



قوائم المحتويات متاحة على ASJP المنصة الجزائرية للمجلات العلمية
الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية
الصفحة الرئيسية للمجلة: www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/552



التكوين في تقنيات الإرشاد المستخدمة في التكفل بضحايا العنف -تكوين المكونين-

Training in counseling techniques (TCT) used in the care of victims of violence- Training of trainers-

إفروفت صفيّة^{1*}
¹ جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر.

Key words:

counseling
training
trainers
techniques
victims of violence.

Abstract

Caring for problems in terms of their interpretation, diagnosis and proposing a treatment is extremely important in providing psychological service to individuals and it is the core of the goals of psychology, the formation of individuals working in the helping professions and humanitarian services is of equal importance, and we single out the discussion here Training in the techniques used in counseling. The scientists' efforts have yielded many techniques that were considered as methods to accompany the client and help him overcome the difficulties he encounters in life. These techniques were contributed by many researchers, supervised by the World Health Organization (WHO) and directed to take care victims of violence. This article deals with the issue of training in counseling techniques (TCT) used in caring for victims of violence in terms of three axes, namely: an introduction to training in the techniques of counseling; and training in how to provide for victims of violence; and training in communication techniques applied in counseling.

ملخص

معلومات المقال

تاريخ المقال:

الإرسال: 2023-08-13

القبول: 2023-10-31

الكلمات المفتاحية:

الإرشاد

التكوين

المكونين

التقنيات

ضحايا العنف.

ان الاهتمام بالمشكلات من حيث تفسيرها، تشخيصها واقتراح علاج لها، امر بالغ الأهمية في تقديم الخدمة النفسية للأفراد وهو صميم اهداف علم النفس، ويعد تكوين العاملين في مهن المساعدة (Helping jobs) والخدمات الإنسانية بنفس الدرجة من الأهمية، خاصة التكوين في التقنيات المستخدمة في الإرشاد. لقد اثمرت جهود العلماء العديد من التقنيات التي اعتبرت كأساليب لمرافقة العميل ومساعدته على تجاوز الصعوبات التي تعترضه في الحياة، هذا النوع من التقنيات يستخدم بشكل واسع على مستويات عديدة مثل التكفل بضحايا العنف، مدمني المخدرات والتخطيط العائلي... ان التكوين في هذه التقنية ساهم فيها العديد من المختصين والباحثين في علم النفس والإرشاد والتواصل، اعدت تحت اشراف منظمة الصحة العالمية (OMS) وموجه للتكفل بضحايا العنف. مما سبق يتناول هذا المقال موضوع التكوين في تقنيات الإرشاد (TTC) المستخدمة في التكفل بضحايا العنف (تكوين المكونين) من حيث ثلاثة محاور هي: الاول: مدخل الى التكوين في تقنيات الإرشاد؛ الثاني: التكوين في كيفية التكفل بضحايا العنف؛ الثالث: التكوين في تقنيات التواصل المطبقة في الإرشاد.

مشاكله (Nougara, s.d,69)

1. مقدمة

ان التغييرات التي طرأت على نمط الحياة العصرية جعلت من تقديم خدمة الارشاد لا تقتصر فقط على المرشدين والنفسانيين المؤهلين أكاديمياً؛ بل حتى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية (Human service professions) او مهن المساعدة (Helping Jobs) حيث "أصبح الارشاد أحد العناصر الأساسية في تقديم رعاية جيدة في مختلف المجالات المتعلقة بالصحة النفسية والبدنية والتعليم ايضا. من خلاله يساعد مقدمو الارشاد العملاء على اتخاذ خياراتهم بأنفسهم ما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وقبول أفضل لظروفهم والوصول الى حل لمشكلتهم" (Manuel de Communication Interpersonnelle et Counseling, Mai 2015,64)

تلك المهن والخدمات يتولاها المهنيين في مجالات: التدريس والتعليم (Teaching and education)؛ الطب (Medicine)؛ التمريض (Nursing)؛ علم النفس (Psychology)؛ الرعاية الصحية (Healthcare)؛ الخدمة الاجتماعية (Social work)؛ خدمات الطوارئ (Emergency services)؛ خدمة عامة (Public service) ان العاملين في هذه المهن يواجهون مهمات في حياتهم المهنية اليومية ومواقف، من بينها التعامل مع افراد ضحايا العنف، وما يقتضيه من دراية ومهارات واستخدام آليات للتكفل بهؤلاء؛ من هذا المنطلق ظهرت الحاجة الى تكوين هؤلاء العاملين خلال مسارهم المهني او ما يسمى بالتكوين اثناء الخدمة في تقنيات الارشاد؛ لهذا نجد ان أغلبية العاملين في مهن المساعدة والخدمة الإنسانية المذكورة سالفا "يعتبرون الارشاد جزءاً من دورهم في العمل، وهو حالياً إضافة حديثة نسبياً إلى مجال مهن "الخدمة الإنسانية"، ولا يزال معناها ومكانتها في الثقافة المعاصرة في تطور" (McLeod, 2003,5)

فالتكوين اثناء الخدمة له أهمية بالغة تعود بالفائدة للعامل اذ هي قيمة مضافة لكفاءته واستغلال لخبرته؛ وللأفراد ولنوعية الخدمة المقدمة في المسار المهني للعامل حيث يسمح له باكتساب مهارات وكفاءات والتدريب عليها وتوظيفها؛ وهذا ما يحقق له الارتقاء بمستوى الخدمة التي يقدمها؛ بحيث "يتعلم بصورة أفضل بالممارسة والتطبيق ويحفظ بما تعلمه ما نسبته 90% وهو فرصة لاستغلال أفضل لمثل هذه الدورات التكوينية ولاستفادة منها قدر الإمكان؛ فالاستعانة بالخبرة الشخصية للمتكون والتقاسم الصادق للانطباعات والمشاعر حول التكوين يحسن من الخبرات للمتكون نفسه وللمشاركين في التكوين" (World Health Organization, 1999,07)

ان تكوين المكونين "عملية مقصودة، وواعية تحدث تغييرات إرادية في سلوك المتكولين، كما تؤدي إلى اكتساب مهارات مهنية، بمعنى أنها لا تهتم بالجانب الأكاديمي، بقدر اهتمامها بإحداث تغييرات في أساليب التفكير، والممارسة" (بوسعدة، 2011,296).

في مجتمع سريع التحوّل في مختلف مظاهره وملئاً بالتحديات والمتطلبات، أصبح الافراد مجبرون على ايجاد أساليب للتوافق مع احداث الحياة وضغوطاتها ومتاعبها، التي تتطلب منهم اتخاذ أساليب واستراتيجيات تمكنهم من تحقيق توافقههم النفسي-الاجتماعي دون ان تترك لهم اثارا على حياتهم النفسية والاجتماعية...ولكن الأمور لا تسير دائماً على هذا النظام، فالأفراد يمرون بأوقات الضيق والمعاناة والأذى، وصراعات تجعلهم عرضة الى اعمال العنف بمختلف اشكاله وبالتالي يقعون ضحايا للعنف، الذي يتخذ شكل "سوء الفهم والتفهم والتغييرات في السلوك، المشاجرات، التوترات، الشتائم، الإهانات والشائعات وصعوبات الاندماج والاستخدام التعسفي للشبكات الاجتماعية"، (Hutchings, 2016,7) و"الإذلال، البلطجة، التحرش، الضرب، الشتائم، التخريب، السلوك المضاد للمجتمع، سوء العاملة، المعاناة، الإجهاد عدم المساواة والإقصاء. ويوصف بأنه جسدي، لفظي، نفسي، رمزي أو جنسي (Dumont,2011,9) هذه الاعمال في الكثير من الأحيان أضرار جسدية أو نفسية وانعكاسات اجتماعية واقتصادية تجعلهم أي الضحايا، بحاجة ماسة الى تكفل متعدد التخصصات منه التكفل الطبي، النفسي، القانوني، الاجتماعي...حسب منظومة الصحة العالمية (OMS, 1997) فان اثار العنف على الصحة ملفت للانتباه، والعنف يهدم النسيج الاجتماعي والاقتصادي، حيث ان المناخ الذي يترتب عن تكرار وشدة أعمال العنف الفردي أو المنظم يثني المستثمرين ويزعزع استقرار النشاط المهني والصناعي ويساهم في هجرة المواطنين المؤهلين (World Health Organization, 1999,31)

