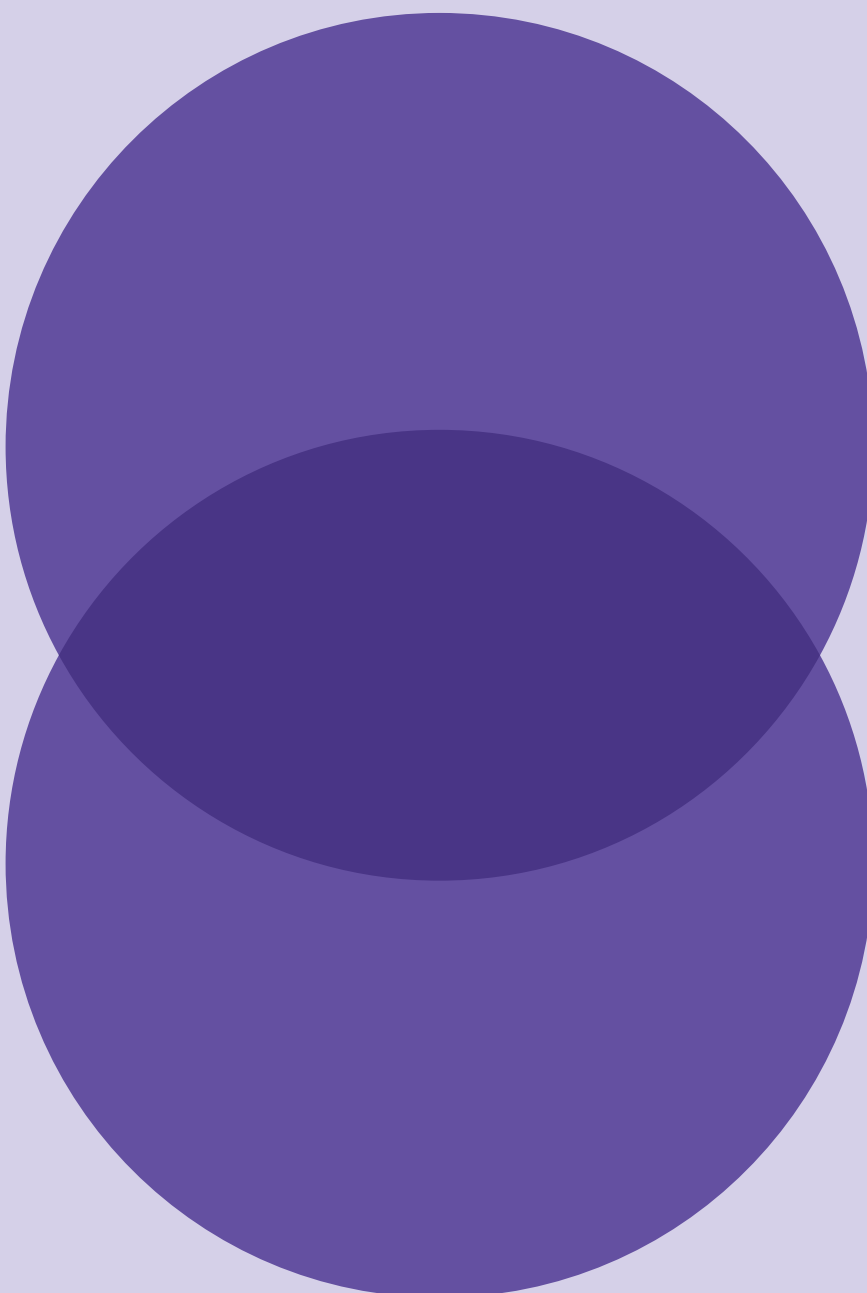


النموذج المتكامل للإشراف

منهاج تدريب

للتدريب عن بُعد
والتدريب المباشر



تمَّ تطوير هذا الدليل بفضل تمويل من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) ومن خلال جهد تعاوني بين المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، ومركز ترينيتي للصحة العالمية.



لقد تسنى إعداد هذا المنشور بفضل دعم الشعب الأمريكي من خلال الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID). إن محتويات هذا المنشور هي من مسؤولية المؤلفين فقط، ولا تعكس بالضرورة آراء الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) أو حكومة الولايات المتحدة.

الإشراف العام: كاتيا ماتوس

رئيس التحرير: أحلام الشفي

المؤلفتان: كيلي مكبرايد وآني ترافرز

الترجمة إلى العربية: أحمد طه علالة

تدقيق لغوي: عبدالله لقمان

تم تطوير هذا الدليل بفضل تمويل من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) ومن خلال جهد تعاوني بين:

المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، وكلية ترينيتي في دبلن

المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي c/o الصليب الأحمر الدنماركي،

Hejrevej 30 st. 2400 Copenhagen NV

البريد الإلكتروني: psychosocial.centre@ifrc.org

الموقع الإلكتروني: www.pscentre.org

المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي يحتضنه الصليب الأحمر الدنماركي

مركز ترينيتي للصحة العالمية

كلية ترينيتي في دبلن

Leinster Street South, Dublin 2, Ireland 9-7

الموقع الإلكتروني: www.tcd.ie/medicine/global-health

يرجى الاتصال بالفريق المسؤول عن نموذج الإشراف المتكامل إذا

أردتم ترجمة أو تعديل أي جزء من هذا الإصدار. نرحب بتعليقاتكم

وملاحظاتكم وأسئلتكم عبر البريد الإلكتروني: info@supervision-mhpss.org

حقوق الطبع والنشر © المركز المرجعي للدعم النفسي والاجتماعي التابع

للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر 2023.

المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي باستضافة الصليب الأحمر الدنماركي.

التصميم والتخطيط: Studio 072، كوبنهاغن

التصميم والتخطيط بالعربية: علي يوسف

شكر وتقدير

نود أن نتقدم بخالص التقدير لأعضاء لجنة المواءمة اللغوية و الثقافية على التزامهم ومشاركتهم في تبادل المعرفة والخبرات، مما أتاح ترجمة ومواءمة النموذج المتكامل للإشراف للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي (IMS) بما يتناسب مع السياق المحلي: سامح هندي (منظمة إنقاذ الأطفال الدولية)، آيات نبيل شيخ عيسى (الهلال الأحمر العربي السوري)، فائزة العبد الله (الهلال الأحمر العربي السوري)، نهله الحاج حسن (بحث رعاية مقدمي الرعاية -C4C)، ريتا ميدع، أحمد نواف الشبيبي (مستشار الصحة النفسية و الدعم النفسي الاجتماعي)، ريم ابوبكر علي السقاف (جمعية الهلال الأحمر اليمني)، عبدالله لقمان (جمعية الهلال الأحمر اليمني)، صلاح الدين لكه (منظمة إحياء الأمل -HRO)، مي عون (منظمة إنقاذ الأطفال الدولية)، نبيل سمرجي (منظمة الصحة العالمية مكتب سوريا)

ما كان هذا المشروع ليتحقق لولا مشاركة الكثير من الأفراد والمنظمات، الملتزمين بتقديم تدخلات ممتازة في مجالي الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والحماية في سياقات الطوارئ حول العالم. إن فريق المشروع مدين لأعضاء الفريق الاستشاري الذين عملوا على توجيه تطور المشروع منذ بدايته.

نحن نعبر عن امتناننا العميق لمنات المتطوعين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، والموظفين الميدانيين والمهنيين الآخرين الذين أعطونا بسخاء من وقتهم لتزويدنا بأفكار وروى لا تقدر بثمن خلال مراحل مختلفة من استشارتنا، وقد ساهم بعضهم في عديد المراحل. ونخص بالشكر الذين شاركوا في المرحلة التجريبية للنموذج المتكامل للإشراف: الهيئة الطبية الدولية في الأردن، ومؤسسة إنقاذ الطفل في أفغانستان، وجمعية الصليب الأحمر الأوكراني، واليونيسيف في نيجيريا، وجمعية الهلال الأحمر في بنغلادش، ومركز ضحايا التعذيب في إثيوبيا. فشغفكم ورواكم وأفكاركم لا تقدر بثمن. نود أيضاً أن نشكر المصممين في Studio 072، فقد ساهم صبركم وإبداعكم وخبرتكم في أن يبصر النموذج المتكامل للإشراف النور. وأخيراً، يعرب فريق المشروع عن شكره وتقديره الشديد لدعم ممولينا، مكتب المساعدات الإنسانية التابع للوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID).

في هذا الدليل، تم استخدام صيغة المذكر كجنس محايد من أجل البساطة وسهولة القراءة. ولا ينطوي هذا الاستخدام على أي قصد تمييزي ولا يشكك بأي حال من الأحوال في التزامنا بالمساواة واحترام جميع الأجناس. نحن ندرك ونقدر تنوع الهويات الجنسية، ندعو كل قارئ أن يشعر بأنه مشمول بالكامل فيما نقوله.

لمحة عامة عن التدريب على النموذج المتكامل للإشراف

مرحلة ما قبل التدريب

⌚ ساعتان

اجتماع ما قبل التدريب

المشاركون:
جميع المشاركين

الهدف:
هو اجتماع قبل البدء بالتدريب للمشاركين
من المنظمات المشاركة لتحديد التوقعات
من التدريب، وتقديم التكنولوجيا
والأبحاث.

الوحدة 01

⌚ يوم واحد

النموذج المتكامل

للإشراف: مرحلة البداية

المشاركون:
القيادة والإدارة

الهدف:
التعريف بالنموذج المتكامل للإشراف
والمسؤولية المشتركة اللازمة من أجل
التنفيذ.

الوحدة 02

⌚ ستة أيام

أن تكون مشرفاً

المشاركون:
المشرفون

الهدف:
التعمق في النموذج المتكامل للإشراف
والممارسات في الإشراف.

الوحدة 03

🕒 يومان اثنان

التحضير لتلقي الإشراف

المشاركون:
متلقو الإشراف

الهدف:
خلفية عن النموذج المتكامل للإشراف
وكيفية الاستفادة إلى أقصى حد من
الإشراف.

الوحدة 04

🕒 يوم واحد

توحيد جميع العناصر

المشاركون:
جميع المشاركين، ولكن يمكن أن يتغير
العدد بحسب الجلسات

الهدف:
الخطة التنفيذية للنموذج المتكامل
للإشراف.

مرحلة ما بعد التدريب

🕒 مرحلة متواصلة

مرحلة ما بعد التدريب

المشاركون:
جميع المشاركين، ولكن يمكن أن يتغير
العدد بحسب الجلسات

الهدف:
دمج النموذج المتكامل للإشراف ضمن
المنظمة والمشاركة في الدعم اللاحق،
والإشراف، والاستشارة.

لمحة عامة مفصلة عن التدريب

مرحلة ما قبل التدريب

اجتماع ما قبل التدريب

جميع المشاركين

خلفية التدريب، والمعلومات، والأمور اللوجستية 14

الوحدة 01

النموذج المتكامل للإشراف: مرحلة البداية

القيادة والإدارة

الجلسة

- 1 التعريف بالنموذج المتكامل للإشراف 26
- 2 الإشراف داخل منظمكم 49
- 3 ختام الوحدة 01 55

الوحدة 02

أن تكون مشرفاً

المشرفون

الجلسة

- 1 مرحلة البداية 60
- 2 استكشاف الإشراف 68
- 3 التوقعات بشأن الإشراف 84
- 4 أساس الإشراف الجيد: الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية 102
- 5 الحلف الإشرافي 118
- 6 أنواع الإشراف المختلفة 128
- 7 إظهار التعاطف، والتفهم، وعدم إصدار الأحكام المسبقة 142
- 8 إدارة الضيق النفسي والخطر ضمن الإشراف 152
- 9 الاستعداد للإشراف 159
- 10 كيفية تنظيم جلسات الإشراف 168
- 11 التيسير الفعال 172
- 12 عرض الحالات ولعب الأدوار 180
- 13 إدارة التحديات ضمن الإشراف 185
- 14 ممارسات التفكير التأملي 189
- 15 رحلة الإشراف 194
- 16 ختام الوحدة 02 199

الوحدة 03

التحضير لتلقي الإشراف

متلقو الإشراف

الجلسة

1	مرحلة البداية	202
2	استكشاف الإشراف	210
3	أساس الإشراف الجيد: الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية	221
4	كيفية اعتماد التفكير التأملي واستخدام التغذية الراجعة	239
5	كيفية الاستفادة إلى أقصى حد من الإشراف	246
6	ختام الوحدة 03	258

الوحدة 04

توحيد جميع العناصر

جميع المشاركين، ولكن يمكن أن يتغير العدد بحسب النشاط

الجلسة

1	مرحلة البداية	264
2	الإشراف داخل منظمكم	268
3	قياس نجاح الإشراف الداعم	271
4	خارطة الطريق: بعد هذا التدريب، ما المرحلة التالية؟	275
5	ختام التدريب	277

مرحلة ما بعد التدريب

مرحلة ما بعد التدريب

جميع المشاركين، ولكن يمكن أن يتغير العدد بحسب النشاط

280	المتابعة
283	نموذج عن الجدول الزمني لأنشطة ما بعد التدريب

الملاحق

284	الملحق 1: العمل مع المترجمين الفوريين
298	الملحق 2: نماذج عن جداول أعمال التدريب
314	الملحق 3: السيناريوهات ودراسة الحالات

كيفية استخدام هذا الدليل

إن دليل التدريب هذا مُصمَّم ليلانم التدريب حضوريًا، أو عن بُعد، أو مزيج الإثنين معًا (التدريب المزدوج).

وتتوفَّر اعتبارات تُراعى في التدريب عن بُعد لبعض الأنشطة بغية تحسين تنفيذها بفاعلية عبر الإنترنت. وسيتم تحديدها على امتداد هذا الدليل باستخدام نصّ ملوّن.

