



تعزير الصحة النفسية في أوقات الأزمات

دليل العاملين في الصفوف الأمامية في التجمعات الفلسطينية

كتيب الدعم النفسي الذاتي
للعاملين في مراكز الرعاية الصحية

تعزير الصحة النفسية في أوقات الأزمات

دليل العاملين في الصفوف الأمامية في التجمعات الفلسطينية

كتيب الدعم النفسي الذاتي
للعاملين في مراكز الرعاية الصحية



برنامج الأمم المتحدة الإنمائي هو المنظمة الرائدة داخل الأمم المتحدة التي تكافح من أجل القضاء على الفقر وعدم المساواة وتغير المناخ. من خلال العمل مع شبكتنا الواسعة من الخبراء والشركاء في ١٧٠ بلد، نساعد الأمم على بناء حلول متكاملة ودائمة من أجل الناس والكوكب.

حقوق الطبع © ٢٠٢٣
جميع الحقوق محفوظة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي

مقدمة

٤

القسم الأول - تصميم جلسات الدعم الذاتي

٥

الفصل الأول: التخطيط للجلسات

٦

١.١ تحديد الهدف العام والأهداف الخاصة لكل جلسة

٦

١.٢ تطوير مخطط الجلسات

٧

١.٣ تقييم الجلسات

١٠

القسم الثاني - إدارة جلسات الدعم الذاتي

١١

الفصل الثاني: دور الميسر، مهاراته ومسؤولياته

١٢

٢.١ خلق بيئة آمنة وداعمة

١٢

٢.٢ إدارة ديناميات المجموعة

١٥

٢.٣ تعزيز الوعي الذاتي

١٧

٢.٤ التغلب على التحدّيات

٢١

الفصل الثالث: تطوير مهارات التواصل الفعّال

٢٤

٣.١ تعزيز مهارات الإصغاء النشط

٢٤

٣.٢ تعزيز استراتيجيات لتشجيع المشاركة العميقة

٢٦

٣.٣ تقديم الملاحظات البناءة

٢٨

القسم الثالث - الرعاية الذاتية للميسرين

٣٠

الفصل الرابع: تعزيز مهارات الرعاية الذاتية لدى الميسرين

٣١

٤.١ تشجيع التأمل الذاتي المنتظم

٣١

٤.٢ تحقيق التوازن بين دعم الأقران والرفاهية الشخصية

٣١

٤.٣ التعرف على علامات الإرهاق وطلب الدعم

٣٢

مقدمة

صمّم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي هذا الكتيّب كنموذج منهجي لتسهيل جلسات الدعم النفسي الذاتي للعاملين في مراكز الرعاية الصحية في التجمعات الفلسطينية، أو أي مؤسسات طبية أو إنسانية تعمل في مجتمعات مهمّشة. يتناول الكتيّب كيفية معالجة التحديات الفريدة التي يواجهها العاملون في الخطوط الأمامية في هذه المؤسسات، ويهدف إلى تمكين الأفراد فيها بالمهارات الأساسية لتنظيم جلسات دعم نفسي ذاتي ضمن فريق عملهم، من أجل تعزيز الصحة النفسية لمقدمي الخدمات والمستفيدين منها على حدّ سواء.

وقد ارتكز تطوير هذا الكتيّب على تجربة أولى للتدريب على الدعم النفسي الذاتي وإدارة مجموعات الدعم النفسي، قدّمه متخصصون للعاملين في مستشفى النداء الإنساني في محيط مخيم عين الحلوة في صيدا خلال عام ٢٠٢٣، في إطار مشروع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في التجمعات الفلسطينية. وقد تزامن تطبيق هذه التجربة مع أحداث مؤلمة وظروف ضاغطة عايشها فريق العمل في المستشفى، بدءاً من تداعيات الأزمة الاقتصادية، وصولاً إلى اندلاع اشتباكات مسلحة في عين الحلوة في آب ٢٠٢٣، وأخيراً الحرب على غزة وجنوب لبنان في تشرين الأول ٢٠٢٣.

أهمية جلسات الدعم الذاتي بقيادة الأقران للعاملين في المراكز الصحية والإنسانية



يواجه العاملون في الصفوف الأمامية في التجمعات الفلسطينية باستمرار مواقف صعبة ومتطلبة على المستوى العاطفي. تلعب جلسات الدعم النفسي الذاتي بقيادة الأقران دوراً أساسياً في توفير دعم مصمّم خصيصاً للتحديات الفريدة التي تواجهها فرق العمل في المؤسسات الصحية والإنسانية، وذلك من خلال تأمين بيئة آمنة حيث يمكن لزملاء العمل مشاركة التجارب واستراتيجيات التكيف خلال الأوقات الضاغطة والظروف الصعبة.

هدف الكتيّب والفئات المستهدفة



هذا الكتيّب مصمّم خصيصاً للعاملين في المراكز الصحية والمؤسسات الإنسانية، الذين لا يملكون خبرة سابقة في تيسير جلسات الدعم النفسي الذاتي. يقدّم الكتيّب إرشادات واضحة، خطوة بخطوة، لتيسير جلسات الدعم الذاتي بين الأقران، كما يطوّر مهارات الأفراد ويمكنهم من بناء مساحة داعمة تعزز الرفاهية النفسية فيما بينهم، بناءً على الدروس المستفادة من تجربة مجموعة الدعم النفسي في مستشفى النداء الإنساني خلال عام ٢٠٢٣.

مدخل إلى جلسات الدعم الذاتي



يُقاس نجاح جلسات الدعم النفسي الذاتي بمدى التأثير الإيجابي والمستدام على المشاركين والبيئة التي تجمعهم. ويتطلب تحقيق الأهداف المرجوة من هذا المسار تطبيق جميع مراحل الأساسية الثلاث: التصميم، التنفيذ، والتقييم.

القسم الأول من هذا الكتيّب يفضّل مراحل تصميم الجلسات والتحضير لها وتقييمها، بهدف تطوير رؤية شاملة للميسرين حول بناء أعمدة الأساس لجلسات ناجحة. تمهّد مرحلة التصميم الطريق لتحقيق أهداف الدعم النفسي، إذ يتم خلالها تحديد الأهداف بوضوح، واختيار المواضيع ذات الصلة التي تلبّي احتياجات المشاركين. تأتي مرحلة التقييم في ختام كل جلسة، فتساهم في تحديد نقاط القوة والضعف، بهدف إعادة النظر في التصميم وتطوير وإدارة الجلسات القادمة بشكل أفضل.

القسم الثاني، يتناول مرحلة التنفيذ وإدارة الجلسات، بالاستعانة تفاصيل عملية حول تقديم المحتوى بشكل فعّال، وتطوير المهارات التقنية للميسرين، من أجل ضمان بيئة تفاعلية وآمنة لتحقيق أهداف الجلسة.

القسم الثالث والأخير يضيء على أهمية الدعم النفسي الذاتي للميسرين ويقدم لهم نصائح لأداء دورهم بشكل أفضل.

القسم الأول

تصميم جلسات

الدعم الذاتي



تشكّل جلسات الدعم النفسي الذاتي نموذجاً فريداً لتمكين الأفراد من تطوير الذات، وهو نموذج يختلف عن المناهج أو المقاربات التي تعتمد على شرح مواضيع معيّنة أو نقل المعلومات. على عكس الجلسات التي تهدف بشكل أساسي إلى نقل المعرفة، تعتمد جلسات الدعم الذاتي على التفاعل والمشاركة، مع التركيز على استكشاف تعاوني للاستراتيجيات والأدوات التي تدعم الفرد في تحقيق الرفاهية النفسية. في سياق الدعم الذاتي، يشارك الميسر المشاركين في تبادل ديناميكي، حيث يكون التركيز على مشاركة تقنيات عملية وقابلة للتطبيق. الهدف ليس فقط نقل المعلومات ولكن تعزيز المشاركة الفعّالة، من خلال تشجيع الأفراد على التأمل في تجاربهم، وتحديد التحديات وإيجاد حلول بشكل تعاوني.

تعتمد هذه الجلسات على مبدأ أن المشاركين هم الأكثر قدرة على مواجهة ظروفهم وتحسين أحوالهم، عندما يتم تزويدهم بمجموعة من الاستراتيجيات والموارد. الطابع الديناميكي لهذه الجلسات هو ما يعزّز الشعور بالفعالية والاستقلالية لدى الأفراد. في هذا السياق، يشكّل دليل العاملين في الصفوف الأمامية في التجمّعات الفلسطينية -تعزيز الصحة النفسية في أوقات الأزمات (UNDP، ٢٠٢١) مرجعاً مفيداً، إذ يقدّم المعلومات النظرية حول الضائقة النفسية، والصدمة، والفقْدان والحداد، وأساليب الدعم النفسي والاجتماعي خلال الأزمات والمحن.

