

# دليل التدريب

على منع العنف بين الافراد  
وإدارة التوتر في مؤسسات الرعاية الصحية



|    |   |
|----|---|
| 2  | مقدمة   |
| 4  | دليل الميسر   |
| 4  | هدف التعلم  |
| 4  | دور الميسر  |
| 6  | أدوات الميسر والتقنيات                                  |
| 7  | إعداد وإجراء ومتابعة التدريب                            |
| 10 | الرعاية الصحية في خطر: مصادر مفيدة                      |
| 11 | التقييم   |
| 12 | <b>الوحدة 1: مقدمة في الرعاية الصحية في خطر</b>         |
| 12 | هدف التعلم  |
| 12 | المخطط المقترح للوحدة 1                                 |
| 13 | القسم 1: مقدمة في الدورة التدريبية والوحدة 1            |
| 14 | القسم 2: مقدمة في الرعاية الصحية في خطر                 |
| 15 | القسم 3: فهم المفهوم من خلال الأمثلة                    |
| 15 | القسم 4: الخلاصة  |
| 16 | <b>الوحدة 2: تحديد العنف</b>                            |
| 16 | هدف التعلم  |
| 16 | المخطط المقترح للوحدة 2                                 |
| 17 | القسم 1: تحديد العنف                                    |
| 17 | القسم 2: عرض العمل الجماعي                              |
| 17 | القسم 3: تعريف العنف                                    |
| 18 | القسم 4: الخلاصة  |
| 19 | <b>الوحدة 3: ديناميكية التصعيد ووقف تصعيد الصراع</b>    |
| 19 | هدف التعلم  |
| 19 | المخطط المقترح للوحدة 3                                 |
| 20 | القسم 1: احتياجات الإنسان والعواطف الأربعة الأساسية     |
| 21 | القسم 2: الصراع والتواصل                                |
| 23 | القسم 3: لعب الأدوار                                    |
| 24 | القسم 4: المساحة المهمة                                 |
| 24 | القسم 5: سرد الممارسات الجيدة وسلوكيات المواجهة         |
| 25 | <b>الوحدة 4: أساسيات إدارة التوتر</b>                   |
| 25 | هدف التعلم  |
| 25 | المخطط المقترح للوحدة 4                                 |
| 26 | القسم 1: ما هو التوتر؟                                  |
| 26 | القسم 2: تحديد التوتر                                   |
| 26 | القسم 3: آليات التعامل مع التوتر                        |
| 27 | القسم 4: تحديد التوصيات الرئيسية للحد من الصراع والتوتر |
| 29 | <b>النشاطات</b>   |

## مقدمة

### لماذا دليل حول منع العنف بين الأفراد وإدارة التوتر؟

في العديد من السياقات، يواجه التسليم الآمن لخدمات الرعاية الصحية تحديًا لعدم احترام موظفي الرعاية الصحية الذين يواجهون الإهانات والتهديدات والعنف. وتشمل العواقب تعطيل الخدمات الصحية، وارتفاع معدل تنقل الموظفين في المؤسسات الصحية، ومستويات عالية من التوتر تؤثر على جودة الخدمات وموظفي الرعاية الصحية الذين يضطرون إلى الهروب. يهدف هذا الدليل إلى استكمال المواد التدريبية الحالية ويهدف إلى دعم العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية للتعامل مع التوتر والتجارب العنيفة، بما في ذلك كيف يمكنهم حماية أنفسهم من خلال الحد من تصعيد المواقف التي يحتمل أن تكون عنيفة.

### النطاق المحدد من هذا الدليل التدريبي

تم تعريف هذا الدليل عن قصد حول فكرة السلامة الأخلاقية للعاملين في مؤسسات الرعاية الصحية، من منظور فردي، بدلاً من النهج العالمي القائم على الحقوق والذي ينطبق على الجميع. وبعبارة أخرى، يركز هذا الدليل على السلوكيات الوقائية الفردية، مما يشكل تحدياً للعاملين في مؤسسات الرعاية الصحية للاعتراف بمسؤوليتهم ودورهم في حالات التوتر بين الأشخاص والنزاع. يسعى الهدف الإنمائي إلى تمكين الموظفين من العمل بشكل استباقي من خلال موقف يتسم بالحماية الذاتية، ولكنه لا يزال متعاطفًا ومعنيتياً من أجل تقليل المواقف المتضاربة في مرفق الرعاية الصحية. علاوة على ذلك، تم تصميم هذا الدليل لإشراك المشاركين بنشاط في عملية التعلم واستخراج التدابير العملية لمواقف محددة في السياق باستخدام نهج تشاركي.

### أهدافنا

الهدف الشامل والطويل الأجل من هذا الدليل هو المساهمة في السلوك الذي يتم التحكم فيه ذاتياً والحد من حوادث العنف والوصمة والمحرمات التي يمكن أن ترتبط بالعنف وما ينتج عنه من عاطفية. هذا الأخير هو خطوة أساسية في مساعدة العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية على التخلي عن شعورهم "بالعجز" تجاه الحوادث العنيفة.

والهدف من ذلك هو توعية العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية بالدور النشط الذي يمكنهم القيام به في الحد من التصعيد أو منع المواقف المتوترة والعنيفة من الظهور في أماكن عملهم.

- **الهدف 1:** تزويد الموظفين في مؤسسات الرعاية الصحية بمهارات بسيطة وعملية في مجال منع النزاعات الشخصية وإدارة التوتر.
- **الهدف 2:** تقليل عدد التهديدات والحوادث العنيفة في مؤسسات الرعاية الصحية.
- **الهدف 3:** خفض مستوى التوتر والحد من التأثير المحتمل للتهديدات والعنف على بيئة العمل في مؤسسات الرعاية الصحية.

### أولوياتنا

- تحسين القدرة المحلية والإقليمية والدولية على الاستجابة لحالات العنف والمضايقات الموجهة للموظفين في مؤسسات الرعاية الصحية.
- تطوير خبرة محددة في العنف بين الأفراد وإدارة التوتر لأحد أكثر أنواع العنف التي يتم ملاحظتها شيوعاً ضد العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية<sup>1</sup>.
- يمكن أن يتصور الصليب الأحمر النرويجي (NorCross) المساعدة في الدعم الفني لشركاء الحركة الذين يحتاجون إلى مزيد من التوجيه حول كيفية استخدام الدليل.

### الخلفية

تم تطوير الدليل على أساس عدد من التدريبات التجريبية التي أجريت في لبنان وكولومبيا وجنوب السودان في عامي 2014 و 2015. سمحت تجربة التعلم الفريدة هذه بتطوير المنهج التربوي بشكل تجريبي، بناءً على تجارب المشاركين في التهديدات والحوادث العنيفة في بيئة عملهم. إن نتائج العديد من مشاورات الخبراء التي سبق تنظيمها<sup>2</sup>، تدعم أيضاً تطوير هذا الدليل. يتم استعارة بعض العناصر الرئيسية للمحتوى، بالإضافة إلى مقارنة إدارة الصراع، بموافقة منهجية الوساطة في الشوارع التي وضعتها الصليب الأحمر النرويجي.

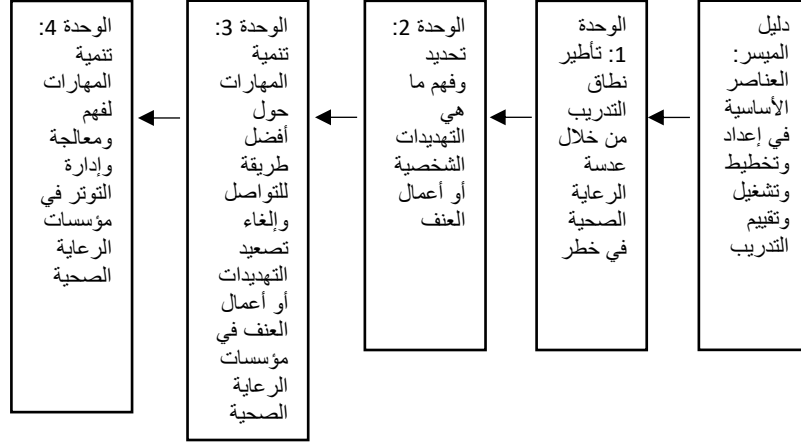
### لمن هو هذا الدليل التدريبي؟

تم تصميم هذا الدليل لمنسقي الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتعليم وتوعية العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية.

<sup>1</sup> إجمالي عدد أعمال أو تهديدات العنف التي أثرت على مقدم رعاية صحية واحد على الأقل = 2624 حالة، اللجنة الدولية للصليب الأحمر  
<sup>2</sup> عقدت حلقات عمل للخبراء حول التنمية البشرية في لندن، أبريل 2012، القاهرة، كانون الأول 2012، أوتاوا، أيلول 2013 وفي بريتوريا، نيسان 2014.

## محتوى التعلم

يتضمن الدليل أربع وحدات رئيسية بالإضافة إلى دليل الميسر. ويهدف إلى تسهيل تعلم البالغين من خلال جلسات التعلم التفاعلية، وكذلك انعكاسات الجلسة العامة والجماعية. تسلسل التعلم موضح أدناه:



قد يقرر الميسرون الوحدات التي يجب استخدامها وفقاً للاحتياجات والوقت المتاح ومستوى المشاركين. يوفر دليل الميسر الدعم الرئيسي للميسر في إعداد الأقسام المقترحة في كل وحدة بينما توفر الوحدات من 1 إلى 4 معلومات واقتراحات للأنشطة التفاعلية التي تتناول المحتوى المواضيعي. ثم تقوم المجموعة بوضع المبادئ الأساسية، بالاعتماد على الملاحظات والدروس التي تم تعلمها من الأنشطة ولعب الأدوار. لم يتم توفير متابعة المشاركين بعد التدريب هنا، ولكن ينبغي اعتباره مطوراً في دليل مستقبلي. يمكن للمشاركين تحديد خطط العمل الفردية، اعتماداً على بيئتهم السياقية والتحديات الخاصة بهم. يظل النهج التشاركي أحد العناصر الرئيسية لنجاح التدريب. يعد ذلك ضرورياً لإنشاء الملكية المطلوبة للمجموعة لتصبح القوة الدافعة وراء التوصيات وإجراءات المواجهة التي يتم إنشاؤها بواسطة التدريب.

## النتائج

من أجل ضمان مخرجات ملموسة يمكن أن تسهم في تقديم خدمات الرعاية الصحية بشكل أكثر أمناً، سيؤدي التدريب أيضاً إلى مجموعة من الممارسات الجيدة التي يمكن تنفيذها في مؤسسات الرعاية الصحية. على الرغم من أن المهام اليدوية محددة بشكل خاص للميسر لتجميع التوصيات والممارسات الجيدة التي حددها المشاركون. سيتم دمجها في وثيقة تقدمها المجموعة لإدارتها العليا

### دليل الميسر<sup>3</sup>

تهدف المواد المدرجة في هذا الدليل إلى دعمك كميسر أثناء تحضير نفسك لتسهيل الوحدات المختلفة للدليل. نشجعك على تكييف أي من المواد أو توقيت الأنشطة مع احتياجات المشاركين، وكذلك لتفضيلاتك ومعرفتك.

ينقسم هذا الدليل إلى جزأين مختلفين. أولاً: يوفر إطاراً وعمماً تربوياً، مع إبراز ما هو مهم تذكره عند التيسير والعرض أمام المجموعة. ثانياً: يوفر لك نصائح مفيدة لتخطيط التدريب وإجرائه وتقييمه.

#### هدف التعلم

يركز الجزء الأول من دليل الميسر على المهارات الشخصية ويهدف إلى مساعدتك كمدرّب في RCRC لفهم أهمية وتمكينك من التدريب على أساسيات النهج التشاركي وتفاعله المحدد مع جمهورك. يهدف إلى تزويدك بالمهارات والنصائح لتسهيل وتفعيل وإشراك المشاركين. يجب أن تكون قادراً على تحديد تقنيات التسهيل المختلفة وتحديدها، لإيجاد طريقته للتفاعل مع المشاركين وتكرار هذه التقنيات أثناء الجلسات في الدليل. يقترح هذا الجزء الأول من دليل الميسر المستويات الأساسية التالية لإعدادك:

- الحصول على نظرة عامة حول التقنيات واختيار أفضل طريقة لتسهيل الحوار
- توفير المفاهيم النظرية الأساسية في التواصل
- إتقان بعض النصائح والقواعد الأساسية لمساعدتك على اكتساب الثقة بالنفس اللازمة كمدرّب
- فهم أساسيات تعلم البالغين

يركز الجزء الثاني من دليل الميسر على العناصر الهيكلية للتدريب ويهدف إلى مساعدتك كميسر لتخطيط الدورات التدريبية وإعدادها وإجرائها بشكل منهجي.

كما يقدم النصائح حول كيفية تقييم التدريب مع المشاركين وكيفية تقييم نفسك (أو بدلاً من ذلك المدرب المشارك) كميسر (ميسرين).

#### النتيجة المتوقعة

سيساعدك هذا الدليل في العثور على طريقته في التفاعل مع جمهورك وأسلوب التدريب الخاص بك والتقنيات. نأمل أن يلم ذلك أيضاً للبحث عن مزيد من المعلومات.

#### دور الميسر<sup>4</sup>

كونك ميسراً يعني أنك ستدخل في عملية التعلم المستمر والتنمية الشخصية. تسهيل ورش العمل يمكن أن يشكل تحدياً في بعض الأحيان، ولكن أيضاً مجزي للغاية. يختلف دور الميسر عن "التعليم التقليدي" حيث يتعلم المشاركون أولاً وقبل كل شيء من بعضهم البعض. على هذا النحو، سيكون دورك في المقام الأول هو تسهيل العمليات البناءة وطرح الأسئلة الجيدة وتلخيص الأفكار. كلما زاد عدد المشاركين المساهمين، وكلما زادت المعرفة التي تأتي من المشاركين أنفسهم، كلما كان ذلك أفضل. تعتمد جودة ورشة العمل كثيراً على كيفية قيامك كميسر بتسهيل العملية في المجموعة والتحكم فيها. يمتلك الميسر ذو الخبرة القدرة على التوازن بين هيكل مرونة العمليات.

- الميسر ليس عضواً عادياً في المجموعة، ولكنه حاضر لمساعدة المشاركين ويركز بشكل أساسي على العملية.
- الميسر هو مستمع نشط يرى الاحتياجات الفردية والجماعية.
- ما يقال في المجموعة لا ينبغي أن يوجه إليك في المقام الأول. من الناحية المثالية، ينبغي أن تكون محادثة بين المشاركين. عندما تحصل على المزيد من الخبرة كميسر، يصبح من الأسهل تسهيل مثل هذا الحوار الجماعي.
- كن منفتحاً وصادقاً. إذا قلت شيئاً خاطئاً: فاعترف بذلك فوراً للمشاركين.
- اسمح للصمت والوقت للتفكير – بما في ذلك الصمت الذي يدوم عدة ثوانٍ.
- لخص المناقشات / الأفكار واطلب من المشاركين توضيح المواضيع المهمة.
- قدّم المدح والتقدير عندما يشارك المشاركون شيئاً صعباً / شخصياً، أو ساهموا بأفكار جيدة أو تجرأوا أخيراً على مشاركة رأيهم في الجلسة العامة.
- استخدم التعبيرات المحفزة مثل "مثير للاهتمام"، "مثيرة"، "هل يمكن أن نقول المزيد عنها" لتشجيع المشاركة.
- راقب لغة الجسد وردود أفعال المشاركين.
- لا تخف من المشاعر. إذا كان شخص ما يبكي: امنح الشخص الوقت والهدوء والاهتمام. إذا بدا أن الشخص مستعد وقادر على المضي قدماً، أشكره / ها على المشاركة وأكمل العملية. خذ الشخص جانباً في الاستراحة الأولى واسأل عن احواله / احوالها. إذا كان الشخص يحتاج، من ناحية أخرى، إلى أخذ

<sup>3</sup> يتم استعارة العناصر الأساسية من دليل الميسر بموافقة من (1) دليل IFRC بشأن الصحة المجتمعية والإسعافات الأولية أثناء العمل (2006) و(2) دليل الوساطة في الشوارع الذي وضعه الصليب الأحمر النرويجي. إذا كنت مهتماً بدليل الوساطة في الشوارع، فيرجى الاتصال مباشرة بالصليب الأحمر النرويجي. يمكن العثور على دليل IFRC في عنوان URL هذا: [21 تشرين الأول 15]:

[https://www.ifrc.org/Global/Publications/Health/145600\\_Facilitator%20guide%20CBHFA%20in%20action%20volume%201-LR.pdf](https://www.ifrc.org/Global/Publications/Health/145600_Facilitator%20guide%20CBHFA%20in%20action%20volume%201-LR.pdf)

<sup>4</sup> تم التعديل بموافقة من دليل الوساطة في الشوارع.

قسط من الراحة أثناء النشاط، فينبغي لأحد الميسرين المشاركين أن يرافق المشارك الى الخارج، بينما يتحمل الميسر المسؤولية الرئيسية عن مواصلة تنفيذ النشاط مع المجموعة.

- كن واثقا وتجراً على وضع حدود – راجع اتفاقية العمل (انظر أدناه) عند الحاجة.
- شارك من حياتك وأفكارك، ولكن دائماً مع التركيز على التعلم والتطوير للمجموعة.

#### عند التيسير والتقديم

أثناء التحدث، حاول التواصل مع المجموعة بأكملها بدلاً من التركيز على شخص واحد. استخدم التواصل بالعين إذا كان ذلك مناسباً في ثقافتك. يساعد التواصل بالعين على إنشاء اتصال مع المشاركين. كما أنه يساعد على قراءة جمهورك ومعرفة ما إذا كان يتم الخلط أو الفهم. المشي في جميع أنحاء الغرفة عند التيسير. استخدم الإيماءات والحركات لتوضيح نقاطك. اتجه نحو المشاركين أثناء الرد على أسئلتك أو إبداء تعليقات. اهتمامك بتعليقاتهم سيثبثهم على مواصلة المشاركة. أظهر الحماس وكن متحمساً للموضوع. ستساعد طاقتك وإثرائك على إبقاء جمهورك متحمساً للمعلومات التي تقدمها. ابتسامتك هي أهم ما لديك. يعكس تعبير الوجه جزئياً الحالة الداخلية للعقل ويظهر تعبير الوجه الديناميكي الفضول والعاطفة والحماس والسعادة. من المهم أيضاً العثور على وضع جيد يجعلك تشعر بالراحة أثناء التقديم والتيسير، على الرغم من أنه ينبغي تجنب المواقف غير المستقرة والوقوف في وضع ثابت مع وضع كلا القدمين على الأرض.

إن التحكم في أنفاسك هو إحدى الطرق للمحافظة جسدياً وعقلياً على التركيز على المهمة، خاصة إذا كنت متوتراً. قد يساعدك تمرين التنفس قبل وأثناء الجلسة التدريبية على الاسترخاء والتركيز.

عند التحدث، ركز على صوتك وتأكد من أنه واضح ومميز ويمكن للجمهور فهمه بسهولة. يمكن للعرض التقديمي أو المحاضرة نقل المعلومات أو النظريات أو المبادئ بسرعة وسهولة. يمكن أن تتراوح العروض التقديمية من محاضرة إلى مشاركة المشاركين من خلال الأسئلة والمناقشة. كقاعدة عامة، يجب ألا تزيد العروض التقديمية عن 20 دقيقة. تشمل الأدوات التي يمكن استخدامها أثناء العروض التقديمية التمهيدية مقاطع الفيديو واستخدام برنامج PowerPoint المتوفرة على المنصة والموقع الإلكتروني للرعاية الصحية في خطر.

من الطبيعي أن يشعر المدرب بالخوف الشديد مما قد يؤثر على أدائك. من أجل التعامل مع الخوف على خشبة المسرح:

- التحضير للجلسة في وقت مبكر.
- التدريب مع الزملاء.
- التعرف على الأماكن قبل الجلسة.
- تحدث بصوت عالٍ وواضح لكسب الثقة في صوتك.
- حافظ على موقف إيجابي تجاه أدائك.

في حالة وجود موقف مزعج ومجهد، من المستحسن أن تعترف بالصعوبة من أجل فهم جمهورك للمساعدة في التغلب على الموقف غير المريح. الثقة على المسرح تأتي مع الممارسة.

**يعد إجراء حوار حيوي وبناء بين المشاركين أمراً ضرورياً للتعلم من بعضهم البعض وتوسيع نطاق معرفة المجموعة. لذلك، تأكد من العثور على أسلوب التيسير المناسب من أجل:**

#### خلق بيئة آمنة

حاول دائماً تهيئة جو آمن وإيجابي يشعر فيه المشاركون بالحرية في التحدث عن أفكارهم وتجاربهم ومشاعرهم. قدم تعليقات إيجابية للمشاركة ومشاركة الآراء والأفكار، حتى لو كانت الإجابة "غير صحيحة".

