



المملكة الأردنية الهاشمية

مؤسسة التدريب المهني

مديرية البرامج والاختبارات ومصادر التعلم

سلسلة الوحدات التدريبية المبنية على الكفايات المهنية

**معاون الرعاية / عجرة ومسنون**

**الوحدة: تطبيق مبادئ التواصل الفعال  
مع العجرة والمسنين وأسرتهم وزملاء العمل**

Canada



قررت مؤسسة التدريب المهني تطبيق هذه الوحدة التدريبية بموجب قرار لجنة الاعتماد الفنية رقم  
(2019/10) تاريخ 2019/ 10/27 بدءا من العام الدراسي 2019/2020

### الإشراف العام:

مديرية البرامج والاختبارات ومصادر التعلم  
المشروع الكندي WE LEAD الممول من Global Affairs Canada

### الفريق الفني:

- 1- الدكتور قاسم النعواشي
- 2- الأنسة أية الذهبي

### لجنة الاعتماد الفنية

- 1- م.احمد مصطفى
- 2- م.عبدالله الهور

### التحرير اللغوي:

التصميم: أحمد عيسى قنيس

إخراج طباعي: مطابع الثقة الأردنية

يمنع إعادة إنتاج هذه الوحدة للبيع جزئيا أو كليا إلا بعد أخذ الموافقة الخطية من المدير العام لمؤسسة التدريب المهني.

### تاريخ الإعداد: 2019

المملكة الأردنية الهاشمية  
رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية  
(٢٠١٩/١٢/٦٤٣٢)

٣٦٢،٦٤ الاردن. مؤسسة التدريب المهني  
تطبيق مبادئ التواصل الفاعل مع العجزة والمسنين واسرهم وزملاء  
العمل / مؤسسة التدريب المهني. - عمان: المؤسسة، ٢٠١٩  
( ) ص .  
ر.إ.: ٢٠١٩/١٢/٦٤٣٢ .  
الواصفات : //العمل//كبار السن//رعاية المسنين/  
يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف  
عن رأي دائرة المكتبة الوطنية.

« نسخة تجريبية »



المملكة الأردنية الهاشمية

## مؤسسة التدريب المهني

مديرية البرامج والاختبارات ومصادر التعلم

سلسلة الوحدات التدريبية المهنية المتكاملة

**المهنة: الخدمات الشخصية** **العمل: معاون رعاية/عجزة ومسنون**

**الوحدة الثانية: تطبيق مبادئ التواصل الفاعل مع العجزة والمسنين وأسرههم وزملاء العمل**

الرقم الرمزي: 5321033

World University Service of Canada (WUSC)

**تنفيذ:**

وبمشاركة

Canadian Leaders in International Consulting (CLIC)

ضمن المشروع الكندي WE LEAD الممول من

Global Affairs Canada

على الرغم من أن التدريب موجه نحو الإناث حالياً وتشجيعهن على المشاركة في القوى العاملة على المدى الطويل. إلا أن المناهج الدراسية المعتمدة للبرنامج التدريبي ستبقى مراعية للفروق ما بين الجنسين بطريقة تضمن تمديد البرنامج للطلاب الذكور أيضاً في المستقبل، حتى بعد اكتمال المشروع. يرجى العلم أنه سيتم استخدام نتائج التقييم من قبل فريق مشروع التمكين الاقتصادي والتطوير الوظيفي للمرأة في الأردن فقط

كلية كاموسون – كندا

**الدعم الفني:**

فريق إستشاري من مركز الاستدامة للبحث والتطوير

**إعداد ومراجعة:**

(SRD Center)، عمان – الأردن.

## فهرس المحتويات

6	دليل الوحدة التدريبية.....
6	1. مقدمة.....
6	2. المتطلبات المسبقة.....
6	3. نتائج التعلم.....
6	4. أهداف التعلم.....
7	5. أدلة التقييم الذاتي.....
8	هدف التعلم الأول: تستخدم أساليب التواصل مع العجزة والمسنين وأسرهه والفريق الصحي.....
8	1 - التواصل الفاعل.....
8	1 - 1 عملية التواصل الفاعل.....
11	1 - 2 مميزات التواصل الفاعل.....
12	1 - 3 العوامل التي تسهم في التواصل غير الفاعل بين الأشخاص.....
15	1 - 4 أثر القدرات الإدراكية على التواصل.....
17	1 - 5 أنماط التواصل الفاعل.....
22	1 - 6 مهارات الاستماع الفاعل.....
25	1 - 7 التواصل غير اللفظي (لغة الجسد).....
29	1 - 8 التعاطف الفاعل.....
31	1 - 9 تسوية النزاعات.....
41	1 - 10 التقييم الذاتي.....
42	1 - 11 بطاقة التطبيق.....
44	1 - 12 دليل تقييم الأداء الذاتي.....
45	هدف التعلم الثاني: تطبق مبادئ عمل الفريق في مكان تقديم الرعاية للعجزة والمسنين.....
45	2 - عمل الفريق في تقديم الرعاية.....
45	2 - 1 المفاهيم الرئيسية لتطوير الفريق وعمليات المجموعة.....
46	2 - 2 تحديد الفوائد والتحديات أمام عمل الفريق.....
48	2 - 3 مبادئ التعاون لعمل الفريق.....
48	2 - 4 أدوار ومسؤوليات أعضاء فريق الرعاية.....
49	2 - 5 مشاركة مقدم الرعاية في أنشطة الفريق الصحي.....
51	2 - 6 التقييم الذاتي.....
52	2 - 7 بطاقة التطبيق.....
53	2 - 8 دليل تقييم الأداء الذاتي.....
54	هدف التعلم الثالث: تتحمل المسؤولية القانونية والأخلاقية كمعاون رعاية/عجزة ومسنين.....
54	3 - القضايا القانونية والأخلاقية.....
54	3 - 1 حقوق الإنسان ذات العلاقة بالعجزة والمسنين ومعاون الرعاية.....
56	3 - 2 عناصر السلوك المسؤول.....

57	3 - 3	المحددات التعاقدية والقانونية وواجبات مساعدي الرعاية
58	3 - 4	التطبيقات القانونية للكلام الخطي
58	3 - 5	المسؤوليات الأخلاقية والقانونية لمعاون الرعاية
65	3 - 6	اتباع السياسات والإجراءات المعتمدة لدى دار الرعاية
68	3 - 7	المدونة الأخلاقية لمعاون الرعاية
71	3 - 8	دور معاون الرعاية في ممارسة معايير السلامة
74	3 - 9	التقييم الذاتي
75	3 - 10	بطاقة التطبيق
77	3 - 11	دليل تقييم الأداء الذاتي
78		هدف التعلم الرابع: تنقل ملاحظتك عن العجزة والمسنين إلى الآخرين
78	4 - 4	التسجيل والتبليغ والتوثيق
78	4 - 1	أهمية نقل الملاحظات عن العجزة والمسنين إلى الآخرين
81	4 - 2	رصد الملاحظات الأساسية
86	4 - 3	ارتباط نقل الملاحظات بعملية التخطيط للرعاية
88	4 - 4	التقييم الذاتي
89	4 - 5	بطاقة التطبيق
91	4 - 6	دليل تقييم الأداء الذاتي
92		إختبار المعرفة
94		الاختبار الأدائي الختامي
96		مسرد المصطلحات
98		قائمة المراجع

## دليل الوحدة التدريبية

### 1. مقدمة

حرصاً على ربط العلم بالعمل، والنظرية بالتطبيق، اتجهت مؤسسة التدريب المهني نحو استخدام الكفايات المهنية في التدريب، وذلك لإكساب المتدربين المهارات العملية والمعلومات النظرية، إذ يتيح استخدامها مرونة التكيف مع المتغيرات المهنية التي تطرأ على ميدان العمل المهني، ويوفر للمتدرب مجال التعلم والتدريب الذاتي والتقدم فيه وفق قدراته.

ولتحقيق هذه الغاية، قامت مؤسسة التدريب المهني بإعداد وحدات تدريبية على أساس الكفايات المهنية لمهنة "الخدمات الشخصية"، لعمل: "معاون رعاية/عجزة ومسنون". وتختص هذه الوحدة بمهمة تطبيق مبادئ التواصل الفاعل مع العجزة والمسنين وأسرتهم و زملاء العمل ، بهدف إكساب المتدرب المعارف، والمهارات النظرية والأدائية، والاتجاهات المتعلقة بهذه المهمة.

### 2. المتطلبات المسبقة

قبل الشروع بدراسة هذه الوحدة ينبغي أن تكون قد اجتزت تعلم الوحدة التدريبية الآتية بنجاح:

▪ الوحدة الأولى: تطبيق مبادئ الرعاية للعجزة والمسنين

### 3. نتائج التعلم

لماذا أدرس هذه الوحدة؟ بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة وتنفيذ أنشطتها، يتوقع منك أن تصبح قادراً على تطبيق مبادئ التواصل الفاعل مع العجزة والمسنين وأسرتهم و زملاء العمل.

### 4. أهداف التعلم

يتوقع منك بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة وتنفيذ أنشطتها أن تكون قادراً على أن:

1. تستخدم أساليب التواصل الفاعل مع العجزة والمسنين وأسرتهم والفريق الصحي.
2. تطبق مبادئ عمل الفريق في مكان تقديم الرعاية للعجزة والمسنين.
3. تتحمل المسؤولية القانونية والأخلاقية كمعاون رعاية/عجزة ومسنين.
4. تنتقل ملاحظتك عن العجزة والمسنين إلى الآخرين.

## 5. أدلة التقييم الذاتي

### أ. التقييم الذاتي

حاول الإجابة عن أسئلة التقييم الذاتي للمادة النظرية المتوفرة في نهاية الوحدة، ثم اعرض إجاباتك على مدربك لتدقيقها، مما سيساعدك على مراجعة موضوعات الوحدة واستيعابها. كما يمكنك التأكد من أنك حققت أهداف هذه الوحدة وأتقنت تعلمها من خلال تنفيذك للأنشطة الإضافية التي سيرشدك إليها المدرب.

### ب. دليل تقييم الأداء

ستجد في نهاية بعض الموضوعات (الواجبات) قائمة تقييم الأداء للمهارات التي تعلمتها في أثناء دراستك للموضوع. إن الهدف من قائمة تقييم الأداء هو توجيهك، والتأكد من إنجازك لكل واجب، ومساعدتك على التقييم المستمر خلال تعلمك لمهام هذه المهنة.

## هدف التعلم الأول

بعد الانتهاء من تنفيذك أنشطة التدريب الواردة أدناه، يتوقع منك أن تصبح قادرا على أن تستخدم أساليب التواصل الفاعل مع العجزة والمسنين وأسرههم والفريق الصحي.

أنشطة التدريب قم بما يأتي:	المصادر استعن بما يأتي:
دراسة المادة التعليمية	▪ الوحدة التدريبية الثانية
تنفيذ الأنشطة والتمارين	▪ بإشراف المدرب، مجموعات العمل، أسلوب لعب الأدوار
البحث في المواقع الإلكترونية	▪ قم بزيارة المواقع الإلكترونية الآتية: <a href="http://www.hopkinsmedicine.org">www.hopkinsmedicine.org</a> ; <a href="http://www.mayocliniclabs.com">www.mayocliniclabs.com</a> ; <a href="http://www.healthline.com">www.healthline.com</a> ; <a href="http://www.nhs.uk">www.nhs.uk</a> ; <a href="http://www.labtestsonline.org">www.labtestsonline.org</a> ; <a href="http://www.medlineplus.gov">www.medlineplus.gov</a> ; <a href="http://www.webmd.com">www.webmd.com</a> ; <a href="http://www.healthline.com">www.healthline.com</a>
أنشطة عملية	▪ التطبيق العملي داخل موقع التدريب ▪ الزيارات الميدانية لدور العجزة والمسنون
إعداد تقرير لحالة تطبيقية	▪ عرض تقديمي (بوربوينت) أمام الزملاء

## 1 – التواصل الفاعل

من خلال تنفيذك للأنشطة الواردة في هذا الموضوع ينبغي أن تصبح قادرا على تحديد خصائص التواصل الفاعل بين الأشخاص ومميزاته، بالإضافة إلى أن تتمكن من التواصل بفاعلية مع العجزة والمسنين وأسرههم وزملائك في العمل.

### 1 – 1 عملية التواصل الفاعل

التواصل الفاعل Effective Communication هو عملية يتبادل فيها شخصان أو أكثر المعلومات والرسائل فيما بينهم دون إعاقة. وتحد الإعاقة عند التواصل بين شخصين بسبب سوء الفهم أو عدم قدرة أحدهما على فهم المعلومات والرسائل التي يرسلها الآخر. في بادئ الأمر، تبدو عملية التواصل بسيطة جدا وتلقائية، كما يحدث التنفس، ولكن العملية تصبح معقدة حين توجد اختلافات وفروقات كبيرة بين الشخصين المشاركين في عملية التواصل، ومن أمثلة هذه الاختلافات الفروقات الكبيرة في السن، والسلوكيات، والعادات، والأفكار، والقيم، والهوايات، والخبرات، والبيئة الاجتماعية.

إن عملية التواصل تربط بين شخصين على الأقل، يتبادلان المعلومات والرسائل. ولا تكون عملية التواصل الفاعل باتجاه واحد، بل هناك شخص يقدم معلومة وآخر يستقبلها، ثم يتبادلان الأدوار. وغالبا ما يحدث



التواصل في سياق وظروف خاصة وبيئة محددة تؤثر في عملية التواصل. كما يأخذ التواصل عدة أشكال: منها التواصل الشفوي، أو التواصل غير لفظي، أو المكتوب، أو الإلكتروني، أو عن طريق الصور، أو الإشارات، أو الرموز.

#### أ - مكونات عملية التواصل الفاعل

تتكون عملية التواصل الفاعل من المكونات الآتية:

- **المرسل:** وهو منتج الرسالة وتكون الرسالة بصيغة الكلام، أو الكتابة، أو الرسم، أو الإشارة، أو تعابير الوجه. ويسعى الشخص المرسل توصيل الفكرة التي يريدتها أو يفكر فيها، أو يشعر بها، أو يرغب في أن يعرفها الآخر (المستقبل).
- **المستقبل:** هو من يتلقى الرسالة، ويفترض أن يكون مدركا للوسيلة التي استخدمها المرسل في إرسال المعلومة، وقادرا على فهمها، والاستجابة لها، والتفاعل مع المعلومات المرسله بطريقة مناسبة. كما يجب أن يكون المستقبل يقظا ومنتبها لما يصدر عن المرسل من معلومات ورسائل، وأن يحاول فهم ما يشعر به الآخر، واستيعاب المعلومات التي يريد توصيلها له.
- **الرسالة:** المعلومة أو الفكرة المنقولة من قبل المرسل إلى المستقبل، سواء كانت شفوية، أم غير لفظية، أم خطية.
- **التغذية الراجعة:** استجابة المستقبل للرسالة وللشخص المرسل، وهذه الاستجابة هي التي تحدد ما إذا كانت الرسالة قد تم استلامها كما يريد المرسل. أي أن التغذية الراجعة هي الطريقة التي يصبح فيها التواصل فاعلا، وليس مجرد عملية تبادل معلومات. فمن خلال التغذية الراجعة، يتأكد المرسل من أن رسالته مفهومة، وإلى أي مدى تفاعل الشخص المستقبل مع الرسالة بإيجابية واهتمام. وفي عملية التغذية الراجعة، يكون المستقبل الأصلي هو المرسل، في حين يصبح المرسل هو المستقبل.
- **السياق:** يشير السياق إلى الظروف التي تحيط بعملية التواصل الفاعل. فعلى سبيل المثال، عندما تتحدث مع طفلك ذي السنوات الست حين يستيقظ من النوم صباحا؛ أو عندما تتحدث مع عدد من زملائك في أثناء الاستراحة بعد الاستماع إلى محاضرة، أو عندما تتواصل مع عمك المسن على طاولة العشاء.
- **البيئة:** تشير البيئة إلى مكان حدوث التواصل. فمثلا قد تتواصل مع طفلك في الطريق نحو المدرسة، أو في السيارة صباحا مع أخته الكبيرة حين يجلسان في الكرسي الخلفي، أو محادثتك مع زملائك في مكان الاستراحة. أو حديثك مع عمك المسن على عشاء عائلي في بيتكم. كما أن الضوضاء، والحاضرين، وما يوجد حولكم من مؤثرات مثل التلفاز أو مكبرات الصوت هي من العوامل البيئية التي تؤثر في مدى فاعلية التواصل.

## ب - مبادئ التواصل الفعال

يعد التواصل بين الأشخاص مهما لأنه جزء من كل عمل تقوم به أو لا تريد أن تقوم به. ولممارسة التواصل الفعال مع الآخرين، من المهم تذكر المبادئ الأربعة الآتية:

■ **من غير الممكن عدم التواصل مع الآخرين:** إن كل ما تقوم به أو تقوله، أو حتى عند صمتك، أو إظهار الكثير من العواطف، أو البقاء سلبي يشير إلى أنك تتواصل بطريقة ما. قد لا يقوم الأشخاص المستقبلون لتصرفاتك بتفسيرها تفسيراً صحيحاً، ولكن هذا لا يعني أن التواصل لم يتم، وإنما حدث التواصل ولكن الرسائل ربما تم نقلها بطريقة خاطئة أو تم تفسيرها بصورة خاطئة؛ وهنا غالباً يحدث ما يسمى "سوء الفهم" فيضطر أحد الشخصين إلى الاعتذار أو يحدث بينهما جدال، وربما يتوسع إلى خلاف.

■ **التواصل الفعال يكون مقصوداً وغير مقصود:** في كثير من الأحيان، تفضل تقديم صورة معينة عن نفسك. وبهذه الطريقة، فأنت تستخدم مهارات التواصل الفعال. ولكن في كثير من الأحيان لا تستطيع التحكم في تواصلك مع الآخرين بشكل كامل؛ لأن السياق أو البيئة تفرض عليك أن تتواصل بطريقة تختلف عما كنت تخطط له في السابق.

هل سبق أن فقدت سيطرتك وقلت شيئاً ندمت عليه لاحقاً؟ هذا مثال على التواصل الفعال غير المقصود. إن لغة الجسد - مثل تعابير الوجه، وحركات الجسم، ونبرة الصوت - تعد جميعها أمثلة على التواصل الفعال غير المقصود، الذي قد لا يكون مدركاً بالكامل بالنسبة للشخص المرسل، ولكنه على الأغلب، يسهل ملاحظته من الآخرين. ولكن من خلال تحليل عملية التواصل والتدريب على أشكال التواصل غير المقصود (مثل لغة الجسد) يمكن التحكم بالرسائل التي ترسلها إلى الآخرين.

■ **التواصل الفعال غير قابل للانعكاس:** كثيراً ما تتمنى التراجع عن شيء قلته أو فعلته، إلا أن هذا غير ممكن. فإن الكلمات التي تقال والأفعال التي قمت بها قد خرجت للعلن، ولا يمكنك التراجع عنها، وهذا ما يسمى بخاصية "عدم الانعكاس".

■ **التواصل الفعال غير قابل للتكرار:** يعد كل شكل من أشكال التواصل حدثاً فريداً، ولا يمكن تكراره بالطريقة نفسها مرة أخرى. إذ إن الكلمات والسلوكيات نفسها تختلف في كل مرة يتم قولها أو فعلها؛ لأنك أنت تمثل: المرسل، والمستقبل، والرسالة، والبيئة، والسياق، وتتغير بين لحظة وأخرى، ومن يوم إلى آخر.

### للمناقشة:

ناقش مع زملائك الأسئلة الآتية:

1 - إن عدم وجود تواصل بين شخصين يعد أحياناً حالة إيجابية، وأحياناً حالة سلبية. فسر ذلك؟

2 - يوصف التواصل الفعال بالمصادقية، لماذا؟

## 1 - 2 مميزات التواصل الفعال

كيف تعرف أن تواصلك مع الآخرين فاعلا أم لا؟ تستطيع معرفة ذلك من استجابة الشخص الذي تتواصل معه (أي التغذية الراجعة). فإذا كانت استجابته تفيد بأنه تسلم الرسالة التي قصدتها، عندها يكون تواصلك فاعلا. ولكن إذا شعرت بالاستياء عند تواصلك مع شخص ما، فهذا يعني أن رسالتك قد تم تجاهلها، أو أنها لم تفسر، أو لم تفهم على النحو الذي قصدته. وعند التواصل بين شخصين، فإن مراعاة السياق الذي يحدث فيه التواصل يعد تعبيراً عن اهتمامك واحترامك للشخص الآخر. فالاهتمام والاحترام يعطي قيمة للإنسان ويحفظ كرامته. ولكي يكون التواصل فاعلا يجب أن يتميز بالصفات الآتية:

### أ - الانفتاح

يكشف الأشخاص عن بعض المعلومات التي تتعلق بهم، وترتبط بموقف معين. ولكن لا يعني هذا أنه يجب عليك دائما تقديم تاريخ حياتك كلها؛ لأن ذلك لا يكون مشجعا على التواصل الفعال، ولكن المشاركة والانفتاح على الآخرين غالبا ما يكون مفيدا.

### ب - التعاطف

إن تعاطفك مع شخص ما يعني أنك تحاول أن تشعره بأنك تبذل أقصى جهدك لفهم ما يواجهه ذلك الشخص. فعندما تكون قادرا على التعاطف مع شخص ما، فإنه يتشكل لديك فهم عميق لهذا الشخص، وهو ما يجعلك أكثر موضوعية عند إصدار حكم، وبالطبع، لن يكون هدفك تسجيل أخطاء الآخرين.

### ج - الدعم

لا يمكن للانفتاح والتعاطف مع الآخرين أن يستمر في بيئة غير آمنة. فإذا شعر أحد الأشخاص بأن ما سيقوله عرضة للانتقاد أو الهجوم، فإنه سيتردد في التعبير عن نفسه بأي طريقة. إن التواصل الفعال بين الأشخاص لا يتحقق إلا في بيئة تتميز بالثقة والاحترام المتبادل.

### د - الإيجابية

للإيجابية جانبان مهمان الأول يقصد به تعزيز التواصل الفعال، وهذا يكون واضحا عندما يكون لديك تقدير إيجابي لذاتك، ويشار إليه بتقدير الذات. كما أنه من الصعب تقدير الآخرين لك إن لم تكن تشعر بالاحترام نحو نفسك. أما الجانب الثاني لمفهوم الإيجابية، فيشير إلى تعزيز التواصل الفعال عند نقل شعور إيجابي إلى الشخص الآخر. فمن الواضح أنه إذا شعر شخص آخر بأنه محبوب ومقبول؛ فإنه سيميل إلى أن يصبح مشاركا فاعلا في تواصله مع الآخرين.

## هـ - التساوي

لا يمكن أن يتطابق شخصان تماما من جميع النواحي. ومع ذلك، يعد التواصل الفعال أكثر تأثيرا عند وجود عوامل مشتركة بين الأشخاص. فيجب أن يكون هناك احترام لقيمة كل فرد منهما، وبأن لدى كل منهما ما يقدمه. ففي عمليات التواصل الفاعلة، يتشارك كل شخص مع الآخر بفهم مشترك. وتسمى منطقة التواصل الفعال بمجال الخبرة. وكلما ازداد المجال المشترك للخبرة بين شخصين ازداد احتمال حدوث التواصل الفعال بينهما. كما تعد اللغة في مجال الخبرة على قدر كبير من الأهمية، أما مجالات الخبرة الأخرى التي يمكن أن يشاركها الشخص فتشمل السلوكيات، والعادات، والأفكار، والقيم، والهوايات، والخبرات، والبيئة الاجتماعية.

### 1 - 3 العوامل التي تسهم في التواصل غير الفاعل بين الأشخاص

كلما ازدادت فاعلية التواصل الفعال بينك وبين الآخرين ازدادت فاعلية وجودك الإنساني. فالتواصل الفعال بين الأشخاص عملية مركبة؛ تتضمن شيئا من التحدي لكل طرف في عملية التواصل، إذ يسهم التواصل الفعال في تحديد المشكلة وإيجاد الحلول التي تعمل على تحسين قدراتك عند التواصل مع الآخرين. ويعزى فشل التواصل إلى ضعف العوامل المشتركة للتفاهم. بمعنى آخر، عدم وجود مجالات تتقاطع فيها خبراتك مع خبرات الآخرين كي يحدث التواصل الفعال. فهناك العديد من الأسباب التي تحجب رؤية التشابهات والأمور المشتركة بين الأشخاص، مثل:

- الاختلاف في الفهم والإدراك
- المفاهيم الذاتية السابقة
- الأدوار والأقنعة التي تفترضها
- مهارات الاستماع الضعيفة
- تنوع دلالات المفردات التي تستخدمها

### أ - الإدراك يختلف من شخص إلى آخر

الإدراك هو عملية اختيار المعلومات التي تتلقاها عن طريق الحواس، أو التي تتولد في ذهنك، ومن ثم تنظيم هذه المعلومات وتفسيرها. إذ تختار أنت المعلومات من البيئة بشكل مختلف، التي غالبا ما تقع ضمن دائرة اهتمامك. وبسبب اختلاف الحاجات، والقيم، والخبرات، والأفكار من شخص إلى آخر، فإن إدراك الموقف نفسه يختلف من شخص إلى آخر. وسيتم مناقشة الإدراك لاحقا.

### ب - مفهوم الذات

يقصد بمفهوم الذات الطريقة التي ترى فيها نفسك. إذ يمثل هذا المفهوم فهمك لذاتك، ويتشكل هذا الفهم مع مرور الزمن بناء على ملاحظتك عن ذاتك، ومن تفسيراتك لتصرفات الآخرين نحوك في مواقف مختلفة. إذ أنت تبني مفهوم الذات من خلال تفسير الخبرات التي تختارها! فمثلا، من الخبرات التي تختارها بطريقة إيجابية: أنا جدير بالثقة، ويعتمد علي، ولدي مهارات مميزة، وذكي... إلخ. أو تختارها بطريقة سلبية، مثل:

أنا ضعيف، أو غير لطيف، أو ليس لدي مهارات، أو فاشل. فإن مفهوم الذات عندك يتشكل من مزيج تفسيرات لخبراتك السلبية وخبراتك الإيجابية.

هل تهتم بذاتك وفهم خصائص شخصيتك؟ أنت تسعى كثيرا إلى التحكم في تصرفاتك؛ فمثلا، حين تعتقد بأنك على قدر كبير من اللطافة والجادبية، فعندها ستتصرف بشكل يؤكد هذه الخصائص. بينما إن كنت تعتقد بأنك ضعيف، وأنت لا تمتلك مهارات تميزك، فستتصرف بشكل سلبي، وستظهر كشخص ساذج ولا يلتفت إليه الآخرون. وإذا لم ينظر إليك شخص بالطريقة التي تتصور بها نفسك فسيكون هذا خطيرا جدا. عندها ستجد نفسك في موقع الدفاع عن ذاتك لتبرهن عدم صحة تصور ذلك الشخص عنك. حيث سترى بأن هذا الشخص يهدد حقوقك الشخصية أو يهاجم صورتك التي لديك عن ذاتك؛ حينئذ، سيتوجه اهتمامك نحو الدفاع عن نفسك، وغالبا ينقطع التواصل أو يصبح التواصل غير فاعل. إذ أن التواصل الفاعل يحافظ دائما على قيمة جميع الأشخاص، ويحافظ كذلك على احترامهم وحفظ كرامتهم.

### تمرين: تصوري لذاتي

قم بعمل قائمة بأول خمس كلمات تخطر في بالك لوصف نفسك.

أنا	أنت
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

احجب قائمتك، واطلب من أحد زملائك كتابة أول خمس كلمات يرى أنك تتصف بها. قارن القائمتين. ما أوجه الشبه والاختلاف بينهما؟ هل فوجئت من بعض الكلمات التي استخدمها زميلك؟

ما الذي تعلمته في هذا النشاط؟ ما الذي تعلمته حول نظرة الآخرين إليك؟ تأمل ذاتي (كيف شعرت؟): عندما كنت تكتب كلمات تصفك، هل وجدت صعوبة في تحديد جوانبك الإيجابية؟ هل شعرت بعدم الارتياح عند سماع أمور إيجابية عنك من صديقك؟ إن كان الأمر كذلك، فهل كنت غير مرتاح لتحديد صفاتك الإيجابية؟

### ج - الأدوار والأقنعة

حين تتفكر في حياتك اليومية سنكتشف أنك تقوم بأدوار عديدة. يمكن أن تشمل الأدوار على: الزوج/الزوجة، الوالدين، الطالب، الموظف، الأخ/الأخت، الابن/الابنة، الصديق. إن للأدوار التي تقوم بها مهمات وتوقعات. وبشكل عام، يمكنك القيام بأدوار عدة بشكل فاعل في سياق الحياة، ولكن عندما تتوقف عن القيام بدور ما، تبدأ صعوبات التواصل الفاعل بالظهور. إذ إن الأشخاص

الذين يتقصدون دورا ما يوصفون بالتصنع. وعليه، فعندما تعيش دورا ما فأنت ترتبط بالشخص على أساس الدور بدلا من الشخص نفسه، فإن مثل هذا التواصل يوصف بعدم الفاعلية. ومن جانب آخر فإن تقمصك لدور يمكن أن يكون الطريقة الوحيدة التي توارى بها حقيقةك. حيث تعد الأقنعة الطريقة التي تحمي بها نفسك، ومخاوفك، وآمالك، وحاجاتك، وشكوكك داخليا. وسوف تستمر بارتداء الأقنعة لدرجة ما بسبب الحماية التي تقدمها لك. ولكنك إذا اختبأت خلف هذه الأقنعة كثيرا فإنك لن تتمكن من التواصل بفاعلية مع الآخرين.

