



# إرشاد الأقران

منهجيات وأدوات للتمكين وتحرير مسارات التدريب لمرشدي الأقران في قطاع غزة

دليل: "إرشاد الأقران - منهجيات وأدوات التمكين وتحرير مسارات التدريب لمرشدي الأقران في قطاع غزة"

طبع بمساهمة من الوكالة الإيطالية للتعاون الإنمائي في إطار مشروع "مرونة الأقران: الدعم الاجتماعي النفسي وتفعيل مسارات الصلابة الداخلية للأشخاص ذوي الإعاقة والأطفال الذين تعرضوا لصدمات نفسية بعد الحرب على غزة. مبادرة الطوارئ رقم 10487. محتويات هذا الدليل هي من مسؤولية المؤلف ولا تمثل بالضرورة وجهة نظر الوكالة الإيطالية للتعاون الإنمائي.

الوكالة الإيطالية للتعاون الإنمائي لا تتحمل أي مسؤولية عن دقة واكتمال ونوعية المعلومات المتاحة.

الوكالة الإيطالية للتعاون الإنمائي

مكتب القدس

شارع مجير الدين، ٢

الشيخ جراح - القدس

هاتف: +٩٧٢ (٠) ٢ ٥٣٢٧٤٤٧

فاكس: +٩٧٢ (٠) ٢ ٥٣٢٢٩٠٤

موقع: [www.itcoop-jer.org](http://www.itcoop-jer.org)

بدعم من



هذا الدليل " إرشاد الأقران - أدوات ومنهجيات التمكين " تم تطويرها من قبل ريتا بربوتو في إطار التدريب الذي تنفيذه ضمن مشروع " مرونة الأقران: الدعم النفسي الاجتماعي ودعم مسارات المرونة للأشخاص ذوي الإعاقة والأطفال الذين لديهم صدمة بعد الحرب على غزة " ، بدعم من الوكالة الدولية للتعاون الإنمائي، في مايو ٢٠١٦.



## مقدمة الدليل

إرشاد الأقران، مثل أي شكل من أشكال تقديم الاستشارات، هو علاقة تفاعلية ما بين الأشخاص، ضمن إطار يكون فيه أحدهم (المرشد) يساعد شخصاً آخر (المستترشد) على فهم المشاكل ووضع الحلول لها. وهي منهجية تقوم على علاقة المساعدة بين شخصين أو أكثر بالشكل الذي يتيح لأولئك الذين يرغبون في بدء أو تعزيز عملية التحرر، معالجة المخاوف والقيود الشخصية، والمشاكل الموضوعية، وتحديد الحلول والمواقف الأكثر ملائمة من أجل تحقيق مشاريع حياتهم الشخصية.

ما يميز العلاقة هي حقيقة كونها علاقة مساعدة تتحقق بين الناس الذين هم "على قدم المساواة". الناس الذين يكونون في الفئة العمرية نفسها أو ذات الثقافة أو يتقاسمون نفس التجربة في الحياة. في حالتنا، فهم "يتساوون" في كونهم ذوي إعاقة.

في إرشاد الأقران، المرشد والمستترشد متساوون في الكرامة، فهما هويتان، موضوعان و"عالمان"، كل له أيديولوجيته الخاصة به ورؤيته للواقع والمشاكل، وتاريخ طويل ومعقد مع تجاربهم وعواطفهم. لكل منهما خصائصه على حد سواء، معا يقومان ببناء العلاقة بينهما، التي تقوم على علاقة ذات / ذات مع تأثير متبادل بينهما وتكّيف في عملية بناء الواقع المشترك بينهما والذي يرتبط بتجربة الإعاقة المشتركة بينهما. حقيقة أن هناك تكافؤ (مساواة) في علاقة المساعدة يسمح للمستترشد أن يعكس نفسه للمرشد، وهذا يؤيد عملية اكتساب الوعي الذاتي، فيما يتعلق بتجاربه، في حدودها وإمكاناتها، وكذلك فيما يتعلق بقدرته على الدخول في علاقات مع الآخرين. المرشد، الذي اتخذ بالفعل وحقق طريقاً خاصاً به من الاعتماد على النفس، فإنه يكون قدوة للمستترشد، فيعمل على تفعيله في عملية من شأنها أن تجعله أقوى في التعامل مع حياته الخاصة والتعامل بشكل أفضل مع العالم. و المرشد هو " دليل " ، يساعد المستترشد على التواصل مع ذاته و التعرف على الموارد و الإمكانيات الكامنة داخله و تلك المحيطة به. المرشد يساعد المستترشد على الحصول على تواصل مع عالمه



الداخلي، بالاستيلاء على تلك القدرات النفسية (عاطفية، خيالية، عقلانية) التي تدير حياته بوعي وتمكنه من التعامل مع الصعوبات التي تواجهه. الوعي الذي من شأنه أن يسمح له بالمزيد من الحرية في تقييم الحلول والاستراتيجيات المختلفة، مثل طلب المساعدات الإنسانية، ومعرفة القوانين واستخدام المعينات والتقنيات المناسبة لأوجه النقص الوظيفية لديه، التي يجب اتخاذها بمسؤولية لتحقيق هدفه، بشكل واقعي وعملي، ليعيش حياة مستقلة، ويحكم ذاته بنفسه، ويمارس حقه في تقرير المصير في مختلف المجالات.

مفاهيم الاستقلال والحكم الذاتي وتقرير المصير تصبح ذات معنى أكبر إذا وضعت في منظور الاعتماد المتبادل أو بالأحرى التكامل. فمثلهم مثل جميع البشر، إلى أي مدى الأشخاص ذوي الإعاقة هم كائنات اجتماعية كغيرهم من البشر، يتفاعلون مع بعضهم البعض لبناء المجتمع حيث الجميع (أشخاص ذوي إعاقة أم لا) هم مواطنون متساوون في الحقوق والواجبات فيما يتعلق بالآخرين.

عمل إرشاد الأقران، يركز على الشخص، ويؤثر على المجال الشخصي، ولكنه أيضا يرتبط ارتباطا وثيقا بالبعد الاجتماعي والكفاح من أجل الاعتراف بالحقوق المدنية وحقوق الإنسان. وإن ذلك يعطي استمرارية ودعم لنشاط المعلومات والإرشادات، الخاص بدعم الأقران وتأييدهم، الذي تلعبه الجمعيات، والذي يجعل من الخط الشخصية للحياة المستقلة التي يقررها المسترشد لنفسه قابلة للتحقق. ومن هذا المنطلق، يجب أن يكون مرشد الأقران قادرا على فهم واستخدام القوانين الدولية والوطنية المتعلقة بمجال الإعاقة و يجب أن يكون على بينة من خارطة الخدمات والموارد للإقليم الذي يعيش فيه، فضلا عن المعرفة الجيدة بخبرات المؤسسات العامة أو الخاصة بخصوص حاجات ومتطلبات المواطنين ذوي الإعاقة.

منهجية إرشاد الأقران تعزز ما يقال عنه عملية تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة.

من خلال عملية التمكين يحصل الأشخاص ذوي الإعاقة على القوة، و المعنى هنا ليس السيطرة على الآخرين بل تعزيز الذات، واكتساب القدرة على الفعل والوجود، وكذلك إمكانية الاختيار بدءا من القيود والقدرات، والاستخدام الأمثل للموارد الداخلية والخارجية، التي تأتي من الآخرين ومن البيئة التي يعيش الشخص فيها،



وكذلك من إمكانية وحرية التفاعل مع العالم.

التمكين ليس لحظي، لأنه لا يأتي مرة واحدة ويبقى إلى الأبد، بل هو عملية، ونتيجة للمطالبة والعمل المتواصل الذي يستمر على مر الزمن. ويبدأ من حاجة / رغبة بدون ضمان إرضائها، بسبب ظروف خارجية وموضوعية قد تمنع ذلك، لكنه بالتأكيد يجعل من الممكن الاستفادة الكاملة من إمكانيات وموارد الشخص. بالتالي فإن هذه العملية تسمح بكسر عالم المستحيل وتحقيق ما هو ممكن. التمكين يفتح آفاقاً جديدة للأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك لا يعني بالضرورة التغيير، ولكنه بالتأكيد يحفز قدرات أكبر على التحكم والمشاركة والوعي الناقد والتي هي تعتبر بمثابة العناصر التي تسهل التواصل مع سياق البيئة الاجتماعية والسياسية التي يعيش الشخص فيها و تسهل كذلك اكتساب و ممارسة مهارات جديدة لتنفيذ المشاريع الحياتية.

مسار النمو الذي يتم من خلال إرشاد الأقران حتماً يتطلب اختبار الوحدة والانفصال. فالنمو يعني تمييز الشخص عن الآخرين، والاعتراف والتأكيد على طابع تميّزه كفرد و كذلك استيفاء الخيارات وخلق أسلوب الحياة الشخصية الذي يسمح له بتلبية الاحتياجات أولاً والرغبات لاحقاً. كل ذلك يعني أنه على الشخص أن يتقبل نفسه ويحب نفسه بغض النظر عن القيود المفروضة عليه. قد يكون هذا المسار أسهل إذا تم تنفيذه في مجموعات، جنباً إلى جنب مع آخرين يشتركون في نفس الظروف و نفس حالة التهميش ونفس الرغبة في التحرر.

من خلال مشروع صلابة الأقران: الدعم النفسي والاجتماعي وتفعيل مسارات الصلابة النفسية للأشخاص ذوي الإعاقة والأطفال المتعرضين للصدمات في أعقاب عملية "الجرف الصامد"، بدأ المشاركون في عملية مشتركة من المساعدة والمساعدة المتبادلة، وبفضل ذلك، فقد حددوا الأهداف التي يجب اتباعها، لتحسين، ليس فقط الظروف الخاصة بهم، ولكن أيضاً تلك الخاصة بأولئك من ذوي الإعاقة الذين يعيشون في قطاع غزة. ريتا بربوتو



# مرونة الأقران

مشروع

مرونة الأقران: الدعم النفسي الاجتماعي ودعم مسارات المرونة للأشخاص ذوي الإعاقة والأطفال الذين لديهم خبرات صادمة بعد الحرب على غزة

مبادرة الطوارئ AID 10487

ريتا بربوتو

فلسطين

٢٠١٦

## الأساطير و الأشكال الثقافية للإعاقة

في عبارات من المجتمع يتضح أن الإشارة الأخيرة هي ليست أبداً المجموعة، ولكن كل شخص، كل مجتمع إنساني هو مهم عندما يكون مستقلاً به اختلافات ولكن متماسك، لنمو الأفراد.

التعريف المقتضب و المفتوح الذي نستخدمه باعتباره قيمة مثالية و ناقدة لمصطلح شخص يؤكد أن الشخص هو الجسد الحي الذي يفكر و يريد معنى و حرية .



### الشخص = أصالة

الشخص مختلف دائماً عن غيره ، لكل تاريخ و تطور وارتداد و اختلافات في الاحتياجات و الرغبات  
آبراهام ماسلو

### الشخص = أصالة = اختلاف

لقد تم فهم الاختلاف تاريخياً على النحو التالي:

- دونية
- شذوذ
- متعذر إصلاحه
- عجز (على سبيل المثال المرضى العقليين و الغجر و الأشخاص ذوي الإعاقة و المثليون جنسياً و المنحرفين – باستثناء الفنان غريب الأطوار)

### الشخص = أصالة = فرق

تحول ثقافي من الاختلاف إلى الفرق

## التاريخ

## اليوم



## الاختلاف / التنوع

يثير خطر وهمي من المجهول  
يثير صورة التعيس غير القادر (صورة مرضية)  
فيما يتعلق بالاختلاف يشعر الأشخاص بمشاعر القلق المتعلقة بقاء الغريب الموجود في أذهاننا .

## الفروق

لم تعد تثير المقارنة بين الأضداد  
لم تعد تثير السلبية و الاستثناء  
الأشخاص ينظرون للفرق كقيمة

## اليونان و روما القديمة

صورة: وحش الطبيعة  
الموقف الاجتماعي: تحسين النسل و القتل الرحيم و القمع  
أطفال يلقون من أعالي الجبال  
" لنغرق الأطفال الضعفاء و غير الطبيعيين " - سينيكا

## العصور الوسطى

صورة: الطبيعة مرتبطة بالله والاختلاف / الاكتشافات هي سحر أو معجزة.  
ابن الخطيئة الاجتماعي: ديني (سيئة ناجمة عن خطيئة أو عن قدر = حظ جيد أو حظ سيء)



## تنوير

صورة: الهمجي النبيل (لابد من تربيته)  
الموقف الاجتماعي: رشيد (ولادة التربية الحديثة)

## الفلسفة الوضعية

صورة: مريض خطير  
الموقف الاجتماعي: تحكم

## القرن العشرون

صورة طفل يحتاج لرعاية  
الموقف الاجتماعي: العناية بالطفولة

## القرن الواحد والعشرون

صورة: شخص  
الموقف الاجتماعي: إعطاء قيمة للفروقات ؛ دمج و تكافؤ في الفرص

## نماذج الإعاقة

على مر العصور أخذت رؤية الشخص ذو الإعاقة تدريجياً معاني مختلفة تعكس القيم الثقافية والظروف الاجتماعية والاقتصادية لمختلف الفترات. التصور العام للإعاقة عانى دائماً من تأثير هذه القيم والظروف، الخاصة بكل فترة تاريخية معينة، من خلال إعطاء أصل و عمل أساس من وقت لآخر لتأثيرات و مناهج و لغات دقيقة.

