**التمكين العملي (PET)  
  
الدورة 1: مقدمة للعمل مع الأشخاص والعناية الشخصية**

الإصدار 18 أغسطس 2018

© 2018 الائتلاف من أجل العمل مع الصدمات النفسية والسلام ، نيوي بيكيلا ، هولندا وفوكوفار ، كرواتيا

**جدول المحتويات**

|  |  |
| --- | --- |
| **إلى الأمام** | 4 |
| **القسم 1: مقدمة** | 5 |
| * 1. مقدمة | 5 |
| * 1. CWWPP | 7 |
| * 1. عملي التمكين التدريب (PET) | 10 |
| * 1. التيسير | 14 |
| * 1. ملاحظات ختامية وتمارين | 17 |
| **القسم 2: مقدمي الرعاية-علاقات العملاء** | 20 |
| 2.1. مقدمة للقسم وعلاقة مقدم الرعاية - العميل | 20 |
| 2.2. بعض المبادئ الأولى | 23 |
| 2.3. بعض النقاط حول اللغة والتعرف على العميل | 26 |
| 2.4. خلق الحق في الغلاف الجوي | 33 |
| 2.5. المثابرة والصبر والإصرار والانضباط | 37 |
| 2.6. تحديد الهوية الشخصية والحفاظ عليها | 40 |
| 2.7. التسامح والتفرد | 43 |
| 2.8. المسؤولية والرقابة وإعطاء إذن | 46 |
| 2.9. إعطاء الوقت والفضاء ؛ الاستماع مقابل الوعظ | 49 |
| 2.10. كسب والحفاظ على الثقة | 51 |
| 2.11. الأخلاقيات | 55 |
| 2.12. التحضير والمرونة والتكيف | 61 |
| 2.13. الدين والإيمان والأمل | 63 |
| 2.14. الوقت والقرب إعادة النظر | 65 |
| 2.15. ملاحظات ختامية وأنشطة لهذا القسم | 67 |

|  |  |
| --- | --- |
| **القسم 3: الرعاية الذاتية** | 68 |
| 3.1. مقدمة | 68 |
| 3.2. الحدود | 69 |
| 3.3. Burnout | 72 |
| 3.4. التفكير الذاتي والنقد الذاتي | 76 |
| 3.5. التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية | 77 |
| 3.6. الإشراف والتدخل | 78 |
| 3.7. العوامل التي تشجع وتنتقص من الرعاية الذاتية | 80 |
| 3.8. ملاحظات وأنشطة ختامية لهذا القسم | 82 |
| **ملاحظات ختامية وأنشطة لهذه الدورة** | 83 |

**إلى الأمام**

يهدف هذا الدليل إلى مرافقة أول دورة من الدورات التدريبية في سلسلة التدريب على التمكين العملي (PET) من التحالف من أجل العمل مع الصدمات النفسية والسلام (CWWPP). كما سيتم شرحه في القسم التمهيدي ، فقد تم تطوير هذه الدورات من قبل عمال من CWWPP منذ عام 1988. وهي موجهة للأشخاص الذين ليس لديهم تعليم سابق في هذه المجالات الذين يعملون مع الأشخاص المصابين بصدمات نفسية ، أي طالبي اللجوء واللاجئين ، والأشخاص الذين تعرضوا للتعذيب والأشخاص الذين أسيئت معاملتهم والأشخاص المنتمين إلى مجموعات الأقليات ، إلخ. على

الرغم من أن هذه الدورات محمية بحقوق الطبع والنشر ، إلا أنها مفتوحة المصدر. وبالتالي ، لا تتردد في تكييفها مع احتياجاتك الخاصة. ومع ذلك ، قبل تغيير الأساسيات ، نطلب منك الاتصال بنا. كما نطلب منك الاتصال بنا لتخبرنا كيف وتحت أي ظروف وشروط تستخدم الدورة. غرض آخر من الاتصال بنا هو بناء مجتمع من الممارسات ، أي مجموعة من الأشخاص في هذا المجال يعملون مع هذه القضايا. في هذا السياق ، نريد إلى حد كبير أن نسمع عن تجربتك المحلية وكيف تتشابه تجربتك مع تجربتنا وتختلف عنها. سنقوم بتضمين تلك التجربة في الإصدارات المستقبلية من الدورة. يرجى الاتصال بنا على cwwppsummer في gmail.com.

من خلال هذه الدورات ، نأمل أن تكتسب المزيد من المعرفة حول المشكلات التي تواجهها أنت وعملائك. نتمنى لكم كل التوفيق معهم.

**القسم 1: مقدمة**

**1.1. مقدمة لسلسلة PET وهذه الدورة**

تهدف هذه السلسلة من الدورات التدريبية إلى تزويد الأفراد ببعض المعارف والمهارات والمواقف الأساسية حتى يتمكنوا من مساعدة الآخرين داخل مجتمعاتهم المحلية مع الصدمة النفسية. هذه السلسلة موجهة أيضًا إلى الأشخاص الذين يساعدون هؤلاء الأشخاص ، أي المتطوعين على المدى الطويل والقصير الأجل ، وموظفي مختلف المنظمات غير الحكومية ، والمنظمات الحكومية ، والمنظمات الحكومية الدولية ، وما إلى ذلك.

نحن لا نفترض أنك إعادة طبيب نفساني أو معلم أو أخصائي اجتماعي أو أنك عملت مع أشخاص من قبل. هدفنا هو أن نأخذك خلال مادة كافية حتى تتمكن من مساعدة الناس حتى يتمكنوا من العيش مع ردود أفعالهم النفسية المؤلمة.

هذه الدورات موجهة بشكل خاص إلى الأشخاص الذين يعيشون في المناطق التي تمر أو شهدت صراعا عنيفا وكذلك على الأشخاص المعرضين للخطر بطريقة أو بأخرى. في هذا المعنى ، نفكر في طالبي اللجوء واللاجئين والأشخاص الذين ينتقلون ، والأشخاص الذين يواجهون تحديات عاطفية وجسدية وفكرية وأفراد مجموعات الأقليات والأشخاص في السجون والفقراء والأشخاص الذين يواجهون تحديات بطرق أخرى.

الشيء الذي نريد أن نوضحه في البداية هو أن الصدمة النفسية ليست مرضًا. لدينا جميعًا ردود أفعال على الأحداث التي تهددنا و / أو الأشخاص المقربين منا. قد تكون ردود الفعل نفسية ، مثل الاكتئاب أو الغضب ، ويمكن أن تكون جسدية ويمكن أن تكون مزيجًا من تلك. يتفاعل كل شخص بطريقته الخاصة. سوف نلقي نظرة على ردود الفعل هذه بالتفصيل في دورة أبعد قليلاً في السلسلة.

تنقسم السلسلة إلى عدد من الدورات. هذا أول واحد هو مقدمة للعمل مع الناس والتعامل مع مشاعرك الخاصة ، والتي سوف تنشأ بشكل طبيعي عندما تعمل مع أشخاص آخرين لديهم ردود فعل صدمة. من المهم للغاية أن تتعرف على الأحداث الصادمة التي حدثت في حياتك وكيف ترتبط تلك الصدمات بالأشخاص الذين تعمل معهم. من المهم أيضًا أن تحافظ على التوازن في حياتك. العمل مع أشخاص آخرين ، بطبيعة الحال ، ينطوي على كسب ثقتهم والكثير من الاستماع بعناية. سوف ندخل ذلك لاحقًا في هذه الدورة وغيرها في هذه السلسلة.

تتناول الدورة الثانية كيفية تواصلك مع أشخاص آخرين بشكل فردي وفي مجموعات. سنقدم لك بعض الخلفية وبعض التقنيات. نظرًا لأن هذه السلسلة مخصصة للأشخاص في مختلف الثقافات ولأن الأفراد مختلفون للغاية ، فهذه تعني الأسس التي يمكنك البناء عليها وفقًا لثقافتك وأسلوبك الخاص.

تقدم الدورة الثالثة مقدمة في علم النفس والإرشاد. سوف نلقي نظرة على الاتجاهات المختلفة في علم النفس ، وفي مختلف مفاهيم علم النفس ، والتقنيات التي يمكنك استخدامها. سننظر أيضًا في كيفية عملك مع مجموعات محددة من العملاء.

يتناول المساق التالي تحول الصراع غير العنيف. سننظر في الوساطة وغيرها من أشكال حل النزاع ، بما في ذلك العدالة التصالحية.

في الدورة التالية ، سننظر إلى المجتمع المدني بشكل عام. للمجتمع المدني ، أي المنظمات غير الحكومية وغير التجارية ، دور مهم للغاية في المجتمع. لقد كانت دائما مهمة والآن هي على نحو متزايد. منظمات المجتمع المدني تختلف بين المناطق. ومع ذلك ، هناك بعض المبادئ التي تتشابه للغاية في كل مكان.

أخيرًا ، سوف ندخل في بعض أساسيات حقوق الإنسان. نحن لسنا محامين ، لكننا نعتقد أن هناك بعض الأشياء التي يحتاج الجميع إلى معرفتها.

هناك عدد من الأشياء التي يجب أن نقولها قبل أن نبدأ في الاطلاع على مواد الدورة الأولى. أولاً ، نحثك بشدة على عدم النظر إلى هذه الدورة التدريبية فحسب ، بل إلقاء نظرة على كل ما يمكنك العثور عليه على الإنترنت وفي أي مكان آخر. الآراء الأكثر تنوعاً التي تراها ، كان ذلك أفضل.

نقطة أخرى هي أن هدفنا هو أن نقدم لك الأساسيات. من فضلك ، إذا كنت لا تعرف شيئًا ما ، فاطلب من شخص آخر ، بل أفضل منه ، بضعة أشخاص ، وابحث عنه. أهم مبدأ للعمل مع الناس هو عدم الإضرار.

أيضًا ، من الناحية القانونية ، وفقًا لموقعك ، قد يُسمح لك أو لا يجوز لك القيام بأشياء معينة. سنتطرق إلى ذلك لاحقًا في العديد من الدورات.

أيضًا ، من الناحية القانونية ، لا نتحمل أي مسؤولية عما تفعله أو عما قد يكون أو لا يكون قانونيًا أو مناسبًا فيما نقوله.

نأمل أن تحصل على شيء من هذه الدورات التي ستساعدك على مساعدة الأشخاص من حولك. نرحب ترحيبا حارا بالتواصل معنا. الرجاء إخبارنا برأيك ، ما الذي نفعله بشكل صحيح ، ما الذي نفعله بشكل خاطئ ، وما الذي يمكننا إضافته إلى الدورات التدريبية. نحن نتطلع الى الاستماع منك. لا تتردد في الاتصال بنا على cwwppsummer@gmail.com

**1.2. مقدمة إلى CWWPP و بدايات PET**

هنا ، نريد أن نخبركم قليلاً عن تاريخ CWWPP ، من نحن ، وماذا نفعل ، والنقاط التي نتخذها.

**تشارلز ديفيد تاوبر ، المدير التنفيذي التنفيذي ل CWWPP**

زعيم الدورة ، تشارلز ديفيد تاوبر ، هو طبيب. حصل على مؤهلاته الطبية من جامعة جرونينجن في هولندا في أواخر الثمانينات. بعد ذلك ، قام بعدد من دورات الدراسات العليا في مجال الصدمات النفسية والممارسة العامة والطب الشرعي والمجالات الطبية الأخرى. إنه أحد مؤسسي CWWPP.

نشأ وترعرع في عائلة لاجئة في حي للاجئين في نيويورك. وهكذا ، تعلم الكثير عن اللاجئين والصدمات في المنزل وكذلك مهنيا. بالمناسبة ، كانت إحدى جداته مهاجر غير شرعي للولايات المتحدة الأمريكية.

كان يعمل في حركات من أجل التغيير الاجتماعي منذ عام 1966 ، لأول مرة في حركات البيئة والسلام ، ثم في العمل مع اللاجئين وطالبي اللجوء. كما تلقى تدريبات وخبرة في تحويل الصراع غير العنيف.

**بدايات التدريب على التمكين العملي (PET) و CWWPP**

عندما انتهى تأهيله الطبي في عام 1988 ، أصبح تاوبر عضوًا في مجموعة الفحص الطبي للأطباء التابعة لمنظمة العفو الدولية والمجموعات الهولندية المحلية والوطنية الأخرى التي تقدم المساعدة لطالبي اللجوء في طلباتهم للجوء. كما كانت المجموعة تعالج طالبي اللجوء حيث لم يكن الأطباء الآخرون. كما سنرى لاحقًا في هذه السلسلة ، فإن العمل مع طالبي اللجوء ليس بالأمر السهل ، ويستغرق مهارات خاصة وكمية كبيرة من الوقت والطاقة. في الوقت الذي كانت تعمل فيه المجموعة ، كان هناك الكثير من الأشخاص الطيبين للغاية يتطوعون بوقتهم وجهدهم مع طالبي اللجوء. وكان هناك أيضًا موظفو مراكز طالبي اللجوء. لم يكن لدى كلتا المجموعتين من الناس سوى القليل من التعليم أو لا يتعلم على الإطلاق حول العمل مع هؤلاء الأشخاص ، أي مع وجود اختلافات ثقافية ومستويات عالية من الصدمات النفسية ، ولم يحصلوا على المساعدة في الصدمات التي كانوا يتلقونها هم أنفسهم عن طريق سماع قصص الصدمة (وهذا ما يعرف باسم الصدمة الثانوية). ومن هذا المنطلق ، وُلدت طريقة التعليم والإشراف المعروفة باسم التدريب العملي على التمكين ، والمعروفة باسم PET. سنناقش PET بالتفصيل في الصفحة التالية من الدورة.

في أوائل التسعينيات ، اندلعت الحروب في جمهورية يوغوسلافيا الاتحادية الاشتراكية السابقة. شكل بعض الناس من مختلف المجموعات مجموعة عمل في المنطقة. تم تشكيل CWWPP من ذلك.

جاء تاوبر إلى كرواتيا ، والبوسنة والهرسك ، وصربيا في يونيو عام 1995 ، و CWWPP كان هنا منذ ذلك الحين. يقع مكتبنا الرئيسي في فوكوفار شرق كرواتيا ، التي عانت بشدة في عام 1991.

المنطقة التي نعيش ونعمل فيها تقع على نهر الدانوب. يبلغ عمر الثقافات هنا 8000 عام ، وتم العثور على واحدة من أولى التقاويم في أوروبا بالقرب من الفندق. إنه مكان جميل ورائع ، لكنه أيضًا مكان محزن من نواح كثيرة.

**التسجيل**

رسميا ، نحن منظمة غير ربحية مسجلة في هولندا ("stichting"). لدينا أيضًا منظمة محلية مسجلة في كرواتيا ومسجلة كمنظمة أجنبية في البوسنة والهرسك. في الولايات المتحدة الأمريكية ، لدينا وكيل مالي ، مؤسسة بودوين بالولايات المتحدة الأمريكية.

**أهداف ووظائف CWWPP**

الهدف الرئيسي من CWWPP هو زيادة القدرة على العمل مع الصدمات النفسية والعواقب الجسدية لها. نحن نعلم أنه لا يوجد ما يكفي من علماء النفس والأطباء النفسيين والعاملين الاجتماعيين وغيرهم من حولك للتعامل مع جميع الأشخاص الذين لديهم ردود أفعال على الأحداث الصادمة الشديدة مثل الحروب والكوارث الطبيعية والتمييز والهجرة وغيرها من الكوارث التي من صنع الإنسان والطبيعية. نحن نعلم أيضًا أنه في كثير من الأحيان ، لا يصل الخبراء إلى الأشخاص على أرض الواقع وكذلك أصدقائهم وجيرانهم. ليس الأمر أن الخبراء ليس لديهم المعرفة ، لكنهم على مستوى أعلى. وبالتالي ، فإن ما تقوم به CWWPP هو تدريب الناس على الأرض ، في القرى والمجتمعات ، لمساعدة بعضهم البعض. ثم يصبحون "معالجين حفاة" ، والذين يطلق عليهم اسم "أنصار الأقران" أو "أخصائيي العلاج المساعد". نستخدم الطريقة المعروفة باسم تدريب التمكين العملي ، PET لفترة قصيرة ، للقيام بذلك. سنشرح PET بالتفصيل في الصفحة التالية من الدورة.

نقوم أيضًا بتقديم قدر محدود جدًا من الاستشارة المباشرة مع أي شخص يأتي إلى بابنا.

جزء مهم آخر من عملنا هو إعطاء إشراف نفسي للأشخاص الذين يساعدون الآخرين. عندما نعمل مع الناس ، دون وعي ، نمتص بعض الصدمات. نميل أيضًا إلى العمل بجد عندما نهتم بشيء ما. يؤدي هذا إلى ردود فعل تسمى الإرهاق ، والتي سنشرحها بالتفصيل لاحقًا في هذه الدورة الأولى. الإشراف النفسي يعني أن أي شخص يعمل مع أشخاص آخرين يتحدث إلى شخص آخر ويخرج من الصدمات الممتصة ويحاول تحقيق التوازن في حياته. يحتاج كل شخص يعمل مع المصابين بصدمات نفسية إلى إشراف ، سواء كانوا علماء نفس أو أطباء أو معلمين أو متطوعين. سوف نعود إلى الإشراف في كثير من الأحيان في هذه السلسلة.

**تحيزاتنا ووجهات نظرنا**

قبل المضي قدماً ، نريد مناقشة تحيزاتنا ووجهات نظرنا ونقاط نظرنا. لدينا جميعهم ، سواء كنا على دراية بها أم لا. نطلب منك أن تكون على علم بك.

أولاً ، نؤمن بأن جميع الناس يجب أن يتحكموا في حياتهم وأن يتحكموا في ذلك. مهمتنا هي إعطاء الناس المعرفة والمهارات والمواقف للقيام بذلك. وهذا ما يسمى التمكين.

بعد ذلك ، لا نعتقد أن لدينا كل الإجابات. وبالتالي ، نعتقد أن أي عملية تعليمية ، وأي عملية تفاعل بين الناس ، هي طريق ذو اتجاهين. وبالتالي ، نحن لا نتوقف عن التعلم.

بطريقة مماثلة ، نؤمن بالعمل من الأسفل إلى الأعلى بدلاً من العمل من الأعلى إلى الأسفل. مثل عالم النفس كارل روجرز ، نؤمن بأن لدى الناس إجابات على قضاياهم الخاصة ، بدلاً من إملاء تلك الإجابات من الأعلى.

فيما يتعلق بالصدمة النفسية ، نعتقد أن الناس لديهم ردود فعل طبيعية للأحداث الصادمة وأن تلك التفاعلات ليست مرضية. يمكن أن تكون ردود الفعل نفسية وجسدية وعادة ما تكون مزيجًا من الاثنين. على الرغم من وجود بعض المجموعات الشائعة من التفاعلات ، إلا أن التركيبة المحددة تكون فردية للشخص. سنتحدث عن تلك الطرق الشائعة للتفاعل لاحقًا في السلسلة. النقطة المهمة هنا ، والتي سنعود إليها عدة مرات ، هي أنه إذا كان لديك رد فعل على الأحداث الصادمة ، فأنت لست مريضًا.

نقطة أخرى هنا هي أن العمل في التعامل مع ردود الفعل المؤلمة طويل الأجل. من النادر جدًا أن تحدث الأشياء بين عشية وضحاها ، بقدر ما نرغب في حدوثها. يستغرق الصبر للتعامل معهم. هذا صعب.

بطريقة مماثلة ، نحن لا نعتقد الكثير في العلاج بالعقاقير. نحن نعلم أن الأدوية يمكن أن تساعد في تخفيف الأعراض في بعض الأحيان ، لكنها لا تصل إلى لب المشكلة. يتطلب ذلك مجموعة متنوعة من أنواع العمل ، والتي سنناقشها لاحقًا في هذه السلسلة. مرة أخرى ، يختلف نوع العمل الفعال لكل شخص ويمكن أن يتغير خلال الوقت.

أخيرًا ، نؤمن بمجموعات المساعدة الذاتية ، والتي تُعرف أيضًا باسم مجموعات المصالح المتبادلة ، والمعروفة أيضًا باسم مجموعات Balint. هذه مجموعات من الأشخاص ذوي الاهتمامات المتشابهة يلتقون لمناقشة القضايا التي تؤثر عليهم. يمكن أن يكون هؤلاء أشخاصًا لديهم تجارب محددة ، أشخاص يعيشون في قرية ، أشخاص يعانون من مرض محدد ، جنود سابقون ، مراهقون ، ومجموعة واسعة جدًا من الأشخاص في ظروف أخرى. في كثير من الأحيان ، يعرف الأشخاص في هذه المجموعات أكثر من الخبراء. كما أن معرفة أنك لست وحدك وأنه يمكنك مشاركته مع شخص آخر يساعد كثيرًا.

يرجى التفكير في النقاط التي توصلنا إليها هنا. إذا كنت ترغب في ذلك ، فالرجاء نشر آرائك حول ما قلناه وعن التحيزات الخاصة بك. يرجى تذكر أن الجميع وأي شخص يمكنه رؤية ما كتبته. يمكنك أيضًا الكتابة إلينا مباشرةً على cwwppsummer على gmail.com.

**1.3. تدريب التمكين العملي (PET)**

**تاريخ PET**

تم تطويرPET أصلاً في هولندا استجابةً لاحتياجات المتطوعين من طالبي اللجوء الذين كانوا أشخاصًا طيبين ذوي قلوب كبيرة ولكنهم تلقوا القليل من التعليم إن وجد في هذه المناطق أو تحت إشراف نفسي. طُلب من هؤلاء الأشخاص التعامل مع الثقافات التي ليست ثقافتهم ومع الأشخاص الذين يعانون من مستويات عالية من الصدمات النفسية مما حدث لهم في مناطقهم الأصلية وطوال رحلاتهم ، وكذلك من خلال العمليات الإدارية للسعي اللجوء. في وقت لاحق ، طلب منا الأطباء والممرضات والعاملون الاجتماعيون وغيرهم من المهنيين.

**أهداف PET**

في عدد سبتمبر / أيلول 2007 من المجلة الطبية *The Lancet*، تم الإبلاغ عن أن أكثر من 90٪ من الأشخاص الذين يحتاجون إلى مساعدة نفسية لم يحصلوا عليها. لسوء الحظ ، في السنوات التي تلت ذلك ، لم يتحسن الوضع.

وبالتالي ، فإن الهدف الرئيسي من PET هو زيادة القدرة على التعامل مع الصدمات النفسية.

**بعض مزايا PET**

هناك نقطة أخرى وهي أن الخبراء المزعومين يميلون إلى أن يكونوا من النخبة وليسوا على صلة وثيقة بالأشخاص الذين يحاولون خدمتهم. يتقبل الناس الأشياء من أعضاء مجتمعاتهم بشكل أفضل بكثير من تقبلهم من الخبراء. يشعرون بفهم أفضل وأن الشخص الذي يعمل معهم يكون أكثر في طول الموجة.

أيضا ، الحصول على العلاج النفسي وصمة عار للغاية في العديد من الثقافات. يعتقد أشخاص آخرون أن الشخص مجنون ، من عقله. إن التحدث مع صديق أو مع شخص من مجتمعك أقل وصمة عار من الذهاب إلى طبيب نفساني أو طبيب نفسي. ثم، أنت لست مريضا أو مجنونا، ولكن *كنت* تحصل على المساعدة.

**مصطلحات الأشخاص المدربين على PET**

ندعو الأشخاص المدربين على PET "المعالجين حفاة" أو "أنصار الأقران" وأحيانا "المعالجين المساعد". قد ترغب في إعطاء مثل هؤلاء الأشخاص اسمًا أكثر ملاءمة لثقافتك. يجب أن تكون حريصًا على عدم انتهاك قوانين أو اتفاقيات المكان الذي تعيش فيه. على سبيل المثال ، في العديد من الأماكن ،المصطلح " *المعالج"* يتم حجزللأشخاص الذين خضعوا لنوع معين من التدريب و / أو الذين تم اختبارهم من قبل هيئة حكومية أو مهنية. قد يكون الشيء نفسه صحيحا من كلمة *مستشار*. يرجى توخي الحذر من ذلك.

**منهجية PET**

تعتبر منهجية PET مهمة أو أكثر أهمية من محتواها.

أولاً ، من المهم الحفاظ على حجم مجموعة التعليم أو مجموعة المساعدة الذاتية صغيرة حتى يتمكن الجميع من المشاركة بشكل كامل. المبدأ التوجيهي لدينا في هذا هو بين ثلاثة واثني عشر شخصا. إذا كانت المجموعة أكبر ، فسنقسمها إلى مجموعتين أو أكثر.

بعد ذلك ، من المهم تحديد مقدار الوقت الذي تستغرقه كل جلسة. تجربتنا هي أن الناس يمكنهم التركيز لمدة أقصاها حوالي ساعة ونصف إلى ساعتين ، وعادة مع استراحة عند نقطة المنتصف. قد يختلف ذلك ، حسب المجموعة.

