

# مهارات أساسية لليافعين في أوضاع حياتية مختلفة

## كلمة الافتتاح والشكر

## المحتويات

## الفصل الأول: مقدمة الدليل

أصدرت اليونسيف في الأردن عام 2003، دليلاً للمهارات الحياتية بالتعاون مع مركز الأميرة بسمة (الاسم بالكامل)، بهدف الترويج لمهارات الحياة الأساسية وإظهار أهميتها في حياة اليافعين والشباب. استخدم الدليل في الأردن والمنطقة العربية وطوّعته جهات مختلفة لخدمة برامجها الشبابية. وبالبناء على تجربة عشرة سنوات والتطورات المحلية والإقليمية والعالمية وما تطرحه من تحديات على المجتمعات والأفراد، وخاصة اليافعين منهم، عمدت اليونسيف، بالتشاور والتعاون مع مجموعة استشارية تضم شباباً وعاملين في برامج شبابية، إلى إعداد دليل جديد يتفاعل مع احتياجات المرحلة الحالية في الأردن والعالم. فصدر هذا الدليل باللغتين العربية والإنكليزية ليصل إلى قطاع أوسع من الشباب والعاملين معهم. لذلك صمم هذا الدليل ليشمل أربع مجموعات من المهارات (تضم كل منها 4-6 مهارات)، وهي مهارات إدارة الذات والمهارات الإدراكية والمهارات الاجتماعية ومهارات العمل المشترك. وفي معالجة كل مهارة، قدم الدليل:

1. موقفاً حياتياً؛
2. فقرة تظهر لليافع كيف يمكنه التعامل مع الموقف الحياتي؛
3. مجموعة من التمارين والأنشطة التي يمكن للمدرب، اليافع أو الأكبر سناً، أن يستخدمها في مساعدة اليافعين لاكتساب المهارة في التعامل مع المواقف الحياتية المختلفة؛ و
4. معلومات إضافية للميسر أو المدرب.

يقدم دليل "مهارات أساسية لليافعين في أوضاع حياتية مختلفة" اقتراحات عملية تساعد الشبان والشابات وتوجههم لمساعدة من هم من جيلهم على تعلم المهارات الحياتية، لاعتماد نمط حياة صحي وسليم وتعزيز مشاركتهم الفاعلة في الحياة المجتمعية والمدنية والإقتصادية، فانقسم الدليل في استعراضه لكل من المهارات السابقة الذكر، إلى خمسة فصول تعد الشبان والشابات للتعامل مع أربعة أوضاع حياتية مختلفة، هي الحياة العادية (الفصل الثاني) والحياة في ظروف إنسانية صعبة (الفصل الثالث) والحياة المدنية (الفصل الرابع) وحياة العمل بأجر (الفصل الخامس)، كالتالي:

- يشكل **الفصل الأول** مقدمة للدليل، فيحدد منطلقاته والأسس العلمية التي يستند إليها ويستعرض أجزاءه.
- يتمحور **الفصل الثاني** حول تفاعل اليافعين بإيجابية مع أنفسهم، ويروج لاحترام الذات وتوكيد الهوية واحترام الآخر المختلف، كما يوفر مقدمة في الجاهزية للمواطنة والتفاعل مع قضايا المجتمع.
- أما **الفصل الثالث**، فيمد الشباب الذين يعيشون ظروفاً إنسانية صعبة، بالقيم وبمهارات تعزز المرونة والقبالية على التأقلم، مما يساعدهم في تبني موقف مسؤول تجاه نمائهم وصحتهم وصحة الآخرين واحترام التنوع الاجتماعي، والالتزام بالمشاركة المدنية، وتبعضهم عن العنف والنزاعات المسلحة.
- ويعتمد **الفصل الرابع** مقارنة في التربية على المواطنة (citizenship education) تتعدى المادة الجافة في تعلم معاني الحكم والدستور وقانون الانتخاب إلى المهارات والاستعداد للسلوك المدني التي تشمل مهارات ذهنية واجتماعية. ويركز هذا الفصل أيضاً على **نظرية التغيير وخطوات العمل** على التغيير المجتمعي، من تحديد القضايا والمشاكل وانتهاكات الحقوق إلى تحليلها فالعمل عليها ومن ثم التأمل بالإنجاز.

- يأتي في النهاية **الفصل الخامس** ليروج لقيم العمل ويتعرض إلى مهارات التشغيل أو الاستعداد لحياة العمل.

كما ألحق في فصول الدليل، **دليل للمدرب**، يقدم مادة تدريب المدربين كاملة ويستعرض نماذج مختلفة لاستخدام مادة الدليل في التدريب بحسب المجموعة الشبابية المستهدفة وحاجتها، كما يقدم أدوات أساسية لقياس النتيجة المباشرة للتدريب من اكتساب المعرفة والمهارات لدى الشباب والمتدربين، والأثر البعدي في تبني المواقف والسلوك الذي يخدم مصلحتهم الفضلى ويساهم بإيجابية في التغيير المجتمعي البناء.

### منطلقات الدليل:

**وتنطلق فكرة الدليل** من حقيقة أن الشباب طاقات وخبرات وبالتالي فهناك أهمية للبناء على خبرة ومعلومات كل منهم في إطار من العمل الجماعي الذي يتعامل مع همومهم ويتناولها بحلول ونشاطات تساهم في حياة أفضل لهم. كما ينطلق من قناعة أن فرص نجاح الطفل، فالشباب، في الحياة تزداد كلما ازداد فهمه لذاته واستطاع تحديد احتياجاته ومعرفة حقوقه والدفاع عنها وتبني أهداف له مبنية على فهمه الواضح لذاته. ولكن غالباً ما يصعب على الإنسان نفسه، في بداية حياته، أن يفهم تصرفاته ونتائجها. وحتى نساعد على فهم ذاته وتقدير قيمتها واحترام المجتمع لها، يتوجب علينا توفير فرص أمامه للمشاركة اجتماعياً واقتصادياً، وبالتالي تطوير قدراته ضمن بيئة آمنة وداعمة، لا في ظروف الحياة الطبيعية فحسب وإنما أيضاً في الظروف الإنسانية الصعبة وحالات التهميش والفقر والهجرة. إذ يحتاج الشباب (الشباب والشابات) إلى فهم البيئة الاجتماعية والثقافية والسياسية من حولهم وتأثيرها عليهم، مما يوفر للشباب فرصة النظر بإيجابية إلى أنفسهم والتفاعل مع البيئة عبر مشاركتهم في أطر الحياة المختلفة مثل البيت والمدرسة والحي وعبر مشاركتهم في نشاطات مجتمعية.

**أما المنطلق الآخر للدليل** فهو أن دعم الشباب في تثقيف غيرهم من الشباب والمجتمع عامة أثبت نجاحه في الكثير من البلدان في العالم، فكانوا قدوة لغيرهم في العمل على تعزيز الصحة بتعريفها الشامل الذي يغطي:

- الجسدي (القدرة على القيام بوظائف الجسم الميكانيكية، بحالة قصوى من اللياقات البدنية)،
- والعقلي (القدرة على التفكير بوضوح وتناسق وتحمل المسؤولية وحسم الخيارات واتخاذ القرارات)،
- والنفسي (القدرة على التعرف إلى المشاعر والتعبير عنها، أي الشعور بالسعادة والراحة النفسية)،
- والإجتماعي (القدرة على إقامة علاقات مع الآخرين والاستمرار فيها).
- والروحي (القدرة على اعتماد منظومة قيم توفر الراحة والسلام مع النفس)،
- والمجتمعي (القدرة على التفاعل الإيجابي مع كل ما يحيط المرء من مادة وأشخاص وقوانين وأنظمة).

**ينطلق الدليل أيضاً** من إجماع النظريات التربوية والتنمية على أهمية "مقدرات الشباب التنموية" (youth development assets) والتي تأتي مهارات الحياة الأساسية في أساسها لتدمج الشباب في مجتمعهم وتوفر لهم فرص النمو والصحة والفاعلية الاجتماعية والاقتصادية. وأهم هذه المقدرات:

- مهارات الحياة الأساسية الخاصة بالقدرة على التواصل مع الآخرين والبناء الإيجابي للذات،

- القدرة على اعتماد أنماط حياة صحية،
- التواصل الأسري،
- التفاعل الإيجابي والبناء بين الأقران،
- القدرة على صياغة علاقة الشباب مع الكبار (المعلمين والعاملين في البرامج الشبابية) بغرض تشكيل نموذج "قدوة حسنة" جديرة بالاتباع،
- استخدام الوقت بجدوى عالية للشباب والمجتمع،
- والمشاركة المجتمعية التطوعية في خدمة الآخرين.

ورغم توجه الدليل للشباب، إلا أنه لا بد من تعزيز القدرات التنموية المتعلقة بالتواصل الأسري عبر العمل مع الأهل وإمدادهم بمهارات الحياة الأساسية ليتفاعلوا بإيجابية مع أبنائهم الذين تمكنوا من هذه المهارات. كذلك لا يغفل القائمون على البرامج الشبابية التي تروج لمهارات الحياة الأساسية دور المعلمين والعاملين مع الشباب في تعزيز مقدرات الشباب التنموية، وبالتالي فلا بد من إشراكهم في التدريب على المهارات التي تروج بين الشباب ليتمكنوا من أن يصبحوا قدوة حسنة للشباب بدل أن يشكّلوا عائقاً أمام ممارسة الشباب لما يتعلمونه من مهارات، وترجمته في سلوكهم اليومي في الحياة.

**وينطلق الدليل أخيراً من أهمية المهارات الحياتية** لزمن الاقتصاد المعرفي والعولمة، حيث يحتاج المرء إلى استعمال الأفكار أكثر من القدرات الجسدية. ويحتاج الشباب للتعامل مع التحديات التي يفرضها الاقتصاد المستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومع الفرص التي يوفرها، لذلك تتبدى الحاجة إلى "قدرات عملية منافسة" حتى يساهم الشباب اجتماعياً واقتصادياً ويحقق نجاحات، متفادين المشاكل ومحافظين على مستوى صحي جيد. ويعتبر توفير المهارات الحياتية للشباب استجابة ملائمة توفر للشباب القدرة على التعامل مع هذا المجتمع سريع التغير ومع ما يترتب على ضغوط العولمة.

## النظريات النفسية والتربوية

تسعى النظريات النفسية والتربوية إلى فهم التغيرات المعقدة البيولوجية والاجتماعية والمعرفية، التي تحدث خلال المرحلة العمرية 10 – 18 سنة، إذ يشكّل البلوغ تغييراً بيولوجياً أساسياً توازنه المعرفة الاجتماعية المتمثلة في فهم المرء لذاته، وللآخرين، وللعلاقات من حوله. ومن أهم ميزات الشباب هي الحاجة إلى جماعة من الكبار والأقران، يؤمّنون لهم استقراراً نفسياً دون أن يؤثروا في استقلاليتهم، كذلك يحتاج الشباب إلى نظام ضبط يتم تطويره معهم ويوافقون عليه فيلتزمون به.

### 1. نظرية نماء الطفل واليافع:

تتطور في مرحلة المراهقة المقدرة على فهم العلاقات وحلّ المشكلات (بباجيه)، ويقل تفاعل اليافعين مع أفراد الأسرة ويقضون وقتاً أطول مع الأقران، ويتفاعلون مع الجنس الآخر. ويبدأ اليافعون في تبني معايير للموازنة بين مصالحهم الخاصة ومصالح الآخرين. تركز هذه النظرية على البيئة المدرسية، إذ تعتبر مرحلة

المراهقة المبكرة (حتى 15 عاماً) مرحلة مؤاتية لاكتساب المهارات والعادات الإيجابية. لذلك يعتبر تطوير القيم والمهارات أساسياً ومهماً لتنمية إحساس الشاب بذاته كفرد مستقل، ولعملية التعلم بمجملها. وتختلف مهارات اليافعين من فرد إلى آخر، فلا بدّ للأنشطة من أن تكون ملائمة لمرحلة النماء المحددة.

## 2. أنماط الذكاء المتعددة:

طور هوارد غاردنر نظرية وجود ثمانية أنماط ذكاء تشمل أنماط الذكاء اللغوي، والمنطقي/الرياضي، والموسيقي، والمكاني، والجسدي، والطبيعي، والمرتبط بالعلاقات بين الأشخاص، والداخلي للشخص. وتقول النظرية إن الأنماط الثمانية تولد مع الجميع، ولكن كلا منها يتطور بدرجة متفاوتة، فتختلف من شخص إلى آخر، وأن الأفراد في تطويرهم لمهاراتهم أو حلّهم للمشكلات، يستعملون أنماط الذكاء بطرق مختلفة. وتشير هذه النظرية إلى أهمية استعمال أساليب التعليم المختلفة وإلى أن القدرة على إدارة المشاعر وتفهمها ضرورة أساسية للتنمية البشرية، ويمكن تعلّمها كما القراءة والحساب. وإذا لم تتوافر للشباب فرص لتعلّم مهارات حياتية داخل المدرسة، فمن الأهمية بمكان اللجوء لاستعمال البيئة اللا مدرسية لتعليمهم ذلك.

## 3. نظرية التعلم الاجتماعي:

استنتج ألبرت باندورا من خلال بحوثه العلمية أن الأطفال يتعلمون كيفية التصرف من خلال التعليم والمراقبة. والتعليم هو الكيفية التي يُعلّم بها الآباء والمعلمون السلوك والتصرف للأبناء والطلاب. أما المراقبة، فهي كيفية تعلم اليافعين من مراقبة سلوك الكبار والأقران ومن ردود فعل الآخرين على تصرفهم، فيتعرّز السلوك لديهم أو يعدل. لذلك يعتبر المعلمون والراشدون الآخرون قدوة يُحتذى بها، فيضعون المعايير ويستخدمون التعزيز الإيجابي في التعلم وتشكيل السلوك. أما التعزيز السلبي أو التصحيحي فيجري تطبيقه على السلوكات التي تحتاج إلى تعديل لبناء المزيد من الإيجابية.

## نظرية السلوك الإشكالي:

تري هذه النظرية سلوك اليافع كنتاج لتفاعلات معقدة بينه وبينهم وتؤكد على العلاقة بين ثلاث متغيرات نفسية إجتماعية، هي: (1) النظام الشخصي، ويشتمل على القيم والمعتقدات، والمواقف تجاه الذات والمجتمع، و(2) النظام البيئي، ويشتمل الإدراك الحسي لمواقف الأصدقاء والأهل نحو السلوكات، و(3) النظام السلوكي، ويشمل السلوكات المقبولة وغير المقبولة اجتماعياً. وتتأثر السلوكات بقيم الفرد ومعتقداته ومواقفه وبتصور الأصدقاء والأسرة لهذه السلوكات. ومن هنا تأتي أهمية تعزيز مهارات التفكير الناقد (بما في ذلك القدرة على تقييم الذات وقيم البيئة الاجتماعية)، والاتصال الفعّال والتفاوض.

## 5. نظرية الأثر الاجتماعي:

تؤكد نظرية الأثر الاجتماعي بأن الأطفال واليافعين يخضعون للضغوط، فينخرطون في سلوكات تتسم بالمخاطر، مثل تعاطي التبغ، أو المجازفة في تحدي القواعد المجتمعية. لذلك يجدر تعريف اليافعين بهذه الضغوط، وبطرق مقاومتها قبل تعرّض الشباب لمخاطرها. وعادةً ما تستهدف هذه البرامج مخاطر محدّدة، ويشكّل التدريب على مقاومة الضغوط الاجتماعية في العادة عنصراً مركزياً في برامج المهارات الحياتية.

وتروج النظرية للوقاية المبكرة بدلاً من التدخل المتأخر، فيعتبر تعليمهم مهارات المقاومة أكثر فعالية في تقليل السلوكات الإشكالية من مجرد توفير المعلومات أو استثارة مشاعر الخوف من نتائج السلوكات.

## 6. الحلُّ المعرفي للمشكلات:

يدور بناء الكفاءات في نظريات الوقاية الأساسية حول مقولة أنَّ تعليم الشباب مهارات حل المشكلات في سنٍّ مبكرة يمكن أن يشجع لديهم الحلول التي تحمي الذات وتكون وتقلل السلوكات السلبية. فتبرز الحاجة إلى شمول البرامج التربوية الموجهة للشباب على هذه المهارات، إضافة إلى مهارات الاتصال ووعي الذات وإدارة الذات، مثل إدارة الغضب أو التحكم في الانفعالات، مما يُقلل أو يمنع السلوكات الإشكالية.

## 7. نظرية المرونة والتكيف مع الوضع

تتفحص هذه النظرية عوامل الحماية والرعاية للفاعلين وتفاعلها على نحو يتيح التكيف الإيجابي للمعرّضين للخطر منهم. وتقول "نظرية المرونة والتكيف مع الوضع" أنَّ هناك عوامل داخلية وخارجية تتفاعل فيما بينها وتتيح للناس التغلب على ما يحيق بهم من مخاطر. وتشمل العوامل الداخلية تقدير الذات، والحسّ بمعنى الحياة ومغزاها. أما العوامل الخارجية فتتمحور حول وجود أسرة حانية تضع حدوداً ومعايير واضحة غير عقابية، وتوفر الجو الصحي (في البيت أو خارجه)، والروابط القوية مع مجتمع المدرسة، والعلاقة مع الأقران ذوي السلوك الإيجابي. ويركّز البحث العلمي حالياً على تحديد البرامج التي تتيح الفرصة للتكيف المرن الذي يعيد الأمور إلى نصابها بالرغم من وجود المرء في ظروف سيئة غير مؤاتية.

## 8. نظرية العمل المبني على الحجة والمنطق، ونموذج الإيمان الصحي

تستند هذه النظرية إلى البحث العلمي الذي قام به فيشباين وأجزيين (1975)، وهي تنظر إلى نيّة الفرد في القيام بسلوك ما على أنه جَمْع بين "موقفه/اتجاهه" نحو القيام بالسلوك وبين ما يعتقد الآخرون أنه يتوجب عليه عمله. وإذا ما تصوّر شخص أن نتيجة القيام بسلوك ما يعتبر أمراً سلبياً، فلن يندفع للقيام بذلك السلوك.

## 9. نظرية مراحل التحول

تستند هذه النظرية إلى نموذج طوره بروشاسكا (1979)، وديكليمنتي (1982)، يحدّد ست مراحل رئيسية لعملية التحول وهي: ما قبل التأمل والتفكير (ليس هناك رغبة في تغيير السلوك)، والتأمل والتفكير (النيّة لتغيير السلوك)، والإعداد (النيّة لإحداث التغيير في السلوك خلال الشهر التالي)، والعمل (خلال ستة أشهر من العمل لإحداث تغيير في السلوك)، والمحافظة على ما أنجز (المحافظة على التغيير في السلوك لمدة تصل إلى عدة سنوات)، والإنهاء والتوقف (تبني سلوك مرغوب بصورة دائمة). يتوجب إذن تحديد وتقهُم المراحل لأن من غير المتوقع أن يكتب للتدخلات التي تتعامل مع مرحلة غير ملائمة النجاح. فعلى سبيل المثال، لن يكتب النجاح لبرنامج لوقف التدخين لأناس لا يُدخنون، أو أنهم يدخنون ولكن لا يرغبون في التغيير.

## 10. نموذج برونفنبيرنير للنماء الكلي



طور يوري برونفنبرنير (1917-2005) نظرية النماء الكلي أو نظرية النظم الايكولوجية التي تقول بتأثير كل ما في بيئة الطفل على نموه وتطوره، وقسمت البيئة إلى أربعة مستويات:

- الميكروسيستم أو البيئة الضيقة المباشرة التي يعيش فيها الطفل وتشمل العلاقات المباشرة أو المؤسسات التي يتفاعل معها، مثل العائلة أو مقدمي الرعاية أو المدرسة أو مركز الرعاية.
- الميزوسيستم أو البيئة الوسطى وما يشمله ذلك من علاقات على مستوى الأسرة والمدرسة وتفاعلها مع بعضها، من مثل مقدمي الرعاية للطفل الذين يقومون بدور نشط مما يضمن نموه بشكل عام، أو إيصال رسائل متضاربة للطفل من كلا الأبوين مما يعيق نموه.
- ويشمل مستوى الإكروسيستم أو البيئة الخارجية، الناس والأماكن التي قد لا يتفاعل معها الطفل مباشرة في كثير من الأحيان ولكن لا يزال لديها كبير الأثر عليه، مثل الأسرة الممتدة وعمل الوالدين والحي، فإذا لم تستطع الأم تحصيل إجازة من العمل لمجالسة طفلها المريض، سيؤثر ذلك سلباً عليه.
- والمستوى الكلي أو الماكروي وهو أبعدا عن الطفل ولكن له تأثيراً كبيراً عليه، مثل الحريات النسبية والقيم الثقافية والاقتصاد والحروب، وتأثيرها على الطفل سلباً أو إيجاباً.

تجمع معظم هذه النظريات على أن احتياجات الشباب في هذه المرحلة تتمحور حول:

- معرفة الذات وتقديرها والتي تأتي على شكل بحث عن قيم. وغالباً ما يتبنى الشباب قيم المجتمع المحيط وذلك بهدف كسب تقدير من يحيطون بهم من كبار وشباب. فكلما شعروا بالرضا، كَوَّنوا صورة أكثر إيجابية عن أنفسهم توصلهم إلى الاستقلالية وتحمل المسؤولية والفخر والتعامل مع الإحباط على نحو بناء ومساعدة الآخرين. أما إذا كَوَّن الشباب صورة سلبية عن أنفسهم بسبب الضغوط المحيطة، فسوف يتحاشون تجربة الأشياء الجديدة ويلومون الآخرين على أخطائهم، ويتأثرون سلباً بالإحباط، كما يحطون من قدر أنفسهم ويكونون سهلي الانقياد للكبار كما للآخرين من سنهم.
- التعبير عن هذه الذات
- الحاجة إلى نظام لا يمس الاستقلالية الشخصية والحاجة إلى الجماعة الشبابية
- توفير مناخ مؤات لبناء الشخصية والعدالة ولحماية الشباب من المخاطر التي قد يقعون فيها نتيجة قلة الخبرة ولمساعدتهم على تحديد سلم القيم وتنظيم أنفسهم.

### مهارات الحياة الأساسية

عرفت منظمة الصحة العالمية المهارات الحياتية بأنها القدرات التي تمكن الأفراد من القيام بسلوك تكيفي وإيجابي يجعلهم قادرين على التعامل الفعال مع الحياة اليومية وتحدياتها. وهي مهارات بالغة الأهمية لمواجهة مواقف الحياة المختلفة بشكل ايجابي وللمشاركة في العالم الحديث. وتعمل المهارات الحياتية عبر تعزيز السلوكات الشخصية الإيجابية والتكيف الاجتماعي والمواطنة والموقف الإيجابي من العمل. وتعد المهارات الحياتية عاملاً حاسماً في حصول الفرد على فرص عمل مناسبة، والافتقار إلى المهارات الحياتية يعتبر واحداً من الأسباب التي تساق في إنهاء عقود العمل للأفراد الذين لا يمتلكون هذه المهارات. وتجدر الإشارة إلى أن المجتمع الدولي أقر بأهمية المهارات الحياتية، ولذلك تسعى منظمة الأمم المتحدة للطفولة (يونيسف) ومنظمات أخرى إلى نشرها وتعميمها، كعنصر أساسي في التربية، لأن واضعي السياسات والإداريين ومشرفي البرامج يحتاجون إلى فهم هذه المهارات، لتخطي التقليدية في برامجهم

وتفادي التسلسل الهرمي (الإداري..) والأساليب الأبوية المتبعة في إدارتها وتنفيذها. فتتجاوز برامج المهارات الحياتية جزئية الإمداد بالمعلومات إلى تنمية الإنسان ككل على نحو يمد المرء بالمهارات التي يحتاجها لاستخدام أي معلومة. إنه نهج تفاعلي يستخدم لعب الأدوار، المسرح التفاعلي، الألعاب، الأحاجي، النقاشات وغيرها من تقنيات التعليم الإبداعية والتشاركية، عبر إشراك كلي للشباب في ورشات العمل.

ورغم أن أي تقسيم لهذه المهارات يعتبر شكلياً لأنها متداخلة وتبني على بعضها البعض ولأنها لا تعنى بمقدار ما يتعلم الشباب بقدر ما تعنى بطريقة تعلمهم، فقد قسمتها عدة مراجع على النحو التالي:

1. المهارات النفسية الاجتماعية: أن نكون، أن نعرف، وأن نعيش معا.
  - أن يتعلم أن يكون: إدارة الذات مثل معرفة الذات، احترام الذات، تقدير الذات، الثقة بالذات والتعامل مع الضغوط والمشاعر.
  - أن يتعلم أن يعرف: مهارات إدراكية مثل حل المشاكل، التفكير النقدي والإبداعي، صنع القرار.
  - أن يتعلم أن يعيش مع مجموعة: الاتصال، تأكيد الذات، التفاوض، الاستماع، القيادة، عمل الفريق، قبول الآخر، مهارات الرفض.
2. المهارات العملية: أن نفعل ونستخدم المهارات
  - أن يتعلم أن يفعل: استخدام المهارات في الوقت المناسب والطريقة المناسبة للحصول على نتائج.

أما لأغراض هذا الدليل، فقد تم تناول مهارات الحياة الأساسية على النحو التالي:

- مهارات إدارة الذات: وعي الذات، وتقدير الذات والثقة بها، وتأكيد الهوية والمسؤولية ومقاومة الضغوط؛
  - المهارات الإدراكية: التفكير الإبداعي والنقدي، اتخاذ القرار، وحل المشكلات؛
  - المهارات الاجتماعية: الإصغاء والتواصل والتفهم وقبول الآخر وتأكيد الذات والتفاوض؛
  - مهارات العمل المشترك: التحري الإيجابي والتخطيط، وعمل الفريق القيادة، والحملات.
- فقدّم كل فصل مجموعة تمارين تساعد اليا فعين على اكتساب كل المهارات أعلاه لاستخدامها في واحد من مجالات الحياة، الحياة العادية والحياة في ظروف صعبة، والمشاركة المدنية وحياة العمل، كما في الجدول:

مهارات الإدارة	وعي الذات	اعتماد نمط حياة	التعامل مع الأزمات	المشاركة المدنية	العمل المنتج
	معرفة الذات والمكانة - التغيرات الجسدية - خمسة أشياء - هل اعرف ذاتي؟ - أنا الطفل - أحب نفسك في ثانية	ترسيخ الهوية الخاصة والمحافظة على الذات وحمايتها - الصورة - هل تبقى قيمي على حالها؟	ترسيخ العلاقة بالعام - التحفيز الذاتي - خط الوقت - قصتي أنا وقصتنا نحن وقصة الآن	خصائص التعلمية ومهاراتي - السمات الشخصية - مهاراتي - اهتماماتي - عملي المستقبلي	

المهارات الإبداعية	تقدير الذات والثقة بها	قبول الذات كما هي - ما هي القيم - قل لنا من انت/ قيمي - المعرض	إيجاد العلاقات الآمنة - تحية دافئة - ابحث عن العلاقة الآمنة في الظروف الصعبة	الهدف الخاص والعام - التطوع وتحدياته - لعبة تبديل الأماكن - تعريف: مشاركة مدنية - حالة: نظافة الشارع	أسلوبي في التعلم - أساليب التعلم
	تأكيد الهوية والمسؤولية ومقاومة اللضغوط	معاملة الآخرين براحة وتخطي الضغوط - أنا بقوتي وضعفي؟ - انت مشهور - الكاتبان - آه يا أحمد! - معرض إدارة العواطف	العودة للذات والبناء على القيم - مواقع ثابتة مع اختلاف وجهات النظر من الحياة - إدارة الضغط والتوتر - تجربة الإسترخاء - مناقشة الحالات	الحقوق والواجبات تجاه الذات والآخرين - عنوان التغيير - تغيير اجتماعي بالتمكين - علاقة التدريب بالتمكين - كن متمكنا حتى في الظروف الصعبة	تقديم الذات وإظهار المهارات والتخط - معلوماتي الشخصية - خطة العمل - تسويق الذات
	اعتماد نمط حياة	التعامل مع الأزمات	المشاركة المدنية	العمل المنتج	
	التفكير الإبداعي	التفكير بتخطي التقليدي - أين يتجه الباص - لعب أدوار- طالب التوجيهي و البيطرة - اختبار التفكير الابداعي - قابلية الإبداع المتواصل - السلوك الإبداعي - اخرج من الصندوق؟	من السلبي إلى الإيجابي - إطلاق الإبداع - التفكير بالرسوم أو رسم الأفكار - نشاط التفكير الإبداعي	التفكير بحلول غير مطروحة/الحلم: واقع آخر - المرونة والإبداع - التوليد الإبداعي للأفكار	رسم مسار مهني مختلف - قراءة في السيرة الذاتية
	التفكير النقدي	مهارة التساؤل ومعايير التفكير النقدي - المقهى أو نشاط بديل - 6 أشخاص ومركب - حقائق و آراء - أسئلة...أسئلة	تحليل الوضع الجديد - حالة للدراسة: فتاة شابة تعيش ظروفًا صعبة	فهم الظواهر وتحليلها من موقف حقوقي - عرض الأفكار وبداية التخطيط	تجميع الخيارات وموازنتها - البحث عن عمل
حل	اتخاذ القرار	الشخصي/العائلي: خطوات اتخاذ القرار والعوامل المهمة - خطوات اتخاذ القرار	في الحياة اليومية - صنع القرار في المجموعة - العصف الذهني لاتخاذ القرار	في فريق و بين الأصدقاء - استخلاص المعلومات والتغذية الراجعة - تجارب: نقل طاولة - التغيير وتحديد القضية - صياغة الرؤية	تحديد الأولويات - أقرر بقمي
	فهم المشكلة وتحليلها	الإبداع في تقفي	شجرة المشكلات	التفاهم مع الآخرين	

		<b>المشكلات</b>	<b>والتفاعل معها</b> - تجاوز الخط للتنشيط - تعريف المشكلة وفق الأبعاد الأربعة	<b>الحلول</b> - مشاعر مرافقة للنزاع - إدارة المشكلة من خلال المسرح التفاعلي - الرياضة وحل المشاكل	- لكن لماذا؟ - تحليل شجرة الأسباب	- ميولي
			<b>اعتماد نمط حياة</b>	<b>التعامل مع الأزمات</b>	<b>المشاركة المدنية</b>	<b>العمل المنتج</b>
	<b>المهارات الاجتماعية</b>	<b>الإصغاء</b>	<b>المهارات الأساسية</b> - المرأة لفهم التواصل - الاتصال باتجاه واحد - خط التواصل - معوقات التواصل الفعال - الرسالة الأساسية - العرض الكامل، السمكة - القاموس التحويلي - صيغة الكلام: "أنا" وأنت	<b>استيعاب الوضع الجديد</b> - رسالة للرسم - نص الرسالة ومضمونها - الإيحاء المضلل	<b>المقابلة وجمع المعلومات</b> - سلسلة الأسئلة - الإعداد للمقابلة	<b>الاستماع للتغذية الراجعة وتقييم الآخرين</b> - الملاحظات البناءة - العرض الشفوي
		<b>التواصل</b>	<b>المهارات الأساسية</b> - إصغاء فعال وغير فعال - التواصل الجيد والسيء - كيف نصغي للآخر	<b>فهم الوضع والثقافة الجديدين</b> - المهارات الدقيقة: نقاش مفتوح لدور المنظمات في الظروف الصعبة	<b>التغذية الراجعة</b> - رسم خارطة القضية - تحليل رسائل الإعلام - التواصل عبر الإنترنت	<b>المقابلة</b> - المقابلة
		<b>التفهم/ قبول الآخر</b>	<b>أساسيات قبول الآخر</b> - اسمعك.. تكلم بصوتك - لعبة نعم أو لا - قصة ليلي	<b>قبول الآخر والرفض</b> - التعامل بحزم - متى يتوجب الحزم	<b>احترام الآراء المختلفة</b> - تيسير توليد الأفكار - النظارات الخارقة - أو صندوق الأشكال	<b>الانطلاق من الذات</b> - أوف أوف - ماذا أفعل لو
		<b>توكيد الذات</b>	<b>معاملة الآخرين بحزم</b> - السلبي، والحازم والعدواني	<b>إعادة تحديد موقع الذات قدرة الرفض</b> -تمكين الشباب بالرياضة - لعبة القرص	<b>العمل على الحقوق</b> - الغنى بالتنوع - فريق العمل	<b>احترام التنوع</b> - إيجابية المشاعر - كيف أتواصل
		<b>التفاوض</b>	<b>مقدمة لأسس التفاوض</b> - لعب الأدوار	<b>قيم التفاوض في ما يتعدى الربح والخسارة</b> - لعبة الدينار	<b>التعامل مع المسؤولين</b> - المسؤولون وأصحاب الحق: دراسة حالة - خارطة السلطة - مقياس نمط التفاوض	<b>الزملاء والإدارة</b> - الدراسة والعمل - موقف العمل من موقف الحياة - لتفاوض

	اعتماد نمط حياة	التعامل مع الأزمات	المشاركة المدنية	العمل المنتج
مهارات العمل المشترك	<b>التحري الإيجابي</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>نظرة مختلفة للأمور</li> <li>- عشرون كلمة</li> <li>- مشكلة بين صديقين</li> <li>- خطوات التحري الإيجابي (عصف ذهني)</li> <li>- قواعد التحري الإيجابي (عرض من الميسر)</li> <li>- القصص الناجحة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>توكيد الحلم</li> <li>- دراسة حالة -</li> <li>الفرضيات الأساسية للتحري الإيجابي</li> <li>- قصص نجاح</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>طرح الأسئلة</li> <li>- قصة نجاح في حاضر</li> <li>- نموذج الأبعاد الأربعة</li> <li>- لنين معاً</li> </ul>
	<b>التخطيط</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- رسم الخارطة الذهنية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- فعالية استخدام الوقت</li> <li>- الجداول الزمنية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- خطة العمل</li> <li>- أصوات الغياب</li> <li>- من الرؤية إلى الأهداف</li> <li>- خطة العمل</li> </ul>
	<b>عمل الفريق والقيادة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>صفات ومهام القائد</li> <li>- مقدمة في القيادة</li> <li>- مفهوم القيادة الجيدة</li> <li>وتحديات تواجه القائد</li> <li>- لماذا اكون قائدا؟ من هو القائد الجيد؟</li> <li>- تمثيل، القائد السيء والقائد الجيد</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>القيادة في ظروف متغيرة والانتماء إلى مجموعة أقران</li> <li>- تمرين الثلاث -</li> <li>الفريسي</li> <li>- تمرين القطع -</li> <li>الفريسي</li> <li>- بين التفكير الخطي والدائري- نشاط الصورة</li> <li>- سائق تاكسي</li> <li>- الرواية العامة</li> <li>- الرواية العامة في الممارسة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإدارة وعمل الفريق</li> <li>- تشكيل المجموعات</li> <li>وإدارة العمل</li> <li>- أنا المدير</li> </ul>
	<b>الحملات</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مقدمة في حملات التغيير</li> <li>- بناء فريق للحملة (عرض من الميسر)</li> <li>- المهام التسلسلية (عرض من الميسر)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مساعدة الأقران في حملات توعية ودعم نفسي</li> <li>- الربط مع الخدمات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تبادل الخبرات وتنظيم الحملات ومتابعة الحقوق</li> <li>- عمل الفريق</li> <li>- تقييم استعدادي للعمل</li> </ul>

### أساليب التدريب:

يعتمد التعلم المبني على المهارات الحياتية مجموعة من أدوات وأساليب التدريب التفاعلية التي يتم تصميمها بهدف بناء شخصيات تتصف بالابتكار والتجديد والثقة بالنفس والاعتماد على الذات. وهو يعزز السلوكيات

الإيجابية طويلة المدى والمحسنة للحياة عن طريق موازنة نقل المعلومات وبنائها مع الأدوات الشخصية لتحسين الإتجاهات وبناء المهارات النفسية الإجتماعية. والمقارنة السريعة بين أساليب التدريب التقليدية أو التقليدية، من ناحية، واساليب التعلم المعتمد على المهارات الحياتية من ناحية ثانية، تظهر ما يلي:

أسلوب التعلم التقليدي	أسلوب التعلم المعتمد على المهارات الحياتية
المعلم هو مصدر المعارف	المدرّبون يدلون على مصادر المعارف
يتلقّى الطلاب المعارف من المعلم	يتعلم الطلاب بالفعل والتجربة
يتعلم الطلاب وحدهم	يتعلم الطلاب في مجموعات من بعضهم البعض
تستعمل الامتحانات لتقييم التقدم ومنح العلامات	يستعمل التقييم لتوجيه استراتيجيات التعلم وتحديد مسارات مستقبلية للتعلم.
يتم نقل المعلومات	يكتسب الطلاب المهارات خاصة المهارات الحياتية.
تنقل المعلومات من المعلم إلى الطالب	تتحرك الرسائل باتجاهين، فالطلاب والمعلمون شركاء
المحاضرات أساس خطة الدروس	الأنشطة التشاركية أساسية لنقل المعارف وتنمية المهارات

ومن بعض أساليب التدريب التشاركي التي اعتمدها الدليل، ، سوف تجد: المحاكاة والرياضة والمسرح التفاعلي والعمل الفعلي والتغذية الراجعة والتأمل الذاتي وتنقيف الأقران والمقابلة وغيرها التي سيتم استعراضها في دليل المدرّب، إضافة إلى المحاضرات القصيرة والعمل في مجموعات ولعب الأدوار والحالات الدراسية والعصف الذهني.

#### المقاربة الرباعية الأبعاد:

لا بد من الإشارة في نهاية هذه المقدمة إلى أن الترويج لمهارات الحياة الأساسية عملية تتطلب منهجاً متكاملًا يغطي نشاطات مباشرة وأخرى تنطرق للأثرين المتوسط وبعيد الأمد. فالإنتقال بالشباب والمحيطين بهم من موقع مهمش للشباب إلى بيئة تنظر إليهم كطاقات بناءة وتوفر لهم فرص المشاركة الفاعلة في التغيير والبناء المجتمعي، يتطلب العمل الحثيث لجيل كامل على الأقل.

يستند الدليل إلى مقاربة رباعية الأبعاد في التخطيط لمهارات الحياة الأساسية والترويج لها:

- إدراج مهارات الحياة الأساسية في البرامج الشبابية على نحو يتيح للشباب والأهالي والعاملين مع الشباب التعرف إلى هذه المهارات وتحسس قيمتها. وقد يكون ذلك عبر نشاطات إضافية في المدرسة أو المركز الشبابي أو دار الإيواء أو برنامج الطوارئ.

- استخدام مهارات الحياة الأساسية كأداة في برامج الحد من المشاكل لدى الشباب، مثل برامج مكافحة التدخين أو المخدرات، برامج الوقاية من الأمراض المنقولة جنسياً وبرامج الحد من العنف وبناء التفاهم بين الأطراف المتنازعة.
- إدراج مهارات الحياة الأساسية في برامج التعليم المستمر للكبار وفي جلسات توعية وإرشاد الأهالي. وقد يكون ذلك في تدريب الإداريين الحكوميين أو في إعداد المعلمين والعاملين في البرامج الشبابية أو قد يأخذ المنحى البعيد الأمد بإدراجها في المساقات الجامعية.
- العمل الطويل الأمد مع وزارة التربية والتعليم لإدماج مهارات الحياة الأساسية ضمن المناهج التربوية.

## الفصل الثاني

# مهارات الحياة الأساسية من أجل اعتماد نمط حياة صحي وسليم



المجال	المهارة	اعتماد نمط حياة
مهارات إدارة الذات	معرفة الذات	<p>معرفة الذات والمكانة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- التغيرات الجسدية</li> <li>- خمسة أشياء</li> <li>- هل اعرف ذاتي؟</li> <li>- أنا الطفل</li> <li>- أحب نفسك في ثانية</li> </ul>
	قيمة الذات والثقة بها	<p>قبول الذات كما هي</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ما هي القيم</li> <li>- قل لنا من انت/ قيمي</li> <li>- المعرض</li> </ul>
	تأكيد الهوية والمسؤولية ومقاومة المشاعر والضغط	<p>معاملة الآخرين براحة وتخطي ضغط الأفراد والمجتمع</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- من أنا بقوتي وضعفي؟</li> <li>- انت مشهور</li> <li>- الكاتبان</li> <li>- آه يا أحمد!</li> <li>- معرض إدارة العواطف</li> </ul>
المهارات الإدارية	التفكير الإبداعي	<p>التفكير بتخطي التقليدي</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- أين يتجه الباص</li> <li>- لعب أدوار- طالب التوجيهي والطب البيطري</li> <li>- اختبار مفهوم التفكير الابداعي</li> <li>- قابلية الإبداع المتواصل</li> <li>- السلوك الإبداعي-أنت في الصندوق، كيف تخرج منه؟</li> </ul>
	التفكير النقدي	<p>مهارة التساؤل ومعايير التفكير النقدي</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-المقهى أو نشاط بديل - ستة أشخاص في المركب</li> <li>-حقائق و آراء</li> <li>-أسئلة...أسئلة</li> </ul>
	اتخاذ القرار	<p>الشخصي/العائلي: خطوات اتخاذ القرار والعوامل المهمة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- خطوات اتخاذ القرار</li> </ul>
	حل المشكلات	<p>فهم المشكلة وتحليلها والتفاعل معها</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تجاوز الخط للتنشيط</li> <li>- تعريف المشكلة وفق الأبعاد الأربعة</li> </ul>
المهارات الاجتماعية	التواصل	<p>المهارات الأساسية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-المرأة لفهم التواصل</li> <li>-الاتصال باتجاه واحد</li> <li>- خط التواصل</li> <li>- معوقات أمام التواصل الفعال</li> <li>- الرسالة الأساسية</li> <li>-العرض الكامل، نموذج السمكة</li> <li>- القاموس التحويلي</li> <li>- صيغة الكلام، بين "أنا" و "أنت"</li> </ul>

	<b>الإصغاء</b>	المهارات الأساسية - الإصغاء الفعال وغير الفعال - التواصل الجيد والسيء - كيف نصغي للآخرين
	<b>التفهم/ قبول الآخر</b>	أساسيات قبول الآخر - اسمعك.. تكلم بصوتك - لعبة نعم أو لا - قصة ليلي
	<b>توكيد الذات</b>	معاملة الآخرين بحزم - السلبي، والحازم والعدواني
	<b>التفاوض</b>	مقدمة لأسس التفاوض - لعب الأدوار
مهارات العمل المشترك	<b>التحري الإيجابي</b>	نظرة مختلفة للأمور - عشرون كلمة - مشكلة بين صديقين - خطوات التحري الإيجابي (عصف ذهني) - قواعد التحري الإيجابي (عرض من الميسر) - القصص الناجحة
	<b>التخطيط</b>	التخطيط للذات - رسم الخارطة الذهنية
	<b>عمل الفريق والقيادة</b>	صفات ومهام القائد -مقدمة في القيادة - مفهوم القيادة الجيدة و تحديات تواجه القائد -لماذا اكون قائدا؟ من هو القائد الجيد؟ - تمثيل، القائد السيء والقائد الجيد
	<b>الحملات</b>	مقدمة في حملات التغيير - بناء فريق للحملة (عرض من الميسر) -المهام التسلسلية (عرض من الميسر)

## الفصل الثاني

### مهارات الحياة الأساسية من أجل نمط حياة صحي وسليم

يتمحور هذا الفصل حول تفاعل اليافعين بإيجابية مع أنفسهم، ومع التغيرات الجسدية والعاطفية التي يمرون بها خلال فترة البلوغ، وقبولها. كذلك يروج الفصل لاحترام الجسد واعتماد أنماط الحياة الصحية بالتعريف الشامل للصحة. كما يتطرق إلى بناء العلاقات الإيجابية مع الأقران من الجنسين واحترام الجنس الآخر، مع توكيد الهوية وبناء رؤية أكثر وضوحاً عنها والثقة بقدراتهم الذاتية واحترام الآخر المختلف، وفهم نقاط القوة والضعف الخاصة بهم، والتعامل معها. ويؤكد الفصل على مجموعة من المهارات الذاتية والاجتماعية في هذا الإطار كما يوفر مقدمة في الجاهزية للمواطنة والتفاعل مع قضايا المجتمع.

### إدارة الذات

#### معرفة الذات: هل يمكنك؟

- تحديد حاجاتك البدنية والنفسية والاجتماعية والتعامل معها بما يخدم مصالحك الفضلى
- فهم نقاط قوتك والاستفادة منها في حياتك
- فهم نقاط ضعفك والتعامل معها والعمل على تجاوزها.
- إظهار صورة إيجابية لذاتك وحُسن الحال العاطفية الانفعالية.
- التعامل بإيجابية وتجرد مع من تحب أو لا تحب

#### 1. الموقف الحياتي

ليلي في سريرها ليلاً، تتجاذبها الأفكار ولا تستطيع أن تخذل للنوم. "كنت طفلة تلعب في الحارة، كنت أجري وأقفز نحو المجهول، دون خوف أو جزع. ما الذي يجري الآن؟ شكلي يتغير، أشعر بأشياء غريبة، تزعجني أشياء لم تزعجني سابقاً. وتعجبني أشياء لم أكن أتنبه لوجودها. هل هذا أنا؟ إنها أنا لم أعرفها من قبل؟ هل كنت خجولة ومنكمشة على ذاتي دائماً؟ هل كنت أبداً عصبية ومزاجية هكذا؟ ماذا حل بأهلي؟ لا أطيق طريقة تعاملهم معي؟ لا أحب الكبار حولي. لا أطيق كلام أمي ولا وجود أبي؟ عظيم يا ليلي! إنك تجدين الوقت لتكلمي ذاتك وتفكري بها. إنها بداية جيدة.

#### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

تبنى معرفة الذات من توضيح القيم وفهم نقاط القوة والضعف وتطوير وعي للعلاقات مع الآخرين، وفهم ثقافة المجتمع المحيط. وهذه مجموعة تمارين يومية تساعد في سبر أغوار الذات:

- لمدة 3 دقائق من وقتك بضع مرات يومياً، ركز على كل حركة تقوم بها، متمعناً بتجربتك للحركات. ماذا يعني لك أن تفتح الباب الآن؟ ما هي الأحاسيس التي تختبرها إذ تتناول القلم وتكتب بعض الملاحظات؟ ركز ببساطة على ما تشعر به، وحاول الغوص في تجربة الأشياء البسيطة التي عادة ما تعتبرها أشياء مفروغاً منها.

- يمكنك أيضاً تكريس فواصل قصيرة خلال يومك، بضع ثوان للنظر في ما تقوله، واستجابة الآخر، عبر ملاحظة ما يحدث لك وما يبدر منك. بعبارة أخرى، لاحظ وتفهم علاقة السبب والنتيجة، من حيث ردة فعلك أنت، أو من حيث ما تسببت به.

- هل لاحظت أنك عندما تراقب أحدهم، تجد نفسك تحكم على مظهره وتحركاته أو تحيك عنه قصة في رأسك؟ حاول ألا تفكر بأي شيء على الإطلاق عند مراقبتك للناس. راقب بلا أحكام، إبق ذهنك كامل الانفتاح لخبرة جديدة. فقط لاحظ هذا الشخص الآخر.

- إقض يوماً كاملاً توجه التحية المتعمدة والحقيقية لجميع من تصادفهم. تبسم لزملائك ورحب بهم وعانق الأصدقاء والأقارب. لتكن تحياتك حقيقية. لاحظ ماذا يحدث معك ومعهم طوال اليوم. ركز على خبرتك وكيف يتفاعلون معها.

### 3. كيف تساعد الآخرين لاكتساب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

#### التغيرات الجسدية:

لمناقشة التغيرات الجسدية وفهمها وقراءة الشبه بين الجنسين

- يقسم المشاركون إلى ثلاث مجموعات تناقش كل منها إحدى التغيرات الثلاث التالية لدى اليافعين:

1. التغيرات الجسدية لدى الشاب والشابة وما يتشابه بينهما، حيث سنتعرف أكثر إلى الجسد بشكله الخارجي والداخلي المرتبط بالهرمونات.

2. التغيرات النفسية ومشاعر التمرد والمزاجية وتغيير الآراء والميل للجنس الآخر والانطوائية والخجل وحب المغامرة.

3. التغيرات في التعامل مع المجتمع وتضم صورة الجسد، والانجذاب إلى بنت/ ابن الجيران، والإندفاع نحو أصدقاء جدد والمشاركة في المناسبات الاجتماعية وتقليد الأشخاص المعروفين وتوتر العلاقة مع الأهل.

- تناقش مع المجموعة مع التأكيد على التغيرات التي لم يذكرها المشاركون سهواً أو بسبب الإحراج.

#### خمس أشياء

- للإستفاضة في النشاط السابق، يقول الميسر أننا غالباً ما نفكر في الشكل بالتركيز على الأشياء المنفرة، فنرى مثلاً حب الشباب ونقرف من ذاتنا، لذلك يطلب من المشاركين أن يفكر كل وحده بخمس أشياء يحبها عن ذاته وخمس أشياء لا يحبها عن ذاته، لمدة خمس دقائق.

- يسأل الميسر عن يرغب في مشاركة ما كتبه مع الآخرين.

- يميل العديد من المشاركين للتحدث عما يكرهون في ذاتهم، لذلك ينوه الميسر إلى أن السؤال كان حول ما يحبونه وما لا يحبونه، ويطرح السؤال حول إمكانية العمل على هذه الأشياء لتحويلها إيجابياً. كذلك يؤكد على صعوبة تحديد ما يحبه المرء في ذاته وينوه إلى أن الآخرين قد يحبون فيهم ما لا يحبونه هم في ذاتهم.

#### هل أعرف ذاتي؟

- يطرح الميسر سؤال "هل تعرف ذاتك؟" وليفكر المشاركون بصمت في الاجابة لمدة دقيقة.

- يسأل بعض المشاركين ما إذا كانوا يرغبون بمشاركة إجاباتهم، ولماذا كانت إجاباتهم كذلك؟

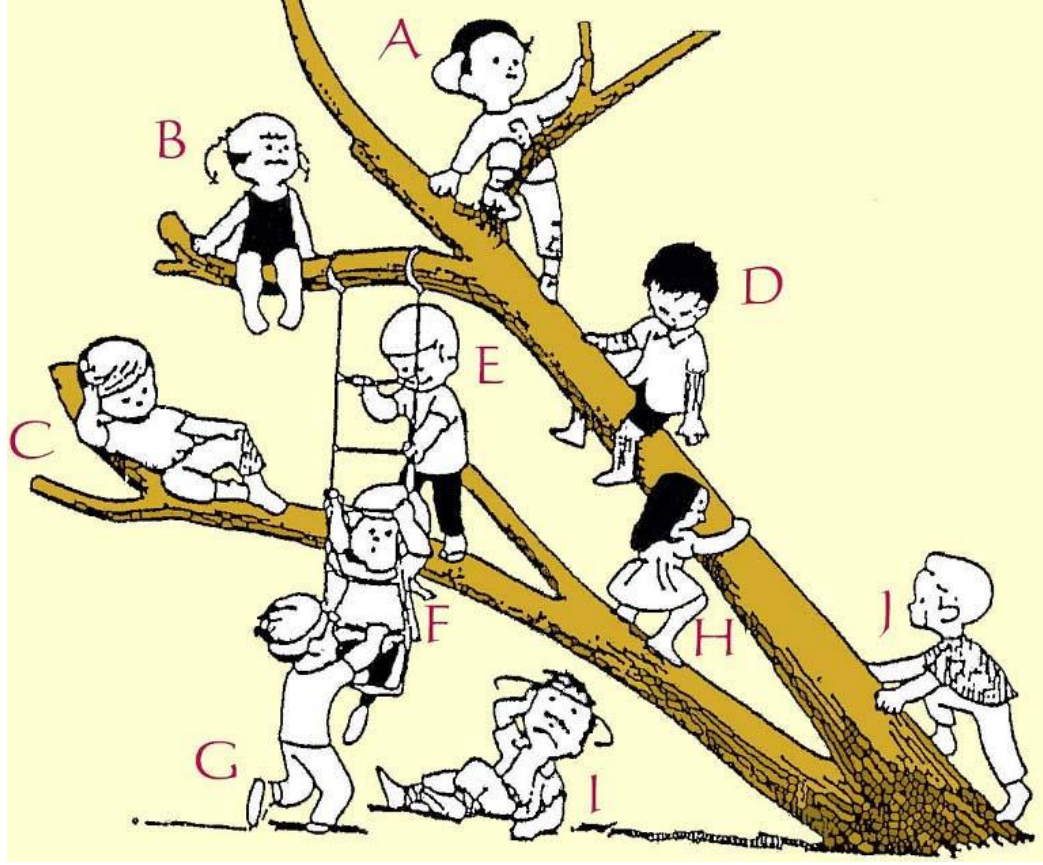
- تكتب الأسئلة التالية على اللوح القلاب، ويجب المشاركون بشكل فردي على الأسئلة:

- ما اسمك؟ ما لقبك؟ أي اسم أو لقب تحب أن تنادي به؟
- كم طولك ووزنك؟ ما رأيك بطولك ووزنك؟
- ما لون بشرتك وشعرك وعينيك؟ وهل تظن أنك شاب/ة جميل/ة؟ لماذا؟
- هل تحب الأصدقاء أم أنك تفضل الوحدة؟
- ما هي أحلامك للمستقبل؟ وما هي الخطوات التي تتخذها لتحقيق أحلامك؟
- كيف تصف علاقتك مع اخواتك؟ كيف تصف علاقتك مع اخوانك الأكبر أو الأصغر؟
- كيف تصف علاقتك مع أمك وأبيك؟ مع الأهل؟ ومع أي من الوالدين تمضي وقتاً أكثر؟
- ماذا يتمنى والداك أن تصبح عندما تكبر؟
- من هو برأيك أعظم رجل، ولماذا؟ ومن هي برأيك أعظم امرأة ولماذا؟
- كيف تصف علاقتك مع زملائك ومع معلميك؟ وكيف يصفك أصدقاؤك؟
- هل تتفق مع أوصافهم لك؟ لماذا أو لما لا؟
- ما هي الأشياء التي تشعر بالراحة؟ اذكر موقفين تشعر فيهما بالراحة.
- ما أنواع الأنشطة التي كنت تستمتع بها عندما كنت طفلاً؟ وماذا عن الآن؟
- ما الذي يحفزك؟ لماذا؟
- ما أكثر ما تخشاه في حياتك؟ لماذا؟
- ما هو رد فعلك الطبيعي على الضغوط؟
- ما هي الصفات التي تريد أن تراها في الناس؟ لماذا؟
- هل لديك الكثير من الأصدقاء بهذه الصفات؟ لماذا أو لما لا؟
- عندما لا توافق على وجهة نظر أحدهم، ماذا تفعل؟
- ماذا تحب أن تفعل في وقت الفراغ الخاص بك؟
- ما هو برنامجك التلفزيوني المفضل، لماذا؟
- ما هي المواد الدراسية التي تفضلها؟
- ماذا تحب أن تصبح عندما تكبر؟
- إذا كنت تملك الف دينار، ماذا ستفعل بها؟

- يجب الميسر عن الأسئلة أيضاً بابداعية ويراعي طرح الأدوار والأمور غير التقليدية وغير المحددة بالجنس لتكون ملهمة للمشاركين وتساعد في النظر للأمور من جوانب مختلفة.
- بعد انتهاء المشاركين من الإجابة على الأسئلة يسأل الميسر إن كان هناك من يرغب بمشاركة الآخرين بما كتب. ثم يسأل إذا وجدوا صعوبة في إجابة بعض الأسئلة، ولماذا؟ هل هناك أسئلة لم نسألها لأنفسنا سابقاً؟
- كيف كانت التجربة؟ ما الذي عرفناه من هذا النشاط عن أنفسنا؟ لو اجتمعنا مرة أخرى بعد عشر سنوات مثلاً، وملأنا الاستبانة نفسها، هل ستكون الإجابات مختلفة؟ ما الذي قد يتغير؟
- من المهم أن ينظر كل إلى ذاته ويحدد لذاته من هو وإلى ماذا ينتمي وكيف يتفاعل مع الآخرين.
- من الطبيعي أن تتغير إجاباتنا مع مرور الزمن لأننا نتغير وننمو، ننضج ونمر بتجارب جديدة، فالتغير لا يعني أنني شخص غير ثابت، وإنما يعني أنني أنضج وأتعلّم شيئاً جديداً من كل تجربة جديدة.

## أنا الطفل

- بنقاش مفتوح، لنحاول الآن أن نحدد أياً من هؤلاء الأطفال يعبر عنك في هذه اللحظة؟ ولماذا؟
- يوضح الميسر الشكل وما يعنيه كل موقع، بعد نهاية النقاش.



## أحبب نفسك في ثانية

في ختام جلستك الأولى ستحب نفسك في ثانية. يقف الجميع ويرفع كل يديه أمام جسمه، ثم يضع يده اليمنى على كتفه الأيسر والعكس بالعكس. والآن أنت تعانق ذاتك وتحبها.

## 4. معلومات إضافية للميسر:

الوعي الذاتي يعني معرفة واعية لشخصيتك الخاصة ومشاعرك ودوافعك ورغباتك وتحسس نظرة الآخرين لك، وتزيد تدريبات وعي الذات قدراتك على الملاحظة – بتخطي العالم الخارجي للتركيز على عالمك الداخلي ومعرفة مسببات معتقداتك، وأفكارك وكلامك وأفعالك. ويساعدك امتلاك الوعي الذاتي على تحمل مسؤولية أفكارك، وكلامك وأفعالك، علنا ودون خوف، مما يساعدك أيضاً على لجم التشكيك بالذات والأفكار السلبية. وتجدر الإشارة هنا إلى أن مراقبة المرء لذاته وملاحظتها لا تشكل بالضرورة تجربة مريحة، لأن ما ستكتشفه عن نفسك قد لا يرضيك. ومع ذلك، فإن ما سوف تكتشفه عن نفسك هو المعرفة

الأساسية التي من شأنها أن تساعدك على رسم مسار يحلو لك في الحياة. بعبارة أخرى، سيخرجك من الأخاديد التي قد تكون عالقا فيها فلا تقع في الأخطاء نفسها مرارا وتكرارا. ويتم ذلك عندما تصل إلى فهم واضح وتفهم للبيئة الداخلية الخاصة بك والتي تنطوي على أفكار وعواطف ومعتقدات وعادات وكلمات وأفعال تستخدمها عادة من دون وعي.

يتطلب وعي الذات أن تكون حاضراً وتأخذ وقتك للاسترخاء وسبر أغوار ذاتك بهدوء. وعملية معرفة الذات تدريجية تبدأ منذ اللحظات الأولى لولادة الإنسان وتستمر معه طوال حياته. والبشر هم أكثر الكائنات وعيا لذاتهم منذ نعومة الأظافر، فهم يقلدون بعض الحركات في سن الشهرين، ويتعرف الطفل إلى نفسه في المرأة قبل سن 18 شهراً. وفي سن الثلاث سنوات يفهم صورة أخذت له سابقاً، ثم يتطور وعي الذات إلى مستوى استيعاب نظرة الآخرين. ويبدأ وعي الذات بالتغير والتأرجح، فنكون غاية في الوعي لذاتنا في المواقف العامة في المجتمع ... أو قد نكون في حالة من الانفصال عن هذا الوعي إذ نغمس في القراءة أو مشاهدة الأفلام؟. ويتبدى وعي الذات متفاوتاً من شخص لآخر، فهناك من يحاول جاهداً أن يتعرف على ذاته بأن يكتشف كيف يتصرف إزاء المواقف المختلفة، وهناك من لا يفكر بما يفعله ويترك الأمور تسير. فتجد اليافع الذي يحاول تحدي أقرانه لمعرفة قدرته على المشاجرة، وذلك الذي لا يستمتع لحاجة جسمه للنوم ليعرف قدرته على السهر!! ومنهم من يبحث وراء سبب ردة فعله أو ما يحب أو يفعل، ومنهم من يعرف تماماً ما يحب أو ما يكره، أو يعرف تماماً كل نقاط ضعفه، أو يتقبل ذاته على ما هي عليه!

أما في عالم الحيوان، فتأظهر بعض الحيوانات درجة من وعي الذات، منها الفيل وقرود البابون ونوع من الدلافين وطائر العققق الأوروبي. وبسبب صعوبة قياس ما يفكر أو يشعر به الحيوان، لجأ العلماء إلى "تجربة المرأة"، حيث عمدوا إلى صبغ الحيوان باللون، أو وضع نقطة ملونة على جبينه وذلك دون أن يشعر الحيوان بذلك. ثم يوضع الحيوان أمام المرأة وتلاحظ ردة فعله. إذا كان الحيوان واعياً لذاته، فإنه سيعيد تموضع نفسه أمام المرأة ويعيد النظر إلى انعكاس صورته فيها وسوف يحاول لمس النقطة الملونة أو إزالتها. هذا يثبت أن الحيوان يفهم أن ما يراه هو انعكاس لذاته.

## قيمة الذات والثقة بها

تأتي معرفة الذات على شكل بحث عن قيم وغالباً ما يتبنى الشباب قيم المجتمع المحيط وذلك بهدف كسب تقدير من يحيطون بهم من كبار وجماعة شبابية. فكلما شعروا بالرضا، كَوّنوا صورة أكثر إيجابية عن أنفسهم توصلهم إلى الاستقلالية وتحمل المسؤولية ومساعدة الآخرين والتعامل مع الإحباط على نحو بناء. أما إذا كَوّن الشاب صورة سلبية عن نفسه بسبب الضغوط المحيطة، فهو يتحاشى تجربة الأشياء الجديدة، ويلوم الآخرين على أخطائه، ويتأثر سلباً بالإحباط، كما يحط من قدر نفسه ويكون سهل الانقياد للكبار كما للآخرين من سنه.

والهوية الشخصية هي الطريقة التي ينظر بها المرء إلى نفسه، فتؤثر في تقديره لذاته وتصرفه في المواقف. وتشمل الهوية أسئلة: من أنت؟ ما الذي يجعلك فريداً من نوعك؟ قيمك الخاصة؟ وهويتك الداخلية (شخصيتك)

وحضورك وقيمك.. الخ) وأهدافك الشخصية؟ وكيف ترى نفسك في العلاقة مع الآخرين؟ وكيف تظن أنك تبدو للآخرين أو ما يعرف بصورة الجسد؟ ويمكن لهويتك الشخصية أن تكون قريبة مما يتوقعه الأهل والمجتمع منك فتكون عندها في وئام مع الآخرين من حولك أو أنها قد تكون مختلفة جداً عما يراه الآخرون فيك، وعندها ستشعر أنه يساء فهمك وأن الحياة هي معركتك لجعل الآخرين يقدرونك كما أنت. وتكمن المشكلة في حال عمينا عن رؤية هويتنا الفعلية أو لم نقبلها تحت ضغط المجتمع والأعراف.

فهل أنت واع لذاتك وتشابهها واختلافها مع الآخرين (الأسرة، والأقران...)، هل تستطيع:

⇨ وصف الخصائص الشخصية والأشياء المفضلة لديك؟

⇨ تحديد المشاعر المرافقة للنمو وشرح أسباب محتملة لها؟

⇨ تفهم مشاعر الآخرين وتطلعاتهم المختلفة؟

⇨ إبراز المشاعر والمواقف الإيجابية لديك؟

⇨ التفكير بتجاربك على نحو يعمق فهمك لنفسك؟

### الموقف الحياتي

يفكر أحمد.. هل هذا أنا؟ إنه أنا لم أعرفه من قبل؟ هل كنت خجولاً ومنكمشاً على ذاتي دائماً؟ هل كنت أبدأ عصبياً ومزاجياً وعدائياً هكذا؟ ماذا حل بأهلي؟ لا أطيق طريقة تعاملهم معي؟ لا أحب الكبار حولي. لا أطيق كلام أبي ولا وجود أمي؟ ليتني أعيش وأمضي كل وقتي مع صديقي جاد. إنه يفهمني جداً. ولكن أهلي مزعجون فهم يوبخونني على أتفه الأسباب، لا يسألون عن رأيي ولا يحترمون مشاعري. عظيم يا أحمد! إنك تجد الوقت لتكلم ذاتك وتفكر بها. إنها بداية جيدة.

يقول سعيد: أنا أحب شعري الطويل وأظنه يجعل شكلي وحضورى أجمل. ولكن المدرسة ترفض الشعر الطويل للشبان والجميع، من جدتي إلى عمي إلى جارتنا يسمعونني التعليق بعد الآخر، ماذا يضيرهم في طول شعري، فهو يميزني في وقت لا يؤذيني ولا يؤذيهم.

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

تكمن الخطوة الأولى باتجاه اكتساب تقدير الذات في توضيح من أنت وما هي قيمك، لتتمكن من اتخاذ أهم قرارات حياتك كما تريدها أنت وليس كما يريد الآخرون. وسيكون ذلك عبر أسئلة مثل:

1. من أنت؟ ما الذي يجعلك تتأثر أو تهتز؟
2. ما الذي يجعلك فريداً من نوعك ومميزاً؟ لا أحد مثلك تماماً، فكن ذاتك المختلفة بكل جرأة.
3. ما هي القيم الخاصة بك؟ إذا كنت تريد أن تشعر بالرضا عن نفسك، فإنك بحاجة لفهم قيمك والالتزام بها. لأن التنازل عنها يؤدي إلى التعاسة وتدني احترام الذات.
4. ما هي هويتك الداخلية وشخصيتك و حضورك الفريدان اللذان تقدرهما؟ فالتركيز على إجابيات ما لديك وما يحلو من شخصيتك لمن حولك سوف يعزز من تقدير الذات لديك.



- 5 . كيف ترى نفسك في العلاقة مع الآخرين؟ إذا شعرت أن لك مكانة عالية، ستحس بالسعادة ويتعزز تقدير الذات لديك فتقبل نفسك بالقيم الخاصة بك وبلا مقارنتها بالآخرين. فمعاييرك الخاصة هي الأساس.
- 6 . أهدافك الشخصية وهي تمثل قيمك، لذلك ترسم أهدافك لتقربك أكثر إلى ذاتك الحقيقية. إن فهمك لذاتك ولقيمك سيجعلك قادراً على اتخاذ قراراتك على نحو يوصلك إلى حيث تريد أن تكون.

### 3. كيف تساعد الآخرين على تقدير الذات والثقة بها

#### ما هي القيم؟

- يعمل كل مشارك وحده ويملاً الفراغات في الجمل التالية: لا تطعمني سمكاً ولكن.....، مشوار الألف ميل يبدأ.....،.....أفضل من أن لا تأتي أبداً.
- يقرأ المشاركون إجاباتهم
- يوضح الميسر إن إجاباتنا أعلاه تبين اختلاف القيم التي تحرك كلا منا.
- يملأ الميسر الفراغات بطريقته وعلى نحو مبدع ويناقش القيم التي تحدد إجاباته.

#### قل لنا من انت

- ليتعرف المشاركون على بعض قيمهم الشخصية ويكتشفوا ذواتهم
- نشرح للمشاركين إن الانسان يملك الكثير من القيم التي يؤمن بها، ولكل انسان قيمه الخاصة به. وغالباً ما تكون القيم متشابهة ويؤمن بها معظم الناس، لكن الاختلاف فيما بينهم يأتي بمقدار تقدير كل شخص لقيمة بعينها. فهناك من تشكل لديه قيمة الصدق أهمية كبرى، وهناك من يشاطره القناعة ذاتها لكنه يعطي قيمة حب الناس أولوية على قيمة الصدق، وهكذا. فما هي القيم التي تشكل شخصية كل منا.
  - نقوم بتوزيع الورقة التالية – قيمتي، على كل مشارك.

#### ورقة عمل: قيمتي -رتب القيم التالية من 1 الى 15 حسب الأهمية بالنسبة لك. (الفكرة الأهم تكون رقم 1..)

- فرص متساوية للجميع
- السعادة
- الثراء
- المتعة والإثارة
- إنجاز الأعمال
- الصداقة الحقيقية
- السلام في العالم
- الراحة
- الحرية
- احترام الآخرين لي
- التميز (أن أكون الأكثر تميزاً في دراستي، مهنتي.. الخ)

- العدالة
- الصدق
- المساواة
- النزاهة

- يطلب من المشاركين تعبئة الورقة المساندة، فيرقم كل منهم القيم حسب أهميتها بالنسبة له.
- \*ملاحظة: لا يعطي الميسر رأياً في الاجابات، كأن تقول مثلاً هذا الترتيب أفضل من ذلك.
- بعد انتهاء المشاركين من العمل على ورقة "قيمي"، يبدأ الميسر بطرح الأسئلة التالية عليهم:  
هل سبق أن فكرت في هذه القيم؟ وهل سبق أن جهرت بهذه القيم أو عبرت عنها أمام أحد؟  
هل اكتشفت صفات لم تكن تعرفها؟  
هل وجدتم صعوبة في وضع ترتيب لهذه القيم؟ ولماذا؟ لماذا كانت هذه القيمة اختيارك الأول؟  
ما هو استنتاجك بعد أن قمت بهذا النشاط؟  
هل تتوقع أن هذا الترتيب الذي وضعت فيه القيم سيبقى ثابتاً على مدى السنوات؟  
ما الذي يمكن أن يغير ترتيبك لهذه القيم؟  
هل شعرت أن لديك من القيم والقناعات والمبادئ ما تعتبره ذا أولوية ولم يأت ذكره في القائمة؟ اذكرها.

#### المعرض

- لمعرفة ان الاختلاف بين الناس أمر طبيعي.. اعرض للمشاركين شكل جسم الانسان على ورقة قلابية
- يحاول كل مشارك أن يعمل رسماً خاصاً به على ورقة قلابية حيث يضع على الرسم ما يلي:
- داخل الرأس: ما يريد من أفكار أو أحلام تصف من هو (أمثلة: أنا أحب عائلتي، أنا أؤمن بتساوي البشر، أنا أحترم الجنس الآخر، أنا أحلم بعالم خالٍ من الحروب...)
- على الأيدي: ما يحب عمله في الحياة من هوايات/نشاطات أو عمل (أمارس الرياضة، أنظف بإتقان)
- مكان القلب: ما يصف شخصيته من مشاعر. ( أنا شخص فرح دائماً..)
- في الأرجل: طموحاته في الحياة (أريد أن أكون خبير كمبيوتر، لي عائلة وبيت جميل..)
- بعد ذلك يقوم المشاركون بتعليق أوراقهم في معرض لكل الرسومات. (كتابة الإسم على الورقة اختياري).
- يقوم المشاركون بالتجول في القاعة متأملين الرسومات المختلفة التي يحتوي عليها المعرض.
- يناقش المشاركون اكتشافاتهم من خلال الرسومات التي شاهدوها، أوجه الشبه والاختلاف بينهم ولماذا هناك تشابه؟ ولماذا هناك اختلاف؟ ومعنى الخصوصية.
- يلخص الميسر أنه من الطبيعي اشتراكنا كبشر بعدد من الأشياء، ويزداد هذا الاشتراك حين نكون من الفئة العمرية نفسها، نعاني من الضغوطات نفسها، وننتقل إلى الأهداف ذاتها إلى حد ما. لكن الرسومات تعكس الاختلاف الذي يشكل خصوصية كل منا، والتي ان فهمناها نستطيع التعامل مع بعضنا بعضاً بإيجابية أكثر.

#### 4. معلومات إضافية للميسر

- تتطلب معرفة الذات الصدق والشجاعة. فبعض الناس غير مستعدين لمواجهة الحقيقة عن أنفسهم. فتجد من لا يجروا أن يعرف من هو بحيث يضطر للتغيير، وهو لا يريد أن يتغير لما يتطلبه ذلك من جهد وصدق وشجاعة. فهناك مثلاً من يقدم نفسه وكأنه شخص يحب المتعة تبريراً لتحصيله المدرسي الضعيف، ولكنه

في الواقع مماثل، يؤجل القيام بواجباته المدرسية حتى آخر لحظة.. الأفضل لك فهم نفسك حتى لا تنشغل في صراعات داخلية خاصة بك وتسمح للقوى الخارجية بأن تصنع لك قالباً. في سعيك لمعرفة نفسك، قيم ذاتك بواقعية، فلا تعط نفسك أكثر أو أقل من قدرها، حتى لا تعمى عن نقاط القوة أو الضعف الخاصة بك، كما لا تترك الفرصة للآخرين للتقليل من شأنك ولا تترك فرصة لردود أفعالهم أن تشوش هويتك، إذ كيف يمكن لأي شخص أن يعرف عنك أكثر منك؟ فالإجابة على أسئلة: من أنا؟ أين أنا الآن؟ إلى أين أنا ذاهب؟ تحدد قدرتك على رسم مصيرك وتحقيق الامكانيات الخاصة بك.

قد تكون من الناس غير المستعدين لمواجهة الحقيقة عن أنفسهم. لذلك، كن على استعداد للاستماع للآخرين، وخصوصاً الآخرين الذين تعنيهم... دعهم يدفعونك لإعادة النظر في صورتك الذاتية. قد لا يكون أبواك مثاليين ومع ذلك، من وجهة نظر عملية، فقد أتاحت لهم فرصة مراقبتك وتكوين نظرة أكثر وضوحاً عن شخصيتك من أي شخص آخر. لست مضطراً لقبول وجهة نظرهم ولكن على الأقل استمع إليها.

أما القيم، فهي المزايا التي تعتبرها جديرة بالاهتمام، وهي تمثل أعلى أولوياتك والقوة التي تحركك. ويعتبر الطموح، والكفاءة، والمساواة وخدمة الآخرين، والنزاهة، والمسؤولية والدقة والاحترام والتفاني، والتنوع، والمتعة، والولاء، والمصادقية، والصدق، والابتكار، والعمل الجماعي، والتميز، والمساءلة، والجودة، والود، والكرامة، والتعاون، والتعاطف، والإنجاز، والشجاعة، والحكمة، والاستقلالية، والتحدي، والنفوذ، والتعلم، والرحمة، والانضباط / النظام، والكرم، والثبات والتفائل والمرونة، كلها من القيم التي قد تستخدم كنقطة انطلاق للتفكير والتعبير لدى الإنسان. وعادة ما تتشكل القيم الخاصة بك من كل ما حدث في حياتك وتشمل تأثيرات الأب والأم والأسرة، والانتماء الديني، والأصدقاء والأقران، والتعليم، والقراءة والإعلام. فتعرّف على هذه التأثيرات البيئية وحدّد وطور لنفسك مجموعة واضحة وموجزة من القيم والمعتقدات، والأولويات، وهي بعدها ستؤثر في كل حياتك.

## تأكيد الهوية والمسؤولية/ مقاومة الضغوط

هل أنت مستعد وقادر على:

- ⊞ إظهار السلوك الملائم والمسؤول بالنسبة لنفسك؟
- ⊞ السيطرة على أهدافك الشخصية ومستقبلك؟
- ⊞ قبول المسؤولية عن الأفعال والاعتراف بما ترتكب من أخطاء؟
- ⊞ إدارة عواطفك؟

هل توجه العناية والرعاية اللازمين لجسمك وذاتك؟ وهذا لا يشمل فقط النظافة اليومية، ولكن أيضاً ممارسة التمارين الرياضية بانتظام، والخيارات الغذائية الصحية، والراحة الجسدية والذهنية من أجل الصحة النفسية. هل تأخذ قسطاً كافياً من النوم المريح؟ هل تستمع إلى جسمك وتلبي احتياجاته؟ فكل امرئ احتياجات مختلفة عن الآخر في ما يتعلق بالغذاء والنوم والراحة والحركة. وبما أن لجسمك وظيفة ذات قيمة

عالية، عليك أن تراعي أمرين مهمين: أولاً - ما المهم بالنسبة لك؟ أي ما الذي تعيش من أجله كل يوم؟ والثاني - كيف يمكنك المحافظة على قدرتك على القيام بالأشياء التي تستمتع بها على أفضل حال؟ إن جسمك هو السفينة التي تصل بك إلى حيث تريد في سعيك نحو تحقيق آمالك وأحلامك.

إذا كنت توافق على أنه يجب التعامل مع الجسم بكل احترام ورعاية، فما عليك إلا أن تأخذ قرارات الحياة الصحية، مع العلم أنك ستخربقها أحياناً ولكن على الأقل كن واعياً أنك تفعل ذلك. فرعاية المرء لنفسه تكمن في تحمل المسؤولية عن سلوكه والتزاماته، والاختيار بين الصحيح والخاطئ، أخذاً مصالح المجتمع بالاعتبار.

## 1. الموقف الحياتي

الآخرون جميعاً أطول مني. وإنني لتعويض "التحدي العامودي" الذي أعاني منه، أسخر من الآخرين، وأقلل من شأنهم، لأشعر أنني "أطول". لذلك، ما أن صادفت إعلاناً حول "زيادة الطول"، حتى أرسلت المبلغ المطلوب وانتظرت وصول "سترة النجاة" بفارغ الصبر. وعندما وصلت الرزمة بالبريد، أغلقت الباب على نفسي وفتحت الرزمة فإذا بها دليل تعليمات وبوصلة. نعم، الأداة التي تحتوي على مؤشر ممغنط يبين اتجاه القطب الشمالي للأرض، وكان علي أن أتمدّد باتجاه القطب الشمالي فيجذبني المغناطيس وتستطيل قامتي. التزمت بالإرشادات إذ أنني بحاجة ماسة لإيجاد حل لأزمتي ... مهما بدا ذلك سخيلاً وغيباً.

أصدقائي يتابعون المسلسلات الأميركية ويتحسرون على حياتنا هنا كشباب، وهم يحبون التجمع في مطاعم الوجبات السريعة أو المولات أو المقاهي ليعاكسوا البنات و"يشيشوا" (يدخنوا الشيشة أو الأرجيلة)، والرقص والاحتفال في الحفلات إذا أتيح لهم ذلك، ويعتقدون أن تعاطي الكحول هو السبيل للمتعة.

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

تؤثر صورة الذات في طريقة تصرف المرء. فيؤدي تدني احترام الذات إلى مشاكل سلوكية. والسؤال المهم في هذا الإطار هو: "ما هو الأساس لصورة الذات لدينا؟ الصورة المسبقة الخاصة بنا أم تقييم الآخرين؟ المظهر الداخلي أم الخارجي؟ في عالم تحكمه المظاهر وصناعة وسائل الإعلام للصور، يأتي المظهر الخارجي كأهم المحددات لصورة الذات تليه المقتنيات ومن ثم الأداء ضمن الصورة النمطية التي تُرسم للشباب أو الشابة في هذا المجتمع الاستهلاكي. للقفز عن هذه المؤثرات، اعمل على التالي:

- كن على اتصال مع مشاعرك ... جد الوقت لتكون وحدك وتعرف نفسك وتكتب أفكارك.
- لا تنكر مشاعرك ... فإن المشاعر ليست خطايا. وحيثما دعت الحاجة، تبادل المشاعر مع الآخرين. ولكن ذلك لا يعني الإفصاح عن كل مكنوناتك حول كل المواضيع أو الأشخاص. فتعرف على نضج من ستشارك مشاعرك معه ... واحترس الإفشاء عن مشاعر أو حقائق قد تؤذي الآخرين.
- لا تسمح لمشاعرك أن تملّي عليك سلوكك. وتصرف وفق معايير خاصة تلتزم بها في سلوكك (مبنية على قيمك). فمن المهم إرساء مبادئ مسبقاً تركز إليها في المواقف المختلفة لتفادي الانسياق للعواطف.

يتدعم وعي الذات من خلال التفاعل مع الآخرين والتغذية الراجعة منهم، لذلك يجب الاستفادة القصوى من هذه

التغذية الراجعة. يتوجب تفحص وتقييم ما يلي:

- معرفة نقاط القوة واستخدامها بفعالية وتطويرها باستمرار، فذلك بأهمية العمل على نقاط الضعف.
- معرفة نقاط الضعف وكيفية البناء على نقاط القوة لتذليل الضعف.
- معرفة كيفية تحصيل التغذية الراجعة ليس من الكبار فقط بل أيضا من الأقران، واستقبالها والاستفادة منها، وأيضا إعطاء التغذية الراجعة للآخرين بحساسية وعلى نحو بناء دون التهاون في الوضوح والصراحة.

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

من أنا بقوتي وضعفي؟

للتعرف على صورة الذات

- يكتب كل مشارك 10 جمل تبدأ بعبارة : "أنا... "، من مثل " أنا امرأة شابة ذكية"، أو " أنا حقا صديق جيد للآخرين"، أكد على المشاركين أن هذه الجمل ستكون للاستخدام الشخصي فقط.
- يفكر كل مشارك قليلا بالنقاط التي كتبها عن نفسه، ويضع إشارة √ على الصفات التي يحبها وإشارة (؟) على الصفات التي لا يحبها، ويحلل لماذا يحب أو لا يحب هذه الصفات؟
- ينظر المشاركون كل إلى القائمة الخاصة به، ويلاحظ إذا كان تقديره لذاته عاليا أو أنه بحاجة إلى العمل على تطوير الصورة الذاتية الخاصة به أكثر؟
- يسأل الميسر المشاركين ما إذا تغيرت نظرتهم عن صفاتهم عندما اطلعوا على صفات الشخص الآخر؟ هل يرغبون في تغيير بعض صفاتهم الشخصية؟

أنت مشهور

لتحسس دور القيم في مواجهة الضغوط

- يوضع كرسي في مكان يراه الجميع ثم يطلب الميسر متطوع/ة
- سنجري مقابلة مع المتطوع لنعرف عنه أكبر قدر من المعلومات الشخصية. ويحق له عدم الإجابة عن أي سؤال إن رغب ذلك. والمشاركون هم ضيوف في غرفة التسجيل، فلا يحق لهم التدخل في سير المقابلة أو الإجابات، إلا حين يطلب منهم طرح أسئلة على الشخص. يكون المتطوع في المقابلة ذاته، ولكن بعد أن حدثت معه بعض التجارب التي أدت إلى أن يصبح شخصية مشهورة.
- بالاستعانة بأسئلة المقابلة أدناه، يطرح على الضيف/ة أكبر قدر من الأسئلة دون ترتيب، ضمن وقت محدد (5 دقائق). يطرح المشاركون أسئلة أخرى إن احتاجوا ذلك.
- بعد ذلك، يجلس متطوعون آخرون (حاول إعطاء الفرصة لمشاركين من كلا الجنسين في لعب دور الشخصية المشهورة) وتستمر العملية من ربع إلى نصف ساعة.
- نوع الأسئلة وكرّر تلك التي تراها مهمة أو ممتعة، كذلك دون الأسئلة الجديدة التي تلفت انتباهك.
- يجلس الميسر في الوسط في نهاية النشاط لتلقي الأسئلة (تستثمر هذه الفرصة بإعطاء إجابات تظهر العلاقة بين الجنسين، وهموم ذوي الاحتياجات الخاصة أو من يعيشون ظروفًا صعبة).

## ورقة عمل: أسئلة المقابلة (لا تتبع ترتيب الأسئلة)

- هل تشعر أنك إنسان محبوب؟
- من هم الذين تحبهم/ تحبينهم؟
- هل تكره نفسك؟ لماذا؟
- ما هو أهم قرار اتخذته في حياتك؟
- ما هي هواياتك؟
- ما هي أحلامك؟
- ما هي السعادة برأيك؟ من هو أكثر إنسان سعادةً باعتقادك؟
- ما هي توقعاتك للمستقبل؟
- ما أهم قضية تشغل بالك الآن؟
- من هو قدوتك في الحياة؟
- ما هو المكان الذي تتمنى أن تعيش فيه؟
- ما هي أكثر الأشياء التي قمت بعملها جنونا؟
- هل أنت إنسان سعيد؟
- ما هي مواصفات فتى/ فتاة أحلامك؟
- ما هو الإحساس الذي تشعر به معظم الوقت؟
- من هو أكثر إنسان تحبه على وجه الأرض؟
- ما هو الشيء الذي تتمنى أن تغيره في ماضيك؟
- ما هي أفضل صفة فيك؟ وما هي أسوأ صفة فيك؟
- هل تحب نفسك؟

- تناقش تجربة المقابلة بالتركيز على أن للمرء قيمة تدبر حياته وتحدد سلوكه لمواجهة ضغوط المجتمع وعدم الإنسياق للمؤثرات الأخرى على نحو كامل. ويعتمد إلى مناقشة ما يلي: ما هو الأساس لصورة الذات لدينا؟ الصورة المسبقة الخاصة بنا أم تقييم الآخرين؟ المظهر الداخلي أم الخارجي؟ في عالم تحكمه المظاهر وصناعة وسائل الإعلام للصور، يأتي المظهر الخارجي كأهم المحددات لصورة الذات، تليه المقتنيات ومن ثم الأداء ضمن الصورة النمطية التي ترسم للشباب أو الشابة في هذا المجتمع الاستهلاكي.

## الكاتبان

يدور هذا النشاط حول فكرة أنه من المهم جداً أن نؤمن بقدراتنا ونحاول ونحاول.

- أخبر المشاركين القصة التالية: " قبل وقت ليس بالبعيد ولد طفلان في مكانين مختلفين ... ورغم أنهما لم يلتقيا أبداً فقد عاشا نفس الظروف السيئة في طفولتهما، كانا فقيرين معدمين، ولكن - وللصدفة الغريبة- اكتشف الاثنان في نفسيهما موهبة رائعة، الكتابة. كان إذا جلس أي منهما ليكتب انسابت الكلمات على الورق. ظل واحد منهما فقط يكتب إذ كبر ورغم الظروف الصعبة حاول وحاول حتى صار واحداً من أهم كتاب الرواية العرب، هذا الكاتب هو "حنا مينة"... أما الطفل الآخر فلا أحد يعرف من هو..."
- يناقش المشاركون الأسئلة التالية:

- ما علاقة هذه القصة بموضوع الوعي بالذات واكتشاف القدرات؟

- "الإيمان بالقدره على فعل المستحيل هو ما يحوّل الناس العاديين إلى أساطير". نتكلم عن هذا.
- هل تؤمن أنت بقدرتك على فعل أي شيء؟ لماذا/ لم لا؟

## آه يا أحمد!

لاختبار أشكال التعبير عن المشاعر المختلفة

- يدعى المشاركون للوقوف في دائرة .
- تذكر للمجموعة بأن هناك العديد من الطرق التي يمكن التواصل من خلالها بما فيها حركة الجسم أو نبرة الصوت وتشرح لهم أن هذا النشاط يستخدم أياً من أساليب التواصل العديدة بين الناس.
- فلنر كيف يمكن أن نقول "آه يا أحمد!" محملة بمختلف أنواع العواطف، الغضب، أو الفرح...
- في الدائرة، يقول كل مشارك العبارة باستخدام لغة الجسم ونغمة الصوت وتعبيرات الوجه المختلفة.
- بعد أن يشارك كل مرة أو مرتين، ندوّن على اللوح قائمة بالعواطف المختلفة التي أبديت في هذه العملية. من بعض المشاعر التي تذكر: الحزن، الغضب، الخوف، القلق/ الذنب، خيبة الأمل/ الفرح، الحب، السعادة، الضحك/ الألم، الارتباك، الغضب، والاكتئاب/ الغيرة، الأسف، البؤس، التوتر.
- إجراء مناقشة عن العلاقة بين إدارة المشاعر وتجنب المشاكل.

## معرض إدارة العواطف

- يساعد هذا التمرين على تحديد استراتيجيات إدارة العواطف بشكل فعال واتخاذ الإجراءات الصارمة والقرارات الصحية. لذلك، يتم إعداد رسوم بيانية للوجه مع عبارة: "كيف تدير الشعور ب \_\_\_\_\_"
- قضاء بضع لحظات لمناقشة كيف قد تترجم بعض المشاعر إلى سلوك محفوف بالمخاطر. ولكن، كيف يمكن تعلم إدارة العواطف بشكل يساعد على الحد من السلوك الخطر؟ ليس من السهل "إدارة" مشاعر قوية للغاية مثل الغضب أو المشاعر تجاه الجنس الآخر، أو الغيرة، أو الإمتناع عن رغبة في تعاطي الكحول أو المخدرات، ولكن من المهم جداً أن نقوم بتطوير استراتيجيات لذلك. فإذا كنت تشعر بالغضب الشديد وتريد ضرب شخص ما، ماذا تفعل للسيطرة على هذا الشعور؟
  - يكتب المشاركون العواطف المختلفة التي تنتابهم في الفراغات على الرسم البياني للوجه ثم توضع في جميع أنحاء الغرفة.
  - توضع مخططات وجه مختلفة في جميع أنحاء الغرفة مكتوب عليها: "كيف تدير الشعور بالغضب؟"، "كيف تدير الشعور بالحزن؟"، "كيف تدير المشاعر العاطفية؟ أو كيف تدير المشاعر تجاه الجنس الآخر؟"
  - لمدة 15 أو 20 دقيقة، يتحرك جميع المشاركين في جميع أنحاء الغرفة ويكتبوا على الرسم البياني للوجه استراتيجيات كل منهم لإدارة العواطف المدرجة. مثال واحد من الرسوم البيانية للوجه عند الانتهاء، سيكون: كيف يمكنني إدارة الشعور بالغضب؟

- العد إلى 10.
- السير على الأقدام بعيداً ثم العودة في وقت لاحق.
- أقف وأحل لماذا أنا غاضب حقاً.
- التفكير في الوضع من وجهة نظر الشخص الآخر.
- الصلاة أو التأمل.

- التفكير في قصة مضحكة.
- محاولة التواصل وحل الموقف سلمياً.
- بعد استنفاد جميع الأفكار، يسير المشاركون في المعرض لقراءة كل لوحة.
- يجلس المشاركون ويناقشون أفضل الأفكار؟ وأي منها غير واقعية؟ وهل سيستخدمون أيّاً منها؟
- في نهاية الجلسة، يطلب من كل مشارك ذكر العاطفة التي تعلم السيطرة عليها، و ذكر استراتيجيتين أو ثلاث استراتيجيات سيحاول استخدامها للتحكم في تلك المشاعر.

### ترسيخ ذهني

- لنقف جميعاً، نرفع كفي اليدين (أمام بعضهما كما في حال التصفيق). يعبر الكف الأيسر الصورة السابقة للأمور والكف الأيمن عن ما تعلمناه اليوم. لنجمع الإثنين معاً، بالتصفيق.

### 4. معلومات إضافية للميسر:

"القيم" مهمة لكل منا، ولا يحكمها بالضرورة القانون أو الرقابة الأسرية. فإنك قد تختار عدم التدخين رغم أن التدخين يعتبر قانونياً في سن معينة، لأن قيمك الشخصية توجه سلوكك بهذا الاتجاه. وتوجه قيمنا سلوكنا في ما نشترى أو ما نفعل وفي تقييم ما إذا كان موقع التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك مثلاً يلبي حاجتنا. ونقدر أنفسنا أكثر إذا عرفنا أن نقدر ما نستحق ونرفض ما يزعجنا، فتقدير النفس يجعلنا نفرغ وقتاً لتلبية الآخرين ووقتاً لتلبية أنفسنا بدلاً من إرضاء الآخرين على حساب رضانا وإهمال ما نريد. فتجعلنا معرفتنا بذاتنا نوازن بين طرفي المعادلة. علماً أن مفهوم الذات يتحدد بالهوية الشخصية والهوية الاجتماعية. إذا ربط الشباب احترامهم لذواتهم بعوامل خارجية، زادت رغبتهم في الحصول على تقدير الآخرين لهم. وكلما زادت هذه الرغبة، وقعوا ضحيتها وخسروا احترامهم لذواتهم. إن جزءاً من احترام الذات هو معرفة كل امرئ لخصائصه، واحترام الذات هو حجر الأساس في الثقة بالذات. والتواضع مبني على احترام الذات. فباحترامه لذاته يتعرف الشاب إلى قوة هذه الذات، وبالتوازن بين احترام الذات والتواضع يتقبل ويقدر خصائصه من داخله. يساعد التواضع المرء أن يكبر بكرامة وتماسك بدون حاجة إلى إثبات الذات من خارجه كذلك يساعد التواضع على التخلص من الغرور. قد يساعد تشجيع الشباب على التفكير بأبطال يعتبرونهم قدوة لهم في بناء التوازن بين احترام الذات والتواضع.

لا يحدث تطوير الوعي الذاتي من خلال قراءة الكتب فقط، بل من خلال أنشطة محددة تزيد قوتنا في المراقبة والتغيير بعدها. والقدرة على تغيير اتجاه حياتك تحتاج قوة شخصية. ومثال بسيط لممارسة قوة الشخصية هو تغيير العادات، كتغيير عادة التدخين مثلاً، أو الالتزام بنظام لتمرارين رياضية يومية أو السيطرة على انفعال ضد شخص يستفزك. فيكون مقياس قوة الشخصية هو السرعة والكفاءة التي يغير بهما المرء نمطاً سلوكياً، علماً أن هناك فرقاً بين قوة الشخصية والانضباط الذاتي. والرغبة عامل رئيسي في القدرة على تحويل عادة فاشلة إلى نمط سلوكي ناجح. وما يجعلنا نفكر أننا لا نملك قوة الشخصية أو الانضباط الذاتي قد يكون عدم وجود رغبة حقيقية في التغيير. والرغبات المتنافسة هي سبب أساسي للفشل في إجراء تغييرات في حياة المرء. فمثلاً بين أن تأكل طعاماً صحياً أو وجبة سريعة، تتنازع الرغبة في المتعة والهدف في تناول الطعام الصحي، فتحدث تضارباً في جدول



أعمالك وتستنزف طاقتك في هذا الصراع، فتفشل وتقع نفسك أنك عاجز عن ضبط الذات لتحقيق النجاح. والطريقة الفعالة جداً لتخطي ذلك وكسب قوة الإرادة الشخصية هي أن تمتنع عن الاتفاق مع أفكار التخريب التي تؤكد أنك عاجز عن التغيير.

- قوة الشخصية هي أيضاً مقياس لمدى القدرة على تركيز الانتباه. فالقدرة على تركيز الاهتمام على الخاص هي وسيلة للتنقل بين الرغبات المتضاربة. فلا ينشغل جهدك الذهني بكيفية حل المشكلة المعقدة بل بكيفية التزام الهدوء لحل المشكلة. إذا كنت تريد أن تركز انتباهك على عادة جديدة مثل ممارسة الرياضة، فأنت بحاجة إلى سحب انتباهك بعيداً عن شيء آخر من خلال الامتناع عن بعض العادات القديمة لبناء حياتك بالطريقة التي تختارها، ومن خلال تنمية الذكاء العاطفي في مجالات رئيسية خمسة:
- معرفة المرء لعواطفه ومشاعره يؤدي إلى إدارة أفضل لحياته.
- إدارة العواطف والتعامل مع الظروف الصعبة في الحياة للعودة السريعة إلى نمط الحياة الطبيعي.
- تحفيز الذات الذي يساعد في ضبط النفس، وعدم الانقياد خلف الأهواء بهدف الإنجاز والمباهاة.
- تحسس عواطف الآخرين، فالوعي العاطفي الذاتي هو الخطوة الأولى للتعاطف مع الآخرين وحاجاتهم.
- إدارة عواطف الآخرين. فيمكن مثلاً حل النزاع من خلال تهدئة المشاعر السلبية لدى الآخر.

## المهارات الإدراكية

### القدرة على التفكير الإبداعي والنقدي

هل أنت مستعد وقادر على:

- ↔ التخييل ورؤية الأشياء بطريقة مختلفة عن الآخرين وتحدي الأفكار والمسلّمات؟
- ↔ صياغة الأسئلة وطرحها؟
- ↔ استخدام المصادر العلمية الموثوقة والتمييز بين الحقائق والآراء؟
- ↔ تحمل عدم الوضوح والفوضى خلال العمل على استخراج حقيقة جديدة؟
- ↔ فصل العواطف والمشاعر عن عملية التفكير؟
- ↔ مواجهة المشاكل والتصدي لها بطريقة خلاقية؟

### 1. الموقف الحياتي

عندما يواجه الكثير من الناس عقبة ما، يضيّقون أفقهم بدل أن يوسّعوه، فمثلاً إذا كان حلم أحمد أن يصبح طبيباً بيطرياً، لأنه شغوف بالحيوانات، يهلع ويصيبه اليأس عندما لا يُقبَل في كلية البيطرة، ويقول: "دُمّرت حياتي برمتها". لا يفكر أحمد بشكل نقدي فيجعل أمامه احتمالين فقط لا ثالث لهما: أن يكون طبيباً بيطرياً أو لا يكون شيئاً. ولكن لو فكر قليلاً بشكل خلاق في المهن الممكنة التي يمكن أن يستثمر فيها شغفه بالحيوان، لأدرك بأن خياراته لا تحد: فقد يمتلك محلاً لبيع الحيوانات الأليفة وقد يصبح مدرباً للحيوانات أو مصمماً لحدائق الحيوان أو مصوراً للحياة البرية إلخ.. هل يصعب استخدام مهارة التفكير الإبداعي؟ فغالباً ما لا

يستخدم الناس مثل هذه المهارة حتى بلوغهم منتصف العشرينات من العمر أو بعد أن يكونوا قد قضوا عدة سنوات في التعليم العالي- هذا إذا استخدموها. لكن ذلك لا يعني أن الناس لا يستطيعون التفكير بشكل نقدي.

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

بهدف الإبداع والخروج عن المألوف، فكك الجوانب الستة للصندوق وذل الحدود التي تعيق انطلاقتك، كالتالي:

1. تفادِ الإستنتاجات أو الفرضيات المتسرعة، كأن يقول بيل غيتس تكفي ال 640 كيلو بايت لجميع مستخدمي الإنترنت. أو أن تقول أنت إن موقع الطبيب هو الأهم في المجتمع.
2. تخطِ الإدمان على الوضع الراهن والخوف من التغيير، الذي يعيق توقعك إلى ما هو أبعد من الوضع الراهن. لا أستطيع أن أتجاوز رغبة الأهل في اختيار دراستي.
3. لا تفرط في العقلانية واستخدام منطق الخط المستقيم، واللجوء للتقييم السابق لأوانه. " ليس كل ما يهم يمكن عده؛ وليس كل ما يمكن عده مهماً" – أينشتاين. لن يسمح معدلي بدراسة ما أريد، أي الطب البيطري.
4. تخطِ الرؤية الضيقة التي تعيق رؤية العلاقات الجديدة. إذا كانت دراستك للطب البيطري دافعها اهتمامك بالحيوانات، ما هي المساقات الأخرى التي تلبي هذا الإهتمام؟
5. تحمل الغموض واحتمل الفوضى الانتقالية دونما حاجة لقبول أول ما 'يبدو محققاً'. "والآن بعد أن وجدنا المفارقة، بات لنا أمل في إحراز تقدم" - نيلز بوهر
6. حقق الدافعية الذاتية، متفادياً الجمود والخمول والالتزام بموقع منفذ الأوامر. "سأتصرف كما لو كان ما أقوم به سوف يحدث فرقاً" - وليام جيمس

أما استخدام مهارة التفكير النقدي فيتطلب قواعد، منها:

1. طرح أسئلة "لماذا" عن أي شيء يدهشك، واعتماد موقف الاندهاش دائماً.
2. تحديد القضية وطرح الأسئلة التفصيلية والاستيضاحية.
3. تفحص الأدلة والبراهين أخذاً بالاعتبار أعمال فكري فيما إذا كان يمكن اعتماد مصدر هذه الأدلة.
4. تحليل الافتراضات والتحيزات وتأثيرها على الاستنتاجات.
5. تجنب الاستنتاج الانفعالي وتدخل العاطفة بالتفكير.
6. تفادي الإفراط في التبسيط والتغاضي عن العقبات.
7. التفكير بطريقة خلاقة وبتفسيرات أخرى.
8. تحمل النتائج المؤقتة والفوضى والنشوش واستخدامها في صياغة أسئلة خلاقة تقربك إلى النتائج.

## 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

هذه خمسة تمارين لتوضيح مفهوم التفكير الإبداعي وإعطاء الفرصة للمشاركين بأن يعبروا عن أفكارهم أيّاً كانت وحثهم على "التفكير خارج الصندوق، أي خارج إطار المألوف" وإعادة الاعتبار لأنفسهم كمبدعين من خلال التفكير والمرح.

### إلى أين يتجه الباص:

- يرسم الميسر باصاً من الجنب ودون إظهار المقدمة ويسأل عن اتجاه الباص ولماذا؟ إنه إلى يسار المشاهد لأن الباب من الخلف.

### لعب أدوار- طالب التوجيهي والطب البيطري:

يقوم إثنان من المشاركين بتمثيل مشهد ويأخذ أحدهم شخصية طالب التوجيهي الذي لم يحصل على معدل كافٍ ليدرس طب البيطرة (استخدم نص دراسة الحالة أعلاه) يناقش حاله مع صديقه الذي يفكر بإبداع ويفتح له آفاقاً للمستقبل كان يجدها مظلمة...ويقتنع أحمد بمهنة مدرب حيوانات..

- يغلق المشاركون أعينهم ليذهبوا في رحلة خيالية...يتخيلون حياة أحمد ثم يخبر كل منهم ماذا رأى.

- يكتب الميسر: الاكتشاف هو أن تنظر الى شيء ينظر إليه الجميع وتراه مختلفاً.

### اختبار مفهوم التفكير الإبداعي:

- يقف المشاركون في دائرة وأحدهم في الوسط، يومي بحركة تدل أنه يفرشي اسنانه مثلاً.

- يسأله مشارك آخر: ماذا تفعل يا ..؟. فيجيب بشيء مختلف عما كان يوميء به (امشي على القمر، مثلاً).

- يذهب المشارك الذي سأل إلى الوسط ويبدأ بالإيماء بالحركة التي قالها من سبقه (فيمشي على القمر).

- تكرر الخطوات حتى يأخذ كل مشارك دوره في الوسط.

- يسرد الميسر مقدمة في التفكير الإبداعي، موضحاً الغرض من الجلسة ألا وهو فهم التفكير الإبداعي وممارسته بالتمرينات والألعاب... ثم يسأل ماذا نعني بالتفكير الإبداعي؟ هل تستطيع إعطاءنا بعض الأمثلة؟

### قابلية الإبداع المتواصل:

- يفرغ الميسر أحد جدران القاعة أو خارجها حيث تعلق أوراق بيضاء، فيصبح "حائط الإبداع"، يكتب عليه

المشاركون إجاباتهم . يبقى حائط الإبداع على مدار ورشة العمل، ليتمكن المشاركون من عرض أفكارهم.

- لتحفيز القابلية للتفكير الإبداعي، يطلب الميسر من المشاركين إعطاء خمس أفكار جديدة للورشة القادمة

وكتابتها على الأوراق البيضاء. ويطرح الميسر كل يوم في الورشة موضوعاً يتطلب من المشاركين

التفكير بإبداعية، كما يترك للمشاركين مجالاً لاقتراح مواضيع للتفكير.

- ثم يطلب الميسر منهم تأليف أقصر جملة ممكنة من 5 كلمات لا تترابط منطقياً، مثل: رصين، بنزين،

دودة، حقيبة يد، طبيب.

- ستجد أنك لن تستطيع إيقاف تدفق الأفكار من المشاركين، كما من المحيطين بالورشة. وهذه بعضها:

- كان للطبيب مريضاً رصيناً، ابتلع دودة مغطاة بالبنزين داخل حقيبة.

- في الطريق إلى الطبيب الرصين، نفذ البنزين من سيارة سمر ووجدت دودة فوضعتها في حقيبتها.

- توقف الطبيب الرصين للتزود بالبنزين فوجد دودة ووضعها في حقيبة يد زوجته.

