم وأنه تم الإجابة عن مختلف الأسئلة ٨. عند انتهاء المهلة المحددة نطلب من الجميع العودة إلى أماكنهم ٩. نجمع الجرائد بالتسلسل الذي يخدم أهداف الجلسة ونعلقها على اللوح القلاب ١٠. نقرأ الأسئلة والإجابات، نشرح، نقاش ونصحح إذا احتاج الأمر دون طلب معرفة صاحب الإجابة ١١. نستخلص النقاط الأساسية من كل جريدة</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة أهداف المعارف والمواقف</li> <li>• إلغاء خوف المشاركين (ات) من أن تكون إجاباتهم خاطئة</li> <li>• تنشيط المشاركين (ات) إذ عليهم أن يتحركوا من أماكنهم</li> <li>• إعطاء حرية في اختيار الأسئلة التي يودون الإجابة عنها</li> <li>• التحفيز والتشويق</li> </ul>	<p><b>جرائد الحائط</b> يعطي المشاركون معلوماتهم ويعبروا عن مواقفهم من خلال الإجابة عن أسئلة أو تمارين مدونة على أوراق لوح قلاب ومعلقة على الحائط في أرجاء القاعة  أنواع الأسئلة والتمارين التي من الممكن استخدامها: الأسئلة المفتوحة، أسئلة "صح" أو "خطأ"، تمارين "صل الجمل ببعضها"، "تسلسل الجمل"، "اقطع والصق"، "إعادة تركيب الصورة" وغيرها</p>

<p>١. نشرح للمشاركين(ات) أهداف النشاط وقواعده ومدته.</p> <p>٢. نضع المشاركون(ات) في حالة معينة مثلاً: "نحن الآن مثقفات ومثقفون صليون وعلينا القيام بجمع معلومات حول ممارسات الشباب الصحية في منطقة ما "أو" انتم الآن مجموعة من مثقفي الأقران الشباب، وعليكم أن تقوموا بتثقيف أقرانكم حول موضوع التغذية "أو" المدير مستاء لأن أحدكم كسر زجاج نافذته وعليكم أن تبرروا موقفكم";</p> <p>٣. نعطي المعلومات اللازمة لتنفيذ العمل;</p> <p>٤. يعمل المشاركون كجموعه على إيجاد الحلول أو جمع المعلومات اللازمة المطلوبة ضمن المدة المحددة لهم;</p> <p>٥. يعرض المشاركون الحل أو المعلومات التي توصلوا إليها أو الموضوع الذي حضوره.</p> <p>٦. نستثمر العروض ونربطها بأهداف الجلسة.</p> <p>٧. نقسم المجموعة الكبرى، في حال كان عدد المشاركون(ات) أكثر من ٨ أشخاص، إلى مجموعات صغيرة توضع في حالات شبيهة أو مختلفة.</p> <p>٨. نستعين بمراقبين من المشاركون(ات) لملاحظة ديناميكية العمل الجماعي ومهارات التواصل في المجموعة.</p> <p>٩. نخصص لها الوقت الكافي.</p> <p>١٠. نؤمن الموارد اللازمة لتنفيذ العمل.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة أهداف المعارف والمواقف والمهارات</li> <li>• تمكين المشاركون(ات) من تطبيق المعلومات وتطوير المهارات ودراسة المواقف ضمن إطار الحياة اليومية</li> <li>• تطوير وتعزيز مهارات التحليل والتواصل والتفكير النقدي</li> <li>• تعزيز المشاركة حيث الشباب يكتشفون ويساهمون بشكل كبير في تنفيذ العمل</li> <li>• التعرف إلى مهارات المشاركون(ات) في الاتصال والتواصل والتفكير النقدي والتحليل والتفاعل</li> <li>• تمكين المشاركون(ات) من اختبار مهارات اتخاذ القرار مثلاً في أوضاع مشابهة للواقع دون الخوف من نتائج قراراتهم</li> </ul>	<p><b>الوضع في حالة</b></p> <p>تعتمد على وضع المشاركون(ات) في حالة معينة بهدف اختبار وضع مشابه للوضع الحقيقي</p>
<p>١. نشرح التقنية على الشكل الآتي: أ. سنطرح سؤالاً محدداً ب. على كل مشاركون(تين) متجاورين أن يتناقشا ويعطيا إجابة واحدة فقط</p> <p>٢. نحدد الوقت (٥ دقائق كحد أقصى)</p> <p>٣. نطرح السؤال</p> <p>٤. يتواصل كل مشاركون(تين)</p> <p>٥. نطلب بالتسلسل من كل مشاركون(تين) إعطاءنا الفكرة/المعلومة التي اتفقا عليها</p> <p>٦. بإمكاننا تدوين الإجابات على اللوح القلاب</p> <p>٧. نناقش ونصحح</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة أهداف المعارف والمواقف</li> <li>• تعزيز مهارة التفاوض والتواصل واحترام رأي الآخر</li> <li>• تحفيز المشاركون(ات) على التشارك بأفكارهم مع الآخرين</li> <li>• تنظيم الوقت والمدخلات</li> <li>• إلغاء التوشيش من قبل المشاركون(ات)</li> <li>• مشاركة الجميع</li> </ul>	<p><b>النحلة</b></p> <p>يعبر المشاركون(ات) عن آرائهم بعد أن يقوم كل مشاركون(تين) جالسئ بالقرب من بعضهما بالاتفاق على الفكرة أو المعلومة التي سيعطيانها بعد مناقشتها</p>

<p>١. نشرح بوضوح هدف التمرين وتسلسل خطواته وتعليماته</p> <p>٢. ننفذ التمرين مع المشاركين(ات) متأكدين أن الجميع يشارك فيها</p> <p>٣. نوقف التمرين في الوقت المحدد أو عندما نصل إلى أهدافنا</p> <p>٤. نشكر المشاركين(ات)</p> <p>٥. نستثمر مضمون التمرين</p> <p>٦. نشرح العلاقة بين التمرين والموضوع المطروح في حال لم تكن هذه العلاقة واضحة.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة أهداف المعارف والمواقف والمهارات</li> <li>• تنمية مهارات التحليل والتفكير والتواصل وسرعة البديهة</li> <li>• تعزيز العلاقات بين أعضاء المجموعة الواحدة</li> <li>• اكتشاف المعلومات والمواقف والمهارات الشخصية (التمارين الفردية)</li> </ul>	<p><b>التمارين</b></p> <p>عدة تصنيفات قد تكون حركية أو فكرية وقد تكون فردية أو ثنائية أو جماعية. محصورة بالوقت (حوالي ٢٠ دقيقة ويتبعها نقاش و خلاصة)</p>
<p>١. نبحث مسبقاً عن فيلم أو تسجيل إذاعي مناسب لموضوع الجلسة تكون مدة العرض بين ٧-١٠ دقائق</p> <p>٢. ننتبه أن تكون النوعية جيدة كي لا تتأثر عملية التعلم</p> <p>٣. نطلب من المشاركين(ات) مراقبة العرض وتدوين ملاحظاتهم حول الموضوع</p> <p>٤. نعرض الفيلم أو نسمع التسجيلات</p> <p>٥. نناقش الأسئلة المحضرة مسبقاً والمستجدة</p> <p>٦. نستخلص وفقاً لأهداف الجلسة</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة أهداف المعارف والمواقف</li> <li>• تسهيل تبادل الأفكار بين المشاركين(ات)</li> <li>• التأثير على الناحية النفسية للمشاركين(ات)</li> <li>• حمل المشاركين(ات) على استخدام أكثر من حاسة خلال عملية التعلم</li> <li>• تعزيز مهارة الإصغاء والتركيز</li> </ul>	<p><b>عرض الأفلام والتسجيلات</b></p> <p>تقنية تعتمد على استعمال وسيلة سمعية-بصرية (فيلم أو شريط د.ف.د. أو حلقة تلفزيونية أو شريط أو CD) لبحث موضوع الجلسة، ثم يتم مناقشة ما تمت مشاهدته أو سماعه</p>

## ٢. الوسائل المستخدمة في تعليم المهارات الحياتية

يلخّص الجدول أدناه بعض الوسائل التي من الممكن استخدامها في تعليم المهارات الحياتية. تلعب هذه الوسائل دوراً مسانداً من حيث أنها تشرك عدة حواس من حواس الإنسان. كما أنّ استخدامها خلال الشرح يساعد في تبيان مفهوم ما أو استخلاص أمور تمّت مناقشتها خلال الجلسة.

اسم الوسيلة وتعريفها	طريقة الاستخدام
<p><b>الأفلام والتسجيلات الصوتية</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>وسيلة بصرية سمعية وسمعية فقط. تأتي في أشكال مختلفة: أفلام فيديو أو أفلام سينمائية أو د.ف.د أو تسجيل صوتي على كاسيت أو CD</li> <li>تصل عليها من الوزارات المعنية أو منظمات المجتمع المدني أو الأمم المتحدة أو الانترنت مثلاً.</li> </ul>	<p>١. نشاهد الفيلم مسبقاً أو نستمع إلى التسجيل الصوتي بهدف أن:</p> <p>أ. نتأكد من النوعية من حيث وضوح الصورة والصوت</p> <p>ب. نتعرف إلى محتواه ومدى ملاءمته للمشاركين(ات) والموضوع</p> <p>ج. نحدد النقاط التي نود التركيز عليها خلال النقاش</p> <p>٢. نجرب الجهاز مسبقاً</p> <p>٣. نتمرن على استخدام الجهاز والفيلم أو التسجيل الصوتي</p> <p>٤. نجهز الأجهزة مسبقاً ونضعها على مرأى جميع المشاركين(ات)</p>
<p><b>اللوح القلاب</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>وسيلة بصرية</li> <li>لوح بثلاث أرجل توضع على الأرض ويعلق عليها أوراق بيضاء كبيرة يكتب عليها بأقلام مناسبة</li> <li>تستخدم للكتابة عليها عند القيام بالعصف الذهني مثلاً أو عندما نشرح تعريفاً أو خطوات مهارة ما</li> </ul>	<p>١. نكتب عليها بخط كبير مقروء عن بعد.</p> <p>٢. نستخدم الألوان الغامقة (الأزرق أو الأسود) والألوان الفاتحة للترقيم أو التسطير (الأحمر أو الأخضر أو البرتقالي...).</p> <p>٣. نرقم الجمل التي نكتبها.</p> <p>٤. نميّز العنوان بكتابته بخط أكبر أو بلون مختلف أو بوضع خط تحته.</p> <p>٥. نضع فكرة واحدة على الورقة.</p> <p>٦. بعد الكتابة عليها قد نود أن نعلقها على الحائط للعودة إليها في ما بعد.</p> <p>٧. عند الكتابة، نقف إلى جانب اللوح القلاب ونتفادى التكلم إليه.</p>
<p><b>جهاز عرض الحاسوب والحاسوب</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>وسيلة بصرية وبالإمكان أن تكون سمعية أيضاً في حال استخدمت لعرض فيلم أو سماع تسجيل</li> </ul>	<p>١. مسبقاً:</p> <p>أ. نتأكد أنّ الجهازين يعملان</p> <p>ب. نتمرن على استخدامهما</p> <p>ج. نتأكد من وضوح الصورة والرؤيا (نخفف الإضاءة مثلاً) ومن أنّ حجمها مناسب لحجم الشاشة</p>



<p>٢. <b>نجهز الشرائح:</b></p> <p>أ. نستخدم الأحرف النافرة (Bold) في العناوين أو الكلمات التي نريد إبرازها</p> <p>ب. نتفادى استخدام الألوان الغامقة (الأحمر مثلاً) على خلفية غامقة</p> <p>ج. نستخدم ألوان مختلفة للعناوين أو الأرقام أو التسطير</p> <p>د. نعرض فكرة واحدة على كل شريحة</p> <p>هـ. نجعل الشرائح بسيطة من حيث عدد الكلمات وحجمها (٢٨) وعدد الأسطر</p> <p>و. نترك فراغات بين الفقرات</p> <p>ز. نترك مسافة للهوامش</p> <p>ح. نستخدم صوراً أو رسوماً</p> <p>٣. <b>عندما نستخدم الشرائح:</b></p> <p>أ. نقف على جانب الجهاز كي لا نحجب الرؤيا</p> <p>ب. نقرأ مباشرة من على الشاشة مع النظر بين الحين والآخر إلى المجموعة متفادين إدارة</p> <p>ظهرنا إليها</p> <p>ج. نستخدم المشير LAZER للإشارة إلى نقطة معينة في الشريحة أو للانتقال من نقطة إلى أخرى أو للدلالة على ما نقرأه</p> <p>د. نظهر أسطر الشريحة بالتتالي</p> <p>هـ. نترك الشريحة وقتاً كافياً كي يتمكن المشاركون من قراءتها</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تتألف من الحاسوب</li> <li>• حيث نصمم شرائح من خلال استخدام برنامج معين. ومن ثم يتم بث الشرائح على الشاشة أو حائط أبيض من خلال وصل الحاسوب بجهاز العرض</li> <li>• مؤخراً، أصبحت هذه الوسيلة شائعة الاستخدام.</li> </ul>
<p>١. <b>نختار الملصقات أو المنشورات أو الصور:</b></p> <p>أ. المناسبة للموضوع ولخصائص المجموعة المشاركة في الجلسة</p> <p>ب. الواضحة</p> <p>ج. مناسبة من حيث الحجم</p> <p>د. من مصدر موثوق منه</p> <p>٢. <b>ننسخ الصور والمنشورات على عدد المشاركين(ات)</b></p>	<p><b>الملصقات والصور والمنشورات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• وسيلة نظرية من الممكن الحصول عليها من البرامج المعنية في الوزارات أو منظمات المجتمع المدني أو الأمم المتحدة أو الانترنت أو المجلات أو الكتب العلمية وغيرها</li> </ul>

## خصائص وأدوار مقدمي الخدمة/ المثقفين/العاملين مع الشباب/ أساتذة التعليم المهني:

يشكل مقدمي الخدمة/المثقفين/العاملين مع الشباب/أساتذة التعليم المهني ركيزة أساسية من ركائز برنامج المهارات الحياتية أكان في المدرسة أو في مراكز التدريب المهني، أو في منظمات المجتمع الأهلي وغيرها. ومن هنا أهمية أن يتمتع كل من هؤلاء بخصائص محددة يمكن اكتسابها من خلال التدريب والتمرس لضمان نوعية برامج المهارات الحياتية وتحقيق أهدافها.

### ما هي خصائصنا ومهاراتنا؟

#### فيما يتعلق ببرامج المهارات الحياتية:

- نؤمن بأهمية ودور المهارات الحياتية في تطور ونمو الشباب.
- نتمتع بالقدرة على إقناع الآخرين في مكان العمل والمجتمع على أهمية برامج المهارات الحياتية.
- نتحمس لبرنامج المهارات الحياتية دون أن نعتبره عبء إضافي على مهامنا.
- نتمكن من المهارات الحياتية ونطبّقها في حياتنا اليومية مما يجعلنا مثلاً يحتذى به.
- نلّم بطرق التعليم الناشط ونستخدمها.
- نمتلك القدرة على تطوير برنامج مهارات حياتية يستجيب لاحتياجات الشباب من خلال تحديد المهارات الحياتية الملائمة وتطوير أو أقلمة خطط

جلسات وأنشطة مناسبة لها.

- نمتلك القدرة على تطوير واستخدام وسائل المتابعة والتقييم.

#### فيما يتعلق بالشباب:

- ننظر إلى الشباب على أن لديهم مقومات وطاقات إيجابية يجب تطويرها وليس على أنهم مجموعة من المشكلات علينا التعامل معها.
- نتفهم احتياجات الشباب.
- نحترم الشباب وخلفياتهم وخبراتهم ونتعامل معهم من دون فوقية.
- نخلق جو من الثقة يُمكن الشباب من التعبير عن مشاعرهم.
- نتواصل بإيجابية مع الشباب:
- نصغي إلى ما يقوله الشباب وما لا يقوله دون الحكم عليهم.
- نستخدم رسائل تركز على الأمور الإيجابية، مثلاً: "نحاول دائماً وبحسب الظروف أن نستخدم السلوك الحازم" بدل "يجب أن لا نعتمد السلوك السلبي أو الهجومي". نتفادى استخدام الأسلوب التخويفي ونركز على الأمور الإيجابية الناتجة عن سلوك ما مثلاً.
- نعطي صدى مرتجع بطريقة إيجابية؛ فنستخدم تعابير إيجابية بالتسلسل الآتي: إيجابي-بحاجة للتفكير والتحسين-إيجابي؛ مثلاً: "فكرة جيدة لكن بحاجة لتطويرها-لماذا لا ندرسها أكثر ضمن

### نموذج لخطة جلسة حول المهارات الحياتية

العنوان: عنوان جلسة المهارات الحياتية مثلاً: "التعامل مع المشاعر المزعجة"

مدة الجلسة: كم من الوقت ستستمر الجلسة

أهداف الجلسة: ما هي المعارف والمواقف والمهارات الحياتية التي نريد أن يتمكن الشباب من القيام بها في نهاية الجلسة

الموارد اللازمة: المواد والأشخاص الذين نحتاج إليهم لتنفيذ أنشطة الجلسة

خطوات الجلسة، وتتضمن:

- المقدمة: كيف سنفتتح الجلسة (تنفيذ نشاط معين، تعداد أهداف الجلسة وربطها بجلسة أخرى، وغيرها)
- التقييم القبلي
- مراحل الجلسة، مدتها ونشاطاتها وخطواتها
- اختتام الجلسة: تتضمن التلخيص والتقييم البعدي
- كتابة ملاحظات أو توجيهات إضافية يجب الانتباه إليها.

• نُشجّع الشباب دائماً ونظهر لهم التقدم الذي يحرزوه ونكافئهم بصدق.

• نضمن سرية ما يتم مناقشته مع الشباب خلال جلسات المهارات الحياتية من خلال الاتفاق معهم على قاعدة أن كل ما يتم مناقشته ضمن المجموعة يبقى ضمن المجموعة. لكن في بعض الحالات يتم اكتشاف مشكلة مع أحدهم تتطلب الإبلاغ عنها للجهاز المعني لضمان مصلحته الفضلى. في هذه الحالة علينا أن نعلم الشاب أو الشابة ونأخذ موافقتهم والاتصال بالأشخاص أو المؤسسة التي بمقدورها أن تسهل إيجاد حل.

فيما يتعلق بالعاملين معنا في البرنامج:

- نطلب المساعدة عند الحاجة ونقدّم الدعم المتبادل لفريق العمل خصوصاً أننا قد نواجه حالات صعبة يعاني منها الشباب.

عمل المجموعات-جيد لقد طورتم الفكرة لتصبح مشروع قابل للتحقيق".

• نتعامل بإيجابية مع الشباب الذين يستخدمون السلوك الهجومي. فنعلق على التصرف ومنتنع عن تحقير الشاب أو الشابة، مثلاً: "الصراخ في وجه الآخر أمر غير مستحب" وليس "أنت شخص سيء".

• نشجّع الشباب على احترام بعضهم البعض خلال وبعد الجلسة والعمل بطريقة إيجابية مع أقرانهم في المجموعات وذلك من خلال البدء دائماً بإظهار الأمر الإيجابي ثم إعطاء الرأي بقول أنه رأينا الخاص. مثلاً: "لقد أحببت فكرتك عن وضع كافة الاحتمالات الممكنة لإيجاد حل، لكن برأيي يجب أن نحدد ٣ احتمالات على الأكثر كي لا يمر الوقت دون أن ندخل في تفاصيل إيجابيات وسلبيات كل احتمال، هذا رأيي".

- نحترم العاملين معنا:
  - نمتنع عن تصحيحهم أو مقاطعتهم أمام الشباب بطريقة لفظية أو غير لفظية
  - نتفادى الوقوف بالقرب منهم عندما يكون دورهم في التدريب مثلاً ولكن نجلس جانباً فذلك يؤثر على تركيز الشباب كما ويدفعنا إلى التدخل تلقائياً دون أن يطلب منا الشخص الآخر ذلك.
- **ما هي أدوارنا؟**
  - **قبل الجلسة:**
    - تطور خطة الجلسة بكامل تفاصيلها باستخدام نموذج الجلسة المقترح أدناه.
    - نقوم بالتحضيرات اللازمة لناحية خطة الجلسة ومضمونها والموارد اللازمة لتنفيذها ونتأكد من أنها جاهزة وتعمل.
    - نُحصّر المكان ليكون مريحاً ومناسباً للجلسة ونشاطاتها ونزيل الحواجز إذا وجدت.
    - نضع الكراسي على شكل دائري أو نصف دائري أو أي شكل غير رسمي يسمح بالتواصل عبر النظر لجميع المشاركين (ات) ومُكنّهم من الحركة داخله للقيام بالنشاطات.
    - نذكر المشاركين (ات) بزمان ومكان الجلسة.
    - نتحضر لنوفر جو جلسة مريح حيث يشعر المشاركون بالأمان والاحترام والقبول والتشجيع على المشاركة.
    - نجمع الأدبيات عن الموضوع المطروح ونعلم
  - **خلال الجلسة:**
    - نستقبل الشباب ونحييهم فرداً فرداً.
    - نتأكد من أنّ الجميع جالس ومرتاح.
    - نبدأ الجلسة في الوقت المحدد.
    - نؤمن جو مريح ضمن القاعة:
      - ننفّذ نشاطات تعارف وكسر جمود مناسبة للمشاركين (ات).
      - نحدد توقعات ومخاوف المشاركين (ات) من البرنامج والجلسة والتفاعل والعمل معنا ضمن المجموعة.
      - نضع مع الشباب لائحة من قواعد العمل تهدف إلى ضمان المشاركة واحترام الآخر وأفكاره، والتأكيد على السرية، واحترام الوقت، والتعامل
- الشباب أنه بإمكانهم الرجوع إليها بعد الجلسة مثلاً.
  - نخفف من توترنا من خلال:
    - التحضير المسبق المتعمق والكامل
    - القيام بتمارين تنفّس تُشعرنا بالراحة
    - تلاوة دعاء
    - التحدث مع المشاركين (ات) المتواجدين باكراً في القاعة
    - التحدث بإيجابية مع أنفسنا
    - التركيز على الجزء الأول من الجلسة بحيث نبدأ بثقة.

- بإيجابية مع التعليقات السلبية والأحداث الجانبية، وغيرها من الأمور التي تحفظ حق كل فرد من المشاركين (ات) وحرته في التعبير دون إجراج أو إزعاج للآخرين ومن الآخرين.
- نُنفذ التقييم القبلي بحسب ما هو مخطط له.
- نتبع خطة الجلسة.
- نهتم بجميع المشاركين (ات)، نقدر ونحترم جميع الآراء المطروحة، نتعامل بإيجابية مع الطابع المختلفة داخل المجموعة.
- نستخدم مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي الفعّال، نُشجّع على المشاركة، نراقب تفاعل المجموعة ونعدل في النشاطات إذا دعت الحاجة.
- ننتبه إلى تفاعل ومشاعر المجموعة من خلال التواصل غير اللفظي لديها وحدث تغييراً في الأسلوب أو البيئة التعليمية إذا لزم الأمر.
- نتحرك في القاعة ونقترب من المشاركين (ات) ضمن المسافة المقبولة اجتماعياً.
- نعلق أوراق اللوح القلاب التي نتجت عن نشاطات الجلسة أو التي حضرناها مسبقاً في مختلف أنحاء الغرفة. فذلك يُشعر المجموعة بالإنجاز والتقدم كما ومُكثّننا من الرجوع إليها عند الحاجة.
- نلخص الأفكار الرئيسية على اللوح القلاب أو اللوح.
- نسال الشباب في نهاية الجلسة عن تعليقاتهم وأسئلتهم.
- نُخصّص الجلسة أو نطلب مساعدة الشباب في ذلك.
- نشكر الشباب على المشاركة.
- نُنفذ التقييم البعدي بنفس طريقة التقييم القبلي.
- نطلب من الشباب تقييم الجلسة لجهة المضمون والطرق التدريبية والأمور اللوجيستية.
- ندوّن ملاحظتنا عن الجلسة والأمور الواجب أخذها بعين الاعتبار.
- **بعد الجلسة:**
- نُصحح التقييم القبلي والبعدي ونُحضّر كيفية تقديم النتائج للمشاركين (ات).
- نفرز استمارات تقييم الجلسة ونُحضّر كيفية عرضها على المشاركين (ات) في الجلسة القادمة.
- نُحدد التغييرات والإجراءات الواجب اتخاذها لتحسين الجلسات المستقبلية.
- نُشجع الشباب على ممارسة المهارات الحياتية التي تعلموها مع أنفسهم، مع أقرانهم وفي إطار العائلة والمجتمع ككل. نطلب منهم العودة إلينا في حال كان لديهم تساؤل أو للتشارك معنا بنتيجة تقييمهم لأدائهم وتفاعل الآخرين معهم في هذا الإطار.
- **بعض الأفكار الإضافية!**
- نحاول أن يكون المدربين أو مقدمي الخدمات من الجنسين مما سيعطي مثلاً عن كيفية التعامل

## كيف نعزز وندعم الشباب لتعلّم وتطبيق وممارسة المهارات الحياتية؟

لقد سبق وذكرنا أهمية المهارات الحياتية في نمو وتطور الشباب لحماية ووقاية أنفسهم ومواجهة التحديات اليومية. كما وأشرنا إلى أن ممارسة السلوك يتأثر بعدة عوامل قد تعرقل أو تدعم هذا السلوك واعتمادنا النموذج الإيكولوجي (علاقة البيئة بالإنسان) في شرح ذلك، وتشير نظرية التغيير التدريجي إلى أن الفرد يمر بخمسة مراحل خلال عملية اعتماده لسلوك معين، وهي على الشكل الآتي:

١. **المعرفة:** الشخص لا يعتبر نفسه معرضاً ولا يريد أن يغير سلوكه، مثلاً: أحد الشبان لا يعرف انه قد يتعرض من أحد أقرانه للضغط عليه للقيام بأمر ما. كما أنه لا يعلم أن هنالك مهارة الرفض بحزم ولا يدرك أهميتها في مواجهة ضغوط الأقران.

٢. **القبول/الموافقة:** يدرك أنه معرض، يبدأ بالتفكير بتغيير السلوك، تحليل وتفسير مختلف لخبرته، مثلاً: نتيجة لوضع ما ولإدراج مادة المهارات الحياتية ضمن دراسته للنجارة، يدرك هذا الشاب أنه معرض للضغوط وأنه بإمكانه مواجهتها باعتماد سلوك الرفض بحزم الذي تعلّم عنه.

٣- **الثية:** يتحضر نفسياً، يتخيل أنه يمارس السلوك الجديد، يتبادل الأفكار مع الآخرين، يمهّد لممارسة السلوك، مثلاً: يتخيل نفسه ينفذ خطوات الرفض بحزم عندما يواجه أحد أقرانه ويبحث عن حجج المواجهة المناسبة التي سيستخدمها. يسأل المدرب رأيه في ذلك.

مع الجنس الآخر ويسلط الضوء على وجهات نظر مختلفة من مواقع مختلفة. كما يسهل ذلك عملية وصول الشاب والشابة إلى مقدم الخدمة/المدرّب وطرح أسئلة عليه وأمور ربما خاصة وتحتاج إلى المعالجة.

• عند تطبيق المهارات الحياتية على مواضيع حساسة من المهم أن نفصل المجموعات على أساس الجنس كي يتمكن الشباب من مناقشة الأمور بصراحة. لكن بإمكانهم بعد انتهاء العمل ضمن مجموعات منفصلة من تبادل الأفكار مما يُعوّدهم على العمل سوياً دون أفكار مسبقة أو إحراج.

• ننتبه إلى ترتيب الجلسات فتتبع تسلسل منطقي فمثلاً عند العمل على مهارة اتخاذ القرار لا بد من أن نكون قد تطرقنا مسبقاً إلى مهارة التفكير المبدع ومهارة التفكير النقدي.

• نجعل جلسات ما بعد وجبة الغداء وآخر اليوم مليئة بالطرق النشطة والحركة.

• نستخدم تمرين تنشيط في بداية الجلسة أو اليوم التدريبي وخلال الجلسات عند الحاجة وخصوصاً قبل بدء جلسة ما بعد الظهر.

• نركز على الجانب التطبيقي للمهارات.

• بإمكاننا لضمان السرية والتخفيف من الإحراج، أن نصنع علبة جذابة ونضعها في مكان معين من القاعة ونشرح للشباب أن بإمكانهم أن يكتبوا اقتراحاتهم أو أسئلتهم على ورقة دون ذكر الاسم ويضعوها في العلبة بحيث نعالجها فيما بعد.

خلال إتاحة فرص لمراقبة تطبيق المهارة بفعالية، توفير الفرص لممارسة المهارة مع المرافقة والتوجيه وإعطاء تغذية راجعة، تقييم الأداء، تقديم التغذية الراجعة والتوصيات لاتخاذ إجراءات تصحيحية

- تعزيز استمرارية استخدام المهارة وتعميمها من خلال توفير فرص للممارسة الشخصية، تعزيز التقييم الذاتي وتعديل المهارة وتقديم الدعم الاجتماعي والترويج للمهارة المكتسبة بين الأقران
- تطوير مهارات الشباب لتمكينهم من المشاركة في اتخاذ القرار على صعيد الأسرة والمجتمع والسياسات

## ٢. خلق فرص لممارسة المهارات الحياتية من خلال:

- تشجيع مسؤولي المؤسسات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني ومنتخذي القرار في المجتمع على فسح مجالات لمشاركة الشباب من خلال المبادرات الشبابية، والتشاور في عملية تطوير السياسات والقوانين.
- تيسير وصولهم إلى آليات اتخاذ القرار ضمن المؤسسة والمجتمع، مثلاً: انتخاب ممثلين عن الشباب ليشاركوا في مجلس الإدارة، أو في لجنة تخطيط المناهج والنشاطات.
- مشاركة الشباب في عملية تخطيط وتنفيذ (برامج تنقيف الأقران حول المهارات الحياتية مثلاً) وتقييم برامج المهارات الحياتية في المدرسة والمؤسسة والمجتمع.
- إتاحة الفرص أمام فئات الشباب المهمشة والأكثر عرضة ومنها الفتيات وذوي الاحتياجات الخاصة

٤. الممارسة: ممارس السلوك وبقيم، مثلاً: عندما يقوم القرين بممارسة الضغط عليه، يمارس الشاب خطوات مهارة الرفض بحزم ويقوم بعد ذلك بتقييم الوضع: هل استطاع أن يبقى حازماً في رفضه؟ ماذا شعر حيال ذلك؟ كيف يمكنه أن يكون أفضل في المرة المقبلة؟

٥. التبني والدعوة: يستمر بممارسة السلوك، يصبح السلوك نمطاً ويدعو الآخرين إلى ممارسته، مثلاً: هذا الشاب يعتمد السلوك الحازم في ردوده ورفضه في كل مرة يحتاج إلى ذلك. كما أنه بدأ بترويج هذا السلوك بين أقرانه وأصدقاءه وإخوته وأخواته.

ومن المحتمل أن يتأرجح الفرد بين مرحلة وأخرى أو أن يقف عند مرحلة معينة أو أن يعود إلى مرحلة سابقة خلال عملية اكتسابه للسلوك الجديد. ويتوقف ذلك على نوع الدعم الذي يُقدّم له. من هنا أهمية، أن نعزز وندعم الشباب خلال تعلم المهارات الحياتية وتطبيقهم وممارستهم لها. ونشرح في ما يلي الاستراتيجيات الثلاث التي يجب اعتمادها للوصول إلى غايتنا من برامج المهارات الحياتية، وهي:

## ١. تطوير وتعزيز قدرات الشباب بما يتعلق بالمهارات الحياتية وذلك من خلال:

- تحديد المهارات الحياتية الواجب العمل عليها، تزويد الشباب بالمعلومات عن المهارة وتصويب المفاهيم الخاطئة حولها وتصويب تطبيقها من خلال الأسلوب النشط/التشاركي والطرق التفاعلية
- تعزيز اكتساب المهارات الحياتية وأدائها من

### مثال عن تعزيز ودعم الشباب لتعلم وتطبيق وممارسة المهارات الحياتية - وزارة الشباب

١. تطوير وتعزيز قدرات الشباب بما يتعلق بالمهارات الحياتية وذلك من خلال:

- إقامة عدد من الورش التدريبية للشباب
- إذاعات وتلفزيون مخصصة لتعليم الشباب

٢. خلق فرص لممارسة المهارات الحياتية من خلال تشكيل لجان الشباب للمساهمة والمشاركة في صنع القرار داخل مراكز الشباب والتخطيط للأنشطة وتنفيذها وتقييمها

٣. تعزيز بيئة داعمة لتمكين الشباب من ممارسة المهارات الحياتية، من خلال:

- إصدار التشريعات التي تسمح للشباب بالمساهمة باتخاذ القرار داخل مراكزهم
- تدريب الكوادر العاملة في مراكز الشباب والبيوت الثقافية للشباب على المهارات الحياتية

- الفقراء وغيرهم لممارسة المهارات الحياتية.
- ٣. تعزيز بيئة داعمة لتمكين الشباب من ممارسة المهارات الحياتية، من خلال:
- تشجيع الحكومات على إصدار قوانين تلزم كافة المعنيين في دمج المهارات الحياتية ضمن برامجهم التعليمية والثقافية.
- ربط برامج المهارات الحياتية بالخدمات الصحية والاجتماعية والقانونية والتعليمية والثقافية وغيرها وتشجيع المعنيين على تقديم خدمات صديقة للشباب.
- إيجاد أو تغيير أو تفعيل السياسات والقوانين بهدف تسهيل ممارسة الشباب للمهارات الحياتية وتيسير وصولهم وحصولهم على الخدمات المتنوعة التي يحتاجونها.
- تشجيع جميع مقدّمي الخدمات على اكتساب المهارات الحياتية وتطبيقها ولعب دور المثل.
- تدريب العاملين مع الشباب على المهارات الحياتية.
- تثقيف المجتمع المباشر والمجتمع عموماً حول المهارات الحياتية.
- دعم مقدّمي الخدمات/المثقفين/العاملين مع الشباب في تطوير مهاراتهم وبرامجهم وأنظمتهم لتمكين الشباب من التعلم على المهارات الحياتية وممارستها.
- ترويج فكرة المهارات الحياتية بين صفوف الأهل (عبر مجالس الأهل مثلاً) وتدريب الأهل على المهارات الحياتية وكيفية ممارستها مع شبابهم (إذا أمكن في هذه الحالة).
- تشجيع وسائل الإعلام للعمل على ترويج المهارات الحياتية والتوعية حولها.



## كيف نتابع ونقيّم برامج المهارات الحياتية؟

هل توصلنا إلى أهدافنا؟ هل حدث هنالك تغيير في معارف ومواقف ومهارات الشباب؟ كيف كانت نوعية الجلسات؟ هل تمكنا من الوصول إلى كافة الشباب المقرر استهدافهم؟ هل تم تدريب المعلمين والعاملين مع الشباب؟ هل تم استخدام المواد التدريبية؟ ما هي التدخلات أو عناصر البرنامج الناجحة؟ غير الناجحة؟

كل هذه الأسئلة وغيرها نطرحها ونحاول إيجاد إجابات لها كمياً ونوعياً عندما نقوم بعملية التقييم التي يبدأ التخطيط لها منذ أول خطوات البرنامج وخلالها وصولاً إلى نهايته. لكن مما لا شك فيه أننا نحتاج إلى خطة مفصلة تتضمن نتائج البرنامج على المدى القريب والمتوسط والبعيد وكيف سيتم قياس كل منها وما هي الموارد التي نحتاجها للقيام بذلك وما هي الأدوات التي سيتم استخدامها ومن سيقوم بذلك وغيرها من التفاصيل.

من الجدير بالذكر أن الشباب بإمكانهم المشاركة في عملية المتابعة والتقييم من خلال إعطاء رأيهم و/أو مشاركتهم كباحثين في حال تم تدريبهم على ذلك.

## أهمية متابعة وتقييم برامج المهارات الحياتية

تكمن أهمية تقييم برامج المهارات الحياتية في أنها:

- تعطي صورة خلال مسار البرنامج عن ما يتم القيام به وكيف يتم القيام به وما هي الأمور التي نستطيع تحسينها وتغييرها للوصول إلى أهدافنا؛
- تحدد إلى أي مدى تمكنا من بلوغ أهدافنا؛ ما هي التغييرات في معارف ومهارات ومواقف وسلوكيات الشباب والعاملين في البرنامج والمجتمع مثلاً؛
- تسلط الضوء على مدى فعالية البرنامج كوسيلة لتغيير السلوكيات لدى الشباب؛
- تحديد التغييرات الواجب إدخالها على البرنامج بهدف تحسينه أو توسيعه؛
- تساعد من خلال التقارير المتكاملة والمفصلة على استقطاب الموارد المادية للاستمرار في البرنامج و/ أو توسيعه ليشمل عدد أكبر من المؤسسات أو من الشباب الخ؛
- تعطي صدى مرتجع للأشخاص المشاركين(ات) والعاملين في البرنامج.

## ماذا متى وكيف نتابع ونقيّم؟

النتائج. يعرف الجدول أدناه، بشكل ملخص، هذين النوعين وأهميتهما ومتى وكيف يجب القيام بهما.

كغيرها من البرامج، هنالك أمرين في تقييم برامج المهارات الحياتية وهما تقييم العملية وتقييم

أنواع التقييم	ماذا نقيّم؟	متى نقيّم؟	كيف نقيّم؟
<ul style="list-style-type: none"> <li>تقييم العملية (المتابعة): كيف تمت إدارة وتنفيذ البرنامج؟ وهل تم تنفيذ البرنامج كما هو مخطط له؟</li> <li>تقييم النتائج: إلى أي مدى توصل البرنامج إلى أهدافه؟ هل هنالك تغيير على مستوى المعارف والمواقف والمهارات والسلوكيات والوضع نتيجة البرنامج؟ ما حجم هذا التغيير؟ ما هي مكونات البرنامج التي كانت فعالة وتلك التي لم تكن ناجحة؟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التغطية: إلى أي مدى تم الوصول إلى الفئة المستهدفة/المراد الوصول إليها</li> <li>النوعية: هل مضمون البرنامج هو مزيج من المعارف والمواقف والمهارات؟ هل الطرق المستخدمة تشاركية/تفاعلية/ناشطة؟ هل تم تدريب المعلمين وكيف تم ذلك؟ هل هنالك سياسات داعمة للبرنامج؟ ما هو رأي المستهدفين والمستفيدين في البرنامج؟ هل هنالك ربط بالخدمات المتوفرة في المؤسسة أو المجتمع؟ الخ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>خلال فترة تنفيذ البرنامج وبعده</li> <li>قبل البدء بتنفيذ البرنامج: إيجاد قاعدة بيانات أساسية لمعارف ومواقف ومهارات وسلوكيات الشباب والمعلمين والعاملين معهم</li> <li>عند الانتهاء من تنفيذ أنشطة البرنامج مباشرة أو بعد مدة أو على المستوى البعيد</li> <li>ليس بالضرورة القيام بهذا النوع من التقييم في كل مرة يتم فيها تنفيذ البرنامج في حال أثبت هذا الأخير فعاليته</li> <li>في حال أردنا توسيع نطاق البرنامج</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاجتماعات الدورية</li> <li>التقارير</li> <li>الطرق الناشطة كعمل المجموعات، العصف الذهني وغيرها</li> <li>مجموعات النقاش الهادفة/البؤرية</li> <li>المقابلات والاستبيانات</li> <li>التواصل عبر الانترنت</li> <li>الملاحظة</li> <li>التقييم القبلي والبعدي من خلال استمارات أسئلة (متعددة الخيارات و/أو صح وخطأ و/أو ملئ الفراغ و/أو المزاجية، سلم ليكرت وغيرها) لقياس المعارف والمواقف</li> <li>لعب الأدوار، الوضع في حالة، المقابلات، المشاريع والمقالات وغيرها لقياس المهارات</li> <li>الدراسات العلمية المفصلة والدقيقة التي قد تستخدم المقابلات أو الاستبيانات</li> <li>الدراسات الوبائية والإحصائية</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>المدى القريب: التغيير بالمعارف والمواقف والمهارات عند الانتهاء من الجلسة أو في القريب العاجل</li> <li>المدى المتوسط: التغيير أو الاستمرار في السلوكيات والظروف التي تؤثر على تحقيق غاية البرنامج</li> <li>المدى البعيد: التغيير في الوضع الوبائي للأمر الصحية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي تم استهدافها من خلال البرنامج</li> </ul>			

## نماذج لأدوات تقييم العملية ضمن جلسة المهارات الحياتية:

### تقييم العملية

تتعد أدوات التقييم وما يلي أمثلة عن تقييم العملية من قبل الشباب بعد انتهاء الجلسة أو عدة جلسات تثقيفية عن المهارات الحياتية:

### طرق ناشطة:

#### أداة H :

- تُوزَّع الشباب على مجموعات
- ثم "ما هي الأمور التي لم تعجبكم؟".
- نطلب من المجموعات الجلوس على شكل دائرة
- عموماً باختيار أحد الأرقام من ١-٥. نحسب المعدل لكل رقم ونكتبه في المكان المناسب.
- حول ورقة لوح قلاب كبيرة كتب عليها حرف H.
- نملأ معهم الخانات المختلفة مبتدئين بـ:
- "ما هي الأمور التي أعجبتمكم؟"
- ثم نسال كل مشارك أن يعبر عن رأيه بالجلسة
- أخيراً، نناقش مع الشباب اقتراحاتهم حول تحسين الجلسة.

ما هي الأمور التي أعجبتمكم في  
الجلسة؟

ما هو رأيكم بالجلسة عموماً؟  
٥ ٤ ٣ ٢ ١

ما هي الأمور التي لم تعجبكم في  
الجلسة؟

كيف يمكن أن نحسن الجلسة  
للمرة القادمة؟

### أداة "أوافق" - "لا أوافق"

- أمثلة عن العبارات:
- كانت الجلسة مفيدة
  - تعلمت شيئاً جديداً
  - تعلمت شيئاً سأستخدمه في حياتي اليومية
  - أصبحت أعرف كيف أتعامل مع هذا الوضع
  - النشاطات كانت حماسية
  - المعلومات سهلة وعملية

- نضع خط أفقي أو عامودي باستخدام ٥ كراسي، نضعها متباعدة عن بعضها البعض؛
- نلصق على كل واحدة منها وبالتسلسل بدءاً من الكرسي الأول بطاقات أو أوراق كبيرة كتب عليها العبارات الآتية:

- غير موافق أبداً

- غير موافق

- حيادي

- موافق

- موافق بشدة

- نقرأ على المشاركين (ات) عبارات حضرناها مسبقاً حول الأمور التي نرغب في قياسها (المعلومات، المشاركة، العلاقات ضمن المجموعة، الأمور

اللوجيستية، الطرق والوسائل المستخدمة وغيرها) ونطلب منهم الوقوف وراء الكرسي الذي يعبر عن رأيهم.

- نحصي عدد المشاركين (ات) الواقفين وراء كل كرسي وندون على اللوح القلاب.
- من الممكن أن نناقش معهم الأسباب وراء خياراتهم وكيف يمكننا التحسين.

## استمارة التقييم

يُمكن استخدام استمارة نوزّعها على المشاركين(ات) في نهاية الجلسة فيجيبون على الأسئلة دون ذكر الأسماء. ثم نفرزها ونعطي النتيجة للمشاركين(ات) في الجلسة اللاحقة ونسعى جهدنا ضمن ما هو متوفر ومستطاع بتنفيذ اقتراحاتهم.

### نموذج عن استمارة تقييم جلسة مهارات حياتية

عنوان الجلسة: -----

الرجاء وضع X في الخانة المناسبة

٣ موافق	٢ غير متأكد	١ غير موافق	
			تحققت أهداف الجلسات
			مستوى المعلومات مناسب
			الطرق التدريبية المستخدمة جيدة
			لقد تمكنت من المشاركة
			جو الجلسة العام كان مريحاً
			لقد تعلمت شيئاً جديداً
			لقد تعلمت أموراً يمكن أن أستخدمها في حياتي اليومية
			القاعة والموارد ساهمت في نجاح الجلسة

الرجاء الإشارة بـ " " إلى ٣ كلمات تُعبّر عن رأيك بهذه الجلسة:

- |              |        |                 |
|--------------|--------|-----------------|
| -واقعية      | -واضحة | -مثمرة للاهتمام |
| -مفيدة       | -سهلة  | -مُلمة          |
| -مضيعة للوقت | -تحدي  | -صعبة           |
|              | -إبداع | -جديدة          |

اقتراحات لتحسين الجلسة/الجلسات المقبلة:

-----

## الفصل الثالث: المهارات الحياتية الأساسية للشباب – معلومات مرجعية وأنشطة

يتضمن هذا الفصل:

- جدولاً مختصراً للمهارات الحياتية الأساسية والمصنفة ضمن ٣ أقسام على الشكل الآتي:
- المهارات العاطفية/مهارات التكيف وإدارة الذات / أعرف ذاتي وأتعامل معها بإيجابية
- المهارات الإدراكية/مهارات التفكير واتخاذ القرار / أفكر وأقرر إذا أنا موجود
- المهارات الاجتماعية/مهارات بناء العلاقات والتواصل الفعال/تواصل فتدوم العلاقات
- يحدّد الجدول المهارات الاثنتين عشر والعناوين المطروحة ضمن محتوى المعلومات المرجعية لكل مهارة والأنشطة المقترحة ومدة تنفيذها.
- معلومات مرجعية عن كل مهارة؛ فيتم تعريفها وتحديد أهميتها وخطوات تنفيذها وكيفية العمل على اكتسابها وما إلى ذلك من معلومات مرتبطة بالموضوع.
- أنشطة مقترحة يمكن تنفيذها مع الشباب للتدريب على المهارات الحياتية.

جدول تلخيصي للمهارات الحياتية الأساسية للشباب

المهارات العاطفية/مهارات التكيف وإدارة الذات/أعرف ذاتي وأتعامل معها بإيجابية		
عنوان المهارة	المضمون	الأنشطة المقترحة/مدتها
تقدير الذات	<p>العناوين الرئيسية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هو مفهوم الذات؟</li> <li>• ما هو تقدير الذات؟</li> <li>• ما هي خصائص الأشخاص ذوي تقدير الذات المرتفع أو المنخفض؟</li> <li>• ما هو أثر تقدير الذات على الشباب؟</li> <li>• كيف يمكن أن يبني الشباب تقدير ذات مرتفع؟</li> <li>• كيف بإمكاننا مساعدة الشباب على بناء تقدير الذات المرتفع؟</li> </ul> <p>الأمثلة المستخدمة حول المواضيع التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• المخدرات</li> <li>• العنف</li> <li>• قطاع العمل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قدر ذاتك! اصح / ٤٥ دقيقة</li> <li>• كل عام وأنت وإع لذاتك / ٤٥ دقيقة</li> <li>• أشيد بناء تقدير الذات المرتفع / ٦٠ دقيقة</li> <li>• أهداف قيد التحقق / ١٠٠ دقيقة</li> <li>• مستقبلي المهني / ٨٥ دقيقة</li> </ul>

عنوان المهارة	المضمون	الأنشطة المقترحة/مدتها
إدارة المشاعر	<p><b>العناوين الرئيسية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي العواطف؟</li> <li>• ما هو الغضب؟</li> <li>• ما هي علامات الغضب؟</li> <li>• ما هي نتائج التعبير السلبي عن الغضب؟</li> <li>• كيف يمكن إدارة الغضب؟</li> <li>• ما هو الأسى؟</li> <li>• ما هي عوارض الأسى؟</li> <li>• كيف بإمكاننا التعامل مع الأسى؟</li> <li>• ما هو القلق؟</li> <li>• ما هي عوارض القلق؟</li> <li>• كيف بإمكاننا التعامل مع القلق؟</li> </ul> <p><b>الأمثلة المستخدمة حول المواضيع التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• العلاقات العائلية</li> <li>• العلاقات بين الجنسين</li> <li>• التحرش الجنسي</li> <li>• الصداقة</li> <li>• الرياضة</li> <li>• قطاع العمل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مشاعري / ٣٠ دقيقة</li> <li>• أتعامل مع مشاعري / ٥٠ دقيقة</li> <li>• تحقيق صحفي / ٦٠ دقيقة</li> <li>• ما هو الغضب؟ / ٢٠ دقيقة</li> <li>• إدارة الغضب / ٥٠ دقيقة</li> <li>• أغضب بإيجابية / ١٠٠ دقيقة</li> <li>• الأسى أمر طبيعي لكن لن أدعه يغلبني / ٧٠ دقيقة</li> <li>• أنا قلق ماذا أفعل؟ / ٥٠ دقيقة</li> </ul>
إدارة الضغط وإدارة الوقت	<p><b>العناوين الرئيسية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هو الضغط/التوتر؟</li> <li>• ما هي علامات وعوارض الضغط؟</li> <li>• ما هي خطوات إدارة الضغط؟</li> <li>• كيف يمكننا إدارة الضغط/التوتر؟</li> <li>• ما هو التفكير الإيجابي؟</li> <li>• ما هي خطوات التفكير الإيجابي؟</li> <li>• ما هي طرق الاسترخاء؟</li> <li>• ماذا نعني بإدارة الوقت؟</li> <li>• كيف نقوم بإدارة وقتنا؟</li> </ul> <p><b>الأمثلة المستخدمة حول المواضيع التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أمور الحياة اليومية</li> <li>• الدراسة</li> <li>• قطاع العمل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التوتر / ٥٥ دقيقة</li> <li>• أتعامل مع التوتر بإيجابية / ٤٠ دقيقة</li> <li>• أفكار إيجابية وسلبية / ٥٥ دقيقة</li> <li>• أفكر بإيجابية وأتخلص من الأفكار السلبية / ٧٥ دقيقة</li> <li>• نتعلم طرق الاسترخاء / ٤٠ دقيقة</li> <li>• إدارة الوقت ماذا نعني؟ / ٧٥ دقيقة</li> <li>• أدير وقتي جيداً / ٥٠ دقيقة</li> </ul>

المهارات الإدراكية/مهارات التفكير واتخاذ القرار/أفكر وأقرر إذا أنا موجود		
عنوان المهارة	المضمون	الأنشطة المقترحة/مدتها
التفكير بطريقة إبداعية	<p>العناوين الرئيسية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ماذا نعني بالتفكير بطريقة إبداعية؟</li> <li>• كيف يمكن التطلع أبعد من تجربتنا الشخصية/ خارج الإطار؟</li> <li>• ما هي العوامل التي قد تحد من التفكير المبدع؟</li> </ul> <p>الأمثلة المستخدمة حول المواضيع التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الإيدز والالتهابات المنقولة جنسياً</li> <li>• تنظيم الأسرة</li> <li>• قطاع العمل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ابعِد من ... / ٥٠ دقيقة</li> <li>• هذه ليست ... / ٤٥ دقيقة</li> <li>• كما أبداعوا ... نبدع / ٣٥ دقيقة</li> <li>• مشروع: نحن مبدعون / ٨٥ دقيقة</li> </ul>
التفكير النقدي	<p>العناوين الرئيسية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ماذا نعني بالتفكير النقدي؟</li> <li>• متى نفكر بنظرة ناقدة؟</li> <li>• كيف نستخدم التفكير النقدي لمواجهة تأثير الأقران ووسائل الإعلام؟</li> </ul> <p>الأمثلة المستخدمة حول المواضيع التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• العنف</li> <li>• التدخين</li> <li>• التحرش الجنسي</li> <li>• الإيدز</li> <li>• قطاع العمل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أفكر بعين ناقدة / ٤٥ دقيقة</li> <li>• أفكر، أفكر، أفكر أكثر... أفكر أبعد / ٤٥ دقيقة</li> <li>• مقالات ننقدها بوعي / ٦٠ دقيقة</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• جواب نهائي / ٤٠ دقيقة</li> <li>• خطوة خطوة نحو القرار / ٧٥ دقيقة</li> <li>• موثوق وموثق / ٦٠ دقيقة</li> <li>• أسعى...لاتخاذ القرار المناسب / ١٢٠ دقيقة</li> </ul>	<p><b>العناوين الرئيسية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هو القرار؟</li> <li>• ما هو الفرق بين القرار واتخاذ القرار؟</li> <li>• ما هي أنواع وطرق اتخاذ القرارات؟</li> <li>• ما هي خطوات اتخاذ القرار؟</li> <li>• ما هي العوامل التي تؤثر على أخذ القرار؟</li> <li>• من أين يمكننا الحصول على معلومات للمساعدة على اتخاذ القرار؟ هل مصدرها موثوق؟</li> <li>• أساليب تُمكن الشباب من التدرب على اتخاذ القرار</li> </ul> <p><b>الأمثلة المستخدمة حول المواضيع التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الزواج المبكر</li> <li>• العلاقات مع الآخرين</li> <li>• الأوضاع الأمنية والاقتصادية</li> <li>• العلاقات مع الجنس الآخر</li> <li>• تعاطي المخدرات</li> <li>• العلاقات الجنسية خارج إطار الزواج وقبل الزواج</li> <li>• التحرش الجنسي</li> <li>• قطاع العمل</li> </ul>	<p><b>اتخاذ القرار وحل المشاكل</b></p>
<p><b>المهارات الاجتماعية/مهارات بناء العلاقات والتواصل الفعال / تتواصل فتدوم العلاقات</b></p>		
عنوان المهارة	المضمون	الأنشطة المقترحة/مدتها
<p><b>التواصل بشكل فعال</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تتواصل بفعالية / ٦٥ دقيقة</li> <li>• تتواصل بالكلمات / ٥٠ دقيقة</li> <li>• تتواصل بالحركات والإشارات والنظر / ٤٠/١ دقيقة</li> <li>• تتواصل بالحركات والإشارات والنظر / ٣٥/٢ دقيقة</li> <li>• رسائل واضحة / ٤٠ دقيقة</li> <li>• الاسترجاع (صدى الرسالة) / ٤٥ دقيقة</li> <li>• الإصغاء الفعال / ٥٠ دقيقة</li> <li>• أسئلة مفتوحة أم مغلقة / ٤٥ دقيقة</li> <li>• أعيد من ورائك / ٦٠ دقيقة</li> <li>• أعبر عن مشاعري السلبية بإيجابية / ٦٠ دقيقة</li> <li>• التواصل مع الزبون الغاضب / ٤٠ دقيقة</li> <li>• مقابلة في مركز التشغيل / ٦٠ دقيقة</li> <li>• أقرأ الصحيفة بتركيز وهدف / ٥٥ دقيقة</li> </ul>	<p><b>العناوين الرئيسية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ماذا نعني بالتواصل فيما بين الأشخاص؟</li> <li>• ما هي عناصر التواصل فيما بين الأشخاص؟</li> <li>• ما هو التواصل اللفظي؟</li> <li>• ما هو التواصل غير اللفظي؟</li> <li>• ماذا نعني بالإصغاء؟</li> <li>• ما هي مراحل عملية الإصغاء؟ كيف نمارس الإصغاء؟</li> <li>• كيف نعيد الصياغة؟</li> <li>• كيف نطرح الأسئلة للاستفسار والاستيضاح؟</li> </ul> <p><b>الأمثلة المستخدمة حول المواضيع التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• العنف</li> <li>• العلاقات بين الكبار والشباب</li> <li>• الإعاقة</li> <li>• قطاع العمل</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعاطف أو عطف / ٤٥ دقيقة</li> <li>• لماذا أتعاطف / ٣٥ دقيقة</li> <li>• كن مكانه! رغم اختلافه / ٥٥ دقيقة</li> <li>• إعلان تلفزيوني / ٦٠ دقيقة</li> <li>• نحن معك / ٦٠ دقيقة</li> </ul>	<p><b>العناوين الرئيسية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التعاطف</li> <li>• ماذا نعني بالتعاطف؟</li> <li>• ما هو الفرق بين التعاطف والعطف والترحم؟</li> <li>• كيف نبني مهارة التعاطف؟</li> <li>• كيف يمكن أن نظهر التعاطف؟</li> </ul> <p><b>الأمثلة المستخدمة حول المواضيع التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• العنف</li> <li>• الرياضة</li> <li>• العلاقات مع الآخرين والأقران</li> <li>• التمييز على أساس الجندر</li> <li>• البيئة</li> <li>• المخدرات</li> <li>• الإعاقة</li> <li>• قطاع العمل</li> </ul>	<p><b>التعاطف</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أي سلوك؟ / ١٠٥ دقائق</li> <li>• كيف أكون حازماً؟ / ٧٥ دقيقة</li> <li>• ارفض! ارفض! بحزم! / ١ / ٩٠ دقيقة</li> <li>• ارفض! ارفض! بحزم! / ٢ / ٨٥ دقيقة</li> </ul>	<p><b>العناوين الرئيسية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ماذا نعني بضغط الأقران؟</li> <li>• هل يكون ضغط الأقران دائماً سلبياً؟</li> <li>• لماذا ينجر الشباب وراء ضغط الأقران أو ضغط الكبار؟</li> <li>• ما هي أنواع السلوكيات التي من الممكن اعتمادها للتعبير عما نريد؟</li> <li>• كيف نرفض بحزم؟</li> <li>• أساليب تُمكن الشباب من التدرب على السلوك الحازم</li> </ul> <p><b>الأمثلة المستخدمة حول المواضيع التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• المخدرات</li> <li>• التدخين</li> <li>• العلاقة مع الجنس الآخر</li> <li>• العلاقة مع الأخوة</li> <li>• العلاقة مع الأقران</li> <li>• الإيدز والالتهابات المنقولة جنسياً</li> <li>• ممارسة العنف ضد الأقران</li> <li>• قطاع العمل</li> </ul>	<p><b>السلوك الحازم والرفض بإيجابية</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• النزاع إيجابي...سليبي! / ٤٠ دقيقة</li> <li>• النزاع: أنواع وأسباب! / ٤٥ دقيقة</li> <li>• ولادة متعسرة! / ٧٥ دقيقة</li> <li>• كيف أتعامل مع النزاعات؟ / ٤٥ دقيقة</li> <li>• أتعامل مع النزاع / ٦٠ دقيقة</li> <li>• مراحل...مراحل / ٤٠ دقيقة</li> <li>• دبلوماسية تفاوضية / ٧٠ دقيقة</li> <li>• هناك بديل للنزاع (١) / ٥٠ دقيقة</li> <li>• هناك بديل للنزاع (٢) / ٥٥ دقيقة</li> </ul>	<p><b>العناوين الرئيسية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ماذا نعني بالنزاعات؟</li> <li>• ما هي أسباب النزاعات؟</li> <li>• ما هي أنواع النزاعات التي قد يواجهها الشباب؟</li> <li>• ما هي مظاهر وديناميكيات النزاعات؟</li> <li>• ما هي مراحل حدوث النزاع؟</li> <li>• كيف يمكن إدارة النزاعات؟</li> <li>• ما هي طرق إدارة النزاع ونتائج التفاوض؟</li> <li>• من هم الأشخاص الذين قد نواجههم خلال إدارة النزاعات؟</li> </ul> <p><b>الأمثلة المستخدمة حول المواضيع التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• العلاقات مع الآخرين</li> <li>• قطاع العمل</li> </ul>	<p><b>إدارة النزاع والتفاوض</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مناصرة، مناداة، كسب تأييد / ٤٥ دقيقة</li> <li>• مستويات كسب تأييد / ٣٠ دقيقة</li> <li>• أدوار كسب تأييد / ٤٠ دقيقة</li> <li>• لماذا مناصرة هذا الموضوع وليس سواه؟ / ٥٥ دقيقة</li> <li>• رسائل تأييد / ٨٥ دقيقة</li> <li>• استراتيجيات وقنوات / ٦٠ دقيقة</li> <li>• نخطط لمناصرة فعالة! / ٩٠ دقيقة</li> <li>• نتفاوض / ٧٥ دقيقة</li> </ul>	<p><b>العناوين الرئيسية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هو تعريف كسب التأييد؟</li> <li>• ما هي العوامل التي تؤثر على نجاح عملية كسب التأييد؟</li> <li>• ما هي العوامل التي تؤثر على نجاح عملية كسب التأييد؟</li> <li>• متى نستخدم كسب التأييد؟</li> <li>• من نستهدف بعملية كسب التأييد؟</li> <li>• من يمكنه القيام بعملية كسب التأييد؟</li> <li>• لماذا يجب مشاركة الشباب في عملية كسب التأييد؟</li> <li>• ما الدور الذي من الممكن أن يلعبه المدافعون/ المنصرون عن قضية ما؟</li> <li>• ما هي خطوات عملية كسب التأييد؟</li> </ul> <p><b>الأمثلة المستخدمة حول المواضيع التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• العنف</li> <li>• المشاركة</li> <li>• الصحة الإنجابية</li> <li>• الإيدز</li> <li>• قطاع العمل</li> </ul>	<p><b>كسب التأييد</b></p>

العمل كفريق	العناوين الرئيسية:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الفريق / ٤٥ دقيقة</li> <li>• اثنين أو ثلاث أفضل من واحد / ٨٥ دقيقة</li> <li>• خطوة خطوة... / ٧٠ دقيقة</li> <li>• سوية نركب الجهاز / ٥٥ دقيقة</li> <li>• أنا قائد(١) / ٣٠ دقيقة</li> <li>• أنا قائد(٢) / ٧٠ دقيقة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هو تعريف الفريق؟</li> <li>• ما هي أهمية العمل كفريق؟</li> <li>• ما هي مراحل تطور الفريق؟</li> <li>• ما هي عناصر نجاح الفريق؟</li> <li>• ما هي الأدوار التي قد يلعبها أعضاء الفريق؟</li> <li>• كيف نعبّر عن الاحترام لإسهامات الآخرين وأساليبهم المختلفة؟</li> </ul>	
	<p>الأمثلة المستخدمة حول المواضيع التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الصحة الإيجابية</li> <li>• الإيدز</li> <li>• المخدرات</li> <li>• العنف الأسري</li> <li>• قطاع العمل</li> </ul>	

## المهارات العاطفية/مهارات التكيف والإدارة الذاتية/أعرف ذاتي وأتعامل معها بإيجابية

### مهارة تقدير الذات

"الفرد نتاج أفكاره، فما يظنه بنفسه سيتحقق"، **غاندي**.  
"الثقة بالنفس هي عادة يمكنك أن تنميها عبر التصرف كما لو كنت تملك بالفعل الثقة التي  
ترغب في الحصول عليها"، **براين تريسي**

#### معلومات مرجعية

٢. **الشعور بالانتماء** ونعني به مدى إحساسنا بأننا  
جزء من مجموعة ما وبأنه مرغوب بنا من جهة  
ومن جهة أخرى مدى حبا لنفسنا وتقبلنا لها.

#### ما هو مفهوم الذات؟

٣. **الإحساس بالجدارة والأهلية** أي مدى اعتقادنا  
بأننا نملك كفاءات معينة في ميادين معينة. إن  
تقيمتا لخبراتنا على أنها تساهم في تطورنا ونجاحاتنا  
يؤدي إلى زيادة ثقنتا بأنفسنا وبالتالي يدفعا إلى  
أخذ المبادرات.

مفهوم الذات يعني كيف نفكر بأنفسنا: مثلاً؛ "أنا  
فتاة في الخامسة عشر من عمري، في الصف الأول  
ثانوي"، "أنا خجول"، "أنا متفوق في الرياضيات"،  
"أحب كرة القدم"، "أحاول أن أكون لطيف مع  
أخي الصغير، لكن غالباً ما يفقدني أعصابي ببكائه،  
فأنفعل".

يتكون مفهوم الذات وتقدير الذات نتيجة لسنوات  
عديدة من الخبرات الشخصية وخصوصاً في سنوات

#### ما هو تقدير الذات؟

الطفولة المبكرة. ويتأثر تقدير الذات بعوامل  
خارجية في محيطنا مرتبطة بالمواقف والظروف  
التي نعيشها وبردات فعل الآخرين تجاهها؛ الأهل  
والمعلمين والأساتذة والأصدقاء والكبار في المجتمع.  
فنحن نرى أنفسنا من خلال مواقف وتعليقات  
وتصرفات الآخرين تجاهنا وأحكامهم علينا. لكن  
مع تقدمنا بالعمر تتأثر هذه النظرة بردات فعلنا  
تجاه أنفسنا؛ فيزداد تقديرنا لذاتنا عند القيام  
بأعمال نرضى عنها ويخف عند الشعور أن الأعمال  
التي قمنا بها كانت خاطئة أو غير مجدية.

تقدير الذات هو شعور الشخص بقيمته وتقديره  
لنفسه، أفكاره، معتقداته، مهاراته، شكله، وكل ما  
يكون شخصه من عقل وجسم ونفس. يعتبر تقدير  
الذات الشق التقييمي لمفهوم الذات.

"ما يعتقد اللاوعي لدى شخص ما **بحقيقة** مدى  
كفائه وبأنه محبب وذو قيمة وقدراته"<sup>١٩</sup>.

يعتمد تقدير الذات على ثلاث عوامل مترابطة  
بعضها البعض وهي:

١. **الفاعلية الشخصية** أي مدى إدراكنا لقدرتنا في  
التأثير في الأمور التي تحدث لنا ومسؤوليتنا في ذلك.

بما كان يجيده سابقاً فيصبح تقديره لذاته منخفضاً.

يساهم تقدير الذات المرتفع في بناء الثقة بالنفس التي تعرّف على أنها رضا الشخص عن ذاته وعن قيمته الذاتية، مما يؤدي إلى التمكين الذاتي (اعتقد أي، أعرف أي، أشعر أي). تسهل الثقة بالنفس عملية اتخاذ القرار السليم المستقل عما يريده الآخرون بالإضافة إلى التعامل بطريقة ملائمة مع النزاعات.

تزداد إمكانية إن يشعر الشباب بتقدير ذات منخفض لدى الذين أسيت معاملتهم في مرحلة الطفولة وتعرضوا للمعاملة السيئة الجسدية واللفظية وتم انتقادهم أو مقارنتهم بآخرين على أنهم أفضل منهم.

معها والوقت وميادين الحياة المختلفة. فمثلاً، قد يكون تقدير الذات مرتفعاً عندما يكون الشاب أو الشابة مع أقرانه (ها) فيتحدث ويتفاعل معهم بينما لا يكون كذلك عندما يكون مع أهله فيبقى صامتاً لأنه يعرف أنهم لا يصغون إليه. وقد يكون تقدير الذات لدى الشباب مرتفعاً في مجال الصداقات وإقامة علاقات مع الآخرين ولكن منخفضاً في ما يتعلق بممارسة الرياضة البدنية أو الدراسة مثلاً. ومن ناحية أخرى، قد يكون تقدير الذات مرتفعاً لدى شخص ما لكن تغير الظروف قد يؤدي إلى انخفاض هذا التقدير؛ مثلاً، قد يتعرض الشاب أو الشابة لحادث سيارة مما يؤدي إلى إصابته بعاهة جسدية، فينتج من ذلك شعور بالنقص وعدم قدرة على القيام

### ما هي خصائص الأشخاص ذوي تقدير الذات المرتفع أو المنخفض؟

تقدير ذات مرتفع	تقدير ذات منخفض
مرتاحون داخلياً ويتعاملون بإيجابية مع أنفسهم	يهملون أنفسهم ويعاملونا بطريقة سبئية وغير عادلة
يدركون مراكز قوتهم وضعفهم والأمور التي بإمكانهم تحقيقها	ينظرون إلى الأمور بسلبية فقط
يتعاملون مع الأمور بثقة	يكونون دائماً في موقع الدفاع
يتصرفون بناءً على قيمهم	ينكرون وجود مشاكل تواجههم
يتقبلون الخسارة ويتخذون منها درساً إيجابية	يرفضون مواجهة التحديات ومساعدة الآخرين لهم
يراقبون ويقيمون حياتهم باستمرار ويقومون تصرفاتهم	يبدون تأقفاً وحسرة باستمرار
يتمتعون بالقدرة على المصارحة والتعبير عن الرأي	يهتمون كثيراً لما قد يفكر به الآخرون عنهم
يتقنون بما لديهم وينظرون إلى المستقبل بتفاؤل	يشعرون بأنهم لعبة بأيدي الآخرين وغير قادرين على تغيير الأمور
قادرين على إيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم	غير قادرين على تقبل المديح
يتوقعون من الآخرين أن يتعاملوا معهم بوعي وتفهم	لا يتقنون بأرائهم
يدركون أن لديهم القدرة على تحقيق ما يريدون	يفتقرون للمهارات الاجتماعية
يعاملون الآخرين باحترام	منعزلون اجتماعياً وغير قادرين على التكيف
يتعاونون مع الآخرين ويمتنعون من السيطرة عليهم	

## ما هو أثر تقدير الذات على الشباب؟

يلعب تقدير الذات دوراً مهماً في حياة الشباب ويؤثر تأثيراً مباشراً على قراراتهم وتصرفاتهم وتعاملهم مع التحديات والضغوط التي يتعرضون لها. فالشباب الذين لديهم تقدير ذات منخفض يشعرون أن أهلهم وأقرانهم والكبار من حولهم لا يحبونهم ولا يتقبلونهم وأنهم غير مرغوب بهم مما قد يدفعهم للرضوخ للضغوطات التي قد تمارس عليهم من قبل الآخرين فيتخلون عن قيمهم ويقومون بتصرفات غير راضين عنها رغبة منهم بالانتماء وبحثاً عن حب وتقبل وتقدير الآخرين لهم. إن القيام بتصرفات يعتبرونها سلبية وضد قيمهم يزيد من نظرتهم السلبية إلى أنفسهم وبالتالي يزيد من التقدير المنخفض لذواتهم فيدورون في حلقة مفرغة. مثلاً: فالشباب الذين لديهم تقدير ذات منخفض، قد يقبلون بتجربة المخدرات في حال تواجدوا مع مجموعة من الأقران تتعاطى المخدرات وذلك بهدف الشعور بالانتماء وتقبل الآخرين لهم. عندها قد يشعر هؤلاء الشباب بانخفاض تقديرهم لذاتهم لأنهم يقومون بتصرفات ضد قيمهم وتطلعاتهم.

والعكس صحيح بالنسبة للشباب الذين يتمتعون بتقدير ذات مرتفع؛ فيشعرون أنهم محبوبون ومقدرون من الكبار والأقران في محيطهم فيتصرفون وفق قيمهم وبطريقة سليمة تزيد من تقديرهم لأنفسهم وثقتهم بذاتهم.

## كيف يمكن أن يبني الشباب تقدير ذات مرتفع؟

### ١. معرفة ذاتهم، تقبلها واحترامها:

- نكتشف ماذا نريد من الحياة، مواقع قوتنا وضعفنا، الأمور التي تحفزنا وتسعدنا، الإنجازات التي قمنا بها لغاية الآن، قيمنا ومبادئنا، الأمور التي نحبها وتلك التي تزعجنا، هواياتنا، الأمور التي نجدها وتلك التي نرغب بتغييرها في شخصنا و/أو حياتنا، وغيرها.
- نحدد الأمور وذكريات الإساءة (في حال تعرضنا لها في طفولتنا) ونتخلص منها.
- نتقبل ذاتنا وامتنع عن مقارنتها بالآخرين أو بالمعايير المثالية.
- نحلل متى نسيء لأنفسنا، ما هي نتيجة الإساءة، وما هو شعورنا عندما يكون تقديرنا لذاتنا سلبي ونتفادى أن نقوم بذلك.
- نتحدث دائماً إلى أنفسنا بطريقة إيجابية بدل استخدام التعبير السلبي "كم أنا غبية" أو "أنا فاشل، لا أنفع لشيء" التي تدل على عدم احترامنا لأنفسنا وتخفف من تقديرنا لذاتنا.
- نفكر بخصائصنا وبالأمور والنجاحات التي حققناها والمشاعر المرتبطة بذلك والأمور التي تعلمناها نتيجة ذلك وأسباب هذه النجاحات. نصنع منها لائحة، نقرأها كلما شعرنا بأن تقديرنا لذاتنا ينخفض.

- نتصرف بما لا يؤذي أو يؤذي أقراننا أو من هم حولنا.

### كيف نحدد أهدافنا ونسعى إلى تحقيقها؟

١. نحدد ما هي الأمور التي نرغب في تغييرها أو تعلمها أو تحقيقها ونحلل الدوافع وراء ذلك، مثلاً: أُرغب فعلاً في أن أتخلص من تصرفي العنيف تجاه أقراني. أنا أعرف أن العنف ليس طريقة جيدة لحل المشكلات وأنا قادر على التعامل بإيجابية مع أصدقائي عندما تكون الأمور كما أريد ولكن أريد أن أعرف كيف يمكنني السيطرة على انفعالاتي وغضبي عندما لا يعجبني شيئاً ما أو يتحداني أحدهم. كما أريد أن أعرف كيف أحل الأزمات دون اللجوء إلى العنف. سيمكنني ذلك من الإبقاء على علاقتي جيدة مع أقراني وإخوتي وأهلي.

٢. نصيغ هدفنا على أن يكون واقعي يتضمن النتيجة التي نرغب بالوصول إليها ومتى نرغب بتحقيقه، مثلاً: "بنهاية العطلة الدراسية الصيفية (متى؟)، أريد أن (الفعل) أتصرف بطريقة غير

### ٢. العمل على التحسين واكتساب المهارات الجديدة:

- نحدد الأمور التي نرغب بتحسينها في شخصنا وحياتنا ونضع أهداف واقعية وقابلة للتحقيق نسعى إلى تحقيقها.
- نعمل على اكتساب مهارات حس حركية ومهارات حياتية جديدة وتعزيز تلك التي مملكتها.
- نشارك بنشاطات اجتماعية ورياضية وثقافية.
- نقدم العون للآخرين.
- نتقبل إطراءات الآخرين ونشكرهم على ذلك.
- نسمح لأنفسنا بالخطأ، فما من أحد معصوم عن الخطأ ونعتبره فرصة للتعلم.

### ٣. التصرف بمسؤولية:

- نؤمن أننا مسؤولون عن أعمالنا ونتائجها فلا نضع اللوم على الآخرين وعلى الظروف أو الحظ.
- نعتقد بقدرتنا على تغيير الأمور ونبادر إلى ذلك.

المهمة	ماذا؟	متى؟	من؟	الموارد
١. الاتصال بمسؤولية التدريب	الاستفسار عن الدورة التدريبية حول المهارات الحياتية	يوم الأحد ١٢ يونيو	أنا	١٥ دينار عراقي رسوم تسجيل
٢. شراء مراجع عن التعامل مع النزاعات والمشاعر	- التعرف على الأساليب للتعامل مع النزاعات والمشاعر السلبية بعيداً عن العنف	يوم الاثنين ١٣ يونيو	والذي لأنه سيتوجه إلى المكتبة	



عنيفة مع أقراني (النتيجة)".

٨. نتابع تقدمنا نحو الهدف ونحتفل بالإنجازات التي نحققها للوصول إلى غايتنا، فنكافئ أنفسنا بالطريقة التي نرغب بها لتشجيع على مواصلة عملنا نحو تحقيق هدفنا.

٣. نحدد ما هي الأمور والمعلومات والمهارات التي نحتاجها للوصول إلى غايتنا. في المثل أعلاه، يتطلب ذلك معرفة ما هي أساليب التعامل مع الأزمات وخطوات الرد الحازم بالإضافة إلى مهارة إدارة النزاع والرد الحازم.

٩. نقيّم هدفنا والنتائج، مثلاً: هل تمكنا بنهاية هذا الأسبوع من التصرف بطريقة غير عنيفة؟ هل أصبحنا نعتمد المهارات التي تعلمناها دائماً أم أننا نلجأ إلى العنف أحياناً؟ ما هو شعورنا؟ هل سنعتمد السلوك الجديد دائماً؟ إلى ماذا نحتاج للمثابرة بسلوكنا بعيداً عن العنف؟ قد ينتج عن تقييمنا خطة ثانية نسعى لتنفيذها بهدف تعزيز سلوكنا والمهارات التي اكتسبناها.

٤. نبحث عن كيف سنكتسب المعلومات والمهارات، هل سنقرأ عن الموضوع؟ هل سنلتحق بدورة تدريبية على المهارات الحياتية؟ من سيساعدنا في ذلك؟ كم من الوقت سيتطلب التمرن على ذلك؟ متى وكيف سنقوم بتطبيق المهارة التي سنتعلمها؟

٥. نضع خطة لتحقيق هدفنا بحيث تتضمن المهام التي يجب القيام بها ومتى يجب القيام بها وماذا تتطلب من موارد مادية وبشرية. مثلاً قد تحتوي الخطة على المهمة الآتية:

### كيف بإمكاننا مساعدة الشباب على بناء تقدير الذات المرتفع؟

- نُنظر إلى الشباب على أن لديهم نقاط قوة وصفات تميزهم.
- نتخذ موقفاً إيجابياً من الشباب.
- نصغي لهم ومانحهم الفرص للتعبير والمشاركة ضمن حدود احترام الآخرين.
- نقدّم لهم الحب والتشجيع والدعم.
- نثني على إنجازاتهم عندما يقومون بأمر جيد.
- نشدد على الصفات الإيجابية للشباب.
- نمتنع عن وضع الشباب في مواقف يكون الفشل نتيجتها الحتمية.
- نمتنع عن السخرية من الشباب والتهكم بهم.

٦. نتشارك بهدفنا ومشروعنا مع الآخرين المهمين في حياتنا فذلك قد يعطينا نظرة أخرى للوضع وربما قد ينتج عن ذلك تغيير في الخطة لجعلها أفضل.

٧. نبدأ بتنفيذ خطتنا وندون الأمور التي قمنا بها لتحقيق هدفنا، تاريخ القيام بها، المدة التي استغرقتها، ماذ تعلمنا، ماذا شعرنا، ما هي التكلفة، وغيرها. بإمكاننا اللجوء إلى دفتر نكتب عليه أو إلى الحاسوب أو إلى التسجيل الصوتي أو المرئي-المسموع.

- نسلم على الشباب عندما نلتقي بهم أينما كان؛ أي في المؤسسة أو المجتمع.
- نعطي أهل الشباب ملاحظات إيجابية عن أبنائهم وبناتهم.
- نخبر الشباب بالقرارات التي قد تؤثر عليهم.
- نساعد الشباب على تحديد أهدافهم.
- نُعطيهم مسؤوليات معينة ونزيد من مستواها بحسب قدراتهم.
- نُوفّر الفرص للشباب لاكتساب المهارات الحياتية والحس حركية.
- نمتنع عن معاقبة الشباب ولو بإيجابية أمام الآخرين.
- نقر بالخطأ ونعتذر فيدرك الشباب أنّ الجميع قد يرتكب خطأ ما لكن المهم الاستفادة من هذه الأخطاء وعدم معاودتها.

## الأنشطة المقترحة قدر ذلك! اصح

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف تقدير الذات</li> <li>• تحديد أهمية تقدير الذات وأثره على الشباب</li> <li>• تعداد خصائص الأشخاص الذين يتمتعون بتقدير ذات مرتفع أو منخفض</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٤٥ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نشرح النشاط للمشاركين على الشكل التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• سنتعرف على مهارة تقدير الذات من خلال نشاط كبير</li> <li>• سنتوزع على أربع مجموعات، على كل مجموعة أن تختار حجر الداما الخاص بها وتحركه على لوح اللعب</li> <li>• تجيب كل مجموعة على السؤال التي تحصل عليه نتيجة تحريك حجر الداما بحسب العدد الذي تحصل عليه عندما ترمي الرمي</li> <li>• في حال لم تتمكن المجموعة من الإجابة عن السؤال، يأتي دور المجموعة الآتية لترمي الرمي</li> <li>• تريح المجموعة التي تصل إلى نقطة الوصول.</li> </ul> <p>٢. نوزع المشاركين (ات) على ٤ مجموعات من ٤-٥ أشخاص</p> <p>٣. ننفذ النشاط (٢٠ دقيقة)</p> <p>٤. نناقش: (٢٠ دقيقة)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هو تعريف تقدير الذات؟</li> <li>• متى تبدأ عملية بناء تقدير الذات؟</li> <li>• كيف يمكننا بناء تقدير الذات؟</li> <li>• ما العوامل المؤثرة على بناء تقدير الذات؟</li> <li>• ما هي خصائص الشخص الذي يتمتع بتقدير ذاتي مرتفع؟</li> <li>• ما هي خصائص الشخص الذي يكون تقديره لذاته منخفض؟</li> <li>• ما هي أهمية تقدير الذات المرتفع؟</li> </ul> <p>٥. نلخص (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح اللعبة (ورقة العمل)</li> <li>• نرد (٢)</li> <li>• أحجار دامام مختلفة الألوان (٤)</li> <li>• شريط لاصق</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>

أوراق العمل	مضمون اللعبة:
	مربع ١: نقطة الانطلاق
	مربع ٢: انتقل إلى المربع الأقرب الذي عليه وسيلة لبناء تقدير الذات
	مربع ٤: قل بصوت عال: "أنا أستطيع أن ..."
	مربع ٦: عدد سببين يؤثران على تقدير الذات
	مربع ٨: تذكر أوقات شعرت بالرضا بما قمت به
	مربع ١٠: فخور أو مغرور (انتقل خطوة إلى الأمام أو ارجع خطوة إلى الوراء)
	مربع ١٢: عدد ٣ قيم تؤمن بها
	مربع ١٤: لا أتقبل الخسارة (ارجع خطوتين الى الوراء)
	مربع ١٥: عدد ثلاث صفات لشخص لا يقدر ذاته
	مربع ١٧: أنا ذو قيمة! (أعط سببا وتقدم ٤ خطوات)
	مربع ١٩: لا أقارن نفسي بالآخرين
	مربع ٢٠: تقديرك لذاتك ضعيف (ارجع ٧ خطوات إلى الوراء)
	مربع ٢٣: أكون دائما صادقا مع نفسي (تقدم خطوة)
	مربع ٢٥: اختر شخصا ما وقل له أمرا إيجابيا عنه
	مربع ٢٧: عدد ٣ أمور تتقنها
	مربع ٢٩: اذكر أمرا تظن نفسك غير قادر على القيام به
	مربع ٣٢: عدد ٣ صفات لك ترى أنها إيجابية
	مربع ٣٣: أنت متوتر تقدم ٣ خطوات
	مربع ٣٥: ابتسم نحن نساندك
	مربع ٣٧: عدد ٣ أمور فشلت في تحقيقها
	مربع ٣٩: عدد ٣ نتائج لتقدير الذات المرتفع
	مربع ٤١: أذكر شيء تحلم بأن تقوم به
	مربع ٤٣: عدد ٤ صفات لشخص تقديره لذاته مرتفع
	مربع ٤٥: قل شيء إيجابي لم تقله من قبل
	مربع ٤٧: أنا مزعج! أنا ضعيف! سأرجع ١٠ خطوات!!
	مربع ٥٠: نقطة الوصول

٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
	عدد سببين يؤثران على تقدير الذات		قل بصوت عالٍ "أنا أستطيع أن....!"		انتقل إلى المربع الأقرب الذي عليه وسيلة لبناء تقدير الذات	نقطة الانطلاق
١٤	١٣	١٢	١١	١٠	٩	٨
لا أتقبل الخسارة (ارجع خطوتين الى الوراء)		عدد ٣ قيم تؤمن بها		فخور أو مغرور (انتقل خطوة إلى الأمام أو ارجع خطوة)		تذكر أوقات شعرت بالرضا بما قمت به بنجاح
٢١	٢٠	١٩	١٨	١٧	١٦	١٥
	تقدير لذاتك ضعيف (ارجع ٧ خطوات إلى الوراء)	لا أقارن نفسي بالآخرين		أنا ذو قيمة! (أعط سببا وتقدم ٤ خطوات)		عدد ٣ صفات لشخص لا يقدر ذاته
٢٨	٢٧	٢٦	٢٥	٢٤	٢٣	٢٢
	عدد ٣ أمور تتقنها		اختر شخصا ما وقل له أمراً إيجابياً عنه		أكون دائماً صادق مع نفسي	النشاط
٣٥	٣٤	٣٣	٣٢	٣١	٣٠	٢٩
ابتسم نحن نساندك		أنت متوتر تقدم ٣ خطوات	عدد ٣ صفات لك ترى أنها إيجابية في ذاتك			اذكر أمراً تظن نفسك غير قادر على القيام بها
٤٢	٤١	٤٠	٣٩	٣٨	٣٧	٣٦
	اذكر شيء تحلم بأن تقوم به		عدد ٣ نتائج لتقدير الذات المرتفع		عدد ٣ أمور فشلت بها	
٤٩	٤٨	٤٧	٤٦	٤٥	٤٤	٤٣
		أنا مزعج! أنا ضعيف! أنا سارجع ١٠ خطوات!!		قل شيء إيجابي لم تقله من قبل		عدد ٤ صفات لشخص تقديره لذاته مرتفع
						٥٠
						نقطة الوصول

- من المهم أن نؤمن جو من الثقة واحترام الآخر حيث لا يسخر أحد من إجابات الآخر.
- نتأكد من أن قواعد النشاط واضحة للجميع.
- يمكننا أن نطبع اللعبة على لوح أو قطعة قماش كبير بحيث يمكننا إعادة استعمالها أكثر من مرة. كما بإمكاننا أن نلونها ونزينها.

#### أفكار لنا!

## كل عام وأنت واعٍ لذاتك

<p><b>هدف النشاط</b></p>	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف الوعي الذاتي</li> <li>• تحديد خصائصهم الذاتية</li> </ul>
<p><b>مدة النشاط</b></p>	<p>٤٥ دقيقة</p>
<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح النشاط للمشاركين (ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• أنت شاب/شابة تبحث(ين) عن عمل، تم الاتصال بك من أحد أهم الشركات التي كنت تحلم بالعمل معها وتم تحديد موعد لمقابلة. خلال المقابلة طرح عليكما السؤال الآتي: "من أنت؟"</li> <li>• ستعملون على انفراد للإجابة، بكل صدق وشفافية على هذا السؤال الشخصي وبشكل تعطون كافة التفاصيل عن أنفسكم.</li> </ul> </li> <li>٢. يعمل المشاركون للإجابة على هذا السؤال (١٠ دقائق)</li> <li>٣. نطلب من من يرغب أن يتشارك بإجابته مع المجموعة الكبرى (١٠ دقائق)</li> <li>٤. نسأل ونناقش: (١٠ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• هل قام أحدكم بمثل هذا التمرين من قبل؟ في أي إطار؟</li> <li>• ما هي أصعدة المعلومات التي تم إعطائها (صفات نفسية وأو جسدية، خصائص، مهارات، إنجازات، قيم، مواقف، وغيرها)؟</li> <li>• ما رأيكم بهذا التمرين؟</li> </ul> </li> <li>٥. نُعرّف الوعي الذاتي وأهميته ونحدد أنه الخطوة الأولى عند العمل على ذاتنا ليكون تقديرنا لذاتنا مرتفع. (١٠ دقائق)</li> </ol>
<p><b>الموارد اللازمة</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأقلام وأوراق</li> </ul>
<p><b>أوراق العمل</b></p>	<p>--</p>
<p><b>أفكار لنا!</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نتأكد من أن يشمل الوصف الذاتي مختلف الأصعدة التي تكون الإنسان.</li> <li>• في حال لم يرغب أحد في التشارك بإجابته مع المجموعة، نشرح أنه من المهم أن تكون معرفتنا لذاتنا شاملة ونعطي أمثلة ونطلب من المشاركين (ات) أن يراجعوا أوراقهم فرمما يرغبوا في إضافة أمور لم يذكروها سابقاً.</li> <li>• في حال لم يستطع أحد المشاركين (ات) أن يجيب على السؤال، لا نخرجه، ونبين أهمية أن نكتشف ذاتنا كي نتمكن من العمل على أنفسنا للوصول إلى أهدافنا وطموحاتنا.</li> </ul>

## أشيد بناء تقدير الذات المرتفع

هدف النشاط	هدف النشاط
<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعداد خطوات بناء تقدير ذات مرتفع</li> </ul>	<p>هدف النشاط</p>
	<p>مدة النشاط</p>
<p>٦٠ دقيقة</p> <p>١. نشرح التمرين للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستعملون ضمن مجموعات على تحضير قالب حلوى من ٣ طبقات، فأطلقوا العنان لمخيلتكم، لمشاعركم، لمهاراتكم، رغباتكم....</li> <li>• سنوزع عليكم ورقة العمل وعليكم أن تكتبوا ما هي الأمور التي تحتاجونها لإنجاز قالب الحلوى هذا (المواد، المهارات، وغيرها) في الطبقات الثلاث بحسب نوعها.</li> </ul> <p>٢. نوزع المشاركين(ات) إلى مجموعات لا يتجاوز عددها ٥-٦ أشخاص</p> <p>٣. نوزع رسم لقالب حلوى من ٣ طبقات على المجموعات</p> <p>٤. تعمل المجموعات على إنجاز عملها وتزيين قالب الحلوى (١٥ دقائق)</p> <p>٥. تعلق كل مجموعة ورقتها على الحائط</p> <p>٦. نطلب من المشاركين(ات) التنقل في القاعة ومعاينة قوالب الحلوى (١٠ دقائق)</p> <p>٧. نناقش الأجوبة مع المشاركين(ات) (١٠ دقائق)</p> <p>٨. نربط الأجوبة بالخطوات الثلاثة للعمل على تقدير الذات المرتفع ونشرح هذه الأخيرة (١٥ دقيقة)</p> <p>٩. نلخص (٥ دقائق)</p>	<p>خطوات تنفيذ النشاط</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نسخ من رسم قالب حلوى ٣ طبقات على عدد المجموعات</li> <li>• أقلام تلوين وحوائح للزينة</li> <li>• شريط لاصق</li> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> </ul>	<p>الموارد اللازمة</p>
<p>رسم لقالب حلوى ٣ طبقات</p>	<p>أوراق العمل</p>

بعض المكونات لقالب الحلوى:		أفكار لنا!
عناصر نفسية	مهارة	عناصر مادية
- أن أكون مستعد لصنع قالب الحلوى	- أن أجيد الطبخ	- المواد: طحين، بيض، الخ
- أن أحب الحلوى	- أجيد تنظيف الأواني	- الأموال لشراء المواد
- لدي هدف بصناعة قالب حلوى	- أحسن الضيافة	- توفر المطبخ
- الرغبة بمشاركته مع الأصدقاء	- لا أجيد أن اصنع غير صنف واحد	- الوقت
- لا أحب ساعات العمل الطويلة		
للتحضير وشراء المكونات		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نتأكد من أن يُنوع المشاركون(ات) بالأموال/الاحتياجات اللازمة لصناعة قالب الحلوى.</li> <li>• يمكن في نهاية الجلسة أن نحضر قالب من الحلوى نتقاسمه مع المشاركين(ات) بحيث نضع على كل قطعة ورقة مكتوب عليها: أنا أستطيع، أنا أعرف، أنا قادر، أنا أريد، أنا مسؤول....</li> <li>• من الممكن استبدال قالب الحلوى بأي منتج آخر أكثر ملائمة لمجموعة الشباب التي نعمل معها، مثلاً: صناعة طاولة طعام، أو تركيب مولد كهربائي وغيرها.</li> </ul>		

## أهداف قيد التحقق

هدف النشاط	في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:
هدف النشاط	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد أهداف يرغبون بالعمل على تحقيقها</li> <li>• رسم خطة لتحقيق هذه الأهداف</li> </ul>
مدة النشاط	١٠٠ دقيقة
خطوات تنفيذ النشاط	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نُذكرُ المشاركين(ات) أننا في الخطوة الثانية من خطوات بناء تقدير الذات المرتفع تناولنا أهمية أن تكون لنا أحلام نعمل جاهدين لتحقيقها وأنه من أجل تحقيق أهدافنا علينا أن نضع خطة عمل (٥ دقائق)</li> <li>٢. نطلب من كل مشارك التفكير بهدف يريد أن يحققه وكتابته على ورقة أمامه (١٠ دقائق)</li> <li>٣. نطلب من مَنْ يرغب أن يقرأ الهدف الذي اختاره (٥ دقائق)</li> <li>٤. نناقش: (١٠ دقائق)</li> <li>• هل النتيجة التي نريد الوصول إليها واقعية؟</li> <li>• هل تم تحديد الفترة الزمنية؟</li> <li>• هل ما نريد الوصول إليه محدد ويتعلق بنا أم أنه أمر عام ويتعلق بالآخرين؟</li> <li>٥. نطلب من المشاركين(ات) مراجعة أهدافهم إذا لزم الأمر ونتأكد من أنها أصبحت واقعية ومحددة ومرتبطة بزمن (١٠ دقائق)</li> </ol>



<p>٦. نشرح التمرين على الشكل الآتي: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نحن في بداية العام و هذه السنة سيتم انتخاب عريف/مسؤول عن الغرفة. الجميع مؤهل لكي يكون في هذا الموقع. ستتم عملية الانتخاب بناء على خطة عمل كل شخص منكم.</li> <li>• ستختارون هدف شخصي تريدون تحقيقه في مدة زمنية محددة ومن ثم الأنشطة التي ستقومون بها للوصول إلى هدفكم بناء على ورقة العمل التي سنوزعها عليكم</li> </ul> <p>٧. نوزع ورقة العمل على المشاركين(ات) ونشرحها (٥ دقائق)</p> <p>٨. يعمل المشاركون على وضع خططهم بناء للأهداف التي حددوها (١٥ دقيقة)</p> <p>٩. يعرض المشاركون برنامجهم (١٥ دقيقة)</p> <p>١٠. ناقش مكونات الخطة ومناسبة الأنشطة وإمكانية تنفيذها والأمر التي يتطلبها تنفيذها (١٠ دقائق)</p> <p>١١. ناقش ونشر الخطة التي تلي التخطيط (١٠ دقائق)</p> <p>يختار كل مشارك الشخص الذي سيمثله فيكتب اسمه على ورقة صغيرة ويضعها في علبة/صندوق ومن ثم نفرز الأصوات ونعلن الفائز (١٠ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نسخ من ورقة العمل "برنامج عملي" على عدد المشاركين(ات)</li> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• علبة/صندوق</li> <li>• أوراق بيضاء صغيرة</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>										
<p>برنامج عملي</p> <p>١. ما الذي أريد تحقيقه؟ (أريد أن...النتيجة)</p> <p>٢. متى أريد أن أحقق ذلك؟</p> <p>٣. ما هي الأمور الواجب القيام بها للوصول إلى النتيجة التي أريدها؟</p> <p>٤. كيف سنؤمن هذه الأمور؟</p> <p>٥. ما هي المعوقات لتحقيق هدي؟ وكيف يمكنني أن أتخطأها؟</p> <p>خطة العمل</p> <p>هدفي أن (متى، أريد أن...ماذا):</p> <table border="1" data-bbox="173 1157 890 1364"> <thead> <tr> <th>النشاطات والمهام</th> <th>لماذا؟</th> <th>متى سأقوم بها؟</th> <th>من سيقوم بها؟ (الاستعانة بأخريين)</th> <th>الموارد (المادية والبشرية)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	النشاطات والمهام	لماذا؟	متى سأقوم بها؟	من سيقوم بها؟ (الاستعانة بأخريين)	الموارد (المادية والبشرية)						<p><b>أوراق العمل</b></p>
النشاطات والمهام	لماذا؟	متى سأقوم بها؟	من سيقوم بها؟ (الاستعانة بأخريين)	الموارد (المادية والبشرية)							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نتأكد من أن الأهداف شخصية، مثلا: "أريد أن أتصرف بحزم ..."، "أريد أن أنجح في امتحان الفصل الأول..."</li> <li>• نشجع المشاركين(ات) على استعمال وسائل مختلفة لعرض مخططهم مثل الرسم، الكمبيوتر...</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>										

## مستقبلي المهني

	<p><b>هدف النشاط</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</li> <li>• تحديد هدف مهني شخصي قابل للتحقيق.</li> <li>• رسم خطة لتحقيق الهدف.</li> </ul>																				
	<p><b>مدة النشاط</b> ٨٥ دقيقة</p>																				
	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح للمشاركين(ات) النشاط على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• الهدف من النشاط هو التدرُّب على صياغة هدف مهني يخص مستقبلكم المهني على أن يكون واقعياً وملائماً للمهنة التي تتدربون عليها</li> <li>• سيختار كل منكم هدفا مهنيا له ويقوم بصياغته</li> <li>• سأمر عليكم للتأكد من سير الأمور كما بإمكانكم طلب المساعدة خلال صياغة الأهداف</li> <li>• بعد ذلك، ستقومون بوضع خطة عمل لتحقيق الأهداف (١٠ دقائق)</li> </ul> </li> <li>٢. يعمل المشاركون على صياغة الأهداف (١٠ دقائق)</li> <li>٣. نوزع على المشاركين(ات) نموذج لخطة تحقيق الهدف (ورقة العمل)</li> <li>٤. يعمل المشاركون على وضع خطة العمل (٢٠ دقيقة)</li> <li>٥. نطلب من ٣ أو ٤ مشاركين(ات) عرض خططهم وناقشها مع المجموعة معلقين على نقاط القوة والأمور الواجب تحسينها (٣٠ دقيقة)</li> <li>٦. نطلب من الجميع مراجعة خططهم في ضوء النقاش وتأكد من ذلك (١٥ دقيقة)</li> <li>٧. نطلب منهم مناقشة خططهم مع أسرهم ومن ثم الاحتفاظ بها للرجوع إليها من وقت إلى وقت وتحديد التقدم الحاصل (٥ دقائق)</li> </ol>																				
	<p><b>الموارد اللازمة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نسخ من خطة العمل حسب عدد المشاركين(ات)</li> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام و/أو حاسوب وجهاز عرض</li> </ul>																				
	<p><b>أوراق العمل</b></p> <p>نموذج خطة العمل لتحقيق الأهداف</p> <p>الاسم : _____</p> <p>الهدف: _____</p> <p>مثال: في نهاية ٢٠١٢ ستكون لي أسواق في منطقتي تتمتع بسمعة جيدة وتدر علي ربحا لا يقل عن ٥٠٠ ألف ديناراً شهرياً.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>المهمة</th> <th>لماذا</th> <th>الوقت (من - إلى)</th> <th>من يساعدني</th> <th>الموارد التي أحتاجها</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>١-</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>٢-</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>٣-</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	المهمة	لماذا	الوقت (من - إلى)	من يساعدني	الموارد التي أحتاجها	١-					٢-					٣-				
المهمة	لماذا	الوقت (من - إلى)	من يساعدني	الموارد التي أحتاجها																	
١-																					
٢-																					
٣-																					
	<p><b>أفكار لنا!</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• من المهم التأكد من واقعية وملاءمة الهدف الذي وضعه كل مشارك قبل الطلب منهم وضع الخطة.</li> <li>• خلال إعداد الخطة، نؤكد على عدم وجود تقييم/ درجات بل أنّ الهدف مساعدة الشباب في اختيار الأهداف الصحيحة وبلورة كيف سيتم تحقيقها.</li> <li>• نمر على كل المشاركين(ات) للتأكد من أنّ الخطة التي وضعوها قابلة للتحقيق.</li> <li>• من الممكن أن يشارك العامل الإجتماعي في نهاية الحلقة بعرض كيف نجح في حياته المهنية و ما هي خطته.</li> </ul>																				

<sup>٢٠</sup> <http://en.wikipedia.org/wiki/Anger>, July 2011

## مهارة إدارة العواطف والمشاعر

"لم أصب مرةً بجزن عميق إلا وبدّته ساعة من المطالعة"، **مونتيسكيو**  
"إن من يفقد رباطة جأشه، يخسر المعركة"، **مفكر**  
"التفكير الإيجابي سيجعلك تفعل كل شيء بشكل أفضل مما سيجعلك التفكير السلبي بك"، **زيغ زيجلر**

### معلومات مرجعية

نبقى في وضع يشعرا بالراحة، فمثلاً عندما نشعر بالخوف من أمر ما، نجري ونختبئ.

كما تساعدنا مشاعرنا على فهم أمر ما أو اتخاذ قرار ما؛ فمثلاً، عندما نفكر بأمر يتعارض مع قيمنا نشعر بالانزعاج وعدم الثقة فمشاعرنا تدلنا على أن هذا الأمر سيء. كذلك الأمر عندما نتخيل ماذا سيحدث في حال نفذنا قرارا ما، نُطلعنا مشاعرنا على أن هذا الأمر غير جيد مما يدفعنا إلى التفكير بحل آخر واختياره.

فضلاً عن ذلك، إن مراقبة العلامات الجسدية وعلامات الوجه الشخصية ولدى الآخرين يُمكننا من اكتشاف ماذا يحدث داخلنا ولدى الآخرين ويساعدنا على معرفة كيف يجب التصرف تجاه الآخرين والعكس صحيح.

### ما هو الغضب؟

يعرّف الغضب على أنه عاطفة إنسانية أساسية وطبيعية، فهو "يرتبط بالتفسير السيكولوجي بأن الشخص قد تعرض للأذى، أو الظلم أو الرفض والميل إلى إبطال ذلك من خلال الانتقام ومقابلة الأذى بالمثل"<sup>٢٠</sup>.

ويتصف الغضب بالعداء تجاه شخص أو شيء ما

### ما هي العواطف؟

العواطف هي المشاعر التي تترجم جسمياً وإدراكياً من خلال علامات معينة تساعدنا على التفريق بين عاطفة وأخرى أي بين الفرح والغضب والحزن والقلق وغيرها.

تكون العواطف إما إيجابية ومرغوبة كالفرح والغبطة والحب والثقة وإما سلبية ومزعجة كالغضب والحزن والقلق والخسارة والصدمة وغيرها.

تعتبر الثقة والخوف والدهشة والحزن والاشمئزاز والغضب والتوقع والسعادة من المشاعر الأساسية بحسب الأخصائي النفسي روبرت بلوتشيك (١٩٨٠)، الذي صنف المشاعر الأخرى كأولية وثانوية ومن الدرجة الثالثة. كما قام بتصنيفها أخصائي نفسي آخر باروت (٢٠٠١) إلى مجموعات من المشاعر.

الهدف من وجود المشاعر هو أن تبقى على قيد الحياة وأن نكون معظم الأوقات في حالة تحفيز. فالعلامات والإشارات الناتجة عن المشاعر تدفع بنا إلى التصرف لنحمي أنفسنا أو نغير وضع يزعجنا أو

<sup>11</sup> Adapted from Anger Management, Resource Sheet, Cancer Institute NSW, Alexandria, www.cancerinstitute.org.au,

الإيذاء الجسدي و/أو النفسي وغيرها من جهة أو كبت الغضب دون التعبير عنه من جهة أخرى. إن اللجوء إلى هذه الطرق يقلل من احترامهم لذاتهم وللآخرين ويتسبب بالأذى لهم ولمن حولهم وتمنعهم من الحصول على ما يريدون، عندها يصبح الغضب مشكلة.

### ما هي علامات الغضب<sup>11</sup>؟

لقد حدد أحد أساتذة العلوم النفسية والسلوك الاجتماعي ر. نوكو أن للغضب ثلاث مكونات: ١- إدراكي (التقييم)؛ ٢- جسدي-عاطفي (توتر وإثارة) ٣- سلوكي (الانسحاب والعدائية). أما العلامات فيمكن تصنيفها على الشكل الآتي:

نشعر أنه تَقصّد أذيتنا أو ظلمنا. قد يكون الغضب أمراً إيجابياً فهو قد يدفعنا للتعبير عن المشاعر المرعجة ويحفزنا لإيجاد حلول للمشاكل.

ينتج الغضب من عوامل خارجية (شخص ما، موقف/ وضع ما، كلمة ما وغيرها) و/أو داخلية (فكرة ما، ذكرى لحدث ما أو شخص ما وغيرها).

والغضب يحد ذاته ليس سيئاً أو جيداً لكن طريقة التعبير عنه يمكن أن توصف بالجيدة أو السيئة. إذ تختلف الطريقة التي يعبر فيها الناس عن غضبهم من شخص إلى آخر؛ فإما أن تكون إيجابية ومناسبة ومبنية على احترام الذات والآخر أو أن تكون سلبية وغير مناسبة كالصراخ، التخريب، اللجوء إلى

علامات جسدية	علامات ذهنية	علامات سلوكية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدم القدرة على المحافظة على الهدوء أو الجلوس بهدوء والدوران والتحرك والسير بسرعة</li> <li>• الصوت يرتفع تدريجياً ويصبح أكثر حدة</li> <li>• ضرب الكف</li> <li>• الارتطام بشيء ما</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توارد أفكار سيئة وعدائية على الذهن مثلاً سترى ماذا سأفعل، لن أسكت عن الأمر، من يعتقد نفسه، سوف أزيه قيمة نفسه وأفكار أخرى تؤثر على ثقتنا بأنفسنا</li> <li>• عدم القدرة على التركيز</li> <li>• تسارع في الأفكار</li> <li>• تفكير مشوش</li> <li>• تعميمات</li> <li>• الانزلاق إلى الاستنتاجات</li> <li>• أفكار غير عقلانية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تسارع التنفس</li> <li>• ازدياد سرعة دقات القلب</li> <li>• تشنج في عضلات العنق والفاك والكتفين والمعدة والصدر</li> <li>• الإحساس بالتوهج (الأذنين والوجه) أو البرودة</li> <li>• إطباق الأصابع</li> <li>• صرير الأسنان</li> <li>• وجع في الرأس</li> <li>• ازدياد التعرق</li> </ul>

## ما هي نتائج التعبير السلبي عن الغضب؟

إن عدم القدرة على السيطرة على الغضب بشكل متكرر يتك آثاراً مزمنة على مختلف أوجه حياتنا:

- الآثار الصحية: يؤدي الغضب المزمن إلى أمراض القلب والسكري وارتفاع في معدل الكولسترول وضعف في جهاز المناعة والأرق وارتفاع في ضغط الدم.

- الآثار النفسية: سوء استخدام الطاقة العقلية والنفسية، صعوبة في التركيز وتفكير مشوش، عدم التمكن من رؤية الصورة الإيجابية للأمور، عدم القدرة على التمتع بالحياة وغيرها. ينتج عن ذلك الكآبة والضغط ومشاكل نفسية أخرى.

- الآثار الاجتماعية: يؤدي الغضب المزمن أيضاً إلى فقدان احترام الزملاء في العمل والمسؤولين ونفورهم منا بالإضافة إلى إمكانية فقدان الزبائن. كما يؤثر على علاقاتنا مع الآخرين ويقلل من ثقتهم بنا ويؤثر سلباً على طريقة تعاملهم معنا لجهة الصدق والراحة والانفتاح.

## كيف يمكن إدارة الغضب؟

إدارة الغضب تعني عدم كبتة وإنما التعرف على الأسباب والأفكار والمشاعر المؤدية إليه وإيجاد طرق للتعامل معه والتعبير عنه بطرق بناءة.

باستطاعتنا السيطرة على غضبنا والتعبير عنه بطريقة إيجابية لكن ذلك يتطلب جهداً في التعرف على المواقف التي تدفعنا إلى الغضب بالإضافة إلى اختيار الإستراتيجية التي تناسبنا وتطبيقها والتمرس عليها مما يجعل الأمر سهلاً بعد ذلك.

إن التعبير بإيجابية عن غضبنا له فوائد عديدة فهو:

- يشعرونا بالتحسن
- يجعلنا نبني علاقات أفضل مع الآخرين
- يمكننا من الحصول على ما نريد وتحقيق أهدافنا
- يسمح لنا بعيش حياة سليمة ومرضية

## نتذكر!

- ليس من الجيد أن نقمع ونتجاهل غضبنا.
- قد يؤدي التعبير السلبي عن الغضب إلى خوف الآخرين منا وانصياعهم لرغباتنا وأوامرنا لكن هذا لا يجعلهم يحترمونا بل على العكس.
- بإمكاننا السيطرة على كيفية التعبير عن غضبنا، فنحن نملك الخيار في طريقة إظهار الغضب.

إذاً، من المهم أن نتبع الخطوات الآتية:

1. نتعرف على المواقف/الأمر/النشاطات/الأشخاص/الأماكن التي تثير غضبنا والأفكار المرتبطة بها. نحدد ما هي الأسباب الحقيقية الكامنة وراء غضبنا؟ فغالباً ما يكون الغضب ناتجاً عن الأفكار التي تمر في ذهننا نتيجة تعرضنا لموقف ما وتفسيرنا لهذا الموقف أو الوضع. هل مناقشة مواضيع ساخنة عندما أكون متعباً تثير غضبي؟ هل عدم حصولي على تنويه من المسؤول آثار غضبي لأن ذلك يعني أنني لا أقوم بعمل جيد؟ هل عدم موافقة الآخرين على مشاركتي في المباراة جعلني أغضب لأن ذلك يعني أنني لست لاعباً جيداً؟

غالباً ما يحدث أمراً ما يؤدي إلى فكرة ما وينتج عن ذلك شعور ما؛ مثلاً: علمت أنه لم يتم قبولي في المعهد الذي أردت الانضمام إليه لإكمال دراستي، فكرت بأنني شخص فاشل وشعرت بالاستياء والغضب.

#### أهمّات التفكير السليبي التي تؤدي إلى تفاقم الغضب لدينا:

- التعميم؛ "أنت دائماً لا تستمع إلى ولا تقدر أفكاري"، "لا أحد يحترمني في هذه العائلة"، "لا أحد يصغي إلى عندما أبدي رأيي"، "لا أحد يقدر مساهماتي" وغيرها.
- التمسك بنظرتنا حول "كيف يجب أن تكون الأمور" والغضب حين لا تتوافق آراء الآخرين والحقائق مع هذه النظرة.
- القفز إلى الاستنتاجات واعتبار أننا نعرف ما يفكر ويشعر به الآخرين وأهمهم يتعمدون إغضابنا وإزعاجنا.
- البحث عن الأمور الصغيرة التي تزعجنا والتفكير بها متغاضين عن الأمور الإيجابية مما يؤدي إلى تفاقم غضبنا.
- لوم الآخرين على الأمور التي تحدث لنا بدل أن نتحمل مسؤولية أعمالنا.

#### نتعرف على علامات الغضب الشخصية (انظر الجدول أعلاه)

##### ١. نفكر:

- نخرج من المكان
- هل يستحق الأمر أن أغضب؟ أن أعطيه من طاقتي و/أو وقتي؟
- نتجاهل الموقف/الشخص الذي يسبب الغضب
- هل بإمكانني القيام بشيء حيال الوضع؟ كيف يمكنني تفادي هذا الوضع؟
- نتنفس عميقاً
- كيف يمكنني أن أفكر بطريقة مختلفة؟
- نعد إلى العشرة أو نعد عكسياً قبل الإقدام على أي تصرف
- هل ما سأفعله أو أفعله مناسب؟ ما هي نتائج ذلك؟ هل سأحصل على ما أريد؟
- نغير الأفكار التي تتسبب بشعورنا بالغضب

##### ٢. نمارس استراتيجيات السيطرة على الغضب والتهدئة المناسبة لنا:

- نستمع إلى الموسيقى
- نحدث نفسنا على الشكل الآتي: "فلأهدأ، ليس هنالك داعي للغضب"، "مثل هكذا أمور تحدث فلماذا الغضب؟"، "يمكنني أن أحل الأمر دون اللجوء إلى العنف الجسدي أو اللفظي؟"
- نمارس تمارين الاسترخاء
- نحدث نفسنا على الشكل الآتي: "فلأهدأ، ليس هنالك داعي للغضب"، "مثل هكذا أمور تحدث فلماذا الغضب؟"، "يمكنني أن أحل الأمر دون اللجوء إلى العنف الجسدي أو اللفظي؟"
- نمارس رياضة الركض أو المشي السريع
- نتخذ وضعية مريحة ونغمض عينانا، نتخيل أننا في مكان هادئ، نستنشق الهواء بعمق من الأنف،

صداقة ما أو خسارة العمل أو الموارد المادية أو الصحة أو إصابة شخص عزيز علينا بمرض خطير وغيرها من الأمور.

تزيد درجة الأذى بحسب حجم ونوع الخسارة. تختلف مشاعر الأذى من شخص إلى آخر وتتأثر بشخصية هذا الأخير وقدرته على المواجهة وخبرته ودرجة إيمانه ونوع الخسارة وغيرها من الأمور. يتطلب التعافي الوقت وتختلف المدة من شخص إلى آخر وهي عملية تدريجية من غير الممكن فرضها على الشخص أو التسريع بها.

#### تتذكر!

- من المهم مواجهة الألم والتعامل معه إذ إن تجاهله يزيد الأمور سوءاً.
- إن التعبير عن الألم والحزن بالبكاء مثلاً ليس ضعفاً على العكس فهو يساعد في عملية الشفاء.
- ليس هنالك من مدة معينة للشفاء من الألم كما أنه ليس هنالك من طرق محددة للتعبير عن الأذى.

#### ما هي عوارض الأذى؟

لقد حددت الطيبة النفسانية البرازيت كوبلر روث (١٩٦٩) مراحل الأذى بخمسة مراحل على الشكل الآتي:

١. الإنكار: ، في بعض الأحيان تلي الخسارة فترة حيث نرفض ما حدث أو يكون من الصعب تصديق الأمر. وكثيراً ما نسمع الأشخاص الذين يختبرون الخسارة يقولون "من المستحيل أن يحدث هذا الأمر لي" أو "لا زلت أتوقع أن يعود إلى المنزل كل مساء كالعادة".

ينقى مركزين على الصورة في ذهننا، نخرج الهواء ببطء من الفم. نفتح عينانا أو نستنشق الهواء بعمق من الأنف ونحبسه لثوان، ثم نخرجه ببطء من الفم ونكرر ذلك عدة مرات.

- نتكلم مع صديق أو الأهل أو شخص من العائلة نرتاح إليه، فذلك قد يجعلنا ننظر إلى الأمور بطريقة أخرى ويشعرنا بالراحة.
- نمدد أو ندلك الأعضاء التي نشعر أنها تتشنج
- نقوم بأعمال تساعدنا على الابتعاد عن الأفكار السلبية ونركز عليها؛ مثلاً: تنظيف المنزل، الرسم، اللعب على آلة موسيقية، زرع النباتات في الحديقة وغيرها.

#### ٣. نعبر عن غضبنا بإيجابية:

- دون أن نقلل من احترام الآخرين
- نتطرق إلى مشاعرنا مركزين على الحاضر دون الغوص في أحداث الماضي
- نبدي التسامح مبتعدين عن الرغبة بالمعاقبة
- نضع العلاقة كأولوية
- ننسحب من الخلاف في حال شعرنا أننا لن نصل إلى حل.

#### ما هو الأذى؟

الأذى هو الألم العاطفي الذي نشعر به عند خسارة شخص أو شيء ما نحبه. يعتبر الأذى استجابة طبيعية للخسارة. غالباً ما يرتبط الشعور بالأذى بموت شخص ما فتكون درجة الأذى عالية جداً ولكن من الممكن أن ينتج عن انتهاء علاقة أو

الثالثة إلى الرابعة ومن ثم يعودون إلى المرحلة الثانية. وبالطبع تعتبر الأوقات الأولى التي تلي الخسارة هي الأصعب وتكون أطول مدة وتخف حدتها وطولها مع الوقت. لكن هذا لا يعني أن الأشخاص لن يشعروا بالحزن من وقت إلى آخر وخصوصاً حين حدوث مواقف أو أوضاع معينة (الزواج أو ولادة طفل أو حصول الأبناء والبنات على شهاداتهم وغيرها).

كما أن الأسى يشمل عوارض جسدية كالشعور بالتعب والغثيان وفقدان الوزن أو زيادة الوزن، أوجاع وآلام مختلفة وأرق وانخفاض في مستوى المناعة.

### كيف بإمكاننا التعامل مع الأسى؟

١. نحصل على الدعم من الآخرين المهمين في حياتنا؛ كالأهل وأفراد العائلة والأصدقاء وغيرهم:

- يعتبر الحصول على دعم الآخرين خلال هذه المرحلة من أهم العوامل المساعدة خلال عملية الشفاء من مشاعر الأسى. ربما قد نعتقد أننا أقوىاء ويمكننا أن نسيطر على مشاعر الأسى والحزن وربما لم نعتد أن نبوح بمشاعرنا لأحد. لكن في وضع الأسى من الضروري أن نبوح بمشاعرنا للآخرين ونتقبل عونهم ونطلب مساعدتهم.

- نلجأ إلى ممارسة الشعائر الدينية

- نلجأ إلى مجموعة دعم مؤلفة من أشخاص يهرون أو مروا بظروف مماثلة، فالتشارك معهم بمشاعر

- الحزن يجلب لنا الراحة النفسية

- نطلب المساعدة من معالج نفسي أو مختص في

٢. الغضب: "لماذا أنا؟" أو "لماذا تركني؟" فنحن قد نشعر بالغضب نتيجة لخسارة شخص ما وقد يكون هذا الغضب موجه تجاه الذات أو الشخص نفسه أو الأطباء وغيرهم.

٣. المسامحة: "أنا مستعدة للقيام بـ... إذا لم يحدث هذا الأمر"

٤. الحزن والكتابة: "أنا حزين ولا يمكنني القيام بأي أمر ما" ويعتبر الحزن أحد العوارض الأكثر انتشاراً، فنشعر بالفراغ واليأس والوحدة والشوق. قد نعبر عن ذلك بالبكاء أو نشعر أننا غير مستقرين عاطفياً.

٥. القبول: "الموت واجب وعلينا أن نواجهه جميعاً" أو "من الجيد أنها لم تتعذب كثيراً بسبب مرضها" أو "من الجيد أنك أخبرتني بهذا الآن، أتقبل الأمر..."

بالإضافة إلى هذه المراحل قد يشعر الأشخاص بالذنب لأنهم لم يتمكنوا من منع حدوث هذه الخسارة أو لأنهم قالوا أو فعلوا أموراً معينة تجاه الشخص أو الأمر الذي خسروه أو ربما لأنهم شعروا بالراحة تجاه هذه الخسارة (وفاة شخص بعد سنوات عديدة من المعاناة من مرض ما).

تعتبر هذه المراحل ردة فعل طبيعية للخسارة.

لكن ليس من الضروري أن يمر جميع الأشخاص الذين يختبرون مشاعر الأسى بهذه المراحل كافة وبالتسلسل نفسه؛ فقد يمتثل بعض الأشخاص إلى الشفاء دون المرور بأية مرحلة أو قد يهرون بأثنين فقط من هذه المراحل أو قد ينتقلون من المرحلة



٢٢ <http://www.apa.org/topics/anxiety/index.aspx>, June 2011

وذكريات معينة مرتبطة بالشخص أو الأمر الذي خسرناه.

في حال لم يتحسن الوضع أو ازداد سوء من المهم اللجوء إلى أخصائي نفسي للمساعدة، إذ بإمكانه كشف ما إذا كنا نعاني من الاكتئاب الذي تتشابه عوارضه كثيراً مع عوارض الأسى، إلا أنه في حالة الحزن قد نختبر مراحل من الرضا والسعادة لا نمر بها أبداً في حالة الاكتئاب حيث تسيطر مشاعر اليأس والفراغ معظم الأوقات.

### ما هو القلق؟<sup>٢٣</sup>

يتصف القلق باختبار مخاوف وأفكار مضطربة وسوداوية تؤدي إلى الشعور بالتوتر (الضغط) وتغيرات جسدية مختلفة.