جانب مهم من PET هو أن كل مجموعة محددة. وبالتالي ، فإن مجموعتين في نفس البلدة مع أشخاص من نفس العمر وخلفية واحدة ستكون مختلفة.

منهج PET هو المنهج الذي ستحصل عليه في هذه السلسلة من الدورات. ومع ذلك ، قد يكون هناك أشياء محددة تريد إضافتها إلى المنهج الدراسي. قد ترغب في إخراج بعض الأشياء ، بناءً على احتياجات ورغبات الأشخاص في المجموعة ، رغم أننا لا نوصي بذلك.

ترتيب ما يتم تغطيته ليس مهمًا طالما تم تغطية كل شيء على المدى الطويل. أحد أدوار الميسر للمجموعة هو تتبع ذلك. سنتحدث عن التيسير في القسم التالي من هذه الدورة وفي الدورة التدريبية حول التواصل.

بشكل عام ، تبدأ الجلسة بكل شخص يخبرنا بما حدث في حياته منذ آخر جلسة. تقوم المجموعة بعد ذلك باختيار موضوع للمناقشة.

الموضوع مهم يمكن أن يكون شيئًا ما حدث في المجتمع ، في حياة فرد أو أكثر من أعضاء المجموعة ، أو يمكن أن يكون شيئًا يريد الناس معرفته. النقطة المهمة هي أن هناك نقاشًا وأن الناس يكتسبون الثقة فيما بينهم حتى يتمكنوا من مناقشة كل ما يريدون مناقشته تقريبًا. قال عالم النفس كارل روجرز أننا أفضل خبراء في أنفسنا. لذلك ، نحن نعرف أيضًا أفضل ترتيب لمناقشة المواضيع التي تهمنا.

في هذا المعنى ، يمكن أن يكون PET مثل العلاج. نتحدث عن أنفسنا والقضايا الخاصة بنا في مكان آمن ، وهو ما هو العلاج حقا. بالطبع ، في مجموعة PET ، هذا النوع من المناقشة أقل وصمة عار.

أيضا ، تصبح الممارسة جزءا هاما من مجموعات PET. وبالتالي ، في سياق التواصل ، نمارس كيفية إجراء محادثة بين شخصين وكيفية إجراء محادثة جماعية جيدة. أيضا ، من الممكن ممارسة التعامل مع مواقف محددة.

**الإشراف النفسي يتم الإشراف**

النفسي بشكل متكرر في مجموعات PET. الإشراف النفسي له عدد من الأجزاء. في الحالة الأولى ، يتضمن النظر إلى ما تفعله مع عميل أو مع أشخاص آخرين. إن دور المشرف أو المجموعة الإشرافية ، والتي يمكن أن يطلق عليها أيضًا مجموعة intervision أو مجموعة Balint ، لا تتمثل في انتقاد شخص ما ، بل تقديم رؤى وزوايا جديدة ربما لم يفكر فيها. اثنين أو أكثر من الرؤساء عادة أفضل من واحد.

تتمثل نقطة الإشراف الأخرى في أن يخرج الشخص من العراء كيف يؤثر العمل على حياته الخاصة والعكس صحيح. العمل مع العملاء المصابين بصدمات شديدة أمر صعب وله تأثيرات عاطفية على الجميع. يعتقد الناس أن عليهم أن يكونوا أقوياء ولا يريدون أن ينظروا إلى هذه الصعوبات ، وهي طبيعية. من المهم للغاية تحقيق التوازن في الحياة. التحدث مع شخص آخر حول ما يجري يساعد.

كما قلنا بالفعل ، نعتقد أن الإشراف ضروري لأي شخص يعمل مع أشخاص آخرين على أي مستوى. لا ينطبق هذا على علماء النفس والأطباء النفسيين فحسب ، بل على الجميع ، بمن فيهم الأخصائيون الاجتماعيون والمدرسون والشرطة وموظفو الإطفاء والمتطوعون ، مهما كانت مشاركتهم على المدى الطويل أو القصير. نذهب إلى حد القول بأن الأشخاص الذين ليس لديهم إشراف لا يتصرفون بمسؤولية مهنية. الإشراف يساعد على منع وعلاج الإرهاق. سنتحدث عن الإرهاق بالتفصيل لاحقًا في هذه الدورة.

نظرًا لجميع المواد الشخصية المتضمنة في مجموعات PET ، من المهم جدًا وضع قواعد للخصوصية ، أي أنه قد لا تتم مناقشة المواد الشخصية التي تمت مناقشتها داخل المجموعة خارجها. ستعتمد القواعد الأخرى على المجموعة وسنتحدث عن بعض القواعد الخاصة بمجموعات PET التي نستخدمها في القسم التالي. سنناقش المزيد حول كيفية عمل المجموعات في دورة التواصل.

**محتوى PET**

أولاً ، يتضمن PET أشخاصًا يتعلمون كيفية العمل مع أشخاص آخرين. هناك بعض المبادئ العامة لذلك سنتطرق إليها لاحقًا في هذه الدورة. ليس أقلها كيفية اكتساب الثقة. من الضروري أيضًا الأخلاق في التعامل مع الآخرين ، وسنتحدث عن ذلك بالتفصيل.

كما ذكرنا ، من المهم أيضًا أن تتعلم كيف تهتم بنفسك.

من المهم أيضًا معرفة كيفية التواصل مع أشخاص آخرين بشكل فردي وفي مجموعات. سيكون ذلك مختلفًا في الثقافات المختلفة ، وبالتالي فإن ما سنتحدث عنه هو الأساس الذي يمكنك من خلاله تكييف موقفك الخاص.

علم النفس ، والصدمات النفسية ، وكيفية التعامل معها مجال واسع للغاية. نعتقد أن الناس بحاجة إلى معرفة أكبر قدر ممكن. وبالتالي ، سنتحدث عن طرق مختلفة في علم النفس ، وعن مفاهيم مختلفة في علم النفس ، وعن الصدمة الناتجة عن وجهات نظر مختلفة ، وعن مواقف محددة يمكن أن تسبب الصدمة ، وعن كيفية التعامل مع الناس في هذه الحالات لمساعدتهم على عش مع ما مروا به.

بعد ذلك ، سنتحدث عن كيفية تحويل الصراع من المواقف السلبية والعنيفة إلى شيء إيجابي حتى يتمكن الناس من العيش مع بعضهم البعض دون اللجوء إلى العنف. العمل النفسي مهم جدا في هذا.

بعد ذلك ، سنتحدث عن المجتمع المدني ، أي العمل غير الحكومي وغير التجاري. هناك تقليد طويل من هذا النوع من العمل في العديد من الأماكن. في أماكن أخرى ، هو جديد نسبيا. بالتأكيد ، إنه يتغير بسرعة كبيرة.

نشعر أيضًا أنه من المهم التحدث عن كيف يمكن للناس الاندماج في المجتمعات وكيف يمكن أن تتغير المجتمعات لتشمل الناس. نحن نرى هذا كشارع ذو اتجاهين.

أخيرًا ، سنتحدث عن حقوق الإنسان. هناك بعض الأساسيات التي نشعر أنه يجب على الجميع معرفتها.

**بعض التعليقات النهائية**

وهكذا ، PET يتضمن الكثير من المواد. نصيحتنا هي أن تأخذ الأمر ببطء والتعامل مع القضايا التي تؤثر عليك أكثر.

نقطة أخيرة. إذا كنت ستأخذ هذه السلسلة من الدورات الدراسية بجدية ، نعتقد أنه سيكون من الجيد لك أن تشكل مجموعة صغيرة لمناقشة الأمور فيما بينكما. سنتحدث عن ذلك في القسم التالي.

كما هو الحال دائمًا ، أخبرنا برأيك في كل هذا. نريد كثيرا أن نسمع منك. يرجى مراسلتنا على cwwppsummer على gmail.com. يرجى أيضا الاطلاع على موقعنا على الانترنت ، [www.cwwpp.com](http://www.cwwpp.com).

**1.4. مقدمة في التيسير**

**مقدمة**

في الصفحة الأخيرة ، تحدثنا عن الجمع بين مجموعة PET. هنا ، سنتحدث عن كيفية تسهيل مثل هذه المجموعة. سيكون لدينا الكثير ليقوله حول هذا الموضوع في دورة التواصل لاحقًا في السلسلة.

**أدوار الميسر من**

الناحية المثالية ، في مجموعة PET ، يشارك الجميع على قدم المساواة ويتحملون المسؤولية الكاملة عن المجموعة وبالتالي لا تكون هناك حاجة إلى الميسر حقًا. لا يحدث هذا في العديد من المجموعات ، وبالتالي من الجيد عمومًا تعيين هذا النوع من المسؤولية لشخص أو شخصين. أيضا ، يمكن للناس تسهيل بالتناوب.

التيسير يأخذ الخبرة. حتى الأشخاص الأكثر خبرة لا يفهمون ذلك دائمًا. من الصعب أيضًا في بعض الأحيان معرفة ما هو فعال وما هو غير ناجح. نصيحتنا هي الالتزام بها ، وبعد كل جلسة جماعية ، أن ننظر إلى ما فعلته وأن تطلب من الآخرين في المجموعة أن يفكروا فيه. يمكنك القيام بذلك على انفراد أو حتى من الأفضل أن تسأل خلال جلسة جماعية عن رأي الناس فيها. وهذا يمكن أن يجلب التضامن للمجموعة ويزيد من الثقة.

أحد أهم أجزاء مجموعة PET هي المشاركة. وبالتالي ، يجب على كل شخص التحدث والتعبير عن وجهة نظره أو ممارستها. تقع على عاتق الميسر مسؤولية جعل الأشخاص الذين لا يتحدثون للتعبير عن أنفسهم بشكل كامل والتحكم في الأشخاص الذين يسيطرون. قد يكون ذلك صعبًا ، خاصةً عندما يكون للناس شخصيات قوية. هذا مهم بشكل خاص عندما تتحدث عن القضايا الحساسة والشخصية ، كما يحدث بشكل متكرر في مجموعات PET.

تذكر أيضًا أن مجموعات PET تقوم *بمشاركة* المجموعات وأنه لا ينبغي أن تكون محاضرات ، على الأقل ليس للجزء الأكبر. هذا لا يعني أنه ليس من الجيد للميسر أو لشخص آخر أن يتحدث لفترة من الوقت عن موضوع معين أو أن يبيّن تقنية معينة. ومع ذلك ، فإن أحد نقاط تركيز PET على تجربة المشاركين وكيف تساهم الخبرات المختلفة في المعرفة والمهارات والمواقف العامة للمجموعة.

دور مهم آخر للميسّر هو تتبع الوقت. لقد وجدنا أنه من الصعب بالنسبة لمعظم الناس التركيز لأكثر من 50 دقيقة دون انقطاع ، وأن الجلسة التي تتراوح بين ساعة ونصف وساعتين هي أكثر من كافية بالنسبة لمعظم الناس. هناك استثناءات ، بالطبع ، خاصة في بعض الموضوعات الحساسة والشخصية ، ويمكن أن تكون الجلسات أطول أو أقصر ، حسب احتياجات ورغبات أعضاء المجموعة. ومع ذلك ، نجد أن أخذ قسط من الراحة في الوقت ، حتى الجلسة التالية ، يوفر مساحة ومسافة ، ويمكنه المساعدة. يتيح ذلك للناس استيعاب الأشياء من حيث تفكيرهم وعواطفهم. مرة أخرى ، إن دور الميسر هو مراقبة الوقت وتحديد الحكم بشأن الوقت أو الانهيار.

**الموقع**

نقطة أخرى هي المكان الذي تجري فيه المجموعة. لقد عقدنا مجموعات في كل مكان تقريبًا في أي مكان يمكنك التفكير فيه ، في الفصول الدراسية الرسمية والمكاتب ، وفي غرف المعيشة والمطابخ ، وفي المقاهي ، وفي الحدائق العامة ، وفي أماكن أخرى. يجب أن تكون البيئة ممتعة وخاصة بحيث يمكن للناس التعبير عن أنفسهم دون التعرض لخطر سماعهم. أيضًا ، من المهم أن يكون مستوى ضوضاء الخلفية غير مرتفع.

**معدات أخرى**

من السهل أن يكون لديك بعض الورق معك لتتمكن من رسم الأشياء أو إظهارها. ويمكن أيضا أن يتم ذلك إلكترونيا. الهواتف المحمولة عمومًا صغيرة جدًا في تجربتنا ، لكن الأجهزة اللوحية يمكن أن تعمل بشكل جيد إلى حد ما. إن القيام بالأشياء إلكترونيًا له أيضًا ميزة أنه يمكنك توزيع المواد على الجميع لاحقًا.

**القواعد والإجراءات في المجموعة**

نود أن نضع إجراءات العمل ، أو القواعد ، إذا كنت ترغب في ذلك ، خلال الجلسة الأولى أو الثانية للمجموعة بحيث يكون الجميع على نفس الصفحة. فيما يلي عدد قليل من تلك التي نستخدمها. ومع ذلك ، كل موقف مختلف. لا ينبغي أن تملي هذه الإجراءات من الأعلى ، ولكن يجب أن يتفق عليها كل عضو في المجموعة. قد تحتاج إلى تغيير القواعد مع تغير الظروف ، بالطبع.

النقطة الأولى هي أن الجميع يجب أن يكونوا حاضرين ، هذا بعدة حواس من هذه الكلمة. يجب أن يأتي الناس في الوقت المحدد ولكل جلسة من جلسات المجموعة. إنه أمر محبط للغاية بالنسبة لأعضاء المجموعة المخلصين عندما يأتي أشخاص آخرون متأخرين أو لا يتأخرون على الإطلاق. هذا يعني أيضًا أن الأشياء قد تحتاج إلى تكرار وقد تضيع نقاط مهمة بين الناس. بينما يمكن إعطاء بعض المواد لأعضاء المجموعة الغائبين ، إلا أن روح وثقة المجموعة تتضرر عندما لا يكون الناس هناك ، لا سيما عند مناقشة القضايا الشخصية.

تنطبق نقطة مماثلة على الأشخاص الذين يركزون على ما يحدث في المجموعة. في ظل بعض الظروف ومع بعض الناس ، هذا أمر صعب. يجب أن تناقش هذه الصعوبات علنا ​​داخل المجموعة. وبهذه الروح نفسها ، لدينا قاعدة مفادها أنه يجب وضع الهواتف المحمولة في صمت وأنه لا يمكن لأي شخص إرسال الرسائل النصية أثناء المجموعة باستثناء حالات الطوارئ الشديدة.

بشكل عام ، نبدأ كل جلسة من جلسات المجموعة بسؤال الأشخاص عما حدث لهم بين الجلسة الأخيرة والآن. يمكن للناس التحدث بأي ترتيب يحلو لهم طالما يتحدث الجميع. يمكن للناس ، بالطبع ، أن يقولوا أنهم لا يريدون الكلام. نحن لا نشجع ذلك.

ثم يختار أعضاء المجموعة موضوع تلك الجلسة. يمكن أن تكون نظرية أو شخصية. في كثير من الأحيان ، وهما يسيران جنبا إلى جنب. أحد الأمثلة التي حدثت في مجموعاتنا هو موضوع العنف المنزلي. لقد تحدثنا عن ذلك من وجهة نظر شخصية للغاية للعديد من أعضاء المجموعة ومن عدة وجهات نظر نظرية حول الصدمة ، كما تحدثنا عن ما يجب فعله حيال ذلك عملياً ، وكيفية الشفاء منه. يستمر هذا النوع من النقاش عمومًا خلال عدة جلسات. دور الميسر هو إعادة المجموعة إلى مكانها عندما بدأت الجلسة الجديدة.

الخصوصية داخل المجموعة ضرورية. نحن صارمون جدا بشأن ذلك. بالطبع ، يمكن للناس التحدث عن المواد النظرية لأي شخص. ومع ذلك ، لا يمكن لأي مادة شخصية أن تذهب خارج المجموعة ، حتى للشركاء أو الأصدقاء المقربين أو أي شخص آخر. لقد طردنا الناس من مجموعات لانتهاكهم هذه القاعدة. هذا أمر بالغ الأهمية لكسب الثقة والتضامن. خاصة في المجتمعات الصغيرة ، هذا ضروري. حديث فضفاض يمكن أن يضر الناس بشدة.

هناك قاعدة أخرى ليست في الحكم على الناس ، ولكن للحديث عن أفعالهم. هذا هو الفرق الحاسم. نحن جميعا نبذل قصارى جهدنا. نحن جميعا نفشل في بعض الأحيان. الرحمة والتعاطف ضروريان. هذا جزء كبير مما تدور حوله هذه الدورات.

من المهم أيضًا أن يتحدث الناس عن الحقيقة في المجموعة. في كثير من الأحيان ، يريد الناس جعل أنفسهم أفضل. القيام بذلك يدمر الثقة. يرتبط هذا أيضًا بالنقطة السابقة ، ألا وهي أنه لا ينبغي الحكم على الناس بقسوة كأشخاص. عدم قول الحقيقة يشوه الوضع ويجعل التعليم أكثر صعوبة.

هناك قاعدة أخرى لدينا وهي أنه يمكن لأي شخص في المجموعة أن يقول "لا" أو "توقف" إذا أصبح الموضوع صعبًا للغاية. العديد من الأشياء التي تحدث في مجموعات PET تصبح عاطفية وتضرب المناطق الحساسة. في هذه الحالة ، عادةً ما يتم تأجيل الموضوع إلى جلسة أخرى. أحد أدوار الميسر هو التحدث إلى الشخص الذي يقول "توقف" ومعرفة ما يحدث ، إذا كان الشخص مستعدًا للحديث عنه. إذا لم يكن الأمر كذلك ، في مجموعاتنا ، يجب على المجموعة احترام رغبات الشخص.

هناك نقطة أخرى في مجموعات PET وهي أنه من الجيد أن يتفاعل الناس عاطفياً. بالنظر إلى المواد التي نتعامل معها ، يحدث هذا كثيرًا إلى حد ما. يمكن أن تكون العواطف هي البكاء والغضب والخوف والتراجع وعدد من ردود الفعل الأخرى. نحن نشجع المجموعة ككل على دعم الشخص في رد فعله. يمكن للميسر أن يلعب دورًا مهمًا في القيام بذلك.

كما قلنا ، قد تكون هناك إجراءات أو قواعد أخرى ترغب كل مجموعة في اتخاذها.

لذلك ، فإن تسهيل والمشاركة في مجموعة PET هو عمل جاد. الأمر يتطلب خبرة للحصول عليها بشكل صحيح. حتى الميسرين الأكثر خبرة لا يفعلون ذلك دائمًا. تذكر ما قلناه وما سنواصل قوله ، أي أننا نتعلم دائمًا.

**1.5. بعض الملاحظات الختامية حول كيفية عمل الدورة**

**لمن هذه السلسلة من الدورات يعني**

**تهدف هذه السلسلة من الدورات التدريبية لأي شخص يعمل مع الأشخاص المصابين بصدمات نفسية في أي سياق كان.**

**لا يوجد شرط للتعليم السابق في هذه المجالات. المطلوب هو حب العمل مع الناس.**

**تجربتنا هي أن المهنيين ، وكذلك الأشخاص الأقل خبرة ، يستفيدون كثيرًا من هذه الدورات ، خاصةً إذا كانت هناك إمكانية للعمل من خلالها في سياق المجموعة.**

**هدفنا في هذه السلسلة هو بناء القدرات على المستوى الشعبي. وبالتالي ، فإننا نوجه المواد إلى الأشخاص الذين يعملون في هذا السياق.**

**هذا لا يعني أننا لن ندخل في المواد النظرية في بعض الأحيان ، لأننا نشعر أن الخلفية النظرية تساعد في مساعدة المستفيدين.**

**نحن نوجه هذه السلسلة على وجه التحديد إلى الأشخاص الذين يعملون مع الفئات الضعيفة مثل طالبي اللجوء واللاجئين وضحايا الحرب المدنيين والمقاتلين السابقين وضحايا التعذيب ومجموعات الأقليات والأشخاص الذين يتعرضون للتمييز والسجناء وعائلاتهم والأشخاص المثليين على. في أجزاء معينة من هذه الدورات ، سنناقش أساليب محددة لبعض هذه المجموعات.**

**جانب آخر هو الثقافة. في هذا الإصدار من الدورة ، نحن نقترب من جميع الثقافات ولا شيء. هذا يعني أننا نقدم الخطوط العريضة التي ستحتاج إلى التكيف مع ثقافات معينة ومجموعات محددة. نحن نشجعك على القيام بذلك للأشخاص الذين تعمل معهم. نطلب منك إرسال تعديلاتك إلينا حتى يتسنى لنا التعرف على ثقافتك ومجموعتك المحددة. هذا مهم بالنسبة لنا.**

**المصطلحات واللغة**

**هناك العديد من الطرق لقول نفس الشيء.**

**في المواقع المختلفة وفي الثقافات والثقافات الفرعية المختلفة وفي مختلف اللغات وفي السياقات القانونية المختلفة ، قد يكون للكلمات معان مختلفة وقد تكون مقبولة إلى حد ما.**

**لذلك نحثك على توخي الحذر الشديد في تفسير وترجمة المفاهيم الواردة في هذه الدورات إلى وضعك الخاص. على سبيل المثال ، قد يكون للكلمات "المعالج" ، و "المستشار" ، وحتى "المستشار" دلالات قانونية أو غيرها. قد يكون الشيء نفسه صحيحًا بالنسبة لكلمة "العميل".**

خلال هذه الدورات ، سوف نستخدم عددًا من المصطلحات. لن نتحدث عن "مرضى" ولكن دائمًا عن "عملاء" أو نستخدم مصطلحًا محايدًا آخر ، مثل "شخص مصاب بالصدمة" أو البعض الآخر.

بينما ، في معظم الأحيان ، سوف نستخدم مصطلح "مقدم الرعاية" ، قد نستخدم الكلمات "المعالج" ، و "مستشار" ، و "مستشار" في بعض الأحيان. مرة أخرى ، يرجى توخي الحذر في ترجمة هذه إلى السياق الخاص بك. بعض المصطلحات الإضافية التي وجدناها مفيدة في سياقات مختلفة هي "المعالج حافي القدمين" ، "المعالج المساعد" ، "المعالج المساعد" ، "الميسر" ، و "المرافقة". مرة أخرى ، نحثك على العثور على المصطلحات التي تناسب لغتك وثقافتك وموقفك.

توقيت والعمل من خلال هذه الدورة

فيما يتعلق بهذه الدورة الأولى في العمل مع الأشخاص والعناية الشخصية ، نقدر أن قراءة النصوص والنصوص أو الاستماع إلى مقاطع الفيديو وتنفيذ الأنشطة التي نوصي بها تستغرق حوالي 25 ساعة.

نحثك على اتباع نظام روتيني منتظم والقيام القليل كل يوم أو كل بضعة أيام. من السهل أن تضيع من خلال عدم إنشاء هذا النوع من الروتين. لا يزال ، خذ الوقت الكافي للعمل من خلال المواد. هل لأنها في معدل الخاصة بك.

نوصي بشدة أن تقرأ النصوص وتستمع إلى الصوت أو الفيديو الأولي. بشكل عام ، ستكون هذه مشابهة للنصوص ، على الرغم من وجود بعض الاختلافات في بعض الأحيان.

بطبيعة الحال ، نطلب منك التفكير في ما تتعلمه بشكل نقدي. إذا كانت لديك أسئلة و / أو لا توافق على ما نقوله ، فهذا رائع. يرجى التواصل معنا نحن مهتمون جدًا بآرائك. سنحاول الإجابة على أسئلتك وتعليقاتك مباشرةً وفي التعليق على موقع الدورة التدريبية.

هناك نقطة واحدة هنا تتعلق بالأخلاقيات والسرية وهي أننا نطلب منك عدم استخدام أسماء الأشخاص الحقيقيين أو وصف الحالات التي يمكن فيها التعرف على الأشخاص بالفعل ، خاصةً عندما تكون متصلاً بالإنترنت. هذا يمكن أن يضر الناس بشدة.

علاوة على ذلك ، نشجعك على تشكيل مجموعة صغيرة من الأشخاص الذين يمكنك العمل معهم من خلال هذه الدورات. يمكن أن يكون في الموقع أو عبر الإنترنت.

في هذه الدورات ، هناك قدر لا بأس به من المواد التي قد تثير المشاعر فيك. الذهاب مع تلك العواطف. لا تقمعهم. خذ الوقت الكافي للتعامل معهم. في قسم هذه الدورة التدريبية حول الرعاية الذاتية ، سنشرح بمزيد من التفصيل كيفية التعامل معهم. خذ هذا ببطء.