في القرن العشرين كان هناك تفكير نظري هام على الصحة والمرض وآثاره على حياة الشخص، والتي أدت إلى صياغة نماذج مفاهيمية مختلفة.

- بعض هذه النماذج ركزت بشكل كبير على ما يسمى بعملية " العجز " أو إنشاء العجز
- في حين أن النماذج الأولى تعتبر هذه العملية ناتجة عن خصائص الشخص (المرض والإعاقة)
- أما في النماذج اللاحقة، فقد تم الاعتراف تدريجياً بدور البيئة (في جوانبها المادية والاجتماعية)

## القناعة بالمرض = انخفاض أو فقدان القدرة على تحليل الديناميات

### الخمسينيات

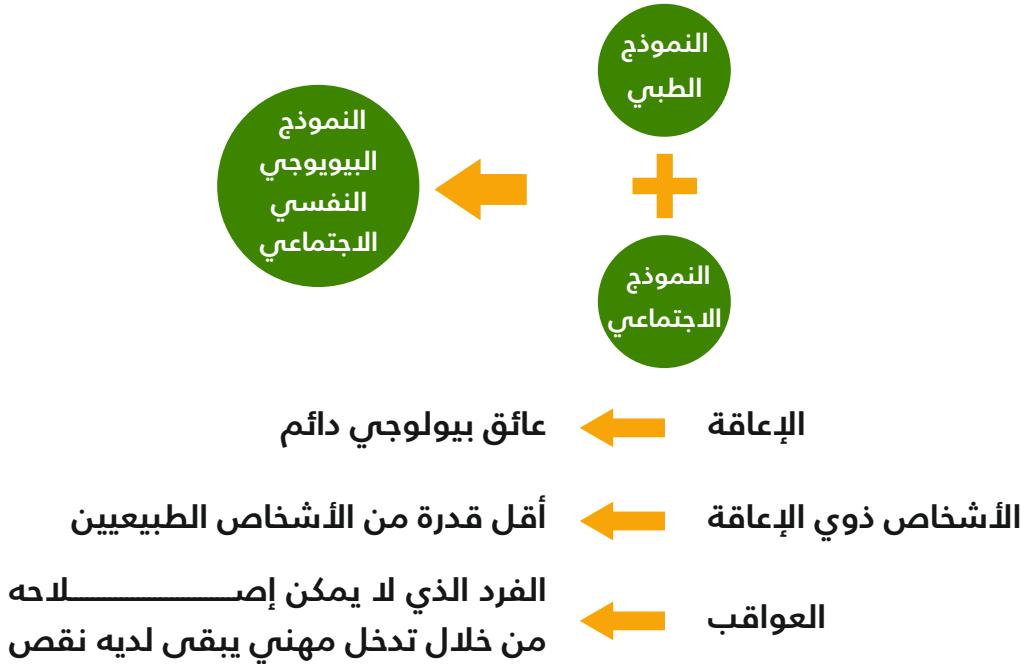
لقد تم تقديم مساهمة هامة في مجال انعكاس العلاقة بين المرض والعجز في نهاية الخمسينيات من عمل سعد ناجي، وهو عالم اجتماع مصري الأصل.

هذا الكاتب يبدأ من المواقف الاجتماعية، وبالنظر إلى أن الطب بذل قدر كبير من السيطرة على القضايا المتعلقة بالعجز والعلاقة بين علم الأمراض وفرص العمل، أراد هذا العالم أن يوضح أن إنشاء العجز قد لا يرتبط بالضرورة بعوامل متعلقة بعلم الأمراض و التشوهات .

سعد ناجي، في الواقع، يقدم وجهة نظر ديناميكية عن العجز و عن العواقب الوظيفية للمرض على اعتبار أنه لا

يمكن التنبؤ بها بسهولة لمجرد وجود مرض نشط في شخص ما. وسع ناجي نموذجها الخاص على أنه بالإضافة إلى كونه أساساً للتوضيح النظري و التجريبي للمشاكل التأهيلية، كان الغرض من ذلك هو بمثابة عنصر تخطيط للتدخلات الرامية لإسناد أشكال المساعدة الاجتماعية والاقتصادية لأولئك الذين فقدوا بشكل كلي أو جزئي فرصهم في العمل جراء المرض.

و عرف الإعاقة بأنها " تعبير عن القصور البدني أو العقلي في السياق الاجتماعي ": الفجوة بين قدرات الشخص و مطالب البيئة المادية والاجتماعية.



الأشخاص الذين لديهم إعاقات وظيفية وهيكلية يتم انزالها إلى الأدوار الثانوية داخل المجتمع على أساس القرارات الصحية والطبية التي تؤثر على جميع جوانب حياتهم.

**الدور الاجتماعي** غير مناسب و واصل للشخص ذو الإعاقة كنتيجة للحكم المسبق على أساس اختلافات جسدية واضحة اجتماعيا و التي من شأنها أن تشكل شكلا من أشكال الانحراف الاجتماعي، والتي تضيفي الشرعية على تصرفات إعفاء الشخص ذوي الإعاقة من المسؤولية الاجتماعية وتولي الأدوار العادية. الأشخاص ذوي الإعاقة يجب أن يولى إليهم دور المرضى، " المرضى الجيدين " في ظل محاولات جاهدة للتعافي.

يتم التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة بتساهل و شفقة على اعتبار أنهم ضحايا أبرياء جراء مرض أو صدمة .  
**الأبعاد الاجتماعية** للإعاقة عبارة عن الاستهانة بها إن لم يكن تجاهلها.

نظراً لتشديد النموذج البيولوجي الطبي على العجز فإنه يركز على أداء الفرد و يتجاهل الأبعاد الاجتماعية. تكيف الفرد مع البيئة لا تزال هي المهمة الاجتماعية الأساسية التي يجب اتباعها. الأهداف المتعلقة بالاعتراف بحقوق المساواة والتكامل هي أهداف أقل أهمية مقارنة بالأهداف المبنية على أساس الاحتياجات الطبية.

**الاحتياجات الفردية** يتم حصرها في احتياجات ذات طابع طبي . و يتم تقييمها من وجهة نظر طبية و التي تنظر و تعترف سلفاً بالتسلسل الهرمي للاحتياجات الفردية على أساس معيار الاحتياجات الأساسية للبقاء على قيد الحياة.

المريض هو مريض، سواءً سبب العجز بنفسه أو هو نتيجة وقوع حادث أو وباء أو أو عمل مقصود من الآخرين. الأثر الرئيسي لهذه النقطة التي تركز على الاحتياجات، بدلا من المسؤولية، هو تقويض اعتقاد حول فكرة قديمة عن العجز، ذلك الاعتقاد هو، أن العجز والأسباب ذاتها للمعاناة، هم استحقاق و عقاب لما تقدم من ذنوب.

إن ما يقدمه النموذج الطبي يدعونا ألا نقلل من الأبعاد الخاصة بالجسم والصحة و المرض على اعتبار أنها ذات الصلة بالإعاقة.





بعبارات بسيطة هو نموذج يأخذ بعين الاعتبار كل من الفرد و مشاكله الصحية و كذلك بيئته الاجتماعية .

**بيولوجي** هو المصطلح الذي يشير إلى حالة الصحة البدنية أو العقلية.

**نفسى** هو المصطلح الذي يحدد العوامل الشخصية أو النفسية التي تؤثر على أداء الفرد.

**اجتماعي** هو المصطلح الذي يحدد أهمية البيئة الاجتماعية، والضغط و حدود سلوك و أداء الفرد المريض.

اهتمام مركز على الشخص أكثر منه على الإعاقة

مفهوم علاقة المساعدة ك تدخل معقد ، بالإضافة إلى كونها تغيير أو إزالة لعوامل الخطر، هي قادرة على تعزيز ودعم زيادة المستوى العام لصحة الشخص.

مفهوم صحي يدخل كجزء من نموذج متكامل متعلق بالرفاهية وجودة الحياة .

## نموذج حقوق الإنسان

نموذج الإعاقة المبني على أساس حقوق الإنسان يركز على :

**المشاركة** السماح للأشخاص ذوي الإعاقة في المشاركة الكاملة في الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وفي جميع عمليات صنع القرارات التي تؤثر على حياتهم.

**الدمج** الدمج الاجتماعي القائم على قيم المساواة وتكافؤ الفرص وعدم التمييز.

## الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المادة - 1 الغرض

الغرض من هذه الاتفاقية هو تعزيز وحماية وضمان التمتع الكامل وعلى قدم المساواة بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية للأشخاص ذوي الإعاقة، وتعزيز احترام كرامتهم المتأصلة.

## المنهج المزدوج

تعميم

تمكين

هدف

المساواة في الحقوق  
وتكافؤ الفرص

### الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المادة – 3 المبادئ العامة

- احترام كرامة الأشخاص المتأصلة؛
- الاستقلالية الفردية،
- الحرية لممارسة الخيارات الخاصة بها، واستقلاليتهم؛
- عدم التمييز.
- المشاركة الكاملة والفعالة والاندماج في المجتمع.
- احترام الفوارق وقبول الأشخاص ذوي الإعاقة كجزء من التنوع البشري والطبيعة البشرية؛
- تكافؤ الفرص.
- إمكانية الوصول؛
- المساواة بين الرجل والمرأة؛
- احترام القدرات المتطورة للأطفال ذوي الإعاقة واحترام حق الأطفال ذوي الإعاقة في الحفاظ على هويتهم.

## إرشاد / مساعدة الذات



### مساعدة الذات

1897

كتب بيتر كروبوتكين، الفيلسوف الاجتماعي الروسي في المنفى، كتاب بعنوان "المعونة المتبادلة"، والذي قام فيه بتقديم حجة أن نفس تطور الجنس البشري كان يمكن أن يكون مستحيلا بدون موقف الرجال إلى "إعادة اتحادهم" بين بعضهم البعض، لعمل جسم مشترك و للتعاون و دعم بعضهم البعض أمام المشاكل المشتركة أو الأخطار الخارجية.

1935

تعود ولادة مجموعات المساعدة الذاتية التقليدية بشكل رسمي لعام ١٩٣٥، و هو العام الذي تأسست فيه مؤسسة مدمني الخمر المجهولين في الولايات المتحدة، عندما وجد الطبيب بيل و وكيل البورصة بوب انهم لن يتمكنوا من أن يتمتعوا بالرزانة إلا بفضل المساعدة والدعم المتبادل. في هذا النوع من المؤسسات قد تم تطوير مفهوم المساعدة الذاتية الحديثة بحيث يضع التركيز الشديد على المسؤولية الفردية في منظور تغيير الشخصية، مع سلسلة محددة من الخطوات والاعترافات التي ترسخ النضوج نحو الرزانة الكاملة.

### الستينيات

انتشرت مجموعات مدمني الخمر المجهولين بسرعة في الولايات المتحدة وأوروبا، من خلال تطبيق المبادئ، ليس فقط تلك المتعلقة بمشكلة الإدمان على الكحول، ولكن أيضا تلك المتعلقة بأشكال أخرى من الإدمان.

جماعات المساعدة الذاتية واصلت تطورها في السبعينيات، في تلك الحقبة كان هناك العديد من الحركات الاجتماعية، مثل الحركات النسوية، و تلك الخاصة بالحقوق المدنية، وحركة المستهلكين، وما إلى ذلك؛ كل ذلك قدم دليل على أزمة دولة الرفاه، المستوحاه من النموذج الإنجليزي.

## الألفية الثالثة

نشهد اليوم وجود نطاق واسع من مجموعات المساعدة الذاتية، و المنظمة بطرق مختلفة، والموجهة إلى أنواع متعددة من الانزعاج و المشكلات الحاضرة في مجتمعنا.

## منظمة الصحة العالمية

المقصود بالمساعدة الذاتية هو جميع التدابير المتخذة من قبل المهنيين لتعزيز أو استعادة الصحة في المجتمع ... المساعدة الذاتية هي مورد للمجتمع.