أض إلى ذلك أن التواصل بين الأشخاص يتكون من محتوى وعاطفة. ولكنك قد تصبح ناجح جدا في كبت مشاعرك، ولا تستطيع التعبير عن هذه المشاعر بعد ذلك، وفي بعض الحالات لا تتمكن حتى من تحديدها.

#### د - الاستماع مقابل السماع

هل مررت بموقف كنت تحدث فيه شخصا لم يعرك اهتمامه؟ ما الشعور الذي انتابك حينئذ؟ لم تكن مسرورا، لقد كنت مستاء من تصرفه، أليس كذلك؟

على وجه العموم، معظم الناس لا تعرف كيفية الاستماع بشكل جيد. بالرغم من امتلاكهم آذان، ويمكنهم السماع جيدا، ولكنهم لا يحسنون الاستماع. حيث إن الاستماع مكون أساسي للتواصل، ويعد ضعف مهارات الاستماع السبب في كثير من المشكلات التي نواجهها مع الأشخاص الآخرين. ستتعلم عن الاستماع بمزيد من التفصيل لاحقا في هذه المادة التدريبية.

الكلمات ومعانيها

عندما تستمع إلى حديث لا تعرف عنه شيئا، أو معرفتك عنه محدودة جدا، فإنك ربما تحاول أن لا تسأل عنه شيئا؛ كي لا تتصف بالغباء، ونتيجة لذلك تضعف عملية التواصل. ومن جهة أخرى، فإن المفاهيم والأفكار التي تكون على معرفة بها قد تسبب لك مشكلات أيضا، حيث يمكن لمستقبل الرسالة أن يختار مجموعة مختلفة من الدلالات أكثر مما في ذهن المرسل. وكذلك فإن نبرة الصوت، والتأكيد، والتهجئة قد تغير في المعنى ما بين المرسل والمستقبل. ويمكن لعلامات الترقيم، مثل الفاصلة أن تؤدي أيضا إلى تغيير المعنى، مثل:

ما آخر أخبار سامي؟

ما آخر الأخبار، سامي؟

لفظيا؛ كذلك يمكن تغيير دلالة هذا السؤال لفظيا عن طريق تغيير نبرة الصوت، أو الوقف القصير في أثناء التلطف بالسؤال. وعلى الجانب الآخر يعد حس الفكاهة مجالا آخر لصعوبات التواصل المحتملة. هل أخبرك أحد طرفة لم يتفاعل الجميع معها؟ أو هل كنت الوحيد الذي لم يبتسم عند سماع طرفة ما؟

## 1 - 4 أثر القدرات الإدراكية على التواصل

الإدراك هو العملية التي تقوم فيها باختيار المدخلات الحسية وتنظيمها، وتفسيرها على شكل حدث أو موقف. فلا يمكن القول بأنك مستقبل سلبي، بل أنت تختار ما تدركه في أي موقف، وتقوم بتفسير ما أدركته وفقا لاهتماماتك، وحاجاتك، وتجاربك السابقة. وعلى وجه التحديد، فإنك تقوم بإيجاد واقعك الخاص. ولكن ما السبب الذي يجعل شخصين ينظران نظرات مختلفة إلى الشيء نفسه؟ أيهما صاحب الرؤية الصحيحة؟ هل نرى الأشياء كما هي عليه، أم كما نريدها أن تكون، أم كما نحن عليه؟ إن اختلفت آراؤك حول موضوع ما عن آراء شخص آخر، فستواصل بشكل مختلف مع ذلك الشخص. ولكن إذا تشابهت آراؤكما فغالبا سيكون لكما فهم مشترك وموقف موحد. ولكن، كيف ندرك الأشياء؟ هناك خطوات تدرك بها الأمور والأحداث في هذه الحياة: إنك تختار ما تريد رؤيته، وتنظم المعلومات بطريقة معينة، وتفسرها وفقا لذلك.

### أ - الاختيار

هناك كثير من الأمور التي تحدث في العالم أكثر مما يمكنك ملاحظته. ولكنك في لحظة معينة يمكنك فقط الانتباه لجزء بسيط جدا مما يجري حولك. فعندما تشاهد شيئا ما لا يمكنك مشاهدة شيء آخر. وهناك عدد من العوامل التي تؤثر في اختيارك لما تدركه، مثل:

- **الحدة:** كلما زادت حدة أمر ما، سيكون أكثر ملاحظة من قبل الآخرين. فالضجيج، أو الضوء الساطع، أو الإشارات القوية، غالبا ما تلفت انتباهك. لاحظ أن المشتغلين في مجال التسويق والإعلانات يستدرجون انتباهك باستخدام هذه المؤثرات. هل لاحظت كيف تكون الأضواء والأصوات في إعلانات التلفاز؟ في العادة أقوى من الأضواء والأصوات في البرامج المعتادة!
- **التكرار:** إن الحدث أو الموقف المتكرر غالبا ما يلفت انتباهك، ويكون واضحا للعيان، وفي كثير من الأحوال، يكون المحتوى غير مثير للاهتمام. هل يمكنك إعطاء أمثلة على استخدام المشتغلين في مجال التسويق والإعلانات للتكرار فيها؟
- **القدرات الحسية:** إن الفروقات في القدرة على الرؤية، والسمع، والتذوق، والشم، واللمس ستؤثر في نوع المعلومات الحسية التي تستقبل وفي درجتها أيضا. ففي بعض الأحيان، تركز على حواس معينة؛ ومع التقدم بالعمر، غالبا ما تتراجع القدرات الحسية. وهذا يعني أن الشخص المسن يمكن أن يدرك المواقف بشكل مختلف عن الشباب. كما أن مراعاتك لتراجع القدرات الحسية لدى المسن، ولا سيما السمع، والرؤية، واللمس من الأمور المهمة جدا في دورك كمعاون رعاية.
- **الصحة الجسمية / التعب:** عندما تعاني من مرض أو تعب فإن طاقتك ستتراجع، وعندها ستركز على حاجاتك الجسمية؛ مثل الاسترخاء، والتخفيف من الألم، وما شابه ذلك.
- **الدافعية:** تتأثر دافعية الإنسان بحاجاته الأساسية. وإذا لم تتم تلبية حاجة أو أكثر فقد يؤثر ذلك في ما تشهده في بيئتك. هل لاحظت عندما تكون جائعا أنك تهتم، بالمطاعم، والبقالات، وإعلانات

الطعام ورائحته؟ ولكن عندما لا تكون جائعا فإن هذه الأشياء لا تشغل بالك ولا تعدها ذات أهمية في نظرك.

■ **التدريب أو المؤهلات الدراسية:** إن التدريب الذي تتلقاه، أو الدراسة التي التحقت بها سيكون لها تأثير قوي في ما يمكن أن تراه في موقف معين؛ فالميكانيكي المتدرب يرى محرك السيارة بشكل مختلف عما يراه شخص آخر لم يخضع لتدريب ميكانيكي. لذا فإن التعليم والتدريب يؤدي إلى إدراك التفاصيل الدقيقة والفروقات بين الأشياء والمواقف. ولكن، كيف يمكنك تغيير نظرتك نتيجة لما ستتعلمه على مدى الأشهر القليلة القادمة؟

■ **التوقعات:** غالبا ترى الأشياء وفقا للصورة المرسومة لها في ذهنك وذاكرتك، فأنت تترى ما تتوقع رؤيته. فأنت تميل إلى توقع ما هو مألوف لك، أو ما يلائم خبراتك وقيمك. فإذا كنت تعتقد بأن العمل كمعاون رعاية/عجز ومسنين هو خاص بالنساء، فأنت غالبا ما تميل إلى الآراء والأفكار التي تثبت هذا الرأي، في حين أنت لا تميل إلى معرفة الحقائق التي لا تتضارب مع قيمك وأفكارك.

## ب - التنظيم

عند اختيارك لما تراه، فأنت تقوم في العادة بتنظيم المعلومات بالطريقة التي تريدها. وهكذا، فأنت تقرض الترتيب الذي تريد وتختار التواصل مع الآخرين بما يناسبك ويدعم أفكارك. ومن صور التنظيم ما يلي:

■ **التماثل:** حيث تقوم بتنظيم المعلومات أو الأشياء وفقا لأوجه التشابه بينها. فأنت تقوم بتجميع، أو تنظيم الأشياء أو الأحداث وفقا للتشابه في حجمها، أو شكلها، أو صفات أخرى. لذا، يمكن أن تميل إلى الاعتقاد بأن الناس متقاربون في الحجم، أو اللون، أو الشكل، وكذلك متشابهون في جوانب أخرى. وهذا التنظيم يعد مقبولا ما دام أخذت في الحسبان الدقة والموضوعية في تنظيم الأشياء والأحداث.

■ **الصورة النمطية:** هو أي تعميم أو فكرة عامة أو سلوك معين يستخدمه الناس عند الحديث عن مجموعة من الأشخاص، وغالبا ما يرتبط بالعرق أو الدين أو الجنس؛ وغالبا ما تكون الصورة النمطية غير دقيقة. حيث تهدف الصورة النمطية إلى وضع مجموعة كبيرة من الأشخاص في قالب واحد وتعميم صفات بعينها وربطها بهم. ويأتي مصدر الصور النمطية من التحيز والتعصب ضد فئة بعينها، وغالبا ما يترتب عليها حرمان هذه الفئة من صلاحيات وحقوق تحظى بها المجموعة الأخرى.

**تذكر:** هل عانيت من صورة نمطية رسمها لك الآخري في أذهانهم بسبب حجمك، أو النوع الاجتماعي الذي تنتمي إليه، أو عمرك، أو مجموعتك العرقية؟ ما شعورك؟ كيف أثرت هذه التجربة في مراجعتك للأحكام التي تطلقها على الآخرين، وعلى الصورة النمطية التي تشكلت في ذهنك عنهم؟

## ج - التفسير

عندما تدخل المعلومات مجال وعيك، وتنظمها بشكل معين فيجب عليك حينئذ أن تعطيها معنى. فإنك تتبنى تفسيرها لما تعنيه هذه المعلومات. وفي العادة، فإن كيفية تفسيرك لموقف ما يخبرك الكثير عنه، بل أكثر من



الموقف نفسه. ولا بد من مراعاة أربعة عوامل تؤثر في الطريقة التي تفسر بها الموقف، أو تعطي له معنى، وي:

- **التوقعات:** إن ما تتوقعه يشكل تفسيرك للحدث. فإذا كنت تعتقد أن الشخص الذي تقدم له الرعاية غير سعيد من عملك، فإنك غالبا ما ستشعر بالقلق أو الخوف إذا قال لك: (أريد مقابلة المدير أو المشرف). وإن كنت تعتقد بأن متلقي الخدمة منزعج منك، فإنك ستفسر صمته بشكل مختلف عما إذا كنت تعتقد بأنه غير منزعج.
- **المعرفة:** إذا كنت على علم بأن متلقي الخدمة يعاني من الإنفلونزا، وألم الأسنان فستفسر سلوكه غير المعتاد بشكل مختلف عما إذا كنت لا تعلم عن مرضه. وغالبا، ما يكون للمعرفة الإضافية بشأن موقف ما تأثير واضح في كيفية تفسيرك له.
- **الافتراضات بشأن السلوك البشري:** إن نظرتك إلى الحياة والقيم التي تحملها ذات أثر كبير في كيفية تفسيرك للأحداث. فعلى سبيل المثال إذا كنت ترى بأن الناس - بشكل عام - صادقون، فستفسر سلوكياتهم بشكل مختلف عن تفسير شخص آخر يرى أن الناس غير صادقين. قد يكون لديك تصورات مسبقة بشأن مجموعات محددة من الناس، مثل: جميع الشباب متمردون، الرجال كلهم غير حساسين. إن مثل هذه الافتراضات ستؤثر حتما في كيفية تفسيرك للمواقف والأحداث.
- **المشاعر:** إن الحالة النفسية التي تمر بها في وقت ما، ستحدد كيفية تفسيرك للأحداث. فعندما تشعر بالحزن أو الاكتئاب، ستفسر المواقف بصورة مختلفة عن الوقت الذي تشعر فيه بالسعادة. وفي المقابل، عندما تشعر بعدم الراحة، أو القلق، أو الضعف، فستفسر سلوك الآخرين بشكل مختلف جدا مقارنة مع الوقت الذي كنت تشعر فيه بالثقة والأمن.

كما أن هناك العديد من العوامل التي قد تؤثر في كيفية تفسيرك للمعلومات والأحداث، وتشمل: البيئة الأسرية والثقافية، والنوع الاجتماعي، والعمر، والجنس، وغيرها.

## 1 - 5 أنماط التواصل الفعال

هناك ثلاثة أنماط رئيسة للتواصل الفعال هي: نمط التواصل التوكيدي، ونمط التواصل غير التوكيدي، ونمط التواصل العدائي. عند مناقشة أنماط التواصل الفعال الثلاثة فمن المهم أخذ عدة أمور في الحسبان مثل: نبرة الصوت، وتعابير الوجهة، ووضع الجسم عند الوقوف، وغير ذلك. مع تذكر أن المحتوى غير اللفظي يشكل 65% تقريبا من أي رسالة.

### أ - نمط التواصل التوكيدي

هو التواصل الفعال الذي يشير إلى القدرة على توصيل الأفكار، والرغبات، والحاجات بوضوح واحترام وثقة. فيتم توصيل الأفكار والمشاعر مباشرة، وبوضوح، وإصدار أحكام أو توجيهات. وعندما يتواصل الأشخاص بتوكيد يتم تفعيل تقدير الذات، ومفهوم الذات، حيث يكون الأفراد قادرين على:

- ذكر ما يفكرون فيه، ويشعرون به، ويحتاجون إليه بحرية.
  - التواصل الفاعل بمصداقية ومباشرة.
  - الشعور بالسيطرة على حياتهم، وعلى ما يحدث من حولهم.
  - تلبية حاجاتهم دون التداخل مع حقوق الآخرين.
  - القدرة على التعامل مع العواطف؛ مثل القلق، والتوتر، والخوف لدى أنفسهم ولدى الآخرين.
- عندما يتحدث الشخص بالتوكيد فإنه يتحدث بنبرة حازمة وبدرجة عادية. إذ أن التواصل الفاعل بالعينين والإيماءات يظهر الانفتاح والقوة، ولكن ليس الإجبار. حيث تكون الرسائل المقدمة في هذا النمط واضحة ومعبرة، وتحترم قيمة الآخرين وعقولهم.

### صيغة نمط التواصل التوكيدي

إن صياغة الطلبات أو الإجابات التوكيدية الفاعلة، تتكون من العناصر الأربعة الآتية:

- صف الموقف أو السلوك بشكل خاص وموضوعي.
- اشرح على وجه التحديد ما تريد، ولماذا يعد سلوكا محددًا مشكلة، وذلك من خلال مشاركة ما تفكر فيه، أو تشعر به بشأن الموقف أو السلوك بطريقة واضحة ومن دون إصدار أحكام.
- حدد ما الذي تود حدوثه؛ كيف تود أن يتصرف الشخص بطريقة مختلفة.
- 4. حدد النتائج في حال عدم حدوث تغيير، التي ربما تكون سلبية أو إيجابية.

### مثال رقم 1: طلب توكيدي

محسن معاون رعاية يريد خدمة من زميله رائد وذلك لتبديل مناوبة عطلة نهاية الأسبوع معه. قال محسن: أسرتي ستقيم حفلة خاصة في نهاية الأسبوع القادم، وأود حضورها. هل يمكنك تبديل المناوبة معي، لن أنسى لك هذا المعروف أبدا.

لتحديد ما إذا كان طلب محسن طلبا توكيديا، سنبحث عن العناصر الأربعة الآتية:

1. وصف الموقف  
أسرتي تقيم حفلة خاصة
2. ما الذي يريد فعله؟  
أود حضورها (الحفلة)
3. ما الذي يريد محسن أن يحدث؟  
تبديل المناوبة معي
4. النتائج  
لن أنسى لك هذا المعروف أبدا

## مثال رقم 2: إجابة توكيدية

مروة وأختها سامية في طريقهما إلى المسرح، مروة تعاتب سامية لأنها تأخرت عن الوقت المحدد، حيث اضطرت لانتظارها فترة من الوقت. ترد سامية على تعليق مروة: ألاحظ أنك كلما أردنا الذهاب إلى مكان ما، فإنك تبدأين باستعجالي للانتهاء من ارتداء ملابسك بسرعة، حتى لو كان الوقت المحدد للمشوار لا يزال بعيدا. أنا أعلم أنكِ تصبحين قلقة عندما تكونين مستعدة للذهاب إلى مكان ما، وأنا لست مستعدة بعد. ولكن يا عزيزتي عندما يحدث مثل هذا الأمر أصبح مرتبكة، وأحتاج إلى وقت أطول كي أكون جاهزة لمرافقتك في المشوار. بل أيضا عند ركوبنا في السيارة سنكون غاضبتين، ولا نكوننا في مزاج جيد لقضاء وقت ممتع. لذا، من الآن فصاعدا، لنكن متأكدتين من التوقيت الذي نريد فيه المغادرة، وإذا كنتِ مستعدة قبلي، فاذهبي إلى غرفة أخرى، وتصفحني الجريدة، أو شاهدي التلفاز؟ منذ الآن، إذا جئت إلى غرفة النوم أو الحمام قبل موعد المغادرة، وأردتِ استعجالي فسأذكرك بالموعد، وأطلب منك الذهاب إلى غرفة أخرى، وإغلاق الباب لحين استعدادي للذهاب. أعرف أن هذا سوف يزعجك قليلا، ولكننا سنستمتع بالمشوار.

لتحديد ما إذا كانت الإجابة توكيدية، سنبحث عن العناصر الأربعة الآتية:

1. وصف الموقف

ألاحظ أنك كلما أردنا الذهاب إلى مكان ما، فإنك تبدأين باستعجالي

2. ما الذي تريده؟

لنكن متأكدتين من التوقيت الذي نريد فيه المغادرة

3. ما الذي تريده أن يحدث؟

وإذا كنتِ مستعدة قبلي، فاذهبي إلى غرفة أخرى

4. النتائج

سأذكرك بالموعد، وأطلب منك الذهاب إلى غرفة أخرى، وإغلاق الباب لحين استعدادي للذهاب. أعرف أن هذا يبدو غريبا، ولكننا سنستمتع بوقت الخروج أكثر. (لاحظ أن لهذه النتيجة تأثيرا إيجابيا وسلبيا)

## ب - نمط التواصل غير التوكيدي (السلبى)

إن عدم التوكيد (يشار إليه غالبا بالسلبية) يعني عدم القدرة، أو عدم الرغبة في التعبير عن الأفكار أو المشاعر. فرسالتك لا تكون توكيدية إذا حاولت الاحتفاظ بأفكارك ومشاعرك لنفسك. وعند عدم مشاركة مشاعرك مع الآخرين، فسيقوم الآخرون بتحديد اختياراتك بدلا منك.

تكون رسالتك غير توكيدية إذا كانت غاية الرسالة هي:

- تجنب الموضوع.
- المحافظة على الوضع كما هو.
- عكس الإحساس بالمساعدة، أو ضعف السيطرة.

إن السلوكيات غير اللفظية المصاحبة للتواصل غير التوكيدي تشمل نبرة مستقرة وحاديثا مترددا، بما يشمل إظهار التوتر مثل التوقف والهمهمة. كما يكون الاتصال بالعينين محدودا، وفي العادة ينظر الشخص نحو الأسفل، وقد تكون هناك ضحكات توتر، وبخاصة إذا كان الشخص يشعر بالغضب. إن التصرف أو التحدث بسلبية هو التعبير عن أن الشخص الآخر أكثر أهمية منك.

إن عدم التوكيد لا يعد فكرة سيئة على الدوام. فقد تقرر بشكل مقصود أن هذه هي الاستجابة الملائمة إذا كان خطر التحدث كبيرا. على سبيل المثال، إذا كان يعني خسارة عملك، أو ربما تعريض جسمك للخطر. وفي المثل؛ إذا كانت المسألة مؤقتة أو بسيطة فقد تختار عدم الاهتمام بها، أما إذا كانت المسألة أكثر أهمية للشخص الآخر منك فقد تلجأ إلى موقف عدم التوكيد. الموقف الآخر الذي يمكن فيه اختيار عدم التوكيد هو عندما تشعر بأي درجة من الغضب. إذا تذكرت مناقشاتك بشأن مشاعر الغضب، فستتذكر أن الغضب لا يحكم عليه بالصح أو الخطأ، لا بالجيد ولا بالسيء؛ إنه مجرد شعور.

ومع ذلك، فإن بعض السلوكيات المبنية على مشاعر الغضب يمكن أن تكون خطأ أو تلحق الضرر. وقد يكون الغضب على مستويات متزايدة من الشعور بالإحباط، والاستياء، والانزعاج إلى الهيجان، ومن ثم إلى الغيظ أو الامتعاض. على أي حال، إذا أدركت أنك تشعر بالغضب، فقد يكون من الأفضل تأجيل النقاش أو الحل إلى وقت آخر.

### ج - نمط التواصل العدائي

إن العدائية هي الرد الذي تلوم فيه شخصا آخر، أو تحاول فيه التقليل من أهميته. هدف هذا السلوك هو التعبير عن قوتك، وبناء ذاتك على حساب الآخرين. إن رد الفعل الاعتيادي من جانب الشخص الآخر هو الغضب، والدفاع، واستقبال الأذى والإهانة. وغالبا ما تؤدي العدائية إلى تحفيز العدائية المماثلة؛ لأنه بمجرد التعبير عن العدوان فإنه غالبا ما يتصاعد. على عكس الأنماط الأخرى، فإن العدائية غير ملائمة ولا فاعلة في أي موقف.

كما أنه تشمل السلوكيات غير اللفظية التي تشير إلى العدائية نبرة الصوت المرتفعة والساخرة. وكذلك فإن المتحدث العدائي يميل إلى النظر نحو الأسفل، أو إلى ترويع الشخص الآخر. ويمكن أن تكون الرسالة مصحوبة بحركات الجسم العدائية، أو اللاتمة مثل الإشارة بالإصبع.

### د - اختيار نمط التواصل الملائم

قد تكون قررت الآن أن نمط التواصل التوكيدي هو نمط التواصل الأفضل، وهو غالبا النمط المفضل في كثير من المواقف، ولكن لا يوجد نمط واحد صحيح لكل موقف. هناك ثلاثة عوامل ذات علاقة بالإجابة عن هذا السؤال، هي: موقفك، والشخص الذي تتعامل معه، وأهدافك.

في بعض المواقف، قد يكون من المناسب اختيار أسلوب عدم التوكيد؛ فعلى سبيل المثال، عندما يكون الشخص الذي تتعامل معه مسؤولا عنك، مثل المدير أو المشرف في العمل، فقد تقرر التزام الصمت، أو عدم الدخول في مناقشة التفاصيل. بينما لا يستجيب بعض الأشخاص بشكل جيد مع نمط التواصل التوكيدي.

فإذا كانت هذه هي الحالة، وكنت تعلم أنك ستكون أكثر فاعلية بعدم استخدام التوكيد، فيمكنك استخدام نمط التواصل غير التوكيدي أو نمط التواصل العدائي. ولهذا، عند اختيار نمط الاستجابة، فأنت بحاجة إلى أن تكون أهدافك واضحة في ذهنك. فغالبا ما يكون نمط التواصل التوكيدي المنهجية الفضلى لحل المشكلات. ولكن إذا كان الشخص الآخر سينزعج كثيرا وربما تكون ردود فعله قاسية، فإذا كان من أهدافك هو المحافظة على الانسجام، فعندها ستختار نمط التواصل غير التوكيدي. لذا، تأكد دائما أن إستجابتك تعكس أهدافك.

### هـ - التغذية الراجعة

يمكن تعريف التغذية الراجعة على أنها الإجابات اللفظية أو غير اللفظية نحو قول أو فعل صدر عنك أو عن أي شخص آخر؛ بمعنى أن التغذية الراجعة تتعلق بالرسالة التي تم إرسالها. ويمكن أن تكون التغذية الراجعة برفع الحاجب، أو الابتسامة، أو ردا بالكلمات بشكل إيجابي أو سلبي. بلا شك، أنت تسعى إلى أن تصبح معاون رعاية متميز في عمل. لذا تعد قدرتك على تقديم التغذية الراجعة واستقبالها من أهم شروط النجاح والتميز. قد تكون شعرت في موقف ما بالانزعاج من التغذية الراجعة من شخص ما. ولكن في بعض الأحيان تكون مشاعر الانزعاج مرتبطة نوعا ما بكيفية شعورك نحو نفسك (مثل المفهوم الذاتي أو تقدير الذات). ومع ذلك، فغالبا ما يمكن للتغذية الراجعة نفسها أن يكون أثرها في وقت آخر مختلفا من نفس الشخص.

### التغذية الراجعة في بيئات الرعاية

في بيئة الرعاية التي يتم إرسال التغذية الراجعة واستقبالها هناك بعناية يمكن أن تحقق نتائج إيجابية. ومن الواضح أن أنشطة تقديم الرعاية الجيدة تعني جودة أعلى للرعاية بالأشخاص المستقبليين للرعاية. أيضا، فعلى الرغم من أن هناك فائدة واضحة أقل لمعاون الرعاية الذي يستمر بتعلم أمور جديدة إلا أنها تعمل على تحسين مهاراته، والحصول على رضا وظيفي أكبر.

ومن الضروري اختيار الوقت والمكان الملائمين لتقديم التغذية الراجعة؛ فمن غير المناسب تقديم التغذية الراجعة أمام متلقي الرعاية، لأن ذلك سيسبب له الإحراج، إضافة إلى شعوره بعدم الأمان. كما عليك أن تتأكد من وجود وقت كاف للتحدث بشأن الموقف، وأن الشخص مستعد للاستماع لما ستقول له. ومن المهم أيضا أن تتحقق من مشاعرك بشأن القضية المطروحة؛ فإذا جعلك الموقف غاضبا، أو ما زلت تشعر بالغضب، فمن الممكن أن يؤثر ذلك كثيرا في دقة التغذية الراجعة التي تقدمها.

## أمثلة على التغذية الراجعة السليمة

عليك - كمعاون رعاية - أن تحرص على أن تكون التغذية الراجعة محددة، ومرفقة بأمثلة، أدرس الأمثلة الآتية:

لا تقل	قل
لقد تأخرت في العودة إلى المنزل في آخر ثلاث ليال	لقد تأخرت مرة أخرى، أنت مهتم بنفسك فقط، وتفكر في نفسك وعملك
أنت تقاطعني دائما عندما أتحدث	لقد قاطعتني للتو وأنا أتحدث إليك

لا بد أنك توصلت إلى أن الاستراتيجية الجيدة هي البدء بتعبير أو سلوك إيجابي. كما عليك أن تتوقع أن يكون لدى متلقي الخدمة الرغبة والقدرة على التحسن. وحاول أن تلاحظ التحسينات المرغوب فيها. فإذا قمت بالتفكير وبذل الجهد لتقديم التغذية الراجعة بعناية فسيكون من المناسب تعزيز التغييرات الإيجابية.

### ■ استقبال التغذية الراجعة

لاستقبال التغذية الراجعة، عليك اتباع التوجيهات الآتية:

- إن الشخص الماهر في تقديم التغذية الراجعة سيكون مرتاحا لاستقبالها أيضا.
- المعيار الأول: فصل التغذية الراجعة أو الانتقاد عن الشخص أو العواطف. وتذكر أن التغذية الراجعة تتعلق بالسلوك، مثل نبرة الصوت، أو التصرف، وليس بالفرد نفسه.
- توضيح الموضوع: طلب أمثلة أو نموذج، والأهم من ذلك كله الاستماع الجيد كي تتأكد من فهمك.
- استخدم بعض مهارات التواصل الفاعل التي تعلمتها من أجل فهم الموقف، والمشاعر المتعلقة به، بالإضافة إلى تقديم أفكار أو اقتراحات بشأن التغييرات التي يمكن فعلها.
- اشكر الشخص الذي يقدم لك التغذية الراجعة. ففي بعض الأحيان، يشعر الأشخاص بأنهم يخاطرون بتقديم التغذية الراجعة، وأنهم مرتاحون كثيرا عند استقبالها بالطريقة المحددة لها.
- إن البيئة التي يكون فيها الشخص مرتاحا وماهرا في استقبال التغذية الراجعة وإرسالها هي البيئة التي تهدف إلى التطوير والتغيير الإيجابي. إذ يشعر الأشخاص بالأمن والانفتاح والثقة بين الزملاء الذين يحرصون على تقديم أفضل رعاية ممكنة لمتلقي الخدمة.

## 1 - 6 مهارات الاستماع الفاعل

هل سبق أن حاولت شخص لا يرغب أن يستمع إليك؟ كيف عرفت أنه غير مستمع لك؟ هل كانت طريقة الشخص الآخر هي الاستمرار بالنظر إلى كتفك، كما لو أنه مشغول بأمر يحدث في مكان آخر؟ هل كانت الإجابات التي قدمها هذا الشخص تشير بوضوح إلى أنه لم يسمع ما قلته؟ ما شعورك نحو محادثة شخص تعرف أنه لا يستمع لك؟ إنه يبعث على الاستياء، أليس كذلك؟ إنه يجعلك تشعر بأن هذا الشخص لا يقدرك، أو لا يقدر ما تقوله.