لقد اثمرت جهود العلماء العديد من التقنيات التي اعتبرت كأساليب لمرافقة العميل ومساعدته في تجاوز مشكلاته التي تعترضه في الحياة؛ فمجال الارشاد؛ أصبح يشكل ضرورة ملحّة وحاجة نفسية في الوقت الحالي، يرى (McLeod. 2003) ان الارشاد ليس مجرد محادثة بين شخصين انما هي أيضاً مؤسسة اجتماعية متأصلة في ثقافة المجتمعات الصناعية الحديثة (McLeod. 2003,4) يتجسد ذلك خلال شخص مؤهل أكاديمياً ومتخصصاً في الارشاد النفسي وهو المرشد "counselor"، تصنيف (Tourette-Turgis) في هذه الحالة ان الارشاد شكل من أشكال المرافقة النفسية والاجتماعية (Tourette-Turgis, 1996,25)

يستعين المرشدون بمجموعة من التقنيات الامر الذي يعزّز فرص نجاح العملية الارشادية وفعالية المساعدة المقدمة، من بينها تقنيات الارشاد (Techniques de counseling) التي تعتمد على فكرة "التواصل بين الشخص والعميل ومساعدته على إيجاد حل لمشكلته، جعله قادراً على التحدث عن مشاكله دون خوف وسيكون المرشد قادراً على مساعدته دون إصدار أحكام سلبية من خلال محاولة وضع نفسه في مكانه وتجربة

الحياة العملية، فهؤلاء الأشخاص الذين يختارون التكوين ليسوا طلاباً بل متدربين في التدريب المهني» (LeDem, 3 avril, 2023) أما (Vatier) يعرفه بـ «مجموع الإجراءات القادرة على وضع الأفراد والجماعات في مركز يؤهلهم لأداء وظيفتهم الحالية بكفاءة أو تلك التي سيكلفون بها من أجل سير عمل المنظمة بسلاسة» (In : Ngue, 2011)

3. أهداف التكوين في تقنية الإرشاد

1.3. أهداف التكوين بالنسبة للمكون: التكوين هو فرصة لـ:

- تحسين كفاءة المشاركين.

- إدراك أن التدريب على الأدوات والتقنيات الجديدة ستساعدهم على أن يكونوا أكثر فعالية وزيادة كفاءة.

- تغيير وجهة نظر المشاركين، وأن يدركوا أن وجهة النظر الجديدة، ستساعدهم على النظر في مشاكلهم بشكل أكثر وضوحاً وفعالية.

- تعزيز المناقشة بين المشاركين ليتمكنوا من إيجاد حلول لمشاكلهم باستخدام أدوات تكون ضمن مجال خبرة المكون. وان دوره هو توفير أدوات التحليل والنظريات وتقنيات التدخل لإجراء تلك المناقشة (International Alert 2010,7)

2.3. أهداف التكوين بالنسبة للمتمكون

- لطلب المعرفة واكتساب التقنيات التي يمكن أن تساعدهم في ترقية عملهم وحل المشاكل الميدانية.

- للحصول على إجابات وحلول عملية لمشاكل ملموسة يواجهونها في عملهم ويطرحونها على أنفسهم أثناء تنفيذهم لنشاطاتهم. (International Alert 2010,8)

4. تكوين المكونين في تقنيات الإرشاد

Formation des formateurs en techniques de counselling

يستند التكوين في تقنيات الإرشاد على المقاربة الإنسانية أي نظرية الذات (Carl Rogers) حيث يتم التركيز على المقاربة اللاتوجيهية «Approche non-directive»، أين يقوم العميل بالجزء الأكبر من العمل في الإرشاد؛ عوض أن يتحمل المرشد مسؤولية اتخاذ القرار متلماً هو معمول به في الاستشارات الطبية، والمهم هنا الوصول بالعمل إلى فهم احتياجاته واتفاق كل من المرشد والعميل على الأهداف المنتظرة ومساعدة العميل على تحقيقها (World Health Organization, 1999,123).

تركز مقاربة روجرز على مراعاة العواطف، والقبول غير المشروط،... فهي طريقة إنسانية عميقة (Julien, 2017) يؤكد "إن الفرد قادراً على تجاوز العراقيل التي تعيق اندماجه وعلى تطوير إمكانياته وقدراته وتجاوز نقاط ضعفه والتعرف على نقاط قوته" يضيف "أن الانفتاح على الذات وعلى الآخرين

بناء على ما سبق فإن هذا المقال يسعى إلى تسليط الضوء على تقنيات الإرشاد المستخدمة في التكفل بضحايا العنف، وعلى كيفية تكوين العاملين فيها، بحيث سيتم تقديم محتوى التكوين في تلك تقنيات على ثلاثة (03) محاور هما:

- المحور الأول: مدخل إلى التكوين في تقنيات الإرشاد.

- المحور الثاني: التكوين في كيفية التكفل بضحايا العنف.

- المحور الثالث: التكوين في تقنيات التواصل المطبقة في الإرشاد.

2. تحديد المفاهيم

سيتم تعريف المفاهيم التي وردت في المقال كما يلي:

1.2. تعريف الإرشاد

عرف (Burks and Steffre, 1979) الإرشاد بأنه: «علاقة مهنية بين مرشد مدرب ومؤهل وعميل. تكون هذه العلاقة من شخص إلى شخص، مصممة لمساعدة العملاء على فهم وتوضيح وجهات نظرهم من مجالات حياتهم، وتعليمهم الوصول إلى أهدافهم بأنفسهم بواسطة خيارات ذات مغزى من خلال حل المشاكل ذات الطابع العاطفي أو بين الأشخاص» (In: McLeod, J, 2013,7)

2.2. تعريف التقنية

عرف قاموس الفلسفة الفرنسي (Dicophilo) -Dictionnaire de philosophie en ligne التقنية بانها: «مجموع الوسائل التي ينتجها الإنسان لتلبية احتياجاته» وهي «مجموع الوسائل المادية وغير المادية التي ينتجها الإنسان لتلبية احتياجات الطبيعة أو المجتمع» اشارت رزان صلاح بان التقنية تمثل: «الجانب التطبيقي من العلم، أي إنها عبارة عن ذلك النشاط الذي يُترجم من خلاله العلم على أرض الواقع» (نقلا عن: حيدر، 2019، 285-286)

3.2. تعريف ضحايا العنف

جاء في إعلان المبادئ الأساسية لتوفير العدالة لضحايا الجريمة وإساءة استعمال السلطة (قرار الجمعية العامة 34/40)، (الفقرة 1) تعريف "ضحايا العنف" كما التالي: «الأشخاص الذين أصيبوا بضرر، فردياً أو جماعياً، بما في ذلك الضرر البدني أو العقلي أو المعاناة النفسية أو الخسارة الاقتصادية، أو الحرمان بدرجة كبيرة من التمتع بحقوقهم الأساسية، عن طريق أفعال أو حالات إهمال تشكل انتهاكاً للقوانين الجنائية النافذة في الدول الأعضاء، بما فيها القوانين التي تجرم التعسف الإجرامي في السلطة» (مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، 2011).

4.2. تعريف التكوين

التكوين هو: «طريقة للتعليم تسمح للمتمكون باستيعاب المعارف والمهارات طوال الحياة المهنية. موجه بشكل أساسي للأشخاص الذين أكملوا دراستهم أو توقفوا عنها والذين اعتادوا على

5. تقديم الورشات التكوينية في محاور

1.5. المحور الأول: مدخل الى التكوين في تقنيات الارشاد

Introduction à la Formation en techniques de counselling

1.1.5 الورشة رقم -1-: تعريف واهداف الارشاد

Définition et objectifs du counselling

- مخطط التكوين

المدة	تقنيات التعلم	المحتوى	الاهداف
60 دقيقة	عمل المجموعة عن: التعريف، اهداف- تقديم الحوصلة في جلسة عامة	تعريف الارشاد: *ما هو الارشاد، *اهداف الارشاد	تعريف الارشاد اهدافه

(World Health Organization ,1999,124)

1.1.1.5 سير اعمال الورشة رقم-1-

- الاجراء: La Procédure

يقوم المنشط (المسهل Le Facilitateur) بتقسيم المشاركين الى أفواج

صغيرة من (5-7) افراد. ثم يعلمهم بان كل فوج عليه معالجة التمرين المقترح عليه وفق التعليمات الخاصة به. ثم يقرأ أسئلة التمرين المطلوب

معالجته المدونة على ورقة كبيرة او Un Transparent.