الفصل الأول

التخطيط للجلسات

١.١ تحديد الهدف العام والأهداف الخاصة لكل جلسة

لتحديد الهدف العام والأهداف الخاصة لجلسات الدعم الذاتي، من المهم إتباع الخطوات الأربع التالية:

- ١ **تحديد الفئة المستهدفة وخصائصها**
هل هم أطباء، ممرّضون، عاملون في المجال الصحي أو الإنساني؟ ما الذي يميزهم كأفراد وكمجموعة؟ ما هو متوسط أعمارهم؟ ما هي الديناميات الجندرية القائمة؟
- ٢ **تحليل الإحتياجات المحتملة للفئة المستهدفة**
من خلال مراقبة وتحليل التحديات والضغطات التي تواجهها المجموعة وأفرادها، سواء كانت اقتصادية أو نفسية أو سياسية أو اجتماعية أو مهنية أو شخصية، كما يمكن إجراء تقييم الإحتياجات باستخدام عدة أدوات، كالمقابلات الفردية أو لقاء تحضيرية أو استبيان على سبيل المثال.
- ٣ **تحديد المهارات التي يحتاج أفراد المجموعة إلى تطويرها للتعامل مع التحديات الخاصة التي تؤثر على رفاهيتهم النفسية**
- ٤ **وضع الهدف الرئيسي والأهداف الفرعية**
يتم أولاً وضع الهدف العام للجلسات، مثل تعزيز الرفاهية النفسية أو التعامل مع مشكلة معيّنة. ثم يتم تقسيم الهدف الرئيسي إلى أهداف فرعية قابلة للقياس والتحقيق، لتشكّل النتائج المرجوة التي يتوقع تحقيقها من خلال الجلسات. مثلاً على ذلك، إذا كان الهدف العام هو معالجة الإرهاق المهني بين الفريق الطبي، يمكن أن تكون إحدى الأهداف الخاصة توفير استراتيجيات فعّالة لإدارة التوتر، أو تعزيز تحقيق التوازن الصحيح بين العمل والحياة الشخصية.

من خصائص الأهداف أن تكون:

واضحة

يجب أن تحدّد الأهداف بوضوح ما يسعى الميسر إلى تحقيقه من خلال الجلسة. مثلاً: تطوير استراتيجيات التعامل مع الضغوط في الحياة اليومية، تعلم تقنيات التأمل لتخفيف التوتر، فهم أثر الضغط النفسي على الصحة.

قابلة للقياس

يجب أن تتضمن الأهداف معايير تسمح بقياس التقدّم الناتج عم الجلسات، ما يسمح بضبط الاستراتيجيات حسب الحاجة. مثلاً: إتباع استراتيجيات فعّالة لإدارة مشاعر الغضب في العمل.

قابلة للتحقيق

يجب أن تكون الأهداف واقعية وقابلة للتحقيق. إن وضع أهداف طموحة جداً يمكن أن يؤدي إلى الإحباط. مثلاً: تحديد هدف صغير ممكن التحقيق خلال الأسبوع القادم لتعزيز الشعور بالإنجاز.

ذات صلة

يجب أن تتناسب الأهداف العامة من الجلسات بالنسبة للمجموعة مع الأهداف الفردية. مثلاً: تطوير مهارات التواصل بين أفراد المجموعة لتحسين العلاقات مع العائلة والأصدقاء.

محدّدة زمنياً

يجب أن يكون إتمام الأهداف متصلاً بإطار زمني محدّد. مثلاً: إنشاء روتين للتأمل الذاتي وكتابة المذكرات على مدى الأسابيع الأربعة القادمة.

١.٢ تطوير مخطط الجلسات

١.٢.١ | وضع المخطط العام للجلسات

إن تحديد الأهداف بشكل واضح يساعد الميسرين على تناول التحديات التي يواجهها مقدّمو الرعاية، ونقل المعارف والمهارات التي يحتاجها الفريق لمواجهة هذه التحديات. على سبيل المثال: إدارة التوتر، التعامل مع إجهاد التعاطف، بناء المرونة ضمن بيئة عمل عالية الضغط. يمكن الاستعانة بالجدول التالي لوضع المخطط العام للجلسات.

المخطط العام للجلسات	
	الفئة المستهدفة
	المكان
	الهدف العام
	عدد الجلسات
	تسلسل المواضيع

١.٢.٢ | وضع المخطط التفصيلي لكل جلسة

يشكل مخطط الجلسات خارطة طريق للميسرين نحو تحقيق الهدف العام أو الأهداف العامة المحددة سابقاً. يمكن اتباع النموذج أدناه لتصميم كل جلسة.

المخطط التفصيلي للجلسة	
الجلسة رقم	
التاريخ	
مدة الجلسة	
موضوع الجلسة	
أهداف الجلسة	

تسلسل الجلسة				
المدة	المواد	التقنيات المستخدمة	الرسائل الأساسية (لكل نشاط)	المضمون: تسلسل الأنشطة

مضمون الجلسة (تسلسل الأنشطة)

يحدّد مضمون الجلسة العناوين الأساسية التي سيتم التطرّق إليها خلال الجلسة، لتشكل خطة تتبع تسلسلاً منطقياً للمواضيع والأنشطة التي سيتناولها الميسّر لتحقيق الأهداف الفرعية المحددة مسبقاً، بهدف الوصول إلى الهدف العام.



الرسائل الأساسية (لكل نشاط)

يضمن تحديد الرسائل الرئيسية لكل نشاط في تحديد الأولويات، وتوجيه المشاركين نحو المعلومات أو الأفكار الأساسية بشكل موجز ومباشر، والتأكيد عليها مع نهاية كل جلسة. إن الرسائل الرئيسية هي الأفكار التي يحملها المشاركون معهم بعد الجلسة ويجب أن تتناغم مع الأهداف العامة والخاصة الموضوعية لجلسات الدعم الذاتي. على سبيل المثال، إن مشاعرنا قيّمة سواء كانت ممتعة أو غير مريحة، ولدينا الحق في الشعور بها والتعبير عنها.



التقنيات المستخدمة (لكل نشاط)

تتنوع التقنيات المستخدمة في جلسات الدعم الذاتي بين العمل الفردي، التمارين والمناقشات الجماعية، لعب الأدوار، وتقنيات التنفس والترسيخ، وغيرها من التقنيات. يمكن أن تكون بعض التقنيات أكثر فائدة لبعض المشاركين، ولكنها قد لا تلائم البعض الآخر. كما هناك أفراد يشعرون بالراحة أثناء التمرين الجماعي، بينما يفضل آخرون عدم المشاركة في المناقشات وتبادل التجارب الشخصية. لذا، يُعتبر من الضروري تنويع هذه التقنيات داخل الجلسة الواحدة، من أجل السماح لكل المشاركين بالاستفادة القصوى.



الأدوات والموارد المطلوبة (لكل نشاط)

ترتبط الأدوات والموارد بنوع النشاط. مثلاً: خلال نشاط قائم على التعبير من خلال الرسم، يحتاج المشاركون إلى أوراق وأقلام تلوين. إذا تضمن النشاط اختبار مقياس الضغط النفسي، يحتاج المشاركون إلى نسخ كافية من الاختبار. كما يمكن أن يوزع الميسر على المشاركين بعض الرسوم البيانية، مثل عجلة المشاعر (مرفق رقم ٣)، أو لائحة بالرسائل الأساسية، إلخ.



المدة الزمنية (لكل نشاط)

تحديد المدة الزمنية لكل نشاط يساعد الميسر على تنظيم الوقت بشكل فعال لإيصال جميع الرسائل الأساسية بتسلسل منطقي، وبالتالي ضمان تحقيق الأهداف المحددة للجلسة.



المدة	المواد	التقنيات المستخدمة	الرسائل الأساسية (لكل نشاط)	المضمون: تسلسل الأنشطة
مدة النشاط رقم ١ بالدقائق	المواد المطلوبة للنشاط رقم ١	التقنيات المستخدمة في النشاط رقم ١	الرسائل الأساسية المرتبطة بالنشاط رقم ١	عنوان النشاط رقم ١
مدة النشاط رقم ٢ بالدقائق	المواد المطلوبة للنشاط رقم ٢	التقنيات المستخدمة في النشاط رقم ٢	الرسائل الأساسية المرتبطة بالنشاط رقم ٢	عنوان النشاط رقم ٢

ملاحظات هامة



عند التخطيط لجلسات الدعم النفسي الذاتي، تأكدوا من:

بدء الجلسة الأولى بنشاط لكسر الجليد وتسجيل الوصول (check-in).

- مثال رقم ١: عبّر عن نسبة الضغط النفسي الذي تشعر به في الفترة الأخيرة، من خلال إختيار رقم بين ١ و ٥. يمثل الرقم ١ درجة منخفضة من الضغط، في حين يعبر الرقم ٥ عن درجة عالية من الضغط النفسي.
- مثال رقم ٢: اختر عنصراً من الطبيعة للتعبير عن الحالة النفسية التي تشعر بها اليوم (غيوم رمادية، بحر هادئ، عصفور يغرد، إلخ).

تحديد قواعد المجموعة في بداية الجلسة الأولى لضمان تحقيق بيئة آمنة وداعمة للمشاركين (راجع أدناه).

إنهاء الجلسة بتسجيل الخروج (check-out) لتتبع مدى الاستفادة من الجلسة، من خلال إعادة النشاط الذي بدأت به الجلسة.

١.٣ تقييم الجلسات

من أجل تقييم جلسات الدعم الذاتي، من المهم جمع ملاحظات المشاركين لتقييم فعالية كل جلسة فور انتهائها. يمكن ذلك من خلال سؤالهم مباشرة حول النقاط التي كانت أكثر فائدة لهم خلال الجلسة والأمور التي يرغبون في تحسينها، أو من خلال مشاركة أفكارهم وتعليقاتهم كتابياً.

أما بالنسبة للجلسة النهائية من مجموعة جلسات الدعم النفسي الذاتي، فيمكن توزيع إستمارة تقييم (مرفق رقم ٢) يحتوي على أسئلة موجهة لقياس الفعالية والحصول على توجيهات لتحسين المحتوى، وكيفية إدارة الجلسات، وتقييم أداء الميسرين. تشكل هذه الملاحظات أداة قيمة لتصميم الجلسات اللاحقة، وضمان تلبية احتياجات المشاركين بشكل أفضل.