إن سبب كثير من المشاكل غالبا ما يكون هو التواصل بين الناس، وخاصة في عدم الاستماع الفاعل. فقد يشتكي المشرفون من أن المرؤوسين لا يستمعون لهم، ويشتكى الأهالي من أن الأبناء لا يستمعون لهم، وكذلك يشتكي الأبناء من أهاليهم، والمدرّبون من المتدربين، والمتدربون من المدرّبين!

بصفتك معاون رعاية، فإن قدرتك على الاستماع تعد مهارة مهمة جدا. يبدو من السهل في البداية إن أخذت الاستماع على أنه مجرد قدرتك على السمع، لكنه في الحقيقة يتعدى هذا الفهم. إذ أن الاستماع يحتاج إلى تركيز القلب والفكر، إضافة إلى أن الاستماع الفاعل يتطلب فهم العواطف والدلالات التي تتضمنها الرسائل اللفظية وغير اللفظية التي تصدر عن متلقي الخدمة.

## أ - عدم الاستماع الفاعل

لماذا لا نستمع جيدا إلى الشخص الذي يخاطبنا؟ هناك أسباب عدة، منها:

- **الإفراط في الحديث:** إن مقدار الوقت الذي تقضيه وأنت تستمع إلى شخص ما وهو يتحدث يمثل الوقت الذي كنت فيه يقظا وواعيا لما يقال حولك. أنت تستمع للمدربين، والمساعدين، والأصدقاء، وأفراد الأسرة، والبائعين، وآخرين لا تعرفهم، وتستمع أيضا للمذيع والتلفاز. فمن المستحيل المحافظة على مواصلة الانتباه والتركيز إلى كل ما يقال، بل من الطبيعي أن يتشتت انتباهك بعضا من الوقت.
- **الانشغال:** في بعض الأحيان، تتشغل في مشكلات وأمور شخصية تكون أكثر أهمية بالنسبة إليك مما يقوله الشخص الآخر. وعليه، من الصعب الانتباه لحديث شخص ما عندما يكون ذهنك في مكان آخر.
- **المشتتات:** المشتتات فيما حولك كثيرة جدا، وهذا يعيق الانتباه ويجعل من الصعب عليك التركيز؛ فصوت السيارات في الطريق، والموسيقى، وحديث الآخرين، وغير ذلك يشتت انتباهك كثيرا.
- **التفكير السريع:** يختلف الناس في سرعاتهم عند الحديث، كما أن كثيرا من الوقت يمضي عند توارد الأفكار وأنت تستمع إلى شخص آخر يتحدث إليك. وفي بعض الأحيان، تهول وراء أفكارك التي لا تكون ذات صلة بما يتحدث عنه الشخص الآخر، وتنتذكر أشياء وأشياء. وأحيانا، تقوم بالتخطيط لما سنقوله عندما تحين الفرصة لذلك.
- **الافتراضات غير الصحيحة:** غالبا ما قد تتبنى افتراضات غير صحيحة تؤثر في استماعك. فعندما يكون الموضوع مألوفًا، فمن السهل التكيف معه؛ لأنك تعتقد أنك تعرف الموضوع مسبقًا. وأحيانا، تعتقد أن ملاحظات الشخص بسيطة جدا، وغير جديرة بالانتباه إليها. وعلى الجانب الآخر، فقد ترى أن المحتوى معقد جدا، ويتعذر فهمه، فتستسلم. أو قد تفترض ببساطة أن الموضوع ليس على قدر من الأهمية. إذ أن هذه الافتراضات جميعها يمكن أن تكون غير صحيحة، وعند توقعك عن الاستماع فأنت تفوت معلومات مهمة.

وفي المقابل، التحدث إلى الآخرين يتمتع بميزات أكثر من الاستماع، إذ إن التحدث يمنحك الفرصة للتحكم في أفكار الأشخاص الآخرين وسلوكاتهم. ومن خلال التحدث، تتاح لك الفرصة لكسب الإعجاب والاحترام، وحب الآخرين. وكذلك فإن التحدث يمنحك الفرصة للتعبير عن عواطفك. وعندما تكون غاضب أو منزعج فإن فرصة التعبير عما يجول في نفسك تمدك بشعور أفضل.

- لم تتعلم كيفية الاستماع الجيد: إن من سوء الفهم الشائع أن تظن بأنك مجرد أن تستمع إلى الشخص الآخر فأنت مستمع ماهر. ولكن الحقيقة هي أن الاستماع مهارة؛ فكل شخص يمتلك هذه المهارة بدرجة ما، ولكنك تستطيع العمل على تحسينها.

### الاستماع الفاعل

الاستماع الفاعل: هو الاستماع لشخص ما وإصدار أحكام على ما يقوله، وانعكاس ذلك عليه لبيان فهمك للرسالة بما تتضمنه من مضمون ومشاعر. يشمل الاستماع الفاعل الرسالة الكاملة التي يرسلها شخص ما. وهو مبني على السلوك الذي يقوم به شخص آخر ويقوله. كما أنه يشترط وجود متحدث، وتخصيص جهد ووقت لما يقوله. بمعنى آخر، لا يمكنك تزييف الاستماع الفاعل؛ لأنه لكي يكون فاعلا، فعليك بكل مصداقية أن تشعر بأهمية الأشخاص الآخرين. ويجب أن تشعر بأن استماعك إليهم يعني أن تشاركهم مشاعر الاحترام والاهتمام.

وبشكل عام، إن أظهرت فهمك للرسالة فأنت تشجع المتحدث على الاسترسال في الحديث. وبفهمك هذا، البعيد عن إصدار الأحكام، تضمن للمتحدث أنه لن يتم الحكم عليه، أو جعله يشعر بالغباء. إذ أن الاستماع بفاعلية لشخص آخر يمكن أن يكون الهدية العظمى التي يمكنك تقديمها له.

### ب - الاستماع غير اللفظي

ويسمى أحيانا بالحضور غير اللفظي. إن جزءا كبيرا من الاستماع الفاعل هو الرسائل غير اللفظية التي تقدمها للشخص الذي يتحدث إليك. غالبا ما تقدم رسائل غير لفظية تشير إلى أنك لا تريد أن تستمر في التواصل. فقد تعطي بعض التعبيرات على الوجه، أو لغة الجسد رسالة بأنك غير مهتم في الاستماع لما يقوله ذاك الشخص. فالحضور غير اللفظي يشمل السلوكيات التي تعطي الرسالة الاهتمام. ومن أمثلة ذلك:

- وجه الشخص الذي تستمع إليه.
- التواصل الفاعل بالعينين.
- الانحناء باتجاه الشخص.
- الحفاظ على وقفة الانفتاح والتقبل.
- الحفاظ على الوقفة المسترخية.

تشير تلك السلوكيات إلى أنك شديد الاهتمام لما يقوله المتحدث. إن الوقفة المسترخية والمنفتحة تخبر المتحدث بأنك تستقبل رسالته بشكل جيد، وأنه ليس مهددا، أو في وضع الدفاع.

باختصار، يشمل الاستماع الفاعل:

- الاستماع بجسم، وعقل متنبه ومستقل (الحضور غير اللفظي).
- الرد بطريقة تشير إلى فهمك لما ينوي المتكلم قوله.



## 1 - 7 التواصل غير اللفظي (لغة الجسد)

عندما ينظر إليك شخص، فما الرسائل التي ستفهمها؟ هل وقتك متشنجة أم مسترخية؟ ما التعابير التي يوحي بها وجهك عن كيفية شعورك؟ هل تتشغل بشيء ما، مثل الهاتف الخليوي أو قلم أو غيره؟ ما الذي تخبره ملابسك عنك؟ كما ترى، فإنك على تواصل مع الآخرين طوال الوقت، ولكن لكل شخص طريقته في نقل المعلومات التي تعبر نفسه. أضف إلى ذلك أنه إن كان بإمكانك فهم الإشارات غير اللفظية التي يقدمها الأشخاص من حولك، فستكون أكثر معرفة بما يقدمونه من معلومات، ويمكن أن يؤدي هذا إلى استجابة أكثر فاعلية منك.

### أ - أهمية التواصل غير اللفظي

إذا كنت تعتقد بأن التواصل الفاعل بين الأشخاص هو تبادل الرسائل من خلال الكلمات فقط، فإنك بذلك تتجاهل قدرا كبيرا من الرسائل التي يبادلها الناس من دون استخدامهم للتعبير اللفظية (الكلام). وفيما يلي بعض الأسباب التي تجعل التواصل غير اللفظي Nonverbal Communication على درجة عالية من الأهمية:

■ تقضي وقتا طويلا في تواصلك غير اللفظي، وعند وجودك مع آخرين فإنك لا تتوقف عن عملية التواصل. وفي الوقت الذي يمكنك فيه التوقف عن التواصل اللفظي فإنه لا يمكنك التوقف عن التواصل غير اللفظي. فأنت تستمر بالتفاعل مع الناس ومعالجة المعلومات بشأنهم حتى عندما لا ينطقون أي كلمة.

■ يقدم التواصل غير اللفظي قدرا كبيرا من المعلومات لنا.

لقد تم التوصل إلى أنه في أي تفاعل بشري فإن نحو 35% من الرسالة يكون شفويا، أو يتم استخدام الكلمات الفعلية فيها، وترتبط هذه النسبة بكيفية قول الكلمات، ونحو 30% من الرسالة يرتبط بالمتغيرات الأخرى جميعها. لذا، فإن نحو 65% من الرسالة يكون تواصلًا غير لفظي.

### ب - التواصل غير اللفظي أكثر موثوقية من المعلومات اللفظية

التواصل غير اللفظي أكثر موثوقية من المعلومات اللفظية، لأنه يصعب عليك التحكم في الرسائل غير اللفظية مقارنة مع اللفظية، وبخاصة عندما تكون تحت ضغط نفسي أو عاطفي. هل سبق أن سمعت شخصا يقول: أنا بخير، في حين أن رسائلك غير اللفظية جميعها توحى خلاف ذلك؟ في هذا الموقف، غالبا ما تكون المؤشرات غير اللفظية أكثر دقة.

إن التواصل غير اللفظي يكمل التواصل اللفظي، حيث تساعد السلوكيات غير اللفظية على توضيح الرسائل اللفظية وتحديدها وتفصيلها. تخيل نفسك تصف سمكة اصطدتها، هل سيكون من السهل عليك وصفها دون استخدام الرسائل غير اللفظية.

### ج - التعارض بين التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي

أحيانا تتعارض الرسائل التي تنقل عن طريق التواصل اللفظي مع الرسائل التي تنقل عن طريق التواصل غير اللفظي. إن الشخص الذي تصطك أسنانه، ويكون وجهه محمرا، وهو يصرخ: أنا لست غاضبا، لن تأخذ بكلامه، وستنتبه إلى الرسالة غير اللفظية التي توحى بغير ذلك. بهذه الطريقة، فإن المؤشرات غير اللفظية تزودك بدليل أقوى من الرسائل اللفظية.

#### فكر: أهمية الرسائل غير اللفظية

بصفتك معاون رعاية، فإن قدرتك على فهم الرسائل غير اللفظية ستكون جزءا هاما من التواصل الفاعل. لكل وصف من السلوكيات أدناه، حدد على الأقل اثنين من المعاني الممكنة لها. عند الانتهاء، قارن ما حددته مع ما توصل إليه زميلك. لأي مدى تتوافق أو تختلف عن تفسيراتك؟

1. شخص كبير في السن يتوتر عندما تضع يدك على ذراعه.
2. مقيمة في دار لرعاية العجزة والمسنين، مستلقية على سريرها، وتلتف نحو جانب معين، وتتنظر عبر النافذة عندما تخبرها الممرضة عن برنامج العلاج الطبيعي الجديد الخاص بها.
3. عند التحدث إلى ابن المقيمة بشأن طلب والدته زيارات متكررة من قبله، تلاحظ أنه يحرق في الأرض، ويمسك بقميصه.

### د - أشكال التواصل غير اللفظي

- لجسم الإنسان ككل، ولكل عضو من أعضائه رسائل مختلفة يمكن إرسالها إلى الآخرين.
- **وضع الجسد وحركته:** مثل اتجاه الجسد نحو الشخص الذي تتحدث معه. هل أنت في مواجهته أم بعيدا عنه؟ هل تميل إليه أم تتبعد عنه؟ بشكل عام، تعد المواجهة أو الميل نحو شخص ما مؤشر إلى الاهتمام به، في حين يشير الميل بعيدا عنه إلى عدم الاهتمام به.
  - **الإيماءات:** إن الحركات، مثل التلويح، ورفع الإبهام، أو رفع الكتفين قد تكون مقصودة لتوصيل رسالة ما، ولكن قد تكون مثل هذه الحركات بلا قصد، ومن الأمثلة على هذا النوع من الحركات التملل، الذي يشير إلى عدم الراحة والقلق، أو التوتر. ومع ذلك، فإن بعض سلوكيات التملل قد تحدث أيضا عندما تكون مسترخيا. ومن الجدير بالذكر فإن معنى الحركات غير الواعية لا يكون واضحا على الدوام. وقد تكون دلالات الإيماءات تختلف من بلد إلى آخر ومن ثقافة إلى أخرى، وقد تختلف الدلالة من شخص إلى آخر.
  - **الوقفة:** هنالك الكثير من التعبيرات التي تربط الحالات العاطفية مع طريقة الوقوف، مثل:
    - إنه منهك من المشكلة التي وقع فيها.
    - إنه يتحمل مسؤوليات كثيرة.
    - إن حملا ثقيلًا زال عن كتفي.

بشكل عام، تعد التغييرات في الوقفة محدودة نسبياً، ولكن الحساسية تجاهها قد تساعد كثيراً على فهم مشاعر الآخرين؛ فعلى سبيل المثال، فإنك تميل إلى الاسترخاء في وقفتك في المواقف التي لا تشعر فيها بالخوف أو القلق. فمثلاً وقفتك حين تشاهد التلفاز في المنزل. تذكر طريقة الوقوف التي كنت فيها عندما كنت في آخر مقابلة عمل.

■ **تعبيرات الوجه:** من المؤكد أن الوجه هو أكثر ما يلاحظ في الجسم، ولكن قراءته ليست سهلة. إن عدد التعبيرات في الوجه ونوعها تكون ظاهرة، ويمكنك تغيير هذه التعبيرات بسرعة كبيرة. وهناك ست عواطف أساسية تنعكس من تعابير الوجه، هي: التماجد، والغضب، والخوف، والاشمئزاز، والسعادة، والحزن. ويبدو بأنه يمكن التعرف إلى هذه المشاعر بين الأشخاص من الثقافات جميعها، وفي الغالب يميل الأشخاص لأن يكونوا دقيقين في قراءة تلك التعابير. كما أن العينان ترسل كثيراً من الرسائل. وعلى العموم، فإن التواصل الفاعل بالعينين، والنظر مباشرة في عيني الشخص المقابل يعد دليلاً على الاهتمام. ومن جانب آخر، فإن نقص التواصل الفاعل بالعينين، والنظر بعيداً يشير في العادة إلى قلة الاهتمام، أو الرغبة في تجنب التواصل الفاعل. كما أن معنى أو أهمية التواصل الفاعل بالعينين يتباين بين الثقافات.

■ **العوامل الصوتية:** إن طريقة نطق الكلمات يمكن أن يوصل الرسالة أكثر من الكلمات نفسها. يمكن للطريقة المعينة في التحدث أن تعطي الكلمات دلالات مختلفة. هناك طرائق عدة يسهم فيها الصوت بإبراز الدلالات؛ مثل التشديد، والنبرة، والسرعة، وحتى استخدام الأصوات التي لا تكون كلمات، مثل: اوه، اممم، آه... إلخ. فقد أظهرت الدراسات أنه عندما تتعارض العوامل الصوتية (نبرة الصوت، والتشديد، والتعابير) مع الكلمات فإن العوامل الصوتية تكون أكثر دقة. فغالباً ما يخذلك صوتك عندما تحاول إعطاء انطباع يختلف عن مشاعرك الحقيقية. ولهذا عند محاولة إخفاء الخوف أو الغضب مثلاً، يعلو صوتك، وتكون سرعة الكلام أكبر. أما الحزن أو الاكتئاب فإنه غالباً يظهر على شكل صوت مختلف فيكون منخفضاً وبطيئاً. وتذكر أن الطريقة التي تقول بها شيئاً ما تعادل 35% تقريباً من الرسالة.

**جرب:** اقرأ التعابير أو الجمل أدناه بصوت عال. اقرأها أولاً كما لو أنك تعني ما تقول، ثم قلها بسخرية وكأنك تعني العكس.

- أجل، شكراً جزيلاً.
- حسناً، أقدر مساعدتك لي في مشروعي.
- لا يوجد شيء مسلي أكثر من قضاء الوقت مع أحمد.
- طيب! طيب!

- **الملابس:** إلى جانب تزويدك بالدفع والحماية؛ تعكس الملابس كثيرا من الرسائل عنك. كذلك تستطيع الحكم على الآخرين بناء على طريقة اختيار ملابسهم. ويحدث هذا على وجه الخصوص عندما تكون في مرحلة التعرف إلى شخص ما. ولكن عندما تزيد معرفتك بشخص ما أكثر فأكثر فإن أهمية الرسائل التي تنقلها الملابس تبدأ بالتلاشي شيئا فشيئا.
- **المسافة:** إن الطريقة التي تستخدم فيها المسافة، يمكن أن تعطي على الأغلب رسائل عن كيفية شعورك نحو الشخص الآخر. هناك مسافات تقريبية بين الأشخاص تستخدمها في حياتك اليومية، هي:
  - المسافة الشخصية: هي الحد الذي تسمح للآخرين الاقتراب منك، وتقدر بنحو 50 سم إلى متر. وعندما يتعدى شخص ما على هذه المسافة الشخصية فإنك تشعر عادة بالقلق وعدم الارتياح. فمثلا عندما تجد نفسك في مكان مزدحم، مثل وسائل النقل العام، أو داخل المصعد حيث تكون مجبر على دخول تلك المسافات مع غرباء، عندها تحاول الابتعاد قدر الإمكان، وشد عضلاتك، وتجنب التواصل مع الآخرين بالعينين.
  - المسافة الاجتماعية: تبدأ من 1 متر إلى 3.5 متر، وهذه المساحة هي التي يفضل التعامل بها مع الزملاء في العمل ومع المراجعين.
  - المسافة العامة: وهي المسافة مع عامة الناس، وهي أبعد مسافة حيث تزيد عن 3.5 متر، وتستخدم غالبا في الأنشطة الجماعية، مثل في الغرف الصفية، وورش العمل، والعروض التقديمية الرسمية.
- **اللمس:** يعد اللمس أداة تواصل قوية، مثل وضع اليد على الكتف - كما في الشكل (1)، أو المصافحة، أو الاحتضان الذي يعبر أكثر من مجرد التحدث. ومع تناقص القدرات الحسية لدى الشخص المسن، تتناقص طرائقه في استقبال المعلومات ممن يحيطون به من أشخاص. فعندما لا تتمكن من الاستماع أو الرؤية بشكل جيد فإن الحاجة إلى التواصل عن طريق لغة الجسد تقل باستثناء اللمس. فاللمس يعزز التفاعل بينك وبين من هم أكبر منك سنا. إذ يشير اللمس في العادة إلى الاهتمام، وهو شائع مع المسنين؛ فقد يحاول المسن لمس يدك والشد عليها خلال المحادثة. وهذا يعزز الترابط بينكما، ويسمح لمتلقي الرعاية بالإحساس بالسيطرة، في حين لا تستطيع الفكاه منه إلى حين إطلاق يدك.



الشكل (1): التواصل مع شخص مسن مع اللمس

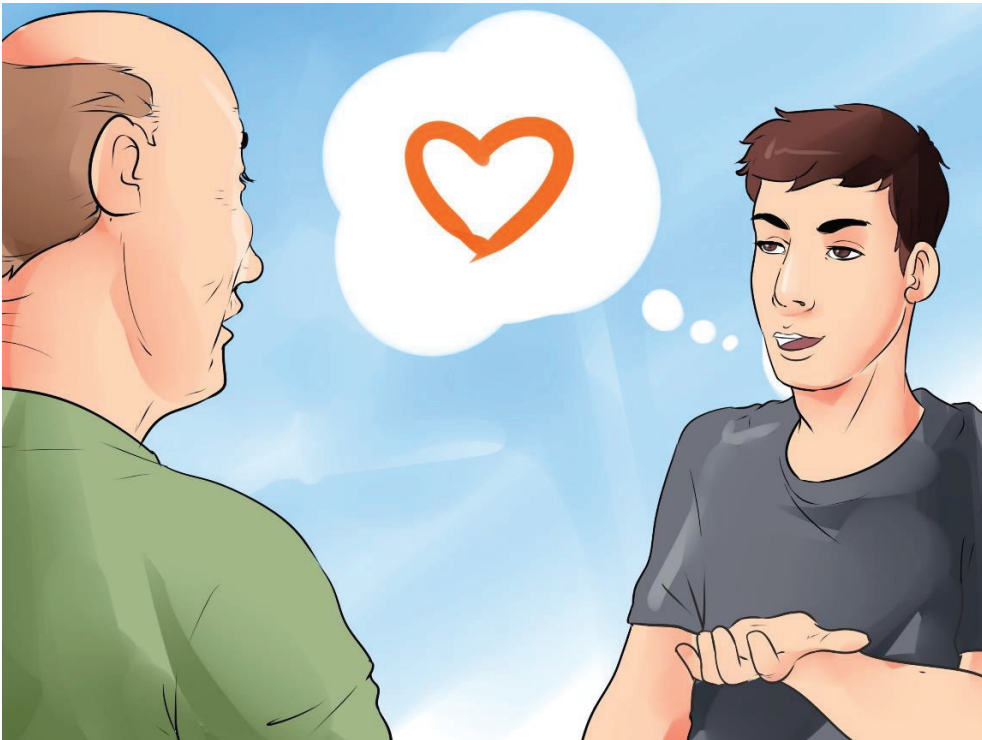
بالإضافة إلى ذلك، فإنّ اللمس يشبه التواصل بالعينين، ويمكن أن يعني أموراً مختلفة للأشخاص وفقاً للثقافات المختلفة. فعلى سبيل المثال، يعدّ التقبيل على الخدين وسيلة التحيّة والتعبير عن الود بين الرجال في بعض الثقافات. ولكن يجب أن الانتباه إلى مدى ملائمة اللمس للآخرين وما هي دلالاته عندهم؛ إذ لا يعدّ ملائماً في جميع المواقف، ولا مع جميع المسنين. فقد يعدّ اللمس في بعض الأحيان تعدياً على المساحة الشخصية. لذلك فإنّ مراعاتك لحاجات كل شخص يجب أن تؤخذ في الحسبان.

## 1 - 8 التعاطف الفاعل

عندما تتعاطف مع شخص آخر فأنت تشاركه مشاعره - انظر الشكل (2). فعندما تشعر بالتعاطف معه فإنك تتفهم معاناته وتعيها كما لو كانت معاناتك الخاصة، ولو للحظة. كما يشمل التعاطف القدرة على تبني وجهة نظر الشخص الآخر لفهم مشاعره، وبذلك تستطيع فهم مشكلته. وعند استخدام التعاطف فأنت تتحول لتجربة الشخص الآخر والمشاركة في حل مشكلته. ولكن عندما تشعر بالشفقة فإنك تشعر بالحزن والأسى لحزن الشخص الآخر فقط.

**التعاطف:** هو القدرة على فهم الأفكار والمشاعر الخاصة بالشخص الآخر، كما يعبر التعاطف عن قدرتك على وضع نفسك في مكان الآخرين، ورؤية الأمور من وجهة نظرهم. وليس بالضرورة أن يعني التعاطف إثبات وجهة نظر الشخص الآخر، أو الاستجابة للموقف، بل يعني فهمه واحترامه.

**الشفقة:** تعني شعورك بالأسى والحزن على وضع شخص آخر.



## الشكل (2) : التعاطف الفاعل مع شخص مسن

إن الاستجابة بتعاطف مع الآخرين تعد مهارة مهمة جدا في التواصل الفاعل. وفيما يلي بعض النصائح لتحقيق ذلك:

- استخدم مهارات الحضور الجيد، مثل النظر باتجاه الشخص الذي تجالسه، والميل نحوه إذا كنتما جالسين، والانتباه لما يقوله.
- الاستماع جيدا لما يقال، إضافة إلى الكيفية التي يتحدث بها الشخص الآخر.
- راقب مؤشرات التواصل غير اللفظي.
- حاول التقاط فهم المحتوى والمشاعر في الرسالة.
- خذ في الحسبان المحتوى والمشاعر التي تلقيتها من الشخص المقابل عند الرد.

### تمرين: وصف المشاعر

بعض الناس غير ماهرين في تعاملهم مع المشاعر. إذ أنهم يشعرون بالحذر عندما يعبرون عن أنفسهم، ويميلون إلى أن يكونوا غير مرتاحين أيضا عندما يعبر الآخرون عن مشاعرهم. هذا صحيحا بشكل خاص إذا كانت المشاعر قوية وسلبية مثل الغضب. ومع ذلك، فإن إحدى المهارات الأساسية لمساعدة الشخص الآخر هي التواصل بفاعلية مع مشاعره، مثلا من خلال الاستماع الفاعل والتعاطف. هناك طرائق عدة للتعبير عن المشاعر؛ فعلى سبيل المثال: (أنا مكتئب)، يمكن التعبير عنها بما يلي:

- أنا مستاء.
  - أنا غير مبال.
  - أشعر بالإحباط.
  - لا أحد يفهمني.
  - أنا حزين.
  - لا شيء يدعو إلى التفاؤل.
  - أشعر أن الأمر لا يستحق المحاولة.
- والآن، عبر عن المشاعر الآتية، بكتابة أربع طرائق للتعبير عن كل منها:
- الغضب
  - الخوف
  - السعادة
  - الوحدة

## 1 - 9 تسوية النزاعات

الناس يختلفون عن بعضهم بعضاً؛ ولهذا السبب، فإن النزاع بين الأشخاص يعد الجزء غير المرئي من تفاعلات البشر. كما يعد النزاع جزءاً أساسياً وطبيعياً من التفاعل البشري، حيث يرى معظم الأفراد النزاع أمراً سيئاً، يجب تجنبه بأي طريقة. ولكن إذا كان النزاع مصحوباً بالغضب، والعدوانية، والعنف، فإنه يصبح أمراً سلبياً جداً، وما الحروب بين الأمم والشعوب إلا مثال للنزاع بأسوأ أشكاله. إضافة إلى وجود النزاع بين الأشخاص، فمن الممكن وجود نزاع داخلي أو ذاتي.

### تمرين: التعامل مع النزاع

تذكر آخر نزاع مر بك خلال الشهر الماضية. يفضل أن يكون نزاع خضته مع شخص أو أشخاص مهمين في حياتك. ثم حدد ما يلي:

- النزاع: .....
- ماذا حدث؟ .....
- فيم كان يتعلق؟ .....
- من كان مشاركاً؟ .....
- ما الذي قلته؟ .....
- ما الذي فعلته؟ .....
- ما شعورك في أثناء النزاع؟ .....
- النتائج: .....
- ما شعورك الآن؟ .....

بناء على ما كتبت أعلاه، أجب عن الأسئلة الآتية:

- هل أنت سعيد بطريقة تعاملك مع النزاعات؟ هل تشعر بشكل أفضل أم أسوأ؟
- هل تميل إلى استخدام الاستجابات العدائية، أم غير التوكيدية؟
- هل تود تغيير طريقة تعاملك مع النزاع؟

### أ - طبيعة النزاع

ما شعورك إذا قال لك زميلك معاون الرعاية: أنا أعرف أن هذه هي الطريقة التي تعلمت بها، ولكن لا تقم بالأمر على هذه الشاكلة مرة ثانية. فإذا نظرت إلى النزاع على أنه أمر حتمي في حياة الإنسان، وجزء من التغيير؛ عندها يمكنك أن ترى بأن النزاع عامل مساعد ومحفظ ضروري لتطور الإنسان. وإذا افترضت أن النزاع مشكلة يجب حلها باستخدام منهجية حل المشكلات، فإن الحلول المبتكرة والإيجابية غالباً ما تكون ممكنة.

النزاعات جزء من واقع الحياة؛ فحيثما يكون تواصل واتصال بين الناس توجد نزاعات. وبغض النظر عن مدى اهتمامك بالأشخاص من حولك، وحرصك على تجنب سوء الفهم؛ إلا أن أفكارك، وحاجاتك، وأهدافك غالبا ما تتضارب مع الآخرين، ومن هنا يبدأ النزاع. فمن المهم إذن إدراك أن النزاع أمر لا يمكن تجنبه تماما، ولكن يمكن التقليل منه. أما محاولة تجنب النزاع في الحياة فيعد هدفا لا يمكن تحقيقه، بل يجب عدم السعي إلى أن يكون ذلك هدفا وغاية؛ لأن النزاع يمكن أن يكون مفيدا أحيانا.