مجموعات المساعدة الذاتية هي هياكل صغيرة لمجموعة تركز على المساعدة المتبادلة وتحقيق أهداف معينة. عادة يتم تشكيلها من قبل أقران يتحدون معاً لتلبية حاجة مشتركة، من خلال تحديد استراتيجيات حل مشتركة. في هذه المجموعات تبرز أهمية العلاقات "وجها لوجه" وتحمل المسؤولية من قبل الأعضاء. ما يفرقهم هو "حالة من غياب السلطة" كنقطة انطلاق.

هي مجموعات تقدم للأشخاص الفرصة لحشد الانتباه إلى أجسادهم، وعقولهم، وسلوكهم، وتمكنهم من مساعد الآخريين على فعل الشيء نفسه.

لا توفر فقط الدعم، ولكن لأنها تعيد للشخص: مهارة، وشعور بالذات و دورا وإمكانية لروابط جديدة. مساعدة الذات هي عنصران من خلاله الشخص الذي يعاني يجسد هوية جماعية بحيث تصبح المعاناة مثال اجتماعي مرئي يتمكن من خلاله الأفراد الذين يعانون من قول الاجتماعية نحن موجودون. مساعدة الذات هي المكان الذي يظهر فيه الألم كجزء من الواقع و يصبح قابل للحديث عنه.



## الإرشاد

يقدم للأشخاص فرصة للعمل على أنفسهم، من أجل تحقيق قدر أكبر من الموارد وتحقيق أكبر قدر من الرضا كأفراد وكأعضاء في المجتمع.

## الخمسينيات

الولادة الرسمية للإرشاد النفسي غالبا ما ترجع إلى العام ١٩٥١ تزامنا مع تأسيس شعبة الإرشاد النفسي. في أوروبا و خاصة في بريطانيا، قد ولد الإرشاد النفسي في نهاية الخمسينيات، حيث كان يستخدم أساسا في مرافق الرعاية الصحية والعيادات ومراكز الشباب.

## السبعينيات

في أوروبا، كما في الولايات المتحدة، قد شكّل الإرشاد استجابة لبعض الإخفاقات المحددة والتغيرات الاجتماعية، في المجتمع لقد لبعض الآلية مجزأة والصعوبات، شكل الإرشاد آلية للاستجابة للاحتياجات الاجتماعية التي يعبر عنها الأشخاص، تلك المتعلقة بحاجاتهم للاستماع إليهم و فهمهم بطريقة أصيلة وحقيقية في عالم بدأ هشاً لكن له متطلبات.

وفقا لرولو ماي (١٩٣٩)، و الذي يمكن أن نعرفه بأنه أب الإرشاد، " الهدف من الإرشاد هو إعادة التوازن للتوترات الأساسية للشخصية (الطموحات والمصالح الاجتماعية)، بحيث يمكن لها أن تتعايش في وئام وظيفي. وظيفة المرشد هو، في الواقع، مساعدة المسترشد ليصبح ما كان يجب أن يكونه.

من وجهة نظر روجرز (١٩٤٢)، الغرض من الإرشاد ليس من أجل حل مشكلة معينة، ولكن لمساعدة الفرد على النمو بحيث يمكنه التعامل مع كل من المشكلة الحالية و تلك التالية بطريقة أكثر تكاملا، بقدر أكبر من الاعتماد على النفس والمسؤولية والوعي .



من هاذين التعريفين يمكننا الفهم بالفعل اللبنة الأساسية للإرشاد: الهدف من التدخل هو تسهيل العملية (أو عملية تسهيل)، التي تعتبر الحصول على مستوى أعلى من وعي المسترشدين ثروة قيمة للإدارة المستقلة و أنها غير ناجمة عن مشاكلها كما تعتبر عملية التسهيل نفسها على أنها عملية استكشاف أنماط التفكير و العمل من أجل استخدام أفضل للموارد فيما يتعلق بالاحتياجات و الرغبات الخاصة بالمسترشدين.

## الأهداف العامة

تمكين المسترشد من الظروف التالية:

- القدرة على تقوية مصادره الذاتية
- خلق الظروف الاجتماعية و البيئية التي تسهم في رفاه المسترشد.

## الأهداف الخاصة

- صنع القرارات
- تخطي الأزمات
- تحسين العلاقات مع الآخرين
- تسهيل النمو
- زيادة المعرفة بالذات
- التحليل من أجل تطوير الفهم الخاص بالمشاعر و النزاعات الداخلية

قبل أن يتحول الإنزعاج إلى إنزعاج مزمن

(وقاية)

## علاقة الإرشاد

- تسهل النضج و التغيير
- تستكشف الطرق العلائقية و الديناميكيات داخل النفس
- تهدف إلى تحديد و تطوير الموارد

تأسس الإرشاد على أنه تدخل نفسي تربوي يهدف إلى تعزيز و العمل على الصحة أكثر منه على المرض.

## التمييز بين

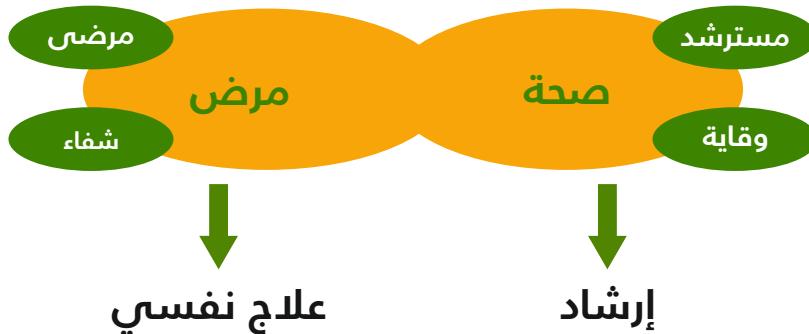
### العلاج النفسي

- اضطرابات نفسية بسبب اضطراب هيكللي/ بنائي
- في الشخصية .
- عوامل داخلية.
- وقت أطول.
- تعقيد و مجهود أكبر.

### المساعدة الذاتية / الإرشاد

- مشاكل شخصية محدودة و محددة في نقطة الصراع.
- عيش مشاعر التناقض و التوتر و القرارات الصعبة.
- العوامل الخارجية
- أوقات قصيرة.
- النمو، الوقاية و التربية النفسية المجتمعية.

## إنزعاج



## إرشاد الأقران



### تمكين .. المعاني و المبررات

#### القدرة / السلطة

- تعزيز للذات.
- كالتساب إمكانيات أن أكون و أن أعمل.
- كوسيلة اختيار انطلاقاً من حدوده و إمكانياته.
- كإمكانية لاستخدام الوسائل التي يمتلكها كل فرد داخله أو تلك التي قدمتها له بيئته الاجتماعية.
- كإمكانية وحرية التفاعل الأمثل مع العالم.



مصطلح تمكين يعني " اكتساب القدرة " و إذا تمت ترجمته بصيغة الفاعل يعني " أنا أستطيع " المقصود بالقدرة و السيطرة ليس السيطرة على الآخرين التمكين ينطوي على مفهوم القوة و القدرة الإيجابية، في إشارة إلى مصطلحات مثل " النمو " و " التنمية " ، " التحرر " .

### الهدف العام للتمكين هو

التعزيز والتطوير الشخصي و الاجتماعي  
و يمكن توجيهه :

- على المستوى الفردي / النفسي
- على المستوى التنظيمي
- على المستوى الاجتماعي للمجتمع

نقطة الانطلاق للبدء في عملية التمكين تكمن في التقائنا بحالة من عدم التمكين " الضعف / العجز " .  
عدم التمكين " الضعف / العجز " هو حالة نفسية يعيشها أولئك الذين فقدوا الأمل و الثقة في قدرتهم على ممارسة التأثير في مسيرة الأحداث و القرارات التي يجب اتخاذها .  
هو حالة يعيشها غالباً ، و لأسباب مختلفة ، الأشخاص المحرومين و المهمشين .

### أنشطة التمكين تهدف إلى دعم الأشخاص من خلال استعادة:

- إمكاناتهم البشرية
- قوة المشاركة لديهم
- قدراتهم الاجتماعية

- مفهوم يقصد به مجموعة من المعارف و المهارات
- عملية

### التمكين يضع الشخص في عملية

- تطلق الدافع و تعبئ الموارد و تشرع في بناء القدرة و المهارات و الأدوات
- الأمر الذي يضع الشخص في بعد التقييم والاختيار بين مختلف الخيارات التي يمكن أن يمارسها والتي يعتقد أنه قادر على متابعتها.

ويمكن تعريف التمكين كعملية إعادة بناء التقييم الإيجابي للذات و للكفاءة الذاتية، كنتيجة لخبرة و / أو لحالة قوضت بشكل كبير الثقة بالنفس.

الغفلة الاجتماعية تجاه الأقليات تكاد تكون طبيعية وتقليدية، ولذلك يجب على الأقلية الدفاع عن حقوقها والمطالبة بإشباع حاجاتها.

منهج حماية حقوق الإنسان المبني على أساس التمكين (بناء القدرات والوعي لدى الأشخاص) يرى أنه إذا تم تعزيز قدرات و مهارات الشخص ذو الإعاقة ، فسوف يحقق بسهولة أكبر احترام حقوقه و اندماجه الاجتماعي.

عملية التمكين تفتح للأشخاص ذوي الإعاقة إمكانيات جديدة

إمكانيات: ليس بالضرورة تغيير !!!!!!!!

## بالتأكيد هذه العملية تثير فيهم

- القدرة على التحكم
- القدرة على المشاركة
- تطور الوعي النقدي

تسمح هذه العناصر الثلاثة بمعرفة السياق الاجتماعي والسياسي و تعمل على اكتساب وممارسة مهارات جديدة.

ينقسم التمكين إلى استراتيجيات تدخل متباينة، وهذا يتوقف على ما إذا كان النهج موجه:

- على المستوى الفردي / النفسي،
- على المستوى التنظيمي أو على المستوى الاجتماعي للمجتمع.

## التمكين التنظيمي و الاجتماعي

- التدريب على حقوق الإنسان
- القدرة على الانخراط في أنشطة الضغط المتعلقة بالمؤسسات والهيئات العامة
- معرفة القوانين والموارد المحلية
- القدرة على إنتاج التمكين في أشخاص ذوي الإعاقة وأسراهم
- دعم إنشاء جمعيات التعزيز و الحماية.

## التمكين الفردي

عملية التمكين للأشخاص ذوي الإعاقة لا يديرها ولا يتحكم فيها المهنيون ، لكنها تأخذ مكان في الحياة اليومية، في المنظمات، استناداً إلى الوعي بأن هناك ظروف وأوضاع تمنع أو تحد هذه العملية.

يقوم عليها أشخاص لديهم نفس التجربة الحياتية - في هذه الحالة الإعاقة - الذين بدورهم توصّلوا إلى مستوى معين من التحرر والوعي فيصبحون "قدوة" تدفع للنمو.

يعني النمو أيضاً التمكين في المجالات المختلفة من وجودها، والتي تغطي جوانب:

- **عاطفية** (إعادة صياغة العواطف، من وجهة نظر "بناء" و "تحويل" بدلا من "قيود" و "تدمير")،
- **إدراكية حسية** (إعادة تعريف تجارب الحياة على أساس النموذج الاجتماعي)،
- **فكرية** (فهم الأدوات الثقافية و التي منها تجهز الذات، تعلم اللغات)
- **سلوكية** (تحويل العلاقات الإنسانية والاجتماعية على أساس المعارف الجديدة)،
- **تأهيلية** (تعلم أن تفعل الأشياء بشكل أيضاً مختلف)
- **إعادة التأهيل** (تحويل طريقة عمل الأشياء من خلال إدخال مناهج جديدة).

## طرق التمكين

- مجموعات المساعدة الذاتية
- الإرشاد
- التدريب على القضايا المتعلقة بالإعاقة والعائلات و الجندر
- الوساطة الاجتماعية
- العلاج النفسي
- إرشاد الأقران
- إلخ

# إرشاد الأقران

## النموذج البيولوجي النفسي الاجتماعي

حقوق الإنسان

تمكين

إرشاد الأقران

## تاريخ إرشاد الأقران

### الستينات

يرجع أصل إرشاد الأقران إلى منتصف الستينات في الولايات المتحدة الأمريكية في تلك السنوات، أجبر الغالبية العظمى من الطلاب ذوي الإعاقة على تحمل عمليات التمييز والاستبعاد الاجتماعي.

