



# الدليل التقني لبرنامج الدعم النفسي الاجتماعي للأطفال

الكتيب الخامس





# المحتويات

4	أدوات الدعم النفسي الاجتماعي
5	الزيارة المنزلية
5	الإجراءات لضمان سلامة متطوعي الوصول، وأمانهم
6	خطوات الزيارة المنزلية، وقواعدها
9	العمل مع المجموعات - مجموعات الدعم
10	جلسات التوعية
12	أنشطة المهارات الحياتية
12	الأنشطة الإبداعية للأطفال في الظروف الصعبة
14	الاستشارة النفسية، والدعم الفردي
15	عناصر الاستشارة الجيدة
16	مهارات الاستشارة
18	طرح الأسئلة والتفسير
20	صفات المستشار الناجح، ومواقفه
20	التحديات في تقديم الاستشارة
21	الإقرار بالمشاعر الصعبة
21	الوعي الذاتي للمستشارين
23	مراحل الاستشارة
23	المرحلة الأولى: بناء العلاقة، واستكشاف قصة المستفيد
25	المرحلة الثانية: استكشاف، وتوضيح المهارات، وفهم قصة المستفيد
25	المرحلة الثالثة: مهارات اتخاذ إجراء الإغلاق، وإنهاء العلاقة
26	تشجيع التوجيه الذاتي، والتحفيز
27	أنواع المشكلات التي تتطلب تقديم الاستشارة
27	تقديم الاستشارة حول مشكلة عملية
28	تقديم الاستشارة حول المعضلة
29	تقديم الاستشارة، لمتلقي استشارة يعاني من مشكلة داخلية
31	تقديم الاستشارة لشخص يعاني من مشاعر غامرة
32	الأعراض المتعلقة بتجارب الصدمات، أو الضغط الشديد

## أدوات الدعم النفسي الاجتماعي

تهدف التدخلات النفسية الاجتماعية، إلى تحقيق هدف الاستقرار النفسي عند الأفراد، بوساطة وسائل، وأدوات اجتماعية نفسية. وتشكّل خدمات الصحة النفسية، والدعم النفسي الاجتماعي، مجموعة واسعة من التدخلات في سياق الدعم متعدد الطبقات. وخلال المرحلة الحادة، يجب دمج خدمات الصحة النفسية، والدعم النفسي الاجتماعي، إلى أقصى قدر ممكن في الخدمات التي تُقدم. وقد يقوم فريق الصحة النفسية، والدعم النفسي الاجتماعي، بإجراء تدخلات نفسية اجتماعية مستقلة، في أثناء المرحلة الأكثر استقراراً، بعد توافر قدر أكبر من الأمن، والموارد البشرية المتاحة ضمن المنطقة. ويكون إنشاء نظام إحالة أحد أهداف فريق دعم الصحة النفسية، والدعم النفسي الاجتماعي، لضمان توفير الدعم الكافي، وتوفير الخدمات المتخصصة للسكان الأكثر تضرراً.

يعتمد اختيار تطبيق أي من التدخلات النفسية الاجتماعية على:

### التوقيت

قد تتطلب الأزمات الشديدة أنشطة الإحاطة، أو توجيه الكوارث، بالتوازي مع أنشطة التهدئة، والإسعافات النفسية الأولية. ويغدو استخلاص المعلومات، أو تقديم الاستشارة، أو المعالجة النفسية الاجتماعية أمراً مفيداً بعد توافر المزيد من الوقت، والأمن، والاستقرار، لتلبية الاحتياجات المتوسطة، أو الطويلة الأجل.

### طبيعة القضايا النفسية الاجتماعية المعنية

تتطلب المرحلة الشديدة بعد الحدث، الانتباه إلى الإصابات الجسدية، وتتبع الأشخاص المفقودين، وتوفير الخدمات الأساسية. وتحتاج إلى تدخلات فورية قصيرة المدى، تركز تركيزاً رئيساً على تقديم الرعاية التفهيمية، والإسعافات النفسية الأولية، والمعلومات، والمساعدة الوافية. وفي المرحلة الأكثر استقراراً من حالة الطوارئ، تكون التدخلات النفسية الاجتماعية مفيدة، في التعامل مع قضايا أكثر عمقاً، من الناحية الانفعالية، ومرتبطة بالآثار الخطيرة، على المدى الطويل للكارثة، مثل فقدان الأحياء، أو فقدان الممتلكات، أو انتهاك حقوق الإنسان.

### عدد السكان المستهدفين

### عدد مقدمي الخدمات

عدد مقدمي خدمات الصحة النفسية، والدعم النفسي المتمتعين بالكفاءات المهنية المناسبة. تغدو التدخلات الجماعية ضرورية، عندما يكون عدد السكان المتضررين كبيراً، وعدد الأفراد المتاحين، في مجال الصحة النفسية، والدعم النفسي الاجتماعي محدوداً. إن استخدام بعض هذه الأدوات النفسية الاجتماعية، تتطلب كفاءات مهنية، واستخدامها من قبل مهنيين، مثل الزيارات المنزلية، ومجموعات الدعم (مع إشراف)، بينما يحتاج بعضها الآخر إلى مهنيين مختصين (في علم النفس)، ومترسبين، ولا سيما عند تقديم الاستشارة النفسية، والدعم الفردي.

## الزيارة المنزلية (1) (2)

تُعد الزيارة المنزلية نوعاً من المقابلات المهنية، مع المستفيد، أو مع أسرته، وتكون في بيئتهم الطبيعية، ويتحقق من خلالها أهداف مهنية. وتُتبع فيها أسس المقابلة، وقواعدها، وأساليبها، من ضمن عملية مهنية مبنية على مبادئ، ومفاهيم، وأساليب الدعم النفسي الاجتماعي. ويتوافق أخذ القرار بالقيام بالزيارة المنزلية، مع البرنامج المقترح لفرد، أو عائلة، استجابةً لأهداف مختلفة:

- في بداية التدخل، التعرف على بيئة المستفيد المحيطة، ومدى تأثيرها عليه، بهدف تقييمي.
- التعرف على الظروف التي أدت إلى المشكلة، أو فاقمتها، ووضع خطط مناسبة .
- مقارنة الأفراد غير القادرين على الوصول للخدمة بأنفسهم، بسبب شيخوخة، أو مرض، أو عجز، أو ظروف اجتماعية.
- تحقيق أهداف محورية، في متابعة حالات الأطفال، ولا سيما المودعين منهم في الأسر البديلة.
- المساعدة في حالات الطوارئ، عند وجود حاجة لتقييم فوري للمخاطر الجسيمة.
- إتاحة فرصة للتدريب على المهارات الوالدية، ضمن البيئة الطبيعية للأسرة.
- دراسة حالة شاملة لوضع الأسرة الاجتماعي، والمساعدة في تحديد احتياجاتهم.
- إتمام المقابلات المشتركة بين أفراد الأسر، ولا سيما في حال وجود نزاعات أسرية .

### مثال مشروع بورتيج للتدخل المبكر:

هو مشروع تعليمي للتدخل المبكر، يطبق على الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة منذ الولادة، وحتى عمر الست سنوات. ويشمل البرنامج الأم والطفل، داخل المنزل، لملاءمة الطفل وبيئته، ويقوم على زيارة الأم والطفل مرة في الأسبوع، لمدة ساعة وربع. إن إحدى مزايا البرنامج المنزلي، للتدخل المبكر، هو الوصول للأطفال صغيري السن في المناطق المختلفة، إضافةً إلى قدرة المدرسة المنزلية الواحدة، على تقديم الخدمة إلى خمس عشرة عائلة أسبوعياً. ويسمح المشروع بالوصول إلى الأسر المستفيدة، التي لا تتوفر لديها الخدمة التربوية، بسبب بعد مناطق السكن، أو عدم ملاءمة البرامج المقدمة في المؤسسات للأطفال صغيري السن، وعدم قدرة المؤسسات على استيعاب جميع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، بالإضافة إلى صعوبة دفع تكاليف الخدمات الخاصة.

## الإجراءات لضمان سلامة متطوعي الوصول، وأمانهم

ينبغي أن يُضمن أن لدى المنظمة أنظمة عمل قائمة، ويجب أن يقوم المسؤولون قياماً فاعلاً، بالإشراف على تقييم إدارة الصحة، والسلامة، ضمن المنظمة، مع التأكد من أنه تتوفر موارد، واستجابات ملائمة لإزالة مخاطر الصحة، والسلامة، أو الحد منها. وعلى المنظمة ضمان أن لديها عمليات قائمة لإيصال، ودراسة المعلومات، والتأكد منها، فيما يتعلق بالصحة والسلامة، في العمل، والتجاوب مع تلك المعلومات، كالتأكد من أن المنظمة لديها، عمليات للتقيد بأي واجبات ومتطلبات، اتجاه المتطوعين وتطبيقها. وعلى العاملين المتطوعين واجبات اتجاه الصحة والسلامة، بوساطة بذل العناية بخصوص صحتهم، وسلامتهم، والعناية لضمان عدم تأثيرهم على صحة وسلامة الأشخاص، أو المتطوعين الآخرين. وعليهم التقيد بأي تعليمات قد توجه لهم من منظماتهم، والتعاون

مع أي سياسة، أو إجراءات، قامت منظماتهم بتقديمها لهم. وعلى المتطوعين التعلم باستمرار بخصوص مسائل الصحة، والسلامة في العمل، والاستمرار في مواكبتها، مع فهم طبيعة العمل الذي يقومون به، والإلمام بالمخاطر، التي قد يواجهونها في أثناء عملهم بالمنظمة.

## خطوات الزيارة المنزلية، وقواعدها

### مرحلة التخطيط للزيارة، والحصول على الموافقة

يوصى بإجراء الزيارة المنزلية بعد تكوين فكرة مبدئية، عن الحالة، والوصول إلى المعلومات الأساسية عن الأسرة، من أجل تحديد أهداف الزيارة. وتسمح الزيارة برصد عناصر مختلفة، وملاحظتها، مثل الوضع الاقتصادي للعائلة، أو فهم العلاقات ضمن الأسرة، كما قد تفيد في تقديم الدعم.

ينبغي أخذ الموافقة من الأسرة، وتوضيح هدف الزيارة المنزلية، قبل القيام بها. وعلى العامل الاجتماعي تحضير العناصر، التي يريد ملاحظتها، أو رصدها. المهم عند دخول المنزل احترام خصوصية، وحميمية المكان، واستيعاب الأسباب الكامنة، وراء رفض العائلة للزيارة المنزلية (خجل، أو فقر، أو عنف...). ومن المهم تحديد وقت الزيارة، ومدتها مع الأسرة، على ألا تتجاوز الساعة بحسب احتياجات الحالة.

### ردود الفعل المحتملة على طلب الزيارة

من المهم فهم خلفيات استجابة الأفراد، والأسر، عند طلب الزيارة المنزلية وردود الفعل المختلفة:

«كيف يتجرأ على زيارتي في المنزل؟»	مخاوف من اختراق الخصوصية
«هو سيأتي لزيارتي لأنني لست مجرد رقم بالنسبة له»	الشعور بالأهمية
«هو سيأتي لأنه يهتم لأمرى»	الشعور بالانتباه
«ماذا سيظن عندما سيرى كيف أعيش؟»	الشعور بالعار

### مرحلة الترحيب

في أثناء العمل الاجتماعي، يقوم عادةً العامل الاجتماعي بالترحيب، ولكن يختلف الوضع في الزيارة المنزلية، إذ يتطلع لاستجابة المستفيد له. ومن المهم ملاحظة من الذي يقوم بالترحيب، ومن الذي يستقبل، ومن لم يكن حاضراً، ومن قدم متأخراً. ويتخلل

اللقاء أيضاً تقديم الضيافة الذي يشكّل سلوكاً لكسر الجليد، ولتقليل التوتر. وفي السياق السوري، تكون العائلات غالباً مرحّبة بزيارة مقدمي الخدمة، إذ أنّ حسن الضيافة جزء من قيم العائلة، ولكن ينبغي أخذ العادات الاجتماعية المتعلقة بالجنس بالحسبان.

### المرحلة المركزية

تتطلب مرحلة المقابلة مع الأسرة مرونة، وتواصل، وإصغاء فعال، من قبل العامل الاجتماعي، بالإضافة إلى مهارات ملاحظة السياق، والقيام بالمحادثة. ومن الأساسي الحفاظ على السريّة، والخصوصية، واحترام العادات، والتقاليد، والقيم، والأعراف. وفي حال فضّل العامل رفض الضيافة، ينبغي أن يتصرّف بلباقة.

### مرحلة الخلاصة

بعد المقابلة، يُلخّص العامل الاجتماعي ما تم الحديث عنه، ويسجل انطباعه الأول عن الزيارة. وفي الخطوة اللاحقة، يملأ استمارة الزيارة، ويكتب ملاحظاته ضمن محتوى التقرير.

#### ما على العامل الاجتماعي ملاحظته؟

تشكّل الملاحظة المباشرة طريقة لجمع البيانات، وتتمثل في مراقبة الأفراد في موقف معين، دون تدخل، أو تغيير في البيئة. وقد تساعد الملاحظة المركّزة العامل الاجتماعي، في تحديد أمور مهمة تخدم أهدافه المهنية.

يُعد موقع البيت مصدراً واسعاً للمعلومات، المتعلقة بالسياق الاجتماعي، والبيئي للفرد، والعائلة. وتُفيد خصائص الجوار عن المستوى الاقتصادي، والاجتماعي، والأمني، والخدماتي. وتساعد هذه المعلومات العامل الاجتماعي في تخطيطه للخدمة.

