إجراء المقابلات وتقديم الاستشارات على مستوى القاعدة الشعبية

دليل للنساء والرجال من المهنيين في الدول النامية الذين يرغبون تحسين طرق إجراء مقابلاتهم وقدراتهم الاستشارية



ميف موينهان، ماجستير إعلام واتصال، بمساعدة من بريدجت فان، ماجيستير ،
د. توس فان دن بيرك ، دكتورة في الطب / ماجستير في الصحة العامة ،
جوليت بلوب، أخصائية علم النفس ، كلير بورس ستول، أخصائية علم نفس ، بول دو بوف ،
تروس سخيبرز ، كيرا أوباغس ، جون أندرسون، بوسة بيلي ، أسماء جيلسبي ، سامح عبد اللطيف

النسخة العربية ، أغسطس/آب ٢٠١١
www.networklearning.org

الفهرس

٠-١ لمن هذا الدليل؟ ٤
٠-٢ إجراء المقابلات والإرشادات والاستشارات ٤

الباب الأول : تجهيز مجموعة الدراسة ٥

١-١ لماذا تحتاج مجموعة ٥
١-٢ تقوية تفكيرك: ماذا نعني بالثقافة ؟ ٥

الباب الثاني : مهارات المقابلة ٦

٢-١ جعل المكتب مكاناً ودوداً وخصوصياً ٦
٢-٢ التعلم من النظرة ٦
٢-٣ التعامل بأدب ٧
٢-٤ استخدام مستوى اللغة المناسب ٧
٢-٥ المسافة بين الجالسين ٧
٢-٦ الاتصال بالعين ٧
٢-٧ اللمس ٨
٢-٨ كيف تجلس ٨
٢-٩ كيف تستمع ٨
٢-١٠ إقرار المشاعر ٩
٢-١١ السرية والصدق ٩
٢-١٢ الاحترام ١٠
٢-١٣ مبادئك الخاصة ١٠
٢-١٤ توفر المعلومات المفيدة لديك ١٠
٢-١٥ التعرف على المشاكل وترتيب الأولويات ١١
٢-١٦ الاتفاق على ما يمكن عمله ١١
٢-١٧ استخدام قائمة التذكير ١١
٢-١٨ قائمة التذكير لمهارات المقابلات ١٢

الباب الثالث : مبادئ مهارات الاستشارات ١٣

٣-١ مهام المستشار ١٣
٣-٢ النماذج المشتركة الناجمة عن الكوارث ١٤
٣-٣ العملاء الذين يمكن أن يستخدموا العنف ١٤
٣-٤ نطاق المشكلة في الشرق الاوسط ١٥
٣-٥ الطرق العامة لمشاكل مختلفة ١٥
٣-٥-١ مساعدة الناس من خلال منظمة جيدة ١٥
٣-٥-٢ مساعدة الناس رديئي التغذية ١٥
٣-٥-٣ مساعدة الناس ذوي النوم الرديء- ١٦
٣-٥-٤ مساعدة الناس على التعامل مع عواطفهم الكامنة داخلهم ١٧
٣-٥-٥ مساعدة الناس في العثور على أنظمة الدعم ١٨
٣-٥-٦ مساعدة الناس في العثور على الشعائر والطقوس ١٩
٣-٥-٧ مساعدة الناس على أن يكونوا إيجابين ٢٠
٣-٥-٨ مساعدة الناس على تحمل مسؤوليات أفعالهم ٢٠
٣-٥-٩ مساعدة الناس على استرجاع متعتهم وسرورهم ٢١
٣-٦ اكتشاف وجود الكآبة ٢١
٣-٧ مساعدة من يعاني من الكآبة ٢٢
٣-٨ اكتشاف وجود الضغط والإجهاد ٢٢
٣-٩ مساعدة من يعاني من الإجهاد والضغط ٢٢

٣-١٠ اكتشاف وجود المشاكل لدى الأطفال ٢٣
٣-١١ مساعدة الأطفال ذوي المشاكل ٢٤
٣-١٢ اكتشاف وجود مشاكل لدى العاجزين ٢٤
٣-١٣ مساعدة العاجزين ٢٥
٣-١٤ اكتشاف وجود مشاكل لدى المسنين ٢٦
٣-١٥ مساعدة المسنين ٢٧
٣-١٦ فرط استخدام المشروبات الكحولية/السجائر/القات ٢٧
٣-١٧ مساعدة المدمنين ٢٧
٣-١٨ اكتشاف فرط استخدام الغضب ٢٧
٣-١٩ مساعدة شديدي الغضب ٢٨
٣-٢٠ مساعدة المجتمعات ذات العنف المنزلي ٢٩
٣-٢١ اكتشاف وجود اضطراب الضغط التالي للصدمة (PTSD) ٢٩
٣-٢٢ مساعدة من يعاني من اضطراب الضغط التالي للصدمة (PTSD) ٣٠
٣-٢٣ المشاكل لدى المسؤولين عن الرعاية ٣١
٣-٢٤ المشاكل لدى المستشارين ٣١
٣-٢٥ قائمة أدوات الاستشارة التي يمكن استعمالها ٣١

الباب الرابع : لعب الأدوار وقائمة التذكير ٣٣
٤-١ قائمة التذكير لتقييم مهارات المستشار ٣٣
٤-٢ لعب الأدوار ٣٣
٤-٣ جدول الأوقات ٣٦

١-٠ لمن يكون هذا الدليل مفيداً؟

ربما يكون مجتمعك أو بلدك قد تعرض لحرب أو إعصار مدمر أو كارثة أخرى. أو انتشر فيه مرض نقص المناعة المكتسبة (الإيدز) فحول كل شئ رأساً على عقب. وأياً كان السبب فإن هناك كثير من الناس الذين يواجهون مشاكل جمة في حياتهم اليومية، وهم ناس من المحتمل يكونوا قد عأنوا بالإضافة لذلك من تجارب عاطفية ونفسية شديدة.

إذا كنت من المهنيين الذين يجب عليهم إجراء المحادثات مع الناس ومساعدتهم على ترتيب حياتهم فلعلك تريد أن تحسن مهاراتك وقدراتك في الاستماع والتحدث ومساعدة الناس على اتخاذ قرارات جيدة.

إن هذه القدرات والمهارات مثلها مثل مهارات طبخ الأرز أو صنع الخبز. وإذا لم يتعلم الطهاه الطريقة الصحيحة لطهي الطعام سيتغذى الجوعى تغذية سيئة، في حين أنهم يستحقون أفضل الطعام الذين يمكن إعداده في الظروف السائدة. ويقول بعض الناس أنهم لم يولدون طباخين ولا يستطيعون الطهي جيداً، ولكن مع الممارسة سيتعلم معظمهم كيف يقومون بذلك على أكمل وجه. في الواقع إن الممارسة هي المفتاح، ولهذا السبب يوجد في هذا الدليل الكثير من التدريبات، وعلى سبيل المثال لا تكفي القراءة عن كيفية السماع بشكل جيد وأنما عليك أن تمارس ذلك بالفعل.

أن هذا الدليل ليس مخصصاً لناس في دوله معينه أو لمن يتبع دين معين ، وليس مخصصاً للرجال أو النساء فقط ، بل يمكن استخدامه من قبل الجميع.

٢-٠ إجراء المقابلات والتوجيه وتقديم الاستشارات

يدور هذا الدليل في المقام الأول حول إجراء المقابلات (الباب الثاني)، وهو الفن والقدرة على الحصول على المعلومات التي تحتاجها من أحد الأشخاص. وهذه المعلومات قد تكون حقائق، كالحقائق المطلوبة مثلاً من اجل تسجيل عميل جديد أو قد تكون مطلوبة لأنك تريد التعمق أكثر بحثاً عن فهم للوضع العاطفي لشخص جديد تم الاتصال به. والنصف الثاني من هذا الدليل يدور حول تقديم الاستشارات (الباب الثالث)، وهو الفن والقدرات المطلوبة لتعليم الآخرين كيف يقومون باختيار قراراتهم الصحيحة. والارشاد هو كلمة تعني نفس العملية عندما يقدم الناس افكاراً وحلولاً على شكل نصائح غير رسمية للآخرين، مثل النصائح المتعلقة بتحديات الحياة التي يواجهونها، ولكن يستخدم هذا الدليل كلمة «الاستشارة»، لأنها تشير إلى إيجاد الحلول سوياً بشكل مشترك بدلاً من تقديم الحلول بواسطة شخص وقبولها بواسطة الشخص الآخر.



الباب ١: تجهيز مجموعة الدراسة

١-١ لماذا تحتاج مجموعة

هذا الكتاب مصمم للاستخدام من قبل مجموعات من ثلاثة أو ثمانية أشخاص.

أحد الأسباب الهامة لتشكيل مجموعة هو أننا لا نستطيع أخبارك عما يناسب ثقافة البلد التي تعيش فيها، وستكون في حاجة لفهم الأدوار التي تلعبها الثقافة الذاتية الخاصة بك وبعملائك . وهذا الفهم متوفر بالفعل لدى الأفراد في مجموعتك.

بخلاف ذلك يتيح وجود المجموعة "لعب الأدوار" . وهناك مثل يقول «اسمعها مرة واحدة وتحدث عنها مرتين وطبقها ثلاث مرات»، ولذا عليكم التطبيق والتدرب بكثرة.

كمجموعة ربما تحتاج بعض القواعد أو الاتفاقيات ...

- ربما يمكنكم التعهد بفعل ما في وسعك لمتابعة الدورة حتى نهايتها
- ربما يمكنكم الاتفاق على أن لا يحكم أحد من أفراد المجموعة على الآخر. لأننا جميعاً نرتكب الأخطاء، وفي الأوقات العصيبة يبذل الناس ما في وسعهم لكي يتجنبوا الأخطاء، وليس من الضروري أن لا يتكلم أي شخص عن موضوع إذا لم يرغب في ذلك، ويجب أن لا يمارس أحدكم الضغط على الآخر.
- يا حبذا لو تم الاتفاق بين أفراد المجموعة على أن ما يقال داخل المجموعة يبقى داخلها، وسيتيح هذا لكل فرد أن يكون واضحاً وصريحاً في حديثه عن أفكاره وتجاربه.

١-٢ تقوية تفكيرك: ماذا نعني بالثقافة

الثقافة هي كل ما نتعلم فعله منذ نشأتنا، إنها الطريقة التي تعلمناها لارتداء ملابسنا وللتكلم وتناول الطعام، وهي طريقة تحدثنا مع شريك حياتنا في الفراش وطريقة تحدثنا مع أطفالنا عندما يكونوا مشاكسين، أنها ما نتوقعه من المستقبل وما نتمناه عند موتنا.

من هذا المنطلق قد تكون ثقافتك مختلفة عن ثقافة الآخرين، وقد تختلف حتى عن ثقافة جيرانك المقيمين بجوارك مباشرة. ويعتقد الكثير من الناس أن الكثير من التصرفات هي تصرفات لا إرادية ولا مجال لتغييرها، وهذا ليس صحيحاً.



نقاشات المجموعة : ماذا كان فطوركم جميعاً ؟ فاليابانيون يأكلون عادة الأرز الذي قد يكون مخلوطاً ببعض المخللات مع بيضة مسلوقة، ويستخدمون العيدان للاكل، في حين أن الأمريكيين يأكلون أغذية الحبوب المحلاة مع الحليب، وربما يجلس العمال اليدويين الانجليز لتناول لحم الخنزير والبيض والنقانق واللوبيا أو البلازلاء. فهل تستطيع تناول ذلك؟ وكم انت محافظ تجاه ما تتناوله في فطورك؟ وما هو مدى قوة جذورك الثقافية؟

ستناقشون مواضيع ثقافية طوال هذا التعليم، وستدرك - إذا لم تكن تعرف بالفعل بعد - أن الكثير من الناس يعتقد أن الكثير من التصرفات تحدث تلقائياً ولا مجال لتغيرها، ولكن هذا غير صحيح.

الباب ٢: مهارات المقابلة



٢-١ جعل المكتب مكاناً ودوداً وخصوصياً

لإجراء المقابلة وتقديم الاستشارات الجيدة يمكنك العمل تحت شجرة، وكل ما يهم هو أن تكون هناك حماية من أشعة الشمس والمطر والرياح وأن تكون في مكان بعيد عن الآذان لكي لا يسمعك احد. وإذا كنت تعمل في مكتب متسخ وغير مرتب فهنالك طرقا عديدة لجعل المكتب يبدو أكثر مودة.

تمرين:

- حضر قائمة بالمكاتب التي تعرفها (مثل مكاتب الأطباء والمؤسسات غير الحكومية وخلافه). أياً من هذه المكاتب تشع المودة وأياً منها غير ذلك؟ لماذا؟ ما هي الأفكار التي باستطاعتك تقليدها لديك؟
- أنظر إلى مكتبك وتفحصه كما لو كنت شخصاً غريباً عنه. كيف يبدو لك منظره وكيف تشعر فيه؟ في العادة تكون المكاتب قاتمة ومتسخة ومليئة بالأوراق القديمة.
- إذا كانت مجموعتك تجتمع في مكتبك اجعل أحدكم ينصت خارج المكتب عند الباب أو النافذة أثناء لعب الأدوار التالي للتأكد أن الناس الآخرين لا يستطيعون سماع نقاشكم داخل المكتب.
- قم بتنظيف المكتب جيداً، حتى لو لم يكن هذا من اختصاصك. وتحديداً قم بتنظيف الشبابيك. ورتب المكان جيداً، وتخلص من كل شيء لا تحتاجه. وتأكد أن تتخلص من الملفات القديمة دون قراءتها.
- اطلب لو استطعت بعض الطلاء أو النسيج الملون الزاهي لطلاء الجدران أو الفرش على الأثاث. وربما تعطيك الجمعيات والوكالات الأخرى بعض الملصوقات الجميلة المرحة لتعليقها أو لصقها على الجدران.
- أعد ترتيب المكتب ولا تضع المكتب بينك وبين العملاء.
- حاول إحضار بعض الألعاب لأطفال العملاء والأطفال الذين في حاجة. وهذا مهم. والألعاب الخشبية يمكن ان ينحتها شخصاً ماهراً في استخدام السكين، ومن ضمنها مثلاً مكعبات البناء البسيطة والدمي وقطع الأثاث. وإذا كان الورق متوفراً فليس من الضروري تواجد الأقلام بل يمكن للأطفال الرسم باستخدام الفحم.

٢-٢ التعلم من النظر

عندما نقابل أناساً غرباء نقوم بالحكم عليهم في بضعة لحظات، وبعض هذه الأحكام تكون مبنية على آراء مسبقة والبعض الآخر مبني على الإحساس الجيد. وعلى المستشارين تمييز وجود الآراء المسبقة لديهم ومحاولة تجنبها، وعليهم تمييز إحساسهم الجيد وتطويره.

تمرين:

تمرين للأسبوع القادم: قم بتحليل تفكيرك عندما تقابل شخصاً غريباً عليك المرة القادمة. انتبه واستخدام كل حواسك- الأذن والعين والأنف ـ راقب طريقة رفعه لكتفيه وشكل جسمه، والتعبير الظاهر على وجهه وشعره وبشرته وملابسه وما قد يوجد معه من أشياء. الآن قم بالحكم. هل هذا الشخص...

صحته سيئة	صحته عادية	صحته جيدة
مكتئباً للغاية	ليس مسروراً وليس مكتئباً	مسروراً
بدون موارد	لديه بعض الموارد	لديه الكثير من الموارد

(هل ترغب في إضافة أوصاف أخرى إلى هذه القائمة؟)

اكتشف بعد ذلك لماذا وصلت إلى هذه النتائج؟ والخطوة التالية هي أن تتأكد - بعد أن ترى هذا الشخص الغريب مراراً - إذا كانت أحكامك صحيحة (لكن كن حريصاً في تقييمك). وربما تكون بعض الأشياء لا يمكن التأكد منها إطلاقاً. وعندما تعاود المجموعة الاجتماع عليكم مناقشة أدائكم.

٢-٣ الأدب

يرحب بالناس ببعضهم البعض بطرق مختلفة حسب ثقافاتهم وعاداتهم. وفي بعض الأماكن يريد الذين يقومون بإجراء المقابلة تشجيع الود ويستخدمون لهذا السبب الإسم الشخصي، ويقولون مثلاً: "صباح الخير عمر، اسمي مريم". وفي بعض الأماكن الأخرى قد تبدو هذه الطريقة غير لائقة، ولذلك عليك أن تعامل الناس بشكل رسمي باستخدام الإسم العائلي: " صباح الخير يا سيدة لميعه، اسمي السيد حسني". وسواءً كان الناس أكبر أو أصغر سناً منك، وسواً كانوا ذكوراً أو إناثاً تعد كل هذه الأمور هامة. وفي أوروبا مثلاً يسأل مقدمو المساعدة أنفسهم " كيف أريد أن يناديني العميل؟" وينادون العملاء بنفس الطريقة، لأنهم يرغبون في بناء علاقة على أساس المساواة والتشارك. وفي بعض الثقافات الأخرى يرى المهنيون أنه من المفيد المحافظة على مكانتهم المحترمة.

تمرين:

- ناقشوا تأثير استخدام الإسم الشخصي أو الإسم العائلي في ثقافتكم، وهل توجد طريقة أخرى لإظهار الاحترام والمودة في اللغة؟ ففي اللغة العربية مثلاً توجد كلمة " أنت" وكلمة "حضرتك".

٢-٤ استخدام مستوى اللغة المناسب

إذا استخدمت كلمات معقدة أو علمية قد لا يفهمك عميلك. لذا على جميع أفراد المجموعة مراقبة طريقة كلامكم.