إن الأمر لا يتعلق بوجود النزاعات من عدمها في الحياة، بل ما تقوم به هو ما يحدث الفارق. فإذا افترضت أن النزاع ليس شجارا فحسب، ورأيتة فرصة للتعلم والتطور، حينئذ سيصبح قوة إيجابية في حياتك. يمكن التعبير عن النزاعات بين الأشخاص بطرائق عدة. ويمكن أن تتطور هذه النزاعات بسبب تناقض الأفكار فيما بينهم، وقد تشمل شخصين أو آلاف الأشخاص، ولكن جميعها تتصف بالخصائص الآتية:

- كلا الطرفين على دراية بالنزاع؛ فالنزاع يوجد فقط عندما يكون الأشخاص أو المجموعة على دراية بوجود مشكلة.
- يرى الطرفان أن أهدافهما متناقضة؛ إذ يحدث النزاع عندما تكون مكاسب شخص خسائر لآخر. على الأغلب، يرى الناس المشكلات بطريقتهم الخاصة؛ أي من منظور الخسارة والربح؛ إذا ربح، فسأخسر. من ناحية أخرى، إذا تمكنت من الوصول إلى حل يسمح للطرفين بالحصول على نتائج مرضية، عندها لن يستمر النزاع.
- هناك اعتقاد بأن الموارد شحيحة؛ فالنزاعات غالبا ما تكون مبنية على اعتقاد عدم وجود موارد كافية؛ أي الموارد التي يجب عليك مشاركتها مع الآخرين مثل الوقت، والمال، والمعدات. أحيانا، لا يوجد من تلك المصادر ما يكفي على الدوام؛ لذا تكون المنافسة. وعندما تشعر بأنه لا يمكنك الحصول على حصتك العادلة فقد تشعر بالغضب نحو أولئك الذين حرموك حقوقك.
- كل من طرفي النزاع بحاجة إلى الآخر؛ فبقدر ما يمكن أن يبدو هذا غريبا؛ فإن الأشخاص المشتركين في النزاع يحتاجون إلى بعضهم بعضا. وإن تلاشت هذه الحاجة فلا نزاع.

## ب - نتائج النزاع المحتملة

هناك ثلاثة أنواع من النتائج التي يمكنك الوصول إليها عن طريق حل النزاعات، هي: (الفوز - الخسارة)، و (الخسارة - الخسارة)، و (الفوز - الفوز).

### ■ الفوز - الخسارة

أي أنه في النهاية يحصل شخص أو مجموعة من الأشخاص على ما يريدون، بينما يخسر الطرف الآخر. إن هذه النتيجة مبنية على افتراض يعرف بـ (إما -، أو -)، أي: إما أن أحصل أنا على ما أريد، أو تحصل أنت على ما تريد. وهكذا يكون هناك طرف واحد فقط هو رابح، بينما الآخر خاسر.

إن القوة هي التي تؤدي إلى نتيجة الفوز - الخسارة؛ فمن الضروري هزيمة الشخص الآخر للحصول على ما تريد. وفي بعض الأحيان، قد تضطر إلى استخدام القوة الجسمية كوسيلة للضغط والتهديد. ومن أشكال القوة الأخرى: القوانين، والصلاحيات الممنوحة لبعض الأشخاص، والعشيرة، والقدرات الكلامية للتأثير على



الرأي العام، ومن أشكال القوة أيضا تحفيز الشعور بالذنب عند الآخر، أو منع السلوكيات المرغوبة، أو تقديم الجوائز.

#### ■ الخسارة - الخسارة

لا يفوز في هذه الحالة أي طرف، إذ أن كل طرف يقبل بالتسوية كحل، ولكن هذا الحل لا يصل إلى طموحه. فنتيجة الخسارة - الخسارة قد تمنع الفشل التام، وفي نفس الوقت يضمن كل طرف عدم فوز الطرف الآخر. وهذا النتيجة لا تعني الفشل في حل النزاع، ولكنها أسوأ نتيجة بصورة عامة، بينما هي في نظر كل طرف أفضل خيار متاح.

#### ■ الفوز - الفوز

هذه هي أفضل نتيجة يمكن التوصل إليها عند حل أي نزاع. إذ إن سلوك الشخص في هذه المنهجية هي أن النزاع يعد مشكلة يجب حلها، ويجب حلها بإيجابية عند التفكير بالطرف الآخر، وليس شجارا يجب الفوز فيه. ففي هذه الحالة يوجد خاسر.

من الواضح أن نتيجة الفوز - الفوز تعد أفضل منهجية للنزاع، فلماذا لا تستخدم دائما؟

- اعتاد الناس على المنافسة في المجتمع، والبحث عن طرف آخر لمنافسته. وهناك خطأ شائع أيضا أن الفوز يعني دائما هزيمة الطرف الآخر.

- النزاعات غالبا ما تكون مشحونة بكم هائل من العواطف. فتجد نفسك مندفاعا تتفاعل وتعبّر عن نفسك بطريقة عدائية وغالبا ما تكون مؤذية، قبل أن يتوافر لديك وقت للتوقف والتفكير بشأن أفضل الطرق والنتائج الممكنة. وبالتالي يمكن أن يعمل هذا على تصعيد مشاعر الغضب والعدائية بشكل يصعب إيقافه أو التراجع عنه.

- غالبا لا تستخدم منهجية الفوز للطرفين؛ لأنها تتطلب تعاون جميع الأطراف. فإذا كان الشخص الآخر حريصا على هزيمتك فسيكون من المستحيل التوصل إلى نتائج مرضي الطرفين. ما لم تتمكن من تحفيزه وإقناعه بوجود عوامل مشتركة بين الطرفين.

#### ج - خطوات حل النزاع

للتوصل إلى نتيجة يفوز فيها الطرفان، لا بد من اتباع خطوات حل النزاع على النحو الآتي:

#### ■ الخطوة الأولى: الاعتراف بوجود المشكلة

في حالة النزاع يعد الاعتراف بوجود المشكلة بوضوح شرطا مبدئيا للانتقال إلى الخطوة اللاحقة. فمثلا، في بعض المواقف عليك أن تعترف بأنك أنت الشخص غير السعيد أو الغاضب أو غير الراضي. وبالنظر إلى أن المشكلة على أنها مشكلة تتعلق بك شخصيا فقط، فمن غير المتوقع أن تتصادم مع الشخص الآخر. وبعد تحديد المشكلة، عليك تحديد الحاجات التي لم تتم تلبيتها، التي تجعلك غير سعيد، أو غاضبا، أو غير راض.

### ■ الخطوة الثانية: تحديد المشكلة كما يراها الطرفان

بمجرد أن يكون لديك مفهوم واضح للمشكلة، قم بمحاورة الشخص الآخر لمناقشة المشكلة في مكان هادئ ووقت مناسب للطرفين وبعيدا عن أي توتر. ناقش الطرف الآخر وكأنك تستشيريه: لقد أردت التحدث إليك بشأن هذا الأمر الذي يقلقنا جميعها.

صف بوضوح وموضوعية، كيف ترى المشكلة وماذا تريد. حاول وصف الموقف بوضوح؛ فبدلاً من قول: لم تكن مهتماً. قل: عندما نسيت عيد ميلادي شعرت بالانزعاج؛ لأنني كنت أتوقع أنك لم تكن مهتماً.

كثير من النزاعات تحدث لأن الشخص لا يشارك معلومات موضوعية (لقد نسيت عيد ميلادي) الذي تم التفسير بناء عليها (اعتقدت أنك غير مهتم). وهناك طرائق عدة يمكنك أن تصف بها السلوك أو الموقف.

لاحظ أيضاً أن جملة (عندما نسيت عيد ميلادي) تشمل مشاعر (شعرت بالانزعاج). يضيف هذا القليل من المعلومات المهمة التي تعد مفيدة في مساعدة الشخص الآخر على فهم المسألة.

الأمر الأخرى التي يمكن أن تكون مفيدة للتعبير عنها هي نتائج العمل التي ترغب فيها. فعلى سبيل المثال (عندما نسيت عيد ميلادي، شعرت بالانزعاج؛ لأنني ظننتك غير مهتم. لذا أمضيت اليوم وأنا أبكي وأشعر بالحزن (النتيجة). لقد وددت فقط لفت نظرك إلى أثر نسيانك عيد ميلادي علي؛ كي لا تنسى ذلك في العام القادم؛ (المخرجات المرغوبة).

### ■ الخطوة الثالثة: التأكد من فهم كل طرف للطرف للآخر

في مواقف النزاع، هناك دائماً احتمال كبير لإساءة الفهم؛ فحين يكون من غير المقبول أن تطلب من الشخص الآخر إعادة ما قلته، يمكنك تشجيعه بجملة، مثل: أشك أن كلامي غير واضح بالنسبة لك، فهلا أخبرتني بما فهمته مني لكي أتيقن إذا كنت محقاً؟ وفي نتيجة هذا الفهم يدرك كل طرف ما هي المخرجات المرغوبة التي يريدها الطرفان.

### ■ الخطوة الرابعة: فكر في عدد من الحلول

بمجرد اكتشاف كيفية رؤية كل شخص للمشكلة، ومعرفة حاجات كل طرف، وإدراك المخرجات المرغوبة التي يتفق عليها الطرفان، يكون الوقت قد حان لتطوير خطوات استراتيجية للوصول إلى المخرجات المرغوبة، وخطوات الحل تحتاج إلى الخوض في التفاصيل والبدائل الممكنة. فكن مبدعاً، ولا تختار أول حل يواجهك. وعندما تتوافر لديك قائمة من الحلول الممكنة، قيمها بموضوعية مع الطرف الآخر، واختر الحل الذي يكون الأفضل لجميع الأطراف.

### ■ الخطوة السادسة: تقييم الحل

بمجرد أن تسنح لك الفرصة بتجربة حل ما، فمن الجيد استمرار المتابعة والتقييم. تحدث إلى الشخص الآخر بشأن كيفية سير الأمور. هل هناك حاجة إلى إجراء بعض التغييرات، أو معيقات، أو التفكير مرة أخرى في المشكلة؟ ومن جهة أخرى فإن حلول الفوز للطرفين لا تكون ممكنة دائماً؛ إذ إن هناك حالات لا يمكن بها تلبية حاجات الطرفين، ولكن المجهود لفهم وجهة نظر الطرف الآخر للمساهمة في تلبية حاجاته سيوجد جواً من الاحترام المتبادل، والنية الحسنة، مما سيحسن العلاقة بينهما، وسيجعل الحل المستقبلي أكثر نجاحاً.

#### د - النزاع في موقع العمل

عندما تفكر أين ستعمل بصفتك معاون رعاية، فقد يخطر في ذهنك عدد من الأمور التي يمكن أن تكون مصدرا للنزاع. فيما يلي بعض مواقف النزاع الشائعة التي يمكن أن تواجهها إذا التحقت بالعمل في دار رعاية مسنين، ومن الضروري تذكر منهجية فوز الطرفين في الحساب:

1. عند إلتحاقك بالعمل في دار الرعاية كمعاون رعاية جديد، ربما سيشعر بعض معاوني الرعاية العاملين في الدار بالمنافسة وبأنه تم توظيفك للاستغناء عن أحدهم، فكيف ستتصرف؟
2. إن الحاجة إلى عمل الفريق والتعاون في دار رعاية المسنين والمجتمع يمكن أن يكون مصدرا للنزاع بين الزملاء أنفسهم أو مع أفراد المجتمع.
3. عندما تكون قادرا على مساعدة معاون رعاية آخر، ولكنه لا يبدو بأنه يقابلك بالمثل، فما شعورك نحو ذلك؟ وما الذي ستفعله أو تقوله؟
4. هل ستعاني أي نوع من النزاعات الداخلية إذا رأيت شخصا آخر يعالج مقيما باحترام؟
5. هل تعتقد بأنه يمكنك التعامل مع موقف يطلب منك المشرف فيه تنفيذ مهارة لم تتعلمها؟ ماذا لو تعرض متلقي الخدمة للخطر عندما حاولت تقديم الرعاية له؟
6. ما شعورك، وما الذي ستفعله إذا كان زميلك يتأخر معظم الأيام عشرة دقائق عند العودة من استراحة الغداء؟

## تمارين

### التمرين الأول

لكل موقف من المواقف الآتية، حدد فيما إذا كان التعبير عن الذات ملاءمًا أم لا.

الموقف	هل كان التعبير عن الذات ملاءمًا أم لا	ملاحظات (في ضوء المناقشة مع أحد زملائك)
السيد خالد دخل قبل قليل إلى غرفته لأن الطبيب سيأتي بعد قليل لمعاينته حيث ظهرت عليه تغيرات غير معتادة، فهو مصاب بمرض السرطان.		
لقد كنت في حفلة مساء أمس، والتقيت بشخص أثار اهتمامي. في أثناء عملك لا تزال تفكر في هذا الشخص. يقول الشخص المسن لك: تبدو شاردا في تفكيرك.		
لقد عملت مع السيدة سعاد في الشهر الماضي، وتطورت علاقتكما بشكل جيد. إنها تثق بك، وهي منزعجة من قرار إخراجها من المستشفى لأنها تشعر فيه بالأمان.		
قمت بزيارة سيدة صغيرة السن في منزلها. وفي أثناء الزيارة، أخبرتك أن زوجها يدخن كثيرا.		

## التمرين الثاني

أدرس الموقف الآتي ثم ناقشه مع زملائك

ذهبت سعاد ومنيرة إلى المنتزه. ودار حوار بينهما، حيث تحدثت منيرة عن عملية جراحية بسيطة ستخضع لها بعد أسبوعين. فتقول منيرة: من الغباء الشعور بالقلق؛ فما هي إلا عملية بسيطة. أراهن بأنك لن تشعر بالقلق لو كنت في مكاني.

ماذا سيكون رد سعاد؟

### ناقش الإجابات المحتملة الآتية مع زملائك:

1. أعرفك حساسة جدا، إن مجرد فكرة إجراء عملية جراحية تزعجك.
2. في الحقيقة، لقد خضعت لتلك العملية بنفسني، وكنت أشعر نفس الشيء قبل العملية.
3. الجميع يشعر بالقلق قبل إجراء أي عملية جراحية.
4. لا داعي لتشعري بأنك غبية.
5. ربما فكرة التخدير فقط هي ما تزعجك.

ناقش هذه الإجابات المحتملة مع أحد زملائك.

## التمرين الثالث

أدرس الموقف الآتي ثم ناقشه مع زملائك

ميس ونور ممرضتان عملتا معا في السنة الماضية. ميس حصلت على وظيفة مدربة، وهي تبدو قدوة لنور. في يوم ما كانتا تناقشان اختبارات الطلبة، أجهشت ميس بالبكاء، وقالت لنور: أحد طلابي سيرسب في دورة التدريب السريري، وأشعر بتأنيب الضمير نحو هذا الأمر. فهذه أول مرة يرسب طالب عندي.

ماذا سيكون رد نور؟

### ناقش الإجابات المحتملة الآتية مع زملائك:

1. أنت منزعة لأن طالبك سيرسب.
2. كل مدرب يمر بمثل هذه الحالة؛ عاجلا أم آجلا.
3. من المزعج حقا أن تخبري شخصا بأنه راسب. مع أنني قمت بالتعليم سنوات عديدة، لكنني أشعر بالحزن نحو رسوب طالب.
4. هل أنت منزعة من رسوب الطالب، أم من إبلاغه بذلك؟
5. حسنا، أنت لن تصنعي معه معروفا إن ساعدته على النجاح دون وجه حق.

ناقش هذه الإجابات المحتملة مع أحد زملائك.

## التمرين الرابع

أدرس الموقف الآتي ثم ناقشه مع زملائك

زارت أحد الأمهات عيادة الطبيب، وقالت: أشعر أحيانا بتقصيري في تقديم الرعاية الكافية لطفلي. وهناك كثير من التغييرات التي أحس بها، ولا أشعر بأني قادرة على القيام ببعض أدوارى الجديدة بصفتي أما.

ماذا ستقول لها؟

### ناقش الإجابات المحتملة الآتية مع زملائك:

1. أنت تشعرين بعدم قدرتك على القيام بدورك الجديد بصفتك أما.
2. قد يكون تغيير الأدوار صعبا في البداية.
3. هل أنت منزعة بسبب التغير الذي تواجهينه الآن بسبب قدوم طفلك جديد؟
4. ستتجاوزين هذه المشاعر، وستعتادين دور الأمومة الجديد.
5. قد يكون من المربك أن تصبحي أما. فعندما أنجبت طفلي الأول، أتذكر أنني كنت أتساءل أحيانا ما إذا كان يمكنني التكيف مع الوضع الجديد. هل تشعرين بنفس الشعور؟

## التمرين الخامس

### لعب الأدوار - إعادة الصياغة

- يقول صديقك: وظيفتي آمنة الآن، على الأقل هذا ما أعتقد، حتى سمعت بعض الأشخاص يتحدثون عن استبدال التكنولوجيا والآلات بنا، والاستغناء عنا. ولكنني غير متأكد من هذا الأمر بعد.  
- اكتب إعادة صياغة لصديقك.
- يقول صديقك عامر: أنت تعتمد علي طوال الوقت، لا يبدو بأنه يمكنك اتخاذ أي قرار بنفسك. وأنا أتساءل ما إذا كان من الممكن نبتعد عن بعضنا بعضا مدة من الوقت.  
- اكتب إعادة صياغة لعامر.
- تقول السيدة هالة: لا رغبة لي في الذهاب إلى غرفة الطعام الآن؛ فهناك شخص ثرثار يجلس على طاولتي، ما يفقدني شهيتي للأكل.  
- اكتب إعادة صياغة للسيدة هالة.
- يقول جارك: علي الرحيل إلى مكان آخر؛ لأن الأشخاص في الطابق العلوي يشغلون التلفاز حتى الساعة الثانية صباحا، ولم أستطع جعل مدير البناية إيجاد حل لهذه المشكلة.  
- اكتب إعادة صياغة لجارك.

## التمرين السادس

### لعب الأدوار - التحقق من الإدراك

- جئت إلى غرفة متلقي الخدمة رقم 710، ووجدته مستلقيا على سريره، وعيناه محدقتان نحو السقف. في حين أنه يكون عادة في انتظارك جالسا على حافة السرير.
- يبدو على زميل لك تعمل معه الانشغال بأمر ما هذا الصباح، ويجيبك بسرعة عند طلب المساعدة منه.
- تتصل بوالدتك المشغولة في العادة على الهاتف لسؤالها عن حالها، فتجيبك بنبرة عصبية: لا جديد.
- في العادة أستقبل ثلاثة أو أربعة اتصالات أسبوعيا من وكالة الرعاية المنزلية التي أعمل لديها. ولكن لقد مرت ثلاثة أسابيع منذ اتصالمهم بي آخر مرة!

- اكتب التحقق من الإدراك لهذه المواقف.

## التمرين السابع

### لعب الأدوار - التواصل الفاعل التوكيدي:

- لدى أحد زملائك عادة أخذ استراحة تناول القهوة مدة خمس وعشرين دقيقة بدلا من ربع ساعة في الصباح. إذ أنه لا يبدو مدركا أنك تأخذ معظم المقيمين إلى الحمام بعد الإفطار، في حين لا يكون هو موجودا. ما الذي يمكنك قوله لزميلك؟
- معاون رعاية مسؤول قبلك يقوم بالمهام، مع ترك كتابة الملاحظات للنهاية، يقوم بالأمر بسرعة جدا، ومن الصعب قراءة ما كتب، ولا يذكر كثيرا من المعلومات التي يمكنها مساعدتك. ما الذي يمكنك قوله له؟
- يتوفر في وحدتك جهاز واحد لفحص السكر فقط، وهناك سبعة أشخاص يحتاجون استخدامه. يستخدم معاون الرعاية الجهاز كالمعتاد، ويحتفظ به في الغرفة لحين انتهاء العناية، هذا يعني أن أي شخص يحتاج إليه عليه البحث عنه. ما الذي يمكنك أن تخبره لمعاون الرعاية؟

## التمرين الثامن

### لعب الأدوار - الاستجابة المتعاطفة Sympathetic Response:

- فرد من عائلة أحد متلقي الخدمة يقول لك: تقول والدتي: الطعام هنا سيئ جدا. وتلح علينا أن نأخذها إلى المنزل للحصول على وجبة جيدة.
- اكتب إجابة متعاطفة مع هذا الشخص.
- يصير شخص مسن على الانتقال إلى دار رعاية أخرى، يقول: الكل غادر، ولم يبق أحد أتحدث معه؛ الوضع هنا أشبه بالسجن.
- اكتب ردا متعاطفا مع الشخص المسن.

- تخبرك أختك بحماس أنها وفرت المال الكافي لقضاء عطلة جميلة.  
- اكتب ردا متعاطفا مع أختك.
- أنت تحاول مساعدة السيد سليم على الاستحمام، وعند النزول نحو الطابق السفلي، غضب قائلا:  
هناك كثير من الناس هنا، ألا يمكن لأحد الحصول على بعض من الخصوصية؟  
- اكتب ردا متعاطفا مع السيد سليم.

### التمرين التاسع

في مجموعات ثنائية أو ثلاثية، قم بلعب الأدوار لرد عدائي، وآخر سلبي، وثالث توكيدي لكل موقف من المواقف الآتية:

- لقد تم إعطاؤك قبل قليل قهوة باردة وكعكة في المطعم.
- أقرضت صديقا لك خمسة وعشرين دينارا منذ ثلاثة أسابيع ولم يقد بسدادها بعد. واليوم، يطلب منك خمسة وعشرين دينارا مرة أخرى.
- أنت تعمل في دار رعاية، ومناوبتك تنتهي الساعة الثالثة مساء. ويفترض بك أن تأخذ طفلك من الحضانة الساعة الرابعة والنصف مساء. فيخبرك مديرك إنه لا يمكن أن يأتي أحد للعمل في الفترة ما بين الثالثة والحادية عشرة مساء، وأن عليك البقاء حتى الساعة السابعة مساء.
- أنت تخطط للدراسة ليلا؛ استعدادا لامتحان غد. فيتصل صديق ويسأل ما إذا كان بإمكانه ترك ابنته التي تبلغ من العمر ثلاث سنوات معك لما بعد التاسعة مساء؛ بسبب أن جليسة الأطفال التي يتعامل معها مريضة.
- يעדك صديق الالتقاء بك الساعة الحادية عشرة والنصف صباحا، لتتمكنا من التسوق معا، ولكنه تأخر حتى الساعة الثانية عشرة والنصف مساء. صديقك لا يعتذر على التأخير ويقول لك: حسنا، هل ستأتي؟
- لقد أمضيت نحو ساعة وأنت تساعد مقيما في دار الرعاية. حيث إنه في مزاج سيئ، وكان دائم الانتقاد لما تبذله من جهد في مساعدته. عند الانتهاء، تسأله: أوجد أي شيء آخر يمكنني القيام به؟ يجيب: فقط أخرج من هنا.
- يعزف جارك الموسيقى باستمرار في وقت متأخر من الليل ويزعجك.
- أنت تمضي الليل في المنزل بعد يوم شاق من العمل، فيتصل بك صديق يريد زيارتك. في حين أنك تفضل استقباله في يوم آخر.
- صديق من خارج البلدة لديه طفلان صغيران يسأل إن كان بإمكانه قضاء أسبوع عندك مع أسرته، وأنت تفضل زيارة أقصر.
- حماتك في زيارتك منذ أسابيع عدة، وكانت تطلب منك كثيرا من الأمور. حيث إنها تطلب منك الذهاب للتسوق ليوم في البلدة، وأنت تفضل عدم القيام بذلك.



## 1 - 10 التقييم الذاتي

ضع دائرة حول رمز البديل الذي يمثل الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

1. تسمى عملية تبادل المعلومات والرسائل بين شخصين أو أكثر دون إعاقة بـ

أ. التواصل الرسمي

ب. التواصل الافتراضي

ج. التواصل الفاعل

د. التواصل غير اللفظي

2. فقدت سيطرتك، وقلت شيئاً ندمت عليه لاحقاً، هذا مثال على

أ. التواصل الفاعل

ب. التواصل غير الفاعل

ج. التواصل الفاعل المقصود

د. التواصل الفاعل غير المقصود

3. عملية اختيار المعلومات التي تتلقاها عن طريق الحواس، أو التي تتولد في ذهنك وتنظمها تسمى

أ. الدعم

ب. الايجابية

ج. التعاطف

د. الادراك

4. اتجاه الجسد نحو الشخص الذي تتحدث معه هو مثال على

أ. الايماءات

ب. لغة الجسد

ج. الوقفة

د. تعبيرات الوجه

5. كل مما يأتي من مكونات عملية التواصل الفاعل باستثناء

أ. المستقبل

ب. التغذية الراجعة

ج. الادراك

د. الرسالة

## 1 - 11 بطاقة التطبيق

اسم التطبيق: التعاطف الفاعل	الوقت المخصص: ساعة
الهدف: يتوقع منك بعد تنفيذ هذا التطبيق أن تصبح قادرا على أن تستخدم أساليب التواصل الفاعل مع العجزة والمسنين وأسرهم والفريق الصحي.	
التسهيلات التدريبية: أوراق، أقلام، شاشة عرض.	

ناقش مع زملائك إحدى القضايا أو المشكلات التي تواجه مقدم الرعاية في عمله.

اطلب من أحد الزملاء بتسجيل الحوار فيديو.

شاهدوا الفيديو ثم قوموا بإعادة الحوار مرة ثانية مع مراعاة الشروط الآتية:

الرقم	الخطوات/الشروط	كيف راعيت هذا الشرط في أثناء الحوار
1.	اختر كلماتك بعناية ودقة.	
2.	حدد المعاني التي تقصدها بوضوح تام.	
3.	عبّر عن أفكارك وآرائك ومشاعرك.	
4.	أهتم بتوضيح أفكارك حتى لا يحدث لبس أو سوء فهم.	
5.	ابتعد عن الغموض.	
6.	ركز ذهنك فيما يقال لك.	
7.	أجل الحكم على الأمور وتقييمها إلى أن أنتهي من الاستماع.	
8.	ابتعد عن مقاطعة المتحدث.	
9.	تمتع بعقلية منفتحة للأفكار والآراء والمقترحات الجديدة	
10.	أهتم بالأفكار والمعاني أكثر من الاهتمام الحرفي بالألفاظ .	
11.	تجنب الإفراط في تبسيط الأمور الصعبة إلى الحد الذي يؤدي الى سوء فهمها .	
13.	تقبل النقد البناء .	
14.	قدم توصياتك باقتناع.	

15.	قم بعرض الآراء والاقتراحات من دون تحيز.
16.	قدم تعليمات واضحة وغير مبهمه.
18.	شجع اقتراحات التطوير.
19.	حارب انتشار الشائعات.
20.	شارك في حل المشكلات وفض النزاعات القائمة.
21.	تبادل الأفكار والمعلومات مع الزملاء.
22.	أحرص على المحافظة على العلاقات الطيبة مع العاملين معي .
23.	كن ودوداً في تعاملك.
24.	التزم بالعدل وعد التحيز .
25.	قيم الحقائق بطريقة موضوعية .
26.	أحترم سرية ما يقال ولا تقضي به إلى الآخرين .
27.	تفهم مشاعر الآخرين وتعاطف معهم.
28.	أنصت بعناية.
29.	أتبع أساليب المناقشة والحوار .
30.	أحتفظ بهدوئك وموضوعيتك في المواقف الانفعالية.

## 1 - 12 دليل تقييم الأداء الذاتي

تعليمات للمتدرب
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ يستخدم دليل تقييم الأداء هذا كدليل إرشادي عند تنفيذ العمل.</li> <li>▪ أضع إشارة (✓) في خانة (نعم) مقابل الخطوات التي تم تنفيذها بإتقان.</li> <li>▪ أضع إشارة (✓) في الخانة (لا) مقابل الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان.</li> <li>▪ أضع إشارة (X) بجانب الخطوات غير القابلة للتطبيق (غ.ق.ل.) لأسباب خارجة عن السيطرة.</li> <li>▪ يجب أن تصل النتيجة لجميع العناصر إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجودها مفردة في القائمة (لا) فيجب إعادة التدريب على الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان بمساعدة المدرب.</li> </ul>

الخطوة	خطوات الأداء	نعم	لا	غير قابلة للتطبيق
1	أستطيع تحديد عناصر عمليات التواصل بين الأشخاص - المرسل والمتلقي والرسالة والتغذية الراجعة			
2	أستطيع التعرف على خصائص وجودة التواصل الفاعل: مفتوح وداعم وإيجابي ومتفهم والتساوي			
3	أستطيع تحديد الحواجز والعوامل التي تسهم في التواصل غير الفاعل			
4	أستطيع تمييز أثر القدرات الإدراكية على التواصل			
5	أستطيع التمييز بين أنماط التواصل الثلاث: التوكيدي، وغير التوكيدي، والعدائي			
6	أستطيع ممارسة مهارات الاستماع الفاعل			
7	أستطيع المزاجية ما بين التواصل اللفظي مع التواصل غير اللفظي			
8	أستطيع ممارسة الاستجابة المتعاطفة مع المسنين وأسرههم والفريق الصحي			
9	أستطيع إدارة وتسوية النزاعات في سياق الدعم الصحي			

## هدف التعلم الثاني

بعد الانتهاء من تنفيذك أنشطة التدريب الواردة أدناه، يتوقع منك أن تصبح قادرا على أن تطبق مبادئ عمل الفريق في مكان تقديم الرعاية للعجزة والمسنين.

أنشطة التدريب قم بما يأتي:	المصادر استعن بما يأتي:
دراسة المادة التعليمية	▪ الوحدة التدريبية الثانية
تنفيذ الأنشطة والتمارين	▪ بإشراف المدرب، مجموعات العمل، أسلوب لعب الأدوار
البحث في المواقع الإلكترونية	▪ قم بزيارة المواقع الإلكترونية الآتية: <a href="http://www.hopkinsmedicine.org">www.hopkinsmedicine.org</a> ; <a href="http://www.mayocliniclabs.com">www.mayocliniclabs.com</a> ; <a href="http://www.healthline.com">www.healthline.com</a> ; <a href="http://www.nhs.uk">www.nhs.uk</a> ; <a href="http://www.labtestsonline.org">www.labtestsonline.org</a> ; <a href="http://www.medlineplus.gov">www.medlineplus.gov</a> ; <a href="http://www.webmd.com">www.webmd.com</a> ; <a href="http://www.healthline.com">www.healthline.com</a>
أنشطة عملية	▪ التطبيق العملي داخل موقع التدريب ▪ الزيارات الميدانية لدور العجزة والمسنين
إعداد تقرير لحالة تطبيقية	▪ عرض تقديمي (بوربوينت) أمام الزملاء

## 2 - عمل الفريق في تقديم الرعاية

لقد حظيت بفرصة أن تكون عضو في مجموعة. لذا شارك مع زملائك سلبيات تلك التجارب وإيجابياتها. إن عمل الفريق يعني أن يسهم كل فرد في المجموعة بدور معين، ومن الممكن أن تكون خلاصة هذه الأدوار منتجة وإيجابية، أو قد تكون سلبية ومعيقة. ولكن قد يشارك بعض أفراد المجموعة في أدوار عدة ضمن المجموعة. كما أن النمط الشخصي، والخبرات السابقة، بينما الاهتمامات الفردية لأفراد المجموعة غالبا ما يحدد دور كل عضو فيها.