- لتحويل التركيز إلى مسار الإبداع، يبني الميسر على الجواب الأخير ويطرح السؤال: لماذا قد يضع

الطبيب الرصين دودة في حقيبة يد زوجته.. من أبدع الإجابات على هذا السؤال: "بعد أن وجد الطبيب نفسه

رصيناً جداً، رأى أن العلاج الوحيد هو فعل شيء مجنون، مثل وضع دودة في حقيبة يد زوجته.

## سلوك الإبداع- أنت في الصندوق، كيف تخرج منه؟

كما ذكرنا، نحن بحاجة إلى أن نتجنب البقاء داخل الصندوق المغلق لننطلق بالتفكير الإبداعي، ولذلك فإن أول ما علينا القيام به هو تجاوز السلوكات والمواقف السلبية التي نواجهها والتي تمنع التفكير الإيجابي (أنظر في معلومات إضافية للميسر أدناه).  
يطرح الميسر سؤال: هل يمكنكم تمييز "معوقات الإبداع" لدى بعض المحيطين بكم، نحتاج أن ندرك هذه المواقف حتى نتخطاها ونحتاج إلى تعزيز المواقف الإيجابية للخروج من الغرف المغلقة وجعل الأفق مدانا.

## وهذه بعض التمارين لتطوير الفكر الناقد:

### المقهى: مقدمة لتطوير الفكر الناقد

- يقوم ثلاثة من المشاركين بتمثيل المشهد التالي بطريقتهم الخاصة لمدة دقيقتين. والمشهد: شخصان يجلسان في مقهى وبينما يتحدثان يحصل أمامهما حادث سيارة، لحسن الحظ لم يصب أحد بأذى. لكن يخبرهما أحدهم بأن أحد السائقين شاب في الثامنة عشرة، ومن دون أن يعرفا من المخطئ، يدور بينهما حديث عن مشاكل الشباب واستهتارهم وافتقارهم للمسؤولية. و ينتهي المشهد.
- يناقش المشاركون المشهد، يتناول الشباب للنقاط التالية:
- ما هي الأخطاء التي ارتكبتها الشخصيات في المشهد؟
- ما رأي المجموعة بكلام الرجلين حول الشباب؟ وهل كانا عادلين في حكمهما، لماذا؟
- ماذا كان على الرجلين أن يفعلوا قبل أن يصدرا حكمهما؟
- من أهم صفات المفكر الناقد: عدم التسرع في إطلاق الأحكام قبل التأكد من المعلومات، وأيضاً إطلاق التعميمات بحذر شديد. وماذا يمكن أن نستنتج أيضاً من صفات المفكر الناقد؟
- على لوحة قلابة نضع عنوان "صفات المفكر الناقد"، ونكتب عليها ما توصلنا إليه ثم نعلق اللوحة في مكان ظاهر للجميع. وسوف نستمر بوضع النقاط حتى نهاية هذه الجلسة.

## نشاط بديل- ستة أشخاص في المركب

- يروي الميسر قصة المركب الغارق وعلى متنه ستة أشخاص: طبيب أطفال وممرضة ولاعب كرة قدم وشيخ جامع وضابط أجنبي وقاضٍ
- يطلب الميسر من المشاركين اتخاذ قرار في من هم الأشخاص الثلاثة الذين سيرمونهم في الماء لإنقاذ المركب من الغرق.
- يفكر المشاركون لدقائق ثم يدلون بأرائهم
- يضيف عندها الميسر معلومات إضافية حول الركاب فيقول: طبيب أطفال قضى الكثير من الأطفال بين يديه بسبب أخطائه الطبية، والممرضة مخلصه ومتفانية في عملها، رفع لاعب كرة القدم إسم وطنه عالياً، شيخ الجامع لم يقل يوماً كلمة حق، والضابط الأجنبي رفض القتال في العراق وفلسطين والقاضي ظالم جداً.
- يناقش القرار قبل وبعد المعلومات الإضافية ويظهر أهمية طرح الأسئلة وتجميع المعلومات واتخاذ القرار بناءً على الحقائق وتحليلها وليس بناءً على العنصر الذاتي والأحكام المسبقة.

## حقائق و آراء

من أجل تدريب الشباب على مهارة التساؤل والتفكير في ما يطرح عليهم من أفكار.

- يتناول الشباب الأفكار التالية بالمناقشة من حيث منطقيتها وصحتها بناءً على النشاط السابق:

- من المعروف أن الكبار عندهم معلومات أكثر من الصغار.
- الكل يقول أن اللون الأزرق أجمل الألوان.
- "الكل يغش! لذا غششت مثلهم".
- "لا يمكن أن يسافر الإنسان عبر الزمن!"
- الاستنساخ ليس فيه أي فوائد.
- الفتيات عاطفيات، هذا معروف.
- لا أحد يحب هذه الأكلة.
- لا بد أن هذا الرجل سارق، لأن كل الناس في حارتنا يقولون عنه ذلك.

#### أسئلة...أسئلة؟

للتعرف إلى معايير التفكير الناقد تأخذ كل مجموعة إحدى العبارات أعلاه.

- ينقسم الشباب إلى مجموعات ثم تعطى كل مجموعة نسخة من الأسئلة التالية:

1. ماذا نسأل كي نتأكد من أننا نفهم الفكرة أو المشكلة المطروحة على أكمل وجه؟
  2. ماذا نسأل كي نحصل على كل المعلومات الضرورية حتى لا نضطر للتوقع أو الافتراض؟
  3. ماذا نسأل كي نتأكد من أن الفكرة المطروحة حقيقة وليست رأياً؟
  4. ماذا نسأل كي نتأكد من منطقية الأفكار المطروحة وارتباطها بالموضوع؟
  5. ماذا نسأل كي نتأكد من أن الأفكار المطروحة تؤدي فعلاً إلى النتائج التي قُبلت؟
- يقوم الميسر بكتابة معايير التفكير الناقد (تجدها في "المعلومات الإضافية للميسر"، أدناه) على بطاقات ثم يوزع البطاقات على جدران الغرفة (يلصقها).
- مهمة المجموعات هي توزيع الأسئلة أعلاه على المعايير.
- تقوم المجموعات بوضع شخص واحد منها يحمل الأسئلة التي اتفقوا عليها تحت كل معيار. (مثل: يحمل أحمد أسئلة معيار الوضوح ويقف تحت بطاقته على الجدار، وتفعل نور نفس الشيء بمعيار الدقة وهكذا...)
- المجموعة الفائزة هي المجموعة التي ينهي أفرادها توزيع الأسئلة ويقفون تحت البطاقات الصحيحة أولاً.
- تناقش المجموعات ما وصلت إليه ويعرض الميسر توزيع الأسئلة ويضيف المشاركون أسئلة جديدة

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

الإبداع هو القدرة على الابتكار وتوليد أفكار جديدة، أو إعادة تطبيق الأفكار الموجودة بطريقة مختلفة. عند مشاهدة الأطفال يلعبون، نلاحظ أن الجميع يمتلك القدرة على الإبداع. فالإبداع بدايةً موقف لتقبل التغيير، والاستعداد للعب بالأفكار والاحتمالات، والمرونة في التوجهات والقدرة على الاستمتاع بالموجود أثناء العمل على تحسينه، وتجاوز ضغط المجتمع للاكتفاء والقبول بالموجود. وهو مسار من العمل الجاد والمستمر للتحسين التدريجي للأفكار والحلول، يستمر فيه المبدع ما لم يتم نشر إبداعه للفائدة العامة.

#### معيقات الإبداع

- رد الفعل على المشكلة غالباً ما يكون أكثر إعاقة من المشكلة نفسها. فإن في كل مشكلة فرصة، ويتطلب

ذلك (1) فهم الفرق بين ما لديك وما تريد، أو، (2) الايمان بأن هناك واقعا أفضل من الوضع الحالي أو، (3) اعتبارها فرصة لعمل إيجابي. فالسعي لمواجهة المشاكل بقوة ينمي الثقة، ويزيد السعادة، ويعطيك إحساسا بالسيطرة على حياتك.

- لا يمكن القيام بذلك. إنه موقف الانهزام قبل المعركة وإعطاء المشكلة أهمية أكبر من حجمها الفعلي. فقد يكون الانهزام مريحاً، ولكن ما كان لنا أن نخترع الطائرة ولا أن نجد علاجات للأمراض ولا أن نغزو الفضاء، لو اعتمدنا هذا الموقف. فالمستحيل يستهلك وقتنا وجهداً أكثر.

- لا أستطيع أن أفعل ذلك. بعض الناس يعتقدون أن الحل لدى غيرهم من الخبراء، فهم ليسوا (أ) بالكفاية المطلوبة، (ب) أو المهندسين، أو (ج) كذا وكذا. لكنهم يسهون عن حقيقة أن مخترعي الطائرة، الأخوين رايت لم يكونا مهندسي طيران، بل كانا مصلحي دراجات هوائية وأن مخترع مطفأة النار كان قائد ميليشيا. إن الذهنية الإيجابية والدافعية أي الاستعداد لتوظيف الجهد أكثر أهمية من أجهزة المختبر. وتذكر أنه حتى لو كنت لا تتمكن من القضاء على المشكلة تماماً، إلا أنه يمكنك دائماً القيام بشيء ما لتحسين الوضع.

- ولكنني لست مبدعاً. أنظر إلى الأطفال الصغار يلعبون فتعرف أن معظم الناس يتحلون بالإبداع الذي يلجم مع الزمن من خلال التعليم التوجيهي التلقيني، عليك أن تسمح لنفسك باستعادة بعض منه، لتدهش نفسك. - هذه حركات صبيانية. نجهد أنفسنا للالتزام بدور الناضج المحترم فنسخر من الإبداع اللعوب الذي يميز الأصغر سناً. ولكن إذا كنت تحل مشكلة تنفذ مستقبلك أو تمنع صديقاً من الانتحار، فلن يهكم ما إذا كان الناس يجدون طريقتك في الحل " صبيانية"؟

- ما قد يظن الناس بي؟ إنها الضغوط الاجتماعية القوية التي تدفعنا للانصياع للمتعارف عليه بدل الإبداع.

أما محفزات الإبداع، فتتضمن:

- الفضول: الذي يدفع المبدع لفهم الأشياء دونما حاجة لتبرير فضوله، فإذا سألته "لماذا تريد أن تعرف ذلك؟" كان جوابه "لأنني لا أعرفه"، فالمعرفة ممتعة وهي غالباً مفيدة بطرق غير متوقعة.
- التحدي: إذ يحب المبدعون استكشاف وتحدي الفرضيات والمقترحات والمعتقدات. وبتحدي بعض المسلمات تتطور الأفكار والحلول والتوجهات الجديدة.
- الاعتقاد بوجود حل لمعظم المشاكل: فتجد لدى المبدع قناعة أنه يمكن دائماً فعل أي شيء للتعامل مع أي مشكلة من خلال توظيف الوقت والجهد لذلك.
- القدرة على تأجيل الحكم: فالعديد من الأفكار الجديدة تبدو غريبة وحتى مثيرة للاشمئزاز لأنها جديدة وغير مألوفة. وعندما تجلو وتتبدى الحقائق الجديدة، تصبح هذه الأفكار واضحة القيمة والأهمية. وحتى ذلك الحين، تواجه بالرفض وتتطلب مثابرة أصحابها على حمايتها وتغذيتها.
- رؤية الجيد متضمناً في السيء: إذ يبحث المبدع عن الإيجابي في أضعف الحلول التي يتوصل إليها.

**التفكير النقدي أو التفكير الناقد** فهو مصطلح يرمز لأعلى مستويات التفكير ويرتكز إلى تمييز الحقائق والتفريق بين المعلومات، وإلى المرونة والملاحظة صياغة الاسئلة والتمييز بين الافتراضات الصحيحة والخاطئة، ومن معايير الوضوح والصحة والدقة واتساع الأفق والمنطق.

فهو يعتمد على التحليل والفرز والاختيار والاختبار ويتحدى أفكار الآخرين، ويقومها بالبراهين والأدلة العقلية. ويعد التفكير الناقد من متطلبات القدرة على التفكير الإبداعي، فيشجع على حسن الإصغاء للآخرين

وتوظيف العقل، واحترام الآراء ومحاكمتها بالحجة البينة والمنطق الواضح. فيتعلم المرء أن يستمع، وكيف يسأل ويجيب، أو يدلي برأيه من منطلق أن الحوار السليم والتفكير المنطقي يقودان إلى النجاح. كذلك، يتقبل المرء النقد، لأن ليس كل ما يفكر به صحيحاً. وتكمن أهمية التفكير الناقد في أنه:

- 1- يساعد المرء على قبول النقد، وعلى الاستفادة من ملاحظات الآخرين حول ما يطرحه من أفكار.
- 2- يمكن المرء من استيعاب آراء الآخرين، ويزوده بالقدرة على الاستفادة منها.
- 3- يزود الإنسان بالعدل والدقة في إصدار الأحكام الموضوعية على آراء ومعتقدات الآخرين.

وأما **معايير التفكير النقدي فهي** تلك الموصفات العامة المتفق عليها لدى الباحثين في مجال التفكير، والتي تشكل موجّهات لكل مفكر نقدي، والتي ينبغي ملاحظتها والالتزام بها. وحتى تُصبح هذه المعايير جزءاً مكملاً لنشاطات التفكير، يجب على الشخص أن يُراقب نفسه أولاً في تواصله مع الآخرين، كما يجب عليه أن يُتابع استجابات الآخرين بكل اهتمام، ويتوقف لمناقشتهم كلما دعت الحاجة إلى تأكيد أهمية واحد أو أكثر من هذه المعايير؛ ونعرض فيما يلي أبرز هذه المعايير:

- **الوضوح** وهو المدخل الرئيس لباقي المعايير. تحتاج إلى تعبير واضح حتى نستطيع فهم ما نقوله، والمقصود منه. وحتى يدرّب المرء نفسه على وضوح العبارات في استجاباته، ينصح بالإكثار من الأسئلة الاستيضاحية من مثل: هل يمكن أن تعبر عن الفكرة بطريقة أخرى؟ هل يمكن أن تعطي مثلاً على ما تقول؟ ماذا تقصد بقولك "...."؟

- **الصحة**: ويقصد بها أن تكون العبارة صحيحة. فقد تكون العبارة واضحة ولكنها غير صحيحة، كأن نقول: "النساء في الأردن يعمرن"، دون أن يستند هذا القول إلى إحصاءات رسمية أو معلومات موثقة. ومن الأسئلة التي يمكن أن يثيرها الميسر لاستقصاء درجة صحة العبارة: هل ذلك صحيح بالفعل؟ من أين جئت بهذه المعلومة؟ كيف يمكن التأكد من صحة ذلك؟

- **الدقة**: ويقصد بها إيفاء الموضوع حقه من المعالجة والتعبير عنه بلا زيادة أو نقصان، ومعناها أن تكون الألفاظ على قدر المعنى أو الفكرة بالضبط، دونما حشو للكلام (الإطناب) أو بتر له (الإيجاز). ويمكن مراعاة الدقة عن طريق السؤالين الآتيين: هل يمكن أن تعطي تفاصيل أكثر؟ في حالة الإيجاز الشديد، أو هل يمكن أن تكون أكثر تحديداً؟ في حالة الإطناب.

- **الربط**: ويعني العلاقة بين المشكلة - موضوع الكلام - وبين ما يُثار حولها من أفكار وأسئلة، عن طريق ملاحظة المؤشرات الآتية: هل توفر هذه الأفكار أو الأسئلة إيضاحات للمشكلة، وهل تتضمن أدلة مؤيدة أو داحضة للموقف. وحتى يتسنى التمييز بين العناصر المرتبطة بالمشكلة والعناصر غير المرتبطة بها، لا بد من تحديد طبيعة المشكلة أو الموضوع بكل دقة ووضوح.

- **العمق**: يجب أن تتناسب المعالجة الفكرية للموضوع مع تعقيداته أو تشعبه. فإن مشكلة التدخين معقدة، نتيجة ارتباطاتها ومضاعفاتها التي تتجاوز الفرد إلى المجتمع. فإذا استخدمنا عبارة التدخين ضار بالصحة

لحث المراهقين أو الشباب على عدم التدخين أو تركه، ثم توقّفنا عند هذا الحد، فإن تفكيرنا ينقصه العمق المطلوب لمعالجة المشكلة، بالرغم من أن العبارة واضحة ودقيقة ومحكمة ومرتبطة بالموضوع.

- الاتساع: يوصف التفكير الناقد بالاتساع/الشمولية، لأخذه جميع جوانب الموضوع بالاعتبار، فيمكن إثارة عدة أسئلة مثل: هل هناك حاجة لأخذ وجهة نظر أخرى بالاعتبار؟ هل هناك جهة أو جهات لا ينطبق عليها هذا الوضع؟ هل هناك طريقة أخرى لمعالجة المشكلة؟

- المنطق: ويقصد به تنظيم الأفكار وتسلسلها وترابطها بطريقة تؤدي إلى معنى واضح، أو نتيجة مترتبة على حجج معقولة، تظهر الأسئلة الآتية منطقية التفكير: هل ذلك معقول؟ هل يوجد تناقض بين الأفكار أو العبارات؟ هل المبررات أو المقدمات تؤدي إلى هذه النتيجة بالضرورة؟

ومن العوامل التي تساعد الشباب على التفكير الناقد:

- 1- التدريب على أساليب التفكير المنطقي.
- 2- وجود القدوة الصالحة التي تدربهم على خطوات الوصول إلى الحقيقة الغائبة، وفهم الأسباب عبر حوار هادئ يعتمد على الأدلة، وتعلمهم احترام الرأي الآخر دون تحيز وبمعزل عن العواطف والانفعالات الحادة.
- 3- السماح لهم بتحدي الأفكار المطروحة بحرية، وتقبل النقد الموجّه لأفكارهم برحابة صدر، والدفاع عن وجهات نظرهم بالحجج مما يكسبهم الثقة بأنفسهم.
- 4- تربيته على أن الإنسان قد يخطئ، وعلى أن الشك هو أول خطوات الوصول إلى الصواب، يلي ذلك البحث الجاد والتجربة العلمية.

التفكير النقدي	التفكير الإبداعي
تحليلي	توليدي
مقارِب	متباين
عمودي	جانبي
احتمال	إمكانية
حكم	حكم مع وقف التنفيذ
مركّز	منتشر
موضوعي	ذاتي
الإجابة	أحد الإجابات
الدماغ الأيسر	الدماغ الأيمن
شفهي	مرئي
خطي مستقيم	قائم على العلاقات
يستخدم المنطق	يعتمد الثراء، والتجديد
نعم ولكن..	نعم وبعد..



**ولحل المشاكل،** نحتاج إلى نوعي التفكير، الإبداعي والنقدي. فأتثناء حل المشكلة، نحتاج إلى تحليلها، ثم توليد الحلول الممكنة؛ بعدها، يجب علينا أن نختار وننفذ أفضل الحلول. وأخيراً، يجب أن نقيم فعالية الحل. وهذه العملية تظهر أن النوعين يعملان معاً بالتناوب دون استقلالية واضحة لأحدهما عن الآخر في الكثير من الأحيان.

## اتخاذ القرار وحل المشكلات

هل أنت مستعد وقادر على:

- ↔ تحديد الوجهة للحصول على معلومات موثوقة؟
- ↔ التعرف على الخيارات المتاحة أمامك عندما تتبنى أسلوب حياة معين؟
- ↔ جمع معلومات كافية لتتمكن من التوصل إلى خيار؟
- ↔ النظر في المخاطر المحتملة للخيارات البديلة خاصة في حالة التعامل مع المشكلات؟
- ↔ الشعور بالراحة للتوصل إلى خيار ما؟

### 1. الموقف الحياتي

**كيف تتعامل مع الإدمان على الألعاب الإلكترونية أو على الوجبات السريعة أو على التدخين أو المخدرات؟**

**كيف تقرر توجهاتك الأكاديمية ومن يحددها وماذا يؤثر في خيارك، هل تلتزم بتوجيهات الأهل؟ هل تتأثر بما يرسمه المجتمع المحيط أو تتبع رغباتك؟ هل تحكم الإبداع والنقد في اتخاذ القرار الذي يشكل مستقبلك؟**

### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

**يساعد التفكير الناقد على تغذية مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلات لأنه ينمي:**

- القدرة على الإحاطة بجوانب القضية المطروحة وفهم فحواها وتبرير النتيجة التي يتم التوصل إليها.
- القدرة على اكتشاف التناقض في العبارات وعلى تحديد القضية بوضوح.
- القدرة على التعرف على الافتراض المتضمن في النص والحكم عليه.
- القدرة على صياغة العبارة بصورة مقبولة.
- التمييز بين المعلومات والادعاءات والأسباب ذات العلاقة بالموضوع، وتلك التي تقم عليه ولا ترتبط به.
- تحديد مصداقية مصدر المعلومات والدقة الحقيقية للخبر أو الرواية.
- تحري التحيز أو التحامل والتعرف على المغالطات المنطقية.
- التعرف على أوجه التناقض أو عدم الاتساق في مسار عملية الاستدلال من المقدمات أو الوقائع.
- تحديد درجة قوة البرهان أو الادعاء.

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

**لتقديم مهارات صنع القرار ومساعدة المشاركين في تحديد خطوات اتخاذ القرار.**

## خطوات اتخاذ القرار

- من المهم مناقشة الرابط بين صنع القرار الجيد وتجنب المخاطر. ما هي خطوات اتخاذ قرار مهم؟ ماذا ينبغي أن نقوم به أولاً؟ وماذا بعد؟ هل نطلب المشورة من آخرين؟ ممن نطلبها؟
- في محاولة لوضع قائمة من الخطوات اللازمة لاتخاذ قرار سليم، قد يكون من المفيد أن نضع أنفسنا في موقع شخص يسعى إلى اتخاذ قرار، لتبني العملية والتوصل إلى أفكار تساعد ولترتيب الخطوات التي نستخدمها في اتخاذ ذلك القرار.
- يؤكد الميسر على أن القرار الذي ستصل إليه أقل أهمية من فهمك للمسار الذي أوصل إلى هذا القرار.
- يقسم المشاركون إلى مجموعات صغيرة وتعطى كل مجموعة بطاقة السيناريو الذي يحتاج إلى قرار ل:
- 1. مناقشة الوضع.
- 2. محاولة اتخاذ القرار، في ما ينبغي على الشخصيات في السيناريو أن تفعل أو لا تفعل.
- 3. وضع قائمة بالخطوات التي ينبغي عليهم اتباعها في محاولة للوصول إلى قرار.
- 4. وأخيراً، مناقشة الوضع واتخاذ القرار في ما يتعلق بالسيناريو.
- 5. على اللوحة، تكتب كل مجموعة خطوات اتخاذ القرار، والقرار الذي توصلت إليه وأسباب اتخاذها.
- يطلب بعدها من كل مجموعة عرض أفكارها ومناقش كل سيناريو على حدة.
- بعد الانتهاء، تلخص عملية صنع القرار بتجميع الأفكار في قائمة واحدة تحت عنوان: خطوات اتخاذ قرار.
- للميسر: تتضمن بعض الاقتراحات من مجموعات عمل سابقة:
- خذ "وقتا مستقطعاً" / حدد المشكلة / فكر في الوضع / اطلب المشورة من الآخرين / استمع إلى النصيحة /
- صل / أنظر في القيم الأسرية والقيم الشخصية / أنظر في الممارسات الثقافية والمعتقدات الدينية.
- أنظر في جميع الخيارات والبدائل المتاحة / تخيل العواقب المحتملة لكل خيار / اقبل المسؤولية عن أفعالك /
- أنظر في أثر الإجراءات على الأشخاص الآخرين / اختر أفضل البدائل / اتخذ القرار / إعمل على القرار.
- يشرح الميسر خطوات صنع القرار من المعلومات الإضافية أدناه ويصنف الاقتراحات المستخلصة من المشاركين تحت هذه الخطوات.
- يؤكد الميسر على أن يعي الشباب أنهم سيتحملون مسؤولية خياراتهم، بعد إتاحة فرصة اتخاذ قرار.
- يطلب من المشاركين كتمرين ذاتي لاحق لهذه الجلسة أن يفكر كل منهم في جميع القرارات السابقة والحالية التي تؤثر في حياته ويوزعها على ثلاث قوائم: القرارات التي اتخذت عنه في السابق، والقرارات التي يتخذها لنفسه حالياً والقرارات التي سوف يتخذها قريباً. يشجع المشاركون على كتابة جميع أنواع القرارات بغض النظر عن أهميتها، ثم يفكر كل مشارك في هذه القرارات، وكيف أثرت أو تؤثر في حياته.
- قد يشارك بعض المتطوعين تأملاتهم مع المجموعة في اليوم اللاحق

## السيناريوهات المختلفة لاتخاذ القرار

1. أنت شاب في سن 18 سنة وتعجبك فتاة في المدرسة عمرها 17 سنة ولكن أهلها متشددون ولن يمكنك التقرب منها ما لم تخط خطوة جدية لخطبتها. طلب منك أهلك الابتعاد عن الفتاة ومتابعة حياتك. ماذا تفعل؟

2. فتاة عمرها 15 سنة تعيش في بلدة صغيرة. توفي أبوها وتركها وعائلتها في ظروف صعبة. لديها قريب لطيف يوفر لها أشياء يحتاجونها في العائلة التي تتكون من 4 أطفال صغار. اقترح القريب عليها أن توافيه إلى مكان لا تعرفه دون أن تخبر أحداً. ماذا ستفعل؟

3. يزعجك مجموعة من المتنمرين في مدرستك يشعرونك بالضعف والنفور من المدرسة. ماذا تفعل؟ تنسحب من المدرسة أو تطلب المساعدة لوضع حد للمضايقة؟

4. عمرك 17 سنة. وفي الآونة الأخيرة ينشط في مدرستك برنامج لمكافحة المخدرات. وأنت تتعاطى نوعاً من الحبوب المخدرة نتيجة لرفقة سوء سابقة. اقترح عليك صديق مقرب أن تتقدم للعلاج، ولكنك خائف. فماذا تفعل؟

5. فتاة تبلغ من العمر 16 سنة. أهلها متشددون ولا يسمحون لها بالنشاط الاجتماعي. ماذا تفعل؟

6. أنت شاب في عمر 18 سنة تدرس السنة النهائية في الثانوية. وكان يتكفل عمك بمصاريف دراستك على مدى السنوات الماضية بعد وفاة والدك. ولكن عمك توفي للتو، والآن لا يوجد من يدفع السنة النهائية في المدرسة. كنت تأمل أن تتمكن من إتمام تعليمك الجامعي. ولكن لافتقاد المعيل، فكرت في العمل لبضع سنوات والعودة بعدها إلى المدرسة.

### حل المشكلات

**تجاوز الخط، (تمرين منشط) للتدريب على كيفية استيعاب المشكلة وتحليلها والتفاعل معها.**

- يستخدم شريط لرسم خط فاصل على الأرض ويقسم المشاركون إلى مجموعتين، يتوسطهم الخط ثم تعطى التعليمات التالية بصوت أمر يدعو للتنافس: "حسناً، حان وقت اللعب! ساعد للثلاثة، وعندها عليك أن تنتقل الشخص المقابل إلى جهتك من الخط."

- سيقوم المشاركون في الغالب بسحب بعضهم البعض، دون أن يستخدموا طريقة سلمية، كأن يطلب من الشخص في المجموعة المقابلة بأن يتبادل معه المكان مثلاً أو يفكروا معاً بطريقة سلمية. علماً أن الميسر لم يمنعهم من تنفيذ الطلب بالكلام وبإقناع الشخص الآخر على تبادل أماكنهم.

- يفكر المشاركون في ما حدث؟ ربما ذكرهم التمرين بدروس الرياضة أو مشكلة بين أفراد الأسرة أو ربما أن بعضهم كان مستعداً لموضوع النشاط المتمحور حول المشاكل.

- يؤكد الميسر أن المشاكل قد تكون إيجابية ومطلوبة إذ إن الخلاف ليس دائماً سيئاً، فهو طاقة يمكن تحويلها إلى منافسة واستخدامها بطريقة بناءة. إنها الطريقة الإيجابية للنظر إلى المشاكل في معظم المواقف في الحياة، وخاصة في دور الميسرين والقادة في المجموعة.

### تعريف المشكلة وفق الأبعاد الأربعة:

المشاكل والخلافات تؤدي إلى توترات داخل الشخص أو بينه وبين الناس. وينظر إلى المشكلة من حيث:

1. قضية الخلاف: واحدة أو أكثر من القضايا التي نختلف حولها

2. أهمية العلاقة: واحدة أو أكثر من العلاقات التي تسبب توترا للنفس أو للغير

- يطلب من المشاركين أن يحددوا قضايا وعلاقات إشكالية من خلال تجاربهم.
- تشرح الأبعاد الأربعة للمشكلة، تلك المرتبطة بالظرف أو بالمصلحة أو بالمعنية بالقيم أو المؤثرة بالذات.

أبعاد المشكلة..	حول..	النهج	الهدف المرجو
ظرفية	القضايا العملية، مثل الاساليب والاجراءات	<b>حل المشكلة</b>	ايجاد الحل (والمتابعة)
متعلقة بالمصالح	تخصيص الوقت والجهد والمال والمكان	<b>التفاوض</b>	التوصل الى اتفاق
معنية بالقيم	القيم السياسية أو الاخلاقية أو الدينية	<b>الحوار</b>	الفهم المتبادل
ذاتية/شخصية	الهوية واحترام الذات والولاء والرفض..	<b>الحوار</b>	الفهم المتبادل

وأبعاد المشكلة الاربعة هي طريقة لتحليل المشاكل وحلها:

- الظرفية أو المرتبطة بالظرف أي الوسيلة، مثال: تختلف آراء المشاركين في المجموعة في ما إذا كانوا سيرفعون أيديهم لطلب الكلام أو يعتمدون أسلوباً آخر.
- مرتبطة بالمصالح أو الإهتمامات، مثال: نصف المجموعة يرغبون باستخدام الجزء الأكبر من الميزانية للطعام، بينما الجزء الآخر من المجموعة يعتقدون ان الشراب أهم.
- القيمية : عندما يوجد مشترك مسلم ملتزم دينياً ولا يصادف الجنس الآخر، ومدت فتاة يدها لتصادفه ولم يقبل، ستشعر الفتاة بالاهانة وقد يسبب هذا إشكالية في العلاقة.
- الذاتية: أحد المشاركين يأتي متأخراً على اجتماع المجموعة، مما يولد شعوراً بالامتناع عند أعضاء المجموعة الآخرين الذين يفقدون ثقتهم به وبالترامه بالوقت مرة أخرى.
- يطلب من المشاركين ان ينقسموا إلى ثلاث مجموعات، تناقش كل منها إحدى الحالات وتصنفها وفق هذا التصنيف – اذا كان ذلك ممكناً، ليحددوا تحت اي محور تندرج مشكلتهم.
- عادة ما تبرز الأبعاد المختلفة في أي من المواقف الإشكالية. لذلك، يطلب من المشاركين محاولة تحديد البعد الذي يكمن الثقل الأساسي للصراع فيه، ومن ثم اختيار مقاربتهم للحل بناء عليه، مع محاولة الحفاظ على التمييز بين الأبعاد المختلفة خلال التحليل والتدخل.
- يقوم المشاركون بعدها بمناقشة محوري (موضوع المشكلة – أهمية العلاقة) في المشكلة.
- الفكرة من هذا الحديث الطويل هو عرض طرق جديدة للنظر في تحديات المشاكل، ونحن نحاول الحصول على صورة أكثر تفصيلاً من خلال مناقشة مختلف أنواع المشاكل وطرق مختلفة لمقاربتهم.
- ينوه الميسر هنا إلى أن قمة حل المشكلات هي في اعتماد استراتيجية الثعلب حيث يعتمد المرء إلى اعتماد واحدة من الإستراتيجيات بحسب حاجته في الزمان والمكان

#### - الحالات الثلاث:

1. أحمد طالب مجتهد حصل على معدل 99% في الثانوية العامة. فأراد أبوه أن يلتحق بالهندسة وأمه أرادت له الطب. كان أحمد يستمع إلى المشكلة تتصاعد في نقاش الوالدين الذي يزداد حدة مع مرور الوقت. (متعلق بالمصالح- مقارنة اليوم)

2. في ورشة عمل، يطلب الميسر من المشاركين تقسيم أنفسهم إلى عدة مجموعات. فيبدأ المشاركون باختيار المجموعات التي تناسبهم من حيث الصداقة وقوة العلاقة مما يؤدي إلى إرباك كبير وواضح في غرفة التدريب، لا سيما عندما تحتدم المشاكل بين المشاركين (ظرفي- مقارنة الدب).

3. تبدأ المشكلة عندما يلتحق زهير، ابن مدير المدرسة في صف المعلم أشرف. لا يراعي زهير الأنظمة والقوانين ولا يهتم بمواعيد الحضور والانصراف وذلك على اعتبار أنه ابن المدير. بدأ ذلك يولد امتعاضاً لدى طلبة الأستاذ أشرف وبدأوا يتفادون الكلام مع زهير أو مصادقته وبالتالي محاولة تفاديه (ذاتي- ).

#### 4. معلومات إضافية للميسر

ثلاث خطوات لاتخاذ القرار (التاءات الثلاثة لصنع القرار)

1. توضيح القضية: قبل اتخاذ قرار (واختيار ما يجب القيام به)، يجب توضيح ما تريد تحقيقه، أي هدفك؟ هذه الخطوة تنطوي على إيقاف التفكير بالوضع الذي تجد نفسك فيه لتحديد الحقائق التالية:

  - ماذا تعرف عن الوضع وما المعطيات التي يجب النظر فيها قبل اتخاذ قرار؟
  - ماذا عليك أن تعرف؟ وأين يمكنك العثور على معلومات صحيحة وموثوقة تساعدك في اتخاذ القرار؟
  - من هم الأشخاص الذين يمكنهم مساعدتك بطريقة ما (على سبيل المثال، البالغون الذين تثق بهم)؟
  - ما هي الخيارات المتاحة أمامك؟

2. التفكير في القضية: بعد أن توضح هدفك والخيارات المتاحة، يحين الوقت للنظر في المعلومات والمشورة التي جمعت والتفكير في كل خيار بعناية لمعرفة العواقب المترتبة عليه (الجيدة منها والسيئة).

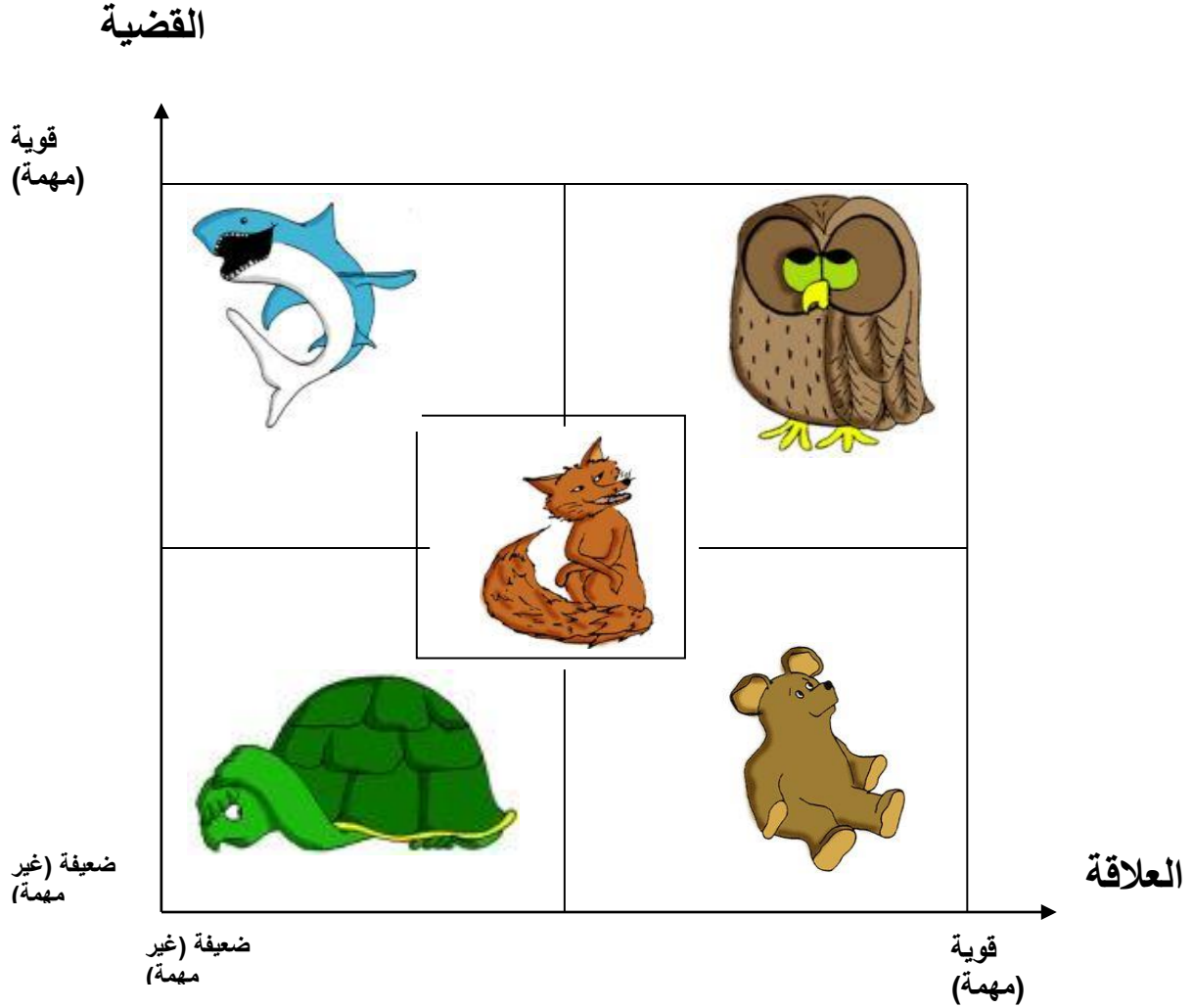
3. التخير أو اختيار الإتجاه: عند الانتهاء من التفكير بعناية بكل خيار، يتم اختيار واحد وتنفيذه. ومن ثم ترصد فعالية القرار، فإذا كان غير فعال، تعدله وتتخذ قراراً جديداً. وعندها، قد تضطر إلى إعادة توضيح الهدف. تراعي في هذه الخطوة القيم والصفات الشخصية من صدق وجدارة بالثقة واحترام، وإنصاف، ومسؤولية وعطف وشجاعة، وإذا ما كان الخيار سيساعدك لتكون الإنسان الذي تسعى إلى أن تكونه.

#### خمس مقاربات مختلفة للنظر إلى المشكلة وحلها (موضوع المشكلة وأهمية العلاقة)

تصنف المشاكل بمعياريين هما: أهميتها بالنسبة للشخص، وأهمية المحافظة على العلاقة المرتبطة بها. ومن المهم قياس القضية وفق هذين المعيارين لأن ذلك يساعدك في تحديد موقفك وبالتالي الاستراتيجية التي ستعتمد. وتجدر تختيار واحدة من خمس استراتيجيات وذلك بناء على أهمية القضية وأهمية العلاقة لديك.

1. الحوت: الموضوع مهم والعلاقة ضعيفة. يأخذ المرء عندها موقفاً وقراراً حازمًا. إذا رغب بعض المشاركين بإقامة حفل حتى الساعة الرابعة صباحاً، يتدخل القائد بحزم ويقرر ان تنتهي الحفلة باكراً.
2. الدب: الموضوع ضعيف والعلاقة قوية، فتهتم بالعلاقات أكثر من القضية. إذا فقد مشارك محفظته واتهم أحد أفراد المجموعة بسرقتها، يهتم القائد باعادة بناء الفريق بدلاً من الاهتمام بالعثور على المحفظة.
3. السلحفاة: الموضوع ضعيف والعلاقة ضعيفة. فالقضية غير مهمة، ينظر إليها المرء عن بعد خاصة وأن العلاقات غير مهمة أيضاً. ومثالاً على ذلك: لم يتفق الفريق على المكان الذي سيجلسون فيه. الحل ليس مهما بالنسبة للميسر فينظر إلى المشكلة عن بعد، ويترك المشاركين يحلون الخلاف بأنفسهم.

4. اليوم: الموضوع مهم والعلاقة قوية. تحتاج للتيقظ لمعالجة القضية والمحافظة على العلاقة. مجموعة تريد اقامة حفل بينما يريد الآخرون النوم، لذلك على القائد ان يقرر إرضاء الطرفين. فيقرر أن تبدأ الحفلة مبكراً لتتمكن المجموعة الاولى من الاحتفال، وتأخذ المجموعة الثانية وقتها الكافي في النوم.
5. الثعلب يعمد إلى اختيار مزيج من المقاربات بحسب الظروف المحيطة بالمشكلة.



## المهارات الإجتماعية:

### الإصغاء والتواصل

- ⇨ تتفاعل مع مشاعر الآخرين وتحترم وجهة نظرهم.
- ⇨ هل أنت مستمع جيد للآخرين، فتصغي جيداً وتتواصل بفعالية (بالكلام وغير الكلام).
- ⇨ تتحدث بصراحة عن وجهة نظرك وأفكارك.

- ⇨ تحاور الآخرين حول أفكارك وتدافع عن موقفك وتؤكد ذاتك إذ تتواصل شفهيًا.
- ⇨ تناقش الآخرين وتتبادل وجهات النظر معهم.
- ⇨ تعد الوثائق بثقة وتقرأ الوثائق وتحللها وتستوعبها وتتعامل بانتقائية مع ما يردك من معلومات.
- ⇨ تستخدم تكنولوجيا المعلومات بوعي وتكون مسيطرًا على ما ترسل وتستقبل.

## 1. الموقف الحياتي:

سلمى ترسل ولا تستقبل فهي ثرثرة ومملة ولا تجدها عندما تحتاج أذنًا صاغية. ولكن سلمى تحسب نفسها محبوبة، فقدرتها على التعبير عالية وإمكانيتها في ملء فراغ الصمت باهرة.

سليم يتراجع في دراسته وقد دخل دائرة مغلقة من التراجع في الدراسة والإدمان على اللهو بجميع أشكاله، فهو يتسكع في الحي مع مجموعة من الأصدقاء ويلعب الألعاب الإلكترونية مع مجموعة ثانية ويتناول الخمر مع مجموعة ثالثة ويتعاطى المخدرات مع مجموعة رابعة، مما يساعده في ملء فراغه والهروب من فشله الأكاديمي. لا تعرف أي مجموعة من أصحابه، عن نشاطه مع المجموعات الأخرى وما يزالون يرون فيه ذلك الشاب المجتهد الخلق والمعطاء، إنه قدوة من حيث القيم والمبادئ. ولكن كيف يفكر سليم؟ إنه يحاول إقناع نفسه أن أموره ستتحسن وسيعود إليه النجاح ويسترجع الشخصية التي يريدها لنفسه والصورة التي يعرفه الناس بها. لذلك، لا يجد الجرأة ولا الراحة في كشف ضعفه أمام أي من أصدقائه ولا يظن أن ذلك يعني أيا منهم أو أنه يمكن لأي منهم أن يساعده في الخروج من الحلقة، حتى أنه يخشى مصارحة أخيه الأصغر أو والديه بأزمته حتى لا يزعجهم ويحزنهم ويحطم آمالهم به، فيتخبط وحيداً.

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي:

يكن سر التواصل الجيد في القدرة على تقديم ما لديك وعرضه بطريقة تحفز المحيطين بك للتفاعل معك بإيجابية. والطريقة الأكثر فعالية في هذا الاتجاه هي في خلق إطار واضح للتواصل مع الآخرين بحيث تكون الصورة الأكبر واضحة أمامهم.

بدايةً، يتطلب الأمر وضوحاً تاماً لديك في ما يتعلق بالموضوع الذي تود طرحه أو المسألة التي تريد رأياً حولها. ثم تحتاج إلى إيصال الفكرة بشكل مؤثر، فتلجأ إلى ثلاث خطوات رئيسية، هي:

1. **فتح قناة الإتصال** والتي تعنى بكسب اهتمام الآخر وتركيزه، فتقدم له في بداية حديثك ما يريد ويثمن فيدخل عالمك ويصبح معنياً بقضيتك. حاول أن تراقب ردود فعله وتتفاعل معها بتغيير نبرة صوتك أو بتقصير حديثك أو بالتركيز على إحدى الأفكار دون سواها. وحاول أن تقرأ تعابير وجه المستمع وملاحظاته وأسئلته. لا تنسى النية الطيبة لدى الآخر ولكن راقب جدية وحرارة ما يقوله، فاستمع له حتى النهاية وتعامل مع النقد بطلب مزيد من الإيضاح ولا تستسلم فتنهار معنوياتك.

2. **عرض القضية**، ويتطلب اختيار الجانب الذي تود عرضه وتحديد القضايا التي ترغب في تسليط الضوء عليها حتى توصل أفكارك بوضوح. وقد يتطلب ذلك استخدام تشبيه أو رسم أو الإضاءة على مفارقة. فكر

في ما كنت ستعرضه لو أنك تستخدم الفيسبوك أو التويتر. كذلك تذكر فعالية استقبال الدماغ لقضايا من ثلاث أجزاء، فاعرض فكرتك في ثلاث نقاط، وحاول ان تركز أيضاً على جانب حكاية القصة.

3. الإقناع، ويتطلب إظهار التزامك أثناء عرض موضوعك للتأثير في القرار والفعل والنتائج، ولا تظهر التردد والتغيير السريع في الرأي وكن جاهزاً بموقف متكامل يسنده منطق مبني على الحجج العقلانية.

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

لتعريف التواصل اللفظي وغير اللفظي ومعوقات التواصل وأساليب مواجهتها والعوامل التي تساعد على نجاح التواصل مع الآخرين، وتحليل أهمية الرسالة القصيرة والواضحة وفهم الإصغاء:

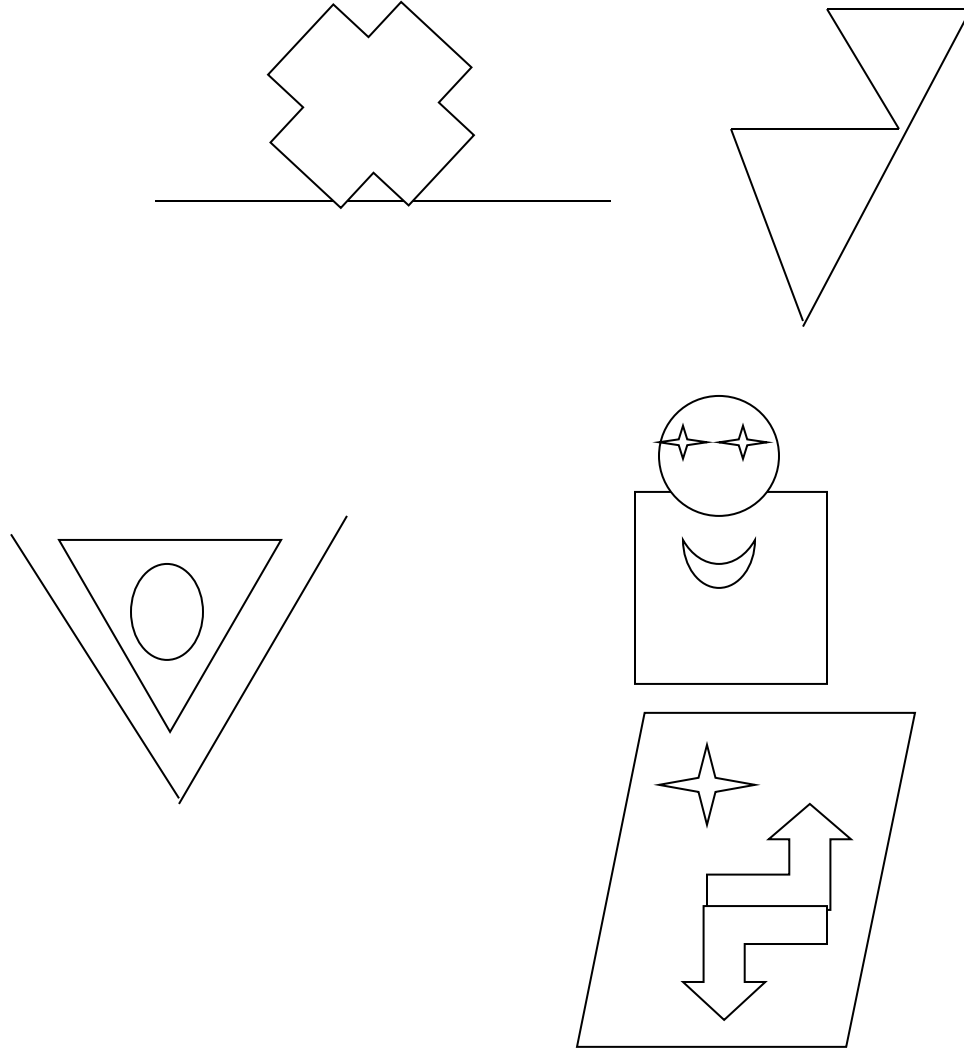
#### المرآة لفهم التواصل:

- إدارة عصف ذهني عن المفاهيم التالية: التواصل، وأنواع التواصل (لفظي و غير لفظي)، وعناصر التواصل (مرسل مستقبل ورسالة)، والاتصال الفعال والحاجة له. من المهم جداً تقديم هذه المفاهيم بطريقة واضحة وسلسة لأنها مهمة جداً لباقي اليوم التدريبي.
- يقسم المشاركون الى مجموعتين تقفان متقابلتين، ويطلب من أحد الصفوف أن يظهر انفعالا على وجه أفراد المجموعة. في بداية النشاط - يطلب الميسر من الصفيين القيام بنفس التعبير (الكل يضحك مثلاً) وينتقل من انفعال إلى آخر. ثم بعد قليل يطلب من صف أن يضحك بينما الآخر يحزن .
- يهدف هذا النشاط إلى إيصال فكرة أن الاتصال عملية متبادلة تتطلب تشارك الطرفين. يسأل الميسر عن صعوبة وسهولة التواصل في كلا الحالتين.

#### الاتصال باتجاه واحد:

- يشرح الميسر للمشاركين النشاط وشروطه ويعمل المشاركون ضمن مجموعات ثنائية بحيث يجلس كل اثنين ظهراً لظهر. بعدئذ، يحاول المشاركون حامل الرسم (أحد الرسوم أدناه) أن يصف الرسم للمشارك الثاني بكل تفاصيله بشكل يسمح لهذا الأخير أن يرسمه. ولا يحق للمشارك الذي يرسم أن يطلب أيّ إيضاح أو يقوم بأية إشارة أو أن يرى الرسم، ولا يسمح لحامل الرسم أن ينظر لما يرسمه زميله. بعد 5 دقائق، يقارن كل فريق الرسم الأصلي بالرسم الذي نُفذ بناء على التعليمات. ثم تتم مناقشة التجربة.
- في المرحلة الثانية، يتبادل أفراد كل فريق الأدوار وينفذون رسماً آخر. هذه المرة، يسمح لهم بأن يتواصلوا مع بعضهم بالكلام ومن دون أن ينظر حامل الرسم إلى ورقة الرسام. وتقارن الرسومات بعد الانتهاء. وبلي ذلك مناقشة فعالية التواصل في اتجاهين.





- يتمحور النقاش في نهاية النشاط حول الأسئلة التالية:

1. بماذا قمنا؟ نعرّف عملية التواصل وعناصرها ونوعيتها، اللفظي وغير اللفظي.
  2. ماذا كانت شروط عملية التواصل؟ نحدد أن التواصل اللفظي كان مسموحاً في اتجاه واحد أما التواصل غير اللفظي فكان ممنوعاً.
  3. ماذا شعر كل من المرسل؟ المستقبل؟
  4. ما هي حسنات وعوائق الاتصال باتجاه واحد؟
- يستخلص الميسر أن التواصل الفعال يتم حين يكون هنالك تواصل بالاتجاهين، فيتمكن الطرفان عندها من تبادل المعلومات وتوجيه الأسئلة والتوضيح والاتفاق؛ وأن التواصل الفعّال يترك أثراً جيداً على العلاقات مع الأهل، والأقران، والأصدقاء الآخرين.

## خط التواصل

- يطلب من المشاركين الجلوس أو الوقوف على شكل خط مستقيم. ويهمس الميسر في أذن المشارك الأول في الخط جملة قصيرة ونطلب منه أن ينقل هذه الفكرة همساً إلى جاره الجالس أو الواقف عن يمينه. ثم يقوم ذاك الشخص بنقل الفكرة همساً أيضاً إلى الجالس عن يمينه وهكذا دواليك الى أن تمر الجملة (الرسالة) على كل افراد المجموعة. عندها نسأل الشخص الاخير أن يقول الجملة التي وصلت إليه بصوت عالٍ ونقارن الجملة النهائية مع الجملة الأولى الأصلية.
- في المرحلة الثانية، نختار جملة طويلة ونعيد الخطوات نفسها.
- نسأل المجموعة: "ماذا نلاحظ؟" ونستنتج أنه من المهم أن تكون جملنا (رسائلنا) قصيرة لنتمكن من إيصالها إلى محدثنا، وأنه كلما ازدادت طولاً، أصبحت أكثر صعوبة وتعقيداً وأقل فهماً. كما أن وجود وسطاء بين المرسل والمستقبل يؤدي إلى مشاكل في التواصل.

## معوقات أمام التواصل الفعال

- يشرح الميسر النشاط وشروطه للمجموعة فينقسم المشاركون إلى مجموعات من 3 أشخاص، وسيقوم إثنان في كل مجموعة بالتحدث إلى بعضهما البعض حول مضار المخدرات على مختلف المستويات. خلال ذلك سيقوم المشارك الثالث بالتشويش عليهما مستخدماً أساليب مختلفة.
- يستمر النشاط لمدة 5 دقائق ثم نناقش ماذا حدث وكيف نواجه ذلك وندوّن الأجوبة على اللوح:
- ماذا فعل المشارك عندما كان المشاركون الآخرون يتحدثان؟
- كيف أثر ذلك في عملية التواصل؟
- ماذا شعر المشاركون اللذان كانا يتحدثان؟
- نستخلص أن هنالك عوائق لفظية وأخرى غير لفظية ونعرّف كل منها. ونناقش استراتيجيات لمواجهة معيقات التواصل.

## الرسالة الأساسية:

- إذا أردت تسليم رسالة لأهلك تريد إقناعهم فيها بأهمية انضمامك إلى عمل تطوعي في المدرسة.
- يتحدث كل زوج من المشاركين عن ثلاث نقاط رئيسية قد تكون مقنعة للأهل.
- يجلس كل مشارك وحده مدة 5 دقائق يبحث فيها عن الرسالة الأساسية التي سيعرضها على أهله بحيث ينهي كلامه معهم قائلاً، "لذلك رسالتني لكم هي..." وهي الجملة التي يريدون أن يبنوا عليها قراراً إيجابياً تجاه مشاركته في العمل التطوعي. وهذه هي النقطة في العرض كله التي توصلك الى جملة واحدة فقط! على سبيل المثال: "لذلك أقول لكم: ستوفر لي المشاركة خبرة في العمل مع مجموعة من الناس لا أعرفهم"
- فلتعبر بالعرض عن الرسالة الأساسية الخاصة بك.

## العرض الكامل: نموذج السمكة

- بعد تحديد الرسالة الأساسية، سنعمل على نموذج يساعد في إنشاء هيكل متكامل للعرض.
- العرض الجيد يتكون من افتتاحية، ومضمون وخاتمة (يرسم الميسر السمكة إذ يشرح ذلك).
- 1. الاهتمام: (كيف نسعى الى جذب اهتمام المتلقي، يمكن أن يرسم الميسر صنارة صيد).
- 2. المشكلة: (القضية التي ستعالجها حملة العمل التطوعي).
- 3. القلب: (حيث تستجذب عاطفة المتلقي؟ أي تحصل على تعاطف أبويك تجاه الفكرة).

#### 4. العمل: (ما الذي يمكن للحملة أن تنجزه للمجتمع ولك).

- عندما تعمل على إعداد عرضك، فكر في ما يحفز أهلك، واستشر الأصدقاء في رأيهم في ما هي العناصر أو الحقائق التي يظنون أنها تحفز الأهل (هل هي طريقة التحدث وعرض الفكرة /أو لغة الجسد / الخ ).
- اكتب الآن كلمة أو اثنتين كمفاتيح لكل جزء (الاهتمام، المشكلة، القلب، الفعل).
- إعداد العرض خلال 10 دقائق، حيث تتأمل وتكتب ما تريد أن تقول. في الحياة العملية يكون لديك وقت أطول لتتأمل وتنظم عرضك وتكتبه. في هذه الحالة، نحن نتمرن فقط، لذلك اعرض أفكارك في نقاط أساسية محددة مستخدماً رسالتك الأساسية ومستعيناً بنموذج السمكة لبنية جيدة للعرض.
- يقدم كل مشارك عرضه لمدة دقيقة، بينما يجلس المستمعون على شكل نصف دائري في الجهة الأخرى من الغرفة. سوف يجلس البعض بظهرهم الى المتحدث فيسمعون فقط بينما ينظر الآخرون إليه.
- بعد كل عرض، احرص على أن يشكر الجميع المتحدث وأنت كميسر، أشكره بدورك.
- استخلص المعلومات: كيف كان تقديم العرض؟ ما هو أفضل شيء قمت به؟ متى شعرت بالأنخراط؟ (أخبرهم عن النصائح والخدع المستخدمة في العرض الجيد).
- يمكن أن يتم تسجيل العروض بالفيديو فيعيد عرضها في اليوم التالي وتطلب من كل منهم أن يقدم التغذية الراجعة على عرضه

#### القاموس التحويلي

قم بتقديم نظرية القاموس التحويلي التي تنص على أن تغيير الكلمات التي نصف فيها المواقف التي نمر بها عادة يؤدي الى اختلاف كبير في طريقة تقبلنا لها وتعاملنا معها. مثلاً (عندما لا يشعر أحمد بالراحة، يصف شعوره بأنه زفت ولكن اذا استخدم تعبير "مش كل اشي زابط" سيلاحظ تغيراً كبيراً في حزنه). اعط المشاركين عشرة دقائق ليفكروا بالكلمات التي يستخدمونها في وصف المواقف المختلفة ثم قسمها إلى سلبية وإيجابية، ثم حاول معهم ايجاد مفردات لها وقع أقل تأثيراً من حيث السلبية، وكلمات ذات وقع أكبر من حيث الايجابية. وهذه بعض المواقف التي يمكن أن نستخدم فيها القاموس التحويلي في حياتنا العملية مثل:

اعطيني الكيس	لو سمحت اعطيني الكيس
خد الكيس	تفضل
هاد اللي طلع معك	شكراً
(مكش) بتعرف وين الجامع الحسيني	صباح الخير ممكن تدلني على الجامع الحسيني
يكون شخص بحكي فيقاطعه شخص فائلاً المهم هسا	لا تقاطع اسمع ثم رد
افهمك شغلة	بدي احكيالك شغلة
ماشني مكش ومش عاجبه	مبتسم
ما بسلم	صباح الخير كيفك مرحباً مع السلام عليكم
انت كويس بس	انت كويس و

- اطلب أمثلة أخرى من المشاركين:
- إذا تأخر أحدهم على موعده معك، تقول له: خير، ان شاء الله ما في مشكلة، قلقت عليك، بدل أن تقول له: شو مفكرني بشتغل عندك، وصلت معاليك؟

- بدل أن تعلق على قول/ فعل أحدهم بالقول: خطأ، لا مش هيك. تقول: أنا بشوف الموضوع بطريقة أخرى.

### صيغة الكلام، بين "أنا" و"أنت"

للتواصل الفعال على نحو يفتح قنوات إيجابية للاتصال ويتفادي إصدار الحكم - يقسم المشاركون إلى مجموعات ثلاثية. يلعب شخص من كل مجموعة دور المراقب. تعد كل مجموعة مسرحية بناء على أحد المواضيع: (1) زوج يأتي في حالة سكر والزوجة غاضبة منه، بينما يضع بدوره اللوم عليها، أو (2) أب غاضب من ابنه أو ابنته بسبب التأخر في تسليم الواجبات المدرسية وقضاء معظم الوقت في اللهو مع الاصدقاء أو (3) فتاة غاضبة من صديقها لأنه حاول التحرش بها، أو (4) امرأة تحمل طفلها الرضيع، واقفة في الباص، تشكو من أن الشباب لا يتبرعون بمقعد لها.

- يعمل جميع المراقبين معا في مجموعة واحدة وينقسمون إلى قسمين، أحدهما يحسب عدد المرات التي يتم استخدام كلمة "أنت" في كل من المسرحيات والآخر يحسب عدد المرات التي تستخدم فيها كلمة أنا. (مع ملاحظة تسجيل ضmannر أنا وأنت المستترة أيضاً).

- تقوم الجماعات بتقديم عروضها. وفي نهاية كل عرض، يصرح المراقبون عدد المرات التي قيل فيها "أنا" وعدد مرات "أنت" خلال العرض.

- يشرح الميسر أن كلمة "أنت" مشبعة بالحكم على الآخر ولومه دون أخذ وجهة نظره مما يوجب المشكلة. أما "أنا" فهي محاولة لتوضيح وجهة نظرك حول الوضع بدلا من إلقاء اللوم على الشخص الآخر، فهي تساعد على التوصل إلى حل.

- يشرح الميسر الخطوات في استخدام "أنا"، كالتالي:

- للحديث عن وصول أحدهم إلى المنزل، متاخراً في الليل وبدون إصدار الحكم على سلوكه، تقول مثلاً: "عندما عدت إلى المنزل في وقت متأخر من الليل ... "ولا تقول " عندما قررت أخيراً العودة الى المنزل.."
- للإجابة على موقف، تقول أشعر ... فمشاعرك حقيقة لا يمكن ردها. فتقول على سبيل المثال ... " أشعر بالحزن والأذى ... " ولا تقول: " أعتقد أنك لا تهتم". فكلمة "أعتقد" يمكن أن تسبب المزيد من الصراع إذا كان الآخر على خلاف معك.

- ولشرح السبب، يمكنك إضافة تفسير ولكن تأكد من أن يصاغ بإيجابية وليس بإلقاء اللوم. فتقول مثلاً... "لأنني أرغب في قضاء مزيد من الوقت معك في المساء". ولا تقول "أنت لا تفعل أي شيء لإرضائي".
- من أجل الاقتراح، تقول: ما أود هو ... (ما ترغبه مختلفاً) من مثل "أنني أرغب في مناقشة ذلك معك".

- يذكر الميسر المشاركين بصيغة "أنا". ويقسمون أزواجاً لمناقشة واحدة من حالات الصراع والتفكير في السبل التي يمكن ان تستخدم "أنا" لتجنب النزاعات وتسوية الوضع، على سبيل المثال، الأب الغاضب من ابنه بسبب تقصيره في واجباته المدرسية يقول له: عندما لا تقوم بأداء واجبك، أشعر بخيبة أمل لأنني أرغب لك بأداء جيد في المدرسة. ولذلك فإني أود أن أناقش معك لماذا لا تريد أن تقوم بواجباتك المدرسية؟

- يناقش الميسر خلاصة الجلسة مبيناً إمكانية استخدام "أنا" في العديد من الحالات المختلفة، في السوق، في الباص، وفي المدرسة، الخ. ويسأل المشاركين عن رأيهم في هذه الصيغة من الكلام، وعن إمكانية استخدامها في حياتهم، ومتى يظنون أن استخدامها سيكون مجدياً؟ (مع الكبار؟ أو الأقران؟ أو الزملاء؟)، ولماذا؟ ثم يطلب من المشاركين أن يجربوا استخدامها مرة واحدة على الأقل خلال اليومين القادمين.

## الإصغاء الفعال وغير الفعال

التعرف إلى مهارات الاتصال وتطبيق هذه المهارات

- تقسم المجموعه إلى أزواج: مستمع ومتحدث.
- أعطِ المستمعين أوراق المستمع الغائب، وتأكد أنهم قد فهموا الدور.
- اطلب من المتحدث أن يتكلم عن آخر فيلم شاهده أو قصة قرأها أو حادثة طريفة.
- اوقف المتحدث بعد 3 دقائق أو قبل أن يحبط القصص جدا من المستمع
- تستبدل الأدوار بين المستمع والمتحدث. ولكن الآن يعطى المستمع دور المستمع الفعال.
- من أجل تواصل جيد: اجلس مواجهاً الشخص المقابل وانحن نحوه قليلاً، ولتكن وضعية جلوسك منفتحة وحافظ على التواصل بالعينين، استرخ مبدئياً بالاهتمام بما يُقال، مثل هز الرأس أو قول "امم" (بدون مبالغة).
- من أجل تواصل سيء، تجنب النظر في عيني المتحدث وليبدو عليك الملل: العب بساعتك وتثاءب واجلس في وضعية غير منفتحة وتظهر التصلب - أدر ظهرك للشخص الآخر (بدون مبالغة).

## التواصل الفعال وغير الفعال

- لتعزيز القدرة على التواصل وتقديم بعض الأدوات الملموسة التي يمكن استخدامها:
- استخدام الميسر لغة الجسد لعرض نوعين من التواصل. فيعرض أولاً الغممة، وتجنب النظر في العينين، الخ، ثم يعرض مثلاً للتواصل الجيد: الحماس، واستخدام الجسم للتحدث إلى الجميع.
- يستخلص الميسر المعلومات بطرح الأسئلة التالية: ماذا حدث في العرض الأول؟ ماذا حدث في الثاني؟
- بعد المناقشة، الخلاصة أنه كان مثلاً على أهمية التواصل بالطريقة الصحيحة. على المرء أن يتواصل بوضوح وفعالية مع مجموعته لضمان التعاون وجودة الأداء. فكلما كان المرء أكثر وعياً لطريقة تواصله اللفظي وغير اللفظي، أمكنه تفادي سوء الفهم والتأكد من أن نوعي التواصل منسجمان (فهو يقول ويظهر الشيء نفسه)، والتمارين التالية تساعد في تحسين مهارات التواصل.

## كيف نصغي إلى الآخرين؟

- يشرح الميسر النشاط وشروطه للمجموعة. ويطلب من كل أربعة أشخاص جالسين بالقرب من بعضهم البعض أن يشكّلوا مجموعة. ويقرأ على المجموعات السيناريو المكتوب على الورقة القلابية. والسيناريو: فلننتخّل أنّ ثلاثة منكم هم أصدقاء. تلاحظون أنّ أحدهم (كن) قد تغيّر(ت)، فهو(ي) يبتعد (هي تبتعد) عن أقرانه(ها) ويتكلم مع أولاد الحي الأكبر سناً ولقد رأيتموه(ها) يدخل معهم في إحدى المرات. تقررّون مساعدته، لأنكم تخشّون أن يصبح مدمناً على التدخين. كيف تقومون بذلك؟
- تحضر المجموعة لمدة 10 دقائق عرضاً مدته 3 دقائق، حيث سيلعب واحد منكم دور الشخص الذي يحتاج إلى المساعدة والإثنان الآخران دور الصديقين اللذين يريدان مساعدته والرابع دور المراقب.
- عند الانتهاء من العروض، يعلق المراقبون على الأدوار التي لعبتها المجموعة، طريقة الدعم والتواصل المستخدم. نسأل المراقبين عن ملاحظاتهم لما كان يقوم به المستقبل وندوّن الأجوبة على اللوحة القلابية أو اللوح ونسأل المشاركين الذين قاموا بدور المرسل عن مشاعرهم.
- ثم سنناقش ونستخلص معنى الاصغاء وأهميته في عملية التواصل ومهارات الإصغاء الفعال.

- نلخص النقاط الأساسية من الجلسة طارحين الأسئلة التالية: كيف نصغي للأهل أو الأصدقاء أو الأقران ونظهر دعمنا لهم؟ نلخص النقاط الأساسية من الجلسة طارحين الأسئلة التالية:

- ما هي عملية التواصل؟
- ما هي معوقات عملية التواصل؟ كيف نزيلها؟
- ما هو الاصغاء؟ وكيف نصغي إلى الآخرين؟

#### 4. معلومات إضافية للميسر

نتواصل عادةً بهدف الاستعلام عن أمور معينة أو التعبير عن مشاعرنا وإيصال أفكارنا وآرائنا إلى الآخرين أو محاولة إقناع هؤلاء بوجهات نظرنا المختلفة عنهم. فالتواصل هو إرسال معلومة أو رأي أو شعور للآخرين عبر الكلام أو الكتابة أو الإيماء فيستقبلها الآخر ويفكر بها ويرد عليها أو يتفاعل معنا حولها. وتتكون عناصر العملية من المرسل والرسالة وقناة الإتصال والمستقبل وردة الفعل. ففي تعامل سليم مع مشكلته (في الموقف الحياتي أعلاه)، سليم هو المرسل ورسالته: لم أعد افهم سلوكي وتضاربه مع قيمي، إنني أحتاج للمساعدة. وتكون قناة الإتصال هي اللغة المحكية والمستقبل أحد والديه أو أقرانه أو معلميه، وردة الفعل هي اقتراح استراتيجيات تساعد سليم في الخروج من الحلقة المفرغة التي وجد نفسه فيها.

والتواصل هو المهارة التي تساعد الشخص على التعبير عن نفسه بطريقة لفظية أو غير لفظية (من خلال النظرات، حركات الجسم، تعابير الوجه والإيماءات، نبرة ومستوى ونوعية ووتيرة الصوت)، أو الطريقتين معاً، وذلك بأساليب ملائمة للثقافة والبيئة. وهذا يعني قدرته على التعبير عن آرائه ومخاوفه ورغباته وحاجاته (كالمقدرة على السعي إلى الحصول على المشورة أو المساعدة وقت الحاجة). والتواصل يعني المحافظة على علاقات جيدة مع أفراد الأسرة، أو مجتمع المدرسة أو مجتمع العمل أو كليهما، إذ تعتبر هذه العلاقات مصادر مهمة للدعم الاجتماعي. يساعد التواصل في توكيد الذات، والتفاوض، ومقاومة ضغط الأقران والإنترنت والضغط الاجتماعي والإعلامي، والإصغاء إلى الآخر. وفي حال لم يكن التواصل ناجحاً، قد ينتج من ذلك مشاكل عدة مثل سوء الفهم، القيام بعمل لا نريد أن نقوم به، تدهور العلاقات مع الأقران و/أو الأهل، إلخ. **وتنتج عملية التواصل عندما:**

- ✓ نستخدم كلمات واضحة ومفهومة وتحترم الشخص الآخر.
- ✓ يكون صوتنا مسموعاً وبنبرة وسرعة مقبولتين.
- ✓ يكون تواصلنا غير اللفظي منسجماً مع تواصلنا اللفظي. فلا نبتسم عندما نشعر بمرارة.
- ✓ نمتنع عن اكمال جمل محدثنا ولا نقطعه ونعطيه إجابات لم يطلبها.
- ✓ نتحدث في مكان يخلو من الضجيج والمؤثرات التي تشتت التركيز.
- ✓ نكون نحن والمستقبل أو المرسل مرتاحين بعيداً عن الضغوطات.
- ✓ تكون معلوماتنا عن الموضوع جيدة ومواقفنا واضحة وحججنا مقنعة.
- ✓ لا تكون لدينا أحكام مسبقة عن المتحدث، فنصغي له ونتفهم وضعه والعكس صحيح.

ماذا نعني بالاصغاء أو الاستماع؟

نحن نسمع ما يجري حولنا من أحاديث، ضجيج، زقزقة عصافير، رنين هاتف، ... لكننا لا نصغي بالضرورة إلى هذه الأصوات. لا نستطيع أن نمتنع عن السمع إلا في حال أغلقنا آذاننا أو الأبواب والنوافذ، أو كنا نعاني من مشكلة في سمعنا. ولكننا نصغي بإرادتنا. فعندما نصغي، نحاول أن نسمع، نحلل المعلومات التي نسمعها أو نلاحظها ونكوّن ردة فعل عليها. فنحن نصغي عندما:

- ✓ نغير كل انتباهنا إلى المتحدث ونركز على ما يقوله لنا
- ✓ ننظر في عيني المتحدث ونهز رأسنا من وقت لآخر.
- ✓ نغير تعابير وجهنا لتتجاوب مع مضمون الحديث.
- ✓ نعبر بطريقة جلوسنا وتعابير وجهنا أننا مهتمون لما يقوله المتحدث؛ فمثلاً؛ نميل بجسدها إلى محدثنا دون التعدي على حدوده، نستخدم صوتاً دافئاً، نبقى ذراعينا غير مغلقة ويدينا مفتوحتين.
- ✓ نصدر أصواتاً خفيفة مثلاً: "أه، نعم ...". و نعلق بـ "إني متفهم لما تعانیه... فالذي تقوله صحيح".
- ✓ نطرح الأسئلة المناسبة للاستفسار وطلب التوضيح مستخدمين كلمات مثل "كيف؟"، "ماذا؟" متفادين الأسئلة التي تكون اجابتها "نعم أو لا" أو أسئلة تبدأ بـ "لماذا؟".
- ✓ نعيد صياغة ما قاله مستخدمين كلماتنا لتؤكد أن ما سمعناه وفهمناه هو المقصود فنقول: "إذاً لقد فهمت أنك تريد الإقلاع عن التدخين، هل هذا صحيح؟" أو "لقد قصدت...".
- ✓ نمتنع عن مقاطعة محدثنا بل نمهله إلى أن ينهي كلامه ونعبر عن أفكارنا ومشاعرنا...
- ✓ نمتنع عن إنهاء عبارات محدثنا.
- ✓ نمتنع أن نقول لأنفسنا "أعرف أن والدي لن يقتنع أنني أرغب بالإقلاع عن التدخين" (الأفكار المسبقة) فذلك سيمنعنا من الاصغاء إلى وجهة نظر المتحدث.

قد تساعدنا هذه الأساليب أيضاً حين نصغي إلى صديق لنا يخبرنا عن مشكلته ورغبته في تخطيها. كذلك، يعتبر الإصغاء أداة فعالة. فليس من العبث أننا وهبنا أذنين وفم واحد، فالاستماع اصعب من التكلم. من أدوات الإصغاء المهارات الخمسة الدقيقة للإصغاء وهي: اعادة الصياغة والتكرار وطرح الأسئلة الإستكشافية والمصادقة على كلام الآخر والصمت المتعمد.



## قبول الآخر وتوكيد الذات والتفاوض

هل أنت قادر على:

- ↔ التفاعل مع الآخرين والقبول بهم على ما هم عليه؟
- ↔ محاوراة الآخرين؟
- ↔ التفاوض للوصول إلى قواسم مشتركة مع الآخرين؟
- ↔ الوعي لقيمك الخاصة، وكيف يمكنها توجيه معتقداتك، وأحكامك؟
- ↔ استكشاف وفهم وتقدير قيم الآخرين واختلافهم وتقبلها؟
- ↔ التسامح ورفض التمييز ضد أشخاص مختلفين؟

### 1. الموقف الحياتي:

استمر أحمد في لقاء سلمى لمدة شهر تقريباً. ودعاها يوماً إلى بيته في غياب أهله. ولكن الفكرة لم تلق استحسان سلمى التي أحسرتها ضغطاً إضافياً عليها ليتفرد فيها، خاصة أنه كان يحاول التقرب منها جسدياً. حاولت سلمى التحدث عن مشاعرهما هذه مع أحمد عدة مرات، ولكنه كان يقطعها ويعيق استمرارها في الحديث. فبينما كانت تباشر حديثها، مطرقة الرأس، قائلة بصوت ناعم: "أنا أعلم أنك سوف تعتقد أنني سخيفة، ولكن ..."، يقطعها أحمد مقترباً بوجهه من وجهها، ويقول بصوت عال واضعاً يديه على خصره، "أنت سخيفة... وطفولية أيضاً". عندها تطأ سلمى رأسها وتوافق أن تصاحبه إلى المنزل.



تالا تشعر باضطراب تجاه كامل. فقررت أن تكلمه، وقالت له: " كامل، إود أن أتكلم معك على انفراد؟" ينتقلان إلى غرفة مجاورة حيث يمكنهما التحدث براحة ودون وجود أحد في الجوار. تضع تالا يديها على الطاولة وتنظر إلى عيني كامل إذ تتكلم معه بصوت هادئ وحازم، " لقد فكرت في اقتراحك لموعد نخرج فيه معا وحدنا، وإنني أشعر بعدم الارتياح للفكرة. أعتقد أننا بحاجة الى مزيد من الوقت لتعزيز صداقتنا. أنا أحترمك وأعرف أنك مهتم بتوطيد علاقتنا ولكنني لست مستعدة لذلك حتى الآن. ما رأيك بذلك؟"

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي:

قدر الحياة بما لديك وما يمكنك أن تحصل عليه واسع دائماً للمزيد والأفضل بإثبات ذاتك.

اختر أصدقاءك المقربين بعناية ولكن إقبل الجميع واحترمهم على ما هم عليه.

اجعل التعلم عملية مستمرة:

- تعلم كل يوم شيئاً جديداً واختبر قدراتك.
- استفد من تجاربك مهما كانت صعبة واستخلص منها الدروس والفائدة.
- الجأ إلى الإبداع في حل المشاكل وتعامل مع التحديات كفرص للتغيير نحو الأفضل.

## 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

اسمعك ... تكلم بصوتك:

- يقسم المشاركون إلى مجموعات زوجية
- يطلب من كل منهما الاستماع للآخر وإفساح المجال له ليتحدث عن نفسه وتجربته الاجتماعية، سنحاول هنا ان نسمعه ونفهمه ونتقمص دوره حرفياً.
- يتحدث كل مشارك 5 دقائق حول أول قرار أخذته في حياتك أثر على حياة أحد أفراد عائلتك واضطرت للمفاوضة عليه وأحسست فيه أنك ضعيف بسبب كونك شاب أو شابة
- خلال حديث الشريك انصتوا له جيداً، افهموا وتخللوا طبيعة الحياة التي يعيشها وفقاً لجنسه
- بعد 5 دقائق، يتبادل المشاركون الأدوار فيصبح المتكلم منصتاً والمنصت متكلماً
- بعد ذلك، تنظم الكراسي بشكل مسرحي ويخصص مكان لعرض المشاهد
- يقوم كل مشارك بتقديم شريكه، محاولاً تقمص شخصيته من حيث طريقة الالقاء ومضمون الحديث.
- يسأل المشاركون ما يلي:
- ما الذي حدث معكم؟
- كيف كانت تجربة الاستماع للآخر؟
- كيف كانت تجربة تقمص الآخر؟
- هل اكتشفت شيئاً جديداً عنكم أو عن الآخر؟ ما هو؟

## توكيد الذات: السلوك السلبي أو الحازم أو العدائي

للتعرف على ثلاث سلوكيات مختلفة لتوكيد الذات

- تجهيز لوحة ترسم كلا من السلوك السلبي، والسلوك الحازم والسلوك العدائي

## لعبة نعم أو لا

اطلب من المشاركين الوقوف والتوزع في مجموعتين يتواجه أفرادها. وتكون إحداهم مجموعة "نعم" والكلمة الوحيدة التي يسمح لهم قولها هي "نعم"، والمجموعة الأخرى هي مجموعة "لا"، والكلمة الوحيدة لهم هي "لا". عندما تعطيهم إشارة البداية تحتاج كل مجموعة إلى محاولة إقناع الأخرى (بالخروج من القاعة أو البقاء فيها) باستخدام الكلمة المسموح بها فقط. بعد نحو دقيقة أطلب من المجموعات أن تتبادل الأدوار. بعد بضع دقائق أخرى، اطلب من المشاركين وصف شعورهم واسأل عن لغة الجسد، واستخدام "المهاجمة والتجنب" ومواقف الضحك، وهكذا دواليك. مناقشة أن الضحك هو أيضا وسيلة هامة للتعبير، وهو قد يكون جيدا في بعض الأحيان، وضاراً في أوقات أخرى.

## السلبي، والحازم والعدائي

- يذكر الميسر المشاركين بمعنى السلوك العدائي والسلوك السلبي. أكتب أفكار المشاركين على اللوح القلاب.
- وضح أن هذه الجلسة ستعمق في أنواع السلوك. واثرح أن سلوك المهاجمة يعتبر سلوكاً عدائياً.
- ناقش أمثلة من السلوك العدائي. وأشر إلى بعض الأمثلة من الجلسة السابقة.
- عندما يدرك المشاركون الصلة بين المهاجمة والعدائية، انتقل إلى التجنب الذي نسميه السلوك السلبي.
- ناقش أمثلة من السلوك السلبي، من خلال الإشارة مرة أخرى إلى ما نوقش في الجلسة السابقة.
- ذكر المجموعة بعدها بالمشاعر المرتبطة بالمهاجمة والتجنب ثم ا طرح سؤال: أيهما السلوك الأفضل؟ هل هناك سلوك بديل ل كليهما؟ ما هو أفضل شكل للتفاعل بين الأشخاص؟
- تقود الإجابة على هذه الأسئلة الى فكرة توكيد الذات، حيث لا تفيد المهاجمة ولا التجنب، إذ يمكننا بلوغ نقطة توازن بين السلوكين عبر السلوك الحازم.
- اسأل إذا كان يمكن لأي شخص من المجموعة تعريف السلوك الحازم. وأخيرا، اطلعهم على التعريفات.
- اطلب من المشاركين إعطاء أمثلة على كل نوع من السلوك.

## لعب الأدوار

**(يطلب من الشباب وصف حالة تحصل بين الشباب وأخرى بين البنات أو يأخذ من دراسة الحالة أعلاه أو يبني على القصص التي ترد من النشاط الأول: اسمعك ... تكلم بصوتك)**

يلعب الدور الأول المتطوع والمتطوعة اللذان جهزا للعرض قبل الجلسة ثم تناقش النقاط التالية:

- كيف تجد سلوك أحمد؟ سلبي، أو حازم، أو عدائي؟ (العدائي)
- لماذا؟ ما الذي فعله أو قاله حتى قررت أن سلوكه عدواني؟ صف لغة جسده. الإجابات قد تشمل ما يلي:
- لغة الجسد، يقترب منها أكثر مما يجب أن يفعل؛
- يقترب بوجهه من وجهها ويضع "يديه على وركيه إذ يتكلم إليها؛
- يقاطعها ويتحدث بصوت عال؛ و
- إهانتها بأن دعاها " صبيانية ."

ماذا عن سلوك سلمى، هل هو سلبي أو حازم أو عدائي؟ (سلبي)

لماذا؟ ما الذي فعلته أو قالته؟ صف لغة جسدها. الإجابات قد تشمل ما يلي:

- لغة الجسد: الرأس إلى الأسفل، الصوت خافت، استسلام لإرادة الآخر

- تقلل من أهمية ذاتها عندما تقول "أنا أعلم أنك سوف تجدني سخيفة، ولكن" ...

يلعب الدور الثاني المتطوع والمتطوعة اللذان جهزا للعرض قبل الجلسة ثم تناقش النقاط التالية:

- هل سلوك تالا سلبي، حازم، أو عدائي؟ (حازم)
- لماذا؟ ما الذي فعلته أو قالته حتى قررت أن سلوكها حازم؟ صف لغة جسدها. الإجابات قد تشمل ما يلي:
- تحدثت بهدوء، وبصوت ثابت ناقشت احتياجاتها ووضحت مشاعرها
- سألت محاولة أن تتحقق مما إذا كان مرتاحا لكلامها
- لغة الجسد - واجهته، ونظرت في عينيه
- التلخيص يسلط الضوء على أهمية السلوك الحازم

### فهم الاختلاف/ قصة ليلي:

لاستكشاف الاختلاف في المجموعة من خلال مناقشة "قصة ليلي"، واستخدام نموذج "رأس جبل الجليد" لفهم منظومة القواعد والقيم المختلفة بين المشاركين. فكل شخص يختلف عن الآخر في المعايير والقيم والمشاعر التي تؤثر في رؤيته للحياة وبالتالي الطريقة التي يتفاعل بها.

- يقرأ الميسر قصة ليلي بصوت عال ويرسمها على مخطط توضيحي: ليلي تحب جمال، الذي يعيش على الجانب الآخر من النهر. وقد دمر الفيضان كل الجسور لعبور النهر باستثناء قارب واحد. تطلب ليلي من سندباد، صاحب القارب، أن يوصلها إلى الجانب الآخر. يوافق سندباد، شرط أن تقبل ليلي بتسليمه نفسها لقاء ذلك. لا تعرف ليلي ماذا تفعل وتلجأ لأُمها لتتصالحها، ولكن الأم تأبى أن تعطي رأيها معتبرة أن القرار يرجع ليلي نفسها. تباأس ليلي وتوافق على طلب سندباد الذي ينقلها بعدها عبر النهر. تلتقي ليلي بجمال وتحضنه بسعادة وتخبره قصتها. يدفع جمال ليلي بعيداً عنه بشدة فتغادر المكان، ولكنها سرعان ما تلتقي بخالد، صديق جمال المقرب، فتخبره كل ما جرى معها، فيتعارك خالد مع جمال بسبب ما فعله ليلي ويمشي خالد بعيداً مع ليلي.

- توزع القصة للمشاركين ويطلب منهم مراجعتها كل وحده وترتيب الشخصيات (جمال و ليلي وسندباد وخالد وأم ليلي) بحسب سلوكهم، فيعطى رقم 1 لأسوأهم سلوكاً
- يقسم المشاركون إلى مجموعتين أو ثلاث، تناقش كل منها سلوك شخصيات القصة حتى يصلوا إلى اتفاق على ترتيب لهم، من الأسوأ إلى الأحسن. والهدف هو بناء قائمة توافق على ما هو جيد وما هو سيء بناء .
- ستكون المهمة صعبة ولكن لن يسمح للمشاركين بإعداد عدة قوائم، بل يوفر لهم متسع من الوقت في الجلسة اللاحقة، لمناقشة اختلاف أحكامهم. أعطهم أيضا الفرصة ليعبروا عن استيائهم واخبرهم بأن الهدف من هذا الضغط هو إبراز الخلاف وتوضيحه.

- تعرض كل مجموعة قائمتها وتناقش أوجه التشابه والاختلاف بينهما.

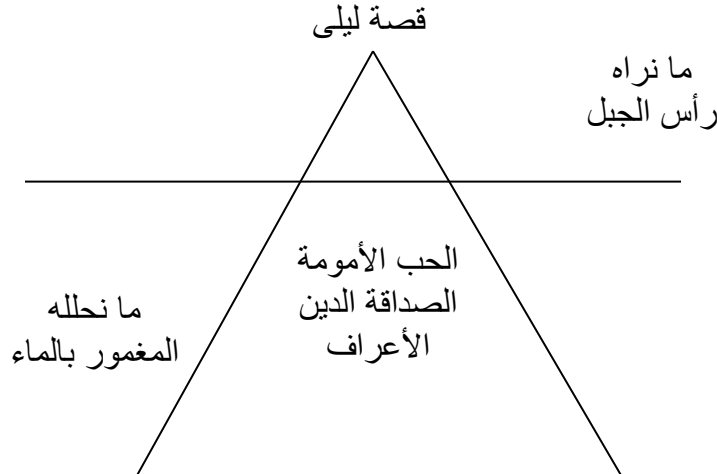
- كيف قررت ما السلوك الجيد وما السلوك السيء؟
- لماذا رتب القائمة بهذا الترتيب؟
- لماذا تختلف القوائم (مثلاً لماذا صنف أحد المشاركين سلوك إحدى الشخصيات على نحو مختلف؟)
- اكتب الأسباب على ملصق، على نموذج جبل الجليد (الأسباب تحت الخط وقصة ليلي رأس الجبل).
- يشرح المشاركون ترتيبهم وتصنيفهم للسلوك، ولمزيد من التفكير والتعمق في الحجج، تطرح الأسئلة:

- لو عكسنا الشخصيات، ليلى صاحبة المركب وسندباد يتعرض للإبتزاز - هل نحكم بشكل مختلف؟
- إذا كان عمر سندباد 55 سنة وليلى 14؟ أو إذا كان سندباد 17 سنة وليلى 25، هل هي من تستغله؟
- ماذا لو كان سندباد أميركيا وليلى عربية؟ أو أنه كان منحلأ أخلاقياً وهي متدينة محافظة؟
- ماذا لو كان جمال غنيا وليلى فقيرة، أو لو كانت أم ليلى غنية؟
- ماذا لو كان خالد شقيق جمال؟

والهدف من هذا النقاش هو الكشف عن القضايا التي نسترشد بها في الأحكام التي نطلقها عن الصداقة، والإخلاص، والصدق، والحب وما إلى ذلك، إذ أن اختلاف القضايا يؤدي على اختلاف الطريقة التي نقرر فيها الأولوية بين الأهداف والوسائل: إذا كان الوصول إلى الشخص الذي تحبه يبرر وسيلة القبول بالإبتزاز؟

### جبل الجليد:

- اكتب القضايا التي تطرح في المناقشة. ثم ارسم جبل الجليد من حولها، و' قصة ليلى' في الرأس.



- ننتقل من مناقشة قصة ملموسة إلى مستوى آخر ويستخدم جبل الجليد كنقطة انطلاق في مناقشة تنوع القيم والخلفيات. نرى فقط قصة ليلى طافية فوق خط الماء (رأس الجبل) وهي ليست سوى جزء صغير جداً من الجبل، إنها سلوك وأفعال الشخصيات المختلفة. ولكن الجزء الأكبر من جبل الجليد غير مرئي، وهو ما يمثل الدوافع الكامنة أو خلفية الشخص الذي يتحدث أو يتصرف. ومع ذلك، فإن هذا الجزء السفلي من الجبل مهم جداً في فهمنا لما يظهر منه، ويمثل القيم والمعايير التي تأتي من تنوعنا وخلفياتنا المختلفة. وبعبارة أخرى، فإن الرأس يمثل ما نراه، بينما يمثل الجزء السفلي كيف نرى ما نراه.

### 3. معلومات إضافية للميسر:

إن التفاوض في الواقع هو سلوك فطري وإلزامي نستخدمه في النقاش العائلي حول تفاصيل الحياة اليومية، وفي المدرسة والشارع وفي العمل وفي أروقة الحكومة والمحافل السياسية والدبلوماسية. فهو الوسيلة الأساسية للحصول على ما تريده من الآخرين، وهو وسيلة اتصال باتجاهين بهدف الوصول إلى اتفاق من خلال الحوار، عندما توجد لدى الطرفين مصالح مشتركة وأخرى متعارضة. يتطلب التفاوض الاعتراف بأحقية مطالب الطرف الآخر كلياً أو جزئياً. وهو يقوم على أسس عامة وهي: (1) وجود طرفين أو أكثر

لديهم مصالح مشتركة ويعتقدون بإمكانية الاتصال والتفاعل في ما بينهم لتحقيق نتائج نافعة لهم . 2) وجود قضية نزاعية بين الطرفين. 3) وجود قوة تفاوضية لدى الطرفين.

التفاوض هو عملية تسوية الخلافات والتوصل إلى حل وسط أو الاتفاق مع تجنب الجدل. يسعى المرء في أي خلاف إلى تحقيق أفضل النتائج لذاته، ولكن مبدأ العدالة، والسعي للمنفعة المتبادلة والحفاظ على العلاقة هي المفاتيح لتحقيق نتائج تفاوض ناجحة.

تساعد مهارات التفاوض عامة في حل أي خلافات تنشأ بينك وبين الآخرين بسبب تعارض الاحتياجات والرغبات والأهداف. قد تؤدي هذه الصراعات إلى إحساس أحد الطرفين أو كليهما بعدم الرضا. ويكون التفاوض للوصول إلى اتفاق يحد من إعاقة مستقبلية للتواصل بين الطرفين. وتشمل عملية التفاوض مراحل الإعداد والمناقشة المنظمة وتوضيح الأهداف والتفاوض من أجل التوصل إلى تكافؤ الطرفين والإتفاق وفي النهاية تنفيذ خطوات محددة. وفي أي مفاوضات، يجب دائماً أن تؤخذ عناصر ثلاثة بعين الاعتبار وهي:

- المواقف: يتأثر التفاوض بشدة بالمواقف الأساسية في العملية نفسها ومواقف الشخصيات المعنية بالقضية. نتذكر أن التفاوض لا يشكل مساحة لتحقيق إنجازات فردية، لذلك فإن أصحاب السلطة لن يرتاحوا للدخول في المفاوضة وأن العملية بذاتها تولد سلوكاً شخصياً دفاعياً لدى المرء.
- مهارات التعامل مع الآخرين: يحتاج المرء إلى مهارات شخصية مثل الاتصال اللفظي والاستماع الفعال والتوضيح والتلخيص وحل المشاكل وصنع القرار وتأكيد الذات والتعامل مع الضغوط والتعامل مع العدائية.
- المعرفة بالقضية موضوع الخلاف: تزيد المشاركة الفعالة في عملية التفاوض واستخدام الأساليب المختلفة في حالات مختلفة. وبعبارة أخرى، فالإعداد الجيد أمر ضروري.

### ويتلخص السلوك التفاوضي في واحد من الأشكال الثلاثة التالية:

#### السلوك السلبي:

- الاستسلام لإرادة الآخرين للحصول على ما تريد دون طلبه فتترك للآخرين اتخاذ القرار عنك.
- الانقياد للغير بالتحدث بهدوء والضحك بعصبية، ارخاء الكتفين، تجنب الخلاف، وإخفاء الوجه باليدين
- عدم اتخاذ أي إجراء لتأكيد حقوقك الخاصة والصمت إزاء ما يزعجك
- إعطاء الأولوية للآخرين على حساب ذاتك والاستسلام لما يريده الآخرون
- كثرة الاعتذار

#### السلوك الحازم

- إخبار الآخرين بما تريده بالضبط بطريقة لا تبدو وقحة ولا مستفزة
- التمسك بحقوقك الخاصة دون التعرض لحقوق الآخرين
- الاستماع والتحدث
- التعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية
- إظهار الثقة بالنفس دون فرض الذات
- المحافظة على التوازن من خلال توكيد ما تود قوله، فنقول " أنا أشعر.. " وليس "أنا أعتقد .." وتكون

واضحاً ومحددأً فتستخدم "أنا.." وتتحدث وجها لوجه مع الآخر، من غير تهكم أو سخرية، وتستخدم لغة الجسد التي تظهر موقفك الواضح وثبات وجهة نظرك.

### السلوك العدواني

- تعبر عن مشاعرك وآرائك، أو رغباتك باستقراز الآخر
- الإصرار على تأكيد حقوقك دون أخذ حقوق الآخرين بالاعتبار
- التسلط على الآخرين والوصول إلى أهدافك بالدوس على الآخرين واستخدام الصراخ، والأوامر والإشارة بأصابع الاتهام إلى الآخرين أو القتال.



تظهر مشاكل التفاوض عادة عندما يبحث كلا الطرفين عن مصالحهم الشخصية فقط، دون إعارة اهتمام كاف للآخرين أو لتأثير النتائج عليهم على المدى البعيد. وعادة ما تنتهي مثل هذه المفاوضات لصالح شخص على حساب الآخر، فتكون النتيجة عندها رابح- خاسر. ومثل هذا المنهج يوفر الرضا المؤقت. ولتجنب مثل هذه المفاوضات، فإنه لا بد من رضا الجميع باعتماد نهج رابح رابح، لاسيما أن هذا المفهوم سهل التقبل، حتى وإن كان البعض يجد في تطبيقه بعض الصعوبة. إذا اختلف يافعان مثلاً على مقعد في الصف، ما الخيارات المطروحة؟ حتى يصل الطرفان إلى نتيجة رابح رابح، فإن على أحدهم التفكير في الحل الممكن الذي يجعل كلا الطرفين يغادر طاولة التفاوض وهو منتصر؟ هل يستطيع المعلم تقسيم المقعد إلى فترتين؟ هل يستطيع أحد الشابين تقسيم استخدام المقعد إلى فترتين وترك الفرصة للطرف الآخر ليختار؟ هل سيقبلان بأن يجلس أحدهما أولاً على المقعد لقاء أن يعطي وقتاً مضاعفاً للذي يجلس تالياً؟ هل يمنع المعلم كليهما من الجلوس على المقعد؟ هل يلغي المعلم وجود المقعد من أصله (مما يعني فشل التفاوض وخسارة كلا الطرفين)؟

## مهارات العمل الجماعي:

تكتمل مهارات الحياة حين يصل اليافع أو الشاب إلى مرحلة توظيف هذه المهارات مجتمعة في التفاعل العملي مع ما يدور حوله، فيستخدمها في العمل ضمن مجموعات للتغيير المجتمعي. لذلك يحتاج المرء إلى

توظيف المهارات الحياتية الأساسية في بناء كفاءته في التخطيط الفردي والتشاركي، واعتماد التحري الإيجابي، كما في العمل الجماعي وبناء الفريق وتنظيم وتنفيذ الحملات للتغيير الإيجابي.

## التحري الإيجابي والتخطيط

عندما نشعر بالتقدير والإيجابية، نشعر بالراحة ونبت هذا الشعور لدى الآخرين، فنطلق "حلقة إيجابية" للعلاقة، وعندما نتساءل ونتحرى نظهر أننا مهتمون ويتيح لنا الحديث التوصل إلى فهم أفضل من خلال الحصول على معلومات جديدة، وتغيير النظرة والآفاق. هل يمكنك:

- إيجاد الإيجابية في المشاكل والمواقف الصعبة
- طرح الأسئلة التي تأتي إجاباتها لتشكل حاضراً ومستقبلاً أفضل
- التخطيط للذات ومع المجموعة وللحاضر والمستقبل

### 1. موقف حياتي:

1. بعد ثلاث سنوات من الطلاق ورعاية الأم لابنها الذي بلغ 11 عاماً، وعلى الرغم من توفيرها للعاطفة والرعاية الممكنة. كبر فؤاد وحيداً، وأظهر مشاكل سلوكية في المنزل حيث لم يحترم السيدة التي ترعاه أثناء وجود أمه في العمل، كما كان عدائياً في المدرسة. قررت الأم معالجة الأمر بمنهجية، فطلبت من البيت والمدرسة إعداد قائمة يومية بسلوك الطفل وعمدت كل مساء إلى مناقشة القائمة معه بهدوء وبشكل منهجي، طالبة منه توضيح أسباب سلوكه غير المقبول. وانطلقت الأم في هذه الخطوة من قناعتها أنه طفل نابض بالحياة وأن المتابعة عن كثب ستجعله أكثر انضباطاً والتزاماً، إلا أن سلوك فؤاد لم يتحسن.

2. في قرية صغيرة، بدأ أحد اليافعين يظهر الانحراف والعدائية في سلوكه، إذ عمد إلى تخريب الممتلكات والتعامل بوقاحة مع الكبار والشيوخ. فدعت العشيرة الشاب ووالده إلى المجلس، وافتتح والد الشاب الكلام بالحديث عن قيمة ابنه لديه وبدأ بوصف شعوره وأمّه عندما بدأ يركل في بطنها، وكيف لفوا على بيوت القرية يخبرونهم عن قوته وصحته كجنين. ومن ثم فرحتهم عندما ولد وفخرهم عندما خطا خطواته الأولى وكيف ما زالت تضحكهم النظرة على وجهه حين سقط على الأرض كلما تذكروها. فأضاء الأب على كل ما هو إيجابي بالنسبة له في وجود ابنه بحياته. بعد الوالد، تحدث العم وتلاه بعض كبار القوم وبعض نساء القرية مركزين كلهم على تفاصيل إيجابية في حياة الولد. في النهاية، لخص رئيس العشيرة كل ما قيل، برصانة مؤكداً على أن وجود الولد هو مدعاة للفخر والسرور لجميع سكان القرية، وبذلك، لم يذكر أي من المتحدثين أيًا من التخريب والضرر والعبث الذي يمارسه اليافع.

### 2. كيف تكتسب المهارة:

هل أحسست لحظة أنك تكره أحداً لأنه يختلف مع شخص آخر؟ كيف تعاملت مع إحساسك تجاه الشخص الذي كرهته وأحسست أنك لا تتحمل وجوده؟

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

#### عشرون كلمة:

خذ ورقة واكتب في الأعلى: "الشباب \_\_\_\_\_". ثم اكتب في الأسفل 20 كلمة/تعبير تنتهي فيها الكلمة. اكتب ما يخطر في بالك مباشرة. لديك دقيقتين فقط (6 ثواني لكل كلمة) لذلك من الأفضل أن تكتب بسرعة! الناس يكتبون على الأغلب الأشياء السلبية – تستخدم للانتقاد وليس للتقدير.

ولكن المنهاج التقديري يجب أن لا يفسر على أنه إنكار للمساوئ ونقاط الضعف، بل أنه يقدر أو يثمن الأشياء كما هي.

#### مشكلة بين صديقين:

- لحل مشكلة بين صديقين، من المهم أن تطرح الأسئلة الصحيحة والإيجابية لتسهيل وصولك إلى ما تريد.
- في البداية، تشكر الآخر على إتاحة الفرصة لك للقيام بهذا الحديث، قائلاً: أنا أقدر ذلك حقاً، وإني اطرح الأسئلة لأنني مهتم بمعرفة المزيد عن ..... (الموضوع)
- ثم تشرح الموضوع بإيجابية، كأن تقول أنا مهتم بمعرفة رأيك في ... (القضية موضوع الخلاف) وهذا مهم بالنسبة لي لأنه سيساعدني على رؤية الموضوع من موقعك ...
- ثم تطرح الأسئلة الأولية (أنظر خطوات التحري الايجابي أدناه)، 1-3 تتحرى من خلالها الماضي (أو الحاضر)، من مثل، أود لو تخبرني ما نقاط الالتقاء بينك وبينه، أو ما النقاط في موقفك والتي قد تكون مقنعة له، أو ما النقاط التي تطرحها عادة فيما يتعلق بموقفك؟
- وتنتقل بعدها إلى الأسئلة المتعلقة بالمشكلة مباشرة، فتطرح 3-5 أسئلة لتخيل الحل المثالي للخلاف، مثلاً إذا ظهر "حلال مشاكل" ومنحك 3 رغبات تستخدمها للخروج من المشكلة)، فما هي هذه الاقتراحات؟
- وتنتهي بالأسئلة الختامية، 3-5 أسئلة عن خطوات إجرائية صغيرة للتعامل مع الموقف من مثل: ماذا تنصح أن نفعل أولاً إذا أردنا تحقيق هذه الرغبات؟

#### خطوات التحري الايجابي (عصف ذهني)

1. تحديد الموضوع للتحري: في المرحلة الأولى من التحري تتعرف المجموعة على محور التحري. هذه المرحلة هي مهمة جداً لنعرف أن ما نركز عليه الآن سيصبح واقعياً. ينبغي تحديد الموضوع من الناحية الايجابية. "نريد أن نجد الطرق التي تجعل المجموعة تعمل مع بعضها بشكل أفضل"

#### 2. اختيار واعتماد الافضل من التجربة الماضية

- أ. في هذه المرحلة على الميسر ان يسأل عن افضل التجارب من الماضي والحاضر
- ب. بالتركيز على الجانب الايجابي من الماضي، ستكتشف المجموعة عناصر النجاح.
- ج. في رأيك متى تفاعلت المجموعة بأفضل طريقة؟ ماذا فعلت؟



3. تخيل المستقبل المثالي: بعد اكتشاف الأفضل من الماضي، إسأل الأسئلة التي تسلط الضوء على كيفية تفاعل المجموعة في المستقبل

أ. هذه الرؤية تخلق صورة مثالية عن المستقبل وفي نفس الوقت واقعية لأنها تبنى على ما كان  
ب. "كيف تحب أن تعمل المجموعة مع بعضها في المستقبل؟"

4. التفعيل: في آخر مرحلة إسأل أسئلة مباشرة عن كيفية تحقيق الصورة المثالية في المستقبل  
"ما هي الخطوة الأولى لتطوير ديناميكية المجموعة؟"

نؤكد على ان التحري الايجابي لا يتجاهل المشكلة ويركز على الاشياء الايجابية. بل على العكس، إنها الطريقة التي تحركنا للانتقال من تجارب الماضي وجعلها حقيقية وواقعية "يمكن تطبيقها"

### قواعد التحري الايجابي:

- واحدة من الطرق لشرح عملية التحري الايجابي هي استخدام نبذة وضوء. النبذة تنمو دائماً باتجاه مصدر الضوء الاقوى، لذلك يعتمد أين ستوجه الضوء ستتم هذه النبذة باتجاهه.
- ينطبق الشيء نفسه على العلاقات الإنسانية: إذا ركزنا على السلبيات فإن العلاقات الإنسانية ستصبح أسوأ في حين إذا ركزنا على الأشياء الايجابية ونقاط القوة فأن هذه العلاقة ستتمو وستطور نقاط قوانا.
- اننا نتحكم بمصدر الضوء ونوجهه الى مقاطع متنوعة في حياتنا من خلال الكلمات. عن طريق تحري وتقدير الافضل. يمكننا تسليط هذا الضوء على الاشياء الجيدة الموجودة في الحاضر وبنائها لكي نتوصل الى علاقات اقوى في ما بيننا.
- هذا لا يعني بأننا نتجاهل وجود المشاكل، ولكننا نتعامل مع هذه المشاكل بشكل غير مباشر بحيث نسلط الضوء بقوة أكبر على الاشياء الايجابية بدلا من التركيز على السلبيات.