تمرين:

- قبل بدء هذا التمرين دبر حضور متطوعاً، ومن الأفضل أن يكون أمياً، وقد تكون خادمة التنظيف اختياراً جيداً.
- اختر موضوعا فنياً أو علمياً لكي تشرحه لها. على سبيل المثال: لماذا يجب تناول كل حبوب المضاد الحيوي وإنهاء كل الجرعات (انظر أسفله).
- دع الآن أحد أفراد مجموعتك يفسر هذا الموضوع للمتطوعة ولأفراد المجموعة بدون تبسيط اللغة وبدون توقف مستخدماً كل الكلمات الفنية الممكنة. وهذا ما يمكن أن يقوله باللغة العربية:

"المضادات الحيوية هي أدوية باستطاعتها القضاء على أنواع معينة من البكتيريا، وبعضها ضيقة المجال وبعضها واسعة المجال. وهي في حاجة لبعض الوقت لكي تصبح فعاليتها على الوجه الأمثل، وإذا لم يؤخذ الكورس بكامله قد تقوى البكتيريا التي لم يتم القضاء عليها بعد وتطور مقاومة تعطيها مناعة ليس فقط لهذا النوع المحدد من المضادات الحيوية بل أيضاً لأنواع أخرى في نفس المجال، وعندئذ قد ينتكس المريض ولا يمكن علاج مرضه بسهولة".

- الآن اطلب من المتطوعة إعادة شرح الموضوع كله.
- بعد ذلك دع أحد أفراد المجموعة بشرح لها الموضوع بلغة وكلمات مبسطة تفهمها، وانصت جيداً لسماع الكلمات المستخدمة وخاصة الكلمات الفنية والكلمات الانجليزية ضمن الكلمات باللغة العربية.
- الآن تستطيع المتطوعة أن تكرر ما تم قوله؟

٢-٥ المسافة بين الجالسين

يتم إجراء المقابلات والتوجيه وتقديم الاستشارات بشكل أفضل عند جلوسكم بالقرب من بعضكم البعض ولكن ليس بشكل متلاصق.

تمرين:

- دع أحد أفراد المجموعة يجلس في الوسط ويتحدث عن أي موضوع جدي، بينما يجلس الباقون على مسافة ليست قريبة منه، ويستمعون وينظرون إليه.
- بشكل تدريجي سيقوم أفراد المجموعة بتقريب مقاعدهم أو حصيرتهم من المتكلم.
- متى يصبح قربهم غير مريح للمتكلم؟

هل سيتغير ذلك عندما يجلس الذكور والإناث معاً؟

ما هي أفضل مسافة مناسبة في ثقافة بلدك بين من يقوم بإجراء المقابلة والعملاء المختلفين؟

٢-٦ الاتصال بالعين

في أوروبا الشمالية من المتوقع أن ينظر الناس إلى أعين من يتحدثون معهم، وإذا لم يفعلوا ذلك فمن المحتمل أن يُنظر إليهم على أنهم غير شريفين. وفي ثقافات أخرى تعتبر المرأة التي تنظر مباشرة إلى أوجه الرجال أنها قليلة الاحتشام.

تمرين:
ناقش الأتي: من ينظر إلى من في ثقافتك؟ ومتى يحدث ذلك وما هي مدته؟

٢-٧ اللمس

قد يكون لمس الذراع أو اليد في إحدى الثقافات او المجتمعات أمراً ودياً، بينما قد يعتبر خرشاً في ثقافات أو مجتمعات أخرى! وأحياناً يمكن فقط لمس الناس من نفس الجنس أو الناس من نفس العمر أو الأصغر سناً.

تمرين:
- ناقشوا ما هو تأثير اللمس في ثقافتكم، وإذا كان ذلك أمراً طبيعياً لدى كل فرد فليلمس كل منكم يد الآخر أو ذراعه أو الجزء السفلي من ساقه، ولاحظوا تأثير ذلك.

لعب الأدوار:
دع أحد أفراد المجموعة يجلس في الوسط ويخبر المجموعة أن شريك أو شريكة حياته قد توفت ويتظاهر بالبكاء، عندها هل عليك أن تلمسه للتخفيف عنه؟ وإلى أي مدى؟ حاول اكتشاف ما الذي يعتبره العميل مفيداً.
من المحتمل أن يكون العناق فكرة غير جيدة، لأنك مع العميل لمساعدته على التكلم وقد يعمل عناقك على زيادة الصعوبة التي يواجهها، فاحذر ذلك.

٢-٨ كيف تجلس

إن طريقة جلوسك والتعبيرات التي تظهرها على وجهك توضح كيف تشعر بداخلك. وفي بعض الثقافات يمكن أن تقول بلغة البدن "ابتعد" أو "لا يهمني ما تقوله" عن طريق وضع ذراعيك بشكل متقاطع فوق صدرك أو برفع كتفيك، أو يمكنك أن تقول «أنا مهتم بما تقوله» عن طريق وضع ذراعيك وساقيك بشكل منفتح والميل إلى الأمام قليلاً نحو المتحدث وإظهار التعبيرات الصحيحة على وجهك.

تمرين:
اسأل شخصين من مجموعتك عن أسوأ وضعية جلوس مرفوضة، وشخصين آخرين عن أفضل وضعية جلوس مقبولة، ولاحظهم وناقشوا ذلك.

٢-٩ كيف تستمع

عندما تكون الأمور الأخرى صحيحة، مثل طريقة جلوسك والكلمات التي تستخدمها سيكون العميل متفتحاً أكثر في كلامه وستستمع له بشكل أفضل. وقد تساعد بعض الحركات الأخرى أيضاً مثل الأيماء بالرأس. وفي بعض الثقافات تساعد الضوضاء العرضية الناس على الحديث، و أحياناً يساعد تكرار الكلمة الأخيرة التي قيلت أو قول "أكمل" على التحدث.

بإمكانك أيضاً التقاط الكلمات الجوهرية التي يقولها العميل وأن تستخدمها بنفسك. فقد تقول العميلة مثلاً: "جعلني ذلك أشعر بأني كالدودة"، فإذا لم تستطع العميلة الاستمرار فبإمكانك قول "تشعرين أنك كالدودة..."، أو يمكنك أن ترسم شكل الدودة وتعطيها القلم لكي تكمل الرسم. ويسمى هذا النوع من الاستماع "الاستماع الفعال"، لأنه يشعر العميل بأنك تستمع حقاً له وبأن كلامه هام للغاية. وبعض الأوغنديين يستمعون بفعالية عن طريق إصدار أصوات من الحنجرة أثناء كلام الشخص معهم، ولكن في بعض الثقافات الأخرى قد يؤدي إصدار أي صوت لتوقف الشخص عن الحديث!

تمرين:
- قسموا أنفسكم إلى مجاميع كل منها شخصين وليأخذ كل منكم خمس دقائق ليخبر الآخر عن وقت صعب مر به، وتكون وظيفة المستمع هي مساعدة زميله المتحدث على الحديث.
- تجمعوا الآن في المجموعة وتقاسموا كل شيء ساعدكم على الحديث.
- قسموا أنفسكم من جديد إلى مجاميع كل منها شخصين وليأخذ كل شخص مرة أخرى خمس دقائق ليخبر زميله عن وقت صعب مر به، ولكن وظيفة المستمع هذه المرة هي الاستماع جيداً.
- الآن شكلوا المجموعة الأكبر مرة أخرى. وليعيد كل مستمع ما سمعه من زميله مع تصحيح من جانب زميله المتحدث في حالة التكرار الخاطئ.

تذكر ما يلي

- المستشار الجيد يتكلم أقل من العميل.
- الاستماع الجيد هو مهارة من أهم المهارات التي يمكن أن تكون لديك.
- تدرب على ممارسة هذه المهارة كلما استطعت.

٢-١٠ إقرار المشاعر والأحاسيس

عندما تمر ظروف صعبة على شخص فإنه غالباً ما يعتقد أنه هو الشخص الوحيد الذي تعرض للمصاعب، وقد يشعر شخص كهذا بأنه لم يعد طبيعياً أو أنه أصبح حتى شاذاً، وربما يصعب عليه التعبير عن شعوره. وفي هذه الحالة قد يساعده إبداء الملاحظة المناسبة في الوقت المناسب لإقرار أن شعوره هذا متوقعاً وأنه ليس شخصاً غير طبيعي وأن رد فعله وتصرفاته هي نتيجة متوقعة لكل من يمر بمثل هذه الظروف. ومن هذا المنطلق يمكنك أن تقول: "لا بد أنك شعرت بالأسى والحزن"، أو "اعتقد أني كنت سأشعر بالغضب كذلك لو كنت مكانك"، أو "احياناً يشعر بعض الناس الذين لديهم مثل هذه المشكلة بالذنب، ولكن لا يجب عليهم الشعور بذلك". وعلى أي حال يجب فعل ذلك بحرص وبعد التدرب عليه.

لعب الأدوار:

- اقسم المجموعة إلى قسمين.
- ينظر نصف المجموعة إلى لعب الأدوار رقم ١٠ الفصل ٤-٢ وبعدها يختاروا عضواً ليلعب دور العميل (يستطيع الرجال لعب دور السيدات أيضاً).
- يجب على نصف المجموعة الآخر الابتعاد أو الخروج إلى الخارج واختيار أحدهم ليلعب دور من يقوم بإجراء المقابلة.
- تقوم مجموعة العميل بمساعدة لاعب الدور على أن يكون عميلاً من النوع الذي لا يستطيع الكلام بسهولة والذي قد يتوقف عن الكلام لمختلف الأسباب، بينما تقوم المجموعة الثانية بمساعدة من يقوم بإجراء المقابلة على تشجيع العميل على الكلام.
- بعد عملية لعب الدور، ناقشوا ما هي الأشياء التي نجحت وما هي الأشياء التي لم تنجح.

قد يكون من الضروري أيضاً القول لأصحاب المشاكل أن المشكلة قد تؤدي إلي خليط من الأحاسيس والمشاعر، وهذا أمر طبيعي والأحاسيس الناجمة عنها مفهومة.

تمرين:

- تخيلي بأنك سيدة متزوجة ولك من الأبناء اثنان، وفي آخر ثلاثة اشهر بدأ زوجك يضربك أمام أبنائك. اذكري الآن في قائمة ما هي كل أحاسيسك وانفعالاتك وعواطفك التي تشعرين بها.

٢-١١ السرية والصدق

السرية يجب التنبيه بأنها تنطبق على المجموعة ككل. والمعلومات التي تخص العملاء يجب أن لا يتم إفشاؤها للزوج أو الزوجة أو للأصدقاء المقربين أو لأي شخص باستثناء الزملاء الذين قد تحتاج نصيحة منهم. ومبدأ السرية هذا يجب أن يكون مهماً لدى كل شخص يعمل في المكتب. كذلك يجب الاحتراس وعدم نسيان عمال النظافة مثلاً في عيادة لعدوى الأمراض الجنسية. تخيل مدى الضرر الممكن حدوثه لو قام هؤلاء العمال بالثرثرة أو بنشر الإشاعات عن العملاء؟

في أحد المستشفيات في أسيا كان كاتب العيادة الذي ينفذ الإنهاء الطبي للحمل يبيع ورق التسجيل إلى العاملين في السوق الذين يستخدمون هذا الورق للف البيض المباع فيه. وكانت المعلومات المسجلة في الورق تتضمن الأسماء والعناوين. تخيل لو كان اسمك وعنوانك ضمنهم، أو إذا كانت زوجتك أو ابنتك هي التي تم اغتصابها..؟؟

تمرين:

اذهب وتفحص أين تحتفظ بهذه السجلات. هل هي في خزانة مغلقة؟ ومن يستطيع الوصول إليها؟ وهل بإمكان أي مستخدم آخر الوصول إليها؟ ربما السكرتيرة أو الناس الذين لا يفهمون معنى السرية؟ هل عليك أن تناقش إذا ما كان من الضروري كتابة تفاصيل عن تاريخ الناس وماضيهم على الورق؟ تأكد أيضاً مما يحدث للسجلات القديمة.

الصدق مهم للغاية من ناحيتين:
يجب توخي الحذر بالنسبة لما تتعهد به تجاه العميل. ويجب أن لا تقدم وعداً لا تستطيع الوفاء به. وقل بصراحة إن لم قادراً على المساعدة.
يجب أن تكون صادقاً مع نفسك. وأن تكون مدركاً لما تستطيع عمله وما يمكنك تحسينه. أن الصدق (مع الحنان) هام جداً داخل مجموعتك وهو أفضل شئ لتصحيح أخطائك وأخطاء الآخرين.

٢-١٢ الاحترام

عليك إظهار الاحترام. ومن الأفضل أن تكن الاحترام لجميع العملاء. وينطبق ذلك حتى لو كان العميل وثنياً أو من طائفة شعبية لا تعجبك. وحتى لو كانت تصرفاته سيئة.

تمرين:

- العمل بشكل زوجي كل شخصين سوياً. اختر نوعاً من العملاء ممن تحب العمل معهم (حددا الجنس والعمر والطائفة ونوع المشكلة). ثم اختر نوعاً من العملاء لاتحب العمل معه.
  على سبيل المثال: قد يكون نوع الشخص الذي لا تحب العمل معه شخصاً يوضح لك أن خبرتك قليلة وليست كافية لمساعدته. أو ربما تجد من الصعب مساعدة امرأة تداوم البكاء وتبدو غير قادرة على فعل أي شيئ لمساعدة نفسها.
- قوما سوياً بتأليف قصة تعلل تصرفات هذه المرأة. وتخيليا أن هذه المرأة شخصة مختلفة وراء القناع الذي تظهره. ماذا حدث لجعل هذه الشخصة كما هي؟
- الآن قوما بتقاسم القصص مع مجموعتكم. واستمع لتلك القصص وقل لنفسك "هؤلاء أناس مثلي".

٢-١٣ مبادئك الخاصة

قد يأتي الناس بمشاكل إليك لها دخل بمبادئك أو بمشاعرك أو بآرائك.

تمرين:

ناقش في مجموعتك: ما هو شعورك في الحالات التالية:
- بنت شابة تذهب إلى العطار لشراء أعشاب طبية لإجهاض حملها؟
- زوجة يضربها زوجها وتريد الطلاق منه؟

ما هي معتقداتك ومبادئك الهامة في هذا المضمار والتي تثير مشاعرك؟ هل من المطلق الحكم بأن "الزوجة يجب عليها أن لا تترك زوجها أبداً؟" هل يحظر دينك نبذ بعض الحلول في مشاكل معينة؟

المعتقدات والمبادئ الثلاثة الآتية هي جزء من الأفكار الغربية الخاصة بالاستشارات ولذلك فإنها متأصلة في ثقافة واحدة وليس في كل الثقافات. دع أحدكم يقرأها على المجموعة:

١. **مهمتك هي مساعدة الآخرين على إيجاد حلولهم الخاصة. لذا من الخطأ فرض معتقداتك على الناس ذوي الأفكار المخالفة.**
٢. **المستشار الجيد يجب أن يكون قادراً على طرح مشاعره القوية جانباً عند مساعدة الآخرين.**
٣. **إذا كانت مبادئك قوية إلى درجة تجعلك لا تستطيع أن تقدم إلا نصيحة لشيئ وحيد لابد من اتخاذه فعليك أن تطلب من شخص آخر (أو حتى جمعية/وكالة أخرى) التعامل مع هذا العميل.**

ما رأيك في هذه المبادئ؟ إذا لم تعجبك ولم توافق عليها فليك إيجاد طرق بديله للتعالم مع تلك المسائل. ولا تنسى أن إجراء المقابلات وتقديم الاستشارات هي أعمال من أجل العملاء وليست من أجل المستشارين.

٢-١٤ توفر المعلومات المفيدة لديك

يجب أن تشمل هذه المعلومات أسماء وعناوين المؤسسات التي تقدم العون. المدارس والجمعيات والأطباء والقابلات..الخ. وهذه المعلومات يمكن استخدامها من أجل توجيه العملاء إليها. ولكنها أيضاً لك لكي تكون لديك معلومات جيدة. ومن المفيد أيضاً أن يكون لديك بعض الكتب كمراجع عن الأمراض الشائعة.

٢-١٥ التعرف على المشاكل وترتيب الأولويات

عندما تتحدث مع العميل ستبدأ في اكتشاف جوانب مختلفة للمشكلة:

- إذا ما كانت المشكلة حالة مستعجلة؟ ويجب أن تكون لدى جمعيتك أو مؤسستك استراتيجيات للتعامل مع الحالات المستعجلة المعتادة، ومنها مثلاً النساء الحاملات اللاتي تبدأن في النزيف، أو أسرة مشردة بلا مأوى في مساء بارد وممطر.
- الجزء العملي من المشكلة، على سبيل المثال: مساعدة والدة أو والد على وشك الموت لإيجاد الرعاية لأطفاله، ومساعدة الناس في العثور على سكن أو عمل.
- إذا ما كانت المشكلة قد أثرت على العميل بدنياً أو نفسياً أو كليهما؟

عندما تستمع لعميل وتحاول استشفاف من هو خذ في الحسبان أن المشاعر توجد لدى الناس في طبقات متتالية، ويمكن أن تكون العواطف واقعة في طبقات واحدة تلو الأخرى. والطبقات العليا الأقرب إلى السطح قد تكون الضحك والشعور بالخجل، ومن الممكن أن يكون الغضب واقعاً فوق الحزن ويغطيه، إذ هناك بعض الناس الذين يأتي شعورهم بالغضب أسهل من شعورهم بالحزن، وعند البعض الآخر العكس. ويقول البعض أن الخوف يقع تحت كل الطبقات.. ما عدا أصحاب الحظ السعيد ذوي الطبع الهادئ.

وفي نهاية جلستك مع العميل قد يساعد أن تقوما سوياً بوضع المشاكل في قائمة أو تدوينها بصوت مرتفع يسمعه العميل. وبعد ذلك حاول أن تتوصل إلى اتفاق معه عن ترتيب الأولويات التي أعطيتها لمشاكله. ومن الضروري أن تتوصل إلى نوع من الاتفاق معه على ذلك، ولكن ليس من الضروري أن تتفقا على كل شيء.