### موقع السكن

من المهم تدوين الملاحظات المتعلقة بالنظافة، والتنظيم، والسلامة، وسعة المكان للأفراد، والتصرفات المناسبة، أو غير المناسبة مع الأطفال أو كبار السن، والحرارة، والإضاءة، والضجة، والأثاث، ووجود بعض الصور، والأشياء الشخصية، والحيوانات الأليفة.

ما يجدر ملاحظته في سياق مركز إقامة مؤقتة:

- الخصوصية.
- الأدوات، والأثاث الموجود.
- وجود أشياء خاصة، وإضافات للتأقلم مع المكان.
- السلامة.

### المكان

من المهم أيضاً تدوين الملاحظات المتعلقة بالحضور، ومن يسكن البيت، والأشخاص الذين لم يحضروا، والعلاقة بين الحاضرين، والتواصل اللفظي، والتواصل غير اللفظي، والصمت، وحضور أصدقاء، أو جيران، وسلوكيات ملفتة للانتباه، وعلامات جسدية، أو كدمات، ووجود إعاقات، وتحديد نوعها.

### الأشخاص

## نموذج عن استمارة زيارة منزلية

..... ..... ..... ..... .....	التاريخ : اسم المستفيد : اسم العامل الاجتماعي : الوقت : المكان :
.....	الأهداف :
.....	الملاحظة :
..... .....	حضور الأشخاص : الأشخاص الذين لم يحضروا :
.....	البيئة :
.....	الجو العاطفي :
.....	ديناميات التفاعل في الأسرة :
.....	ردود فعل أفراد الأسرة اتجاه الزيارة :
.....	ملخص الزيارة :
.....	ملاحظات أخرى :
.....	التوصيات :



## العمل مع المجموعات- مجموعات الدعم

يشكّل العمل مع المجموعات أداة دعم، اعتمدت في بدايات القرن العشرين، من قبل العالم الأميركي جوزيف بيرت. وتعددت أنواع مجموعات الدعم وظيفتها، وتكوينها. وفي أيامنا هذه، تصنف مجموعات الدعم بحسب وظيفتها إلى نوعين :

### مجموعات الدعم التثقيفية والموجهة لحل المشكلات:

يُعمل مع هذه المجموعات معرفياً، وتطبّق في المراكز الاجتماعية والتأهيلية، ومراكز الدعم النفسي الاجتماعي، مع الأشخاص الذين يعانون من مشكلات سهلة، وغير معقدة .

### مجموعات الدعم التدخّلية:

يُعمل على توفير مساحة للتعبير، مركّزة نحو موضوع معين، أو عام، وتعتمد على توجيه ديناميات المجموعة في إطار الدعم.

قد تكون هذه المجموعات إمّا مفتوحة (قد ينضم أفراد جدد، بأوقات مختلفة) أو مغلقة (لا يتغير أعضاء هذه المجموعة، ويكون هناك عدد محدد للجلسات).

كما قد تكون مجموعات الدعم متجانسة (مجموعة موحدة بحسب الجنس، أو العمر، أو الموضوع) أو غير متجانسة. تمنح التفاعلات ضمن مجموعات الدعم، الأفراد فرصة لزيادة فهمهم لتجاربههم، وتجربة طرائق جديدة، والوجود مع الآخرين الذين يعانون من مشكلات مشابهة، فيتيح لهم معرفة المزيد عن طرائق تفاعلهم. محتوى جلسات المجموعة سرّي؛ يوافق الأفراد على عدم الإفصاح، عن أي معلومة خارج المجموعة.

### مميزات وفوائد العمل مع المجموعات :

- تتيح مساندة عدد كبير من المشاركين.
- تعمل على بناء العلاقات ضمن المجتمع المستهدف بالخدمة، وتوثيقها.
- تعمل على تعزيز مرونة المجتمع.
- من جوهر التمكين المجتمعي، أن تتساعد المجموعة في إيجاد الحلول، للمشكلات والصعوبات.

## جلسات التوعية

تهدف التوعية المجتمعية إلى التنبير بالشئء، أو التوجيه نحو أمر مرغوب به، في أثناء القيام بمجموعة معينة من الأنشطة، والمحاضرات، والجلسات، وورش العمل، والندوات، والمؤتمرات. ولدى مفهوم التوعية المجتمعية مكوناته المؤلفه من اسمه، وأهدافه، وفتنه المستهدفة، ومراحله، والجهات الشريكة فيه، ومؤشرات تقييمه، وموازنته، وطريقة إدارة مخاطره، وموظفيه المكلفين بتنفيذه، ومتابعته، وتقييمه، أو تقويمه. وتعد التوعية المجتمعية واحدة من آليات التغيير الاجتماعي، في المجتمعات، التي تُنفذ فيها، وتلمس الحاجة الموضوعية إليها من مصادرها المرجعية، مثل الواقع المعاش، والاستراتيجيات، والخطط الوطنية، ونتائج المسوح، والدراسات العلمية.<sup>3</sup>

تُحدد الموضوعات بناءً على المشاورات مع أفراد المجتمع، وفقاً لاحتياجاتهم المحددة. إذ تُنظم جلسات توعية محددة لمناقشة مشكلات الصحة النفسية، والدعم النفسي الاجتماعي، لبناء قدرات العاملين في تحديد علامات المشكلات النفسية، واكتساب المعرفة، والمهارات اللازمة للتعامل مع الضغوطات المختلفة، وتحسين المرونة، وتقليل وصمة العار المتعلقة بمشكلات الصحة النفسية، والدعم النفسي الاجتماعي، في المجتمع عموماً، والذي يمكن أن يعيق الأفراد عن طلب المساعدة إعاقة كبيرة.

تشمل جلسات التوعية: جلسات تفاعلية، ومحاضرات، ومواد مرئية، وسمعية، ومطبوعة، تتناول المخاوف التي تم تحديدها في المجتمع، في أثناء المناقشات عبر المجموعات المحددة. وتستهدف جلسات التوعية النساء، والرجال، وكبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة، مع مراعاة حساسية الجندر أثناء تيسير مثل هذه الجلسات.

- تعد تدخلاً وقائياً، للكثير من المشكلات، عبر رفع الوعي، بموضوع معين .
- توافر معلومات عامة، عن مشكلة معينة.
- تعطي المشاركين معلومات عن مصادر الدعم، والخدمات المتوفرة.
- تُعرّف من خلالها عن المنظمة، ونشاطاتها.
- تعد مصدراً للمعلومات التي قد تحتاجها للتخطيط، لإجراءات الدعم النفسي الاجتماعي.
- تُجمع معلومات من خلالها عن احتياجات المجتمع، ومشكلاته.
- تساعد على كسر الجليد، مع المجتمع.

ويجب إيلاء اعتبارات خاصة متعلقة بالوقت والمدة (من ساعة إلى ساعة ونصف)، والمكان (آمن، أو بعيد عن الضجيج، أو مريح)، والحضور (من المهم التوجه لأكبر عدد ممكن من المشاركين، عبر جلسات متعددة، من خلفيات، وأجناس، وأعمار مختلفة).

### كيفية القيام بجلسات التوعية

#### قبل الجلسة

- إنّ طريقة الدعوة للجلسات مهمة جداً، مع كيفية نشرها بمساعدة المجتمع، من متطوعين وعاملين، أو عبر استخدام أدوات إعلانية، مناسبة وسهلة تلائم المجتمع.
- من المهم التخطيط للجلسة جيداً: (المقدمة، والمحتوى، والخاتمة)، والتأكد من المادة، وتحديد الأهداف.
- ينبغي أن يكون عنوان الجلسة ملائماً، وسهلاً، حتى يستطيع المجتمع فهمه .
- من المهم ان يكون الميسر ملماً بثقافة المشاركين، وبيئتهم، لأخذها بالحسبان عند تحضير المادة.
- من المفضل تيسير الجلسة، بوجود ميسر ثانٍ، من الجنس الآخر إن أمكن.
- جلب الأوراق، والمنشورات، والأدوات المرئية مسبقاً، وتجريبها قبل الجلسة.

3- فاعلية جهود التوعية المجتمعية بقضية الإعاقة في الأردن، والدروس والعبر المستفادة منها د. فواز رطروط، وزارة التنمية الاجتماعية، مدير التثقيف والتوعية المجتمعية.

في بعض المجتمعات، قد يكون نشر الدعوة عبر مذياع الجامع أكثر تناسباً من توزيع منشورات. في السياق السوري، تعتمد الأرياف كثيراً على الدور الدينية في نشر الدعوات، والإعلانات.

### أثناء الجلسة

**تقديم النفس:** يقوم الميسر في البداية بتقديم نفسه، ومنظمته، وأهداف الجلسة، والتعارف بين أعضاء المجموعة تعارفاً تفاعلياً في أثناء سؤال، أو مداخلة متعلقة مثلاً بالمشارك أو المشاركة، على سبيل المثال: (أنا فلان، ومن الأشياء المفضلة لدي... إذ سيساعد ذلك بكسر الجليد، واندماج المشاركين بحلقة أكثر تجانساً، وجذباً للانتباه). ثم يُقدم الموضوع للمشاركين.

**المضمون:** على الميسرين أن يتمكنوا جيداً من الموضوع، ويكونوا على اطلاع بما يخص تأثيره على المجتمع. **المشاركة:** يحفز الميسرون مشاركة الحضور، بجذبهم لمناقشات، أو عبر طرح أسئلة مفتوحة، والانتباه إلى أن معظم الحاضرين أصغي لهم، وفسح المجال لهم للمشاركة.

من الأمثلة التي قد يقولها الميسر لتحفيز الحضور على المشاركة: «هل لديك شيئاً لتضيفه؟ ما رأيك بالذي قيل؟ هل هناك أحد لديه رأي آخر بالموضوع؟»

**لعبة متعلقة بالمضمون، أو نشاط تطبيقي:** من الجيد تثبيت المعلومة بعكسها، وتطبيقاً على الواقع، وإتاحة المساحة للمشاركين لتطبيقها عملياً.

**التلخيص:** من المهم تسهيل المعلومة، وتثبيتها عند المشاركين.

**الخروج من الجلسة وإنهاؤها:** قد يكون هناك طلب للقاء آخر، أو قد يطلب أحد المشاركين دعماً إضافياً، ومعلومات إضافية. يعطي الشكر الذي يقدمه الميسر للمشاركين انطباعاً إيجابياً.

### توصيات للميسر:

- لا تكن نظرياً في عرضك.
- أعط الوقت، والمساحة الكافية للمشاركين.
- كن متحضراً لردود فعل مختلفة (نقاش حاد، صمت، تأثر).
- كن داعماً، واستخدم لغة تواصل إيجابية.
- استخدم طرق مختلفة ووسائل مختلفة لإيصال المعلومة.

## أنشطة المهارات الحياتية

المهارات الحياتية هي مهارات تمكن الأفراد من التعامل مع الحياة اليومية، والتقدم، والنجاح في المدرسة، والعمل، والحياة المجتمعية على حد سواء. تضم قيماً وسلوكيات، ومعارف مستندة إلى مجال العمل، ينبغي تطبيقها بتناغم وانسجام مع بعضها البعض، ويمكن تعلمها على مدى الحياة. وعلى الرغم من وجود أعمار مثالية للتدخلات التي تستهدف مهارات معينة فعالة بأفضل شكل. وتُعرّف المهارات الحياتية تعريفاً مكرراً، بأنها التمكين الذي تقدمه للأفراد، في حياتهم اليومية، كما يمكن فهمها أيضاً من حيث مزاياها، وفوائدها الاجتماعية، ومساهماتها في إحداث تغيير على الصعيد المجتمعي. ومن الجدير ذكره، أن كل مهارة تشمل عدداً من الهيكليات الفرعية، إذ يتطلب أداء كل واحد منها، عمليات عدة، أو خطوات لإكمالها.

- مهارات المقدرّة على التوظيف: التعاون، والتفاوض، وصنع القرار.
- مهارات تقدير الذات: إدارة الموارد الذاتية، والصمود، والتواصل.
- مهارات المواطنة النشطة: احترام التنوع، والتعاطف، والمشاركة.
- مهارات التعلّم: الإبداع، والتفكير النقدي، وحل المشكلات.

## الأنشطة الإبداعية للأطفال في الظروف الصعبة

تتضمن الأنشطة الإبداعية، وسائل، وأساليب تساعد الطفل على التعبير عن مشاعره، وعلى تقوية مرونته الشخصية، في الظروف الصعبة.

### اللعب :

يعد اللعب أداة تساعد الطفل على استعادة التوازن، ويستطيع الطفل بواسطته أن يطور مهاراته الاجتماعية، والمعرفية. ويتيح اللعب للطفل القيام بالإنجازات في أثناء تعديل المواقف، والسلوكيات، وتحقيق أهداف طويلة المدى مثل تحسين الثقة بالنفس، واحترام الذات، والشعور بالأمان، والوحدة في المجموعة. الألعاب الرياضية، والأنشطة الإبداعية هي في مركز حياة الأطفال، وهي أدوات أساسية لحياتهم النفسية، والبدنية، والوجدانية، والاجتماعية، والثقافية. إن عالم الاطفال مخلوق من الألعاب، والأنشطة، لفئات مختلفة، كالألعاب المستندة على القواعد، وألعاب المجموعة، وأنشطة الدعم النفسي الاجتماعي. وبهدف تطوير القدرات، ينبغي توجيه الطفل لأهداف، ولسلوك ملاحظ، ومقاس، مثل اللعب العادل، أو التعاون. وإجمالاً تتكوّن الأنشطة، أو الألعاب، من أربعة عناصر: الهدف، والقواعد، والأدوار، والإنشاء.