### ما هي عوارض القلق؟

الأشخاص المصابون بالعوارض المرضية للقلق يختبرون مخاوف وأفكار معينة بشكل متكرر ويتفادون القيام بأمر معين أو التواجد في أوضاع معينة نتيجة للقلق. كما أنهم يعانون من العوارض الجسدية الآتية: التعرق، الارتجاف، الدوخة، وسرعة في ضربات القلب وارتفاع في ضغط الدم.

### كيف بإمكاننا التعامل مع القلق؟

#### ١. نخصص فترة زمنية معينة للقلق

• نحدد فترة زمنية معينة خلال اليوم مثلاً من الساعة الرابعة من بعد الظهر ولغاية الساعة الرابعة والنصف ونطلق عليها تسمية "فترة القلق" حيث بإمكاننا خلالها فقط التفكير بكل ما يقلقنا.

الصحة النفسية لديه خبرة في هذا المجال في حال صعب علينا تحمل ما نمر به.

### ٢. نهتم بأنفسنا على الصعيد النفسي والجسدي:

• نعتزف لأنفسنا بمشاعر الألم والحزن التي نخترها؛ فالتنكر لهذه المشاعر إنما يزيد الأمور تعقيداً ويعوق عملية الشفاء ويؤدي إلى مضاعفات كالكتابة والقلق الشديد واللجوء إلى تعاطي المخدرات بالإضافة إلى مشاكل صحية أخرى.

• نمتنع من أن نفرض على أنفسنا مشاعر معينة أو أن نسمح لأحد بذلك.

• نعب عن مشاعرنا بطرق مبدعة؛ مثلاً بالكتابة أو صنع ملف من الصور أو اعتناق قضية أو الانتماء إلى منظمة تعنى بأمر كان الشخص الذي فقدناه يهتم بها.

• نهتم بصحتنا الجسدية فنأخذ قسطاً وافراً من النوم والراحة ونتناول الطعام الصحي وبالكمية المناسبة لنا ونمارس الحركة الجسدية ومن ضمنها الرياضة. كما نعرف فالصحة الجسدية مرتبطة بالصحة النفسية فشعورنا بالراحة الجسدية ينتج عنه إحساس بالراحة على الصعيد النفسي. من المهم

أن نمتنع عن تناول الحبوب المهدئة أو الكحول أو المخدرات للترويح عن النفس. فهي قد تشعرنا بالراحة لفترة وجيزة لكنها لن تقضي على سبب حزننا وهي تخدر ألماناً وتجعل الفترة إلى التعافي أطول بالإضافة إلى أنها قد تجزنا في مشاكل أخرى.

• نخطط مسبقاً إلى كيفية تعاملنا مع الأحداث التي قد تعيد إلى ذاكرتنا مشاعر الحزن والأسى

• نختار التوقيت بعيداً عن ساعة النوم المسائي كي لا تتأثر نوعية ومدة هذا الأخير.

• نمتنع عن القلق خلال فترات اليوم الأخرى. وفي حال شعرنا بذلك، ندون الفكرة التي تقلقنا على ورقة ونؤجل التعامل معها إلى حين "فترة القلق"، مذكرين أنفسنا أنه سيكون لدينا ما يكفي من الوقت للتفكير بالأمر. نسعى إلى إكمال بقية نشاطات يومنا.

• خلال "فترة القلق" ودون أن نتخطى المدة المحددة، ننظر إلى لائحة الأمور المقلقة التي دونها وندرس كل منها ففي حال لم تعد تزعجنا ننتقل إلى فكرة أخرى ونحاول أن نفكر بها في حال لا زالت تسبب لنا الإزعاج.

## ٢. نواجه الأفكار السلبية

إن نظرتنا المتشائمة إلى العالم وطريقة تفكيرنا ومواقفنا السلبية تؤثر إلى حد كبير في مشاعر القلق لدينا. من هنا أهمية أن نغير من طريقة تفكيرنا لجعلها أكثر واقعية وتفاؤلاً.

• نفكر بسلبية وبتشاؤم عندما:

- نرى أن الوضع سلبي في حال لم نحصل على كل ما نريد وبالطريقة التي نريدها

- نعمم إلى ما لا نهاية خبرة سيئة مررنا بها

- نركز فقط على الأفكار السلبية ونتغاضي عن تلك الإيجابية بالرغم من كثرة عددها مقارنة بالسلبية

- نبني استنتاجاتنا على تأويلات وليس على وقائع مثلاً: "بإمكانني أن أعرف انه لن يقبل بالأمر" أو

"أشعر أن أمراً سيئاً سيحدث" أو على العواطف والاعتقاد أن ما نشعر به يدل على حقيقة الأمور مثلاً: "أشعر بالخوف، إذا لا بد أن هنالك خطر ما يحدث بي"

- نتوقع دائماً حدوث أسوأ الاحتمالات "لقد قال أن هنالك عدد كبير من الشباب تقدموا بطلبات التحاق بهذا التخصص، بالتأكيد لن يتم قبولي"  
- نطلق على نفسنا صفات سلبية مثلاً: "أنا فاشلة" أو "أنا خاسر"

- نحمل أنفسنا مسؤولية أمور لا علاقة لنا بها؛ مثلاً: "أنا مسؤول عن رسوب أخي لأنني لم أنصحه أن عليه أن يدرس أكثر".

• ننظر إلى الأفكار التي تقلقنا كفضية وليس كواقع وندرسها على هذا الأساس طارحين الأسئلة الآتية:

- ما هي الأمور التي تدل على أن هذه الفكرة واقعية؟

- ما هو مدى احتمال حدوثها؟ هل هنالك احتمالات أخرى يمكن أن تحدث بدلاً عن ذلك؟

- هل هذه الفكرة المقلقة تساعدنا أو على العكس تؤذيها؟

- ماذا كنت سأقول لصديق يعاني من هذه الفكرة المقلقة؟

## ٣. ممارس الاسترخاء

• حين نختبر نوبات القلق يؤدي ذلك إلى علامات

مما يساهم بشعورنا بالقلق وسرعة الغضب. كما إن تناول المشروبات والفواكه والخضار يزيد من كمية مادة كيميائية تعرف بالسيروتونين (serotonin) تساهم في الشعور بالراحة والسرور والرضا.

- ممارسة النشاط البدني بشكل يومي ولمدة ٣٠ دقيقة؛ فالرياضة مثلاً تؤدي إلى إنتاج مادة كيميائية تعرف بالإندورفين (endorphins) تفرزها الغدة الدرقية والنخامية وهي تعطي شعور بالراحة وتزيل الألم.

- تمتنع عن تناول الكحول أو النيكوتين كي لا ندخل في دائرة التبعية والإدمان. قد تخفف الكحول من الشعور بالقلق لكن هذا المفعل مؤقت. أما النيكوتين فهو يعتبر من المواد المنشطة لذلك فهو يؤدي إلى مستوى أعلى من القلق.
- نحصل على قسط وافر من النوم.

جسدية كسرعة في نبضات القلب والتنفس وتشنج العضلات وغيرها، لذلك فالاسترخاء لديه مفعول عكسي.

- من المهم أن نتعلم طرق الاسترخاء وممارستها بانتظام ويومياً بحيث تدخل في نظامنا الحياتي وتحدث وتصبح أمراً طبيعياً.

#### ٤. نهتم بصحتنا

يلعب نمط الحياة الصحي والمتوازن دوراً مهماً في السيطرة على القلق والمخاوف، لذلك من المهم أن:

- نتحدث عن الأمور التي تقلقنا مع شخص نثق به
- نعتمد نظام غذائي صحي ومتوازن ومنتظم، فنمتنع عن إهمال تناول ٣ وجبات بالإضافة إلى وجبتين خفيفتين. إن عدم تناول الطعام لفترات طويلة يؤدي إلى انخفاض مستوى السكر في الدم

## مهارة إدارة العواطف والمشاعر

### الأنشطة المقترحة

#### مشاعري

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف المشاعر وإعطاء أمثلة عنها</li> <li>• تحليل أهمية التعامل مع هذه العواطف بإيجابية</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٣٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نشرح التمرين للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستقفون خطين مستقيمين مواجهين لبعضهم البعض؛ على احد المشاركين(ات) من الصف الأول أن يتقدم خطوة ويذكر بكلمة واحدة شعور معين مثلا "الفرح" ثم يرجع إلى مكانه، حينها يتقدم مشارك من المجموعة الثانية ويذكر شعور آخر على أن يكون الحرف الأول للكلمة نفس الحرف الأخير مثلا "حزن" وهكذا دوليك.</li> <li>• ينتقل الدور إلى المجموعة الثانية في حال كانت إجابة المجموعة الأولى خاطئة أو لم يكن لديها إجابة. وحينها يمكن أن ينطلقوا من أي شعور آخر</li> </ul> <p>٢. نُنفذ التمرين (٥ دقائق)</p> <p>٣. في هذه الأثناء نُدوّن المشاعر التي تُذكر على اللوح القلاب حتى يصبح لدينا قائمة</p> <p>٤. نشكر المشاركين(ات) ونطلب منهم العودة إلى أماكنهم</p> <p>٥. نناقش: (١٠ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي المشاعر التي نختبرها في حياتنا؟ هل هنالك من مشاعر نختبرها أكثر من مشاعر أخرى؟</li> <li>• هل تؤثر المشاعر على تصرفات الأشخاص؟ تصرفاتهم؟ كيف؟</li> <li>• هل تلعب المشاعر دورا في اتخاذ القرارات؟</li> <li>• كيف نتعامل مع المشاعر عموماً؟</li> </ul> <p>٦. نُعرّف المشاعر والهدف منه وأهمية أن نتعامل معها بإيجابية (١٠ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأقلام</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p>--</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• عندما يعتاد المشاركون(ات) على التمرين نطلب منهم إسراع الوتيرة.</li> <li>• ننهب إلى حذف الكلمات التي لا ترتبط بالمشاعر من اللائحة على اللوح القلاب.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## أتعامل مع مشاعري

هدف النشاط	في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:
مدة النشاط	٥٠ دقيقة
خطوات تنفيذ النشاط	<p>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) بأننا سنتعرف على طرق التعامل مع المشاعر عموماً من خلال تمرين حيث سنقوم بتوزيع جمل عليهم على أن يعطوا في المرحلة الأولى كيفية التعامل معها بسلبية وفي المرحلة الثانية كيفية التعامل معها بإيجابية. (٣ دقائق)</p> <p>٢. نوزع الجمل على المشاركين(ات) ونطلب منهم أن يكملوا القصة على أن يتعاطوا سلباً مع الحالة في المرة الأولى (٢ دقائق)</p> <p>٣. يعطي من يرغب من المشاركين(ات) أفكار عن التعامل السلبي مع المشاعر المطروحة في الحالة (١٠ دقائق)</p> <p>٤. نقسم اللوح القلاب إلى قسمين: التعامل الإيجابي والتعامل السلبي، نُدوّن الإجابات في خانة التعامل السلبي مع المشاعر</p> <p>٥. نطلب منهم أن يكملوا القصة على أن يتعاملوا بإيجابية مع المشاعر وتدونها في خانة التعامل الإيجابي (١٠ دقائق)</p> <p>٦. نناقش عواقب التعامل السلبي على المدى القريب والبعيد ؟ (٥ دقائق)</p> <p>٧. بناء على ما ذكر نشرح خطوات التعامل مع المشاعر عموماً (١٠ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نتعرف على ما أشعر</li> <li>• نفكر ونبحث عن الأسباب الملموسة وغير الملموسة</li> <li>• كيف يمكنني أن أخفف من هذه المشاعر</li> <li>• أنصرف</li> </ul> <p>٨. نلخص أهمية التعامل بإيجابية مع المشاعر حيث نقف، نفكر ثم نتصرف على عكس التعامل السلبي حيث يقتصر الأمر على ردة الفعل التي قد تكون عواقبها وخيمة (٥ دقائق)</p> <p>٩. نختم بالقول أنه هنالك اختلافات في الطرق العملية لإدارة المشاعر سيتم التعرف عليها في تمارين أخرى. (٥ دقائق)</p>
الموارد اللازمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بطاقات كتب على كل منها قصة من القصص على عدد المشاركين(ات)</li> <li>• لوح قلاب، أوراق وأقلام</li> </ul>
أوراق العمل	<p>١. اشعر بالغيرة من صديقتي لان الكل يوليها اهتمام كبير...</p> <p>٢. أنا غاضب/ة من أخي فهو دائماً يستعمل أغراضي دون أن يسألني</p> <p>٣. أنا حزين/ة بعد وفاة احد اقربائي</p> <p>٤. أنا محبطة/ة لعدم قبولي في التخصص الذي أرغب به</p> <p>٥. أنا حزين لانهاء صداقتي بفلان</p> <p>٦. اشعر بالقلق إزاء ما يحصل في البلد</p>
أفكار لنا!	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نلقت نظر المشاركين(ات) أننا في حال مواجهة حالة شخص حزين أو غضبان أو قلق أو غيرها، نلجأ إلى المهارات الاجتماعية كالتعاطف وإدارة النزاع وغيرها أو نساعده بأن نشرح له كيفية التعامل مع مشاعره إيجابياً وذلك استناداً على خطوات التعاطي الايجابي مع المشاعر.</li> </ul>

## تحقيق صحفي

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد ملامح الغضب والأسى والقلق</li> <li>• تحديد بعض طرق التعامل مع هذه العواطف</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٦٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نشر فكرة النشاط على الشكل الآتي: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• سنشكل ٣ مجموعات بحيث ستقوم كل مجموعة بتحقيق صحفي مع شخص مر بأحد الحالات الآتية: غضب أو أسى أو قلق</li> <li>• سنطلب من ٣ أشخاص التطوع للعب هذه الحالات</li> <li>• سنزودكم بالأسئلة الأساسية لكن بإمكانكم إضافة أسئلة أخرى</li> </ul> <p>٢. نوزّع المشاركين(ات) على ٣ مجموعات</p> <p>٣. تحضر المجموعات وكل من المتطوعين الثلاث للتحقيق بناء على أوراق العمل (١٠ دقائق)</p> <p>٤. تنفذ المجموعات التحقيق الصحفي (١٥ دقيقة)</p> <p>٥. تعود الجميع إلى القاعة وتكتب استنتاجاتها (٥ دقائق)</p> <p>٦. تعرض كل مجموعة عملها وناقش بعد كل عرض (٢٠ دقيقة)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• علامات وعوارض الحالة العاطفية الجسدية والنفسية والسلوكية</li> <li>• أهمية التعامل مع الحالة العاطفية بإيجابية</li> <li>• طرق التعامل مع كل من الحالات بإيجابية</li> </ul> <p>٧. نلخص بذكر أهم الأفكار التي وردت (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب، أقلام وأوراق</li> <li>• من الممكن استخدام مسجل صغير لتسجيل اللقاء</li> <li>• ٣ متطوعين لتقمص الحالة</li> <li>• نسخة من كل حالة من الحالات الثلاث (أوراق العمل)</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p>ورقة عمل ١: نصوص الحالات</p> <p><b>الحالة الأولى:</b></p> <p>موظف سلامة مهنية زار موقع عمل شركة قطاع خاص ووجد عدم توفر أي شرط من شروط السلامة المهنية في الموقع فغضب غضبا شديدا وهدد بإغلاق الموقع. لكن عندما أخبروه أنه لم يزرهم أحد من قبله، بمالك نفسه وسيطر على غضبه وقدم النصح والإرشاد لمدير الموقع وأمهله سبعة أيام لتوفير الشروط حيث سيقوم بعدها بزيارة الموقع للتأكد من توفر جميع شروط السلامة المهنية.</p> <p><b>الحالة الثانية:</b></p> <p>سيدة تم إيقافها عن العمل بسبب توقف الخط الإنتاجي المسؤولة عنه، بالرغم عدم مسؤوليتها عن الخطأ الذي أدى إلى ذلك. حزنّت كثيراً واستسلمت للأمر وجلست في غرفتها تنتظر قرار اللجنة وهي تندب حظها.</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>

<b>أوراق العمل</b>	<p><b>الحالة الثالثة:</b> رُشح موظف لوظيفة بمنصب أعلى من منصبه الحالي. بُلغ بموعد المقابلة قبل يوم واحد فقط من ذلك دون أن يعرف طبيعة الوظيفة ونوعية الأسئلة التي ستطرح عليه. أصابه التوتر وفكر بعدم الذهاب للمقابلة. لكنه تدارك الأمر وبحث عن الوصف الوظيفي وعرف أهم المهام والمؤهلات المطلوبة، قارن مؤهلاته معها، حاول وضع نفسه مكان اللجنة وتوقع الأسئلة التي قد تطرحها. حدد نوع الملابس التي سيرتديها. قرر الذهاب قبل الموعد، حاسماً أمره: سأحصل على الوظيفة.</p> <p>ورقة عمل ٢: أسئلة المقابلات</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١. ما هي الحالة التي مر بها الشخص؟</li> <li>٢. ما هي علامات وعوارض هذه الحالة؟</li> <li>٣. كيف تعامل معها؟</li> <li>٤. هل يوجد بديل أفضل؟ ما هو؟</li> </ol>
<b>أفكار لنا!</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نشجع الشباب على ممارسة شخصية الصحفي وتحضير أنفسهم لطرح الأسئلة بشكل هادف.</li> <li>• نذكر الشباب بأنهم قد يواجهون في حياتهم العملية نفس مواقف الشخصيات.</li> </ul>

## ما هو الغضب؟

<b>هدف النشاط</b>	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف الغضب</li> <li>• تعداد أسباب الغضب</li> <li>• التمييز بين طريقة التعبير الإيجابي والسلبي عن الغضب</li> </ul>
<b>مدة النشاط</b>	<p>٢٠ دقيقة</p>
<b>خطوات تنفيذ النشاط</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نطرح السؤال الآتي على المشاركين (ات): "ما هو الغضب؟"</li> <li>٢. ندون كافة الإجابات على اللوح القلاب</li> <li>٣. نحاول أن نستخرج تعريف من الكلمات التي كتبناها بالاستعانة أيضاً بكلمات نضيفها نحن.</li> <li>٤. نناقش: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي أسباب الغضب؟</li> <li>• كيف يعبر الأشخاص عن غضبهم؟</li> <li>• ما هي نتائج ذلك؟</li> </ul> </li> <li>٥. نستخلص: <ul style="list-style-type: none"> <li>• أسباب الغضب على أنها داخلية وخارجية ونعطي أمثلة.</li> <li>• أن الغضب ليس بالأمر السيئ أو الجيد إنما طريقة التعبير عنه قد تكون سلبية أم إيجابية.</li> <li>• نتائج التعبير عن الغضب بطريقة سلبية وإيجابية</li> </ul> </li> </ol>
<b>الموارد اللازمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> </ul>

أوراق العمل	---
أفكار لنا!	<ul style="list-style-type: none"> <li>• من الممكن، بعد الانتهاء من طريقة العصف الذهني واستنتاج التعريف، أن نقرأ على المشاركين (ات) تعريف المكتوب على ورقة لوح قلاب أو على اللوح أو شريحة عرض كمبيوتر. نذكر الشباب بأنهم قد يواجهون في حياتهم العملية نفس مواقف الشخصيات.</li> </ul>

## إدارة الغضب

هدف النشاط	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد علامات وعوارض الغضب الجسدية والذهنية والسلوكية</li> <li>• تعداد نتائج التعبير السلبي عن الغضب</li> <li>• تعداد خطوات واستراتيجيات التعامل مع الغضب</li> <li>• تطبيق خطوات واستراتيجيات إدارة الغضب</li> </ul>
مدة النشاط	٥٠ دقيقة
خطوات تنفيذ النشاط	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نسال المشاركين (ات) من يرغب بالتطوع لتنفيذ لعب أدوار موضوعه الغضب</li> <li>٢. على حده، نشرح للمتطوعين أدوارهم بناء على التوجيهات في لعب الأدوار التي اخترناها ومهلهم بعض الوقت للتخضير ونوجههم عند الحاجة (٥ دقائق)</li> <li>٣. نطلب من بقية المشاركين (ات) مراقبة لعب الأدوار والأمور التي ستحدث لتتمكن من المناقشة لاحقاً</li> <li>٤. ينفذ المتطوعون لعب الأدوار (٥ دقائق)</li> <li>٥. عند الانتهاء نشكر المتطوعين ونطلب من المشاركين (ات) التعليق على الأدوار التي تم لعبها وليس على المتطوعين أنفسهم.</li> <li>٦. نسال المتطوعين عن شعورهم</li> <li>٧. نناقش الأسئلة الآتية: (١٥ دقيقة) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي الحالة التي شهدناها؟</li> <li>• ما هو الوضع الذي أدى إلى الغضب؟</li> <li>• ما علامات الغضب التي شهدناها؟ هل هنالك علامات أخرى؟ وما هي؟</li> <li>• كيف تم التعبير عن الغضب؟ ما رأيكم بهذه الطريقة بالتعبير؟ ما هي نتائجها؟</li> <li>• كيف كان بإمكانهم السيطرة على غضبهم والتعبير عنه؟</li> </ul> </li> <li>٨. نلخص: (١٠ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• العلامات والعوارض الجسدية، والذهنية والسلوكية المرتبطة بالغضب</li> <li>• استراتيجيات التعامل مع الغضب</li> <li>• خطوات إدارة الغضب</li> </ul> </li> <li>٩. نشرح للمشاركين (ات) أنه سيتم معاودة لعب الأدوار لكن يحق لأي شخص أن يدخل في السياق بعد طلب الإذن ليستخدم طرق السيطرة على الغضب والتعبير عنه بإيجابية</li> <li>١٠. نستمر في لعب الأدوار على هذا الحال إلى أن نقرر أن معظم الاستراتيجيات والتعبير الإيجابي قد تم استخدامها (١٠ دقائق)</li> <li>١١. نلخص خطوات التعامل مع الغضب واستراتيجيات السيطرة على الغضب وكيفية التعبير عنه بطريقة إيجابية (٥ دقائق)</li> </ol>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• متطوعون للقيام بلعب الأدوار</li> <li>• نسخ من توجيهات لعب الأدوار التي اخترناها من بين لعب الأدوار المقترحة (أوراق العمل)</li> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> </ul>	<p><b>الموارد</b> <b>اللازمة</b></p>
<p><b>توجيهات لعب الأدوار</b></p> <p><b>لعب أدوار ١:</b> مروى وأخاها تدخل مروى إلى المنزل عائدة من المدرسة وتسرع إلى غرفتها دون أن تسلم على أحد. يستغرب أخاها تصرفها ويلحق بها. يسألها عن حالها فتطلب منه أن يتركها وشأنها. يستغرب ويحاول أن يأخذ كتاب من المكتبة قبل أن يخرج. تغضب مروى وتنهال على أخاها بالشتائم! يتدخل الأب غاضباً.</p> <p><b>لعب أدوار ٢:</b> سامي وأحمد وفريق كرة القدم المدرّب يخبر أحمد وسامي أنه لم يتم اختيارهما للمشاركة في فريق كرة القدم. سامي يغضب للخبر ويتصرف بطريقة سيئة ليُعبّر عن غضبه تجاه المدرّب والشباب الذين تم اختيارهم.</p> <p><b>لعب أدوار ٣:</b> سليم ومهند ومعلم التجارة معلم التجارة يتحدث إلى سليم ومهند عن أهمية أن ينسقا العمل سوية للحصول على طاولة مكتب ذات نوعية جيدة. يغضب سليم من تلميحات معلم التجارة وبعد خروجه يصب غضبه بطريقة سلبية على مهند.</p> <p><b>لعب أدوار ٤:</b> ماجد ومركز التشغيل بعد إكماله لدورة تدريب مهني استمرت لمدة ستة أشهر في مركز تدريب مهني، سجل ماجد اسمه في مركز التشغيل في منطقتة ليساعده المركز على إيجاد فرصة عمل. مضى ستة أشهر على تسجيل اسمه في المركز ولم يتم الاتصال به في حين أنه تم الاتصال بصديقه صلاح وإيجاد فرصة عمل له رغم أن هذا الأخير قد تسجل في مركز التشغيل نفسه بعد ماجد بشهر. غضب ماجد على مسؤول المركز واتهمه بالانحياز وطالب بحسب أوراقه.</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• بإمكاننا أن نطلب من أحد شخصيات لعب الأدوار أن تسيطر على غضبها وتعبّر عنه بطريقة إيجابية. من ثم نقوم بمناقشة هذا الأمر ونقارن بالشخصية التي لم تسيطر على غضبها.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## أغضب بإيجابية

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعداد خطوات إدارة الغضب</li> <li>• تحديد علامات وعوارض الغضب الشخصية</li> <li>• وضع خطة شخصية لإدارة الغضب بإيجابية</li> </ul>	<p><b>هدف</b> <b>النشاط</b></p>
<p>١٠٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نشرح التمرين للمشاركين(ات) على الشكل الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• عليكم أن تعودوا بالذاكرة أسبوع من الزمن وأن تتذكروا الأمور/المواقف التي أثارت غضبكم.</li> <li>• ثم تدونوا هذه الأمور على ورقة ميزان الغضب؛ ماذا حصل؟ متى وأين حصل ذلك؟ ما هي العلامات/العوارض التي شعرتنم بها؟ كيف تعاملتم مع الوضع؟</li> </ul>	<p><b>خطوات</b> <b>تنفيذ</b> <b>النشاط</b></p>

<p>٢. يعمل المشاركون(ات) فردياً (١٠ دقائق)</p> <p>٣. نطلب من مَنْ يريد من المشاركين(ات) مشاركة أوجهته ( ١٠ دقائق)</p> <p>٤. نعلق أن كل إنسان معرض ليكون في حالة غضب. وان الغضب مشاعر مهمة إلا أن طريقة التعامل معه والتعبير عنه قد تكون لديها نتائج سلبية أم إيجابية. (٥ دقائق)</p> <p>٥. نُذكر بعلامات الغضب الجسدية، الذهنية والسلوكية وباستراتيجيات التعامل مع الغضب وخطوات إدارة الغضب (٥ دقائق)</p> <p>٦. نطلب من المشاركين(ات) الرجوع إلى أوراقهم وتحديد الخطوات التي سيتبعونها للعمل على إدارة غضبهم (أو تلك التي ينصحون أقرانهم بها) والاستراتيجيات التي سيعتمدها في السيطرة على غضبهم. (١٠ دقائق)</p> <p>٧. نقوم بجولة للإطلاع على خطط واستراتيجيات المشاركين(ات) في التعامل مع غضبهم و/أو النصائح التي قد يعطونها لأقرانهم في حال كانوا من يتعاملون مع غضبهم بإيجابية.</p>	<p>خطوات تنفيذ النشاط</p>																																																
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نسخ من ورقة العمل على عدد المشاركين(ات)</li> <li>• بطاقات ملونة كتب عليها خطوات التعامل مع الغضب واستراتيجيات السيطرة عليه</li> <li>• شريط لاصق</li> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> </ul>	<p>الموارد اللازمة</p>																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th> <th>الحادثة</th> <th>متى؟</th> <th>أين حصل ذلك؟</th> <th>ما هي العلامات/العوارض التي شعرت بها؟</th> <th>كيف تعاملتم مع الوضع؟</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>١٠٠</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>٩٠</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>٨٠</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>٦٠</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>٤٠</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>٢٠</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>٠</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	الدرجة	الحادثة	متى؟	أين حصل ذلك؟	ما هي العلامات/العوارض التي شعرت بها؟	كيف تعاملتم مع الوضع؟	١٠٠						٩٠						٨٠						٦٠						٤٠						٢٠						٠						<p>أوراق العمل</p>
الدرجة	الحادثة	متى؟	أين حصل ذلك؟	ما هي العلامات/العوارض التي شعرت بها؟	كيف تعاملتم مع الوضع؟																																												
١٠٠																																																	
٩٠																																																	
٨٠																																																	
٦٠																																																	
٤٠																																																	
٢٠																																																	
٠																																																	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• من الممكن كتابة خطوات إدارة الغضب واستراتيجيات السيطرة عليه على بطاقات كبيرة ملونة نعلقها داخل القاعة لتبقى على مرأى من الجميع خلال العمل على التمرين الفردي.</li> <li>• نننته إلى عدم التعليق بطريقة جارحة أو السماح لأحد المشاركين(ات) بالتعليق بطريقة مؤذية على خيرات الآخرين مع الغضب.</li> </ul>	<p>أفكار لنا!</p>																																																

## الأسى أمر طبيعي لكن لن أدعه يغلبني

هدف النشاط	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف الأسى</li> <li>• تحديد عوارض الأسى</li> <li>• تحديد كيفية التعامل مع الأسى</li> </ul>
مدة النشاط	٧٠ دقيقة
خطوات تنفيذ النشاط	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح للمشاركين(ات) أننا سنعمل على مشاعر الأسى من خلال دراسة حالات ضمن عمل مجموعات على مراحل (٣ دقائق)</li> <li>٢. نوزع المشاركين(ات) إلى ٤ مجموعات (٢ دقائق)</li> <li>٣. نوزع على كل مجموعة دراسة حالة مختلفة (أوراق العمل)</li> <li>٤. نطلب من كل مجموعة أن تقرأ قصتها وتحدد المشاعر التي يتم تداولها في الحالة (١٠ دقائق)</li> <li>٥. تعرض المجموعات عملها (٥ دقائق)</li> <li>٦. نُعرّف استناداً إلى ما تم عرضه الأسى مشددين أن الأسى أمر شخصي وهو درجات بحسب حجم ونوع الخسارة. نكتب التعريف على اللوح القلاب (٥ دقائق)</li> <li>٧. نطلب من المجموعات استناداً إلى الحالات التي تداولوها وإلى خبراتهم أن يحددوا المراحل الخمس لعوارض الأسى (١٠ دقائق)</li> <li>٨. تعرض المجموعات نتائج عملها (٥ دقائق)</li> <li>٩. نعدد الخطوات الخمس، مع لفت الانتباه أنه ليس بالضرورة أن يختبر الأشخاص الذين يعانون من مشاعر الأسى المراحل كافة أو الترتيب عينه (٥ دقائق)</li> <li>١٠. نطلب من المشاركين(ات) العودة إلى مجموعاتهم لمناقشة الطرق التي من الممكن استعمالها للتعامل مع الأسى وتدوين نتائج عملهم على أوراق لوح قلاب (١٠ دقائق)</li> <li>١١. تعرض المجموعات عملها (٥ دقائق)</li> <li>١٢. نطلق من نقاط العرض لنضيف طرق أخرى لم يتم ذكرها (٥ دقائق)</li> <li>١٣. نلخص النقاط الأساسية التي تم تناولها (٥ دقائق)</li> </ol>
الموارد اللازمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأقلام وأوراق</li> <li>• نسخ من كل قصة</li> </ul>
أوراق العمل	<p>نصوص الحالات</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١. الحالة الأولى: توفي سمير والد سارة فجأة جراء حادث سيارة بسبب إصابته بالخطرة التي لم ينجو منها. مرّ على هذه الحادثة أكثر من سنة وسارة مازالت في حالة نكران للموضوع، ترفض فكرة موت أبيها وتقول بأنه سوف يعود يوماً ما. لكنه ضل طريقه.</li> <li>٢. الحالة الثانية: مضى على خطبة إبراهيم وغادة سنة. في يوم من الأيام قرر إبراهيم السفر إلى الخارج آملاً بأن يحصل على</li> </ol>

فرصة عمل أفضل بحيث يتمكن من توفير المال لتأمين متطلبات الزواج. اتفق مع غادة أنه سيعود للزواج بها حين يتوفر لديه المبلغ. بعد مرور فترة من الزمن استلمت غادة رسالة من إبراهيم ينهي علاقته بها! فأصاب غادة حالة من الغضب الشديد وراحت تتساءل حول أسباب ذلك. ولكن لم يجب أحد عن تساؤلاتها. فانطوت على ذاتها وانعزلت عن مجتمعها.

### ٣. الحالة الثالثة:

اليوم يوم جديد! ويجب أن ابدأ بالبحث عن عمل! لن استمر بحياتي هكذا. يقول هذه الكلمات مبتسماً متذكراً العام الماضي. ففي العام الماضي قام رب عمله بفصله من العمل بحجة انه لم يعد بإمكانه دفع أجره. حينها لم يتقبل الفكرة وحاول أن يساوم رب العمل على الأجر لكن الأخير رفض. فشعر فادي بالحزن الشديد وفقد الرغبة بالعمل. لم يحاول إيجاد فرصة جديدة. ولكن اليوم قرر انه حان الوقت للمحاولة من جديد.

### ٤. الحالة الرابعة:

رامي وعلي صديقان حميمان، فلقد تربيا معاً في نفس المدرسة ولعبا معاً في نفس الحي وقاما بأنشطة رياضية وفاقا في العديد من المباريات. في أحد الأيام تشاجر علي مع رامي الذي لم يوافق على القيام بأمر قرر رامي أنه لا يناسبه ويؤثر عليه وعلى محيطه سلبياً. انقطعت العلاقة بينهما نتيجة ذلك بالرغم من محاولات أن لا يصلوا إلى هذه المرحلة. رامي يرفض المشاركة في النشاطات الرياضية والخروج مع بقية رفاقه ومعظم أوقاته في غرفته حزناً دون التحدث إلى أحد.

### ٥. الحالة الخامسة:

عادت سارة إلى البيت وهي حزينة وأغلقت باب غرفتها عليها لأن صاحب العمل الذي قدمت له سيرتها الذاتية أخبرها أنه لم يجد في سيرتها ما ينفعه، رغم إنه صاحب شركة حاسبات وهي تحمل شهادة بكالوريوس في علوم الحاسبات بدرجة جيد جداً. قررت سارة عدم تقديم سيرتها الذاتية وعدم البحث عن عمل مرة أخرى.

- قد يرغب بعض المشاركين(ات) بالتشارك مع المجموعة الكبرى بخبرات عن الأسى عاشوها أو يعرفونها؛ نسعى إلى ضمان أن لا تكون ردة فعل الآخرين جارحة أو مؤذية أو مستفزة.
- قد يتأثر بعض المشاركين(ات) عاطفياً خلال هذا النشاط؛ من المهم جداً أن نراعي مشاعرهم ونطرح عليهم إمكانية خروجهم من القاعة لأخذ قسط من الراحة أو المتابعة في النشاط.

## أوراق العمل

## أفكار لنا!

## أنا قلق، ماذا أفعل

<p><b>هدف النشاط</b></p>	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف القلق</li> <li>• تحديد استراتيجيات التعامل مع القلق</li> </ul>
<p><b>مدة النشاط</b></p>	<p>٥٠ دقيقة</p>
<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>	<p>١. نشرح للمشاركين(ات) النشاط على الشكل الآتي: (٢ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• سنتعرف على أحد المشاعر وعوارضها وكيفية التعامل معها من خلال لعب الأدوار حيث سننقسم إلى مجموعات من شخصين؛ يلعب أحد المشاركين(ات) دور شخص يعاني من أمر ما بينما يلعب المشارك الثاني دور الطبيب.</li> <li>• سنزودكم بالمعلومات المساعدة للحوار.</li> </ul>

٢. نوزّع المشاركين(ات) إلى مجموعة الأطباء ومجموعة الأشخاص الذين يعانون من أمر ما (٢ دقائق)
٣. نوزع على مجموعات الأشخاص الذين يعانون من أمر ما نسخ من العوارض التي عليهم أن يشعروا بها (١ دقيقة)
٤. نطلب من كل طبيب وشخص يعاني من المشكلة أن يجلسا معاً، حيث يطرح الطبيب الأسئلة لتشخيص الحالة (٥ دقائق)
٥. عند الانتهاء، مهمل فريق الأطباء بعض الوقت للتشاور وتحديد ما يمكن أن تكون حالة الأشخاص (٥ دقائق)
٦. يعرض الأطباء وجهة نظرهم (٥ دقائق)
٧. نُعرّف القلق وعوارضه (٥ دقائق)
٨. نطلب من مجموعة الأشخاص الذين يعانون من القلق العمل معاً للتوصل إلى خطوات يعتقدون أن بإمكانهم اتخاذها للتخفيف من قلقهم. في الوقت عينه نعطي مجموعة الأطباء نسخ من استراتيجيات التعامل مع القلق ليتباحثوا بها ليقومون بتقديم النصح للأشخاص الذين يعانون من حالة القلق (١٠ دقائق)
٩. نطلب من مجموعة الأطباء الاستماع إلى مقترحات الأشخاص الذين يعانون من القلق ومن ثم يقترحون الحلول استناداً إلى المعلومات التي زودوا بها (١٠ دقائق)
١٠. نُلخص عوارض القلق وطرق التعامل مع هذه المشاعر (٥ دقائق)

**خطوات  
تنفيذ  
النشاط**

- الرجاء مراجعة فقرة عوارض القلق وكيف بإمكاننا التعامل مع القلق ضمن المعلومات المرجعية أعلاه.

**أوراق العمل**

- تمتنع عن ذكر القلق في بداية النشاط.
- نكتب أوراق العمل بحيث نتفادي ذكر كلمة القلق بداية.
- بإمكاننا تقسيم مجموعة الأطباء إلى ٣ مجموعات فرعية حيث نتحدث كل مجموعة عن أحد طرق التعامل مع القلق.
- في حال توفر الوقت، بالإمكان تطبيق مع المشاركين(ات) بعض تمارين تخفيف القلق وخصوصاً تلك المتعلقة بطرق الاسترخاء (أنظر التفاصيل في مهارة إدارة التوتر والوقت).

**أفكار لنا!**

<sup>٢٢</sup> <http://en.wikipedia.org/wiki/stress>, July 2011

<sup>٢٤</sup> [http://kidshealth.org/teen/your\\_mind/emotions/stress.html#](http://kidshealth.org/teen/your_mind/emotions/stress.html#)

<sup>٢٥</sup> According to Dr. Hans Selye model of General Adaptation Syndrome discovered in 1936

## مهارة إدارة التوتر والوقت

"كل توتر يترك علامة يتعذر إزالتها والجسم يخسر قليلاً من عمره بعد كل وضع ضاغط كضريبة لبقائه بعدها"، **هينز سيلبي**

### معلومات مرجعية

يعتبر الضغط إيجابي عندما يكون عرضي ومؤقت فيعود الجسم إلى طبيعته بعد مدة قصيرة وعندما لا يتضمن خطراً على الحياة، كما هي الحال عند القيام بضرب كرة قد تؤدي إلى ربح الفريق الرياضي أو عند التوجه إلى رؤية أصدقاء لم نلتقي بهم منذ زمن، أو التقدم لامتحان دخول إلى المعهد أو الجامعة وغيرها.

أما مستويات الضغط المرتفعة والمستمرة فهي مؤذية وينتج منها آثار سلبية على الصحة الجسدية والنفسية والذهنية والاجتماعية. ويصبح خطراً عندما يتعارض مع قدرتنا على عيش حياة طبيعية لفترة طويلة.

### ما هي علامات وعوارض الضغط؟

عندما نتعرض إلى ضغط ما ممر بثلاثة مراحل على الشكل الآتي: <sup>٢٥</sup>.

#### • المرحلة الأولى وتعرف بمرحلة الإنذار:

- نتعرف وندرك خلال هذه المرحلة التهديد الذي نتعرض له أو عنصر الضغط.

- عندها يقوم مركز ضبط الجسم عند قاعدة الدماغ (Hypothalamus) بالإشارة إلى غدد الأدرنالين بإفراز كمية أكبر من هرمونات الأدرنالين والنورادرينالين والكورتيزول بهدف تحضيرنا لمواجهة الضغط بسرعة وفعالية. تؤدي هذه الهرمونات

### ما هو الضغط/التوتر؟

يعرف علماء الفيزيولوجيا الضغط على أنه "ردة فعل الجسم على أمر، حقيقي أو خيالي، يتسبب بالتوتر" <sup>٢٣</sup>. ويعرفه آخرون على أنه "ردة فعل جسدية وعاطفية وذهنية لمتطلبات الحياة وتغيراتها" و "طريقة الجسم في مواجهة التحديات والتحضر لمواجهة أوضاع صعبة من خلال التركيز واليقظ والحذر والتحمل" <sup>٢٤</sup>.

هنالك أمور وأحداث وأوضاع معينة تتسبب بالضغط وقد تتنوع لتشمل التواجد وسط الزحام مثلاً، أو التعرض لخطر جسدي كالتواجد في وسط الطريق حين مرور سيارة مسرعة أو الخضوع لتفتيش أو كثرة الواجبات أو مهام العمل أو علاقة سيئة مع الزوج أو الخطيب أو القيام بجلسة تدريب أو تغيير مكان السكن وغيرها.

نتعرض للضغط عندما نرفض وضع أو ظرف ما، أو نكون غير قادرين على الحصول على أمر أو شيء نريده أو نتأثر بسبب التعرض للانتقاد والتعليقات أو بسبب الخوف من المستقبل والقلق من الماضي.

<sup>٢١</sup> Cognitive appraisal model, Lazarus and Folkman 1984

يبقى جسمنا في حالة تأهب ويستمر في المقاومة.

- حين تتكرر هذه المرحلة أو تستمر لمدة طويلة يستهلك الجسم كافة موارده وينتقل إلى المرحلة الثالثة.

#### • المرحلة الثالثة وتعرف بمرحلة التعب الشديد:

- تستنفذ كافة موارد الجسم في هذه المرحلة فلا يصبح قادراً على القيام بوظائفه الاعتيادية.

- تعتبر هذه المرحلة الأخطر على صحتنا.

- يؤثر الضغط المزمن على:

• نمو الأطفال والشباب، فيحد منها

• جهاز المناعة الذي يضعف فنصبح غير قادرين

على مواجهة الأمراض بالإضافة إلى إصابتنا

بأمراض مزمنة كالتقرح في المعدة، السكري،

مشاكل في الجهاز الهضمي أو مشاكل في القلب

والتهاب في المفاصل وأذية خلايا الأعصاب.

• أما على الصعيد النفسي والذهني:

- عدم القدرة على التعامل مع المشكلات

ال بسيطة

- عدم القدرة على التركيز والتفكير

- مشاكل في الذاكرة

- تقدير خاطئ للتهديد والضغط وردة فعل غير

فعالة

- الشعور بالإحباط

إلى زيادة في دقات القلب وضغط الدم والنفس.

فيتدفق الدم إلى الكتلة العضلية. ويطلق الكبد

البعض من السكر المخزن لإعطائنا الطاقة الإضافية

وتتوسع حدقة العين لتحسين النظر وأما العرق

فيفرز لتبريد الجسم. بالإضافة إلى تشنج في

عضلات العنق والكتفين، اضطراب في المعدة وغثيان

وإسهال، ووجع في الرأس والظهر.

- قد تتراوح ردة الفعل بين المواجهة (العراك

والغضب والمجادلة وغيرها) والهرب إلى مكان

أكثر أماناً أو الانعزال عن المجتمع أو تعاطي

المخدرات أو التمركز أمام جهاز التلفاز. بالإضافة إلى

استراتيجيات أخرى كطلب المساعدة من الآخرين أو

محاولة تلطيف الوضع أو رعاية الأبناء والبنات.

- يتوقف تقييمنا للتهديد أو العنصر الضاغط على

أنه خطر، أو تحدي أو غير خطر، على العوامل

البيئية والشخصية ويؤدي ذلك إلى اختيار الطرق

المناسبة للتعامل مع الضغط. تتغير هذه الطرق

بحسب التقييم الثاني الذي نقوم به والذي يتوجه

إلى الموارد المتوفرة لمواجهة هذا التهديد أو الضغط.

كما أننا قد نغير من طرق التأقلم والتعامل مع

التهديد أو الضغط في حال وجدنا أنها لا تنفع.<sup>٢١</sup>

#### • المرحلة الثانية وتعرف بمرحلة المقاومة:

- في حال انحل التهديد أو عنصر الضغط، يبدأ

الجسم باستعادة توازنه ويحتاج إلى فترة نقاهة

لاستعادة قوته وقد تعود الهورمونات إلى مستواها

الطبيعي.

- لكن في حال استمرار التهديد أو عنصر الضغط

الضغط ، نتعلمها ونطبقها يومياً (أنظر فقرة كيف يمكننا إدارة الضغط؟)

٤. نمي مهاراتنا الحياتية؛ كمهارات حل المشكلات والسلوك الحازم والتعبير عن المشاعر المزعجة بطريقة إيجابية وإدارة الوقت وغيرها.

٥. نتمرن على مواجهة أوضاع تسبب لنا الضغط كالحدث مع المحقق أو مقابلة القاضي وغيرها.

### كيف يمكننا إدارة الضغط/التوتر؟

لنتمكن من إدارة الضغط/التوتر بطريقة جيدة، علينا أن نتبع الطرق المذكورة أدناه بانتظام وليس فقط عندما نكون تحت ضغط ما.

#### ١. نتفادى الوضع المسبب للضغط:

• نتفادى أن يكون برنامجنا اليومي مضغوطاً، نحذف أو نؤجل بعض الأنشطة غير المهمة لكن نتنبه إلى أنه لن يكون بإمكاننا دائماً أن نؤجل الأمور.

• نتفادى الأوضاع التي تسبب لنا الضغط؛ فمثلاً نغير الطريق المؤدية إلى مدرستنا أو عملنا لتفادى الزحام (مصدر ضغط).

• نتفادى الأشخاص الذين يسببون لنا الضغط؛ فنقل مثلًا من وقت البقاء معهم أو نهي العلاقة في حال أمكن ذلك.

• نمتنع عن الخوض بأحداث أو أمور تسبب لنا التوتر مع أشخاص معينين أو ننسحب من الحديث مثلاً خصوصاً عندما نشعر بالتعب.

- تخيل أن أمور سيئة سوف تحصل

- الشعور بالقلق الشديد لأتفه الأسباب

- الشعور بالتعب كل الوقت

- الشعور بتقصير في متابعة الأمور بسبب عدم القدرة على التصرف بسرعة

- سرعة الغضب والانفعال والصراخ على الآخرين

- الانطواء والانسواء

### ما هي خطوات إدارة الضغط؟

١. نحدد مصادر الضغط في حياتنا ونحللها؛ بعض المصادر قد تكون واضحة أما البعض الآخر فقط يحتاج تحديده الغوص في أعماقنا:

• ندون يوميات تعرضنا للضغط وكيفية تعاملنا مع هذا الوضع:

- ما هو الحدث أو الوضع الذي أدى إلى الضغط؟  
- متى حصل هذا الأمر؟

- ماذا كانت ردة الفعل (عوارض جسدية، أفكار خطرت ببالنا وماذا كان سلوكنا)؟

- كيف تمت مواجهة الضغط (أي ماذا فعلنا لنشعر بتحسن)؟

٢. نراجع طرق تعاملنا مع الضغط: هل هي

صحية؟ هل هي مساعدة؟ هل لها أثر سلبي على المدى البعيد؟

٣. نبحث عن طرق صحية ومساعدة في إدارة



- نرفض أموراً أو مسؤوليات إضافية في حال لا يمكننا القيام بها.
- ٢. **نغير الوضع المسبب للضغط:**
  - نعبر عن مشاعرنا السلبية بطريقة إيجابية.
  - نكون راغبين في الوصول إلى حل وسط والقيام بما نطلب من الآخرين القيام به.
  - نرد و/أو نرفض بحزم.
  - ندير وقتنا بطريقة أفضل.
- ٣. **نتأقلم مع الوضع المسبب للضغط:**
  - نؤمن بذاتنا ونركز على الأمور الإيجابية في حياتنا وعلى خصائصنا ومميزاتها.
  - نفكر بإيجابية ونأخذ موقفاً متفائلاً من الأمور والحياة.
  - نكون واقعيين ونرضى عن ما نجزه دون أن نتوقع الكمال فليس من أحد كامل.
  - نعمل على حل المشكلات يوماً بيوم دون أن نجعلها تراكم، فذلك يشعرنا بالقدرة على التحكم بالأمور ويزيد من ثقتنا بأنفسنا.
- ٤. **نتقبل الوضع المسبب للضغط:**
  - نتعامل مع التغيير كجزء طبيعي من الحياة وكتحدي.
  - ننظر إلى المشكلات على أنها مؤقتة ويمكن حلها وإلى الأمور المسببة للضغط على أنها فرص.
  - نطلب الدعم والمساعدة والتوجيه عند الحاجة
- نرفض أموراً أو مسؤوليات إضافية في حال لا يمكننا القيام بها.
- نسامح ونتابع حياتنا.
- نحاول أن لا نسيطر على الأمور التي لا نستطيع السيطرة عليها؛ مثلاً تصرفات الآخرين.
- ٥. **نعتمد أسلوب حياة صحي:**
  - نأخذ قسطاً وافراً من النوم فذلك يساعدنا على مواجهة الضغوط بطريقة أفضل. في حال اضطرنا إلى السهر من المهم أن نعوض ساعات النوم التي خسرناها.
  - نمارس النشاط البدني والرياضة باعتدال وبانتظام.
  - نأكل بطريقة متنوعة ومتوازنة ومعتدلة.
  - نمتنع عن تناول الكحول والمخدرات على أنواعها فهي قد تعطي انطباعاً أنها تخفف من الضغط لكنها في الواقع تزيد منه لأنها تؤثر على قدرة الجسم في استعادة حيويته ونشاطه.
  - نتفادى تناول المنبهات الكافيين فهي تزيد من شعور الإثارة والتهيج.
- ٦. **نأخذ وقتاً للتسلية والاسترخاء يومياً:**
  - نستمتع إلى الموسيقى.
  - نقرأ كتب تهمننا وتجذبنا.
  - نعبر بالشعر أو النثر أو الرسم أو البكاء عن الأمور التي تزعجنا.
  - نضحك.
  - نستحم.

- نتحدث إلى الأصدقاء أو أفراد من العائلة أو المختصين.
- نمارس تمارين التنفس العميق.
- نقوم بتمارين الاسترخاء.
- نقوم بتمارين التأمل.
- نستخدم الخيال الموجه أي تخيل أنفسنا في أماكن وأوضاع تساعدنا على الشعور بالاسترخاء والراحة والهدوء.

### ما هو التفكير الإيجابي؟

- التفكير الإيجابي طريقة تساعدنا على أن نبقى أصحاء بالمعنى الشمولي للكلمة وذلك من خلال تغيير الطريقة التي نفكر بها وجعلها إيجابية.
- عندما نفكر بطريقة إيجابية نكون أكثر قدرة على مواجهة تحديات الحياة وإدارة الضغط والقلق والإحباط. كما ينتج من ذلك أننا نشعر بطريقة أفضل ويزداد تقديرنا لذاتنا.
- إن ما يهم هو الطريقة التي ننظر بها إلى الخبرات التي نعيشها وليس الخبرة بحد ذاتها. عندما ننظر إلى أمر ما بطريقة إيجابية ونرى "نصف الكأس المملآن بدلاً من النصف الفارغ"، فذلك يؤثر إيجابياً على مشاعرنا وبالنتيجة على حياتنا.
- تتأثر مشاعرنا بأفكارنا الواعية وغير الواعية؛ حين نفكر بطريقة سلبية ربما نشعر بالحزن أو بالغضب مما يزيد من توترنا والضغط علينا. الأفكار السلبية قد تمنعنا من النوم ومن الاستمتاع بالحياة، تؤثر سلباً على دراستنا و/أو عملنا، ينتج منها مشاعر سلبية كما

### طرق سلبية في التعامل مع الضغط!

- قيادة السيارة بسرعة
- الإكثار من تناول الأطعمة أو المنبهات (القهوة، النيكوتين وغيرها)
- التحدث إلى أنفسنا بطريقة سلبية
- التصرف بعدوانية وعنف مع الآخرين
- النوم كثيراً
- قضم الأظافر
- تناول الكحول
- تعاطي المخدرات
- الانزعال وغيرها...

- نصلي.
- نخرج إلى الطبيعة ونتمتع بها.
- نقوم بأعمال البستنة أو تصليحات ما في المنزل أو الحديقة.
- نمارس هواية ما كالقراءة أو الرسم أو التطريز أو السباحة.
- نلعب مع الأطفال.
- نخرط في أعمال جماعية ثقافية أو رياضية.
- نمارس نشاطات اجتماعية تسلية مع الأصدقاء والعائلة.

TV WebMD Medical Reference from Healthwise, <http://www.webmd.com/mental-health>, Last Updated: August 26, 2010

### بعض فوائد التفكير الإيجابي!

- عمر أقل
- ضغط أقل
- معدلات اكتئاب أقل
- إدارة أفضل للضغوط
- خطر أقل للموت بسبب أمراض القلب
- صحة نفسية أفضل
- صحة جسدية أكبر
- مقاومة أكبر للرشح

<http://www.essentiallifekills.net/hinkpositively.html>

• نركز على الفكرة السلبية التي حددناها واختارناها؛ مثلاً: لن أمكّن من إنهاء امتحان الرياضيات أو سوف يحدث خلل في المشروع الذي أحاول إنجازه.

• عندما ينطلق الإنذار، نصرخ، ونحن نصفق أو نقفش بأصابعنا أو نقف، كلمة "Stop". بإمكاننا أيضاً أن نضع تسجيل صوتي لأنفسنا ونحن نقول كلمة "Stop" فذلك يعزز من عزيمتنا.

• نخلي رأسنا من أية فكرة لمدة ٣٠ ثانية وفي حال عاودتنا الفكرة السلبية خلال هذه المدة نصرخ "Stop" مرة أخرى.

• نعاود هذه الخطوات عدة مرات ولكن نبدأ بتخفيف من مستوى الصوت وحدته إلى أن يصبح وشوشة. مع الوقت، لا نعود بحاجة إلى أن نلفظ الكلمة بل نتخيل أننا نسمعها.

• عند الانتهاء من تكرار الخطوات، نتخيل أننا في مكان أو وضع يشعرون بالراحة والهدوء، مثلاً رحلة إلى

قد تؤدي إلى القلق والكآبة.

### عندما نفكر بسلبية:

- نُركّز على الأمور السلبية فقط دون الإيجابية
- نستخدم لغة سلبية مع ذاتنا
- تكون توقعاتنا حول مسائل وأمور وأوضاع ما غير واقعية
- يكون هنالك سوء تفسير للأوضاع
- نلجأ إلى تضخيم الأمور

• بإمكاننا تغيير الطريقة التي نفكر بها بإتباع خطوات بسيطة. قد يتطلب الأمر بعض الوقت ولكن الانتماء في ممارسة هذه الخطوات يجعل العملية تصبح طبيعية بالنسبة إلينا.

### ما هي خطوات التفكير الإيجابي؟<sup>٢٧</sup>

كي نستطيع التفكير بطريقة إيجابية، علينا أن:

١. نحدد الأفكار السلبية أو غير العقلانية

• نجلس أو نستلقي في مكان هادئ.

• نكتب لائحة بالأفكار السلبية التي نعاني منها بدءاً بالأكثر سلبية وانتهاء بالأقل سلبية.

• نختار الفكرة الأقل سلبية.

• نتخيل وضع يجعلنا نفكر بهذه الفكرة.

٢. نتوقف عن التفكير بالأفكار السلبية ويعني

ذلك التخلص من الأفكار غير المرغوب بها.

• نُعبّر منبه أو إنذار لينطلق بعد ٣ دقائق.

<sup>28</sup> Kathleen Romito, MD - Family Medicine, Lisa S. Weinstock, MD - Psychiatry, <http://www.webmd.com/balance/stress-management/> updated May 11, 2010

- تساعد هذه التمارين في التخفيف من القلق والضغط وتشنج العضلات وزيادة القدرة على النوم. يؤدي استرخاء الجسم إلى استرخاء العقل.
- خطوات تنفيذ هذه التمارين:
- نجلس أو نتمدد في مكان هادئ ومريح ومنخفض الإضاءة
- نستنشق الهواء ونشد مجموعة من العضلات بدءاً بالرجلين لمدة ١٠-٥ ث
- نقوم بعملية زفير ونرخي مجموعة العضلات المشدودة تماماً وبشكل فجائي
- نستريح لمدة ١٠-٢٠ ثانية قبل البدء بشد المجموعة الآتية من العضلات
- نستمر على هذا الحال إلى أن نشد ونرخي جميع عضلات جسمنا
- عند الانتهاء نعد من ٥ إلى ١ لنعود بتركيزنا على ما يدور حولنا
- مع الوقت، يصبح باستطاعتنا أن نركز فقط على أعضاء معينة متشنجة بسبب توتر ما

### تمارين التنفس العميق ٢٨

- يعتبر التنفس العميق من أفضل طرق الاسترخاء التي تخفض من التوتر. فعندما نتنفس بعمق نطلب من الدماغ أن يهدأ ويسترخي. التنفس العميق يخفف من سرعة دقات القلب، ضغط الدم والنفس السريع وهي العلامات التي نخبرها عندما نتعرض للضغط. عندما نسترخي، يكون نفسنا بطيء وهادئ،

مكان ما أو مشهد من فيلم أضحكنا أو برفقة شخص يشعربنا بالهدوء وغيرها.

• نكرر العملية مع أفكار أكثر سلبية إلى أن نتخلص منها.

• في حال لم نتمكن من إيقاف الأفكار السلبية، نلجأ إلى أخصائين في هذا المجال.

### ٣. نستبدل الأفكار السلبية بأفكار أكثر إيجابية متعلقة بالأمور ذاتها؛ مثلاً:

- نفكر بكافة الأمور الإيجابية التي علق عليها المدير أو المحامي بدلاً من التركيز على شيء واحد فقط لم يعجبه.
- نحدث أنفسنا قائلين "لقد تمكنت من القيام بهذه الأمور، في المرة المقبلة سوف أتمكن من القيام بأمور أكثر أو بطريقة أفضل.
- نجعل توقعاتنا من مسائل وأمور وأوضاع معينة واقعية.
- نمتنع عن سوء تفسير الوضع أو عن تضخيم الأمور.

### ما هي طرق الاسترخاء؟

#### تمارين استرخاء العضلات بالتدرج<sup>28</sup>

- سلسلة من التمارين التي تساعد على الاسترخاء من خلال شد العضلات عند الشهييق وإرخائها عند الزفير. يتم إتباع تدرج معين في شد وإرخاء مجموعات العضلات؛ فنبدأ من القدمين وننتهي بالرأس.

- نأخذ نفساً عميقاً وطيباً من البطن ونحن نعد بصمت من ١-٤
- نجس نفسنا ونعد من ١-٧ بصمت دائماً
- نخرج كافة الهواء من الفم ونحن نعد بصمت من ١-٨
- نكرر ٣-٧ مرات إلى أن نشعر بالراحة والهدوء
- التنفس المتموج:** طريقة متقدمة تهدف إلى الاستخدام الأمثل للرئتين وتركز على إيقاع التنفس لدينا:
- يمكن تنفيذ هذا التمرين بأي وضعية كان، لكن من المفضل في البداية أن نكون ممددين على الظهر مع ثني الركبتين
- نضع اليد اليسرى على بطننا واليد اليمنى على الصدر، نلاحظ حركة اليدين عندما نتنشق ونزفر الهواء
- نتنفس لتعبئة الجزء الأسفل من الرئتين بالهواء فنشعر باليد اليسرى تصعد دون أن تتحرك اليد اليمنى. نكرر من ٨-١٠ مرات
- بعد الانتهاء من الخطوة السابقة، نبدأ بالتنفس من الرئة السفلى ونتابع التنشق من الصدر، فنشعر بأن يدنا اليمنى تملأ بينما اليد السفلى تنخفض قليلاً مع انخفاض بطننا
- نقوم بعملية الزفير مصدرين صوتاً لخروج الهواء ونشعر بانخفاض اليد اليسرى ومن ثم اليمنى. نشعر بأن جسمنا يسترخي مع تخلصه من التوتر
- سطحي أو عميق. لذلك فإن تمارين التنفس العميق تساعدنا على التنفس كما لو أننا في وضع استرخاء.
- على العكس يؤدي التنفس السطحي والسريع إلى تخفيف وصول الأوكسجين إلى الدماغ وزيادة توتر الجسم.
- بعض تمارين التنفس العميق: يعتبر التنفس من البطن تمريناً أساسياً من المهم التمكن منه قبل محاولة ممارسة التمارين الأخرى التي تعتبر متقدمة. كما بإمكاننا أن نختار أحد التمارين المتقدمة والذي نشعر أنه أكثر مناسبة لنا بعد أن نجربها.
- التنفس من البطن:** تمرين أساسي وسهل التنفيذ.
- نجلس بطريقة مريحة
- نضع أحد اليدين على بطننا مباشرة تحت الأضلع ونضع اليد الأخرى على صدرنا
- نأخذ نفساً عميقاً عبر الأنف نافخين بطننا نحو الخارج دون أن نحرك صدرنا
- نزفر من خلال الشفتين (كأننا نصرفر)، فنشعر بأن اليد التي على بطننا تتحرك نحو الداخل، فندفع بها لإخراج كافة الهواء من رئتينا
- بهدوء، نكرر هذا التمرين من ٣ إلى ١٠ مرات.
- التنفس ٤-٧-٨:** طريقة متقدمة بإمكاننا تنفيذها بعد أن نكون قد امتلكننا طريقة التنفس من البطن
- نجلس أو نتمدد
- نضع أحد اليدين على بطننا مباشرة تحت الأضلع ونضع اليد الأخرى على صدرنا

• نكرر الخطوتين أعلاه من ٣-٥ دقائق ونلاحظ أن  
بطناً وصدراً يتحركان كموج البحر

• ملاحظة: قد يشعر بعض الأشخاص بالدوار في  
المرات الأولى للقيام بهذا التمرين، فنبطئ النَّفْسَ  
ونقف على مهل.

**تمرين التنفس الصباحي:** تمرين متقدم يستخدم في  
الصباح للتخلص من تيبس العضلات وفتح قنوات  
الهواء. كما بالإمكان استخدامه خلال اليوم للتخلص  
من الجهد الذي يتكون في منطقة الظهر.

• في وضعية الوقوف ننحني قليلاً إلى الأمام عند  
الخصر والركبتين مع تدلي الذراعين نحو الأرض

• نستنشق الهواء ببطء وعمق محاولين الرجوع إلى  
الوضع المستقيم تدريجياً بحيث نرفع رأسنا نهاية

• نحبس نفسنا لثوان قليلة عندما نصبح في الوضع  
المستقيم

• نزفر الهواء خلال معاودتنا وضعية الوقوف  
المنحنية

### طريقة التخيل الموجه

• طريقة تستند إلى الروابط بين العقل والجسم  
فتستخدم الخيال لتوجه أفكارنا نحو مشهد هادئ؛  
حيث نعيش هذا المشهد بكافة حواسنا فنشعر كأننا  
في الموقع الذي نتخيله. مثلاً: لتخيل أننا على شاطئ  
البحر أو بالقرب من الشلالات في منطقة جبلية،  
فنشعر بنسمة الهواء تلامس بشرتنا وتتلاعب بشعرنا  
وبرزاز الماء على وجهنا وبرائحة المكان وغيرها.

• تساعد على الاسترخاء والتخلص من الضغط

بالإضافة إلى الشعور بأننا نتحكم بمشاعرنا وأفكارنا  
وتمكننا من تحسين مواقفنا وصحتنا وشعورنا بأننا  
بحالة جيدة.

### خطوات التنفيذ:

• نجلس أو نتمدد في مكان هادئ ومريح

• نغمض عينينا ونأخذ نفس عميق لنبدأ بعملية  
الاسترخاء

• نتخيل مكان هادئ؛ كشاطئ البحر أو ضفاف النهر  
أو منطقة ما في الطبيعة الخضراء أو قمة جبل وغيرها  
من الأماكن

• نتصور المناظر وتفصيلها؛ هل الشمس مشرقة؟  
هل هنالك بعض الغيوم؟ هل الطقس بارد أم حار؟  
هل هناك هواء؟ هل الأمواج تتكسر على الصخور،  
الخ

• نتخيل وكأننا نمشي داخل هذا المنظر، فنشعر  
بالاسترخاء كلما أمعنا الدخول فيه

• نأخذ بضع دقائق للتنفس ببطء والشعور بالهدوء

• عندما نكون مستعدين نبدأ بالخروج ببطء  
من المنظر إلى الواقع ونحدث ذاتنا على الشكل  
الآتي: "أشعر بالاسترخاء والراحة والهدوء وسوف أبقى  
هذه المشاعر معي"

• نعد من ١ إلى ٣ ونفتح عينينا

## ماذا نعني بإدارة الوقت؟

إدارة الوقت تعني استخدام الوقت بطريقة ذكية وواعية لإيجاد الوقت الكافي للقيام بما نريد أن نقوم به وما يجب أن نقوم به.

تكمّن أهمية إدارة الوقت في أنها:

- تُشعرنا أنه لدينا القدرة على التحكم بالأمر مما يرفع من تقديرنا لذاتنا ويخفف من التوتر.
- تخفف وتزيل الضغط الناتج عن الشعور أن لدينا الكثير من الأعمال للقيام بها في فترة قصيرة.
- تجعلنا أكثر تنظيمًا وفعالية وإنتاجاً.
- تحسّن من نوعية حياتنا وبالتالي تحسن صحتنا.
- تعزز من طريقة اتخاذنا للقرارات.
- تجعل الآخرين يرغبون بالتواجد والعمل معنا.
- تساعدنا على التمييز بين الأنشطة والأمر العاجلة (الملحة) وغير العاجلة وبين تلك المهمة وغير المهمة.
- تعطينا الوقت الكافي للقيام بأعمال نريد أن نقوم بها لكننا لا نجد الوقت لذلك.

• تمكّننا من احترام التزاماتنا وإيقاف تأجيل النشاطات والمهام التي علينا القيام بها.

من المهم أن يمتلك الشباب هذه المهارة فهي تساعد على تنظيم نهارهم واستخدام الوقت لإنجاز ما يريدون أن يقومون به من نشاطات وأعمال. فاليوم محدد بـ ٢٤ ساعة من الوقت، لا أكثر ولا أقل، ولا يمكن إضافة ساعة إليه أو التخفيف من عدد ساعاته. والوقت الذي يمر لا يمكن استعادته أو شراؤه، أو توفيره، أو استعارته من صديق أو قريب، الخ. كذلك فإن الأمور التي لا ننجزها خلال اليوم، نحملها معنا إلى اليوم الثاني الذي بدوره مؤلف من عدد محدد من الساعات. من هنا أهمية إدارة الوقت بطريقة جيدة.

تتوقف إدارة الوقت الجيدة على أمرين:

- انجاز الأمور الصائبة/الصحيحة أي ما هي الأمور التي سأقوم بها وتلك التي لن أقوم بها؟
- انجاز الأمور بالطريقة الصحيحة أي كيف سأقوم بذلك بالشكل الصحيح؟

يساعدنا الجدول أدناه إلى النظر إلى وقتنا من خلال هذين الأمرين:

انجاز الأمور الخطأ	انجاز الأمور الصائبة	انجاز الأمور بالطريقة الصحيحة
• القيام بالأمور الخاطئة أي تلك التي لا تساعدنا في حياتنا أو عملنا بطريقة جيدة	• القيام بالأمور الصائبة بالطريقة الصحيحة	
• القيام بالأمور الخاطئة برداءة. • لا يكون لدينا أولويات صحيحة وعندما نعمل على أمر ما نعالجه بطريقة سيئة	• القيام بالأمور الصائبة بالطريقة الخاطئة مما يضطرنا لمعاودتها للقيام بها بالطريقة الصحيحة	انجاز الأمور بالطريقة الخاطئة

## • كيف نقوم بإدارة وقتنا؟

- هنالك أمر عاجل يجب القيام به
- الشعور بالتعب وعدم القدرة على التركيز أو التفكير بوضوح
- ليس هنالك ما يكفي من المعلومات للقيام بهذا العمل
- ليس هنالك ما يكفي من الوقت للتقدم في المهمة أو إنجازها
- عندما نهتم بالأمر المهمة في الوقت المناسب نتفادى أن تصبح هذه الأمور عاجلة.
- الأمور العاجلة هي الأمور التي:
  - لا نقوم بها قبل حلول موعدها فتصبح عاجلة عندها.
  - يجب إنجازها دفعة واحدة لأننا ندخل في إيقاع المهمة فتصبح أسهل وتأخذ وقتاً أقل، مثلاً: إجراء عدة مكالمات للدعوة لحضور احتفال أو حدث ما.
  - يجب عدم مضیعة الكثير من الوقت عليها.
- الأمور العاجلة هي الأمور التي:
  - يجب القيام بها بطريقة جيدة
  - ليس علينا أن نترك كل شيء للقيام بها وليس من الضروري الإسراع بذلك ولكن علينا القيام بها في الوقت المناسب، أي يمكن تأجيلها للأسباب الآتية:
    - هنالك أمور أكثر أهمية

يساعدنا الجدول أدناه على معرفة كيف يجب أن نتصرف عندما يكون الأمر عاجل ومهم مثلاً أو عاجل وغير مهم، الخ:

الأمر غير العاجلة	الأمر العاجلة	الأمر المهمة
<p>عندما تكون الأمور مهمة لكن غير عاجلة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• هذا النوع من الأمور يتطلب الكثير من الاهتمام</li> <li>• نؤجلها لحين توفر الوقت للقيام بها بطريقة جيدة</li> <li>• تمتنع عن تأجيلها لوقت طويل كي لا تصبح في خانة "المهمة والعاجلة"</li> <li>• نعمل على تجزئتها ونخطط للقيام بجزء منها كل يوم فننجزها مع الوقت.</li> </ul>	<p>عندما تكون الأمور مهمة وعاجلة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعتبر هذه الأمور أولوية</li> <li>• نقوم بها فوراً</li> <li>• نأخذ الوقت الكافي للقيام بها بطريقة جيدة</li> </ul>	



<b>الأمر غير المهمة</b>	عندما تكون الأمور غير مهمة لكن عاجلة: <ul style="list-style-type: none"> <li>• نقوم بها بسرعة لننتهي منها</li> <li>• نعطيها أقل وقت ممكن لترك الوقت للأمور المهمة</li> <li>• نطرح على أنفسنا السؤال الآتي: "ماذا سيحدث في حال لم نقم بها؟"</li> </ul>	عندما تكون الأمور غير مهمة وغير عاجلة: <ul style="list-style-type: none"> <li>• نتركها إلى النهاية حتى ولو كنا نحب القيام بها</li> <li>• نفكر بالتوقف نهائياً عن القيام بها أو تفويض شخص آخر بالقيام بها.</li> </ul>
-------------------------	--	---

٣. نقرر ما هي الأنشطة والمهام الأكثر أهمية بالنسبة لنا بناء على قيمنا
٤. نعاود كتابة اللائحة مرة على الأقل خلال الأسبوع لتحديد الأولويات من جديد لان بعض المهام قد تصبح عاجلة كلما اقترب موعد حدوثها أو تسليمها. يشعرونا ذلك:
  - بأننا أكثر تنظيماً.
  - بالأمان لأننا نعرف بالتحديد الأمور التي يجب القيام به وكمن الوقت تبقى لذلك.
  - بالإيجاز لأن المهام على اللائحة في تغيير مستمر.
٥. نخطط فنحدد مواعيد على المدى القريب والبعيد لإنجاز المهام بحسب الأولوية. بإمكاننا تقسيم العمل على بعض المهام على ٤-٥ أيام لمدة ساعتين في اليوم مثلاً.
٦. نضع أهداف لأنفسنا أهداف محددة وواقعية ملائمة، نقوم بمراجعتها يوميا للتأكد من مدى قرب تحقيقها وما هي التغييرات الواجب القيام بها لتحقيقها وما هي الأهداف للوصول إلى أهدافنا.
٧. نركز على عمل واحد بنفس الوقت.
٨. نقوم بالمهام الصغيرة عندما تكون لدينا بضعة دقائق حرة.
٩. نسعى جهدنا للقيام بما نستطيع القيام به دون أن نشعر بالذنب لما لم نستطع إنجازه.
١٠. نفكر بإيجابية وثقة أننا سننجز المهمة.
١١. نقوم بالأعمال المهمة عندما تكون طاقتنا في ذروتها، لأن لكل شخص ساعة تعرف "بالساعة البيولوجية" حيث نمر بمراحل مختلفة خلال اليوم تتغير فيها قدرتنا على التركيز وطاقتنا الجسدية.
١٢. نترك وقت في برنامجنا للأمور المفاجأة.
١٣. نخصص وقت للعناية بأنفسنا والقيام بأنشطة للهوا أو أنشطة رياضية أو تمارين الاسترخاء.

## الأنشطة المقترحة التوتر

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف التوتر</li> <li>• التمييز بين التوتر السلبي والإيجابي</li> <li>• تعداد العلامات التي تدل على التوتر</li> <li>• تعداد خطوات التعامل مع الضغط/التوتر</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٥٥ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على أنهم سيعملون ضمن مجموعات حيث تعالج كل مجموعة سؤالاً مختلفاً عن موضوع "الضغط/التوتر" تجد المعلومات عنه في الأوراق التي سنزودهم بها على أن توصل المعلومات إلى المشاركين(ات) الآخرين مستخدمة إحدى الطرق الآتية: عصف ذهني، لعب ادوار، قصة، دراسة حالة، مسابقة، تمرين وغيرها (٣ دقائق)</p> <p>٢. نوذعُ المشاركين(ات) إلى ٤ مجموعات ونزود كل مجموعة بسؤال مختلف عن الأخرى (ورقة العمل) وببطاقة المعلومات (٢ دقائق)</p> <p>٣. تعمل المجموعات (١٥ دقيقة)</p> <p>٤. تعرض كل مجموعة سؤالها وتتأكد، بعد كل سؤال أن المعلومات وصلت إلى كافة المشاركين(ات) وتعطي أمثلة (٣٠ دقيقة)</p> <p>٥. نلخص (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• أوراق ملونة، أقلام تلوين، مقص ومواد أخرى</li> <li>• ٤ نسخ من المادة المرجعية عن صفحة التوتر</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p>أسئلة عمل المجموعات (سؤال لكل مجموعة):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هو الضغط/التوتر؟ هل التوتر سلبي أم إيجابي؟</li> <li>• ما هي علامات وعوارض الضغط/التوتر في المرحلة الأولى والثانية؟</li> <li>• ما هي علامات وعوارض الضغط/التوتر في المرحلة الثالثة؟</li> <li>• ما هي خطوات التعامل مع الضغط/التوتر؟</li> </ul>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نراقب المجموعات وهي تنجز العمل ونوجهها أثناء التحضير</li> <li>• نتأكد أن الجميع يشارك على حد سواء</li> <li>• نشجع المشاركين(ات) على استخدام أمثلة من الواقع الذي يعيشه الشباب</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## التعامل مع التوتر بإيجابية

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعداد طرق التعامل مع الضغط والتوتر</li> <li>• تطبيق بعض طرق التعامل مع الضغط والتوتر</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٤٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نذكر المشاركين(ات) بتعريف التوتر/الضغط، علاماته وخطوات التعامل مع الضغط. نشير أننا في هذا التمرين الفردي سنتعرف إلى الطرق الصحيحة للتعامل مع الضغط والتوتر (٥ دقائق)</p> <p>٢. نوّزع ورقة العمل على كل مشارك</p> <p>٣. نطلب من المشاركين(ات) قراءتها بشكل إفرادي أو نقرأها لهم إذا كان لديهم مشكلة بالقراءة (٢ دقائق)</p> <p>٤. نشرح قواعد التمرين على الشكل الآتي: (٣ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تتضمن هذه الورقة بعض طرق التعامل مع التوتر/الضغط، نوضح هذه الطرق</li> <li>• الرجاء الإشارة بعلامة O إلى الطرق التي تستعملونها عادةً وعلامة X إلى الطرق التي لا تستعملونها (٥ دقائق)</li> <li>• بإمكانكم إضافة طرق أخرى غير مذكورة</li> </ul> <p>٥. ينفذ المشاركون(ات) التمرين (١٠ دقائق)</p> <p>٦. يعرض المشاركون(ات) إجابتهم (١٠ دقائق)</p> <p>٧. نستخلص أن هناك طرق متعددة للتعامل مع التوتر بطريقة صحيحة وعلى كل شخص أن يختار ما يناسبه منها وما يتناسب والحالة المطروحة (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• نسخ من ورقة العمل على عدد المشاركين(ات)</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p><b>طرق التعامل مع التوتر/الضغط</b></p> <p>١. نتفادي أن يكون برنامجنا اليومي مضغوطاً</p> <p>٢. نتفادي الأوضاع التي تسبب لنا الضغط</p> <p>٣. نتفادي الأشخاص الذين يسببون لنا الضغط</p> <p>٤. نمتنع أو نسحب من الأحاديث/الأمر التي تسبب لنا التوتر خصوصاً عندما نشعر بالتعب</p> <p>٥. نرفض أموراً أو مسؤوليات إضافية في حال لا يمكننا القيام بها</p> <p>٦. نعبر عن مشاعرنا السلبية بطريقة إيجابية</p> <p>٧. نكون راغبين في الوصول إلى حل وسط والقيام بما نطلب من الآخرين القيام به</p> <p>٨. نرد و/أو نرفض بحزم</p> <p>٩. ندير وقتنا بطريقة أفضل</p> <p>١٠. نؤمن بذاتنا</p> <p>١١. نفكر بإيجابية ونأخذ موقفاً متفائلاً من الأمور والحياة</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>

١٢. نكون واقعيين دون أن نتوقع الكمال	
١٣. نعمل على حل المشكلات يوماً بيوم	
١٤. نتعامل مع التغيير كجزء طبيعي من الحياة	
١٥. ننظر إلى المشكلات على أنها مؤقتة ويمكن حلها	
١٦. نطلب الدعم والمساعدة والتوجيه عند الحاجة	
١٧. نسامح ونتابع حياتنا	
١٨. نحاول أن لا نسيطر على الأمور التي لا نستطيع السيطرة عليها	
١٩. نأخذ قسطاً وافرأً من النوم	
٢٠. نمارس النشاط البدني والرياضة	
٢١. نأكل بطريقة متنوعة ومتوازنة ومعتدلة	
٢٢. نمتنع عن تناول الكحول والمخدرات	
٢٣. نتفادى تناول المنبهات كالكافيين	
٢٤. نستمع إلى الموسيقى	
٢٥. نقرأ كتب تهمنا وتجذبنا	أوراق العمل
٢٦. نعبر بالشعر/النثر/الرسم/البكاء عن الأمور التي تزعجنا	
٢٧. نضحك	
٢٨. نستحم	
٢٩. نصلي	
٣٠. نقوم بأعمال البستنة أو التصليحات في المنزل	
٣١. نمارس هواية (الرسم، التطريز)	
٣٢. نلعب مع الأطفال	
٣٣. نمارس نشاطات اجتماعية ونشاطات تسلية	
٣٤. نتحدث إلى الأصدقاء/العائلة/المختصين	
٣٥. نمارس تمارين التنفس العميق	
٣٦. نقوم بتمارين الاسترخاء	
٣٧. نقوم بتمارين التأمل	
٣٨. نستخدم الخيال الموجه (تنخيل أنفسنا في أماكن وأوضاع تساعدنا على الشعور بالاسترخاء والراحة والهدوء)	
٣٩. يمكن أن نطلب من المشاركين(ات) العمل ضمن مجموعات صغيرة، فيختاروا حالة توتر/ضغط وينفذوا لعب ادوار للموقف الذي واجههم وكيف تعاملوا معه في المرة الأولى ثم استناداً إلى الطرق التي بين يديهم يعيدوا لعب الأدوار محاولين إظهار البعض منها	أفكار لنا!

## أفكار ايجابية وسلبية

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف التفكير الإيجابي</li> <li>• تعريف التفكير السلبي</li> <li>• تحليل أهمية التفكير بإيجابية</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
	<p><b>مدة النشاط</b> ٥٥ دقيقة</p>
<p>١. مسبقاً نكتب على بطاقات من الكرتون كبيرة الحجم عبارات (أوراق العمل) ونعلقها في أرجاء القاعة</p> <p>٢. نطلب من المشاركين(ات) التنقل في أرجاء الغرفة ونقوم بقراءتها بصوت عالي (٥ دقائق)</p> <p>٣. نناقش كل عبارة على حدا: (٢٠ دقيقة)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ماذا فكرتم عندما قرأتم هذه العبارة؟</li> <li>• ما هي المشاعر التي أثارها هذا التفكير؟ ايجابية أم سلبية؟</li> <li>• هل فكر الجميع بالطريقة نفسها؟</li> <li>• ما هي الأسباب وراء التفكير السلبي؟</li> <li>• هل كان بإمكاننا التفكير بطريقة أخرى؟</li> <li>• ما هي المشاعر المتوقعة عند التفكير بطريقة إيجابية؟</li> </ul> <p>٤. نُعرّف التفكير السلبي ونربطه بالتوتر والتفكير الإيجابي وأهميته. نذكر أننا لا نفكر جميعنا بالطريقة نفسها في المواقف أو الأوضاع ذاتها وذلك بسبب اختلاف خبراتنا وخلفيتنا الاجتماعية ونظرتنا إلى ذاتنا، ومعتقداتنا وغيرها (١٠ دقائق)</p> <p>٥. نطلب من المشاركين(ات) أن يتنقلوا مجدداً في أرجاء القاعة محاولين التفكير بإيجابية عند قراءة العبارات (٥ دقائق)</p> <p>٦. نناقش كل عبارة على حدا: (١٠ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي الأفكار الإيجابية التي خطرت بالكم؟</li> <li>• ما هي المشاعر التي نتجت عن هذه الأفكار؟</li> <li>• لماذا لم يستطع البعض التفكير بإيجابية؟</li> </ul> <p>٧. نلخص أن التفكير الإيجابي يساعدنا على التخلص من الأفكار السلبية والتي تؤدي إلى مشاعر سلبية منها التوتر والقلق. كما يساعد على تعزيز الثقة بالذات وبالتالي تحقيق الأهداف والملتعلات. أما التفكير السلبي فهو مرتبط بخبرات سابقة ومعتقدات مرسخة ومن هنا الحاجة إلى التعمق في معرفة الأسباب الكامنة وراء ذلك. (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
	<p><b>الموارد اللازمة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• بطاقات كرتون كبيرة الحجم مكتوب عليها بعض الجمل من ورقة العمل أدناه</li> <li>• شريط لاصق</li> </ul>

<b>أوراق العمل</b>	<p style="text-align: center;"><b>لائحة العبارات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أتت نتائج المحاكمة عليك أن تقضي عقوبة في السجن</li> <li>• لقد قمت بعمل جيد ومتقن لكن طريقة إلقاءك لم تكن جيدة وكذلك طريقة وقوفك</li> <li>• الطقس ماطر اليوم</li> <li>• لقد تم تأجيل موعد المحاكمة</li> <li>• تم إلغاء الموعد مع المحامي</li> <li>• الصيد غير مسموح في هذه المنطقة</li> <li>• عفواً لقد أقفل المحل اليوم ولكن غداً نفتح باكراً</li> <li>• تطورت كفاءتك في أداء العمل ولكنها لازالت دون المستوى المطلوب</li> <li>• نسبت أن تفحص الجهاز قبل تسليمه للزبون</li> <li>• زميلك في العمل يفضل العمل لوحده</li> </ul>
<b>أفكار لنا!</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نختار ٣ أو ٤ عبارات الأكثر مناسبة للمجموعة التي نعمل معها، على أن نؤلف جملاً أخرى تدل على أوضاع ومواقف قد تؤدي إلى مشاعر سلبية أو إيجابية وليس على مشاعر سلبية فقط.</li> </ul>

## أفكر بإيجابية وأتخلص من الأفكار السلبية

<b>هدف النشاط</b>	<p style="text-align: center;">في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعداد خطوات التفكير الإيجابي</li> <li>• تطبيق خطوات التفكير الإيجابي</li> </ul>
<b>مدة النشاط</b>	<p style="text-align: center;">٧٥ دقيقة</p>
<b>خطوات تنفيذ النشاط</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نطرح على المشاركين(ات) السؤال الآتي: "ما هي الخطوات التي يجب أن نتبعها لنفكر بإيجابية؟"</li> <li>٢. نناقش ونشرح خطوات التفكير الإيجابي. ثم نقول أننا سنعمل على تطبيق الخطوة الثانية "إيقاف الأفكار السلبية" (١٠ دقائق)</li> <li>٣. ننفذ التمرين: (١٥ دقيقة)</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نطلب من كل مشارك أن يختار وضع معين حصل أو يحصل معه وفكرة سلبية يفكر بها عادة في هذا الموقف.</li> <li>• نشرح لهم أن عليهم أن يركزوا على هذه الفكرة السلبية لمدة ٣ دقائق وعليهم أن يتوقفوا عن ذلك ويصرخوا كلمة "Stop" عندما يسمعون صوت جهاز الإنذار</li> <li>• يركز كل مشارك على الفكرة السلبية التي حددها واختارها</li> <li>• عندما ينطق الإنذار، يصرخ المشاركون كلمة "Stop"</li> <li>• نطلب منهم أن يمتنعوا عن التفكير بأي فكرة لمدة ٣٠ ثانية وفي حال عاودتهم الفكرة السلبية خلال هذه المدة عليهم أن يصرخوا "Stop" مرة أخرى.</li> <li>• نعاود خطوات التمرين عدة مرات ونطلب من المشاركين(ات) تخفيف مستوى الصوت وحدته إلى أن يصبح وشوشة</li> <li>• عند الانتهاء، نطلب منهم أن يتخيلوا أنهم في مكان أو وضع يشعرهم بالراحة والهدوء</li> </ul>

<p>٤. نسأل المشاركين(ات) عن شعورهم بعد التمرين (٥ دقائق)</p> <p>٥. نلخص خطوات التمرين ونركز على أهمية التمرس على هذا التمرين والبدء بالأفكار الأقل سلبية صعوداً إلى تلك الأكثر سلبية إلى أن نتخلص منها. ننصح أنه في حال لم تتمكن من إيقاف الأفكار السلبية، نلجأ إلى أخصائيين في هذا المجال (٥ دقائق)</p> <p>٦. نشرح للمشاركين(ات) أننا سنقوم بتطبيق الخطوة الثالثة من خطوات التفكير الإيجابي (٢ دقائق)</p> <p>٧. نطلب من المشاركين(ات) أن يكتبوا على أوراق صغيرة، دون ذكر الأسماء، الأفكار السلبية التي قاموا بالتفكير بها أو أفكار أخرى (٥ دقائق)</p> <p>٨. نخلط الأوراق في علبة/وعاء كبير ثم نطلب من أحد المشاركين(ات) سحب ورقة بحيث تناقش الفكرة المدونة وكيفية استبدالها بفكرة إيجابية (٣ دقائق)</p> <p>٩. نعاود سحب عدة أفكار ومناقشتها. بحسب الوقت المتوفر لدينا نتوقف بعد عدة أوراق أو عند انتهاء الأوراق كافة (٢٠ دقيقة)</p> <p>١٠. نسأل المشاركين(ات) عن شعورهم (٥ دقائق)</p> <p>١١. نلخص خطوات التفكير الإيجابي (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• منبه أو أي جهاز إنذار آخر</li> <li>• أوراق صغيرة</li> <li>• علبة أو وعاء كبير</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p>--</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• قد يتأثر بعض المشاركين(ات) عاطفياً خلال هذا التمرين بسبب أفكار سلبية معينة لهم، لذلك من المهم مراقبة المجموعة جيداً وخصوصاً التواصل غير اللفظي لدى المشاركين(ات)، طمأنة المشارك الذي قد يتأثر عاطفياً والطلب إليه بكل سرية الخروج من القاعة وتأمين مواكبة مدرب آخر ليتمكن من التحدث إليه للتخفيف عنه.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## نتعلم طرق الاسترخاء

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• إدراك أهمية الاسترخاء</li> <li>• تحديد أساليب الاسترخاء</li> <li>• تطبيق بعض أساليب الاسترخاء: استرخاء العضلات، التنفس العميق وطريقة التخييل الموجع</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٤٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>تمارين استرخاء العضلات التدريجي: (١٠ دقائق)</p> <p>١. نطلب من المشاركين(ات) الجلوس على شكل دائري</p> <p>٢. نخفض الإضاءة ونطلب منهم أن:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يقوموا بعملية شهيق ويشدوا مجموعة من العضلات بدءاً بالرجلين لمدة ١٠-٥ ثوان</li> <li>• يقوموا بعملية زفير ويرخوا مجموعة العضلات المشدودة تماماً وبشكل فجائي</li> </ul>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>

- يستريحوا لمدة ١٠-٢٠ ثانية قبل البدء بشد المجموعة الآتية من العضلات
  - يستمروا إلى أن يشدوا ويرخوا جميع عضلات جسمهم
  - عند الانتهاء يعدوا من ٥ إلى ١ ليعودوا إلى ما يدور حولنا
٣. عند الانتهاء نسال المشاركين(ات) عن:
- شعورهم
  - العضلات التي شعروا أنها أكثر تشنجاً من غيرها؟
٤. نُعرّف التمرين وأهميته ونلخص خطواته ونختم بالقول أنه مع الوقت، يصبح باستطاعتنا أن نركز فقط على أعضاء معينة متشنجة بسبب توتر ما ونريح هذه العضلات من خلال هذا التمرين.

#### طريقة التخيل الموجه: (١٠ دقائق)

١. نطلب من المشاركين(ات) أن:
  - يجلسوا أو يأخذوا وضعية مريحة
  - يغمضوا أعينهم ويأخذوا نفساً عميقاً
  - يتخيلوا مكاناً هادئاً يحبون أن يتواجدوا فيه؛ كشاطئ البحر أو ضفاف النهر أو منطقة ما في الطبيعة الخضراء أو قمة جبل وغيرها من الأماكن
  - يتصوروا المنظر بالتفاصيل؛ هل الشمس مشرقة؟ هل هنالك بعض الغيوم؟ هل الطقس بارد أم حار؟ هل هناك هواء؟ هل سمعوا صوت الأمواج تتكسر على الصخور، الخ
  - يتخيلوا وكأنهم مشيرون داخل هذا الموقع وهم يتنفسون ببطء ويستمتعون بالهدوء بلضع دقائق
٢. ترك لهم الوقت للقيام بهذا التمرين.
٣. بعد ٥ دقائق، نطلب منهم الخروج ببطء من الموقع إلى الواقع قائلين: "أشعر بالاسترخاء والراحة والهدوء وسوف أبقى هذه المشاعر معي".
٤. نعد من ١ إلى ٣ ونطلب منهم أن يفتحوا أعينهم.
٥. نسال المشاركين(ات) عن مشاعرهم.
٦. نُعرّف طريقة التخيل الموجه ونلخص خطواتها.

خطوات  
تنفيذ  
النشاط

#### تمارين التنفس العميق: (١٠ دقائق)

١. نطلب من المشاركين(ات) الجلوس بطريقة مريحة
٢. نطلب منهم أن:
  - يضعوا أحد اليدين على البطن مباشرة تحت الأضلع واليد الأخرى على الصدر
  - يأخذوا نفساً عميقاً عبر الأنف نافخين البطن نحو الخارج دون تحريك الصدر
  - يقوموا بعملية زفير من خلال الشفتين (كأننا نصرفر)، فيشعرون بأن اليد التي على البطن تتحرك نحو الداخل، فيدفعوا بها لإخراج كافة الهواء من الرئتين
  - يكرروا العملية بهدوء (٣ إلى ١٠ مرات)
٣. عند الانتهاء من التمرين نسال المشاركين(ات) عن مشاعرهم
٤. نُعرّف تمارين التنفس العميق، نلخص خطوات التمرين ونحدد أن هنالك تمارين أكثر تقدماً
٥. نناقش: (١٠ دقائق)
  - ما هو الهدف من هذه التمارين؟
  - ما هي التمارين التي سبق لهم أن مارسوها بهدف الاسترخاء؟
  - ما هي أهمية الاسترخاء؟
٦. نلخص أن تمارين الاسترخاء متعددة وهي تساعدنا على التخلص من الضغط/التوتر وتجدد النشاط وعلينا أن نمارسها يومياً وليس فقط عندما نشعر بالضغط/التوتر (٥ دقائق)



الموارد اللازمة	--
أوراق العمل	--
أفكار لنا!	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نتأكد من أن الجميع يطبق التمرين بالطريقة الصحيحة.</li> <li>• قد نرغب في كتابة خطوات التمرين على اللوح القلاب فذلك يساعد المشاركين(ات) على الرجوع إليها عند تطبيقهم للتمرين.</li> <li>• من الممكن استخدام تمارين الاسترخاء من وقت إلى وقت خلال التدريب على أن نستبدلها بتمارين جديدة.</li> </ul>

## إدارة الوقت ماذا نعني؟

هدف النشاط	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف إدارة الوقت وتحديد أهمية ذلك</li> <li>• تحليل كيف يستخدمون أوقاتهم وأثر ذلك عليهم وعلى غيرهم على المدى القريب والبعيد</li> </ul>
مدة النشاط	٧٥ دقيقة
خطوات تنفيذ النشاط	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح التمرين للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• سنوزع على كل مشارك ورقة عليها علبة الوقت التي تتألف من أربع وعشرين مربعا بحيث يرمز كل مربع إلى ساعة من الزمن.</li> <li>• سيقوم كل مشارك باختيار يوماً من أيام حياته ويملئ المربعات استناداً إلى ما قام به من أنشطة/أعمال خلال هذا اليوم. في حال قام بالنشاط نفسه على عدة ساعات يكرر كتابة النشاط.</li> </ul> </li> <li>٢. ننفذ الجميع التمرين (١٠ دقائق)</li> <li>٣. نناقش بناء على ما كتب كل مشارك في ورقته: (٣٠ دقيقة) <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف يمكنكم أن تصفوا الوقت الذي أمضيتموه؟</li> <li>• من بين الأنشطة/الأعمال التي قمتم فيها:</li> <li>• هل كان مخطط لها مسبقاً؟ ما نسبة ذلك؟</li> <li>- هل كان هناك أنشطة/أعمال ملحة ومهمة؟ ما نسبة ذلك؟</li> <li>- هل كانت متنوعة؟</li> <li>- هل كانت الأعمال الصحيحة التي يجب القيام بها؟</li> <li>- هل قمتم بها بالشكل الصحيح؟ ما نسبة ذلك؟</li> <li>- هل يمكنكم الاستفادة من وقتكم بطريقة أخرى؟</li> <li>• هل تمكنتم من إنجاز كل الأنشطة/الأعمال التي أردتم إنجازها؟ لماذا؟ ما هي النتيجة؟</li> </ul> </li> <li>٤. نُعرّف عملية إدارة الوقت وأهميتها ونربطها بالتوتر بالإضافة إلى تأثيرها بطريقة غير مباشرة على المشاعر المزعجة. نؤكد أن لكل شخص كمية معينة من الوقت يومياً وليس بإمكانه الاستعارة من شخص آخر ساعات إضافية. كما أننا عادة لا نبدأ يوماً بعبء فارغة من هنا أهمية أن نعرف كيف ندير وقتنا بطريقة جيدة. (١٠ دقائق)</li> <li>٥. نشرح مفهوم الأمور العاجلة/الملحة والأمور المهمة ومفهوم أن نقوم بالأمور الصائبة وبالطريقة الصائبة. (١٥ دقيقة)</li> <li>٦. نلخص (٥ دقائق)</li> </ol>
الموارد اللازمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نسخ من بطاقة الوقت على عدد المشاركين(ات)</li> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> </ul>

بطاقة الوقت					
٦	٥	٤	٣	٢	١
١٢	١١	١٠	٩	٨	٧
١٨	١٧	١٦	١٥	١٤	١٣
٢٤	٢٣	٢٢	٢١	٢٠	١٩

**أوراق العمل**

- من الممكن استبدال ورقة التمرين بعلبة من كرتون لكل مشارك على أن يُعطى ٢٤ ورقة صغيرة ليكتب عليها الأعمال والأنشطة التي قام بها خلال هذا الوقت. بالإمكان أن يحتفظ كل مشارك بعلبته ويستخدمها يومياً ليضع فيها الأمور والأنشطة التي قام بها.
- خلال النقاش نسأل المشاركين(ات) كيف يقومون بإدارة أوقاتهم في حياتهم اليومية؟

**أفكار لنا!**

## أدير وقتي جيداً

<b>هدف النشاط</b>	في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من: • تحديد كيف يمكن إدارة الوقت بطريقة جيدة
<b>مدة النشاط</b>	٥٠ دقيقة
<b>خطوات تنفيذ النشاط</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشر النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) • ستعملون ضمن فريقين؛ الفريق الأول لا ينظم وقته ولا يفلح دائماً بإنهاء أعماله في الوقت المناسب والقيام بالأنشطة المتنوعة. أما الفريق الثاني فيدير وقته بطريقة جيدة. • على الفريق الأول أن يعطي الأسباب برأيه وراء وضعه بما يتعلق بإدارة الوقت. أما الفريق الثاني، فعليه أن يعطي نصائح وحلول للفريق الأول عن طرق إدارة الوقت.</li> <li>٢. نوّز المشاركين(ات) على فريقين</li> <li>٣. تعمل المجموعات على تحضير عروضها (١٥ دقيقة)</li> <li>٤. تعرض المجموعات على الشكل الآتي: (١٠ دقائق) • يعطي الفريق الأول أحد أسباب عدم إدارته الجيدة للوقت ويقترح الفريق الثاني الحل للمجموعة الأولى</li> <li>٥. انطلاقاً من العرض، نضيف ونناقش طرق إدارة الوقت بطريقة جيدة (١٥ دقيقة)</li> <li>٦. نلخص (٥ دقائق)</li> </ol>
<b>الموارد اللازمة</b>	• لوح قلاب وأوراق وأقلام
<b>أوراق العمل</b>	--

بعض الأفكار التي من الممكن أن يطرحها الشباب:

الفريق الأول	الفريق الثاني
ضغط في العمل لا نعرف من اين نبدأ!	وضع أولويات
المهام الموكلة إلينا صعبة	تقسيم المهمة إلى عدة مهام
لا يمكننا أن ننجز العمل إلا في اللحظة الأخيرة نشعر بضغط الوقت الذي يدفعنا إلى انجازه	وضع أهداف
لا يمكننا التركيز	أخذ استراحة ثم معاودة العمل
لا يمكننا انجاز العمل	نكون واقعيين وننجز الحد الأدنى
ننشغل على الهاتف/ زيارات الأصدقاء، الواجبات العائلية، البريد الالكتروني	تحديد أوقات محددة لكل واحدة

أفكار لنا!

- بإمكاننا أن نعطي المشاركين (ات) الوقت لكتابة بعض الياقظات حيث يقومون بتعليقها في أرجاء المدرسة، بعد الحصول على موافقة المسؤولين.
- في حال كان عدد المشاركين (ات) كبيراً نقسم المجموعة الكبرى إلى ٤ فرق على أن تعمل كل مجموعتان على شق من الموضوع ومن ثم تجتمع المجموعتان اللتان عالجتا نفس السؤال وتتداول الأفكار قبل عرضها.

<sup>٢٩</sup> <http://eduscapes.com/top/topic69.htm>

<sup>٣٠</sup> Adapted from Introduction to Creative Thinking, Robert Harris., Version Date: July 1, 1998, <http://www.virtual-salt.com/crebook1.htm>

## المهارات الإدراكية/مهارات التفكير واتخاذ القرار/ أفكر وأقرر إذا أنا موجود

"ليس هنالك من تصنّين/تصنّين تافه!"، **تفكير فيلسوف**

مخيلتك هي بمثابة العرض المسبق للأحداث العظيمة التي ستحدث لك في حياتك، **اينشتاين**  
أبدأ من حيث انتهى أضر رجل و هنالك طريقة ما لأدائها بشكل أفضل-اعتز عليها، **توماس أديسون**  
"يحتاج العالم في كل حين إلى اشخاص قادرين أن يتخيّلوا ما لم يحدث مثله أبداً"، **مفكر**

### مهارة التفكير بطريقة إبداعية

معلومات مرجعية

على مهارتي التفكير الإبداعي والتفكير النقدي،  
فالأولى تمكنا من اكتشاف الاحتمالات والحلول

ونتائجها والثانية تساعدنا على تحديد أي  
الاحتمالات أكثر قابلية للتطبيق وأكثر فعالية.

الإبداع هو قدرة تتمتع بها كلنا بدرجات متفاوتة  
ومن الممكن تنميتها، والإبداع هو موقف والإبداع  
هو عملية...

**كيف يمكن التطلع أبعد من تجربتنا الشخصية/ خارج  
الإطار؟**

عدة طرق... لنتائج مبدعة

١. نأخذ فكرة ما ونطورها ونحسنها وندخل عليها  
التعديلات لتصبح أكثر ملائمة للمشكلة المطروح  
والاحتياجات وغيرها من الأمور. فلنأخذ مثلا تطور  
شكل ووظائف وطريقة عمل السيارات مثلاً أو  
تطور صناعة الواقي الذكري.

٢. ندمج فكرتين أو أكثر لنحصل على فكرة جديدة؛  
مثلاً: فكرة التسجيل الصوتي وفكرة الكتاب تعطينا  
فكرة جديدة الكتاب المسجل الذي من الممكن  
أن نستمع إليه عندما نذهب في رحلة بعيدة في  
السيارة أو الطائرة والذي من الممكن استخدامه  
مع أعمياء البصر أو لتعليم الأميين القراءة ولكن

### ماذا نعني بالتفكير بطريقة إبداعية؟

"كيف يمكنني أن أحسن طريقة تعليمي؟"، "لماذا

لا أطلب من الشباب أن يقوموا هم بتعليم

زملائهم؟"، "لماذا لا أضيف العسل والخردل على

الدجاج؟" "سأقص هذا البنطال وأحوله إلى تنوره"،

"لقد أصبح وعاء الفاكهة قديماً، لماذا لا أطليه وأزينه

بالرسوم وأزرع به نبتة وأضعه على طاولة المطبخ؟"،

"الكثير من الأشخاص يشاهدون التلفاز بعد تناول

العشاء، لماذا لا أضع شاشات كبيرة في المطعم؟"

وغيرها من الأفكار المبدعة.

هل سمعنا هذه العبارة قبلاً "فكروا خارج الإطار"؟

نعم... هذا هو التفكير المبدع باختصار...

"التفكير المبدع يشمل خلق شيء جديد أو مبتكر.

يتضمن عدة مهارات؛ المرونة والابتكار والطلاقة

والتوسع والتفكير البارع المفاجئ، التعديل، ربط

الأفكار بعضها ببعض، والتفكير المجازي. يهدف

التفكير الإبداعي إلى إثارة الحشيرة وتعزيز

الاختلاف"<sup>٣١</sup>.

ترتكز القدرة على اتخاذ القرارات وحل المشكلات

حينها يجب أن يكون الكتاب متوفر بالإضافة إلى التسجيل.

٣. نخترع فكرة جديدة مختلفة تماماً عن سابقتها؛ مثلاً: لماذا لا نستبدل التدريب وجهاً لوجه بالتدريب المسجل أو عبر وسائل التواصل الحديثة، أو حل مشكلة اكتظاظ المصعد في بناية ما من خلال وضع بعض الخدمات في الردهة كتنظيف الأحذية أو منضدة عليها الجرائد اليومية أو الواقي الأنثوي كأحد وسائل تنظيم الأسرة والوقاية من الالتهابات والأمراض المنقولة جنسياً وغيرها.

٤. ننظر إلى أمر أو شيء قديم بطريقة مختلفة؛ مثلاً: قدر نحاسي قديم نعيد تبييضه ونستخدمه للمزروعات المنزلية أو استخدام لحل أزمة السكن، نُجهّز حاويات الحديد لتصبح مسكن مؤقت.

٥. نغيّر اتجاه تفكيرنا نحو إيجاد حل لسبب المشكل وليس فقط الاكتفاء بتطبيق حل معين؛ مثلاً: تعاني البلدية في منطقة ما من المشكل الآتي: هنالك قطعة خالية من الأرض حيث يرمي الأهالي النفايات والأدوات التي لا يريدونها. حاولت البلدية أن تمنع الأهالي بوضع علامة "ممنوع رمي النفايات"، لكن سلوك الأهالي لم يتوقف، بنت البلدية حائط حول المكان، لكن الأهالي استمروا برمي النفايات من فوق الحائط وفتحوا فجوة في الحائط ليدخلوا منها الأشياء الثقيلة والكبيرة... وأخيراً، أزال البلدية الحائط ونظفت المكان وحولته إلى منتزه ليمضي فيه الأهالي وأطفالهم أوقاتهم.

باختصار! لنبدع علينا أن:

١. نلغي الخوف

٢. نفكر خارج حدود المعايير والأتماط السائدة وأبعد من الزمان الذي نتواجد به

٣. نبحث عن طرق جديدة لحل الأمور وتنفيذ المهام ونجربها

٤. نحاول أن ننظر إلى الأمور بطريقة جديدة ومختلفة

٥. نتمسك بأفكارنا الهادفة إلى التغيير

**ما هي العوامل التي قد تحد من التفكير المبدع؟**

• المواقف السلبية:

- إجمالاً، نحن ننزعج من المشكلات ولا نرى فيها فرصة للتقدم والتطور والتفكير بطريقة مختلفة؛ "أوف مشكل"

- نحن نعتقد أن أقلية من الأشخاص هم فقط مبدعون؛ الحقيقة أننا كلنا بإمكاننا أن نكون مبدعين. بالتأكيد تلعب التربية المنزلية والمدرسية دوراً مهماً في تطوير هذه المهارة لدينا.

- نحن نخاف من نظرة الآخرين إلى إبداعاتنا؛ "ماذا سيقول عني الآخريين؟"

- نحن نهاب الفشل... لكن هنالك مثل شائع يقول "نحن نتعلم من الفشل!"

- لا يمكننا أن أحل الأمر، ليس باليد حيلة؛ "ليس

لدي قدرات، لست متخصص في هذا المجال، ليس لدي ثقة بنفسني".

- ليس هنالك من حل؛ الاستسلام قبل المحاولة.

• التفكير أن لكل مشكل حل واحد؛ هل نفكر كلنا بنفس الطريقة؟ هل لدينا نفس الاحتياجات والخبرات؟

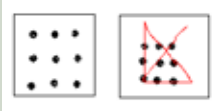
• الاعتقاد أن الإبداع يتطلب تكنولوجيا متطورة جداً.

• الاكتفاء بأنه قد تم اكتشاف الحل من قبلنا؛

## الأنشطة المقترحة

ابعد من....

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف التفكير بطريقة إبداعية</li> <li>• تعداد العوامل التي تحد من التفكير بطريقة إبداعية</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٥٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نرسم على ورقة اللوح القلاب ٩ نقاط على الشكل الآتي (ورقة العمل)                  ٢. نشرح التمرين للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: عليكم إيجاد طريقة لوصل جميع النقاط بأربعة خطوط مستقيمة ومتصلة وذلك من دون رفع القلم عن الورقة (٥ دقائق)                  ٣. يعمل المشاركون فردياً (١٠ دقائق)                  ٤. ننتقل بينهم، في حال لاحظنا بعد مدة من الوقت أن الأمر مستحيل، نسهل العملية ونقترح أن الحل يتطلب أن يخترقوا حدود التفكير التقليدي                  ٥. نسأل من يرغب من المشاركين(ات) أن يعطي الحل على اللوح القلاب                  ٦. نعطي الإجابة في حال لم تكن الإجابة(ات) صحيحة (٥ دقائق)                  ٧. نستنتج أنه للتوصل إلى حل علينا أن نفكر في رسم الخطوط خارج "الإطار البصري" للنقاط، أي أنه في الكثير من الأوقات للوصول إلى الهدف المرجو نحن بحاجة إلى أن ننظر إلى الأمور بشكل جديد، مختلف وأوسع وخارج الإطار التقليدي (٥ دقائق)                  ٨. نُعرّف التفكير بطريقة إبداعية (٥ دقائق)                  ٩. نناقش: ما هي الأسباب الأخرى وراء عدم التوصل إلى حل؟ (١٠ دقائق)                  ١٠. نفضل العوامل التي قد تحد الأشخاص عن التفكير بطريقة إبداعية (١٠ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ورقة لوح قلاب مرسوم عليها النقاط التسع</li> <li>• أوراق بيضاء A4 على عدد المشاركين(ات)</li> <li>• لوح قلاب وأقلام</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>

<p>النقاط التسع</p> 	<p>أوراق العمل</p>
<p>مرجع: أفكار في العمل مع الناس، نهج في التعليم والتدريب، آن هوب وسالي تيميل، ورشة المواد العربية، ٢٠٠٠.</p>	
<p>• قد يتوصل أحد المشاركين(ات) إلى الحل، لكن من المهم أن نشرح للمشاركين(ات) أن التمرين صعب وأن عدم تمكننا من إيجاد الحل يرجع إلى أننا بتربيتنا لم نتعود أن نفكر خارج مُط معين أو إطار معين.</p> <p>• يمكن استبدال تمرين النقاط التسع بتمرين القطع الست بحيث ترتب القطع كما في الشكل ويطلب من كل مشارك أن يحرك قطعة واحدة بحيث يكون في كل خط أربع قطع</p> <p style="text-align: center;">* * * * * *</p>	<p>أفكار لنا!</p>

هذه ليست....

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد طرق التفكير بطريقة إبداعية</li> </ul>	<p>هدف النشاط</p>
<p>٤٥ دقيقة</p>	<p>مدة النشاط</p>
<p>١. نطلب من المشاركين(ات) أن يقفوا بشكل دائري</p> <p>٢. نضع في وسط الدائرة غرض ما (مسطرة، قلم، ريشة طائر، علبة...) ونطلب من من يرغب من المشاركين(ات) التقدم إلى وسط الدائرة ومحاولة استعمال الغرض الموجود هنالك لشيء غير ما هو/هي عليه. (١٠ دقائق)</p> <p>٣. نسأل المشاركين(ات):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هو شعورهم؟ (٥ دقائق)</li> <li>• ماذا يستنتجوا من هذا التمرين؟ (٥ دقائق)</li> <li>٤. يستنتجون: (٥ دقائق)</li> </ul> <p>• أن العمل الإبداعي هو عملية تراكمية، لا تحدث بين ليلة وضحاها، إنما تتطور من ملاحظة أمر ما وبلورة فكرة ما ومن ثم دراسة الفكرة لتطويرها وتعديلها. إذا فهو يتطلب قسطاً كبيراً من التفكير لكي تتمكن من الخروج بأفكار خلاقة وجديدة ونتيجة أفضل</p> <p>• أن هذا التمرين خدم أحد طرق التفكير بطريقة مبدعة وهي إعادة التطبيق</p> <p>٥. نناقش: ما هي الطرق الأخرى للتفكير الإبداعي؟ (١٠ دقائق)</p> <p>٦. نفضل كل طريقة ونطلب أمثلة من خبرات المشاركين(ات). (١٠ دقائق)</p>	<p>خطوات تنفيذ النشاط</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أوراق بيضاء كبيرة</li> <li>• مسطرة، قلم، علبة، قمع، ريشة طائر وغيرها</li> </ul>	<p>الموارد اللازمة</p>

أوراق العمل	--
أفكار لنا!	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نشجع الجميع على المشاركة والمحاولة.</li> <li>• من الممكن أن نلاحظ وبحسب قدرات أفراد المجموعة أن الإجابات في الجولة الأولى شبه تقليدية ومع حلول الجولة الثانية أو الثالثة سوف يطلق المشاركون(ات) العنان لمخيلتهم وسيقومون بإعطاء إجابات مبدعة.</li> <li>• بإمكاننا استبدال الأغراض أعلاه بأغراض أكثر مناسبة للفئة المستهدفة (أسلاك كهربائية، لوح خشبي، مسامير، أنابيب معدنية، وغيرها).</li> <li>• بإمكاننا استبدال التمرين أعلاه بعمل مجموعات حيث يتم إعطاء كل مجموعة أحد الأغراض المذكورة في النقطة السابقة والطلب إليهم أن يفكروا باستخدامات جديدة ومبدعة لهذه الأدوات التي عليهم أن يسوقوها وذلك لأن هنالك كساد في بيع هذه المواد نتيجة مضاربة شركات أخرى محلية تباع المواد نفسها لكن بسعر أقل ونوعية أفضل.</li> </ul>

## كما أبداعوا نبداع

هدف النشاط	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد أهم مزايا بعض المبدعين في التاريخ</li> </ul>
مدة النشاط	٣٥ دقيقة
خطوات تنفيذ النشاط	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نعرض أو نطلب من المشاركون(ات) عرض المعلومات التي جمعناها أو جمعوها عن أعمال ومزايا عدد من المبدعين (١٠ دقائق)</li> <li>٢. نناقش: (٢٠ دقيقة)</li> <li>• ما هي المزايا التي تمتع بها هؤلاء؟</li> <li>• ما هي الصعوبات التي واجهها هؤلاء؟</li> <li>• كيف تمكنوا من تقديم خدمات جلية للإنسانية؟</li> <li>٣. نلخص أهم صفات ومزايا المبدع وكيف يمكن لكل إنسان أن يكون مبدعا (٥ دقائق)</li> </ol>
الموارد اللازمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أوراق بيضاء كبيرة</li> <li>• ممكن عرض أفلام فيديو / صور عن المبدعين الذين سنتحدث عنهم</li> </ul>
أوراق العمل	--
أفكار لنا!	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نقوم مسبقاً بعملية بحث عن أسماء مبدعين (أديسون، حسن كامل الصباح، طه حسين، هنري فورد، بيل غيتس، غراهام بيل، الخ) من مختلف أنحاء العالم وتحديد خصائصهم وأهم إبداعاتهم.</li> <li>• من الممكن أن نطلب من المشاركون(ات) قبل بضعة أيام من النشاط البحث في الإنترنت والكتب وغيرها عن مبدعين مميزين وخصائصهم ليعرضوها على الآخرين.</li> </ul>



## مشروع: نحن مبدعون

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الإيمان بقدرتهم على الإبداع</li> <li>• تحديد العوامل الإيجابية التي تعزز الإبداع</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٨٥ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)          • ستعملون ضمن ٣ مجموعات حيث ستقوم كل مجموعة لمدة ٣٠ دقيقة بتنفيذ نشاطا بحسب ورقة العمل التي ستوزع عليكم.          • ثم ستعرضون نتائج عملكم (١٠ دقائق / مجموعة) وسيتم مناقشته وتحديد عناصر الإبداع ضمنه          ٢. تؤدي المجموعات عملها حسب أوراق العمل (٣٠ دقيقة)          ٣. تقدم كل مجموعة نتائج عملها (٤٠ دقيقة)          ٤. يلخص المدرب ملامح الإبداع والعوامل التي ساعدتهم على تقديم أفكار مبدعة. (١٠ دقيقة)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أوراق بيضاء كبيرة</li> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• مواد للقيام بمجسمات معينة</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p><b>المجموعة الأولى</b>          شركة تنتج محولات كهربائية أكثر أجزائها من البلاستيك. يشعر مدير الشركة إن بقايا البلاستيك كثيرة وهي تكلف مبالغ كبيرة ولكنه لا يستطيع استخدامها في تصنيع المحولات لذلك أودعها في مخازن الشركة على أمل إيجاد فكرة للاستفادة منها واسترداد مبالغها. المطلوب منكم تقديم فكرة أو عدة أفكار للمدير لتحقيق أهدافه.</p> <p><b>المجموعة الثانية</b>          افتتح هوشيار مطعما للكباب في منطقة صناعية ونجح في كسب زبائن كثيرين له، بعد فترة ستة أشهر افتتحت ٤ مطاعم جديدة قرب، فقل زبائنه ولم يعد وارده يكفي لسداد نفقاته خاصة وإن المنطقة الصناعية توسعت كثيرا وأصبح كثير من الزبائن بعيدين عنه. هوشيار يطلب منكم مساعدته في تقديم أفكار له تمكنه من منافسة الآخرين واستعادة زبائنه.</p> <p><b>المجموعة الثالثة</b>          سمر شابة ذكية تخرجت من قسم الحاسوب في الجامعة وأكملت دورات تدريبية متعددة وأصبحت ماهرة جدا في برامج الحاسوب مثل الطباعة/الانترنت/العروض.          قررت سمر فتح مكتب حاسوب في منطقتها، ذهبت لدراسة المنطقة فوجدت فيها أكثر من خمسة مكاتب حاسوب يزدهم فيها الشباب. أصيبت بالإحباط في بداية الأمر ولكنها مبدعة أصرت على إنشاء مكتب لها في نفس المنطقة. أنشأت المكتب ونجح مشروعها بتفوق.          المطلوب منكم معرفة أو تخمين كيف استطاعت سمر ذلك؟ ما الذي أبدعت فيه؟</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نشجع المشاركين(ات) على تقديم أفكار واقتراحات جديدة خارجة عن الإطار (التنميط) حتى لو كانت هذه الأفكار تبدو غير عملية، لأن ذلك مهمة التفكير النقدي.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

<sup>٣١</sup> دليل مهارات الحياة الأساسية للشباب، معهد الملكة زين الشرف التنموي، يونيو، ٢٠٠٣.

<sup>٣٢</sup> Scriven, M., and Paul, R.W., Critical Thinking as Defined by the National Council for Excellence in Critical Thinking (1987)

"إن تحضر الأشخاص لا يتماشى مع رغبتهم في الإيمان بل مع استعدادهم للشك والارتباب"،  
**ه.ل. منكن**

## التفكير النقدي

### معلومات مرجعية

#### ماذا نعني بالتفكير النقدي؟

"التفكير النقدي هو القدرة على إعطاء الأحكام على الأمور بعد تأن وبحث في البدائل والمعلومات ومصدرها"<sup>٣١</sup>.

"التفكير النقدي يشمل التفكير المنطقي

والإستنتاجي/التبريري ويتضمن مهارات عقلية كالقدرة على المقارنة والتصنيف وإيجاد الأسباب، والتخطيط والافتراض والاستنتاج والاستهلال والتكهن والتشابه والتحبيك والتنميط والنقد"<sup>٣٢</sup>.

"التفكير النقدي عملية فكرية منظمة تتضمن

وضع المفاهيم وتطبيقها وتحليلها وتركيبها بطريقة فعالة وبارعة و/أو تقييم المعلومات التي جمعت من خلال الملاحظة والخبرة والتفكير والاستنتاج والتواصل بهدف الإيمان والقيام بالتصرفات"<sup>٣٣</sup>.

تساعد القدرة على التفكير النقدي الشباب على

تحليل المعلومات المتوفرة لديهم في موازاة خبراتهم. تساعد الشباب على فهم أسباب تصرفاتهم وتحديد تلك التي تتماشى مع قيمهم وتطلعاتهم وأهدافهم.

إنّ التفكير بطريقة إبداعية يساعد على إيجاد حلول

واحتمالات جديدة فيأتي التفكير النقدي ليحلل هذه الاحتمالات ويدرس ما هو قابل للتطبيق وما هو فعّال في التعامل مع الوضع وحل المشكلة.

التفكير النقدي يساعد الشباب على مواجهة

تأثير الرسائل التي يبثها الإعلام والأقران والمجتمع بمؤسساته ومنظماته وقادته وسياسيه للترويج إلى منتجات وسلوكيات وأفكار وأيدولوجيات وأمط معيشة وغيرها من الأمور ويساعدهم على اتخاذ القرار الصحيح لمواجهة هذه التحديات.

التفكير النقدي مهارة بإمكان أي شخص أن يكتسبها إذا كان لديه الرغبة والموقف الإيجابي والمعلومات عن كيفية القيام بالتفكير النقدي، بالإضافة إلى تطبيقه لهذه المهارة وتقييم أداءه.