٢-١٦ الاتفاق على ما يمكن عمله

كن واضحاً للغاية بشأن ما سيحدث في الخطوة التالية ومن الذي سيقوم بكل عمل من الأعمال. وكن واضحاً في الأمور المشكوك فيها، واعترف بما لا تعرفه، واكتب ذلك سوياً مع عميلك، وقل: "في الأسبوع القادم سأقوم بعمل كذا وكذا إن استطعت، وفي غضون ذلك عليك القيام بما وعدت". وتأكد من موافقة عميلك على ذلك. وإذا كنت سترى العميل مرة أخرى فعليك تحديد الموعد.

لعب الأدوار: تابع لعب الدور رقم ١٠ في الفصل ٤-٢:
تنقسم المجموعة إلى قسمين مرة أخرى.
يختار احد القسمين شخصاً آخراً للعب دور العميلة.
يقوم القسم الثاني باختيار شخص آخر للعب دور من يقوم بإجراء المقابلة.
يجب أن يقوم قسم العميلة بمساعدة لاعبة الدور على أن تكون من النوع المنفعل الذي لا يشرح بوضوح ولا ترغب في التحدث عن أشياء معينة، وربما تكون أيضاً من النوع الذي يواصل البكاء ولا يسمع أو تقاطع الحديث عن طريق مناجاتها لله بصوت مرتفع. الآن وظيفة من يقوم بإجراء المقابلة هي إيجاد أول الطرق العملية لمساعدتها والوصول معها إلى اتفاق.

٢-١٧ استخدام قائمة التذكير

ستجد على الصفة التالية قائمة التذكير لكي تستخدمها عندما يقوم أحد زملائك بمقابلة حقيقية أو بلعب الأدوار.

باستطاعتك تعديل هذه القائمة بشطب ما تراه غير مهم أو إضافة ما هو هام. وهذه القائمة هي من أجل تصرفات للعملاء تريد أن تبحث عنها. وعليك أن تتأكد عندما تكتب إضافات من أن كلمة "نعم" تعني دائماً شيئاً إيجابياً، اكتب مثلاً: "هل استخدم المستشار لغة سهلة؟" وستعني كلمة "نعم" هنا شيئاً إيجابياً، ولا تكتب: "هل استخدم المستشار لغة صعبة الفهم؟" لأن كلمة "نعم" تعني هنا شيئاً "سيء". بإمكانك وضع ما لا يزيد عن ١٢ سؤالاً على قائمة التذكير.

تمرين:
اختر احدالأدوار في الفصل ٤-٢ ليقوم به اثنان من مجموعتك.. يلعب احدهما دور العميل الذي يحكي القصة، ويلعب الآخر دور من يقوم بإجراء المقابلة. الآن دع باقي أفراد المجموعة يقومون سوياً بتعبئة قائمة التذكير ويعدون ورود مرات الإجابة بـ"نعم". فإذا كانت اقل من ٦ فيعني أن من يقوم بإجراء المقابلة بحاجة إلى المزيد من التدريب.

استسخ نسخاً من قائمة التذكير وعاود التقسيم إلى مجاميع من ثلاثة أشخاص، شخص يلعب دور المستشار، وشخص آخر دور العميل، بينما يقوم الشخص الثالث بالاستماع للحوار وتعبئة قائمة التذكير. وبعد ذلك قوموا بتبديل الأدوار للتدرب على ذلك، وواصلوا التدريب طالما بقيتم في حاجة له.

إذا كان أداء أحدكم سيئاً نرجو أن لا تجعلوا هذا الشخص يشعر بالقهر، لأن اكتساب المهارات يتطلب التدريب، والكثير من الطهاة المهرة افسدوا طبخهم في بداية تعلمهم وتحسنوا فيما بعد.

٢-١٨ قائمة التذكير لمهارات المقابلات

هل قام مجري المقابلة بما يلي؟	نعم	لا
١. رحب بالعميل بشكل لائق ومؤدب		
٢. استخدم لغة واضحة وسهلة		
٣. جلس بوضعية جيدة مع مراعاة لغة البدن		
٤. سأل أسئلة جيدة واستمع جيداً		
٥. أظهر الاحترام		
٦. تعرف على المشاكل ورتب الأولويات		
٧. أعطى معلومات جيدة ومفيدة		
٨. كان واضحاً بشأن من قام بماذا		
٩. حدد موعداً تالياً		
١٠. ودع العميل بشكل لطيف		

الباب ٣: مبادئ مهارات الاستشارات

٣-١ مهام المستشار

المستشار الجيد يفعل شيئين:
- يتعرف على وضع العميل ومشاكله.
- يساعد العميل على اختيار اختياراته الصحيحة بنفسه.
على كل مستشار أن يقوم بهاتين المهمتين بشكل نظامي.

تمرين:
اطبع قائمة التذكير للاستشارات في الفصل ٤-١.
فكر الآن في عميل يتولى أمره أحد أفراد مجموعتك، ويفضل أن يكون عميلاً منذ مد لا تقل عن شهرين. قم بتعبئة قائمة التذكير. ما هو مدى حسن سير الأمور؟ بإمكانك الرجوع لقائمة التذكير هذه خلال عملك في هذا الدليل.

ما الذي يستطيع المستشار عمله:
بعض الأمور التالية تعرفه بالفعل، وتعرف البعض منه دون أن تدرك أن تعرفه. نرجو أن لا تشعر بالضجر إذا قمنا بإعادة بعض الأمور التي تعرفها. كما نرجو منك إخبارنا بأي أمور أخرى تعلمها ولا نعلمها نحن، وستجد عنواننا الالكتروني مدوناً في الصفحة الأمامية).

أن مهارات إجراء المقابلات التي تعلمتها سوف تساعدك في إقامة علاقة جيدة مع عملائك. فأنت تصغي إليهم جيداً، وتساعدهم بطرق عملية. وقد يكون هذا كل ما يحتاجه بعض العملاء، وعندئذ تستطيع أن تودعهم وتذهب لأداء مهامك الأخرى.

من ناحية أخرى قد يحتاج بعض الناس مساعدة إضافية، وفي هذه الحالة تجري متابعة تقديم الاستشارات لأنها تساعد الناس في الأمور العملية والأمور المعقدة الأخرى والكامنة بعقولهم.

مساعدة الناس على اختيار خياراتهم الصحيحة بأنفسهم:
يشمل هذا المضمون ثلاثة أجزاء ، وهي :
أ-الاختيار:
العملاء في حاجة لرؤية أن هناك طرق مختلفة أمامهم لاختيار أحدها. ويمكن أن تكون هناك بعض المجموعات من الناس التي عاشت في ظروف معينة جعلت ناس آخرين يقومون بالاختيار لهم.
مثال: الناس في كمبوديا عانوا سنوات طويلة من حكم النظام الوحشي الذي كان يقرر كل شيئ لهم، وكان الاختلاف في الآراء يعرض حياة الناس للخطر. وبعد سنوات من الجوع ومصادرة الحرية اكن الناس في حاجة لبعض الوقت لكي يتعودوا على أنهم بإمكانهم اتخاذ قراراتهم بأنفسهم.
وفي فلسطين والعراق يتدخل الاحتلال والغزو في حياة الناس ويجبرهم على أمور لا يرغبون بها!
ب - الاختيارات الذاتية:
إن تقديم الاستشارات لا يعني إخبار الناس بما عليهم فعله، بل هو مساعدة الناس على معرفة الإمكانيات المتوفرة وكيفية شعورهم ازائها. وعندها يستطيع الناس اخذ قراراتهم واختياراتهم بأنفسهم. وكمستشار لا يجب عليك دفعهم لاتخاذ قرار أو اختيار معين، لأن الناس إن لم يكونوا مقتنعين به فربما لا يطبقوه، وبهذا يضيع الجميع وقتهم.
ج - الاختيارات الجيدة:
لا شك أن كل فرد قد اتخذ قراراً سيئاً في وقت ما من حياته. وبعض الناس يكرر اختيار نفس الخيار مراراً وتكراراً، ويختار مثلاً كل مرة شريك حياة من نفس النوع الذي يجلب له المصاعب، أو يرجع لتعاطي الكحول كلما يشعر بالعطش. وإذا استطعت كمستشار أن تساعد الناس على رؤية هذه النماذج وما تجلبها عليهم من متاعب وخسائر وتعاسة فربما يكون ذلك دافعاً كافياً لهم للتوقف عن سلوك الطريق الخاطئ. ولكن غالباً لا يكون ذلك هو الحال. إننا لا نستطيع حل جميع المشاكل، ولكن في مثل هذه الحالات يعد «منح القوة» فكرة مهمة، ويعني ذلك أن يؤدي تقديم الاستشارات للناس لمنحهم القوة تدريجياً للتحكم في حياتهم بأنفسهم دون تدخل الغير.



٣-٢ نماذج مشتركة تتبع التجارب السيئة

كثير من الناس تعرضوا لمآسي في حياتهم. وبعضهم تعايش الحروب أو الفيضانات. وربما فقد بعضهم كل عائلته من جراء الأوبئة والأمراض. وهذه التجارب المريرة تفوق الوضع العادي. وربما يكونوا أيضاً قد فقدوا بيوتهم أو تعرضوا للاغتصاب أو شاهدوا الناس يقتلون أمامهم.

إذا أدرك الناجون الذين تبقوا على قيد الحياة أن أناس آخرين قد عانوا وقاسوا أيضاً مثلهم. وأن رد فعلهم ما هو إلا شيئ طبيعي بعد هذه التجارب المريرة فربما يساعدهم ذلك على التحمل ويشعرهم بأنهم ليسوا الوحيدون وبأن غيرهم قد تعافى وتحسنت حالته. وقد يساعدهم أيضاً أن تذكر لهم أن حالتهم يمكن أن تتحسن مع مرور الوقت. وهناك بعض الأفعال التي تساعد على التحسن.

يتعافى الناس من الأحداث الرهيبة أسرع إذا تحدثوا عما حدث في أقرب فرصة بعد حدوثه.

تمرين:

- ليفكر كل عضو من أعضاء المجموعة في حدث سيء مر به يكون المرء مستعداً للحديث عنه أمام البقية. ثم فكر في حدث سيء آخر تعرض له أحد الأصدقاء أو الأقارب. تحدث عما شعرت به أنت والآخرون بعد حدوثه مباشرة وكيف تغيرت المشاعر مع مرور الوقت. ثم اقرأ وناقش ما يلي:

كيف يرى الناس العالم

معظم الناس يكبر مؤمناً بصفة مبدئية بأنهم أناس جيدون يعيشون في عالم جيد. وعندما يحدث شيء صعب أو سيء أينقلب هذا الإيمان المبدئي رأساً على عقب!

تخيل (لا سمح الله) أن سقف المسجد أو الكنيسة أو المعبد قد وقع على من فيه من ناس وقتل نصفهم. عندئذ سيتأثر مختلف الناس بهذا الحدث. وهم الناجون والأقارب والجيران.

على كل هؤلاء الناس أن يحاولوا تعليل ما حدث. وقد لا تكفي الأفكار التي كانت لديهم قبل حدوث المصيبة أو قول «إنه مجرد حظ سيئ» لشعورهم بالرضا والاقتناع. إننا جميعاً نبحث عن للتفسير المنطقي والعلمي. وردود الفعل المألوفة في هذه الحالة هي الإنكار وعدم التصديق - الغضب واللوم. - الشعور بالذنب - الشعور بالأسى والحزن - القبول والتأقلم.

٣-٣ توقع العملاء الذين قد يستخدمون العنف

ليس من العجيب أن يحمل بعض الناس الذين مروا بتجارب وأحداث مريرة. الغضب الشديد. لذا من المهم أن تكون لدى مؤسستك أوجمعيتك خططاً للتعامل مع هؤلاء الناس لأنهم ربما يتحولون إلى العنف. وفي الغالب يكون هذا النوع من الناس رجالاً ولكن ليس دائماً. الأفكار التالية قد تساعد:

- تستطيع أن تساعد على تهدئة الناس عن طريق أن تطلب منهم الجلوس. وتقول لهم بأنك تأخذ مشكلتهم على محمل الجد. وتقدم لهم كوباً من الماء أو العصير ان وجد.
- احرص أن تكون نبرة صوتك هادئة ولا توحي بالغضب أو الخوف. وقد تساعدك بعض الجمل والأسئلة على ذلك. قم بإقرار شعور الشخص الغاضب بقولك "أنا أرى أنك غاضب" ثم بيّن له أنك على استعداد لسماع قصته. وبإمكانك أيضاً أن تضع حدوداً بقولك: "من الواضح أن لديك قصة لا بد من قولها. ولكني الآن لست مرتاحاً في الجلوس معك هنا لأن البناية على وشك الإغلاق. فهل نستطيع أن نحدد موعداً في الصباح؟"
- تأكد من أن البناية التي بها مكتبك يمكن إغلاقها بمزلاج. ولا تتواجد مطلقاً وحدك مع العميل. وخاصة في نهاية الدوام. وإذا كان بالإمكان أن توفر حارسا سيكون ذلك جيداً.

- إذا كنت تقابل العملاء بمفردك في غرفة بابها مغلق فبإمكانك أن تركب جرساً في مكتبك تستخدمه عند اللزوم لطلب الحارس. وتأكد أن تتدرب مع الحارس على ذلك لكي يعرف كل فرد ما يجب فعله.

إذا لم تحاول المؤسسة أو الجمعية رعاية موظفيها إذن كيف تستطيع رعاية عملائها؟

٣-٤ نطاق المشكلة في الشرق الأوسط

توجد ظاهرة عامة مشتركة منتشرة بكثرة في الشرق الأوسط. وبغض النظر عما إذا كانت العائلة مسلمة أو مسيحية، يكون للرجال الأكبر سناً في العادة سلطة على حياة الأقارب الأصغر سناً ذكوراً وإناثاً. وهذه السلطة لها مبرراتها ومؤيدة بشدة في الدين والثقافة. وهؤلاء الرجال هم الذين يقررون في البيت عادة إذا ما كان مسموحاً للبنات بمغادرة البيت لجلب الماء أو التسوق، وإذا ماكان مسموحاً للأطفال بالذهاب إلى المدرسة، ويقررون متى يزوجون أولادهم وبناتهم ولمن. ولكن عندما تبدأ النساء في العمل سوياً وتتحدى تلك القرارات تنجح في عملها، ويصبح سن الزواج أكبر من ذي قبل ويقل استخدام العنف، ولا يطرأ أي ضرر على الأيمان الديني من جراء ذلك. ولكن تحدث أحياناً ردود فعل غضب وربما استخدام العنف نتيجة لذلك. وعلى كل جمعية ومؤسسة تقدم الاستشارات أن تقرر إذا ما كانت ستعمل على تغيير هذه الأمور أم سيكون عملها محدوداً بقدر الإمكان في هذا المضمار. انظر لعب الأدوار إذا أردت أن تكون المناقشة موجهة إلى مسألة معينة.

٣-٥ الطرق العامة لمشاكل مختلفة

فيما يلي تسعة طرق تساعد على حل المشاكل، وبإمكانك إضافة طرق أخرى لها:

٣-٥-١ مساعدة الناس من خلال منظمة جيدة
٣-٥-٢ مساعدة الناس رديئي التغذية
٣-٥-٣ مساعدة الناس ذوي النوم الرديء
٣-٥-٤ مساعدة الناس على التعامل مع مشاعرهم الداخلية
٣-٥-٥ مساعدة الناس في العثور على أنظمة الدعم
٣-٥-٦ مساعدة الناس في العثور على الشعائر والطقوس
٣-٥-٧ مساعدة الناس ليكونوا إيجابيين ومفيدين
٣-٥-٨ مساعدة الناس على تحمل مسؤولية أعمالهم
٣-٥-٩ مساعدة الناس على استرجاع السرور والمتعة

٣-٥-١ مساعدة الناس من خلال منظمة جيدة

إذا كنت أحد متخذي القرارات بشأن اللاجئين وبرامج التنمية الفردية فنرجو منك أخذ ما يلي في الحسبان:

- في احد بلدان الحروب السابقة، استطاع الجنود السابقون الانضمام إلى برنامج العمل مقابل الغذاء. وكان عملهم في معظم الأحوال هو تنظيف الأراضي وبناء الطرق. وكانت إدارة البرنامج تحرص على تقديم وجبة الغذاء على طاولات كثيرة صغيرة الحجم بدلاً من بضعة طاولات كبيرة، وفي المجموعات الصغيرة كان الأشخاص قادرين على البدء في التحدث عن تجاربهم.
- يقول الكثيرون أن مشاركة الأشخاص المحبطين أو المكتئبين في تنفيذ أعمال مثل تحضير وتقديم الطعام لمجموعات صغيرة تساعد في التخفيف عنهم بنفس القدر كالعلاج النفسي عن طريق التحدث.
- في يوغوسلافيا السابقة تم بدء عدد من برامج تقديم الاستشارات لمساعدة النساء التي عانت خلال فترة القتال والحروب والعنف البدني والجنسي. وتمت متابعة ٢٥ برنامج. وقالت مستخدمات تلك البرامج أن تقديم المشورة الفعلي قد ساعدهن وخفف عنهن، ولكن الشيء المساوي للأهمية أيضاً هو تعايش المكان الآمن الذي تمكنت فيه النساء المشردات من التلاقي وتبادل أطراف الحديث مع بعضهن البعض.
الغرف أو الخيام الآمنة في المخيمات تقدم حلولاً قليلة التكلفة يمكن أن تكون فعالة.

من هذا المنطلق إذا كان لدى اللاجئين وبرامج التنمية الفردية منظمة وتسهيلات جيدة وأدوات مساعدة فإنهم سيقومون بمساعدة بعضهم البعض حتى في حالة عدم توفر المستشارين المهنيين.

٣-٥-٢ مساعدة الناس رديئي التغذية

إن طريقة شعور الناس هي جزء من كيفية عمل عقولهم ولكنها مرتبطة كذلك بصحة أجسامهم، وسوف تدرك ذلك عندما تستيقظ من النوم في الصباح بعد الإغراق في الشرب أو تناول الكثير من الفاكهة الخضراء.

قد يكون عميلك (وربما أنت كذلك) قد عانى من الضغط النفسي والإجهاد لفترة طويلة، وربما صاحب ذلك تغذية غير جيدة ونوم غير كافٍ. ولكن بعد أن تعود الحياة لوضعها الطبيعي حاول تقديم النصائح الجيدة للآخرين عن أهمية التغذية والراحة البدنية والصحة العامة.