## 2 - 1 المفاهيم الرئيسية لتطوير الفريق وعمليات المجموعة

سيكون حل المشكلات مهما ومستمر مع العمل اليومي. فعند العمل في دار رعاية أو منزل، ستتعامل مع مشكلات يومية تحتاج إلى حلول. سيتم حل بعضها، في حين ستطلب أخرى استشارة آخرين مثل مديرك في العمل أو طبيب مختص. لا بد أنك كنت فردا ضمن مجموعات في حياتك الشخصية والمهنية. وعلى الرغم من أننا لا نحدد الأدوار بصورة دقيقة في كل المجموعات؛ إلا أنه غالبا ما يكون للمجموعة أهدافا مشتركة، وترتبط بعوامل مشتركة تربط أعضاء المجموعة ببعضهم بعضا. ومن أهم مميزات المجموعة الفاعلة:

- تحقيق الهدف
- الحفاظ على المجموعة وهويتها

- التطور والتغيير باستمرار
- التعاون في تحديد الأهداف
- السماح باعطاء الأفكار والمشاعر
- المشاركة والقيادة
- الاتفاق على القرارات المهمة
- تشجيع نقاشات الأعضاء
- إظهار الموافقة والدعم والثقة
- القدرة على حل المشكلات بفاعلية

## 2-2 تحديد الفوائد والتحديات أمام عمل الفريق

تساعد المجموعة على تحقيق أهداف لا يمكن تحقيقها على المستوى الفردي، إلا أن عمل أي مجموعة لا يخلو من التحديات. ففي كل مجموعة، يقوم كل عضو بأدوار متعددة ومختلفة عن الآخرين، ولكن أحيانا تكون هذه الأدوار صفات أو سلوكيات إيجابية وأحيانا سلبية. كما أن لكل مجموعة مراحل تطور مختلفة لا بد لكل عضو في فريق عمل أن يكون مدركا لها.

### أ - الأدوار الإيجابية في المجموعة

وفيما يلي أمثلة على هذه الأدوار:

- يسعى إلى الحصول على أكبر قدر من المعلومات
- مشجع
- مقبّم
- متابع
- موضح
- ملخّص
- يزيل التوتر
- يبني الثقة
- يساعد على التواصل الفعال
- يحل المشكلات بين الأشخاص

### ب - الأدوار السلبية في المجموعة

وفيما يلي أمثلة على هذه الأدوار:

- مهرج
- ناقد
- مسيطر
- يدعي الخبرة

- يحاول الاحتكار
- متحكم
- يلغي التواصل الفاعل
- دائم الاحتجاج
- عاطفي وغير مستقر
- غير مهتم
- عدائي
- ثرثار

### ج - مراحل تطور المجموعة

المجموعات كالأفراد؛ تتغير وتتطور مع الوقت. ومراحل تطور المجموعة هي:

#### ▪ مرحلة التهيئة

خلال التهيئة، تبدأ المجموعة بالتشكل والتفاهم، ويصبح المشاركون على دراية ببعضهم بعضاً. فحين يلتحق الأفراد بمجموعة جديدة لاكتساب خبرة ما فإنه ينظرون إلى مرحلة التهيئة نظرة إيجابية، ولكنها في نظر آخرين إحساس بعدم التأكد من جدوى المجموعة. قد يتساءل الأشخاص: لماذا أنا هنا في هذه المجموعة؟ أو: هل هذه الخبرة مفيدة بالنسبة لي؟

#### ▪ مرحلة عدم الرضا

خلال مرحلة عدم الرضا، يصبح الأفراد على قناعة بأن هناك ثغرة بين ما يمكن لأفراد لمجموعة تقديمه لهم وما يتوقعونه. وخلال هذه المرحلة، يمكن أن يعبر بعض الأعضاء عن الغضب أو الاستياء من المجموعة أو من قائدها. وغالبا ما يتولد إحساس عام بعدم الرضا بين أفراد المجموعة. فيكون دور القائد في هذه المرحلة هو محاولة مساعدة أفراد المجموعة على التفاوض والثقة بأن الأمور ستتحسن.

#### ▪ مرحلة الحل

مع مرور الوقت، يتمكن أفراد المجموعة من تحديد قواعد سلوك أساسية للمجموعة. حيث يكون هناك توافق بين توقعات الأعضاء وما يحدث في المجموعة. في هذه المرحلة، يبدأ الترابط بين أعضاء المجموعة بالتطور والتحسن. فإذا كان لدى أفراد المجموعة خبرات تزيد من تقدير الذات فإنهم سيتمكنون من تجاوز المشاعر السلبية التي انتابتهم في المرحلة السابقة.

#### ▪ مرحلة الإنتاج أو العمل

تتسم مرحلة الإنتاج أو العمل باستمرار سعي الأعضاء بالانتماء إلى المجموعة؛ إذ إن هناك إحساسا بالانتماء يسود المجموعة. ويتم تحقيق أهداف المجموعة في هذه المرحلة، وتتم مشاركة المهام بشكل أكبر من أي مرحلة أخرى.

## ▪ مرحلة الإنهاء

من الممكن أن تكون هذه المرحلة صعبة في نفوس أفراد المجموعة. فكن متنبها نحو مشاعر الحزن التي يمكن الشعور بها عند اقتراب الإنهاء. كما أن إنهاء المجموعة بحدث أو حفل مميز يعد طريقة جيدة للاعتراف بأهميتها وإتمام عملها بنجاح.

## 2 - 3 مبادئ التعاون لعمل الفريق

لا يتحقق التعاون إلا إذا اتفق أفراد المجموعة على شروط العمل والقيم التي يجب أن يتقيد بها أفراد المجموعة.

### أ - شروط عمل المجموعة

هي الأمور التي يشترك بها الأفراد، مثل السن، والنوع الاجتماعي، والخلفية التعليمية، والسلوكيات المتوقعة، مثل الحضور في الوقت المحدد. وفيما يلي أمثلة على شروط العمل للمجموعة:

- يصل أفراد المجموعة إلى الاجتماع في الموعد المحدد.
- عدم استخدام الهاتف في أثناء الاجتماعات.

### ب - القيم

تشير إلى الأفكار والمبادئ التي يتشاركها أفراد المجموعة، مثل:

- يقدر أفراد المجموعة التواصل الفاعل المفتوح والصادق.
- يستمع أفراد المجموعة باحترام عند تحدث فرد آخر.

## 2 - 4 أدوار ومسؤوليات أعضاء فريق الرعاية

تشير الأدوار إلى السلوكيات التي يقوم بها العضو في المجموعة.

- أ. أدوار أساسية: مثل القيادة، والسعي للحصول على المعلومات ومشاركتها مع بقية أفراد المجموعة، والتقييم، والمتابعة، والتحقق من المعلومات، والتبليغ.
- ب. الأدوار الإيجابية: مثل التشجيع، والتسوية، وإزالة التوتر، والمساعدة على التواصل الفاعل، وبناء الثقة، وحل المشكلات.
- ج. الأدوار السلبية: مثل التهريج، والعناد، والانتقاد، والسيطرة، والسلبية، والعدوانية، وادعاء الخبرة، والسذاجة، والاحتكار، والمقاطعة، والتذمر، وعدم المبالاة، والثرثرة، وعدم المشاركة.
- د. الأدوار المساعدة: إن الأعمال التي تشجع المجموعة على البقاء ضمن مهمتها تعد مهمة لوظائف المجموعة. إضافة إلى ذلك، فإن الأعمال التي تسهم في الحفاظ على العلاقات بين أفراد المجموعة تعد مهمة أيضا. كما أنه يقع على كل فرد في المجموعة مسؤولية المساهمة في فاعليتها.



## 2 - 5 مشاركة مقدم الرعاية في أنشطة الفريق الصحي

- يشارك معاون الرعاية في مجموعة من أنشطة الفريق الصحي التي تساعد في إنجاز المهام، مثل:
- تقديم المعلومات أو مشاركة الأفكار، مثلا: لقد تحدثت مع السيدة وداد اليوم، وقد أعطتني بعض المعلومات التي يمكن أن تساعدني.
  - السعي للحصول على المعلومات، مثلا: أنوي التحدث إلى عائلة السيدة شروق الليلة لمعرفة ما إذا كان بإمكانهم تزويدي بمزيد من المعلومات.
  - تحديد المشكلة، مثل: يبدو بأننا نقفز إلى الحلول وتحديد المشكلة فعليا.
  - التشجيع على العمل لتحقيق هدف المجموعة، مثلا: حسنا، أنا لست متأكدا إذا كان العمل مدة أطول سيوصلنا إلى هناك.
  - إعادة الصياغة أو التلخيص، مثلا: دعني أتأكد مما قررنا القيام به. سنزور السيدة شروق يوميا، ونمضي نصف ساعة في التحدث إليها؟

### أ - سلوكيات العلاقات المساعدة

فيما يلي بعض الأمثلة على سلوكيات علاقات مساعدة:

- التشجيع على المشاركة، مثلا: مازن، أنت لم تقل أي شيء. ما رأيك في هذه الفكرة؟
- المساعدة على خفض التوتر، مثلا: لقد سمعت نكتة الأسبوع الماضي كانت تلائم هذا الموقف؛ كان هناك ثلاثة رجال...
- تسوية النزاعات بين الأشخاص، مثلا: كلانا لا يتفق على ذلك. هل نحن في حاجة إلى مناقشة هذا قبل المتابعة؟
- الثناء والدعم، مثلا: هالة، لقد لاحظت كيف ارتبطت بالسيدة شروق اليوم. إنها تستمتع برفقتك كثيرا.

### ب - مسؤولية عضو المجموعة

بوصفك معاون رعاية، فإذا كنت تعمل في دار رعاية، فيمكنك المشاركة في أنشطة المجموعة من خلال تحملك المسؤولية بصفقتك عضوا في الفريق:

- إعداد مهام العمل وتنفيذها
- المشاركة في أنشطة المجموعة وحل المشكلات
- تنفيذ التعليمات
- مشاركة المعلومات

### ج - تحديد المسؤوليات وطلب المساعدة

- معرفة دورك وحدود مسؤولياتك والمهام المطلوبة منك
- طلب المساعدة عند الحاجة

#### د - مساعدة أعضاء المجموعة

- معرفة أن الآخرين بحاجة إلى مساعدتك
- تقديم المساعدة التي تتعلق بالعمل

#### هـ - التعاون مع أعضاء الفريق عند رعاية الشخص العاجز أو المسن

- إعداد الشخص المسن والبيئة
- مشاركة المعلومات والمساعدة الملائمة
- الرجوع إلى مدير دار الرعاية عند الحاجة (أو إلى المسؤول المباشر)

#### و - المشاركة في حل المشكلات

- الحصول على المعلومات ومشاركتها
- المساهمة بالأفكار
- اتباع الخطط والإجراءات والتعليمات
- الإبلاغ عن الملاحظات

#### ز - حل مشكلات الفرد

- يمكن اتخاذ القرارات بسرعة، ولكن بعد توفر معلومات كافية ودقيقة
- تتم القرارات بمعزل عن الآخرين
- عدم وجود الفرصة للمناقشة، أو المقارنة، أو التوضيح للمشكلة أو الحل

#### ح - حل مشاكل المجموعة

- الحاجة إلى وقت أطول من أجل اتخاذ قرار ما
- الحد من الانعزال
- المناقشة، والتوضيح، والتغذية الراجعة
- تجربة منهجيات عدة
- البحث عن خيارات إبداعية وخبرة الأشخاص، ومن ثم التوسع

## 2 - 6 التقييم الذاتي

ضع دائرة حول رمز البديل الذي يمثل الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

1. يتمكن أفراد المجموعة من تحديد قواعد سلوك أساسية للمجموعة ويبدأ الترابط بين أعضاء

المجموعة بالتطور والتحسن في مرحلة

أ. التهيئة

ب. الحل

ج. الإنتاج

د. عدم الرضا

2. أحد الأدوار الآتية لا تعد من الأدوار الايجابية في المجموعة

أ. موضح

ب. مشجع

ج. ناقد

د. مقيم

3. يعبر بعض الأعضاء عن الغضب أو الاستياء من المجموعة أو قائدها في مرحلة

أ. عدم الرضا

ب. الحل

ج. التهيئة

د. الإنهاء

4. يعد السعي للحصول على المعلومات وتقديمها والتشخيص، والتحقق من الوقائع والتقييم من

الأدوار

أ. المهمة

ب. الإيجابية

ج. السلبية

د. القيمة

## 2 - 7 بطاقة التطبيق

اسم التطبيق: تماسك الفريق	الوقت المخصص: ساعة
الهدف: يتوقع منك بعد تنفيذ هذا التطبيق أن تصبح قادرا على أن تسهم في ترابط وتماسك أفراد المجموعات التي تعمل فيها.	
التسهيلات التدريبية: أوراق، أقلام، شاشة عرض.	

تهدف الأسئلة الآتية إلى مساعدتك على مساعدتك للمساهمة في ترابط وتماسك أفراد المجموعات التي تعمل فيها. بجانب كل فقرة، فكر في نشاط مجموعة العمل التي شاركت بها في أحد الجلسات، ثم اختر ما يصف سلوكك المعتاد في المجموعات وفقا للمقياس المبين إزاء كل فقرة:

الفقرة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
1. أطرح رأيي، وأفكاري، وردود فعلي خلال نقاش المجموعة.					
2. أخبر الأعضاء في المجموعة بأنني على دراية بقدراتهم، ومهاراتهم، ومواهبهم وتقديرها.					
3. عندما يعبر أفراد المجموعة الآخرين عن أفكارهم، وآرائهم، وردود أفعالهم فإنني أوجي لهم بأنني أقدر أفكارهم. وإذا وافقت على أفكارهم، وآرائهم، وردود أفعالهم فإنني بذلك أدمهم.					
4. أحاول جعل تجربة المجموعة ممتعة للجميع.					
5. أشارك أي معلومات أو قدرات أمتلكها، التي قد تكون مساعدة لأفراد المجموعة الآخرين.					
6. أحاول تشجيع أفراد المجموعة جميعهم على المشاركة.					
7. أحتفظ بأفكاري ومشاعري لنفسني. وإن لم يطلب مني هذا فلا أشاركها.					
8. أقاطع أو أتجاهل أفراد المجموعة الآخرين.					
9. أشعر براحة قصوى في اجتماعات المجموعة					
10. أحتكر النقاش في المجموعة، ولا أرغب في سماع أفكار الآخرين.					

- قارن إجاباتك مع إجابات أحد زملائك.
- ناقش مع بقية زملائك كل فقرة من الفقرات السابقة للتعرف على الصعوبات التي تواجه تطبيق كل منها، وكيفية التغلب عليها.

## 2 - 8 دليل تقييم الأداء الذاتي

### تعليمات للمتدرب

- يستخدم دليل تقييم الأداء هذا كدليل إرشادي عند تنفيذ العمل.
- أضع إشارة (√) في خانة (نعم) مقابل الخطوات التي تم تنفيذها بإتقان.
- أضع إشارة (√) في الخانة (لا) مقابل الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان.
- أضع إشارة (X) بجانب الخطوات غير القابلة للتطبيق (غ.ق.ل.) لأسباب خارجة عن السيطرة.
- يجب أن تصل النتيجة لجميع العناصر إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجودها مفردة في القائمة (لا) فيجب إعادة التدريب على الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان بمساعدة المدرب.

الخطوة	خطوات الأداء	نعم	لا	غير قابلة للتطبيق
1	أستطيع استخدام مبادئ التواصل الفاعل مع المسنين وأسرهم والفريق الصحي.			
2	أستطيع تطبيق مبادئ فريق العمل في تقديم الرعاية للعجزة والمسنين			
3	أستطيع مراعاة مراحل تطوير فريق العمل			
4	أستطيع تحديد الفوائد والتحديات التي يواجهها فريق العمل			
5	أستطيع وصف مبادئ التعاون التي تسهم في نجاح عمل الفريق			
6	أستطيع وصف أدوار ومسؤوليات أعضاء فريق عمل الرعاية			
7	أستطيع المشاركة في أنشطة فريق العمل الصحي			

## هدف التعلم الثالث

بعد الانتهاء من تنفيذك أنشطة التدريب الواردة أدناه، يتوقع منك أن تصبح قادرا على أن تتحمل المسؤولية القانونية والأخلاقية كمعاون رعاية/عجزة ومسنين.

أنشطة التدريب قم بما يأتي:	المصادر استعن بما يأتي:
دراسة المادة التعليمية	▪ الوحدة التدريبية الثانية
تنفيذ الأنشطة والتمارين	▪ بإشراف المدرب، مجموعات العمل، أسلوب لعب الأدوار
البحث في المواقع الإلكترونية	▪ قم بزيارة المواقع الإلكترونية الآتية: <a href="http://www.hopkinsmedicine.org">www.hopkinsmedicine.org</a> ; <a href="http://www.mayocliniclabs.com">www.mayocliniclabs.com</a> ; <a href="http://www.healthline.com">www.healthline.com</a> ; <a href="http://www.nhs.uk">www.nhs.uk</a> ; <a href="http://www.labtestsonline.org">www.labtestsonline.org</a> ; <a href="http://www.medlineplus.gov">www.medlineplus.gov</a> ; <a href="http://www.webmd.com">www.webmd.com</a> ; <a href="http://www.healthline.com">www.healthline.com</a>
أنشطة عملية	▪ التطبيق العملي داخل موقع التدريب ▪ الزيارات الميدانية لدور العجزة والمسنين
إعداد تقرير لحالة تطبيقية	▪ عرض تقديمي (بوربوينت) أمام الزملاء

## 3 - القضايا القانونية والأخلاقية

إن رعاية العجزة والمسنين تخضع لشروط وإجراءات تعاقدية وقانونية، يتم بموجبها تحديد مهام معاون الرعاية/العجزة والمسنين بصورة عامة. ويعد الاعتناء بالعجزة والمسنين في منازلهم نوعا من العناية التي تعمل على زيادة استقلاليتهم وتسهيل الترابط ودعمه، والتعويض عن العجز الجسمي والمعرفي. وغالبا ما يواجه معاون الرعاية تحديات تتمثل في إيجاد بيئة مناسبة لرعاية الشخص المسن، مع الالتزام بشروط الصحة والسلامة العامة. إن هذا التحدي يكون أسهل إذا كان معاون الرعاية يتحلى بأخلاق حميدة. ولهذا، ينبغي أن يتعرف معاون الرعاية/العجزة والمسنين على الأحكام والمبادئ الأخلاقية التي تحكم عمله

### 3 - 1 حقوق الإنسان ذات العلاقة بالعجزة والمسنين ومعاون الرعاية

#### أ - الأخلاق

الأخلاق هي الطريقة التي تنظم السلوكات البشرية والحكم على مدى ملاءمتها. كما تعد الأخلاق أكثر من مجرد تطبيق للمبادئ الفضلى في موقف ما. حيث إن الأخلاقيات لا تأخذ في الحسبان فقط الطريقة التي يصدر بها الشخص الأحكام بل محتوى الحكم أيضا. كما أن الغاية من الأخلاق هي حماية حقوق الإنسان.

## ب - الأخلاق الشخصية

إن سلوك الفرد يصدر عن مثل عليا ومبادئ شخصية سامية يؤمن بها الفرد، إضافة إلى القيم والفضائل. وتشير هذه المبادئ إلى كيفية التصرف والاستجابة لموقف ما. حيث أن الأخلاق كثيرة التنوع؛ وتتشكل وفقا للتربية، والدين، والأسرة، والمجتمع.

## ج - الأخلاق المهنية

الأخلاق المهنية في مؤسسات الرعاية أو في المنازل هي القواعد، والممارسات، والمعايير التي تحكم كيفية تلبية حاجات الشخص العاجز أو المسن في إطار علاقته به، وبأفراد أسرته وضمن المسؤولية المهنية لتقديم الرعاية.

## د - السلوك الأخلاقي

في دور الرعاية أو الرعاية المنزلية؛ يعتبر السلوك الأخلاقي تعبير عن رغبة معاون الرعاية في احترام الأشخاص الذين يقدم لهم الرعاية، بالإضافة إلى أسرهم. وحيث إن السلوك الأخلاقي لا يتعلق كثيرا بالإجراء الصحيح في موقف طارئ، بل بالتفاعل السليم يوميا. ويوصف السلوك الأخلاقي غالبا على أنه السلوك الذي يمارسه شخص عندما لا يراقبه أحد.

## هـ - المفاهيم الأخلاقية

لحل المشكلات الأخلاقية، من الضروري أن يكون لدى معاون الرعاية معرفة دقيقة بالمبادئ الأخلاقية التي يحتاجها في أثناء العمل اليومي، ومن هذه المبادئ الأخلاقية:

- **الاستقلالية:** حق الشخص في اتخاذ قراراته الشخصية بناء على أفكاره وقيمه الخاصة. وهذا يعني أن معاون الرعاية لا يملك الحق في فرض رغباته على العجزة والمسنين. بل عليه استشارة الشخص العاجز أو المسن، وتقديم معلومات دقيقة؛ ليتمكن من اختيار الإجراء الذي يلي حاجاته بشكل أفضل. ويعد الفرد مستقلا إذا كان قادرا على تحديد إطار عمله، ومن سماته:
  - يمكنه التصرف بمنطقية.
  - قادر على اتخاذ قراراته.
  - متحرر من السيطرة الخارجية.
  - يتحمل مسؤولية أفعاله.
- **الإحسان:** وهو عمل الخير. إن معاون الرعاية بطبيعة عمله - وهي تقديم الرعاية للعجزة والمسنين - يقوم بفعل الخير. ومع ذلك، فإن الإحسان يتطلب منه مساعدة العجزة والمسنين على مواصلة تحقيق أهدافهم واهتماماتهم.

- **عدم الإيذاء:** يتم التعبير عن هذا المبدأ الأخلاقي بعبارتين: - عدم إيذاء الشخص العاجز أو المسن عن قصد أو بدون قصد - عدم تعريض الشخص العاجز أو المسن لخطر محتمل.
- **الأبوة:** ويتمثل هذا المبدأ في وضع قيود على حرية الفرد من أجل رفاهيته وسعادته. لذا تحدث القرارات الأبوية بشكل متكرر في تقديم الرعاية. ومن الأمثلة على ذلك:
  - القرار بتغيير فراش الشخص المسن المتسخ لتجنب تضرر جلده.
  - قرار الطبيب برعاية فرد غائب عن الوعي لإنقاذ حياته، علما بأن المريض لا يستطيع الموافقة على الجراحة أو رفضها.
- **العدالة:** يتم الاهتمام بهذا المبدأ مع الأفراد الذين يتلقون ما يحتاجون من العناية ومن متطلبات الحياة.
  - إضافة إلى المبادئ الأخلاقية الرئيسية السابقة، تشمل المبادئ الأخلاقية أيضا الصدق، والنزاهة، والثقة.

### 3 - 2 عناصر السلوك المسؤول

يتكون السلوك المسؤول من مجموعة من العناصر:

#### أ - السلوكات المهنية والمسؤولة لمعاون الرعاية

يتوقع أن يتصرف معاون الرعاية المنزلية بطريقة مسؤولة ومحترمة نحو الأشخاص كلهم الذين يقدم لهم الرعاية يوميا.

#### ب - صفات معاون الرعاية المميز

هناك مجموعة من الصفات التي ينبغي أن تميز سلوكياتك في أثناء العمل. فيما يلي بعض هذه الصفات:

- **الاعتمادية:** يعتمد العجزة والمسنون ومدير دار الرعاية عليك للقدوم إلى العمل في الموعد المحدد. إذ إنهم يتوقعون منك أيضا تأدية مهامك وواجباتك كما هي محددة والاتصال بمدير دار الرعاية في حال ظهور مشكلة. وعندما يكون من الممكن الاعتماد عليك فسيثق بك حينئذ كل من مدير دار الرعاية والشخص المسن.
- **البهجة والسرور:** يقدر العجزة والمسنون، وأفراد الأسرة، والآخرين اتصاف معاون الرعاية بالبهجة والإيجابية وروح الفكاهة.
- **الصبر:** يعد الصبر على درجة كبيرة من الأهمية عند العناية بالعجزة والمسنين. فغالبا ما يتحرك أولئك الأشخاص ببطء، ويتحدثون ببطء، ويأكلون ببطء، أو يواجهون صعوبات في فهم التوجيهات أو تذكرها.
- **الثقة:** يضع العجزة والمسنون ومدير دار الرعاية ثقتهم بك؛ فهم يؤمنون بأنك ستحافظ على سرية معلومات الشخص العاجز أو المسن، ويعتقدون أيضا أنك لن تقوم بنشر الشائعات عنهم أو عن دار الرعاية. وكذلك ستكون شخصا موثوقا به وأمينيا يحافظ على ممتلكاتهم وأموالهم.



- **الاحترام:** يحمل الشخص المسن قيم، ومشاعر، وأفكار تجاه كل الناس بصورة عامة. وعلى الرغم من أنها قد تختلف عن قيمك، ونظرتك إلى الحياة، ومشاعرك؛ فليس من الخلق انتقاده أو توجيه الاتهامات إليه. حيث إن التعامل مع الشخص المسن باحترام وكرامة دائما يعد أساس الرعاية.
- **التعاطف:** القدرة على رؤية الأمور من وجهة نظر شخص آخر؛ أي أن تضع نفسك مكانه. وعندما تظهر التعاطف فأنت تظهر فهما عميقا؛ فالتعاطف منهجية عناية عالية المستوى.
- **اللباقة:** يجب أن تكون لبقا ومؤدبا مع العجزة والمسنين، وأسرهم، وزوارهم، وغيرهم.
- **المرونة:** تسمح لك المرونة بالتكيف بسهولة مع دورك في العمل وتغيير المهام.

### تمرين: خدمة العجزة والمسنين

يقدم معاون الرعاية المنزلي الخدمات للعجزة والمسنين. وتظهر المواقف الآتية أنواع المساعدة التي قد يحتاج إليها الناس:

- يعيش السيد بلال وزوجته في شقة صغيرة خاصة بهم، وكلاهما في أواخر السبعينيات. وإنهما بصحة جيدة بالنسبة إلى سنهما، ولكن السيد بلال أصبح شارد الذهن على مدى السنة الماضية. فلا تستطيع زوجته تركه وحده؛ لأنه يتجول كثيرا، ومن الممكن أن يتوه في الطرقات؛ وقد سبق أن فقد مرة وهو يتجول، وظل مفقودا ساعات عديدة.
- السيد هلال عازب، عمره ست وأربعون سنة. غادر المستشفى منذ وقت قصير بعد حادثة غوص كسرت فيها عنقه. يستطيع تحريك ذراعيه قليلا، ويمكنه تشغيل الكرسي الكهربائي. إنه بحاجة إلى رعاية شخصية، إضافة إلى إعداد الوجبات وتنظيف المنزل.
- السيدة ليلي أرملة، وأم لأربعة أطفال صغار، وقد عادت للتو إلى المنزل من المستشفى بعد عملية جراحية بسيطة. وهي ترعى أطفالها بكل رحابة صدر، وقادرة على تلبية حاجاتها الصحية الخاصة.

### أجب عن الأسئلة الآتية بشأن المواقف الثلاثة السابقة:

1. لماذا تعتقد أنه من الممكن أن يحتاج أولئك الأفراد إلى معاون رعاية منزلية؟
3. من هم الأشخاص الذين من الممكن أن يحتاجوا إلى مساعدة على الاستحمام والحلاقة؟
4. من هم الأشخاص الذين يحتاجون إلى إعداد الوجبات والإدارة المنزلية؟
5. ما الإجراءات التي يمكن لمعاون الرعاية المنزلية القيام بها في كل من تلك المواقف؟

### 3 - 3 المحددات التعاقدية والقانونية وواجبات مساعدي الرعاية

عرفت سابقا أن رعاية العجزة والمسنين تخضع لشروط وإجراءات تعاقدية وقانونية، يتم بموجبها تحديد مهام معاون الرعاية/عجزة ومسنون بصورة عامة. ولهذا، ينبغي أن يتعرف معاون الرعاية على الأحكام والمبادئ الأخلاقية التي تحكم عمله، فهو يتحمل مسؤولية عمله كمعاون رعاية ضمن المؤشرات القانونية والأخلاقية لمهنته.

**نشاط:** سيقوم المدرب بالتواصل مع نقابة الأطباء لطلب زيارة من قبل المختصين للحديث عن الممارسات القانونية وطريقة الإبلاغ حسب التعليمات في الأردن.