#### متى نفكر بنظرة ناقدة؟

- نطرح بوضوح ودقة أسئلة وقضايا حيوية.
- نطرح تساؤلات حول أمور نجد أنها غير معقولة أو مفهومة.
- نفكر بانفتاح ونؤمن بوجود عدة احتمالات للأسباب وعدة حلول.
- نجمع المعلومات المتعلقة بقضية ما من مصادر موثوق بها ونُقيّمها ونحاول شرحها وتحليل معطياتها وإيجاد الحلول ودراسة نتائجها على أن تتماشى مع مقاييس ومعايير معينة.
- نتواصل مع الآخرين بفعالية للوصول إلى حلول لمشاكل معقدة.
- نمتنع عن المجادلة في أمر لا نعرفه ونسعى إلى

أو إقناعاً لغايات اقتصادية، اجتماعية، سياسية، صحية، ثقافية، فنية، أخلاقية وغيرها.

التعرف على الموضوع من وجهات نظر مختلفة كي تتمكن من طرح الأسئلة المناسبة وإصدار الأحكام الموضوعية غير المتحيزة.

#### تتكون الرسالة من:

١. المحتوي/المضمون: ما نريد أن نقوله
٢. الصيغة: طريقة عرض المضمون (أي الصور والرسوم والموسيقى والألوان وغيرها)
٣. المدخل: كيف سنقنع الأشخاص بالقيام بعمل ما؛ من خلال الفكاهة أو المنطق، العاطفة، إبراز الحسنات فقط أو الحسنات والسيئات، استخدام العبارات الإيجابية أم السلبية (التشجيع أم النهي مثلاً)
٤. مصدر الرسالة: من هو الشخص/المؤسسة/المنظمة/الشركة التي تبعث بالرسالة
٥. السياق: كيف سيتم بث الرسالة (وسيلة إعلامية، تواصل مباشر، غيرها).

- تميّز بين الآراء والوقائع؛ فالرأي هو أمر شخصي يرتبط بعدة عوامل منها الخبرة والمصلحة والعمر وغيرها. أما الوقائع فهي أمور حدثت/تحدث ومثبتة بالدراسات والإحصاءات والملاحظات وغيرها.

#### كيف نستخدم التفكير النقدي لمواجهة تأثير الأقران ووسائل الإعلام؟

يتعرض الشباب في أيامنا هذه إلى عشرات آلاف الرسائل الإعلامية يومياً بالإضافة إلى الرسائل التي تأتيهم من الأهل والمعلمين والعاملين معهم ورب العمل والأقران ورجال الدين وقادة المجتمع ورجال السياسة وغيرهم. الرسائل التي نتعرض إليها تؤثر على تصرفاتنا وقيمنا ومواقفنا من الأمور في مختلف مجالات الحياة.

#### كيف يحاول الإعلام أن يؤثر فينا؟

من المهم أن نكون ملمين بهذه المفاهيم كي نتمكن من قراءة الرسالة من خلال التفكير النقدي:

١. إن مفاهيمنا ونظرتنا إلى الحياة والكون تتأثر إلى حد كبير بما نسمعه ونقرأه ونراه من رسائل عبر وسائل الإعلام المتعددة؛ هل فكرنا يوماً كيف تكونت نظرتنا عن بلد ما أو عن حقوق المرأة بالتعلم مثلاً أو عن قضية الزواج المبكر أو العلاقات مع الجنس الآخر؟

٢. رسائل الإعلام تحمل في طياتها قيم ومواقف وتفسيرات واستنتاجات معينة حول قضايا حياتية مهمة وأقل أهمية؛ مثلاً القيم العائلية والاجتماعية من خلال المسلسلات، التوجهات والنتائج السياسية

بعض الشباب يتلقاها ويتبعها دون تفكير في حال توفرت له الظروف والإمكانات. أما البعض الآخر فيتوقف عندها ويحاول أن يقرأ ما بين السطور ويسأل نفسه: ما معنى هذه الرسالة؟ ما هي الغاية منها؟ إلى من هي موجهة؟ هل صحيح ما تروج له؟ ما هو أسلوب الإقناع المستخدم؟ هل اقتنعت؟ هل ما تقوله منطقي؟ ما هي نتائج الرسالة في حال تطبيقها؟ ما هي القيم التي تحاول أن تمررها هذه الرسالة؟ هل تناسبني؟

إن الرسائل التي تأتينا عبر الإعلام أو الأقران لديها عدة غايات؛ تزويدنا بمعلومات عن أمر ما، تسليتنا

في بلدان معينة ضمن رسائل الأخبار، وغيرها؛

٣. وسائل الإعلام تلعب دوراً كبيراً في إحداث التغييرات الاجتماعية والسياسية من خلال تسليط الضوء على قضايا اجتماعية معينة وتحييش الشعوب للعمل عليها؛ كالعنف ضد المرأة ودور المرأة في المجتمع والتحرش الجنسي والإيدز وغيرها. كما تبث رسائل رجال السياسة في حملاتهم الانتخابية وتؤثر في إمكانية فوزهم أم فشلهم؛

٤. الحقيقة التي تظهرها رسائل الإعلام هي حقيقة مركبة لا تعكس تلك التي نعيشها؛ مثلاً: دعايات التدخين وربطها بالشباب والقوة والحرية والجمال وغيرها من الأمور التي هي في الحقيقة ليست صحيحة أو ربط الزواج المبكر بحماية الفتاة وتأمين حياة سعيدة وآمنة لها وغيرها من الأمثلة؛

٥. توضع الرسائل بطريقة معينة لتترك أثراً على الشباب:

أ. مباشرة من خلال الصور والموسيقى والألوان والممثلين

ب. غير مباشرة من خلال التوجه إلى العاطفة أم العقل أم إظهار الحسنات، أو التحدث بإيجابية وغيرها من طرق التأثير الضمني. فمثلاً؛ عندما نتحدث إلى الشابة نستخدم صور لشابات جميلات، منطلقات، متحدرات، محبوبات (نتوجه إلى العاطفة ونظهر الحسنات) ونربط كل هذه الأمور بمنهج أو سلوك ما.

٦. هنالك غاية الربح من وراء الرسائل الإعلانية؛ فتطوير وإنتاج هذه الرسائل مكلف لذلك هي

تشجع على الاستهلاك وتروج لبضائع وأساليب وأمطاً حياتية معينة؛

٧. وسائل الإعلام تختلف بطريقة عرضها للمعلومات وتفسيرها لها بناءً على توجهاتها وسياستها ومبادئها؛ مثلاً هل لاحظنا كيف تختلف طريقة سرد خبر ما وتفسيره بين وسيلة إعلامية وأخرى بحسب انتماء هذه الأخيرة وتوجهاتها؟

٨. الوسيلة الإعلامية البصرية السمعية التي تعرض رسالة إعلامية معينة تترك أثراً أكبر على الشباب من الوسائل السمعية، لكن لكل منها جمالياتها واستعمالها.

### كيف نقرأ الرسائل إذا؟

٦ أسئلة نطرحها على أنفسنا عندما نتعرض لرسالة ما؟

١. إلى من تتوجه هذه الرسالة؟

٢. من هي الجهة (الشخص/المؤسسة) المرسلة؟

٣. ما هي الطرق المستخدمة للفت الانتباه والتأثير؟

أو كيف يتم الإقناع بالقيام بعمل ما؟

٤. كيف يمكن أن يفهم الآخرون هذه الرسالة بطريقة مختلفة عنا؟

٥. ما هي أمط الحياة والقيم والمواقف التي تروج لها هذه الرسالة أو تلك التي تخفيها؟

٦. ما هي الغاية من وراء هذه الرسالة؟

## الأنشطة المقترحة

### أفكر بعين ناقدة

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف التفكير النقدي</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>								
<p>٤٥ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>								
<p>١. نشرح التمرين للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)          • سيعمل كل مشارك(ين) على شبكة النقاط والمربعات؛ بحيث يبدأ أحدهم بوصل نقطتين سوية، ثم يقوم المشارك الثاني بالأمر ذاته، وهكذا دواليك.          • يربح المشارك الذي يتمكن من إقفال أكبر عدد من المربعات.          • يستمروا في التمرين إلى أن يتمكنوا من إنهاء الشبكة وتحديد الرابع.          ٢. نوزع على كل مشارك ورقة العمل "شبكة النقاط"          ٣. تعمل المجموعات الثنائية على إتمام شبكتها (١٠ دقائق)          ٤. نسأل المشاركون(ات) عن شعورهم تجاه هذا التمرين (٥ دقائق)          ٥. نناقش الإستراتيجيات التي اتبعوها كي يتمكنوا من الفوز بأكثر عدد من المربعات (١٠ دقائق)          ٦. نستخلص بالقول: "أنه خلال التمرين استخدمتم التفكير النقدي فقمتم بدراسة كل خطوة عزمتم على القيام بها بتروي وحللتتم الاحتمالات وتوقعتم الخطوة التي سيقوم بها زميلكم نتيجة لخطوتكم وذلك قبل اتخاذ قرار الخطوة الآتية واتبعتم إستراتيجية معينة أدت إلى الربح أم الخسارة". (٥ دقائق)          ٧. نعرّف التفكير النقدي ونطلب من المشاركون(ات) إعطاء أمثلة ونشدد على أهميته في حياة الشباب (١٠ دقائق)          ٨. نُلخّص (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نسخ من ورقة العمل على نصف عدد المشاركون(ات)</li> <li>• أقلام رصاص من لونين مختلفين على عدد المشاركون(ات)</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>								
<p>شبكة النقاط</p> <table border="1" data-bbox="165 1082 725 1222"> <tr> <td data-bbox="165 1082 305 1163"> <p>.....                  ..!..                  ....</p> </td> <td data-bbox="305 1082 445 1163"> <p>.....                  ..!..                  ....</p> </td> <td data-bbox="445 1082 585 1163"> <p>.....                  .....                  .....                  .....</p> </td> <td data-bbox="585 1082 725 1163"> <p>.....                  .....                  .....                  .....</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="165 1163 305 1222"> <p>يمكننا أن نلاحظ أن أول مربع قد اقفل</p> </td> <td data-bbox="305 1163 445 1222"> <p>حركة اللاعب الثاني</p> </td> <td data-bbox="445 1163 585 1222"> <p>حركة اللاعب الأول</p> </td> <td data-bbox="585 1163 725 1222"> <p>الشبكة في بادئ الأمر</p> </td> </tr> </table> <div data-bbox="748 1082 888 1337" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>.....                  .....                  .....                  .....                  .....                  .....                  .....                  .....                  .....                  .....</p> </div>	<p>.....                  ..!..                  ....</p>	<p>.....                  ..!..                  ....</p>	<p>.....                  .....                  .....                  .....</p>	<p>.....                  .....                  .....                  .....</p>	<p>يمكننا أن نلاحظ أن أول مربع قد اقفل</p>	<p>حركة اللاعب الثاني</p>	<p>حركة اللاعب الأول</p>	<p>الشبكة في بادئ الأمر</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<p>.....                  ..!..                  ....</p>	<p>.....                  ..!..                  ....</p>	<p>.....                  .....                  .....                  .....</p>	<p>.....                  .....                  .....                  .....</p>						
<p>يمكننا أن نلاحظ أن أول مربع قد اقفل</p>	<p>حركة اللاعب الثاني</p>	<p>حركة اللاعب الأول</p>	<p>الشبكة في بادئ الأمر</p>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعطي لكل مشارك من المجموعة المؤلفة من مشاركون(ين) قلماً لونه مختلف عن الثاني أو يغير المشارك الثاني شكل الخط كما هو في الرسم أعلاه.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>								

## أفكر، أفكر أكثر... أفكر أبعد

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحليل تأثير الأقران ووسائل الإعلام</li> <li>• تحليل المواقف/الاتجاهات، والقيم، والمعتقدات، والعوامل المؤثرة فيها</li> <li>• إدراك أهمية مصدر المعلومات في الرسائل التي يتعرضون إليها</li> <li>• تعداد المفاهيم التي يعتمدها الإعلام للتأثير على الشباب</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٤٥ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نشرح للمشاركين(ات) أنهم سيقومون ضمن مجموعات بتحليل ملصقات من خلال الإجابة عن الأسئلة المرفقة (٥ دقائق)</p> <p>٢. نقسم المشاركين(ات) إلى مجموعات ونوزع الملصقات واستمارة الأسئلة (ورقة العمل)</p> <p>٣. تعمل المجموعات على تحليل الملصقات (١٥ دقيقة)</p> <p>٤. تعرض المجموعات عملها ونناقش بعد كل عرض في حال كانت الملصقات مختلفة أو بعد كافة العروض في حال عملت المجموعات على الملصق نفسه (١٠ دقائق)</p> <p>٥. نناقش: المفاهيم التي يعتمدها الإعلام للتأثير في الشباب (١٠ دقائق)</p> <p>لنخس أن علينا أن لا نبهلر ونصدق كل ما نراه ونسمعه، بل علينا أن نستخدم التفكير النقدي فننظر إلى الأمور من كل الجهات، ونحدد الهدف من الرسالة، ومن هو مصدرها وما هي غايتها، ومدى صحتها وما هي النتائج المترتبة سلبية كانت أم إيجابية، وهل تتماشى مع معتقداتنا وقيمنا (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ٦-٨ ملصقات مختلفة تتضمن رسائل صحية أو اجتماعية وغيرها</li> <li>• نسخ من ورقة العمل على عدد المشاركين(ات)</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p><b>التفكير النقدي</b></p> <p>الرجاء الإجابة عن الأسئلة الآتية خلال عملية التفكير النقدي:</p> <p>١. إلى من يتوجه هذا الإعلان؟</p> <p>٢. من هي الجهة المرسلة؟</p> <p>٣. ما هي الطرق المستخدمة للفت الانتباه والتأثير؟ أو كيف يتم الإقناع بالقيام بعمل ما؟</p> <p>٤. كيف يمكن أن يفهم الآخرين هذه الرسالة بطريقة مختلفة عني؟</p> <p>٥. ما هي أمط الحياة والقيم والمواقف التي تروج لها هذه الرسالة أو تلك التي تخفيها؟ ما هي الغاية من وراء هذه الرسالة؟</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نوكد للمشاركين(ات) أن الرسائل قد تبثها شركات تبغي بيع منتجات معينة أو قد ينشرها الأقران والأصدقاء، في جميع الحالات يجب أن نقوم بالتفكير النقدي كي لا نقع في مصيدة ضغط الأقران وخصوصاً أنه في الكثير من الأوقات تكون معلومات الأقران مبنية على معلومات من مصادر غير موثوقة.</li> <li>• من المهم اختيار الملصقات التي تروج لأمر وسلوكيات وقضايا متعلقة بالشباب كتدخين السجائر والترجيبة، عمليات التجميل، وغيرها.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## مقالات... نقدها بوعبي

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تحليل المقالات تحليلاً علمياً من خلال تحديد الغاية منها والأسلوب المستخدم للتأثير والمصدر والمواقف والقيم التي يتم الترويج لها</li> <li>تحديد الأهمية التي يلعبها المصدر في قراءة نقدية للمقالات الصحفية</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٦٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ستعملون ضمن ٤ مجموعات على قراءة ونقد مقالات صحفية من خلال الإجابة عن الأسئلة التي سنوزعها عليكم وإضافة أمور أخرى قد تجدونها مناسبة</li> <li>ستعطى كل مجموعة مقالاً مختلفاً</li> </ul> <p>٢. نقسم المشاركين(ات) إلى ٤ مجموعات</p> <p>٣. تعمل كل مجموعة على تحليل مقالها (٢٠ دقيقة)</p> <p>٤. تعرض كل مجموعة نتائج عملها (٢٥ دقيقة)</p> <p>٥. يلخص المدرب نتائج النشاط ويركز على أهمية التفكير النقدي وعدم الاقتناع بكل ما نسمعه دون تحليل. (١٠ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>مقالات صحفية مطبوعة وتوزع لكل مشارك</li> <li>لوح قلاب وأقلام</li> <li>أوراق وأقلام</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p><b>المقالة الأولى</b></p> <p>صرح مدير إحدى الشركات الأجنبية المتخصصة في البناء لصحيفتنا بما يلي:</p> <p>تحتاج شركتنا في محافظة البصرة إلى أكثر من ٥٠٠ عامل يعملون في تبييض الجدران ولكننا لم نجد من يعمل في هذه المهنة رغم أننا ندفع لهم أجرة يومية قدرها ٣٠ ألف دينار، أي بحدود مليون دينار شهرياً. إن الشباب العراقي يعزف عن العمل في هذه المهنة لأنهم يعتقدون إنه من العيب العمل في مهن البناء لذلك سنستقدم عمالاً آسيويين وندفع لهم ١٥٠ ألف دينار شهرياً فقط. إن العمال الآسيويين أكثر مهارة من العراقيين. نحن نريد بناء العراق وتميمته لذلك سنجلب آلاف العمال من آسيا.</p>	
<p><b>المقالة الثانية</b></p> <p>صرح السياسي المعروف سمير حسان لصحيفتنا بما يلي:</p> <p>إننا ندعو الحكومة لدعم الشباب من خلال تخصيص رواتب شهرية لهم ضمن شبكة الحماية الاجتماعية وبمقدار ١٥٠ ألف ديناراً ليمكننا من العيش برفاهية وبناء مستقبلهم لأن الشباب هم رجال المستقبل وبناء الوطن ونحن كحزب سياسي سنضغط على الحكومة لرعاية الشباب وتمكينهم من خلال منحهم الراتب المذكور وندعو الشباب للانتماء للحزب لدعم هذه الفكرة.</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<p><b>المقالة الثالثة</b></p> <p>حضر مندوبنا الصحفي تجمعاً للشباب ناقشوا فيه واقعهم ومستقبلهم ونقل لنا تصوراتهم عن هذا اللقاء:</p> <p>"أجمع الشباب على إنهم ينتظرون منذ سنوات لبرامج حكومية تدعمهم دون جدوى وإنهم يشعرون بالإحباط</p>	

لأن المجتمع لا يفهمهم ولا يفسح المجال لهم".

وأشار مندوبنا الصحفي إلى إنه سأل الشباب سؤالاً لم يجيبوا عليه وهو: "وأنتم ماذا فعلتم؟"

#### المقالة الرابعة

التقت مندوبتنا الصحفية برئيسة إحدى الجمعيات الأهلية التي تحدثت عن نشاطات الجمعية الموجهة للمرأة وقالت:

"إن جمعيتنا تدعم المرأة من خلال تعليمها الخياطة في دورات تدريبية أقامتها الجمعية وشاركت فيها الكثير من النساء إلا إن الغالبية العظمى منهن لم يجدن فرص عمل كما وعدنا. السبب أن المعامل الأهلية لا توظفن حيث تستخدم هذه المعامل مكئات تختلف عن مكئات الجمعية من حيث الحجم والسرعة كما أن الملابس الصينية تنافس البضاعة المحلية..."

وأعلنت رئيسة الجمعية عن استمرار الجمعية في تنظيم دورات خياطة للنساء وتدعو خريجات الجامعات للاستفادة من هذه الفرصة الثمينة لبناء مستقبلهن الزاهر.

#### أوراق العمل

#### ورقة العمل ٢: التفكير النقدي

الرجاء الإجابة عن الأسئلة الآتية خلال عملية التفكير النقدي:

١. إلى من يتوجه هذا المقال؟
٢. من هي الجهة المرسله؟
٣. ما هي الطرق المستخدمة للفت الانتباه والتأثير؟ أو ما هو أسلوب الخطاب المستخدم؟
٤. كيف يمكن أن يفهم الآخريين هذه الرسالة بطريقة مختلفة عني؟
٥. ما هي أخطاء الحياة والقيم والمواقف التي يروج لها المقال أو تلك التي يخفيها؟ ما هي الغاية من وراء رسائل هذا المقال؟

- نشجع المشاركين(ات) على الإطلاع على الصحف والتدقيق في كل ما يقرأونه و يسمعونه.
- نشجع الجميع على المساهمة ويعطي الفرصة لهم لنقد أخبار أو تصريحات قرأوها أو سمعوها.

#### أفكار لنا!



<sup>٢٤</sup> Adapted from Decision Making and Problem Solving, Independent Study, FEMA, November 2005. The life skills handbook-an active learning handbook for working with children and young people, Clare Hanbury, November 2008. www.decision-making-confidence.com/types-of-decision-making.html

"المشاكل هي من صلب التركيبة الأساسية للحياة، وكذلك قدرتنا على حلها"، **فيلسوف**

## مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات

### معلومات مرجعية

#### ما هو القرار؟

قراراتهم بالرفض فاحتياجاتهم ونظرتهم للأمور ورغباتهم مختلفة عن احتياجاتنا ونظرتنا إلى الأمور ورغباتنا. يعتبر الحوار البناء في هذا الوضع هو الحل. القرار أمر شخصي، فما يناسبني قد لا يناسبك.

#### ما هو الفرق بين القرار واتخاذ القرار؟

- القرار هو الاحتمال الذي نختاره من بين عدة احتمالات والحكم الذي نصدره على أمر ما قيد الدرس والخيار الأنسب بالنسبة لنا وللمعطيات المتوفرة.
- اتخاذ القرار هو عملية فكرية للوصول إلى القرار.

تعتبر هذه المهارة الحياتية، والتي كغيرها من المهارات من الممكن اكتسابها، مهمة جداً وتشكل جزءاً أساسياً من حياتنا و حياة الشباب اليومية. نحتاج إلى هذه المهارة في القرارات الصغيرة والقرارات الكبيرة كأفراد وكمجموعات وكمجتمع. وتزداد حاجة الشباب إليها خلال فترة النمو وكلما كثرت مسؤولياتهم وتشعبت وكلما اتجهوا إلى لعب دور القيادة في حياتهم الشخصية أو العملية أو المجتمعية أو ربما على الصعيد الوطني.

#### ما هي أنواع وطرق اتخاذ القرارات؟

تتعدد تصنيفات القرارات وطرق اتخاذها<sup>٢٥</sup> فمنها ما هو على علاقة بسرعة اتخاذها ومنها ما هو أكثر ارتباطاً بقطاع العمل والإدارة والمجموعات

من منا لم يسمع هذه العبارة "ماذا قررت؟"، نسئها مرارا وتكرارا خلال اليوم الواحد... وإن لم نسمعها من الآخرين فهي موجودة في داخلنا... في عقلنا وتفكيرنا... "ماذا سأرتدي اليوم لدي مقابلة عمل أو مقابلة مع مدير المعهد؟" "كيف سأشرح هذا المفهوم الصعب حول التعامل مع النزاعات؟"، "ماذا سيتخصص عمر؟"، "هل سننتقل إلى منطقة أخرى؟"، "هل سنعقد هذه الصفقة أم الصفقة الأخرى؟"، "أي مهنة أريد أن أعمل بها؟"، "كيف سأحل مشكلتي مع أحمد؟"، "ماذا سأفعل بالعريس الذي يريد أن يزوجني به والدي؟".

وغيرها من القرارات التي نأخذها ربما يومياً أو من فترة إلى فترة أو مرة واحدة في الحياة. وربما لاحظنا أن نتائج بعض القرارات قد يكون لها أثر إيجابي أم سلبي على فترة طويلة من حياتنا و حياة الشباب إذا لم نقل على حياتنا وحياتهم ككل. من هنا أهمية أن يدرك الشباب كيفية اتخاذ القرارات ويعوا أن نتائجها قد تترك أثراً على حياتهم ومن هم حولهم ومجتمعاتهم وأوطانهم.

من المهم أن ندرك ككبار أنه في بعض الأحيان يختلف الشباب بقراراتهم عنّا وربما يكون لديهم قرار عكسي. لذلك علينا أن نمتنع عن مواجهة

بحياته الشخصية.

• **قرارات جماعية:** تتطلب أن يتخذها مجموعة من الأشخاص أو فريق عمل معين مثلاً.

هنالك عدة طرق لاتخاذ القرارات، ومنها:

• **فردية:** يتفرد الشخص أو القائد ضمن المجموعة بأخذ القرار ويكون دور الآخرين جمع المعلومات أو إبداء الرأي لكن بالنهاية القرار يعود للقائد. الشخص أو القائد هو الذي يتخذ القرار.

• **تشاروية:** يتشاور المسؤول أو قائد المجموعة مع عدة أشخاص حول الأمر المطروح طلباً للأفكار والاقتراحات والآراء ومن ثم يأخذ القرار الناتج عن مشاوراته.

• **جماعية/تشاركية:** يتحاور الجميع ويبدى كل شخص رأيه ووجهة نظره وتستمر المناقشات إلى أن يتوصل الجميع إلى اتفاق حول القرار الذي يجب اتخاذه فيلتزم الجميع بتنفيذه. في بعض الأحيان يتم الاكتفاء بنسبة معينة من الأشخاص المتوافقين على القرار مثلاً 80% من المشاركين(ات).

• **التفويض:** الشخص أو قائد المجموعة يحدد المعايير والضوابط ويفوض شخص أو أكثر باختيار القرار النهائي ومن ثم يدعمه.

• **الأكثرية:** من خلال الاستفتاء والاقتراع والتصويت وقد لا تظهر رأي الأقلية.

ومنها ما هو أكثر ارتباطاً بالمستوى الشخصي. أما في هذا الدليل، فنتناول أنواع القرارات الأكثر ارتباطاً بالشباب على المستوى الشخصي والعمل إلى حد ما.

• **قرارات فورية وسريعة:** قد تعتمد على التفكير المنطقي ولكن بطريقة سريعة وقد تكون نابعة عن رغبة ما. مثلاً: التقيت فجأة بزميل لك في العمل، طلب منك أن تتناول الغداء معه.

• **قرارات تتطلب وقتاً:** نظراً لأهمية الموضوع وأثر نتائجه علينا وعلى من هم حولنا وربما أيضاً لأننا نحتاج إلى معلومات إضافية تتطلب وقتاً للحصول عليها.

• **قرارات مؤجلة:** نؤجل في اتخاذ القرار بانتظار حدوث أمراً ما أو إلى أن يأخذ الآخرون القرار عنا.

• **قرارات عقلانية:** تعتمد التفكير والتحليل والاستنتاج إذ يتم اتخاذ القرار بناء على سلسلة من الخطوات حيث يتم تحديد مختلف الاحتمالات لحل وضع معين وتحليله (حسناته وسيئاته) للوصول إلى أكثر الحلول مناسبة واعتماده كقرار يتم تنفيذه. تتعدد النماذج لهذا النوع من القرارات وتتنوع لكن الأساس واحد.

• **قرارات مبنية على الحدس:** ينبع القرار من شعور داخلي أو حدس معين أو وعي نتيجة لخبرة ما دون إتباع أي عملية منهجية أو منطق معين.

• **قرارات شخصية:** يأخذها الشخص لوحده مع أو دون استشارة الآخرين إذ أن القرارات تتعلق

<sup>٢٥</sup> Josephson Institute of Ethics. (2005). Retrieved January 27, 2005, from <http://www.josephsoninstitute.org/>

### ما هي خطوات اتخاذ القرار؟

### ٣. نقيم الخيارات:

- نحلل النتائج الإيجابية والسلبية لكل خيار/حل على المدى القريب والبعيد.
- نسأل من هم حولنا ونثق بهم ولديهم خبرة ونطلب التوجيه.
- نقيم كل خيار بناء على الأسئلة الآتية<sup>٢٥</sup>: هل هذا الاحتمال مؤذي؟ هل أكون عادلاً مع نفسي والآخرين؟ هل سأبدو إنساناً مسؤولاً؟ هل يظهر اهتمامي؟ هل يتماشى مع الغاية المرجوة؟ هل احترم نفسي و/أو الآخرين أو هل أقبل أن يعاملني الآخرون هكذا؟ هل سأكون في موقع ثقة؟ هل سيتأذى أحد من هذا الاحتمال؟ من؟ وكيف؟ هل يتماشى مع كوني مواطن يحترم القوانين ويعمل بها؟

### ٤. نختار أحد الاحتمالات:

- نختار الحل المناسب، بعد مقارنة إيجابيات وسلبيات الخيارات المتاحة وبناءً على القيم الذاتية والمشاعر والإمكانات المتاحة.
- ليس من المهم عدد السلبيات والإيجابيات ولكن المهم القيمة المعطاة لكل منها.
- في حال لم نقدر أن نختار بإمكاننا اللجوء إلى أشخاص نثق بهم وعلى إطلاع لمناقشة الأمر، فذلك قد يساعدنا على رؤية الأمور بطريقة أوضح أو من وجهة نظر أخرى.

### ٥. نضع خطة لتنفيذ القرار المتخذ وننفذ:

- نحدد متى وكيف سننفذ القرار ومن سيقوم بماذا

هنالك العديد من النماذج التي يتم استخدامها لاتخاذ القرارات، لقد طورنا النموذج أدناه بناءً على عدة مراجع.

الخطوات التي من الممكن أن نتبعها هي على الشكل الآتي:

### ١. نحدد ونصف الوضع أو المشكلة:

- ما هو الوضع أو المشكلة التي نحن بصدد حلها؟ كيف حدث ذلك؟ من هم المعنيون؟ لماذا حدث ذلك؟
- ما هي النتيجة أو الهدف المرجو في النهاية؟ إلى أين أريد أن أصل في النهاية؟
- إن معرفة ما هو الوضع وإلى أين نريد الوصول يساعدنا في وضع الأمور في إطارها وإتباع الخطوات بطريقة منظمة.

### ٢. نحدد الخيارات/الحلول/الاحتمالات:

- نفكر بمختلف الخيارات والاحتمالات لمواجهة الوضع وإيجاد الإجابة والوصول إلى النتيجة
- نحدد هذه الخيارات
- غالباً ما يسبق هذه المرحلة خطوة وهي جمع المعلومات الإضافية والوقائع التي قد تنقصنا لتكون على بينة أكثر من الوضع أو المشكلة. (الرجاء مراجعة الفقرة أدناه عن مصادر وكيفية جمع المعلومات).

## من أين يمكننا الحصول على معلومات للمساعدة على اتخاذ القرار؟ هل مصدرها موثوق؟

ذكرنا سابقاً أننا نحتاج إلى الحصول على معلومات إضافية خلال عملية اتخاذ القرار لتكون قراراتنا مناسبة ومسؤولة وصحيحة. من أين يمكننا الحصول على هذه المعلومات؟ وهل نثق بهذه المصادر؟

### مصادر المعلومات:

• الأهل والعائلة والكبار المحيطين بالشباب

• المختصين وأصحاب الخبرة

• الأقران

• الإعلام بما في ذلك الكتب والمراجع العلمية والجرائد والمجلات والنشرات وتقارير الحكومة والمنظمات الدولية والأهلية والتلفزيون والراديو وغيرها من قنوات الإعلام المكتوب والمرئي والمسموع

• الانترنت؛ من موقع الكتروني إلى مجموعات النقاش وغيرها.

### مستوى الثقة والمصدقية والحداثة:

• يشكل الأهل والأقران مصدر معلومات غني جداً بالنسبة للشباب. في هذه المرحلة العمرية قد يلجأ الشباب إلى الأقران أكثر منهم إلى الأهل للحصول على آرائهم ومعلوماتهم. من المهم أن ننتبه إلى الأسباب والدوافع خلف ما يقوله الأقران. كذلك علينا أن نتفهم موقع الأهل والكبار ونأخذ خبرتهم بالحسبان.

وما هي المساعدة المطلوبة ومن المعني بها؟

## ٦. تقييم القرار الذي تمّ تنفيذه والوضع أو المشكلة وتُعدّل:

• نسأل أنفسنا: هل تم الوصول إلى الهدف؟ هل تغيّر الوضع؟ ما هو شعورنا تجاه القرار المنفذ والوضع الجديد؟

• نحدد التغييرات التي من الممكن إدخالها على القرار لجعل الوضع أفضل.

• نتساءل ما هي الأمور الواجب تفاديها لمنع حدوث المشكل في المستقبل؟

## ما هي العوامل التي تؤثر على أخذ القرار؟

يتأثر اتخاذ القرار بالعديد من العوامل أهمها:

• قيمنا الشخصية، فنحن نتصرف بناء على القيم الشخصية التي طورناها و/أو تلك التي ورثناها من عائلتنا ومجتمعنا. تحدد قيمنا أيضاً كيف ننظر إلى الأمور وبالتالي تؤثر على الاحتمالات التي سنضعها للوصول إلى قرارا ما وسلبياته وإيجابياته.

• تقديرنا لذاتنا؛ إن تقدير الذات المرتفع يجعلنا قادرين على اتخاذ القرارات المناسبة والمسؤولة دون أن نرزح لضغوط الآخرين وأن نترك لهم المجال ليقرروا عنا.

• العوامل الخارجية، كالوضع الأمني أو السياسي في البلد والموارد المتوفرة والوضع الصحي وغيرها.

- نظر إلى القسم الأخير من العنوان الالكتروني لمصدر المعلومات؛ هل هي مؤسسة عامة (GOV)؟ هل هي مؤسسة أكاديمية (edu.)؟ أو منظمة (org.)؟
- نبحث عن الموقع في قاعدة بيانات معينة و/أو هل يمكننا أن نجد المصدر نفسه فقط من خلال إعطاء اسم الكاتب أو العنوان.

### أساليب مُمكن الشباب من التدرب على اتخاذ القرار

- مشاركة الشباب في عمليات اتخاذ القرار بإتباع المنهجية المقترحة أعلاه بطريقة مبسطة. كما بإمكاننا أن نشرح لهم الخطوات التي اتبعناها للوصول إلى القرار.
- التواجد دائماً لإبداء الرأي للشباب حينما يطلبوه دون فرضه عليهم.
- تزويد الشباب بالمعلومات التي قد يحتاجونها لتحديد خياراتهم أو مصادر للمعلومات موثوق منها.
- إعطائهم الثقة وترك مجال من الحرية في اختيار ما يرغبون به مع التواجد للتوجيه والمواكبة والدعم.

- عند الحصول على المعلومات من قبل وسائل الإعلام علينا أن ننتبه إلى:
  - أهداف المصدر العلنية والمبطنة وتوجهاته ووجهة نظره؛ هل هي موضوعية، منحازة، شخصية، موجهة، تهدف لبيع منتج ما. بإمكاننا أن نتأكد من المعلومات حينها من أكثر من مرجع.
  - خلفية وخبرة وتاريخ كاتب المقال أو التقرير أو المؤسسة التي نشرته

- تاريخ المعلومات لتحديد موقعها في تسلسل الأحداث ومدى حداتها
- يعتبر الانترنت الوسيلة الأكثر استعمالاً في أيامنا هذه. لكن الانترنت شبكة مفتوحة وبإمكان أي شخص أن يضع ما يريد عليه. فضلاً عن ذلك، فإنّ الكثير من صفحات الانترنت تختفي فجأة، فمن هنا أهمية أن:

- نتأكد من الكاتب من خلال إجراء بحث عنه، ما هي المؤسسات التي عمل بها؟ ما هي الكتابات التي أصدرها؟ هل تم نشرها في مجلات علمية؟ هل تمت مراجعتها من قبل المختصين؟ هل يتم الاستشهاد بمراجع معينة للتأكيد على فكرة ما؟ هل يتم ذكر المراجع؟

## الأنشطة المقترحة

### جواب نهائي

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف القرار وأنواعه</li> <li>• تحديد الفرق بين القرار وعملية اتخاذ القرار</li> <li>• تعداد العوامل التي قد تؤثر على اتخاذ القرار</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٤٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نطلب ٣ متطوعين للمشاركة في تمرين اختيار الأكياس (١٠ دقائق)</p> <p>٢. نطلب من المتطوعين الثلاث أن يختار كل واحد منهم كيس من بين الأكياس الأربعة التي تحتوي على غرض ما، دون أن يلمسوه</p> <p>٣. نطلب من كل مشارك أن يتحسس ما داخل الكيس الذي اختاره دون أن ينظر إلى داخله</p> <p>٤. نعطي كل مشارك الفرصة بأن يحتفظ بكيسه أو تبديله مع أحد الأكياس بحوزة المشاركين(ات) الآخرين أو بالكيس الرابع الذي في حوزتنا (بإمكانه تحسس ما بداخل الأكياس الأخرى)</p> <p>٥. نسأل المشاركين(ات) ما إذا كان هذا خيارهم النهائي</p> <p>٦. نطلب من كل مشارك أن يفتح كيسه وينظر إلى ما بداخله</p> <p>٧. بإمكاننا أن نكرر النشاط، بعد أن نعيد خلط الأكياس، حتى يتمكن الجميع أو أكبر عدد من المشاركين(ات) من المشاركة</p> <p>٨. نناقش مع المشاركين(ات) ما يلي: (١٠ دقيقة)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• لماذا بدلتهم الأكياس؟</li> <li>• عندما بدلتهم الأكياس هل كنتم واثقين من قراركم؟ لماذا؟</li> <li>• برأيكم، إلى ماذا يرمز هذا التمرين؟ أو ما هي العملية التي قمتم بها؟</li> </ul> <p>٩. نعرف عملية اتخاذ القرار ونحدد الفرق بين عملية اتخاذ القرار والقرار (٥ دقائق)</p> <p>١٠. نناقش ونشرح: (١٠ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هو نوع القرارات التي تأخذونها؟</li> <li>• ما هي طرق اتخاذ القرار؟</li> </ul> <p>١١. نلخص أهمية اتخاذ القرارات فهي جزء طبيعي من حياتنا اليومية وأن بعض القرارات تترك أثراً على مدى الحياة أما البعض الآخر فأثرها آني. (٥ دقائق)</p> <p><a href="http://www.ehow.com/info_8063670_decision-making-ice-breaker-activities.html">http://www.ehow.com/info_8063670_decision-making-ice-breaker-activities.html*</a></p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ٤ أكياس ملونة ومزينة غير شفافة</li> <li>• ٤ أغراض صغيرة داخل كل كيس غرض</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p>--</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نحدد أن هناك عوامل كثيرة من شأنها أن تؤثر على اتخاذ القرار: شخصيتنا، مدى تقديرنا لذاتنا وثقتنا بأنفسنا، معتقداتنا، قيمنا، معارفنا، الأصدقاء والعائلة، المجتمع، توفر ما يكفي من المعلومات، عدم الرغبة في اتخاذ القرار وغيرها. كل هذه الأمور من شأنها أن تساعدنا على اخذ القرار السليم أو عدمه.</li> <li>• نتفادى الغوص في تفاصيل خطوات اتخاذ القرار إذ سيتم العمل عليها في تمرين آخر</li> <li>• من الممكن أن نطلب منهم أن يحدودوا على ورقة لوح قلاب "ما هي القرارات التي يأخذونها كل يوم؟" و"ما هي القرارات التي يأخذونها من فترة إلى فترة؟" ومن ثم نناقش أنواع القرارات</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## خطوة خطوة نحو القرار

هدف النشاط	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعداد خطوات اتخاذ القرار</li> <li>• تطبيق خطوات اتخاذ القرار</li> <li>• إدراك النتائج المستقبلية للأفعال الحالية تجاه الذات والآخرين وتحديد حلول بديلة</li> </ul>
مدة النشاط	<p>٧٥ دقيقة</p>
خطوات تنفيذ النشاط	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح النشاط مسبقاً للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستعملون من خلال عمل فردي ومن ثم مجموعات عمل لاكتشاف خطوات اتخاذ القرار</li> <li>• سنوزع عليكم بطاقات زرقاء بأشكال مختلفة (مربع، مثلث، مستطيل ودائرة) وقصص مختلفة (ورقة العمل)، سيأخذ كل مشارك بطاقة واحدة وعليه أن يقرأ القصة ويستخرج الوضع أو المشكل المطروح ويدون على بطاقة خضراء من نفس شكل البطاقة الزرقاء ٣ احتمالات للحل.</li> <li>• عند انتهائكم من تدوين الحلول سيجتمع الأشخاص الذين لديهم نفس شكل البطاقات الزرقاء والخضراء مع بعضهم لتجميع الخيارات ومناقشة الإيجابيات والسلبيات (على المدى القريب والبعيد) لكل خيار واختيار الحل الأنسب.</li> </ul> </li> <li>٢. يعمل كل مشارك على استخراج الوضع أو المشكلة ووضع ٣ حلول على القصاصة الخضراء (١٠ دقائق)</li> <li>٣. تكون المجموعات بحسب شكل القصاصات لتعمل معاً (٥ دقائق)</li> <li>٤. تعمل المجموعات على تحليل الاحتمالات تحليل الإيجابيات والسلبيات التي أعطيت لخياراتهم استناداً إلى القيمة المعطاة لها وليس العدد بالإضافة إلى قيمهم الشخصية، العائلية والاجتماعية والوطنية على أن يتخذ كل شخص من المجموعة قراراً نهائياً (١٥ دقيقة)</li> <li>٥. تعرض المجموعات عملها (١٠ دقائق)</li> <li>٦. نناقش: (١٠ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• خطوات اتخاذ القرار</li> <li>• هل اختلقت الحلول كثيراً للوضع أو المشكلة الواحدة؟</li> <li>• هل كان هنالك اختلاف في الإيجابيات والسلبيات لكل حل؟</li> <li>• برأيكم، لماذا تم البدء بعمل فردي ثم عمل مجموعات ثم اتخاذ قرار فردي؟</li> </ul> </li> <li>٧. نوضح أن الهدف من مزيج طرق العمل هو إظهار أهمية سؤال الآخرين المهمين بالنسبة لنا والذين نثق بهم عن رأيهم بالاحتمالات والوضع ورؤيتهم للحل. فالاستعانة بوجهة نظر الآخرين قد تساعدنا على رؤية الأمور بمنظور أوسع ولكن بالنهاية القرار أمر شخصي يتوقف على قيم ومعايير ورغبات وإمكانيات الشخص. (٥ دقائق)</li> <li>٨. نُعد خطوات عملية اتخاذ القرار وتدونها على اللوح القلاب ونفصل كل خطوة ونضيف خطوتي تنفيذ القرار وتقييمه وإجراء التعديلات المرجوة. (١٠ دقائق)</li> <li>٩. نُخلص ونختم بأنه بإمكاننا إتباع هذه الخطوات لاتخاذ أي قرار لكن بعض القرارات قد تتطلب وقت أطول لاتخاذها (٥ دقائق)</li> </ol>
الموارد اللازمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• ٢٤ قصاصة زرقاء؛ ٦ على شكل مربع و ٦ على شكل مستطيل و ٦ على شكل دائرة و ٦ على شكل مثلث، كتب على كل شكل من الأشكال نص من النصوص (ورقة العمل)</li> <li>• ٢٤ قصاصة خضراء؛ ٦ من كل شكل من الأشكال الأربعة</li> </ul>

### نصوص لاتخاذ القرارات - استعمل النصوص المناسبة للقراري

نص ١: أنا في الخامسة عشر من عمري، والدي يريد أن يزوجني من قريب له فهو يؤمن أن الفتاة يجب أن تتزوج في عمر مبكر، كما أن ذلك سريحه من بعض الأعباء المالية. أنا لا أرغب في الزواج باكراً وأريد أن أكمل دراستي وربما أتخصص بعد ذلك. ماذا أفعل؟

نص ٢: التحق بالمدرسة الإصلاحية شاب جديد. إنه لطيف جداً ومهذب ومجتهد وشكله مرتب لكنه من غير منطقة وتوجه. أرغب في التعرف عليه وإقامة صداقة ربما لكن أخشى أن يغضب مني زملائي لأنهم لا يحبون التعامل مع أشخاص من خارج المنطقة.

نص ٣: الأوضاع الأمنية متدهورة، لم نعد نذهب إلى المدرسة والمعهد بسبب خوف الأهل علينا، الأوضاع المعيشية أصبحت مكلفة...أخي الكبير غادر منذ بداية الحرب واستقر في بلد أجنبي ويطلب مجيئنا. هل نغادر البلاد أم نبقى؟

نص ٤: قبل خروجي من المدرسة الإصلاحية علي أن أختار المهنة التي أرغب في مزاولتها. أنا محتراب بين أي تخصص أختار مثلاً نجارة أو كمبيوتر أو كهرباء أو أن أبحث عن حل آخر.

نص ٥: أكملت تعليمي المهني في مهنة تصليح ونصب أجهزة التكييف وعلي أن أبحث عن عمل. عرض علي والدي عملاً حكومياً براتب ٣٠٠ ألف ديناراً شهرياً، بينما عرض علي صديقي المشاركة في إنشاء ورشة لأن المنطقة توسعت كثيراً والمنازل تحتاج دائماً أجهزة تكييف خصوصاً في جو مثل جو العراق الحار. أنا حائر، ماذا أفعل؟

نص ٦: انتقلت إلى حي جديد وحاولت التقرب من مجموعة من الشباب. بعد لقاءين، عرض علي أحدهم أن أذن سيجارة حشيشة وأصر الجميع أن أجرب كدلالة على انتمائي إلى الشلة. ماذا أفعل؟

نص ٧: تقع ثريا بحيرة من أمرها، فأحد الأساتذة في مدرستها، يحاول التحرش بها ويصر عليها البقاء بعد انتهاء حصته التي تقع في نهاية اليوم الدراسي. في أحد المرات، حاول ملامسة يدها عندما قامت إلى اللوح لحل مسألة رياضيات. ماذا ستفعل؟

نص ٨: ينصحتني أقراني وأصدقائي بمعاملة أختي التي تصغرنني بسنة بقسوة وعدم السماح لها بالخروج من المنزل، وأن تطلب رأيي في كل شاردة وواردة وأن تقوم بالمهام المنزلية التي توكلها لي أمي بالإضافة إلى تلك التي عليها أن تقوم بها هي. يبررون ذلك بأنه لهدف حمايتها وأنه من واجبها القيام بالأمر المنزلية والبقاء في المنزل كونها أتنى. وهم يسخرون مني بسبب هذه الأمور. ماذا أفعل، هل أعاملها كما يقولون؟

### أوراق العمل

- نلفت نظر المشاركين(ات) إلى أهمية النظر إلى الإيجابيات والسلبيات على المدى القريب والبعيد بحيث عواقب النتائج التي تستدر يمكن أن تؤثر على حياة المرء بأكملها وأحياناً يكون من الصعب أو المستحيل التصحيح.
- نذكر المشاركين(ات) بأن عليهم استعمال مهارات التفكير المبدع عند وضع الاحتمالات دون أي قيود فكرية والتفكير النقدي أثناء تحليل إيجابيات وسلبيات كل خيار.
- في حال كانت المجموعة مختلطة، نشجع أن يتم تبادل القصصات بين الشبان والشابات بغية الحصول على التنوع ووجهات النظر المختلفة.
- من الممكن في نهاية النشاط إعطاء تمرين للمشاركين(ات) بحيث يحدد كل منهم قراراً معيناً يرغب/عليه أن يأخذه ويطبقي عليه خطوات اتخاذ القرار.

### أفكار لنا!



## موثوق وموثق

هدف النشاط	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعداد طرق ومصادر جمع المعلومات</li> <li>• تحديد خصائص المصادر لضمان حداثة ونوعية المعلومات</li> <li>• تحديد كيفية التأكد من مصداقية المعلومات</li> </ul>
مدة النشاط	٦٠ دقيقة
خطوات تنفيذ النشاط	<p>١. تُذكر المشاركين(ات) بخطوات اتخاذ القرار ونذكر أنه قبل وخلال تحديد الخيارات قد يتطلب الأمر جمع وقائع حول الوضع أو المشكل الذي نحن بصدد اتخاذ قرار تجاهه. فمثلاً اختيار التخصص الذي نريد أن ندرسه يتطلب معلومات حول مدة الدراسة، مجالات العمل بعد التخرج، معدل العلامات لدخول هذا التخصص وغيرها. (٥ دقائق)</p> <p>٢. نشرح النشاط مسبقاً على الشكل الآتي: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• على كل ٤ مشاركين(ات) أن يحددوا موضوعاً يريدون أن يأخذوا بصدده قرارا</li> <li>• بعد ذلك ستحددون مصادر جمع المعلومات المساعدة في اتخاذ هذا القرار</li> <li>• ثم ستقومون بجمع هذه المعلومات من بعض المصادر التي وفرناها على طاولة في القاعة</li> <li>• ستعرضون نتيجة العمل بالإجابة عن الأسئلة الآتية:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ما هي مصادر المعلومات التي اخترتموها</li> <li>- لماذا اخترتم هذه المصادر؟</li> </ul> </li> </ul> <p>٣. تنفذ المجموعات العمل (٢٠ دقيقة)</p> <p>٤. تعرض كل مجموعة نتيجة عملها، على الشكل الآتي: (١٠ دقيقة)</p> <p>٥. نناقش: (١٥ دقيقة)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أنواع مصادر المعلومات</li> <li>• معايير اختيارها</li> <li>• كيف نحدد مصداقيتها</li> </ul> <p>٦. لنخص: أن هناك عدة طرق للحصول على المعلومات منها: الكتب والمجلات العلمية، الإعلام المرئي والمسموع والمكتوب، الانترنت، الحوار مع أشخاص مختصين، الأقران، الأهل، وغيرها. من المهم أن تكون هذه المصادر ذات مصداقية حديثة أو تاريخها مناسب، متوفرة لفترة طويلة، مرتبطة بالموضوع، تعطي وجهة نظر موضوعية. (٥ دقائق)</p>
الموارد اللازمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مصادر مختلفة للمعلومات: كتب علمية، مجلات تجارية، مقالات، تقارير من وزارات معينة، كتيبات ومنشورات من مصادر موثوقة وغير موثوقة وغيرها</li> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> </ul>
أوراق العمل	--
أفكار لنا!	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التركيز على أهمية اللجوء إلى الأهل والكبار لأنهم يملكون الخبرة والاستماع إلى وجهات نظرهم حتى لو لم تعمل بها.</li> <li>• التشديد على أهمية أن نقرأ بعين ناقدة المعلومات التي نحصل عليها فلا نعتبرها من المسلمات. وأن نعمل على إثبات صحتها من عدة مصادر.</li> </ul>

## أسعى ... لاتخاذ القرار المناسب

هدف النشاط	في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من: • تطبيق خطوات اتخاذ القرار في اختيار المهنة المناسبة أو حل مشكلة مهنية
مدة النشاط	١٢٠ دقيقة (على مرحلتين أو جلستين)
خطوات تنفيذ النشاط	<p>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• سيجري هذا النشاط على مرحلتين.</li> <li>• في المرحلة الأولى ستعملون ضمن ٤ مجموعات حيث تدرس كل مجموعة مشكلة معينة وتحاول إيجاد الحلول لها بطريقة منهجية.</li> <li>• ستعرضون عملكم في المرحلة الثانية</li> </ul> <p>٢. تعمل كل مجموعة على دراسة المشكلة وتحليلها وتقديم الحلول لها. (٤٠ دقيقة)</p> <p>٣. تكتب كل مجموعة نتائج عملها على أوراق كبيرة لعرضها على بقية المجاميع في المرحلة/الجلسة الثانية. (١٠ دقائق)</p> <p>٤. خلال المرحلة الثانية، نبدأ بسؤال المجموعات عن رأيهم بالنشاط وكيفية عملهم كمجموعة. (٥ دقائق).</p> <p>٥. تقدم كل مجموعة نتائج عملها ونناقش بعد كل مجموعة الحلول التي وضعوها والقرار/الحل الذي تم اتخاذه. (٥٠ دقيقة)</p> <p>٦. نلخص مميزات إتباع خطوات منهجية لاتخاذ القرار وأنه في بعض الأحيان يكون القرار أمراً شخصياً، قد يناسب شخصاً ما دون الشخص الآخر. (٥ دقائق)</p>
الموارد اللازمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• أوراق العمل</li> </ul>
أوراق العمل	<p><b>المجموعة الأولى</b></p> <p>تقوم المجموعة بالتحدث إلى أربع عاملين في الإصلاحية؛ المسؤول الصحي والحارس والمدير و الممرضة. تناقش المجموعة معه مميزات المهنة/مشاكلها/مستقبلها....الخ.</p> <p>في ضوء الإجابات التي تحصل عليها، تعمل المجموعة على تحليل المعلومات وترتيب المهن حسب قناعتها بالمهنة التي يعتقد أفرادها أنها توفر لهم مستقبلاً مضموناً. يتخذون القرار باختيار المهنة التي يفضلون التدرب عليها ضمن المهن المتواجدة.</p> <p><b>المجموعة الثانية</b></p> <p>تدرس المجموعة المشكلة الآتية التي حدثت في أحد المعامل وفق سجلات السلامة المهنية للمعمل: لمدة أسبوعين، تم تدريب ثلاثة عمال في أحد مراكز التدريب على إطفاء الحرائق، تدرب الثلاث على استخدام المطافئ الصغيرة الموجودة في المركز التدريبي وتخرجوا بنجاح من الدورة وكان أحدهم الأول على الدورة. بعد شهر من انتهاء الدورة، حدث حريق في المعمل ولم يتمكن العمال الثلاث من إطفائه حتى إن أحدهم كسرت ذراعه وهو يحمل أحد المطافئ الخاصة بالمعمل وهي من النوع الكبير والوحيدة التي كانت صالحة للعمل. قرر مدير العمل معاقبة العمال الثلاث لأنهم لم يقوموا بواجبهم. اشتكى العمال الثلاث للنقابة وشكلت النقابة لجنة منكم لدراسة القضية وتحديد المشكلة وسببها ومن يتحمل مسؤوليتها وما هي الحلول التي تضمن عدم تكرار الخطأ وكيفية متابعة تطبيق هذه الحلول.</p>

### المجموعة الثالثة

أنشأت إحدى الوزارات مركزاً تدريبياً في إحدى المناطق الدينية المقدسة. يقدم هذا المركز تدريبات سريعة في مهن (النجارة، اللحام، التأسيسات الصحية، الميكانيك، والخراطة). افتتح المركز منذ ستة أشهر وتقدم للتدريب خمسين شخصاً فقط بالرغم من أن المركز يمنح كل متدرب مخصصات يومية قدرها خمسة آلاف ديناراً. من جهة أخرى، هنالك في هذه المدينة ما يقارب ٧٥٠٠٠ شاب وشابة عاطلين عن العمل. كما تتميز المنطقة بحركة سياحية نشطة. تم اختياركم لعضوية اللجنة التي ستدرس مشكلة المركز. المطلوب دراسة المشكلة وأسبابها ونتائجها بالإضافة إلى الحلول المناسبة لحل المشكلة جذرياً.

### أوراق العمل

#### المجموعة الرابعة

يبلغ سلام الثامنة عشر من العمر وهو أصم، تقدم للمركز التدريبي في منطقته طالباً للتدرب على مهنة النجارة لأنه يحبها بالإضافة إلى أن صديقه أخبره بأنها مهنة جيدة. اختبره المدرب ووجده غير مناسب للمهنة من الناحية البدنية ونصحه بالتدريب على مهن أكثر ملاءمة له مثل الكهرباء، أو اللحام أو التكيف. لم يقتنع سلام وأصر على مهنة النجارة، نصحه والده وهو كهربائي ويعمل في المقاولات الكهربائية إلا أنه لم يقتنع لأنه يريد أن يتدرب مع صديقه وليد الذي يعرفه من سنوات المدرسة والذي التحق بقسم النجارة. المطلوب أن تحاول المجموعة أن تحدد المشكلة وأسبابها ونتائجها واقترح حلولاً لسلام.

- من المهم أن نعلم مسبقاً العاملين في الإصلاحية عن زيارة المشاركين(ات) لهم ليكونوا متواجدين ومتفرغين للقاء أعضاء المجموعة الأولى.
- نركز على الفرق بين السبب والنتيجة في تحليل المشكلات ونعزل العناصر التي لا تكون جزءاً من المشكلة.
- نشجع المجموعات لتقديم حلولاً متنوعة.
- نركز على أهمية التفكير الإبداعي عند اقتراح الحلول والتفكير النقدي عند اختيار الحل الأنسب أو اتخاذ القرار الأنسب.

### أفكار لنا!

## لائحة المراجع والموارد الإضافية

1. Skills for Health-Skills-Based Health Education including Life Skills: an important component of a child-friendly/health-promoting school, WHO, UNICEF, UNESCO, UNFPA, WB, PCD, EDC, EI.
2. Escape Peers, Module 7 Life Skills, UNICEF.
3. 4-H Volunteer Leaders' Series, Life Skills Through 4-H, Darlene Z. Baker, Ph.D. Assistant Director 4-H Youth Development, University of Arkansas, Division of Agriculture.
4. Roth, J., Brooks-Gunn, J., Murray, L., & Foster, W. (1998), Promoting healthy adolescents: synthesis of youth development program evaluations. *Journal of Research on Adolescence*, 8(4), 423-459.
5. Kirby, D. (1994), School-based programmes to reduce sexual risk-taking behaviours: Sexuality and HIV/AIDS education, health clinics, and condom availability programmes. Paper presented at the annual meeting of the American Public Health Association, San Diego, Calif., 31 October 1994.
6. Joseph A. Devito, Hunter. *The interpersonal communication Book*, College of the city university of New York, 2004
7. Bergman, R.L., & Bell, A. W. (1998). *Emotional fitness conditioning: An action plan for lifelong emotional health*, New York, NY: Perigee Books.
8. Edgerton, J. E. & Campbell, R.J. (1994). *American Psychiatric Glossary* (7th ed.), Washington, DC: American Psychiatric Association.
9. Lee, H.S. Brennan, P.F., & Daly, B. J. (2001). Relationship of empathy to appraisal, depression, life satisfaction, and physical health in informal caregivers of older adults. *Research in Nursing and Health*, 24(1), 44-56.
10. Mikulincer, M., & Shaver, P.R. (2005). Attachment security, compassion, and altruism. *Current Direction in Psychological Science*, 14(1), 34-38.

11. Susan Carney, (2007). Teaching Kids to Respond Assertively to Peer Pressure
12. Barbara Kenney Bickford, Sutherland Miller, and Mary Jane Rotheram-Borus. The Act Game, ACT: Assertive Communication Training, A Social Skills Training Program for Children Grades 3 – 6, Teacher’s manual
13. Ronald Adler and Russel Proctor II, (2011). Looking out Looking In , 13th Edition
14. Conflict Negotiation Skills for Youth, UN , NY 2003
15. Conflict Management, Jacklyn A. Bruce, Ph.D., Assistant Professor-Youth Leadership Development, Pennsylvania State University.
16. Spence, Muneera U. "Graphic Design: Collaborative Processes = Understanding Self and Others." (lecture) Art 325: Collaborative Processes. Fairbanks Hall, Oregon State University, Corvallis, Oregon. 13 Apr. 2006.
17. Julie Ann Amos, Managing your time. Golier Business Library, Golier International, 1998.
18. Clare Hanbury, (2008). The life skills handbook-An active learning Handbook for working with Children and young people
19. Gilbert J. Botvin and Kenneth W. Griffin. Life Skills Training: Empirical Findings and Future Directions, The Journal of Primary Prevention, Vol. 25, No. 2, October 2004.
20. Understanding advocacy-Advocacy tool kit, Tearfunds, roots resources number 1, 2002
21. Kegler, M.C., Young, K.H., Marshall, L., Bui, D., and Rodine,S. (2005). Youth development linked with prevention in a Vietnamese American community: successes, challenges, and lessons learned, Positive. Journal of Adolescent Health, 37, S69-S79.
22. Dakar Framework for Action, Education for All: Meeting our Collective Commitments, World Education Forum, Dakar, Senegal, April 2000.
23. Patti Harrington, State Superintendent of Public Instruction – “Life Skills K-12”, Ed. D.

**24.** Looking out Looking In , 13th Edition, by Ronald Adler and Russel Proc-tor II, 2011

**25.** Rogers, C. (1982). Empathic : An unappreciated way of being . In Rubenstein, H. and Block , M. Things that matter: Influences on helping relationships. New York : Macmillan publishing Co., Inc.

**26.** Hepworth, D. and Larsen, J. (1986). Direct social work practice : theory and skills, Third Edition. Belmont, California : Wadsworth Publishing company.

**27.** Daniel Goleman, Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ, Batnam Book-Psychology, A bantam International Edition, 1996.

**28.** Developmental psychology: Theory, research, and applications. Mon-terey, California: Brooks/Cole Publishing company, Shaffer, D. 1985.

**29.** Mikulincer, M., & Shaver, P. R. (2005). Mental representations of at-tachment security: Theoretical foundation for a positive social psychol-ogy. In M. W. Baldwin (Ed.), *Interpersonal cognition* (pp. 233–266). New York: Guilford Press..

**30.** Watershed information Network-Purdue University, <http://www.ctic.purdue.edu/KYW/brochures/manageconflict.html>

**31.** How to Disagree without Being Disagreeable, Fast Company Maga-zine, November 1995 issue, Don Wallace and Scott McMurry. <http://pf.fastcompany.com/online/01/disagree.html>

**32.** ELIAS, M. J., GARA, M., SCHUYLER, T., BRANDON-MULLER, L. R. et SAYETTE, M. A. (1991).The promotion of social competence : Longitudi-nal study of apreventive school-based program », *American Journal of Orthopsychiatry*, vol. 61, p. 409-417.

**33.** Deffenbacher, J. L., Lynch, R. S., Oetting, E. R., & Kemper, C. C. (1996). Anger reduction in early adolescents. *Journal of Counseling Psychology*, 43, 149-157.

**34.** Tolan, P. H., & Guerra, N. G. (1994). *What works in reducing adoles-cent violence:An empirical review of the field*. Monograph prepared for the Center for the Study and Prevention of Youth Violence. Boulder: University of Colorado.

35. Englander-Golden, P., Jackson J.E., Crane K., Schwarzkopf A.B. and Lyle P. (1989) "Communication Skills and Self-Esteem in Prevention of Destructive Behaviors." *Adolescence* ,24 , 94, 481-502.
36. Mize, J. & Ladd, G.W. (1990). A cognitive-social learning approach to social skill training with low status pre-school children. *Developmental Psychology*, 26 (3), 388-397.
37. Oleweus, D. (1990). *A national campaign in Norway to reduce the prevalence of bullying behaviour*. Paper presented at the biennial meeting of the Society for Research on Adolescence, Atlanta, 10-12 December.
38. McConaughy, S. H., Kay P. J., & Fitzgerald, M. (1998). Preventing SED through parent-teacher action research and social skills instruction: First-year outcomes, *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 6, 81-93.
39. Kelley, R.M., Denny, G., and Young, M. (1997). Abbreviated Hare self-esteem scale: Internal consistency and factor analysis. *American Journal of Health Studies*, 13, 180-186.
40. Werner, M. (1991). *Adolescent substance abuse: Risk factors and prevention strategies*. *Maternal & child health technical information bulletin*. Washington, D.C: National Center for Education in Maternal and Child Health.
41. Kirby, D. (1994). *School-based programmes to reduce sexual risk-taking behaviours: Sexuality and HIV/AIDS education, health clinics, and condom availability programmes*. Paper presented at the annual meeting of the American Public Health Association, San Diego, Calif., 31 October 1994.
42. Promoting opportunities for adolescents in Jordan with a focus on girls-Participatory evaluation report, UNICEF, Jordan Country Office, December 2004.
43. Anger Management, Resource Sheet, Cancer Institute NSW, Alexandria, [www.cancerinstitute.org.au](http://www.cancerinstitute.org.au),
44. Dr. Hanz Selye model of General Adaptation Syndrome discovered in 1936

45. Lazarus and Folkman 1984, Cognitive appraisal model
46. WebMD Medical Reference from Healthwise, <http://www.webmd.com/mental-health>
47. Introduction to Creative Thinking, Robert Harris, July 1, 1998, <http://www.virtualsalt.com/crebook1.htm>
48. Scriven, M., and Paul, R.W., (1987), Critical Thinking as Defined by the National Council for Excellence in Critical Thinking
49. The life skills handbook-an active learning handbook for working with children and young people, Clare Hanbury, November 2008. [www.decision-making-confidence.com/types-of-decision-making.html](http://www.decision-making-confidence.com/types-of-decision-making.html)
50. Josephson Institute of Ethics. (2005). Retrieved January 27, 2005, from <http://www.josephsoninstitute.org/>
51. Empathic : An unappreciated way of being. In Rubenstein, H. and Block , M. Things that matter : Influences on helping relationships. New York : Macmillan publishing Co., Inc., Rogers, C. (1982).
52. خدمة الفرد والمجتمع المعاصر، عثمان عبد الفتاح (١٩٧٧)، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
53. معهد المناداة، المناداة من أجل العدالة الاجتماعية.
54. المناداة بحقوق الطفل في العالم العربي: المفهوم والخبرات تقرير عن ورشة عمل إقليمية لورشة الموارد العربية . والمنظمة السويدية لرعاية الأطفال- قبرص ٢٠٠٢
55. دليل مهارات الحياة الأساسية للشباب، يونسف، معهد الملكة زين الشرف التنموي. ٢٠٠٣.
56. أفكار في العمل مع الناس، نهج في التعليم والتدريب، آن هوب وسالي تيميل، ورشة المواد العربية. ٢٠٠٠.
57. اتجاهات حديثة في الإعلام التنموي، جامعة جونز هوبكنز/مركز برامج الاتصال والجامعة الأمريكية في بيروت. ٢٠٠٩.
58. دليل الشباب التثقيفي حول الإيدز والصحة الإنجابية، وزارة الصحة في المملكة الأردنية الهاشمية، يونسف، برنامج الأمم المتحدة المعني بالجريمة والمخدرات، ٢٠٠٤.



## مواقع الكترونية

1. <http://www.search-institute.org/assets/>
2. <http://faculty.buffalostate.edu/smithrd/UAE%20Communication/Unit2.pdf>
3. <http://www.cccfcs.com/uploads/Family%20Studies/FS%2009/Building%20Empathy.pdf>
4. <http://www.businessballs.com/empathy.htm>
5. <http://ctb.ku.edu/en/SearchResults.aspx?IndexCatalogue=Site+Index+EN&SearchQuery=empathy+>
6. <http://www.creativecounselors.com/articles/Assertive.pdf>
7. <http://www.educationbug.org/a/what-is-peer-pressure.html>
8. [https://justice.alberta.ca/programs\\_services/mediation/drn/Documents/AssertiveCommunicationPresentation.pdf](https://justice.alberta.ca/programs_services/mediation/drn/Documents/AssertiveCommunicationPresentation.pdf)
9. <http://www.healthsystem.virginia.edu/pub/feap/work-life/newsletters/assertive-communication.pdf>
10. <http://www.fao.org/docrep/w7504e/w7504e07.htm>
11. <http://ohioline.osu.edu/hyg-fact/5000/pdf/5301.pdf>
12. <http://www.youthandleadership.com/articles/decision-making-problem-solving-teens>
13. [http://www.media-awareness.ca/english/teachers/media\\_literacy/key\\_concept.cfm](http://www.media-awareness.ca/english/teachers/media_literacy/key_concept.cfm)
14. <http://www.cyh.com/HealthTopics/HealthTopicDetails.aspx?p=240&np=298&id=2111>
15. <http://www.healthinsite.gov.au/content/external/page.cfm?ObjID=00008B33-E3E6-1D2B-BE8883032BFA006D&PID=4177>
16. <http://social.jrank.org/pages/322/Identity-Development.html#ixzz1OwKGwYav>; Identity Development - Aspects of Identity - Adolescents, Adolescence, Self, Career, Exploration, and Explore
17. <http://extension.unh.edu/4H/4HPubs/youthgs.pdf>, 4-H Goal Setting -

Member's Packet S:\goal setting fact sheet.wpd, 2000

17. [http://www.helpguide.org/mental/anger\\_management\\_control\\_tips\\_techniques.htm](http://www.helpguide.org/mental/anger_management_control_tips_techniques.htm)

18. <http://en.wikipedia.org/wiki/Emotion>

19. <http://en.wikipedia.org/wiki/Anger>.

20. <http://en.wikipedia.org/wiki/stress>.

21. <http://www.apa.org/topics/anger/index.aspx>

22. <http://www.apa.org/topics/stress/index.aspx>

23. <http://www.apa.org/topics/anxiety/index.aspx>.

24. <http://wellness.uwsp.edu/medinfo/handouts/LAs/Time%20Management.pdf>

25. [http://www.dupage88.net/aths/resources/STUDY/Troyeval\\_sources.pdf](http://www.dupage88.net/aths/resources/STUDY/Troyeval_sources.pdf)

26. [http://kidshealth.org/teen/your\\_mind/emotions/stress.html#](http://kidshealth.org/teen/your_mind/emotions/stress.html#)

27. <http://www.essentiallifefskills.net/thinkpositively.html>

28. <http://www.calstatela.edu/faculty/jshindl/cm/Self-esteem.htm>.

29. <http://eduscapes.com/tap/topic69.htm>

30. [http://www.ehow.com/info\\_8063670\\_decision-making-ice-breaker-activities.html](http://www.ehow.com/info_8063670_decision-making-ice-breaker-activities.html)

31. <http://www.ndt-ed.org/TeachingResources/ClassroomTips/Teamwork.htm>

32. [http://en.wikipedia.org/wiki/Tuckman%27s\\_stages\\_of\\_group\\_development](http://en.wikipedia.org/wiki/Tuckman%27s_stages_of_group_development)

33. <http://www.cril-online.org/informedEmpowered/advocate/10steps.html>,

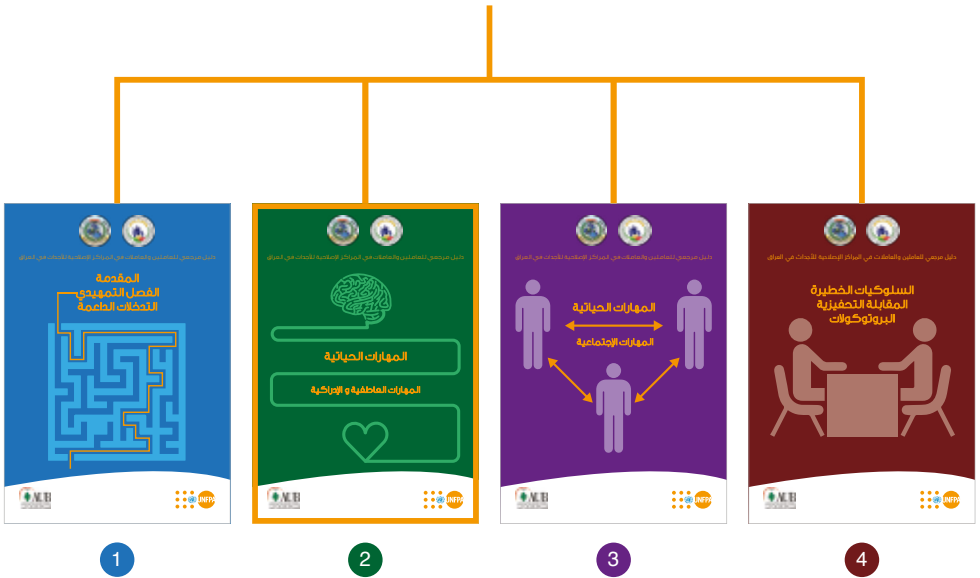
34. <http://ctb.ku.edu>

35. <http://faculty.imamu.edu.sa/css/atniyazi/Pages/12c7f198-30bb-494e-9e18-3bcd7294ff2b.aspx>

36. <http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/08-056713/en/index.html>

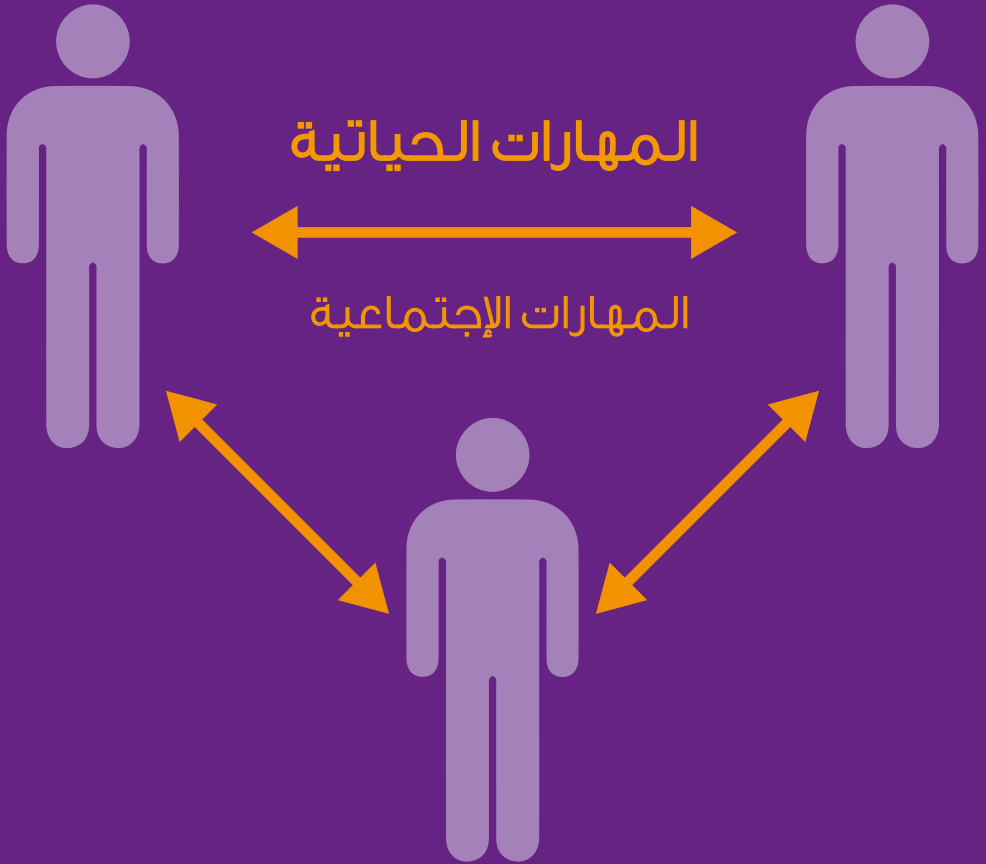


# دليل مرجعي للعاملين والعاملات في المراكز الإصلاحية للأحداث في العراق





دليل مرجعي للعاملين والعاملات في المراكز الإصلاحية للأحداث في العراق



## الخبراء والمختصون الذين ساهموا في إعداد ومراجعة الدليل

### الإعداد

الجامعة الأمريكية في بيروت:

#### الفصل التمهيدي :

ريما عفيفي - دكتوراه في التربية و السلوك الصحي

التدخلات الداعمة للأهل و المجتمع المحلي - كيفية إشراك عوائل الأحداث و مجتمعاتهم المحلية :  
علا عطايا - اختصاصية علم نفس - خبيرة في التدريب و التنمية الشبائية

#### رزمة المهارات الحياتية

رنا حداد ابراهيم - ماجستير في التربية و السلوك الصحي

تكييف و مراجعة : ندي صفيير - مدرب و خبير في مجال التربية و التنمية الإجتماعية

السلوكيات الخطرة داخل المؤسسات الإصلاحية : الفحص و الكشف و التدخل من خلال المقابلة

#### التحفيزية

ندي صفيير -مدرب وخبير في مجال التربية و التنمية الإجتماعية

#### المقابلة التحفيزية :

ندي صفيير - مدرب و خبير في مجال التربية و التنمية الإجتماعية

الاجراءات و البروتوكولات و التدقيق في اصلاحيات الأحداث في العراق :

حبيب الطقش - طبيب صحة عامة - ماجستير في الصحة العامة - دكتوراه في الصحة العامة

#### تدقيق لغوي و مراجعة :

علا عطايا

#### تصميم :

اليان الأشنقر

## مراجعة وتكليف الدليل

### وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية - بغداد

المهندس دارا حسن رشيد : وكيل وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية / رئيس اللجنة التوجيهية للمشروع

السيد كاظم رؤوف علي : معاون مدير عام دائرة إصلاح الأحداث

السيد صائب محمود حبيب : مدير شعبة المتابعة / دائرة إصلاح الأحداث

السيد جاسم سلمان خلف : مدير دار تأهيل المشردين / دائرة إصلاح الأحداث

### وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية - اربيل

السيد جعفر عبد الرحمن احمد : خبير / ديوان الوزارة

السيد سردار كاك محمد عبد الكريم : مدير قسم التخطيط / المديرية العامة للإصلاح الاجتماعي

السيد سامي صابر امين : مدير قسم القوة الإجرائية / المديرية العامة للإصلاح الاجتماعي

### صندوق الأمم المتحدة للسكان

غسان الصفار / خبير دولي في منظمة العمل الدولية/ المسؤول عن برنامج الشباب

سهى نمر / ماجستير في الدراسات الدولية و مسؤولة برنامج الشباب في بغداد

نور الرشيد / ماجستير في التنمية الدولية و مسؤولة برنامج الشباب في عمان

حسين هناري / ماجستير في علم الاجتماع و السياسات الاجتماعية و مسؤول برنامج الشباب

في أربيل

زاهد وارد حسن / ماجستير هندسة - خبير وطني في مجال العمل و التدريب المهني

## المحتويات

ص ٤

المهارات الاجتماعية/مهارات بناء العلاقات ومهارات التواصل الفعال/ نتواصل فتدوم العلاقات

ص ١٠٧

لأئمة المراجع والموارء الإضافية



<sup>3</sup> SOURCE: Patti Harrington, Ed. D. State Superintendent of Public Instruction – "Life Skills K-12"

## المهارات الاجتماعية/مهارات بناء العلاقات والتواصل الفعال/تواصل فتدوم العلاقات

التواصل تفاعل... اتصال افتعال  
"لبست حقيقة الإنسان بما يظهره لك بل بما لا يستطيع أن يظهره، لذلك إذا أردت أن تعرفه، فلا تصفي إلى ما يقوله بل إلى ما لا يقوله"، **جبران خليل جبران**  
"تعلم حسن الاستماع وإمهال المتكلم حتى ينقضي حديثه، وقلة التلفت إلى الجواب والإقبال بالوجه والنظر إلى المتكلم والوعي لما يقوله"، **أفلاطون**

### مهارة التواصل بشكل فعال

لا يكون آناً مما يفقده الكثير من عفوية التواصل الآني وربما تستطيع الرسائل الفورية عبر شبكة الانترنت أو الخلوي أن تحافظ على هذه العفوية.

معلومات مرجعية

تتعدد أهداف التواصل ما بين الأشخاص؛ فنحن نتواصل:

- لبنني العلاقات على اختلاف أنواعها ونستمر بها، فبناء العلاقات حاجة إنسانية نبحث عنها ونحاول إرضاءها فتبعنا عن الوحدة وتمكننا من التشارك والتمتع في حياتنا، مما يؤدي إلى أن نشعر ونتعامل بإيجابية أكثر مع ذاتنا.

- لنحقق دوافع معينة ونترك أثراً معيناً في أمر أو شخص ما، لنؤثر ونوجه ونحاول أن نقنع الآخرين باعتماد أسلوب صحي مثلاً، أو شراء آلة أو ملابس ما، أو اعتماد حلاً ما لمشكلة معينة، أو اتخاذ نهج ما، أو الالتزام بمبادئ معينة، أو الإقناع بالمهارات التي نملكها بهدف توظيفنا أو توكيلنا مهمة أو عمل ما.

- لتروّح عن النفس، فعندما نتحدث حول نشاطاتنا الاجتماعية والرياضية، حول رياضتنا أو فريقنا المفضل، نخبر قصص أو أمور مضحكة وغيرها. يساعدنا ذلك على التخلص من أعباء العمل

التواصل هو فن التعبير وتبادل الأفكار والمشاعر.

التواصل هو عملية تبادلية تتضمن اختيار المعلومات وتحليلها ونشرها بواسطة طرق متعددة<sup>3</sup>.

التواصل فيما بين الأشخاص هو التواصل الذي يجري بين شخصين أو أكثر مترابطين بطريقة أو بأخرى سطحية أو حميمة.

في أغلب الأحيان يكون التواصل بين الأشخاص وجهاً لوجه؛ التبادل مع أفراد العائلة خلال وجبة الغداء، التشارور مع الزملاء حول موضوع ما متعلق بالمركز. لكن مع التقدم العلمي، أصبح التواصل يحدث أيضاً عبر الإنترنت من خلال الرسائل الالكترونية أو المحادثات الالكترونية الجماعية أو الفردية وغيرها.

خلال التواصل وجهاً لوجه يتوقع من الأشخاص أن يساهموا في عملية التواصل آناً، أما خلال المحادثات الالكترونية فيمكنهم ملاحظة التفاعل، تعلم قواعده ومن ثم الرد أو عدمه. كما أن التواصل عبر الرسائل الالكترونية العادية بإمكانه أن

والدراسة وتخفيف الضغوط.

• لنساعد ونظهر التعاطف عندما نتحدث إلى أخت فقدت شخصاً عزيزاً عليها، ننصح زميل في العمل، نعطي رأي لصديقة حول موضوع محير، الخ.

• لنكتشف العالم الخارجي الاجتماعي والمادي المحيط بنا والبعيد عنا، لنناقش أمور معينة وبالتالي نبني مواقفنا ومعتقداتنا وقيمنا أو نعدّل بها، لنكتشف أنفسنا ونحصل على أثر مرتجع حول مشاعرنا، أفكارنا، تصرفاتنا وكذلك لنعرف آراء الآخرين بنا.

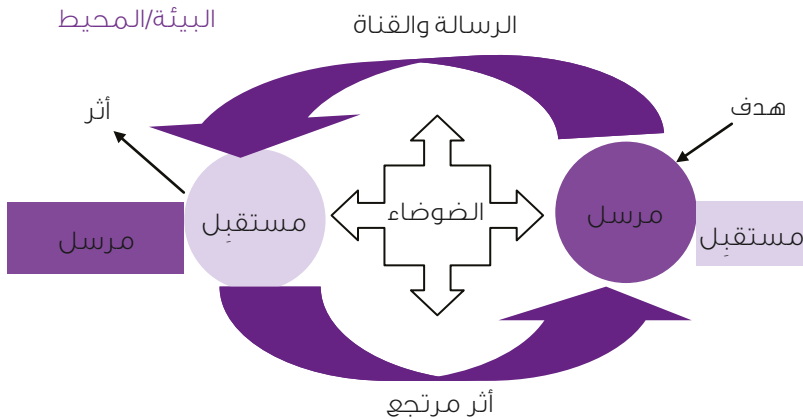
يتواصل الشباب للتعبير عن أفكارهم وآرائهم ومشاعرهم ومواقفهم ومطالبهم وأحلامهم وتطلعاتهم. يتواصلون بشتى الطرق من خلال الكلمات والرسم وطريقة الجلوس والوقوف ونظراتهم ومشاركاتهم ومبادراتهم.

إن التواصل الفعّال مع الشباب والإصغاء والإنصات إليهم يقرب بين وجهات النظر، يهدم الهوة بين الأجيال، يستثمر في ثروات الأوطان حاضراً ومستقبلاً، ينمي قدرات جميع المعنيين مما يجعلهم مساهمين فاعلين في عملية التنمية وبناء الأوطان.

من هنا أهمية مهارة التواصل عند العمل مع الشباب في شتى المجالات: التعليم، التدريب، الترفيه، العمل، الصحة، المواطنة، إلخ. فهذه المهارة الحياتية تعتبر مهمة للحصول على أداء ناجح في مجال العمل والمجتمع والعائلة وغيرها والتي من الممكن اكتسابها من خلال الملاحظة والممارسة والتقويم والمثابرة.

### ما هي عناصر التواصل فيما بين الأشخاص؟

نُشبّه عملية التواصل ما بين الأشخاص بالدائرة وليس بالعملية الخطية فهي تتضمن إرسال واستقبال متزامن للمعلومات.



<http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/08-056713/en/index.html>

## ١. المرسل والمستقبل:

### على الأثر المرتجع.

- يمكن تصنيف الأثر المرتجع إلى إيجابي أو سلبي، مركز على الشخص أو على الرسالة، عفوي أو مدروس، داعم أو ناقد:
- إيجابي أو سلبي: بعكس الأثر المرتجع السلبي، الأثر المرتجع الإيجابي يقدم الإطار والمديح مما يعني الإبقاء على طريقة التواصل والرسائل التي يبعث بها المرسل كما هي.
- مركز على الشخص أو على الرسالة: مثلاً "أنت شخص مطلع جداً" أو "هل من الممكن تكرار الفكرة، لأنني لم أفهمها".
- عفوي أو مدروس: الأثر المرتجع العفوي يدل على ردة فعل صادقة قد لا يتسم بها الأثر المرتجع المدروس إذ يبتغي هدفاً معيناً أو يتسم بالحدز مثلاً: عندما يسألنا صاحب العمل عن رأينا في العمل الذي نقوم به.

- داعم أم ناقد: الأثر المرتجع الداعم يتقبل المرسل وما يقوله مثلاً المواساة، التشجيع أو التأكيد على ما يقوله الشخص. أما الأثر المرتجع الناقد، فيتضمن بُعد تقييمي إيجابي أم سلبي مثلاً: "لقد أصبحت تتقن الآن كيفية قص قطعة الخشب أو كتابة سيرتك الذاتية". نبدأ دائماً بما هو إيجابي.

### ٣. القناة:

- الوسيلة أو الطريق أو الجسر الذي ينقل الرسائل من المرسل إلى المستقبل والعكس صحيح.

- تحدث عملية التواصل فيما بين الأشخاص بين شخصين على الأقل يُعرفا بالمرسل والمستقبل. فالعملية تفاعلية، يتبادل خلالها مرسل المعلومات ومستقبلها الأدوار<sup>٣٧</sup>.
- يقوم كل منهما بصياغة أفكاره أو ترميزها في رسائل وإرسالها بالإضافة إلى استقبال الرسائل ومحاولة فهمها أو فك رموزها.
- يتوقف حصول عملية التواصل على إمكانية ترميز الرسائل وحل أو فك رموزها. فمثلاً من غير الممكن أن تحدث عملية التواصل بين شخصين، أحدهما مغمض العينان وأذناه مسدودتان بالقطن.
- تكون لدينا المقدرة على التواصل عندما نتمكن من أقلمة رسائلنا لتناسب مع المستقبل والبيئة المحيطة الاجتماعية والمادية وتواجهه الضواء المتواجدة خلال عملية التواصل.

## ٢. الرسالة:

- المعلومات والأفكار والمشاعر والمواقف والقيم التي ستحفز المستقبل للتفاعل معها بحيث يعطي أثراً مرتجعاً بصددها.
- بإمكاننا التخطيط لرسائلنا مسبقاً أو جعلها عفوية، مقصودة أو عن غير قصد.
- تُعرّف الرسالة التي يعيدها المستقبل إلى المرسل والتي تدل على أثر رسالة المرسل على هذا الأخير بالأثر المرتجع.
- يُعَيَّر المرسل أو يُعَدَّل أو يؤكد على الرسالة بناءً

- بإمكاننا أن نستخدم أكثر من وسيلة لإرسال رسائل معينة.
- يتم اعتماد عدة تصنيفات لقنوات التواصل:
  - فمن الممكن أن نعتبر القنوات هي الوسائل مثلاً التلفاز، الراديو، البريد الالكتروني، التلفون، المحمول أو الهاتف النقال، الأفلام، آلة الفاكس، مجموعات النقاش على الإنترنت، الاتصال المباشر وغيرها.
  - كما بإمكاننا إرسال رسائلنا عبر القناة الشفهية- السمعية (الكلمات) والقناة الحركية-النظرية (لغة الجسد واللباس) والقنوات التي تعتمد حاستي الشم واللمس. فمثلاً خلال التواصل المباشر، نحن نتحدث ونصغي إذا استخدمنا القناة الشفهية- السمعية وكذلك نقوم بحركات جسدية ونستلم إشارات معينة (القناة الحركية- النظرية) وتصدر عنا روايح ونشم روايح الآخرين (قناة الشم) وقد نربت على كتف الشخص المستقبل (قناة اللمس).
- ٤. الضوضاء:
  - تؤثر الضوضاء، عند تواجدها ضمن عملية التواصل، على ترميز وحل رموز الرسائل التي نرسلها و/أو نستقبلها.
  - نعني بالضوضاء:
    - الضوضاء المادية: التي تنتج مثلاً عن أشخاص آخرين يتكلمون بصوت مرتفع، صوت زمامير السيارات، موسيقى عالية، صوت مولد الكهرباء، خط غير واضح، المرسل يرتدي نظارات شمسية
    - الضوضاء الفيزيولوجية: مشاكل في حاسة
- السمع أو النظر أو اللفظ أو في الذاكرة
- الضوضاء النفسية: الأفكار المسبقة والتفكير المتحجر والمنمط والتوقعات الخاطئة أو غير الواقعية والحالات العاطفية كالحزن والغضب والكره والحب وغيرها
- الضوضاء الناتجة عن التفسير المغاير لبعض الكلمات والإشارات وعن تركيبية الجملة وتصريف الفعل المستخدم مثلاً.
- ٥. المحيط/البيئة:
  - يؤثر المحيط حيث تحدث عملية التواصل على رسائلنا والأثر الذي تتركه.
  - يتضمن المحيط أو السياق عدة أبعاد وهي:
    - البعد المادي: أين تحدث عملية التواصل؟ في المنتزه، في المكتب، في الغرفة، على طاولة العشاء. ما هو حجم المكان؟ ما هو عدد الأشخاص المتواجدين في المكان؟ ما هي حرارة المكان؟ كيف تتم طريقة الجلوس؟ وغيرها.
    - البعد الزمني: في أي ساعة من اليوم تحدث عملية التواصل؟ ما هو تسلسل رسالتنا بالنسبة إلى سياق الحديث؛ مثلاً: هل أطلقنا دعابة عن مجموعة معينة وسط نقاش عن الاختلاف الديني والعقائدي في مجتمع ما.
    - البعد النفسي - الاجتماعي: ما هو نوع العلاقة التي تجمع أطراف عملية التواصل؟ ما هو مدى قوتها؟ ما هو مدى خطورة الوضع أو جدبته؟ ما هي تقاليد وعادات أطراف عملية التواصل؟

- البعد الثقافي: ما هي المعتقدات والعادات الثقافية لأطراف عملية التواصل؟ ما هي التعبيرات المقبولة لديهم؟ ما هي طرق التدريب والتواصل المقبولة؟ ما هي المواضيع التي من الممكن طرحها؟ كلما اختلفت خلفية المشاركين (ات) في عملية التواصل كلما كبر الاحتمال بحدوث إرباك وفوضى وتصادم غير مقصود.

### ما هو التواصل اللفظي؟

التواصل اللفظي هو استخدام اللغة والكلمات خلال عملية التواصل. لنتخيل مثلاً شاب والمدرّب يتحدثان حول موضوع معين مستخدمين اللغة والكلمات والعبارات لتبادل المعلومات من خلال طرح الأسئلة أو إعطاء التعليمات، إعادة الصياغة ومن الممكن أن تكون المحادثة رسمية أو غير رسمية.

كما ذكرنا سابقاً، فمن الممكن أن يُصنّف التواصل اللفظي ضمن القنوات التي تعتمد على الرسائل خلال عملية التواصل فيما بين الأشخاص أو هنالك بعض المراجع التي تعتبره على أنه نوع من أنواع التواصل. كي يكون تواصلنا اللفظي فعالاً، من المهم أن:

• نستخدم كلمات:

- صحيحة ومحددة وواضحة وسهلة الفهم

- مقبولة اجتماعياً

- أكثر دلالة على المعلومات التي نريد إيصالها

- "سحرية" مثلاً: "شكراً"، "لو سمحت"، "عن

إذنا"، "من فضلك"

- غير مذلة أو تتضمن التهديد

• نستخدم:

- جمل قصيرة تتضمن فكرة واحدة

- جمل توضح الهدف؛ مثلاً: "أنا أفضل... لأن..."

"هدفي أن..."، "دافعي من القيام بذلك هو..."

"أنا أرغب بأن..."

- الوقائع بدل الآراء والتعميمات، لأن ذلك

يساهم في تقبل المستقبل للمرسل؛ مثلاً: نستبدل "أنت دائماً غضبان" بـ "لقد رأيتك البارحة واليوم تصرخ في وجه الشباب أقرانك في الصف".

- الوقائع والأفكار المبنية على ما رأيناه بدلاً من الأفكار التي نستنتجها والتي قد تكون صحيحة أم خاطئة؛ مثلاً: لقد رأيتك يخرج من القاعة (جملة وقائع) مقابل أعتقد أنه يخبئ مفاجأة ما (جملة استنتاجية)

- جمل تبدأ بالـ "أنا" أو تتحدث عنه؛ فهي

تساعدنا على التعبير عن الانزعاج أو خيبة الأمل أو الغضب بوضوح ودون إهانة أو توبيخ أو ملامة أحد؛ مثلاً: "لقد شعرت بالإهانة البارحة عندما انتقدت الشباب أمام المدير لأن هذا يدل على عدم احترام الشباب ومبادراتهم".

• نطرح الأسئلة المفتوحة لنشجع استمرار عملية التواصل.

• نظهر موافقتنا على أمور معينة باستخدام الكلمات خلال حديث يتضمنه نزاع أو مناقشة لمشكل معين بين أطراف الحديث.

• نتحدث باللغة التي يتكلم بها المرسل.

• نلفظ بوضوح جميع الحروف.

• نوضّح فنعطي أمثلة ملموسة، واقعية ومناسبة لمحدّثنا/الشباب أو للمجموعة.

• نكرر الأفكار الأساسية لأن ذلك يساعد على ترسيخها في ذهن المستقبل.

• نسأل المستقبل عن وضوح رسالتنا للتأكد من أنها كانت مفهومة.

• نلخص ما تمت مناقشته فذلك يساعدنا على: التوضيح، التأكيد على اتفاق، مراجعة التقدم الحاصل، والانتقال إلى نقطة أخرى.

### ما هو التواصل غير اللفظي؟

يعتبر التواصل غير اللفظي، كالتواصل اللفظي، قناة تحمل الرسائل ما بين المرسل والمستقبل. بالإضافة إلى أنه نوع من أنواع التواصل.

بقدر ما نتواصل بالكلمات، نتواصل أيضاً من خلال جسدنا وتعابير وجهنا والمسافة التي نتركها بيننا وبين الأشخاص وشكلنا الخارجي ومن خلال اللمس أو الشم. كلها تشكّل التواصل غير اللفظي. يقدر البعض أن لغة الجسد تشكل من 65 إلى 90% من التواصل ما بين الأشخاص. وفي حال استخدمنا نسبة الـ 70%، فالصوت يأخذ نسبة 20% والكلمات 10%. قد تختلف نتائج الدراسات قليلاً في هذا المجال، إلا أن المتفق عليه أن التواصل غير اللفظي مهم جداً خلال عملية التواصل ما بين الأشخاص .

### التواصل غير اللفظي:

• يعطي معنىً للتواصل اللفظي؛ إذ بإمكاننا أن نستخدم العبارة ذاتها لكن مع تعابير وجه مختلفة فتتراوح دلالاتها بين الفرح والحزن والغضب والانكسار والسيطرة وغيرها. فغالباً ما تكون الرسائل غير اللفظية أقوى وأصدق من الرسائل اللفظية.

• يتصل بالثقافة، فالكثير من عناصره متطابقة في عدة ثقافات لكن العديد منها أيضاً له تفسيرات معينة ومعايير محددة بحسب البيئة الثقافية. فيختلف تفسيرها من مجتمع إلى مجتمع مما قد يؤدي في بعض الأحيان إلى انقطاع عملية التواصل بسبب عدم الإطلاع على معناها الثقافي.

• يجب أن يكون متلائماً مع تواصلنا اللفظي كي لا تُعطي رسائل متناقضة. كما من المهم خلال التواصل ما بين الأشخاص أن نتعلم كيف نقرأ التواصل غير اللفظي للغير لأنه يعطينا معلومات كثيرة وصادقة عن مشاعر وأفكار وتوقعات وآمال المرسل.

### يتضمن التواصل غير اللفظي:

١. لغة حركات الجسم: تواصل العينين، تعابير الوجه، طريقة الوقوف أو الجلوس، حركات الجسد، الإيماءات وغيرها.

٢. الشكل الخارجي: مثلاً نوعية وشكل الملابس التي نرتدي وطريقة ارتداءها، الجسم الرياضي، الجسم الممتلئ، طريقة تسريح الشعر، لون الشعر وغيرها

٣. المسافة التي نتركها بيننا وبين المتحدث

#### ٤. التواصل من خلال اللمس

##### ١. لغة حركات الجسم

• تواصل العينين: نعني به النظر في عينا المرسل أو في عيون مجموعة الشباب المشاركين(ات). بإمكان النظرة أن تكون جامدة، باردة، متحجرة، ديناميكية، أو مبتسمة وغيرها. النظر في العينين له عدة دلالات وتفسيرات تختلف بحسب الثقافات:

- في مجتمعنا الشرق أوسطي، يعتبر النظر إلى عينا الآخر خلال التكلم أو الإنصات لفترات طويلة مقبولاً فنحن نتواصل كثيراً من خلال العينين. كما يدل على الاهتمام، الثقة بالنفس، الصدق. لكن قد يعتبر تحديفاً أن ينظر الرجل إلى المرأة في عينها لفترات طويلة.

- في الغرب يشكل النظر في العينين خلال التكلم ٤٠٪ مقارنة بـ ٧٠٪ خلال الإنصات.

- في اليابان من المعتاد أن ينظر الشخص إلى حنجرة الشخص الآخر. ويعتبر النظر المباشر في العينين سلوك غير لائق في الصين وإندونيسيا وتحديداً وقلة احترام في الثقافات الإسبانية.

- بعض مدلولات أنواع النظرة:

. الإشاحة بالنظر تعني الخجل، عدم الاكتراث، عدم قول الحقيقة، الرغبة في إنهاء الحديث.  
. البحلقة قد تعني عدم الاحترام أو الحشوية.

. رف العينين كثيراً يعني الخوف.

. تدوير العينين يعني الدهشة والاستغراب.

. تضيق العينين يدل على عدم الموافقة أو

الشعور السلبي.

• تعبير الوجه: يبيّن مشاعرنا ومواقفنا من الأمور التي يتم تداولها أو التي تدور في فكرنا خلال عملية التواصل.

- في أغلب الأحيان، يتغير تعبير وجهنا بصورة عفوية نتيجة لتفاعلنا مع عملية التواصل، لكن بعض الأشخاص باستطاعتهم السيطرة على تعبير وجههم بحيث لا تظهر عليه علامات قد تدل محدثهم عما يجول في خاطرهم من أفكار أو ما يخالجهم من مشاعر.

- بعض مدلولات تعابير الوجه:

. احمرار الوجه قد يعني الخجل أو عدم الارتياح أو الاعتراف الداخلي أننا ذكرنا أمراً خاطئاً...

. الفم المفتوح يعني الدهشة

. الفم المبتسم يدل على السعادة ولكن بإمكانه أيضاً أن يدل على محاولة لتخبئة الحزن أو الإرباك

. الفم المبتسم مع قلب الشفتين يعني عدم الموافقة أو السخرية....

. قضم الشاه يدل على العصبية، الغضب، أو الضيق

. الحاجب المرفوع يدل على التساؤل

. الحاجبان المرفوعان يدلان على التعجب

- الحاجبان المقوسان يدلان على الحزن...
- الحجاجبان المرفوعان مع الابتسامة يدل على التهكم أو السخرية
- العبوس يعني أننا نحاول أن نفهم أمراً ما أو أن هنالك شيئاً لا يعجبنا
- طريقة الوقوف أو الجلوس: يمكن تفسير طريقة الوقوف أو الجلوس بمعانٍ كثيرة، منها:
  - الوقوف بطريقة مستقيمة، الأكتاف إلى الوراء من دون تشنج، يدل على أننا واثقون من أنفسنا، مرتاحون.
  - الوقوف أمام محدثنا أو المجموعة والذراعان مقلتان يعني أننا منغلِقون على أنفسنا ورافضين لما يجري من حولنا.
  - الإمساك باللوح القلاب أو اللوح والتسمر بقربه يدل على الخوف وعدم الثقة بالنفس.
  - الظهر المقوس (في حال عدم وجود مشكلة صحية أو فيزيولوجية) أو الجلوس بثقل فهذا يشير إلى أننا متعبون أو غير واثقين من أنفسنا أو أننا مللنا من الحديث.
  - الوقوف أو الجلوس خلف طاولة يعني أننا نضع الحواجز بيننا وبين المرسل أو المشاركين (ات) مما يدل على عدم الرغبة في المناقشة أو على الخوف أو وضع حدود معينة يجب عدم تخطيها.
  - الجلوس بزواية ٩٠ درجة مع محدثنا تعني أننا لا نعبه اهتمام.
- حركة الجسم والإيماءات: تتضمن حركة مختلف أعضاء الجسم مثلاً اليدين والأصابع والذراعان، والكتفان، والرأس، والرجلان وغيرها.
- نحن، كشرقيين، نستخدم كثيراً حركات الجسم والإيماءات للتعبير عن المشاعر والتفسير وللدلالة وللتشجيع وتركيز بعض النقاط والتنويع وكسر الجمود وغيرها من الأمور.
- بعض الدلالات:
  - . رفع الأكتاف يعني "لا أريد"
  - . قضم الأظافر أو عض الشفتين قد يدل على الإرباك، الملل...
  - . اللعب بخصلات من الشعر قد يعني بأننا غير مركزين على الحديث
  - . استخدام السبابة دائماً خلال الحديث قد يدل على سيطرة المرسل وتفوقه على المستقبل كما ويتضمن التهديد...
  - . كثرة الحركة ذهاباً وإياباً يدل على العصبية وعدم الارتياح والقلق... كما وقد يشتت الانتباه
  - . التحرك كثيراً في وضع الجلوس، يدل على القلق والسأم والتعب.
  - . الانحناء إلى الأمام يدل على الاهتمام والعناية.
  - من المهم الانتباه إلى معاني الإشارات والإيماءات التي تختلف من مجتمع إلى مجتمع حيث تعتبر مقبولة في مكان ما وذات معنى إيجابي بينما هي



نفسها تكون مرفوضة في بيئة أخرى وتدل على أمر سلبي.

## ٢. الشكل الخارجي

• يتضمن الملابس وشكل وحجم وطول الجسد وتسريحة ولون الشعر ولون البشرة والأمور التجميلية كالترج والحلي والوشم وثقب أعضاء من الجسم كالأنف والحاجب وغيرها. فهذه الأمور تُخبر الكثير عنا وعن شخصيتنا وماضيها وحاضرنا واهتماماتنا وطبيعة عملنا ووضعنا الاجتماعي والاقتصادي وغيرها. مثلاً، لون البشرة يساعد على تحديد عرقنا وربما جنسيتنا وتناسق طولنا مع حجمنا قد يعطي محدثنا أو الآخرين فكرة أننا نتبع نمط حياة صحي.

• تتأثر عملية التواصل بالشكل الخارجي؛ فمن المهم أن نراعي تقاليد وثقافة المجتمع حيث نعمل وبالتالي نرتدي الملابس التي تتلاءم وخصوصية البيئة لأن ذلك يؤثر على تقبل الأفراد لنا وبالتالي للرسائل التي نريد نشرها.

• إذا، نحن نغزى بشكلنا الخارجي ليتناسب مع الظروف والنشاطات التي نقوم بها. فمثلاً: نعتمد اللباس الرسمي عند ذهابنا لإجراء مقابلة عمل ونرتدي ملابس رياضية مريحة عند مقابلة الأقران أو الأصدقاء في المقهى أو النادي.

• عندما نعمل مع الشباب، من المهم أن نبتعد عن الملابس الرسمية فنرتدي لباس غير متكلف مثلاً بنطلون وقميص قطني عوضاً عن البذلة والقميص وربطة العنق. فذلك يجعل الشباب يشعرون بأننا

أقرب إليهم وبالتالي تخف الحواجز غير اللفظية.

## ٣. المسافة بين المرسل والمستقبل

• يتم ربط قرب أو بعد المسافة بين المرسل والمستقبل بنوع العلاقة بينهما. فكم من المرات، انعدمت المسافة بيننا عندما التقينا شخص تربطنا به معرفة قديمة وصداقة قوية لتعود وتكبر قليلاً خلال تبادل الحديث فتبقى ضمن نصف متر. ويمكن تصنيف المسافات على الشكل الآتي:

- المسافة الحميمة: من اللمس إلى حوالي ٤٦ سنتيمتر. تعتبر هذه المسافة غير مقبولة بالنسبة إلى أشخاص غرباء وقد ينتج عنها شعور بالانزعاج، فنلاحظ أنه في حال تواجدها ضمن هكذا مسافة مع أشخاص غرباء، في النقل العمومي أو المصعد مثلاً، فإننا نتفادى النظر إلى الشخص الآخر ونركز نظرنا على الأرض أو على غرض بعيد.

- المسافة الشخصية أو غير الرسمية: من حوالي ٤٦ سنتيمتراً إلى ١,٢ متر. تعرف على أنها المسافة التي تحميها من ملمس الآخرين، ويشكل الحد الأعلى (١,٢ متر) حدود انتهاء سيطرتنا على الآخرين.

- المسافة الاجتماعية أو الرسمية: من ١,٢ متراً إلى ٣,٥ أمتار، على هذا البعد نفقد التفاصيل البصرية. يشكل الحد الأدنى المسافة المناسبة للتفاعل الاجتماعي (حفلة ما أو عقد اتفاق عمل). أما الحد الأعلى فيطلب أن نبقى على النظر لضمان استمرار التواصل كما نحتاج إلى أن نرفع مستوى الصوت لنصبح مسموعين.

من خلال اللمس: نوع اللمسة، مدى تكرارها وقوتها.

- من خلال اللمس، نظهر التعاطف، الدعم، التقدير، التشجيع، المحبة، الأم، القوة، وغيرها. كما ندل على مدى سيطرتنا وللقيام بعمل ما.
- يتأثر التواصل من خلال اللمس بالثقافة:

- في مجتمعنا الشرق أوسطي، نعتمد كثيراً على اللمس خلال الحوار، لكن ذلك يرتبط أيضاً بجنس الشخص (امرأة-امرأة، رجل-امرأة) وبالعمر (شباب-شباب، كبار-شباب، مسنين-شباب أو مسنين-كبار)، وبالخصائص الاجتماعية (أعزب، متزوج، مدير، موظف وغيرها)، وبنوع العلاقة التي تربطنا به(ها).

- أما في أمريكا وأوروبا الشمالية مثلاً، يقل التواصل من خلال اللمس ويقتصر على السلام أو لمس الكتف أو الصفع على الظهر.

### الصوت

تتأثر عملية التواصل بالصوت، نبرته، مستوى ارتفاعه أو انخفاضه، نوعيته وسرعة خروج الكلمات:

- نبرة الصوت: بإمكاننا أن نلفظ الكلمات أو الجمل ذاتها بنبرات صوت مختلفة فيختلف المعنى والأثر. مثلاً: "أريد أن أكلمك بعد انتهاء الحصة"، من الممكن أن نقولها بنبرة ودية أو بنبرة غاضبة أو بنبرة الأمر أو بنبرة مترددة بحسب هدفنا من الرسالة. عندما نتواصل، من المهم أن:

•- المسافة العمومية: أكثر من ٣,٥ أمتاراً

• هنالك عوامل أخرى تؤثر على طول المسافة التي سنتخذ بينها وبين محدثنا:

- العمر: حيث تقل المسافة بين الأشخاص المتقاربين بالعمر وتكبر في حال كان التواصل يتم مع أشخاص من عمر أصغر أو أكبر.

- الجنس: تقف أو تجلس النساء أكثر تقارباً من بعضها البعض مقارنة بالرجال. كما يقارب الأشخاص الرجال بمسافة أبعد من تلك التي يستخدموها للاقتراب من النساء.

- الشخصية: يقف الأشخاص المنطويين على أنفسهم على مسافة أبعد من محدثهم مقارنة بأولئك ذوي الشخصية المنفتحة على الآخرين.

- نوع العلاقة: تقصر المسافة بين أولئك الأشخاص المعتادين على بعضهم البعض والذين تربطهم علاقات محبة وصدقة وألفة.

- مضمون الرسالة: في بعض الأحيان قد نرغب في أن يبقى الأمر سرياً بيننا وبين المستقبل، فتصغر المسافة بيننا ولو للحظات.

- الثقافة: هنالك معايير ثقافية في كل مجتمع بما يتعلق بالمسافات. كما أن الثقافة تدخل ضمن العوامل التي تم ذكرها أعلاه.

### ٤. التواصل من خلال اللمس

• يعتبر التواصل من خلال اللمس من أشكال التواصل البدائية، فنحن نتواصل من خلال اللمس منذ أن نكون أجنة داخل الرحم. يتضمن التواصل

- للمستقبل، فكثيراً ما نسمع هذا التعليقات: "إنها تتكلم بسرعة لا أستطيع أن أتابع الأفكار التي تطرحها" أو "أشعر بالملل فهو يتحدث ببطء شديد".

- للمضمون، فنخفف من سرعتها عندما نريد التركيز على معلومة معينة مثلاً.

### خلال العمل مع الشباب!

- نبقى على تواصل العينين.
- نقف أو نجلس دون أن نضع حواجز بيننا وبين الشباب.
- نقف أو نجلس بطريقة مستقيمة وبارتيح.
- نجلس إذا أمكن الأمر ونعتمد نفس المستوى في ذلك.
- نقرر، وبحسب ملاءمة ذلك للوضع والمحيط الذي نحن فيه، أن ندع وجهنا يدل على ما نفكر ونشعر به.
- نبتسم ونعمل على أن تكون تعابير وجهنا مرتاحة.
- ننتبه إلى الحركات التي نكرها دون انتباه، مثلاً قضم الأظافر، اليد في الجيب، اللعب بالشعر، ونتمرن على عدم القيام بها.
- نستخدم الإيماءات المساعدة للتواصل اللفظي.
- نتحرك على مرأى من الجميع وبوتيرة مناسبة.
- نغيّر في نبرة الصوت للتعبير عن مشاعر مختلفة ولشّد انتباه المجموعة وبحسب المضمون ووضع المجموعة.

- نتعرف على نبرة الصوت المعتادة لدينا وتحديد ملامتها وأثرها على عملية التواصل مع أقران أو الشباب أو الآخرين.

- نختار النبرة المناسبة، فهي تدل على المشاعر وعلى المواقف من أمور ما وأشخاص معينين.

- نغيّر بنبرة الصوت لأن الإصغاء إلى مرسل يستخدم نبرة الصوت ذاتها يؤدي إلى الملل. كما قد يدل على عدم الاهتمام بالمستقبل وقلة الحماس للموضوع.

• مستوى الصوت: يعتمد التحدث بصوت مرتفع أو منخفض على البيئة حيث تتم عملية التواصل، هل نحن نتواصل داخل قاعة بعيدة عن الضوضاء، كبيرة، يتواجد داخلها العديد من الأشخاص.

- الصوت العالي من دون مبرر يسبب الإزعاج للمستقبل كما قد يدل على العصبية أو الغضب أو الرغبة بالسيطرة.

- أما الصوت المنخفض فقد يشكل عاملاً معيقاً في عملية التواصل إذ يحد من وصول الرسالة إلى المستقبل وبالتالي يمنعه من التفاعل معها.

• نوعية الصوت: الصوت المبحوح أو الحاد أو الذي يخرج من الأنف يؤثر سلباً على فهم ومتابعة المستقبل خلال عملية التواصل مما يؤثر على الأثر المرتمج والمشاركة في الحوار أو النقاش من قبل هذا الأخير.

• وتيرة خروج الكلمات: وهي سرعة خروج الكلمات ضمن مدة زمنية محددة. من المهم أن نتكلم بوتيرة خروج كلمات مناسبة:

عندما نكون في جوارها. نحن نسمع لا إرادياً. نحن في مكتبنا، نسمع أصوات الأقران والزملاء في الخارج يتحدثون، نسمع أصوات السيارات في الخارج وضجة الشارع... يدخل إلى مكتبنا أحد الشباب، نترك ما كنا نقوم به، ننظر إليها وعلى وجهنا علامات تشجع على الكلام. نتكلم فنسمع ونركز على ما تقول وما لا تقوله، نحاول أن نفهم، نتذكر الأفكار الرئيسية والكلمات المفاتيح، نقيم ونعطي صدى مرتجع؛ إذا نحن نصغي.

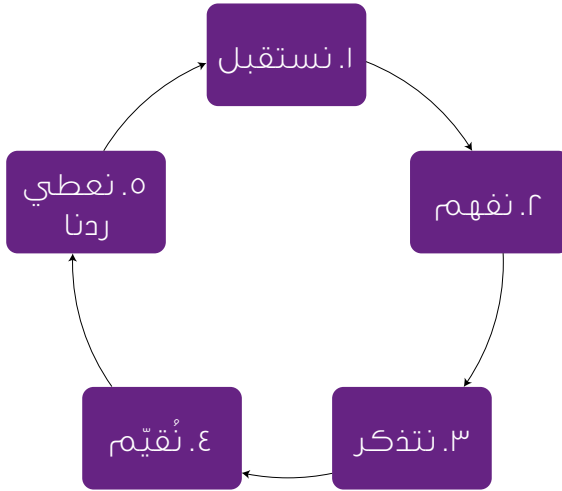
عندما نصغي نساعد الآخرين وخصوصاً الشباب على المشاركة وتبادل الخبرات، لا نستقبل فقط بل نبعث برسائل تدل على الاهتمام، التفهم، الأهمية، الاحترام وغيرها.

الإصغاء حاجة أساسية لكافة البشر، يحتاجها الشباب كي ينمو ويبلوروا شخصيتهم ونظرتهم إلى ذاتهم وتقديرهم لها.

- نغيّر مستوى صوتنا بما يتناسب والمكان الذي نتواجد فيه ولشد انتباه أفراد من المجموعة.
- نعمل على تحسين نوعية الصوت ونسأل أخصائياً على مساعدتنا من خلال تمارين معينة لتنمّع بصوت جيد.
- نغيّر من سرعة خروج الكلمات؛ فنخففها حين نريد التركيز على معلومات معينة والعكس صحيح.
- نتكلم بصوت مستوى ارتفاعه أو انخفاضه مناسب للقاعة وعدد المشاركين(ات) ونغيّر بذلك لنلفت الانتباه أو نركز على أمر ما دون غيره، إلخ.
- نقرر وبحسب نوع العلاقة الحالية أو التي نريدها وبحسب المعايير الاجتماعية، باعتماد التواصل عبر اللمس.

### ماذا نعني بالإصغاء؟

السمع عملية فيزيولوجية سلبية تحدث عندما تضرب طبلة الأذن ارتجاجات الصوت في الهواء



ما هي مراحل عملية الإصغاء؟  
كيف تمارس الإصغاء؟

تمر خلال عملية الإصغاء به  
مراحل على النحو الآتي:

١. نستقبل ما يقال وما لا يقال  
(رسائل لفظية وغير لفظية):

- نعطي كامل انتباهنا لمحدثنا.
- نصغي إلى الكلمات (الإيجابية والسلبية) وأبعد من الكلمات (التعابير، الإشارات والحركات)؛ نصغي إلى المشاعر والاحتياجات والمخاوف والتوقعات

• نتفادى كل ما يلهي من البيئة الخارجية المحيطة

• نصغي دون أن نفكر بما سيكون ردنا

٢. نفهم مغزى كلام المتحدث ومراده؛ أفكاره  
ومشاعره:

• نمتنع عن اعتبار أننا فهمنا ما يقول محدثنا قبل أن يقوله

• نربط المعلومات الجديدة بما نعرفه

• ننظر إلى الرسالة من وجهة نظر محدثنا

• نمتنع عن الحكم قبل أن تصبح لدينا كل المعطيات

• نبتعد عن الأفكار المسبقة المتعلقة بالموضوع أو بالمحدث نفسه

• نطرح الأسئلة للاستفسار أو للمعلومات الإضافية  
ونطلب التوضيح

• نكرر ما قاله بإعادة الصياغة

٣. نتذكر بطريقة ذات معنى "لنا"

• عندما نتذكر لا نتذكر ما قاله محدثنا حرفياً بل ما نعتقد أنه قاله. فنحن لا نخزن كلمات محدثنا حرفياً بل نبني نظام جديد لهذه المعلومات معطياً لها معنا معين.

• نحدد الأفكار الرئيسية والأفكار الداعمة المقدمة

• نلخص الرسالة بطريقة سهلة الحفظ دون إغفال التفاصيل المهمة

• نكرر الأسماء أو المفاهيم الأساسية

٤. نُقيّم دوافع ونية محدثنا

• خلال الحديث نتساءل ماذا يريد محدثنا؟

- لماذا يخبرنا بهذه الأمور؛ هل يريد أن نهنئه أو أن نساعد في أمر ما أو إنه يتحدث ليخفف عن نفسه.
- ننظر إليه ومن وقت لآخر نجول بنظرنا على الآخرين لدعوتهم للإصغاء أيضاً.
- خلال الحديث وبحسب مضمونه نحلل بعين ناقدة؛ هل ما يقترحه الشباب لتغيير المناهج وافي، قابل للتنفيذ، يجب على احتياجات الشباب ذوي الاحتياجات الخاصة، الخ.
- نمتنع عن مقاطعته ولا نسمح لأحد بمقاطعته نفسه.
- نمتنع عن إكمال جملة
- عند انتهاء المتحدث من الكلام: نعطيه الأثر المرجع لكلامه فنعبر عن مشاعرنا ورأينا بما قاله
- نقاوم التقييم حتى نفهم بوضوح وجهة نظر المتحدث
- نمتنع عن الشك بنوايا المتحدث ونطلب إيضاحات حول أمور معينة
- نطلب إيضاحات
- نتحدى
- نتمنئ وندعم
- نوافق على صحة الأمور
- نُدرك بين الوقائع والتفسيرات/ الآراء الشخصية للمتحدث
- نحدد أي انحياز أو أفكار مسبقة أو منافع شخصية لدى محدثنا قد تؤثر على مواقفه أو اقتراحاته
- نستخدم صيغة ال"أنا": "أنا أعتقد أن...وذلك لأن..."
- نتفادى أن ننجر وراء شعور المتحدث أو أن نحل مشكلته.

### كيف نعيد الصياغة؟

- ٥. نعطي ردنا على مرحلتين؛ خلال سياق كلام محدثنا وبعد انتهاءه.
- خلال الحديث: نشجعه على الاستمرار ونؤكد له أننا نصغي، من خلال:
- إيماءة الرأس
- قول "نعم، أكمل" أو نعم أنا أفهمك" أو "ماذا بعد؟"
- الميل بجسمنا أو وجهنا باتجاه المتحدث مع المحافظة على المسافة المقبولة اجتماعياً
- إعادة الصياغة هي عندما نردد ما قاله محدثنا مستخدمين كلماتنا وذلك لتأكيد من أننا فهمنا الرسالة ونتفادى سوء الفهم. تدل إعادة الصياغة على التزام الشخص بالإصغاء والفهم. وتكمن أهميتها بإظهار أن رسالة المتحدث قد وصلت وتم فهمها مما يريح هذا الأخير ويشجعه على المتابعة ويخفف من حدية عملية التواصل في حال كانت سريعة متوترة أو غاضبة فهي تغربل الكلمات المؤذية والجارحة والناقدة فتخفف من حدية النزاع.

• **السئلة المفتوحة:** تبدأ بـ"ماذا؟"، "متى؟"، "كيف؟"، "لماذا؟"، "أين؟". تفتح النقاش، توفر معلومات كثيرة حول احتياجات وأفكار المتحدث، تحث على أجوبة موسعة، تشجع الى التفكير الاستهلاي، تساعد المتحدث على التركيز على الأحداث المحددة دون الدخول بالأراء والتعميمات. مثلاً: لماذا يشارك الشباب في لجنة المعهد؟ نستخدمها عندما نريد معلومات إضافية، نستوضح أمراً ما، إعطاء دلائل لإثبات الرأي والحصول على اقتراحات وحلول أو نتائج.