### تمثيل الأدوار :

يقوم الطفل بتقمص شخصية معينة، ويتيح للطفل إيصال مشاعره، وخصوصاً تلك التي يجد صعوبة بالتعبير عنها.

## الدمى :

يُسقط الأطفال أفكارهم، ومشاعرهم، إسقاطاً طبيعياً على الدمى، أو الألعاب. وتشكّل طريقة إبداعية أخرى تسمح للأطفال بالتعبير عن المشاعر، والتجارب، والبحث عن حلول للمشكلات. وتكون الدمى مفيدة أيضاً لبناء العلاقات، مع الأطفال الأصغر سناً (من 4 إلى 8 سنوات)، عندما يكونوا قلقين، ومنسحبين. وتعمل الدمى كوسيلة تعكس الفهم، وتوفر تجارب عاطفية تصحيحية في سياق الأطفال. وفي أثناء استخدام الدمى لتمثيل الأشخاص، والأحداث، تمثيلاً رمزياً، يُزال التركيز عن الطفل، مما يجعله يشعر بأمان أكثر اتجاه العواطف، أو المواقف. ويمنح لعب الدمى للأطفال الفرصة لإحضار القصص الداخلية، إلى الخارج، وتوفير طرائق غير مهدّدة للأطفال، للتعبير عن مشاعرهم، وتمثيل المواقف، أو الأحداث. ويسهم صنع الدمى، واستخدامها في مساعدة الأطفال على التعبير عن أنفسهم، وتزويدهم بالمهارات الحياتية المتعلقة بالعاطف، وحل المشكلات، وحل النزاعات. يمكن استعمال طرائق بديلة لاستخدام الدمى، وتعليم المهارات، أو السلوكيات البديلة في أثناء التفاعل مع الدمية، أي النمذجة. ويكون لدى الدمية المشكلة نفسها، التي يعاني منها الطفل، ويُستعمل العصف الذهني لحل مشكلة الدمية في أثناء التفكير بالمشاعر، والسلوك.

## الألعاب الحركية والتنفسية :

تساعد هذه الألعاب الطفل على السيطرة، واختبار قدراته الحركية. كما تحثه على التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، وتسهم في استعادة توازنه النفسي، واستثمار طاقته، واكتشاف قدرته البدنية. كما تعلّم الطفل مبادئ المنافسة، وأهمية التعاون، والعمل ضمن فريق. وتخلق الترفيه، وتحفّز الخيال، وتوفّر الاسترخاء. إن مجمل الألعاب الرياضية والحركية، تساعد الأطفال على تصريف طاقاتهم، ولا سيما الذين لديهم نشاط زائد. وتشمل هذه الأنشطة تمرينات التوازن، والتنفس، وتقليد الحركات، والرقص على الإيقاع، والتمرينات الإدراكية لصورة الجسد، وألعاب الإيماء.

## القصص :

تشكّل القصص أداة تنمّي خيال الطفل، وقدرتهم على الابتكار، والإبداع، إذ تغني محصولهم اللغوي، وتوسع آفاق معرفتهم. وقد تستخدم لمساعدة الطفل للتعبير عن مشاعره. ويحب معظم الأطفال الإصغاء إلى القصص التي توفر طرائق للترفيه، والاسترخاء، وتحفّز العمليات الخيالية، والمعرفية عند الأطفال. وعندما يقوم الأطفال برواية القصص، يشجّعهم ذلك على التفكير، والإبداع، ويوفر لهم مساحة صديقة، لعرض تجارب حياتهم، أو سرد قصصهم الخاصة.

## الرسم :

يُعد الرسم وسيلة اتصال طبيعية للأطفال، للتعبير عن المشاعر، والأفكار، تعبيراً غير لفظي. ويُعد أحد الوسائل لنقل تعقيدات التجارب المؤلمة، والذكريات المكبوتة، والمخاوف، والقلق، أو الذنب غير المعلنة. ويمكن أن يوفر الرسم أيضاً، معلومات حول الأداء التنموي، والعاطفي، والمعرفي. ويعدّ الرسم مفيداً للأطفال المتأثرين بالنزاع، لأنه يساعد في استخلاص المعلومات عن الصدمة، والكشف عن تأثيرها على الأطفال. وينقر الرسم على مجموعة متنوعة من الحواس اللمسية، والبصرية، والحركية، بطرائق لا تخولها المعالجة اللفظية وحدها. ويقدم الرسم، والتعبير الفني، تجارب «مهدئة للذات»، تلك التي يستخدمها الأطفال المصابون بصدمة نفسية، لتقليل التوتر، وتحسين تفاعلات الإجهاد بعد الصدمة. علاوة على ذلك، يُسهّل الفن، والرسم أيضاً، التعبير الشفوي، في أثناء تمكين الأطفال من تقليل القلق، والشعور براحة أكبر مع الشخص الذي يجري المقابلة، أو المعالج، وزيادة استرجاع الذاكرة، وتنظيم، ومشاركة رواياتهم.

## «مخطط جسم» مرسوم مسبقاً :

تتضمن هذه التقنية استخدام مخطط جسم مرسوم مسبقاً، يمكن للطفل تلوينه بطرائق متنوعة. ويمكن أن يكون لدى الطفل العديد من المشاعر المختلفة عندما تحدث تجربة سيئة، وتترجم أحياناً بآلام في البطن، أو شعور بالصداع. ويلون الطفل مخطط الجسم، في الأماكن التي شعر فيها بالحدث الصادم في جسمه، عندما سمع عن الحدث أو شاهده. وينبغي الحذر عند استخدام مثل هذه الأنشطة، في حالات التعرض لحدث صادم، واستخدام الإحالة للمختص، للمتابعة في حال ملاحظة إشارات مقلقة.

## الاستشارة النفسية، والدعم الفردي

الاستشارة شكل خاص من أشكال التواصل، مع عقد صريح، تأخذ شكلاً غير حكمي، للمساعدة، وتقوم على مبدأ التمكين. وهي علاقة يساعد فيها الشخص شخصاً آخر، وقد تأخذ مكاناً في إطار مجموعة، إذ قد يساعد شخص واحد العديد من الناس، في المجموعة. وتتطوي الاستشارة على نوع خاص من الإصغاء، يسمّى «الإصغاء الفعال»، وتساعد الناس على توضيح المشكلات، ومعالجتها، وتتعرف بأن كل شخص فريد، بتجارب فريدة. وتقوم الاستشارة على علاقة مبنية على التفهم الوجداني، والقبول، والثقة. ويُركّز المستشار ضمن هذه العلاقة، على مشاعر، وأفكار، وتصرفات المستفيد، ومن ثم تمكين المستفيد من:

- التأقلم مع حياته.
- استكشاف الخيارات.
- اتخاذ قراراته بنفسه.
- تحمّل المسؤولية عن تلك القرارات.

يتضمن دعم الأسرة والمجتمع، مساعدة الناس على تفعيل أنظمتهم الاجتماعية الخاصة، وتقوية الدعم المجتمعي بوساطة مجموعات النساء، ونوادي الشباب، ومساعدة الناس على إيجاد أحيّتهم، بعد حدوث كارثة، أو هجوم مسلح. وقد تعمل الاستشارة الأساسية، كدعم في المجتمع المحلي، والأسرة، وأيضاً كدعم مركز غير متخصص. وقد تساعد الاستشارة الأساسية في هذا المستوى، على مساعدة الناس في تفعيل شبكاتهم الداعمة. ويتضمن الدعم، المركز غير المتخصص، والأفراد، والعائلات، أو مجموعات الدعم النفسي الاجتماعي، بعد التعرض لأحداث حرجة، إذ يكون مكملاً للإسعاف النفسي الأولي.

تشكّل الاستشارة الأساسية، مهارة ضرورية لمقاربة الحالات، التي تعاني من مشكلات غير إسعافية، ليتمكن الاختصاصي النفسي، من متابعة تقديم الخدمة النفسية للمتضررين، بعد الإسعاف النفسي الأولي. ويمكن تقديم الاستشارة النفسية من قبل المتدربين، غير المتخصصين أيضاً، في إطار الأزمات، تماماً كما يقدم الأطباء غير المتخصصين خدمات نفسية، في أثناء برنامج رأب الفجوة، بعد تدريبهم، وخضوعهم للعملية الإشرافية.

يساعد مقدمو الاستشارة الآخرين، على التعبير عن مشاعرهم، وفهمها، وتقبلها. وتساعد هذه العملية الأشخاص على الشعور بقلق أقل، واتخاذ القرارات، والقيام بأفعال النمو والتطور. ولا يقدم مقدمو الاستشارة النصائح، بل يساعدون فقط الأشخاص، على مواجهة مشكلاتهم، وإيجاد الحلول لها، واختبار خياراتهم.

الأدوات الأساسية لمقدمي الاستشارة هي:

- التفهم الوجداني.
- الإصغاء الفعال.

- عكس المشاعر.
- طرح الأسئلة المفتوحة، الإستفهامية، أو التوجيهية.
- التلخيص، والتأكيد، والتقبل.

يخلق مقدمو الاستشارة الظروف التي تساعد المستفيدين ليصبحوا أكثر إماماً بأفكارهم، ومشاعرهم عن طريق الإصغاء لأنفسهم.

## عناصر الاستشارة الجيدة

هنالك العديد من العناصر الضرورية، المتفق عليها لضمان الاستشارة الفعالة:

توفير الوقت الكافي للمستفيد مهم من البداية. ولا يمكن استعجال عملية الاستشارة، فالوقت ضروري لبناء علاقة المساعدة.

الوقت الكافي

ينبغي على المستشارين، ألا يطلقوا الأحكام على المستفيدين، بغض النظر عن خلفياتهم الاجتماعية، والاقتصادية، والعرقية، والدينية، أو العلاقات الشخصية.

القبول

يكون المستفيدون بحاجة إلى الشعور بإمكانية طلب المساعدة، أو الاتصال بالمستشار في أي وقت. ويجب أن يكون هناك نظامٌ معمولٌ به للاستجابة، لاحتياجات المستفيدين بالشكل المناسب (مثلاً: توفير خدمات ما بعد ساعات الدوام، أو في أثناء فترة الغداء، باعتماد نظام المناوبة، أو في أثناء استخدام تقنيات التواصل عن بعد).

الوصول

ينبغي أن تكون المعلومات المقدمة في أثناء تقديم الاستشارة، متسقة، سواء في المحتوى، أو على مر الزمن.

الاتساق والدقة

القدرة على التفهم الوجداني، هي واحدة من أهم مهارات الاستشارة. وهو ينطوي على فهم أفكار المستفيد، ومشاعره، وإيصال هذا الفهم له. ويتطلب التفهم الوجداني حساسية، ووعياً للخوف، أو الغيظ، أو الحنان، أو الارتباك، أو أي مما قد يختبره المستفيد. ومن أجل فهم شعور

إظهار التفهم الوجداني

المستفيد، ينبغي أن يكون المستشار منتبهاً، إلى إشارات اللفظية، وغير اللفظية. ويحتاج المستشار أن يسأل نفسه: «ما المشاعر التي يعبر عنها المستفيد؟ ما الخبرات، والسلوكيات، التي تكمن وراء هذه المشاعر؟ ما الأكثر أهمية فيما يقوله لي المستفيد؟ ما الشعور الذي اختبره المستفيد في تجربته التي يسردها؟ ما الذي يحاول أن يقوله المستفيد بوضعية جسده هذه؟». وعلى سبيل المثال: إذا كان المستفيد يسرد الحادث الذي سبب له الألم العاطفي الكبير، وهو يبكي أيضاً، فمن المهم وضع كلمات، مثل: «يبدو أنك مررت بتجربة مريرة»، «لا بأس أبداً إذا كنت تبكي، إنه لأمر مؤلم أن تكون قد مررت بمثل هذه التجربة».

تحمي هذه الحدود المستفيد، إذ لا ينبغي أن تجمع المستشار، والمستفيد علاقة أخرى، غير علاقة الاستشارة، مثل علاقة مهنية، أو علاقة مواعدة، أو علاقة قريبي، أو صداقة. وعلى المستشار أن يضبط حدود علاقة الاستشارة، إذا حاول المستفيد تطويع هذه العلاقة إلى مستوى آخر.

حدود العلاقة، أو وضع الحدود

## السرية والخصوصية

تُعد الثقة أهم عامل في علاقة المستشار، والمستفيد، وتوقّر الأمان والخصوصية له. إنّ ما يُناقش في أثناء تقديم الاستشارة، هو سري، ولن يُشارك مع الآخرين. ومع ذلك، فهناك استثناءان:

- إشراف الاستشارة: سيشارك المستشار الحالة مع المشرف الخاص به، من أجل تقديم استشارة جيدة. وفي إشراف الاستشارة، من الأفضل تجنب تحديد المستفيد (عدم ذكر اسمه، أو صفاته الشخصية) عند مناقشة الحالة.
- الأذى: يمكن للمستشار أن يخرق السرية، في حال كان المستفيد في خطر، أو هناك أذى عليه، أو على شخص آخر.

## مهارات الاستشارة

مهارات الترحيب هي الوسيلة الأساسية، التي يدعو فيها مقدم الاستشارة المستفيد إلى العلاقة العلاجية. وتشمل هذه المهارات، كافة الرسائل اللفظية، وغير اللفظية الدقيقة، التي يرسلها مقدم الاستشارة، لتشجيع المستفيد على الانفتاح دون الضغط عليه. وعلى سبيل المثال: يتفادى مقدم الاستشارة النظر باستمرار إلى ساعته، أو النظر من النافذة. وقد يُعتدّ أن إظهار الاهتمام تهذيب فحسب، لكنّه مهارة أيضاً. فالتواصل البصري، ووضعية الجسم الواعي، نوعان من السلوكيات، التي تدعو المستفيد للتحدث.