كان ذلك في جامعة بيركلي، حيث كان بعض من أولئك الطلاب، رواد حركة من أجل العيش المستقل، حيث قرر أولئك الطلاب أن يجتمعوا بانتظام و تخصصوا " الوقت " كل للآخر و ذلك للتواصل فيما بينهم و الحديث عن تجاربهم و ما يعيشونه و مناقشته و وضع الاستراتيجيات الفردية و الجماعية التي تمكنهم من المقدرة على مواجهة المشاكل الناجمة عن إعاقاتهم.

المزيد و المزيد من الأشخاص ذوي الإعاقة، على حد سواء داخل و خارج سياق الجامعة، تبنا هذه الفكرة و استخدموا هذه الطريقة ليصبح إرشاد الأقران أداة هامة لتعزيز تنمية و تقوية قدرات الأشخاص ذوي الإعاقة لتمكينهم من مسار حياة مستقلة.

## في الولايات المتحدة

إن تطور مجموعات إرشاد الأقران للأشخاص ذوي الإعاقة، في الولايات المتحدة، يرتبط ارتباطا وثيقا بتاريخ حركة الحقوق المدنية للسكان من أصل إفريقي والنساء والمثليون جنسيا ، حيث أنها نقلت عنها بعض التقنيات الناجحة من أجل تحرير هؤلاء الأشخاص. حيث تم تشكيل جماعات المساعدة الذاتية، استنادا إلى احتياجات الأشخاص لتبادل خبرات مماثلة، و مبادلة الدعم العاطفي مع الآخرين.

كما هو الحال في مجموعات أخرى من المساعدة الذاتية فإن هذه المجموعة قد أدت إلى بحث أكثر وعيا للهوية. إن تضامن مجموعة من الأشخاص يمتلكون نفس الشعور و لهم نفس الخلفية من التمييز والإقصاء، وقد أدى بهم، بالمقارنة مع الصعوبات اليومية، إلى التزام سياسي أقوى.

حاليا في الولايات المتحدة إرشاد الأقران يعتبر من أشهر أنواع الدعم والعلاج، و معظم أنشطته يتم تنفيذها في مراكز الحياة المستقلة.

## الثمانينات

### في أوروبا

في الثمانينات وصل هذا الأسلوب في أوروبا حيث وجد أرضا خصبة لينمو ويتطور. و قد تم الاعتراف بقيمته داخل حركة الأشخاص ذوي الإعاقة وفي بعض الدول حتى من قبل الجهات الرسمية والحكومية.

تم نسخ النموذج الأمريكي وانتشاره في أوروبا عن طريق DPI (المنظمة الدولية للأشخاص ذوي الإعاقة) في أوروبا و ENIL (الشبكة الأوروبية للعيش المستقل) حيث تم ممارسته أساسا في مراكز الحياة المستقلة.

وبالإضافة إلى ذلك، لقد أنتجت فعالية هذا المنهج وانتشار تجربة إرشاد الأقران اهتمام من قبل بعض المراكز الخاصة التي تتعامل مع خدمات إعادة التأهيل للأشخاص ذوي الإعاقة والتي تهدف لتحقيق حياة مستقلة لهؤلاء الأشخاص.

في بعض هذه المراكز تم اعتماد ممارسة توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة من ذوي الخبرة كمرشدين أقران.

### إيطاليا

في عام ١٩٩٨، قام فرع إيطاليا للمنظمة الدولية للأشخاص ذوي الإعاقة بعمل مشروع تجريبي بعنوان "إرشاد الأقران: طريقة لتصميم حياة مستقلة" بتمويل من الاتحاد الأوروبي، من خلال برنامج "إجراءات لصالح تكافؤ الفرص للأشخاص ذوي الإعاقة - المفوضية الأوروبية مديرية العمل العام والعلاقات الصناعية والشؤون الاجتماعية.

وقد مكن المشروع من إنشاء برنامج تدريبي لمرشدي الأقران موجه إلى ٢٤ شخصا من ذوي الإعاقة من جميع أنحاء إيطاليا.

وكانت أهداف المشروع:

- تعزيز اقتناء الأدوات اللازمة لتطوير حياة مستقلة للأشخاص ذوي الإعاقة المشاركين في دورة تدريبية لمرشدي الأقران.
- تمكين المشـاركين من المهارات اللازمة لإدارة خدمات إرشاد الأقران، الموجهة إلى أشخاص آخرين من ذوي الإعاقة الذين يرغبون في تطوير مشروع شخصي لحياة قائمة بذاتها ومستقلة.
- الإدارة التجريبية لخدمات إرشاد الأقران.
- تعزيز الشبكات المحلية والوطنية والدولية لتعزيز تآزر الموارد لحماية الحقوق وتعزيز تكافؤ الفرص للأشخاص ذوي الإعاقة.

بعد سنوات من هذه التجربة، شجعت المنظمة الدولية للأشخاص ذوي الإعاقة - إيطاليا انتشار منهج إرشاد الأقران ضمن منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة وأسـرهم والمرافق والخدمات التي تعنى بتوجيه و دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل و خصوصاً داخل الجامعات.

مقارنة مع غيرها، فإن أكثر تجربة ذات معنى و فريدة من نوعها تقريبا، تلك المطبقة في جامعة كالابريا، حيث يتم تضمين أنشطة إرشاد الأقران ضمن الخدمات الموجهة للطلاب ذوي الإعاقة و ذلك بناءً على القانون رقم ١٧ للعام ١٩٩٩.

العمل على التدريب، بما يحتويه من إطار نظري وعملي و الذي تم تطويره من خلال الوحدات الثلاث (إرشاد الأقران، مختبر الاتصال والتعبير الجسدي ، والتعلم عن بعد) هي الأنشطة التي، أنتجت دور مرشد الأقران، في هذا المشروع.

لم يصل كل الطلاب إلى مستويات الكفاءة التي تمكنهم من أن يكونوا قادرين على لعب هذا الدور باستقلال كامل. ٥٠% فقط منهم في الواقع، حصل على شهادة مرشد الأقران، ولكن تقريبا جميعهم قد نجحوا في بناء مشروع حياة مستقلة خاصة بهم.

"إن الاعتقاد الأكثر تأصلاً في الشخص هو الخوف من عدم قبول أو حب الآخرين له لحظة التعرف به. و هنا تتجلى الروعة حيث أن هذا الاعتقاد يختفي داخل المجموعة. نجد أنه داخل مجموعة من الأشخاص من الأسهل بكثير القلق من الذات، بدلا من القلق من الآخرين، إنها خبرة مؤثرة، ليس فقط بالنسبة للشخص نفسه، ولكن أيضا لأعضاء آخرين في المجموعة". كارل روجرز

## إرشاد الاقران: طريقة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة

إرشاد الأقران هو شكل خاص من أشكال الإرشاد، ولد من تجربة الجمعيات والأشخاص ذوي الإعاقة، لتشجيع عملية تمكين الأفراد، وبالتالي، تمكّنهم من التحرر الاجتماعي.

الإرشاد عبارة عن تفاعل بين شخصين - مرشد و مسترشد - و يهدف إلى جعل المسترشد على بينة من قدراته على الاختيار و قدراته على التعامل مع الحالات والقضايا التي تؤثر عليه مباشرة. إنها عملية طويلة وشاقة، نظراً لتركيزها على بقايا قدرات الشخص، من أجل أن تنميتها، وليس على مشكلته. بل هو عملية تنشيط وإعادة تنظيم الموارد (العاطفية، الوجدانية والمعرفية، وما إلى ذلك) الخاصة بالشخص، كما يقول روجرز، حتى يطور هذا الشخص محفزات العناية بالذات.

"ويستند الإرشاد على بصيرة روجرز الأصلية على أنه إذا كان الشخص في ورطة، فإن أفضل طريقة لتأتي لمساعدتها ليس لأقول لها ما يجب القيام به (التركيز على المحتوى الرشيد لهذه النصيحة: بمعنى أن تكون فعلاً واقعية و متناسبة مع الوضع) هذا يعني أنه يجب التركيز على مساعدة الشخص على فهم حالته والتعامل مع هذه المشكلة وحده وتحمل المسؤولية الكاملة عن أي قرارات بشأنها. وتؤكد عملية الإرشاد على أهمية إدراك الذات وتقرير المصير وضبط النفس". موكييلي

العيش بحرية، وفقاً للأذواق و الاختيارات الشخصية، وطرق الوجود، يضع الشخص ذو الإعاقة في عملية معقدة تعني التغلب على بعض العقبات الأساسية مثل:

- الوزن التاريخي لثقافة الإنكار و تهميش الاختلاف، تلك الثقافة مصنوعة من الصور النمطية التي لا تزال موجودة على مستوى التواصل الاجتماعي والعلاقات الشخصية، والتي لا تزال تدفع عواقبها.
- التجربة الفردية النابعة من التاريخ الشخصي.

هذه العناصر غالباً ما تشكل نوعاً من "الجبس" حول الجوهر الحقيقي للشخص، من خلال منع التعبير والتطور. كسر هذا الجبس يعني الكشف عن الوجه الحقيقي، وكذلك الكشف عن احتياجات وطموحات وإمكانات كامنة.

يصمم إرشاد الأقران كتدخل نفسي اجتماعي وينظم كمنهجية مبنية على أساس علاقة المساعدة من أجل تفعيل عمليات المعالجة الخاصة بالتجارب الحياتية والتحرر من الحرمان والاستقلال الشخصي. لذلك فإنه بناءً على الاحتياجات الفردية، يمكن السماح بحدوث تحول في المسار فيما يتعلق بإدارة حياة الشخص.

وبالمثل يمكن لذلك أن يساعد على إنجاز التعديلات في المسار، أو حتى الشروع في مسار جديد يؤثر على المستقبل الشخصي.

إرشاد الأقران، مثل أي شكل آخر من أشكال الإرشاد، وهو علاقة المساعدة التي يمكن أن تمارس إما:

بشكل فردي .... إرشاد الأقران في حالة كونه "وجهاً لوجه" يمكن طمأننة الأشخاص الأكثر انطواءً والضعفاء، وغير القادرة على تحمل الاضطراب العاطفي والتغذية الراجعة التي هي جزء لا يتجزأ في العمل الجماعي. .

## بشكل فردي

و / أو

إرشاد الأقران في "مجموعة" يسمح للجميع بتعزيز وتوسيع مهارات التعامل مع الآخرين والقضاء على مشاعر العزلة، والشعور بالذنب والخل.

## بشكل جماعي

المرونة التي تقدمها من هاتين الطريقتين تسمح للشخص بالتقدم في حل بعض الإشكاليات الموجودة في بعض نواحي حياته.

كلا الطريقتين يتميزون من خلال عملية دائرية والتي من خلالها كل شخص يعمل على تفعيل الموارد الفردية للآخر فيما يتعلق بمشاكل وأهداف محددة بصورة صحيحة.



القضايا التي تم تناولها من خلال إرشاد الأقران والأهداف التي يتم السعي لتحقيقها من خلاله قد تكون متنوعة.

يتم البدء من التجربة المتعلقة بالإعاقة، حيث أنه يتم تناول قضايا مثل إدارة الرعاية الشخصية والتميز في مكان العمل، مشاكل التنقل.

ولكن دائما تقريبا الموضوعات المحددة تكون بمثابة حافز لكشف عن العالم الشخصي بأسره تجاربه الشخصية، والعلاقات، والعواطف، بدءا من " هنا والآن " .

لا يهم " ما نتحدث عنه، " من المهم " كيف نتحدث عن ذلك "

يجب لهذه العملية أن تمكين الشخص ذو الإعاقة من الوظائف التالية:

- **الاختيار** بحيث يشعر المرشد بأنه يمتلك مجال من العمل و الحرية
- **الوعي** و ذلك لمنح الشخص اتصال مع أجزاء من نفسه حتى غير المعلنة منها، بما في ذلك الاحتياجات والعواطف،
- **الوضوح** بمعنى إعادة بناء الشخص لصورة عن حالته النفسية الداخلية و تلك المتعلقة بالعالم مرة أخرى " هنا والآن " ، لأنه فقط بهذه الطريقة، تكون الخطوة المقبلة بالتأكيد هي خطوة صحيحة.

هنا أيضا، كما هو الحال مع أي رحلة شخصية، ما يهم هو الطريق وليس فقط الأهداف المنشودة.

**العناصر التي تحفز وتدعم عملية / مسيرة شخصية، هما بالأساس اثنين:**

- **العلاقة مع المرشد و الذي هو " قدوة " التي تولد الثقة في عملية التحرر.** هذا الأخير، في الواقع، هو شهادة حية على قابلية تحقق الأهداف التي يمكن أن تعطي معنى إلى الحالة الوجودية: بمعنى " إذا كان من الممكن بالنسبة له سيكون ممكناً أيضاً بالنسبة لي ».