• **السئلة الموجهة:** تستخدم حرف "أو" وتوفر للأشخاص إجابات يختارون من بينها. نحتاج إليها عندما يكون علينا الاختيار من بين عدة احتمالات تم تحديدها من خلال أسئلة مفتوحة. مثلاً: هل تريد التحدث إلى والدك الآن أم سترجئ الموضوع إلى الغد؟

• نركز بجملتنا على المتحدث "لقد شعرت، أنت تعتقد، كنت تقول"

• نتفادى إعادة ما قاله الشخص حرفياً

• نستبدل الألفاظ السلبية بكلمات حيادية أو أكثر ملائمة دون أن نغير المعنى

• نكون مقتضيين

• نذكر المضمون والمشاعر

• نهيي جملتنا بسؤال للتأكد من صحة ما قلناه؛ مثلاً: "هل هذا ما أردت أن تخبرني به"، "هل فهمت عليك ما تحاول قوله؟"، "مضبوط؟"

### كيف نطرح الأسئلة للاستفسار والاستيضاح؟

نطرح الأسئلة على محدثنا بهدف الحصول على معلومات إضافية أو الاستفهام عن أمر ما أو التأكد من قرار ما. هنالك عدة أنواع من الأسئلة التي من الممكن أن نستخدمها:

• **السئلة المغلقة:** تكون إجاباتها بـ"نعم" أم "لا" لذلك فهي توفر معلومات محدودة. مثلاً: "هل يشارك الشباب في اتخاذ القرارات ضمن العائلة؟"

## الأنشطة المقترحة

### تواصل بفعالية

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف عملية التواصل فيما بين الأشخاص</li> <li>• تعداد عناصر عملية التواصل فيما بين الأشخاص</li> <li>• تحديد عوائق التواصل فيما بين الأشخاص</li> <li>• تحديد الأمور الميسرة للتواصل للفعال فيما بين الأشخاص</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٦٥ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح التمرين للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستعملون ضمن مجموعات مؤلفة من ٣ أشخاص</li> <li>• سيأخذ كل منكم دوراً معيناً بحسب النص الذي سنوزعه عليكم</li> <li>• ستقومون بأداء الأدوار دون الإفصاح عن مضمون النص للشخصين الآخرين</li> </ul> </li> <li>٢. نقسم المشاركون(ات) إلى مجموعات صغيرة من ٣ أشخاص</li> <li>٣. نعطي كل مشارك ومشاركة ورقة مكتوب عليها الدور الذي سيؤديه</li> <li>٤. نطلب من المجموعات تنفيذ الأدوار (١٠ دقائق)</li> <li>٥. بعد الانتهاء، نطلب من كل مشارك في المجموعات التعبير عن مشاعره خلال تأدية الدور (٥ دقائق)</li> <li>٦. نخر المشاركون(ات) أن ما قاموا بتنفيذه هو عملية تواصل ما بين الأشخاص، نحلل عناصرها ونظهر أهمية التواصل ما بين الأشخاص (١٠ دقائق)</li> <li>٧. نشرح للمشاركين(ات) الرسم على اللوح القلاب والمعد مسبقاً على الشكل الآتي: الرسم الأول يمثل صاحب المشكلة أما الرسم الثاني فيمثل الأصدقاء (ورقة العمل)</li> <li>٨. نطلب من المجموعات إعطاءنا، الأمور التي أعاقت الحوار وتدونها على مربع من الكرتون الملون ونلصقها بين الشخصين فنبنو بذلك جداراً في ما بينهما. نُضيف معوقات أخرى لم يتم ذكرها (١٠ دقائق)</li> <li>٩. عند الانتهاء من ذكر وتدوين كافة المعوقات، نناقش الأسئلة الآتية مع المجموعة الكبرى: (١٠ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• هل بإمكان الشخصين رؤية بعضهما؟</li> <li>• ماذا حدث لعملية التواصل؟ ما السبب؟</li> <li>• كيف يمكننا جعل عملية التواصل مستمرة وأكثر فعالية؟ (نطلب من المشاركون(ات) الاستناد في إجاباتهم إلى العوامل الميسرة التي اختبروها سابقاً)</li> </ul> </li> <li>١٠. ندون الإجابات على بطاقات على شكل مطرقة نلصقها فوق بطاقات المعوقات وكأننا نهدم الحائط بطريقة مجازية إلى أن يهدم الجدار كاملاً. نضيف عوامل أخرى إذا لزم الأمر (١٠ دقائق)</li> <li>١١. نلخص عملية التواصل والعوامل التي تساعد وتلك التي تعيق عملية التواصل الفعال. (٥ دقائق)</li> </ol>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نسخ من كل دور من الأدوار الثلاث على ثلث عدد المشاركون(ات) (ورقة العمل)</li> <li>• ورقة لوح قلاب رسم عليها مسبقاً الرسم في ورقة العمل أدناه</li> <li>• بطاقات ملونة على شكل مربعات</li> <li>• بطاقات بيضاء على شكل مطرقة</li> <li>• أوراق لوح قلاب وأقلام</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>



### مضامين الأدوار:

١. الدور الأول: أنت جالس مع اثنين من أصدقائك، لديك مشكلة مع اهلك فتقوم بطرحها عليهم آملاً بأن يساعدونك. المشكل: الأهل لا يتقبلوا فكرة انك أصبحت شاب/شابة في عمر تريد/ تريدن بعض الخصوصية فيحاولون التدخل في كل ما تقوم/ تقومين به.
٢. الدور الثاني: أنت صديق جيد، تصغي لأصدقائك، وتحاول مساندتهم بمحنهم، تميز الحق من الباطل وتحاول أن تكون منصفاً قدر الإمكان.
٣. الدور الثالث: أنت صديق جيد، لكن لديك دائماً أخبار لتشاورها مع أصدقائك فتتحدث معظم الوقت. إذا لم يعطوك الدور تقطع حديثهم وتحدث بليلة، لا تعطي النصائح ولا تصغي جيداً حين يتحدثون تكون منهمكاً بترتيب محفظتك، أوراقك، أو التحدث عبر الهاتف النقال.

### الرسم:



### أوراق العمل

- في حال كانت المجموعة الكبيرة مختلطة (شبان وشابات)، نحرص على أن تتكون المجموعات الصغيرة من الجنسين، إذ إن احد المعوقات أو الأمور المساعدة التي قد يأتي المشاركون(ات) والمشاركات على ذكرها هي صعوبة التواصل مع الجنس الآخر.
- من المهم أن نبقى يقظين إلى أهداف الجلسة؛ فقد يأتي المشاركون(ات) والمشاركات على ذكر التواصل اللفظي وغير اللفظي والإصغاء. في هذه المرحلة نمتنع عن الاستفاضة في الحديث عنهم ونكتفي بذكر انه سيتم تفصيلها في نشاطات أخرى.
- نرسم عناصر عملية التواصل على اللوح القلاب لجعلها أكثر وضوحاً.
- نتأكد خلال النشاط وفي نهايته من أن الأمور واضحة للمشاركين(ات) ونشجعهم على طرح أسئلة للاستفسار والاستيضاح.
- اقتراح تمرين إضافي: نطلب من المشاركون(ات) والمشاركات اختبار مقطع من فيلم يتضمن حواراً يدور بين شخصين فيحددوا العناصر الخمس للتواصل، فيحللوا المعوقات والعوامل المساعدة لعملية التواصل في هذا المقطع.

### أفكار لنا!

## تواصل بالكلمات

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف التواصل اللفظي</li> <li>• تحديد خصائص التواصل اللفظي الفعّال</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٥٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستمعلمون ضمن مجموعات للتضخيم لرسائل توعية عن العنف الأسري أو العنف بين الأقران أو العنف الموجه ضد الشباب مدتها دقيقتين، آخذين بالاعتبار التعليمات في البطاقة التي ستوزع عليكم</li> <li>• ستقدم كل مجموعة عملها ومن ثم سنناقش</li> </ul> </li> <li>٢. نقسم المشاركين(ات) إلى مجموعات على أن لا يتعدى العدد في كل مجموعة الخمسة أشخاص</li> <li>٣. نوزع على كل مجموعة بطاقة مكتوب عليها أحد عناصر التواصل اللفظي ونطلب من المجموعة التقيد بالتعليمات أثناء تحضير رسائل التوعية</li> <li>٤. تحضر كل مجموعة عرضها (١٥ دقيقة)</li> <li>٥. تعرض كل مجموعة (١٠ دقائق)</li> <li>٦. بعد انتهاء عرض المجموعات، نطلب من كل مجموعة التعبير عن مشاعرها خلال تأدية الدور والى أي مدى وكيف أثرت التعليمات المعطاة على التواصل اللفظي (٥ دقائق)</li> <li>٧. نُعرّف التواصل اللفظي ونناقش انطلاقاً من العروض خصائص التواصل اللفظي ليكون فعالاً (١٠ دقائق)</li> <li>٨. نلخص خصائص التواصل اللفظي الفعّال (٥ دقائق)</li> </ol>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• بطاقات كتب على كل منها عنصر من عناصر التواصل اللفظي (أوراق العمل)</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p><b>عناصر التواصل اللفظي:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• استخدام كلمات علمية معقدة</li> <li>• استخدام لغة لا يتحدثها معظم المشاركين(ات) والمشاركات</li> <li>• استخدام جمل طويلة وتتضمن عدة رسائل ومعلومات</li> <li>• استخدام كلمات غير مقبولة اجتماعياً</li> <li>• استخدام الاستنتاجات وليس الوقائع</li> <li>• استخدام التعميمات وعدم التحديد</li> </ul>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• في حال كانت المجموعة الكبيرة مختلطة، نحرص على أن تتكون المجموعات الصغيرة من الجنسين.</li> <li>• نذكر المشاركين(ات) والمشاركات بقنوات التواصل الأخرى دون الاستفاضة.</li> <li>• نتأكد خلال النشاط وفي نهايته من أن الأمور واضحة ونشجع المشاركين(ات) والمشاركات على طرح أسئلة للاستفسار والاستيضاح.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## نتواصل بالحركات والإشارات والنظر

<p><b>هدف النشاط</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف التواصل غير اللفظي</li> <li>• تعداد عناصر التواصل غير اللفظي</li> <li>• تحديد خصائص التواصل غير اللفظي الفعال</li> </ul>	
<p><b>مدة النشاط</b></p> <p>٤٠ دقيقة</p>	
<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح خطوات التمرين للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستقفون ضمن دائرة وستطرح عليكم أسئلة</li> <li>• ستجيبون على هذه الأسئلة من خلال الإشارات والإيماءات وحركات الجسم دون استخدام التواصل اللفظي أي الكلمات أو حركات الفم</li> </ul> </li> <li>٢. يقف المشاركون على شكل دائرة</li> <li>٣. نطرح الأسئلة عليهم (أوراق العمل)، على أن نسأل المشاركين(ات) بعد كل إجابة ما الذي فهموه؟ (١٠ دقائق)</li> <li>٤. نناقش: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف حاولتم التواصل معنا؟</li> <li>• ما هي القناة التي استخدمتموها؟</li> <li>• ماذا شعرتم خلال هذا النوع من التواصل؟</li> </ul> </li> <li>٥. نوضح أن القناة التي تم استخدامها هي التواصل غير اللفظي، نعرف هذا الأخير ونناقش عناصره وخصائصه ليكون فعالاً (١٥ دقيقة)</li> <li>٦. نستخلص أهمية أخذ الثقافة بالاعتبار عند استخدام التواصل غير اللفظي. بالإضافة إلى أهمية أن يتناسق التواصل اللفظي مع التواصل غير اللفظي لتكون رسائلنا واضحة ومفهومة. ونؤكد على أن التواصل غير اللفظي يعتبر أصدق من التواصل اللفظي. (٥ دقائق).</li> </ol>	
<p><b>الموارد اللازمة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> </ul>	
<p><b>أوراق العمل</b></p> <p><b>أسئلة التواصل غير اللفظي</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ماذا تناولت على الفطور اليوم؟</li> <li>• ما هي أغبيتك المفضلة؟</li> <li>• ما هو طبقك المفضل؟</li> <li>• لما أنت حزين يا فلان؟</li> <li>• ما هو لونك المفضل يا فلان؟</li> <li>• ما هي المهنة التي ترغب بأن تتقنها يوماً ما؟</li> <li>• من هو أستاذك المفضل؟</li> <li>• لماذا غضب فلان؟</li> <li>• ما هو رقم حداؤك؟</li> <li>• ما هو كتابك المفضل؟</li> </ul>	
<p><b>أفكار لنا!</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• في حال كانت المجموعة الكبيرة مختلطة (شبان وشابات)، نحرص على أن تتكون المجموعات الصغيرة من الجنسين.</li> <li>• نذكر المشاركين(ات) والمشاركات بقنوات التواصل الأخرى دون الاستفاضة.</li> <li>• نتأكد خلال النشاط وفي نهايته من أن الأمور واضحة للمشاركين(ات) والمشاركات ونشجعهم على طرح أسئلة للاستفسار والاستيضاح.</li> </ul>	

## تواصل بالحركات والإشارات والنظر ٢

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف التواصل غير اللفظي</li> <li>• تعداد عناصر التواصل غير اللفظي</li> <li>• تحديد خصائص التواصل غير اللفظي الفعّال</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>٣٥ دقيقة</p> <p>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• سنقوم بلعب أدوار بين متطوعين منكم، حيث سيلعب أحدهما دور سائح وصل للتو إلى بلد لا يعرف التحدث بلغته فيحاول التواصل مع أحد المواطنين الذي لا يتقن سوى لغة بلده. كيف سيتمكن السائح من شرح ما يريد له هذا المواطن دون اللجوء إلى مساعدة خارجية؟</li> <li>٢. تمهل المتطوعان بعض الوقت للتخضير ونطلب من مَنْ سيلعب دور السائح عدم الإفصاح لأحد عن مطلبه (٥ دقائق)</li> <li>٣. ينفذ المتطوعان لعب الأدوار (٥ دقائق)</li> <li>٤. عند الانتهاء، نشكر المتطوعين ونطلب من المشاركين(ات) التعليق على الأدوار وليس على المتطوعين</li> <li>٥. نناقش الأسئلة الآتية: (١٠ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هو مطلب السائح؟ كيف عبر عن ذلك؟</li> <li>• هل تمكن المواطن من إرشاد السائح إلى ما يريد؟ كيف عبّر عن ذلك؟</li> <li>• ما هو شعور المتطوعين وما هي الصعوبات التي واجهتهما خلال عملية التواصل؟ (نوجه السؤال إلى المتطوعين)</li> <li>• هل اخترتم وضعاً مماثلاً؟ كيف تعاملتم معه؟ ما هي العوائق التي واجهتكم؟ كيف استطعتم تخطيها وما هي القنوات الأخرى التي استخدمتموها؟ (٥ دقائق)</li> <li>٦. نلخص مشددين على أهمية التواصل غير اللفظي وصعوبته عندما يستخدم دون التواصل اللفظي. كما نلفت نظر المشاركين(ات) على أن المعاني التي تُعطى للتواصل غير اللفظي تختلف من بلد إلى آخر. لذلك علينا أن ندرك الفروقات الثقافية لبلد/منطقة ما كي نتفادى مواقف غير مرغوب بها (٥ دقائق)</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
	<p>--</p> <p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نذكر المشاركين(ات) والمشاركات بقنوات التواصل الأخرى دون الاستفاضة.</li> <li>• نتأكد خلال النشاط وفي نهايته من أن الأمور واضحة للمشاركين(ات) والمشاركات ونشجعهم على طرح أسئلة للاستفسار والاستيضاح.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## رسائل واضحة

<p><b>هدف النشاط</b></p>	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف خصائص الرسائل الفعالة</li> <li>• تطبيق صياغة رسالة فعالة عند التواصل فيما بين الأشخاص</li> </ul>
<p><b>مدة النشاط</b></p>	<p>٤٠ دقيقة</p>
<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>	<p>١. نشرح التمرين للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• سنتقسمون إلى مجموعات مؤلفة من شخصين</li> <li>• سيغمض أحد المشاركون(ات) عينيه مستخدماً قطعة من القماش، بينما يقوم المشارك الثاني بتوجيه المشارك الأول إلى نقطة الوصول بناءً على إرشادات معينة يعطيها له</li> <li>• سيلتزم بعض أولئك الذين يلعبون دور المرشد بإعطاء الإرشادات بينما يقوم بعضهم الآخر وبناءً على طلبنا، بتصحيح مسار المشارك المغمض العينين إذا لزم الأمر</li> </ul> <p>٢. يُنفَّذ المشاركون التمرين (١٠ دقائق)</p> <p>٣. بعد الانتهاء، نطلب من كل شخص التعبير عن المشاعر التي انتابته خلال التمرين والصعوبات أو العوامل الميسرة التي واجهها. (٥ دقائق)</p> <p>٤. نناقش ما يلي: (١٥ دقيقة)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• هل كان هنالك فرق بين الأشخاص الذين وصلتهم رسائل لفظية من المرشد مقارنة بأولئك الذين لم تصلهم رسائل لفظية؟ ما هو هذا الفرق؟</li> <li>• ما هي الرسائل التوجيهية اللفظية التي تم استخدامها؟</li> <li>• ما هي القنوات التي تم استخدامها لإرسال هذه الرسائل؟</li> <li>• كيف يمكننا أن نحسن من نوعية هذه الرسائل لتصبح أكثر فعالية؟</li> </ul> <p>٥. نستخلص أهمية استخدام رسائل واضحة ومفهومة لتكون عملية التواصل ناجحة. (٥ دقائق)</p>
<p><b>الموارد اللازمة</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قطع من القماش لتغطية العينين على نصف عدد المشاركون(ات)</li> </ul>
<p><b>أوراق العمل</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعليمات بحسب خصائص المكان للوصول من النقطة "أ" إلى النقطة "ب"، مثلاً: إلى اليمين أو خطوتين وبعد ذلك انحرف إلى الشمال....</li> </ul>
<p><b>أفكار لنا!</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• في حال كانت المجموعة مختلطة تشكل المجموعات الثنائية بما يتناسب وثقافة المجتمع.</li> <li>• ننتميه إلى إمكانية أن يلعب عامل "الثقة" دوراً في فشل عملية التواصل بالرغم من وضوح التعليمات التي يعطيها المرشد و/أو المرشدة.</li> <li>• نتأكد خلال النشاط وفي نهايته من أن الأمور واضحة للمشاركين والمشاركات ونشجعهم على طرح أسئلة للاستفسار والاستيضاح.</li> </ul>

## الاسترجاع (صدى الرسالة)

	<p><b>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف مفهوم إعطاء واستلام الأثر المرتجع</li> <li>• تحديد أهمية الأثر المرتجع</li> <li>• تعداد أنواع الأثر المرتجع</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
	<p><b>٤٥ دقيقة</b></p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح التمرين على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستفكرون بحادثة طريفة حدثت معكم في المدرسة الإصلاحية.</li> <li>• سنوزع عليكم قصصات مكتوب عليها تعليمات عليكم إتباعها عندما يبدأ المرسل بإخبار قصته.</li> <li>• نشدد على أهمية أن يفتحوا القصصات فقط عندما يبدأ المرسل بإخبار قصته وأن لا يتشاركوا مضمونها مع أحد</li> </ul> </li> <li>٢. يفكر المشاركون بحادثة طريفة (٥ دقائق)</li> <li>٣. نسأل من يرغب بإخبار قصته للمجموعة</li> <li>٤. نوزع على المشاركين (ات) القصصات ما عدا المشارك الذي سيخبر قصته ونطلب من الجميع أن يفتحوا أوراقهم على أن يقرأونها بصمت دون أي تعليق</li> <li>٥. يخبر المتطوع القصة ويلعب المشاركون (ات) أدوارهم بحسب التعليمات المعطاة لهم (١٠ دقائق)</li> <li>٦. عند انتهاء التمرين نخبر المجموعة أن المشاركين (ات) الذين كانت لديهم تدخلات إنما بناءً على أدوار أسندت إليهم من قبلنا</li> <li>٧. نطلب من الشخص الذي ألقى القصة التعبير عن مشاعره (٥ دقائق)</li> <li>٨. نناقش: (١٥ دقيقة) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما مدى تأثير تدخل الأشخاص الأربعة على سير القصة؟</li> <li>• ما مدى تأثير تدخلات الأشخاص الأربعة على ملقي القصة؟</li> <li>• هل تواجهون مواقف مماثلة في الحياة؟ كيف تتعاملون معها؟</li> <li>٩. نعرف الأثر المرتجع وأنواعه وتأثيره على عملية التواصل (٥ دقائق)</li> </ul> </li> </ol>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قصصات ورق كتب على كل منها أحد الأدوار أدناه على أن يتم تكرار كل دور مرتين</li> <li>• قصصات ورق فارغة للتوزيع على بقية المشاركين (ات) والمشاركات</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
	<p><b>الأدوار:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الشخص الأول: تبدي اهتماما بما يقال، تضحك إذا لزم الأمر، تشجع المرسل وتسانده</li> <li>• الشخص الثاني: كن سلبياً، وقل "لا أظن أنه بإمكانك قول أمراً طريفاً"</li> <li>• الشخص الثالث: قل نبذة إيجابية وواثقة: "لقد أصبحت تتقن إخبار القصص الفكاهية"</li> <li>• الشخص الرابع: علق كما يلي مستخدماً نبذة جديدة وإيجابية: "أنت شخص مطلع جداً" أو "هل من الممكن تكرار الفكرة، لأنني لم أفهمها".</li> </ul>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قد ننظر لحسن سير النشاط أن نشرح للأشخاص الذين حصلوا على قصصات أوراق غير مكتوب عليها بأن عليهم الالتزام بالصمت خلال إلقاء القصة من قبل قرينهم.</li> <li>• ننشبه إلى أن لا يتم جرح أو التعرض سلبياً إلى مشاعر الشخص الذين يخبر قصته. أما في حال حصول ذلك، فنوقف النشاط ونوضح أن الآخرين كانوا ينفذون ما طلب منهم وأن الأمور لا يجب أن تؤخذ على محمل شخصي.</li> <li>• نتأكد خلال النشاط وفي نهايته من أن الأمور واضحة للمشاركين والمشاركات ونشجعهم على طرح أسئلة للاستفسار والاستيضاح.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## الإصغاء الفعال

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف الإصغاء</li> <li>• التمييز بين عملية السماع والإصغاء</li> <li>• تحديد طرق الإصغاء</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>٥٠ دقيقة</p> <p>١. نطرح السؤال الآتي على المشاركين(ات): "ماذا نعني بالإصغاء؟" (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نطلب من أحد المشاركين(ات) تدوين ما يقوله الآخرين</li> <li>• بينما تعطي المجموعة أجبوتها، نظهر أننا منشغلين بأمر آخرى. ثم نعتذر ونكرر السؤال مرة أخرى وحين يبدأ المشاركون(ات) بالإجابة نعود ونهمك بأمر آخرى.</li> </ul> <p>٢. نشكر المجموعة ونناقش الأسئلة الآتية: (١٠ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ماذا حصل للتو؟</li> <li>• هل كنت أصغي؟ كيف استنتجتم أني لم أكن أصغي؟</li> <li>• ماذا شعرتم؟</li> <li>• لو أردت أن أصغي لإجاباتكم، كيف كان يجب أن أتصرف؟</li> </ul> <p>٣. بناءً على المناقشة أعلاه: (١٥ دقيقة)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نوضح الفرق بين الإصغاء والسمع</li> <li>• نشرح كيف تتم عملية الإصغاء</li> <li>• نُعدد ونُفصل الطرق التي من الممكن استخدامها لنظهر للشخص الآخر أننا نصغي.</li> </ul> <p>٤. نطلب من كل ثلاثة مشاركون(ات) أن يشكلوا مجموعة لتطبيق طرق الإصغاء، بحيث يقوم كل اثنين منهما بالحوار حول موضوع ما بينما يقوم الشخص الثالث بملاحظة عملية الإصغاء على أن يتم تبادل الأدوار. (١٥ دقيقة)</p> <p>٥. نتنقل بين المجموعات ونلاحظ الطرق التي يتم استخدامها لإظهار الإصغاء.</p> <p>٦. في نهاية التمرين نعلق أمام المجموعة على الأمور الإيجابية التي لاحظناها وتلك التي تحتاج إلى تحسين. (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب، أوراق وأقلام</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p>--</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نشرح للمشاركين(ات) أن الوضع كان ممتعل من قبلنا لمساعدتهم على عيش المشاعر التي قد تتناهم في حال لم يتم الإصغاء لهم.</li> <li>• نتأكد خلال النشاط وفي نهايته من أن الأمور واضحة للمشاركين والمشاركات ونشجعهم على طرح أسئلة للاستفسار والاستيضاح.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## أسئلة مفتوحة أم مغلقة

	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف أنواع الأسئلة الثلاثة التي تستخدم في عملية الإصغاء والتواصل فيما بين الأشخاص</li> <li>• تطبيق صياغة الأسئلة المناسبة خلال عملية الإصغاء</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
	<p>٤٥ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
	<p>١. نشرح التمرين للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستقفون على شكل دائرة</li> <li>• سأبدأ التمرين بأن أقف في وسط الدائرة وأطرح سؤالاً عليكم</li> <li>• سيأخذ مكاني المشارك الذي يجيب أولاً على السؤال، بحيث يطرح سؤالاً آخرًا على المشاركين(ات) ثم يأخذ مكانه الشخص الذي أجاب أولاً. وهكذا دواليك.</li> </ul> <p>٢. نبدأ التمرين (١٠ دقائق)</p> <p>٣. بعد الانتهاء، نسأل المشاركين(ات) والمشاركات "ما هي أنواع الأسئلة التي طرحت خلال التمرين؟"، نعطي أمثلة وندون الإجابات (١٠ دقائق)</p> <p>٤. نناقش ونعرض: (١٥ دقيقة)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أنواع الأسئلة التي من المهم استخدامها خلال عملية التواصل والإصغاء</li> <li>• أهمية طرح الأسئلة خلال عملية الإصغاء</li> <li>• استخدامات كل نوع من الأسئلة</li> </ul> <p>٥. نلخص (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب، أوراق وأقلام</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
	<p>--</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نشجع المشاركين والمشاركات أن يطلقوا العنان لمخيلتهم ويطرحوا سؤال ما.</li> <li>• في حال كانت أسئلة المشاركين والمشاركات جميعها من نوع واحد، نوقف التمرين ونطلب منهم تغيير نوع الأسئلة مثلاً:</li> <li>- مفتوحة: ماذا حصل ليلة أمس؟</li> <li>- مغلقة: هل يشارك الشباب في اتخاذ القرار؟</li> <li>- موجهة: هل يعاني الشباب من مشكلة في التواصل مع الأهل؟</li> <li>• نتأكد خلال النشاط وفي نهايته من أن الأمور واضحة للمشاركين(ات) والمشاركات ونشجعهم على طرح أسئلة للاستفسار والاستيضاح.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>



## أعيد من ورائك

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف إعادة الصياغة</li> <li>• تطبيق إستراتيجية إعادة الصياغة خلال عملية الإصغاء</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٦٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• سنقوم بلعب أدوار حول الإصغاء وإعادة الصياغة</li> <li>• نحتاج إلى متطوعين للقيام بلعب أدوار</li> </ul> <p>٢. نشرح للمتطوعين على حدا أن عليهما تنفيذ حوار حيث يقوم أحدهما (المستقبل) بالإصغاء للآخر (المرسل) ومن ثم يقوم بإعادة ما قاله المرسل بكلماته. مَهْلِهِمْ بعض الوقت للتحضير (٥ دقائق)</p> <p>٣. نطلب من المشاركين(ات) تدوين الكلمات التي سيستخدمها المستقبل عند إعادة حديث المرسل</p> <p>٤. ننفذ لعب الأدوار (٥ دقائق)</p> <p>٥. عند انتهاء لعب الأدوار، نشكر المتطوعين ونطلب من المجموعة التعليق على الأدوار التي تم لعبها وليس على المشاركين(ات). (٥ دقائق)</p> <p>٦. نناقش الأسئلة الآتية: (١٠ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هو موضوع الحوار؟</li> <li>• ماذا قال المستقبل عندما حاول إعادة حديث المرسل؟ هل هنالك تطابق؟ هل هنالك فروقات؟</li> </ul> <p>٧. نشرح كيفية إعادة صياغة حديث الشخص كإحدى استراتيجيات الإصغاء. (١٠ دقائق)</p> <p>٨. نطلب من كل ثلاثة مشاركين(ات) أن يشكلوا مجموعة لتطبيق طرق الإصغاء بما فيها إعادة الصياغة، بحيث يقوم كل اثنين منهما بالحوار حول موضوع ما بينما يقوم الشخص الثالث بملاحظة عملية الإصغاء على أن يتم تبادل الأدوار. (١٥ دقيقة)</p> <p>٩. نتنقل بين المجموعات ونلاحظ كيف تتم إعادة الصياغة.</p> <p>١٠. في نهاية التمرين نعلق أمام المجموعة على الأمور الإيجابية التي لاحظناها وتلك التي تحتاج إلى تحسين. (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب، أوراق وأقلام</li> <li>• متطوعان للقيام بلعب أدوار</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p>--</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نتأكد خلال النشاط وفي نهايته من أن الأمور واضحة للمشاركين والمشاركات ونشجعهم على طرح أسئلة للاستفسار والاستيضاح.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## أعبر عن مشاعري السلبية بإيجابية

	<p><b>هدف النشاط</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</li> <li>• تعريف التعبير الإيجابي عن المشاعر</li> <li>• تعداد خطوات التعبير الإيجابي عن المشاعر</li> <li>• تطبيق مهارات التواصل من أجل التعبير عن المشاعر المزعجة بطريقة إيجابية</li> </ul>
	<p><b>مدة النشاط</b> ٦٠ دقيقة</p>
	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)             <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستقومون بلعب أدوار حول التواصل بإيجابية</li> <li>• سنحتاج إلى متطوعين للقيام بلعب الأدوار</li> </ul> </li> <li>٢. نشرح لكل من المتطوعين، على حدا، دوره (أوراق العمل) ومهلها بعض الوقت للتحضير (٥ دقائق)</li> <li>٣. ننفذ لعب الأدوار (٥ دقائق)</li> <li>٤. نشكر المتطوعين ونطلب من المشاركين(ات) التعليق على الأدوار وليس على المتطوعان أنفسهم</li> <li>٥. نناقش الأسئلة الآتية مدونين الإجابات على اللوح القلاب: (١٥ دقائق)             <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هو الوضع الذي رأيناه؟</li> <li>• كيف أخبر مدير المركز سامي بقراره؟</li> <li>• ماذا كان رد فعل سامي؟</li> <li>• ما هي الأسباب وراء ردة فعل سامي؟</li> <li>• ما هو الخلل في عملية التواصل هذه؟ (التكيز على طريقة إبلاغ سامي بالقرار وإعطاء واستلام الأثر المرغوع)</li> <li>• هل تم حل المشكلة بهذه الطريقة؟</li> <li>• كيف كان من الممكن أن يتصرف سامي؟</li> </ul> </li> <li>٦. ثم نسأل من مِّن المشاركين(ات) يرغب في إعادة المشهد لكن بإدخال التعديلات بناءً على النقاش الذي دار. نضيف أن بإمكانهم إدخال أشخاص جدد على المشهد، واستخدام عناصر التواصل السليم والإيجابي. (١٠ دقائق)</li> <li>٧. بعد كل تغيير نناقش المشهد الجديد مع المشاركين(ات) ثم يعاد حتى يرضى عنه المشاركون(ات). (١٠ دقائق)</li> <li>٨. نلخص مركزين على أهمية وكيفية التواصل بإيجابية من دون الغضب وفقدان السيطرة على الذات للتعبير عن المشاعر المزعجة بهدف الوصول إلى النتيجة المرجوة. (١٠ دقائق)</li> </ol>
	<p><b>الموارد اللازمة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب، أوراق، أقلام</li> <li>• نسخة عن ورقة العمل لكل متطوع</li> <li>• متطوعان للقيام بلعب الأدوار</li> </ul>
	<p><b>أوراق العمل</b></p> <p><b>لعب الأدوار - ١:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الشخصية الأولى: مدير المركز (رجل أو امرأة) صارم وجاد في عمله. يزعجه من لا يلتزم بعمله. يستدعي سامي (سامية) إلى مكتبه، بكلمة بلهجة فوقية وهو منهمك بأوراقه من دون الالتفات له. يخبره أنه قرر وضعه في الحبس الإنفرادي بسبب المشاغبة.</li> <li>• الشخصية الثانية: سامي/سامية، عندما علمه مدير المركز بقراره، غضب(ت) كثيراً وراح(ت) يصرخ/تصرخ ويكسر/تكسر الأشياء من حوله(ها)، قائلاً/قائلةً أنه(ها) يعمل/تعمل بجهد في المركز وأن قرار عزله قرار ظالم!</li> </ul>

<p><b>لعب الأدوار - ٢:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>الشخصية الأولى:</b> مسؤول الشباب في الجمعية (رجل أو امرأة) يتعامل مع الشباب على أنهم أداة لتنفيذ المشاريع. يدخل الاجتماع ويعلن البرنامج السنوي لأنشطة الشباب. ويبدأ بتحديد مجموعات الشباب التي سوف تعمل على هذه الأنشطة. لا يصغي إلى اعتراضات الشباب وأسئلتهم ويحاول إسكاتهم بطريقة فظة جداً.</li> <li>• <b>الشخصية الثانية:</b> رامي أحد الشباب الملتزمين ببرنامج الجمعية وهو يعطي الكثير من وقته لتنفيذ نشاطات البرنامج. كان قد عرض عدة نشاطات على المسؤول بعد أن قام بتحديد الاحتياجات مع أقرانه. تفاجأ بأن خطة العمل لم تأخذ بمقترحات الشباب أو بعضها على الأقل. رامي يغضب ويقف في القاعة صارخاً: أنه من المستحيل أن تكون العلاقة بين الكبار والشباب بهذا الشكل وأن لا يتم سماع أصوات الشباب". يركل الكرسي ويتوجه غاضباً باتجاه المسؤول.</li> </ul>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• من المفضل أن يستخدم هذا النشاط بالتزامن مع أنشطة مهارة القدرة على إدارة المشاعر.</li> <li>• من الممكن أيضاً أن نستخدم هذا النشاط في مهارات حل النزاعات والتفاوض لكن نتابع في لعب الأدوار إلى أن يتم إيجاد حل يرضي الطرفين.</li> <li>• في حال كانت المجموعة الكبيرة مختلطة (شبان وشابات)، نحرص على أن تتكون المجموعات الصغيرة من الجنسين، إذ إن أحد المعوقات أو الأمور المساعدة التي قد يأتي المشاركين والمشاركات على ذكرها هي التواصل مع الجنس الآخر.</li> <li>• نتأكد خلال النشاط وفي نهايته من أن الأمور واضحة للمشاركين والمشاركات ونشجعهم على طرح أسئلة للاستفسار والاستيضاح.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## التواصل مع الزبون الغاضب

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تطبيق مهارات التواصل والإصغاء</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p><b>٤٠ دقيقة</b></p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• سنقوم بلعب أدوار حول التواصل</li> <li>• نحتاج إلى متطوعين للقيام بلعب أدوار</li> </ul> </li> <li>٢. نشرح للمتطوعين أدوارهما (ورقة العمل). ثمهلهم بعض الوقت للتحضير (٥ دقائق)</li> <li>٣. نطلب من المشاركين(ات) مراقبة عملية التواصل والتركيز على التواصل اللفظي وغير اللفظي.</li> <li>٤. ننفذ لعب الأدوار (٥ دقائق)</li> <li>٥. عند انتهاء لعب الأدوار، نشكر المتطوعين ونطلب من المجموعة التعليق على الأدوار التي تم لعبها وليس على المشاركين(ات). (٥ دقائق)</li> <li>٦. نناقش الأسئلة الآتية: (١٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هو الوضع الذي رأيناه؟ ما هي العوامل التي دلت على ذلك؟</li> <li>• ماذا كان موقف صاحب الورشة؟ كيف ظهر ذلك؟</li> <li>• كيف تصرف صاحب الورشة؟ ماذا قال للزبون؟ كيف قال له ذلك؟</li> <li>• هل أصغى إلى الزبون؟ كيف؟</li> <li>• كيف ودع الزبون؟</li> </ul> </li> <li>٧. نؤكد على عناصر عملية التواصل، أهمية التواصل اللفظي المناسب والتواصل غير اللفظي وتناغمهما مع بعض وأهمية الإصغاء. (٥ دقائق)</li> </ol>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>

<p><b>الموارد اللازمة</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• متطوعان للعب الأدوار</li> </ul>
<p><b>أوراق العمل</b></p>	<p><b>توجيهات لعب الأدوار</b></p> <p>أنت صاحب ورشة تصليح أجهزة التكييف والتبريد وتمتلك خبرة فنية جيدة في هذا المجال. زارك أحد الزبائن وطلب منك تصليح جهاز التكييف الخاص به للمرة الثانية بعد ما قمت بصيانة الدائرة الكهربائية للجهاز في المرة الأولى وصادف وجود عطل آخر في الجهاز يختلف عن العطل الأول. الزبون ليس لديه خبرة بالأجهزة ولا يعرف سبب العطل الجديد، الأمر الذي أدى إلى انزعاجه وغضبه وبدأ يتكلم معك بحده وانفعال لأن الجهاز تعطل للمرة الثانية. المطلوب منك استقباله وامتصاص غضبه والتواصل معه بفعالية.</p>
<p><b>أفكار لنا!</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• من المفصل أن يستخدم هذا النشاط بالتزامن مع أنشطة مهارة القدرة على إدارة المشاعر وحل النزاعات والتفاوض.</li> <li>• يعتبر هذا النشاط تطبيق لمهارات التواصل. كما من الممكن استخدامه لتحليل عناصر عملية التواصل وخصائص التواصل اللفظي وغير اللفظي الفعال.</li> </ul>

## مقابلة في مركز التشغيل

<p><b>هدف النشاط</b></p>	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم أنفسهم لمركز التشغيل بطريقة فعالة</li> <li>• ممارسة مهارة الإصغاء للأسئلة والإجابة عليها بكفاءة</li> </ul>
<p><b>مدة النشاط</b></p>	<p>٦٠ دقيقة</p>
<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• سنتدرب على التواصل الفعال خلال إجراء مقابلة مع مسؤول في مركز التشغيل</li> <li>• سنقوم بلعب أدوار حيث سيقوم متطوعان من بينكم بلعب دور شاين يتم إجراء مقابلة معهما من قبل مسؤول في مركز التشغيل</li> <li>• سنناقش بعد ذلك مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي</li> </ul> </li> <li>٢. نحضّر للعب الأدوار (١٠ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• نطلب من المشاركون(ات) ٣ متطوعين ليلعبوا دور الباحثين عن عمل</li> <li>• نزودهم بتفاصيل الدور كما في أوراق العمل</li> <li>• نبليغ بقية المشاركون(ات) بمتابعة المقابلة وتسجيل رأيهم بها لجهة التواصل اللفظي وغير اللفظي وخصوصا أداء الباحثين عن العمل</li> </ul> </li> <li>٣. يتم إجراء المقلبتين (٢٠ دقيقة)</li> <li>٤. نشكر لاعبي الأدوار ونطلب من المشاركون(ات) التعليق على الأدوار التي لعبوها وليس على الأشخاص بحد ذاتهم</li> <li>٥. نناقش: (١٠ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي الفروقات التي لاحظتموها بين لعب الأدوار الأول ولعب الأدوار الثاني؟</li> <li>• كيف نصف التواصل اللفظي في لعب الأدوار الأول ولعب الأدوار الثاني؟</li> <li>• كيف نصف التواصل غير اللفظي في لعب الأدوار الأول ولعب الأدوار الثاني؟</li> <li>• ماذا شعر كل من المتطوعين؟ (نوجه السؤال إليهم)</li> <li>• أي طريقة كانت أفضل؟</li> </ul> </li> </ol>

<p>٦. نلخص أهم مميزات الاتصال الفعال وإعداد الشخص لنفسه للمقابلة. (٥ دقائق) ٧. نطلب من كل مشارك(ين) (ات) ممارسة لعب أدوار ثنائي حيث يلعب أحدهما دور الباحث عن عمل أما الشخص الثاني فيلعب دور مسؤول مركز التشغيل على أن يتبدلا الأدوار (١٠ دقائق)</p>	<p>خطوات تنفيذ النشاط</p>
<p>• لوح قلاب وأوراق وأقلام • ٣ متطوعين للعب الأدوار</p>	<p>الموارد اللازمة</p>
<p><b>توجيهات لعب الأدوار</b> ١. الشخصية الأولى يذهب إلى المقابلة دون تحضير. يسأله الموظف عن اسمه، عنوانه، عمره، مؤهلاته، العمل الذي يرغب به، الأجر الذي يطلبه، ساعات العمل التي يستطيع العمل بها، نوع الضمان الذي يريده. يفاجأ بالأسئلة ويتلعثم بالإجابة ويبدو غير دار وواثق مما يريد. لا يستخدم التواصل اللفظي وغير اللفظي الفعال. ٢. الشخصية الثانية قد تحضر للمقابلة. يطرح عليها الموظف الأسئلة نفسها وتوجيه الشخصية بثقة مستخدمة مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي المناسبة. ٣. الشخصية الثالثة: المسؤول من مركز التشغيل ومعه لائحة الأسئلة.</p>	<p>أوراق العمل</p>
<p>• بإمكاننا الاستعانة مسبقاً بمسؤول من مركز التشغيل ليحدد لنا الأسئلة وإجاباتها الصحيحة. • ينبه هذا التمرين المتدربين على دور مركز التشغيل في مساعدتهم بعد التخرج. • نتجول بين المشاركين(ات) خلال لعب الأدوار الثنائي ونبدي تعليقات مفيدة في حال لزم الأمر.</p>	<p>أفكار لنا!</p>

## اقرأ الصحيفة بتركيز وهدف

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من: • تحليل عملية التواصل عبر قناة التواصل المكتوب</p>	<p>هدف النشاط</p>
<p>٥٥ دقيقة</p>	<p>مدة النشاط</p>
<p>١. نشرح النشاط إلى المشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) • ستعملون ضمن أربعة مجموعات • حيث ستقومون براءة الصحف وتحديد المقالات أو الأخبار أو التحقيقات التي لها علاقة بعالم العمل سواء علاقة مباشرة أو غير مباشرة من خلال الإشارة إليها بأقلام تأشير خاصة. • ستعملون أيضاً على إيجاد إجابات للأسئلة في ورقة العمل التي سنوزعها عليكم. • ستعرضون عملكم ومن ثم سنناقش ٢. نقسم المشاركين(ات) على أربع مجموعات ٣. نوزع على كل مجموعة نسخة من الصحيفة وأقلام التأشير الملونة وورقة العمل ٤. نقوم كل مجموعة بعملها (٢٥ دقيقة) ٥. تقدم كل مجموعة نتائج عملها. (٢٠ دقيقة) ٦. يشرح المدرب أهمية الصحيفة كأحد القنوات في معرفة فرص العمل والتواصل مع أحداث الوطن الاقتصادية والاجتماعية والتركيز على أهمية أن تكون قراءتنا هادفة وأن نحدد الهدف من قراءتنا. (٥ دقائق)</p>	<p>خطوات تنفيذ النشاط</p>
<p>• لوح قلاب وأوراق وأقلام • أقلام تأشير ملونة • نسخ من صحيفة واحدة أو أكثر حسب عدد المشاركين(ات) أو عدة صحف محلية.</p>	<p>الموارد اللازمة</p>

<p><b>أسئلة عند قراءة الصحف</b></p> <p>١. من هي الجهة المرسلّة؟</p> <p>٢. من هو المستقبل/المستهدف من الرسائل؟</p> <p>٣. ما هو الهدف من هذه الرسالة/الرسائل؟</p> <p>٤. ما هي القناة التي يتم استخدامها لإرسال هذه الرسائل؟</p> <p>٥. ما هي خصائص الرسالة؟</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• علينا أن نقرأ الصحيفة أو الصحف التي اخترناها مسبقاً واختيار المواضيع ذات العلاقة ونتأكد من أن هنالك مادة سيتمكن المشاركون (ات) من الإشارة إليها.</li><li>• من المهم الإشارة إلى أن الصحف تعتبر أحد القنوات المهمة للحصول على المعلومات في شتى المجالات وخصوصاً في البحث عن العمل.</li></ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

<sup>39</sup> Looking out Looking In , 13th Edition, by Ronald Adler and Russel Proctor II, 2011

<sup>40</sup> Rogers, C. (1982). Empathic : An unappreciated way of being . In Rubenstein, H. and Block , M. Things that matter : Influences on helping relationships. New York : Macmillan publishing Co., Inc.

<sup>41</sup> <http://faculty.imamu.edu.sa/css/atniyazi/Pages/12c7f198-30bb-494e-9e18-3bcd7294ff2b.aspx>, 1 June, 2011

<sup>42</sup> Hepworth, D. and Larsen, J. (1986). Direct social work practice : theory and skills . Third Edition. Belmont, California : Wadsworth Publishing company.

"إذا ضحك أمرؤٌ منك تستطيع أن تشفق عليه ولكن إذا ضحكت عليه فربما لن تستطيع أن تصفح عن نفسك"، جبران خليل جبران

## التعاطف

### معلومات مرجعية

المشاعر، والتعاطف مع الشخص، وعدم الحكم على مشاعره؛ جيدة أو سيئة، صحيحة أو خاطئة، وإخباره بكل ذلك<sup>43</sup>.

### ماذا نعني بالتعاطف؟

"ويعتبر التعاطف مهارة من مهارات التواصل نستخدمها لتوفير الدعم والمساندة والمؤازرة لشخص آخر. لذلك فهي تتطلب أن تتوقّر لدينا القدرة على الإدراك والإحساس الملائمين للمشاعر الداخلية وللآخر وإيصال ذلك إليه بلغة مفهومة ومناسبة"<sup>44</sup>.

"التعاطف هو القدرة على رؤية العالم من خلال وجه نظر شخص آخر". يتضمن ثلاث أبعاد<sup>45</sup>:

• البعد الأول، يتضمن محاولة فهم وجهة نظر الآخر، مما يتطلب أن نضع جانباً آراءنا وأحكامنا بهدف فهم الآخر.

• البعد الثاني: وهو البعد العاطفي الذي يساعدنا أكثر على الاقتراب من معرفة وعيش مشاعر الآخر: ندرك خوفه وفرحه وحزنه وغيرها.

• البعد الثالث: الاهتمام الصادق بخير وسعادة الآخر.

### ما هو الفرق بين التعاطف والعطف والتراحم؟

من المهم أن نميّز بين التعاطف والعطف والتراحم.

فالتعاطف (Empathy) هو عيش مشاعر الآخرين، على اختلافها (مشاعر فرح أو حزن) ومن وجهة نظرهم هم. يستلزم أن يكون الشخص قادراً عقلياً وعاطفياً على فهم عالم الشخص الآخر والتعبير له عن ذلك.

أما العطف (Sympathy) فهو الإحساس بالشفقة والحزن على شخص بوضع أسوأ من وضعنا ويعاني من عذاب أو شدة حيث ينكر الفرد العاطف ذاته.

والتراحم (Compassion) يشبه العطف ويكون نابعا من عذاب الآخرين ولكنه يشمل أيضاً رغبتنا وحاجتنا الملحة في التخفيف من عذاب الآخرين.

"التعاطف هو القدرة على الإحساس بمشاعر الآخرين وفهم معنى هذه المشاعر دون فقد النفس، بمعنى الإحساس بمشاعر شخص آخر؛ سعادة أو حزن أو غضب وغيرها، كما يحسها، وإدراك الأسباب الحقيقية خلفها دون فقد للمشاعر والأحاسيس الشخصية"<sup>46</sup>.

"والتعاطف يعني الدخول إلى العالم الداخلي لشخص آخر كما لو كانت النفس، فالتعاطف يقتضي من المتعاطف أن يكون شخصا حسّاسا لحظة بلحظة، ومدركا للأسباب الكامنة وراء

<sup>٤٢</sup> Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ, Daniel Goleman, Batnam Book-Psychology, A bantam International Edition, 1996.

<sup>٤٣</sup> Developmental psychology: Theory, research, and applications. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing company, Shaffer, D. 1985.

فالعديد من الدراسات والقراءات تدل على أن التعاطف أساسي لتعزيز العلاقات ما بين الأشخاص، الشعور بالرضا عن حياتنا عموماً وإتقان مهارات التغلب على المشكلات والتخفيف من الكآبة وإعطاء معنى من الأمان والقبول.

تُبنى مهارة التعاطف من خلال التعرف عليها، وتحتين الفرص لممارستها ضمن إطار التجريب بداية ومن ثم في كافة الأوضاع الحياتية التي تتطلب التعاطف. لنجح بذلك علينا أن نرغب بالتواصل بتعمق مع الآخر وأن نكون متحمسين لذلك، كما أن تكون لدينا المخيلة لأن نضع أنفسنا في مكان الآخر والقدرة على الإصغاء مستخدمين مختلف القنوات للاعتراف بخبرة الشخص الآخر. فضلاً عن ذلك، قد يعتمد بعض الأشخاص على العناصر البيولوجية (الطول، اللون، المظهر، العمر، الوزن، الجنسية، الجنس) أو العناصر الاجتماعية-الاقتصادية (الدين، الطائفة، الانتماء السياسي، الوضع المادي) لتصنيف أو اخذ موقف أو شعور محدد من الأشخاص مما قد يؤثر سلباً على التعاطف.

كما قد يعيق عملية التعاطف، المقاطعة، المجادلة، الحكم المسبق، إعطاء النصيحة بدل من العمل معاً لإيجاد الحل، التسرع في الاستنتاجات، الضغط على الآخر للتعبير عن مشاعره، وغيرها.

### كيف يمكن أن نظهر التعاطف؟

نظهر التعاطف بإتباع الخطوات الآتية:

١. نصغي، دون أن نحاسب أو نحكم، فنبني الثقة والألفة والتفهم وليس بالضرورة الموافقة، نصغي إلى :

يؤكد كثير من المختصين على أن الفرق بين العطف والتعاطف يرتبط بالعقل والوجدان ففي العطف يطغى الجانب الوجداني، أما التعاطف فيرتبط بالعقل بدرجة أكبر حيث يدرك المتعاطف وضع وحالة الفرد ويعمل على مساعدته للتعامل مع حالته الراهنة، وبالتالي يساعده على النمو واكتساب المهارات والقدرات المختلفة<sup>٤١</sup>.

### كيف نبني مهارة التعاطف؟

يلعب التعاطف دوراً هاماً في النمو العاطفي للإنسان وإدراكه لنفسه، ويكسبه قدرة على فهم مشاعر وأحاسيس وانفعالات الآخرين وتفسيرها. ويؤكد الأخصائيون في هذا المجال أن التعاطف يبدأ لدى الإنسان بعد أشهر من ولادته وقبل أن يدرك أنه شخص منفصل عن الآخرين، ويفسرون ذلك بما يحدث للأطفال الرضع في حالة سماعهم لطفل يبكي فإنهم يتعاطفون معه ويكون مثله<sup>٤٢</sup>.

كما ويشيرون إلى أن حالة التعاطف قد تكون صفة وراثية<sup>٤٣</sup>. وتتطور هذه القدرة بحسب تفاعل الآخرين معنا، لذلك فإنه عندما لا يتم التعبير عن التعاطف بطريقة مستمرة مع مشاعر الطفل من خلال الضحك والدموع والأخذ في الأحضان يؤدي ذلك مع الوقت إلى أن يتفادى الطفل أن يعبر عن مشاعره ويتطور هذا الوضع إلى أن يصل إلى حد فقدان الإحساس بها. ومن هنا تبني من خلال عملية التعلم الاجتماعي ومعرفة الذات فكلما كنا منفتحين على مشاعرنا كلما كنا قادرين على قراءة مشاعر الآخرين<sup>٤٣</sup>.

إنّ منافع تعلّم وإتقان مهارة التعاطف عديدة،



- المضمون والأمور التي يتم التركيز عليها من قبل المرسل، ونحاول أن نفهم ما يشعر به الآخر وما ينوي القيام به؛
  - المشاعر الواضحة وتلك المخبأة لنستكشف المشاعر الحقيقية. فنستخدم مهارة قراءة التواصل غير اللفظي إذ أنه من المعروف أن التعبير عن المشاعر يتم من خلال التواصل غير اللفظي. لذلك نراقب نبرة الصوت، سرعة خروج الكلمات، علامات جسدية كسرعة النفس مثلاً، أسلوب وطريقة سريان الحديث، تعابير الوجه، ولغة الجسد. وننتبه إلى أنه عندما تتناقض كلمات الشخص مع حركاته ونبرة صوته، حينها تكمن حقيقة المشاعر في "كيف يقول ذلك" وليس في "ماذا يقول". في حال حدوث التعاطف في وضع رسمي (اجتماع مثلاً)، من الممكن الإصغاء وتدوين النقاط أماناً والتأكد من صحتها لاحقاً.
  - ٢. نفسر المشاعر ونربطها بظروف وأوضاع الشخص الآخر الصحية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية ونتخيل ما يشعر به في هكذا وضع من خلال مختلف حواسنا. فنصبح قادرين على رؤية الوضع وتحسسه من موقع الآخر.
  - ٣. نعكس مشاعر الشخص وتقييمه ونظهر احترامنا لقدرته على التعامل مع هذا الوضع ونتحقق من فهمنا للأمور؛ "إني أتخيل أنك منزعج جداً لأن الأمور.....حدثت على الشكل الآتي....." (نلخص الأمور المهمة والمشاعر التي سمعناها ورأيناها)
  - ٤. نتفاعل ونستجيب لمشاعر الشخص الآخر مستخدمين قدرتنا على التعبير فنعطي أثر مرتجع
- من خلال التواصل اللفظي و/أو غير اللفظي. من الممكن أن:
- نطلب من الشخص أن يشرح أكثر عن الأمر "كيف جعلك كل هذا تشعر" أو "هل من الممكن أن تخبرني أكثر عن هذا الأمر؟"
  - نستوضح: "أريد أن أتأكد من أنني فهمت ما قلته" ونقوم بإعادة الصياغة.
  - نقدم الدعم والمساندة: "لنرى ماذا بإمكاننا القيام به لحل هذا الأمر"
  - نعبر عن عدم موافقتنا (في حال كان الوضع كذلك) بعد أن نفصح بأننا نتفهم كلياً الوضع الذي يمر به. فينتج عن ذلك بقاء الحوار ضمن حدود الاحترام وتحت السيطرة والتعبير عن العواطف بطريقة متحضرة.

## الأنشطة المقترحة

### تعاطف أو عطف

هدف النشاط	في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:
مدة النشاط	٤٥ دقيقة
خطوات تنفيذ النشاط	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح التمرين للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• سنتلو عليكم عبارات ستصنفونها تحت عنوان "العطف" أو "التعاطف".</li> <li>• بعد سماع كل عبارة، يتجه الأشخاص الذين يعتقدون أن العبارة تدل على التعاطف إلى الشمال وإلى اليمين أولئك الذين يظنون أن العبارة تدل على العطف.</li> </ul> </li> <li>٢. نُنفِّذ التمرين: (١٠ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• نطلب من المشاركون(ات) الوقوف في وسط القاعة</li> <li>• نتلو العبارات الواحدة بعد الأخرى</li> <li>• ندون على اللوح القلاب أمام كل عبارة عدد المشاركون(ات) بالنسبة لكل إجابة (عطف أم تعاطف)</li> <li>• بعد انتهاء النشاط، نشكر المشاركون(ات) ونطلب منهم أن يعودوا إلى أماكنهم</li> </ul> </li> <li>٣. نناقش الإجابات والتبريرات التي أدت إلى تصنيف كل عبارة تحت خانة العطف أو التعاطف. (١٠ دقائق)</li> <li>٤. نستنتج تعريف العطف والتعاطف مبينين الفرق بينهما. نركّز على أن عملية التعاطف تركز بشكل قوي على عملية التواصل السليم. (١٠ دقائق)</li> <li>٥. نطلب من المشاركون(ات) العودة إلى وسط القاعة ونعاود التمرين مجدداً لئرى ما إذا تغيرت وجهة نظرهم ونناقش الأجوبة إذا دعت الحاجة. (١٠ دقائق)</li> </ol>
الموارد اللازمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• ورقة لوح قلاب كتب عليها العبارات أدناه</li> </ul>
أوراق العمل	<p><b>العبارات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• اعرف أنني مهما قلت فلن يخفف ذلك من آلامك (عطف)</li> <li>• افهم الحزن الذي أنت فيه (تعاطف)</li> <li>• لا يمكنني أن أجد العبارات لكي اعبر لك عن مدى تأثري بما تمر به (عطف)</li> <li>• افهم ما تشعر به (تعاطف)</li> <li>• يا للمسكين (عطف)</li> <li>• اشعر ما تشعر به (عطف)</li> <li>• اشعر بالأسى عليك (عطف)</li> <li>• أدرك مشاعرك ومدى حبك لفلان (تعاطف)</li> <li>• إني أسألك في قرارك ولو كنت غير مقتنع بهما (تعاطف)</li> <li>• أرى وجهت نظرك وأنت تشعر بأنك ظلمت (تعاطف)</li> <li>• يمكنني أن أرى إلى ماذا ترمي من حديثك هذا (تعاطف)</li> <li>• أنا محبط لإحباطك (عطف)</li> </ul>
أفكار لنا!	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نكتب مسبقاً على اللوح القلاب عبارات العطف والتعاطف</li> <li>• من المهم أن نبقي يقظين إلى أهداف النشاط؛ فقد يأتي المشاركون(ات) والمشاركات على ذكر خطوات التعاطف. في هذه المرحلة نمتنع عن الاستفاضة في الحديث عنهم ونكتفي بذكر انه سيتم تفصيلها في نشاطات أخرى.</li> </ul>

## لماذا أتعاطف؟

<b>هدف النشاط</b>	في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من: <ul style="list-style-type: none"> <li>• إدراك أهمية التعاطف</li> </ul>
<b>مدة النشاط</b>	٣٥ دقيقة
<b>خطوات تنفيذ النشاط</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح للمشاركين (ات) لعب الأدوار على الشكل الآتي: (٥ دقائق)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• سيقوم أحدكم بالتطوع لتجسيد دور شاب أو شابة يعاني من وضع ما</li> <li>• سيحاول بقية المشاركين (ات) التفاعل لإظهار التعاطف معه</li> <li>• بينما يقوم متطوعان منكم بمراقبة مدى وكيفية تفاعل المشاركين (ات) الآخرين مع الشخصية</li> </ul> </li> <li>٢. نزود لاعب الدور بالقصة (أوراق العمل) وممهله بعض الوقت للتحضير. خلال ذلك، تُذكر بقية المشاركين (ات) أن عليهم أن يبداوا تعاطفهم مع الشخصية عند انتهائها من تأدية الدور. ونطلب من المتطوعين الآخرين مراقبة عملية التفاعل وتدوين ما يقوله المشاركون (ات) لإظهار التعاطف مع الشخصية. (٥ دقائق)</li> <li>٣. يؤدي المتطوع الدور (٥ دقائق)</li> <li>٤. يبدي المشاركون (ات) تعاطفهم مع شخصية القصة بينما يقوم المتطوعان الآخرا بالمرقبة وتدوين النقاط المهمة (١٠ دقائق)</li> <li>٥. عند انتهاء لعب الدور: (٥ دقائق)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• نشكر المتطوع ونسأله عما شعر</li> <li>• نسأل المراقبين عما توصلوا إليه</li> </ul> </li> <li>٦. نقاش: (١٠ دقائق)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• هل كان ما رأيناه عطفاً أم تعاطفاً</li> <li>• أهمية إظهار التعاطف وتأثير ذلك في الوصول إلى الحلول السليمة</li> </ul> </li> <li>٧. نُلخص أهمية إظهار التعاطف (٥ دقائق)</li> </ol>
<b>الموارد اللازمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• ٣ متطوعون للعب الدور والمراقبة</li> </ul>
<b>أوراق العمل</b>	<p><b>نص القصة الأولى:</b></p> <p>انتقلت مؤخراً إلى منطقة جديدة، لاحظت أن الجيران يرمون أكياس النفايات على مدخل المبنى مما يسبب رائحة كريهة. كما أن فصل الصيف أصبح على الأبواب فإمكانية تكاثر البعوض سوف تتفاقم مما سيسبب إزعاج آخر. المشكل أن لا احد من السكان يبدو منزعجاً من الموضوع! أما أنت فمزعج كثيراً وبجاجة لمن تتحدث معه ... وتعتبر له عن حالتك.</p> <p><b>القصة الثانية:</b></p> <p>أنت تلعب دور شخص عرف مؤخراً أنه مصاب بفيروس نقص المناعة البشري، انتشر الخبر بسرعة بين أقرانك في المعهد أو في النادي الشبابي. أنت خائف من ردة فعلهم كما أنك خائف من الموت والعوارض التي ستظهر عليك...وتعتبر عن ذلك.</p>
<b>أفكار لنا!</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• من المهم أن نبقى يقظين إلى أهداف النشاط؛ فقد يأتي المشاركون (ات) على ذكر خطوات التعاطف. ممتنع عن تفصيلها ونذكر انه سيتم تفصيلها لاحقاً في نشاطات أخرى.</li> <li>• نختار أحد القصص بحسب الفئة المستهدفة.</li> <li>• في حال قام المراقبين عند لعب الدور بالإشارة إلى أن بعض تدخلات المشاركين (ات) كانت تدل على العطف وليس التعاطف، نطلب من المشاركين (ات) إعادة صياغتها حتى تصبح تدل على التعاطف.</li> <li>• نتأكد خلال النشاط وفي نهايته من أن الأمور واضحة ونشجع على طرح أسئلة للاستفسار والاستيضاح.</li> </ul>

## كن مكانه! رغم اختلافه

هدف النشاط	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• إدراك ضرورة التعاطف مع الآخرين رغم الاختلاف</li> <li>• إدراك مشاعر الشخص الآخر المختلف في حال لم يتم التعاطف معه</li> <li>• تعداد العناصر التي قد تعيق عملية التعاطف مع الآخر</li> </ul>
مدة النشاط	٥٥ دقيقة
خطوات تنفيذ النشاط	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. تُذكر بتعريف التعاطف وخصائصه (٥ دقائق)</li> <li>٢. نشرح للمشاركين(ات) النشاط على الشكل الآتي: ستنفذون عمل مجموعات تحلون خلاله الحالة التي ستعطى لكم استناداً على تعريف التعاطف بالإضافة إلى الإجابة عن الأسئلة المرفقة (٥ دقائق)</li> <li>٣. نقسم المشاركين(ات) إلى مجموعات على أن لا يتجاوز عددهم الخمسة في كل مجموعة</li> <li>٤. نوزع على كل مجموعة أحد الحالات (أوراق العمل)</li> <li>٥. تعمل المجموعات على مناقشة الحالة وتدون إجاباتها على ورقة لوح قلاب (١٠ دقيقة)</li> <li>٦. تعرض كل مجموعة النقاط الآتية: (١٥ دقيقة) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي المشكلة؟</li> <li>• ما كانت ردة فعل الآخرين؟</li> <li>• ما هي الأسباب التي دفعتهم للتصرف على هذا النحو؟</li> <li>• هل كان هنالك تعاطف؟ لماذا؟</li> <li>• كيف كان يجب أن يتصرف الأشخاص لإظهار التعاطف؟</li> </ul> </li> <li>٧. ناقش: (١٠ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• الأمور أو الأسباب التي تمنع الأشخاص من التعاطف مع الآخرين؟</li> <li>• هل هذه الأمور تبرر عدم التعاطف؟</li> <li>• ما هي الأمور التي قد تعيق عملية التعاطف؟</li> </ul> </li> <li>٨. نستنتج أنه قد نختلف مع بعض الناس بالرأي والتصرفات والقيم والمعتقدات والمبادئ والشكل واللون والخصائص وغيرها ولكن هذا لا يمنع أن نتعاطف معهم. (٥ دقائق)</li> <li>٩. نلخص (٥ دقائق)</li> </ol>
الموارد اللازمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• قصاصات من الأوراق كتب على كل واحدة منها أحد الحالات (أوراق العمل)</li> </ul>
أوراق العمل	<p>نص الحالات:</p> <p><b>الحالة الأولى:</b></p> <p>بينما كان سامي مار في بهو المدرسة حاملاً أغراضه ارتطم وعن غير قصد بأحد الشباب فوقع وتعسر. فضحك منه المتواجدين في البهو وسخروا منه قائلين: "لديك أربع عيون ولا ترى! انزع نظارتك فرمها ترى بوضوح أكثر".</p> <p>الرجاء الإجابة عن الأسئلة الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي المشكلة؟</li> <li>• ما كانت ردة فعل الآخرين؟</li> <li>• ما هي الأسباب التي دفعتهم للتصرف على هذا النحو؟</li> <li>• هل كان هنالك تعاطف؟ لماذا؟</li> <li>• كيف كان يجب أن يتصرف الأشخاص لإظهار التعاطف؟</li> </ul>

### الحالة الثانية:

أمضت لى عطلة الصيف بأكملها وهي تلعب كرة السلة أمله الانضمام إلى فريق المدرسة في بداية العام الدراسي كي تنضم إلى صديقتها الحميمة. تخبر لى صديقتها إنها سوف تذهب معها إلى التمرين حيث سيعلن المدرب أسماء اللواتي تم اختيارهن للمشاركة في الفريق. لكن لم يختارها! فتحزن وتساءل! تتجه إلى صديقتها لتشكو حزنها وتعبر عن استيائها! فتقول لها صديقتها: "لما أنت مصدومة هل كنت تتوقعين أن يختارك! استيقظي من حلمك!"

الرجاء الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما هي المشكلة؟
- ما كانت ردة فعل الآخرين؟
- ما هي الأسباب التي دفعتهم للتصرف على هذا النحو؟
- هل كان هنالك تعاطف؟ لماذا؟
- كيف كان يجب أن يتصرف الأشخاص لإظهار التعاطف؟

### الحالة الثالثة:

مؤخراً، تعيش عادة حالة عنف منزلي بين والدها ووالدتها مما انعكس سلباً على أدائها في العمل، فأهملت واجباتها وقل نشاطها وأصبحت قليلة الكلام والضحك. فقلق رب العمل وحاول معرفة السبب، فلم تفصح عن معاناتها ولكن وعدته أن الأمر لن يطول وأنها سوف تستعيد نشاطها قريباً راجية منه التقبل والتفهم. حين علمت صديقتها بما جرى مع المدير وخوفاً منها أن يقوم هذا الأخير بفصل عادة بعدما رفضت إخباره، ذهبت إليه وأخبرته بما يحدث في منزل عادة. علمت عادة بالأمر فغضبت كثيراً وقطعت علاقتها بصديقتها. لكن الصديقة غضبت بدورها قائلة: "هل من يقوم بالمعروف، يجذ عليه!"

الرجاء الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما هي المشكلة؟
- ما كانت ردة فعل الآخرين؟
- ما هي الأسباب التي دفعتهم للتصرف على هذا النحو؟
- هل كان هنالك تعاطف؟ لماذا؟
- كيف كان يجب أن يتصرف الأشخاص لإظهار التعاطف؟

### الحالة الرابعة:

جهاد وجنى توأم، ولكن والديهما لا يعاملهما بالمثل. فمثلاً، على جنى مساعدة والديها في المنزل بينما يذهب جهاد للعب مع رفاقه في ملعب الحي. كما يحق لجهاد الذهاب وحده إلى الدكان أما جنى فممنوع عليها الذهاب إلى الدكان! من المقبول أن يركض جهاد ويصرخ في المنزل أما جنى فلا! تعاقب جنى إذا حصلت على علامة لا ترضي أهلها ولكن جهاد لا يعاقب. في أحد الأيام قررت جنى مواجهة هذا الوضع والإعلان عن رفضها له! ففراحت إلى أمها تشكو وتبدي انزعاجها! فأجابتها أمها: أنت فتاة وهو فتى!

الرجاء الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما هي المشكلة؟
- ما كانت ردة فعل الآخرين؟

- ما هي الأسباب التي دفعتهم للتصرف على هذا النحو؟
- هل كان هنالك تعاطف؟ لماذا؟
- كيف كان يجب أن يتصرف الأشخاص لإظهار التعاطف؟

#### الحالة الخامسة:

سعاد فتاة غربية الأطوار، لديها انتماء سياسي وأفكار عجيبة غريبة! ولا تتفق مع رفاق صفها وتجدهم سطحيين منمكين بأمور طفولية! هكذا يصفها زملائها في المدرسة. وفي يوم، في ما كانت سعاد عائدة إلى المنزل تعرض إليها شابان على دراجة نارية قاموا بضربها وسلبها محفظتها. عادت بعد أيام إلى المدرسة فلاحظت أن الجميع ينظر إليها بطريقة غريبة ويتهايمسون بأنها تستحق ما حصل لها! فطأطأت رأسها وانهمرت دموعها.

الرجاء الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما هي المشكلة؟
- ما كانت ردة فعل الآخرين؟
- ما هي الأسباب التي دفعتهم للتصرف على هذا النحو؟
- هل كان هنالك تعاطف؟ لماذا؟
- كيف كان يجب أن يتصرف الأشخاص لإظهار التعاطف؟

#### الحالة السادسة:

كان مازن شاب لطيف جداً يحبه الجميع ومجتهد في دراسته. انتقل إلى حي جديد، تعرف على مجموعة من الشبان في الحي، وحاول الانضمام إليهم. في بادئ الأمر، كان كل شيء يسير على ما يرام، لكن سرعان ما بدأ هؤلاء الشباب بالضغط عليه أن يجرب سجائر الحشيش. رفض مازن هذا الأمر، فطردوه من المجموعة وأصبحوا يسخرون منه في الحي. مازن مستاء جداً من الوضع ويائس من إيجاد أصدقاء جدد. يتصل بصديق قديم ليشكو همه؛ فيجيبه "أنت السبب وراء ما يحصل معك...ماذا سيحدث لو جربت الحشيشة معهم، على الأقل لم تكن ستخسرهم."

الرجاء الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما هي المشكلة؟
- ما كانت ردة فعل الآخرين؟
- ما هي الأسباب التي دفعتهم للتصرف على هذا النحو؟
- هل كان هنالك تعاطف؟ لماذا؟
- كيف كان يجب أن يتصرف الأشخاص لإظهار التعاطف؟

#### الحالة السابعة:

مهند شاب معوق، يعمل في النجارة، بغضب ويستاء كثيراً عندما تقع منه قطعة الخشب فيأخذ ذلك وقتاً منه ليرجعها إلى طاولة العمل. في كل مرة، يتأثر ويبدو حزيباً ويائساً. غالباً، ما يسخر زملائه منه ويتوقفون عن عملهم ويصطفون حوله ليراقبوه وهو يحاول أن يرفع قطعة الخشب عن الأرض ويعيدها إلى طاولة العمل.

الرجاء الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما هي المشكلة؟

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما كانت ردة فعل الآخرين؟</li> <li>• ما هي الأسباب التي دفعتم للتصرف على هذا النحو؟</li> <li>• هل كان هنالك تعاطف؟ لماذا؟</li> <li>• كيف كان يجب أن يتصرف الأشخاص لإظهار التعاطف؟</li> </ul> <p><b>الحالة الثامنة:</b></p> <p>زهير طالب في قسم النجارة وهو من الطلاب الجيدين في القسم. في أحد الأيام، ولخطأ من أحد زملائه، الذي شغل المقص بينما زهير يعمل عليه، قطع أحد أصابع اليد اليمنى لزهير. مكث زهير أسبوعاً في المستشفى حيث فقد إصبعه وكان يزوره العديد من الأصدقاء الذين كانوا يحزنون لوضعه ويتحسرون على ما أصابه. عند شفاؤه، نصحه أحد أصدقائه بالالتحاق بمعهد للتأهيل المهني للمعوقين. بينما أشار إليه معلمه بالعودة للقسم، وأشار إليه آخر بالانتقال إلى قسم آخر في نفس المركز التدريبي. أما والده فقد أخبره بأنه لازالت لديه تسعة أصابع يمكنه استخدامها في مهنة النجارة.</p> <p><b>الرجاء الإجابة عن الأسئلة الآتية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي المشكلة؟</li> <li>• ماذا كانت ردة فعل الآخرين؟</li> <li>• ما هي الأسباب التي دفعتم للتصرف على هذا النحو؟</li> <li>• هل كان هنالك تعاطف؟ لماذا؟</li> <li>• كيف كان يجب أن يتصرف الأشخاص لإظهار التعاطف؟</li> </ul>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نغَيّر أسماء الأشخاص في الحالات في حال كانت تنطبق على أحد المشاركين (ات) أو أكثر.</li> <li>• نختار الحالات التي تتناسب مع مجموعة الشباب التي نعمل معها</li> <li>• نبقي متيقظين إلى احتمال أن يتماثل أحد المشاركين (ات) أو أكثر مع شخصيات الحالات، فتدخل بسرعة.</li> <li>• نحاول إبقاء المناقشات ضمن أجواء من الاحترام المتبادل.</li> <li>• بإمكاننا أن نستعيض عن عمل المجموعات بعمل فردي ومن ثم عرض ومناقشة جماعية.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## الرغبة الشديدة في الحديث

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تطبيق الإصغاء إلى الآخر</li> <li>• تطبيق الخطوات الأربع لإظهار التعاطف</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٧٥ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نشرح هدف وخطوات النشاط على المشاركين (ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• سننقذ تمرين ثنائي على مراحل.</li> <li>• يشكل كل مشارك(ات) مجموعة فيجلس الواحد مقابل الآخر.</li> <li>• يختار أحد المشاركين (ات) موضوعاً يشغل باله على علاقة بالعمل أو المدرسة الإصلاحية أو العائلة أو الصحة أو سلوك معين ويخبر الآخر به.</li> <li>• يسمع المشارك الثاني إلى الأول فقط لا غير وذلك لمدة دقيقة ونصف ثم يتبادلون الأدوار.</li> </ul>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>

<p>٢. يتم تشكيل المجموعات وتنفيذ النشاط (٥ دقائق)</p> <p>٣. نطرح السؤال الآتي: "ماذا شعرت خلال التمرين؟ هل اخترتم رغبة أو شعور قوي في الكلام حينما كنتم تلعبون دور المستقبل؟ (٥ دقائق)</p> <p>٤. ندون الملاحظات على اللوح القلاب</p> <p>٥. نطلب من المشاركين(ات) أن يعاودوا التمرين لكن نطلب منهم التركيز على الكلمات التي يستعملها المرسل والتواصل غير اللفظي ومن ثم يقومون بتبادل الأدوار (٥ دقائق)</p> <p>٦. نسأل المشاركين(ات): "ماذا لاحظتم بتصرفات وكلمات المرسل؟" (٥ دقائق)</p> <p>٧. ندون الملاحظات على اللوح القلاب</p> <p>٨. في المرة الثالثة، نطلب من المشاركين(ات) أن يعاودوا التمرين ولكن نطلب من أولئك الذين يلعبون دور المستقبل أن يحاولوا داخلياً تفسير ما يصغون إليه وما يعاني منه الآخر (٥ دقائق)</p> <p>٩. نسأل المشاركين(ات) الذين لعبوا دور المستقبل: ما هي الأمور التي فكرتم بها خلال محاولتكم لتفسير وضع المرسل؟ (٥ دقائق)</p> <p>١٠. ندون الملاحظات على اللوح القلاب</p> <p>١١. في المرة الرابعة، نطلب من المشاركين(ات) معاودة التمرين ولكن على المستقبل أن يعكس/يلخص مشاعر وحديث المرسل (٥ دقائق)</p> <p>١٢. نسأل المرسل: "هل شعرت بأن المستقبل تمكّن من تلخيص حالته لجهة المضمون والمشاعر (٥ دقائق)</p> <p>١٣. ندون الملاحظات على اللوح القلاب</p> <p>١٤. في المرة الخامسة، نطلب من كل مشارك يلعب دور المستقبل أن يتفاعل ويعطي إرجاع الأثر للمرسل. (٥ دقائق)</p> <p>١٥. نسأل المرسل: "هل شعرت بأن المستقبل تمكّن من التفاعل معك؟ كيف؟" (٥ دقائق)</p> <p>١٦. نشكر المشاركين(ات) ونسألهم: "برأيكم ما هو الهدف من هذا التمرين على مراحل؟" (٥ دقائق)</p> <p>١٧. نعدد ونشرح الخطوات الأربع لعملية إظهار التعاطف بناء على الملاحظات التي دونناها ونضيف معلومات أخرى عند الحاجة. (١٥ دقيقة)</p> <p>١٧. نختم قائلين أنه رغم النوايا الحسنة في التعاطف لكننا في الكثير من الأوقات تكون لدينا الرغبة الشديدة في الحديث دون الإصغاء، لذلك من المهم أن نتبع الخطوات التي ذكرت حتى نتمكن من التعاطف والدعم الأفضل. (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• قاعة فسيحة حتى يتمكن كل اثنين من الجلوس والتحاور دون تشويش من الآخرين</li> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p>--</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نوكد على المشاركين(ات) أهمية الالتزام بالقصة نفسها كي لا يسبب ذلك عنصر تشويش على المستقبل الذي عليه أن يقوم بمهمة التعاطف.</li> <li>• العناصر المساعدة على وجود مناخ مناسب للتعاطف: الاهتمام، الثقة، الاحترام، تقبل الآخر، عدم التسرع في الحكم، الرغبة في المساعدة، تفهم مشاعر وإدراك سلوكيات وتصرفات الآخر.</li> <li>• معوقات التعاطف: المقاطعة، مجادلة الآخر، الحكم، إعطاء النصيحة بدل من العمل معاً لإيجاد الحلول، التسرع في الاستنتاجات، الضغط على الآخر للتعبير عن مشاعره، استغلال الثقة.</li> <li>• في حال كانت المجموعة الكبيرة مختلطة (شبان وشابات)، ننوع في المجموعات فيكون منها ما هو مختلط ومنها ما يضم الجنس نفسه ونستثمر ذلك فيما بعد أي هل لعب جنس المتحدث أو الشخص دوراً في عملية التعاطف.</li> <li>• نتأكد خلال النشاط وفي نهايته من أن الأمور واضحة للمشاركين والمشاركات ونشجعهم على طرح أسئلة للاستفسار والاستيضاح.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>



## إعلان تلفزيوني

	<p><b>هدف النشاط</b></p> <p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تطبيق أساليب فعالة لإظهار التعاطف</li> </ul>
	<p><b>مدة النشاط</b></p> <p>٦٠ دقيقة</p>
	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح للمشاركين(ات) أنهم سيشاهدون أو يسمعون إعلاناً عن حالة إنسانية وعليهم إبداء رأيهم من حيث سمات العطف أو التعاطف في الإعلان. (٥ دقائق)</li> <li>٢. نقرأ الإعلان أو نعرضه (٥ دقائق)</li> <li>٣. نناقش مع المشاركين(ات) ما يلي: (١٠ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي نظرة هذا الإعلان إلى السيد صفاء (تعاطف أم عطف أم تراحم)؟</li> <li>• كيف يمكننا التعامل مع الشخص المعني لإظهار له العطف؟ التعاطف؟</li> </ul> </li> <li>٤. نطلب من المشاركين(ات) أن يعملوا ضمن ٣ مجموعات لتحديد طرق إظهار التعاطف والحوار الذي قد يدور في حال التقوا بالسيد صفاء سلمان (٥ دقائق)</li> <li>٥. يعمل المشاركون ضمن مجموعاتهم لإنجاز المهمة (٢٠ دقيقة)</li> <li>٦. تعرض المجموعات عملها وتتم مناقشتها (١٥ دقيقة)</li> </ol>
	<p><b>الموارد اللازمة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• حاسوب لعرض الإعلان + شاشة عرض</li> <li>• إعلان مصور أو مكتوب</li> </ul>
	<p><b>الإعلان :</b></p> <p>تعلن الجمعية الإنسانية الخيرية عن حاجتها لدعم المواطنين للسيد صفاء سلمان الذي كان يعمل مهندس الكرتوني وقد فقد ساقيه في إحدى حوادث العنف وأصبح لا يستطيع التحرك إلا باستخدام كرسي متحرك. المهندس صفاء ليس له تقاعد وهو في الأربعين من عمره وله عائلة مؤلفة من أربعة أولاد وزوجة وباجة لدعمكم المالي له. لقد دعانا الله إلى الإحسان والشفقة. دفع الله عنكم البلاء!</p> <p>لإيداع حسناتكم الرجاء الاتصال على الرقم الآتي: ١٢٣٤٥٦٧٨</p>
	<p><b>أفكار لنا!</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نكتب الإعلان على اللوح القلاب أو نسجله مسبقاً لعرضه على المشاركين(ات).</li> <li>• يمكن للمدرب أن يفسح المجال لأمثلة أخرى يعرضها المشاركون(ات).</li> </ul>

## نحن معك

	<p><b>هدف النشاط</b></p> <p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تطبيق مهارة التعاطف</li> </ul>
	<p><b>مدة النشاط</b></p> <p>٦٠ دقيقة</p>
	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على النحو الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• نحتاج إلى أربعة متطوعين للعب أدوار حول التعاطف</li> <li>• يتمحور لعب الأدوار حول صاحب عمل يعاني من مشكل في معاملة وسيقوم ٣ من المشاركين(ات) بأداء دور ممثلي النقابة.</li> </ul> </li> </ol>

<p>٢. يعطي المدرب للمتطوعين الأربعة أدوارهم (أوراق العمل) ومهلهم بعض الوقت للتضير (٥ دقائق)</p> <p>٣. يؤدي المتطوعون لعب الأدوار فيما يسجل المشاركون ملاحظاتهم حول عملية التعاطف (١٥ دقيقة)</p> <p>٤. بعد اكتمال لعب الأدوار، نشكر المتطوعين ونطلب من المشاركين (ات) التعليق على الأدوار وليس على المشاركين (ات) أنفسهم (٥ دقائق)</p> <p>٥. نناقش: (١٥ دقيقة)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف أظهر ممثلي النقابات تعاطفهم مع صاحب العمل؟</li> <li>• ماذا شعر صاحب العمل (نوجه السؤال مباشرة إلى لاعب دور صاحب العمل)؟</li> <li>• ما هي الحلول التي اقترحوها ومتى قاموا بذلك؟</li> </ul> <p>٦. نلخص أهمية التعاطف وخطوات القيام به. (٥ دقائق)</p> <p>٧. نطلب من كل مشارك(تين) أن يختارا أمراً ما بحيث يقوم أحدهما بشرح الوضع وعلى الآخر تطبيق خطوات التعاطف على أن يستبدلا الأدوار (١٠ دقيقة)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• ٤ متطوعين للعب الأدوار</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p><b>دور صاحب العمل</b></p> <p>عندي معامل لإنتاج الأغذية المعلبة موزعة على عدد من المحافظات. أنتج يومياً ١٠ آلاف قطعة. لدي عشرة خطوط إنتاجية، يعمل على كل خط من الساعة الثامنة إلى الساعة الثالثة خمسة عمال. تعطلت عندي أربعة خطوط إنتاجية مما أدى إلى انخفاض الإنتاج بنسبة ٤٠٪. لدي عقد مع شركة تجارية كبيرة بتجهيزها بـ ٣٠ ألف قطعة كل ٣ أيام. وفي حال عجزني عن التوريد سأدفع غرامة قدرها مليون دينار يومياً. سأخسر كل شيء إن لم أجد من يساعدني، الشركة التجارية رفضت تأجيل استلام الأغذية المعلبة. أنا بائس ومتوتر من هذا الأمر ولا أعرف كيف أخرج من هذا المأزق.</p> <p><b>دور ممثلي النقابة</b></p> <p>يلعب ٣ من المشاركين (ات) دور ممثلي النقابة ويحاولون إظهار التعاطف من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الإصغاء</li> <li>• محاولة تفسير المشاعر وربطها بظروف وأوضاع الشخص الآخر</li> <li>• عكس مشاعره</li> <li>• إظهار الاحترام لقدرته على التعامل مع هذا الوضع والتحقق من فهم الأمور والطلب إليه أن يشرح أكثر عن الأمر والاستيضاح</li> <li>• تقديم الدعم والمساندة ومناقشة الحلول المقترحة وهي:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- الحل الأول: يمكن للعمال العمل ساعات إضافية بنفس الأجور.</li> <li>- الحل الثاني: يمكن للعمال العمل ساعات إضافية بإجور مضاعفة.</li> <li>- الحل الثالث: يمكن للعمال العمل ساعات إضافية وشمولهم بنسبة من الأرباح.</li> </ul> </li> <li>• التعبير عن عدم الموافقة بعد الإفصاح بأننا نتفهم كلياً الوضع الذي يمر به</li> </ul>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• في هذا التمرين لا يوجد حل صح وآخر خطأ، الأمر متروك للمشاركين (ات)، لكن المهم التركيز على أهمية التعاطف وخطوات إظهار التعاطف.</li> <li>• ندور على المشاركين (ات) خلال التمرين الثاني في نهاية الجلسة للتأكد من حسن سير التمرين.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

"من الممكن أن تتصرف بطريقة لا تجعل أصدقاءك يندمون ولا أعداءك يفرحون"، **مفكر**

## السلوك الحازم والرفض بإيجابية

### معلومات مرجعية

عضوية في أحد الجمعيات الشبابية أو غيرها من منظمات المجتمع المدني. إذا من الممكن لضغط الأقران أن يكون سلبياً أو إيجابياً. لكن مما لا شك فيه أن ضغط الأقران السلبي يؤثر على تقدير الذات لدى الشباب وعلى اتخاذهم قراراً واضحاً ومناسباً لهم وعلى سلوكياتهم الصحية والاجتماعية والاقتصادية والعملية وغيرها.

يتعرض الشباب يومياً للعديد من الأوضاع التي تتطلب منهم أن يعبروا عما يريدوه ويحتاجوه أو أن يعبروا عن رفضهم لأمر يحاول الأقران و/أو الكبار أن يضغطوا بها عليهم وذلك في مختلف المواقع تدرجاً من العائلة إلى المدرسة والعمل والمجتمع وغيرها.

### ماذا نعني بضغط الأقران؟

#### لماذا ينجر الشباب وراء ضغط الأقران أو ضغط الكبار؟

- قلة الثقة بالنفس وبالقدرة على إتباع مسار شخصي
- الرغبة بالانتماء إلى مجموعة معينة
- الرغبة في إرضاء الآخر
- الرغبة في تفادي الإحراج وعدم القدرة على المواجهة بطريقة حازمة ومقنعة

نتحدث عن ضغط الأقران عندما يقوم أشخاص يتمتعون بنفس الخصائص الاجتماعية كالعمر، الجنس، الثقافة، أماكن الإقامة، نوع العمل، الوضع الاجتماعي و/أو الاقتصادي و/أو الصحي، التوجه الجنسي، طريقة الحياة والسلوكيات، العضوية في مجموعة ما، الخ بالتأثير على قرار الشخص الآخر و/أو سلوكياته.

### هل يكون ضغط الأقران دائماً سلبياً؟

- عدم الوعي بنتائج الانصياع لضغط الأقران
- عدم القدرة على مواجهة المعلومات الخاطئة بسبب النقص بالمعرفة والحجج العلمية المقنعة
- عدم القدرة على مواجهة الكبار بطريقة إيجابية وذلك بسبب المعايير الثقافية المتعارف عليها واعتقاداً منهم أنهم يقللون من احترام الشخص الأكبر سناً أو لأنهم لا يملكون القدرات لمواجهة التلاعب الذي يمارسه الكبار عليهم.

ليس بالضرورة، لكن تعبير "ضغط الأقران" اقترن مع الصفة السلبية. فغالباً ما نعتقد عندما نسمع بضغط الأقران، أن أحدهم قام بالضغط على هذا الشاب ليجرب التدخين أو المخدرات، أو لمقاطعة المشاركة في نشاط ما، أو القيام بعمل ما...

لكن لماذا لا نفكر بضغط الأقران عندما يقوم الشباب بتشجيع بعضهم البعض للانضمام إلى فريق رياضي معين، أو في حملة ما لكسب التأييد، أو في

## ما هي أنواع السلوكيات التي من الممكن اعتمادها للتعبير عما نريد؟

### السلوك المتلقي (الانقيادي أو الخاضع)

ما يكون التقدير الذاتي للأشخاص الذين يعتمدون السلوك المتلقي أو السليبي منخفضا ولديهم صعوبة في التعرف على احتياجاتهم وإشباعها بطريقة مناسبة.

نريد أن نتفادى المشكلات مهما كان الثمن، نفضل أن ننزعج بدل المخاطرة وإزعاج الآخرين. لماذا نقوم بذلك؟ لأننا نعتقد أن احتياجات الآخرين أهم من احتياجاتنا وأنها في حال أعربنا عن احتياجاتنا فلن يصغي إلينا الآخرون أو قد يرفضوننا. كما أنه عادة

ما هي النتائج؟	ماذا يشعر؟	كيف يتصرف؟
<ul style="list-style-type: none"> <li>عدم الحصول على ما يريده هو</li> <li>تحقيق ما يريده الآخرون (خسارة - ربح)</li> <li>عدم أخذه على محمل الجد</li> <li>توقع الآخرون أن يقدم الطاعة لهم</li> <li>تراكم شعور الغضب لديه</li> <li>تُسلب حقوقه</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>أنه ضحية</li> <li>فقدان تقدير الذات والثقة بالنفس</li> <li>فقدان التحكم بالأمر والمواجهة</li> <li>الانزعاج والاستياء</li> <li>خيبة الأمل</li> <li>القلق</li> <li>الإذلال</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يقبل بكل ما يُطلب منه</li> <li>يتحدث بصوت منخفض</li> <li>يتفادى النظر إلى محدثه</li> <li>يصمت يبرر ويدافع ويعتذر كثيراً</li> <li>يلوم نفسه</li> <li>يمتنع عن القيام بأي عمل لتأكيد حقوقه</li> </ul>

### السلوك الهجومي (العدائي أو المسيطر)

ونقلل من احترام الآخرين. نتصرف هكذا لأننا قد لا نتعاطف مع الآخرين.

نؤمن بأن القوة والتحكم والتخويف هي الطرق الوحيدة للحصول على ما نريد. نكون مؤذيين

ما هي النتائج؟	ماذا يشعر؟	كيف يتصرف؟
<ul style="list-style-type: none"> <li>التمسك بحقوقه على حساب حقوق الآخرين (ربح-خسارة)</li> <li>التقليل من احترام الذات والغير</li> <li>السيطرة على الآخرين وإذلالهم</li> <li>جرح مشاعر الآخرين</li> <li>توقع الطاعة من قبل الآخرين</li> <li>ابتعاد الآخرين عنه</li> <li>رغبة الآخرين بالانتقام</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الغضب</li> <li>الكبت</li> <li>المراة</li> <li>الوحدة</li> <li>الشعور بالذنب</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التخويف والاستبداد</li> <li>الانفعال</li> <li>العنف الجسدي</li> <li>صوت عال وصراخ</li> <li>كلمات نابية ومؤذية</li> <li>اللوم</li> <li>الهجوم على الأخر قبل أن تسنح لهذا الأخير الفرصة بالتفوه بكلمة</li> </ul>

### السلوك الحازم (التعبير و/أو الرفض بإيجابية)

مسؤولية قراراتهم وتصرفاتهم.

القدرة على التعبير عن أفكارنا ومشاعرنا على اختلافها بطريقة إيجابية، صادقة ومباشرة. نبي تصرفنا على أساس أن لدينا حقوق وآراء نحترمها تماماً كما للآخرين. نعتقد أن كل شخص مسؤول عن حل مشاكله وليس على الأطراف في عملية التواصل تبرير أنفسهم للآخرين. فهم أيضاً يتحملون

يسمح لنا هذا السلوك بأن نتحمل مسؤولية أنفسنا وتصرفاتنا دون الحكم على الآخرين أو لومهم. يُمكننا من المواجهة البناءة وإيجاد حل يرضي جميع الأطراف في حالات النزاع.

كيف يتصرف؟	ماذا يشعر؟	ما هي النتائج؟
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يعبر عن مشاعره وأفكاره بطريقة مباشرة</li> <li>• ينظر إلى الآخر عند التواصل</li> <li>• يستخدم كلمات واضحة ومهذبة</li> <li>• يتكلم بصوت مسموع</li> <li>• يتكلم ببنبرة جديّة وودية في آن واحد</li> <li>• يقف بطريقة واثقة</li> <li>• يعطي إرجاع أثر صادق</li> <li>• ينفذ على الآخر</li> <li>• يبدو واثق من نفسه</li> <li>• يتصرف بارتياح</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الراحة مع الذات</li> <li>• تقدير ذات مرتفع وثقة بالنفس</li> <li>• القدرة على التحكم بالأمور والمواجهة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحقيق ما يريد هو وليس ما يريده الآخرين</li> <li>• التمسك بحقوقه مع الحفاظ على حقوق الآخرين (ربح-ربح)</li> <li>• التمسك بقيمه ورغباته وقراره</li> <li>• التعبير عن أفكاره ومشاعره</li> <li>• احترام نفسه والآخرين</li> <li>• الإصغاء للآخرين</li> <li>• احترام الآخرين له</li> </ul>

### كيف نمارس التعبير من خلال السلوك الحازم؟

خطوات السلوك الحازم	مثال تطبيقي	عبارات أخرى يمكن استخدامها
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نصف الوضع المطروح</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "عندما أتعرض للصراخ"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "عندما أسمع..."</li> <li>• "عندما أرى..."</li> <li>• "عندما يحصل هذا الأمر..."</li> <li>• "عندما أتعرض..."</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعبر عن مشاعرنا وأفكارنا تجاه ذلك</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "أشعر بالإهانة وبأنني طفل صغير ولست شاباً بلغ التاسعة عشر من عمري،"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "أشعر..."</li> <li>• "أنا..."</li> <li>• "أفكر..."</li> </ul>

عبارات أخرى يمكن استخدامها	مثال تطبيقي	خطوات السلوك الحازم
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "أقدر..."</li> <li>• "أتمنى..."</li> <li>• "أرغب..."</li> <li>• "أريد..."</li> <li>• "أحب..."</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أتمنى لو أستطيع أن أعبّر عن أسباب تأخري قبل أن أتعرض للصراخ"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعطي رأينا أو نعبر عن احتياجاتنا</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "بهذه الطريقة يمكننا أن..."</li> <li>• "عندها يمكننا أن..."</li> <li>• "كي تتمكن من"</li> <li>• "حينها باستطاعتنا أن..."</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لكي نستطيع أن نفهم وجهات نظر بعضنا البعض ونتفق على بعض الأمور التي ترضينا كلانا"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نبين الأسباب والنتائج الإيجابية لاقتراحنا</li> </ul>

### كيف نرفض بحزم؟

الاستفزاز، أو الخروج عن الموضوع. كيف نتصرف؟  
ما يلي بعض الاقتراحات:

قد لا يرضى الأقران أو الكبار بـ"لا" كجواب وقد يمارسون الضغوط ومحاولات الإقناع؛ كالإقلاق من الشأن، التهديد، الطمأنة، الترغيب، المجادلة،

مثال تطبيقي	خطوات السلوك الحازم
شاب يريد أن يرفض ضغط أقرانه بتناول الكحول	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. "أنت تعرض علي أن أشرب الكحول"</li> <li>2. "أشعر بالانزعاج من ذلك"</li> <li>3. "فلقد أخبرتك سابقاً، أنني لا أريد أن اشرب الكحول قبل أن أبلغ التاسعة عشر، لذلك لا تضغط علي أكثر"</li> <li>4. "لكي نبقي أصدقاء، فأنا أحب رفقتك وأحاديثنا"</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعاود الخطوات 1-4 المذكورة في فقرة السلوك الحازم</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "ما رأيك؟"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نسأل الآخر عن مشاعره/رأيه بالحل المقترح</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "شكراً لتفهمك الوضع"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نشكره في حال الموافقة</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "لا، لن أقوم بذلك"</li> <li>• "لا شكراً"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نرفض، في حال لم يوافق</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "لا سوف أعاد المكان"</li> <li>• "لا، إني أعني حقيقة ما أقول" (بنبرة صوت حازمة وواثقة)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نكرر رفضنا، إذا احتاج الأمر، أكثر من مرة وفي أكثر من فرصة</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نستخدم استراتيجيات أخرى لمحاولة مواجهة طرق الإقناع والضغط</li> </ul>

أمثلة	طرق لمواجهة محاولات الإقناع	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "عفوًا، ماذا تطلب مني أن أفعل؟"</li> <li>• "لماذا تريد القيام بذلك؟"</li> <li>• "ما هي مشكلتك؟"</li> <li>• "لماذا علينا القيام بذلك؟"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نطرح أسئلة بهدف أن يراجع الشخص نفسه وما يطلبه</li> </ul>	١
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "لا أريد أن أنتمي إلى هذه المجموعة لأن أهدافهم في الحياة تختلف عن أهدافي"</li> <li>• "أنا أفكر بطريقة مختلفة عنك"</li> <li>• "لا أريد أن أذعن، لأن ذلك يخفف من قدرتي على الجري،"</li> <li>• "إن القيام بهذا العمل، سيعمق الهوة بيننا"</li> <li>• "إذا قمت بذلك فسأشعر بالسوء، أو سأفقد احترامي لنفسي"</li> <li>• "لا أريد أن أجرب المخدرات، لأنني لا أريد أن أدمن عليها"</li> <li>• "لن أقوم بذلك لأنني لا أريد أن أصاب بفيروس الإيدز"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعطي أسباب رفضنا</li> </ul>	٢
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "لماذا لا نسأل المدير أولاً ومن ثم نقرر ماذا سنقوم به بناء على تفاعله وجوابه"</li> <li>• "لماذا لا نبحث عن مكان أكثر نظافة لإجراء الوشم؟"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نقترح نشاطاً أو أمراً آخر لإيجاد حل يرضي الجميع</li> </ul>	٣
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "لا، لست مستعدة اليوم، ربما مرة أخرى"</li> <li>• "أفضل أن أقوم بهذه العلاقة بعد حفل الزواج"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نحاول تأجيل الأمر كسباً للوقت</li> </ul>	٤
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "لكن هذا ضد القانون، لا أريد القيام بذلك"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نسمي الأشياء باسمها</li> </ul>	٥
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "ليس باستطاعتي القيام بذلك، لأن علي الذهاب بعد قليل أو لاني لا أريد التأخر"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعطي أعداءاً</li> </ul>	٦
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أنت تمزح الست تعرف أثر ذلك علي وعلى عائلتي"</li> <li>• "أكيد، سأقوم بذلك وغداً لن أتمكن من الاستيقاظ باكراً والذهاب إلى المعهد"</li> <li>• "أكيد، فلنذهب إلى تلك الفتيات ولنلتقط مجموعة من الاتهابات المنقولة جنسياً"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نستخدم الفكاهة أو السخرية، لتخفيف أو إبعاد تركيز الشخص عنا أو بهدف التخفيف من تشنج الوضع</li> </ul>	٧
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعطي أعداءاً</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نتصرف وكأننا لم ننتبه إلى محاولات ضغوط الآخر ونغيّر الموضوع</li> </ul>	٨
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "أنا في المنزل في حال أردتم لعب كرة القدم"</li> <li>• "في حال غيرتي رأيك، سوف تجديني في مكتبة المعهد"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نترك المكان في حال لم يعجبنا الوضع فقد يشجع ذلك الآخرين الراضين أيضاً على الانسحاب</li> </ul>	٩
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "أنا في المنزل في حال أردتم لعب كرة القدم"</li> <li>• "في حال غيرتي رأيك، سوف تجديني في مكتبة المعهد"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• في حال رغبتنا أن تستمر العلاقة، نبقى على قنوات التواصل مفتوحة</li> </ul>	١٠

## لفتة نظر!

عندما نريد أن نستخدم السلوك الحازم، من المهم أن:

• نختار الزمان المناسب لطلب أمر ما، مثلاً: نلتقي بالمدير وهو يتنقل بين الصفوف ونقول "حضرة المدير هل أصبح لديك جواب حول المشروع الذي اقترحناه؟". ففي حال كان مستعجلاً أو غير منتهبه لن يعير سؤالنا الأهمية.

• نختار المكان المناسب على أن يكون محايداً.

• نفكر لبضع لحظات قبل أن نتكلم لنعطي الرسالة التي نريدها وبالطريقة التي نود.

• نكون مباشرين؛ مثلاً: "يجب أن نهي اليوم عملنا على مشروع مادة التجارة"، بدلاً من "هل تعرفون أنه حان وقت تقديم مشروع التجارة، ربما علينا أن نعمل عليه ونخصص وقتاً أكبر له".

• نستخدم ضمير المتكلم "أنا" بدل "نحن"، مثلاً: "أنا أحتاج إلى مناقشة هذا الأمر معك"، "أريد منك أن تنتهي هذا العمل بحلول المساء" بدل من "نحتاج إلى خطة المشروع بحلول المساء".

• نكون محددين، مثلاً: "دعونا نذهب لزيارة صديقنا الجديد في المدرسة" بدلاً من "لماذا لا نقوم بأمر آخر؟".

• نستخدم:

- التواصل بالنظر لإظهار الصدق والاهتمام

- تعابير الوجه المناسبة

- لغة الجسد التي تدل على الثقة بالنفس

- نبرة الصوت المتغيرة للتركيز على النقاط المهمة

- مستوى صوت معتدل وواثق للإقناع والتقبل والتهيب

• نمتنع عن السماح للآخرين أن يستغلونا، فنقول؛ مثلاً: "لقد كنت هنا قبلك"، "أريد المزيد من الشاي"، "أعتذر لكن لدي موعد آخر"، "هذا الطبق شكله لذيذ، لكنني طلبت طبقاً آخر".

• نعبر عن رأينا بصراحة حتى لو خالفنا رأي الشخص الآخر، مثلاً: "أستطيع أنا أرى وجهة نظرك، لكنني أرى الأمور من وجهة النظر الآتية...".

• نمتنع عن انتقاد الآخرين شخصياً بل نعلق أو ننتقد السلوك، مثلاً: "الرجاء أن لا تصرخ في وجهي" بدلاً من "هل أنت مجنون أو هل فقدت عقلك؟".

• نمتنع عن تحقير أنفسنا لأننا استخدمنا الأسلوب الهجومي أو السلبي، بل نحدد لماذا قمنا بذلك وكيف بإمكاننا استبدال ذلك بالسلوك الحازم.

• ننتبه ونراقب الأشخاص الذين يتصرفون بأسلوب حازم.

نبدأ بالتمرس على السلوك الحازم في أوضاع قليلة التوتر ومع ثم نستخدمه في ظروف أكثر توتراً.

نكافئ أنفسنا عند استخدام الأسلوب الحازم حتى ولو لم ننجح بإقناع الآخر.



- نوفر الفرصة للتفكير الشخصي بعد تنفيذ النشاط ومن خلال إعطاء الأثر المرتجع الآتي: "ماذا شعرت"، "كيف تقيم سلوكك؟"، "ما هي الأمور التي قد ترغب بتحسينها في أدائك؟"، ثم نسأل بعض أفراد المجموعة "ما هي الأمور التي أعجبتكم من خلال أداء...؟"
- نحلل المشاعر والنتائج المترتبة عن السلوك الهجومي أو السلبي عندما يكون في غير موقعه.
- نمتنع عن التجاوب مع الشباب حين يمارسون السلوك الهجومي أو السلبي ونشجعهم على استخدام السلوك الحازم.

## أساليب تُمكن الشباب من التدرب على السلوك الحازم والرفض بحزم

- نشرح السلوك الحازم للشباب ونتابعهم خلال تنفيذ المهارة ونعطيهم الملاحظات؛ فنشجع على الأمور الجيدة ونحدد الأمور الواجب تحسينها.
- نثني على الممارسة الصحيحة والانجازات البسيطة التي يقوم بها الشباب حتى ولو لم يتقنوا خطوات السلوك الحازم كافة.
- نرفع مستوى التوقعات من الإنجاز وذلك من خلال التشجيع.
- نستغل الفرص اليومية:
  - نطبق أمامهم السلوكيات المنشودة
  - نناقش مع الشباب "هل تطلب الوضع استخدام السلوك الحازم؟، ماذا لو...؟، هل هذا السلوك مناسب لي؟، ما هي نتائج استخدام هذا السلوك؟".

- نعلم الشباب بالحديث الذي نجره داخلياً قبل القيام بالسلوك الحازم مثلاً: "هذا الشخص يزعجني، إنه يؤثر على تركيز المجموعة، لن أغضب، سوف أمارس التنفيس المساعد على السيطرة على الانفعال، أشعر بتحسن الآن، أنا قادرة على السيطرة على الوضع، سوف أطلب منه أن يتوقف عن ذلك، في حال عاود مضايقاته سوف أطلب منه أن يقوم بعمل ما أو الخروج من القاعة لبعض الوقت، لن أهينه أو أتصرف معه بعنف، أعرف أنني أقدر أن أهتم بأمره بطريقة حازمة".

## الأنشطة المقترحة

### أي سلوك؟

هدف النشاط	في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:
مدة النشاط	١٠٥ دقيقة
خطوات تنفيذ النشاط	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح للمشاركين(ات) أهداف ومراحل عمل المجموعات على الشكل الآتي: (٥ دقائق)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستقوم كل مجموعتين بالعمل لشرح أحد السلوكيات المتلقي أو الهجومي أو الحازم بناء على المعلومات التي سنزودكم بها</li> <li>• ستعرض كل مجموعة عملها خلال ٣ دقائق مستخدمة طريقة خلاقة ومبدعة (شعر، عرض إيمائي، لعب أدوار، رسمه، أغنية، الخ)</li> </ul> </li> <li>٢. نقسم المشاركون(ات) إلى مجموعات على أن لا يتجاوز عدد أعضائها الخمسة.</li> <li>٣. تعمل المجموعات على تحضير عروضها (١٠ دقائق)</li> <li>٤. تعرض المجموعات عملها، على أن تعرض كافة المجموعات التي عملت على سلوك معين (١٥ دقيقة)</li> <li>٥. نُعرِّف انطلاقاً مما قدمته المجموعات، مستخدمين أوراق اللوح القلاب المُعدّة مسبقاً، السلوك المتلقي ومن ثم السلوك الهجومي ومن ثم السلوك الحازم (١٠ دقائق)</li> <li>٦. نناقش بعد عرض مجموعات السلوك المعين: (١٥ دقائق)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف تصرف كل من الأشخاص في الوضعين؟</li> <li>• كيف شعر كل من الأشخاص في الوضعين؟</li> <li>• ما هي برأيكم النتائج المحتملة؟</li> </ul> </li> <li>٧. نستخلص أنه من المهم أن يعتمد الشباب أسلوب السلوك الحازم. (٥ دقائق)</li> <li>٨. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• نحتاج إلى مشاركين(تين) للقيام بتمثيلية حول التعبير من خلال السلوك الحازم</li> <li>• سوف نزودكم بالحوار المتعلق بفتاة أسمها لمياء وأخيها</li> </ul> </li> <li>٩. نزود المتطوعان بالسيناريو والتعليمات الأخرى (أوراق العمل) ونمهلهم بعض الوقت للتحضير (٥ دقائق)</li> <li>١٠. ننفذ المسرحية (٥ دقائق)</li> <li>١١. نشكر المتطوعان ونسأل كل منهما عن شعوره (٥ دقائق)</li> <li>١٢. نناقش: (١٠ دقائق)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف تصرفت لمياء؟ (نركز على التواصل اللفظي وغير اللفظي؟)</li> <li>• كيف شعرت لمياء؟ كيف شعر أخوها؟</li> <li>• ما هي نتيجة هكذا سلوك؟</li> </ul> </li> <li>١٣. نستخلص أهمية السلوك الحازم (٥ دقائق)</li> </ol>
الموارد اللازمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• ٣ أوراق لوح قلاب مكتوب على كل منها تعريف أحد السلوكيات الثلاث</li> <li>• نسخ من مضمون السلوكيات الثلاث على عدد المشاركون(ات) (المعلومات المرجعية)</li> <li>• ٢ متطوعان لتمثيل المسرحية</li> </ul>

<p><b>سيناريو الأسلوب الحازم</b></p> <p>لمياء مزعجة جداً من تصرفات أخيها؛ فعندما تأتي صديقاتها لزيارتها يقوم بأمور تزعجهن. تنادي لمياء أخيها بهدوء فيتوجهان إلى الشرفة حيث لا يمكن أن يسمعهما أحد. تنظر إليه مباشرةً وتقول بصوت متزن وهادئ: عندما تتعرض لهذه التصرفات أشعر بالإحراج الشديد كما أننا ننزعج أنا ورفيقتي، لذلك أتمنى أن أمضي معهن وقت هادئ دون إزعاج كي لا يتضايقن منك ويأخذن فكرة سيئة عنك ويمكننا عند ذهابهن أن نتسامر سوية أنت وأنا ولنعب ونفعل ما تريده. ما رأيك؟</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ننقذ تمرين تنشيطي للمشاركين(ات)، عند تحضير لعب الأدوار من قبل المتطوعين.</li> <li>• نطلب من المشاركين(ات) تدوين ما يلاحظونه من تواصل لفظي وغير لفظي خلال لعب الأدوار ومن تواصل غير لفظي خلال اللوحات التعبيرية.</li> <li>• بإمكاننا استبدال عمل المجموعات بلعب أدوار حول كل من السلوكيات ومن ثم ناقش طريقة تصرف ونتائج كل سلوك والمشاعر المرتبطة بكل سلوك.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## كيف أكون حازماً؟

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعداد الخطوات الأربع للتعبير من خلال السلوك الحازم</li> <li>• تطوير رسائل حازمة</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٧٥ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. نذكر بتعريف السلوك الحازم ونحدد أن السلوك الحازم يستخدم للتعبير عن ما نريد ونحتاج كما وأنه يستخدم لمقاومة ضغط الأقران السلبي.</li> <li>2. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• الهدف من هذا التمرين هو التعبير عن ما نريد ونحتاج باعتماد السلوك الحازم</li> <li>• سيعمل كل مشارك متجاورين على استخلاص خطوات السلوك الحازم من خلال قراءة وتحليل النص الذي سنوزعه عليكم</li> <li>• ستعرضون عملكم بعد ذلك.</li> </ul> </li> <li>3. نوزع النص على المشاركين(ات)</li> <li>4. يعمل كل مشارك(تين) متجاورين على قراءة النص واستخلاص خطوات السلوك الحازم على أن يدونونها على ورقة لوح قلاب (١٠ دقائق)</li> <li>5. تعرض كل مجموعة عملها (١٠ دقائق)</li> <li>6. بناءً على عرض المشاركين(ات)، نعرض الخطوات الأربع للرد الحازم ونفصلها (١٠ دقائق)</li> <li>7. نطلب من المجموعات الثنائية التي تم تكوينها أن تؤولف قصة حول وضع معين تتضمن الرسائل التي تتناسب مع خطوات الرد الحازم (٥ دقائق)</li> <li>8. تعمل المجموعات (١٠ دقائق)</li> <li>9. يقرأ من يرغب من المجموعات قصته (١٠ دقائق)</li> <li>10. ناقش الرسائل ونحاول إيجاد بدائل في حال لزم الأمر (١٠ دقائق)</li> <li>11. نُلبّص خطوات السلوك الحازم (٥ دقائق)</li> </ol>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نسخ من النص على عدد المشاركين(ات)</li> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• ورقة لوح قلاب مكتوب عليها مسبقاً خطوات السلوك الحازم</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>

<p><b>نص القصة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الشاب الأول: مرحباً</li> <li>الشاب الثاني: مرحبا! كيف يمكنكني مساعدتك؟</li> <li>الشاب الأول: كل يوم صباحاً تستيقظ باكراً للقيام بالرياضة. و لكن خلال تحضيرك للخروج تزعج جميع الموجودين في الغرفة. هذا جيد عندما يكون علينا الإستيقاظ باكراً و لكننا بحاجة للراحة صباحاً. هل يمكنك أن تكون أكثر هدوءاً أو أن تؤخر موعد استيقاظك في بعض الأيام؟ هذا سيكون مناسباً للجميع!</li> </ul>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>بإمكاننا أن نطلب من المشاركين(ات) العمل على أوضاع أو مواقف متعلقة بالبيئة، العنف الأسري، التواصل مع الأهل، المدرسة، الأقران.</li> <li>من الممكن إضافة خطوتين للسلوك الحازم لكن لم نتطرق إليها هنا لأنه ليس بالضرورة تطبيقها دائماً عند اعتماد السلوك الحازم. هاتان الخطوتان هما: سؤال الآخر عن رأيه وشكره في حال الموافقة.</li> <li>ندور على المجموعات خلال عملهم في تأليف القصص والرسائل لتتأكد أن هذه الأخيرة تتماشى وخطوات السلوك الحازم.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## ارفض! ارفض! بحزم!

<p><b>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تعريف ٥ أساليب يستخدمها الأقران أو الآخرين للضغط</li> <li>تعريف ٦ أساليب لمواجهة ضغط الأقران أو الآخرين والرفض الحازم</li> <li>تطبيق خطوات الرفض الحازم ومواجهة أساليب الضغط والإقناع</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p><b>٩٠ دقيقة</b></p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>سنضعكم في حالة معينة وهي: أنتم مجموعة شباب تعملون في الحي نفسه. بعض الشباب أحضروا بعض من الحشيش لتدخينها. فقرر البعض تدخينها أما الآخرين فقررروا عدم مشاركتهم.</li> <li>ستعملون ضمن ٣ مجموعات:</li> <li>المجموعة الأولى: مع تجربة المخدرات وعلى أعضائها الضغط على المجموعة الثانية للتدخين أيضاً</li> <li>المجموعة الثانية ضد التدخين وعليها مواجهة ضغط المجموعة الأولى</li> <li>المجموعة الثالثة ترأب الوضع وتدون الأساليب المتبعة من الطرفين</li> </ul> </li> <li>٢. نعطي المجموعات بعض الوقت للتضير قبل بدء تنفيذ الوضع في حالة (٥ دقائق)</li> <li>٣. ننفذ الوضع في حالة (١٥ دقيقة)</li> <li>٤. بعد الانتهاء نسأل من يرغب من المشاركين(ات) في المجموعتين التعبير عن مشاعرهم والصعوبات التي واجهتهم خلال عملية الإقناع ومواجهة الضغوط. ثم نطلب من المجموعة الثالثة أن تعطي ملاحظاتها (١٠ دقائق)</li> <li>٥. نناقش الأساليب وكيف تمت مواجهتها ونضيف أساليب أخرى وطرق مواجهة أخرى وخطوات الرفض الحازم. (١٥ دقائق)</li> <li>٦. نلخص (٥ دقائق)</li> <li>٧. نشرح للمشاركين(ات) النشاط على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>الآن وقد أصبحتم على علم بخطوات الرفض الحازم وبأساليب الإقناع والمواجهة سوف تطبقونها ضمن مجموعات ثنائية.</li> <li>تختارون موضوع حيث يمارس أحدكم الضغط السلبي على الآخر الذي عليه أن يواجهه بأسلوب الرفض الحازم. ثم يتبادلون الأدوار.</li> </ul> </li> </ol>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>

<p>٨. تعمل المجموعات وتراقب عملها ونوجه عند الحاجة (١٥ دقيقة)                  ٩. يتشارك من يرغب بالخبرة التي عاشها (١٠ دقائق)                  ١٠. نضيف بعض الأمور التي لاحظناها خلال مراقبة عمل المجموعات وتُلخّص خطوات الرفض بحزم وأساليب الإقناع والمواجهة (١٠ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<p>• لوح قلاب وأوراق وأقلام                  • ورقة لوح قلاب كتب عليها خطوات الرفض بحزم                  • ورقة لوح قلاب كتب عليها أساليب الضغط وأخرى كتب عليها أساليب المواجهة.</p>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p>--</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<p>• نسمح للجميع بالمشاركة ضمن شروط الاحترام والإصغاء للآخر.                  • نبقي يقظين للتدخل في حال انزعاج أحد المشاركين (ات) نتيجة لأساليب الإقناع والمواجهة.                  • نوجه المشاركين (ات)، عند الحاجة، للتوصل إلى أساليب الضغط والمواجهة.                  • من الممكن استبدال حالة الإضراب، بأحد الأوضاع الآتية، على أن يتناسب مع مجموعة الشباب التي تعمل معها: "مجموعة من الشباب تحاول الضغط على مجموعة أخرى للتدخين أو لتجربة المخدرات أو لممارسة العنف ضد أقرانهم" أو "مجموعة من الشباب تحاول الضغط على أحد أعضائها للقيام بعلاقة جنسية مع فتيات التقوا فيهن في النادي الليلي.                  • ندور على المجموعات الثنائية خلال عملها لتتأكد أنه يتم تطبيق الخطوات والأساليب بشكل جيد.</p>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## ارفض! ارفض! بحزم ٢

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:                  • تطبيق خطوات الرفض الحازم ومواجهة أساليب الضغط والإقناع</p>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٨٥ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نشرح النشاط للمشاركين (ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)                  • ستقومون بتمرين فردي حيث تحاولون الإجابة عن الأسئلة المرفقة                  • ستعرضون عملكم ونناقش بعد ذلك                  ٢. نوزع أوراق العمل على المشاركين (ات) ومهلهم بعض الوقت لتنفيذ العمل                  ٣. يعمل المشاركون على التمرين الفردي (١٠ دقيقة)                  ٤. بعد الانتهاء نسأل من يرغب من المشاركين (ات) مشاركة أجوبته مع المجموعة الكبرى (١٠ دقائق)                  ٥. نناقش الأساليب وكيف تمت مواجهتها ونضيف أساليب أخرى وطرق مواجهة أخرى وخطوات الرفض الحازم. (١٥ دقائق)                  ٦. نلخّص (٥ دقائق)                  ٧. نشرح للمشاركين (ات) النشاط على الشكل الآتي: (٥ دقائق)                  • الآن وقد أصبحتم على علم بخطوات الرفض الحازم وبأساليب الإقناع والمواجهة سوف تطبقونها ضمن مجموعات ثنائية.                  • تختارون وضع حيث يحاول أحدكم الضغط السلبي على الآخر الذي عليه أن يواجهه بأسلوب الرفض الحازم.</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ثم تتبادلون الأدوار.</li> <li>8. تعمل المجموعات وتراقب عملها ونوجه عند الحاجة (١٥ دقيقة)</li> <li>9. يتشارك من يرغب بالخبرة التي عاشها (١٠ دقائق)</li> <li>10. نضيف بعض الأمور التي لحظناها خلال مراقبة عمل المجموعات ونُلخّص خطوات الرفض بحزم وأساليب الإقناع والمواجهة (١٠ دقائق)</li> </ul>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• نسخ من ورقة العمل على عدد المشاركين(ات)</li> <li>• ورقة لوح قلاب كتب عليها خطوات الرفض بحزم</li> <li>• ورقة لوح قلاب كتب عليها أساليب الضغط وأخرى كتب عليها أساليب المواجهة.</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p><b>دراسة الحالة</b></p> <p>تصور بأنك تعمل مع اثنين من زملائك في ورشة عمل تصليح السيارات وتم تكليفك مع زملائك من قبل صاحب الورشة بتقاسم العمل عليكم إلى ثلاث مجاميع. فطلب منك زميلك، ترك عملك في مجموعتك والانضمام إليه في عمله لمساعدته. المطلوب منك أن ترفض بطريقة إيجابية/السلوك الحازم بحيث لا تخسر زميلك وتكسب رضا صاحب الورشة.</p> <p>أكمل العبارات الآتية ١-٤ ومن ثم قم بصياغة الأسئلة ٥-٧:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. عندما أترك عملي _____</li> <li>2. أخشى أن _____</li> <li>3. لذلك أرغب بأن _____</li> <li>4. كي تتمكن من _____</li> <li>5. أكتب طلب رأي زميلك بصيغة سؤال: _____</li> <li>6. اكتب جوابك في حال قبول أو رفض زميلك: _____</li> <li>7. أكتب رأيك في حال تكرار رفض زميلك _____</li> <li>8. اكتب سؤال يحث زميلك على مراجعة نفسه: _____</li> <li>9. اكتب سبب رفضك: _____</li> <li>10. اقترح نشاط أو حل يرضي الطرفين: _____</li> </ol>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نوجه المشاركين(ات)، عند الحاجة، للتوصل إلى أساليب الضغط والمواجهة.</li> <li>• ندور على المجموعات الثنائية خلال عملها لتتأكد أنه يتم تطبيق الخطوات والأساليب بشكل جيد.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

<sup>46</sup> Looking out Looking In , 13th Edition, by Ronald Adler and Russel Proctor II, 2011

<sup>47</sup> <http://www.fao.org/docrep/w7504e/w7504e07.htm>

"في خضم الصعوبات توجد الفرص"، البرت اينشتاين

## إدارة النزاع والتفاوض

### معلومات مرجعية

#### ماذا نعني بالنزاعات؟

ويعرف النزاع على أنه "صراع مُفصح عنه بين طرفين على تواصل وترابط يدركون أن لديهم غايات متضاربة، موارد شحيحة وتدخّل من قبل الطرف الآخر لتحقيق هدفهم"<sup>46</sup>.