إضافة إلى ذلك، يجب على الميسرين تقييم أدائهم بعد كل جلسة بهدف تطوير نموهم الشخصي والمهني. يشمل تقييم الميسرين لذاتهم التفكير النقدي حول أدائهم الشخصي وتفاعلاتهم مع المجموعة خلال جلسات الدعم الذاتي، وتقييم أسلوب التواصل الخاص بهم واستجاباتهم لاحتياجات المشاركين وقدرتهم على التكيف مع التحديات غير المتوقعة. علاوة على ذلك، يمكن للميسرين الحصول على تعليقات بناءة من الزملاء أو المرشدين، مما يعزز البيئة التعاونية فيما بينهم. من خلال إجراء التقييم الذاتي بانتظام، يمكن للميسرين تحسين أساليبهم، والتعامل مع النقاط الضعيفة المحتملة، وتعزيز فعاليتهم في إدارة الجلسات.

القسم الثاني

إدارة جلسات الدعم

الذاتي



الفصل الثاني

دور الميسر، مهاراته ومسؤولياته

يلعب الميسر دوراً حيوياً في جلسات الدعم النفسي الذاتي، حيث يكون القائد والموجه. مسؤوليته الرئيسية هي خلق بيئة تعاونية يمكن للمشاركين من خلالها مشاركة تجاربهم الخاصة. يشجع الميسر على التواصل الفعال وإدارة الديناميات الجماعية والتفاعل الإيجابي. بالإضافة إلى ذلك، تتمثل التزاماته في تشجيع نمو الفرد وتطويره الشخصي عن طريق توفير مساحة آمنة وداعمة للاستكشاف الذاتي. يتجنب الميسر تقديم محاضرات أو تقديم نصائح شخصية ولا يلتزم بنهج تدريس تقليدي.

٢.١ خلق بيئة آمنة وداعمة

٢.١.١ | التأكيد على سرية المعلومات

أحد الأركان الأساسية في إنشاء مساحة آمنة لجلسات الدعم الذاتي هو التأكيد على سرية المعلومات. كميسر، من المهم التأكيد للمشاركين على أن ما يتم مشاركته طوال مدة الجلسة يظل سرياً. تؤدي هذه الضمانات إلى بناء الثقة والتشجيع على المشاركة المفتوحة. يجب على الميسرين التأكيد على أهمية احترام خصوصية بعضهم البعض، وتعزيز بيئة تجعل العاملين في الصفوف الأمامية يشعرون بالأمان في التعبير عن أفكارهم وعواطفهم.

«قبل أن نبدأ، أرغب في التأكيد على أهمية السرية. ما يتم مشاركته ضمن هذه المجموعة في هذا المكان، يظل داخل هذه الحدود.»

«خصوصيتك أمر بالغ الأهمية. إنها أساس الثقة. لا تتردد في البوح عن أفكارك، علماً أن أفكارك وتجاربك سيتم التعامل معها بأقصى درجات السرية.»

«من الضروري احترام سرية بعضنا البعض، وتجنّب مناقشة ما يذكر هنا، أو الإشارة إلى تفاصيل محددة خارج إطار الجلسة، لنضمن أن الجميع يشعر بالأمان في المشاركة.»

ما يمكن

قوله

“

٢.١.٢ | تعزيز مساحة خالية من الأحكام

تعزيز مساحة خالية من الأحكام هي شرط أساسي لتوفير جو داعم للتفاعل. يجب على الميسرين التشديد على عدم الانتقاد أو الحكم على تجارب المشاركين أو وجهات نظرهم أو آليات التكيف التي يعتمدون عليها. كذلك التأكيد على تقبل وفهم فردية كل شخص ممّا يدعم في خلق بيئة تحترم التنوع.

«في هذه المساحة، نحن هنا لندعم، وليس لنحكم. أفكار ومشاعر كل شخص صالحة، ولا يوجد مكان للإنتقاد.»

ما يمكن

قوله

«نحن نعمل جميعنا في نفس البيئة، ولكن لدينا خبرات مختلفة، وذلك التنوع هو ما يجعل شبكة الدعم لدينا قوية.»

«نحن هنا لتتعلم من تجارب بعضنا البعض دون انتقاد.»

٢.١.٣ | بناء الثقة بين المشاركين

بناء الثقة هو جوهر جلسات الدعم النفسي الذاتي الفعّالة. يمكن أن تسهم تمارين كسر الجليد أو مشاركة القصص الشخصية أو أنشطة بناء الفريق في عملية بناء الثقة بين المجموعات. بالإضافة إلى ذلك، يعزز السلوك الثابت للميسر، القائم على التعاطف والمصادقية، الثقة مع مرور الوقت.

«لبناء الثقة، دعونا نبدأ بمشاركة بعض الأمور عن أنفسنا. سأبدأ - أنا هنا كميسر، ولكني أيضاً شخص يفهم التحديات التي تواجهونها، لأنني مررت بتجربة مماثلة.»

ما يمكن

قوله

«أعلم أن بناء الثقة يتطلب وقتاً، وأنا ملتزم بكسب ثقتكم. دعونا نشارك في أنشطة تساعدنا على معرفة بعضنا البعض بشكل أفضل.»

ورقة عمل - وضع قواعد المجموعة

- في سياق جلسات الدعم الذاتي، يُعتبر وضع قواعد واضحة ومدروسة للمجموعة أمراً أساسياً لخلق جو يشجع على التفاعل والثقة والدعم المتبادل بين المشاركين.
- ابدأ الجلسة الأولى بتأكيد أهمية وضع قواعد المجموعة. قم بتسليط الضوء على أن هذه القواعد تشكل رزمة من المبادئ الهادفة إلى زيادة فعالية الجلسات بشكل عام، عبر خلق بيئة آمنة وداعمة.
 - شجع على المناقشة المفتوحة حول توقعات المشاركين ومخاوفهم المتصلة بجلسات الدعم الذاتي.
 - اطلب من المشاركين مشاركة أفكارهم حول السلوكيات التي تسهم في خلق دينامية إيجابية مبنية على الثقة والاحترام. يمكنك القيام بذلك عبر كتابة عنوان «قواعد المجموعة» على ورقة لوح قلاب، ومناقشة أفكارهم حول ما يعتقدون أنهم بحاجة إليه للشعور بالراحة والاستفادة القصوى من هذه الجلسات.
 - قم بكتابة إجاباتهم دون مناقشتها. شجع الجميع على المشاركة.
 - عند الانتهاء، ناقش كل قاعدة اقترحتها المجموعة، ما يتيح للمشاركين التعبير عن آرائهم ومخاوفهم. شجّع على التوصل إلى حلول توافقية عبر تعديل القواعد بصيغة ترضي الجميع.
 - اطلب من المشاركين إعطاء رأيهم فيما تم كتابته، والتحقق مما إذا كانوا يوافقون على قائمة القواعد. إذا لم يكن الجميع مقتنعاً، أعد تعديل القواعد لتناسب احتياجات الجميع.
 - يمكنك إضافة بعض القواعد التي تجدها ضرورية لنجاح الجلسات ومناقشتها مع المجموعة.
 - اطلب من كل مشارك أن يؤكد التزامه بالقواعد المعتمدة.
 - شدّد على المسؤولية الجماعية في الحفاظ على بيئة إيجابية ومحترمة للمجموعة.
 - ضع ورقة «قواعد المجموعة» بشكل مرئي يمكن الرجوع إليه خلال الجلسات المستقبلية.

فيما يلي قائمة ببعض قواعد المجموعة التي تدعم خلق بيئة آمنة وداعمة:

السرية	التأكيد على أن جميع الأفكار والتجارب المشاركة داخل المجموعة تبقى سرية، مما يعزز الثقة والانفتاح.
عدم الحكم	الالتزام بعدم الحكم على مواقف، آراء ومشاعر الآخر.
احترام التنوع في الآراء	التأكيد على أهمية احترام وتقدير التجارب والآراء الفريدة لكل مشارك.
الشمولية	ضمان فرصة المشاركة لجميع أفراد المجموعة، من أجل تعزيز الانتماء والمساواة.
احترام وقت الجلسات	تحديد أهمية بدء وانتهاء الجلسات في الوقت المحدد، مع احترام أوقات المشاركين والتزاماتهم.
الحضور	تشجيع الحضور المنتظم للحفاظ على دينامية ثابتة للمجموعة وتحقيق الأهداف المرجوة.
الدعم المتبادل	تعزيز فكرة أن المشاركين متواجدون لدعم بعضهم البعض، مما يخلق جواً تعاونياً.
آداب استخدام الهاتف الخليوي	الطلب من المشاركين وضع هواتفهم جانباً وفي الوضع الصامت خلال الجلسات لتفادي تشتت الإنتباه.
التواصل المفتوح	تشجيع المشاركين على التعبير عن مخاوفهم حول عمل المجموعة بشكل صريح وبناء.

٢.٢ إدارة ديناميات المجموعة

٢.٢.١ | دينامية العلاقة بين الميسر والمشاركين

تنطوي الدينامية بين الميسر والمشاركين، خاصةً عندما تجمعهم علاقة زمالة، على ميزات وتحديات محتملة. يعزز التفاهم بين الميسر والزلاء الجو الذي يشعر فيه المشاركون بالراحة لمشاركة تجاربهم ضمن سياق العمل المألوف. مع ذلك، قد يؤدي هذا الدور المزدوج إلى تردد المشاركين في التعبير عن الصعوبات التي يواجهونها على المستوى الشخصي، خوفاً من التبعات المحتملة على علاقاتهم المهنية. يمكن أن تؤثر ديناميات السلطة داخل مكان العمل على الجلسة، مما يجعل المشاركين حذرين، خاصة إذا كان الميسر يشغل موقعاً أعلى. يتطلب تحقيق توازن بين أدوار الزميل والميسر الكثير من التأني، للحفاظ على الحدود المهنية وضمان السرية. لذلك، يجب على الميسرين تحديد توقعات واضحة حول السرية، وتأكيد التزامهم بالحدود المهنية لتجاوز التحديات وخلق بيئة داعمة لجلسات الدعم الذاتي.