● **طاقة المجموعة** في حالة العمل مع مجموعة - حيث المقارنة مع ثروة من الخبرات والتجارب يخلق "تأثير الرنين" التي يثير ويحفز العملية العلاجية.

توقيت المسيرة الإرشادية ليس جامد أو محدد. هناك بعض التدخلات التي يمكن أن تستنفذ ضمن جلسة واحدة أو جلستين، والبعض الآخر التي تتطلب العمل لشهور.

في الختام، العملية التي تتطور من خلال إرشاد الأقران تؤدي إلى اكتساب الوعي بالذات، وبالتالي استخدام تلك الوسائل الداخلية - قدرات نفسية، عاطفية، عقلانية - والخارجية - المساعدة الإنسانية والقوانين والوسائل والتقنيات، الخ - والتي بدورها تسمح بتحقيق الذات والاستقلال والاعتماد على الذات وتقرير المصير.

هذه المفاهيم يكون لها المزيد من المعنى في حالة إدخالها في منظور الترابط، أو على نحو أفضل، التكامل، في درجة يكون فيها الأشخاص ذوي الإعاقة، مثل جميع البشر، كائنات اجتماعية تتفاعل مع بعضها البعض لبناء مجتمع حيث فيه كل فرد هو مواطن يتمتع على حد السواء مع غيره بما به من حقوق و ما عليه من واجبات .

"الاعتماد على الذات ليس أن تفعل كل شيء بنفسك. و لكن، أن تعلم كيفية التعاون، كيفية طرح الأسئلة، معرفة كيفية وضع الأشياء و الأفكار معا ". كونتاردي

## ماذا يميز إرشاد الأقران؟

في العديد من المناهج، ينظر إلى علاقة الإرشاد كما و كأنها وجهة لصالح المرشد، الذي يملك الأدوات الفنية والمهنية، ليقوم بالتدخل من أجل مساعدة "مسترشده".

ما يميز إرشاد الأقران هو أن كل من المرشد و المسترشد لديهم نفس تجربة الحياة. هذا العنصر هو أولوية لأنه يسمح " بالتطابق " شكل مبكر من أشكال التعريف و ذلك يمثل حافزا أكبر للمضي قدماً في مسيرة الإرشاد. بهذا المعنى، فكلما كانت الإعاقة أكثر مماثلة - عن مستوى الشدة، و النوع، إلخ - كلما كانت شدة العلاقة ومستوى التبادل أكبر، وأيضاً فإن ذلك يسهل ، انخراط المسترشد في العملية الإرشادية.

## يجب أن يتضح دائماً للمرشد ما يلي:

- أن المكان والزمان الخاصين باللقاء يعودان إلى المسترشد، بطل العلاقة، و ان دوره الرئيسي هو الاستماع. بهذا المعنى، فإن إرشاد الأقران يحقق مبدأ روجرز " العلاج المتمركز حول المسترشد " .
  - أن وظيفته هي التسهيل والمساعدة في عملية التحرر.
- إن فكرة مساعدة الأشخاص لبعضها البعض الآن و منذ وقت معترف بها كواحدة من ديناميكيات الإنسان، منذ الخليقة على المستوى البيولوجي والاجتماعي.

## الآثار والتداعيات

### إرشاد الأقران يؤثر:

#### ● على البعد الذاتي للأشخاص ذوي الإعاقة

على المستوى الذاتي، هو وسيلة لخدمة الفرد و التي بدورها تسمح له بالتخطيط واتخاذ المبادرات التي لولاها لما اتخذها. انها وسيلة تسمح لتحقيق الاستحواذ و الاكتساب و الذي ،على المستوى النفسي، يغذي عملية النمو والاعتماد على الذات.

#### ● على البعد الاجتماعي والبيئي

على المستوى الاجتماعي هو الوسيلة التي تقوض المثيرات العاطفية والنفسية والثقافية والسياسية التي، على مر قرون من التاريخ البشري، جعلت الأشخاص ذوي الإعاقة "أقلية مضطهدة".

#### ● على المستوى الذاتي

هو وسيلة لخدمة الفرد و التي بدورها تسمح له بالتخطيط واتخاذ المبادرات التي لولاها لما اتخذها. تسمح لتحقيق الاستحواذ و الاكتساب و الذي ،على المستوى النفسي، يغذي عملية النمو والاعتماد على الذات.

## إرشاد الأقران يثير عمليات

اعتراف تعزيز إلهام تناسب

## الاعتراف

- حقيقة أن أقران تشترك في بعض تجارب الحياة يسمح لهم بإدراك و اعتراف كل منهم بالآخر كما يسمح بتبادل جو من الثقة والانفتاح، دون خوف من أي سوء فهم.
- الاعتراف يعيد الكرامة والشرعية للشخص، لحاجاته و لمشاكله، دون أن ضرورة الشعور بالأسى.

## التعزيز

- يجب تعزيز المسترشد في كل ما يراه من وسيلة، نهج أو قرار أفضل بخصوص حالة معينة، و كذلك دعم قدراته المتعلقة بتقرير المصير.
- الاعتقاد "أنا يمكن أن أفعل ذلك" يحل محل فكرة أنا عاجز، وغير مناسب أو أقل من غيري.
- الحد الأقصى من الاعتماد على النفس يصبح خياراً بدلاً من مجرد حلم
- كل هذا يؤيد نموه النفسي وزيادة احترام الذات وكذلك زيادة الثقة بالنفس.

## الإلهام

- وجود مرشد الأقران يمثل "قدوة" للمسترشد حيث يشعر الأخير باه متشجع و ملهم عند مواجهة الناس الذين يشتركون معه في نفس حالة الإعاقة.
- نتعلم من هؤلاء الأشخاص "التعلم المباشر" و هو وسيلة فعالة لاكتساب المهارات وإيجاد الحلول الممكنة، و إيجاد الأفكار و تبني مواقف جديدة.

## التناسب

- عملية التناسب الناجمة عن إرشاد الأقران يتيح للأشخاص ذوي الإعاقة إمكانية التعرف والتمييز بين المسؤوليات الفردية و تلك المجتمعية.
- المرشد، في عملية التطابق مع المسترشد، يكتسب الوعي بأن المعوقات التي بموجبها لا تعتمد فقط على شخصه - السبب الذي يؤدي به إلى التفكير: "أنا الأكثر بؤسا من بين كل البشر. هناك شيء سيء في داخلي" - و ان المعوقات سببها أيضا البيئة المنظمة بطريقة لا تتضمنه.



## من خلال مرشدين الأقران يصل الأشخاص ذوي الإعاقة إلى نتائج مهمة مثل:

- زيادة الوعي بحياته الخاصة وبالصعوبات التي يواجهها.
- المزيد من الحرية في الخيارات سواء على المستوى الشخصي أو على الصعيد الاجتماعي.
- إحساس أكبر بالمسؤولية في اختيار الحلول.

جوهرياً، كل من الفرد والمجتمع يستفيد من هذه التغييرات في الموقف و من مستويات الاستقلال التي يتم التوصل إليها.

تجربة إرشاد الأقران، مثل كل علاقة إنسانية، تتميز بخصائصها وفرديتها، وذلك يرجع إلى ان هناك أفراد يشكلون جزءا منها.

عملية إرشاد الأقران تفترض، من جانب الشخص ذو الإعاقة الذي يقرر أن يأخذ هذا المسار، دافعا قويا للتغيير الذي ينطوي على تحمل المسؤولية وحرية الاختيار، استنادا إلى فهم واضح لما سوف يتم تجربته. هذا التغيير يمكن أن يكون أكثر أو أقل شمولية، وأكثر أو أقل صعوبة وتعقيدا و يمكن أن يكون الطريق للعبور.

### إرشاد الأقران يستهدف الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يتوفر لديهم إمكانية قوية ل:

- الشروع في رحلة هدفها نمو الشخصية، أي أن يعرف نفسه بشكل معمق من خلال التآلف مع الذات لأعمق درجة،
  - اكتساب الأدوات اللازمة لتحقيق الذات
  - حل المشكلات الشخصية وتحقيق الطموحات والمشاريع، أي تحسين الذات والدخول في حالة وفي وظيفة جديتين.
- عملية إرشاد الأقران هي اختيار لكل شخص ذو إعاقة يريد التحرر من الحرمان و من الاستبعاد الاجتماعي**

## سياقات التطبيق

إرشاد الأقران، نظراً للفرص التي يتيحها والنتائج التي ينتجها يحتاج إلى هيكل أو إطار يمكن من خلاله خلق بيئة ملائمة لمرافقة المسترشدين في اكتشاف قواهم و قدراتهم الذاتية و يمكنهم من الإيمان بها. إنه يأخذ شكل أنشطة يقوم بها مهنيون مستقلون أو أنشطة مكملة، متعلقة بأهداف محددة فيما يتعلق بمجال التدخل، في نطاق الخدمات العامة والخاصة الموجهة للأشخاص ذوي الإعاقة .



## في الختام ، إن إرشاد الأقران هو نشاط :

- فيه يتم النظر للمرشدين من منظور تعاطفي و ان النصائح لا تشكل جزءاً من هذا التدخل
- يتم التعبير عنه عندما يطلب شخص ذو إعاقة من شخص آخر يشاركه نفس ظروف الإعاقة الدعم لحل مشاكله
- يتم تنفيذه في بيئة جماعية و في هذه الحالة يكون هناك عدد معين من الأشخاص——خاص ذوي الإعاقة بتلقون المساعدة ليس فقط من المرشد و لكن أيضاً من خلال التفاعل مع أعضاء المجموعة الآخرين .
- فيما يتعلق بالأهداف والغايات، على الرغم من أن المرشدين يساعدون المسترشدين لتحديد وإدارة مشاكلهم، إن هذا لا يعني أن عملهم هو تغييرهم أو جعلهم مواطنين بدرجة أكبر من التكيف. عندما يحدث التغيير فهو نتيجة مباشرة لالتزام المسترشدين و لنتائجهم الشخصية.

## إرشاد الأقران: طريقة

### التقنيات

- العمل مع الخيال
- حل المشاكل
- التخطيط
- الاستماع الفعال
- الوعي بالجسد
- العمل مع العواطف

### الإستماع الفعال

إنصات المرشد باهتمام، مشاركته، مراقبته ونشاطه هي رسالة جوهرية يمكن اعتبارها ربيع عملية التغيير للمسترشد.

الاستماع ضمنيا ينقل الرسالة التالية: "كل ما تعيشه، وتقله، و تعتقده هو أمر شرعي؛ احتياجاتك ورغباتك لها مساحة خاصة بها في التعبير وتؤخذ على محمل الجد وأنا أعتزف بها وأعتزف بك، والآن يمكنك أنت أن تعترف بنفسك".

### مستويات الاستماع

- تشويه السمعة: الاستماع فقط لأنك مضطر
- المقاطعة: الكلام الأكثر أهمية هو الذي أقوله أنا
- الحوار الداخلي: التفكير مسبقا في الكلام الذي سأقوله
- الاستماع الانتقائي: الاستماع إلى الكلام الذي يثير اهتمامي فقط
- الاستماع بفلتر: الحكم والتحيز
- الاستماع الفعال: افتح الرسالة

## التمييز بين السمع والاستماع

### الاستماع

#### معالجة نفسية

تحويل الأصوات إلى أفكار وأحاسيس

### السمع

#### معالجة حسية

استقبال الأصوات من خلال الأذن

## الاستماع الفعال

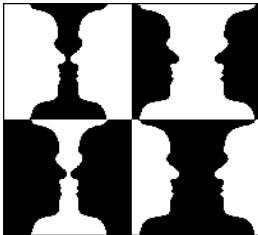
الخطوة الأولى في علاقة إرشاد الأقران هي الاستماع  
الاستماع الفعال هو مهارة تواصل تقوم على التعاطف والتقبل، خلق علاقة إيجابية ومناخ خالي من أي أحكام  
مسبقة.

الاستماع إلى نفسك

التعرف على الآخرين من أجل التقرب منهم

- تجاربنا السابقة
- أحكامنا المسبقة
- عواطفنا
- القدرة على أن تكون متعاطف
- الاستماع إلى نفسك، هنا والآن
- الاستماع إلى الإطار الخاص بمرجعيتنا
- الاستماع إلى ما ينسب للآخرين بما يتماشى مع نفسه.
- الوعي الذاتي بأن لا تخلط بين "العالم".
- التماسك الداخلي: الوعي بكيفية الشعور بأن تكون على اتصال بمشاعرك.

لفهم الآخرين لابد من الانتباه إلى سياق وخلفية الكلام.  
الخلفية تحدد مدى ملاحظة الإطار.