ويعتمد اختيار إجراء التدريب عن بُعد مقابل التدريب حضوريًا على عدد من العوامل السياقية التي يمكنها أن تمنع إجراء التدريب وجهاً لوجه. على سبيل المثال، المسائل المتعلقة بإمكانية الوصول، والتدريبات على الصعيد الإقليمي أو العالمي، والتحديات التي تتمثّل في جمع المشاركين في موقع واحد، وغيرها من المسائل.

عندما نجري التدريب عن بُعد، نلجأ إلى الأنشطة التي يمكن القيام بها في حال وجود ضعف في شبكات الاتصال، ونقص في الثقافة التكنولوجية. وعلى امتداد هذا الدليل، تُجرى أنشطة جماعية صغيرة يمكن أن تُيسر من خلال استخدام "الغرف المنفصلة".

ويمكن أن يُجرى هذا التدريب بتقديم الوحدات بشكل متتالي، أو من خلال اعتماد مقارنة الوحدات المستقلة وغير المتتالية. تجدر الإشارة إلى أن الوحدات 01، و02، و03 يجب أن تُنجز قبل الانتقال إلى الوحدة 04. سيتم تقديم اقتراحات في الملحق 2، ولكن يعود الأمر لكل منظمة لتحديد الطريقة المثلى التي تناسبها.

كما يمكن أن يتوقع المشاركون في هذا التدريب أن يعزّروا فهمهم لأهمية الإشراف، وكذلك وأن يفكروا في خطوات ملموسة نحو دمجهم ضمن منظماتهم وفي عملهم.

إضافة إلى ذلك، يعزز التدريب قدرة المشرفين على توفير الإشراف الداعم، وقدرة متلقي الإشراف على الاستفادة إلى أقصى حد من الإشراف.

يهدف هذا التدريب إلى إشراك الأشخاص من جميع مستويات المنظمة. فلا يمكن الوصول إلى أنظمة الإشراف المستدامة من دون مشاركة القيادة والإدارة.

من المهم الأخذ بعين الاعتبار نسبة المتدربين المشاركين مع كل مدرب، لضمان أقصى فرص لمشاركة الجميع في التدريب بطريقة فعّالة.



تحقيق التوازن المناسب

فيمكن أن يطرح وجود عدد كبير من المشاركين في التدريب تحديات متعلقة بالمناقشات الجماعية (سوف تستغرق وقتاً طويلاً لضمان المشاركة الفعّالة للجميع)، ومشاكل في ضمان السرية، وأن يحدّ من قدرة المدرب على متابعة تقدّم المشاركين، وتحديد المهارات التي تحتاج إلى تطوير إضافي.

في المقابل، قد تؤدي قلة عدد المشاركين إلى هدر في الموارد (نتيجة الاستثمار في تكاليف التدريب مع عدد قليل من المشاركين)، ومناقشات أقل غنى (نظراً إلى عدم تنوع الآراء)، كما يمكن أن تشير إلى عدم استثمار المنظمة بشكل كافٍ في الإشراف (عن طريق استثمار موارد محدودة فقط).

بالاستناد إلى التجارب السابقة، فإن النسبة المثالية هي مدرب واحد لعشرة مشاركون. وبما أن هذا التدريب يتطلب وجود ميسر مساعد، يُنصح بألا يتجاوز عدد المشاركين العشرين مشاركاً في الودعتين 02 و03.

وبما أن الوحدات الأخرى تشجّع حضور القيادة/الإدارة، لا يوجد عدد محدّد للحاضرين، فالجميع يستطيعون أن يستفيدوا من فهم أهمية الإشراف.



التوقعات

قبل البدء بالتدريب، من المهم مناقشة توقعات المشاركين خلال التدريب مع الجهة المرجعية الأساسية داخل المنظمة.

يُتوقع من المتدربين أن يشاركوا على امتداد فترة التدريب، وألا يكون لديهم أي التزامات أخرى متعلقة بالعمل. فالتدريب يتطلب تركيزاً كاملاً. ومن المهم أن يكونوا جميعهم متمكنين من اللغة التي ستُستعمل في التدريب، سواء كان ذلك شفاهياً أم كتابياً.

وإذا سيجرى التدريب (أو عناصر منه) عن بُعد، سيحتاج كل المشاركين إلى إمكانية الاتصال المستقر عبر الإنترنت، إلى جانب حاسوب مزود بكاميرا وسماعة رأس، كما يُتوقع منهم أيضاً أن يشغّلوا الكاميرا قدر الإمكان.



إشراف المتابعة

تماشياً مع النموذج المتكامل للإشراف، يجب أن يجرى إشراف بعد هذا التدريب. وهذا يعني أنه من المتوقع أن يشارك المشرفون الذين يقومون بالتدريب، في الإشراف مع المدربين بعد التدريب، وهذا من أجل دعم تطوير مهاراتهم الإشرافية. بالإضافة إلى ذلك، لا بد للمشاركين ضمن مجموعة متلقي الإشراف، من أن يتلقوا الإشراف من الأشخاص الذين في مجموعة المشرفين.

ويُنصح بإجراء ستّ جلسات إشراف على الأقل بين المدربين والمشرفين بعد التدريب. وقد يكون هناك حاجة إلى جلسات إضافية وفقاً لما يقدره المدرب.

وفي حين أنه يُنصح بإجراء هذه الجلسات بشكل جماعي (لتشجيع التعلّم المشترك)، إلا أن جلسات الإشراف الفردي والمباشر قد تكون أيضاً ضرورية لزيادة تطوير المهارات أو استكشاف مواضيع أكثر تعقيداً.

وبالتالي، يجب على المشرفين الذين يشاركون في التدريب على النموذج المتكامل للإشراف، أن يكونوا على علم بأنه من المتوقع أن يُطلب منهم، كجزء من حضورهم، تقديم الإشراف (بصورة مثالية لمجموعة متلقي الإشراف في التدريب)، وذلك بهدف اكتساب الخبرة التي يمكنهم مناقشتها لاحقاً خلال جلسات إشرافهم الخاصة مع المدربين. ومن المهم أن يوضح المدربون هذا التوقع عند تقديمهم التدريب للمرة الأولى، ليكون المشاركون المحتملون على دراية بمدة التزامهم.



المواد المطلوبة

دليل النموذج المتكامل للإشراف، النسخة الثالثة (دليل النموذج المتكامل للإشراف)، ودليل نموذج المراقبة والتقييم المتكامل، ودليل نموذج التأقلم المتكامل، وكتب تمارين المشاركين، وشرائح أخرى مرافقة للتدريب.

إن دليل النموذج المتكامل للإشراف متوفّر مجانًا عبر الانترنت على الموقع الإلكتروني التالي:

<https://supervision-mhpss.org>

وفي حال كنت مهتمًا بنسخ مطبوعة من النموذج المتكامل للإشراف، يُرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني التالي:

info@supervision-mhpss.org

ونظرًا إلى طبيعة التدريب التفاعلية، لا شك في أن لوازم الفنون والحرف اليدوية مفيدة لتعزيز التعلم وخلق بيئة ممتعة. ويمكن أن تشمل هذه اللوازم أقلام الحبر العريض، والطلاء الملون، والألواح الورقية، والأوراق الملونة، ومنظفات الأنابيب، والریش، وأقلام الرصاص الملونة، وأقلام الحبر الملونة وغيرها. نحن نُشجّع المشاركين، في حالة التدريب عن بُعد، على أن يجدوا بعض اللوازم الإبداعية في منازلهم، بالرغم من أن هذا ليس إلزاميًا ولن يعيق مشاركتهم، إلا أنه سييسّر التعلّم التجريبي.

التيسير اليومي

يوفر هذا القسم توجيهات عملية واعتبارات أساسية لتيسير التدريب على النموذج المتكامل للإشراف.

التوقيت



إن الأوقات المحددة لكل نشاط ليست سوى اقتراحات. فقد تتغير، ولهذا السبب، من الضروري التحلي بالمرونة. وفي العديد من الجلسات، يكون التوقيت وافرًا لإتاحة الوقت الكافي لإجراء المناقشات، والتعامل مع المشاكل التقنية في حال إجرائها عن بُعد.

افتتاح اليوم



ابدأ كل يوم بمراجعة ما حصل في اليوم السابق، إلى جانب مراجعة جدول الأعمال اليومي، وتخصيصك وقتًا ليطرح المشاركون الأسئلة ويشاركوا أفكارهم. وستستغرق الأنشطة الافتتاحية حوالي 20 دقيقة، لهذا السبب، تأكد من تخصيص الوقت لها عند تحضيرك جدول أعمال التدريب.

ختام اليوم



اختتم كل يوم بإجراء تلخيص أو نشاط لمراجعة النقاط الأساسية التي تعلمها المشاركون خلال ذلك اليوم. وقم بتضمين أنشطة تقديم التغذية الراجعة، مثل جولة يطرح فيها المشاركون أفكارهم الإيجابية والسلبية في نهاية اليوم. وراجع جدول اليوم التالي وأجب على أي أسئلة. تستغرق أنشطة الختام مدة 20 دقيقة تقريبًا، لذا تأكد من تخصيص الوقت لها عند تحضيرك جدول أعمال التدريب.

الاستراحات



في حال استمر التدريب يومًا كاملاً، خصص لاستراحة الغداء ساعة واحدة تقريبًا، وأضف استراحتين قصيرتين تتراوح مدة كل منهما بين 15 و30 دقيقة. وقم بالخطيط لهذه الاستراحات وفقًا لجدول اليوم ومستوى طاقة المشاركين. ففي بعض الأيام، قد تحتاج إلى استراحات مدتها أطول.

التواصل داخل المجموعة



في بداية التدريب، قد يرغب الميسرون في تعيين "زميل تدريب" لكل مشارك. ويمكن أن يشكل زملاء التدريب غالبًا ثنائيات بغية تبادل الأفكار في بداية اليوم، ويشاركوا معًا في الأنشطة الثنائية، إلى جانب فرص أخرى تسمح لهم بالتعاون. ويتيح هذا تواصلًا أعمق بين المشاركين، كي يحصلوا على الدعم طوال فترة التدريب، وربما بعده.

الأنشطة التحفيزية



يجب أن تأخذ فترات استراحة قصيرة خلال اليوم تسمح للمشاركين بالتحرك أو المشاركة في نشاط يزيد من طاقتهم أو يساعدهم على الاسترخاء. هذا مهم جدًا، لا سيما في التدريب عن بُعد. فراقب مستويات الطاقة لدى المشاركين، وقم بتيسير نشاط تحفيزي عند انخفاض مستويات الطاقة (عادةً أثناء جلسات بعد الظهر عندما يستمر التدريب على مدار يوم كامل). ويمكنك أيضًا أن تطلب من المشاركين التطوع لتنظيم هذه الأنشطة وتيسيرها. وإذا كان التدريب يجري عن بُعد، فم بتحضير بعض الأنشطة البسيطة والقصيرة، مثل الوقوف والتمدد. واسمح للمشاركين بإطفاء كاميراتهم إذا كانوا يشعرون بالارتياح أكثر حيال ذلك خلال الأنشطة الحركية، والتفاعلات الجماعية.

الأنشطة الجماعية



إن أنشطة عديدة مصممة لتنفيذ في مجموعات صغيرة، ما يتيح للمشاركين فرصة لمشاركة تجاربهم والتعلم من بعضهم البعض. وعند توزيع المشاركين على مجموعات، يجب مراعاة ديناميكيات المجموعة وضمان التناوب في الأدوار بحيث يحصل الجميع على فرصة العمل جنبًا إلى جنب.

وعند الإمكان، تعطى الإرشادات حول عدد المشاركين في كل مجموعة. ولكن هذا يعتمد على عدد المشاركين الكلي، ويختلف من حالة إلى أخرى.

في حال إجراء التدريب عن بُعد، من الضروري التحلي بالمرونة ومراعاة الاعتبارات المتعلقة بالقدرات التكنولوجية المختلفة في التدريب، لإتاحة المشاركة المتكافئة إذا حصلت مشاكل في الاتصال. ومن المفيد أيضًا أن نذكر المشاركين بالوقت المتبقي للأنشطة حتى يتمكنوا من إدارة وقتهم بشكل جيد. وعادةً ما يمكننا القيام بذلك من خلال خاصية الدردشة المتوفرة في معظم المنصات الرقمية، أو عبر قناة تواصل المجموعة التنسيقية (على سبيل المثال تطبيقات سبغنال، واتساب، وتلغرام).

ويمكننا القيام بأنشطة المجموعات الصغيرة (أو أنشطة الأزواج) من خلال استخدام ميزة "الغرف المنفصلة" الموجودة على معظم المنصات الإلكترونية. ومن الضروري التأكد من وجود هذه الميزة عند اختيار المنصة الملائمة التي سيجري من خلالها التدريب. وكما ورد سابقًا، تعطى بعض الإرشادات حول عدد المشاركين في كل مجموعة، ولكن هذا يعتمد على عدد المشاركين الكلي، ويختلف من حالة إلى أخرى.



مراقبة الأنشطة الجماعية

قد يقوم الميسرون في بعض الأحيان بالمراقبة وتقديم التغذية الراجعة المباشرة للمجموعات أثناء بعض الأنشطة المحددة. قم بتحذير المشاركين دومًا عند احتمال حدوث ذلك لضمان استعدادهم، وإلا ينبغي على الميسر أن يسمح للمجموعات الصغيرة بالعمل بشكل مستقل إلى حد ما. ولكن عليه أن "يحمي" حولها ليوفر الدعم اللازم عند الحاجة، ويتحقق مما إذا كان المشاركون قد يحتاجون إلى وقت إضافي لأداء مهمة معينة.