#### ضم الجميع

احرص دائماً على ضم الجميع عند ممارسة التمارين وتشجيع الجميع على التحدث. لا تولي كل اهتمامك للذين يتحدثون بصوت عالٍ. قم بتكثيف أنشطتك مع المجموعة – إذا كان بعض المشاركين "يغرقون" الآخرين (بعضهم يأخذون مساحة كبيرة، أو البعض الآخر خجولاً جداً)، فقد يكون من الجيد استخدام مزيد من العمل في أزواج ومجموعات، أو تداول "عصا التحدث"<sup>5</sup> فيما بينهم للتأكد من سماع الجميع. لا تدع التمرين يصبح حواراً بين مشاركين. إن توجيه المناقشات بطرح أسئلة جيدة وتجنب المصطلحات الفنية والتوضيح بشأن أهدافك خلال التدريب وجعل شخص ما يلخص ما قيل في الجلسات المختلفة كلها طرق جيدة لضمان إجراء حوار شامل.

#### كن على وعي بالوقت

إذا سمحت باستمرار التمرين لوقت طويل، فكن مدركاً لماذا تفعل ذلك وكيف يؤثر على برنامجك حيث ستحتاج إلى تقصير أو تقليص الأنشطة الأخرى. يوصى عمومًا بإدراج استراحة تتراوح مدتها بين 15 و 30 دقيقة في البرنامج لإتاحة الوقت للتفكير والمناقشات المثيرة للاهتمام التي تظهر على طول الطريق.

## المتعلمين البالغين 5

سيكون المشاركون في هذا التدريب من الأفراد البالغين العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية حيث تقع حوادث عنف بين الأشخاص ومن المهم بالتالي التأكد من أنك تسهل بيئة تعليمية فعالة وإيجابية وبناءة تتكيف مع المشاركين البالغين. العناصر التالية من الجيد أن تكون على دراية بها أثناء التدريب ولتضمينها في استعداداتك:

- البالغين يفضلون بيئة تعليمية يشعرون فيها بالتقدير والاحترام لخبراتهم.
- كميسر، يجب أن تطلب من المشاركين مشاركة قصصهم. تأكد من إعطاء تعزيز إيجابي عندما يساهمون من خلال الاعتراف والشكر.
- يفضل البالغين أن يكون التعليم نشطاً بدلاً من الجلوس والاستماع إليك بشكل سلبي، رغم أن هذا قد يختلف من سياق إلى آخر. من المهم أن تمنح المشاركين فرصاً للمشاركة في مجموعة متنوعة من الأنشطة مثل المناقشات والألعاب ودراسات الحالة المتعلقة بحل المشاكل أو العصف الذهني.
- سيشارك البالغين بنشاط في التعلم إذا تمكنوا من معرفة كيفية تلبية التدريب لاحتياجاتهم.
- كميسر، من المهم تحديد احتياجات التعلم للمشاركين، وشرح كيف سيكون محتوى التدريب مفيداً لهم.
- البالغين يريدون توجيه أسلوب التعلم الخاص بهم. توفير الفرص للمشاركين لاتخاذ الخيارات حتى يتمكنوا من تحديد المهارات التي يحتاجون إليها ويريدون تعلمها.
- يمتلك البالغين أساليب تعلم متنوعة. بعض البالغين يتعلمون بصرياً بشكل أفضل، والبعض الآخر عن طريق الاستماع والبعض الآخر عن طريق العمل. استخدم مجموعة متنوعة من أساليب التدريب لاستيعاب جميع أساليب التعلم.
- يتعلم البالغون محتوى جديدًا عندما يتعلق الأمر بشيء يعرفونه بالفعل. ربط محتوى جديد بالمعرفة الحالية مع القياس أو القصص.
- البالغون يقدرون وجود فرصة لتطبيق ما تعلموه في أقرب وقت ممكن.
- سيتعلم البالغون ويتذكرون المحتوى عندما يتم تعزيزه بالتكرار. حاول تكرار المفاهيم الأساسية، ولكن قم بتغيير السياق لإظهار تطبيقات مختلفة.
- يتم تحفيز البالغين عن طريق التشجيع. تأكد من مكافأة المشاركين بتعليقات إيجابية والتعبير عن التقدير عند المشاركة.
- يتراوح مدى اهتمام البالغين بين ثماني واثني عشر دقيقة. اتبع القاعدة "8-20-90". خذ استراحة كل 90 دقيقة. تغيير النشاط كل 20 إلى 30 دقيقة. تغيير وتيرة النشاط كل ثماني دقائق.
- سيتذكر البالغون 70 بالمائة مما يقولون ويكتبون. شجعهم على تلخيص المعرفة المكتسبة حديثاً.

## أدوات وأساليب الميسر 6

يوجد تنوع كبير في أدوات وأساليب التيسير المثيرة للاهتمام، ومن المهم أن تجد كميسر الأساليب التي تتراح لها والتي توفر الدعم اللازم في توصيل محتوى الوحدة النمطية. يمكنك تكييف واستخدام تقنيات أخرى وفقاً لتفضيلاتك الشخصية، وكذلك السياق والثقافة التي قد تؤثر على ديناميكية المجموعة.

### قبل وبعد الاختبارات

من أجل مساعدتك في قياس مدى تحقيق أهداف التعلم من الوحدات، يمكن تطبيق اختبار ما قبل وبعد الاختبار أثناء التدريب. يمكن للتسجيل في أسئلة الاختبار المختلفة تحديد المفاهيم أو المهارات التي تم تسهيلها بشكل جيد وتلك التي قد تتطلب وقتاً إضافياً أو نوعاً مختلفاً من النشاط. تقيس الاختبارات السابقة واللاحقة المعلومات المكتسبة بدلاً من المهارات أو المواقف المكتسبة. من الأفضل تقييم التحسن السلوكي من خلال ملاحظة المهارات والإشراف في بيئة العمل. يمكن أيضاً استخدام نتائج الاختبار كوسيلة لتوثيق النتائج في اتجاه الجمعية الوطنية والمانحين الخلفيين والشركاء المحتملين.

### اتفاق العمل

تحدد اتفاقية العمل، كما هو مقترح في النشاط 4، معيار السلوك المتوقع أثناء ورش العمل. المشاركون أنفسهم هم الذين يضعون القواعد. وبهذا المعنى، طوال فترة ورشة العمل، يساعد الميسرون المشاركين فقط على الالتزام بقواعدهم الخاصة. هذا يعطي المشاركين ملكية اتفاقية العمل والشعور بأنهم يؤخذون على محمل الجد. إنها أداة مهمة يمكنك زيارتها أثناء التدريب إذا لزم الأمر.

### عصا التحدث / الميكروفون

تم استخدام عصا التحدث تقليدياً كأداة للديمقراطية في المجالس القبلية للسكان الأصليين، حيث تم تمرير عصا أو ريشة من عضو إلى آخر، مما يسمح فقط للشخص الذي يحملها الحق في الكلام. قد تكون عصا التحدث في التدريب عبارة عن كيس من القماش أو كرة أو أي شيء آخر له غرض مماثل – السماح للشخص الذي يحمل الغرض بالتحدث دون انقطاع، ولا يجوز لأحد التحدث دون وجود شيء في حوزته.

### التجمعات

<sup>5</sup> يتم تعديل هذه الفقرات الخاصة بالمتعلمين البالغين بموافقة من دليل IFRC حول الصحة المجتمعية والإسعافات الأولية أثناء العمل  
<sup>6</sup> تم استلهام هذا الفصل واستعار المحتوى من كل من دليل الوساطة في الشوارع ودليل IFRC بشأن الصحة المجتمعية والإسعافات الأولية في العمل



يمكن فتح كل وحدة وإغلاقها بمجموعة، حيث يتم تمرير عصا التحدث حول الدائرة، ويقوم المشاركون بدورهم بإبداء الرأي أو الإجابة على سؤال. والغرض من ذلك هو جذب انتباه المجموعة وتعكس وإعطاء فتح وإغلاق مشترك للوحدة. يرتبط السؤال الافتتاحي عادة بموضوع اليوم، أو الأفكار التي نشأت منذ آخر وحدة. الإغلاق عبارة عن تقييم لليوم أو ما تعلمه المشاركون خلال الوحدة. يتم أيضًا تقديم اقتراحات بشأن الأنشطة الختامية في الوحدات النمطية.

### العصف الذهني

قد يكون العصف الذهني أداة جيدة في مرحلة التعرف على الموضوع الذي تتناوله الوحدة لأنه يولد أفكارًا من المجموعة ويحفز التفكير الإبداعي. يطرح الميسر سؤالاً ويسمح للمشاركين بالرد على الإجابات. يجب تسجيل جميع الأفكار من المجموعة، بغض النظر عن مدى ملاءمتها. يجب على الميسرين توخي الحذر من عدم انتقاد أو الحكم على مساهمات أي شخص في نشاط العصف الذهني. في نهاية العصف الذهني، إذا تمت مناقشة أي معلومات فنية، يجب على الميسر تأكيد أن المشاركين لديهم المعلومات الصحيحة.

### تقسيم المشاركين إلى مجموعات صغيرة

من أجل إشراك المشاركين في الأنشطة والمناقشات، قد يكون من الجيد تقسيمهم إلى مجموعات أصغر تضم حوالي خمسة مشاركين. هذا يسمح للنشاط البدني، ويشارك المشاركون ويسمح لهم بالاختلاط مع مختلف المشاركين. يمكنك تقسيم المجموعات بشكل عشوائي عن طريق العد، أو باستخدام طرق أكثر إبداعًا. عادة ما تكون فكرة جيدة تعيين قائد للمجموعة لقيادة المجموعة الصغيرة خلال النشاط. يمكن أيضًا تعيين مقرر لتدوين الملاحظات والإبلاغ عن ردود المجموعة على المجموعة الأكبر. يمكنك تعيين هذه الأدوار عن طريق اختيار أحدث عيد ميلاد، ترتيب تواريخ الميلاد، عدد الأشقاء، أقصر الاسم، وما إلى ذلك. غالبًا ما تكون هذه طريقة جيدة لإشراك المشاركين وتنشيطهم.

### لعب الأدوار

تتيح الأدوار للمشاركين التصرف في المواقف التي قد يواجهونها في الحياة الواقعية. إنه يساعد المشاركين على ممارسة المهارات وحل المشاكل واكتساب نظرة ثاقبة للمواقف والقيم والتصورات التي يحملها الآخرون. غالبًا ما يتم ارتجال الأدوار ولكن تأتي مع تعليمات لكل من الأدوار والأهداف فيما يتعلق بما يحتاج إلى التواصل. إذا كان ذلك ممكنًا، استخدم بعض الدعائم المسرحية الموصى بها مثل الحافظة أو قبعة أو علامة اسم للمساعدة في ضبط المشهد. إنها فكرة جيدة أن يتم استخلاص المعلومات بعد لعب الأدوار والتفكير في التجربة. يوصى أيضًا بإعداد بعض الأسئلة العامة قبل هذه الجلسة لتحفيز التفكير.

### دراسات الحالة

تكون دراسات الحالة مفيدة للغاية بمجرد قيام جمهورك بتكوين فهم أساسي للموضوع ويكون مستعدًا لحل المشاكل ومناقشتها بمزيد من التفصيل. دراسة الحالة هي وصف مكتوب للموقف المستخدم للتحليل والمناقشة. إنه حساب مفصل لحدث حقيقي أو افتراضي (أو سلسلة من الأحداث ذات الصلة التي تنطوي على مشكلة) والتي قد يواجهها المشاركون في الحياة الحقيقية. بعد تحليلها ومناقشتها، يُطلب من المشاركين في كثير من الأحيان وضع خطة عمل لحل المشكلة.

### المحاكاة

قد تكون محاكاة الموقف مفيدة بنفس القدر كدراسة حالة في مساعدة المشاركين على التدريب على كيفية الرد على موقف سبق مناقشته. يجب على المشاركين المشاركة في السيناريو المحاكاة دون إشعار مسبق بما سيتضمنه.

### المراجعة والخلاصة

تعزز مراجعة المحتوى المعلومات المهمة وتساعد المشاركين على تذكر المعلومات والمهارات. كما يساعدك على تقييم مدى فهم المشاركين للمواد. للاستمتاع بعملية التعلم، فكر في استخدام الألعاب لمراجعة المحتوى الذي تريد أن يتذكره المشاركون. يمكن أن تكون الاختبارات أو الأسئلة وجلسات الإجابة مفيدة بشكل خاص في إغلاق الجلسة.

### إعداد وإجراء ومتابعة التدريب

يقدم هذا الجزء الثاني من دليل الميسر نظرة عامة قصيرة على هيكل الوحدات والنصائح الرئيسية لإعداد وإجراء وإغلاق كل وحدة. كما يقدم اقتراحات لكيفية تقييم الوحدات المعينة مع المشاركين، وكذلك كيف يمكنك تقييم أدائك وأداء الميسر المشارك.

## بناء وتعزيز كل وحدة

كل وحدة لها تصميم مقترح ومن المخطط أن تستمر من ساعتين إلى أربع ساعات. يمكن تسهيل الوحدة الأولى والثانية في نفس اليوم. على الرغم من ذلك، فإن الوحدات الأتنتين الأولى تكون ذات محتوى ثقيل وتتطلب المزيد من الوقت. لذلك يجب أن يتم منحها يوماً كاملاً لكل منها. جميع الوحدات مبنية بالطريقة التالية من أجل مساعدتك في الإعداد والاداء الجيد، وهذا بدوره سيسهل على المشاركين فهم المواضيع الرئيسية:

| التحضيرات للميسر | عملي          | العمليات واللوجستيات المطلوبة للوحدة.   |
|------------------|---------------|---|
|                  | تخطيط         | نصائح أو عناصر محددة يجب مراعاتها وإعدادها للوحدة.  |
|                  | مصادر         | نظرة عامة على المصادر التي يمكن مراجعتها قبل الوحدة لفهم أكثر اكتمالاً للموضوعية التي سيتم استخدامها في الوحدة.                                     |
| هيكل كل وحدة     | المقدمة       | يتم تقديم موضوع الوحدة وتركيز انتباه المشاركين.   |
|                  | الجزء الرئيسي | يتم تقديم مواضيع اليوم من خلال أساليب مختلفة. هنا، ينبغي إيجاد توازن بين النظرية والأنشطة العملية والطاقت. يجب أن يكون المشاركون نشطين قدر الإمكان. |
|                  | الخلاصة       | يتم تلخيص الموضوعات التي يتم تدريسها ويمكن للمشاركين تبادل وجهات نظرهم من خلال تقييم في نشاط إغلاق مشترك.   |

## تنظيم دليل الميسر

**أهداف التعلم** – ما يجب على المشاركين معرفته والقدرة على القيام به نتيجة التدريب وما تحتاج إلى التأكيد عليه في الوحدة.  
**المخطط المقترح للأنشطة** والجدول الزمني المقدر لإجراء الأنشطة في كل موضوع.  
**عملي** – الاستعدادات العملية للتدريب والادوات اللازمة للأقسام المختلفة من الوحدة.  
**التخطيط** – العناصر التي تحتاج إلى إعدادها قبل التدريب.  
**المصادر المتاحة** لك للعثور على مزيد من المعلومات حول هذا الموضوع.  
**الأنشطة** – نشاط مقترح يعالج أو يجسد محتوى القسم. يتم سرد جميع الأنشطة في الجزء الخلفي من الدليل.  
**النتائج** – يجب على الميسر تجميع المدخلات من المشاركين وتسليمها في نهاية التدريب.  
**نصائح** – نصائح وحيل تربوية لتيسير تسهيل القسم أو النشاط الملموس

## قبل التحضير

قبل هذا التدريب، حددت الجمعية الوطنية وفرعك المحلي منشأة للرعاية الصحية مع الحاجة والرغبة في زيادة الكفاءات والمهارات لدى موظفيها فيما يتعلق بمعالجة المواقف العصبية والمهددة والعنيفة وإزالتها. اعتمادًا على جمهورك والتحديات السياقية، قد تكون هناك حاجة إلى تعديل معين للوحدات النمطية المختلفة.

إذا كنت قد فوضت مسؤولية تحديد مؤسسة الرعاية الصحية والمشاركين في هذا التدريب، لا تقلل من مقدار الوقت والجهد الذي سيستغرقه هذا. ينصح بفهم ومعرفة معينة حول الوضع المحدد وسياق مؤسسة الرعاية الصحية ويمكن ضمانه من خلال رسم الخرائط التي أجريت في مؤسسة الرعاية الصحية قبل التدريب.

## جمع البيانات

الاستبيان، المرفق بالنشاط 1، مثال على كيفية جمع البيانات قبل التدريب. يجب على كل مشارك ملء وتقديم ردهم قبل التدريب. عندها سيكون لدى الميسر فهم معين للتهديدات والأفعال العنيفة التي تحدث في هذا المرفق المحدد. كما ستوفر أيضًا خطأً أساسيًا لقياس مدى تأثير الإجراءات الوقائية أو العلاجية على عدد الحوادث التي شهدتها المنشأة. التدريب هو مثال واحد من هذه الإجراءات.

بدلاً من ذلك، يمكن أيضًا استخدام الاستبيان مباشرة في الوحدة 1، للمشاركين لرسم خريطة للتفكير والتهديدات فيما بين الحوادث الشخصية وحوادث العنف التي تحدث في مؤسسة الرعاية الصحية الخاص بهم.

## المكان

أثناء تحضيراتك العملية، لا تقلل أبدًا من قيمة تهيئة بيئة تعليمية مريحة حيث تكون التهوية والأضواء ودرجة الحرارة والضوضاء المحيطة والجلوس أفضل ما يمكن. تأكد أيضًا من توفر المواد اللازمة والماء والوجبات الخفيفة ومرافق الاستراحة. تأكد من تجنب الانقطاعات أثناء الجلسات.

موقع جيد لورشة العمل هو موقع واسع بما فيه الكفاية للسماح للألعاب وحركة الأشخاص ومساحة للتمارين الجماعية. نظرًا لحساسية بعض المواضيع في ورشة العمل، يجب أن يسمح الموقع بالخصوصية (إمكانية إغلاق الباب ومنع دخول الكثير من الأشخاص والخروج منه).

## الاستعدادات للميسر

يبدأ التدريب الناجح بإعداد شامل. من الضروري أن يكون لديك فهم جيد لمحتوى كل قسم في الوحدات وأن يكون لديك المواد اللازمة لتسهيل الأنشطة. لذلك يوصى بقضاء بعض الوقت في:

- تعلم المحتوى في الوحدات النمطية وكن مستعدًا لتقديم عرض تقديمي موجز عن المحتوى في بداية كل قسم.
- راجع قائمة المواد اللازمة لكل قسم للتأكد من أن لديك جميع الإمدادات اللازمة.
- فكر في الاحتياجات المحددة لجمهورك والمكان.
- تأكد من أن المكان متاح وترتيبه حسب رغبتك.
- قم بإرسال وقت وموقع التدريب للمشاركين مسبقًا.

الأوقات المقترحة لكل قسم في هذا الدليل تقريبية. ستعرف جمهورك بشكل أفضل ويجب أن تكون قادرًا على ضبطه عند الحاجة إلى وقت أكثر أو أقل وفقًا لاحتياجاتهم التعليمية. تحتوي كل وحدة على مقدمة تقدم ملخصًا موجزًا للأقسام والأهداف التعليمية للوحدة ككل. يتم أيضًا تقديم اقتراحات لتحضيراتك في إطار كل وحدة، إلى جانب بعض النصائح حول كيفية تسهيل تفاعل المشاركين.

لكل وحدة يجب عليك:

- تقديم الوحدة ومحتواها.
- قيادة مناقشات وأنشطة المجموعة.
- الإجابة عن الأسئلة بنفسك فقط عندما يتعذر على المشاركين تقديم الإجابة.
- تقديم تعليمات واضحة وكرر حسب الحاجة.
- تشجيع المشاركة الفعالة.
- إعطاء ملاحظات بناءة وإيجابية.