معظم الوقت نحن لا نستمع أو بالأحرى لا "نشعر" بجوهر ما يحاول الآخرون التعبير عنه من خلال سلوكهم وكلماتهم. نحن نسمع فقط صوت كلماتهم دون فهم أي شيء آخر.

"السمع هو القدرة على استيعاب" الموسيقى " بغض النظر عن الكلمات وسمات السلوك الشخصي للمتحدث. السمع يعني القدرة على تركيز اهتمامنا على كيفية رؤية المتحدث لنفسه في علاقة بعالمه".  
د. كاركهوف

ما يتم سماعه ليس فقط مضمون الكلام والكلمات، ولكن أيضا الطريقة التي يقال بها الكلام.

● الكلمات تنقل المحتوى الفكري للتجربة التي يعيشها أو قد عاشها المسترشد.

● نبرة الصوت تعبر عن مشاعره.

● طريقة التعبير تظهر طاقته.

لفهم كل شيء، يجب على مرشد القرين أن يكون مجهزا بمتطلب أساسي: أن يكون متعاطفا، أي أن يكون قادرا على الوصول إلى الأشياء، وإلى التدفق الخاص بحياة و تجارب الشخص.

### الاستماع هو عملية باتجاهين



يتم الحديث عن الاستماع الفعال للتأكيد على المشاركة النشطة للمستمع

الاستماع هو مهمة صعبة للغاية وهناك الكثير من الناس لم يدرسوه.  
وجود الشروط والمخاوف التي تنطوي على انفتاحنا تجاه الآخرين تميل إلى جعلنا في مستوى سطحي.  
لكي يكون فعالاً، على مرشد القرين من خلال الاستماع الفعال عرض الاهتمام غير المشروط للآخرين، من خلال  
إيصال فكرة إمكانية اللقاء و التفاهم المتبادل للمسترشد بدون أي تلاعب.

مع الأخذ بعين الاعتبار أن خطر التلاعب موجود في الواقع، على اعتبار أن الشخص الذي يعاني من إعاقة، ويبدأ  
مسيرة إرشاد الأقران، يعيش حالة حرجة واضطراب فيما يتعلق بذاته والعالم من حوله، لذا ينبغي أن يكون قادراً  
على الاعتماد على الآخرين بهدوء تام وثقة.

## دعم الاستماع

### تقنيات التشجيع

#### اللفظي

(نعم، أنا أفهم، إلخ)

#### غير اللفظي

(الإيماء، الابتسام، الخ)

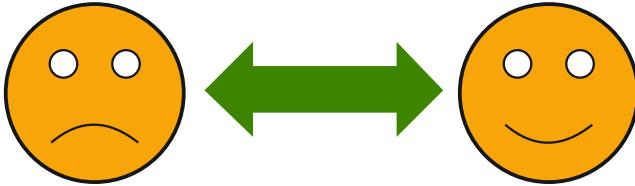
### التدخلات اللفظية

#### إعادة الصياغة

(العودة بكلمات أخرى)

#### أسئلة عميقة

(الذهاب أبعد من الرسالة)



استماع وملاحظة ما يقوله الطرف الآخر. (لفظي)  
استماع وملاحظة ما لا يقوله الطرف الآخر. (صامت)  
استماع وملاحظة كيف يقول ذلك. (ما وراء اللفظي)  
ملاحظة كيف يبدو ويتحرك. (غير لفظي)

من أجل التواصل، فإنه من المهم:

### الملاحظة



### الاستماع



التقنيات المستخدمة من قبل مرشد القرين لتوفير الاهتمام غير المشروط في عملية الاستماع الفعال هي:

### إيلاء الاهتمام

### عكس التعاطف «التماثل»

### إيلاء الاهتمام

إيلاء الاهتمام إلى المسترشد (القرين) يعني الاستماع إلى التواصل اللفظي وغير اللفظي. ويتضح هذا الاهتمام من قبل مرشد القرين من خلال لغة الجسد الخاصة به.

يولي مرشد القرين اهتمامه للمسترشد " يعبر عن ذلك جسدياً " ، يجب أن يكون حذراً من وضعية الجسد وتعابير الوجه وتواصل العين، لافتاً إلى المسترشد انه ليس فقط مستعداً للاستماع بل لتلبية احتياجاته أيضاً.

### يتضح الاهتمام من خلال

### وضعية الجسد

إن من يستمع يجب أن يشعر بالراحة والاسترخاء، ويجب أيضاً أن يحافظ على " المسافة الصحيحة " من المتحدث: أي ألا يكون لاقرباً جداً ليكون متطفلاً ويزيل المساحة الخاصة بالمتحدث، ولا أن يكون بعيداً فيبدو غير مهتماً. أفضل وضع ليكون فيه، مظهرها اهتمامه هو أن يكونا بمواجهة بعضهما البعض، وجها لوجه وعلى نفس المستوى.



الاهتمام ينطوي على اتصال جسدي أكثر وضوحا كالمعانقة (في حالتنا، الأشخاص ذوي الإعاقة لديهم حركات جسدية محدودة، فيمكنك وضع يدك على يده أو على ذراعه، وما إلى ذلك).

العناق، بمعنى واسع، في بعض الأحيان، وفي بعض الحالات، ومع بعض الناس قد يكون الشيء الصحيح الذي ينبغي عمله، ولكن في حالات أخرى فإنه من الأفضل تجنب ذلك لأن هذه المبادرة قد تخرج المسترشد. في هذه الحالات، على مرشد القرين تقييم ما إذا كانت هذه الوسيلة للتعبير عن دعمه مناسبة أم لا.

## الحواس

ويتجلى الاهتمام أيضا من قبل الاستخدام المناسب للحواس، وخاصة العينان. مرشد القرين يجب أن ينظر في عيني المسترشد (القرين)، لأنه يحاول أن يصل إليه من خلال بصره ويظهر جهده والتزامه للوصول إليه بأوسع معاني الكلمة.

## عكس التعاطف

هو التدخل اللفظي والذي من خلاله يقصد إعطاء شهادة على الانتباه (المعرفي والعاطفي) خالية من أي تقييم، وبالتالي التقبل التام للمتحدث.

ترجم إلى تأكيد بشأن ما قاله المتحدث، مقترحا شكل الفرضية إما أن تكون للقراءة أو للفهم. تقنيا، فإنه يتضمن استئناف بعض جوانب خطاب الشخص الآخر للتعبير عن فرضية الفهم (على سبيل المثال. أعتقد، إذن، إنني فهمت أنك تقصد...)

تستأنف الحديث بتكرار العبارة، أو إعادة الجملة بشكل آخر بصراحة وانتباه (إعادة صياغتها)، أو حتى بتلخيص ما قاله. الاستئناف قد ينطوي أيضا على الجوانب غير اللفظية للتواصل مع المسترشد، التي قد تكون وصفا للمشاعر التي يتم التعبير عنها واستحضارها بنبرة الصوت أو تعابير الوجه، ويتم التعبير عنها بشكل احتمالي وغير أكيد (على سبيل المثال، يبدو لي أنك غاضب...)



الاستئناف اللفظي يجب أن يكون مصحوبا برسائل غير لفظية (نبرة الصوت وتعابير الوجه، ووقفه مفتوحة ...) لإيصال التقبل الكامل وغير المشروط.

الرسائل اللفظية (المستأنفة) والرسائل غير اللفظية مجتمعة تحدث تواصل في نوعية العلاقة، في الواقع، تركز تماما على التقبل الكامل وغير المحدود للمتحدث.

يتم عكس التعاطف من خلال الآتي:

### إعادة الصياغة

- توصل للمسترشد (القرين) استماعنا
- توصل للمسترشد (القرين) فهمنا
- تتيح لنا التأكد ما إذا فهمنا
- لها وظيفة العكس
- تثري الرسالة

### 1- إيصال استماعنا للمسترشد (القرين)

- إظهار الاهتمام كدليل على عدم وجود تقييم فبذلك يسـهل على المتحدث التعبير، أي أن يخلق له حالة من التواصل فيتحدث بأكثر قدر ممكن من الحرية، وبذلك يتقرب بأكثر شكل ممكن إلى تفكيره وشعوره.
- من أجل إتاحة الفرصة للمتحدث بالتحدث بحرية تامة، يتم التعبير عن شهادته باهتمام، بلا انتقاد وبتقبل تام.
- عملية العكس تعمل من خلال الدعوة غير المباشرة لمواصلة التحدث، وبذلك نتجنب عيوب الدعوة المباشرة، حيث يستطيع المتحدث أن يقرر عدم الاستمرار بالتحدث إذا كان يشعر أنه لا يريد ذلك، دون أن يضطر إلى رفض دعوة المتحدث.

## 2- إيصال فهمنا للمسترشد (القرين)

- إظهار الاهتمام كدليل على فهم المرشد له (أنا أفهم ما تقوله) لحث المتحدث بشكل غير مباشر على استمرار الخطاب.
- رؤية السلوك اللفظي منعكسا باهتمام يعتبر أفضل تشجيع ممكن لاستمرار ذلك السلوك بحرية.
- عملية العكس تعمل من خلال الدعوة غير المباشرة لمواصلة التحدث، وبذلك نتجنب عيوب الدعوة المباشرة، حيث يستطيع المتحدث أن يقرر عدم الاستمرار بالتحدث إذا كان يشعر أنه لا يريد ذلك، دون أن يضطر إلى رفض دعوة التحدث.
- إظهار الاهتمام كدليل على فهم المرشد له (أنا أفهم ما تقوله) من أجزاء مختارة من خطاب المتحدث لحثه بشكل غير مباشر إلى أي تعميق أو توضيح ... هكذا.
- رؤية الشهادات الخاصة بهم معكوسة، و فهمها كأنها خاصة بالآخرين، يسهل على المسترشد ملاحظة أي ثغرات أو تحيز، وإذا كانت تستدعي أي دعوة لتوضيحها وإعطاء معلومات جديدة.
- الانعكاس في هذه الحالة يمثل فارق تربوي بسيط: هو تدخل تربوي

## إعادة الصياغة على النحو التالي

**رد الصدى** تكرار الكلمات الأخيرة التي قالها المسترشد (القرين) لحثه على استمرار التحدث.

**إعادة صياغة النص** تكرار المفاهيم التي يعبر عنها المسترشد (القرين) باستخدام الكلمات الخاصة بالمرشد.

**التناظرية** إحياء التواصل باستخدام محتوى غير لفظي.

**الخلاصة** إعادة حديث المسترشد (القرين) بشكل مختصر.

## التوضيح

التوضيح يسهل فهم الذات كما يشدد على المشاعر التي تصاحب المحتوى. فهو يسجل المشاعر غير اللفظية بالإضافة إلى المشاعر اللفظية.

" يظهر في عينيك حالة من القلق "

" من كلماتك يبدو لي أن لديك مخاوف بشأن ..... "

## الأسئلة

استخدام الأسئلة يمكن أن يكون لها الوظائف التالية:

- **الإضافة** (معلومات إضافية)
- **الإيضاح** (توضيح أفكار الآخرين)
- **ملحق** (يمتد ليشمل مواضيع أخرى)



يمكن أن تكون الأسئلة:

- **مفتوحة** (من، ماذا وأين؟)
- **مغلقة** (يمكن الإجابة عليها نعم / لا)
- **غير مباشرة أو ضمنية** (أتساءل، ينبغي أن يكون ...)
- **إسقاطية** (إذا)

**القدرة على طرح الأسئلة من خلال اختيار أنسب نوع حسب مراحل المقابلة:**

الأسئلة المفتوحة يفضل أن تكون في المراحل المبكرة من المقابلة، وترك فرصة كافية للإجابة، فإنها تميل إلى توسيع وتعميق العلاقة، وتحفيز الأفكار والآراء (كيف، ماذا، يمكن، تحقق من، ماذا تظن).

● **الأسئلة المغلقة** تحدد الإجابة، مما يضطر المجيب إلى إجابة محددة واحدة فقط، وغالبا ما يفرض الجواب ويتقلص ويكون أكثر استهدافا للاتصالات والتواصل، فهي تستلزم حقائق موضوعية فقط، وأحيانا قد تبدو مقيدة ومعيقة (متى؟، وأين؟ من؟).

● الأسئلة التي تبدأ بـ "لماذا" يمكن أن ينظر إليها من قبل الشخص محفزة للشعور بالذنب أو اتهامية، ولذلك ينبغي تجنبها.