أن عامة الناس من ذوي الدخل المحدود. والطعام ليس هو بند النفقات الوحيد لديهم. وبشكل عام يستفيد المرء أفضل من النقود عن طريق شراء مواد الطعام الأولية كالحنطة والمكونات الأخرى لطهي الطعام في المنزل بدلاً من شراء الغذاء المصنع مثل البسكويت والمشروبات الغازية المليئة بالسكر التي لا تعود بفائدة غذائية تستحق الذكر.

إذا كانت هناك شحة في الحطب فمن الأفضل تشجيع الناس على الطهي في مجموعات أكبر من أجل التوفير.

قد تتكون الوجبات الغذائية في معظم الأحوال من النشويات (الذرة والأرز وخلافه) وكمية قليلة البروتين. ومن الممكن أيضاً أن تحتوي الوجبات الغذائية على كميات ليست كافية من الفاكهة والخضار في حين أنهما مهمان لاحتوائهما على الفيتامينات. والحلول طويلة الأمد هي حلول خارجة عن نطاق عملك كمستشار، ولكن يمكنك أن تقترح على منظمتك تحليل تلك المشكلة، وحاول لو أمكن إيجاد امال لتقديمه على شكل قروض صغيرة لأن ذلك قد يشجع النساء على اقتناء الدجاج لإنتاج البيض أو الماعز وربما الماشية أو ما شابه ذلك (في بعض الدول يكون المردود من النساء أفضل من مردود الرجال). ويمكن أيضاً أن تحاول الحصول على كمية من البذور لزراعتها في أي ركن متوفرة أو في حاويات، مثلاً داخل إطارين من إطارات السيارات يوضع واحداً منها فوق الآخر.

- إذا كانت البقوليات الجافة جزءاً من النظام الغذائي فباستطاعتك البدء في استنباتها بنفسك وتشجيع الآخرين على فعل ذلك، أن الحبوب الجافة غنية بفيتامين سي.
- حبوب الفيتامين غالباً لا تكون الاختيار الحكيم بسبب ثمنها. وحقن الفيتامين مشكوك في قيمتها لأنها قد تكون خطوة إذا كانت تعطى بواسطة أشخاص غير مدربين.

لعب الأدوار:

مثل في المجموعة الدور الوارد في رقم ١٢، وتأكد أن يكون الشخص الذي يلعب دور العميل شخصاً غير متعاون.

٣-٥-٣ مساعدة الناس ذوي النوم الرديء

الناس الذين لا ينامون جيداً لوقت طويل يواجهون صعوبة أكبر في التغلب على المشاكل.

تمرين:

- يتذكر كل منكم وقتاً لم يتمكن فيه من النوم جيداً. نقاشوا مع بعضكم في المجموعة ما كان تأثير ذلك عليكم. وما الذي ساعدكم آنذاك للرجوع إلى الحالة الطبيعية؟
- يستطيع الناس النوم بشكل أفضل عند إجراء بعض التغييرات البسيطة في سلوكهم (وإن نومهم قد يظل بالرغم من ذلك ليس ممتازاً). بإمكانك اقتراح ما يلي:
- قبل النوم بساعة اعمل على تهدئة وضعك، وحاول التفكير في النوم والنعاس ولا تسمع أو تناقش الأمور السيئة. اجلس على سريرك واسترخي وتنفس ببطء وركز في تفكيرك على أمور تحب فعلها (مثلاً كيف تطهو طعاماً معقداً في طبخه أو كيف تصلح محرك دراجة نارية). وإذا خطرت أفكار أخرى في بالك فلا تفكر فيه وعاود التركيز على الطبخ أو الدراجة النارية.
- بعض المأكولات تساعد العقل على الاسترخاء، حاول إبقاء بعض المأكولات الخفيفة من وجبة العشاء لكي تتناولها قبل النوم بساعة. ويقال أن الموز جيد للاسترخاء، لذا تناوله إن وجد.
- إذا كانت غرفة نومك قريبة من أصوات مزعجة، حاول وضع حشوه من خرقة نظيفة في أذنك لكي تساعدك على عدم سماع الاصوات المزعجة، واطلب من أفراد العائلة أن يكونوا هادئين في الليل.
- هناك أيضاً بعض الروائح الجيدة التي تساعد على الاسترخاء، فمثلا في أوروبا تستخدم زهور اللافندر (التي يصنع منها عطرالخزامي). بإمكانك التحدث مع العطارين المحليين وجرب الروائح المحلية لمعرفة الأنسب في بلدك.
- يمكنك (وكذلك عميلك) عمل تمرين الاسترخاء في الفصل ٣-٨.

٣-٥-٤ مساعدة الناس على التعامل مع عواطفهم الكامنة

يقضي بعض الناس حياته حاملاً ذكريات أليمة أو مرعبة، وبالرغم أن الذكريات تكون محفوظة بأمان في العقل كما لو كانت حبيسة داخل فنجان إلا أنها تكون لمعظم الناس بمثابة جرح نازف لم ينظف ولم يبدأ في الشفاء. وهؤلاء الناس في حاجة للتحدث عما حدث وفي حاجة لإيجاد طرق للتحكم في مشاعرهم وهمومهم.

مساعدة الناس على التعبير

بعض في حاجة للعثور على الكلمات المناسبة لوصف ما حدث لهم، وعندما يجدوها يمكن أن يتابعوا كلامهم للتحدث عن شعورهم بقولهم «لقد اغتصبوني» أو «سأموت قريباً» أو «هذا يجعلني اشعر بالحزن» ... إلخ.

تمرين:

- يساعد ذكر اسم الشعور على وضع الأمور في نصابها. ليقم كل منكم بتذكر حدث سيئ حصل معه وليقم أحد أفراد المجموعة بتدوين ذلك في قائمة التذكير. الآن اجمع كل أسماء مشاعرك ومشاعر الآخرين المذكورة بلغتكم الخاصة، مثل «الغضب»، «الحزن»، «المرارة»، «الإحباط».
- تذكر أننا قد نحتاج أحياناً كلمات قاسية وكلمات قبيحة لا نقولها أمام والدينا. وتذكر أيضاً أن بعض الانفعالات تكون طبيعية ولكنها ليست «مؤدبة» ولذا يكون من الصعب أحياناً الاعتراف بها. فبعد حادثة وفاة قد نشعر بالرغبة في الانتقام أو قد نشعر بالراحة أو حتى الفرح، وربما نشعر بالسعادة لأننا لن نرى ذلك الشخص المتوفي بعد ذلك، أو قد نشعر أن «الوغل استحق ما حدث له». قم بكتابة مثل هذه الكلمات والأقوال.
- قد تجدوا أنفسكم تقهقهون ضحكاً من هذا التمرين، وهذا مثال جيد يوضح كيف نتعامل مع مشاعر عن طريق إظهار مشاعر أخرى.

مساعدة الناس على التنفيس

يواجه بعض الناس صعوبة كبيرة في كشف عواطفهم، وينطبق ذلك بالذات على الرجال في بعض الثقافات، ولعلهم ظلوا يسمعون طوال حياتهم "من العيب أن يبكي الرجال" و "يجب أن لا يظهر الرجال الخوف". ساعد الناس بقدر استطاعتك على الحديث عما حصل لهم، ولكن لا تحثهم على الحديث عن مشاعرهم، وانتظر حتى يصبحون مستعدين لذلك، لأن الأحاسيس غالباً ما تظهر من نفسها.

من ناحية أخرى يقول الناس أحياناً أنهم لا يشعرون بأي شيئ، أو يعتقدون أنهم يشعرون بالحزن ولكنهم لا يعرفون كيف يظهرون ذلك. وهؤلاء الناس قد يظهرون شعورهم فيما بعد، أو ربما يكون من الأسهل عليهم التعبير عن أنفسهم باستخدام الفن التشكيلي أو التمثيل أو نشاط فني آخر. إذا كان لديك بعض أدوات الرسم كقلم رصاص أو طباشير أو ألوان مائية أو زيتية ضعها بالقرب منك، واعرضها عليهم كخيار. وقد يكون هذا أسلوباً فعالاً للتعبير عما بداخلهم وخاصة لدى الأطفال.

كمستشار من المهم أن تبقى كشاهد نشيط أثناء قيام عميلك بالتحدث أو العمل، وعليك أن توضح باستمرار أن تحترم وتفهم العميل وعمله وأنك تتعاطف معه.

أثناء جلسة مساعدتك لعميلك يمكنك أن تقول أحياناً: «بإمكانك البكاء» أو «من الطبيعي الشعور بالغضب».

من الجيد أن تبقي بالقرب منك بعض قطع القماش الناعم لاستخدامها كمناديل إذا بكى العميل، واحتفظ كذلك بزجاجة ماء لكي يشرب الناس عندما يفقدون السيطرة على مشاعرهم.

السرية مهمة كذلك. ويمكنك أن تذكر عميلك بأن كلامه لن يكون مسموعاً إذا كبح صوته العالي، وأن المستشارين يكتمون الأسرار لتفادي الإضرار بالشخص نفسه أو بالآخرين.

إذا كان هناك شخص يقاوم إظهار حزنه أو غضبه عليك أن تفكر في مدى جلوسك بعيداً عنه أو قريباً منه على أساس الثقافة السائدة في بلدك. ففي أوربا مثلاً قد يجلس المستشار على مقربة من العميل إلى درجة تتيح له فقط أن يلمس

ركبة العميل بأطراف أصابعه. وليس أقرب من ذلك تفادياً لاحتمال شعور العميل بالإطباق عليه. ولكن أحياناً قد يكون العميل في حاجة إلى ضمه من قبل مستشاره إذا كان من نفس جنسه (عليك الحذر من احتضان عميلك أن لم يكن من جنسك).

إحدى الطرق التي ربما تريد أن تجربها هي طريقة تسمى "الكرسي الخالي": لكل شخص يوجد إنسانا عزيزاً عليه. وربما يكون هذا الشخص حياً أو ميتاً. وقد يفضل العميل أن يبوح لهذا الشخص بعواطفه. لمساعدته على فعل ذلك ضع كرسي خالي أمامه. واطلب منه أن يتخيل أن الشخص العزيز عليه جالساً على هذا الكرسي. وشجعه على التكلم والبوح بكل شيئ يريد أن يقوله للشخص الحقيقي العزيز عليه. ولتطوير الموقف أكثر دع عميلك يجلس على الكرسي ويلعب دور الشخص الغائب وتقوم أنت بالتجاوب معه كما لو كنت أنت العميل.

لعب الأدوار:

- قسموا أنفسكم إلى مجاميع من شخصين والعبوا الدور رقم ١١ في الفصل ٤-١ (أو غيروا لعب الأدوار). وليلعب أحدكم دور العميل. ثم قوموا بالتبديل. تظاهروا في التمثيل بصعوبة إظهار عواطفكم. وناقشوا بعد ذلك جميعاً ما الذي ساعدكم على إظهار شعوركم.

ربما يقوم العميل بإخبارك ببعض الأمور الهامة التي كانت خفية. مثل مرضه بمرض يؤدي للوفاة. في هذه الحالة لا يمكنك التوقف وقطع المحادثة حتى لو كان الوقت المخصص لها قد انقضى. وعليك أن تبدي الاحترام عن طريق الاستماع جيداً إليه قلباً وقالباً وإعطائه الوقت الكافي حتى يهدأ. مع تقديم الماء وبعض ومنديل له. وعرض إجراء محادثة تالية معه. واقتراح الذهاب إلى مؤسسة أخرى قادرة على مساعدته أو مجموعة يمكنه الانضمام إليها. ووضح له إذا ما كنت ستظل موجوداً مع مرور أم سيكون عليه العثور على مساعدة طويلة الأمد في مكان آخر.

مستويات الشعور

قد يكون هناك شعور واقعاً فوق شعور آخر ويخفيه. فمن الممكن أن يكون الضحك والخجل مثلاً من أسهل المشاعر التي يمكن الوصول إليها لدى الإنسان. أما الغضب فهو أعمق وبإمكانه تغطية الشعور بالحزن الحقيقي العميق.

للنقاش:

- ما هي المشاعر التي أظهرتها في الشهر الماضي عندما كنت مع شخص آخر؟ وهل هناك أي شعور لا تسمح بإظهاره أمام أي شخص؟

٣-٥-٥ مساعدة الناس في إيجاد أنظمة الدعم

أحياناً قد تكون العائلة والأصدقاء قادرين على تقديم دعم أفضل من الذي يعطوه بالفعل. وقد لا يستطيع بعض الناس غير السعداء إخبار أزواجهم أو زوجاتهم أو أصدقائهم الحميمين عما جرى لهم ولماذا يتصرفون بهذا الشكل. وما الذي يمكن أن يساعدهم في وضعهم. وبإمكانك مساعدة هؤلاء العملاء على عما جرد لما يريدون قوله وتشجيعهم على الكلام وكن معهم حينما يقومون بالشرح.

المجموعات : قد يأتي الدعم عن طريق الانضمام إلى مجموعات منظمة. وهذه المجموعات مخصصة للناس ذوي المشاكل أو الأوضاع السيئة ويمكن أن تكون مفيدة لهم. وأعضاء مثل هذه المجاميع قد يكونوا أرامل أو أرملات. أو أشخاص لديهم مرض نقص المناعة المكتسبة «إيدز». أو الجنود السابقين. ... إلخ.

إذا أردت تكوين مجموعة من البداية بالطلب من الناس الاجتماع بشكل دوري فعليك مراعاة ما يلي:
هل عليك أن تكون متواجداً طوال الوقت - حجم المجموعة: العدد المثالي لمجموعات النقاش هو ما بين خمسة وعشرة أعضاء. إذا زاد العدد عن ذلك قد لا يستطيع بعض الأعضاء المشاركة في النقاش. ولكن بعض المجموعات الأكبر قد تكون مقبولة عندما لا يكون مسموحاً للشخص أن يتحدث مرتين قبل أن يحصل كل فرد في المجموعة على دور للتحدث - انظر الإرشادات والقواعد من جديد في الفصل ١-٢.

هناك بعض الطرق المنطقية للمجموعات لكي تتعامل مع المشاكل. وها هي إحداها :

- الخطوة الأولى هي التركيز على الأمور المشتركة والتجارب السابقة. وقد يؤدي هذا لإظهار مشاعر قوية في الناس، وسيكون الناس في حاجة إلى وقت للحديث والاستماع لهم.
- بعدها يستطيع الناس التركيز على كيفية استيعاب المشاكل وكيف يمكنهم المعيشة عبر الوقت الحاضر مع الاهتمام باليوم الراهن دون غيره. وإحدى طرق الاستيعاب هي تقسيم المشاكل الكبيرة إلى وحدات صغيرة يمكن السيطرة عليها، ومساعدة بعضهم البعض على إنجاز مهام وأهداف صغيرة قابلة للتحقيق، ومكافأة أعضاء المجموعة على النجاحات الصغيرة التي يحققونها.
- عندما يقوم الناس بالاستيعاب بإمكانهم التركيز على المشكلة الكامنة وراء الشعور.
- تدريجيا بإمكان أعضاء المجموعة اختيار جدول أعمالهم الخاص.

لابد أنك قد لاحظت الآن أن بعض المسائل أسهل من البعض الآخر، وأحياناً يفضل الناس الحديث كما لو كانت المشكلة تخص شخص آخر. بإمكانك أن تقترح لبعض المسائل الحساسة أن لا يكون النقاش شخصياً. فمثلا الأشخاص الذين يعانون من مرض نقص المناعة المكتسبة «إيدز» قد لا يفضلون الحديث عن أنفسهم، لذلك اسألهم عما يفضلون تعليمه للشباب بخصوص مرض الإيدز، وسيقوم الناس بسرد قصتهم عندما يصبحون مستعدين لذلك.

الصلوات والأغاني

إذا كان معظم الناس في منطقتك ينتمون لدين واحد فمن الممكن أن تستفيد مجموعتهم من الصلوات أو العبادة في البداية والنهاية. ولكن ربما لا تريد تهبيط عزيمة غير المتدينين لحضور تلك الصلوات، وإذا قام أعضاء المجموعة بالصلاة أو العبادة بشكل دوري فيمكن لغير متدينين (أو الملحدين) أيضاً قول قصيدة أو بعض الخواطر المبنية على أفكارهم ومعتقداتهم الخاصة. والترانيم قد تكون مفيدة لأن الغناء يساعد الناس على الشعور. والغناء اللاديني مفيد بنفس القدر لأن الموسيقى طريقة فعالة للتعبير عن المشاعر، وهي طريقة سهلة للغاية وممكنة بمجرد بعض الطبول وبهز العلب الصفيح والعصي والحصى، بحيث يكون لكل فرد أداته الموسيقية. وقد يبدو هذا العمل طفولياً ولكنه يمكن أن يكون في الممارسة العملية معبراً وجميلاً.

المنظمات التقليدية قد تكون لعبت دوراً في حياة العملاء، وربما تقديم الدعم في الوقت الحاضر، وبعض الدول لديها مجموعات أساسها الروابط الشعبية و/أو الروابط الجغرافية. فمثلاً في أفريقيا الغربية يتقابل الناس القادمين من مدينة صغيرة معينة الذين يعيشون في مدينة كبيرة واحدة بشكل دوري ويقدمون الرعاية للطلاب صغار السن أو للوافدين الجدد من نفس المدينة الصغيرة ويجمعون النقود لتنفيذ المشاريع في مدينتهم. وإعادة بدء مجموعات كهذه سيكون حتماً مفيداً للغاية وخاصة في الدول التي يوجد فيها الناس المشردين (برامج التنمية الفردية).

تأصيل الانتماء القبلي يفعل أكثر من ذلك لتقديم الإحساس بالانتماء، ومنذ الحرب الأهلية في أفريقيا الغربية طرأت زيادة على عدد الناس الذين يمرون بمراسيم التأصيل القبلي، التي تساعد الناس على الشعور بأنهم جزء من شيئ أكبر منهم بأنفسهم. ويرى الكثيرون ذلك كشيئ حسن، ولكن الناحية السلبية لتلك المراسيم هي أنها تشمل تشويهاً للأعضاء التناسلية لدى البنات.