خلال التدريب عن بُعد، قد يختار الميسرون مراقبة أنشطة المجموعات الصغيرة التي تُجرى في الغرف المنفصلة.

فأثناء مراقبة الأنشطة الجماعية عن بُعد، يجب على الميسرين عادةً إطفاء كاميراتهم وكنصوتهم من أجل عدم إزعاج النقاش أو النشاط. ولكن، تُشجع المشاركين على طرح أسئلتهم إذا احتاجوا إلى ذلك عند وجودهم في الغرف المنفصلة. وإذا كان وجود الميسر يسبب الكثير من المقاطعة، ينبغي عليه أن يفكر في مغادرة الغرفة المنفصلة.

عند إنشاء هذه الغرف، من المفيد أيضًا إنشاء "غرفة منفصلة للموظفين" ليتمكن الميسرون من الاجتماع ومناقشة التفاصيل اللوجستية والمسائل الأخرى.



المرونة

لا شك في أن إجراء التدريبات يتطلب مستوى عاليًا من المرونة. فغالبًا ما لا تجري الأنشطة كما هو مخطط لها، ولهذا من المهم وجود خيارات بديلة جاهزة في حال حدوث مشاكل في الاتصال، أو في حال كانت الأنشطة غير مناسبة، أو إذا عبر المشاركون عن حاجة مختلفة في التدريب.

ويتطلب التدريب عن بُعد مزيدًا من المرونة بسبب مشاكل الاتصال، أو في حال انتهى الوقت المتاح للجلسة على المنصة. لذلك، ينبغي على الميسرين أن يأخذوا بعين الاعتبار دائمًا أي تعليق قد يتلقونه بشكل مباشر أو غير مباشر، وأن يفكروا باستمرار في احتياجات التعلم.

وقد يحتاج الميسرون إلى اتخاذ قرارات فورية بشأن مواضيع التدريب للتركيز على الأولويات استنادًا إلى التغذية الراجعة التي تلقوها أو ملاحظاتهم. وينبغي التعامل مع جدول أعمال التدريب بمرونة، أي أن يعلم المشاركون بأنه قد يتغير بشكل كبير استنادًا إلى الديناميكيات، والتعليقات ومستويات الخبرة وغيرها.



المرجمون الفوريون

عند تقديم الإشراف من خلال الترجمة الفورية، من الضروري إدراج المترجمين الفوريين في التدريب على النموذج المتكامل للإشراف. ويقدم الملحق 1 معلومات مفصلة حول إدراج المترجمين الفوريين ضمن حزمة التدريب على النموذج المتكامل للإشراف. وإذا كانت الترجمة الفورية تُستخدم لتقديم التدريب، من الضروري تخصيص وقت إضافي لها في التدريب.

وعند الإمكان، تُعطى الإرشادات حول عدد المشاركين في كل مجموعة. ولكن هذا يعتمد على عدد المشاركين الكلي، ويختلف من حالة إلى أخرى.

في حال إجراء التدريب عن بُعد، من الضروري التحلي بالمرونة ومراعاة الاعتبارات المتعلقة بالتقنيات المختلفة في التدريب، لإتاحة المشاركة المتكافئة إذا حصلت مشاكل في الاتصال. ومن المفيد أيضًا أن نذكر المشاركين بالوقت المتبقي للأنشطة حتى يتمكنوا من إدارة وقتهم بشكل جيد. وعادةً ما يمكننا القيام بذلك من خلال خاصية الدردشة المتوفرة في معظم المنصات الرقمية، أو عبر قناة تواصل المجموعة التنسيقية (على سبيل المثال تطبيقات سيغال، وواتساب، وتلغرام).

ويمكننا القيام بأنشطة المجموعات الصغيرة (أو أنشطة الأزواج) من خلال استخدام ميزة "الغرف المنفصلة" الموجودة على معظم المنصات الإلكترونية. ومن الضروري التأكد من وجود هذه الميزة عند اختيار المنصة الملائمة التي سيجري من خلالها التدريب. وكما ورد سابقًا، تُعطى بعض الإرشادات حول عدد المشاركين في كل مجموعة، ولكن هذا يعتمد على عدد المشاركين الكلي، ويختلف من حالة إلى أخرى.

التنسيق داخل التدريب



إن إنشاء مجموعة الدردشة على الواتساب أو سيجنال أو تلغرام أو منصات مماثلة، يمكن أن يدعم المشاركين في التواصل خارج ساعات التدريب لمناقشة أي مسائل إدارية أو لوجستية. كما يمكن أن يساعد في تعزيز الروابط بين المشاركين في التدريب. ويجب الاتفاق على هذا مسبقاً مع المشاركين. فقد يختار المشاركون بعد التدريب أن يستمروا في استخدام هذه المجموعة كممارسة مجتمعية غير رسمية أو كوسيلة للبقاء على تواصل مع بعضهم البعض.

إن مجموعة التنسيق هذه مهمة، لا سيما خلال التدريبات عن بُعد، لتيسير التواصل أثناء مشاكل الاتصال. فخلال التدريب، على شخص معين (يمكن أن يكون ميسراً مشاركاً أو ميسراً تقنياً) أن يراقب المحادثات ويساعد في حل المشاكل عند الحاجة.

ملفات الموارد للمشاركين



يمكن مشاركة ملفات الموارد مع المشاركين (وهي مقسمة حسب الوظائف). وعلى هذه الملفات أن تحتوي على دليل النموذج المتكامل للإشراف، ودليل نموذج التأقلم المتكامل، ودليل نموذج المراقبة والتقييم المتكامل، وكتب تمارين المشاركين، وشرائح ومواد أخرى مرافقة للتدريب.

اللغة



تجري ترجمة النموذج المتكامل للإشراف إلى لغات مختلفة. وسُجّري الأنشطة باللغة المترجمة باستثناء بعض الحالات التي يتحدث فيها المشاركون لغة أخرى يفضلونها جميعهم، وبالتالي ليس من الضروري أن يراقب الميسر تطبيق المهارات والكفاءات وأن يقدم التغذية الراجعة. والمثال على ذلك هو أنشطة التفكير التأملي. وعند عدم اقتباس المواد وترجمتها إلى اللغة المفضلة، يمكن اعتماد الترجمة الفورية. وفي هذه الحالة من المهم تخصيص وقت إضافي لهذه الترجمة في التدريب.

التيسير التقني



إن المفتاح لضمان سلاسة الأمور هو وجود شخص يمكنه إدارة الجانب التكنولوجي، ويمكن أن يكلف شخص محدد بهذا الدور أو أن يتشاركه ميسران اثنان. **ولا يُنصح أن يترك هذا على عاتق المدرب وحده.**

وسيشمل ذلك عرض الشرائح، والكتابة أثناء المناقشات العامة، وتيسير الغرف المنفصلة. ويجب أن يكون هذا الدور قادراً أيضاً على مساعدة المشاركين في حل المشاكل أثناء التدريب، ومراقبة خروج المشاركين إذا حصلت مشاكل في الاتصال.

مرحلة ما قبل التدريب

النموذج المتكامل

للإشراف:

مرحلة البداية

المشاركون:

كلّ من سيشترك في التدريب

الوقت المقترح:

ساعتان

ملاحظة للميسر:

يُمكن أن يُعقد اجتماع ما قبل التدريب عبر الإنترنت (بحسب إمكانية جمع كلّ المشاركين ليحضروا الاجتماع). فالهدف هو ضمان أن يكون لدى جميع المشاركين نفس الفهم حول التدريب على النموذج المتكامل للإشراف، وإتاحة الفرصة للإجابة على أي أسئلة. وفي حال استخدام المترجمين الفوريين في الإشراف، يجب أن ينضموا إلى جلسة ما قبل التدريب، وأن يتم تعديل الوقت المخصص لكل فقرة وفقاً لذلك.

جدول الأعمال

1	التعارف الصفحة 16 ⌚ 25 دقيقة
2	التعريف بالنموذج المتكامل للإشراف الصفحة 16 ⌚ 15 دقيقة
3	التفكير التأملي الصفحة 18 ⌚ 25 دقيقة
4	الجوانب اللوجستية في التدريب الصفحة 19 ⌚ 15 دقيقة
5	البحث والتقييم الصفحة 20 ⌚ 10 دقائق
6	التكنولوجيا الصفحة 21 ⌚ 10 دقائق
7	السرية والخصوصية الصفحة 23 ⌚ 5 دقائق
8	الختام وجولة من الأسئلة والأجوبة الصفحة 23 ⌚ 15 دقيقة

1

التعارف

الوقت
25 دقيقة

الشريحة

الشكل
جلسة عامة

1. افتتح الجلسة بالتعريف بجميع أعضاء فريق التدريب وشرح أدوارهم.

2. قم بجولة تعارف سريعة لجميع المشاركين: الاسم، والمنظمة، والدور.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

في حال إجراء هذه الجلسة عبر الإنترنت، اطلب من الجميع التأكد من وجود اسمهم، واسم المنظمة التي ينتمون إليها في خانة الاسم أو المنصة – قد يحتاجون إلى إعطاء بعض التعليمات حول كيفية القيام بذلك.

2

التعريف بالنموذج المتكامل للإشراف

الوقت
15 دقيقة

الشريحة

الشكل
جلسة عامة

اللوازم

- شريحة أو لوح ورقي
يحتوي على جدول أعمال
التدريب

- شريحة أو لوح ورقي
يحتوي على رسم توضيحي
للمodel المتكامل للإشراف،
وهرم الصحة النفسية والدعم
النفسى الاجتماعى.

ملاحظة للميسر:

بعد التأكيد على جدول أعمال التدريب بكامله، اكتب على اللوح الورقي إن كان التدريب حضورياً، أو قم بتحديث شريحة العرض في حال كانت شريحة النموذج المتكامل للإشراف قابلة للمراجعة.

1. قَدِّم لمحة عامة عن جلسة ما قبل التدريب وقم بعرض شريحة جدول الأعمال.

2. قَدِّم موجزاً عن خلفية النموذج المتكامل للإشراف، والعملية الاستشارية التي أدت إلى تطوير هذا النموذج والتدريب، مستوحياً من السيناريو النموذجي المقدم أدناه.

3. قَدِّم لمحة عامة عن الإشراف في التدريب ومرحلة ما بعد التدريب.

نموذج عن سيناريو العمل

بيان الرؤية للنموذج المتكامل للإشراف: إن رؤية النموذج المتكامل للإشراف تتمثل في أن تمتلك جميع المنظمات العاملة في حالات الطوارئ الإنسانية، بغض النظر عن حجمها أو مستوى مواردها، المعارف والأدوات والقدرة اللازمة على دمج الإشراف بثقة كمكون أساسي لبرامج الصحة النفسية والدعم النفسى الاجتماعى.

إن النموذج المتكامل للإشراف يعتبر الإشراف المستمر والداعم أساسياً لرفاهية جميع مقدمي خدمات الصحة النفسية والدعم النفسى الاجتماعى، بغض النظر عن رتبته أو مستوى خبرتهم. فهو يستند إلى مبادئ حقوق الإنسان، والمساواة، والممارسات القائمة على الأدلة. ←

نموذج عن سيناريو العمل (تابع)

سيمكن توفير الإشراف الداعم، كما هو موضح في النموذج المتكامل للإشراف، القوى العاملة العالمية في مجال الصحة النفسية من تقديم تدخلات ملائمة وأمنة وأخلاقية وعالية الجودة، وفي الوقت المناسب، في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للأشخاص المتضررين من المحن.

فقد تم تطوير النموذج المتكامل للإشراف على مدى سنوات عدة، وشارك فيه مئات الأفراد والكثير من المنظمات. وأثناء تطويره، جرى اختياره في أثيوبيا، والأردن، وأفغانستان، وأوكرانيا، وبنغلاديش، ونيجيريا.

4. على الميسر أن يعرض جدول أعمال التدريب على المشاركين.

يشكل الإشراف في مرحلة ما بعد التدريب خطوة حاسمة لضمان ثقة المشاركين في استخدامهم للمهارات التي اكتسبوها خلال التدريب، إلى جانب الدعم الذي يلزمهم لدمج النموذج المتكامل للإشراف بفاعلية في عملهم.

5. يجب على الميسر تأكيد خطة الإشراف في مرحلة ما بعد التدريب. وعادةً ما يتضمن ذلك أن يقدم المدرب الإشراف للمشاركين في وحدة إعداد المشرفين، وأن يقدم هؤلاء المشرفون الإشراف للمشاركين في وحدة تلقي الإشراف.

سيتبع هذا التدريب إشرافاً. وهذا يعني أنه يجب على المشرفين المشاركين في التدريب أن يقدموا الإشراف لمتلقي الإشراف (والأفضل أن يكونوا قد حضروا هذا التدريب) ويجب عليهم أيضاً أن يكونوا قد تلقوا هم أنفسهم 6 جلسات إشراف جماعي على الأقل (وبعض جلسات الإشراف الفردي إذا لزم الأمر) من المدربين. فهذه الممارسة المشرفة عليها مهمة لضمان اتباعنا الممارسات الفضلى ودعم تطوير المهارات.

بالإضافة إلى الإشراف، ستُعقد جلسات استشارية خاصة بالتنفيذ بهدف دعم دمج النموذج المتكامل للإشراف. فسيتم إعداد خارطة طريق للتنفيذ لاحقاً خلال التدريب وسيعاد النظر فيها بعد الانتهاء منه. ويقوم المدرب بتيسير الجلسات الاستشارية الخاصة بالتنفيذ، وتكون هذه الجلسات مفتوحة أمام جميع أصحاب المصلحة المعنيين.