### القصة الناجحة

- سنقوم الان بعمل تمرين لنوضح الافتراضات الاساسية التي يقوم عليها التحري الايجابي.
- اطلب من المشتركين ان يجلسوا أزواجاً:
- يخبر احد الطرفين الاخر بقصة نجاح شعر من خلالها بشعور جيد. وعلى الشخص الاخر أن يقول لصاحب القصة 3 نقاط قوة جعلت الشخص يصل الى هذه النتيجة.
- يذكر الراوي نقطة قوة أحبها/أحببتها أكثر. ومن ثم يقول: "أنا (نقطة القوة)" مثل: "أنا شجاعة، أنا طموح"
- تذكر من أن تؤكد عليهم بأن لكل شخص 3 دقائق ليروي قصته لذلك يجب أن تكون قصيرة. اجعل الأزواج يتبادلون الأدوار بعد 5 دقائق. الشخص الاخر يقول قصة ويقوم الأول بالتعليق عليها.
- يطلب من المشاركين أن يقولوا قصتهم ويحصلوا على تغذية راجعة ايجابية. ركز على النجاحات في الماضي وأن بإمكاننا أن نرسم نقاط القوة في المجموعات والأشخاص وبذلك نبنى الآراء.
- يلخص الميسر أن الارجح الان أن يشعر المشاركون بالرضا عن انفسهم. هذا لأننا ركزنا على نقاط القوة لديهم ولكن اذا قمنا بالاختبار بالطريقة المعاكسة فإن هذا سينعكس سلبيا عليهم وسيشعرون بالاحباط.

### رسم الخارطة الذهنية

ليعد كل مشارك رسالة يقدم فيها نفسه. حاول رسم الخارطة الذهنية لما تريد تضمينه للمقالة التي ستكتبها عن ذاتك، ما هي المحاور الرئيسية؟ ما هي العلاقات وأوجه التشابه؟ أيها الأصل وأيها الفرع؟

#### 4. بعض المعلومات

التحري الإيجابي هو استراتيجية للتغيير تبني على أفضل "ما في الإشكالية أو الوضع القائم" لتحقيق أفضل الاحتمالات لما "يمكن أن تكون عليه الأمور". ويشكل بحثاً تعاونياً عن نقاط القوة، والمشاعر المحبة وقوى العطاء الموجودة في كل فرد أو منظومة، مما يوفر إمكانية للتغيير الإيجابي ويلهمه. ويكمن التحري في الاهتمام بالاكشاف والبحث والدراسة والتنقيب الممنهج وطرح أسئلة مفتوحة لرؤية إمكانات جديدة، وتكمن الإيجابية في تبيين وتقدير أفضل ما في الناس والعالم من حولنا والاعتراف به؛ مؤكدين على نقاط القوة والنجاح، والإمكانات في الماضي والحاضر؛ ومدركين لتلك العوامل والحقائق التي تبث الحياة (الصحة والحيوية والتميز) في المنظومات الحية. والقواعد الأساسية للتحري الإيجابي:

- إمكانية مساهمة كل امرئ مع أهمية أن ينال التقدير لمساهمته
- بدء التغيير بطرح السؤال الأول، (أي عند مباشرة التحري الإيجابي)
- القدرة على التخيل وخلق صورة للمستقبل أكثر أهمية من المعرفة
- هناك ما قد يجدي نفعاً، مهما كان الوضع سيئاً، فاعمل على تغيير العالم من حولك

عندما نقدر أو نشمن الشيء، ينتابنا شعور جيد فينتقل لمن حولنا، ونبدأ "دائرة جيدة". ولا تعني الإيجابية في التحري الإيجابي الموافقة على ما يجري. ولكن الرسالة الرئيسية هي:

- المشاكل ما هي إلا انقطاع للأحلام أو اضطراب فيها
- التنوع والخلافات ما هي إلا أساسات لتقبل واحترام التنوع ولبناء قاعدة للتفاهم المشترك
- من الممكن دائماً أن نفعل شيئاً آخر.

إذا نظرنا مثلاً في معالجة النهج التقليدي لمشكلة بين صديقين، نجده يشخص الحالة ويجد حلاً لها ويعتبر أحد الطرفين مسؤولاً عنها، وللتعامل مع المشكلة بمبدأ "التحري الإيجابي" ننظر لها كدلالة على اضطراب مؤقت أو تعطل في الحلم /التوقعات لمستوى مقبول يحمل إمكانية وطاقة وآمالاً في التغيير. وتكمن الجراءة في تحمل عدم الثبات بشكل مؤقت وإن لم تجرؤ على ذلك، ستخسر نفسك.





بذلك، تحتاج إلى أسئلة مصيرية تقود في اتجاهات إيجابية، وتوجه المرء لحياة أفضل. وتوفر الأسئلة العامة الأربعة التالية الركيزة الأساسية مما يمكن تعديلها والإضافة إليها لتناسب مع الوضع.

- 1 . أفضل التجارب: أخبرني عن أفضل الأوقات التي عشتها فيما يتعلق بموضوعنا. تبحث في تجربتك بالكامل. وما الذي جعل التجربة مثيرة؟ من الذي ساهم في ذلك؟ صف الحدث بالتفصيل.
  - 2 . القيم: ما هو أكثر ما تقدره في الأشياء وفي نفسك، وعائلتك وعملك، ومجتمعك؟
  - 3 . ما هي أكثر القيم أهمية في حياتك، تلك القيمة التي تغير الحال تماماً أو تجعله من غير معنى؟
  - 4 . ثلاث أمنيات: إذا كان لديك ثلاث أمنيات في هذه القضية، ما هي؟
- يبدأ التحري بالأسئلة العامة أعلاه، ثم أسئلة إضافية للتحقيق تساعد في الحصول على مزيد من التفاصيل - مثل من، ماذا، متى، لماذا، وكيف
- بالنسبة للمجموعة، تستخدم الأسئلة التي من شأنها أن تساعد على تعزيز الفريق . على سبيل المثال، " أخبر قصة عن عمل المجموعة معاً لتحقيق شيء ما افاد الجميع. " أو، " أخبر قصة عن الوقت الذي عملت المجموعة معاً لمساعدتك على تحقيق شيء ما كان مهماً بالنسبة لك".

### الخارطة الذهنية:

- الخارطة الذهنية هي الطريقة المثلى لتجميع الأفكار والتخطيط، وترسمها لنفسك أو مع المجموعة. وهي:
- خارطة من الكلمات عادة ما تستخدم لتجميع الأفكار حول موضوع معين واحد
  - وسيلة رائعة لإعداد وتنظيم الأفكار قبل أن يتحدث المرء أو يقدم عرضاً لفكرة ما
  - تبدأ في وسط الورقة حيث ترسم الفكرة المركزية بصورة وباستخدام الألوان!
  - تربط الفروع الرئيسية للفكرة بالصورة المركزية وتربط الفروع الفرعية بالفروع الرئيسية وهلم جرا .
  - وتكون الخطوط منحنية بدلاً من مستقيمة والخطوط المركزية أكثر سمكاً من الفرعية.
  - تكتب كلمة رئيسية واحدة أو اثنتين لكل فكرة (متجنباً الجمل) ويستخدم الرسم قدر المستطاع
  - يتم التشديد على بعض الأفكار لتظهر العلاقات في الخارطة الذهنية.

## عمل الفريق والقيادة

### 1. دراسة حالة

- لا أحد كامل! لذلك، عليك مواجهة كل ما لست متمكناً منه عادة
- إفضل، إفضل مرة أخرى - وإفضل على نحو أفضل.
- كن على بينة من حدود قدرتك واستمتع بقيادة الآخرين لك بحب وسعادة.
- أي مهارات قيادة لدي؟ أي مهارات قيادة لا أحتاجها ولا سيما في نشاطي الحالي، أيًا كان هذا النشاط؟

### 2. كيف تكتسب المهارة:

- ماذا يفعل القائد الجيد؟ وماذا يعرف؟
  - ما هي التحديات التي يواجهها القائد الجيد؟
  - ما هي معتقدات القائد الجيد (قيمه)؟
  - ما هو نوع التغيير الاجتماعي الذي ييسره القائد الجيد؟
- ما هي التحديات التي تواجه القائد الجيد عندما يقود ناشطين في حملة ما:
- بناء مجموعات متحفزة وتأمين تملك أفرادها لأهداف الحملة ومعطيائها
  - موازنة أفراد الفريق ومصالح المعنيين بالحملة
  - إدارة الموارد
  - المحافظة على التنوع في المجموعة والتعامل مع الصراعات وتذليل النزاعات
  - توضيح عمليات التغيير الاجتماعي من خلال ربط المحلي بالعالمي.
- ### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

### مقدمة في القيادة:

- يعرف الميسر فكرة التدريب بطريقة مملة وغير مفهومة أبداً. ويجلس باقي الميسرين بين المشاركين ويقومون بالمقاطعة ويسألون اسئله (مثل... هل يجب علينا أن نكتب ما نقوله؟ أنا لم افهم ما قلت؟...)، لكن المدرب يطلب منهم ان يسكتوا وبأنه لا يوجد مجال للأسئلة. بعد قليل يقوم أحد الميسرين بتشغيل موسيقى راقصة بشكل صاخب ويطلب من الجميع أن يصطفوا للدبكة. (تأكدوا من المحافظة على ملامح وجه جدية وان تنصرفوا كميسرين ببلادة وبرود وتقودوا المشاركين إلى غرفة مليئة بالمقاعد بشكل مرتب ورسمي).
- يشرح الميسر رحلة التعلم بطريقة مفعمة بالنشاط باستخدام رسم توضيحي لمراحل الورشة ومحتوياتها ويرحب بالجميع! موضحاً المفاهيم التدريبية التي سيستخدمها (التعليم القائم على الخبرة، الفعل- التفاعل والتغذية الراجعة، التطبيق، ومساندة الأقران الآخرين).
- يشكل المشاركون صفا حسب تواريخ ميلادكم. الأصغر في أحد طرفي الخط والأكبر في الطرف الآخر.
- يجلس المشاركون على كراسي بشكل دائري، ويبقى أحدهم واقفاً في الوسط ليذكر شيئاً عن نفسه من مثل: "أنا أحب رقص الدبكة، أنا فتاة، أنا متطوع، أنا أحب الشوكولاته...." وإذا اتفق معه عدد من المشاركين، عليهم أن يقفوا ويقولوا "أنا أيضاً". ويجد كل منهم كرسيّاً آخر له (غير الكرسي الذي بجانبه) والشخص الذي لن يجد مقعداً له، سيقف في الوسط ويقول شيئاً آخر وهكذا.

### مفهوم القيادة الجيدة و التحديات التي تواجه القائد

- يجد المشاركون نقاط القوة والضعف لديهم ويربطونها بمهارات القائد الستة وتكون أدوار القائد معلقة على الحائط في غرف المجموعات، كما يرتدي بعض المشاركين الازياء التي تعبر عن أدوار القائد الست.

### لماذا أريد أن أكون قائدا؟ من هو القائد الجيد؟

- يكتب المشاركون دوافعهم للقيادة على ورق كرتون ويعرضون أفكارهم ثم تعلق الأفكار أمام الجميع.
- عصف ذهني حول ما هي صفات القائد الجيد؟ ويكتب كل واحد منهم فكرته على اللوح.
- يجلسون في مجموعاتهم الصغيرة وتعطي فرصة لكل للمشاركة والكتابة بشكل عشوائي، بدون انتقاد لأفكار بعضهم البعض. المهم هو تجميع الأفكار. ثم يقرروا في ما بينهم الأفكار الرئيسية التي استنتجوها عن ما هو القائد الجيد، المدرب المسؤول يقوم بتلخيص الأفكار التي استنتجتها باقي المجموعة.
- عصف ذهني عن التحديات التي قد يواجهها القائد، من التجارب الخاصة، أو من قادة شاهدتهم.
- يلخص المدرب النقاط.

### تمثيل، القائد السيء والقائد الجيد

- تعطى المجموعات 5 دقائق لتحضر: القائد الجيد والقائد السيء وتعطى كل مجموعة 5-7 دقائق للعرض.
- ثم يكتب كل مشارك نقاط قوته وضعفه كقائد، ويساعد الميسر المشاركين الذين لا يمكنهم ذلك، بسبب صعوبة تقييم الذات. ويعرض المشاركون داخل مجموعاتهم. عندما نتحدث عن الامور التي تريد ان تتحدى نفسك لتطورها، وما هي الامور التي تود ان تصبح اقوى فيها؟
- يقدم الميسر عرض ادوار القائد عبر أمثلة على المهارات التي تلزم للقائد للتعامل مع تحديات القيادة والتي تتطلب من القائد الجيد أن يعرف اي مهارة يختار للتعامل مع حالة معينة، دون استبعاد استخدام مهارة اخرى .. (اختيار المهارة المناسبة في الوقت المناسب) فكل المهارات تكمل بعضها الاخر. (قد يتم إعداد عرض مع ستة من المشاركين يمثل كل منهم شكل أحد أدوار القائد يأتي كل منهم أمام المشاركين ويشرح مهاراته القيادية الخاصة، وفق المعلومات الإضافية للميسر أدناه. يحتاج هذا النشاط إعداداً مسبقاً).

### 4. معلومات إضافية للميسر:

#### مهارات ستة في القيادة:

**القبطان:** يقوم القائد بلعب دور القبطان وذلك بتوجيه الفريق نحو الهدف المرجو تحقيقه، ويقود الحوار ليسهل على المجموعة اتخاذ القرارات المناسبة.



يقوم بإدارة الأشرعة/ تحديد الأهداف وتوجيهها.

- يبني ويستخدم السلطة ويدير المشروع.
- يوجه نحو الهدف ويضبط التركيز محافظاً على الصورة العامة
- ينتدب ويفوض.

**المزارع:** على القائد ان يلعب دور المزارع في تركيزه على المهارات التي يملكها افراد المجموعة مستمعاً لأرائهم ومشجعاً إياهم على استخدام مهاراتهم.



- متفهم لديناميكية المجموعة
- يوفر اللحمة ويؤسس للثقة فيخلق مكاناً آمناً
- يدرك احتياجات المشاركين وتوقعاتهم.
- يحفز ويقوي العلاقات وينبه للأهداف.
- يبني ويمكن المجموعة ثم يوكّلها.

**مقدم برنامج حوار:** يشجع المجموعة على الحديث والتعبير عن رأيهم وذلك باستخدام لغة الجسد بشكل مناسب وفعل مبدئياً اهتمامه بأرائهم ومقدماً الأسئلة لتوضيح أفكارهم . كما يقوم بضبط المجموعة للاصغاء لكلام المتحدث.



- يضبط الإصغاء الجيد
- يصيغ ويبث الرسائل.
- بارع في الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد).
- يتكلم ويستمع

**الدبلوماسي:** يحتاج القائد لصفات الدبلوماسي في حالة الاختلاف في الرأي بين أفراد المجموعة، فعليه ان يستمع ويوازن بين الآراء. وإذا وجدت مشكلات مثل عدم مشاركة أحد أفراد المجموعة، فمن الضروري ان يقوم القائد بالتحدث مع المشارك على انفراد وفهم سبب عدم مشاركته وتشجيعه.



- يشجع على الحوار، ويروج للتفاهم والتسامح.
- يتحرى ويحل الخلافات لحظاً.
- يتفهم عوامل خلق التوتر التي تؤدي إلى النزاعات في المجموعة
- يدير النزاعات من خلال مشاركة المجموعة.

**الفيلسوف:** في بداية المشروع قد لا يحتاج القائد لأن يكون فيلسوفاً ولكن لاحقاً (في منتصف مدة المشروع) يحتاج إلى إلقاء نظرة تأملية على المشروع ليحلل ما تم تحقيقه ويفكر في تطوير ما يحتاج للتطوير.



- يتعلم من تجربته في القيادة ويفكر في تطوير نفسه.
- واعي للحقوق والواجبات.
- مدرك لنقاط قوته ونقاط ضعفه.
- يتصرف -يعيد التفكير - يتعلم ويغير استراتيجيته

**الناشط:** يلعب القائد دور الناشط فيعرض المشاكل للتفكير بالحل ويكون أول المتقدمين بالقضايا، ولا يشارك في عرض المشكلة فحسب ولكنه يشارك في الحل.



- يسلط الضوء على احتياجات مجتمعه وآمالهم.
- يثير القضايا سعياً لإحداث تغيير، فهو خلاق وريادي.
- لا يقتصر دوره على التنظيم بل المشاركة أيضاً.
- يكون قائداً وقوة.
- يقوم بالنشاطات المحلية، ويسعى للوصول الى العالمية.

## مقدمة في الحملات

على عكس حملة التوعية والتعليم والتثقيف التي تسعى إلى توسيع الوعي وتفتيح آفاق من الخيارات، تركز "حملة المناصرة" على هدف للتغيير، يتضمن عناصر مهمة لعدد كبير من عامة الناس. فتوضح الهدف من الحملة، والرسالة والرؤية والنتيجة المتوقعة وتخطط لسلسلة من الإجراءات المتناسقة، مرتكزة إلى محورين من العمل، هما (1) الحملة العامة ونشاطاتها و(2) العمل وراء الكواليس للتأثير في صنع القرار. فهي تعمل على التركيز وتضييق الخيارات. إنها أهم أشكال العمل المجتمعي وأكثرها قدرة على إحداث التغيير الإيجابي.

ولكن، غالباً ما يفتقر دعاة التغيير إلى الموارد، بعكس المدافعين عن الواقع السائد والذين غالباً ما يملكون المقدرات. ولذلك يتوجب على العاملين من أجل التغيير أن يكونوا خلاقين في إيجاد سبل للتعويض عن الموارد. فيحتاجوا إلى التفكير في كيفية وضع الحقائق في الإطار المناسب لتصبح ذات معنى ومهمة للناس، أكثر مما يحتاجون للتفكير في الحقائق نفسها، لذلك عليهم أن يلجأوا إلى:

- تقديم وعرض الأمثلة بدل الحجج المقنعة
- تحفيز الآخرين بدل تعليمهم وتثقيفهم
- تعبئة الآخرين بدل مراكمة المعرفة لديهم

يجب أن تكون النشاطات التي يعدونها في الحملة:

- فريدة من نوعها
- تاريخية
- لا يمكن توقعها أو التنبؤ بها
- تشرك الجمهور في الحدث
- تسرد القصص
- جاذبة لوسائل الإعلام
- لها هوية خاصة

- اسأل نفسك - هل صممت نشاطات الحملة التي تفضلها انت أو يفضلها الجمهور الواسع؟
- هل تعرف ما يحفز جمهورك وكيف يمكنك إقناعه؟
- إذ قلما تتطرق نشاطات الحملات الجيدة إلى العمل على تغيير آراء الناس، بل تسعى إلى تحفيز من يتفقون معك أصلاً وحثهم للتحرك، لذلك:
- إلجأ إلى استخدام القصص عبر الصور لإبراز الحقائق. فالصورة توصل قصة تتطلب أكثر من ألف كلمة
- إعط أمثلة، بدل أن تقدم حججاً للإقناع
- خطط للتواصل وكأنك مخرج سينمائي
- فالحملة هي تصحيح أخطاء في الأنظمة عن طريق الترويج لمطلب محدد، وذلك عبر:
- المطالبة بتغييرات هيكلية، أو
- عملية تفاعل مع ما يدور حول الموضوع

### بناء فريق للحملة

- لبناء فريق حملات قوي يحمل مسؤولية الحملة ومستعد لقيادتها والسير بها قدماً:
- يتطلب الأمر بناء فريق حملات متحمس قادر على فهم ودعم مواضيع الحملة وان يكون مشتغلاً بالحماس ويقدر ملكيته لهذه الحملة.
- يقدم الميسر الحملة بطريقة شيقة تشد الناشطين فيها وتساعدهم على الاتفاق على أهمية موضوع الحملة والاتفاق على مبدأ اتخاذ إجراء والقيام بالحملة.
- بناء فريق الحملة: إنشاء مساحة امنة حيث يتعرف الجميع على بعضهم وتوقعاتهم لهذه الحملة وما يحفزهم.

### المهام التسلسلية

- فريق حملة منشجع:
- متحمس للقيام بالحملة.
- له حس مشترك للغرض من هذه الحملة، يعلم لماذا تتم هذه الحملة (بشكل فردي وكفريق).
- أن يكون لديهم حس المسؤولية، يعلمون بأن الغرض مرتبط بالمستفيدين من هذه الحملة، ولكن لديهم أيضاً إحساس بأن هذه الحملة حملتهم.
- لديهم الإحساس بأنهم مجموعة واحدة قوية (قادة وفريق الحملة) وبأن الفريق هو مكانهم الآمن.

- يمكنك رسم الادوات ومفاتيح التعلم من خلال الجلسة:

- بناء المجموعات (ربما استخدام تمرين بناء الفريق لبناء مساحة امنة وروح الفريق).
- التحفيز (كيفية بناء حس الملكية للغاية من خلال روايتي، روايتنا ورواية الآن).
- الإتصال (الإصغاء/ لغة الجسد والاشتراك من خلال رواية الآن).
- مهارات القائد التي يجب رسمها هي: القبطان (توجيه الهدف)، الناشط (السخط الواضح وبث الامل)، المزارع (موجه عملية المجموعة)، ومقدم البرامج (الاتصال القوي). ويتم التناوب على الادوار التالية للمراقبة: من سيراقب لغة الجسد، والصوت، كيف سيتم تقديم الحملة والاستقبال بشروط الملكية للحملة وما هي مهارات القائد المستخدمة الآن؟



## الفصل الثالث

# مهارات الحياة الأساسية من أجل التعامل مع الأزمات

المجال	المهارة	التعامل مع الأزمات
مهارات إدارة الذات	معرفة الذات	ترسيخ الهوية الخاصة والمحافظة على الذات وحمايتها - الصورة - هل تبقى قيمي على حالها؟
	قيمة الذات والثقة بها	إيجاد العلاقات الآمنة - تحية دافئة - ابحث عن العلاقة الآمنة في الظروف الصعبة
	تأكيد الهوية والمسؤولية ومقاومة الضغوط	العودة للذات والبناء على القيم - مواقع ثابتة مع اختلاف وجهات النظر من الحياة - التعامل مع الضغط والتوتر - تجربة الإسترخاء - مناقشة الحالات
المهارات الإدارية	التفكير الإبداعي	من السلبي إلى الإيجابي - إطلاق الإبداع - التفكير بالرسوم أو رسم الأفكار - نشاط التفكير الإبداعي
	التفكير النقدي	تحليل الوضع الجديد - حالة للدراسة: فتاة شابة تعيش ظروفًا صعبة
	اتخاذ القرار	في الحياة اليومية - صنع القرار في المجموعة - العصف الذهني لاتخاذ القرار
	حل المشكلات	الإبداع في تقفي الحلول - المشاعر المرافقة للنزاع - إدارة المشكلة من خلال المسرح التفاعلي - الرياضة وحل المشاكل
المهارات الاجتماعية	الإصغاء	استيعاب الوضع الجديد - رسالة للرسم - نص الرسالة ومضمونها - الإيحاء المضلل
	التواصل	فهم الوضع والثقافة الجديدين - المهارات الدقيقة: نقاش مفتوح لدور المنظمات في الظروف الصعبة
	التفهم/ قبول الآخر	قبول الآخر والرفض - التعامل بحزم - متى يتوجب الحزم

	توكيد الذات	إعادة تحديد موقع الذات قدرة الرفض -تمكين الشباب بالرياضة - لعبة القرص
	التفاوض	قيم التفاوض في ما يتعدى الربح والخسارة - لعبة الدينار
مهارات العمل المشترك	التحري الإيجابي	توكيد الحلم - دراسة حالة - الفرضيات الأساسية للتحري الإيجابي - قصص نجاح
	التخطيط	- فعالية استخدام الوقت - الجداول الزمنية
	القيادة	القيادة في ظروف متغيرة - تمرين الثلاث - الفريسي - تمرين القطع - الفريسي
	عمل الفريق	الانتماء إلى مجموعة أقران - بين التفكير الخطي والدائري- نشاط الصورة - سائق تاكسي - الرواية العامة - الرواية العامة في الممارسة
	الحملات	مساندة الأقران في حملات توعية ودعم نفسي - الربط مع الخدمات

## الفصل الثالث

### مهارات الحياة الأساسية من أجل التعامل مع الأزمات

يأتي القرن الحادي والعشرون بالكثير من الحوادث والنزاع المسلح والحروب الأهلية وانعدام الأمن، وما يترتب على ذلك من خروق لحقوق الإنسان واستنزاف للموارد وعدم استقرار للأفراد والجماعات. ويزيد التفاوت في مستويات المعيشة داخل البلدان وفيما بينها، من حدة العنف. وفي الوقت نفسه، تعاني الشعوب من تهديد المخاطر الصحية الجديدة، مثل الأمراض المزمنة واستخدام الشباب للعقاقير الضارة، واتساع "الفجوة بين الأجيال" وتسارع وتيرة التغيير الاجتماعي. فتذوب العديد من العائلات في الصراع وصعوبات الحياة وتنهار علاقة الآباء مع أبنائهم، وتتولد مشاكل اجتماعية عدة.

فهل يمكن في هذه الأجواء إمداد الشباب بالمهارات والقيم التي تحثهم على تبني موقف مسؤول تجاه نماذجهم وصحتهم وصحة الآخرين، وعلى احترام التنوع الاجتماعي وحقوق الإنسان، والالتزام بالمشاركة المدنية، والذي من شأنه أن يبعدهم عن العنف والنزاعات المسلحة؟ هل يمكن بناء هذه المهارات والقيم للمساهمة في تحقيق فعالية الخدمات وفق نظم تشاركية أكثر عدلاً؟ هل يمكن مساعدة الشباب على احترام أجسامهم وأجسام الآخرين، وتجنب الأمراض والمخدرات والتمسك بالقيم رغم كل المتغيرات والضغط؟

عندما يحدث طارئ للفرد أو المجتمع يترك دائماً أثراً شديداً الوقع على الأسرة برمتها، وخاصة الأطفال واليافعين، كما يتأثر الشباب مثل أي فرد آخر في المجتمع، وهم غالباً ما قد:

- ينفصلون عن أسرهم وأصدقائهم، ومعلميهم، وغيرها من الشبكات الاجتماعية والمجتمعية الخاصة بهم.
- يتوقفون عن متابعة البرامج التعليمية النظامية وغير النظامية؛
- يخسرون الأمن والاستقرار ومصادرهم للعيش الكريم؛
- تتعطل الخدمات الصحية والاجتماعية بسبب تدمير البنية التحتية أو زيادة الطلب أو الانتقال إلى مكان آخر؛
- يضطرون للانتقال إلى بيئة جديدة، قد تسودها الفوضى وربما العنف، فتشكل ضغوطاً اجتماعية ونفسية عالية، علماً أن قابلية الشباب للتكيف بسهولة مع الأوضاع الجديدة تساعدهم في التعامل معها؛
- ينقطع اتصالهم مع من يشكل قدوة لهم، مما قد يعيق نماءهم الإيجابي ويقطع تواصلهم مع الكبار؛
- تتعطل أنشطة الحياة اليومية العادية فيزداد وقت الفراغ، الذي قد يوظف في السلوك الخطر أو العنيف.

عندها قد يشعر اليافعون أو الشباب ب:

- الخوف، والشدة والحزن، والكسل والملل؛
- الإذلال لاعتمادهم على آخرين غرباء؛ والغضب والثورة والرغبة في الإحساس بالحياة من جديد
- ضغوط إضافية، وخاصة على الفتيات، للالتزام بالمعايير الاجتماعية والأدوار التقليدية، وبالتالي، قد لا يسمح لهن بالحركة ويحصرن نشاطهن بالواجبات المنزلية، وقد يلزمن بالزواج المبكر؛
- اليأس بسبب الإنهيار المفاجئ لعالمهم. مما يحد من التفكير الإيجابي بالمستقبل فيستسلموا لما حدث لهم، ويفتقر اليافعون في الأزمات وظروف الحياة غير العادية إلى تلبية حاجاتهم المعرفية من تحفيز

وتعلم، و حاجاتهم الاجتماعية (كعلاقات موثوق بها مع بالغين يوفرون الاهتمام والرعاية ومع أقران يتفاعلون معهم، وتُعدُّ جماعة الأقران مصدراً بالغ الأهمية لتوفير الأمن لليافعين. فوجودهم معاً في الأزمات، يفيدهم كثيراً) و حاجاتهم العاطفية (من مثل عائلة تحتضن اليافع وتؤمن له الإحساس بالثقة) و حاجاتهم الروحية التي تكمن في تلبية رغبتهم في تحديد هدف ومغزى للحياة. وقد أظهرت الأبحاث أن الخصائص الشخصية تلعب دوراً في طريقة تفاعل المرء مع البيئة المحيطة، فيختلف تأثير الأشخاص الذين يعيشون في نفس البيئة بحسب عوامل عدة، منها: الوضع الصحي والقدرات العقلية والقدرة على التركيز على المثيرات البيئية بطريقة انتقائية وبالتالي التحكم بالسلوك.

يمكن لكل ما ذكر أعلاه أن يؤدي بالشباب إلى:

- الانقطاع عن الدراسة أو الزواج، أو العمل من أجل تلبية احتياجاتهم الأساسية؛
- الانجرار وراء المخاطر مثل العنف والمخدرات، وما إلى ذلك لأنهم فقدوا الأمل في حياة أفضل؛
- اللجوء إلى السرقة والجرائم الصغيرة لإعالة أنفسهم وأسرهم ولتحصيل الغذاء، والحماية، والمأوى؛
- الشعور بالضعف والهشاشة أمام الفقر والعنف بأنواعه، بما فيه الاستغلال الجنسي بسبب نقص المهارات وقلة الجاهزية للتعامل مع الموقف وعدم الاستعداد للمشاركة في صنع القرارات الخاصة بحياتهم الجديدة؛
- الالتزام بدور البالغ دون إعداد لذلك أو توفر قدوة إيجابية بين الكبار أو شبكة دعم معنوي لذلك؛
- اقتصار الحركة على المخيم أو المجتمع الضيق المحيط مما قد يؤدي إلى الشعور بالإحباط والتمييز.

يكون اليافعون في طور الانفصال عن الأمن الأسري وإقامة علاقاتهم الخاصة بهم مع العالم الخارجي. وبما أنهم أصبحوا على درجة من النضوج المعرفي تمكنهم من المجادلة بالمنطق الاستنتاجي، وفهم النتائج بعيدة المدى للحرب أو الظروف الإنسانية الأخرى، فإنهم يكونون، من نواح كثيرة، أكثر تعرضاً من الأطفال للإجهاد النفسي. وهم، بخلاف الأطفال الصغار، لا يستخدمون التخيل أو اللعب للتغلب على التجارب المجهدة نفسياً، ولكنهم أكثر قدرة على التحدث عما حدث إذا ما وجدوا مساعدة للتعبير عن مشاعرهم بصراحة. ومع أنهم قادرون على تحديد تأثيرهم في مجريات الأحداث، إلا أنهم قد يشعرون بالذنب لأنهم لم يفعلوا ما فيه الكفاية من أجل منع وقوعها. فإذا قُتلَ صديق حميم مثلاً على أيدي القوات المسلحة، فإنه كثيراً ما يُساورهم شعور بالذنب لكونهم بقوا أحياء بعد الحدث، حتى وإن كانوا يدركون أنه لم يكن بإمكانهم منع قتله. كذلك، قد يضطر اليافعون للقيام بدور الراشد قبل أوانهم، على إثر التغيير الناتج عن الأزمة. وقد يبدو وكأنهم يلعبون الدور جيداً، إلا أنهم يفتقرون إلى النضوج العاطفي اللازم ويحتاجون إلى مساعدة الراشدين. في هذه الحالة، يغدو الأقران والراشدون، مثل المعلمين أو قادة المجتمع المحلي، مصدراً مهماً لتوفير الدعم والأمن لليافعين. ولكن المشكلة أنهم قد يلجأون إلى:

- سلوكيات مدمرة للذات بهدف التغلب على مشاعر الغضب والاكتئاب؛ فينخرط الكثير منهم، بعد وقوع الأزمة، في أعمال تنطوي على المخاطر، كالتمرّد على الشخصيات المتمتعة بالسلطة، واستخدام العقاقير المخدّرة، والانضمام إلى قوات الميليشيا أو عصابات السرقة والنهب.
- سلوك الإنطواء والحذر من الآخرين إذ يتوقعون دائماً إصابتهم بمكروه مرة أخرى.
- الإحساس بالقلق الذي ينعكس على شكل عصبية وهواجس مستمرة وشكاوى سيكوسوماتية (نفسية-جسدية)، وهي من الأمور الشائعة أيضاً بين أفراد هذه الفئة العمرية.

يحتاج اليافعون إلى فهم ما حدث لهم والتعبير عن مشاعرهم لشخص راشد متعاطف معهم.. لذلك، من المهم مناقشة أسباب الحرب أو الكارثة الطبيعية، أو الحالة الخاصة التي يعيشها اليافع في مركز إيواء أو تأهيل أو عند عائلة بديلة لمساعدته على تحديد مواقف الشخصية مما جرى. إذ أن اليافعين الذين ترتبط هوياتهم، بصورة جزئية، بفكرة مواجهة الوضع القائم أو الانخراط في صراع ذي مغزى، يُمكن حمايتهم من بعض التأثيرات السلبية لبعض صعوبات الظرف المعيشي.

كذلك، يمكن استخدام غرفة الصف كبيئة داعمة لليافعين ليعبروا عن مشاعرهم وردود فعلهم تجاه التجارب المُجعدة نفسياً، وعن مباحث اهتمامهم وقلقهم حول مستقبلهم. وهذا يساعدهم في التأكد من أنهم ليسوا وحدهم، وأن الراشدين الذين يوفّرون الرعاية لهم ورفاقهم في الصف يشاطرونهم همومهم. وباستطاعة المعلمين توجيه المناقشات وتقديم المعلومات، فيستطيع اليافعون أن يستمدوا الأمل من تعلم مهارات فض النزاعات، وتحديد دورهم في الحد من أثر الأزمة بأسلوب بناءً، ويشجعهم المعلمون على اتخاذ إجراءات من شأنها إحداث تغيير في عوالمهم الخاصة. وباستطاعة المعلمين تشجيعهم على تجميع الكتب والمقالات حول القضايا المحيطة وتنظيم حلقات نقاش للبحث عن حلول للعديد من المشكلات التي يواجهونها في حياتهم، أو تنظيم لقاءات مع خبراء حول همومهم وقضاياهم. فتساعد هذه المبادرات اليافعين في اكتساب الثقة بقدرتهم على فهم ما يجري وفي التغلب على مشاعر العجز.

وقد يعمل اليافعون بدوام جزئي، وربما يحتاجون إلى إرشاد حول كيفية الدراسة والعمل في آن معاً. ويمكن للمعلمين أن يكونوا قدوة لهم، إذ إنهم يمتلكون صفات الالتزام بتحصيل التعليم العالي والعمل، واحترام آراء الآخرين والمكانة الحسنة في المجتمع المحلي. وفي بعض الأحيان يسعى اليافعون وراء المعلمين طلباً للمشورة في القضايا الانفعالية أو العاطفية، لا سيما عندما يأتي الطلبة من خلفيات محرومة جداً.

## إدارة الذات:

### معرفة الذات:

من أجل حياة إيجابية رغم كل الظروف، على اليافع مراعاة أن:

- يعرف ذاته ويقدرها بذاتها؛
- يسيطر على سلوك الإندفاع والتردد؛
- يراعي السلامة الجسدية، الأمان والعلاقة العاطفية مع الأهل والمقربين؛
- يحافظ على الدافعية الذاتية والحماس في التفاعل مع ما هو إيجابي في الظروف المحيطة به.

### 1. الموقف الحياتي:

سامر، عمره 14 سنة وكان يعمل بائعاً متجولاً عند مفترق طرق منذ ست سنوات عندما تم تحويله إلى مركز إيواء. عند دخوله إلى المركز، تبين أنه يعاني من الربو المزمن وسوء التغذية. وكان أيضاً يتأذى عند

الكلام مما يسبب له حرجاً شديداً. وأفاد أنه في كثير من الأحيان كان يأكل وجبة واحدة فقط في اليوم، عادة وجبة الإفطار، لأنه كان متعباً جداً عند عودته إلى بيته في وقت متأخر مساءً. كان سامر يخاف الموظفين الذكور وتبين أن والده كان يضربه بالحزام، عندما يعود بدخل قليل. وكان الأولاد في الشارع يسخرون من تأتأته، فكان يتجنبهم قدر المستطاع، علماً أنه التحق بالصف الأول فقط في المدرسة ويعرف كيف يكتب اسمه.

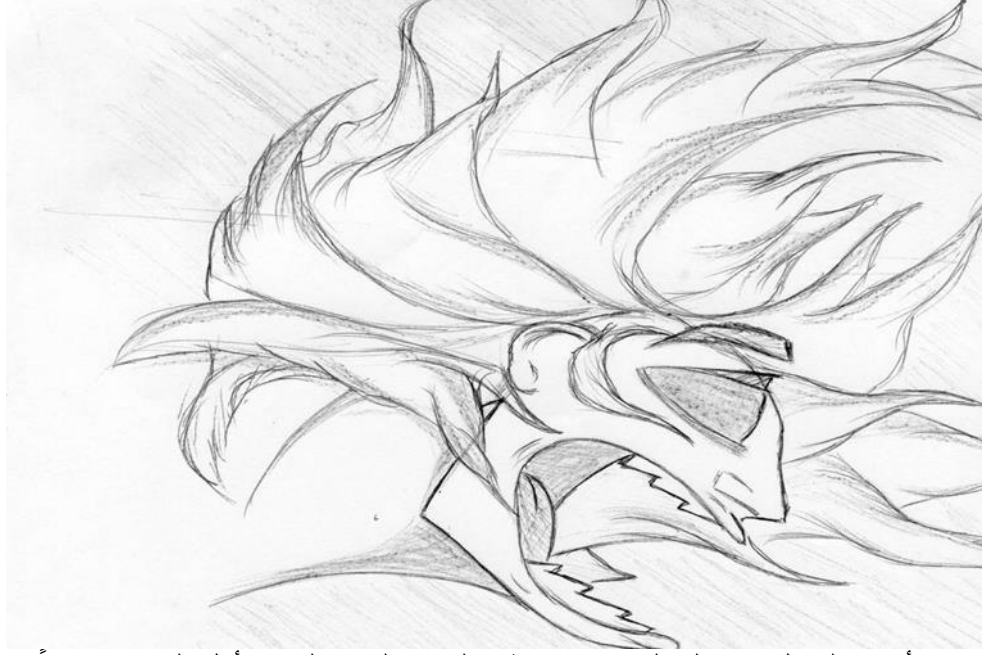
## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي:

- تساعد استراتيجيات التفكير بمرونة وتفهم وجهات نظر الآخرين والتماس المساعدة من الغير، على تشكيل موقف إيجابي تجاه ذات المرء ومستقبله ونظرة أوسع للعالم، وتظهر للمرء قدرته على تحقيق أهدافه بالمتابعة. . والعوامل التي تعزز الكفاءات النمائية ضد التأثيرات البيئية غير المواتية هي:
- ملامح شخصية خاصة تشمل التفكير الإيجابي، وتقدير الذات والاستقلال والتعاطف مع الآخرين .
  - وجود علاقة اجتماعية وثيقة واحدة على الأقل، مع أحد الكبار، مما يوفر الرعاية والثقة. فكلما توفرت لليافع شبكة أكبر من الكبار الذين يوفرون له الرعاية الجيدة وثناء العلاقات، كانت النتائج النمائية أفضل.
  - تجارب توفر الخبرة في حل المشاكل، وكذلك معاشة ومراقبة اليافع لشخص يقتدى به إذ يتعامل بطريقة إيجابية مع الإحباط و يحقق أفضل النتائج.
  - على الرغم من العيش في ظروف صعبة، يظهر بعض اليافعين قابلية للتحكم بحياتهم، وخاصة من تربي في جو يعزز شعوره بالإنجاز والكفاءة والتقدير من قبل الآخرين.

## 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي:

### الصورة

لمساعدة المشاركين على تقدير الاختلاف بين معرفة الشخص لنفسه ومعرفة الناس له:



- بعد أن يستلم كل مشارك الصورة، يعطى الوقت الكافي لكي يتأمل الصورة جيداً، ويكتب كل ما يخطر بباله عنها من أفكار أو مشاعر، ويتخيل قصة الشخصية الموجودة فيها (من؟ لماذا؟ كيف؟...)
- يتناقش المشاركون حول ما كتبوه. ولم تختلف مشاعرهم وقصصهم.
- لو عرفت أن هذه الصورة قد تكون أنت، فيماذا تفسر الاختلاف بين رؤيتك أو فكرتك عن نفسك وبين رؤية الناس المحيطين بك وفكرتهم عنك؟
- هل من المهم أن تتطابق الفكرتان أو الرؤيتان؟ لماذا؟
- ما أهمية الثقة بالنفس وما علاقتها بالموضوع؟
- للميسر: ليس من الضروري أن يقول كل الشباب ما كتبوه، ولكن احرص على إشراك الجميع.

### هل تبقى قيمي على حالها؟

- لا يجب أن يؤدي تغير الأوضاع إلى تغيير سلبي في القيم والمواقف
- يعرض الميسر القضية: لدينا شاب تغيرت حياته بسبب الأزمة الإنسانية التي نعاني منها. ومع ذلك، سنكتشف من خلال هذا النشاط أن هناك أشياء لم تتغير في حياته.
- فليتخيل كل مشارك نفسه مكان الشاب المتضرر من كارثة إنسانية وليجب على التالي بالموافقة أو الرفض أو الموقف غير الأكيد. ويمكنه تغيير رأيه نتيجة لسماع وجهات نظر الآخرين (تقرأ العبارة كل على حدة):
- سأتابع اهتمامي بصحتي وحياتي ورفاهي.
- سأتابع اهتمامي بعائلتي.
- سأستمر في تقدير الصداقة.
- سوف ألجأ للقتل لإطعام عائلتي، إذا لم أجد وسيلة أخرى للقيام بذلك.
- سأقبل ببيع جسدي من أجل المال.
- سأعمل بتهريب وبيع المخدرات للحصول على المال.
- سأفعل أي شيء للحصول على الطعام.



- يصطف المشاركون في الغرفة بحسب موقفهم من العبارة الأولى ويناقشونها بالحجج. ثم تحدد القيمة التي يرتبط بها هذا الموقف وتلخص المناقشة، وهكذا دواليك.  
- تناقش بعدها الأسئلة التالية:

- ما هي القيم وكيف نحصل عليها؟
- هل نتصرف أحياناً بما لا ينسجم مع قيمنا؟ متى؟
- هل تقودنا الأزمة الإنسانية إلى العمل بما يتنافى مع قيمنا؟ لماذا نعم؟ أو لم لا؟
- ماذا ستكون عواقب ذلك؟

- يختم الميسر مؤكداً أنه على الرغم من تغير أوضاع الحياة بسبب الأزمة الإنسانية، إلا أن قيمنا تحتاج إلى البقاء على حالها لأنها تشكل مرجعنا وتعزز احترامنا لذاتنا وتؤثر في قراراتنا وتوجه سلوكنا. ومع ذلك، فإننا أحياناً نضطر للتصرف بما لا يتماشى مع قيمنا بسبب الأزمة الإنسانية. عندها لا يجب أن نشعر بالذنب حيال ذلك، بل يجب أن نطلب المساندة في إيجاد البدائل والحلول التي تتناسب تناسباً أكثر مع قيمنا.  
- قد يحتاج الميسر لكتابة العبارة التي تتم مناقشتها أمام الجميع للتذكير. كما يراعي أن يختار من القائمة أعلاه جملتين أو ثلاث جمل تتناسب مع ثقافة المجموعة ويؤكد على احترام الآراء المختلفة خلال النشاط، منوهاً إلى أن بعض الناس قد تصر على قيمها بغض النظر عن الضغوط التي تعاني منها، في حين قد يضطر آخرون للعمل بما لا يتناسب مع قيمهم ويقومون بسلوكيات محفوفة بالمخاطر بسبب انعدام الخيارات الأخرى أمامهم. لا يهدف هذا التمرين للحكم على الناس وإنما لمناقشة العواقب وكيفية البحث عن الحلول والتماس الدعم.

- يتأكد الميسر من أن المشاركين يفهمون أهمية عدم تقييم صحة أو خطأ إجابات الآخرين، لأنها تعتمد على ظروف الشخص. ومع ذلك، لا تبرر الأزمة الإنسانية للمرء القيام بسلوكيات محفوفة بالمخاطر.  
- يختم الميسر بالتأكيد على أن القيم هي ما نقدره ونتوق إليه وهي تؤثر إلى حد كبير في مواقفنا ومشاعرنا وسلوكياتنا. فنحن نقدر قيمة الصحة، والأسرة، والصداقة مثلاً، وهذه قيم شخصية، إلا أننا نتعلمها من المجتمع، والدين، والثقافة، وتختلف من شخص لآخر. وقد تغير الأزمة الإنسانية أنشطتنا اليومية، وعاداتنا والطريقة التي نرى بها الأشياء ولكن لا ينبغي لها أن تغير من قيمنا. ولدى الشباب القدرة على رفض ذلك والإمكانيات الذهنية لإيجاد البدائل والشجاعة لعدم إلقاء اللوم على الأزمة الإنسانية.

#### 4. معلومات إضافية للميسر :

الوعي الذاتي هو امتلاك تصور واضح لشخصيتك، ونقاط القوة والضعف، والأفكار والمعتقدات والدوافع والمشاعر، وهو يسمح بفهم نظرة الآخرين لك، وموقفك وردودك لهم. إنه إحدى سمات الذكاء العاطفي وعامل هام في تحقيق النجاح، خاصة في الظروف الصعبة والأوضاع المستجدة. فالعلاقات تبقى سهلة حتى يحصل الاضطراب العاطفي الذي يستدعي أن تستخدم قدرتك في فهم المشاعر، مثل الغضب والإحباط، وتنظيم الاستجابة العاطفية وبالتالي ضبط السلوك، فتفتح إمكانيات وأفاق جديدة تماماً في حياتك.

وعي الذات وتشابهها واختلافها مع الآخرين وتفهم مشاعر الآخرين وتطلعاتهم المختلفة وإبراز المشاعر والمواقف الإيجابية لدى المرء ليفكر بتجاربه على نحو يعمق فهمه لنفسه، يساعد على استكشاف استراتيجيات التكيف مع التغيير وتأثيرات المحيط الثقافي، وعلى الاعتراف بنقاط القوة والتحديات وكذلك القدرة على التعامل بنجاح مع حالات التغيير والشدائد. تحتاج إلى التحدث مع ذاتك كثيراً، في الظروف الصعبة، لتعزيز سلوكك الإيجابي ونهجك في التعلم وتحفيز الذات من الداخل مع تطوير الاستقلالية. ولا ينفي ذلك قبول وتقدير

التنوع في الثقافات والخبرات ووجهات نظر الآخرين. فهنا نركز بالتوازي على الجانبين المتميزين من مفهوم الذات: الهوية الشخصية والهوية الاجتماعية أو الجماعية .

## قيمة الذات والثقة بها:

للشعور بالرضا عن ذواتنا والثقة بها، نحتاج إلى:

- ⇨ تقدير الذات في علاقتها بالآخرين؛
- ⇨ تحقيق الذات بتحديد دور المرء ومكانته في مجتمعه الصغير، ضمن العائلة والأقران؛
- ⇨ تحقيق الذات بتحديد دورها ومكانتها في المجتمع الأوسع وفي التغيرات الحاصلة من حولها.

### 1. الموقف الحياتي:

توفي والد خليل البالغ من العمر 13 سنة، في حادث وتخلت عنه أمه، فانتهى في مركز إيواء. خلال الأيام الأولى، لم يتحدث إلى أي شخص وحاول الهرب مرتين وظل يبكي أثناء الليل. في الأسابيع التالية، بدأ يتكيف ويؤسس علاقة مع بعض الأولاد الآخرين، إلى أن أتى عمه لزيارته وأعطاه بعض الصور العائلية. بعد أن غادر العم، انفجر خليل بالبكاء وانطوى كلياً بعدها فصار يرفض النظر أو التحدث إلى أي شخص، إلى أن بدأت عاملة اجتماعية معالجة مشاعر الخسارة، والهجر، والوحدة وعدم الثقة عنده.

محمد فتى عمره 15 عاماً ، كان يعيش حياة سعيدة مع أسرته، إلى أن بدأت المشاكل في مدينته وتدمر بيته، فقرر والده أن يرسله وحده بداية إلى بلد مجاور لحمايته من التجنيد. في طريقه. التقى محمد بطفل آخر يسافر وحده أيضاً اسمه رائد عمره 16 عاماً، فأكملا معاً طريقهما. وصل محمد ورائد إلى البلد المضيف حيث التقيا بآخرين. اضطرّ الصبيّ إلى العمل والتسول أحياناً للحصول على لقمة العيش ولا يزال محمد على اتصال بأسرته ويأمل أن يجتمع بهم مجدداً. وهو يقلق عليهم ويفكر أحياناً في العودة إليهم ولكنه يخشى خطورة الوضع.

### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

رغم أن التغيير لا يحدث بالضرورة بسهولة، إلا أن هناك ثلاث خطوات مقترحة لتقوية احترام الذات:

**الخطوة 1:** إسكات الناقد الداخلي وإخماد رسائله السلبية والمحرجة:

- نقد ذاتي جائر: "عبر الجميع عن إعجابهم بالعرض الذي قمته، ولكنه لم يكن بالمستوى الذي أرنته، فلا شك أن الجميع قد لاحظ ضعفه". اعترف بنقاط القوة التي جعلت العرض باهراً، فرغم أنه لم يكن مثالياً، لكنك عملت بجد لإعداده ونجحت في تقديمه، فكن فخوراً بنفسك.
- صوت داخلي يطلق التعميم غير الواقعي: حصلت على علامة راسبة في الإمتحان، فقررت أنك أحمق وحري بك أن لا تخدم نفسك لأنك لن تفلح في الكلية. نعم، "فشلت في هذا الاختبار ، ولكنني أحسنت في كافة واجبات هذه المادة." فرغم أنك ظننت نفسك متمكناً من المادة إلا أن هناك بعض الأشياء التي لم تفهمها، ولكنك ستكون أكثر استعداداً للإمتحان التالي. كما أنك حصلت على علامات جيدة في مواد صعبة أخرى، فأنت واثق أنك تستطيع تخطي ذلك. "

- الناقد الذاتي الذي يحلل يمنة ويسرة: "إنه مقطب الجبين ولم يتفوه بكلمة، أنا أعلم أن ذلك دلالة على أنه لا يحبني . يستحسن هنا أن تتخلى عن اللا منطق وتفكر: "حسنا، انه مقطب الجبين، وأنا لا أعرف السبب ولا علاقة لي بذلك. ربما ينبغي أن أسأله عن حاله".
- الناقد الداخلي السوداوي: رفضت إحداهن دعوتك لها فأحسست بالحرج والإهانة، فما من فتاة تهتم بك أو تودك ولن يكون لك صديقة وستكون دائما وحيداً . يستحسن أن تفكر بموضوعية: إن رفضها مزعج ولكن كونها لا تريد أن تخرج معك لا يعني نهاية العالم، فأنت لطيف وكلك ثقة أنك ستجد من تهتم بك مثلما تهتم بها

## الخطوة 2 : الرأفة بالذات

- عامل نفسك بالرأفة التي تعامل بها الآخرين. فإذا كان صديقك يواجه صعوبة، من المرجح أن تكون رؤوفاً معه وتوفر له الدعم الذي يحتاجه. أنت تستحق نفس المعاملة، فبدلاً من التركيز على جلد نفسك، يمكنك الاعتراف بصعوبة الأمور وأن توفر لنفسك الرعاية التي تحتاجها في هذه الأوقات. على سبيل المثال:
- سامح نفسك عندما تقصر. حاول أن تكون لطيفاً مع نفسك بدل انتقادها. ستجد صعوبة قصوى إذا لم تعتد على ذلك، ولكن الاعتراف بإمكانية حصول التقصير يساعد كثيراً.
- اعترف بواقع أنك إنسان، ومعرض للخطأ، والتأثر بالعوامل الخارجية التي لا يمكنك السيطرة عليها. يساعدنا قبول "إنسانيتنا" على الشعور بالتواصل أكثر مع الآخرين بدلاً من الشعور أننا نتحمل التجارب كلها وحدنا. وإذا سلمنا بأن الأخطاء هي جزء لا يتجزأ من طبيعة الناس، نصبح أكثر تعاطفاً مع أنفسنا والآخرين.
- تحسس مشاعرك، فإذا شعرت بالضيق إزاء وضع ما، اسمح لنفسك تجربة ذلك الشعور بطريقة متوازنة، دون قمع أو تركه يجتاحك. ولا تحكم على نفسك لوجود المشاعر السلبية وتذكر أن المشاعر تأتي وتذهب في نهاية المطاف، وسوف تساعدك التجربة على تخطي الشعور بالعجز أمام المشاعر.

## الخطوة 3 : الحصول على مساعدة من الآخرين

- الحصول على مساعدة الآخرين غالباً ما تكون الخطوة الأكثر أهمية التي يمكن للشخص القيام بها لتقوية احترام الذات، ولكنها أكثرها صعوبة. إذ يشعر الناس أنهم ليسوا أهلاً لمساعدة الآخرين علماً أن تجاربهم السابقة في هذا الإطار قد تكون سلبية. وهنا بعض الطرق للوصول إلى الآخرين:
- تحصيل دعم الأصدقاء، بأن تطلب منهم أن يخبروك بما يرونه من نقاط قوة لديك أو تطلب ممن يهتم بأمرك مجرد الاستماع لك لتنفس عن مشاعرك .
- الحصول على الدعم من المعلمين. تذكر أن تذهب إلى المعلمين والمستشارين لطلب المساعدة في الدراسة إذا كنت بحاجة لذلك، فهم موجودون لمساعدتك على التعلم. وإذا كنت تعاني من نقص الثقة بالنفس في بعض القضايا، التحق بدورات لزيادة الكفاءة، فخذ صف رياضيات مثلاً أو انضم إلى ناد للرقص، أو التحق بدروس السباحة، الخ.

## 3. كيف تساعد الآخرين على تقدير الذات والثقة بها

### تحية دافئة:

- يهدف هذا التمرين إلى تعزيز قدرة المشاركين على تقدير الآخرين وتقبل التقدير منهم، ويساهم في تعزيز الثقة بالذات وتقديرها.

- توضع موسيقى هادئة لخلق جو مريح ويعطى كل مشارك مغلفاً وورقا وقلماء، يكتب اسمه على المغلف ويضعه مع ملفات الآخرين.
- يكتب كل مشارك تحية دافئة لكل مشارك آخر ويضعها في المغلف الخاص بذلك المشارك (والتحية الدافئة هي عبارة عن شعور إيجابي ولده ذلك الآخر، دون ذكر أي اسم على الورقة). يحتاج التمرين بعض الوقت.
- تناقش كيف كانت تجربة كتابة "تحية دافئة" للآخرين، وكيف كان وقع التحيات على متلقيها؟ وهل كان في أي منها مفاجأة له؟
- إذا كانت المجموعة تعرف بعضها جيداً، يمكن أن يأخذ النشاط شكلاً أكثر مرحاً، فتطلب من كل منهم تعليق ورقته على ظهره ويتحرك الجميع في القاعة ليكتب كل منهم على ظهر الآخرين كلهم.
- لتطويع النشاط، قد تطلب بعدها من كل مشارك قراءة الأوراق في مغلفه أمام الجميع، فيقول المشارك: أنا فلان، وأنا قوي وذكي ونشيط وقائد حقيقي...
- وقد تعيد الكرة بحيث تطلب منهم كتابة نصيحة للشخص تجعله فرد أفضل في المجموعة.

### إبحث عن العلاقة الآمنة في الظروف الصعبة

- يهدف إلى تعريف المشاركين على مفهوم العلاقة الآمنة مع الكبار وما توفره لليافع.
- يوزع المشاركون ضمن مجموعات صغيرة ويطلب منهم تقديم مثال عن يافع يحتاج إلى دعم نفسي-اجتماعي. وإذا لم يستطيعوا ذلك، يعطيهم الميسر الموقف الحياتي الثاني أعلاه.
- ليناقشوا الموقف الحياتي، ويحددوا التأثيرات النفسية والاجتماعية المحتملة لهذه الحالة على اليافع.
- يطلب من المشاركين أن يتناقشوا في ما بينهم حول العلاقات التي قد تكون مفيدة في الموقف الحياتي.
- يطلب من كل مجموعة تسمية علاقة واحدة تكتبها على اللوح فتغطي الجانب الاجتماعي (التفاعل مع الآخرين، الثقافات والتقاليد، الأدوار والمهام) أو النفسي (العقل، الأفكار، العواطف، المشاعر أو السلوك).
- يؤكد الميسر أن الأهل أو الكبار يستطيعون في أوقات الشدة، أو في أعقاب حدث صعب، أو أثناء حالة طارئة، أن يدعموا اليافعين نفسياً واجتماعياً، من خلال طرق عدة، من مثل الإستماع والتحدث إليهم بلطف، وطمأننتهم، ومنحهم حباً واهتماماً إضافيين، ومساعدتهم على الشعور بالأمان عبر الإختلاط بآخرين أو تحمل مسؤوليات على مستوى قدراتهم وتوزيع المسؤوليات عليهم. كما يستطيعون أن يوفرُوا المعلومات المناسبة والصادقة عن الوضع الراهن وتحليله بما يتلاءم مع أعمارهم ومراحل نموهم. وكذلك يشجعونهم على الإتصال بأقرانهم والتطوع وتقديم المساعدة ودعم الجهود الرامية إلى تأسيس مرافق الدعم والأماكن الآمنة والحفاظ عليها، ويدعمونهم لمتابعة التعليم أو التدريب المهني والمشاركة في الأنشطة الأخرى.
- يكتب كل مشارك تحية دافئة لكبير في حياته، خارج إطار عائلته، ويسأل الميسر إن كان يوجد بين المشاركين من يرغب بالمجاهرة بما كتب.

### 4. معلومات إضافية للميسر:

يطور المرء من تجارب حياته صورة عن نفسه. وتلعب الخبرات خلال مرحلة الطفولة دوراً كبيراً خاصة في تشكيل احترام الذات، فنجاحتنا وفشلنا وطريقة معاملتنا من قبل الأهل والمعلمين والأقران تساهم جميعها في خلق احترام الذات لدينا. والتجارب التي توفر ما يكفي من الاهتمام والاعتراف بالإنجازات والأذن الصاغية، وتوجيه الكلام باحترام، والاعتراف بالإخفاق وقبوله، تنمي احترام الذات. أما التجارب المنقطة بالانتقاد القاسي أو الإيذاء البدني أو الجنسي أو العاطفي أو التجاهل أو السخرية أو توقع المثالية دائماً، فقد تؤدي إلى تنني احترام الذات، حيث كثيراً ما تصل إلى المرء

- رسائل من الآباء والمعلمين والأقران مفادها أن التجارب الفاشلة (الخسارة في مباراة، والحصول على علامة متدنية، الخ) هي إخفاقات للذات بأكملها. وهناك ثلاثة نماذج لشخصيات تعاني من نقص في احترام الذات:
- المروغ الذي يبدو سعيداً وناجحاً، ولكنه يشعر بالرعب الدائم من الفشل ويحتاج لنجاحات مستمرة للحفاظ على قناع من الإيجابية واحترام الذات، ويؤدي ذلك إلى مشاكل في المواقف التنافسية والسعي إلى الكمال.
  - الهائج الذي يظهر عدم الاكتراث لآراء الآخرين، وخاصة المهمين منهم. فيعيش إحساساً بالغضب المستمر وعدم الراحة. يحتاج باستمرار لإثبات أن أحكام الآخرين لا تهم، فيدخل في مشاكل مع الناس من خلال إلقاء اللوم على الآخرين بشكل مفرط وكسر القوانين، أو المعارضة.
  - الضحية العاجز عن التعامل مع العالم، وينتظر النجدة. يستخدم الشفقة على الذات أو اللامبالاة كدرع ضد الخوف من تحمل المسؤولية لتغيير حياته. يرجع مراراً وتكراراً إلى الآخرين للحصول على إرشادات، مما يؤدي إلى عدم توكيده لذاته والاعتماد المفرط على الآخرين في العلاقات.

## تأكيد الهوية والمسؤولية/ مقاومة الضغوط

- المسؤولية هي قبول وتنفيذ المهمة إلى أقصى إمكانات الفرد. فعندما يكون المرء مسؤولاً، يشعر باكتفاء لمساهمته في شيء ما. والأسئلة التي تطرح في هذا الإطار هي:
- كيف تحفز نفسك؟ وما هي مسؤولياتك تجاه نفسك؟
  - كيف توازن بين العناية بالآخرين والعناية بنفسك؟ هل العناية بالنفس هي جزء من مسؤوليتك تجاه نفسك؟
  - في خضم كونك مسؤولاً عن آخرين، ماذا يجب أن تفعل لتعتني بنفسك؟
  - ما هي مسؤوليات الشاب، الشابة؟ كيف تشعر عندما تلتزم بمسؤولياتك كشاب، شابة؟
  - ما هي مسؤوليات الكبار من حولك؟
  - ماذا تشعر إذا لم تلتزم بمسؤولياتك كشاب أو شابة؟
  - ما هي أهدافك بعيدة الأمد؟ وقصيرة الأمد؟

هل أنت مستعد وقادر على:

- ⇐ إظهار السلوك الملائم والمسؤول بالنسبة لنفسك، مهما كانت الظروف والضغوط؟
- ⇐ التمكن من أهدافك الشخصية ومستقبلك؟
- ⇐ قبول المسؤولية عن الأفعال والاعتراف بما ترتكب من أخطاء؟ طلب المساعدة من الكبار أو الأقران عندما تحتاجها؟

### 1. الموقف الحياتي:

قسمت وحدة تأهيل الأحداث اليافعين إلى أسر تضم كل منها 6-8 يافعين من مختلف الأعمار ويعيش أفرادها معاً فيما يشبه الشقة. وكل أسرة ممن كانوا متسولين في الشوارع يرعاهم في كل جولة خدمة (من الجولات الثلاث خلال 24 ساعة)، رجل وامرأة من العاملين في وحدة التأهيل والذين تعاملوا بطرق مختلفة مع الأولاد. وقد وزعت لليافعين مسؤوليات يومية، من تنظيم وجبات الطعام إلى التنظيف والترتيب. وما

حدث أنه، في كثير من الأحيان، كان يختلس المسؤولون منهم عن جلب الطعام من المطبخ، أفضل ما في الوجبة في طريقهم إلى المجموعة، كما يتجاهل بعضهم مسؤولياته ببساطة. وحصل أن أحدهم قام مرة بتفكيك خزانة وبيع قطعها من أجل شراء السجائر. وبدأ التوتر والإحباط يتصاعد في الأسرة.

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

حاول أن تحدد لنفسك أياً من استراتيجيات مواجهة الضغوط المذكورة أدناه تستخدم للتعامل مع هذه الحالات. أما تقنيات تخفيف التوتر التي قد تستخدمها فقد تكون إحدى التقنيات التالية أو غيرها مما جربته ووجدته ناجحاً في التغلب على الوضع المجهد الناتج عن أزمة إنسانية أو ضغوط لوضع جديد:

### وتذكر استراتيجيات مواجهة الضغوط العامة:

- رعاية صحتك النفسية من خلال قراءة الكتب، أو كتابة القصص أو الشعر أو الكتابة عن ما يزعجك أو الصلاة الاستماع للموسيقى أو ممارسة الهوايات (حرفة يدوية، التلوين، الرسم، أو العمل في الحديقة أو إصلاح الأعطال، إلخ.) والمشي أو الجري أو اللعب مع الحيوانات ورعايتها.
- الخروج في الهواء الطلق والاستمتاع بالطبيعة أو تعلم الاسترخاء من خلال التنفس والتفكير في أشياء لطيفة وتقليل الأشياء التي لا يمكن تغييرها مركزاً على نقاط القوة والمكونات الإيجابية في النفس والحياة.
- المحافظة على روح الدعابة والمتعة والقدرة على الضحك مع الآخرين.
- الحفاظ على توازن صحي بين الأنشطة الجدية والمتعة، فالحياة المتوازنة تحتاج إلى كليهما.
- الحفاظ على الجسم عبر ممارسة الرياضة البدنية لتفادي الاكتئاب والقلق. ويساعد التأمل والاسترخاء والأنشطة البدنية على تهدئة الجهاز العصبي. والحفاظ على النفس بالتعبير بالضحك أو البكاء أو الغضب.
- النوم الجيد والكافي الضروري للتركيز وحضور الذهن.
- الحرص على التغذية السليمة بتناول الطعام الصحي بشكل منتظم للحفاظ على الصحة العقلية والجسدية.
- الاستعداد لطلب المساعدة وتبادل مشاعرك مع شخص موثوق كوسيلة صحية لتخفيف التوتر. قد يكفي أن تتحدث إلى شخص موثوق، ولكنك في بعض الحالات قد تحتاج إلى مساعدة متخصصة.
- المثابرة في النشاط الاجتماعي، مع أصدقائك وعائلتك أو من خلال العمل التطوعي.

## 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

### مواقع ثابتة مع اختلاف وجهات النظر من الحياة:

- يساعد هذا النشاط على تفهم أن إدراكنا للأشياء مبني أصلاً على هويتنا وتجربتنا في الحياة.
- يقف المشاركون في دائرة ويتطوع أحدهم للوقوف في وسط الحلقة ولا يغير وضعيته.
- يشرح الميسر للمشاركين أنه سيطرح مجموعة من الأسئلة ويطلب منهم الإجابة على كل سؤال بناء على ما يرونه من موقعهم وليس بناءً على ما يعرفونه أصلاً.
- اسأل كم عيناً للواقف في الوسط، واعط فرصة لثلاثة من الحلقة لالرد على السؤال، كل من موقعه، مع اختيار من أمامه ومن جنبه ومن خلفه.
- ليتحرك الواقف في الوسط ويطرح السؤال عن جزء آخر من الجسم، مثل الساعدين مثلاً، وهكذا دواليك. تكرر لثلاث أو أربع مرات.
- ثم يطلب من أحد المشاركين الدوران حول الواقف في وسط الحلقة والإجابة على السؤال.
- يختتم النشاط بمناقشة الفرق بين أن يتصلب المرء بالنظر إلى الأشياء وبين أن يعاينها من زوايا مختلفة.

## التعامل مع الضغط والتوتر:

للتعامل مع الضغوط وتفادي الإجهاد

- يسأل الميسر ماذا يعرفون عن الإجهاد والتعامل معه؟
- يوضح بعدها أن الإجهاد طبيعي وضروري لمواجهة تحديات الحياة، ولكن الضغط المستمر ضار للجسم والنفس. فالإجهاد هو رد فعل من العقل والجسم للحالات التي تجلب التغيير، سواء كان لطيفاً أو غير سار أو مملاً أو مثيراً. إنه ردة فعل المرء على التجارب الصعبة عاطفياً، التي قد تتراوح بين اختبار رياضيات في المدرسة، أو فقدان أحد الأحباء، أو تجربة الحرب أو النجاة من كارثة طبيعية. وأن مواجهة الإجهاد تحتاج إلى مرونة وعملية تأقلم للقضاء على التوتر من خلال الأنشطة والتمارين المختلفة. ويتطلب الأمر الحد من الإجهاد، فضلاً عن إدارة الحالات التي تؤدي إلى الإجهاد.
- ويكون رد فعل الجسم على الإجهاد على شكل سلسلة من التغيرات الجسدية والبيولوجية والكيميائية ويرجع ذلك إلى ردود فعل الجهاز العصبي والأعضاء الأخرى من الجسم بزيادة إنتاج بعض الهرمونات وزيادة معدل ضربات القلب، وكمية الأكسجين وزيادة تدفق الدم إلى العضلات. فيصبح الجسم في حالة تأهب قصوى. وتأتي ردود الفعل هذه لتساعد المرء في البقاء على قيد الحياة، ولكن استمرار الإجهاد والضغط يمكن أن يخلف آثاراً سلبية جداً. وبهذا المعنى، هناك نوعان من الضغط:
- الإيجابي والناجم عن الإجهاد العادي (امتحان أو مباراة أو سفر أو ازدحام في السير)، ويكون بمثابة عامل تحفيز للإنسان لتطوير قدراته على مواجهة التحديات الجديدة في الحياة. فحالما يتم التحدي، يبدأ الجهاز العصبي بالاسترخاء ويعود إلى حالته الأصلية.
- والسلبي الناتج عن الإجهاد طويل الأمد مثل معاناة أحد أفراد الأسرة من مرض قاتل أو الحرب أو النزوح أو الكوارث الطبيعية حيث يواجه الشخص العديد من الأحداث المجهدة، فيبقى الجسم في حالة تأهب قصوى مما يؤدي إلى التوتر لفترات طويلة.
- يناقش المشاركون أعراض الإجهاد ثم ينتقلون إلى تمرين مواجهة الضغوط والتعامل معها.
- يطلب من المشاركين الخروج بأفكار عن حالات إجهاد تشمل التحديات اليومية أو الأحداث التي تغير مجرى الحياة. تكتب الحالات على اللوح القلاب.
- يقسم المشاركون إلى مجموعات صغيرة تناقش ردود الفعل على الإجهاد، سواء كانت إيجابية أو سلبية.
- يطلب من المجموعات إعداد مسرحية قصيرة تبين وسيلة للتعامل بإيجابية مع الإجهاد، وبعد كل مسرحية تناقش طرق بديلة وأيضاً ردود الفعل السلبية للإجهاد.
- يكتب الميسر استراتيجيات المواجهة التي حددها المشاركون على اللوح ويضيف إليها من القائمة المذكورة أعلاه في قسم كيف تتعامل مع الموقف الحياتي.

## تجربة الاسترخاء:

- الاسترخاء، أي تحويل الانتباه من العالم الخارجي إلى داخل النفس، تساعد المرء على الشعور بالراحة:
- يطلب الميسر من المشاركين الجلوس في وضع استرخاء مريح مع الساقين والذراعين غير متصلبتين، وكلا القدمين تلامسان الأرض. يسترخي الساعدان على الساقين مع إبقاء الجذع والرأس في وضع مستقيم وإرخاء العنق والكتفين والتنفس ببطء وعمق ومن دون جهد إضافي.

- يطلب الميسر من المشاركين أن ينظروا من حولهم ويسمي كل لنفسه خمسة أشياء مريحة (لا تثير لديهم الاضطراب) يراها، على سبيل المثال "أرى الأرض" و "أرى النافذة" و "أرى اللوح" و "أرى الكرسي"، و "أرى الميسر واقفاً". يركز انتباهه على هذه الأشياء الخمسة للحظة. ويتنفس بعدها ببطء شهيقاً وزفيراً.
- يكرر المشاركون التجربة نفسها ولكن بتسمية خمسة أصوات مريحة (لا تثير لديهم الاضطراب) يمكن لكل منهم سماعها. على سبيل المثال، "أسمع أحدهم يتنفس" و "أسمع نقاشاً في الغرفة المجاورة" و "أسمع صوت الهواء" و "أسمع مواء قطّة" و "أسمع صوت أوراق". يركز انتباهه على هذه الأشياء الخمسة للحظة. ويتنفس بعدها ببطء شهيقاً وزفيراً.
- يكرر المشاركون التجربة نفسها ولكن بتسمية خمسة أشياء مريحة (لا تثير الاضطراب لديهم) يمكن لكل منهم الإحساس بها. على سبيل المثال، "أحس هواء المكيف"، "أشعر بشعري يتطاير"، "أشعر بيدي تمسكان الكرسي"، "أحس بالقلم في يدي" و "أشعر بطعم الملابس في فمي". يحافظ على انتباهه على هذه الأشياء الخمسة للحظة. ويتنفس بعدها ببطء شهيقاً وزفيراً.

### مناقشة الحالات:

- يعمل المشاركون لمدة 20 دقيقة في مجموعات، فتحلل كل مجموعة إحدى الحالات التالية وتناقش كيف يمكن للشباب أن يحمي نفسه في هذه الحالة؟ كيف يمكنه تفادي الخطر؟ ممن يطلب المساعدة؟
- فتاة عمرها 15 سنة، زوجها والدها لرجل مقابل أن يتزوج الوالد أخت هذا الرجل.
- شابة لاجئة تأملت أن يتزوجها شاب من البلد المضيف، ويوفر لها حياة أفضل من بؤس المخيم.
- يقول شاب لاجئ عمره 19 سنة: أنا أسكر كل ليلة قبل النوم.
- سافر شاب للدراسة في الخارج وتعرف على شلة من ثقافة مختلفة. أحبهم وعاش معهم وتأثر بحياة اللهو والسكر والمخدرات، ففشل في دراسته وكذب على أهله وسرق ليحصل على ما يريد.
- هربنا من منزلنا بسبب الحرب، حيث غادرت مع أختاي الأصغر سنا تاركين وراءنا جثث والدينا. انضمنا إلى القافلة، ومشينا لعدة أيام... وأصبحت الآن المسؤولة الوحيدة عن رعاية أختاي.
- يقول شاب في سن الـ 19 عاماً: العديد من الشبان يستخدمون كمهربين على الحدود.
- لا يسمح للشبان بمغادرة بلدهم المنكوب بالحرب فيضطرون للمشاركة في القتال للدفاع عن أنفسهم.
- هنا في المخيم، الكثير من الفتيات يربين طفلهن دون معيل بعد تعرضهن للاغتصاب أثناء فرارهن.
- الآباء يدفعون بناتهم للذهاب إلى العاصمة كخادمات، حيث يتعرضن للاغتصاب من أرباب عملهن.
- بسبب الكارثة، أصبح الناس أكثر عدوانية وإحباطاً، فزاد عنف الرجال والفتيان ضد المرأة.
- يقسم المشاركون إلى مجموعات من 4-5 أشخاص وتعطى كل مجموعة حالة واحدة.
- ثم تعرض كل مجموعة عملها لمدة 3-5 دقائق بالتمثيل أو الكلام أو الإيماء أو الرسم أو الشعر.
- تناقش بعد كل عرض الاستراتيجيات المقترحة من المجموعة وتضاف أفكار أخرى. كما تحدد الأماكن الآمنة داخل المجتمع وتجمع قائمة بالأشخاص والمؤسسات التي قد تساعد في تحقيق هذه الاستراتيجيات.
- يختتم النشاط بتلخيص أن الشباب الذين يعيشون في وضع إنساني خاص يتعرضون للمخاطر التي يمكنهم تفاديها والتغلب عليها باستخدام استراتيجيات مختلفة. مع التنويه إلى أن هذه المخاطر لا يجب أن تؤدي بهم إلى القيام بسلوك محفوف بالمخاطر من أجل حل مشاكلهم لأن ذلك قد يفاقم الوضع.



- تجدر مراقبة أي إشارات لفظية أو غير لفظية تظهر عدم الراحة عند أي من المشاركين لأن الحالة قد تذكره بموقف شبيه أو خبرة خطيرة، فهو قد يحتاج لدعم خاص من الميسر.
- يوفر الميسر خارطة للمؤسسات التي قد تساعد على معالجة الاحتياجات المختلفة للشباب في المنطقة.
- تختتم الجلسة بالتأكيد على أن المخاطر التي نواجهها قد تتأني من سلوكنا أكثر مما تسببه الظروف الخارجية، وأن لنا دوراً كبيراً في حماية أنفسنا وأقراننا، وأن البنات أكثر عرضة لحالات الخطر، والعمل بتعاون قد يجنبهن الأذى ، كما قد تساعد البنى المجتمعية في تحديد مكامن الخطر والمخاطر الكامنة.

#### 4. معلومات إضافية للميسر

وفقاً للتحليل النفسي، ينتج السلوك البشري من تفاعل ثلاثة نظم فرعية لدى المرء هي الـ"هو" و"الأنا" و"الأنا العليا". والـ"هو" خزان للطاقات النفسية والغرائز الموروثة، فلا يتأثر بالمحيط ويتفادى الألم ويسعى للمتعة عبر مجموعتين متنافستين من الغرائز هي الحياة، وتغذيتها طاقة نفسية تسمى الرغبة، والموت أو الغرائز العدوانية. أما الـ"أنا" فهي الصلة بين احتياجات الـ"هو" ومتطلبات المجتمع. وهي تطيع مبدأ الواقع، وتجد منافذ مناسبة للرغبة، فتمثل المنطق والحس السليم. أما "الأنا العليا" فتمثل الأخلاق، والقواعد التي يضعها الآباء والأمهات والمجتمع، وقوة السلطة. فهي التي تحكم أنشطة الأنا والهو وتعزز مشاعر الفخر والارتياح لعمل الخير والشعور بالذنب والخجل لانتهاك القواعد الهامة. ولشخصية صحية، يجب الحفاظ على هذه الأنظمة الثلاثة في حالة توازن.

ويشعر المرء بالقلق عندما تتضارب رغبات الـ"هو" مع القواعد الاجتماعية، فيستخدم الأنا آليات الدفاع لتخفيف التوتر ولحمايتنا من الصراع غير المريح، ولا تصبح هذه الدفاعات غير صحية إلا عندما تسبب سلوك انهزام الذات والمشاكل العاطفية. وآليات الدفاع الرئيسية هي:

- 1 . قمع أو دفن فكرة أو ذكرى أو عاطفة غير مريحة بحيث لا يستحضرها الوعي.
- 2 . إسقاط أو إسناد شعور غير مقبول لدينا، على الآخرين.
- 3 . وضع الأمور في غير نصابها (أو التهجير)، إذ يوجه المرء عواطفه (مثل الغضب) نحو الأشخاص أو الأشياء التي ليست موجهة ضدها أصلاً. وقد يخدم التهجير غرضاً ذا فائدة ثقافية أو اجتماعية سامية، كما هو الحال في الفنون أو الاختراعات، حيث يطلق عليه مفهوم التسامي.
- 4 . في رد الفعل، تحول الشعور اللاوعي المسبب للقلق إلى نقيضه في الوعي، فيترافق مع هوس وإفراط .
- 5 . التراجع والانحدار إذ تخلق تحديات تنمية الشخصية كماً لا يحتمل من الإحباط والقلق، فيبقى الشخص مركزاً اهتمامه ولفترة طويلة أو بشكل دائم على تلك المرحلة المبكرة من نماء الشخصية.
- 6 . الإنكار وهو رفض المرء ببساطة الاعتراف بحصول ما لم يرغب به أو باختبار عاطفة محرمة.

ويطور الأشخاص شخصيات مختلفة، لأن الناس تختلف في الدفاعات التي يستخدمونها، وفي مدى جمود دفاعاتهم، وفيما إذا كانت دفاعاتهم تؤدي إلى سيرة صحية أو اضطراب. تشير التجربة إلى أن اللاجئين والمشردين أنفسهم، أي اليافعين الذين يعانون من الظروف الصعبة، قلما يعتبرون قضاياهم النفسية أولويات، وتأتي في ظل ردود أفعالهم الإجمالية على الظرف العام. لذلك يجب أن ينظر إلى الموضوع كمسؤولية

الجميع بمن فيهم اليافعون أنفسهم، باعتماد استراتيجية للتنمية المجتمعية عامة:

- تمكن المجتمع المحلي المتضرر أو الأفراد المتأثرين بالأزمة من استعادة السيطرة على حياتهم؛
- تسهل تطوير مرافق المجتمع كالمدارس ورياض الأطفال والمرافق الصحية والأنشطة الترفيهية؛
- تساعد على استعادة أو إنشاء مجموعة من الهياكل الداعمة الأخرى داخل المجتمع؛
- تمكن الناس من معالجة تلك الجوانب من حياتهم التي لا تزال تخلق التوتر بالنسبة لهم.

يشكل دعم الوالدين أو مقدمي الرعاية عنصراً أساسياً في نماء اليافعين النفسي ورفاههم الاجتماعي، لذلك يجب السعي لإجراء التدابير الرامية إلى تعزيز كفاءة الوالدين لتطوير العوامل الوقائية لهم في حياة أبنائهم. إضافة إلى أن تمكين الأشخاص عامة يؤدي إلى زيادة القابلية على التعامل بافضل وجه مع الأزمات.

ولتفادي أن يؤدي تعطل الحياة الطبيعية أو اختبار الظروف الصعبة إلى تغيير في معتقدات اليافعين ومواقفهم، بما في ذلك فقدانهم الثقة بالآخرين، يجب العمل على إعادة إنشاء إجراءات مألوفة ومهام تشبه التي اعتادوا عليها، مما يخلق الشعور بالأمن، والهدف والمعنى ويمكنهم من بدء العمل مرة أخرى على أكمل وجه ممكن. فإن استعادة قدرة اليافع على الثقة بالآخرين خاصة الوالدين أو مقدمي الرعاية كالمعلمين وموظفي المنظمات غير الحكومية وقادة المجتمع وغيرهم، يساهم في إعادة بناء الشباب لاحترام ذاتهم. من منهم لا يلتحق بالدراسة، لا بد أن يلتحق ببرنامج مهني أو برنامج خدمة مجتمعية أو غيرها.

يتوفر للمعلمين عادة فرصة الاتصال المنتظم مع اليافعين فيمكنهم مساندتهم في الظروف الصعبة، وهم قد يساعدونهم بفعالية على فهم الأحداث والظروف ويعززون بالتالي فرصتهم في أن يكون لهم رأي في القرارات المستقبلية، لا سيما إذا اعتمدوا أسلوباً تعليمياً يعزز الحوار والمناقشة ويوفر معلومات "عملية" يحتاجونها في مواجهة الظروف الخاصة والصعبة. كما يمكنهم توفير فرصة لليافعين للتعبير عن المشاعر وتحصيل الدعم الشخصي والعاطفي، إذا ما كان المعلمون مؤهلين لذلك. ويمكن لهم تيسير برامج تثقيف الأقران لتعزيز الوعي بالقضايا الصحية والمشاكل الاجتماعية.

## المهارات الإدراكية

### القدرة على التفكير الإبداعي والنقدي

هل أنت مستعد وقادر على:

- ⇨ إظهار المرونة من غير تصلب في الموقف إذا توافرت قرائن تضعفه؟
- ⇨ دراسة القضية المطروحة دراسة وافية بخطوات منظمة، وعدم المجادلة في شيء لا تعرفه؟
- ⇨ الإيمان باختلاف وجهات النظر حول القضية المطروحة، وأخذها جميعاً بعين الاعتبار؟
- ⇨ الاهتمام بالأفكار الجديدة والانفتاح عليها؟
- ⇨ الاستناد إلى مصادر علمية موثوقة في النقد؟
- ⇨ عدم الخجل من طرح السؤال عن شيء لا تعرفه؟
- ⇨ العمل على تنويع وتوسيع ثقافتك؟

## 1. الموقف الحياتي

غادرت حسناء، وهي في العشرين من عمرها بلدها بسبب الحرب وعاشت مع عائلة زوجها في مكان صغير اضطرها للنوم في المطبخ. ومشكلتهم الرئيسية هي عدم توفر فرصة العمل في البلد المضيف، وصعوبة عودة حسناء وعائلتها إلى بلدهم. ازداد اللاجئون في البلد المضيف مع افتقار لتصاريح العمل، مما لا يتيح لهم استخدام قدراتهم ومواهبهم على نحو بناء، فظهرت لديهم مشاكل نفسية بسبب الضغوط ورتابة الحياة والمستقبل المجهول والحنين لحياتهم الطبيعية. فأظهر الشباب السلوك العدواني ولجأوا لتناول الكحول كل ليلة قبل النوم، كما وجد بعضهم نفسه فجأة يركب وحيداً عدداً من الأخوة والأخوات الصغار. ومن استمر منهم في الدراسة، لم يستطع التحرك بحرية بسبب قلق الآباء وسعيهم إلى حماية أبنائهم وخاصة البنات في هذا المحيط الجديد والمختلف. أما الآخرون فأمضوا وقتهم بانتظار الموافقة على سفرهم للخارج للهجرة. وتعمل النساء الشابات إما خادماً في المنازل أو في المراكز الصحية أو المحلات التجارية وتواجهن أحياناً مضايقات من أصحاب العمل، فهن لا يستطعن تثبيت حقوقهن لأنهن أصلاً يعملن بشكل غير قانوني.

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

ينقسم الدماغ إلى نصفين، الأيسر والأيمن ويرعى كل نصف منهما نوعاً مختلفاً من التفكير. فيعتني الدماغ الأيسر بالتفكير الناقد، بينما يعتني الجانب الأيمن بالتفكير الإبداعي. وعادة ما تركز أنظمة التعليم لدينا على التفكير الناقد، فنحلل المشكلة ونبحث عن إجابة واحدة صحيحة، وهي التي يعرفها المعلم، ولا يمكننا التفكير فيما عدا ذلك. فحري بنا أن نقرأ بطريقة صحيحة وبصوت عالٍ وأن نكتب بلا أخطاء في قواعد اللغة. لذلك نحتاج للتمرن على التفكير بالرسوم ورسم الأفكار لنخرج من نمط التفكير المحدود ونطلق المجال للإبداع.

بدايةً يمكننا أن نميز بين الذكاء والتفكير، فالذكاء هو القدرة التي نملكها منذ الولادة على التفكير بالصور، أما التفكير فهو المهارة التي يمكننا تطويرها بالتدريب. لذا فالذكاء هو قدرتك، بينما التفكير هو جودة استخدامك لهذه القدرات. فتجد غالباً أن الناس الذي يمتلكون ذكاءً بصرياً عالياً يخسرونه بعدم ممارسته واستخدامه، أما أولئك المحدودين من حيث الذكاء البصري فقد يلعبون به بسبب التدريب والممارسة. ويمكن للمرء العمل على تنمية القدرة على التفكير الناقد لديه عبر طرح الأسئلة السابرة المتنوعة التي تحفز التفكير بذاته وبالأخرين، وإعطاء نفسه وقتاً كافياً للتفكير في الإجابة عنها. ففترة الصمت التي تعقب إلقاء السؤال هي التي تعمل على تنشيط التفكير. وللتسلح بمهارات التفكير الناقد، حاول أن تواظب على:

- جمع الدراسات والأبحاث والمعلومات والوقائع المتصلة بالواقع الجديد.
- استعراض الآراء المختلفة المتصلة بالموضوع ومناقشتها لتحديد الصحيح وغير الصحيح منها.
- تمييز القوة والضعف في الآراء المتعارضة وتقييمها بموضوعية بعيداً عن التحيز والذاتية.
- تقديم الحجة على صحة الرأي، أو الحكم الذي تتم الموافقة عليه.
- الرجوع إلى مزيد من المعلومات إذا ما استدعى البرهان ذلك.

## 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

## إطلاق الإبداع

- نعم و... يجلس المشاركون في أزواج لتطوير فكرة. فيسأل الأول: ما يمكن أن تفعله .. يجيب الثاني بفكرة ويعود الأول ليقول: نعم، فالفكرة، و(يضيف فكرة أخرى) ويعود الدور للثاني وهكذا دواليك.. فتتولد الأفكار من غير قيد. سيعمد بعض المشاركين لوضع قيود ذاتية توخياً للواقعية ولا بأس في ذلك، ولكن قد لا تطور أفكاراً جديدة أصلية ما لم نفكر في المستحيل فيصبح ممكناً بعدها.

## التفكير بالرسم أو رسم الأفكار

لفهم معنى التفكير بالرسم أو رسم الأفكار (أي القدرة على ترجمة الأفكار إلى صور).

- يعرض الميسر فيديو من الموقع الإلكتروني لـ RSanimate عنوانه "من أين تأتي الأفكار الجيدة" (<http://www.youtube.com/watch?v=NugRZGDbPFU>)

- يطلب من المشاركين إبداء رأيهم بالفيديو. ما الجيد فيه؟ ما هي الصورة التي يتذكرونها منه؟
- تعرض نماذج المعلومات بالصور مثل "الحجم الحقيقي لأفريقيا" أو "خارطة فلسطين التاريخية والحالية".
- يطلب من المشاركين التعليق قليلاً على كل عرض قبل الانتقال إلى ما يليه.

## نشاط التفكير الإبداعي

- لنفكر بكل استخدامات مشبك الورق.
- ويتمثل النشاط بكتابة كل مشارك لأكثر عدد ممكن من الأفكار خلال عشرة دقائق. جمع هذه الأفكار.
- يتخيل معظم الناس 10-15 استخداماً لمشبك الورق، إلا أنه يمكن الوصول إلى 200 تخيل، عن طريق "تجاوز حدود التقليدية في التفكير": ماذا لو كان طول المشبك عشرين متراً .. ومصنوع من المطاط؟
- يعلن الميسر أنه تبين في اختبار العبقرية والإبداع لدى مجموعة من طلاب المدارس أن 98٪ ممن في رياض الأطفال مبدعون، تنخفض النسبة إلى 50٪ بين من هم في سن 8-10 وأقل بكثير لدى من هم في سن 13-15، أي المدرسة تحد من الإبداع. نملك جميعاً القدرة - لكنها تختفي ببطء.

## حالة للدراسة: فتاة شابة تعيش ظروفاً صعبة

- يعتمد العصف الذهني لمناقشة الأزمة الإنسانية في الموقف الحياتي أعلاه للاجئين الشباب؟
- كيف تضرر الشباب من هذه الأزمة وعلى أي مستوى؟ كيف تعاملوا مع الأزمة؟
- بعد أن عالجتنا الواقع بنقدية، ما المخارج التي نقترحها حتى يسعى الشباب في هذه الحالة إلى حياة أفضل.

## 4. بعض المعلومات:

ليتعافى الياق من التجارب المؤلمة، يحتاج إلى فهمها ووضعها في إطارها العام، فيقبلها و"يعالج" المشاعر المرتبطة بها، ويدمج هذه الخبرة الواضحة في بناء وجهة نظره لنفسه وعالمه. يمكن للمعتقدات الثقافية أو الاجتماعية أن تساعد في التفسير وأن توفر شكلاً حيويًا للتعبير عن المشاعر المرتبطة بالتجارب المؤلمة. ويساعد التدخل النفسي-الاجتماعي في تعزيز رفاه الياق اللاجئين والمشردين وإعادة ادماجهم الاجتماعي، رغم اختلاف الرأي حول شكل التدخل. وقد شهدت السنوات الأخيرة نمواً كبيراً في البرامج المصممة على النهج الفردي الغربي لتقديم المشورة والعلاج، والتي تستنزف الموارد الشحيحة أصلاً كما قد تكون ضارة

لليافعين. أما المقاربة الأخرى فتعتمد النهج المجتمعي والاستراتيجيات القائمة على المجتمع، ساعية إلى تعزيز مناعة الأطفال واليافعين وأسرهم، حيث تنطلق مقاربة البرامج من فهم ثقافة المجتمع والاعتراف بها.

أما مصطلح "الصدمة" وأثارها المحددة التي ترد في الكتب ويمكن التنبؤ بها، فيطمس حقيقة أن ردود الفعل على الظروف القاهرة تختلف بين الأفراد بحسب الخصائص الفردية، والعوامل الثقافية والاختلافات البيئية التي تعكس تفاعل واستجابة الفرد للحدث. كما للمجتمعات المختلفة طرق تقليدية للاستجابة لأحداث الحياة الصعبة، مثل الموت أو الخسارة، لذلك يجب أن تعزز التدخلات الوسائل التقليدية بدلاً من تقويضها. ففي كثير من المجتمعات، يقتصر الناس في كلامهم على وصف الأحداث والحد من التعبير المباشر. كذلك، يبني إحساس اليافع لهويته كـ "جزء لا يتجزأ من المجتمع" وليس كذات مستقلة، وبالتالي يعيش الأحداث المؤلمة بطريقة جماعية، ولن تفيد حينها إلا التدخلات المبنية على المجتمع. علماً أن النهج الفردي الغربي يعمل على تغيير سلوك الفرد عبر النظر عن كثر إلى ذاته الداخلية مستنداً إلى مفهوم الشخص كفرد متميز ومستقل قادر على التحول الذاتي بمعزل عن السياق الاجتماعي - وهو نهج غريب عن العديد من الثقافات.

## اتخاذ القرار وحل المشكلات

هل أنت مستعد وقادر على:

- ⇨ البحث لتشكيل الخيارات المتاحة أمامك في حياتك الجديدة؟
- ⇨ جمع معلومات كافية لفهم معطيات الواقع الجديد بما يخدم المصلحة الفضلى لك ولمن هم في مثل حالك؟
- ⇨ التوصل إلى خيارات مدروسة؟
- ⇨ النظر في المخاطر المحتملة للخيارات البديلة خاصة في حالة التعامل مع المشكلات؟

### 1. الموقف الحياتي .

- هل يذهب علي إلى المدرسة التي توفرها اليونيسف في المخيم أم يبقى في الخيمة أم يبحث عن عمل؟
- اختلف شابان من اللاجئين على حصة المؤن وانتهت المشكلة بالضرب والتدافع وانسحاب موزعي المؤن.

### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

قرارك الأساسي يتمحور حول رفاهك النفسي الاجتماعي، أي حول العلاقة بين العمليات النفسية والعمليات الاجتماعية، وتأثير كل منها على الآخر، فتكون العوامل النفسية داخلية وتشمل الأفكار والعواطف والمشاعر والقدرة على التعلم والذاكرة والإدراك والتفاهم. أما العمليات الاجتماعية فتشمل علاقات الشخص وبيئته الخارجية، مثل الأسرة والجماعة وغيرها من الشبكات الاجتماعية والوضع الاقتصادي والتقاليد والقيم. وتأتي العمليات النفسية والاجتماعية مترابطة ومتبادلة ومتعاضدة بحيث يؤثر أي تغيير في واحدة منها على الأخرى. وتؤثر مشاعرنا وأفكارنا في الطريقة التي نتفاعل فيها ونتصرف مع الآخرين. وكذلك تؤثر علاقاتنا والخدمات، والوضع الاقتصادي، والقيم، والمعتقدات والتقاليد في الحالة النفسية لدينا وبالتالي في القدرة على الاستجابة للحالات المستجدة. فلا يقتصر الدعم النفسي والاجتماعي على تقديم المشورة، أو

النصح في ما يتعلق بالصواب والخطأ في التصرف، وإنما يهدف إلى تمكين الأفراد من خلال مساعدتهم على فهم ذاتهم الداخلية ليتمكنوا من استعادة السيطرة على ردود فعلهم الظرفية الخاصة واتخاذ القرارات.

تترابط جداً المشاكل النفسية والاجتماعية في حالات الطوارئ، ونجد من أكبر **المشاكل الاجتماعية**:  
أ) المشاكل الاجتماعية القائمة مسبقاً مثل الفقر المدقع، والانتماء إلى جماعة مهمشة.  
ب) المشاكل الاجتماعية الطارئة، مثل الانفصال الأسري وانقطاع الشبكات الاجتماعية والعنف الموجه ضد النساء؛ وتدمير الثقة في المجتمع وهياكله وموارده.  
ج) المشاكل الاجتماعية الناتجة عن المساعدات الإنسانية مثل تقويض آليات الدعم التقليدية.

**والمشاكل ذات الطبيعة النفسية** تشمل في الغالب ما يلي:

أ) المشاكل الموجودة سابقاً، مثل الاضطرابات النفسية، صعوبات التعلم أو إدمان الكحول.  
ب) مشاكل نفسية ناتجة طارئة، مثل الحزن والضيق والخوف والاكتئاب واضطرابات القلق.  
ج) المشاكل المرتبطة بالمساعدات الإنسانية، مثل القلق بسبب نقص المعلومات عن الطعام والخدمات.

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

#### صنع القرار في المجموعة

تهدف هذه الجلسة إلى فهم أهمية عملية صنع القرارات بمشاركة الجميع، وتجربة تبادل الأفكار واتخاذ القرار بطرق مختلفة ورؤية العلاقة بين عملية صنع القرار بطريقة تشاركية والتمكين.  
- يدعى المشاركون لمناقشة عملية صنع القرار وتبادل الخبرات أولاً حول تجارب سيئة في صنع القرار.  
- ثم يناقشون عملية صنع القرار المثالية. وتعرض بعدها المعايير الأربعة لصنع القرار بالمشاركة.

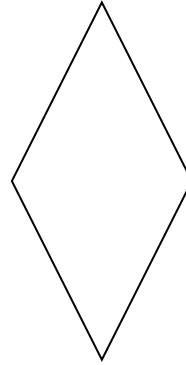
#### العصف الذهني لاتخاذ القرار

- تستعرض بعدها مراحل العصف الذهني باستخدام نموذج لتنظيم العملية. وترسم الماسة أدناه

البداية



النهاية



- أما قواعد العصف الذهني، فهي: لا تصدر أحكاماً، واجمع أكبر عدد ممكن من الأفكار، واقبل جميع الأفكار، وتأكد أن يشارك الجميع.  
- في المقدمة، يوضح الميسر للجميع النشاط ولماذا يقومون به، وذلك من أجل ضمان مشاركة الجميع.  
- عند توليد الأفكار (التفكير التباعدي)، يجمع أكبر عدد ممكن من الأفكار بقواعد العصف الذهني.

- تصنيف الأفكار (التفكير التقاربي) والخروج بنظرة عامة، تناقش وتقيم لإيجاد أفضلها.
- صنع القرار على نحو تشاركي يشمل الجميع.
- يقسم المشاركون إلى قسمين، قسم ينفذ العصف الذهني الصامت، وآخر العصف الذهني الجماعي أو المترابط. وتناقش كلا المجموعتين سؤالاً واحداً: "ماذا ينبغي أن يفعل اللاجئ في المخيم؟"
- للعصف الذهني الصامت، أعد صفحة كبيرة (من اللوح القلاب) عليها نصف دائرة في الوسط، ويكتب موضوع العصف الذهني في الدائرة الصغيرة وتقسم الصفحة الى خمسة اقسام يكتب على كل قسم واحد من المواضيع التالية: لرعاية ذاته، لتنمية قدراته، لإشغال وقته، لرعاية عائلته، للتفاعل مع الوضع الجديد.
- يأخذ كل مشارك دوره في كتابة أفكاره بصمت في كل جزء من الورقة، ثم ينتقل إلى الجزء الآخر.
- للعصف الذهني الجماعي، يكتب الموضوع في وسط اللوح ويقوم المشاركون بالعصف الذهني بينما يبحثون عن العلاقات بين الأفكار التي نتجت ورسمت في خارطة ذهنية على الورقة.
- تعرض النتائج وتتم مناقشة ما يلي، وكتابة نتائج النقاش على اللوح القلاب:
- كيف كان استخدام كل من الطريقتين؟
- ما هي نقاط القوة ونقاط الضعف لكل طريقة؟
- هل تقترحون طريقة مختلفة للعصف الذهني؟
- يلخص النقاش بالتأكيد على أهمية تقسيم الأفكار وتصنيفها مع التنويه إلى أن الفئات تكون محددة سلفاً في العصف الذهني الصامت، في حين أنها تولد أثناء النقاش في العصف الذهني. ولكن تبرز الحاجة في كلتا الحالتين إلى مزيد من التصنيف خلال تولد الأفكار.
- ينصح كتابة كل فكرة منفصلة على ورق لاصق لتسهيل التقسيم والتصنيف.

### المشاعر المرافقة للنزاع

- يسعى هذا النشاط إلى فهم وتحليل الصراعات ومناقشة الطرق المختلفة لمعالجة الصراع والاستمرار في التواصل حوله بالتأكيد على أن الصراع ليس شيئاً يمكن تجنبه ولكن يمكن حله بطريقة بناءة، ويعرض كيف يمكن معالجة الصراع من خلال المسرح التفاعلي.
- يعرض الميسر سلم النزاع، مع إمكانية مقاطعته أثناء العرض، بعدها ينتقل النشاط إلى المسرح التفاعلي.
- يبدأ النشاط بالإحماء من خلال تمثيل المشاعر (الجنون، والبراءة والسعادة والإحساس بالذنب، والحب، والفوز، والخيانة، والضياع)، فتقف المجموعة في دائرة وظهورهم تجاه بعضهم البعض، ويقترح الميسر شعوراً، مثل المفاجأة ويقول 1-2-3 در! فيدور الجميع قفزاً ليواجهوا بعضهم معبرين عن شعور المفاجأة. تنتقل المجموعة لتحديد الشعور التالي حتى يعبر المشاركون عن كل المشاعر المرافقة للصراع.

### إدارة المشكلة من خلال المسرح التفاعلي (راجع ملحق المسرح التفاعلي في نهاية الفصل):

- يقدم المسرح التفاعلي كمساحة لاختبار المواقف وكيفية التعامل معها. مع التنويه لصعوبة استخدام المسرح التفاعلي في الواقع إذ يحدث الصراع بشكل غير متوقع، يساعدنا هذا النشاط في الاستعداد للمواقف الحياتية.
- يطلب متطوعان اثنان ليبدأ نشاط الزجاجة، مع التنويه إلى أن فرصة التمثيل ستعطى للجميع. سيلعب المتطوعان دور أخوين لديهم زجاجة ماء واحدة (أو جهاز كمبيوتر واحد، أو أي شيء واقعي للمشاركين) وكلاهما في حاجة إليها للمدرسة. يبدأ المتطوعان بالارتجال في الصراع. وعندما يصبح الصراع واضحاً،

يتم إيقافهما ويدخل الوسيط (الجوكر) الذي يسأل: ما هو الوضع؟ ما هي المشكلة؟ من هو سبب المشكلة؟ كيف يمكننا أن نجعل هذا الشخص يغير رأيه؟ نطلب منهم أن يأتوا باقتراحات.