● "قدم تعريفا اجرائيا للارشاد"

● "اذكر ماهي اهداف الارشاد برأيكم"

ثم يطلب المنشط ما إذا كانت صياغة الأسئلة واضحة للجميع، كما يمكن ان يعطي بعض الشروحات الاضافية إذا استدعى الامر ذلك. كما يقدم نسخة (الأسئلة) لكل فوج ويذكرهم بالوقت المحدد.

- الاستغلال: L'exploitation

بعد انقضاء الوقت المحدد، يعرض (Présentation) كل فوج اجاباته (منتوجه، Son produit) على ورقة "Flipchart".

بعدها يطلب المنشط من المشاركين طرح أسئلة للتوضيح بعد كل عرض، يتبع ذلك مناقشة معمقة للمنتوجات؛ بعد الاستماع لكل المنتوجات يقوم المسهل بالحوصلة (La synthèse) كما يلي:

● يطلب من المشاركين تحديد الأفكار المتطابقة او المشابهة الواردة في مختلف العروض (المنتوجات).

● يقوم بكتابة تلك الأفكار المتطابقة في ورقة الحوصلة (La feuille synthèse) تحت عنوان:

«Définition du counselling الارشاد»

● ثم يحدد الجملة تجمع الأفكار المنتجة أي التي تعرف

يسمح للفرد بالتعامل الجيد مع المواقف الجديدة والقديمة بطريقة مبدعة ومبتكرة بحيث تزداد قدرته على التكيف والشعور بالحرية الداخلية في اتخاذ القرار، والمسؤولية على حياتهم المستقبلية (قيسي، 2017، 280)

التكوين في تقنيات الارشاد (TCT) لا يعني تكوين مختصين في الإرشاد (conseillers) ولكن تزويد المتكويين العاملين في مهن المساعدة والخدمات الإنسانية بتقنيات الارشاد والتواصل البينشخصي (techniques de communication interpersonnelle) الضرورية للعاملين في مجال تقديم الخدمة للأشخاص الذين يمرون بصعوبات حياتية، والذين تعرضوا لاعتداءات (ضحايا عنف) (World Health Organization ,1999,123)

تمّ تحديد محتوى التكوين في تقنيات الإرشاد خلال الورشة (OMS /MINISANTE /MIGEFASO) حول مشكلات التكفل بضحايا العنف التي نُظمت في شهر فيفري (1997) بالعاصمة كيغالي. يعتمد هذا التكوين على كفاءات المشاركين (World Health Organization ,1999,9)

يتم عرض محتوى التكوين في تقنيات الارشاد للتكفل بضحايا العنف في ثلاثة محاور كما ذكر سابقا؛ يتم تقديم المحاور على شكل ورشات يحتوي كل محور على: مخطط التكوين، سير اعمال الورشة في الدورة التكوينية حسب الأهداف المسطرة، ومخرجات الورشة، كما يستلزم التكوين اعداد بطاقة تقنية تلخص محتوى التكوين تحتوي على وصف العناصر المكونة له؛ كما هو مبين في البطاقة الضمنية التالية:

- البطاقة التقنية للدورة التكوينية في تقنيات الارشاد

العناصر	الوصف
موضوع التكوين	التكوين في تقنيات الإرشاد (TCT) Techniques de counselling المستخدمة في التكفل بضحايا العنف-تكوين المتكويين-
الاهداف العامة	ضمان تكوين مناسب في تقنيات الارشاد من اجل تكفل شامل بضحايا العنف
الاهداف الخاصة	التكوين في تقنيات الارشاد؛-التكوين في كيفية التكفل بضحايا العنف، - التكوين في تقنيات التواصل المطبقة في الارشاد.
التقنيات المستخدمة في التكوين	العصف الذهني brainstorming- التلخيص la synthese تمارين فردية- exercice individuel- الاصغاء الفعال l'écoute active- لعب الأدوار jeu de rôle - القراءة الموجهة Lecture dirigée- عروض مصغرة mini exposé
الوسائل المادية	مكتب يتسع لأفراد المجموعة: لوح Flip chart، أوراق Padex، أقلام marqueurs، جهاز عرض فيديو Vidéoprojecteur، الشرائح Diapositives
الوسائل البشرية	المكون او المنشط (المسهل)، مساعد المكون.
الفتية المستهدفة	العاملون في مجال خدمات المساعدة (helping job)-والخدمات الإنسانية (Human service)
المنتظرات	في نهاية التكوين يصل المشاركون الى اكتساب تقنيات الارشاد باعتبارهم مقدمي الخدمة (المرشد) ليتمكنوا من التكفل الشامل بضحايا العنف.

1.2.1.5. سير أعمال الورشة رقم 2.

يتم العمل في هذه الورشة بالتركيز على تعزيز وتشجيع قدرات المشاركين ومعارفهم في نظريات الارشاد كـيفية تطبيقها في مصالـح التكفل بضحايا العنف، تشمل نضرة تاريخية حول الارشاد؛ كيف نشأ وتطور؛ إضافة الى اعتماده على ما جاء في الورشات الخاصة بتعريف الارشاد أهدافه، ادواته وكيفية اجراء المقابلة الأولى، كما هو مبين فان هذه الورشة تميل ويغلب عليها الطابع النظري. والاعتماد في تقنيات التعلم على العمل الجماعي والمناقشة.

(World Health Organization, 1999,155)

– الوثائق المستخدمة: الشروط الأساسية للمرشد، وثيقة الإفصاح عن الذات، وثيقة حدود المرشد، وثيقة ادارة المقاومة

2.2.1.5. مخرجات التكوين في الكفاءات الإنسانية للمرشد للورشة رقم 2.

أ) الاحترام الإيجابي اللامشروط La considération positive inconditionnelle

المرشد مطالب ان يتقبل العميل كما هو دون فرض القيود او اصدار احكام عليه، او تحديد اهداف ومنتظرات شخصية، حسب ما ذكره روجرز في كتابه Le développement de la personne «الاحترام الإيجابي غير مشروط وتقبل دافئ وتقدير للشخص الاخر باعتباره فرد» وهو الخبرة التي لا يخبرها العملاء الا نادرا؛ كما انها الاعتراف بان كل شخص يستحق احترام أكبر مما هو عليه، لا يهم حالته ووضعته التي يتقدم عليها الى العلاج. هذا التقبل يكون بدون تحفظ من طرف المرشد تؤدي به أي المرشد الى مساعدة الفرد على تقبل ذاته يضيف روجرز: «لا نستطيع ان نغير او نبتعد عما نحن عليه؛ قبل التمكن من قبول أنفسنا كما هي حينها التغييرات تحدث دون ان ننتبه لذلك».

ان الوصول الى التحكم او امتلاك مهارة التقبل الإيجابي غير مشروط تجاه العميل غير يمكن في الحين حتى المرشدين ذوي خبرة لا يصلون الى التحكم فيها بنسبة (100/100) لتحقيق ذلك يجب الاعتراف بان الأحكام والانطباعات المسبقة التي نصنعها تتداخل بين المرشد والعميل. (World Health Organization, 1999,157)

ب) التعاطف: L'empathie

وصف روجرز التعاطف كـ: "حساسية لكل انفعال وتواصل الخاصة بشخص معين مثلما يشعر بها" وهي محاولة وضع الذات في إدراك ذلك الشخص ورؤية عالمه الخاص كما يدركه هو يجب التصريح بالتعاطف ليكون العميل على وعي بذلك، التعاطف طريقة لتكون مع شخص ومرافقته بالموازاة مع بدء تفهم الشخص لنفسه. وفق روجرز فان التعاطف يمثل أحد الجوانب القوية في العلاج بالإرشاد؛ لأنها تحرر العميل

الارشاد، وهي الجملة التي يساهم في صياغتها الجميع.