## مهارات الترحيب



بينما تدعو مهارات الترحيب المستفيدين لمشاركة قصصهم، فإن مهارات العكس تتيح لهم معرفة أنّ المستشار قد سمع هذه القصص. ويحتوي العكس على نسخ مكثفة من الحقائق، والانفعالات، التي نقلها المستفيد. ويشارك المستشار هذه «اللقطات» من قصة المستفيد، ليُدع المستفيد يعرف أنه قد فهم، سواء من حيث المحتوى، أو على المستوى الانفعالي. وعندما يشعر المستفيدون بأنهم مفهومون، يقومون بكشف أكثر عمقاً. وتستغرق هذه المهارات بعض الوقت لتتطور.

مهارات العكس،  
أو التلخيص

تتضمن مهارات العكس المتقدمة عكس المعنى، والتلخيص، فتساعد المستفيد على مشاركة أعمق مما تقوم به مهارات العكس، بوساطة مهارات العكس المتقدمة، ويعكس المستشارون للمستفيدين، تأثير مشكلاتهم الكامنة، خلف الحقائق الأساسية، والمشاعر. وعلى سبيل المثال: لايشكّل فقدان العمل مجرد تغيير، في الوضع الاقتصادي، ومشاعر الخسارة. واعتماداً على الشخص، يمكن أن يُنظر إلى فقدان العمل، على أنه علامة على الفشل، أو دليل على عدم الكفاءة. وتنقل المهارات المتقدمة المستفيدين نحو فهم أعمق للذات، كما تساعد على فهم المعاني الفريدة من نوعها، التي يصفونها إلى الأحداث، وعلى تحديد معتقداتهم، عن أنفسهم، وعن الآخرين، وعن العالم.

مهارات العكس، أو  
التلخيص المتقدمة

في حين أن المهارات السابقة تشجع على فحص أعمق للذات، تدفع مهارات المواجهة المستفيدين للتعرف على التناقضات، في عباراتهم، أو التناقضات بين لغة التواصل اللفظي، وغير اللفظي لديهم (بضحكك عند سرد قصة مؤلمة مثلاً). وتُستخدم ضمن سياق رغبة المستشار، بفهم المشكلة فهماً أوضح. وتُحدد مهارات المواجهة التضارب في قصة المستفيد،

## مهارات المواجهة





وقد تقدم معلومات عن نقاط قوة المستفيد، ونقاط ضعفه. ويمكن أن تسبب مهارات المواجهة توتراً في العلاقة، لكنها أيضاً قد تذكر المستفيدين، أن علاقة المساعدة هي مشروع عمل، وليست لقاء اجتماعياً. وبشكل تقديم التغذية الراجعة، والمواجهة، أساساً في مهارات المواجهة. ويجب أن يستخدم هذه المهارة استخداماً مناسباً، إذ لا يعتقد المستفيد، أن المستشار يقوم فقط بالتركيز على التناقضات، مع العلم أن التناقض الذي يطرحه المستفيد، قد لا يكون مقصوداً، إضافة إلى أن العلاقة المهنية المناسبة، تساعد المستفيد على تقبل المواجهة التي يطرحها المستشار عليه.

حالما توضع أهداف مؤقتة بالتعاون، بين مقدم الاستشارة والمستفيد، تُوظف تقنيات التغيير لمساعدة المستفيدين، على تحقيق هذه الأهداف. وتوضح تقنيات التغيير البدائل، وتدفع المستفيد نحو التفكير بالاحتمالات. ومن تقنيات التغيير تقديم المعلومات، وطرح الأسئلة المحرصة على التفكير والاستنتاج، والتفسيرات البديلة، والعصف الذهني.

## تقنيات التغيير

5

إنّ الهدف من المهارات السابقة، هو تشجيع المستفيد على الكشف الأكثر عمقاً، والأكثر اتساعاً، بينما تعمل مهارة وضع الأهداف، على تضيق رقعة التركيز. وتعمل مهارات وضع الأهداف، على إبقاء المستفيد مركزاً على مشكلته، والطلب منه أن يحدد مجالات المخاوف الأكثر أهمية. وعلى سبيل المثال: يشجع المستشار المستفيد على التحدث، عن كيفية تغيير سلوكيات عنده، بدلاً من التركيز على تغيير الآخرين. وتهدف مهارة المساعدة الأساسية الثانية، في هذا المجال، إلى تلخيص المشكلة، وتتضمن تحويل الأهداف غير الواقعية، إلى أهداف محددة قابلة للتحقيق. وتركز هذه المهارة على تلخيص المشكلة، لمساعدة المستفيد على تطوير أهداف قصيرة، وطويلة الأمد.

## مهارات وضع الأهداف، والتلخيص

6

في الآونة الأخيرة، كثر الحديث عن اكتشاف الخلايا العصبية المرآتية، وهي خلايا في الدماغ تُحفّز عند قيام شخص آخر بفعل ما<sup>5</sup>. وإذا أولينا اهتماماً، نكون وضعنا أنفسنا تلقائياً في موقف الشخص الآخر (مثلاً كيف تنكمش عضلات الوجه، عند رؤية شخص على وشك السقوط). ويعطي التفهم الوجداني فهماً أعمق لأنه إلى حد ما، يسمح بالشعور بما يشعر به الشخص الآخر<sup>6</sup>.

## التفهم الوجداني

7

- التفهم الوجداني، ليس مجرد دعم المستفيد، والتوافق معه.
- التفهم الوجداني، ليس الإدعاء بأن المستشار يفهم.
- التفهم الوجداني، ليس فعّالاً، إن لم يكن صادقاً. ويلتقط المستفيدون الصدق في أثناء التواصل غير اللفظي، كما في التواصل اللفظي. ومن المهم أن يكون المستشار صبوراً، وأن يخصّص كلّ الوقت الذي يحتاجه لسماع القصة، قبل أن يقول للمستفيد أنه يفهم.

ربما يكون التفهم الوجداني، من أهم الأدوات، وأكثرها فاعلية للمستشار، لكنها الأكثر إرباكاً للاستشارة، بسبب الخلط بين التفهم الوجداني، والتعاطف.

**التفهم الوجداني** هو وضع النفس مكان الشخص الآخر، لرؤية العالم بعينييه. وهذا لا يعني الشعور تماماً بما يشعر، أو تجربة كل ما يمرّ به. وفي أثناء التفهم الوجداني يستخدم المستشار خبرته، وانتباهه لفهم وضع المستفيد. ويسمح التفهم الوجداني للمستشار أن يفهم أيضاً أفكار، وجهة نظر المستفيد، وليس مشاعره فحسب.

### العوائق التي تحول دون التفهم الوجداني

- **المواقف:** هي حالة نفسية، أو شعورية، تشكّل موقفاً نفسياً في العلاقة مع بقية العالم. ويمكن أن تكون المواقف إيجابية، أو سلبية. ويعيق السلوك، أو الشعور السلبي اتجاه الآخرين، تطور التفهم الوجداني.
- **القيم:** هي الأمور المهمة لشخص ما. وتستند القيم إلى المبادئ، أو الأهداف، أو المعايير الاجتماعية التي يعتنقها الفرد، أو المجموعة، والتي يعزى لها أهمية كبيرة. وتتأثر القيم بالثقافة، والعائلة، والدين، والأصدقاء، إلخ.
- **الوسم والوصم:** تصنيف الناس كأعضاء في جماعة، وليس كأفراد، ويكون هناك تمييز، وانتقاص لهذه الجماعة.
- **التمييز:** إلباس الأفراد صفات المجموعة التي ينتمون إليها. وهو افتراض أن أحداً ما، جزء من جماعة خاصة، فلا بد أن لديه قيم الجماعة، ومواقفها، وصفاتها.
- **التحامل:** حين يتبنى أحدهم موقفاً سلبياً اتجاه فرد ما، بناء على صفات المجموعة التي ينتمي إليها، دون أن يأخذ في الحسبان الفرد نفسه. ويستند التحامل إلى التمييز، بيد أنه يستند إلى موقف سلبي نحو الفرد، بناء على تمييز معين.

يهدف التلخيص إلى التنظيم، والإضاءة على الجوانب المهمة، والمشاعر، أو المواضيع التي عبّر عنها المستفيد في أثناء الاستشارة. مثال: المستشار في نهاية جلسة الاستشارة: «لقد تحدثت اليوم كثيراً عن شعورك الغامر بالمسؤولية، التي تشعر بها حيال بقاء جميع أفراد أسرته معك. لقد بحثنا عن السبل التي تجعلك تتخلى عن الأشياء، التي ليس لديك سيطرة عليها، والبحث عن خيارات للاستجابة، والتصرف عندما لا ترى نفسك قادراً على امتلاك خيار. وفي جلسة الاستشارة القادمة سوف نرى، إذا كان إدراكك الجديد قد أحدث أي تغيير، في مشاعر التأثير الغامر لديك». وترتكز أهمية التلخيص على بدء، وإنهاء جلسة الاستشارة، كمراجعة الجلسة، والإفادة في التحولات، وتنظيم الأولويات، والتركيز على الاستشارة المستقبلية. ويزيد التلخيص من ثقة المستفيد، بمقدم الاستشارة، إذ يُظهر اهتمام مقدم الاستشارة الفعال، وإصغائه للحديث.

### التلخيص

## 8

## طرح الأسئلة والتفسير

يعد طرح الأسئلة (الاستيضاح) جزءاً مهماً من الاستشارة. ويجدر الحذر حول نوعية الأسئلة التي يطرحها المستشار، وكيفية طرحها. ويمكن طرح أنماط متعدّدة للأسئلة.

**الأسئلة المغلقة:** تُختصر الإجابة عن الأسئلة المغلقة في كلمة واحدة، وتُدعى أحياناً أسئلة نعم/لا. وتضع الأسئلة المغلقة المستشار في موقع الخبير، وتظهر دور المستفيد كشخص سلبي، وغير مشارك، في عملية الاستشارة. وتعيق الأسئلة المغلقة المناقشة، في أثناء جلسة الاستشارة، كما تعيق التعمق في العلاقة، بين المستفيد والمستشار. ويمكن أن تكون الأسئلة المغلقة

مفيدة في بعض الأحيان، عندما يحتاج المستشار إلى الحصول على معلومات محددة، أو للتوضيح، لكنها ليست مفيدة للاستكشاف.

الأسئلة الموجهة مثال كم عمرك؟ ما اسمك؟

**الأسئلة المفتوحة:** تدعو الأسئلة المفتوحة الآخرين إلى المشاركة، وتقود إلى المحادثة والحوار. وتشجع الأسئلة المفتوحة، المستفيد لكي يقدم إجابة أكثر تفصيلاً. والهدف من هذه الأسئلة هو استكشاف أفكار المستفيد، ومشاعره، وخبراته. ويجب أن يكون المستشار حذراً عند طرح الأسئلة المفتوحة، كي لا تصبح مبهمة، أو غير واضحة، (مثال: ما الذي دفعك للمجيء إلى هنا اليوم؟ كيف تتأقلم مع ما يحصل معك؟ هل يمكنك أن تخبرني المزيد عمّ كان يعني ذلك لك؟) **أسئلة التحقق:** هي الأسئلة التي تبدأ بـ«كيف»، و«من»، و«متى»، و«أين». والغرض من هذه الأسئلة، الحصول على المزيد من المعلومات المحددة، أو للتوضيح، (مثال: كيف كانت ردة فعلك عندما علمت بالنتيجة؟ مع من تناقشت حول النتيجة؟ متى كانت أول مرة قمت فيها بزيارة الطبيب؟)

**الأسئلة الافتراضية:** هي الأسئلة التي تنطوي على ادعاء، أو افتراض لموقف. والغرض من هذه الأسئلة، هو مساعدة المستفيد على التفكير في الاحتمالات، أو السيناريوهات الأخرى، التي تسمح له بتصوّر النتائج المحتملة للسلوك، وتصوّر السلوك تصوّراً مختلفاً، (مثال: لو قُمتَ بكشف وضعك لصديقك، كيف سيكون رد فعله باعتقادك؟ إذا اكتشف صديق من أعز أصدقائك ما يحصل، ماذا سيحدث برأيك؟ إذا طلبت من أختك المساعدة في الطبخ، ما سيكون ردها برأيك؟) **الأسئلة القصوى (الحدية):** تساعد هذه الأنواع من الأسئلة في تحديد جدول أعمال المستفيد، وترتيب أولوياته. ويمكن أن تكون مناسبة، ولا سيما في بداية الجلسة. ويمكن أن تساعد هذه الأسئلة في تشجيع المستفيد، على أن يكون محدداً في وصف القضايا الحساسة، (مثال: ما أسوأ شيء يمكن أن يحدث؟ إذا أردنا التعامل مع شيء واحد اليوم، ما أهم شيء بالنسبة لك؟)

### نصائح لطرح الأسئلة

- اسأل أسئلة مباشرة، وواضحة.
- اسأل الأسئلة بإيجاز، وكن محدداً، وموجزاً، ولا تطرح أسئلة طويلة، وخارج السياق.
- شارك غرضك من طرح السؤال.
- اطح الأسئلة بلطف، مستخدماً مصطلحات وكلمات، تناسب المستفيد.
- انتبه لنبرة الصوت، والتواصل البصري، ووضعية الجسد، عند طرح الأسئلة.