3

ماذا نتوقع خلال هذا التدريب

ملاحظة للميسر:

الوقت ⌚
25 دقيقة

الشكل 🧑
مجموعة

اللوازم 📁

- لوح ورقي
- أقلام حبر أو وثنائك
إلكترونية

لنجاح التدريب، من الضروري تحديد التوقعات منذ البداية. ومن المهم أيضاً أن نمنح المشاركين الوقت الكافي ليفكروا فيما يتوقعونه من المشاركة، والتعلم والنتائج.

1. اطلب من المشاركين قضاء 10 دقائق لمناقشة توقعاتهم من التدريب. ثم اطلب من كل مجموعة أن تختار شخصاً واحداً سيشارك هذه التوقعات مع المجموعة بأكملها.

2. دَوِّن هذه التوقعات على اللوح الورقي، أو على الشاشة التي تشاركها مع المجموعة، فيما تشارك المجموعات توقعاتها.

3. قم بتوضيح أي شيء قد لا يكون دقيقاً، وشدّد على التوقعات التي تتماشى مع أهداف التدريب باستخدام نموذج سيناريو العمل أدناه.

نموذج عن سيناريو العمل

إن الهدف من لقائنا معاً هو البدء بورشة عمل وتدريب على عناصر متعددة من النموذج المتكامل للإشراف. خلال هذه الجلسات، سنستكشف معاً المفاهيم الأساسية في هذا النموذج، ووسائل الدعم داخل المنظمة والموارد اللازمة، والمهارات والكفاءات الأساسية اللازمة لتقديم الإشراف والمشاركة في الإشراف. ثم سنعمل على تطوير خارطة طريق لدمج النموذج المتكامل للإشراف ضمن المنظمة.

خلال التدريب، ستستخدم دليل النموذج المتكامل للإشراف إلى جانب موارد أخرى في كل وحدة من الوحدات التي تشارك فيها. وستحتاج إلى أوراق، وأقلام حبر، وأقلام حبر عريض، وأشياء حرفية أخرى قد تكون متوفرة لتدعمك في إبراز إبداعك خلال بعض التمارين.

وسيتطلب منك طوال فترة التدريب أن تقدّم تغذية راجعة. فهذا سيساعد على ضمان فاعلية التدريب ودعمه لتطورك.

4

الجوانب اللوجستية في التدريب

1. قَدِّم المعلومات حول الجوانب اللوجستية في التدريب. وضع المعلومات التالية على الشرائح أو الألواح الورقية للمشاركين:

الوقت ⌚
15 دقيقة

الشكل 🧑
جلسة عامة

اللوازم 📋
- ألواح ورقية
- أقلام حبرية

- تواريخ التدريب وأوقاته، بما في ذلك أوقات الغداء والاستراحة المفضلة
- معلومات عن المشاركين - من يجب أن يكون في أي وحدة
- موقع التدريب. إذا كان عبر الإنترنت، كيفية الوصول إلى معلومات تسجيل الدخول
- مجموعة الدردشة للتواصل خلال التدريب
- مواد النموذج المتكامل للإشراف (الدليل، دليل نموذج المراقبة والتقييم المتكامل، ودليل نموذج التأقلم المتكامل، وكتب تمارين المشاركين)
- اللوازم الضرورية للتدريب

2. قم بدعوة المشاركين لطرحوا الأسئلة.

5

البحث والتقييم

1. في حال كنت تشارك في تدريب يتضمن عنصرًا للبحث أو التقييم، قم بتضمين المعلومات المهمة المتعلقة بالأهداف، والموافقة المستنيرة، وكيفية جمع البيانات، واستخدامها، وتخزينها.
2. قدم معلومات حول التغذية الراجعة غير الرسمية التي سيتم جمعها خلال التدريب.
3. أجب عن أي أسئلة يطرحها المشاركون في التدريب عند هذه النقطة. وسوف يُخصَّص أيضًا وقت إضافي لطرح الأسئلة في نهاية اجتماع ما قبل التدريب.

الوقت
10 دقائق

الشريحة

الشكل
جلسة عامة

نقاط النقاش

التغذية الراجعة غير الرسمية:

- طوال جلسات التدريب، سنشجع المشاركين على تقديم التغذية الراجعة الشفوية، وسنقوم بتدوين أي تعليق أساسي تلقيناه.
- سنستخدم هذه المعلومات لتعديل النموذج المتكامل للإشراف ومواده بهدف تسهيل استخدامه.
- إن التغذية الراجعة غير الرسمية التي تلقيناها لن نُنشر كجزء من البحث.
- في حال كنت تفضل أن تقدّم التغذية الراجعة بشكل مجهول، يمكنك أن تستخدم صندوق التغذية الراجعة الذي يحافظ على سرّية هويتك، أو يمكنك أن تلجأ إلى منصة Google Drive (أو منصة أخرى مماثلة) إذا كان هناك شيء لا تشعر بالارتياح في مشاركته أمام المجموعة بأكملها.

6

التكنولوجيا (في حال كان التدريب عن بُعد)

ملاحظة للميسر:

الوقت ⌚
10 دقائق

الشكل 🧑
جلسة عامة

قد يكون من الضروري أن نُعرّف المشاركين بالتقنيات والوظائف الجديدة. فمن المفيد معرفة مستويات معرفة المشاركين بتقنيات الحاسوب قبل اجتماع ما قبل التدريب، إضافة إلى توفير وقت إضافي للتدريب على التكنولوجيا إذا لزم الأمر. سيحتاج جميع المشاركين إلى اتصال مستقر بالإنترنت، كما سيحتاجون إلى حاسوب مجهز بكاميرا وسماعة رأس. ومن المتوقع منهم تشغيل كاميراتهم قدر المستطاع. من المتوقع أيضًا منهم أن يشاركوا على امتداد التدريب وألا يكون لديهم التزامات أخرى متعلقة بالعمل. فالتدريب يتطلب كامل انتباههم ومشاركتهم.

1. قم باستعراض التكنولوجيا التي ستستخدم على المنصة المفضلة مثل:

- **الصوت:** اشرح كيفية كتم الصوت وإلغاء الكتم. على المشاركين أن يحضروا التدريب في مكان هادئ بعيدًا عما يمكن أن يشتت انتباههم.
- **استخدام الكاميرا:** من المفيد أخذ وضعية الكاميرا بعين الاعتبار بحيث يظهر الوجه بالكامل على الشاشة. ففي حال وجود مصدر إضاءة خلفية، مثل نافذة، من الصعب جدًا التمييز بين تعابير الوجه. وبالنسبة للتدريب، يُعتبر الحاسوب ضروريًا (بدلًا من الهاتف الجوّال) بسبب إجراء الكثير من الأنشطة الجماعية ولعب الأدوار. ومن الصعب القيام بذلك على الهاتف الجوّال. استعرض مختلف "العروض" المتوفرة على المنصة.
- **كيفية مشاركة الشاشة:** ستستخدم مشاركة الشاشة في كثير من الأنشطة مثل العصف الذهني والعمل الجماعي.
- **صندوق الدردشة:** من المهم التأكيد على أن نسخة من جميع الدردشات (حتى الرسائل الخاصة في صندوق الدردشة)، ستبقى مسجلة في حساب المضيف. لذلك من الضروري توخي الحذر وعدم مشاركة أي معلومات حساسة!
- **رفع الأيدي**
- **استخدام الرموز التعبيرية**

7

السرية والخصوصية

1. ناقش السرية والخصوصية أثناء التدريب باستخدام نقاط النقاش المقدمة أدناه.
2. قم بدعوة المشاركين ليطرحوا الأسئلة.

الوقت ٥ دقائق

نقاط النقاش

كلما أمكن ذلك، سيُعتبر هذا التدريب مساحة تسود فيها السرية والخصوصية. وهذا يعني أن المحادثات التي نُجريها لن تتجاوز نطاق المجموعة، ما لم نتفق كمجموعة على أنه من المناسب مناقشتها مع أصحاب مصلحة آخرين. وكما تعلمون، لا يمكن الحفاظ على السرية إلا إذا حافظ الفريق على الخصوصية. وسنتحدث أكثر عن هذا عند البدء بالتدريب الفعلي. وسيحافظ الميسرون أيضًا على خصوصيتكم، ولن يُبلغوا مديركم، على سبيل المثال، بالتحديات التي قلتم إنكم تواجهونها، باستثناء الحالات التي تدعو إلى القلق من وجود مخاطر.

في حال حضور المراقبين للتدريب، يجب شرح أسباب حضورهم للمشاركين. فمن الضروري أن يكون المشاركون على علم تام بهوية الشخص أو الأشخاص المراقبين، إلى جانب دورهم في التدريب والغرض من مراقبتهم. والجدير بالذكر أن وجود المراقبين في التدريب قد يعيق ديناميكياته لأن وجودهم قد يكون شبيهًا بالواجهة ويتعارض مع الرغبة في خلق مساحة آمنة وسرية. لهذا السبب يجب أن يدرس المدربون حضور المراقبين بعناية. وفي حال أُجري التدريب عبر الإنترنت، يجب أن يُطلب من المراقبين إطفاء كاميراتهم وميكروفوناتهم في جميع الأوقات للتخفيف من الإزعاج إلى أقصى حد.


اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

قد يرغب الميسرون في تسجيل بعض جلسات التدريب التي لا تحتوي على محادثات حساسة، والقرار عائد للمدربين، ويجب أخذ موافقة المشاركين عليه. ويجب دراسة قرار التسجيل بعناية مقابل الحاجة إلى اعتبار التدريب كمساحة آمنة للمشاركين تسمح لهم بالتفكير ومشاركة الأفكار. فقد تعيق التسجيلات هذه العملية. فإذا قرّر الميسرون تسجيل جانب معين من التدريب، يجب عليهم أن يقدموا إرشادات واضحة ومحددة بشأن الجلسات التي سيتم تسجيلها، وكيفية تخزينها، إلى جانب إمكانية انسحاب المشاركين. كما يجب أن يتأكدوا من إعلام المشاركين عند بدئهم بالتسجيل.

الختام وجولة من الأسئلة والأجوبة

8

أجب على أي أسئلة قد يطرحها المشاركون وعبر عن حماسك للبدء!

الوقت 

15 دقيقة

الوحدة 01

النموذج المتكامل للإشراف: مرحلة البداية

المشاركون:

القيادة والإدارة

الوقت المقترح:

يوم واحد

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف:

القسمان 1 و 2

هدف الوحدة:

التعريف بالنموذج المتكامل للإشراف وأهمية الإشراف. والبدء في التفكير في كيفية دمج النموذج المتكامل للإشراف ضمن هيكل المنظمات.

الجلسات

- 1 التعريف بالنموذج المتكامل للإشراف الصفحة 26
⌚ 3 ساعات و 40 دقيقة (مع خيار إضافة 45 دقيقة)
- 2 الإشراف داخل منظمتكم الصفحة 49
⌚ ساعة و 10 دقائق
- 3 ختام الوحدة الصفحة 55
⌚ 40 دقيقة

الجلسة 1

التعريف بالنموذج المتكامل للإشراف

الوقت المقترح

3 ساعات و 40 دقيقة (مع خيار إضافة 45 دقيقة)

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسمان 1 و 2

هدف الوحدة

التعريف بعناصر النموذج المتكامل للإشراف الأساسية،
ومسؤولية الإشراف المشتركة ضمن المنظمة

التعريف بالنموذج المتكامل للإشراف

1

الوقت



15 دقيقة

الشكل



جلسة عامة

اللوازم



كرة

1. افتتح التدريب بالترحيب بالمشاركين وقيام كلٍّ ميسر بتعريف سريع عن نفسه.
2. قم بتيسير نشاط ترحيبي (من الخيارات أدناه) للتعرف على جميع المشاركين.

الخيار 1

أحضر كرة و"ارمها" للمشاركين عشوائيًا. وعند التقاطهم لها، يأتي دورهم ليعرّفوا بأنفسهم عن طريق ذكر أسمائهم وأدوارهم.

الخيار 2

قسّم المشاركين إلى ثنائيات. واطلب منهم أن يعرف كل منهم عن نفسه للآخر (أسمائهم وأدوارهم)، وأن يتذكّر التفاصيل عن الشخص الآخر. ثم في الجلسة العامة، اطلب منهم أن يعرفوا بالشخص الذي تعرّفوا عليه.

الخيار 3

في الجلسة العامة، اطلب من جميع المشاركين أن يعرفوا بأنفسهم (أسمائهم وأدوارهم). ولكن عليهم أن يقولوا أيضًا حقيقتين وكذبة واحدة عن أنفسهم (مثلًا تصريحات بسيطة حول عملهم أو حياتهم، كهواياتهم أو أطعمتهم المفضلة وما إلى ذلك). ويجب على المشاركين الآخرين أن يحزروا أي منها هو "الكذبة".

يتبع في الصفحة التالية...

ويمكن جعل هذا النشاط تفاعليًا أكثر عن طريق الطلب من المشاركين أن يتحركوا إلى جانب من الغرفة إذا كانوا يعتقدون أن التصريح صحيح وإلى الجانب الآخر إذا كانوا يعتقدون أنه "كذبة".

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

يمكن تنفيذ الخيار 1 عبر الإنترنت عن طريق رمي افتراضي لكرة وهمية (أي تقليد الحركة وذكر اسم الشخص التالي).

يمكن تنفيذ الخيار 2 في الغرف المنفصلة.

يمكن تنفيذ الخيار 3 كما هو دون التحركات الإضافية ضمن نطاق الغرفة، بل يمكن للمشاركين استخدام الرموز التعبيرية المختلفة للإشارة إلى التصريحات التي يعتقدون أنها "صحيحة" أو "كذبة".

لمحة عامة

2

1. أعطِ تلخيصًا للتدريب بأكمله، بما في ذلك اللمحة العامة اليومية والتفسير الذي يجب عرضه على اللوح الورقي أو الشريحة. وأضف أيضًا معلومات حول أهمية مشاركة المتدربين.