- ولتصعيد الصراع، يمكن وضع 7 مقاعد مواجهة للمسرح على كل جانب منه. ويطلب من متطوعين على المسرح، ارتجال صراع على موضوع معين (بين زوج وزوجة أو أب وابنه يتجادلان حول تعليم الابن)، وتصعيد الصراع حتى النهاية واختبار المراحل المختلفة على "سلم النزاع" في الوقت نفسه، يجلس متطوع على كل جانب من المسرح وينتقل بين المقاعد السبع وفقاً لمدى تصاعد الصراع، كل منهم يتبع واحدة من الشخصيات في المسرحية، ويمثل كل كرسي مستوى من تصعيد النزاع، فالكراسي تمثل: 1 - الأختلاف، 2. الجدل ، 3. اللوم ، 4. الرغبات السلبية، 5. انقطاع التواصل، 6. المحكمة (القرار) و 7. الطلاق.

### الرياضة وحل المشاكل:

للتعرف على أساليب التعامل مع النزاع، ومعرفة أسبابه وكيفية منعه من التصاعد، باستخدام كرة القدم .

- يتفق المشاركون على القيم المشتركة (أنظر الجدول أدناه) ويخلقون مساحة للتفكير بها معاً.

- يقدم الميسر نهجين جديدين في لعب كرة القدم:

1. كرة القدم مع وسيط، حيث يختار كل فريق وسيطاً، والوسيط الجيد هو لاعب يمثل الفريق فيتفاعل إذا ظهر خلاف بين لاعبين دون التورط مباشرة في الصراع. (يذهب وسيط الفريقين معاً جانباً، بحيث لا يقع عليهما تأثير من الآخرين ويتخذان قرار بشأن الحل، ثم يعلنان القرار ويوضحان كيف توصلا إليه).

- يقسم المشاركون إلى فريقين ويسأل الميسر من لديه هذه الخصائص بين أعضاء الفريق؟ قبل بدء اللعبة.

- قد تستبدل كرة القدم بكرة السلة إذا لم تترجح الفتيات للمشاركة، أو بلعبة الفريسي (الصحن الطائر) لتفادي نقص المهارات الرياضية لدى المشاركين.

- تأملات: للنقاش، يطلب الوسيطان من اللاعبين وصف الخلاف. هل يبدو أي من اللاعبين غاضباً؟ هل قام الوسيط بعمل جيد؟ ما الجيد الذي فعله وما الذي كان يمكن أن يقوموا به بشكل مختلف؟

(2) كرة القدم حيث يتعاون اللاعبون المعنيون بالمشكلة سوية في تحديد الفاول (the foul) ويسمى ذلك بالتحكيم الذاتي. ويبدأ بالاتفاق على القيم المشتركة لحل النزاع (يمكن إضافة نقاط أخرى بحسب الوضع):

أوافق	الاتفاق على:	لا أوافق
	ينبغي أن يعطى اللاعب في الفريق فرصة أن يعبر عن شعوره/ اعتقاده	
	ينبغي تمسك اللاعب في الفريق برأيه الخاص بغض النظر عما يراه الآخرون	
	من الممكن دائماً التوصل إلى توافق في الآراء عن طريق التفاوض	
	لا ينبغي أبداً أن تأخذ الصراعات طابعاً عاطفياً أو شخصياً	
	لا يمكن أن تكون على علاقة جيدة مع جميع من في الفريق	
	من الأسهل الحديث في الصراع مع شخص تثق به	
	تحدث صراعات أقل بين الناس الذين يثقون في بعضهم البعض	
	لا يمكن لبعض أعضاء الفريق احترام وقبول كل الآراء الأخرى	



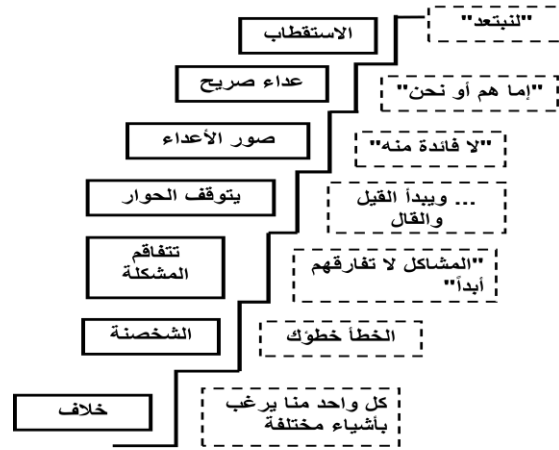
	يمكن للصراع أن يكون شيقاً ومثمراً، وبالتالي قيماً للفريق	
	من الأفضل دائماً التوصل إلى قرار سريع	

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

- في الظروف الصعبة، يفيد التعاضد الاجتماعي كثيراً ولكنه يتطلب مهارات إضافية في المشاركة والتشارك. وتتمحور المعايير الأربعة لصنع القرار بالمشاركة حول أن القرار:
- يقوم على أساس المشاركة الكاملة للجميع من خلال المناقشة والتصويت، والخ.
  - يقوم على أساس التفاهم المتبادل بمعنى أن يفهم الجميع وجهات نظر الآخرين ويحترمونها.
  - يهدف إلى حلول شاملة يمكن للجميع الاتفاق عليها، فهي تعكس وجهة نظر الأغلبية وكذلك الأقلية.
  - يدور حول مسؤولية مشتركة، بحيث يساهم الجميع في طرح نقاط محورية حتى لو أدى ذلك إلى تأخير عملية صنع القرار، كما يشارك الجميع في تنفيذ هذا القرار. وهناك طرق مختلفة لصنع القرار، منها:
  - التوافق حيث تتم مناقشة الأفكار حتى يتوصل الجميع لاتفاق على أحدها.
  - التصويت حيث يتم اختيار الفكرة الأكثر تقبلاً من حيث عدد الأصوات التي حصلت لها. أو التصويت الذي يعطى فيه الحق لكل مشارك بتوزيع 3-4 أصوات للأفكار التي يود دعمها.
  - التصويت والمفاوضة، فتعطى الفرصة للأقلية، لاقتراح ما يساعدهم على قبول فكرة الأغلبية، لأن التصويت لوحده لا يكفي، إذ قد يعمل الخاسرون ضد قرار الأغلبية (يبدو ذلك واضحاً في عالم السياسة).

- تعرف المشكلة بأنها خلاف يؤدي إلى توتر لدى الشخص أو مع آخرين، والمشكلة تتكون من مسألة أو أكثر تختلف عليها وعلاقة أو أكثر تسبب التوتر. وتتصاعد المشكلة فتتم في سبع مراحل هي كالتالي:
1. مرحلة الخلاف حيث يتم بالكاد الحديث عن الصراع. ولكن يبدو جلياً أن كلاً من الأشخاص المعنيين يريد أشياء مختلفة، فهناك مشكلة يجب حلها.
  2. مرحلة الشخصنة واعتبار المشكلة في الشخص الآخر. فنشكك في دوافعه، ونستمع له للثور على نقاط الضعف في حجه وليس لإيجاد حلول.
  3. مرحلة تفاقم المشكلة أو الصراع حيث تتراكم الكثير من العقبات في الطريق إلى حل الصراع، وتفتح الملفات القديمة ويظهر الميل للتعميم باستخدام تعابير مثل دائماً أو أبداً بالتحدث عن الآخر.
  4. مرحلة توقف الحوار حيث يبدو أنه لن يكون هناك حوار، فالمحادثة صعبة، "لا يهم على أي حال". لأن المحادثة انفعالية وغير دقيقة. يلجأ الأطراف إلى تجنب بعضهم البعض، والتواصل من خلال الإجراءات العدوانية والتحدث عن بعضهم البعض بدلاً من التحدث مع بعضهم البعض. يبدأ هنا البحث عن حلفاء.
  5. مرحلة الاستعداد حيث يرسم للآخر صورة العدو وتنسى المشكلة الأصلية ويتحول الموضوع إلى "هم" و "نحن"، فهم الشر ونحن الخير، والثالث إما معنا أو ضدنا.
  6. مرحلة العداء الصريح، حيث يتحول الأمر إلى العمل على إيذاء الشخص الآخر.
  7. مرحلة الاستقطاب أو التطرف حيث لا يبقى مكان للإثنين معاً فيفترقان، وهي حالات الطلاق، وإنهاء العمل لموظف، والنفي، وتعليق العمل، والهروب. يغلف النزاع، من دون أن يتم حله.

سلم تصاعد المشكلة



تتوفر إمكانية حل المشكلة للأشخاص المعنيين فيما بينهم في المراحل من 1-4، ولكن تبرز الحاجة الملحة لتدخل وسيط أو مفاوض إذا ما بلغت المشكلة المراحل من 5-7، والتي تعتبر مراحل تفاقم النزاع.

## المهارات الإجتماعية:

### الاصغاء والتواصل

هل أنت:

- ↪ مستمع جيد للآخرين إذ يتكلموا فتصغي جيداً وتستوعب ما يرد إليك من معلومات؟
- ↪ تجمع الرسائل التي ترد في النقاش وتتعامل بانتقائية مع الرسائل التي تصل إليك؟
- ↪ تتواصل بفعالية (كلامياً وبالإيحاء)؟
- ↪ تطرح الأسئلة لتجمع المعلومات؟

### 1. الموقف الحياتي

رهام في الخامسة عشرة من عمرها وتعيش في مركز إيواء منذ سنوات. وبعد عودتها مؤخراً من زيارة عائلية، لاحظت المشرفة أنها لم تنم لثلاث ليال متتالية. في مساء اليوم الرابع، سألتها المشرفة الليلية من دون تأنيب وبعبارة شديدة ما الذي يمنعها من النوم. بدت رهام غير راغبة في الكلام. فأفهمتها المشرفة أن عقول الناس تنشغل في بعض الأحيان فلا يمكنها الاسترخاء. وعندها قررت رهام الكلام وأخبرتها أن والدها قد طلق والدتها وتزوج من أخرى، وأنها لا تعرف كيف تتصل بوالدتها التي تحبها كثيراً. فحاولت المشرفة أن تفهم من رهام أين تتوقع أن تكون والدتها بعد الطلاق، فأعطتها الفتاة بعض عناوين لأقارب لها. أبلغت المشرفة الأخصائية الاجتماعية لتحاول معرفة مكان الأم. بعد هذه المحادثة، نامت رهام ملء جفونها.

### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

يتطلب التواصل الفعال مع المصابين بالشدة بعض الشروط التي تشمل:

- السماح لهم بتحديد الوتيرة وإعطائهم الوقت الكافي.
- تقديم الدعم العاطفي والتشجيع وتقبل المشاعر عندهم مثل الذنب والغضب.
- عدم إعطاء إحساس كاذب بالطمأنينة.
- الحديث عن الأوضاع الصعبة مما قد يمكنهم من العمل على الحلول الخاصة بهم.
- أحيانا يكون من الضروري السماح بالتراجع أو التدهور.

أما مؤشرات الشعور بالشدة فهي:

1. عدم الاهتمام وانعدام الطاقة – اللامبالاة،
2. الانسحاب من علاقات مع البالغين واليا فعين الآخرين،
3. التعلق المفرط بالأشخاص المعروفين لديه،
4. الحزن المطول أو القلق المعمم
5. فقدان الشهية واضطرابات النوم.
6. الصداع أو شكاوى جسدية أخرى.
7. ضعف التركيز، وعدم الإرتياح، والتغيرات المفاجئة في المزاج، الخ.
8. السلوك الجنسي غير اللائق والعوانية أو النزعة التدميرية.
9. الانشغال بالعنف والمعاناة أو الانعزال.

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

#### رسالة للرسم:

- لفهم ما يساعد وما يعيق التواصل الجيد
- تبدأ الجلسة بنشاط إحماء قبل مناقشة الاسئلة في نهاية النشاط، لأنها تتضمن الكثير من الحديث والنقاش.
- يقسم المشاركون إلى مجموعات من خمسة أشخاص. يشرح الميسر أن على كل مجموعة رسم صورة وأنه سيقول سرا ولمرة واحدة، لفرد من المجموعة ما الرسم الذي يريده من مجموعته. وينقل هذا الفرد المعلومة سرا للشخص التالي. ويتكرر هذا حتى يتلقى الشخص الأخير في المجموعة الرسالة، فيرسم الفكرة ويفوز أول فريق يرسم الصورة بشكل صحيح.
- والمطلوب رسم مائدة مستديرة وفي وسطها صحن من الكعك. توجد ملعقة إلى يسار الصحن وفنجان بدون صحنه إلى يمين صحن الكعك. تحت الطاولة توجد قطعة مع طفلها.
- فلنر كيف تأتي الرسوم التي يمكن أن تكون مختلفة جدا عن طلب الميسر في بداية النشاط!
- مناقشة ما حدث من خطأ في التواصل- لم يستمعوا بعناية للتعليمات، لم يتذكروا ما قاله الميسر، ألقى الميسر التعليمات بسرعة أو أن هناك الكثير من التفاصيل أو غير ذلك.
- يشرح الميسر بعدها الخطوات الأساسية للتواصل والتي تشمل:
- المرسل - ينشئ ويرسل رسالة.
- المستقبل - يستجيب للرسالة.
- الرسالة - المعلومات التي يسعى المرسل إلى إيصالها إلى شخص ما. ويمكن للمرسل والمستقبل فهم الرسالة بنفس الطريقة أو بطريقة مختلفة.

- التغذية الراجعة - يظهر المتلقي للمرسل أنه تلقى الرسالة من خلال تكرارها أو طرح سؤال عنها.

### نص الرسالة ومضمونها

- يقرأ الميسر مثال الرسالة التالية: يقول علي لسامي، "أنا لن أذهب إلى المدرسة بعد الآن. لا أعرف لماذا علي أن أعاني مزيداً من الجوع للذهاب إلى المدرسة. أنا ذاهب إلى المدينة لإيجاد مصدر رزق." - ثم تطرح الأسئلة التالية:

- من هو المرسل؟ (علي)، ومن هو المتلقي؟ (سامي)
- ما هي الرسالة التي يرسلها علي إلى سامي؟ وهذه بعض الأفكار: أريد أن أبحث عن عمل لأكسب المال، أنا تعبت من الجوع كل يوم، لا يستحق تحصيل التعليم عناء الجوع.
- ويشرح الميسر أن الرسالة ليست مجرد ما يقوله الشخص ولكنها المعنى وراء الكلمات. ولهذا ننظر في حالة علي وسامي مرة أخرى. كيف ينبغي أن يكون رد سامي؟
- يمكنه أن يطرح سؤال لماذا قد ترغب في الحصول على عمل وأنت لم تنزل يافعاً؟
- ويمكنه أن يقول لعللي انه لم يفهم ما قاله ويطلب منه أن يوضح فكرته
- يمكنه أن ينصح علي بعدم ترك المدرسة.
- أي من هذه الملاحظات أعلاه تحفز علي ليقول المزيد.
- يشرح الميسر أن التواصل يمكن أن يكون سيئاً للأسباب التالية:
- إذا لم يرسل المرسل رسالة واضحة. فقد لا تكون الكلمات واضحة أو أنه قد يظهر تناقضاً بين الكلمات، أو في الطريقة التي يتحدث المرسل بها، أو الطريقة التي يتصرف بها أثناء التواصل.
- لا يستمع المتلقي إلى الرسالة أو لا يفهمها.
- لا يتأكد المتلقي من فهمه للرسالة عن طريق إعطاء التغذية الراجعة إلى المرسل.
- لا يتفاعل المرسل أو يستجيب للتغذية الراجعة.

- أسئلة للنقاش الختامي:

- ما رأيك بنموذج الاتصال؟ ما الخطأ الذي حدث خلال النشاط؟ في النشاط، كانت الرسالة التي بعثت طويلة جداً للمتلقي. المتلقي لم يستمع جيداً، ولم تكن هناك فرصة للتغذية الراجعة.
- ما هي النتائج المترتبة على الخلل في الاتصال؟ غالباً ما تكون الصراعات، والمشاكل والحروب نتيجة لضعف الاتصال وسوء الفهم.
- هل وجدت صعوبة في إرسال رسالة ما؟ ماذا حدث؟
- لماذا يصعب في بعض الأحيان التعبير عما نريد أن نقول؟ هل ساعدك هذا النشاط على فهم ذلك؟

### الإيحاء المضلل:

نشاط إحمائي مرح لإظهار تأثير لغة الجسد التي تغطي على تأثير الكلمات. يركز الميسر على أنه على الرغم من أن الجسد يظهر في كثير من الأحيان المشاعر الحقيقية، إلا أنه يمكن أحياناً أن يساء الفهم عبر الرسائل المربكة التي تبثها تصرفات المرء فتعكس رسالة مختلفة عن القول، ولاختبار استخدام لغة الجسد بفعالية وكيفية الرد على لغة جسد غير مناسبة من الآخرين، نقوم بالنشاط التالي:

- يقف الجميع في دائرة ويقف أحدهم في وسط الدائرة ويقوم بالتمثيل الصامت، إنه ينظف أسنانه.

- وعندما يسأل عن ما يفعله، يجيب، على سبيل المثال: أنا أحفر حفرة. فيطلب ممن سأل تمثيل الفعل (حفر حفرة) ويطلب شخص آخر أن يسأل الواقف في الوسط عما يفعله، فيجيب: أنا أرقص، وهكذا...
- يدير الميسر العصف الذهني عن لغة الجسد المربكة أو التي تتعارض مع الكلمات ويطلب من المشاركين إعطاء أمثلة تكون فيها لغة الجسد للشخص غير لائقة أو غير متلائمة مع الرسالة التي يود إيصالها للآخرين. مناقشة كيفية التعامل مع هذه الحالات.
- يقسم المشاركون إلى مجموعات وتعطى كل مجموعة حالة واحدة للعمل بالتمثيل الصامت. وتحدد المجموعة نهاية الموقف. وفيما يلي بعض الاقتراحات:
- يطلب أحد الطلاب من زميلته أن توضح له شيئاً من الحصة الأخيرة ويبدأ باظهار إعجابه بها.
- يتصرف صديقك المقرب فجأة بطريقة عدوانية نحوك.
- فتاتان تتحدثان أمام باب المدرسة. تلاحظان رجلاً ينظر إليهما، ثم يقترب ويقدم نفسه، وهو يقف على مسافة قريبة جداً بينما يتحدث إليهما وينظر إلى إحداهما بطريقة غريبة.
- أنت (فتى أو فتاة) تسير إلى المنزل في المساء. فجأة تلاحظ رجلاً يلحق بك مع نظرة غريبة على وجهه - المناقشة النهائية: كيف تفاعل أشخاص مع المواقف المختلفة ولماذا كانت ردود أفعالهم تلك؟ ولماذا يعطي بعض الناس إشارات خاطئة؟ فهم إما ليسوا دائماً على وعي بلغة الجسد، أو يفتقرون للثقة بالذات أو أنهم مشوشو الفكر والشخصية.

### المهارات الدقيقة: نقاش مفتوح لدور المنظمات العاملة في الظروف الصعبة:

لفهم دور المنظمات والأفراد في الصحة النفسية والاجتماعية للاجئين بالنقاش المفتوح بعد لعب الأدوار

السيناريو: يقيم حوالي 70,000 لاجئ فروا من بلدهم إثر اندلاع العنف، في مخيم للاجئين في البلد (باء). عانى النازحون من تجارب مؤلمة خلال الرحلة وواجهوا مضايقات جمة خلال عبور الحدود، وتشنتت العديد من الأسر ولم يتمكن الناس من ملازمة تجمعاتهم السكنية السابقة. وبدأت تحركات سريعة لتطوير برامج المياه والصرف الصحي والمرافق الصحية، وتم فتح المدارس خلال ثلاثة أشهر. وقامت المنظمات غير الحكومية بتنظيم برامج ترفيهية للأطفال والشباب، والنساء، والمناقشات جارية بشأن الحاجة للتدريب المهني. كذلك، تتم رعاية الأطفال التائهين عن أهاليهم في دور للحضانة، أثناء العمل على اقتفاء أثر أهاليهم. ويبدو أن اللاجئين لن يتمكنوا من العودة إلى موطنهم في المستقبل المنظور. وقد تم ملاحظة تأثير التجارب الصعبة على شعور الناس بالرفاه من خلال:

1. شهدت العيادات الصحية أعداداً كبيرة من الكبار والصغار الذين يشكون من صعوبات النوم، وفقدان الشهية، وانخفاض مستوى الطاقة وأوجاع وآلام لا سبب عضوي لها.
2. على الرغم من أن المدارس تعمل الآن، إلا أنها تغطي المرحلة الابتدائية فقط، دون إيلاء أي أولوية للأطفال الأكبر سناً، أو لأولئك الذين لم يلتحقوا بالمدرسة في السابق. علماً أن العديد من الأطفال لا يذهبون إلى المدرسة، من دون سبب واضح لذلك.
3. يعمل المعلمون النازحون والمعالجون التقليديون سرا في المخيم، مما يثير القلق حول طبيعة الدراسة والعلاج، ولكن كثيراً من الناس في المخيم يثقون بهم ويلجأون إليهم.
4. تتحمل النساء عبء الأعمال الصعبة فتمشين مسافات طويلة للحصول على الغذاء والماء، الخ.

5. تشمل الحصص الغذائية أطعمة جاهزة باردة ومقدمة بشكل غير إنساني، ويبحث العديد من اللاجئين عن عمل، ويعمل الكثير منهم بأجور زهيدة من أجل كسب المال لتحصيل طعامهم التقليدي.

6. يتردد الناس في الحديث عن تجاربهم لأن عاداتهم لا تشجع تبادل المعلومات الخاصة مع الغرباء، ويبدو التوتر واضحاً في المخيم من المشاجرات التي تنتهي أحياناً بالضرب. عقد موظف خدمات المجتمع اجتماعاً بسبب القلق إزاء قضايا الصحة النفسية، دعا إليه مدير المخيم (وهو موظف حكومي)، والطبيب الذي يخدم المرفق الصحي، ومدير المدرسة، ورئيس لجنة اللاجئين ورئيسة لجنة المرأة في المخيم.

- يعطى لكل من المشاركين في لعب الأدوار دوره الخاص به فقط، والأدوار كالتالي:

موظف خدمات المجتمع: أنت قلق للغاية من مؤشرات الآثار السلبية لتجارب العنف والتشرد لدى اللاجئين. تعتقد أن جزءاً كبيراً من المشكلة يكمن في عدم توفر فرصة للناس للتعبير عن حزنهم وقلقهم، مما دفعهم لردة فعل الانسحاب من المشاركة المجتمعية. ومن المقترح أن يرسل "الخبراء" للمساعدة، ولكنك أكثر اقتناعاً بأهمية تشجيع جميع الأطراف الفاعلة في المخيم، بما في ذلك اللاجئين أنفسهم، على فهم المشكلة وتعزيز الاستجابات المناسبة. قمت بالدعوة لاجتماع سترأسه بهدف إيجاد أرضية مشتركة واقتراح حلول عملية يمكن اعتمادها لتنفيذ استراتيجية لتحسين الأوضاع النفسية والاجتماعية للبالغين والأطفال في المخيم.

الطبيب: تشعر بالقلق إزاء الأعداد الكبيرة من الناس الذين يأتون إلى العيادة بسبب أعراض نفس - جسدية. وأنت غير متأكد من كيفية الرد. فمن ناحية، تقترح مؤسستك إحضار فريق من الأطباء والمعالجين النفسيين لتقييم الوضع. ومن ناحية أخرى، أنت غير مقتنع من ملاءمة النهج الغربي للثقافة، وبدأت تنظر في إمكانية تطوير دور العاملين الصحيين لتوفير أساس أوسع لدعم الناس في المجتمع. ولكن خبرتك محدودة في هذا الإطار، وتحتاج للمساعدة في توفير التدريب والدعم المناسبين.

مدير المدرسة: تم تعيينك من بين اللاجئين لأنك أصلاً مديراً مدرسة في بلدك. أنت قلق من ضعف التركيز والخمول والسلوك العدواني الذي يظهره كثير من الأطفال، ومن اكتئاب وانسحاب بعضهم، كما أخبرك الأطفال عن غيرهم ممن لا يذهبون إلى المدرسة. وهناك مشكلة اليافعين الذين يتسكعون على باب المدرسة، ويعانون من الملل ويشكلون مصدر إزعاج. تتبنى المدرسة أساليب التدريس التقليدية جداً ولكن المدرسين ملتزمون جداً بمهمتهم ويسعون بجهد لمساندة الأطفال، ولكنهم لا يمتلكون الأساليب الكافية للقيام بذلك.

رئيس لجنة اللاجئين: شعرت بالذهول خلال الاجتماع لأن موظف خدمات المجتمع استخدم كلمات وتعابير غير مفهومة لك، علماً أن أولوياتك الرئيسية هي توفير حصص غذائية أفضل ومواد لتجهيز السكن، ومن وجهة نظرك، تكمن المشكلة في أنعدام فرص العمل لمعظم الرجال الذين يعانون من الملل ويلجأون إلى الكحول في كثير من الحالات. إنك أيضاً متأثر من حالة الضيق لدى زوجتك التي قتلت أمها خلال المعارك ولم يتمكنوا من تنظيم المراسم التقليدية التي تتضمن عادة تقديم وجبة للعائلة والأصدقاء الذين يحضرون.

رئيسة لجنة المرأة في المخيم: ترين أن أعباء العمل اليومي المرهقة للنساء هي المشكلة الرئيسية في المخيم والتي تؤدي إلى إهمال الأطفال الأصغر سناً، كما تفتقر العديد من النساء إلى أي نوع من أنواع الدعم التي يحتجنها لتلبية مسؤولياتهن الحياتية. تشيرين إلى أن إحدى المنظمات غير الحكومية باشرت في تقديم بعض البرامج النسائية ولكنها تقتصر على تعليم النساء مهارات معينة، وصفوف محو الأمية، رغم أنه لا وقت لدى معظم النساء للمشاركة ولم تسألن أصلاً عن احتياجاتهن. من خلال الحديث مع النساء، علمت أن العديد منهن تتمنى وجود مكان يلتقين فيه مع أطفالهن الصغار.

**مدير المخيم:** أنت متنبه لمشكلة العنف في المخيم وترى أهمية السيطرة على هذه المشكلة. رغم أنك لا تفهم الغرض من الاجتماع ولكنك تشعر بأهمية حضورك. وتولي أولوية خاصة لنفوذك وسلطتك الخاصة فتميل خلال النقاش للانضمام إلى الجهة صاحبة التأثير الأكبر.

- يقرأ الميسر السيناريو أمام الجميع ويطلب من أصحاب الأدوار المختلفة الاستعداد للأدوار.
- يعقد الاجتماع وبعدها يخبر الميسر المشاركين أنه سيدير نقاشاً مفتوحاً باستخدام مهارات إدارة النقاش المفتوح، ويطلب منهم الإدلاء بمداخلاتهم في النقاش ومراقبة إدارة الميسر للنقاش.
- تختتم الجلسة بحوار حول آليات النقاش المفتوح ومهاراته.

### مهارات إدارة النقاش المفتوح

- للتناوب على الكلام ومشاركة كل أفراد المجموعة والتقليل من الاستئثار وتجاوز الأدوار والتنافس:**
- يطلب الميسر ممن يريدون التحدث رفع أيديهم لطلب الإذن، ويعطى رقم لكل متحدث، فيأخذ دوراً في كل جولة. من يريد المشاركة يرفع يده؟" ثم: فلان ، أنت أولاً ، وآخر بعده وهكذا... إلى نهاية النقاش".

### للتتابع ومن أجل مساعدة المشاركين على التركيز وتنظيم أفكارهم.

- يأخذ الميسر وقتاً لتلخيص ما تمت مناقشته، والتحقق من دقة التلخيص، بعد ذلك يطلب مواصلة النقاش.
- "اسمحوا لي بتلخيص ما توصلنا إليه في النقاش، يبدو انه تمت مناقشة ثلاثة مواضيع لغاية الآن"، فهل لخصتها بالطريقة الصحيحة؟

### لربط ومساعدة المشاركين على شرح جملة معينة بربطها بالموضوع الرئيسي، تعتمد أربع خطوات:

- إعادة صياغة جملة المشارك: "سمعتك تقول أن..."
- الطلب من المشاركين أن يربطوا الجملة بالموضوع الرئيسي: "كيف ترتبط فكرتك بالموضوع؟"
- إعادة الصياغة، ثم التحقق من صحة التفسير: "هل أنت تقول....؟" "...إنني أرى الآن ما تعنيه".
- مواصلة المناقشة

### للبحث عن أرضية مشتركة عندما تختلف آراء المجموعة بحيث تتجاهل الخلافات وتركز على نقاط الاتفاق.

- يقوم الميسر بتلخيص اختلافات المجموعة والأمور المشتركة بينهم، ويتحقق من دقة تلخيصه: "واسمحوا لي بأن أخلص ما أسمعه من كل منكم، هناك بعض الاختلافات و بعض أوجه التشابه .."، فهل هذا صحيح؟

### للتشجيع والمساعدة في خلق فرصة للمشاركة وهي مفيدة في المراحل الأولى من المناقشة إلى حد بعيد:

"من أيضاً لديه فكرة؟" ، "ماذا يرى الآخرون؟" أو "هل هناك من لم يتحدث اليوم؟"

**للموازنة والعمل على توسيع نطاق المناقشة بالاستماع إلى وجهات النظر الأخرى، وأيضا على إيصال صوت وجهات النظر البديلة. يقدم الميسر أمثلة عن كيفية تحقيق الموازنة: "هل هناك طرق أخرى للنظر في هذه المسألة؟"، "هل الجميع يتفق مع وجهة النظر هذه؟" أو "حسناً ، لقد سمعنا موقف فلان بشأن هذه المسألة، هل هناك أي شخص لديه موقف مختلف؟"**

**لتوسيع الفضاء والمساحة لمشاركة قليلي الكلام،** إذ يضم أي فريق أشخاصاً أقل كلاماً أو يحتاجون إلى مزيد من الوقت للتفكير. نحتاج إلى ملاحظة الهادئين وتحسس ما إذا كانوا يريدون التحدث، دون أن يضغط عليهم للكلام إذا لم يرغبوا في ذلك. وتستخدم في ذلك أسئلة مثل: "هل أردت إضافة شيء ما؟" أو "ماذا تظن؟" أو "بدا وكأنك تريد أن تقول شيئاً؟"

**لتلخيص النقاش وتجميع الأفكار وتبويبها للتوصل إلى صورة كلية،** قبل الانتقال إلى موضوع آخر. ويستخدم عادة اللوح للتلخيص وتتم إعادة كل ما تم نقاشه كالتالي:

- كان موضوع المناقشة ....
  - وأعتقد أن النقاش غطى المحاور الثلاثة التالية: ....
  - تكرر: فإذن، ناقشنا موضوع .... وخلصنا إلى ثلاث محاور هي: المحور الأول وشمل... والمحور الثاني وتطرق إلى... أما في المحور الثالث فتحدثنا عن:.....
  - عرض الخطوة التالية، بالقول: "بناء على هذا النقاش، نحن الآن ...وسننتقل إلى....."
- 4. معلومات إضافية للميسر:**

القدرة على التواصل الفعال مع اليافعين الآخرين أمر في غاية الأهمية سواء لأغراض نقل المعلومات أو الحصول عليها، وتمكينهم على التواصل يفيد حمايتهم لذاتهم. والمطلوب في ذلك، توفير معلومات دقيقة وصادقة تمكنهم وتسهل مشاركتهم في اتخاذ القرارات والاختيارات المناسبة. فمن المشكوك فيه أنه يمكن للمرء تحديد المصلحة الفضلى لذاته أو لغيره من دون التواصل بفعالية، فيفيد التواصل الفعال في:

- تحليل الوضع.

- إجراء مقابلات لأغراض الرعاية والتخطيط، واكتساب المعلومات عن السيرة السابقة لأغراض اقتفاء أثر الأسرة ومساعدتهم في القضايا التي يواجهونها.
- إجراء مقابلات معهم لإيصالهم إلى المساعدة أو الحماية الخاصة.

واليافعون ليسوا مجرد بالغين صغار، إذ لديهم احتياجات وقدرات تختلف اختلافا كبيرا عن تلك الخاصة بالبالغين. وتشمل المتطلبات الخاصة للتواصل معهم ما يلي :

- القدرة على الشعور بالراحة معهم والدخول عبر نمط الاتصال الذي يناسب كل فرد؛
- القدرة على استخدام اللغة والمفاهيم المناسبة لثقافة اليافع اللغوية؛
- قبول فكرة أن اليافعين الذين مروا بتجارب مؤلمة سيجدون صعوبة للغاية في الوثوق بشخص بالغ غير مألوف، ولكنه قد يشعر بتقارب أسرع مع من هم من عمره؛
- القدرة على إدراك أن كل يافع قد يرى تجربته بطريقة مختلفة ومتميزة، قد يتوهم ويبتكر تفسيرات لأحداث مخيفة أو يعبر عن نفسه بطرق رمزية ويؤكد على قضايا قد لا تبدو مهمة للوهلة الأولى.



أما التواصل الفعال مع اليافعين فيتطلب نهجاً خاصاً، وعلى الرغم من أن بعض الأساليب تختلف من ثقافة إلى أخرى، إلا أن اتباع الإرشادات التالية غالباً ما يكون مجدياً:

- توفير مقدمة توضح دور الشخص الذي يدير المقابلة والغرض من الاجتماع.
- احترام السرية مع توضيح سبب جمع المعلومات، وكيف سيتم استخدامها.
- استخدام لغة بسيطة مع التأكيد على إعادة صياغة الكلام وتوفير جو ودي وغير رسمي ومريح.
- تخصيص الوقت الكافي بما يتيح لليافع الشعور بالراحة وتطوير الثقة المتبادلة والإحساس بأنه يؤخذ على محمل الجد. قد يفيد أيضاً كسر الجليد بالحديث عن قضايا محايدة مثل المدرسة أو الرياضة قبل مناقشة المزيد من المواضيع الشخصية أو المؤلمة.
- قد يفيد استبدال مقابلة طويلة بسلسلة من الاجتماعات الأكثر قصرًا.
- التصرف والكلام من غير إصدار أحكام، كاحترام معتقداته ومشاعره وغيرها، وعدم الحكم على سلوكه، على سبيل المثال في حالة الذين حملوا السلاح سابقاً.
- تدوين الملاحظات أثناء المقابلة قد يشتت اليافع ويثير تساؤلات وشكوكاً حول سرية المعلومات. إذا كان تدوين الملاحظات ضرورياً، فمن المهم توضيح السبب والتماس الإذن أولاً.
- إنهاء المحادثة بشكل مناسب وإعطاء الفرصة لليافع لطرح الأسئلة، وإضافة ما يشاء. إن تلخيص المقابلة وما تم الاتفاق عليه قد يساعد اليافع في أن يشعر باحترامه وتنتهي المقابلة بإيجابية.
- بعد انتهاء المقابلة، التأكيد من أن هناك متابعة متاحة.
- ولمساعدة اليافع في التعبير عن نفسه، تساعد نغمة الصوت الهادئة على الشعور بالأمان، ويشجع الإيماء والاتصال بالعين المتحدث على مواصلة الحديث، كذلك الإنصات وتلخيص ما قيل، وطلب الإيضاح وإظهار الاحترام لمشاعر اليافع من مثل أن تقول: "ذلك الحادث الذي لا بد أنه جعلك تشعر بالحزن الشديد / الغضب"، الخ. من ناحية أخرى، تجنب مقاطعته وعندما تسأل، إ طرح الأسئلة المفتوحة من مثل "أخبرني عن الحياة في قريتك"، بدلاً من "أين كنت تعيش؟"

### التواصل مع من يعيشون ظرفاً إنسانياً صعباً

قد يجد الشباب صعوبة بالغة في التحدث مع الآخرين حول ما شهدوه من أسى، خاصة أنه سيصعب عليهم الوثوق بالآخرين. وقد يخافون من إطلاق العنان لمشاعرهم وسيظهر بعضهم الشعور بالذنب أو الخجل أو بالمسؤولية عما حدث. وفي كثير من المجتمعات، قد يساعد الحديث عن التجارب مع آخرين متفهمين والتعبير عن مشاعرهم بالغناء والرقص والرسم أو عبر أنشطة جماعية. أما في مجتمعات أخرى فقد يشجع الناس على "نسيان" التجارب المؤلمة، ولكن قد يكون هذا مستحيلاً قبل أن يتحدثوا عنها أو يتصالحوا معها.

وتعتمد تقنيات الاستماع النشط في الظروف الضاغطة على إظهار الاهتمام وإعطاء الأذن الصاغية، وتستند إلى قدرة عالية للتمييز بين محتوى الكلام والمشاعر الكامنة في الرسائل المحكية. يتطلب الأمر من المستمع التركيز أولاً على مشاعر المتكلم وإظهار ذلك فيساعده على التخفيف من حدة مشاعره، فيميل إلى الوضوح في تقديم المعلومات. عندها يمكن للمستمع اللجوء إلى تقنيات إعادة الصياغة والتوضيح. ويحتاج الإصغاء في هذه الحالة إلى توفير بيئة آمنة ينصت فيها المستمع بتركيز عال وتفهم واضح دون القفز الى استنتاجات.

## قبول الآخر وتوكيد الذات والتفاوض

هل أنت قادر على:

- التفاعل مع الآخرين ومحاورتهم وتقبلهم على ما هم عليه؟
- التسامح ورفض التمييز ضد أشخاص من ثقافات أخرى؟
- التعامل بحزم في حالات الرفض؟
- وعي القيم غير المادية في التفاوض وإدارة التفاوض للوصول إلى قواسم مشتركة؟

### 1. الموقف الحياتي

يواجه نديم، اللاجئ اليافع الذي أتى وحيداً إلى المخيم، ضغوطاً عدة لا يستطيع البوح بها لأحد، بل إنه يتفادى التفكير فيها. فهو من جانب يشعر بالضياع بسبب التغير في ظروفه الحياتية ومن جانب آخر لا يشعر بالثقة بمعلوماته وقدراته ولا يفهم ما الذي يجري الآن في بلاده، كما لا يفهم العلاقات في البلد المضيف. إضافة إلى ذلك فهو يشعر بعدم الراحة بسبب الرفض وسوء المعاملة الذي يواجهه من سكان المخيم من جانب، ومن مقدمي الخدمات في المخيم من جانب آخر، ومن الزائرين وسكان البلد المضيف من جانب ثالث.

### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

- بعض العوامل الوقائية تتعلق بالخصائص أو الأصول أو الموارد المتوفرة للفرد مثل ما يلي:
- شعور إيجابي من احترام الذات والثقة بها وضبط النفس؛
  - أسلوب المواجهة النشطة بدلاً من النهج السلبي - ميل إلى التطلع إلى المستقبل بدلاً من الماضي؛
  - الكفاءة الإدراكية والاجتماعية من مثل مهارات الاتصال والتخطيط الواقعي وما إلى ذلك؛
  - الشعور بنظام ومعنى لحياة الفرد، وغالباً ما يتأثر ذلك بالمعتقدات الدينية أو السياسية، والشعور بالتماسك.
- بالإضافة إلى ذلك، تأتي بعض العوامل الوقائية مرتبطة بالبيئة الاجتماعية المباشرة مثل ما يلي:
- توفر دعم وتوجيه جيد ومستمر من الوالدين أو غيرهم من مقدمي الرعاية؛
  - توفر دعم الأسرة الممتدة وشبكات الصداقة / المجتمع، والمعلمين استعادة نمط طبيعي من الحياة اليومية؛
  - مناخ تعليمي يوفر الإيجابية العاطفية والانفتاح والدعم؛
  - قدوة مناسبة تشجع المواجهة البناءة للواقع الصعب.

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

#### تمكين الشباب بالرياضة

- في محاولة للتفكير في بيئة التعلم وارتباطها بتمكين الشباب وبالتالي تعزيز السلوكيات الاجتماعية المختلفة، يمكن استخدام الرياضة وبالتحديد القرص البلاستيكي الطائر أو الفريسيبي.
- يقدم الميسر للمشاركين المهارات الرياضية المحددة للعبة (الملحق 1)
  - يكون الإحماء التقليدي بالجري والقفز، والتأرجح، والتوازن، والتمدد، أو عبر منافسة بسيطة فيقول الميسر لنر من ينجز عشر قفزات قبل غيره، وتنتهي بمنافسة في الركض بين مجموعات من ثلاث/أربع أشخاص.
  - يتبع المشاركون أوامر الميسر فإذا أخطأ أحدهم، يتم تصحيح ذلك. وإذا أصاب، لا يقول شيئاً.

- يقف المشاركون في خطين يتباعدان 7-10 متر ويلعب كل واحد مع من يقابله. يبدأ الميسر المسابقة.
- يرمي كل منهم شيئاً لشريكه ويعيده إليه بسرعة. من يلتقط الشيء عشرين مرة يصرخ أنه انتهى فيتوقف الجميع. تبدل خطوة إلى اليسار فيختلف الشركاء وتعاد اللعبة خمس مرات على الأقل.
- 3-4 مشاركين في كل فريق. على كل فريق تحريك القرص من جانب من الملعب إلى الآخر. إذا سقط القرص، يبدأ الفريق من جديد. الفريق الفائز هو الفريق الأول الذي يوصل القرص إلى الجهة الأخرى من الملعب. لا يمكن لأي لاعب أن يتحرك من مكانه ممسكاً بالقرص. تعاد اللعبة عدة مرات بفرق مختلفة. يعتبر كل شخص أنه حقق فوزاً لنفسه عندما يكون مع الفريق الفائز.
- يلعب كل زوج من المشاركين فيقفون متباعدين ثلاثة أمتار، من يلتقط الفريسي، يرجع إلى الوراء ومن تقع منه يأخذ خطوة واحدة إلى الأمام. تستمر اللعبة لدقيقتين فقط ثم يتوقف الجميع ويعلن الميسر عن الزوج الفائز، وهم أبعدهم عن بعضهما. ثم توزع الأزواج ثانياً وتكرر المنافسة مرة أخرى.
- يدون المدرب ملاحظاته خلال المراقبة لمناقشتها في النهاية: من يفوز في المسابقات، الأسرع والأطول، وأفضل قاذف للصح. الخ. يكون ذلك نموذجاً للتواصل في اتجاه واحد.

### لعبة القرص:

- للاحماء، يقسم المشاركون إلى فريقين، ويقف كل فريق على شكل دائرة ويمرر أفراد القرص فيما بينهم بعدة أشكال، جانبي، إلى الوراء، وإمساك مع دوران، إلى الأعلى والأسفل ويقرر المشاركون تمارين ينفذونها أثناء تمرير القرص. كل مشارك يقرر في الدائرة، لتعزيز المسؤولية والمشاركة
- لإظهار الإبداع في اللعب، يعرض كل مشارك طرقاً مختلفة لرمي القرص في مجموعات 2 ضد 2 مظهراً أفضل رمية للبقية.
- تمرير الأقراص، 10 لاعبين و 5 أقراص، يختبرون التواصل بالكلام أو من دونه (بالعيون فقط)
- تمرير الأقراص، 10 لاعبين و 3 - 4 أقراص وواحد يضرب بالكرة اللينة، ولكنه لا يستطيع ضرب من يحمل القرص للقبض عليه.
- تجميع ردود فعل من المشاركين، هل استمتعوا؟ ما أكثر ما أعجبهم؟ ملاحظات إيجابية من المدرب.
- يقسم المشاركون إلى فرق من 7 أشخاص، يتخذ كل فريق اسماً له، ثم يلعب كل من الفرق مداورة ضد الآخرين، عشر دقائق لكل لعبة قبل تغيير الفريق، ويحاولون حل مشاكلهم، أحد الميسرين يتدخل دائماً بحلول والآخر يساند إذا طلبوا منه (1 ضد 2، 3 ضد 2، و 1 ضد 3).
- نناقش كيف تقبل كل منهم الآخر وكيف أكد ذاته من خلال اللعبة.

### التعامل بحزم:

- يقسم المشاركون إلى مجموعات ثلاثية وتعطى كل مجموعة حالة من الحالات التالية:
- يطلب عامل توزيع المؤن من إحدى الفتيات مساعدته في توضيب الحصى ويبدأ بإظهار إعجابه بها.
- يتصرف صديقك المقرب فجأة بطريقة عدوانية نحوك.
- فتاتان تتحدثان أمام الخيمة. تلاحظان رجلاً ينظر إليهما ويقتررب ويقدم نفسه، وهو يقف على مسافة قريبة جداً بينما يتحدث إليهما وينظر إلى إحدهما بطريقة غريبة.
- يأتي مذيع تلفزيوني لزيارتكم ويطلب منك أن تجري مقابلة ويخبرك بماذا تجيب عن أسئلته.
- يتكرر طلب معلم مدرسة المخيم لخدمات شخصية منك ولا تشعر بارتياح من الموقف.
- لا يوافق والدك على علاقتك بأحد الأصدقاء لأن عائلته مفككة وتعاني من بعض المشاكل الاجتماعية.
- أخبرتك صديقك أنها تريد منك مصاحبتها إلى سيدة في المخيم توفر لك عملاً سهلاً بمردود مالي عالٍ.
- يعد كل مشارك من المشاركين الثلاثة ردوده الحازمة على الحالة التي بين يديه.

- يعرض كل منهم أفكاره على الإثنين الآخرين في مجموعته ويتفقان على الردود النهائية.
- يتطوع بعضهم لتمثيل الموقف وتناقش المجموعة كاملة الطرق المختلفة التي استخدمت وجمعها الميسر على اللوحة، مبينا الشعور تجاه الموقف والكلمات والرسالة من كل موقف.
- يختتم الميسر الجلسة بسؤال المشاركين عن أمثلة من الحياة اليومية يحتاجون فيها لمثل هذه الطرق.

### متى يتوجب الحزم

- لفهم الحزم كتوكيد للذات وحق الذات في الدفاع عن ما تريد وتحتاج
- يوضح الميسر أن الحزم يتطلب طريقتين للتواصل، أن تطلب ما تريد وترفض ما لا تريد، فيتطلب:
  - طلب ما تريد بوضوح وقول ما تشعر أو تفكر به.
  - الدفاع عن حقك في تحصيل ما تريد أو ما تحتاج.
  - رفض ما لا تريد ورفض القيام بما لا يفيد مصلحتك الفضلى.
  - احترام الآخرين وعدم تهديد أو معاقبة أو إذلال الآخرين.
- يجد الكثيرون (وخاصة الفتيات والشابات اللواتي نربيهن على عدم التحلي بالحزم) صعوبة في الحزم لأنهم لا يحبذون الصراع. فيفضلون التمسك بالهدوء أملين أن تتبدى المشكلة. ولكن ذلك لا يحل المشكلة. كذلك نجد صعوبة في الحزم في بعض المواقف التي تعكس قيماً الإجتماعية، فيصعب على الشاب أن يكون حازماً في تعامله مع كبار السن مثلاً، لذلك، يجدر بنا مناقشة سلوكيات الحزم المقبولة في علاقتنا مع الأهل والمعلمين ورجال الدين والشيوخ.. الخ
- يطلب من المشاركين أن يخلوا بأنفسهم للإجابة على الأسئلة التالية (كم أنا حازم؟) بثلاث عبارات: معظم الوقت، أو بعض الوقت، أو قلماً:

1. إذا اختلفت مع صديق، فأنا أعبر عن ذلك، حتى لو لم يرق له.
2. أطلب المساعدة إذا تعرضت للأذى أو التشويش.
3. أفعل ما أعتقد أنه صحيح، حتى لو أدى ذلك إلى خسارة شعبيتي.
4. عندما يخيب ظني بأحدهم، أخبره ذلك.
5. أقول لا لزميلي إذا أراد أن ينسخ واجباتي المدرسية أو إجاباتي في الاختبار.
6. إذا كان زميلي يحدث ضوضاء بينما أدرس، أطلب منه التزام الهدوء.
7. إذا كان صديقي يتأخر دائماً عن مواعيده معي، فأنا أقول له شعوري حيال ذلك.
8. أطلب خدمة أو مساعدة من أصدقائي عندما أحتاج.
9. أنا أرفض أن أفعل شيئاً يخالف قيمي عندما يطلب مني شخص ما ذلك.
10. أعرب عن وجهة نظري في المواضيع المهمة، حتى لو كانت لا تتوافق مع الآخرين.
11. لا أفعل أشياء خطيرة مع أصدقائي.
12. عندما لا أفهم ما يقوله لي أحدهم، أستفسر بطرح الأسئلة.
13. عندما يكون واضحاً أن هناك نقطة تحتاج أن يتم تذكر ولا أحد يفعل، أبادر بطرحها.
14. عندما يؤدي أحدهم مشاعري، أعبر له عن إحساسي.

- بعد النشاط، يؤكد الميسر على التفكير بالمواقف التي تستدعي الحزم دون تقييم قدرة المشاركين على اتخاذ المواقف الحازمة سابقاً. علماً أن الكثير منا يود أن يتصرف بحزم. ثم يطرح الأسئلة التالية للنقاش:

ما العوامل التي تؤثر على صعوبة الحزم في بعض المواقف؟ ( الشخص الآخر أقوى أو أكبر أو تحتاج إلى إرضائه أو أنه صديق). هل يمكنك أن تفكر في موقف أردت فيه ان تكون أكثر حزمًا؟ .

هل تعرف شخصا جيداً في حزمه في واقع الحياة ويدافع عن حقوقه بقوة؟ هل تذكر أحدهم من الراديو أو التلفزيون؟ صف هذا الشخص وسلوكه الحازم.

هل لك أن تصف وضعاً كنت فيه حازماً؟ ماذا حدث؟

كيف تكون حازماً دون عدوانية؟ (على سبيل المثال: أن تكون هادئاً ولكن حازماً فلا تتطلب أو تهدد، وتستخدم لهجة الصوت العادي بالحفاظ على استرخاء الجسم واستخدام العبارات التي تبدأ ب "أنا".)

هل لديك صديق يحتاج أن يتعلم الحزم؟ كيف يمكنك أن تساعد؟

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

المرونة هي التكيف الجيد والسريع نسبياً في ظل الظروف المؤلمة. ويصف المصطلح خصائص أولئك الذين يتعاملون بشكل جيد، بما فيها سماتهم الشخصية، ونوعية حياتهم العائلية، والدعم الاجتماعي المتوفر لهم، والطريقة التي تتفاعل فيها هذه الصفات مع العوامل الخارجية في الأسرة والبيئة على نطاق أوسع. ونجد مصطلح "المرونة" في العلوم الطبيعية حيث يشير إلى قدرة مادة ما على استعادة شكلها الأصلي بعد أن تمددت أو تقلصت، أما لدى الناس، فإنه قدرة الشخص على "العودة إلى وضعه الطبيعي" بعد الصعاب أو التجارب المضنية. ويمكن توفير الراحة النفسية والاجتماعية في الظروف الصعبة كنتيجة للتوازن بين عوامل خطر، من جهة، وبعض العوامل الوقائية ( وتشمل العلاقات في الأسرة الصغيرة، الدعم من الأسرة الممتدة، بنى المجتمع و الدعم غير الرسمي من المجتمع والجيران والجمعيات النسائية وغيرها، توفر الخدمات الصحية والدعم المناسب، وفرص إعادة تأسيس قاعدة اقتصادية مقبولة لجميع أفراد الأسرة)، إذ يمكن تقييم مرونة الشخص بقدر وجود عوامل وقائية تساعد في التصدي لآثار عوامل الخطر. أما في الحالات الإنسانية الصعبة، فتتقوض الكثير من الموارد الشخصية ونظم الدعم الاجتماعي المذكورة.

استراتيجيات تعزيز الصمود أو المرونة:

التركيز على المرونة بما هي نتاج الخصائص الشخصية، والبيئة الأسرية وتوفر أشكال أخرى من الدعم الاجتماعي خارج الأسرة، والتفاعل بين هذه العوامل، يوجه الانتباه إلى نقاط القوة لدى اليافعين بدلاً من نقاط ضعفهم، ويؤكد الحاجة إلى تعزيز شبكات الدعم الموجودة داخل المجتمع، ويوجه الانتباه إلى هؤلاء الذين قد لا يزالون عرضة للخطر بشكل خاص. فيركز نهج تعزيز المرونة والصمود على محورين:

- الأول، التركيز على المخاطر التي يحددها التدخل مثل برامج الوقاية من إساءة المعاملة أو الإهمال عبر توعية الوالدين والمجتمع؛ وبرامج مجتمعية أو برامج تثقيف للأقران تضبط تعاطي الكحول والتدخين أو المخدرات في سن المراهقة.

- والثاني، التركيز على الموارد بهدف تقليل المخاطر ككل من خلال تحسين كمية ونوعية الموارد المتاحة لدعم اليافعين وأسرهم. ويكون ذلك إما عبر تعزيز الموارد المجتمعية القائمة، وربما تعزيز الممارسات الثقافية التي تمكن من المرونة والصمود، أو عبر موارد جديدة مثل إقامة نوادي لليافعين أو مرافق للوالدين.

والفكرة المحورية لكلا المحورين هي اعتبار اليافعين عناصر نشطة في تنمية ذواتهم وليس ضحايا سلبيين للشدائد. وبذلك يغطي التقييم الأولي كفاءات اليافعين وإمكاناتهم ونقاط القوة والموارد لديهم، إضافة إلى مشاكلهم ومجالات الضعف. وتشكل عندهما مشاركتهم الفعالة عنصراً حيوياً في الوقاية والحد من المخاطر وتعزيز المرونة.

### المشاركة كمفهوم حقوقي

تم تضمين مفهوم المشاركة بقوة في اتفاقية حقوق الطفل. فنصت المادة 12 منها على أن "للطفل القادر على تكوين آرائه الخاصة الحق في التعبير عن تلك الآراء بحرية في جميع المسائل التي تمسه، مع إيلاء الاهتمام الواجب لوجهة نظره وفقاً لسنه ونضجه"، وتشير المادة 13 إلى حق الطفل في حرية التعبير، بينما تشير المادة 14 إلى حق الطفل في حرية تكوين الجمعيات وحرية التجمع السلمي، كما تؤكد المادة 17 على أهمية حصول الأطفال على المعلومات.

ويصف روجر هارت المشاركة بـ "الحق الأساسي في المواطنة"، ويبرز مفهوم الأطفال واليافعين كأصحاب حقوق وليس مجرد كائنات بشرية. ولكن المشاركة لا تحدث بذاتها بل تحتاج إلى البالغين لتوفير بيئة ميسرة وتمكين الشباب والناشئة من المشاركة وفقاً لكفاءاتهم. وللمشاركة دور حيوي في نماء اليافع، فهي تعزز:

1. تطوير الكفاءات: فيستجيب اليافعون من سن مبكرة للمشاركة في تشكيل بيئتهم. وتتطور قدرات اليافع على المشاركة كلما شارك ونمت قدراته وتعرف عليها، على الرغم من الفروق الفردية والثقافية. وتشمل الكفاءات للمشاركة في التفاعل الاجتماعي وصنع القرار ما يلي:
  - القدرة اللغوية: القدرة على التواصل واستخدام اللغة للتعاون مع الآخرين؛
  - التعاطف: القدرة على فهم مشاعر وآراء الآخرين؛
  - التفكير المجرد: مثل القدرة على تصور عملية مبتكرة للعمل على تحقيق هدف غير ملموس؛
  - القدرة على التحكم في الانفعالات والحاجة للإرضاء الفوري للاحتياجات والرغبات؛
  - القدرة على فهم حقيقة أن العملية التشاركية قد تفيد أشخاصاً آخرين بدلاً من ذاته وتقبل ذلك؛
  - القدرة على التركيز، والاستماع وتحليل وعرض وجهة نظره في القضايا وما إلى ذلك؛
  - القدرة على التحكم في العواطف، وخاصة الغضب والإحباط.

2. النمء: الذي ينطوي على استماع الكبار لليافعين، بدون تعالٍ، والتعامل مع أفكارهم وآرائهم بمنتهى الجد، والسماح لهم بتحمل مسؤولية اتخاذ القرار. ويعزز ذلك لدى اليافعين احترام الذات والثقة بها، ويمكنهم من اكتساب المهارات المذكورة أعلاه، التي تعزز المرونة والصمود بحسب أدلة الأبحاث العلمية.

3. فرصة تطوير قرارات أفضل: فتصبح البرامج أكثر تجاوباً مع الاحتياجات المعينة للشباب إذا ساهموا أنفسهم بتحديد المشاكل وتملكوا معطياتها، إذ يشاركون في تحليل الوضع وتخطيط البرامج.

تحمل المشاركة قضايا ثقافية وأخرى متعلقة بالمساواة بين الجنسين، فقد لا تتلاءم فكرة مشاركة اليافعين مع ما يعتبر عموماً السلوك المناسب لهم في العديد من المجتمعات، ويمكن أن يكون من الصعب تبنيها حيث تفرض الأعراف أن "يُرى اليافعون ولا يُسمعوا". هنا يتم الترويج للدور الذي تلعبه مشاركتهم في بناء حسهم بالمسؤولية، وتعلمهم كيفية ممارستها. كذلك، قد تكون فرص مشاركة الشبان أكثر من مشاركة الشابات، مما قد يعكس المواقف الاجتماعية والثقافية تجاه الجنسين، وانشغال الفتيات غالباً في المنزل. فتحتاج البرامج إلى إيلاء عناية خاصة لضمان مشاركة الجنسين في صنع القرار.

**في التطبيق،** يجد العاملون الميدانيون مصاعب وتحديات كثيرة. واقتراح روجر هارت (راجع الملحق) في هذا الإطار أن المشاركة تأتي تدريجياً، كدرجات سلم، تمثل أدها "عدم المشاركة" (كالتلاعب، والديكور والمشاركة الشكلية فقط) انتقالاً إلى درجات أكثر إيجابية من المشاركة. وأحسن استخدام لنموذج هارت هو في تمكين الكبار لتهيئة الظروف المؤاتية لمشاركة اليافعين في أي مستوى بناء على الظروف المعينة. وتتطلب المشاركة المناسبة والفعالة دراسة متأنية للأسئلة التالية:

- ما هي أهداف إشراك الشباب؟ وهل تتناسب هذه الأهداف مع كفاءاتهم ومهاراتهم الناشئة؟
- في أي جوانب من البرنامج يشاركون؟ ما هي الحدود المناسبة لمشاركتهم في هذا السياق؟
- ما هي مواقف الثقافة المحلية من مشاركتهم؟ كيف سيروج للمشاركة بين الشباب وأولياء الأمور وقادة المجتمع المحلي؟ ما هي الصعوبات المتوقعة وكيف سيتم التغلب عليها؟
- ما هي الطرق التي سيتم اعتمادها لتعزيز إشراك الشباب؟
- هل سيتم توفير الشروط المناسبة لمشاركة الشباب أيضاً؟ وما الإجراءات التي ستعتمد في هذا الإطار؟
- هل يلتزم العاملون بالمشاركة؟ هل خبروها سابقاً؟ هل يرون في المشاركة أي نوع من التهديد لهم، وإذا كان الأمر كذلك، كيف ستعالج هذا؟

## التفاوض: أسسه

هل تعرف:

⇐ كيف تدير عملية التفاوض وهل تمتلك الأدوات الأساسية لذلك؟.

⇐ كيف توازن الربح والخسارة في عملية التفاوض

### 1. الموقف الحياتي

**لاجئة في مخيم تتعرض لضغوط للزواج بأحد أبناء البلد المضيف المتزوج أصلاً ويكبرها بعشرين سنة.**

### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

يعتبر فهم ما حدث وإعطاؤه معنى من أساسيات تخطي الأزمات لدى اليافعين، ويساعد المعتقد الأيديولوجي والممارسات والشعائر المجتمعية في تحقيق الرفاه ويمكن أن تكون مصدراً هاماً لفهم القضايا والتعامل معها. وأيضاً تلعب الشبكات المجتمعية الموسعة دوراً مساعداً في عملية الشفاء.

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

#### لعبة الدينار

لتوفير مقدمة في إدارة التفاوض والصراع وتوضيح بعض الأدوات الأساسية للتفاوض:

- ينقسم المشاركون إلى أزواج. وتأتي التعليمات أن على اللاعبين في كل ثنائي اقتسام الدينار فيما بينهما.
- ويوعز إليهما أنها لعبة ربح أو خسارة حيث لا يسمح بالتحايل أو عقد صفقات جانبية.
- (لا يتم إطلاع اللاعبين من البداية على حقيقة أنهما سيلعبان اللعبة ثلاث مرات. فيغيرون الشريك في المرة الأولى والثانية. ولكن في المرة الثالثة سيطلب منهم اللعب مرة أخرى مع نفس الشريك).
- سيفكر اللاعبون أولاً أن الأمر سهل، "سنقسم الدينار مناصفة".

- ولكن يعطى كل من اللاعبين تعليمات سرية توجه اللاعبين إلى المنافسة أو الخنوع أو قبول الحل الوسط. وتتطرق التعليمات إلى الأصول غير الملموسة (السمعة) والملموسة (مبلغ المال الذي يتوجب على اللاعب الفوز به). وتتعامل بعض التعليمات السرية أيضا مع الأسلوب أو السلوك. (كما قد يعتمد بعض المشاركين إلى تجاوز التعليمات وعقد صفقات جانبية.)

- يستخلص الميسر المعلومات بعد الجولة الأولى، فنجد أن مستوى التفاوض سلمي في بعض الأزواج حيث طلب من كلا اللاعبين تحصيل أكثر من نصف دينار، وإيجابي في بعضها حيث كان كل منهما يساوم للحصول على أقل من نصف دينار. يوضح هذا التمرين فكرة نطاقات المساومة، ونقاط التحفظ والأهداف. كما يساعد التمرين المشاركين على تحديد الاستراتيجيات الطبيعية لكل منهم من خلال ردود أفعالهم.

- تتعامل الجولة الثانية مع الأصول غير الملموسة. وتتركز التعليمات السرية هنا على التعامل مع النمط، والقيم مثل سمعة المرء أو عدم الثقة بالآخر. تطرح هذه الجولة فكرة التكتيكات المرتبطة باستراتيجيات سائدة. فقد يطلب، على سبيل المثال، من اللاعب سرّاً أن لا يتكلم إلا نادراً، وهو تكتيك فعال جداً.

- الجولة الثالثة هي استعادة للعوامل الملموسة وغير الملموسة في التفاوض وتخدم أيضاً إظهار أهمية التفاعل السابق مع الشخص نفسه. في بعض الأزواج، سيتعامل لاعب بلطف مع لاعب آخر كان قد تعامل بلطف في الجولة الثانية. بينما يواجه أحدهم الآخر في بعض الأزواج فيدفعه إلى الانتقام.

- ينتهي التمرين بملاحظات ذاتية يكتبها كل مشارك معلقاً على ما تعلمه عن نفسه وعن الآخرين.

- عادة ما يتفاجأ المشاركون بأن بعضهم يحب النشاط بينما يكرهه بعضهم الآخر ويتعرفون على وجود عدة استراتيجيات للتفاوض ويقدرّون أهمية التجربة السابقة في التفاوض. كما يتفاجأ الكثيرون من كمية المشاعر التي تتولد عن طريق لعبة بسيطة، فيتفهمون أهمية العواطف في التفاوض في واقع الحياة.

- في مستوى لاحق يتم مناقشة تأثير القوة ومصادرها، من حيث المكافآت والعقوبات والتهديد باستخدام القوة والعلاقة والسلطة المعنوية وغيرها.

- يختتم الميسر النشاط بالإضاءة على المواضيع التالية:

- طبيعة المنافسة في هذا النشاط هي "التوزيعية" أو على "مبدأ ربح - خسارة" (حيث ربح أحد الطرفين هو خسارة للآخر)، وتختلف عن المساومة التعاونية أو "التكاملية"، على مبدأ "ربح - ربح" حيث يكسب الطرفان. ويصعب في الواقع المعاش إعطاء أمثلة من حالات ربح - خسارة الصافية أو حالات ربح - ربح الصافية، فمعظم المفاوضات في الواقع "مختلطة الدوافع" وتشتمل على عناصر المساومة التوزيعية والتعاونية معاً، فتتدرج حالات ربح - خسارة ويرجع ذلك جزئياً إلى تدخل عناصر غير ملموسة مثل "العلاقة" وتتدرج حالات ربح - ربح بسبب شح الموارد.

يبين النشاط الاستراتيجيات الثلاث في المفاوضات. ففي البداية تبدو وكأنها ربح - خسارة، ولكن التعليمات السرية وطبيعة المفاوضات مع الشخص نفسه تحولان العملية باتجاه الدوافع المختلطة، أو حتى أكثر تكاملية في الجولتين الأخيرتين، إذا بدل اللاعبان المال بمكاسب غير ملموسة.

- مفهوم "مجموعة المساومة" التي يمكن أن تكون سلبية، إذا لم يكن هناك مجال للتسوية، أو أن تكون إيجابية إذا كان هناك مجال للتسوية. ويقدم النشاط أيضاً فكرة نقطة المقاومة أو "نقطة التحفظ وهي النقطة التي إما يتوقف فيها الشخص أو يضطر لتغيير نقطة المقاومة لديه حتى يستطيع تحقيق تسوية. وتوفر فكرة نقطة المقاومة مقدمة لفكرة الموقف الاحتياطي أو البديل الأفضل للاتفاق بالتفاوض كما يقدم فكرة "الهدف" أو المبلغ الذي يرغب الشخص في الحصول عليه من خلال عملية المساومة. ويمكن النشاط المرء أيضاً من تعلم شيئاً عن الاستراتيجيات الطبيعية للاعب الآخر من خلال مراقبة الطريقة التي يلعب فيها.

فهم لماذا لا يعتبر "اقتسام الفرق" السبيل الوحيد لتقسيم ما هو على الطاولة، والسبب في أن يكون "اقتسام الفرق" أو لا يكون أفضل وسيلة، في الحياة الحقيقية، هو:



- أهمية العناصر غير الملموسة (مثل العلاقة والثقة والمشاعر الودية) والملموسة (في هذه الحالة توفر المال) كمصادر للقيمة في التفاوض.
- في الحياة، تعلق أهمية كبيرة على التفاعل المتكرر مع نفس الشخص في بناء العلاقة الجيدة أو خسارتها. فنحن غالباً ما نتفاعل مع نفس الشخص أكثر من مرة. فحتى لعبة بسيطة يفترض أن تشكل لعبة ربح – خسارة، لا تكون تنافسية بحتة. فبسبب التفاعلات المتتالية، تصبح المشاعر الإيجابية والسلبية جزءاً من العناصر غير الملموسة التي تكتسب أو تفقد في التفاعل وحقيقة أن استراتيجية المرء لا تعني نمطه وسلوكه. (فقد يكون أحدهم تنافسياً للغاية وساحراً في الوقت نفسه، أو تعاونياً وعدوانياً، أو تنافسياً وعدوانياً، وغيرها).
- أهمية الأخلاقيات في المفاوضات: كم أكون مرتاحاً إذا ابتدعت قصة، وكيف أشعر إذا كذب الشخص الذي أفوضه أو استعمل التهديد؟

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

تسبب النزاعات المسلحة والكوارث الطبيعية معاناة نفسية واجتماعية كبيرة. وقد تكون آثار حالات الطوارئ الحادة النفسية والاجتماعية قصيرة الأجل، إلا أنه يمكنها أيضاً أن تقوض الصحة العقلية والنفسية والرفاه على المدى الطويل، مما يؤدي إلى زيادة معدلات الاعتلال. كما يمكن أن تهدد السلام والتنمية وتماسك المجتمع وتؤدي إلى انتهاكات لحقوق الإنسان. وحالات الطوارئ تقوض عادة الدعم الوقائي وتزيد خطر المشاكل المتنوعة وتميل إلى تضخيم المشاكل الموجودة من قبل لدى الفئات الاجتماعية الأقل حصانة.

الرفاه هو حالة شعور بالسلامة والقدرة على القيام بوظائف الحياة اليومية بشكل تام. وهو يعتمد على تحقيق الاحتياجات الإنسانية التي تختلف من شخص لآخر. ويغطي الرفاه المجال الجسدي والمادي (الحاجة للباس والغذاء والمأوى والسلامة والأمن) والعاطفي (الحاجة لأن يكون محبوباً ويشعر بالثقة، ويعيش بكرامة) والنفسي والأيدولوجي والمعرفي (الحاجة للتحفيز الفكري والتعلم والفائدة وللأسرة والبيئة) والمهاراتي والاجتماعي، إضافة إلى الثقافي والاقتصادي (سبل العيش والحق في العمل، لكسب الدخل وتوفيره للأسرة).

- تترابط المجتمعات في الكوارث الطبيعية معاً، في حين تقوض حالات الصراع البناء المجتمعي. وتؤثر النزاعات المسلحة والكوارث الطبيعية في كل جوانب الرفاه فتولد الخوف والشعور بالضيق، بالإضافة إلى الأضرار المادية والجسدية كما تسبب الألم والخوف والغضب، والقهر، والشعور بالذنب والضغط والعجز. ولذلك فإن النهج القائم على المجتمع المحلي للعمل النفسي والاجتماعي في حالات الطوارئ هو الأكثر فعالية في مساعدة المتضررين لتحصيل حياة مستقرة وأداء متكامل، ومن أجل استعادة الأمل والرفاه العاطفي والاجتماعي والعودة إلى ما يقارب الحياة الطبيعية، فهو يظهر:
- الإيمان بقدرة المجتمع المحلي على تحقيق الانتعاش والتكيف،
- دعم المتضررين على مستوى المجتمع المحلي بتعزيز الهياكل القائمة وتوفير الموارد اللازمة لذلك،
- أهمية تحويل الأفراد للعلاج النفسي الفردي المتخصص،
- تبني نهج قائم على الحقوق يتناغم مع احتياجات وحقوق الفقراء والضعفاء.

## مهارات العمل الجماعي:

### التحري الإيجابي والتخطيط

من أجل حياة إيجابية رغم كل الظروف، على اليافع إفعال وعيه لمراعاة أن:

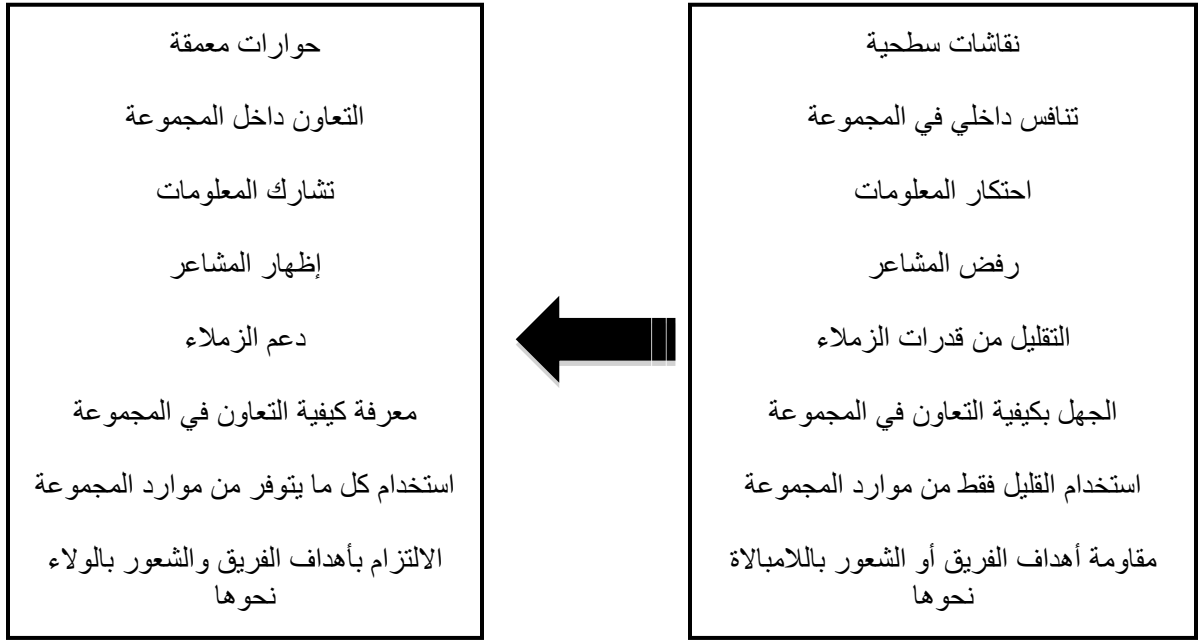
- يعرف ذاته ويقدرها بذاتها،
- يسيطر على سلوك الإندفاع والتردد،
- يلتزم السلامة الجسدية والأمان والعلاقة العاطفية مع الأهل والمقربين،

## 1. الموقف الحياتي

مستاء من كل المحيطين بك من أهل وأبناء مركز الإيواء الذي تقيم به والعاملين فيه والمجتمع قاطبة.

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

إلعب دوراً فاعلاً في تطوير سلوكيات الجماعة المحيطة بك أو الفريق ومهاراته الحياتية سواء كنت قائده أو فرداً من أفرادها، وساهم في نقلهم من حالة المربع الأول إلى حالة المربع الثاني:



## 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

### فعالية استخدام الوقت:

- لتمكين الشباب المتأثرين بالأزمة من استخدام وقتهم بفعالية، والتفكير في أثر ذلك عليهم وعلى غيرهم في المدى القصير والطويل وكيفية تأثيرهم على أقرانهم للاستفادة من الوقت إلى أقصى حد ممكن.
- يعرض الميسر النشاط موضحاً أن مهارة إدارة الوقت تفيد التأقلم وإدارة الإجهاد والتوتر.
- ثم يطلب من 3-4 متطوعين تمثيل كيف يقضون أيامهم ونهاية الأسبوع ويعطيهم بضع دقائق للاستعداد.
- ويطلب من المشاركين الآخرين مراقبة العرض جيداً للمناقشة لاحقاً.
- يعرض المتطوعون عروضهم لمدة 5-7 دقائق ويعمد المشاركون إلى مناقشة ما رأوه، وذلك بالتعليق

على الشخصيات التي عرضت وليس على زملائهم الذين قدموا العرض.  
- تتم مناقشة الأسئلة التالية :

- كيف يقضي الشباب أيامهم؟ ما هي الأنشطة التي يفعلونها؟
- ما شعورك حيال قضاء أيامك بهذه الطريقة؟
- هل لاحظت فرقاً بين الفتيات والفتيان؟ إذا كانت الإجابة بنعم ما الفرق؟
- هل تختلف الأنشطة في الحالات الإنسانية؟ ما هي الأنشطة عندها؟
- ما نوع النشاطات التي يمكن للشباب القيام بها في المخيمات؟
- هل من فرق بين أنشطة الفتيات والفتيان؟ ما هو الفرق؟
- ما رأيكم في هذه الأنشطة؟
- هل تعتقد أن هناك طريقة لتحسين استخدام الوقت في الحالات الإنسانية؟ كيف يمكن ذلك؟
- تكتب المعلومات التي تم جمعها على اللوح وتصنف وتلخص في نهاية الجلسة.
- يطلب الميسر من أحد المشاركين أن يرسم ساعة ويعين على مدارها، في ثلاث دقائق، مختلف الأنشطة التي يفعلها خلال النهار، ثم يرسم ساعة ثانية يعين على مدارها، خلال ثلاث دقائق، ما يخطط أن يفعله ليستخدم وقته بشكل أفضل. ويطلب من بعض المشاركين إعطاء أمثلة.
- تناقش نوعية استخدام الوقت بتحقيق التوازن بين الأنشطة التي تخدم هدفاً جدياً ومنتجاً، كأولوية في الحياة وتلك الترفيهية والاجتماعية والمرتبطة بالاسترخاء وإضاعة الوقت، مؤكداً على الدور الذي يمكن للشباب أن يلعبوه لمساندة الشباب في الحصول على فرصة استخدام أوقاتهم بنوعية جيدة.
- ملاحظة أن يغطي النقاش توزيع المشاركين لوقتهم بين الترفيه والتعليم، ومساعدة الأسرة والعمل والاسترخاء وحساب كم من الوقت يقضيه الشباب في أنشطة فعالة.
- خلال نقاش خطط استثمار الوقت على نحو أفضل، يشجع الميسر المشاركين في التفكير في تدليل العقبات.
- قد تستبدل لعب الأدوار بقراءة الحالة التالية ومناقشة الأسئلة التي تليها:
- تقضي البنات معظم يومهن داخل الخيام، أو الوحدات السكنية، فما من نشاط مقبول لهن. كل ما يفعله هو الاستيقاظ في الصباح والصلاة واعداد الفطور مع أمهاتهن وغسل وتنظيف المكان. إنهن بحاجة ماسة لتلبية الضروريات الأساسية للحياة بحيث لا يفكرن حتى في اللعب واللهو مع أقرانهن".
- "معظمنا لا يعمل"، فننام في النهار ونستيقظ في الليل لمشاهدة التلفزيون أو تدخين النرجيلة أو تمضية السهرة على الانترنت"، أما من يعمل منا فيمضي في عمله من الساعة 6:00 صباحاً حتى الساعة 4:00 بعد الظهر ومن ثم قد يكون ملتحقاً بالدراسة في مركز ليلي.
- "علينا أن نفعل شيئاً فنحن نستيقظ ونقضي بعض الوقت في الخيمة ويذهب البعض إلى المدرسة، وفي فترة ما بعد الظهر نلعب كرة القدم ونعود إلى الخيمة للنوم في الساعة 19:00 لعدم توفر الكهرباء".

ما رأيكم في هذه الطريقة لقضاء اليوم؟

كيف سيكون شعور المرء؟

كيف سيكون أثر هذه الطريقة في قضاء اليوم على الشاب أو الشابة؟

كيف يمكن لهم تحسين الطريقة التي يمضون يومهم فيها؟

ما هي العوائق التي يمكن أن توجد وكيف يتغلبون عليها؟

- يستخلص الميسر الدروس التالية من النشاط:

- تحقيق التوازن بين الأنشطة اليومية التي تخدم هدفاً عملياً وتلك الخاصة بالترفيه والمتعة وغيرها.
- يجد الشباب في الأوضاع الإنسانية الطارئة؟ صعوبة في الاستفادة المتوازنة من الوقت بسبب الانقطاع المفاجئ لروتين الحياة السابقة أو تفكك الأسرة والأصدقاء والعمل والأنشطة الترفيهية والألعاب.
- في الأوضاع الإنسانية الصعبة، تختلف إمكانية الاستخدام الأمثل للوقت بحسب الجنس والعمر والإعاقة.

### الجدول الزمنية

- لتحفيز المناقشة المنظمة والمتعمقة عبر أدوات تشاركية تتضمن التمثيل البياني بالرسم.
- يوضح الميسر أن الجداول الزمنية تمثل الأحداث التي وقعت وتواريخها. وتستخدم لبناء فهم للتاريخ الفردي والجماعي الذي يوجه التخطيط للمستقبل. ويمكن للمشاركين رسم الجداول الزمنية للأحداث المهمة بالنسبة لهم، على شكل مواقع على نهر أو رحلة أو طريق، وقد يرسمون الأحداث الماضية والمستقبلية المحتملة. ويساهم الكبار في بناء جداول زمنية لأحداث التاريخ المحلي مما يساعد في وضع القضايا الراهنة في سياقها التاريخي والاجتماعي والاقتصادي والبيئي.
- يقسم المشاركون إلى مجموعات بحسب التحاقهم بالمشاريع (أعضاء مبادرة شبابية واحدة أو أعضاء برلمان شبابي في منطقة معينة أو أفراد مجلس طلابي أو لاجئين من منطقة واحدة مثلاً) وترسم كل مجموعة طريقاً طويلاً على عدد من الأوراق المتلاصقة ويبدأ كل منهم برسم الجدول الزمني لمجموعتهم.
- يكتب كل مشارك بطاقات تمثل أحداثاً مهمة ثم يقرأ كل بطاقته، ويعمل أفراد المجموعة معاً على تحديد مكانها على الطريق، ويعادة ترتيب الأوراق بناء على النقاش، ويتم التحقق من الأحداث.
- تعرض كل مجموعة طريقها وتفسر التفكير الذي بني عليه.

### دراسة حالة - الفرضيات الأساسية للتحري الإيجابي

- يقرأ الميسر (دراسة الحالة في قسم "عمل الفريق" أدناه) عن أحد الشباب اللاجئين، بصوت عالٍ، ونناقش:

  1. ماذا يحدث في المخيم وبين الشباب؟
  2. أين نحن، في أي مرحلة من مراحل الأزمة؟
  3. كيف يمكن للشباب التدخل؟
  4. ما كان يمكن القيام به في وقت سابق لتفادي هذه الحالة؟

### قصص نجاح:

- يجلس المشاركون في أزواج، واحد يروي خلال 5 دقائق، قصة حل فيها مشكلة مع شخص آخر، والآخر يساعده في رواية قصته من خلال استخدام مهارات الإصغاء الدقيقة. وعندما يتم الأول قصته، يطلب الآخر منه ان يختار أحسن ما فعله في حل المشكلة، ثم يسأله لماذا اختار ذلك الشيء المعين.
- يتبادل المشاركون الأدوار ليروي المستمع قصته.
- ثم يسأل المشاركون عما شعروا به من خلال رواية القصة والحديث عن أحسن ما فعلوه. ثم يسألون كيف كان الاستماع لقصص الآخرين وما الجديد الذي تعلموه ويمكنهم استخدامه بأنفسهم.
- يختتم النشاط بربطه بالفرضيات الأساسية للتحري الإيجابي، ويشير الميسر إلى الإحساس الجيد الذي يعثرهم بسبب التركيز على الإيجابيات.

### تمرين الثالث - الفريسي:

لتعلم رمي القرص والدفاع عنه والتقاطه ومن خلال ذلك، ممارسة مهارات إدارة الصراع والتسامح

- يتوزع ثلاث مشاركين في كل مجموعة مع قرص واحد.
- يقف لاعبان على بعد 10-15 متراً عن بعضهما. والثالث يمانع القاذف. يرمي القاذف القرص بينما الثالث يحاول منعه، ويركض القاذف نحو المتلقي ليلعب دور المانع. ويصبح المانع السابق متلقياً، وتظل تدور الأدوار ويحاول المانع أن يكون "عدوانياً" قدر الإمكان، من أجل استفزاز القاذف ليحصل خطأ أو فالول. يجب أن يتم الكلام عن الخطأ والاتفاق عليه قبل المتابعة. يمكن تغيير المسافة بين القاذف والمتلقي.
- هل تذكرت الدوران لتخلق مساحة إضافية؟ ما أنواع الأخطاء التي حصلت، هل توترت من المانع؟ كيف حلت خلافات الفالول؟

#### تمرين القطع - الفريسي:

- لتعلم كيفية الركض لتفادي المانع إضافة إلى الثقة بالذات والتفكير بشكل إيجابي
- تحتاج إلى 10 أمتار بين الحواجز وتحتاج إلى 4 لاعبين على الأقل وقرص واحد (وقرص احتياطي)، إنشاء حاجزين يفصلهما 10 أمتار (أو أكثر). وأول شخص قرب الحاجز 2 سيقطع المدى بأن يركض بعيداً لخطوات معدودة ثم يستدير فجأة باتجاه الحاجز 1 (هذا التغيير في الاتجاه يسمح بالتخلص من المانع في اللعبة الحقيقية). عندما يصل العداء إلى نصف الطريق باتجاه الكومة 1 سيتلقى رمية من اللاعب الأول عند الحاجز 1، فإذا التقط القرص يتابع ركضه ليأخذ موقعه في الآخر عند الحاجز 1. والشخص الذي رمى القرص سيقوم بقطع المدى والاتجاه بنفس الطريقة إلى الحاجز 2.
- البدء بعد الالتقاط، ومحاولة الوصول إلى 10. في كل مرة يسقط شخص القرص، يبدأ العد من جديد.
- اتضح أهمية القطع؟ هل هناك رياضة أخرى تستخدم "تغيير الاتجاه"؟ هل حافظت على إيجابيتك رغم الرميات أو اللقطات السيئة؟ كيف كان الهنأ الحماسي أثناء التمرين؟ وكيف أثر على التمرين؟

#### 4. بعض المعلومات:

- ينطلق التحري الإيجابي من مجموعة فرضيات، هي:
- 1. المشكلة مجرد إحباط للحلم ... وعادة ما يأتي الحلم أولاً! فيركز التحري الإيجابي على الحلم نفسه، بدل التركيز على المشكلة والمسؤول عنها. ولنطلب من المشاركين بناء عليه تطبيق الافتراض فيكون السؤال، ما هو حلم الفريق؟ هل كان حلمهم أن يعيشوا تجربة حلوة أم أن يتمعنوا في الخبرة ويتعلموا الكثير؟
- 2. مهما كان الوضع سيئاً، هناك دائماً فرصة لعمل شيء، فمن الممكن دائماً أن تجد شيئاً يمكنك أن تقدره في الوضع الحالي. لذلك يطلب من المشاركين معرفة ما يمكن للمدرب أن يقدره، فهل يقدر استمرار المدربين في البرنامج، أو يقدر قوة موقفهم وقدرتهم على التعامل على سجيئهم للتعبير عن مواقفهم؟
- 3. قد يكون الوضع سلبياً من وجهة نظرك، فيمكنك أن تقدره حتى لو لم تتفق معه. فقد لا يبنى ما تراه سلبياً على نوايا سلبية، لذلك حاول تبني وجهة نظر المشاركين لتتخيل ما يمكن أن تكون نواياهم الإيجابية، فمن لديه سنوات من الخبرة، قد يشعر بالحاجة للمساهمة وقد تكون تلك طريقته في لفت النظر لإمكانية مساهمته، والمشارك الذي يفيد بأنه لم يتعلم شيئاً، يقول ذلك للمدرب فقد يعطيه فرصة لتعديل أسلوبه.
- 4. نعيش في عالم تخلقه كلماتنا، فنحن نتقاهم بالتواصل مع بعضنا البعض. ويبدأ التغيير بطرحنا السؤال الأول، فكلماتنا تغير العالم، أي العلاقات بيننا. لنفترض إذن، الأسئلة عما يمكن لنا أن نفعل أو نسأل لتغيير العلاقة بيننا وبين المجموعة، مع تقديرنا للنية الإيجابية وجرأة التحدي.

5. التركيز على الأشياء التي نريدها، فعلاقات الناس تنمو كالنبات باتجاه مصدر الضوء القوي وتزداد متانة إذا ما ركزنا على الإيجابيات ونقاط القوة لذلك، يطلب من المشاركين اقتراح الأسئلة التي يمكن للمدرب أن يستخدمها لاستدراج الإيجابية، مثل ما الذي استمتعت به حتى الآن؟ ما الذي يتوجب عليكم اعتماد أكثر من غيره؟ ما الذي كنت تأمل تحقيقه بانضمامك لهذه الورشة؟ كيف يمكننا أن نصل إلى هذا الهدف؟

## عمل الفريق والقيادة

من أجل حياة إيجابية رغم كل الظروف، هل يمكنك:

⇨ تشكيل "قصتي وقصتنا وقصة الآن" على نحو يتيح لمجموعتكم العمل للأفضل

⇨ توظيف الموارد المتاحة في خدمة المجتمع في الظروف القاهرة

### 1. الموقف الحياتي

كتب أحد الشباب اللاجئين: أعزائي اللاجئين الشباب والشابات،

اليوم أيضاً، أجدكم تغيبون عن المدرسة، دون إبداء أي اهتمام لما يفوتكم. وما انفك المخيم يصبح أكثر توتراً وعدوانية وفوضى يوماً بعد يوم، رغم أنني أحاول من جانبي الإلتزام بالقيم التي تربيها علينا وأذكركم بها، وينتهي بي المطاف كل يوم بأن أتدخل لحل المشاكل وأسكت النميمة التي تطل سمعة البنات في الخيمة المجاورة وأزيل القمامة من الشوارع. لا يبدو لي أنكم مستعدون للتعامل مع مثل هذه الأشياء أو الإلتزام بالجدول الزمني للتنظيف الذي اتفقنا عليه.

الحياة تسير بشكل صعب والمزاج آخذ في التراجع، فلا نحصل على الاحتياجات الأساسية بالسرعة المتوقعة والمخطط لها. وما زال بعضكم ينتظر من المسؤولين توفير كل شيء وتنتظرون التوجيه المستمر منهم في ما عليكم القيام به بدلاً من أخذ زمام المبادرة بأنفسكم. وأرى أن هناك توجهاً للتكتل، فالأشخاص أنفسهم يأكلون ويعملون دائماً معاً دون الاختلاط بالمجموعة والتعرف على أفرادها بأكملهم. مع أطيب تحياتي، أنا

### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

تتعامل مع مختلف الشخصيات بين المجموعة، فليس كل الشباب سواسية، خاصة خلال الأزمات الإنسانية حيث يعانون الإحباط والغضب واليأس والحزن، وما إلى ذلك، فماذا تفعل؟ ماذا لو أن شخصين استمرا في المحادثات الجانبية بشكل مزعج، أو كان أحدهم كثير الكلام أو الإنتقاد لأفكار الآخرين أو يظهر العدوانية. تظهر كميست التفهم والتعاطف وتسألهم عما يزعجهم لفترة من الوقت ثم تنتقل إلى أهداف الجلسة، مع تجنب الإستقزاز أو الإحراج؛ فتستمع إلى مشاكلهم التي تتعلق بموضوع المناقشة وتطلب منهم بلطف تأجيل المواضيع الأخرى إلى ما بعد الجلسة وتحترم وعدهم مع تفادي الوعود التي لا تمكن تلبيةها. وفي حال إكثار أحدهم من الكلام، تجنب النظر إليه وتدخل بلطف قائلاً أنك تقصد كذا وكذا، ثم تسأل من لديه أفكار أيضاً في الموضوع، أو تخبره بأهمية فكرته وتستأذنه في أن يستمع لآراء الآخرين في المجموعة، وإذا استمر بالكلام، فتتحدث إليه بعد الجلسة.

أما إذا عمد أحدهم إلى مهاجمة أو انتقاد آخر، يذكرهم الميسر بأهمية كل مشارك وحقه في إبداء فكرته باحترام حتى من لا يتفقون معه في الرأي، والذين يعبرون عن اختلافهم بهدوء واحترام. أما إذا كان أحدهم

صامتاً، تظهر له أنك تنتظر منه التفاعل بأن تميل نحوه لبضع ثوان وتقدر كلامه عندما يشارك وتثير اهتمامه عن طريق سؤاله عن رأيه بشأن القضية موضوع النقاش؛ قد تحاول أيضاً التحدث إليه على انفراد لمعرفة الأسباب الكامنة وراء صمته وتلجأ إلى النقاش في مجموعة صغيرة مع طرح أسئلة مفتوحة وليس أسئلة يجاب عليها بـ "نعم" أو "لا".

أما مناقشة القضايا الحساسة فغالباً ما تكون صعبة وتحتاج إلى الشجاعة، فلا تخجل من التحدث عن قضايا علمية مهمة، بل قم بالإعداد مسبقاً لمواجهة القضايا الحساسة والحالات الحرجة لتكون أكثر ثقة بإمكانياتك للتعامل معها، وضع جانباً عاطفتك واعط أمثلة عن الشباب بشكل عام ولا تربطها بالمشاركين (فتقول أنهم بدلاً من أنكم)؛ وإذا ضحك الآخرون لإخفاء الخجل أو عدم الارتياح، تضحك معهم للحظة وتستأنف المناقشة بشكل طبيعي. أما إذا استخدم أحدهم كلمات وأوصاف سلبية عن القضايا الحساسة، توافقه بقول: "نعم هذه هي الكلمة التي تستخدم بين الشباب في الوقت الحاضر"، ولكن المرادف العلمي لها هو.. وتواصل النقاش.

تجنب إجبار أي شخص على المشاركة في أي نشاط وخاصة تلك المتعلقة بتقييم الذات.

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

#### بين التفكير الخطي والدائري - نشاط الصورة

- نشاط بسيط يسلط الضوء على واحدة من الفرضيات الأساسية للتحري الإيجابي.
- توضع الصورة (من صفحة 7 نشاط الصورة) والتي لا تمثل شيئاً مهماً، على اللوح القلاب ويطلب من المشاركين وصف ما يرونه في الصورة، يشجع المشاركون على توليد الأفكار، ثم يطلب منهم أن يتفقوا كمجموعة على فكرة واحدة عن الصورة على أمل أن يؤدي ذلك إلى اختلاف يطيل المناقشة في ما بينهم.
- النقطة من هذا النشاط هي إظهار استعدادنا لخلق نسختنا من الواقع والدفاع عنها حتى النهاية، وحتى إذا عرفنا أن هناك العديد من الطرق الأخرى لرؤية الصورة نفسها. هذا غالباً ما يحصل عندما نفسر تصرفات الآخرين، فنحن نشكل تفسيراً لسبب تصرفهم وكثيراً ما ننسوه عن استكشاف إمكانية وجود دوافع أخرى لأعمالهم، أي نسخ أخرى من الواقع.

#### سائق تاكسي:

- يطلب من كل مشارك أن يقول الكلمات التي تتبادر إلى ذهنه إذ يسمع كلمة "سائق تاكسي". سيفكر معظمهم بصور سلبية. وهنا يطرح الميسر بعض الأسئلة، من مثل:
- لماذا فكرت بهذه الطريقة؟
- هل أن جميع سائقي سيارات الأجرة متشابهون أم أن هناك اختلافات بينهم؟
- هل هناك سائقو سيارات أجرة جيّدون أكثر مما هناك سيئين؟ أم العكس؟
- ما الذي يجعلهم يعتقدون ذلك؟
- النقطة من النشاط هي أن المرء يميل في كثير من الأحيان إلى التمسك بجوانب من الواقع أكثر من غيرها، على الرغم من توفر تجارب كثيرة تبين عكسها.
- التركيز على جهة واحدة للواقع يسمى التفكير الخطي، أما البحث عن أكثر من نسخة واحدة للواقع وتفسيرات مختلفة لنفس الحدث فيسمى التفكير الدائري.

- نستخدم غالباً التفكير الخطي، لأنه أقل من التفكير الدائري استهلاكاً للوقت والجهد الذهني. وأحياناً نحتاج إلى فهم وجهة نظر الآخر ورؤية نسخته من الواقع ولذلك نحتاج إلى مهارة التفكير الدائري.
- نحتاج في عمل المجموعات والتحري الإيجابي إلى استخدام كلا النوعين من التفكير في أسئلتنا.

### الرواية العامة

- ليفهم المشاركون كيفية استخدام " الرواية العامة" لتعبئة الفرق والحفاظ على الدافعية في مشاريعهم، يقدم لهم مفهوم "الرواية العامة"، و "قصتي أنا وقصتنا نحن وقصة الآن" ويختبرون هذه المقاربات.
- يعرض الميسر المفاهيم الأساسية عن "الرواية العامة"، ومن ثم يحاول المشاركون استخدامها لتجميع الفرق وتحفيز الشباب العاملين لقضية ما (تجدها في بعض المعلومات أعلاه)، ثم يطلب من المجموعة التفكير في روايات مهيمنة؟ والتفكير في أمثلة من الروايات البديلة التي أصبحت بعدها مهيمنة. (مثل ضرب الأطفال للتأديب، قدرة النساء على قيادة السيارات، تبوأ شخص أسود لمنصب الرئاسة في الولايات المتحدة)
- تطرح الأسئلة التالية على المجموعة: ما صورة شباب بلدك في بلدكم؟ وكيف تغيرت الرواية عنهم بعد اللجوء؟ هل لديك رواية عن البنات اللاجئات مثلاً؟ عن الوضع المعيشي للاجئين بشكل عام؟

### الرواية العامة في الممارسة:

- بعد أن اتضح لنا أهمية طريقة التواصل، لنرى كيف نستخدم الرواية العامة للقيام بالتغيير. وخير مثال على ذلك هي الطريقة التي وضعها مارشال غانز، المحاضر في جامعة هارفرد والمعروف في بحثه عن أفضل السبل لتنظيم الحركات الاجتماعية وهو من خطط للحملة الرئاسية لباراك أوباما في عام 2008 والتي تمحورت حول نظريات القيادة، والحركات الاجتماعية والرواية العامة.
- تقسم المجموعة إلى قسمين. وتعمل كل من المجموعتين مدة 15 دقيقة لبناء قصتي وقصتنا وقصة الآن المناسبة للقضية التي يعملون عليها (صورة اللاجئ الشاب في البلد المضيف).
- يخاطبوا بروايتهم جمهور واحد أو جمهورين مختلفين، فتتوجه مثلاً مجموعة للاجئين، وأخرى للمضيفين.
- ثم تقدم كل مجموعة روايتها مظهرة نتيجة النقاش، كيف كان استخدامهم للأسلوب، هل كانت القصص مختلفة جداً أو متشابهة؟ وهل هناك مشكلة في عرض رواية مختلفة لكل مجموعة من الناس علماً أن القصص تنتشر بسرعة في أيامنا هذه.

### 4. معلومات إضافية للميسر:

- تعتبر مقارنة تثقيف الأقران من المقاربات الفعالة جداً خاصة للشباب الذين يعيشون ظروفاً صعباً، إذ يستفيد منها المثقف والمتلقي على حد سواء. ومن منافع المقاربة أنها:
- تعطي الشباب زمام المبادرة وتمكنهم من تحمل المسؤولية،
- يتكلم المثقفون والمجموعة المستهدفة نفس اللغة،
- يكتسب كل من المثقفين والأقران المهارات التي تعتبر مهمة لتنمية الشخصية.
- تكمل التدخلات التعليمية التي يوفرها المعلمون، ومقدمو الخدمات الاجتماعية أو الصحية وغيرهم.
- تعتبر التدخل على مستوى المجتمع المحلي فتوفر التواصل مع الخدمات المجتمعية الأخرى،
- تمكن الأقران من الوصول إلى المجموعات التي يصعب الوصول إليها،
- ذات كلفة محدودة نسبياً،
- ولكن تجدر الإشارة إلى أهمية الاعتماد على مساندة الكبار والخبراء في هذا المجال خاصة عند تأسيس العمل وتدريب مثقفي الأقران لضمان دقة المعلومات وبراعة المهارات.



## الرواية العامة

تركز "الرواية العامة" على أهمية التواصل في خلق التغيير، بالانطلاق من المفاهيم التالية:

- ليس هناك واقع واحد أو حقيقة واحدة؛
- أننا ننمي فهمنا للعالم من خلال التواصل مع الآخرين حول الموضوع، فنحن نقول ونكرر (نروي) بعض القصص حول ما يبدو العالم عليه وكيف يعمل، وما هو الصواب والخطأ. ونعيش في عالم، تصيغ القصص شكله (من مثل القصة القائلة بأن "الشمس تدور حول الأرض")؛
- والرواية تحدد ما يمكننا القيام به وما لا يمكن القيام به - الممكن والمستحيل، من مثل أن الحديث عن الصحة الإنجابية يؤدي بالشباب إلى سلوكيات لا أخلاقية.
- نقبل الكثير من الروايات كأمر مفروغ منه، ولا نكلف أنفسنا عناء التفكير بها، فتصبح الرواية المهيمنة والأمثلة على ذلك، حقوق الإنسان والديمقراطية، أو اعتبار النمو لاقتصادي أكثر أهمية من أي شيء آخر.
- وهناك الروايات الأخرى المطروحة باستمرار للنقاش والجدل، من مثل تغير المناخ والأدوار الاجتماعية المختلفة بحسب الجنس.
- من أجل إحداث تغيير، نحتاج إلى تحدي الروايات المهيمنة عبر خلق روايات بديلة قوية لقراءة العالم، فسابقاً كانت الرواية تنص على أن الأطفال يحتاجون للضرب أثناء تنشئتهم، وتحولت الآن إلى أن أي عنف يمارس على الأطفال هو ضار. أو من مثل أن الرواية المهيمنة الآن هي أن سماع اليافعين عن قضايا الصحة الإنجابية يضرهم، بينما تتمثل الرواية البديلة في أهمية أن يتعلم اليافعون المزيد عن الصحة الإنجابية.

## قصة الآن وقصتي أنا وقصتنا نحن

خلق غانز إطاراً لاستخدام الرواية العامة لحشد الناس حول قضية وخلق حس الجماعة والانتماء للمجتمع. وركز على ثلاثة عناصر للرواية العامة، وهي:

- **قصة الآن** وهي وصف القضية أو الوضع كما هو عليه الآن، ولماذا نحتاج لمعالجته، وكيف يمكننا تغييره للأفضل. وبذلك تبني فكرة أن تغيير الوضع الحالي ممكن إذا ما عملنا معاً لتحقيق ذلك. فالرواية هي أن: "هذا خطأ، علينا أن نفعل شيئاً ما".
- **قصتي أنا** وهي الجزء من الرواية الذي يركز على سبب أهمية أن أكون أنا عنصراً في خلق التغيير. ما هو الدور الذي يجب أن أعبه ولماذا أريد أن أكون جزءاً من ذلك؟ يساعد هذا على بناء الالتزام والدافعية الشخصيين. فالرواية هي "لماذا أنا؟ - هذا هو السبب!"
- **وقصتنا نحن** وهي عن أهمية أن نعمل جميعاً على القضية معاً، مما يخلق شعوراً بالانتماء إلى مجموعة والإيمان بإمكانية النجاح. فالرواية هي "لماذا نحن؟ - هذا هو السبب!"

- تمت مراعاة هذه العناصر الثلاثة في كل مرة تحدث فيها أوباما وفي كل مواد حملته. وكمنت أهمية ذلك في بث الشعور بين الناس بالتماهي مع أوباما، وبرؤيتهم لأنفسهم كجزء من خلق التغيير (نعم، نحن نستطيع). فعندما تريد تعبئة الناس لحملتك أو للانضمام لمجموعتك يستحسن أن تفكر في هذه العناصر كالتالي:
- كيف أحكي قصتي بحيث أجعل الناس يشعرون بأهميتها؟ كيف يمكنني إقناعهم على أفضل وجه؟
  - كيف يمكنني جعل الناس يشعرون بأنهم جزء من هذه الحملة وأن مشاركتهم مهمة؟
  - كيف يمكنني التأكد من شعورهم بأنهم جزء من المجموعة الأكبر عندما يشاركون في الحملة؟

# الحملاط

- من أجل فهم الواقع الجديد والمساهمة في التغيير الإيجابي، هل يمكنك:
- العمل مع فريق من الأقران لتجميع المعلومات عن الموارد المتوفرة؟
- العمل مع فريق من الأقران لمساعدة الآخرين؟
- تعليم الأقران وتوفير الدعم النفسي والإجتماعي لهم؟

## 1. الموقف الحياتي

شابة من الناجين من الفيضانات تقول: "تقضي الفتاة يومها داخل الخيمة، أو المنزل. كل ما تفعله هو أن تصحو في الصباح، تصلي، وتنشغل قليلاً بإعداد الإفطار وتنظيف الأطباق والمكان مع أمها. وهي تفكر بالضروريات الأساسية للحياة بدل اللعب واللهو مع أقرانها.

شاب من اللاجئين يقول: ليس لدينا ما نفعله، نمضي وقتنا في المخيم، نستيقظ، ونقضي بعض الوقت في الخيمة، يذهب البعض إلى المدرسة. بعد الظهر، نلعب كرة القدم ونعود إلى الخيمة للنوم في الساعة السابعة، إذ ليس لدينا كهرباء.

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

من الأهمية بمكان أن تعرف عن الخدمات المتوفرة للشباب قبل تجميع الأقران في حملات للتغيير تمكن اللاجئين الشباب من الحصول على الخدمات الأساسية. وقبل القيام برسم خرائط الخدمات، تأكد من الاستفسار عن إجراءات البلد المضيف والمخيم وشروط حركة النازحين واللاجئين في المجتمع المضيف. ثم لتشمل عملية رسم الخرائط كل الشباب مع التركيز بشكل خاص على الفئات الأكثر عرضة للمخاطر.

## 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

### الربط مع الخدمات

لتحديد وتحليل العناصر التي يجب البحث عنها عند إجراء رسم خارطة الخدمات المتاحة للشباب المتضررين من الوضع الإنساني وإعداد قائمة عن سبل الاتصال مع الخدمات القائمة.