"يمكن فهم النزاع كخطر وكفرصة. لذلك فالنزاع بحد ذاته ليس سيئاً؛ إن طريقة معالجته والتعامل معه تصنع الفرق"، كولمن رايدر انترناشيونال، ١٩٩٧.

كما يعرفه آخرون على أنه "تعارض المصالح والقيم والأفعال ووجهات النظر والتوجهات. والنزاع يبدأ عند حدوث التصادم ويأتي نتيجة للتفاعل والخلافات عندما ينظر الأشخاص إلى الأمور من وجهة نظرهم فقط"<sup>47</sup>.

تحصل النزاعات على عدة مستويات؛ المستوى الشخصي، بين الأفراد والمجموعات، بين الفرد والقانون وعلى المستوى الوطني والإقليمي والعالمي.

تعتبر النزاعات جزءاً طبيعياً من حياة كل إنسان وهي بحد ذاتها ليست سيئة لكن موقف الشخص تجاهها وردة فعله عليها تجعلها بناءة أو هدامة. فنحن مختلفون ومملك آراء ووجهات نظر مختلفة حول عدة أمور مما يضيء صبغة من الغنى والتشويق والتجدد. حين يتناقش الشباب حول موضوع ما، يعطي كل منهم وجهة نظره وأفكاره بناءً على خبرته وتطلعاته ومواقفه واحتياجاته وقيمه ونظراته إلى الحياة، ويستمر النقاش والتفاعل غنياً إلى أن يتمسك كل فرد أو مجموعة من الأفراد بأفكارها معتقدة أنها وحدها على صواب وأن عليها وحدها أن تريح النقاش بدل من الوصول إلى فهم أو قرار مشترك. فندخل في نزاع تتوقف نتيجته على ردة فعل الأشخاص وكيفية التعامل معه. هل سيتم اللجوء إلى العنف أم إلى الحوار؟

#### يكون النزاع:

سلبياً	إيجابياً
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يبدد الاهتمام بنشاطات أخرى</li> <li>• يؤذي روح وعزم الفرد أو الفريق</li> <li>• يُفترق بين الأشخاص والمجموعات ويجعل التعاون صعباً</li> <li>• يجعل تركيز الأشخاص منصب على الفوارق</li> <li>• يؤدي إلى سلوكيات خطيرة كالقتال والشتم وغيرها</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يجد الحلول للمشاكل والقضايا المهمة</li> <li>• يشرك الجميع في إيجاد الحلول</li> <li>• يُنفس الانفعالات والقلق والضغط بطريقة إيجابية</li> <li>• يساعد الأشخاص على اكتشاف بعضهم البعض والتعاون</li> <li>• يطور التفاهم ومهارات التواصل والإنعاق والتفاوض</li> </ul>

## ما هي أسباب النزاعات؟

- أسباب صحية كالأمراض النفسية والعصبية.
- أسباب اجتماعية-اقتصادية؛ كالحالة المعيشية والبطالة والفقر وغيرها.
- كما أن هنالك العديد من العوامل التي قد تساهم في النزاعات؛ مثلاً الدين واللون والجنس والجنسية والمستوى الاقتصادي-الاجتماعي. وتشكل الأدوار الاجتماعية أحد هذه العوامل؛ ففي بعض المجتمعات يتم الضغط على النساء والفتيات كي لا يعبرن عن احتياجاتهن ورغباتهن وتُمنعن من قبل القانون والمجتمع من المشاركة في عملية اتخاذ القرار التي تعتبر من مهام الرجال والشبان، مما يمنعهن من المشاركة في عملية التفاوض لحل النزاعات اللواتي قد تكن طرفاً فيه. فضلاً عن ذلك، إن منع النساء والفتيات من المشاركة والتميز في المعاملة والحقوق يوئد لديهن شعور بالإجحاف والظلم الذي قد يترجم مباشرة بأزمة أو ينتظر أن تسنح الفرصة بذلك.
- **ما هي أنواع النزاعات التي قد يواجهها الشباب؟**
- النزاعات الشخصية التي يختبرونها عندما يريدون اتخاذ القرارات مثلاً.
- النزاعات الاجتماعية بين شخصين أو أكثر، مثلاً بين شاب أو شابة وأحد أقرانهما، وبين الشابة وأمها وبين الشاب والمسؤول عنه أو بين الزملاء في العمل أو الأقران أو بين العامل وصاحب العمل أو صاحب المهنة والزبون.
- النزاعات ضمن المجموعة الواحدة، مثلاً بين أعضاء من فريق كرة السلة/القدم أو بين فريق
- تتبع النزاعات من عدة أسباب يصعب تحديدها أحياناً ومنها:
- اختلاف في وجهات النظر نتيجة لاختلاف في الأهداف والأيدولوجيات والمبادئ والقيم والمعتقدات ودرجة الوعي والاستعداد والتوقعات والموقع الاجتماعي والخبرة وغيرها.
- اختلاف في مواقع السلطة؛ فقد لا يتقبل أحد المسؤولين في المدرسة الإصلاحية مثلاً أو الوالد في العائلة أن تقترح أمراً مبدعاً وجديداً إذ قد يأخذه على أنه تحدي لسلطته وقدراته.
- إجبار الشخص على القيام بأمر ما يرفض القيام به.
- وجود أدوار غير واضحة وسلطات غير محددة.
- تضارب الغايات وتضارب المصالح بين الأشخاص و/أو المجموعات بحيث إن تحقيق أهداف الأول تمنع الثاني من تحقيق أهدافه.
- وجود صعوبة في التواصل بين الأشخاص.
- نقص في التنسيق وتوحيد الجهود في مهمات محددة.
- فهم مختلف للقوانين والقواعد ضمن العائلة أو المجموعة أو مكان العمل.
- وجود نزاعات سابقة لم يتم حلها مما يؤدي إلى القلق والإجهاد ويعزز من إمكانية وقوة نشوء نزاعات أخرى.



العمل في وحدة ما.

- النزاعات بين مجموعتين أو أكثر، مثلاً بين حزبين أو بين الإدارة والأساتذة وطلاب المعهد أو المدرسة وغيرها.

### ما هي مظاهر وديناميكيات النزاعات؟

- في أغلب الأحيان بإمكاننا أن نتوقع حدوث النزاع ونحول دون تطوره في حال تعاملنا معه بطريقة بناءة منذ البداية. لكن ما يحصل عموماً هو الآتي:
- ينظر كل طرف في النزاع إلى الآخر على أنه سبب المشكلة ويتبادلان اللوم والتهجم.

- يقل التواصل الفعّال المبني على الاحترام بين الطرفين.

- تشتد الانفعالات والتوتر ويتطور الموقف ليصبح عدائياً.

- يتفاقم المشكل ويزداد تعقيداً وتشويشاً.

- يسود جو من الخوف والغضب مما يؤثر على عمليتي الإصغاء والتواصل البناء.

- يتم استبدال السبب الأصلي للنزاع بأمور أخرى إما مستجدة أو حدثت قبل النزاع.

- تنعدم الرغبة بالتسامح أو تجاوز الخلاف.

### ما هي مراحل حدوث النزاع؟<sup>٤٨</sup>

المرحلة الأولى: احتمال نشوب النزاع

- كيف تتم عملية التواصل بين الطرفين أو الأطراف، هل يتواصل الطرفين أو الأطراف

التواصل بوضوح؟ هل يتم توفير المعلومات

الصحيحة والدقيقة والمرتبطة بالموضوع؟

- ما هو نوع العلاقة بين الطرفين أو الأطراف؟ هل هنالك اختلاف في مواقع السلطة وأدوار؟ هل هنالك عوامل أخرى أو اختلافات أخرى قد تؤثر على نشوب النزاع؛ مثلاً اختلاف في الإيديولوجيات وغيرها؟

- ما هي نظرة كل من الأطراف إلى الأمر؟

### المرحلة الثانية: اكتشاف وإدراك احتمال حصول النزاع

- هل يدرك أو يشعر الأطراف أن هنالك نزاع؟

- في بعض الأحيان قد يدرك أحد الأطراف أو الطرفان معاً أن هنالك أزمة لكن يفهمون لاحقاً أن الأمر لم يكن سوى سوء فهم وأنهما يتحدثان حول نفس الأمر ولكن باستخدام كلمات مختلفة.

- في أحيان أخرى قد يشعر الطرفان أن هنالك أزمة ويدركون ذلك فتقوى الانفعالات وتصبح المواقف عدائية وحادة.

### المرحلة الثالثة: التحكم بالنزاع وإدارته

- في هذه المرحلة يحاول الأشخاص بعد أن أدركوا أن هنالك نزاع بالتعامل مع هذا النزاع وذلك من خلال استخدام طرق مختلفة مناسبة للوضع والأشخاص المعنيين. (أنظر فقرة طرق إدارة النزاع لاحقاً)

### المرحلة الرابعة: ظهور النزاع

- في حال فشلت المرحلة الثالثة، يظهر النزاع جلياً

<sup>49</sup> Adapted from the Watershed information Network-Purdue University, <http://www.ctic.purdue.edu/KYW/brochures/manageconflict.html>

ثانياً، نحن نحتاج لمهارات حياتية أخرى لنتمكن من إدارة النزاعات بطريقة فعالة وإيجابية، كمهارة التفكير النقدي والقدرة على التحليل والتساؤل، مهارة التفكير المبدع، مهارة اتخاذ القرار، القدرة على التواصل الفعّال، مهارة التفاوض والتعاطف.

ثالثاً، بإمكاننا إتباع الخطوات الآتية<sup>49</sup>:

١. نحدد المشكلة والاحتياجات التي لم يتم تلبيتها على الصعيد الشخصي أو على صعيد أطراف النزاع ونطرح الأسئلة على كافة المعنيين للحصول على

لمرة الأولى ويتراوح سلوك الأطراف المتنازعة من خلاف بسيط إلى مساءلة أو اعتراض معلن إلى تهديد وإنذار إلى اعتداء جسدي عدواني وأخيراً إلى مسعى علني لتحطيم الفريق الآخر. لذلك، نتابع محاولة إدارة النزاع.

### المرحلة الخامسة: النتيجة

في هذه المرحلة تظهر نتيجة النزاع التي كما ذكرنا سابقاً قد تكون إيجابية أو سلبية. ففي حال تم التوصل إلى قرارات جديدة وحلول إبداعية وتم الاستجابة إلى احتياجات الطرفين وأصبحت العلاقة أقوى والمواقف أكثر إيجابية تكون النتيجة إيجابية. أما في حال توقفت عملية التواصل ولم يتم التوصل إلى حل مقبول من الطرفين وشعر أحد الطرفين أنه في وضع الخاسر بينما الآخر رابح تكون النتيجة سلبية وقد يتأتى منها تصرفات عنيفة أو أزمات أخرى.

### كيف يمكن إدارة النزاعات؟

أولاً، من المهم أن نعي ويعي الشباب بعض المبادئ في العمل على إدارة وحل النزاعات:

- أن النزاعات أمر طبيعي وليس بالضرورة سيئة؛
- إن طريقة التعامل مع النزاعات مهمة جداً؛
- بمقدورنا التعامل مع النزاعات دون اللجوء إلى العنف والشتيم؛
- لكل نزاع طريقة مختلفة للتعامل معه؛
- ليس من الممكن حل أي نزاع في حال لم يكن الأطراف راغبين بذلك.

### كيف نعرّف التفاوض؟

- تضم عملية التفاوض طرفين أو أكثر يحاول كل منهما الحصول على ما يريده من الطرف الآخر والوصول في النهاية إلى اتفاق أو حل مقبول من كليهما.
- يحدث التفاوض بصورة متواصلة ضمن الأسرة بين الأخوة والأخوات وبين الأهل وأولادهم وبناتهم وفي مكان العمل بين الزملاء والموظفين والرؤساء والإدارة والنقابات والمستشارين وغيرهم وفي المدرسة ومنظمات المجتمع المدني بين الأقران وبين الشباب والكبار وفي المحال التجارية عند شراء سلعة ما وغيرها من الأماكن وميادين الحياة.

### ما هي مبادئ التفاوض؟

تكون عملية التفاوض ناجحة عندما تنتهي إما بحل مرضي للطرفين (رابح-رابح) أو بالفشل (خاسر-خاسر) وليس عندما تنتهي برابح واحد (رابح-خاسر).

التفاوض مهارة حياتية يمكن لأي شخص أو شاب وشابة تعلمها واستخدامها في الفرص اليومية مما يجعلنا نكتسبها.

- نطرح المشكلة والأسباب والاحتياجات والمخاوف والدوافع
  - ندرس وجهة نظر الطرف الآخر
  - نتفاوض حول الحل:
    - نحدد الاحتمالات المتوفرة
    - نقيم مختلف الاحتمالات
    - نختار الحل الأفضل
  - نتأكد أن الأمور واضحة للجميع ومن التزام الجميع بالعمل على تنفيذها
  - ٦. مرحلة ما بعد التفاوض:
    - ينفذ كل طرف النشاطات الخاصة به التي تم التوافق عليها
    - نتابع التواصل والعمل المشترك
  - ملاحظة: بإمكاننا اللجوء إلى طرف ثالث محط ثقة وعلى إطلاع بالموضوع ليجري عملية الحوار والتفاوض على أن يكون حيادي ويتمتع بمهارات التواصل وإدارة النزاع واتخاذ القرارات.
- أكبر قدر من المعلومات (الأسباب، المعنيين، إمكانية الحلول). من المهم خلال هذه المرحلة أن نحترم أنفسنا والآخرين.
٢. نحدد ما هي طرق إدارة النزاع الأكثر مناسبة للحالة التي قد نستخدمها. لكن القرار النهائي يتأثر بالحوار الذي سيجري مع الطرف الآخر.
٣. نختار أفضل وقت ومكان للبدء بالحوار والمفاوضات.
٤. مرحلة بدء التفاوض:
- يبدأ أحد الأطراف بالحوار؛
  - نتوافق على:
    - قواعد الحوار: الإصغاء والتعاطف، الاحترام، التركيز على المشكل وليس على الأشخاص
    - المعلومات التي سيتم تداولها ومناقشتها وكيف سيتم التوصل إلى القرار
  - نتأكد من أن الجميع على استعداد للمناقشة والتفاعل والوصول إلى حلول.
٥. مرحلة التفاوض:

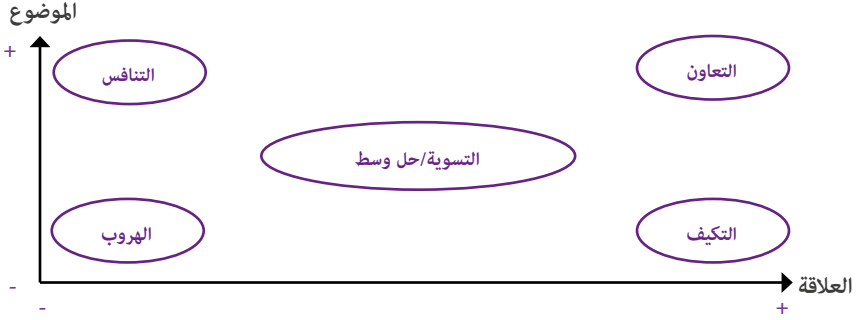
## ما هي طرق إدارة النزاع ونتائج التفاوض؟

طرق إدارة النزاع	التعاون	التسوية	التنافس	التكيف/التنازل	الهروب
ما هي النتيجة؟	• رابع-رابع	حل وسط	رابع-خاسر	خاسر-رابع	خاسر-خاسر
ماذا نعني؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تهدف إلى إيجاد حل يناسب جميع الأطراف</li> <li>• تدل على اهتمام متساوي بالعلاقات الإنسانية والأهداف</li> <li>• تشرك الجميع في تحسين العمل وتنفيذه</li> <li>• تعتبر الطريقة الفضلى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إيجاد حل وسط</li> <li>• نحافظ على الأهداف والعلاقات في الوقت نفسه</li> <li>• تعتبر بديل لأسلوب التعاون</li> <li>• تعتمد عادة خصوصاً عندما يتمتع الأطراف بنفس مستوى السلطة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ندافع عن وجهة نظرنا على حساب الآخرين</li> <li>• نهتم كثيراً للغايات/الأهداف ولا نكترث بالعلاقات الإنسانية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أسلوب جيد عندما يقبل أحد الأطراف أنه على خطأ وأن لديه الكثير ليخسره والقليل ليربحه</li> <li>• نهتم كثيراً بالعلاقات الإنسانية دون الاهتمام بالغايات/الأهداف</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• منبئة على نبذ النزاع فتعمل على تأخيره أو تجاهله بهدف إعطاء وقت لتهدأ الأمور وتفادي المواجهة المباشرة</li> <li>• عدم الاهتمام بالغايات/الأهداف والعلاقات الإنسانية</li> </ul>
لماذا؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• جميع الأطراف عليهم تحقيق غاياتهم</li> <li>• يجب الإبقاء على علاقات جيدة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• القبول بربح شيء مقابل خسارة القليل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ربط حل النزاع بالتنافس والتباري والربح</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الأمور المشتركة أهم من الأمور الأخرى والاختلافات التي قد تؤثر على العلاقات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الأمور المتنازع عليها تافهة</li> <li>• مواقف الطرف الآخر قاسية وعنيدة</li> <li>• الوقت والمكان غير مناسبين للتحدث بالأمر</li> </ul>
كيف؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نستخدم مستوى عال من التعاون ومستوى منخفض من المواجهة</li> <li>• نناقش النزاع علنية</li> <li>• نجد حلول مبدعة ترضي الجميع</li> <li>• نعتزف بمصلحة الآخر ونحمي مصالحنا في الوقت ذاته</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نتقابل في منتصف الطريق لما فيه خير المجموعة وتحقق جزء من مطالبنا</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نستخدم كل قوتنا لربح النزاع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نلجأ إلى الكثير من التعاون والقليل من المواجهة</li> <li>• نشدد على الأمور المشتركة ونخفف من أهمية الاختلافات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نتعاون ونتواجه بدرجة منخفضة</li> <li>• نطلب تأجيل المناقشة</li> <li>• نغير الموضوع أو نتجنبه</li> <li>• ننسحب من الوضع</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• يعتبر النزاع صغير مقارنة بمستقبل العلاقة الذي يعتبر على المحك</li> <li>• عدم توفر الوقت لحل النزاع</li> <li>• يوجد أمور أكثر أهمية من النزاع</li> <li>• عدم توفر فرصة ليطلع الطرف الآخر على الأمور التي تقلقنا</li> <li>• يكون أحد الأطراف متأثر عاطفياً</li> <li>• يحتاج الأمر مزيداً من المعلومات</li> <li>• يتربى على المواجهة لكلفة تفوق فائدها</li> <li>• نرغب بتهدئة الأمور ودرس وجهات النظر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعتبر المسائل غير مهمة لأحد الأطراف كما هي بالنسبة للطرف الآخر</li> <li>• يعرف أحد الأطراف أن ليس بإمكانه الربح أو أنه على خطأ</li> <li>• تُعطى أهمية لأن يتفق الجميع</li> <li>• كلفة الربح على المدى البعيد لا توازي ما هي عليه على المدى القريب</li> <li>• تكون الأمور المشتركة أهم من الاختلافات</li> <li>• يريد أحد الأطراف أن يترك الطرف الآخر يتعلم من أخطائه</li> <li>• يريد أحد الأطراف المحافظة على رصيد لنزاعات أخرى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يرفض الطرف الآخر التعاون</li> <li>• يحتاج أحد الأطراف إلى قرار لا شعبية له</li> <li>• يعرف أحد الأطراف أنه على صواب وموقفه ضروري</li> <li>• يحتاج إلى قرار سريع بسبب عدم توفر الوقت للوصول إلى نتيجة رابحة للطرفين</li> <li>• الموضوع ليس مهماً لدرجة التفاوض مطولاً</li> <li>• تواجد شخصيات قوية تكسف الآخرين</li> <li>• أحد الأطراف يريد أن يحمي نفسه من شخص يريد الاستفادة من وجود أشخاص غير قادرين على المنافسة</li> <li>• يدافع أحد الأطراف عن حقوقه وموقفه</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يلتزم الكل بالطريقة نفسها للوصول إلى غاية المجموعة</li> <li>• يريد الأطراف ربح الوقت من خلال التوافق على وضع يناسب الكل مؤقتاً أو الوصول إلى حلول سريعة ومؤقتة لمشكلة معقدة</li> <li>• لا يعطي الأطراف أهمية كبرى لتحقيق جميع الأهداف</li> <li>• يلتزم الأطراف بشدة بغايات غير مترابطة ببعضها البعض</li> <li>• تكون الأمور متوسطة بالأهمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يرغب الجميع في التعاون وإيجاد حل</li> <li>• يثق الجميع ببعضه البعض</li> <li>• يرفض الجميع الاستحواذ على اتخاذ القرار</li> <li>• يغير الكل تفكيرهم على ضوء المعلومات الجديدة</li> <li>• يرغب الجميع بالعمل على تبديد الأذى الشخصي وخيبة الأمل</li> <li>• تربط الأطراف علاقة متينة وطويلة الأمد</li> <li>• لا يحتمل الأمر التسوية نظراً لأهميته</li> <li>• يرغب الجميع بالخروج بحلول مبدعة وفريدة</li> </ul>	<p>متى؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تفادي القرارات أو تأجيلها سيزيد الأمور سوءاً</li> <li>• القرارات تتخذ في حالة التغيب أو الإهمال</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عند إمكانية خسارة المصداقية والتأثير</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قد تزيد الأمور سوءاً</li> <li>• قد ينتقم الخاسرون من الرابحين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قد نفقد أموراً مهمة</li> <li>• عندما تكون مطالب أحد الأطراف أكبر بكثير من أن تتحملها المجموعة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نريد حل سريع وغير مكلف</li> <li>• ينتهز أحدهم ثقة الآخر</li> </ul>	<p>متى نختار أسلوب آخر؟</p>

<sup>50</sup>"How to Disagree without Being Disagreeable", Fast Company Magazine, November 1995 issue, Don Wallace and Scott McMurry. <http://pf.fastcompany.com/online/01/disagree.html>

يظهر الرسم أدناه العلاقة بين طرق إدارة النزاع وأهمية الموضوع والعلاقة:



من هم الأشخاص الذين قد نواجههم خلال إدارة النزاعات؟

طباعهم ولكن بإمكاننا مواجهتهم لمنعهم من عرقلة العملية.

خلال العمل على إدارة النزاعات قد يواجهنا أنواع مختلفة من الأشخاص الذين لا يمكننا أن نغير

كيف نتعامل معهم؟	أنواع الأشخاص
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نلفت انتباههم من خلال استخدام اسمهم كبداية لجملتنا</li> <li>• نحافظ على تواصل العين ونعطيهم الوقت لإشاحة النظر</li> <li>• نواجههم دون شجار</li> <li>• نقترح أن يجلسوا لمناقشة النقاش</li> <li>• نلفت الانتباه إليهم جهاراً وإلى الطريقة التي يستخدمونها</li> <li>• نحصل على آراء الآخرين</li> <li>• نقترح بدائل للنزاع المباشر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يجادلون ويعبرون عن آرائهم وكأنها وقائع يتصيدون الآخرين ويطلقون العبارات القاسية خلال الاجتماعات لكن يتفادون المواجهات الفردية</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نقاطهم بتهديب وتتحكم بالوضع</li> <li>• نستخلص من الوقائع</li> <li>• نطلب منهم أن يقدموا شكاوهم كتابة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يتذمرون دائماً ويجدون الأخطاء في الآخرين دونهم</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعترف لهم بالشق الحقيقي لما يقولوه</li> <li>• نذكر بالنجاحات السابقة</li> <li>• نتفادى أن نقول أنهم مخطئون وأنا على صواب</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يؤمنون أن لا شيء جديد سوف ينجح ويعطلون عمل المجموعة</li> </ul>

• يفتعلون نوبات غضب تتفاقم بسرعة

- نعطيهم الوقت للسيطرة على غضبهم
- نطلب منهم بهدوء التوقف عن تصرفهم لأنه يؤثر سلباً على العملية
- نطلب منهم الاجتماع على حدا
- نطلب من أحد الأشخاص المقربين منهم تهدئتهم

## الأنشطة المقترحة

### النزاع إيجابي...سلبى!

	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف النزاع</li> <li>• إدراك أن النزاع بإمكانه أن يكون فرصة وخطر</li> </ul>	<p><b>هدف</b> <b>النشاط</b></p>
	<p>٤٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
	<p>١. نطرح على المشاركين(ات) السؤال الآتي: "ما هو النزاع؟" (١٠ دقائق)                  ٢. ندون الإجابات على اللوح القلاب ونحاول تصنيفها تحت خانتين إيجابية أم سلبية. في حال لم تتمكن من ذلك نقرأ الإجابات ونعلق بناء على ما ورد                  ٣. نُعرّف النزاع ونضيف أن النزاع يمكن أن يكون "خطر" و "فرصة" في الوقت نفسه (٥ دقائق)                  ٤. نطلب من كل مشارك(ين) متجاورين أن يتناقشا ويعطيا إجابة واحدة حول "كيف يمكن أن يكون النزاع خطرا أو فرصة؟" (٥ دقائق)                  ٥. نطلب بالتسلسل من كل مشارك(ين) إعطاءنا الجواب الذي اتفقا عليها (١٠ دقائق)                  نناقش الأجوبة مع المشاركين(ات) ونُلخّص أنه في حال تمكّن الإنسان من التعامل مع النزاع بطريقة إيجابية خلاقة سيصبح النزاع حينها فرصة وإذا فشل فسوف يتحول النزاع إلى خطر. ومن هنا أهمية أن تتمتع بمهارة إدارة النزاع والتفاوض (١٠ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
	<p>--</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نُركّز أن هدف هذا النشاط هو النزاع وأنه سيتم التعاطي مع عملية التفاوض وإدارة النزاع من خلال تمارين أخرى</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

### النزاع: أنواع وأسباب!

	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد أنواع النزاع</li> <li>• تحديد أسباب النزاع</li> <li>• تحديد العوامل الخارجية المساعدة على النزاع</li> <li>• تعداد مظاهر نشوء النزاع</li> </ul>	<p><b>هدف</b> <b>النشاط</b></p>
	<p>٤٥ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
	<p>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)                  • سننفذ عمل مجموعات بحيث تعمل كل مجموعة على بعد من أبعاد النزاع                  • ستجيب المجموعة الأولى على السؤال الأول والمجموعة الثانية على السؤال الثاني وهكذا دواليك                  ٢. نقسم المشاركين(ات) إلى ٤ مجموعات ونزود كل مجموعة بسؤالها                  ٣. مهلهل بعض الوقت لإنجاز العمل وتدوين الإجابات على ورقة لوح قلاب (١٥ دقيقة)                  ٤. تعرض كل مجموعة عملها، نناقش ونضيف عند الضرورة (٢٠ دقيقة)                  ٥. نلخص (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• بطاقات كتب على كل منها أحد الأسئلة من ورقة العمل</li> <li>• أوراق لوح قلاب مكتوب عليها مسبقاً مضمون الأسئلة</li> </ul>	<b>الموارد اللازمة</b>
<p><b>أسئلة عمل المجموعات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• المجموعة الأولى: لماذا قد يحدث نزاع؟</li> <li>• المجموعة الثانية: ما هي العوامل الخارجية عن المشكل والتي قد تساعد على النزاع؟</li> <li>• المجموعة الثالثة: ما هي أنواع النزاعات التي قد تواجه الشباب؟</li> <li>• المجموعة الرابعة: ما هي مظاهر نشوء النزاع؟</li> </ul>	<b>أوراق العمل</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• خلال عمل المجموعات، تنتقل بينها وتؤكد من أن الأسئلة مفهومة وأن المجموعة تناقش في الاتجاه الصحيح.</li> <li>• تُركِّز أن هدف هذا النشاط هو النزاع وأنه سيتم التعاطي مع عملية التفاوض وإدارة النزاع من خلال تمارين أخرى.</li> </ul>	<b>أفكار لنا!</b>

## ولادة متعسرة!

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعداد مراحل حدوث النزاع</li> </ul>	<b>هدف النشاط</b>
<p><b>٧٥ دقيقة</b></p>	<b>مدة النشاط</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. نُذكر المشاركين (ات) بمفهوم النزاع ونُضيف أن النزاع يتكون على مراحل سنقوم باكتشافها من خلال قصة فادي ومازن (٥ دقائق)</li> <li>2. نشرح النشاط للمشاركين (ات) كما يلي: ستعملون ضمن مجموعات لاستكمال القصة التي سنزودكم بها. القصة تتناول تطور نزاع بين شابين وعليكم استناداً إلى مراحل نشوب النزاع (ورقة عمل ٢) إكمالها وخلق نزاع مستعنيين بالأسئلة المطروحة. (٥ دقائق)</li> <li>3. نقسّم المشاركين (ات) إلى ٤ أو ٥ مجموعات ومهمهم الوقت للعمل على استكمال القصة (٢٠ دقيقة)</li> <li>4. تعرض المجموعات عملها (١٥ دقيقة)</li> <li>5. نشرح وناقش الخطوات بالتفصيل بعض عرض جميع المجموعات (١٥ دقائق)</li> <li>6. ناقش مع المجموعة: "كيف كان بإمكان فادي ومازن تفادي النزاع الذي حصل بينهما؟" (١٠ دقائق)</li> <li>7. نلخص بأن: النزاعات أمر طبيعي وليس بالضرورة سيء، إنما طريقة الرد على النزاعات مهمة جداً. وكل منا يملك الحكمة والمعرفة للرد على النزاعات دون استخدام العنف. إن ورشات العمل والتدريبات توجهنا للتعامل مع النزاعات ولكنها لا تعطينا وصفات سحرية. (٥ دقائق)</li> </ol>	<b>خطوات تنفيذ النشاط</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• نسخ من القصة على عدد المشاركين (ات)</li> <li>• نسخ من ورقة العمل ٢ على عدد المشاركين (ات)</li> </ul>	<b>الموارد اللازمة</b>

## ورقة عمل ١: نص القصة

### تُكمل القصة...

- اليوم يلعب فريق ..... و فريق..... المباريات النهائية لهذا الموسم
- يقوم الشباب في المدرسة بمتابعة المباريات.
- يقول مازن لفادي وهو من مشجعين الفريق الخصم: "أنت متأكد من دعوتنا لحضور المباراة سوياً! هل أنت مستعد لرؤيتنا نفرح ونهلل لفوز فريقنا وخسارة فريقك!"
- يجب فادي: "أنت تحلم! في آخر لقاء لهما فاز فريقتي، أتذكر؟"
- مازن: "لقد حالكم الحظ المرة الماضية!" وابتغمت إلى أسامة قائلاً: "لا يمكنني أن أتخيل كيف سيكون وضعه إذا خسر فريقه فهو لا يتقبل الخسارة".
- أتى أصدقاء فادي لحضور المباراة... ها قد شارفت المباراة على النهاية خمس دقائق ويصفر الحكم نهاية المباراة. وإذا بالحكم يعلن ضربة جزاء لصالح فريق مازن! الكل دهش، حتى مازن. لم يتوقع احد بأن هذه الكرة ستحسب ضربة جزاء
- غووووووووووووول! .....

## ورقة عمل ٢- مراحل تطور النزاع:

### المرحلة الأولى: احتمال نشوب النزاع

- هل يتواصل الطرفين أو الأطراف بوضوح؟
- هل يتم توفير المعلومات الصحيحة والدقيقة والمرتبطة بالموضوع؟
- ما هو نوع العلاقة بين الطرفين أو الأطراف؟
- هل هنالك اختلاف في مواقع السلطة و/أو الأدوار؟ هل هنالك اختلافات أخرى قد تؤثر على نشوب النزاع؛ مثلاً اختلاف في الإيديولوجيات وغيرها؟
- ما هي نظرة كل من الأطراف إلى الأمر؟

### المرحلة الثانية: اكتشاف وإدراك احتمال حصول النزاع

- هل يدرك الأطراف أن هنالك نزاع؟
- هل يشعرون بذلك؟

### المرحلة الثالثة: التحكم بالنزاع وإدارته

- هل يحاول الأطراف التعامل مع النزاع؟
- ما هي الطرق التي يستخدمونها؟

### المرحلة الرابعة: ظهور النزاع

- بعد فشل المرحلة الثالثة.
- هل ظهر النزاع جلياً للمرة الأولى؟ (خلاف بسيط ، مساءلة، اعتراض معلن، تهديد وإنذار، اعتداء جسدي، مسعى علني لتحطيم الفريق الآخر)

### المرحلة الخامسة: النتيجة

- ظهور نتيجة النزاع يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية.

## أوراق العمل

- من الممكن أن نزود المجموعات بقصة مختلفة على أن تكون نابعة من الواقع المعاش للشباب. لكن سيتطلب ذلك وقت أطول للعرض والمناقشة.
- ندور على المجموعات ونتأكد من فهمها لمراحل النزاع.

## أفكار لنا!

## كيف أتعامل مع النزاعات؟

<p><b>هدف النشاط</b></p> <p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد طرق التعامل مع النزاعات</li> </ul>																									
<p><b>مدة النشاط</b></p> <p>٤٥ دقيقة</p>																									
<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١. نذكر المشاركين(ات) بمفهوم النزاع وإن هناك طرق عديدة يمكن استعمالها لإدارة النزاع (٥ دقائق)</li> <li>٢. نشرح التمرين للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: ستملون ضمن ٥ مجموعات وتحاولون ملئ جدول الطرق الخمس للتعامل مع النزاع مستخدمين العبارات التي سنزودكم بها. (٥ دقائق)</li> <li>٣. نقسم المشاركين(ات) على ٥ مجموعات ونوزع عليهم الجدول (ورقة عمل) وقصاصات مكتوب عليها عبارات الطرق الخمس لإدارة النزاع (٥ دقائق)</li> <li>٤. تعمل المجموعات على إتمام الجداول (١٥ دقيقة)</li> <li>٥. نعطي الإجابات وتقوم المجموعات بتصحيح جداولها ومن ثم نتأكد من الجداول ونعلن المجموعة الفائزة تلك التي لديها أكبر عدد من الإجابات الصحيحة (١٠ دقيقة)</li> </ol> <p>نناقش ونلخص الطرق الخمسة مركزين على تعريف الطريقة وأهميتها وكيف ومتى يتم استخدامها معطين أمثلة (١٥ دقائق)</p>																									
<p><b>الموارد اللازمة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نسخ من ورقة عمل على عدد المشاركين(ات)</li> <li>• ٥ مجموعات من القصاصات للطرق الخمس لإدارة النزاع</li> <li>• شريط لاصق</li> </ul>																									
<p><b>جدول طرق التعامل مع النزاعات:</b></p> <table border="1" data-bbox="324 949 890 1204"> <thead> <tr> <th>ماذا يحصل إذا استعمله؟</th> <th>يمكن استعمالها في حالة:</th> <th>لا يمكن استعمالها في حالة:</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>التنافس</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>التعاون</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>التسوية</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>النكران/ التجنب</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>التكيف</td> </tr> </tbody> </table>	ماذا يحصل إذا استعمله؟	يمكن استعمالها في حالة:	لا يمكن استعمالها في حالة:					التنافس				التعاون				التسوية				النكران/ التجنب				التكيف	<p><b>أوراق العمل</b></p>
ماذا يحصل إذا استعمله؟	يمكن استعمالها في حالة:	لا يمكن استعمالها في حالة:																							
			التنافس																						
			التعاون																						
			التسوية																						
			النكران/ التجنب																						
			التكيف																						
<p><b>أفكار لنا!</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نخلق جو من الحماس خلال المرحلة الأولى</li> <li>• نؤكد على أهمية محاولة اعتماد دائماً طريقة التعاون أو التسوية عند إدارة النزاعات ولكن في بعض الأحيان قد نضطر إلى الطرق الثلاث الأخرى.</li> </ul>																									

## أتعامل مع النزاعات...

هدف النشاط	في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:
مدة النشاط	٦٠ دقيقة
خطوات تنفيذ النشاط	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• سنروي عليكم وضع نزاع</li> <li>• ضمن عمل مجموعات ستحضرون لتمثيلية تظهر أحد طرق إدارة النزاع التي سنوزعها عليكم</li> <li>• ثم ستعرضون التمثيلية وستناقش</li> </ul> </li> <li>٢. نروي لهم الوضع (ورقة العمل ١). (٥ دقائق)</li> <li>٣. نوزع على كل مجموعة طريقة من طرق التعامل مع النزاعات.</li> <li>٤. تعمل كل مجموعة على تحضير تمثيلية تظهر كيف ستتعامل مع هذا النزاع على أن تستخدم الطريقة المعطاة إليها. (١٠ دقائق)</li> <li>٥. تعرض كل مجموعة تمثيليتها ونناقش بعد كل عرض فنبداً بسؤال المجموعة عن طريقة التعامل ونقترح التعديلات والإضافات عند اللزوم. (٣٥ دقائق)</li> <li>٦. نستخلص أهمية استخدام الطريقة المناسبة. (٥ دقائق)</li> </ol>
الموارد اللازمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ورقة العمل ١</li> <li>• ٥ نسخ من صفحة طرق إدارة النزاع حيث يشار في كل واحدة منها إلى طريقة من الطرق الخمسة لتعمل عليها المجموعة (ورقة العمل ٢)</li> </ul>
أوراق العمل	<p><b>ورقة العمل ١- وضع نزاع</b></p> <p>يدعوكم رب العمل إلى اجتماع في مكتبه ويعلمكم بما يلي: "هذا العام لن أتمكن من إعطاء مكافئة مالية للجميع؛ لذلك قررت أنكم ستأخذون أربعة أيام عطلة مدفوعة الأجر بدلاً من المكافئة المالية، وعليكم أن ترمجوا هذه العطل كي يبقى المعمل مفتوحاً وعلى الجميع أن يأخذ الأيام الأربعة هذه خلال الشهر الحالي والشهر القادم إلى أبعد حد". الجميع مستاء من هذا القرار، فلقد اعتادوا أن يصرفوا هذا المبلغ الإضافي السنوي على سد احتياجاتهم كما أن البعض قد أخذ فرصته السنوية.</p> <p><b>ورقة عمل ٢ - اقتراح لنصوص التمثيليات</b></p> <p><b>الهربوب (خاسر- خاسر)</b></p> <p>أقترح تأجيل مناقشة الموضوع لأنه موضوع بسيط لا يستدعي المناقشة. هناك أمور أهم علينا مناقشتها. كما إنه يبدو أنك قد قررت عدم منحنا المكافأة المالية ونحن لا نريد الدخول في مواجهة معك.</p> <p><b>التنازل (خاسر - رابح)</b></p> <p>بالنسبة لنا المكافأة ليست مهمة جداً كما أنها ستكلفك كثيراً إذا أعطيتنا جميعنا المكافآت بينما خسارة كل واحد منا قليلة ونحن لا نريد أن نخسرک ونترك الأمر لضميرك لتقدير الحالة.</p> <p><b>التنافس (رابح - خاسر)</b></p> <p>إن المكافأة هي حق من حقوقنا ولا نسمح لأحد بحرماننا منها، بالنسبة لك المبلغ ضئيل ولكنه بالنسبة لعائلتنا</p>

<p>كبير. لا يمكن أن تبقى أنت المستفيد دائماً، يمكننا أن نترك العمل إذا بقيت مصراً على رأيك والموضوع لا يستحق كل هذه المناقشات لأننا محتاجون للمكافآت الآن. عليك التفكير مصلحتنا كما تفكر مصلحتك.</p> <p><b>التسوية (حل وسط)</b></p> <p>نحن بحاجة للمكافأة ونقدر وضعك المالي المتعسر ولكن تحويل المكافأة إلى أربعة أيام إجازة لن يفيدنا. ممكن أن نلتقي في منتصف الطريق تمنحنا جزء من المكافأة وتقلل أيام العطل.</p> <p><b>التعاون (رابح - رابح)</b></p> <p>علينا أن نفكر بسبب المشكلة، لماذا لم يمر المعمل بضائقة مالية سابقاً ونحن لازلنا نعمل بنفس الجدية، قد يكون من الأفضل أن نعمل سوية على زيادة الإنتاجية ونغير طريقة العمل ويمكن تأجيل المكافأة للعام القادم ولا نأخذ الأيام الأربعة إجازة لأن أغلبنا أخذ إجازته السنوية وبدلاً من ذلك نحسن إنتاجية العمل ونوعية المنتجات. يهمننا أن نربح وأن نحصل على مكافأة مجزية، مصلحتنا مشتركة، لا نريد أن نغضب أعييننا عن المشكلة الحقيقية التي قد تتكرر في السنة القادمة ونعاني منها جميعاً.</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ندور على المجمعات خلال فترة تحضيرها للتمثيلية ونؤكد من أن الأهداف واضحة ونتنبه إلى أن التمثيلية ستضمن طرفي النزاع وتستخدم الطريقة المعطاة للمجموعة. من الممكن الاستعانة بالنصوص في ورقة العمل ٢ في حال تعثرت المجموعات في مهمتها.</li> <li>• نتأكد خلال وبعد عرض التمثيليات أنه لم يتم المساس بمشاعر أحد أو جرحها وتدخل قبل حدوث ذلك إذا استطعنا.</li> <li>• نؤكد على أهمية محاولة اعتماد دائماً طريقة التعاون أو التسوية عند إدارة النزاعات ولكن في بعض الأحيان قد نضطر إلى الطرق الثلاث الأخرى.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## مراحل...مراحل

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعداد مراحل إدارة النزاع</li> </ul>	<p><b>هدف</b> <b>النشاط</b></p>
<p>٤٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. تُذكر المشاركين(ات) بمفهوم النزاع وأنها حينما نصل إلى مرحلة الخطر علينا اتباع خطوات معينة لإدارة وحل النزاع. (٥ دقائق)</p> <p>٢. نشرح التمرين للمشاركين(ات) مسبقاً على الشكل الآتي: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• سنوزع على ٦ مشاركين(ات) متطوعين من بينكم بطاقة كتب عليها عنوان مرحلة من مراحل عملية إدارة النزاع (ورقة العمل)</li> <li>• يختار المتطوعون الستة مجموعة من المعاونين (٢-٣) من بقية المشاركين(ات) للتداول معهم عن معنى الخطوة ومكانها في تسلسل الخطوات</li> <li>• بعد ذلك عليكم الوقوف بالتسلسل الذي ترونه منطقياً</li> <li>٣. نطلب من المشاركين(ات) ستة متطوعين، نعطي كل منهم بطاقة من البطاقات</li> <li>٤. يختار كل متطوع معاونيه</li> <li>٥. ننفذ التمرين (١٠ دقائق)</li> </ul>	<p><b>خطوات</b> <b>تنفيذ</b> <b>النشاط</b></p>

<p>٦. عندما يقف المتطوعون الستة بالتسلسل الذي يروونه مناسباً، يشرح كل منهم مضمون خطوته أو مرحلته. (١٠ دقائق)</p> <p>٧. نناقش تسلسل الخطوات والمراحل ومضمون كل منها ونضيف عند الحاجة. (١٠ دقائق)</p> <p>نلصق الخطوات والمراحل بالتسلسل على اللوح القلاب.</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ٦ متطوعين</li> <li>• بطاقات كتب على كل واحدة منها بالخط الكبير خطوة من خطوات إدارة النزاع</li> <li>• نسخ من ورقة العمل على عدد المشاركين(ات)</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p><b>مراحل وخطوات إدارة النزاع</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١. الاعتراف بوجود مشكلة والاحتياجات</li> <li>٢. تحديد طريقة إدارة النزاع</li> <li>٣. اختيار أفضل وقت ومكان للبدء بالحوار والمفاوضات</li> <li>٤. مرحلة بدء التفاوض</li> <li>٥. مرحلة التفاوض</li> <li>٦. مرحلة ما بعد التفاوض</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نشدد بأننا نحتاج للعديد من المهارات الحياتية الأخرى للتمكن من إدارة النزاعات بطريقة فعالة وإيجابية.</li> <li>• ندخل بتفاصيل كل مرحلة من المراحل؛ بدء التفاوض، التفاوض وبعده التفاوض.</li> <li>• نطلب من المشاركين والمشاركات تطبيق الخطوات الست لإدارة النزاع ضمن العائلة أو مع الأقران والأصدقاء والرجوع إلينا بخبرتهم وملاحظاتهم.</li> <li>• من الممكن استبدال النشاط بلعب دور يظهر مراحل إدارة النزاع، على الشكل الآتي: أنت مرشد سياحي للآثار، قمت برحلة مع مجموعة من السياح إلى مدينة بابل الأثرية. خلال الرحلة، تشهد اختلاف وجهة نظر بين سائحين حول توقيتات البرنامج؛ فالسائح الأول يرغب أن يزور المتحف الأثري في المدينة قبل الفقرة الثانية من البرنامج التي تنص على التسوق من مركز المدينة والتي كانت بطلب من السائح الثاني. يتفاهم الوضع بين السائحين ويصل إلى حد الانفجار. يلي لعب الأدوار نقاش:</li> <li>- ما هو سبب النزاع بين السائحين؟</li> <li>- إلى أية مرحلة وصل هذا النزاع؟</li> <li>- ماذا حاول المرشد أن يقوم به؟</li> <li>- ما هي طريقة إدارة النزاع التي استخدمها؟</li> <li>- ما هي النتيجة؟</li> </ul>	<p><b>أوراق العمل</b></p> <p><b>أفكار لنا!</b></p>

## دبلوماسية تفاوضية

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تطبيق مراحل إدارة النزاع</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٧٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نشر النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستتقسمون إلى مجموعتين كبيرتين بحيث سنضعكم في وضع نزاع وعليكم التفاوض.</li> <li>• ستحضرون الوضع لمدة ١٠ دقائق</li> <li>• وضع النزاع هو على الشكل الآتي: هنالك غرفة فارغة في المركز و سيتم تخصيصها للنشاطات. هنالك اختلاف بين وجهتي نظر الشباب والعاملين مع الشباب على كيفية استثمارها.</li> </ul> <p>٢. نقسم المشاركين(ات) إلى مجموعتين؛ مجموعة شبابية ومجموعة عاملين مع الشباب. (٥ دقائق)</p> <p>٣. تُحضر المجموعات (١٠ دقيقة)</p> <p>٤. نُنفذ الوضع في حالة (٢٥ دقيقة)</p> <p>٥. بعد الانتهاء، نسال ونناقش: (٢٠ دقيقة)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ماذا شعرتم؟</li> <li>• ما هو الهدف الذي أرادت كل مجموعة بلوغه؟</li> <li>• ما هي النتيجة؟</li> <li>• كيف توصلوا إليها؟ ما هي طرق إدارة النزاع التي تم استخدامها؟</li> <li>• كيف كانت عملية التواصل خلال التفاوض؟</li> </ul> <p>٦. نلخص أهمية وطرق إدارة وحل النزاع (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p>--</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نكون يقطين لإمكانية أن تزداد درجة التصادم خلال الوضع في حالة.</li> <li>• نشرح للمشاركين(ات) أن الوضع الذي اختبرناه لم يكن حقيقي وأن علينا ترك المشاعر المزعجة التي قد تكون تكونت جانباً.</li> <li>• نطلب من المشاركين والمشاركات تطبيق أساليب التفاوض الخمسة.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## هناك بديل للنزاع (ا)

	<p><b>هدف النشاط</b></p> <p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد مراحل تطور النزاع واسبابه</li> </ul>
	<p><b>مدة النشاط</b></p> <p>٥٠ دقيقة</p>
	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح النشاط للمشاركين (ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• نحتاج إلى متطوعين للعب أدوار حيث يلعب أحدهم دور موظف في مركز تشغيل والثاني دور شاب يبحث عن عمل.</li> <li>• سيولي لعب الأدوار نقاش، لذلك المطلوب من الباقيين التركيز على لعب الأدوار وتدوين ملاحظاتهم.</li> </ul> </li> <li>٢. نشرح الأدوار للمتطوعين ومهلهم بعض الوقت للتحضير (٥ دقائق)</li> <li>٣. يؤدي المتطوعان لعب الأدوار فيما يتابعهما البقية ويسجلون الملاحظات (١٠ دقائق)</li> <li>٤. نناقش مع المشاركين (ات) ما يلي: (٢٥ دقيقة) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ماذا حدث بين موظف التشغيل والشاب طالب العمل؟</li> <li>• ما هو سبب/مسبب تطور النزاع؟</li> <li>• كيف تطور النزاع؟</li> <li>• ماذا كانت نتيجة النزاع؟</li> </ul> </li> <li>٥. نلخص أسباب النزاع ومراحل تطور النزاع</li> <li>٦. نختم النشاط بأنه في نشاط آخر سنحاول مساعدة الطرفين على إدارة النزاع والبحث عن بديل له (٥ دقائق)</li> </ol>
	<p><b>الموارد اللازمة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• متطوعين (٢) للعب الأدوار</li> </ul>
	<p><b>أوراق العمل</b></p> <p><b>دور موظف التشغيل</b></p> <p>انت موظف في مركز تشغيل مسؤول عن قسم إيجاد الوظائف للعاطلين عن العمل. اتصل بك صاحب عمل يبحث عن عامل ماهر في تشغيل المكائن. راجعت سجلاتك واتصلت بالسيد حميد قاسم وطلبت منه مراجعتك في اليوم التالي الساعة العاشرة.</p> <p>جاء السيد حميد قاسم في اليوم التالي متأخراً ساعة واحدة عن مواعده. قمت بتوبيخه على تأخره. ثم عرضت عليه العمل. ولكنه طرح عليك أسئلة عديدة عن نوع العمل ومقدار الراتب وظروف العمل. لم تستطع الإجابة عن كافة أسئلته لأنك لا تملك كل المعلومات وأصبحت عصيباً لأنك اعتقدت إنه يتعجج ولا يريد العمل فهددته بشطب اسمه من سجلات المركز.</p> <p><b>دور الشاب</b></p> <p>أنت شاب عاطل عن العمل، سجلت في مركز التشغيل منذ تسعة أشهر ولم يتم إيجاد عمل لك لغاية اليوم. اتصل بك موظف التشغيل وطلب منك الحضور في اليوم التالي الساعة العاشرة. وصلت الساعة العاشرة ولكن سكرتيرة الموظف أخبرتك إنه مشغول بمكالمة هاتفية. انتظرت ساعة واحدة إلى أن قابلته. بدأ بتوبيخك على تأخرك عن الموعد. شرحت له السبب ثم عرض عليك العمل بسرعة وطالبك بالموافقة أو الرفض. سأنته عن طبيعة العمل وراتبه وظروفه لكنه انزعج من كثرة الأسئلة وطالبك مرة ثانية بالموافقة أو الرفض وهددك بشطب اسمك من سجل المركز إذا رفضت. أحبته بعصبية إنك تنتظر منذ تسعة أشهر وإنك ستشتكيه لمديره وخرجت من الغرفة منزعجاً.</p>
	<p><b>أفكار لنا!</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نشرح لمن يؤدي الدور الهدف من الدور ونعطيهِ المجال للتحضير والإضافة منبهين إلى أن لا يؤثر ذلك على الدور.</li> </ul>



## هناك بديل للنزاع (٢)

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تطبيق مراحل إدارة النزاع</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٥٥ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نذكر المشاركون(ات) بالنزاع الذي حدث بين السيد حميد قاسم وموظف التشغيل (٥ دقائق)                  ٢. نشرح هدف النشاط بأننا سنحاول من خلال مسرحية حيث سيؤدي المتطوعان نفسيهما (في حال رغبا بذلك) أدوارهما القديمة محاولين إدارة النزاع بأسلوب جديد.                  ٣. يؤدي المتطوعان أدوارهما بناء إلى النص المعطى إليهما مسبقاً لتحضيره (١٠ دقائق)                  ٤. نناقش مع المشاركون(ات): (٢٥ دقائق)                  • ماذا حاول المتطوعان أن يفعلوا خلال المسرحية؟                  • ما هو رأيكم بأسلوب إدارة النزاع وما مدى فاعليته؟                  • هل من أساليب أخرى؟                  • هل من الممكن أن تطبقوا هذا الأسلوب في حياتكم اليومية وما هي الصعوبات التي قد تواجهونها؟                  ٥. لنلخص أساليب إدارة النزاعات معطين أمثلة (١٥ دقيقة)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• كاميرا فيديو</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p><b>نص الحوار</b></p> <p>الموظف: أهلا بك. هل من الممكن لو سمحت أن تفسر لي سبب تأخرك عن الموعد.                  حميد: لقد حضرت الساعة العاشرة تماما وأخبرتني السكرتيرة أنك مشغول بمكالمة هاتفية. فانتظرت أن تتأدبني.                  الموظف: كنت بانتظارك. يبدو إنه حصل سوء فهم أعتذر عنه. الآن هل تفسر لي سبب عدم قبولك العمل وأنت تعرف صعوبة الحصول على فرصة عمل هذه الأيام وكم بذلنا من جهد للحصول على هذا العمل.                  حميد: أنا مقدر لجهودكم وأنا بحاجة ماسة للعمل ولكنني أردت أن أستفسر عن نوع العمل، الأجر، والموقع. إنني أشعر أن ترشيحكم لي لهذا العمل هو تقدير منكم لكفائي. أحتاج إلى هذه المعلومات لأتخذ قرارا بالموافقة أم لا. لأنني في حال وافقت أريد أن أكون ملتزما مع صاحب العمل كي لا يأخذ فكرة سيئة عن مركزكم فيما لو تركته لاحقا. كما أن معرفتي للأجر، يعزز من استمراري في العمل. بالنسبة لي العمل مهم وبالنسبة لكم تريدون كسب ثقة صاحب العمل بصفة ترشيحكم على ما اعتقد.</p> <p>الموظف: ولماذا لم تقل لي ذلك؟                  حميد: لأنك كنت عصبيا                  الموظف: كنت عصبيا لأن طريقة رفضك كانت سريعة وبأسلوب غير مقبول. أشعرتني وكأنك لا تحتاج للعمل.                  حميد: أعتذر عن ذلك                  الموظف: إذن دعنا نوفر لك ما تريده من معلومات ونلبي طلب صاحب العمل بسرعة لأنه بحاجة ماسة لشخص يقوم بالمهام. أقترح عليك لو تذهب غدا إلى صاحب العمل في موقع العمل لتسأل عنه طبيعة العمل والأجر ثم تعود لي لتخبرني النتيجة.                  حميد: تقول إن صاحب العمل مستعجل جدا، ما رأيك لو ذهبت إليه اليوم. أرجو أن تتصل به لتتأكد من وجوده</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>

<b>أوراق العمل</b>	وتسأله إن كان لديه وقت لمقابلي وسأخبرك النتيجة بالهاتف. الموظف: اقتراح رائع فعن سنلبي طلبه السريع وإذا لم تقم بالعمل وتخبرني بالهاتف سنبحث سريعاً عن شخص آخر قد يناسبه العمل أكثر منك. وبهذا نلبي رغبتك وحاجة صاحب العمل وقد توفر فرصة لشخص آخر.
<b>أفكار لنا!</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يذكر المدرب المشاركين(ات) بتسجيل ملاحظاتهم ومقارنة أسلوب الحوار مع الأسلوب القديم.</li> <li>• نعطي النص مسبقاً للمتطوعين لتحضيره</li> </ul>

## نتفاوض!

<b>هدف النشاط</b>	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد مبررات الرفض أو القبول</li> <li>• ممارسة بعض أساليب مواجهة ضغط الأقران أو الرفض الحازم</li> <li>• تطبيق خطوات الرفض الحازم ومواجهة أساليب الضغط والإقناع</li> </ul>
<b>مدة النشاط</b>	٧٥ دقيقة
<b>خطوات تنفيذ النشاط</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق) <ul style="list-style-type: none"> <li>• سنطرح عليكم حالة /قضية في معمل ما ستقومون مناقشتها للوصول إلى الحل المناسب.</li> <li>• سنطلب من تسعة أشخاص التطوع للعب دور ممثلي اللجان النقابية على أن يشكل كل ثلاثة لجنة من اللجان الثلاثة. أما بقية المشاركين فيمثلون العمال في المعمل.</li> </ul> </li> <li>٢. نقرأ المشكلة على المشاركين(ات) ونوزع على المشاركين(ات) النصوص أو الأسئلة كل بحسب أدواره (١٠ دقائق)</li> <li>٣. ننفذ الوضع في حالة (٤٠ دقيقة)</li> <li>٤. نناقش ونستخلص أساليب التفاوض والحل الذي تم التوصل إليه (٢٠ دقيقة)</li> </ol>
<b>الموارد اللازمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• أوراق كبيرة</li> <li>• نسخ من أوراق العمل</li> </ul>
<b>أوراق العمل</b>	<p><b>المشكلة</b></p> <p>أتمت عمال تعملون في معمل خاص منذ سنوات. قررت الحكومة إعطاء منحة للعمال في القطاع الحكومي والخاص على حد سواء. لغاية الآن، لم يدفع لكم صاحب العمل المنحة لأنه فوجئ بالقرار وهو متعسر. كما أنه لم يعدكم بشيء. لكن عرفتم أن عمال المعامل الأخرى قد استلموا المنحة. تم مناقشة الأمر في اللجان النقابية وبرزت ثلاث آراء متباينة.</p> <p>المطلوب مناقشة المشكلة مع اللجان النقابية ومن ثم التصويت على القرار المناسب.</p> <p><b>اللجنة الأولى:</b> نحن مع إعلان الإضراب الفوري للضغط على صاحب العمل ولكي لا يتمادى في هضم حقوقنا لأنه يملك المال ولا يشعر بحاجتنا.</p> <p><b>اللجنة الثانية:</b> نحن ضد الإضراب. نحن نخاف من انتقام صاحب العمل إذ قد يفصلنا إذا عارضناه.</p> <p><b>اللجنة الثالثة:</b> نحن لا نمانع في الإضراب ولكن نقترح إعطائه مهلة أسبوع واحد لتدبير أمره. وفي حالة عدم دفعه</p>

المنحة بعد هذه المدة، نعلن إضراب جزئي وإذا أصر على موقفه نعلن إضراب تام. يجب أن نتفهم أن صاحب العمل قد يكون مخرجاً حيث تفاجأ بقرار الحكومة. فضلاً عن ذلك، صاحب العمل لم يفعلها سابقاً. كما أن إتحاد العمال سيساندا إذا طبقنا هذه المعايير المتفق عليها والمحددة في قانون العمل.

بقية المشاركين(ات) يوجهون أسئلة إلى اللجان الثلاث، كما يلي:

#### الأسئلة والملاحظات للجنة الأولى:

- لماذا تصرون على الإضراب؟ هل لديكم مشكلة خاصة مع صاحب العمل؟ ما هو المطلوب منا؟
- نرفض الإضراب لأنه يضر بمصلحة صاحب العمل وبالتالي يضرنا.
- أنا لا أومن بالإضراب وسيلة للحل.
- الإضراب سيعقد المشكلة
- لدينا عائلات ونخشى الإضراب
- دعنا نفكر بحل آخر لمصلحتنا ومصلحة صاحب العمل. لنسمع رأي الآخرين.

#### الأسئلة والملاحظات للجنة الثانية

- لماذا تخافون الإضراب؟ أتجهلون حقوقكم؟ ما هذا الشعور بالإحباط؟ هل تريدوننا أن نسكت طول عمرنا؟
- الإضراب ليس جريمة، قانون العمل يكفله لنا.
- لسنا أول من يضرب عن العمل
- الإضراب وسيلة للضغط وليس العقاب
- لماذا لا نسمع رأي اللجنة الثالثة؟

#### الأسئلة والملاحظات للجنة الثالثة

- هل تأجيل الإضراب من صالحنا؟ لماذا تصرون على كسب تأييد إتحاد العمال؟ هل لديكم ثقة بصاحب العمل؟
- لدينا عائلات ومهلة أسبوع طويلة جداً.
- هل أنتم على اتصال بصاحب العمل؟ لماذا لا تتفاوضون معه ونسمع رأيه؟
- أقترح أن نصوت على أحد الحلول فنحن جميعاً شركاء وهذا حقنا.

- نذكر المشاركين(ات) بأهمية تطبيق المهارات التي تدرّبوا عليها والمحافظة على جو من الألفة.
- يسعى المدرب لضمان أن تحترم جميع الآراء وان لا تؤدي المناقشات إلى أذية أو إزعاج أي مشارك.

أوراق العمل

أفكار لنا!

معهد المناداة، المناداة من أجل العدالة الاجتماعية<sup>٥١</sup>

المناداة بحقوق الطفل في العالم العربي: المفهوم والخبرات تقرير عن ورشة عمل إقليمية لورثة الموارد العربية والمنظمة السويدية لرعاية الأطفال - قرص ٢٠٠٢<sup>٥٢</sup>

<sup>٥٣</sup> Adapted from <http://www.cril-online.org/informedEmpowered/advocate/10steps.html>, and Community Tool Box: <http://ctb.ku.edu>, and اتجاهات حديثة في الإعلام التنموي، جامعة جونز هوبكنز/مركز برامج الاتصال

"السمكة القوية هي التي تستطيع أن تعوم ضد التيار، في حين يستطيع حتى السمك الميت أن يعوم مع التيار"  
"من يتبع خطى الحشود، لن يبلغ نقطة أبعد مما بلغته هذه الحشود، أما من يسير وحيداً فهو حتماً سيجد نفسه قد بلغ ما لم يبلغه أحد غيره"  
**٣٦٥ مقولة في النجاح، رؤوف شبابيك، ٢٠٠٨**

## كسب التأييد/المناصرة/المناداة/الحشد/الدعوة/المناشدة

معلومات مرجعية  
ما هو تعريف كسب التأييد؟

ضد المرأة، التثقيف حول الصحة الإنجابية بما فيها الإيدز، وغيرها.

• عاجلة ولها أولوية: التغييرات المطلوبة تشكل أولوية على أمور أخرى ويجب القيام بها بسرعة لحد من تفاقم المشكل وزيادة الكلفة، مثلاً: العنف الأسري، الزواج المبكر، ختان البنات، المشاركة في صنع القرار، التدخين وغيرها.

• عملية: الخطوات المطالب بها من الممكن تنفيذها من الناحية التقنية والسياسية والمادية.

• ذات مصداقية: الأشخاص الذين يطرحون القضية ويقومون بالمناصرة موثوق بهم.

• قوة المدافعين/المؤيدين: كلما كان العدد كبيراً كلما كان الضغط أكبر.

• مهارات المدافعين: في استخدام وسائل كسب التأييد ومهارات التواصل والإصغاء والتفاوض والتأثير والتفكير بطريقة إبداعية وغيرها؛ هل يعرف المدافعون مثلاً كيفية استخدام وسائل الإعلام، ما هي الرسائل الواجب بثها وكيف بإمكانهم التأثير على الجمهور المستهدف.

• مواقف المدافعين: يتمتعون بالصبر، وروح التعاون، واللبونة، والمثابرة والإيجابية.

• الاستراتيجيات والطرق: المدافعون يختارون

"الدفاع عن قضية أو فكرة أو تشريع أو سياسة أو قانون ما والعمل لإحداث تغيير بصدها لما فيه منفعة الأشخاص المعنيين".

"هي السعي وراء تغيير السياسات التي تؤثر في حياة الناس تأثيراً مباشراً. وتهدف إلى التأثير بالسياسات العامة وعلى القرارات المتعلقة بتوزيع الموارد داخل النظم والمؤسسات السياسية والاقتصادية والاجتماعية"<sup>٥١</sup>.

"هي عملية منظمة تشاركية على كافة المستويات، تؤمن بالحقوق، وتبنى قضية وتحشد لها التأييد بهدف إحداث تغيير مجتمعي يشمل السياسات والقوانين والممارسات والتأثير على المعنيين والمستهدفين"<sup>٥٢</sup>.

ما هي العوامل التي تؤثر على نجاح عملية كسب التأييد؟

العوامل<sup>٥٣</sup> التي تؤثر في نجاح عملية كسب التأييد وفعاليتها هي كالآتي:

• شرعية القضية: القضية التي تتطلب كسب التأييد تلي حاجة ملموسة في المجتمع وتحل مشكلة وتعنى بهوم الشباب مثلاً البطالة، العنف

- تكون لدينا القدرة المادية والتقنية على القيام بعملية كسب تأييد، بالإضافة إلى القدرة المعنوية على متابعة جهود كسب التأييد.
- يكون كسب التأييد إستراتيجية غير مستخدمة كثيراً في المجتمع الذي نعمل به، لأن ذلك قد يؤدي إلى ملل الناس والتعامل مع القضية على أنها قضية إضافية تفتقد معناها وأهميتها.

#### من نستهدف بعملية كسب التأييد؟

- من الممكن أن تستهدف عملية كسب التأييد عدة مستويات وذلك بحسب القضية المطروحة. فالقرارات التي تؤخذ على المستويات العالمية أو الوطنية تؤثر على الناس والشباب، كما أن بإمكان الشباب أن يؤثرُوا أيضاً في هذه السياسات والقرارات. إذا نحن بإمكاننا أن نستهدف المستويات الآتية<sup>65</sup>:

#### ونستهدف:

- متخذ القرار في المؤسسات والمنظمات
- واضعو السياسات
- مقدمو الخدمات على اختلاف أنواعها
- قادة المجتمع بما فيهم رجال الدين والسياسة
- الشباب أنفسهم
- عموم الناس
- بعض الأمثلة للقضايا التي من الممكن أن نعمل من أجل كسب التأييد لها على مختلف المستويات:
- **العالمي:** الديون العالمية، انبعاث الغازات الدفيئة، قواعد التجارة العالمية،
- **الإقليمي:** النزاعات الإقليمية، والسياسات التجارية

- الطرق الفعالة والمناسبة لخطتهم في كسب التأييد.
- **التخطيط:** يتم دراسة الخطة جيداً بتفصيلها، فالتخطيط الجيد يبعدنا عن الصراعات خلال عملية كسب التأييد .

#### • التحضير الجيد ودقة وشمولية المعلومات:

- يقوم المدافعون ومناصريهم بتكوين ملف متكامل يحتوي على معلومات دقيقة ومقنعة حول القضية المعينة ومعطياتها. من المهم الإطلاع على كافة التفاصيل ومن ضمنها آراء المعارضين والمناصرين للقضية على السواء.

#### ما هي العوامل التي تؤثر على نجاح عملية كسب التأييد؟

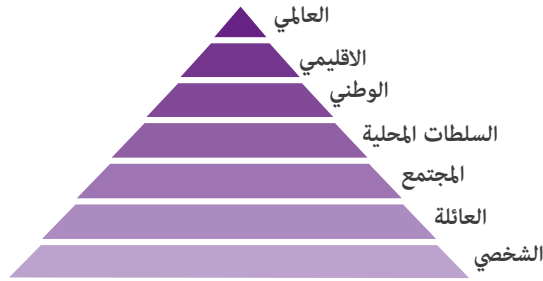
- بالإضافة إلى عكس ما ذكرناه أعلاه، تشكل العوامل أدناه حواجز لنجاح كسب التأييد:

- الخوف من الانتقام ورد الآخرين
- الشعور أننا أقل مستوى من الآخرين
- جهل حقوقنا
- توقع أمور كثيرة وغير واقعية.

#### متى نستخدم كسب التأييد؟

- ننته إلى أن كسب التأييد عملية طويلة الأمد تتطلب جهد وقدرات كبيرة، لذلك علينا أن نعتمد كسب التأييد عندما:

- نكون أكيدين، من خلال خبراتنا أو خبرات الآخرين، أن الطرق الأخرى كتجميع الدعم المادي أو الدعم المعنوي لم تؤدي إلى الوصول إلى الغاية المنشودة.



- المستفيدين من الخدمات الذين يؤمنون بفعاليتها

### لماذا يجب مشاركة الشباب في عملية كسب التأييد؟

بعض الأسباب التي تبين أهمية مشاركة الشباب في مختلف خطوات عملية كسب التأييد:

- نضمن أن نتبر تجارب الشباب مرحلة تحليل القضية بالإضافة إلى الحصول على آرائهم حول "ماذا نريد أن نغير"، "لماذا نريد أن نغير" و"كيف سنغير؟".

• نغير النظرة إلى الشباب وتوعية الناس وإدراكهم أن الشباب لديهم قدرات ليكونوا شركاء في عملية تغيير السياسات.

• نؤثر في المعنيين بالشباب بإمكانهم أن يكونوا مؤثرين ومقتنعين فيما يتعلق بتلبية حقوقهم.

• نخلق شعور بالملكية والالتزام لدى الشباب نحو السعي إلى تنفيذ التغييرات المقترحة.

• نطور ونعزز قدرات الشباب وموهم.

- الوطني: السياسة الصحية والتعليمية، وحرية التعبير والمشاركة والتمثيل السياسي

• السلطات المحلية: توفير الرعاية الصحية والتعليمية، مشاركة المرأة والشباب

• المجتمع: دور النساء والأطفال

• العائلة: مشاركة الأطفال والشباب في قرارات العائلة، العمل، التعليم، تخصيص الموارد، ودور المرأة

• الشخصي: المشاركة في الانتخابات على مختلف المستويات

### من يمكنه القيام بعملية كسب التأييد؟

• الشباب المدرب والمؤمن بالفكرة والمندفع للقيام بذلك

• المختصين بالقضية المعنية أو بالقانون والسياسات أو باستراتيجيات كسب التأييد

• المعنيين من المجتمع مثلاً منظمات التي تعمل في مجال الشباب

• الأشخاص المؤمنون بالقضية مثلاً الشباب فهم أدري بقضاياهم من بقية الناس

## ما الدور الذي من الممكن أن يلعبه المدافعون/ المناصرون عن قضية ما؟

بناءً على القضية التي تُجرى بصددتها عملية كسب التأييد وبناءً على أهداف حملة كسب التأييد وخبرات الشباب وقدراتهم، بمقدور هؤلاء لعب دور أو أكثر لمناصرة قضية ما تهمهم. ما هي هذه الأدوار؟

• نتكلم ونتفاوض مع المعنيين عن قضية ما يعاني منها الناس بمعنى آخر مُثُل الآخرين، مثلاً: الأساتذة في معهد ما يتكلمون مع المدير ويحاولون إقناعه وكسب تأييده حول تغيير هيكلية المؤسسة لتمكين الشباب من المشاركة في اتخاذ القرار.

• نرافق الذين يعانون من القضية: مثلاً: جمعية تناضل في مجال حقوق المرأة تنظم حملة كسب تأييد حول تطبيق قانون العنف وتشارك فيها نساء معنفات أو مجموعة دعم المصابين بفيروس الإيدز تنظم حملة كسب تأييد لتغيير القانون حول حق هؤلاء بالعمل.

• نمكّن الناس من التكلم عن قضاياهم: مثلاً ندرب الشباب أو مجموعة من المتعاشين مع فيروس الإيدز أو متعاطي المخدرات حول كيفية تنظيم حملات كسب تأييد وكيفية التعامل مع الإعلام وكيفية إجراء البحوث للإطلاع على مشاكل الشباب وإمكانية حلها. من ثم الشباب الذي تم تدريبهم يقومون بعملية كسب التأييد.

• نلعب دور الوسيط فنسهل عملية التواصل بين الأشخاص؛ مثلاً: أنا أدمم قضية ما (المتعاشين مع فيروس الإيدز) وهناك طرفان معنيان بها (البرنامج الوطني لمكافحة الإيدز وجمعيات المصابين أو

المصابين أنفسهم)، أعمل على تسهيل تلاقحهم وعملية التواصل بينهما.

• نعطي المثل/النموذج من خلال ممارستنا لعملية كسب التأييد للمعنيين وللأشخاص الذين يعانون من قضية معينة.

• نبني التحالفات من خلال التشبيك بين عدة أشخاص ومؤسسات ومنظمات تعمل في مجال كسب التأييد حول قضية ما ولديها أهداف ومنافع معينة.

## ما هي خطوات عملية كسب التأييد؟

١. نُحلل الوضع: تعتبر هذه الخطوة مهمة جداً لضمان نجاح جهود كسب التأييد. عندما نقوم بتحليل الوضع نجمع المعلومات والوقائع من عدة مصادر ونطرح الأسئلة الآتية:

• ما هي المشكلة أو المشكلات التي نريد العمل عليها؟ ما هي تأثيراتها على صعيد الفرد، العائلة، المجتمع، المؤسسات؟

• من هي الفئات التي تعاني منها؟ ما هي خصائصها؟ لماذا تعاني هذه الفئات من هذه المشكلة/المشكلات؟ من هم المناهضون والمؤيدون وذوي المواقف غير الواضحة؟ لماذا هنالك من يناهض؟ هل تعرف هذه المجموعات حقوقها؟

• ما هي السياسات والقوانين المؤدية إلى هذه المشكلة؟ على أي مستوى؟

• ما هي السياسات والقوانين والبرامج التي قد تشكل عنصر داعم لحل مشكلتنا؟

• من هم صانعي القرار المعنيين؟ من بإمكانه أن

- يؤثر عليهم؟ ما هي الحجج والبراهين التي يقتنعون بها؟ ما هي أولوياتهم؟ كيف يمكن الوصول إليهم؟ إلى أي درجة هم يعارضون هذا الأمر؟
- كيف يتم تغيير السياسات في هذا المجتمع/ المنطقة/الوطن؟
- ما هو التغيير المطلوب (سن قانون جديد؟ تفعيل القوانين؟ وضع آليات لمراقبة تنفيذ القانون؟ ممارسة الحلول في المؤسسات؟ وغيرها)؟
- ما هو التغيير المطلوب لجهة الكلفة، تغيير في الهيكلية، بناء قدرات، وغيرها؟
- ما هي الفائدة التي ستعود على الأشخاص، المجموعات والمجتمع؟
- هل يمكن كسب القضية في الوقت الراهن؟ متى يمكن ذلك؟
- هل تستحق هذه القضية الجهد الذي سيبدل لها؟
- هل هنالك من أشخاص/مؤسسات/منظمات عملت على الموضوع من قبل؟ ما هي النتائج التي وصلت إليها؟ كيف يمكنها أن تساعد؟
- هل يمكن كسب القضية في الوقت الراهن؟ متى يمكن ذلك؟
- هل تستحق هذه القضية الجهد الذي سيبدل لها؟
- هل هنالك من أشخاص/مؤسسات/منظمات عملت على الموضوع من قبل؟ ما هي النتائج التي وصلت إليها؟ كيف يمكنها أن تساعد؟

#### الجمهور الأساسي: صانعي القرار

الجمهور الثانوي: أفراد، مجموعات قادرة على التأثير على صانعي القرار أو على صلة بهم كقيادات من رجال الأعمال، منظمات غير حكومية، أحزاب...

٤. نحدّد المستهدفين: بناءً على ما ورد أعلاه نحدد من هي الفئات التي سنستهدفها:
  - من هو الجمهور المستهدف من عملية كسب التأييد؟
  - هل ستوجه إلى المؤيدين والمعارضين فقط أو إلى أولئك الذين لم يحددوا موقفهم؟
  - من هي الأفراد/المجموعات/المؤسسات/المنظمات التي ستساعدنا خلال حملة كسب التأييد؟ ما هي احتياجاتها للقيام بهذا العمل؟
  - هل ستشارك الفئة المتضررة في الحملة؟ كيف ستشارك؟ ما هي احتياجاتها لضمان مشاركة فعالة؟
  - نختار طرق العمل: نحدد كيف ستوجه إلى مختلف الفئات، أي ما هي الاستراتيجيات المناسبة التي سنستخدمها وما هي الرسائل التي سنوجهها:
٢. نحدّد المشكلة: بعد تجميع المعلومات وتحليلها ودرسها وربطها بعضها ببعض، نحدد المشكلة التي سنقرر العمل عليها.
٣. نحدد الهدف: نختار من بين الحلول التي اطلعنا عليها تلك الأكثر مناسبة للفئة المعنية بالمشكلة والأكثر واقعية وعلى علاقة بالمشكل ونحدد الفترة الزمنية التي نتوقع أن يتحقق خلالها.



### استراتيجيات كسب التأيد<sup>٥٢</sup>:

التوعية: من اجل التأثير على ثقافة الناس

التنسيق و التعاون: العمل مع صانعي القرار من اجل التأثير عليهم بهدف تغيير المطلوب

المواجهة: استعانة بكل الموارد والأنشطة لمواجهة مباشرة مع أصحاب القرار بهدف تغيير المطلوب

دعوى قضائية: شبيهة للمواجهة إلا أن المواجهة ليست مباشرة لكن عبر طرف ثالث محايد: القضاء للبحث بالموضوع.

- للأسئلة أعلاه نضع خطة متكاملة، بحيث نحدد لكل نتيجة نتوخاها:
- ما هي الأنشطة؟
- من هي الفئة المستهدفة من كل نشاط؟
- ما هي المهام (تفصيل الأمور الواجب القيام بها للتحضير للأنشطة وتنظيمها وتنفيذها؟
- من هو المسؤول عن القيام بها؟
- متى سنقوم بكل نشاط ومهمة؟
- أين سيتم تنفيذ الأنشطة؟
- ماذا تتطلب هذه الأنشطة من موارد بشرية ومالية؟
- ما هي الكلفة؟
- 7. نُنفذ بحسب الخطة التي تم وضعها.
- 8. نُتابع ونقيّم:
- كيف يتم تنفيذ الأنشطة؟ وما الذي حققته وما الذي يجب تعديله؟ ما هو الأثر المرتجع من المعنيين؟
- ما هو الأثر الذي تركته عملية كسب التأيد : هل زاد عدد الأشخاص المؤيدين للقضية؟ هل تم تعديل القوانين / السياسات؟ هل تغيرت مواقف صانعي القرار؟
- 9. نُعدّل الخطوات والأهداف ونتابع العمل

• هل سنعمل على تغيير معلومات ومواقف ومعتقدات الناس حول المشكلة/القضية؟ هل سنحفزهم على أهمية أن يلعبوا دوراً في عملية كسب التأيد؟

• هل سننظم نشاطات موجهة إلى صناع القرار على المستويات التي تم تحديدها سابقاً؟

• هل سنواجه صناع القرار من خلال وسائل الإعلام ومظاهرات ووسائل ضغط مباشرة؟

• هل سنقوم بدعاوي قضائية حيث نلجأ إلى القضاء لنحمي أنفسنا؟

• ما هي الرسالة التي سنوجهها: ما هو مضمونها (ماذا نريد؟ لماذا؟ كيف؟ ماذا على مستلم الرسالة أن يفعل؟) ما هي الحجج التي سنستخدمها؟ ما هو شكل الرسالة؟ ما هي الكلمات التي سنستخدمها وبأية لغة؟ ما هو توقيت الرسالة؟ ما هي القناة التي ستستعمل لبث الرسالة؟ كم مرة سنكرر الرسالة؟

6. نضع خطة العمل: بعد أن حصلنا على أجوبة

## الأنشطة المقترحة

### مناصرة، مناداة، كسب تأييد

	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف كسب التأييد</li> <li>• تعداد العوامل التي تنجح كسب التأييد وتلك التي من الممكن أن تفشلها</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
	<p>٤٥ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نوزع بطاقة على كل مشارك ونطلب منهم أن يكتبوا كلمة واحدة تخطر في بالهم عندما نقول "مناصرة أو كسب تأييد". (٥ دقائق)</li> <li>٢. نطلب منهم بعد ذلك أن يعلقوها على الحائط.</li> <li>٣. نقرأ الأجوبة ونحاول أن نخرج منها بتعريف. (٥ دقائق)</li> <li>٤. نعرّف مفهوم "كسب التأييد" ونعطي أمثلة. (١٠ دقائق)</li> <li>٥. نطرح السؤال الآتي: "برأيكم ما هي العوامل التي قد تنجح عملية كسب التأييد؟". (١٠ دقائق)</li> <li>٦. نرسم على اللوح القلاب ميزان ندون العوامل التي تنجح عملية كسب التأييد.</li> <li>٧. نضيف عوامل أخرى إذا لزم الأمر ونشرح. (٥ دقائق)</li> <li>٨. نطرح السؤال الآتي: "ما هي العوامل التي قد تفشل عملية كسب التأييد؟". (٥ دقائق)</li> <li>٩. ندون على الكفة الثانية للميزان العوامل التي قد تؤدي إلى فشل عملية كسب التأييد ونضيف عوامل أخرى لم يتم ذكرها.</li> <li>١٠. نتهي النشاط بالقول أنه عند اتخاذ قرار بالقيام بعملية كسب تأييد من المهم أن نتأكد أن كفة الميزان الراجحة هي لجهة العوامل التي تؤدي إلى نجاح عملية كسب التأييد. (٥ دقائق)</li> </ol>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
	<p>--</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نستخدم تعريف كسب التأييد مكتوباً على ورقة لوح قلاب للشرح ونتوقف عند الكلمات الأساسية.</li> <li>• نجمع أمثلة من الواقع العراقي عن حملات كسب التأييد في مجال الشباب.</li> <li>• نميّر بين "كسب التأييد" و "التوعية لتغيير السلوك" على أن الأخيرة هي أحد الاستراتيجيات التي قد تستخدم في كسب التأييد.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## مستويات كسب التأيد

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعداد مستويات كسب التأيد</li> <li>• تحديد الأدوار التي من الممكن أن يلعبها المدافع/المناصر</li> <li>• إدراك أهمية مشاركة الشباب في عملية كسب التأيد</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٣٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نُذكر المشاركين(ات) بتعريف عملية كسب التأيد ونضيف أنها تحصل على عدة مستويات سنكتشفها معاً (٥ دقائق)</p> <p>٢. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستعملون ضمن مجموعات مؤلفة من شخصين</li> <li>• سنوزع عليكم ورقة العمل حيث ستقومون بإعطاء مثل لمستويات كسب التأيد</li> <li>٣. نوزع عليهم ورقة العمل</li> <li>٤. تعمل المجموعات على إيجاد أمثلة لكل مستوى من المستويات (١٠ دقائق)</li> <li>٥. ندون أجوبة المجموعات على ورقة لوح قلاب موضوع عليها مسبقاً الهرم</li> <li>٦. نناقش بعد أن تعرض كافة المجموعات ونعطي تعريف المستويات ونضيف أمثلة (١٠ دقائق)</li> <li>٧. نستخلص أن عملية كسب التأيد تتم على عدة مستويات ويتوقف ذلك على نوع القضية لأن اتخاذ القرار على أحد المستويات يؤثر على المستويات الأخرى.</li> </ul>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ورقة لوح قلاب عليها ورقة العمل بحجم كبير</li> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• نسخ من ورقة العمل على عدد المشاركين(ات)</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p>هرم مستويات التدخل</p> 	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نحضر أوراق اللوح القلاب مسبقاً</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## أدوار كسب تأييد

	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد الأدوار التي من الممكن أن يلعبها المدافع/المناصر</li> <li>• إدراك أهمية مشاركة الشباب في عملية كسب التأييد</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
	<p>٤٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نشرح التمرين مسبقاً بأنه تمرين فردي سيقوم كل شخص من خلال الرسوم على ورقة العمل أمامه بالتعرف على الدور الذي من الممكن أن يلعبه المؤيد/المناصر/المدافع ويحدد خصائص هذا الدور (٥ دقائق)</p> <p>٢. نوّز على المشاركين(ات) ورقة العمل</p> <p>٣. يعمل المشاركون على تحديد الدور (١٠ دقائق)</p> <p>٤. نأخذ الإجابات عشوائياً ممن يرغب وندونها على ورقة لوح قلاب عليها رسوم ورقة العمل بشكل واضح (١٠ دقائق)</p> <p>٥. نصصح ونضيف إذا لزم الأمر، ثم نناقش أهمية مشاركة الشباب في عملية كسب التأييد (١٠ دقائق)</p> <p>٦. نلخص أن بإمكان الشباب بحسب خبراتهم واهتماماتهم وقدراتهم أن يلعبوا هذه الأدوار (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>	
<p>• ورقة لوح قلاب عليها رسوم ورقة العمل بحجم كبير</p> <p>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</p> <p>• نسخ من ورقة العمل على عدد المشاركين(ات)</p>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>	
<p>أدوار المؤيد</p>		<p><b>أوراق العمل</b></p>
	<p>• نحضر أوراق اللوح القلاب مسبقاً</p> <p>• نوّكد على أهمية أن يلعب الشباب دوراً في عملية كسب التأييد</p>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## لماذا مناصرة هذا الموضوع وليس سواه؟

هدف النشاط	في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من: • اختيار الموضوع/المشكل التي يجب كسب التأييد له
مدة النشاط	٥٥ دقيقة
خطوات تنفيذ النشاط	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. ذكّر المشاركين(ات) بمفهوم كسب التأييد (٥ دقائق)</li> <li>٢. نشرح النشاط للمشاركين(ات): (٥ دقائق) • ستعملون ضمن مجموعات بهدف تحديد موضوع تعتقدون أنه يجب تنظيم عملية مناصرة من أجله محددين الأسباب.</li> <li>• الرجاء أن تدونوا إجاباتكم على ورق لوح قلاب</li> <li>٣. نقسم المشاركين(ات) إلى مجموعات من ٤-٥ أشخاص</li> <li>٤. تعمل المجموعات على تحديد المواضيع (١٠ دقائق)</li> <li>٥. تلصق كل مجموعة ورقة عملها على الحائط</li> <li>٦. نمر على المجموعات ونصغي للعرض (١٠ دقائق)</li> <li>٧. نزود المجموعات بورقة العمل</li> <li>٨. نطلب من المشاركين(ات) دراسة العناصر في ورقة العمل والقيام استناداً عليها بالتعديلات التي يرونها مناسبة لجهة الموضوع أو الأسباب (١٥ دقيقة)</li> <li>٩. ندور على المجموعات مرة ثانية وناقش التعديلات التي تم إجراؤها وبتقرير ذلك (٢٠ دقيقة)</li> </ol>
الموارد اللازمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• نسخ من ورقة العمل على عدد المشاركين(ات)</li> </ul>
أوراق العمل	<p>عناصر موضوع كسب التأييد</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١. وجود مشكلة</li> <li>٢. إنها حاجة ملحة للمجتمع</li> <li>٣. يصل بين القضايا الخاصة والعامة</li> <li>٤. يؤدي إلى تحسن الوضع الحياتي للمجتمع/الشباب</li> <li>٥. متجانس مع قيم المجتمع</li> <li>٦. لا يمكن حل الموضوع إلا عن طريق كسب التأييد</li> <li>٧. فرصة النجاح عالية</li> <li>٨. يستحق الموضوع الوقت المنشود لمداولته</li> <li>٩. يمكن تحديد الفئة المستهدفة</li> <li>١٠. مبني على حقائق علمية</li> <li>١١. في حال عدم المعالجة تتفاقم المشكلة</li> <li>١٢. الوقت والزمن مناسبان للمناصرة حول هذا الموضوع بالذات</li> </ol> <p>مرجع: المنادة بحقوق الطفل في العالم العربي: المفهوم والخبرات تقرير عن ورشة عمل إقليمية لورشة الموارد العربية . والمنظمة السويدية لرعاية الأطفال- قبرص ٢٠٠٢</p>
أفكار لنا!	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نتأكد من أن الجميع عرفوا الهدف من النشاط ونوضحه في حال تطلب الأمر ذلك.</li> <li>• عند المرور على المجموعات للعروض يمر كافة المشاركين(ات) وتوقف عند كل مجموعة فتقوم بعرض عملها.</li> </ul>

## رسائل تأييد

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد الفئات المستهدفة من عملية كسب التأييد</li> <li>• صياغة الرسائل المناسبة لموضوع كسب التأييد</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>٨٥ دقيقة</p> <p>١. نذكر المشاركين(ات) انه تم التعرف لغاية الآن على مفهوم كسب التأييد والعناصر الأساسية لاختيار موضوع يصلح للمناداة. (٥ دقائق)</p> <p>٢. نعرض على المشاركين(ات) ملصقا ونحلل معهم الرسالة من خلال الأسئلة الآتية: (١٠ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• إلى من تتوجه الرسالة؟</li> <li>• ما الذي تطلب هذه الرسالة القيام به؟</li> <li>• ما هو الهدف من الرسالة؟ ما هي الأسباب وراء هذه الرسالة؟</li> <li>• كيف تم إرسال الرسالة؟</li> <li>• ما هي الحجج التي تستخدمها هذه الرسالة؟</li> <li>• مما تألفت الرسالة (غير الكلمات)؟</li> <li>• من هو مرسل الرسالة؟</li> </ul> <p>٣. نلخص عناصر الرسالة وخصائصها لتكون فعالة في عملية كسب التأييد. (١٠ دقائق)</p> <p>٤. نسأل وناقش: "عموماً من هي الفئة المستهدفة من عملية كسب التأييد وما هي خصائصها؟" (١٠ دقائق)</p> <p>٥. يتفق المشاركون على موضوع لحملة مناصرة وتطلب من كل مشارك(ات) متجاورين صياغة رسالة موجهة لكل من الفئات التي تم تحديدها في السؤال السابق. (٥ دقائق)</p> <p>٦. تعمل المجموعات على صياغة رسائلها وتدونها على أوراق لوح قلاب. (١٠ دقائق)</p> <p>٧. نجمع الأوراق ونعيد توزيعها على المجموعات.</p> <p>٨. نطلب من المجموعات أن تحدد الفئة المستهدفة من كل رسالة وأن تقيم الرسالة لجهة: المضمون، اللغة، الشكل، الوضع، الطلب الذي تطلبه، الهدف وغيرها من خصائص الرسالة الفعالة. (١٠ دقائق)</p> <p>٩. نعرض كل مجموعة نتائج التقييم. (١٠ دقائق)</p> <p>١٠. نناقش ونصحح أو نضيف عند الحاجة. (١٠ دقائق)</p> <p>١١. نلخص العناصر الأساسية للرسالة الجيدة. (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ملصقات من حملات كسب تأييد</li> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> </ul>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p>--</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ننتمه إلى عدم الخوض في الاستراتيجيات والقنوات التي من الممكن استخدامها في عملية كسب التأييد إذا سيتم معالجتها في تمرين آخر.</li> <li>• نتأكد من أن نتائج التقييم تعطي بطريقة إيجابية.</li> <li>• نؤكد على أهمية أخذ التقييم موضوعية فالنقد موجه للرسالة وليس للمجموعة التي عملت عليها.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## استراتيجيات وقنوات

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد الاستراتيجيات التي يمكن إتباعها في عملية كسب التأييد</li> <li>• تحديد قنوات كسب التأييد</li> </ul>	<p>هدف النشاط</p>
	<p>مدة النشاط ٦٠ دقيقة</p>
<p>١. نذكر المشاركين(ات) انه خلال التمرين السابق تم تحديد: الفئة المستهدفة وعناصر رسالة عملية كسب التأييد ، في هذا التمرين سنعمل على تحديد الاستراتيجيات والقنوات التي تستخدم في عملية كسب التأييد. (٥ دقائق)</p> <p>٢. نشرح للمشاركين(ات) النشاط:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستقومون ضمن عمل مجموعات باختيار موضوع تريدون تنظيم عملية مناصرة بصدده وباختيار الفئة التي ستوجهون إليها.</li> <li>• ثم ستعملون على تحديد كيف ستقومون بعملية كسب التأييد مع هذه الفئة.</li> <li>• ستعرضون عملكم بطريقة مبدعة.</li> </ul> <p>٣. نقسم المجموعات على أن لا يتعدى عدد الأشخاص في المجموعة الخمسة.</p> <p>٤. تعمل المجموعات على تحديد استراتيجيات وقنوات العمل على موضوع كسب التأييد. (١٥ دقيقة)</p> <p>٥. تعرض كل مجموعة عملها. (١٥ دقائق)</p> <p>٦. نحدد بعد كل عرض الاستراتيجيات والقنوات التي تم استعمالها. (٥ دقائق)</p> <p>٧. نشرح عن مختلف الاستراتيجيات وأنه بإمكاننا استعمال أكثر من استراتيجيه في الوقت نفسه وذلك يعتمد على الهدف من كسب التأييد والفئة المستهدفة منها.</p> <p>٨. نسأل المشاركين(ات): ما هي المواد التي استعملتموها خلال العرض ولماذا؟ (٥ دقائق)</p> <p>٩. نناقش أن ما قاموا باستعماله هو إحدى القنوات التي يمكن استعمالها لإيصال الفكرة المرجوة. نعدد ونفضل حسناً وسيئات القنوات التي من الممكن أن تستخدم: الراديو، التلفزيون، الجرائد، وجه لوجه وغيرها. (١٠ دقائق)</p> <p>١٠. نلخص الأفكار الرئيسية. (٥ دقائق)</p>	<p>خطوات تنفيذ النشاط</p>
	<p>الموارد اللازمة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أوراق ملونة وأوراق بيضاء</li> <li>• أقلام تلوين</li> <li>• ورق لاصق</li> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> </ul>
	<p>أوراق العمل --</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نشجع على استخدام المواد الموجودة لعرض نتائج عمل المجموعات. كما بإمكانهم أن يبدعوا باستخدام مواد أخرى متوفرة معهم.</li> <li>• نمر على المجموعات لتتأكد أن الأمور واضحة بالنسبة إليهم ونقدم المساعدة في هذا الإطار.</li> <li>• نشدد أن الاستراتيجيه هي منهجية عمل وهي الوصول من النقطة "أ" إلى النقطة "ب" أما القنوات فهي الوسائل الاتصالية التي تستخدم لترجمة الاستراتيجيات إلى واقع.</li> </ul>	<p>أفكار لنا!</p>

## نخطط لمناصرة فعالة!

	<p><b>هدف النشاط</b></p> <p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعداد خطوات عملية كسب التأييد</li> <li>• كتابة خطة لحملة مناصرة</li> </ul>	
	<p><b>مدة النشاط</b></p> <p>٩٠ دقيقة</p>	
	<p><b>الموارد اللازمة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• نسخ من ورقة العمل على عدد المشاركين(ات)</li> </ul>	
	<p><b>أوراق العمل</b></p> <p><b>خطوات كسب التأييد</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١. نُحلل الوضع</li> <li>٢. نحدّد المشكلة</li> <li>٣. نحدد الهدف</li> <li>٤. نحدّد المستهدفين</li> <li>٥. نختار طرق العمل</li> <li>٦. نضع خطة العمل</li> <li>٧. نُنفذ الخطة</li> <li>٨. نقيّم</li> <li>٩. نُعدّل الخطوات والأهداف ونتابع العمل</li> </ol>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نتأكد من أن يستعمل المشاركون(ات) استراتيجيات مختلفة وقنوات مختلفة (التلفزيون، الراديو، اللوحات الإعلانية، الحوار الشخصي، وغيرها).</li> <li>• من الممكن لربح الوقت العمل على المشكلات التي تم تحديدها في التمرين السابق.</li> <li>• كما بإمكاننا اختيار هذا المشكل الذي يعاني منه الشباب والبدء بمناقشة ما مدى توفر عناصر كسب التأييد لمشكلة بطالة الشباب ثم الطلب إلى المجموعات وضع خطة لكسب التأييد:</li> <li>- المشكلة: وصلت البطالة بين الشباب إلى ٣٠٪ وهي نسبة مرتفعة مقارنة بدول المنطقة والعالم. الغالبية العظمى من الخريجين لا يجدون فرص عمل. الكثير من العمال الماهرين لا يجدون فرص عمل مجزية.</li> <li>القطاع الخاص ضعيف بسبب فتح السوق أمام البضاعة الأجنبية الرخيصة الثمن.</li> <li>- تتضمن خطة كسب التأييد الحصول على تأييد الحكومة (يمثلها مدير مركز تشغيل) والقطاع الخاص (يمثله صاحب عمل) ومنظمة شبابية يمثله ممثل عن منظمة غير حكومية أو وزارة الشباب.</li> <li>• نشجع المشاركين(ات) على التفكير الإبداعي في اختيار وسائل كسب التأييد.</li> </ul>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>



Adopted from <http://www.ndt-ed.org/TeachingResources/ClassroomTips/Teamwork.htm>

بمد الله مع الجماعة... معاً يستطيع كل فرد أن ينجز أكثر  
**جامعة جونز هوبكنز، كلية الصحة العامة/مركز برامج الاتصال**  
الفريق الذي يعمل أعضاؤه معاً سيفوز حتماً، سواء في أرض الملعب أو في معترك الحياة  
**فينس لومباردي**  
"ابحث عن أناسك؛ أحبهم؛ تعلّم منهم؛ خُطّط معهم؛ اعمل معهم؛ ابدأ بما لديهم؛ ابن على  
معارفهم ومهاراتهم. أهم القادة هم الذين عندما ينجز الناس عملهم، يقولون: لقد قمنا بالعمل  
بأنفسنا"، **مثل ياباني**

## العمل كفريق

### معلومات مرجعية

#### ما هو تعريف الفريق؟

الفريق يتطلب العديد من المهارات كمهارة  
التواصل ومهارة التعاون، ومهارة إدارة وحل  
النزاعات ومهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات  
ومهارة التفكير المبدع والناقد.

• تنمية مواقف إيجابية تجاه الآخر المختلف وروح  
التعاون والمسؤولية.

• تنمية الثقة بالنفس لدى الشباب وتحسين  
العلاقات بين الشباب والكبار.

• إحقاق حق من حقوق الشباب وهو المشاركة في  
اتخاذ القرارات.

• يتم التعامل مع القضايا والمشكلات والمشاريع  
من عدة جهات نظر مما يؤدي إلى الغنى بالأفكار  
والإبداع في التنفيذ.

• تصبح التوصيات أكثر قبولاً من كبار المعنيين وذلك  
لأنها ناتجة عن عمل فريق.

• يشعر الشباب بأنهم معنيين بما يسعون إليه  
من أهداف ويتبنون النتائج التي توصلوا إليها  
ويناضلون من أجل إحقاقها.

• تصبح نتائج العمل أفضل لأنها حصيللة عمل عدة  
أشخاص وليس شخص واحد فقط.

الفريق هو مجموعة من الأشخاص قليلي العدد  
نسبياً، يربطهم هدف مشترك يتعاونون على  
تحقيقه من خلال تكامل مهامهم وتخصصاتهم  
وأدوارهم وتنسيق جهودهم للسماح لكل عضو من  
أعضاء الفريق أن يستخدم قدراته إلى حد أقصى<sup>٥١</sup>.

أمثلة: فريق كرة القدم، فريق "رباع الحديد/

الأثقال" أو "لعبة الشطرنج"، فريق مشروع ما،

فريق من الأطباء يعملون على شفاء حالة مرضية

معينة، فريق ليحل مشكلة معينة، فريق تنفيذ

الخطط أو التفكير بالبدائل والحلول، فريق يتواجد

أعضاؤه في عدة مناطق وبلدان ويعمل لإنجاز

هدف ما عبر وسائل التواصل الحديثة.

#### ما هي أهمية العمل كفريق؟

يعتبر العمل ضمن الفريق مهم جداً لنمو الشباب  
وتطورهم؛ للأسباب الآتية:

• خلق روح من الحماس بين الشباب والكبار على  
حد سواء.

• تطوير وتعزيز مهارات الشباب، فالعمل ضمن

[http://en.wikipedia.org/wiki/Tuckman%27s\\_stages\\_of\\_group\\_development](http://en.wikipedia.org/wiki/Tuckman%27s_stages_of_group_development)

## ما هي مراحل تطور الفريق؟

قادراً على مواجهة التحديات والصعوبات وإيجاد الحلول وتحقيق النتائج.

من المهم أن يعلم أعضاء الفريق وخصوصاً قائده بهذه المراحل وذلك ليعملوا على تسهيل بلوغ الفريق للنتائج المرجوة.

خمس مراحل لتطور المجموعة<sup>٧</sup>، نوردها ضمن الجدول الآتي:

تعددت تصنيفات مراحل تطور الفريق وتشابه بعضها. نفضل في ما يلي إحدى هذه التصنيفات التي أدرجها بروس توكنم سنة ١٩٦٥ وتضمنت ٤ مراحل ليعود مع زمليته ماري آن جنسون ويضيف إليها مرحلة خامسة سنة ١٩٧٧.

يشدد توكنم على أهمية هذه المراحل وترابطها بعضها ببعض، فهي تجعل الفريق يتطور ليصبح

المرحلة	ماذا يحدث؟	ماذا يجب أن نقوم به كقادة/ميسرين للفريق؟
١ التكوين (Forming)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يجتمع الأفراد ويتعرفون إلى بعضهم البعض</li> <li>• يرغب الجميع في أن يتم تقبلهم</li> <li>• يتفادى الجميع حدوث النزاعات</li> <li>• يسود جو من الاحترام</li> <li>• يركز كل فرد على نفسه</li> <li>• يجمع الأفراد المعلومات والانطباعات عن بعضهم البعض</li> <li>• يستعلم الأفراد عن المهمة وكيفية القيام بها</li> <li>• قد يشعر بعض الأفراد أنه لم يتم انجاز الكثير في هذه المرحلة</li> <li>• فترة مريحة للأعضاء</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مساعدة الفريق على: <ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد هدف وطريقة عمل المجموعة</li> <li>- وضع قواعد العمل ضمن المجموعة</li> </ul> </li> <li>• نؤكد على أهمية وضع القواعد وتحديد الأهداف وتفاصيل طريقة العمل</li> </ul>
٢ مرحلة العاصفة (Storming)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يبدأ أعضاء المجموعة بالعمل: تتزاحم الأفكار العديدة وتحدث النقاشات الحامية بسبب تساؤل الأفراد عن كيفية القيام بالعمل، توزيع الأدوار، الشعور بالتمييز بالمشاركة أو بمحاولة سيطرة بعض الأعضاء، وغيرها</li> <li>• يحاول كل فرد في المجموعة أن يجد موقعه ويحدد دوره</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نُفسر للجميع أن النزاع أمر صحي ومهما لتطور الفريق</li> <li>• نستخدم مهارة إدارة النزاعات</li> <li>• نطالب أعضاء الفريق بالتسامح والصبر</li> <li>• نوجه الأعضاء إلى محاولة حل النزاعات</li> <li>• نمتنع عن التغاضي عن النزاع لأنه سيعاود الظهور لاحقاً</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• نُوضِّح الأدوار وآلية العمل</li> <li>• نُذَكِّر بقواعد العمل وربما نُضطر إلى تعديلها وإضافة قواعد جديدة عليها</li> <li>• نتفق على طرق تُمكن الجميع من المشاركة</li> <li>• نُنفِّذ تمارين تعيد العلاقات الجيدة بين أعضاء الفريق بعد حل النزاع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بالإمكان أن يُحل النزاع بسرعة وذلك يتوقف إلى حد ما على درجة نضج أعضاء الفريق أو بعضهم</li> <li>• في حال تخطت المجموعة هذه المرحلة، يصبح هنالك تواصل صريح وثبني الثقة وتقاسم المسؤوليات بين الأعضاء</li> <li>• مرحلة صعبة جداً ولكنها أساسية في بناء الفريق وتطوره</li> <li>• مرحلة مزعجة ومؤلمة للأعضاء الذين لا يحبون النزاعات</li> <li>• مرحلة خطيرة قد تقضي على الفريق في حال لم يعرف كيف يتعامل معها</li> </ul>	<p>٢</p> <p>مرحلة العاصفة (Storming)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نُشعر كل عضو بأهميته ومسؤوليته</li> <li>• نُؤمن أن الجميع بإمكانه أن يلعب دور القائد بحسب المهمة</li> <li>• نتأكد من التقدم الذي تم إحرازه كي لا يعود الفريق إلى المرحلة السابقة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يستقر الفريق بحسب معايير وممارسات مقبولة من الجميع</li> <li>• يصبح التنظيم واضحاً للجميع</li> <li>• يجد كل شخص موقعه ويحدد دوره</li> <li>• يكون الكل مستعد ومتحمس للعمل والتواصل بفعالية وحل المشكلات وإتمام المهام وإنجاح الفريق</li> <li>• قد يتنازل البعض عن أفكارهم لخير الفريق</li> <li>• يعتبرون النزاعات فرص للتطور ويعملون على حلها</li> </ul>	<p>٣</p> <p>التنظيم (Norming)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نُحفِّز الأعضاء ونبقي على مستوى عال من التوقعات</li> <li>• نتأكد من أن الكل موافق على القرارات التي تتخذ</li> <li>• نعمل على استمرارية التواصل الجيد</li> <li>• نشترك الكل بالقيادة</li> <li>• ننتبه إلى سير العلاقات بين الأعضاء للحد من خطر العودة إلى المراحل السابقة</li> <li>• نعاود خطوات المرحلة الأولى في حال حدوث تغيير في أعضاء الفريق</li> <li>• نحتفل بالإنجازات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يشعر الفريق بكفاءته وقوته وينظر إلى النزاع على أنه فرصة</li> <li>• يكون الأعضاء مترابطين ويعملون باستقلالية عن القائد/الميسر</li> <li>• يركِّز الفريق على مهامه ويصل إلى نتائج</li> <li>• يقترب الفريق من تحقيق أهدافه</li> <li>• مرحلة من النضج والإبداع والمرح والحماس والديناميكية والفعالية</li> </ul>	<p>٤</p> <p>الأداء المميز (Performing)</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• نعقد اجتماعاً نهائياً لتقييم العمل والإعراب عن التقدير والوداع وربما الحزن لمفارقة الأعضاء الآخرين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ينهي الفريق عمله ويحقق النتائج المرجوة</li> <li>• قد يستمر الفريق للقيام بعمل آخر أو قد يتفكك</li> <li>• يشعر أعضاء الفريق بالخسارة</li> </ul>	<p>٥ إنهاء المجموعة (Adjourning)</p>
--	---	--------------------------------------

### والنقاشات واتخاذ القرار.

### ما هي عناصر نجاح الفريق؟

- الفريق يعمل في نفس الوجة ويتم معالجة مشكلة المصالح الشخصية في حال تبين أن أحد الأعضاء لديه مصالح شخصية.
- جو من الانفتاح والتعاون والثقة والاحترام والصدق بعيد عن الأحكام المسبقة أو الاتهامات المتبادلة.
- التحفيز والتشجيع متوفران من الداخل أي بين الأعضاء ومن الخارج (مدير المركز، العاملين مع الشباب، الأهل، رئيس البلدية، وغيرهم).
- وجود قائد يملك مهارات القيادة خصوصاً في البداية ويتعامل بطريقة جيدة مع الأعضاء وعلى قدم المساواة منهم دون أن يستغل منصبه لأمر أخرى أو لتلقي الإطراء فقط. كما يعمل باتجاه تنمية قدرات الأعضاء وسنح الفرص لهم للعب دور القيادة.
- أدوار محددة لكل عضو من أعضاء الفريق وواضحة بالنسبة إليه وإلى الآخرين ومناسبة لقدراته. من المهم أيضاً أن يرى الجميع كيف تصب مختلف الأدوار في تحقيق مهمة الفريق.
- القدرة على التواصل بفعالية والتعامل مع النزاعات والتعاون متوفرة بين أعضاء الفريق.
- الاتفاق على نظام العمل وكيفية اتخاذ القرارات.
- قواعد عمل الفريق تم الاتفاق عليها من قبل الأعضاء وتتم مراجعتها من فترة إلى فترة وتعديلها في حال تطلب الأمر ذلك.
- مشاركة كافة أعضاء الفريق بإبداء الأفكار

## ما هي الأدوار التي قد يلعبها أعضاء الفريق؟

يلعب أعضاء الفريق عدة أدوار إضافية مساعدة وداعمة لإنجاز العمل واستمراره كما وأدوار أخرى معرّقة لتقدم عمل الفريق. من الجدير ذكره، أن هذه الأدوار تختلف عن الأدوار المتعلقة بالمهمة نفسها أي مثلاً في حال كانت مهمة الفريق التخطيط لحملة مناصرة حول تغيير القوانين المتعلقة بمشاركة الشباب، فقد تكون الأدوار المتعلقة بهذه المهمة كالآتي: ١- تجميع القوانين المتعلقة بمشاركة الشباب ودراستها وتصنيفها، ٢- الاتصال بالشباب والإطلاع على رأيهم بالقوانين وغيرها. ما هي هذه الأدوار؟ لقد تم اعتماد التقسيم الآتي:

• **الأدوار المتعلقة بالعمل:** هي الأدوار التي يلعبها أعضاء الفريق والتي تؤدي إلى الوصول إلى النتائج والغايات المرسومة

- المبادر: يطرح أفكاراً جديدة أو أساليب مختلفة للتعامل مع مشكلة أو للوصول إلى هدف.

- المتحدي: يطرح الأسئلة ليحمل الفريق على الذهاب أبعد من حدوده ورفع مستوى المعايير ويدفع الفريق للمجازفة.

- الملخص: يلخص بين الحين والحين الأفكار التي تم تناولها والقرارات التي تم اتخاذها.

- الموضوع: يفسر أفكار أو مقترحات أفراد آخرين في الفريق.

- الدافع: يشجع المجموعة على التقدم في العمل.

- مقدم المعلومات أو المطالب بالمعلومات: يعطي معلومات إضافية أو يطالب الفريق بمعلومات إضافية.

- مبدئي الرأي أو المطالب بالرأي: يعطي رأيه للفريق أو يطالب الفريق بإعطائه آراءه بأمر ما.

- المعيار: يقترح المعايير بهدف تحسن نوعية العمل ويذكر بقواعد عمل الفريق.

• **الأدوار المتعلقة بالاستمرارية:** هي الأدوار التي تساعد على بناء علاقات جيدة بين أعضاء الفريق بالإضافة إلى أنها تؤثر تأثيراً كبيراً على استمرار العمل المنتج للوصول إلى الغايات المنشودة

- المشجع: يثني على إنجازات الأفراد والفريق ويحترم ويتفهم آراء الآخرين ويشجع على المشاركة.

- المراقب: يراقب سير العلاقات بين أفراد المجموعة، يصفها ويقترح استراتيجيات لتحسينها.  
- المرشح: يخفف من ضغط العمل و/أو النقاشات باستخدام الفكاهة.

- المتواصل: يقرب بين وجهات النظر ويحاول حل النزاعات.

- المتابع: يتابع تقدم الفريق ويعطي صدى مرتجع لأعضائه.

• **الأدوار المانعة أو المعيقة لفعالية الفريق:** هي الأدوار التي تؤثر على الإنتاجية والعلاقات

- العدواني: يجادل ويعارض آراء الآخرين

- مشاركة الآخرين بالخبرات الشخصية
  - التشجيع والإطراء والثناء على أعضاء المجموعة
  - عدم الحكم على الآخرين وأفكارهم ومواقفهم ومعتقداتهم
  - عدم أخذ الأمور على محمل شخصي
  - عدم الخجل والخوف من إبداء الرأي
  - تحمل المسؤولية
  - الحماس والعمل الجاد
  - امتلاك قدرات اتخاذ القرار وحل النزاعات والمشكلات والتفكير المبدع والناقد
  - تقديم الاقتراحات والأفكار وطلب المساعدة عند اللزوم
  - امتلاك المهارات التي تتطلبها المهمة
  - معرفة نقاط القوة والضعف الشخصية
  - الثقة بالنفس
- إذا كنا قادة!**
- بالإضافة إلى ما ذكر أعلاه:
  - نبنى الثقة في الفريق
  - نقيم إنجازات الفريق بموضوعية
  - نقدم النصح والمساعدة عند الضرورة
  - نشجّع ونُحفّز
  - نوجّه الفريق بوضوح ومنطق
- مستخدماً أسلوب هجومي.
- الإتكالي: يتكل على الآخرين في اتخاذ القرارات ويمتنع عن اتخاذ موقفاً محدداً.
  - المسيطر: يحاول أن يأخذ السلطة بهدف السيطرة.
  - الممانع: يرفض بعناد من دون أي سبب ويتناول أمور تخطاها الفريق.
  - المطالب بالعطف: يعبر عن الشعور بعدم الأمان وعدم التقدير.
- ما هي خصائص الشخص الفعال ضمن الفريق؟**
- الصراحة
  - التعامل بإيجابية
  - الموضوعية
  - روح التعاون
  - التواضع
  - المرونة
  - الصدق
  - التعاطف
  - التواصل بفعالية
  - الإصغاء إلى الآخرين
  - التشارك بالمشكلات والحلول
  - احترام وجهات نظر الآخرين

- نتعامل بإيجابية
- نتابع ونقيّم ونصحح المسار
- نتقبل التغيير والإبداع
- ممتنع عن التحيز
- نعتمد الحزم
- نتمتع بالصبر
- نسنح الفرص للجميع للمشاركة وإبداء الرأي
- نشارك الأعضاء بالمسؤولية والقيادة

### كيف نعبّر عن الاحترام لإسهامات الآخرين وأساليبهم المختلفة؟

- كقادة/ميسرين أو كأعضاء في الفريق أو كعاملين مع الشباب، علينا أن:
- نشكر الآخرين على أفكارهم واقتراحاتهم.
  - نبدأ بالأمر الإيجابية دائماً ونعلق على الأمور السلبية باستخدام جمل "الأنا"، "هذا رأيي" وغيرها.
  - نحاول أن نرى الأمور من وجهة نظرهم ونأخذ بعين الاعتبار احتياجاتهم أيضاً.
  - نحاول إيجاد أمور مشتركة ونبني عليها.
  - ننتقد الفكرة وليس الشخص نفسه.
  - نعرض فكرة تلو الأخرى ونتأكد من موافقة الشخص عليها قبل الانتقال إلى فكرة أخرى.

## الأنشطة المقترحة

### الفريق

هدف النشاط	في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من: • تعريف الفريق • تحديد عناصر نجاح الفريق
مدة النشاط	٤٥ دقيقة
خطوات تنفيذ النشاط	<p>١. نشرح التمرين مسبقاً للمشاركين(ات) ونطلب منهم الالتزام بالتعليمات الآتية: (٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستقفون بشكل دائري ضمن مجموعات من ٥-٦ أشخاص.</li> <li>• يد كل شخص يديه إلى وسط الدائرة ويمسك بكل يد من يديه، يد مشارك آخر في المجموعة، بحيث تتشابك الأيدي ببعضها.</li> <li>• ستقومون بعد ذلك بفك التشابك/العقدة من دون أن تتركوا أيادي بعضكم البعض.</li> </ul> <p>٢. ينفذ المشاركون(ات) النشاط (١٠ دقائق)</p> <p>٣. عند انتهاء التمرين نطلب من المشاركين(ات) العودة إلى أماكنهم ونسألهم عن شعورهم. (٥ دقائق)</p> <p>٤. نناقش: (١٠ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما كان الهدف من النشاط؟</li> <li>• هل تمكنتم من تحقيقه؟</li> <li>• كيف تمكنتم من ذلك؟</li> <li>• لماذا لم تتمكنوا من تحقيقه؟</li> </ul> <p>٥. نعرف الفريق (٥ دقائق)</p> <p>٦. نستخلص أن العناصر والعوامل (العدد، التواصل، وضوح الهدف، النزاعات، التشاور بين الأعضاء قبل العمل، الخ) التي تم ذكرها هي أمور واقعية تواجه الفريق. (٥ دقائق)</p>
الموارد اللازمة	• لوح قلاب وأوراق وأقلام
أوراق العمل	--
أفكار لنا!	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نحذر المشاركون(ات) من الانتباه إلى عدم إيذاء بعضهم البعض خلال تمرين العقدة البشرية.</li> <li>• في حال كان المشاركون من الجنسين، ننتبه إلى مراعاة التقاليد الاجتماعية فنكون مجموعات تتألف من الشبان وأخرى من الشابات.</li> <li>• نكون يقظين لمعالجة نزاعات قد تنشأ بين المشاركين(ات) كاتهام بعض الأفراد بأنهم عرقلوا العمل بطريقة أم بأخرى. نلفت النظر إلى أهمية احترام آراء الآخرين وأن هذه الأمور من الطبيعي أن تحصل في انعدام التعليمات الواضحة وقصر الوقت.</li> <li>• نلتزم بأهداف النشاط في حال حاول أحد المشاركين(ات) الخروج عنها محددين أنه سيتم معالجتها ضمن نشاطات أخرى.</li> </ul>



## اثنين أو ثلاث أفضل من واحد

هدف النشاط	<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعداد أهمية/فوائد العمل كفريق</li> <li>• تحديد أدوار الأشخاص الذين يعملون ضمن الفريق ومهامهم</li> <li>• تحديد خصائص الشخص الفعال ضمن الفريق</li> <li>• تقييم القدرة الشخصية والمساهمة في الفريق</li> </ul>
مدة النشاط	٨٥ دقيقة
خطوات تنفيذ النشاط	<p>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: ستعملون ضمن مجموعات للقيام بمهمة ما لكن قبل ذلك على كل فريق أن يحدد أهدافه، اسمه، شعاره، وصيحته. (٥ دقائق)</p> <p>٢. ينقسم المشاركون عشوائياً إلى مجموعات متساوية. (٥ دقائق)</p> <p>٣. تعمل المجموعات لإنجاز مهمتها. (٢٠ دقيقة)</p> <p>٤. نسأل المجموعات عن شعورها تجاه التمرين ونتائج عملها. (٥ دقائق)</p> <p>٥. نستخلص أهمية وفوائد العمل ضمن مجموعة. (٥ دقائق)</p> <p>٦. تعرض كل مجموعة عملها وتشرح كيف تم التوصل إلى النتيجة النهائية؟ (١٠ دقائق)</p> <p>٧. نناقش: (١٥ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي الأدوار التي لعبها كل شخص في الفريق؟</li> <li>• لماذا لعب هذا الدور؟</li> <li>• ما هو شعوره في تأدية هذا الدور؟</li> <li>• هل كان هنالك من لعب أكثر من دور؟</li> <li>• هل كان هنالك أدوار حاولت عرقلة سير العمل؟ كيف تم التعامل معها؟</li> </ul> <p>٨. نوضح مختلف الأدوار التي من الممكن أن تتواجد ضمن المجموعة وأهمية التعامل مع تلك المعرقةله بهدوء وإيجابية بالإضافة إلى الخصائص التي يجب أن يتمتع بها أفراد المجموعة ونعطي أمثلة من عمل المجموعات. (١٠ دقائق)</p> <p>٩. نلخص أهمية العمل ضمن الفريق وأهمية الأدوار التي يلعبها الأعضاء في القيام بالعمل والاستمرارية والإنجاز. نضيف أهمية أن يقوم كل فرد بالأدوار الإنتاجية المناسبة لقدراته. (٥ دقائق)</p> <p>١٠. نوزع على المشاركين(ات) ورقة العمل، نشرحها ونشجعهم على استخدامها كتقييم ذاتي لقدراتهم في العمل ضمن المجموعة ونضيف أنه بإمكانهم الرجوع إليها بين الفترة والأخرى لتحديد أي تقدم. (٥ دقائق)</p>
الموارد اللازمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• نسخ عن ورقة العمل على عدد المشاركين(ات)</li> <li>• أوراق بيضاء وملونة وأقلام تلوين، ومقص عدد ٢-٣ (الرجاء الإنتباه عند استعمال المقص)، ولصق ورق وغيرها لمساعدة المشاركين(ات) على رسم شعارهم.</li> </ul>

### أقيم قدراتي للمساهمة في الفريق

- إقرأ كل عبارة واختر الإجابة الأكثر مناسبة لك.
- بإمكانك أن تسعى من خلال بناء قدراتك على تحسين إجاباتك من ضعيف إلى وسط ومن ثم جيد مثلاً.