* **شهادة**
* **في وقت كتابة هذا التقرير ، لم يكن هناك شهادة من هذه الدورات خارج CWWPP. إذا اتصلت بنا ، فسوف نحاول معرفة طريقة لإصدار الشهادات لإتمامك لكل دورة مناسبة لحالتك. نحن لا نقدم أي وعود ، على الرغم من.**
* **ال**اتصال مع CWWPP
* نحن نرحب الاتصال معك. يرجى الكتابة لنا مع تعليقاتك والأسئلة. العنوان هو cwwppsummer في gmail.com. موقعنا هو www.cwwpp.org. نحن مشغولون للغاية ولا يمكننا أن نعد بسرعة كيف سنجيب.
* أخذ المخزون
* قبل المضي قدمًا ، نحثك على إجراء جرد والإجابة على بعض الأسئلة لنفسك. إذا كنت في مجموعة ، يجب على كل عضو في المجموعة الإجابة على هذه الأسئلة. سيكون من الممتع أيضًا أن نرى إجاباتك ، ولكن هذا غير مطلوب.
* من أنت؟
* ما هو عمرك؟
* ما هو تحديد جنسك؟
* ما نوع الخلفية التي تأتي منها؟
* ما هو عملك الحالي؟
* هل تعمل مع الأشخاص المصابين بصدمات نفسية؟ إذا كان الأمر كذلك ، مع أي مجموعات؟
* ما هي أهدافك في هذه الدورات؟
* لنفسك ، ولكن لا تكشف عن هذا علانية الآن ، هل تعرضت لصدمة؟ إذا كان الأمر كذلك ، فما هي / هي تجاربك. ملاحظة: إذا لم تشعر بالراحة تجاه هذا السؤال و / أو ليس لديك دعم جيد ، فلا تجيب على هذا السؤال الآن.

**القسم 2: علاقة مقدم الرعاية والعميل**

**2.1. العلاقة كأساس لكل شيء**

مقدمة لهذه الوحدة عن العلاقة بين مقدم الرعاية والعميل

في الوحدة الأخيرة ، قدمنا ​​هذه السلسلة من الدورات و CWWPP وكيف نعتقد أنه يجب عليك العمل من خلال هذه الدورات.

الآن ، في هذه الوحدة ، سنبدأ في التفاعل بين مقدم الرعاية والعميل.

في هذا القسم الأول ، سنتحدث عن العلاقة بشكل عام. سننظر بعد ذلك في بعض المبادئ الأولى. بعد ذلك ، سوف نلقي نظرة على بعض النقاط حول اللغة والتعرف على العميل. سننظر بعد ذلك في بعض الجوانب الهامة للتفاعل مثل الصبر والمثابرة. بعد ذلك ، سننظر في تحديد الهوية مع العميل وتحديد هوية العميل مع مقدم الرعاية. سنناقش بعد ذلك كسب ثقة العميل وفقدانها. مناقشة مهمة للغاية التي سنجريها هي حول الأخلاق. في سياق كل ذلك ، سنناقش الإيمان والدين والأمل وبعض الجوانب العملية مثل التخطيط الزمني.

في الوحدة النهائية من هذه الدورة ، سنناقشك ، وهذا هو كيف يمكنك ، وفي أعيننا ، العناية بنفسك ومنع نفسك من الانهيار. هذا مهم للغاية بالنسبة لنا جميعًا.

العلاقة كأساس لكل شيء

أظهرت العديد من الدراسات أن العلاقة بين مقدم الرعاية والعميل أهم بكثير من التقنيات المحددة المستخدمة. وبالتالي ، فإن إقامة والحفاظ على العلاقة أمر بالغ الأهمية. يحتاج مقدم الرعاية بالتالي إلى وضع كميات كبيرة من الوقت والطاقة في هذا الأمر ، وأن يكون منتقدًا ذاتيًا بشأن كيفية سير العمل. بعض الناس "طبيعية" في هذا. بالنسبة للأشخاص الآخرين ، فإنه يأخذ المزيد من الجهد. في هذه الوحدة ، سوف نستكشف جوانب مختلفة لجعلها تعمل ومعرفة ما يجب القيام به عندما لا تعمل.

مسؤوليات مقدم الرعاية والعميل

في النهاية ، العميل هو المسؤول عن حياته. وبقدر ما يرغب مقدم الرعاية في القيام بذلك ، فإنه لا يستطيع - ونؤكد ذلك - ألا يكون مسؤولاً عما يفعله العميل.

وبهذا المعنى ، فإن مقدم الرعاية هو الميسر ، أي ، هو أو هو يوفر الوقت والبيئة التي يمكن للعميل أن يعمل فيها بنفسه. لا يمكن لمقدم الرعاية إجبار العميل على فعل أي شيء. على الأكثر ، يمكن لمقدمي الرعاية تقديم اقتراحات ، وحتى هذا أمر مشكوك فيه. قال عالم النفس كارل روجرز إن الشخص هو أفضل خبير في هذا الأمر. وبالتالي ، يمكن لمقدمي الرعاية ، بالإضافة إلى توفير بيئة جيدة للعميل لاستكشافه ، أن يقدموا التشجيع والدعم. دائمًا ما يكون هذا هو بالضبط ما يحتاجه العميل لإيجاد طرق جديدة للمضي قدمًا.

**توفير بيئة جيدة للتقدم**

المسؤولية الأساسية لمقدم الرعاية هي توفير مساحة آمنة. هذا يعني أن هناك وقتًا محددًا يمكن للعميل التحدث فيه واستكشافه ، ولا يتم تسريع ذلك الوقت. جسديا ، يجب أن تكون المساحة ممتعة وغير طبية قدر الإمكان ومريحة فيما يتعلق بدرجة الحرارة والضوء واللون. يجب أن يكون هناك عدد قليل إن وجدت انقطاع. وبالتالي ، ما لم تكن هناك حالات طارئة ، يجب إيقاف تشغيل الهواتف المحمولة - وجميع الهواتف - طوال مدة الجلسة. يجب على مقدم الرعاية عدم إصدار أحكام بشأن شخص العميل ومحاولة فهم سياق الإجراءات التي اتخذها العميل. يجب السماح بالتعبير عن المشاعر وتشجيعها. ينبغي تشجيع العميل على التحدث عن كل شيء. سنشرح كيفية إجراء محادثة تركز على العميل في الدورة التدريبية التالية ، وهي تلك المتعلقة بالتواصل. الهدف من كل هذا هو توفير مكان يمكن حتى معالجة أصعب القضايا.

**عقد مقدم الرعاية - العميل**

إن الاتفاق بين مقدم الرعاية والعميل بشأن ما سيقدمه كل منهما هو أمر مهم للغاية. لهذا السبب ، نود في بعض الأحيان أن نضعه على الورق و / أو إلكترونيًا ، حتى لا تكون هناك شكوك في أي من الجانبين.

**في ممارستنا ، مسؤوليات مقدم الرعاية هي**

لتوفير بيئة آمنة ، كما هو موضح أعلاه ؛

للحفاظ على كل ما يقوله العميل خاصًا عن أي شخص آخر ، ما لم يتفق على خلاف ذلك ؛

لإثارة وتشجيع العميل على استكشاف نفسه أو نفسها ودعمه في هذا الاستكشاف.

للحفاظ على الموضوعية فيما يتعلق بالعميل إلى أقصى حد ممكن ؛

للحفاظ على أعلى مستوى من الاحتراف ممكن ؛

الإيفاء بجميع الوعود التي يقدمها مقدم الرعاية للعميل ، بما في ذلك تلك المتعلقة بوقت الاجتماع ومكان الاجتماع والرسوم وغيرها.

**في ممارستنا ، مسؤوليات العميل هي**

العمل على نفسه بضمير حي على النحو المتفق عليه مع مقدم الرعاية ؛

لتحمل مسؤولية حياته.

الالتزام بالاتفاقيات المبرمة مع مقدم الرعاية فيما يتعلق بالحضور في الوقت المحدد ، ودفع أي رسوم محتملة ، إلخ.

في بعض الأحيان ، لا يفي الجانب أو الآخر بالعقد. بعد ذلك تقع على عاتق مقدم الرعاية مسؤولية مناقشة هذا الأمر مع العميل بالتفصيل.

**عندما لا تعمل العلاقة**

وبقدر ما يحاول العميل ومقدم الرعاية محاولة ، قد لا تعمل العلاقة بينهما.

أحد أسباب ذلك هو مجرد صدام بين الشخصيات. يمكن أن يحدث في أي علاقة.

سبب آخر هو أن العميل قد يرى في مقدم الرعاية شخصًا له تأثير في حياته ويتفاعل مع هذا الشخص بدلاً من الشخص الفعلي لمقدم الرعاية. يُعرف هذا النوع من التفاعل باسم النقل. يمكن أن يحدث هذا أيضًا في الاتجاه المعاكس ، أي أن مقدم الرعاية يرى في العميل شخصًا كان له تأثير في حياته ويتفاعل مع هذا الشخص بدلاً من شخص العميل. هذا هو المعروف باسم مكافحة انتقال. سنواجه عمليات النقل والتحويل المضاد في قسم لاحق من هذه الوحدة. تقع على عاتق مقدم الرعاية مسؤولية التعرف عليها ومناقشتها مع العميل.

سبب آخر لفشل العلاقة هو أن العميل أو مقدم الرعاية لا يفي بالاتفاقات المبرمة ، مثل المجيء في الوقت المحدد أو العمل على القضايا المتفق عليها.

قد يكون ذلك أيضًا ، وفقًا لتقدير مقدم الرعاية ، ليس لديه المهارات أو التقنيات اللازمة لمساعدة العميل.

أيضًا ، قد لا يحقق العميل نوع التقدم الذي يتوقعه مقدم الرعاية.

قد يكون هناك أيضًا أسباب أخرى لفشل العلاقة.

إذا لم تنجح العلاقة ، فمن مسؤولية مقدم الرعاية مناقشة هذه الأمور مع العميل بشكل مفتوح وكامل.

في بعض الأحيان ، يمكن حل القضايا. ومع ذلك ، في بعض الأحيان ، من الأفضل لطرف أو آخر إنهاء العلاقة ، على الأقل مؤقتًا. إذا حدث ذلك ، إلا في الظروف القصوى ، نترك الباب مفتوحًا للعميل للعودة.

الملاحظات الختامية

كما قلنا في بداية هذا القسم ، فإن العلاقة بين مقدم الرعاية والعميل هي أهم جانب في ما نقوم به. يستغرق وقتا وجهدا.

**2.2. بعض المبادئ الأولى**

**المقدمة**

**في الأقسام القليلة التالية ، سنقدم عددًا من "القواعد الذهبية" للعمل مع العملاء. معظم هذه الأشياء التي نعرفها في مكان ما في أعماقيها ولكننا نسيناها. نبدأ بما نعتقد أنه الأكثر أساسية.**

**يرجى ملاحظة: في جميع الأنشطة التي نطلب منك القيام بها والتي تطلب مواقف العميل ، لا تقدم المواقف التي يمكن فيها تحديد هوية العملاء أو الأشخاص الآخرين مباشرةً.**

**الاهتمام والتركيز على العميل**

**النقطة الأولى هي أنه عندما نكون مع عميل ، يجب أن نكرس اهتمامنا بالكامل لهذا الشخص وليس لأشياء أخرى. هذا سهل القول ويصعب فعله لمعظمنا. بشكل عام ، لدينا حياة صعبة ومعقدة. وبالتالي ، قد نفكر في شيء ما في حياتنا الشخصية أو شيء يتعين علينا القيام به لاحقًا أو حتى حول ما سنحصل عليه لتناول العشاء. قد نقطع الاتصال بالهاتف أو من قِبل شخص يأتي ويسأل عن شيء أو عن شيء آخر.**

**انها بسيطة ، بمعنى ما. ما لم نركز تركيزنا الكامل على العميل ، فإن العلاقة لن تنجح.**

**نقطة أخرى هي ما إذا كنا نحب أو لا يمكن أن نتعاطف مع العميل. في معظم الحالات ، نحن نفعل. ومع ذلك ، هناك عدد من المواقف التي لدينا فيها آراءنا حول العميل ولا تعجبه أو هي أو نوع الحياة التي يقودها أو الإجراءات التي قام بها. قد يكون هناك صدام بين الشخصيات. هذا يمكن أن يخلق مشاكل كبيرة جدا داخل العلاقة. في الحالات الأكثر تطرفًا ، نجد أن الجلسات مع العميل تشكل عبئًا علينا. نصيحتنا في مثل هذه الظروف هي ، أولاً ، الحصول على الإشراف على العميل. إذا كانت العلاقة لا تعمل حقًا ، فإن نصيحتنا هي إنهاء العلاقة وإرسال العميل إلى مقدم رعاية آخر. سنناقش الهوية والتعاطف مع العميل في قسم آخر من هذه الدورة.**

**أنشطة**

**قدم مثالاً عن الموقف الذي ركزت فيه على العميل وعملت عليه.**

**قدم مثالًا آخر لموقف لم تهتم فيه بالعميل. ماذا حدث؟**

**هل هناك حالات عندما لا ينطبق هذا**

? صف تجربتك

**اتخاذ موقف من الإنسانية والرحمة**

مبدأ أساسي آخر للعمل مع العملاء هو الحصول على الإنسانية والرحمة. نحن جميعا بشر. لدينا جميعا نقاط القوة وأخطاءنا. الهدف هنا هو محاولة الشعور بما يشعر به الشخص ورؤية تصرفات الشخص من وجهة نظر إنسانية. في كثير من الأحيان ، نشعر بالقلق والانشغال ، من خلال الإجراءات التي نحتاج إلى تنفيذها مع العميل والمعلومات التي نريد الحصول عليها لمساعدة الشخص. ننسى أن الشخص لديه مشاعر وعواطف وهو في موقف قد لا يكون هو أو هي المعتاد ، وبالتالي قد يكون الشخص تحت ضغوط كبيرة. مثل هذه الإنسانية والرحمة لا ينبغي أن أعمى موضوعيتك ، ولكن. الموضوعية من ناحية والإنسانية والرحمة من ناحية أخرى هما شيئان مختلفان للغاية ومتوافقان إلى حد كبير مع بعضنا البعض في تجربتنا. الأمر يتطلب خبرة لفصلهم. سوف نتواصل مع العميل والهدف المتبقي في قسم آخر بمزيد من التفصيل.

أنشطة

أعط موقفًا تم فيه معاملة العميل بإنسانية ورأفة. كيف شعر العميل؟ كيف شعرت؟

أعط موقفًا لم يعامل فيه العميل بإنسانية ورأفة. كيف شعر العميل؟ كيف شعرت؟

أعط المواقف التي لا تطبق فيها الإنسانية والرحمة.

الاستماع والرد على الشخص الكلي

من الأهمية بمكان أن ننظر إلى الشخص بأكمله وليس فقط لكلماته. في الواقع ، نحن نعلم أن حوالي 70 ٪ من التواصل غير اللفظي. وبالتالي ، نريد أن ننظر إلى الشخص الكلي. كيف هو الشخص يرتدي؟ هل لدى الشخص رائحة مميزة؟ ما هو موقف الشخص؟ ماذا تفعل عضلات الشخص وجسمه؟ كيف يسير الشخص ويتحرك؟ ما هي تعبيرات وجه الشخص؟ أيضًا ، هل تقول كلمات الشخص ما هي الجوانب الأخرى لخطابه أو خطابها؟ قد يكون أحد الأمثلة على ذلك هو الشخص الذي يقول ، "أنا هادئ للغاية" بنبرة صوت متحمسة للغاية أو غاضبة. مثال آخر نموذجي قد يكون الشخص الذي يقول ، "أنا على ما يرام" عندما يكون واضحًا من انخفاض مستوى الصوت ونبرة الصوت أن الشخص يعاني من الاكتئاب أو الغضب.

هدفنا هنا هو أن مقدم الرعاية يحتاج إلى أن ينظر إلى العميل بشكل مستمر ونقدي للحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول العميل وعدم مراعاة فقط ما تقوله كلماته.

سنناقش هذا بمزيد من التفصيل في الدورات التدريبية حول التواصل وعلم النفس**.**

أنشطة

أعط بعض الأمثلة عن المواقف التي لا تتطابق فيها كلمات الشخص مع سلوكه أو خصائصها.

أعط مثالاً عن موقف تتطابق فيه كلمات العميل ، في الواقع ، مع سلوكه أو خصائصه الأخرى.

هل هناك مواقف ليس من المهم فيها النظر إلى الشخص الكلي؟

في القسم التالي ، سنتطرق إلى بضع نقاط حول اللغة والتعرف على العميل بشكل أفضل.

**2.3. بعض النقاط حول اللغة والتعرف على العميل**

**المقدمة**

**في هذا القسم ، سوف نلقي نظرة على بعض العوامل الأساسية التي تساعد في العلاقة بين مقدم الرعاية والعميل ، وهي فيما يتعلق باللغة وطريقة تعاملك مع العميل. بعض هذه قد تبدو واضحة لك. ومع ذلك ، فهذه هي الأشياء التي ننسى كثيرًا أو نفترض أننا نقوم بها. هدفنا هنا هو إطلاعكم عليها وتشجيعكم على تنفيذها. يتطلب الأمر القيام بكل ذلك بطريقة ناجحة. كذلك ، يختلف كل عميل - وكل مقدم رعاية -.**

**يرجى التأكد من تنفيذ الأنشطة. ليس عليك أن تكشف عن إجاباتك لأي شخص. كذلك ، يرجى تذكر مرة أخرى أنه إذا قمت بنشر إجابات ، فلا تكشف عن أي معلومات قد تجعل من الممكن تحديد عميل.**

**استخدام اللغة التي يمكن للشخص فهمها**

**لا يتطلب استخدام لغة يفهمها العميل سوى لغة أو لهجة أو لهجة غريبة سواء بالنسبة للعميل أو لمقدم الرعاية. يتعلق الأمر أيضًا بالكلمات الموجودة في تجربة كلا الشعبين. هذا له علاقة بالتعليم والطبقة الاجتماعية والمهنة ونقاط أخرى في حياة كليهما. من المهم أن ندرك أن هذا يمكن أن يذهب في كلا الاتجاهين. من المهم أيضًا احترام ثقافات الشعبين. هذا يمكن أن يكون حقل ألغام. يمكننا إعطاء بعض الأمثلة هنا. طلب الطبيب الذي عرفناه من امرأة أن تلد ذراعها (لتمديده ورفعه مع راحة اليد). بالطبع ، لم تكن لديها فكرة عما كان يتحدث عنه. مرة أخرى ، استخدم أحدنا ، وهو ذكر ، كلمة "لوف" بالمعنى البريطاني لامرأة كان صديقًا لها ، ليس بمعنى الرغبة في أن يكون لها علاقة معها ولكن كمرادف لـ "رفيق" أو "صديق". لقد فسرتها على أنها مسيئة وعلقت علاقتها. خاصة مع التواريخ المعقدة التي تشكل جزءًا كبيرًا من العمل الذي نقوم به ، يمكن لهذا النوع من الأشياء أن يؤدي إلى مشاكل خطيرة.**

**نظرًا لأننا سنرى مزيدًا من التفاصيل في هذا القسم ، فمن القاعدة طلب توضيح ما لا تفهمه فيما يقوله العميل وإخبار العميل أنه من الجيد له أو لها أن يسأل عما إذا كان هو أو هي لا يفهمك أو إذا كان هو أو هي لا يعرف لماذا تسأل. إذا كان الاتصال غير ممكن أو إذا كان هناك سوء فهم ، فنحن نحثك على الحصول على مترجم فوري. سنناقش مسألة استخدام اللغة والمترجمين الفوريين بتفصيل كبير في دورة التواصل.**

**أنشطة**

**صف واحدًا أو أكثر من المواقف التي حدثت فيها مشكلات لم يفهم فيها شخصان أحدهما الآخر.**

**صف موقفًا ظن فيه الناس أنهم فهموا بعضهم بعضًا ولكن لم يفهموه.**

شاهد هذين الفيديوهات الكلاسيكية التي توضح هذه النقطة.

<https://www.youtube.com/watch?v=pV1IP4N9ajg>

<https://www.youtube.com/watch?v=B3Vx0VvcQyY>

**أخذ الوقت والحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات**

**لمزيد من المعلومات التي لديك عن شخص كلما كان يمكنك تقديم المساعدة. قد لا يكون الحصول على هذه المعلومات عملية سهلة لعدة أسباب. جانب واحد مهم للغاية من هذا هو كسب والحفاظ على الثقة. سنخصص قسمًا آخر من هذه الدورة بالكامل لهذه المسألة. من الواضح أن العلاقة بين مقدم الرعاية والعميل مهمة في الحصول على هذه المعلومات ، وهذا أحد أسباب هذه الدورة. جانب آخر هو معرفة ما هو المطلوب أن نسأل. سنخصص عدة أقسام من الدورات التدريبية حول التواصل وعلم النفس لذلك. لا يزال هناك جانب آخر هو مهارات الاتصال لكل من مقدم الرعاية والعميل.**

**تجربتنا هي أن الحصول على معلومات كافية عن شخص ما لتلبية احتياجاته يحتاج إلى وقت وطاقة وصبر ومثابرة. لا يمكن أن يتم ذلك بسرعة في معظم الظروف. لسوء الحظ ، فإن أعباء العمل الخاصة بالكثير من الأشخاص الذين يقومون بهذا النوع من العمل مثقلة بالأعباء وبالتالي لا تسمح لمقدم الرعاية بالقيام بهذه المهمة بشكل صحيح. نصيحتنا هي معرفة مقدار الوقت الذي تحتاجه ومناقشة ذلك داخل مؤسستك إذا كنت بحاجة لذلك. خلاف ذلك ، كنت تفعل نصف العمل.**

**أنشطة**

**صف موقفًا لم تسمح لك فيه العلاقة بينك وبين العميل بالحصول على المعلومات التي تريدها.**

**صف موقفًا لم تكن تعرف فيه ما تطلب من العميل.**

**صف موقفًا من العوامل الأخرى التي تحول دون حصولك على المعلومات التي تريدها من العميل.**

**صف موقفًا لم يكن لديك فيه وقت كاف للعمل مع عميل بشكل صحيح. ماذا حدث؟ كيف شعرت؟ كيف شعر العميل؟ ماذا كانت العواقب؟**

**هل هناك ظروف ليس من المهم فيها الحصول على معلومات كافية عن عميل أو عندما يكون الوقت غير مهم؟**

**توضيح**

**من الضروري أن يفهم مقدم الرعاية والعميل بعضهما البعض قدر الإمكان. على الرغم من أن الدور الرئيسي لمقدم الرعاية ، كما قلنا ، هو المستمع والميسر ، يجب أن يعرف كل منهما ما يقوله الآخر والتفكير والشعور به. وبالتالي ، من المهم لمقدمي الرعاية طلب التوضيح عند الضرورة وإبلاغ العميل بأنه قادر على فعل الشيء نفسه. علاوة على ذلك ، فإن طلب التوضيح يمكن أن يشجع العميل على التعمق.**

هناك عدد من الجوانب التي يمكننا وينبغي علينا أن نسأل عنها.

مشاعر

الأسئلة ، "ما هو شعورك الآن؟" و "ما شعورك بعد ذلك؟" ربما تكون أهم الأسئلة التي يمكن طرحها. واحدة من نقاط العمل مع الأحداث الصادمة هي إطلاق المشاعر. هناك العديد من الأسباب التي تجعل الأشخاص لا يعبرون عنها بل ينكرون امتلاكها لهم. واحد هو شعور أن الشخص يجب أن يكون قويا. هذا ينطبق بشكل خاص على الرجال. هذا قد يكون أيضا الثقافية. أيضا ، لدينا تجربة أنه في الحرب وغيرها من الحالات الكارثية ، هناك رغبة مجتمعية جماعية لتكون قوية. علاوة على ذلك ، قد يشعر الشخص بالعار و / أو بالذنب تجاه مشاعره. لكي نكون واضحين تمامًا ، فإن التعبير عن المشاعر هو جزء كبير من عملية الشفاء لأي حدث صادم. وبالتالي ، تتمثل إحدى مهامنا في منح الشخص إذنًا للتعبير عن المشاعر والتواجد هناك أثناء العملية.

أنشطة

أعط وضعا لا يعبر فيه عن المشاعر. ماذا حدث للشخص؟

أعط موقفًا تم فيه التعبير عن المشاعر. ماذا حدث للشخص؟

هل هناك مواقف لا ينبغي فيها التعبير عن المشاعر؟

الدوافع

من المهم أيضًا توضيح دوافع الإجراءات. لماذا قام العميل بما فعلته أو قام به و / أو لماذا يفعل ذلك الآن؟ هل تعلم الشخص الفعل في مكان ما؟ كانت الإجراءات لصالح شخص آخر؟ هل هو الانتقام؟ هل هو بسبب الذنب و / أو العار؟ هل هو للربح من نوع ما؟ هل هذه الدوافع جزء من الماضي أم أنها أيضًا ذات صلة الآن؟ مرة أخرى ، فإن توضيح الدوافع هو جزء من العملية العلاجية ، مما يجعل الشخص يدرك ما يجري. قد تكون الدوافع معقدة للغاية ، وبالتالي الحاجة إلى التوضيح.