المنظمات الدينية التي تكون في العادة إسلامية أو مسيحية أو يهودية أو هندوستانية أو بوذية يمكن أن تكون مهمة للغاية، إذ يمكن للناس المعزولين أو الذين يعانون من مشاكل استمداد القوة عظيمة من دينهم، وقد يساعدهم الدين في تفسير ما يحدث لهم من أحداث تبدو بدون معنى. وإذا كان هناك شخص لا يلتزم بشعائر دينه فيمكنك أن تقترح عليه بدء مزاولة شعائر دينه من جديد، ولكن لن يكون ذلك مجدياً مع الجميع، لأن بعض الناس يفقد ثقته في دينه بعد حدوث مصيبة، وربما يشعر المرء بالنقمة على ربه أو يصبح غير مؤمن على الإطلاق.

٦-٥-٣ مساعدة الناس باستخدام الشعائر والطقوس والاحتفالات

الناس في حاجة لوضع علامات دالة للتغييرات التي تطرأ في حياتهم بما في ذلك فقدانهم للأشخاص الذين يحبونهم. ويفعل كثير منا ذلك من خلال الشعائر والطقوس والاحتفالات.

يوجد لدى الكثير من الناس شعائر وطقوس ومراسيم في إطار دينهم، ولكن ربما يوجد بعض الناس الذين لا يحبذون ذلك، وربما توجد حاجة لجمع العقائد الدينية المتنوعة سوياً أو ابتكار شيئ مختلف. وعلى هذا الأساس يمكن الجمع بين الشعائر والطقوس أو ابتكارها أو تكييفها بما يتناسب مع الاحتياجات النوعية المحددة. ويجب أن لا تسبب الشعائر والطقوس اللادينية

إهانة أو ضرر لأي دين. ويجوز فيها فقط استخدام صور ورموز مختلفة لا تمس بالدين.

بإمكان الناس ممارسة الشعائر والطقوس بمفردهم. ولكن قد يكون من الأفضل لهؤلاء الأشخاص ذوي الأحزان أو الذين فقدوا الثقة بالإنسانية اصطحاب أناس آخرين إليها. وربما من الجيد أن تذهب وتزرع شجرة لتذكر طفل حبيب مات. ولكن قد يكون من الأفضل أن تفعل ذلك بدعم ومشاركة من قبل الآخرين.

ليس من الضروري أن تكون الطقوس والمراسيم جزءاً من عادات وتقاليد عريقة. ومن الممكن أن تكون بأي شكل تفضله مثل الغناء أو الشعر أو الصلوات. وقد يكون من المستحسن دعوة المسنين المحترمين لحضور الطقوس والمراسيم أو الرقص أو زراعة الأشجار والمحاصيل. كما ويحبذ البعض إضاءة الشموع أو إطلاق المفرقعات في عنان السماء.

ولتذكر الأحبة من الموتى. يمكن بالإضافة إلى ما سبق من النشاطات. البحث عن بناية عامة توجد فيها شجرة ثم تقوموا بطلاء هذه الشجرة ويكتب على كل غصن او جذع اسم أحد الموتى. ويمكن أن تكون هناك شجرة لكل عائلة أو:

- تعليق صورة أن وجدت. أو ربما يقوم احد الناجين برسم صورة عن كيفية تذكرهم للمتوفين.
- قد يكون تذكر المتوفي بتعداد محاسنه وأعماله الصالحة ومساعدته للناس.
- إذا كان بالإمكان إشراك بعض الأطفال لغناء أغاني سعيدة. فالناس بحاجه لتذكر أن المستقبل قد يكون مشرفاً فالأطفال رمزا للتفاؤل بمستقبل جيد.

تمرين:
انفجرت قنبلة في مدينة أمريكية وقتلت أكثر من ١٥٠ شخصاً. افترض الآن أنه عندما يأتي أقارب الضحايا لتذكر موتاهم فإنهم يأخذون معهم أجراساً يدوية كبيرة كأجراس المدارس. ويقومون بدقها معاً ويصوت عال مع أرجحة أذرعهم وأجسامهم إلى أعلى وأسفل . ويجعل هذا الأقارب يشعرون جيداً. لماذا تعتقد بأن ذلك يساعدهم؟ هل هناك ما يشبه ذلك في ثقافاتك وهل بإمكانك تنظيمه؟

٣-٥-٧ مساعدة الناس على أن يكونوا مفيدين

من الأمور التي تساعد على الخروج من الذكريات العصبية بدء مساعدة الناس الآخرين. وهذه علامة تدل على استرداد الصحة الجيدة . ولكن خذ في الاعتبار أن ذلك قد لا يحدث سريعاً بعد تعرضهم لمأساة وإنما قد يحتاج إلى بعض الوقت. فلا تتعجل.

تمرين:
ناقشوا لماذا تساعد مساعدة الناس الآخرين على نسيان الالام؟

كيف يمكن تحقيقها

فيما يلي بعض الاقتراحات:

- فقد الأشخاص الذين ضلوا الطريق جزءاً من أقاربهم سواء بالموت أو الغربة وتبقى معاناتهم كما هي. فمثلاً تبقى الأرملة تكافح من اجل العناية بعائلتها. والتكفل بمساعدتها من قبل امرأة مسنة قد يكون مفيداً للطرفين حيث تقوم الأرملة بالطبخ للمسنة مقابل مساعدتها. وتقوم المجتمعات عادة بمساعدة الآخرين. ولكن ربما يمكنك أن تعمل على تحقيق اتصال الناس المحتاجين مع الآخرين ببعضها البعض .
- تحدثنا في قسم الضغط النفسي عن مزارع في مخيم اللاجئين بلا نشاطات جسدية وما الذي يستطيع فعله من تمارين ومساعدة الآخرين.
- الأشخاص ذوي المشاكل العصبية. عادة ما يقوم بعدة زيارات لطلب المساعدة ومن خلال الاستشارات ربما تقوم إحدى المجاميع بحل مشكلتهم الخاصة وهكذا سوف يتشجعون على مساعدة الآخرين. كما أن احد خريجي المجموعة يمكن أن يقوم بتنظيم مجموعة جديدة وهكذا تتوسع أعمال مساعدة الناس.

٣-٥-٨ مساعدة الناس على تحمل مسؤولية أفعالهم

قد يكون من الصعب التعامل مع هذا الموضوع و لكن ربما من الأفضل أن يتم في مجموعات.
يشعر الناس بالسوء على أعمال ارتكبوها في الماضي كما وقد يشعر الذين أصيبوا بمرض نقص المناعة المكتسبة (الايدز) بأنهم ربما سببوا العدوى لغيرهم. وكذلك فأن المحاربين القدامى قد يتذكرون أعمال القتل التي قاموا بها ويندمون عليها.

كل هذه الأنواع من الناس عليهم أن يعرفوا بدقة أولاً ما هو سبب أعمالهم، وهل كانت رغماً عن إرادتهم، أو هل كانت عرضية وغير مقصودة، وهل ارتكبوا فعلاً أعمالاً سيئة، وهل رفضوا القيام ببعضها. فهنالك أمور يجب عليهم التفكير فيها قبل أن يحكموا على أنفسهم بالخطأ لقيامهم بها. والناس المتدينون منهم قد يستفيدون بتحدثهم عن تلك الأمور مع شيوخ المساجد أو رهبان الكنائس.

بإمكان المجموعات التي تضم مثل هؤلاء الأشخاص أن تقدم لأعضائها فرصة للاعتراف بما اقترفوه من أعمال سيئة وذلك في وضع امن، وسوف يجد هؤلاء الأشخاص ذلك مفيداً إذا استطاعوا فعله. وبإمكان المجموعة اقتراح التغييرات والتحسينات على ذلك.

من ناحية أخرى إذا أظهرت نقاشات مجموعتكم أن بعض الناس اقترفوا جرائم يمكن أن يحاكمون عليها بعد إحلال السلام، فعليك تحذيرهم من ذلك، وربما تقوم المحكمة بسؤالك أو بسؤال أحد أعضاء المجموعة عن التفاصيل وتكرار ما تم قوله، ولكن نقطة الانطلاق الحالية هي أن المجموعة لا تنظر في مسائل العدالة بل في مسائل الشفاء واسترجاع الصحة، وربما تتصرف المجموعة في هذا الموضوع كما يلي:
يقول كل عضو في المجموعة بالدور أنه فعل أفعالاً (بدون ذكر التفاصيل) يندم على قيامه بها، ويبدي أسفه وحزنه،وعليه إظهار أنه يتطلع للتكفير عن ذنوبه. ناقشوا بعد ذلك كيف يمكن تحقيق ذلك، فمثلا من سب شخصاً ينتمي لديانة أخرى، عليه أن يوعد نفسه والمجموعة أن يقضي عدة ساعات في مساعدة الأشخاص المنعزلين من تلك الديانة.

٣-٥-٩ مساعدة الناس على استرجاع السعادة

عند كل واحد منا جوانب طفولية، والبعض من مشاغب والآخر مليء بالمرح وهلم جراً. وعندما يتذكر الناس هذا الجانب لديهم يمكن أن يشعروا بالمرح والسعادة والتفاؤل تجاه المستقبل.

لمساعدة المجتمع على إيجاد السرور والمتعة، يمكن عمل أي من الآتي:

- نظم مسابقة لأفضل قصة (ربما لعدة أنواع من القصص).
- ابحث عن المواهب الموسيقية وخاصة في الموسيقى الشعبية، ونظم دروس في الرقص وعروض صغيرة. وإذا كانت كل الآلات الموسيقية قد تدمرت فدع روح الإلهام ترجّل ما يحل محلها، إذ يمكنك مثلاً استخدام العلب الصفيح بدلاً من الطبول، وقدم جائزة صغيرة لمن يأتي بأفضل آلة مرجّلة.
- قم بتنظيم نشاط في فرق بحيث يشارك في كل فرقة شخصين من البالغين وثلاثة أطفال تحت سن الثانية عشر، ودع الفرق تبقى في نفس المكان تحت النظر. واخبر البالغين بأن عليهم أن يتعلموا شيئاً من الأطفال. ويجب أن تعمل كل فرقة كفريق لكتابة قصة أو زجل أو لرسم صورة مع التصويت بالأغلبية عندالضرورة. وحاول إبقاء جو الفرح وجعل الجميع يستمتعون.

٦-٣ إدراك الكآبة

فيما يلي علامات الكآبة التي يمكن أن تساعدك على اكتشافها :

- الشعور بالحزن معظم الوقت وعدم الرغبة في الحياة.
- تكرار الذكريات الأليمة.
- عدم القدرة على النوم أو الإغراق في النوم.
- قلة الشهية للطعام.
- كثرة او الإغراق في شرب الكحول.

العلامات السابقة قد تكون ظاهرة ولكنها قد تكون خفية في بعض الأحيان.

تمرين:

اقرأ أول ستة أمثلة في لعب الأدوار ٤-٢ . ليقم كل منكم بمناقشة فيما إذا كانت الكآبة ظاهرة في حياة أولئك الناس.

الكآبة المزمنة

هناك علامات أخرى تخبرك بأن الشخص لديه كآبة مزمنة وخطيرة وهذا قد لا يكون من ضمن قدرتك وطاقتك:

- الشعور بالتعاسة الشديدة.

- قد لا يغادر الشخص سريره وحتى قد لا يغتسل.
- نقص في الوزن.
- فجأة يصحو مبكراً كل صباح.



٣-٧ مساعدة الناس الذين يعانون من الأحزان والكآبة

يجب مراعاة أن بعض العلامات السابقة قد تحتاج إلى طبيب، لذا لا تتردد في تحويل العميل إلى طبيب مختص إذا وجد . ومن الممكن أن يساعد عشب الهيوفاريقون في هذه الحالة، وقد يكون العميل في حاجة إلى الأدوية وليس في قدرة مقدم الاستشارة أن يساعده بقدر كاف. وعلى هذا الأساس إذا كنت تتعامل مع ناس لديهم كآبة شديدة وتشعر أن التقدم المحرز ليس كافياً فلا تيأس، لأنك قد تكون العامل الذي يحول دون حدوث تفاقم لحالته.

للحصول على أفكار لمساعدة الناس الذين يعانون من كآبة معتدلة الرجاء قراءة الفصل ٣-٤ مرة أخرى .

اقتراحات أخرى:

- ممارسة بعض التمارين الرياضية قد تشعر من يمارسها بالتحسن.
- ممارسة تمرين الاسترخاء (الفصل ٣-٨) قد يفيد كذلك.
- عليك إخبارهم: "ربما لا نستطيع تغيير الواقع والظروف، ولكن نستطيع تغيير طريقة تفكيرنا وشعورنا اتجاه الأمور". نعلم أن ذلك قد لا يكون سهلا ولكنه على الأقل ليس مستحيلا كخطوة أولى. اسألهم عمل ما يلي: في اجتماعكم للمرة القادمة، عليك إخباري بشيء وجدت أنه يثير السعادة كل يوم. وقد يكون هذا الشيء وجبة طعام، أو ضحكة طفل أو حتى رؤية أشعة الشمس الساطعة بين أوراق الشجر أو منظر غروب الشمس على البحر. اطلب منهم أن يفكروا في كل ما لديهم بركات قبل ذهابهم للنوم.

تمرين:

- ارجع إلى أول ستة"لعب ادوار" في الفصل ٤-١ ماذا يمكنك أن تنصح المكتئبين؟

٣-٨ اكتشاف وجود الضغط والإجهاد

يعاني بعض الناس بشكل واضح من الضغط والإجهاد وقد يكون ذلك واضحاً جلياً على أجسامهم المشدودة والمتصلبة أو تحدب في جسدهم إلى أسفل و أحياناً قد تكون لديهم رجفة في أيديهم، ويقوم بعضهم بشكل لا شعوري بالقفز لمجرد سماعه لصوت أو إذا لمسه أحد. والأرق أو الصداع المزمن (الشقيقة) أو الام المعدة هي كلها علامات وعوارض ناجمة عن الإجهاد والضغط النفسي.

تمرين:

- قم بقراءة أول ستة أمثلة من " لعب الأدوار" في الفصل ٤-١ مرة أخرى. أي من أولئك الأشخاص قد يكون مصاباً بالضغط والإجهاد؟

٣-٩ مساعدة الذين يعانون من الإجهاد والضغط

- اقرأ الفصل ٣-٤ مرة أخرى.

قد يكون سبب الإجهاد إما نفسي أو جسدي ولكن غالبا ما يكون نفسياً . ومع ذلك فهو يؤثر على الجسد والعقل كليهما. وبإمكانك أن تتعلم كيف تكتشف العلامات الجسدية للإجهاد عن طريق مراقبة جسدك، مثل التحدب أو توتر الأكتاف أو وجع المعدة أو الغثيان..الخ مع مراعاة اختلاف بعض هذه العلامات قد تختلف من شخص لآخر.

أسرع طريقة للتخلص من الأدرينالين وتخفيف الضغط هي بممارسة التمارين الرياضية. وبإمكانك الخروج للتمشي، أو عجن عجينة الخبز أو نشر الخشب.

ينبغي أيضاً أن لا تغفل أن العقل كذلك بحاجة إلى الراحة من ضغط التفكير كل يوم وخاصة في المشاكل. وراحة العقل تأتي بالابتعاد عن التفكير في المشاكل والهموم اليومية، الذي هو عادة يمكن استبدالها بعادة أخرى مثل التفكير في أشياء أخرى ممتعة أو ترديد قصيدة أو الغناء أو حتى جدول الضرب . وعمل الخطط السارة ... إلخ.

ستجد طرقاً أخرى لتهدئة الفكر في فصل النوم أفضل في الفصل ٣-٤-٣

يمكنك عمل تمارين الراحة وأن تنصح الآخرين بممارستها، لكن عليك أولا أن تنصح نفسك وتمارسها قبل طلب ذلك من الآخرين.

تمرين الاسترخاء:

- اطلب من جميع أفراد مجموعتك (باستثناء الشخص الذي يقرأ هذه التعليمات) بالاستلقاء على الأرض، ريفضل أن يكون المكان هادئا.
- يمكن تشغيل موسيقى هادئة للمساعدة على الاسترخاء وتخفيف ضغط الدم.
- على قارئ هذه التعليمات أن يكون بطيئا بعض الشيء ويعطي الوقت الكافي لأفراد المجموعة لما يلي:

" أغمضوا أعينكم، ارخي جسدك في وضع مريح ثم أبدا بالتنفس عميقا وبشكل بطيء من الأنف شهيقا ومن الفم زفيرا. الآن فكر بإصابع قدمك واثنيها. هل تشعر بهم؟ الآن فكر بقدمك. أرخي وشد الكاحلين. اشعر بباقي جسدك صاعداً إلى أعلى، الكاحلين، وركك، الخصر، الصدر، الذراعين، اليدين، الرقبة والرأس. إذا جاء لتفكيرك أية فكرة سلبية ابعدها من ذهنك وفكر في جسدك. اشعر بكل عضو في جسدك، وشد كل عضلة وارخيها. وعندما تصل لرأسك فكر في الشمس. وفكر أنها تشع عليك وتكتنفك بأشعتها الذهبية. وينتشر ضوئها في كل جسمك ويدفع التفكير في الأمور السلبية والشعور السيئ في ذلك اليوم خارج ذهنك. ويتوغل ضوء الشمس وينتشر في رأسك،ذراعيك، وساقيك واصل الاسترخاء لبعض الوقت وتمتع بضوء الشمس الذهبي الذي ينتشر في جسدك".

- بإمكانك الانتهاء بقول بعض الدعوات لو رغبت في ذلك.