## إجراء التدريب

ضع في اعتبارك دائمًا نطاق التدريب الخاص بك واستمر في التركيز على هذا. يمكن للمشاركين معالجة الشواغل غير ذات الصلة التي لا يمكن ولا ينبغي معالجتها في التدريب مثل سوء الإدارة أو المشاكل التنظيمية أو مشاكل الرواتب في مؤسسة الرعاية الصحية. لذلك يوصى بتحديد الشواغل والأهداف الرئيسية في بداية التدريب. لا تخف من الرجوع إلى اتفاقية العمل الموضوعية في بداية التدريب. كما هو موضح أعلاه، لا تخافوا من المشاعر. إذا كان شخص ما يبكي، امنح الشخص الوقت والهدوء والاهتمام. ضع في اعتبارك أن هذا التدريب قد يكون الفرصة الوحيدة للمشاركين

للحديث بصراحة عن تجربتهم. هدفك كميسر هو حث المشاركين على إعداد توصياتهم الخاصة. ملكية التوصيات الصادرة عن التدريب هي مفتاح التغيير في السلوك.

### جولات التفكير

يجب أن تنتهي جميع التدريبات العملية ولعب الأدوار والألعاب ذات المحتوى الموضوعي بجولة تفكير في جلسة عامة حيث يمكنك الجلوس وتحليل ما يمكن للمرء تعلمه من هذه التمارين وكيف يمكن للمشاركين استخدام المهارات الموضحة. يمكنك أيضًا تحدي المشاركين في صياغة أفكارهم وخططهم، بما في ذلك كيف يخططون شخصيًا لاستخدام هذه المهارات. تعد جولات التفكير مصدرًا مهمًا للتعلم وسيكون النشاط غير مكتمل بدونها.

### تقييم كل وحدة

قرب نهاية كل وحدة، يحصل المشاركون على فرصة لتقديم ملاحظات حول رأيهم حول محتوى الوحدة و / أو ما تعلموه. خلال هذه الجلسة، قد يكون من المفيد الإشارة إلى أهداف التعلم. ومع ذلك، ليس من المهم فقط تقييم ما تعلمه المشاركون. من المهم أكثر أن تستفسر عن كيفية نقل المشاركين لهذه المهارات واستخدامها في عملهم اليومي. اطلب من المشاركين شرح استراتيجيات المواجهة التي يخططون لتنفيذها من أجل تحسين الإدارة في المواقف التي يحتمل أن تكون عنيفة.

### إغلاق النشاط

قد يكون هذا نشاطًا عمليًا قصيرًا يهدف إلى جعل المشاركين يغادرون الغرفة بإحساس إيجابي. على الرغم من أنك قد تكون عالجت بعض المشاكل الصعبة خلال الجلسة، فإن الهدف هو أن المجموعة ستنتهي الحديث بشكل إيجابي قبل إنهاء ورشة العمل. يتم تقديم اقتراحات مختلفة للعناصر المذكورة أعلاه بشكل ملموس في الوحدات.

### الرعاية الصحية في خطر: المصادر المفيدة<sup>7</sup>

#### المنصات المستندة على الويب

- الموقع الإلكتروني العام: <http://www.healthcareindanger.org>
- منصة على الإنترنت لمجتمع الرعاية الصحية في خطر: <http://www.healthcareindanger.ning.com>
- تتميز هذه المصادر بمجموعة واسعة من الوثائق والأدوات والفعاليات العامة التي تنتجها اللجنة الدولية للصليب الأحمر والجمعيات الوطنية للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر، وكذلك منظمة أطباء بلا حدود والرابطة الطبية العالمية والمجلس الدولي للممرضات، وغيرهم.

#### المنشورات والتقارير الرئيسية (متوفرة على المنصة عبر الإنترنت)

- تشجيع الممارسة العسكرية العملية التي تضمن الوصول الآمن وتقديم الرعاية الصحية.
- خدمات الإسعاف وما قبل المستشفى في حالات الخطر
- الرعاية الصحية في خطر: مسؤوليات موظفي الرعاية الصحية العاملين في النزاعات المسلحة وحالات الطوارئ الأخرى.
- الرعاية الصحية في خطر – عمل القضية.
- توصيات من حلقات عمل الخبراء وورش عمل مجلس المندوبين للنظر في الجمعيات الوطنية.

#### تقارير جمع الحوادث والتقارير المتعلقة بالسياق

- الحوادث العنيفة التي تؤثر على الرعاية الصحية (2013)
- الحوادث العنيفة التي تؤثر على تقديم الرعاية الصحية (2014)
- الرعاية الصحية في خطر: دراسة ست عشرة دولة (2011)

#### مقاطع الفيديو

متاح على <https://www.icrc.org/ar/resource-centre>

البحث تحت العناوين:

- الرعاية الصحية في خطر – التكلفة البشرية
- الرعاية الصحية في خطر – سلسلة رؤى

<sup>7</sup> ترد قائمة المصادر هذه في ورقة موقف اللجنة الدولية للصليب الأحمر بعنوان "الرعاية الصحية والعنف: الحاجة إلى حماية فعالة". الخطر 2014/9/24: [27 تشرين الأول 15] عنوان الموقع الإلكتروني:

[www.icrc.org%2Fen%2Fdownload%2Ffile%2F1194%2Ficrc-hcid-position-paper-2014-09-24-english.pdf&usg=AFQjCNFawhMx79JTRNIWN8dIHkBFn3UR5Q&s\\_g2=Yf3Ycz8oy5ouNO9QX0sUaw](http://www.icrc.org%2Fen%2Fdownload%2Ffile%2F1194%2Ficrc-hcid-position-paper-2014-09-24-english.pdf&usg=AFQjCNFawhMx79JTRNIWN8dIHkBFn3UR5Q&s_g2=Yf3Ycz8oy5ouNO9QX0sUaw)

## المجلات

- "الرعاية الصحية في خطر"، مجلة القانون الدولي الإنساني، الصليب الأحمر الأسترالي، العدد 1، 2013، متوفرة على الموقع <http://www.redcross.org.au/health-care-in-danger.aspx>
- العنف ضد الرعاية الصحية (الأول): المشكلة والقانون، المراجعة الدولية للصليب الأحمر، المجلد 95، رقم 889، ربيع 2013
- المصادر الأخرى غير المنتجة كجزء من مشروع الرعاية الصحية في خطر.
- الجمعية الطبية البريطانية، اتخاذ القرارات الأخلاقية للأطباء في القوات المسلحة: مجموعة أدوات، 12 أيار 2014، متاحة على الموقع <http://bma.org.uk/ethics>

## التقييم 8

كونك ميسرا وعقد ورش العمل هي عملية التعلم المستمر. من أجل تحقيق أقصى استفادة من هذا التعلم، لتحسين أنفسنا كميسرين، وتعزيز فريق الميسر وتحسين ديناميكية المجموعات التي نعمل معها، نحتاج إلى تقييم.

## بعد كل وحدة

إذا امتد التدريب على مدى عدة أيام، فإننا نوصي بشدة أنه بعد الانتهاء من كل وحدة، تستخدم ما بين 30 و 60 دقيقة لتقييم الجلسة إما بمفردك، أو إذا كنت قد قمت بتيسيرها بمفردك، أو مع الميسر المشارك. يوفر التقييم مساحة لتحليل العملية في المجموعة وكذلك أداء الميسرين. استعن بالملاحظات التي أديت خلال الجلسات، وخبرات الميسرين والتقييم مع المشاركين. استعرض كل نشاط وفكر مليا فيما كان يعمل بشكل جيد وما يمكن قوله أو القيام به بطريقة مختلفة. يجب استخدام الدروس المستفادة لتحسين الدورات التالية وإجراء التعديلات في البرنامج وفقاً للاحتياجات. بذل قصارى جهدك لتخصيص وقت للقيام بذلك بشكل صحيح، على الرغم من أنك قد تكون متعبا.

## أسئلة مقترحة للتقييم الذاتي

- ما باعتقادك قد نجح بشكل جيد في الأنشطة المختلفة ولماذا؟
- ما هي الأنشطة التي لم تنجح بشكل جيد ولماذا؟
- ما هي التحديات التي ظهرت خلال ورشة العمل وكيف تمكنت من إدارتها؟
- ما هو أفضل ما لديك، في أي الأدوار تشعر بالأمان أكثر؟
- أين تعتقد أنك بحاجة إلى مزيد من الخبرة؟

## أسئلة مقترحة تقييم التعاون بين الميسرين

الطريقة: ابدأ بالتفكير الفردي الخاص بك، ثم فكر بالاشتراك مع الميسر المشارك، والإجابة على سؤال واحد في وقت واحد

- ما هي الأنشطة التي أشعر فيها بالأمان / عدم الأمان؟
- ما هي جوانبي / جوانبك القوية (مثل من يجيد نشر الفكاهة والطاقة)؟
- من الجيد في الحفاظ على تركيز المجموعة وتسهيل التقدم؟ هل أحب لعب الأدوار؟
- كيف يمكننا أن نكمل بعضنا البعض؟
- هل من الصواب بالنسبة لي أن يسهل الميسرون المشاركون بتعليقاتهم خلال جلسة التفكير التي يتم قيادتها من قبلي؟
- هل من الجيد معي أن يستخدم الميسرون المشاركون وقتاً أكثر من المخطط لنشاطهم إذا كان التفكير في المجموعة جيداً؟ هل من المقبول أن أتخلى عن الأنشطة الأخرى (على سبيل المثال النشاط الذي أعدته) بسبب هذا؟ أم يجب أن نتحدث عن هذا أولاً؟
- كيف يمكننا إجراء تغييرات أثناء ورشة العمل؟
- هل هو موافق على الاختلاف أمام المجموعة؟
- ما الذي يجب ألا يقوم به الميسر المشارك عندما أفود النشاط؟
- ما الذي لا ينبغي علي فعله عندما يقود الميسر المشارك النشاط؟
- كيف نتواصل بطريقة جيدة خلال الجلسات؟
- كيف نعطي الملاحظات / التقييم لبعضنا البعض؟

## بعد التدريب

بعد انتهاء التدريب بأكمله، يجب ملء تقرير لتوثيق تيسير التدريب. يجب الاتفاق على تنسيق التقرير مع فرعك المحلي، وسوف يتضمن بيانات مهمة يتم إبلاغ الجهات المانحة والشركاء عنها. يجب أن يجتمع فريق الميسر خلال فترة زمنية معقولة بعد التدريب لإجراء تقييم لتنفيذ التسلسل التدريبي، بما في ذلك النجاحات والتحديات، وديناميكية المجموعة، والتعاون بين الميسرين (إذا كنتم اثنين أو أكثر)، وما يمكن أن يك

**الوحدة 1:**  
**مقدمة حول**  
**الرعاية الصحية في خطر (HCID)**

**هدف التعلم**

ستساعد هذه الوحدة الأولى في إنشاء ديناميكية جيدة للمجموعة وتزويد المشاركين بفهم أساسي للرعاية الصحية في خطر. وهو يعتزم تأطير التدريب وهدفه: توعية وتنمية مهارات العاملين في المرافق الصحية الذين يواجهون العنف والإجهاد في بيئة عملهم. بالإضافة إلى ذلك، ستقوم الوحدة بتوعية المشاركين بالنطاق العالمي للهجمات ضد خدمات الرعاية الصحية ووجود توصيات وممارسات جيدة.

• سوف يكون لدى المشاركين فهم أساسي للرعاية الصحية في خطر وأثارها العملية.

**المخطط المقترح للوحدة 1**

|                    |                             |   |                |
|--------------------|-----------------------------|---|----------------|
| 1                  | مقدمة عن التدريب            | تقديم وضبط الإطار للتدريب                                   | 20 دقيقة       |
| 2                  | تقديم الرعاية الصحية في خطر | توضيح المفهوم خلف الرعاية الصحية في خطر                     | 60 دقيقة       |
| 3                  | فهم الفكرة من خلال الأمثلة  | المشاركين سيشاركون المفهوم                                  | 30 دقيقة       |
| 4                  | الخلاصة                     | فهم المجموعة لتحديات وقضايا الرعاية الصحية في خطر على المحك | 15 دقيقة       |
| الوقت الكلي للوحدة |                             |   | تقريباً 2 ساعة |

**ملخص الوحدة**

في القسم 1، سيقدم الميسر مقدمة للتدريب ويحدد النطاق والأساليب والأهداف الرئيسية للتدريب.

في القسم 2، سيقدم الميسر نظرة عامة ومقدمة عن الرعاية الصحية في خطر كقضية عالمية، مع تحديد الإطار والتركيز لبقية التدريب.

في القسم 3، سيقوم المشاركون بتحسين فهمهم للقضية من خلال المناقشات.

في القسم 4، سوف يلخص المشاركون جلسة الوحدة

بالنسبة لهذه الوحدة، من المهم أن يكون الميسر (الميسرون) على دراية بالمحتوى الرئيسي لمنشورات الرعاية الصحية في خطر الحالية، وأنهم حددوا مصادرهم المفضلة وحددوا أنسب طريقة لعرض المشكلة.

**عملي**

- استمارة التسجيل حتى يتمكن المشاركون من سرد أسمائهم وعنوانهم ومعلومات الاتصال بهم
- الوصول إلى الأجهزة التقنية إذا لزم الأمر ومتوفرة
- الوصول إلى الإنترنت، إن وجد، لتقديم مصادر الرعاية الصحية في خطر على الإنترنت
- إعداد المقاعد مقدماً
- الأدوات والوجبات الخفيفة

**التخطيط**

- اجعل نفسك على دراية بالأنشطة والناشطين وتأكد من الاستعدادات الكافية لهذه الأنشطة.
  - للاطلاع على الاقتراحات، راجع النشاط 2 و 3 و 4.
  - الوصول إلى غرفة التدريب قبل 15 دقيقة من وقت بدء التدريب المقرر.
  - تأكد من إعداد غرفة التدريب كما هو مخطط لها. إعداد مواد الميسر.
  - عند وصول المشاركين، اطلب منهم إكمال نموذج تسجيل المشاركين بأسمائهم وعنوانهم ومعلومات الاتصال بهم. يُقترح استخدام عرض ببرنامج PowerPoint مع صور لتوضيح الموضوع وتصور أمثلة للانتهاكات بشكل أفضل. حاول أن تجعل العروض التقديمية تفاعلية.
  - حدد نوع الأنشطة لإثارة المناقشات وإعداد الأسئلة القادرة على تحريك النقاش إذا لزم الأمر.
  - أحد الأنشطة الممكنة لمراجعة النموذج هو كرة الكرنب، والتي تتطلب بعض الاستعدادات.
- يرجى الرجوع إلى النشاط 5

## المصادر

لمزيد من المعلومات، انظر التقرير التالي: المراجعة الدولية للصليب الأحمر (2013)، 95 (889)، 83-127. العنف ضد الرعاية الصحية: الاستسلام ليس خياراً، doi: 10.1017 / S1816383114000137، ص 87. • تحقق من دليل الميسر للحصول على مواد دعم إضافية.

## القسم 1: مقدمة في التدريب

### المقدمة

بعد تسجيل المشاركين، ابدأ بتقديم نفسك، تليها مقدمة موجزة عن التدريب وأهدافه.

بدء نشاط للمشاركين لتقديم أنفسهم لبعضهم البعض، على سبيل المثال من خلال العروض التقديمية الزوجية حيث يحصلون على دقيقتين للتعرف على بعضهم البعض في أزواج، وبعد ذلك سوف يقدمون بعضهم البعض في الجلسة العامة. يمكن أن تكون لعبة الاسم المختصر خياراً، ويمكن العثور على اقتراح في النشاط 2.

تأكد من تقديم أي مشاكل عملية مثل التسهيلات المتاحة، والاستراحات، إلخ.

يمكن إنشاء بيئة إيجابية عن طريق اختيار عدد قليل من المنشطات التي تشجع المشاركين على تبادل المعلومات عن أنفسهم. مثال على ذلك المنشط "الشمس تسطع" في النشاط 3.

مقدمة مختصرة عن الرعاية الصحية في خطر: مشكلة انعدام الأمن والعنف التي تؤثر على تقديم الرعاية الصحية هي أكثر من مجرد مجموع الحوادث الفردية؛ إنها موضوع إنساني معقد، وهي مشكلة لا تكمن الحلول فيها فقط في أخصائيي الرعاية الصحية ولكن أيضاً في مجال القانون والسياسة، وفي الحوار الإنساني، وفي التدابير الوقائية المناسبة التي وضعها وتنفيذها من قبل مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة.

### توقعات المجموعة

ابحث عن مدخلات من المجموعة حول ما يأملون في كسبه من الدورة. يمكن القيام بذلك عن طريق كتابة أمليين اثنين ومخاوف اثنين للدورة واطلب منهم قراءتها بشكل فردي.

يمكن وضع الاستجابات على لوحة بيضاء أو رسم تخطيطي ثم إعادة زيارتها في نهاية التدريب.

### أهداف ونتائج التدريب

- اشرح الأهداف الرئيسية والمهارات التي سيكتسبها المشاركون.
- التأكيد على أهمية النهج التشاركي وملكية المشارك في العملية.

والهدف من ذلك هو توعية موظفي الرعاية الصحية بالدور النشط الذي يمكنهم القيام به في الحد من التصعيد أو منع المواقف المتوترة والعنيفة من الظهور في أماكن عملهم.

- **الهدف 1:** تزويد الموظفين في مؤسسات الرعاية الصحية بمهارات بسيطة وعملية بشأن منع نشوب النزاعات الشخصية وإدارة التوتر.
- **الهدف 2:** تقليل عدد التهديدات والحوادث العنيفة في مؤسسات الرعاية الصحية.
- **الهدف 3:** خفض مستوى التوتر والحد من التأثير المحتمل للتهديدات والعنف على بيئة العمل في مؤسسة الرعاية الصحية.

### القواعد الأساسية واتفاق العمل

وضع القواعد الأساسية للمجموعة المتعلقة باستخدام الهواتف المحمولة، التواجد أثناء التدريب، الاستماع إلى بعضهم البعض، إلخ.

وضع اتفاقية عمل – يرجى الاطلاع على النشاط 4 لمزيد من المعلومات. سيكون هذا صحيحاً للتدريب بأكمله ويساعد على تأسيس الوحدة والثقة في المجموعة. من المهم أن يدعم الجميع جميع القواعد الواردة في الاتفاقية. تصبح الاتفاقية عندئذ نقطة مرجعية موضوعية للسلطة، وهو شيء يمكنك أن تشير إليه أنت والأخرون خارج سلطتهم الشخصية إذا أصبح ذلك ضرورياً لعملية المجموعة. في الوقت نفسه، تصبح اتفاقية العمل أيضاً توضيحاً للقيم المهمة للجميع في المجموعة.

## القسم 2: مقدمة عن الرعاية الصحية في خطر

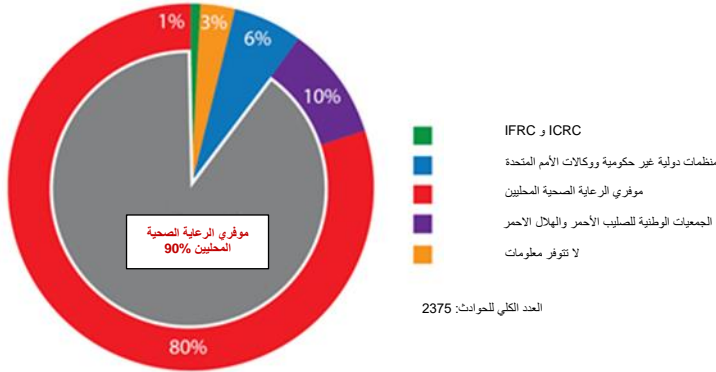
يمكن أن يتخذ تقديم نظرة عامة للمشاركين حول الرعاية الصحية في خطر أشكالاً متعددة ويتعين على الميسر تقديم هذه الطريقة بالطريقة التي يراها أو تراها الأكثر فاعلية. قد تكون فكرة لبدء الجلسة عن طريق سؤال المشاركين علانية عما يعرفونه عن الرعاية الصحية في خطر. يمكن للنقاط التالية أن تدعم الميسر في شرحه / شرحها.

## الإطار القانوني

- في سولفرينو في عام 1859، بدأ هنري دونان العمل الذي أدى إلى تأكيد القانون الدولي على حق المقاتلين والمدنيين على حد سواء، في تجنب المزيد من المعاناة أثناء النزاع المسلح وتلقي المساعدة.
- لضمان ذلك في الممارسة العملية، يجب حماية مؤسسة الرعاية الصحية والعاملين في مجال الرعاية الصحية والنقل الطبي: يُحظر الاعتداء عليهم طالما لم يتم استخدامه لارتكاب أعمال ضارة بالعدو خارج وظيفتهم الإنسانية.
- تم إدخال رموز واقية مثل الصليب الأحمر والهلال الأحمر والكريستال الأحمر لتحديد المنشآت الطبية والمركبات والأفراد بوضوح ككيانات محمية.
- تتطابق هذه الأحكام، المنصوص عليها في اتفاقيات جنيف الأربع لعام 1949، في بروتوكولاتها الإضافية والقانون الدولي العرفي، مع الحق في تلقي الرعاية الصحية مع التزام على جميع أطراف النزاع بالبحث عن الجرحى وجمعهم بعد المعركة، ولتسهيل الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية.
- يحمي قانون حقوق الإنسان الرعاية الصحية في جميع الأوقات، بما في ذلك أثناء الاضطرابات الداخلية. هذه القوانين ملزمة لجميع الدول والأطراف في النزاعات حول العالم، لكنها لا تحترم دائماً<sup>9</sup>.