أنشطة

صف واحدًا أو أكثر من المواقف التي كانت فيها دوافع الإجراء غير واضحة. كيف ساعد التوضيح العميل؟

صف الموقف الذي كانت فيه دوافع إجراء ما جزءًا من نمط سابق لم يعد له ما يبرره.

صف الموقف الذي كانت فيه الدوافع محض الربح.

متى يتم طلب توضيح الدوافع غير المبررة؟

الإهتمامات

الاهتمامات والدوافع متشابهة ولكن ليست متشابهة. تشمل الاهتمامات عمومًا شيئًا من شأنه أن يربح الشخص بطريقة ما. لا يجب أن يكون هذا الربح ماليًا. أحد الأمثلة على ذلك هو ما يعرف باسم ربح المرض ، أي جذب الانتباه عن طريق المرض. مصلحة أخرى للشخص قد يكون في

الوضع الاجتماعي أو العكس تماما ، وهذا هو ، للهروب من موقف صعب. مرة أخرى ، ربما كانت هناك اهتمامات كانت ذات صلة بالماضي ولكن لم تعد موجودة الآن. بالنسبة للعملية العلاجية ، من المهم للعميل ومقدمي الرعاية أن يدركوا ماهية اهتمامات العميل والتعامل معهم.

أنشطة

صف موقفًا لعبت فيه المصالح دورًا غير مرغوب فيه للعميل.

صف الموقف الذي ساعدت فيه المصالح العميل.

متى يسأل عن توضيح المصالح غير المبرر أو المهم؟

المحتوى وتفسيره

يمكن إدراك الموقف وتفسيره بعدة طرق مختلفة. يرى الناس المواقف وفقا لآرائهم الخاصة من الأشياء. كل من الحقائق والتصورات مهمة في تسهيل العمل مع الصدمات ومن المهم مطالبة العملاء بتوضيح كليهما. يمكن أن تسهم مجموعة كبيرة ومتنوعة من العوامل ، بما في ذلك كل العوامل التي تم بحثها تقريبًا في هذا القسم وغيرها ، في هذا التصور. وبالتالي ، يمكن أن تلعب المشاعر والدوافع والمصالح والافتراضات والتحيزات والتوقعات والشخصية والتعليم والخبرة والعديد من العوامل الأخرى دورًا. من المهم لكل من مقدم الرعاية والعميل فهم أكبر عدد ممكن من هؤلاء ليكونوا قادرين على التعامل مع الموقف. مرة أخرى ، نشدد على أنه من المهم الاستمرار في طلب الحصول على صورة واضحة قدر الإمكان. مرة أخرى ، يمكن أن تكون هذه عملية تستغرق وقتًا طويلاً للغاية ، والصبر والمثابرة عليها أمران ضروريان.

أنشطة

صف الموقف الذي لعب فيه إدراك العميل دورًا مهمًا في وصفه لمحتوى الحادث أو الموقف.

هل هناك مواقف ليس من المهم فيها طلب توضيح المحتوى؟

**الافتراضات**

**قد تكون افتراضات مقدم الرعاية وافتراضات العميل مختلفة تمامًا. وهذا ينطبق على كل موقف تقريبا يمكن تخيله. وبالتالي ، من المهم للغاية لمقدم الرعاية معرفة ما هي افتراضات العميل وبالتالي طلب توضيح لها. في كثير من الأحيان ، سوف تحتاج هذه الافتراضات إلى تصحيح أو تعديل. يمكن أن ينطبق هذا على عملية تقديم الرعاية وكذلك على المواقف داخل حياة العميل. يمكن أن يكون العمل باستخدام هذه الافتراضات جزءًا أساسيًا من عملية تحويل حياة العميل. قد تؤثر أيضًا بشكل كبير على العلاقة بين مقدم الرعاية والعميل.**

**أنشطة**

**صف موقفًا لعبت فيه افتراضات العميل دورًا مهمًا في إدراكه لموقف ما في حياته.**

**صف موقفًا لعبت فيه افتراضات العميل دورًا في العلاقة بينهما.**

**صف موقفًا لعبت فيه افتراضات مقدم الرعاية دورًا في العلاقة بينهما.**

**هل هناك حالات ليس من المهم فيها طلب توضيح الافتراضات؟**

**التحيزات**

**التحيزات تشبه إلى حد كبير الافتراضات. مثل الافتراضات ، لدينا جميعا ، بما في ذلك لنا مقدمي الرعاية. قد تكون هذه مرتبطة بالعرق أو الدين أو المهنة أو الطبقة الاجتماعية أو الاقتصادية أو الأصل القومي أو الميول الجنسية ، وما إلى ذلك. لا يوجد أحد لا يملكهم بدرجة أو بأخرى. مرة أخرى ، من المهم للغاية توضيحها. قد تنشأ بشكل غير متوقع في سياق عملية علاجية. كمقدمين للرعاية ، قد ينشأون فيما يتعلق بردود فعلنا على بعض العملاء.**

**أنشطة**

**صف الموقف الذي لعبت فيه تحيزات العميل دورًا مهمًا في إدراكه / ها لموقف ما في حياته.**

**صف الموقف الذي لعبت فيه تحيزات مقدم الرعاية دورًا في العلاقة بين مقدم الرعاية والعميل أو أي شخص آخر.**

**هل هناك حالات ليس من المهم فيها طلب توضيح للتحيزات؟**

توقعات

كل من العملاء ومقدمي الرعاية لديهم توقعات من بعضهم البعض. من المهم للغاية توضيح هذه في بداية العلاقة وطوال العلاقة. توضيح التوقعات مهم أيضًا للعميل بمعنى ما يتوقعه العميل من أشخاص ومجموعات أخرى - شركاء ، أصدقاء ، هيئة حكومية ، مؤسسة ، كأمثلة. جانب آخر من هذا هو التوقعات التي يكون لدى الشخص نفسه. يجب أن تكون التوقعات واقعية ويجب تصحيحها إذا لم تكن كذلك. قد تكون التوقعات مرتفعة جدًا أو منخفضة جدًا. هذه الحقيقة هي جزء مهم من العملية العلاجية.

أنشطة

صف الموقف الذي لم تكن فيه توقعات العميل للعلاقة مع مقدم الرعاية واقعية.

صف الموقف الذي لم تكن فيه توقعات مقدم الرعاية للعميل واقعية.

صف موقفًا لم تكن فيه توقعات العميل بشأن شريك أو صديق أو مؤسسة وما إلى ذلك واقعية.

صف الموقف الذي لم تكن فيه توقعات العميل عن نفسه واقعية.

هل هناك مواقف تشعر فيها أنه ليس من الضروري التعامل مع التوقعات؟

التعميمات

تعميمات تشبه الافتراضات والتحيزات. دائمًا ما يعيقون المشكلات الحقيقية التي عادة ما تكون محددة للغاية. إن الوصول إلى بيانات العميل المحددة و "الفردية" هي لب عملية التوضيح المتعلقة بها. في كثير من الأحيان ، يرتبط استخدام التعميمات بالطريقة التي يفكر بها العميل ، وهذه أيضًا عملية يمكن للعميل ومقدم الرعاية العمل بها معًا.

أنشطة

صف موقفًا قام فيه العميل بإجراء تعميمات عرقلت العملية. كيف عملت مع هذا؟

صف موقفًا قمت فيه بالتعميمات التي أعاقت العملية.

هل هناك مواقف لا يلزم فيها توضيح التعميمات؟

بعض الملاحظات النهائية

في هذا القسم ، حاولنا إعطاء بعض النقاط حول استخدام اللغة وحول كيفية الوصول إلى جوهر ما يشعر به العميل ، وليس فقط ما يقوله هو أو هي. نؤكد أن هذا هو جدا

عملية فردية لكل عميل ولكل مقدم رعاية. نكرر أن العلاقة بين مقدم الرعاية والعميل هي مفتاح نوع العمل الذي نقوم به. نكرر أيضًا أن الأمر يتطلب خبرة للقيام بذلك بشكل جيد ، وحتى الأشخاص الذين لديهم خبرة كبيرة لا يفهمون ذلك دائمًا.

سنراك قريبًا في القسم التالي ، والذي يهدف إلى تهيئة الأجواء المناسبة للمناقشة.

2.4. خلق الجو المناسب

المقدمة

إن تهيئة جو جيد يمكن للناس فيه العمل أمر في غاية الأهمية لنجاح عمليات التعامل مع ردود الفعل المؤلمة والتعليم. يمكن أن تسهم البيئة المادية والتوتر بين الأشخاص والتوتر على مقدم الرعاية والعميل وموضوع النقاش والعديد من العوامل الأخرى بشكل إيجابي أو سلبي. النقطة الأساسية هنا هي أن مقدم الرعاية مسؤول عن تهيئة جو يشعر فيه العميل بالأمان ويمكنه معالجة مشاكله بطريقة مثمرة.

مرة أخرى ، نحثك بشدة على تنفيذ الأنشطة المقترحة. إذا قمت بنشر أي من إجاباتك ، فالرجاء عدم تقديم تفاصيل بحيث يمكن التعرف على أشخاص آخرين. هذا غير أخلاقي للغاية.

البيئة المادية

البيئة المادية للعمل مهمة. من وجهة نظرنا ، في العمل مع العملاء المصابين بصدمات نفسية ، يجب أن يكون غير رسمي قدر الإمكان حتى يكون العميل مستريحًا قدر الإمكان. قد تذكر الإعدادات الطبية العميل بالتعذيب أو بالإجراءات الطبية. قد تذكّر المكاتب الرسمية التي تحتوي على مكاتب العميل بالتحقيق. الضوء ودرجة الحرارة هي أيضا مهمة. ينبغي أن يكون العميل هو الذي يحدد هذه. لا ينبغي أن تكون الأبواب مغلقة ويجب أن يكون مسار الخروج واضحًا ، لأن الأبواب المغلقة قد تذكر العميل بالسجن. يجب أن تكون مستويات الصوت منخفضة. نوصي ضد الموسيقى ، حيث قد يعجب العملاء المختلفين بمختلف أنواع الموسيقى ، ومرة ​​أخرى ، يمكن أن يعرضوا مجموعة متنوعة من الذكريات الجيدة والسيئة. الموسيقى أيضا قد يصرف مقدم الرعاية والعميل.

كما قلنا من قبل ، يجب تجنب الانقطاعات إلا في حالات الطوارئ. في هذا الاتجاه ، يجب إيقاف تشغيل الهواتف المحمولة الخاصة بالعميل ومقدم الرعاية. ومع ذلك ، قد تكون هناك ظروف يشعر فيها العميل بالأمان عند تشغيل الهاتف المحمول ، وذلك كوسيلة للهروب. يجب أن يكون مقدم الرعاية حساسًا لهذا الأمر.

لقد عقدنا جلسات فردية وجماعية ، أي جلسات علاجية وتعليمية ، في كل بيئة يمكن تخيلها تقريبًا. لقد كان لدينا أيضا العميل تشير إلى مكان عقد الجلسة. المرونة مهمة.

نشاط

صف البيئات المادية التي عقدت في ظلها جلسات والتحديات التي واجهتها.

شكليات

تختلف الآراء حول مستوى الشكليات التي يجب مراعاتها بين العميل ومقدم الرعاية. بشكل عام ، نحافظ على مستوى عالٍ من الشكليات. في اللغات التي يوجد بها "أنت" رسمية (الألمانية: Sie ؛ الفرنسية: Vous ؛ الكرواتية / البوسنية / الصربية: Vi) ، نستخدم هذا النموذج. خلال المحادثة الأولى ، نستخدم النموذج Mr./Ms. X ، ربما التبديل لاحقًا إلى الاسم الأول والسماح للعميل باستخدام أسماءنا الأولى إذا كان العميل يشعر بالارتياح لذلك. هذا أيضا سوف يعتمد على الثقافة. نحن لا نتحدث أبدا إلى العميل. وبالتالي ، إذا اتصل العميل بنا Mr./Ms./Dr. X ، نستخدم نفس شكل العنوان مع العميل. تتمثل نقاطنا هنا في الحفاظ على علاقة الموضوعية ورؤية العميل كشخص قيِّم يحدد مسار العمل. في وقت لاحق من هذه الدورة ، سوف نتعامل مع مسألة التقارب من العميل واحتمال فقدان الموضوعية في عدد من السياقات ، بما في ذلك السياقات الأخلاقية. من المهم لكل من العميل ومقدم الرعاية أن يحافظ مقدم الرعاية على هذه الموضوعية.

أنشطة

ما مستوى الشكليات التي تستخدمها مع العملاء؟

ما هي الجوانب الثقافية لاستخدامك شكلي مع العملاء؟

هل لديك مستويات مختلفة من الشكليات مع عملاء مختلفين؟ لما و لما لا؟

صف موقفًا ، إذا كان لديك موقف ، استخدمت فيه مستوى غير رسمي من الإجراءات الشكلية ، سواء بشكل رسمي أو غير رسمي للغاية.

موضوع الدورة

قد يكون موضوع الجلسة سهلًا أو قد يؤدي إلى ارتفاع مستوى التوتر. نحن لا نؤمن بتجنب الموضوعات الصعبة ، وهناك العديد من هذه الموضوعات المهمة للعمل معها. الهدف من ذلك هو التعامل معهم بطريقة مريحة قدر الإمكان وبطريقة يشعر العميل بالأمان في التعامل معهم. هذا يأتي إلى نهج غير قضائي وقبول يكون فيه مقدم الرعاية منتبهًا ومستمعًا. قد يكون من الضروري ترك موضوع معين والعودة إليه لاحقًا إذا كان مستوى التوتر مرتفعًا جدًا. ومع ذلك ، في بعض الأحيان ، قد تحفز مستويات التوتر العالية العميل على التعامل مع هذه القضايا ، وتكون ضرورية في بعض الأحيان للقيام بذلك. التجربة هي المفتاح هنا.

نشاط

صف الموقف الذي خلق فيه موضوع الجلسة أجواء متوترة.

صف موقفًا يكون فيه توتر الموضوع مفيدًا للعميل.

صف الصعوبات التي واجهتك في مواضيع الجلسات.

**حضور أشخاص آخرين في الجلسة**

**نحن نثبط بشدة وجود أشخاص آخرين غير المشاركين مباشرة في الجلسة. وبالتالي ، في جلسة فردية ، يجب أن يكون العميل والقائم بالرعاية فقط حاضرين ، وفي جلسة المجموعة ، يجب أن يكون هناك فقط أعضاء المجموعة. هذه مسألة خصوصية العميل. إن وجود زوج أو أحد الوالدين أو أي شخص آخر يمكن أن يمنع العميل ويمكن أن يؤثر بقوة على العلاقة بين مقدم الرعاية والعميل وما هو العميل مستعد للحديث عنه. وهذا ينطبق أيضًا على الجلسات التعليمية حيث يتم التعامل مع المواد الشخصية. في رأينا ، هذه مسألة أخلاقية. يجب أيضًا أن نلاحظ ، في بعض الأحيان ، أن المانحين أو الطلاب أو غيرهم يرغبون في حضور الجلسات. لدينا قاعدة شاملة لا نسمح بوجود أي شخص باستثناء العميل (العملاء). في بعض الأحيان ، سنطلب من عميل أو مجموعة ما إذا كان يمكن السماح لشخص آخر بالجلوس. إذا كان هناك اتفاق ، فقد يطلب العميل أو المجموعة من الشخص المغادرة في أي لحظة. سنناقش هذا بمزيد من التفصيل في قسم الأخلاقيات.**

**نقطة أخرى هنا هي تسجيل الجلسات. سوف ندخل ذلك بشكل مكثف لاحقًا في هذه الدورة. باختصار ، نخبر العميل لماذا نريد إجراء التسجيل ومن سيشاهده أو يسمعه. لن نقوم بالتسجيل إذا لم يوافق العميل. هذا ، مرة أخرى ، هو نقطة أخلاقية مهمة للغاية.**

**أنشطة**

**صف موقفًا أدى فيه وجود شخص آخر إلى إزعاج الجلسة والعلاقة بينك وبين العميل أو المجموعة.**

**هل هناك أي ظروف يكون من المفيد أو المطلوب فيها حضور شخص آخر في الجلسة أو تسجيل الجلسة؟**

**الضغط على مقدم الرعاية والعميل**

**يمكن أن يخضع كل من العميل ومقدم الرعاية للضغوط الداخلية والخارجية. كل من هذه الضغوط بشكل منفصل وكذلك مزيج منها يمكن أن تسهم في جعل الغلاف الجوي أكثر صعوبة.**

**مشكلة متكررة واحدة هي الوقت المتاح للدورة. بشكل عام ، نسمح بحوالي ساعة للجلسات الفردية وساعة ونصف إلى ساعتين مع استراحة عند حوالي نصف نقطة لجلسات المجموعة. أيضا ، نسمح الوقت لأنفسنا للتحضير للدورة وللضغط على بعد انتهاء الدورة. نجد هذا أمر بالغ الأهمية لأنفسنا. سنناقش هذا بمزيد من التفصيل في قسم هذه الدورة عن الرعاية الذاتية.**

**قد تكون هناك ضغوط شخصية على كل من مقدم الرعاية وعلى العميل. تقع على عاتق مقدم الرعاية مسؤولية أن تكون على دراية بها على كلا الجانبين. مقدم الرعاية مسؤول أيضًا عن الحفاظ على تأثير الضغوط الشخصية الخاصة به إلى الحد الأدنى المطلق أثناء الجلسة. لسوء الحظ ، هذا لا يحدث دائما. إذا شعر مقدم الرعاية أن الضغوط الداخلية عليه كبيرة جدًا ، فيجب إلغاء الجلسة. يجب أن تظهر الضغوط الداخلية للعميل أثناء الجلسة. سيؤدي هذا في كثير من الأحيان إلى تسهيل الأجواء ، حيث سيجد العميل مكانًا**

للتعبير عنهم. هذه الفرصة قد لا تكون متاحة في مكان آخر. سيكون هذا أيضًا جزءًا من العملية العلاجية.

وينطبق الشيء نفسه على الضغوط الخارجية. مرة أخرى ، تقع على عاتق مقدم الرعاية مسؤولية إدراك مثل هذه الضغوط وتقليلها بنفسها إلى أقصى درجة ممكنة وإدخال الضغوط الخارجية للعميل في العلن. مرة أخرى ، إذا كانت الضغوط كبيرة جدًا ، فيجب إلغاء الجلسة.

أنشطة

صف الموقف الذي أثرت فيه الضغوط الداخلية على مقدم الرعاية على الجو.

صف الموقف الذي أثرت فيه الضغوط الخارجية على مقدم الرعاية على الجو.

صف الموقف الذي أثرت فيه الضغوط الداخلية على العميل على الأجواء.

صف الموقف الذي أثرت فيه الضغوط الخارجية على العميل على الجو.

هل هناك حالات لا تكون فيها الضغوط الداخلية والخارجية على مقدم الرعاية أو العميل ذات صلة؟

النشاط النهائي

لقد حاولنا أن نكون شاملاً إلى حد ما في وصف التأثيرات على جو الجلسة. هل هناك أشياء تركناها؟ هل لديك أي تعليقات أخرى؟

الملاحظات الختامية

النقطة التي نريد أن نوضحها هنا هي أن إنشاء مكان آمن أمر ضروري إذا أريد للعمليات العلاجية والتعليمية أن تنجح. يستغرق الأمر وقتًا وفكرًا وتجربة للحصول عليه بشكل صحيح. كل فرد وكل مجموعة محددة.

2.5. المثابرة والصبر والإصرار والانضباط

المقدمة

الصفات الأربع ، وهي المثابرة ، والصبر ، والإصرار ، والانضباط ، التي نناقشها في هذا القسم هي الضرورات المطلقة لكل مقدم رعاية. وهي أيضًا صفات نريد أن نزرعها في جميع عملائنا.

كما هو الحال دائمًا ، نحثك بشدة على تنفيذ الأنشطة التي نوصي بها. نكرر أننا يجب ألا تنشر أبدًا أي شيء يمكن أن يكشف عن هوية شخص آخر ، لأن هذا يمكن أن يكون مدمراً للغاية وهو في نظرنا غير أخلاقي.

إصرار

استمرار مهم جدا لمقدمي الرعاية. في كثير من الأحيان ، يتطلب بناء علاقة مع عميل الكثير من الثبات. أيضًا ، في كثير من الأحيان ، يتطلب الأمر الكثير من الثبات للوصول إلى القضايا الأساسية للعميل والعمل من خلال كل واحدة من هذه المشكلات. وبالتالي ، رسالتنا هي البقاء معها وتكون ثابتة. يلعب الثبات أيضًا دورًا في تكوين مجموعات علاجية وتعليمية. في بعض الأحيان ، استغرقنا ما يصل إلى 18 شهرًا لتشكيل مجموعة. لذلك نحن نعتقد في أن تكون حفرة الثيران.

وهناك نقطة أخرى في هذا الصدد هي دعم وتشجيع العملاء على أن يكونوا مستمرين. في كثير من الأحيان ، يصعب عليهم اجتياز الأجزاء النفسية والعملية من حياتهم. مثل هذا الدعم والتشجيع يمكن أن يكون حاسما.

أنشطة

صف موقفًا ساعدت فيه ثباتك في تكوين علاقة جيدة مع عميل.

صف موقفًا ساعدت فيه ثباتك في الوصول إلى المشكلات الأساسية للعميل.

صف الموقف الذي ساعد فيه دعمك وتشجيعك العميل على التغلب على موقف صعب.

هل هناك مواقف لا يجب أن تكون فيها ثابتة؟ اعط مثالا.

**صبر**

**الصبر يمكن أن يكون صعبا للغاية لكل من مقدم الرعاية والعميل. في كثير من الأحيان ، نعرف إلى أين نريد أن يذهب العميل ، وإلى أين سيذهب هو أو هي في نهاية المطاف ، ولكن يتعين عليه الانتظار حتى يذهب إلى هناك بنفسه. يمكن أن يكون العميل أيضًا غير صبور مع سرعة التغيير الذي يواجهه أو مع الأشخاص والظروف الأخرى في بيئته. مرة أخرى ، نجد أن أحد أدوار مقدم الرعاية هو دعم وتشجيع العميل في الانتظار والتحلي بالصبر. في بعض الأحيان ، يمكن أن تساعد أنشطة تشتيت الانتباه. نحن لا نؤيد هذا بشكل خاص كاستراتيجية ، حيث يمكن أن يؤدي إلى تجنب مواجهة مشكلات حقيقية.**

**أنشطة**

**أعط موقفًا كنت فيه كمقدم رعاية بفارغ الصبر. كيف تتكيف معها؟**

**اعط موقفًا ساهم فيه صبرك.**

**حدد موقفًا دعمت فيه العميل وشجعته في نفاد صبره. كيف اتضح؟**

**هل هناك مواقف ليس من الجيد فيها التحلي بالصبر؟**

**إصرار**

**في رأينا ، هناك حالات قليلة للغاية يحتاج فيها مقدم الرعاية إلى الإصرار على شيء ما. بدلاً من ذلك ، نشعر أن العميل يجب أن يتحمل المسؤولية عن حياته. ومع ذلك ، في رأينا ، توجد بعض هذه الحالات. الأمثلة على ذلك تتخذ خطوات عندما يعرض العميل نفسه أو شخصًا آخر أو حيوانًا للخطر. الموقف الآخر هو عندما لا يفكر العميل بعقلانية ، أي رؤية الرؤى أو سماع الأشياء أو "ليس في هذا العالم". لا يزال هناك موقف آخر عندما لا يتحمل العميل المسؤولية ، خاصةً عن تصرفاته. مرة أخرى ، نقول هذا بعناية.**

**أنشطة**

**أعط موقفًا كنت فيه مُصرًا بلا ضرورة.**

**أعط وضعا كان عليك فيه أن تكون مصرا.**

**انضباط**

**الانضباط ضروري لكل من مقدم الرعاية والعميل. بالنسبة لكليهما ، فإن ذلك يعني الوصول إلى المواعيد في الوقت المحدد ، وإذا لم يكن من الممكن أن يتم الموعد ، فقم بإيقافه في الوقت المناسب. بالنسبة للعميل ، إذا كانت جهة الاتصال على الإنترنت ، فهذا يعني إيجاد مكان مناسب للاجتماع يكون خاليًا من الضوضاء والمقاطعة والذي يكون فيه العميل وحده. بالنسبة لكليهما ، يعني القيام بالمهام التي وعد بها كل منهما. بالنسبة للعميل ، فهذا يعني تحمل المسؤولية عن حياته. في كثير من الأحيان ، يكون جزء من رد الفعل تجاه الصدمة هو التخلي عن الانضباط الجيد الذي تم بناؤه مع مرور الوقت. قد لا يكون لدى العملاء الآخرين الانضباط في حياتهم وقد يكون ذلك صعبًا**

لهم لمعرفة ذلك. لا يزال هناك عملاء آخرون يستخدمون ما يمكن اعتباره الانضباط الزائد كجزء من رد الفعل على الموقف المؤلم. قد يعطي هذا الانضباط درجة من اليقين والاستقرار في موقف صعب. الاحتمال الآخر هو أن عدم الانضباط هو تمرد ضد قوى خارجية أو داخلية صعبة. علاوة على ذلك ، قد تكون هناك جوانب ثقافية للانضباط. في أي حال ، يعد الانضباط جزءًا من العملية العلاجية لجميع العملاء تقريبًا.