### 3 - 4 التطبيقات القانونية للكلام الخطي

إن العجزة والمسنين يملكون الحق بإثبات الذات. ويشمل هذا الحق اتخاذ قرار بشأن ما يجب القيام به تجاههم بشأن الرعاية. فيجب أن يفهم متلقو الخدمة طبيعة الإجراء، والأخطار المشمولة، والبدائل. ويجب الحصول على موافقتهم سواء كانت شفوية أم خطية، أم ضمنية قبل تقديم الرعاية. إضافة إلى أنه يجب أن يكون لدى الشخص المسن تفسير لما سيقوم به معاون الرعاية. إذ يجب الحصول على الموافقة بالوسائل الإيجابية فقط؛ لأن الإكراه يتعارض مع حقوق الشخص العاجز أو المسن. وعلى المعاون أيضا إدراك المواقف التي يمكن أن يكون فيها العاجز أو المسن غير قادر على الموافقة؛ كأن يكون قاصرا، أو مريضا عقليا، أو مضطربا معرفيا، أو غير واع؛ فلكل شخص عاجز أو مسن معلومات لازمة للعناية به.

### 3 - 5 المسؤوليات الأخلاقية والقانونية لمعاون الرعاية

الإساءة إلى العجزة والمسنين أمر غير مقبول في جميع الأحوال، ولكنها ظاهرة اجتماعية لا زالت قائمة حتى يومنا هذا. وعلى الرغم من أن الإساءة والإهمال للعجزة والمسنين لا يعد مشكلة جديدة، إلا أنها موجودة حتى اليوم ولكنها محاطة بالعزلة والغموض. فمن واجبات معاون الرعاية / عجزه ومسنون الرعاية الدفاع عن العجزة والمسنين وعدم تعريضهم للإساءة والإهمال. فيجب على الجميع؛ معاوني الرعاية والأفراد في المجتمع تعلم وإدراك سوء معاملة الكبار، والاستعداد للتدخل.

كما أن علامات الإساءة يمكن أن تكون واضحة أو غير واضحة. ويمكن أن يكتشف معاون الرعاية المواقف المسيئة من خلال طرح الأسئلة المباشرة، أو من خلال مراقبة المواقف المقلقة. وبصفتك معاون رعاية للمسنين الضعفاء والمستقلين في المنزل أو في المستشفى، يجب أن يكون لديك فهم لما يلي:

- لماذا تحدث الإساءة؟
- من المعرض لخطر الإساءة؟
- من غالبا الذي يكون المسيء؟
- فئات الإساءة / الإهمال
- ما مسؤولياتك بصفتك معاون رعاية؟
- كيف / متى تقوم بالإبلاغ عن المواقف المسيئة؟
- ما المصادر المتاحة في المجتمع؟

إن مفهوم الإساءة إلى العجزة والمسنين يشير إلى سوء المعاملة، أو الإساءة، أو الإهمال الذي ينجم عنه ضرر بالعجزة والمسنين. وإن هذا الإجراء يؤثر في صحة أو سعادة أو مستوى حياة العجزة والمسنين. والإساءة قد تصدر عن أحد أفراد الأسرة، أو معاون رعاية، أو الزوار، أو شخصا موضع ثقة.

تعد الإساءة إلى العجزة والمسنين مشكلة خطيرة. ولكن، لماذا تحدث الإساءة؟ إذ هناك نظريات عدة حددها المعنيون لسبب حدوث هذه الظاهرة. لذا، يجب أن يكون معاون الرعاية على دراية بمواقف الخطر التي يحتمل أن يتعرض فيها العجزة والمسنون للإساءة أو الإهمال؛ سواء في المنزل أو في المستشفى أو دار الرعاية.

#### أ - من المعرض لخطر الإساءة؟

تشير الدراسات إلى أن العجزة والمسنين الذين غالباً ما يتعرضون لخطر الإساءة هم:

- الإناث العزباوات والأرامل.
  - من بلغ من العمر خمسا وسبعين سنة فأكثر.
  - المعتمدون على الآخرين؛ عقليا وجسديا.
  - الضعاف / المعرضون للخطر.
- لا يعني هذا أن الإساءة لا تحدث للعجزة والمسنين من الذكور، بل هي أكثر شيوعا بين الإناث.

#### ب - من يقوم بالإساءة؟

##### ▪ في المنزل

- معظم الذكور من ذوي العمر المتوسط
- أقارب العجزة والمسنين
- من يعتمد ماليا على العجزة والمسنين
- من لديه اضطراب في الشخصية
- من مر بوضع مسيء من قبل

##### ▪ في المستشفى

أظهرت الدراسات أن معاوني الرعاية الذين غالباً ما يسيئون للعجزة والمسنين هم من أولئك الذين لديهم مشاكل شخصية، ويعانون من ضغط العمل في أثناء تقديمهم الرعاية.

#### ج - أشكال الإساءة

يوجد الكثير من أنواع الإساءة أو الإهمال التي يمكن أن تحدث لعدد من العجزة والمسنين، وخاصة الضعاف منهم:

##### ▪ الإساءة الجسمية

أي إجراء يسبب الأذى الجسدي، أو الألم أو الإصابة للفرد. بما في ذلك الإهمال. يمكن أن يكون الإهمال مقصوداً أو نتيجة للجهل. وهناك ثلاثة أنواع من الإهمال، هي:

- الإهمال الفاعل: الذي يكون متعمداً، ويكون معاون الرعاية على دراية بأن الشخص العاجز أو المسن لا يتلقى العناية الملائمة.
- الإهمال السلبي: بحيث لا يكون معاون الرعاية على دراية بحاجات الشخص العاجز أو المسن التي لم تتم تلبيتها.
- الإهمال الذاتي: فشل الشخص العاجز أو المسن في تناول الطعام / الشرب، أو العناية بالنظافة الشخصية؛ وبالتالي وضع نفسه في حالة صحية خطيرة.

ومن مؤشرات الإساءة أو الإهمال الجسمي:

- الجروح والخدوش والكدمات غير المبررة
- الإصابات غير المبررة
- التأجيل في الحصول على العلاج
- إقفال الغرف أو مخازن الطعام
- الإصابات في فروة الرأس والاستدلال على شد الشعر
- العلامات على الأثاث / الجدران التي تشير إلى استخدام القيود
- الملابس غير النظيفة أو غير الملائمة

#### الحالات الدراسية

- عانى جميل حياة أسرية سيئة. ثم انتقل مع والدته الكبيرة بالسن، وكان لا يطيق طلباتها. وفي يوم ما، دفع والدته فانكسر حوضها، ولكنها ذكرت أنها قد تعثرت.
- السيدة سمر لا تستطيع النهوض من السرير بسبب سلس البول. ابنتها تتركها في السرير المبتل ساعات عدة، وتهدها بوضع الحفاضات.

في مجموعات صغيرة، حدد:

- نوع الإساءة لكل حالة.
- المؤشرات.

استراتيجيات معاوني الرعاية:

اكتب لكل دراسة حالة ما يلي:

- توثيق النتائج. أدرج النتائج للحالات جميعها.
- المعلومات لمدير دار الرعاية.

## ■ الإساءة المالية

أي إجراء يسيء استخدام مال متلقي الخدمة، أو احتجاز ماله الخاص لمصلحة شخص آخر غير الشخص المسن، وهذا يشمل:

- أي شكل من سرقة المال أو الملكية من الشخص المسن.
- أي قوة أو إجبار على تغيير وصية، أو بيع منزل، أو تغيير وكالة.
- أي استخدام لممتلكات الشخص المسن المادية دون إذنه.
- أي عملية احتيال تتعلق بموارد الشخص المسن.

ومن مؤشرات الإساءة المالية:

- أي تناقضات غير مفسرة بين الدخل الموجود ومستوى المعيشة.
- اختفاء الممتلكات.
- قيام متلقي الخدمة بسحب بنكي أقل أو أكثر من المتوقع.
- المعاملات غير العادية التي تجرى بالنيابة عن متلقي الخدمة.
- الطلبات المتكررة من أفراد الأسرة للمال من متلقي الخدمة بلا مقابل.

## الحالات الدراسية

1. السيدة مرام في سن التسعين، منعزلة اجتماعيا. ويستلم ابنها راتبها نقدا، ولكنه لا يعطيها إياه كاملا.
2. السيدة مشيرة أرملة ضعيفة جسديا وعقليا، غيرت وصيتها لمصلحة ابنتها عندما هددتها بتركها للعيش وحيدة.
3. السيد وليد عمره ثلاث وثمانون سنة، وكان في المستشفى عندما بيع منزله لابن أخيه بموجب وكالة من المحامي. في حين أنه لم يوافق على البيع.

في مجموعات صغيرة حدد:

- نوع الإساءة.
- المؤشرات.
- ما يمكنك القيام به في كل حالة.

استراتيجيات معاون الرعاية:

- معاون الرعاية المنزلية: إذا كنت على دراية بالسرقة / الاحتيال فعليك الإبلاغ عن ذلك لمدير دار الرعاية أو النائب العام في المحافظة التي تعمل فيها.
- تشجيع متلقي الخدمة الضحية. إذ يمكن أن يكون الشخص المسن مترددا في الإبلاغ عن الحادثة وبخاصة إذا كان مرتكبها فردا من الأسرة.
  - استأذن الشخص المسن لطلب تدخل الشرطة أو المحامي للمساعدة.

## ▪ الإساءة النفسية / العاطفية أو الإهمال

أي إجراء يقلل من كرامة الشخص العاجز أو المسن أو قيمته الذاتية، ويشمل:

- سلوك التخويف من معاون الرعاية.
- غرس الخوف لدى الشخص العاجز أو المسن.
- التهديد بالإساءة.
- الاستهزاء بالشخص العاجز أو المسن.
- التهديد من معاون الرعاية أو إفشاء معلومات سرية لا يريد الشخص العاجز أو المسن إفشاءها.

ومن مؤشرات الإساءة النفسية:

- قد يكون الشخص العاجز أو المسن عصبيا نحو معاون الرعاية.
- قد يبدو الشخص العاجز أو المسن مكتئبا ومنسحبا اجتماعيا.
- قد يكون تقدير الشخص العاجز أو المسن لذاته متدنيا جدا.

### دراسات حالة

1. والد سوسن رجل مسن، أصبح يعاني سلس البول. سوسن تصرخ في وجهه وتستهزئ به، وتهينه.
2. السيدة مشيرة خائفة من ابنها. فإنها تعاني ضعفا في الذاكرة، وهذا يزعجها؛ لذا فهو يصرخ عليها ويناديه باسمها.

في مجموعات صغيرة، حدد:

- نوع الإساءة.
- المؤشرات.
- ما ستقوم به في كل حالة.

استراتيجيات معاون الرعاية:

- يجب أن يتم تقديم المساعدة مع العلم أنها قد تكون مقبولة أو غير مقبولة. على عكس الطفل الذي يساء إليه، فإن الشخص العاجز أو المسن المؤهل يملك الحق باتخاذ قراراته الخاصة، بما يشمل القرار بالبقاء معرضا للخطر.
- يحتاج كل من الضحية والمسيء إلى المساعدة.
- تبليغ مدير دار الرعاية أو الوكالة عن الإساءة.
- بمجرد أن يتم الإبلاغ عن حالة إساءة، عندها سيقوم العامل الاجتماعي أو الممرضة بإجراء تحقيق. غالبا ما يشمل التحقيق:
  - تقييم الموقف.
  - تنفيذ الإجراء.
  - المتابعة.

- في حالة حدوث إساءة في المستشفى، فمن الواجب أن يتم الإبلاغ عنها. فإذا اتهم معاون الرعاية بقضية إساءة من قبل مدير دار الرعاية، يوقف عن عمله لحين إتمام التحقيق.
- إذا لم يثبت على معاون الرعاية ذنب اتهم به فسيعاد إلى ممارسة عمله كالمعتاد، ويعاد إليه راتبه، مع كتاب خطي يبرئه من الخطأ الذي اتهم به.
- يمكن أن تكون الشرطة مشمولة في القضية والتحقيق. فبصفتك معاون رعاية، فإن مهمتك هي الإبلاغ عن أي حادثة إساءة لمدير دار الرعاية؛ سواء كانت في المنزل أو المستشفى.

#### ■ الإساءة اللفظية

- أي إجراء شفوي يهدد أو يقلل من تقدير الذات لدى الشخص العاجز أو المسن، وتشمل:
- استخدام الشتم في التعامل مع الشخص العاجز أو المسن.
  - استخدام الصوت المرتفع الذي يعبر عن عدم الاحترام أو الغضب نحو الشخص العاجز أو المسن.
  - استفزاز الشخص العاجز أو المسن.
  - استخدام صفات أو ألقاب غير ملائمة للتعامل مع الشخص العاجز أو المسن.

ومن مؤشرات الإساءة اللفظية هي:

- قد يكون الشخص العاجز أو المسن منسحبا.
- قد يبدو الشخص العاجز أو المسن خائفا من معاون الرعاية.
- قد يكون الشخص العاجز أو المسن قلقا خوفا من إزعاج معاون الرعاية.

#### الحالات الدراسية

1. تعيش السيدة دلال في منزلها مع ابنتها البالغة. والابنة هي المسؤولة عن رعايتها، وهي في الغالب تصرخ في وجهها، وتصفها بالغباء.
  2. السيد فراس كبير في السن يقيم في المستشفى. وأنت تشهد أن أحد معاوني الرعاية قد نفذ صبره عليه، وصرخ عليه مهددا: لا تتحرك.
- في مجموعات صغيرة، حدد:
- نوع الإساءة.
  - المؤشرات.
  - ما ستقوم به في كل حالة.

#### استراتيجيات معاون الرعاية:

إذا كان معاون الرعاية على دراية، أو يشتبه بإساءة ما، أو موقف إهمال، عندها تقع عليه مسؤولية الإبلاغ عن ذلك. وأول فرد يجب تبليغه هو مدير دار الرعاية؛ سواء كان في المنزل أو المستشفى.

#### الاستنتاج:

تذكر أن الإساءة / إهمال العجزة والمسنين يعد مشكلة بالنسبة إلى معاوني الرعاية جميعهم. فيجب عليهم احترام حق العجزة والمسنين في اتخاذ قراراتهم الخاصة بشأن مواقف الإساءة. ويمكن أن يختار أحدهم قرار البقاء رغم الخطر. ففي المعنى الاعتيادي؛ يثبت هذا موقفا صعبا للتقبل من معاون الرعاية. وبصفتك معاون رعاية، عليك الإبلاغ عن الإساءة أو اشتباه بإساءة لمشرفيك أو مدير دار الرعاية.

### دراسة حالة

مع مجموعة صغيرة من زملائك في التدريب، ناقش الحالات الدراسية الآتية. أجب عن الأسئلة المتعلقة بكل موقف.

**الموقف الأول:** زوجة السيد وليد توفيت منذ سنتين، ويعيش حاليا مع ابنه في شقة من ثلاث غرف نوم. وإن علاقته مع ابنه متوترة على الدوام. ومنذ أن جاء للعيش مع ابنه، وهما يتجادلان في أمور عدة. لقد تأزمت العلاقة بينهما، ولا سيما منذ فقدان ابنه لوظيفته قبل ستة أشهر، ولم يفلح في العثور على وظيفة أخرى بعد. لقد أصبح السيد وليد مشوش التفكير، شارد الذهن، وينسى كثيرا على مدى السنة الماضية، ما دعا أسرته إلى استخدام معاون رعاية لرعايته؛ إذ إن زوجة ابنه أدركت أنه من غير الآمن ترك والد زوجها في المنزل لوحده. وهي غالبا ما تسمعه يتمتم بشيء عن نقوده التي سرقت.

- ما المؤشرات المحتملة للإساءة؟
- ما نوع الإساءة؟
- ما الذي يمكنك فعله للتدخل؟

**الموقف الثاني:** منذ نحو سنة، كنت تقدم رعاية الدعم الصحي للسيدة وداد، التي تبلغ من العمر ثماني وسبعين سنة؛ أرملة، لا أبناء لديها. لم تعرف قط ما تتوقعه عند وصولها. ففي بعض الأحيان تشرب ولا تريد منك أن تساعدك في ذلك، وفي أوقات أخرى تكون مسرورة عند رؤيتك تعاني من صعوبة في المغادرة وتركها في نهاية وقت الدوام لأنها تريد رفقتك. وكذلك ذاكرتها ضعيفة، وهي لا تدرك الوقت.

ومنذ بضعة أشهر، استأجر شاب في أوائل العشرينيات إحدى غرف النوم لديها، وكان ما يزال موجودا عند وصولك. ومنذ وصوله، تبدو السيدة بأنها تتذكر أدويتها حيث لم يبق دواء في العلبة. ومع ذلك، فهي تبدو بأنها تشرب بشكل متكرر. وفي يوم ما، بينما كنت أنت هناك قام الشاب بتطهير شيكين اثنتين لها، ووعد بتسليمهما للبنك من أجلها.

- ما المؤشرات المحتملة للإساءة؟
- ما نوع الإساءة؟
- ما الذي يمكنك فعله للتدخل؟



### 3 - 6 اتباع السياسات والإجراءات المعتمدة لدى دار الرعاية

يعد اتباع السياسات والإجراءات المعتمدة من قبل دار الرعاية إحدى استراتيجيات حل المشكلات التي تواجه العاملين في دور الرعاية. وكما تعرفت سابقاً فإن جميع الأفراد لهم حقوق؛ لذا، يجب أن يكون معاون الرعاية على معرفة بهذه الحقوق، وفهماً جيداً. وباحترام حقوق الفرد، سيكون معاون الرعاية مسؤول عن تنفيذ السياسات المحددة من قبل دار الرعاية لضمان جودة الرعاية لكافة المقيمين. كما أن وعيك ومعرفتك الدقيقة للسياسات والإجراءات الخاصة بدار الرعاية سيساعدك على اتخاذ الإجراءات الملائمة والمحددة للمهام التي لم يتم التدريب عليها في هذا البرنامج التدريبي. كما تعد تعليمات ترخيص دور الرعاية للمسنين المصدر الأساس لجميع السياسات والإجراءات المعتمدة لدى دور الرعاية.

#### تمرين

أدرس الجزء الآتي من تعليمات ترخيص دور الرعاية الإيوائية للمسنين لسنة 2014، ثم ناقشها مع زملائك.

أولاً: يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها أدناه:

الدار : الدار المرخصة لإيواء المسنين وفقاً لأحكام هذه التعليمات.

المسن : كل امرأة تجاوزت الخامسة والخمسين وكل رجل تجاوز الستين من العمر وكانا بحاجة إلى رعاية إيوائية.

ثانياً: يشترط في المبنى المراد ترخيصه كدار لرعاية المسنين ما يلي:

- أن يكون البناء مستقلاً وله مدخل رئيسي ومخرج للطوارئ.
- أن تتناسب مساحة الدار وعدد الغرف والمرافق الصحية مع الحد الأعلى من عدد المسنين المتوقع (الطاقة الاستيعابية) وعلى أن يخصص مرفق صحي واحد لكل خمسة مسنين على الأقل.
- وجود كاميرات لمراقبة الأبواب والمداخل الخارجية وداخل الدار والحديقة لأسباب أمنية ، وعدم استخدامها في المنامات حفاظاً على خصوصية المسن.
- أن تكون المداخل الرئيسية بمستوى الأرصفة، وإذا لم يكن بالإمكان تحقيق ذلك ، فيمكن استعمال المنحدرات للوصول إليها من قبل المسن وخاصة لمستعملي الكراسي المتحركة منهم.
- أن يتم استخدام الأبواب المنزلقة وبخاصة عند المداخل الرئيسية على أن تكون من النوع الذي يفتح تلقائياً.
- أن لا يقل العرض الصافي للأبواب عن 80 سم ، وأن تزود بالوسائل التي تسمح بفتحها وإغلاقها يدوياً في حال انقطاع الكهرباء .
- أن تزود الأبواب الزجاجية في المداخل الرئيسية بإشارات تدل على وجودها.
- أن تكون مواقف السيارات الخاصة بذوي الإعاقة قريبة من مداخل الدار.
- أن لا تستعمل العتبات عند المداخل الرئيسية والأبواب.
- أن يزود المبنى باللوحات الإرشادية والإشارات الضرورية للدلالة على الخدمات المتوفرة في الدار، مثل المرافق الصحية والمنحدرات والصعود والهبوط وغيرها.
- يجب أن تتوفر حديقة خارجية مساحتها لا تقل عن (10) م<sup>2</sup> لكل نزيل ، وأن تكون مستوية وغير قابلة للانزلاق وغير مثيرة للغبار وخالية من أي عوائق ، وأن لا يتم استخدامها كمواقف للسيارات ، وأن تكون محاطة بسور مناسب يسمح للمسن بالاستمتاع بالمناظر الخارجية.
- توفر مظلات وطاولات وكراسي مريحة وإنارة مناسبة في الحديقة ، بحيث تؤمن الراحة للمسن.
- أن لا يزيد ارتفاع عتبات الشبابيك على 60 سم وذلك للسماح بالرؤية الخارجية.

## المبنى من الداخل:

- أن لا تقل المساحة المخصصة للمسكن الواحد عن (6) م<sup>2</sup> باستثناء الممرات والمداخل والحمامات ، وأن لا تقل سعة الدار عن عشرة مسنين.
- أن يتوفر جناح خاص ، لمنامات الذكور وآخر للإناث مع مراعاة فصل المرضى النفسيين عن باقي المسنين.
- أن يكون المبنى مزوداً بنظام التدفئة والتبريد بحيث تكون درجة الحرارة من 20- 25 درجة مئوية وأن لا تقل الحرارة عن 30 درجة مئوية شتاءً مع ضرورة توفير منظم حرارة داخل الدار (ثيرومستات).
- أن يكون المبنى مزوداً بالإضاءة الكافية وموزعة في جميع الأماكن مع توفير مولد كهربائي يعمل بشكل تلقائي في حال انقطاع التيار الكهربائي الرئيسي ، وأن لا تستعمل المواد المشتعلة مثل (الشموع والمصابيح اليدوية).
- أن تتوفر التهوية اللازمة مع مراعاة أن يتم تزويد جميع النوافذ بمناخل وشبك للحماية ، وأن تكون سهلة الفتح للمسكن.
- أن لا يقل عرض الممرات عن 120 سم.
- أن لا تستعمل الأبواب المتأرجحة ، وأن تستعمل الأبواب المنزلقة ، وأن لا تقل الفتحة الصافية للأبواب عن 80 سم.
- أن تكون جميع الستائر المستعملة في جميع الغرف سهلة الفتح والإغلاق ولا تحتاج إلى كلتا اليدين.
- مراعاة اختيار ألوان متناقضة للأثاث والأرضية والجدران لتسهيل تمييزها من قبل المسن.
- أن تكون أرضية الغرف مغطاة بغطاء آمن من النوع الذي يخنزل الأصوات وسهل التنظيف وغير قابل للانزلاق ومقاوم للحريق ، ويجب أن تكون الأرضيات مستوية تماماً وخالية من أي بروزات أو فراغات تسبب الإعاقة للمسكن.
- أن تتوفر مقابض (متكآت) مثبتة على الجدران وفي الممرات والصالات وغرف النوم والمرافق الصحية وأن لا يزيد قطر المتكآت على 40 سم وأن لا يقل عن 30 سم ، كما يجب أن لا يقل البعد بين المتكآت والجدار عن 40 سم.
- في حال وجود أكثر من طابق يجب أن يتوفر مصعد آمن تتوفر فيه شروط السلامة العامة وأن يكون مزوداً ببطارية خاصة تعمل في حال انقطاع التيار الكهربائي.
- يجب مراعاة الأمور التالية في الأدرج:
  - أن يتم توحيد ارتفاع الدرجة في الشاحط الواحد.
  - أن تكون أسطح الدرج ذات ملمس خشن غير قابل للانزلاق.
  - أن يتم تمييز أول درجة وآخر درجة في الشاحط الواحد بألوان مختلفة.
  - أن يتم تزويد جوانب الدرج بدرابزين مثبت بطريقة متينة بحيث لا يقل ارتفاعه عن 84 سم ولا يزيد على 1 م ومتكآت جانبية.
- أن يراعى الشروط الآتية في المطبخ وصالة الطعام:
  - يجب أن يتوفر في الدار مطبخ مناسب وأن يكون مستقلاً عن صالة الطعام ويجب أن تكون جدران المطبخ مصقولة من مادة السيراميك.
  - أن تكون أرضية المطبخ مستوية ومبلطة وملساء وسهلة التنظيف.
  - أن تكون خزائن المطبخ وأدواته من مادة الستانليس ستيل.
  - أن تؤمن في المطبخ وسائل التهوية وإزالة الروائح وأن تكون صالحة.
  - أن تتوفر ثلاجات لحفظ الأطعمة.
  - توفير خزائن لحفظ مواد التنظيف محكمة الإغلاق وبعيدة عن أماكن حفظ الأغذية.
  - توفير غاز في المطبخ بأنبوبية غاز خارجية تحفظ في خزانة محكمة الإغلاق.
  - يجب توفير طفاية حريق صالحة خاصة بالمطبخ.
- أن يراعى الشروط الآتية في المنامات:
  - يجب توفر أسرة طبية تتناسب مع الإعاقات الحركية والوضع الصحي للمسنين ، وان لا يقل عرض السرير عن 90 سم بأي حال ، وأن تتوفر مسافة جانبية لا تقل عن 140 سم لتسهيل انتقال المسن إلى السرير.

- في حال خصص السرير لمسمن من ذوي الإعاقات ، يجب تثبيت عوارض معدنية في السقف تتدلى منها حلقات معدنية أو بلاستيكية تساعد على الانتقال بسهولة من وإلى السرير .
- أن تسمح النوافذ الموجودة في غرف النوم بالرؤية خارج المبنى وبخاصة من وضعية الاستلقاء في السرير .
- يجب وجود فواصل في الغرف المزدوجة لضمان خصوصية المريض في الحالات الخاصة.
- أن يكون أثاث الغرفة مصنوعاً من الخشب.
- أن يتوفر في كل غرفة مقبسان على الأقل للكهرباء ويسهل الوصول إليهما.
- يفضل أن تكون الخزائن قريبة من الأسرة قدر الإمكان ، ويراعى أن لا يزيد ارتفاع مجرى تعليق الثياب على 150 سم ليسمح بتعليق الثياب بسهولة.
- أن يتوفر جرس أعلى كل سرير يسهل الوصول إليه.
- أن يراعى الشروط الآتية في المرافق الصحية:
  - أن تكون أرضية الحمام من النوع الذي لا يسبب الانزلاق عندما يكون رطباً.
  - أن تكون الجدران مبنية من مواد تسمح بتثبيت متكآت (بحيث تتحمل أوزاناً تصل إلى 150 كغم).
  - أن يتوفر حماماً إفرنجي ومغسلة في كل غرفة وعلى أن يتم استخدام متكآت أفقية على إحدى طرفي المراض وعلى ارتفاع 25 سم فوق منسوب مقعد المراض بحيث لا يقل طولها عن 40 سم.
  - يفضل استخدام الحنفيات ذات الذراع الواحد وأن تكون مزودة بالماء البارد والساخن مع وجود منظم للحرارة ..
  - أن تكون مقاعد المراحيض مفتوحة من الأمام لتسهيل تنظيف كبار السن لأنفسهم في أثناء جلوسهم على المراحيض.
  - أن يتوفر حوض للاستحمام (شاور) ضمن المرافق الصحية المشتركة لكل ثمانية مسنين على الأكثر ، وأن يكون مزوداً بالمياه الباردة والساخنة كما ذكر آنفاً ، وأن تثبت الحنفيات في أماكن تسمح للمسمن من الوصول إليها والتحكم فيها بسهولة.
  - يجب أن تتوفر في المرافق الصحية مساحات مناسبة تسمح بمرور الكراسي المتحركة.
  - أن تزود أبواب الحمامات ومرافق الاستحمام بالأقفال التي يمكن أن تفتح من الخارج ، وأن يكون اتجاه فتح الأبواب إلى الخارج.
- أن يراعى الشروط الآتية في صالة الجلوس:
  - أن يراعى توزيع الأثاث بشكل يضمن سهولة الحركة.
  - أن يتناسب عدد المقاعد مع عدد المسنين.
  - أن لا يزيد ارتفاع المقاعد المخصصة للجلوس على 55 سم وأن لا يقل عن 40 سم ويفضل أن تكون مساند اليد الجانبية مصنعة من مادة متينة للارتكاز عليها أثناء الوقوف والجلوس.
  - أن لا تستعمل المقاعد ذات الأرجل المتحركة أبداً.
  - أن يكون الأثاث المستعمل خالياً من الحواف الحادة لتجنب الارتطام والإصابة.
  - 5.صالة للزوار تؤمن الخصوصية للمسمن ، وأن يتناسب عدد الأثاث فيها مع عدد المسنين وعلى أن يؤخذ رأي المسمن مسبقاً على أي لقاءات أو زيارات من غير الأقارب في حال كان مدركاً.
- أن يراعى الشروط الآتية في وحدة الملابس:
  - أن تكون بعيدة عن أماكن تحضير وحفظ الأطعمة منعاً لانتشار الأمراض وأن تتناسب عدد الغسالات مع عدد المسنين.
  - أن تتوفر فيها مغسلة وحمام مع مغطس للسماح للعاملين فيها من الاغتسال قبل الخروج منعاً لانتشار الأمراض.
  - أن يتم تنظيف أرضيتها وجدرانها بشكل دوري بالمواد المعقمة.
- أن يراعى في دار الرعاية توفر الوحدات الآتي:

- جناح للشؤون الإدارية.
- مستودعات تتوفر فيها شروط الحفظ والتخزين وعلى النحو التالي:
- مستودع لتخزين المواد الغذائية.
- مستودع للوازم والأثاث وعلى أن يتم أخذ الحيطه والحذر عند حفظ المواد القابلة للاشتعال وحفظها في أماكن منعزلة في المستودع.
- وحدة الرعاية صحية مجهزة بالمستلزمات الطبية، وتتوفر فيها خزانه لحفظ الأدوية وأجهزة للعلاج الطبيعي.
- مكتبة (توفر الكتب والمجلات والصحف لغايات المطالعة) وتوفير أجهزة حاسوب مزودة بشبكة الانترنت.
- أماكن العبادة تكون قريبة من غرف النزلاء بحيث تضمن هذه الأماكن الحرية في تأدية الفرائض الدينية.
- في حال رغبة الدار بتوفير مسبح يجب أن يتم ترخيصه حسب الأصول من الجهات الرسمية مع مراعاة ما يتطلبه ذلك من وجود كادر متخصص مشرف عليه.
- يجب أن يتوفر في الدار طبيب وأخصائي تغذية مقيم أو زائر.
- يجب أن يتوفر في الدار عدد من المستخدمين يتولون الاهتمام بشؤون النظافة الداخلية على أن لا يكون لهم أي علاقة برعاية المسنين.
- على الدار أن تحتفظ بالوثائق والسجلات التالية:
  - سجل الصادر والوارد.
  - سجلات مالية.
  - سجل حضور وغياب للجهاز العامل.
  - سجل للزيارات لذوي المنتفعين والزوار بشكل عام.
  - إعداد ملف طبي واجتماعي لكل مسن يحتوي على كافة المعلومات الصحية والاجتماعية ، وأن يتم تحديث المعلومات بشكل دوري.
  - إعداد سجل خاص لتسليم واستلام المسنين بين الورديات.
  - ورق مروس وختم خاص باسم الدار.
  - ملفات خاصة بالجهاز العامل
- على دار المسنين تخصيص مكان آمن في إدارة الدار لحفظ أموال النزلاء مع الاحتفاظ بإيصالات داخل ملف كل مسن.
- تلتزم دار الرعاية باتخاذ جميع الإجراءات التي تكفل سلامة المسن وصحته وعدم تعرضه للإساءة أو العنف.