الإشارة الى عدم تضييع الوقت في البحث عن الجملة المثالية – تُتبع نفس الإجراءات عند تحديد:

"اهداف الارشاد Objectifs du counselling"

– المدة: 60 دقيقة

(World Health Organization, 1999,129)

2.1.1.5. مخرجات التكوين في تعريف الارشاد واهدافه للورشة رقم 1.

أ) تعريف الارشاد واهدافه: يتم تعريف الارشاد وأهدافه وفق ما توصل اليه المشاركون (منتوج المشاركين) خلال الدرس كما يلي: الارشاد هو: «صيغة مساعدة دون اصدار احكام، يتعلق الامر بخطوة تسمح للفرد بالانتقال الى وعي جديد بذاته وهذا بفضل دعم يُمنح له من طرف شخص هو (المرشد)» والدعم الممنوح يهدف لمساعدة الفرد ضحية العنف لـ:

● التعامل مع المشكلات الناتجة عن هذا الاعتداء.

● اتخاذ قرارات بالطريقة التي يتمكن بها الخروج من الحالة النفسية-الاجتماعية والجسمية التي يجد نفسه يغوص فيها عقب الاعتداء.

ب) اهداف الارشاد

● توفير الدعم والمساندة للشخص الذي يشعر بالضيق والانزعاج بعد تعرضه للعنف.

● خلق جو يسمح للعميل بالشعور بالتقبل، حتى يكون قادرا على التعبير بحرية عن ذاته وعن مشاعره

● مساعدة العميل على التعبير عن أفكاره، مشاعره وفهمها بالطريقة التي تمكنه من التصرف واتخاذ القرار.

● تشجيع العميل على إيجاد الحلول لمشاكله بنفسه

(World Health Organization, 1999,125)

2.1.5. الورشة رقم 2: الكفاءات الإنسانية للمرشد

Compétences humaines du conseiller

– مخطط التكوين

الاهداف	المحتوى	تقنيات التعلم	المدة
وصف ثلاث شروط إنسانية أساسية للمرشد وأثرها على عمله	الاحترام الإيجابي *التعاطف، *التطابق والأصالة	● عرض ● مناقشة	30 د
تعريف الإفصاح عن الذات	الإفصاح عن الذات: *الإيجابي، *السلبى	● عرض ● مناقشة	30 د
تحديد الحدود الأخلاقية، المؤسساتية، والامكانيات المتوفرة للحفاظ على تلك الحدود	حدود المرشد: *القيود الأخلاقية*الحدود المؤسساتية	*عروض مناقشة *عمل المجموعة حول الحدود في الارشاد *عمل المجموعة الحدود المؤسساتية	150 دقيقة

(World Health Organization, 1999,154)

-يتخوف من عدم تقبله وتفهمه (هل مررت انت بمثل هذه الظروف؟)

-يريد التعرف أكثر عن المرشد (هل لديك عائلة؟)

هنا يكون الهدف من الإفصاح عن الذات هو إرساء الثقة لدى العميل للتمكن من مساعدته، يحتفظ المرشد بالهدف من الجلسة

الإرشادية وهو «مساعدة العميل في حالة خطر للتخلص منه» (World Health Organization, 1999,160-161)

ج) حدود المرشد Les limites du conseiller:

هناك ثلاثة حدود يصعب على المرشد تجاوزها وهي:

❖ حدود الآداب والأخلاق: Les limites éthiques et morales هذا النوع من الحدود تخص المسائل التالية:

■ القواعد الأخلاقية لا تسمح بالعلاقات الجنسية بين المرشد والعميل سواء خلال عملية الإرشاد أو خارجها.

■ المكاسب المالية (Gain financier) المرشد لا يجب ان يقبل مكافآت مالية مقابل الخدمة المقدمة (رغم ان في بعض الثقافات تقبل مثل هذه السلوكيات وممكنة الحدوث)

■ التهديد بالعنف البدني ضد الآخرين: Menace de violences physiques contre les autres او يخفي معلومات حول العميل الذي يهدد السلامة البدنية لشخص اخر وانما يستغل دوره في التخفيف من التوتر ويعلم العميل بانه سيسحب الثقة منه والسرية واخذ الإجراءات اللازمة لحماية الشخص المهذب.

❖ الحدود الشخصية: les limites personnelles تتحدد الحدود الشخصية للمرشد في النقاط التالية:

- الوقت الذي يكرسه المرشد للعمل الإرشادي.

- التزامات المرشد تجاه مؤسسة الانتماء

(World Health Organization, 1999,162)

- وعيه بهذه الحدود واحترامها والحفاظ عليها ما يسمح بتفادي الإرهاق المهني L'épuisement professionnel

❖ الحدود المؤسسية: les limites institutionnelles يلتزم المرشد في هذه الحدود بما يلي:

- مدة كل جلسة ارشاد

- احترام أوقات الجاهزية لتقديم خدمات الارشاد

- شروط المكان المستخدم لتقييم الخدمات الإرشادية من حيث: سهولة الوصول، التجهيزات، السرية، الترتيب.

- النظام الداخلي للمؤسسة المستخدمة.

(World Health Organization, 1999,162)

وتجعله واثق وتعيد ادماجه في الارشاد يوصف التعاطف كطريقة خاصة للمرشد ل:

■ التصرف مع العميل.

■ فهم العميل، التواصل معه، الاحتفاظ بالرابط le rapport معه.

■ الدخول إلى عالم المدركات الخاصة للعميل.

■ التأكد مع العميل من ان تعاطف المرشد متطابق مع واقعه (World Health Organization, 1999,158)

ت) التطابق والاصالة: Congruence et Authenticite

في التطابق والاصالة عمل المرشد مركز على العميل/ الشخص الموجود امامه وجها لوجه، فالمرشد متطابق عندما يكون ما عليه استجابة لعميله؛ او يكون سلوكه يعكس تماما ما يشعر به؛ وأيضا استجابته نحو العميل تعبر عما يشعر به ولا تشير الى حيلة ولا الى دفاع

(World Health Organization, 1999,158).

أهمية التطابق والاصالة: التطابق والاصالة مهمة في الارشاد لأنها تسمح بتطوير:

■ الثقة: La confiance عندما يكون المرشد اهل ثقة متفتح صريح واصيل، العميل يثق فيه ويثق في العملية الإرشادية.

■ تقبل الذات: L'acceptation de soi العميل يتقبل بشكل أفضل مشاعره (ses sentiments) وردود افعاله (ses reactions) عندما يرى المرشد يتصرف بتلك الصفات تجاه مشاعره وردود افعاله. ومن اهداف الارشاد الهامة انها تستهدف العميل ليصبح هو بدوره أكثر تطابقا (Congruent) وهذا لا يحدث إذا كان المرشد غير قادر ان يكون ما عليه او صريح وواضح واصيل Authentique. من المبادئ التوجيهية للتطابق والاصالة ان المرشد يركز على احتياجات العميل خاصة الحاجة الى التقبل الحاجة الى التعاطف الحاجة الى الصراحة من طرف المرشد (World Health Organization, 1999,159)

ث) الافصاح عن الذات L'auto dévoilement

يحدث أحيانا ان الشخص (العميل) الذي يتقدم للإرشاد يمكن ان يطلب من المرشد معلومات شخصية خاصة به (المرشد) او قيام المرشد بتقاسم والتحدث عن أمور شخصية تخصه هذا ما يسمى بالإفصاح لذاتي (L'auto dévoilement) للتذكير ان الأمر يتعلق بمقابلة ارشادية تحكمها قواعد وشروط وليست جلسة بطابع اجتماعي اعتيادي. الا ان هناك حالات يمكن للمرشد ان يفصح فيها عن حياته الشخصية والتحدث عن شخصه عندما:

-يشك العميل في مشاعر المرشد حيث يطلب:(ماذا تفهم من هذا؟)

- أهداف الإرشاد هو مساعدة العميل الشخص ليفهم ذاته أكثر عن طريق الاستكشاف الذاتي (L'auto-exploration) في جو من

الثقة ما يسمح بالعمل بالشعور بالحرية في التعبير عن مسائل خاصة.