أنشطة

أعط وضعا فقدت فيه أنت كمقدم رعاية إحساسك بالانضباط. كيف تتعاملون مع ذلك؟

حدد موقفًا لم يكن لدى العميل فيه الانضباط الكافي ، حسب رأيك. كيف تتعاملون مع ذلك؟

إعطاء موقف فيه العميل الكثير من الانضباط.

كيف يمكنك التعامل مع مسألة الانضباط مع العملاء بشكل عام؟

هل هناك حالات ليس فيها الانضباط ضروريًا؟

بعض الملاحظات النهائية

إن الثبات والصبر والإصرار والانضباط كلها من الصفات المهمة لكل من مقدم الرعاية والعميل. وهي جزء مهم من إقامة العلاقة بين مقدم الرعاية والعميل بالإضافة إلى كونه جزءًا من العملية العلاجية.

**2.6. تحديد الهوية الشخصية والحفاظ عليها**

**المقدمة**

**لكي تعمل العلاقة بين العميل والقائم بالرعاية ، يجب أن يشكلوا ما يُعرف بالتحالف العلاجي. هذا يعني أنه يجب عليهم رؤية الأشياء في بعضهم البعض التي يتعرفون عليها والتي يمكن أن تتصل. في الوقت نفسه ، يجب على مقدم الرعاية الحفاظ على الموضوعية فيما يتعلق بالعميل. ومع ذلك ، يمكن لمقدمي الرعاية الحصول على هوية العميل والكشف عن هويته وعدم الاحتفاظ بهويته. دائما تقريبا ، وهذا توازن صعب للغاية. كما لاحظنا بالفعل ، الإشراف ضروري.**

**يرجى تنفيذ الأنشطة الواردة في هذا القسم. كما هو الحال دائمًا ، لا تستخدم أبدًا أمثلة يمكن من خلالها التعرف على شخص ما.**

**تحديد مقدم الرعاية مع العميل والعميل مع مقدم الرعاية**

**في حين أن العديد من مدارس علم النفس لديها أفكار مختلفة حول هذا الأمر ، فإننا نؤمن بشدة أنه من أجل أن تكون هناك مساعدة حقيقية ، من الضروري أن يحصل مقدم الرعاية على جلد العميل إلى أقصى درجة ممكنة. هذا يعني أن مقدم الرعاية ليس فقط عليه أن يتخيل الظروف التي يعيش فيها العميل ولكن أيضًا لمحاولة التفكير بنفس الطريقة التي يعامل بها العميل. وبهذه الطريقة ، يمكن لمقدم الرعاية تسهيل العمليات التي يواجهها العميل على أفضل نحو. مرة أخرى ، هذه ليست دائمًا عملية سهلة.**

**في الاتجاه الآخر ، لكي يكون العمل مع مقدم الرعاية فعالاً ، يجب أن يجد العميل شيئًا ما في مقدم الرعاية يمكنه التعرف عليه.**

**دائمًا تقريبًا ، يعرض العميل شخصًا يعرفه / تتعامل معه على مقدم الرعاية ويتفاعل مع مقدم الرعاية بالطريقة التي يتفاعل بها مع ذلك الشخص. يمكن أن يكون هذا الشخص قريبًا أو صديقًا أو معلمًا أو أي شخص آخر عرفه العميل وحتى شخصًا مثاليًا للعميل ولكنه لا يعرفه شخصيًا. الجنس ليس مهما في هذا. وبالتالي ، قد يعرض العميل والدته على مقدم رعاية ذكر. تُعرف عملية الإسقاط هذه بالنقل. يمكن أن يكون النقل إيجابيًا أو سلبيًا. عندما يكون للعميل علاقة جيدة مع الشخص الذي يعرضه على مقدم الرعاية ، فإن ذلك يمكن أن يجعل العلاقة مع مقدم الرعاية أسهل. يمكن أن يكون النقل سلبيًا أيضًا عندما تكون العلاقة بين الشخص الذي يعرضه على مقدم الرعاية مزعجة.**

**يمكن أن يحدث نفس نوع الإسقاط في الاتجاه المعاكس ، أي من مقدم الرعاية إلى العميل. هذا هو المعروف باسم مكافحة انتقال.**

**يعتبر النقل والتحويل المضاد عمليتين عاديتين وتحدثان كجزء من كل علاقة ، سواء كانت تلك العلاقة في تقديم الرعاية أو العمل أو في سياقات أخرى.**

يمكن أن يعمل كل من النقل والتحويل المضاد بشكل إيجابي وسالب في العلاقة بين العميل ومقدم الرعاية.

إن إدراك والعمل مع كل من النقل والتحويل المضاد هما من مسؤوليات مقدم الرعاية.

تقع على عاتق مقدم الرعاية مسؤولية كبيرة عن إدراكه للتحول الإيجابي والسلبي له والتعامل معه. هناك دائما أسئلة حول أصول هذه في مقدم الرعاية. يحتاج مقدم الرعاية إلى استكشاف هذه الأمور لكل عميل ، من الناحية المثالية أثناء الإشراف. جزء من هذا هو مقدم الرعاية الذي يبحث في سبب قيام عميل معين بإثارة ردود الفعل هذه وما معنى ذلك بالنسبة لمقدم الرعاية. هذا جزء من تطوير مقدم الرعاية.

تقع على عاتق مقدم الرعاية مسؤولية استكشاف الانتقال ، سواء كانت سلبية أو إيجابية ، مع العميل. هذا يمكن أن يؤدي العميل إلى رؤى جديدة ويمكن أن يكون في غاية الأهمية في عملية تطوير العميل.

أنشطة

قدم أمثلة في ممارستك الخاصة أو في حياتك الخاصة لكل مما يلي ووصف كيف تعاملت معهم والأهمية التي كانت لديهم بالنسبة لك وللعميل أو لشخص آخر:

انتقال إيجابي ؛

انتقال سلبي

مكافحة التحول الإيجابي.

مكافحة السلبي.

الحفاظ على الهوية الخاصة بك

لقد أكدنا على حاجة مقدم الرعاية للتعريف مع العميل. ومع ذلك ، يمكن أن يحدث هذا كثيرًا ويمكن لمقدم الرعاية استيعابه تقريبًا بالكامل في شخصية العميل وقضاياه. لقد رأينا هذا يحدث لعدد من المهنيين ذوي الخبرة العالية. من الواضح أن هذا يؤدي إلى فقدان الموضوعية ويجعل من المستحيل على مقدم الرعاية القيام بمهمته. من المهم جدًا أن يكون مقدم الرعاية مدركًا لخطر هذا. إذا استمر هذا الأمر كثيرًا ، فمن الضروري لمقدمي الرعاية إنهاء العلاقة مع العميل وربما يستغرق بعض الوقت لاستعادة نفسه أو نفسها. من الواضح أن هذه نقطة يجب التعامل معها في الإشراف.

أنشطة

هل سبق لك أن واجهت موقفًا بالغ في تعريفك به مع عميل؟ كيف تتكيف معها؟

ما هي التدابير التي تتخذها للحفاظ على التوازن بين التحديد الجيد والإفراط في تحديد الهوية؟

**بعض الملاحظات النهائية**

**يعد تحديد مقدم الرعاية مع العميل والعميل مع مقدم الرعاية أحد العناصر الرئيسية في تشكيل العملية العلاجية والحفاظ عليها. كما رأينا ، إنه توازن دقيق للغاية يتطلب اليقظة المستمرة من جانب مقدم الرعاية والذي يتطلب الإشراف.**

**هذا يجلب مرة أخرى النقطة حول الإشراف. لا يمكننا التأكيد على الحاجة إلى ذلك بما فيه الكفاية. إذا لم يكن لديك ، فاحصل عليه!**

**2.7. التسامح واتخاذ نهج غير الحكمية والفردية**

**المقدمة**

**لقد تحدثنا مراراً عن التسامح واتخاذ نهج غير حكمي عدة مرات في هذه الدورة. تحدثنا أيضًا عن التحيزات والافتراضات والتعميمات ، والحاجة إلى تحريك أنفسنا والعميل نحو التفرد ، أي تجاه التعامل مع أشخاص محددين بدلاً من النظر إلى مجموعات كاملة وربما إلقاء اللوم عليها. يرتبط كل من هذين الموضوعين ببناء السلام والمصالحة وتحويل المجموعات ، أي المجتمعات ، وكذلك العمل الفردي والجماعي مع العملاء. في وقت لاحق ، في سياق علم النفس والصدمات النفسية ، سنصف المستويات التي يمكن أن تحدث فيها الصدمة وكيف نحتاج إلى العمل عليها على عدة مستويات بشكل متوازٍ. هنا ، نريد أن نقدم المفاهيم العامة.**

**كما هو الحال دائمًا ، نحثك بشدة على إكمال جميع الأنشطة الموصى بها. نذكرك أيضًا بعدم نشر أي شيء قد يؤدي إلى تحديد هوية شخص آخر. كما سنستمر في القول ، يمكن أن يسبب الضرر وغير أخلاقي للغاية.**

**التسامح واتخاذ نهج غير قضائي**

**هناك مبدأ مهم للغاية في العناية هو التمييز بين الناس وأفعالهم.**

**في هذا ، نحن بحاجة إلى تقديم عدة مبادئ مهمة.**

**المبدأ الأول هو أنه في جميع الحالات تقريبًا ، نتحدث عن أفعال ناتجة عن ردود فعل نفسية وليست أمراضًا أو اضطرابات نفسية. يقوم الناس بأعمال تستند إلى خلفياتهم ، والتعليم ، والطريقة التي عوملوا بها ، والثقافات التي نشأوا فيها وعاشوا ، ومجموعة واسعة من التجارب الأخرى التي عاشوها. قد تصبح ردود الفعل هذه العادة. إن رد الفعل الذي يتخذه الشخص الآن والإجراء الذي يتخذه الشخص قد يكون له جذوره فيما كان يعمل في الماضي وربما لا يستند بالضرورة إلى ما يحدث في الوقت الحالي. أيضا ، الشخص ببساطة قد لا يعرف كيفية الرد على موقف معين.**

**في هذا السياق ، هناك مبدأ آخر يتمثل في أن كل شخص يبذل قصارى جهده في أي لحظة معينة نظرًا لخلفيته وظروفها. لا يقوم أي شخص تقريبًا بعمل شيء عن عمد يعتقد أنه سيكون ضارًا. الجميع تقريبا لديه الأخلاق أو المعايير. هذه يمكن أيضا أن تعيق الأشياء الأخرى. قد يؤدي الجهد المبذول لفعل شيء جيد إلى نتائج عكسية وإلحاق ضرر غير مقصود.**

**يجب أن نذكر أن هناك مجموعتان استثناءيتان في هذا السياق. واحد هو الناس الذين يعرفون باسم المرضى النفسيين. هؤلاء هم الناس دون مشاعر. هناك عدد قليل جدا من هؤلاء الناس.**

**المجموعة الأخرى هي أشخاص يُعرفون باسم sociopaths. هؤلاء هم الأشخاص الذين أصيبوا بصدمات نفسية بشكل عام ، وعادة في سن مبكرة ، والذين يتفاعلون فقط لمصلحتهم الخاصة.**

يمكن اعتبار كل من مختل عقليا أو مختصًا بعلم الاجتماع أشخاصًا مصابين بأمراض نفسية ويجب التعامل معهم من قبل متخصصين فقط. في بعض الأحيان ، يصعب تحديدها. ومع ذلك ، فإن عدد هؤلاء الأشخاص الذين سترونهم ربما يكون صغيراً للغاية.

كثير من الناس يشعرون بالذنب بسبب ردود أفعالهم ويشعرون بالعار تجاههم ، سواء كانوا يستحقون ذلك أم لا.

الذنب له علاقة بالمسؤولية. يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية. نرى أن الشعور بالذنب الإيجابي يعترف بأنه كان هناك خطأ ما عندما كان خطأً ، وهو ما لا يحدث في كثير من الأحيان ، ويحاول تصحيحه. يتحمل الذنب السلبي مسؤولية شيء لم يكن خطأ الشخص. العار هو الشعور السلبي داخل الشخص بسبب أفعاله. الشعور بالذنب والعار مختلفان ، ويجب التمييز بينهما.

هدفنا هنا هو أن مسؤولية مقدم الرعاية هي استكشاف ردود أفعال العميل معه أو معها. قد يحكم مقدم الرعاية على ردود الفعل والإجراءات التي تبعتها على أنها غير لائقة ، ولكن ليس من مكان تقديم الرعاية الحكم على الشخص كشخص. هذا هو التسامح. هذا مبدأ مهم للغاية وهو أساسي للعلاقة بين مقدم الرعاية والعميل والعملية التحويلية للعميل. وبالتالي ، تقع على عاتق مقدم الرعاية مسؤولية قبول العميل كشخص والحصول على العميل لقبول نفسه.

في بعض الحالات ، لا يمكن لمقدمي الرعاية العمل مع العملاء الذين قاموا بأعمال معينة. من الواضح ، في مثل هذه الحالات ، يجب على مقدم الرعاية إحالة العميل إلى شخص آخر.

نشاط

حدد موقفًا واجه فيه العميل صعوبة في قبول تصرفاته. كيف تعاملتم مع ذلك؟

حدد موقفًا واجهت فيه صعوبة في قبول تصرفات العميل. كيف تعاملتم مع ذلك؟

حدد موقفًا واجهت فيه صعوبة في قبول أفعالك. كيف تعاملتم مع ذلك؟

تفريد

التفريد هو عكس وضع التعميمات أو الافتراضات أو وجود تحيزات. وهذا يعني ، تحمل المسؤولية أو إلقاء اللوم على مجموعة أكبر ووضعها على أفراد محددين. وبالتالي ، لم يكن (قام بملء أقل المجموعات المفضلة لديك هنا) هو الذي قام بهذه الأعمال ، ولكن كان السيد X أو السيدة X. وهذا مهم للغاية على المستوى الجماعي وأيضًا على مستوى العملية التحويلية لـ الفرد من عدة جوانب. مرة أخرى ، يجب علينا أولاً أن ننظر إلى مبدأ سنخوض فيه بمزيد من التفصيل في القسم التالي ، وهو أن كل فرد يتحمل المسؤولية

لأفعاله أو لها. هذا مبدأ نفسي مهم وكذلك مبدأ له أساسه في القانون الدولي. بموجب هذا القانون ، لا يجوز إجبار أي شخص على تنفيذ أوامر يعتبرها غير أخلاقية أو غير قانونية. التفرد يؤدي العميل لرؤية الصدمة في سياق مختلف. وهكذا ، كان الفرد هو الذي قام بالعمل وليس المجموعة ككل. على مستوى ما ، قد يتم إلقاء اللوم على النظام لغسل دماغهم ، لكن لا يزال يتحمل الفرد مسؤولية أفعاله المحددة. فيما يتعلق بالعميل ، يمكن أن يكون لهذا عواقب وخيمة ، كما يمكن أن يحدث للمجتمعات المعنية. يمكن أن يؤدي هذا الإدراك إلى اتخاذ العميل الإجراءات التصحيحية ، النفسية منها والقانونية ، فيما يتعلق بالصدمة. التفاعل بين الإجراءات القانونية والإجراءات النفسية الفردية للتحويل من قبل العميل يمكن أن يكون علاجيًا أيضًا. سنناقش هذا بمزيد من التفصيل في دورات علم النفس وحقوق الإنسان.

أنشطة

صف الموقف الذي استفاد فيه العميل من العمل مع التفرد إذا كان لديك واحدة.

حتى لو لم تقم بهذا النوع من العمل ، فصف حالة أو أكثر في سياقك الخاص حيث يمكن للعملاء الاستفادة من العمل مع التفرد.

الملاحظات الختامية

يعتبر التسامح والنظر إلى الإجراءات باعتبارها عواقب خلفية الشخص بالكامل وأنماط رد الفعل والظروف أمرًا بالغ الأهمية للعميل وكذلك إعطاء نظرة أعمق إلى مقدم الرعاية للعميل وفي الصدمة بشكل عام. نظرًا لأن كل شيء في هذا العمل ، يتطلب الكثير من الوقت والجهد والتفكير والشعور.

التفريد هو واحد آخر من تلك العمليات التي تتطلب التفكير والعمل.

من خلال العمل على هذين الأمرين ، نعتقد أنك ستصبح مقدم رعاية أفضل وأكثر فائدة لعملائك ونفسك.

2.8. الحصول على العميل لتحمل المسؤولية عن حياته الخاصة ، وإعطاء سيطرة العميل على العمليات ، وإعطاء إذن العميل

المقدمة

نناقش في هذا القسم العديد من النقاط المركزية للعملية التحويلية للعميل ، أي وضع العمل في يد العميل.

لقد بدأنا الآن في استخدام مصطلح آخر للعلاج ، أي العملية التحويلية للعميل ، وذلك جزئيًا لإزالة وصمة العار من ذلك وإخراجها من المجال المرضي. أيضًا ، مصطلح "العلاج" محدود قانونيًا في العديد من السياقات ، ونحثك على عدم استخدامه.

بشكل عابر ، ذكرنا النقاط التي تمت مناقشتها في هذا القسم من قبل. نشعر أنها ضرورية إذا كانت العلاقة بين العميل ومقدم الرعاية تنجح وإذا كانت العملية التحويلية للعميل تنجح.

كما هو الحال دائمًا ، نطلب منك إكمال جميع الأنشطة الموضحة. كما هو الحال دائمًا ، نذكرك بعدم تمكين أي شخص من التعرف عليه. هذا يمكن أن يحدث ضرر كبير وغير أخلاقي.

الحصول على العميل تحمل مسؤولية حياته

لا يمكننا التأكيد بقوة كافية على أن العميل وليس مقدم الرعاية هو الذي يتحمل مسؤولية حياة العميل. دور مقدم الرعاية هو تشجيع ودعم العميل. ومع ذلك ، في النهاية ، فإن العميل هو الذي يحدد ما يحدث له أو لها وما هي الإجراءات التي يتخذها. يمكن لمقدم الرعاية أن يشير إلى الموارد والأماكن التي يمكن للعميل الحصول عليها من المعلومات ويمكنه أن يساعد العميل في إجراء اتصالات ، لكننا نشعر أن القيام بأكثر من ذلك لا يصب في مصلحة العميل. بالطبع ، سوف يرتكب العملاء أخطاء وسيتعلمون منها. من بين أمور أخرى ، تحمل المسؤولية عن حياة العميل يجعله أو لها تعتمد على مقدم الرعاية ويمكن أن يعطي العميل شعور أنه أو أنها ليست قادرة على العيش في العالم الحقيقي. يعجب العديد من العملاء بهذه التبعية ويعبرون عن رغبتهم في ذلك ويرغبون في تجنب تحمل المسؤولية. لسوء الحظ ، نعلم أيضًا أن بعض مقدمي الرعاية يقومون بضرب الغرور من خلال تحمل مسؤولية العملاء. مرة أخرى ، هذا موضوع للإشراف.

في رأينا ، هناك حالات قليلة لا يتم فيها تطبيق هذا المبدأ. هذه هي الحالات التي يضر فيها العميل نفسه أو نفسها أو بشخص آخر أو حيوان. ظرف آخر هو عندما يكون الشخص مختل عقليا أو مختل عقليا.

خلاف ذلك ، كما قلنا عدة مرات ، لا يمكننا ولا ينبغي لنا التحكم في ما يفعله العميل.

أنشطة

صف الموقف الذي تولى فيه مقدم الرعاية مسؤولية ما لا يقل عن أجزاء من حياة العميل. كيف شعر مقدم الرعاية؟ كيف شعر العميل؟ ماذا حدث؟

صف موقفًا يتحمل فيه العميل مسؤولية حياته أو حياتها ، وربما يدعمه ويشجعه مقدم الرعاية. كيف شعر مقدم الرعاية؟ كيف شعر العميل؟ ماذا حدث؟

هل هناك أي ظروف لا يتحمل فيها العميل مسؤولية حياته؟ أعط تجربتك الخاصة إذا كان لديك.

إعطاء تحكم العميل

يشعر العديد من العملاء بأنهم عاجزون تمامًا عن التحكم في حياتهم ، وأن كل شيء يتم التحكم فيه من الخارج بواسطة أشخاص آخرين والظروف. في حين أن بعض الأشياء ، بالطبع ، مصممة ، يمكن التلاعب بعدد مفاجئ من الأشياء وتغييرها ، حتى لو كان قليلاً. في كثير من الأحيان ، لا يتم استخدام العميل للقيام بذلك. هذا النوع من التحكم جيد للغاية لصورة العميل الذاتية واحترامه لذاته. وبالتالي ، يعتبر تشجيع ودعم العميل في السيطرة على أكبر قدر ممكن من أدوار أحد مقدمي الرعاية. بالنسبة للأشخاص الخارجيين في حياة العميل ، قد يبدو هذا كتمرد. مرة أخرى ، يتمثل دور مقدم الرعاية في دعم وتشجيع العميل في هذا ، على الرغم من رد الفعل. في حالات نادرة جدًا ، يمكن أن يحدث هذا كثيرًا. في النهاية ، سيتم الوصول إلى رصيد مع وجود سيطرة أكبر قدر ممكن من العميل. بالطبع ، هذا فردي جدا.

أنشطة

وصف موقف فيه إعطاء العميل مزيدًا من التحكم بمساعدة العميل. كيف ذهبت العملية؟ ما هو الرصيد النهائي الذي تم التوصل إليه؟

هل هناك ظروف لا يجب أن يتحكم فيها العميل؟

**Giving the Client Permission**

Many people feel that they don't have permission to have certain feelings. One example is that men in many cultures cannot be “weak” or cry or get angry toward relatives, friends, or others. In difficult situations, frequently, people feel that they must be strong. Another situation that we have seen frequently is that of being angry at and/or not loving an abusive parent or other relative or someone else who has influence in the client's life and not having the permission to express that, feeling that it is “not right”. In some places, even speaking against the government or “authority” in general is not permitted. In our view, one role of the caregiver is to give the client permission to have such feelings and to express them. To be clear, the feelings are present in any case. Getting them out and taking action about them both internally and externally is an important part of the transformative process for the client.

Activities

Describe a situation in which a client did not have permission to express his or her feelings. What behavior did the client show?

Describe a situation in which you gave a client permission to express his or her feelings. What happened then?

Are there situations in which it is not good for a person to express his or her feelings?

**Final Remarks**

Taking responsibility for one's own life, taking control and power and not feeling powerless and having the permission to express feelings are extremely important for the transformative processes for every client. It is the responsibility of the caregiver to facilitate these processes.

**2.9. Giving Time and Space and Listening vs. Preaching**

**Introduction**

Again, we come to fundamental principles of facilitating the transformative process of the client. We see the caregiver as a facilitator, that is, someone who creates a safe space for the client in which the client can work out his or her own issues and move forward. This means that the caregiver may need to change the way he or she thinks about his or her role, that is, not as an advice giver but as someone who listens and supports and encourages. This is quite difficult for some people and yet it is essential if the transformative process for the client is to succeed.

As always, we urge you to complete all of the activities given. We also, as always, remind you not to give any information in which a person could be identified. This can be damaging and is unethical.

**Giving Time and Space**

The transformative process for the client can be a difficult one. Many things need to change. These frequently include ideas and patterns of behavior that have been built up over the client's entire life. That involves digging and modification. That can take a great deal of time and energy. It also requires opening up emotional space that the client, in most cases, will not have had and which the client may not now have in his or her home environment. Thus, one of the central roles of the caregiver is to allow the process to occur and not to worry about the time that it takes. The client also probably will feel confused by many of the things that are happening emotionally and by his or her fundamental ways of thinking and his or her approach to events in life. Thus, as we have said before, it is the role of the caregiver to provide a safe space that gives support and encouragement to the client to explore and change.