### أسئلة غير مفيدة ينبغي تجنبها

- أسئلة «لماذا» أو أسئلة «كيف سمحت أن يحدث ذلك؟». يمكن أن يبدو هذا النوع من الأسئلة حكماً، ويضع المستفيد في موقع الاتهام، والتبرير.
- كثرة الأسئلة المغلقة، لأنها لا تفسح المجال للمستفيد لأن يتحدّث ويشرح، ويجب استخدامها فقط للتوضيح، أو للحصول على معلومات محددة، ودقيقة.
- أسئلة إما /أو، لأنها قد تبدو وكأنها تقود لإجابة محددة، إذ سيحاول المستفيد أن يجيب بالطريقة التي يعتقد أن المستشار يود أن يسمعها. على سبيل المثال: «في المستقبل هل ستود أن تبقى خارجاً حتى وقت متأخر في أثناء عطلة نهاية الأسبوع، أم ستفضل قضاءها في البيت؟»
- الأسئلة المتعددة: إذا طرح المستشار أكثر من سؤال واحد في الوقت ذاته، يمكن أن يكون ذلك مربكاً، وأن يقود المستفيد للشعور بأنه يُستجوب.
- الأسئلة الإيحائية: هذه الأسئلة التي تشير ضمناً، أو تنقل للمستفيد، أن هناك إجابة مطلوبة، أو متوقّعة. وبالتالي سيستجيب المستفيدون بالطريقة التي يُنظر إليها على أنها مقبولة للمستشار. وهذا لا يُفسح المجال لاستكشاف خيارات أخرى. ويمكن أن تصل الأسئلة الإيحائية للمستفيد وصولاً غير لفظي، من خلال لغة الجسد، والإيماءات، وتعابير الوجه.

## صفات المستشار الناجح، ومواقفه

يمكن للمستشار تعلم المهارات عن طريق الممارسة، والملاحظة. ومن الضروري أيضاً أن يتمتع المستشار، ببعض الصفات التي تجعل المستفيد، يشعر بالراحة، والثقة للعمل، من أجل تطوير الذات. وفيما يأتي بعض الصفات العملية، والمواقف المطلوبة لتقديم الاستشارة الناجحة:

- تقبل، تفهم، واحترام حقوق المستفيد.
- التزام الهدوء، وإظهار الثقة.
- إظهار الصبر، وتوفير جو من الاسترخاء.
- إظهار التفهم الوجداني، وعكس المشاعر.
- السماح للمستفيد بالتحدث بحرية، مع الحد الأدنى من المقاطعة.
- امتلاك معرفة واسعة عن سلوك الإنسان.
- امتلاك معرفة واسعة عن القضايا المتعلقة بالمستفيدين.
- كسب ثقة المستفيد بوساطة إظهار اهتمام حقيقي.
- فهم العوامل الثقافية، والعاطفية، التي تؤثر على المستفيد.
- استخدام نهج غير حكيم (نهج عدم إطلاق الأحكام).
- التمتع بالإصغاء الفعال، وإعطاء معنى لما سمعه، وإيصال ما سمعه وفهمه. ويتضمن هذا الإصغاء فهم آثار التواصل غير اللفظي، ولغة الجسد.
- التمتع بمعرفة مبنية على مصادر مُسندة بالمشكلات النفسية الشائعة، والاضطرابات النفسية، وأعراضها.
- الإلمام بالمفردات اللغوية المتعلقة بالمشاعر، وأسمائها، لمساعدة المستفيد على ترجمة خبراته الانفعالية.
- المشاركة عند اللزوم، بحاجته لعرض تجربته مع المستفيد على المشرف الخاص به، بهدف تقديم أفضل الخدمات للمستفيد.
- اعتراف المستشار بحدوده، واستعداده للقيام بالإحالات عند الحاجة، مع عدم التردد بإحالة المستفيد إلى مختص آخر، عند وجود مشكلة.

## التحديات في تقديم الاستشارة

من العناصر المهمة في الاستشارة، المحافظة على دافعية المستفيد، لتغيير السلوك. والاعتماد المفرط للمستفيد على المستشار، يشكّل معضلة، وعدم القدرة على المتابعة، والرصد المنتظم، للحفاظ على نتائج الاستشارة. وتبقى جلسات الاستشارة في بعض الأحيان، غير حاسمة، وغير كاملة، وذلك للأسباب الآتية:

- توقع بعض المستفيدين الحصول على حلول جاهزة لمشكلاتهم.
- الممارسات الثقافية المتنوعة.
- مس القضايا الحساسة جداً على نحو غير ملائم.
- عدم كفاية التدريب للتعامل مع أمور الحياة الجنسية.
- عدم كفاية الإشراف.

## من الأخطاء التي يقع فيها المستشار

الاستشارة السريعة، يمكن أن يبدأ المستشار بإسداء النصيحة، قبل أن يكتشف مشكلات المستفيد اكتشافاً كاملاً، فيشعر المستفيد لذلك بأنه قد أسيء فهمه، أو رُفض. **عدم إدراك مشاعر المستفيد**، لا يستطيع المستشار أخذ وجهة نظر المستفيد، ولا يتواصل مع مشاعره. وعلى سبيل المثال: أن يقترح المستشار على المستفيد الغارق في الحزن، أن ينخرط بنشاطات تبعث على البهجة، أو أن يقلل من أهمية جزء معين من المشكلة. **إطلاق الأحكام**، يعطي المستشار اهتماماً بالغاً لتصرف لا يرى المستفيد فيه مشكلة، لأن هذا التصرف، لا يتلاءم مع قواعد السلوك المناسب الخاصة بالمستشار.

## الإقرار بالمشاعر الصعبة

وجود المشاعر الصعبة، هو عنصر جوهري لا مفر منه في الاستشارة. وللمساعدة في التعامل مع المشاعر الصعبة، ينبغي على المستشارين:

- التمتع بالوعي الذاتي.
- الاعتراف بمشاعر المستفيدين، وحقائقهم.
- التعبير، والاستجابة للرسائل غير اللفظية.
- تطبيع مشاعر المستفيدين، والإقرار بها.
- تقديم القبول: من المهم أن يشعر المستفيدون بالقبول. ويمكن للمستشار تيسير ذلك لأنه غير حكمي، ومتقبل، وبغض النظر عن الخلفية الاقتصادية والاجتماعية، والعرقية، والدينية، أو العلاقات الشخصية. ينبغي على المستشارين الاعتراف بمشاعر، مثل: الغضب، والحزن، والخوف، اعترافاً غير عاطفي.
- استخدام نهج عدم التوجيه: إن استكشاف الخيارات بدلاً من إصدار التوجيهات، يقلل من فرصة الصراع على السلطة، بين المستشار والمستفيد. وعند مناقشة تغيير السلوك، ينبغي على المستشارين تجنب التصريحات التوجيهية مثل: «عليك استخدام حزام الأمان، عندما تقود سيارتك!» بدلاً من ذلك، يمكن وضع المسؤولية، في يد المستفيد عن طريق طرح السؤال على الشكل الآتي: «ماذا تعتقد أنك يمكن أن تفعل لحماية نفسك؟»

## الوعي الذاتي للمستشارين

من المفيد أن يقيم المستشارون، احتياجاتهم، ومشاعرهم، باستمرار، وأن يناقشوها مع الزملاء، والمشرفين. وتساعد الأسئلة الآتية، المستشارين في زيادة الوعي الذاتي:

هل أشعر بعدم الراحة مع المستفيد، أو بموضوع معين؟ في كثير من الأحيان، لا يشعر المستشارون بارتياح مع نوع معين من المستفيدين، أو مع موضوعات مثيرة للجدل، مثل المخدرات، أو الجنس. ومن المهم لهم الاعتراف بهذا الانزعاج، والاعتماد على طرائق صادقة للتعامل معها. إذا واجه المستشار صعوبة في التغلب على المشكلة، ينبغي أن يقوم بإحالة المستفيد إلى مستشار آخر.

**هل أنا على وعي باستراتيجيات التجنب لدي؟** من المهم أن يعترف المستشارون، بتجنبهم لبعض الموضوعات. ويقول المستشارون الواعون باستراتيجيات التجنب الخاصة بهم، لأنفسهم: «يبدو أن هذا يزعجني بالفعل. من الأفضل أن أستكشف ما الذي يحصل، لكي أستطيع أن أكون مفيداً حقاً لهذا المستفيد».

**هل يمكنني أن أكون صادقاً تماماً مع المستفيد؟** لدى بعض المستشارين حاجة لأن يكونوا محبوبين. يقدمون الطمأننة، والاستجابات الداعمة، أكثر مما ينبغي، وبالتالي يقللون من قدرة المستفيدين، على تطوير المسؤولية والاستقلال. ومن المهم أن يكون المستشارون قادرين على قول أشياء، قد لا يحبها المستفيد، للتأكد من أن المستفيد لديه المعلومات الصحيحة.

**هل أحتاج دائماً لأن أكون مسيطراً على الوضع؟** في حين قد يفضل المستشارون بعضاً من الهيكلية، والتوجيه لبلوغ الأهداف، والغايات، فمن المهم أيضاً، الانتباه إلى كيفية شعورهم، عندما لا يوافق المستفيد على ذلك، أو عندما يريد أن يلاحق موضوعاً مختلفاً. ويريد المستشار أحياناً تغيير المقاربة، ويرفض المستفيد ذلك. وبدلاً من الشعور بالغضب، أو الرفض، ينبغي على المستشار قبول مشاعر المستفيد، واقتراح البدائل. ويشكّل الإصغاء المتجاوب ضماناً ضد السيطرة، إذ ينبغي على المستشارين، في أثناء التأمل الذاتي، تعلّم التمييز بوضوح بين ما يخص المستشار، وما يخص المستفيد.

#### كيف يمكن للمستشار تطوير الوعي الذاتي؟

- لتطوير الوعي الذاتي، يمكن للمستشار استخدام الاستراتيجيات الآتية:
- الإفصاح الذاتي: إذ يتقاسم شيء عن الذات، مع شخصٍ آخر. وينبغي تشجيع المستشارين على تشكيل مجموعة من الأقران، تتشكّل منصة للكشف الذاتي، وتعزّز مهارات الاستشارة الخاصة بهم.
- العكس: يشكّل عكس مشاعر المرء، وردود فعله، مع أي من الأقران، طريقة أخرى ليكون على وعي بمعرفته، ومواقفه، وتصوراتهِ. وتكون ورش العمل، والاجتماعات لمبادرات البحث الذاتي، والمنتديات التي تعطي فرصة لتطوير الذات، من أجل أداء أفضل.
- قبول التغذية الراجعة: هي أفضل طريقة للوعي الذاتي. ويجب وضع نظام لرصد ردود فعل، على الخدمات، على المستويات الفردية كافية، أو على مستوى تسليم الخدمة.
- ممارسة استراتيجيات الرعاية الذاتية، مثل: الكتابة، والتأمل.
- سؤال مقدم الاستشارة نفسه عن مشاعره، بعد انتهاء الجلسة، وجلب الإجابة إلى حيز الوعي.

## مراحل الاستشارة

### نموذج المراحل الثلاثة، وأهدافها

لكل مرحلة من المراحل الثلاثة هدف. وفي بداية المساعدة، يتركز الهدف على تأسيس العلاقة، وتمكين المستفيد من الانخراط في عملية المشاركة، والبدء باستكشاف مشكلاته. وبعدها، يتعمق الاستكشاف لكي يتمكن المستشار، والمستفيد، من اكتساب فهم إضافي، باستخدام مهارات أكثر تحدياً. وفي نهاية المرحلة الثانية، يساعد المستشار المستفيد على تحديد ما يريد تحقيقه، إذ يمكن استخدام مهارات حل المشكلات، واتخاذ إجراءات باتجاه المرحلة الثالثة الختامية.

### أغراض المراحل

المرحلة	المهارة	المستفيد
الأولى	بناء العلاقة	يشعر بأنه مُقدّر، ومفهوم، وجاهز للثقة، وقادر على إخبار قصته.
الثانية	الاستكشاف والاستيضاح	قادر على التحدث، ويستكشف، ويفهم أكثر كيف يشعر، ويفكر، وينتقي الخيارات.
الثالثة	اتخاذ إجراء والإغلاق	قادر على تطوير أهداف عمل واضحة، وخطته قابلة للتحقيق.

### المرحلة الأولى: بناء العلاقة، واستكشاف قصة المستفيد

تهتم المرحلة الأولى بمقابلة المستفيد، بدءاً من بناء أسس علاقة منتجة، وفهم كيفية العمل معاً على المشكلة التي يود الشخص مناقشتها. ويتضمن ذلك استخدام مهارات، وخصائص، لخلق بيئة من الثقة، والانفتاح، حتى يمكن للمستفيد إخبار قصته.

تساعد مهارات بناء العلاقة، على تطوير العلاقة مع المستفيد، بوساطة:

- المقابلة، والترحيب.
- بناء العقد، ومناقشة غرض، وحدود علاقة المساعدة، المتعلقة بالقضية التي يود المستفيد الحصول على مساعدة فيها.
- التأكيد على السريّة، وعدم مشاركة معلومات المستفيد.
- الاحترام، والتفهم الوجداني.

- الأصالة المتمثلة في صدق المستشار، وانسجام شخصيته، وأحاسيسه، وأفكاره مع تصرفاته.
- الفهم، والعمل بوساطة الإطار المرجعي للمستفيد.
- إعادة الصياغة، والتلخيص، التي تُظهر إيلاء الاهتمام، وتساعد على إبطاء العملية، حتى يتمكن المستشار مع المستفيد، بالتفكير فيما قيل.
- عكس الأفكار، والمحتوى، والمشاعر.
- عكس لغة الجسد بدقة.
- التواصل غير اللفظي لإظهار الدفء، وتشجيع التحدث، ومتابعة الكلام، والانفعالات.
- الملاحظة الدقيقة.
- الأسئلة المفتوحة التي تشجع المتحدث على مشاركة قصته، وتطويرها، وملء الفجوات.
- التحقق، والحث.