«كزميل لكم، أفهم التحديات الفريدة التي نواجهها في عملنا اليومي. دعونا نستخدم هذا التفاهم المشترك لإنشاء مساحة يمكننا فيها مناقشة الأمور بحرية ودعم بعضنا البعض.»

ما يمكن

قوله

«أدرك أن كوني زميلاً وميسراً قد يثير بعض المخاوف لديكم بشأن السرية. أرغب في أن أؤكد لكم أن الحفاظ على الخصوصية والثقة داخل هذه المجموعة هو التزام شخصي وأمر ذو أهمية قصوى لي.»

«أعترف بوجود ديناميات السلطة في مكان عملنا. في هذا المكان المخصص لجلسات الدعم، دعونا نسعى إلى المساواة، حيث يتم تقدير كل صوت، بغض النظر عن مواقعنا في العمل.»

٢.٢.٢ | الدينامية بين المشاركين

يواجه المشاركون في جلسات الدعم النفسي الذاتي بين الزلاء ديناميات متنوعة، تحمل معها ميزات وتحديات. يمكن أن يخلق التواجد بين الزلاء بيئة مريحة، تعزز الشعور بالأمان والثقة بفضل التفهم المسبق والدعم المتبادل. ومع ذلك، يمكن أن يصبح تحقيق توازن بين الحدود الشخصية والمهنية أمراً حساساً، مع تحديات محتملة ناتجة عن التردد في مشاركة الصعوبات الشخصية التي قد تؤثر على العلاقات المهنية.

قد تؤثر ديناميات مكان العمل على تماسك المجموعة، مع ظهور تفاوت في السلطة أو قضايا عالقة مرتبطة بالعمل. لذلك، يجب على الميسرين معالجة هذه الديناميات، وتشجيع وجهات النظر المتنوعة والتعامل البناء مع التوترات المحتملة في مكان العمل. مناقشة الحدود والسرية بشكل واضح يحافظ على نزاهة بيئة الدعم النفسي الذاتي، ويضمن الدعم والسرية للجميع.

«لنضع معاً توقعات واضحة للسرية والتواصل المفتوح للتعامل مع الديناميات التي قد تنشأ بين الزلاء خلال هذه الجلسات.»

ما يمكن

قوله

«من المهم أن ندرك ديناميات مكان العمل، ونقدر وجهات النظر المتنوعة، ونعالج جماعياً أي توتر قد ينشأ خلال جلساتنا.»

٢.٢.٣ | التعامل مع الصراعات والخلافات

يمكن أن يظهر الصراع في جلسات الدعم النفسي الذاتي بطرق مختلفة، مثل ظهور اختلاف في الآراء، وسوء تفاهم، أو الخلافات العاطفية. يجب على الميسرين التعامل بشكل بناء مع هذه الخلافات، من خلال تسهيل الحوار المفتوح، وتشجيع الإصغاء النشط، وتوجيه المناقشات نحو نتائج تحل المشكلات.

بعض الأمثلة حول أنواع الخلافات:

الخلاف متعلق بأهداف الجلسة

قد يبحث بعض المشاركين عن حلول ونصائح عملية، في حين يفضل آخرون البحث عن مساحة للتعبير عن المشاعر والفهم العاطفي. لمعالجة هذا الموضوع، يمكن للميسر التأكيد على أن جلسات الدعم النفسي الذاتي تهدف إلى تلبية الحاجات المختلفة، واستيعاب الاستراتيجيات العملية والدعم العاطفي في آن، مما يضمن اتباع نهج متوازن يلبي كل الحاجات.

التضارب المنهجي

قد ينشأ خلاف حول فعالية التأمل الذهني كآلية للتكيف. يمكن للميسر الاعتراف بتنوع التفضيلات بين الأشخاص، مقترحاً على المشاركين استكشاف طرق تكيف متنوعة ومشاركة تجاربهم الشخصية، مما يسمح للمجموعة اكتشاف ما يناسب كل فرد.

النزاع بين الأفراد

قد ينشأ توتر بسبب اختلافات في أساليب التواصل. على سبيل المثال، قد يكون بعض المشاركين أكثر تحفظاً، بينما يكون آخرون أكثر انفتاحاً في التعبير عن أنفسهم. يمكن للميسر تشجيع التواصل المفتوح، مسلطاً الضوء على قيمة احترام تنوع أساليب التعبير ضمن المجموعة الواحدة، وتعزيز بيئة تُرحّب بجميع أساليب التواصل.

«تنوعنا هو ميزة لنا. دعونا نستكشف وجهات النظر المختلفة، إذ يمكننا أن نتعلم من بعضنا البعض، حتى عندما نختلف على بعض المواضيع.»
«كيف يمكننا العثور على أرضية مشتركة أو حلول تفيد الجميع في المجموعة، خاصةً عند وجود آراء مختلفة بشأن اتجاه نقاشنا؟»

ما يمكن

قوله



٢.٢.٤ | التكيف مع تطوّر المجموعة

تتطور المجموعات على مدى جلسات الدعم النفسي الذاتي، وتتقدّم عبر مراحل مختلفة. في المرحلة الأولى، قد يكون المشاركون أكثر تحفظاً لدى مناقشة المواضيع الشخصية. مع توالي الجلسات بشكل فعال، يزداد الإنفتاح والمشاركة، مما يؤدي إلى مناقشات أعمق ودعم متبادل. في النهاية، قد يظهر إحساس بالتماسك والإنجاز بين المشاركين، وهم يتأملون مسار نموهم وتجاربهم المشتركة.

في المرحلة الأولى: تسهيل كسر الجليد، والبدء بمواضيع سطحية لبناء الثقة بين المشاركين، وتشجيع الإصغاء النشط لخلق جو من الراحة والانفتاح.

في المرحلة الوسطى: تناول الجوانب الشخصية بشكل أعمق تدريجياً، وتشجيع الجميع على خلق بيئة آمنة وداعمة تحترم المشاعر والتجارب الشخصية.

في المرحلة النهائية: توجيه المشاركين للتأمل في رحلتهم، ومساعدتهم على تحديد أهداف شخصية، والتعبير عن الإمتنان لدعم المجموعة، وتعزيز الشعور بالإنجاز على المستوى الشخصي والجماعي.

ما يمكن

فعله



٢.٣ تعزيز الوعي الذاتي

٢.٣.١ | التعرف والاعتراف بالعواطف والمشاعر

المشاعر جزءٌ أساسي من تجربة الإنسان، وتؤثر على الإدراك والسلوك والعلاقات بين الأفراد، كما تعبّر عن تفاعلاتنا العاطفية تجاه الأحداث والتجارب المختلفة. تعتبر نظرية العواطف الأساسية، التي اقترحها النفساني بول إيكمان، أن هناك ستة عواطف أساسية مشتركة بين البشر في جميع أنحاء العالم، وهي: السعادة، الحزن، الغضب، الخوف، الاشمئزاز، والمفاجأة.

تترافق كل عاطفة مع علامات جسدية عالمية يمكن أن نلاحظها من خلال تغيرات في التنفس، وتعابير الوجه، والحالة العضلية. تلعب تجربة العواطف الأساسية دوراً هاماً في تأثيرنا العاطفي والسلوكي، وتسهم في تعزيز الصحة العقلية والعاطفية والاجتماعية.

١. السعادة	العلامات الجسدية: ابتسامة واسعة، عيون مشرقة، زيادة في الطاقة والنشاط. الدور والفوائد: تحسين المزاج والراحة النفسية، تعزيز السعادة والرضا، وتعزيز العلاقات الاجتماعية الإيجابية.	
٢. الحزن	العلامات الجسدية: الدموع، تغييرات في التنفس، تبدد الطاقة والحيوية. الدور والفوائد: التعبير عن فقدان والحزن، تنظيم العواطف والتأقلم مع التحديات، تعزيز الشفاء العاطفي وتقوية الروابط الاجتماعية.	
٣. الغضب	العلامات الجسدية: زيادة في ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم، توتر العضلات. الدور والفوائد: التعبير عن الاستياء والغضب، تنظيم الغضب والتعامل مع الظروف الصعبة، وتحفيز التغيير الإيجابي.	
٤. الخوف	العلامات الجسدية: زيادة في معدل التنفس، شعور بالتوتر والارتباك، تفادي المواقف المخيفة. الدور والفوائد: التعبير عن الخوف والقلق، حماية النفس والاستعداد للتحديات، تحفيز الوعي وتعزيز الحذر الواعي.	
٥. الاشمئزاز	العلامات الجسدية: تعبير وجهي عابس، غثيان، تفادي المواقف المثيرة للانزعاج. الدور والفوائد: التعبير عن الرفض والاشمئزاز، حماية النفس وتجنب المواقف الضارة، تحفيز التصرفات الصحية والتوجيه نحو القيم.	
٦. المفاجأة	العلامات الجسدية: زيادة في ضربات القلب، توتر العضلات، انفتاح الفم بشكل واسع. الدور والفوائد: التعبير عن الدهشة والإعجاب، تعزيز الوعي والتفاعل السريع، تحفيز النمو الشخصي والتجديد.	

تجنّب استخدام مصطلح «الشعور السلبي»، إذ قد يوحي هذا التعبير أن هذه العواطف والمشاعر غير مرغوب فيها. بدلاً من ذلك، يمكنك استخدام مصطلحات مثل «العواطف الصعبة»، «المشاعر غير المريحة»، أو «المشاعر غير السارة» عند وصف مشاعر مثل الحزن أو الغضب أو الخوف. يحافظ هذا الاختيار للمصطلحات على موقف أكثر حيادية، ويعترف بالوظائف المختلفة للتعبير عن هذه المشاعر في حياتنا. من الضروري الاعتراف بأن جميع العواطف والمشاعر، بما في ذلك تلك التي تُصنّف عادة كعواطف سلبية أو غير مرغوب فيها، لها دور حيوي في ذخيرتنا العاطفية ويمكن أن تؤثر بشكل مثمر على تطورنا الشخصي والتحوّلات في المجموعات التي ننتمي إليها.