## القضايا الحالية

- في النزاعات المسلحة أو غيرها من حالات الطوارئ، يعطل العنف خدمات الرعاية الصحية في وقت تشتد الحاجة إليها. إن العنف ضد الجرحى والمرضى، والنقل الطبي، ومرافق الرعاية الصحية والموظفين، هو مسألة بالغة الأهمية ولكن يتم تجاهلها وتثير قلقاً إنسانياً كبيراً.
- يمكن أن تتعدى الآثار المترتبة على مثل هذا العنف الهجوم الفردي. على سبيل المثال، سيكون لأي هجوم على مستشفى خسائر مباشرة، ولكن قد يتعرض عدد أكبر من الأشخاص لحياتهم أو يفقدونها كنتيجة لأن المستشفى الذي يعتمدون عليه لم يعد يعمل.
- تسلط البيانات التي جمعتها اللجنة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر على أن العاملين في مجال الرعاية الصحية المحلية، بمن فيهم موظفو الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية المحلية، هم فئة مقدمي الخدمات الأكثر تضرراً من العنف، حيث يقعون ضحايا 91٪ من الحوادث المسجلة.



المصدر: جمع بيانات اللجنة الدولية في الفترة ما بين 2012-2014 موظفو مؤسسة الرعاية الصحية.

<sup>9</sup>الرعاية الصحية في خطر اللجنة الدولية. آب 2011. [26 تشرين الأول 15] رابط الموقع الإلكتروني: <https://www.icrc.org/eng/assets/files/publications/icrc-002-4072.pdf>



### موظفو مؤسسة الرعاية الصحية

- سواء كانت متعمدة أم لا، فإن الهجمات ضد أو داخل مؤسسات الرعاية الصحية غالباً ما تؤدي إلى انقطاع الخدمات. تؤثر هذه التدخلات العنيفة بشكل طبيعي أيضاً على موظفي الرعاية الصحية في عملهم اليومي وقد تؤدي إلى مستوى مشدد من التوتر ما لم يتم اتخاذ تدابير لحماية الموظفين وإعدادهم لمثل هذه الحالات.
- في بعض الأحيان يكون المرضى وعائلاتهم هم من يقف وراء التهديدات أو الأعمال العنيفة. قد يستهدف أفراد الأسرة موظفي الرعاية الصحية لمجموعة متنوعة من الأسباب، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، قدرة المنشأة على عدم التوافق مع التوقعات أو الإحباط مع تحديد أولويات العلاج أو نتيجة العلاج أو الإدراك بأن الخدمات الصحية امتداد للسلطات. في حين أن الحوادث من هذا النوع لا تقتصر على مناطق النزاع، فإن خطر حدوثها يزداد خلال النزاع المسلح أو حالات الطوارئ الأخرى. يتم الإبلاغ عن مثل هذه الحوادث بشكل متكرر.
- من المهم ملاحظة أن غالبية الحوادث المسجلة المتعلقة بأفراد الرعاية الصحية، تنطوي على تهديدات بدلاً من عنف مباشر ضدهم. من المهم أن يتمكن الأفراد من نزع فتيل المواقف التي تهددهم قبل أن يتحولوا إلى العنف.
- يمثل تأهيل العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية بشأن كيفية التعامل مع المواقف التي تنطوي على عنف محتمل والتوتر أحد التدابير التي يمكن للمؤسسة اتخاذها من أجل زيادة سلامة الموظفين وتقليل التدخل في الخدمات المقدمة. تشمل التدابير الأخرى، على سبيل المثال لا الحصر: التأهيل على حقوقهم ومسؤولياتهم، وتحسين الأمن السلبي للمرفق وتحسين التنسيق والتواصل مع المجتمع المحلي والجهات الفاعلة الأخرى.

### **القسم 3: فهم مفهوم الرعاية الصحية في خطر من خلال الأمثلة**

الهدف من هذا القسم هو توسيع فهم المشارك لنطاق الرعاية الصحية في خطر. من أجل تصور بعض القضايا العملية، يمكن استخدام الصور من حملة الرعاية الصحية في خطر لإنشاء مناقشات مع المشاركين.

يمكن تسهيل ذلك عن طريق تقسيم المشاركين إلى مجموعات أصغر لحل قضية يمكن عرضها ومناقشتها في الجلسة العامة بمساعدة أسئلة مثل:

- ماذا ترى؟
- ما هي مشكلة الرعاية الصحية في خطر؟
- ما هي التدابير الوقائية التي تم / يمكن تنفيذها؟
- ما الإجراءات التي يمكن أن تزيد الموقف سوءاً؟

### **القسم 4: الخلاصة**

الهدف من هذا القسم هو تلخيص المحتوى الرئيسي للوحدة النمطية وإتاحة الفرصة للمشاركين للتفكير المشترك. يمكن إجراء خلاصة بطرق عديدة واقتراح واحد هو النشاط 5

## الوحدة 2: تحديد العنف

### هدف التعلم

تهدف هذه الوحدة إلى تأسيس فهم للعنف ضد العاملين في مرافق الرعاية الصحية. سيكون لدى المشاركين فهم أفضل لنوع الاعتداءات الأكثر شيوعاً ومن هم مرتكبوها. سيكون لديهم أيضاً فهم أعمق لكيفية تأثير التهديدات والحوادث العنيفة على العاملين الطبيين في بيئة عملهم، ليس فقط جسدياً، بل وأيضاً عقلياً.

- لدى المشاركين فهم مشترك لمصطلح "العنف".
- يمكنهم تحديد تأثير الحوادث العنيفة على البيئة التي يعملون فيها.
- يمكنهم وضع حوادث عنف مختلفة في فئات منفصلة بما في ذلك العنف اللفظي والجسدي والمسلح.
- لدى المشاركين فهم أساسي لمن قد يكون مرتكب الفعل العنيف ولماذا قد يحدث فعل عنيف في ظروف معينة.
- لدى المشاركين فهم أساسي لكيفية تأثير الحوادث العنيفة على الشخص جسدياً وعقلياً.

سيظل الفهم المشترك للمجموعة هو الخيط الذي سيتم استخدامه خلال الجلسة عند الإشارة إلى حلول المواجهة.

ملاحظة: لن يتم مناقشة حالات العنف المسلح الشديد. تركز هذه الوحدة فقط على العنف الذي يمكن معالجته باستخدام المهارات الشخصية الأساسية. على هذا النحو، على الرغم من أن العنف المسلح أو العنف الجنسي ليس أقل أهمية، فإن المهارات التي يوفرها هذا التدريب لا تهدف إلى تجهيز المشاركين للتعامل مع مثل هذه الحالات الشديدة.

### المخطط المقترح للوحدة 2

|                    |             |  |                |
|--------------------|-------------|--|----------------|
| 1                  | تحديد العنف | عمل جماعي لرسم خريطة وتصنيف حوادث العنف في المنشآت الطبي                       | 40 دقيقة       |
| 2                  | عرض التحديد | المجموعات تعرض عملها   | 40 دقيقة       |
| 3                  | تعريف العنف | مناقشة موجهة حول تعريف العنف   | 40 دقيقة       |
| 4                  | الخلاصة     | لخص فهم المجموعة للتهديدات والحوادث العنيفة التي تحدث في مرافق الرعاية الصحية. | 10 دقيقة       |
| الوقت الكلي للوحدة |             |  | تقريباً 2 ساعة |

### ملخص الوحدة

في القسم 1، سيقوم المشاركون بتحديد أنواع مختلفة من العنف لديهم المعرفة أو الخبرة وتحديد مرتكبي أعمال العنف.

في القسم 2، سيقدم المشاركون أعمالهم الجماعية في جلسة عامة.

في القسم 3، سيقوم المشاركون من خلال المناقشات المشتركة في المجموعة بتكوين فهم مشترك لما ينطوي عليه مصطلح "العنف".

### عملي

- طباعة مجسمات الاستبيان في النشاط 1
- عشرة إلى خمسة عشر ورقة من ورق الرسم البياني
- 3-4 مجموعات من المشاركات لكل مجموعة
- علامات ملونة متنوعة
- قطع صغيرة من المفكرة
- دبائيس الشريط أو الجدار
- لضمان إدارة الوقت المناسب، فكر في تعيين موقف الوقت بين المشاركين

### التخطيط

- تعرف على التعاريف وحدد مدى تفصيلك الذي تريد الدخول فيه إلى التعاريف المختلفة خلال الجلسات.
- ضمان امتلاك جميع المجموعات الوقت الكاف للتقديم.
- قم بإعداد بعض الأسئلة التوجيهية في حالة احتياج المشاركين إلى الدعم للبدء أو التفكير من زاوية مختلفة.
- اختر نشاطاً واحداً لتقييم الوحدة، راجع الاقتراح في النشاط 6.
- اختر نشاطاً واحداً لإنهائه وإغلاقه مع ضمان انكم تغادرون جميعاً بروح إيجابية. انظر النشاط 7 للحصول على اقتراحات.

## المصادر

- اقرأ الدليل مسبقًا بشكل جيد وقرأ العناصر الجديدة بالنسبة لك. يمكنك العثور على مصادر لمشروع الرعاية الصحية في خطر في دليل الميسر.

### القسم 1: تحديد العنف

في هذا القسم، ينقسم المشاركون إلى مجموعات أصغر ويكلفون بإجراء مسح للعنف الذي يدركونه أو يلاحظونه أو اختبروه. الهدف من هذا التمرين هو تحديد الحوادث العنيفة التي يمكن أن تحدث على مستويات مختلفة في مؤسسة الرعاية الصحية.

أحد الخيارات هنا هو إعطاء المشاركين 10 دقائق للرد على الاستبيان المقدم في دليل الميسر. يمكنك أيضًا تحديد ما إذا كنت ترغب في جمع الاستبيانات بعد ذلك من أجل إنشاء خط أساس لمتابعة التدريب أو التقييم.

- قرر كيف تريد تقسيم المجموعات وتأكد من إشراك جميع المشاركين بنشاط في عمل المجموعة.
- قرر ما إذا كنت تريد استخدام الاستبيان المقدم في دليل الميسر كجزء من هذا القسم.
- شجع الخجول على المشاركة.
- قد يكون من الجيد التعميم بين المجموعات وطرح الأسئلة إذا رأيت أن المجموعة قد أصابها الركود أو طال انتظارها لسؤال واحد.
- تأكد من أن كل مجموعة لديها شخص واحد سوف يقدم تقريراً في الجلسة العامة الموضحة في القسم 2 وأن يتم كتابة المدخلات من المجموعات في الملاحظات اللاحقة.

تم تكليف المجموعات بمناقشة الأسئلة التالية:

- ما هي أنواع الحوادث التي تحدث في مؤسسة الرعاية الصحية؟
- أين وقعت في المنطقة حوادث عنيفة أو تهديدات ضد الموظفين؟ تحديد موقع الحوادث المذكورة بدقة.
- هل تم تحديد مرتكبي التهديدات أو حوادث العنف؟ لماذا وقعت حوادث العنف؟
- كيف تؤثر هذه الأنواع من الحوادث العنيفة على العمل اليومي لموظفي مرفق الرعاية الصحية؟
- هل يمكن لموظفي مرفق الرعاية الصحية فعل شيء لمنع وقوع الحوادث؟

يجب على المقررين وضع منشوراتهم على المخططات الورقية تحت الفئات التالية:

- ما يحدث (نوع الحادث)
- أين (في المؤسسة الصحية تقع الحوادث المهددة أو العنيفة)
- من (هم الجناة) – لماذا (حدثت حوادث العنف)
- كيف (تؤثر هذه الأنواع من الحوادث العنيفة على العمل اليومي لموظفي مؤسسة الرعاية الصحية)
- هل (أي شيء) تم القيام به لمنع وقوع الحوادث – (إعطاء أمثلة)
- ستقدم المخططات الورقية صورة كاملة للعنف الذي تتعرض له مؤسسة الرعاية الصحية.

بعد ذلك، يجب أن يقوم الميسر بتجميع الردود على ما ورد أعلاه وتقديمها مرة أخرى إلى المجموعة في الجلسة الأخيرة من التدريب – القسم 4 – الوحدة 4. وسوف تعمل كأساس يمكن للمشاركين أن يبنوا عليه من أجل وضع توصيات لمؤسسة الرعاية الصحية. يجب أن يشعر المشاركون أيضًا أنهم حصلوا على معلومات أكثر فائدة خلال التدريب الذي يمكن أن يعزز هذا التعيين.

### القسم 2: عرض تحديد العنف

يتم إعطاء كل مجموعة خمس دقائق لتقديم أعمالهم.

### القسم 3: تعريف العنف

وضع تعريف موحد للعنف يغطي العناصر المختلفة المحددة في مجموعة العمل السابقة.

ويمكن تيسير ذلك من خلال المناقشة العامة أو مناقشات المجموعة الأصغر. إذا كانت هناك حاجة للمساعدة في بدء العملية، قدم التعريف التالي وأسأل المشاركين عما يجب إضافته أو إزالته أو تغييره.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للميسر الاستفادة من تعريفات الرعاية الصحية في خطر أدناه لتوجيه المناقشات.

يعني "العنف" الاستخدام المتعمد للقوة البدنية أو القوة – المهددة أو الفعلية – ضد نفسه أو أي شخص آخر أو ضد جماعة أو مجتمع يؤدي أو يحتمل أن يؤدي إلى إصابة أو وفاة أو ضرر نفسي أو سوء التنمية أو حرمان. (التعريف العام المقدم من منظمة الصحة العالمية)

#### تعريفات مهمة في مشروع الرعاية الصحية في خطر:

تعني الرعاية الصحية المرافق والخدمات المقدمة في السياقات قيد النظر وتشمل: المستشفيات والعيادات ومراكز الإسعافات الأولية وسيارات الإسعاف وسيارات الدعم.

الموظفون العاملون في المرافق المذكورة أعلاه أو في المجتمع بصفته المهنية؛ موظفو الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، بمن فيهم المتطوعون العاملون في تقديم الرعاية الصحية؛ مرافق الرعاية الصحية لأفراد القوات المسلحة التابعة للدولة؛ المنظمات غير الحكومية الموجهة نحو الصحة.

تعني مرافق الرعاية الصحية المباني (المباني والمنشآت الأخرى) والمركبات المستخدمة في تقديم الرعاية الصحية.

انعدام الأمن، فيما يتعلق بالرعاية الصحية، يعني الأخطار الحقيقية للغاية التي يتعرض لها الجرحى والمرضى، يتعرض عمال الرعاية الصحية (المحترفون أم لا) للخطر. ويشمل:

- الوفاة والإصابة والاعتقال والخطف والمضايقة والتهديدات للعاملين في مجال الرعاية الصحية والجرحى والمرضى وغيرهم من العاملين في مجال الرعاية الصحية؛
- الضرر المادي، مثل التدمير المادي لمرافق الرعاية الصحية أو المركبات الطبية أو تلفها، أو انقطاع الكهرباء والماء؛
- منع وصول الجرحى والمرضى إلى الرعاية الصحية؛
- إخراج الجرحى أو المرضى، من مصالحهم الفضلى، من الرعاية الصحية.

كما تشمل التهديدات لارتكاب الأعمال المذكورة أعلاه، وشن هجمات من مرافق الرعاية الصحية واستخدام الأسلحة أو حملها أو تخزينها داخل هذه المرافق. يتضمن هذا التعريف أعمال عنف تؤثر على الرعاية الصحية عن غير قصد.

يشير الأشخاص الذين يرتكبون العنف إلى الطرف المسؤول عن العنف أو التهديد بالعنف ضد تقديم الرعاية الصحية. يتم تصنيف الأشخاص الذين يرتكبون العنف وفقاً لفئات مثل "القوات المسلحة التابعة للدولة" و "الشرطة" و "الجماعات المسلحة" و "الأخرين" (المدنيون وأقارب الجرحى والمرضى والجرحى والمرضى أنفسهم، الذين يرتكبون العنف)، والمجرمين. وهناك فئة أخرى من هذا القبيل هي "أطراف النزاع" فيما يتعلق بالأحداث التي لا يمكن أن يُنسب فيها التأثير المبلغ عنه على الرعاية الصحية إلى أي جانب أو حزب أو فصيل منخرط في نزاع مسلح.

#### القسم 4: الخلاصة

تلخيص وتقييم وتقليص الوحدة 2 قد تدعمه الأنشطة المقترحة 6 و 7

### الوحدة 3: ديناميكية التصعيد ووقف تصعيد الصراع

#### هدف التعلم

توفر هذه الوحدة للمشاركين فهماً أساسياً لكيفية تأثير العنف وخطر العنف على العاملين في مرافق الرعاية الصحية. تهدف الوحدة إلى تطوير مهارات التواصل بين الأفراد ذات الصلة لإلغاء تصاعد ومنع المواقف المتعارضة. يمثل استخدام الأمثلة ولعب الأدوار نقطة انطلاق للمشاركين لتعلم كيفية تحديد المشاعر الإنسانية الأساسية التي يمكن أن تؤدي إلى سلوك عنيف.

لا تنطبق مهارات الاتصال هذه في حالات الخطر الشديد مثل العنف المسلح أو الجنسي. لا تهدف المهارات التي يوفرها هذا التدريب إلى تزويد المشاركين بالتعامل مع مثل هذه الحالات الشديدة، بل تركز فقط على العنف الذي يمكن معالجته باستخدام المهارات الشخصية الأساسية. توفر هذه الوحدة بعض المفاهيم الأولية لفهم:

- الاحتياجات الإنسانية الأساسية وأهمية تلبية هذه الاحتياجات
- المشاعر الإنسانية الأربعة واستراتيجيات معالجتها
- المساحة المهمة
- مهارات الاستماع التعاطف
- لدى المشاركين فهم أساسي للاحتياجات الأساسية للبشر وما يمكن أن يكون المحفزات العاطفية لأعمال العنف والتهديدات.
- يفهمون أيضاً مبدأ الاستماع التعاطفي وكيفية إلغاء تصعيد التبادل اللفظي العنيف.
- وضعوا مجموعة من الممارسات الجيدة للتعامل مع السلوكيات العنيفة.

#### المخطط المقترح للوحدة 3

| رقم | المقدمة                                | حيثيات الوحدة  | مدة             |
|-----|--|--|-----------------|
| 1   | المقدمة                                | احتياجات الإنسان والعواطف الأساسية الأربعة                               | 10 دقيقة        |
| 2   | النزاع والتواصل                        | فهم ما هو الصراع وكيف يمكن التخلص منه                                    | 50 دقيقة        |
| 3   | لعب الأدوار                            | إعداد وإجراء لعب الأدوار   | 50 دقيقة        |
| 4   | المساحة المهمة                         | استخلاص المعلومات العامة للعب الأدوار                                    | 40 دقيقة        |
| 5   | ذكر الممارسات الجيدة وسلوكيات المواجهة | عرض مفاهيمي للمساحة المهمة<br>أداء مسرحية بسيطة (وجهاً لوجه)             | 30 دقيقة        |
|     | الوقت الكلي للوحدة                     | العمل الجماعي على الممارسات الجيدة، وسلوكيات المواجهة، والرسائل الرئيسية | 30 دقيقة        |
|     |  |  | تقريباً 4 ساعات |

#### ملخص الوحدة

في القسم 1، سيقدم الميسر مقدمة قصيرة للوحدة النمطية وأهدافها الرئيسية والنتائج المتوقعة. من أجل البدء في تفكيك سبب وكيفية تصاعد المواقف، يتم بعد ذلك تعريف المجموعة بالاحتياجات الإنسانية الأساسية والعواطف الأساسية الأربعة، بما في ذلك كيف يمكن أن تظهر هذه في سلوك الإنسان.

في القسم 2، يتم تقديم مفهوم الصراع من خلال العمل الجماعي ويوفر للمشاركين الفهم الأساسي بأن الصراع هو طاقة يمكن استخدامها بشكل بناء لإيجاد حلول. سيتم توفير التدريب على مهارات الاستماع النشطة ومقدمة لطرق التواصل المختلفة.