### المقابلة الأولى، والغرض منها

يمكن اعتبار المقابلة الأولى حجر الأساس في الاستشارة، والغرض منها:

- بث الراحة في نفس المستفيد، والتواصل معه.
- الحصول على نظرة عامة، وفهم مشكلات المستفيد في حال كان ذلك ممكناً.
- التوصل إلى اتفاق مع المستفيد حول هدف الاستشارة، والخطة المؤقتة للوصول إلى هذا الهدف.
- المحتوى. تناقش عادة في أثناء هذه المقابلة المشكلة، كما يراها المستفيد (الشكوى، والصعوبات، وما يريد تغييره في حياته بنفسه، أو ما يريد تغييره من جانب الآخرين)، وخلفية المشكلة (بغية فهم مشكلة المستفيد فهماً كاملاً، على المستشار أن يعرف السياق الحالي للمشكلة، معرفة كاملة، وعلى سبيل المثال: الجزء الذي يلعبه الناس في مشكلة المستفيد، والطريقة التي تسهم فيها الأنظمة، أو القوانين في المشكلة، وتفصيلات الحياة اليومية للمستفيد).
- تاريخ المشكلة: متى؟ وكيف بدأت؟ ما الذي حاول المستفيد فعله اتجاهها؟ هل يدرك المستفيد لماذا بدأت؟ ولماذا بدأت في هذه المرحلة من حياته بالتحديد؟ وقد يكون الحديث عن الماضي ضرورياً، لفهم المشكلة الحالية فهماً كاملاً.

يمكن للمستشار أن يسأل عن الموارد الداخلية، ونقاط قوة المستفيد الشخصية، والأمور التي تجري معه جيداً، حتى الآن، والمهارات التي استخدمها لحل مشكلته. كما يسأل عن الموارد الخارجية من دعم الأسرة، والأصدقاء، وغيرهم، والمؤسسات الموجودة في المجتمع.

في نهاية المقابلة الأولى، يمكن للمستشار أن يقدم رؤيته لمشكلة المستفيد، وأن يرى إن كانت تتوافق مع رؤية المستفيد لتلك المسألة. وفي حال التوافق، يمكن للمستشار أن يناقش مع المستفيد الهدف من عملية الاستشارة، وفي حال التوافق عليه، مناقشة الخطوات الأولى، المحتملة حول طريقة التعامل مع المشكلة.

### إدارة عملية المساعدة

تتضمن إدارة جلسة الاستشارة جوانب عدة، مثل:

**إدارة البداية:** غالباً ما يكون افتتاح محادثة المساعدة أمراً حاسماً. ويقرّر الشخص الذي يسعى للمساعدة، إمكانية الكشف عن التفاصيل الشخصية، والمشاعر، ومقدار الكشف، والثقة بالمستشار. ويُعدّ اللقاء، والترحيب، وطريقة الجلوس عناصر مهمة.

**إدارة الوقت:** من المهم إدارة توقيت جلسة الاستشارة، إذ يمكن أن تستغرق المحادثات الداعمة وقتاً أطول من المتوقع.



ويجب التفكير في كيفية التعامل مع الجلسات، ليشعر المتحدث بأنه يُصغى إليه جيداً. ولا يُترك المستفيد، دون أن يكون قادراً على التعامل مع ما تم فتحه في أثناء المحادثة.

**إدارة المدة:** يمكن للمتحدث، والمستمع، أن يستنفذا طاقتهما، ويشعرا بالإرهاق، والإحباط، إذا استمرت الجلسة لمدة طويلة. وفي حال كانت المدة قصيرة جداً، يمكن ألا يُتعامل مع المشاعر، والأفكار الصعبة.

**إدارة الحدود:** تُستخدم هذه الكلمة التخصصية في عالم الاستشارة، والعلاج النفسي، لوصف الحدود في عقد الاستشارة، بين المستشار والمستفيد.

**إدارة القصة، أو المحتوى:** يستطيع بعض الأشخاص سرد قصة متماسكة ترشد إلى الحل، بينما يحتاج آخرون إلى المساعدة، لربط القضايا ربطاً يقود إلى حل.

إدارة مقدم المشورة لمشاعره الذاتية: يمكن أن يتعاطف مقدم الاستشارة مع المستفيد، تعاطفاً غامراً له شخصياً، فيعجز عن اتخاذ موقف حيادي من مشاعره الذاتية. وقد يحدث العكس، فيعجز مقدم الاستشارة لسبب ما أن يفهم مشاعر المستفيد، عجزاً يضر بفعالية الاستشارة.

## المرحلة الثانية: استكشاف، وتوضيح المهارات، وفهم قصة المستفيد.

تساعد هذه المهارات على الاستكشاف، وتؤدي إلى التركيز على المهم، في الموقف بوساطة:

- التوضيح في أثناء طرح الأسئلة المفتوحة.
- تشجيع المحسوسية (أمثلة ملموسة لما يصفه المتحدث).
- تقديم وجهات نظر بديلة، وتحدي الحديث السلبي عن النفس.
- المواجهة في أثناء الإشارة إلى التعارضات.
- الكشف الذاتي المناسب.
- تحديد القضايا الرئيسية.
- إعطاء تغذية راجعة.
- تحديد الأهداف.
- المساعدة على تحديد الدافعية، والحفاظ عليها.

تمكّن المرحلة الثانية، من فهم أعمق للقضايا، لتجنّب اندفاع مبكر إلى المرحلة الثالثة.

## المرحلة الثالثة: مهارات اتخاذ إجراء الإغلاق، وإنهاء العلاقة

توجه هذه المهارات المتحدث نحو اتخاذ إجراءات الإغلاق، وتشمل:

- التخطيط للإجراءات.
- مهارات حل المشكلات، واستراتيجياتها.
- الدعم، والتشجيع.
- تحديد العقبات.

- إعادة التفاوض.
- التقييم.
- تحصيل المستقبل (مساعدة المتحدث على وضع خطة لمواجهة التحديات المستقبلية).

لا تؤدي مهارات المرحلة الثالثة إلى تحريك العملية برمتها من أجل التوصل إلى نتيجة مثمرة فقط، لكنها تساعد أيضاً في إدارة إغلاق جلسة واحدة. وترتبط إدارة نهاية الجلسة، أو الجلسات، بمهارات التعاقد في المرحلة الأولى، إذ تُناقش الحدود. وإذا أهمل التعاقد، فإن إدارة النهاية، ستكون أكثر صعوبة.

من المهم أن يقيّم المستشار الجلسة: «ماذا أشعر؟ هل جعلت أهداف الجلسة واضحة؟ هل قمت بخلق جو مُرحّب؟ هل عملت على كسب الثقة وبنائها؟ هل كنت حيادياً اتجاه الشخص؟ هل استمعت استماعاً فعّالاً؟ هل احترمت مراحل الجلسة؟ هل أخذت تفاصيل المشكلة كاملة؟ هل حددت مجموعة الدعم للشخص؟ هل وضعت كافة الاحتمالات أمام المستفيد؟

## تشجيع التوجيه الذاتي، والتحفيز

يدرك بعض الأشخاص أنهم بحاجة إلى إحداث تغيير في أنفسهم. وقد يكون هذا التغيير داخلياً بحتاً، أو فرقاً في شعورهم الداخلي، أو قبولاً أكثر لذواتهم، أو الاعتراف بأن أوضاعهم قد تكون غير قابلة للتغيير. وقد يكون أشخاص آخرون غير منفتحين للتغيير، أو لا يدركون أن التغيير ضروري، بسبب الخوف من المجهول، أو من تغيير أنماط الفشل، والنجاح.

تُحدد دورة نموذج التغيير انتقال الأشخاص، بين مراحل عدة، عند التعامل مع التغيير. وفي كل مرحلة، يظهر موقف مختلف اتجاه التغيير، والاستعداد للتعاطي معه. وعندما يكون التغيير غير متوقع، أو مفروضاً، أو لا تُدرَك ضرورته، يكون الشخص في مرحلة ما قبل التفكير. وبعد أن يقرّر أنّ التغيير مطلوب، ينتقل الشخص إلى مرحلة التفكير في المسائل، إلى التخطيط لما ينبغي القيام به، واتخاذ الإجراءات. وبعد إجراء التغيير، يحتاج الشخص إلى النظر في كيفية الحفاظ عليه، وتفاذي الانتكاس إلى السلوك، أو الوضع السابق. ويمكن أن يُسلط التغيير الضوء، على وجوب إجراء تغييرات أخرى، وبالتالي تعود الدورة إلى البداية.

من المفيد معرفة موقع المستفيد، في هذه الدورة، عند طلب المساعدة، وموقفه من التغيير. وإذا كان الشخص في مرحلة ما قبل التفكير، في المشكلة، فلن يشارك في التغيير مشاركة جديّة. وفيما يخص نموذج المراحل الثلاث، يمكن لمهارات المرحلة الأولى أن تساعد الشخص على الانتقال من مرحلة ما قبل التفكير، إلى المرحلة التالية. ويشمل التفكير المرحلتين الأولى والثانية، في حين أن التخطيط، والعمل، والمحافظة، والوقاية من الانتكاس، هي جزء من المرحلة الثالثة.

تُذكّر دورة التغيير أنه إن سعى شخص إلى التغيير، عليه أن يخطط بعناية، وأن يفكر في كيفية الحفاظ على الإجراءات التي تروّج، أو تدعم هذا التغيير. ويقرّ النموذج أنّ الانتكاس أمر طبيعي، ويجب التخطيط له. وفي الواقع، قد يتحرك الناس في أثناء كل مرحلة من هذه الدورة إلى الوراء، أو إلى الأمام. إن إدراك التغيير الداخلي، ومقاومة التغيير، يشكّلان كلاهما تقدماً مهماً. وقد يشعر المستشار بالفشل، في حال عدم حدوث تغيير ملحوظ، ونتيجة لذلك، فقد يدفع بوعي، أو بغير وعي، المتكلم نحو الطول التي قد تكون في أفضل الأحوال غير ذات صلة، وفي أسوأ الحالات تسلطيّة. ومن المهم فهم ارتباط العواطف بالانتقال، والتغيير، في حياة الأشخاص.

## أنواع المشكلات التي تتطلب تقديم الاستشارة

- **المشكلات العملية، والمشكلات الناتجة عن الأوضاع الصعبة،** يواجه ضحايا النزاعات المسلحة هذا النوع من المشكلات، ويشمل ذلك الضغط، والخلافات مع باقي الناس، كالجيران، وأفراد العائلة. وتتضمن الخيارات المهنية غالباً هذا النوع من المشكلات، أو تتطلب أن يأخذ المستفيد قراراً، أو خياراً صعباً.
- **المعضلة،** وهي عندما يكون على الفرد الاختيار، بين أمرين صعبين، أو معضلتين.
- **مشكلات ناجمة عن نقص في المهارات،** مثل المهارات الاجتماعية المطلوبة، للتعرف على أصدقاء جدد، بعد الانفصال عن الأصدقاء القدامى الموثوق بهم. وترتبط هذه المشكلات عادةً بـ«المشكلات العملية، أو المواقف الصعبة».
- **الأعراض، والسلوك، والشكاوى، المتعلقة بتجارب الصدمات النفسية، أو الضغط الشديد،** مثل الشكاوى الجسدية التي لا سبب طبي لها، وبعض الأعراض كالكوابيس، ونوبات القلق، ونوبات الغضب المفاجئة، وغير المتوقعة. وتظهر هذه المشكلات عادةً بعد تعرض المستفيد لتجارب مؤلمة، ومخيفة.
- **مشكلات نابغة من مشاعر غامرة،** كالحزن، وفقدان الأمل، والضعف.
- **المشكلات التي يحملها المرء معه،** وتسمى بالمشكلات الداخلية، مثل التشاؤم، والسلبية، ولوم النفس على شيء ما، وعدم الشعور براحة البال. ويرتبط هذا النوع من المشكلات عادةً بالمشاعر الغامرة.

### تقديم الاستشارة حول مشكلة عملية

- **المساعدة في التفكير،** أثناء تقديم الاستشارة، يقوم المستشار باستخدام عقله، وأحاسيسه، للوصول إلى فهم أفضل لما يحصل في حياة المستفيد. وبملاك المستشار نظرة جديدة، عن مشكلات المستفيد، لذا فقد يكون قادراً على طرح أسئلة، لم تخطر ببال المستفيد. وقد تساعد هذه الأسئلة الجديدة، المستفيد في التفكير، أو الإحساس بمشكلاته، إحساساً مختلفاً، وبالتالي إيجاد طرائق مختلفة، وأفضل، للتعامل مع مشكلته. وبطريقة ما، يمنح المستشار القدرة لدماعه، وحواسه، للعمل جنباً إلى جنب، مع قدرات متلقّي الاستشارة، وحواسه.
- **التزويد بالمعلومات،** وتوفير الترجمة، وملء البيانات، والربط مع الجهات والشركاء الآخرين.