منذ المقابلة الأولى على المرشد ان يشرح للعميل بأنه محل ثقة في قدرته

على حل مشكلته بنفسه، والوصول الى درجة معينة من الحالة الإيجابية مقارنة بالحالة الراهنة. على المرشد ان يجعل العميل في حالة من الراححة والطمأنينة (Mettre le client à l'aise)، مما سيق من المهم استخدام الأسئلة المفتوحة قدر الإمكان والسماح للعميل من التحدث عن نفسه.

(أ) عامل الوقت والجاهزية: Le facteurs temps et disponibilité

ان وقت وجاهزية المرشد عنصرين أساسيين لطمأننة العميل، ففي الغالب يكون الشخص الذي يطلب الاستشارة ليس على علم بما سيجري، ولا بالوقت المستغرق للاستشارة زكم عليه الانتظار. لذلك مهم جدا احترام توقيت المواعيد والجلسات وكذلك انهاءها في الوقت المحدد، فمسألة الوقت تساهم في خلق علاقة مهنية مهيكلة (Une relation professionnelle structurée)

(World Health Organization ,1999,141)

(ب) بداية المقابلة وراحة العميل Début de l'entretien et mise à l'aise du client

يمكن ان يشعر العميل قبل المقابلة بالقلق L'anxiété او ان يتخيلها انها استشارة طبية (اين نجد الطبيب هو من يطرح الأسئلة وهو من يتخذ القرار) بينما في الارشاد مهم ان يكون العميل هو من يتخذ القرارات، فإطار المقابلة الإرشادية مهم ويختلف عن الاستشارة الطبية.

من البداية يظهر المرشد نفسه كشخص محترم ودود، وينتبه للخلفية الثقافية، كما يقف المرشد عند دخول العميل لمكتب الاستشارة، يقدم نفسه ويطلب منه الاسم او كيف يريد ان يناديه. يقدم له مقعد (كرسي) ويشكره لقدمه، لان المرشد قدّم وله استعداد ليقف في المرشد؛ لهذا يستحق ان نشكره لقدمه (World Health Organization ,1999,142)

ثم يبدأ المرشد المقابلة بسؤال حول سبب قدمه كان يقول: «هل بإمكانك اخبارنا لماذا قدمتم الينا هذا اليوم؟» الهدف من هذا النوع من السؤال هو كون الإجابة عليه سهلة وتسمح للعميل ليختار طريقته الخاصة في التحدث عن مشكلته. المرشد عليه ان يتجنب جمل مثل: «قل لي مال الذي اتى بك» او «قل لي ما

3.1.5. الورشة رقم 3- عرض المقابلة الأولى للمرشد:

Démonstration du premier entretien

مخطط التكوين

الأهداف	المحتوى	تقنيات التعلم	المدة
ذكر العناصر التي تبرز الأهمية البالغة للمقابلة الأولى في الارشاد	أهمية المقابلة الأولى: -تحسيس العميل، نبرة التفاعلات، احترام العميل، أجواء الثقة	-عرض -مناقشة في الجلسة العامة	30 دقيقة
شرح الموقف الذي يتخذه المرشد في كل مرحلة او تجاه كل عامل مهم للمقابلة الأولى.	المواقف في المراحل المهمة: * عامل الوقت، * اراحة العميل * سير المقابلة الأولى، * بداية الجلسة. * نهاية المقابلة الأولى	عرض * مناقشة في الجلسة العامة * عرض بواسطة لعب الأدوار حول اراحة العميل، * مناقشة.	

(World Health Organization, 1999,140)

1.3.1.5. سير اعمال الورشة رقم 3-

- الاجراء: La Procédure

يطلب المنشط من مشارك المساعدة في العرض (Démonstration). حيث دوره سيكون (passif) اما العرض يتولاه المنشط.

● في الحالة الاولى تتم الاستعانة بمكتب وكرسي كبير وأخر صغير للعميل.

● في الحالة الثانية يتم الاستغناء عن المكتب ويستعمل كرسيين متشابهين للمرشد والعميل.

- تذكير بقواعد العرض بواسطة تقنية لعب الأدوار

* يجب تطبيق قواعد تقنية لعب الأدوار، يقوم أجد المشاركين بأخذ اسم وجنس العميل الذي يطلب استشارة المرشد.

* المنشط بدوره يأخذ اسم ومنصب عمل اي كان. يحتفظ الاثنان بالأسماء طول مدة تقنية لعب الأدوار، بما فيه مرحلة تعليق ومناقشة الجميع للعرض. قبل انهاء العرض يتخلوا عن تلك الأدوار بالقول: "لم اعد فلان، انا الآن... (الهوية الحقيقية)".

(World Health Organization ,1999,146)

2.3.1.5. مخرجات التكوين في المقابلة الأولى في الارشاد للورشة رقم 3-: يشكل اللقاء الأول للمرشد في الارشاد مع العميل امرا مصيريا لأسباب عديدة:

- العميل له درجة من الحساسية تجاه تصرفات المرشد، ففي إشارة ما إذا كان هو الشخص المناسب للاستشارة.

- اللقاء الأول يحدد نوعية التفاعلات.

2.5. المحور الثاني: التكوين في كيفية التكفل بضحايا العنف

Formation à la prise en charge des victimes de violence

1.2.5. الورشة رقم 1-: تعريف مفهوم العنف؛ مفهوم التكفل الشامل؛

تحديد طرق التدخل للتكفل بضحايا العنف

- مخطط التكوين

أولاً: تعريف مفهوم العنف

الاهداف	المحتوى	طرق وتقنيات
تعريف مفهوم العنف، عوامل الخطر، انعكاساته على الصحة Définir le concept de la violence, facteurs de risques, conséquences sur la sante	-العنف والصحة -تعريف وتصنيف العنف حسب (OMS) -تحديد اشكال العنف -عوامل الخطر، انعكاساته على الصحة	-العصف الذهني، -عروض - مناقشة

(World Health Organization ,1999,29)

ثانياً: تعريف مفهوم التكفل الشامل

Définir le concept de Prise en charge intégrée

الاهداف	المحتوى	المدة	طرق وتقنيات
تعريف مفهوم التكفل الشامل Définir le concept de prise en charge intégrée	-الخدمات المقدمة وطرق التكفل بضحايا العنف -العمل ضمن شبكة متعددة التخصصات	60د	-عروض -مناقشة

(World Health Organization ,1999,29)

ثالثاً: تحديد طرق التدخل للتكفل بضحايا العنف:

Identifier les méthodes d'intervention pour la prise en charge des victimes de violence

الاهداف	المحتوى	طرق وتقنيات
تحديد طرق التدخل للتكفل بضحايا العنف Identifier les méthodes d'intervention pour la prise en charge des victimes de violence	-التكفل بأثار العنف. -الكشف المبكر لأثار العنف -مختلف المقاربات في التكفل بضحايا العنف: طبية، نفسية اجتماعية، (قانونية واقتصادية)	-عروض -تعليقات -مناقشة -اعمال جماعية -العصف الذهني
المدة		120 دقيقة

(World Health Organization ,1999,29)

هي مشكلتك» لأن الهدف من الارشاد هو التعامل مع الشخص وليس المشكلت.