في القسم 3، سيقوم المشاركون بإجراء لعب الأدوار يوضح العناصر الأساسية لكيفية التواصل. سوف يساهمون أيضاً الحد من التصعيد أو منع أي موقف ينطوي على تهديد أو عنف. سنتاح للمجموعة الفرصة لتقييم المواقف المختلفة وإعادة تمثيلها من أجل إيجاد أفضل طريقة للتعامل معها.

يقدم القسم 4 مقدمة حول "المساحة المهمة" وفرص لتجربة أهميته في الممارسة العملية.

في القسم 5، سنتلخص المجموعة سلوكيات المواجهة والممارسات الجيدة وفي تصعيد أو منع أعمال العنف.

## عملي

- استمارة تسجيل المشارك
- عشرة إلى خمسة عشر ورقة من ورق الرسم البياني
- 3-4 مجموعات من المشاركات لكل مجموعة
- علامات ملونة متنوعة
- قطع صغيرة من المفكرة
- شريط أو دبابيس الجدار
- الدعائم اللازمة للعب الأدوار

## التخطيط

- اقرأ الوحدة بعناية وقم بإعداد كل قسم.
- اختر الأنشطة ولعب الأدوار التي ترغب في استخدامها وتأكد من أن لديك ما يكفي من الوقت لكل نشاط. أنت أيضًا حر في ضبط الأقسام المختلفة حسب رغبتك.
- إذا كان ذلك ممكنًا، قم بالتدريب مع الميسر المشارك مقدمًا.

## المصادر

- مصدر مفيد هو موقع التعليم من أجل السلام (educationforpeace.com). يوفر تنوعًا كبيرًا من الأنشطة ولعب الأدوار ومعلومات الخلفية.
- لمزيد من المعلومات حول الاتصالات اللاعنفية التي طورها مارشال إي روزنبرغ، يرجى الاطلاع على [http://www.psncc.org/compassionate\\_communication.html](http://www.psncc.org/compassionate_communication.html).
- مركز الاتصال اللاعنفي، <https://www.cnvc.org>
- التسلسل الهرمي للاحتياجات أبراهام ماسلو.
- قام الصليب الأحمر النرويجي بتطوير دليل حول الوساطة في الشوارع يعتمد عليه الكثير من هذه الوحدة. يمكن أن يزودك الصليب الأحمر النرويجي بدليل الوساطة في الشوارع، فضلًا عن التدريب إذا كان هذا أمرًا مهمًا.

## القسم 1: مقدمة لاحتياجات الإنسان والعواطف الأساسية الأربعة

استخدم افتتاحية القسم لعرض الموضوع وأهداف هذه الوحدة، بالإضافة إلى معلومات حول أي من الجوانب العملية التي ينبغي إبلاغها قبل البدء. تذكر أيضًا إعطاء المشاركين الفرصة لطرح الأسئلة من أجل توضيح موضوع ورشة العمل أو البرنامج أو أي شيء آخر. إذا وجدت أنه من الضروري إعادة مراجعة اتفاقية العمل المحددة في الوحدة 1.

## الاحتياجات

بشكل عام، يتمتع الناس بنفس الاحتياجات، من الاحتياجات الأساسية مثل الغذاء والمياه والسلامة، إلى الاحتياجات ذات المستوى الأعلى مثل الاعتراف والشعور بالانتماء. عندما نعتقد أن أحد هذه الاحتياجات المهمة في الحياة مهدد، فإننا نتفاعل تلقائيًا ودون وعي، لحماية ما هو مهم بالنسبة لنا.

- الاحتياجات الفسيولوجية: الطعام والشراب والنوم والدفء
- الحاجة إلى ضمان وهيكل: الأمن والحماية
- الاحتياجات الاجتماعية: الانتماء، والرعاية
- الاعتراف: (الذات) الاحترام، المسؤولية، الوضع
- الوعي الذاتي: تنمية الشخصية، والتحديات، والتعبير الإبداعي

يمكن أيضًا إنشاء ارتباط إلى التسلسل الهرمي للاحتياجات لـ Maslow.

نحن ندرك جزئيًا فقط هذه الاحتياجات ويخشى كثيرون من الاعتراف بها. غالبًا ما نفكر إلى الشجاعة لتحديد احتياجاتنا وقيمنا وطلباتنا وأحلامنا والتعبير عنها. في الظروف الصعبة والمليئة بالتوتر

قد يؤدي ذلك إلى مواقف متضاربة يتم التعبير عنها من خلال التهديدات البدنية أو اللفظية والعنف. من أجل منع التصعيد وتهديد الموقف، من المهم تحديد الاحتياجات التي لم يتم الوفاء بها ومحاولة فهم كيفية تلبية هذه الاحتياجات. من الناحية النظرية، لدينا جميعًا أربعة مشاعر إنسانية أساسية. بشكل مبسط، هذه المشاعر هي تعبيرات عن احتياجاتنا.

كتمرين، يمكنك أن تطلب من المشاركين طرح الأفكار حول المشاعر المختلفة التي تنشأ عندما يتم تلبية احتياجاتنا ولا يتم الوفاء بها. انظر النشاط 8 للحصول على الإلهام والدعم في تسهيل هذا النشاط. يمكن القيام بهذا النشاط عن طريق استخدام مشاركتين وترتيبها على مخططين متقابلين؛ واحد لتلبية الاحتياجات وواحد للاحتياجات غير الملباة.

## العواطف

بعد ذكر جميع المشاعر المختلفة المتعلقة بالاحتياجات غير الملابة والوفاء بها، فإن الخطوة التالية هي تحديد المشاعر الأربعة الأساسية. هنا، يمكنك استخدام النتائج من جلسة العصف الذهني السابقة واطلب من المشاركين فرز الكلمات في المجموعات التالية:

- الغضب
- الخوف
- الحزن
- السعادة

الخطوة الثالثة هي تسليط الضوء على طرق التعبير عن هذه المشاعر.

إذا كنا في مواقف مضغوطة حيث لم يتم تلبية احتياجاتنا، فقد تحدث حالات تضارب. من المهم أن يكون لدينا فهم أساسي لماهية الصراع وكيفية التخلص منه خلال طريقة التواصل.

## القسم 2: الصراع والاتصالات

من أجل توليد فهم لما هو التعارض، استخدم النشاط كما هو موضح في النشاط 9. لهذا التمرين، من المهم أن يفهم الميسر الفصل أدناه. سوف يساعدها على إثارة تفكير عميق مع المجموعة.

### ما هو الصراع؟

يمكن تعريف الصراع على أنه صراع بين الأشخاص ذوي الاحتياجات أو الأفكار أو المعتقدات أو القيم أو الأهداف المتعارضة. نتائج الصراع ليست محددة سلفاً. قد تتصاعد وتؤدي إلى نتائج غير مثمرة أو قد يتم حلها بطريقة مفيدة للطرفين. في أكثر الأحيان، تحدث النزاعات بسبب سوء الفهم بين الناس فيما يتعلق بهذه الاحتياجات أو الأفكار أو المعتقدات أو الأهداف أو القيم. يمكن بعد ذلك أن تتصاعد النزاعات، حجراً بحجر، حتى يفصل جدار كامل من المشاعر السلبية والخلافات غير المعالجة الطرفين عن بعضهما البعض.

يتعزز الارتباط السلبي مع الصراع بحقيقة أننا عادة ما نتذكر تلك التي لم يتم إيجاد حل لها. ومع ذلك، عندما يتم حل النزاع، فغالباً ما يتم تعزيز العلاقة بين الطرفين كنتيجة لذلك. غالبية الصراعات، بهذه الطريقة، بناءة. عندما يتم التعامل مع النزاعات بطريقة بناءة، فإن لديها القدرة على أن تكون مصدراً مهماً للتعلم والتطوير. والنمو. إدارة الصراع هي مبدأ أنه لا يمكن بالضرورة حل جميع النزاعات، ولكن تعلم كيفية إدارة الصراعات يمكن أن يقلل من احتمالات التصعيد غير المنتج.

هناك دائماً فرصة للتغيير في الصراعات. إذا اعتقدنا أن:

الصراع = الطاقة

بناءً على هذا التعريف للنزاع، يمكننا القول أن العمل في الصراع يدور إلى حد كبير حول رعاية الطاقة الموجودة في حالة الصراع وتحويلها إلى طاقة بناءة في شكل تعاون وتعلم وتطوير. الأفعال العنيفة أو تهديدات الأفعال العنيفة هي في الواقع تنفذ الطاقة. قد تأتي هذه الطاقة من الإحباط المتراكم الناجم عن قلة الفهم و / أو الاحتياجات غير الملابة.

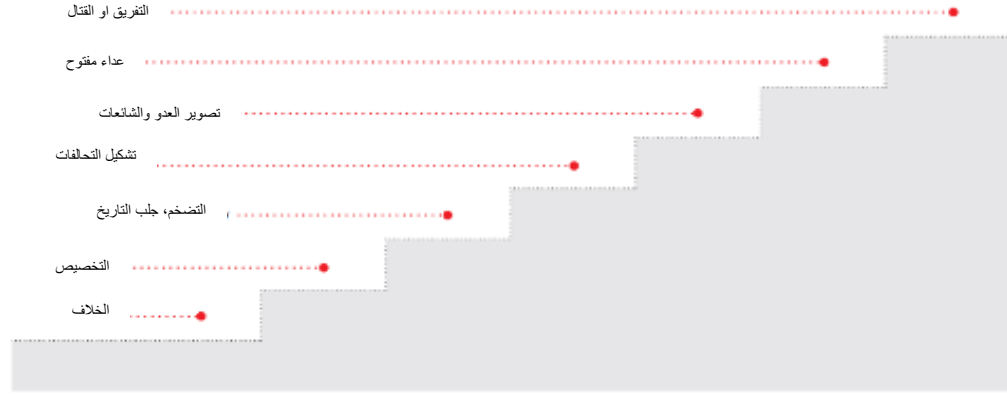
### سلم الصراع

لا صراعات متساوية. كل صراع واحد يتغير تدريجياً مع تطوره. ومع ذلك، هناك العديد من أوجه التشابه في ديناميكية الصراعات. يُظهر سلم النزاع كيف تتصاعد النزاعات وأيضاً ما هو ضروري لإلغاء تصعيدها. تمثل كل خطوة في السلم مستوى من تصعيد النزاع. قد يحدث تصاعد من الخلافات لفتح الصراع مع الإجراءات المدمرة بسرعة كبيرة. الصراعات الأخرى هي الخلافات الموروثة والقوالب النمطية التي استمرت عبر الأجيال. في المقابل، غالباً ما يستغرق الأمر وقتاً أقل لإلغاء تصعيد الصراع الذي اندلع بسرعة أكبر من الصراع الذي تدريجياً تراكم على مدار شهور أو سنوات أو أجيال.

يمكن أن يساعدنا سلم الصراع (انظر أدناه) في تحليل النزاعات وتحديد الاستراتيجيات الأكثر ملاءمة لنزاعات معينة بشكل أكثر فعالية. سلوكنا وأعمالنا (الموقف واختيار الكلمات والنغمة ولغة الجسد والتوقيت) يمكن أن تسهم في تصعيد النزاعات أو تصعيدها. في الوقت نفسه، بناءً على نظرة ثاقبة لسلم الصراع، يمكن للأطراف الخارجية أن تمنع المزيد من تصعيد الصراع من خلال التدخلات الاستراتيجية.

النشاط الموصوف في النشاط 10<sup>10</sup> هو لعب دور يمنح المشاركين مزيداً من الفهم لأهمية التخلص من الصراع قبل أن يتطور إلى المستويات الأعلى من سلم الصراع. قد يستغرق هذا النشاط ما يصل إلى 45 دقيقة، ومن المستحسن أن تحدد كميسر في وقت مبكر نوع الأنشطة التي سيتم تضمينها، من أجل إدارة الوقت المتاح بشكل أفضل.

## سلم الصراع



## الاتصالات

النشاط الجيد لتصوير التحدي الذي يكمن في الحوار وإيجاد حلول جيدة هو "الكلمات الأربع حول التواصل" – الموجودة في النشاط 11. يستمر هذا النشاط حوالي 20 دقيقة.

## الاصغاء باهتمام

الاصغاء باهتمام هو مهارة تواصل تدور حول التواجد في المحادثة وإيلاء الاهتمام الكامل للشخص الذي يتحدث من خلال إظهار الانفتاح والاهتمام والاحترام. يمكن أن تساعد القدرة على الاستماع بفعالية على تعزيز العلاقات الشخصية من خلال خلق التفاهم وتحسين التعاون وتقليل النزاعات.

الاستماع النشط له أصوله في نظريات وممارسات عالم النفس كارل روجرز. في وقت لاحق أصبحت الأداة مهمة في التعليم والصحة والعمل الصراع. بكلمات روجرز الخاصة، يعني الاستماع النشط "إيلاء الاهتمام الكامل وغير المقيد للشخص الآخر ويخبر الآخرين أننا مهتمون ومعنيين بالأمر ... نستمع ليس فقط مع أذاننا، ولكن بعيوننا وعقلنا وقلوبنا وخيالنا أيضاً ... نستمع إلى صوت ومظهر ولغة جسد الآخر ... نحاول ببساطة استيعاب كل ما يقوله المتحدث لفظياً وغير لفظياً، دون إضافة أو طرح أو تعديل" (روجرز، 1980).

عند التفاعل مع الآخرين، غالباً ما لا نستمع بشكل صحيح. ربما يصرف انتباهك أفكارك الخاصة أو أي شيء آخر يحدث في الغرفة (التلفزيون، الهاتف المحمول، المرضى الآخرون). نبدأ في بعض الأحيان بمشاركة أفكارنا وتفسيراتنا واستنتاجاتنا واقتراحاتنا الخاصة بالحلول، قبل أن يتاح للشخص الآخر الوقت لإنهاء سرد قصته. بدلاً من ذلك، "تسرق" القصة من خلال البدء في الحديث عن شيء مماثل حدث لنا – نعتقد أن قصتنا أكبر أو أسوأ أو أكثر أهمية.

يملك مدى اصغاء المستمع تأثير كبير على مدى جودة المتحدث. الشخص الذي يستمع يعطي كل من الإشارات اللفظية وغير اللفظية التي تؤثر على الشخص الذي يتحدث وحتى الرسالة التي يتم نقلها. إن الموقف، الطريقة التي نقف بها أو نجلس، نظراتنا، تعابير الوجه، الإيماءات، اللمس والمسافة البدنية، كلها معنية بالإشارة إلى الآخرين عن شعورنا ومدى الاهتمام الذي نوليها لما يقال. هذا التواصل غير اللفظي يحدث غالباً دون وعي.

يجب على المستمع النشط:

- الحفاظ على تواصل العين
- كن على دراية بلغة الجسد (على سبيل المثال الإيماء وتعابير الوجه والوضعية ووضع الجلوس)

<sup>10</sup> تم استعارة لعب الأدوار هذا من دليل الوساطة في الشارع، ولكن يمكن العثور عليه أيضاً على موقع التعليم من أجل السلام: [www.educationforpeace.com](http://www.educationforpeace.com)



- قم بإصدار ضوضاء وتقديم ملاحظات (مثل "اممم"، "حسنًا"، "بالضبط"، "حقًا؟"، "مثير للاهتمام")
- فكر في النطق الصوتي ونبرة الصوت.
- تجنب الحكم أو النقد أو المقاطعة أو تقديم تحيزاتك / تفسيراتك.
- اسأل أسئلة
- ... عن شيء لم تكن متأكدًا أنك فهمته.
- ... لجعل المتحدث يتعمق في التفاصيل ويتحدث أكثر عن الموضوع.

الإصغاء باهتمام مهم في جميع الاتصالات وخاصة في المواقف المتوترة والمتضاربة. عند العمل في مؤسسة للرعاية الصحية، من المهم أن تتذكر أن المرضى والأقارب يدركون بشكل خاص اتصالاتك مع الأفراد الآخرين. لحسن الحظ، الاستماع الفعال هو مهارة يمكن تحسينها بالتدريب.

من أجل تجربة آثار الإصغاء باهتمام، انتقل إلى النشاط الموضح في النشاط 12 وحاول ربط المواقف بتفاعل بين قريب أو مريض وشخص يعمل في مؤسسة الرعاية الصحية.

### التواصل غير العنيف

عالم النفس الأمريكي مارشال روزنبرغ هو خالق "التواصل غير العنيف" (NVC) وقد كتب العديد من الكتب حول نموذج الاتصال هذا. يتناول النموذج طريقة التواصل عندما نكون في حالة نزاع، وكيف يمكن لاستراتيجيات التواصل المختلفة إما تصعيد أو منع تصعيد الصراع. يستخدم NVC الآن في جميع أنحاء العالم.

يُميز روزنبرغ بين طريقتين مميزتين للتحدث يمكن أن يؤثران على تطور النزاع إما تجاه التصعيد أو منعه:

**لغة – (أنت):** تساهم في جعل الصراع أكثر حماسة وتؤدي إلى تصعيده. يقوم شخص (سلبًا) بتقييم الشخص الآخر، ويتهم ويجعل الآخر مسؤولًا. غالبًا ما تحتوي اللغة التي تستخدمها على متطلبات حول ما يجب أن يقوم به الآخر أو لا يقوم به، وتطالب بالتغييرات والصراخ والتهديدات. تقوم لغة (أنت) بتحليل الأشخاص، والحكم عليهم، وإلقاء اللوم عليهم، وتمييزهم. نحن جميعًا نعرف هذه اللغة جيدًا وتعلمنا استخدامها. تمنع هذه اللغة التواصل المثمر وغالبًا ما يصبح المستلم دفاعيًا ويبدأ هجومًا مضادًا بشكل طبيعي.

**لغة – (أنا):** تعمل على تخفيف حدة النزاعات ويمكن أن تساهم في التبادل والتقارب الذي يزيد من فرصة الحل المشترك. أنت تتحمل مسؤولية مشاعرك وأفعلك. لا تتضمن لغة (أنا) تقييمًا سلبيًا للآخرين (أو ضمنياً). هذا لا يضر بالعلاقة مع الآخرين، ويمكن أن يعزز الرغبة في التغيير. التعاطف أساسي في لغة (أنا).

في المواقف العصبية، غالبًا ما نكون غير قادرين على الحصول على نظرة عامة لما يحدث قبل أن نشعر بأننا سمعنا وفهمنا. إذا وجدنا أن الشخص الآخر قد سمع أو فهم ما نحتاج إليه، فيمكننا إذن الاسترخاء والاستعداد لسماع ما هو مهم بالنسبة لهم أيضًا. في نزاع يكون فيه شخص ما منزعجًا أكثر من الآخر (على سبيل المثال، الأب مع ابن مصاب، والذي يعتقد أن الممرضة لا تؤدي وظيفته بشكل صحيح)، يمكن أن تكون أكثر الطرق فاعلية هي الاستماع أولاً والسماح للشخص المنزعج بالشعور بأنه / أنها يتم فهمه / فهمها. هذا الشخص سوف يهدأ في كثير من الأحيان، مما يتيح الفرصة لإجراء حوار.

إذا كنت مدربًا جيدًا على NVC، فستتمكن أيضًا من سماع مشاعر واحتياجات الشخص الآخر بوضوح. قبل أن تتقدم إلى هذا الحد، تذكر دائمًا أنه من السهل جدًا العودة إلى استخدام لغة (أنت).

في القسم التالي، سيقوم المشاركون بالتدريب على مهارات الاستماع النشطة وأساليب NVC.

### القسم 3: لعب الأدوار

الهدف الرئيسي من هذا القسم هو أن يتصرف المشاركون في سيناريوهات لعب الأدوار التي يواجهون فيها حالات من التوتر والتهديدات والعنف الجسدي المحتمل (المحاكاة). سيشعر المشاركون كيفية تأثير ذلك عليهم عاطفياً وستتاح لهم الفرصة بأن يكونوا مستمعين نشطين ويستخدمون لغة (أنا).

قسّم المشاركين إلى مجموعتين. مهمة مجموعة واحدة مع استخدام لغة (أنا) في التواصل مع المرضى والأقارب والآخر باستخدام لغة (أنت). ويرد أدناه مثال لسيناريو، ولكن يمكن تشجيع المشاركين على تطوير سيناريو لعب الأدوار الخاص بهم استنادًا إلى الحوادث التي يواجهونها في منشأة الرعاية الصحية الخاصة بهم. بدلاً من ذلك، قد يقوم الميسر أيضًا بتطوير أدوار مصممة خصيصًا لتلبية احتياجات المجموعات، استنادًا إلى تخطيط الحادث الذي تم في اليوم الأول من التدريب.

سوف يلاحظ المشاركون لعب الأدوار ويقومون بتدوين الملاحظات، مع التركيز على سلوك ممثلي الادوار وموقفهم وعواطفهم وحججهم. يجب ألا تدوم عملية لعب الأدوار أكثر من 10-15 دقيقة.