الوقت ⌚
15 دقيقة

نموذج عن سيناريو العمل

الشكل 🧑‍🤝‍🧑
جلسة عامة

يتضمن التدريب على النموذج المتكامل للإشراف أنشطة تفاعلية وورش عمل، ويمكن أن يتضمن أيضًا عناصر بحثية.

الشريحة 📄

نحن نشجع المشاركين من جميع أقسام المنظمة على المشاركة في بعض أقسام التدريب. ولكن، ستُخصّص بعض الأيام للقيادة والإدارة، وأخرى للمشرفين أو المشرفين المحتملين، وأخرى لمتلقي الإشراف.

اللوازم 📁

- لوح ورقي أو شريحة
لللمحة العامة عن التدريب
- لوح ورقي أو شريحة
لجدول الأعمال اليومي

ومن الضروري أن يكون هناك تمثيل من جميع الأشخاص في المنظمة من أجل تحقيق التنفيذ الفعال للنموذج المتكامل للإشراف

3

التوقعات من التدريب وأهدافه

التوقعات

1. في الجلسة العامة، قم بدعوة المجموعة لمشاركة ما إذا كانت توقعاتهم من التدريب قد تغيرت بأي شكل من الأشكال منذ اجتماع ما قبل التدريب. وشدد على النقاط التالية:

الوقت
10 دقائق

الشكل
جلسة عامة

ما لا يعنيه التدريب

ما يعنيه التدريب

شهادة بأنك "مشرف"



استكشاف للممارسات الفضلى في الإشراف



كل ما هو مطلوب لإعدادك لدور المشرف



مساحة سرية وداعمة للتعلم، وبناء المهارات، والكفاءات في الإشراف



مقاربة صارمة حول كيفية القيام بالإشراف



إشراك للمنظمة بأكملها



2. اطلب من المشاركين أن يفكروا في هدفهم الشخصي من التدريب وأن يكتبوه في مكان حيث يستطيعون الاطلاع عليه من جديد عند الانتهاء من التدريب. وإذا سمح الوقت بذلك خلال الجلسة العامة، قم بدعوة شخصين أو ثلاثة أشخاص لمشاركة مثال عن هدف.

القواعد الأساسية

1. خُذْ 10 دقائق للاتفاق على القواعد الأساسية. واعرَض قائمة معدّة مسبقاً لهذه القواعد. واسأل إذا كان هناك أي شخص يرغب في إضافة أو تعديل أي منها. وشدّد على القواعد الموصى بها أدناه.

الوقت ⌚
10 دقائق

الشكل 🧑
جلسة عامة

اللوازم 📎

- قائمة معدّة مسبقاً للقواعد الأساسية على لوح ورقي أو شريحة
- أقلام حبر

نقاط النقاش

السرية

- لا يمكن ضمان السرية كلياً، ولكن يجب السعي نحو تحقيقها.
- يجب على الجميع بذل قصارى جهدهم للحفاظ على سرية القصص والتجارب التي تم مشاركتها.

الجميع خبير

- لدى كلّ منّا مستويات مختلفة من الخبرة. فقد تلقى بعضنا أو قدّم إشرافاً مكثّفاً، أمّا بعضنا الآخر فليس لديه أي خبرة كمُشرف أو متلقٍ للإشراف.
- نحن نُرحّب بوجهات نظر الجميع وتجاربهم دون إطلاق أي أحكام مسبقة.
- يستطيع الجميع أن يقدم مساهمة قيمة.

احترام وجهات النظر الأخرى

- قد لا نتفق دائماً على كل شيء ولا بأس بذلك.
- من المهم أن نستمع إلى آراء الآخرين ونأخذها بعين الاعتبار، ونتعلّم من بعضنا البعض.
- تتنوع الطرق التي يجذبها الأشخاص لتلقي الإشراف، تماماً كما تختلف الطرق التي يجذبونها لتلقي الإدارة.

للتدريبات عن بُعد، بالإضافة إلى النقاط المذكورة أعلاه، ينبغي مناقشة آداب التواصل عبر الإنترنت، بما في ذلك:

- العثور على مساحة خاصة قدر الإمكان للتدريب لأننا سنناقش في بعض الأحيان مواضيع صعبة أو حساسة.

نقاط النقاش (تابع)

- المشاركة الفعالة مهمة، وسنتواصل عبر طرق مختلفة، من خلال المناقشات الجماعية، والغرف المنفصلة، وعبر الدردشة وما إلى ذلك.
- حاول التأكد من أن البيئة خالية مما يشتت الانتباه.
- نوصي بإيقاف تشغيل إشعارات البريد الإلكتروني والرسائل على الحاسوب الخاص بك (ووضع الهواتف في وضعية الصمت) للحد من تشتت الانتباه.
- من المرجح أن يكون هناك مصادر تشتت الانتباه خلال التدريب عن بُعد (على سبيل المثال، ظهور الأطفال والحيوانات في المكالمات!)، وسنكون صبورين ومتفهمين مع بعضنا البعض، وسنحاول أيضًا أن نحد من هذا قدر الإمكان.
- سنبدل جميعًا قصارى جهدنا كميسرين لتجنب اللغة التقنية المعقدة أو الاختصارات الكثيرة حتى نكون جميعًا على نفس الموجة. وفي حال لاحظت أن الميسرين يفعلون ذلك، لا تتردد في لفت انتباههم إلى ذلك!
- لتجنب الأصوات المشتتة للانتباه قدر الإمكان أثناء التدريب، يُرجى منك أن تكتم الصوت عندما لا تتحدث. وعندما ترغب في المشاركة في المحادثة، يُرجى استخدام وظيفة رفع اليد ولا تتردد أيضًا في إرسال الرسائل في صندوق الدردشة. سيساعدنا هذا على تجنب مقاطعة حديث الآخر، ويتيح لنا جميعًا أن نستمع إلى بعضنا البعض.

5

ما هو النموذج المتكامل للإشراف



الوقت
5 دقائق

الشكل
جلسة عامة

الشريحة

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
المقدمة

اللوازم
- رسم توضيحي للنموذج
المتكامل للإشراف على
شريحة أو لوح ورقي
- نقاط النقاش على شريحة
أو لوح ورقي

1. اعرض شريحة أو لوحًا ورقيًا للعناصر الأساسية للنموذج المتكامل للإشراف.
2. قدّم لمحة عامة موجزة لكل مبدأ، واستخدم نقاط النقاش التالية. وشرح أنه سيتم استكشاف كل عنصر بالتفصيل على امتداد التدريب.

نقاط النقاش

يتألف النموذج المتكامل للإشراف من عدة عناصر أساسية تم تحديدها كممارسات فضلى من خلال استشارات مكثفة، هي التالية:

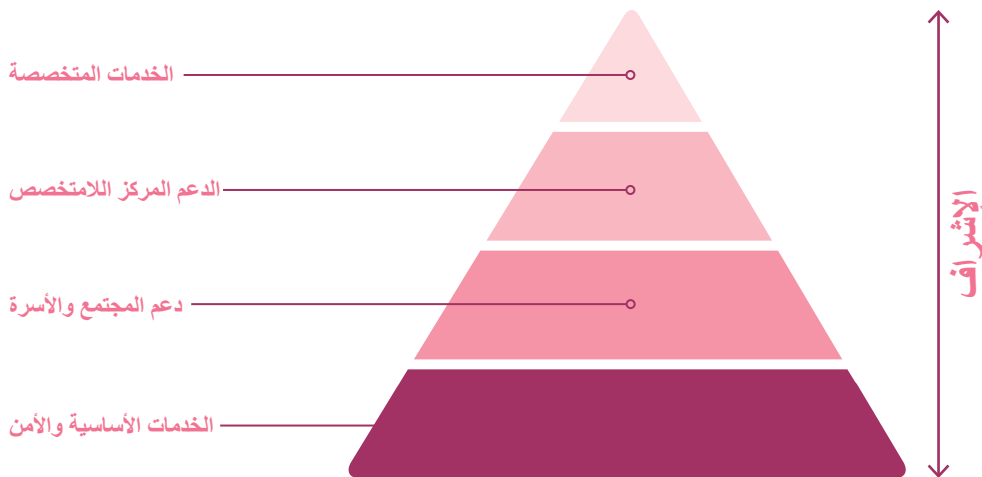
- **بيان الرؤية:** المبادئ التوجيهية للنموذج المتكامل للإشراف التي تستند إلى الأدلة وحقوق الإنسان
- **الإشراف الداعم:** النموذج المتكامل للإشراف يحدد الإشراف الداعم ضمن مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي
- **الوظائف الأساسية الثلاث للإشراف:** ينبغي أن يركز الإشراف على بناء المهارات ومراقبة الجودة والدعم العاطفي. ←

يتبع في الصفحة التالية...

نقاط النقاش (تابع)

- نموذج التعلّم التطبيقي: مستوى من الإشراف تطمح من خلاله المنظمات إلى ضمان استمرار الدعم والتطوير والإشراف للجميع
- الإشراف للجميع: يجب أن يكون الإشراف متاحًا لجميع المشاركين عبر القطاعات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي
- التقدم نحو تحقيق الممارسات الفضلى: الاعتراف بأن تحقيق "المعيار الذهبي" في الإشراف يستغرق وقتًا وأن المنظمات يمكنها اتخاذ خطوات نحو تحقيق الممارسات الفضلى.

3. اعرض شريحة أو لوحًا ورقيًا لهرم الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وأشر إلى أن الإشراف يتوجه إلى الجميع، بغض النظر عن نوع أو مستوى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي التي يشاركون فيها.



أهمية الإشراف الداعم

ملاحظة للميسر:

إن الهدف من العرض التالي هو توضيح تأثير التدريب على النموذج المتكامل للإشراف في الإشراف بطريقة كوميديّة. حيث سيقوم الميسران بلعب الأدوار. وفي حال وجود ميسر واحد فقط، يمكن أن يقوم متطوع تم تحضيره مسبقاً للنشاط بأداء دور الميسر الثاني. ويجب أن تكون مدة كل لعبة أدوار قصيرة، لا تزيد عن 3 دقائق. والجدير بالذكر أن الأبحاث والأدلة المتعلقة بالنموذج المتكامل للإشراف تخضع لتقييم متواصل. للاطلاع على أحدث المنشورات انظر الموقع التالي:

www.supervision-mhpss.org

الوقت ⌚
20 دقيقة

الشكل 👥
عرض
جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسم 1.2

1. سيقوم الميسران بلعب الأدوار حيث يكون الميسر أ هو المشرف، والميسر ب المتلقي للإشراف. وسيتم لعب الأدوار من خلال سيناريوهين مختلفين. بعد كل سيناريو، اطلب من المشاركين أن يقدموا تغذية راجعة حول ما شاهدوه وطرقاً يمكنهم من خلالها أن يحسنوا الدعم المقدم لمتلقي الإشراف.

السيناريو 1: يأتي متلقي الإشراف إلى المشرف عارضاً مشكلة. ولكن لا يظهر المشرف مهارات المساعدة الأساسية أثناء محاولة متلقي الإشراف أن يشرح الوضعية. يمكن للمشرف أن يحمل الهاتف، ويرسل الرسائل النصية، ويتلقى المكالمات، ويكون غير مهتمّ بوضوح وغير مُعِينٍ على الإطلاق.

السيناريو 2: يأتي متلقي الإشراف إلى المشرف عارضاً مشكلة. فيُظهر المشرف التعاطف، والاستماع النشط، وعدم إطلاق الأحكام المسبقة. وينخرط المشرف بشكل فعال، ويعزز مساحة إشراف تعاونية وداعمة.

2. بعد الانتهاء من العرض، أخبر المجموعة أن ما شاهدته ليس إلا أداء أدوار تفسيريّ ودراميّ، ولكن الهدف هو أن يشعر جميع المشرفين بالثقة في تقديم الإشراف الداعم بعد التدريب على النموذج المتكامل للإشراف.

3. يناقش الميسر أهمية الإشراف ويعرض البيانات الموجودة عن النموذج المتكامل للإشراف والإشراف الداعم

نقاط النقاش

لمزيد من المعلومات، انظر القسم 1.2 من دليل النموذج المتكامل للإشراف

- يستطيع الإشراف الداعم أن يلعب دوراً رئيساً في تعزيز الرفاهية النفسية للعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. 35 ←

يتبع في الصفحة التالية...

نقاط النقاش (تابع)

- لقد تم إثبات أن الإشراف الداعم، كوسيلة للدعم داخل المنظمة، يقلل من معدلات الاحتراق الوظيفي، والتعرض للصدمات غير المباشرة، والاكتئاب، والقلق عند الأشخاص الذين يتلقونه. 36، 37، 38
- ترتبط البيانات الأولية حول النموذج المتكامل للإشراف بالتقليل من الصدمات النفسية الثانوية والاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى المساعدة في تلبية الحاجة إلى تقديم الدعم العاطفي. 35
- يتم الاعتراف دوليًا بالإشراف كعنصر أساسي في مجال تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.
- يجب أن يترافق التدريب مصحوبًا دوماً بالإشراف.
- يتناول العاملون في قطاع الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي كجزء من دورهم، الحالات الصعبة المعقدة في الأوضاع الطارئة وعالية المخاطر، غالبًا في ظل نقص الموارد المتوفرة لدعم رفاهيتهم العاطفية الخاصة.
- غالباً ما يأتي العاملون في قطاع الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي من المجتمع المتضرر في الظروف الإنسانية.
- تجعلهم المواقف المذكورة أعلاه أكثر عرضة للتعرض للضيق النفسي، والاحتراق الوظيفي، والإجهاد التعاطفي، وكل هذه الأمور يمكن أن تتطور لتصير أمراضاً نفسية أطول أمداً.
- يمكن للإشراف أن يؤثر إيجابيًا في تقديم الخدمات، والرضا الوظيفي، وتحفيز الموظفين، ورفاهيتهم العاطفية.
- يمكن للإشراف أن يساهم في التخفيف من وتيرة تغيير الموظفين والحصول على قوة عاملة أكثر صحة ومرونة.