● صياغة الأسئلة بصوت واضح وبطيء

● استخدام أسئلة قصيرة وبسيطة

● استخدام لغة قريبة من مستوى المسترشد (القرين)

● عدم إساءة استخدام الأسئلة

## انتبه للإجابات

يجب على مرشد القرين أن يولي اهتماما كبيرا على طريقة طرح الأسئلة وكذلك طريقة الإجابة على الأسئلة من قبل المسترشد



تقييم الإجابة / سلوك أبوي

## يستفز المتكلم

● كبت

● الشعور بالنقص «الدونية»

● الذنب



## إجابة التفسير / التحليل بشكل تعسفي

### يستفز المتكلم

- تعديل الرسالة
- غضب
- قطع التواصل



## دعم الأجوبة/العزاء سلوك الأمهات

### يستفز المتكلم

- تعزيز الشعور بأنك غير مفهوم



## إجابة تعتمد على التحقيق

### يستفز المتكلم

- رد فعل دفاعي
- العدائية
- تحريض الردود



## الإجابة "حل المشكلة" / اقتراح حلول مسبقاً

### يستفز المتكلم

- تقوية الاعتماد
  - التكيف مع الحلول بدون مشاركة
- ألا يمكنك الاستماع؟

### أفعال التعاطف المنعكسة

- 1 التعبير اللفظي عن تلك العناصر، بشكل واضح، مباشر ومليء بالتعاطف
- 2 الاختيار الدقيق للعناصر والقضايا الرئيسية
- 3 فهم دقيق لما قيل

### وأخيراً، ٧ قواعد لفن الاستماع:

- 1- عدم استعجال الوصول إلى الاستنتاجات
- 2- أن ما تراه يعتمد فقط على وجهة نظرك. لكي ترى وجهة نظرك، عليك تغيير وجهة نظرك.
- 3- إذا أردت أن تفهم ما يقوله شخص آخر، يجب أن تفترض أنه على حق وتطلب منه أن يساعدك على رؤية الأشياء والأحداث من وجهة نظره.
- 4- العواطف هي الأدوات المعرفية الأساسية إذا كنت تستطيع أن تفهم اللغة الخاصة بها. فالمشاعر لا تخبرك ما تراه ولكن تخبرك ما تشاهده.
- 5- المستمع الجيد هو المستكشف للعوالم الممكنة. الإشارات الأكثر أهمية بالنسبة له هي تلك التي تقدم نفسها إلى وعيه بوصفها ضئيلة ومزعجة في نفس الوقت، هامشية ومستفزة، لأنها تتعارض مع الحقائق المؤكدة الخاصة به.



- 6- المستمع الجيد يقبل عن طيب خاطر مفارقات الفكر والتواصل، ويواجه الخلافات كفرصة لممارسة المهنة في الحقل الذي يجذبه: معالجة الصراعات بشكل خلاق ومبدع.
- 7- لتصبح خبيرا في فن الاستماع يجب أن تتبني منهجية الفكاهة، ولكن عندما تكون قد تعلمت كيف تستمع تأتي الفكاهة بشكل طبيعي.

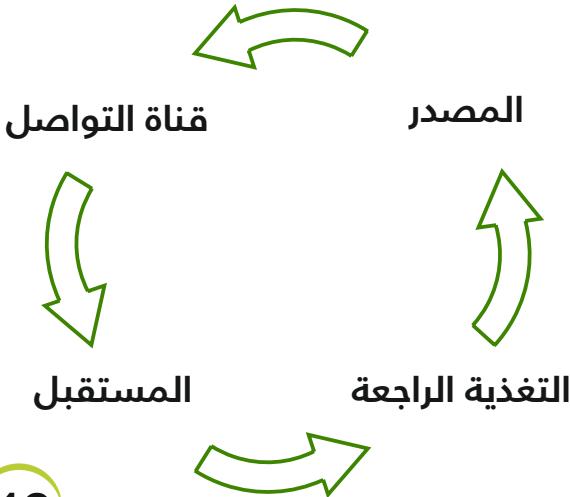
# التواصل الفعال

## التواصل

التواصل هو شرط أساسي لحياة الإنسان والنظام الاجتماعي، كما أنه يساعد على خلق شعور من هوية الشخص، ويسمح بانتقال المعلومات بين أفراد المجتمع.

## تعريف التواصل

- كلمة التواصل تأتي من كلمة COMMUNIS AGERE اللاتينية وضع الشيء للعامة ومشاركته.
- الاتصال هو تبادل وتقاسم المعلومات بين الطرفين عن طريق الكلمات المكتوبة أو المنطوقة، والإيماءات، والصور والأصوات.
- الاتصالات لها المعنى الدلالي لكلمتي "المعرفة"، "التعريف"
- الاتصال هو عملية تتكون من شخص ينوي جعل المتلقي يفكر أو يفعل شيئاً ما



يتكون التواصل من العناصر التالية:

هذه العناصر هي في علاقة دائرية مع بعضها البعض:  
في الدائرة كل جزء على حد سواء يكون البداية والنهاية.

## التواصل يكون على ثلاثة مستويات

- **اللفظي:** هو كل ما يمكن أن يقال أو أن يكون " مكتوبا " (يمثل نسبة ٧٪ من عملية التواصل بأكملها).
- **ما وراء اللفظي:** هو ما يمكن أن ينتج و / أو يعدل مع الجهاز الصوتي، وقد يكون النبرة، أو الجرس والإيقاع وحجم الصوت (يمثل نسبة ٣٨٪ من عملية الاتصال بأكملها).
- **غير اللفظي:** هو ما يمكن أن ينتج و / أو يعدل مع حركات الجسم (يمثل نسبة ٥٥٪ في عملية الاتصال بأكملها).

## في التواصل الإنساني هناك طريقتين للتواصل

- **من خلال كلمة (رمز رقمي):**  
في هذا النوع من الاتصالات، يتم تأسيس علاقة بين الاسم والشيء المطلق عليه هذا الاسم تعسفاً. وتستخدم اللغة اللفظية لتبادل المعلومات عن الأشياء (وبالتالي لها أهمية عظيمة لمعظم الأعمال الحضارية التي قام بها الإنسان) ولها وظيفة نقل المعرفة من عصر إلى عصر
- **من خلال الصورة (رمز تناظرية):**  
في هذا النوع من التواصل يكون الشيء مماثل تماماً للشيء الذي يمثله. وأي تواصل غير لفظي يكون كالتالي (أوضاع الجسم والإيماءات، وتعبيرات الوجه، تغيرات الصوت، وتسلسل، ووتيرة وإيقاع الكلمات، الخ).

## تأثير التواصل على السلوك البشري

### مسلمات التواصل

- **أولاً: لا يمكنك ألا تتواصل** إذا كان أحد يتقبل أن السلوك كله في حالة التفاعل له قيمة الرسالة، أي التواصل، فيترتب على ذلك، بالرغم من صعوبته، عدم إمكانية ألا تواصل".
- بناء على ذلك، فالنشاط وعكسه، الكلمات أو الرسائل الصامتة، لا تزال قادرة على التأثير على الآخرين، والطرف الآخر في المقابل لا يمكنه ألا يرد على هذا التواصل، وبالتالي فهو يتواصل أيضاً معه.

## ثانياً: ما وراء التواصل

جميع أنواع التواصل لها جانب المحتوى والعلاقة.

التواصل لا ينقل المعلومات فقط، ولكن في الوقت نفسه يفرض سلوكاً معيناً.

وهذا يعني أنه عندما يكون هناك اتصال بين شخصين أو أكثر، فلا يكون مجرد تبادل للمحتوى والمعلومات، بل

يشير التواصل إلى نوع من العلاقة القائمة بين الناس وضمنها بين أنفسهم أيضاً

مثال: يقول سائق عديم الخبرة الذي يعلم قيادة السيارة "أمر مهم أن تزيل القابض (الكلتش) تدريجياً وبلطف،"

لا يختلف، في مضمون الرسالة، من قوله "إذا قمت بإزالة القابض (الكلتش) فجأة فسوف تدمره وتدمر وسيلة

النقل"

ولك من الناحية العلائقية فالأمر مختلف جداً، لأنه في الحالة الأولى، تتميز العلاقة بعمل بعض الجهد لدعم

صعوبات الطالب، بينما في الحالة الثانية فالضغط يقع على موقف التابع (في هذه الحالة الطالب) مقارنة مع

سائق ذو خبرة الذي يؤكد تفوقه على الشخص الآخر فقط من خلال إيصاله الرسالة.

## ثالثاً: طبيعة العلاقة تعتمد على تسلسل التواصل

استمرار التناوب بين الرسالة وردود الفعل يجعل التواصل الإنساني عملية مستمرة، وبموجبه، فأى مراقب

خارجي يعتبر هذه السلسلة من التواصل تسلسل تبادلات دون انقطاع.

## رابعاً: البشر يتواصلون من خلال كل من الرمزين الرقمي والتناظري

وبعبارة أخرى، كما نذكر، فإن كل اتصال له جانب المحتوى والعلاقة، فالأولى تنتقل بشكل أساسي رقمياً،

والثانية تناظرياً.

عندما يتواصل الإنسان من خلال الصور، فإن هذا النوع من التواصل هو التناظري. وهذا يشمل جميع وسائل

التواصل غير اللفظية.



أما عند التواصل باستخدام الكلمات فهذا التواصل رقمي. وذلك لأن الكلمات هي علامات تعسفية وتخلو من وجود علاقة مع ما تمثله، لكنها تسمح بالتلاعب وفقا لقواعد بناء الجملة المنطقي الذي ينظمها.

### خامسا: التفاعل المكمل أو المتماثل

جميع التبادلات التواصلية إما متماثلة أو مكملة، اعتمادا على ما إذا كانت تقوم على المساواة أو الاختلاف. بشكل عام، فإن إجراء تبادل متماثل يحدث بين الشركاء الذين يعتبرون على نفس المستوى، والذين لهم أدوار اجتماعية متشابهة.

وبشكل عام، يحدث التبادل المكمل بين الناس الذين لديهم علاقة ولكنها ليست على نفس المستوى من أجل الحصول على دور تواصلية، أو سلطة اجتماعية، أو مصالح. مثال: العلاقة المكملة: مرشد القرين - المسترشد (القرين)؛ الأم - الطفل؛ الطبيب - المريض. العلاقة المتماثلة: طبيب - طبيب.

### معرفة الطرف الآخر

يتطلب التواصل الفعال معرفة مستلم الرسالة، قيمه، وخبرته، ووجهات نظره.

يجب أن تعرف كيف تبدو "بعيون العدو" د. غروسمان

"من يأخذ هذا الموقف من الاستماع يكون ملتزم بشكل أساسي دائما أن يضع في اعتباره حقيقة بسيطة [...] هذه الحقيقة هي أن هناك شخص داخل هذا الدرع، داخل درعنا وحتى داخل درع عدونا. كذلك وراء درع الخوف واللامبالاة والكراهية، [...] وراء كل الجدران الدفاعية، ونقاط التفتيش وأبراج الحراسة هناك دائما شخص".

"عندما كنا نعرف بعضنا البعض من الداخل، من تلك اللحظة نحن لا يمكننا أن نكون غير مباليين تماما له. [...] لا يمكننا أن نخجل من معاناته، عقله، من تاريخه..". د. غروسمان



- مأخوذاً من الحياة اليومية، فنحن نميل إلى نسيان أننا نتحدث مع شخص لديه مصالح خاصة به عندما يستمع إلينا. المستمع يريد أن "يسمع" الأشياء التي تثير اهتمامه / اهتمامها مباشرة.
- هذه العملية ليست عفوية، لكنها بالغة الأهمية إذا كنت ترغب في الحصول على اهتمام من يسمعك.
- أي شخص لديه موهبة فطرية بالاستماع، فعليه أن "ينمو"، ولكن عندما يكون جزءاً من التواصل، فعلى الفور تصبح العملية أكثر فعالية.

### التواصل:

هو تحد كبير، تعريض أنفسهم وأن يكونوا على استعداد ليظهروا شخصهم "أمام" الأحداث. دون الاستماع فليس هناك أي تواصل. يصبح من المستحيل خلق تفاعل بين المتحدثين وتحديد العلاقة. لا نتحدث فقط، بل يجب أن تقوم بالاستماع الفعال وهذا يتطلب منهجا تشاكريا موجه نحو تبادل تفاعلي بين الأطراف المعنية. الاستماع هو مهارة، والمهارة تحتاج إلى ممارسة للحفاظ عليها وتطويرها. وثمة عنصر رئيسي - يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالاستماع - وهو ردود الفعل، أي "عودة التواصل". تعرف عودة التواصل وتقاس جودتها من خلال: صياغة الأسئلة التي يمكن أن تولد ردود الفعل وتحديد ما إذا كان فعلاً هناك تفاعل بين الأطراف المعنية. فن التواصل هو الانضباط الواسع ويحتاج إلى رؤيا وتدريب. الطريقة الوحيدة لتصبح متواصلاً جيداً هي القراءة، الاستفسار والتحري والمناقشة والاستماع.