ت) موقف العميل Attitude du client

الانتباه من اهم مهام المرشد وهو الانتباه لموقف وانفعالات العميل وكل ما يمكن ان يغير سلوكه، فالأشخاص الذين يتقدمون للاستشارة الارشادية غالبا ما يكونون في حالة من القلق، الحزن، التوتر، او منهار... أو بدون هذه المظاهر (sans reaction). هذه الحالة تستلزم على المرشد العمل على التخفيف من أثر تلك المشاعر على قدرته في التعبير عن طريق القول: «الكثير من الأشخاص لما يتقدمون اليا لأول مرة لا يشعرون بالأريحية هل هذا هو شعورك؟» فعلى المرشد ان يتقبل هذه المشاعر ويظهر للعميل بانها عادية وطبيعية (World Health Organization ,1999,143) ذلك ما يسمى إعادة صياغة المشاعر وهذا جزء مهم من التخفيف من الحالة النفسية للعميل بتقبل المشاعر ومساعدته على فهمه

(World Health Organization ,1999,144)

ث) صمت العميل Le silence du client

في جلسة الارشاد يتوجب مشاركة العميل مقارنة بالاستشارة الطبية فالعميل في البداية يمكن ان يعتبرها كذلك، لهذا فانه ينتظر من المرشد بالتحدث معه، ما يدفعه الى الصمت؛ وهذه الحالة غير مريحة لكليهما؛ ولا يعني ذلك ان المقابلة فشلت، فهناك العديد من الأسباب نجعل العميل يلتزم الصمت منها(تحفظ العميل عن الافصاح بسهولة وهذا يتطلب وقت) واذا استمر الصمت رغم محاولات المرشد وتشجيعه عن التحدث؛ يمكن انهاء الجلسة بالقول: «انك قمت بخطوة مهمة بقدموك» ثم يقترح له المرشد العودة حتى وان لم تكن لديه النية في ذلك؛ ومنحه موعدا لذلك ونطلب منه التفكير في العودة وان هذا ما نأمله.

ج) نهاية المقابلة Fin de l'entretien

المرشد عليه انهاء المقابلة بمجرد انقضاء الوقت المخصص للجلسة؛ ثم يقوم بتلخيص المقابلة بسرعة؛ بالإشارة الى النقاط الإيجابية والتحسين (Le progres) الذي ظهر على العميل، وتأكيد المرشد للعميل بانه له الثقة في حل مشكلته بنفسه وله الإرادة في ذلك ويطلب منه ما يشعر به حاليا ثم تحديد مسار المقابلات لاحقا إذا قرر العميل الاستمرار. وإذا لاحظ المرشد ان العميل سيغادر ولديه شعور بعدم الرضا والغموض او التأثير الشديد؛ يطلب منه البقاء لبعض الوقت للتحدث عن مشاعره الحالية ان أبواب الاستشارة تبقى مفتوحة.(World Health Organization ,1999,144)

(World Health Organization ,1999,144)

1.1.2.5. سير أعمال الورشة رقم-1.

التكوين في كيفية التكفل بضحايا العنف

Formation à la prise en charge des victimes de violence

يتطلب التكوين في هذه الورشة اللجوء والاستعانة بخبراء مشاركين في مجال التكفل بضحايا العنف؛ دورهم الأساسي هو تقديم محتوى في صيغة عروض للمناقشة (Expose-Débat) لمختلف أشكال واليات التكفل بضحايا العنف لتوظيف معرفتهم بحالات الضحايا واحتياجاتهم يحرص المنشط هنا على ان هؤلاء الخبراء المهنيين يأتيون من قطاعات مختلفة (التربيتية، العدالة، الاعلام، الامن...) ومنظمات غير حكومية (ONG) والجمعيات؛ الهدف من التكوين في هذه الورشة هو تعزيز وتطوير المقاربة المتعددة التخصصات (Multidisciplinaire) والمتعددة القطاعات (Plurisectorielle) في التكفل بضحايا العنف (World Health Organization, 1999, 28)

المدة: 5 ساعات.

2.1.2.5. مخرجات التكوين في كيفية التكفل بضحايا العنف للورشة رقم-1.

تعريف العنف: تعرف منظمة الصحة العالمية (2002) العنف بأنه: «الاستعمال المتعمد للقوة الفيزيائية (المادية) أو القدرة، سواء أو التهديد بالاستعمال المادي الحقيقي ضد الذات، أو ضد شخص آخر، أو ضد مجموعة أو مجتمع؛ بحيث يؤدي إلى حدوث (أو رجحان حدوث) إصابات، وفاة، متاعب نفسية، الحرمان، عاهات دائمة» (المكتب الإقليمي لشرق المتوسط، 2002، 5)

(أ) تصنيف العنف: المنظمة العالمية للصحة تقترح ثلاث فئات من العنف

العنف الموجه نحو الذات-La violence à l'encontre de soi-même يكون اقصى اشكاله الانتحار، في هذه الفئة تم ادراج محاولة الانتحار وتعذيب الذات.

العنف البينشخصي-La violence interpersonnelle: تشمل عدة اشكال، وهو عنف يحدث بين الضحايا ومرتكبي العنف، إضافة الى العنف المنزلي-بين افراد الاسرة- ومع افراد اأجانب لا تربطهم صلة قرابة، الإساءة للأطفال الاغتصاب وكل اشكال العنف التي تحدث في المدرسة والمكان العمل....

العنف المنظم: La violence organisée ينتج من جماعات اجتماعية سياسية واقتصادية، الصراعات العرقية والديني والصراعات المسلحة والحروب هي اشكال قصوى من العنف المنظم (World Health Organization, 1999, 31)

(ب) عوامل الخطر Facteurs de risques

- يجمع هذه المقاربة بين أنشطة الوقاية والتدخلات التي تهدف

إلى تعزيز الكشف المبكر عن حالات الإساءة ورعاية الضحايا،

- تجنب التكرار واستمرار المشكلة من جيل إلى آخر

- نهج متعدد التخصصات يعزز المساءلة عن الصحة على جميع - يشجع التواصل بين القطاعات ويستخدم نقاط القوة في جميع التخصصات تستند التدخلات الأكثر فائدة على فهم شامل للعوامل التي تسبب سوء المعاملة في ثقافة أو مجتمع معين.

ينتج سوء معاملة الأطفال عن العديد من العوامل، التي تساهم في المشكلة، تسمى عوامل الخطر (Facteurs de risques) تزيد من احتمالية سوء المعاملة؛ على العكس من ذلك، أن عوامل الحماية (Facteurs de protection) تقلل من هذا الاحتمال أو العواقب الضارة للظاهرة، يمكن أن يشكل العامل الاجتماعي مصدرا مهماً قادراً على تقليل عوامل الخطر؛ إما عن طريق مساعدة الأطفال أو أسرهم بشكل مباشر، أو عن طريق التدخل على المستوى الاجتماعي أو الثقافي. بعض الأطفال على عكس الضحايا الآخرين يكونوا قادرين على تجاوز تجربة سيئة؛ وعلى الازدهار والتطور على الرغم من الأفعال التي وقعوا ضحايا فيها. يجب أن تقلل التدخلات من عوامل الخطر وتعزز عوامل الحماية. علما انه لا يوجد عامل واحد يمكن ان نفسر به الظاهرة فهو ناتج عن تشابك معقد لعوامل شخصية، ثقافية واجتماعية (World Health Organization, 1999, 34)

3.2.5. خطة العمل المتكاملة لمنظمة الصحة العالمية

تري منظمة الصحة العالمية ان القطاع الصحي يسوده الغموض تجاه العنف وبعدم كفاية من ناحية الالتزام بمنعه او الوقاية منه. في غياب مقاربة جديدة للصحة العامة مصممة خصيصا لمواجهة مشاكل العنف المتزايدة، فإن التكلفة التي يتكبدها المجتمع ستزداد

(World Health Organization, 1999, 32)

تسعى خطة العمل المتكاملة لمنظمة الصحة العالمية (AMS) 1997، لتحقيق أربعة اهداف:

الهدف 1: وصف المشكلة. Décrire le problème.

- وصف الأنواع المختلفة من العنف وتحديد مداه وتقييم عواقبه على الصحة العامة

- وضع تعريفات عملية لأنواع العنف المختلفة

- استخدام نظم المعلومات والأساليب لتحديد عبء العنف من حيث تأثيره على الوفيات والاصابات ونوعية الحياة.

الهدف 2: فهم المشكلة. Comprendre le problème.

- إجراء البحوث لتحديد وتحليل عوامل الخطر من خلال جميع البرامج المناسبة للمنظمة

- تعزيز البحث وتعميق المعرفة بشأن محددات وعواقب العنف

الهدف 3: تحديد وتقييم التدخلات (Psychologique): تقديم الارشاد، العلاج Identifier et évaluer les interventions

النفسى، الطب العقلي.