تمرين:

ناقش في مجموعتك : مزارع سابق جاءك طالباً المساعدة. وهو الآن من ضمن برامج التنمية الفردية. وتبدو عليه علامات الإجهاد والضغط. ماذا عليه فعله من تمارين؟
(هل يستطيع هذا المزارع أن يساعد الناس على جلب الماء أو تجميع الحطب يومياً؟ هل يستطيع أن يساعد في تنظيف المخيم؟ أو هل يستطيع أن ينظم بعض الألعاب للأطفال؟ أو لربما حفلات ترفيهية مسائية؟ ستلاحظ عندما يقوم بأعمال المساعدة هذه أنه سوف يشعر بالسرور وأنه إنسان مفيد لغيره وأنه ينتمي للمجموعة).

ماذا بعد أن تساعد الناس الذين يعانون من الضغط والإجهاد؟

أن الإجهاد والضغط قد يطغي ويغطي الأمور الأخرى. إذا ساعدت شخصاً يعاني من ضغط شديد. ربما تجد فيما بعد أنه قد أصبح محبطاً. لا تيأس إذا حدث ذلك.

٣-١٠ اكتشاف وجود المشاكل لدى الأطفال

الأطفال كالبالغين، إذا حصل لهم أو معهم أمراً مزعجاً أو سيئاً فإنهم يتأثرون وربما يتأثرون حتى أكثر من الكبار.. لأن الأطفال لا توجد لديهم خبرة تساعدهم على فهم ما يحدث. فكيف لطفل عمره أربع سنوات أن يستوعب وفاة أمه بسبب الإيدز أو السرطان؟

كما هو الحال لدى البالغين، قد تظهر المشاكل عند الأطفال بشكل جسدي أو ظاهري. فهم أيضا قد يفقدون أوزانهم، أو يفقدون شهيتهم أو يمتنعون عن اللعب ومشاركة الآخرين. وقد يبدأون بالشكوى من أعراض مرضيه كوجع الرأس وغيره.

وربما يتشبثون بوالدهم طالبين الأمان أو يصبون غضبهم ويصبحون عدوانيين مع أصدقائهم.

إذا حاولت مساعدة الأطفال كمستشار يقدم النصح ستكتشف الكثير عنهم بمشاهدتك لهم أثناء لعبهم. لهذا السبب من المفيد أن يكون في مكتبك بعض الألعاب. في الفصل ٢-١ اقترحنا عليك البحث عن شخص لديه مهارة في استخدام السكين لنحت بعض المكعبات والعرائس والأثاث من الخشب. وليس من الضروري أن تكون منحوتة بدقة. ويكفي أن تكون ملساء وخالية من الشوك. وإذا تمكنت من اعثور على بعض قطع النسيج البالي فيكمنك أن تعمل منها كور من الخرق ودمي لينة. والأطفال قد يظهرون أثناء لعبهم غضبهم أو حزنهم أو خوفهم أو سعادتهم. لذلك كما أسلفنا سوف تعرف الكثير عنهم أثناء مراقبتك للعبهم.

٣-١١ مساعدة الأطفال الذين يعانون من المشاكل

الطرق التالية كانت مناسبة ومفيدة للأطفال في الدول ذات النكبات:

- إذا كان الأطفال غير سعيدين فعليك أن تتحدث مع والديهم. فربما لا يكونوا على علم بعد بما يجري لأطفالهم لانشغالهم في أعمالهم أو نشاطاتهم. وعليك أن تسألهم أيضاً إن كان باستطاعتهم إيجاد بعض الأوقات لقضائه مع أطفالهم مثلاً عند ذهابهم للنوم؟
- اشرح للوالدين أنه من المفيد أن يستمعوا جيداً لأطفالهم وبشكل جدي. فعادة يجري إهمال الأطفال في الأوقات العصبية.
- ربما تفكر أن الطفل في حاجة لمساعدة شخصية. في هذه الحالة عليك التأني ومراعاة الحرص لأن الأمر قد يكون أصعب مما تتوقع وربما تهدم أكثر مما تبني. وربما يكون من الأفضل أن تبدأ مع مجموعة صغيرة من الأطفال لكي تزيد من خبرتك.
- عندما تتكلم مع الأطفال تذكر بأنهم كالكبار. وأنهم بحاجة إلى أن يشعروا بأنك تستمع لهم جيداً. وإذا تكلموا فأشعرهم أنك معهم قلباً وقالباً. وافهم الشعور خلف كلماتهم. وقل لهم شيئا مثل" لابد أن ذلك قد جعلك تشعر بالحزن". أنهم مثل الكبار يرغبون أن يشعروا أنهم مقدرون ولهم قيمة. لذا ربما يمكن أن تقول "أنا متأكد من شجاعتك" أو " لابد أنك كنت معيناً عظيماً لامك".
- أن الأطفال الذين لا يستطيعون قول ما جرى لهم بوضوح قد يعبرون عن ذلك بواسطة اللعب في بعض الألعاب. فبعد أن يتعودوا على تلك الألعاب وكذلك عليك. ربما يستطيعوا قول المزيد عما حدث أو عن عائلتهم. ولكن عليك أن لا تجبرهم على قول ذلك. وكن معهم أولاً بأول وبالتدريج.
- تستطيع تقديم المساعدة للأطفال إذا أفسحت لهم المجال للرسم. فمثلا يمكن أن تكتشف أن الطفل الحزين قد يرسم رسومات محزنة باستمرار أو يلون رسمه كله باللون الأسود. اترك لهم المجال (للرسم والتلوين) لكي يعبروا عما بداخلهم وهكذا ستعرف عنهم المزيد.
- إذا كنت تعمل مع مجموعة من الأطفال فإن الموسيقى أو الأناشيد قد تكون مفيدة في حثهم على التعبير عما يدور داخلهم.

٣-١٢ اكتشاف وجود المشاكل لدى المعاقين

تمرين:

في إطار المجموعة اقرأ "لعب الأدوار" في الفصل ٤-٢، الأرقام من ١٣ إلى ١٦. وليقم كل منكم بالحديث مع الآخرين عن تجربة له مع أي من المعاقين ذوي الاحتياجات الخاصة الذين تعرفونهم. وناقشوا ما عليكم معرفته لمساعدتهم. وأنهوا نقاشكم بالتوصيات.

اقرأ ما يلي على مسمع من المجموعة: الإعاقة عند شخص هي عندما تكون احد أعضاء جسمه ضعيفة جداً أو لا تعمل. وبعض هؤلاء الأشخاص يسمون أنفسهم بأسماء مختلفة مثل معاق أو مقعد لشعورهم بالعجز. وبعض الناس يسمونهم ب "ذوي الاحتياجات الخاصة" كنوع من احترامهم وعدم إشعارهم بالنقص أو الضعف. أنهم يشعرون بأنهم غير قادرين على ممارسة حياتهم بشكل طبيعي. ومناداتهم بأسماء معينة مثل "قادر على نحو مختلف" قد تعطيهم القوة. فهذا الاسم أو الوصف يذكر الناس بما يمكنهم أن يقدموه. ولكن يرى بعض الناس أن هذا الاسم ليس واقعياً. ولكن في الحقيقة هنالك قصص نجاح عديدة لمثل هذا النوع من الناس. فعلى سبيل المثال لا الحصر. هناك شخص من فلسطين (من ذوي الاحتياجات الخاصة) قام بتصميم وصنع سيارة خاصة له. وسماها باسم ميز وهو "مريم سيدس" نسبة إلى سيارة "مرسيدس". وهنالك قصة مصورة أخرى لأحد المواطنين المعاقين في غزة يقوم بجميع الأعمال من إعداد الطعام إلى العمل في مزرعته. مع العلم أن كلي يديه مبتورتين ويستعمل رجليه وأصابع قدمه للقيام بكل أعماله. ولا بد من وجود الكثير من قصص النجاح في دول كثيرة (قوموا بالبحث عن مثل هذه القصص وسردها). لذا يجب علينا أن نديم تشجيعهم وأن نزرع

في داخلهم الأمل ونقنعهم أنهم يستطيعوا تحقيق الإنجازات بالإرادة والتصميم والتعلم والممارسة.
يعاني ذوي الاحتياجات الخاصة من ما يلي:

- التهميش لدى البعض. فبعض البرامج والمجتمعات تتصرف وكأنهم غير موجودين ولا تخصص برامج مناسبة لهم.
- بعض الثقافات تلقي اللوم على الأم وعلى المعاق نفسه. في "لعب الأدوار" هل حصل ذلك مع احد أولئك الأفراد؟ في مجتمعك. ما هي التصورات والاعتقادات عن المعاقين؟
- يخلط الناس بين الاعاقات: فمثلا إذا كان احدهم فاقدا للبصر فربما يعامل على أنه طفل. وإذا كان شخصاً مقعداً فربما تعتقد عائلته أنه غير قادر على الزواج.
- إذا كنت على كرسي بعجلات. فإن أي درجة أو منحدر قد يمنعك من الوصول الى المكان المقصود. وهنالك الكثير من العقبات عندالمعاقين. وبعضها نابع من التفكير غير الصحيح. وكثيراً ما يقال لهم " إذا كان عندك هذا العجز فلن تستطيع أن تفعل ذلك".

تمرين (للشجعان حقا!):

قسموا مجموعتكم إلى أزواج. وكل زوج يقوم باستعارة كرسي بعجلات أو يضع شخص عصبة على عينيه (كأنه ضرير). ويقضي كل زوج نصف يوم على الكرسي أو معصب العينين والشخص الآخر يساعده ثم قوموا بعكس الأدوار. وعلى كل شخص أن يلاحظ الحواجز والعوائق الفيزيائية وكيف يتحدث الناس معهم أو عنهم.

١٣-٣ مساعدة المعاقين

باستطاعتك مساعدتهم بطريقة أفضل إذا:

- بحثت عن كل مؤسسة أو فرد باستطاعته مساعدتك (بما في ذلك مدارس المكفوفين والمتخصصين في العلاج الطبيعي). وإذا احتفظت ببطقات مترتبة حسب الحروف الأبجدية سيكون لديك حافظة يمكنك الحصول على معلومات منها.
- أدركت أن المعاقين موجودون في كل مجتمع ويجب أن يكونوا مشمولين في كل خطة أو مشروع أو نشاط. كذلك عليك إدراك أن عليهم أن يعطوا ويقدموا. وعليك التشاور معهم عما يمكن أن يقدموه وأن تزيل الحواجز التي تحول دون مشاركتهم.

تمرين:

راجع "لعب الأدوار" من ١٣ إلى ١٦ . هل توجد لدى أي من أولئك الناس قدرات لا تحظى بالقبول أو التقدير؟ وهل باستطاعتك أن تبين الحواجز التي تحول دون وصولهم إلى التسهيلات؟

تعلم أكثر عن الأسباب التي تؤدي إلى الأنواع المختلفة من الإعاقة. وتحدث مع زملائك في القطاع الصحي عن طرق منع انتشار بعض الأنواع من الإعاقات. فعلى سبيل المثال يمكن تطعيم المجتمعات باللقاح لمنع انتشار الامراض المسببة للإعاقات والامراض التي تؤدي الى العمى.

صنفت مؤسسة التصنيف الدولي لتأدية الوظائف والعجز والصحة (ICF) تسعة أنواع من الوظائف التي يمكن أن تتأثر وهي ما يلي:

١. كيف يستطيع الفرد التعلم وتطبيق ما تعلمه.
٢. هل باستطاعته أن يقوم بالمهام العامة.
٣. هل باستطاعته التواصل مع بعض أو جميع المجموعات.
٤. هل هو/ هي متحرك.
٥. هل باستطاعته العناية بنفسه.
٦. هل باستطاعته القيام بالأعمال المنزلية والطبخ.
٧. هل لديه علاقات شخصية وتفاعلات.
٨. هل باستطاعته القيام بالمهام الرئيسية مثل الطبخ والاغتسال.
٩. هل هو نشط في مجتمعه من الناحية الاجتماعية والمدنية.

تمرين:

أنظر إلى القائمة السابقة وتذكر الأشخاص المشمولين ضمن الشروط التالية. ثم افحص إذا كان هؤلاء الأفراد لديهم

مشاكل. حسب التصنيفات التسعة الشروط هي:
البتر (لأحد الأطراف)، الشلل العقلي، العمى، الإيدز، إعاقة التعليم.

مع زيادة المناقشة سترى أن نفس الشروط يمكن أن تكون أكثر حدة. لذا فإن التعيم قد يكون خطيراً.

نواحي أخرى يمكن تحسينها

في المدارس ومراكز التدريب:

- أن تكون المباني آمنة وقابلة لدخول المعاقين.
- أن تكون المناهج ومواد التعليم مناسبة.
- يمكن أن يتم تدريب المدربين على تضمين المعاقين والتكيف لملائمتهم.
- يمكن أن يساهم التدريب في جعل المعاقين أكثر اعتمادا على أنفسهم.

يمكن العمل على جعل المجتمعات أكثر إدراكاً لأهمية ما يمكن أن يقوم به المعاقين. فمثلا مانحي المشاريع المائية يؤكدون على ضرورة وجود النساء ضمن لجان التخطيط والإدارة. وإذا كان في تلك اللجان بعض الأشخاص المعاقين أيضاً سيكون من المؤكد أن يتمكن كل فرد في المجتمع من الوصول إلى نقط المياه.

١٤-٣ اكتشاف وجود مشاكل لدى كبار السن (الكهول)

من المهم أن يدرك الشباب أن للكثير من الكبار دوراً هاماً قاموا بتأديته، وأن لديهم القوة والمرونة وروح الابتكار. كما ينبغي اخذ العبر والتعلم من الكبار، وهناك مثلاً عربياً يقول "أكبر منك سنا أكثر منك تجربة".

المشاكل الجسدية:

الكثير من الناس تصل ذروة شبابها في سن العشرينات، والبعض يضعف بعد سن الأربعين. وقد يظهر عليهم بعض الأمراض مثل التهاب المفاصل والروماتيزم، وضغط الدم أو السكر. والأشغال المتعبة كالزراعة أو البناء قد تخلف آثاراً على أجسادهم.

التغيرات الاجتماعية:

الإنسان لا يعيش بمفرده كلياً. وجزء من شخصيتنا نابع من كوننا أخت أو أخ أو عم(ة) أو والد(ة)، ويعرفك الناس بكونك سيدة بيت أو فلاح أو نجار ... إلخ. وهذه هي الأدوار التي نلعبها، تماماً مثل الأدوار في مسرحية. ومع تقدم عمرك تتغير هذه الأدوار ويكون عليك أن تتعلم دورك التالي. وبعض التغييرات تكون أسهل من غيرها. والأشخاص الأكبر سناً الذين تعودوا أن يكونوا والد ووالدة قد يواجهون صعوبة عندما يكبر أطفالهم ويتزوجون ثم يغادروا بيت العائلة، والرغم أن هذه هي سنة الحياة إلا أن هناك نساء تنتحرن في بعض المجتمعات في وضعهن الجديد هذا .

تمرين:

على كل منكم التفكير ومناقشة ما مر به من تغيرات اجتماعية، مثل زواجه وخروجه من بيت والده، أو عندما رزق بمولود وأصبح والداً. ماذا كان شعوره؟ هل كان سعيداً أم خائفاً أم مرتبكاً؟

وكبار السن قد تكون شهيتهم للطعام ضعيفة ومن الممكن أن تقل جودة تغذيتهم لعدة أسباب مثل عدم قدرتهم على إعداد الطعام، أو عدم الحصول على الحطب (في المناطق الفقيرة) لصنع الطعام، أو ربما ترك رجل مسن وحيداً ولا يعرف الطبخ. أو ربما يكون لدى المسن مشاكل نفسية أو ربما يكون قد فقد الاهتمام بالطبخ لنفسه بمفرده.

أحيانا قد تمثل الكهولة الحدود القصوى:

- قد يكون المسنون أفقر الناس في المجتمع، حتى في المجتمعات الغنية قد يحدث أن تضطر الأرملة للتسول من أجل لقمة عيشها، وغالباً تكون تلك الأرملات نساء لم تنجبن ابناً.
- قد يكون المسنون الأكثر انعزالاً وبدون أقارب. وبشكل عام يموت الرجال قبل زوجاتهم وهكذا تترك الأرملة وحيدة بدون شريك حياة.

١٥-٣ مساعدة كبار السن

إذا كانت مؤسستك على علاقة بطبيب أو ممرضة، فيمكن أن تساعدوا كبار السن على إيجاد حمية غذائية صحية.

- الناس الذين لديهم ضغط دم مرتفع عليهم أن يقللوا من تناول الملح، وعلى مرضى السكري أن يقللوا من تناول السكريات، وإذا كانت أوزانهم مرتفعة فعليهم إنقاصها.
- من يعاني من الروماتيزم في المفاصل عليه المحافظة على أن تكون مفاصله دافئة وأن يتناول الأسبرين لتخفيف الألم وممارسة بعض التمارين الرياضية المناسبة بصورة منتظمة.
- معظم كبار السن قد يستفيدون من ممارسة بعض التمارين الخفيفة. (هل بإمكانك تنظيم لقاءات لتعليمهم مثل هذه التمارين؟). فالتمارين تبني العظام والعضلات وتحسن من الليونة والحركة وتزيد من مقاومة الجسم للأمراض. وجدير بالذكر أن تمارين الكبار لا تشبه تمارين الشباب، فهي عادة تكون بطيئة ومركزة على تمارين المفاصل. وهذه التمارين قد تعطى لهم في الشمس (أنظر ما يلي).
- تعاني النساء الأكبر سناً من هشاشة العظام، ولمنع ذلك يجب عليهن تناول الحليب والجبن أو اللبن، وكذلك تناول البروتين يوميا إن أمكن. فهذا يعطي للجسم الكالسيوم اللازم لبناء العظام. وهن كذلك بحاجة الى نصف ساعة يوميا من التعرض للشمس لتزودهم بفيتامين "د" الذي يساعد على تثبيت الكالسيوم في العظام.