مراجع الاقتباسات من دليل النموذج المتكامل للإشراف

- 35 N. Abujaber, F. Vallières, K.A. McBride, G. Sheaf, P.T. Blum, N. Wiedemann, Á. Travers. Examining the evidence for best practice guidelines in supportive supervision of lay health care providers in humanitarian emergencies: a systematic scoping review. J. Global Health, 12 (2022)
- 36 K. Aldamman, T. Tamrakar, C. Dinesen, N. Wiedemann, J. Murphy, M. Hansen, et al. Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of organisational support. Eur. J. Psychotraumatol., 10 (1) (2019), Article 1694811. PMID:31839900
- 37 D. Edwards, P. Burnard, B. Hannigan, L. Cooper, J. Adams, T. Juggessur, et al.. Clinical supervision and burnout: the influence of clinical supervision for community mental health nurses. J. Clin. Nurs., 15 (8) (2006), pp. 1007-1015
- 38 H.K. Knudsen, L.J. Ducharme, P.M. Roman. Clinical supervision, emotional exhaustion, and turnover intention: a study of substance abuse treatment counselors in the Clinical Trials Network of the National Institute on Drug Abuse. J. Subst. Abuse Treat., 35 (4) (2008), pp. 387-395

تطوير النموذج المتكامل للإشراف

1. يعرض الميسر شريحة أو لوحًا ورقيًا لأهم المصطلحات من نقاط النقاش أدناه بخط عريض.
2. يقدم الميسر معلومات عن خلفية النموذج المتكامل للإشراف في الجلسة العامة.
3. يردّ على أي أسئلة قد يطرحها المشاركون.

الوقت



5 دقائق

الشكل



جلسة عامة

الشريحة



دليل النموذج المتكامل



للإشراف

المقدمة

اللوازم



- شريحة أو لوح ورقي لأهم المصطلحات بالخط العريض

نقاط النقاش



يهدف النموذج المتكامل للإشراف إلى تحسين الإشراف ضمن مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عبر القطاعات. فقد شملت عملية تطوير النموذج المتكامل للإشراف استشارات مكثفة مع تغذية راجعة من مجموعة واسعة من الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عبر القطاعات. واشتمل التطوير على عناصر عديدة أساسية هي التالية:

- وجه فريق استشاري يضم خبراء عالميين رائدين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ، جميع مراحل تطوير النموذج المتكامل للإشراف وقدم تغذية راجعة ثمينة.
- قدمت مراجعة مكتبية للمراجع الأدبية والإرشادات الموجودة حول الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، تقييمًا سريعًا للأدلة الرئيسية، لإرشاد التخطيط الأولي للمشروع وتطويره.
- أجريت مقابلات رئيسية لتقديم المعلومات مع الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي من جميع المستويات والخلفيات المهنية. وشمل ذلك المشرفين، ومتلقي الإشراف، والمسؤولين في المنظمة، والجهات المانحة، الموجودين في المقرات الرئيسية للمنظمات والعاملين ميدانيًا حول العالم. وقد شكلت هذه المقابلات أساس المسودة الأولى للنموذج المتكامل للإشراف.
- ثم تمت مراجعة الأفكار الرئيسية والمحتوى من المسودة الأولى، على مدى ثلاث ورش عمل مع أصحاب المصلحة، مع المشاركين بما في ذلك الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي من كل مستويات الخبرة، ومن عدة بلدان حول العالم.
- وتلت ورش العمل استشارات تعزيز التوافق (دلفي) عبر الإنترنت، حيث صوّتت الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على صحة البيانات أو الأفكار المقترحة من الدليل.



يتبع في الصفحة التالية...

نقاط النقاش (تابع)

- وبعد دمج هذه التغذية الراجعة في النموذج المتكامل للإشراف، قدم الفريق الاستشاري لمشروع "الحلقة المفقودة" واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات تعليقاتهما النهائية.
 - ثم جرى العمل التجريبي بالنسخة الأولى من دليل النموذج المتكامل للإشراف في ست دول، حيث تم جمع التغذية الراجعة مما أدى إلى مراجعات وتعديلات في دليل النموذج المتكامل للإشراف والمنتجات المرتبطة به.
- لذلك، يمثل النموذج المتكامل للإشراف توافقاً في الآراء حول ممارسات الإشراف الفضلى بين الجهات الفاعلة على جميع مستويات التدخلات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والحماية.

بيان الرؤية

8

1. قم بدعوة المشاركين للانتقال إلى بيان الرؤية في دليل النموذج المتكامل للإشراف الموجود في قسم المقدمة. وإذا لم يكن متاحاً، اعرض الشريحة المقابلة أو اعمل على توفير كتاب التمارين للمشاركين.
2. اطلب من أحد المتطوعين قراءة بيان الرؤية.
3. اسأل المشاركين إذا كان هناك أي شيء يفاجئهم أو لا يوافقون عليه في بيان الرؤية.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

اعرض شريحة لبيان الرؤية بدلاً من أن تطلب من المشاركين أن يبحثوا عنه.

الوقت



10 دقائق

الشكل



جلسة عامة

الشريحة



دليل النموذج المتكامل



للإشراف

المقدمة

كتاب التمارين



الوحدة 1، النشاط أ

اللوازم



- دليل النموذج المتكامل

للإشراف

- شريحة لبيان الرؤية

9

تحديد استطلاع الإشراف

ملاحظة للميسر:

يهدف هذا النشاط إلى فهم آراء المشاركين حول الإشراف بشكل أفضل. ولكن، ليس من الضروري طرح جميع الأسئلة، ويجب تعديل الأسئلة لتناسب مع السياق. ويجب تشجيع المشاركين على ألا يجيبوا عن أي أسئلة لا يشعرون بالارتياح في الإجابة عنها.

1. ضع ورقة عليها كلمة "موافق" في جانب من الغرفة، وورقة أخرى عليها كلمة "غير موافق" في الجانب المقابل من الغرفة.
2. اطلب من المشاركين أن يقفوا في وسط الغرفة.
3. باستخدام قائمة من الأسئلة المعدة مسبقاً، اطلب من المشاركين أن يقولوا إذا كانوا موافقين أو غير موافقين على البيان عن طريق التحرك إلى الجانب الموافق من الحائط.
4. في الحالات التي فيها انقسام واضح في الآراء، يمكن للميسرين أن يدعوا المشاركين إلى النقاش، مؤكدين على المجالات التي تم الاتفاق عليها في النموذج المتكامل للإشراف.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

يمكن للمشاركين أن يرفعوا أيديهم على الشاشة الافتراضية، أو أن يستخدموا الرموز التعبيرية للتعبير عن موافقتهم. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للميسرين أن يحضروا استطلاعاً عبر الإنترنت ليملاء المشاركون.

⌚ الوقت

15 دقيقة

👥 الشكل

استطلاع وجلسة عامة

📋 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 1.1

📖 كتاب التمارين

الوحدة 1، النشاط ب

📎 اللوازم

- ورقتان أو لوحتان ورقيتان

لكتابة "موافق" و "غير

موافق"

- شريط لاصق لتعليق

الأوراق

- استطلاع عبر الانترنت

❓ عينة من الأسئلة

- أعتقد أن الإشراف طريقة رائعة ليحصل الناس على الدعم للصحة النفسية
- أشعر بأنني أفهم ما يعنيه الإشراف وكيف يجب أن تستخدمه منظمتنا
- يجب أن يكون الإشراف اختياريًا دائمًا
- الإشراف وسيلة رائعة لضمان تنفيذ برامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والحماية بأمان وبجودة عالية
- أعتقد أن الإشراف على العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي يجب أن يركز في المقام الأول على النتائج والمنجزات
- أعتقد أن الإشراف هو المساحة المخصصة لحل المسائل الإدارية
- أعتقد أن الإشراف ترف فاخر، وليس ضرورياً لبرامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي (عبر القطاعات) ←

يتبع في الصفحة التالية...

؟ عينة من الأسئلة (تابع)

- أعتقد أن الإشراف موجود للتحقق مما إذا ارتكب الشخص أخطاء أو قام بأمر خاطئ
- أعتقد أن الإشراف يجب أن يُقدَّم فقط في حالة الأعمال السريرية عالية المستوى
- يمكن للإشراف أن يساعد في إدارة متطلبات دور صعب
- لا يحتاج المتطوعون والموظفون الذين يقدمون الإسعافات الأولية النفسية أو التوعية إلى الوصول إلى الإشراف
- الإشراف أمر طوعي
- وحدهم الموظفون المبتدئون أو الجدد يحتاجون إلى الإشراف، ولا يحتاج إليه الموظفون ذوو الخبرة

10

تعريف الإشراف

1. في مجموعات صغيرة، اطلب من المشاركين أن يأخذوا 15 دقيقة لكتابة ما يلي على لوح ورقي:
 ما يعنيه الإشراف (✓) ما لا يعنيه الإشراف (✗)
 اطلب من المجموعات اختيار شخص واحد من مجموعتهم لمشاركة القائمة مع المجموعة الكبرى.
 بعد إكمال القائمة، اطلب من المجموعة أن تأخذ 10 دقائق لتتوصل إلى تعريف لما يعنيه الإشراف الداعم.
2. اجمع المجموعات مع بعضها مرة أخرى واطلب من كل مجموعة أن تقدّم قائمتها.
3. بعد الانتهاء، اعرض تعريف الإشراف الداعم الموجود في النموذج المتكامل للإشراف والجدول الذي يُظهر ما يعنيه الإشراف وما لا يعنيه على لوح ورقي أو شريحة.
4. قم بدعوة المشاركين ليطرحوا الأسئلة ويقدموا التغذية الراجعة بعد عرض التعريف وقائمة ما يعنيه ولا يعنيه الإشراف.

الوقت ⌚

45 دقيقة

الشكل 👥

مجموعات صغيرة وجلسة عامة

الشريحة 📄

دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسمان 1.1.1 و 1.1.2

كتاب التمارين 📖

الوحدة 1، النشاط ج

النوازم 📏

- لوح ورقي
- أقلام حبر عريض
- لوح ورقي معد مسبقاً أو شريحة لتعريف الإشراف الداعم وما يعنيه/لا يعنيه الإشراف
- استطلاع عبر الإنترنت

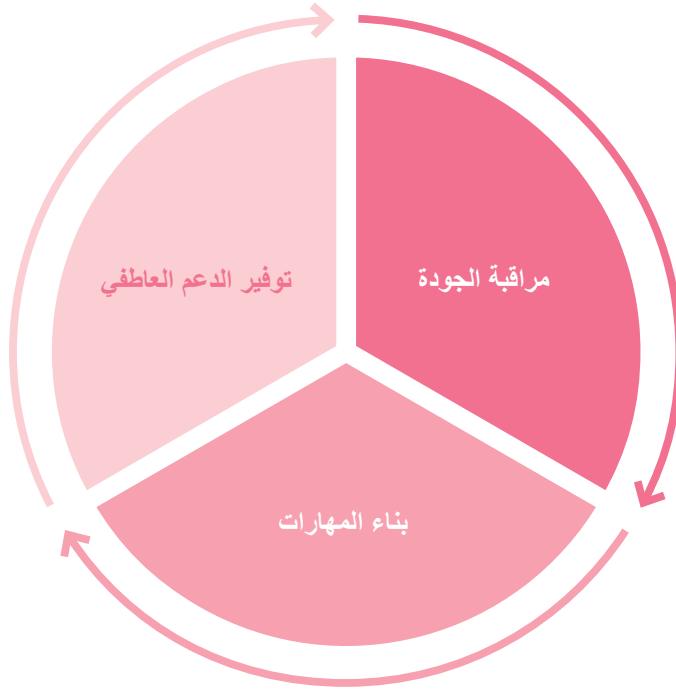
معلومات أساسية ⓘ

الإشراف الداعم هو علاقة آمنة، وداعمة، ومحترمة للسرية، وتعاونية، بين مشرف و/أو متلقي إشراف، حيث يمكن لمتلقي الإشراف أن يعبروا عن الصعوبات التي يعانون منها، ويناقشوا التحديات التي تعترضهم. كما يمكنهم فيها أيضاً أن يتم الاعتراف بنجاحاتهم، ويتلقوا التغذية الراجعة البناءة والدعم العاطفي، ويعملوا على بناء مهاراتهم وقدراتهم التقنية. وهو أيضاً مجموعة من المبادئ المشتركة التي يمكن تطبيقها على أنواع مختلفة من الإشراف المستخدم في العمل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي بين القطاعات، مثل المقاربات السريرية والتقنية بهدف تقديم تدخلات عالية الجودة، وأمانة، وأخلاقية، وفي الوقت المناسب في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للأشخاص المتضررين من المحن.