ضعيف جداً	ضعيف	وسط	جيد	جيد جداً
				١ أتجنب إلقاء اللوم على الآخرين
				٢ أسمح بأن يكون للجميع فرصة لإظهار مهاراته وكفاءته
				٣ أتصرف بما فيه مصلحة الفريق
				٤ قادر على تحمل المسؤولية
				٥ أثني على إنجازات أعضاء الفريق
				٦ أمتنع عن الأفكار المسبقة
				٧ أتعاون
				٨ أعبر عن رأي بصراحة وبوضوح وبإيجابية
				٩ أتعامل بإيجابية واحترام مع الآخرين
				١٠ أشارك
				١١ أنا موضوعي
				١٢ أصغي إلى الآخرين
				١٣ متحمس وأعمل بجدية
				١٤ أمتنع عن الحكم على الآخرين
				١٥ أشارك الآخرين بخبرتي ومعلوماتي
				١٦ أحاول تحقيق اتفاق متبادل حول حلول للنزاعات
				١٧ أقترح أفكاراً جديدة أو أساليب مختلفة
				١٨ أحاول التقريب بين وجهات النظر المختلفة
				١٩ أمتنع عن أخذ الأمور على محمل شخصي
				٢٠ أنتقد الأفكار وليس الأشخاص
				٢١ احترم وجهات نظر الآخرين
				٢٢ أقدم المساعدة للآخرين عند الحاجة
				٢٣ أقوم بدوري بفعالية
				٢٤ أتطوع لأداء المهام التي يتعين القيام بها
				٢٥ التزم بقرارات الفريق

### أوراق العمل

- ننتبه إلى التركيز على هدف النشاط في حال حاول المشاركون(ات) التطرق إلى مراحل تطور الفريق مثلاً مؤكداً أننا سنعالج الموضوع في تمرين آخر.
- خلال عمل المجموعات، نجول عليها ونلاحظ طريقة التفاعل ومشاركة الأعضاء ومختلف الأمور التي تحدث للتمكن من التعليق عليها لاحقاً. فضلاً عن ذلك، نتدخل في حال تطور النزاع إلى عنف ونذكر بقواعد العمل سوية.
- ننتبه خلال النقاشات من التطرق إلى أدوار الأفراد ضمن الفريق وخصائص الفرد الفعال.

### أفكار لنا!

## خطوة خطوة...

هدف النشاط	هدف النشاط
<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعداد وتعريف مراحل تطور الفريق</li> <li>• تحديد عناصر نجاح الفريق</li> </ul>	<p>هدف النشاط</p>
<p>٧٠ دقيقة</p>	<p>مدة النشاط</p>
<p>١. نشرح التمرين للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (١٠ دقائق)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أنتم مجموعة من الخبراء تم اختياركم لشهركم في مجال عملكم.</li> <li>• سوف تعملون ضمن مجموعات كفريق لبناء نموذج ما استناداً إلى المواد التي سنوفرها لكم.</li> <li>• نحدد شروط العمل على الشكل الآتي:</li> <li>- كل فرد سيعطي ورقة مكتوب عليها مهنته، على المشاركين(ات) أن يعملوا ضمن فريق متنوع المهن.</li> <li>- سيقوم عمل كل فريق استناداً إلى: جمالية العمل، مدى صلابته، إمكانية الاستفادة منه، الاستخدام المبدع للمواد المتوفرة، والسرعة في التنفيذ.</li> <li>- نحدد أن بإمكانهم التواصل مع الفرق الأخرى مرتين ويمكنهم استبدال الأشخاص للحصول على مهن يفقدونها.</li> <li>- كل فريق يحق له زيارة واحدة للطاولة واخذ المواد اللازمة لتنفيذ مجسمه.</li> </ul> <p>٢. نوزع أوراق المهن عشوائياً.</p> <p>٣. نقسم المجموعات ونختار ٤ أو ٥ مراقبين لعمل المجموعات بحسب عدد المجموعات.</p> <p>٤. تعمل الفرق على تنفيذ مجسمها (٢٠ دقيقة)</p> <p>٥. تعرض الأعمال، ونطلب من كل مجموعة أن تشرح كيف تم عمل الفريق استناداً إلى هذه المعايير الأربعة: (١٥ دقيقة)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف بدء العمل؟</li> <li>• ما هي منهجية العمل المتبعة؟</li> <li>• ما هي التحديات التي واجهتكم؟</li> <li>• هل تم تنفيذ المهام الموكلة؟</li> </ul> <p>٦. نطلب من المراقبين أن يعطوا ملاحظاتهم.</p> <p>٧. ندون إجابات المجموعات في الخانات المناسبة على ورق لوح قلاب مقسمة مسبقاً إلى ٥ أقسام (مراحل تطور المجموعات).</p> <p>٨. نشرح أنه من الطبيعي أن يمر كل فريق بالمراحل الآتية، نذكرها وندونها كعنوان للأقسام الخمس على اللوح القلاب. نفصل المراحل الخمس من اللوح القلاب. (١٥ دقيقة)</p> <p>٩. نقوم بتقييم الأعمال استناداً على المعايير ونعلن الفريق الفائز. (١٠ دقائق)</p>	<p>خطوات تنفيذ النشاط</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أوراق بيضاء وملونة، ورق لاصق، مساطر، أقلام، مشابك، علب فارغة، كرتون، مقصات، مصاصات، أسلاك</li> <li>• أوراق صغيرة مكتوب عليها المهن (ورقة العمل)</li> </ul>	<p>الموارد اللازمة</p>

<p><b>مهن الأعضاء</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• رسام (٢)</li> <li>• كاتب (٢)</li> <li>• طباط (٢)</li> <li>• عالم فيزياء (٣)</li> <li>• مهندس كهربائي</li> <li>• مدرس ثانوي (٢)</li> <li>• مهندس ديكور (٢)</li> <li>• صحفي (٢)</li> <li>• صياد (٣)</li> <li>• طبيب (٢)</li> <li>• عامل بناء</li> <li>• عامل (٢)</li> </ul>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<p>• خلال المناقشة طرح أسئلة لاستنباط الأفكار التي لم تذكر (أهمية وجود المنافسة، الرغبة بالفوز والخوف من الفشل، وغيرها)</p> <p>• ننتبه إلى أن نبقى التركيز على مراحل تطور الفريق وليس على أدوار الأعضاء.</p> <p>• خلال عمل المجموعات، نجول عليها ونلاحظ طريقة التفاعل والمراحل التي يمر بها الفريق للتمكن من التعليق عليها لاحقاً. فضلاً عن ذلك، نتدخل في حال تطور النزاع إلى عنف ونذكر بقواعد العمل سوية.</p> <p>• من الممكن استبدال مضمون عمل المجموعات بما يلي:</p> <p>- اقتراح ١:</p> <p>. أنتم مجموعة من العاملات في محل حلاقة نسائية فتح حديثاً. لا تعرفن بعضكن البعض. الاختصاصات المتوفرة هي: قص شعر، تلوين شعر، تجميل البشرة، العناية بالأظافر، وغيرها.</p> <p>. تجتمعن سوية لوضع خطة عمل لمدة شهر.</p> <p>- اقتراح ٢:</p> <p>. أنتم مجموعة من المختصين في تثقيف الأقران. طلبت منكم أحد المنظمات الاجتماع لوضع خطة لبرنامج تثقيف الأقران بين الشباب حول الصحة الإنجابية والإيدز.</p> <p>. أنتم لا تعرفون بعضكم كما أنكم مختصون من مؤسسات مختلفة والبعض منكم يعمل على حسابه.</p>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## سوية تركيب الجهاز

<b>هدف النشاط</b>	في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من: <ul style="list-style-type: none"> <li>• تطبيق مهارات العمل ضمن فريق</li> <li>• تحديد عناصر نجاح الفريق</li> </ul>
<b>مدة النشاط</b>	٥٥ دقيقة
<b>خطوات تنفيذ النشاط</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نشرح النشاط للمشاركين(ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستعملون ضمن ثلاث مجموعات، حيث ستقوم كل مجموعة بتركيب جهاز لكن من خلال شروط عمل خاصة (ورقة العمل) كما في البطاقات التي سنوزعها عليكم</li> <li>• ستعرضون نتائج عملكم وستناقش بعد ذلك</li> </ul> </li> <li>٢. نطلب من المشاركين(ات) تشكيل ثلاث مجموعات حسب رغبة المشاركين(ات). (٥ دقائق)</li> <li>٣. نوزع على كل مجموعة جهازا على أن يكون نفس النوع بالإضافة إلى شروط العمل (ورقة العمل) تبدأ المجموعات بتركيب الأجهزة. (٢٠ دقيقة)</li> <li>٤. نسجل وقت إكمال كل مجموعة لعملها على أن يفحص العمل ويتأكد من نوعيته. (١٠ دقائق)</li> <li>٥. نعرض للمشاركين(ات) النتائج ونناقش تأثير الشروط التي فرضناها على إنجاز المجموعة لجهة الوقت والنوعية وتأثير ذلك على العلاقات. (١٠ دقائق)</li> <li>٦. نلخص أهداف النشاط وعناصر نجاح العمل كفريق. (٥ دقائق)</li> </ol>
<b>الموارد اللازمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لوح قلاب وأوراق وأقلام</li> <li>• ثلاث نماذج من جهاز بسيط</li> <li>• ساعة توقيت</li> <li>• ٣ بطاقات كتب على كل منها شروط العمل للمجموعة المعنية</li> </ul>
<b>أوراق العمل</b>	شروط عمل المجموعات <ul style="list-style-type: none"> <li>• المجموعة الأولى: يعمل أعضاؤها بصمت دون أن يتحدثوا مع بعضهم البعض.</li> <li>• المجموعة الثانية: يحق لأعضائها التحدث مع بعضهم البعض.</li> <li>• المجموعة الثالثة: يتحدث أعضاؤها مع بعضهم ويختارون قائدا لهم ويتبعون مخططا للتركيب.</li> </ul>
<b>أفكار لنا!</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكننا استبدال الجهاز بعمل من صنع المدرب.</li> <li>• من المهم أن نتابع المجموعات أثناء عملها ونسجل ملاحظتنا عن أسلوب عمل الفريق.</li> </ul>

## أنا قائد (١)

<b>هدف النشاط</b>	في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من: <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد صفات القائد الناجح</li> <li>• مقارنة صفاتهم بصفات القائد</li> </ul>
<b>مدة النشاط</b>	٣٠ دقيقة

<p>١. نكتب في بداية الجلسة أسماء القادة التي وجدها المشاركون وتلك التي وجدناها. (٥ دقائق)                  ٢. نستعرض وبمشاركة المشاركين (ات) أسماء وصفات القادة (بحدود ٨) وأهم أعمالهم وما هي المصاعب التي واجهوها وكيف اكتشفوا مهاراتهم القيادية. (٢٠ دقيقة)                  ٣. يلخص المدرب أهم الصفات القيادية. (٥ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<p>• لوح قلاب وأقلام                  • أوراق وأقلام</p>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>
<p>--</p>	<p><b>أوراق العمل</b></p>
<p>• نطلب من المشاركين (ات) قبل بضعة أيام من موعد النشاط (من خلال سؤال الأسرة والأصدقاء أو عن طريق الإنترنت) اختيار أسماء قادة مشهورين وتحديد مميزاتهم الفريدة.                  • نختار نحن أيضاً مسبقاً بعض أسماء لقادة معروفين مع مميزاتهم.                  • ننبه المشاركين (ات) إلى مراجعة صفات القادة لأنهم سيحتاجون لتطبيق قسم منها في النشاط القادم.</p>	<p><b>أفكار لنا!</b></p>

## أنا قائد (٢)

<p>في نهاية النشاط سيتمكن الشباب من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التمييز بين صفات القائد حسب أهميتها</li> <li>• ممارسة بعض مهام القائد</li> </ul>	<p><b>هدف النشاط</b></p>
<p>٧٠ دقيقة</p>	<p><b>مدة النشاط</b></p>
<p>١. نشرح النشاط للمشاركين (ات) على الشكل الآتي: (٥ دقائق)                  • ستعملون ضمن ٣ مجموعات على إنجاز مهام معينة                  • ستختارون مجموعتكم بحسب رغبتكم                  • ستختارون قائد المجموعة                  ٢. يختار المشاركون مجموعاتهم وقادتهم (٥ دقائق)                  ٣. نوزع المهام لكل مجموعة بحسب ورقة العمل                  ٤. يبدأ المشاركون بأداء المهام المطلوبة منهم (٣٠ دقيقة)                  ٥. نجتمع المشاركون (ات) لمناقشة عمل كل مجموعة: (٢٠ دقائق)                  • يفسح المجال لأعضاء الفريق ليعبروا عن رأيهم بأسلوب قيادة القائد.                  • نعطي الفرصة للقادة الثالث لإبداء آرائهم حول الصعوبات التي واجهوها وكيف تغلبوا عليها وكيفية إقناعهم لأعضاء المجموعة أداء المهمة.                  ٦. نبدي ملاحظتنا ونركز على الصفات الإيجابية لدى كل قائد وكيف يمكن لأي شخص يتمتع بهذه الصفات أو يعمل على اكتسابها بأن يكون قائد. (١٠ دقائق)</p>	<p><b>خطوات تنفيذ النشاط</b></p>
<p>• لوح قلاب وأوراق                  • مواقع عمل ومواد للتنظيف والنقل</p>	<p><b>الموارد اللازمة</b></p>

مهام المجموعات (التحضير قبل و إيجاد ما يمكن أن تكون الأعمال المطلوبة في المدرسة الإصلاحية)	أوراق العمل
<ul style="list-style-type: none"><li>المجموعة الأولى: تنظيف حديقة المركز</li><li>المجموعة الثانية: تنظيف ورشة تدريبية</li><li>المجموعة الثالثة: نقل مواد من مكان إلى آخر</li></ul> <p>• نختار المهام التي تعزز شعور المشاركين(ات) بالمسؤولية، على أن تكون ملائمة لأعمارهم وخصائصهم واهتماماتهم الأخرى.</p> <p>• يمكن إضفاء نوع من البهجة على النشاط مثلاً من خلال الغناء أو من خلال استخدام أساليب أخرى.</p> <p>• خلال عمل المجموعات، نمر على المشاركين(ات)، لتتأكد من أن القائد يجسد الخصائص التي تم التعرف عليها في نشاط سابق.</p> <p>• إن كان من الغير ممكن القيام بأعمال خارجية، يمكن استبدالها بأمر داخل الغرفة:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- المجموعة الأولى: إعداد برنامج تثقيف الأقران حول المخدرات</li><li>- المجموعة الثانية: وضع خطة أولية لعملية كسب تأييد حول العنف الأسري</li><li>- المجموعة الثالثة: تحديد الخطوط العريضة لخطة عمل المجموعة في الإِسبوع المقبل</li></ul>	أفكار لنا!

## لائحة المراجع والموارد الإضافية

1. Skills for Health-Skills-Based Health Education including Life Skills: an important component of a child-friendly/health-promoting school, WHO, UNICEF, UNESCO, UNFPA, WB, PCD, EDC, EI.
2. Escape Peers, Module 7 Life Skills, UNICEF.
3. 4-H Volunteer Leaders' Series, Life Skills Through 4-H, Darlene Z. Baker, Ph.D. Assistant Director 4-H Youth Development, University of Arkansas, Division of Agriculture.
4. Roth, J., Brooks-Gunn, J., Murray, L., & Foster, W. (1998), Promoting healthy adolescents: synthesis of youth development program evaluations. *Journal of Research on Adolescence*, 8(4), 423-459.
5. Kirby, D. (1994), School-based programmes to reduce sexual risk-taking behaviours: Sexuality and HIV/AIDS education, health clinics, and condom availability programmes. Paper presented at the annual meeting of the American Public Health Association, San Diego, Calif., 31 October 1994.
6. Joseph A. Devito, Hunter. *The interpersonal communication Book*, College of the city university of New York, 2004
7. Bergman, R.L., & Bell, A. W. (1998). *Emotional fitness conditioning: An action plan for lifelong emotional health*, New York, NY: Perigee Books.
8. Edgerton, J. E. & Campbell, R.J. (1994). *American Psychiatric Glossary* (7th ed.), Washington, DC: American Psychiatric Association.
9. Lee, H.S. Brennan, P.F., & Daly, B. J. (2001). Relationship of empathy to appraisal, depression, life satisfaction, and physical health in informal caregivers of older adults. *Research in Nursing and Health*, 24(1), 44-56.
10. Mikulincer, M., & Shaver, P.R. (2005). Attachment security, compassion, and altruism. *Current Direction in Psychological Science*, 14(1), 34-38.



11. Susan Carney, (2007). Teaching Kids to Respond Assertively to Peer Pressure
12. Barbara Kenney Bickford, Sutherland Miller, and Mary Jane Rotheram-Borus. The Act Game, ACT: Assertive Communication Training, A Social Skills Training Program for Children Grades 3 – 6, Teacher's manual
13. Ronald Adler and Russel Proctor II, (2011). Looking out Looking In , 13th Edition
14. Conflict Negotiation Skills for Youth, UN , NY 2003
15. Conflict Management, Jacklyn A. Bruce, Ph.D., Assistant Professor-Youth Leadership Development, Pennsylvania State University.
16. Spence, Muneera U. "Graphic Design: Collaborative Processes = Understanding Self and Others." (lecture) Art 325: Collaborative Processes. Fairbanks Hall, Oregon State University, Corvallis, Oregon. 13 Apr. 2006.
17. Julie Ann Amos, Managing your time. Golier Business Library, Golier International, 1998.
18. Clare Hanbury, (2008). The life skills handbook-An active learning Handbook for working with Children and young people
19. Gilbert J. Botvin and Kenneth W. Griffin. Life Skills Training: Empirical Findings and Future Directions, The Journal of Primary Prevention, Vol. 25, No. 2, October 2004.
20. Understanding advocacy-Advocacy tool kit, Tearfunds, roots resources number 1, 2002
21. Kegler, M.C., Young, K.H., Marshall, L., Bui, D., and Rodine,S. (2005). Youth development linked with prevention in a Vietnamese American community: successes, challenges, and lessons learned, Positive. Journal of Adolescent Health, 37, S69-S79.
22. Dakar Framework for Action, Education for All: Meeting our Collective Commitments, World Education Forum, Dakar, Senegal, April 2000.
23. Patti Harrington, State Superintendent of Public Instruction – "Life Skills K-12", Ed. D.

**24.** Looking out Looking In , 13th Edition, by Ronald Adler and Russel Proc-  
tor II, 2011

**25.** Rogers, C. (1982). Empathic : An unappreciated way of being . In  
Rubenstein, H. and Block , M. Things that matter: Influences on helping  
relationships. New York : Macmillan publishing Co., Inc.

**26.** Hepworth, D. and Larsen, J. (1986). Direct social work practice :  
theory and skills, Third Edition. Belmont, California : Wadsworth Publishing  
company.

**27.** Daniel Goleman, Emotional Intelligence: Why it can matter more than  
IQ, Batnam Book-Psychology, A bantam International Edition, 1996.

**28.** Developmental psychology: Theory, research, and applications. Mon-  
terey, California: Brooks/Cole Publishing company, Shaffer, D. 1985.

**29.** Mikulincer, M., & Shaver, P. R. (2005). Mental representations of at-  
tachment security: Theoretical foundation for a positive social psychol-  
ogy. In M. W. Baldwin (Ed.), *Interpersonal cognition* (pp. 233–266). New  
York: Guilford Press..

**30.** Watershed information Network-Purdue University, <http://www.ctic.purdue.edu/KYW/brochures/manageconflict.html>

**31.** How to Disagree without Being Disagreeable, Fast Company Maga-  
zine, November 1995 issue, Don Wallace and Scott McMurry. [http://  
pf.fastcompany.com/online/01/disagree.html](http://pf.fastcompany.com/online/01/disagree.html)

**32.** ELIAS, M. J., GARA, M., SCHUYLER, T., BRANDON-MULLER, L. R. et  
SAYETTE, M. A. (1991).The promotion of social competence : Longitudi-  
nal study of apreventive school-based program », *American Journal of  
Orthopsychiatry*, vol. 61, p. 409-417.

**33.** Deffenbacher, J. L., Lynch, R. S., Oetting, E. R., & Kemper, C. C. (1996).  
Anger reduction in early adolescents. *Journal of Counseling Psychology*,  
43, 149-157.

**34.** Tolan, P. H., & Guerra, N. G. (1994). *What works in reducing adoles-  
cent violence:An empirical review of the field*. Monograph prepared  
for the Center for the Study and Prevention of Youth Violence. Boulder:  
University of Colorado.

35. Englander-Golden, P., Jackson J.E., Crane K., Schwarzkopf A.B. and Lyle P. (1989) "Communication Skills and Self-Esteem in Prevention of Destructive Behaviors." *Adolescence* ,24 , 94, 481-502.
36. Mize, J. & Ladd, G.W. (1990). A cognitive-social learning approach to social skill training with low status pre-school children. *Developmental Psychology*, 26 (3), 388-397.
37. Oleweus, D. (1990). *A national campaign in Norway to reduce the prevalence of bullying behaviour*. Paper presented at the biennial meeting of the Society for Research on Adolescence, Atlanta, 10-12 December.
38. McConaughy, S. H., Kay P. J., & Fitzgerald, M. (1998). Preventing SED through parent-teacher action research and social skills instruction: First-year outcomes, *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 6, 81-93.
39. Kelley, R.M., Denny, G., and Young, M. (1997). Abbreviated Hare self-esteem scale: Internal consistency and factor analysis. *American Journal of Health Studies*, 13, 180-186.
40. Werner, M. (1991). *Adolescent substance abuse: Risk factors and prevention strategies*. *Maternal & child health technical information bulletin*. Washington, D.C: National Center for Education in Maternal and Child Health.
41. Kirby, D. (1994). *School-based programmes to reduce sexual risk-taking behaviours: Sexuality and HIV/AIDS education, health clinics, and condom availability programmes*. Paper presented at the annual meeting of the American Public Health Association, San Diego, Calif., 31 October 1994.
42. Promoting opportunities for adolescents in Jordan with a focus on girls-Participatory evaluation report, UNICEF, Jordan Country Office, December 2004.
43. Anger Management, Resource Sheet, Cancer Institute NSW, Alexandria, [www.cancerinstitute.org.au](http://www.cancerinstitute.org.au),
44. Dr. Hanz Selye model of General Adaptation Syndrome discovered in 1936

45. Lazarus and Folkman 1984, Cognitive appraisal model
46. WebMD Medical Reference from Healthwise, <http://www.webmd.com/mental-health>
47. Introduction to Creative Thinking, Robert Harris, July 1, 1998, <http://www.virtualsalt.com/crebook1.htm>
48. Scriven, M., and Paul, R.W., (1987), Critical Thinking as Defined by the National Council for Excellence in Critical Thinking
49. The life skills handbook-an active learning handbook for working with children and young people, Clare Hanbury, November 2008. [www.decision-making-confidence.com/types-of-decision-making.html](http://www.decision-making-confidence.com/types-of-decision-making.html)
50. Josephson Institute of Ethics. (2005). Retrieved January 27, 2005, from <http://www.josephsoninstitute.org/>
51. Empathic : An unappreciated way of being. In Rubenstein, H. and Block , M. Things that matter : Influences on helping relationships. New York : Macmillan publishing Co., Inc., Rogers, C. (1982).
52. خدمة الفرد والمجتمع المعاصر، عثمان عبد الفتاح (١٩٧٧)، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
53. معهد المناداة، المناداة من أجل العدالة الاجتماعية.
54. المناداة بحقوق الطفل في العالم العربي: المفهوم والخبرات تقرير عن ورشة عمل إقليمية لورشة الموارد العربية . والمنظمة السويدية لرعاية الأطفال- قبرص ٢٠٠٢
55. دليل مهارات الحياة الأساسية للشباب، يونسف، معهد الملكة زين الشرف التنموي. ٢٠٠٣.
56. أفكار في العمل مع الناس، نهج في التعليم والتدريب، آن هوب وسالي تيميل، ورشة المواد العربية. ٢٠٠٠.
57. اتجاهات حديثة في الإعلام التنموي، جامعة جونز هوبكنز/مركز برامج الاتصال والجامعة الأمريكية في بيروت. ٢٠٠٩.
58. دليل الشباب التثقيفي حول الإيدز والصحة الإنجابية، وزارة الصحة في المملكة الأردنية الهاشمية، يونسف، برنامج الأمم المتحدة المعني بالجريمة والمخدرات، ٢٠٠٤.

## مواقع الكترونية

1. <http://www.search-institute.org/assets/>
2. <http://faculty.buffalostate.edu/smithrd/UAE%20Communication/Unit2.pdf>
3. <http://www.cccfcs.com/uploads/Family%20Studies/FS%2009/Building%20Empathy.pdf>
4. <http://www.businessballs.com/empathy.htm>
5. <http://ctb.ku.edu/en/SearchResults.aspx?IndexCatalogue=Site+Index+EN&SearchQuery=empathy+>
6. <http://www.creativecounselors.com/articles/Assertive.pdf>
7. <http://www.educationbug.org/a/what-is-peer-pressure.html>
8. [https://justice.alberta.ca/programs\\_services/mediation/drn/Documents/AssertiveCommunicationPresentation.pdf](https://justice.alberta.ca/programs_services/mediation/drn/Documents/AssertiveCommunicationPresentation.pdf)
9. <http://www.healthsystem.virginia.edu/pub/feap/work-life/newsletters/assertive-communication.pdf>
10. <http://www.fao.org/docrep/w7504e/w7504e07.htm>
11. <http://ohioline.osu.edu/hyg-fact/5000/pdf/5301.pdf>
12. <http://www.youthandleadership.com/articles/decision-making-problem-solving-teens>
13. [http://www.media-awareness.ca/english/teachers/media\\_literacy/key\\_concept.cfm](http://www.media-awareness.ca/english/teachers/media_literacy/key_concept.cfm)
- <http://www.cyh.com/HealthTopics/HealthTopicDetails.aspx?p=240&np=298&id=2111>
14. <http://www.healthinsite.gov.au/content/external/page.cfm?ObjID=00008B33-E3E6-1D2B-BE8883032BFA006D&PID=4177>
15. <http://social.jrank.org/pages/322/Identity-Development.html#ixzz1OwKGwYav>; Identity Development - Aspects of Identity - Adolescents, Adolescence, Self, Career, Exploration, and Explore
16. <http://extension.unh.edu/4H/4HPubs/youthgs.pdf>, 4-H Goal Setting -

Member's Packet S:\goal setting fact sheet.wpd, 2000

17. [http://www.helpguide.org/mental/anger\\_management\\_control\\_tips\\_techniques.htm](http://www.helpguide.org/mental/anger_management_control_tips_techniques.htm)

18. <http://en.wikipedia.org/wiki/Emotion>

19. <http://en.wikipedia.org/wiki/Anger>.

20. <http://en.wikipedia.org/wiki/stress>.

21. <http://www.apa.org/topics/anger/index.aspx>

22. <http://www.apa.org/topics/stress/index.aspx>

23. <http://www.apa.org/topics/anxiety/index.aspx>.

24. <http://wellness.uwsp.edu/medinfo/handouts/LAs/Time%20Management.pdf>

25. [http://www.dupage88.net/aths/resources/STUDY/Troyeval\\_sources.pdf](http://www.dupage88.net/aths/resources/STUDY/Troyeval_sources.pdf)

26. [http://kidshealth.org/teen/your\\_mind/emotions/stress.html#](http://kidshealth.org/teen/your_mind/emotions/stress.html#)

27. <http://www.essentiallifefskills.net/thinkpositively.html>

28. <http://www.calstatela.edu/faculty/jshindl/cm/Self-esteem.htm>.

29. <http://eduscapes.com/tap/topic69.htm>

30. [http://www.ehow.com/info\\_8063670\\_decision-making-ice-breaker-activities.html](http://www.ehow.com/info_8063670_decision-making-ice-breaker-activities.html)

31. <http://www.ndt-ed.org/TeachingResources/ClassroomTips/Teamwork.htm>

32. [http://en.wikipedia.org/wiki/Tuckman%27s\\_stages\\_of\\_group\\_development](http://en.wikipedia.org/wiki/Tuckman%27s_stages_of_group_development)

33. <http://www.cril-online.org/informedEmpowered/advocate/10steps.html>,

34. <http://ctb.ku.edu>

35. <http://faculty.imamu.edu.sa/css/atniyazi/Pages/12c7f198-30bb-494e-9e18-3bcd7294ff2b.aspx>

36. <http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/08-056713/en/index.html>









# دليل مرجعي للعاملين والعاملات في المراكز الإصلاحية للأحداث في العراق



1



2



3



4



دليل مرجعي للعاملين والعاملات في المراكز الإصلاحية للأحداث في العراق

# السلوكيات الخطيرة المقابلة التحفيزية البروتوكولات



## الخبراء والمختصون الذين ساهموا في إعداد ومراجعة الدليل

### لإعداد

الجامعة الأمريكية في بيروت:

#### الفصل التمهيدي :

ريما عفيفي - دكتوراه في التربية و السلوك الصحي

التدخلات الداعمة للأهل و المجتمع المحلي - كيفية إشراك عوائل الأحداث و مجتمعاتهم المحلية :  
علا عطايا - اختصاصية علم نفس - خبيرة في التدريب و التنمية الشبابية

#### رزمة المهارات الحياتية

رنا حداد ابراهيم - ماجستير في التربية و السلوك الصحي

تكييف و مراجعة : ندي صفيير - مدرب و خبير في مجال التربية و التنمية الإجتماعية

السلوكيات الخطرة داخل المؤسسات الإصلاحية : الفحص و الكشف و التدخل من خلال المقابلة

#### التحفيزية

ندي صفيير -مدرب وخبير في مجال التربية و التنمية الإجتماعية

#### المقابلة التحفيزية :

ندي صفيير - مدرب و خبير في مجال التربية و التنمية الإجتماعية

الاجراءات و البروتوكولات و التدقيق في اصلاحيات الأحداث في العراق :

حبيب الطقش - طبيب صحة عامة - ماجستير في الصحة العامة - دكتوراه في الصحة العامة

#### تدقيق لغوي و مراجعة :

علا عطايا

#### تصميم :

اليان الأشقر

## مراجعة وتكليف الدليل

### وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية - بغداد

المهندس دارا حسن رشيد : وكيل وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية / رئيس اللجنة التوجيهية للمشروع

السيد كاظم رؤوف علي : معاون مدير عام دائرة إصلاح الأحداث

السيد صائب محمود حبيب : مدير شعبة المتابعة / دائرة إصلاح الأحداث

السيد جاسم سلمان خلف : مدير دار تأهيل المشردين / دائرة إصلاح الأحداث

### وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية - اربيل

السيد جعفر عبد الرحمن احمد : خبير / ديوان الوزارة

السيد سردار كاك محمد عبد الكريم : مدير قسم التخطيط / المديرية العامة للإصلاح الاجتماعي

السيد سامي صابر امين : مدير قسم القوة الإجرائية / المديرية العامة للإصلاح الاجتماعي

### صندوق الأمم المتحدة للسكان

غسان الصفار / خبير دولي في منظمة العمل الدولية/ المسؤول عن برنامج الشباب

سهى نمر / ماجستير في الدراسات الدولية و مسؤولة برنامج الشباب في بغداد

نور الرشيد / ماجستير في التنمية الدولية و مسؤولة برنامج الشباب في عمان

حسين هناري / ماجستير في علم الاجتماع و السياسات الاجتماعية و مسؤول برنامج الشباب

في أربيل

زاهد وارد حسن / ماجستير هندسة - خبير وطني في مجال العمل و التدريب المهني

# السلوكيات الخطرة داخل المؤسسات الإصلاحية الفحص والكشف والتدخل من خلال المقابلة التحفيزية



## المحتويات

ص ٥

مقدمة

ص ٦

الفصل الأوّل : تعريف المفاهيم

السلوكيات الخطرة ص ٦

الكشف المبكر ص ٧

الوقاية والتدخّل المبكر ص ٨

المقابلة التحفيزيّة ص ٩

ص ١٠

الفصل الثاني: السلوكيات المنطوية على الخطر

الإستقواء ص ١٠

الإيذاء الذاتي ص ١٤

تعاطي المخدّرات ص ٢٠

الإساءة الجنسيّة ص ٢٥

الإنتحار ص ٣٢

ص ٣٦

الاعتبارات الأخلاقيّة

ص ٣٧

المراجع

## المقدّمة

وعلاوةً على ذلك، إنّ هؤلاء يخوضون غالباً تجارب نفسية مؤلمة أثناء فترة الإحتجاز نتيجة الشعور بفقدان الحرّية والانفصال عن العائلة والإحساس بعدم الأمان وانعدام الحوافز...

إنّ القدرة على التكيف مع ظروف الإحتجاز تختلف بين شخصٍ وآخر، وكذلك طريقة التكيف. إنّ أنّ الشباب داخل مراكز الإحتجاز يُظهرون ارتفاعاً في معدّلات إيذاء الذات وإيذاء الآخرين فضلاً عن ارتفاع في مستويات الضغط النفسي.

تُعيد مجموعة كبيرة (مؤلفة من لجان الخاصّة ومجموعات العمل الحكومية والسياسية ومراكز الخبرة وجماعات الضغط والعقوبات) التفكير بموضوع عدالة الشباب في يومنا هذا. رغم أنّ نظام الإصلاح الذي قدّمه حزب العمّال الجديد في العام ١٩٩٨ كان له تأثيراً كبيراً، إلا أنّ التقارير تشير إلى معدلات مرتفعة من الانتكاسة وعودة الأشخاص إلى إرتكاب الجرائم ودخول السجن والإصلاحيات. كما تشير التقارير إلى الكلفة العالية المُرتبّبة عن بقاء هؤلاء الأشخاص داخل السجن والإصلاحيات من ناحية، وإلى حصر الإهتمام بنوعية الإحتجاز حسب الأفعال المُرتكبة دون الإهتمام باحتياجات الأشخاص المحتجزين.

يكون الشباب من الأحداث المودّعين عرضةً للخطر. وقد أشارت الدراسات والملاحظة إلى أنّ الشباب في السجن والإصلاحيات يعانون من الصعوبات النفسية والإجتماعية وبلجأون إلى سلوكيات منطوية على الخطر كإساءة استخدام المواد المُخدّرة. إلى جانب ذلك، يعاني الكثير من الشباب المحتجزين من صعوبات في التعلّم والكلام والتواصل. كما أنّ الشباب من الأحداث المودّعين يشكّلون مجموعة مستبعدة إجتماعياً، وكثيراً ما رُفضوا من قبل أسرهم والأقران والمدارس والمجتمع المحلي.





## الفصل الأول: تعريف المفاهيم

### السلوكيات المنطوية على الخطر

إنَّ السلوكيات مثل العدوانية والجريمة والانحلال والقيادة المتهورة وتعاطي المخدرات غالباً ما يُشار إليها بالسلوكيات المنطوية على الخطر - Risky Behaviors - كونها تُلحق الضرر والأذى بالأشخاص أنفسهم الذين ينخرطون بها كما تضر بالآخرين من حولهم وبالمجتمع ككل.

يعتبر المراهقون(ات) أكثر عرضةً للانخراط في هذه السلوكيات من أي شخص من مرحلة أخرى من مراحل الحياة (معهد الطب IOM والمجلس القومي للبحوث NRC ٢٠١١). من أجل ذلك، ركزت الأنظمة القانونية وواضعي السياسات والعلماء على سلوكيات المراهقين، لا سيما تلك المنطوية على المخاطر وأعطتها أهمية بالغة باعتبارها تشير إلى مشكلات بحاجة إلى معالجة.

نظراً للمشكلات الناجمة عن السلوكيات المنطوية على الخطر لدى المراهقين، فمن المُعري إعتبار هذه السلوكيات غير قابلة للتغيير. ولكن ذلك غير صحيح، إذ أنَّ الدراسات والتجارب قد أظهرت أنها نتائج لعملية تنمية غير سليمة وكثرة عوامل الضغط في حياة المراهق، على الصعيد الفردي/الذاتي و/أو الاجتماعي و/أو الإقتصادي وغيرها يقابلها نقص في العوامل الحامية للمراهق.

وفقاً لذلك، إنَّ الأطفال الذين تربوا في بيئات داعمة وغنية بالموارد (أي الذين يعيشون في المجتمعات

المحلية حيث تتوفر لهم الشبكات الاجتماعية الداعمة والموارد، ويكون لديهم علاقات قوية وجيدة مع المدارس والمدرسين ويستفيدون من الرعاية الوالدية الداعمة حيث الإنضباط والحدود الواضحة والحزم، ومن لديهم علاقات إيجابية مع أقرانهم)، يميلون إلى نمو طبيعي ويظهرون سلوكيات وقيمة صحية.

أما الأطفال الذين تربوا في بيئات ذات ضغوطات عالية (الذين يعانون من الفقر والتمييز، الذين لا يشعرون بأي رابط بينهم وبين محيطهم - الجيران، المدرسة، الذين يعيشون في ظل علاقات أسرية تشوبها المشاحنات والنزاعات والتوتر، يخالطون أقران جانحين)، غالباً ما يكون مؤههم معرض للسلوكيات المنطوية على الخطر التي تسيء لهم ولغيرهم.

يعتبر التعريف الأساسي للخطر أنه "إمكانية التعرض لأذى أو خسارة". إنَّ هذا التعريف ينظر فقط للجانب السلبي للخطر كنتيجة دون النظر في العوامل التي تدفع الناس إلى تبني السلوكيات المنطوية على المخاطر. يعتبر المراهق مثلاً أنَّ الفوائد المتوقعة من السلوكيات المنطوية على الخطر تفوق التكاليف والنتائج.

إنَّ المخاطر هي جزء من الحياة والناس يخوضون المخاطر في كل وقت، وفي جميع مراحل دورة الحياة. لا يمكن للمرء أن ينظر إلى السلوكيات المنطوية على الخطر مرتكراً فقط على تكاليفها

وتائجها.

فترتي الطفولة والمراهقة.

- متغيرات تتعلق بالأطر الاجتماعية كالمدرسة ووسائل الإعلام وسوق العمل وشبكة المؤسسات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية.

- متغيرات تتعلق بالنظم الاجتماعية والأدوار والتقاليد والثقافة السائدة والقيم ومساحات التفاعل وديناميات التغيير والفرص المتاحة.

لفهم سلوكيات المراهق المنطوية على الخطر، ينبغي أن نراعي الإعتبارات الأساسية التالية:

• إنَّ المراهقة هي مرحلة انتقالية؛ هي مرحلة التحولات السريعة والتغيرات المفاجئة، خصوصاً على صعيدي التفكير والعلاقات الاجتماعية، تنمو فيها الدوافع باتجاه النقد والنقاش والتحليل وتفهم القيم.

### الكشف المبكر

• إنَّ التدخّلات لمعالجة السلوكيات المنطوية

على المخاطر تحتاج لتعزيز قدرة المراهق على التكيف بطرق إيجابية مقابل وظائف التكيف في السلوكيات المنطوية على الخطر والعدوانية مثل في سلوك "الإستقواء".

عرّف مؤتمر لجنة الأمراض المزمنة -

Commission on chronic illness(-)

(CCI) الذي عُقد في العام ١٩٥١ عملية الكشف وأو الفحص على الشكل التالي:

• إنَّ سلوكيات المراهقين المنطوية على الخطر ليست نتيجة مشكلات في عملية النمو الشخصي فقط بل نتيجة العوامل البيئية القاسية وغير السليمة.

"إنَّه تحديد إفتراضي لمرض أو سلوك غير معترف به، من خلال تطبيق الإختبارات والفحوصات أو غيرها من الإجراءات التي يمكن تطبيقها بسرعة. إنَّ إختبارات الفحص/الكشف Screening Tests

تميّز جيداً بين الأشخاص الذين يعانون من مرض أو مشكلة أو اضطراب ما والأشخاص الذين لا يعانون شيء من هذا القبيل. إنَّ الفحص لا يُعتبر أبداً تشخيصاً. يجب إحالة الأشخاص ذوي النتائج الإيجابية أو المشوهة إلى الأطباء والإختصاصيين للحصول على التشخيص والعلاج اللازمين".

• فهم الفروقات الجنسية أمر بالغ الأهمية لفهم سيكولوجية سلوكيات المراهق المنطوية على الخطر.

إن المتغيرات التي تؤثر في تحديد خصائص المراهقة، وخصائص المراهقين والمراهقات وسلوكياتهم كأفراد يعيشون في مجتمع معيّن، تكون على الشكل التالي:

- متغيرات ناتجة عن الخصائص الفردية للمراهقة أو المراهق نفسه.

يشمل الكشف المبكر مراقبة إشارات ما قبل ظهور المرض (دلائل وإشارات) والفحص البدني السريع. يمكن أن يشمل أيضاً استخدام الاستبيانات Questionnaires التي تحتل مكانة مهمة على

- متغيرات تتعلق بخصائص العائلة باعتبارها المؤسسة الأكثر أهمية التي يعيش فيها الإنسان في

نحو متزايد في عمليّات الفحص والكشف. أثناء المراقبة، يتم تكرار الفحص على فترات من الزمن.

## أنواع الكشف

- الكشف/الفحص الجماعي Mass Screening: يُستخدم هذا المصطلح للإشارة إلى كشف واسع النطاق يتم تطبيقه على مجموعات سكانية كبيرة.
- الكشف/الفحص الانتقائي Selective Screening: يُستخدم هذا المصطلح لفحص الفئات المعرضة للخطر والأكثر قابليةً للتأثر، وتكون محدّدة في عدد السكان. قد يكون لا يزال على نطاق واسع ويمكن اعتباره شكلاً من أشكال الفحص السكاني.
- الفحص المتعدّد المراحل Multiphase Screening: لقد تطوّر هذا الإجراء من خلال الجمع بين اختبارات عدّة، وهو المرادف المنطقي للفحص الشامل.

## الوقاية والتدخّل المبكر

من حيث التعريف، إنّ مفهوم "الوقاية" يشير لوضع حد لمشكلة إجتماعيّة أو نفسيّة أو صحيّة ناشئة قبل بدايتها؛ "التدخّل المبكر" هو نشاط يهدف إلى وقف تطوّر مشكلة موجودة أصلاً. وبالتالي فإنّ التمييز بين المصطلحين هو أساساً مرتبط بمرحلة نمو المشكلة أكثر من ارتباطه بعمق الفرد أو بطول الفترة الزمنيّة التي أحيل فيها الفرد إلى جهة التدخّل.

يُستخدم مفهوم "الوقاية" في مجال العمل الإجتماعي، للإشارة إلى نشاط أو مجموعة أنشطة تهدف إلى وضع حد لبروز المشكلة أو تطوورها.

تعتبر "الوقاية الفعّالة" و"التدخّل المبكر" من المفاهيم المشتركة حيث تعرّز عوامل الحماية وتحدّ من عوامل الخطر. إنّ عوامل الوقاية وعوامل الخطر تتفاعل وتتداخل في مختلف أبعاد حياة الشباب، مؤدّية بالتالي إلى "سلسلة من الآثار" وتشمل الأبعاد التالية:

- البيئة والحالة المعيشية
- الأسرة والعلاقات الاجتماعية
- السلوكيات الاجتماعية

## المراقبة \الإشراف Surveillance

كثيراً ما يستعمل مصطلح المراقبة كمرادف للفحص ومع ذلك ينبغي التمييز بين هذين المصطلحين. تعتبر المراهقة: "عملية متابعة وثيقة ومستمرة"، في حين أنّ تعريف "الكشف/الفحص" هو "الدراسة المنهجية من أجل التمييز بين مجموعات مختلفة".

تُنفّذ عملية الكشف أو الفحص في مدة قصيرة وتركّز على الأفراد في دائرة الخطر. أمّا عملية المراقبة أو الإشراف فتُنفّذ خلال مدة زمنية طويلة نسبياً وتشمل مجموعة أكبر من الأشخاص.

## المقابلة التحفيزية

لقد تطوّر تعريف المقابلات التحفيزية وتمّ تطوير منهجيتها كونها أظهرت فوائد كبيرة في عملية تغيير بعض السلوكيات. فقد أثبتت البحوث فعالية هذه التقنية.

كان وليم ر. ميلر (١٩٨٣) أول من أعطى وصفاً لهذه التقنية، من خلال خبرته في علاج مشكلة الإدمان على الكحول.

يركّز نهج المقابلة التحفيزية على الكشف عن المشكلات والتناقضات الداخلية لدى الفرد وحلّها. يختلف أسلوبها عن الأساليب العلاجية "القسرية" بمعنى أنّها لا تفرض التغيير على المستفيد (الذي ربما لا يتناسق مع قيمه الخاصة، معتقداته وتهيئاته) بل أنها تدعم عملية التغيير بطريقة تنسجم مع قيم واهتمامات الشخص.

إنّ أحدث تعريف للمقابلة التحفيزية (٢٠٠٩) هو التالي:

"... إنّها شكل من أشكال التوجّه التعاوني المرتكز على الشخص نفسه والذي يعتمد استحداث وتقوية الدوافع للوصول إلى التغيير".



• الصّحة الجسديّة والنفسية

• التعليم وفرص العمل

يستهدف العمل الوقائي كافة الأبعاد المذكورة أعلاه ويأتي بنتائج إيجابية أفضل للأطفال.

من الضروري فهم العوامل المنطوية على الخطر وعوامل الحماية من أجل تطوير العمل الوقائي أو التدخل المُبكر عند الأطفال.

تكون عملية التدخل أصعب وأكثر تعقيداً عندما تصح الآثار السلبية راسخة ومرتبّة، لذلك:

• يُعتبر التقييم السليم والشامل الذي يُشرك عائلة الفرد مفتاحاً هاماً لتدخل فعّال

• ينبغي التعاون مع الوكالات والجهات المختلفة لمعالجة المشكلات المعقّدة بمختلف أوجهها

• ينبغي اعتماد مجموعة من طرق التدخل تتناسب مع احتياجات الفرد ودوافعه، فليس هناك طريقة واحدة أو وصفة جاهزة للتدخل.

• ينبغي تحديد طبيعة التدخلات وأهدافها بشكل واضح. يسمح ذلك بتقييم أثر التدخلات.

## الفصل الثاني : السلوكيات الخطرة

### الإستقواء

#### التعريف

• تكون العلاقة بين الجاني أو الجناة والضحية غير متناظرة. (جهة قوية وجهة أقل قوة).

عندما نتكلم عن الإستقواء، من الضروري اعتبار أن الضحية هي في وضعيّة غير قابلة للدفاع عن نفسها. تهدف ممارسة الإستقواء إلى إنشاء موقف من الهيمنة وفرض السلطة.

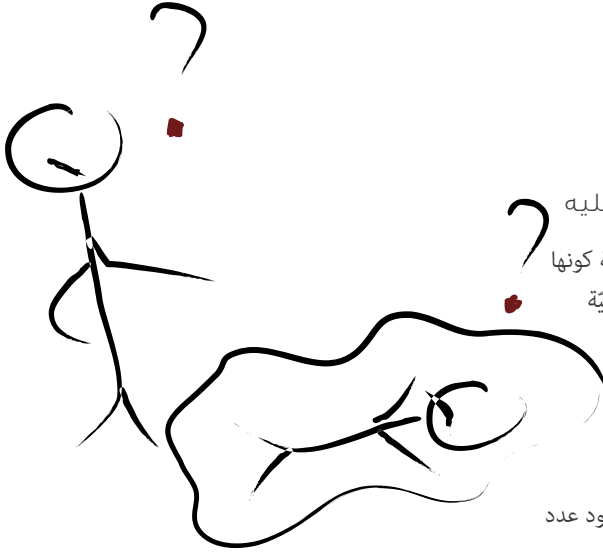
يمكن للإستقواء أن يكون "لفظي"، مثل تهديد الشخص أو إهانته، "نفسي" مثل نشر الإشاعات و"مادي/ جسدي" مثل ضرب الشخص أو إسقاطه أرضاً.

ظهر مفهوم "الإستقواء" في أوائل السبعينات أثناء دراسات أجريت في مؤسسات تربويّة اسكندنافيّة. يعود تعريف "الإستقواء" لعالم النفس "دان اولفيوس" الذي حدّده من خلال ثلاث معايير:<sup>1</sup>

- يكون المعتدي متعمّداً إلحاق الضرر (عن قصد).

- تكون الهجمات/التعديت متكرّرة وقابلة للاستمرار.

النوع	الحادّ	المتطرف
• الإستقواء اللفظي	• السخرية • الإهانة • النظر إلى الآخر بشكلٍ فيه إحتقار	• التهكم • العدائية تجاه العرق، الجنس • دفع أحدهم للقيام بشيء خطير • التهديد بتدمير ممتلكات • التهديد بالعنف الجسدي أو إظهار العدوان • الإبتزاز
• الإستقواء الجسدي	• الدفع • الحشر • البصق • الركل • الضرب	• التهديد بواسطة السلاح • التخريب • السرقة • اظهار سلوك جنسي غير مرغوب فيه
• الإستقواء النفسي/الإجتماعي	• ارباك الآخر وإحراجه • السخرية • نشر الشائعات • استبعاد أحدهم من المجموعة	• التشجيع على الكراهية • تمرير اللوم على أحدهم ظلماً • الإدلال العلني



## خصائص المعتدي والمعتدى عليه

يجب التمييز بين خصائص الجاني والضحية كونها غير قابلة للتبديل "المعتدي لا يكون الضحية في أوقات أخرى [...] كما ولا يمكن للضحية أن تظهر سلوكيات ترهيبية تجاه الآخرين". إستناداً إلى دراسة عن الاستقواء بين التلاميذ الكنديين.<sup>٢</sup>

على عكس ذلك، تشير دراسات أخرى لوجود عدد كبير من الضحايا / الجناة:

٢٠% إلى ٤٦% من ضحايا المطاردة يقومون بدورهم بالتعدّي ذاته الذين خضعوا له.<sup>٣</sup>

## من هو المعتدى عليه؟

- لا يدافع عن نفسه
- يبقى بمفرده معظم الوقت
- أكثر حساسية وتوتر من غيره
- منعزل إجتماعياً
- يعاني ضعف في الثقة بالنفس
- مختلف (يلبس نظارات طبية، من عرق مختلف أو ثقافة مختلفة، يعاني من إعاقة ما، ...)

## من هو المعتدي؟

- يحب المعتدي أن يشعر بالقوة
- يشعر بعدم الأمان وعدم الإكتفاء
- يشعر بالإهانة
- تعرّض لسوء المعاملة بطريقة أو بأخرى
- تعرّض للتعدّي في منزله
- يتعرّض للضغط لتحقيق النجاح مهما كلف الأمر
- لا يتأقلم مع الأطفال \ المراهقين الآخرين
- لديه شعور بالفشل المستمر
- يعاني من قضايا أسرية (طلاق، وفاة)
- لا يشعر بالسعادة
- يريد اكتساب الشعبية والحصول على أصدقاء.

## العواقب بالنسبة للضحايا

يمكن للاستقواء كسلوك عنيف أن يترك آثاراً كبيرة على "الضحية"، أبرزها:

- في دراسة أجريت في استراليا، أفاد ٦٦٪ من الفتيان و ٩٪ من الفتيات أنهم يفضلون البقاء في المنزل لتجنب التعرض للمضايقات.<sup>4</sup>
- في عرض من قبل الباحثين البريطانيين لعشر دراسات أجريت حول ظاهرة الإستقواء، ذكرت كل واحدة من الدراسات أعلى مستويات الإكتئاب بين الشباب الذين كانوا ضحيةً للاستقواء من قبل أقرانهم.<sup>5</sup>

- أظهرت نتائج دراسة أجريت في فنلندا، أنّ الأولاد الذين يعانون من الإكتئاب والذين كانوا قد تعرّضوا في معظم الأحيان للتخويف كان عددهم أكثر بخمس مرات من الأولاد الذين لم يتعرّضوا أبداً لمثل هذه التحرشات، وكانوا ٤ مرات أكثر عرضة للإنتحار من أولئك الذين لم يتعرّضوا للتخويف. في حين كانت الفتيات المتعرضات للتخويف معرضة أكثر بـ ٣ مرات للإكتئاب و ٨ مرات أكثر عرضة للإنتحار.<sup>6</sup>

- لسوء الحظ، فإنّ الآثار السلبية للاستقواء لا تختفي بسهولة مع مرور الوقت. فهذا الفعل يترك آثار طويلة المدى على الآخرين. فقد ذكرت مقالة نشرت في مجلة الجمعية الطبية الأميركية JAMA أنّ "الأفراد الذين تعرّضوا سابقاً للتعدّي يبلغون نسبة عالية من الإكتئاب وتدنيّ إحترام الذات في سن ال ٢٣، على الرغم من عدم تعرّضهم لمثل هذه

التحرشات وعدم إنعزالهم في سن الرشد".<sup>7</sup>

## الإستقواء: علامة تحذير مبكرة للسلوك الجرمي

تشكّل التعديّات التي يشملها فعل الإستقواء خطراً جسيماً على الأشخاص الذين يتعرّضون لها (الضحايا) وتبقى آثارها طويلاً في حال عدم القيام بالتدخل المناسب. تشير الدراسات الخاصة بظاهرة الإستقواء إلى أن هذا السلوك المعادي للآخرين والمجتمع لا ينحصر فقط في المؤسسات التربويّة بل يمتد إلى خارج هذه المؤسسات ويستمر لسن الرشد.

إنّ نسبة ٦٠٪ تقريباً من فتيان صفوف السادس إلى التاسع من الفتيان الذين كانوا يمارسون الإستقواء ارتكبوا على الأقل جريمة واحدة في سن ال ٢٤، مقارنةً بـ ٢٣٪ من الفتيان الذين لا يمارسون الإستقواء أو يتعرّضون له. بل أكثر من ذلك إنّ ٤٠٪ من الفتيان الذين كانوا يمارسون الإستقواء - مقارنةً بنسبة ١٠٪ من الذين لم يمارسوا الإستقواء أو يتعرّضوا له- ارتكبوا ما يعادل الثلاث جرائم عند بلوغهم سن ال ٢٤.<sup>8</sup>

الأطفال الذين يُظهرون العدوانية داخل المدرسة يمثّلون تحدياً ملموساً لمعلميهم، فهم يشيعون جواً من الخوف في داخل فصولهم المدرسية، ويثيرون القلق والانزعاج بين زملائهم، ويعطلونهم عن متابعة واجباتهم الدراسية.

إنّ الأشخاص الذين هم في الوقت عينه "ضحايا" و"جناة" يكونون أكثر عرضةً للمشكلات وأكثر خطورةً من غيرهم. تعاني هذه الفئة العديد من

بالتدخل المباشر من خلال تقنيات مختلفة، بهدف حماية كل من الجاني والضحية والحد من تعرضهم للخطر.

إنّ تقييم مدى التعرّض للإستقواء<sup>9</sup>، إرتكاب الإستقواء وتجارب المتفرّج هي مجموعة من أدوات التقييم المنشور من قبل المركز الوطني للوقاية من الإصابات ومراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها. يمكننا اعتماد هذا التقييم/ القياس في المؤسسات الإصلاحية كوسيلة للكشف المبكر عن السلوك المذكور.

يمكن التصدي لهذا النوع من التحرش من خلال نشر واتباع إجراءات حازمة وموحّدة للتعامل مع مثل هذه التصرفات. على المؤسسات الإصلاحية أن ترسم التوقعات وتؤسّس مبادئ توجيهية للأحداث والتي من شأنها منع السلوكيات غير المناسبة، مع تشجيع العلاقات الإيجابية بين الأقران. من هنا أهمية تدريب الموظفين والإداريين في هذه المؤسسات على برنامج مهارات التواصل والمهارات الحياتية ليستطيعوا بدورهم أن يدرّبوا الأحداث عليها ممّا يدعم عندهم القدرة على الدفاع عن النفس والمواجهة وتعزيز احترام الذات وبناء علاقات إيجابية بينهم.

إنّ الإصلاحية توفر بيئة مسيطر عليها حيث يمكن للأحداث اختبار رعاية "الكبار" (الموظفين) الذين يستطيعون ممارسة السلطة بطريقة توجيهية، بعيدة عن التعسف. يمكن لهؤلاء الكبار أن يثبتوا للأحداث أنّ "القيادة" وليس "الإساءة" هي الطريقة المناسبة لاستخدام مواقعهم في السلطة بطريقة بناءة. ينبغي إذاً

المشكلات السلوكية مثل ارتفاع معدّلات التدخين وأداء أكاديمي متدنّي. كما يعاني هؤلاء "الجنّة" مشكلات شبيهة بالتي يعاني منها "الضحايا"، مثل الصعوبة في تطوير الصداقات والشعور بالوحدة. الأمر الذي قاد الباحثين لإستنتاج مفاده أنّ الشباب الذين هم "جنّة" و"ضحايا" في الوقت ذاته يمثّلون مجموعة خاصّة لديها نسبة عالية جداً من عوامل الخطر.

### الوقاية والتدّخل

إنّ وجود هذه الظاهرة واستمرارها على مدى وقت طويل دفع البعض للظن بأنّه من غير الممكن منعها والوقاية منها. في حين لا يمكن القضاء على هذه الظاهرة كلياً، تبينّ البحوث اليوم أنّه يمكننا الحد من نصف نسبة هذه الحالات والوقاية منها. كما تشير الأبحاث إلى أنّ أكثر المستفيدين من الجهود للحد من التسلّط والعدوانية هم الأشخاص ذوي السلوكيات العدوانية الشديدة.

إنّ المؤسسات الإصلاحية والتربوية وغيرها بحاجة ماسة إلى التأكد من وجود الرقابة والإشراف المستمرين من قبل الكبار خلال الأنشطة، بالإضافة إلى الحفاظ على مناخ من الاحترام بين الأفراد. غير أنّه، بالرغم من الرقابة التي من شأنها منع السلوكيات العدوانية، يبقى هناك الكثير من المواقف التي تحصل عند غياب الإشراف. وما أنّه من النادر جداً أن تبوح الضحية بتعنيفها والتعدّي عليها، خوفاً من أن تتعرض لتحرش أكبر، يمكننا اعتماد وسيلة تقييم لحصر النتائج، ما يسمح لنا



تقديم برامج تدريبية تُركِّز على كَيْفِيَّةِ تصميم نموذج الرعاية المناسبة والسلوك القيادي للموظفين والإداريين. إن عملية الرعاية في المؤسسات الإصلاحية تتضمن العمل على مستوى الوقاية وعلى مستوى العلاج، وبالتالي يجب تدريب فريق العمل على كيفية التدخل أمام مختلف الوضعيات، وأهم ما يمكن تدريب هؤلاء عليه هو ما نسميه "المهارات الحياتية" التي تشمل التدريب على مهارات "التواصل اللاعنف" ومهارات "القيادة".

ينبغي أن يكون هناك مجموعة قواعد وقوانين داخلية في المؤسسات الإصلاحية من شأنها أن تحمي الأحداث من ارتكاب العنف ومن التعرُّض له. إضافةً إلى التواجد الدائم في الميدان، من الضروري القيام بالفحص screening للتأكد من وجود حالات وبالتالي لمعالجتها .

نظرة عامة عن كيفية حدوث الأعمال العنيفة، لا سيما في الأماكن المغلقة:

من المعروف أنه داخل كل إنسان هناك طاقة غريزية وهي العدوانية؛ هذه الطاقة يمكنها اما أن تتوطَّف في عدة أماكن إما أن تذهب في إتجاه واحد، ونقصد بذلك أنه لكل حاجة إنسانية عدة استراتيجيات تخدمها. تتفاعل عوامل مختلفة وتدفع الفرد إلى توجيه العنف نحو الآخرين.

لا بد من التعامل بحذر ودراسة ودراسة واقع الحدث الذي يُظهر السلوك العدواني دراسة دقيقة واعيَّة والإطلاع على كافة الظروف البيئية المحيطة

بحياته الأسرية، لأنه مهما كان فهو إنسان. ينبغي أن نعرف ماذا به وماذا وراءه. قد يكون وراءه أسرة مضطربة بسبب فقدان عائلها أو استشهاده أو اعتقاله أو هجرة أو ظروف اقتصادية أو حياتية أو طلاق..... الخ. وقد يكون وراءه أسرة تُفْرِط في الإهتمام به. وهو في كل هذه الأحوال يحتاج إلى الأخذ بيده. وعلى الإصلاحية أن تقدِّم له الصيانة الشخصية اللازمة، وتعُدِّل من اتجاهاته، وتعيد له توازنه بإيجاد الجو الاجتماعي السليم حتى يمكن أن يصبح إنساناً منتجاً.

يمكننا استخدام عدة أنشطة من شأنها أن تساعد الحدث على التعبير عن حاجاته وإيجاد الاستراتيجية المناسبة للتعامل مع كل منها. لذلك نقترح العمل من خلال "أنشطة تعبيرية" و"اجتماعات المواجهة" لتصريف الطاقة من خلال اللغة إضافةً إلى الأنشطة الرياضية التي تهدف إلى تفريغ هذه الطاقة عن طريق الجسد.

ينبغي تدريب الموظفين(ات) على كيفية التدخل مع الطرفين المعنَّيين في حال حدوث سلوكيات عنيفة وإستقواء. على المتدخِّل أن يفهم السلوك المعني ويتعامل مع الحدث مستعيناً بتقنيات التواصل اللاعنف. يساعد ذلك الحدث على وضع حالته العدائية والتعبير عنها بكلمات تصف مشاعره المرتبطة بحاجات معينة بعيدة عن قدرة الفرد لإشباعها بالطريقة المناسبة. فيستعمل بالتالي العنف الذي يُعتبر من أسهل الوسائل للتعامل مع مشاعر متخاطبة وغير مفهومة بالنسبة لمرتكب السلوك مثلاً. كما ينبغي أن يستخدم الموظَّف(ة) المقابلة التحفيزية لِحثَّ الحدث على تغيير السلوك العنيف.

## الإيذاء الذاتي

### التعريف

الضرر الجسدي والنفسي الذي تلحقه ممارستها مثل التدخين والتعاطي الترفيهي للمخدرات والافراط في استهلاك الكحول في بعض المجتمعات، والأكل بكثرة أو اتباع أساليب مضرّة من الحمية الغذائيّة. كما يمكننا أن نصادف أفعالاً مؤذية للذات إنّما تُعتبر شكلاً من أشكال الممارسات والطقوس الدينيّة، أو نوعاً من التعبير عن اعتراضات على مواقف اجتماعيّة/سياسيّة معيّنة.

هنالك عدّة تعابير تستعمل لوصف "الأذى الذاتي"، مفردات مثل الإيذاء الذاتي المتعمّد، الإيذاء الذاتي المقصود، الانتحار التظاهري، الانتحار التجريبي، السلوك الانتحاري غير المميت، العنف الذاتي.

### أنواع الإيذاء الذاتي

- تسميم الذات self poisoning
- جرح الذات self injuring
- تشويه الذات self mutilation

يشمل مجموعة واسعة من السلوكيات، على سبيل المثال الحرق والخدش وضرب أجزاء الجسم أو التدخل في التئام الجروح وسحب الشعر(نتف الشعر) وابتلاع مواد سامة أو كائنات. ومع ذلك، فإن الأسباب ليست دائماً واضحة.

يُقصد هنا بتعبير "الإيذاء الذاتي" فعلين: إنّما "تسميم الذات" أو "جرح الذات" بغض النظر عن القصد الظاهر من الفعل المرتكب.<sup>10</sup>

لقد أردنا اعتماد هذا التعريف المحدود لأنّ عبارة "الإيذاء الذاتي" هي واسعة المعاني ويمكن أن تنطبق على سلوكيات عديدة يمارسها الكثير من الناس الذين يمكنهم أن يلحقوا الأذى بنفسهم في أي وقت كان من حياتهم. إنّنا نشهد اليوم مثلاً وجود عدّة سلوكيات مختلفة "مقبولة اجتماعياً" بالرغم من



## الدوافع وراء إيذاء الذات

الفتيات إلى الإيذاء الذاتي أكثر بثلاث مرّات من الفتيان.

- تحدث ظاهرة الإيذاء الذاتي في مختلف الأعمار غير أنّها شائعة أكثر في سن المراهقة وبداية سن الرشد.

## العوامل المرتبطة بفعل إيذاء الذات

هناك مجموعة من العوامل الضاغطة التي تؤثّر سلباً في حياة الفرد وتتدفّعه إلى إيذاء ذاته. أبرزها:

- العوامل الاجتماعية/الاقتصادية والأحداث الحياتية
- يمكن للإيذاء الذاتي أن يحدث بين مختلف صفوف السكان ولكننا نجد شائعاً أكثر بين أولئك الذين يعانون من أزمات اقتصادية/اجتماعية، ظروف اقتصادية صعبة ونقص في شبكة العلاقات الداعمة وبين أولئك الذين يعيشون وحدهم أو المطلّقين... ترتبط ظاهرة الإيذاء الذاتي أيضاً بالأحداث الحياتية التي تشمل الاضطهاد والاعتداء ولا سيّما الاعتداء الجنسي، كما يمكن للمشكلات العلائقية أن تؤدّي إلى إيذاء الذات.<sup>14</sup>
- يمكن لعامل المرض أن يؤدّي عند بعض الناس إلى إيذاء أنفسهم أيضاً.
- العلاقة بين إيذاء الذات والاضطرابات النفسية و/أو العقلية:

معظم هؤلاء الذين يحضرون إلى أقسام الطوارئ الإستشفائية بعد فعل من أفعال إيذاء الذات يوجد

من الممكن أن تكون هذه السلوكيات وسيلة لإنهاء حياة الفرد، غير أنّ العديد منها لا يتعلّق مباشرةً بغرض الانتحار. في بعض الأحيان، يكون إيذاء الذات وسيلة تهدف للتواصل مع الآخر أو للتأثير عليه بمعنى طلب المساعدة والاهتمام. كما يمكن لمرتكب هذا الفعل أن يعتمد كوسيلة للتخلّص من معاناة وأوجاع تسبّبها له وضعيّة ضاغطة أو وضع عاطفي قاسي.<sup>11</sup>

## الطرق المعتمدة في الإيذاء الذاتي

- يمكننا حصر مختلف الطرق في مجموعتين: التسميم الذاتي والجرح/التشويه الذاتي.
- هؤلاء الذين يلجؤون لطريقة التسمّم يسعون لطلب العون من الآخر أكثر من الذين يعتمدون طريقة الجرح والتشويه الذاتي، إنّ نسبة ٨٠٪ من هذه الحالات الطارئة التي يتم إسعافها تكون تحت تأثير ابتلاع جرعات زائدة من الأدوية أو مواد سامّة.<sup>12</sup>
- تختلف أيضاً الطرق المعتمدة باختلاف الجنس. إنّ المراهقات الفتيات تلجأن إلى وسيلة التسميم (٩٢،٤٪) أكثر من الفتيان المراهقين (٨٤،٨٪)، في حين يلجأ الفتيان المراهقين (١٥،٤٪) إلى وسيلة التشويه أكثر من الفتيات المراهقات (٧،٦٪).
- إنّ التشويه الذاتي شائع بين السكان ككل أكثر من التسميم الذاتي ربّما بمعدّل ١/٢ بين صفوف المراهقين والمراهقات.<sup>13</sup>
- بشكل عام، تميل النساء إلى إيذاء ذاتهنّ أكثر من الرجال، خاصّة في سن المراهقة، حيث تتعرّض

لديهم إشارات إلى معيار أو أكثر من معايير تشخيص الأمراض النفسية العصبية عند تقييمهم. بعض الخصائص النفسية تكون شائعة أكثر بين أولئك الذين يتعمدون إيذاء أنفسهم بما في ذلك الاندفاعية وتدني القدرة على حل المشكلات واليأس.

#### • العلاقة بين إيذاء الذات وتعاطي المخدرات

عدد لا بأس به من الأشخاص المسعفين يكونوا قد تعاطوا المخدرات قبل ارتكابهم فعل الإيذاء.

#### • العلاقة بين إيذاء الذات والعنف المنزلي وسوء المعاملة

يؤدي العنف عادةً إلى بروز آثار عاطفية ونفسية مثل الشعور باليأس والكآبة وضعف الثقة بالنفس. عندما يتعرض الطفل/المراهق للعنف، لا سيما العنف الجنسي، نراه يميل إلى الإنسحاب والعزلة وأحياناً لوم الذات والشعور بالذنب والنفور من جسده، إلى جانب بروز بعض عوارض "اضطراب ما بعد الصدمة" P.T.S.D، نتيجةً لكل ذلك، يلجأ الطفل/المراهق إلى إيذاء نفسه بشكل متكرر. إلى جانب ذلك، يؤدي العنف المنزلي وسوء المعاملة الجسدية إلى لجوء بعض أفراد الأسرة إلى تشويه الذات.<sup>15</sup>

#### • الإيذاء الذاتي في صفوف الشباب

إنَّ معدّل إيذاء الذات منخفض نسبياً في سن الطفولة المبكرة ولكنه يرتفع بشكل سريع مع بداية سن المراهقة. تجدر الإشارة هنا إلى قضايا أخرى ترتبط أيضاً بهذا السلوك في المراهقة ألا وهي الإستقواء والعنف الأسري والإيذاء الجنسي للأطفال

والاعتداء الجسدي.

#### • الإيذاء الذاتي في صفوف الأحداث المودعين

إنَّ إيذاء الذات شائع في صفوف المسجونين أكثر من انتشاره بين السكّان بشكل عام. يعود سبب هذا المعدّل المرتفع إلى توفّر مستويات مرتفعة من العوامل الضاغطة والمؤذية إلى ارتكاب التعنيف الذاتي مثل ظروف الإحتجاز (القيود على الحرية والبعد عن شبكة العلاقات الداعمة وضرورة الإلتزام بأنظمة وقواعد ...) وعوامل شخصية (لوم الذات، مشكلات عاطفية ونفسية (بما في ذلك التبعيّة على المخدرات، اضطرابات الشخصية، الاضطراب العصبي والذهان).

أكثر الأساليب المعتمدة لإيذاء الذات شيوعاً داخل السجون هي القطع والخدش.

#### نتائج الإيذاء الذاتي

**التكرار والانتحار:** إن معدل الانتحار عند الأشخاص الذين يتعمدون إيذاء الذات أعلى من معدل الانتحار بين السكان عموماً. وتشير التقديرات إلى أنّ ربع الناس الذين يموتون عن طريق الانتحار كانوا قد تعمدوا إيذاء أنفسهم عدّة مرّات قبل وفاتهم.<sup>16</sup>

**الصحة البدنية:** بغض النظر عن غرض الشخص من إيذاء نفسه، فإنّ ذلك يمكن أن يؤدي إلى اعتلال الصحة على المدى الطويل. يمكن لقطع اليد مثلاً أن يؤدي إلى ضرر مزمن في الأوتار والأعصاب كما تؤدي الندب الكثيرة إلى التشوّه ...

## الكشف، التدخّل والعلاج

- إنّ عمليّتي الكشف والتدخّل في مسألة الإيذاء الذاتي تكون صعبة بما أنّ الفعل غالباً ما يكون سرّياً ويشمل أجزاء من الجسم يسهل تخبئتها.
- أُجريت دراسات قليلة تختبر عمليّات الكشف والتدخّل واستراتيجيّات العلاج في حالات إيذاء الذات. لكن، تفيدنا خبرات المعالجين في هذا المجال بالنصائح اللازمة.
- يمكن لعدّة علامات أن تشير إلى فعل الإيذاء الذاتي مثل الحروق غير المُبرّرة أو الندوب والقّطع. أكثر الأماكن التي تُعتمد تشطيبيها هي اليدين وقبضة اليدين. هناك علامات أخرى تشمل: لباس غير متناسب مع الفصل (يرتدي دائماً الأكمام الطويلة أو السراويل في الصيف)، استخدام دائم لعصابات المعصم/تغطية، عدم الرغبة في المشاركة في الأنشطة التي تتطلّب مثلاً لباس لا يغطّي الجسم كفاية (لباس السباحة والرياضة)، كثرة الضمادات واستخدام أدوات وجودها غير قابل للتفسير (شفرات الحلاقة أو غيرها من أدوات القطع).
  - يمكننا أن نلاحظ عند الشخص ذاته علامات متزايدة من الاكتئاب أو القلق.
  - عندما يُسأل الفرد عن العلامات في جسمه، يُقدّم قصصاً تبدو غير قابلة للتصديق. من المهم ألا تأخذ الأسئلة حول هذه العلامات المذكورة طابعاً مُهدداً ومن الأفضل إتباع أسلوب محايد. إنّ اعتماد أسلوب الحياء وإظهار الاهتمام اللازم والحرص على سلامة الشخص قد يفيد وبالتالي يثير إجابات صادقة.
- إنّ النقاط التالية يمكن أن تساعد على الحد من الأضرار المرتبطة بممارسات إيذاء الذات:
- ١- تحمّل مسؤوليّة السلوك المرتكب
  - ٢- الحد من الضرر الذي ألحقه السلوك
  - ٣- التحديد والاستجابة على نحو أكثر إيجابية للإصابات والإشارات الجسديّة
  - ٤- تحديد الأشخاص والأماكن الآمنة لتقديم المساعدة عند الحاجة للحد من الرغبة في إيذاء الذات
  - ٥- تجنّب الأشياء التي يمكن استخدامها لإيذاء الذات (على سبيل المثال، مشابك الورق، الدبابيس، الأشياء الحادّة)
- ينبغي أن تخدم هذه الخطط للمساعدة في استقرار الشخص وتوفير الدعم الكافي له، لحين بدء العمليّة الاستشاريّة العلاجيّة.
- بعد الكشف والتحقق في بعض حالات الإيذاء الذاتي، يتوجّب على المتدخّل أن يلتزم بالنقاط المذكورة أدناه كي يستطيع تقديم الدعم والمساعدة للشخص المعني:
- يتم تقديم العلاج اللازم للآثار الجسديّة بالدرجة الأولى
  - يعامل الحدث الذي ألحق الضرر بنفسه بنفس الاحترام والرعاية والخصوصيّة كأيّ شخص آخر. فضلاً عن ذلك، ينبغي على المهنيّين فهم العوامل المرتبطة بفعل إيذاء الذات.

حول الظروف المحيطة بالإصابة. يجب طرح الأسئلة بطريقة حساسة والتأكد مثلاً ما إذا كان هذا الفعل مجرد إيذاء أو محاولة انتحار وفي حال تعمد الحدث طريقة التسميم الذاتي فيجب أن يسأله عن المادة التي ابتلعها.

• إذا كان على الحدث الذي ألحق الأذى بنفسه أن ينتظر العلاج، ينبغي أن يؤمن له مكان آمن وداعم كخرفة هادئة مستقلة مع إشراف متواصل واتصالات منتظمة مع أحد الموظفين لضمان سلامته.

• إن مشاركة الموظفين والمهنيين في المؤسسة الإصلاحية لتدريبات حول الإسعافات الأولية هو أمر لا غنى عنه.

• تقنية "المقابلة التحفيزية" ضرورية جداً ولا بد من استخدامها كوسيلة تدخل أولية لحث الحدث على التعبير عن مشاعره وتناقضاته ودفعه لتغيير هذا السلوك المضر، لحين تحويله إلى اختصاصي في العلاج النفسي لمعالجة السلوك وما ورائه من صدمات وأحداث هلعية.

• ينبغي على فريق العمل والمتدخلين استخدام مهارات الاتصال والتواصل لتشجيع الحدث على التعبير عن نفسه ومشكلاته بشكل صريح، وإحترام خصوصيته وتلبية احتياجاته.

• ينبغي على المهنيين أن يكونوا مستعدين للتعامل مع خدمة الإستغاثة وتهديئة الوضع، وإدارة مشاعرهم الشخصية حول الوضع دون المس بدورهم المهني ومسؤولياتهم. إن درجة الإصابة ليست بالضرورة مؤشراً لمستوى الشدة التي يعاني منها المتأدي.

• من المهم جداً أن نفهم أن توقيف عملية إيذاء الذات ليس "علاجاً"؛ وقد تكون عملية الاستكشاف والتوصل إلى التفاهم والإتفاق حول السلوك المرغوب أكثر إفادةً للفرد.

• من المهم أن يطلب المتدخل من الحدث المتأدي شرح وضعه مستخدماً الكلمات الخاصة به.

• على المتدخلين أن يعلموا بأن أسباب إيذاء الذات قد تكون مختلفة في كل مناسبة، وبالتالي كل حلقة وكل حدث يحتاج لعلاج خاص بحد ذاته.

• لا ينبغي على الموظفين أن يقوموا بافتراضات

## تعاطي المخدرات

### التعريف

المخدر هو مادة طبيعية أو كيميائية يمكن استخدامها بشكل قانوني أو غير قانوني بهدف تغيير حالات الوعي ويمكن أن يؤدي إلى آثار سلبية وإلى حالة إدمان. (MILDT Mission Interministerielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie – France)

وفقاً لمنظمة الصحة العالمية (WHO)، إنَّ التعريف الدقيق للإدمان ينبغي أن يشمل ٤ عناصر:

- رغبة ملحة لاستهلاك المنتج
- الميل إلى زيادة الجرعة
- الاعتماد النفسي والجسدي أحياناً
- آثار سلبية على الحياة اليومية (العاطفية، الاجتماعية والاقتصادية)

### أنواع المخدرات

تعمل العقاقير على الدماغ البشري لتعديل السلوك والمشاعر. في البداية، يمكن أن يكون استخدام هذه المنتجات القانونية (مثل التبغ) أو غير المشروعة (LSD، الأمفيتامينات) من وقت إلى آخر وبهدف الترفيه. لكن، يمكن أن يؤدي ذلك إلى حالة "إدمان" وهذا يختلف باختلاف المادة والأشخاص والظروف: لمحة عن أنواع المخدرات الأكثر إنتشاراً:

• **الأمفيتامينات:** هي منتجات اصطناعية ذات آثار منشّطة ويمكن استخدامها بطرق مختلفة إمّا عن طريق الفم أو عن طريق الحقن. يمكنها أن تُزيد القدرة على الاحتمال - مكافحة الجوع والنوم وزيادة التنبّه، وإمّا هذه الآثار تعمل على المدى القصير. من بين الآثار الطويلة الأجل، هي تلك التي تصيب الصحة الجسدية والنفسية: الطفح الجلدي، فقدان الوزن أو سوء التغذية، الاكتئاب، زيادة معدّل ضربات القلب والتعرق، كما يمكن أن تسبّب تبعيّة نفسية قويّة على هذه المنتجات.

• **الحشيش:** هو المادة الأكثر استهلاكاً في العالم. إنه منتج طبيعي يمكن أن يدخّن في السجائر أو الأنابيب كما يمكن أن يؤكّل (يوضع في الكعك أو في الشاي). يخلق مشاعر نشوة واسترخاء، وتختلف آثاره تبعاً لعدّة عوامل: نلاحظ زيادة في معدّل ضربات القلب وانخفاض افراز اللعاب، احمرار العينين وزيادة الإبداع... هذه آثار قصيرة المدى، إمّا على المدى البعيد فيمكنه أن يسبّب تبعيّة نفسية قويّة على هذه المنتجات.

• **الكوكايين:** هو مسحوق ناعم أبيض يمكن استخدامه من خلال الشم أو الحقن أو البلع أو التدخين. على المدى القصير، تُشعر هذه المادة المُستهلك بالقوّة والنشوة واللامبالاة تجاه التعب والألم. مفعوله قوي جداً وإمّا قصير المدى (حوالي نصف ساعة). يمكن أن يؤثّر استخدامه، على المدى البعيد، على القلب (زيادة في معدّل ضربات القلب)، وعلى جوانب أخرى نفسية مثل المعاناة من القلق أو الاكتئاب أو الأرق وفقدان الوزن كما يمكن أن يؤدي أحياناً إلى نخر الأنف. وتؤدي هذه المادة إلى حالة من الإدمان النفسي والجسدي أحياناً.

المدى وإثماً تكون قوِّية جداً. على المدى البعيد، يؤدي إستهلاك هذه المادة إلى فقدان الشهية ومشكلات في الصحة الجسدية. من المعروف أن زيادة الجرعة من هذه المادة تثير اضطراباً قوياً في الجهاز التنفسي ممّا قد يسبّب الموت. ومن المعروف أيضاً أنّها من أكثر المنتجات التي تسبّب الإدمان خلال فترة وجيزة وتبعيّة جسدية/ونفسية.

المهلوسات مثل ال LSD: هي مادة تسبّب هلوسات قوِّية وتغييرات حسّية وعلى المدى البعيد يمكن أن تسبّب الاكتئاب وبعض العوارض الذهانيّة.

تصنّف عموماً المخدرات في ثلاث أنواع حسب تأثيرها على الشخص. فهي تكون إمّا مهلوسات أو منشّطات أو مُسكّات.

الاكستسي: من المنتجات الاصطناعيّة، قريبة من الأمفيتامينات. تكون على شكل أقراص تؤخذ عن طريق البلع وهي تُستعمل غالباً في الحفلات الموسيقية المعروفة بالرايف (Rave parties). من الآثار القصيرة المدى: مشاعر الفرح والإثارة والنشوة كما يمكن أن تسبّب عوارض تشوّش ذهني وأوهام. الآثار البعيدة المدى: فقدان الوزن، عدم استقرار المزاج، اكتئاب حادّ، اضطراب السلوك بالإضافة إلى عوارض جسديّة من مشكلات في القلب وغيرها.

• الهيرويين: مادة تُستخرج من الأفيون. يمكن تدخينها أو أخذها عن طريق الشم أو الحقن. مشاعر النشوة والراحة هي من الآثار القصيرة





## النتائج على صحة المستهلك الجسدية

إضافةً إلى الآثار النفسية، هناك آثار جسدية تنتج عن تعاطي المخدرات ( مثلًا الادمان والتعود، الأمراض الانتهازية، الخ) والتي يمكن أن تؤدي في بعض الأحيان إلى الوفاة بسبب الجرعة الزائدة أو إلى الأمراض الناتجة عن الإستهلاك المزمن. تختلف هذه الآثار تبعاً للمنتج وطريقة الإستهلاك ومعدله.

يُعتبر التبغ من أكثر المؤثرات التي تسبب حالات الوفاة (ما يقارب الـ ٥ ملايين حالة وفاة سنوياً من جميع أنحاء العالم). ومن المشكلات الأخرى التي تسببها بعض المواد خاصةً تلك التي تُحقن في العروق، هي نشر فيروس نقص المناعة البشري HIV والـ Hepatitis C.



## التأثير على صحة المستهلك النفسية والعقلية

لهذه المنتجات تأثيرات خاصة على الدماغ وتحديدًا على القشرة المحيية الحديثة Neocortex والتي يُعتقد أنها مقرّ الفكر الواعي ومركز استيعاب التجارب. كما تؤثر على الجهاز الحوفي في the limbic system حيث المشاعر والعواطف. يمكن لاستخدام المخدرات بشكلٍ منتظم ومفرط أن يُحدث اضطرابات سلوكية تختلف تبعاً للمنتج. يمكن للمدمن مثلاً أن يصبح عدواني وعنيف (الكحول، الكوكايين) أو خلافاً لذلك لامبالي ومنسحب (استخدام القنب والهيروين).

## التأثير على الحالة الاجتماعية

إن التعاطي المفرط للمخدرات وسوء استهلاك المواد والإدمان يمكنه أن يؤدي إلى تأثيرات سلبية وأحياناً مدمرة على الناحية الاجتماعية:

- في المدرسة أو الجامعة : تسرّب وغياب متكرّر

لديه اضطراب عاطفي خطير يتداخل مع قدرته على العمل اليومي وغالباً ما يقترن هذا التشخيص مع الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد.

غير أن البرامج الوقائية والعلاجية لتعاطي المخدرات داخل السجون هي غير منسقة وغير فعّالة في كثير من الأحيان وبعض المجتمعات لا تعير الموضوع أي انتباه على الإطلاق.

هنا نقترح نموذجاً يمكن اتباعه خلال عملية التدخل الوقائي:

**المسح الأوي:** يتم فحص كل الأحداث للتحقق من احتمال تعاطي المخدر داخل الإصلاحية، وذلك من خلال استخدام أداة استقصائية. نقترح هنا نموذج ال Dep Ado<sup>18</sup>. هو استبيان موجز يسمح بالتحقق من تعاطي المخدر بين المراهقين والكشف الأولي للمشكلة. يوفر الاستبيان للمسؤول النتائج التي تشير إلى ضرورة التدخل أو التوجه لمنظمة متخصصة بمشكلة الإدمان. لقد تم تطوير هذه الأداة والتأكد من صحتها مع الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين ١٢ و ١٧ سنة. لا يمكن استخدامه بين الأعمار التي تقل عن ١٢ سنة.

#### كيفية استخدامه:

يتم إدارة ال Dep Ado من قبل متدخل في مقابلة يقوم بها وحده مع الحدث المعني. يمكن أن يملأ الحدث مجموعة الأسئلة بمفرده إنمّا تحت اشراف إداري وبعد تعبئته يجب أن يعطي المتدخل رأيه لكل شخص ويبدى دعمه أمام كل تفاعل. الوقت المحدد لأداة التقييم هذه هو ١٥ دقيقة

• مشكلات قانونية وعائلية وعلائقية  
• مشكلات إقتصادية وصعوبات داخل مركز العمل

العوامل المسببة لاستهلاك المخدر والإدمان

هناك العديد من الظروف التي يمكن أن تؤدي إلى استخدام المؤثرات النفسية/ العقلية:

• العوامل الاجتماعية (سهولة الحصول على المنتج، القرب من المستخدمين الآخرين...)

• العوامل العائلية (نزاعات أسرية، الإفراط بممارسة السلطة الأبوية أو غياب السلطة الأبوية، العنف، الاعتداء وما إلى ذلك).

• العوامل الفردية (عدم الارتياح في التعامل مع الآخرين، عدم القدرة على مواجهة التحديات الحياتية، غياب الثقة واحترام الذات، ... اضطرابات في الشخصية، نقص في المهارات الحياتية...).

• عوامل وراثية وجينية.

تشير الأبحاث إلى أن الشباب الذين يستخدمون المخدرات هم أكثر عرضة لارتكاب الجرائم والتصرف بعنف وأحياناً ينتهي بهم المطاف في المحاكم. يُعتقل سنوياً ما يقارب المليون مراهق حول العالم؛ ثلثي هذا المعدل يتعاطى المخدرات.<sup>17</sup>

يؤكد المركز الوطني للصحة النفسية وقضاء الأحداث أن الأبحاث وجدت أن أكثر من ٧٠٪ من الشباب المحكوم عليهم قضائياً يعانون من اضطرابات نفسية؛ واحد على الأقل من كل خمسة

وتخصّص دقيقة أو اثنتان فقط لحصر النتيجة.

لا يمكن لأي شخص أن يدير هذه الأداة دون أن يكون قد تلقى تدريب معيّن يخوّله للتدخّل.

لا يمكننا الاعتماد فقط على هذه الأداة كونها وضعت كوسيلة تقييم لخطورة المشكلة وليس للتشخيص لذلك يجب أن نتابع العمل بعد الانتهاء من هذه الأداة لتوجيه الحدث حسب النتيجة النهائية.

عندما تشير أداة التحقّق الـ Dep Ado إلى أنّ أحدهم يعاني من مشكلة ، يتم تحويله إلى إختصاصيين للتدخّل أو الى مركز متخصص للعلاج.

يمكن أن تُظهر النتائج نسبة من الأشخاص الذين يتعاطون بشكلٍ خفيف. نلجأ عندها للعمل معهم بهدف الوقاية من سوء الإستهلاك مستعينين بتقنيّة "المقابلة التحفيزيّة" التي تهدف إلى مساعدة الشخص على المبادرة بالتغيير.

لقد سبق وذكرنا ميزات خاصة بشخصيّة الأفراد الذين يستهلكون المخدّر. لذلك نقترح أيضاً برنامجاً وقائياً يعمل على التخفيف من العوامل الضاغطة

التي يعاني منها الشخص المتورّط في استخدام المواد المخدّرة، وتعزيز العوامل الحامية مثل المهارات الحياتية بدلاً من محاربة المخدّر بحدّ ذاته. فعلى الرغم من الرقابة الدائمة ومحاولات منع تسرّب المخدّرات إلى داخل السجون أو الاصلاحيات، تبقى عملية الحصر صعبة وغير مكفولة تماماً.

أثبتت الدراسات والتجارب أنّ البرامج الخاصة بالمهارات الحياتية ومهارات التواصل هي الأكثر فعالية في العمل الوقائي، كونها تعلّم الشباب على حلّ المشكلات وأخذ القرارات وتعزّز قدرتهم على التفكير الإبداعي والتفكير النقدي، وتحتّم على حماية أنفسهم وتعزّز مهارات التواصل وبناء العلاقات السليمة والتعامل مع الضغوطات والمشاعر... الخ.

لذلك ينبغي أن يتلقّى فريق العمل والإداريون في المؤسسات التربوية والإصلاحية تدريب على المهارات الحياتية ليتمكنوا من تطبيقه مع الأحداث.

## الإساءة الجنسيّة

### التعريف

- شفهيّة مثل مخاطبة الطفل بطريقة جنسيّة أو بكلمات ذات إيحاءات ومدلولات جنسيّة.
- استغلالاً، مثل التقاط صور أو تصوير الطفل في وضعيات جنسيّة، وبغاء الأطفال.
- إستغلال موقع السلطة، عندما يستعمل شخص ما مركز سلطة لإجبار شخص آخر على عمل جنسيّ غير مرغوب به، مثل التحرش الجنسي في نطاق العمل حيث يخضع موظف ما لعمل جنسي خوف من طرده من الوظيفة؛ أو التحرش الجنسي في محيط التربية، حيث يخضع تلميذ ما لعمل جنسي من قبل شخص ذو سلطة خوفاً من العقاب أو الرسوب.
- لقد تبنت منظمة الصحة العالمية التعريف التالي في مجال الوقاية من الإساءة الجنسيّة للأطفال:  
"نتكلم عن الإساءة الجنسيّة للأطفال عندما نشهد إنخراط الطفل في عمل جنسيّ يكون غير قادراً على إستيعابه والموافقة عليه، أو حيث لا يكون الشخص بالغاً وواعياً بشكلٍ كافي للموافقة على المشاركة بالفعل الجنسي؛ هذا السلوك يخرق القوانين والمحرّمات الاجتماعيّة. تظهر الإساءة الجنسيّة للأطفال في نشاط يحصل بين طفل وراشد أو بينه وبين طفل آخر حيث يكون الغرض من هذا النشاط إشباع أو إرضاء رغبات الطرف الآخر الذي يستغلّ عمره أو موقع الثّقّة أو سلطته للقيام بذلك".  
يشمل ذلك:
- إقحام الطفل في نشاط جنسيّ لا قانوني بالإكراه
- إستغلال الطفل وإشراكه في عمل الدعارة أو ممارسات جنسيّة غير قانونيّة أخرى.

إنّ الإساءة الجنسيّة، المعروفة أيضاً بـ"التحرش الجنسي"، هي فرض سلوك جنسي غير مرغوب به من شخص على شخص آخر. يُشار إليه أحياناً بـ"الإعتداء الجنسي". يلقّب الجاني بـ"المعتدي الجنسي" أو "المتحرش الجنسي".

عندما لا يبلغ عمر الضحيّة سنّ الرشد، يدعى السلوك "الإعتداء الجنسي على الأطفال". تنطبق هذه التسميّة على أيّ سلوك يقوم به شخص راشد تجاه طفل ما، لإثارة جنسيّة عند الراشد أم الطفل.

الانتهاك الجنسي للطفل/الطفلة هو تصرف جنسي يتم فرضه على طفل غير ناضج وجدانياً وبدنياً وذهنياً، لتحقيق لذة أو إثارة جنسيّة لشخص بالغ باستخدام قوة أو سلطة هذا الشخص. هذه السلطة أو القوة تُمكن المعتدي بشكل مباشر أو غير مباشر من إجبار الطفل/الطفلة على الإذعان لمطالبه الجنسيّة. ليس بالضرورة أن يكون الدافع جنسي بحت بل في الأغلب يتعلّق بممارسة للسيطرة والاستخدام.

يمكن للإساءة الجنسيّة للطفل أن تكون

- جسديّة، بما في ذلك اللمس والمداعبة والتقبيل والتحرش والاغتصاب.

- بصريّة، مثل عرض الأعضاء التناسليّة، إظهار ممارسات جنسيّة، عرض أفلام وصور إباحيّة تظهر أفعالاً جنسيّة.

يُعرّف القانون الفيدرالي للوقاية من الإساءة الجنسية للطفل ومعالجة ضحاياه، الإساءة الجنسية على أنها "كل استغلال أو استخدام أو إقناع أو إغراء أو استمالة أو إكراه لأي طفل على المشاركة أو مساعدة أي شخص آخر على المشاركة في أي سلوك جنسي صريح أو التظاهر بسلوك من هذا النوع لهدف تصويره، والاغتصاب أو التحرش أو البغاء أو أي شكل آخر من أشكال الاستغلال الجنسي للطفل أو ممارسة سفاح القربى مع الأطفال".

- إستغلال الطفل في أعمال إباحية.
- الأشخاص الذين تعرضوا سابقاً للإعتداء.
- من هم الأشخاص المعرضون لخطر التعدي الجنسي؟
- سجناء غير محبوبين من موظفي السجن والسجناء.
- الوشاة.
- ملامح عامة
- من يدخل السجن للمرة الأولى ولا يكون العنف من ميزاته.
- لا يوجد وصفة جاهزة لمزايا الأشخاص الذين يكونون عرضةً لخطر التحرش الجنسي. لكن، هناك بعض العوامل التي تزيد من احتمال التعرض أبرزها:
- عوامل شخصية مثل قلة الثقة بالنفس وضعف الثقافة الجنسية وضعف المهارات الحياتية.
- عوامل بيئة كغياب القوانين وإنعدام الأمان.
- يكون الأفراد التالي ذكرهم أكثر عرضةً:
- الشاب المعتقل، غير المتمرس على الحياة داخل السجن والذي يسهل تربيته.
- الشخص الضعيف وصغير الحجم.
- من يعاني من أمراض عقلية و/أو ذوي الحاجات الخاصة.
- من هم لا ينتمون إلى عصابة معينة.
- مثليّ الجنسيّة.
- التقدير الضعيف للذات
- الحاجة الماسة إلى السلطة والتحكّم
- الميل إلى تصغير أو نكران مشكلاتهم أو مدى العنف الذي يرتكبونه
- الميل إلى لوم الآخرين على سلوكهم الشخصي
- الغيرة والتملك
- وجود عنف في عائلة الأصل

الشرط الأوّل الأساسي داخل السجون والمؤسّسات الإصلاحية الذي يُعنى بحماية سلامة الموظفين والسجناء.

يُحدّد الميثاق العالمي للقضاء على الإغتصاب داخل السجون (PREA Prison Rape Elimination Act)<sup>19</sup> نوعان من التعدي الجنسي الذي يخصّ سجون الأحداث: "التصرف الجنسي غير اللائق من قبل الموظفين، والتعدي الجنسي للأحداث على بعضهم البعض".

إنّ تحديد التعدي الجنسي بين الأحداث أنفسهم يكون أحياناً صعباً، لأنّ خلال سن المراهقة نشهد تجارب وإختبارات جنسية. من هنا يصعب على معظم البرامج التمييز بين قبول البعض بممارسة الجنس والإعتداء الجنسي.

نظراً لصعوبة تحديد التراضي أو المسؤولية التي قد تتحمّلها أي مؤسسة عند حصول اي إعتداء جنسي داخل حرمها، ينبغي القيام بالتحقيق اللازم والتعامل مع أية أنشطة جنسية بين الأحداث كأنّها إعتداء محتمل. يجب إذاً على الإداريين أن يكونوا على دراية بالقوانين والإجراءات التي تتعلق بالإعتداء الجنسي

• الإدمان على المخدرات والكحول (ليس سبباً ولكنّه مرتبط بالموضوع)

#### والمعتدي:

- يكون إجمالاً أكبر من ضحيته.
- يكون إجمالاً أقوى من الضحية.
- معتاد على السجن.
- من المحتمل إمضائه فترة في سجون الأحداث.
- احتمال قيامه بجريمة عنيفة.
- احتمال إنتمائته لعصابة.
- احتمال خرق قوانين السجن.

#### القضايا المحيطة بالإعتداء

الإعتداء الجنسي على المساجين يغتصب حقوقهم الإنسانية الأساسية ويعيق عملية إعادة إنخراطهم في المجتمع. كما وأنه يخرق إلتزام الحكومة بتأمين شروط السلامة والظروف الإنسانية لهم. بغض النظر عن الجريمة المرتكبة، لا يجوز حصول حالات إغتصاب خلال فترة السجن. يجب أن تكون السلامة

## المؤشرات الجسدية والسلوكية للإعتداء الجنسي على الأطفال

المؤشرات السلوكية	المؤشرات الجسدية
• النقوص في السلوك، تدني الأداء المدرسي أو حصول مشاكل تتعلق بنمو الطفل	• إصابات غير مبررة في الأعضاء التناسلية
• أرق ملحوظ	• التهابات متكررة في الفرج والمهبل
• إضطرابات في النظام الغذائي	• التفرغ عن طريق الأعضاء التناسلية
• مشكلات في الدراسة	• التبول والتبرز اللاإرادي
• مشكلات إجتماعية	• الشكوى من مشكلات في الأعضاء التناسلية (نزيف، وجع، تشقق)
• إكتئاب	• وجع عند التبول
• نقص في إحترام الذات	• مشكلات في مجرى البول
• تصرفات جنسية غير لائقة	• الأمراض المنقولة جنسياً
	• الخَبَل
	• وجود السائل المنوي

ويؤذي كيانه وشخصيته. الاعتداء الجنسي يترك تأثيراً على صورة الطفل/ المراهق الذاتية، إذ يخلق لديه شعوراً بالذنب والعجز وشعوراً بأنه قام بأمر مخجل ومشين، فيشعر بأنه غير قادر على حماية نفسه في الحالات الخطيرة، ولا يدرك دائماً صفاته وقدراته، ومصالحه واهدافه. كما يترك تأثيراً على مشاعر الطفل/ المراهق وعواطفه، فيجد صعوبة في التعرف على مشاعره، وفي التعبير عنها، إضافةً إلى شعوره بالضياع، وميله إلى الاكتئاب، ونوبات الذعر والكوابيس، وصولاً إلى الغضب أو السلوك العنيف المبالغ فيه في بعض الأحيان.

تتضمن العواقب الصحية الجسدية:

- إضطرابات في المعدة والأمعاء

إنَّ وجود دليل واحد (أو أكثر) يثير الشك لا يعني بالضرورة وجود حالة إعتداء جنسي.

يلجأ العديد من العاملين الصحيين لمراقبة هذا النوع من المؤشرات للمساعدة في كشف حالات الإعتداء الجنسي على الأطفال، خصوصاً مع من هم غير قادرين على التعبير. لكن ينبغي استخدام هذه المعايير بحذر، خاصّةً مع غياب الاعترافات وتشخيص الحقائق المادية.

### العواقب الصحية

الاعتداء الجنسي على الأطفال والمراهقين يترك آثاره القوية على شخصية ونفسية وتصرفات الطفل أو المراهق الذي لا يدرك في كثير من الأحيان أن ما يجري معه هو أمرٌ محرّمٌ ينتهك حرمة جسده

## الكشف والوقاية

تشير الأبحاث الى أنّ ضحايا الإغتصاب والإعتداء الجنسي في المجتمع يتردّدون عن الإفادة بالحادثة أمام السلطات. يحصل ذلك خوفاً من التعرّض للإذلال أو من أن يكتشف الآخرون حالة التعدي، وحتى خوفاً من عدم تصديقهم. (Kilpatrick et al, 1992) نتيجة لذلك تصعب عملية إحصاء حالات التعديّ والإغتصاب في المجتمع. في حين أنّ ضحايا الإعتداء الجنسي في السجون يواجهون العديد من العوائق المشابهة التي تمنع ضحايا المجتمع المدني من الإفادة عن الجرائم. نظراً لوضع السجناء، يمكن للضحايا أن يخافوا أيضاً من عدم تصديق موظفي السجن وأخذ الإجراءات اللازمة. فضلاً عن ذلك، يتردّد البعض في الإفصاح عن الإيذاء الذي سببه الإعتداء الجنسي الذي ارتكبه، خوفاً من العار والإذلال المرتبطين بهذا النوع من الإعتداء.

## المهارات اللازمة لإجراء المقابلة

يعتبر الإختصاصيون في العمل الإصلاحي أنّ المقابلات الناجحة في حالات التعرّض للإساءة الجنسية هي عنصر أساسي في سياق العمل. إن المقابلات لا تفيد فقط بكشف مشكلات السلوك عند المعتدي والخفايا العاطفية والنفسية والنمط الإجرامي، بل تعمل أيضاً على إظهار القدرة على تغيير السلوك.

هناك تقنيّات، مثل المقابلات التحفيزية، التي أثبتت القدرة على مساعدة المعتدين في تبنّي خيارات تؤدّي إلى سلوك إجتماعي سليم وبالتالي تعديل سلوكياتهم ومواقفهم.

- أمراض النساية (مثلاً: أوجاع مزمنة في الحوض، اضطرابات في العادة الشهرية)
- عوارض نفس-جسدية أخرى
- العوارض النفسية والسلوكية :
- إحباط
- قلق
- نقص في الثقة بالذات
- سلوك جنسيّ متزايد أو غير لائق.
- فقدان الكفاءة الإجتماعية.
- ضعف الإدراك.
- مخاوف حول صورة الجسم.
- تعاطي الممنوعات.

إن حالات الإغتصاب تُعرّض السجناء للعنف وتجعلهم عرضةً لإرتكاب جرائم عند الإفراج عنهم. كما أنّ ضحايا الإغتصاب في السجن يتعرّضون لآثار جسدية ونفسية حادة تعيق قدرتهم على الإنخراط في المجتمع من جديد والمحافظة على وظائف ثابتة عند الإفراج عنهم. "السجناء الذين يصبحون ضحايا خلال فترة سجنهم، يحملون معهم الصدمة النفسية عند عودتهم إلى المجتمع". إن لم يُعالج بطريقة صحيحة، يمكن للإيذاء الذي تعرّضوا له أن يعقّد عملية إعادة إنخراطهم في المجتمع وبناء حياة ناجحة تحت إشراف المجتمع الإصلاحي، الأمر الذي قد يؤدّي الى المخالفات وبالتالي إعادة إعتقالهم (PREA 2003).



من قبل المعتدي خلال المقابلة، الغضب والعدائية وفقدان الأمل والحزن ولوم النفس والشعور بالإذلال والإنطواء.

### خلال المقابلة التي يجريها المتدّخل مع كليّ الجاني والضحية

ينبغي أن يتحلّى العامل الذي ينفّذ المقابلة بالمهارات اللازمة ويلتزم بالمبادئ الأساسية التي تضمن مقابلة فعّالة ولا تسبّب الأذى. أبرز هذه المبادئ ما يلي:

- استخدام مهارات الإصغاء النشط.
- استخدام أساليب المقابلة التحفيزية وتقنياتها.
- فهم الخلفية الثقافية التي يأتي منها الأشخاص واحترامها.
- الإلتباه لحاجات المفحوصين والسماح لهم بتحديد وتيرة المقابلة على الشكل الذي يريحهم.
- إعطاء أهمية للغة الجسد في المقابلة؛ التدخل بطريقة منفتحة ومتفاعلة.
- توضيح حدود الخصوصية قبل توجيه الأسئلة المتعلقة بالإيذاء.
- توفير "نصيحة الحقوق" وإطلاع المفحوص على حقوقه وإعطائه المعلومات اللازمة عن كيفية استعمال المعلومات التي سوف يُدلي بها.
- التعاطف وتجنّب ردود فعل حكمية على الحالة.
- سؤال المفحوص عن أيّ شكوك ممكن أن تراوده حيال سلامته خلال الخضوع للمراقبة.

من المهم جداً القيام بالتحضير المناسب قبل إجراء أية مقابلة مع ضحية الإعتداء الجنسي.

تساعد بعض النصائح الباحثون الاجتماعيون والنفسيون في تحضيرهم لهذا النوع من المقابلة:

- خلق بيئة آمنة للمقابلة؛ تفادي خلق العوائق بين المُشرف والمفحوص؛ ضرورة الحفاظ على خصوصية المفحوص.
- بناء الثقة مع المفحوص والحفاظ عليه.
- التركيز على الهدف/الغاية القصوى من المقابلة، وتحديد الأسئلة على أساسها. تحديد الخطوط العريضة للأسئلة ذات الأولوية في وقت مبكر لتجنّب "التضليل" خلال المقابلة.
- تجنّب تحديد موعد المقابلة بعد الدوام كي لا يبدو ذلك مهدداً للمفحوص. إزالة أية أغراض من المكتب يمكن أن تبدو غير لائقة أو مهدّدة.
- إذا كان هناك شكّ بحصول أيّ إعتداء، ينبغي مراجعة ملفّات المفحوص للبحث عن تغيّرات في السلوك وغيرها من العلامات المؤشّرة، بما في ذلك التقارير التأديبية عن حصول أية نشاطات جنسية خلال فترة المراقبة الإصلاحية.
- الحذر من التحيز الذي يمكن أن يقع فيه المُشرف والذي قد يؤدي إلى سوء إدارة المقابلة، كما يُنصح بطلب المساعدة من زميل إذا اقتضى الأمر.
- البحث عن معلومات عن أية مؤسسات أخرى تؤمن مساعدة للناجين من إعتداء جنسي.
- التحضّر لمجموعة من ردود الفعل العاطفية

- الشرح للمفحوص ماذا يجب أن يتوقعه من أي متابعة للتقرير والدور الذي تلعبه في هذه الحالة.
- شرح المتطلبات المتأثّبة على المتدخّل في هذا التقرير كمصلح إجتماعي.
- يجب التذكّر دائماً أن الجاني لديه حق في السريّة بما يخصّ موضوع الإعتداء، وشرح أيّ من متطلبات السريّة الموضوعه للحفاظ على حقّه بالخصوصيّة.
- على المتدخّل ان يكون واقعياً تجاه ما يجب على المفحوص توقعه، ولا يقطع وعوداً ممكن أن لا تتحقق.
- لا يجب التقليل من أهميّة خبرة المفحوص، حتى لو كان هادئاً وخالٍ من المشاعر خلال الإفصاح عن الإعتداء.
- عدم التشكيك في كلام المفحوص.
- عدم دفع المفحوص لكشف أي تفاصيل أو معلومات ليس مستعدّاً للإفصاح عنها.
- إقتراح سُبُل إضافية إذا كان المفحوص يشعر بعدم الراحة للتكلّم عن الموضوع مع المتدخل (تشجيعه على الكتابة مثلاً).
- يجب الأخذ بالإعتبار أن تقديم عدّة تقارير عن فعل الإعتداء يمكن أن يزيد من صدمة الضحية. لذلك، ينبغي تحاشي الطلب من المفحوص الإفصاح عن معلومات غير ضروريّة خلال المقابلة التمهيدية
- (يمكن أن يكون ضرورياً أن يُفصَح عن معلومات إضافية خلال التحقيق).
- ارشاد المعتدي إلى العلاجات والخدمات المناسبة (محمي دفاع، طبابة، إلخ....).
- تفادي إنهاء المقابلة إذا كان المفحوص في حالة عاطفيّة مشوّشة وغير مستقرة. والحرص على إحتواء كافة المشاعر المزعجة قبل خروج المفحوص من المقابلة.
- تفادي الإحتكاك الجسدي.
- مراعاة هوية المعتدي المتهّم.
- إعادة تقييم واضح للمفحوص مستعملاً الأدوات المسموح بها.
- تعرّف على إختلاف الخبرات وردّات الفعل عند الجنسين تجاه الإعتداء الجنسيّ.
- مراجعة شروط السكن والسلامة وبرنامج المهتمات للتأكد من عدم حصول إعتداء ثانٍ.
- بالنسبة للمتهمين الذين هم تحت إشراف خدمات ما قبل المحاكمة، يجب إعلام القاضي أو المدّعي العام بالإعتداء.
- طلب مساعدة من محامي الضحايا أو مؤسسة مختصة بخدمة الضحايا لتنظيم ملف المفحوص.
- تعاون مستمر مع المعالجين.

## الانتحار

حياة الفرد من ناحية وقلّة العوامل الحامية المتاحة له.

### التعريف

الانتحار (من اللّغة اللاتينية Sui : Suicidium أي "الذات"، و Cidium "فعل القتل") هو فعلٌ يقوم به الفرد لإنهاء حياته. وفقاً للتعريف الحديث الذي لا يحكم مسبقاً على نوايا الشخص وعلى تصرّفه، الانتحار هو "الفعل الذي يسبّب وفاة الشخص، ويكون الغرض إمّا وضع حدّ للحياة أو تغيير الوضع الراهن (مثل تخفيف الألم) الذي يعتبره الشخص أمراً يستحيل التوصل إليه إلّا من خلال الموت".<sup>20</sup>

الانتحار هو عملية معقّدة لا يمكن أن نتعامل معها من خلال مقارنة واحدة فقط؛ لفهم ظاهرة الانتحار علينا اللجوء إلى عدّة مجالات مثل الطبّ وعلم النفس وعلم الاجتماع والأنثروبولوجيا والفلسفة واللاهوت و/أو حتى التاريخ، والبحث في كافة العوامل الضاغطة في حياة الشخص، من النواحي الشخصية والصحية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها.

### الانتحار في سن المراهقة:

يُعتبر الانتحار من الأسباب الرئيسية للوفاة بين المراهقين (السبب الرئيسي الثالث للوفاة بين الفئة العمرية ١٠ - ٢٤ سنة). يرتبط هذا الفعل بعدم قدرة الفرد على التكيف مع متطلبات الحياة، ويعود ذلك بشكل عام إلى كثرة عوامل الضغط في

تشمل عوامل الضغط التي تدفع البعض إلى الانتحار مشكلات في شخصية الفرد (اضطرابات نفسية، تاريخ عائلي يضمّ مشكلات صحيّة عقليّة وانتحاريّة)، علاقات أسرية متوترة وغير داعمة، أحداث حياتية مجهدّة، سهولة الحصول على الأسلحة النارية ... وغيرها. أمّا العوامل الحامية مثل الثقة بالذات والمهارات الحياتية والعلاقات الداعمة وغيرها مما تمّ شرحه في الفصل التمهيدي من هذا الدليل، فهي تحمي المراهق من السلوكيات المنطوية على الخطر وتعزّز قدرته على التكيف.

### الانتحار في عدد الأحداث في السجون:

- في دراسة أجريت عام ٢٠٠٢، أفاد أكثر من نصف الأحداث المدوّعين بأنهم يفكّرون بالانتحار- وكان لثلث العدد تاريخ من السلوك الانتحاري.
- تقدّر معدّلات الانتحار عند فئة الأحداث المسجونين بأربع مرّات أكثر من معدّل الانتحار عند فئة المراهقين غير المسجونين.

### عوامل الخطر أو عوامل الضغط<sup>21</sup>

- الإضطرابات النفسيّة/ العصبية وحالات تعاطي المخدّرات والإدمان.
- ٥٤% يتبعون علاجاً " بواسطة العقاقير
- ٥٠ - ٩٠% يعانون اضطرابات سلوكية

- اتخاذ إجراءات تأديبية.
- الإحالة إلى محكمة الأحداث... وغيرها.

### عملية الوقاية والتدخل

تفرض عملية الوقاية من الانتحار بين الأحداث المودعين اتباع برنامج شامل يتضمن تدريب الموظفين والعاملين مع الأحداث في الإصلاحيات والسجون ومراكز الإحتجاز على ما يلي:

- فهم خصائص مرحلة المراهقة واحتياجات المراهقين وفهم التغييرات التي يمر بها المراهق
- إشراك عوائل الأحداث في العمل الإصلاحي وتشجيع الزيارات والأنشطة المشتركة

• فهم دور المهارات الحياتية في حماية المراهقين ولا سيما الأحداث من السلوكيات المنطوية على الخطر

- فهم السلوكيات العنيفة والمنطوية على الخطر (لا سيما الإنتحار) من حيث العوامل المُشجِّعة

عليها والدلائل والإشارات (علامات التحذير) وطرق التعامل معها

عندما نتحدث عن برنامج وقائي واستراتيجيات التدخل نعني بذلك تقنيات متعدّدة، إلى جانب التدريبات التي يشارك فيها الموظفون والعاملون في المؤسسات الإصلاحية، التي تجيب عن احتياجات الأحداث غير المحصّنين والمعرّضين بالتالي إلى مخاطر سلوكية ولا سيما الإنتحار.

٦ - ٤١٪ يعانون اضطرابات القلق

٣٢ - ٧٨٪ يعانون اضطرابات عاطفية

١ - ٦٪ يعانون اضطرابات ذهنية/ عقلية

٢٥ - ٥٠٪ يتعاطون المخدّرات

٨٨٪ لديهم تاريخ في تعاطي المخدّرات

٦١٪ لم يقابلوا المتخصّص في الأمراض النفسية قبل وفاتهم بأسبوع.

• تاريخ السلوك الانتحاري

• ٧١٪ كان لديهم تاريخ من السلوك الانتحاري، بينهم ٤٦٪ مع محاولات انتحارية سابقة.

• إساءة المعاملة

• تاريخ الإساءة التي تتضمّن الإساءة العاطفية ٥٨٪، المادة ٤٤٪ والجنسية ٣٩٪.

### عوامل أضرار

• علاقات أسرية غير داعمة/ خلفات عائلية بما فيها الإعتداء.

• العدوانية المندفعة.

• النزاعات بين الأشخاص.

• المشكلات القانونية التأديبية.

• الخسارة/ فقدان.

• اكتئاب الوالدين أو تعاطيهم للمخدّر.

• الضغط المادي وكثرة المسؤوليات.

## علامات التحذير

- إنَّ أوَّل وسيلة كشف لسلوك الإنتحار / محاولة الإنتحار هي الملاحظة observation . خلافاً لعوامل الخطر التي ناقشناها في وقت سابق، إنَّ علامات التحذير تكون ظاهرة ويمكن لجميع الموظفين ملاحظتها. أبرز هذه العلامات ما يلي:
- القلق: سرعة التأثر، الأرق وعدم القدرة على النوم.
- الشعور بالضيق: عدم توفر الخيارات وعدم القدرة على الخروج من الوضعية.
- الأفكار والتصورات: التهديدات، الحديث أو الكتابة عن الموت أو الإنتحار.
- تعاطي المخدرات: تغيير أو زيادة في الاستخدام.
- العدمية: التعبير عن عدم وجود سبب للعيش.
- اليأس: نقص في تقدير الذات، شعور بعدم اهتمام الآخر وعدم توفر سبيل للخروج من الوضعية.
- الانسحاب: من الأصدقاء، العائلة والنوم المستمر.
- الغضب: التعبير عن الغضب، التفكير في القتل، السعي للإنتقام.
- التهوؤ: المشاركة في أنشطة محفوفة بالخطر.
- التغيُّر المزاجي: تحوُّلات دراماتيكية في حالات المزاج
- عندما نلاحظ عدد من العوارض المذكورة أعلاه ، ينبغي علينا أن نطرح بعض الأسئلة على الحدث.

رغم أنَّ هذه العلامات تكون غالباً ظاهرة بوضوح لفريق العمل الإصلاحي، غير أنَّهم يتغاضون عنها أحياناً ويقلِّلون غالباً من أهميتها. ينبغي أن ينتبه

العاملون والعاملات إلى أيِّ تغيرات في السلوك خاصةً بعد وقوع حدثٍ ما، بعد زيارة أو مكاملة هاتفيَّة، بعد قرار إفراج مشروط، زيارة العائلة... الخ. ينبغي الانتباه لتعليقات كالتالية " لا أحد يهتم لأمرِي " أو " لم يعد شيء يهمني".

لقد أظهرت الدراسات أنَّ الناس الذين يتحدَّثون عن الإنتحار، هم أكثر عرضةً لارتكاب ذلك. إذا كنت تشك بأنَّ أحد الأحداث يفكِّر بالإنتحار، لا تتردَّد في طرح الأسئلة عليه. يمكن أن تسأله إذا كان يفكِّر بأذيةٍ أو قتل نفسه، كما يمكن أن تسأل ما إذا كان قد قام بأذيةٍ نفسه في الماضي. مجرد طرح الأسئلة يمكن أن تحثَّ الشخص على الكلام.

## مستويات المراقبة

يوصى عادةً بمستويين من المراقبة مع الأحداث ممن يُحتَمَل قيامهم بالإنتحار:

- مراقبة موثوقة - مخصَّصة للشباب الذين لم يحاولوا الإنتحار فعلياً وإمَّا عبَّروا عنه، و / أو لديهم تاريخ في سلوك التدمير الذاتي ويصنَّفوا كإنتحاريين محتملين - هنا يتطلَّب الأمر مراقبة دائمة. بالإضافة إلى الأحداث الذين ينفون التفكير في الانتحار ولا يهددون به إمَّا يظهرن سلوك آخر مقلق (من خلال التصرفات، الظروف الآتية أو تاريخ الحدث) يدل على احتمال إلحاق الأذى بالذات، ينبغي أن يوضعوا أيضاً تحت مراقبة موثوقة.
- مراقبة مستمرة - ينبغي تأمين مراقبة مستمرة وإشراف متواصل على الأشخاص الذين يُحتَمَل قيامهم بمحاولة إنتحار (كلام وتصرفات مهدِّدة). كما يمكن استخدام آلات المراقبة ( الكاميرات) بهدف تدعيم عملية المراقبة.

كل سؤال. صُمم هذا الاستبيان للتحقيق في عوارض الاكتئاب وأخطار الانتحار بين المراهقين. إضافةً إلى البنود الـ ٩ التي تتحقّق في عوارض الاكتئاب، هناك سؤالين مخصّصين للإشارة إلى حدّة العوارض، وسؤالين آخرين للتحقق من مخاطر انتحارية. إنّ مدّة الاستبيان لا تتعدى الخمس دقائق للتعبئة وحصر النتائج.