١٦-٣ إدمان الكحول/التدخين/القات

ليس من السهل دائماً تمييز هذه المجموعة. فبعض الناس ذوي المشاكل قد يلجأون إلى ذلك كنوع من التخفيف عنهم ونسيان مشاكلهم ولكن ذلك شيئاً مؤقتاً. وقد يخفف عنهم بعض الشيء ولكن في المقابل قد يدفعون ثمناً باهظاً:

- أن للشرب (الكحول والسجائر) عواقب وخيمة على صحتهم وصحة المقربين منهم أو الجالسين معهم. ويعمل الكحول والسجائر على زيادة احتمال إصابة الشخص ببعض أنواع السرطان القاتل وهذا ثابت علمياً.
- بعض الأطباء قد يحدد شرب الكحول بكمية قليلة ولكن إذا تعود الجسم على شرب القليل فحتما سيتعود على الكثير مما سيؤدي إلى الضرر نفسه. بالإضافة لذلك يؤثر تناول المزيد عن الكميات المنصوح بها إلى ضرر الجسم على المدى الطويل، وخاصة الكبد. وعندما تسأل الناس عن الكميات التي يشربوها سيعترفون فقط بأنهم يشربون كميات تقل في العادة عن الكميات التي يشربوها فعلاً.
- التدخين يؤذي الرئتين مهما كان قليلا ويزيد من احتمال الإصابة بالسرطان، وكما أسلفنا فأن التدخين يؤذي العائلة ككل وهو ما يعرف بالتدخين السلبي وله نفس أضرار المدخن ويؤذي الأطفال بشكل كبير جدا ويؤثر على الحوامل او الجنين.
- ربما يكون وضع العائلة المادي ضعيفاً مما يؤدي إلى أعباء مالية ، وبدلا من الصرف على السجائر يمكن جلب حليب الأطفال أو طعام للعائلة.
- مثل هذه المواد (الكحول والسجائر) قد تغير في السلوك. فالكحول والكوكائين والقات يؤثر على الجزء في العقل المسؤول عن المبادئ والأخلاق ويقون بتقييم القرارات، وقد يفقد مستخدمي المشروبات الكحولية والقات قدرتهم على التحكم في مشاعرهم أكثر من غيرهم، ويمكن أن تؤدي المشروبات الكحولية إلى العنف في المنزل.

١٧-٣ مساعدة المدمنين (الكحول والتدخين)

من المفيد تذكير المدمنين بالحقائق السابقة، فالمشكلة أن تلك المواد عادة ما تسبب الادمان مما يعني أن الجسم يتعود على تناولها. وإذا قرر شخص التوقف عن التعاطي ووجد صعوبة في ذلك فهذا قد يشير إلى أنه مدمن. وعندها قد يكون من الصعب على مستشار عادي مثلك مساعدته ، ولذا ينصح أن لا تشعر باليأس.

يكون بمقدور الناس الإقلاع عن التعاطي فقط إذا كانت لديهم رغبة نابعة منهم بأنفسهم.

إحدى الطرق لمساعدة الناس على الإقلاع هي الانضمام الى مجموعة من الناس لديها نفس المشكلة، لكي يساعد كل شخص الآخر. ومثل هذه المجموعة يمكن أن يتم تشجيعها لإيجاد طرق اجتماعية بديله لحياة أفضل بعيدة عن الشرب والقات.

١٨-٣ تمييز استخدام الغضب الشديد

ليس من الصعب اكتشاف الناس الذين يلجأون بسهولة إلى الغضب، لكن قد يكون من الصعب معرفة سبب الغضب، ها هي بعض الاحتمالات:

- قم بفحص الشخص إذا كان يستخدم الكحول ومسببات الإدمان أكثر من اللازم.

- في بعض العائلات والثقافات يتعلم الأطفال منذ الصغر أن اللجوء إلى الغضب عندما الإحباط أمر مقبول، وغالباً ما يتعلمون هذا السلوك من والدهم، لأن كلي الوالدين ليسا صارمين معهم. وبعد أن يكبر الأطفال قليلاً يكتشفون أن غضبهم يجعلهم يحصلون على الاهتمام والمزيد من الطعام، أي أن غضبهم ليس فقط مقبولاً ، بل له أيضاً جائزة، وهكذا يستخدمون الغضب لتحقيق مطالبهم.
- هناك بعض الناس في مجتمعك يحصلون على ما يريدون في الاجتماعات الرسمية عن طريق صياحهم بصوت عالي أو تخويف الآخرين، لذا يقوم الضعفاء بالتصويت لهم. وهؤلاء الأشخاص يتطاولون على الضعفاء، وتلك التصرفات غير مقبولة.
- الأطفال الغاضبين. أن الغضب ليس دائماً سلوكاً يجري تعلمه. فقد يكون هنالك أمورا أخرى تجري. فكر في المراهقين الذين تعرفهم، في سن الرابعة عشره أو السادسة عشرة. ولعل هؤلاء قد فقدوا أحد أحبائهم بسبب القذف أو مرض الإيدز، ولا بد وأنهم خافوا وشعروا بأنهم غير قادرين على تقديم المساعدة. وهم يعلمون بأن عليهم أن يتعلموا ليكبروا ويصبحوا رجالا ولكن يراودهم شعور بأنهم قد لا ينجحوا في ذلك. وربما سيخجل منهم والدهم! والبنات لغز مربك مع هذا الخليط من الشعور بالحيرة وعدم الملائمة. ولكن تعلموا أنه يجوز للرجال والأولاد أن يظهروا غضبهم وأن لا يظهروا خوفهم او حزنهم.

١٩-٣ مساعدة كثيري الغضب

الغضب عند الأطفال:

إذا أردت مساعدة عائلة لديها طفل عصبي يشعر بالغضب ولازال صغير السن ستكون في حاجة للمعاونة من قبل الوالدين. ولكن إذا كان الوالد عصبياً فقد يعقد ذلك المشكلة. اشرح كيف أن الغضب هو عادة مثله مثل التدخين ، وقد يكون عادة صعبة التغيير ولكن تغييرها ليس مستحيلاً. ويجب أن تتضافر جهود العائلة لتؤكد أن لا مكافأة للشخص العصبي ولكن صاحب المزاج الجيد يجب مكافأته.

عندما يغضب الطفل ويصيح ويصرخ يجب أن لا يعيره أحد أي اهتمام. وعلى العكس إذا كان سلوك الطفل جيداً طوال يوم كامل فيجب شكره على ذلك ومنحه نجمة. وهذه النجوم يمكن تخليها أو رسمها على ورقة. وعندما يحصل على سبعة نجوم يتم مكافأته. المكافأة قد تكون بخروج الوالد مع الطفل للتنزه أو شراء هدية رمزية له أو على الأقل أن يحكي له قصه. وإذا كان الوالد عصبياً فقد يقوم بوعد العائلة بأن يحافظ على هدوء أعصابه حتى يتحسن الطف. وإذا وفى بوعده يجب أن يشكر على ذلك. وربما يتحسن سلوك الولد ووالده كذلك.

المراهقون الغاضبون:

الأولاد المراهقون لديهم خليط من المشاعر وقد لا يكون عندهم طريقة أخرى للتعبير عن عواطفهم سوى الغضب. لذا من المفيد أن يتعلموا طرقاً أخرى للتنفيس عن ما في داخلهم، وفيما يلي بعض الطرق:

- إذا كان والد الاولاد المراهقين متوفياً فيمكن "تبنيهم" من قبل «أعمام» مناسبين، وهم ذكور يستحقون الاحترام في المجتمع، ليقضوا معهم وقتا أطول.
- يمكن تشجيع الأولاد ليتقابلوا في مجموعة أسبوعيا مع رجل بالغ (وهنا أيضاً شخص يستحق الاحترام) لمناقشة ما يدور حولهم وداخلهم.
- يمكن تشجيع الوالدين على جعل البيت أكثر راحة وحرية ومكانا للتنفيس والتعبير عما يدور داخل أولادهم، والاستماع إلى ذلك وإقراره.

الغضب داخل المجموعات:

من الممكن أن تكون تعمل مع عدة مجموعات وتواجهك في بعضها مشاكل معينة أو أن يكون لدى بعضها عادة سيئة، مثل بعض الأفراد داخل المجموعة يتكلمون معظم الكلام دون غيرهم أو المقاطعة أثناء الحديث أو صوت عال، عليك أن تحاول تغيير مثل هذه العادات تدريجياً، واقترح طريقة عمل مختلفة للمجموعة في اللقاءات الأربعة التالية مع استخدام كل أو بعض ما يلي:

- استخدام "عصا التكلم" وهي عصا يسمح بالتكلم لمن تكون معه ولكن يتم تحديد الوقت بثلاثة دقائق لكل متكلم ويكون كل فرد آخر مستمعاً ، ثم يتم تسليم العصا للشخص التالي وهكذا.
- لا احد يتكلم مرتين ما لم يتكلم الجميع مره واحده.
- يجب أن يركز النقاش على المشكلة ويمنع إدخال الأمور الشخصية في النقاش.
- إذا فقد احدهم أعصابه يخرج خارج الغرفة حتى يهدأ ومن المفيد أن لا يعيره الآخرون كثيراً من اهتمام (الحصول على



الاهتمام مكافأة للسلوك السيئ).
- بعد أربعة اجتماعات من هذا النوع قد يصير في الإمكان تحقيق الاجتماعات الجيدة والعاديه.

٢٠-٣ مساعدة المجتمعات ذات العنف المنزلي

تمر بعض المجتمعات بمشاكل جمة مثل الحروب أو التهجير وغيرها. ولكن بعد أن تنتهي تلك المشاكل يظل الناس يتذكرون تلك الذكريات الأليمة والتي قد تؤدي إلى العنف المنزلي.

وقد قدمت بعض المجتمعات طرقاً ناجحة لمعالجة العنف المنزلي. والخطوات التالية يجب أن تتحقق:
- يجب اعتراف تلك المجتمعات ، وخاصة الرجال ، بأن المشكلة ما تزال قائمة وإلا فلن يستطيعوا التقدم بحلول. وذلك العنف سوف يقل تدريجياً مع التوعية الصحيحة بأن ذلك غير مقبول.
- كذلك فأن الإفراط في شرب الكحوليات - في حالة حدوثه - يجب أن يتم توضيحه بأنه جزء من المشكلة ويجب الاقلاع عنه فوراً.
- من المهم اشتراك قادة تلك المجتمعات بما فيهم رجال الدين. لأن كلمة من هؤلاء القادة أو رجال الدين قد تعادل ألف كلمة من أناس عاديين. ويجب الاهتمام والتركيز على أنه لا ينبغي استمرار العنف ضد النساء في المنزل.
- من خلال النقاش يجب كذلك الاشارة الى أن العنف المنزلي يؤثر على الأطفال في المنزل وقد يسبب لهم عقداً نفسية وجسدية، وعندما يكبر الأطفال سوف يتصرفون كما كان والدهم يتصرف مع والدتهم.

٢١-٣ إدراك الضغط والتوتر ما بعد الصدمة (PTSD)

تخيل أن جندياً سابقاً رجع بعد تعرضه لصدمة في الحرب لكي يعيش مع عائلته ، وهم يتنزهون في مدينتهم، وفجأة يسمع صوت سيارة الإطفاء (والتي يذكره بصوت سيارات الإطفاء والاسعاف واطلاق النار اثناء الحرب) فيقع على وجهه على رصيف الشارع. لاشك أنه وعائلته في إرتباك شديد نتيجة لذلك. هذه فقط لمحة لآثار خلل «التوتر ما بعد الصدمة» الذي يعاني منه من خدمته في الجيش.

الصدمة هي كلمة تدل على جرح أو أذى أو ضرر. أي أننا نتحدث عن خلل توتر يحدث «لاحقاً/فيما بعد» ، وهو اضطراب جسدي أو نفسي قد يستمر لفترة طويلة بعد الحدث. اضطراب ما بعد الصدمة والضغط هو مصطلح تطور في الولايات المتحدة، بعد العمل مع الجنود العائدين من الحرب. ولقد اعتقد الناس أن آثار الحرب على الجنود لن تدوم طويلا ولكن ذلك لم يحدث!

تشير الدراسات الحالية إلى أن اعراض التوتر ما بعد الصدمة ينشأ عندما:
- يكون الحدث عنيف، سواءً أكان حرباً أو حتى حادثاً أو اغتصاب.
- يشعر الضحايا بالخوف على حياتهم أو حياة الآخرين.
- يزاول الضحايا الشعور بالعجز.

تم اكتشاف أن اضطرابات توتر ما بعد الصدمة موجود لدى الأشخاص الذين أجبروا على قتل الآخرين. وكذلك لدى ضحايا العنف. وفي بعض الأحيان يتم اكتشاف توتر ثانوي لدى رجال الشرطة والمستشارين والأطباء والممرضين وحتى عند من شهدوا العنف وتعايشوه... وكل هؤلاء سيكونون حينئذ بحاجة إلى مساعدة.

ومهما كانت الأسباب فإن اضطرابات توتر ما بعد الصدمة تظهر عادة بشكل متشابه.

الأعراض العامة لحالات توتر ما بعد الصدمة المعتدل

جميع المشاكل أنفة الذكر (الاحباط، الضغط والاجهاد، الإفراط في شرب الكحول) هي من اعراض توتر ما بعد الصدمة.

لاشك بأن الناس يعانون أكثر إذا تكررت تجاربهم السيئة أكثر من مرة ، وهذا لا يعني بأي حال من الأحوال بأن تلك الشريحة من الناس ضعيفة. فقد يكون على النقيض تماماً فهم شجعان خاضوا حروباً - قد تكون غير عادلة - ولكنهم كانوا مجبرين عليها.

بماذا قد يشعر الناس:

- قد تكون مشاعر الناس مليئة بالشعور السلبي كالشعور بالذنب والخجل وفقد الأمل والغضب والخوف.. وقد يتمنى البعض الانتحار نتيجة لذلك.
- تظهر ذكريات ذكريات الحدث بصورة منتظمة في أفكارهم.
- قد يجدون صعوبة في التركيز.
- قد يعانون من مشاكل في النوم (قلة النوم أو الأرق).
- قد يشكون من ألم في الرأس أو المعدة أو الضعف الجنسي أو الأوجاع.

ما الذي يمكن أن يفعلوه:

- البكاء طول الوقت أو عدة فترات. ويحاولوا التشبث بمن يستطيع مساعدتهم.
- البدء في أو زيادة زيادة شرب الكحول وتعاطي المخدرات.
- البدء في استخدام العنف الجسدي أو الشفهي.
- الانعزال عن الأقارب والأصدقاء والانعزال اجتماعياً، وأحياناً يعزلون أسرتهم معهم.

الأعراض العامة لحالات توتر ما بعد الصدمة الشديد المتأزمين:

- المعاناة كثيراً من الكوابيس المتكررة عن الاحداث.
- الذكريات الأليمة لا تتلاشى.
- تكون لديهم ردود فعل فجائية وسريعة إذا ما لمسهم أحد على يديهم بشكل غير متوقع ويمكن أن يقفزوا أو يصرخوا أو يبدأوا بالمشاجرة.
- القلق والغضب بشكل مستديم أو بشكل متقطع.
- تجنب الأماكن والنشاطات التي قد تذكرهم بالذكريات الأليمة كالحرب وغيرها.
- الانعزال عاطفياً عن المحيطين بهم ، ولذا لا يشعروا بعواطف لهم أو معهم.
- بعضهم - وليس كلهم - قد يعيد تعايشه للذكريات والأحداث التي سببت الصدمة بمشاهد وتخيلات درامية في فكره.
- أحياناً يختفي توتر ما بعد الصدمة مع مرور الوقت وأحياناً تبقى العلامات والأعراض لفترة طويلة.

٣-٢٢ مساعدة ضحايا توتر ما بعد الصدمة

هناك بعض الطرق التي تساعد، وقد ناقشنا بعضها في الفصل ٣-٤ وغيره (تشكيل مجموعات الدعم، الاعتماد على العائلة). كما أن هناك بعض طرق العلاج الجديدة مثل ما يسمى ب EMDR وهو تقليل حساسية حركة العين ومعالجتها. وهذا العلاج ناجح ولكن يجب أن يعطيه المختصون والمهنيون الموجودون فقط في بعض البلدان.

من المهم أن يبدأ العلاج حال ظهور الأعراض، وإذا كنت قادراً على الوصول إلى الطبيب انظر إذا ما كان باستطاعته معالجة الحالات الشديدة. وأحياناً يقدم الدواء المساعدة.

والتحدث يساعد أيضاً ، ومن الأفضل أن يتم ذلك في مجموعة تعايشت نفس التجربة. وها هو موضوع هام يجب على هذه المجموعة أن تشمله: تذكر الأوقات التي كانوا قد آذوا فيها بعض الأشخاص الآخرين قولاً أو فعلاً. وربما يكون هناك رجل يشعر بالغضب بسهولة ويمكنه رؤية طفله قادماً لإزعاجه، ولذلك يجد نفسه في حاجة لتطوير استراتيجية تساعده على التحكم في غضبه، مثلاً عن طرق أخذ نفس عميق ببطء ثم الخروج للتمشي في الخارج. ويمكنه أن يخبر عائلته بأنه متضايق ويريد أن يهدأ بالخروج وتغيير الجو. ويمكن لأفراد المجموعة أن يتعلموا طرقاً لتفادي تطور المواقف الخطرة.

تمرين:

ناقش في مجموعتك التالي: بعض النساء اللاتي تعرضن للاغتصاب عرضت عليهن دورة من عشر فصول لتعلم الدفاع عن النفس، يتعلمن فيها كيف تدافعن عن أنفسهن إذا ما تمت مهاجمتهن. لقد شعرن بالارتياح بعد هذه الدورة. لماذا تعتقد ذلك؟

إذا بدأت النساء - بجانب هذه الدورة - بإنشاء مجموعة دعم ومساندة لأنفسهن فكيف (باعتقادك) ستقمن بمساعدة بعضهن البعض؟

٣-٢٣ مشاكل لدى مع مقدمي الرعاية

إذا بترت ساق أحد بواسطة لغم أرضي، او إذا أصيب أحد الأواج بمرض الإيدز، عندها سيقوم احد الأشخاص بالعناية به وعادة يكون مقدم الرعاية أو المساعد من الأقارب مثل الزوجة أو الأم.