في استخلاص المعلومات عن لعب الأدوار (باستخدام لغة "أنت")، سوف يفكر المشاركون في كيفية التعامل مع الموقف وحله بشكل مختلف من قبل موظفي مؤسسة الرعاية الصحية. كيف يمكن تصعيد المواقف أو حتى منعها؟ كيف يمكن للموظفين ضمان سلامتهم في السيناريوهات المختلفة؟ بعد ذلك، ستعمل المجموعة الثانية على السيناريو الآخر (باستخدام لغة "أنت") ويتم إجراء استخلاص مماثل بواسطة الميسر، مع التركيز على كيفية تأثير استخدام لغة (أنا) على احتمال تصاعد الموقف وسلامة الموظفين.

### لعب الأدوار - النشاط 13

يتم شرح المشكلة أو السيناريو المقترح للمشاركين: لقد توفي المريض للتو بسبب مرض فتاك، وذهبت العائلة إلى مؤسسة الرعاية الصحية، لفهم ما حدث. جميع أفراد الأسرة يشعرون بالصدمة والانتزاع. يجتمعون مع موظفي الرعاية الصحية.

ثناء الجدل اللفظي، لا يبدو أن العائلة تستمع كثيرًا لموظفي الرعاية الصحية وتبدأ في المجادلة والتهديد والإهانة. أي محاولة من قبل الطبيب لتقديم التفسير الطبي يتم الطعن فيها من قبل الأسرة.

تأكد من أن الأدوار لا تشكل أي قلق عاطفي لأحد. لا تجبر أي مشارك على المشاركة، فحاول أيضًا أن يلعب الفريق الطبي المشارك دور المرضى الغاضبين.

### القسم 4: المساحة المهمة

الهدف من هذا القسم هو فهم مبدأ المساحة المهمة كنوع من "المجال" من حولنا. قد يتغير هذا المجال وفقًا لمزاجنا ولمن نتفاعل معه. يمكن النظر إلى التدخل في مساحتنا على أنه تدخل وانتهاك وعدم احترام.

**تمرين عملي واحد للمشاركين:** اطلب من جميع المشاركين التنقل بحرية في الغرفة والسماح لهم بالعثور على المكان الذي يشعرون فيه بالراحة. ثم اسألهم بشكل فردي عن سبب اختيارهم لهذا المكان تحديدًا. الهدف هو جعل المرء يدرك أننا نميل إلى وضع أنفسنا على مسافة مريحة من الأشخاص الآخرين وبطريقة توفر لنا نظرة عامة أفضل.

**تمرين عملي ثاني للمشاركين:** اطلب من المشاركين أن يواجهوا بعضهم البعض من مسافة 5-10 أمتار. يجب عليهم بعد ذلك التحرك ببطء شديد تجاه بعضهم البعض. سوف يتوقفون عن الحركة عندما يشعرون أنهم وصلوا إلى منطقة راحتهم. سيقوم المشاركون بعد ذلك بشرح قراره بالتوقف عن طريق تقديم تفاصيل حول المشاعر المعنية. سيحدد الميسر هذه الحدود أو العتبة كحدود "للمساحة المهمة".

### القسم 5: سرد الممارسات الجيدة وسلوكيات المواجهة

الهدف الرئيسي من هذا القسم هو أن يتأمل المشاركون ويلخصوا الممارسات الجيدة وسلوكيات المواجهة في المواقف العصبية والصعبة.

يمكن استخدام مخطط لسرد "ما يجدر عليك وما لا يجدر عليك فعله"

## الوحدة 4: أساسيات إدارة التوتر

### هدف تعلم هذه الوحدة

الهدف من هذه الوحدة هو أن يفهم المشاركون أساسيات التوتر واقتراح حلول بسيطة للمساعدة في السيطرة على التوتر على المستوى الفردي. يجب أن توفر هذه الوحدة التعليمية المفاهيم الأولية اللازمة لفهم:

- مظاهر مختلفة من التوتر
- تأثير التوتر
- التعامل مع وتوجيه التوتر
- الوسائل المقترحة للمساعدة في تقليل مستوى التوتر

### المخطط المقترح للوحدة 4

|                    |  |   |                 |
|--------------------|--|---|-----------------|
| 1                  | ما هو التوتر؟                                  | تعريف "التوتر"  | 20 دقيقة        |
| 2                  | تحديد التوتر                                   | تخطيط اعراض التوتر  | 40 دقيقة        |
| 3                  | آليات التعامل مع التوتر                        | حلول التعامل  | 40 دقيقة        |
| 4                  | تحديد التوصيات الرئيسية للحد من الصراع والتوتر | تحديد التدابير الشخصية والتوصيات الأساسية لمؤسسة الرعاية الصحية | 80 دقيقة        |
| الوقت الكلي للوحدة |  |   | تقريباً 3 ساعات |

### ملخص الوحدة

- في القسم 1، ستقوم المجموعة بالتعرف المشترك على علامات التوتر المختلفة ومحاولة إيجاد تعريف للتوتر يمكن أن يتفق عليه الجميع.
- في القسم 2، تقوم المجموعة، بناءً على تعريفها، بإجراء مسح أكثر شمولاً لأعراض التوتر وإجراء مناقشة جماعية حول اكتشاف التوتر.
- في القسم 3، ستقوم المجموعة بتحديد الآليات المناسبة للتعامل مع التوتر.
- في القسم 4، ستقوم المجموعة بتحديد مجموعة من التوصيات والاتفاق عليها للحد من التوتر والنزاع داخل مؤسسة الرعاية الصحية.

### عملي

- زوجان من الأقلام الملونة
- الرسوم البيانية

### تخطيط

- تأكد من حصولك على نظرة عامة جيدة على الأعراض المحتملة للتوتر وكيفية إدارة التوتر بشكل أفضل.
- إعداد الأسئلة الفكرية (حوالي واحد لكل مشارك) لمساعدة المشاركين في المشاركة بنشاط في الجلسات، أو خلال الجلسة الفكرية النهائية لاختتام الوحدة.

### مصادر

- يوصى بشكل خاص بقراءة تقرير اللجنة الدولية "ضمان الاستعداد والأمن لمؤسسات الرعاية الصحية في النزاعات المسلحة وحالات الطوارئ الأخرى (2015)، الصفحات 25-34] [4 تشرين الثاني 15] رابط الموقع الإلكتروني:
- يمكنك أيضاً زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بالمركز المرجعي للصليب الأحمر والهلال الأحمر للدعم النفسي والاجتماعي: [https://www.icrc.org/eng/assets/files/publications/icrc-002\\_4239.pdf](https://www.icrc.org/eng/assets/files/publications/icrc-002_4239.pdf)
- <http://pscentre.org>
- لدى مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها بعض الأدلة المفيدة بشأن التوتر:

<http://psychcentral.com/blog/archives/2011/07/11/10-practical-ways-to-handle-stress>  
• معلومات عن الصحة العقلية والرفاهية يمكن العثور عليها هنا: <http://www.helpguide.org/articles/stress/stress-management.htm>

### القسم 1: ما هو التوتر؟

الهدف الرئيسي من هذا القسم هو أن يتوصل المشاركون إلى فهم مشترك للمفهوم.

قد تكون فكرة جيدة أن تبدأ هذه الجلسة بمناقشة مفتوحة حول ماهية "التوتر". قرر ما إذا كان الأفضل هو تقسيم المجموعة إلى مجموعات أصغر أو إذا كانت المناقشة العامة أكثر ملاءمة. لخص المناقشة واقترح تعريفاً للتوتر. على سبيل المثال: "عامل بدني أو عقلي أو عاطفي يؤدي إلى توتر جسدي أو عقلي" أو "رد فعل مواجه عامل غير متوازن خارجي". عادة ما يولد التوتر استجابة "القتال أو الهروب".

أحد أكثر أشكال الضغط النفسي شيوعاً (المنسوبة إلى ريتشارد إس لازاروس - 1966) هو أن التوتر هو الشعور الذي يشعر به الشخص عندما يتصور أن "المطالب تتجاوز الموارد الشخصية والاجتماعية التي يستطيع الفرد حشدّها".

### نبذة عن التوتر

- لكي يتمكن موظفو الرعاية الصحية من القيام بعملهم والعناية بالآخرين بأفضل قدراتهم، يجب تلبية احتياجاتهم الفسيولوجية والسلمية الأساسية. لذلك يجب بذل كل جهد ممكن لتهيئة بيئة داعمة تفضي إلى أداء واجباتهم بفعالية.
- في كثير من الحالات، يكون موظفو الرعاية الصحية هم مقدمو الخدمات الوحيدون الذين يعملون لجميع الأطراف في منطقة النزاع. غالباً ما يجدون أنفسهم في جميع الاتجاهات أثناء محاولتهم تلبية طلبات خدماتهم من الأطراف المتصارعة، وإدارة توقعات المرضى وأقاربهم، وفي بعض الأحيان أيضاً تقديم معلومات كافية وفي الوقت المناسب إلى وسائل الإعلام أو أصحاب المصلحة الآخرين.
- يمكن أن ينشأ إجهاد الموظفين من عدد من المصادر تتراوح بين مسؤوليات وظيفتهم وبيئة عملهم إلى وضعهم الشخصي. من المحتمل أن يتأثر الموظفون بأزمة مثل الأشخاص الذين يعالجونهم.

- تشمل ردود الفعل الشائعة للتوتر انخفاضاً في اليقظة والأداء، وضعف الحكم، الضغط في العلاقات الشخصية والمشاكل النفسية الجسدية مثل الآلام الظهر والحمول، انخفاض أو زيادة في الشهية و / أو النوم.
- تجربة "الإرهاق" هي نتيجة شائعة أخرى للعمل في المواقف العصيبة على مدى فترة زمنية طويلة دون ممارسة الرعاية الذاتية المناسبة. "الإرهاق" هو حالة عاطفية تتميز بالإرهاق العاطفي المزمن والطاقة المستنفدة وضعف الحماس بما في ذلك الدافع للعمل وتقليل كفاءة العمل والشعور المتضائل بالإنجاز الشخصي والتشاؤم والسخرية.
- هناك ثلاثة عوامل على الأقل تشكل تحدياً لتوفير الدعم النفسي الاجتماعي لموظفي الرعاية الصحية والمرضى في حالات النزاع.
- أولاً، في مواجهة الاحتياجات العاجلة للمرضى وحالات الحياة والموت، يمكن بسهولة تجاهل توفير الدعم النفسي الأساسي للموظفين.
- ثانياً، نظراً لأن الضغط النفسي يعتبر مشكلة من مشاكل الصحة العقلية، فهو من المحرمات في العديد من الثقافات.
- ثالثاً، يتم تدريب عدد قليل جداً من الموظفين والمشرفين على تقنيات الدعم النفسي والاجتماعي.
- يمكن أن يساعد تدريب الموظفين على إدارة الطلبات المتغيرة والتعامل مع مختلف الأشخاص على إعدادهم للمواقف الصعبة وبالتالي تقليل مستويات التوتر لديهم. هناك أيضاً عدد من الخطوات العملية التي يمكن اتخاذها للمساعدة في تقليل التوتر والضغط للموظفين، مثل تنظيم مؤسسة الرعاية الصحية في الاستقبال بطريقة تضمن إدارة الوصول بشكل صحيح وتطبيق تدابير أمنية للتحكم والحد من التدخلات غير المرغوب فيها.

### القسم 2: تحديد التوتر

الهدف من هذا القسم هو تقديم وصف شامل لتأثير التوتر على جسم الإنسان.

يمكن تكليف مجموعات العمل بمناقشة المواضيع التالية:

- كيف يمكن اكتشاف التوتر؟ ما هي الاعراض؟
- ما هي الأسباب الرئيسية للتوتر في بيئة العمل المحددة الخاصة بك؟

لا تحتاج قائمة علامات التوتر إلى أن تكون شاملة، ولكن كلما كانت الأمثلة المقدمة أفضل، كلما كان ذلك أفضل. الهدف من ذلك هو أن يدرك المشاركون كيف يمكن أن يكون للتوتر وتأثيره السلبي في نهاية المطاف آثار خطيرة.

### القسم 3: آليات التعامل مع التوتر

آليات التعامل مع التوتر: لا توجد حلول سحرية للتخلص من التوتر تماماً. في بعض الحالات، يمكن أن يكون التوتر هو تراكم لعدة عوامل.

قسّم إلى ثلاث مجموعات وعين لهم المهام التالية:

- حدد ما يمكنك كفرد القيام به لإدارة التوتر الخاص بك.
- حدد ما يمكنك القيام به كأحد أعضاء الفريق لتقليل التوتر في وحدة عملك.
- تحديد التدابير التي يمكن تنفيذها في مؤسسة الرعاية الصحية لتقليل مستويات التوتر بين جميع الموظفين.

يمكن استخدام العناصر التالية كدعم لمساعدة المشاركين في تفكيرهم:

#### الفرق:

هناك العديد من الفوائد لتطوير أنظمة دعم الأقران، بما في ذلك توفير الدعم والمساعدة العاجلة للموظفين المحتاجين من قبل شخص يعرف الموقف جيداً. قد يمنع دعم الأقران في مرحلة مبكرة حدوث المزيد من المشاكل، حيث يساعد الأشخاص على تطوير مهارات التأقلم الشخصية. من خلال تشكيل مجموعات داعمة، يمكن للأقران تجميع معارفهم ووجهات نظرهم وخبراتهم لصالح بعضهم البعض.

يمكن لفريق دعم الأقران توفير:

- دعم غير رسمي أثناء العمل وبعده
- إطار رسمي لمناقشة العمل وحل المشاكل معاً
- مساحة للتحدث، ووصف أفكارك وتبادل مشاعرك مع شخص تشعر بالراحة معه
- فرصة للاستماع إلى الآخرين وتبادل الأفكار معهم (على سبيل المثال، ما رأيك / رأيهم في حدث ضاغط معين؟)
- فرصة لتشجيع ودعم زملائك وتكون متاحة بطريقة غير تدخلية
- السرية (حجر الزاوية في كل الدعم)
- المتابعة غير التدخلية والإحالة إلى الرعاية المهنية إذا أعرب أحدهم عن رغبته في إيذاء نفسه أو شخص آخر.

#### الأفراد:

للعاملين في مجال الرعاية الصحية دور رئيسي في إدارة التوتر الخاص بهم. غالباً ما لا ينتبه الأشخاص إلى ردود أفعالهم النفسية تجاه المواقف العصيبة بسبب قلة الوقت أو الوعي. يوصى بتدريب الموظفين على الرعاية الذاتية الأساسية.

النصائح التالية قد تكون مفيدة:

- اعتن بنفسك بشكل خاص، وتناول الطعام جيداً، وحد من تناول الكحوليات والتبغ، واستمر في لياقتك
- لا تحاول إخفاء مشاعرك
- شارك مشاعرك مع أقرانك الموثوق بهم أو مشرفك كلما واجهت حوادث مقلقة وبعد كل نوبة عمل
- لا تعالج نفسك بنفسك
- الاستمرار في تنفيذ المهام الروتينية، مثل الذهاب إلى العمل والطهي والاستحمام وقضاء الوقت مع العائلة والأصدقاء
- ابحث عن منفذ صحي، مثل مشاركة مشاعرك مع الأصدقاء أو ممارسة أو التعبير عن نفسك من خلال الكتابة
- هون على نفسك
- طلب المشورة المهنية
- تحدث بصراحة وشارك مشاكلك دون خوف من العواقب
- خذ قسطاً من الراحة عندما تشعر بأن مستويات التسامح لديك أخذت في التناقص
- ابق على اتصال مع العائلة والأصدقاء
- تجنب الكمال، أي السعي لفعل كل شيء على أكمل وجه، لأن هذا غالباً ما يؤدي إلى خيبة الأمل والصراع.

هذه القائمة لا تنوي أن تكون شاملة ولكنها تقترح بعض التدابير التي يمكن لأي شخص وضعها قيد التنفيذ.

#### **القسم 4: تحديد التوصيات الرئيسية للحد من التوتر والنزاع داخل مؤسسة الرعاية الصحية.**

من أجل ضمان المخرجات الملموسة التي يمكن أن تسهم في تقديم خدمات الرعاية الصحية بشكل أكثر أمناً، قام الميسر خلال فترة التدريب بتجميع المخرجات الرئيسية للتوصيات والممارسات الجيدة التي ينتجها المشاركون. يجب أن يتم تسليمها.

هدفنا هو توعية العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية، بشأن الدور الفعال الذي يمكن أن يقوموا به في الحد من التصعيد أو منع المواقف المتوترة والعنيفة من الظهور في أماكن عملهم.

قبل الأنشطة المدرجة أدناه، يمكنك قضاء خمس دقائق في إعادة زيارة الأهداف الثلاثة للتدريب.

- **الهدف 1:** تزويد موظفي الرعاية الصحية والإدارة بمهارات بسيطة وعملية بشأن منع نشوب النزاعات الشخصية وإدارة التوتر.
- **الهدف 2:** تقليل عدد التهديدات والحوادث العنيفة في مؤسسات الرعاية الصحية.
- **الهدف 3:** خفض مستوى التوتر والحد من التأثير المحتمل للتهديدات والعنف على بيئة العمل في مؤسسة الرعاية الصحية.

مع الأخذ في الاعتبار السياق الذي يعملون فيه، يجب على المشاركون وضع التدابير والتوصيات التي يمكن تنفيذها بشكل واقعي للحد من التوتر واحتمال الصراع بين الأفراد في مؤسساتهم.

• امنح المشاركين (5) دقائق لكتابة ما لا يقل عن ثلاثة تدابير شخصية للحد من التوتر واحتمال حدوث توترات بين الأشخاص أو تعارضهم مع المرضى أو أقاربهم أو غيرهم في مؤسسة الرعاية الصحية. إذا شعر الناس بالراحة عند مشاركة نقاطهم الثلاث في الجلسة العامة، فهم مرحب بهم للقيام بذلك.

• قسّم المشاركين إلى مجموعات من 5 أشخاص أو أقل. امنح المجموعات من 20 إلى 30 دقيقة لوضع ثلاث توصيات أساسية على الأقل لمعالجة التوتر والتعارض بين الأشخاص في مؤسسة الرعاية الصحية. اعتمادًا على السياق، قد تختلف التوصيات من تغييرات هيكلية إلى تحسينات غير رسمية يشارك فيها المشاركون في ورشة العمل كمجموعة، عند العودة إلى مؤسسة الرعاية الصحية.

• اطلب من كل مجموعة تقديم توصياتها، تليها مناقشة عامة.

• يجب أن تكون النتيجة قائمة موحدة بالتوصيات المتفق عليها والتي يمكن تقديمها إلى الإدارة العليا للمؤسسة الصحية. مراجعة تخطيط الحوادث العنيفة التي أجريت في اليوم الأول لمعرفة ما إذا كانت هذه التوصيات ستعالج القضايا الرئيسية التي واجهتها المنشأة. في حالة ظهور مشكلات جديدة خلال التدريب، فكر في إكمال التخطيط.