للحصول على إجابات صادقة، يجب أن يكون المراهق وحده عندما يملأ الـ PHQ-٩ ويتم إبلاغه عن حقوقه وعن سرّية المعلومات التي سوف يُدلي بها.

يحتوي هذا الدليل على فصل مخصّص لتقنيّة "المقابلة التحفيزيّة" التي تُعتمد في العمل الاجتماعي خاصةً مع الأشخاص الذين يعانون سلوكيات منطوية على المخاطر والذين يصعب عليهم تغيير سلوكياتهم.

ختاماً، يوفّر هذا الفصل معلومات أساسية عن السلوكيات المنطوية على الخطر من حيث تعريفها والعوامل الضاغطة التي تشجّع هذه السلوكيات إلى جانب علامات التحذير وبعض الإرشادات الضرورية للتعامل مع هذه السلوكيات. لكن، هذا الفصل وحده لا يكفي، فينبغي مراجعة الفصل الأخرى التي تُركّز على تقنيّة المقابلة التحفيزية والمهارات الحياتية والتدرّب عليها جيداً من أجل حسن التعامل مع هذه السلوكيات ومساعدة الأحداث على تغييرها والابتعاد عنها.

• ينبغي على فريق العمل أن يكون جاهزاً أمام الحالات الطارئة من خلال التزامه بارشادات واجراءات مخصّصة للتعامل مع السوك الإنتحاري:

• إجراءات الإغاثة (تدريب جميع الموظفين على الإسعافات الأولية المعيارية وإنعاش القلب والرئة).

• تجريد الفرد الذي تظهر عنده معالم الإنتحار من وسائل يمكنه استخدامها مثل الأحزمة وأربطة الأحذية، المواد الحادّة مثل الشفر والسكاكين، والأدوية والعقاقير... الخ

• نقل الأشخاص الذين يُحتمل قيامهم بمحاولة إنتحار إلى أماكن أقرب إلى الموظفين.

• في حال ارتكب أحد المسجونين فعل إنتحاري، لا يجب على العاملين أبداً افتراض الموت، وإنّما بدء ومواصلة الإسعافات الأولية حتى وصول الطاقم الطبي.

إلى جانب التدريبات المستمرة لفريق العمل على عملية الوقاية من السلوكيات المنطوية على الخطر وكيفية التدخّل في حال حصولها، ينبغي المراقبة والتيقّظ المستمرين لكشف علامات الخطر. كما ينبغي استخدام تقنيّة المسح الشامل للتحقيق في عوامل الخطر، وتقييم الأفكار الإنتحارية، ورصد مدى خطورة الموقف. على الرغم من أهمية هذه التقنيّة، لا ينبغي الإعتماد عليها فقط في عمليّة التدخّل: يمكن ألاّ تشير هذه التقنيّة إلى شخص مُحتمل قيامه بسلوكٍ محفوف بالخطر كما ويمكن لها أن تصنّف البعض ضمن عدد الإنتحاريّين ويكون هذا التصنيف خاطئاً.

نقترح استخدام تقنيّة PHQ-٩ ٢٢ كأداة للكشف المبكّر وذلك لبساطة وسرعة تطبيقها.

إنّ تقنيّة PHQ-٩ للمراهقين هي عبارة عن ١٣ بند على شكل أسئلة يقرؤها المراهق ويجب عن

## الاعتبارات الأخلاقية

والعمل على إستكشاف الأحكام المسبقة حول الأحداث المودعين قبل البدء بالعمل معهم.

• **الاحترام:** أي الاحترام على كافة المستويات، سواء بالنظر إلى الأحداث المودعين أو بطريقة معاملتهم بمعنى أن تكون للمعتقلين حرية الاختيار بشأن المشاركة في أي نشاط داخل الإصلاحية. ومن الضروري أن يحترم كافة العاملين(ات) في الإصلاحية ولا سيما الباحث الاجتماعي "الوقت" المأعطى للمستفيدين فيبدون اهتماماً بالأحداث ويحترمون خصوصياتهم. في ما يتعلق بالخصوصية، بعض المستفيدين يرفضون مشاركة الموضوع مع العاملين الاخرين في مركز الإصلاحية، لذلك من المهم الأخذ برأيهم قبل الشروع بأي عملية تدخل معهم.

تعتبر هذه العناصر الثلاث: السرية والاحترام وعدم إطلاق الأحكام الأسس الأخلاقية في العمل الاجتماعي. ولكن في بعض المواقف، قد تنشأ قضايا لا ترتبط مباشرةً بالعناصر المذكورة. في هذه الحالة، ينبغي على العامل أو مقدم الرعاية أن يكون متيقظاً وحاسماً وأن يحرص على إختيار الحلول التي تضمن المصلحة الفضلى للحدث.

يتطلب العمل مع أية مجموعة من الناس الإلتزام بمبادئ أساسية تضمن الاحترام في التعامل معهم واحترام خصوصيتهم وإعطائهم الأولوية. كما يتطلب العمل مع الشباب والبايعين(ات) بشكل عام ومع الأحداث المودعين في المراكز الإصلاحية بشكل خاص اهتماماً خاصاً وإلتزاماً كبيراً بالمبادئ والاعتبارات الأخلاقية. يشمل ذلك أخذ إحتياجات وخصائص هذه المرحلة العمرية بالإعتبار والتعامل المرتكز إلى الأخلاقيات لكي يكون التدخل فعالاً ولا يُسبب الأذى إطلاقاً.

تشمل المبادئ الأخلاقية ما يلي:

• **السرية والكتمان:** رغم ظروف السجن وخصوصيات العمل ومتطلباته، ينبغي الحفاظ على السرية والكتمان عند التعامل مع الحدث المودع، لا سيما من قِبَل الباحث الاجتماعي والمعالج النفسي. يساعد ذلك على تعزيز شعور الحدث بالثقة والراحة والأمان.

• **عدم إلقاء الأحكام:** إنَّ أغلبية الأحداث المودعين يشعرون بالاستبعاد، ويواجه معظمهم مواقف صَدِّ وقييم من قبل عوائلهم والمجتمع بشكل عام، لذلك من المهم جداً ألا يعتمد المتدخل نهجاً حكيمياً. كثيراً ما يقوم مقدمو الرعاية بممارسة التمييز وتعزيز "وصمة العار" stigma في عملهم مع الجانحين، بقصد ودون قصد أحياناً. لذلك من المهم جداً أن يعملوا على تعديل مواقفهم الشخصية من الحدث

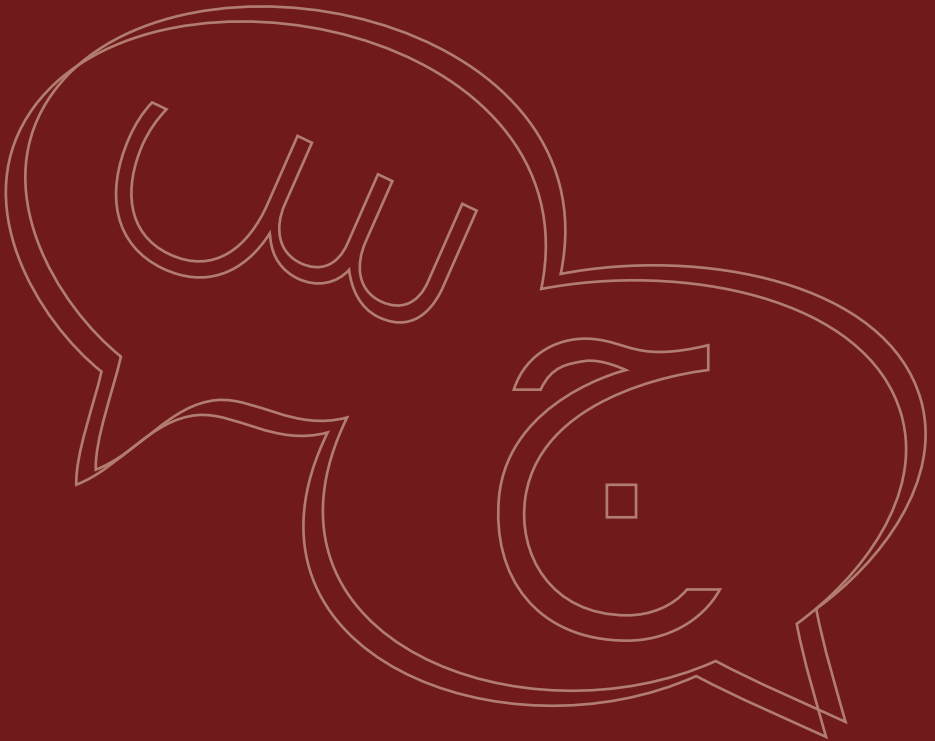
## المراجع

1. "Defining violence: Towards a Pupil Based Definition .N.O.V.A.S.R.G.S.
2. Wendy M. Craig, Ray De V. Peters ET Roman Konarski "l'intimidation et la victimization chez les enfants d'age scolaire au Canada, 1998.
3. Catherine Blaya, art. Cit. « Il n'est cependant pas précisé si la victimisation est simultanée à l'agression ou si elle concerne des moments distincts de la vie des jeunes concernés. " (ibid.)
4. Florence Motto, Les brimades entre élèves, Sciences Humaines, no 190, février 2008, p. 23-25
5. Intimidation, Encyclopédie sur la mort
6. National Research and Development Center for Welfare and Health, box 220, 00531Helsinki, Finland.
7. Bullying Among Middle School and High School Students-Massachusetts, 2009 JAMA. 2011; 305(22):2283-2286
8. NICHDIinformationResourceCenter@mail.nih.gov.
9. Measuring Bullying Victimization, Perpetration, and Bystander Experiences: A Compendium of Assessment Tools is a publication of the National Center for Injury Prevention and Control of the Centers for Disease Control and Prevention.
10. Babiker, G. & Arnold, L. (1997). The Language of Injury: Comprehending Self-Mutilation. Leicester: British Psychological Society Books.
11. Hjelmeland, H., Hawton, K., Nordvik, H., et al (2002). Why people engage in parasuicide: A cross-cultural study of intentions. Suicide and Life-Threatening Behavior, 32, 380-393.
12. Horrocks, J., Price, S., House, A., et al (2003). Self-injury attendances in the accident and emergency department: a clinical database study. British Journal of Psychiatry, 183, 34-39.



13. Hawton, K., Houston, K., Haw, C., Townsend, E., and Harriss, L. (2003c). Comorbidity of axis1 and axis2 disorders in patients who attempted suicide. *American Journal of Psychiatry*, 160, 1494-500.
14. Meltzer, H., Lader, D., Corbin, T., et al. (2002a) Non-Fatal Suicidal Behaviour Among Adults aged 16 to 74 in Great Britain. London: The Stationery Office.
15. Hawton, K., Hall, S., Simian, S., Bale, E., Bond, A., Codd, S., et al. (2003a). Deliberate self-harm in adolescents: a study of characteristics and trends in Oxford, 1990-2000. *Journal of Child Psychology and Psychiatry and Allied Disciplines*, 44, 1191-8.
16. Hawton, K., Harriss, L., Hall, S., Simkin, S., Bale, E., and Bond, A. (2003b). Deliberate self-harm in Oxford, 1990-2000: a time of change in patient characteristics. *Psychological Medicine*, 33, 987-96.
7. Drogues illicites et délinquance : regard sur les travaux nord-américains [archive], *Tendances*, novembre 2001, OFDT
18. RISK : center of drugs research and intervention.
19. Smith, Brenda V. (Spring 2008). «The Prison Rape Elimination Act: Implementation and Unresolved Issues». *Criminal Law Brief* (Washington College of Law) (WCL Research Paper No.2008-49). OCLC 63521701. [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1129810](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1129810). Retrieved 2008-06-07.
20. R. B. Brandt, « The Morality and Rationality of Suicides », dans S. Perlin (dir.), *A Handbook for the Study of Suicide*, New York, Oxford University Press, 1975, p. 363; cité dans « Suicide (définitions). [archive] ». *Encyclopédie sur la mort - La mort et la mort volontaire à travers les pays et les âges*. En collaboration avec Frontières, « *Revue québécoise d'études sur la mort* ».
21. National Center for Injury Prevention and Control. WISQARS (Web-based Injury Statistics Query and Reporting System). Web Page. Available at: <http://www.cdc.gov/ncipc/wisqars/>.
22. Patient Health Questionnaire Modified For Teens (PHQ9 Modified).

# المقابلة التحفيزية



## المحتويات

ص ٤١

مقدمة

ص ٤٢

الفصل الأول : لماذا يلجأ الناس إلى التغيير؟

ص ٤٤

الفصل الثاني: مفهوم التناقض أو التنافر: معضلة التغيير

ص ٤٥

الفصل الثالث: تعريف "المقابلة التحفيزية"

ص ٤٦

الفصل الرابع: مقارنة المقابلة التحفيزية ومبادئها

ص ٤٨

الفصل الخامس: التقنيات الأساسية المعتمدة في المقابلة التحفيزية

ص ٥٥

الفصل السادس: التعامل مع حالات المقاومة

ص ٥٨

الفصل الثامن: المرحلة الأولى: زيادة الثقة

ص ٦٠

الفصل التاسع: المرحلة الثانية: خطط التغيير

## المقدمة

اكتشاف وإبراز احتياجاته وقدراته وأسبابه الخاصة التي ترغبه بالتغيير.

فالتغيير السلوكي يتطلب عملية من التأمل والاستكشاف الذاتي التي تساعد الفرد على فهم ذاته ومخاوفه واحتياجاته ومواقفه، وفهم الأنماط المتبعة والعلاقات بين السلوك والمشاعر، وهي ما تُسمى بعملية الإستبصار.

تبدأ مراحل نموذج التغيير السلوكي مرحلة ما قبل التأمل التي لا يرى المرء فيها سبباً يدفعه إلى التغيير، ثم تأتي مرحلة التأمل التي يتوصل فيها الفرد (المريض) إلى اتخاذ قرار بضرورة تغيير سلوكه.

أما المرحلة الثالثة، فُتُعرف باسم التخطيط، وفيها يُخطّط المرء للقيام بالتغيير ويتخذ خطواته الأولى في سبيل تحقيق ذلك. وفي الخطوة التالية التي تُعرف بمرحلة التنفيذ، يتم إجراء تغيير في سلوكيات الفرد (الصابر)، وفي النهاية يصل إلى مرحلة الصون التي يحاول فيها المحافظة على التغييرات السلوكية لفترة أطول.

تعتبر المقابلات التحفيزية أسلوباً مُتبعاً في العلاج النفسي، حيث تم تطويره أصلاً لعلاج حالات التبعية والاعتماد على الغير. فقد ساعدت هذه الطريقة الأشخاص الذين يعانون الإدمان على الكحول والمخدرات وغيرها من المواد المدمنة في حلّ التناقض أو التناقضات الداخليّة والانخراط في عملية التغيير.

لكن التناقض أو التناقضات الداخليّة لا تنحصر فقط بوضعيات الإدمان، بل نواجهها في حياتنا اليومية في مجالات مختلفة ومتعدّدة، حيث يكون الاختيار بين وسائل الراحة اليوميّة والآثار الصحية البعيدة المدى أمراً صعباً. إنّ هذه المعضلة، بين إرادة الشّيء والرغبة في التخلّي عنه في الوقت نفسه، هي أمر متأصل في الطبيعة البشريّة.

أثبتت المقابلات التحفيزية فعاليتها في تغيير نمط الحياة والتخلّص من العادات غير الصحيّة. إنّ هذه التقنية تعتمد على مراحل نموذج التغيير السلوكي. تبعاً لهذا النموذج، ينبغي أن يمر الفرد (الصابر) بمراحل تطوّر مُعيّنة قبل أن يتخلّص من أنماط السلوك غير المرغوب فيها.

من النادر جداً أن يكتفي المعالج في عملية العلاج النفسي بعرض الوسائل الألازمة على الفرد (الصابر) لكي يتخطّى هذا الأخير الجمود الذي يسيطر على وضعه الراهن. تساعد "المقابلة التحفيزيّة" للخروج من هذه الوضعيّة المتعسّرة، في اتخاذ الفرد (الصابر) للقرار المناسب، والانخراط في عملية التغيير، لكونها مقارنة تأخذها باتّجاه البحث والاستكشاف، وبالتالي



## الفصل الأول: لماذا يلجأ الناس إلى التغيير؟

ما هي العوامل التي تحدّد ما إذا كان هذا الأخير قادراً على الالتزام وتحقيق أهداف العلاج أو أنّه سوف يتخلّى عما بدأ به؟

يرتبط نجاح هذه العملية العلاجية ببعض ميزات المعالج والنهج الذي يتبعه. يعتبر كارل روجرز أنه ينبغي على المُتدخّل ألا يكون توجيهياً بحيث يُقدّم الحلول والاقتراحات والتحاليل. فالمعالج لا يحتاج إلا لـ"ثلاثة شروط أساسية" لبحث عملية التغيير الطبيعي هي: أن يُظهر التعاطف المناسب، أن يكون محبباً من دون أن يقع في فخّ التملّك، وأن يكون حقيقياً. يبدو أن تأثيرات النمط العلائقي المعتمد أثناء المقابلة تظهر بشكل ملحوظ ومبكر في العملية العلاجية. ويمكن أن تترك أثراً مهماً منذ الجلسة الأولى. يمكن للعلاقة العلاجية أن تستقر نسبياً بشكل سريع، كما يمكن أن تشير طبيعة هذه العلاقة منذ الجلسات الأولى إلى استمرارية ونتيجة العلاج.

أمّا الأشخاص الذين يُطهرون مقاومة للعلاج ونقص في الدافعية للتغيير، فهم أقل قابليّة للتغيّر.

هنالك عدّة أسباب تجعل من الدافعية للتغيير عند الأشخاص عاملاً مؤشراً لنتيجة العلاج. ويمكن لهذه الدافعية أن تقع تحت تأثيرات عوامل شخصية وعلائقية وتدخلات معقّدة.

نقصد هنا تغيير السلوك المنطوي على الخطر أولاً، ما الذي يمنعو الناس من التغيير؟ يدفعنا هذا التساؤل إلى التطرّق لمسألة "الدوافع". غالباً ما يختبر مقدمو الرعاية، من اختصاصيين نفسيين ومدربين، وعاملين في النظام القضائي، وكذلك الأهل، الإحباط عندما يبدو أن ما يقوم به الشخص غير نافع أو حتى مدمر لذاته. فيكون مقدّم الرعاية على علم بوجود حلول أفضل، في حين يستمر الفرد في ممارسة سلوكياته.

### لماذا يلجأ الناس إلى التغيير؟

نجيب عن هذا السؤال بالآتي: يحصل التغيير الإيجابي في بعض الحالات من دون الخضوع لأيّ تقنية علاجية. هنا لا يكون العلاج سوى وسيلة مسهّلة لعملية التغيير الطبيعية. وفي حالات أخرى، يمكن للتدخل القصير نسبياً أن يُحدّث تغييراً ملحوظاً. ففي بعض الحالات، لا سيما إذا كان الشخص (الصابر) متحمساً للتغيير ولديه الحافز/ الدافعية للتغيير ولديه وعي لذاته، تتفع جلسة إرشادية واحدة أو إثنان في إحداث تغيير كبير في سلوك ما، أكثر من غياب التدخل التام. فإذا سألنا أحدهم عن مدى إمكانية نجاح التغيير المطلوب، يكون جوابه مؤشراً جيّداً إلى حدّ ما على إمكانية حدوث هذا التغيير الفعلي. هذا ما نسمّيه اليوم "الشعور بالكفاءة الذاتية".

ماذا نعني بمفهوم الدافعية؟

تساهم ثلاثة عناصر أساسية في خلق الدافعية نحو التغيير عند الفرد:

الرغبة والشعور بالقدرة على إحداث هذا التغيير والاستعداد له - مستعد، راغب وقادر: أي مدى إرادة ورغبة الشخص بالتغيير، بمعنى آخر أهمية التغيير من وجهة نظر الفرد نفسه.

أحياناً يكون الفرد راغباً بالتغيير ولكنه يجد نفسه غير قادر وبصية التشاؤم حيال الفرص المتوفرة. "أحب أن أتحدى بالقدرة على التغيير" هي الصيغة التي تختصر هذا المزيج بين الرغبة الشديدة بالتغيير والثقة المتدنية بالقدرة.

يمكننا أن نشعر برغبة في التغيير وبأننا نتحدى بالقدرة على القيام بذلك وإنما ينقصنا الاستعداد اللازم. عندما نحصل على الإرادة والقدرة اللازمتين، يكون البعد الثالث، الاستعداد للتغيير، مرتبطاً بنظام الأولويات الشخصية: "أريد ذلك وإنما ليس في الوقت الحاضر".

هذه العناصر الثلاثة - مستعد، راغب وقادر - تكون أساس التغيير. أما الخلل أو النقص فيها فتشكّل المعضلة/ التناقض: "نعم، ولكن...".

أحب أن أتحدى  
بالقدرة على  
التغيير  
أريد ذلك  
وإنما ليس  
في الوقت  
الحاضر

## الفصل الثاني: مفهوم التناقض أو التنافر: معضلة التغيير

يمكن للتناقض أن يؤدي إلى وضعيّة الحيرة والإرتباك والإحباط.

**إستجابات عكسيّة:** وفقاً لهذا "النموذج التوازني"، يمكننا اعتبار ترجيح إحدى كفتي الميزان منطقياً، إذا أزلنا تأثيرات الكفة الأخرى السلبية. ومع ذلك فإن الأمور لا تذهب دائماً في هذا الاتجاه: يمكن أن يحصل العكس تماماً. إن استمرار الانتقادات من قبل أفراد العائلة مثلاً، يمكن ان يتسبب في تفاقم السلوك أكثر من تخفيفه.

يُعتبر التردّد أمراً شائعاً. إن الصراع بين الانجذاب/التجنّب هو أيضاً من سمات سلوكيات الإدمان. يُدرك الأشخاص الذين يكافحون مشكلات الكحول أو المخدرات أو الشراهة المرضيّة أو لعب القمار، غالباً، المخاطر والتكاليف الناجمة عن سلوكياتهم. على الرغم من ذلك، يجدون أنفسهم متعلّقين ومنجذبين إلى هذا السلوك الإدماني. إنهم يرغبون بالتغيير وإنما في الوقت ذاته لا يريدونه.

يُعتبر التناقض أو التنافر مظهرًا طبيعيًا للطبيعة البشريّة، وحلّ هذا التناقض أو التنافر هو مسألة ضرورية في عمليّة التغيير. قد تستمرّ المشكلات وتتفاقم عندما يجد الفرد نفسه محاصراً بالتناقض أو التنافرات.

**النزاع والتناقض أو التنافر:** إن الصراع بين الانجذاب للشيء وتجنّبه في الوقت ذاته يُسبب للفرد جموداً في وضعيته ويتسبب له بضغط كبير. إن عبارة "الانجذاب المهلك" استعملت لوصف هذا النوع من قصص الحب: "لا أريد أن أعيش هذا الحب ولا أستطيع أن أنفصل عنه". بدلاً من ذلك، يمارس الفرد سلوكه ثم يتصدّى له ويقاومه.

**التوازن واتخاذ القرارات:** يمكننا تشبيه التناقض أو التنافر بالميزان. يدخل الفرد في عمليّة تحدي مرتبطة بالخيارين المعاكسين. سيكون التقييم مليئاً بالتناقض أو التنافرات: "أعرف أنه أمر سيئ ولكنني أحبّه" "أحياناً أقلع عن ذلك، وفي أحيان أخرى أرغب بالتوقف عن ذلك، ولكن في الواقع لا أبه".



## الفصل الثالث: تعريف "المقابلة التحفيزية"

ماذا نعني بالمقابلة التحفيزية؟

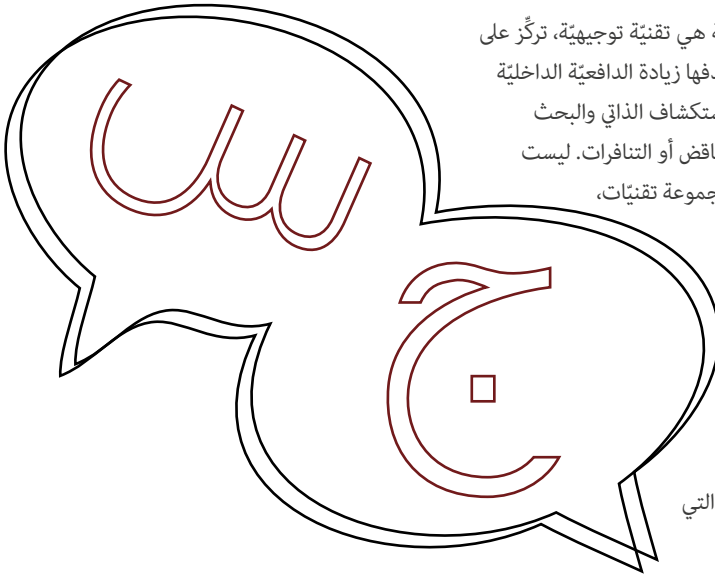
نتعامل معها. في بعض السياقات المحددة، يمكن أن نستعمل تقنية التثقيف، أن نعطي آراء واضحة، أن نُعلّم المهارات، أن نُلزم البعض بقرارات نأخذها بأنفسنا.

من المناسب أن نبدأ دائماً بتقنية "المقابلة التحفيزية"، فتكون بمثابة مرحلة تمهيدية لتقنيات علاجية أخرى، خصوصاً عندما يكون وقت الاستشارة محدوداً أو حيث نشهد عند البعض إحتمالاً مرتفعاً في التخلي عن العلاج. كما ويمكننا اعتبار المقابلة التحفيزية مَطْأً للتواصل خلال عملية الدعم.

إن كلمة مقابلة باللغة الإنكليزية تعني Interview وبالفرنسية ENTRE-VUE: أي نحن نحاول أن نرى شيئاً ما سويّاً. نُشَبِّه المقابلة التحفيزية بالصورة الآتية: شخصان يجلسان بالقرب من بعضهما ليشركا تصفُح ألبوم صور العائلة. الشخص الأول يروي قصصاً متعلّقة بالصور، في حين يصغي له الشخص الآخر باهتمام. إن من يروي القصة هو الذي يلقب الصفحات، ومن يصغي يكون هاجسه أن يتعلّم ويفهم ويطرح بعض الأسئلة اللاتقة حول تفصيل ما أو صورة معيّنة لم يُذكر شيء عنها. وكأننا عند ملتقى الآراء: "نبحث بالأمور ونرى سويّاً".

إن المقابلة التحفيزية هي تقنية توجيهية، تركز على طالب الاستشارة، هدفها زيادة الدافعية الداخلية للتغيير من خلال الاستكشاف الذاتي والبحث والاستبصار وحل التناقض أو التناقضات. ليست المقابلة التحفيزية مجموعة تقنيات، وإنما هي نهج يسهّل عملية التغيير.

يمكن أن نستعمل المقابلة التحفيزية مع تقنيات علاجية أخرى حسب الحالة التي





## الفصل الرابع: مقارنة المقابلة التحفيزية ومبادئها

### • مبادئ المقابلة التحفيزية الأربعة:

- أ. التعبير عن التعاطف
- ب. إبراز التعارض/ التشعب
- ج. التعامل مع المقاومة
- د. تعزيز مشاعر الكفاءة الذاتية

### أ- التعبير عن التعاطف

التعاطف يعني تفهم مشاعر الشخص الآخر وحاجاته وآلامه، والقدرة على فهم وإدراك الحالة النفسية لشخص آخر. يُعرّف (روجرز) Rogers، (١٩٨٢) حالة التعاطف بأنها القدرة على الإحساس بمشاعر الآخرين وفهم معنى هذه المشاعر دون فقد النفس، بمعنى الإحساس بمشاعر شخص آخر - سعادة أو حزن أو غضب... الخ - كما يحسها، وإدراك الأسباب الحقيقية خلفها دون فقد للمشاعر والأحاسيس الشخصية.

فالتعاطف يعني الدخول إلى العالم الداخلي لشخص آخر كما لو كانت النفس، إذ يقتضي من المتعاطف أن يكون شخصاً حسّاساً، ومدركاً للأسباب الكامنة وراء المشاعر، والتعايش مع الشخص، وعدم الحكم على مشاعره - جيدة أو سيئة - وإشعاره بكل ذلك.

يُعتبر التعاطف العامل الأساس الذي تبنى عليه المهارات العيادية للمقابلة التحفيزية. يكمن

المقابلة التحفيزية هي نموذج من التواصل والتعاطف مع الآخر. تتطلب هذه التقنية تفهم الطبيعة البشرية المرعبة والعلاقة بالآخر.

في عملية التدخل، لا نعتمد التلقين وإنما نعمل على استخراج دافعية الشخص. تُترك مسؤولية التغيير للشخص، وعلينا أن نحترم استقلاليتته وحكمه الذاتي، فهو دائماً حرّ في اتباع توجيهه أو عدم اتباعه.

إنّ العلاقة المهنية أو العلاجية أو الإرشادية في التدخل الإنساني هي حالة التوافق والانسجام والتعاطف التي تسمح بالفهم المشترك بين مقدم الرعاية والفرد صاحب المشكلة، وتسعى لإنجاز أهداف محدّدة يتفق عليها الطرفان.

كسب ثقة الفرد (الصابر) عنصر هام ومؤثر في نجاح العملية العلاجية، فبدون هذه الثقة يفقد الفرد (الصابر) الدافع للعمل والمشاركة والتفاعل، وتنخفض درجة حماسه ورغبته في التخلص من المشكلة، كما أن عدم توفر عامل الثقة يضعف درجة الأمان لدى الفرد (الصابر) ويشعره بالتردد والشك والقلق، لهذا كان لزاماً على مقدم الرعاية - خلال المقابلات الأولى على وجه الخصوص - العمل جاهداً على كسب ثقة الفرد (الصابر) وإشعاره بقدرته على المساعدة، واستعداده ورغبته في كل ذلك.

"كلما ضربت بقوة أكثر كلما وقعت في الفراغ".

ينبغي أن نتذكر دائماً أنه في المقابلة التحفيزية يجب ألا نتعارض مباشرةً مع مقاومة الشخص للعلاج وإنما يجب التماشي مع هذه المقاومة. المقاومة ظاهرة شخصية علائقية يعود انخفاض أو ارتفاع حدتها إلى نوعية تدخل المعالج.

#### د- تعزيز مشاعر الكفاءة الذاتية

يشير مفهوم مشاعر الكفاءة إلى ما يحمله الناس من معتقدات حول قدراتهم على أداء المهام بمستويات عالية من الكفاءة، والقدرة على التحكم في الأحداث التي تؤثر في حياتهم. بمعنى آخر مشاعر الكفاءة الذاتية تمثل قدرة الفرد على التخطيط وممارسة السلوك الفعال الذي يحقق النتائج المرغوبة في الموقف والتحكم في الأحداث والمواقف المؤثرة على حياته وإصدار التوقعات الذاتية الصحيحة عن قدرة الفرد على القيام بمهام وأنشطة معينة والتنبؤ بمدى الجهد ومدى مثابرة.

إن شعور "الكفاءة الذاتية" من مسؤوليّة الفرد/ الحدث المودّع في عملية التغيير. يفترض أن يكون هذا الشخص قادراً فعلاً على اتخاذ قرار التغيير وتوجيهه. ليس المُتدخّل هو الذي يقوم بالتغيير اللازم مع الحدث المودّع، "إنني سأغيثك" ليست بالرسالة المحبذة، بل ينبغي قول: "إذا كنت ترغب بالتغيير، يمكنني مساعدتك على ذلك". يمكن للشخص أيضاً أن يتشجع من خلال نجاح غيره أو من خلال نجاحاته وإنجازاته الشخصية السابقة.

"التقبل" وراء هذا المبدأ. إن هذا النوع من التقبل للأشخاص وآرائهم يدفع بهم إلى التغيير، في حين يشل الإصرار عملية التغيير. يؤدي احترام الآخر إلى خلق "تحالف علاجي" بين المُتدخّل والفرد (الحدث المودّع) وتعزيز احترامه لذاته، موقراً له بالتالي وسائل التغيير. ينبغي ألا يُنظر إلى الفرد/ الحدث المودّع وكأنه فقط شخص مريض ومجرد من القدرات، وإنما شخص قادر ولكنه مُقيّد في وضعيّة محصورة وسط عملية التغيير.

#### ب- إبراز التعارض/ التشعب

يدعو المبدأ الثاني إلى اكتشاف وتبيان التعارض والتشعب في السلوك الراهن للفرد الحدث المودّع وقيمة أهدافه عامةً. تظهر أمام الفرد هذه التعارضات من خلال إظهار نتائج سلوكه المؤذية والفائدة التي يمكن أن يحصل عليها جراء التغيير. عندما يتعارض السلوك مع الأهداف الشخصية يصبح التغيير محتملاً أكثر.

في المقابلة التحفيزية، نسعى إلى الوصول إلى هذا التحول من داخل الشخص نفسه، وليس عن طريق الاستعانة بوسائل خارجية وفسرية.

#### ج- التعامل مع المقاومة

لقد وضع رواد مجال العلاج الأسري مقياساً على "الوجود النفسي" مستعينين بفنون الدفاع عن النفس Martial Arts. في هذا النوع من الفنون، لا يقدم المهاجم برّة الضربة مباشرةً للاعب الآخر بل يستخدم حركة هذا الأخير لصالحه، بهذه الضربة يمكنه أن يتصدى لكل الهجمات: كل الضربات تنتهي في الفراغ،

## الفصل الخامس: التقنيات الأساسية المعتمدة في المقابلة التحفيزية

هنالك خمس تقنيات محددة ينبغي اعتمادها منذ الجلسة الأولى. وطبعاً يمكننا اعتمادها طوال عملية "المقابلة التحفيزية".

طرح أسئلة مفتوحة:

في مرحلة مبكرة من المقابلة التحفيزية، من المهم جداً تهيئة مناخ من القبول والثقة بحيث يسمح ذلك للأفراد أن يتكلموا عن همومهم في هذه المرحلة. الفرد (الصابر) هو الذي يتكلم أكثر في حين يصغي له المتدخل باهتمام ويشجعه على التعبير. عندما تُطرح أسئلة مفتوحة على الحدث المودّع، يشجّعه ذلك أكثر على التعبير بالكلام. يمكن للأسئلة المغلقة أن تكون مفيدة، ولكن ينبغي الحد من استعمالها. وينبغي ألا تطرح بكثرة خلال المرحلة الأولى من المقابلة التحفيزية. يأتي بعض الناس إلى الجلسات الأولى ويكونون بحاجة ماسة للتعبير. وكفي أن ندعوهم إلى ذلك، لنجدهم يخبرونا بقصّتهم كاملة. وهناك أناس كثيرون أكثر وبحاجة إلى التشجيع كي يستطيعوا التعبير عن هواجسهم. إذا كنا نعرف مسبقاً أو نشعر بطريقة أو بأخرى أن الفرد/ الحدث المودّع يريد معالجة بعض النقاط،

يمكن لسؤال بسيط أن يكون كافياً، مثل:

- " إني أفترض، كونك موجوداً هنا، أنك ترغب بالتكلم عن أمور كثيرة، ماذا تريد أن نناقش؟"
- " إني أرغب بفهم نظرتك للأمور، ما الذي أتى بك إلى هنا؟ "
- عندما نناقش موضوعاً محدداً مع أشخاص يعيشون تناقضاً قوياً، يمكن أن يفيدنا طرح أسئلة تحمل وجهين، أو طرح مجموعة متماسكة من الأسئلة المفتوحة والمحايدة نسبياً.
- هنا عينة من الأسئلة لافتتاح المقابلة:
- " حدثني عن تعاطيك الكوكايين. ما الذي تحبّه في هذه المادة؟ (ولاحقاً) وما الذي لا تحبه فيها؟ ما الذي يسبب لك القلق في تعاطي الكوكايين؟"
- " إني أفهم أنك أتيت إلى هنا للتكلم عن لعب القمار. أريدك ان تساعدني لأضع تصوراً واضحاً عن كل ما يجري معك. ما الذي تحبه في اللعب، ولماذا أمورك لا تسير جيداً؟"
- تفترض عملية "المقابلة التحفيزية" مساعدة الأشخاص على اكتشاف معاناتهم وتناقضاتهم بانفتاح.

## إعادة الصياغة:

تعتبر القدرة على إعادة الصياغة من أهم المهارات التي تساعد في المقابلة التحفيزية. يكمن العنصر الأساسي لإعادة الصياغة في كيفية إجابة المُتدخّل على ما يقوله الفرد/الحدث المودّع. يشير "توماس غوردن" إلى ١٢ شكلاً من الأشكال التفاعلية التي لا تمثل الإصغاء:

١. الأمر، التوجيه، القيادة.

٢. الإنذار، التحذير، التهديد.

٣. الإرشاد، تقديم الإقتراحات، تقديم الحلول.

٤. الشرح، البرهنة، التلقين.

٥. الوعظ الأخلاقي.

٦. الرفض، الحكم، النقد، اللوم.

٧. التصريح بالموافقة، المقاومة (التصدي)، التهنية.

٨. التخجيل، السخرية.

٩. التأويل، التحليل.

١٠. المواساة.

١١. الاختبار.

١٢. المرح والمهزلة، تغيير الموضوع.

وصف غوردن هذا النوع من التفاعلات بـ"المأزق

العلاقي"، لأنها تتسبب باعتراض طريق المقابلة.

تظهر تأثيرات "المأزق العلاقي" عندما يتوقف

الحوار أو عندما يأخذ اتجاهاً مختلفاً، كما ويمكن

لها أن تخلق تفاوتاً في العلاقة بين المُتدخّل والفرد /

الحدث المودّع، فتبدو الرسالة كما يأتي: "أصغ إلى ما أقول، أنا أعرف أكثر منك".

لنأخذ مثلاً نموذج مقابلة تجري بين متدخل ذي نوايا حسنة، وإمّا قليل الخبرة، وطالبة استشارة تتردّد في اتخاذ قرار في موضوع مهم (تشير الأرقام بين القوسين إلى لائحة "المأزق العلاقية" المذكورة أعلاه).

طالبة الإستشارة: لا أعرف حقيقة ما إذا كنت

سأتركه أم لا. المتدخل: ينبغي أن تقومي بما

تظنينه أفضل لك (٥).

طالبة الإستشارة: هذه هي المسألة بالتحديد،

أني لا أعرف ما هو أفضل بالنسبة لي. المتدخل:

بالعكس، ينبغي أن تشعرني بذلك في أعماقك (٦).

طالبة الإستشارة: أشعر أنني محاصرة وأصبحت

هذه العلاقة خانقة جداً. المتدخل: هل سبق

وفكرت بالانفصال لتكتشفي شعورك من ذلك؟

(٣).

طالبة الإستشارة: ولكنني أحبه، وإذا تركته

سيؤلمه الأمر كثيراً. المتدخل: ولكن إذا لم تأخذي

القرار المناسب، ستمدين حياتك (٢).

طالبة الإستشارة: ألا تعتقد أن ذلك سيكون

تصرفاً أنانياً؟ المتدخل: ينبغي أن تهتمي بنفسك

بالدرجة الأولى (٤).

طالبة الإستشارة: قطعاً لا أعرف كيف يمكنني

القيام بذلك، لست قادرة حتى على تصور الأمر.

المتدخل: أؤكد لك أنك قادرة على القيام بذلك

(١٠).

نرى هنا كيف أن طالبة الإستشارة خضعت لضغط اتخاذ القرار المبكر بدلاً من أن تكتشف التناقض أو التنافر في داخلها أو حتى إن كانت مستعدة لذلك. في هذه الوضعية، لم يكن المُتدخّل مصغيّاً أبداً، ولم يعطِ للفتاة أية فرصة للتفكير، بل أمضت وقتها في محاولة تجنّب العقبات.

لا نعتقد أنه من السيئ استعمال أنواع التّدخل الإثني عشر المذكورة. يمكن أن نقوم بذلك في المكان والزمان المحدّدين. نحن فقط نظن أن إعادة الصياغة تختلف عن هذه التّدخلات. نادراً ما يعبر الأشخاص عما يريدون، على المصغي أن يقول ما يفكر به بشكل محدّد ثم يفك رموز ما قيل. إذاً هنالك ثلاث مراحل في عمليّة التواصل هذه: الترميز، الإصغاء، فك الترميز. يسمح هذا النوع من الإصغاء بتبني افتراض معقول عن معنى ما قيل بالأساس، والإعلان عنه بحزم.

### لماذا نلجأ إلى التداخل من خلال الجزم وليس من خلال السؤال؟

في ديناميكية اللغة، يحتاج السؤال إلى جواب. إذا طلبنا من الأشخاص أن يوبحو بما يريدون قوله عن طريق السؤال، يمكن لذلك أن يخلق مساحة مع ما يشعرون به، فيبدأون بالتساؤل عمّا إذا كان ما يشعرون به حتمياً أو ينبغي أن يشعروا بحقيقة ما عرّوا عنه.

لاحظوا اختلاف النغمات بين هذه العبارات:

- " هل تشعر بالإنزعاج؟"
- " إنك تشعر بالإنزعاج."

نرى الاختلاف في النغمة. ترتفع نغمة الصوت في نهاية السؤال، في حين تنخفض بهدوء في نهاية الجملة الجزمية. هذا هو ما نلاحظه أيضاً عندما نعيد صياغة ما يقوله طالب الاستشارة.

ينبغي أن نتدرب لكي نستطيع أن ننجح في عملية إعادة الصياغة، لذلك ينبغي اعتماد التفكير الآتي:

ليس ما نفترضه في معتقدات الآخر هو بالضرورة ما يفكر فيه بالحقيقة. بعض الكلمات التي نسمعها يمكن أن تحمل عدّة معانٍ مختلفة، مثل الكلمات التي تعبّر عن إنفعال معين، ككلمة "مكتئب" أو "قلق".

### ماذا يعني الشخص عندما يقول مثلاً "أحب أن أكون اجتماعياً؟ هناك عدّة احتمالات:

- "أني اشعر بالوحدة وأتمنى أن أحصل على مزيد من الأصدقاء"
- "أشعر بالتوتر الكبير عندما أتكلم مع أشخاص لا أعرفهم"
- "ينبغي أن أعطي نفسي الوقت اللازم للتعرف إلى الناس"
- "أجد نفسي عاجزاً عن الكلام عندما أكون مع بعض الناس"
- "نادراً ما أتلقى دعوات"

إن إعادة الصياغة هي طريقة للتحقق مما أراد المتكلم قوله، أكثر من كونه جزءاً لما نسمعه.

نستعرض هنا نموذجاً عن كيفية إعادة الصياغة التي

طالب الاستشارة: لا أعرف ما إذا كان لغير الكحول علاقة بالنسيان.

المتدخل: لم تتعرض لهذه الحالة من قبل.

طالب الاستشارة: كلا. لقد بدأت هذه الظاهرة في السنوات الأخيرة، فقط. ربما يعود السبب في ذلك إلى العمر.

المتدخل: وهذا يحدث لكل من يبلغ الـ ٤٥ من عمره

طالب الاستشارة: كلا. إنها الكحول على الأرجح. وإني اعاني أيضاً مشكلات في النوم.

المتدخل: ربما تلحق الضرر بصحتك وبنظام النوم وبجهازك العصبي عندما تشرب بهذا الشكل.

المتدخل: لم تصل إلى هذه الدرجة من الشرب ولكنك قلق لهذا الشأن.

طالب الاستشارة: قلق لا أدري، ولكنني أظن أنني لم أعد أفكر عندما أشرب.

المتدخل: وأنت تتساءل ما إذا كان عليك فعل شيء حيال هذا الواقع، ولهذا السبب أنت هنا اليوم.

طالب الاستشارة: محتمل.

المتدخل: أنت لست بأكيد.

طالب الاستشارة: لست متأكدًا مما ينبغي عليّ فعله حالياً.

المتدخل: إذا فهمت ما تعنيه بقولك، إنك تظن نفسك تشرب كثيراً وتعرض حياتك للخطر، ولكنك لست متأكدًا مما إذا كنت تريد تغيير هذا الواقع.

طالب الاستشارة: إنه أمر غريب قليلاً، أليس

يعتمدها المتدخل في المقابلة التحفيزية، والتي لا تعتبر مجرد ترداد لما يقوله طالب الاستشارة الحائر الذي تتنابه مشاعر التناقض أو التنافر، بل هي نموذج عن التفكير الذي يعكس ما يشعر ويفكر به: طالب الاستشارة: إني أخاف أحياناً من الشرب الذي يمكن أن يتخطى المعقول.

المتدخل: إنك بالأحرى تشرب كثيراً.

طالب الاستشارة: يمكنني شرب الكثير دون أن أشعر بذلك، أكثر مما يشربه الناس عادة.

المتدخل: هذا يشعرك بالقلق.

طالب الاستشارة: أجل، وكذلك ما أشعر به خصوصاً في صباح اليوم التالي، لا أكون مرتاحاً ولا أشعر بهدوء طوال النهار.

المتدخل: وهذا الأمر لا يناسبك.

طالب الاستشارة: لا أعتقد، لا أفكر بالأمر أكثر من ذلك، إنما ما يقلقني أكثر هو أنني أحياناً أنسى الكثير من الأمور.

المتدخل: أمور تحدث عندما تشرب.

طالب الاستشارة: أجل. وأحياناً أنسى لساعات أحياناً حصلت.

المتدخل: ليس هذا ما عينته فقط عندما قلت إنه يصعب عليك أحياناً تذكر بعض الأمور.

طالب الاستشارة: صحيح. غالباً ما أنسى أموراً، وأفكاري تكون مشوشة حتى عندما لا أشرب.

المتدخل: وتتساءل عما إذا كان لغير الكحول علاقة بذلك.

كذلك؟

تناولناها في النقاش القائم. هنالك على الأقل ثلاثة أنواع من التلخيص اللازم في المقابلات التحفيزية:

المتمدخّل: إني أدرك جيداً كم ترى نفسك مشوشاً.

**الموجز التراكمي:** الذي يسمح للخاضع للفحص بسماع كلامه بشكل مختصر. يمكننا أن نلخص هذا الموجز بالتشبيه الآتي: "وكأننا نقطف وردة تلو الأخرى لتقدمها على شكل باقة ورد". هذا النوع من التلخيص يكون عادةً قصيراً، ومن أهدافه تعزيز التعبير وليس المقاطعة. يمكننا أن نهيئه بعبارة "ماذا أيضاً؟" أو "أترى شيئاً آخر؟" وهي أسئلة مفتوحة تدعو الحدث المودّع لمتابعة البحث عما يريد.

نلاحظ في هذا الحوار أن المُتمدخّل لم يضع أيّ حاجز في التواصل مع طالب الاستشارة. ينبغي أن تتجنب وضع العقبات لأن هدفنا الأساسي هو خلق حوار وبالأخص حوار التغيير لجهة طالب الاستشارة.

التقدير:

هنالك طريقة أخرى لبناء العلاقة بين المُتمدخّل و طالب الاستشارة وحث هذا الأخير على التعبير، وهي في الحرص على تقديره ودعمه مباشرة خلال المقابلة، باستعمال المجاملة، أو عبارات الشكر أو عبارات تعكس التفهم.

أمثلة على ذلك:

**موجز الرابط:** الذي يجمع بين ما يقوله طالب الاستشارة وعناصر الحوار والحلقة الماضية. هذا النوع من التلخيص يشجع الحدث المودّع على التفكير في العلاقة بين موضوعين أو أكثر تمّ تناولها سابقاً. إنه مفيد بشكل خاص لتوضيح التناقض أو التنافر، كما أنه يدفع الشخص للتركيز في الوقت ذاته على الآثار الإيجابية والسلبية لسلك ما.

- "أشكرك على وصولك في الوقت المحدّد اليوم"
- "في الحقيقة أرى أنك قمت بخطوة جيّدة بقدمك إلى هنا اليوم"

**الموجز الإنتقالي:** الذي يوضح ويعلن الانتقال من موقع إلى آخر. يفيد هذا النوع من التلخيص في اختتام جلسة ما أو في اختبار فرصة الانتقال من المرحلة الأولى إلى المرحلة الثانية.

- "لو كنت مكانك، لما تمكنت من مواجهة هذا الوضع المجهّد"
- "أرى أنك شخص فاعل وذو إرادة"
- "لقد تممتت بالحديث معك وبالعرف عليك أكثر."

الخطاب الذي يثبّر إلى التغيير:

إن التقنيات الأربع المذكورة أعلاه هي أساسية في المقابلة التحفيزية، وإما إذا إستعنا فقط بهذه التقنيات الأربع، من المحتمل جداً أن نبقى محاصرين بوضعية "التناقض أو التنافر". لذلك ينبغي أن يكون هناك استراتيجية لحل مسألة

التلخيص:

تُستعمل طريقة التلخيص في المقابلة التحفيزية في وقت مبكر، منذ بداية المقابلة وعلى مدار الجلسات. يفيدنا التلخيص في تدعيم العناصر التي

التناقض أو التنافر. إنه عمل التقنية الخامسة التي تعتبر توجيهية بالدرجة الأولى.

تتعارض المقابلة التحفيزية تماماً مع نهج المواجهة حين يحاول المُتدخّل تشجيع التغيير في حين يدافع الحدث المودّع عن الحجج المعارضة.

المقابلة التحفيزية هي عملية تشاركية في اتخاذ القرار وعملية بحث وتفاوض. تأخذ هذه العملية شكلها ومضمونها من آراء واهتمامات وقدرات كلا الشريكين.

هناك أربع فئات تشير إلى التغيير:

وعى سلبيات الوضع الراهن:

- " يوفر لي المزيد من الوقت، كما وأنه سوف يساعدني مادياً"

- " سيفرح أبنائي. إنهم يطلبون مني طوال الوقت ان أقلع عن هذا السلوك "

التعبير عن التفاؤل بفكرة التغيير:

- " أظن أنني سأقوم بذلك، إذا تمكنت من اتخاذ القرار"

- " لقد أقلعت عن التدخين منذ عدّة أعوام، لم يكن الأمر سهلاً ولكنني نجحت "

التعبير عن نية التغيير:

- " أظن أنه حان الوقت كي أقلع عن هذا السلوك "

- " ينبغي أن أفعل شيئاً حيال هذا الأمر "

- " ليس هذا ما أتمناه لعائلتي. ماذا يمكن أن أفعل؟"

تضمن هذه الفئات الأربع المكونات الفكرية والعاطفية والسلوكية للالتزام بالتغيير. يعبر البعض عن هذه الأمور ويكونون بحاجة إلى القليل من المساعدة لتأكيد التزامهم، وبالتالي وضع خطة تنفيذية. ولكن إذا اختلف الوضع، كيف يمكن للمتدخل أن يستحدث هذا الحوار عند أشخاص لديهم تناقض أكثر.

يمكن أن تستعمل الأسئلة المفتوحة لفهم تصورات واهتمامات الشخص. ينبغي ألا نسأل عن هموم الحدث بشكل مباشر (مثلاً: هل تعتقد أنك تواجه مشكلة؟) بل علينا أن نفترض أنه يعيش حالة تناقض وحريرة.

بعض الأسئلة المتعلقة بالفئات الأربع المذكورة أعلاه يمكن أن تساعد المُتدخّل في خلق حوار—تغيير عند الشخص الذي يقابله:

١- حول سلبية الوضع الراهن:

- ما الذي يقلقك في وضعك الحالي؟

- ما هي الصعوبات التي تواجهها جراء تعاطيك المخدرات؟

- كيف أثر ذلك في قدرتك على تحقيق أمور كثيرة في حياتك؟

- برأيك ما الذي يمكن حصوله إذا لم تسع للتغيير؟

٢- حول إيجابية التغيير:

- ما هو التغيير الذي تتمنى حصوله؟

- كيف تحب أن تكون حياتك بعد ٥ سنوات؟



نسأل الحدث أن يصف همومه أو أن يتصوّر النتائج القصوى التي يمكن حصولها، على سبيل المثال:

"لنفترض أنك تكمل حياتك بالنمط ذاته، من دون أن تلجأ إلى أي تغيير، ما هي برأيك أسوأ الأمور التي تتوقعها؟"

أحياناً، يكون نافعاً أن لا نذكر الحدث بالفترة الزمنية التي سبقت ظهور المشكلة ومقارنتها بالوضع الحالي:

"ما هو الفرق بين شخصك اليوم وشخصك من ١٠ سنوات"

يمكننا أن ندفع بالأشخاص إلى تصوّر مستقبل جيّد، كيف يمكن لذلك أن يحصل بعد عمليّة تغيير ناجحة:

"ارى أنك غير راض عن وضعك الحالي. بأي اتجاه ترغب أن تحصل الأمور؟"

## ١- حول سلبية الوضع الراهن

## ٣- التفاؤل أمام فكرة التغيير

- إن تواجدك هنا اليوم يشير إلى أنك تفكّر في أن الوقت قد حان لتفعل شيئاً حياًل الأمر.

- ما هي الأسباب الأساسيّة التي تدفعك إلى التغيير؟  
٣- التفاؤل أمام فكرة التغيير:

- ما الذي يجعلك تظن أنك سوف تنجح في عمليّة التغيير إذا استطعت أن تأخذ القرار؟

- إذا قرّرت أن تقوم بالتغيير، ما هي الوسائل اللازمة لذلك؟

- من يستطيع مساعدتك بشكل فعّال لتحقيق هذا التغيير؟

٤- نية التغيير:

- أراك تشعر أنك في ورطة. ما الذي تريد تغييره؟

- ما أهميّة ذلك بالنسبة إليك؟

- إلى أيّ درجة ترغب بالتغيير؟

في حال صادفنا رغبة ضئيلة في التغيير، يمكننا أن

## ٢- حول إيجابيّة التغيير

## ٤- النية بالتغيير

## الفصل السادس: التعامل مع حالات المقاومة

المقاومة عندما يعمل الجهاز المناعي بشكل فعال. ما يحدث الفرق هو كيفية التفاعل مع ظاهرة المقاومة. وهذا ما يجعل المقابلة التحفيزية تختلف عن غيرها من المقاربات. إذا تفاقمت المقاومة خلال الجلسة فيكون على الأرجح بسبب شيء يقوم به المُتدخّل. إن التغيير في أسلوب التدخل سوف يخفض أو يزيد من حدة المقاومة.

هنالك فئتان من الطرق للإجابة عن هذه الظاهرة.

**الفئة الأولى تتضمن ثلاثة أنواع من إعادة الصياغة:**

• **إعادة الصياغة بشكلٍ بسيط:** مبدأه الأساسي هو في عدم مقابلة المقاومة بالمقاومة. يمكن لتفهم واعتبار عدم موافقة الحدث المودّع وأحاسيسه وإدراكه، أن تدفعنا إلى الأمام وأن تجنبنا الوقوع في فخ تسجيل المواقف.

• **إعادة الصياغة بشكلٍ مضخم:** يمكن أن يفيدنا إذا واجهنا مقاومة الحدث مضخمين قوله، فنبرز له بالتالي الجانب الآخر من التناقض أو التنافر. ينبغي القيام بذلك بأسلوب جدّ تعاطفي: يمكن لأية نبرة سخرية أو مغاللة أن تخلق ردّة فعل عداويّة.

• **إعادة الصياغة بشكلٍ مزدوج:** إذا أظهرت التصريحات الأخيرة جانب المقاومة من الجدل، عندها يستعمل المُتدخّل تقنيّة إعادة الصياغة بشكلٍ مزدوج ليربط ما قاله الحدث بالجانب الآخر من التناقض أو التنافر. تلزمنا هذه التقنيّة بالاستعانة بمعطيات سبق للخاضع للفحص أن ذكرها

يظنّ العديد من الناس أن المقاومة (التصدي) مرتبط بصفة شخصيّة عند الخاضعين للفحص. تعتبر بعض النظريات النفسية مثلاً أن ظاهرة المقاومة (التصدي) عرض من عوارض النزاعات اللاواعية والدفاعات النفسيّة العائدة للطفولة الصغرى.

نحن نعتبر أن ظاهرة المقاومة هذه تظهر جرّاء التفاعل بين المُتدخّل والحدث المودّع.

لقد بيّنت بعض الأبحاث بشكل واضح أنه يمكن للتغيير في أسلوب التدخل أن يؤثر مباشرة في مستوى مقاومة الحدث المودّع، فيرتفع أو ينخفض.

**الأسلوب الفعّال في تجاوز المقاومة هو محاولة كسب ثقة الفرد وهذا يكون بحسب قدرة المعالج في فهم التركيبة النفسية للفرد إضافة إلى مستوى تكوينه وقدرته على التحليل الجيد لكل سلوكيات الفرد، تصرفاته، إيماءته.. الخ**

**ماذا تعني المقاومة؟**

إنه سلوك نلاحظه عند طالب الاستشارة ضمن الإطار العلاجي وهو يشير إلى غياب التناغم في عملية الاستشارة. لا يستطيع طالب الاستشارة أن يتبعنا وكأنه يقول لنا:

"إنظر لحظة، لم أقدر على أن أتبعك في قولك، ولا أوافق على ذلك."

نرى أن أجوبة المقاومة طبيعية خلال المقابلة وينبغي ألا تصبح مصدر قلق. في الطب، نتكلم عن

في الجلسة ذاتها أو في الجلسة السابقة. هنا نقترح أيضاً استعمال الـ"واو" كحرف عطف بدلاً من كلمة "لكن" من أجل الحفاظ على التوازن في ما يقوله.

أما الفئة الثانية، فتتضمن خمسة أجوبة مختلفة:

#### • تحويل التركيز:

تدعو هذه الطريقة إلى تحويل انتباه الحدث عن أية عقبة تعيق طريق التقدم. يمكن لهذه التقنية أن تكون وسيلة جيدة لضبط التنافر/ التعارض.

طالب الاستشارة: لقد قال القاضي إنه عليّ أن آتي إلى هنا، إذأ قل لي ماذا ينبغي أن أفعل؟

المُتدخّل: لا أعرف الكثير عن موضوعك كي نستطيع ان نبدأ بقول ما علينا فعله، ما يفيدنا الآن هو أن...

إن إعادة صياغة ما يقوله الحدث المودّع هي شكل آخر من أشكال التعامل مع المقاومة. هذا المنهج يدعو للتحقق من صحّة ملاحظات الحدث من خلال اقتراح معانٍ جديدة أو تأويل جديد.

طالب الاستشارة: لقد حاولت أن أغيّر هذا السلوك عدّة مرّات ولكنني لم أنجح.

المُتدخّل: يبدو أنك متابر جداً، حتى في حالات الإحباط. إنّي أرى أهمية التغيير بالنسبة إليك.

طالب الاستشارة: لا ينفك زوجي يلاحقني لتناول الأدوية وأخذ الأنسولين، وتنبهني إلى ما ينبغي عليّ أكله.

المُتدخّل: يبدو أنّ زوجك يهتم بك جيداً. أعتقد

أنّه يقوم بذلك بطريقة تزعجك قليلاً. ربّما يمكننا أن نعلّمه أن يعتمد أسلوباً أفضل، فيقول لك أنّه يحبّك ويقلق بشأنك.

#### • الموافقة على رأي الحدث مع إضافة بعض التمييز:

إحدى طرق التماشي مع ظاهرة المقاومة هي الموافقة على ما يديه الحدث المودّع، ثمّ إضافة التحريف أو تغيير الاتجاه. تحافظ هذه الطريقة على الانسجام بين الحدث والمُتدخّل من دون التأثير سلباً على عمليّة التوجيه.

#### • التركيز على الخيار الشخصي والمراقبة الذاتية للخاضع للفصح:

عندما يشعر الشخص أنّ حرّية رأيه مهدّدة، يميل إلى المقاومة لذلك فيقول مثلاً (سوف أريهم: لا أحد يقدر أن يمي عليّ ما ينبغي فعله). إنّه ردّ طبيعي وعاديّ. هنا علينا أن نُربح الحدث المودّع في ما يتعلّق بقراراته وطمأنته .

طالب الاستشارة: ماذا لو قلت لك إنّي لا أحبّ التدخين ولا أريد الإقلاع عنه.

المُتدخّل: أنت حرّ في خياراتك. لا أستطيع أن أقرر عنك، حتّى إذا أردت ذلك.

#### • المضي في الاتجاه نفسه:

عندما نتحيز إلى جانب من جوانب الوضعية التي يوجد فيها الحدث المودّع، سينحاز هذا الأخير تلقائياً إلى الجانب الآخر من الوضعية ذاتها. عندما يدافع المُتدخّل عن فكرة التغيير، سيحثّ بالتالي الحدث

المودع على الدفاع عن وضعه الراهن. فماذا يحصل  
إذا دافع المتدخل عن الوضع الحالي بدلاً من التغيير؟

طالب الاستشارة: لست متأكدًا من أيّ أريد هذا  
العلاج.

المتدخل: إنها مشكلة بالنسبة لي أيضاً. يتطلب  
علاج كهذا حدًا كبيرًا من الإندفاع والجهد، إننا  
لا نحبذ العمل مع شخص لا يرغب في التغيير.  
لأكن صريحاً، لست متأكدًا من جهوزيتك. عندما  
أسمعك تقول ذلك، لا أرى أنّك متحفّز كفاية للبدء  
بهكذا مشروع.

## الفصل الثامن: المرحلة الأولى: زيادة الثقة

تشكل النجاحات السابقة للخاضع للفحص مورداً فعّالاً لزيادة الثقة بالقدرة على التغيير، خصوصاً "تلك التي أشعرته بالمتعة، فنستعين بهذه الإنجازات لتعزيز كفاءته الذاتية كذلك بمؤهلاته الشخصية ومعظم الموارد العامة التي تخدم عملية التغيير. نتحدث هنا عن خصائصه الإيجابية، الثابتة والمتأصلة في شخصيته: "ماذا تقول عن نفسك، ما هي نقاط القوة التي تتمتع بها والتي تساعدك على إنجاح عملك على التغيير؟"

العصف الذهني هو نهج كلاسيكي لطالما استعمل لحلّ المشكلات، وهو ينطوي على التعبير عن أكبر عدد ممكن من الأفكار حول "كيفية" إنجاز التغيير. في سياق المقابلة التحفيزية، لا تستعمل هذه التقنية فقط لإبراز الأفكار وإنما كوسيلة لبناء الثقة عند الحدث.

يمكن للمتدخل أن يقدم للخاضع للفحص بعض المعلومات والإرشادات من دون الوقوع في فخّ التحيز.

إذا لاحظ المتدخل أن الحدث يغرق في التفاصيل التطبيقية، يمكنه عندها اللجوء لوضع الفرضيات فيقول له مثلاً: " يبدو ان الشجاعة تنقصك، حاول الآن أن تتصور الآتي: إذا قرّرت أن تحاول مجدداً، ما هي برأيك الوسيلة الأفضل التي عليك اتّباعها؟"

عندما يبدأ هذا النوع من الحوار، من المهم جداً أن نجيب الحدث بطريقة تدعّم وتقوّي قدراته.

إنّ الثقة تعزّز القدرة على التغيير. نادراً ما يستعدّ الشخص لهذه الخطوة إذا لم يكن مقدراً أهمية الأمر. لقد سبق وتحدّنا عن العقبات التي ينبغي تجنبها، في المقابلة التحفيزية، عندما تناولنا مسألة "أهمية التغيير". ينبغي على المتدخل ألا يتخلّى عن النهج التحفيزي ما إن يرى أهمية التغيير في نظر الحدث المودّع، بل ينبغي عليه متابعة العمل على بناء الثقة وتعزيز قدرة هذا الأخير على التغيير. ذلك يحصل في جوّ من التشارك، حيث يستثمر المتدخل الموارد الخاصة بالحدث، معتمداً تقنية الإصغاء والإعداد أكثر من الإرشاد.

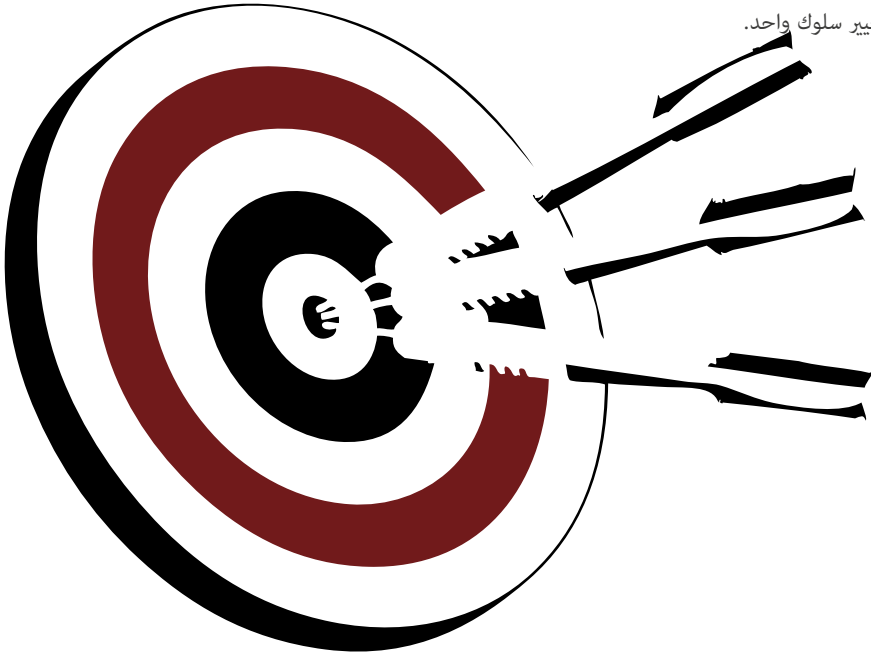
فخّ آخر علينا التوقّي منه، هو عدم اعطاء مسألة الثقة الحجم اللازم: " إنّي متأكد أنك قادر على القيام بذلك؛" هذا ليس أسلوباً مناسباً ومشجعاً للتغيير إذا لم تتوفر الكفاءة الذاتية والثقة اللازمتين للتغيير.

من الأمور التي ينبغي تجنبها أيضاً تشارك مشاعر العجز واليأس مع الحدث. إننا بحاجة إلى شخص واحد على الأقلّ متفائل ومركّز على حلّ المشكلة.

ينبغي على المتدخل أن يُظهر أفكار الحدث المودّع الخاصة، وتجاربه وتصوراته المرتبطة بقدرته على التغيير؛ هنا نستعمل مثلاً هذا النوع من الأسئلة المفتوحة لاستحداث الثقة في التعبير:

"ما هي الخطوة الأولى بالنسبة إليك؟"، "ما هي العقبات التي تراها، وكيف ترى أنّه يمكنك تخطّيها؟"

أحياناً، تصادف بعض الحالات التي يصعب أن نلقى فيها التغيير المرجو، ويكون علينا ان نتعامل مع عدّة مشكلات مرتبطة ببعضها يصعب حلّها ببساطة؛ مثلاً: مدمنة على المخدرات تمارس البغاء في مكان يحظر فيه ممارسته. نجدها تريد تغيير فط العيش هذا ولكن يصعب عليها الأمر لأنّه سيكون عليها حلّ وتغيير أمور كثيرة منها تغيير السكن، الانعزال في مكان آمن لفترة من الوقت لتخضع بعدها للفظام، حلّ المسائل القانونيّة، تعلّم مهارات مهنيّة جديدة...في هذه الحال، ينبغي أن ينظر إلى التغيير من عدّة أوجه أكثر مما ينظر إليه كمجرّد تغيير سلوك واحد.



## الفصل التاسع: المرحلة الثانية: خطط التغيير

يقوم المُتدخّل بتلخيص الخطة التي طوّرها مع الحدث ، بالاستناد إلى أسس المقابلة؛ هذه الخطة ينبغي أن تكون متناسبة مع أهداف الحدث المودّع ومع احتياجاته ومعتقداته.

### الوصول إلى مرحلة الالتزام

هنا يسأل المُتدخّل الحدث ما إذا كان موافقاً وجاهزاً لخوض هذه المرحلة الأخيرة، فيقول مثلاً: "هل هذا هو بالفعل ما تريد القيام به؟" ويأمل أن يجيبه بـ"نعم".

أما إذا كان جوابه: "سوف أرى" أو "سأفكر بالموضوع". حينها يبقى على المُتدخّل أن يعمل مجدداً على التناقص أو التنافر. ولكي لا يقع في فخّ التحيز لموقفه في المرحلة الأخيرة، يقول للخاضع للفحص مثلاً:

"إذا كنت غير مستعدّ، لن أطلب منك الالتزام الفوري. إنّه أمر مهمّ جداً ولست مجبراً على اتخاذ القرار الآن. يمكنك أن تفكر في الموضوع، وتكلم عنه في الجلسة اللاحقة".

### عملية الانتقال

إنّ الوصول إلى الالتزام بخطة تنفيذية للتغيير يُشكّل المرحلة الأخيرة من المقابلة التحفيزية.

بناءً على طلب وحاجة الحدث، يمكننا الانتقال من الاستشارة التحفيزية الأساسية إلى نوع مختلف من المقابلات العيادية التي تركز أكثر على متابعة السلوكيات.

إنّ وضع خطط تنفيذية هي عملية تستند إلى المشاركة الفاعلة من قِبَل المُتدخّل والحدث المودّع في اتخاذ القرارات والمفاوضات التي تدعو إلى:

### تثبيت الأهداف

يمكننا طرح أسئلة على الشكل الآتي:

"ما الذي تريد تغييره؟"؛ "لنأخذ الأمور واحداً تلو الآخر. برأيك ما هي الخطوة الأولى؟".

إنّ اعطاء الأهميّة لهذه الأهداف والقيم الخاصة بالحدث يساعد على بناء وتدعيم الاندفاع نحو التغيير. يمكننا ان نقترح - بعد إذنه - أهدافاً إضافية إذا وجدناها مفيدة ومهمّة لوضعه.

ينبغي على المُتدخّل أن يتأكد من واقعية الهدف وقابليته للتحقق، لأنّه يمكن للتفاوت الكبير بين السلوك الحالي والسلوك المرغوب أن يكون مصدراً لفقدان الثقة أكثر مما هو خلق الدوافع.

### النظر في الخيارات المتوفّرة للتغيير

إشراك الحدث مباشرةً في عملية العصف الذهني وتقييم استراتيجيات التغيير المحتملة، باستخدام أفكاره. كما يمكن للمتدخّل أن يعرض هو أيضاً أفكاره. إذا تصدّى الحدث لإحدى اقتراحات المُتدخّل، يذكّره هذا الأخير بأنّها مجرد لائحة خيارات وأنهم سيقومون بتقييمها ودراستها لاحقاً.

### بناء الخطة

خلال المرحلة الثانية، نعمل على وضع خطة عمل.

## استراتيجيات وأساليب إجراء المقابلات التصفيزية: أسس منطقيّة وأمثلة

### الاستئذان

اعتماده) بطريقة بعيدة عن اسلوب المواجهة.

#### أمثلة على ذلك

- "ما هو الاختلاف الذي تريد أن تراه في وضعك الحالي؟"
- "ما الذي يجعلك تعتقد أنّك بحاجة إلى التغيير؟"
- "ماذا سيحدث إذا لم تقم بالتغيير؟"
- "ما هي الأمور الجيدة التي يمكن أن تحصل إذا أجريت التغيير الخاص بك [ادخل السلوك المنطوي على الخطر؟]"

- "كيف يمكن أن تكون حياتك بعد 3 سنوات من الآن إذا قمت بتغيير [ادخل السلوك المنطوي على الخطر أو المشكلة؟]"

- "لماذا تعتقد أنّ الآخرين يشعرون بالقلق حيال [ادخل السلوك المنطوي على الخطر / المشكلة] الخاص بك؟"

#### أسئلة للحث على النقاش حول التغيير مع

#### الأشخاص الذين يواجهون صعوبة في التغيير

التركيز على دور الدعم كون الحدث يريد هذا التغيير ولكنه يكافح.

- "كيف يمكنني أن أساعدك على تخطّي بعض الصعوبات التي تواجهها؟"
- "لو قررت التغيّر، ماذا ينبغي عليك لتحقيق ذلك؟"

التواصل واحترام الأحداث. إضافةً إلى أنّ الأحداث يميلون إلى مناقشة التغيير عندما يُسألون أكثر مما عندما يتلقون المحاضرة أو عندما يُطلب منهم التغيير.

#### أمثلة على ذلك

- "هل تمانع إذا تحدّثنا عن سلوك إيذاء الذات؟"
- "هل يمكننا أن نتحدّث قليلاً عن سلوك إيذاء الذات؟"
- "لقد لاحظت في سجلك الطبيّ النفسي أنّك تمارس هذا السلوك، هل تمانع إذا تحدّثنا قليلاً عن تأثير هذا السلوك على نمط حياتك؟"

#### النقاش حول التغيير

يميل النقاش حول التغيير ليرافق مع نتائج إيجابية. إنّ هذه الاستراتيجية تثير أسباب التغيير كونها تدفع بالحدث للتحدّث عن حاجته الخاصة في المبادرة بهذا التغيير - وفضلاً عن أن يقوم المعالج أو المتدخّل بإلقاء محاضرة مبيّناً أهميّة والأسباب التي قد تدفع الشخص إلى التغيير، يقضي نقاش التغيير باستخراج استجابات من الحدث ذاته.

إنّ النقاش حول التغيير، مثل باقي تقنيّات المقابلة التحفيزيّة، يمكن استخدامه لمعالجة التباينات بين كلام الحدث وأفعاله (على سبيل المثال، عندما يقول إنه يريد أن يمتنع عن هذا السلوك ولكنه يستمر في



## أسئلة للحث على النقاش حول التغيير من خلال توضيح النتائج

يمكننا استعمال هذه التقنية عندما نلاحظ وجود رغبة ضئيلة في التغيير، ويكون الحدث قد وصف بنفسه إحدى النتائج السلبية.

• "لنفترض أنك لن تقوم بالتغيير، ما هو أسوأ أمر قد يحدث؟"

• "ما هو أفضل شيء يمكن أن تتخيل حدوثه قد ينجم عن التغيير؟"

## أسئلة تستدعي النقاش حول التغيير عن طريق التطلع إلى الأمام

هذه الأسئلة هي أيضاً أمثلة على كيفية استخراج التناقض أو التناقضات من خلال مقارنة الوضع الحالي مع ما سيكون عليه في حال عدم تواجد السلوك المنطوي على الخطر.

• "إذا قمت بتغيير [ادخل السلوك المنطوي على الخطر]، ما هو الاختلاف الذي يمكن أن تشهده في حياتك؟"

• "كيف تريد أن تتحوّل الأمور بالنسبة إليك في السنتين المقبلتين؟"

## اختبار الأهمية والثقة

إنّ للأدوات المستخدمة في المقابلة التحفيزية أهمية توازي أهمية الهدف، وتقييم الثقة له فائدة مزدوجة: (أ) لأنها توَفّر المعلومات للتدخل حول نظرة الحدث إلى أهمية التغيير ومدى شعوره بإمكانية إجراء التغيير، و(ب) مع غيرها من وسائل

القياس، يمكنها أن تستخدم لتحفيز الحدث للتعبير عما سوف يحتاج للقيام به بهدف التغيير.

## أسئلة حول التقييم والثقة بالمقياس الذي حدّده

• "لماذا اخترت نتيجة [ادخل #] على مقياس الأهمية والثقة بدلاً من [أدنى #]؟"

• "كم يستغرق الانتقال من [ادخل #] إلى [أعلى #]؟"

• "ما الذي يمكنك القيام به لزيادة أهمية / الثقة حول تغيير [ادخل السلوك المنطوي على الخطر] الخاص بك؟"

## الأسئلة المفتوحة

عندما يستعمل المُتدخّل الأسئلة ذات النهايات المفتوحة، يتيح له ذلك محادثات أغنى وأعمق تساهم في بناء التعاطف مع الحدث. في المقابل، يمكن للأسئلة المغلقة أن تُشعر الحدث بأنه مستجوب (على سبيل المثال، كم مرة تستخدم

المخدّر؟ كم عدد السنوات التي واجهت خلالها

مشكلة مع المخدّر؟ كم عدد المرّات التي تم

توقيفك؟) تشجّع الأسئلة المفتوحة الحدث على

الكلام، في حين يكون المُتدخّل على السمع مجيئاً

عن طريق البيان الانعكاسي أو الملخّص عن كلام

الحدث. والهدف هنا هو التشجيع على الحوار

الذي ينعكس مرّة أخرى على الحدث من قبل

المُتدخّل. الأسئلة المفتوحة تفتح المجال أمام الحدث

لسرد قصصه.

## أمثلة على ذلك

• "ما الذي تحبّه في [ادخل السلوك المنطوي على

الخطر؟]"

صعوبة التغيير التي يواجهها أناس آخرون أيضاً..

#### أمثلة على ذلك

- "هنالك الكثير من الأشخاص الذين يقلقون حيال تغيير [ أدخل السلوك المنطوي على الخطر ] الخاص بك".
- "أغلب الناس يتحدثون عن إيجابيات وسلبيات [ أدخل السلوك الخطر ] الخاص بهم."
- إنه أمر مأوف، الكثير من الناس يقرون بعودتهم إلى [ أدخل السلوك المنطوي على الخطر ] الخاص بهم بعدما خاضوا عدة محاولات للإقلاع عنه."

#### التوازن في إتخاذ القرارات

يمكن للمتدخل أن يقوم بتمرين التوازن في اتخاذ القرارات من خلال طرح أسئلة مفتوحة حول الأمور الإيجابية والأمور الأقل إيجابية المتعلقة بـ[أدخل السلوك المنطوي على الخطر] وما الذي ينبغي فعله للقيام بالتغيير.

#### مثل حول كيفية القيام بهذا التمرين

- "ما هي الأمور التي تجدها جيدة في [ أدخل السلوك المنطوي على الخطر ] الذي تمارسه؟"
- [ إجابات الحدث ]

• "حسناً من ناحية أخرى، ما هي الأمور التي تجدها أقل إيجابية في [ أدخل السلوك المنطوي على الخطر ] الذي تمارسه؟"

بعد مناقشة الأمور الإيجابية والأقل إيجابية التي ذكرها الحدث، يقوم المُتدخل بإعداد بيان موجز عما قيل بقصد معالجة التناقض أو التنافر الذي

• "ما الذي حدث منذ لقائنا الأخير؟"

- "ماذا يحدث عندما تتصرّف بهذه الطريقة؟"
- "أخبرني عن أول مرّة قمت بهذا [ ادخل السلوك المنطوي على الخطر]؟"
- "ما كان ذلك بالنسبة إليك؟"

#### إعادة الصياغة

#### أمثلة عامّة حول إعادة الصياغة

• "يبدو أنه ..."

• "أسمعك الآن تقول ..."

• "اني أشعر الآن بأن ..."

#### أمثلة محدّدة حول إعادة الصياغة

• "يبدو أنك في الآونة الأخيرة تشعر بالقلق إزاء [ادخل السلوك المنطوي على الخطر]"

• "يبدو أن [ادخل السلوك المنطوي على الخطر] الذي تمارسه كان الطريق الوحيدة بالنسبة إليك للحصول على [ادخل ميزة يتلقاها الحدث]".

#### إعتبار الحالة طبيعية

يُقصد بذلك التوضيح للحدث أن مواجهة الصعوبات خلال عملية التغيير هي أمر طبيعي ويحصل مع الآخرين، وأنه ليس أول من يخوض هذه التجربة، وأن هذه التنافرات من الطبيعي جداً أن يشعر بها. لا نلجأ لهذا الأسلوب لنُشعر الحدث بالراحة حيال سلوكه، بل لمساعدته على فهم

يعيشه الحدث والمرتبب بالتغيير.

### البيانات الداعمة للكفاءة الذاتية

يتم استخلاص البيانات التي تدعم الكفاءة الذاتية (الثقة بالنفس) من خلال كلام الحدث ذاته عن التغيير الذي قام به.

يعاني الكثير من الأشخاص قلة الثقة في قدراتهم

على تغيير سلوك ما، ويكون الهدف هنا زيادة

الثقة في القدرة على تحقيق التغيير. يمكننا أن نسأل

الحدث أن يقيم التغيير الذي حققه من خلال تقنيّة

مسطرة القياس من ١ إلى ١٠ على سبيل المثال، وإذا

شهدنا رقماً في الماضي قد ارتفع اليوم إلى رقم أكبر،

يتابع المُتدخّل متسائلاً عن الطريقة التي اعتمدها

الحدث للتقدم، وعن شعوره حيال هذا التغيير الذي

حقّقه.

### أمثلة حول الكفاءة الذاتية

• " في الأسبوع الماضي كنت غير متأكد من قدرتك

على الامتناع عن القيام بـ [أدخل السلوك المنطوي

على الخطر] ليوم واحد، كيف استطعت بالتالي

الامتناع عن هذا السلوك أسبوعاً كاملاً؟" بعد أن

يسأل المُتدخّل الحدث عن التغيير الذي قام به، من

الضرويّ المتابعة بسؤال حول شعور الحدث حيال

هذا التغيير.

• " كيف استطعت أن تنتقل من [ # كذا] منذ

٦ أشهر إلى [ # أعلى] الآن؟ كيف تشعر حيال تلك

التغييرات؟"

### أداة قياس الاستعداد للتغيير

• المُتدخّل: " على وحدة القياس هذه، حيث يشير

الرقم ١ إلى عدم الاستعداد للتغيير، ويشير الرقم

١٠ إلى الاستعداد المؤكد للتغيير، ما هو الرقم الذي

يعكس استعدادك اليوم لتغيير [أدخل السلوك

المنطوي على الخطر] الخاص بك؟"

• الحدث: "٧"

• المُتدخّل: " وأين تحدد استعدادك منذ ٦ أشهر؟"

• السجين: "٣"

• المُتدخّل: " إذأ يبدو أنك انتقلت من عدم

استعداد تام للتغيير إلى التفكير بالأمر. كيف حصل

أن انتقلت من رقم ٢ في الستة أشهر الماضية

إلى رقم ٧ اليوم؟"؛ " ما هو شعورك حيال هذه

التغيرات؟"؛ " ما هو المطلوب منك لرفع هذا الرقم

قليلاً على مسطرة القياس؟"

### التأكيد

عندما يتوجه المُتدخّل بكلامه مؤكداً على التغيير

الذي قام به الحدث، عليه أن يتجنّب التصريحات

المفردة (على سبيل المثال، "هذا أمر لا يصدّق!" أو

"هذا أمر عظيم!")، بينما تساعد التأكيدات على

زيادة الثقة عند الشخص وقدرته على التغيير، كما

أنها تحتاج إلى نوع من الحقيقة .

### أمثلة على بيان الإجابات

• " إن التزامك يُظهر حقاً [ أدخل رأيك بفاعليّة

الحدث]؛ لقد اظهرت الكثير من الشجاعة والعزم

على قيامك بذلك"

• "على الرغم مما حدث الأسبوع الماضي، مجيئك

اليوم يعكس أنك فعلاً قلق بشأن تغيير [أدخل السلوك المنطوي على الخطر] الذي تمارسه."

يقدم للحدث بعض المعلومات عن إمكانية تأثير سلوكه على عدة جوانب من حياته.

### النصيحة / الملاحظات

### التلخيص

إن إسداء النصيحة لا يأتي بنتيجة فعّالة لأن أغلب الناس لا يحبون أن "يقال لهم ماذا ينبغي أن يفعلوا". بدلاً من ذلك، يُفضل الفرد عادةً أن يعطى الخيار في اتخاذ القرارات وبالتحديد في ما يختص بتغيير سلوك ما.

التلخيص هو طريقة مهمة لتجميع كل ما قد قيل للتأكد من أن ما فهمته صحيحاً وإعداد الحدث للتقدم للأمام. عند نهاية كل مقابلة، يقوم المُتدخّل بعرض ما تم مناقشته والتوصّل إليه في المقابلة، وذلك لمساعدة الحدث على حصر الحقائق والتفكير في أنشطة المقابلة، والأهداف التي تم عرضها والمهام التي عليه أن يقوم بها حتى موعد المقابلة القادمة.

لقد تعلمنا من تقنية المقابلة التحفيزية أن طريقة عرض المعلومة تؤثر كثيراً في كيفية تلقّيها. تذكر أن بعض الأحداث لا يهتمون لتلقي المعلومات، بهذه الحال إذا قام المُتدخّل بإلقاء المحاضرة أو بعرض النتائج السلبية، عندها سيُدعي الحدث أنه يصغي، فقط لتفادي تلقي العدوانية.

يتطلب التلخيص من المُتدخّل أن يصغي بعناية طوال الجلسات. كما تعتبر الملخصات من الوسائل الجيدة لختم الجلسة أو للانتقال إلى موضوع آخر.

### أمثلة على كيفية تقديم النصيحة أو الملاحظة

يوفّر هذا الفصل بعض الأمثلة التي يمكن العودة إليها لتذكّر كيفية التدخّل في مختلف مراحل المقابلة التحفيزية. يتطلّب حسن إجراء المقابلة التحفيزية التدرّب على تقنياتها لإكتساب المهارات اللازمة التي يتم تطويرها من خلال الممارسة.

- "هل تمانع إذا تحدثنا قليلاً عن [ السلوك المنطوي على الخطر] الذي تمارسه؟" يتبعه التالي: "ماذا تعرف عن [ السلوك المنطوي على الخطر المعني] " يتبع التالي: "هل يهّمك أن تعرف المزيد حول [ السلوك ذاته]؟" بعدها يمكن للمتدخّل أن

# البروتوكولات والإجراءات



## المحتويات

ص ٦٩

### مُهْمَةُ المؤسسة الإصلاحية

بيان المُهْمَةُ ص ٦٩

خطة استراتيجية ص ٧٠

ص ٧١

### الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإصلاحية

ص ٧٢

### السياسات والاجراءات

الحكم والإدارة ص ٧٢

إجتماعات المؤسسات الإدارية ومتطلبات الإبلاغ ص ٧٢

خدمات الرعاية الصحية والدعم ص ٧٣

اجراءات العناية الصحية ص ٧٤

إجراءات الخدمات الاجتماعية ص ٧٩

إجراءات تفتيش الصرف الصحي ص ٨١

ص ٨٣

### إدارة الإصلاحية من أجل بيئة آمنة وسليمة

بروتوكولات الصحة والنظافة البيئية ص ٨٣

مساحات الرفاهية الاجتماعية ص ٩٧

إدارة مساحة التدرُّلات ص ٩٨

إدارة الوقت ص ١٠٣

ص ١٠٥

### تطبيق المبادئ لضمان المساءلة وتيسير التدقيق

التوثيق ص ١٠٥

تحسين الاداء ص ١٠٥

نظام الاحالة ص ١٠٦

## ص ١٠٩

### عمليات التفتيش المنتظمة وتقييم المبادئ التوجيهية

إدارة التدقيق الداخلي ص ١٠٩

## ص ١١٤

### الوصف الوظيفي للموظفين والموظفات

الوصف الوظيفي لطبيب الإصلاحية ص ١١٤

الوصف الوظيفي لممرض الإصلاحية ص ١١٥

الوصف الوظيفي للباحث الاجتماعي ص ١١٦

الوصف الوظيفي للمعالج النفسي ص ١١٨

الوصف الوظيفي لإختصاصي الصحة البيئية ص ١٢٠

الوصف الوظيفي لصيدلي الإصلاحية ص ١٢٢

الوصف الوظيفي لطبيب الأسنان في الإصلاحية ص ١٢٣

## ص ١٢٥

### نماذج

يُقَدِّم هذا الفصل وصفاً لهيكلية المركز الإصلاحي ونظامه الداخلي إلى جانب البروتوكولات والإجراءات المتَّبعة في المراكز الإصلاحية. إنَّ وضوح البنية والنظم والبروتوكولات والإجراءات في المؤسسة الإصلاحية يساهم في تسهيل العمل داخل المؤسسة وزيادة فعالية العملية الإصلاحية.

يعرض الجزء الأول من الفصل وصفاً لمهام المؤسسة الإصلاحية وهيكليتها، يليه عرض لأبرز البروتوكولات والإجراءات.

## مُهْمَةُ الْمَوْسَسَةِ الْإِصْلَاحِيَّةِ

### بيان المُهْمَةُ

- يجدر بكل مؤسسة إصلاحية وضع بيان مُهمَّة مكتوب خاص بها.
- يشير بيان المُهْمَةُ إلى ما يلي:
  - حماية المجتمع من خلال توفير إصلاحية للأحداث المُدانين.
  - توفير بيئة آمنة وإنسانية للأحداث المُدانين.
  - ويشمل ذلك حماية الحدث المودَّع (النزيل) من الإيذاء داخل الإصلاحية فضلاً عن تطوير نظام خاص بالإجراءات القانونية والشرعية الداخلية في الإصلاحية.
- وضع برامج إعادة التأهيل التي تشمل التعليم الأكاديمي والمهني وخطط التطوير الوظيفي وبرامج العلاج التي تعالج احتياجات الحدث المودَّع (النزيل) ومشكلاته وتُعزِّز الوعي/التعاطف لديه.
- تزويد المحاكم وسلطات الإفراج المشروط بوسائل تقييم فعَّالة ومعلومات مفيدة لاستخدامها في إصدار الأحكام وقرارات الافراج.
- توفير المستوى اللازم والمناسب من الأمن داخل الإصلاحية.
- تعزيز فلسفة الانتماء وروح المشاركة.



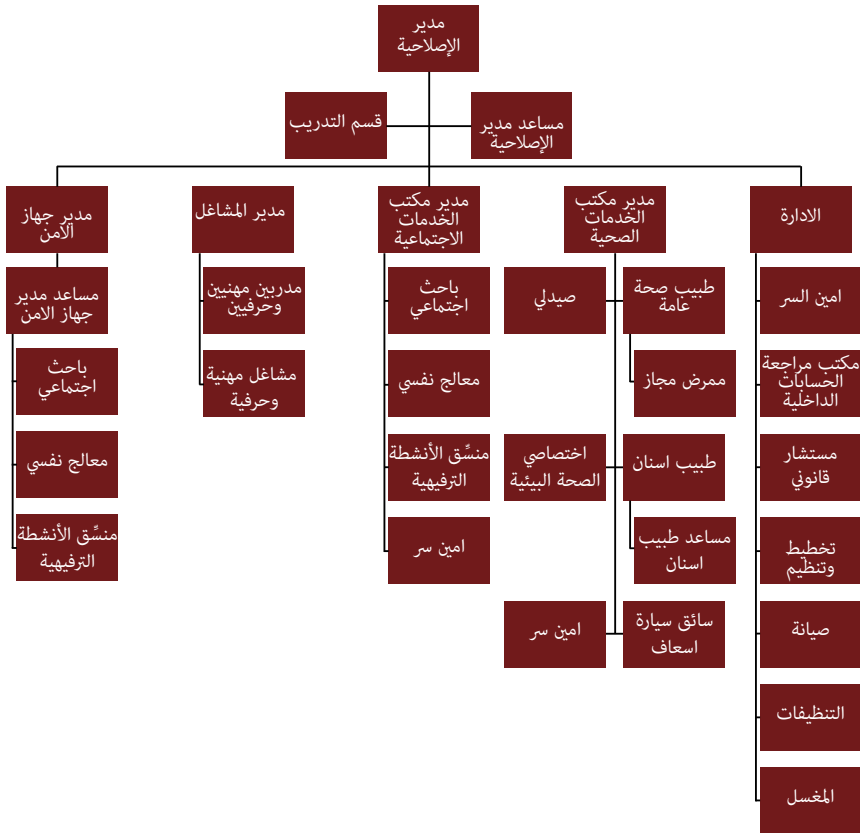
## خطة استراتيجية

ينبغي على الإصلاحية أن تكون مسؤولة عن توجيه عملية التنمية وتنفيذ الخطة الاستراتيجية المحلية لها. تشمل الخطة الاستراتيجية أهداف ومعلومات، أبرزها:

- الحفاظ على السلامة العامة؛
- توفير بيئة آمنة وصحية؛
- الحفاظ على حسن السيرة والسلوك من قبل الأحداث المودعين (النزلاء) والعاملين(ات)؛
- - تطوير برامج علاجية خاصة بالحدث المودع (النزيل)، مثل تلك المتعلقة بمعالجة الإدمان على المخدرات، ومعالجة الاضطرابات العاطفية والعقلية والأمراض الجسدية؛
- تطوير برامج تربوية-مهنية، بما في ذلك الصناعة والزراعة وبرامج التعليم المهني والتقني؛
- إدارة خدمات الرعاية الصحية، بما في ذلك الرعاية الصحية الطبية والنفسية/العقلية على حد سواء، وخدمات التأهيل؛
- إدارة الخدمات الاجتماعية والأنشطة الترفيهية.

## الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإصلاحية

يصف الرسم أدناه نموذجاً لهيكل تنظيمي خاص بمؤسسة إصلاحية، ويشير إلى شكل العلاقات بين الأجهزة المختلفة.



## السياسات والإجراءات

- يكون مدير المراجعات الداخلية والامتثال للمعايير في الإصلاحية مسؤولاً عن مراجعة وتنقيح أية أمور أخرى مطلوبة لضمان الامتثال للسياسة أو البروتوكول.

يصف هذا القسم أبرز الإجراءات والسياسات والنظم التي تحكم العمل داخل الإصلاحية:

### الحكم والإدارة

الإدارة الصحية كمثال: السياسة والبروتوكول الطبي

### اجتماعات المؤسسات الإدارية ومتطلبات الإبلاغ

- يتعين على المدير الطبي للإصلاحية أن يلتقي المسؤول الإداري ومساعد مدير الإصلاحية ومدير جهاز الأمن ما لا يقل عن مرة كل ثلاثة أشهر لمعالجة قضايا مكافحة العدوى والقضايا ذات الصلة بالخدمات الطبية والصحية والبيئة ووضع خطط لمعالجة القضايا المطروحة. فضلاً عن ذلك، يتعين عليه استعراض السياسات والبروتوكولات المعتمدة حديثاً أو المعدلة.
- يتعين على المدير الطبي للإصلاحية أن يُقدّم تقارير إلى الإدارة ما لا يقل عن مرة كل ثلاثة أشهر. تتناول التقارير القضايا ذات الصلة بالخطوط العريضة لنظام الخدمات الصحية والبيئة الصحية، وأية خطط لمعالجة هذه القضايا.
- يتعين على المدير الطبي للإصلاحية إعداد وتقديم التقارير الشهرية التي تشمل، على سبيل المثال وليس الحصر، ما يلي:
  - إصابات أو أمراض خطيرة؛
  - وصفات طبية؛

- يقوم مكتب الخدمات الصحية بتطوير سياسات الخدمات الطبية والبروتوكولات وتنسيقها وتنفيذها على نطاق الإصلاحية. كما يُقدّم التوجيهات المتعلقة بقضايا الرعاية الصحية.
- يكون المدير الطبي (مدير مكتب الخدمات الصحية) مسؤولاً عن مراجعة السياسات الطبية والبروتوكولات المُتبعة وتنقيحها وتعديلها إذا إقتضت الحاجة.
- يكون المدير الطبي في الإصلاحية مسؤولاً عن تقديم توجيهات مُحددة، وتدريب جميع العاملين(ات) على التغييرات الجوهرية في السياسة الطبية أو البروتوكولات. كما ويتعين عليه ضمان تدريب جميع موظفي الرعاية الصحية حول السياسات والبروتوكولات الجديدة والمُنقحة/ المُعدّلة.
- يكون المدير الطبي في الإصلاحية مسؤولاً عن ضمان تنفيذ جميع السياسات والبروتوكولات وفقاً للمبادئ التوجيهية المعتمدة والموثقة.

## الخدمات الصحية المتخصصة

• يقوم الطبيب بتحديد ما إذا كان الحدث المودَّع (النزلة) بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية المتخصصة.

• إذا حدد الطبيب أن هناك حاجة إلى خدمات طبية غير متاحة في الإصلاحية، يقوم بالإحالة إلى مراكز أخرى تقدِّم هذه الخدمات الضرورية.

• ينبغي نقل الأحداث المودَّعين (النزلاء) الذين يحتاجون إلى الرعاية الصحية المتخصصة في ظل الأحكام الأمنية المناسبة للإصلاحية إلى حيث تكون مثل هذه الرعاية متاحة على مدى ٢٤ ساعة.

• يتعيَّن على الإصلاحية وضع قائمة مكتوبة بمصادر الإحالة لتشمل حالات الطوارئ والرعاية الروتينية. يتم عرض هذه القائمة وتحديثها سنوياً (أو بشكل دوري، حسب الحاجة) من قِبَل المدير الطبي.

• يؤمَّن الاستشفاء والاستشارات الطبية المتخصصة من قبل مقدمي الخدمات الصحية الذين تمَّ التعاقد معهم.

## الخدمات الإضافية

• ينبغي توفير خدمات مخبرية وخدمات أشعة سينية إما في الإصلاحية أو في المؤسسات التي تمَّ التعاقد معها.

• ينبغي توفير خدمات طب الأسنان لجميع الأحداث المودَّعين (النزلاء) في الإصلاحية.

• ينبغي توفير خدمات صيدلية في الإصلاحية.

- الفحوصات المخبرية والأشعة السينية المجرات؛

- الإحالة إلى المتخصصين؛

- الانتقال إلى المستوصف؛

- وسائل النقل بعيداً عن الإصلاحية؛

- وسائل النقل إلى أقسام الطوارئ في الخارج؛

- الانتقال إلى المستشفى؛

- حالة وفاة.

## خدمات الرعاية الصحية والدعم

• يتم إجراء فحص طبي للحدث المودَّع عند استقباله، ويتم تقديم الخدمات الصحية التي تشمل فحص طبي كامل، فحص الأسنان، وفحص / تقييم نفسي واجتماعي. إن إشراك عائلة الحدث في عملية التقييم تساعد على جمع معلومات مفيدة عن الحدث وعائلته وظروف معيشته والعوامل المؤثرة فيه.

• يتضمن تقييم البيانات الصحية ما يلي:

- التاريخ الصحي والمؤشرات الحيوية التي جمعها العاملون الصحيون؛

- كافة البيانات الصحية الأخرى لتقييمها من قبل المهنيين الصحيين؛

- مراجعة نتائج الفحص الطبي والاختبارات، وتحديد المشكلات من قبل المهنيين الصحيين.

المودّع (النزِيل): يتم نقل المعلومات الطبية للنزِيل إلى المؤسسة الصحية لاحقاً.

## إجراءات العناية الصحية

الوصول إلى الإصلاحية

١- ينبغي أن يكون لضابط النقل الحق القانوني بإدخال الأحداث المودّعين (النزلاء) إلى الإصلاحية.

٢- في حالات مخالفي الافراج المشروط، يوجّه الحدث المودّع (النزِيل) إلى المسؤول عن الافراج المشروط لتحديد الإجراء المناسب له (ينبغي على الإصلاحية أن يكون لديها مسؤول عن هيئة الافراج المشروط).

٣- عندما يتم نقل نزِيل من إصلاحية أخرى، ينقل الضابط المرافق الملفات العائدة له مع الحرص على السرية. ينبغي على الضابط المرافق إبلاغ موظفي مركز الاستقبال أية معلومات مهمة عائدة للنزِيل (الوضع الإداري، والحالة التأديبية، ومحاولة الانتحار، الاوضاع الطبية، الخ).

٤- يقوم موظف السجلات في الإصلاحية بكامل الإجراءات المعتمدة التالية قبل رحيل ضابط النقل:

- تدقيق المستندات للتأكد من أنها صحيحة ودقيقة. في حال وجود أخطاء، لا ينبغي قبول الحدث المودّع (النزِيل) وينبغي الاتصال بالمحكمة على الفور.
- استكمال تحديد الهوية المادية للسجين. وعادة ما يتم ذلك عن طريق طرح الأسئلة ذات الصلة بالمعلومات السرية الواردة في الصور المرفقة

• ينبغي توفير أماكن لممارسة التمارين الرياضية في الإصلاحية.

• ينبغي توفير الأجهزة الطبية على النحو الذي يحدده الطبيب المسؤول (النظارات، والسماعات، وتركيب الأسنان، والكراسي المتحركة، أو غيرها من الأجهزة التعويضية) والتي يؤثر عدم توفرها سلباً على صحة الحدث المودّع (النزِيل).

النقل الطبي

عند حصول أي أمر طارئ، ينبغي أخذ إجراءات لنقل "المُصاب" إلى مركز خارج الإصلاحية لتلقي العلاج المناسب. لذلك، من المهم:

• توفير النقل الآمن في الوقت المناسب لحالات الطوارئ الصحية والروتينية والطبية النفسية للنزلاء. كما إن المعاینات في العيادات المتخصصة سواء داخل الإصلاحية أو خارجها هي مسؤولية مشتركة بين الموظف الإداري أو من يعينه والمدير الطبي.

• توفير وسائل النقل التي تضمن الحصول على الخدمات الطبية التي تتوفر فقط خارج الإصلاحية. تتضمن القرارات المتعلقة بالنقل المتطلبات التالية:

- ١- تحديد أولويات الحاجة الطبية.
- ٢- تحديد نوع وسيلة النقل: يحدد طبيب المؤسسة الحاجة الطبية المناسبة لسيارة اسعاف مقابل وسيلة نقل عادية.
- ٣- نقل المعلومات الصحية والطبية المرتبطة بالحدث

للسجلات ومقارنتها، وغيرها من الخصائص المميزة.

- توقيع إيصالات النقل لضابط النقل والاحتفاظ بنسخة عنها.

### الدخول إلى الإصلاحية

٥- بعد ذلك، يتم إجراء الفحوصات الالزامية (في حال تم اعتمادها): نقص المناعة المكتسب (سيدا)، السفلس، الكباد الفيروسي ب، والسل، وذلك بعد ان يتم شرح أهمية الامر لصاحب العلاقة (هذا الأمر يعتمد على القرار الذي يتم إتخاذه بالنسبة للزامية هذه الفحوصات).

٦- بعد ملء السجلات، ينبغي تعريف النزلاء الجدد على حقوقهم وواجباتهم في الإصلاحية. يشمل ذلك تعريفهم بما ينبغي فعله في حال شعروا بالحاجة إلى معاناة طبية او إجتماعية وما هي الأنشطة التي يمكنهم المشاركة بها.

٧- يُسَلَّم الحدث المودَع (النزيل) الألبسة المعتمدة في الإصلاحية، وتتم مرافقته إلى غرفة بعيدة عن باقي الأحداث لمدة ثلاثة أيام بانتظار صدور نتائج الفحوصات حيث يتم بعدها السماح للنزيل بالاختلاط بباقي الأحداث المودَعين (النزلاء).

٨- يخضع الحدث المودَع (النزيل) لعملية تقييم من قبل الباحث الاجتماعي ليصار بعدها إلى مقارنته من الناحية الاجتماعية وتقييم المستوى التعليمي الذي يتمتع به لتحديد البرنامج التأهيلي الذي سوف يشارك فيه أثناء وجوده في الإصلاحية.

- يُعْتَبَر الباحث الاجتماعي المسؤول المباشر عن الأنشطة اليومية للنزيل. فهو الذي يوجِّهه ويرشده لا سيما في حال حاجته إلى معاناة طبية.

لدى دخول الحدث المودَع (النزيل) إلى الإصلاحية، ينبغي أن يخضع لكشف طبي وتقييم إجتماعي ونفسي في مدّة أقصاها ثلاثة أيام من وصوله. تُجرى كلٌّ من هذ الفحوصات في المكان المخصص لذلك، مع مراعاة السرية المهنية وخصوصية الحدث المودَع (النزيل). يتم تدوين نتيجة الفحوصات في ملفّات مخصصة لذلك (طبية، إجتماعية ونفسية). يمكن لاحقاً مكثّنة هذه الملفّات.

١- يتم فتح سجل صحي لكل نزيل جديد لم يسبق له أن دخل الإصلاحية أو تأمين السجل الصحي القديم للنزيل في حال معاودة الدخول إلى الإصلاحية (من أجل الإطلاع على تاريخه الصحي).

٢- يخضع الحدث المودَع (النزيل) لفحص طبي دقيق حيث يتم قياس حرارته وضغطه وطوله ووزنه من قبل ممرض (ة) الإصلاحية ويدوّن ذلك في سجله الطبي.

٣- يخضع بعد ذلك لفحص سريري دقيق للتأكد من عدم وجود أية أمراض معدية - جلدية - او أمراض مُزمنة، أو إذا كان قد خضع لعمليات جراحية.

٤- ينبغي الكشف على الحدث المودَع (النزيل) للتأكد من عدم تعرّضه للضرب أو سوء المعاملة أثناء التوقيف وذلك عبر إجراء فحص طبي شرعي. ويتم تدوين ذلك في سجله الطبي.

ينبغي القيام بأنشطة مختلفة عند دخول الحدث إلى الإصلاحية. أبرز هذه الأنشطة ما يلي:

• الحرص على طمأنة الحدث وخفض مستوى القلق لديه؛

• ضمان أن يتعرّف الحدث المودّع بشكل صحيح على حقوقه وواجباته؛

• التأكد من أن وثائق المحكمة كاملة ودقيقة؛

• تدوين الممتلكات المسموح بها وإزالة الممتلكات غير المسموحة؛

• استكمال الفحوصات الطبية والصحية والعقلية وعلاج الأسنان؛

• تسجيل البيانات الشخصية الأساسية؛

• شرح القواعد الأساسية والأنظمة؛

• إعطاء الحدث المودّع (النزيل) رقماً تسلسلياً؛

• تحديد مكان السكن؛

• إعطاء الحدث المودّع (النزيل) الملابس النظيفة والمغسولة وعدة النظافة الشخصية؛

• مساعدة الإصلاحية على إبلاغ أقارب الأحداث وعائلاتهم عن مكان وجودهم؛

• توفير الاستحمام والعناية بالشعر.

خدمة شكوى المرض:

• ينبغي أن يتواجد طبيب في الإصلاحية على مدار

٢٤ ساعة يومياً.

• ينبغي على الأحداث المودعين (النزلاء) الذين لديهم شكاوى طبية اتباع إجراءات شكوى المرض.

• ينبغي أن يكون الأحداث المودعين (النزلاء) قادرين على تقديم طلبات للحصول على الخدمات الصحية يومياً.

• تستعرض هذه الطلبات يومياً من قبل الطاقم الطبي.

• ينبغي استخدام نظام الأولوية لجدولة الخدمات الطبية التي ينبغي أن تكون متاحة للمرضى في العيادة على الأقل خمسة أيام في الأسبوع.

• ينبغي أن تكون الخدمات الطبية متاحة لجميع الأحداث المودعين (النزلاء) في العيادة على الأقل خمسة أيام في الأسبوع من قبل الطبيب أو غيره من عاملي الرعاية الصحية المؤهلين.

• لا يجوز لأي موظف من موظفي الإصلاحية رفض طلب أي نزيل لبطاقة شكوى المرض.

• تجري جميع لقاءات الرعاية الصحية في أماكن تحترم خصوصية المريض. ما لم يكن هناك تهديد معروف على سلامة الموظفين وعناصر الرعاية الصحية، على موظفي الأمن الحفاظ على خصوصية المحادثة بالوقوف خارج منطقة التشاور.

• يتوجب على الجسم الطبي، في جميع الأوقات، أن يمارس كلَّ في مجال اختصاصه.

• ينبغي أن يكون في قسم الخدمات الطبية مكتبة طبية.

• ينبغي توفير فرص الحصول على الرعاية الصحية

إما في المستوصف أو عن طريق النقل إلى مؤسسة صحية أخرى.

## المُعَايِنَة

• يحضر الحدث المودَع (النزِيل) إلى المستوصف حيث يتم تسجيل إسمه والمعلومات اللازمة عنه في سجل المعاینات.

• تتم معاينة الحدث المودَع (النزِيل) من قبل الممرض المناوب في المستوصف.

• يحيل الممرض الحدث المودَع (النزِيل) إلى الطبيب المناوب في حال وجوده في الإصلاحية، أو انتظار زيارة المستوصف المتنقل، إذا كانت حالة الحدث المودَع (النزِيل) المريض تسمح بذلك.

• إذا كانت حالة الحدث المودَع (النزِيل) المريض لا تسمح بالانتظار، ينبغي عندها إحالته إلى مستوصف أو مستشفى تقع ضمن نطاق الإصلاحية.

• في حال أشارت المعاينة الطبية الى حاجة الحدث المودَع (النزِيل) إلى دواء، تنظّم وصفة طبية بذلك تحمل رقماً تسلسلياً وتسدّد في سجل المعاینات، ويتم الحصول على الدواء من صيدلية المستوصف في حال توفّر صيدلية. وفي حال عدم توفّر الدواء، يتم شراءه على نفقة ذوي الحدث المودَع (النزِيل) أو من قبل إحدى الجمعيات الأهلية.

• إذا احتاج الحدث المودَع (النزِيل) إلى إستشارة متخصصة، يُنظّم الطبيب تقريراً بذلك يذكر فيه إسم الحدث المودَع (النزِيل) والإصلاحية،

والمعلومات الصحية، ونوع الاستشارة المطلوبة. كما يمكن طلب فحوصات مخبرية أو صور شعاعية. على أثر ذلك، ينظّم الطبيب بيان أبحاث بالإجراءات الطبية المطلوبة: إستشفاء، إستشارة متخصصة، فحص مخبري للدم، صورة شعاعية، الخ. ليتم تنفيذه من قبل مقدمي الخدمة الصحية خارج الإصلاحية، الذين تم الاتفاق معهم.

• يدوّن الممرض جميع الإجراءات ويوثّقها في السجل الصحي للنزِيل من ناحية العوارض والتشخيص والإجراءات المطلوبة. يحفظ السجل الصحي في المستوصف.

• على ضوء ذلك، يحدّد الممرض موعد لمعاينة المريض في المؤسسة الصحية المعتمدة.

• يأخذ الضابط المسؤول موافقة النيابة العامة على نقل الحدث المودَع (النزِيل) المريض.

• تواكب سيارة الإسعاف المريض إلى المؤسسة الصحية من قبل دورية سوق وذلك بغية الحفاظ على أمنه.

• يتطلع الطبيب المناوب على تقرير الخروج او نتيجة الاستشارة الطبية، نتيجة الصور الشعاعية او الفحوصات المخبرية، في حينه، لكي يصار إلى اتخاذ القرار الطبي اللازم من وصف للدوية او اجراءات طبية أخرى، والتي تدون جميعها في السجل الصحي العائد للنزِيل للتمكن من متابعة وضعه الصحي.

• تعيد المؤسسة الصحية جميع فواتير الاستشفاء إلى المستوصف مرفقة بجميع المستندات التي تم إرسالها مع الحدث المودَع (النزِيل) إلى المؤسسة



- يتعين على الإصلاحية أن يكون لديها خطة طوارئ طبية على مدار ٢٤ ساعة يومياً.
- ينبغي تدريب جميع العاملين في الإصلاحية والرعاية الصحية على الإستجابة لحالات الطوارئ ذات الصلة بالصحة في غضون ٤ دقائق.
- يجري برنامج التدريب على أساس سنوي، ويتضمن تعليمات بشأن ما يلي:
  - التعرف على العلامات والعوارض المرضية، ومعرفة ما هو مطلوب إجراؤه في حالات الطوارئ؛
  - إدارة الإسعافات الأولية الأساسية؛
  - الإنعاش القلبي الرئوي؛
  - وسائل للحصول على المساعدة؛
  - إشارات وعوارض الإضطرابات النفسية، والسلوك العنيف، والتسمم الكيميائي الحاد، والقطام؛
  - إجراءات نقل المرضى إلى المرافق الطبية المناسبة أو مقدمي الخدمات الصحية.
  - التدخل في حالات محاولة الإنتحار.

### الإعتداء الجنسي

- عندما يُبلِّغ الحدث المودَع (النزِيل) أو يُشْتَبَه في كونه ضحية لإعتداء جنسي، ينبغي إحالته/ها في إطار أحكام أمنية مناسبة لمرفق صحي للعلاج وجمع الأدلة.
- تتم معاينة المعتدى عليه/ها من قبل طبيب شرعي، وتدوّن نتيجة المعاينة في السجل الصحي

الصحية، لكي يصار إلى تدقيقها ورفعها بواسطة لائحة إرسال إلى الجهات صاحبة الصلاحية لوضعها بطريق الصرف.

- إن الأدوية المتوفرة في صيدلية المستوصف تستدرك على نفقة الادارة: وزارة العمل والشؤون الاجتماعية. يمكن الاستفادة من وزارة الصحة العامة في مجال التمويل بالأدوية، وكذلك الحال بالنسبة للأطباء والممرضين الذين يمكن إنتدابهم من قبل وزارة الصحة العامة، بحيث يتبعون إدارياً لملاك وزارة الصحة العامة للإشراف على تدريبهم المستمر، ويتبعون مسلكياً لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية.
- يعتبر السجل الصحي بمثابة مستند قانوني يمكن الرجوع اليه لدى طلب المحكمة تقرير طبي عن وضع الحدث المودَع (النزِيل).

### إدارة المرض

- ينبغي على أطباء المؤسسة وضع خطة علاج للنزِيل الذي يعاني من مرض مزمن. يشمل وضع الخطة مراقبة الأدوية وتقييم نتائج الفحوصات المخبرية والاستشارات المتخصصة ومراجعة محتوى السجل الصحي.
- ينبغي على أطباء المؤسسة وضع خطة علاجية فردية متقدمة للنزِيل الذي يتطلب إشراف طبي دقيق، والتي تتضمن توجيهات لأفراد الخدمات الطبية وغيرهم بشأن دورهم في رعاية المريض. تتم الموافقة على هذه الخطة من قبل مقدمي الرعاية الصحية (من خارج الإصلاحية).

ويتم رفع تقرير طبي شرعي إلى الجهات المختصة.

- يتم متابعة المعتدى عليه/ها من قبل معالج نفسي.

إرشادات ما قبل إخلاء السبيل

- يقوم مكتب السجلات بإبلاغ الدائرة الطبية، كتابعاً، عن انتهاء الحدث المودّع (النزيل) من العقوبة أو ريثما يتم النقل في الشهر التالي.
- يعطى إشعار فوري في تلك الحالات التي يتم فيها إخلاء السبيل في نفس اليوم.

- قبل الإفراج، ينبغي مراجعة السجل الطبي للنزيل، إكمال ملخص النسخة الطبية من قبل الممرض المجاز لجميع الأحداث المودّعين (النزلاء) الذين أطلق سراحهم.

- يقوم المدير الطبي بوصف مؤونة من الأدوية الأساسية لمدة ١٤ يوماً والتي تسلم إلى الحدث المودّع (النزيل) في وقت إخلاء السبيل أو النقل. إذا وصف للمريض الأنسولين أو أدوية أخرى عن طريق الحقن، يصدر كذلك العدد المناسب من الإبر والحقن للمريض.

- يتعين على إدارة الخدمات الصحية تطوير خطط الرعاية بعد الإفراج.

- ينبغي أن تعطى للمرضى الذين يحتاجون إلى متابعة طبية بعد الإفراج قائمة بمصادر الرعاية.

راجع فقرة طرق وأنشطة مقترحة لإشراك العائلة والمجتمع المحلي- المرحلة الإنتقالية في فصل

إشراك العوائل والمجتمعات المحلية.

## إجراءات الخدمات الاجتماعية

الغرض والأهداف

تهدف المؤسسة الإصلاحية إلى إصلاح الحدث عن طريق إحداث تغييرات في سلوك الأحداث ومواقفهم، وإعادة تكيفهم الاجتماعي بشكلٍ يسمح لهم بأن يعودوا إلى المجتمع كمواطنين ملتزمين بالقانون. يتطلّب تحقيق ذلك وجود بيئة جيدة التنظيم وبرامج مصممة بشكل صحيح.

إستناداً إلى مبادئ العمل والنهج الاجتماعي، يمكن وصف أهداف المدرسة الإصلاحية كالتالي:

- استخدام نهج العمل الاجتماعي لتنفيذ توجيهات المحكمة مع الهدف النهائي المتمثل في إعادة إدماج الأحداث المودّعين (النزلاء) في المجتمع.

- توفير التعليم والتدريب من قبل المهنيين لتسهيل إعادة إدماج الأحداث المودّعين (النزلاء) في المجتمع.

- تقديم برامج العمل الاجتماعي التي تهدف إلى مساعدة الأحداث المودّعين (النزلاء) على اكتساب القدرات والمهارات والدافع والنضج الكافي ليعيشوا حياة الملتزمين بالقانون بعد إخلاء السبيل.

- تعزيز العمل التطوعي وخدمة المجتمع بين الأحداث المودّعين (النزلاء) بهدف تعزيز ثقتهم بأنفسهم وتطوير قدراتهم.

- تقديم بيئة عيش مشترك مستقرة وآمنة وعادلة ودائمة.

## طبيعة الخدمة

- تشجيع وتسهيل إتصال الأحداث مع عوائلهم للتخضير لمغادرة الإصلاحية والترتيب لجمع شمل الأسرة.

وتشمل الخدمات المُقدَّمة ما يلي:

- العمل مع المعننين للمشاركة في خطة اخلاء سبيل الأحداث المودَّعين (النزلاء)، بما في ذلك العاملين في المدارس، وموظفي الوكالات الأخرى، وأفراد الأسرة لضمان تحقيق هذه الخطة.
- التعليم والتوجيه نحو العمل لتسهيل النمو الأكاديمي والمهني عند إخلاء السبيل.
- تقديم خدمات الرعاية اللاحقة بما في ذلك تقديم المشورة والزيارات العائلية والمساعدة في ترتيب الإقامة والعمل/المدرسة للمتسربين من الدراسة أو العاطلين عن العمل.

## متطلبات الخدمة الأساسية

- الرعاية المستمرة لمدة ٢٤ ساعة في اليوم الواحد، مع موظفين اثنين على الأقل على الخدمة في جميع الأوقات.
- روتين يومي مُقرَّر على النحو الذي أقره مدير مكتب الخدمات الاجتماعية بمشاركة الأحداث.
- الانضباط من خلال نظام الثواب والإمтиاز الذي وافق عليه مدير مدير مكتب الخدمات الاجتماعية.
- ٢ باحث اجتماعي.
- أعضاء هيئة التدريس.
- الضروريات اليومية بما في ذلك الملابس الكافية والمتعلقات الشخصية الأخرى، فضلاً عن سرير

- التدريب على الإقامة في شكل لائق داخل مجموعة صغيرة في الإصلاحية لتشجيع وتسهيل الاتصال الفردي والاهتمام والخصوصية وتوثيق العلاقة بين الأحداث المودَّعين (النزلاء) والعمال.
- صياغة وتنفيذ ومراجعة خطط إعادة التأهيل الفردية أو البرامج، جنباً إلى جنب مع الآخرين ذات الصلة المشتركة في وضع الأحداث المودَّعين (النزلاء)، من خلال مناقشة الحالات البسيطة في الاجتماعات.
- تقديم مشورة فردية أو ضمن مجموعة للتعامل مع مشكلات الأحداث المودَّعين (النزلاء) العاطفية والسلوكية.
- توفير برامج تدريبية لتطوير المهارات الحياتية.
- تنفيذ التدريب التربوي ما قبل المهني لصقل إرادة الأحداث المودَّعين (النزلاء) في الدراسة وعادة العمل السليم.
- تنفيذ الأنشطة الاجتماعية والثقافية والترفيهية لتطوير المهارات الاجتماعية.
- تخطيط وتنفيذ مشروع خدمة المجتمع لتعزيز ثقة الأحداث المودَّعين (النزلاء) بالنفس وتطوير قدراتهم.
- برامج التثقيف في مجال الحياة العائلية لتطوير المهارات والمعارف اللازمة لتحسين العلاقة بين الأسرة والحدث المودَّع (النزيل).