5. قم بدعوة المشاركين ليقدموا تعليقات حول تعريف الإشراف الداعم الموجود في النموذج المتكامل للإشراف، وكيف يقارن مع التعاريف التي قدمها المشاركون. تأكد من توضيح أي سوء فهم محتمل حول ما يعنيه الإشراف باستخدام الجدول أدناه كدليل:

ما لا يعنيه الإشراف	ما يعنيه الإشراف
وقت لحل المشاكل الإدارية مثل الجداول الزمنية، والعقود، وما إلى ذلك	مساحة آمنة، وداعمة، محترمة للسرية، وتعاونية
وسيلة فقط لمراقبة أداء متلقي الإشراف	مكان يسمح لمتلقي الإشراف بأن يناقشوا بصراحة الصعوبات والنجاحات في دورهم
النوع الوحيد من العناية بالموظفين الذي يجب أن توفره المنظمة	مكان يحصل فيه متلقو الإشراف على تعليقات واضحة وبناءة تساعد في بناء قدراتهم التقنية
بديل للرعاية بالصحة النفسية	مكان يحصل فيه متلقو الإشراف على دعم عاطفي
علاقة هرمية، من الأعلى إلى الأسفل، وتوجيهية بشكل مفرط	مساحة محترمة وتعاونية تسمح بحل المشاكل بشكل مشترك وتدعم التعلم المستقل
مساحة للبحث عن الأخطاء، أو مصادرة للأحكام المسبقة أو عقابية	مكان للتعلم المتبادل بالنسبة إلى المشرف ومتلقي الإشراف
	مكان لتحديد أعمال التحيز أو الأحكام المسبقة والتصدي لها باحترام
	مساحة لها حدود ملائمة، تشمل إدراك المشرف ومتلقي الإشراف لحدود السرية (على سبيل المثال، في حالات وجود مخاوف بشأن حماية الأطفال أو مخاطر أخرى كإيذاء النفس أو الآخرين)

عناصر الإشراف الأساسية



الوقت ⌚
20 دقيقة

الشكل 👥
جلسة عامة

الشريحة 📄

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسم 1.1

1. في الجلسة العامة، خُذ 10 دقائق لاستكشاف السؤال التالي:

• ما العناصر الأساسية الضرورية كي يكون الإشراف فعالاً؟ فكر في ميزات المشرف، والعلاقة الإشرافية؟

2. اشرح كل عنصر من العناصر الأساسية مع التأكيد على الدعم العاطفي، بما أن هذا قد يكون جديداً بالنسبة إلى البعض.

نقاط النقاش

توفير الدعم العاطفي:

- يخلق مساحة آمنة، وداعمة، ومحترمة للسرية، لاستكشاف ردود الفعل الشخصية للمواقف المهنية (ولكنه ليس علاجاً نفسياً!)
- يدعم الصحة النفسية لدى متلقي الإشراف من خلال تشجيعهم على أن يتعرفوا على ردود فعلهم، ومسببات الضغط لديهم، وعلى أن يديروها
- يشجع على اكتشاف الذات. ←

نقاط النقاش (تابع)



بناء المهارات:

- يهيكل التعلم مع مرور الوقت لدعم تطبيق المعارف في الممارسة
- يعزز الثقة والكفاءة في التطور المهني لدى متلقي الإشراف
- يدعم التعلم المستقل

مراقبة جودة التدخل:

- تحسّن جودة الخدمة
- تضمن تنفيذ الأنشطة كما تم التخطيط لها
- توفر فرصة لتحديد العوائق التي تعرقل التنفيذ وفرصة أخرى للتفكير في الحلول

فسّر أن الإشراف جزء من واجب الرعاية والرعاية الواعية بالصدّات:

- يجب أن يكون الإشراف متوفراً على جميع المستويات والقطاعات التي تنفذ برامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. فالإشراف عنصر مهم من الممارسة الواعية بالصدّات.
- قد يتعرّض العاملون في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي إلى الصدمات بشكل مباشر (لكنهم أعضاء في المجتمع) أو غير مباشر من خلال سماع تجارب الآخرين.
- يتعرض العاملون في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي أيضاً لمسببات الضغط المستمرة المرتبطة بطبيعة أدوارهم والسياقات التي يعملون فيها.
- تتضمن الممارسة الواعية بالصدّات (1) التثقيف حول الصدمات والصحة النفسية، و(2) الوعي بتأثيرات الصدمات، و(3) تغيير الممارسات في العمل وفقاً لذلك.
- إن اتخاذ خطوات تساعد العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في إدارة الضغط والتفكير في تجاربهم المهنية وردود فعلهم الشخصية من خلال الإشراف، يساهم في تعزيز الممارسة الواعية بالصدّات.

12

الإشراف داخل منظمتنا

الوقت



30 دقيقة

الشكل



جلسة عامة

كتاب التمارين



الوحدة 01، النشاط د

اللوازم

- ألواح ورقية أو شرائح
تتضمن الأسئلة

1. انتقل إلى مجموعات صغيرة واجعلها تفكر في الأسئلة المطروحة لمدة 15 دقيقة:

- فكّروا في الأشخاص المعنيين، وفي كيف يتم تنظيم الهيكل؟
- برأيكم، ما هي أكبر الثغرات أو التحديات التي ترونها في وجود هيكل للإشراف؟
- ما الذي يسير بشكل جيد؟
- ما الذي يمنعكم من الحصول على الإشراف الداعم داخل منظمتكم؟
- كيف أثر الإشراف في منظمتكم حتى الآن، هل لعب فيها أي دور؟

2. أعد المشاركين إلى المجموعة الكبرى وادعهم لتبادل أفكارهم.

3. بعد ذلك، اطرح الأسئلة التالية:

- إذا كنت تملك عصا سحرية، كيف تريد أن يكون الإشراف في منظمتك أو بالنسبة إليك؟
- من سيتلقاه؟ لكم من الوقت؟ وبأي شكل؟

13

نموذج التعلم التطبيقي

ملاحظة للميسر:

الوقت ⌚
10 دقائقالشكل 👥
عرض

الشريحة 📄

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسم 1.4اللوازم 📎
- شريحة لرسم توضيحي
لنموذج التعلم التطبيقي
- شريحة لنموذج التعلم
التطبيقي

إن نموذج التعلم التطبيقي هو أحد عناصر النموذج المتكامل للإشراف الأساسية. ولتوضيح هذا المفهوم، يمكن استخدام مثال تعليم شخص ما كيفية عبور شارع مزدحم. قد يرغب الميسرون في توضيح ذلك من خلال التمثيل. ولكن، من المهم أيضاً أن يكون لهذا المثال علاقة بالسياق، لهذا السبب قد يكون من المهم تعديله.

1. استخدم السيناريو أدناه لتقديم نموذج التعلم التطبيقي:

نموذج عن سيناريو العمل

اعتمد النموذج المتكامل للإشراف نموذج التعلم التطبيقي وعدّله ليصبح الوسيلة المفضلة لدمج الإشراف ضمن مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وضمن هذا النموذج، جميع مستويات الممارسة تتلقى الإشراف.

وعلى الرغم من أن هذه هي الممارسة الفضلى، قد لا يحدث ذلك بين ليلة وضحاها. فالحكم هو أن تتخذ المنظمات خطوات نحو تحقيق هذا النموذج لضمان الإشراف للجميع! والمثال الذي نستخدمه لتوضيح ذلك هو تعلم كيفية عبور الشارع.

2. اعرض شريحة الرسم التوضيحي و/أو قم بالتمثيل أثناء وصفك الخطوات التالية:

الخطوة 1

يوضح "الراشد/أحد الوالدين" للطفل كيفية عبور الشارع، حيث يراقب الطفل فقط من الرصيف (التعلم من خلال المراقبة/من الآخرين).

الخطوة 2

يأخذ أحد الوالدين يد الطفل ويساعدها على عبور الشارع. ويقومان بالنشاط معاً ويكرران ذلك مرتين أو ثلاث مرات (التعلم من خلال المرافقة، التعلم التجريبي، التصحيح الفوري، البيئة الآمنة، إلخ)

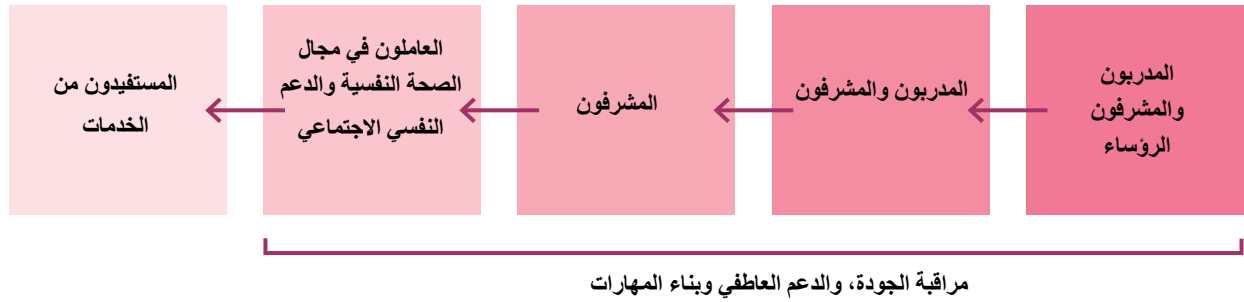
الخطوة 3

ينتظر أحد الوالدين على الرصيف ويراقب الطفل وهو يعبر الشارع بمفرده (العمل تحت المراقبة، والإشراف في نهاية المطاف)

3. اطلب من المشاركين الانتقال إلى القسم 1.4 من دليل النموذج المتكامل للإشراف لرؤية الرسم البياني لنموذج التعلم التطبيقي، أو اعرض الشرائح الموافقة.

4. صف كل طبقة من النموذج وقم بدعوة المشاركين ليطرحوا الأسئلة.

نموذج التعلم التطبيقي



مقتبس من Murray et al. International Journal of Mental Health Systems 2011, 5:30 / <http://www.ijmhs.com/content/5/1/30>

14

مجموعات العمل على نموذج التعلم التطبيقي

14

ملاحظة للميسر:

الوقت
45 دقيقة

الشكل
مجموعات صغيرة وجلسة عامة

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسم 1.4

كتاب التمارين
الوحدة 1، النشاط هـ

الأمثل أن يشارك في هذا النشاط أصحاب المصلحة ضمن القيادة والإدارة الذين يمكنهم أن يشاركوا في هذا المستوى من النقاش في الجلسة. وإن لم يكن ذلك ممكناً، قد يرغب الميسرون في تحويل هذا النشاط إلى ورشة عمل منفصلة.

تذكر أن الهدف من هذا التمرين هو تقديم النموذج، وليس الحصول على جميع الإجابات. وهو لمساعدة المنظمات على البدء في التفكير في الإشراف على مستويات مختلفة. فبالنسبة إلى بعض المنظمات، قد تكون هياكل مثل هذه موجودة من قبل، ولكن في منظمات أخرى قد لا تكون موجودة على الإطلاق.

1. استخدم السيناريو أدناه لوصف أنواع الإشراف المختلفة.

نموذج عن سيناريو العمل

يمكن أن يُقدّم الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي من خلال أساليب عدّة مختلفة إما حضورياً أو عن بُعد.

ولجميع هذه الأساليب المختلفة فوائد فريدة، لكن بعضاً منها له قيود. وعليه، من المفيد أن يكون المشرفون والمنظمات على علم بالأنواع المختلفة حتى يتمكنوا من العمل مع متلقي الإشراف والمنظمات لتحديد ما هو الأنسب لهم. وفي هذه الجلسة، سنغطي ما يلي:

- **الإشراف الفردي:** يحدث بين مشرف ومتلقي للإشراف
- **الإشراف الجماعي:** ييسره مشرف لديه 5 أو 6 أشخاص يتلقون الإشراف في المجموعة
- **الإشراف بين الأقران:** يحدث بين متلقي الإشراف دون وجود مشرف
- **الإشراف المباشر:** مراقبة المشرف متلقي الإشراف مباشرة أثناء جلسة تنفيذ (يمكن أن تحصل على عين المكان أو أن تكون مسجلة)

من الطبيعي أن يكون لدى البرامج والمنظمات موارد وممارسات مختلفة في الإشراف. فمن المهم أن نعرف أن كل منظمة تبدأ عملية تعزيزها للإشراف من موقع مختلف.

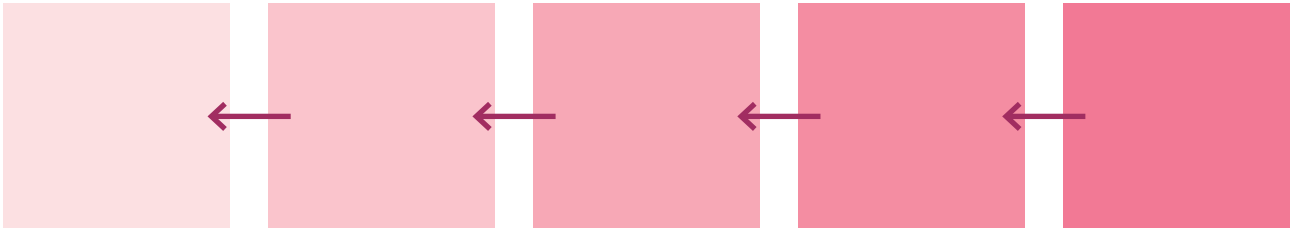
2. في مجموعات صغيرة، اطلب من المشاركين أن يفكروا كيف سيبدو نموذج التعلم التطبيقي في منظماتهم. واطلب منهم التفكير في الجوانب العملية مثل: مَنْ يعمل في برامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي وسيشارك في الإشراف، وكيف يمكن أن تدرج أنواع الإشراف الفردي، والجماعي، وبين الأقران، والمباشر في هذه البرامج، بالإضافة إلى تواتر الإشراف داخل المنظمة. قد يرغب الميسرون في كتابة هذه الأسئلة على لوح ورقي للرجوع إليها لاحقاً.