### طرائق تقديم الاستشارة في حال نقص المهارة

- إذا كانت الحالة الصعبة تتضمن نزاعاً أو توتراتٍ مع أشخاص آخرين، يمكن للمستشار أن يدعو المستفيد ليحدثه عن تجربة حدثت مؤخراً مع ذلك الشخص. حين يتطابق رأيه مع رأي المستفيد، يمكن للمستشار أن يقول أنه يفهم الآن وجهة نظر المستفيد فهماً أفضل: سيتلقّى المستفيد هذا كدعم. وعندما يكون رأي المستشار مختلفاً، يمكن له أن يقدم هذا الرأي تقديماً لطيفاً، يحفز المستفيد على التفكير به.
- في بعض الأوقات، من المهم أن يُسأل المستفيد عما حصل معه في الأيام القليلة الأخيرة. ويمكن له أن يصف كيف التقى بأشخاص آخرين، وكيف جرت هذه اللقاءات. إن مناقشة هذه اللقاءات قد تحسن نظرة المستفيد للطريقة التي يتصرف بها اتجاه الآخرين، وقد يقرر تغيير سلوكه في بعض المواقف.
- عندما تتركز صعوبات المستفيد على النزاعات، والتوترات، مع الزوج/الزوجة، أو الأبوين، يمكن للمستشار أن يدعو أفراد العائلة، بعد موافقة المستفيد، فيكون هدفه الأول من ذلك أن يدعمهم يتبادلون وجهات نظرهم حول المشكلة، وأن يحسنوا التواصل بين الشريكين، أو أفراد العائلة. وعندما يصبح الأشخاص المعنيون، أكثر قدرة على الإصغاء إلى بعضهم البعض، يحاول

- المستشار جعلهم يصلون إلى اتفاق حول طبيعة المشكلة، والخطوة الأولى باتجاه حلها.
- في بعض الأوقات يتضح أن المستفيد، يتصرف تصرفاً لا يتوافق مع ما يقوله، إذ توحى لغة الجسد، أو تصرفاته غير اللفظية، في أثناء المقابلة، بأن مشاعره تختلف عما يقوله. وفي هذه الحالة، يمكن للمستشار أن يتحدى المستفيد، ويواجهه بملاحظاته، مواجهة لطيفة. ويكون هذا النوع من المواجهة، مفيد فقط عندما ينشأ نوع من الثقة بين المستشار، ومتلقي الاستشارة. وعلى المستشار أن يعرض المواجهة عرضاً حيادياً، إذ لا ينبغي أن تظهر المواجهة وكأنها هجوم، أو حكم مسبق.
- في أثناء تقديم الاستشارة، يمكن للمستشار في بعض الأحيان، إعطاء تلميحات عملية، أو اقتراح مجموعة من الأفعال المساعدة للمستفيد.

### تقديم الاستشارة حول المعضلة

تتطلب توضيحاً لقرار صعب، أو الاختيار بين شرين. وتكمن صعوبة الحالة في غياب مخرج سهل منها، إذ ينبغي على المستفيد الاختيار بين مسارين من الأفعال، وقد لا يقدم أي منهما الحل المثالي، ولكليهما سلبيات. ويمكن للمستشار أن يساعد المستفيد في الاختيار بين «الشرين» عن طريق الإصغاء، إلى إيجابيات، وسلبيات الحلين المتاحين. وقد ينجم عن هذا النشاط في بعض الأحيان، ظهور احتمال ثالث، قد تكون سلبياته أقل من الخيارين الآخرين.

في بعض الأوقات يحتاج القرار إلى توضيح أكثر. ويمكن للمستشار أن يقوم بذلك عن طريق الطلب من المستفيد، وصف المكاسب، والخسائر المتعلقة بكل خيار. ويمكن لهذه المكاسب، والخسائر، أن تُحدد للمستفيد نفسه، أو لكل الأشخاص المعنيين بالمشكلة. وبعد ذلك، يمكن تحديد فيما إذا كانت الخسائر مؤلمة، أو مقبولة، أو مرفوضة تماماً.

غالباً ما يكون لدى المستفيدين الذين يطلبون المساعدة، أفكارهم الخاصة حول طريقة تعاملهم مع المشكلة، إلا أنهم يطلبون المساعدة، لضعف ثقتهم بقدراتهم. وفي مثل هذه الحالة، يؤخذ بالحسبان، التدخلات، في حالة وجود مشكلة داخلية. ويمكن للمستشار في هذه الحالة، أن يسألهم عن أفكارهم، وستحتوي أفكار المستفيد على عناصر مفيدة. إن تحفيز المستشار للمستفيد على متابعة الغوص في أفكاره، قد يقود المستفيد إلى إيجاد حل بنفسه، والاعتماد أقل على المستشار. ويجب تقديم المساعدة تقديمياً يشجع المستفيد على مناقشة أفكاره، ومشاعره. وبذلك الطريقة يستطيع أن يرى إن كان المستفيد يعترض على المساعدة أم لا، وأن يتحقق إن كانت الظروف تسمح للمستفيد باتباع المساعدة.

كباقي الاستشارات، يبدأ تقديم الاستشارة للأشخاص الذين عليهم التعامل مع المشكلات الفعلية، والحالات الصعبة، بالإصغاء، وتوضيح المشكلة. وبعد ذلك يمكن للمستشار أن يساعد المستفيد على التفكير، بالقرارات المتاحة، أو الحلول المختلفة التي تبدو ممكنة. ولا يقوم المستشار بتقديم الاقتراحات إلا بعد أن يقوم المستفيد ببعض التفكير، ويغدو واضحاً بأنه لا يستطيع التفكير بخطوات كافية، للتعامل مع صعوباته. وتُقدم هذه الاقتراحات تقديمياً غير نهائي، وهي ليست حلاً وحيداً.

### أخطاء مقدمي الاستشارة:

بالإضافة إلى الخطأ المذكور، والمرتبط بالمقابلة الأولى، فللمقابلة، حول المشكلات الفعلية، والحالات الصعبة، أخطاؤها الخاصة. وعند تعلق الأمر بمشكلة عملية، فقد يتحيز المستشار المتعاطف، فيقدم مساعدة عملية أكثر من اللزوم، أو قد يعطي وعوداً لا يستطيع الوفاء بها. وإذا كانت المشكلة تتعلق بقرار صعب، فقد يجد المستشار صعوبة في تحديد كل الخيارات المتاحة، أو يتحيز إلى الخوض بخيار بسبب تفضيلاته الخاصة.

### مراقبة تأثير الاستشارة:

- يستطيع المستفيد أن يتخذ قراراً، وأن يتحمل نتائجه.
- يشترك المستفيد بنشاطات قد تساعده في التعامل مع مشكلته.

- أصبح المستفيد أكثر قدرة على تقبّل واقع، لا يستطيع فيه تغيير وضعه، أو حل مشكلته، لكنّه قادر على الاستمتاع بأشياء أخرى في الحياة.

### تقديم الاستشارة، لمتلقّي استشارة يعاني من مشكلة داخلية

يُوصف النزاع الداخلي حرفياً، على أنه صراع داخلي بين الأمنيات المتضاربة، مثل الرغبة في عمل شيء ما، والرغبة بالقيام بعكسه في الوقت ذاته. وغالباً ما يكون النزاع الداخلي مقنّعاً على نحو أكبر، مثل الرغبة الواضحة بعمل شيء ما، مع عدم القيام بشيء جوهري لتحقيق هذه الرغبة، أو الأمنية. ويؤدي النزاع الداخلي إلى القيام بسلوك، أو تفكير غير عقلائي.

## دراسة حالة

كان يوسف مديراً لمركز الصحة المحلي. سُمع إطلاق نار في الليل. نشب قتال بين مسلحين. وفي الصباح تلقى يوسف أخباراً عن القتال: غادرت كلا المجموعتين المنطقة. فقرر يوسف الذهاب إلى مكان القتال، ليعتني بالجرحي المدنيين. وافق خمسة متطوعين على الذهاب معه. وعند وصوله تبين أن المعلومات التي تلقاها كانت خاطئة. ولا زالت المجموعتان المسلحتان في المنطقة، أو أنهما قد عادتا. وعلى أية حال، علق وسط النيران. قُتل كل المتطوعين، وكان يوسف الناجي الوحيد. اختبأ في الغابة لأيام. وبعد انتهاء القتال عاد إلى قريته. ولم يصدق بعض الناس هناك أنه ما زال على قيد الحياة، وظنوا لبعض الوقت أنه شبح. وبعد أيام عدة، غادر يوسف البلد. وعندما عاد بعد بضع سنوات، قابل أفراد أسر المتطوعين الذين قُتلوا في الحادث. أزعجه ذلك، وشعر بالذنب، على الرغم من أن أفراد أسرهم لم يظهروا أي ضغينة اتجاهه. وبدأ بشراء الهدايا للأطفال رفاقه المتوفين. وفي بعض الأوقات كان يشعر باكتئاب شديد، وأنه لا يستحق الحياة، حتى إنه فكر بالانتحار أيضاً. وأخبر أصدقائه أنه يستحق أن يكون في السجن. فطلبوا له استشارة.

يمكن أن تترجم دراسة الحالة، اختبار يوسف لحدث صادم، وعيشه كصدمة، والمعاناة من اضطرابات ما بعد الصدمة. وتظهر الحالة أيضاً أن لدى يوسف نزاعاً داخلياً عن الذنب. فمن ناحية، كان لديه رغبة واضحة بالبقاء على قيد الحياة، ومن ناحية أخرى شعر بأنه لا يستحق الحياة، بعد موت خمسة أشخاص، شعر بأنه مسؤول عنهم. ويمكن أن تكون النزاعات الداخلية حول أمور، مثل:

- الشعور بالخجل الشديد، وعدم الرغبة بالحديث عن بعض الحوادث، وإزاحتها عن كاهله في الوقت نفسه.
- الرغبة بأن يكون مقبولاً من قبل شخص ما، وأن يكون نفسه في الوقت ذاته.
- الرغبة بالحميمية، مقابل خوفه من الاقتراب من الأشخاص، لأنهم قد يموتون، أو يخونونه.
- الرغبة بإظهار قدراته لأشخاص آخرين، مقابل خوفه من الفشل، ومن ثم شعوره بالإذلال.

ينبغي أن يكون المستشار متنبهاً للنزاعات الداخلية، وأن يتدرب على تمييزها، عند تقديم الاستشارة إلى مستفيد، يعاني من نزاع داخلي. وبعد التعرف على النزاع الداخلي، يمكن للمستشار أن يساعد المستفيد على تمييزه. كما يمكنه في الوقت نفسه أن يحاول توضيح النزاع. ويمكن للمستشار أن يقوم بذلك عن طريق الاستكشاف الحذر، لرغبات المستفيد، ومشاعره المتصلة بتلك الرغبات، اتصالاً خاصاً. ويمكنه بعد ذلك أن يشير إلى التناقضات بين ما يقوله المستفيد، ومشاعره التي يُعبّر عنها، وبين الأفعال، أو السلوكيات التي يقوم بها.

## أخطاء مقدمي الاستشارة:

قد يحدث ألا يميّز المستشار، النزاع الداخلي عند المستفيد، فلا يأخذ بالحسبان إمكانية أن يكون لدى المستفيد مشاعر متضاربة، ويرى المشكلة على أنها مجرد وضع صعب.

تزوجت فرح من طارق. وكان كلاهما لاجئان في بلد مجاور. ورتب والداهما الزواج. ولم يوافق طارق في البداية، لأن لديه صديقة في بلده، لكنه وافق في النهاية. ولم يكن الزواج ناجحاً منذ البداية. كان طارق لطيفاً اتجاه فرح، وقد أعجبت هي به. لكن طارق تجنب الاتصال الحميم مع فرح. لم يأخذها خارجاً قط، ولم يحصل بينهما أي اتصال جنسي. وشعرت فرح بالوحدة، ورغبت بطفل. وحاولت كل جهدها لإسعاد زوجها. وناقشت مشاعرهما معه، لكن رد فعله كان غاضباً. وأخبرها بأنه لم يستطع نسيان صديقته السابقة. وزارت فرح مستشارة في مخيم اللاجئين. وعندما أخبرتها قصتها، لم تظهر المستشارة أية تعاطف. ويمكن أن يُنظر إلى قصة فرح من ناحية النزاع الداخلي: من جهة، تريد أن يحبها طارق، وهي مستعدة لعمل أي شيء لتتكيّف مع رغباته. ومن جهة أخرى هي غاضبة، وتريد أن يحبها دون الحاجة لإخفاء من تكون في الحقيقة.

عند تقديم الاستشارة إلى مستفيد، يشكو من نزاع داخلي، من الضروري أن يبقى المستشار على الحياد، وألا يأخذ جانباً واحداً من المشاعر المتناقضة. وفي حالة فرح، كانت البداية خاطئة. ولم تبذل المستشارة أي جهد لمعرفة مشاعر فرح عن المسألة برمتها. وعضاً عن ذلك، سألتها إن حاولت أن تصبح مثل صديقة طارق السابقة. أجابت فرح بأنها ستفعل أي شيء لتغيير زوجها، وجعله يحبها. ثم اقترحت المستشارة أن على فرح، أن تسأل طارق عن شكل صديقته، ثم تحاول تقليدها، وذلك بارتداء الألوان نفسها، على سبيل المثال. ودعمت المستشارة جانباً واحداً، وهو رغبة فرح بأن تتكيّف بأية طريقة ممكنة لإسعاد زوجها. ويمكن أن يُفسّر ذلك بالخلفية الأسرية لعائلة المستشارة: فهي ترعرعت في أسرة تكيفت فيها والدتها كلياً مع رغبات والدها، وشعرت بأنها قريبة جداً، ومخلصة لوالدها. وعلى أية حال، أشار زملاؤها إلى أنها اتخذت موقفاً في النزاع الداخلي. وأدركت ذلك، وقررت تغيير مقاربتها، باكتشاف مشاعر فرح اتجاه زوجها: قد يكون مزيجاً من الافتتان، والغضب بسبب الرفض.