- يعرض الميسر النشاط بالقول إن تثقيف الأقران يهدف إلى تطوير معرفة الشباب، وتغيير مواقفهم وتطوير المهارات التي تمكنهم من حماية أنفسهم ورعاية صحتهم. ويبدأ النشاط بسؤال المشاركين عن ما يبحثون عنه من خدمات؟ وتدور على اللوح.

- تناقش الاجابات مع المشاركين، بتغطية ما يلي: ما هي الخدمات المتوفرة؟ أين؟ هل هي في متناول الشباب؟ إن لم يكن، لماذا؟ وهل تستخدم من قبل الشباب؟ إن لم يكن، لماذا؟ في أي مجالات من حياة الشباب توفر الخدمات؟ هل يتم ضمان الخصوصية والسرية؟ وهل يعامل الشباب بأمانة؟ هل هي محددة لسن الشباب؟ من الذي يقدم الخدمات؟ هل هم من نفس جنس المستفيد؟ إن لم يكن، هل يحضر أحد من نفس الجنس أثناء الخدمة؟ هل تقدم المعلومات والنصائح بسرية؟ هل توفر

الإحالة إذا لزم الأمر؟ أين يطلب الشباب المعرضون للعنف المساعدة؟ وهل يحولون إلى الدعم النفسي؟ أين وكيف؟

- يسأل الميسر المشاركين عن كيفية الحصول على المعلومات؟ وتكتب الأجوبة على اللوح.
- ليتخيل المشاركون أن عليهم ملء الجدول أدناه، كيف سيفعلون ذلك؟ من سيقابلون؟ وماذا سيقولون؟
- يعطى المشاركون 15 دقيقة للإستعداد ويطلب ممن يرغب تمثيل الطريقة التي سيعمل بها أمام المجموعة.
- بعد عدة عروض، يلخص الميسر ويسلط الضوء على طريقة العمل.
- يفيد تنظيم زيارة ميدانية إلى الخدمات إذا أمكن بهدف التدريب العملي على جمع المعلومات، كما يفيد إعطاء المشاركين واجب تعيين الخدمات المتوفرة في محيطهم قبل الدورة بأسبوع على الأقل.
- في بعض البلدان والمجتمعات، وخاصة في الظروف الإنسانية الطارئة، قد لا تلتزم الخدمات بالمعايير المناسبة. ومع ذلك، يجب أن نسعى لجعل الوضع أفضل. وغالبا ما يفتقر مقدمو الخدمة للمهارات اللازمة لتقديم خدمات صديقة للشباب. لذلك، تجنب إصدار الأحكام وحاول إحالتهم لبناء القدرات، إن وجدت.

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

مبادئ الدعم النفسي والاجتماعي على مستوى الفرد والأسرة والمجتمع تشمل من جانب، التمكين (حشد ، وتفعيل الناس) والاستماع النشط والترفيه (الاسترخاء وروتين الحياة الطبيعية)، ومن ناحية أخرى، الدعم الاجتماعي (توفير السياق الذي يوفر فرصة تخطي الأزمة) والتعاطف (رؤية العالم من خلال عيون الناجين) ووضع المصالح الخاصة بالاعتبار (المهن والمجتمع المحلي).

ردود الفعل على الأحداث المؤلمة حيث يستجيب الناس بطرق مختلفة للكوارث أو الأحداث الأليمة، وبردود طبيعية تماما لحالات غير عادية للغاية، "قالهرب والمواجهة" آلية وقائية فطرية تمكن الناس من التعامل مع الحالة غير العادية. ويكمن الخطر الأعظم عندما لا يظهر المرء رد فعل بعد تجربة مؤلمة، فعلى الرغم من احتياطات المرونة وآليات التكيف ذات الصلة، توفر الأعراض وظيفة وقائية نتيج للمرء البقاء على قيد الحياة والتعافي. فمعظمنا يتعرض لأحداث مجهدة في حياتنا على أساس منتظم وندير هذه الأحداث نجد شكلا من أشكال التوازن. فيجدها البعض تحديا وفرصة لإثبات الذات. ولكن بعض هذه الأحداث، مثل الكوارث الطبيعية والصراعات، تطغى على قدرة الجميع تقريبا لمواجهة الموقف. وقد يكون بعضها قصير الأمد، مثل الأعاصير والفيضانات والزلازل والهزات الارتدادية المتكررة، وبعضها الآخر يستمر وكأنه لن ينتهي، مثل الصراعات وحالة اليتيم والمجاعة والجفاف. وهناك نوعان من الصدمة: الصدمة الفردية (التوتر وردود فعل الحزن وما إلى ذلك، وهي تحصل في كل حالات الطوارئ)، والصدمة الاجتماعية أي الانقطاع في العلاقات الاجتماعية ولها عواقب مؤلمة كثيرة. فهي تؤدي إلى خلل في العلاقات على مستوى الفرد والأسرة والمجتمع وتغيير في مسارات الحياة (فقدان سبل العيش والعجز الخ)، وتؤثر في قطع أو حتى وقف عملية النمو الطبيعية. والوقت هو الكفيل بالعلاج.

#### ومن أعراض الصدمة مقابل مظاهر الصمود

- فقدان احترام الذات والكرامة، مقابل الشعور الجيد تجاه الذات.

- فقدان السيطرة، والاحساس بمشاعر العجز. مقابل التمكن من السيطرة الداخلية، والإتقان والتحمل.
- فقدان التماسك والمعنى مقابل إحساس من التماسك. واعتبار العالم مفهوما و ذا معنى.
- العواطف الطاغية مقابل التعبير عن العواطف، وانتهاج الإبداع في ذلك.
- في العلاقات، الوحدة والضياع وتفكك العلاقات مقابل الانتماء الوثيق إلى شيء/ شخص أو المجتمع.
- فقدان مفهوم الوقت، الانقطاع. مقابل خبرة الاستمرارية، والتخطيط للمستقبل.

### خرائط الخدمات:

قبل البدء برسم الخرائط، تواصل مع المؤسسات التي توفر الخدمات وراجع المعلومات المتاحة، مما يساعد في البناء على ما هو متوفر. وهنا بعض الأمثلة من الأسئلة التي ينبغي تغطيتها لرسم الخرائط.

#### 1 . خدمات الشباب:

- أ. التعليم: ما هي الخدمات التعليمية المتاحة؟ أين تقدم؟ أي مرحلة تعليمية تغطي؟ وفي أي أوقات؟ من يقدمها؟ هل تتوفر أيضاً للبنات؟ هل هي داخل المخيم أم خارجه؟ هل تتوفر وسائل النقل؟
- ب. التدريب: هل تتوفر نشاطات تدريب؟ في أي مواضيع؟ من يوفرها؟ الفئة المستهدفة؟ الأوقات والمواقع؟
- ج. الصحة العامة: ما هي الخدمات الصحية المتاحة؟ أين تقدم؟ وفي أي أوقات؟ من يقدمها؟
- د . خدمات المشاريع: من يرعى هذا الجانب؟ هل هناك أي توفير للتدريب المهني للشبان؟ الشابات؟ أي نوع من المهارات تقدمها؟ ما هي الإجراءات المتبعة لإحالة الشباب على هذه الخدمات والدورات التدريبية؟ ما إمكانية دمج تدخلات تعليم الأقران الشباب ضمن هذه الخدمات / دورات تدريبية؟
- هـ. العمل: هل تتوفر فرص عمل بدوام جزئي أو كامل؟ لمن تتاح هذه الفرص؟ من المسؤول عنها؟ موقع الجهة المنظمة؟ أوقات عملها؟

#### 2 . أنشطة الشباب :

كيف يقضي الأولاد والبنات الشباب يومهم؟ ما الأنشطة الترفيهية الاجتماعية /المتوفرة؟ أين موقعها؟ من الذين يستفيدون من هذه الأنشطة؟ ما هو الجدول؟ هل هناك إمكانية ليشراك الشباب في تقديم هذه الأنشطة؟ إذا كان الجواب نعم ، كيف؟

تصنف المعلومات في القائمة وترسم في خرائط

من (المنظمة أو الجهة المسؤولة)	ماذا (نوع الخدمة أو المواد المتوفرة)	أين (الموقع)	متى (أوقات الدوام)	ملاحظات (بما فيها التكلفة وتوفر المواصلات)

## الملحق الأول: المسرح التفاعلي

أسس أوغوستو بوال البرازيلي مسرح المقهورين أو ما يسمى بالمسرح التفاعلي، وهو نوع من المسرح يركز على مشاكل الناس المظلومين وحلولها. يعتقد أوغوستو بوال أن أفضل من يعمل على مواجهة الظلم هم الذين يعانون منه. لذا طور هذا النوع من العرض المسرحي الذي يلغي الحدود بين الممثل والجمهور فلا يكون دور المسرحية "نحن نعرض للآخرين"، بل منبر لمناقشة قضايا الناس. ويأخذ مسرح المقهورين أشكالاً مختلفة، منها مسرح الصورة أو مسرح المنتدى أو الجريدة، أو قوس قزح، أو المسرح غير المرئي. ويعتبر مسرح الصورة ومسرح المنتدى التقنيات الأساسية التي بنيت عليها كل الأشكال الأخرى.

### مسرح الصورة:

نموذجان من تمارين الإحماء

- صورة القهر: يقسم المشاركون إلى مجموعتين ويطلب منهم تصميم صورة متحركة (أو جامدة) للقهر، ثم يعرضون الصورة على المجموعة الأخرى. ثم يطلب من الجمهور، أي المجموعة الأخرى، شرح ما يرونه في الصورة ويطلب من المجموعة صاحبة الصورة عرض فكرتهم، وإطلاع الجميع إذا ما تنبهوا لأفكار جديدة بعد الاستماع للجمهور.

- تجميد الصورة: يطلب اثنان من المتطوعين لعرض صورة جامدة معا. ثم نطلب من أحدهم أن يخرج من الصورة ويذهب بعيدا بينما يبقى الآخر متجمداً في مكانه، وعندها يطلب من ثالث من "الجمهور" الانضمام

الى الصورة، بأن يتموضع مع الشخص المتجمد، فيشكل صورة جديدة جنباً إلى جنب مع الأول. بعدها يطلب من الأول الإنسحاب من اللوحة ليحل مكانه رابع.

### مناقشة القضايا الاجتماعية من خلال مسرح صورة

- يشرح النشاط من خلال مثال. المهمة هي أن يقوم كل مشارك بدوره بتشكيل صورة لشيء لا يجب أن يراه. عندما تتوضح الصورة والمشكلة، يناقش المشاركون معاً ما يجب القيام به في هذه الحالة. بالخطوات:
  - نعتبر أن صاحب الفكرة هو المخرج ويطلب من المشارك أن يأتي إلى خشبة المسرح. ولا يفسر المخرج للمشارك كيف يتموضع ولكنه يبين له ذلك. ويبينه مرة أخرى إذا لم يعجبه الوضع.
  - عندما يقتنع المخرج، يأخذ الميسر دور الوسيط أو الجوكر ويسأل الجمهور عما يرونه. ثم يسأل المخرج ما الذي أراد عرضه ثم يساعد في توضيح الصورة، من خلال أسئلة مثل: أين يحدث ذلك؟ متى يحدث ذلك؟ ما الذي لا يحبه المخرج في هذه الحالة؟ أين أنت من هذه الحالة؟ يساعدنا السؤال الأخير على فهم وجهة النظر التي ننظر بها إلى الحالة.
  - عندما يكون الوضع واضحاً وما يزعج المخرج ملموساً، يطلب من الجمهور اقتراح طرق للتعامل مع هذا الوضع لو كانوا مكان المخرج، وذلك بتغيير وضع الممثل ليعبر عن وجهة النظر التي يعتمدونها.
  - يسأل الجمهور كيف يمكن لذلك أن يغير وضع الممثلين الآخرين، وبالتالي تحريك الوضع. يمكنك أيضاً إعطاء الممثلين الآخرين فرصة التعبير إذا ما أحسوا أنهم بحاجة إلى تغيير وضعيتهم.

### الاعتبارات:

- ما الزاوية التي تريد المشاركين/ الجمهور أن يعمل منها؟ من الذي يتغير وفقاً للصور التي يبدلها الجمهور على نحو يمكن للجوكر السيطرة عليه. عادة ما لا يمكن تغيير الشخص "الذي يسبب المشكلة" مباشرة، ولكن يسعى المسرح التفاعلي إلى إعطاء الشخص المقهور خيارات قد تساعده في التحرر من القهر.
- يوضح التفسير أعلاه أن الجوكر يساعد المخرج في إيضاح القضية وتقريبها للجمهور، بحيث يمكنهم من تقديم اقتراحات لتغيير الوضع للأفضل. هناك أيضاً خيارات أخرى:
  - إذا كان من الصعب تحديد سبب المشكلة، يمكنك أن تطلب من المشاركين تقديم صورة عن نفس الوضع ولكن "في عالم مثالي."
  - يمكن أن تستخدم هذه المقاربة أيضاً إذا كنت تريد من الصور أن ترمز إلى المشاكل بدلاً من معالجة حالات وصراعات ملموسة. ومثالاً على ذلك، عند مناقشة مشاكل الهرمية في المنظمات، يمكن رسم صورة ما لا نحب على شكل درج من الناس يضرب كل منهم الدرجة الأدنى فيبدو الناس أكثر بؤساً كلما انخفضت الدرجات. هذه صورة "للبنية الهرمية." فكيف نرسم البنية التي نحلم بها؟

### أشكال التدخل في المسرح التفاعلي:

هناك شكلان من التدخل والتفاعل في المسرح التفاعلي: إيقاف العرض أو إكمال العرض. يطلب الجمهور "إيقاف العرض" في لحظة ما خلال المسرحية، ويبادر إلى تحويل مسار المشهد المحدد في المسرحية. أما في مقاربة "إكمال العرض"، فتنتهي في ذروة الصراع ويقوم الجمهور بمواصلة المسرحية من خلال اقتراح سيناريوهات مختلفة لكيفية حل الصراع.

لا توجد وصفة واحدة لإعداد مسرح تفاعلي، ولكن هناك بعض المبادئ التوجيهية لإعداد العرض وإدارة النقاش خلاله:

- يتم أثناء عرض المسرحية الأولي أمام الجمهور اكتشاف قدرة العرض على إثارة مناقشة جيدة. بعدها قد تحتاج إلى إضافة شخصية أو تغيير المشاهد.
- الغرض من العرض المسرحي هو إثارة نقاش القضايا الحقيقية من قبل الجمهور بحيث يجد سبلاً للتعامل معها، ويعطيهم فرصة لتطوير مقاربات للتعامل مع هذه القضايا.
- ما هي القضية أو المشكلة موضوع النقاش؟ تأكد من أن المسرحية تطرح قضية يتضامن معها الجمهور.
- تفكر بالجمهور وقضاياهم؟ إذا أردت أن تعمل إحدى المجموعات في ورشة العمل على مسرحية، يطلب منهم إعداد العرض عن موضوع خبروه.
- تأكد من أن العرض يتطرق إلى صراع بين اثنتين من الشخصيات على الأقل.
- تريد من الجمهور أن يتضامن مع الشخصية المقهورة في العرض. فإذا تطرق العرض، على سبيل المثال، إلى صراع بين أب وابنه، تريد من الجمهور التضامن مع الوالد إذا كانوا من البالغين (قد يكون سلوك الإبن غير مقبول مثلاً)، أما إذا كان الجمهور من اليافعين، فتعرض شخصية الوالد السيء، الذي يضرب ابنه مثلاً، وبالتالي فإن الجمهور سيرغب في مساندة الإبن المضطهد.
- اختتم العرض في ذروة الصراع.
- تجنب الكوميديا والشخصيات المضحكة في اللعبة الخاصة بك، لأن ذلك يشتت الجمهور عن مشاعر الرغبة في مساعدة الشخص في المسرحية. فإن إضحاك الجمهور يجعل الموقف أقل واقعية. على سبيل المثال، إذا كنت تضحك على مشهد لشخص معاق، لن يشعر الجمهور بالتعاطف ولن يأخذوا المشهد على محمل الجد.

#### أسئلة الجوكر:

- ما هي المشكلة هنا؟
- من يحتاج مساعدتنا؟
- من الذي يسبب المشكلة؟
- كيف يمكننا تغيير هذا الوضع؟ كيف يمكننا أن نساعد هذا الشخص؟
- هل ترغب في القيام بذلك؟ إذا لم ترغب، اقترح عبارة محددة يقولها الممثل؟
- من أين تريد أن يبدأ العرض؟

تذكر أن تصفق للممثلين الجدد عندما يدخلون، وتأكد أن يغادر الجمهور- الممثلون المسرح عندما ينتهون من لعب دورهم. ويصفق لهم مرة أخرى.

- كيف تغير الوضع؟
- هل يعتبر هذا الوضع الجديد واقعياً؟
- إذا لم يكن كذلك، كيف يمكن أن يكون أكثر واقعية؟
- وإذا كانت الإجابة بنعم، فما هي الطرق الأخرى لتغيير الوضع؟

#### تذكر!

- كن محايداً: لا يمكن للجوكر والممثلين الإفصاح عن آرائهم الخاصة حول العرض أو اقتراح الحلول الممكنة. إن الجمهور هو المعني بتفسير العرض ومحاولة الخروج بالحلول للقضية.
- أشرك: وتأكد من الاستماع لكل أفراد الجمهور وشجعهم على المشاركة.
- شجع: وساعد الجمهور على إيجاد زوايا جديدة للنظر في القضية إذا ما علقوا عند فكرة ما. اسألهم مثلاً: ماذا عن الأم، هل يمكنها تغيير هذا الوضع؟

يمكن للجمهور أن يحل محل كل من المجهورين أو الشخصيات المحايدة في المسرحية. ولا يكون واقعياً استبدال الظالم في المسرحية. ولكنك قد تسمح بذلك وترغب أن يصل الجمهور نفسه إلى هذه الحقيقة، بأن تسألهم بعد ذلك: هل كان ذلك واقعياً؟

### طبقات الصراع: الشخصي والمجتمعي والوطني

لفهم ماذا يمكننا طرحه من قضايا وكيف نطرح قضاياها في المسرح التفاعلي من المفيد أن نفكر فيها وفق طبقات الصراع المختلفة. تخيل ثلاث دوائر الواحدة تحيط بالأخرى. تمثل الدائرة الداخلية طبقة الصراع الشخصي، والوسطى طبقة الصراع المجتمعي والخارجية دائرة الصراع الوطني. ويمكن لمعظم القضايا أن تتواجد في طبقات الصراع المختلفة. ومن الأمثلة على ذلك قضية العنف المنزلي. ففي الطبقة الشخصية يكمن الصراع بين الزوج والزوجة حيث يضرب أحدهما الآخر ويقمعه. ولكن هذه المسألة يمكن أيضاً أن تكون مشكلة مجتمعية عامة لأن العلاقات الاجتماعية تدعم المجتمع أو تعزز هذه العلاقات بين الرجال والنساء. على المستوى الوطني، يمكننا تلمس هذه المسألة عندما ننظر إلى القوانين التي سنت للتعامل معها (أو غياب تلك القوانين).

يمكن مناقشة كل القضايا في المسرح التفاعلي، ولكن عليك تقريب الناس إلى صراع ملموس يمكنهم أن يتفاعلوا معه وتعرض حالة تبرز عبرها هذه بحيث يمكننا العمل على القضية معاً. تحتاج إلى إيصال القضايا إلى المستوى الشخصي.

## الملحق الثاني- لعبة الفريسي (القرص البلاستيكي الطائر)

توفر لعبة الفريسي العديد من المهارات الحياتية التي يستخدمها الشباب في حياتهم خارج مجال اللعبة. إنها مثل باقي ألعاب السبعة x سبعة؟، تجمع بين السرعة والعمل بشكل تعاوني جداً مع الفريق، وكل ما تتطلبه هو قرص البلاستيك الطائر. وتتميز الفريسي عن غيرها من الألعاب الرياضية بكون اللاعبين يحكم أنفسهم، وبروح اللعبة وبحلقة نقاش روح اللعبة بعد المباراة.

### 1. اللاعبون هم الحكام

ما يميز الفريسي عن الرياضات الأخرى في نهاية المطاف هي أن اللاعبين يشرعون اللعبة في الميدان فلا يوجد حكم ولا عقوبات فورية. فاللاعبون المختلّفون يقررون فيما بينهم من مرتكب المخالفة أو إذا ما قد تم انتهاك القواعد. وعندما يتوافق المتورطون، أو يوافقون على الاختلاف، يمضي الجميع قدماً في اللعبة. إن وضع مسؤولية حل الخلافات على اللاعبين يدفعهم إلى تعلم العديد من مهارات الحياة مثل الاستماع إلى وجهة نظر أخرى، وإيجاد أرضية مشتركة، وحل الخلافات بالطرق الودية. وهذه القدرات الشخصية التي لها تأثير على الميدان، تفيد خارجه. فالمساءلة الشخصية تمنع الدفع والركل، أو الإمساك بالآخرين الذي نراه في غيرها من الألعاب الرياضية عندما يوجد حكم قد تعتبره خصمك إذ يقول "كان ذلك خطأ."



قد يبدو ذلك غير واقعي للبعض، بالتفكير بلعبة كرة القدم النموذجية مثلاً. لذلك، من المهم تكريس الوقت اللازم لحل الخلافات وتحديد ما يتفق عليه، وخاصة بالنسبة للمبتدئين، قبل مواصلة اللعبة. من المهم أيضاً أن يتيح المعلم قدر الإمكان للطلاب حل المشاكل في ما بينهم. فمثلاً، عند حصول الخطأ أو الفاول، ننطلق من أن كل اللاعبين يعرفون مبادئ اللعبة، فأحد اللاعبين يعلن أنه فاول بصوت عال وواضح حتى يسمع الجميع على أرض الملعب. إذا أنكر الآخر ذلك، يمكنهم إجراء حوار قصير وإن لم يتفقوا يبقى القرص مع الهجوم ويعودوا باللعبة خطوة إلى الوراء من حيث حدث إعلان الفاول. يتطلب ذلك مجموعة من المهارات الحياتية، ألا وهي: استمع، كن بناءً، إيجابياً، فاوز، حل المشكلة، اتخذ القرار، تعامل مع العواطف والضغط، تقبل، ثق باللاعبين الآخرين واحترمهم، وتحمل المسؤولية.

## تأملات

ما الذي نحتاجه لجعل هذه اللعبة تعمل جيداً من دون الحكم؟  
لماذا نتجنب أن يصرخ اللاعبون على بعضهم البعض عند الإعلان عن الفاول؟  
هل يمكنك الإعلان عن فاول إذا كنت غير متأكد من القوانين أو إذا كنت على شك بها؟ لماذا أو لما لا؟  
هل يمكن مناقشة قواعد اللعبة مع لاعبين آخرين خلال المباراة؟ لماذا أو لما لا؟  
لماذا من المهم الاستماع لخصمك؟  
هل يحبذ تدخل غير المشاركين في اللعبة (داخل الميدان وخارجه)؟ لماذا أو لما لا؟  
هل يمكنك استخدام هذه المهارات في الحياة اليومية؟  
ما المهم عند التفاوض على فاول؟  
ما المهم لتجنب الصراع؟

## 2. روح اللعبة:

ما يميز أيضاً الفريسي من غيرها من الألعاب الرياضية هي الفلسفة الكامنة في ما يعرف باسم "روح اللعبة" أو اللعب العادل، إذ تعتمد الفريسي على الروح الرياضية، وتضع مسؤولية اللعب النظيف على اللاعب. وهي تشجع القدرة التنافسية العالية ولكن ليس على حساب علاقة الاحترام المتبادل بين اللاعبين، وقواعد اللعبة المتفق عليها، ومتعة اللعب الأساسية، مما يقضي على السلوك السيء في الملعب. فيتنفادى اللاعبون السخرية من الآخرين، والفاول المتعمد، والعمل على الربح مهما كان الثمن، أو غيرها من السلوكيات التي تتعارض مع روح اللعبة.  
وفي نهاية اللعبة، يقرر كل فريق عدد النقاط التي يعطيها للآخر لروحه (اللعب النظيف). وتكتب في نفس ورقة نتيجة المباراة. هذا يعني أنه في نهاية كل دورة سيكون هناك الفائز في البطولة والفائز في روح اللعبة الذي يوفر للفريق اعترافاً بقدر الاعتراف بالفوز بتسجيل الأهداف تقريباً.

## طرق أخرى لجلب المزيد من الروح للألعاب

1. الثناء والدعم دائماً للاعبين في كلا الفريقين. فإذا قام أحدهم بحركة جيدة، دع الفريق بأكمله يحييه.
2. قدم نفسك لخصومك على أرض الملعب، خلال التحمية في البداية، سلم باليد وتمنى لهم مباراة جيدة.

3 . حافظ على موقف إيجابي في جميع الأوقات. التحدي الكبير في روح اللعبة هو في المحافظة عليها في الأوقات الصعبة. قد تكون علامتك متدنية، 2 إلى 11- ولكن تذكر أن الفريسي مجرد لعبة وغدا تشرق الشمس مجدداً حتى لو خسرت، فحري بك أن تخسر برقي وروح عالية.

أما المهارات الحياتية التي تكتسبها، فتشمل أن تكون بناءً، إيجابياً، محلاً وموضحاً للقيم، متقبلاً وتكن الثقة والاحترام للاعبين الآخرين، وتفكر بإيجابية ونقدية. والتأمل يطرح أسئلة عن الاختلافات بين سلوك لاعب كرة قدم ولاعب الفريسي؟ لماذا هذا الاختلاف؟ وكيف يؤثر كونك مهذباً مع خصمك على اللعبة؟ وهل يمكنك نقل "روح اللعبة" إلى حياتك اليومية؟

### 3. حلقة نقاش روح اللعبة بعد المباراة

يشكل جميع اللاعبين بعد المباراة دائرة بالوقوف قرب بعضهم ولف سواعدهم حول بعضهم البعض. وتراعى الثقافة المحلية التي لا تسمح للشبان والشابات بضم بعضهم البعض. يقف كل لاعب بين اثنين من المتعارضين. يبدأ قبطان الفريق الخاسر بإعطاء ملاحظاته للفريق الفائز عن طريقة لعبهم من حيث الالتزام بروح اللعبة، إعلان الفاولات، والتكتيكات، الخ إعلانات الفاول الجيدة أو السيئة وأفكار للتحسين . بعدها يأتي دور القبطان من الفريق الفائز ليفعل الشيء نفسه. يمكن لكل فريق أن يقدم هدية للفريق الآخر، والتي يمكن أن تكون شيئاً صغيراً أو لعبة أو أغنية أو أي شيء آخر. بعد الانتهاء من حفل الروح؟ كله تضرب الأكف في حلقة تضم الجميع.

تطور الاتصال وإدارة الصراع والثقة بالذات وتحتا مجموعة من المهارات الحياتية، مثل :

- الاستماع
  - الموقف إيجابي
  - حل المشاكل
  - توضيح و تحليل القيم
  - الرأفة والثقة والاحترام
- وعلى اللاعبين أن يمارسوا التفكير النقدي والإيجابي وتجريب الأشياء الجديدة وتحمل المسؤولية.

### 10 قواعد رسمية تميز لعبة الفريسي:

- 1 . الملعب: طوله 100 متر وعرضه 37 متراً والمناطق الخارجية تصل إلى عمق يبلغ 18 متراً.
- 2 . بدء اللعب: سبعة لاعبين لكل فريق يصطفون أمام خط النهاية في بداية كل رمية حيث يرمي الفريق صاحب القرص إلى الفريق الآخر، فيبدأ اللعب.
- 3 . حركة القرص: يمكن لفريق الهجوم تحريك القرص في أي اتجاه بتمريره لزميله. لا يسمح للاعب الذي يصل إليه القرص أن يركض به ويسمح فقط لواحد من لاعبي الدفاع حمايته ويبقى جميع لاعبي الدفاع الآخرين على بعد لا يقل عن 10 أمتار.

- 4 . طريقة العد الحساب: لدى لاعب القرص (قاذفه أو حامله) عشر ثوان لرميه. ويقوم الدفاع الذي يحرسه بالعد للعشرة.
- 5 . دوران القرص: عندما لا تكتمل التمريرة بقذفها خارج الحدود أو هبوطها أو اعتراضها، أو العد للعشرة، يستلم الدفاع القرص فوراً ويتحول إلى الهجوم، وهذا ما يسمى دوران.
- 6 . تسجيل الهدف: عند اكتمال التمريرة ووصولها إلى منطقة نهاية الفريق المنافس، تسجل نقطة.
- 7 . التماس: لا يسمح بالتماس الجسدي ولا بالنتش أو الخطف لأنها غالباً ما تؤدي إلى الإصابة.
- 8 . الأخطاء (Fouls): عندما يمس لاعب لاعباً آخر، يسجل فاول. يجب على اللاعب المستهدف أن يصرخ "فاول" فتوقف اللعبة على الفور. إذا تعارضت الصرخة مع حيازة القرص، يستأنف اللعب كما لو تم الإبقاء على الإستحواذ على القرص. وإذا لم يوافق اللاعب على الخطأ المسجل ضده، تعاد اللعبة من جديد.
- 9 . التحكيم لذاتي: اللاعبون هم المسؤولون عن مخالفتهم الخاصة فيحل اللاعبون منازعاتهم من غير حكم.
- 10 . روح اللعبة: الروح الرياضية واللعب العادل النظيف هي الفلسفة الكامنة خلف لعبة الفريسي، ويشجع اللعب التنافسي ولكن ليس على حساب الاحترام بين اللاعبين، والتزام القواعد، والمتعة الأساسية في اللعبة.

### الملحق الثالث – المرونة في الظروف الصعبة

يظهر أغلبية الناس، من كل الأعمار، مرونة وقدرة عالية في التعامل مع الأوضاع الصعبة إذا ما توفرت لهم الاحتياجات الأساسية للبقاء والسلامة والأمن والفرص التنموية، وذلك في سياق الأسرة، والمجتمع. والمرونة هي عبارة عن ثلاث قدرات متداخلة، فهي:

- القدرة على إدارة الذات عند مواجهة الظروف الصعبة،
- القدرة على تحويل الذات وإعادة توجيهها بطريقة إيجابية، أي التمكين،
- والقدرة على استعادة أو استئناف الحياة ووظائفها بشكل طبيعي.

#### الخصائص الشخصية والمجتمعية التي تسهم في المرونة:

تبنى المرونة من خلال علاقات وأنشطة الشخص، كما تعزز علاقات الشخص وأنشطته بدورها مرونته. وتتناسب المرونة والقدرة على مواجهة صعوبات الحياة عكسياً مع الضعف والاستسلام، فكلما زاد مستوى

مرونة الشخص، انخفض مستوى ضعفه واستسلامه للكوارث الطبيعية والصراعات. وبذلك، تهدف البرامج التنموية المعنية بالأمن البشري، بشكل رئيسي، إلى تعزيز مرونة الناس وقدرتهم على التعامل مع حالات الطوارئ والظروف الحياتية الصعبة، وذلك لأنها تسرع عملية الشفاء وتقلل من هشاشة الناس وضعفهم في حال تعرضهم لظروف صعبة. فتتأني المرونة من:

#### 1. عوامل المرونة الفردية (الموارد الداخلية)

- الموارد الطبيعية المادية والعاطفية والفكرية التي يولد معها؟ عليها الفرد.
- القدرة على التعامل مع التحديات الصعبة والتحكم بها.
- الاستقلالية
- القدرة الاجتماعية وسهولة التحكم بالمزاج
- الشعور بقيمة الذات
- خبرة حياتية تقدر المعنى والاستمرارية، وتوفر الشعور بالتماسك
- الإبداع
- الهوايات والإهتمامات
- قوة داخلية للتحكم بالذات تتمثل بالثقة بالنفس، وتقدير الذات والسلامة الشخصية والوعي الذاتي
- القدرة على مساعدة الآخرين
- المسؤولية
- الثقة بالآخرين وإمكانية التعلق بهم
- الكفاءة والثقة الذاتية.

#### 2. عوامل المرونة الخارجية وتشمل العلاقات الأسرية المحيطة بالفرد من ناحية ودعم الشبكات

- الاجتماعية التي يرتبط بها المرء، من ناحية أخرى:
- العلاقات الأسرية المحيطة بالفرد تتضمن هياكل واضحة وقواعد محددة ومعقولة وقيم مشتركة وروابط قوية مع الأسرة الممتدة والمجتمع.
- الشبكات الاجتماعية وتشمل التلاحم بين المجموعة والقيم المشتركة والمناسبات المجتمعية والتقاليد والاحتفالات.

### مقارنة عوامل الصدمة والصمود:

#### عوامل الصدمة

#### عوامل المرونة والصمود بمواجهة الصدمات والأزمات

- |   |   |
|---|---|
| فقدان تقدير الذات والاحترام               | الكرامة: شعور إيجابي تجاه الذات                   |
| فقدان السيطرة، والإحساس بالعجز            | قوة داخلية للسيطرة، والتمكن والمواجهة             |
| فقدان التماسك والإحساس بمعنى الأشياء      | شعور بالتماسك وبالمعنى في العالم الذي يفهمه جيداً |
| العواطف الساحقة                           | التعبير عن العواطف، اللجوء إلى الإبداع            |
| العلاقات: تفكك العلاقات، فالوحدة والضياع. | الانتماء إلى شيء أو شخص والمجتمع بعلاقات وثيقة    |

تؤثر صدمة الأحداث المؤلمة أو ظروف الحياة المتقلبة الصعبة على مرونة اليافعين، فتصيبهم بالضغط والإجهاد والاكتئاب والقلق ومشاعر عدم الكفاءة والعجز التي تشل القدرة على النشاط أحياناً، وتعتقد حالات الاغتصاب كل أمور الحياة. وتساعد في هذه الحالات مجموعات الدعم من الأقران والمساحات الصديقة لليافعين والشباب التي تساعد على التحقق من صحة المشاعر وتقليل العزلة.

إلا أن الشباب واليافعين يشكلون طاقة سكانية قيمة في حالات الطوارئ من خلال الدافعية والرغبة العالية في النشاط حتى ضمن بيئة المخيم. ولكن الشباب، من جهة أخرى، عرضة لمشاعر الاحباط والغضب، والتصرف بدافع الشعور بالذنب. ورغم أن سن الشباب يشكل مرحلة الإبداع والتفائل والتجريب، فقد تتعطل أولويات الشباب في

الطوارئ، مما يضطر عدداً كبيراً منهم لتغيير نظرتهم للعالم. ويزيد النزوح إلى مخيم من حدة الأزمة بسبب عدد من المشاكل الإضافية الناجمة عن سوء السكن، وفقدان السيطرة، والانفصال عن الأسرة وانعدام الخصوصية، مما قد يؤدي إلى تفاقم مشاعر الغضب والقهر التي قد توجه ضد المسؤولين الحكوميين والعاملين في الإغاثة، أو تظهر على شكل إساءة (العنف ضد الزوجة أو الأشقاء أو الأطفال)، أو إثارة المشاكل مع الأشخاص النازحين الآخرين داخل المخيم.

### العاملون الإجتماعيون:

ولكن الإحالة إلى خدمات متخصصة لا تتم إلا بعد تلبية الاحتياجات الأساسية وتأكيد السلامة والأمان وإعادة الفرص التنموية وضمان توفير المتابعة والدعم الثابت والمستمر. ويتطلب الأمر من العاملين الإجتماعيين المحليين أن يتمتعوا بالإبداع في معرفة قضايا الناس واستهداف الفقراء والفئات الضعيفة والمهمشة. وعليهم أن يتواصلوا بمهارة مع أي من الناجين عندما يبدأ أولئك بالتعبير عن مشاعرهم وخبراتهم ويتوجب عليهم اعتماد النهج البيئي الكلي (الملحق الثالث أعلاه) عند العمل مع الناجين من صدمة الأحداث الأليمة، لمساعدة الناجين على خلق بيئة اجتماعية مؤاتية لتسهيل عملية الشفاء الداخلية. فينبغي توفير المشورة والدعم على جميع المستويات، الفردي والعائلي والمجتمعي، وعبر المراحل المختلفة للاستجابة للطوارئ والتي تبدأ بتوفير الخدمات الأساسية والأمان، يليها تعزيز الدعم العائلي والمجتمعي، ليتبع ذلك الدعم المركز غير المتخصص الذي يوفره العاملون المجتمعيون المحليون بمساندة متطوعي المجتمع المحلي، لتنتهي بالإحالة إلى الخدمات المتخصصة للحالات التي تستدعي ذلك. (رسم هرم المراحل المختلفة للاستجابة للطوارئ)، وتتمحور الرسائل الأساسية للعاملين الإجتماعيين المحليين حول ما يلي بحسب الفئة المستهدفة:

- للأفراد:

- الاستماع إلى مشورة حقيقية عن الوضع وعدم الأخذ بالشائعات،
- البقاء مع أفراد الأسرة،
- البقاء مع الناس في مجتمعك أو مكان التجمع،
- إعادة تأسيس الروتين العادي في أقرب وقت ممكن،
- تشارك التجارب والإفصاح عن المشاعر،

- المشاركة في الإغاثة وإعادة التأهيل،
- تجنب الكحول وغيره من المواد ومقاومة الانخراط في السلوكيات الخطرة،
- النوم لمدة 8 ساعات كل ليلة وتناول الطعام بشكل جيد،
- تخصيص وقت للاسترخاء واللعب والقراءة والفنون والأشغال اليدوية والتأمل والحديث،
- تخصيص وقت للذات وتقبل التغيير في مستوى وكفاءة أداء الذات بسبب الظروف المختلفة.

#### - للعائلات:

- تبادل مشاعر الخسارة والحزن والخوف داخل الأسرة الواحدة،
- الاتصال بالأقارب لتحصيل الدعم و تسهيل استعادة العافية،
- المشاركة في النشاطات والطقوس التقليدية،
- تخصيص وقت للاستجمام بالإمكانات المتاحة،
- استئناف أنشطة وروتين الأسرة كما كان قبل وقوع الكارثة،
- تقديم الدعم بين أفراد الأسرة والبقاء معا كوحدة واحدة وعدم إبعاد الأطفال،
- ترتيب أنشطة مشتركة للأسرة مثل وجبات الطعام،
- الانفتاح والصدق في ما يتعلق بالأفكار والمشاعر داخل الأسرة،
- إظهار الكثير من الدفء والمودة للأطفال.

#### - للمجتمع:

- الحداد الجماعي والاجتماع معاً؟
- دعم مبادرات المجموعات مثل تنظيم حملات إعلامية أو حملات نظافة عامة، أو رعاية آمنة للأطفال،
- المشاركة في الاحتجاجات والمسيرات التي تعترض على تأخير الخدمات وإنشاء المساكن، الخ..
- مشاركة المجموعة في جهود التنظيم المجتمعي وتوفير الخدمات.

#### مقاربة لتعزيز المرونة والصمود

- تعتمد مقاربة قوس القرح لدعم الناجين أو اللاجئين بحيث تعبر ألوان القوس عن مستويات التدخل التي يحتاجها المنكوبون على النحو التالي:
- البنفسجي: يحتاج الشباب لحل المشكلات المباشرة واتخاذ القرارات في القضايا الملحة والتمكين.
- النيلي: تليها الحاجة إلى توفر خدمات الدعم للحاجات الأساسية وبناء شبكة علاقات حول اليافع.
- الأزرق: المساعدة على إدارة المزاج مما ييسر المرونة واستعادة العافية.
- الأخضر: القدرة على لعب دور الصديق الجيد وإدارة حياة متوازنة بالتفاعل الاجتماعي.
- الأصفر: التركيز على الإيجابيات، والبدء بالتخطيط للمستقبل.
- البرتقالي: استعادة الأوضاع الطبيعية والروتينية.
- الأحمر: مساعدة الناس على إعادة صياغة الأفكار السلبية ووضعها في إطار الرؤية المستقبلية.

#### مجموعات الدعم الذاتي:

تلعب مجموعات الدعم الذاتي دوراً قيماً في المساعدة العملية وتوفير المعلومات وفهم واستيعاب ما يجري، كما في التوجيه للتعامل مع الحزن والقهر وفي التفاعل مع الآخرين وتشجيع التفاعل الاجتماعي، كآليات وقائية تسهل استعادة العافية. وتكمن القيمة المضافة لمجموعات الدعم الذاتي في أنها:

- تصل إلى عدد كبير من اليافعين،
- تنشئ حلقات اتصال وعلاقات اجتماعية،
- تساعد اليافعين لإدراك حقيقة أن الكثير من اليافعين الآخرين يعانون مثلهم من نفس القضايا والمشاكل، وأنه أياً كان ما يعانون منه، فالأمر طبيعي، ويمكنهم أن يتعافوا ويستعيدوا نشاطهم الطبيعي (فكرة التوقع)،
- تخلق بيئة آمنة وداعمة،

• توفر فرص تعليم ودعم الأقران، إن تقديم المساعدة للآخرين يوفر فرصة التعافي.

وتختلف أنواع الجلسات، فهي إما إعلامية وتقدم المعلومات العامة والتعامل لفترة وجيزة مع الصعوبات الآنية وردود الفعل التي يظهرها المنكوبون والخدمات المتاحة. توضح هذه الجلسات أن الأعراض الجسدية والعاطفية هي جزء من رد فعل الإجهاد وتعتبر طبيعية، إذ تحدث لمعظم الناس في حالة التوتر أو التهديد أو الخسارة، وهي تحفظ العقل والجسم، والغرض منها مساعدة المرء في البقاء على قيد الحياة. ولكنها تطرح مخاطر صحية إذا استمرت، فهي تسلب الناس الطاقة وتجعلهم عرضة للمرض، كما قد يكون لها تداعيات على حياة الشخص بأكملها. أو قد تأخذ شكل جلسات المجموعة التي توفر بيئة آمنة تساند المرء في التعامل مع ردود الفعل والإجهاد، مع ممارسة التمارين الرياضية أو باستخدام تقنيات الاسترخاء. كما تشكل جلسات التعبير الشفوي نوعاً آخر من الجلسات البسيطة والفعالة لمساعدة الناس على تحمل وإدارة الحياة بطبيعية بعد الحدث، وتوفر فرصة للتخفيف من التوتر مما يقي من المظاهر السريرية الحادة، وهي تساعد المنكوبين في التعبير عن مشاعرهم وفهم ردود الفعل العاطفية والسلوكية لديهم وتشجعهم على العودة إلى حالة من التوازن.

## الفصل الرابع

# مهارات الحياة الأساسية من أجل مشاركة مدنية فاعلة



المشاركة المدنية		
ترسيخ العلاقة بالعام - التحفيز الذاتي - خط الوقت - قصتي أنا وقصتنا نحن وقصة الآن	وعي الذات	مهارات إدارة الذات
الهدف الخاص والعام للمشاركة المدنية - التطوع وتحدياته - لعبة تبادل الأحذية - تعريف المشاركة المدنية - دراسة حالة: نظافة الشارع	تقدير الذات والثقة بها	
الحقوق والواجبات تجاه الذات والآخرين - عنوان التغيير - التغيير لاجتماعي عبر التمكين - علاقة التدريب بالتمكين - كن متمكنا حتى في الظروف الصعبة	تأكيد الهوية والمسؤولية والتعامل مع الضغوط	
التفكير بحلول غير مطروحة/الحلم: واقع آخر - المرونة والإبداع - التوليد الإبداعي للأفكار	التفكير الإبداعي	
فهم الظواهر وتحليلها من موقف حقوقي - عرض الأفكار وبداية التخطيط	التفكير النقدي	المهارات الإدارية
في الفريق وبين الأصدقاء - ملاحظات استخلاص المعلومات والتغذية الراجعة - التعلم من التجارب: نقل الطارولة - نظرية التغيير وتحديد القضية - صياغة الرؤية	اتخاذ القرار	
شجرة المشكلات - لكن لماذا؟ - تحليل شجرة الأسباب	حل المشكلات	
المقابلة وجمع المعلومات - سلسلة الأسئلة - الإعداد للمقابلة	الإصغاء	
التغذية الراجعة - رسم خارطة القضية - أسئلة لتحليل الرسائل الإعلامية - وسائل التواصل عبر الإنترنت	التواصل	المهارات الاجتماعية

	التفهم/قبول الآخر	احترام الآراء المختلفة - تيسير توليد الأفكار - النظارات الخارقة - صندوق الأشكال (نشاط بديل للنظارات الخارقة)
	توكيد الذات	العمل المبني على الحقوق - الغنى بالتنوع - فريق العمل
	التفاوض	التعامل مع المسؤولين عن الواجب - الجهات المسؤولة وأصحاب الحق: دراسة حالة - خارطة السلطة - مقياس نمط التفاوض
مهارات العمل المشترك	التحري الإيجابي	طرح الأسئلة - قصة نجاح في حاضرك - نموذج الأبعاد الأربعة - لنبني معاً
	التخطيط	خطة العمل - أصوات الغياب - من الرؤية إلى الأهداف - خطة العمل
	عمل الفريق	تشكيل فرق العمل المحتملي - أين مجموعتنا على نموذج المراحل الخمسة؟ - نظرية التحري الإيجابي في تشكيل المجموعة
	القيادة	قيادة المبادرات - وضع المجموعة ودور القائد - ما هي مهارات القيادة التي أريد التدرب عليها
	الحملات	حملات تغيير مجتمعي - قصتي وقصتنا وقصة الآن - المؤتمر الصحفي - شمس الرسالة - نجم الحملة

## الفصل الرابع

### مهارات الحياة الأساسية من أجل مشاركة مدنية فاعلة

يتطرق هذا الفصل إلى المشاركة المدنية ونظرية التغيير. ويعتبر العمل التطوعي أساساً في المشاركة المدنية إذ يفيد التطوع الشباب ومجتمعه. فيكسب الشاب النفوذ في المجتمع المدني وفي صنع القرار المحلي والوطني ويلعب دوراً أقوى كمواطن، كما يراكم المتطوع تجارب شخصية قيمة إذ يتعلم من خلال العمل، فتبنى ثقته بنفسه، وتتطور معارفه ومهاراته ومواقفه ويكتسب خبرة عملية في القيادة والتخطيط والتحليل. ونجد الشباب يتطوعون لأسباب شخصية (الاستمتاع بالعمل، والتعرف على أصدقاء جدد، وتعلم أشياء جديدة، وبناء الثقة بالنفس، وتنمية الشخصية، والشعور بالإنجاز والانتماء) أو إنسانية (المساهمة في المجتمع المحلي، وإحداث تغيير في وضع معين، أو مساعدة الآخرين) أو وظيفية (الحصول على خبرة، وصقل المهارات الفنية والشخصية، واحتمال الحصول على وظيفة لاحقاً).

يشكل العمل التطوعي الفردي خطوة في اتجاه تغيير المجتمع ولكن العمل الجماعي يوفر إمكانية حقيقية للتأثير في صنع القرار، وإحقاق الحقوق، وحل قضايا المجتمع. ويعنى العمل الجماعي بالتركيز على إقناع الجهات المسؤولة بتحمل مسؤولياتها للتأكد من حل المشكلة وإعمال الحق وهذا ما يسمى النهج الحقوقي. لذلك نحتاج في مجتمعنا الى مبادرات مختلفة ومستويات مختلفة من العمل لتوفير فرص النماء الذاتي لليافعين والشباب لمزيد من الانتماء والاهتمام بالمجتمع ونقل التجربة ومساعدة الغير.

وتعمل التربية على المواطنة من خلال المهارات الحياتية على بناء معرفة ومهارات ومواقف وقيم تؤهل المرء للمشاركة كمواطن فعال في حياة مجتمعه. والتربية المدنية في هذا الاطار تتعدى كونها مادة جافة منفصلة عن الحياة تقدم بطريقة مملة وغير محببة، فهي ليست تعليماً لمعاني الديمقراطية والحكم الجمهوري والملكي والدستور وقانون الانتخاب فحسب، ولا هي فقط علاقة التاريخ بالحاضر والاجهزة المتوفرة لتمثيل الرأي العام والحركات المجتمعية والمشاكل المجتمعية والحلول للتغيير، بل توفر تعزيز الاستعداد للسلوك المدني التي تشمل مهارات ذهنية واجتماعية. وتشمل المهارات الذهنية كيفية تحديد وتقييم وتفسير وتحليل وشرح شؤون المجتمع، والتفكير النقدي والقدرة على قراءة الإعلام وفهمه واستخلاص الحقائق، والتعبير عن الرأي والاستماع الفعال والربط بين مفاهيم الديمقراطية وتجارب الحياة اليومية. أما المهارات

الاجتماعية التي تعزز المشاركة فتشمل كيفية العمل من خلال مجموعة وفتح الحوار مع اصحاب القرار والتواصل الشفهي او الكتابي وحشد التوافق وبناء التحالفات وفهم وتحليل خارطة المجتمع.

ويتضمن الاستعداد للسلوك المدني الاحترام وقبول الاخر وقبول الاختلاف والاهتمام بحقوق الآخرين والهم العام والحرية الشخصية والمسؤولية الاجتماعية والفاعلية والانتماء. تؤكد الادبيات على ست مقاربات هامة وداعمة للتربية المدنية تشمل: (1) التعليم النظامي شرط ان يقدم بطريقة تفاعلية، و(2) نقاش أحداث الساعة انطلاقاً من مواضيع تعني الطلاب على نحو يوفر مساحة لعدة وجهات نظر، و(3) التعلم بالفعل (بالتطبيق) حيث يمارس الطلاب الخدمة المجتمعية ويصممون الانشطة، و(4) النشاطات خارج المدرسة، و(5) مشاركة الطلاب في ادارة الصف والمدرسة، و(6) التمثيل، مثل تمثيل العملية الانتخابية او المحاكمة او الموقف الدبلوماسي (في المفاوضات بين الدول)

للتأكيد، فالمحاور الأربعة التي تبنى عليها المشاركة المدنية هي:

1. المعرفة بالقضايا المدنية والقدرة على استخدام هذه المعرفة في مواقف وظروف مختلفة:

- التاريخ، ومفاصله الرئيسية وأثرها على الناس وعلاقته بالقضايا المعاصرة؛
- الدستور، والمبادئ والوثائق والأفكار؛
- الاجهزة المتوفرة لتمثيل الرأي العام؛
- الحركات المجتمعية؛
- المشاكل المجتمعية والحلول للتغيير.

2. مهارات السلوك المدني في المجال الذهني لتحديد قضايا تعني الشأن العام ووصفها وتحليلها، باستخدام:

- التفكير النقدي وقراءة الاعلام وفهمه ونقده،
- قراءة وجهات النظر المختلفة وفهمها ونقدها،
- الاستماع الفعال، والتعبير عن الرأي
- الربط بين مفاهيم المشاركة المدنية وتجارب الحياة الخاصة واليومية.

3. مهارات السلوك المدني في مجال المشاركة، ومعرفة كيفية العمل من خلال مجموعة والحوار مع

اصحاب القرار والتواصل بالكلام والكتابة والتخطيط وتشمل:

- الانخراط في حوار مع أولئك الذين يحملون وجهات نظر مختلفة
- الاستماع الفعال والتواصل بالتحديث أمام الجمهور، كتابة الرسائل، والالتماس، والضغط، احتجاجا
- إدارة مجموعات وتنظيمها والمشاركة فيها وحشد التوافق وبناء التحالفات
- رسم الخرائط المجتمعية
- التعبير عن الرأي من خلال العمليات الانتخابية وبوسائل غير انتخابية (الاحتجاج، تقديم الالتماس، والمسوح، وكتابة الرسالة، المقاطعة، وهلم جرا)
- التخطيط للاجتماعات وإدارتها
- الاستفادة من الشبكات الإستراتيجية للغايات العامة

4. سلوك "الاستعداد المدني" ويشمل قيم وسلوكيات:

- الاحترام وقبول الآخر المختلف ونبذ العنف
  - الاهتمام بحقوق الآخرين ورفاههم
  - الحرية الشخصية التي تترافق مع المسؤولية الاجتماعية
  - الفاعلية الذاتية والانتماء والاهتمام بالهم العام.
  - الرغبة في التعاطي بقضايا المجتمع والانتباه للشأن العام ومتابعة الأخبار
- يركز هذا الفصل من جانب آخر على **نظرية التغيير والخطوات العملية** للعمل في التغيير المجتمعي. والخطوة المهمة الأولى لنظرية التغيير هي **التحديد**، أي تحديد القضايا والمشاكل وانتهاكات الحقوق التي تحتاج إلى معالجة. يليها التحليل، فالعمل، فالتأمل.

**1. تحديد القضايا** ويتم عبر المشاهدة والمراقبة ومقابلات الأقران ومجموعات النقاش المركز ووسائل التواصل الاجتماعي، ورسم خرائط الموارد التي تبين جميع المعلومات والموارد المتاحة وتلك التي تحتاج إليها. وعندما يتوسع العمل، يصار إلى تحديد المجموعات الأخرى العاملة على قضايا مماثلة برسم خرائط الخدمات والمنظمات غير الحكومية، ومجموعات الشباب الأخرى كخطوة أولى لتحديد التحالفات. يتطلب العمل الإبداع في رسم خرائط الموارد وتحديد المشاكل لمعالجتها مما يستدعي صياغة **رؤية التغيير**.

**2. تحليل المشكلة** أو القضية أو انتهاكات الحقوق لتغييرها، فيتم تتبع الأسباب الجذرية والحلول الممكنة للمشكلة، والعثور على أصحاب الحق والجهات المسؤولة التي تحتاج إلى استهدافها من أجل تغيير الوضع. ويتم تتبع الأسباب الجذرية والجهات المسؤولة لفهم عواقب هذه القضية، وحلولها الممكنة، وتستخدم خريطة السلطة والنفوذ للتفكير في علاقات القوة، ومن يمتلك القدرة على التأثير في المشكلة. قد يكون إشراك الجهات المسؤولة متعسراً، فيتم توقع ردود أفعال الأطراف الرئيسية المختلفة لتحليل إمكانية معالجتها.

**3. العمل** ويعني التخطيط للأفعال واتخاذ الإجراء بشأن الأسباب الجذرية للقضية. وعادةً ما يستغرق إقناع صناع القرار لتأمين الحق بالمواصلات للطلاب وقتاً أطول من إقناع إدارة الجامعة بتغيير الجدول الدراسي. فيتطلب الأمر إعداد **خطة العمل**، بعد تحديد الهدف النهائي، والخطوات الرئيسية، والمجموعات المستهدفة. ويحتاج الفريق إلى تكريس الكثير من الوقت لصياغة رسالته للوصول إلى عدد أكبر من أصحاب الحقوق وإقناعهم برؤية التغيير وبالتالي، الانضمام للحملة. ويمكن استخدام روايتي، روايتنا والرواية الآن لحشد الناس حول الحملة. فتنحتاج إلى إيضاح روايتك في الانضمام (قصة الذات)، وشعورك بأنك جزء من مجموعة الحملة (قصة نحن). ورغم أن الحملة يمكن أن تنجح في الضغط من أجل قضية، إلا أنها قد لا تكون كافية لإقناع الجهات المسؤولة لتحمل مسؤولياتها، لذلك، تحتاج إلى حلفاء استراتيجيين أقوياء يمكنهم أن يدعموا طلبك ويساعدونك في **الضغط** من أجل التغيير الذي تريد أن تراه.

**4. التأمل** والتركيز على التعاون داخل الفريق، وتكريس المزيد من الوقت والطاقة للتأكد من أن كل شيء يعمل على نحو سلس قدر الإمكان. فعند التخطيط لأنشطتك قد يكون من المفيد أن تكرر قدرًا مهمًا من

الوقت لعمل جلسات تأمل حيث يتحول الفريق من التركيز على التغيير إلى تحسين عمل الفريق وبناء المجموعة وتوجيهها حول كيفية التواصل وكيفية تنظيم وتنسيق الأنشطة. وتحتاج غالباً إلى تكوين مجموعة صغيرة تكون مسؤولة عن تنسيق كل شيء واتخاذ القرارات. ولكن إذا كانت القرارات من صنع مجموعة صغيرة ، يمكن أن يؤثر ذلك على المشاركة وعمليات تفويض المهام، وتؤدي إلى الإحباط، أو عدم وجود مشاركة من بقية المجموعة. ونحن نسمي هذا "فخ المركزية". تأكد من أن الجميع يشعر بأنه ممثل في فريق التنسيق الخاص بك، إذا كان لديك واحد، ودائماً حاول إشراك أكبر عدد ممكن عند اتخاذ القرارات الكبرى!

## إدارة الذات:

### معرفة الذات: هل يمكنك؟

- ⇨ تحديد موقعك ودورك في مجموعة تعمل لهدف مشترك
- ⇨ تحديد موقعك ودورك في التغيير المجتمعي.
- ⇨ تحفيز ذاتك للمشاركة المدنية

#### 1. الموقف الحياتي:

يقول سعيد: الالتزام بالمشاركة **مسؤولية وفائدة**، إذ تساعدني على اكتساب المعلومات والخبرات، كما تمكنني من التفاعل مع البالغين والمؤسسات والمجتمع المدني، فقد لاحظت أن لدينا مجتمعين العديد من القضايا المشتركة نركز عليها.

#### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي:

تذكر أنك تحتاج لنشاطك في العمل التطوعي والمجتمعي وفي حملات للتغيير، إلى مهارات التحفيز الذاتي وتحفيز الفريق، في مرحلة تشكيله أو تعديله ليعمل على نحو أفضل مما هو عليه. فما الذي يحفزك للمشاركة في العمل التطوعي؟ فقبل مناقشة كيفية تحفيزك للآخرين ليصبحوا متطوعين، خذ بعض الوقت لتفكر بموقف جعلك متحفزاً للمشاركة وبموقف آخر لم تكن متحفزاً فيه.

#### 3. كيف تساعد الآخرين لاكتساب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي:

#### التحفيز الذاتي:

لنفهم ما يحفزنا وما يحفز الآخرين ونطور القناعة بالنشاط التطوعي

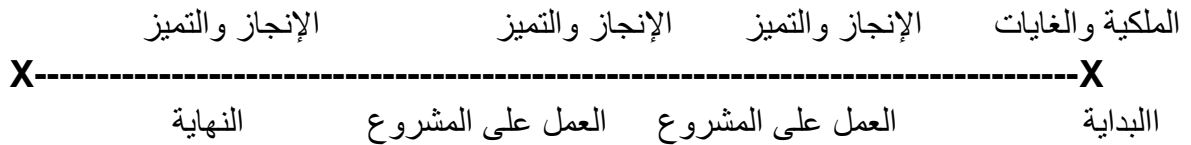
- يطلب الميسر من المشاركين أن يعطي كل منهم انطباعه بشكل فردي عن بعض المواقف التي أحس فيها بأنه متحفز وأخرى غير متحفز. يجب عليهم كتابة كلمة معبرة أو كلمتين لكل من الموقفين على قطعة ورق.
- لعرض عوامل التحفيز الشخصية، يقسم اللوح إلى: "المحفزات" و"المحبطات". ويطلب من المشاركين إصاق الأوراق على اللوح، كما يطلب منهم أن يشرحوا بشكل سريع هذه المواقف.
- يدور النقاش بسؤال المشاركين لم تحفزك/تحبطك هذه الأشياء؟ هل لدى المشاركين أسباب مشتركة للتحفيز ممكن أن تتفق أو تتعارض حولها؟ ويخلص النقاش إلى إيجاد نقاط مشتركة بينهم.

- يستهل الميسر قائلاً: الآن وقد تعرفنا على ما يحفز الشباب للتطوع وناقشنا ما يحفزنا، سنتعرف على مفهوم التحفيز الذي يوفر لكم الأداة لتحفيز المجموعة الخاصة بكم. ثم يكتب عناصر التحفيز الأربعة على اللوح، ثم يحاول تصنيف المحفزات التي خلص إليها النشاط السابق، وتوزيعها تحت العناصر الأربعة.

### خط الوقت

- يحتاج المرء إلى التحفيز الذي يجعل الأشخاص يشاركون ويلعبون دوراً ما في النشاطات. فهو ما يلهمهم وما يؤدي إلى التزامهم وابداعهم وتحفيزهم، كما أنه هو ما يجعلهم راغبين في التطوع مرة أخرى.

- يوضح الميسر أن أهمية بعض عناصر التحفيز تزداد أو تتناقص بحسب اختلاف المراحل في حياة المشروع، وهذا ما يشرحه الرسم التالي. ويذكر أن خط الوقت للتحفيز عرضي الشكل، كما أن عنصري الملكية والغاية مهمان جداً في مرحلة البداية، أما عنصر الإنجاز والتميز فمهمان في مرحلة المضي في المشروع ومرحلة النهاية. ويوضح الميسر للمشاركين بأن ذلك لا يعني التقليل من أهمية الملكية والغاية خلال العملية كاملة وليس فقط في مرحلة البداية.



### قصتي أنا وقصتنا نحن والقصة الآن (راجع الملحق 1):

لاستخدام "قصتي أنا وقصتنا نحن والقصة الآن" كأداة لتحفيز الآخرين

- يطلب الميسر من المشاركين أن يفكر كل منهم برده الشخصي على السؤال التالي: "لماذا أريد أن أكون ناشطاً مجتمعياً؟" (يمكن استبدال الناشط الاجتماعي بمتطوع أو عضو في برلمان الشباب أو في الكشافة أو أي حالة تناسب مجموعة المشاركين) ثم يطلب منهم مشاركة الآخرين بأجوبتهم عن السؤال.

- بعد أن يفكر كل منهم لماذا يريد أن يكون ناشطاً (قصتي أنا)، وقد سمع لماذا يريد الآخرون أن يكونوا نشطاء في التغيير المجتمعي (قصتنا نحن)، يلخص الخبرات باستخدام الأسئلة التالية:

- كيف كانت تجربة إخبار قصتك للآخرين؟ (هل استنتجت لماذا تريد أن تكون ناشطاً ولماذا تهتم القضية المحددة التي ذكرتها؟ هل حفزت؟ كيف؟)
- ما الذي تعتقد أنه يدفع الآخرين ليكونوا نشطاء؟ (هل فهمت تحفز أفراد الفريق كعناصر تغيير؟ كيف؟)
- كيف يمكن استخدام "قصتي أنا وقصتنا نحن والقصة الآن" في العمل التطوعي؟

- تجمع جميع الأفكار التي يملكها الفريق عن كيفية التحفيز بأشكال متنوعة.

**مداخلة للميسر:** الفكرة العامة من النشاط هي معرفة ما يحصل أثناء العمل مع المتطوعين والقدرة على التحدث عنه. يهنا ذلك كنشطاء مسؤولين عن الحفاظ على الصورة العامة لما يحدث، سواء كانت مشرقة أو مظلمة. نحن بحاجة لأن نرى ما يحصل ونستوعبه ونتحدث عنه لمتطوعينا ومؤسساتنا ولأنفسنا. فصاحب نظرية قصة الآن .. يرى دور القيادة في إرساء قيم تدفع الناس إلى التحرك. عندما نعمل مع المتطوعين أحياناً، نركز على الهدف الذي نسعى إلى تحقيقه، ولكننا نحتاج أيضاً إلى التركيز على صياغة النموذج الذي

سوف نصل من خلاله الى الهدف، ويساعدنا على ذلك استخدام "قصتي أنا وقصتنا نحن والقصة الآن" التي تيسر تطور المتطوعين ونموهم وشعورهم بالراحة والإلهام، لأننا نفهمهم أكثر ونحتفي بهم ونشجعهم. ونستعمل هذا النوع من القصص لجعل العالم مكاناً ذا معنى لنا، فنحن إن لم نروي قصصنا التي نؤمن بان العالم يجب أن يسير وفقها، علينا ان نعلم ان قصصا اخرى ستروى وستغير العالم بمنحني لا يرضينا. ولأن هذه القصص هي حجارة البناء في هذا التدريب، سوف نطورها، نتحداها، نغيرها، ونصمم منها نماذج وأدوات وسنكون في النهاية أبطالاً في رواية أي نوع من القصص يجب علينا أن نروي في الوقت المناسب، لحشد وتحفيز المتطوعين. علينا ان نحشد ونقود الناس من خلال قصص ذات معنى، وهي قصصنا الخاصة. - ثم ينقسم المشاركون إلى مجموعات ويروي كل منهم قصته بالإجابة على الأسئلة التالية: لماذا أنت هنا في هذا التدريب؟ (قصتي أنا) وما هي النحن التي تمثلها في هذا التدريب؟ وكيف يمكن ان تستفيد هذه النحن من هذا التدريب؟ (قصتنا نحن)، ولماذا هذا التدريب؟ (القصة الآن) ويعلق الميسر هذه الاسئلة على لوحة في الغرفة ليتمكن الجميع من رؤيتها طوال الوقت.

- يقسم المشاركون الى مجموعتين ويجلس المشاركون القادمون من نفس المؤسسة معاً للإجابة على الأسئلة السابقة، وتروي كل مجموعة قصة واحدة تحتوي على العناصر الثلاثة.

- تختتم الجلسة بمناقشة سؤاليين، فبعد رواية قصصكم الخاصة واستماعكم لقصص الآخرين:

- كيف كانت تجربة رواية القصة بهذه الطريقة؟
- كيف كانت تجربة الاستماع لقصص بعضكم البعض؟

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

##### بعض التعريفات المرتبطة بالذات:

1. قيمة الذات هي رؤية المرء لذاته وإدراكه لقيمة هذه الذات الفردية، إيجابية كانت أم سلبية.
2. مفهوم الذات هي الفكرة التي يبنها المرء عن ذاته من معتقدات يحملها عن نفسه.
3. معرفة الذات هي معرفة الشخص للصفات الخاصة به وقدراته، وشخصيته وخصائصه.
4. الحديث مع الذات تصف الأفكار التي يملكها المرء وكأنه في حوار مع نفسه، ويمكن لهذه الأفكار أن تؤثر على عواطف الفرد، وتصرفاته وسلوكه.
5. الفعالية الذاتية أي معرفة الشخص لما لديه من مهارات وقدرات للعمل على تحقيق أهداف معينة.

هناك أربعة عناصر أساسية تدعم الناشطين الاجتماعيين في تحفيز ذواتهم وتحفيز الآخرين، وهي تملك النشاط ووضوح غاياته وتحسس الإنجاز وبروز التميز.

**تملك النشاط:** عندما يكون أثر المرء واضحاً في محتوى المشروع وكيفية تنظيمه وتطبيقه العملي، يشعر بحافزية أعلى للإداء والمشاركة الفعالة. فالملكية القوية للمشروع تقود الى الالتزام الشخصي بالمشروع والشعور بالرضا عنه: "انه ليس أي مشروع كما أنه ليس مشروعاً طلب منك العمل عليه، بل هو مشروعك الخاص وأنت تعلم سبب مشاركتك فيه وتعرف دورك".

**وضوح الغاية:** يزيد التحفيز عندما يحدد المرء أو الفريق الهدف الرئيسي المطلوب الوصول اليه والاهداف المنشودة لهذا المشروع. فالدمج بين الغايات الأساسية والمفهوم الأوسع لأهمية المشروع مع المثل الأعلى



الشخصي يقود الى الشعور بأهمية علاقتك بهذا المشروع. "انا أؤمن أن السبب وراء مشروعنا يدعم هدفنا الأساسي في التغيير الإيجابي".

**تحسس الانجاز:** يزيد التحفيز عندما يكون هناك أهداف مرئية ودلالات في المشروع. "أنا أعلم بأن هذه الخطوة سيتم انجازها غداً وسيكون لها دور في تقدم المشروع نحو أهدافه".

**التميز:** يزيد التحفيز عندما يشعر المرء بأهمية وقيمة مشاركته في هذا المشروع وبأنه يساهم بعمله في التوصل إلى الغاية. "أنا على يقين بأنني سأصنع التغيير وبأن العمل الذي أقوم به ذو قيمة للمشروع ولفريقي".

تستوجب مهمتنا كناشطين متطوعين أن نحافظ على النظرة العامة لنساعد ذاتنا والفريق الذي نعمل معه على القيام بمسؤولياتهم على أكمل وجه عبر اطلاعهم على كيفية التصرف في القضايا المختلفة ونكون دليلاً لهم ليجدوا طريقهم ويسيروا عليها. وسنستخدم لذلك "قصتي أنا وقصتنا نحن والقصة الآن" لتنظيم وقيادة الشباب من أجل التغيير. بالطبع القصة متواصلة ولكننا سنقسمها كالتالي:

- **قصتي:** الجزء الذي يخصني من القصة وكيف أرى نفسي: لماذا انا مدعو لأقوم بما أقوم به؟.
- **قصتنا:** تدعو أفراد من المجتمع والمؤسسة وأصحاب القرار ليتشاركوا معك الهدف، ويتضامنوا معك. هذا الجزء يفسر لماذا علينا ان نعمل معاً.
- **القصة الآن:** التحديات التي يواجهها المجتمع، والخيارات التي يجب عليه مواجهتها، والأمل باننا "نحن" نستطيع - نطمح الى .. يوضح هذا الجزء لماذا ننشط وكيف نفعل ذلك. هذا يحدد قيمنا، احباطاتنا، آمالنا..

**القوة في المجموعة:** القصص التي تروي القضية مهمة، ولكن أثرها يختلف باختلاف العناصر التي تعالج القضية. فنحن نميز بين قصة الذات- ذات القائد، وقصة الذات- ذات المتطوعين:

- **ذات القائد:** قصتك الشخصية كقائد، ولماذا تعمل في هذه القضية، وهي تحفز وتلهم الزملاء الآخرين.
- **ذات المتطوعين:** نحن نستخدم هذا التعبير لنكون أفضل كقادة لدعم متطوعينا في بناء قصة الذات الخاصة بهم – ليكونوا على وعي دائم بالسبب الكامن وراء عملهم في هذه القضية ولابقاء الالهام حياً ينمو من خلال الشعور بالانجاز والفعل.

## قيمة الذات والثقة بها:

هل أنت واع لذاتك ولهدفك الخاص والعام الذي يدفعك للمشاركة المدنية، هل تستطيع:

- ⇨ إبراز المشاعر والمواقف الإيجابية لديك؟
- ⇨ التفكير بتجاربك على نحو يعمق فهمك لنفسك وللآخرين؟.
- ⇨ الانتقال من التطوع إلى العمل مع مجموعة؟
- ⇨ الثقة بقدرتك على المساهمة في البناء والتغيير؟

## 1. الموقف الحياتي:

تقول لمى: إن تثقيف الأقران هو أكثر من مبادرة في حياتي، إنه ما جعلني مختلفة حقاً، فأنا واثقة من تأثيري الإيجابي في تمكين أشخاص آخرين، ومعرفتي التي يمكنني أن أشاركها مع أقراني، وإنني أشعر كم أنا مهمة في المجتمع، خاصة أن لدي أسبالي الجيدة والواضحة للتطوع.

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

يفيد التطوع نفس المتطوع ومجتمعه، فيعزز الإحساس بالمواطنة ويوفر للشباب الرأي والنفوذ في قضايا المجتمع وصنع القرار المحلي والوطني. ويساعد المتطوع لاكتساب خبرات فيتعلم من خلال التجربة. كما تبني المشاركة في قضايا المجتمع العامة ثقة المرء بنفسه وبقدرته على التأثير وعلى تطوير معارفه ومهاراته ومواقفه، ويكتسب أيضاً الخبرة في التحليل والتخطيط والقيادة. ويتطوع الشباب عادة لأسباب عدة منفردة أو مجتمعة، منها (1) أسباب شخصية مثل قضاء اوقات الفراغ وتوظيف الطاقة والتعرف إلى أصدقاء جدد والشعور بالإنتماء والإنجاز، وبناء الثقة بالنفس، وتنمية الشخصية، ومنها (2) أسباب إنسانية واجتماعية، مثل المساهمة في المجتمع أو العمل على قضية معينة مهمة بالنسبة للمرء أو الدفاع عن حق مقهور، ومنها (3) أسباب وظيفية، تتمثل في الحصول على تجربة مهنية وصقل بعض المهارات المفيدة والمطلوبة في العمل ولتحسين بند الخبرة في السيرة الذاتية.

## 3. كيف تساعد الآخرين على تقدير الذات والثقة بها

### التطوع وتحدياته

لفهم الدوافع الخاصة للعمل التطوعي والتحديات التي تواجه المتطوعين.

- يظهر الشباب من خلال التطوع الطاقة والرغبة في التغيير، فما هو العمل التطوعي؟ لماذا نتطوع؟ وما هي التحديات التي يواجهها المتطوعون؟

- للإجابة على الأسئلة الثلاثة، يدون المشاركون أفكارهم بطريقة العصف الذهني الصامت على ثلاث لوحات، واحدة لكل سؤال، ثم ينقسمون إلى ثلاث مجموعات، تناقش كل منها إجابات أحد الأسئلة وتلخصها وتعد عرضاً عنها. ومن الإجابات المحتملة:

1. ما هو التطوع؟ العمل دون مقابل أو فقط بتغطية النفقات الخاصة.

2. لماذا نتطوع؟ فكان الرد إن التطوع حاجة اجتماعية تظهر الشعور بالمسؤولية تجاه المجتمع وتؤمن تحقيق الأهداف الصادقة والمشاركة الفعالة، وهو يوفر إدخال السعادة إلى نفوس الآخرين وخدمة المجتمع للارتقاء به مكملاً العمل الحكومي، وكذلك يعزز روح المبادرة والعمل الجماعي ويوفر وسيلة للتواصل مع المجتمع وتحقيق المصلحة العامة وتفعيل الجانب التعاوني. ومن جانب الفائدة الشخصية، يوفر التطوع فرصة لاكتساب الخبرة وإظهار القدرات الشخصية.

3. التحديات أمام التطوع، حددها المشاركون بالوضع الأمني وكيف يؤثر على حاجة المجتمع وحاجة المتطوع للدعم المعنوي والمادي، واهتمام المجتمع بالعادات والتقاليد، وصعوبة تواصل متطوعي المحافظات مع المركز، واهتمام المتطوع ووعيه، وقوة أو ضعف روح الفريق.

- يختم الميسر بطرح الأسئلة: ماذا لاحظت من العروض؟ هل يشارك الآخرون بالأفكار؟ هل يلعب التطوع دوراً في التغيير الاجتماعي؟ ما الذي يحفزك للتطوع في المقام الأول؟ ما الذي يحفزك الآن؟ كيف

يمكنك تحفيز الآخرين للتطوع؟ كيف يسهم العمل التطوعي في المجتمع؟

### لعبة تبديل الأماكن - تعريف المشاركة المدنية

للوصول إلى فهم مشترك للمشاركة المدنية ومناقشة معناها بالكلام والحركة .

- يطلب من جميع المشاركين الوقوف في حلقة ويطلب من أحدهم التطوع كميسر. يختار الميسر شخصاً واحداً ليخطو خطوة إلى الأمام ويقول شيئاً عن المشاركة المدنية. من يوافق الرأي، يقف إلى جانب القائل، أما المختلفون في الرأي، فيتوجهون إلى جانب آخر من الغرفة ويشرحون وجهة نظرهم من هناك. ثم يختار الميسر مشاركاً آخر ليخطو إلى الأمام ويقول شيئاً عن المشاركة المدنية وهكذا دواليك، حتى ينتقل كل من المشاركين عدة مرات من موقع إلى آخر. (لا تشجع المشاركين على طرح الأسئلة)
- تستخلص معلومات المشاركين وتصنف على اللوح تحت أبواب: التطوع والعمل الجماعي والعمل على الحقوق. ويشكر الميسر المشارك الذي يسهّل النشاط والمشاركين على أفكارهم.
- تختتم الجلسة بمناقشة: ماذا حدث؟ هل فوجئت بأي شيء؟ كيف كان شعورك إذ تقف وحدك/ مع الآخرين؟ هل تعتقد أن لدى الناس الآخرين أفكاراً أخرى؟ كيف بدأ الأشخاص الناشطون مدنياً؟ (تعرف المشاركة المدنية "المبنية على الحقوق" على أنها تصرفات الناس الفردية والجماعية لإحداث تغيير من خلال العمل على المشاكل وإحقاق الحقوق في المجتمع . إنها تعزيز الإجراءات الطوعية الفردية الخاصة بك من أجل حل مشاكل المجتمع من خلال الانضمام إلى القوى والعمل بشكل جماعي من منطلق حقوقي. هذا يعني فهم أسباب المشاكل وجذورها ، وانتهاك الحقوق الذي تتضمنه هذه المشاكل حتى نعمل معاً لإحداث تغيير طويل الأمد. )

### دراسة حالة: نظافة الشارع

تقرر مجموعة من الشباب تحسين الوضع البيئي والصحي في مجتمعهم. فتتشدد مجموعة من المتطوعين للتخلص من القمامة المتناثرة في الشوارع. ينظف المتطوعون الشارع كل يوم على مدار أسابيع، ولكن لا تزال الشوارع قذرة. فيدركون أنهم لا يتعاملون مع الأسباب الجذرية للمشكلة بل مع مظاهرها وأثارها.

- يدير الميسر نقاشاً مفتوحاً حول الأسباب الجذرية للمشكلة والتي تجدر معالجتها مما يساعدهم على وضع استراتيجية لحل المشكلة من أساسها.
- يجمع الميسر ملاحظات النقاش على اللوح تحت عنوان: لماذا تبقى الشوارع قذرة وبالتالي ما هي الأسباب الجذرية للمشكلة. وتلخص الأسباب بما يلي:

- 1- يستمر الناس في رمي القمامة في الشوارع وينبع هذا من شعورهم المحدود بالانتماء وغياب الشعور بالمسؤولية تجاه مجتمعهم. إنهم يشعرون بالضعف وأن فرصهم قليلة للتأثير على صنع القرار المحلي. ولذلك توقفوا عن الاهتمام. لم تعد تعنيهم شؤون المجتمع العامة.
- 2- يفتقد الناس المعرفة حول المخاطر الصحية المرتبطة بالقذارة.
- 3- تهمل كل من وزارة الصحة والبلدية المشكلة، ولا تقومان بمسؤولياتهما في جمع القمامة، ولا يضعون حاويات للقمامة كما لا يعملون على رفع الوعي بالمخاطر الصحية المرتبطة بها.

### 4. معلومات إضافية للميسر:

تشكل روح العمل التطوعي أساس المشاركة المدنية. والعمل التطوعي هو أي نشاط ينطوي على إنفاق الوقت، وبدون أجر، للقيام بعمل يفيد البيئة أو الأفراد أو الجماعات، ويمكنه أن يأخذ أشكالاً مختلفة، مثل تنظم أنشطة رياضية للأطفال أو تعلم الإسعافات الأولية أو تثقيف الأقران أو المشاركة في برلمان الشباب أو الدفاع عن حقوق الإنسان أو المشاركة في منظمة محلية. فيكون العمل التطوعي خياراً حراً يتخذه المرء. وهناك ثلاث مجموعات من العوامل التي تؤثر على مستوى مشاركة المتطوع وهي: الموارد، وتتعلق بالوضع الاقتصادي، والخلفية الاجتماعية، والجنس والخلفية التعليمية والتي يمكن أن تؤثر على حرية الشخص في التنقل، ومقدار وقت الفراغ وإمكانية الالتزام. وتشكل المعلومات المجموعة الثانية من العوامل التي تؤثر بشدة على مشاركة المتطوعين، إذ يحتاج الناس إلى المعرفة والمعلومات الصحيحة حول إمكانيات المشاركة في تناول قضية معينة، إضافة إلى المعلومات الصحيحة حول القضية نفسها. أما مجموعة العوامل الثالثة فهي الدوافع التي تتمثل بالتجارب الإيجابية السابقة، والإيمان بإحداث التغيير، وشعور المرء بأنه جزء من حركة مشتركة. وعند النظر في العوامل المذكورة أعلاه التي تؤثر على مشاركة المتطوع، فإنه من الواضح أن بعض هذه العوامل ليست في متناول يديك. لا يمكنك تحسين الوضع الاقتصادي لأحد المتطوعين المحتملين. ولكن يمكنك العمل على فتح "مساحات مختلفة للعمل" وإيجاد سبل مبتكرة لإشراك الناس ذوي الدوافع، والخلفيات، والفرص المختلفة.

والمكون الرئيسي الثاني للمشاركة المدنية هو قوة العمل الجماعي، إذ يظل أثر التطوع الفردي، رغم أهميته، محدوداً ما لم يعمل المرء مع آخرين يحملون رؤية شبيهة لمجتمع أفضل. يساعد العمل الجماعي الشباب على تنظيم أنفسهم ورفع صوته من خلال الشبكات والائتلافات ويركز على تجميع نقاط القوة ووجهات النظر لتحقيق هدف مشترك. ويؤثر العمل الجماعي على عملية صنع القرار، وتحقيق الحقوق، أو حل قضية في المجتمع، أو محاربة التمييز عبر التنظيم والتحدث بصوت واحد.

أما المكون الرئيسي الثالث للمشاركة المدنية فهو العمل من منطلق حقوقي، يتخطى تغطية النقص في الخدمات إلى معالجة التقصير في تلبية الحقوق. ولذلك يثير الشباب القضية ويعالجونها مع من يتحملون المسؤولية عن إعمال هذا الحق بهدف تغيير جذري. ويكمل هذا الإجراء العمل التطوعي والعمل الجماعي. ولكن يجدر التنويه إلى أنه لا يمكن إحداث تغيير طويل الأمد ومستدام دون أن تكون الحقوق هي نقطة البداية. هذا يعني التركيز على مساءلة أصحاب المسؤولية. فعندما ينجح الشباب في إقناع الجهات المسؤولة باتخاذ إجراء بشأن انتهاك الحقوق، يكونون قد خطوا طريقهم نحو حل المشكلة وإعمال الحق - سواء الآن أو في المستقبل. وهذا ما يسمى النهج الحقوقي. ويجدر بنا، قبل أن نعمل على الحقوق، أن نفهم ما هو الحق وأن نعرف الجهات الفاعلة والآليات التي تؤثر على إحقاقه.

وحقوق الإنسان حقوق عالمية (تنطبق على جميع الناس)، غير قابلة للتجزئة (لا يمكن فصلها وهي مترابطة) وغير قابلة للتصرف (لا يمكن التنازل عنها، ولا يمكن إجبار الناس على التخلي عنها). وتم تحديد هذه الحقوق والحريات في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان (1948)، وأقرها عدد كبير من الدول والحكومات الوطنية. ويمثل هذا الإعلان "الاعتراف العالمي بأن الحقوق الأساسية والحريات الرئيسية أصيلة لجميع البشر، وغير قابلة للتصرف وتنطبق بالتساوي على الجميع". وبهذا المعنى، فإن المادة الأولى

- من الإعلان تنص على: "ولد جميع الناس أحراراً متساوين في الكرامة والحقوق، وقد وهبوا عقلاً وضميراً وعليهم أن يعامل بعضهم بعضاً بروح الإخاء." ونستطيع أن نميز ثلاث فئات مختلفة من الحقوق:
- **الحقوق المدنية والسياسية:** وهي حقوق المشاركة، كمواطن، في المجالات المدنية والسياسية من خلال الحريات الفردية مثل حرية التعبير، وحرية تكوين الجمعيات وحرية المعتقد. وبالتالي فمن حقك التواصل والتحدث بحرية حول القضايا التي تهتك.
- **الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية:** وهي ترتبط بالمساواة في المعاملة والظروف فينبغي على الدولة توفير فرص التعليم والرعاية الصحية الأساسية للجميع.
- **حقوق جماعية أو "حقوق تضامنية":** وهي حقوق مجموعات من الناس بدلاً من الأفراد. وتشمل حقوق الأقليات، والحق في التنمية، والحقوق البيئية والحق في السيادة وتقرير المصير.

وهناك ثلاثة أبعاد أساسية لتناول الحقوق وتوفيرها:

- **الجهة المسؤولة** وهم الأفراد والمؤسسات التي يجب أن تلتزم باحترام الحقوق وحمايتها وتفعيلها مثل الدولة والبرلمان والسلطة المحلية ومنظمات الإغاثة والسلطات التقليدية والدينية، والشركات، إلخ..
- **أصحاب الحق** وهم الملزمون بالمطالبة بحقوقهم وإلزام الجهات المسؤولة بتحمل المسؤولية. فكل الناس أصحاب حق، لكن بعض الجماعات تتأثر بشكل مباشر من انتهاكات حقوق الإنسان أكثر من غيرها. فالشباب المعوقون مثلاً لهم الحق في التعليم وتنمية قدراتهم مثل غيرهم.
- **الأسباب الجذرية** للمشكلات وانتهاكات حقوق الإنسان وهي الأسباب المؤدية إلى حجب الخدمة أو عدم المساواة. في معظم الأحيان تظهر الأسباب الجذرية تقصير الجهات المسؤولة في تحمل مسؤولياتها.

فالمشاركة المدنية إذن هي الأعمال الفردية والجماعية للنشطاء بهدف إحداث تغيير من خلال العمل على حل المشاكل وإحقاق الحقوق في مجتمعهم. وتتطلب مجموعة من الأدوات للعمل على تحديد القضية موضع البحث وتحليلها والعمل عليها والتأمل لاستخلاص الدروس وتعميم الفائدة.

## تأكيد الهوية والمسؤولية والتعامل مع الضغوط

هل أنت مستعد وقادر على:

- إظهار السلوك اللائق والمسؤول بالنسبة لنفسك؟
- توكيد حقك والعمل على إحقاقه؟
- السيطرة على أهدافك الشخصية ومستقبلك تحت الضغوط المحيطة؟
- تحمل مسؤوليتك في العمل على التغيير الإيجابي في مجتمعك؟

### 1. الموقف الحياتي:

التقت مجموعة من شباب إحدى المجتمعات وبدأت تراقب ما في مجتمعها من قضايا يمكن معالجتها بسهولة بحيث تصبح الحياة أفضل من الوضع الحالي. وقرر أفرادها العمل على مجموعة قضايا، وارتأوا قبل بدء العمل أن ينظموا زيارة للجهات المسؤولة لسؤالهم عن خططهم التنموية. ووقعت المشكلة، إذ اعتبر

المسؤولون سؤال الشباب غير مقبول ويتضمن الإساءة، وجاءت ردة فعلهم عنيفة في إصدار الأوامر لإيقاف نشاط الشباب وتم استدعاء الجهة المسؤولة عن تمكين الشباب في هذا العمل.

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

لنعد الآن مرة أخرى إلى فكرة العمل القائم على الحقوق والذي يؤثر في كيفية فهم تلبية الاحتياجات لأساسية للأفراد والجماعات في مجالات مثل الرعاية الصحية والتعليم، والحق في التمتع بحريات محددة والحق في الحماية من انتهاك هذه الحقوق. وهذا يعني أن الجهات المسؤولة عليها مسؤولية توفير هذه الحقوق والتأكد من تلبية هذه الاحتياجات. وهذا غير قابل للتفاوض. فالجهات المسؤولة لا تقدم لك معروفاً بتوفير المدرسة الابتدائية، وبتوفير العلاج ونظافة الشارع، فهي أساساً تقوم بواجباتها ومسؤوليتها. ومن خلال العمل القائم على الحقوق تتحرك أنت لتلبية احتياجات المجتمع بنفسك فتعتمد إلى توعية الجهات المسؤولة بمسؤوليتها، ودفعها إلى تغيير سلوكها. فبدلاً من جمع القمامة بنفسك، أنت تذكر البلدية بمسؤوليتها عن الحفاظ على نظافة الشوارع. وهذا يمكن أن يكون صعباً للغاية، ولكن عندما تنجح تكون قد انتقلت خطوة باتجاه حل المشكلة وإدراك الحق سواء الآن أو في المستقبل.

والعمل القائم على الحقوق لا يدور حول استعداد المسؤولين عن الحق ولا التأكد من أن احتياجاتك المحددة الخاصة بك قد تحققت أو أن مصلحتك المحددة قد تم تغطيتها في ميزانية البلدية السنوية. بل إن ذلك يتعلق بالمطالبة بالحقوق بتأن وعبر فتح قنوات الحوار نيابةً عن مجموعة من أصحاب الحقوق. فهل يمكنك التفكير في الحالات التي اكتسبت موقعاً أقوى فيها بسبب العمل الجماعي بهذه الطريقة؟

## 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

لفهم أهمية التمكين في التغيير الاجتماعي ولتحفيز المشاركين للتفكير بأولويات التغيير التي يسعون إليها. - ما معنى التمكين وما مدى ارتباطه بالتدريب والتغيير الاجتماعي؟ بماذا ستستخدم هذا التدريب والمعارف والمهارات والأدوات التي ستكتسبها من خلاله؟ يهدف هذا التدريب إلى تمكين الشباب ليكونوا عوامل للتغيير الإيجابي. ولكن التغيير الذي تسعون إليه يختلف من شخص لآخر.

### عنوان التغيير

- يوزع الميسر قصاصات ورقية ويطلب من كل من المشاركين أن يكتب على ورقته: "التغيير الذي يريد أن يراه في مجتمعه بعد عشر سنوات". سيكون لديهم بعض الوقت للتفكير ومن ثم للتشارك. - يطلب من الجميع أن يتجمعوا حول اللوح وكل يقرأ عنوانه للتغيير قبل أن يعلقه على اللوح.

### التغيير الاجتماعي عبر التمكين

- يقرأ النص اللاحق ويسأل المشاركون إذا كانت لديهم قصص شبيهة من حياتهم ونشاطهم.

### - قصة روزا باركس:

في أحد أيام عام 1955، استقلت امرأة الباص في ولاية مونتغمري في جنوب أمريكا. دفعت الأجرة وجلست في مقعد خال في الصف الأول من المقاعد الخلفية المخصصة للسود، بعد وسط الباص مباشرة وراء المقاعد العشرة المخصصة للركاب البيض. كانت روزا باركس امرأة سوداء، تعيش في زمان كان للبيض فيه امتيازات في الحقوق حيث لم يسمح للسود بتناول الطعام في نفس المطاعم أو حتى استخدام نفس الحمامات. وعومل السود كمواطنين من الدرجة الثانية يتم التمييز ضدهم في كل يوم. وكان على روزا

بموجب القانون أن تترك مقعدها متوجهة إلى مؤخرة الباص لتفسح المجال لرجل أبيض ليجلس ... ولكن في ذلك اليوم، رفضت التخلي عن مقعدها فخلقت فوضى عارمة، واستدعى سائق الباص الشرطة، التي قبضت على روزا لمخالفتها للقانون. ارتبط ذلك اليوم بروزا باركس التي تحدثت التمييز، وهب إلى مساندتها الكثيرون فامتنع السود في ولاية مونتغمري لما يقارب 400 يوما عن استخدام الباصات. وهذا يعني أن 40,000 من السود مشوا سيراً على الأقدام إلى أشغالهم لما يقارب 400 يوما. وأصبحت وقفة روزا رمزاً هاماً للتحرك من أجل حقوق السود في أمريكا.

لم تكن روزا باركس مجرد امرأة عادية قاومت قوانين التمييز العنصري. بل كانت طالبة في مدرسة هايلاندر الشعبية في ولاية تينيسي. ، حيث تلقى الشباب تعليمهم ليكونوا مواطنين فاعلين في المجتمع، فكانوا يناقشون قضايا المجتمع الذي يعيشون فيه وشكل المجتمع الذي يريدون أن يعيشوا فيه. وكان موضوع التمييز ضد السود من أهم ما ناقشوا في المدرسة. فكان معلمو مدرسة هايلاندر الشعبية يعتقدون أن أصحاب القضية هم من يحملون الحلول لها، إذ غالباً ما تكون الحاجة هي العنصر الأساسي في قدرة الناس على التصرف واكتساب المعرفة والأدوات اللازمة لتحقيق ما يسعون إليه. إنه مثال على التمكين الذي ينتج التغيير.

### علاقة التدريب بالتمكين

- من خلال التدريب، نستطيع تمكين الشباب لإحداث التغيير، ولكن لا يمكننا كمدرسين أن نحدث التغيير نيابة عنهم. إننا نستطيع من خلال التدريب تعزيز إيمان الشباب بذواتهم، وتوفير المعارف والمهارات والأدوات التي يحتاجونها ليصبحوا قادرين على الفعل. وبذلك يساهم التدريب في خلق التغيير الاجتماعي. يشكل التدريب أيضاً أداة لإبراز طرق جديدة في التفكير والعمل ولتغيير دور الشباب ولتثقيفهم للقيام بالفعل. فلنقرب ذلك أكثر إلى تجاربنا وواقعنا.
- ينقسم المشاركون إلى مجموعات ثلاثية لمناقشة السؤال: ما هو نوع التدريب الذي تحتاجه لخلق التغيير الذي تريد أن تحدثه؟
- يطلب من المشاركين بعض الأمثلة التي يودون مشاركتها مع المجموعة بأكملها

### كن متمكناً حتى في الظروف الصعبة

- نشاط مفيد للشباب الذين يجدون صعوبة في التحدث عن مشاعرهم (كسمة شخصية أو كرد فعل على حدث ما). لا يشجع النشاط المشاركين على تبادل الخبرات الشخصية ، بل على تبادل أمثلة عن الخبرات التي يمكن أن تؤدي إلى مشاعر معينة. فالتعرف على مشاعر مختلفة والتفريق بينها، أمر حاسم لتحملها واستعادة الإحساس بالسيطرة وتمكن الشاب من حياته.
- يطلب من المشاركين الجلوس في حلقة ويشرح الميسر: يعبر المرء عن مشاعره وعواطفه بعدة طرق: - يظهر شكل الجسم المشاعر الداخلية للشخص. فإذا وقف شاب مستقيم الظهر وفتح الراحتين مظهراً الإسترخاء والراحة. فماذا يعني ذلك؟ ويقف الميسر بهذه الطريقة وينتظر اقتراحات المشاركين ويتقبل كل الاقتراحات التي ترد. مع تذكيرهم بأنه ما من إجابة صحيحة واحدة. إذا استصعب المشاركون التوصل إلى اقتراحات، يمكنك إيضاح أن هذه الوقفة قد تكون إشارة للانفتاح والسعادة.
- عندما يظهر شخص النفور من اللمس أو يبدو بعيداً، فإن ذلك إشارة لأي مشاعر؟ ينتظر الميسر الاقتراحات من المشاركين. وإذا لزم الأمر، يضيف أن هذا السلوك قد يؤثر إلى عدم الثقة بالآخرين.
- تعكس تعابير الوجه الكثير من العواطف. فتسهل معرفة إذا ما كان الشخص سعيداً، إذ يعبر بالابتسام، كما يعبر عن الحزن بالبكاء. وتساعد العيون بشكل خاص لإظهار المشاعر. وقد تظهر الإيماءات أن الشخص يفكر في لحظة ما. هل يمكن لأحد المشاركين أن يعطي مثالا؟ وإن إيماء الرأس يدل على الإهتمام



بالحديث أو الموافقة على ما يقال، وعندما تصلب ذراعيك أثناء نقاش ما، فقد يعكس ذلك القلق وعدم الارتياح.

- سيتعرف المشاركون الآن على مشاعر الآخرين ويعبرون للآخرين عن مشاعر مختلفة لديهم.
- ينقسم المشاركون إلى مجموعات ثلاثية يساعد كل منهم الآخرين في مجموعته للتعبير بالإيماء عن أحد المشاعر التي يختارها.
- يطلب من المشاركين التجمع في حلقة واحدة مرة أخرى حيث يقوم كل مشارك بدوره بالتمثيل الصامت بمساعدة شريكه إذا تطلب الأمر وعلى الآخرين تخمين المشاعر. عندما يخمن أحد المشاركين بشكل صحيح، يسأله الميسر كيف عرف الجواب الصحيح. (يراعي الميسر أن تعرض المشاعر المرتبطة بالسعادة والحزن والإثارة والكبرياء واليأس والخوف والاستياء والغضب والاكتفاء واليأس واللامبالاة والملل والإذلال والحياء وخيبة الأمل والشعور بالأمان).
- بعد أن يمثل كل منهم دوره، يطلب الميسر من المشاركين أن يكتب كل منهم أحد المشاعر وتلصق على اللوح، ويشرح لهم أنه من المهم للذين ينتمون إلى مجموعة أن يتمكن الآخرون من رؤية مشاعرهم وفهمها.
- يشجع الميسر المناقشة بطرح الأسئلة التالية:
- كيف كان إحساسهم بالتعبير عن المشاعر المختلفة؟
- هل وجدوا صعوبة أكثر بالتعبير عن بعض المشاعر دون سواها؟ إذا كان الجواب نعم، لماذا؟
- ما هي المشاعر التي يمكن أن يساء فهمها؟ وماذا يحدث إذا أخطأنا في قراءة مشاعر الآخرين؟
- إذا لم تكن مشاعر أحدهم واضحة، كيف يمكننا تفادي سوء الفهم (نسأل الآخر، مثلاً، بما يحسه الآن) .
- لماذا تعتقد أن من المهم لك التعبير عن مشاعرك وفهم مشاعر الآخرين.
- يجلس المشاركون مرة ثالثة كحلقة حول الأوراق الملصقة ويمسك الميسر في كل مرة بطاقة ويطلب من المشاركين التفكير في الحالات والمواقف التي تولد هذا الشعور. يبدأ بالمشاعر اللطيفة مع تذكير المشاركين أنه لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة.
- يفعل الميسر الشيء نفسه مع بطاقات "المشاعر المزعجة"، مثل الخوف أو الغضب وهي مشاعر طبيعية وتخدم غرضاً مهماً لإعلامنا متى ينبغي أن نطلب الحماية أو ندافع عن أنفسنا.
- يشرح الميسر للمشاركين أنه من الطبيعي أن يتعامل الناس بطرق مختلفة مع كل وضعية. ويطلب من المشاركين التفكير في مواقف تعاملوا معها بمشاعر مختلفة ويشجع المناقشة والتفكير بطرح الأسئلة التالية:
- لماذا يصعب في بعض الأحيان إشراك الآخرين بمشاعرنا؟
- لماذا يستحسن السماح للآخرين بمعرفة مشاعرنا؟
- هل هناك حالات يكون من المناسب فيها أن تخفي مشاعرك؟

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

الحق مطلب نوجهه للآخرين، مثل حق التعبير عن الرأي أو الحق في عدم التعرض للأذى أو الإهانة. أما الواجب فهو مطلب يوجهه الآخرون لنا، مثل واجبنا بالآ نؤذي الآخرين أو نهينهم. وفي سياق المشاركة المدنية، ترتبط الحقوق والمسؤوليات بنا، كما ترتبط بالمشاركين الآخرين والمشروع والمجتمع المحلي ومنظمتنا... ورغم عدم وجود تحديد رسمي لحقوق المتطوعين ومسؤولياتهم، إلا أنه يمكن حصرها بالتالي:

#### - الحقوق:

- أن يعرفوا حقوقهم.
- أن يتم تدريبهم/ إعدادهم إن لزم الأمر وأن يكون هناك من يمكنهم التحدث إليه عن العمل.
- أن يحظوا بالاحترام و يعرفوا ما هو متوقع منهم ومن المسؤول عنهم



- أن يكونوا على اطلاع ويحصلوا على تغذية راجعة إيجابية وبناءة وأن يكونوا مؤمنين بما يقومون به
- أن يعرفوا أين يتجهون في حال حدوث مشاكل لطلب الدعم أو المساعدة.
- أن يتم التشاور معهم ويحظوا بالثقة وأن تحترم مشاعرهم وآراؤهم ومعتقداتهم الخاصة.
- أن يطلبوا إحداث تغييرات وألا يتحملوا مسؤولية مشاكل الآخرين أو تصرفاتهم.
- أن يتوفر لديهم معدات وأدوات مناسبة وتكون بيئة العمل آمنة..
- أن يقتربوا أخطاء ويتعلموا منها وأن يطرحوا أسئلة ويحصلوا على إجابات.
- ألا يتم التمييز ضدهم بسبب العرق أو الجنس أو الإعاقة أو السن، إلخ..
- أن يكون لديهم الحرية لتغيير آرائهم أو قراراتهم.

#### - أما المسؤوليات:

- أن يعرفوا حقوقهم ويعرفوا أهداف منظماتهم وقيمها ويحترموها.
- أن يحترموا اتفاقيتهم مع المنظمة والمتطوعين ويحترموا المواعيد ويُنجزوا المهام الموكلة إليهم
- أن يكونوا ذوي "عقلية منفتحة" فيتلقوا النقد البناء ويحترموا الآخرين ويقدموا التغذية الراجعة.
- أن يكونوا أهلاً للمسؤولية ويفوا بوعودهم ويطلبوا الدعم إن احتاجوه.

#### ما هو التمكين ؟

إنه عملية التحول من السلبية إلى المواطنة الفاعلة على المستوى الفردي. أما على مستوى المجتمع، فهو العمليات التي يمكن أن تؤدي بالجماعات المهمشة لتتمكن من المشاركة على قدم المساواة في مجتمعها. والتمكين يعزز موقع أصحاب الحقوق من المساواة والاندماج والمشاركة. أما نتائج التمكين فتشمل المشاركة النشطة والتنظيم والعمل للتغيير. فيسعى التدريب إلى تأهيل شباب ناشطين في تشكيل مستقبلهم والمجتمع الذي يعيشون فيه.

#### ولكن لماذا تمكين الشباب؟

لا يؤخذ الشباب على محمل الجد ولا يتم تمثيلهم في مناصب رئيسية في المجتمع الذي يهيمن عليه الجيل الأكبر سناً فيتحولون إلى أشخاص لا يثقون بقدراتهم الخاصة ولا يتوقعون الكثير من المجتمع المحيط. لذلك، فهم يحتاجون إلى الأدوات والمعارف والمهارات التي تشكل دوافع التغيير لديهم. حيث تمكنت روزا باركس من إحداث تغيير في المجتمع من خلال التعليم والتدريب الذين ساهما في بناء الثقة في قدرتها على رفض القهر الذي عاشته، فعملت على إظهار الحق وتوكيده.

## المهارات الإدراكية

### القدرة على التفكير الإبداعي والنقدي

هل أنت مستعد وقادر على:

- ↔ الحلم بواقع مختلف والتفكير بحلول غير مطروحة للقضايا.
- ↔ فهم الظواهر وتحليلها من موقف حقوقي وتطوير نظريتك الخاصة للتغيير.
- ↔ أعمال تفكيرك النقدي للتعامل مع المعلومات التي تردك.