## ماذا تنتظرون؟

## هل ما تزالون هنا؟



# المرفقات

## المرفقات

### المرفق أ: مفهوم الإعاقة

رسالة الى كائن فضائي: الإعاقة هي...؟

**الأهداف:**

١. تعميق معنى كلمة "إعاقة".
٢. العثور على نطاق الإجابات داخل المجموعة للوصول إلى تعريف واحد "للإعاقة".

**الوقت اللازم:** 35 دقيقة.

**المواد:** أوراق وأقلام

يتم تقسيم المشاركين إلى أزواج أو مجموعات من ثلاثة حيث يجب عليهم إرسال رسالة قصيرة عن ماهية الإعاقة إلى كائن فضائي لم يسمع قط "بالإعاقة" وما تعنيه. يجب على كل فرد في المجموعة التواصل مع بقية المجموعة. التفكير والتقييم: تعود المجموعة كاملة، ويتم دعوة المشاركين إلى عكس تجربتهم بشكل فردي بشأن التفاعل بين أعضاء المجموعة.

- أ. كيف عملت المجموعة على كتابة الرسالة للكائن الفضائي؟
- ب. كيف تمكنت المجموعة من التوصل إلى اتفاق على تعريف؟
- ت. هل فوجئ أحدكم من تعريف شخص آخر؟

## المرفق ب: رحلة إلى الماضي

العمل مع العواطف: رحلة إلى الماضي - عندما كنت طفلاً / ة

الوقت اللازم: 15 دقيقة.

لقد حدث ذلك لنا جميعاً، وحتى عندما كنا أطفالاً، أن نعاني من الصدمة سواء بشكل كبير أو صغير. ويهدف هذا التمرين إلى طمأنة هذا الطفل الخائف أو الحزين أننا جميعاً نمر بهذه اللحظات. اتخذ الوضعية التي تفضلها، اجلس أو استلقي. خفف حزامك وأربطة الحذاء التي تضيق الجسد أو فكها إذا أحببت. اغلق عينيك.

ابدأ بمراقبة أنفاسك، خذ ثلاثة أنفاس عميقة وطويلة، ثم أعد تنفسك إلى الوضع الطبيعي، كرر العملية في عقلك عدة مرات ومع كل زفير سوف تسترخي أكثر فأكثر.

الآن عد بالزمن إلى الوراء. تخيل نفسك وأنت طفل، أنت وحدك، خائف أو أي شيء آخر تشعره، لا يهم إذا كنت لا تذكر بالضبط كيف كنت، اقترب ببطء من الطفل مبتسماً، كما تفعل مع أطفالك، مد ذراعيك وعانقه وأبقه في أحضانك حتى يهدأ، ابق بضع دقائق معه، ابتسم في وجهه، وتحدث إليه واجعله يفهم أنه لا يوجد شيء يدعو للقلق، طمئنه أنه ليس وحده ولن يكون أبداً وحده.

والآن بعد أن قمت بطمأنته وتهديته يمكنك الذهاب، خذ يديه قليلاً وحيه، قل له أن كل شيء الآن هو أفضل، وأنه كلما احتاج إليك، سوف تكون موجوداً، وتبدأ صورة الطفل بالتحرك بعيداً وتلاشي ببطء.

إذا كنت ترغب في البقاء بضع دقائق مع هذه المشاعر الإيجابية فابق كما أنت، ثم افتح عينيك، افتح وأغلق يديك، ومد ذراعيك وساقيك جيداً، تنفس بعمق، واشعر بالراحة والانتعاش والتأهب.

مشاركة المجموعة

## المرفق ث: رحلة وهمية

### العمل مع الخيال: رحلة وهمية

الوقت: 15 دقيقة

اقترح على المشاركين أن يتركوا أنفسهم مع مخيلتهم في رحلة للخيال.

هذه الطريقة لها ميزة، كما في الأحلام، فعن طريقها تستطيع التغلب على آليات العقلنة ووضع الفرد أمام مفهوم الذات وذاكرته بطريقة رمزية وأكثر مباشرة.

اطلب من المشاركين أن يتصوروا (ويفضل مع إغلاق أعينهم) أنهم على شاطئ من اختيارهم، يراقبون ويصفون ذلك، وبعد ذلك، تقول لهم أن ينظروا نحو خط الأفق، ويروا نقطة سوداء عليه.

هناك شيء يسير على غير هدى والأمواج تدفع به نحو الشاطئ. على المشارك أن يتصور أن هذا الشيء يقترب تدريجياً نحوه، وأنه عند نقطة معينة يدرك حقيقة هذا الشيء.

عند وصوله إلى الشاطئ نطلب من المشارك أن يحدد نفسه في هذا الشيء وأن يصف نفسه على اعتبار أنه ذلك الشيء.

لاحقاً يمكنك تطوير حوار ما بين المشارك والشيء الذي جاء من البحر.

هذا النوع من العمل يمكن أن يقدم العديد من الأفكار ويطور وعي الشخص.

### مشاركة المجموعة

## المرفق ج: شلال الضوء

العمل مع الخيال: صور عقلية - شلال ضوء

الوقت: 20 دقيقة

هذا التمرين مفيد بشكل خاص لزيادة الطاقة العقلية والجسدية، إذا كنا نشعر بالتعب والتوتر. اتخذ الوضعية التي تفضلها، اجلس أو استلقي، خفف حزامك وأربطة الحذاء التي تضايق الجسد أو فكها إذا أحببت. اغلق عينيك.

ابدأ بمراقبة أنفاسك. خذ ثلاثة أنفاس عميقة وطويلة، ثم أعد تنفسك إلى الوضع الطبيعي، كرر العملية في عقلك عدة مرات ومع كل زفير سوف تسترخي أكثر فأكثر.

الآن تخيل الضوء الأبيض شلالاً يتدفق عليك من الأعلى، ويدخل بداخلك من الجزء العلوي من الرأس، طاقته خفيفة ومفيدة ومشرقة، من خلال عقلك، ريش العينين والأذنين والأنف والفم من هذا الشلال. واصل السير على طول الحلق ونحو الصدر، الذي يمتلئ بالضوء.

ثم ينزل على طول الكتفين والذراعين والساعدين واليدين ويترك الأصابع، ويحمل معه بعيداً كل التوتر والتحفز الموجود في الجسم، يستمر تدفق الضوء في الضفيرة الشمسية (شبكة أعصاب أو أوعية في الجسم) والبطن والحوض والأرداف والأعضاء التناسلية. ويتابع إلى أسفل الفخذين والركبتين والساقين، ومن ثم ينتقل إلى الكعبين والقدمين، ويخرج أخيراً من أصابع القدم آخذاً معه أي توتر أو انزعاج في الجسم.

أنت الآن مغمور بسلسلة طاقة بيضاء مشرقة، كل كيانتك مليء بالضوء الأبيض، فاجعل هذه الطاقة تغرقك وتغلفك، وتمتع براحة البال التي تجلبها هذه الطاقة الإيجابية.

إذا كنت ترغب في البقاء بضع دقائق مع هذه المشاعر الإيجابية فابق كما أنت، ثم افتح عينيك، افتح وأغلق يديك، ومدد ذراعيك وساقيك جيداً، تنفس بعمق، واشعر بالراحة والانتعاش والتأهب.

وأخيراً، ركز على عرض أجزاء جسدك التي تشعر بمزيد من التوتر وعدم الراحة فيها.

مشاركة المجموعة



## المرفق د: قصة تشاركية

نخترع قصة

الوقت: 30 دقيقة

المواد: بعض الورق والأقلام

كل عضو من أعضاء المجموعة يكتب جملة على ورقة، وجنبا إلى جنب مع الآخرين سيتشكل نص قصة. إنتاج القصص الجماعية يجمع بشكل مجازي حالات، واحتياجات ورغبات كل شخص. فهو يسهل ويعزز روح الفريق والتواصل الداخلي له.

## المرفق س: الحياة المستقلة

خطة الحياة المستقلة									الهدف : .....
يتم العمل بالخطة من خلال .....									
شهر .....	شهر .....	شهر .....	شهر .....	شهر .....	شهر .....	شهر .....	شهر .....	شهر .....	شهر .....
									الموارد المالية
									الموارد البشرية
									الموارد التقنية
									التدريب
									الموارد البشرية
									المعلومات

وضع النموذج على ورقة A4

إعطاء نموذج لكل مشارك

الوقت: ساعة + .....



## المرفق ص: بناء شعار

أن نبني شعار تقديم خدمة إرشاد الأقران

الوقت: ساعة....

المواد: أقلام فسفورية ملونة

يتم تقسيم المشاركين إلى مجموعات جديدة من أربعة أو خمسة ويطلب من كل مجموعة إنشاء تعريف موجز "لإرشاد الأقران" على شكل شعارات.

تقوم المجموعات بطرح الشعارات الخاصة بكل منها المصممة بشكل مبدع وخلق.

التفكير والتقييم: العودة إلى المجموعة الكاملة، ودعوة المشاركين للقيام بعكس تجربتهم بشكل فردي فيما يتعلق بالتفاعل بين أعضاء المجموعة.

أ. هل كان من السهل الوصول إلى شعار خاص بإرشاد الأقران؟ هل هناك أسئلة أخرى تريد أن تسألها؟

ب. هل تعلمتم شيئاً جديداً من ممارسة هذا التمرين؟

ث. هل لديكم شعور بأنه قد تم تجاهل جانب هام من الموضوع؟

في الزمن القديم في البلاد العربية ساد حكم الخليفة عمر، كان غنيا ومحبوبا لأنه كان حكيما. وقد كان منفتحا ولم يقف عند مظاهر الأشياء. قبل إجراء أي أحكام كان يحاول دائما أن يفهم العلاقات والروابط القائمة بين الحقائق حتى ولو بدت معزولة لأول وهلة، وغير مترابطة. وكان يحزنه خسرة وسواد روح وزرائه الذين لم يروا أبعد من أنوفهم.

في أحد الأيام قال ل خادم موثوق فيه " اذهب في رحلة حول المملكة " واعثر لي، إذا استطعت، على كل رجل غير محظوظ منذ الولادة ولا يستطيع أن يرى و لم يسمع بالفيلة من ذي قبل " .

قام الخادم المخلص بتنفيذ الأوامر، وبعد مرور بعض الوقت عاد مع بعض المكفوفين منذ الولادة. نشأوا في القرى النائية الصغيرة في الجبال، بالتالي فهم لم يسمعوا بالفيلة ولا يفترض بها أن توجد في هذه المناطق أصلا. أعدّ الخليفة استقبالا كبيرا مع كل وزرائه وفي نهاية المأدبة تم إدخال فيل كبير من باب برونزي اللون ودخل المكفوفون من باب آخر أصغر.

" هل يمكنك أن تخبرني ما هو الفيل؟ " سأل الخليفة المكفوفين.

" لا، لم أسمع بهذه الكلمة من قبل " ، أجاب أحدهم.

" حسنا، هناك فيل أمامكم؛ المسوه، حاولوا أن تفهموا ما هو هذا الشيء، والشخص الذي سيعطي الإجابة الصحيحة سيربح . . . ا قطعة ذهبية " .

تجمع المكفوفون حول الحيوان، وبدأوا بلمسه والتركيز بعناية على الأحاسيس التي يتلقوها، كان هناك رجل مكفوف يتحسس من أعلى إلى أسفل ساق واحدة، فبدأ الجلد المجعد والصلب كأنه حجر، والشكل كان كالأسطوانة، طويلة وسميكة.

" الفيل هو عمود! " صاح الرجل راضيا عن نفسه.

" لا، انه بوق! " قال الرجل الكفيف الذي كان يطرق على خرطوم الفيل فقط.



" لا على الإطلاق، بل هو حبل " قال الكفيف الذي تحسس الذيل.

" لا، بل إنها مروحة كبيرة " قال الذي لمس الأذن.

" أنتم كلكم مخطئون: إنه بالون كبير منفوخ " قال الرجل الكفيف الذي لمس البطن.

كان بينهم الكثير من الارتباك والاختلاف لأن كلا منهم لمس جزء معيناً فظن أنه عرف ما هو الفيل بأكمله.

الخليفة، راضياً، التفت إلى وزرائه، قائلاً: " من لا يسعى لتوسيع رؤيته للواقع قدر الإمكان، ويكون راضياً عن

الجوانب والجزئيات منفصلة دون وضعها في علاقة مع بعضها البعض، يتصرف مثل هؤلاء المكفوفين، نعم

يستطيع أن يصل إلى معرفة كل خطوط ساق الفيل، ولكنه لن يرى الحيوان كله، في الواقع، فهو لن يعرف أن

هناك مثل هذا الحيوان ".