منفصل للنزلاء.

الحريق / السلامة / تقرير تفتيش الصرف الصحي الأسبوعي.

• لعب الأطفال والكتب وغيرها من المعدات المناسبة لعمر الأحداث المودعين (النزلاء).

• ينبغي على إختصاصي الصحة البيئية المؤهل أو مساعده توفير التدريب لجميع الموظفين المعنيين لاستكمال عمليات التفتيش الأسبوعية.

• جميع الخدمات تتوافق مع دليل الإجراءات للمؤسسات الإصلاحية وخدمة الرعاية اللاحقة.

• ينبغي توثيق عمليات تفتيش أسبوعية لخدمات الأغذية والصرف الصحي والحريق والسلامة.

### إجراءات تفتيش الصرف الصحي

• ينبغي توفير نسخ من تقرير مخاطر الحرائق / السلامة / الصرف الصحي الأسبوعي إلى إختصاصي الصحة البيئية والمشرف على كل مكان تم تفتيشه للتنسيق في ما بينهم على الإجراءات التي ينبغي إتخاذها في حال تبين قصور أو مخاطر ما. الاجراءات المتبعة لتصحيح الوضع توثق في ملحق للتقرير.

• يتعين على الإصلاحية وضع خطة مكتوبة للتدبير المنزلي لجميع الأماكن التي تنص على التدبير المنزلي اليومي والصيانة الدورية عن طريق تعيين واجبات ومسؤوليات محددة للموظفين والأحداث المودعين (النزلاء).

• المشرفون على الأقسام هم المسؤولون عن إنجاز أية أمور ضرورية تتعلق بالعمل وضمان معالجة المخاطر و/أو القصور وتصحيحها في الوقت المناسب.

• يتعين على الإصلاحية وضع خطة مكتوبة للسيطرة على الحشرات والأفات.

• يتعين على الإصلاحية مراجعة الخطط والسياسات والبروتوكولات سنوياً وتنقيحها وتحسينها.

### التفتيش الشهري

### التفتيش الأسبوعي

• ينبغي على إختصاصي الصحة البيئية الذي حصل على التدريب اللازم حول مسائل السلامة والصرف الصحي ومعايير الوقاية من الحرائق إستكمال تفتيش شامل ودقيق شهرياً عن السلامة والصرف الصحي في جميع أقسام الإصلاحية.

• تسجل وثائق عمليات التفتيش الشهري عن مخاطر الحرائق / السلامة / الصرف الصحي في تقرير التفتيش الشهري.

• يقوم المشرف بضمان إجراء تفتيش أسبوعي يشمل مخاطر الحريق والسلامة والصرف الصحي في جميع أنحاء الإصلاحية، بما في ذلك جميع مرافق العمل وأقسام الإصلاحية (مثل أقسام التدريب المهني وقسم الخدمات الغذائية). يقوم بالتفتيش المشرف من جانب الموظفين الذين تلقوا التدريب المناسب قبل إجراء عمليات تفتيش من هذا القبيل.

• تسجل عمليات التفتيش الأسبوعية على وثائق

- ينبغي تنفيذ عمليات تفتيش الصرف الصحي أيضاً في أماكن خدمة الطعام، على أن يُوثَّق ذلك في التقرير الشهري عن خدمة الغذاء الصحي.
  - يمكن للموظفين المعتمدين فقط إستكمال التقرير الشهري عن خدمة الغذاء الصحي.
  - يقوم اختصاصي الصحة البيئية بتقديم نسخ من تقرير التفتيش الشهري عن مخاطر الحرائق/ السلامة / الصرف الصحي إلى المشرفين على المناطق المتضررة وقسم الصيانة.
  - يقوم قسم الصيانة بقبول تقرير التفتيش الشهري.
  - المشرفون على الأقسام هم المسؤولون عن إنجاز أية أمور ضرورية تتعلق بالعمل وضمان معالجة المخاطر و/أو القصور وتصحيحها في الوقت المناسب.
- التدريب المهني وقسم الخدمات الغذائية). يقوم بالتفتيش المشرف من جانب الموظفين الذين تلقوا التدريب المناسب قبل إجراء عمليات تفتيش من هذا القبيل.
  - ينبغي تقديم وثائق بالإجراءات التصحيحية بجميع النواقص إلى سلطة التفتيش.
  - يجري التفتيش السنوي على سلامة الصرف الصحي في جميع الاماكن خلال المراجعة السنوية للإدارة الداخلية للإصلاحية من قبل اختصاصي البيئة الصحية.
  - ينبغي تقديم وثائق عن الإجراءات التصحيحية لجميع النواقص إلى المسؤول الإداري واختصاصي الصحة البيئية.
  - ينبغي أن يجري إعادة تفتيش لمتابعة أي قصور تمت ملاحظته من قبل الإدارة الداخلية.

## التفتيش السنوي

- يقوم إختصاصي الصحة البيئية بتنسيق عملية تفتيش مستقلة تُركِّز على الخدمات الغذائية من قبل وزارة الصحة مرة في السنة على الأقل.
- ينبغي تقديم وثائق الإجراءات التصحيحية مع عرض الثغرات إلى وزارة الصحة.
- يقوم اختصاصي الصحة البيئية بتنسيق عملية تفتيش سنوية حول مخاطر الحرائق في الإصلاحية من قبل المسؤولين المحليين في المحافظة بما في ذلك جميع مرافق العمل وأقسام الإصلاحية (مثل أقسام

## إدارة الإصلاحية من أجل بيئة آمنة وسليمة

### بروتوكولات الصحة والنظافة البيئية

#### أ- النظافة الشخصية

النظافة تحافظ على الصحة وتُعزِّزها. ينبغي أن تكون الأدوات اللازمة كمعجون الأسنان وفرشاة الأسنان والأمشاط وشفرات الحلاقة والصابون متاحة للنزلاء في الوحدة السكنية من قبل ضابط الوحدة.

#### بشكل عام:

- غسل اليدين بعد إستعمال المرحاض.
- وضع منديل على الفم أو استخدام منطقة الذراع العلوي / الكوع عند السعال أو العطس، بدلا من اليد العارية ثم غسل اليدين بعد ذلك.
- قمع عادات مرفوضة، مثل قطف الأنف، ولمس البثور، وقضم الأظافر الخ.
- عدم مشاركة فرشاة الأسنان، شفرات الحلاقة، والمناشف، والمشاط، وفرشاة الشعر، والأدوات الشخصية الأخرى.
- نظافة الفم عن طريق رعاية الأسنان واللثة وعلاج أو منع رائحة الفم الكريهة.
- تنظيف الأسنان بالفرشاة يوميا (بواسطة معجون الأسنان) وخيوط الأسنان لمنع تسوس الأسنان وأمراض اللثة.
- مضغ العلكة أو المضمضة مع غسول الفم المضاد للبكتيريا (مثل الليسترين) لتبديد رائحة الفم الكريهة.
- تجنُّب الإتصال بسوائل الجسم مثل الدم والبراز والبول، والقيء.
- إرتداء ملابس داخلية نظيفة يوميا.
- غسل الملابس دورياً أو عند اتساخها.
- الغسل المتكرر للوجه.
- غسل الجسم والشعر.
- الاستحمام أو الإغتسال.
- تنظيف الملابس ومكان الإقامة.
- تغيير ملاءات السرير عند استخدام السرير من قبل نزيل آخر.
- قص الأظافر.
- قص الشعر.
- تنظيف الأظافر.
- غسل الشعر وتنظيفه.
- الحلاقة.
- تنظيف مكان الإقامة.
- الغسل المتكرر لليدين.

## ٢- إجراءات في حالات الطوارئ

ينبغي توعية جميع الأحداث المودعين (النزلاء) حول مخاطر التعرّض للدم فيما بينهم أو تشارك أدوات مثل فرشاة الأسنان وشفرات الحلاقة، وكذلك خلال التصرفات غير السليمة مثل تعاطي المخدرات عن طريق الحقن، والوشم، والاتصال الجنسي مع الأحداث المودعين (النزلاء) الآخرين.

### حماية العاملين والعاملات في الإصلاحية

ينبغي أن يلتزم العاملين والعاملات في الإصلاحية بالإرشادات التالية:

1. استخدام الاحتياطات المعيارية في الإصلاحية عند الاتصال مع دم أي نزيل أو غيرها من المواد التي قد تكون معدية، أو عندما لا يعرف المودع (النزيل) انه يحمل فيروس نقص المناعة المكتسب.
2. ممارسات مكافحة العدوى عند استخدام أدوات غير قابلة للتلف اثناء رعاية المريض، والتي يتم تنظيفها بشكل مناسب وتطهيرها أو تعقيمها، على أساس الاستخدام. إتخاذ تدابير لمنع انتقال التلوث خلال رعاية المرضى.

3. استخدام الاحتياطات المناسبة من القطرات المحمولة جواً، عند الاتصال بالأحداث المودعين (النزلاء) المصابين بعدوى فيروس نقص المناعة المكتسب، أو قد تكون عدوى ثانوية حادة تنتقل عن طريق الاتصال بالجهاز التنفسي، أو باليد مباشرة أو ملامسة الجلد للجلد.

4. تشمل احتياطات مكافحة العدوى الفئات التالية

## ذات الصلة بظروف الإصلاحية:

الاحتياطات المناسبة تنطبق على الدم وجميع سوائل الجسم الأخرى ( إفرازات، وفضلات ) باستثناء العرق)، أو غير السوائل (الجلد غير السليم والأغشية المخاطية).

### الاحتياطات المعيارية

تشمل ما يلي:

- إتخاذ التدابير الملائمة لنظافة اليدين وفقاً لمبادئ ال CDC (مركز السيطرة على الأمراض) التوجيهية بعد لمس الدم أو سوائل الجسم والإفرازات والفضلات (هما في ذلك بذل الجرح) والمواد الملوثة، حتى ولو كانت القفازات الممستعملة غير ممزقة.
- الاستخدام الروتيني لمعدات الحماية الشخصية مثل القفازات والأقنعة وحماية العين أو دروع الوجه والمرابيل كلما حدث اتصال مع الدم أو سوائل الجسم والإفرازات والفضلات (هما في ذلك بذل الجرح).
- ضمان تنظيف الأسطح بصورة روتينية وتطهيرها في أماكن الرعاية الصحية.
- ضمان التعامل مع البياضات وتنظيفها بطريقة تمنع تعرّض الموظفين للملابس الملوثة. يُجنّب ذلك نقل الميكروبات من شخص لآخر أو من مكان إلى آخر.
- التخلص الآمن من الإبر والأدوات الحادة والأجهزة الأخرى في حاويات مناسبة مانعة للتسرّب ومقاومة للإنتقال.

• إرتداء مريول غير معقم عند دخول غرفة الحدث المودّع (النزيل) كلما يتوقع اتصال مباشر مع نزيل أو مع أسطح الاماكن أو الادوات الموجودة في الغرفة.

• إزالة المريول قبل مغادرة غرفة الحدث المودّع (النزيل)، مع الحرص على عدم لمس المريول لأسطح يُحتمل أن تكون ملوثة.

• يترك النزيل الغرفة لأغراض أساسية فقط.

• إذا ترك الحدث المودّع (النزيل) الغرفة، ينبغي اتخاذ الاحتياطات اللازمة للتقليل من خطر انتقال الجراثيم لأشخاص آخرين، وتجنب التلوث البيئي من الأسطح أو الادوات.

• تكريس المعدّات اللازمة لرعاية المرضى.

• تنظيف المعدات الطبية المشتركة بين المرضى وتطهيرها على نحو كافٍ قبل استخدامها من قبل نزيل آخر.

• يشار إلى انه لا توجد متطلبات خاصة لأدوات الطعام. يمكن استخدام الأواني التي يمكن التخلص منها أو القابلة لإعادة الاستخدام. استخدام المنظفات وإجراءات الغسيل لإزالة التلوث.

#### تدابير مكافحة عدوى القمل

يُعتبر الجرب والقمل من المشكلات الشائعة في المؤسسات الإصلاحية. يمكن العثور على عدوى القمل لدى الناس الذين يعيشون في ظروف غير صحية وفي أماكن مزدحمة وغير نظيفة، حيث نادراً ما يتم تغيير الملابس أو غسلها.

• وضع المرضى الذين يمكن لحالتهم الصحية أن تؤثر سلباً في نظافة البيئة في غرفة خاصة عندما لا يمكن المحافظة على نظافة كافية أو بيئة صحية.

• تُفرض احتياطات انتقال العدوى بواسطة اتصال بالأحداث المودّعين (النزلاء) المصابين بالجرب والقمل القوباء والالتهابات الجلدية التي لم يتم احتواؤها مثل الدمامل والتهاب النسيج الخلوي والتهاب الملتحمة الفيروسي، بعض الأمراض المعوية الشديدة العدوى مثل الاسهال أو العدوى بفيروس التهاب الكبد الوبائي أو الشيغيلة أو القولونية كولاي والمعوية المعدية والجهاز التنفسي والجلد أو التهابات الجروح الملوثة.

#### احتياطات للمس

تشمل إحتياطات للمس الاحتياطات العادية الروتينية، فضلاً عن التدابير الإضافية التالية:

• وضع الحدث المودّع (النزيل) في غرفة خاصة. ويمكن إيواء الأحداث المودّعين (النزلاء) بنفس العدوى معاً.

• وضع قفازات نظيفة غير معقمة عند دخول الغرفة. ينبغي تغيير القفازات عندما تتلوّث بمواد معدية مثل المواد البرازية وبذل الجرح.

• إزالة القفازات وتنظيف اليدين مباشرةً (عن طريق الغسل بمادة مضادة للميكروبات أو باستخدام عامل مطهر) قبل مغادرة غرفة الحدث المودّع (النزيل) بعد ان يتم تنظيف اليدين، لا بد من الحرص على عدم لمس أسطح الاماكن أو العناصر التي قد تكون ملوثة.



ينبغي تقييم جميع الأحداث المودّعين (النزلاء) الذين لديهم حكاك أو طفح جلدي أو آفات جلدية على وجه السرعة من قبل الطبيب.

تشمل إدارة الحالات المشتبه بها إعطاء الدواء عن طريق الفم أو موضعياً إلى جانب تبديل الملابس والثيراب الداخلية والاستحمام وتغيير الشراشف، مما يستلزم تعاون وثيق بين الموظفين الصحيين والحرس والحدث المودّع (النزيل).

• ينبغي وضع الأحداث المودّعين (النزلاء) الذين يشته لديهم وجود عدوى أو تشخيص قمل في غرفة واحدة، ومنعوا من جميع مهام العمل والزيارات، حتى ٢٤ ساعة بعد اكتمال العلاج الأولي.

• ينبغي عدم تحويل الأحداث المودّعين (النزلاء) مع تفشي القمل إلى اصلاحية أخرى حتى ٢٤ ساعة بعد إكمال العلاج.

• الاستفادة من احتياطات للمس، بالإضافة إلى الاحتياطات المعيارية، حتى يتم الانتهاء بعد ٢٤ ساعة من العلاج الأولي.

• ينبغي استخدام إحتياطات الإتصال للحؤول دون اتصال اليد أو الجلد إلى الجلد إلا ما هو ضروري لرعاية الحدث المودّع (النزيل)، بما في ذلك اتصال مباشر مع الأحداث المودّعين (النزلاء)، وكذلك الاتصال مع عناصر الحدث المودّع (النزيل) الشخصية واستخدام الحواجز المناسبة للحماية (أي المريول والقفازات).

في الوقت نفسه الذي يُعالج فيه الحدث المودّع (النزيل) المصاب بالقمل:

• ينبغي غسل جميع الملابس والشراشف والمناشف والمواد القابلة للغسيل المستخدمة من قبل الحدث المودّع (النزيل) في اليومين السابقين للإصابة في الماء الساخن (على الأقل ٥٤ درجة مئوية) وتجفيفها في دورة ساخنة. بدلاً من ذلك، يمكن وضع الملابس في أكياس مختومة، وتركها لمدة أسبوعين، ومعالجتها بعد ذلك كغسيل منتظم (غيرملوثة).

• ينبغي أن تُمسح المقتنيات الشخصية للنزلاء المصابين، مثل أجهزة الراديو و مواد النظافة وفرشهم والأثاث، بواسطة مواد التنظيف البيئية الروتينية.

• ينبغي غسل المشط وفرشاة الشعر بالصابون وشطفها بالمياه الحارة (٥٤ درجة مئوية) لمدة ٥-١٠ دقائق.

#### إدارة الاحتكاك بمصابي القمل

• ينبغي إجراء تحقيق الإحتكاك لتحديد الإحتكاكات المحتملة لأن القمل يمكن أن ينتقل عن طريق الاحتكاك العرضي.

• ينبغي إجراء تحقيق أوسع نطاقا لقمل الرأس من الجسد أو من العدوى بقمل العانة.

• ينبغي أن تكون دراسة الاحتكاك منتظمة ووافية للحصول على أدلة عن القمل.

• ينبغي فحص أي نزيل كان على اتصال مع القمل للسماح له طبيياً بالنقل.

• يوصى بمعالجة وقائية للنزلاء غير المصابين بعوارض.

وأوفهم، وتوفير المناديل الورقية وتدليك به بالمواد المنظفة في المناطق المشتركة وغرف الإنتظار.

### ٣. مراقبة فعّالة واختبار الإنفلونزا لرصد المرضى الذين يعانون من مرض جديد

• إجراء المراقبة لأمراض الجهاز التنفسي الحادة الحموية واستخدام الاختبار السريع لإنفلونزا الطيور والزرع للتحديد السريع لتفشي المرض.

• حالما يتم تحديد تفشي الإنفلونزا، ينبغي إبلاغ السلطات المحلية ومسؤولي وزارة الصحة ضمن ٢٤ ساعة.

• ينبغي مواصلة المراقبة اليومية عند تأكد تفشي أمراض الجهاز التنفسي بين الأحداث المودّعين (النزلاء) والعاملين بما لا يقل عن أسبوع واحد بعد أن يتم توثيق آخر حالة انفلونزا مؤكدة.

### ٤. استخدام احتياطات النقل المعيارية القائمة على (القطرة)

- ينبغي استخدام الاحتياطات المعيارية خلال رعاية جميع المرضى الذين يعانون من أعراض إلتهابات الجهاز التنفسي.
- ينبغي استخدام احتياطات القطرة خلال رعاية أي مريض يشتبه أو تأكد لديه الإنفلونزا.
- يوصى بمساكن منفردة للمرضى الذين يشتبه لديهم الإنفلونزا أو مَنْ تمّ التأكد من وجود الإلتهاب لديهم.
- ينبغي جمع المرضى الذين يشتبه أو تأكد لديهم

• ينبغي عزل الحدث المودّع (النزيل) المشتبه به عن الأحداث المودّعين (النزلاء) الآخرين حتى يتم تشخيصه بالنسبة لإصابته بعدوى القمل.

• ينبغي إجراء تحقيق احتكاك ثانوي.

• ينبغي أن يحال جميع الموظفين لتقييم الإصابة بالقمل والعلاج الطبي.

### مكافحة الإنفلونزا وطرق الوقاية منه

#### ١. التطعيم السنوي ضد الإنفلونزا لجميع الأحداث المودّعين (النزلاء) والعاملين. كما ينبغي:

- تشجيع جميع الموظفين والمتطوعين لتلقّي الطعم سنوياً ضد الإنفلونزا.
- استخدام البرامج الدائمة لزيادة مستويات التطعيم.
- تقديم التطعيم خلال فحص شامل في بداية موسم الإنفلونزا.

#### ٢. نظافة الجهاز التنفسي وبرامج آداب السعال

- توعية الأحداث المودّعين (النزلاء) والموظفين فيما يتعلق بأهمية النظافة التنفسية وآداب السعال طوال موسم الإنفلونزا.
- ضمان توقّر إمدادات لغسل الأيدي حيث توجد مصارف.
- النظر في تدابير إضافية مثل توفير الأنسجة والأقنعة للنزلاء والموظفين الذين يسعلون أو يعطسون حتى يتمكنوا من تغطية أفواههم

١. عزل المرضى الذين يُشتبه لديهم السل النشط على الفور في غرفة خاصة.
  ٢. جمع العينات من الجهاز التنفسي لزرع عصيات الحمض السريع.
  ٣. الإبلاغ عن نتائج مسحة البلغم في غضون ٢٤ ساعة بعد الجمع.
  ٤. الشروع في التحقيق الأولي للاحتكاك فوراً بعد التعرف على حالة مشتبه بها.
  ٥. التعرف على الموظفين والأحداث المودعين (النزلاء) الذين كانوا على اتصال وثيق مع الحالة المشتبه بها خلال الفترة المعدية المحتملة.
  ٦. إختبار جميع عينات مسحة عصيات الحمض السريع الإيجابي بواسطة اختبار تضخيم الحمض النووي لسرعة التعرف على أنواع المتفطرات.
  ٧. استخدام تقنيات زراعة الحمض السريع للعصيات لتقليل وقت نتائج الزرع.
  ٨. إجراء اختبار فحص الحمض النووي على جميع عينات الزرع الإيجابية للاسراع بالتعرف على أنواع المتفطرات.
  ٩. إجراء تحقيق الاحتكاك على نطاق واسع، إذا تم تحديد السل.
- تقييم الاحتكاك بمرضى السل**
- ينبغي تقييم كل الأشخاص المُعرّضين بواسطة مقابلة عن العوارض واختبار السلّين الجلدي.
١. ينبغي إجراء تصوير شعاعي للصدر على الفور للإنفلونزا، في حالة عدم توفر مساكن منفردة.
  - ينبغي استخدام أقنعة جراحية أو اتباع الإجراءات المعتمدة عند دخول غرفة المريض أو عند العمل أقل من متر واحد بعيداً من المريض.
  ٥. تدابير إضافية للسيطرة خلال تفشي العدوى
  - إلغاء الأنشطة المشتركة.
  - حد الحركة داخل الإصلاحية.
  - إيقاف حركة الدخول والخروج من الوحدات المتضررة.
  - ينبغي على الأحداث المودعين (النزلاء) الذين سيتم نقلهم إرتداء قناع جراحي.
  - ينبغي على الأحداث المودعين (النزلاء) الذين يشتبه لديهم الإنفلونزا أو مَنْ تمّ التأكد من وجود الإنفلونزا لديهم عدم المشاركة في الزيارات.
  - لا ينبغي السماح للأشخاص الذين لديهم أعراض تنفسية بزيارة الإصلاحية.
  - استخدام العوامل المضادة للفيروسات للعلاج والوقاية من قبل الأحداث المودعين (النزلاء) والموظفين وفقاً للمبادئ التوجيهية.
  - تسهيل وصول الرعاية الطبية للنزلاء الذين يعانون من أمراض في الجهاز التنفسي.
- السل، تحقيق الاحتكاك داخل الإصلاحية**
- بغية الحد من انتشار مرض السل، من المستحسن إتباع الإجراء التالي:

### إلتهاب الكبد B و C - مكافحة العدوى

- استخدام الاحتياطات العادية.
- وضع القفازات عندما يمكن أن يحدث اتصال مع الدم أو سوائل الجسم الأخرى (باستثناء العرق).
- غسل اليدين بانتظام.
- الإبلاغ فوراً عن أي حالات تعرض للدم، بما في ذلك وخز الإبر بصورة عرضية أو الأدوات الحادة الأخرى أو لطخات أو رذاذ من الدم إلى العينين أو الفم أو لدغ الإنسان.

- التنظيف والتعقيم بعد تسرب الدم، والإبلاغ عن التعرض للحوادث التي تنطوي على رذاذ أو دفقة من الدم أو ثقب عرضي.

### ٣- تطوير الإجراءات والجداول الزمنية لخدمات الغسيل

- يتم غسل جميع الملابس وتجفيفها في قسم الغسيل التابع للإصلاحية.
- تقع على عاتق الأحداث المودعين (النزلاء) الحفاظ على نظافة جميع الملابس الشخصية.
- تسلّم للنزلاء أكياس غسيل عدد اثنين لجميع الملابس. يقوم قسم الغسيل في الإصلاحية بقبول البياضات (الشراشف وواجه الوسادات) على تبديل واحد مقابل واحد.
- يتم نشر الجدول الزمني لتبديل الغسيل على لوحات إعلانات الحدث المودع (النزيل) في الوحدات السكنية.

لاولئك الذين وجدت لديهم اختبار الجلد إيجابياً أو إيجابية مقابلة الأعراض.

٢. يُضم إلى عُرلة الجهاز التنفسي ومزيد من التقييم أولئك الذين لديهم مقابلة عوارض إيجابية أو تصوير شعاعي للصدر أو نتائج اختبار السلّين إيجابي.

٣. من الضروري جدا الحفاظ على المعلومات التاريخية حول حركة الحدث المودع (النزيل) ومهمات الموظفين وسجلات الزائرين. ومن الأفضل الحفاظ على المعلومات في قاعدة بيانات.

### التهاب الكبد A - مكافحة العدوى

• عزل الحدث المودع (النزيل) في زنزانة منفردة مع مغسلة ومرحاض منفصل حتى بعد أسبوعين من ظهور العوارض وحتى تحسنه سريريا وتوقّف الإسهال.

• اعفاء أي نزيل من المهام الموكلة إليه.

• ارشاد الحدث المودع (النزيل) في ما يتعلق بأهمية غسل الأيدي وغيرها من التدابير العملية لمكافحة العدوى.

• الاستفادة من الاحتياطات المعيارية لمنع انتقال العدوى من البراز إلى الفم أثناء دخول خلية الحدث المودع (النزيل). يتضمن هذا استخدام القفازات والمرابويل وغيرها من معدات الحماية الشخصية إذا توقع الاتصال مع سوائل جسم الحدث المودع (النزيل)، على سبيل المثال، وتغيير البياضات المتسخة، وتنظيف المراحيض، إلخ.

- إن تراكم الملابس القذرة سوف يؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية.
- تنشر ساعات عملية الغسيل في الوحدة وخارج محطة الغسيل.

### الملابس الشخصية

- يمكن إحضار ملابس الحدث المودَع (النزِيل) / المحتجز الشخصية التي تأذن بها المؤسسة للمغسل في اليوم والوقت المُحدَّدين.

- ينبغي على الحدث المودَع (النزِيل) / المحتجز أن يقدم بطاقة الهوية ويتم توثيق البطاقة وتسليم و/ أو استلام الملابس من قبل موظفي المغسل.

- يمكن أخذ الملابس في اليوم التالي في الوقت المُحدَّد.

### إجراءات تبديل الشراشف وأوجه الوسادات

#### والبطانيات

- يمكن إرسال شرشفين ووجه وسادة واحدة للغسيل في اليوم المُحدَّد (أسبوعياً) في كيس الغسيل الخاص بالحدث المودَع (النزِيل) في عربة الغسيل المُخصَّصة للوحدة في الأيام المحددة من كل شهر.

- يرسل الحدث المودَع (النزِيل) / المحتجز بطانيته المتسخة في كيس الغسيل في عربة الغسيل المُخصصة للوحدة.

- تُجمَع العربات في الوقت المُحدَّد.

### مؤونة ملابس الحدث المودَع (النزِيل) / المحتجز

- تضم مؤونة ملابس الحدث المودَع (النزِيل) / المحتجز العناصر التالية:

- إن تراكم الملابس القذرة سوف يؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية.

- ينبغي توفير إمدادات كافية من الملابس والبياضات للنزلاء، وينبغي غسل هذه العناصر باستمرار.

- ينبغي تثقيف الأحداث المودَعين (النزلاء) أن الطريقة الوحيدة الموثوق بها لإزالة الجراثيم التي يمكن أن تُسبب المرض هي استخدام مغسل الإصلاحية. عادة ما يغسل الأحداث المودَعين (النزلاء) ملابسهم الخاصة بالماء والصابون في المغسلة، الدلو، أو كيس من البلاستيك. هذه العملية قد تزيل التربة والروائح الكريهة، ولكنها لا تفعل شيئاً يذكر لقتل الجراثيم المسببة للأمراض. لا ينبغي توفير المبيضات للنزلاء.

- ينبغي أن يتم تنفيذ عمليات التفتيش الروتينية لضمان أن يتم تنفيذ عمليات الغسيل وفقاً للتوصيات.

### إجراءات أكياس الغسيل للنزِيل / المحتجز

- ينبغي وضع أكياس الغسيل في عربات الغسيل الموجودة في الوحدة وإرسالها إلى المغسل في وقت مُحدَّد في اليوم المُقرَّر للغسيل.

- لضمان التنظيف السليم والحيلولة دون خسارة ممكنة للملابس، ينبغي تأمين حقيبة غسيل مع عقدة واحدة في الجزء العلوي.

- يمكن تقديم أي شكوى عن المشكلات التي تنشأ مع أكياس الغسيل للنزِيل / المحتجز أو الملابس إلى موظفي المغسل، خلال ساعات العمل العادية.

- زوج من الأحذية المحمية (إذا كان الحدث المودّع (النزلي) يعمل)
  - بنطلون أبيض عدد ٣ (العاملين في الخدمات الغذائية فقط)
  - قمصان بيضاء عدد ٣ (العاملين في الخدمات الغذائية فقط)
  - معطف للشتاء (عند الاقتضاء)
  - مناشف عدد ٢
  - ثلاثة أزواج من السراويل المرنة الخصر
  - تي شيرت عدد ٣
  - قمصان عدد ٣
  - ثلاثة أزواج من الملابس الداخلية
  - ثلاثة أزواج من الجوارب
  - زوج من الأحذية
  - أكياس للغسيل عدد ٢
- جداول عطلة الغسيل**
- يتم نشر الجداول الزمنية لعطلة الغسيل في الوحدة خلال أسبوع واحد على الأقل قبل ان يدخل حيز التنفيذ.
- عمال خدمة الغذاء- المطبخ الأبيض**
- يُسَلَّم العاملون في مجال الخدمات الغذائية أكياس غسيل عدد ٢.
  - يمكن إرسال الملابس المتسخة في اليوم المخصص
- لأكياس غسيل الوحدة.
- ينبغي أن يعاد الغسيل إلى بياض المطبخ إذا تم إيقاف الحدث المودّع (النزلي) / المحتجز عن خدمة الغذاء.
- تبديل الملابس**
- يُبدَّل الحدث المودّع (النزلي) / المحتجز الملابس وفقاً لما يُحدِّده موظف الغسيل بناء على الأضرار المادية أو البلى في الملابس أو قياس غير صحيح.
  - يجري تبديل الملابس في اليوم والوقت المُحدَّدين.
  - يتم تبديل الملابس باخرى نظيفة يمكن ارتداؤها وليست جديدة على الدوام.
  - يتم السماح للنزلاء بالتقاط ملابسهم النظيفة يوم العمل التالي خلال الأوقات المحددة.
  - ينبغي الاتصال بمسؤول الغسيل، في حالة عدم وجود اشارة على الملابس الخاصة بالحدث المودّع (النزلي) بغية تصحيحها.
  - ينبغي أن تُعلَّم جميع ملابس الإصلاحية بإسم الحدث المودّع (النزلي) ورقمه.
  - ينبغي على العلامات ان لا تشوه. وتعتبر جميع الملابس والسترات من دون التسميات مهربة.
  - يمكن للنزلاء تبديل الشراشف وغطاء الوسادة والبطانيات بتلك النظيفة أسبوعياً في اليوم والوقت المحددين على أساس واحد مقابل واحد فقط.
  - ينبغي طلب إذن تبديل الملابس من قبل الحدث المودّع (النزلي) بواسطة طلب يقدم للموظفين. يتم

- الرد على الطلب، وتحديد تاريخ ووقت التبديل.
- يحدث هذا التبديل عادةً عندما يكون هناك حاجة لتصحيح القياس. يوصى بتبديل الملابس كالتالي:
- السترة كل ١٢ شهر
  - الأحذية كل ١٢ شهر
  - ينبغي أن تكون الملابس التي تتطلب تعديلات / إصلاحات نظيفة وتحول يومياً في الوقت المحدد، وبعد أن يتم الانتهاء من تغييرها / إصلاحها، يتم وضع اللباس في السلة المناسبة لأخذها.
- الملابس التحتية كل ٦ أشهر
- قمصان / السراويل كل ٩ أشهر

## الإجراءات والجدول الزمنية لممارسات سلامة الأغذية

### سلامة الأغذية

الغرض من نظافة الغذاء والطبخ هو منع تلوُّث المواد الغذائية وانتقال المرض والوقاية من التسمُّم الغذائي. بروتوكولات الصحة الغذائية تُحدِّد الطرق الآمنة للتعامل مع الطعام وتحضيره، وطرق آمنة لتقدمه وأكله. تشمل هذه البروتوكولات ما يلي:

• تنظيف مناطق تحضير الغذاء والمعدات المُستخدمة (التنظيف قد ينطوي على استخدام الكلور للتعقيم).

• تجنُّب اللحوم الملوثة وفحص اللحوم قبل استخدامها(الديدان الشعرية والسالمونيلا ومسببات الأمراض الأخرى).

• تطبيق التعقيم المعتمد من قبل الإصلاحية بواسطة الغسيل بالصابون والمياه النظيفة.

• غسل اليدين بعد لمس الطعام غير المطبوخ عند إعداد وجبات الطعام.

• عدم استخدام الأواني نفسها لإعداد الأطعمة المختلفة.

• عدم تقاسم أدوات المائدة عند تناول الطعام.  
• عدم لعق الأصابع أو الأيدي أثناء تناول الطعام أو بعد ذلك.

• عدم إعادة استخدام الأواني التي لم تمشح أو تُنظَّف جيداً.

• التخزين السليم للأغذية لمنع التلوث من الحشرات.

• تبريد الأطعمة (تجنب تخزين الأطعمة في بيئات حيث التبريد لم يكن ممكناً).

• وضع العلامات الغذائية للإشارة لتاريخ الانتاج (أو كما يفضل مصنعي المواد الغذائية للإشارة على "أفضل قبل" تاريخ).

• التخلص السليم من المواد الغذائية غير المأكولة بواسطة التعبئة والتغليف.

### تخزين الأغذية

• إنَّ المواد الغذائية التي تُترك مفتوحة تُشكِّل خطراً على الصحة.

• ينبغي حفظ المواد الغذائية بشكل صحيح في جميع الأوقات.

• لا ينبغي استخدام الجرار الفارغة كحاويات للشرب وينبغي رميها.

• لا ينبغي تخزين المواد الغذائية في الوحدة.

### المبادئ التوجيهية لسلامة الغذاء

١. التقيُّد بالمبادئ التوجيهية الأساسية للسيطرة على العدوى في ما يتعلَّق بخدمات الطهو.

٢. إعفاء الموظفين الذين يُظهرون عوارض مرضية من مهامهم على وجه السرعة حتى خلوهم من المرض من الناحية الطبية للعودة إلى العمل.

٣. منع الأحداث المودعين (النزلاء) الذين لديهم تقرحات مفتوحة على أيديهم أو سواعدهم أو



التهابات جهاز تنفسي نشط، أو يرقان، إسهال أو قيء من العمل.

٤. إعفاء الأشخاص الذين لديهم مرض عقلي وعوارض مرضية يصعب إدارتها من الطهو من أجل الالتزام بالمعايير المناسبة للنظافة.

٥. تثقيف عمال الطبخ والتأكد من حسن فهمهم للمبادئ الأساسية للنظافة والوقاية من الأمراض.

٦. في كثير من الأحيان، يُخزّن الأحداث المودعين (النزلاء) المواد الغذائية القابلة للتلف في زناناتهم. لذلك، عند التحقق في تفشي الأمراض المعدية المعوية، من المهم النظر عن مصادر أخرى للمواد الغذائية، بما في ذلك مخزن الحدث المودع (النزيل) في غرفته والطرود المرسله من خارج الإصلاحية.

٧. ينبغي أن يبقى المطبخ في حالة نظيفة.

٨. تنظيم عمليات التنظيف من قبل الفريق المسؤول عن صيانة المطبخ.

٩. تنظيف المكان يومياً وتطهيره محللول الكلور مرة في الأسبوع واستخدام المنظفات بانتظام لإزالة الشحوم.

١٠. تنظيف الحاويات الفردية والأواني والقدر المستخدمة للطهو وتطهيرها بعد كل استخدام محللول الكلور أو ببساطة غمرها في الماء المغلي.

١١. تنفيذ عمليات التفتيش الروتينية لضمان الإمتثال للتوصيات المنشورة حول المرحاض ومرافق غسل الأيدي والنظافة ودرجات حرارة تخزين الأغذية ومكافحة الحشرات وغيرها من المعايير للسيطرة على العدوى.

## الإجراءات والجدول الزمنية لخدمات إدارة النفايات

تجذب النفايات الذباب والصراصير والفئران التي يمكن أن تنتقل الأمراض إلى البشر.

• ينبغي جمع القمامة ورميها يومياً.

• ينبغي أن يتم فرز النفايات ومعالجتها وفقاً لطبيعتها وأصلها. هناك ثلاثة أنواع من النفايات في أماكن الاحتجاز: النفايات العضوية، النفايات غير العضوية والنفايات السريرية من العيادات أو المستوصفات.

### النفايات العضوية

النفايات العضوية هي المنتجات التي يمكن أن تتحلل بسهولة وهي عادةً ما تنتج من بقايا الطعام. يعتمد حجم النفايات العضوية على عدد الوجبات التي تُقدّم وعلى نوعية الغذاء.

هذه النفايات يمكن إستخدامها لتغذية الحيوانات أو لإعداد سماد حيث يمكن ان تحل محل الأسمدة الكيماوية في حدائق الإصلاحية.

ينتج السماد من عملية بيولوجية تتحوّل خلالها أنواع مختلفة من الأجسام - في ظروف خاصة - إلى مواد عضوية لتشكّل الدبال. هذا الخليط من النفايات العضوية من النباتات والتربة يسهل تدهورها في وجود الهواء.

تُجمَع القمامة وتُكدّس النفايات العضوية.

ينبغي خلط الكومة بعد أسبوع أو أسبوعين، ثم بعد شهر واحد للحصول على تدهور بشكل أسرع.

وفقاً للمناخ والموسم، قد يستمر نضوج السماد من شهر إلى بضعة أشهر.

من الضروري تهوئة الكومة بحيث تحدث عملية التحول بسرعة ودون رائحة، وبذلك يتم تدمير الكائنات المسببة للأمراض.

### النفائات غير العضوية

النفائات غير العضوية هي المنتجات التي لا تتحلل بسهولة (مثل البلاستيك). تكون الكمية أعلى أو أقل اعتماداً على عدد الأحداث المودعين (النزلاء) الذين قد اشتروا المنتجات التي تولد النفائات غير العضوية من المقصف أو حصلوا عليها من عوائلهم. يتم حرق النفائات في الأماكن المخصصة لهذه العملية أو في المحرقة. ينبغي دفن بقايا النفائات التي لم تحترق.

### النفائات السريية

أما بالنسبة للنفائات من العيادات أو المستوصفات، فمن المستحسن أن تُحرق في المحرقة.

يُستعمل الخشب في بعض الحالات لإتمام الاحتراق.

### تنظيم عملية التخلص من النفائات

- التخلص اليومي من النفائات ضروري للحفاظ على إصلاحية أمنة. يتم تنظيم هذه المهمة والإشراف عليها من قِبَل فريق مُختص.
- أحياناً، يتم الطلب من بعض الأحداث (بشكل

تطوعي) في كل زلزلة وعنبر وفي المطابخ وصالات الطعام والمستوصفات وأماكن أخرى من الإصلاحية للقيام بجمع النفائات.

- يكون لكل خلية وعنبر ما لا يقل عن حاويتين لفصل النفائات العضوية عن النفائات غير العضوية.

• ينبغي أن تكون الحاويات سهلة النقل من جانب واحد أو اثنين من الأحداث المودعين (النزلاء) عند امتلائها.

• ينبغي أن يتم جمع القمامة في حاويات غير قابلة للاحتراق في أحجام وكميات كافية لجمع القمامة.

• تتم إزالة القمامة يومياً (على الأقل) من داخل الإصلاحية.

• ينبغي إزالة القمامة من جميع الأماكن في الإصلاحية بما يضمن توفير خدمات الصرف الصحي، ومنع تراكمها، وانبعث الروائح، ومشكلات مكافحة الآفات.

• التركيز على ان يكون في الإصلاحية وحدة لإدارة النفائات، وإعادة استخدامها، وتصليحها، وإعادة تدويرها.

• ينبغي تدريب جميع الموظفين والأحداث المودعين (النزلاء) في جميع أنحاء الإصلاحية لممارسة أفضل لإدارة النفائات.

## تطوير الإجراءات والجدول الزمنية لتنظيف المساحات المختلفة في الإصلاحية

- كل نزيل / محتجز هو المسؤول عن ترتيب سريره وفقاً للتعليمات قبل النداء إلى العمل.
- كل نزيل / محتجز مسؤول أيضاً عن كنس منطقة معيشته الشخصية ومسحها، وتنظيف الحوض والمرحاض والجدران للتأكد من أنها نظيفة.
- ينبغي أن تكون الخزائن مُرتبة بعناية من الداخل وينبغي عدم لصق أشياء على السطح الخارجي. ينبغي أن تكون لوحة إعلانات الغرف مشتركة وليس هناك ما تم لصقه عليها.
- من مسؤولية الحدث المودّع (النزيل) التحقق على الفور من مكان السكن بعد أن يتم تعيينه وتقديم تقرير عن كل ضرر لضابط الإصلاحية أو المستشار. يعتبر الحدث المودّع (النزيل) / المحتجز مسؤولاً عن أي ضرر في مكان معيشته الشخصية.

## مساحات الرفاهية الاجتماعية

المواد الخطية والمطبوعة.

- تنفيذ سياسات وإجراءات مكتوبة للسماح للنزلاء بممارسة معتقداتهم الدينية. ويخضع ذلك فقط للقيود اللازمة للحفاظ على الأمن والنظام.

تشمل خطط العمل في الإصلاحية مجموعة متنوعة من الأنشطة التي تهدف إلى تعزيز مهارات الأحداث المودّعين الحياتية والاجتماعية. يشمل ذلك على سبيل المثال:

يتعين على الإصلاحية تنفيذ سياسات وإجراءات مكتوبة للخدمات الإصلاحية والبرامج الترفيهية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- توفير جميع البرامج الترفيهية المستمرة لتشمل: ممارسة الرياضة بما لا يقل عن خمس ساعات في الأسبوع للنزلاء القادرين جسدياً، وأولئك الذين يرغبون في ممارسة الرياضة.
- إتاحة الفرصة لممارسة الرياضة في الهواء الطلق عندما يسمح الطقس بذلك.
- توفير أنشطة ملء وقت الفراغ التي تتضمن مشاهدة التلفزيون وجدول مباريات (على سبيل المثال، لعب الورق، لعبة الداما، الشطرنج، والدومينو).

- وضع الترتيبات اللازمة للتدخل للتدريب المهني من قِبَل موظفين مؤهلين من الإصلاحية أو من خلال اتفاقيات مكتوبة مع الوكالات المختصة في خدمة المجتمع في المجالات التالية: العلاج من إدمان الكحول والمخدرات، التدريب الأكاديمي والمهني والخدمات الاجتماعية والنفسية، وغيرها من الخدمات المجتمعية عند الاقتضاء الحاجة.
- تزويد المودّعين (النزلاء) بمجموعة متنوعة من

## إدارة مساحة التدخّلات

### الخدمات النفسية

- تهدف جميع البرامج إلى تحقيق أهداف العملية الإصلاحية وتطوير المهارات والمعارف لدى الأحداث المودّعين، وتعزيز المواقف التي تزيد من احتمالات نجاح الأحداث في الحياة العامة.

- يلتزم موظفو الإصلاحية بتقييم احتياجات الأحداث المودّعين (النزلاء) وتقييم قدراتهم. يتم تطوير خطط عمل لبرامج تركز على نقاط القوة والإمكانيات لدى الأحداث، ويتم تشجيع مشاركة الأحداث المودّعين (النزلاء) الكاملة للإستفادة من الفرص التي تحيط بهم.

- تُمنَح الحصص التعليمية لجميع الأحداث المودّعين (النزلاء) كلّ حسب مستواه التعليمي وقدراته الفكرية.

- تشمل الحصص التعليمية التنمية التعليمية العامة وحصص اللغة العربية إلى جانب التدريب المهني.

- تُقدّم الحصص التعليمية خلال ساعات العمل العادية من أيام الأسبوع خلال الفصول الدراسية.

- تُحدّد ساعات برامج التدريب المهني لصفوف المرحلة الإعدادية وكذلك الأمر لصفوف التدريب الحرّفي أسبوعياً.

- تُنشّر الجداول الزمنية وإجراءات التسجيل عدة أسابيع قبل بداية كل فصل دراسي جديد.

- مكتب الخدمات الاجتماعية هو المسؤول عن الإحتياجات النفسية للنزلاء.

- ينبغي تنفيذ أنشطة فردية وجماعية تهدف إلى تعزيز قدرة الأحداث المودّعين (النزلاء) على التكيف. تقديم التدخّلات الفردية والجماعية للنزلاء.

- ينبغي إبلاغ أحد كوادر الإصلاحية عن حالات الطوارئ (على سبيل المثال، الانتحار وموت أحد أفراد العائلة، وسلوك عدواني محتمل، الخ) على الفور.

- ينبغي على المعالج النفسي تحديد الحالات التي تتطلّب علاج بالأدوية وإحالة الحدث إلى الطبيب النفسي للإستشارات ولوصف الدواء المناسب والمتابعة.

### البرامج التعليمية

- توفر الإصلاحية للنزلاء فرصاً متنوعة من التعليم الأكاديمي وبرامج التدريب المهني. وهذا لا يتيح فقط للنزلاء أن يكونوا أعضاء منتجاً في مجتمع المؤسسة أثناء وجوده في الإصلاحية، ولكن أيضاً في المجتمع عند الإفراج عنه.

- على وزارة التربية والتعليم توفير غالبية البرامج للنزلاء. الوزارة تلبّي الإحتياجات التعلّمية الخاصة والعامة على حدٍ سواء.

## التعليم والإرشاد

الأحداث من كافة المستويات.

- ينبغي أن يكون المدرسون المتعاقدون أو المتطوعون متاحين لإعطاء الدروس التعليمية للنزلاء.
- عند الانتهاء من البرنامج، هناك إختبار بمستوى التنمية التعليمية العامة.
- بعد اجتياز الإختبار، تصدر شهادة التنمية التعليمية العامة من المحافظة.

## التدريب المهني

- تُقَدَّم الإصلاحية العديد من برامج التدريب المهني كما تُوفَّر ما يلزم من الكتب التعليمية الأساسية لمراقبة التدريب العملي المناسب.
- يتم تصميم برامج التدريب المهني بناءً على رغبة الشباب من ناحية وإحتياجات سوق العمل من ناحية أخرى.
  - يتضمن برنامج التدريب المهني - على سبيل المثال لا الحصر - فن الطبخ والتدبير المنزلي والتطريز والخياطة والبستنة وميكانيك السيارات والكهرباء وتكييف الهواء والنجارة والحدادة الأفرنجية وتقنية الكمبيوتر والمحاسبة.
  - عند الانتهاء بنجاح من هذا البرنامج، يتم إصدار شهادة من وزارة العمل للحدث الطالب.
  - يتم التحقق مع منسق التدريب المهني للحصول على قائمة كاملة من البرامج المتاحة ومعايير الأهلية المحددة لكل منها.

يخضع الحدث المودَّع (النزيل) لدى الدخول إلى الإصلاحية في البداية إلى اختبار أكاديمي من قبل أساتذة مُمثِّلين من قبل وزارة التربية والتعليم في الإصلاحية لتقييم مستوى الكفاءة الأكاديمية.

يكون مُمثِّل وزارة التربية والتعليم عضواً في الفريق الذي يُصنَّف الأحداث المودَّعين حسب إمكانياتهم وقدراتهم.

• يكون الحدث المودَّع (النزيل) على إتصال مع منسق محو الأمية (مُمثِّل وزارة التربية والتعليم) لمناقشة نتائج الاختبار وإحتياجات التدريب المهني.

• إذا كان الحدث المودَّع (النزيل) يرغب في أي نوع من التدريب الأكاديمي أو المهني، عليه إبلاغ مُمثِّل وزارة التربية والتعليم بذلك.

• ينبغي إحالة جميع المسائل المتصلة ببرامج التعليم والتربية إلى مُنَسَّق محو الأمية أو مُنَسَّق التدريب المهني.

## صفوف التنمية التعليمية العامة

- برامج الفصل الدراسي للتنمية التعليمية العامة معنية بإرشادات التربية والتعليم العام.
- تهدف الدورة لمساعدة الأحداث المودَّعين في الحصول على معادلة لشهادة الثانوية العامة.
- يتم توفير المواد المساعدة والتكميلية بالإضافة إلى مواد الدراسة الذاتية العادية.
- دورة التنمية التعليمية العامة مفتوحة لكل

باللغة العربية. يتوفّر مستويين من التعليم (المستوى الأساسي والمتقدم) لإعداد الطالب / الحدث للقراءة والكتابة والتحدّث باللغة العربية.

## برنامج التربية البدنية / برامج التعليم الصحي

ينبغي أن توفّر الإصلاحية عدداً من برامج التربية البدنية التي تقوم على ممارسة تمارين تشييط القلب والأوعية الدموية، والتي تستمرّ عدة أسابيع. تختلف مستويات التدريب ومواضيع التعلّم. فتشمل برامج التربية البدنية والتعليم الصحي مسائل التغذية الصحية والسليمة وطرق الإسترخاء وتمارين التنفّس والسلوكيات التي تُعزّز الصحة.

## قسم الترفيه

ينبغي أن توفّر الإصلاحية ضمن برامجها ما يلي:

- مرافق ومساحات تسمح للنزلاء بالانخراط في ممارسة التمارين الرياضية أو لممارسة مختلف الألعاب الرياضية.
- ساحات ترفيه خارجية وصالة رياضية مغلقة.
- مكان لألعاب الطاولة والطعام، والموسيقى، وأداء المسرحيات، والفنون والحرف اليدوية.
- صالون حلاقة للنزلاء.
- تشجيع جميع الأحداث المودعين (النزلاء) على المشاركة في الأنشطة الترفيهية أو الحرف اليدوية.
- توفير اللعب في كرة المضرب والكرة الطائرة وكرة القدم وكرة السلة.

• تُعطى هذه الدورات من قبل مدربين مُنتدبين من المدارس المهنية المحلية التي تم اعتمادها من قبل المحافظة.

## صفوف الاهتمامات الخاصة

ينبغي على وزارة التربية والتعليم أن تقدم دورات غير معتمدة متنوعة المواضيع. بعض هذه المواضيع تتكون من مختبر اللغات ومصادر التطوير المهني. يتم نشر معلومات عن الدورات التدريبية والتسجيل على لوحات الإعلانات في وحدات التربية والتعليم.

## مكتبة الإصلاحية

ينبغي أن تضم الإصلاحية مكتبة تحتوي مجموعة واسعة من الكتب بما فيها الكتب المهنية والتقنية ومراجع عامة (أي الموسوعات والقواميس، الخ) إلى جانب القصص الخيالية وغير الخيالية والعديد من المجلات والصحف اليومية.

## مركز القراءة

تُصمّم البرامج الخاصة في مركز القراءة لتحل محل النهج التقليدي في التعليم الأساسي لتلبية الاحتياجات التعليمية الخاصة للذين يفتقرون إلى مهارات القراءة. يتم التركيز على اللغة العربية للنزلاء الذين يعانون صعوبات في قراءة اللغة العربية وفهمها.

## اللغة العربية لغير الناطقين بها

يتم تعليم اللغة العربية كلغة ثانية لغير الناطقين

• مجموعة واسعة من الأنشطة لتلبية الاحتياجات الترفيهية للنزلاء.

• منطقة للنشاطات الترفيهية. تشمل هذه المنطقة ما يلي: مسار الركض/ المشي، منطقتان للتمرين في الهواء الطلق، وملاعب كرة السلة، وملعبين متعددي الأغراض.

• تحدد ساعات العمل على مدى سبعة أيام في الأسبوع.

• الخدمات الترفيهية التي تُشجّع الأحداث المودعين (النزلاء) على المشاركة في الأنشطة والألعاب الجماعية / خارج الجدران.

### مركز الأنشطة

ينبغي أن توفر الإصلاحية ما يلي:

• وحدة للعب الورق ومختلف ألعاب الطاولة ولعبة البلياردو، على أن يتم توفير طاولات وكراسي لهذه الأنشطة.

• مكان مشترك لتناول الطعام.

• نشر معلومات الجدول الزمني للوحدة على لوحة الإعلانات في المدخل.

### برنامج الهوايات الحرفية

ينبغي أن توفر الإصلاحية ما يلي:

• برامج للهوايات الحرفية للنزلاء، وإتاحة فرصة المشاركة في حِرَف فنية كالرسم والتلوين والخرز والتطريز، الخ.

• برامج اللياقة البدنية المختلفة مثل التمارين الرياضية والمشي، وما إلى ذلك.

### البرامج الرياضية

• ينبغي على الإصلاحية أن تُقدّم مجموعة متنوّعة من البرامج الرياضية للنزلاء.

• يتم تنظيم بطولات جماعية على مدار السنة لجميع الأعمار في الكرة الطائرة وكرة السلة وكرة القدم وكرة القدم الصغيرة والكرة الطائرة وكرة السلة في الأماكن المغلقة.

• يتم تنظيم الدورات التي تلعب في الدوري من قبل وحدة خاصة.

• يعلن عن بطولات الدوري عن طريق النشرات والإعلانات والمذكرات.

### الصالة الرياضية (جمنازيوم)

ينبغي أن توفر الإصلاحية ما يلي:

• صالة رياضية مفتوحة لممارسة صفوف الرياضة خلال أوقات مُحدّدة من أيام الأسبوع.

• صالة الألعاب الرياضية مفتوحة خلال الطقس العاصف وتنشر المواعيد على برنامج النشاط الشهري.

• تقدم برنامج اللياقة البدنية، فضلاً عن أنشطة كرة السلة والكرة الطائرة خلال فصل الشتاء.

### ساحة الترفيه

ينبغي أن توفر الإصلاحية ما يلي:



- صفوف على مدار السنة.
- يتم إنجاز التسجيل عن طريق تقديم طلب إلى الموظف المسؤول عن البرنامج.
- تُنشر معلومات عن ساعات العمل على برنامج النشاط الشهري للوحدة.

### مدونة السلوك

- يلتحق المشاركون بالأماكن المتوفرة. يشارك الحدث المودّع (النزيل) في برنامج واحد فقط في أي وقت.
- لا يسمح لأي نزيل المشاركة في برنامج الهوايات الحرفية اذا رفض الموافقة والتوقيع على شروط وقواعد البرنامج.
- ينبغي وضع قواعد السلوك لجميع الأنشطة في الإصلاحية بمشاركة الأحداث المودّعين، لضمان التزامهم بهذه القواعد من ناحية ولتعزيز شعورهم بالمسؤولية من ناحية أخرى. يشارك الأحداث أيضاً في اجتماعات لفهم الإجراءات التأديبية الناجمة عن سوء السلوك خلال الأنشطة.

- يُطلب من المشاركين في الأنشطة قراءة وتوقيع مدونة السلوك. إنَّ أي مشارك يرفض التوقيع على مدونة السلوك، لن يسمح له بالمشاركة في أي نشاط.
- يتم نشر نسخ عن المدونة على لوحات الإعلانات الترفيحية.

### البرنامج الموسيقي

- ينبغي أن توفر الإصلاحية ما يلي:
  - وحدة للموسيقى تحتوي على غرف لفرقتين على أن يتم تعيين جدول ربع سنوي لهذه الغرف.
  - يتم نشر مذكرة في كل وحدة عندما يحين الوقت لتعيين غرف الفرق.
  - لدى الوحدة القيثارات الصوتية للأحداث المودّعين (النزلاء) الذين يرغبون في استخدامها. هذه القيثارات هي فقط للاستخدام في مجال الترفيه، ولا ينبغي أن تؤخذ إلى الوحدة السكنية.

### الحلاقة

- ينبغي على الحدث المودّع (النزيل) الذي يرغب في قص شعره تسجيل إسمه قبل يوم واحد.
- يتم نشر قائمة الأسماء في الوحدة على لوحة الاعلانات في صالون الحلاقة.

## إدارة الوقت

- تتم إدارة الوقت في الإصلاحية من خلال عملية تخطيط وممارسة الرقابة الواعية على مقدار الوقت الذي يقضيه الحدث المودّع (النزيل) في أنشطة محددة لزيادة فعاليته وكفاءته أو إنتاجيته، كما هو متفق عليه مع الباحث الاجتماعي. يستخدم من أجل ذلك أدوات ووسائل لإدارة الوقت.

### قائمة المهام

قائمة المهام هي لائحة مكتوبة تشمل الأمور أو المهام التي ينبغي القيام بها والتي تُشكّل خطوات نحو هدف ما. تستخدم قوائم المهام في الإدارة الذاتية وإدارة المشاريع، وقد تنطوي على أكثر من قائمة واحدة.

عندما يتم إنجاز واحد من البنود المُدرّجة على قائمة المهام، يوثق الحدث المودّع (النزيل) ذلك (أي يقوم مثلاً بشطبها من القائمة وتدوين الوقت الفعلي الذي استهلكه القيام بتلك المهمة)، وعند الضرورة إعادة فرز المهام وتحديد الأولويات لضمان تحقيق الأهداف المحددة في قائمة المهام.

### الرصد والمتابعة

يجتمع الباحث الاجتماعي والحدث من أجل مراجعة كيفية إدارة الحدث لوقته وفعالية الأدوات والطرق المُستخدمة لذلك، وبحث التحديات التي واجهها الحدث في إدارة وقته. كما يستكشف الباحث الاجتماعي والحدث المودّع (النزيل) المهام المنجزة في الوقت المناسب/المحدد.

تشمل إدارة الوقت نطاقاً واسعاً من الأنشطة: التخطيط وتحديد الأهداف وتحديد الأولويات وتصنيفها. كما تشمل كذلك الأنشطة الشخصية.

تتضمن إدارة الوقت الشخصية وضع أهداف شخصية وتسجيلها من خلال وضع خطة عمل أو قائمة مهام بسيطة لإداء مهام فردية أو من أجل تحقيق أهداف شخصية أو جماعية. كذلك يشمل ذلك وضع قائمة من أجل تعيين أولويات وجدول زمني للأنشطة لتحديد مواعيد نهائية عبر التخطيط لفترات يومية أو أسبوعية وشهرية أو أخرى مرتبطة بنطاق مختلف من التخطيط أو المراجعة.

الإدارة الناجحة للوقت تتطلب مرونة وقدرة على تعديل برنامج العمل بغية إجراء تغييرات على الخطط الشخصية من أجل إكمال المهام وإلغاء أو الحدّ من مهام لا توفّر للفرد أية فائدة.

### خطة عمل

ينبغي أن يكون لكل نزيل خطة تنمية فردية مكتوبة تطرّق إلى المواضيع التالية على المدى القريب والمدى البعيد:

إن الدروس المستفادة من سوء إدارة الوقت وعواقب عدم استكمال المهام ضروري جداً للنزول ويخدم كدليل لتعلّم الطرق السليمة لإدارة الوقت.

## العمل والبرامج

هناك قواعد وأنظمة خاصة بالإصلاحية ترتكز إليها كافة الأنشطة داخل المؤسسة (برامج علاجية وبرامج تعليمية وأنشطة أخرى للنزول).

ينبغي تحديد برنامج أسبوعي وشهري للنزول بالتنسيق مع الباحث الاجتماعي الذي يغطي كافة الأنشطة منها الروتينية والترفيهية والثقافية والتعلّمية والعلاجية والتأهيلية إلى جانب الزيارات العائلية وزيارات المحامين.

تنص الخطة المكتوبة على أن جميع الأحداث المودّعين (النزلاء) لديهم:

- فرصة المشاركة في المتوسط من ساعة واحدة من ممارسة الرياضة البدنية في اليوم الواحد، مع ما لا يقل عن ثلاثة فترات من التمرين في الأسبوع، خارج الزنزانة.
- فرصة المشاركة طوعاً في النشاط الديني مرة واحدة في الأسبوع على الأقل.
- فرصة لمقابلة العائلة.
- فرصة لمقابلة المحامين أو الاستشاريين القانونيين.

## تطبيق المبادئ لضمان المساءلة وتيسير التدقيق

### التوثيق

- السجل السري للمراسلات الصادرة.
- يسك مدير الإصلاحية السجلات الآتية:
- سجل قيد الموقوفين.
- السجل السري للمراسلات الواردة.
- سجل قيد المحكومين.
- سجل قيد أسماء الموقوفين الموضوعين تحت نظام العزلة.
- سجل الأمتعة والحلي العائدة للنزلاء.
- سجل قيد الحسابات المختصة لكل من الأحداث المودعين (النزلاء).
- سجل المحاضر.
- سجل تسجيل المرض.

- إن سجلي قيد الموقوفين والمحكومين يصادق على عدد صفحاتهما رئيس المحكمة البدائية في المحافظات وما بقي من السجلات يصادق عليها ويوقعها الرئيس المباشر لمدير الإصلاحية.
- سجل الأشياء والأمتعة الأميرية.
- سجل توزيع الأمتعة والملابس والفرش.
- السجل الخاص بالطعام العادي مع لائحة لقيد الحاضرين بأسمائهم.

### تحسين الأداء

- نتيجة بعض التحديات والمشكلات، لا يُحسِن بعض العاملين القيام بالمهام الموكلة إليهم. تشمل هذه التحديات على سبيل المثال وليس الحصر: سوء إدارة الوقت أو مشكلات شخصية أو كسل أو نقص الإمكانيات والكفاءة أو غياب الدافعية والإيمان بجدوى العمل الإصلاحي أو عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات وإنعدام/ قلة الرقابة والمساءلة والتقييم.
- سجل توزيع الصابون.
- سجل خاص بسوق الأحداث المودعين (النزلاء).
- سجل العقوبات التي تفرض على الأحداث المودعين (النزلاء).
- سجل المرضى الداخلين إلى المستشفى والخارجين منه.
- سجل الداخل والخارج من الأدوية.
- من أجل تحسين الأداء، ينبغي معرفة السبب أو العوامل التي تؤدي إلى ذلك. والعمل بشكل مستمر على مراقبة الأداء وتحسين السلوك.
- سجل التفتيشات الصحية.
- سجل المراسلات الصادرة.
- سجل المراسلات الواردة.

- هل يتوقَّر للموظف فريق عمل يساعده من أجل إنجاز المشروع؟

- هل يفهم الموظف بأن عمله يصب في مخطط أكبر في الإصلاحية؟ هل يقدر أن قيمة عمله تُشكّل إضافة إلى نجاح الإصلاحية؟

- هل يعرف الموظف متطلبات النجاح في عمله؟

- هل يشعر الموظف بقيمته ويشعر بأن عمله يلقي تقديراً. هل يشعر بأنه يتلقّى تعويضاً عادلاً عن مساهمته؟

يُمكن فهم هذه المسائل المدير من مساعدة الموظف في النجاح. عند اتباع هذه الخطوات والإجابة عن هذه الأسئلة، يمكن مساعدة الموظف على النجاح.

## نظام الاحالة

إجراءات طلب الرعاية الطبية داخل الإصلاحية:

يعتبر الباحث الاجتماعي المسؤول المباشر عن الأنشطة اليومية للنزيل. فهو الذي يوجّهه أو يحيله في حال حاجته إلى معارضة طبية (أو نفسية من قبل المعالج النفسي).

في حال تبين لأحد العاملين في الإصلاحية (خاصة حراس الإصلاحية) وجود علامات مرض أو ما يسبب القلق حول الصحة الجسدية أو النفسية والعقلية للنزيل أثناء وجوده في غرفته أو أثناء متابعته

تحسين الأداء: تحديد الفرص والعوائق

يفشل الموظف في العمل عندما يفتقر إلى الوقت والأدوات والتدريب والمزاج أو المهوبة. أسهل الحلول وأكثرها تأثيراً في أداء الموظف هي الأدوات والوقت والتدريب.

ينبغي أن يتوفر للموظف الأدوات والوقت والتدريب اللازم للقيام بعمله بشكل جيد.

## أسئلة تحسين الأداء

هذه بعض الأسئلة الرئيسية لتحسين أداء الموظفين والتي تساعد في تشخيص مشكلة سوء الأداء.

- هل يشكو الموظف من مشكلة في نظام العمل؟  
- هل يعرف الموظف بالضبط ما هو مطلوب منه؟  
هل يعرف الأهداف والنتائج المتوقعة؟ هل يشارك في التخطيط وتحديد النتيجة النهائية؟

- هل يثق الموظف بكفاءته وقدرته على أداء المهام المرتبطة بالهدف؟

- هل يقوم الموظف بممارسة فعالة لإدارة العمل؟  
كمثال، هل له أن يقسم المهام الكبيرة إلى أخرى صغيرة قابلة للتنفيذ؟ هل لديه وسيلة لتتبع التقدم المحرّز في المشروع؟

- هل تم وضع مسار لعمل الموظف؟ هل يلتزم الموظف لحضور الاجتماعات التي تناقش هذه المسائل؟

نشاطاته اليومية، يُبلِّغ الطبيب المناوب أو الممرض المناوب الذي بدوره يقوم بالتدابير المناسبة.

في حال قدّم الحدث المودّع (النزيل) شكوى بالمرض، يقوم حارس الإصلاحية بإصطحابه أو نقله إلى المستوصف للمعاينة الأولية من قبل الممرضة، ويتم نقله للمعاينة من قِبَل طبيب الإصلاحية إذا إقتضت الحاجة.

كذلك الأمر في حال وقوع حادث عمل. يُنقل الحدث حينها إلى المستوصف، وإذا إقتضى الأمر إلى خارج الإصلاحية أي إلى أقرب مستشفى متعاقد مع إدارة الإصلاحية لتلقّي العلاج المناسب. يتم ذلك عبر رفع تقرير طبي من قبل طبيب الإصلاحية، وبعد ذلك تتم مرافقة الحدث المودّع (النزيل) من قبل حرس الإصلاحية لتلقي العلاج المناسب.

### إجراءات طلب الرعاية الطبية خارج الإصلاحية:

عندما يحدد طبيب الإصلاحية خدمات الرعاية الصحية الخارجية المطلوبة، يضع تقرير مُحدّداً المشكلة ومُعللاً طلب هذه الخدمة. لكل من طلبات النقل هذه، ينبغي القيام بالتالي :

### قبل النقل :

١. يتقدم الحدث المودّع (النزيل) بطلب للمعاينة من قبل الطبيب بسبب شكوى صحية.

٢. يقوم المُمرّض المناوب بتسجيل طلب الحدث المودّع (النزيل) للمعاينة من قبل الطبيب المناوب في اليوم

التالي إذا كانت القضية لا تتطلب عناية طبية فورية.

٣. تتم معاينة حالات الطوارئ على الفور من قبل الطبيب المناوب.

٤. عندما يصل الحدث المودّع (النزيل) إلى المستوصف للمعاينة من قبل الطبيب المناوب، يقوم المُمرّض بتدوين الزيارة في سجل المعاينات.

٥. يقوم الطبيب المناوب بفحص الحدث المودّع (النزيل) وتوثيق نتائج الفحص في الملف الطبي للنزيل، مثل وصفة طبية للدوية، نتائج الفحوصات المخبرية، الاستشارات المتخصصة الخارجية، أو الاستشفاء.

٦. يكتب الطبيب المناوب التقرير الطبي، يؤرخ ذلك ويوقع عليه.

٧. يتم ترقيم التقرير الطبي وفقاً لترقيم تسلسلي مطبوع مسبقاً على سجل التقارير الطبية. ترافق النسخة الأصلية من التقرير الطبي الحدث المودّع (النزيل) إلى مركز تقديم الرعاية الصحية الخارجية، ويتم الاحتفاظ بالنسخة الكربونية الثانية في السجل.

### إجراءات النقل:

١. يقوم المدير الطبي للإصلاحية بمراجعة التقرير الطبي والموافقة عليه، لتتم بعد ذلك اجراءات الحصول على الرعاية الصحية الخارجية.

٢. يقوم المدير الطبي بتحديد المؤسسة الطبية التي سوف يقصدها الحدث المودّع (النزيل) لتلقّي العلاج.

٣. يقوم أمين السر في مكتب الخدمات الصحية بالطلب خطياً من إدارة الإصلاحية لتخصيص الأموال اللازمة لتوفير الخدمات الصحية الخارجية للنزيل المريض.

٤. يتم تسجيل هذا الطلب في سجل الصادر.

٥. يوافق مدير الإصلاحية على تخصيص الأموال اللازمة للمعالجة، بالإجابة خطياً عن الطلب المُقدّم إليه.

٦. يقوم مُمرّض الإصلاحية بالاتصال مباشرةً بمقدم الرعاية الصحية لترتيب موعد لتلقي الخدمات الصحية.

٧. حالما يتم تلقي رسالة الموافقة، يتم تسجيلها على الفور في سجل الوارد.

٨. بعد ذلك يتم الطلب من السوق بنقل المريض إلى مقدم الخدمة الخارجية.

٩. على إدارة الإصلاحية في هذا الوقت الحصول على إذن النيابة العامة لإخراج الحدث المودّع (النزيل) من الإصلاحية إلى المؤسسة الطبية اذا كان لا يزال موقوفاً. في حال كان الحدث المودّع (النزيل) محكوماً، فتعتبر موافقة مدير الإصلاحية كافية.

إجراءات طلب الخدمات الاجتماعية  
داخل الإصلاحية:

يقوم طبيب الإصلاحية أو المدرّب المهني بإحالة الأحداث المودّعين (النزلاء) الذي يواجهون صعوبات في التكيف تظهر على شكل سلوكيات غير سليمة (عنف موجّه إلى الذات أو الآخرين، عزلة وعدم إختلاط وتفاعل مع باقي الأحداث، اضطرابات في النوم...) إلى الباحث الاجتماعي بواسطة طلب إحالة داخلية، بغية مساعدة الحدث على تعزيز مهاراته الحياتية وقدرته على التكيف.

إجراءات طلب الخدمات النفسية داخل

الإصلاحية:  
يقوم طبيب الإصلاحية أو المدرّب المهني أو الباحث الاجتماعي بإحالة الأحداث المودّعين (النزلاء) الذين يواجهون صعوبات في التكيف ومستويات عالية من الضغط النفسي (الإجهاد) تظهر على شكل سلوكيات غير سليمة (عنف موجّه إلى الذات أو الآخرين، عزلة وعدم إختلاط وتفاعل مع باقي الأحداث، اضطرابات في النوم...) إلى المعالج النفسي بواسطة طلب إحالة داخلية، بغية مساعدة الحدث على تعزيز ثقته بنفسه ومعالجة مشكلاته وتعزيز مهاراته الحياتية وقدرته على التكيف. قد تتطلب حالة الحدث علاجاً بالعقاقير وفي هذه الحال، يقوم المعالج النفسي بإحالة الحدث إلى طبيب نفسي.

## عمليات التفتيش المنتظمة وتقييم المبادئ التوجيهية

### إدارة التدقيق الداخلي

#### أ- تنسيق عملية إدارة التدقيق الداخلي

يكون مكتب مراجعة الحسابات الداخلية والامتثال للمعايير مسؤولاً عن إدارة عملية المراجعة الداخلية وإدارة عملية الاعتماد للإصلاحية.

#### ب- تطوير معايير التدقيق

• يكون مكتب مراجعة الحسابات الداخلية والامتثال للمعايير مسؤولاً عن تطوير معايير المراجعة وصيانتها.

• يقوم المكتب كل سنة، بالشروع في مراجعة المعايير القائمة لمراجعة الحسابات من قبل المسؤول عن المكتب المناسب.

• يتيح مكتب التدقيق الداخلي والامتثال للمعايير لجميع موظفي الدائرة الحصول على مجموعة كاملة من المعايير المعتمدة لمراجعة الحسابات في موعد أقصاه ٣١ ديسمبر من كل عام.

• ينبغي أن تستخدم مجموعة من المعايير المعتمدة لمراجعة الحسابات في الإصلاحية في السنة التقويمية التالية خلال عمليات المراجعة الإدارية الداخلية.

• ينبغي أن تُنسَّق أي تعديلات على معايير التدقيق المعتمدة قبل نهاية دورة التدقيق الداخلي والتي وافق عليها رئيس مكتب مراجعة الحسابات الداخلية والامتثال للمعايير.

#### ج- إدارة التدقيق الداخلي

• تشمل عملية إدارة التدقيق الداخلي ثلاثة أنواع من العمليات:

١. المراجعة الذاتية

٢. تعديل إدارة التدقيق الداخلي

٣. إدارة تدقيق داخلي كامل

• ينبغي على مكتب مراجعة الحسابات الداخلية والامتثال للمعايير، مباشرة بعد اختتام الدورة السنوية لمراجعة الحسابات، تحديد جدول زمني لعمليات مراجعة الحسابات السنة التالية.

• ينبغي على المكتب تحديد النوع المناسب من إدارة التدقيق الداخلي الذي ستخضع له الإصلاحية في جدولة عمليات مراجعة الحسابات.

• يشمل التدقيق الداخلي كل مرفق و/ أو شعبة من الإصلاحية.

• ينبغي أن تجرى المراجعة الإدارية الداخلية لكل مرفق - إلا إذا منحت تمديداً خطياً من رئيس لجنة إعادة الاعتماد - في غضون ثلاثين يوماً من تاريخ مراجعة الحسابات الداخلية السابقة في إدارة الإصلاحية، في تاريخ يوافق عليه مسبقاً من قبل المكتب.

• يتعين على الإصلاحية وضع إشعارات بشأن



- يتم تنظيم عمليات التدقيق الذاتي من قبل موظفي الإصلاحية والتي ينبغي أن تتسق عن طريق مكتب التدقيق الداخلي للامتثال للمعايير.
  - يقوم مدير الإصلاحية أو الشعبة المسؤولة عن اختيار أعضاء فريق التدقيق من داخل الإصلاحية أو الإصلاحيات القريبة ممن تتوفر لديهم المؤهلات لتكون بمثابة المراجع الداخلي، بتنسيق المراجعة الذاتية كما هو محدد في هذه السياسة.
  - يجري اختيار الرئيس المقترح وأعضاء فريق المراجعة من قبل مدير الإصلاحية أو الشعبة وتقدم كتابةً إلى المسؤول لمراجعتها والموافقة عليها من قبل مدير التدقيق الداخلي المناسب. يتم ذلك في وقتٍ لا يقل عن ثلاثين يوماً على الأقل من المراجعة الذاتية.
  - ٢. إدارة التدقيق الداخلي المعدلة
  - التدقيق الإداري الداخلي المعدل هو مزيج من المراجعة الذاتية والمراجعة الكاملة لأنواع الإدارة الداخلية.
  - يتم التحقق منها في عمليات المراجعة السابقة وإعادة التفتيش وتقارير زيارة الموقع، حيث هناك مخاوف بشأن الامتثال للسياسة في مناطق محدّدة ومعزولة من العملية.
  - يجوز للمكتب في مثل هذه الحالات أن يأذن بتدقيق إداري داخلي معدل، مع تحديد مجالات تشغيلية معينة ينبغي تقييمها من قبل مدققين معينين من مكتب الحسابات والسماح بتدقيق المراجعة المقبلة في المناطق التي هي في متناول كل من الموظفين والأحداث المودعين (النزلاء) وذلك خلال ثلاثين يوماً قبل التدقيق الإداري الداخلي.
  - تُحال أي ملاحظات ترد من الموظفين أو الأحداث المودعين (النزلاء) إلى مدير الإعتماذ في وقت سابق للمراجعة الداخلية.
  - يتعيّن على أعضاء فريق المراجعة محاولة مقابلة هؤلاء الأفراد أثناء المراجعة الداخلية إذا سمح الوقت بذلك.
  - يتعيّن على كل مراجعة حسابات داخلية أن تشمل التحديات الأمنية وتدريبات السلامة ( إخلاء النار وإخلاء الطوارئ الطبية، واختبار أجهزة الإنذار في حالات الطوارئ)، حيثما يكون ذلك مناسباً.
  - يكون رئيس فريق المراجعة مسؤولاً عن إبلاغ أعضاء فريق المراجعة الذي ينسق كل التدريبات مع موظفي الإصلاحية لضمان عدم حدوث انقطاع غير متوقع في عمليات الإصلاحية العادية.
- ## إجراءات التدقيق الداخلي لكل نوع من المراجعة
- ### ١. المراجعة الذاتية
- يتم تقييم مستويات الامتثال، خلال المراجعة الذاتية بواسطة مجموعة كاملة من معايير المراجعة المعتمدة، وذلك باستخدام ممارسات التدقيق المعيارية التي وضعها مكتب مراجعة الحسابات الداخلية والامتثال للمعايير.

### ٣. إدارة كامل التدقيق الداخلي. المجالات الأخرى باستخدام أسلوب المراجعة الذاتية.

- يتم تقييم مستويات الامتثال لمجموعة كاملة من المعايير خلال التدقيق الإداري الداخلي الكامل، وذلك باستخدام ممارسات التدقيق المعيارية التي وضعها مكتب مراجعة الحسابات الداخلية والامتثال للمعايير.
  - على الموظفين من مكتب مراجعة الحسابات الداخلية والامتثال للمعايير تعيين رئيس مراجعة الحسابات لجميع عمليات التدقيق الإداري الداخلي المعدل، وكذلك تعيين مراجعي الحسابات الخارجيين لمناطق عمليات محددة.
  - يعمل فريق مراجعة الحسابات الداخلية مع مدير الإصلاحية أو مدير القسم لوضع اللمسات الأخيرة على تعديل فريق التدقيق الإداري الداخلي.
  - يقوم مدير الإصلاحية أو الشعبة المسؤولة باختيار أعضاء فريق التدقيق المتبقين من داخل الإصلاحية أو الإصلاحية الأقرب ممن تتوفر لديهم المؤهلات ليكون بمثابة المرجع الداخلي، كما هو محدد في هذه السياسة.
  - ينبغي على أعضاء فريق التدقيق أن يقدموا طلباً خطياً للمراجعة والموافقة من قبل مدير التدقيق الداخلي المناسب، وذلك خلال فترة لا تقل عن ثلاثين يوماً على الأقل من مراجعة الإدارة الداخلية المعدلة.
- يتم تقييم مستويات الامتثال لمجموعة كاملة من المعايير خلال التدقيق الإداري الداخلي الكامل، وذلك باستخدام ممارسات التدقيق المعيارية التي وضعها مكتب مراجعة الحسابات الداخلية والامتثال للمعايير.
  - يتألف فريق التدقيق الإداري الداخلي الكامل من أعضاء فريق المراجعة المحددة من قبل رئيس مكتب المراجعة الداخلية والامتثال للمعايير أو من يعينه.
  - ينبغي أن يستند حجم فريق التدقيق على حجم وتعقيد الإصلاحية المنوي مراجعتها.
  - ينبغي ان لا تتجاوز المراجعة الكاملة للإدارة الداخلية عموماً الثلاثة أيام. في ظروف محدودة جداً، قد تتطلب تضارب المواعيد المحددة لأعضاء الفريق إجراء استعراضها خارج مواعيد المراجعة المقررة، ولكن ينبغي أن تتم الموافقة على هذا الانحراف في وقت مبكر من قبل مكتب مراجعة الحسابات الداخلية والامتثال للمعايير.

### المراجعة الداخلية وإدارة المؤهلات

- ينبغي أن يكون المدققون الذين تم تعيينهم للقيام بالمراجعة الإدارية الداخلية قد نجحوا في تدريب مدققي الإدارة الداخلية، ولديهم الخبرات والمهارات المناسبة واللازمة لإجراء تقييم دقيق وشامل.
- يكون رئيس مكتب التدقيق الداخلي والامتثال

رئيس المراجعة غير مدير الموظفين، يتولى المكتب المراجعة والموافقة على مشروع التقرير قبل توزيعه.

- يتم توفير نسخة من التقرير النهائي حول مراجعة الحسابات لمدير الإصلاحية أو مسؤول الشعبة والمدير الإقليمي المناسب ونائب مدير الإصلاحية وآخرين من موظفي المكتب المركزي.
- يشمل التقرير قائمة من معايير التدقيق التي وجدت لتكون إما في حالة عدم امتثال أو غير مطبقة، وتشمل أي توصيات قدّمها أعضاء فريق التدقيق أثناء عملية المراجعة الداخلية والتي يبدو أنها قابلة للتطبيق وذات صلة بالإصلاحية.

- يتعيّن على موظفي الإصلاحية إعداد إجابات عن أسباب عدم الامتثال لمعالجة أي قصور تمت الإشارة إليه في تقرير مراجعة الحسابات إلا إذا منح تمديداً خطياً من رئيس المكتب، في غضون خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إستلام تقرير التدقيق النهائي. قد تشمل الردود على عدم الامتثال خطة عمل لتصحيح أوجه القصور، طلباً للتنازل عن الشروط المعيارية أو طلب من أجل إعادة النظر في نتائج فريق التدقيق.

- تُقدّم الردود على النموذج الذي وافق عليه مدير التدقيق مباشرةً إلى مدير التدقيق الإقليمي الموكل بالنظر فيها.

- يقدم رئيس المكتب أو من يعينه خطط المؤسسة لاتخاذ إجراءات تصحيحية، بعد تلقّي جواب الإدارة والتغذية الراجعة المرتبطة بتقرير إدارة التدقيق

للمعايير أو من يعينه هو المسؤول عن إسناد أو الموافقة على تعيين مراجعي الحسابات.

- تؤخذ بالاعتبار العديد من العوامل عند تعيين مراجعي الحسابات. يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، نوع الإصلاحية محل المراجعة، وخبرة المراجع، ومعرفة المدقّق بالإصلاحية، وتركيبية فريق المراجعة الشاملة، واعتبارات التنقل للمراجعين، وأية مخاوف من أداء عمليات المراجعة السابقة.
- يحتفظ رئيس مكتب التدقيق بحرية التصرّف التقديرية لتعليق أو إيقاف أي من المراجعين عن المهمة عندما يكون هناك مخاوف من سلوك أو تصرّف مراقب الحسابات خلال مراجعة الحسابات، أو حيث المراجع لم يجري تقييم شامل ومراجعة الحسابات الماضية بشكل كافٍ. عندها يُقرّر رئيس مكتب التدقيق أنه من الضروري تعليق أو إيقاف عمل مدقق حسابات قانوني، ينبغي مناقشة الامر مع نائب مدير الإصلاحية والمشرف على مدقق الحسابات. بناء على هذه المناقشة، قد تكون هناك حاجة للمراجع لتلبية شروط معينة، بما في ذلك تدريبات إضافية، قبل أن يتم إعادة تعيين مدقق حسابات من اجل إجراء التدقيق.

## إجراءات ما بعد التدقيق لإدارة عمليات التدقيق الداخلي

- يقوم رئيس التدقيق بإعداد تقرير خطي يُلخّص نتائج المراجعة في غضون خمسة عشر يوماً بعد الانتهاء من التدقيق الإداري الداخلي، إلا إذا مُنح تمديداً لمدة عمله من رئيس المكتب. عندما يكون

للمعايير بحفظ السجل التراكمي لنتائج كل مراجعات الإدارة الداخلية لأغراض التقييم.

٢. يقوم مكتب مراجعة الحسابات الداخلية والامتثال للمعايير بإعداد تقرير سنوي يُلخّص نتائج عمليات التدقيق عن السنة التقويمية السابقة في موعد أقصاه ٣١ يناير من كل عام.

٣. يتضمّن هذا التقرير ملخصاً مفصلاً للمعايير والشروط التي لم يتم الإلتزام بها في الإصلاحية، والقضايا والمخاوف التي تبدو سائدة على مدار العام.

٤. يُقدّم هذا التقرير السنوي للمدير ومساعد المدير والمفتش الرئيسي ونائب المدير والإدارة الإقليمية والمشرفين وغيرهم من موظفي الوزارة المناسبين.

الداخلي أو طلب التنازل أو الطعون وتحديد أي مناطق ستتطلب إعادة التفتيش.

- يقوم مدير التدقيق باتخاذ القرار النهائي في أي استئناف أو طلب تنازل عن المتطلبات المعيارية.
- ينبغي على فريق التدقيق تنسيق ضرورة إعادة زيارة التفتيش وتدوين النتائج في تقرير إعادة التفتيش النهائي وتوزع نسخ على مدير الإصلاحية والإدارات الإقليمية المناسبة وعلى نائب مدير الإصلاحية وغيره من موظفي المكتب المركزي.
- تجري زيارات إعادة التفتيش عادةً في غضون ثلاثة أشهر بعد تلقي طلب الإدارة لعدم الامتثال، إلاً إذا كانت جدولة الأولويات في مكتب مدير التدقيق تعمي خلاف ذلك.

## تقييم عملية إدارة التدقيق الداخلي

يقوم موظفو مكتب التدقيق الداخلي ومعايير الامتثال بإجراء تقييم لفعالية عملية المراجعة، مباشرةً بعد نهاية كل دورة مراجعة الحسابات. قد يشمل هذا التقييم إجراء مسح للإصلاحية أو تقييم لموظفي المكاتب المركزية.

يقوم المكتب بالاستفادة من جميع معلومات التقييم لضمان طلب عدم الامتثال وإتاحة الفرصة لإدخال تحسينات مستمرة في عملية التدقيق.

## التقرير السنوي لإدارة عملية التدقيق الداخلي

١. يقوم مكتب مراجعة الحسابات الداخلية والامتثال

## الوصف الوظيفي للموظفين والموظفات

لشخص لا يمتلك خلفية طبية. يحرص على استخدام لغة بسيطة لمساعدة المريض على فهم حالته الصحية.

حدود المسؤوليات والصلاحيات:

- يتبع إدارياً لمدير مكتب الخدمات الصحية؛
- يضع تقارير عن الوضع الصحي للنزيل؛
- يعمل بصورة مباشرة مع الباحثين الاجتماعيين والمعالجين النفسيين؛
- يحيل الأحداث المودعين (النزلاء) إلى الباحثين الاجتماعيين والمعالجين النفسيين في الإصلاحية؛
- يصف الأدوية المسموح بها داخل الإصلاحية؛
- يتبع مبادئ الأخلاق وقواعد الإصلاحية وسياساتها؛
- يُعلم المرضى عن أي قيود على السرية وحماية السرية؛
- يُحدّد الحالات التي تستوجب خرق السرية بناء على إعتبارات علاجية أو أمنية حيث يمكن خرق السرية عندما يتعرّض السجناء لخطر إلحاق ضرر جسيم بأنفسهم أو بغيرهم؛
- لديه حرية اتخاذ قرار وتحمل مسؤولية هذا القرار المستند إلى المبادئ الأخلاقية.

### الوصف الوظيفي لطبيب الإصلاحية

المسؤوليات:

#### تشخيص

تقييم العوارض الصحية وإجراء الإختبارات اللازمة لتشخيص حالة المريض الصحية وتحديد العلاج المناسب له. كما يتطلّب التشخيص إجراء الدراسات اللازمة ومتابعة التطورات لفهم الحالة وطرق معالجتها.

#### الرسوم البيانية

الإحتفاظ بالملاحظات عن كل مريض لضمان الإطلاع عليها من قبل أي مهني طبي لمعرفة تاريخ المريض الطبي وما تم القيام به، والرسوم البيانية وسيلة لمتابعة تقدّم الحالة الصحية للمريض خلال فترة التعافي.

#### وصف الدواء

كتابة الوصفة الطبية: وصف الدواء بناءً على تاريخ المريض ومعرفة تفاعل العقاقير مع بعضها البعض.

#### الوقاية

تقديم المشورة للمريض حول طرق الوقاية من المرض وطرق تعزيز الصحة.

#### التواصل

يصفى ويشرح الظروف أو الإجراءات الطبية

## المؤهلات:

- توفير الرعاية الأساسية مثل فحص درجة حرارة الحدث المودّع (النزيل) وإجراء عمليات تقييم صحي للمريض.
- العمل مع غيره من أعضاء الطاقم الطبي وضباط وحراس الإصلاحية.
- التفاعل مع الحدث المودّع (النزيل) للإستجابة لإحتياجاته الصحية.
- **حدود المسؤوليات والصلاحيات:**
  - يتبع إدارياً لمدير مكتب الخدمات الطبية؛
  - يضع تقارير عن الوضع الصحي للنزيل؛
  - يعمل بصورة مباشرة مع الباحثين الإجتماعيين؛
  - يحيل الأحداث المودّعين (النزلاء) إلى الأطباء في الإصلاحية؛
  - يتّبع مبادئ الأخلاق وقواعد الإصلاحية وسياساتها؛
  - يُعلّم المرضى عن أي قيود على السرية وحماية السرية؛
  - يُحدّد الحالات التي تستوجب خرق السرية بناء على إعتبارات علاجية أو أمنية حيث يمكن خرق السرية عندما يتعرّض السجناء لخطر إلحاق ضرر جسيم بأنفسهم أو بغيرهم؛
  - لديه حرية اتخاذ قرار وتحمل مسؤولية هذا القرار المستند إلى المبادئ الأخلاقية.
- أن يكون حائزاً على إجازة جامعية في الطب من جامعة معترف بها؛
- أن يكون لديه خبرة في مجال العمل في الإصلاحية لا تقل مدتها عن خمس سنوات؛
- تبنّي نهج في العمل يقوم على مبادئ الإحترام وعدم التمييز وعدم إطلاق الأحكام؛
- القدرة على التعامل مع المخاطر وإدارتها؛
- الوعي الذاتي؛
- مستوى عالي من الوعي بالمسائل الأمنية والإجراءات والسياسات التي تحكم عمل الإصلاحية.

## الوصف الوظيفي لمُمرض الإصلاحية

مُمرض الإصلاحية هو الرابط بين الحدث المودّع (النزيل) والرعاية الصحية، وهو جزء من الفريق الطبي الذي عينته الإصلاحية، وعليه أن يكون لديه رخصة أو أن يكون مسجلاً لممارسة مهنة التمريض.

## المسؤوليات:

### واجبات وأدوار

• توفير الرعاية الصحية للنزلاء.

• مساعدة الأحداث المودّعين (النزلاء) الذين يعانون من مشكلات صحية مزمنة وتقديم رعاية ترميمية إضافية للنزلاء الذين عانوا من إصابات خلال الحوادث.

## المؤهلات

## بيئة العمل

- أن يكون حائزاً على إجازة جامعية في التمريض من جامعة معترف بها؛
- استخدام الاحتياطات التمرضية واللقاحات واستخدام قفازات وأقنعة لتقليل خطر العدوى.

## الوصف الوظيفي للباحث الاجتماعي

- أن يكون لديه خبرة في مجال العمل في الإصلاحية لا تقل مدتها عن خمس سنوات؛

## المسؤوليات:

- أن يكون قد تلقى تدريباً عملياً: دورات التمريض الأولي التي تغطي الإسعافات الأولية والرعاية المباشرة للمريض ودورات متقدمة تشمل الاحصاءات والممارسة السريرية؛
- مهارات التمريض، ومهارات التواصل ومهارات بناء الفريق: التدريب على المهارات التمرضية وتشمل القدرة على سحب الدم وكيفية تنفيذ الرعاية الأساسية للجروح؛
- القدرة البدنية على أداء الوظيفة والحفاظ على سلامة المريض؛
- قدرة على العمل مع مجموعة ومهارات جيدة في القيادة (شخصية القائد)؛
- إعادة توجيه التأهيل؛
- الوعي الذاتي؛
- مستوى عالي من الوعي بالمسائل الأمنية والإجراءات والسياسات التي تحكم عمل الإصلاحية؛
- تبني نهج في العمل يقوم على مبادئ الإحترام وعدم التمييز وعدم إطلاق الأحكام؛
- القدرة على التعامل مع المخاطر وإدارتها.
- يقيم سلوك الأحداث المودعين (النزلاء) ويراقب آثار البرامج العلاجية أي يُحدّد متى تم إحراز تقدم من خلال برامج العلاج.
- يُعدّ التقارير حول وضع الأحداث والتقدّم المحرز لتقديمه إلى مجلس إطلاق الافراج المشروط.
- يقمّم المساعدة في تنظيم برنامج الإصلاحية العام فيما خص كل نزيل.
- يشرح عن الإصلاحية وبرنامجها للنزلاء.
- يشارك في جلسات الاستماع عن سوء السلوك.
- يُجري جلسات استماع لتحديد ما هي أنواع الممتلكات الشخصية التي يحق للنزيل باقتنائها.
- يحتفظ بالسجلات ذات الصلة بالعمل.
- يتابع كل قضية وتاريخها لتوفير المعلومات اللازمة والشاملة عنها لاستخدامها من قبل الأطباء النفسيين والإداريين للتقييم والتخطيط ولاستخدامها في الافراج المشروط.

- يقابل الأحداث المودعين (النزلاء) وعوائلهم وغيرهم من الأفراد المهتمين أو الوكالات.
- يجتمع مع مجموعات الأحداث المودعين (النزلاء) لحل المشكلات وشرح القواعد وإعطاء التعليمات.
- يجتمع مع الموظفين الإداريين والطبيين من أجل صياغة الخطط لمهام العمل والتدريب في الإصلاحية وإعداد برامج الافراج المشروط.
- يشارك في وضع وتنفيذ السياسات وبرامج خاصة بالأحداث المودعين (النزلاء) الذين يعانون مشكلات الإدمان.
- يوصي بالانضباط أو الامتيازات الإضافية للنزلاء لتشجيع السلوك الجيد.
- يعمل بشكل وثيق ومتواصل مع المعالج النفسي بغية متابعة حالة الحدث المودع (النزيل) ووضع البرنامج المناسب له ومتابعة مدى تجاوبه مع العلاج.
- إحالة الأحداث المودعين (النزلاء) إلى الأطباء في الإصلاحية.
- إحالة الأحداث المودعين (النزلاء) إلى المعالج النفسي في الإصلاحية.
- يحدد الحالات التي تستوجب خرق السرية بناء على إعتبارات علاجية أو أمنية حيث يمكن خرق السرية عندما يتعرض السجناء لخطر إلحاق ضرر جسيم بأنفسهم أو بغيرهم؛
- لديه حرية اتخاذ قرار وتحمل مسؤولية هذا القرار المستند إلى المبادئ الأخلاقية.
- يعمل بصورة مباشرة مع المعالجين النفسيين؛
- يحيل الأحداث المودعين (النزلاء) إلى الأطباء في الإصلاحية، لاسيما المعالج النفسي عند الضرورة؛
- يقدم التوصيات المتعلقة ببيئة الحدث المودع (النزيل) في الإصلاحية، من حيث المسكن وطرق التعاطي معه وما شابه؛
- يعمل على التنسيق بغية تحقيق التوازن بين توفير الأمن ومعالجة احتياجات الحدث المودع (النزيل) في مجال الصحة النفسية والعقلية؛
- يتبع مبادئ الأخلاق وقواعد الإصلاحية وسياساتها؛
- يُعلم المرضى عن أي قيود على السرية وحماية السرية؛
- يُحدد الحالات التي تستوجب خرق السرية بناء على إعتبارات علاجية أو أمنية حيث يمكن خرق السرية عندما يتعرض السجناء لخطر إلحاق ضرر جسيم بأنفسهم أو بغيرهم؛
- لديه حرية اتخاذ قرار وتحمل مسؤولية هذا القرار المستند إلى المبادئ الأخلاقية.
- الحدود والمسؤوليات والصلاحيات:
- يتبع إدارياً لمدير مكتب الخدمات الإجتماعية؛
- يضع تقارير عن التقييم الاجتماعي للنزيل؛
- أن يكون حائزاً على إجازة جامعية في علم الاجتماع أو العمل الإجتماعي من جامعة معترف بها؛
- أن يكون لديه خبرة في مجال العمل في الإصلاحية لا تقل مدتها عن خمس سنوات؛



- الحافز والالتزام؛
- القدرة على تمكين الأحداث المودعين (النزلاء) وجعلهم يقدرون إمكانياتهم ونقاط القوة لديهم؛
- القدرة على حل المشكلات؛
- إتباع نهج منظم؛
- قدرة على العمل مع مجموعة ومهارات جيدة في القيادة (شخصية القائد)؛
- إعادة توجيه التأهيل؛
- الوعي الذاتي؛
- مستوى عالي من الوعي بالمسائل الأمنية والإجراءات والسياسات التي تحكم عمل الإصلاحية
- تبني نهج في العمل يقوم على مبادئ الإحترام وعدم التمييز وعدم إطلاق الأحكام
- القدرة على التعامل مع المخاطر وإدارتها
- إدارة مشاعرهم بشكل سليم. على سبيل المثال، مساعدة الأحداث في السيطرة على مشاعر الغضب أو القلق.
- تقييم الوضع النفسي والإحتياجات النفسية لدى الأحداث المودعين (النزلاء).
- توفير الدعم والتدريب للعاملين والعاملات في الإصلاحية.
- الجمع بين الخبرة والأساس النظري والعمل بشكل وثيق مع المهنيين الآخرين في مراحل التقييم والعلاج للأفراد أو للمجموعة.
- إجراء التقييم بغية تقدير خطر الانتكاسة أي العودة لارتكاب جرائم أو الانتحار أو إيذاء النفس أو أي سلوك آخر شديد الخطورة.
- المسؤوليات:
- توثيق نتائج التقييم ورفعها في تقارير؛
- تقديم المشورة لمدير الإصلاحية حول الحوادث؛
- تطوير تقنيات التقييم النفسي؛
- تنفيذ المشاريع البحثية لتقييم مساهمة مبادرة سياسة أو برنامج معين، على سبيل المثال استكشاف معدلات التسرب للذين هم تحت إطلاق السراح المشروط، ودراسة أثر سلوكيات الإستقواء في بيئة الإصلاحية، أو تقييم فعالية فريق برنامج المجموعة لإدارة الغضب؛
- المشاركة في تنفيذ أو إدارة برامج مختلفة بما فيها البرامج المعرفية السلوكية للمجموعة، والتي تهدف

## الوصف الوظيفي للمعالج النفسي

- يعمل المعالج النفسي بشكل رئيسي مع الأحداث المودعين لتقديم الدعم والمشورة اللازمين لمساعدة الأحداث على التكيف مع ظروف حياتهم والتعامل السليم مع مشكلاتهم. يشمل عمل المعالج النفسي تطوير تقنيات التدخل وبرامج العلاج ومراقبتها.
- يطوّر برامج علاجية للأفراد أو المجموعات لتحديد حاجات الأحداث النفسية ومساعدتهم على فهم هذه الإحتياجات وتأثيرها في سلوكهم. يشمل ذلك أيضاً مساعدة الأحداث على تعديل سلوكياتهم

- إلى تعديل سلوك المجموعة. على سبيل المثال تعزيز مهارات التواصل الفعّال وبرامج علاجية تستهدف مرتكبي الإعتداء الجنسي؛
- مراقبة طرق العلاج (الفردى والجماعى) لضمان المعايير والجودة؛
- المشاركة في إجتماعات فريق الإصلاحية؛
- تقديم أدلة في المحكمة وتقديم المشورة للجنان إطلاق السراح المشروط ومحاكم الصحة العقلية؛
- الإشراف على تدريب موظفي الخدمة في الإصلاحية / إطلاق السراح المشروط؛
- إعداد تقارير تقييم المخاطر؛
- الإشراف على تقديم الدعم عند وقوع حوادث خطيرة وبعد ذلك؛
- التنسيق مع موظفي وضباط الإصلاحية والعاملين الاجتماعيين وضباط مراقبة إطلاق السراح المشروط وممثلين عن النظم القضائية، وتقديم المشورة لهم.
- حدود المسؤوليات والصلاحيات:
- يتبع إدارياً لمدير مكتب الخدمات الإجتماعية؛
- يضع تقارير عن التقييم النفسى للنزىل؛
- يعمل بصورة مباشرة مع الباحثين الإجتماعيين؛
- يحيل الأحداث المودعين (النزلاء) إلى الأطباء في الإصلاحية، لاسيما اختصاصي الأمراض النفسية (الطبيب النفسى)؛
- يقدم التوصيات المتعلقة ببيئة الحدث المودع
- (النزىل) في الإصلاحية، من حيث المسكن وطرق التعاطي معه وما شابه؛
- يعمل على التنسيق بغية تحقيق التوازن بين توفير الأمن ومعالجة احتياجات الحدث المودع (النزىل) في مجال الصحة النفسية والعقلية؛
- يتبع مبادئ الأخلاق وقواعد الإصلاحية وسياساتها؛
- يُعلّم المرضى عن أي قيود على السرية وحماية السرية؛
- يُحدّد الحالات التي تستوجب خرق السرية بناء على إعتبارات علاجية أو أمنية حيث يمكن خرق السرية عندما يتعرّض السجناء لخطر إلحاق ضرر جسيم بأنفسهم أو بغيرهم؛
- لديه حرية اتخاذ قرار وتحمل مسؤولية هذا القرار المستند إلى المبادئ الأخلاقية.
- المؤهلات:
- أن يكون حائزاً على إجازة جامعية في علم النفس العيادي/ الإرشاد النفسى من جامعة معترف بها؛
- أن يكون لديه خبرة في مجال العمل في الإصلاحية لا تقل مدتها عن خمس سنوات؛
- لديه معرفة مهنية في مجال علم النفس الجنائي والقانون الجنائي؛
- إلمام ووعي بالتدابير المتّبعة في الإصلاحية والشؤون المستجدة؛

- تمتُّع بالدافعية للعمل والالتزام؛
  - اتباع نهج مُنظَّم؛
  - القدرة على تمكين الأحداث المودعين (النزلاء) وجعلهم يقدرُون إمكانياتهم ونقاط القوة لديهم؛
  - القدرة على حل المشكلات؛
  - إتِّباع نهج مُنظَّم؛
  - قدرة على العمل مع مجموعة ومهارات جيدة في القيادة (شخصية القائد)؛
  - إعادة توجيه التأهيل؛
  - الوعي الذاتي؛
  - مستوى عالي من الوعي بالمسائل الأمنية والإجراءات والسياسات التي تحكم عمل الإصلاحية؛
  - تبنِّي نهج في العمل يقوم على مبادئ الإحترام وعدم التمييز وعدم إطلاق الأحكام؛
  - القدرة على التعامل مع المخاطر وإدارتها.
- ### الوصف الوظيفي لإختصاصي الصحة البيئية
- المسؤوليات:
- الحرص على الصحة العامة والعمل على الحدّ من العوامل المُسيئة من خلال التعليم والتشاور.
  - العمل مع المهنيين في الإصلاحية لتوفير بيئة آمنة وصحيّة.
- تقديم الخبرة والمشورة في ما يتعلّق بالتالي:
- خدمة الغذاء الصحي وسلامة الغذاء
  - إمدادات المياه وجودتها
  - معالجة مياه الصرف الصحي والتخلص منها
  - جودة الهواء الداخلي
  - النفايات الصلبة والخطرة
  - الوقاية من الحرائق
  - المرافق الترفيهية والسكن
  - القيام بعمليات التفتيش وتعزيز الشروط الصحية لإعداد الطعام والخدمة.
  - وضع برنامج الخدمات للوقاية من الأمراض المنقولة بالأغذية وتقديم الاستشارات في مجال تقنيات التعامل الآمن مع المواد الغذائية.
  - الاستجابة للشكاوى من الظروف البيئية غير الصحية والتحقيق في الشكاوى وظواهر نفشي الأمراض.
  - فحص أنظمة الصرف الصحي في الإصلاحية.
  - تقييم بيئة الإصلاحية لتحديد مدى تطابقها مع القوانين السارية.
  - إعداد تقارير التفتيش عن خدمات الأغذية والصرف الصحي والحريق والسلامة، وإصدار إشعارات بالانتهاكات وتقديم توصيات من أجل إجراء التصحيحات اللازمة.
  - التحقيق وتقديم تقرير بشأن نوعية الهواء

الداخلي والملوثات البيولوجية.

حدود المسؤوليات والصلاحيات:

- يتبع إدارياً لمدير مكتب الخدمات الطبية.
- يعمل بصورة مباشرة مع مدير الإصلاحية و طبيب الإصلاحية.
- يقدّم التوصيات المتعلقة ببيئة الحدث المودّع (النزبل) في الإصلاحية من حيث المسكن والنظافة العامة.
- يتّبع مبادئ الأخلاق وقواعد وسياسات الإصلاحية.

المؤهلات:

- أن يكون حائزاً على إجازة جامعية في الصحة العامة من جامعة معترف بها؛
- يكون لديه خبرة في مجال إختصاصه لا تقل مدتها عن خمس سنوات؛
- إلمام ووعي بالتدابير المُتبَّعة في الإصلاحية والشؤون المستجدة؛
- تمثُّع بالدافعية للعمل والالتزام؛
- اتباع نهج مُنظَّم؛
- قدرة جيدة على العمل الجماعي ومهارات القيادة؛
- الوعي الذاتي؛
- مستوى عالي من الوعي بالمسائل الأمنية والإجراءات والسياسات التي تحكم عمل الإصلاحية؛

- توفير المعلومات والمشورة والتحقق من أجل تعزيز السلوك الصحي والبيئة الصحية.
- رفع تقرير دوري عن وضع الصحة العامة في الإصلاحية إلى مديرها.

• وضع خطة مكتوبة للسيطرة على الحشرات والآفات.

- مراقبة شؤون الحرائق والسلامة ومسائل الصرف الصحي في جميع أقسام الإصلاحية، بما في ذلك جميع مرافق العمل والصناعة والتعليم المهني وأقسام الخدمات الغذائية.

• توفير التدريب لجميع الموظفين المعنيين لاستكمال عمليات التفتيش الدورية.

- استكمال تفتيش شامل ودقيق عن السلامة والصرف الصحي في جميع الأماكن بتنسيق عملية تفتيش مستقلة للخدمات الغذائية من قبل وزارة الصحة.

- رفع تقرير يحوي وثائق الإجراءات التصحيحية بجميع النواقص إلى وزارة الصحة بتنسيق عملية تفتيش الحريق للإصلاحية من قبل المسؤولين المحليين في المحافظة.

• تعليم نزلاء وموظفي الإصلاحية وإرشادهم عن السلوك الصحي والبيئة الصحية.

- العمل بشكل وثيق ومتواصل مع مدير الإصلاحية وطبيب الإصلاحية بغية متابعة وضع الصحة العامة في الإصلاحية.

• القدرة على التعامل مع المخاطر وإدارتها.

## الوصف الوظيفي لصيدي الإصلاحية

المسؤوليات:

• مراقبة الوصفة الطبية للدواء للتأكد من أن

العلاجات المختلفة متوافقة؛

• فحص عيار الدواء وضمان توفره بشكل صحيح

وآمن؛

• الإشراف على إعداد الأدوية؛

• تقديم خدمة صرف الوصفة الطبية؛ ترتيب

وتوزيع الأدوية والوصفات الطبية للمرضى؛

• حفظ سجل للعقاقير الخاضعة للمراقبة لأغراض

المراقبة القانونية ومتابعة الكمية المخزّنة؛

• التنسيق مع الأطباء حول الوصفات الطبية؛

• تقديم النصح للأطباء في ما يتعلّق بأية آثار

جانبيه سلبية من الأدوية أو التفاعلات المحتملة مع

الأدوية الأخرى / العلاجات؛

• متابعة مراجعات استخدام الأدوية، وهي خدمة

متطورة لمساعدة المرضى على فهم كيفية عمل

الأدوية ولماذا ينبغي تناولها؛

• رصد ضغط الدم ومستويات الكوليسترول في الدم؛

• تقديم خدمة فحص السكري؛

• مراقبة الميزانية والإدارة المالية لصيدلية

الإصلاحية؛

• شراء الأدوية من المورد المعتمد؛

• التأكد من وجود مخزون كافٍ من الأدوية؛

• الحفاظ على مخزون من الأدوية والمواد

الكيميائية، مع تاريخ الصنع ورقم الدفعة وتاريخ

انتهاء الصلاحية؛

• الإجابة عن الأسئلة التي يثيرها المرضى أو مقدمي

الرعاية الصحية فيما يتعلق بالدواء المقرر أو أي

دواء آخر ضروري؛

• تثقيف مقدمي الرعاية الصحية أو القائمين على

رعاية الأحداث المودعين (النزلاء) المرضى حول

الصحة واستخدام الأدوية - فوائدها وأضرارها؛

• مواكبة التطورات الجديدة من خلال التطوير

المهني المستمر والإضطلاع على العقاقير الجديدة

واستخداماتها.

حدود المسؤوليات والصلاحيات:

• يتبع إدارياً لمدير مكتب الخدمات الطبية؛

• يعمل بصورة مباشرة مع طبيب الإصلاحية؛

• يتبع مبادئ الأخلاق وقواعد وسياسات

الإصلاحية؛

• يُعلّم المرضى عن أي قيود على السرية وحماية

السرية؛

• يُحدّد الحالات التي تستوجب خرق السرية بناء

على إعتبارات علاجية أو أمنية حيث يمكن خرق

السرية عندما يتعرّض السجناء لخطر إلحاق ضرر

- جسيم بأنفسهم أو بغيرهم؛
- تحديد صلاحية وصف الأدوية المسموح بها من قبل النقابة المختصة؛
- حرية اتخاذ قرار وتحمل مسؤولية هذا القرار المستند إلى المبادئ الأخلاقية.
- حفظ سجلات أسنان المرضى؛
- المؤهلات:
- إحالة الأحداث المودعين (النزلاء) إلى الأطباء في الإصلاحية؛
- أن يكون حائزاً على شهادة جامعية في علوم الصيدلة من جامعة معترف بها؛
- إدارة الميزانية والحفاظ على مخزون من المعدات
- تثقيف المرضى عن الرعاية الصحية للفم؛
- يكون لديه خبرة في مجال إختصاصه لا تقل مدتها عن خمس سنوات؛
- مواكبة التطورات الجديدة من خلال التطوير المهني المستمر.
- مستوى عالي من الوعي بالمسائل الأمنية والإجراءات والسياسات التي تحكم عمل الإصلاحية؛
- القدرة على التعامل مع المخاطر وإدارتها.
- حدود المسؤوليات والصلاحيات:
- يتبع إدارياً لمدير مكتب الخدمات الصحية؛
- يستقبل المرضى المحولين اليه من قبل طبيب الإصلاحية؛
- وصف بعض الأدوية المسموح بها من قبل النقابة المختصة؛
- يرتكز في عمله إلى مبادئ الأخلاق وقواعد الإصلاحية وسياساتها؛
- يحدد به إعلام المرضى عن أي قيود على السرية وحماية السرية؛
- يُحدّد الحالات التي تستوجب خرق السرية بناء على إعتبارات علاجية أو أمنية حيث يمكن خرق السرية عندما يتعرّض السجناء لخطر إلحاق ضرر جسيم بأنفسهم أو بغيرهم؛
- لديه حرية اتخاذ قرار وتحمل مسؤولية هذا

## الوصف الوظيفي لطبيب الأسنان في الإصلاحية

- طبيب الأسنان هو الطبيب المتخصص في الرعاية الصحية للأسنان وهو يقدّم الخدمات الوقائية والعلاجية للمشكلات التي تؤثر على الفم والأسنان.
- المسؤوليات:
- فحص الأسنان وتشخيص أحوال أسنان المرضى باستخدام أدوات مثل الأشعة السينية؛
- تقييم خيارات العلاج والاتفاق على خطط علاج مع المرضى؛
- تنفيذ العلاجات السريية مثل ترميم الأسنان المتضررة من التسوس وعلاج أمراض اللثة؛

القرار المستند إلى المبادئ الأخلاقية.

المؤهلات:

- أن يكون حائزاً على شهادة دكتور في طب الأسنان من جامعة معترف بها؛
- يكون لديه خبرة في مجال إخصاصه لا تقل مدتها عن خمس سنوات؛
- مستوى عالي من الوعي بالمسائل الأمنية والإجراءات والسياسات التي تحكم عمل الإصلاحية؛
- القدرة على التعامل مع المخاطر وإدارتها.

## نماذج

١. طلب رعاية طبية خارج الإصلاحية: الغرض من هذه الوثيقة هو نقل الحدث المودَع إلى خارج الإصلاحية. تُقدّم هذه الوثيقة إلى المسؤول الأمني بغية إخراج الحدث المودَع (النزيل) من الإصلاحية. يتم تعبئة النموذج من قبل الطبيب المُعاین في الإصلاحية. هذه الوثيقة هي بمثابة وثيقة طبية قانونية.
  ٢. بطاقة دخول مستشفى: الغرض من هذه الوثيقة هو طلب قبول لدخول مستشفى. يتم تعبئة النموذج من قبل الطبيب المُعاین في الإصلاحية، ويتم تقديم هذه الوثيقة إلى المستشفى المعني.
  ٣. طلب معاينة خارجية: الغرض من هذه الوثيقة هو طلب معاينة من طبيب متخصص خارج الإصلاحية في مؤسسة صحية متعاقدة مع الإصلاحية. يتم تعبئة النموذج من قبل الطبيب المُعاین في الإصلاحية. ويتم تقديم هذه الوثيقة إلى الطبيب في المؤسسة الصحية المعنية. يوثّق الطبيب في المؤسسة الصحية نتائج المعاينة في هذا النموذج.
  ٤. طلب معالجة خارجية: الغرض من هذه الوثيقة هو طلب خدمات طبية غير متاحة داخل نطاق الإصلاحية مثل الفحوصات المخبرية أو الصور الشعاعية أو الإجراءات السريرية أو المعالجة للحالات الطارئة (باستثناء دخول المستشفى) في مؤسسة صحية متعاقدة مع الإصلاحية. يتم تعبئة النموذج من قبل الطبيب المُعاین في الإصلاحية ويتم تقديم هذه الوثيقة إلى المؤسسة الصحية
- المعنية بتقديم الخدمات الطبية المطلوبة.
٥. طلب إحالة داخلية: الغرض من هذه الوثيقة هو طلب إحالة الحدث المودَع (النزيل) (تحويله من قسم داخل الإصلاحية إلى قسم آخر) من أجل الحصول على خدمات طبية أو نفسية أو إجتماعية داخل نطاق الإصلاحية. يتم تعبئة النموذج من قبل الشخص المخوّل بإحالة الحدث المودَع (النزيل) في الإصلاحية (حارس الإصلاحية، المُمرّض، الطبيب، الباحث الاجتماعي، المعالج النفسي، المدرب المهني، إلخ) وفقاً لسياسة الإصلاحية. يتم تقديم هذه الوثيقة إلى الجهة المعنية بالقيام بالتدابير المرعية الإجراء لتقديم الخدمات المُشار إليها.
  ٦. سجل الحدث المودَع (النزيل) الصحي: يتألف السجل الصحي من عدة صفحات. تكون كل صفحة مخصصة لنوع من الخدمات الصحية.
- ينبغي أن تدوّن هوية الحدث المودَع (النزيل) على كل وثيقة وصفحة من صفحات السجل الصحي.
  - ينبغي حفظ صفحات السجل وفقاً لترتيب معين لنوع الوثائق وتاريخ الوثيقة من الأحدث إلى الأقدم.
- يتألف السجل الصحي من التالي:
- فهرس (قائمة المفردات)
  - الهوية



- الماضي الطبي
- النظر والسمع
- صحة عامة
- الأسنان
- المعاينة النفسية
- إشارات الاختصاصيين
- الإشارات الخارجية
- الإستشفاء
- الوصفات الطبية (من داخل أو من خارج الإصلاحية)
- نتائج التحاليل المخبرية (ينبغي أن يتم توقيعه من قبل الطبيب المعين في الإصلاحية كدليل للإضطلاع على النتائج)
- نتائج الإجراءات التشخيصية (ينبغي أن يتم توقيعها من قبل الطبيب المعين في الإصلاحية كدليل للإضطلاع على النتائج)
- التقارير الطبية (ينبغي أن توقع من قبل الطبيب المعين في الإصلاحية كدليل للإضطلاع على النتائج)
- سجل إدارة الدواء (Medication Administration Record) (ينبغي أن توفَّع من قبل كل ممرض أعطى الدواء للنزيل)



### الإستشارات الخارجية

نتيجة الإستشارة	تاريخ الإستشارة	الطبيب المعاین	إسم المؤسسة الصحية

تاريخ الزيارة المقبلة	الوصفات والفحوصات المطلوبة	



إسم وتوقيع المسؤول	الوصفات المطلوبة	العمل الطبي	

## التحاليل المخبرية

إسم المؤسسة الصحية	تاريخ إجراء الفحوصات	نوع التحاليل	ملخص عن النتيجة

### الأمال التشخيصية (أشعة & تنظير)

إسم المؤسسة الصحية	تاريخ إجراء العمل التشخيصي	العمل التشخيصي	ملخص عن النتيجة



## التقارير الطبية

رقم التقرير	تاريخ التقرير	نوع المرض	التشخيص ونوع المعالجة

### سجل إدارة الدواء

رقم متسلسل	التاريخ والوقت	إسم الدواء- عياره-شكله	الجرعة المعطاة- الوحدة	ملاحظات	الامضاء

## طلب معالجة خارجية

مستوصف إصلاحية: .....

عدد: .....

رقم التسجيل في سجل المعاينات: .....

تاريخ: / /

الإسم والشهرة: .....

إسم المؤسسة الصحية: .....

تاريخ الولادة: / /

رقم النزول: .....

الشكوى الرئيسية: .....

.....

نوع المعالجة المطلوبة: .....

.....

.....

نوع البحث المطلوب: .....

.....

.....

.....

توقيع وختم الطبيب المعايين



## بطاقة دخول الى مستشفى .....

اصلاحية.....

عدد:.....

تاريخ:...../...../.....

الإسم والشهرة..... تاريخ الولادة: / /

رقم النزيل:.....

تاريخ الدخول: / /

الشكوى الرئيسية:..... الرمز الطبي..... ICD10.....

نوع المعالجة المطلوبة..... مدة الإشفاء الأساسية.....

نوع العمل الطبي أو الجراحي المطلوب ..... رمز العمل الجراحي .....

عنوان الشخص المتوجب تبليغه عند الإقتضاء .....

.....

في / /

.....

توقيع وختم الطبيب المعايين

## طلب رعاية طبية خارج الإصلاحية

المستوصف في الإصلاحية .....

عدد: .....

تاريخ: ...../...../.....

بشأن:  دخول مستشفى  أعمال طبية خارجية

إسم ورقم النزيل:

تبين أنه مصاب:

الأعمال الطبية المطلوبة:

إسم المؤسسة الصحية:

تعليمات خاصة:

المستلم:

التوقيع:

.....

توقيع وختم الطبيب المعاین

## طلب إحالة داخلية

اصلاحية..... عدد:.....

الإسم والشهرة..... تاريخ:...../...../.....

تاريخ الولادة: / / رقم النزيل:..... نوع الخدمة المطلوبة:  اجتماعية  طبية  نفسية

سبب الإحالة:.....

.....

.....

إسم وصفة طالب الاحالة:.....

.....  
توقيع طالب الاحالة

.....  
توقيع وختم الطبيب المعايين

## المراجع

1. <http://www.bop.gov> Federal Bureau of Prisons.
2. <http://www.drc.ohio.gov> Ohio Department of Rehabilitation and Correction
3. <http://www.mehaonline.org> Minnesota Environmental Health Association.
4. <http://www.jobresponsibilities.org>.
5. <http://www.prospects.ac.uk>.









# دليل مرجعي للعاملين والعاملات في المراكز الإصلاحية للأحداث في العراق



1



2



3



4