## 1. الموقف الحياتي

أمضي معظم وقتي في مشاهدة التلفاز واللعب على الإنترنت والدرشة مع الأصدقاء والتواصل عبر الفيس بوك. ولكن إلى أي حد أتعامل مع تأثيرات وسائل الإعلام باستخدام التفكير النقدي، في هذا العالم المشبع بوسائل الإعلام. هل طورت لنفسك منظوراً واضحاً عن الحدود بين العالم الحقيقي وعالم الإعلام المحاك، حتى أكون مستهلكاً واعياً ومتنبهاً لوسائل الإعلام؟ وهل طورت لذاتي منظوراً للمجتمع الذي أريد؟

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

في هذا العالم المشبع بوسائل الإعلام لم يعد بإمكاننا تخيل أوقات الفراغ، أو المنزل، دون وسائل الإعلام وتكنولوجيات الاتصال، فتتدخل الاتصالات السلوكية واللاسلكية، والبث الإذاعي، والحوسبة والفيديو بقوة في حياتنا اليومية، مما يثير العديد من الأسئلة المتعلقة بمكانتها وتأثيرها علينا. عند تلقي المعلومات، سواء مباشرة من الناس أو عبر مشاهدة أخبار التلفزيون أو قراءة مقال أو الاستماع إلى الراديو، أو التواصل على الإنترنت، نحن بحاجة إلى أسئلة التي نستخدمها في تقييم ما نراه أو نسمعه:

- ما هو الهدف من وراء هذا الخبر أو هذه المعلومة؟
- من يوصل لي المعلومة ومن هم حلفاؤه أو ممولوه؟
- ما الموقف الذي سأكونه أو اتبناه بعد حصولي على هذه المعلومة؟
- هل لهذه المعلومة علاقة بالمتغيرات الأخرى الحاصلة؟ وهل يوجد انسجام بينها وبين بقية المتغيرات؟
- اين هي القوى المرئية وغير المرئية والخفية؟
- ما هي التقنيات المبتكرة التي استخدمت لجذب انتباهي؟
- كيف يفهم الأفراد المختلفين هذه الرسالة؟ الشاب والشابة الفقير والغني وأصحاب الديانات المختلفة؟
- ما هي أنماط الحياة والقيم ووجهات النظر الموجودة أو غير الموجودة في هذه الرسالة؟

## 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

### المرونة والإبداع

- لفهم أن تأكيد الذات والتفاوض لا يعمل في بعض الحالات
- يؤخذ المشاركون إلى مساحة مفتوحة واسعة حيث يمكنهم الصراخ من دون إزعاج أحد.
  - يخبرهم الميسر أنهم سيختبرون طريقتين في الحزم.
  - بداية، يتسابقوا ذهاباً وإياباً إلى معلم قريب ويوضح الميسر أن تأكيد الذات والمناقشة (أو النزاع) لا تكون ناجعة في بعض الحالات. ففي حال كنت مهدداً بالعنف مثلاً، يعتبر الهروب أفضل الخيارات.
  - ثم يطلب منهم دخول منافسة الصراخ، حيث ينتصر من يكون صوته الأعلى. وبعدها، يشرح الميسر أن الصراخ يكون أفضل طريقة للدفاع في بعض الحالات، وخاصة إذا وجد الكثيرون حولك في المكان. ومثال على ذلك حالة طفل يتعرض للتحرش من قبل شخص لا يعرفه.
  - اطلب من المشاركين طرح بعض الحالات وليوضحوا إذا ما كان يفيد فيها الهروب أو الصراخ، ولماذا.

### التوليد الإبداعي للأفكار

- ينقسم المشاركون إلى أربع مجموعات. ويطلب من كل مجموعة العثور على عشرين استخداماً على الأقل لإحدى هذه الأشياء: صحف قديمة أو علب المشروبات الغازية الفارغة أو الملاعقة أو صندوق كرتون الخ. يمكن للقائمة أن تضم الاستخدامات العادية لهذه الأشياء ويمكن للاقتراحات أن تكون خيالية، ولكن ينبغي أن تكون عملية.
- في المجموعة، يقول كل مشارك فكرته ويكتبها على اللوحة ثم تعرض كل مجموعة أفكارها بسرعة.
- يصير الميسر على توليد أفكار مبدعة باستخدام قواعد العصف الذهني، ويتدخل إذا لم يلتزموا بها.
- الفكرة هنا ليست الأفكار المبدعة في هذه المرحلة، بل حث المشاركين على ابتداع العديد من الأفكار تحت الضغط، وإفساح المجال لبعضهم البعض بإعطاء الفرصة لجميع أفراد المجموعة.
- يعطى المشاركون عشرين دقيقة ليعملوا في مجموعتين على تجميع العديد من الاقتراحات الخلاقة للإجابة على مسألة مطروحة مثل: كيف يمكننا زيادة التعاون بين المجموعات الشبابية المختلفة في منطقتنا؟. يؤكد الميسر أن التشديد هنا على عدد الإجابات أكثر من نوعيتها.
- للمشاركين أنفسهم اختيار طريقة توليد الأفكار بالعصف الذهني، إما باستخدام الأوراق الصغيرة اللاصقة أو بالخرائط الذهنية، أو على اللوح القلاب ...
- ينتقل الميسر بين المجموعتين مراعيًا أن تسير الأمور على ما يرام، ويسأل إذا كانوا بحاجة إلى أي مساعدة، أو إذا ما كان هناك أي نزاعات.

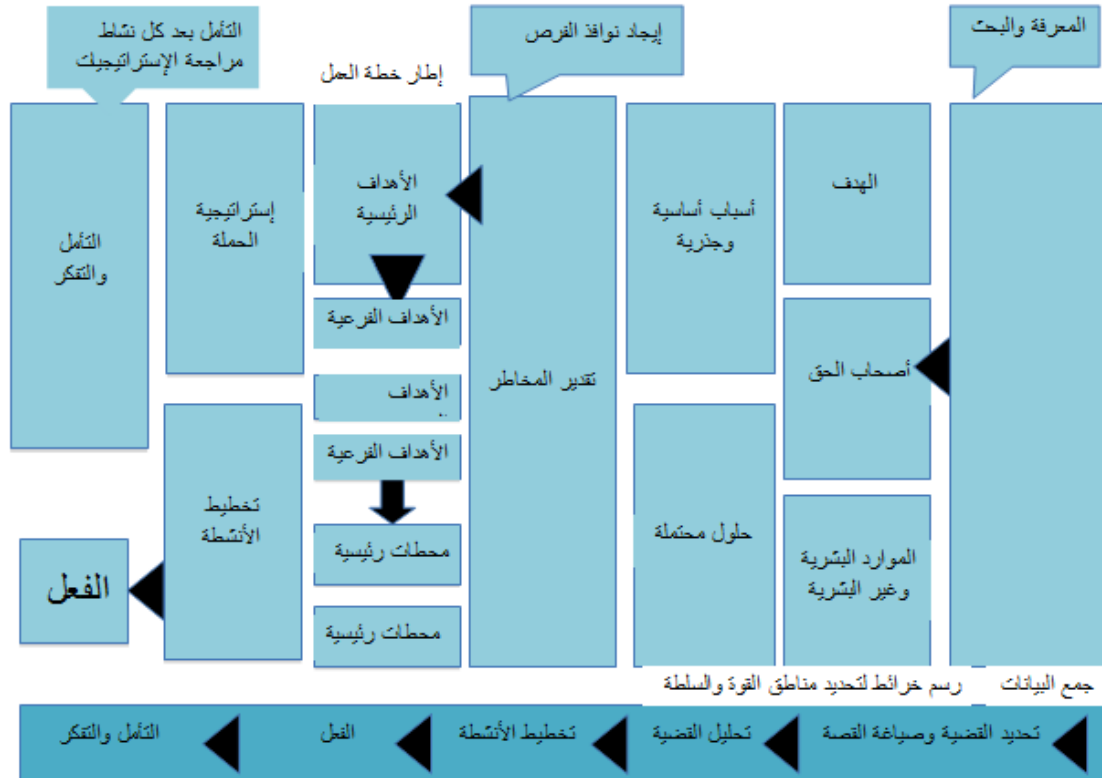
#### عرض الأفكار وبداية التخطيط

- تقدم كل مجموعة عرضها ويشجع الميسر المشاركين على المتابعة في استخدام بعض هذه الأفكار إذا وجدوها ملهمة وناجعة، لأن فكرة هذا النشاط هي إلهام المشاركين ودفعهم على التفكير بشكل خلاق وتطوير قدرتهم على توليد الأفكار وموقفهم من التفكير.
- بعدها يدعى المشاركون لتسمية الأفكار التي يودون أن يتابعوا العمل عليها، وتكتب هذه الأفكار على اللوح. بعد ذلك يناقش المشاركون معاً النقاط المساندة لكل فكرة على اللوح وتلك التي تدحضها إلى أن يستقر رأيهم على مجموعة من الأفكار.
- يختتم الميسر قائلاً نأمل من النشاط أن يكون قد نبهكم إلى التفكير في كيفية تحدي أنفسكم والشباب الآخرين من حولكم للتفكير بشكل أكثر إبداعاً.

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

- تتطلب المشاركة المدنية امتلاك الشاب بذاته أو من خلال المجموعة التي يعمل معها لنظريتهم الخاصة في التغيير المجتمعي الذين يسعون إليه، ليتمكنوا من تحديد القضية التي يريدون العمل عليها وتحليلها ومعرفة الأسباب الجذرية لها ومن ثم التفكير في كيفية تنفيذ التغيير ووضع خطة العمل. ولذلك يجب تحديد نقطة البداية للعمل بتحديد القضية التي نود معالجتها. وتتطلب معالجة القضايا طرح الأسئلة التالية:
- ما المشاكل أو الحقوق المنتهكة في مجتمعك؟
- ما هي المعلومات التي لدينا وما هي المعلومات التي نحتاج للتحقق منها؟
- ما هي الموارد التي لدينا للتصدي للقضية؟

في هذه الخطوة الأولى تحاول أساسا الحصول على صورة كاملة عن الوضع والقضية التي يمكن بعدها صياغة الرؤية لما نريد تغييره، ويعتبر اعتماد "نظرية التغيير" من أهم استخدامات التفكير النقدي في المشاركة المدنية. وتشمل نظرية التغيير **تحديد** القضايا التي ترغب في تغييرها و**تحليلها** بحيث تفهم أسبابها الجذرية، و**تعمل** على تغييرها. من المرجح أن يكون قد سبق لكم كمجموعة أن استخدمتم عناصر نظرية التغيير من دون التفكير فيها، ولكن مع ذلك، لا ضير من التفكير فيها كمجموعة وكتابتها، وذلك بهدف التنظيم الأفضل للنشاط. وعناصر نظرية التغيير هي تحديد القضية، تحليلها، العمل عليها والتأمل واستخراج الدروس المستفادة. يلخص الجدول التالي هذه العناصر:



أما التفكير الإبداعي فهو عبارة عن قابلية وسلوك ومسار. **القابلية:** هي القدرة على التخيل واختراع شيء جديد؛ القدرة على خلق أفكار جديدة بهدف التغيير، وإعادة تشكيل الأفكار الموجودة بطريقة لم يفكر بها أحد من قبل. راقب إبداع الاطفال أثناء اللعب قبل أن يطمس التعليم هذه القدرة ويتعلموا اعطاء الاجابة التي يريدونها المعلم أكثر من تطوير أفكار جديدة، ولكن الابداعية موجودة بداخلنا ويمكن تنشيطها وإيقاظها، وذلك عبر الالتزام بالابداعية واعطائها الوقت الكافي. **السلوك:** الابداع هو سلوك ايضا، يتطلب تقبل التغيير والتجديد والاستعداد للعب بالأفكار والمرونة في النظر للأمور، ثم خلق عادة الاستمتاع بالاشياء كما هي، بينما نعمل على طرق لتطويرها. الناس المبدعون مهوون لتقبل عدد محدود من الاشياء العادية. **المسار:** هو التنقل بين الأفكار الجديدة والمبتكرة والتشعب في التفكير على نحو يخلق علاقات جديدة ومختلفة لم يتم التفكير بها سابقاً، ويتكون ذلك من خلال إدخال التعديلات والتحسينات التدريجية إلى العمل.

فخلافاً للأساطير المحيطة بالإبداع والتي تزعم أنه يتم إنتاج أعمال التميز الإبداعي بضربة واحدة من الذكاء أو في نوبة من النشاط السريع لأن الشخص المبدع يعلم أن هناك دائماً مجالاً للتحسين. .

## تحليل القضايا

بعد رسم الخرائط لآثار قضية ما على المجتمع والمجموعات المختلفة داخله. يبدأ تقصي الأسباب الجذرية للمشكلة والنظر في علاقات السلطة التي تؤثر في المجتمع، وتليها خطوة التحليل لفهم المشكلة وأسبابها الجذرية والمسؤولين وأصحاب الحق وعلاقات القوة والحلول الممكنة. وبناء على التحليل، يمكن فهم ومعالجة علاقات السلطة على نحو يعالج الأسباب الجذرية بدلاً من مجرد التعامل مع العواقب السلبية، وذلك بالتركيز على الحقوق أكثر من الحاجات للتوصل إلى حلول ممكنة ومستدامة وبالتالي خلق أثر ملموس. غالباً ما يقفز الناشطون المتحمسون عن هذه الخطوة بسبب تسرعهم للبدء بالفعل. إلا أنه من المهم جداً فهم المشكلة وتحليلها بدقة وفهم الأسباب الجذرية لعدم توفير الخدمة أو اللامساواة، باستخدام أدوات ثلاث: "لكن لماذا" و"تحليل شجرة المشكلة" و"رسم خارطة المعنيين وسلطاتهم". كما تساعد "أصوات الأشباح" على استحضار الآراء المتنوعة.

فمثلاً، واحد من أسباب القصور في المواصلات العامة إلى الجامعة هو فشل المسؤولين عنها في توفير هذه الخدمة لأصحاب الحق فيها، أي طلاب الجامعة. وقد تكون الأسباب الجذرية محلية أي متعلقة بأمور مثل علاقات السلطة المحلية، أو انعدام المساءلة في عملية صنع القرار الخ. ويتضح في معظم الأحيان أن الأسباب الجذرية تتمحور حول تقصير المسؤولين في أداء مسؤولياتهم.

## اتخاذ القرار وحل المشكلات

هل أنت مستعد وقادر على:

- الانتظام مع شباب آخرين حول نظرية تغيير توجه مشاركتكم المدنية؟
- تحليل القضايا المجتمعية للوصول إلى جذور المشكلة؟

### 1. الموقف الحياتي

اجتمع وائل مع عدد من أصدقائه وصديقاته لتطوير مشروع لحل أزمة مواصلات طلبة الجامعة. ودون أن يسألوا أياً من طلاب وطالبات الجامعة عن رأيهم وأولوياتهم، بدأوا بالتواجد في مواقف الباصات لينظموا الحركة وأطلقوا حملة إعلامية تدعو الناس للتعاون مع الطلاب في التنقل من وإلى الجامعة. تعب الأصدقاء في مسعاهم وتعرضوا للكثير من الإزعاج والرفض، وكانت النتيجة أنهم نجحوا في تحسين الحال بنسبة لا تزيد عن عشرين بالمئة وذلك فقط أثناء تواجدهم في مواقف الباصات بأعداد كبيرة. ففي بعض الأحيان تكون وجهة نظر أصحاب الحق (طلبة الجامعة في هذه الحالة) حول المشكلة الأكثر إلحاحاً مختلفة عن وجهة نظرنا. بجانب ذلك، إذا أشركنا أصحاب الحقوق من البداية، سوف يشعر الجميع بملكية الحملة - وهذه نقطة انطلاق ممتازة لبدء العمل معاً. ويمكن أن يستغرق تحديد المشكلة بعض الوقت، ولكنه ضروري لبدء عملية التغيير.

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

تحتاج كناشط إجتماعي إلى أدوات من شأنها أن تساعدك على الفعل، جنباً إلى جنب مع زملائك من الشباب، مما يعزز أكثر فأكثر قدرتك معاً في إحداث التغيير في قضايا المجتمع. وتكمن الخطوة الأولى الهامة لنظرية التغيير في **تحديد** المشكلات أو انتهاكات الحقوق التي توجد في مجتمعك وكذلك الموارد الموجودة تحت تصرفك من أجل التصدي لها. ومن المهم جداً إشراك مجموعات مختلفة من مجتمعك وخاصة أصحاب الحق والمسؤولين تجاههم، وتقديم الدعم لهم في التعبير عن مخاوفهم. وقد تكون بعض الفئات أكثر عرضة للضرر من غيرها، فعلى سبيل المثال، قد تواجه امرأة شابة مشاكل في المواصلات مختلفة جداً مقارنة بالطالب الشاب. تعاون مع كل المعنيين لتحليل القضية وصولاً إلى جذورها وجمع المعلومات لرسم شجرة المشاكل من ثم اقتراح التدخلات الناجعة.

## 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

**ملاحظات للميسر عن استخلاص المعلومات والتغذية الراجعة:** وهما نهجان مهمان يحتاج الميسر إلى اعتمادهما خلال التدريب للاستفادة القصوى:

استخلاص المعلومات هي العملية التي تمكن المشاركين من التعلم من التجربة العملية. يبدأ النشاط بالتجربة الملموسة أو الفعل ثم التأمل والتفكير الذي يشمل التحليل وما شعرت وما لم تشعر به وماذا يعني ذلك بالنسبة لك ولماذا يحدث هذا وما الذي تعلمته؟ وما الذي أحسنت فعله؟ وهل واجهت سابقاً شيئاً من هذا القبيل؟ يتم التركيز هنا على تعلم استخدام ما تعلموه. وي طرح الميسر أسئلة من مثل: ما الذي ستفعله على نحو مختلف بناء على هذه التجربة؟ وهنا تكمن أهمية استخلاص المعلومات بعد كل نشاط بهدف التعلم من التدريب، فلا تجازف بترك المشاركين في متاهة فهم الفائدة التي جنوها من التدريب. ويستخدم استخلاص المعلومات عند الحاجة إليه، فلا يستخدم في كل دقيقة بل عندما يكون للنشاط عمق يستدعي التأمل والتفكير في التعلم وطرح الأسئلة الصحيحة في الوقت المناسب خلال عملية التعلم.

أما التغذية الراجعة فتساعد في تحسين المهارات الحالية وتعلم مهارات جديدة. وإعطاء التغذية الراجعة عملية حساسة للغاية، فقد تكون مدمرة إذا لم تتم بطريقة بناءة. كذلك، يجد الكثيرون صعوبة في تقبلها. ولكن تقع علينا جميعاً مسؤولية مساعدة بعضنا البعض والتعامل مع التغذية الراجعة كأداة للتعلم. ولذلك ينبغي الالتزام بعدة قواعد لإعطاء التغذية الراجعة وهي:

- الوصف وإعطاء الأمثلة. تستخدم صيغة: "رأيت أنك فعلت هذا ... وجعلني ذلك أشعر ... " (مجرد وصف ما رأيت وكيف جعلك تشعر، لأنها تجربتك الخاصة غير القابلة للتفاوض).
- لا تصدر أحكاماً أو تستخدم عبارات مثل "هذا غير صحيح" أو "هذا أمر جيد".
- تأكد أن الآخر يريد التغذية الراجعة. فتعطيها بوضوح وفي الوقت المناسب وبدون تأخير.
- التأكد من فهم الشخص الآخر لملاحظاتك.
- توجه الملاحظات بطريقة بناءة وبحيث تكون مفيدة مع عدم ذكر ما لا يمكن تغييره.

أما القواعد في تلقي التغذية الراجعة، فهي:

- تلقي التغذية الراجعة بصدق وإبلاغ الفريق الآخر عن إمكانياتك في تلقي انتقادات كثيرة.
- تعطى مساحة للشخص الذي يقدم ملاحظاته.
- تقبل الملاحظات برحابة صدر واعتبار التغذية الراجعة كانتقاد بناء ووسيلة للتحسين.
- اعتبارها فرصة لتطوير المهارات وتطوير إمكانية التأثير الإيجابي في المجموعة.

### التعلم من التجارب: نقل الطاولة

- لتسهيل استخلاص المعلومات والخبرات القائمة على التجربة وإعطاء التغذية الراجعة
- يضع الميسر على الأرض قطعة كرتون مقوى على شكل دائري مع حبال مربوطة على جانبيها ويضع عليها قنينة ماء بلاستيكية صغيرة وبعض دفاتر الملاحظات والأقلام.
- يطلب من بعض المشاركين أن يمسك كل منهم طرف أحد الحبال وينقلوا الطاولة إلى نهاية الغرفة ويرموا ما عليها في سلة المهملات. فإذا وقع أي غرض أثناء عبورهم الغرفة، تعاود المجموعة المحاولة. ثم يسأل الميسر الأسئلة التالية:

- ماذا فعلت؟ ماذا كان دورك؟
- ماذا كان شعورك في العمل مع المجموعة في المرة الأولى؟ ما الذي تغير تالياً؟
- هل واجهت في حياتك الفشل في العمل مع مجموعة بسبب عدم توزيع المهام ومناقشتها؟
- لو أعدت الكرة، ماذا تفعل؟ وما الخطوات التي تعتمد عليها للوصول إلى الهدف؟
- يطلب إعطاء التغذية الراجعة على النشاط بناء على القواعد السابقة والاستماع لها.
- يلخص الميسر النشاط، مذكراً المشاركين بالهدف من استخلاص الخبرة والتغذية الراجعة

### نظرية التغيير وتحديد القضية

- يوزع الميسر نسخة من نظرية التغيير على كل المشاركين ويعرضها لهم بتفاصيلها ويطلب منهم أن يدونوا كل على نسخته ما يتوصل له كل يوم في الورشة فيجمعوا بذلك عناصر التعلم كلها في مكان واحد.
- يخرج المشاركون في جولة لمدة نصف ساعة في محيط مكان انعقاد الورشة ويطلب منهم المراقبة والملاحظة وطرح الأسئلة حول ملاحظاتهم خلال الجولة، باختصار، يطلب منهم مراقبة كل ما يجري حولهم مفعلين فكرهم النقدي والتساؤل لديهم.
- عندما يعود المشاركون، تتم مناقشة ما يلي:
- ماذا رأيتم؟ ما رأيكم بما رأيتم؟ ما كان شعورك في الجولة؟ ما الذي أعجبك أو أثار تساؤلاتك؟
- بعد قضاء يومين في هذا المكان، ما الذي اختلف عنك بعد هذه الجولة؟
- حسناً، من منكم وجد قضية يجب العمل عليها وتغييرها؟ نحاول تحديد قضيتين أو ثلاث.
- سنعمل على هذه القضايا في نشاطنا اللاحق ولكن، هل تستطيع إعمال فكر النقدي خلال رحلتك إلى المنزل اليوم وتعود غداً بقضية أثارت حسك المدني؟
- لو أعدت الكرة، ماذا تفعل؟ وما الخطوات التي تعتمد عليها؟
- يختتم الميسر النشاط بالتأكيد أن على المشاركين أن يتمتعوا بأربعة عناصر تميزهم كناشطين في التغيير المجتمعي وهي (يمكن للميسر الرجوع لمقدمة الفصل من أجل تفاصيل أكثر):
- المعرفة بالقضايا المدنية والقدرة على استخدام هذه المعرفة في مواقف وظروف مختلفة.

- مهارات السلوك المدني في المجال الذهني والقدرة على تحديد قضايا تعني الشأن العام ووصفها وتحليلها، باستخدام مهارات محددة.
- مهارات السلوك المدني في مجال المشاركة، ومعرفة كيفية العمل من خلال مجموعة والحوار مع أصحاب القرار والتواصل بالكلام والكتابة والتخطيط.
- سلوك "الاستعداد المدني" ويشمل قيما وسلوكيات

### صياغة الرؤية:

لخلق رؤية مشتركة للتغيير

- تحتاج عندما تنشط إجتماعياً إلى تحديد رؤياك الخاصة لمجتمع أفضل، وتحتاج في العمل الجماعي أن تطور رؤية مشتركة مع المجموعة التي تعمل معها على قضية ما. وتساعد الرؤية الواضحة على نجاح المجموعة في خلق تغيير اجتماعي إيجابي، من خلال وضع الإطار لعملهم المشترك والمتناغم، وزيادة الدافعية والرغبة في السعي لما هو أفضل، كما تمد الفريق بالطاقة لمواجهة تحديات العمل وتحقيق الغايات.
- يوضح الميسر أن الرؤية هي عبارة مهمة حول المستقبل الذي تريده لمجتمعك، فعند سؤالك عن سبب نشاطك حول قضية ما، أو عن النتيجة التي تسعى إليها، تحتاج إلى الإجابة بعبارة بسيطة يتذكرونها أبداً.
- ويكتب على اللوح القلاب الكلمات التي غالبا ما تبدأ الرؤية بها، مثل: نريد أن نعيش في عالم ..... نريد أن نرى ..... نريد أن نجعل/ نخلق .... الخ. ويعطي مثلاً أو اثنين لعبارات رؤية لمشاريع تغيير مجتمعي.
- ينقسم المشاركون إلى مجموعات وتعمل كل منها على تطوير رؤية للقضية التي اختارت العمل عليها ولتكتب الرؤية وتعلق على نحو يمكنهم من الاسترشاد بها طوال الوقت.

### ولكن لماذا؟

- للعثور على الحل المناسب وتوفير الاستجابات الصحيحة نحتاج إلى تحري الأسباب الجذرية.
- يعرض الميسر تقنية "ولكن لماذا؟" ويعمل المشاركون في ثلاث مجموعات، كل على إحدى القضايا التي يتم تحديدها سابقاً ويعملون فيها تقنية "ولكن لماذا؟" على لوحة ورقية.
- لاستخلاص المعلومات، يسأل الميسر: كيف كان شعورك لاستخدام هذه الأداة؟ ما السهل فيها؟ ما الصعب فيها؟ كيف وأين يمكنك استخدام هذه الأداة؟
- بعدها يسأل الميسر لماذا ينبغي علينا تحديد الأسباب الجذرية للمشاكل؟ وتكتب الأفكار على اللوح (تضم الإجابات عادة: تحديد الحلول الحقيقية لمشكلة تتطلب معرفة الأسباب الحقيقية لها. أو يؤدي القيام بعمل دون تحديد العوامل التي تساهم في المشكلة إلى هدر في الجهود والموارد والوقت. ويكشف تحديد الأسباب الجذرية عن حلول متعددة للمشكلة ويسمح برؤية بدائل لم يتم التنبه لها من قبل، ويزيد من فرص اختيار الحل الأنسب، لأنك ستكتشف من خلال هذا النشاط العديد من جوانب المشكلة.

### تحليل شجرة الأسباب

لتحليل الأسباب الجذرية وللتمييز بين الجذور والآثار.



- ينقسم المشاركون إلى المجموعات السابقة وترسم كل مجموعة شجرة على اللوح القلاب وتكون الشجرة متشعبة الجذور تحت الأرض (الأسباب الجذرية) ومتشعبة الأغصان في الهواء (النتائج) ويطلب منهم كتابة القضية (التي عملوا عليها في النشاط السابق) على جذع الشجرة وإجراء تحليل الشجرة.
- يراجع المشاركون المشاهدات والمعلومات التي جمعوها عن القضية ويحددوا النقص الذي لديهم فيوفر لهم الميسر ذلك (لاحقاً سيستطيع المشاركون جمع هذه المعلومات بأنفسهم بأدوات البحث والمقابلة والخرائط).
- يطلب من المشاركين سرد كافة أسباب المشكلة التي لديهم ويشجعهم الميسر على استكشاف الأسباب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية للقضية، ويشمل ذلك المواقف والسلوك وعوامل أخرى. وعلى كل مشارك كتابة كل سبب من الأسباب التي يراها على بطاقة والاحتفاظ بها.
- تكون نقطة الإنطلاق في الجذع على مستوى الأرض، حيث يستذكر المشاركون تقنية "لكن لماذا" ويبدأون بالصاق ورقة على جذور شجرة المشكلة عندما تشكل جواباً للسؤال.
- تكرر نفس العملية للنتائج والعواقب حيث تنطلق من الجذع ولكنها تتوجه في الفروع نحو الأعلى. ويكون السؤال الموجه "ولذلك ماذا يحدث بعدها؟"
- ثم تطرح الأسئلة التالية للنقاش: هل كان النشاط صعباً؟ كيف اختلفت الشجرتان؟ ما القاعدة التي ارتكز عليها تحليلكم؟ ما المعرفة التي تحتاجونها؟ هل لعبت المفاهيم والأحكام المسبقة دوراً كبيراً في التحليل؟
- **ملاحظة للميسر:** يمثل الجذع القضية أو المشكلة، والجذور هي الأسباب وراء المشكلة والتي تتضمن دائماً سلوك بعض أصحاب المسؤولية في القضية. أما الأغصان فتشكل نتائج المشكلة وأثرها على مجتمعك وعلى أصحاب الحق خاصة، وتمثل الثمار الحلول المحتملة للمشكلة. وتساعد شجرة التحليل في معرفة كل الجوانب المتعلقة بالمشكلة من أسباب وآثار، وتعتبر الخطوة الأساس في وضع تصور ومقترحات حلول.

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

- تساعد **نظرية التغيير** في التعرف على القضية التي تريد العمل عليها وتحليلها ومعرفة الأسباب الجذرية لها، ومن ثم العمل عليها عن طريق تجميع شباب آخرين وصياغة رسالة للحملة وخطة عمل وتنفيذها ومن ثم التفكير والتأمل في ما أنجز وما يستدعي المزيد من العمل. يشكل تحديد القضية نقطة البداية للعمل، بتسليط الضوء على القضايا في المجتمع. قد يستغرق ذلك بعض الوقت، ولكنه ضروري للتأسيس لعملية تغيير ناجعة وإبراز الحقائق الملموسة. فيساعد تحديد القضية في صياغة رؤية لما نريد تغييره، من خلال:
  - تحسس المعطيات وتجميع المعلومات المتوفرة وتحديد المعلومات الإضافية التي نحتاجها؛
  - تحديد الموارد المتوفرة للتصدي للمشكلة؛
  - الحصول على صورة كاملة عن الوضع والقضية.
- ولمساعدتنا في تحديد القضية، نحتاج إلى ثلاث أدوات مختلفة، هي مهارات البحث (جمع البيانات) والمقابلات (طرح الأسئلة بطريقة جيدة) ورسم الخرائط (استخدام الرسم لتصوير وإبراز المعلومات). سنتطرق لهذه الأدوات في الجزء اللاحق من هذا الفصل.

نتحمل كقادة مسؤولية توضيح أو **تحديد الرؤية** طوال الوقت. لا يعني هذا اننا سنملي على الناس ما يفعلونه. بداية يجب ان نمتلك الرؤية الواضحة- ثم ان نكون قادرين أن نحكي قصة رؤيتنا ونكون أكثر تحديداً. فالفكرة وراء رواية القصة هي ان القصص تحدد قيمنا وبالتالي خياراتنا كبشر وتساعدنا ان نتحدث عن

وضع العالم كما هو عليه، ونضع مقابله العالم كما يجب ان يكون من وجهة نظرنا. والعوامل التي تجعل القصص ذات معنى هي التحديات التي يعيق عملنا، وكيف نتصرف حتى لا تصبح التحديات عوائق.

### تفيدنا القصص التي نرويها بالطريقة التالية:

1. توفر رؤى لوضعنا- وضع المشاريع التي نقوم بها أو الأساليب التي نتبعها.
2. توفر لنا معنى- القيمة الحقيقية وراء ما نفعله، فتلهم الناس ليتحركوا وفق أسباب ومشاعر
3. القصص تخلق تأثيراً منذ لحظة روايتها – ان يعي الناس لماذا نحن نعمل وسيفهمون لماذا عليهم ان يشاركونا العمل.

نعلم جميعاً اننا سنروي قصصاً مختلفة بناء على الوضع الذي نعيشه أو وجهة نظرنا. "لا نروي جميعاً القصص بطريقة واحدة. نحن نشكل قصصنا بناء على الناس الذين نريد أن نرويها لهم". وتزداد القصة وضوحاً كلما طرحت المزيد من الأسئلة. لذلك، علينا ان نأخذ ما يلي بعين الاعتبار:

- الجمهور: المتطوعون الذي يجب ان نتوجه إليهم، ماهي خبراتهم، عملهم التطوعي المستقبلي، ظروفهم الحياتية، مساحة الوقت المتوفرة لديهم ..... الخ
- القناة: ما هي حلقة الوصل الجيدة بيننا وبين المتطوعين؟
- تركيبة الجمهور أي الرأي العام حول هذه الرؤية. هل هناك ما يجب التنبيه له عندما نتواصل معهم. هل هناك تجربة سابقة لهذا الجمهور مع هذا النوع من القضايا. هل علينا توضيح موقفنا.

عندما يتم تحديد القضية، يباشر النشطاء برسم خريطة الآثار السلبية للمشكلة مستخدمين الأفكار التي جمعوها حول كيفية تأثير المشكلة على المجتمع والمجموعات المختلفة داخله. ومن ثم يعمدون إلى تتبع جذور أسباب المشكلة والنظر في علاقات القوة التي ربما تحافظ على استمرار المشكلة. ويمكن أحد الأبعاد الأساسية للعمل القائم على الحقوق في توجيه الانتباه للعمل على معالجة تلك الجذور وليس فقط التعامل مع الآثار السلبية وللوصول إلى الحلول المحتملة وبالتالي التأثير الكبير في معالجة القضية.

ولتحديد وتوضيح الأسباب الجذرية والنتائج والحلول الممكنة للمشاكل بهدف إحداث تغيير طويل الأمد، يتم اعتماد شجرة المشكلة. من خلال تحليل شجرة أسباب المشكلات، توضع كافة المعلومات التي جمعت عند تحديد القضايا وإجراء البحوث عليها في إطار منهجي. ويوضح الجذع المشكلة وتمثل الجذور أسباب المشكلة التي عادة ما تشمل الأسباب الجذرية ومنها سلوك بعض الجهات المسؤولة. أما الفروع فتتمثل الآثار المترتبة على هذه المشكلة - كيف تؤثر على مجتمعك وخاصة مجموعات محددة من أصحاب الحق. أخيراً تمثل الثمار على الشجرة الحلول المحتملة للمشكلة. وعند إعداد الشجرة، يتوجب أخذ رأي مجموعة متنوعة من الناس وتجاربهم بعين الاعتبار لتقييم الآثار، مع مراعاة الاختلاف بين الشباب والشبان.

ولإلقاء الضوء على الأسباب الجذرية لمعاناة طلاب الجامعة مع المواصلات. نسأل لماذا يواجه الطلبة مشكلة في المواصلات؟ و لماذا يحدث هذا الانتهاك؟، لماذا الحال على ما هو عليه ؟ ومن كل إجابة، نستخرج سؤالاً جديداً، فالاجابات الأولى ستختلف حتماً عن الاجابات النهائية التي تعالج السبب الجذري

- الحقيقي للمشكلة. هذه طريقة جيدة وبسيطة لتسليط الضوء على الأبعاد المختلفة والأسباب الجذرية للمشكلة. فتأتي الإجابات على "صعوبة مواصلات طلاب الجامعة" كالتالي:
- لماذا؟ بسبب الازدحام الشديد في مواعيد الصفوف ونهاية الدوام.
  - لماذا؟ بسبب عدم توفر أعداد كافية من الباصات وتزامن الشبان وإقصاء البنات.
  - لماذا؟ لأن أجرة الباصات العامة تساوي نصف أجرة الباصات الخاصة.
  - لماذا في مدينتنا؟ لأن أعداد الطلاب كبيرة وسائقي الباصات العامة غير متعاونين والشبان يأتون باكراً ويحجزون الأماكن لأصدقائهم الذين يتدافعون من النوافذ.
  - ولكن لماذا لا تتدخل شرطة السير وإدارة الجامعة؟ لتوفر البديل بالباصات الخاصة.
  - لماذا لا تكون تعرفه الباصات الخاصة مخفضة للطلاب؟ يملك الشركة ابن المحافظ. وهكذا...
- ## المهارات الإجتماعية:

### الاصغاء والتواصل

هل تستطيع:

- ⇨ جمع كل المعلومات التي تريد بسهولة؟
- ⇨ إدارة عصف ذهني أو مقابلة تحقق أهدافها؟
- ⇨ صياغة الأسئلة بوضوح ومنطق تسلسلي؟
- ⇨ توجيه واستقبال التغذية الراجعة؟
- ⇨ التحقق من صحة ودقة المعلومات الواردة وتقدير الأهداف الموجهة لها؟

#### 1. الموقف الحياتي

عندما يغضب علاء يفقد أعصابه، ويوصل المشكلة إلى تبادل للكلمات بينه وبين الآخرين، مما أدى إلى تعرضه وغيره للاصابة مرتين خلال العام الماضي. طلبت الإدارة من الأخصائي الاجتماعي مساعدة علاء في تغيير سلوكه، وإلا سيطرده من المدرسة. بدأ علاء يفهم سلوكه ومشاعره وأمنيته على نحو أفضل، وطور تدريباً نظاماً لمراقبة الذات وضبطها وطرقاً جديدة للتعامل مع النزاعات والغضب.

#### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة جيدة للتواصل باتجاهين، وتجميع المعلومات وتحديد القضايا والتشبيك من أجل العمل، وخاصة العمل واسع النطاق. يمكنك أيضاً استخدام هذه الوسائل لإيصال رسالة للجهات المسؤولة وأصحاب الحق، فهذه الوسائل إمكانات التأثير ككرة الثلج. ولكن ماذا يفيد كل منها؟ الفيسبوك، واليوتيوب، والتويتر معروفة جداً. ولكن باستخدام تطبيقات واتس أب، وفاير، وسكايب أو إنستاجرام التي يستخدمها أصلاً الملايين من الناس، تتعزز إمكانية نشر رسائل حملتك والتفاعل حولها عن طريق التحدث، وجمع الآراء والمشاركة والتبادل. ورغم أن البريد الإلكتروني وسيلة قديمة قليلاً، إلا أن رسائله لا تزال أداة قيمة. ويتطلب الفيديو على الانترنت القليل من العمل الإضافي لإنتاج شيء بسيط وهاذف يستخدم كوسيلة لرفع مستوى الوعي أو لإقناع الجهات المسؤولة لاتخاذ الإجراءات اللازمة. فأصوات المرضى هو مثال جيد لمشروع رواية القصص الرقمية ومن ثم التأثير على الأطباء، والمديرين وصناع القرار. أما

**المدونات:** فتنطلب التزاماً أكبر، يمكنك من نشر الأخبار أولاً بأول عن قضيتك. يمكنك أيضاً استخدام وسائل إعلام محلية فعالة لنشر رسالتك من مثل الصحف أو الراديو المحلي. ويعتبر الفرز (storification) إحدى خدمات التواصل الاجتماعي الذي تستخدم للبحث وجمع كل العناصر المتوفرة حول موضوع أو حدث، أو قضية، من عدة شبكات اجتماعية. يساعد ذلك في صنع قصة باستخدام جميع العناصر. هذا الموقع يجمع لك كما مهما من المعلومات والتعليقات والعناصر من تويتر، والفيسبوك وإينستاجرام. يمكنك إعادة ترتيب العناصر، ووضعها في وضع جدول زمني لقصة.

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

#### سلسلة الأسئلة

- يعرض الميسر المقابلة ومرحلة الإعداد لها وإجرائها. ثم يقسم المشاركون إلى 3 مجموعات تعمل كل منها لدقائق على استعراض القصايا التي تعرضوا لها خلال ورشة العمل لاعتمادها في النشاط التالي والعمل على تحديدها وتجميع المعلومات عنها بالمقابلة وبرسم الخرائط.
- بعدها يعرض الميسر سلسلة الأسئلة ويمر بالتفصيل على كل حلقة منها. ثم يوضح أهداف وأساليب إعطاء التغذية الراجعة.
- نختبر في هذا النشاط نوعاً آخر من عمل المجموعات، فيطلب الميسر من كل مجموعة أن تعد الأسئلة المناسبة للمجموعة وفقاً لسلسلة الأسئلة. (رسم سلسلة الأسئلة)
- قبل المقابلة، يتوزع أعضاء المجموعة الأسئلة التي سيطرحونها فيما بينهم، وتحدد المجموعة المستجيبة دور كل من أفرادها في الإجابة وتقرر مجموعة المراقبة أدوار أفرادها في إعطاء التغذية الراجعة.
- تتم المقابلات كالتالي: تقابل المجموعة 1 المجموعة 2 بينما تراقب المجموعة 3 المقابلة لإعطاء التغذية الراجعة، ثم تقابل المجموعة 2 المجموعة 3 وتراقب المجموعة 1 للتغذية الراجعة، ثم تقابل المجموعة 3 المجموعة 1 وتراقب المجموعة 2 للتغذية الراجعة.
- يستخلص الميسر المعلومات في نهاية الجلسة بطرح الأسئلة التالية: كيف شعرتم أثناء طرح الأسئلة وكيف شعرتم أثناء الإجابة؟ كيف كان إعطاء التغذية الراجعة؟
- ويختتم النشاط بأن يؤكد الميسر على أهمية جمع المعلومات وإجراء المقابلات لتحديد القضية التي سنعمل على معالجتها، وتذكيرهم بالأدوات التي تعرفنا عليها أي المقابلات وسلسلة الأسئلة.

#### الإعداد للمقابلة

- يطلب من كل مشارك كتابة قائمة بأسماء الناس الذين يحتاج إلى مقابلتهم وموضوع المقابلة والاسباب التي تستدعي مقابلة كل منهم وما الذي يتوقعون تحصيله؟ وأين يريد مقابلة كل منهم؟
- يطلب من أفراد كل مجموعة مقارنة إجاباتهم والاستفادة من ملاحظات بعضهم البعض.
- ثم يطلب من كل مشارك اختيار أحد الأشخاص من قائمة الذين سيقابلهم وأن يعد عشرة أسئلة لهذا الشخص مستفيداً من النشاط السابق
- في مجموعات ثنائية يطرح كل منهم أسئلته على الثاني ويشجعهم الميسر لطرح أسئلة متابعة مثل "لماذا؟"
- تناقش التجربة ويراجع كل منهم أسئلته ويعطيهم الميسر الوقت الكافي للتفكير بأسئلة جيدة.

## رسم خارطة القضية

- بعد التذكير بالخارطة الذهنية وأهمية الخرائط للتمثيل البصري للمعلومات، يطلب الميسر من المشاركين تحديد واحدة من القضايا والعمل على اكتشاف كل ما له صلة بالموضوع بالاستناد إلى مقابلات النشاط السابق، ويشمل ذلك (ولكن لا يقتصر على):

- من هم أصحاب الحق؟ ما المعلومات المتوفرة عنهم؟ وكم عدد الناس المتأثرين بالقضية؟
- من هم المجموعات المختلفة التي قابلتها أو تلك التي ترغب في مقابلتها؟
- أسباب المشكلة وعواقبها والحلول المحتملة والموارد المتوفرة، أفرادا ومؤسسات وموارد مالية.
- الحقوق أو القوانين المتعلقة بالقضية المحددة.
- الجهات والمؤسسات الرئيسية المسؤولة عن ضمان هذه الحقوق .
- تناقش الأسئلة التالية: كيف وجدتم رسم الخرائط؟ ما الذي وجدته مثيراً للاهتمام في هذا الأسلوب؟ هل تبينت من خلال النشاط الحاجة إلى إجراء بحث على مواضيع أخرى؟
- يذكر بأنه إضافة إلى المقابلات، يمكن اللجوء إلى أدوات البحث الأخرى في تجميع المعلومات، إذ يفيد البحث في تحديد وتعريف المسألة بوضوح، فتساعد البحوث بجمع المعلومات لفهم القضية بحيث يمكن العمل عليها بطريقة أفضل. وتكمن الخطوة الأولى في توضيح عنوان البحث، مما يساعدنا على استقطاب الآخرين للانضمام للعمل الجماعي. من المهم جداً فهم سبب وجود المشكلة في المقام الأول، لنتمكن من التفكير في ذلك التغيير. ويكون تقرير البحث مهماً للغاية لتوثيق جميع المعلومات التي يتم جمعها وتنقيحها للتأكد من وجود حاجة إلى مزيد من المعلومات وتحديد الأولويات والتحقق من الموارد.
- تختتم الجلسة بالعودة إلى جدول نظرية التغيير ليحدد المشاركون أين وصلوا فيها.

## أسئلة لتحليل الرسائل الإعلامية

- يوزع الميسر مجموعة من الرسائل الإعلامية المكتوبة أو المرئية أو المسموعة (بعضها من اليوتيوب أو الفيسبوك أو الصحف، إلخ..). ويطلب من المشاركين الإجابة على القضايا التالية في مجموعات ثلاثية، وتناقش بعدها الإجابات في المجموعة الكبيرة:

### 1. الجمهور ومعدو المادة الإعلامية:

- معدو المادة الإعلامية: من أصدر المادة؟
- الغرض من المادة: لماذا بثت؟ ومن هو الجمهور المستهدف (وكيف تعرف ذلك)؟
- مالياً: من الذي دفع تكاليفها؟
- الأثر: من المستفيد من هذه المادة؟ ومن الذي قد يتعرض للأذى منها؟ ولماذا قد تهمني؟
- الاستجابة: ما أنواع الأفعال التي قد انفضها بالاستجابة لهذه المادة الإعلامية؟

### 2. الرسائل والمعاني:

- المحتوى: ما الذي تتعرض له المادة الإعلامية (وما الذي يجعلك تعتقد ذلك)؟ ما هي الأفكار والقيم والمعلومات وجهة نظر التي تعلنها المادة؟ وتلك التي تحملها بشكل ضمني؟ هل من معلومات وقيم وأفكار تهمننا معرفتها ولم تعكسها المادة؟
- التقنيات: ما التقنيات المستخدمة؟ لماذا استخدمت هذه دون سواها؟ كيف تم إيصال المادة؟

- التفسيرات: كيف يمكن أن تفهم المادة الإعلامية بشكل مختلف من قبل أشخاص مختلفين؟ كيف أفسرها؟ وماذا أفهم أكثر عن ذاتي من خلال ردة فعلي أو تفسيري وفهمي لها؟

### 3. التمثيل والواقع:

- السياق: متى تم إعداد المادة وإصدارها؟ أين وكيف تم نشرها للجمهور؟
- المصادقية: هل تمثل المادة الإعلامية حقيقة واقعة أو رأيا، أو أي شيء آخر؟ ما مدى مصداقيتها (وما الذي يجعلك تعتقد ذلك)؟ ما هي مصادر المعلومات أو الأفكار أو التأكيدات؟
- يسأل الميسر المشاركين ما إذا كانوا يخضعون الرسائل التي تصلهم من الإعلام وخاصة وسائل التواصل الاجتماعي لمثل هذه التساؤلات وما الغرض من ذلك؟ ويذكرهم بالقصة التي ظهرت على الفيسبوك لامرأة تحولت إلى كلبة بسبب الكفر أو يطلب منهم إعطاء أمثلة في هذا الإطار.

### وسائل التواصل عبر الإنترنت

لفهم أهمية التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت

- يوزع الميسر أوراقاً على الحائط تحمل كل منها إسم إحدى وسائل التواصل عبر الإنترنت (موقع على الفيسبوك/ تويتر/ يوتيوب/ مدونة / صفحة إنترنت / واتس أب/ إنستغرام/ غيرها).
- يطلب من المشاركين أن يملأوا على الأوراق ويكتبوا عليها استخدام كل وسيلة تواصل.
- ملاحظات للميسر: مثلاً فإن الموقع الشخصي على الفيسبوك يشكل مكاناً جيداً للتواصل مع الأصدقاء والزملاء المقربين في الجامعة، ومشاركاتهم ملفات وفيديو. ويمكنك أن تقرر إذا أردته أن يكون مهنيّاً أو شخصياً. وهو موقع يتيح لجمهورك الحوار معك ونشر أشياء جديدة للحفاظ على حيوية الموقع، ولكن لا تبالغ فيه لأن الناس تنزعج من كثرة النشر. أما التويتر فيفيد الرسائل القصيرة جداً ويعتبر مكاناً لتبادل أسئلة الفيديو والمواد، مع إضافة تعليقات قصيرة. تويتر هو المكان المناسب لقراءة وتبادل آخر الأحداث والأخبار. واليوتيوب موقع يحمل 48 ساعة من الفيديو في كل ساعة تمر، فهو مكان جيد للبحث عن برامج تعليمية وأشرطة الفيديو أو مقاطع مضحكة أو أخبار. ويمكنك التحميل بنفسك إلا أن المشاهدات تبقى محدودة، فحتاج إلى منابر اجتماعية أخرى إذا ما كنت تسعى إلى مشاهدة واسعة النطاق. أما المدونة أو البلوغ (المشتقة من Web log) فهو موقع شخصي لمشاركة القصص والتعليقات عن الموضوعات ذات الصلة بك أو بمنظمتك ويسمح بنشر سجلات أطول مما يسمح به الفيسبوك أو التويتر.
- يلخص الميسر ما يكتب على الأوراق ويضيف ما ينقص، ثم يطرح للنقاش سؤالاً عن كيفية استخدام هذه الوسائل في مشاريع التغيير التي نعمل عليها كمجموعات شبابية؟
- تستخلص المعلومات ويؤكد الميسر أن هذه الوسائل قد تهدر أوقات الفراغ أو قد توظف في البناء الشخصي والمجتمعي. فهي توفر فرصاً ل:

- تشارك المساهمات وردود الفعل فتطمس الخط الفاصل بين وسائل الإعلام والجمهور
- الانفتاح، إذ تشجع التصويت والتعليقات وتبادل المعلومات.
- المحادثة فتتخطى "البث" (المحتوى المنقول للجمهور) وتعمل في اتجاهين
- خلق مجتمعات تربطها مصالح مشتركة، مثل حب التصوير الفوتوغرافي، أو قضية مجتمعية أو برنامج تلفزيوني مما يسمح بتشكيل التواصل بسرعة وفعالية
- الروابط التي توفرها بالاستفادة من وصلات إلى مواقع وموارد وأشخاص آخرين.

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

تشمل أدوات جمع المعلومات مقابلات الأقران وأصحاب المصلحة ومجموعات النقاش المركز والبحث على الإنترنت والاستبيانات البريد الإلكتروني. وتعتبر المقابلات خط الأساس الأولي للتعرف على الوضع القائم وتحديد المشاكل التي يواجهها الناس في المجتمع، كما تفيد سماع وجهات النظر المختلفة. ويمكن أن تكون المقابلات فردية أو في مجموعات النقاش المركز حيث يطرح السؤال نفسه على مجموعة من الأشخاص. وتكمن المهارة في المقابلة في صياغة أسئلة جيدة عن طريق كتابة استبيان يساعد أثناء إجراء المقابلة. ولتحصيل أفضل النتائج من المقابلة، يراعى في مرحلتها التخطيط وإجراء المقابلات ما يلي:

1. خلال التخطيط يتم البحث عن معلومات وتشكيل معرفة أساسية عن الموضوع حتى يكون تصميم المقابلة مكتملاً، فلا تسرع إلى مقابلة المحافظ وتسأله عن الفترة التي قضاها في منصبه، وهو ما يمكنك معرفته من مصادر مكتوبة، بل تطرح عليه الأسئلة التي لن تحصل على إجابة عليها من مصادر أخرى. ويستحسن مقابلة أناس من خلفيات مختلفة، يكون بينهم عدد من الشباب النشطاء لتكتمل عندك الصورة.
2. عند إجراء المقابلة: تحمل قائمة بأسئلة المقابلة الأساسية مع المرونة والاستعداد للارتجال والتكيف حيث تدعو الحاجة. وتختتم المقابلة بسؤال ما إذا كان هناك أي أمور أخرى يرغبون في إضافتها. ويفيد التوثيق الدقيق لمجريات المقابلة في إمكانية الرجوع إليها أثناء التحليل والتأكد مما إذا كان من تقبله يفضل عدم ذكر اسمه عند الحديث عن المعلومات التي قدمها للمقابلة.

#### سلسلة الأسئلة:

- إن إعداد الأسئلة المناسبة وطرحها بالترتيب الذي يفيد البحث يفتح آفاقاً للوصول إلى قضايا جديدة وآراء مختلفة. تعد الأسئلة بحيث تمر في أربع حلقات تبني كل منها على الأخرى، وهي حلقة التحقيق والتدقيق فالتفكير / الاحتمالات فالاستنتاج. وتعني أول حلقتين، أي التحقيق والتدقيق، بتحصيل وجهة نظر الضيف بقضية ما، أما الحلقتان التاليتان فتعنيان بالاحتمالات والاستنتاج والبدائل، وتختلف الأسئلة بحسب الحلقات:
1. **التحقيق:** ويهدف إلى فهم القضية من وجهة نظر من نقابله، فتطرح كل الأسئلة لجمع الحقائق والحصول على لمحة عامة. وتلعب هنا دور المحقق عند مقابلة الشهود للحصول على روايتهم الخاصة لقضية ما، مثل من الذي شارك؟ وأين كنت حينها؟ وماذا حدث ومتى؟ وكيف حدث ذلك؟ وكيف تفسر ما حدث؟
  2. **التدقيق أو الفضول:** فيظهر فضول من يجري المقابلة، بنظره إلى الموقف من زوايا أخرى، عبر:
    - دفع الضيف إلى النظر إلى المسألة من وجهة نظر الآخرين، فتطرح أسئلة مثل، من المعنيون بالقضية؟ ماذا تتوقع أن يكون موقف منظمات المجتمع المدني المحلية من ذلك؟
    - أسئلة تدفعه إلى التقييم والمقارنة، مثل: ما أفضل أو أسوأ ما في تعاون المجموعات الشبابية مع بعضها البعض؟ تتضمن الحلقة أسئلة عن الفروقات والسياقات الأخرى.
    - أسئلة تساعد في استكشاف رموز واستعارات الضيف والعلاقة بين الجهات المعنية بالقضية.
- في هذه المرحلة يلعب الذي يجري المقابلة دور عالم الأنثروبولوجيا الذي يدرس الناس من خلال التماهي مع حالتهم وموقعهم وفهم علاقاتهم مع الجهات أو الجماعات الأخرى لمحاولة فهم لماذا يتصرفون بالطريقة التي يتصرفون بها. ويسأل عن الإجابات أكثر من السلبات.

3. **التفكر أو الإحتمالات:** ليستكشف من يجري المقابلة الاحتمالات في ما يتعلق بالقضية. فيسأل عن النتائج التي تترتب على كل من الإحتمالات. يلعب مجري المقابلة هنا دور الباحث في المستقبل الذي يتنبأ بنتيجة التوجهات المختلفة والأحلام والعقبات، فتطرح أسئلة: ما الأفضل..؟ ما الأسوأ..؟ ماذا يحدث لو...؟.

4. **الاستنتاج:** وتعمل الحلقة على التوصل إلى قرار، فيطلب مجري المقابلة من الضيف تحديد خياره المفضل من ضمن الاحتمالات المختلفة المتوفرة لمستقبل القضية. لا يتلاعب مجري المقابلة في اختيار الضيف لما يتناسب مع قناعاته الخاصة، بل يتقبل النتيجة أيّاً كانت، فيلعب دور القبطان الذي يساعد في تحديد المسار ويسأله عما يود فعله؟ ومتى؟ وكيف سيدعو الآخرين للعمل معه؟.

يساعد التسلسل المنطقي للأسئلة وإيفاء كل حلقة حقها من الوقت، عبر الحلقات الأربع بحسب الترتيب أعلاه، في تحسين نوعية الأسئلة وانسيابها خلال المقابلة. ويمكن دائماً العودة إلى أسئلة سابقة، إذا دعت الحاجة.

## قبول الآخر وتوكيد الذات والتفاوض

- ⇨ يتفاعل مع الآخرين ويحاولهم ويقبل بهم على ما هم عليه.
- ⇨ يتفاوض للوصول إلى تلبية الحقوق.
- ⇨ يتفاعل بإيجابية وتأثير مع المسؤولين عن الحقوق.

### 1. الموقف الحياتي

في المجموعة، تجد ثلاثة أشخاص دائمي النشاط أما الآخرون، فرغم التحاقهم طوعياً بالمبادرة، إلا أنهم لا يقدمون الكثير ولا يبادرون. إنني أشعر أنهم عبء على المجموعة ولا يشكل وجودهم سوى زيادة في العدد.

### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

- يعمل الناشط الإجتماعي دائماً مع فريقه على توليد الأفكار بهدف اتخاذ القرار، مع مراعاة عدم تهميش أي شخص داخل المجموعة. ويعتبر التيسير من أهم الأدوات في هذا الإطار حيث يسهل تشارك الخبرات داخل المجموعة وصولاً إلى اتخاذ قرار وتطبيقه. ونحتاج إلى الميسر وإلى عملية التيسير للوصول إلى:
- (1) المشاركة الكاملة بأن يبذل الجميع قصارى جهدهم لخلق مساحات آمنة وهادئة لبعض الفئات
  - (2) التفاهم والتواصل: تنمية القدرة على الاستماع وتفهم الآخر.
  - (3) الحل الشامل بتقريب وجهات النظر المختلفة وصولاً إلى قرار نهائي مناسب للجميع.
  - (4) المشاركة في المسؤوليات واتخاذ القرارات.

### خمسة أدوار رئيسية لتيسير توليد الأفكار

وضع الإطار	التأكد من معرفة المشاركين بما سيقومون به، ووضوح الهدف في كل الأوقات
ضبط الوقت	انت مسؤول عن الوقت
إلغاء الحكم المسبق	كل وجهات النظر مهمة ويجب تقبلها
الآذان الكبيرة	الاستماع الجيد يمكننا من الفهم
مشاركة الجميع	كن متأكداً من إشراك الجميع وخصوصاً المشاركين الهادئين



### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

#### تيسير توليد الأفكار

- لإبراز أهمية توليد الأفكار واتخاذ القرار باستخدام العصف الذهني في المجموعة
- يذكر الميسر المشاركين بأهمية دور الناشط الاجتماعي في تيسير المشاركة الفاعلة لكل افراد المجموعة وفي تشجيع المتطوعين وتحفيزهم. ونتطرق في جلسة لاحقة إلى مهمة بناء الفريق.
- ينقسم المشاركون إلى مجموعات ثنائية، يعمل كل اثنين معاً لمدة عشر دقائق ليقوما بعدها بتيسير جلسة عصف ذهني مع باقي المجموعة لمدة عشر دقائق، تليها خمس دقائق للتصنيف وصنع القرار (يستمر ذلك ساعة وربع الساعة إذا كان عدد المشاركين عشرين وبوجود ميسرين اثنين).
- مواضيع النقاش ترتبط بقرارات يواجهها الشباب يومياً ، مثل: كيف سنقضي يوم الجمعة؟ أو في حصة الفراغ، هل نلعب كرة قدم أو كرة سلة؟ هل ندرس أولاً أو نحضر فيلم فيديو؟ هل نذهب جميعاً لمقابلة المحافظ؟ كيف نوصل سوء معاملة أحد المعلمين للإدارة؟ إلخ...
- بعدها يعطى المشاركون دقيقة ليفكروا مجدداً ويشارك كل منهم الآخرين بتجربته خلال التيسير، كيف شعر؟ وما الذي سيفعله بشكل مختلف في المرة القادمة؟
- يختتم النشاط برسم عمودين على اللوح، واحد للأدوات والمهارات والآخر للتحديات ويكتب المشاركون ما تعلموه عن التيسير تحت العمود المناسب.
- يحضر الميسر جيداً لاستخدام تقنيات إدارة النقاش والتنبه للموازنة بين كثيري الكلام والهادئين باستخدام الدور للحديث ومقاطعة الثرثارين بدون إحراجهم مع خلق مناخ آمن يسمح بالأسئلة مهما كانت. من ناحية أخرى، وجه الأسئلة واحداً بعد الآخر واستخدم القصص والأمثلة.

#### النظارات الخارقة

- للتفكير بقيمتنا وعاداتنا وخلفياتنا وتلك الخاصة بالآخرين (إرجع إلى قصة ليلي في الفصل الثاني)
- نقرأ القصة معاً ويفكر كل مشارك لدقائق، بالمعاني المختلفة فيها، ثم يستخدم نظاراته الخارقة كأداة لتفسير القصة، فهذه النظارات تتكون من الخلفية الاجتماعية والأعراف وتجارب الحياة.
- يجيب كل مشارك في ورقته عن السؤالين: مما تتكون نظارتك الخارقة؟ كيف أثرت نظارتك على حكمك في قصة ليلي؟ ثم يبدأ النقاش المفتوح حول أثر النظارات على طريقة فهم القصة والحكم على الشخصيات، من خلال السؤالين التاليين: كيف أثر رأيك الديني على وجهة نظرك في هذه القصة؟ وما أثر خلفيتك التعليمية على وجهة نظرك في هذه القصة؟
- يوضح هذا النقاش أهمية فهمك لنظارتك الشخصية ونظارات الآخرين. أنه لمن المهم للناشط الاجتماعي أن يكون على بينة من نظاراته الخاصة لأنها تؤثر على طريقة نظره للعالم من حوله وحكمه عليه. من المهم أيضاً أن تدرك أن لدى الشباب الآخرين نظاراتهم.
- يؤكد الميسر أن النظارات الشخصية تتغير على مر الزمن بتأثير المدخلات الجديدة في حياة المرء.

#### صندوق الأشكال (نشاط بديل للنظارات الخارقة)

- أهم ميزة في البشرية هي اختلاف الثقافات البشرية وتنوّعها؛ فكلّ ثقافة تختلف عن الأخرى بسبب مسارها التاريخي الخاصّ وميّزاتها التي تجعل منها فريدة من نوعها.
- يعرض الميسر صورة لصندوق من البلاستيك يحتوي على فراغات على شكل مربعات فقط وقطع بلاستيكية ملونة خارج الصندوق على شكل مكعبات ودوائر وأهرامات...، كل هذه الأشكال هي أفراد في هذا المجتمع وتحاول دخول الصندوق عبر فتحاته.
- ويبدأ النقاش المفتوح بالتالي: كما نرى لا يستطيع الهرم أو الدائرة عبور الفتحات المربعة؟ ماذا يعني ذلك؟ هل هو محاولة لإقصاء الأشكال الأخرى؟
- هل تستطيع تخيل أن هذا الصندوق المكعب مجتمع وأن هذه المكعبات والدوائر والاهرامات هي مختلف الثقافات والتنوع في المجتمع، ما رأيك؟ هل تفضل المكعبات؟ لماذا؟
- ماذا تقترح بخصوص الأشكال الأخرى، نكسرهما ونشذبها لتصبح مكعبات فتدخل؟ أو نبقّيها خارجاً؟ أو ندخلها من غطاء الصندوق ونعاقبها لأنها كلفت الكثير ولم تستطع أن تتواءم من تلقاء نفسها مع المكعبات التي تشكل الإنسان "العادي"؟
- ما هي إيجابيات وجود هذا التنوع في المجتمع؟ ما هو تأثيره على الاقتصاد والمجتمع والثقافة؟ هل تعتقد أن المربعين هم أحسن الناس؟ ماذا لو كنت أنت دائرة؟ ماذا تشعر؟

### فريق العمل

- لمناقشة كيفية تعزيز التفاهم الثقافي داخل أي مجموعة وكيفية استخدامه بشكل بناء عند العمل المشترك.
- يعرض الميسر النشاط كالتالي: أنت على وشك أن تبدأ تنظيم نشاط شبابي مع أحد زملائك وقد سجل العديدون أسماءهم للمشاركة، وستتمكنون من مقابلتهم سريعاً في قاعة الاجتماعات، علماً أنك تعرف خلفيات بعضهم. ثم يقسم المشاركون إلى مجموعات ثنائية ليختاروا من القائمة التالية ثلاث شخصيات يحبون أن يعملوا معها وثلاث لا يرغبون في العمل معها أبداً.
- لا يخبر الميسر المشاركين بداية بالمعلومات الموجودة بين هلالين أدناه، ويسألهم إذا وجدوا صعوبة بالاختيار بناء على المعلومات الأساسية. ثم يخبرهم أنه بمقابلة هؤلاء، توصلوا إلى التالي:

  - 1 . متسرب من المدرسة (يعمل ليعيل أسرته)
  - 2 . شاب أنيق جداً (في طريقه إلى مقابلة عمل)
  - 3 . شابة أنيقة ترتدي ملابس باهظة الثمن (تشتري ملابسها من مخازن الملابس المستعملة)
  - 4 . شاب عنده وشم كبير على ذراعه (كان في نشاط للمحافظة على البيئة)
  - 5 . شاب لون بشرته مختلف جداً (يعمل براتب زهيد)
  - 6 . شابة ترتدي ملابس غير مرتبة ويبدو عليها اللامبالاة (تعمل على إنجاز مشروع التخرج)
  - 7 . شاب له جدائل ويرتدي ثياباً مزركشة (يشعر أن له مستقبلاً فنياً)
  - 8 . شابة ترفع إحدى أرجل بنطالها وترخي الأخرى ترقص البريك دانس
  - 9 . شاب مقعد على كرسي عجالات (معلم في مدرسة)
  - 10 . شابة جميلة وملفتة للنظر (تمضي وقتها تدخن في المقاهي)
  - 11 . شابة محجبة (تؤمن بأهمية الشابات في النشاط المجتمعي)
  - 12 . شاب تراه على الإشارة الضوئية يبيع الجرائد (يعلم نفسه القراءة)

- 13 . شابة تحمل علبة سجائر (تنفذ دعاية لشركة السجائر)  
14 . شاب ظل يلعب بالموبايل كل الوقت (يتابع حالة أخيه في المستشفى)  
15 . شابة معروفة بمشاركاتها في كل الإعتراضات والمظاهرات (كتلة من القيم والتفاني)

- يناقش المشاركون في مجموعاتهم المعلومات الجديدة، ثم يسأل الميسر: أي نوع من الصور النمطية قد اعتمدوا في تقييمهم للأشخاص. ويوضح أن الفكرة من هذا النشاط هي إظهار أن لدينا جميعا تصورات وأحكاما مسبقة وصورا نمطية نعتمدها لتفسير ما نراه حتى قبل أن نعرف الشخص الآخر، وإن وضع الناس في خانة ما يزيد من خطر استبعادهم، علماً أن النشاطات تحتاج إلى كل الموارد المتاحة التي تغطي بالتنوع.

### الغنى بالتنوع

- لتعلم أدوات وأساليب للعمل ضمن مجموعات متنوعة
- يطرح الميسر السؤال: كيف يمكن لك كناشط مجتمعي مساعدة مجموعة الشباب من النشاط السابق لتفادي الحكم المسبق على بعضهم البعض؟ وكيف يمكنك تعزيز التفاهم المتبادل في هذه المجموعة المتنوعة؟
  - ويدون الملاحظات على اللوح.
  - وتشمل الإجابات أدوات التيسير التالية:
  - تشجيع مشاركة الجميع
  - الاستماع للجميع - الأفكار المختلفة تغني النقاش
  - عدم إصدار الأحكام
  - التحقق من صحة جميع المدخلات والأفكار مع التعامل معها بالتساوي.
  - التركيز على الهدف المشترك
  - الحديث المتبادل عن مختلف النظارات الشخصية
  - تمارين بناء الفريق للعثور على أوجه التشابه في المجموعة
  - أما أدوات القيادة، فتشمل:
  - موقف المساندة والاحترام
  - الحساسية الثقافية
  - توفير القدوة وتشكيل المجموعة
  - الانتباه للتنمر والصراعات
  - تشجيع التفاعل الاجتماعي ضمن المجموعة - للتعرف على بعضهم البعض
  - ثم يطلب من المشاركين عرض تجربتهم مع التنوع في حياتهم العملية، ويبني عليها لتحليل الخبرات.
  - يختتم الميسر بسؤال كيف يمكن استخدام ما تعلمناه اليوم في البيت والمدرسة والشارع والنشاط المجتمعي
  - للميسر: التنوع موجود في كل مجموعة. كناشط، يتوجب عليك أن تكون على علم بالتنوع لاستخدامه كمورد في المجموعة. لذلك تحتاج إلى:
  - فهم وإدراك التنوع الثقافي في المجموعة
  - مساندة المشاركين في الكلام عن الاختلافات فيما بينهم وتقديرها.

- تعريف المشاركين بطرق جديدة لتقديم الذات والتصرف لاعتمادها في قواعد وأعراف الفريق عبر تشجيع الفضول والحوار والتفاهم والتسامح – استخدام مهارات الدبلوماسية.

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

- يستخدم نموذج المراحل الأربعة لتوضيح عملية توليد الأفكار واتخاذ القرارات. فقبل البدء، من الضروري ان يكون واضحاً للجميع ماذا سيفعلون ولماذا يفعلون ذلك، بهدف المشاركة الكاملة.
1. توليد الأفكار: الهدف من هذه المرحلة إعطاء المشاركين الفرصة لفهم القضية والخروج بأفكار للمساهمة في النقاش بالتساوي. وتشرح الأفكار بطريقة واضحة ليتمكن أفراد المجموعه من فهم بعضهم البعض بدون اطلاق الأحكام (يضمن القائد دور المزارع والناشط اللذين يرشدان المجموعه وينميان الدافعية لدى أفرادها)
  2. تصنيف الأفكار: لاتخاذ القرار الصحيح بالنظر في احتمالية كل فكرة طرحت خلال توليد الأفكار، وتحديد الواقعيه منها، وصولاً إلى القرار الأخير وذلك بمشاركة المجموعه كلها (يضمن القائد دور المزارع والناشط اللذين يرشدان المجموعه وينميان الدافعية لدى أفرادها)
  3. اتخاذ القرار: بعد تصنيف الأفكار، يمكن اتخاذ القرار داخل المجموعه بناءً على مناقشة الأفكار الواردة تحت كل تصنيف (يضمن القائد دور الدبلوماسية).
  4. تعرض النتيجة المتأنتية من مساهمات كل المشاركين.

#### التفاوض: أسسه

- ↔ ما هو التفاوض الناجح.
- ↔ الفرق بين المصالح والمواقف في عملية التفاوض
- ↔ أهمية التواصل الفعال في التفاوض.

#### 1. الموقف الحياتي

في محاولة مجموعة شبابية لحل مشكلات المواصلات إلى الجامعة، اصطدمت المجموعه بالمحافظ الذي رأى في مشروعهم تهديداً لسلطاته وتأثيراً على الأمن العام وتدخل للشباب في ما لا يعنيههم.

#### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

التفاوض سلوك فطري وإلزامي نستخدمه في النقاش العائلي حول تفاصيل الحياة اليومية وفي المدرسة والشارع وفي العمل وفي أروقة الحكومة والمحافل السياسية والدبلوماسية. فهو الوسيلة الأساسية للاتصال باتجاهين بهدف الوصول إلى اتفاق عندما تكون لدى الطرفان مصالح مشتركة وأخرى متعارضة، فهو السعي لاتفاق مشترك من خلال الحوار. يتطلب التفاوض الاعتراف بأحقية مطالب الآخر كلياً أو جزئياً ويقوم على أسس عامة وهي: (1) وجود طرفين أو أكثر لديهم مصالح مشتركة ويعتقدون بإمكانية التواصل في ما بينهم لتحقيق نتائج نافعة لهم. (2) وجود قضية نزاعية بينهم. (3) وجود قوة تفاوضية لدى الطرفين. أولاً، قد تكون العملية متكافئة أو لا، فيتوقف مدى شعورنا بالرضا عن حياتنا وعن نجاحنا المهني على

الطريقة التي ننجح بها في فرض مصالحنا الخاصة دون أن نهمل النظر إلى مصالح شريكنا في الموقف التفاوضي. هذا يعني الوصول إلى إدراك التوازن الصحيح للمصالح. لذلك يتوجب الاهتمام بالتوازي بالقيام بمفاوضات أكثر وعياً وأكثر تركيزاً باتجاه الهدف، وبفهم أفضل للاعتبارات الشخصية تجاه المواقف.

**ثانياً:** معرفة "أفضل بديل عن الاتفاق بالتفاوض"، أي أفضل خيار يعتمد في غياب اتفاق. وتعني معرفة هذا البديل، والوعي بما سيقدم عليه المرء أو ماذا يمكن أن يحدث في حال الفشل في التوصل إلى اتفاق. يجب معرفة أفضل بديل عن الاتفاق بالتفاوض ومدى قوته قبل الدخول في مفاوضات. وإلا فلن نتمكن من تحديد ما إذا كان الاتفاق مرضياً أو يستحسن بنا ترك طاولة التفاوض، فهو يحسم النقطة التي يمكن عندها أن نقول "لا" لأي اقتراح لا يلقى القبول. وعندما يكون هذا البديل قوياً، يصبح التفاوض من أجل شروط أفضل ممكناً. بينما يضع البديل الضعيف المفاوض في موقع مساوم ضعيف. في هذه الحالة وعندما لا يكون هناك خيار سوى الدخول في المفاوضات، يجب العمل على تقوية المركز في التفاوض من خلال معرفة البديل الأفضل لدى الطرف الآخر وإضعافه، هذا يعني زيادة القوة التفاوضية أمام الآخر.

**ثالثاً:** اتخاذ القرار التفاوضي راجح – راجح، فثمة نوعان رئيسيان من التفاوض: (1) التفاوض التوزيعي حيث يتنافس فيه الفرقاء على توزيع مجموع ثابت للقيمة، حيث يكون مكسب أحد الأطراف على حساب الأطراف الأخرى (ربح-خسارة) وتعتبر المفاوضات على الأجور بين أرباب العمل المثال التقليدي لهذا النوع من المفاوضات إذ أن أي قدر يتم التنازل عنه سيخرج من جيوبهم الخاصة، والعكس بالعكس. وعادة ما يلجأ المفاوضون إلى زرع الخوف لدى الطرف المقابل ملوحين بأنهم جاهزون لـ "سحق الآخر للحصول على حصة الأسد". ولا يعتبر هذا النمط التوزيعي مجدياً على المدى البعيد. (2) بالمقابل، تقدم المفاوضة التكاملية فرصة للتعاون وإبداع الحلول وتقاسم المنافع بناءً على موقعها في سلم الأولوية وأهميتها لدى الفريقين، كما تسمح مبادلات القيمة هذه في بناء العلاقات المستدامة بينهما بطريقة تعود بالنفع مستقبلاً على الطرفين معاً، بالإضافة إلى خلق التصور الإيجابي وتعميق الثقة مما يهيئ المناخ لإجراء مفاوضات تعاونية يتم فيها تقديم التنازلات وعقد الصفقات بيئس بينهما. بمعنى آخر، يعتبر بناء العلاقات المتينة بين الفريقين المتفاوضين (على سبيل المثال: إدارة المدرسة والطلاب) قيمة مضافة إلى ثمرة أية مفاوضات جارية بينهما. لذلك يبدو أنه من الأجدي أن يتخذ المفاوض قرار التفاوض التكاملي (ربح-ربح) والعمل على توسيع الخيارات وإيجاد أفضل قيمة له وللجانب الآخر من خلال تبادل المعلومات والكشف عن الأهداف الحقيقية والبحث عن المصالح المشتركة. فمن الضروري أن يقتنع المفاوض بأن من مصلحته أن يفتش عن طرق يسدي فيها النفع إلى نظيره الذي يتفاوض معه من أجل الحصول على حصة لا بأس بها لنفسه.

**رابعاً:** تمثل المفاتيح الخمس للتفاوض الناجح الأدوات المنهجية الأساسية التي تمكن المفاوض من إدارة عملية التفاوض بأسلوب موضوعي فعال، وهي:

1. تحديد الأهداف والرهانات بالتعاون مع أفراد الفريق الذين لن يشاركوا في عملية التفاوض. وتكون الأهداف واضحة وواقعية في إطار هامش مناوره بين حد أعلى وحد أدنى وعتبة لا يمكن تجاوزها. ويستمر فريق التحضير في متابعة عمله خلال مراحل المفاوضات حيث يشكل جبهة دعم داخلية .
2. الدراية بالطرف المقابل (الخصم) إذ تلعب المعلومات دوراً في نجاح المفاوضات، فيجب البحث في

أهداف الطرف الآخر ورهاناته وأوراق قوته... ولذلك، من الضروري وضع الذات في مكان الخصم

3. إلمام المفاوضين الكامل بمضمون القضية وخباياها ، إذ يتوجب خلال مرحلة التحضير تحديد السياق العام وتقدير النتائج. فمثلاً تعطي المفاوضات في حالة الحرب الأهمية لعامل الوقت. فلا يرجح المضمون على باقي التفاصيل الأخرى ذات القيمة في نجاح المفاوضات، مثل بيئة المفاوضات.

4. تنويع الاستراتيجيات في توجيه المفاوضات والاستعداد للتخفيف من المطالب والتساهل، واللجوء إلى النوعين الأساسيين للتفاوض: التكاملي (التعاوني) والتوزيعي (النزاعي). إن الخيار بين أحدهما يتعلق بالنتيجة المطلوبة (الحصول على كل المزايا المطلوبة، الوصول إلى مزايا مشتركة، الوصول إلى تسوية بالتراضي في حال تمسك طرف بمعظم مطالبه)، كما تتعلق أيضاً بطبيعة علاقات القوة التي تجمعهما.

5. التنبؤ بمسار المفاوضات والتحضير لردود الفعل بامتلاك المفاوض لحزمة من المقترحات والحجج فيكون قادراً على مواجهة جميع المواقف المتوقعة من قبل الخصم. في جميع الأحوال، يجب على المفاوض أن يكون قادراً على التحكم بجميع أدواته التفاوضية وأن يحضر جيداً لكيفية استخدام حل التراجع كطريقة للخروج من المواجهة، مثلاً من الممكن أن يطلب قطع المفاوضات إذا أخذت منحى سيئاً وغير مرضٍ.

6. أخيراً، يقوم التفاوض الفعال على تحقيق الأهداف الرئيسية للمفاوض والمحاور في إطار من المساومة العقلانية وتشارك المنافع، مما يوطد الثقة ويحافظ على علاقات متينة، وترتبط جميع هذه المتغيرات بمفهوم "المفاوض الجيد" الذي يمكن التعبير عنه بأنه المفاوض المخطط الذي يمتلك الذكاء والبصيرة معاً والقدرة على ابتكار الحلول المرضية له وللطرف الآخر.

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

#### الجهات المسؤولة وأصحاب الحق: دراسة حالة

لفهم علاقة الجهات المسؤولة وأصحاب الحق.

- عند مناقشة الحقوق، لا بد من فهم العلاقات بين أصحاب الحق والجهات المسؤولة.
- يقسم المشاركون إلى ثلاث مجموعات وتعطى كل مجموعة إحدى دراسات الحالة لقراءتها ومحاولة التعرف على الحقوق التي تحتاج إلى مناصرة، وأصحاب الحق والجهات المسؤولة.
- ثم تقدم كل مجموعة نتائجها مع ملاحظة اختلاف وجهات النظر في تعريف الأطراف.

#### الحالات الثلاث:

**الحالة الأولى:** حي في إحدى المجتمعات الفقيرة، تملأه القمامة، وخاصة في أيام الصيف عندما يأتي المغتربون. تجاوباً مع هذه المشكلة (وتجاوباً مع إرضاء المجتمع المحلي)، قامت البلدية بتعيين عمال نظافة إضافيين، ووفرت ضاغطات قمامة وإمدادات جديدة للمنطقة، قبل موسم الصيف. وعلى الرغم من التدابير الجديدة التي اعتمدتها إدارة البلدية في هذا العام، ظل وضع الحي على حاله من حيث التدني الصارخ في مستوى النظافة، مما أدى إلى انتشار الحشرات الزاحفة وازدياد انتشار بعض أمراض الجلد بين الأطفال. فمن هم المسؤولون الأساسيون الذي يتوجب التوجه إليهم لضمان نظافة الحي؟ ومنهم هم أصحاب الحقوق؟ - المسؤولون الأساسيون: إدارة ومشرفو البلدية، وزارة الصحة، سكان الحي وعمال النظافة. والثانيون: مسؤولو حركة الآليات وموظفو المركز الصحي. أصحاب الحق: السكان وخاصة الأطفال.

**الحالة 2:** تفاقمت ظاهرة العنف الجامعي. وللعثور على حل لها، اجتمع عدد من طلاب إحدى الجامعات، لشعورهم بالإحباط الشديد بسبب الإحساس بعدم الأمان بعد وفاة أحد أصدقائهم في شجار جامعي الأسبوع

الفائت، وعدم تجاوب أمن الجامعة مع طلبهم للقاء لمناقشة القضية. ولكن يبدو أنه، ومن أجل الحد من العنف الجامعي، اتخذت المحافظة قرار تكثيف وجود الشرطة بأسلحتهم داخل جامعتهم خلال الدوام. استمر الحال لستة أشهر، حدثت خلالها مشاجرة كبيرة راحت ضحيتها إحدى الطالبات التي لا علاقة لها، فقد أصيبت بعيار ناري أثناء وجودها في المحيط. فمن هم المسؤولون الأساسيون الذين يمكن للطلاب التوجه إليهم من أجل ضمان عدم تكرار حالات مشابهة؟ ومن هم المسؤولون الثانويون؟  
- الإجابة للحالة الثانية: المسؤولون الأساسيون: إدارة الجامعة وأمنها والطلاب المشاغبون. والثانويون: وزارة التربية والأهالي، والهيئة التعليمية. أما أصحاب الحق، فهم الطلاب عامة.

**الحالة 3:** لا تتوفر لطلاب المدرسة خدمات التوجيه والإرشاد النفسي التي يحتاجونها في حالات التمر أو التحرش أو حتى العنف من قبل المعلمين أو الأطفال الآخرين. فقررت مجموعة من الطلاب في المدرسة العمل على معالجة هذا النقص ودافعهم الرغبة في تلقي التوجيهات الصحيحة والمشورة النفسية والاجتماعية، مما يخفف من حدة التسرب المدرسي. فبدأوا بالحديث عن القضية أثناء الإستراحة مؤكدين على واجب المدرسة في تأمين هذه الخدمة. كذلك، يتوجب على المدرسة توفير مرشد تربوي بالتعاون مع الوزارة. إلا أنه يتوجب أن تتوفر القناعة باهمية هذه الخدمة لدى إدارة المدرسة. فمن هم أصحاب الحق؟ ما هي الحقوق التي تتوجب حمايتها؟ من هم المسؤولون الأساسيون؟ ومن هم الثانويون؟  
- الطلاب هم أصحاب الحق، والمسؤولون الأساسيون: إدارة المدرسة والتربية والتعليم والمعلمون والأهالي.  
- قد يجد المشاركون جهات مسؤولة وأصحاب حق آخرين غير الذين ذكرناهم أعلاه. فنتم مناقشة ذلك ضمن السياق المحلي. ولاضير من الاختلاف في تحديد المسؤولين وأصحاب الحق.  
- يختم الميسر بنقاش الأسئلة التالية: كيف يمكن لهم العمل بشكل جماعي على هذه المسألة من منظور حقوقي؟ وكيف يمكن أن يؤثروا على الجهات المسؤولة؟ وكيف يمكن أن يساندوا أصحاب الحق؟ يجب أن نضع المسؤولين أمام مسؤوليتهم وندفع باتجاه تغييرات في سلوك المسؤولين. على سبيل المثال، بدلا من جمع القمامة بانفسنا، يمكننا دفع البلدية للعمل بطريقة مسؤولة في الحفاظ على الشوارع نظيفة. مما يجعل الأمر صعباً للغاية، ولكن تحقيق الهدف وحل المشكلة ينقل المجتمع خطوة إلى الأمام في إحفاق الحق.

### خارطة السلطة

لرسم خارطة السلطة كأداة لتحليل العلاقات وفهم أثرها على تطور المشكلة والحلول المحتملة.  
- يوضح الميسر أن هذا النشاط يبني على المعلومات التي جمعت في تحديد القضية والأسباب التي سلتنا عليها الضوء من خلال نشاطي "ولكن لماذا؟" وتحليل الشجرة. سنتمكن عندها من تحليل حقائق حول من يدعم قضيتنا، ومن يعارضها ومن نحتاجه إلى جانبنا وكيف ننفذ ذلك.  
- يبدأ الميسر الجلسة بنقاش مفتوح عن الأسباب التي تدفعنا لاستخدام خرائط السلطة، مثل:

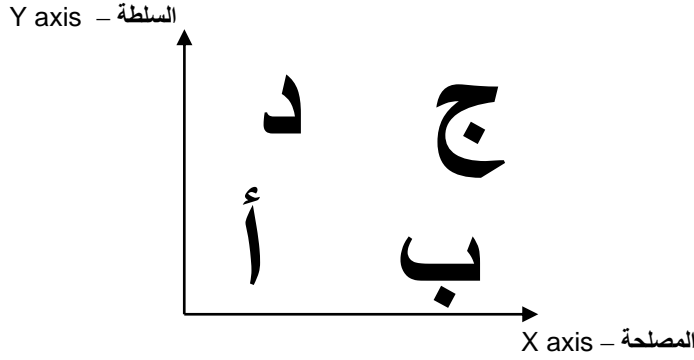
- تحديد التحالفات الاستراتيجية
- وتحديد المال والموارد
- وفهم الواقع المرتبط بالهدف المحدد،
- واقتناص فرصة ما بالتوقيت المناسب،
- تحليل السياق (أي وضع جدول أعمال المجموعة في السياق العام) قوة اللغة؟
- سلطة الموقع، وهي أهمية فهم ومعرفة المنطلقات التي يتحدث منها الآخرون.
- يسأل الميسر المشاركين عن أول ما يخطر لهم عند التفكير بالسلطة؟ فالسلطة ليست فقط أمر الناس بما يجب القيام به بشكل مباشر وواضح، ولكنها أيضاً التأثير بطرق أخرى أقل وضوحاً. فتكون السلطة:
- السلطة المرئية** أو الظاهرة التي تستند إلى قواعد وقوانين معلنة تسمح بالإطلاع على كيفية اتخاذ القرار. يمارس البرلمان/الحكومة المحلية هذا النوع من السلطة، ولا يعني وضوحها أنها بالضرورة عادلة.

**السلطة المختبئة** التي يمارسها الافراد أو المؤسسات من أصحاب الموارد (العلاقات المؤثرة والمال، الخ..) من "وراء الكواليس" للتأثير على القرار على نحو يخدم مصالحهم.

**السلطة الخفية** تحدد رؤيتنا للعالم وهي أكثر أشكال السلطة تعقيداً. فالمعتقدات والعادات التي يملئها علينا التاريخ والثقافة والتقاليد وتصيغ فهمنا للسلوك العادي والمقبول. فإننا نعمل ونفكر بطرق معينة حتى دون التفكير في السبب. ولا يعتبر ذلك بالضرورة أمراً سيئاً ولكن عمليات التفاعل الاجتماعي قد تؤدي إلى الإقصاء وعدم المساواة من خلال تحديد ما هو طبيعي ومقبول.

- لنفكر بالموقع غير المتكافئ للشباب والشابة، فننتقل مثلاً أن يتحدث الشاب أكثر مما نتقبل ذلك من الشابة؟ لنفكر كيف يتم تصوير الأدوار المختلفة لكليهما في الأخبار والأفلام وكلامنا. ما رأيكم بهذه الصور المختلفة؟ كيف تؤثر هذه الصور، برأيك، على علاقات القوة بينهما؟
- سنعمل على تحديد كل المعنيين واستقصاء قنوات السلطة والنفوذ بالنسبة لقضية محددة برسم خرائط السلطة وتحليلها. أولاً، هناك ثلاثة أنواع رئيسية من أصحاب المصلحة أو المعنيين:
- الجمهور الذي نريد تحفيزه للمشاركة في معالجة القضية. وهم غالباً متعاطفون مع القضية ويرغبون بالمساعدة مثل طلاب المدرسة أو أطفال الشوارع أو الأمهات، أو أصحاب الحق.
- المتحالفون وهم من يشاركنا الإهتمام وطبيعة العمل، وقد يتعاونون بسبب المنفعة المتبادلة مثل المنظمات غير الحكومية والصحف المجتمعية؟ وبعض الوزراء أو الوزارات.
- المعارضون ولا يشاركونا الإهتمام أو القيم ولديهم أسبابهم لمناهضتنا (أو عدم دعم مساعيها).
- في مجموعات صغيرة يفكر المشاركون في القضية التي يعملون عليها وتكتب كل مجموعة اسم كل من الأشخاص والمنظمات التي سيتعاملون معها على ورقات لاصقة صغيرة. ويبدأون بأنفسهم وبصناع القرار الرئيسيين. ثم تلصق الوريقات على الخريطة وفقاً لنفوذ كل منهم فيما يتعلق بالقضية موضوع البحث، وتوزع على أ ب ج د.
- ترسم الخريطة من محور X ويمثل المصلحة والمحور Y ويمثل السلطة. وتقسم المساحة ضمن المحورين إلى 4 مناطق فتمثل المنطقة أ = الأقل مصلحة والأقل سلطة، وب = الأكثر مصلحة والأقل سلطة. وج = الأكثر مصلحة وسلطة بينما تمثل د = الأكثر سلطة والأقل مصلحة.
- يذكر الميسر أن المشاركين سيختلفون في تحديد نصيب كل من المعنيين بالسلطة والمصلحة في القضية المطروحة ومن المهم متابعة النقاش داخل المجموعة في هذا الإطار.
- يحدد كل واحد من المشاركين موقعه على الخارطة فيقع عادة إلى الجهة اليمنى من الخارطة بسبب مصلحته الواضحة في الموضوع، ويبقى عليه تحديد سلطته في تحقيق الأهداف.
- يحدد أفراد المجموعة الشخص الأكثر سلطة في تحقيق الهدف ومن ثم يناقشون علاقة كل من المعنيين بالقضية لتحديد مواقعهم على الخارطة. يتمحور النقاش حول مستوى سلطة كل من المعنيين ومدى التعاون بينهم وإذا ما كانت لديك علاقة معهم وهل يحتمل أن يوافقوك الرأي.
- تقضي المجموعة بعض الوقت بالنظر في القوة النسبية للمعنيين بالقضية ومن منهم الأقرب إلى صانعي القرار مع توضيح علاقات القوة وتحديد طرفين أو ثلاثة من أكثرهم تأثيراً على الخريطة.
- تعرض كل مجموعة خريطة السلطة والاستنتاجات التي تم التوصل إليها. واستناداً إلى الخريطة، نناقش ونوضح الفئة المستهدفة الرئيسية والجمهور والتحالفات. ونبين أهمية التخطيط للعمل مع الأشخاص الموجودين في كل من المربعات فنبدأ بالأكثر سلطة ومصلحة ولكننا نعمل بشكل حثيث مع الأقل مصلحة وأكثر سلطة من دون أن نغفل الأقل سلطة ومصلحة.
- يذكر الميسر بأن رسم خرائط السلطة تساعد لتحديد المعنيين أصحاب الأثر الأكبر في تحقيق الهدف واستقطاب الجهات الداعمة للقضية.





### مقياس نمط التفاوض

- لتأكيد أهمية التقييم الذاتي في تعزيز مهارات التفاوض لتحقيق ما يريد دون التلاعب بالآخرين أو استبعادهم.
- يؤكد الميسر على أهمية التقييم الذاتي في تعزيز مهارات الاتصال لأنها تساعد المشاركين في:
  - فهم المحفزات الأولية التي توجه سلوكهم واستكشاف الرسائل اللاواعية التي يحملونها من أيام الطفولة.
  - استكشاف عادات وأنماط سلوكية مثيرة للمشاكل تعلموها منذ الصغر وكيفية التخلص منها.
  - تحسس أهمية التغيير السلوكي وبدء العمل عليه وتركيز تفكيرهم على تبني أهداف سلوكية للتغيير.
  - استكشاف موارد في ذواتهم تستطيع مساعدتهم في التعامل مع المشاكل والصعوبات بشكل أفضل.
  - استكشاف خصائصهم الشخصية دونما حكم وتقييم لها، واكتساب الوعي التام لنقاط القوة والضعف لديهم.
- يعرف الميسر المشاركين على الأنماط الأربعة التي يمكن استخدامها في عملية التفاوض، موضحاً أن الخلافات مكون طبيعي في العلاقات. لذلك، يشكل التفاوض مهارة خاصة تفيد كل الناس، وتحدد قدرة المرء على التوصل لما يريد بالتسوية وبلوغ حل مقبول للطرفين دون تلاعب بالآخرين أو إقصائهم. والأنماط هي:
  - النمط الأول - متحدث:** يفضل الكلام كثيراً أثناء عملية التفاوض وبالتالي إملاء وتيرتها. فيفضل التحدث على الاستماع، ويعتمد على مهارات التخاطب للسيطرة على عملية التفاوض. ويميل إلى الاعتماد على الحس والمشاعر أكثر من المنطق والتحليل. في النهاية، يحتاج إلى الشعور بالرضا عن النتيجة النهائية.
  - النمط الثاني - معتمد:** يعتمد على الحقائق والمنطق لتحقيق هدفه وتلبية احتياجاته. يمتلك أهدافاً واضحة ويميل إلى محاولة إغضاب الآخرين مقلداً من الاعتبار لمشاعرهم مقابل الحصول على ما يريد، فلا يتوانى عن أي فعل يجعله الرابح. ويمكن أن يصبح عدوانياً إذا تعرض للضغط خلال التفاوض.
  - النمط الثالث - مستعد:** يعتقد أن توفير الدليل على الحق هو غالباً ما يحدد نتائج المفاوضات، فلماذا التفاوض إذا كنت لا تستطيع اثبات فكرتك وموقفك. يشعر بأنه لا مكان للعواطف في عملية التفاوض. يحب أن يكون على أتم الاستعداد ويؤمن أن الأفضل استعداداً هو الرابح لا محالة في عملية التفاوض.
  - النمط الرابع - مستمع:** يفضل الاستماع بدل أن يتكلم أو يجادل. ويقبل برحابة مساعدة الآخرين خلال العملية لأنه لا يستمتع بها. يسترشد بنظامه القيمي، ويعتبر المسار أكثر أهمية من النتائج النهائية. يحترم قواعد عملية التفاوض ويرغب بنتيجة رابح- رابح.
- ينشأ الصراع عندما يكون لدى المتفاوضين رأي مختلف حول قضية. ولكن، ما من أسلوب واحد مفضل لجميع الحالات. فيفيد كل أسلوب في حالات معينة، فليجأ المرء إلى استخدام الأنماط الأربعة، متنقلاً بينها بحسب حالة التفاوض، رغم أن بعضهم يرتاح باستخدام أحد الأنماط فيعتمد عليه أكثر من الأنماط الأخرى.

- بعدها يفتح الميسر النقاش حول الأنماط التي لاحظها المشاركون، ويطلب منهم تحديد مواقف من خبرتهم أثبت فيها نمط ما نجاعة وتلك التي لم يثبت نجاعته فيها، ثم مقارنة الموقفين واستخراج الملاحظات؟

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

يؤثر العمل من خلال مفهوم الحقوق في كيفية فهم الإحتياجات. فلأفراد والجماعات الحق في تلبية احتياجاتهم الأساسية من الخدمات مثل الرعاية الصحية والتعليم، والحق في التمتع بالحريات والحق في حماية هذه الحقوق. وهذا يعني أن على الجهات المسؤولة توفير هذه الحقوق والتأكد من تلبية هذه الإحتياجات. هذا غير قابل للتفاوض. فالجهات المسؤولة تقوم بواجبها ومسؤوليتها، في توفير التعليم والعلاج والأدوية بأسعار معقولة و جمع القمامة من الحي. وهذا يضع مسؤولية على الشباب الناشطين كأصحاب حقوق وصناع تغيير. فمن خلال العمل القائم على الحقوق يتحرك الشباب ليس فقط لتلبية احتياجات المجتمع بأنفسهم - نيابة عن الجهات المسؤولة، بل إلى توعية هذه الجهات بمسؤولياتها، ودفعها إلى تلبية احتياجاتهم. فبدلاً من أن يقوم الشباب بجمع القمامة، يعملون على جعل البلدية تدرك أنها مسؤولة عن الحفاظ على نظافة الشوارع، وتوعية السكان بمسؤوليتهم تجاه المحافظة على النظافة. ويمكن أن يكون هذا صعباً، ولكن عندما ينجح الشباب في ذلك، فإنهم يقتربون خطوة نحو حل المشكلة وإدراك الحق سواء الآن أو في المستقبل. يجدر التنويه هنا أن العمل القائم على الحقوق لا يدور حول تلبية الاحتياجات المحددة الخاصة بالشباب الناشطين أو بتغطية مصلحتهم المحددة في ميزانية البلدية السنوية. بل إن الأمر يتعلق بالمطالبة بالحقوق نيابة عن مجموعة من أصحاب الحقوق.

**الجهات المسؤولة الرئيسية** هم الأفراد والمؤسسات المسؤولة عن احترام وحماية وتفعيل الحقوق مثل الدولة وأجهزتها المختلفة، كالبرلمان والسلطات المحلية وأيضاً بعض المؤسسات المحددة داخل المجتمع الدولي بما في ذلك منظمات الإغاثة. أما **الجهات المسؤولة الثانوية**، فهي جهات خارج إطار الدولة ولكن لديها سلطة وواجبات فيما يتعلق بالحقوق وتشمل سلطات تقليدية ودينية، شركات وأفراد عشائر مؤثرة أو حتى أفراداً مؤثرين في صنع القرار. أما **أصحاب الحقوق** فهم أولئك بالمطاليون بالالتزام بالجهات المسؤولة بتحمل المسؤولية. فجميع الأفراد أصحاب حق. لكن بعض الجماعات تتأثر بشكل مباشر من بعض انتهاكات حقوق الإنسان أكثر من غيرها.

لذلك، من المهم جداً التفكير في **علاقات النفوذ** التي تؤثر في **نشوء المشكلة**، واستمرارها وحلها، وتحليل هذه العلاقات. غالباً ما تفشل جهود الضغط من أجل التغيير الاجتماعي نتيجة لعدم فهم هذه الآليات. تمارس مختلف الجهات الفاعلة النفوذ (أصحاب الحقوق والجهات المسؤولة على حد سواء)، بطرق مختلفة. وقد يكون النفوذ مرئياً أو خفياً. وعندما يرسم الناشط المجتمعي خارطة النفوذ، يبني على المعلومات التي جمعها عن أصحاب الحقوق، ومنظمات وجماعات المجتمع ومختلف الجهات المسؤولة ليصل إلى التفكير في مقدار ونوع القوة التي يمتلكها هؤلاء الشركاء، مما يساعد أيضاً على تحديد الحلفاء والمعارضين المحتملين ومعرفة نوع القوة التي يمتلكها الشركاء وكيف سيستجيبون لمبادرات التغيير.

وأخيراً قد يكون من الصعب جداً معرفة وفهم القوة غير المرئية التي تشكلها الثقافة والتقاليد والتاريخ والتي تحدد طريقة رؤيتنا للعالم وما نعتبره سلوكاً طبيعياً ومقبولاً. فيمارس رب الأسرة على سبيل المثال السلطة

بسبب القوة غير المرئية للتقاليد الثقافية والسيطرة على اقتصاد الأسرة. كما يمتلك الشباب وجماعات أصحاب الحقوق الأخرى القوة بالتأكيد من خلال عملهم معاً ومن خلال التزامهم الشخصي ومن قوة المعرفة والقدرة على تحديد وتحليل علاقات القوة التي تؤثر في الواقع على قضية محددة أو تتسبب في انتهاك الحقوق، ومن قوة الأعداد التي يكسبونها عندما يعملون لتشجيع التغيير.

بعد تحليل المشكلة ، يبدأ العمل الذي يتطلب قراراً بشأن كيفية معالجة الأسباب الجذرية للقضية وتعزيز الحلول الخاصة بها. والذي يتطلب عدداً من الأدوات ومخاطبة الجهات الفاعلة. يعتمد اختيار الفعل أو النشاط على نتائج التحليل. فيأتي العمل نتيجة تحديد وتحليل الخطوات بعد جمع ما يكفي من المعلومات حول القضية وكيفية معالجة جذورها، ثم التخطيط لإجراءات ملموسة لتمكين أصحاب الحقوق وإقناع الجهات المسؤولة بتغيير سلوكها. وبهذه الطريقة نعمل على تشجيع التغيير المجتمعي.

### ست خطوات في عملية التفاوض:

1. الإعداد: قبل إجراء أية مفاوضات يتم الاتفاق على الزمان والمكان والمشاركين ، كما يحدد الوقت لإتاحة الفرصة للتوقف، مما يفيد في منع استمرار الخلاف. فيتم التعرف على الحقائق ذات الصلة من أجل توضيح المواقف. يساعد الإعداد على تجنب المزيد من الصراع وإضاعة الوقت أثناء الاجتماع.

2. المناقشة: يقدم كل طرف موقفاً من القضية بناء على فهمه للوضع. ويعتبر الاستجواب والاستماع والتوضيح من المهارات الأساسية خلال هذه المرحلة. كذلك، يفيد تدوين الملاحظات في بعض الأحيان، لتسجيل جميع النقاط التي طرحت في القضية وإبراز الحاجة لمزيد من التوضيح. والاستماع يقي من الوقوع في خطأ قول الكثير وسماع القليل. فتتوفر فرصة متساوية لكل جانب لعرض موقفه.

3. توضيح الأهداف بناء على النقاش والأهداف الأصلية والمصالح ووجهات النظر من كلا الجانبين، وحصر الأولويات لتحديد أرضية مشتركة.

4. التفاوض من أجل التوصل إلى نتيجة رابح- رابح: فيشعر كلا الطرفين أنه حقق شيئاً إيجابياً من خلال عملية التفاوض وأن وجهة نظره أخذت بعين الاعتبار. علماً أن ذلك قد لا يكون ممكناً دائماً، إلا أنها النتيجة التي نعتدها كهدف نهائي. وتحتاج خلال المفاوضات لاقتراح استراتيجيات وحلول وسط بديلة. وتعتبر التنازلات بدائل إيجابية يمكنها تحقيق فائدة أكبر لجميع الأطراف المعنية بدلاً من التثبيت بالمواقف المبدئية.

5. الاتفاق: ويمكن التوصل إليه بمجرد فهم وجهات نظر الجانبين ومصالحهما. فمن الضروري أن نفاوض بعقل مفتوح من أجل التوصل إلى حل وقرار واضح تماماً لكلا الجانبين.

6. مسار تنفيذ الاتفاقية: يضع خلاصة المفاوضات حيز التنفيذ. فإذا وصلت العملية إلى طريق مسدود، من دون اتفاق، تعاد جدولة اجتماع آخر، ليجنب الأطراف التورط في خلاف قد يهدر الوقت ويلحق ضرراً في العلاقة في المستقبل. تكرر مراحل التفاوض في الاجتماع اللاحق بنظرة جديدة تأخذ في الحسبان الأفكار أو الاهتمامات الجديدة. في هذه المرحلة يفيد أيضاً النظر في حلول بديلة و/أو احضار وسيط.

نختبر في حياتنا تجارب كثيرة من التفاوض غير الرسمي والتي لا تتطلب الالتزام بالخطوات السابقة، ولكن لا ضير من استخدامها، فعندما ينشأ خلاف في الرأي، تساعد العودة إلى المراحل أعلاه في التفاوض بطريقة رسمية.

## مهارات العمل الجماعي:

### التحري الإيجابي والتخطيط

هل تستطيع:

- ↔ صياغة الأسئلة التي تمدك بما تحتاج من معلومات؟
- ↔ وضع الأهداف التي تصب في رؤياك للعالم من حولك؟
- ↔ رسم خطة عمل يؤدي تنفيذها إلى تحقيق أهدافك؟

## 1. الموقف الحياتي

- اجتمعت مع عدد من أصدقائك للعمل على قضية المواصلات الميسرة إلى الجامعة، فاتفقتم على:
  - الرؤية: توفر مواصلات ميسرة وقليلة التكاليف لكل طلاب الجامعة،
  - الهدف: تعتمد المحافظة والشرطة وإدارة الجامعة خطة مشتركة لتوفيرها مع بداية العام الدراسي القادم.
  - الخطوات الرئيسية:
- 300 طالب وطالبة يشاركون في حملتين لتسليط الضوء على موضوع المواصلات.
- تنفذ محطة إذاعية محلية برنامجاً بشأن المواصلات.
- توافق شرطة السير على حركة الباصات العامة وسعرها قبل نهاية العام الدراسي الحالي.
- يقدم الطلاب اقتراحاتهم على خطة حركة الباصات العامة وسعرها قبل تقديمها للمحافظ.