Activities

Describe a situation in which the client had the time and the emotional space to explore his or her issues. How did it go? How did the client feel? How did you feel?

Describe a situation in which the client did not have the time and space to explore his or her issues. How did it go? How did the client feel? How did you feel?

Are there situations in which the client should not have the time and space?

**Listening vs. Preaching**

The psychologist Carl Rogers said that the client is the best expert on himself or herself. Thus, who are we as caregivers to differ? This points out the role of the caregiver as a listener rather than as someone who gives advice or preaches. We have seen that kind of behavior in too many caregivers. This is a point that we have repeated and will continue to repeat. In the course on communication, we will describe techniques of active listening that facilitate clients exploring their issues.

Activities

Give a situation in which you listened and the client moved forward.

Give a situation in which you gave too much advice and the client didn't move.

Are there situations in which it is all right to preach?

**Final Remarks**

Creating a space for the client is a fundamental and essential role of caregiving. This involves taking time, giving space, and listening.

**2.10. كسب والحفاظ على الثقة**

**المقدمة**

**الثقة صعبة للغاية لاكتسابها وصيانتها سهلة للغاية. هذا صحيح بشكل خاص عندما كنت تعمل الناس الذين أصيبوا بصدمات نفسية. كما سنرى في سياق علم النفس في وقت لاحق من هذه السلسلة ، يعد فقدان الثقة أحد أكثر ردود الفعل النموذجية للصدمة. كل ما يفعله مقدم الرعاية له علاقة بكسب الثقة والحفاظ عليها. كل الصفات التي نناقشها في هذه الدورة هي جزء من ذلك. هنا ، نسلط الضوء على بعض الصفات التي لم نذكرها بعد. مجموعة أخرى من الصفات التي تنطوي على الثقة لها علاقة مع الأخلاق. سنتعامل مع الأخلاقيات في القسم التالي.**

**الخصائص الموضحة في هذا القسم والشكل التالي هي الأساس لنوع معين من التواصل بين العميل ومقدم الرعاية. سنقوم بوصف ذلك بالتفصيل في الدورة القادمة ، وهي تلك المتعلقة بالتواصل.**

**كما هو الحال دائمًا ، نطلب منك القيام بجميع الأنشطة المقدمة. كما هو الحال دائمًا ، عند كتابة الأشياء التي يمكن للآخرين مشاهدتها ، نذكرك بعدم قول أي شيء يمكن أن يكشف عن هوية شخص آخر. قد يكون ذلك ضارًا وغير أخلاقي.**

**أمانة**

**من السهل جدًا إخبار العميل بشيء يرغب في سماعه. يعتقد مقدم الرعاية الذي يفعل ذلك أن القيام بذلك سيجعل الحياة أسهل لكل من العميل ومقدم الرعاية في المقام الأول. في حين أن هذا قد يهدئ العميل لفترة من الوقت ، فإنه يدمر ثقة العميل في مقدم الرعاية في اللحظة التي يكتشف فيها العميل ما يجري. من وجهة نظرنا ، من الأفضل بكثير أن يحصل كل من العميل والقائم بالرعاية على الحقيقة ، مهما كانت صعوبة ذلك ، في العلن. هذا يجعل من الممكن لكليهما التعامل مع الوضع الحقيقي.**

**أنشطة**

**صف موقفًا لم يخبر فيه العميل بالحقيقة. ماذا حدث في المدى القصير؟ ماذا حدث على المدى الطويل؟**

**صف الموقف الذي تم فيه إخبار العميل بالحقيقة ، والتي كانت صعبة. ماذا حدث في المدى القصير؟ ماذا حدث على المدى الطويل؟**

**هل هناك مواقف لا يجب أن تكون صريحًا فيها مع أحد العملاء؟**

**انفتاح**

**الانفتاح يشبه الصدق ولكنه ليس هو نفسه. من الممكن أن نكون صادقين ولكن غير منفتحين حول ما يحدث أو حول رأيك. مرة أخرى ، في حين أن الانفتاح يمكن أن يؤدي إلى جلسات صعبة إذا كانت الظروف صعبة ، فإنه يساعد في العلاقة. مع الانفتاح ، يعرف الجميع أين يقف أو يمكنها أن تتصرف وفقًا لذلك. في رأينا ، الصعوبات قصيرة الأجل تؤدي إلى ثقة طويلة الأجل وعلاقة أفضل.**

**أنشطة**

**صف موقفًا لم تكن فيه مفتوحًا مع عميل ، سواء كنت صادقا أم لا. ماذا حدث في المدى القصير وعلى المدى الطويل؟**

**صف موقفًا كنت فيه مفتوحًا مع عميل. ماذا حدث؟**

**هل هناك مواقف لا يجب أن تكون فيها مفتوحة مع عميل؟**

**مباشرة**

**مرة أخرى ، نجد أن التوجيه المباشر ضروري لعلاقة جيدة بين العميل ومقدم الرعاية. الالتفاف على الأشياء يربك الموقف. قد يؤدي هذا أيضًا إلى أن يتمكن العميل أو مقدم الرعاية في هذا الصدد من إنكار موقف معين ، وهو أمر غير جيد للعميل أو مقدم الرعاية أو أي شخص آخر معني. مرة أخرى ، هذا هو أحد عناصر أسلوب التواصل الذي نعتقد أنه مهم في العمل مع العملاء المصابين بصدمات نفسية.**

**أنشطة**

**صف موقفًا لم تكن فيه مباشرًا مع عميل. ماذا حدث؟**

**صف موقفًا كنت فيه مباشرًا مع عميل ، حتى لو كان الموقف صعبًا. ماذا حدث؟**

**هل هناك مواقف لا يجب أن تكون فيها مباشرة مع عميل؟**

**حفظ الوعود**

**حفظ الوعود هي واحدة من الطرق الأساسية للحفاظ على الثقة والحفاظ عليها. عدم القيام بذلك يدمر الثقة على الفور تقريبًا. هذا صحيح بالنسبة للوعود التي قطعها مقدم الرعاية للعميل. كما أنه صحيح في الوعود التي قدمها العميل لمقدم الرعاية. مقدمي الرعاية ، وغيرهم ، يعدون العملاء في كثير من الأحيان الأشياء لتهدئتهم أو لمنحهم الأمل. يجب الوفاء بهذه الوعود أو عدم الوفاء بها على الإطلاق. هناك ، بالطبع ، استثناءات عندما تنشأ الظروف حيث لا يستطيع مقدم الرعاية الوفاء بوعده ولا يعرف ذلك عندما يتعهد. عندئذٍ يتحمل مقدم الرعاية مسؤولية التحدث إلى العميل حول هذا الموضوع بتفصيل كبير وبإسهاب. يجب أن يتم التعامل مع الوعود التي يقدمها العميل لمقدم الرعاية التي لم يتم الوفاء بها خلال جلسة واحدة أو أكثر. مناقشة هذه يمكن أن يؤدي إلى مزيد من البصيرة من قبل العميل. هنا ، نقوم أيضًا بتضمين مثل هذه الوعود التي تبدو تافهة مثل القدوم إلى الجلسات في الوقت المحدد.**

**أنشطة**

**صف موقفًا قام فيه مقدم الرعاية بتقديم وعود لم يفِ بها. ماذا حدث؟ ما هي عواقب العلاقة؟**

**صف الموقف الذي قدم فيه العميل وعودًا لم يف بها. ماذا حدث؟ ما هي عواقب العلاقة؟ كيف تعامل مقدم الرعاية مع هذا؟**

**هل هناك ظروف لا ينبغي فيها الوفاء بالوعود؟**

**إنسانية**

**ناقشنا ضرورة الإنسانية والاهتمام بالعميل في بداية هذه الدورة. نكرر هذه النقطة هنا كعنصر أساسي لاكتساب الثقة والحفاظ عليها. وبدون ذلك ، لن يثق العميل بمقدم الرعاية.**

**أنشطة**

**صف الموقف الذي لم تظهر فيه إنسانية تذكر للعميل. كيف أثر ذلك على الثقة بين مقدم الرعاية والعميل والعلاقة بشكل عام؟**

**صف موقفًا تم فيه إظهار الإنسانية تجاه العميل. مرة أخرى ، كيف أثر ذلك على الثقة بين مقدم الرعاية والعميل والعلاقة بشكل عام؟**

**هل هناك مواقف لا يلزم فيها إظهار الإنسانية تجاه العميل؟**

**الخصوصية والأخلاق**

**تعد خصوصية معلومات العميل وأخلاقياته بشكل عام مهمة للغاية لاكتساب الثقة والحفاظ عليها ، حيث خصصنا القسم التالي من هذه الدورة التدريبية لهم.**

**الأنشطة النهائية**

**ما هي تجاربك مع كسب والحفاظ على الثقة مع العملاء؟ صف المواقف الإيجابية والسلبية.**

**لقد حاولنا أن نكون شاملاً نسبيًا في وصف العناصر التي تساهم في الثقة. ماذا تركنا؟**

**الملاحظات الختامية**

**كسب والحفاظ على الثقة هو عنصر أساسي في العلاقة بين العميل ومقدم الرعاية. بمجرد فقدان الثقة يكاد يكون من المستحيل استعادتها. تشكل الصفات التي ناقشناها هنا أيضًا الأساس لنوع التواصل الذي نراه ضروريًا في العمل مع العملاء.**

**2.11. أخلاق**

**المقدمة**

**نحن نعتبر السلوك الأخلاقي لمقدمي الرعاية أمرًا أساسيًا تمامًا بشكل عام وبشكل خاص للعلاقة بين مقدم الرعاية والعميل. في رأينا ، لا توجد أعذار لانتهاك المبادئ الأخلاقية الأساسية. كما سنرى ، في ظل الظروف الصعبة التي يعيش فيها بعض الأشخاص الذين يدرسون هذه الدورة ، فإن بعض المبادئ الأخلاقية متباينة بعض الشيء ، تبقى الأساسيات. نحن صارمون للغاية حول هذا في ممارستنا.**

**كما هو الحال دائمًا ، نطلب منك إكمال جميع الأنشطة المقدمة. غني عن القول تقريبًا ، خاصة بالنسبة لهذا القسم ، أنه يجب عليك عدم الكشف عن أي معلومات تؤدي إلى تحديد هوية أي شخص. هذا بالتأكيد سيكون غير أخلاقي.**

**مسؤوليتك**

**تعد المبادئ التي نصفها هنا عالمية في جميع أنحاء العالم بين العاملين في المجال الطبي والنفسي والاجتماعي وغيرهم من المهنيين العاملين في مجال الرعاية. سواء أكنت متعلماً رسمياً في هذه المجالات أم لا ، وما إذا كان لديك ترخيص رسمي لممارسة المهنة أم لا ، فإن المبادئ الواردة في هذا القسم تشكل أساسًا لا يجوز لك انتهاكه ، بغض النظر عن قوانين أو أعراف المنطقة التي تعيش فيها. ومهما كانت قواعد أو ممارسات المنظمات الحكومية أو الحكومية الدولية أو غير الحكومية التي تعمل من أجلها.**

**في رأينا ، ونحن نعتبر هذا الرأي بقوة شديدة ، لا يعتبر اتباع الأوامر عذرًا لعدم العمل بطريقة أخلاقية وعدم اتباع هذه المبادئ. هذا أيضًا جزء من القانون الدولي. وبالتالي ، فأنت مسؤول عن أفعالك ، وليس رئيسك أو القاضي أو رئيس الوزراء. نحن نتفهم أن هذا قد يجعلك تتعارض مع المسؤولين على مختلف المستويات. نجد أنه من المؤسف أن هؤلاء المسؤولين لا يلتزمون كثيرًا بهذه المعايير.**

**لا تؤذي**

**المبدأ الأخلاقي الأساسي هو عدم إلحاق الأذى بالعميل. نجد أنه لا يجوز لأحد أن ينتهك هذا المبدأ. سنقوم بوصف المواقف في القسم الخاص بالاحترافية التي ينشأ فيها السؤال عن عدم القيام بأي شيء أو القيام بشيء لا بالكامل ضمن اختصاصك. لسوء الحظ ، بالنظر إلى انخفاض عدد الأشخاص المدربين والأكفاء الكاملين في هذا المجال ، فإن هذا ليس بالأمر غير العادي. هناك مواقف أخرى توجد فيها أسئلة حول أفضل دورة يمكن اتخاذها مع عميل معين. سنناقش تلك الحالات المحددة في وقت لاحق.**

**هنا ، نود أن نعلن بشدة أنه مهما كانت قوانين الكيان الذي تعمل فيه ، نشعر أن التعاون مع التعذيب أو الاستجواب "المحسن" أو أي موقف يتعرض فيه العميل لضغوط جسدية أو نفسية يكون بالكامل وغير أخلاقي تماما. نحن نشعر بالقلق تجاه التعاون مع عقوبة الإعدام والتعاون بأي شكل من الأشكال مع العقوبة البدنية أو أي تدبير آخر من شأنه أن يضر الشخص جسديًا أو نفسيًا بأي طريقة. بينما تقول الحكومات إن هذا "من أجل الصالح الأكبر" أو "للأمن القومي" ، فإننا نختلف بشدة.**

النقطة الأخرى هي العمل في السجون ومع مسؤولي الشرطة والهيئات الرسمية الأخرى. في بعض الأحيان ، يكون من مصلحة العميل فحصه و / أو التحدث إلى مهني أو مقدم رعاية من نوع آخر. في ظل هذه الظروف ، يجب أن يكون أي عمل تقوم به في مصلحة العميل وليس في مصلحة الهيئة الرسمية بالدرجة الأولى. علاوة على ذلك ، يجب إبلاغ العميل بوضوح بما يجري ، وما هي المعلومات التي سيتم إرسالها ، ولمن. لفعل خلاف ذلك هو غير أخلاقي في رأينا.

هناك نقطة أخرى ، للأسف ، شائعة إلى حد ما وهي أن القوانين موجودة في بعض الأماكن والقواعد موجودة في بعض المنظمات التي تحظر العمل مع مجموعات معينة من الناس ، حيث يعد طالبو اللجوء مجرد مثال واحد. نشعر أنه ليس من الأخلاقي أن يطيع مقدمو الرعاية هذه القوانين والقواعد. نرى أن الحق في الرعاية ، بما في ذلك المساعدة في مجال الصحة العقلية ، وبالتالي تضمين ردود الفعل على الصدمات النفسية ، هو حق إنساني أساسي.

أنشطة

صف واحدًا أو أكثر من المواقف التي كنت فيها ، إذا كنت في موقف ، حيث كان مبدأ عدم الإضرار به موضع شك. من فضلك لا تضع نفسك أو أي شخص آخر في خطر إذا أجبت على هذا السؤال.

هل تشعر أن مبدأ عدم الإضرار لا ينطبق في حالات معينة؟ يرجى الوصف.

خصوصية

وفقًا لكل المعايير الدولية تقريبًا ، ووفقًا لإيماننا القوي ، فإن علاقة مقدم الرعاية مع العميل خاصة تمامًا. الاستثناء الوحيد لذلك هو إذا كان العميل سيؤذي نفسه أو شخصًا آخر أو حيوانًا ماديًا في المستقبل القريب. يجب أن يكون التهديد حقيقيًا. في مثل هذه الحالات ، يجب على مقدم الرعاية اتخاذ إجراء ويجب عليه إبلاغ العميل بأنه / هي يقوم بذلك. لا يشمل هذا الاستثناء موقفًا قد يحدث فيه تلف في الممتلكات لا يؤدي إلى إصابة أي شخص أو حيوان. يتضمن هذا الاستثناء أيضًا موقفًا يتعرض فيه الطفل للإيذاء بأي طريقة ، جسديًا أو نفسيًا.

نحن ندرك أن المسؤولين القانونيين الحكوميين والأفراد داخل المنظمات الحكومية الدولية وغير الحكومية قد يحاولون استخراج المواد من مقدم الرعاية ، أحيانًا

تحت تهديد عواقب وخيمة على مقدم الرعاية. نعتقد أن إصدار المواد لهؤلاء الأشخاص دون موافقة كتابية من العميل غير أخلاقي تمامًا ، حتى لو كان مقدم الرعاية ينتهك القوانين أو القواعد.

في نفس السياق ، يجب على مقدم الرعاية إبلاغ العميل تمامًا بمن سيناقش معه حالة العميل. يفضل أن يكون ذلك على الورق. أيضًا ، يجب أن يكون واضحًا للعميل كيفية استخدام هذه المواد بشكل أكبر ، ومن سيحصل على المعلومات. ويشمل ذلك أيضًا استخدام معلومات العميل مع الرؤساء والطلاب والمانحين وغيرهم. نشعر أن أي شخص آخر يحصل على المعلومات يجب أن يكون لديه نفس تعهدات السرية.

في سياق مماثل ، يجب إبلاغ العميل صراحةً بالملاحظات التي سيقدمها مقدم الرعاية ، ومن سيشاهدها ، وكيف سيتم تخزينها. مرة أخرى ، يفضل أن تكون هذه المعلومات للعميل على الورق.

عند العمل مع مجموعة ، يجب أن يكون من الواضح أن المواد الشخصية التي تمت مناقشتها داخل المجموعة قد لا تتم مناقشتها مع أي شخص خارج المجموعة بما في ذلك الشركاء والأصدقاء وما إلى ذلك. بعض المجموعات لديها قاعدة مفادها أنه قد لا تتم مناقشة هذه المواد بين أعضاء المجموعة خارج من جلسات المجموعة. هذه الأنواع من القواعد تعتمد على الظروف المحددة للمجموعة.

فيما يتعلق بالأشخاص الخارجيين الذين يجلسون في جلسات فردية أو جماعية ، لدينا أيضًا قواعد صارمة. بشكل عام ، نحن لا نسمح بذلك. عندما نفعل ذلك ، يكون ذلك بموافقة صريحة من جميع العملاء ومقدمي الرعاية المعنيين. شرط وجود شخص خارجي جالس هو أنه يجوز لأي عضو في مجموعة أو عميل فردي أو مقدم الرعاية أن يطلب من الشخص الخارجي المغادرة في أي وقت ولأي سبب وأن هذا لن يتم استجوابه. علاوة على ذلك ، يجب على الشخص الخارجي توقيع بيان مكتوب يقول فيه إن أي مواد شخصية لن يتم نقلها إلى أبعد من ذلك.

أنشطة

تعطي تجربتك مع ضمان خصوصية العملاء ، جيدة وسيئة. مرة أخرى ، نطلب منك عدم تعريض نفسك أو عميل للخطر إذا قمت بنشر هذه المواد.

ما هي وجهات نظرك حول ما كتبناه هنا؟

العلاقة بين مقدم الرعاية والعميل خارج حالة تقديم الرعاية

بشكل عام ، نجد أن أي علاقة بين العميل ومقدم الرعاية خارج الجلسات بين مقدم الرعاية والعميل غير أخلاقية. مثل هذا الاتصال الخارجي والمشاركة تهدد موضوعية مقدم الرعاية. علاوة على ذلك ، يعرف مقدم الرعاية قدرًا كبيرًا عن العميل ويمكنه استخدام هذه المعلومات ، عادةً دون وعي ، لمعالجة العميل. تقع مسؤولية الحفاظ على هذه المسافة على عاتق مقدم الرعاية.

نحن ندرك أن هذا أمر صعب في المناطق التي يوجد فيها عدد قليل من مقدمي الرعاية ، في الحالات التي يكون فيها مقدم الرعاية والعميل في نفس الدوائر الاجتماعية و / أو المهنية ، وفي ظل عدد من الظروف الأخرى. في ظل هذه الظروف ، يجب على مقدم الرعاية والعميل تجنب بعضهما البعض إلى أقصى حد ممكن. هذه هي مسؤولية مقدم الرعاية.

بالتأكيد ، يمكن أن يؤدي خلط الأدوار إلى مشاكل خطيرة. على سبيل المثال ، لقد رأينا الآثار السلبية لخلط الصداقة وتقديم الرعاية والحالات التي يكون فيها مقدم الرعاية هو صاحب العمل أيضًا. مع استثناءات نادرة جدًا ، لا تعمل حالات خلط الأدوار هذه.

من الواضح أنه قد لا يُسمح بأي علاقة جنسية أو علاقة شخصية وثيقة بين العميل ومقدم الرعاية.

بشكل عام ، نحافظ على قاعدة مفادها أن مقدم الرعاية قد لا يكون له أي علاقة أخرى مع العميل لمدة عام على الأقل بعد انتهاء علاقة مقدم الرعاية.

أنشطة

صف موقفًا شاركت فيه في مزيج من الأدوار أو موقف لاحظت فيه هذا النوع من الأدوار. ماذا حدث؟

ما رأيك في ما قلناه هنا؟ هل هناك ظروف يكون فيها للعميل ومقدم الرعاية علاقة خارج حالة تقديم الرعاية؟ أعط تجربتك.

احترافية

في رأينا ، ما قد تفعله أو لا تفعله هو مسألة الظروف التي تعمل فيها والموقع الذي تعمل فيه.

من الواضح أنه في مكان يوجد فيه مهنيون مدربون تدريباً جيداً وإشراف جيد وتتوفر الرعاية الصحية لجميع من يحتاجون إليها ، فإنه ليس من الأخلاقي العمل إذا لم تكن مدرّبًا أو خاضعًا للإشراف ، إلا تحت إشراف من شخص ما.

ومع ذلك ، في ظل ظروف عمل العديد من المشاركين في هذه الدورة ، لا تتوفر مثل هذه الرعاية الشاملة المختصة ، خاصة للفئات الضعيفة. ثم نعود إلى الأسئلة التي أثيرت في جزء من هذا القسم يسمى لا ضرر في وقت سابق. هل تدع العميل يذهب دون عناية؟ هل تقوم بعمل أنت غير متأكد منه إلى حد ما؟ هذه قرارات صعبة للغاية عندما يعاني الناس. بالتأكيد ، هناك بعض الإجابات الجزئية إذا قررت التصرف. هناك قدر كبير من المعلومات وبعض التدريب متاح دون مقابل على الإنترنت. أيضًا ، هناك منظمات مثل CWWPP والشبكة النفسية والاجتماعية العالمية لعلماء النفس من أجل المسؤولية الاجتماعية التي تقدم التدريب والإشراف دون مقابل. نحثك على البحث عن المنظمات المحلية والأفراد الذين يمكنهم توفير مثل هذا التدريب والإشراف.

نقطة أخرى هي أنه ، في كثير من الأحيان ، هناك طرق الرعاية التقليدية. في كثير من الأحيان ، نجد هذه المكافئة وعلى الأقل مكملة للطرق الشمالية / الغربية وغالبًا ما تكون أكثر ملاءمة للعمل في المواقف المحلية.

سواء كنت متدربًا رسميًا أم لا ، نجد أنه من غير الأخلاقي تقديم الرعاية دون الحصول على إشراف منتظم وشامل. لسوء الحظ ، نحن نعرف جميع المهنيين الذين يجب أن يعرفوا بشكل أفضل من ليس لديهم. سنناقش الإشراف بالتفصيل في قسم هذه الدورة عن الرعاية الذاتية.

أنشطة

صف الموقف في منطقتك فيما يتعلق بالأشخاص المدربين تدريباً جيداً والإشراف الجيد.

هل يوجد أشخاص في منطقتك مؤهلون ولكن ليس لديهم تدريب رسمي في منطقتك؟ كيف تعمل وما هو رأيك فيها؟

هل هناك طرق محلية و / أو تقليدية تستخدم في منطقتك؟ يرجى وصفهم ، وذلك لتثقيفنا عنهم. كيف تعمل بشكل جيد؟

هل لديك إشراف منتظم؟ إذا قمت بذلك ، كيف تعمل وكيف تشعر حيال ذلك؟ إذا لم يكن لديك ما هي خططك للحصول عليها؟

ما هي التعليقات الأخرى حول الاحترافية التي لديك؟

الدفع والهدايا

فيما يتعلق بالدفع مقابل الخدمات ، نشعر بقوة أن الصحة ، بما في ذلك الصحة العقلية ، هي حق أساسي من حقوق الإنسان. لا نعتقد أن أي شخص يجب أن يحقق أرباحًا بسبب معاناة الآخرين. وهذا ينطبق أيضا على المخدرات. ومع ذلك ، فإن الجانب الآخر من ذلك هو أنه يجب على مقدمي الرعاية ومنظماتهم تناول الطعام ، ودفع الإيجار للمرافق ، والدفع مقابل استخدام الإنترنت ، وما إلى ذلك. لكننا لا نعتقد أنه من الأخلاقي رفض رعاية أي شخص بسبب عدم قدرته على الدفع . لسوء الحظ ، يحدث هذا في عدد كبير من الأماكن ، حتى في المناطق الغنية.