يتطلب تقديم الاستشارة لمستفيد يشكو من نزاع داخلي، معرفة أكبر، للسلوك، والمشاعر الإنسانية، إضافة إلى فهم المستشار لظروفه الخاصة، في التعامل مع نزاعاته الداخلية. ويمكن لهذه المعرفة أن تُكتسب في أثناء الممارسة، ومناقشة جلسات الاستشارة، ومناقشة مستمرة، وبالتفصيل مع الزملاء الذين لا يطلقون الأحكام.

- بدأ المستفيد يتفهم أن هناك نزاعاً داخله، وتقبل حقيقة أن لديه مشاعر متناقضة.
- بدأ المستفيد أقل توتراً.
- بدأ المستفيد بالتعبير عن مشاعره تعبيراً أكبر، بما في ذلك المشاعر الإيجابية.
- تحسّن تواصل المستفيد مع الأشخاص، في محيطه المباشر.

## تقديم الاستشارة لشخص يعاني من مشاعر غامرة

تغمر المشاعر أحياناً، الناس الذين عانوا من فقدان كبير، أو أحداث مؤلمة أخرى، غيرت حياتهم تغييراً غير متوقع، مثل: الحزن، أو اليأس. ويحاول العديد من الأشخاص حولهم، أن يدخلوا البهجة في نفوسهم، وأن يساعدوهم في التغلب على ذلك، أو النظر إلى الجانب المشرق من الحياة. لكن يتبين أنه من الصعب جداً اتباع تلك النصيحة. لذلك فإن بعض الناس الذين يحاولون التخلص من التفكير بالحزن، يجدون صعوبة في القيام بذلك، إذ تعاود المشاعر الظهور، وتغمرهم.

يمكن للمستشار أن يساعد شخصاً، يعاني من هذا النوع من المشاعر الغامرة، بالتحدث عنها، والشرح أنها مشاعر مبررة، ومفهومة، ولا ينبغي تجاهلها، ويمكن التعبير عنها. كما يمكن للمستفيد أن يعاني من الكآبة، وعليه أيضاً استشارة طبيب نفسي.

**التعبير عن المشاعر:** إن الكثير من الناس غير معتادين على التحدث عن مشاعرهم. لذلك يمكن للمستشار أن يتخيل نفسه في موضع المستفيد، وبعده يتخيل ما قد يكون شعوره. نتيجة لذلك، يمكنه أن يساعد المستفيد بطرح كلمات، أو جمل، يمكن أن تصف ماهية مشاعره. وقد يكون المستفيد قادراً على التعبير، عن مشاعره، بوساطة الرسم، أو كتابة قصيدة، أو الرياضة في بعض الأحيان، فيقترح المستشار على المستفيد، تجربة هذه الطريقة التي قد تشعره ببعض الراحة.

**احتواء المشاعر:** يحاول المستشار أن يساعد المستفيد، على اختبار مشاعره، والتعبير عنها، تعبيراً يمكن من خلاله التحكم بها. ويمكنه تقديم هذه المساعدة فقط إن كان مهنيًا متمرسًا، وقادراً، على احتواء مشاعر المستفيد. وهذا يعني أنه ينبغي أن يكون قادراً على مواجهة مشاعر المستفيد، والتأثر بها دون أن تغمره كلياً، أو أن تختلط مشاعره بمشاعر المستفيد.

إن المستشار الذي يشعر لسبب ما بالضعف، سيقوم إما بحماية نفسه، وذلك بعدم إدراك الطبيعة الحقيقية لمشاعر المستفيد، أو ستغمره المشاعر. وفي كلا الحالتين، لن يكون قادراً على مساعدة المستفيد، في التعبير عن مشاعره، دون فقدان السيطرة عليها.

**أخطاء المستشار:** الخطأ الرئيس هو أن يكون المستشار، دون علم، غير قادرٍ على احتواء مشاعر المستفيد، وتبعاً لذلك يتجاهل بعض المشاعر التي يعبر عنها. وإن كان عدم إدراك المستشار، سيخلط مشاعره مع مشاعر المستفيد، فقد يبدو المستشار، وكأنه يعطي محاضرة للمستفيد، عما ينبغي أن يشعر به، أو لماذا عليه ألا يشعر شعوراً مُعيّناً.

في أثناء تقديم الاستشارة، يصبح واضحاً في بعض الأوقات، أن المستفيد يفتقر لبعض المهارات العملية، والاجتماعية الأساسية. ويمكن للمستشار في هذه الحالة مساعدة المستفيد في اكتساب هذه المهارة عبر التوجيهات (في حالة المهارات الاجتماعية)، أو لعب الأدوار. إن أخطر الأخطاء في هذا النوع من الاستشارة، هو إملاء مقاربة معينة للمستفيد تلائم شخصية حياة المستشار، ونمطه، لا المستفيد. وعلى المستشار أن يعرض حله، أو مقاربتة، كإقتراح، وليس كعلاج فَعَالٍ ووحيد.

**مراقبة تأثير الاستشارة:** تكون الاستشارة المُقدمة للمستفيد حول مهارة معينة يفتقدها، فعالة في حال اكتسب المستفيد هذه المهارة، أو بدأ بالاشتراك بنشاطات تساعده في اكتساب هذه المهارة.

### الأعراض المتعلقة بتجارب الصدمات، أو الضغط الشديد

غالباً ما يشكو المصابون بالضغط الشديد، من شكاوى جسدية مختلفة، وترتبط بأحاسيس مثل سرعة في خفقان القلب، وتعرق شديد، وصداع، وألم في المعدة، وألم في البطن، وغثيان، وضيق في الصدر، وعدم القدرة على النوم، وفقدان القدرة الجنسية، ومشكلات في الدورة الشهرية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تظهر علامات جسدية، مثل سرعة التنفس، وشد عضلي، وتنهد، ورجفان. ويذكر الأشخاص المصابون بصدمة مشاعر قوية من القلق، تترافق مع صعوبات بالتركيز، والتفكير، كثرة النسيان، وشعور قوي بالخوف بسبب الكوابيس. وتترافق نوبات القلق، بذاكرة اقتحامية عن الأحداث المؤلمة، وتسمّى بالصور الارتجاعية.

أحياناً، يُظهر الأشخاص المصابون بالصدمة سلوكاً لم يظهره من قبل، يتضمن تجنّب مواقف معينة، والمغادرة بعجلة في بعض الحالات، والصراخ، والسلوك العدواني، أو السلوكيات المؤذية للنفس. وغالباً ما تراودهم أفكار سلبية، وأفكار تشاؤمية عن أنفسهم، وعن المحيط، مثل: «لقد أصبحت ضعيفاً»، «لا يمكن أن أكون محظوظاً أبداً»، أو «لا يمكن الوثوق بأحد»، أو تعبيرات اليأس، مثل: «أجد صعوبة باتخاذ القرارات، حتى في الأمور غير المهمة»، «لا أؤمن بأي شيء بعد الآن».

### استشارة الأزمة

يمكن للمرء استخدام نهج انتقائي للاستشارة، في حالة الأزمات الناجمة عن الصدمة. ويركّز المستشار على المخاوف المباشرة للمستفيد، ولا يصرف المزيد من الوقت في أخذ التاريخ، والتقييم. وينبغي أن يكون التقييم مركزاً على المشكلة، وأن يكون النهج لتقديم الإغاثة السريعة للاضطراب، مبنياً على الخبرة.



## ينبغي أن تكون الاستشارة:

- موجزة، وموجهة، وتتطلب من المستشار أن يؤدي دوراً فاعلاً ومباشراً.
- مركزة على التعامل مع الفرد، وأسرته، والشبكة الاجتماعية.
- مركزة على مشكلات المستفيد الحالية.
- موجهة نحو الواقع، لتمكين المستفيد من بناء تصوّر معرفي واضح عن الوضع.
- مساعدة المستفيد على تطوير آليات أكثر تكيفاً، للتعامل مع المشكلات، والأزمات في المستقبل.

## قد يهدف التغيير في السلوك إلى:

- منع الأعراض من الظهور في أثناء القيام بتمارين الاسترخاء.
- استعادة السيطرة بعد حدوث العرض، مثلاً في أثناء مناقشة السلوك الاعتيادي للمريض، بعد استيقاظه من الكابوس، واقتراح محاولة بدائل أخرى. وفي حال بقاء المستفيد الذي يرى الكابوس في السرير، وهو يشعر بالخوف، يمكن للمستشار أن يقول مثلاً: «لدي اقتراح، ربما تستطيع محاولة هذا: أولاً انهض من السرير. ثم اغسل وجهك بالماء البارد، وألق نظرة من النافذة لتتأكد من أن كل شيء آمن، ثم سجل في مفكرتك باختصار عن الكابوس لتناقشه لاحقاً معي. ضع المفكرة جانباً، ثم قم بتمارين الاسترخاء على سريرك. هل ترغب بتجريب هذا؟»
- منع المشاعر من أن تصبح غامرة: يمكن للمستفيد أن يبدأ بتدوين ملاحظات عن شعوره، كل ساعتين، في أثناء ثلاثة أيام مثلاً. وبتلك الطريقة يستطيع أن يدرك الإشارة الأولى لانفعاله، كالغضب، أو القلق، الذي قد يصبح غامراً في وقت لاحق، وأن يضع برنامج نشاطات، كالاسترخاء مثلاً، تحميه من أن يُغمر بالمشاعر.
- من السهل إعطاء النصيحة بسرعة كبيرة، قبل سير المشكلة بالشكل الكافي، وقبل التأكد من أن المستفيد يريد المساعدة. ويريد بعض المستفيدين فقط أن يُصغى إليهم، وأن يشعروا بأن أحداً يُدرك التأثير الكامل لمشكلاتهم. وفي حال تحققت هذه الحاجة، فقد تتحسن حالهم دون جلسات مطوّلة.

يمكن أن يُستدل على التقدم المتعلق بالذاكرة الارتجاعية، في أثناء رصد ثلاثة عوامل: التكرار، والشدة، والمضمون. وتصبح الذكريات الارتجاعية أقل تكراراً، وأقل شدة، وأكثر رمزيّة، مع شعور المستفيد أنه أقل عجزاً، وأقل وحدة، وأكثر نشاطاً.

## الأفكار الانتحارية

في استشارة الأزمات، من المهم أن يقيم المستشار الأعراض التي شاركها المستفيد معه، ومن ضمنها الأفكار الانتحارية. وبما يخص خطر الانتحار، يمكن أن يُظهر شخص ما مجموعة من علامات التحذير، بينما قد يُظهر شخص آخر علامة واحدة. ومع ذلك، فقد يكون كلاهما في مخاطر متساوية. ومن بعض علامات الخطر التي ينبغي التنبيه إليها:

- الحديث عن الرغبة في الموت، أو الشعور باليأس، أو انعدام الهدف.
- التحدث عن الشعور بالحصار، أو الشعور بالألم.
- التحدث عن كونه عبئاً على الآخرين.
- زيادة استخدام الكحول، أو المخدرات.
- تغييرات كبيرة في النوم، والنظام الغذائي، والنظافة.
- الانسحاب من الأوساط الاجتماعية.
- انخفاض أداء كبير في العمل، أو المدرسة.

- زيادة القلق، أو الهياج، أو التهور.
- تقلب المزاج الشديد.
- التخلي عن الممتلكات الثمينة.
- الوصول إلى إحساس مفاجئ بالهدوء، أو السلام.

### ينبغي أن تؤخذ جميع العلامات التحذيرية للانتحار على محمل الجد.

- **كن مستمعاً نشطاً** - كن موجوداً للاستماع بتعاطف. وتجنب العبارات الحاكمة، أو الرفض، التي قد تجعل الشخص ينسحب من المحادثة.
- **ابقهم في أمان** - لا تترك أحداً بمفرده، إذا كان يفكر في الانتحار. وإذا كنت تعتقد أن الشخص في خطر محقق، فاتصل بالمسؤول عنك، وجمعية معنية بذلك، أو اصطحبهم إلى أقرب غرفة طوارئ.
- **قم بتوصيلهم بالمساعدة** - اكتشف من يمكنكم الوصول إليه، للحصول على المساعدة، سواء أكان ذلك معالجاً، أو طبيبياً، أو أصدقاء، أو عائلة. وساعدهم على الشعور بالدعم، وقدم الموارد للحصول على المساعدة المهنية.
- **تسجيل الوصول مرة أخرى** - المتابعة مع الشخص في الأيام والأسابيع، التي تلي الأزمة.

**يتدخل المعالج، والطبيب النفسي على هذا الصعيد لمعالجة اضرابات ما بعد الصدمة، التي تُشكّل خطر الانتحار على المستفيد.** ثم يُتفق مع الاختصاصيين على خطة عمل، وتحديد الأولويات، والجوانب، والمخاوف، التي يمكن التعامل معها فوراً، متجنبين الخوض في الماضي. سيختار المعالج بعض الأعراض التي يصفها المستفيد بالأكثر تأثيراً عليه، كصعوبات النوم على سبيل المثال. ويمكن للمعالج أن يركّز أيضاً على ما يعدّه جوهر مشكلة المستفيد، مثل الكوابيس التي تجعل المستفيد يخاف من الذهاب إلى النوم. ويمكن للمعالج أن يسأل عن الظروف التي تحدث فيها هذه الأعراض، أو تسوء، ومناقشة الاحتمالات التي يمكن فيها للمستفيد تغيير سلوكه عند حدوثها. ومن المفيد تقييم الأساليب التي يستعملها المستفيد للتكيف مع مشكلاته. وفي حال ظهر التكيف سلبياً، يستطيع المعالج أن يقترح طرائق بديلة للتكيف.





يونسف  
لكل طفل