ما لا يجب
قوله



يُعدّ الاعتراف بالعواطف وقبولها خطوة محورية نحو تحقيق الرفاهية العاطفية، وتمكين الأفراد من التفاعل في بيئاتهم العاطفية بفعالية. بما يتعلق بالذكاء العاطفي، يلعب التعرّف على المشاعر والاعتراف بها دوراً محورياً في النمو الشخصي. تماشياً مع نظرية العواطف الأساسية، تعمل كل عاطفة كإشارة فريدة وقيمة حول الحالات الداخلية لكل شخص. وتمثل «عجلة المشاعر» (مرفق رقم ٣) هذه العملية بشكلٍ بصري، مما يساعد الأفراد على تحديد مشاعرهم من أجل فهم أعمق لها.

في جلسات الدعم النفسي الذاتي، يُعدّ الاعتراف بالعواطف خطوةً أساسيةً تُمهّد الطريق للحوار الصادق، وتعزيز بيئة داعمة تشجّع المشاركين على تبادل الخبرات دون إصدار أحكام. في هذا الإطار، يُعدّ التعرف على المشاعر وقبولها أمراً أساسياً لتطوير آليات التكيف الصحية واستراتيجيات إدارة الضغوطات بشكلٍ فعّال. كما يعزّز ذلك المرونة والفهم الأعمق للذات والآخرين، وبشكلٍ قاعدة لدور الميسر في توجيه العاملين في الخطوط الأمامية نحو تحقيق وعي أكبر بالذات والصحة العاطفية.

٢.٣.٢ | فهم تأثير الصور النمطية على التعبير عن العواطف

في ثقافتنا، يُنظر أحياناً إلى التعبير عن المشاعر من خلال الصور النمطية. إن الفكرة السائدة هي أن الكشف عن الهشاشة يُعتبر ضعفاً، أو أن مناقشة العواطف محظور، ما يؤثر سلباً على رغبة الأفراد واستعدادهم للتعامل مع تجاربهم العاطفية، ويعرقل رفاهيتهم النفسية. في مثل هذه البيئات، قد يُنظر إلى الاعتراف بالعواطف كتحدٍ، معوقاً تطور الذكاء العاطفي.

يلعب الميسر دوراً محورياً في تحدي هذه الصور النمطية وتوفير الأدوات العملية لتحديد المشاعر والاعتراف بها. لذلك، من الضروري إنشاء مساحة آمنة يشعر فيها الأفراد بالقدرة على تحدي هذه الأعراف الثقافية، واستكشاف عواطفهم دون إصدار الأحكام.

يمكنك استخدام أنشطة التمييز وإدارة المشاعر في القسم الرابع من «دليل العاملين في الصفوف الأمامية في التجمعات الفلسطينية» وتكييفها بما يتناسب مع حاجة المجموعة، على سبيل المثال نشاط إملأ المكان (صفحة ١١٦)، أو نشاط التعامل مع مشاعر الخوف (صفحة ١١٨). يمكن تعديل التمرين واختيار التركيز على شعور آخر للتعمّق به حسب حاجة المجموعة، أو المضي بالتمرين كما هو.

بعض الصور النمطية المتعلقة بإظهار العواطف

الهشاشة دليل ضعف

الصورة النمطية: يعتبر التعبير عن المشاعر، وخاصة عن الهشاشة، علامة على الضعف.

«دعونا نتحدى فكرة أن إظهار المشاعر دليل عن ضعف. في هذه المساحة، نعتبر القدرة على التعبير عن كل المشاعر قوة.»

ما يمكن

قوله



الصور النمطية حول العلاقة بين العواطف والجنس

الصورة النمطية: يُتوقع من الرجال أن يكونوا رصينين وألا يظهر المشاعر أياً كانت الظروف. أما بالنسبة للنساء، فإنهن عاطفيات بشكلٍ مفرط.

«بغض النظر عن الجنس، الجميع مدعو للتعبير عن مشاعره وإظهار عواطفه بشكل علني. لا توجد طريقة «صحيحة» للشعور.»

ما يمكن

قوله



«المشاعر الصعبة هي جزء من التجربة الإنسانية. لا بأس بمناقشتها واستكشافها هنا في هذه المساحة حيث ندعم بعضنا البعض.»

ما يمكن

قوله



التحفظ حول المشاعر الصعبة

الصورة النمطية: تعتبر مناقشة المشاعر الصعبة أمراً ممنوعاً، مما يؤدي إلى تفضيل التعبير عن عواطف إيجابية أو محايدة، وكبت المشاعر غير السارة.

«هذه مساحة خالية من الأحكام. مشاعرك صحيحة، ومشاركتها هي خطوة نحو فهم الذات واستقبال الدعم.»

ما يمكن

قوله



الخوف من الحكم

الصورة النمطية: يُنظر إلى مشاركة العواطف على أنها سبب محتمل لإطلاق الأحكام أو التنمر.

«العواطف جزء طبيعي من كونك إنساناً، حتى في السياق المهني. التعبير عن المشاعر لا يقلل من احترافتك.»

ما يمكن

قوله



الكفاءة المهنية مقابل التعبير العاطفي

الصورة النمطية: في البيئات المهنية، قد يشعر الأفراد بالضغط لكبت عواطفهم حفاظاً على صورتهم المهنية المحترفة.

٢.٣.٣ | استكشاف آليات التكيف

بمجرد التمكن من تحديد المشاعر، فإن استكشاف آليات التكيف الصحية هو الخطوة التالية. يمكن للميسر توجيه المشاركين نحو اكتشاف طرق بناءة لإدارة تجاربهم العاطفية. من المهم تشجيعهم على استكشاف الأنشطة التي تجلب لهم الفرح أو الاسترخاء أو الشعور بالإنجاز.

يمكنك استخدام أنشطة التمييز وإدارة المشاعر في القسم الرابع من «دليل العاملين في الصفوف الأمامية في التجمعات الفلسطينية» وتكييفها بما يتناسب مع حاجة المجموعة، على سبيل المثال نشاط إدارة الغضب (صفحة ١١٤) أو نشاط قبضة الأصبع لإدارة المشاعر (صفحة ١١٥) في الدليل.

ورقة عملية: استكشاف آليات التكيف

تقنيات اليقظة الذهنية

قدّم تقنيات اليقظة الذهنية (mindfulness techniques) ، مثل التنفس العميق أو التأمل الموجه، لمساعدة المشاركين على البقاء في اللحظة الآنية أو الحاضر، وإدارة أي توتر قد يشعرون به. تمكن هذه الممارسات الأفراد من مراقبة أفكارهم وعواطفهم دون إصدار أحكام، مما يعزز تواصلهم مع حالاتهم الداخلية. أرشدتهم إلى تقنيات التنفس أو التأمل الذهني وبادر إلى تطبيقها معهم، وادعهم لممارسة آليات التكيف هذه في الحياة اليومية.

بعض الأمثلة حول تمارين التنفس:

- نشاط تقنيات التنفس (صفحة ١٠٥) ونشاط فالس التنفس (صفحة ١٠٦) في الدليل
- الإستعانة بإحدى الروابط التالية لمساعدة المشاركين على التركيز على التنفس:

Take a Deep Breath

<https://www.youtube.com/watch?v=aNXKjGFUIMs>

Heart Coherence Breathing Exercise

<https://www.youtube.com/watch?v=LM63TRj-UcM>

بعض الأمثلة حول التأمل الذهني:

- نشاط تخيل الأرقام (صفحة ١٠٧) ونشاط الضوء الشافي (صفحة ١٠٨) في الدليل

منافذ إبداعية

شجّع على استكشاف الوسائل الإبداعية، مثل الرسم أو الموسيقى أو الكتابة، كأشكال للتعبير عن الذات. قدّم للمجموعة نماذج عن أنشطة إبداعية، وشجّعهم على المشاركة فيها، بغض النظر عن أعمارهم ومناصبهم المهنية، ما سيسمح لهم باكتشاف آليات تكيف صحيّة جديدة.

كتابة اليوميات

شجّع على ممارسة الكتابة اليومية كمساحة خاصة لتسجيل المشاعر والتأمل فيها. يستطيع المشاركون الكتابة بحرية عن تجاربهم اليومية، ما يساعدهم تدريجياً على أن يصبحوا أكثر تناغمًا مع ردودهم العاطفية (راجع نشاط دفتر اليوميات صفحة ١١٩ في القسم الرابع من الدليل).

التعرّض التدريجي للتعبير العاطفي

عزّز التعبير العاطفي التدريجي ضمن جلسات الدعم النفسي الذاتي. ابدأ بمناقشات سطحية، ثم تعمّق تدريجياً في استكشاف العواطف، ما يسمح للمشاركين بالتكيف مع هذا النهج الجديد والأكثر انفتاحاً.

النشاط البدني

سلط الضوء على التأثير الإيجابي للنشاط البدني على الصحة والرفاهية العاطفية. شجّع المشاركين على دمج التمارين البدنية في روتينهم اليومي مثل المشي، وناقش دورها في تقليل التوتر وتعزيز التوازن العاطفي (راجع نشاط تمارين التمديد صفحة ١٠٤ في الدليل).