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

تبحث في تحليل الشجرة الخاص بك، وتسأل نفسك: ما هو السبب الجذري الذي ترغب في تناوله؟ ما هو الحل المحتمل عند التعامل مع هذا السبب الجذري المحدد؟ أين يمكننا صنع تأثير أقوى؟ في نفس الوقت، ننظر في خريطة القوة وتسأل: ما هي الجهات المسؤولة التي تهدف إلى إقناعها لأن ترقى إلى مستوى مسؤولياتها؟ من هم الشركاء المعنيون المهتمون؟ ما هي المخاطر المرتبطة بفعلك؟ ما موقف حلفائك؟ أما الافتراضات الأساسية التي ننطلق منها فهي أن: (1) السلبية ما هي إلا وجهة نظر؛ و (2) المشكلة حلم متوتر ومنقطع؛ و (3) نعيش في العالم الذي تخلقه كلماتنا؛ و (4) لنركز على ما نحبه أن يتحقق؛ و (5) سنجد دائماً ما هو إيجابي وفعال.

## 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

### قصة نجاح في حاضرك

لإدراك أفضل ما في الواقع الحالي

- يعمل المشاركون في أزواج حيث يقوم الأول بطرح الأسئلة على الثاني، ثم يتبادلان الأدوار ويعرضان معاً أمام المشاركين كلهم ماذا اكتشفوا عن علاقات الفريق الإيجابية.
- الأسئلة التي يطرحونها تتمحور حول:

1. موقف ساهم التواصل الإيجابي فيه بينك وبين أحدهم في بناء علاقة عملية بناءة:

- ما الموقف الذي كنتم فيه؟ وما الذي فعلته لجعل العلاقة الإيجابية ممكنة؟

- وما الذي فعله الآخر لجعل العلاقة الإيجابية ممكنة؟

- لنتحدث الآن عن الموقف: ماذا كان أفضل شيء فيه؟

2. النظر في مختلف أشكال التفاعل داخل مجموعتك أو فريقك:

- ما هي أشكال التفاعل الأكثر فعالية في إمداد الجميع بالمعلومات التي تساعد المشروع؟

- لماذا تعتقد ذلك؟ وما هي التفسيرات الأخرى التي قد تعطيهما؟

3. ما هي أشكال التفاعل الأكثر تعزيزاً للشعور بالارتباط والانتماء؟

- لماذا تعتقد ذلك؟ وما هي التفسيرات الأخرى التي تقدمها لذلك؟

4. ما هي أشكال التفاعل الأكثر تمكيناً للشباب في العمل معا بطرق مرضية وملهمة للجميع؟  
- لماذا تعتقد ذلك؟ وما التفسيرات الأخرى التي قد تقدمها لذلك؟

### نموذج الأبعاد الأربعة

- لتطوير عمل الفريق في المجموعة باستخدام نموذج الأبعاد الأربعة للتحري الإيجابي
- أي مؤسسة أو مجموعة شبابية تسعى إلى خلق فريق يدعم أفرادهم البعض، حتى ولو كانوا يعملون في مناطق مختلفة من البلد نفسه. سينطلق هذا النشاط من سؤال: ما هي أفضل طريقة ندعم بها بعضنا البعض في ما بعد ورشة العمل؟
  - يقدم الميسر نموذج الأبعاد الأربعة ويربطه بموضوع العلاقات الجيدة والمتعاونة في الفريق: (1) اكتشف: إسأل عن التواصل الإيجابي داخل الفريق أو أي فريق آخر (أفضل ما في الواقع الحالي)، (2) احلم: ما شكل أفضل العلاقات داخل الفريق في المستقبل (المستقبل المثالي)، (3) خطط وصمم: كيف تبني هذه العلاقات وتغذيها (إعط حياة لحلمك)، (4) المستقبل والهدف النهائي: ماذا سيحدث وماذا ستفعل؟ (خطوات صغيرة وثابتة باتجاه تحقيق الحلم). ويشرح نموذج الأبعاد الأربعة في التخطيط لحفلة؟ وقصة الحفلة هي أننا طلبنا من المشاركين في إحدى ورشات العمل التخطيط للنشاط الختامي، فانقسموا إلى مجموعتين إحداها تريد حفلة راقصة والأخرى ترفض حضور الحفلة إذا كانت راقصة. وتحول الوضع إلى نزاع لأن الطرفين مقتنعان بأحقية رأيهم، وأي حل سيشعر أحد الطرفين بالسوء، والتركيز على المشكلة كمسألة سيضخمها. فاخترنا التحري الإيجابي.
  - يعمل المشاركون في مجموعات ثنائية على كل بعد من الأبعاد الأربعة، لوضع الإطار العام لعملية التحري الإيجابي، والذي يتكون من عنوان إيجابي لا نزاع عليه، مثل: نسعى إلى أرقى حفل ختامي. فيحددوا الموقف الإيجابي في قضية العمل المشترك والتعاوني في المجموعة التي ينتمون إليها.
  - إيجاد أفضل ما في الحاضر: نحاول اكتشاف عناصر إيجابية في التجربة الحالية مما يمكن البناء عليه. ونشير إلى أمثلة مطروحة تجعل الجميع يدرك أنه يمكننا بناء علاقة إيجابية في المستقبل، كما فعلنا سابقاً. وهو في المثال هنا: عملنا معا خلال الورشة براحة. وكيف كانت علاقاتهم جيدة قبل حدوث ذلك النزاع.
  - الحلم بمستقبل مثالي: نتصور المستقبل الذي نريد فنبحث في العلاقات الماضية لبنني صورة لمستقبلنا، حيث يشارك الجميع في الحفلة ويستمتعون. ثم يحلم المشاركون بالمستقبل الذي يريدونه لمجموعتهم.
  - تصميم ما سيكون: نصمم ما يجب علينا أن نقوم به للتوصل إلى المستقبل المثالي، فنحدد الخطوات التي نحتاج إلى اتخاذها والحلول التي يجب أن نعتمدها لتحقيق رؤيتنا، مثل أننا سنفعل هذا وذاك وكذا وكذا لنستمتع جميعاً في الحفلة من دون رقص. ويطلب الميسر من المشاركين التفكير في الخطوات العملية التي يجب اتخاذها ليتوصلوا إلى صورة المجموعة المتعاونة بلا مشاكل وحساسيات بينها في المستقبل.
  - التنفيذ أو تحقيق الحلم، والذي لا يمكن للمشاركين اختباره مباشرة ولكن يمكن سؤالهم مع من سيعملون لتحقيق الحلم وهو الحفل الختامي الممتع للجميع.
  - يقسم الميسر المشاركين إلى مجموعتين. ويعطي كلا منها لوحا مع ورق كبير وسؤالا واحدا يجيبوا عليه في المجموعة، مع التذكير بأن جميع الإجابات صحيحة وما من داع لاتفاق الجميع. أننا نهذف إلى التركيز على محاولة رؤية الأشياء من زاوية إيجابية. والموضوعان هما: (1) تخطيط أفضل جلسة لرواية القصص (2) طريقة إيجابية للعمل معاً في المجلس الشبابي أو المبادرة الشبابية....

- تتعلق الأسئلة الأولى بمرحلة الاكتشاف: ما هي التجربة الأكثر إيجابية في الجلسة الماضية؟ وما الشيء الجيد الذي أدى إلى تجربة إيجابية؟ ليناقشوا داخل مجموعاتهم ثم تعرض كل مجموعة ملاحظاتها.
- سؤال الحلم: تخيل أفضل أداء لسرد القصص، أو لعمل المجموعة، ما هي أهم العناصر التي تضمنها؟
- وسؤال المرحلة الثالثة أو التصميم، فهو: ما الذي نحتاج إلى القيام به لتحقيق هذا الحلم؟
- وسؤال المرحلة النهائية أي المستقبل والهدف النهائي: ما هي الخطوة الأولى؟
- تقدم كل مجموعة نتائجها لكل مرحلة بدورها.

### نموذج الأبعاد الأربعة



### لنبن معاً

- لإبراز الغنى الذي يوفره العمل الجماعي
- تقسم المجموعة إلى أزواج ويعطى كل زوج، بسرية، ورقة كتب عليها مهنتهما، من مثل رجال إطفاء أو لصوص أو مصمم ديكور أو مدربين، الخ.
- يعد الشريكان انطلاقاً من مهنتهما تصميماً للغرفة ثم يعرض كل اثنين وصفهما للغرفة.
- يصنع كل فريق نسخة مختلفة من الواقع بالتركيز على أشياء مختلفة. يخلقون عوالم مختلفة، فلا يتطرق مصمم الديكور أو لص الذهب لطفاية الحريق، كما لا يذكر اللص أو رجل الإطفاء تنسيق الألوان. ونحن نركز في الواقع على ما يحمل معنى بالنسبة لنا ونتجاهل ما عدا ذلك.

### أصوات الغياب:

- اعتماد أداة لفهم آراء كل المعنيين وتقادي المخاطر المتوقعة عند بدء التنفيذ.
- رأينا كيف تؤثر المهنة على فهمنا للأمور وكيف يولد ذلك قراءات مختلفة للواقع. لكن التحدي يكمن في تحديد شبكة الناس الذين تفيد مشاركتهم في المناقشة، وخاصة بعض الجهات المسؤولة التي لا تتفق مع المبادرة على الإطلاق. أصوات الغياب هي الوسيلة للوصول إلى الآراء المختلفة للحلفاء والمناصرين والمعارضين.

- ثم يدور النقاش حول الفرص والتحديات التي قد تواجهها عند العمل على معالجة القضايا في مجتمعك.
- وبعد بعض النقاش تطرح تحويل المناقشة لتحديد الغائبين عن النقاش في محاولة لسماع وجهات النظر الأخرى الخاصة بأصحاب الحق والمسؤولين المعنيين. فطرح أسئلة مثل ماذا سيكون رأي وموقف المحافظ أو إدارة السير من مبادرتنا لتوفير المواصلات للطلبة؟ ماذا عن المعلمين أو إدارة الجامعة؟ وأصحاب شركات النقل الخاصة؟ والطلاب والأهل؟
- عندما تحدد بعض الغياب، يتحدث أحدكم بصوتهم من خلال التظاهر أنه ينتمي لوجهة النظر تلك. يستمع إليه بقية المشاركين ويسعون لفهم وجهة نظره والتنبه إلى المشاكل المحتملة أو العقبات المتوقعة، أو فرص يمكن الاستفادة منها. وقد يساعد وجود صوت للغائب في المجموعة للقيام بتقييم المخاطر.
- عندما يأخذ أحدكم دور الشخص المعني الغائب، صاحب الحق أو المسؤول المعني بتوفير الحق، فهو يحاول أن يعكس رد فعل الغائب على الفكرة ليساعدكم على تبني مسار أفضل للعمل من أجل التغيير.
- بعد تحديد كل المعنيين وكتابة أسمائهم على اللوح. يبدأ المشاركون بعرض موقف المحافظ مثلاً وتجميع ما يفترضون أنها وجهة نظره. ينتقلون بعدها لمناقشة وجهة نظر الغياب، واحداً بعد الآخر.
- يختم النشاط بطرح الأسئلة التالية: كيف كان شعورك باستخدام أداة الغياب؟ ما السهل فيها؟ وما الصعب؟ كيف يمكن لك أن تتخيل استخدام هذه الأداة؟ في أي مجموعات سيكون من المفيد أكثر استخدامها؟ ما الموقف الذي لا يمكن أن تستخدم فيه؟ ثم يسלט الميسر الضوء على مفهوم التنوع في التصورات بخصوص نفس الموضوع وعلى تقييم المخاطر قبل القيام بالإجراءات وتنفيذ المشروع.
- يعود المشاركون بعدها إلى ورقة نظرية التغيير ونناقش أين نحن منها.

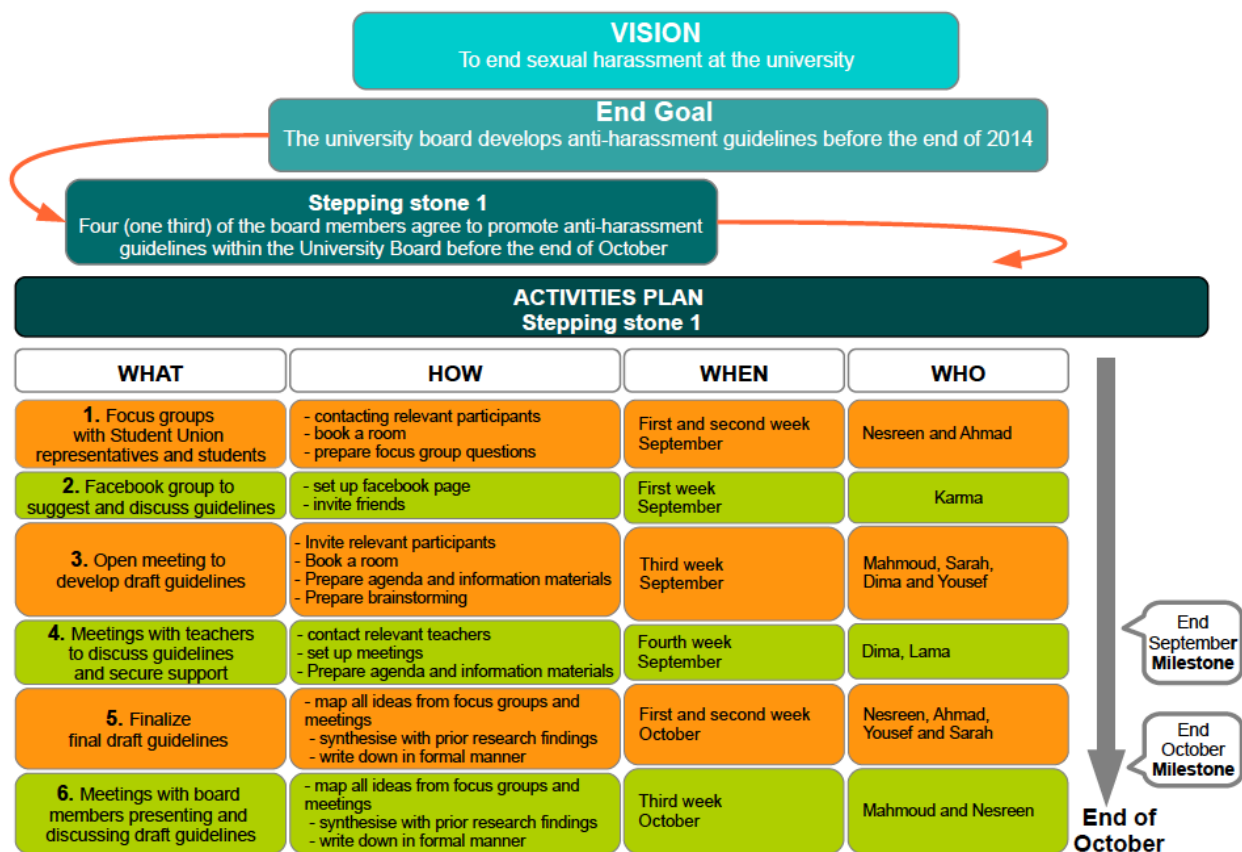
### من الرؤية إلى الأهداف

- إذا انطلقنا من الرؤية: توفر مواصلات ميسرة وقليلة التكاليف لكل طلاب الجامعة، فما هو الهدف العام والأهداف الفرعية التي نسعى إلى الوصول إليها.
- الهدف العام هو الهدف النهائي أو النتيجة التي تسعى إلى تحقيقها، أما الأهداف الفرعية فهي لبنات البناء باتجاه إنجاز الهدف العام. ويستحسن تحديد الهدف العام والأهداف الفرعية قبل الإنطلاق في العمل، وترتبط تلك مباشرة بالأسباب الجذرية للمشكلة/ القضية. فمن أجل تحديدها، يتم الرجوع إلى شجرة تحليل أسباب المشكلة التي أعدناها. وعلاوة على ذلك، تكون الأهداف دقيقة وواضحة، ولذلك، نراعي أن نعتمد أهدافاً:
- محددة (مفصلة وواضحة المعالم)
- قابلة للقياس (تحتوي أرقاماً وكميات ومقارنات)
- قابلة للتحقيق (عملية وتنسجم مع السياق الواقعي وتترجم إلى إجراءات وخطوات تنفيذية)
- واقعية (بالنظر إلى الموارد)
- مقيدة بزمان (لها خط زمني محدد)
- تكتب هذه الخصائص على اللوح ويشرح الميسر كلا منها بأمثلة من واقع التجربة.
- الهدف العام هو ما تريد تحقيقه من خلال تنفيذ المشروع وهو متصل بالرؤية ويساعد على جعلها حقيقة واقعة، فمن المهم أن تأخذ الوقت لتحديده. والهدف العام لملتنا: تعتمد المحافظة وشرطة السير وإدارة الجامعة خطة مشتركة لتوفير المواصلات لطلاب الجامعة مع بداية العام الدراسي القادم.
- بعد تحديد الهدف العام، ولمعرفة كيفية الوصول إليه، تجعله أكثر واقعية بتحديد الأهداف الفرعية.
- تناقش اقتراحات الأهداف الفرعية على اللوح، للتحقق من انطباق المعايير أعلاه.
- يتم التحقق من نظرية التغيير ويناقش الميسر مع المشاركين أين هم وماذا فعلوا حتى الآن. فبعد البحث وتحديد القضية وتحليلها، تأتي مرحلة العمل الملموس لتحقيق النتائج.

### خطة العمل



- يتبادل المشاركون الأفكار حول الأنشطة المختلفة التي سمعوا أو قرأوا أو قاموا بتنفيذها سابقاً، مثل:
  - تحفيز الآخرين للعمل من خلال تنظيم زيارة إلى المدرسة الثانوية المحلية للحديث عن الحملة.
  - التواصل: بيان عبر صفحة الفيسبوك، أو زيارة للإذاعة المحلية.
  - تنظيم أنشطة ومبادرات اجتماعية حيث تنشر المعلومات وتقدم العروض المسرحية.
  - العمل خلف الكواليس: زيارة السياسيين المحليين ووزارة الصحة مع بعض الحقائق.
  - الرصد: مقابلات مع المعنيين متابعة على الأهداف.
  - مبادرات اجتماعية: رفع مستوى الوعي بالقضية والقيام بمبادرة تحقق التغيير في المجتمع ونبقي في اعتبارنا القضية التي نعمل من أجلها والمستهدفين بعملنا وخطة العمل الفضلى (بالبناء على خارطة السلطة والنفوذ وتحديد المكلفين بالواجب).
- يوزع جدول خطة العمل أدناه ويوضح الميسر أن الأنشطة هي الأفعال المحددة، فحتاج إلى توضيح الخطوات وما تحتاج القيام به للوصول إلى الهدف. وتعتمد إلى تقدير ما إذا كانت الأنشطة التي اخترتها هي الأنسب لتحقيق الهدف المرغوب. وللقيام بذلك، تعتمد على الافتراضات التي تناقشتها باستمرار في اختيار الأنشطة. يمكنك التفكير في كيفية تعديل بعض الأنشطة لتساهم بطريقة أفضل في تحقيق الأهداف المرجوة، مع مراعاة أن لا تستبعد بعض الإجراءات أفراداً من المستهدفين. لنكتب عليها؟ الافتراضات؟ هدفنا العام والأهداف الفرعية ونبدأ التفكير في الأنشطة. وندخل تحت كل نشاط تفاصيل: ما هو النشاط، وكيف ستنفذه (ما الأساليب التي ستستخدمها)، متى ستقوم بالنشاط ومن سينفذه (بناء على الموارد المتوفرة لديك).
- تختار كل مجموعة (يقسم المشاركون بناء على مجموعاتهم الأصلية في برامجهم الواقعية) أحد الأهداف الفرعية وتعمل على تطوير الأنشطة المتعلقة بالهدف الفرعي المحدد، على أن تكون قابلة للتنفيذ.
- تعطى كل مجموعة ورقة كبيرة ترسم عليها سهماً أفقياً تحدد عليه اللبانات الأساسية/المراحل. يساعد الجدول الزمني في تحديد معالم واضحة للحملة والتحرك في الاتجاه الصحيح. وتعرض المجموعات عملها.
- يلخص الميسر بالتركيز على أهمية خطة العمل في الإجابة على من وكيف وماذا ومتى، وعلى أهمية المعالم والمراحل والجدول الزمني في تنظيم المشروع أو الحملة تنظيم جيداً.



#### 4. معلومات إضافية للميسر:

يمثل نموذج الأبعاد الأربعة نهجاً قائماً على أصول التفكير الجماعي، مركزاً على الأشياء الناجحة بدلاً من الفاشلة. فالمجموعات الشبابية تعمل مثل النباتات التي تنمو أجزاؤها المعرضة للضوء. فإذا أردنا تحقيق النجاح وتشجيع التغيير، فلنركز على أكثر ما نريده، حتماً سنجد الطاقة لتنفيذ التغيير الذي نريد. والنموذج عملية من أربع خطوات تسمح لمجموعة ما باكتشاف نقاط القوة والبناء عليها عند العمل من أجل التغيير. فيستخدم في تطوير المشروع أو المجموعة، وتحسين العلاقات بين أفرادها، وتعزيز التغيير الاجتماعي عبر اختيار عنوان إيجابي لما تريد تحقيقه (مثلاً "تصميم وتنفيذ أفضل حملة"). ثم تتبع الخطوات الأربعة التالية:

1. **اكتشف:** حدد كل الأشياء التي نجحت حتى الآن، في هذا المشروع أو تجاربك السابقة أو تجارب الآخرين. لتكتشف "ما هو أفضل الآن" و "ما الذي كان الأفضل في السابق" والبناء عليه في وقت لاحق.

**مثال:** متى عملت المجموعة فعلياً بشكل جيد معاً؟ ما هي أفضل لحظة في مبادرتك حتى الآن؟

**احلم:** تخيل المستقبل المثالي للمجموعة أو المشروع. ماذا ترى؟ هل حان الوقت لأفراد المجموعة لاستكشاف آمالهم وأحلامهم في عملهم، وعلاقاتهم، والعالم بأسره. القصد من الحلم تحديد ونشر الصور الملهمة، والإيجابية والأمل في المستقبل. مثال: ماذا يمكن أن تكون أفضل النتائج الممكنة لهذا المشروع؟

**خطط وصمم:** تحدد رؤيتك للمستقبل ثم تضع خطة لكيفية الوصول إليها. ويكون ذلك من خلال الاعتماد على الماضي الإيجابي (الاكتشاف) ومعرفة "ماذا الذي يجب أن يكون" لتتمكن من الوصول إلى أعلى نتيجة (الحلم). مثال: ماذا علينا أن نفعل لتقريب المشروع إلى حلمنا؟ كيف يجب أن نتصرف كمجموعة؟

2. **المستقبل والهدف النهائي:** إذا؟ الآن تضع خطة لتحقيق المستقبل المثالي وتأخذ الخطوات الأولى باتجاهها، فيتحمل كل مسؤوليته للوصول للهدف معاً. مثال: ماذا نفعل الآن لإدراك الحلم؟ والفكرة الأساسية من التحري الإيجابي بناء (أو إعادة بناء) مشاريع تتطرق لما ينجح، بدلاً من محاولة إصلاح ما لا ينجح. وتشكل الإيجابية والاعتراف بجهود الجميع مسألة محورية تذكرك أبداً بأن العمل الذي تقوم به مهم ويحدث فرقاً. وتبقى الأهداف النهائية الواضحة مركز الحملة، فهي تؤدي إلى فهم مشترك داخل المجموعة وبينها وبين حلفائها حول التغيير المنشود وتساعد على التركيز والبقاء على الطريق الصحيح. وعادة ما تبني الأهداف على تحليل الأسباب الجذرية وعلاقات القوة. يتبع ذلك، تحديد الهدف الرئيسي النهائي للحملة، الذي يكون محدداً، وقابلاً للقياس، ويمكن تحقيقه، وواقعياً، ومحدوداً بوقت ومن الممكن قياسه، ومن ثم تحديد الخطوات الرئيسية ويلبها الأنشطة.

بعدها، تخطط الأنشطة ويوضع جدول زمني لها. والأنشطة هي الإجراءات المحددة التي يشرع الفريق فيها وتسهم في تحقيق كل خطوة رئيسية، ومتى يجب أن تتم، ومن الذي سيكون مسؤولاً عن تخطيطها وتنفيذها. وتوفر خطة العمل الواضحة والواقعية مع توزيع واضح للمهام الكثير من الوقت والطاقة، وتجنب سوء الفهم والصراع داخل الفريق وتجعل من الممكن تحديد الأسباب والكيفية للنجاح أو الفشل. وعادة ما تجيب خطة العمل على أسئلة ماذا؟ ومن؟ وأين؟ ومتى؟ ما هي الأنشطة والهدف الذي ترتبط به؟ ومن المسؤول عنها؟ ومتى وأين يتم تنفيذها؟ وتأخذ الخطة بالاعتبار كل المعلومات التي جمعت، من تقييم المخاطر ورسم خرائط الموارد والأنشطة التي من المحتمل أن تكون محفوفة بالمخاطر والأنشطة البديلة الأقل خطورة والموارد التي يتطلبها تنفيذ الأنشطة والواقعي منها. ويمكن استخدام إطار خطة العمل كأداة شاملة لتخطيط عملية الحملة، ولكنه أداة عظيمة للتفكير في مختلف أبعاد المبادرات المجتمعية المستقلة.

## عمل الفريق والقيادة

- المهارة في تشكيل فرق العمل المجتمعي وقيادتها أو العمل معها
- التخطيط لمبادرات شبابية وتنفيذها في مجموعات عمل

### 1. الموقف الحياتي

تعمل مجموعة من اليافعين معاً على حل مشكلة سوق شعبي يعيق حركة المشاة على أحد الارصفة ويشكل مضايقة للفتيات. يختلف أفراد الفريق على توزيع الأدوار وتفسير أسباب المشكلة والحلول الممكنة.

### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

لتحليل وتحسين ديناميات المجموعة باستخدام التحري الإيجابي، اعتمد نموذج المراحل الخمسة في بناء المجموعة والفرضيات الأساسية للتحري الإيجابي، ففي كل مرة ينضم الأفراد معاً في مجموعة ما، يترتب على ذلك أشكال مختلفة من العلاقات. قد تعمل المجموعة أحياناً بشكل جيد كما قد تواجه صعوبة في التعاون والتواصل بين أفرادها. في هذه الحالة تقع على الميسر مسؤولية تحسين التفاعل، من خلال إدارة الصراع

أو عن طريق تحسين ديناميكيات المجموعة. لذلك، سننظر في كيفية تحليل الوضع الحالي للمجموعة، وكيف يمكن للتحري الإيجابي أن يؤثر في تغيير المجموعات.

عادة ما يركز الميسر على المشكلة إذا ما كانت العلاقات داخل المجموعة ليست بأفضل حال، وغالباً ما تحمل مسؤولية المشكلة لأحد الأفراد. ولكن المشكلة هي أن المشاكل تنمو وتكبر كلما زاد التركيز عليها. فكيف نحل المشاكل إذن؟ يكمن الحل في اعتماد الميسر لمقاربة الاستقصاء أو التحري الإيجابي، والتحري هو طرح الأسئلة وتفيد صفة الإيجابي طرح الأسئلة على نحو يثمن بإيجابية ما نجده لدى الآخرين.

انطلاقاً من مقولة أننا لا نستطيع تغيير الآخرين وإنما يمكننا دغدغة الوضع القائم لاختبار ردة الفعل فقط. وأننا حتى لو حسبنا أننا نعرف كيفية حل مشاكل الآخرين ولكن لا نستطيع التيقن من أن طريقتنا هي الطريقة الصحيحة بالنسبة لهم. فبالتالي يساعد طرح الأسئلة على فهم أفضل للآخرين ويساعدهم تثمين ما لديهم في العثور على إجابات للمشاكل التي نواجهها - يمكننا دغدغة؟ بعضها البعض مع أسئلتنا. من المهم أن نعرف أن المجموعة ليست شيئاً ساكناً بل كياناً ديناميكياً، ومع أن لها سرعتها الخاصة في التطور وخصائصها المحددة، إلا أنها قد تتأثر بأفرادها والظروف وقائدها بشكل مركزي. فللقائدة تأثير على المجموعة وعليها أن تكثف تصرفاتها لتلائم احتياجات المجموعة. فعندما نكون قادة لمجموعات، علينا أن نعي أن لدينا "سلطة" التأثير على تطوير المجموعة وتنسيقها. وتختلف احتياجات المجموعة باختلاف مراحل تطويرها. وبصفتنا قادة، علينا أن نكثف دورنا ليلانم كل مرحلة، بحيث نعرف متى علينا التدخل ليكون لنا تأثير قوي على المجموعة ومتى نترك المشاركين للعمل بالكيفية التي يرونها مناسبة.

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

#### أين مجموعتنا على نموذج المراحل الخمسة؟

لاستخدام النموذج لفهم تشكيل المجموعة وتطورها، فتعتبرها بناء متطوراً ومتغيراً وليس جامداً.  
- كل مرة يجتمع فيها مجموعة من الناس ليطوروا أنفسهم يتصرف الأشخاص بشكل جيد لا إرادياً في بعض الأحيان، أو يواجه الفريق المشاكل والمصاعب في التعاون والاتصال فيما بينهم في أحيان أخرى. عندها تنقل قدرتهم في التغلب على الصعوبات والعمل معاً. لذلك تقع على القادة مسؤولية العمل على تطوير هذه العلاقات والقدرة على العمل المشترك، أما من خلال حل النزاعات (الذي تطرقنا له سابقاً) أو من خلال تحسين ديناميكية المجموعة.

- نحلل أولاً الوضع الحالي للمجموعة. ثم نبحث في كيفية التأثير الإيجابي على ديناميكية المجموعة. فنندرب على دور الفيلسوف (تحليل ديناميكية المجموعة) والمزارع (بجعل أداء الفريق أفضل ما يكون).  
- نعتمد هنا مفهوم الخطوات الخمس لتطوير الفريق، والذي يمكن استخدامه لفهم وتطوير الفريق وديناميكية المجموعة. فالمجموعة ليست كياناً جامداً، بل هي متحركة ومتغيرة. وهذه الخطوات هي: التشكيل، والعصف، والاستقرار، والأداء، وحل المجموعة. ويجب التأكيد على دور القائد في كل مرحلة من المراحل وكيف سيتغير حسب حاجة الفريق، كما يجب التأكيد على أن الفريق باستطاعته أن ينتقل بين المراحل.  
- في بعض الأحيان يقوم الفريق بطرح نوع سلبي من القواعد وعدم الاستقرار (مثل عدم الالتزام بوقت العمل المحدد وعدم رفع اليد قبل الكلام) مما يمنعه من التقدم إلى مرحلة الأداء. فتصبح هذه مسؤولية القائد

- ليعيد الفريق الى مرحلة العصف، ما قبل الاستقرار. وأكد أيضاً أن يفهم الفريق بأن هذا المفهوم ليس الطريقة الكاملة في عملية تطوير الفريق، بل انه واحد من الطرق.
- يتم باختصار تعريف المراحل الخمسة المختلفة، والتأكيد على دور الميسر في كل مرحلة ، وكيف يتغير وفقاً لاحتياجات الفريق، وأن المجموعة قد تتحرك ذهاباً وإياباً بين المراحل المختلفة، وقد تطور أحياناً معايير سلبية (مثل عدم الالتزام بالوقت أو عدم طلب الإذن قبل التحدث) مما يمنعها من التحرك إلى مرحلة أداء المهمة. عندها تكمن مسؤولية القائد في معالجة ذلك من خلال إعادة المجموعة إلى مرحلة العاصفة.
  - يطلب من المشاركين تقييم المرحلة التي تمر فيها مجموعتهم بحسب نموذج المراحل الخمسة والنظر في كيفية تطور المجموعة خلال فترة النشاط، وكيف كان تفاعل العلاقات داخل المجموعة؟ وتفكر المجموعة بأمثلة من العلاقات الإيجابية أو الصعبة في المجموعة؟ وتلك التي يمكن تحسينها؟
  - يستفيد المشاركون من خلال تحليل مجموعتهم في فهم النموذج على نحو أفضل، ويدعم هذا الفهم ملاحظات الميسر التي جمعها من متابعة المناقشات.

### وضع المجموعة ودور القائد

- "انت تعرف الآن بعض الادوات لتغيير ديناميكية المجموعة، او ما نسميه أدوار القائد. كل دور من ادوار القائد يتم استخدامه لمرحلة معينة خلال القيادة مما يطور نقاط القوة لديناميكية المجموعة. يطلب من المجموعة أن تناقش ادوار القائد واحدة تلو الأخرى وما هي ديناميكية المجموعة التي يجب استخدامها:

عندما تكون المجموعة ...	استخدم
تفتقر الى النظرة العامة ولا تستطيع ترتيب المهام، لديها مشكلة في اتخاذ القرارات الصغيرة، لا تستطيع الوصول الى اهدافها المنشودة،	القبطان
عندما لا يشعر افراد الفريق بالارتياح من بعضهم البعض، عندما لا يشعر الفريق بأنه محفّز، لا يضم الجميع،	المزارع
لديه مشاكل في التواصل، لا يستمع الى بعضه البعض،	المذيع أو مضيف البرنامج الحواري
لا يتقبل بعضه، لديه نزاعات،	الدبلوماسي
لا يتعلم من الخبرة، بحاجة الى المساعدة في تطوير اهداف واقعية،	الفيلسوف
بحاجة الى طاقة، بحاجة الى الاحساس بالغاية، لديه ضعف في الافكار الجديدة،	الناشط

- يؤكد الميسر أن على المشاركين أن ينظروا إلى هذه الجلسة على أنها وسيلة للحصول على أدوات جديدة تساعد على التعامل مع ديناميكية المجموعة. في كل مرة يقودون أو يراقبون مجموعة، سيحصلون على خبرة جديدة في كيفية استخدام الأدوار المتعددة للقائد التي تؤثر في ديناميكية المجموعة. وأنت كميسر تأمل أن يتمكنوا من استخدام هذه الخبرة عندما يقودون في المستقبل.

### ما هي مهارات القيادة التي اريد التدرب عليها؟

يلون كل مشارك عجلة القيادة الخاصة به ويحاول أن يرسم انطباعاً عن الطريقة التي يرى بها نفسه في الأدوار المختلفة، ومدى تمكنه من المهارات المختلفة.

تلوين عجلة القيادة سيعطي كل مشترك فكرة عن مدى قوته في الأدوار المختلفة التي يلعبها القائد، من المهم أن ينظر كل مشارك بطريقة نقدية إلى التحديات وما الذي يريد أن يركز عليه خلال التدريب للعمل على تطويره. بعض المشتركين لن يجد نقاط ضعفه، فيساعده الميسر في اكتشافها.

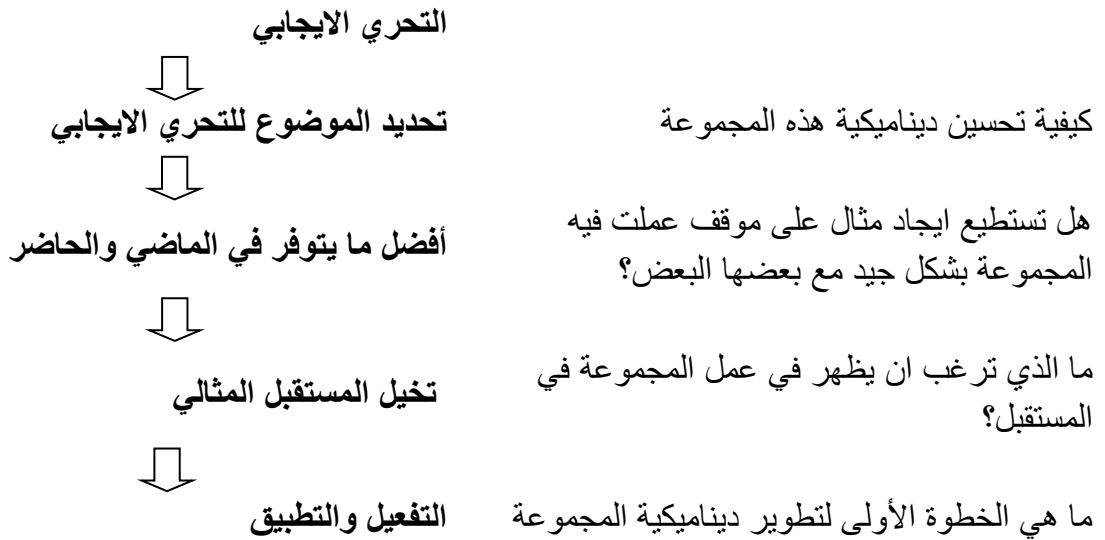
-على كل مشترك أن يشارك مع أفراد مجموعته، نقاط قوته ونقاط ضعفه في عجلة القيادة، سيساعد هذا في عملية تقسيم القادة لجلسات القيادة، وبهذا ينال المشاركون فرصة للتدرب على مهارات مختلفة.

### نظرية التحري الايجابي في تشكيل المجموعة

بالعادة عندما تكون ديناميكية المجموعة سلبية، يلجأ القادة الى التركيز على المشكلة. حتى عندما يتم التركيز على حل المشكلة فإن الجانب الايجابي للفريق مهم، وسيبدأ الفريق بالنظر الى نفسه بطريقة سلبية.

المشاكل تعامل كوءاء يحتاج الى علاج. من الافضل في معظم الاحيان التركيز على الجوانب الناجحة من المجموعة والبناء على هذا الاساس. وهذا ما يفعله "التحري الايجابي". ولكن الأساس في التحري الايجابي هو طرح الاسئلة، وفي معظم الأحيان تقوم هذه الاسئلة على نهج محدد.

### المشكلة كما تراها



- يدير الميسر نقاشاً مختصراً في كيفية استخدام طريقة التحري الايجابي في المجموعة التي يقودونها، وما نوع الاسئلة التي تسهل على المجموعة العمل بشكل افضل.

**4. معلومات إضافية للميسر:** طوّر بروس واين تاكمان نظرية تشتمل على خمس مراحل مميزة لتطوير المجموعات لبيّن طريقة عمل ديناميكيات المجموعة من البداية وحتى النهاية. وقد تتم هذه العملية على المستوى غير الواعي، مع ذلك فإن فهم المراحل يمكن أن يساعد المجموعة في تحقيق الفعالية بشكل أسرع وأقل صعوبة.

المرحلة	أفراد المجموعة	مهمة القائد
المرحلة الأولى: التشكيل	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يتعارف الأفراد ويجمعون الانطباعات.</li> <li>• تظل الخلافات مستترة</li> <li>• عدم وضوح القواعد والمهام</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يوجه</li> <li>• يعتمد على القائد في الارشاد والتوجيه</li> <li>• تحديد التوقعات والادوار</li> </ul>
المرحلة الثانية: العصف	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحالفات، تشققات، وربما نزاع قوي.</li> <li>• البحث عن وضوح البناء والقواعد لتجنب تأزم الصراع.</li> <li>• على المجموعة التكيف حسب المهمات وليس حسب توزيع المشاركين.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التدريب.</li> <li>• تركيز المجموعة على الهدف وتجنب التداخل بين العلاقات في المجموعة بالعواطف؟.</li> <li>• عمل مساحة للتحدث معا والتعرف على الآخرين</li> <li>• الا تأخذ جانب أحد وتحكم أبدا</li> </ul>
المرحلة الثالثة: الاندماج	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاتفاق على آلية عمل المجموعة.</li> <li>• حل المشاكل.</li> <li>• اتفاق على الادوار والمسؤوليات</li> <li>• فهم افضل وتقدير داخل المجموعة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تيسير وتمكين.</li> <li>• القرارات الكبيرة تؤخذ باتفاق من المجموعة.</li> <li>• اعطاء مسؤولية أكبر لأفراد الفريق</li> <li>• مواجهه اذا كانت مهمة</li> </ul>
المرحلة الرابعة: الاداء	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مهمات منجزة وتلاقي الاهداف</li> <li>• يتفاعلون باستقلالية ومرونة وفعالية.</li> <li>• هوية للمجموعة، ولاء وأخلاق عالية.</li> <li>• توزيع عادل للمهام مع الاعضاء</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يرشح ويرى الصورة الشاملة الأكبر.</li> <li>• نقاط الاختلاف تحل بايجابية ضمن الفريق.</li> <li>• تعمل بذاتها دون تدخل القائد (الميسر)</li> <li>• يستمر القائد في توجيه تغذية راجعة عند الحاجة.</li> </ul>
المرحلة الخامسة: الانطلاق	<ul style="list-style-type: none"> <li>• انفصال عند انجاز المهمات بنجاح.</li> <li>• انتقال لمهام جديدة، فخورون لانجاز الكثير في فريق رائع.</li> <li>• التشبيك نحو علاقات مهنية وصدقات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تمييز (ومشاركة) الاحساس بفقدان الأمان او التهديد بين المشاركين؟</li> <li>• زيادة الوعي عن اهمية البقاء على تواصل والتشبيك.</li> </ul>

### المرحلة الأولى: التشكيل

تلتئم المجموعة ويبدأ أفرادها بالتعرف على بعضهم البعض والمهمة التي يريدون القيام بها وينظمون أنفسهم في مجموعة. في العادة، يتحدث الناس عن أمور سطحية (من أين جاءوا، إن كانت لديهم مشاركات سابقة في مخيمات عمل، إلخ..) في محاولة لإيجاد أرضية مشتركة. فتكون تصرفات الأفراد مدفوعة برغبة في الحصول على القبول من الآخرين وتجنب الأمور الخلافية أو النزاعات، حيث يتجنب الناس المسائل والمشاعر الجدية ويركزون على الانشغال بالروتين، مثل تنظيم المجموعة وتوزيع المهام ومواعيد الاجتماعات وما إلى ذلك. لكن في الوقت ذاته، يجمع الأفراد في المجموعات معلومات وانطباعات عن بعضهم البعض وعن نطاق المهمة وكيفية القيام بها. وتُعتبر هذه المرحلة مرحلة مريحة، لكن تجنب النزاع والتهديدات يعني أن الإنجازات لن تكون كبيرة. وفي هذه المرحلة أيضاً، لا تكون أدوار الأفراد

ومسؤولياتهم واضحة. وفي هذه الأثناء، تقوم القائدة (لماذا ليس القائد، معظم الوقت الحديث يتم بصيغة المذكر) بالتوجيه.

#### سمات مرحلة التشكيل:

- مستوى عال من الاعتماد على القائد للتوجيه، والاتفاق فقط على أهداف المجموعة التي تقدمها القائدة.
- تكون القائدة مستعدة للإجابة عن الكثير من الأسئلة حول أهداف المجموعة وعلاقاتها الخارجية.
- يختبر أفراد المجموعة قوة النظام والقائدة على التحمل.
- يتم تنفيذ مجموعة متنوعة من الأنشطة الجماعية ليتعرف أفراد المجموعة على بعضهم البعض.
- تحدد التوقعات والأدوار.

#### المرحلة الثانية: العصف

تبدأ المجموعة في التوزيع إلى ثنائيات وثلثيات بحسب انسجام أفرادها في البداية. ويبدأ الأفراد أيضاً في تحديد دروهم في المجموعة، وفي الوقت ذاته يتم اختبار طريقة عمل المجموعة. يحافظ أفراد المجموعة على لطفهم إلى حين البدء بتناول المسائل المهمة. لكن بعض الأشخاص سيفقدون صبرهم مبكراً وستحدث مواجهات بسيطة سيتم التعامل معها بسرعة أو التغطية عليها. وقد تكون هذه المسائل مرتبطة بعمل المجموعة أو الأدوار والمسؤوليات فيها. ويعتقد البعض بأهمية بحث المسائل الحقيقية، في حين يفضل البعض البقاء في المرحلة الأولى المريحة والأمنة.

وبحسب ثقافة المجموعة والأفراد، سيتم كبت النزاع نوعاً ما، لكنه سيبقى موجوداً تحت السطح في حين تبرز الفروقات الفردية على السطح. وللتعامل مع النزاع، قد يشعر الأفراد أنهم يكسبون معارك أو يخسرونها، وسيبحثون عن قواعد وحدود واضحة للحد من استمراره. والتوصل إلى قرارات في المجموعة ليس عملية سهلة، فأفراد المجموعة يتنافسون على المواقع وهم يحاولون إثبات أنفسهم مقارنة بباقي أفراد المجموعة والقائدة، التي قد تواجه تحديات من أفراد المجموعة. ومع أن الغاية تصبح أوضح، إلا أن الكثير من الحيرة تبقى وتشكل الشلل، الأمر الذي قد يؤدي إلى صراع قوة. وفي هذه الأثناء، تقوم القائدة بالتدريب. وتتسم مرحلة العصف بتركيز المجموعة على أهدافها لتجنب الالتقاء بالعلاقات والأمور العاطفية. وقد يكون هناك حاجة لتسوية لتتمكن المجموعة من تحقيق تقدم. لذا، من المفيد أن نمنح أفراد المجموعة مساحة أكبر للتحدث مع بعضهم البعض واختبار بعضهم البعض.

- ننفذ أنشطة في مجموعات عمل.
- نتركهم يختارون مجموعاتهم أو نقوم بالاختيار عشوائياً.
- نبقي مسافة بيننا وبين المجموعة ونساعدهم على إيجاد نظام لعملهم.
- نركز على طريقة عمل المجموعة ونساعدنا على تحديد النزاع وبحثه.
- لا نأخذ جانب أحد على حساب الآخر ولا نصدر الأحكام.

#### المرحلة الثالثة: التطبيع



في النهاية، يتم التوصل إلى اتفاق حول كيفية عمل المجموعة ويتم حل المشاكل. فمع تطور المرحلة الثانية، تتأسس قواعد عمل المجموعة ويصبح نطاق مهام المجموعة أو مسؤولياتها وأدوارها واضحاً ويتم الاتفاق عليه. وبعد أن يكون أفراد المجموعة قد أنهوا خلافاتهم، يكتسبون فهماً أفضل لبعضهم البعض ويبدأون بتقدير مهارات وتجارب بعضهم البعض.

يصغي الأفراد إلى بعضهم البعض ويقدرّون ويدعمون بعضهم ويتأقلمون مع بعضهم البعض، ويبدون استعداداً لتغيير أفكارهم المسبقة، حيث أنهم أصبحوا يشعرون أنهم جزء من مجموعة مترابطة وفعالة. ولكن كان على أفراد المجموعة العمل بجِدّ للوصول إلى هذه المرحلة، وقد يقاومون أي ضغط للتغيير، خاصة من الخارج، لأنهم قد يخشون من تفسخ المجموعة أو رجوعها إلى حالة العصف. وفي هذه الأثناء، تقوم القائدة بالتيسير والتمكين. *وسمات مرحلة التطبيق:*

يسود الاتفاق والإجماع بين المجموعة التي تستجيب بشكل جيد لجهود التيسير التي تبذلها القائدة. كما يتم التوصل إلى القرارات الكبيرة باتفاق المجموعة عليها، ويمكن تفويض الأفراد أو فرق صغيرة باتخاذ القرارات الأصغر ضمن المجموعة. وفي هذه المرحلة، يكون الالتزام والوحدة قويين، وقد تشارك المجموعة في أنشطة اجتماعية وترويجية. كما تعمل المجموعة على بحث وتطوير أساليب عملها وعملياتها، ويسود احترام عام للقائدة ويتم تشارك بعض مهام القيادة مع المجموعة.

• نمنح المجموعة أو الأفراد المزيد من المسؤولية.

• نواجه إن كان في ذلك ضرورة.

• ندع المشاركين يشكّلون مجموعاتهم بأنفسهم.

### المرحلة الرابعة: العمل

تمارس المجموعة حرفتها وتصبح فعالة في تحقيق أهدافها. لكن لا تصل كل المجموعات إلى هذه المرحلة التي تتصف بالاعتمادية المتبادلة والفعالية والمرونة. فالجميع على معرفة كافية ببعضهم البعض بحيث يمكنهم العمل معاً ويكون مستوى الثقة بينهم بدرجة تسمح بالعمل المستقل. وفي هذه المرحلة، تتغير الأدوار والمسؤوليات بحسب الحاجة بطريقة سلسلة للغاية، وتكون هوية المجموعة بالإضافة إلى الولاء والمعنويات فيها قوية، ويكون الجميع ملتزمين بالعمل بتركيز على المهمة مع مراعاة الأشخاص حولهم.

تعني هذه الدرجة المرتفعة من الراحة أن بالإمكان توجيه كامل طاقة المجموعة نحو المهمة/ المهام المطلوبة. كما تصبح المجموعة أوعى استراتيجياً: فهم يعرفون تماماً لماذا يقومون بما يقومون به. ومع أن الخلافات قد تحدث، إلا أنه يتم حلها بطريقة إيجابية داخل المجموعة، كما أن المجموعة تقوم بإجراء أية تغييرات ضرورية على هيكليتها وعملياتها، ويمكنها العمل نحو تحقيق أهدافها وفي الوقت ذاته التعامل مع مسائل العلاقات والأسلوب والإجراءات.

وفي هذه المرحلة أيضاً، يعتني أفراد المجموعة ببعضهم البعض، ومن الممكن أن يعيدوا تناول مشاكل أو مسائل لم يتم التعامل معها في السابق. وبشكل عام، يصبحون أكثر انفتاحاً فيما يتعلق بمشاعرهم. ومع ذلك،

قد تكون المجموعة ألطف من اللازم وتخفي نزاعاتها غير المحلولة (الأمر الذي قد يعيدها إلى مراحل سابقة).

وفي هذه الأثناء، تقوم القائدة بالتفويض والإشراف. وسمات مرحلة العمل: المجموعة الآن أصبحت شبكة متماسكة ومحكمة ذات رؤية مشتركة ويمكنها الوقوف على قدميها دون تدخل القائدة أو مشاركتها. وكلمة "نحن" تصبح أكثر شيوعاً من "أنا"، ويصبح هناك تركيز على تحقيق الأهداف بالكامل، ويتم اتخاذ القرارات ضد المعايير المتفق عليها مع القائدة، حيث تكتسب المجموعة درجة عالية من الاستقلالية، وتبدأ بطلب تفويضها بالمهام والمشاريع من القائدة، ولا تعود بحاجة إلى مساعدة أو توجيه، لكن من الممكن أن يطلب أفراد المجموعة مساعدة القائدة في مسائل خاصة بالتطور الشخصي والتطور في العلاقات بين الأشخاص.

- يجب أن تعتمد القائدة على المشاركين وتتمكن من تحميلهم المزيد من المسؤولية.
- يجب أن تبقى القائدة موجودة لتوجيه المجموعة وتقديم التغذية الراجعة إن لزم الأمر.

### المرحلة الخامسة: فض المجموعة

مع أن مرحلة فض المجموعة ذات صلة بأفراد المجموعة ورفاههم، إلا أنها ليست حيوية بالنسبة للمهمة الرئيسية لإدارة المجموعة وتطويرها، والتي تُعتبر محورية في المراحل الأربع السابقة.

فض المجموعة هو عملية "تفكيك" المجموعة وانفصال المجموعة لينتقل أفرادها إلى أمور أخرى، ومن المحبذ أن يتم ذلك مع إتمام المهمة بنجاح وتحقيق الغاية منها، حيث ينتقل المشاركون إلى أمور جديدة وهم يشعرون بالرضا عما أنجزوه. وتتعلق هذه المرحلة بالإتمام والانفصال عن كل من مهام وأفراد المجموعة.

سيشعر الأفراد بالفخر بما أنجزوه والسعادة لأنهم كانوا جزءاً من مجموعة ممتعة. ويجب أن يتمكنوا من رؤية ما أنجزوه واتخاذ قرار واع بالانتقال إلى أشياء أخرى. ويمكن وصف هذه العملية بـ "التفكيك والحداد" إدراكاً للإحساس بالفقدان الذي سيشعر به أفراد المجموعة. وفي حال كان أفراد المجموعة قريبين جداً من بعضهم البعض، فإنهم سيشعرون بعدم الأمان أو التهديد من هذا التغيير.

في المقابل، يمكن أن تبرز إشارات على مرحلة عصف ثانية، لكن ذلك لا يكون متمحوراً حول إيجاد مكان ودور داخل المجموعة بل بمتابعة المشروع. وسينظر الناس إلى بعضهم البعض ويتفحصون بعضهم البعض من زاوية مختلفة عما قبل محاولين إيجاد شركاء لمشاريع مستقبلية. لكن هذه ليست مجرد صداقة، بل أشبه بتشكيل شبكة رسمية لكن قيّمة.

وفي النهاية، علينا أن نتذكر....

يتوجب على القائدة أن تتبع النقاط التي تصل إليها المجموعة في العملية وتساعدتهم على التقدّم نحو مرحلة العمل. وفي الحياة الفعلية، هناك دائماً مجموعات تتشكل وتتغير، وفي كل مرة يحدث ذلك، يمكن للمجموعات أن تنتقل إلى مرحلة مختلفة من مراحل تاكمان. فقد نجد مجموعة في حالة مريحة من التطبيق

والعمل، إلا أن مجيء عضو جديد يعيدها إلى العصف. لكن القائدة المتمرسنة ستكون مستعدة لذلك وستساعد المجموعة على العودة للعمل بأسرع وقت ممكن.

كما أن الكثير من مجموعات العمل تبقى في مرحلة التطبيع المريحة لخوفها من العودة إلى العصف أو التقدم إلى العمل. وسيحكم هذا الوضع سلوكهم نحو بعضهم البعض، وخاصة ردود فعلهم نحو التغيير.

## مشكلتنا



### الحملات:

#### 1. الموقف الحياتي

توفرت لكم عشرون دولاراً للعمل على قضية صعوبة توفير الزي المدرسي لكل الطلاب في قريتك بسبب سعره. هل تستخدمون المبلغ لشراء الزي المدرسي لأحد الأطفال حتي يتمكن من الالتحاق بالمدرسة أو تدفع تكاليف سفر طالبيـن للذهاب إلى العاصمة للتحدث إلى البرلمان، كنشاط في حملة توصل كتاباً لوزير التربية فيدعو بدوره مدراء مدارس تضم 17،800 لعدم جعل الزي الموحد عائقاً أمام الالتحاق بالمدرسة؟

#### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

نحن محاطون بالروايات والقصص التي توجه رؤيتنا للعالم وكيف نفهم الحق والباطل. فهي؟ نحن؟ تهيمن على حياتنا اليومية ولا نشكك بها أبداً. وترتبط بقوة بمفهوم السلطة الخفية فتعمل على تعزيز وإضفاء الشرعية على عمليات التهميش والإساءة. فعلى سبيل المثال، يعتقد الناس أنه من الطبيعي أن تعيش بعض الجماعات مثل النساء، أو اللاجئين أو المهاجرين، بحقوق أدنى من غيرها. ولكنك هنا تسعى إلى استخدام الروايات لتحدي وتغيير هذه المعتقدات. فيمكن للروايات العامة أن تكون وسيلة جيدة للعثور على بدائل وتغيير العلاقات هذه. إذا فهمت وحللت الروايات المهيمنة في مجتمعك

وأثرها على الناس، يمكنك عندئذ إنشاء روايات بديلة، فتتحدثاها وتأتي ببدايل واقتراحات لواقع آخر. القصة الآن، والذات ونحن، هي وسيلة جيدة لصنع هذا الروايات المشتركة والبديلة في العمل الجماعي لتحقيق رؤيتك وأهدافك.

وبوجود إطار واضح ومفهوم للآخرين، يشعر الجميع أنهم واعون لما يجري وبالتالي معنيون بالموضوع، المهم للجميع أن يعرفوا ما سيقومون به، ولماذا سيفعلون ذلك، ومتى سيكون وكيف سوف تفعل ذلك، مما يتطلب وضع الأمور في إطارها التالي:

- إيضاح لماذا نفعل ما نفعله عبر تحديد الهدف لكل نشاط قبل تنفيذ النشاط أو بعده مباشرة

- العرض أكثر من الكلام لأن الناس تفهم أفضل بالبصر من السمع أكثر من شرحه.

- التحقق من الدقة عبر التأكد من أن الإطار مفهوم من خلال طرح أسئلة استيضاحية.

تجميع الناس لدعم القضية التي تعمل عليها خطوة أساسية، وذلك بغض النظر عما إذا كنت تخطط ليوم صحي للمجتمع، أو ورشة عمل للكتابة على الجدران أو حملة مجتمعية. يتطلب أي نشاط تغيير مجتمعي تأمين الدعم لرؤيتك وتحفيز الناس على المشاركة بنشاط في الحملة، ولذلك تحتاج إلى مساعدة الآخرين لتحديد أهمية الحملة بالنسبة إليهم على المستوى المعنوي عبر شرح الحاجة إلى التغيير بشكل واف ثم منحهم مساحة ليكونوا جزءاً من تلك القصة.

"قصتي، قصتنا والقصة الآن" هي أداة لصنع قصة تفاعلية تساعد الناس في التواصل مع حملتك والمشاركة في العمل على القضية. تعتمد القصة على وضع رسالة واضحة للحملة، فهي القصة التي تحتاج إلى سردها على الناس الذين تحاول حشدهم وهي تتكون من ثلاثة أجزاء:

● **قصتي:** إذا كنت تريد أن يشعر الناس أنهم جزء من الحملة، فعليك إعطاؤهم مساحة لكي يعرضوا قصتهم الخاصة، فتطرح السؤال الأساسي لماذا هذا الموضوع مهم لهم.

● **قصتنا:** عندما يكتشف الناس أهمية قضية حملتك، تحتاج إلى بث الإحساس بالحاجة للعمل معاً، من خلال خطة واضحة لخارطة الطريق والطرق المختلفة التي يمكن للناس أن يشاركوا بها في حملتك، ليتطور عندها شعور أنكم مجموعة واحدة متحدة حول نفس الموضوع.

● **القصة الآن:** إنها ما تخبر جمهورك به من أجل توصيل رسالة حملتك، فهي قصة مشاركة وجدانية تتسم بالعناصر التالية: وصف للحالة أو القضية الراهنة مع أمثلة تظهر سبب الحاجة للعمل معاً للتعامل معها، وما يجب القيام به لصنع التغيير وكيف يمكن لجمهورك أن يشارك في ذلك التغيير.

تذكر أن تنظر في نجم؟ حملتك، وشمس؟ رسالتك لكي تحدد الجمهور الذي تحتاج إلى إشراكه في قصتك من أجل صنع التغيير. كيف يمكن لك على سبيل المثال استخدامه عند زيارة مدرسة أخرى لإقناعها؟ وماذا لو كنت تستخدمها في نادي المرأة أو في المسجد المحلي؟ كيف ستعدل قصتك من أجل التواصل مع جمهورك؟ هل يمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك لنشر القصة الآن، وأنا ونحن؟

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

#### قصتي وقصتنا والقصة الآن

لتوضيح أهمية الرواية العامة، وتطوير قصة الدافع الذاتي لك كمواطن فاعل (الدافع الداخلي)، وكناشط اجتماعي (تحتاج إلى العمل مع الآخرين)، وكمجموعة (كيف نغير معاً).

- فليجب كل مشارك لنفسه على الأسئلة: لماذا أنا موجود هنا وأشارك في هذا؟ ما هي دوافعي؟ لماذا أتيت؟ من الناس أو الأماكن أو الأحلام أو الإحباطات التي أدت بك إلى هنا؟ من أين أتيت؟ ما الذي تريد ان تغيره؟
- ثم يروي كل مشارك قصته أمام الآخرين ونناقش ماذا كان إحساسهم وهم يروون قصصهم ويستمعون إلى قصص الآخرين. بالاستماع إلى أسباب وجود كل من المشاركين، نكون قد بدأنا ببناء الرواية العامة معاً.
- ثم يناقشون "قصتنا نحن" في مجموعات، وهي قصة بناء مجتمع من الناس يرغبون في العمل معاً لمعالجة قضية ما، فيجيبون معاً على أسئلة مثل ما أهمية القضية لنا؟ لماذا نريد أن نعمل معاً على هذه القضية؟ بهدف بناء شعور مشترك من أجل تعزيز التعاون في الفريق.
- يساعد هذا النشاط المشاركين في التفكير في الرواية العامة التي لا يستطيع أحد غيرهم بناءها لهم.

### المؤتمر الصحفي

لفهم عملية تحطيم القصص وبناءها

- النشاط عبارة عن مؤتمر صحفي يضم الشخصيات التالية:
- المرسل وهو البطل أو أي شخص فاعل في الحملة (عادة من المشاركين).
- الطرف المقابل أو الفئة المستهدفة في الحملة (الحكومة أو شركة كبيرة أو أي مستهدف)
- الصحفيين أو ممثلي وسائل الإعلام الأشخاص
- ينقسم المشاركون إلى الفئات المذكورة أعلاه بشكل عشوائي وتقضي المجموعات 15 دقيقة في إعداد قصتها للعرض وتقسيم الأدوار فيما بينها وتخطيط تفاعلها مع المجموعات الأخرى.
- تقدم كل مجموعة عرضها أمام الآخرين وتنتقل الأسئلة منهم، ثم تعرض المجموعة الثانية، فالثالثة.
- لاستخلاص نتائج العروض، وردود الفعل على الأداء والدقة، تطرح الأسئلة التالية: هل كانت العروض مقنعة أو واقعية؟ هل يمكن أن تواجه هجوماً مضاداً من الطرف الآخر في الواقع؟ هل قصتنا مؤثرة؟ هل نجحنا في تحفيز مشاعر وليس فقط الحجب المضادة؟ الخ.

### شمس الرسالة

- للتأكد من إعداد وبت رسالة قوية ومؤثرة.
- شمس الرسالة هي وسيلة لتذكير أنفسنا بجميع الأشياء التي نحتاج إلى أخذها في الاعتبار عند تحديد رسالة للحملة وربطها بالهدف النهائي، ويشمل ذلك:
- المرسل: مجموعة الحملة، من أنتم ومن تمثلون؟ هويتكم المعينة كمجموعة وكيف تؤثر على الرسالة؟
- الجمهور والفئة المستهدفة: كما تم تعريفها في نجم الحملة، مع وضوح ما إذا كنت تقوم بإرسال رسالة إلى الجمهورك من أجل أن يتحركوا أو إلى الفئة المستهدفة من أجل دفعهم إلى تغيير السلوك.
- الدافع: وينظر في كيفية تحفيز جمهورك بأفضل وسيلة، عبر استخدام أداة أصوات الغياب لاكتشاف المزيد حول ما يمكن أن يحفزهم.
- السياق: في أي سياق تريد إيصال رسالتك؟ من قد يقاوم رسالتك من جانب الجمهور وكيف سيفعلون ذلك؟
- القنوات: أي قنوات اتصال سوف تستخدم لنقل الرسالة؟ هل تستخدم البث الإذاعي؟ هل ستقدمها في حفلة موسيقية؟ أو تسلمها شخصياً من خلال الطرق على الأبواب؟

- **اللغة والنغمة:** اللغة التي تحتاج إلى استخدامها للوصول إلى جمهورك أو الفئة التي تستهدفها. ربما يستجيب الجمهور بشكل أفضل للغة جادة، أو أكاديمية؟ أو يستحسن استخدام لغة أكثر متعة أو إثارة؟ تذكر تكييف لغة ونغمة حملتك وانظر كيف يستجيب جمهورك والفئة المستهدفة إلى استخدام رموز مختلفة.

- مع أشعة الشمس التي تقوم بتعبئتها يمكنك في النهاية إنشاء رسالتك. الرسالة هي الفكرة الأساسية أو قصة حملتك التي تعبر عنها في أقل من 30 كلمة. عندما تنشئ رسالتك تحتاج إلى التحقق من أن جميع فقرات شمس الرسالة تنعكس في الرسالة، بطريقة أو بأخرى. يتطلب الأمر تحديد ما إذا كنت ترغب في صياغة الرسالة بوصفها مشكلة "واحد من كل ستة أشخاص يعانون من الجوع"، أو مطلب "القضاء على الجوع الآن"، أو شعار "اتحدوا ضد الجوع" أو حل "تخفيض ضريبة المبيعات على الأغذية".  
- ترتبط رسالة الحملة بطبيعة الحال ارتباطاً وثيقاً بنقطة التركيز الشاملة لحملتك.

## نجم الحملة

للتعرف على كيفية التخطيط لحملة

- ترسم نجمة كبيرة بثمانى أطراف، على ورقة وتوضع على الأرض في منتصف الغرفة ويوضح الميسر أن نجم الحملة هو الأداة الأولى التي يمكن استخدامها لتخطيط الحملات، وهي تساعد على تجميع صورة عامة عن الظروف المحيطة بالحملة وعلى التفكير ملياً في كيفية إيصال رسائل الحملة، وبذلك توضح إطار الحملة وتتيح لك عرضه للجمهور بطريقة واضحة ومتناسكة.

- تقف المجموعة حول النجمة التي على الأرض ويتحدث الميسر عن أجزائها المختلفة:

1. الهدف العام (النتيجة) والأهداف الفرعية (حجارة البناء للوصول إلى الهدف). وأهم ما في الأهداف هي ارتباطها مباشرة بالأسباب الجذرية للمشكلة أو القضية. لذلك، تفضل العودة إلى نموذج الشجرة. يدير الميسر نقاشاً حول الأهداف التي تكتب على اللوح. تطرح كل الأفكار الخلاقة والجديدة والممتعة. ثم تحدد الأهداف الدقيقة والواضحة باستخدام معيار SMART.

2. الفئة المستهدفة أي الجهة التي تتحرك وتملك القدرة على تحقيق الهدف، وهم إما أصحاب المسؤولية عن القضية أو أصحاب القرار، أو مديرو الشركات الخ. وقد يكون هناك أكثر من فئة مستهدفة واحدة.

3. الجمهور: بعد تأكيد أهمية الفئة المستهدفة المحددة، كيف لنا تحقيق الهدف وتحريك الفئة المستهدفة لمعالجة القضية من دون جمهور الحملة وهم الناس الذين ينشطون بالضغط على الفئة المستهدفة لتتحرك باتجاه التغيير ويمكن أن تكون عدة فئات في المجتمع. يتطلب الأمر الإبداع واعتماد الاستراتيجيات المناسبة لتتلاءم مع كل فئة محددة. فلا تسمي "الشباب" أو "الطلبة"، بل تحدد أي نوع من الشباب؟ كيف تبدو حياتهم؟ ما الذي يحفزهم أو يثني عزمهم؟ حيث يمكن الوصول إليهم؟ كم عددهم؟

4. الرسالة الواضحة التي تعبر عن محتوى هذه الحملة بدقة أو عن كيفية عرضك للحملة ومساها. عند تطوير الرسالة، يفكر المرء بالجهة المستقبلة، هل توجه إلى الجمهور أو صناع القرار (الفئة المستهدفة) حتى تخرج الرسالة أكثر دقة ووضوحاً.

5. السياق المحيط بالحملة يأتي بعد تحديد ما تريد أن تقوله. من أجل إطلاق حملة فاعلة ومؤثرة، نحتاج إلى معرفة ما إذا كانت تنظم حالياً أية حملة أخرى حول القضية نفسها أو إذا كان الموضوع جديداً لا يلاقي الكثير من الاهتمام. ينبغي التفكير في "المناخ الاجتماعي" فننتقل إلى اهتمام صانعي السياسات أو غيرهم

بالقضية، أو إلى الأحداث المرتبطة بالقضية أو تلك التي يتوقع حدوثها، وكيف حدثت، وكيف كان رد الجمهور والفئات المستهدفة؟. وبعبارة أخرى، ما هو السياق العام؟

6. الموارد المتوفرة والتي تتشكل من الموارد المالية المتاحة أو عدد المتطوعين أو المهارات المحددة المتوفرة لدى الفريق وتفيد المشروع، أو العلاقات ذات الصلة بالحملة الخ. يتحلى التحليل هنا بالواقعية من حيث الموارد التي تتخيل توفيرها ومن حيث التحالفات التي يمكن إقامتها لتعزيز الموارد.

7. قصة الحملة وشخصياتها التي تربطنا بالقضية وتحفزنا للعمل عليها. وغالباً ما يكون بطل، أو خطة أو خيار. من الجيد والسيء ومن الضحية أو البطل؟ فلنحدد بعض الشخصيات، من هم؟ وما علاقتهم بالقضية؟ - يطلب من المشاركين أن يتحلقوا حول النجم ويناقشوا ما حققوه وتعلموه ويحاولوا إيجاد وسيلة لوضع العناصر كلها معا في استراتيجية واضحة تتناسب مع الموارد والهدف ورسالة الجمهور وما إلى ذلك.

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

الحملة سلسلة أنشطة منسقة تنفذ في زمن محدد، وتستهدف مجموعة معينة من الناس، وتركز على تحقيق أهداف محددة واضحة. وهي أداة فعالة للعمل الجماعي، تجمع بين أصحاب الحق وحلفائهم الذين يشاركونهم نفس المعتقدات تجاه التغيير المجتمعي. وتختلف الحملات، فإذا قررت مجموعة من الشباب أن تفعل شيئاً حيال ارتفاع مستوى تعاطي المخدرات في مجتمعهم، يمكنهم القيام بحملة كالتالي:

- حملة توعية حول الآثار السلبية للمخدرات من خلال زيارة المدارس أو تنظيم مهرجان موسيقى ومسرح أو نشر الرسالة بالمطبوعات ووسائل التواصل الاجتماعي لمعالجة القضية. والهدف من حملة التوعية هو التأثير في المجموعة المستهدفة على المستوى الشخصي من خلال إقناعهم لتغيير سلوكهم.

- حملة حقوقية تتخطى رفع الوعي، فتهدف إلى إقناع الجهات المسؤولة ذات الصلة، بالوفاء بمسؤولياتها، والعمل على تلبية حقوق الناس وحمايتهم. ويبدأ فريق الحملة بتحديد وتحليل الآليات وعلاقات القوة الرئيسية التي تسبب إدمان المخدرات وتحافظ عليه ومن المستفيد من بيع المخدرات؟ من هي الجهات المسؤولة للحماية من تعاطي المخدرات في المجتمع؟ ما هي مصالحهم ومواطن قوتهم؟ بعد ذلك، ينظم الفريق الحملة التي تستهدف على سبيل المثال، الإدارة المحلية لوزارة الصحة كجهة مسؤولة رئيسية. فتركز الحملة القائمة على الحقوق على إقناع الإدارة لتنفيذ برامج في المدارس والعيادات الصحية تهدف إلى مساعدة متعاطي المخدرات من الشباب على الإقلاع عن إدمان المخدرات. من أجل تعزيز موقفها قد تدخل في شراكة مع منظمة محلية تعمل في مجال الصحة لدفع هذه القضية إلى الأمام.

من أهم وأصعب مراحل إنشاء حملة ناجحة هو إنشاء رسالة قوية تحفز الناس، خاصة في عالمنا اليوم حيث نتعرض أكثر من أي وقت مضى إلى رسائل مختلفة، في إعلانات خاصة. وتتسم الرسالة الجيدة ب:

- الإيجاز إذ تدخل في صلب الموضوع مباشرة وتتجنب منطقي التعقيد، فهي رسالة، وليست أطروحة

- واضحة تستخدم لغة محددة ولا تترك شكاً في موقفك

- البناء على القيم.

- الاتساق فتأتي رسالة واحدة فقط تكرر وتكرر ثم تكرر، إذ ينهال على الناس يومياً سيل من المعلومات.

- الإقناع، فلا تكذب أبداً، أي ميزة تكتسبها على المدى القصير من خلال الخداع لا تساوي خسارة المصداقية. ولكن يتطلب الإقناع أكثر من مجرد قول الحقيقة. فهل تناسب رسالتك الناس الذين تصل إليهم؟

- **الإختلاف والمغايرة** فتتميز عن غيرها لتمييز بينك وبين موقف القضية المعارضة وترسم موقفاً مغايراً موافقاً للناس لا يمكنهم أن يقرروا إذا كانت البدائل غير واضحة أو غير مهمة لهم. فتوضيح اختلاف القيم الخاصة بك أكثر فعالية من إتخاذك موقفاً بشأن مسألة معينة.

تنظم الحملة استناداً للأهداف التي حددها الفريق وبربطها مع العناصر المهمة الأخرى، وهي **الهدف العام والفئة المستهدفة** (الناس أو المنظمات ذات القدرة على صنع التغيير في المشكلة التي تعالجها الحملة والجهات المسؤولة وهم الناس الذين تحاول إقناعهم لتغيير السلوك من أجل معالجة الأسباب الجذرية للمشكلة. أما **جمهور الحملة** أو الحلفاء وهم غالباً أصحاب الحق والحلفاء المحتملون ويمكن أيضاً أن تشمل الجماعات المتشككة التي تحتاج إلى إقناع لتغيير نظرتها والانضمام إلى القضية.

- **الشخصيات** في الحملة: من هم (أصحاب الحقوق وكذلك الجهات المسؤولة) الذين يمثلون أدوار الضحايا، والأبطال والأشرار؟
- **سياق الحملة** وقصصها: السياق هو الأشياء والأنشطة التي تحدث في القضية أو انتهاكات الحقوق التي تعمل على معالجتها. هل هناك حملات أخرى على سبيل المثال تعمل على نفس القضية؟ هل هي قضية تتحدث عنها وسائل الاعلام؟ وماذا عن السياسيين المحليين؟ هل الناس يدركونها عموماً؟
- **الموارد** التي يمكن الاعتماد عليها عند تنفيذ الحملة. يمكن أن يكون هؤلاء هم الأقران، والحلفاء، والشبكات، والمعرفة، والمال، ورأس المال الاجتماعي، وسمعتك كعضو في شبكة تثقيف الأقران الخ. ربما تكون قمت برسم خريطة لهذه الموارد خلال خطوة التحديد.
- **الرسالة** التي تريد الحملة أن تنقلها. ويتم تطويرها باستخدام أداة شمس الرسالة الموضحة أدناه.



## الملحق 1-

### الرواية العامة - "قصتي أنا وقصتنا نحن والقصة الآن" مارشال غانز

لا تعلمنا القصص كيفية التصرف فحسب، بل تشكل مصدر إلهام لنا في حياتنا وأعمالنا. وتوصل القصص القيم عبر العواطف وهي لغة القلب، فإن إلهامنا بالشجاعة الكافية للعمل على التغيير إنما يأتي مما نشعر به من آمال واهتمامات والتزامات، وليس مما نعرفه. كذلك، يكمن فن رواية القصص في ما تقول وليس في الكتابة. وبعبارة أخرى، فرواية القصص حالة تفاعلية، وشكل من أشكال الصفقات الاجتماعية ولا يمكن تعلمه إلا من خلال القول فالاستماع فالقول والاستماع. وتحرك القصص الناس لأنها تسمح بالتعبير عن القيم، ليس كمبادئ مجردة، بل كتجارب معاشة، فالقصص تستحضر وقتاً ومكاناً ووضعاً ومزاجاً ولوناً وصوتاً وملمساً وطعماً محددين جداً. وكلما أوصلت هذه الخصوصية كلما كانت قصتك أكثر تأثيراً في إشراك الآخرين. قد يبدو في الأمر مفارقة، فخصوصية التجربة، مثل خصوصية قصيدة أو لوحة أو معزوفة موسيقية، هي التي تمكنك من تحسس المشاعر والوعي العالمي التي تحتويه. فإذا سردنا القصص الشخصية، بالتحديات التي واجهناها والخيارات التي أخذناها، والخواتم التي تعلمنا منها، يمكننا إلهام الآخرين وإفادتهم من حكم تجاربنا.

وتتشكل الرواية من بداية، سرد نحو الهدف المنشود، وحدث غير متوقع، وأزمة تثير فضولنا وخيارات في الاستجابة للأزمة، والنتائج. وتشكل قدرتنا على التماهي والتعاطف مع بطل الرواية يسمح لنا بالدخول في القصة فنشعر بما يشعر به ونرى الأشياء من خلال عينيه، ونتفهم الدرس القيمي والأخلاقي الذي ينتج عن خاتمة الرواية. فنتعلم من القصص كيفية إدارة أنفسنا ومواجهة الخيارات الصعبة والأوضاع غير المألوفة، والنتائج غير المؤكدة لأن كل واحد منا هو بطل الرواية في قصة حياته الخاصة، إذ نواجه التحديات اليومية ونخط خياراتنا الخاصة ونتعلم من النتائج.

قد تعتقد أن قصتك غير مهمة، ولا تعني الآخرين، فلا ينبغي أن تتحدث عن نفسك. ولكنك عندما تقوم بفعل في المجال العام، فعليك مسؤولية تقديم سرد عام يظهر من أنت ولماذا تفعل ما تفعله وإلى أين تود الوصول. والقضية هي أنك لو لم تخط روايتك العامة، فسوف يخطها غيرك ولن يحكوها بالطريقة التي تريد، كما تظهر العديد من الأمثلة الحديثة. إذن، تستخلص الرواية العامة الجيدة من تحديات واجهتها وخيارات قمت بها ونتائج خبرتها. فما التحدي الذي شكله ذلك؟ لماذا اعتبرته تحدياً لك؟ أما الخيارات فتحكي قصة سبب اتخاذك لهذا الخيار؟ ومن أين أتت الشجاعة لاتخاذ، أو لم تأت؟ ومن أين حصلت الأمل أو لم تحصله؟ وكيف كان شعورك؟ ثم كيف كان وقع النتيجة عليك؟ ولماذا شعرت بهذه الطريقة؟ وماذا تعلمت؟ وماذا تريد أن تعلمنا؟ وكيف تريد منا أن نشعر؟

إن سردك لقصة سعيك لقيادة المجموعة يسمح للآخرين بفهم القيم الخاصة بك وسبب اختيارك للعمل عليها بهذه الطريقة وما يمكن أن يتوقعوه منك، وما يمكن أن يتعلموه. وتتضمن الرواية العامة ثلاثة عناصر:

- **قصتي أنا:** لماذا تم استدعاؤك إلى ما دعيت إليه.
- **قصتنا نحن:** ماذا تحصل جماعتك ومجتمعك، ومنظمتك لأغراضها وأهدافها ورؤيتها.

• **القصة الآن:** التحدي الذي يواجهه المجتمع الآن، والخيارات التي يتوجب اتخاذها والأمل الذي نتطلع إليه.

**قصتي أنا:** تأخذ بعض الوقت للتفكير في قصة الذات خاصتك: قصتي أنا. فيسترجع المرء على جهاز الكمبيوتر أو المسجل، أو أمام صديق مستمع، المعالم والتجارب التي جعلت منه ما هو عليه الآن. هل يمكن البدء مع الوالدين. ما الذي جعل منهم ما هم عليه؟ كيف أثرت خياراتهم في خياراتك؟ هل تتذكر بعض "قصص الأسرة"، وربما سمعتها حتى سئمت منها ولكن لماذا يا ترى يرددون هذه القصص تحديداً ودون سواها؟ ما العبرة من هذه القصص؟ ماذا تعلمت منها؟ وما المشاعر التي بعثتها لديك؟ في حياتك الخاصة، تركز على التحديات التي واجهتها، والخيارات التي اتخذتها حينها، والرضا أو الإحباط الذي واجهته. ماذا تعلمت من نتائجها وكيف تشعر حيال ذلك اليوم؟ ماذا تعلمت عن نفسك وعائلتك وأقرانك ومجتمعك، وعن وطنك والعالم من حولك وعن الناس، عن ما يهكم مما يجري حولك؟ ما المثير في هذه القصص وما العناصر التي أضافت بعداً حقيقياً في حياتك الخاصة؟

إذا وجدت صعوبة في تجميع "قصتي أنا" الخاصة بك، يساعد التأمل في إجابات الأسئلة التالية على صياغة الرواية العامة كاملة، بحيث يمكنك استخدام الأجزاء المناسبة منها: ما ذكريات الطفولة التي تأتيك متصلة بالأشخاص والأماكن، والأحداث التي تعنيك؟ ما هي الذكريات المفضلة لديك؟ ما الصور والأصوات أو الروائح التي تسترجعها مع هذه الذكريات؟ ضع قائمة بكل وظيفة أو مشروع شاركت فيه يتصل مع هذه القيمة ولا تتردد في ذكر أشياء مثل التخيم في البرية، العمل من ضمن مجموعة شبابية والمشاركة في نادٍ ثقافي، وضع قائمة أيضاً بالصفوف والدورات التي التحقت بها والمشاريع التي شاركت فيها والعمل الذي قمت به ويرتبط بقيمك الخاصة. ثم قم بتسمية الكتب الخمسة الأخيرة أو المقالات التي قرأتها أو الأفلام أو المسرحيات التي شاهدتها (بقرارك وليس بحكم الواجب المدرسي مثلاً). ما هو الموضوع المشترك بينها وما الذي كنت تستمتع به؟ ماذا تعكس قراءاتك عنك كشخص؟ سيستذكر المرء مع اللحظات بعض الألم أو الأمل أو الشعور بالإقصاء أو العجز أو الشجاعة أو التقدير أو الإلهام. يحتاج ذلك للاستعداد للحظات التحدي كما للحظات الأمل ويحتاج إلى القدرة على التعبير عن كليهما على نحو يظهر للآخرين من أنت. فالطاقة للعمل على التغيير تنأت من امتزاج "اللحظات الحرجة" و"لحظات الأمل".

متى كانت آخر مرة أمضيت فيها يوماً تفعل ما تحب أن تفعله؟ ما الذي جعلك تريد استخدام ذلك اليوم على ذلك النحو بوجه الخصوص؟ ما كان المميز يومها؟ هل هناك مشهد أو صوت أو رائحة معينة تفكر بها إذ تتذكر ذاك اليوم؟ ما هي العوامل التي تدفعك للنشاط المجتمعي؟ هل تعرضت لضغوط بسبب ذلك؟ كيف تعاملت معها؟ من الذي دعاك وشجعك للمشاركة؟ لماذا تعتقد أنه فعل ذلك؟ أي نموذج وفر والداك؟

**قصتنا نحن:** نحن جزء من عدة "نحن"، فنحن جزء من الأسرة والثقافة والمجتمع والدين والمنظمة والمجموعة حيث نعيش ونعمل بالشراكة مع آخرين. فأأي مجتمع أو مجموعة أو حركة أو ثقافة أو أمة، أو دائرة أخرى تعتبر نفسك جزءاً منها؟ مع من تتشارك الماضي؟ والمستقبل؟ هل تشارك في هذه الجماعة بالقدر أم بخيارك الخاص أو كليهما؟ كيف تتشابه تجربتك أو تختلف مع تجارب الآخرين؟ إن إحدى الطرق في تشكيل "نحن" أو هوية مشتركة هي من خلال رواية القصص المشتركة التي تبرز القيم المشتركة،

وكذلك الخصوصيات التي تجعل منا "نحن". ويتمثل التحدي الخاص بتعريف وخلق "نحن" مع الذين سينضمون للعمل معاً بدافع من القيم المشتركة التي ستتلور وترى النور عبر رواية القصص. ولكن "نحن" هنا هو ما نأمل أن نكون عليه وتتكون من أشخاص حقيقيين يمكن التواصل والتحرك معهم أو إشراكهم أو عدم إشراكهم أو العمل معهم أو عدم العمل معهم. فتجد الكثير من "نحن" بين أقرانك كما في أي مجتمع. فمنهم من يشكل نحن على أساس التسجيل في البرنامج نفسه أو التطلعات المماثلة أو الدين أو الفئة العمرية أو الثقافة أو الجنسية، الخ ..)، ويكمن التحدي في اعتبار الـ "نحن" التي تتمناها مبنية على العمل المشترك على قضية مشتركة.

قد تدعو زملاءك للمشاركة ببعض الـ "نحن" التي تشارك فيها أصلاً. فقد تنشط في العمل من أجل البيئة وتجد بعضهم ينشطون كذلك في هذا الإطار. فيتواجد بعض الـ "نحن" منذ عشرات السنين أو منذ أيام معدودة، ولكن تلك التي تستمر لوقت طويل هي تلك التي توفر رواية عن مؤسسيها وحول كيفية تكوينها والتحديات التي واجهها المؤسسون، وكيف تغلبوا عليها، ومن انضم إليهم، وما يعكسه ذلك عن قيم المنظمة. كذلك قد تدعو زملاءك للانخراط معاً في صياغة "نحن" جديدة على أساس تبادل الخبرات الحالية لديكم. في الواقع، تبنى قصة "نحن"، مثل كل القصص، من تحدٍ ما، والخيارات التي استدعتها الاستجابة لهذا التحدي والعبر المستفادة. فهل يمكنك أن تحدد قصة "نحن" التي تعمل بها الآن في جملة واحدة.

**القصة الآن:** بعد أن تعرفنا إلى سبب تبنيك لقضيتك، وعرفنا شيئاً عن الذين تريد الاتصال بهم لينضموا إليك في هذه المهمة، فما الأعمال التي تتطلبها منكم القضية هنا والآن وفي هذا المكان؟ لذلك تعتبر القصة الآن ملحة من حيث أنها تجد جذورها في القيم التي تحتفي بها "قصتي أنا" و "قصتنا نحن"، فإذا كنت تثنى مثلاً قناعة (والقيمة في القناعة) أن الجيل الحالي يجب أن يحافظ على هذا العالم بشكل ملائم ليعيش الجيل القادم فيه، فهل تعتقد أن التدابير المتخذة في إطار التعامل مع التغير المناخي تلبي هذه القناعة؟ وإذا لم تكن كذلك، فماذا ستفعل حيالها؟ وهل تعتبر القادة الذين يحددون المشكلة ولكنهم يفشلون في تحديد كيفية معالجتها قادة فعليين؟ فإذا دعاك الواجب لمواجهة تحدٍ حقيقي، دفعنا نحن أيضاً للمشاركة في مواجهته، تقع عليك أيضاً مسؤولية دعوتنا للانضمام إليك في إجراءات تتيح فرصة للنجاح.. فالقصة الآن ليست مجرد دعوة لعقد الخيار وللعمل، بل هي دعوة للعمل الواعد والمحمل بالأمل. فإذا طلبت مني تبديل مصباح بأخر يوفر الطاقة من أجل معالجة التغير المناخي، فهل تظن أنني سأشاركك العمل إذا كان لدي الخيار؟ بينما إذا دعوتني إلى مشاركتك في التوقيع على عريضة تدعو المدرسة لتغيير مصابيحها وتترافق مع مشروع توعية يدعو كل طلاب المدرسة وأهاليهم والبلدية لاستبدال مصابيحهم، فما هي تقديراتك لاحتمالات النجاح؟ وبعبارة واحدة، فما التحدي الملح الذي تدعونا لمواجهته؟ وما الإجراءات التي تدعونا إلى العمل عليها؟

### صياغة الرواية العامة

تصاغ الرواية العامة من مكوناتها الثلاث بربط قصتي وقصتنا والقصة الآن في قصة واحدة، فتحكي قصتك كل مرة بطريقة مختلفة عند تكيفها بحسب جمهورك وموقعك في السياق المختلف لتجعلها أكثر وضوحاً. كما قد ترغب في تغيير "قصتي" (أي قصتك) بناء على صياغة قصتنا نحن إذ تتضح العلاقة أكثر بين القصتين. كما قد تعيد النظر في القصة الآن.

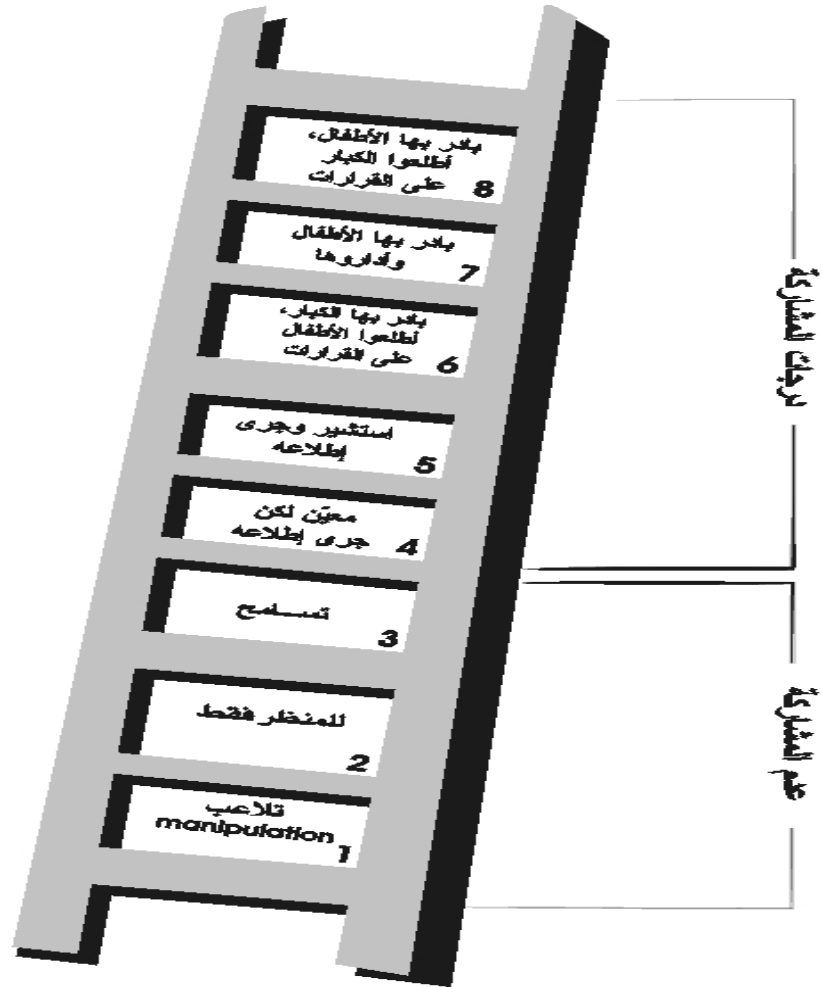
## الملحق 2- مشاركة الشباب والشبان:

تتباين مستويات مشاركة الشباب في الأطر المختلفة وفي الأوقات المختلفة. فقد يرغب شاب بإنشاء مجلة وإدارتها، ولكن يرضى باستشارته فقط في اختيار فريق كرة القدم في مدرسته، وإخباره عن نتائج مسح توظيف الشباب، ولا يهتم أبداً بالمسيرة الاحتجاجية لهذا المساء. ولا بأس في هذا، لكن المشكلة إذا منع الشباب بشكل غير مبرر من المشاركة بالمستوى الذي يرغبون به. فإذا كان اليافع محرراً لمجلة ولكن ليس له رأي في تحديد محتوياتها، أو إذا شكّل فريق كرة القدم دون دعوته إلى عملية التشكيل، أو إذا لم يطلعوه على نتائج المسح، أو إذا أُجبر على حمل شعار في المسيرة الاحتجاجية رغماً عنه.

يحدّ الكبار من مشاركة الشباب الهادفة أو يحاولون التلاعب بها مما يؤدي إلى:

- حرمان الشباب غير المبرر من فرصة المشاركة على كل المستويات عندما يرغبون في ذلك.
- التلاعب الذي قد يظهر فيه اليافع مشاركاً لكنه في الحقيقة لا يفهم ما يجري أو لم يُطلب رأيه.

وكلا النوعين يضر بنماء اليافع ويولد لديه الاستياء ويقوّض إحساسه بقيمة ذاته. وقد طوّر Roger Hart



سلم هارت: أداة لتقدير مستويات المشاركة من Hart, 1997.

أداة مفيدة لتحليل مستويات المشاركة (والتلاعب) باستخدام تشبيه السلم. ومفهوم Hart عن مشاركة الشباب يعتمد على العلاقات وليس الأفراد من حيث أنه يشدد على نوعية العلاقات بين الشباب والكبار وشروطها بدلاً من اعتبار المشاركة أعمالاً منفصلة مستقلة من قبل الشباب، وينسجم هذا المفهوم مع إطار العمل التنموي. وهذه الأداة مفيدة في سياقات مختلفة بما فيها البحث والتقييم وتخطيط البرامج، واستخدامها يعطي نتائج خاصة عند مقارنة توزيع كل من الشباب والكبار لنفس المجموعة من الأنشطة على درجات السلم.

## تعزيز المشاركة الفاعلة

يعرف الشباب والبالغون الذين عملوا مع الشباب صعوبة المشاركة الهادفة، وخاصة في السياق الذي تميل فيه العلاقات الاجتماعية إلى الهرمية الشديدة حيث تقل أهمية آراء الشباب ومكانتهم. وبناءً عليه، فإن دعم مشاركة الشباب يتطلب ثلاثة أنواع من التدخلات: (1) بناء قدرات الشباب و(2) زيادة الفرص المتاحة للشباب و(3) تعميق البيئات الداعمة المحيطة بالشباب.

### أفكار عملية لتطوير المشاركة الفاعلة:

**1 - البدء مبكراً:** لا يكتسب الشباب القدرة على المشاركة بفاعلية بين ليلة وضحاها، وللأنماط التي ترسخت في مرحلة الطفولة المبكرة أثر عميق على طريقة تأدية الناس لوظائفهم عندما يكبرون، لذلك يجب تعزيز النهج التشاركي منذ الطفولة المبكرة. فالبيت والمدرسة مهمان بشكل خاص لأن البداية السليمة ومهارات التعلم الأساسية توفر الأساس اللازم للمشاركة.

**2 - ضمان أن الشباب جميعهم في وضع يسمح لهم بالمشاركة.** التمييز بين الشباب يؤدي إلى عدم تكافؤ في فرص المشاركة، فقد لا تحظى آراء بعض الشباب بالوزن نفسه بسبب الطبقة الاجتماعية والتعليم والجنس، والإعاقة والعمر والجنسية ونقص التجربة واللغة أو عوامل شخصية مثل الخجل أو صعوبة التعبير عن الرأي. لذلك يجب اتخاذ إجراءات فاعلة ترسخ احترام الجميع وتراعي السلطة لتشمل المعرضين للتهميش.

**3- بناء قدرات الشباب على المشاركة بفاعلية.** لا يقدر الشباب أن يشاركوا بفاعلية إذا لم يتعلموا مهارات المشاركة. ويتم إعداد الشباب للمشاركة عبر الحوار والنقاش الجاد والتعلم بالعمل والتطبيق العملي لما تعلموه، فالمحاضرات لا تفيد بل تقوّض جوهر المشاركة. ويجب النظر بعناية في علاقات الكبار والشباب، فعلى الشاب أن يكون قادراً على الإنصات والتفكير والتحليل وطرح الأسئلة وموازة الكبار في عملية التعلم.

**4- بناء قدرات الكبار على الإنصات وتعزيز مشاركة الشباب.** لا يكفي أن يكون صوت الشباب مسموعاً وأن يعرفوا كيف يشاركون في السياقات المختلفة، إذ تمثل قدرات الشاب المتنامية جانباً واحداً من المعادلة، والجانب الآخر متعلق بقدرات الكبار غير المتنامية ومدى رغبتهم في الإنصات للآراء التي يعبر عنها الشباب وفهمها ووزنها. ولا تتحقق المشاركة الفعلية إذا قرر الكبار مسبقاً عدم أهمية ما يتعلمونه من الشباب. لذلك، على البرامج الترويج لتغيير مواقف الكبار لينصتوا للشباب على كل مستوى بدءاً بالأسرة.

**5- ضمان امتلاك الشباب المعلومات الكافية.** حتي يتمكن الشباب من اتخاذ الإجراءات المسؤولة يجب تزويدهم بمعلومات دقيقة وافية عن الموضوع الذي يعملون عليه وفي الوقت المناسب. ومع أنه قد يتم أحياناً حجب بعض المعلومات المهمة عن الشباب بحجة عدم نضجهم بعد - كأمر تتعلق بميزانية الأسرة، أو وظائف إدارة المدرسة - إلا أن ذلك غالباً ما يسبب الضرر ويحد من إمكاناتهم. إضافة إلى المعلومات، يجب تزويد الشباب أيضاً بالمهارات والوسائل لنقد هذه المعلومات.

**6- الوثوق بالشباب والسماح لهم بتحمل المسؤولية.** كثيراً ما نجد الشباب يشعرون بالمرارة من طريقة الحكم عليهم، ووعظهم، والسخرية منهم، وعدم تقديرهم، وإهانتهم من قبل الكبار - مع أنه لا شيء يضاهي شعورهم بحماس الكبار لتصرفاتهم، وثقتهم بقدراتهم في التفكير وحل المشاكل والإنجاز وإحداث فرق إيجابي في المجتمع. يحتاج الشباب للشعور بالمسؤولية من خلال فرص تولي أدوار قيادية أو رئيسية مما يضمن تحقيق النتائج وتنمية كفاءتهم الاجتماعية.

**7- السماح للشباب بحيز من المغامرة.** المغامرة، مترافقة مع الإرشاد، ضرورية للنمو، حيث يسمح للشباب باتخاذ القرار حتى لو أدى ذلك إلى "أخطاء"، وقد يكون إلغاء قراراتهم مشروعاً إذا كان يترتب عليها نتائج بعيدة الأمد، إلا أن العقاب والتوبيخ على الخطأ يخفق روح المبادرة. معرفة اللحظة المناسبة لمنح الشباب الحرية هي من أهم الصفات التي يكتسبها البالغون.

**8- توفير الوقت الكافي للمشاركة.** تتطلب الإجراءات التشاركية والتقييم العادل لوجهات النظر المختلفة وقتاً. وبسبب ضغط الوقت، ينزع الكبار إلى الرجوع للعادات غير الديمقراطية القديمة، أو المشاركة الشكلية، الأمر الذي يضر بأساس العلاقات السليمة بين الشباب والكبار.

**9- خلق مناخ مؤاتٍ للمشاركة.** يجب إعادة تنظيم عملية صنع القرار بشكل يجذب الشباب. كما يقوم المرء، لاشعورياً، بتجهيز مكان إضافي على المائدة لأن أحد أفراد الأسرة تأخر مثلاً.

**10- ربط المشاركة باهتمامات الشباب.** لتتجح المشاركة يجب أن تتعامل مع اهتمامات الشباب الخاصة، وأن يتمكن الشباب من تحديد أهميتها لهم بأنفسهم. وهذه إحدى الأسباب التي تستدعي إشراك الشباب في عملية تحديد الأولويات ووضع الأجندات منذ البداية. فعلى الشباب أن يشاركوا المجموعة اهتماماتها، ويتقوا بأهمية مشاركتهم، ويشعروا بعدم وجود ما يهدد هوياتهم.

**11- الشفافية.** تُعتبر المشاركة "الضبابية" - حيث يجهل الشباب سبب حضورهم وما سيترتب عليها - أساساً للمشاكل. يجب أن تكون الأسباب والقواعد الأساسية واضحة للجميع في أية عملية مشاركة. على سبيل المثال، ما هي قوانين اللعبة المكتوبة والضمنية، كيف تعمل، ما مدى مساحة الحرية في تغييرها ومن الذي وضعها؟ وهنا يجب تحديد الهيكل التنظيمي والأدوار وحدود السلطات. بمعنى: هل يؤخذ رأي الشباب أو يشاركون في صنع القرار؟ ما حدود تأثيرهم؟ هل سيتمكنون من الوصول إلى صانعي القرار ويتاح لهم في المقابل صنع القرار؟

## الفصل الخامس

# مهارات الحياة الأساسية من أجل العمل المنتج

		<b>العمل المنتج</b>
<b>مهارات إدارة الذات</b>	<b>وعي الذات</b>	<b>خصائصي التعليمية ومهاراتي</b> - السمات الشخصية - مهاراتي - اهتماماتي - عملي المستقبلي
	<b>تقدير الذات والثقة بها</b>	<b>أسلوبي في التعلم</b> - أساليب التعلم
	<b>إدارة المشاعر والضغوط</b>	<b>تقديم الذات وإظهار المهارات والتخط</b> - معلوماتي الشخصية - خطة العمل - تسويق الذات
<b>المهارات الإدارية</b>	<b>التفكير الإبداعي</b>	<b>رسم مسار مهني مختلف</b> - قراءة في السيرة الذاتية
	<b>التفكير النقدي</b>	<b>تجميع الخيارات وموازنتها</b> - البحث عن عمل
	<b>اتخاذ القرار</b>	<b>تحديد الأولويات</b> - أقرر بقيمي
	<b>حل المشكلات</b>	<b>التفاهم مع الآخرين</b> - ميولي
<b>المهارات الاجتماعية</b>	<b>الإصغاء</b>	<b>الاستماع للتغذية الراجعة وتقييم الآخرين</b> - الملاحظات البناءة - العرض الشفوي
	<b>التواصل</b>	<b>المقابلة</b> - المقابلة
	<b>توكيد الذات</b>	<b>الانطلاق من الذات</b> - أوف أوف - ماذا أفعل لو
	<b>التفهم/قبول الآخر</b>	<b>الانطلاق من احترام التنوع</b> - إيجابية المشاعر - كيف أتواصل
	<b>التفاوض</b>	<b>الزملاء والإدارة</b> - الدراسة والعمل في حياتنا - موقف العمل من موقف الحياة - للتفاوض
	<b>التحري الإيجابي</b>	<b>بناء الحلم</b> - إبحث عن
<b>مهارات العمل المشترك</b>	<b>التخطيط</b>	<b>المستقبل والتوجهات</b> - التخطيط المالي - التدريب في مكان العمل الفعلي
	<b>عمل الفريق والقيادة</b>	<b>الإدارة وعمل الفريق</b> - تشكيل المجموعات وإدارة العمل - أنا المدير
	<b>الحملات</b>	<b>تبادل الخبرات وتنظيم الحملات ومتابعة الحقوق</b> - عمل الفريق - تقييم استعدادي للعمل



## الفصل الخامس:

### مهارات الحياة الأساسية من أجل العمل المنتج

يتطرق هذا الفصل للاستعداد للعمل باكتساب القيم الإيجابية تجاه الأعمال التي نقوم بها، سواء كانت الأعمال المنزلية أو الواجبات المدرسية أو حتى الأعمال الموكلة للشباب أثناء التدريب واكتساب الخبرات العملية. ويراعى في هذا الفصل العمر المناسب للتدريب والعمل، ولا يشجع على عمل الاطفال الذي يسيء لهم جسدياً ونفسياً.

ويتطلب النجاح في حياة العمل إتقان مجموعة من الكفايات التي تشمل المهارات الأكاديمية الأساسية مثل معرفة القراءة والكتابة ومعرفة لغة أجنبية ومهارات الرياضيات والعلوم والقدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلى الطلاب أن يكونوا قادرين على استعمال هذه المهارات بفاعلية والتصرف باستقلالية ويتمكنوا من العمل في مجموعات متنوعة. فيستعد الشباب للنماء الذهني والنفسي والعاطفي والاجتماعي ولعيش حياة منتجة ومرضية في ظل قواعد مجتمعهم. لذا على مطوري المناهج التعليمية توفير الفرص التعليمية التي يمكن للشباب من خلالها استقاء المعلومات وتشكيل المهارات التي يحتاجونها.

ومهارات التشغيل أو الاستعداد للعمل هي مهارات وكفاءات غير فنية تعزز المشاركة الفعالة في مكان العمل، وتساعد المتعلمين في إثبات أنهم ليسوا مؤهلين من الناحية الفنية فحسب، بل لديهم أيضاً المهارات اللازمة لتحقيق نتائج العمل الناجح والحفاظ عليها. وتتطابق المهارات العامة لعمل ما مع سياق ودور محددين، ولكنها قابلة للاستخدام في سياق أو موقع عمل آخر. ويتأتى نجاح الفرد في العمل، في جزء منه، من قدرته على الاستفادة من التجارب السابقة ونقل المهارة ومطابقتها للعمل الذي يقوم به حالياً.

وتم تجميع عدد من الكفايات الأساسية لتستخدم في التدريب والإعداد لحياة العمل، فشملت: جمع المعلومات وتحليلها وتنظيمها، وتوصيل الأفكار والمعلومات، وتخطيط وتنظيم الأنشطة، والعمل مع الآخرين في فرق، واستخدام الأفكار والعلاقات الرياضية، وحل المشاكل واستخدام التكنولوجيا. وأنت هذه الكفايات في ثلاثة مستويات: المستوى الأول وهو مستوى الكفاءة اللازمة للقيام بالمهمة بشكل فعال؛ والمستوى الثاني ويعادل القدرة على إدارة المهام؛ أما المستوى الثالث فيظهر قدرة المرء على تقييم المهام وإعادة تشكيلها.