• لتقييم التدريب، قم بإعادة النظر في الرسم البياني والقيام بجولة حول ما إذا كان التدريب قد حقق توقعات المشاركين. الخيار هنا هو القيام بنشاط تقييم كما هو مقترح في النشاط 14

## النشاطات

|    |  |
|----|--|
|    | دليل الميسر  |
| 41 | النشاط 1: استبيان لموظفي مؤسسة الرعاية الصحية المعرضين للعنف بين الأشخاص في مكان عملهم |
|    | <b>الوحدة 1</b>  |
| 43 | النشاط 2: اسمي   |
| 43 | النشاط 3: الشمس تسطع   |
| 44 | النشاط 4: اتفاق العمل  |
| 45 | النشاط 5: كرة الكرنب   |
|    | <b>الوحدة 2</b>  |
| 45 | النشاط 6: ماذا تعلمت اليوم؟  |
| 46 | النشاط 7: هرم التأكيد  |
|    | <b>الوحدة 3</b>  |
| 46 | النشاط 8: مخزن المشاعر   |
| 47 | النشاط 9: ما هو الصراع؟  |
| 48 | النشاط 10: سلم الصراع، لعب الأدوار   |
| 50 | النشاط 11: 4 كلمات حول التواصل   |
| 51 | النشاط 12: الاصغاء باهتمام   |
| 52 | النشاط 13: لعب الأدوار: الاضطراب في مؤسسة الرعاية الصحية                               |
|    | <b>الوحدة 4</b>  |
| 54 | النشاط 14: خط التقييم  |

**النشاط 1: استبيان لموظفي مؤسسة الرعاية الصحية المعرضين للعنف بين الأشخاص في مكان عملهم**

مؤسسة الرعاية الصحية:

التاريخ في حالة الزيارة:

منصب الشخص الذي تجري معه المقابلة (يمكن ان يبقى الاسم سرياً):

**1 . شخصياً، هل سبق لك أن واجهت حالة من الغضب المتكرر، أو اعتداء لفظي أو التمر، أثناء العمل في مؤسسة الرعاية الصحية؟**

( ) أبداً

( ) مرة واحدة في حياتي

( ) مرة بالسنة

( ) كل شهر

( ) كل أسبوع

( ) كل يوم

**2 . شخصياً، هل سبق لك أن واجهت تخويفاً جسدياً أو عنفاً أثناء العمل في مؤسسة الرعاية الصحية؟**

( ) أبداً

( ) مرة واحدة في حياتي

( ) مرة بالسنة

( ) كل شهر

( ) كل أسبوع

( ) كل يوم

**3 . شخصياً، هل سبق لك أن واجهت عنفاً مسلحاً أو تخويفاً بالسلاح أثناء العمل في مؤسسة الرعاية الصحية؟**

( ) أبداً

( ) مرة واحدة في حياتي

( ) مرة بالسنة

( ) كل شهر

( ) كل أسبوع

( ) كل يوم

**4. في حالة وجود إجابة إيجابية على السؤال 3، أين حدث ذلك؟**

( ) داخل المبنى

( ) في المدخل / البوابة

( ) في غرفة الانتظار

( ) في مكتب الدكتور

( ) مكتب الاستقبال / التسجيل

( ) خارج المبنى

( ) مكان آخر، يرجى التحديد:

**5 . هل تقوم بالإبلاغ عن جميع الحوادث؟**

( ) كل مرة

( ) بعض الأحيان

( ) يعتمد

( ) أبداً

**6 . في حالة عدم الإبلاغ، لماذا قررت عدم الإبلاغ (أو ما الذي منعك من الإبلاغ)؟**

( ) لا توجد آلية إبلاغ متاحة

( ) آلية الإبلاغ معقدة للغاية

( ) الخوف من الانتقام



- ( ) التعب أو الإرهاق أو خيبة الأمل
- ( ) الحادث "بسيط جدًا" للإبلاغ عنه
- ( ) أسباب أخرى ، يرجى تحديدها

7 . بعد حالة عنف أو تعدي، ما هي المتابعة أو الإجراء الذي تتصح به؟

- ( ) حوار مع رئيسك أو مديرك
- ( ) تحسين التدابير الأمنية لمنع التدخل
- ( ) الدعم النفسي
- ( ) إجازة عن العمل
- ( ) نقل إلى إدارة أو مؤسسة أخرى
- ( ) التدريب
- ( ) أخرى

8 . إلى أي مدى شجعتك مساهمة فرع الصليب الأحمر المحلي والتدريب الخاص بك على الإبلاغ عن حالات العنف التي تواجهك؟

- ( ) بشكل معتدل
- ( ) بشكل كبير قليلاً
- ( ) بشكل كبير
- ( ) بالتأكيد اثر بي للقيام بالتبليغ
- ( ) هذا يعتمد، يرجى التوضيح:

9 . ما هو الدعم الذي ترغب في الحصول عليه من متطوعي الصليب الأحمر إن أمكن؟

- ( ) ان تكون قادرًا على التحدث إليهم حول حالات العنف.
- ( ) الحصول على بعض الدعم "التشجيعي" للإبلاغ عن حالات العنف
- ( ) تلقي التدريب والمشورة حول كيفية التعامل بشكل أفضل مع الأشخاص الذين يمارسون العنف (على الأقل التعدي اللفظي).
- ( ) يرجى توضيح ما إذا كان ذلك قد حدث بالفعل:

- ( ) لمعرفة المزيد عن الإعداد التنظيمي في مؤسسة الرعاية الصحية التي اعلم بها وكيفية تحسين الكفاءة
- ( ) لمعرفة كيفية التعامل مع الضغوط الشخصية
- ( ) لمعرفة كيفية تحسين العمل الجماعي
- ( ) أخرى

## الوحدة 1

### النشاط 2: اسمي

(15-20 دقيقة)

#### الهدف

- تعلم أسماء بعضهم البعض بطريقة غير تقليدية
- معرفة المزيد عن المشاركين

#### كيف افعلها

كل شخص يأتي لوحده ويكتب اسمه / اسمها على الرسم البياني ويقول ما يعنيه ومن اين اتى ولماذا حصل على هذا الاسم بالضبط.

#### ملاحظة

استخدم غوغل Google لمعرفة المعنى الرمزي لأسماء المشاركين، قبل بدء الجلسة. كثير من الناس يعرفون معنى اسمهم، ويعتقدون أنه من الجيد والمفاجئ أن نتلقى هذه المعلومات. هل يناسب الاسم الشخص – هل هي الخاصية التي يمنحها الاسم له / لها صحيحة؟

### النشاط 3: الشمس تسطع على ...

(10 دقائق)

#### الهدف

- منشط
- ابدأ في التواصل أيضاً حول المواضيع الصعبة

#### كيف افعلها

• يجلس الجميع على الكراسي في دائرة، مع وجود شخص واحد في منتصف الدائرة. يوجد كرسي أقل من عدد المشاركين، ومن المفترض أن يحصل الشخص في الوسط على كرسي للجلوس خلال كل جولة، مما يجعل شخصاً آخر يصبح الشخص الذي يقف في المنتصف.

• يقول الشخص الموجود في الوسط شيئاً ما يجب أن يكون حقيقياً بالنسبة له / لها ويبدأ الجملة بـ "الشمس تشرق عليّ وعلى كل من هو". يجب على كل شخص ينطبق عليه هذا البيان أيضاً، على سبيل المثال "الذي يرتدي الجينز أيضاً" تغيير الكراسي. لا يجوز القفز إلى أقرب كرسي، يجب على الجميع الوقوف والذهاب إلى كرسي آخر.

يجب أن تبدأ اللعبة بسهولة على المظهر، على سبيل المثال، "الشمس تشرق عليّ وعلى كل من يرتدي حذاء أسود"، ثم انتقل لاحقاً الى مواضيع أكثر شخصية، على سبيل المثال ما يحبه الأشخاص وما يروق لهم، ما اختبره المشاركون في صراع أو موقف تهديدي والخ. بطريقة مرحة، يمكن للمشاركين بدء التواصل حول مواضيع أكثر تحدياً.

اتخذ زمام المبادرة كميسر وقل على سبيل المثال: "الشمس تسطع عليّ وعلى الجميع الذين شاركوا في قتال" أو شيء "صعب" مشابه بنفسك واجهته أنت وتود مشاركته مع المجموعة.

#### أمثلة أخرى

"وأي شخص آخر ..."

- كان في صراع
- يريد معرفة المزيد عن إدارة الصراع / الاتصالات / الصراع
- يعتقد في بعض الأحيان أنه أمر مخيف التحدث أمام الكثير من الناس
- يحب أن يكتب دفتر يوميات أو مذكرات
- لديه مشادة مع شخص يهتم به خلال العام الماضي
- فقد صديق

يمكن أن تجعل الحركة والألعاب مخيفة للمشاركين لإظهار جوانب جديدة بأنفسهم. هذه اللعبة مناسبة جداً في بداية الدورة، لبدء الحركة في مواضيع أكثر صعوبة.

#### **النشاط 4: اتفاق العمل** (15 دقيقة)

##### **الهدف**

وضع إطار عمل مشترك للعمل الجماعي من خلال اتفاق العمل.

##### **كيف افعلها**

أسأل المشاركين عن القواعد التي يجدونها ضرورية لكي يشعر الجميع بالأمان للتحدث عن الأشياء الشخصية والتجارب الصعبة والصراعات.

ما هي القواعد اللازمة للمجموعة لتصبح ما يريده المشاركون؟ تختلف اتفاقيات العمل من مجموعة إلى أخرى، ولكنها تتضمن غالبًا بعض القواعد التالية:

- نستمع إلى بعضنا البعض، وتحدث كل واحد على حدة.
- تحدث عن نفسك.
- المشاركة بنشاط.
- يُسمح بقول "تجاوز".
- اظهار الاحترام. نحن لا نتحدث سلبا عن أنفسنا أو عن الآخرين.
- السرية – تبقى المعلومات الشخصية داخل ورشة العمل / المجموعة.
- اغلق هاتفك المحمول.
- احضر في الموعد.
- استمتع.

من المهم أن يدعم الجميع الاتفاقية وقواعدها المحددة (تذكر أن تسأل عما إذا كان الجميع يوافقون قبل التحقق من صحة كل قاعدة). تصبح الاتفاقية عندئذ نقطة مرجعية موضوعية للسلطة، وهو شيء يمكنك أن تشير إليه أنت والآخرين خارج سلطتهم الشخصية إذا أصبح ذلك ضرورياً لعملية المجموعة. في الوقت نفسه، تصبح اتفاقية العمل أيضاً توضحاً للقيم المهمة للجميع في المجموعة.

##### **تلميح**

إذا لم يذكر المشاركون "السرية" أو "اجتياز" بأنفسهم، فيجب على المدرب تقديم هذه القواعد والسؤال عما إذا كان المشاركون يوافقون عليها. تجنب تضمين الكثير من القواعد، لأن هذا يمكن أن يسبب الارتباك بسهولة – أربعة أو خمسة غالباً كافية. قد يكون من المفيد تشكيل القواعد بشكل إيجابي، أي من خلال التشجيع أو المطالب بدلاً من الحظر (ما لا ينبغي على المشاركين فعله).

#### **النشاط 5: كرة الكرنب** (10 دقائق)

##### **الهدف**

- التقييم
- التلخيص

##### **التحضير**

- حساب عدد المشاركين. يوصى بإعداد سؤال مراجعة واحد لكل مشارك.
- ارجع إلى ملخص الموضوع ونقاط التعلم الرئيسية لإنشاء أسئلتك.
- اكتب سؤال مراجعة واحد على كل قطعة من الورق.
- جعد الورقة الى كرة.

- اكتب سؤالاً واحداً جديداً على ورقة واحدة. غطي أول كرة مجمعة باستخدام هذه الورقة الثانية.
- استمر في كتابة سؤال مراجعة واحد على ورقة جديدة في كل مرة.
- جعد الورقة لتكون بشكل كرة.
- عندما تنتهي، سيكون لديك كرة صغيرة أو "كرنب" مع طبقات من الأسئلة

### كيف أفعالها

- اطلب من المشاركين الوقوف وتشكيل دائرة.
- إرم كرة الكرنب بلطف على أحد المشاركين.
- اطلب من المشارك أن يقشر الورقة العلوية من كرة الكرنب وقراءة السؤال بصوت عالٍ. إذا كان المشارك يستطيع الإجابة على السؤال بشكل صحيح؛ يجب أن يفعل ذلك. إذا كان المشارك غير قادر على الإجابة على السؤال، اسأل المجموعة عما إذا كان شخص آخر يستطيع الإجابة.
- بمجرد إجابة السؤال، اطلب من المشارك رمي كرة الكرنب برفق على مشارك جديد لم يقم بالإجابة على سؤال بشكل صحيح. سيقوم المشارك الذي يتلقى كرة الكرنب بإزالة الورقة العلوية، ويقرأ السؤال بصوت عالٍ، ويجب عليه بأفضل ما في وسعه.
- تابع حتى يتم الرد على جميع أسئلة المراجعة.
- هنئ الجميع على مشاركتهم وانهي الجلسة.

### **الوحدة 2**

#### **النشاط 6: ماذا تعلمت اليوم؟**

(15 دقيقة)

### الهدف

- التقويم
- التلخيص

### كيف أفعالها

يجلس جميع المشاركين على الكراسي في دائرة. أعط كل من المشاركين مهمة العثور على جملة واحدة، وواحدة فقط، والتي تعبر عما تعلمه من الوحدة 2. يحصل المشاركون على دقيقة واحدة للتفكير ووضع جملة، ثم يشاركونها الجميع مع المجموعة.

### ملاحظة

تأكد من حصول الجميع على دقيقة واحدة للتفكير، على الرغم من أن شخص ما قد يكون جاهزاً قريباً. يحتاج البعض إلى وقت أكثر من غيرهم.

#### **النشاط 7: هرم التأكيد**

(5 دقائق)

### الهدف

- ختام الجلسة
- لتوفير تأكيد إيجابي وتقوية التماسك الداخلي للمجموعة

### كيف أفعالها

يقف الجميع معاً في دائرة ضيقة. يبدأ الميسر بقول كلمة إيجابية عن المجموعة ويمد يده إلى منتصف الدائرة. ثم يتبع المشارك نفس الشيء ويقول كلمة إيجابية عن المجموعة ويضع يده في أعلى يد المدرب. استمر حتى يقول الجميع شيئاً إيجابياً عن المجموعة ومدوا أيديهم على أيدي بعضهم البعض. أخيراً، يضع المدرب يده الأخرى على رأس كل الأيدي وينحني بحيث يتبعها الآخرون. ثم ارفع كل اليدين نحو السقف.

**الوحدة 3**  
**النشاط 8: مخزن المشاعر**  
**(20 دقيقة)**

فيما يلي بعض الكلمات التي نستخدمها عندما نريد التعبير عن مجموعة من الحالات العاطفية والأحاسيس الجسدية. هذه القائمة ليست شاملة ولا نهائية. المقصود كنقطة انطلاق لدعم أي شخص يرغب في الانخراط في عملية تعميق اكتشاف الذات وتيسير المزيد من التفاهم والاتصال بين الناس.

يوجد جزأين في هذه القائمة: المشاعر التي قد نشعر بها عند تلبية احتياجاتنا والمشاعر التي قد نشعر بها عندما لا يتم تلبية احتياجاتنا.

| المشاعر التي قد نشعر بها عند تلبية احتياجاتنا |        |             |         |              |                 |              |              |
|---|--------|-------------|---------|--------------|-----------------|--------------|--------------|
| حنون  | مفرط   | مفعم بالأمل | واثق    | فرح          | امن             | منتعش        | مفعم بالحوية |
| رحيم  | مستوعب | متفعم       | متمكن   | مندهش        | هادئ            | مفعم بالحوية | مجدد         |
| ودود  | فضولي  | مشجع        | مفتوح   | مفعم بالحوية | صافي الذهن      | متجدد        | مرتاح        |
| محب   | منهك   | متفائل      | فخور    | مثار         | مركز            | مرتاح        | مرتاح        |
| عطوف  | مستحور |             | امن     | مذهول        | الوفاء بالمحتوى | مرتاح        | مرتاح        |
| ودي   | مدهش   |             |         | مبهور        | الوفاء بالمحتوى | مرتاح        | مرتاح        |
| رفيق  | مبهور  |             |         | حريص         | صامت            | مرتاح        | مرتاح        |
| ممنن  | مهتم   | سعيد        | مبهج    | نشيط         | صامت            | مرتاح        | مرتاح        |
| ممتدح   | مأسور  | مستمتع      | في هناء | متحمس        | مسترخي          | مرتاح        | مرتاح        |
| انتقل شاكر                                    | مساهم  | مسرور       | متحمس   | دائخ         | مرتاح           | مرتاح        | مرتاح        |
| متأثر   | مفتون  | فرح         | مُتِم   | نشيط         | راض             | مرتاح        | مرتاح        |
|   | محفز   | مرتاح       | فرحان   | حي           | ساكن            | مرتاح        | مرتاح        |
|   |        |             | مبهج    | عاطفي        | مطمئن           | مرتاح        | مرتاح        |
|   |        |             |         | متفاجأ       |                 | مرتاح        | مرتاح        |
|   |        |             |         | نايض بالحياة |                 | مرتاح        | مرتاح        |

| المشاعر التي قد نشعر بها عند عدم تلبية احتياجاتنا |            |             |             |               |            |                 |                 |
|---|------------|-------------|-------------|---------------|------------|-----------------|-----------------|
| خائف  | مزعج       | غاضب        | نفور        | مشوش          | منقطع      | قلق             | قلق             |
| قلق   | مشدد       | ثائر        | عداء        | مشاعر متناقضة | مبؤذ       | هانج            | هانج            |
| فزع   | مستاء      | محقق        | ازدراء مروع | حيرة          | لا مبالي   | خائف            | خائف            |
| نذير  | ساحط       | شديد السخط  | الاشمئزاز   | مذهول         | ضجر        | مرتبك           | مرتبك           |
| مروع  | غير مسرور  | ساحط        | عدم الاعجاب | مبهور         | البرد      | محتل            | محتل            |
| مرتاب   | غاضب       | سريع الغضب  | كره         | متردد         | منفصل      | مرتبك           | مرتبك           |
| مذعور   | محبط       | شاحب        | مذعور       | مفقود         | بعيد       | مثار الاعصاب    | مثار الاعصاب    |
| متحجر   | نافذ الصبر | غضب         | عدائي       | مدهوش         | مشئت الذهن | ضيق الصدر       | ضيق الصدر       |
| مفزوع   | مغتاظ      | مستاء       | مشتمز       | متحير         | غير مبالي  | مصنوم           | مصنوم           |
| مشبوه   |            |             |             | حيرة          | خذر        | مروع            | مروع            |
| مروع  |            |             |             | ممزق          | معزول      | متفاجأ          | متفاجأ          |
| حذر   |            |             |             |               | غير مهتم   | مضطرب           | مضطرب           |
|   |            |             |             |               | منسحب      | عنيف            | عنيف            |
|   |            |             |             |               |            | فوضي            | فوضي            |
|   |            |             |             |               |            | غير مريح        | غير مريح        |
|   |            |             |             |               |            | عدم ارتياح      | عدم ارتياح      |
|   |            |             |             |               |            | توتر            | توتر            |
|   |            |             |             |               |            | غير مستقر       | غير مستقر       |
|   |            |             |             |               |            | مضطرب           | مضطرب           |
| مخرج  | إعياء      | الم         | حزين        | توتر          | ضعيف       | توق             | توق             |
| خجلان   | تعلب       | عذاب        | مكتئب       | قلق           | هش         | حسود            | حسود            |
| مهموم   | محتقرة     | معاناة      | بانس        | غريب الأطوار  | محروس      | غيور            | غيور            |
| مضطرب   | المستنفذ   | منكوب       | ميؤوس       | محزن          | عاجز       | حنون إلى الماضي | حنون إلى الماضي |
| مذنب  | مرهق       | مدمر        | خائب الأمل  | مضطرب         | غير آمن    | متلهف           | متلهف           |
| يشعر بخزي   | كسول       | حزن         | محبط        | منفعل         | حذر        |                 |                 |
| الوعي الذاتي                                      | قاتر       | مكسور القلب | بخيبة أمل   | متملل         | محجوز      |                 |                 |
|   | تعسان      | مجروح       | مهجور       | منهك          | حساس       |                 |                 |

|  |        |   |   |                                  |                        |  |
|--|--------|---|---|----------------------------------|------------------------|--|
|  | متزعزع | سريع الغضب<br>غاضب<br>متوتر<br>ارباك<br>ضيق الصدر<br>تحت ضغط شديد | كئيب<br>قلب مليء بالهموم<br>يلا امل<br>كأية<br>تعيس | وحيد<br>تعيس<br>نادم<br>نادم جدا | متعب<br>المرهق<br>منهك |  |
|--|--------|---|---|----------------------------------|------------------------|--|

## النشاط 9: ما هو الصراع؟ (25 دقيقة)

### الهدف

- ابدأ في التفكير حول مفهوم "الصراع"
- كشف الغرض من التعلم عن إدارة الصراع – وهو أنه يمكننا اختيار كيفية ارتباطنا بالصراعات، وبإمكاننا تحويل الصراع إلى تعاون وتعلم وتنمية.

### كيف أفعالها

- اكتب "صراع" في منتصف ورقة فارغة من ورق الرسم البياني. اسأل المشاركين عما يفكرون فيه عندما يسمعون كلمة "صراع"، و اكتب كل الكلمات المذكورة حتى يتوقف تدفق الكلمات. بدلاً من ذلك، ضع الورقة على الأرض واجعل المشاركين يكتبون بأنفسهم.

### اسأل المشاركين:

- كم من الكلمات الموجودة على الورق هي سلبية؟
- هل هناك كلمات سلبية أكثر أم كلمات إيجابية أكثر؟

من الشائع أن يكون لدى الأشخاص أفكار سلبية أكثر عند سماع كلمة "تعارض". هذا بسبب وجود مشاعر سلبية وصعبة عندما نشارك في النزاعات. علاوة على ذلك، يمكن للصراعات التي يتم التعامل معها بطريقة سيئة أو تبقى دون حل أن تسبب مشاكل أكبر، وتبقى معنا لفترة طويلة.