٢.٤ التغلب على التحديات

قد يواجه الميسرون تحديات متنوعة أثناء جلسات الدعم الذاتي. إن التعامل بفعالية مع هذه التحديات أمر حاسم للحفاظ على بيئة إيجابية وداعمة.

٢.٤.١ | التشجيع على مشاركة

غالباً ما يواجه الميسرون مواقف يكون فيها المشاركون مترددين في المشاركة الفعالة في المناقشات أو في أنشطة معينة. لتشجيع المشاركة، يمكن اعتماد استراتيجيات تعزز الشمولية، وتجعل الأفراد يشعرون بالتقدير دون الضغط عليهم.

استخدم تقنيات تفاعلية مثل أنشطة ضمن مجموعات صغيرة أو تمارين كسر الجليد، من أجل تشجيع جميع المشاركين على المشاركة. على سبيل المثال، يمكن أن تبدأ الجلسة بالطلب من كل شخص بمشاركة تجربة شخصية قصيرة، مما يكسر الجليد ويعزز جواً تشاركياً.

ما يمكن

فعله



«نقدش مساهمة الجميع. [اسم المشارك]، هل تود مشاركة أفكارك حول هذا الموضوع؟»

ما يمكن

قوله



٢.٤.٢ | التعرّف على المقاومة ومعالجتها

قد تظهر المقاومة داخل مجموعة الدعم النفسي الذاتي على شكل تردد في مشاركة التجارب الشخصية أو الإنخراط في بعض الأنشطة، بسبب الشك أو الاستياء أو الحواجز الشخصية. إن التعرّف على المقاومة ومعالجتها يتطلب اتباع نهج دقيق

قم باختيار الأنشطة التي تبني الثقة والراحة تدريجياً، ما يسمح للأشخاص بالمشاركة بوتيرتهم الخاصة.

ما يمكن

فعله



«أشعر أن هذا الموضوع قد يشكل تحدياً بالنسبة لبعض الأشخاص. دعونا نستكشفه بوتيرة تُشعر الجميع بالراحة.»

ما يمكن

قوله



٢.٤.٣ | التعاطف خلال معالجة المواضيع الحساسة

قد تتطرق المناقشات إلى مواضيع حساسة، مما قد يسبب عدم الإرتياح أو يثير ردود فعل عاطفية. يجب على الميسرين بدء الموضوع بالاعتراف بحساسيته والتأكيد على الطبيعة الآمنة والسرية للمساحة.

تقديم تحذيرات حول المحتوى عند الضرورة، وضمان مساحة آمنة للتعبير عن المشاعر من خلال تشجيع المشاركين على المشاركة فقط بالقدر الذي يشعرون فيه بالراحة.

ما يمكن

فعله



«اليوم، سنناقش موضوعاً قد يكون مشحوناً عاطفياً. دعونا نتناوله بعناية، ونتذكر أن هذه مساحة آمنة وسرية، يتم فيها احترام مشاعر الجميع.»

ما يمكن

قوله



«قد يسبب موضوعنا التالي الإزعاج للبعض. إذا شعرتم في أي وقت بعدم الراحة، لا تترددوا في التعبير عن ذلك أو الإبتعاد قليلاً عن النقاش.»

٢.٤.٤ | التعامل مع الحدة العاطفية

قد تثير جلسات الدعم النفسي الذاتي ردود عاطفية قوية من قبل بعض المشاركين، بما في ذلك الاضطراب، والإحباط، والدموع، وما إلى ذلك. يجب على الميسرين التعامل بحرفية مع الحدة العاطفية بالتعاطف، من خلال اعتماد الإصغاء النشط والصمت، بهدف فسخ المجال للأشخاص بالتعبير عن مشاعرهم.

«من الطبيعي أن تشعروا بحدّة عاطفية تجاه هذا الموضوع. دعونا نتوقف لحظة لإفساح المجال لمعالجة هذه العواطف معاً.»

ما يمكن

قوله



«لنأخذ بعض الوقت لنقوم بتمرين تنفس عميق. يمكننا مواصلة النقاش عندما تصبحوا جاهزين.»

القيام بتمارين التجذر (grounding exercises)، مثل التنفس العميق، أو تمرين اليقظة الذهنية، أو توفير لحظة للتأمل الصامت لمساعدة المشاركين على إدارة الحدة العاطفية بطريقة بناءة.

ما يمكن

فعله



راجع أنشطة التنفس والتأمل في القسم الرابع من الدليل المذكورة سابقاً، على سبيل المثال نشاط اليقظة الذهنية (صفحة ١٠٩) أو نشاط تقنية الترسخ (صفحة ١١٠).

إذا بكى أحد المشاركين أثناء الحديث، شجعهم على مواصلة الكلام والسماح لأنفسهم بزرف الدموع. قم بالإستجابة بالصمت واسمح بلحظة من السكون. لا تتدخل أو تحاول تفسير دموعهم، بل أظهر الاحترام والقبول لعمق مشاعرهم عن طريق منحهم المساحة اللازمة للتعبير عنها. إذا لاحظت أن أحد المشاركين يذرف دموعاً أو يظهر عليه علامات الاضطراب أثناء مشاركة أشخاص آخرين تجربتهم، دعهم ينهون حديثهم، ثم اسمح له بالتعبير عن مشاعره واطلب من المجموعة التزام الصمت. عندما تشعر بأنه أصبح أكثر هدوءاً، اسأله بلطف إذا كان يرغب في مشاركة المزيد حول تجربته.

٢.٤.٥ | تحقيق التوازن بين مخطط الجلسة والمرونة

تحقيق التوازن بين مخطط الجلسة والمرونة هو جانب رئيسي من التيسير الفعال. بينما يضمن مخطط الجلسة إطاراً هيكلياً يقود باتجاه تحقيق أهداف واضحة، تسمح المرونة للميسرين بالتكيف مع الحاجات المتغيرة للمجموعة مما يخلق بيئة ديناميكية وسريعة الاستجابة.

إعداد خطة جلسة تحدد المواضيع والأنشطة الرئيسية. ومع ذلك، يجب أن تبقى منفتحة للعفوية والمحادثات الصادقة. على سبيل المثال، إذا تناول أحد المشاركين موضوعاً ذا صلة، فكّر في دمجها في الجلسة.

ما يمكن

فعله



«أقدّر مداخلتك. لنستكشف هذا الجانب بشكل أكثر تفصيلاً، ونرى كيف يتوافق مع أهدافنا لليوم.»

ما يمكن

قوله



الفصل الثالث

تطوير مهارات التواصل الفعال

٣.١ تعزيز مهارات الإصغاء النشط

يتعدى الإصغاء النشط مجرد سماع الكلمات لفهم المعنى والقصد من ورائها. يشير مصطلح «الإصغاء النشط» إلى الاهتمام والتركيز على المضمون الكامل للحديث. كل الإشارات اللفظية وغير اللفظية تنقل معانٍ مهمة إلى الميسر. تُعتبر هذه المهارة أساسية في عملية التواصل، لأنها تعزز التفاعل الإيجابي مع المشاركين، وتوجيه المحادثات بشكل واعي.

من أعمدة الإصغاء النشط:

الحضور

يُعدّ الحضور الكامل في المحادثة أمراً ضرورياً في الإصغاء النشط. يتضمن ذلك التركيز على ما يُقال باستخدام جميع الحواس، وإعطاء الانتباه الكامل للمتكلم. كميسر، تأكد من الحفاظ على التواصل البصري، وتجنب التشتت، وإظهار اهتمام حقيقي بما يشاركه الشخص.

«أنا حاضر بالكامل معك في هذه اللحظة. من فضلك، تابع كلامك. أنا أستمع.»

ما يمكن

قوله



الملاحظة واستخدام الإشارات غير اللفظية

استخدم لغة الجسد المنفتحة وغير المهدّدة لتعزيز الإصغاء النشط. يتضمن ذلك تجنب عقد الذراعين، والانحناء، والإيماء برأسك في اللحظات المهمة، والحفاظ على التواصل البصري. تعدّ الإشارات غير اللفظية، مثل نبرة صوت المتحدث ومستوى الصوت والوتيرة، من المؤشرات المهمة أيضاً. على سبيل المثال، الإيماء بالموافقة أو القول «نعم» يشجع المتحدث على الاستمرار، في حين أن التعرف على التغيرات في سرعة الكلام يمكن أن يشير إلى مشاعر أو مخاوف أساسية.

إعادة الصياغة

تضمن هذه التقنية الفهم الدقيق والتحقق من صحة أفكار المتحدث وعواطفه. كميسر، أظهر بفعالية أنك تفهم ما قيل. يمكنك إعادة صياغة الأفكار الأساسية، وتلخيص النقاط الرئيسية، وطلب التأكيد والتعبير عن مشاعر المتحدث.

«يبدو أن ما تقصده هو... هل هذا صحيح؟»

«إذن ما حدث هو... هل هذا صحيح؟»

«يبدو أنك تشعر بأن...»

«سمعت أنك محبط بشأن هذا الموقف.»

ما يمكن

قوله



الإصغاء بهدف الفهم بدلاً من الرد

نقل التركيز من التحضير للرد إلى الفهم الحقيقي لوجهة نظر المتحدث. يجب على الميسرين مقاومة الرغبة في صياغة الإجابات، بينما لا يزال المتكلم يتحدث، ما يخلق بيئة داعمة وأكثر تعاطفاً.

«أريد حقاً أن أفهم وجهة نظرك. خذ وقتك، وأنا هنا للاستماع.»
«أنا أستمع، أخبرني المزيد.»