بعض مقدمي الرعاية يتقبل ما حدث والبعض الآخر قد يسلك نفس الطريق الذي سلكه المصاب، حيث يبدأ أولا برفض التشخيص، ثم يبحث بعد ذلك عن علاج سحري أو معجزة، ثم يشعر بالغضب ويلقي اللوم. وفي النهاية يتقبل ما حدث ويمكنه البدء في البحث عن حلول (ويعترف أيضاً لنفسه أنه بحاجة للمساعدة).

تقديم الرعاية يمكن أن يستغرق وقتاً طويلاً، وخصوصاً إذا لم يكن المال متوفراً لدى أحد. ويمكن أن يستحوذ على حياة مقدمي الرعاية «. وأحيانا يظل الشخص المعاق عالقاً في دور الضحية ويكن في حاجة للمشورة، ويمكن أن تكون المساعدة العملية مهمة للغاية. وتقدم برامج الإيدز الموجهة للمجتمع وسائل مساعدة للإيدز مثل الأغلفة المطاطية والمواد المطهرة. وهذه الوسائل يمكن أن تحل المشاكل وتجعل حياة مقدمي الرعاية أسهل.

إذا كان لديك مقدمي الرعاية أو الشخص الذي يقدموا له الرعاية . وكانوا في حاجة للمساعدة فيمكنك التأكد من توفرها. وكما هو الحال مع أي من العملاء عليك تحليل مشاكلهم. وإذا كان العبء ثقيلاً على مقدم الرعاية وجعله يتوتر فربما يكون في حاجة للحصول على بعض الوقت بعيداً عن الرعاية. ومن الممكن أن تقوم بوضع قائمة للناس القادرين على الجلوس مع من يجري الاعتناء بهم. وعندئذ سيكون مقدم الرعاية قادراً على أخذ عطلة في يوم بعد الظهر أو في المساء.

٣-٢٤ المشاكل لدى المستشارين

كمستشار، عليك أن تدرك أنك فقط أقوى بقليل من الناس الذين تساعدهم. مما يعني أنه عليك العناية بنفسك كذلك. فمثلاً إذا كنتم تناقشوا في مجموعتكم بعض الأمور السيئة أو المشاكل قد يحدث أن تتأثر شخصياً بذلك وأن ينعكس هذا سلبياً عليك. قم عندئذ بأخذ نفسٍ عميقٍ ببطء أو اذهب إلى الخارج للتمشي أو قد اعمل أي شيء ينسيك ما انت به من الم أو حزن. ولكن إذا تكرر ذلك معك أكثر من مرة، فلا بد من الاهتمام والعناية بنفسك. وابدأ من الأساسيات: هل تتناول طعاماً جيداً وكافياً (تهل الغذية سليمة)، هل تنام بشكل طبيعي، هل تسترخي وتجد مجالاً من الوقت للمرح؟ إذا كان الجواب "لا" فعليك أن تأخذ في الحسبان أن الشخص الذي لا يشعر بالسرور أو لا يتمتع بالصحة ليس بمقدوره أن يساعد الآخرين بشكل جيد. ويمكنك حينئذ:

- التكلم مع مديرك.
- الانضمام أو أنشاء مجموعة دعم للأشخاص مثلك
- البحث عن مستشار لك تلتقي به بصورة دورية منتظمة

٣-٢٥ قائمة الأدوات التي يمكن استعمالها

ما الذي يمكن أن تتعلمه بالنظر إلى عميلك	راجع الفصل ٢-٢
إذا تعرض العميل لتجربة سيئة مؤخراً	راجع الفصل ٣-٢
إذا كان نوم العميل سيئاً	راجع الفصل ٣-٥-٢
إذا كان العميل تحت الضغط والإجهاد	راجع الفصل ٣-٨
احتياجاتهم العاجلة	
مكان للعيش	أوجد حلاً
مكان امن للعيش	أوجد حلاً
الوصول للطعام	أوجد حلاً
الوصول للماء	أوجد حلاً

احتياجاتهم بعد ذلك	
العناية الصحية	أوجد حلاً
المدارس والتعليم	أوجد حلاً
العمل لقاء أجر	أوجد حلاً
الفرصة لإظهار ومناقشة مشاعرهم	راجع الفصل ٣-٥-٣
دعم من أناس مثلهم	راجع الفصل ٣-٥-٤
المشاركة في الشعائر والطقوس	راجع الفصل ٣-٥-٥
إيجاد طرق ليكون إيجابيا ومفيداً	راجع الفصل ٣-٥-٨
إذا كانوا ينتمون إلى مجموعة محددة	
الأطفال	راجع الفصل ٣-١٥
المعاقين ذوي الاحتياجات الخاصة	راجع الفصل ٣-١٢
كبار السن	راجع الفصل ٣-١٤
إذا كان لديهم مشاكل معينة	
الإفراط في شرب الكحول والتدخين	راجع الفصل ٣-١٦
إدراك وجود الضغط واضطراب خلل ما بعد الصدمة PTSD	راجع الفصل ٣-٢١
الغضب الشديد	راجع الفصل ٣-١٨
تأكد من أنك تقدم معلومات مفيدة	
تأكد من إعدادك للأهداف والفترات الزمنية لتحقيقها	

الباب ٤: لعب الأدوار وقائمة التذكير

٤-١ قائمة التذكير لتقييم مهارات المستشار

هل قام المستشار بما يلي؟

		نعم	قليلاً	لا
١-	خلق علاقات عمل جيدة مع العميل؟			
٢-	الاحتفاظ بملف مخصص للمعلومات الهامة؟			
٣-	ساعد العميل على اكتشاف مختلف المشاكل			
١-٣	عملياً			
٢-٣	غير ذلك			
	.....			
	.....			
٤-	ساعد العميل على إطلاق مشاعرة وعواطفه ؟			
٥-	ساعد العميل على اكتشاف التكتيكات المناسبة على الأقل			
	لمشكلين من المشاكل المدرجة في السؤال الثالث			
١-٥	.....			
٢-٥	.....			
٦-	توصيل الدعم اللازم للعميل؟			
٧-	اخذ خطوات مناسبة مع بقية أفراد العائلة؟			
٨-	التأكد أن العميل قادر على ما يلي بعد مرور شهرين من الاجتماع الأول :			
١-٨	.....			
٢-٨	.....			
٣-٨	.....			

بالإمكان الحصول على ١٤ (نعم). وفي حالة الحصول على ما بين ٨-١٠ (نعم) فيعني ذلك أن المستشار يقوم بعمل ناجح.

٤-٢ لعب الأدوار

١. رجل في سن الـ ١٩

"منذ القتال فقدت منزلي وعملي وقد رجعت للسكن مع والدتي. وأنام طوال الوقت وأجد صعوبة في مغادة الفراش. ورأسي مليئة بالأفكار الحزينة. ماذا يجب علي أن أفعله؟"

٢. رجل في سن الـ ٣٥

"منذ الحرب دبرت أمري للحفاظ على حياتي بعمل متواضع. وزوجتي وأولادي في العاصمة مع والدي. وأعتقد أن عندي قرحة لأن معدتي تؤلمني طوال الوقت. كما أن نومي سيئ للغاية ولم أرى عائلتي منذ أكثر من سنة. وإذا أردت زيارتهم سأضطر لشراء الهدايا الثمينة لكي يحترموني. ماذا علي فعله؟"

٣. امرأة متزوجة في سن الـ ١٨
«طفلي الوحيد توفي قبل أربعة شهور وأنا حزينة طوال الوقت. وزوجي يريد إنجاب طفل آخر ولكني أكره تلك الفكرة. أصبحت زوجة سيئة".

٤. امرأة متزوجة في سن الـ ٣٥
"لدينا خمسة أبناء ولا أرغب في الحمل مره أخرى. أن مجرد التفكير بهذا الأمر يستفزني ويثير غضبي. لقد عانيت من المخاض أثناء ولادة طفلي السابق. وأريد أخذ مانع للحمل. ولكن زوجي يرفض ذلك مع العلم أني أخبرته بأني متعبه ولست مستعدة لطفل آخر"

٥. أرمله في سن الـ ٣٥
"قتل زوجي من قبل المتمردين. لذا رحلنا. وقد وصلت هنا مع أطفالي الثلاثة لأني اعتقدت بوجود عمي ولكنه لم يكن هنا. نمنا البارحة في سقيفة خشبية ولا نملك النقود ولا الطعام وأطفالي مرضى فماذا عساني أن أعمل؟" (وبدأت في البكاء)

٦. زوجة في سن الـ ٣٢
"زوجي تم أخباره بأنه يحمل فيروس نقص المناعة البشرية (HIV) وقد فحصوني وكانت نتائج فحوصاتي جيدة. وقد طلب منا استعمال عازل طبي ولكن زوجي يرفض ذلك ويقول بأنه لا يريد مضاجعتي أبداً. أنه بصحة جيده ولكنه متقلب المزاج. هل من شيء أستطيع القيام به؟"

٧. أرمله في سن الـ ٦٥
"قتل زوجي في الحرب وتزوجت بنتي الوحيدة في أوروبا. وهي ترسل لي بعض النقود القليلة لكي أستطيع العيش ولكني أتمنى الموت. ولدي التهاب وألم في جميع مفاصلي ولا يوجد معنى ولا متعة في حياتي".

٨. فتى في سن الـ ١٥
« لقد انفصلت عن عائلتي منذ أربع سنوات أثناء القتال. ويبحث الصليب الأحمر عنهم. وقد أعتقدوا البارحة بأنهم وجدوهم على الحدود ولكنهم أخبروني لاحقاً بأنها لم تكن عائلتي. أتمنى لو أني ما زلت املك بندقيتي".

٩. أرملة في سن الـ ٣٥
"قتل زوجي وأولادي في الحرب. وأعيش الآن مع أخي وعائلتة. وابنة أخي الكبرى عمرها ١٥ سنه وتشبه تماما ابنتي التي توفت. وكل مرة أراها أشعر بسكين تقطع قلبي" .

١٠. شاب في سن الـ ١٥
عمري خمسة عشر عاماً. وأنا شاب يتحدث والدي عن زواجي. ولكن لم أكن في أي وقت مهتماً بالفتيات. وأريد أن أقضي بقية حياتي مع شاب آخر. وأنا أعرف أن ديني يعتبرني شاذاً لأني أفكر بهذه الطريقة ولكن لا يمكنني أن أغير ما أشعر به.

١١. فتاة في سن الـ ١٥
عمري خمسة عشر عاماً. وأنا فتاة يتحدث والدي عن زواجي. ولكن لم أكن في أي وقت مهتماً بالفتيان. وأريد أن أقضي بقية حياتي مع فتاة أخرى. وأنا أعرف أن ديني يعتبرني شاذة لأني أفكر بهذه الطريقة ولكن لا يمكنني أن أغير ما أشعر به.

١٢. فتاة في سن الـ ١٥
أنا فتاة في الخامسة عشر. وأتاني الحيض لأول مرة مؤخراً. والآن يبحث والدي عن زوج لي. وأنا أعلم أنه سوف يجد رجل جيد ، ولكني لا أريد أن أتزوج. لأني في المدرسة وأنا أحب ذلك. وأريد أن أواصل متابعة التعليم وأن تكوني لي مهنة. وأود أن أهرب إذا كان عندي مكان أهرب إليه.

١٣. امرأة في سن الـ ٢١
أنا امرأة عمرها ٢١ سنة ، و لدي ابنة عمرها ٣ سنوات. وقد عملت عائلة زوجي على ختان الفتايات عندما كان عمرهن ٦ سنوات. وأنا متعلمة وأعرف أن هذا خطأ. وأريد أن أصونها. وفي إمكاني أن أهرب إلى عائلتي. ما رأيك؟

١٤. أرملة في سن الـ ٥٠

أنا أرملة عمرها ٥٠ سنة، وأعمل كمديرة حسابات في متجر. يديره اثنين من الاخوة ، وهما رجلان طيبان. ويتردد ابني على مجموعة من مجاميع المناقشة. والآن يقول لي أنني يجب أن أتوقف عن العمل ، وأن ديننا يحتم علي أن أطيعه.

١٥. أرمل في سن الـ ٢٦

"حضرت الى هذه المدينة مع ولدي (الاثنين) عندما توفت زوجتي. وقد اعتقدت أني سأجد عائلتي ولكنهم كانوا قد رحلوا ، وها أنا أحضرت ولدي على مسؤوليتي. ولي أخ في الخارج يرسل لي بعض النقود. وأقوم بتحضير بعض الوجبات للعشاء والفطور، وإذا كان معي نقوداً سأشتري بعض الوجبات الخفيفة والبسكويت للطفلين حينما يجوعا. لقد اصبحا نحيفين، وأنا أشتري السجائر والكحول، فماذا استطيع فعله؟"

اربعة من " لعب الادوار" بمشاركة المعاقين:

١٦. ولد في سن الـ ١٣:

«بترت ساقي نتيجة حادث سير ، وكان الخطأ مني ، ولا بد أن الله يكرهني. وأنا أقضي معظم وقتي في سقيفتنا. وأحياناً أأخذ بالي من الاطفال الصغار ولكن والدتي تعتقد أني لا أستطيع فعل ذلك كما ينبغي. وأنا أستطيع الطهي لو سمحت لي. وقد قام أحد الأشخاص بصنع ساق خشبية لي ولكنها تؤلمني جداً عندما أرتديها. وقد اعتدت الخروج من البيت ولكن الفتيان يضحكون على حالي ، ولذا قررت عدم الخروج لأني أرتاح أكثر في سقيفتنا.»

١٧. امراه في سن الـ ٣٥:

«ابنتي عمرها ١٠ سنوات. وتقول الممرضة أنها تعاني من ما يسمى "متلازمة داون". وأنا لا أدري السبب ولكن يبدو أني ارتكبت شيئاً خاطئاً أثناء حملي. وابنتي طفلة جيدة وتساعدني في شغل المنزل من طبخ وتنظيف وغيره. كما انها سعيدة ودائما تضحك معي وتعانقني ولكنها تعانق كل شخص، والان بدأ جسمها يشبه جسم المرأه البالغة ، وسوف تحمل بالتأكيد. فماذا علي فعله لتفادي أن يكون عندها طفلاً شاذاً؟.»

١٨. ولد في سن الـ ١٥:

«صحيح اني ضرير ولكن لماذا يعاملوني على أني طفل صغير؟ لماذا والدي يقول أني لا أستطيع تدبر معيشتي؟ إنني أشعر بالغضب طوال الوقت. لابد أن هناك أشياء أستطيع القيام بها. ففي بلدتنا يوجد مدرسة وهناك شخص ضرير آخر يذهب إليها. كما أنه يذهب لتعلم لغة بريل، ولكني غير مؤهل لتعلمها لأني لا أذهب الى المدرسة.»

١٩. بنت في سن الـ ١٧:

«بترت يداي عندما كنت ألعب بالقرب من حقل للالغام. وقاموا بتركيب يدين من البلاستيك، وقد تعلمت القيام بشغل المنزل. وأنا بارعة في الرقص ، ولكن اليد لم تعد تعمل. لقد حصل مركز التأهيل على اليديين من أوروبا ، والان لا يملكون المال وقد توقفوا عن الصيانة، وأصبحت الأعمال المنزلية صعبة علي بحالتي ويداي معطلتين ، والآن يقول والدي أنه لا يستطيع تزويجي فلا يوجد شخص يستطيع الزواج مني بدون ثمن باهظ، اني محبطة كثيرا.»

٣-٤ جدول عمل للتمارين الخاصة بالمقابلات والاستشارات

الباب ١ و ٢: التحضير للمقابلات ومهاراتها

١-١ لماذا تحتاج إلى مجموعة : تحديد القوانين	ساعتان
٢-١ ماذا نعني بالثقافة	ساعة
٢-١ ترتيب المكتب ليكون خصوصياً وودوداً	يعتمد- قد تحتاج لبعض الساعات للطلاء والتنظيف
٢-٢ التعلم من النظر	ساعتان على مدار الاسبوع
٢-٣ الأدب	٣٠ دقيقة
٢-٤ استخدام اللغة المناسبة	ساعة ونصف
٢-٥ المسافة بين الجالسين	٤٥ دقيقة
٢-٦ الاتصال بالعين	٢٠ دقيقة
٢-٧ اللمس	٤٥ دقيقة
٢-٨ كيف تجلس	٤٥ دقيقة
١-٩ كيف تستمع	ساعة
٢-١٠ لعب الأدوار: إخبار الناس أنهم عاديون	ساعة
٢-١١ السرية	٢٠ دقيقة
٢-١٢ الاحترام	ساعتان
٢-١٣ وجهة نظرك الخاصة	ساعة
٢-١٦ الاتفاق على ما يمكن عمله	ساعة
٢-١٧ تحضير واستخدام قائمة التذكير	ساعتان

الباب ٣: مهارات الاستشارات

٣-٢ ادراك الانفعالات العامة, الجزء الاول	٤٥ دقيقة
الجزء الثاني والثالث	٤٥ دقيقة
٣-٤-٢ لعب الدور في الاكل	٤٥ دقيقة
٣-٤-٣ نقاش النوم	٤٥ دقيقة
٣-٤-٤ الكلام عن التجارب	ساعة
إطلاق المشاعر والانفعالات	لعب الدور ساعة: النقاش ٣٠ دقيقة
٣-٤-٦ الشعائر: نقاش	٣٠ دقيقة
٣-٤-٧ مساعدة الناس: نقاش	٤٥ دقيقة
٣-٥ اكتشاف الكابة	٤٥ دقيقة
٣-٦ مساعدة المكتئبين	٤٥ دقيقة
٣-٧ اكتشاف الاجهاد	٤٥ دقيقة
٣-٨ تمرين الاسترخاء	٣٠ دقيقة
مساعدة الناس الذين يعانون من توتر	ساعة
٣-١١ مساعدة كبار السن	٤٥ دقيقة
١-١٩ مساعدة ضحايا توتر ما بعد الصدمة PSTD	٣٠ دقيقة