ث) مساعدة إضافية: Assistance connexe

0 مساعدة قانونية:

- مرافقة قانونية وحماية للضحية.

- تعويض/ جبر الضرر الذي لحق بالضحية.

- الدفاع عن حقوق الضحية

0 مساعدة اقتصادية: تكوين الضحية لتحسين ظروف حياته.

0 مأوى الاستقبال، تعويض اقتصادي للضحية.

ج) المتابعة: Suivi كل مقدمو الخدمة الذين يساهمون في

التكفل بضحايا العنف عليهم ضمان متابعة الضحايا على

المستوى الطبى، الاجتماعى، النفسى، والقانونى، وان إعادة

تقييم التكفل بالضحايا ضروري.

ح) تعددية القطاعات Intersectorialité كل البنيات موجودة

في المنظومات الضحية ولكن الية التعاون والتنسيق يجب ان

تكون متطورة في السياق التشاركي (في إطار تعاوني). يجب

انشاء لجنة استشارية متعددة التخصصات ومتعددة القطاعات

للتكفل الشامل للضحايا والوقاية من العنف.

6.2.5. تحسيس وتأطير Sensibilisation et encadrement

لإنشاء دعم اجتماعي مناسب والوقاية من تكرار أفعال العنف

يجب ان يكون الأشخاص محل تحسيس وتأطير ضمن برامج

الوقاية من العنف والتكفل بضحايا العنف: الأطفال، الشباب،

النساء، العائلات.

(World Health Organization ,1999,46-45)

3.5. المحور الثالث: التكوين في تقنيات التواصل المطبقة في 1.3.5.

الورشة رقم 1- التكوين في تقنيات التواصل المطبقة في الارشاد

Techniques de communication appliquées au

counseling

مخطط التكوين: المدة: 150 دقيقة

الاهداف	المحتوى	طرق وتقنيات
وصف مختلف مكونات التواصل Décrire les différentes parties du modèle de communication	*مكونات التواصل *تعريف التواصل * نموذج التواصل	-العصف الذهني -عروض -مناقشة
حصر العوامل التي يمكن ان تعرقل التواصل Énumérer les facteurs qui peuvent entraver la communication	عوامل التواصل: *عراقيل التواصل *عناصر التواصل الفعال	-العصف الذهني -حوصلة
تحديد الهدف من التغذية الراجعة ومبادئ التعبير عنها Définir l'objectif de la rétroaction et les principes de son expression	-التغذية الراجعة -الأهداف -مبادئ التغذية الراجعة	-عروض -مناقشة

(World Health Organization ,1999,71)

- وضع تدابير وبرامج موجهة للوقاية من العنف والتخفيف من آثاره وتقييم فعاليتها.

الهدف4: تشجيع تنفيذ البرامج وضمان نشرها

Favoriser l'exécution de programmes et en assurer la dissémination

بناءً على تقييم الأنشطة الجارية المعمول بها، يتم تقوية قدرة الأنظمة الصحية أولاً، وأيضاً لجميع السلطات المعنية في تنفيذ البرامج.

4.2.5. العمل ضمن شبكة متعددة التخصصات

إضافة الى الوقاية من العنف يتم ايضا العمل الشبكي بمعنى

تعزيز دور المؤسسات الاجتماعية والأمنية الجمعيات، المجتمع

المدني والمنظمات غير الحكومية (ONG).

(World Health Organization,1999,32)

5.2.5. كيفية التكفل الشامل Prise en charge intégrée

من المعروف ان ضحايا العنف يستخدمون عدة مصالحي او

هيئات في تكفلهم سواء متزامنة (Simultanément) او

بالتناوب (En Alternance)؛ فالخدمات التي تقدم للتكفل

بهؤلاء الضحايا يجب ان تمر بالخطوات التالية:

أ) تحديد الضحية: Identification de la victime هناك

أربع أنواع من الأشخاص مدرجة في تحديد الضحية هي:

◀ الضحية نفسها بشهادتها، الأسرة.

◀ فرد من الجماعة La communauté

◀ مقدمو الخدمة-عون الصحة، شرطي، عون اجتماعي،

النفساني،

◀ تسجيل الضحية المحددة في بطاقة رسمية سرية محررة

من طرف مقدم الخدمة

ب) الكشف و/او التشخيص: Détection et/ou diagnostic

◀ تقنيات الكشف: الملاحظة، الاصغاء الفعال، استقصاء،

◀ التشخيص: بواسطة اشارات واعراض بدنية، السلوك

الانفعالي للضحية، فحص عيادي

(World Health Organization ,1999,44)

ت) علاج شامل: Traitement holistique

◀ علاج دوائي: (Médical) تجنب محو اثار العنف، يجب

تسجيل ذلك لأغراض تخصص الطب الشرعي.

◀ علاج اجتماعي (Social): تعليم وتحسيس الضحية

والمحيطين بهن إعادة تأهيل وإعادة ادماج الضحية.

1.1.3.5. سير أعمال الورشة رقم-1.

(أ) تعريف التواصل بتقنية العصف الذهني

- تقنيات التعلم: العصف الذهني، مناقشة وحوصلة.

- الإجراء: يقوم المنشط بتقسيم المشاركون في افواج كبيرة ثم يدون

المنشط في ورقة كبيرة كلمة "تواصل" ويضع تحتها خط ثم يتوجه للمشاركين بسؤال يدونه على ورقة كبيرة وهو: "ماهو التواصل"

- الاستغلال

● رصد الاجابات المشاركين على السؤال المطروح مع احترام مبادئ تقنية العصف الذهني.

● قراءة كال الاجابات مع استخراج الكلمات الهامة مثل:(رسالة، محتوى، مستقبل، مرسل، تغذية راجعة، تفهم، اشخاص....) التي تتكرر في اجابات المشاركين؛

● يطلب بعدها من المشاركين ما إذا كانوا موافقون على تلك الكلمات الهامة، إذا وافق المشاركون يحتفظ المنشط بالإجابات المقترحة؛ وإذا لو يوافقوا يعيد الطلب

(World Health Organization ,1999,77)

(ب) التكوين عراقيل التواصل بتقنية العصف الذهني

- تقنيات التعلم: العصف الذهني، مناقشة وحوصلة.

- الإجراء: يقوم المنشط بتقسيم المشاركون في افواج كبيرة؛ يدون المنشط في ورقة كبيرة كلمة "معيقات التواصل" ويضع تحتها خط ثم يتوجه للمشاركين بسؤال يدونه على ورقة كبيرة وهو: "ما الذي يمكنه ان يشكل عائقا في التواصل بين شخصين"

- الاستغلال

● رصد اجابات المشاركين على السؤال المطروح مع احترام مبادئ تقنية العصف الذهني؛

● قراءة كل الاجابات مع استخراج الكلمات الهامة التي تكررت في اجابات المشاركين؛

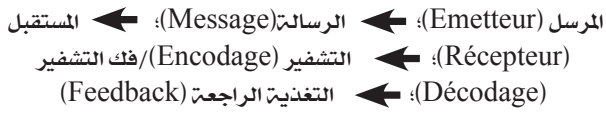
● يطلب المنشط من المشاركين ما إذا كان هناك عراقيل أخرى؛ إذا كانت الاجابة "بنعم" يتم جمع الاقتراحات المكملية؛ إذا كانت الاجابة "بلا" يتم تسليط الضوء على العراقيل المقترحة عن طريق المناقشة. ثم اعطاء حوصلة حول ما تم التوصل اليه.

(World Health Organization ,1999,78)

2.1.3.5. مخرجات التكوين للورشة رقم-1.

(أ) عناصر التواصل: عملية التواصل تتكون من خمسة (05)

عناصر متتابعة وهي:



World Health Organization ,1999,71-72

ب عراقيل التواصل

يمكن ان تنشأ عراقيل التواصل من في كل عنصر من عناصر التواصل:

- المرسل: إذا كان لا يملك كفاءة في مجال التواصل.

- الرسالة: عندما تكون صعبة في التشفير وفي فك التشفير

- المستقبل: عندما لا يفهم لغة الرسالة او عندما تكون القناة الناقلة للرسالة طويلة حيث تصل مشوهة للمستقبل.