ما يمكن

قوله



تجنّب الحكم والنصائح

يتضمن الاستماع النشط تجنّب الحكم والامتناع عن تقديم نصائح فورية. يجب على الميسرين الابتعاد عن المقاطعات أو المحاضرات أو فرض الآراء الشخصية. وبدلاً من ذلك، التركيز على خلق مساحة يشعر فيها المتحدث بأنه مسموع ومحترم. هذا النهج يعزز جواً مليئاً بالثقة وخالياً من الأحكام، كما يحفز المتحدث على استكشاف أفكاره وعواطفه بشكل أعمق.

«أقدر مشاركتك هذا الأمر. فلنستكشفه معاً بمزيد من التفصيل. كيف تعتقد أنه سيكون من المفيد لك التعامل مع هذا الموقف؟»

ما يمكن

قوله



تطبيق مهارة الإصغاء النشط في سياقات متنوعة، بما في ذلك الاجتماعات الرسمية والمناقشات غير الرسمية والمحادثات الشخصية.

الانخراط بنشاط مع الآخرين من خلال ممارسة الاستجابات التأملية، والتوقف قبل الرد، وإظهار الاهتمام الحقيقي بواسطة الإشارات غير اللفظية. لاحظ كيف يعزز تطبيق الإصغاء النشط باستمرار إلى تحسين مهارات التواصل لديك. اعتمد هذا النهج في روتينك اليومي من أجل تفاعلات أكثر تأثيراً في محيطك.

ما يمكن

فعله



١٢ عائق للتواصل الفعال، تجنّبها!

ما لا يجب

قوله



١ الأمر أو التوجيه «عليك الانتهاء من هذا التقرير بنهاية اليوم. لا أعذار.»

٢ التحذير أو التهديد «إذا لم تفعل ذلك، فسوف تواجه هذه العواقب.»

٣ الوعظ أو التأديب «يجب أن تكون أكثر مسؤولية.»

٤ تقديم المشورة أو تقديم الحلول «إليك ما يتعين عليك فعله لحل مشكلتك. ثق بي، أنا أعلم.»

٥ التفكير المنطقي وتجاهل الجانب العاطفي «وجهة نظرك معيبة. أنت بحاجة إلى رؤية الجانب المنطقي للأشياء.»
«دعني أشرح لك لماذا مشاعرك غير عقلانية وغير منطقية.»

ما لا يجب
قوله



- ٦ **الحكم أو النقد أو إلقاء اللوم** «إنه خطأك أننا نواجه هذه القضايا.»
-
- ٧ **الموافقة أو الثناء المبالغ به** «أنت على حق تماماً. أنت الأفضل في كل ما تفعله.»
-
- ٨ **التشهير أو الإحراج** «أنت كسول جداً، لا أستطيع أن أصدق أنك لا تستطيع حتى التعامل مع هذه المهمة البسيطة.»
«فقط شخصٌ ليس لديه أي حِس سليم سيكون رد فعله بهذه الطريقة. أنت تتصرف بسخافة.»
-
- ٩ **التفسير أو التحليل النفسي** «أعتقد أن المشكلة الحقيقية هنا هي خوفك من الفشل. وهذا هو الأمر الذي يعيقك.»
«أعتقد أن سبب انزعاجك يعود إلى تجارب طفولتك.»
-
- ١٠ **الطمأنة** «لا تقلق، كل شيء سيكون على ما يرام. أنت فقط تبالغ في رد فعلك.»
«إنها ليست مشكلة كبيرة. لا تقلق بشأن ذلك»
-
- ١١ **الاستجواب أو التحقيق** «لم فعلت ذلك؟ فيم كنت تفكر؟»
«لم تشعر بهذه الطريقة؟»
-
- ١٢ **الانسحاب أو المزاح** «دعونا لا نناقش هذا الآن. دعونا نتحدث عن شيء أكثر فكاهة.»

٣.٢ استراتيجيات لتشجيع المشاركة النشطة

٣.٢.١ فهم قوة الأسئلة المفتوحة

تعتبر الأسئلة المفتوحة حجر الزاوية في تسهيل المناقشات الهادفة ضمن جلسات الدعم النفسي الذاتي. غالباً ما تؤدي الأسئلة المغلقة، التي تحصر الإجابة بنعم أو لا، إلى إنتاج إجابات مختصرة تعيق تدفق الحوار. على العكس من ذلك، فإن الأسئلة المفتوحة تدعو المشاركين إلى تبادل الأفكار والمشاعر والخبرات على نطاق أوسع وأعمق. يجب أن يدرك الميسرون أهمية الأسئلة المفتوحة في تعزيز العمق والانفتاح، ما يوفر للمشاركين مساحة للتعبير بالتفصيل عن وجهات نظرهم.

ما يمكن

قوله



بدلاً من: «هل كان يومك صعباً؟»
استخدم: «هل يمكنك مشاركة المزيد عن يومك، وما الذي جعله صعباً؟»

بدلاً من: «هل أزعجك هذا الموقف؟»

استخدم: «كيف جعلك هذا الموقف تشعر، وما هي الأفكار التي كانت تدور في ذهنك؟»

بدلاً من: «هل استمتعت بالنشاط؟»

استخدم: «ما هي جوانب النشاط التي نالت إعجابك، أو هل كان هناك عناصر أحببتها بشكل خاص؟»

ما يمكن

فعله



استخدم الأسئلة المفتوحة في روتينك اليومي، عبر اعتمادها أثناء اجتماعات العمل، أو المناقشات مع الزملاء، أو المحادثات غير الرسمية مع الأصدقاء والعائلة. لاحظ كيف تعزز هذه الطريقة تبادل التجارب بشكل أعمق.

٣.٢.٢ | تقنيات التواصل من أجل تعزيز المشاركة النشطة

يجب على الميسرين تطوير إهتمام حقيقي بتجارب المشاركين، واستخدام تقنيات التواصل التي تشجعهم على التعمق في تجاربهم. بالإضافة إلى ذلك، تخلق الإستجابات المتعاطفة جواً داعماً، ما يطمئن المشاركين بأن أفكارهم ومشاعرهم هي موضع تقدير واحترام.

الإصغاء التأملي

الإصغاء التأملي (reflective listening) هو عندما يرد الميسر بعبارات تأملية، من أجل التأكيد على فهم رسالة المشارك وتشجيع المشاركة بشكل أعمق.

ما يمكن

قوله



«يبدو أنك تشعر بخيبة أمل.»

«أحاول أن أتخيل صعوبة الموضوع. كيف تعاملت معه؟»

«من المفهوم تماماً أن تشعر بهذه الطريقة. كيف تعاملت مع هذه المشاعر؟»

«لا بأس أن تشعر بهذه الطريقة.»

«مشاعرك صحيحة.»

ما يمكن

قوله



«أنا أفهم ما تشعر به.»

«أعرف ما تعاني منه.»

«من المفترض أن تشعر بهذه الطريقة.»

ما لا يجب

قوله



التأكيد من خلال التعاطف

التعبير عن التعاطف من خلال الإعتراض بالمشاعر يمكن أن يوفر بيئة داعمة للإفصاح عن المزيد من العواطف.

التشجيع على التفصيل

عندما يتطرق المشاركون إلى موضوع ما، فإن إظهار الاهتمام وتشجيع التوضيح يساعدهم على التعمق أكثر في تجاربهم وأفكارهم.

«أنا مهتم بسماع المزيد عن وجهة نظرك في هذا الشأن.»
«ما هي الأفكار التي تدور في ذهنك في هذه اللحظة؟»
«هل ترغب في مشاركة المزيد حول ذلك؟»

ما يمكن
قوله

٣.٣ تقديم الملاحظات البناءة

تعتبر الملاحظات البناءة أداة قيمة لتشجيع التطور الإيجابي وتعزيز جو داعم. من المهم إعطاء الملاحظات بحساسية لتجنب إعتبارها انتقاداً، والتأكد من أن التعليقات محدّدة ومصمّمة خصيصاً لأهداف واحتياجات كل فرد، والتي قد تشمل:

تشجيع التطور الإيجابي

عندما يشارك الشخص تحدياً شخصياً نجح في التغلب عليه.

«أنا أُحِبُّ قدرتك على اجتياز هذا التحدي. كيف أثرت فيك هذه التجربة؟»

ما يمكن
قوله

التعامل مع أنماط غير مفيدة

إذا أظهر المشاركون سلوكيات أو أنماط تفكير قد تعيق تقدّمهم، مثل الحديث السلبي عن الذات بشكل مستمر.

«لقد لاحظت أنك غالباً ما تشير إلى نفسك بكلمات سلبية. هل فكرت في استكشاف التأكيدات الإيجابية، أو التركيز على نقاط القوة لديك للتصدّي لهذه الأفكار؟»

ما يمكن
قوله

توضيح سوء الفهم

عندما يكون هناك سوء فهم للمعلومات أو المفاهيم التي تناولها الجلسة.

«أقدر مشاركتك وأسئلتك. يبدو أن هناك بعض الإلتباس حول هذا الموضوع. فلنوضح معاً من جديد. ما هي الجوانب المحدّدة التي تود الحصول على مزيد من المعلومات حولها؟»

ما يمكن
قوله

المساعدة على تحديد الأهداف

عندما يشارك الأشخاص أهدافهم أو نواياهم، يمكن أن يساعد تقديم الأفكار والاقتراحات في صياغة هذه الأهداف بشكل أفضل، ووضع خطوات واقعية وقابلة للتحقيق نحو التنمية الشخصية.

«من الملهم السماع عن هدفك. كيف يمكننا دعمك في تقسيم هذا الهدف إلى خطوات يمكن تنفيذها؟»

ما يمكن
قوله

تعزيز الاحترام والجو الإيجابي

إذا كانت بعض السلوكيات داخل المجموعة تؤثر على الجو العام للجلسة أو على رفاهية المشاركين، أو إذا أثار أحد المشاركين قلقاً أو مخاوف بشأن ديناميات المجموعة.