ولكن هذه الكفايات لم تكن كافية، لأنها عامة جداً ولا تعكس احتياجات أماكن العمل المعاصرة. لذلك، تم تطوير إطار متكامل لمهارات التشغيل أو الاستعداد لحياة العمل يشتمل على ثماني مهارات هي التواصل والعمل الجماعي وحل المشكلات والمبادرة والريادة والتخطيط والتنظيم وإدارة الذات والتعلم والتكنولوجيا. وعلى عكس الكفايات أعلاه، يوضح الإطار التالي كيفية تكييف المهارات في سياقات مختلفة لتلبية احتياجات المهن المعينة، فيغطي الإطار جميع المهارات الأساسية الواردة في الكفايات إضافة إلى متطلبات الاستعداد للعمل. إنه إطار التشغيل أو الاستعداد لحياة العمل الذي ينصح الشباب والشبان بالاسترشاد به.

التواصل	عمل الفريق	حل المشكلات	المبادرة والريادة	التخطيط والتنظيم	إدارة الذات	التعلم	التكنولوجيا
يستمع ويفهم	يعمل كفرد وفي الفريق	يطور أوضاع عملية	يتكيف مع أوضاع جديدة وتغير شروط العمل	يدير الوقت والأولويات	يرصد ويقيم أداء الذات	يستخدم وسائل التعلم	يملك مهارات أساسية لتكنولوجيا المعلومات
يتكلم بوضوح ومباشرة	يطبق عمل الفريق في أوضاع مختلفة	يحل المشاكل كفريق	اقتناص فرص لا يراها الآخرون	يجمع المعلومات ويحللها وينظمها	يتحمل المسؤولية	يطبق ما تعلمه على القضايا الفنية	يملك المعرفة لاستخدام التكنولوجيا
يقرأ ويفسر الوثائق	يعمل مع كل الأعمار والأجناس أو الانتماءات السياسية	يظهر الاستقلال و المبادرة في تحديد المشاكل وحلها	مبدع	يستطيع تحديد حالات الطوارئ	يثق برويته الخاصة وأهدافه	منفتح على التغيير والأفكار الجديدة	يملك قدرة جسدية مناسبة
يستخدم المهارات الحاسوبية بفعالية	قادر على إدارة الغير وتوجيههم و إعطاء التغذية الراجعة	يتعامل مع مخاوف العميل المتعلقة بالمشروع	يستطيع توليد مجموعة خيارات	ينفذ خطط الطوارئ	يوضح رؤيته الخاصة وأفكاره	يساهم في 'مجتمع التعلم' في مكان العمل	يشغل المعدات
يتشارك المعلومات	يعرف كيف يحدد دوره في الفريق	يحل المسائل الرياضية ويضع ميزات مالية ويدير المالية	يترجم الأفكار إلى أفعال	لايعدم الوسيلة			يستخدم تكنولوجيا المعلومات لتنظيم البيانات
يوكد ذاته	يستطيع تحديد نقاط القوة لدى أعضاء الفريق	يختبر الفرضية أخذاً للظرو وفسياق البيانات في الاعتبار		يقدر على تخصيص الناس والموارد للمهام			يستخدم تكنولوجيا المعلومات كأداة للإدارة
يتجاوب مع احتياجات الجمهور				يكيف تخصيص الموارد للحالات الطارئة			
يظهر التعاطف وقبول الآخرين				يشارك في عمليات التخطيط والتحسين المستمرة			
يدير المفاوضات باستجابة				يخطط لاستخدام الموارد بما في ذلك إدارة الوقت			
يظهر فعالية في الإقناع				يملك رؤية وخطة جاهزة استباقية لمرافقة ذلك			
ينشأ الشبكات ويستخدمها							

## إدارة الذات:

تترجم إدارة الذات في مجال الاستعداد للعمل بإمكانية المرء أن يعمل منفرداً ومع الآخرين على حد سواء لإنجاز المهام بأمان وكفاءة وفعالية، وفقاً لمتطلبات العمل وممارسات السلامة الأساسية وإجراءات التشغيل المختلفة وتحديث المعرفة والمهارات اللازمة لاستيعاب التغيرات فيها.

### معرفة الذات: هل يمكنك؟

- ⊞ تحديد اهتماماتك وقدراتك العملية والمهنية.
- ⊞ إظهار صورة إيجابية لاهتماماتك.
- ⊞ فهم نقاط قوتك والاستفادة منها في تحديد المسار المهني
- ⊞ تحديد مهاراتك والأعمال المفضلة لديك

#### 1. الموقف الحياتي

أريد أن أكون طبيباً لأن أهلي يحبون ذلك، ولأن موقع الطبيب في المجتمع مرموق جداً ولأنني أسعى للغنى الريع ولحياة مترفة وللزواج بفتاة جميلة جداً وذات أصل ونسب. ولكنني ملول في الدراة ولا أحب علم الأحياء.

#### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي:

توفر المعلومات الشخصية المجمعة على ورقة معلومات أولية عن الذات المهنية، فتفيد هذه المعلومات الفرد في تخطيط مستقبله المهني، وتكون جاهزة لاتخاذ القرار فيما يتعلق بهذا المستقبل.

#### المعلومات الشخصية:

الاسم:	اللقب
تاريخ الميلاد	مكان الميلاد
مدرستي الثانوية:	مادتي المفضلة
لوني المفضل	مكاني المفضل

#### معلومات عن عائلتي وأصدقائي:

إنني الطفل (ترتيبي في الاسرة)  
العاملون في عائلتي هم: عندي أخ و أخت

الاسم	صلة القرابة	مكان العمل	الوظيفة

أعز أصدقائي / صديقتي:

-  
-  
-  
أقضي وقت الفراغ ب (اشياء أستمتع بها):

-  
-  
-  
أهم الأشياء (قيمي أو أساسيات في حياتي):

-  
-  
-  
لا أحب (سلوكيات):

-  
-  
-  
يغلب على شخصيتي (اختر أكثر من صفة): الخجل المرونة الجرأة طيبة القلب الحزم أخرى، حدد

أرغب أن أكون: جريئا حازما اجتماعيا مواظبا صبورا أخرى، حدد

أحلم بـ: قيادة سيارة النجاح في الدراسة الزواج أن أصبح مهما أن أكون معلما أتابع التعليم  
أكون عائلي أخدم وطني أخرى، حدد

لقد التحقت بفرع التعليم ؟؟؟؟ أو تركت التعليم لأنني مهتم ب: التجارة والأعمال تقنية المعلومات  
العلوم الصحية الإعلام التطبيقي مهنة ال لا أعرف

أود عندما أخرج ان أصبح وأن أعمل لدى:

### 3. كيف تساعد الآخرين لاكتساب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي:

#### السمات الشخصية

- يبدأ الميسر ورشة العمل بشرح السمات الشخصية عبر الأمثلة ويسأل المشاركين عن سماتهم الشخصية.
- يراجع المشاركون الجدول التالي ويملاء كل على حده. وتناقش بعدها الخصائص التي يشعر الطلاب أنّها مهمة للنجاح في الحياة.
- يساعد المشاركون بعضهم بعضاً في تعريف السمات التي يرونها في الآخرين.
- يطلب الميسر من المشاركين، عندما يتعرفون على سماتهم الشخصية ويطوّرونها، أن يقوموا بتحديث المعلومات حتى يعكس الجدول صورة حقيقية عنهم عند التخرج من المدرسة.
- نناقش بعدها في المجموعة، الخصائص التي يعتبر تطويرها مهماً للنجاح في الحياة، من منظور ذاتي، من وجهة نظر المجتمع، في تخطي النكسات والأزمات وفي الحياة العملية والمهنية.

نشيط وحيوي
هادي الاعصاب، لا تقلقه الأمور بسهولة
ينزعج بسرعة وتقلقه الأمور بسهولة
جاد في العمل، يبذل جهده باستمرار
يتحمل المسؤولية، ويمكن الاعتماد عليه
لديه عزم وتصميم، ولا يستسلم بسهولة
طموح، يعمل من أجل تحقيق الأهداف التي رسمها لنفسه.
مغامر، يستمتع بالإثارة والنشاطات الخطرة.
حذر، يتجنب المخاطرة
ذو خيال واسع ومبدع
اجتماعي، يستمتع بقضاء الوقت مع الآخرين
انطوائي، يفضل الوحدة
خجول، لا يشعر بالارتياح عند لقاء الآخرين
مرح، ولديه حس دعاية
جاد، لا يستخف بالأمور
قائد، يتولى المسؤولية ليتأكد من إنجاز المهام
منظم
مقتنع، يستطيع إقناع الآخرين بسهولة
منافس، يحب التحديات
متفائل، ينظر دائماً إلى الجانب الإيجابي
متشائم، ينظر دائماً من زاوية سلبية
بشوش، مبتسم وسعيد على الدوام
حساس، يقدر مشاعر الآخرين
صريح، يعبر عن نفسه بسهولة
صبور
يثق بالآخرين
كريم ومعطاء
مرن، يتكيف مع الأمور بسهولة

متفتح ذهنياً، يتقبل الأفكار الجديدة
متعاون، يساعد الآخرين
واثق بنفسه
أمين، يقول الحقيقة على الدوام
حازم الرأي، يعبر عن آرائه بشدة دون مضايقة الآخرين
يتقبل الإشراف
سمات أخرى

### مهاراتي

- يطلب من المشاركين ملء الجدول التالي.

- يناقش بعدها أي من هذه المهارات أو أخرى يقترحونها، تستدعي تطويرها لحاجتها في الحياة

المهارات	أنا جيد في ...	أنا موافق على ...	أنا لست واثقاً من...
<b>عمل فريق</b>			
المشاركة في النقاشات			
العمل في مجموعة			
التأثير في الآخرين			
قبول آراء آخرين			
التعلم من الآخرين			
<b>المهارة في التعامل مع الآخرين من حولي</b>			
الإجابة على الأسئلة			
التعامل مع هموم الآخرين			
التحدث إلى آخرين غير معروفين لدينا			
المساعدة في البحث والاستقصاء			
<b>حل المشاكل</b>			
تحليل الحقائق			
فهم أسباب المشاكل			
إيجاد الحلول			
العمل وفق مجموعة من القواعد			
<b>إدارة الذات</b>			
الالتزام بمواعيد إنجاز العمل المحددة			
الوصول في الوقت المحدد			
تحمل مسؤولية الممتلكات الخاصة			

			العمل لتحقيق الهدف
			استخدام الهاتف النقال بشكل عملي معقول
			التواصل
			طرح الأسئلة
			الاستماع للآخرين
			الدقة في العمل
			الكتابة بشكل واضح
			استخدام الكمبيوتر في جمع المعلومات وتخزينها
			التحدث الى مجموعة
			التحدث إلى أصحاب السلطة
			استخدام البريد الإلكتروني بفعالية
			استخدام الإنترنت بروية واضحة
			الحساب واستخدام تكنولوجيا المعلومات
			تحليل الأرقام والبيانات
			استخدام حزم الكمبيوتر الأساسية، word و excel
			القيام بعمليات الجمع الأساسية بدون آلة حاسبة
			إدارة المصروفات

#### اهتماماتي

ليحدد المشاركون الصفات الشخصية والعملية لكل منهم ومطابقتها مع فرص العمل المتاحة  
- يملأ كل مشارك الجدول التالي ومن ثم يناقش الميسر مع المجموعة علاقة الإهتمامات الشخصية بالشعور  
بالإكتفاء بالمستقبل المهني ويطرح الميسر أشياء خارجة عن المؤلف في مجال ما قد يحب المرء.

أحلامي	أحب	لا أحب
في العمل		
في التعلم والتعليم		
في العمل التطوعي		
في العمل بأجر		

#### عملي المستقبلي

ليستطيع المشاركون تحديد الأعمال التي يرغبون فيها والمهارات اللازمة لها

- يطلب من كل مشارك تعبئة الجدول التالي بثلاثة أعمال ثم، باعتماد العصف الذهني، يملأ الميسر خكسة؟ لأعمال في الجدول مع المشاركين

#### جدول المهارات

العمل الذي أحب	المهارات اللازمة لهذه الأعمال	ما الذي أحبه في هذه الأعمال	الخصائص التي يتطلبها العمل

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

ينطوي تعريف السمات الشخصية على تحدّ. فمحاولة اختيار الكلمات الصحيحة لوصف هذه السمات يمكن أن يكون صعباً على المشاركين الذين يميلون إلى التواضع عند وصف أنفسهم. لذا، عند إكمال هذا التمرين، يطلب من المشاركين أن يفكروا بقائمة من السمات ويختاروا أكثرها انطباقاً عليهم. فإدارة الذات هي قدرة الفرد على إدارة نفسه فيما يتعلق بالنتائج المتوقعة من عمله. وتشمل إدارة الذات: (1) تقدير وتقييم الأداء لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، (2) تحديد فرص التطوير المناسبة والبحث عنها، (3) طلب التغذية الراجعة من الأقران والمعلمين والمرشدين، (4) ومعرفة الدور والمسؤوليات في العمل، وحدود صلاحياته والعمل ضمنها بأمان.

#### قيمة الذات والثقة بها: هل أنت واع لذاتك وهل تستطيع:

- ↔ معرفة أسلوبك في التعلم
- ↔ التفكير بتجاربك على نحو يعمق فهمك لنفسك وقدراتك.
- ↔ تحديد خصائصك الشخصية التي تنعكس على مستقبلك المهني
- ↔ تقديم نفسك مظهراً لقدراتك

#### 1. الموقف الحياتي:

تعتبر معلمة اللغة العربية أن منير فاشل في الإملاء، فهي تطلب منه أن ينسخ الإملاء خمس مرات دون جدوى، إذ يعود في اليوم التالي وتجد علامته متدنية جداً

#### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

لإدارة الذات، يفكر المرء على نحو كاف بمهارات إدارة الذات لديه ويطرح السؤال: ماذا يمكنني أن أفعل لمعالجة مهارات إدارة الذات على نحو أفضل؟ فالعمل بفعالية يتطلب قبول المسؤولية عن مهام العمل، عبر:

- إظهار المعرفة بالمسؤوليات وإجراءات العمل وفهم العلاقة بين العاملين؛
- قبول المسؤولية عن جودة العمل والمسؤولية العامة واستخدام الموارد؛



- ترجمة تعليمات إدارة العمل الخاصة بشكل صحيح واتخاذ الإجراءات المناسبة ضمن أطر زمنية محددة وطلب المساعدة من الشخص المناسب
- المساهمة في عملية التغيير عبر تحديد الآثار المترتبة على المرء والتوصل إلى السبل المناسبة للتحسين.
- ففي حالة منير، قد يساعد أن يفهم أسلوبه في التعلم ومن ثم يحاول مناقشة ذلك مع معلمة اللغة العربية، مما قد يتطلب تدخل أهله.

### 3. كيف تساعد الآخرين على تقدير الذات والثقة بها

#### أساليب التعلم

- يناقش الميسر الأساليب التعليمية المتعددة والاستراتيجيات مع المشاركين لمساعدتهم في اتباع طرق دراسية مناسبة ويقوم بتشجيعهم على احترام أساليب التعلم المختلفة عند الطلاب الآخرين.
- يدير الميسر نقاشاً مفتوحاً حول "أن الناس يتعلمون بطرق مختلفة"، ويعبر المشاركون عما يشعرون بأنها أفضل الطرق للتعلم واكتساب المعلومات. وبعدها يفكر المشاركون في خبراتهم.
- يوزع استبيان "أسلوبي في التعلم"، وبعد أن يحدد كل من المشاركين أسلوبه التعليمي، يتم تجميع الطلاب حسب أسلوبهم المفضل ويطلب منهم أن يكتشفوا طرقاً مختلفة يستخدمون فيها أسلوبهم التعليمي في النجاح الأكاديمي. وبإمكانهم استخدام "فهم أسلوبي في التعلم" كدليل.
- تقدم كل مجموعة أسلوبها التعليمي وتناقش الاستراتيجيات والأساليب المناسبة لتلبية حاجاتها التعليمية.

#### استبيان أسلوبي في التعلم:

اقرأ ما يلي واختر الصفات التي تعكس أسلوبك المفضل في التعلم. لا تختَر العبارات التي لا تنطبق عليك. أتعلم لغوياً:

- أستمع بقراءة الكتب، والمجلات، ومقالات الصحف
- أستمع بكتابة / إلقاء القصص والشعر
- بإمكانني تذكر الأسماء والأماكن بسهولة
- أستمع بالألعاب التي تستخدم الكلمات، كالكلمات المتقاطع
- أخطائي الإملائية قليلة
- أستمع بالعثور على معاني الكلمات الجديدة
- بإمكانني التعبير جيداً عن آرائي بالكتابة
- أستمع بالنشاطات التعليمية التي تتطلب مناقشة الموضوعات

#### أتعلم بالمنطق والرياضيات:

- أهتم بمعرفة كيف تعمل الأشياء وقراءة أدلة تشغيل المعدات
- باستطاعتي وبسهولة حساب الأرقام دون آلة حاسبة
- أستمع بالمناقشات المنطقية
- الرياضيات مادة سهلة بالنسبة لي
- أستمع بالألعاب التي تحلني أفكر، كالشطرنج
- أفضل العمل بالأرقام أكثر من الكلمات
- أستمع بالنشاطات التي تتطلب القياس والتحليل
- أستمع بحل المسائل والتفكير في أسبابها ونتائجها

#### أتعلم بالمكان والأشكال:

- أفضل الوسائل المرئية كالصور والخرائط للتعلم
- استمتع بالرسم وإعداد المخططات الأولية
- الألوان مهمة جداً بالنسبة لي، إنها تشد انتباهي
- بإمكانني أن أتخيل الأشياء في ذهني بسهولة
- استمتع بالتقاط الصور والنظر إليها
- بإمكانني أن أتذكر تفاصيل أحلامي
- استمتع بقراءة المواد المصورة والملونة
- أتذكر الأشياء بتصورها في ذهني

#### أتعلم بحركة الجسد:

- في وقت فراغي، استمتع بالرياضة كالسباحة وكرة السلة
- استمتع بالتسوق، والنزهات، والرحلات
- استمتع بالعمل اليدوي وصناعة الأشياء
- لا أستطيع الجلوس والاستقرار في مكان واحد لمدة طويلة
- استمتع بتجميع الصور المقطعة ولعبة (الليجو)، حيث أجمع الأشياء بعضها لبعض لعمل شيء ما
- أحتاج للمس الأشياء التي أتعلم عنها
- أفضل العمل بيدي أكثر من القراءة عن الأشياء أو السماع عنها
- حركاتي الجسميّة منسقة تماماً

#### أتعلم بالموسيقى:

- استمتع بالغناء عندما أكون مشغولاً
- استمتع بالاستماع لكل أنواع الموسيقى والغناء
- لدي مجموعة كبيرة من الأشرطة والأقراص الموسيقية
- أستطيع العزف أو أرغب في تعلم العزف على آلة موسيقية
- الاستماع للموسيقى شيء مهم جداً بالنسبة لي
- لدي صوت غنائي جميل
- استمتع بالاستماع للقصائد التي تلقى بطريقة إيقاعية
- عندما اتحدث يقول الناس إن صوتي إيقاعي جميل

#### أتعلم من الأشخاص:

- استمتع بالاختلاط بالآخرين
- يطلب أصدقائي مساعدتي في حل مشاكلهم
- استمتع بالعمل ضمن فريق
- أحب أن أشرك زملائي في مشاكلي
- أستطيع كسب أصدقاء جدد بسهولة
- أرغب في أن أكون برفقة أصدقائي دائماً
- أرغب في مساعدة الآخرين ليتعلموا
- أفضل أن أكون قائداً لمجموعتي على أن أكون عنصراً فيها

أتعلم لوحدي :

- أفضل العمل الفردي
- أستطيع العمل باستقلالية دون الحاجة إلى الإشراف المستمر
- أحياناً يجد الآخرون صعوبة في فهم شخصيتي
- أستمتع بالنشاطات التي تجعلني أكتشف الكثير عن نفسي
- أستمتع بالهدوء وحيداً
- أعرف نفسي جيداً
- أفضل أن يكون لدي صديق مقرب منّي أكثر من أن يكون لديّ الكثير من الأصدقاء
- أثق في قدراتي

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

- تفيد نظرية جاردنر للذكاء المتعدد أن الناس يتعلمون بطرق مختلفة، فيفيد إدراك المرء لأساليب تعلمه في:
1. مساعدته على تحديد نقاط قوته واستخدامها في التعلم.
  2. تبني طرق للدراسة تلائم أساليب التعلم المفضلة لديه لضمان فرص أفضل للنجاح.
  3. تحديد مؤشرات للمستقبل المهني لإدراك نقاط قوته وأساليب التعلم المناسبة له. كما يمكنه استخدام هذه المعلومات للبحث عن برامج دراسية ملائمة تناسب أساليبه التعليمية.
  4. فهم الآخرين بصورة أفضل، وتقدير الفوارق بينه وبينهم، والإفادة من نقاط قوة الآخرين.

ويمكن أن يكتشف المرء أنه يفضل أسلوباً تعليمياً معيناً على أساليب أخرى، أو يمكن أن يجد أن ما يفضله يشمل أساليب متعددة، ويجعله ذلك أكثر مرونة فيستمتع بنشاطات تعليمية مختلفة.

وترتبط إدارة الذات بالتخطيط والتنظيم، وتحدد قدرتنا على معرفة من نحن وماذا نريد. فالشخص الذي يمتلك مهارات جيدة في إدارة الذات، يحدد أولويات واضحة ويظهر قدرة على إجراء مراجعة نقدية لنقاط القوة والضعف لديه. وإذ يتغير عالم العمل، تزداد مهارات إدارة الذات أهمية بالنسبة للأفراد ليحددوا مكانتهم بين أدوار المهمة العملية وصاحب العمل. ويساعد فهم أدوار العمل وبيئته في ذلك.

## تأكيد الهوية والمسؤولية وإدارة المشاعر

هل أنت مستعد وقادر على:

- صياغة أهدافك الشخصية
- التخطيط لمستقبلك.
- فهم موقع ذاتك والالتزام بما تتوق إليه.
- قبول المسؤولية عن الأفعال.

## 1. الموقف الحياتي:

أنا متميز في عملي ولدي كل المهارات المطلوبة، وأنا أحب طبيعة عملي، ولكن رغم ذلك، فإنني لا أجد فرصة عمل، فكلما تقدمت إلى شاغر، أجدني فشلت في تحصيل العمل.

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

تتطلب الحياة اختيار برنامج للدراسة يعد للعمل في المستقبل. كما تحتاج إلى وسيلة مبتكرة لدراسة المهارات الذاتية والفرص الوظيفية وذلك من أجل رفع مستوى الوعي الذاتي وفهم التطلعات والمصالح المهنية، والتأمل وتقرير المصير، واتخاذ القرارات المناسبة للاحتياجات والتفضيلات الشخصية، وتحديد كل العوامل التي تساهم في نجاح الفرد إضافة إلى مهارات التواصل والتعامل مع الآخرين التي تساعد في العمل بفعالية وتحديد الأهداف والتخطيط للمستقبل، ليتمكن المرء من اتخاذ قرارات أكثر استنارة لمساره في مستقبل الدراسة. لذلك، تأكد أن تفكر في ما يلي وتحدد ما تريده في هذه المجالات:

- المهارات والمجالات التي تحتاجها للتطوير والتحسين
- كيف ستسعى لتحقيق أهدافك
- أي قطاع أو مجال ستستهدف التعرف عليه أكثر من أجل تحديد خياراتك المستقبلية

## 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

### معلوماتي الشخصية

لإعداد معلومات أولية مبسطة نسترشد بها في الخيارات الدراسية والمهنية وتساعد المشارك على توضيح مكانته في العائلة، بالإضافة إلى إمكانية تأثير العاملين في الأسرة في مستقبله المهني. ويمكن مراجعة المعلومات على فترات أو كلما دعت الحاجة إلى ذلك، للتعرف إلى التغيرات التي طرأت وذلك حتى التخرج من المدرسة فالجامعة.

عندما أحلم، أحلم بـ

قيادة سيارة

النجاح

المرح واللهو

الزواج

أن أكون مهما

أن أكون معلما

التعليم

أرعى عائلتي

خدمة الوطن

التميز

الاستقلالية المالية

أمور أخرى، هي:

لن أكمل تعليمي المدرسي، سألتحق بـ:

لقد التحقت بالمدرسة لدراسة: العلمي، الأدبي، المهني، الفندقية، إدارة أو تكنولوجيا المعلومات

عندما أخرج ، وأعمل لدى

أود أن أصبح

من أنا؟

أنا مبدع في:

### خطة العمل الوظيفي

للتركز على الأهداف الوظيفية وتطوير خطة لتحقيقها.

- يشرح الميسر الحاجة إلى تطوير خطة عمل للنجاح في الحياة. ويوزع على الطلاب نموذج التخطيط الشخصي ليطلعوا عليه، ويوجهوا الاستفسارات حوله.

الدراسة	الصحة واللياقة البدنية	الهوايات (الرياضة أو الموسيقى أو المسرح....)
الأصدقاء	أنا	العلاقات في العائلة والمحيط العائلي
مهارات حياتية خاصة	العمل التطوعي	العمل للتدريب أو بدوام جزئي

- يملأ كل مشارك النموذج الخاص به ويطلب من كل منهم الإعلان عن وعد في التحسين في أحد المجالات ويتعهد بمراجعته الجمعة الأخيرة من كل شهر ويضع إشارة تفيد بإكمال كل منها ويضيف الجديد.

### تسويق الذات

ليتمكن المشاركون من إعداد سيرة ذاتية

- يوضح الميسر أهداف النشاط وهي إبراز أهمية السيرة الذاتية والقدرة على إعدادها وتحديد العناصر الشخصية والمهنية المطلوبة، ويبدأ بفتح نقاش حول ماهية السيرة الذاتية وأهميتها، ويعرض المخرجات على الورق القلاب ثم يناقشها. يقدم بعدها عرضاً حول أهميتها لأنها تشكل الانطباع الأول الذي يقدمه المرء عن نفسه وتعتبر المدخل إلى حياته العملية، لذلك فهي تقدم المعلومات الأساسية عن المرء وخبراته.

يطلب الميسر من المشاركين مسبقاً البحث على النت وإحضار سير ذاتية لأشخاص آخرين، ونماذج من السير الذاتية المطلوبة لجهات مختلفة باللغتين العربية والأجنبية (الإنكليزية مثلاً).

- يطلب الميسر من كل مشارك تحضير سيرته الذاتية الأولية خلال 15 دقيقة بعد أن يعرض عليهم أقسامها.
- تعلق السير التي أحضروها على الحائط ويستعرضها المشاركون. ثم يأخذ كل منهم 10 دقائق لمراجعة سيرته بقلم أحمر، علماً أنه لا يشترط التقيد بأشكال السيرة الذاتية المعنية ويمكن ابتكار أي شكل بطريقة إبداعية وليس بترتيب وتنظيم معينين.

#### 4. معلومات إضافية للميسر

أقسام السيرة الذاتية:

1. المعلومات الشخصية، يأخذ الآراء فيما يجب أدراجه في هذا القسم على الورق القلاب ويناقشها.
  2. الخبرات العملية، مدفوعة الأجر أو غير المدفوعة.
  3. الخلفية العلمية، تناقش كيفية إدراجها وأهمية التاريخ فيها وترتيبها
  4. الأنشطة اللامنهجية والتطوعية التي تعطي فكرة عن مبادرتك واستعدادك لبذل الجهد، مثل النوادي المشارك فيها والمجموعات الشبابية والجوائز.
  5. الاهتمامات والهوايات التي تعطي فكرة عن صاحب السيرة وشخصيته.
  6. المعروفون حيث توضع أسماء وعناوين أشخاص للتعريف بك لدى الرجوع لهم.
- وتتأثر خطة عملك بالسيرة الذاتية وبما تسعى لتحقيقه من أهداف. إن خطة العمل هي طريقة لتسجيل ما يجب القيام به للوصول إلى أهدافك. وتتطلب الخطة البحث في المجالات التي تحتاج إلى تحسين مثل:
- السيرة الذاتية، وجودها وتطويرها باستمرار.
  - معرفة جوانب القوة والضعف والمهارات والقدرات الضرورية لتحقيق الأهداف الحياتية والعملية.
  - التمكن من مهارات المقابلة والتحدث عن الذات بكل ثقة.
  - فهم العلاقات بين الاقران ومع الكبار واعتماد بعضهم للمشورة والدعم النفسي الإجتماعي والعملية ومناقشة الخطط الشخصية والعملية.
  - تملك مهارات التواصل ولغة الجسد؟؟
  - معرفة كيفية الاستفادة من أوقات الفراغ للمتعة واكتساب الخبرات الإجتماعية والعملية.
  - تجميع المعلومات حول المهارات التي تحتاجها للمهنة التي تريدها.
  - الالتحاق بفرص تدريب لتنمية القدرات العملية كالحاسوب واللغة وغيرها، والكفايات التي تحتاجها للعمل.

### المهارات الإدراكية

تساعد المهارات الإدراكية في مجال العمل في فهم إجراءات العمل وضبطها واتخاذ الإجراءات الصحيحة عند التنبيه للمخاطر.

### القدرة على التفكير الإبداعي والنقدي

هل أنت مستعد وقادر على:

- ⊞ التخييل بطريقة مختلفة عن الآخرين لرؤية مسار حياتك المستقبلية؟
- ⊞ تحدي الأفكار وتجاوز التفكير التقليدي في المهن؟
- ⊞ صياغة الأسئلة وطرحها؟
- ⊞ استخدام المصادر العلمية الموثوقة في تجميع المعلومات؟

## 1. الموقف الحياتي

تحب سناء الرسم وتتذوق جمال رسوم كبار الفنانين، ولكنها تعلم أن دراسة الرسم قد لا توصلها إلى مرحلة تحصيل دخل مرض يعيلها وعائلتها التي تعتمد عليها. بعد البحث اكتشفت أنها يمكن أن تطور هذه المهارة لو درست الهندسة، ولكن شخصية سناء الخجولة لن تسمح لها بالإزدهار والمنافسة في عالم الهندسة

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

الإبداع هو ابتكار حلول خلاقة للمشاكل، واكتشاف الفرص المتوفرة عبر الإبداع الذي لا نعني به هنا الإبداع الفني بل التفكير الجانبي الذي يشمل العصف الذهني والاستفزاز. يظهر التفكير الجانبي أن أدمغتنا تتعرف على الأنماط، وأنها لا تعمل مثل أجهزة الكمبيوتر، فيستغرقنا سنوات من التدريب تعلم عملية حسابية بسيطة، ويمكننا على الفور التعرف على أنماط مثل الوجوه واللغة، والكتابة اليدوية. ويساعدنا ذلك في التعرف على الأشياء والأوضاع بسرعة كبيرة. فبدون معرفة الأنماط، ما كنا لنعبر الشارع بأمان. كما قد نتعثر بسبب الأنماط حيث تستند الحلول على حلول سابقة لمشاكل مشابهة ولا يجري أن نستخدم حلولاً من أنماط مختلفة. وتساعد تقنيات التفكير الجانبي على الخروج من هذه الطريق المنقوشة؟ في التفكير، فننتقل إلى حلول مذهلة ورائعة ومبتكرة للمشاكل والفرص.

لكل نهج قوته. فالتفكير المنطقي يصنع منتجات وخدمات أفضل، بينما يولد التفكير الجانبي مفاهيم وأفكار جديدة تماماً. وغالباً ما يكون الفرق الوحيد بين المبدعين وغير المبدعين في صورة الذات. فالمبدعون يرون أنفسهم كذلك ويعطوا أنفسهم الحرية لابتداع الأشياء. أما الآخرون فلا يعطون أنفسهم هذه الفرصة.

## 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

### قراءة في السيرة الذاتية

- يطلب الميسر مسبقاً من كل المشاركين مقابلة شخص يعجبه ليعرض في الجلسة خصائصه وأفعاله والأحداث التي أوصلته إلى ما هو عليه الآن.

### البحث عن عمل

لوضع تصور لمسار عملي للمستقبل، عبر دراسة مواقع عمل من الداخل ومن الخارج ورصد آراء المحيطين من أفراد المجتمع المحلي للإضاءة على فرص العمل المتوفرة في السوق المحلي وربطها بفرص التدريب والتطوع للبناء المهني.

- يعطي هذا النشاط فرصة لزيارة مرافق عمل مختلفة واستخدام مهارات المقابلة وتحليل المعلومات من الفصل السابق (الرابع) للتعرف على أماكن العمل التي تستقطب المتدربين وإجراء مسح سريع لتحديد فرص العمل المتاحة ومطابقتها مع امكانياتهم وميولهم.
- عرض أدوات البحث التي تدربوا عليها في الفصل السابق وإعداد لائحة باسماء مؤسسات ومنظمات كبيرة وغير معروفة للمجتمع الموجودة فيه، مثل الفنادق، المدن الصناعية، المصانع ومنظمات المجتمع المدني والمدارس والبلديات، بحيث يستطيع الشباب والشابات إجراء الدراسة الميدانية داخل المنشأة وخارجها.
- يطلب إجراء الدراسة من الخارج، أي من وجهة نظر المجتمع المحلي، ثم الانتقال إلى داخل المؤسسة.
- إجراء مقابلات مع جميع العاملين في المنشأة حول أهداف المؤسسة والمهام التي يؤدونها والأخطار التي يتعرضون لها والحوافز التي تقدمها المنشأة لهم.
- التعامل مع المعلومات بشكل جدي مع ملاحظة صعوبة استخراج المعلومات ووجود شكاوى متعددة واحتمال رفض المشاركين الدخول إلى المنشأة بسبب ثقافة العيب أو أسباب أخرى (الفندق مثلاً للفتيات).
- تفرغ المعلومات في جدول المهن أولاً بأول.
- يعرض المشاركون نتائج البحوث وتحليلها للتوصل إلى قائمة موحدة في كتيب الوظائف تساعد على تحديد المسار المهني لكل منهم، بالإضافة إلى أن هذا الكتيب سيساعدهم على إنشاء شبكة العلاقات في مجتمع الأعمال الذي سيساعدهم في المستقبل في عملية البحث عن وظائف.

#### 4. معلومات اضافية للميسر:

ليس من السهل اتخاذ القرار فيما يتعلق بالمستقبل المهني، ولكنه يصبح أكثر سهولة عندما تعطي نفسك الكثير من الخيارات والوقت للنظر فيها. تكمن المعضلة في عدم تطابق الكفاءة التي تحتاجها المهنة مع المهارات الخاصة. ولكن يمكن تطوير المهارات الخاصة بك وفقاً للكفاءة المطلوبة بالتخطيط والعمل الدؤوب، فيتعين على الآباء تحديد موهبة الطفل وتشجيعه على تطوير المهارات المطلوبة، وتستمر العملية بشكل واع من قبل اليافع ولا ينتظر حتى نهاية الدراسة للبت في التوجه المهني. فيختار بحكمة الحقل الذي يستغل أكبر عدد ممكن من مواهبه الخاصة ويطور مهاراته الأساسية لذلك، إضافة إلى تطوير الثقة في قيمة هذه المهارات للذات. خطوات تحديد التوجه العملي في المستقبل:

**1. تحديد ما تريد القيام به.** وقد تنتظر إلى الآخرين، مثل المعلمين والآباء والجيران والزملاء، لتحديد مسار حياتك المهنية. تفكير الناس لك؟ الاحترام؟ وماذا يفعلون للعمل. البحث المستفيض لرسم خارطة المهارات الخاصة بك ومقارنتها مع المهارات التي يحتاجها حقل العمل المعين.

**2. تحديد المهارات التي تمتلكها أصلاً فتعطيك مؤشراً جيداً للتوجه المهني.**

**3. التفكير في حقل العمل بنطاقه الواسع،** فهو أكثر بكثير من مجرد وظيفة محددة. فتنتظر في حقل يفتح آفاقاً لخمسة أنواع من الوظائف على الأقل. على سبيل المثال، إذا تعلمت الهندسة، فقد تفكر في أنك قد تكون مهندساً في الميدان أو مدير موقع أو مدير المكتب أو مدرباً على المهارات الهندسية أو مستشاراً في مجال الهندسة. أما كمحام، فقد تعمل كمحام في مكتب محاماة كبير، أو منظمة غير هادفة للربح أو قائد فريق في مكتب من أي نوع، أو كاتباً تعد أدلة إجرائية للشركات. فتحدد "مجموعة المهارات" الخاصة مع الاستعداد للتغيير وتجربة أشياء جديدة والتدريب عليها.



4. النظر في الأعمال عابرة الحقول، فعلى سبيل المثال، يمتلك العديد من المعلمين مهارات ممتازة في التحرير والنشر، مما يستدعي الخروج من إطار المسمى الوظيفي.
5. التعرف على أكبر قدر ممكن من المؤهلات المطلوبة للحقول التي تهتمك.
6. البحث عن الأشخاص الذين يعملون في هذا المجال والتعلم منهم.
7. تقييم اختيارك للحقل وفقا للتصورات الخاصة بك والمعلومات التي جمعتها.
8. الالتحاق ببرنامج تعليمي أو تدريبي للمهنة التي تسعى إليها.
9. المحافظة على الإيجابية بعد التدريب والاستعداد لتوجه مهني محدد بالاستعداد للتغيير، لأن العالم يتحرك بسرعة مما يستدعي مواكبة التغييرات واتخاذ موقف إيجابي من خلال تحويل التحديات إلى فرص.

## اتخاذ القرار وحل المشكلات

هل تعرف:

- ← قيمة العمل لديك
- ← تحديد أولوياتك لخيارك للعمل
- ← كيف تلائم خيارك للعمل مع ميولك الشخصية
- ← كيف تتخذ قرارات خاصة بعملك المنزلي أو المدرسي أو التطوعي أو المدفوع

### 1. الموقف الحياتي

"تيجي الصبي بنصلي على النبي"،  
"بعد ما تطلع العلامات بشوف شو بدي أعمل"،  
"أنا عارف شو بدي اتعلم"

### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

يعكس واقع الحياة عدم قدرة اليافعين عامة على اتخاذ قرار، نتيجة قلة معرفتهم بميولهم المهنية أو معرفتهم بما يجري في عالم المهن من حولهم. ولكننا خلال مراحل مختلفة في حياتنا ملتزمون باتخاذ قرارات كثيرة سواء كانت هذه القرارات في مواضيع شخصية، تجارياً اجتماعية؟، مشاعرية أو مهنية.

يعود المرء إلى قيمه وينظر في أي منها توجه سلوكه وخياراته الحياتية والمهنية، ويبنى قراره عليها. قد تتنافر القيم مع بعض معطيات الحياة ولكن الراحة تتوفر للمرء باعتماد القيم كمؤشر لقراراته.

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

اقرر بقيمي

- يقدم الميسر القيم وأهميتها في حياتنا لأنها "الأهمية التي يعلقها المرء على بعض الأشياء ، بتفضيلها على غيرها" (إذا كان الاقتباس من مصدر اجنبي ارجو تزويدي بالنص لتلافي الاختلاف في الترجمة). وتتفاوت القيم من شخص لآخر، والقيم مهمة لنا لأنها تحفزنا لنسير في اتجاه سليم.
- يطلب من المشاركين أن يكتب كل منهم قيمة الخاصة التي قد تؤثر في تحديد مساره المهني على ورقة.
- يطلب بعدها من كل مشارك كتابة القيم الخاصة به، كل على بطاقة، وتصنف بعدها على اللوح تحت العناوين: مهمة جداً لي، مهمة بعض الشيء، غير مهمة أو يمكن أن أتخلى عنها تحت تأثير الضغوط.
- يعرض الميسر بعض القيم من الفصل الثاني، معلومات إضافية للميسر الصفحة 12، ويميز نوعي القيم الخاصة بالعمل من المعلومات الإضافية للميسر، أدناه، ويركز النقاش حول القيم المرتبطة بالعمل.
- يركز المشاركون على القيم التي وضعت تحت عنوان مهمة جداً، ثم يختارون ستاً منها ويرتبونها حسب الأهمية.
- يناقش المشاركون في مجموعات رباعية أهمية واحدة من القيم الستة ويكتبون قيم العمل هذه على ورقة ويحتفظون بها.

#### ميولي

- يعرض الميسر نماذج الميول المختلفة أدناه ويطلب من كل منهم تحديد ميوله ومن ثم يدير نقاشاً عن نماذج الميول المختلفة الموجودة في القاعة وعن العوامل الأخرى التي تؤثر في الخيار العملي، عدا الميول.

#### 4. معلومات إضافية للميسر:

قيم العمل هي مجموعة المبادئ والتعاليم والضوابط الأخلاقية والمهنية التي تحدد السلوك بشكل عام وبأي مهمة نقوم بها (تنظيف المنزل أو رعاية طفل أو استقبال ضيوف، أو حتى عمل الواجب المدرسي أو العمل بأجر)، وفي العمل المدفوع بشكل خاص. وترسم هذه المبادئ الطريق الذي يقودنا إلى أداء الواجب بكل محبة واهتمام وتقدير ومثابرة، وهي إلى جانب ذلك السياج المنيع الذي يحمي من الخطأ والتكاسل، ويحول بين المرء وبين ارتكابه لأي عمل يخالف ضميره، أو يتنافى مع مبادئه. وتختلف قيم العمل من شخص إلى آخر، لكن هناك إجماعاً على أهمية قيم العمل وضرورتها.

وتتميز العلوم الاجتماعية بين نوعين من القيم هما: قيم الوسيلة وقيم الغاية، حيث يعد النوع الأول معتقداً يفاضل فيه الفرد بين سلوك وآخر: الصدق أفضل من الكذب، الشجاعة أفضل من الجبن، الكرم أفضل من البخل. أما قسم الغاية فتتمثل بمجموعة القيم التي تحدد لنا الغايات المثلى التي نسعى إلى تحصيلها، وهي على سبيل المثال: التمثل بالأخلاق والآداب العامة، الاتصاف بالاستقامة والنزاهة، الإحساس والشعور بالمسؤولية، احترام القانون والامتثال للأنظمة والمبادئ العامة، والالتزام بالوقت والإنتاجية واحترام حقوق الآخرين وتقدير خصوصياتهم، حب العمل، الدافعية الذاتية نحو الأداء المتميز، تمثل الدقة والانضباط سلوكياً.

أما أهم عشر قيم للعمل فهي:

- الحضور: الحد من الغياب: والمواظبة على العمل الذي تلتزم به، سواء كانت واجباتك المنزلية أو المدرسية أو عملك التطوعي أو العمل بأجر. خطط لأوقات الراحة، ولا تسئ استعمال القوانين.
- الشخصية: كن صادقاً، منتمياً لعملك، مستعداً للتعلم ويمكن الاعتماد عليك.
- عمل الفريق: كن عنصراً فعالاً في الفريق: تعاون مع الآخرين حتى مع من لا تحب منهم وطور القدرة على أن تقبل التوجيه من الآخرين كما على توجيه غيرك. بالإضافة إلى ذلك، كن عنصراً مساهماً في العائلة أو الصف أو المجموعة أو فريق العمل: تحمل مسؤولياتك وساعد الآخرين المتعثرين وارض بالحلول الوسط (محددات متى تجاهر وتصر ومتى تسعى إلى حل من مزيج من الأفكار.
- المظهر: ارتدّ اللباس المناسب وحافظ على النظافة الشخصية وحسن التعامل. سلم باليد أو تواصل بالعينين أو بالطريقة المناسبة اجتماعياً .. وتذكر أن الانطباع الأول الذي تقدم نفسك به غالباً ما يدوم.
- الموقف: أبد الموقف الإيجابي: استمع إلى الاقتراحات وكن إيجابياً وتحمل مسؤولية أعمالك، واعترف بالخطأ إذا ارتكبته.
- الإنتاجية: قم بالعمل بشكل صحيح، وتعاون مع زملائك وأصدقائك. ساعد من يطلب المساعدة وافعل المزيد دون أن يطلب منك ذلك، افخر بعملك وقم به بكل ما أوتيت من علم ومعرفة.
- مهارات تنظيمية: ابدل المزيد من الجهد للتحسين و للاستفادة من الوقت والموارد إلى أقصى حد ممكن.
- التواصل: كن جيداً في التواصل الشفوي (مع أفراد أو مجموعات) والمكتوب (التقارير والمذكرات والبريد الإلكتروني وغيرها)
- التعاون: اتبع قواعد المنزل أو المدرسة وتعليمات العمل، تفاهم مع الزملاء وقدّر الامتيازات ولا تسئ استخدامها.
- الاحترام: إعمل بجد مع تنفيذ الأوامر وإظهار الاحترام والاعتراف بمواهب الآخرين ومعارفهم).

أما بالنسبة لاتخاذ القرارات، فيعتمد مستوى صعوبة اتخاذ القرار عادة على عوامل ذاتية تتعلق بالفرد وبموضوع القرار، فبين اختيار رداء أو شريك للحياة فرق كبير. ولكن يختلف الناس في اختيار المجال المهني بين من يحددون خياراتهم بسهولة وبين من يتخبطون فيظهرون الحاجة إلى دعم ومشورة من المقربين أو غيرهم. وتتعدد النظريات التي تفسر هذه الصعوبات، فتسند الصعوبة من قبل التحليليين الى صراعات داخلية تظهر في قدرة الفرد على التخطيط والإبداع والمبادرة إضافة إلى التوقعات الاجتماعية منه، وشعوره بالالتزام والمسؤولية تجاهها. من ناحية أخرى، تؤثر جاهزية الفرد في اتخاذ قرار واعتماده على التجربة الذاتية أو معرفته بميوله وقدراته وبلورة مميزاته وصفاته الشخصية. ويحدد مستوى التوافق بين الميول والمهنة التي يختارها مدى الاكتفاء الذاتي للفرد. فإذا ما قام الشخص بالعمل في مهنة لا تلائم ميوله سوف يشعر بالاحباط.

### نماذج الميول هي:

**العملي** يفضل ممارسة الأنشطة الملموسة، غير حاسم، وليس اجتماعياً بالضرورة ، ولكنه يقظ لما يجري من حوله. يحب العملي التعامل مع الامور التي تحتاج فهماً عملياً، فهو يظهر اهتمامات تقنية ورغبة في التعامل مع الأجهزة أكثر من اهتمامه بالعلاقات الانسانية. يميل إلى الهندسة والطب والعمل الزراعي.

**الباحث** يميل الى التجريد ويستخدم المنطق والتفكير المنهجي في تفسير الظواهر ويتميز بحس للنقد

والاستطلاع، ولا يرغب في الاعمال الروتينية. يميل إلى الرياضيات، علم النفس، برمجة الكمبيوتر، الانثروبولوجيا.

**الفني:** مرهف الحس وواسع الخيال، يميل الى اتخاذ قرارات مستقلة وارتجالية لا تأخذ بعين الاعتبار توقعات المجتمع منه، يظهر اهتماما فنيا نابعا من الحاجة للتعبير عن العواطف وابرار الشخصية. يميل الى الاعمال الحرة التي تحتاج الى إبداع مثل هندسة التصميم أو الديكور، الموسيقى، التمثيل، الكتابة، أو الاخراج.

**الاجتماعي:** يميل الى العمل المجتمعي وإقامة العلاقات ويستمتع بحل مشاكل الآخرين ومساعدتهم. ومن المهن المفضلة لديه: العمل الاجتماعي، الاستشارة، إدارة مدرسة، أخصائي نفسي...

**المبادر:** يتميز بقدرة كلامية وقوة إقناع، ويعمل حسب مبدأ (العمل القليل والربح الكثير). يتميز بالحسم والمباشرة والعملية في التعامل مع الآخرين. ومن مهنة المفضلة وكيل تأمين، مدير برامج اذاعية، اقتصادي.

**الاداري:** لديه قدرة للسيطرة على الذات ويميل الى الأعمال الدقيقة ويلتزم بالمعايير والقيم المفروضة. من المهن المفضلة: إدارة وتدقيق الحسابات، فحص الميزانيات، إدارة بنك، إدارة فندق، إحصاء، إدارة أعمال.

## المهارات الإجتماعية:

الاستماع للتغذية الراجعة وتقييم الآخرين والمقابلة وتفسير التعليمات الشفهية من الزملاء وتنفيذها وقراءة وتفسير الوثائق الأساسية مثل تعليمات المدرسة أو الفريق التطوعي أو مكان العمل، ومواعيد العمل وتوفير المعلومات للزملاء من منطلق الواجب. استقبال ردود الفعل والتغذية الراجعة من المسؤولين ومناقشتها والبناء عليها.

## الاصغاء والتواصل

هل تستطيع

➤ توجيه ملاحظات بناءة

➤ عرض فكرتك بوضوح

➤ إجراء مقابلة عمل ناجحة

### 1. الموقف الحياتي

تواجه سناء مشكلة كلما تعرفت على أشخاص جدد، إذ تتكون فكرتهم الأساسية عنها أنها متعجرفة ومغرورة ولكنها في الحقيقة خجولة ومحبة.

## 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

للتأمل في مهارات التواصل التي يحتاج إليها المرء في مكان العمل وكيف تختلف عن تلك التي يحتاج إليها في التدريب والتعليم. ماذا يمكنني أن أفعل للحصول على مهارات أفضل؟ لنلاحظ لغة الناس الآخرين الجسدية من بعيد ونحاول تفسير ما نشاهد. أنظر أيضاً إلى الصور أو الفيديو، مثل "مستر بين Mr. Bean" باحثاً عن الإحياءات المختلفة.

## 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

### الملاحظات البناءة

لاستخدام الملاحظات البناءة للتفكير

- يعتبر إعطاء الملاحظات والتغذية الراجعة وسيلة قوية للتفكير إذا تم بطريقة سليمة. تساعدنا الملاحظات على فهم لماذا تحدث الأشياء بالطريقة التي تحدث بها، وماذا يمكننا أن نفعل بطريقة أفضل في المرة القادمة. ولكن، يميل معظمنا للقفز إلى استنتاجات ("لقد كنت جيداً حقاً!" أو "لقد كنت فظيلاً حقاً!") دون أن يوضح كيف وصل إلى هذه النتيجة. تركز الملاحظات الجيدة على ما رأيت وردة فعلك عليه. فابدأ بوصف ما رأيت/ سمعت/ الخ. مثلاً: "لقد لاحظت أنك كنت تنتظر في أعين الجميع أثناء المناقشة". ثم تصف شعورك الشخصي: " جعلتني أشعر أنك كنت تريد أن تشركني في المناقشة". وإذا كان الشخص لا يزال غير متأكد مما تقوله، يمكنك أن تضيف تفسيرك ونصيحتك فتشرح كيف فسرت هذا الحدث: "أعتقد أن المناقشة سارت على ما يرام لأنك كنت تراقبنا باستمرار لتلاحظ الذين يريدون المشاركة في المناقشة". وفي النهاية، يمكنك أن تعطي الشخص هدية/نصيحة: "في المرة القادمة التي تدير فيها مناقشة، أعتقد أن عليك أن تفعل الشيء نفسه".

### العرض الشفوي

للتعرف على مهارات العرض الشفوي واستخدامها. ولسوء الحظ، نادراً ما يتم تطوير هذه المهارات خلال الخبرات التعليمية التقليدية. (راجع مهارات العرض في الفصل السابق)

- يبدأ الميسر بعرض شريط فيديو لعرض شفوي حقيقي. ويطلب من المشاركين أن يحددوا جوانب القوة والضعف عند مقدم العرض. ثم يجمع ما يشعر المشاركون بأنه من مكونات العرض الشفوي الفعال.
- أعط فرصة لكل مشارك لإعداد عرض عن إحدى المهن التي تجذب انتباهه ولا يعرف الكثير عنها ومن ثم تقدم العروض ويطلب من المشاركين تبادل ملاحظات بناءة حول المظاهر السلبية والإيجابية عن العروض الشفوية التي قدمت أمامهم. ثم يعبر كل مشارك عن كيفية تطوير عرضه بناء على الملاحظات.

### المقابلة

- يطلب الميسر من المشاركين أن يراجع كل على حدة قائمة 100 سؤال للمقابلة على الرابط التالي: <http://www.ejobs.com.sa/page.aspx?PageID=42> ويختار كل منهم عشر أسئلة منها.

- ثم يتوزعون في مجموعات ثنائية. ويقوم احد الطلاب بدور من يجري المقابلة، والآخر بدور الخاضع للمقابلة باستخدام الأسئلة، والمعايير المعمول بها. وعند الانتهاء يمكن تبادل الأدوار وإعادة هذا التمرين. إذا وجدت صعوبة في إيجاد الأسئلة على الإنترنت، يمكن استخدام الأسئلة التالية:

هلا قدمت نفسك؟ وخبراتك السابقة؟

ماذا تحب أن تعمل؟

لماذا اخترت الشركة؟

ماذا تعرف عن الشركة؟

لماذا تعتقد أنه يجب اختيارك دون سواك؟

أخبرنا عن إحدى نقاط القوة وإحدى نقاط الضعف لديك؟

هل تقبل بوظيفة مؤقتة؟

هل تقبل العمل خارج المحافظة؟

متى تستطيع المباشرة في العمل؟

هل لديك سؤال؟

#### 4. معلومات إضافية للميسر

يسهم التواصل في بناء علاقات مثمرة ومنسجمة بين المرء ومن يتعامل معهم من زملاء ومدراء وعملاء، وهو من أكثر المهارات أهمية للإستعداد للعمل، فالتحدث والاستماع والقراءة و / أو الكتابة مهارات أساسية. ويأخذ التواصل أشكالاً كثيرة للمساهمة في العمل الناجح والكفاءة العملية، تشمل:

- إعداد الوثائق (الأبحاث وتوثيق الاجتماعات أو النشاطات والمراسلات)
- قراءة وتفسير الوثائق (للاتصال مع آخر المستجندات).
- التواصل الشفوي مثل مهارات نقل الرسالة، أو تلك الأكثر تعقيداً مثل مهارات التعاطف أو الإقناع المطلوبة للتفاعل مع الآخرين.
- تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها كمهارة لدورها المركزي في التواصل في أيامنا هذه
- اللغة وتشمل الكفاءة في اللغة العربية والإنجليزية، أو اللغات الأخرى ذات الصلة، والقدرة على التواصل بشكل فعال في بيئات يتحدثون فيها لغة ثانية. غير اللغة الأم
- الحساب – وهو بقيمة اللغة من حيث القدرة على التعامل مع الأرقام وفهم المفاهيم الرياضية مما يدعم قدرة الفرد على التواصل.

ومن الواضح أن للتواصل العديد من مستويات التعقيد، فإذا كنت تعمل كمضيف، تحتاج مهارات التواصل لفهم طلبات الآخرين، وتوصيل الرسائل العادية للزملاء والرد على الهاتف، كمهارات تواصل أساسية. أما إذا كنت مسؤولاً عن فريق الضيافة، ستحتاج مهارات تواصل أكثر تطوراً، مثل الاستجابة لشكاوى الفريق، ومعالجة الصراع بينهم أو تقديم عروض للمجموعات الأخرى حول عملكم.

يتطلب العرض الشفوي ترتيب الأفكار وتسلسلها المنطقي، وصياغة البداية والخاتمة بدقة والتركيز على الجوانب المهمة للموضوع، واختيار أفضل الأدلة لتأكيد وجهة النظر والاستجابة لاهتمام المستمعين ومشاعرهم والإجابة على الاسئلة والتعقيب السليم على التعليقات والتلخيص.

والتغذية الراجعة هي "إيصال معلومات تقييمية للمصدر الرئيسي حول تحرك أو حدث أو عملية" (الاقتباس من اين لاغراض دقة النص الانجليزي) ويمكن أن تكون جزءاً من تقييم جماعي وشخصي. وتكمن أهمية التغذية الراجعة في الفائدة التي تؤديها للمتلقى. ولتكون مفيدة، يجب تقديم التغذية الراجعة إلى الشخص نفسه بحيث يفهم المعلومات ويتمكن من قبولها والاستفادة منها. ويمكن استخدام التغذية الراجعة في المواقف الفردية وفي المجموعات. ويجدر التنويه إلى أن بعض الأمور التي نعتبرها تغذية راجعة لا تخدم إلا احتياجات الشخص الذي يقدمها وليس احتياجات المتلقي. بعبارة أخرى، إن كنا قد ضقنا ذرعاً بأحدهم ووصلنا إلى حد إخبارهم بذلك، فقد نشعر بالارتياح عند القيام بذلك، لكن ذلك لا يُعتبر تغذية راجعة. فنحن بذلك لا نخدم سوى حاجتنا لإخبارهم بشعورنا، وهذا لا يقدم لهم بالضرورة معلومات بناءة يمكنهم الاستفادة منها لتحسين علاقاتهم. علينا أن نخصص الوقت الكافي للتغذية الراجعة، ونتأكد من أن لدينا مساحة كافية (من حيث المكان والوقت)، ونفكر في بيئة مناسبة لها، بالإضافة إلى الجو السائد في المجموعة وتدايعات القيام بالتغذية الراجعة في أي وقت من الأوقات. يمكن لهذه الأمور البسيطة أن تشجع بين المشاركين الشعور بالأمان اللازم للقيام بتغذية راجعة صادقة وتقييم جدي. وفيما يلي بعض الاقتراحات حول كيفية تقديم التغذية الراجعة وتلقيها.

### تقديم التغذية الراجعة:

- نتحدث بصيغة المتكلم المفرد "أنا" بدلاً من "أنت" أو "أنتم" أو "نحن" عندما نقدم تغذية راجعة للمجموعة. علينا أن نتجنب إصدار أحكام على الآخرين وإن كنا نتحدث عن آرائنا ومشاعرنا الشخصية، فعلى الأقل نعتبر عنها وكأنها آراء الآخرين ومشاعرهم حتى وإن كان ذلك صحيحاً.
- نبدأ التغذية الراجعة بالأمور الإيجابية لا السلبية. فنعتبر عن أكثر ما أثار إعجابنا في سلوك شخص آخر، أو الأمور التي تركت انطباعاً قوياً لدينا، أو نقدم لهم اقتراحات حول ما يمكنهم القيام به في المستقبل.
- عندما نقدم تغذية راجعة لشخص معين، نوجه الكلام إليه مباشرة وليس للمجموعة ككل، ويعني ذلك أن نسمي الشخص المعني.
- علينا أن نقدم التغذية الراجعة فيما يتعلق بـ "هنا" و "الآن" بدلاً من الأحداث الماضية.
- في حال برزت مسائل خلافية، نحاول أن نكون بنّائين لا هدامين، وندعم الأشخاص الذين يقترحون طرقاً للتعامل مع المصاعب والنزاعات. ومن المفيد في ذلك أن نذكر أنفسنا بقدرة البشر على التعلم والتغير.

### تلقي التغذية الراجعة

- نتلقى التغذية الراجعة كنقد بناء، وفرصة للاستماع للآخرين ورأيهم بأدائنا.
- لا نقاطع الشخص الذي يقدم التغذية الراجعة لنا أو للمجموعة. وفي حال الضرورة واتفق الجميع على ذلك قبل جلسة التغذية الراجعة، يمكن فتح مجال للرد في النهاية.
- إن شعرنا أن ما يوجه إلينا انتقادات لمجرد الانتقاد؟، فليس المرء مضطراً لتبرير سلوكه (لسنا مضطرين لتبرير سلوكنا؟).

### الاستعداد للمقابلة:

للتعرف على عمليّة المقابلة من أجل العمل وما يجب القيام به للنجاح فيها، واستيعاب مفهومها ودلالاتها، وما يجب فعله في الحياة العادية وفي الدراسة للاستعداد للمقابلة الوظيفيّة. تذكر أن المقابلة قد تأخذ شكل مقابلة في المدرسة من أجل قبول للجامعة أو في موقع العمل كمقابلة ثانية أو مقابلة من قبل شخص واحد أو لجنة أو مقابلة مرافقة لوجبة طعام. من استراتيجيات ومهارات المقابلة:

- راجع المعلومات الوافية عن المؤسسة التي تقابلها وسيرتك الذاتية واستعد للأسئلة حول كليهما مثل: ما الذي تعرفه عن مؤسستنا؟ أو لماذا ينبغي علينا قبولك أو تعيينك؟ أو قل لي واحدة من نقاط ضعفك؟
- أعرف نفسك وكن قادراً على عرض مهاراتك وقيمك واهتماماتك وقدراتك وخططك بعيدة المدى، مع استعدادك للتوضيح بالأمثلة الواقعية. وليكن مظهرك لائقاً، فالمقابلة الشخصيّة هي بؤابة العبور الأولى.
- ومن ثم تدرب على إجراء المقابلة أمام المرأة وبالتمثيل مع أحد الأصدقاء أو أفراد العائلة واحمل معك نسخة من السيرة الذاتية المحدّثة.
- فكر بطريقة عملية وبإبداع ما هو خارج المألوف واستخدم الحس السليم.
- لا تتكلم بسرعة زائدة بل بصوت مسموع وثقة. ولا تنتطوع لإعطاء معلومات عن نقاط ضعفك.
- ابتسم للمقابلين، وانظر إلى أعينهم عندما تلاقهم وخذ وقتك في الإجابة عن الأسئلة الموجهة إليك.
- المقابلات السلوكية التي تسعى إلى التحقق من كفايات محددة تتبع أسلوب: الوضع فالمهمة فالإجراء فالنتيجة. حيث يطلب من المتقدم وصف وضع ما ومن ثم توضيح مهمته لمعالجة الوضع والإجراء المتخذ وبالتالي النتيجة التي أدى إليها الإجراء.

## قبول الآخر وتوكيد الذات والتفاوض

هل أنت:

- ↔ تتفاعل مع الآخرين وتقبل بهم على ما هم عليه.
- ↔ تنطلق من ذاتك، واع للحق في المعلومات والخبرة.
- ↔ تتسامح وتتفاعل بإيجابية
- ↔ قادر على استكشاف وفهم وتقدير قدرات الآخرين المختلفة

### 1. الموقف الحياتي

التقت متدربتان في العمل على برنامج لتدريب الشبان على مهارات القيادة، منى عربية وآني من جنسية أجنبية. خلال عملهما معاً أظهرت آني مستوى عال من المهارة في العمل وكانت جداً متنبهة برأيها في ما يتوجب القيام به، فما كان من منى إلا معاداتها بداية ومن ثم الإنهزام أمامها

### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

ننتقل من البيت إلى بيئة جديدة في المدرسة، تليها الجامعة فالعمل فتضيف كل بيئة مهمات تختلف عن سابقتها وفي مجالات متنوعة منها في مجال التواصل مع الآخرين، من معلمين وأولاد آخرين ومدراء وأقسام ومساعدين وزملاء وزوار وزبائن. فتتطلب الحياة التحدث مع آخرين متنوعين والإصغاء للتوجيهات



والمشاكل والاحتياجات، فيكون عليك أن تتحدث لغيرك وتواجه المسؤول وتجيب على استفسارات زملائك بوضوح ودقة وأمانة وتنصح الزبائن وتقرأ تعليمات العمل والصحة والسلامة المهنية والصيانة والإجراءات الإدارية وتقرأ وتفهم وتطبق توجيهات وتعليمات صاحب العمل، تكتب تعليمات لأداء العمل وتقارير عمل لرؤسائك تكون واضحة ودقيقة.

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

#### أوف أوف

لتلطيف المزاج وتنشيط المشاركين

- يقسم المشاركون إلى فريقين، مع خط فاصل بينهما ويعطى كل لاعب ورقة واحدة من الصحيفة يجعل منها كرة، ويضبط الميسر الوقت لمدة عشر دقائق.
- على جميع المشاركين رمي الكرات ويعمل كل فريق على إفراغ ملعبه من الكرات. يفوز الفريق الذي لديه أقل عدد من الكرات على جانبه من الملعب.
- يجمع المشاركون الكرات بعد انتهاء اللعب.

#### ماذا أفعل لو ...

لتعلم إدارة المشاعر باستخدام الطرق الواقعية والإيجابية

- يسأل المشاركون عن أكثر عشر مشاعر يجد الشباب صعوبة في التعامل معها. قد تكون مشاعرهم الخاصة أو المشاعر التي يعتقدونها صعبة على الآخرين ويتفقون جميعاً على قائمة المشاعر العشرة الأولى.
- يقسم المشاركون إلى مجموعات صغيرة من 5 أو 6 مشاركين ويطلب من كل مجموعة مناقشة واحد أو اثنين من هذه المشاعر الصعبة و أفضل الطرق للتعامل معها. لنأخذ مثلاً الغضب. فيناقش المشاركون متى يغضب المرء وكيف يمكنه التعامل مع الغضب على أفضل وجه: أخذ نفس عميق أو التفكير في ما جعلك غاضباً ومعرفة ما إذا كنت تستطيع فعل شيء حيال ذلك. أو التحدث مع من أغضبك لحل المشكلة. وإذا كنت غاضباً بسبب نقص في الحاجات الأساسية، قد تفكر في ما إذا كنت قادراً على تغيير الوضع أو إذا كنت مستعداً لقبول الظروف الصعبة والتركيز على ما يمكنك تغييره.

- تناقش المجموعات ثم تعد كل منها مسرحية لعرض مخرجات النقاش وتنطوي على حالة من شأنها أن تستثير مشاعر معينة (الحزن/ الإحباط/ الغضب) وتؤدي إلى رد فعل أو سلوك، فتعرض المسرحية بشكل أساسي الطريقة في التعامل مع الشعور. تناقش العروض بطرح الأسئلة التالية:

- ما رأيكم في هذه الطريقة في إدارة المشاعر، علماً أنه ما من طريقة واحدة صحيحة للتعامل مع مشاعر معينة. وما قد يكون مجدياً لبعض الناس، قد لا يفيد آخرين.
- أعطوا أمثلة لطريقة غير بناءة للتعامل مع هذا الشعور؟
- ما هي السبل الأخرى للتعامل مع هذه المشاعر بطريقة بناءة؟
- هل يمكنك استخدام أي من هذه الطرق للتعامل مع هذه المشاعر في حياتكم الخاصة؟

- يطلب من المشاركين العودة إلى مجموعاتهم الصغيرة للتعرف على عملية إدارة المشاعر وكتابة أهم الخطوات. ما هو أول ما يؤخذ بالاعتبار؟ وما هو الشيء الثاني؟ إلخ.. ثم تشرح الخطوات باستخدام الغضب كمثال:

- يؤكد الميسر على أن هذه الأمثلة ليست الخطوات الصحيحة الوحيدة لإدارة المشاعر ويشجع المشاركين للتركيز على الخطوات التي تعني وضعهم الخاص.
- تناقش المجموعات خطوات إدارة المشاعر وتعرضها مكتوبة على اللوح.

### إيجابية المشاعر

- ليحدد المشاركون المشاعر الإيجابية وأثرها فيهم
- مقطوعة صاخبة وفرحة وأخرى هادئة ولوحة فيها احتضان وعاطفة عائلية.
- يضع الميسر المقطوعة الفرحة، ويطلب من المشاركين الوقوف في دائرة ويذكر كل منهم ما يفعله عندما يفرح: مثلاً، عندما أكون فرحاً أرقص، أقفز، أحضن شخصاً أحبه، أغني.... الخ، ثم يعرض اللوحة ويسأل: ماذا ترى في اللوحة؟ ما هي ألوان الصورة؟ من هؤلاء الأشخاص؟ لماذا هم قريبون من بعضهم البعض؟ ما هو شعورهم في هذه اللحظة، الفرح أو الحزن؟
- يضع الميسر بعدها موسيقى حزينة وهادئة ويكرر نفس الأسئلة المشار إليها أعلاه.
- يسأل الميسر عن ماذا يعبر اللون الأبيض والأسود في حالة الفرح وحالة الحزن؟
- ما هي الأمور التي تشعرك بالفرح؟
- من هم الأشخاص الذي يبعثون الفرح في نفسك؟
- ماذا نشعر عندما نكون فرحين؟
- أين يتحرك الفرح في أجسادنا؟
- هل نُفرح من حولنا وكيف ومن؟
- كيف ينعكس شعورنا بالفرح على تصرفاتنا وسلوكياتنا؟
- هل نكون دائماً فرحين؟
- ما هو الضيق؟ كيف نشعر به؟ ما الذي يشعرك به؟ كيف تعبر عن شعورك بالضيق؟
- من هم الأشخاص الذين تحب أن يكونوا قريبين منك عندما تشعر بالضيق؟
- لماذا تختار هؤلاء الأشخاص تحديداً؟ ما الذي يقدمونه لك و أنت متضايق؟
- إذا كنت تفضل عدم وجود أحد حولك، أو عدم مشاركة أحد شعورك -وأنت متضايق، فكيف تنفس عن نفسك؟
- كيف ينعكس شعورنا بالضيق على تصرفاتنا وسلوكياتنا؟
- إذا أردت إضافة شخص إلى اللوحة من تضيف؟ ولماذا؟
- هل أحببت اللوحة؟ ماذا أحببت فيها؟
- لو أردت أن تعطي اسماً للوحة، ما الاسم الذي تحب أن تسميها به؟

### ملاحظة للمدرب:

- يمكن استعمال أي صورة فيها احتضان لأفراد أسرة، ويفضل ألا تحمل الصورة ملامح للأفراد.
- على الموسيقى المختارة أن تكون هادئة قدر الإمكان.
- قد يبدي بعض المشاركين خجلاً من القيام بالحركات. من تجاربنا الميدانية نجد أن من يشعر بالخجل يصبح أكثر جرأة عند مشاهدة الآخرين يعملون.

- على المدرب احترام رغبة المشاركين بالحديث أو عدمه. (يمكن للمدرب تشجيعهم من خلال مشاركتهم بعض المشاعر الخاصة به).

## كيف أتواصل

### خطوات إجراء ورشة العمل

- إبدأ ورشة العمل هذه بمناقشة ما يتبناه الناس من أنماط سلوكية. ودع المشاركين يعطون أمثلة حول ماهية ردود أفعال الآخرين عندما يكونون منزعجين، أو عند طلب طلبات معينة والتعبير عن مشاعرهم. عدد أمثلة قليلة لمواقف يمكن للمشاركين القيام بها، وشجعهم على القيام بتمثيل بعض الأمثلة. ويمكنك اختيار استخدام المواقف المقترحة في الأوراق التي بين أيدي المشاركين.
- ساعد المشاركين في تحديد ردود الفعل السلبية والعوانية، وتلك الميالة إلى الحزم، والتفريق بينها. واسأل المشاركين عن صيغ السلوك الملائمة لتبنيها. ووزع أوراق مهارات الميل للحزم وشرح كلا من صيغ السلوك الثلاث.
- ناقش المشاركين في الأساليب المختلفة التي يستطيعون اتباعها ليصبحوا مبالين للحزم.
- إعرض على المشاركين تدريب "مهارات الميل إلى الحزم" وليتعاون المشاركون مع صديق من الأصدقاء وسيقيمون كيف يفكرون برودة فعل الآخر في الموقف المقدم.
- اقسم المشاركين الى مجموعات ثنائية، وعلى كل منهم تقييم ردة فعل الآخر في كل موقف وتسجيلها محدداً صيغة السلوك الملائمة لردة الفعل. ثم يتم تبادل الأدوار.
- واطلب من المشاركين أن يركزوا على الإفادة. ويمكنك أن تجعل المشاركين يناقشوا إفاداتهم الشخصية مع بقية الصف لتشجيع الحصول على المزيد من الآراء. .

## 4. معلومات إضافية للميسر:

### خطوات التعامل مع المشاعر:

- 1 . تحديد الشعور الخاص بك: أشعر بالغضب.
  - 2 . النظر في سببه: لماذا غضبت؟
  - 3 . التفكير في كيفية معالجة السبب.
  - 4 . التفكير في العواقب من الطرق المختلفة للتفاعل.
  - 5 . النظر في ما يمكن وما لا يمكن تغييره من سبب غضبك. (على سبيل المثال إذا كنت غاضباً لوفاء قريب، لا يمكنك تغيير الواقع، ولكن يمكنك تغيير طريقة التعامل مع الحدث).
  - 6 . اعتماد طريقة رد فعل إيجابية.
  - 7 . التفكير في شيء إيجابي يمكنك ان تتعلمه من هذا الوضع.
- إضافة إلى ذلك، يحتاج المرء إلى تطوير الوعي بالجزم والتوكيد والمهارة على التعامل فيها. فالكثير منا لا يملك الشجاعة لقول ما يدور في خلده، ولهذا يسقط في دائرة السلوك السلبي. قد لا يكون بعض من يميلون للعوانية على علم بمدى تأثير سلوكهم في الآخرين. لذلك فهم يحتاجون إلى تحديد ما إذا كان سلوكهم سلبياً، أو ميالاً إلى الجزم والتوكيد، أو عدوانياً وليستمعوا كيف ينظر أصدقائهم إلى سلوكهم في مواقف تحدث في المدرسة. ويعتبر الميل إلى الحزم مهارة نشجع على تبنيها.

## التفاوض: أسسه

### هل تعرف

- موقع الدراسة والعمل في حياتك.
- كيف تحدد موقعك من الأشياء والقرارات.
- كيف تتعامل مع الزملاء والإدارة أو القيادة في العمل التطوعي

### 1. الموقف الحياتي

تنبهت أني لانهزام مني، وأعادت مني تفكيرها في أداء أني الذي تقدره ولكنها تشعر بضعف أمامه، فبدأت تتعامل معها وتتعلم منها وتعرف متى تتدخل وتثبت وجهة نظرها

### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

غالباً ما يخاف المشاركون من فكرة عدم النجاح في العمل. نقضي ثلث حياتنا في عمل ما سواء في العمل بأجر أو في المؤسسة التعليمية أو في الحياة العامة. فعادات العمل الناجح والموقف الإيجابي والعلاقات الشخصية تتطور أيام الدراسة لتنتقل معنا إلى المجتمع ومواقع العمل.

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

#### الدراسة والعمل في حياتنا

- تجرى مناقشة تمهيدية حول كم يقضي الناس من حياتهم في العمل. ومن المثير للاهتمام على الدوام أن نسمع توقعات المشاركين. وبعد الانتهاء، اكتب "تسعين ألف ساعة" و "ثلث حياتك" على اللوح. امنحهم وقتاً للتركيز على هذه الإحصائيات وناقش تأثيراتها.
- يناقش المشاركون بعدها الشبه بين العمل والدراسة ويركزون على خبرتهم في الدراسة والتدريب العملي أو التطوع.
- ينقسم المشاركون إلى مجموعات من 4 إلى 5 أفراد. دع كل فريق يضع قائمة "على الأوراق المثبتة على اللوح" بالعادات التي يحبها أو لا يحبها المعلمون أو أرباب العمل في المشاركين أو العاملين. تعرض كل مجموعة أفكارها ولتقارن إجاباتها وتناقشها مع الآخرين.
- يحدد الميسر العلاقات بين الأفراد في موقع الدراسة أو العمل: بين المشتركين في العمل، والرئيس والمترددين عليه، ونظم ثلاثة فرق:
- الفريق الأول يناقش علاقة المشاركين أو العاملين بغيرهم من الأقران.
- الفريق الثاني يناقش علاقة الطالب أو العامل برئيسه أو مديره.
- الفريق الثالث يناقش علاقة العاملين بالزبائن أو المشاركين بالقائمين على أماكن التدريب.
- ليحدد المشاركون علاقات العمل الإيجابية والسلبية في كل مجموعة ويقدموا ما يتوصلون إليه إلى بقية

الصف، ويمثلوا دوراً للتفاعل إيجابي وآخر للسلبى.

### موقف العمل من موقف الحياة

- ما هو موقفك من العمل؟ اقرأ العبارات التالية ثم اختر الإجابة التي تقيم موقفك من العمل:
- الموقف هو القوة الدافعة للعمل! هل تنظر إلى ما هو مشرق في موقف ما؟ أو تركز على الجانب السلبى؟
- يجب أن يتجنب المشاركين والعاملون الإشاعات في موقع الدراسة أو العمل لأنها تخلق بيئة عمل سلبية.
- أعلم أنني سأنجح في عملي.
- يجب أن يعتبر كل موظف رسالة الشركة (أهدافها) هي رسالته.
- إن حل المشكلات في موقع الدراسة أو العمل يجب أن يتم بالاتصال مباشرة بالشخص المعني بذلك.
- إن العمل كفريق وتحمل مسؤولية الدراسة أو العمل عاملان مهمان في المدرسة وموقع العمل.
- إن المشاركين والعاملين الجادين سوف يساندون مؤسستهم في الإزدهار وذلك بتحمل المزيد من المسؤولية.
- إن العمل الجاد يحفزني ويشعل في روح التحدي.
- إن المشاركين والعاملين أصحاب المواقف الإيجابية في العمل يمكن أن يخلقوا فرقاً ايجابياً.
- إن الحديث السيء مع زملائي عن المؤسسة التي أدرس أو أعمل فيها، سيؤثر سلباً في معنويات الجميع.

- من الضروري تقبل التغيير والمرونة في التعامل في ميدان العمل.
- إن مظهر الموظف في موقع العمل يلعب دوراً في نجاحه.
- على الموظفين أن يتبادلوا الاحترام، وقبول الآخر ممن لا يتفق معهم.
- يجب ألا يتأثر الأداء في العمل بأي مشاكل شخصية.
- يجب أن يكون الموظفون قادرين على تحديد أولويات العمل، ويقوموا بالعمل بناء عليها.
- اتخذ من تحديات العمل اليومي فرصة للتعلم طيلة الحياة.

### لنتفاوض

- يعلمكم المعلم أن موعد الإمتحانات التجريبية تغير إلى الأسبوع السابق لموعدها الأصلي مما سيشكل ضغطاً عليكم في الدراسة لها ولكنه سيوفر لكم وقتاً إضافياً للإعداد للإمتحانات النهائية.
- فلتناقشوا الموضوع معه من مواقف مختلفة، فمنكم من يقول:
- بما أن الإمتحانات ستكون في الشهر القادم، فلماذا نناقشها الآن، لنفعل ذلك بعد أسبوعين أو ثلاثة.
- نتق بحكمة قراراتك ونعتقد أنك درست الاحتمالات جيداً قبل اتخاذ القرار.
- لا نتحمل تغيير جدول الإمتحانات الذي حدد منذ بداية العام ونريد أن يكون الإمتحان التجريبي في موعده ليشكل مؤشراً لاستعدادنا للإمتحان الفعلي، لذلك فإننا لن نأتي للإمتحان في الموعد المبكر.
- نحتاج إلى وقت إضافي للدرس فنذهب إلى بيوتنا قبل ساعة من نهاية الدوام لمدة أسبوع.
- نقبل بالموعد الجديد للإمتحان ولكن نحتاج لتعاون المعلمين الآخرين لإنهاء المادة ومساعدتنا على تملكها حتى لو اضطرروا إلى العمل الإضافي.

- لنحدد بعدها أي موقف تفاوضي اتخذت كل مجموعة (راجع قسم التفاوض في الفصل الرابع) وما أهمية كل منها في حالتنا.

#### 4. معلومات إضافية للميسر

بعد تحديد هدف المفاوضات وجمع المعلومات وفهم مصالح الطرف الآخر ودوافعه، يحدد المفاوض سلفاً نتيجة المفاوضات المقبولة لديه ويأخذ مشورة آخر لا علاقة له بالقضية للاستماع إلى طرف محايد وتجميع الحجج القوية، ويحاول تحديد العمل إذا لم تلّب المفاوضات حاجاته مع إقامة علاقة طيبة مع الطرف الآخر من أجل تواصل فعال معه. وخلال عملية المفاوضة، يتفادى المفاوض إظهار الغضب والتعامل بوقاحة أو إهانة الآخر، كما يصغي إلى الآراء الأخرى للنهائية ولا يرفضها مباشرة، فيعرض موقفه بثقة ناظراً في عيني الآخر دون أن يقع أسيراً لموقفه الخاص كما لا يتشتت عن الهدف، فيعيد صياغة ما يقوله الآخر بهدف تقريب وجهات النظر.

**مهارات العمل الجماعي:** عمل الفريق التخطيط والتنظيم تفسير جداول العمل لتخطيط الوقت وتسلسل الأنشطة الفردية وعمل الفريق

#### التحري الإيجابي والتخطيط

هل تستطيع

- ⊞ تخطيط مستقبل وبناءه إنطلاقاً من ما تريد وتسعى إليه
- ⊞ التصميم على النجاح برغم الصعوبات
- ⊞ تنظيم الوقت وتحديد الأولويات في العمل
- ⊞ تحليل الأشياء والمواقف والشخصيات وفهمها
- ⊞ الانفتاح على أفكار جديدة مبتكرة ومتطورة لتنمية مهارات التشغيل

#### 1. الموقف الحياتي

يشعر نائل أنه ورقة في مهب الريح، فهو نشيط ومتعاون ويحب الخير للجميع ولكنه مندفع فهو يعمل أكثر مما يفكر وغالباً ما يجد نفسه في مواقف غريبة

#### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

تساعدك الأسئلة التالية على تحديد المسائل التي يجب أن يعرفها المبادر عن نشاطه أو مشروعه وعن الصفات التي ينبغي أن تتوفر لديه من جهة أخرى، حتى يكون ناجحاً.

- هل تستطيع العمل مع المبادرة بنشاط وإدارتها بنجاح؟

- فكر في الدوافع وراء رغبتك في المبادرة بنشاط خاص بك، واستعدادك للعمل بجدية دون أن تكون متأكداً من نجاح مشروعك؟
- هل لديك قوة الشخصية الكافية للمضي في تنفيذ فكرتك؟
- هل تستطيع الاستغناء عن اللهو من أجل النجاح في العمل بهذه الفكرة؟
- هل توافق عائلتك على هذا النشاط؟
- هل تلقيت تدريبات على تخطيط الأنشطة وإدارتها؟

### الآخرون من أقرانك

- هل تستطيع أن تحدد احتياجات الآخرين من أقرانك وتحفزهم للعمل معك؟
- هل حاولت أن تتعرف إلى تجارب أنشطة شبيهة؟
- هل تعرف الناس الذين ستتعامل معهم من خلال النشاط؟
- هل تعتقد أن الآخرين بحاجة إلى مشروع كمشروعك؟
- في حالة النفي، هل فكرت في نوع آخر من المشاريع؟

### الرسائل

- هل حددت رسالتك؟
- هل تعرف ما تحتاجه من تجهيزات؟
- هل وجدت من يدعمك في هذه الحاجات؟
- هل حددت الطريقة التي ستستخدمها للإعلان عن مشروعك؟
- هل تعرف كيفية التواصل الفعال عبر وسائل التواصل الاجتماعي العادية والإلكترونية؟

### فريق المشروع

- إذا رغبت في تجميع فريق، فهل تعرف إلى من تتوجه؟
- هل تعرف نوع المهارات التي ينبغي أن تتوفر في أفراد الفريق؟
- هل لديك خطة لبناء الفريق؟
- هل لديك خطة عمل تحدد مهام أفراد الفريق؟

### مشروعك والقانون

- هل تعرف ما هي الشروط القانونية التي تحكم نشاطك والتي يجب التقيد بها؟

### سجلاتك

- هل وضعت سجلاً يمكنك من متابعة الإنجاز؟
- هل تعرف كيف توثق الأنشطة ونتائج التجربة؟

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

ابحث عن.....

- يبحث كل مشارك عن يملك المواصفات التالية في المجموعة:

الصفة	التوقيع
1. وجود أخ أكبر منه	
2. لا يستطيع أن يقول لا لأصدقائه مهما كان الأمر	
3. تعمل والدته	
4. يملك أهله تجارة ما أو عملاً خاصاً بأسرته	
5. يعتبر اللغة الإنجليزية سبب فشله	
6. يعرف ماذا يريد أن يكون في المستقبل	
7. يعيش مع الجد والجدة في منزل الأسرة	
8. يحب أن يعمل في مجال غير عمل أفراد الأسرة .	
9. يرغب أن يكون موظف حكومة.	

### التخطيط المالي

- لبيدأ كل من المشاركين سجلاً بسيطاً يدون فيه كل مبلغ انفقته خلال الأسبوع الماضي وليحدد باب الصرف.
- ثم يراجع أبواب الصرف ويتخذ بعض القرارات بناء على النتائج.

- يكتب كل مشارك هذه القرارات لنفسه، ويستمر في استخدام سجله المالي يومياً ولا يتوقف عن الالتزام بقراراته في الأسابيع التالية. فالمعرفة تؤدي إلى قرارات، والقرارات تؤدي إلى شعور بالالتزام وإحداث تغيير، ويؤدي تنفيذ الأخيرة إلى ارتفاع وتحسين تقدير الذات.
- يناقش المشاركون الملاحظات على أبواب الصرف وما اكتشفوه عن أنفسهم.

### التدرب في مكان العمل الفعلي

لكي ينخرط الشباب والشابات في نشاط عملي مباشر في مواقع العمل مما يساعدهم لاحقاً في اختيار العمل المناسب لهم.

- يتم تنسيق مسبق مع مؤسسات، حكومية وغير حكومية، كبيرة وصغيرة، ربحية وغير ربحية، لاستقبال الشباب والشابات في مواقعهم. وقبل ورشة العمل، توزع على الشباب والشابات مغلفات تحتوي على مكان العمل واسم صاحب العمل، ويطلب من كل منهم زيارة المؤسسة التي سيعمل فيها وترتيب العمل معها في يوم محدد للجميع.

- وتناقش التجربة مع المشاركين في القاعة التدريبية ويتم توثيق الدروس المستفادة:

- التفهم والتقبل في بيئة العمل في مجال العلاقات الإنسانية؛
- تقبل الآخرين والعمل ضمن فريق دون حدوث مشاكل؛
- التعرف على مواقع العمل المختلفة والوظائف التي يؤديها الشباب والشابات؛



- القيام بعمل حقيقي ومدى الشعور بالمسؤولية في مكان العمل؛
- مفهوم الكرامة لدى الشباب والشابات في بيئة عمل حقيقية؛
- مهارات تأدية الأعمال الحقيقية.

ويقارن بين الأنواع المختلفة من الأعمال وتقبلها واحتضانها للتدريب، وينظر في ما الذي يميز العامل المتميز عن غيره.

- تناقش المهارات العملية التي اكتسبوها من يوم العمل بأمثلة واقعية:

- ممارسة المهارات العملية الاجتماعية؛
- مهارة التقبل والتحمل في مكان العمل؛
- مهارات الاتصال، والتفاوض؛
- القدرة على التعلم من الآخرين.

يعتبر هذا النشاط تحضيرياً فيذكر بالمهارات العملية وآلية تطبيقها في مكان العمل الذي سيذهبون إليه.

#### 4. معلومات إضافية للميسر

الريادة هي شكل من أشكال الإبداع أو بناء شيء ما من لا شيء تقريباً عبر المبادرة بتنفيذ نشاط باقتناص الفرص التي لا يرى الآخرون فيها سوى الفوضى والتناقضات، والاستعداد للمخاطرة المدروسة وعمل المستطاع لجعل الاحتمالات إيجابية.

أما بالنسبة للتخطيط العلمي، فهو يقوم على مجموعة من المبادئ والأسس أهمها:

- الاهتمام برعاية مصالح جميع الأطراف ممن لهم علاقة.
- قيام التخطيط على أساس المعلومات وتحليلها بالطرق الإحصائية والرياضية لقياس الأحداث والتوقعات المحتملة مستقبلاً (وليس على التخمين).
- مراعاة التنسيق بين الخطط المتعددة ومستويات التخطيط .
- مراعاة الوضوح في مختلف الأهداف والإجراءات والأدوار.
- توفر درجة كافية من المرونة تسمح لإمكانية تعديل الخطة أو الخطط الفرعية بما يتناسب مع أي من المتغيرات التي قد تحدث أثناء التطبيق.

أما في مجال تخطيط المصاريف وضبط الرصيد، فلا بد أن يسبق التخطيط المالي تحديد الأهداف المفترض تحقيقها، ومن ثم وضع القوانين والإجراءات اللازمة لتحقيق تلك الأهداف. ويغطي التخطيط المالي تخطيط الاحتياجات المالية في الأجلين القصير والطويل وتخطيط المدخول ومصادره والمصروف وأبوابه.

ويعتبر التحليل المالي من الأدوات المهمة في مجال الإدارة وأساساً من أسس التخطيط والرقابة على الذات، فقراءة الأرقام ومراقبة أبواب الصرف تفيد عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالسلوك وأسلوب الحياة. ويهدف

التحليل المالي إلى إيجاد الوسيلة التي يمكن بواسطتها الحكم على مدى تنفيذ ما تسعى إليه والهدف منه إثارة الأسئلة وتوجيه الانتباه إلى أبواب الصرف فيساعد في قياس السيولة والقدرة على سداد الالتزامات. ويستفيد من التحليل المالي الأهل الذين يراقبون إمكانية أولادهم في إدارة مقدراتهم المالية وغير المالية وقدرتهم على ضبط موازناتهم، والأصدقاء الذي يختبرون علاقة متزنة معك قد تؤثر في تعلمهم لإدارة زمام أمورهم.

## عمل الفريق والقيادة

القدرة على

- ↪ العمل بالتعاون مع الآخرين والتكيف مع ثقافة المجموعة أو مكان العمل ولغته
- ↪ إدراك العوامل التي قد تسبب المشاكل بين الزملاء والمساعدة لتفاديها أو تجاوزها

### 1. الموقف الحياتي

يعتبر وليد نفسه قائداً ناجحاً، ولكنه لا يحب تحمل المسؤولية ولا يستمتع في حل المشاكل وتقريب وجهات نظر المختلفين من زملائه

### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

- كيف تعلمت عن المسؤولية عندما كنت طفلاً؟
- هل تعتبر نفسك مسؤولاً الآن؟ ما هي مسؤوليات الأبناء والبنات؟
- أحياناً يكون الناس مسؤولين عن جوانب وليس عن جوانب أخرى، ففي أي جانب أنت مسؤول؟
- ما هي مسؤوليات الأم؟ الأب؟ وكيف ستعلم أولادك المسؤولية؟
- أي نوع من الأهل ستكون عندما تكبر؟ أي مسؤوليات ستكون مهمة لك؟
- ما هي مساهماتك في العائلة؟ في المدرسة؟ في المجتمع؟ وما هي المساهمات التي تحس نفسك فخوراً بها؟

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

أنا المدير

- لتركيز القيم والمهارات العملية واختبار وضع النفس مكان الغير
- يوزع الميسر ورقة العمل ويطلب من المشاركين تقمص دور المدير بهدف فهم الأمور والمواقف من وجهة نظر الطرف الآخر، ويذكرهم بالربط مع المهارات العملية.
- تطرح بعدها الأسئلة نفسها للنقاش المفتوح ويشجع الميسر الجميع على التوصل إلى اتفاق حول نقاش المهارات العملية

ورقة العمل: أنا المدير

#### 1. لو كنت المدير أتوقع:

- من الطلاب

.....

- من العاملين

.....

2. لو كنت المدير ووصل أحد الطلاب متأخراً، أقوم بـ

.....

لو كنت المدير ووصل أحد العاملين متأخراً، أقوم بـ

.....

3. لو كنت المدير وأرى اثنين من الطلاب أو العاملين في نفس الصف/القسم خرجا من الصف/أخذا إجازتهما في نفس الوقت أقوم بـ:

.....

4. لو كنت المدير ورأيت أحد الطلاب يتلهى كثيراً أو أحد العاملين يتحدث بالهاتف كثيراً، أقوم بـ

.....

5. لو كنت المدير أطرده من المدرسة/العمل

.....

الطالب الذي.....

العامل الذي.....

6. لو كنت المدير أعطي مكافأة أو زيادة راتب

.....

للطالب الذي.....

للعامل الذي.....

7. لو كنت المدير ورأيت أحد الطلاب أو العاملين في الساحة من غير مهمة أو عمل، أتوقع أنه

8. لو كنت المدير وكان احد الطلاب أو العاملين وقحا مع معلمه أو كان أحد العاملين وقحاً مع احد الزبائن أقوم بـ

#### 4. معلومات إضافية للميسر

تنقسم مهارات العمل إلى مهارات علمية (غالباً ما نتعلمها في المدارس أو خبرات العمل ويتم صقلها بشكل يومي) وأخرى عملية. ولكل منها قيمته المهنية التي تعبر عن قدرة الشخص على التعامل مع الظروف العملية المحيطة به وتعكس مقدار تحمله لأعباء العمل، وجذب الآخرين إليه؛ فهي تلك المهارت الإنسانية، التي تعكس سلوك الأشخاص وتساعد في خلق جو من التفاعل مع الآخرين. ومن المشاكل التي نشاهدها في أماكن العمل:

**العاطفة الزائدة** وتتمثل بسرعة الإنفعال والغضب والإحباط وعدم القدرة على السيطرة على المشاعر مما يشتت التفكير ويؤثر سلباً في القرارات والزملاء في العمل، فيقلل من إنتاجيتهم.

**عدم الثقة بالنفس** مما يفقد الآخرين الثقة بقدرات الشخص المعني أيضاً. وقد يكون عدم الثقة ناجماً عن نقص التدريب أو الخبرة، رغم أن ذلك لا يعني بالضرورة إظهار هذا الضعف امام الآخرين وإشعارهم به، بل ينبغي التظاهر بوجود بعض من الثقة حتى يتم بناؤها مع مرور الوقت.

**ضعف مهارات التواصل** كالإستماع الجيد وتقدير الآخرين والتعبير عن آرائه الخاصة بكل احترام، مما ينعكس سلباً على عمل المؤسسة ويقلل من فرص التواصل بينه وبين الآخرين.

**الإنهزامية** أي سرعة التخلي عن إنجاز بعض المهام الصادرة من بعض المواقف الصعبة وعدم الصبر والإستسلام بسهولة لليأس. يقلل من إمكانية تحفيز الآخرين، و يؤثر في أدائهم.

**عدم القدرة على التعامل مع سياسة العمل** وتتبدى بالعدائية أو التخريب أو السلبية، بسبب عدم التأقلم مع سياسة العمل فيتمردون ويؤثرون في سير النشاط العملي بطريقة سلبية.

**عدم القدرة على التعليم والتدريب** فإن امتلاكهم أسلوب لإيصال المعلومة أو الفكرة وقدرتهم على التدريب قد تصب في مصلحتهم العملية وذلك بتقديم مساعدة للموظفين الآخرين ولأنفسهم، مما يزيد من تطويرهم لمهاراتهم و يعود بالنفع على مصلحة العمل.

**افتقار المهارات الإجتماعية** من مثل الترويج لأنفسهم وتكوين شبكات اجتماعية كبيرة للخروج من محيط الدائرة المغلقة إلى أبواب التطور الذي يمدهم بالنفوذ المؤدي إلى النجاح.

**كيف يتعامل الميسر أو قائد المجموعة مع أنواع العلاقات أو السلوكيات التالية بين أفرادها؟**

- المشارك المهيمن: لا يركز الميسر على الشخص المسيطر بل على الأغلبية السلبية ويشجع مشاركتها.
- المشارك كثير الحركة خلال الجلسة: يعطي الميسر استراحة (لأن الناس يتخلون عن الانضباط إذا تعبوا وأثقلوا). يسأل الميسر المشاركين عن أفكارهم حول ما إذا كان هناك ما يتعين علينا القيام به بشكل مختلف؟

- انخفاض مستوى المشاركة في المجموعة بأكملها: يتحول الميسر إلى العمل في مجموعات صغيرة، ويغير طريقته لبت مزيد من الطاقة في المجموعة.
- يتنافس المشاركون على الكلام فيقاطعون بعضهم البعض: يعيد الميسر صياغة ما يقال وتجميعه وربطه لإعادة التراص داخل المجموعة.
- مناقشة عدة موضوعات في نفس الوقت: يستخدم التعقب وتسمية مختلف المواضيع المطروحة في النقاش "فلنر كيف يمكنني تلخيص المواضيع الرئيسية التي تجري مناقشتها"، كما يلجأ إلى استخدام الربط: "هل يمكنك مساعدتنا لربط فكرتك بالموضوع الرئيسي الذي نناقشه؟" أو اقتراح موقف للأفكار (ورقة على الجدار الجانبي) لتدوين أفكار للعودة إليها في وقت لاحق.
- يعامل المشاركون بعضهم البعض بقلّة احترام: يزيد الميسر من تدخله لتلخيص ما يقال وإعادة صياغته واقتراح أرضية عمل، ويوفر الوقت والمساحة للمجموعة لتفكر في ما يحدث وما يريدون فعله إزاءه.
- يختلف شخصان: يحفز الميسر الآخرين بأسئلة: هل من رأي آخر؟ أي قضية أخرى للنقاش قبل أن نتابع؟
- يعتمد أحدهم للتكرار: يلخص له الميسر وجهة نظره حتى يشعر أن فكرته باتت واضحة (غالبا ما يكرر المرء عندما لا يشعر أنه مفهوم).

## الحمالات:

هل أنت واع لدورك وتعرف كيف تمارس هذا الدور في مجال:  
 ➔ توكيد حقوقك وحقوق غيرك من الزملاء أو الأهل

### 1. الموقف الحياتي

اعتاد سامي أن لا يسكت غن غبن يحسه في المنزل فكان يفاوض أهله لتأكيد حقوقه، وما انفك يفعل الأمر نفسه في المدرسة حيث عمل مع زملائه على اقتراح تعديلات وتنبيتها في ما يتعلق بتحسين البيئة المدرسية وها هو الآن متطوع في برلمان الشباب ومن يستطيع أن يتنبأ أين سيكون سامي عندما يدخل الجامعة أو يلتحق بعمل بعدها؟

### 2. كيف تكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي

يعتبر العمل ضمن فريق أو مجموعة عنصرا هاما في تعلم الطلاب، ووظائفهم المستقبلية وكذلك حياتهم. فهو ينمي مهارات الاتصال فيما بينهم بتشجيعهم على العمل في مجموعات مما يؤدي إلى تحسين قدرتهم على التواصل، وتطوير المهارات البحثية ومساعدتهم في فضّ النزاعات، للعمل معاً بفعالية. وللتغلب على المشاكل المشتركة المرتبطة بعملهم الجماعي، يحتاج الميسر إلى التركيز على مهارات العمل الجماعي وتحديد جوانب القوة والضعف في هذا المجال مع تسليط الضوء على جوانب الضعف والعمل على تقويتها. وتحتاج في العمل مع الفريق إلى مهارات الناس والتي تشمل:

- التعامل مع مختلف الأعمار والأهواء وقبول الاختلاف؛
- حسن الضيافة: الترحيب بالناس ومساعدتهم؛

- القدرة على الحوار والإقناع؛
- تنظيم مناسبات كالمعارض والأيام الثقافية؛
- قيادة مجموعة أو فريق أو صف؛
- تقديم عروض شفوية، التحدث أمام الصف أو الضيوف؛
- إدارة الأفراد؛
- مساعدة الآخرين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات؛
- التواصل مع الآخرين بوضوح والتأثير؛
- التعبير عن المشاعر والأفكار لأفراد العائلة والأصدقاء؛
- تقديم النصح والإرشاد للآخرين؛
- التفاوض؛
- التحدث أمام الناس أو الخطابة؛
- تطوير علاقات طيبة؛
- تزويد الآخرين بالمعلومات؛
- مساعدة الآخرين؛ و
- الاستعداد للعمل مع الآخرين ومشاركتهم النجاح والتحديات.

### 3. كيف تساعد الآخرين على اكتساب المهارة

#### عمل الفريق

- تناقش المجموعة مفهوم العمل ضمن فريق وتحدد أهميته في المدرسة، وفي المهنة المستقبلية، وفي الحياة.
- يفكر المشاركون في النشاطات الصفية اليومية؛ هل يفضلون النشاطات المستقلة أو العمل الجماعي، محددين سبب تفضيل أحدهما على الآخر.
- يقدم الميسر مراحل العمل ضمن فريق (من المعلومات الإضافية أدناه).
- تناقش المجموعة المشاكل التي قد تنجم أثناء العمل في فريق والتي تتطلب العودة إلى مخطط عمل الفريق والمناقشة الصريحة لطرق التعاطي مع المشاكل المشتركة في عملهم.
- ليفكر كل منهم وحده في "مهاراته أثناء العمل في فريق" ثم تناقش بعض هذه المهارات وأهميتها.
- يوصى بربط هذه الورشة بتوقيت حملة فعلية يقوم بها المشاركون.

#### تقييم استعدادي للعمل

لتعريف المشاركين ببعض طرق التقييم وأدواته

- التقييم هو شيء مهم يساعدنا على قياس مدى تحقيق الاهداف من النشاط او الحملة، فلماذا نقيم الاستعداد للعمل؟ أخذ بعض الملاحظات من المشاركين وكتابتها على اللوح.
- يطلب من المشاركين النقاش في مجموعات من أربعة اشخاص وتدوين الملاحظات حول متى ستفعل ذلك، كيف ستفعل ذلك؟ والنجاحات والصراعات؟ ما هو نوع التقييم الذي تعرفه؟ وما هي الطرق؟

- مشاركة طوعية للخطط للتوصل الى الصفات التي تجعل منك إنساناً مستعداً للعمل. ويسلط الميسر الضوء على القاعدة المشتركة للتعلم والقابلية للعمل.

#### 4. معلومات إضافية:

يتطلب العمل ضمن فريق التنبه لمراحل العمل التالية:

1. تخطيط الحملة عبر تحديد أعضاء المجموعة، والهدف من الحملة، وتطوير خطة لكيفية عمل الفريق معاً وتحديد موعد نهائي لكل نشاط والمؤشرات التي ستضمن إكمال الحملة بنجاح.
2. توزيع الأدوار عبر تحديد واجبات أعضاء الفريق وذلك حسب جوانب القوة الشخصية لكل واحد منهم، مع تعيين قائد لمجموعتك. ويمكنك اختيار قائد للعمل كله، أو تكون القيادة دورية فيأخذ كل دوره في القيادة.
3. تقييم نتائج عمل فريقك عبر مقارنة نتائج عمل الفريق بمستوى التقييم الذي وضعه وتنظيم جلسات مراجعة في مراحل البحث والعمل المختلفة والالتقاء كفريق للتركيز على جوانب القوة والضعف التي برزت أثناء العمل معاً ومناقشة سبل التغلب على جوانب الضعف للاستفادة منها في الحملة التالية.

ومن المهم عمل تقييم ومراعاة أنه أداة لتقييم العمل الجاري وايضا ايجاد طريقه جيدة لإنهاء المشروع والتأكد اننا نسير في الطريق الصحيح وإجراء بعض التعديلات لتحقيق الهدف، أما التقييم النهائي فهو طريقة لقياس اننا حققنا الاهداف ولإمدادنا بالخبرات للعمل المستقبلي.

وعند التخطيط للتقييم نستطيع استخدام مناهج مختلفه، ولكنها جميعاً تشمل:

- **الهدف:** فנסأل لماذا نقوم بإجراء التقييم؟ وماذا أريد أن أعرف من هذا التقييم؟

- اما بالنسبة للمحتوى فاننا نحدد ما الذي نريد تقييمه؟ ما هو الجزء أو المحتوى الذي نرغب في تقييمه؟ وما الذي نرغب في الحصول على تغذية راجعة عنه؟

-اما بالنسبة للطريقة فتساعدنا في تحديد إطار التقييم: نوعية الأسئلة وطريقة الإجابة عنها.

ومن الطرق السريعة في التقييم نموذج "احتفظ ب، أضف وابتعد عن"، فتطرح الأسئلة حول ماهي الاشياء التي نرغب في الحفاظ عليها للمرات القادمة، والأشياء التي نرغب في تعديلها والإضافة عليها والأشياء التي نرغب في حذفها لعدم جدواها.

## المراجع