### 3 - 7 المدونة الأخلاقية لمعاون الرعاية

ادرس مدونة أخلاقيات معاون الرعاية / العجزة والمسنين التالية وناقشها مع زملائك:

#### أ - المدونة الأخلاقية لمعاون الرعاية:

"بصفتي معاون رعاية، تقع علي مسؤولية المحافظة على معايير عالية من السلوك لتشجيع استقلالية الشخص العاجز أو المسن، والمساهمة في راحته وسعادته. ولتحقيق تلك الأهداف، سأقوم بما يلي:

- معاملة العجزة والمسنين باحترام وكرامة.
- المحافظة على سرية المعلومات التي يتم الحصول عليها خلال عملي، والتعبير فقط عن تلك المعلومات اللازمة قانونياً، عندما يسمح لي بذلك.
- اتباع السياسات والإجراءات المعتمدة لدى دار الرعاية.

- ضمان أن مهامى الشخصية لا تؤثر فى قدرتى وقراراتى.
- تلبية مسؤولياتى وواجباتى بطريقة مشرفة.
- تقديم الرعاية للشخص العاجز أو المسن بتشجيعه على اتخاذ قراراته الخاصة.
- مشاركة الشخص العاجز أو المسن فى شؤونه الخاصة، بما يشمل مشاركة الأسرة والمجتمع.
- تشجيع الشخص العاجز أو المسن على المساهمة فى راحته وسعادته من خلال تعزيز قدرته على القيام بالمهام التى يستطيع القيام بها.
- الحرص على أمن الشخص العاجز أو المسن وسلامته، وعلى ممتلكاته الشخصية، وبيئته، وجسمه."

## ب - احترام الحياة والكرامة وحقوق الأفراد

وتشمل المبادئ الآتية:

- **الأفراد جميعهم لهم حقوق:** لذا، يطلب من معاون الرعاية أن يكون على دراية بهذه الحقوق، ومعرفة وفهمها. وباحترام حقوق الفرد، سيكون معاون الرعاية مسؤول عن السياسات المحددة لضمان جودة الرعاية للعملاء كافة.
- **الحق برفض العلاج:** لكل فرد مستقل الحق برفض العلاج طالما أن هذا لا يتعارض مع حقوق الآخرين. ومن الأمثلة على ذلك، الشخص المسن الذى يعانى مرضاً معدياً يعرض الآخرين للخطر برفضه العلاج. فى هذه الظروف، لن يكون من حق المريض رفض العلاج. وبشكل عام بالنسبة إلى الحقوق؛ إذا كان الفرد مستقلاً؛ فمثلاً: يتصرف بمنطقية، قادر على اتخاذ القرار، متحرر من الضغوط الخارجية، يتحمل مسؤولية أعماله؛ عندئذ يملك المريض الحق برفض التعرض للخطر. ومن الأمثلة على ذلك، أن يقرر الشخص المسن المستقل أنه لا يريد أن يكون مقيداً فى كرسي متحرك، على الرغم من عدم قدرته على الوقوف، وبالتالي يكون عرضة لخطر السقوط. فمن حق الفرد المستقل رفض التقييد، ويجب أن يفهم معاون الرعاية أنه فى حال رفض الشخص المسن المستقل للرعاية بشكل لا يؤثر على الآخرين، فإن هذا من حقه. كما أن دور المعاون هو اكتشاف سبب رفض العلاج وفهمه. وعليه أيضاً الابتعاد عن إكراه الشخص المسن وإجباره على العلاج. إذن، يجب على معاون الرعاية دعم قرار الشخص المسن واحترامه.
- **احترام الخصوصية:** يملك كل فرد الحق بإبعاد حياته وممتلكاته عن الآخرين. ويشمل هذا المعلومات ذات الطبيعة السرية، مثل البريد. وبصفتك معاون رعاية، ستكون مطالباً باحترام هذا الحق الأساسى أو مخالفته. إن الخصوصية تعد مسألة إنسانية. وعليه، فإن مشاركة العيش مع آخرين تؤثر فى منح العجزة والمسنين خصوصيتهم. فعندما يكون هناك متلقو خدمة فى مستشفى ما، فإن الغرفة المشتركة لا تمنح الخصوصية لأي منهم. وما لم يقر الشخص المسن بإعطاء الإذن لغير المشمولين فى الرعاية بشكل مباشر، فإن وجودهم يخالف حقه بالخصوصية.

- **الحق بالاحترام:** يملك كل إنسان الحق بالحصول على الرعاية الفردية، والمعاملة بكرامة واحترام. لذا يجب مخاطبة كل فرد بلقبه، مثل السيدة، أو السيد، أو الأنسة ما لم يقدم أولئك الأشخاص الإذن بمناداتهم بأسمائهم مباشرة. بالإضافة إلى أنه لكل فرد الحق بأن يتم تزويده بتفسيرات للإجراءات والأمور الروتينية المعتادة. ويجب أيضا تقديم المعلومات جميعها بمصادقية.
- **الحق بالسرية:** يتعلق هذا الحق مباشرة بحق الخصوصية. فهناك معلومات محددة يجب الحفاظ على سريتها ضمن إعدادات الرعاية. وإن أي معلومات تتعلق بوضع الشخص المسن، أو المعالجة، أو البيانات الشخصية تعد سرية. وبالتالي يجب عليك عدم إفشاء تلك المعلومات لأي شخص من خارج مكان العمل، إلا إذا كان جزءا من المهام المنتظمة والاجتماعات مع مدير دار الرعاية. ويجب عليك أيضا عدم إفشاء المعلومات المتعلقة بالشخص المسن لأي شخص ليس له علاقة مهنية معه، مثلا: الزوج أو الزوجة، أو صديق، أو قريب. وعليك أيضا عدم مناقشة حالة الشخص المسن أو علاجه في أي مكان عام، مثل: الحافلة أو المطعم (الكافيتيريا) أو المصعد، أو أي مكان يمكن سماع المعلومات فيه. وعندما يخبرك الشخص المسن بعض المعلومات بطريقة سرية؛ فعليك الاحتفاظ بتلك المعلومات لنفسك. لذا، عليك دائما اتباع هذه القاعدة ما لم يكن الاحتفاظ بالمعلومات يمكن أن يؤدي إلى الإضرار بالشخص المسن. فمثلا، إذا اكتشفت أو أخبرك الشخص المسن بأنه يخبي حبوب المنوم بدلا من تناولها - كما في الشكل (3)، فعليك حينئذ إبلاغ مدير دار الرعاية عن ذلك، حتى لو لم يرغب الشخص المسن بذلك.



الشكل (3): شخص مسن يخبي الأدوية

- **الحق بالمساواة:** لكل شخص الحق في الحصول على الخدمة والرعاية بغض النظر عن وضعه المالي، أو عرقه، أو جنسه، أو لونه، أو عمره، أو طبيعة مشكلته الصحية أو الشخصية. فعلى معاون الرعاية عدم التمييز في تقديم الرعاية للأفراد المختلفين البنية.

- **الحق برفض استخدامه مادة معينة أو جهاز أو علاج:** يجب على معاون الرعاية إبلاغ الشخص المسن والحصول على موافقته الخطية، أو اللفظية، أو الضمنية قبل المتابعة في الرعاية. وفي حال رفض الشخص المسن الحصول على رعاية المعاون فهذا خياره. ويجب أن يتأكد المتدربون ومعاوني الرعاية أنهم متمكنون من مهاراتهم قبل تقديم الرعاية للعجزة والمسنين؛ إذ إن هذه مسؤولية مهنية وأخلاقية للمعاون الرعاية؛ فيجب ألا يتم استخدام العجزة والمسنين للتدريب ما لم يتم إبلاغهم بذلك، وموافقته على الرعاية. وعليه، يجب احترام حقوق كل فرد من قبل معاوني الرعاية؛ لأن مخالفة حقوق الفرد يعد خرقاً خطيراً لحقوق الشخص المسن.

### دراسات حالة

الأمثلة على مخالفة الحقوق تشمل:

- أي فعل يخالف الحقوق والحريات الأساسية للفرد.
- أي فعل يتجاهل حقوق الفرد بالخصوصية.
- أي فعل يعيق حرية الفرد، مثل عدم السماح له باستخدام الهاتف.
- أي فعل يفشي المعلومات ذات الطبيعة السرية بخصوص الشخص المسن.

دراسات حالة لمخالفة الحقوق:

- ابنة السيدة وداد وزوجها انتقلا للعيش معها منذ خمس سنوات. وتمكث السيدة وداد في غرفتها ولا تسمح ابنتها وزوجها لها باستخدام الهاتف.
- السيد بلال رجل كبير في السن، يعيش في شقته الخاصة. ولديه معاون رعاية يعتني به. ولكن يفتح المعاون رسائله ويقرأها قبل أن يستلمها السيد بلال.

### 3 - 8 دور معاون الرعاية في ممارسة معايير السلامة

فيما يتعلق بالممارسات الأخلاقية والقانونية، يجب على معاون الرعاية ما يلي:

- إبلاغ مدير دار الرعاية عن أية تغييرات في وضع الشخص العاجز أو المسن.
- ممارسة معايير السلامة في أثناء تقديم الرعاية من خلال السياسات والإجراءات المتبعة في دار الرعاية.
- الإبلاغ عن الممارسات الغريبة.
- اتخاذ إجراء بحماية الفرد حيثما يكون معرضاً للخطر، من خلال التعرف إلى المواقف غير الآمنة، واتخاذ إجراء وقائي، والإبلاغ عن المشاكل لمدير دار الرعاية.
- الترويج للبيئة الأخلاقية التي يتم فيها احترام القيم، والأعراف، وقيم الفرد.
- المسؤولية، والأهلية، والمصادقية، وإدراك الحدود الخاصة، والقيام بالوظائف التي تم التدريب عليها فقط.

- الإبلاغ على الفور عن أي حادثة أو أخطاء تحدث؛ ليتم اتخاذ الإجراء التصحيحي مباشرة لحماية الشخص العاجز أو المسن من ضرر قد يواجهه. كما أن الدقة أيضا في الموعد المحدد ستحميك من الاتهامات التعسفية.
- عدم أخذ الإكراميات، أو الهدايا من العجزة والمسنين؛ إذ إنهم يدفعون مقابل خدمات يحصلون عليها، وهذه الخدمات مبنية على الحاجة وليس القدرة على الدفع؛ إذ يمكن أن تتهم زورا بالمحاباة، أو حتى السرقة.
- التدخين فقط في الأماكن المحددة لذلك، لا في منزل الشخص العاجز أو المسن.
- المعرفة بالمحددات الذاتية، والسعي للحصول على المساعدة عند اللزوم. وفي الوقت نفسه اتخاذ الإجراءات الملائمة المحددة للمهام التي لم يتم التدريب عليها.
- التصرف كما لو كنت محاميا عن الشخص العاجز أو المسن، مع احترام الأخلاقيات المهنية والشخصية باستمرار.
- الإبلاغ عن المعدات المتضررة وعدم استخدام المعدات غير الآمنة.

#### أ - اتخاذ القرار الأخلاقي

تكون القرارات الأخلاقية أحيانا صعبة جدا. وفيما يلي خطوات اتخاذ القرار:

- جمع الحقائق
- تحديد المبادئ ذات الصلة (الاستقلالية، عدم الايذاء، الإحسان، العدالة)
- تحديد خيارات عدة للحلول
- استخدام القائمة أدناه لاستعراض خياراتك
- اتخاذ أفضل خيار

#### ب - قائمة التحقق الأخلاقية

عند اتخاذ قرارك، خذ في الحسبان ما يلي:

- هل القرار عادل للمعنيين جميعهم؟
- هل يضمن علاقة ربح للطرفين؟
- كيف سيجعلك تشعر نحو نفسك؟
- هل سيكون شعورك جيدا إذا نشر قرارك في الصحف؟
- هل ستشعر بشكل جيد إذا عرفت عائلتك بشأن الموضوع؟
- هل ستخالف أي قوانين، أو تتعارض مع ما يريده مدير دار الرعاية؟



## نشاط: المشكلات الأخلاقية

ناقش ضمن مجموعات العمل مع زملائك المواقف الآتية وكيفية التعامل معها. واستخدم مبادئ الأخلاقيات وحقوق العجزة والمسنين في نقاشك.

- كنت تجلس في مطعم وكان أحد زملائك يصف بالتفصيل جميع ما يتعلق بكبيرة السن الجديدة، وحالتها الصحية. كيف ستتفاعل مع هذا الموقف وتستجيب له؟
- أخبرك مدير دار الرعاية بأنه عليك إجبار رجل كبير في السن على تناول الطعام، الذي عرفت للتو بأنه على وشك الموت.
- أنت تعمل في مستشفى لرعاية العجزة والمسنين. وفي الغرفة نفسها التي يوجد فيها الشخص المسن، توجد معاونة رعاية غير متدربة، وأنت تعرف أنها لا تقلب مريضها كل ساعتين، ما جعل جلده يتأذى.
- تم تعيينك من قبل أسرة للعناية بجدهم الطاعنة في السن في دار رعاية خاصة صغيرة. وتذكرك العائلة بأنه يجب عليك إعطاء الجدة الدواء، في الوقت الذي لم تحصل فيه على تدريب في مجال علم الأدوية.

### ما موقفك في كل حالة من الحالات السابقة؟

- يخبرك زميلك بأنه يأخذ نقوداً إضافية على خدماته من العجزة والمسنين. ما الذي عليك فعله؟
- لقد شهدت حادثاً، حيث ترك الشخص العاجز أو المسن في المستشفى دون مرافقة، فسقط عن الحاجز الجانبي، وأذى نفسه. يهددك معاون الرعاية في حال قمت بالإبلاغ عن ذلك لذوي الشخص العاجز أو المسن. ما الذي عليك فعله؟

### الاستنتاج:

سكنون المشكلات الأخلاقية دوماً موجودة، ولكن إذا وظفت المبادئ الأخلاقية للاستقلالية والإحسان، وعدم الإيذاء؛ فيمكن عندئذ تجنب كثير من المشكلات الأخلاقية. إضافة إلى ذلك، فإن إيجاد بيئة أخلاقية سيدعم معاوني الرعاية في عملية صنع القرار الأخلاقي.

### 3 - 9 التقييم الذاتي

ضع دائرة حول رمز البديل الذي يمثل الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

1. يعد قرار معاون الشخص العاجز أو المسن بتغيير فراشه المتسخ لتجنب أذى جلده

أ. إحسان

ب. أبوية

ج. عدم إيذاء

د. عدل

هـ.

2. يعد الاجراء الذي يسيء استخدام أو احتجاز الموارد الخاصة بالشخص العاجز أو المسن لمصلحة

شخص غيره إساءة

أ. مالية

ب. نفسية

ج. لفظية

د. جسدية

3. كل ممايأتي يعد من المفاهيم الأخلاقية ياستثناء

أ. الاستقلالية

ب. العدالة

ج. الصبر

د. الإحسان

4. عندما يكون الشخص العاجز أو المسن عصبيا نحو معاون الرعاية فهذا مؤشر لاساءة

أ. نفسية

ب. مالية

ج. لفظية

د. جسدية

### 3 - 10 بطاقة التطبيق

اسم التطبيق: المسؤولية الأخلاقية والقانونية تجاه العجزة والمسنين  
الوقت المخصص: ساعة

الهدف: يتوقع منك بعد تنفيذ هذا التطبيق أن تصبح قادرا على تحديد المسؤولية الأخلاقية والقانونية تجاه العجزة والمسنين.

التسهيلات التدريبية: أوراق، أقلام، شاشة عرض.

على المتدربين توزيع أنفسهم إلى مجموعات ومناقشة المواقف الآتية، وتدوين الإجابات، وعرضها أمام الزملاء).

**الموقف الأول:** كبيرة في السن تعاني اضطرابا في العينين، وتطلب منك قراءة بريدها الشخصي. هناك رسالة من قريب لها يطلب فيها قرضا بقيمة 10000 دينار ولأنك مخول بالقيام بأمور المرأة المصرفية فأنت تعرف أنها لا تملك كثيرا من الأموال للاستغناء عنها. لقد ذكرت ابنة كبيرة السن بأنها تود معرفة ما إذا كان هذا القريب يتواصل مع والدتها ويطلب منها المال. كما أن كبيرة السن مؤهلة، وعقلها راجح، وهي تعتني بشؤونها كافة. ما الذي يمكنك فعله؟

الهدف:.....  
الخيارات المحتملة: الإيجابيات السلبيات  
.....  
.....  
.....

**الموقف الثاني:** تقوم معاونة رعاية منزلي أخرى من مؤسستك اسمها شروق بإخبارك أن كبيرة السن المفضلة عرضت مساعدة مالية عليها كي تتمكن من متابعة دراستها. وأنت تعرفين أن شروق أرادت الدراسة للحصول على شهادة في التمريض، ولكنها لم تتمكن بسبب نفقات الدراسة العالية. فتقول شروق متحمسة: تلح السيدة صباح على منحي المال لمتابعة دراستي؛ معللة مساعدتها في قولها: إن هذه هي طريقتهما للشكر ورد المعروف لي على ما قمت به على مدى السنوات السابقة. أنت تعلمين أن السيدة صباح في الثمانينيات من العمر، وأن رسوم الدراسة ستكون نحو 20000 دينار.

الهدف:.....  
الخيارات المحتملة: الإيجابيات السلبيات  
.....  
.....  
.....

**الموقف الثالث:** يعطيك شخص مسن 150 ديناراً، وقائمة للتسوق من البقالة. فتعود مع وصل بالمواد، والباقي 25 ديناراً. يسألك الشخص المسن: أين 72 ديناراً المتبقية من 220 ديناراً التي أعطيتك إياها؟ ما الذي ستفعله؟

الهدف:.....

الخيارات المحتملة:	الإيجابيات	السلبيات
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

**الموقف الرابع:** هذه أول مرة تأخذ فيها يوم راحة منذ ستة أيام. يرن الهاتف، وتخبرك وكالة الدعم الصحي بما يلي: يجب عليك أن تأتي للعمل اليوم، فقد اتصل ثلاثة أشخاص وأخذوا إجازة مرضية. وبسبب إرهابك، وعدم الشعور بحال جيدة، تجيب: أنا آسف، لا يمكنني العمل اليوم. فترد الوكالة: لقد حاولنا مع آخرين ولكن دون جدوى. وأنت تعلم أن العجزة والمسنين سيعانون صعوبات في حال عدم حضور معاونين للعناية بهم؛ يمكنك الحصول على مزيد من المال إن حضرت. ما الذي يمكنك القيام به؟

الهدف:.....

الخيارات المحتملة:	الإيجابيات	السلبيات
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

### 3 - 11 دليل تقييم الأداء الذاتي

#### تعليمات للمتدرب

- يستخدم دليل تقييم الأداء هذا كدليل إرشادي عند تنفيذ العمل.
- أضع إشارة (√) في خانة (نعم) مقابل الخطوات التي تم تنفيذها بإتقان.
- أضع إشارة (√) في الخانة (لا) مقابل الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان.
- أضع إشارة (X) بجانب الخطوات غير القابلة للتطبيق (غ.ق.ل.) لأسباب خارجة عن السيطرة.
- يجب أن تصل النتيجة لجميع العناصر إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجودها مفردة في القائمة (لا) فيجب إعادة التدريب على الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان بمساعدة المدرب.

الخطوة	خطوات الأداء	نعم	لا	غير قابلة للتطبيق
1	أستطيع تعرف حقوق الإنسان لارتباطها بمزود وملتقي الرعاية.			
2	أستطيع تحديد عناصر السلوك المسؤول.			
3	أستطيع تحديد المحددات التعاقدية والقانونية وواجبات مساعدي الرعاية.			
4	أستطيع تحديد التطبيقات القانونية للكلام الخطي.			
5	أستطيع تحديد المسؤوليات الأخلاقية والقانونية لمعاون الرعاية.			
6	أستطيع اتباع السياسات والإجراءات المطورة من قبل مدير دار الرعاية أو المؤسسة.			
7	أستطيع تعرف عناصر المدونة الأخلاقية لمعاون الرعاية.			
8	أستطيع اتخاذ دورا فاعلا في فريق تقديم الرعاية.			
9	أستطيع إبلاغ مدير دار الرعاية عن أية تغييرات في وضع الشخص العاجز المسن.			
10	أستطيع الإبلاغ عن المعدات المتضررة ولا أستخدم المعدات غير الآمنة.			
11	أستطيع ممارسة معايير أمنية للرعاية من خلال التعرف على السياسات والإجراءات.			

## هدف التعلم الرابع

بعد الانتهاء من تنفيذك أنشطة التعلم الواردة أدناه، يتوقع منك أن تصبح قادراً على أن تنتقل ملاحظتك عن العجزة والمسنين إلى الآخرين.

أنشطة التعلم قم بما يأتي:	المصادر استعن بما يأتي:
دراسة المادة التعليمية	▪ الوحدة التدريبية الأولى
تنفيذ الأنشطة والتمارين	▪ بإشراف المدرب، مجموعات العمل، أسلوب لعب الأدوار
البحث في المواقع الإلكترونية	▪ قم بزيارة المواقع الإلكترونية الآتية: <a href="http://www.hopkinsmedicine.org">www.hopkinsmedicine.org</a> ; <a href="http://www.mayocliniclabs.com">www.mayocliniclabs.com</a> ; <a href="http://www.healthline.com">www.healthline.com</a> ; <a href="http://www.nhs.uk">www.nhs.uk</a> ; <a href="http://www.labtestsonline.org">www.labtestsonline.org</a> ; <a href="http://www.medlineplus.gov">www.medlineplus.gov</a> ; <a href="http://www.webmd.com">www.webmd.com</a> ; <a href="http://www.healthline.com">www.healthline.com</a>
أنشطة عملية	▪ التطبيق العملي داخل موقع التدريب ▪ الزيارات الميدانية لدور العجزة والمسنين
إعداد تقرير لحالة تطبيقية	▪ عرض تقديمي (بوربوينت) أمام الزملاء

## 4- التسجيل والتبليغ والتوثيق

من المهارات اللازمة لمعاون الرعاية إضافة لتقديم الرعاية للشخص العاجز أو المسن تسجيل وتوثيق هذه الخدمة والإبلاغ عن أي تغييرات في الحالة الصحية للشخص العاجز أو المسن. ولكل لهذه المهارات أصول يجب عليك مراعاتها.

### 4 - 1 أهمية نقل الملاحظات عن العجزة والمسنين إلى الآخرين

بصفتك أحد معاوني الرعاية، فإنك غالباً ما تكون الشخص الذي يقضي معظم وقته مع المسنين. فيعتمد مدير دار الرعاية أو عائلة المسن عليك لتزويدهم بالتغيرات التي تطرأ على سلوك المسن أو حالته الصحية أو النفسية، حيث تعد ملاحظتك على قدر كبير من الأهمية، وأن مهاراتك في نقل تسجيل وتبليغ ملاحظتك إلى الآخرين جزء مهم من عملك.

## أ - الأعراض

إن الشخص السليم يتصرف بطريقة عادية وطبيعية، ولكن عندما يصاب الشخص بمرض ما، فمن الممكن ملاحظة عدد من التغيرات غير الطبيعية في تصرفاته.

### العرض

العرض هو أي تغيير غير طبيعي في حالة الشخص، وتتغير الأعراض من وقت إلى آخر؛ إذ تظهر أعراض جديدة وتختفي الأعراض القديمة. لذلك، من المهم ربط الأعراض بالوقت، والتاريخ، والساعة، ومكان حدوث العرض في الجسم.

لا بد أنك لاحظت أنه من المهم جدا أن تكون دقيقا في ملاحظتك. فعلى سبيل المثال، إن عبارة (ألم في الساق) تشير إلى مشاهدة منقوصة. ولكي تصبح أكثر دقة، عليك تقديم تفاصيل أكثر، كقولك (ألم متباين في الجانب الداخلي من أسفل الفخذ الأيمن). كما يجب الإبلاغ عن الأعراض التي لم تستطع تفسيرها؛ فعلى سبيل المثال، لا تقل: (السيدة عفاف تعاني من نزلة برد)، بل كن أكثر دقة، وقل: (السيدة عفاف تعطس كثيرا، ولديها احتقان في الأنف، وعيناها تدمعان، وسعالها شديد ومتكرر).

إن الأعراض التي تظهر على الإنسان بشكل عام هي علامات تشير إلى حالة مرضية أو اختلال وظيفي، وهناك نوعان من الأعراض:

- **الأعراض الذاتية:** وهي الأحاسيس التي لا يعرفها سوى الشخص الذي يعاني، ويمكن الإبلاغ عنها؛ مثل: الألم، والحكة، والغثيان، والخوف.
- **الأعراض الموضوعية:** وهي العلامات التي يمكن رؤيتها من قبل مراقب. وقد تشمل هذه الأمور تغييرات في بنية الجسم، أو وظيفته، مثل الطفح الجلدي، والتورم، والشحوب، أو فقدان الشهية. وقد يقوم الشخص بالمسح على منطقة مؤلمة، أو خدش الطفح الجلدي، أو ينتابه القلق.

كما يجب أن يكون معاون الرعاية على معرفة جيدة بوظائف أعضاء الجسم؛ كي يتمكن من تسجيل الملاحظات بدقة والإبلاغ عما يراه من أعراض غير طبيعية. ولكن لا يمكن القيام بذلك إلا من خلال رؤية العجزة والمسنين عن قرب، والاستماع إليهم، والتحدث إليهم.

## ب - التبليغ والتسجيل

الإبلاغ والتسجيل هما طريقتان للتواصل لدى معاوني الدعم الصحي. إنهما يشيران إلى ما يلاحظه المعاون من تغيرات يرصدها لدى متلقي الخدمة.

الإبلاغ هو نقل الملاحظات إلى جهة أخرى كالإدارة أو عائلة المسن، سواء شفويا أو خطيا. التسجيل هو كتابة الملاحظات والمشاهدات ورصدها مع مرور الزمن.

يتم الإبلاغ عن الأعراض غير الطبيعية عند الضرورة؛ فإذا لاحظت تغييرات في حالة المسن، فعليك إبلاغ الإدارة أو عائلة المسن بذلك. ولكن عليك أن تكون دقيقا في وصف مشاهداتك، وفي نفس الوقت أن تقدم الوصف بإيجاز. كما أن التسجيل جزء أساسي من عملية التواصل مع الإدارة أو عائلة المسن. ولكي تكتب بوضوح، ويمكنك أي شخص آخر من قراءة ملاحظاتك وفهم ما تقصده، عليك اتباع الإرشادات الآتية:

- معرفة الغاية من نقل المعلومات.
- التفكير في ملاحظاتك من خلال التخطيط لما تريد قوله، وكتابة مسودة، إذا لزم الأمر.
- كتابة التاريخ والوقت.
- استخدم مفردات مفهومة.
- صف الوضع بدقة.
- سجل بترتيب منطقي ومتسلسل.
- تأكد من وضوح كتابتك.
- سجل أي تغييرات غير طبيعية. اذكر أيضا أنك أبلغت الآخرين بهذه التغييرات.
- اذكر أي إجراءات أمان وسلامة قمت بها.
- سجل ما قمت بملاحظته فقط، وقمت به بنفسك.
- توقيع السجلات جميعها، مع ذكر اسمك ورقم هاتفك وعنوانك، وفق تعليمات وسياسات المؤسسة أو دار الرعاية التي تعمل فيها.
- استخدم قلم الحبر وليس القلم الرصاص.
- استخدم الاختصارات المعتمدة من المؤسسة أو دار الرعاية التي تعمل فيها.
- احرص على استخدام لغة بسيطة وسليمة.
- صف بطريقة علمية، وتجنب العبارات التي تحمل أكثر من معنى.
- اذكر ما تلاحظ به الشخص تماما. استخدم علامات الاقتباس لتوضيح أن العبارة مقتبسة.
- ضع مخططا لأي تغييرات غير طبيعية في حالة الشخص. اذكر أيضا أنك أبلغت مسؤولة التمريض، والوقت الذي أعددت فيه التقرير.
- لا تشطب ولا تحذف أي معلومات.