«أنا أقدر صراحتك في التطرق لهذه المخاوف. دعونا نعمل معاً من أجل الحفاظ على جو من الإيجابية والاحترام. هل هناك اقتراحات محددة أو أفكار حول كيف يمكننا تحقيق ذلك؟»

ما يمكن
قوله

القسم الثالث

الرعاية الذاتية

للميسرين



الفصل الرابع — الدعم الذاتي للميسرين

تتطلب إدارة جلسات الدعم النفسي الذاتي إيلاء إهتمام خاص بالرعاية الذاتية للميسرين، من أجل ضمان قدرتهم على دعم المشاركين بشكل فعّال.

٤.١ تشجيع التأمل الذاتي المنتظم

يجب على الميسرين الانخراط في التأمل الذاتي المنتظم لتقييم حالتهم العاطفية. يتضمن ذلك تخصيص وقت بعد كل جلسة للتحقق من حالتهم النفسية، والاعتراف بمشاعرهم لأنفسهم، والتفكير بتجربتهم خلال الجلسة والعواطف التي نتجت عنها.

٤.٢ تحقيق التوازن بين دعم الأقران والرفاهية الشخصية

تقديم الدعم للمشاركين أمرٌ ضروري، كذلك هي الرفاهية النفسية للميسرين. من الضروري التعرّف على الحدود الشخصية وتحييدها لتجنب الإرهاق العاطفي.

في جلسة دعم ذاتي تتناول الضغط في مكان العمل، بدأ أحد المشاركين بمشاركة تحدياته الخاصة، معبراً عن إحباطه من الشخص المسؤول عنه. نظراً لأنك تعمل أيضاً في نفس بيئة العمل، قد تشعر بارتباط شخصي مع التحديات التي يختبرها المشارك. هنا يصبح من الضروري وضع الحدود، ما يساعد في الحفاظ على توازن صحي بين تقديم الدعم وحماية رفاهيتك الشخصية.

ما يمكن

فعله



يمكنك التدخل بلطف عن طريق القول: «أنا أقدر مشاركتك لتجاربك، ويمكنني أن أتخيل الإحباط الذي تشعر به. ومع ذلك، للتأكد من أنني أستطيع دعمك بشكل فعّال والحفاظ على منظور متوازن، أقترح التركيز على تيسير النقاش ضمن المجموعة. دعونا نستكشف الاستراتيجيات التي يمكن أن تفيد الجميع في إدارة الإجهاد في مكان العمل.» من خلال إعادة توجيه التركيز مرة أخرى إلى المجموعة ووضع حدود للمشاركة الشخصية، فإنك تعطي الأولوية لرفاهية المشارك ورفاهيتك، ما يضمن عملية تيسير مستدامة وفعالة.

٤.٣ التعرف على علامات الإرهاق وطلب الدعم

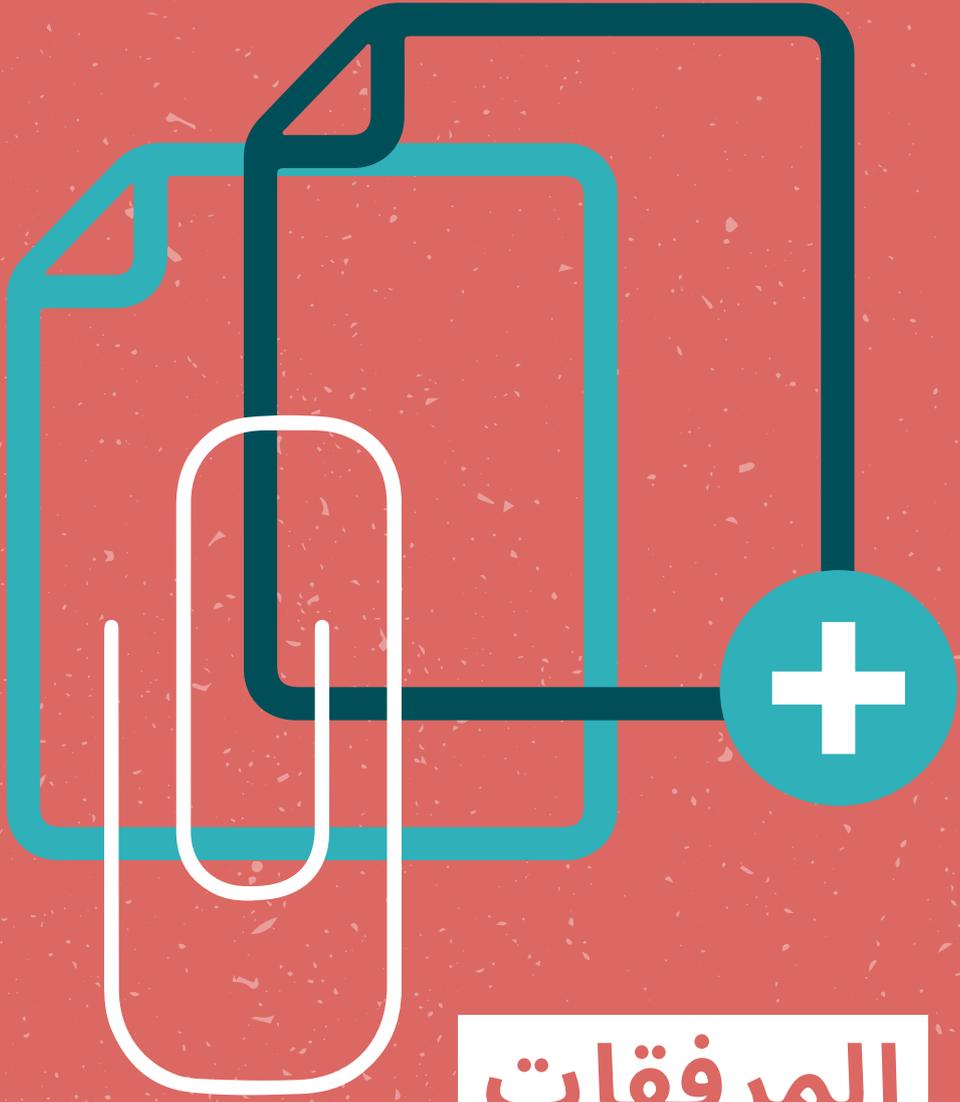
من المهم أن يكون الميسرون يقظين بشأن علامات الإرهاق، مثل زيادة التوتر أو التعب أو الاضطراب أو انخفاض الحماس. عندما تظهر هذه العلامات، فإن طلب الدعم أمرٌ بالغ الأهمية. يمكن للميسرين أن يقدموا أن يشاركوا تجاربهم الخاصة لإظهار طلب المساعدة في حالات الإرهاق كنقطة قوة.

«لقد لاحظت علامات إرهاق مؤخراً، وأنا أتخذ خطوات لمعالجتها. إنه تذكير لنا جميعاً بإعطاء الأولوية للرعاية الذاتية. دعونا نناقش كيف يمكننا دعم بعضنا البعض في الحفاظ على توازن صحي بين البيت والعمل.»

**ما يمكن
قوله**

راجع الفصل الأول من الدليل للحصول على حول التوتر، والفصل ٨ لمعرفة المزيد حول الرعاية الذاتية للعاملين في الصفوف الأمامية.





المرفقات

مرفق رقم ١

المخطط التفصيلي للجلسات

المخطط العام للجلسات

	الجلسة رقم
	الفئة المستهدفة
	الهدف العام
	المكان
	عدد الجلسات
	تسلسل المواضيع

المخطط التفصيلي للجلسة

	الجلسة رقم
	التاريخ
	مدة الجلسة
	موضوع الجلسة
	أهداف الجلسة

تسلسل الجلسة

المدة	المواد	التقنيات المستخدمة	الرسائل الأساسية (لكل نشاط)	المضمون: تسلسل الأنشطة

مرفق رقم ٢ إستمارة تقييم جلسات الدعم النفسي الذاتي

إستمارة تقييم جلسات الدعم النفسي الذاتي

نقدّر مشاركتك في جلسات الدعم الذاتي. نعتبر آراءك قيمة لتعزيز فعالية برامجنا المستقبلية. ملاحظة إن هذا التقييم سري.

فوائد الجلسات

ما مدى إستفادتك من هذه الجلسات بشكل عام؟ قليلاً إلى حدّ ما كثيراً

ما هي أبرز الجوانب الإيجابية التي اختبرتها في الجلسات؟

هل كان لديك أي مخاوف خلال الجلسات؟

المحتوى والأنشطة

قيّم مدى صلة المعلومات حول التوتر والصدمات التي تناولتها الجلسات بالوضع الحالي ذات صلة محايدة لا صلة بتاتاً

قيّم مدى فعالية تمارين المساعدة الذاتية؟ فعّالة للغاية فعّالة فعّالة نوعاً ما

غير فعّالة غير فعّالة على الإطلاق

هل شعرت بالراحة أثناء مشاركة تجارب شخصية ضمن المجموعة؟ أبداً نوعاً ما إلى حدّ ما كثيراً

دينامية المجموعة

كيف تصف دينامية المجموعة خلال الجلسات؟

كيف تصف علاقتك مع المدربين؟

التوصيات

هل تنصح زملاءك بالمشاركة في هذه الجلسات؟ نعم ربما كلا

هل هناك توصيات محدّدة لتحسين جلسات الدعم الذاتي في المستقبل؟



برنامج الأمم المتحدة الإنمائي هو المنظمة الرائدة داخل الأمم المتحدة التي تكافح من أجل القضاء على الفقر وعدم المساواة وتغير المناخ. من خلال العمل مع شبكتنا الواسعة من الخبراء والشركاء في ١٧٠ بلد، نساعد الأمم على بناء حلول متكاملة ودائمة من أجل الناس والكوكب.