- التغذية الراجعة: غير بناءة او غائبة تماما

(World Health Organization ,1999, 73)

(ت) عناصر التواصل الفعال: يجب ان تكون عناصر الاتصال الفعالة تتناسب مع الرسالة التي تتوافق مع ثقافة المستقبل؛ يتطلب الاتصال الفعال مهارات الاستماع في كل من المرسل والمستقبل المصداقية في الرسالة والقدرة على إثارة رد الفعل. ان تبادل الانطباعات بين المرسل والمستقبل من المفاهيم الهامة في التواصل الانساني، فمن خلال هذا النوع من التبادلات نتعلم نفهم تصورات وادراكات الاخرين.

(World Health Organization ,1999, 73)

(ث) التغذية الراجعة: هي منتج تبادل المعلومات اللفظية وغير اللفظية بين شخصين او مجموعة اشخاص تتمثل وظائفها في:

- إعطاء المعلومات ذات الصلة لشخص ما لزيادة الوعي الذاتي.

- إظهار درجة إدراك المتلقي للرسالة.

(ج) وصف فائدة الاصفاء الفعال في الارشاد: يسمح الاصفاء الفعال في الارشاد بإظهار التفهم والتعاطف والاهتمام والاحترام والتقدير للعميل. (Intrahealth International. s.d.30)

(ح) شرح استخدام المكونات المختلفة للإصفاء الفعال

1. استخدام أنواع الأسئلة المختلفة Utilisation des différents types de questions

- سؤال مفتوح يسمح للعميل بتقديم مزيد من المعلومات أو للتعبير عن نفسه أكثر (على سبيل المثال، كيف ولماذا....)

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

بوسعدة، قاسم. (جوان 2011). تكوين المعلمين وإشكاليته. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، م2(2)، 295-317. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/5099>

المكتب الإقليمي لشرق المتوسط، الجامعة للدراسات والنشر والتوزيع. التقرير العالمي حول العنف والصحة، (2002). جنيف، القاهرة.

حيدر، خضر. (2019). مفهوم التقنية: دلالات المصطلح، ومعانيه، وطرق استخدامه. مجلة الاستغراب، مج(4)، ع. (15)، 284-300.

قيسي، محمد السعيد. (2017). بناء خلفية نظرية لتفعيل المنشور الوزاري رقم 315/03/2013 المتعلق بتطوير التصورات والممارسات للإرشاد المدرسي في بناء المشروع الشخصي للتلميذ. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع (31)، 277-288.

مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة. (2011). سلسلة الوحدات التعليمية الجامعية: مكافحة الإرهاب

<https://www.unodc.org/e4j/ar/terrorism/module-14/key-issues/definition-of-victim.html>

المراجع باللغة الأجنبية

Dumont, V. (2011). La définition de la violence à l'école en débat, Centre d'expertise et de ressources pour l'enfance. <https://www.cere-asbl.be/publications/definition-de-la-violence-a-lecole/>

Hutchings, K. (2016). Médiation scolaire : côté cour, côté jardin : la pratique théâtrale comme outil de prévention et de résolution amiable des conflits [Unpublished Doctoral dissertation]. Université de Lausanne.

International Alert (2010), Formation de formateurs : Un manuel d'accompagnement des formateurs en consolidation de la paix, <https://www.international-alert.org/fr/publications/formation-de-formateurs/>

Intrahealth International. (s.d). Améliorer la performance par l'approche d'encadrement sur site Fascicule Du Tuteur Planification Familiale, <https://www.sante.gouv.sn/documentations-generales?page=5>

Julien(2017). L'ADVP :Une méthode incontournable pour accompagner le choix professionnel

Le Dem, H. (3 avril 2023). Qu'est-ce que la formation continue et comment en bénéficier ?<https://walter-learning.com/blog/emploi/formation-continue/formation-continue>

McLeod, J. (2003). An introduction to counselling. (3rd ed). Published by Open University Press. United Kingdom

McLeod, J. (2013). An introduction to counselling. McGraw-Hill Education (UK).

Manuel de Communication Interpersonnelle et Counseling (CIP/C) A l'usage des prestataires de Santé. (Mai 2015). Guide du facilitateur <http://www.mspp.gouv.ht/site>

Ngue, E. (2011). La gestion de la formation comme levier stratégique des performances du personnel: cas du port autonome de Douala au Cameroun. [Mémoire de Master non publié]. l'Ecole normale supérieure d'enseignement

– سؤال مغلق يستدعي إجابة قصيرة (على سبيل المثال، نعم، لا)

2. التلخيص، إعادة الصياغة والتوضيح: Paraphrase/ reformulation et clarification

تكرار مقدم الخدمة بكلماته الخاصة ما سمعه ومشاعر العميل (مثال، إذا فهمت جيدا، قلت للتو..) الغرض من التلخيص هو:

– اظهار للعميل أن مقدم الخدمة يستمع اليه باهتمام.

– التأكد من أن مقدم الخدمة يفهم كلام العميل بشكل صحيح.

– يعكس مشاعر العميل تجاه الموقف.

– لخص أو وضح ما يقوله العميل.

3. حوصلة/ التلخيص: Récapitulation/résumé

تحديد الكلمات المفتاحية أو المشاعر الرئيسية استخدم ملخصاً لاختتام الموضوع أو الانتقال الى أو إجراء اخر

4. التشجيع والإيماءات الجسدية: Les encouragements et les gestes du corps (الابتسام، النظر: الإيماء بإيجابية استعمال عبارات:جيد...) استخدم الكلمات أو الإيماءات لتشجيع المحاور على التعبير عن نفسه أكثر (Intrahealth International. s.d,31)

خاتمة

في ختام هذا المقال الذي سلط الضوء على موضوع تكوين المكونين العاملين في مهن المساعدة والخدمات الإنسانية، ذو الأهمية بالنظر الى التغيرات السريعة التي تحدث في أفكار ومتطلبات وصعوبات الحياة وتعقيداتها وما يتجر عنها وقوع الافراد ضحايا عنف وما ينجر عنه من اثار نفسية اجتماعية اقتصادية وقانونية؛ فرض ذلك على القائمين على تسيير الموارد البشرية تزويد هؤلاء العاملين بالتقنيات الحديثة التي يتسهل أداء مهامهم وتساعد على تقديم الخدمة المطلوبة باقتدار.

ولكن الامر لا يتوقف عند هذا الحد فالتحدي مستمر مع استمرار تلك التغيرات والاحتياجات تحتم مسايرة ومواكبة المستجدات العلم والمعرفة وما يتوصل اليه الباحثون في هذا المجال، من أدوات وتقنيات في ميدان التخصص كالإرشاد النفسي مثلا، وتوظيف تلك المستجدات وتوفيرها للعاملين لكي يستجيبوا هم بدورهم الى احتياجات ومتطلبات الافراد لتحقيق هدف أسمى وهو التوافق النفسي الاجتماعي والمهني بالخصوص لهؤلاء الافراد ومنه الصحة النفسية.

تضارب المصالح

تعلن المؤلفة أنه ليس لديها تضارب في المصالح.

technique de Douala (ENSET).

Nougara, J.V. (s.d). Formation des pairs éducateurs : manuel de référence pour les pairs éducateurs en santé de la reproduction. FOCUS on Young Adults. Plateforme Elsa <https://plateforme-elsa.org › 202109 › manual/pdf>

Tourette-Turgis, C. (1996). Le counseling théorie et pratique. Presses universitaires de France.

World Health Organization. Violence and Injury Prevention Team, World Health Organization. Country Office for Rwanda, Rwanda. Ministère du genre et de la promotion de la femme & Rwanda. Ministère de la santé. (1999). Introduction aux techniques de counselling dans la prise en charge des victimes de violence : module B. Organisation. mondiale de la Santé. <https://apps.who.int/iris/handle/1066566165/>

- كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA

إفروفتة صافية. (2024). التكوين في تقنيات الإرشاد المستخدمة في التكفل بضحايا العنف-تكوين المكونين-، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 16، العدد 01، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، ص: ص 70-82.