ناقش واحدة أو أكثر من الكلمات السلبية، وبحث عن قرب إذا كان هناك مواقف يمكن أن تكون فيها هذه الكلمات إيجابية. هل يمكن أن يكون "الجدل" أو "المواجهة" شيئاً إيجابياً في بعض المواقف؟

• أخبر المشاركين: أن معظم الكلمات يمكن أن تكون سلبية وإيجابية على حد سواء، وهذا يتوقف على السياق الذي يتم التعبير عنه وكيفية ارتباطنا به. وينطبق الشيء نفسه على "الصراع" – إنه في حد ذاته ليس إيجابياً ولا سلبياً. تحدد الطريقة التي نتعامل بها مع النزاع وإدارة تأثيره. اذكر إمكانيات التغيير والتنمية الموجودة في النزاعات.

قد يكون من المناسب هنا اقتراح تعريف "النزاع = الطاقة"، وأن هذه الطاقة يمكن أن تدمر أو يتم توجيهها بطريقة بناءة من خلال الإبداع والتعلم والتطوير. ليس الهدف إذن هو تجنب كل الصراعات، ولكن إيجاد طريقة لإدارة النزاعات التي تنشأ بطريقة إيجابية وبناءة. غالباً ما يدور العمل المتعلق بالصراع وإدارة النزاع حول الطاقة الكامنة في الصراعات، وتحويلها إلى طاقة بناءة. التعلم الشخصي وبين الأفراد الذي نحصل عليه من تجاربنا مع الصراع المدار بشكل جيد، نأخذ معنا أكثر في الحياة.

## النشاط 10: سلم الصراع، لعب الأدوار

سلم الصراع  
(45+ دقيقة)

### الهدف

- ممارسة في رسم وتحليل الصراع.
- انظر إلى المشاعر والاحتياجات التي يمكن أن تكمن وراء تصرفات شخص في حالة صراع، واستخدم هذه المعرفة لإيجاد طرق بديلة للتفاعل في حالات الصراع.

### كيف أفعالها

- تحليل سلم النزاع في الجلسة العامة: في هذا التمرين، سوف نحل كيف يمكن أن تتصاعد حالات الصراع. نحن ننظر إلى كلا النوعين المختلفين من السلوك الذي يصعد النزاع أو يزيده، وإلى الأفعال التي يمكن أن تؤدي إلى تصعيد الصراع.
- ارسم السلم المكونة من ثماني خطوات على لوحة / رسم تخطيطي مع مساحة كافية للكتابة على كل جانب من الخطوات ("التصعيد" على جانب، "منع التصعيد" من الجانب الآخر).

## ملاحظة

لجعل التمرين أكثر إثارة للاهتمام، يمكنك تنظيم نزاع حيث يبدأ المعلمون في الجدل في بداية النشاط. المشاركون لا يعرفون انه يتم تمثيل الجدل. ثم قم بتحليل ما حدث وشرح الخطوة الأولى من درج الصراع. استمر في التصرف في المراحل المختلفة، مع تحليل كل مرحلة بدورها، حتى المرحلة الخامسة أو السادسة، حيث يتوقف الفعل لأسباب طبيعية (لا نريد أن يتضرر أي شخص فعليًا فقط لإثبات وجهة نظرنا)، لكن يستمر التحليل.

عادة ما تكون هذه الأنواع من الأدوار شائعة للغاية وتجعل النظرية أكثر بصرية وإثارة. بدلاً من ذلك، يمكنك إعداد مثال لإظهار كيف يمكن أن يتصاعد الصراع.

## سلام الصراع

| الخطوة | التصعيد  | استراتيجية تجنب التصعيد  |
|--------|--|--|
| 1      | تناقض، خلاف<br>• التركيز على المحتوى<br>• ما زلت أعتقد أن الحل ممكن  | • التحدث معا<br>• الإبداع  |
| 2      | تجسيد<br>• هناك خطاب ما عند الآخر، خطأ الشخص الآخر   | • حوار مفتوح<br>• إعطاء مساحة للعواطف<br>• العودة إلى المسألة / المشكلة الأصلية / جذر الصراع<br>• تحمل المسؤولية   |
| 3      | الاستقطاب والنقاش<br>• تماسك داخلي قوي<br>• جلب الآخرين في الصراع<br>• مواقف والصور النمطية للآخر<br>• تذكر الأحداث الماضية – ويبدو أنه تجسيد لصراع قديم<br>• هناك خطاب ما عند الآخر، خطأ الشخص الآخر  | • حاول أن ترى كيف يرى الآخر الوضع<br>• طلب المشورة والمساعدة مع شخص تثق به.<br>• ابحث عن إمكانيات الاقتراب من الآخر  |
| 4      | تم التخلي عن المحادثة<br>• تصبح العلاقة مشكلة، تخفي "المسألة" الأصلية من العرض<br>• الأفكار النمطية<br>• محاولات للسيطرة على الآخر<br>• التواصل غير اللفظي (لا نقول مرحبًا، الاشاحة بالنظر عندما يقول الآخر شيئًا ما في الصف / لم الشمل، إلخ). | • إعادة تأسيس الاتصال<br>• توجيه عملية من طرف ثالث محايد<br>• الوساطة  |
| 5      | صور العدو<br>• مشاعر قوية وسبينة<br>• فصل العالم إلى قسمين:<br>• واحد جيد (نفسه)<br>• واحد شر / غبي / مجنون الخ (الآخرين)<br>• السخرية، الحرمان<br>• يتم تبرير العنف العقلي / البدني من خلال صور الآخر   | • الوساطة<br>• اجتماعات كبرى   |
| 6      | عداء مفتوح<br>• التهديدات والعنف<br>• "إما أن تكون معي، أو أنت ضدي"<br>• لا مجال لتكون في الوسط<br>• محاولات لإيذاء الآخر  | • حوار مع طرف ثالث محايد، كل طرف على حدة (قبل الوساطة)<br>• اجتماعات كبرى ووساطة   |
| 7      | الاستقطاب وحرب الخنادق<br>• "إما أنت أو أنا بحاجة إلى التدمير: سأحرص على أن تكون أنت"<br>• يحاول الطرفان الفوز على الآخر<br>• دوامة العنف<br>• التحالفات، ومشاركة المزيد من الناس  | • الشرطة والمراقبون الخارجيون<br>• وقف إطلاق النار / وقف الأعمال العدائية<br>• التعايش السلمي<br>• حوار مع طرف ثالث محايد، كل طرف على حدة (قبل الوساطة)، اجتماعات كبرى |
| 8      | معا في الهاوية<br>• الكراهية ضد النتائج الأخرى في الكراهية تجاه نفسه<br>• الاستعداد للموت لقتل الآخر<br>• الجميع يخسر  | • الشرطة<br>• الفصل المادي<br>• حوار مع طرف ثالث محايد<br>• الوساطة المكوكية<br>• اجتماعات كبرى  |

## النشاط 11: 4 كلمات حول التواصل

(20 دقيقة)

### الهدف

- عرض موضوع التواصل.
- خلق وعي حول مدى سهولة الانتقال من الفضول والحوار إلى الدفاع عن وجهات نظرهم الخاصة أو النقاش أو حتى القتال اللفظي.
- تشجيع المناقشة والمشاركة وتبادل الآراء واحترام آراء الآخرين.
- تحسين التواصل الجماعي واستكشاف الأدوار التي تؤديها في المجموعات.

### كيف أفعليها

• اطلب من جميع المشاركين العثور على أربع كلمات تجيب على السؤال: "ما هي أهم عناصر التواصل الجيد؟" اطلب من المشاركين أن يكتبوا كل كلمة من الكلمات الأربع في ملاحظة مختلفة بعد نشرها. دع الجميع يعرفون أن لديهم ثلاث دقائق للعثور على الكلمات الأربع.

• بمجرد أن يكتب الجميع أربع كلمات، اطلب من المشاركين العثور على شريك. بناءً على الكلمات الثماني التي لديهم في المجموع، ينبغي عليهم الآن إنشاء قائمة جديدة تتكون من أربع كلمات فقط. لا يمكن إضافة أي كلمات جديدة، ولا يُسمح بتغيير الكلمات أو وضع كلمتين معًا. فليعلموا أن لديهم ثلاث دقائق لإكمال المهمة.

### ملاحظة:

- كن صارمًا مع الوقت، واجعل المشاركين يدركون مقدار الوقت الذي لديهم في فترات زمنية مختلفة، مثل "دقيقتان متبقيتان" و "دقيقة واحدة متبقية" و "15 ثانية متبقية".
- راقب المجموعات أثناء التمرين – كيف يتفاعل المشاركون المختلفون؟ ما الدور الذي يقومون به في هذه العملية؟ تعتبر القيادة والسحب والتوضيح والسيطرة أمثلة على المواقف التي قد تحددها. شارك هذه الملاحظات أثناء جلسات التفكير، لكن اطلب من المشاركين أن يفكروا في دورهم بأنفسهم دون أن يختتموا نيابة عنهم.

### التأملات

- استكشف كيف شعر المشاركون عندما اضطروا مرارًا وتكرارًا إلى تقديم تنازلات:
- هل كان من الصعب التوصل إلى اتفاق مع الآخرين؟
- هل تغير هذا مع زيادة عدد المشاركين في المجموعات؟
- هل شعر المشاركون وكأنهم سمعوا الآخرين ورأوهم خلال العملية برمتها؟
- هل الجميع سعداء بالنتيجة النهائية؟ هل يتفق الجميع؟
- هل استخدموا "عناصر التواصل الجيد" الأربعة في العملية؟ (هل استمعوا وأظهروا الاحترام وما إلى ذلك؟)
- كيف شعرت بالتخلي عن الكلمات التي اعتقدوا أنها مهمة؟
- ما هي عواقب الوقت المخصص لكونها قصيرة جدًا؟
- هل يعتقدون أن النتيجة النهائية كانت ستكون مختلفة لو تم منحهم المزيد من الوقت؟
- ماذا تعلم المشاركون حول التواصل خلال هذا التمرين؟

## النشاط 12: الإصغاء باهتمام

(25 دقيقة)

### الهدف

38



- لاختبار كيف أن طرق الاستماع المختلفة لها تأثيرات مختلفة على الطريقة التي يتم الاستماع إليها.
- فكر فيما هو مطلوب من حيث الثقة والأمان، حتى يتمكن الشخص من التحدث عن الصعوبات الشخصية.

### كيف افعلها

- الذهاب معاً في أزواج. يروي شخص ما قصة قصيرة بينما يضع الشخص الآخر كل جهده في عدم الاهتمام. يجب على المستمع أن يحاول بنشاط عدم الاستماع أو إظهار أي اهتمام بما يقال. يوقفهم المدرب بعد 1-2 دقائق ويطلب منهم تغيير الأدوار.
- عندما يروي كلاهما قصتهما إلى "مستمع سيئ"، يتم إخبارهما برواية قصتهما مرة أخرى. هذه المرة يجب أن يكون المستمع متعاطفاً للغاية ويظهر الكثير من الاهتمام بما يجري التواصل معه. استخدام الاصغاء باهتمام من خلال الإيماء والتأكيد والمتابعة مع الأسئلة. دعهم يتحدثون لمدة 3-5 دقائق قبل تبديل الأدوار.

### ملاحظة:

- إذا كان لديك وقت قصير، فإن أول من يروي قصته / قصتها يمكن أن يكون له "مستمع سيئ"، في حين أن الثاني يمكن أن يكون لديه مستمع نشط.

### التأملات

- كيف شعرت بعدم الاستماع إليك؟
- كيف عرفت أنه لا يتم الاستماع إليك؟ (لغة الجسد والعينين وما إلى ذلك)
- ما هو تأثير انعدام الاهتمام والاستجابة لدى الآخر على القصة التي كنت تحاول سردها، من حيث المحتوى والشكل؟
- كيف شعرت عند الاستماع إليك بنشاط؟
- كيف عرفت أنه يتم الاصغاء إليك؟
- كيف أثر الاستماع الفعال على القصة التي كنت ترويها؟
- إلى متى تعتقد أنك تتحدث؟ هل بدأ الوقت أطول مع مستمع نشط أم سيء؟
- هل كان هذا مألوفاً لأي تجربة سابقة مرت بها؟

### **النشاط 13: لعب الأدوار – اضطراب في مؤسسة الرعاية الصحية**

(70 – 90 دقيقة)

### الهدف

- تمر بحالة حقيقية من الاضطرابات التي تسبب العنف اللفظي بين الموظفين العاملين في مرافق الرعاية الصحية وأقارب المريض.
- التعرف على ديناميكية العلاقات والاتصال بين الطرفين.
- وضع الدروس التي تم تعلمها وقائمة ما يجب فعله وما لا يجب فعله.
- حدد مبدئياً الرسائل الرئيسية للرعاية الصحية في خطر.

الاستعدادات: الكراسي والطاولات وأي دعامات إضافية تجدها ذات صلة. يجب أن يكون لدى كل مجموعة 15 دقيقة للتضير. تحتاج أيضاً إلى الرسوم البيانية لاستخلاص المعلومات واستنتاجها.

### مخطط القسم

يهدف القسم إلى عرض حالة خيالية من العنف اللفظي قد تحدث بين العاملين في مجال الرعاية الصحية وعائلة المريض. يجب أن تكون المشاركة في لعب الأدوار طوعية.

ستختار المجموعة التي تعمل بالنيابة استخدام إما لغة (انا) أو لغة (أنت) التي تستخدمها في وضع الاتصال، دون إبلاغ الآخرين. سيقوم المشاركون المتبقون بمراقبة المرضى في غرفة الانتظار والمشاركة فيه.

عندما ينتهي لعب الأدوار، فكر ملياً وناقش ما كان يمكن القيام به بطريقة مختلفة – راجع الأسئلة الأساسية أدناه. ثم، تبادل وتصرف باستخدام نموذج اللغة غير المستخدم بعد.

### مقدمة: عرض القضية

لقد توفي المريض للتو بسبب مرض فتاك وذهبت العائلة إلى مؤسسة الرعاية الصحية، لفهم ما حدث. جميع أفراد الأسرة يشعرون بالصدمة والانزعاج. يجتمعون مع موظفي الرعاية الصحية.

في الجدل اللفظي، لا يبدو أن العائلة تستمع كثيرًا لموظفي الرعاية الصحية وتبدأ في المجادلة والتهديد والإهانة لهم. أي محاولة من قبل الطبيب لتقديم التفسير الطبي يتم الطعن فيها من قبل الأسرة.

### الأهداف

استخلص الدروس من السلوك الجيد والسيئ بين أقارب المرضى والعاملين في مؤسسة الرعاية الصحية. فهم الأسباب الكامنة والمحفزات التي أدت إلى جعل الوضع فوضوي.

تتم ملاحظة الديناميكيات وتحليلها من وجهة نظر طبية، ولكن أيضًا من وجهة نظر شخصية (خصائص التفاعل والعواطف التي ينطوي عليها الجانبان).

أثناء استخلاص المعلومات، ينبغي للمشاركين وضع قائمة بما يفعله وما لا يفعله في مثل هذه المواقف على الرسم البياني (لا سيما بالنسبة للموظفين الطبيين والإداريين لأن هذا هو المكان الذي ينوي فيه التدريب الحصول على قيمة مضافة).

اقترح التنظيم وإعداد المجموعة

- انشاء مجموعة من شخصين = أب وابنه الصغير
- انشاء مجموعة من 4 أشخاص = عمال رعاية صحية
- انشاء مجموعة من 3-5 أشخاص = مرضى آخرين في غرفة الانتظار

تأكد من أن لعب الأدوار لا يثير أي قلق عاطفي لأي شخص. لا تجبر المشاركين. يجب أن يستغرق لعب الأدوار من 10 إلى 15 دقيقة حتى ينهي الميسر لعب الأدوار. لا يوجد سلوك صحيح أو خاطئ في لعب الأدوار، ولكن لعب الدور هو أكثر ما يهم.

من أجل سلامة الجميع، من المهم إطلاع اللاعبين على أنه لا يُسمح بتجسيد العنف جسديًا.

قم بإنشاء مساحة تشمل غرفة الانتظار مع عدد قليل من الكراسي والجناح حيث يتم فحص المرضى مسبقًا وتسجيلهم وتسجيل الوصول.

امنح المجموعتين سيناريو كل منهما واطلب منهم مغادرة الغرفة لمدة 15 دقيقة لإعداد دورهم.

والمشاركون الباقون سيكونون مراقبين ومرضى آخريين ينتظرون. سيطلب منهم الاستماع وتدوين الملاحظات التي تركز على: السلوك، والموقف، والعواطف، والحجج.

### استخلاص المعلومات والملاحظات

يقوم الميسرون بإرجاع المجموعة بأكملها إلى مقاعدهم من أجل إجراء عملية استخلاص المعلومات.

يقومون بتوجيه المناقشة من خلال الأسئلة التالية:

- كيف شعر كل لاعب في دوره / دورها؟
- هل التفاعل مهدد أم عنيف؟ متى تصاعد الوضع؟
- ما الذي أثار التصعيد؟ أي العواطف كانت موجودة بوضوح؟
- كيف تمكنت مجموعة الرعاية الصحية من إدارة الموقف؟
- هل تصرف المريض والأب بشكل صحيح؟ هل كان من المفهوم أن صبرهم قد نفذ؟
- هل قام الطاقم الطبي باستعادة النظام؟ إذا كان الأمر كذلك، كيف؟ ما الحجج والسلوكيات التي استخدموها؟
- هل استمعت المجموعتان إلى بعضهما البعض؟ ما اللغة التي استخدموها؟

- كيف كان سيكون الوضع مختلفًا إذا تم استخدام نموذج اللغة الآخر للتواصل؟
- هل تحدث الطاقم الطبي نيابة عنهم أم كموظفين للرعاية الصحية؟
- هل رأيت تماسك المجموعة بين الطاقم الطبي؟
- هل عبّر المريض / الأب عن مشاعره بما فيه الكفاية / ليس بما فيه الكفاية / كثيرًا؟
- هل استمع الطاقم الطبي بما فيه الكفاية للمريض / الأب؟
- هل اقترح الطاقم الطبي طرقًا للمضي قدمًا؟ هل كان هذا تبادل بناء؟

يجب لفت الانتباه إلى ما كان ينبغي القيام به أو قيل إنه يهدئ من حالة التهديد أو العنف واستعادة النظام.

### الأسئلة الرئيسية

- ما الذي يجب التأكيد عليه؟
- ما كان مفقود؟
- ما هو السلوك الصحيح للموظفين لحماية أنفسهم؟

### النشاط 14: خط التقييم

(10 دقيقة)

#### الهدف

- التقييم
- فحص تقييم المشاركين لما تعلموه وما قد يعنيه هذا بالنسبة لهم.

#### مخطط القسم

- اطلب من المشاركين تخيل خط يمر بشكل مائل عبر الغرفة، من زاوية إلى أخرى. نقاط نهاية هذا الخط هي الزوايا.

• يقدم الميسر بيانًا، على سبيل المثال: "أعتقد أن ما أعلمه الآن عن إدارة الصراع سيغير الطريقة التي أتفاعل بها مع المرضى"، أو "أعتقد أنه يمكنني المساهمة بنشاط في خفض مستوى التوتر في العمل". زاوية واحدة تمثل رفض هذا البيان ("ليس على الإطلاق") بينما تمثل الزاوية الأخرى تأكيدًا للبيان ("أوافق تمامًا"). يجب على المشاركين بعد ذلك وضع أنفسهم في نقطة على طول الخط الذي يعكس مدى موافقته أو عدم موافقته على البيان. يتم تشجيع المشاركين على التحدث مع بعضهم البعض لمعرفة ما إذا كان يتم وضعهم بشكل صحيح فيما يتعلق ببعضهم البعض، ما الذي يجعلهم يقفون في مكانهم وما إلى ذلك.

• عندما يجد جميع المشاركين مكانهم، يسأل الميسر المشاركين بعض الأسئلة لسماع المزيد حول رأيهم في الموقف الذي وجدوه على خط التقييم. يمكن للحوار مع كل واحد منهم أن يثير المزيد من الأفكار.

- إذا كان هناك وقت، كرر النشاط ببيانات أخرى.

### تشمل البيانات الأخرى التي يمكن للميسر استخدامها:

- "أعتقد أن حياتي ستتغير بعد ورشة العمل هذه".
- "سوف يتحسن تفاعلي مع المرضى وأقاربهم لأنني أعرف الآن بشكل أفضل كيفية قراءة احتياجاتهم وفهم ردود أفعالهم".
- "علمتني هذه الدورة كثيرًا عن إدارة الصراع".
- "بعد ورشة العمل هذه، سأتعامل بشكل أفضل مع المواقف والصراعات المهددة".