السؤال التالي هو أن الهدايا. في جميع قواعد الأخلاقيات تقريبًا ، تُعتبر الهدايا للممارسين غير أخلاقية ، ولكن حسن النية. هناك فرق بين هذه الهدايا للأفراد والمساهمات في المنظمة ككل. هناك أيضًا اختلاف في ما إذا كانت الهدية متوقعة إلى حد ما أم أنها تطوعية تمامًا أم لا. هذا يمكن أن يكون خط رفيع جدا. موقفنا هو أننا لا نقبل الهدايا باستثناء تلك الموجودة بوضوح ضمن قدرة العميل على الدفع ، ثم كمساهمات في المنظمة.

أنشطة

صف الموقف فيما يتعلق بالمدفوعات في منطقتك. هل يوجد تأمين صحي؟ هل يشمل خدمات الصحة النفسية؟ إذا كان الأمر كذلك ، والتي وإلى متى؟

ما هي السياسات المتعلقة بالدفع داخل مؤسستك؟

كيف تعمل مع العملاء الذين لا يستطيعون الدفع؟

ما هي الممارسات المتعلقة بالهدايا داخل مؤسستك؟

ما هي سياستك الشخصية فيما يتعلق بالهدايا؟

الاتفاقيات والمدونات

تعكس المبادئ التي قدمناها في هذا القسم مدونات أخلاقيات عدد من المنظمات. نعطي بعض الروابط هنا. هناك الكثير غيرها. نحثك بشدة على النظر إلى هذه كجزء من تعليمك.

الرابطة الطبية العالمية

<https://www.wma.net/policies-post/wma-international-code-of-medical-ethics/>

جمعية علم النفس البريطانيةn <https://www.bps.org.uk/news-and-policy/bps-code-ethics-and-conduct>

الجمعية الامريكية لعلم النفس <http://www.apa.org/ethics/code/>

أنشطة

ابحث عن الاتفاقيات والرموز المناسبة لمنطقتك ومنظمتك. الرجاء إرسالها إلينا حتى نبني مجموعة منها ويمكننا إرسالها إلى أشخاص آخرين في منطقتك.

كيف تختلف الاتفاقيات والرموز الخاصة بمنطقتك ومؤسستك وظروفك عن معظم الاتفاقيات والرموز الدولية؟ ما هي أوجه التشابه؟

الأنشطة النهائية

هل واجهت أي صعوبات مع المسؤولين في الحكومة أو منظمتك فيما يتعلق بالأخلاقيات؟ يرجى وصف هذه. مرة أخرى ، لا تقل أي شيء من شأنه أن يعرضك للخطر.

كيف تتعامل مع الأخلاق في ممارستك؟

ما هي التعليقات الأخرى حول الأخلاق التي لديك؟ هل تركنا أي شيء؟

الملاحظات الختامية

نحن نعتقد أن الأخلاقيات هي واحدة من الركائز الأساسية للممارسة والعلاقة بين مقدم الرعاية والعميل. كما قلنا في بداية هذا القسم ، بدون أخلاق ، لا يوجد شيء.

**2.12. Preparation, Flexibility, and Adaptation**

**المقدمة**

**تعد التحضير والمرونة والتكيف مع المواقف المتغيرة مهمة للعمل مع العملاء. لا تشمل فقط حالة العميل ولكن أيضًا حالة مقدم الرعاية والبيئة ، لا سيما في المناطق التي قد يعمل فيها الأشخاص الذين يدرسون هذه الدورة. وبالتالي ، يمكننا أن نرى أن العمل مع الناس هو شيء من الفن وكذلك العلم. هذا يعتمد أيضًا جزئيًا على شخصية مقدم الرعاية وعلى تجربته. كذلك ، فإن الطريقة التي يتفاعل بها مقدم الرعاية تعتمد جزئيًا على درجة حريته داخل المنظمة.**

**كما هو الحال دائمًا ، نطلب منك إكمال الأنشطة الموضحة وعدم الكشف عن أي تفاصيل يمكن أن تحدد هوية شخص آخر أو لا تريد أن تكون عامًا. هذا غير أخلاقي.**

**تجهيز**

**يحتاج مقدم الرعاية إلى الاستعداد للتفاعل مع العميل وأخذ الوقت الكافي للقيام بذلك. على الأقل ، يتضمن هذا البحث في ملاحظات العميل. قد تتضمن أشياء أخرى ، مثل التشاور مع الزملاء ، والبحث على الإنترنت وفي المجتمع حول المشكلات التي يتعامل معها العميل ، أو البحث عن الموارد المتاحة ، أو أي عمل آخر. يشمل أيضًا الاستعداد العاطفي من قِبل مقدم الرعاية ، أي أخذ بعض الأنفاس واتخاذ تدابير شخصية أخرى ، حتى لو استمر هذا لمدة دقيقة أو دقيقتين فقط. هذا النوع من الإعداد الفكري والعاطفي هو جزء من احترافية مقدم الرعاية.**

**أنشطة**

**صف موقفًا لم تستعد فيه لجلسة مع عميل. ماذا حدث؟**

**صف موقفًا قمت فيه بالإعداد لجلسة مع عميل. ماذا حدث بعد ذلك؟**

**هل هناك مواقف لا يجب أو لا يمكنك التحضير لها؟**

**المرونة والتكيف**

**حتى مع أفضل إعداد ، يمكن للعميل أن يواجه مشكلات لا يتوقعها مقدم الرعاية أو التي ، في هذه الجلسة ، أكثر أهمية من تلك التي كان مقدم الرعاية يتوقع أن يعمل معها. وبالتالي ، يجب أن يكون مقدم الرعاية مرنًا بما يكفي للتعامل مع هذه الأمور.**

**علاوة على ذلك ، خلال الجلسة ، يمكن أن تتغير الأمور بسرعة كبيرة. قد يتغير مزاج العميل. قد تنشأ ذكريات وعواطف ، وقد تؤدي هذه أيضًا إلى ظهور مشكلات أخرى.**

**أيضًا ، قد تثير الجلسة مع العميل ذكريات وعواطف داخل مقدم الرعاية.**

أيضا ، قد يتغير الوضع المادي أو السياسي أو القانوني داخل المنطقة.

هدفنا هنا هو أن مقدم الرعاية يحتاج في كثير من الأحيان إلى المرونة والتكيف مع كل هذه المواقف والعواطف المتغيرة. هذا ليس بالأمر السهل حتى بالنسبة لمقدمي الرعاية الأكثر خبرة. هذا يمكن أن يسبب أيضا مقدمي الرعاية الضائقة. مرة أخرى ، هذه نقطة للإشراف. سنناقش هذه القضايا لمقدمي الرعاية بمزيد من التفصيل في جزء من هذه الدورة عن الرعاية الذاتية.

أنشطة

صف موقفًا اضطررت فيه إلى التكيف مع الموقف المتغير للعميل خلال الجلسة.

صف موقفًا اضطررت فيه إلى التكيف مع الظروف في بيئة العميل.

صف موقفًا اضطررت فيه إلى التكيف مع موقف في حياتك وكيف أثر ذلك على علاقتك مع عميل أو أكثر.

هل هناك مواقف لا تكون فيها المرونة والتكيف ضرورية أو مرغوبة؟

الملاحظات الختامية

يعد الإعداد والمرونة والتكيف جزءًا من جوهر كونك مقدم رعاية جيدًا. بعض الناس لديهم هذه الصفات بشكل طبيعي. بالنسبة للجميع ، إنها عملية تعلم.

2.13. الإيمان والدين والأمل

المقدمة

الإيمان والدين مهمان في حياة جميع الناس ، رغم أن بعض الناس قد ينكرون ذلك. قد تنتقل هذه المعتقدات إلى اتجاهات مختلفة وتتغير كثيرًا أثناء الأحداث المؤلمة وبعدها. علاوة على ذلك ، فإن الأمل ، أو عدم وجوده ، يؤثر بشدة على ردود فعل العملاء.

هذه الصفات مهمة داخل مقدم الرعاية وكذلك داخل العميل.

بينما ندرك أن بعض الأشخاص سيختلفون معنا ، فإننا نصدر تحذيرات قوية لمقدمي الرعاية ضد التبشير أو محاولة تغيير معتقدات العملاء. نحن نعتقد بقوة أن هذا يمكن أن يلحق الضرر الناس وغير أخلاقي.

مرة أخرى ، نؤكد على دور مقدم الرعاية كميسر ، وليس كشخص موجود لتقديم المشورة.

كما هو الحال دائمًا ، نطلب منك إكمال الأنشطة التي نقترحها. مرة أخرى ، نطلب منك عدم نشر أي معلومات يمكن من خلالها التعرف على شخص ما ، لأن هذا غير أخلاقي.

دور الايمان والدين

الاعتقاد من نوع ما هو جزء من حياة كل شخص ، سواء أكان ذلك اعتقادًا بوجود كائن أعلى أم أنه إيمان بشيء آخر. هذا يتغير أثناء وبعد حالات الصدمة في الجميع تقريبا. يمكن أن يصبح الاعتقاد أقوى أو أضعف ويمكن أن يتغير في الطبيعة.

لا يناقش العديد من مقدمي الرعاية هذا الجانب من الصدمة مع العملاء. على النقيض من ذلك ، لقد رأينا أن طرحها أمر يبعث على الارتياح لكثير من العملاء ، والذين يرغب الكثير منهم في التحدث عنه.

كما ذكرنا في المقدمة ، نرى دور مقدم الرعاية كميسر. نعتقد أنه من غير الأخلاقي للغاية بالنسبة لمقدم الرعاية محاولة تحويل عميل إلى دين مقدم الرعاية أو طريقة تفكيره في الاعتقاد. نحن نعلم أن الكثيرين في المجتمعات الدينية المختلفة يختلفون معنا حول هذا الأمر. ومع ذلك ، فإننا نقف إلى جانبه. لقد رأينا أن جهود التحويل هذه تحدث أضرارًا كبيرة في بعض الأحيان. مرة أخرى ، ليس مكان مقدم الرعاية هو تحديد حياة العميل.

لا يزال الجانب الآخر هو مشاركة مقدم الرعاية في الممارسة الدينية للعميل. على سبيل المثال ، كان لدينا عملاء نطلب منا أن نصلي معهم. بشكل عام ، نحن نرفض. ومع ذلك ، قد تكون هناك ظروف قد يرغب فيها مقدم الرعاية في القيام بذلك لدعم وتشجيع العميل.

أنشطة

صف موقفًا تحدث فيه العميل عن معتقده و / أو دينه. كيف تغير هذا المعتقد والدين من خلال الأحداث المؤلمة؟ كيف كان شعور العميل بعد الحديث عنه؟ كيف شعرت؟

هل طلب منك العميل من قبل أن تشارك في نظامه الديني؟ كيف كانت ردة فعلك؟ ماذا حدث؟

هل هناك مواقف لا يكون من المناسب فيها الحديث عن العقيدة والدين؟

أمل

في قسم سابق ، تحدثنا عن الصراحة والصراحة والإخلاص وضرورة مواجهة العميل للمواقف والتعامل معها. ومع ذلك ، في كل ذلك ، نريد أن نترك مجالًا للعميل كي يكون لديه أمل وأن يكون لديه شيء يعمل من أجله. هذا يحفز العميل على المضي قدمًا. هذا لا يعني المبالغة أو عدم الصدق مع العميل. قال أحد الأطباء الذي نعرفه ، في مواجهة مريض بالسرطان ، بدلاً من القول إن هذا الشخص سوف يموت في غضون ستة أشهر ، وقال إن 10٪ فقط من الناس يعيشون أطول من ستة أشهر. يمكن للشخص بعد ذلك أن يأمل في أن يكون في حدود 10 ٪ ولا يزال يواصل ترتيب الأمور. يمكن أن يكون الأمل قوة قوية في تحريك الناس للتغيير ومعالجة الأشياء.

أنشطة

صف الموقف الذي تم فيه إعطاء أمل غير واقعي. ماذا حدث؟

صف الموقف الذي أعطى فيه الأمل المساعدة للعميل.

الملاحظات الختامية

الدين والإيمان مهمان في حياة معظم الناس. يجب ألا يتقلص مقدمو الرعاية منهم ولكن يجب عليهم التعامل معهم مباشرة. مرة أخرى ، نشدد على أنه ليس دور مقدم الرعاية محاولة تغيير الاعتقاد. يساعد تيسير الأمل في العميل في معالجة الصدمة ، مما يساعد العميل في بعض الأحيان على الوصول إلى حالة جديدة.

**2.14. الوقت والقرب إعادة النظر**

**المقدمة**

**قبل إنهاء هذا القسم من الدورة التدريبية ، نود العودة إلى مفهومين مهمين ، هما الوقت ومدى قرب مقدم الرعاية من العميل. كل من هذه هي مقومة بأقل من قيمتها والتقليل من حيث أهميتها ، في رأينا.**

**كما هو الحال دائمًا ، يرجى إكمال الأنشطة المقترحة. أيضًا ، كما هو الحال دائمًا ، لا تكشف عن أي معلومات من شأنها أن تحدد هوية أي شخص ، لأن هذا غير أخلاقي.**

**زمن**

**نكرر ما قلناه في أقسام أخرى من هذه الدورة فيما يتعلق بالوقت ، أي أنه يجب أن يكون هناك وقت كاف لكي يكون العميل قادرًا على التعبير عن نفسه بطريقة غير مضغوطة ، وأن الجو وبيئة الجلسة يجب أن تسمح بذلك.**

**بشكل عام ، بالنسبة للعميل الفردي ، نسمح بفترة تتراوح بين 45 و 75 دقيقة لكل جلسة. بالنسبة لجلسة جماعية ، نسمح بساعة ونصف إلى ساعتين مع استراحة لمدة 15 دقيقة تقريبًا عند نقطة المنتصف. مع بعض الأفراد ومع بعض المجموعات ، سيكون الوقت أكثر أو أقل هو الأمثل بسبب الحاجة إلى تناول القضايا بشكل أعمق وبسبب شخصية العميل أو أعضاء المجموعة. وبالتالي ، يجب أن يكون مقدم الرعاية مرنًا بما فيه الكفاية وليس دائمًا للحفاظ على مستوى 50 دقيقة القياسي.**

**نحن لا نضع حدا لعدد الدورات في المجموع. نحن ندرك أن بعض شركات التأمين وبعض النظم الصحية تفعل ذلك. ننهي العمل عندما يشعر العميل ومقدم الرعاية أنه من المناسب القيام بذلك.**

**كما ذكرنا ، نشعر أنه من المهم للغاية بالنسبة لمقدم الرعاية التخطيط لوقت كاف بين العملاء والمجموعات. بشكل عام ، نود أن نسمح بحوالي نصف ساعة بعد عميل فردي وحوالي 45 دقيقة بعد مجموعة. هذا يمنح مقدم الرعاية الوقت لتفرغ ومعالجة ما حدث ، وكذلك لتقديم بعض الملاحظات. في الأقسام الخاصة بالرعاية الذاتية ، سنرى مدى أهمية ذلك لمقدمي الرعاية.**

**لا يزال هناك نقطة أخرى هنا تخطط على مدار الأسبوع أو فترات أطول. يتضمن هذا عدم وضع عملاء ومجموعات صعبة للغاية أو مرهقة واحدة تلو الأخرى وإتاحة الوقت لأنشطة أخرى.**

**أنشطة**

**وصف تخصيص وقتك للعملاء. هل هذا يعمل؟ هل لديك الوقت لكل عميل ولكل مجموعة؟ تقديم اقتراحات لتغيير هذا.**

**هل هناك مواقف لا يمكنك فيها التخطيط للوقت للعملاء بالطريقة التي تعتقد أنها أفضل؟**

**قرب**

**لقد تحدثنا بالفعل عن التقارب بين مقدم الرعاية والعميل في قسم هذه الدورة عن الأخلاقيات. المفتاح هو أن مقدم الرعاية يحافظ على الموضوعية.**

**ومع ذلك ، هناك مواقف قد يرغب فيها مقدم الرعاية في الاتصال بالعميل خارج الموقف المعتاد. أحد الأمثلة على ذلك هو أن مقدم الرعاية قد يرغب في الذهاب إلى منزل العميل لمراقبة الموقف هناك بشكل مباشر. آخر قد يكون أن مقدم الرعاية قد ترغب في حضور حدث اجتماعي لمعرفة موضوعي كيف يتصرف العميل. في المجتمعات الصغيرة وخاصة في الحالات التي يكون فيها عدد قليل من مقدمي الرعاية ، قد يكون الاتصال لا مفر منه. مرة أخرى ، تقع على عاتق مقدم الرعاية مسؤولية الحفاظ على المسافة والموضوعية.**

**أنشطة**

**صف الموقف الذي قد تكون فيه مزايا الاقتراب من العميل أكثر من المعتاد. ما هي تجربتك؟**

**صف موقفًا ترغب في الحفاظ على مسافة أبعد من المعتاد من عميل. صف ل**

**الملاحظات الختامية**

**الوقت والتقارب كلاهما صعب على العديد من مقدمي الرعاية. فهي تتطلب ، أولاً ، تحديد احتياجات العملاء والجماعات الفردية وموازنة تلك مع احتياجات مقدم الرعاية والمنظمة التي يعمل من أجلها وما هو ممكن من الناحية اللوجستية. سنناقش هذا بمزيد من التفصيل في عدة أماكن. من المهم أيضًا وجود مساحة بين العملاء والمجموعات حتى يتمكن مقدم الرعاية من العمل معهم بشكل مناسب. فيما يتعلق بالتقارب ، يجب على مقدم الرعاية دائمًا الحفاظ على الموضوعية.**

**2.15. بعض الملاحظات الختامية والأنشطة النهائية**

**الملاحظات الختامية**

**في هذا القسم من هذه الدورة التدريبية ، حاولنا إعطاء فكرة عن العوامل المهمة في تشكيل العلاقة بين مقدم الرعاية والعميل. هذه العلاقة هي المفتاح لتقديم المساعدة من أي نوع.**

**من ناحية ، يجب على مقدم الرعاية التعريف مع العميل بما فيه الكفاية. من ناحية أخرى ، يجب عليه الحفاظ على الموضوعية. هذا توازن صعب.**

**النقطة المركزية الأخرى هي الحصول على الثقة والحفاظ عليها. كما كرّرنا ، من الصعب جدًا كسب الثقة ومن السهل جدًا خسارتها.**

**لا يزال جزء مهم آخر من العلاقة هو احترام الأخلاق. لا ينبغي انتهاك هذه الحقوق أبدًا على الرغم من الضغوط الخارجية القوية المتكررة للقيام بذلك. هذا أمر بالغ الأهمية.**

**أخيرًا ، نود أن نذكرك بأننا نتعلم دائمًا. كل عميل وكل علاقة يعلمنا شيئا ، مهما كانت خبرتنا.**

**في القسم التالي من هذه الدورة ، سنناقش بعض طرق العناية بنفسك. وبدون ذلك ، يصعب البقاء على قيد الحياة ، خاصة في ظل الظروف التي يعمل فيها البعض منا.**

**الأنشطة النهائية**

**صف بعض العلاقات التي كانت لديك مع العملاء ، جيدة وسيئة. ماذا تعلمت منهم؟**

**كيف وجدت هذا القسم؟ هل هناك أشياء تركناها؟ ماذا تريد منا أن نتغير في هذا القسم؟**

**القسم 3: الرعاية الذاتية**

**3.1 مقدمة**

**كثيرون ، إن لم يكن معظم مقدمي الرعاية يهتمون بأنفسهم بشدة. نحن نميل إلى اعتبار عملائنا أكثر أهمية مما نحن عليه ومنحهم قدرا كبيرا من وقتنا والطاقة العاطفية والجسدية ، وغالبا ما تتجاوز حدودنا. في النهاية ، يأتي هذا النوع من الإستراتيجية بنتائج عكسية ، حيث نصل إلى نقطة تُعرف باسم الإرهاق ، والتي لا يمكننا فيها العمل لصالح العميل أو لأنفسنا. نحن بحاجة إلى أن نكون على دراية بهذا واتخاذ تدابير لمنع حدوث ذلك.**

**في هذا القسم من هذه الدورة ، سننظر في بعض الطرق التي يمكننا من خلالها منع أو تخفيف التلاشي مثل**

**وضع حدود ؛**

**للانعكاس الذات؛**

**خلق توازن بين حياتنا المهنية وحياتنا الخاصة و**

**الإشراف والتدخل.**

**في نهاية هذا القسم ، سنطلب منك وضع خطة جديدة للرعاية الذاتية.**

**أنشطة**

**صف كيف تهتم بنفسك الآن.**

**ما هي أعظم مشكلاتك في الرعاية الذاتية؟**

**ما هي القضايا التي لاحظتها مع الزملاء؟**

**3.2. حدود**

**المقدمة**

**بقدر ما لا نريد دائمًا الاعتراف بذلك ، فنحن جميعًا لدينا حدود. هناك 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع. على الرغم من أننا لا نعتقد ذلك دائمًا ، لدينا قيود على طاقتنا البدنية والعاطفية. كثير منا لا يمكن أن نقبل أنه يمكننا القيام ببعض الأشياء وليس القيام بالأشياء الأخرى.**

**قضية واحدة هنا هي التزامنا تجاه عملائنا. يرى الكثيرون منا ما نفعله ليس كمهمة نتقاضى أجورها بل واجبات أخلاقية.**

**ومع ذلك ، عندما نتجاوز حدودنا ، نحترق. هذا يعني أننا لا نستطيع العمل لصالح عملائنا ولا يمكننا العمل في حياتنا الشخصية.**

**وبالتالي ، من الضروري أن ندرك حدودنا ونحترمها.**

**زمن**

**لحسن الحظ أو للأسف ، هناك 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع ، لا أكثر.**

**لذلك ، من الأهمية بمكان أن نخلق أولويات بشأن كيفية قضاء وقتنا.**

**على الأقل يجب قضاء بعض وقتنا على أنفسنا وعائلاتنا وأصدقائنا. البشر يعملون بهذه الطريقة. من الجيد أيضًا قضاء بعض الوقت في هدوء وانعكاس. هذا يجعلنا أكثر وظيفية ، أي أكثر فائدة لعملائنا ولأنفسنا ولجميع من حولنا.**

**حتى في إطار عملنا ، يجب علينا تخصيص الوقت. في الواقع ، نحن نعمل بشكل أفضل إذا أخذنا وقتًا للتفكير في عميل وما خبرناه في جهة الاتصال قبل وبعد رؤية العميل. نسمح عمومًا بحوالي 10 إلى 15 دقيقة قبل رؤية العميل وبعد حوالي 20 دقيقة إلى نصف ساعة بعد ذلك للتأمل فيما أخبرنا به العميل وكيف نشعر به. إنه يساعد على كتابة ملاحظاتنا حول العميل خلال تلك الفترة. أيضًا ، في مجلاتنا الخاصة ، لدينا عادة الكتابة حول ما نشعر به شخصيًا تجاه العميل. نظهر هذا لأحد. ومع ذلك ، يساعدنا على توضيح مشاعرنا وإخراجها. نحن نأخذ فترة أطول بعض الشيء - حوالي 45 دقيقة - بعد كل مجموعة. مرة أخرى ، هذا يجعلنا أكثر وعياً بما يحدث مع العملاء ومشاعرنا تجاههم.**

**أنشطة**

**ما هي أولوياتك لتخصيص وقتك؟**

**كيف يمكنك تخصيص وقتك مع العملاء؟**

**كيف يمكنك تخصيص وقتك خلال اليوم؟**

**كم من الوقت تخصص وقتك خلال الأسبوع؟**

**كيف تشعر عندما تأخذ المزيد من الوقت مع العملاء والمجموعات؟**

**كيف تشعر عندما تأخذ المزيد من الوقت بين العملاء والمجموعات؟**

**كيف تشعر عندما تأخذ المزيد من الوقت في حياتك الخاصة؟**

**هل هناك مواقف لا يجب أن تأخذ فيها الوقت ، سواء في حياتك المهنية أو في حياتك الخاصة؟**

**الطاقة البدنية والعاطفية**

**يتطلب العمل مع الأشخاص المصابين بصدمات نفسية قدرًا كبيرًا من الطاقة العاطفية. كما وصفنا في القسم السابق من هذه الدورة ، فإننا نتعرف عليهم ، وعلينا القيام بذلك لجعل علاقة مقدم الرعاية-العميل تعمل. ومع ذلك ، يمكن أن تستنفد لنا.**

**وينطبق الشيء نفسه على العديد من الحالات في حياتنا الخاصة. بقدر ما نحب ونهتم بالناس من حولنا ، فإن التعامل مع المواقف الصعبة التي نواجهها جميعًا في لحظات مختلفة يخرج الطاقة العاطفية والجسدية منا.**

**مرة أخرى ، نحن بحاجة إلى تحديد الأولويات وتخصيص الوقت والأنشطة لأنفسنا التي نستمتع بها ، والتي تجددنا وتعطينا السعادة والرضا. أيضًا ، كما سنرى لاحقًا في هذا القسم ، تعد الكتابة وإيجاد طرق للتخلص من الإحباط مهمة جدًا.**

**أنشطة**

**صف المواقف التي تستهلك طاقتك العاطفية والجسدية.**

**صف كيف تجدد نفسك.**

**ما هي أولويات استخدامك للطاقة الجسدية والعاطفية؟**

**كيف يمكنك تغيير استخدام طاقتك الجسدية والعاطفية؟**

**قبول ما يمكننا وما لا يمكننا فعله**

**بقدر ما نود ، لا يمكننا تغيير كل ما نريد. كما كررنا عدة مرات ، لا يمكننا تغيير حياة العملاء. فقط يمكنهم القيام بذلك.**

**أيضا ، هناك أشياء داخل المنظمات التي نعمل فيها وفي المجتمعات التي نعيش فيها والتي لا يمكننا تغييرها.**

**في كثير من الأحيان ، هناك أشياء في حياتنا الخاصة لا يمكننا تغييرها.**

**وبالتالي ، يتعين علينا أن نتوصل إلى قبول لما يمكننا وما لا يمكننا فعله ، بهذه الصعوبة. نحن نقر أنه من الصعب بالنسبة للكثيرين منا. لا نرى طريقة أخرى.**

**أنشطة**

**صف موقفًا لا يمكنك تغييره. كيف تتكيف معها؟**

**في المستقبل ، هل هناك أشياء يمكنك القيام بها لمساعدتك في قبول أشياء لا يمكنك تغييرها؟**

**الملاحظات الختامية**

**إن قبول حدود الوقت والطاقة العاطفية والجسدية التي نتمتع بها جميعًا أمر صعب بالنسبة لكثير من الناس ، وخاصة أولئك منا في رعاية العمل. ومع ذلك ، فإن وضع الأولويات والتعلم لاتخاذ تدابير لقبول ما يمكننا وما لا يمكننا القيام به في حياتنا المهنية والخاصة أمر ضروري إذا أردنا البقاء. المهنيين الأكثر خبرة لديهم صعوبات مع هذا. وبالتالي ، نحثك على قضاء الوقت وبذل الجهد للعمل من خلال وضعك الخاص.**

**3.3.الارق**

مقدمة وتعريف الإرهاق

الإرهاق هو حالة لا يستطيع الأشخاص الذين تعرضوا فيها لضغط كبير في حياتهم المهنية و / أو حياتهم الخاصة العمل بشكل صحيح.