### ج - التوثيق

يتصل التوثيق بعملية التسجيل والتبليغ، حيث يقوم معاون الرعاية بكتابة ما قام بتسجيله جانبا والإبلاغ عنه شفويا أو خطيا على نماذج خاصه بالمؤسسة أو دار الرعاية التي يعمل فيها. ويعد التوثيق من المهارات الأساسية التي يجب أن يتعلمها معاون الرعاية وذلك لأن التوثيق قد يترتب عليه استشارة طبية، ومن ثم تصميم وتعديل خطة الرعاية للشخص العاجز أو المسن.



## تقرير حالة

أدرس التقرير الآتي، ثم اكتب قائمة بالعناصر الأساسية التي تضمنها.

السيد رشاد عمره خمسة وثمانون عاما، ويعيش في دار رعاية متوسطة. إنه يعاني من سكتة دماغية في الجزء الأيسر من الدماغ، ويستخدم مشاية عند الحاجة. عادة ما يصحو في الساعة الثامنة صباحا، ويغتسل في حوض الاستحمام، ويرتدي ملابسه مع المساعدة. هذا الصباح دخلت غرفته الساعة 7:45 فوجدته جالسا على كرسيه بملابس النوم. عندما طرحت عليه السلام، صرخ في وجهي قائلا: دعني وشأني. لا أقوى على الذهاب إلى الحمام، ونفسي عافت وجبة الإفطار. فقلت له: أنا في غاية الأسف لأنك لست على ما يرام. استلق على كرسيك بضع دقائق وسأعود لاحقا.

في الساعة الثامنة عدت للتحقق من وضع السيد رشاد، فوجدته في حوض الاستحمام، ورأيت وجود دماء حديثة على معصم يده، وشقا في الجذ طوله سنتيمتران على طول ساعده الأيسر فوق المعصم. ساعدته على العودة إلى كرسيه، واتصلت بالمرضة. عندما جاءت، كشفت على معصمه، وضممته في الساعة الثامنة والنصف. في حين توجهت لإحضار الإفطار للسيد رشاد في غرفته. أكل السيد رشاد نصف قطعة من الخبز المحمص وارتشف قليلا من القهوة، ثم قال: لست جائعا. ثم عاد إلى السرير. كشفت على الضماد في معصم يده اليسرى في الساعة الحادية عشرة، ولاحظت عدم وجود نزيف جديد، وجفاف الجرح. انتهت مناوبتي في الساعة الحادية عشرة.

## 4 - 2 رصد الملاحظات الأساسية

تشمل الملاحظات الأساسية التي ينبغي على معاون الرعاية رصدها لدى العجزة والمسنين كل من: الاستجابة، والبشرة، والحركة، والتنفس، والشهية، وأنشطة الحياة اليومية، والوجه، والألم.

### أ - القدرة على الاستجابة

هل الشخص عاجز أو المسن:

- قادر على ذكر اسمه، والوقت، والمكان الذي يعيش فيه؟
- متزن في تصرفاته؟
- يجيب على الأسئلة بشكل صحيح؟
- يتحدث بوضوح؟
- يتبع التعليمات بدقة؟
- هادئ - خامل - أم غير مستقر؟
- يتحدث كثيرا؟

## ب - البشرة

هل الجلد:

- شاحب، أو عليه طفح؟
- بارد، أم دافئ، أم ساخن؟
- رطب أم جاف؟
- ما لون الشفاه والأظافر؟
- يوجد تقرحات أو مناطق حمراء؟
- يوجد كدمات؟ أين مكانها؟
- لديه حكة؟ أين مكانها؟
- سليم؟

## ج - الحركة

- هل يستطيع تحريك الذراعين والساقين؟
- هل حركاته متزنة أم يوجد تشنجات؟
- هل يشكو من تصلب أو ألم في المفاصل؟
- هل يستخدم أي أدوات في حركته؟

## د - التنفس

- هل يعاني من شخير عند النوم؟
- هل يعاني من صفير عند التنفس؟
- هل يشتكي من صعوبة في التنفس؟
- ما كمية البلغم ولونه؟
- ما درجة تكرار سعاله؟ هل هو جاف أم رطب؟

## هـ - الشهية

- هل يحب نظامه الغذائي؟
- ما مقدار الطعام الذي يتناوله؟
- ما أكثر طعام يرغب في تناوله؟
- هل هو قادر على مضغ الطعام؟
- كم كمية السوائل التي يشربها؟
- ما السوائل التي يرغب في شربها؟
- ما عدد المرات التي يشرب بها السوائل؟

- هل هو قادر على ابتلاع الطعام والسوائل؟
- هل يعاني من الغثيان؟
- ما مقدار المواد التي تقيأها ولونها؟
- هل يتجشأ كثيراً؟

#### و - الأمعاء والمثانة

- هل يشكو من الغازات؟
- هل يعاني من ألم أو صعوبة في التبول؟
- ما كمية بوله؟
- هل يوجد ملاحظات غير طبيعية تتعلق بالإخراج؟
- ما كمية ولون واتساق حركات الأمعاء؟
- هل يسيطر على طرح بوله؟
- ما عدد مرات تكرار التبول؟
- ما عدد تكرار حركات الأمعاء؟
- هل يسيطر على حركات الأمعاء؟

#### ز - الأنشطة المعيشية اليومية

- هل يمكن للمسن الاعتناء بنفسه من دون مساعدة شخص آخر في كل مما يلي:
- الاستحمام؟
- تنظيف الأسنان؟
- تمشيط الشعر؟
- إزالة الشعر الزائد من أنحاء مختلفة في الجسم
- استخدام المراض أو مقعد السرير؟
- إطعام نفسه؟
- القدرة على المشي؟
- ما مقدار المساعدة المطلوبة ونوعها؟

#### ح - العينان، والأذنان، والأنف، والفم

- هل هناك قذى يخرج من العينين؟
- هل الجفنان مغلقان؟
- هل العينان محمرتان؟
- هل يشتكي من ظهور البقع، أو الوميض، أو عدم وضوح الرؤية؟

- هل هو حساس للأضواء الساطعة؟
- هل هناك صمغ يخرج من الأذنين؟
- هل هو سليم السمع؟ هل يحتاج إلى تكرار الكلام؟ هل يجيب عن الأسئلة بشكل مناسب؟
- هل هناك تقيحات تخرج من الأنف؟
- هل رائحة النفس كريهة؟
- هل يشكو من طعم سيئ في الفم؟

#### ط - الألم أو عدم الراحة

- أين يقع الألم؟ (اطلب من الشخص الإشارة إلى مكان الألم)
- هل ينتقل الألم إلى مكان آخر؟
- متى بدأ الألم؟
- ما الذي كان يفعله عندما بدأ الألم؟
- ما الوقت الذي استغرقه الألم؟
- كيف يصف الشخص ألمه:
  - حاد
  - شديد
  - مثل طعن السكين
  - طفيف
  - حارق
  - مؤلم
  - يأتي ويذهب
  - يعتمد على الموقف
- هل الشخص قادر على النوم والراحة؟
- ما وضعية الجسم الأكثر راحة لدى المسن؟

## دراسة حالة

قم بزيارة إلى إحدى دور الرعاية، ثم رافق أحد معاوني الرعاية وراقب أحد المسنين الذين يقوم بخدمتهم، ثم اكتب تقريراً باستخدام النموذج الآتي:

التقرير	اسم
المرعاية:	متلقي
.....	.....
.....	.....
البشرة:	.....
.....	.....
.....	.....
الشهية:	.....
.....	.....
.....	.....
الحركة:	.....
.....	.....
.....	.....
الأمعاء:	.....
.....	.....
.....	.....
المثانة:	.....
.....	.....
.....	.....
الحالة	المزاجية/
العقلية:	.....
.....	.....
.....	.....

أخرى:

.....  
.....  
.....

اسمك:

التاريخ:

.....

### 4 - 3 ارتباط نقل الملاحظات بعملية التخطيط للرعاية

إن الإبلاغ والتسجيل والتوثيق جزء من عملية التخطيط للرعاية الصحية. فعند الإبلاغ عن ملاحظاتك حول التغييرات في حالة المسن، كن موضوعيا ولا تصدر الأحكام بناء على رأيك الخاص. اذكر ما رأيته، أو سمعته، أو شممت رائحته، أو شعرت به؛ ابتعد عن تفسيراتك الشخصية لما تلاحظه. قد تكون التفسيرات الشخصية غير صحيحة، ومن ثم ستؤثر على خطة الرعاية للمسن، وبالتالي تعرضه للخطر.

#### حالة دراسية: كتابة تقرير

أدرس مع زملائك الحالة الدراسية الآتية، ثم اكتب تقريرا عن كل حالة، ثم اطلب من زميل لك دراسة تقريرك ونقده من حيث الوضوح والدقة.

**الحالة الدراسية:** مريم معاونة رعاية في المنازل وذات خبرة طويلة. اعتنت بالسيدة فدوى شهورا عديدة. وفي أثناء ترتيبها المنزل في وقيامها بإعداد وجبة العشاء للسيدة فدوى، سمعت صرخة قوية من غرفة المعيشة التي تجلس فيها السيدة فدوى لمشاهدة التلفزيون. أسرع مريم مهرولة إلى غرفة المعيشة، فوجدت السيدة فدوى تقف في حقيبة يدها. سألت مريم: ما الأمر؟ ردت السيدة فدوى: كان في حقيبتى خمسين دينار هذا الصباح، والآن اختفت. لا أعرف كيف حصل ذلك. وبمزيد من الاستجواب عرفت مريم أن السيدة فدوى قد ذهبت هذا الصباح إلى البنك، وسحبت خمسين دينارا، ثم ذهبت إلى السوق مع ابنها. وكل ما تتذكره السيدة فدوى أنها وضع النقود في حقيبة يدها، ولا تذكر ماذا حصل بعد ذلك.

فيما يلي بعض الأمثلة على التفسيرات الموضوعية، وهي تمثل الافتراضات المحتملة للأعراض التي شاهدها. بينما يمكنك التفكير بتفسيرات أخرى، ولكن عليك التحقق من موضوعيتها وأنها تعتمد مباشرة على الملاحظات التي جمعتها.

المعلومات	تفسير محتمل	تفسيرات أخرى
وزن السيدة فدوى 55 كغ	السيدة جابر نحيلة	
يراقب السيد حمدان الممر	السيد حمدان قلق	
يصرخ العجزة والمسنين: اخرجوا من غرفتي	المسن عدواني	
يسأل السيد أحمد: أين أنا؟ كيف جئت إلى هنا؟	السيد أحمد فاقد الذاكرة	

## 4 - 4 التقييم الذاتي

ضع دائرة حول رمز البديل الذي يمثل الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

1. التسجيل جزء رئيسي في التواصل، وكي يكون التسجيل صحيحا يجب أن

أ- يكتب بوضوح ودقة

ب- يتضمن التاريخ فقط

ج- يستخدم المعاون الاختصارات التي يجدها مناسبة

د- يتضمن الوصف الشخصي للعلامات والاعراض التي يعاني منها متلقي الخدمة

2. يعتبر التسجيل والإبلاغ من المهارات اللازمة مبدئيا لعملية

أ- التقييم

ب- التوثيق

ج- العلاج

د- تحديد الأهداف

3. تتميز الأعراض الذاتية عن الموضوعية بأنها

أ - يمكن رؤيتها من قبل مراقب

ب - تشمل تغيرات في بنية الجسم

ج- تشمل الاحاسيس التي لا يعرفها سوى الشخص الذي يعاني

د- تصيب العجزة والمسنين

4. الإبلاغ والتسجيل جزء من

أ - عملية التخطيط للرعاية الصحية

ب - التوثيق

ج- التواصل

د- جميع ما سبق

5. يختلف الإبلاغ عن التسجيل بالتالي

أ - الإبلاغ لفظي والتسجيل كتابي

ب - الإبلاغ يستخدم في الحالات الطارئة فقط

ج - الإبلاغ يستخدم للأمراض الخطرة فقط

د - الإبلاغ أكثر وضوحا من التسجيل



اسم التطبيق: التسجيل والتبليغ والتوثيق الوقت المخصص: ساعة ونصف

**الهدف:** يتوقع منك بعد تنفيذ هذا التطبيق أن تصبح قادرا على نقل ملاحظتك عن العجزة والمسنين إلى الآخرين.

التسهيلات التدريبية: أقلام، ورق، شاشة عرض.

على المتدربين توزيع أنفسهم إلى مجموعات ومناقشة الحالات الدراسية الآتية، وكتابة تقريراً، ثم عرضه أمام زملاء.

#### الحالة الأولى: السيد عمر

أنت تعمل في مناوبة في دار رعاية ممتدة. تعنتي بالسيد عمر؛ رجل يبلغ من العمر اثنتين وتسعين سنة، وغير قادر على الحركة بعد أن كسر مفصل وركه. إنه يستخدم الكرسي المتحرك لتناول الفطور، ويعود إلى فراشه لتناول الغداء. يتم تغيير موضعه كل ساعتين عندما يكون في الفراش. لاحظت اليوم عند إعادته إلى السرير وجود منطقة حمراء على العصص بقطر سنتيمترين. يعاني السيد عمر من سعال جاف، وبرودة في يديه ورجليه. يرفض تناول إفطاره ويقول: أود النوم. في وقت الغداء، يأكل وعاء كاملاً من الحساء، وشطيرة بنفسه، ويقول لك مازحاً: كنت في حالة أفضل بكثير قبل سنتين عاماً!

#### الحالة الثانية: السيدة نعيمة

تبلغ الأنسة نعيمة ثمانية وثمانين عاماً، وتعيش في دار رعاية تعملين فيها. تم تعيينك للعناية بها بمناوبة من الساعة الثالثة حتى الحادية عشرة. تأكل طعامها بنفسها، ولكنها هزيلة، وتستخدم المشاية عند تنقلها، وتعاني حدوث السلس في الليل. إنها في حاجة إلى المساعدة في غسل الملابس، وارتدائها، والمشي بمساعدة إلى الحمام وغرفة الطعام. بعد طرح السلام عليها تقول لك: يا إلهي، لقد شعرت بالحر الجحش الليلة الماضية عندما استيقظت ووجدت فراشي مبللاً. لذا، لن آخذ أي رشفة من الماء بعد العشاء في هذا المساء.

تتضمن خطة رعاية السيدة نعيمة الخاضعة للحمية الغذائية وجوب شرب السوائل الزائدة بين الوجبات. لقد رفضت اليوم شرب السوائل الزائدة جميعها، وعندما تشجعينها على تناول كوب من الماء مع العشاء تقول: لا، شكرًا. عند مساعدتها في الواجبات اليومية، تلاحظين أن شفثها جافتين، وجلد ذراعها وساقها جاف ومتقشر. وتقول لك: أشعر بجفاف شديد في فمي. عند مساعدتها في الذهاب إلى الحمام، تلاحظين خروج كمية صغيرة من البول، وعندما تشجعينها على شرب كوب صغير من

الماء تصرخ: يا إلهي، لا أريد، سأبلى السرير. تساعدنيها في الذهاب إلى السرير في الساعة الثامنة  
قائلة: أنا متعبة جدا.

### الحالة الثالثة: السيدة سميرة

تم تعيينك لرعاية السيدة سميرة التي تعيش في دار رعاية ممتدة. إنها عمياء، وهزيلة، وتتطلب رعاية  
تامة. إنها تتناول وجبة الإفطار في سريرها مع المساعدة، وتجلس على كرسي متحرك لتناول الغداء.  
اليوم، عندما كنت تقدمين لها الرعاية الصباحية، تلاحظين وجود خدوش في جفنها، مع خروج تقرح  
أصفر من عينها اليمنى. ومع وضعها للرعاية، تلاحظين وجود طفح جلدي في كلا الفخذين.  
في العادة، تتناول السيدة سميرة قطعة من الخبز المحمص، وتشرب قهوتها بنفسها، بعد أن تساعدنيها  
على أكل الحبوب. أما في هذا الصباح، فهي غير قادرة على حمل فنجان القهوة وارتشفت بضع  
رشفات فقط منه بعد مساعدتك لها. إنها تنام كثيرا خلال الإفطار، وعندما تكون جالسة في الكرسي  
المتحرك، تلاحظين أن جبهتها مرقطة، وخدودها ممتلئة ومتدفقة وحمراء اللون. تطلبين مسؤولة  
التمريض التي تساعدك على وضعها في السرير. تنتهي مناوبتك الساعة الواحدة.

#### 4 - 6 دليل تقييم الأداء الذاتي

تعليمات للمتدرب
<p>يستخدم دليل تقييم الأداء هذا كدليل إرشادي عند تنفيذ العمل.</p> <p>أضع إشارة (√) في خانة (نعم) مقابل الخطوات التي تم تنفيذها بإتقان.</p> <p>أضع إشارة (√) في الخانة (لا) مقابل الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان.</p> <p>أضع إشارة (X) بجانب الخطوات غير القابلة للتطبيق (غ.ق.ل.) لأسباب خارجة عن السيطرة.</p> <p>يجب أن تصل النتيجة لجميع العناصر إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجودها مفردة في القائمة (لا) فيجب إعادة التدريب على الخطوات التي لم يتم تنفيذها بإتقان بمساعدة المدرب.</p>

الخطوة	خطوات الأداء	نعم	لا	غير قابلة للتطبيق
1.	أستطيع التسجيل والتبليغ والتوثيق ونقل الملاحظات للتغييرات التي تصيب العجزة والمسنين.			
2.	أستطيع تحديد الملاحظات الأساسية للعجزة والمسنين، مثل الاستجابة، البشرة، الحركة، التنفس، الشهية، أنشطة الحياة اليومية، الوجه، الألم.			
3.	أستطيع الربط بين التسجيل والتبليغ والتوثيق بعملية التخطيط للرعاية.			

ضع دائرة حول رمز البديل الذي يمثل الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

1. مرحلة تطور المجموعة التي يوجد فيها الإحساس بالانتماء والمشاركة بين أفراد المجموعة هي

أ. التهيئة

ب. الحل

ج. الإنتاج

د. عدم الرضا

2. اتجاه الجسد نحو الشخص الذي تتحدث معه هو مثال على

أ. الإيماءات

ب. لغة الجسد

ج. الوقفة

د. تعبيرات الوجه

3. يعبر بعض الأعضاء عن الغضب أو الاستياء من المجموعة أو قائدها في مرحلة

أ. عدم الرضا

ب. الحل

ج. التهيئة

د. الإنهاء

4. ما يتعرض له الأشخاص في مواقع العمل من احتمالات الإصابة يسمى

أ. أخطار

ب. أمراض

ج. إختلالات

د. حوادث

5. المراجعة الذاتية الشاملة لكل جوانب العمل تسمى

أ. التغذية الراجعة

ب. التقييم الذاتي

ج. التطوير المهني

د. التقييم والمتابعة

6. التغيير غير الطبيعي في تصرفات حالة الشخص، يسمى

أ. اختلال

ب. عرض

ج. مرض

د. إصابة

7. أي إجراء يسبب الأذى أو الألم أو الإصابة لمتلقي الخدمة ، سواء كان مقصودا أو نتيجة للجهل، يعد

أ. أمر خارج عن إرادة مقدم الرعاية

ب. إساءة جسدية لمتلقي الخدمة

ج. ضعف في قدرات مقدم الرعاية

د. تقصير من متلقي الخدمة في عدم تقديم معلومات كافية عن حالته

8. من الأدوار الإيجابية لأعضاء فريق الرعاية

أ. السعي للحصول على المعلومات

ب. المساعدة على التواصل الفعال

ج. السيطرة

د. التهريج

## الاختبار الأدائي الختامي

الخطوة	خطوات الأداء	نعم	لا	غير قابلة للتطبيق
1.	أستطيع تحديد عناصر عمليات التواصل بين الأشخاص - المرسل والمتلقي والرسالة والتغذية الراجعة			
2.	أستطيع التعرف على خصائص وجودة التواصل الفاعل: مفتوح وداعم وإيجابي ومتفهم والتساوي			
3.	أستطيع تحديد الحواجز والعوامل التي تسهم في التواصل غير الفاعل			
4.	أستطيع تمييز أثر القدرات الإدراكية على التواصل			
5.	أستطيع التمييز بين أنماط التواصل الثلاث: التوكيدي، وغير التوكيدي، والعدائي			
6.	أستطيع ممارسة مهارات الاستماع الفاعل			
7.	أستطيع المزوجة ما بين التواصل اللفظي مع التواصل غير اللفظي			
8.	أستطيع ممارسة الاستجابة المتعاطفة مع المسنين وأسرههم والفريق الصحي			
9.	أستطيع إدارة وتسوية النزاعات في سياق الدعم الصحي			
10.	أستطيع استخدام مبادئ التواصل الفاعل مع المسنين وأسرههم والفريق الصحي.			
11.	أستطيع تطبيق مبادئ فريق العمل في تقديم الرعاية للعجزة والمسنين			
12.	أستطيع مراعاة مراحل تطوير فريق العمل			
13.	أستطيع تحديد الفوائد والتحديات التي يواجهها فريق العمل			
14.	أستطيع وصف مبادئ التعاون التي تسهم في نجاح عمل الفريق			
15.	أستطيع وصف أدوار ومسؤوليات أعضاء فريق عمل الرعاية			
16.	أستطيع المشاركة في أنشطة فريق العمل الصحي			

			17. أستطيع تعرف حقوق الإنسان لارتباطها بمزود ومتلقي الرعاية.
			18. أستطيع تحديد عناصر السلوك المسؤول.
			19. أستطيع تحديد المحددات التعاقدية والقانونية وواجبات مساعدي الرعاية.
			20. أستطيع تحديد التطبيقات القانونية للكلام الخطي.
			21. أستطيع تحديد المسؤوليات الأخلاقية والقانونية لمعاون الرعاية.
			22. أستطيع اتباع السياسات والإجراءات المطورة من قبل مدير دار الرعاية أو المؤسسة.
			23. أستطيع تعرف عناصر المدونة الأخلاقية لمعاون الرعاية.
			24. أستطيع اتخاذ دورا فاعلا في فريق تقديم الرعاية.
			25. أستطيع إبلاغ مدير دار الرعاية عن أية تغييرات في وضع الشخص العاجز المسن.
			26. أستطيع الإبلاغ عن المعدات المتضررة ولا أستخدم المعدات غير الآمنة.
			27. أستطيع ممارسة معايير أمنية للرعاية من خلال التعرف على السياسات والإجراءات.
			28. أستطيع التسجيل والتبليغ والتوثيق ونقل الملاحظات للتغييرات التي تصيب العجزة والمسنين.
			29. أستطيع تحديد الملاحظات الأساسية للعجزة والمسنين، مثل الاستجابة، البشرة، الحركة، التنفس، الشهية، أنشطة الحياة اليومية، الوجه، الألم.
			30. أستطيع الربط بين التسجيل والتبليغ والتوثيق بعملية التخطيط للرعاية.

## مسرد المصطلحات

1. **التواصل الفعال Effective Communication**: هو عملية يتبادل فيها شخصان المعلومات والرسائل فيما بينهم دون إعاقة. وتتمثل الإعاقة عند التواصل بين شخصين بسوء الفهم أو عدم قدرة أحدهما على فهم المعلومات والرسائل التي يرسلها الآخر.
2. **التواصل غير اللفظي Nonverbal Communication**: هو التواصل غير الكلامي من خلال إرسال واستقبال رسائل بدون كلمات بين الأشخاص. وقد يتم إرسال تلك الرسائل من خلال التعابير أو اللمس أو من خلال لغة الجسد أو تعابير الوجه أو التقاء العيون. فكن على دراية بالأشكال المختلفة للتواصل غير اللفظي، مثل وضع الجسم، واللمس والملابس، والمسافة، وتعابير الوجه، والتواصل الفاعل بالعينين، وغيرها. بينما تتم بقية الرسالة عن طريق العوامل الصوتية: نبرة الصوت، والتردد، والتركيز، وغيرها. وتأكد أن التعليقات اللفظية وغير اللفظية تتكاملان، مع تذكر أنه عندما لا تقوم بذلك فإن التواصل غير اللفظي يزيد الثقة بين طرفي التواصل.
3. **الأسئلة المغلقة Closed Questions**: تتطلب إجابة قصيرة؛ إما بنعم أو لا، أو بكلمة واحدة، مثل: هل تتناول الكريمة مع القهوة؟ أين ولدت؟
4. **الأسئلة المفتوحة Open Questions**: تستخدم عندما تحاول إشراك الشخص المسموع في التحدث بشأن أمور ذات معنى بالنسبة إليه، مثل: هل يمكنك إخباري كيف اتخذت قرارك للانتقال من القرية والاستقرار للعيش في عمان، وما تأثير ذلك على أسرته؟
5. **التحقق من الإدراك Checking of Perception**: عندما تكون غير متأكد بشأن المعنى الحقيقي لسلوك أو رسالة غير لفظية من شخص آخر، فمثلاً تقول: تبدو محبطاً. هل أنت قلق بشأن أمر ما، أم أنك متعب فقط؟
6. **إعادة الصياغة Rephrasing**: عندما تحاول فهم معنى ما قاله شخص آخر، أو تحاول مساعدته على فهم ما قلته له، بحيث تتكون ثقة متبادلة بينكما. ومثل هذا الأمر يتحقق عن طريق الاستجابة لجملة أو تعليق من قبل الآخرين، مثل: ما سمعتك نقوله هو أنك وجدت من الصعب فعلاً المكوث هنا طوال اليوم، وكل يوم.
7. **الاستجابة المتعاطفة Sympathetic Response**: شبيهة بإعادة الصياغة، ولكن تكون الإجابة أفضل في حال وجود عاطفة نحو ما قاله الشخص الآخر. فهناك صيغة تستخدم



عند الشعور بالراحة تجاه المهارة، مثل: أنت تشعر بعدم الاستقرار بمجرد انتهاء فترة صلاحية رخصة القيادة.

8. **التواصل الفاعل التوكيدي Affirmative Communication:** يستخدم في الموقف الذي يكون لديك فيه أهداف/ طلبات/ مشاعر واضحة، وتريد حدوث شيء مختلف، مثل: يزعجني حقا العودة إلى المنزل كل يوم ورؤية الفوضى في المطبخ. فإذا كان بإمكانك التنظيف بعد تناول الطعام فسيكون من الأسهل علينا تناول العشاء.

9. **التواصل الفاعل اللفظي Verbal Communication:** يجب أن تكون واضحا ومباشرا. لذلك راقب الكلمات التي لها أكثر من معنى، أو تكون تقنية أكثر مما يمكن أن يعرفه الشخص الآخر. وكن على علم ومقدرة لتحديد الفارق بين الحقيقة والرأي. وتأكد أيضا من أن الجمل وصفية لا تقييمية. ثم راقب ذلك لدى الآخرين.

10. **الحنجرة Larynx:** المكوّن الأول للجهاز التنفسي، التي يوجد داخلها الأحبال الصوتية، وهي تستقبل الهواء الذي يدخل إلى الرئتين، وتحد من احتمالية دخول الأطعمة إلى القصبات الهوائية؛ نظرا لاحتوائها على زائدة لحمية.

### أ - الكتب والمنشورات:

1. شيلا ايه سورينتينو (كاتبة)، ليغان ريميرت (كاتبة)، ماري جيه ويلك (كاتبة). "موسبي" الكندي معاونة الدعم - الإصدار الرابع، ايلسيفيه، 2018.
2. شيلا ايه سورينتينو (كاتبة)، ليغان ريميرت (كاتبة)، ماري جيه ويلك (كاتبة). "موسبي" الكندي معاونة الدعم - كتاب التمارين، الإصدار الرابع. ايلسيفيه، 2018.
3. شيري ميكلي، بيبسون، كتاب المهنية في الرعاية الصحية: الكتاب التمهيدي لنجاح المهنة - الإصدار الخامس، 2017.

4. Sorrento, Remmert and Wilk, Mosby's Canadian Textbook for the Support Worker (4th edition). Published by Elsevier Canada, 2018.
5. Ancello and Hegner. Nursing Assistant: A Nursing Process Approach (11th edition), Published by Cengage Learning, 2016.

### ب - المواقع الإلكترونية:

1. [Common Liver Tests](http://www.hopkinsmedicine.org), www.hopkinsmedicine.org, Retrieved 25-5-2019.
2. [Alanine Aminotransferase \(ALT\) \(GPT\), Serum](http://www.mayocliniclabs.com), www.mayocliniclabs.com, Retrieved 26-5-2019.
3. [Everything You Should Know About Hormonal Imbalance](http://www.healthline.com), www.healthline.com, Retrieved 26-5-2019. Edited
4. [Blood tests](https://www.nhs.uk/conditions/blood-tests/), <https://www.nhs.uk/conditions/blood-tests/> www.nhs.uk, Retrieved 28-5-2019.
5. [Urinalysis](http://labtestsonline.org), labtestsonline.org, Retrieved 27-5-2019.
6. [Blood Glucose Test](http://medlineplus.gov), medlineplus.gov, Retrieved 27-5-2019.
7. [Cholesterol Testing and the Lipid Panel](http://www.webmd.com), www.webmd.com, Retrieved 28-5-2019.
8. [Kidney Function Tests](http://www.healthline.com), www.healthline.com, Retrieved 25-5-2019.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