انها مشتركة:

الإرهاق الجسدي والعاطفي ؛

السخرية و مفرزة و

مشاعر عدم الإنجاز وعدم الفعالية.

يمكن أن يؤدي إلى مرض جسدي.

يحدث الإرهاق في جميع مقدمي الرعاية تقريبًا ، سواء أكانوا محترفين أو مدربين أو غير مدربين ، في وقت أو آخر.

الإرهاق لا يظهر بين عشية وضحاها. يتراكم على مدى فترة من الزمن.

الشخص الذي يعاني من الإرهاق في كثير من الأحيان لا يعلم أنه يحدث.

وبالتالي ، يعد الإرهاق خطيرًا على مقدم الرعاية وعملائه.

في هذا القسم ، سنصف أسباب الإرهاق والوقاية منه ، وكيفية التعامل معه بمجرد حدوثه.

نشاط

صف حادث الإرهاق الذي تعرضت له. ما هي عواقب ذلك بالنسبة لك ولعملائك ولحياتك الشخصية؟

أسباب الإرهاق

الإرهاق ناتج عن رعاية الكثير والعمل الجاد دون أخذ الوقت وإفساح المجال لنفسك. تشعر بالتزامات قوية تجاه عملائك ، تجاه أسرتك أو أصدقائك ، تجاه قضية ، و / أو تجاه أشياء أخرى. أنت تبلى نفسك جسديا وعاطفيا وتفعل ذلك بشكل مزمن.

نشاط

صف حادث الإرهاق في نفسك أو في شخص آخر. ما سبب ذلك؟

**أعراض وعلامات الإرهاق**

**هناك عدد لا بأس به من علامات وأعراض الإرهاق. نعطي القليل هنا. أولاً ، الأعراض النفسية:**

**ارهاق عاطفي؛**

**الإرهاق الجسدي ؛**

**مشاكل النوم ، وهذا هو الأرق ، بسبب التفكير في الظروف ، و / أو النوم أكثر من اللازم ، هذا للهروب من العالم ؛**

**عدم القدرة على التركيز ؛**

**النسيان ، حتى من الأشياء البسيطة ؛**

**مشاكل في تناول الطعام ، إما تناول الكثير من الطعام للحصول على المتعة أو تناول القليل من الطعام بسبب "العصبية" ؛**

**القلق؛**

**كآبة؛**

**التهيج والغضب.**

**الإحباط.**

**مشاعر الانفصال والعزلة ؛**

**عدم وجود تفاؤل ؛**

**يجري ساخر عن كل شيء.**

**اللامبالاة.**

**اليأس؛**

**شعور بأنك عديم الفائدة في الحياة ؛**

**مستويات أداء منخفضة في حياتك المهنية وحياتك الخاصة.**

**أيضا ، يمكن أن يكون هناك عدد كبير من الأعراض الجسدية. نؤكد أنه يجب عليك فحصها من قبل الطبيب.**

**آلام في المعدة.**

**صداع الراس؛**

**ألم في الصدر.**

**عدم انتظام ضربات القلب؛**

**ضيق في التنفس؛**

**العجز الجنسي.**

**كثرة التبول؛**

**أعراض أخرى في أي جزء من الجسم.**

**كما سنرى في سياق علم النفس والصدمات النفسية ، فإن ارتفاع مستويات التوتر يمكن أن يؤدي إلى مرض جسدي خطير. هذا لا يزال سبب آخر للتعامل مع ومنع الإرهاق.**

**نشاط**

**أعط أعراض حادثة تعرضت لها أنت أو صديق أو زميل. كيف تعاملت معهم؟**

**التعامل مع الإرهاق**

**النقطة الأولى في التعامل مع الإرهاق تدرك أن لديك. يميل الأشخاص معه إلى تجاهل الزملاء والأصدقاء الذين يخبرونهم بذلك. لذلك نحثك على أن تأخذ الأمر على محمل الجد.**

الخطوة التالية في التعامل معها هي البحث عن شخص ما للتحدث معه. كما ذكرنا بالفعل في الأقسام السابقة من هذه الدورة ، فإن الإشراف و / أو التدخل ضروريان. كما قلنا من قبل ، إذا لم يكن لديك ذلك بشكل منتظم ، سواء كنت تعاني من الإرهاق أم لا ، فأنت لا تتصرف كمقدم رعاية مسؤول. إذا لم يكن هناك مشرف "محترف" حولك ، فابحث عن زميل يمكنك التحدث معه. إذا كان الأسوأ يأتي إلى الأسوأ ، فاتصل بنا.

في الإرهاق الخفيف إلى المتوسط ​​، قد تضطر إلى التوقف عن العمل وإعطاء التزاماتك الأخرى للآخرين. في الإرهاق الخطير ، سيكون عليك بالتأكيد القيام بذلك. ستختلف فترة خروجك بين الأفراد ومع الظروف.

من الضروري أن تقوم بأشياء تحبها وتمنحك الرضا الذي لا علاقة له بالتزاماتك والأنشطة التي تسببت في الإرهاق في المقام الأول.

من الواضح ، من المهم أن تضع خطة لمنع الإرهاق في المستقبل.

نشاط

صف حادث الإرهاق الذي تعرضت له أنت أو أي شخص آخر وكيف تعاملت أنت أو الشخص الآخر معها.

منع الإرهاق

هناك عدد من الجوانب المهمة لمنع الإرهاق.

واحدة من هذه هي تحديد الأولويات في عملك وفي حياتك الخاصة.

آخر هو خلق توازن بين حياتك المهنية وحياتك الخاصة.

هناك شيء آخر يستغرق بعض الوقت لنفسك ، حيث يقوم بالأنشطة التي تمنحك السعادة والرضا.

مرة أخرى ، نكرر أن الإشراف عنصر أساسي في منع الإرهاق.

الكثير من هذا يأخذ التخطيط.

بالنسبة لكثير من الناس ، هذا يتطلب التكيف وتغيير عمليات التفكير الخاصة بهم.

نشاط

ضع خطة لمنع الإرهاق في حياتك.

الملاحظات الختامية

الإرهاق أمر لا مفر منه تقريبًا لدى الأشخاص الذين يقومون بأعمال العناية. من الضروري أن يكون لديك خطة لمنعها والتعامل معها عند حدوثها. أي شيء أقل هو اختصار عملائك ونفسك.

3.4. التأمل الذاتي والنقد الذاتي

أهمية التفكير الذاتي والنقد الذاتي

في رأينا ، التأمل والنقد الذاتي جزءان مهمان للغاية من الرعاية الذاتية.

من المهم التفكير في ما تفعله مع العملاء وكذلك التفكير في كل جانب من جوانب حياتك الشخصية.

هذه بحاجة إلى أن تصبح ممارسات منتظمة لكل مقدم رعاية ، في رأينا. حتى بضع دقائق في اليوم يساعدك في الوصول إلى مكان أفضل.

نوصي بالبحث عن العملاء بعد كل جلسة مع مراجعة عامة يوميًا أو أسبوعيًا. نوصي أيضًا بمراجعة حياتك الشخصية أسبوعيًا على الأقل.

هناك العديد من الطرق للقيام بذلك. واحد من خلال الكتابة. تساعدك الكتابة على إخراج مشاعرك وتنظيمها. أيضا ، المشي بهدوء هو وسيلة أخرى. لا يزال هناك طريقة أخرى هي التأمل. سيجد كل شخص طريقة فردية للقيام بذلك.

وهذه النقطة هي أنه يحدث.

نشاط

هل لديك مخطط منتظم للتفكير والنقد الذاتي؟ ما هي المنهجية التي تستخدمها؟

إذا لم يكن لديك مثل هذه الآلية ، فإننا نوصي بإنشاء واحدة.

**3.5. التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية**

**التوازن بين الحياة المهنية لمقدم الرعاية وحياته الشخصية كثيرًا ما يكون غير مستقر. كلاهما مهم.**

**جميعنا لا يسعنا إلا أن نتأثر بالأشخاص الذين نعمل معهم ، خاصة إذا كانوا يعانون من صدمة كبيرة ولديهم مواقف صعبة. حتما ، نأتي بذلك إلى حياتنا الشخصية.**

**وينطبق الشيء نفسه في الاتجاه الآخر. لدينا جميعًا أشياء صعبة تحدث في حياتنا الشخصية في وقت أو آخر. لا يسعنا إلا أن نجلب هؤلاء إلى عملنا.**

**نقطة واحدة هي أن تكون على علم بهذا في كلا الاتجاهين ومحاولة فصل الاثنين قدر الإمكان. على وجه الخصوص ، يجب ألا نجلب مشاكلنا الشخصية ، بما في ذلك مشكلاتنا العاطفية ، إلى العمل مع عملائنا.**

**كما أكدنا خلال هذا القسم من هذه الدورة ، من المهم بالنسبة لنا كمقدمي الرعاية التخفيف من المشكلات الشخصية والمهنية وخلق مساحة لأنفسنا.**

**نقطة أخرى هنا هي تحديد الأولويات والقدرة على التخلي عن القضايا المهنية والقضايا الشخصية في الأوقات المناسبة. هذه هي عملية خلق التوازن. بالنسبة لكثير من الناس ، ليست عملية سهلة.**

**كما قلنا بالفعل ، نحتاج إلى التفكير في هذا الرصيد بانتظام.**

**من الجيد أيضًا مناقشة هذا الأمر مع شركائنا وأصدقائنا وزملائنا ، وبالطبع أثناء الإشراف والتدخل.**

**عدم خلق التوازن والحفاظ عليه في حياتنا يؤدي إلى الإرهاق.**

**نشاط**

**ما هو التوازن الحالي بين حياتك المهنية وحياتك الخاصة؟ ما هي التغييرات التي تريد القيام بها؟**

**3.6. الإشراف والتدخل**

**الإشراف يتحدث مع مقدم رعاية آخر. موضوعات المحادثة ، بشكل عام ، هي قضايا العملاء والمجموعات الذين يشاهدهم مقدم الرعاية وكذلك التفاعل بين الحياة المهنية لمقدم الرعاية وحياته الخاصة.**

**Intervision يفعل هذا في مجموعة. في بعض الأحيان ، تُعرف هذه المجموعات باسم مجموعات Balint بعد الطبيب العام الهنغاري الذي بدأها.**

**تتمثل أسباب الإشراف في اكتساب منظور حول العمل بشكل عام والقضايا التي تساهم فيه وحول القضايا المحددة للعملاء والمجموعات بالإضافة إلى اكتساب منظور حول الشخص الذي يقدم الرعاية. من المهم أن يكتسب مقدم الرعاية نظرة ثاقبة على نفسه أو نفسها. هذا يقوي مقدم الرعاية في جميع جوانب حياته تقريبًا.**

**في جزء سابق من هذه الدورة التدريبية ، ذكرنا تحديد مقدم الرعاية مع العميل والتحويل المضاد. الإشراف هو المكان المناسب للتعامل مع هذه القضايا. علاوة على ذلك ، يخضع جميع مقدمي الرعاية تقريبًا لصدمات ثانوية ، أي تعرضهم للصدمة من قبل ما يقوله لك العميل ، عند رؤية العملاء المصابين بصدمات شديدة. من الضروري لمقدمي الرعاية معالجة هذه الصدمات. تسهيل هذا المعالجة هو إحدى وظائف الإشراف.**

**تتمثل وظيفة الإشراف الأخرى في التعامل مع المشكلات التي أثرت على حياة مقدم الرعاية ، مثلما سيعطي مقدم الرعاية للعميل.**

**علاوة على ذلك ، يمكن أن يكون للتفاعل بين ردود فعل العميل وتجربة مقدم الرعاية آثار عميقة على مقدم الرعاية. وظيفة أخرى للإشراف هي التعامل مع هذا.**

**لا ينبغي أن يكون الشخص الذي يقوم بالإشراف هو الشخص الأقدم في الفريق. يمكن للأشخاص داخل الفريق تشكيل أزواج و / أو مجموعات صغيرة والإشراف على بعضهم البعض. من الأفضل العثور على شخص خارج الفريق للإشراف. هذا يعطي قدر أكبر من الموضوعية ويسمح للشخص الذي يخضع للإشراف أن يشعر بأنه أكثر حرية وأقل تهديدًا.**

**هناك آراء متباينة حول لغة الإشراف. يشعر الكثيرون أنه يجب أن يتم في لغة الشخص الذي يتلقى الإشراف. يشعر الآخرون أن القيام بذلك بلغة أخرى يعطي مسافة. رد فعلنا هو أن هذا هو قرار للشخص الخاضع للإشراف.**

**لا يجب تسريع الوقت المستغرق للإشراف. من المهم للغاية أن يحدث ذلك بطريقة مريحة وأن يتم استكشاف أكبر عدد ممكن من القضايا بعمق.**

**تردد الإشراف يعتمد على الظروف. هناك عدد من العوامل التي تلعب دورا هنا. أحدهما هو عدد العملاء الذين يشاهدهم الشخص الخاضع للإشراف. آخر هو صعوبة العملاء للشخص الذي يخضع للإشراف ومستويات الصدمات التي يتم رؤيتها. لا يزال آخر هو تجربة الشخص الخاضع للإشراف. وهناك عامل آخر يتمثل في العمق الذي تؤثر فيه أنواع المشكلات التي يتم عرضها على الشخص الذي تتم مراقبته. بشكل عام ، نجد أن ساعة واحدة في الأسبوع كحد أدنى مطلق.**

**نجد أن الإشراف أمر حاسم لجميع مقدمي الرعاية دون استثناء. لا يشمل ذلك مقدمي الرعاية الذين يقدمون المساعدة النفسية فحسب ، بل يشمل أيضًا أشخاصًا مثل رجال الإطفاء والشرطة والمحامين وأي شخص يعمل مع المصابين بصدمات نفسية.**

**نجد أيضًا أنه حتى الأشخاص الذين يعملون لفترة قصيرة من الزمن كمتطوعين يجب أن يكون لديهم إشراف أثناء وبعد فترة التطوع. كما يجب أن يكونوا مستعدين لما سيواجهونه.**

**نجد عدم وجود إشراف غير مهني. سوف نعود إلى هذا في الدورات المستقبلية.**

**إذا لم تتمكن من العثور على مشرف في منطقتك ، فيرجى الاتصال بنا.**

**أنشطة**

**كيف يعمل الإشراف لك؟**

**مرة أخرى ، نشدد على أنه إذا لم يكن لديك الإشراف بالفعل ، يجب أن تحصل عليه.**

**3.7. العوامل والنشاطات التشجيع والانتقاص من الرعاية الذاتية**

**المقدمة**

**لا يمكننا التأكيد على الحاجة إلى الرعاية الذاتية بما فيه الكفاية. الخطوة الأولى هي إدراك الحاجة ووضع خطة لذلك.**

**في هذا القسم ، سوف نلخص بعض الأشياء التي قلناها حتى الآن ونقترح بعض الأنشطة التي يمكن أن تساعدك.**

**بعض العوامل والأنشطة التي تعزز الرعاية الذاتية**

**كما قلنا في المقدمة ، فإن الخطوة الأولى في الرعاية الذاتية هي إدراك الحاجة إليها.**

**والخطوة التالية هي وضع خطة. يجب أن تتضمن تلك الخطة أوقاتًا منتظمة للأنشطة التي نقترحها بالإضافة إلى الأنشطة الأخرى الفردية لك. يجب أن تتضمن الخطة الأيام والأوقات المحددة التي ستنفذ فيها الأنشطة. من الضروري أن تتمسك بالخطة. من السهل جدًا العثور على أعذار لا.**

**يجب أن تتضمن الخطة القيام بشيء ما كل يوم تريد القيام به. يمكن أن تختلف مع اليوم. يمكن أن يكون الأمر بسيطًا مثل المشي أو تناول قطعة من الشوكولاتة أو الاستماع إلى الموسيقى. النقطة المهمة هي أن هذا هو وقتك. يجب أن يكون الحد الأدنى 15-30 دقيقة ويفضل أكثر. يجب أن تكون هذه المرة مقدسة ، أي أنك تغلق كل شيء آخر ، مهما كان عاجلاً. هذا أمر مهم للغاية لأنه يمنحك نقطة للنظر ونعطيك راحة.**

**يجب أن يكون جزء آخر من الخطة هو القيام بشيء مبدع من شأنه أن يخرج مشاعرك. يمكن أن يكون هذا كتابة مجلة أو تشغيل الموسيقى أو الرسم أو أي شيء آخر يمنحك إمكانية التعبير عن نفسك وإخراج الأشياء.**

**إن قضاء بعض الوقت في التفكير الذاتي أمر مهم للغاية ، كما قلنا. يجب أن يكون هذا أيضًا جزءًا من خطتك العادية.**

**بهذا المعنى ، يعد قبول القيود أمرًا مهمًا للغاية. تحتاج إلى أن تأخذ الوقت الكافي للنظر في هذه.**

**لا يزال جزء آخر من الخطة هو نوع من النشاط البدني. التمرين يساعد ، بقدر ما البعض منا ليس رياضيين. المشي "فقط" يساعد إلى حد كبير. المشي والجري تمارين جيدة جدا. كما يمكن أن يكون الوقت للتفكير الذاتي.**

**من المهم أيضًا أن تحصل على قدر كاف من النوم. هذا يختلف عن كل شخص في كل مرحلة من مراحل الحياة. النقطة المهمة هي أن التعب البدني وقلة النوم يسهمان بشكل كبير في الإرهاق العاطفي والإرهاق. النوم أيضًا هو هروب من العالم ويسمح بمعالجة مشاعرك من خلال الحلم.**

**علاوة على ذلك ، من المهم أن تحقق توازنًا بين حياتك الشخصية وحياتك المهنية وأن تحدد العوامل في كليهما.**

**وأخيراً وليس آخراً ، من الضروري أن تكون المراقبة المنتظمة منتظمة ، كما ذكرنا عدة مرات.**

**بعض العوامل والأنشطة التي تنتقص من الرعاية الذاتية**

**إن العمل بقلق شديد ، سواء في حياتك المهنية أو في حياتك الخاصة ، يضر بك ولعملائك ولأفراد حياتك الخاصة. وبالتالي ، من المهم للغاية تجنب ذلك وتحديد أولويات أنشطتك في كليهما.**

**أيضا ، أخذ القليل من الوقت لنفسك هو ضار أيضا.**

**التمسك بمشاعرك ومشاعرك حول مشاكلك الشخصية والشخصية سيؤدي في النهاية إلى انفجارات أو انفجارات. وبالتالي ، يجب عليك إخراجهم بطريقة ما.**

**وينطبق الشيء نفسه على تجاهل و / أو رفض القضايا الشخصية.**

**إن عدم الاهتمام بحالتك البدنية سيؤذيك أيضًا عاطفيًا وجسديًا.**

**أنشطة**

**ما هي أهم العوامل بالنسبة لك كفرد للرعاية الذاتية؟**

**ماذا تفعل ولا تفعل الآن؟**

**الملاحظات الختامية**

**مرة أخرى ، لا يمكننا التشديد بما فيه الكفاية على الحاجة إلى الرعاية الذاتية والحاجة إلى النظر إلى نفسك بعناية وتغيير مواقفك وأنشطتك لجعل من الممكن لك ولبيئتك وعملائك الاستفادة.**

**3.8. ملاحظات ختامية لهذا القسم**

**في هذا القسم من الدورة التدريبية ، حاولنا توضيح أن الرعاية الذاتية ضرورية للغاية إذا كنت ترغب في خدمة عملائك وعائلتك وأصدقائك ونفسك. إنه شيء لا يمكنك الاستغناء عنه.**

**في القسم السابق حول العوامل التي تعزز الرعاية الذاتية وتنتقص منها ، قدمنا ​​عددًا من الأشياء التي يمكنك القيام بها لمساعدة نفسك وعدد من الأشياء التي لا ينبغي عليك القيام بها.**

**من بين كل هذه الأشياء التي يجب عليك القيام بها ، والأهم هو الإشراف و / أو التدخل والتعبير عن مشاعرك. بدون هؤلاء ، سوف تنفجر أو تنفجر.**

**نتمنى لك التوفيق والنجاح في العمل مع نفسك ونأمل أن نكون قد ساهمنا في القيام بذلك ولمساعدتك في الحفاظ على رصيدك.**

**أنشطة**

**إذا لم تكن قد قمت بالفعل ، فضع خطة للرعاية الذاتية بما في ذلك العناصر التي تمت مناقشتها في هذا القسم.**

**الرجاء إخبارنا برأيك في هذا القسم. هل تركنا أي شيء؟ هل نحن بحاجة إلى تغيير أجزاء من القسم؟ نحن نرحب بتعليقاتكم.**

**القسم 4: بعض الملاحظات والأنشطة الأخيرة لهذه الدورة**

**في هذه الدورة ، حاولنا أن نقدم لك فكرة عن أساسيات العلاقة بين مقدم الرعاية والعميل وكيفية الاعتناء بنفسك. كلاهما ضروري ، أيا كان دورك ، سواء كان تقديم مساعدة نفسية و / أو طبية ، أو تقديم مساعدة إنسانية ، أو تقديم مساعدة قانونية ، أو كونه متطوعًا طويل الأجل أو قصير الأجل ، أو أي دور آخر قد تلعبه. على الرغم من أن تفاصيل موقفك قد تختلف ، فإن ما وصفناه هنا هو أساسيات الطريقة التي تعمل بها مع العملاء ، والطريقة التي تنشئ بها الثقة وتحافظ عليها ، والأخلاقيات التي يجب أن تحافظ عليها.**

**أيضًا ، على الرغم من أن وضعك المحدد قد يكون مختلفًا من حيث الرعاية الذاتية الخاصة بك ، فإن أساسيات الإشراف و / أو التدخل ، والتخلص من مشاعرك ، واستغراق الوقت لنفسك هي نفسها في جميع الظروف.**

**في الدورة التالية ، سنعمل على التواصل ، وهو كفاءات أساسية أخرى. هناك ، سنقدم بعض الخلفية وبعض الطرق العملية للتواصل مع العملاء.**

**أنشطة**

**كيف تغيرت أفكارك وطرق العمل مع العملاء كنتيجة لهذه الدورة؟**

**كيف تغيرت أفكارك عن رعاية نفسك نتيجة لهذه الدورة؟**

**هل هناك طرق يمكننا بها تكييف هذه الدورة لتناسب احتياجاتك بشكل أفضل؟ أخبرنا ما الذي نفعله بشكل صحيح ونفعل الخطأ؟**