3. يجب على المجموعات أن تعمل معًا لتعبئة المثال عن نموذج التعلم التطبيقي في كتاب التمارين. بعد ذلك، يجتمع المشاركون في المجموعة الكبرى ويُطلب منهم مشاركة ما دونوه.
4. أثناء هذه المشاركة، يمكن للميسر أن يكتب نقاط التشابه بين المجموعات ويملأ نموذج التعلم التطبيقي المنقح بناءً على أفكارهم.
5. قَدِّم نموذج التعلم التطبيقي المنقح الخاص بالمنظمة. واطلب التغذية الراجعة من المشاركين.
6. اختتم النشاط بتذكير المشاركين بأن هذه هي الخطوة الأولى في التفاعل مع نموذج التعلم التطبيقي. ويمكن تطويره بشكل أكبر مع دمج النموذج المتكامل للإشراف في منظماتهم.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

قم بالنشاط كما هو موضح باستخدام الغرف المنفصلة. ثم، خلال مشاركة المعلومات في الجلسة العامة حول مناقشات المجموعات، يجب على ميسر التكنولوجيا أن يشارك شاشته ليملأ النموذج بنقاط التشابه التي حصل عليها من كل المجموعات، وذلك ليساعد في توضيح كيف يمكن لنموذج التعلم التطبيقي أن يُدرج داخل المنظمات. وبعد تعبئة النموذج، يستطيع الميسر أن يُعطي ملخصًا، وأن يُذكر المشاركين بأن هذا التمرين هو الخطوة الأولى للتفاعل مع نموذج التعلم التطبيقي.

نموذج فارغ للتعلم التطبيقي



ختم الجلسة 1

15

جولة من الأسئلة والأجوبة والتغذية الراجعة وتلخيص الجلسة

الوقت
10 دقائق

الشكل
جلسة عامة

الجلسة 2

الإشراف داخل منظمتكم

الوقت المقترح

ساعة و 10 دقائق

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسمان 1 و 2

هدف الوحدة

ستركز هذه الجلسة على الإشراف داخل المنظمة. إنها مساحة ستسمح بالبداية في النظر فيما يحصل حاليًا وأين ترغب المنظمة في الوصول من خلال دمجها للنموذج المتكامل للإشراف

أهمية القيادة والإدارة في الإشراف

1

1. خصص 10 دقائق تسمح خلالها للمشاركين بالتفكير ضمن مجموعات صغيرة. واطلب منهم التفكير في الدعم داخل منظماتهم باستخدام التعليمات الواردة في كتاب التمارين أو اكتب الأسئلة على لوح ورقي أو شريحة.

الوقت ⌚

20 دقيقة

• لماذا من المهم إشراك القيادة والإدارة في التدريب حول الإشراف؟

الشكل 👥

مجموعات صغيرة

• ما المخاطر في حال لم يتم إشراكهما؟

الشريحة 📄

2. أعد المشاركون للجلسة العامة وادعهم للتفكير.

كتاب التمارين 📖

الوحدة 1، النشاط و

3. لخص النقاط الأساسية وأكد على أهمية تأييد القيادة والإدارة.

يتبع في الصفحة التالية...

نقاط النقاش

تلعب كل من القيادة والإدارة دوراً أساسياً في ضمان ما يلي:

- التأكد من إدراج الإشراف في مرحلة تصميم البرنامج، وتخصيص الميزانية المناسبة له
- فحص كفاءات المشرفين وضمان التدريب الملائم
- التأكد من توفر وصف وظيفي واضح إلى جانب الإطار المرجعي
- توفير التوجيهات والقواعد الأخلاقية
- أن تكون طرفاً في اتفاقية الإشراف
- التأكد من الترتيب للاعتبارات اللوجستية لإجراء الإشراف بسلاسة
- إنشاء آليات لتقديم التغذية الراجعة والشكاوى

2

الإشراف : مسؤولية مشتركة

ملاحظة للميسر:

الوقت
30 دقيقة

الشكل

مجموعات صغيرة وجلسة عامة

الخيار 1

دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 1.11

كتاب التمارين

الوحدة 1، النشاط

اللوازم

- نسخ مطبوعة من السيناريو
إذا كنت تقوم بالخيار 2

لا تقع مسؤولية الإشراف فقط على المشرفين وملتقي الإشراف. إذ تلعب كل من القيادة والإدارة داخل المنظمة دورًا حاسمًا في دمج النموذج المتكامل للإشراف. وعليه، يتضمن القسم 1.11 من دليل النموذج المتكامل للإشراف توجيهات للمنظمات لتحضّر ممارسات الإشراف وتنفذها، وتراقبها، وتقيّمها، وتستمر في تطويرها. ويجب استخدام هذا كمرجع للنشاط التالي.

1. وزّع المشاركين ضمن أربع مجموعات صغيرة.

2. اطلب من المشاركين أن يطلعوا على القسم 1.11 من دليل النموذج المتكامل للإشراف. وعيّن لكل مجموعة قسمًا من الأقسام الأربعة التالية: (أ) التحضير، و(ب) التطوير، و(ج) التنفيذ، و(د) المراقبة والتقييم.

3. في مجموعاتهم الصغيرة، يجب على المشاركين قراءة القسم المتعلق بـ"المنظمة" في القوائم المرجعية التي تخص كل مجموعة.

استنادًا إلى القائمة المرجعية، يجب على المشاركين:

- التفكير في مكان العمل الخاص بهم، ومناقشة العوائق التي قد تعترض تنفيذ بعض هذه الخطوات.
- ضمن المجموعة الصغيرة، إجراء عصف ذهني لتصوير حلول محتملة أو استراتيجيات يمكن أن تساعد في التعامل مع هذه العوائق المحتملة.
- 4. في الجلسة العامة، اطلب من كل مجموعة مشاركة عائق أو اثنين من العوائق المحددة والحلول/الاستراتيجيات المقترحة التي وضعوها للتعامل معها.

الخيار 2

1. وزّع المشاركين ضمن مجموعتين صغيرتين، وقدم لكل مجموعة السيناريو المرافق من السيناريوهات التالية:

2. ينبغي بالمجموعة 1 أن تركز على القسمين: (أ) التحضير، و(ب) التطوير

وينبغي بالمجموعة 2 أن تركز على القسمين: (ج) التنفيذ، و(د) المراقبة والتقييم

3. اطلب من المشاركين أن يطلعوا على القسم 1.11 من دليل النموذج المتكامل للإشراف. وفي مجموعاتهم الصغيرة، يجب عليهم قراءة القسم المتعلق بـ"المنظمة" في القوائم المرجعية التي تخص كل مجموعة في القسم 1.11 من دليل النموذج المتكامل للإشراف.

4. قم بإحالة المشاركين إلى مثال الحالة المناسب لمجموعتهم في كتاب التمارين (كما هو موضح أدناه) واطلب منهم أن يفكروا بتأمل في السؤالين أدناه أيضًا.

يجب كتابة سؤالي التفكير التأملي على لوح ورقي أو شريحة للرجوع إليهما لاحقاً. ويخصص لكل مجموعة 10 دقائق للمناقشة.

المجموعة 1 (التحضير والتطوير)

نجحت المنظمة أ في تأمين التمويل لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، وتأكدت من تخصيص ميزانية للتدريب والإشراف المنتظم والمستمر. ولقد قامت بتوظيف مشرف لديه خبرة سابقة وأجرت مقابلة مبنية على الكفاءة لاستكشاف مهاراته.

وطلبت منه أن يبدأ بمتابعة موظفي الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي لترتيب جلسات الإشراف. وبعد ثلاثة أشهر، أبلغ المشرف عن عدم مشاركة الموظفين في الإشراف بسبب انشغالهم الشديد وشعورهم بالضغط النفسي للحضور. كما أخبره الموظفون أنهم لا يحتاجون للإشراف وأنهم يفضلون تلقي تدريب حول حماية الأطفال.

المجموعة 2 (التنفيذ، والمراقبة والتقييم)

لدى المنظمة ب تاريخ طويل في تنفيذ الأنشطة المتعلقة بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وكانت في الماضي توفر الإشراف الداعم للموظفين "حسب الحاجة" / "حسب الطلب". ولكن، بعد حضور التدريب على النموذج المتكامل للإشراف، تقدّمت المنظمة ب بطلب للحصول على تمويل لتتعاقد مع مشرف خارجي سيكون مسؤولاً عن توفير جلسات الإشراف الجماعي والفردى للموظفين.

وبعد عام واحد، قام قائد الفريق بمراجعة بيانات المراقبة والتقييم التي حددت كم هو عدد الموظفين الذين حضروا جلسات الإشراف. ففوجئ عندما علم أنه من بين 20 شخصاً ينتمون للفريق، حضر 5 أشخاص فقط جلسات الإشراف بانتظام. خلال وجبة الغداء، تحدث قائد الفريق إلى زميل موثوق به وسأله لماذا لم يحضر الكثير من الموظفين جلسات الإشراف. فأجابه الزميل بأن الموظفين كانوا يشكون من موقع جلسات الإشراف، مشيرين إلى أنهم كانوا يضطرون للسفر بعيداً للحضور، وإلى أن المشرف رفض تغيير الموقع إلى مكان أكثر ملاءمة لأن تكلفة سيارة الأجرة ستكون باهظة جداً.

أسئلة التفكير التأملي:

- استناداً إلى القائمة المرجعية التي تم تقديمها، ما الخطوة التي قد تكون مفقودة والتي قد تكون سبباً لهذا التحدي؟
- ما الإجراء الذي توصي به لتجاوز هذا التحدي؟

5. اجمع المجموعات مجدداً في الجلسة العامة. ثم اطلب من متطوع من كل مجموعة أن يقرأ السيناريو بصوت عالٍ ويقدم إجابات المجموعة على أسئلة التفكير التأملي. واسأل المجموعة الأخرى إذا كان لديها أي مساهمات إضافية لما قدّمته المجموعة الأخرى.

3

التقدّم نحو تحقيق الممارسات الفضلى في الإشراف

ملاحظة للميسر:

الوقت
5 دقائقالشكل
جلسة عامة

ينبغي أن يُركّز هذا القسم قدر الإمكان على المنظمة الفردية، مع مراعاة القيود المفروضة من الموارد. ومن المهم التأكيد على أن وجود أي نوع من الإشراف أفضل من عدم وجوده على الإطلاق. ولذلك، يجب على الميسر بذل كل جهده للتعرف على هذه القيود ومناقشة المخاوف مع المنظمة.

نموذج عن سيناريو العمل

- تم تحديد الممارسات الفضلى في الإشراف من خلال الأفكار التأملية التي قدمها الأشخاص الذين شاركوا في المقابلات، وورش العمل، ودراسة بناء توافق الآراء، والمجلس الاستشاري لصياغة النموذج المتكامل للإشراف.
- تم بناء توافق الآراء مع مراعاة القيود في حالات الطوارئ والحالات الإنسانية.
- يسلط النموذج المتكامل للإشراف الضوء على ما يُعتبر الممارسات الفضلى، وكيفية اتخاذ خطوات نحو تحقيق "المعيار الذهبي".
- من المفهوم جدًا أن بعض المنظمات قد تكون قادرة على تنفيذ ممارسات الإشراف التي تتماشى مع "المعيار الذهبي" أكثر من منظمات أخرى، ولا بأس بذلك. فالمهم هو اتخاذ خطوات نحو تحقيق الممارسات الفضلى، ودمج الإشراف داخل المنظمة. وسيتم دمج الإشراف داخل منظماتكم أثناء مرحلة صياغة الاقتراح وسيتمتعون النظر في ذلك من وجهات نظر إدارة الموارد البشرية، وإدارة المشاريع، وإدارة تنفيذ البرامج.

1. أخبر المشاركين بأنك ستقضي في الوحدة الأخيرة وقتًا في مناقشة كيفية اتخاذ خطوات نحو تحقيق الممارسات الفضلى داخل منظماتهم.

رسالة أساسية

تم تحديد "المعيار الذهبي" على أنه الإشراف الفردي المنتظم لجميع العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

4

شرح أهمية الإشراف

الوقت ⌚

15 دقيقة

الشكل 🧑

لعب الأدوار

دليل النموذج المتكامل

للإشراف 📋

القسم 1.2

1. اطلب من أحد المشاركين أن يتطوع ليلعب دور "المدير" في السيناريو التالي. أحضر هذا المتطوع إلى غرفة خاصة (أو غرفة منفصلة إذا كان التدريب عبر الإنترنت) مع مساعد ميسر وقرأ له التعليمات.

2. فيما يتم توضيح التعليمات للمدير، يجب على الميسر الرئيسي للنشاط أن يقرأ التعليمات للمشاركين.

التعليمات للمدير:

أنت مدير في منظمة غير حكومية وطنية تعمل على تنفيذ أنشطة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي تدرج خصوصاً في مجال حماية الأطفال. وفي المجلد، لديك 10 موظفين مشاركون في هذا المجال. وطلب قائد الفريق المسؤول عن مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عقد اجتماع معك لمناقشة الإشراف. أنت مهتم بمفهوم الإشراف ولكنك تعتقد أن تكلفته باهظة للغاية وأنه يتطلب وقتاً كبيراً بالنسبة إلى منظمة صغيرة مثل منظمتك.

التعليمات للمشاركين:

سيتناوب الجميع في هذا التدريب على لعب دور قائد الفريق. وبصفتك القائد، تريد أن تفتح المدير بأهمية الإشراف. سيبدأ شخص من الفريق بالحديث بصفته القائد. وبعد بضع محاولات ينتقل الحديث إلى "قائد فريق" آخر سيواصل محاولة تسليط الضوء على أهمية الإشراف.

3. بعد 10 دقائق، أوقف لعب الأدوار واطلب من المشاركين أن يتشاركوا أفكارهم التأملية حول ما سار أو لم يسر بشكل جيد. هل كانت بعض النقاط أكثر إقناعاً من الأخرى؟ لماذا؟

الجلسة 3

ختام الوحدة 01

الوقت المقترح
30 دقيقة

هدف الوحدة
التفكير التأملي في نقاط التعلم الأساسية من هذه الوحدة والتحضير للوحدة 04

1

نشاط تفكير تأملي

1. قم بإحالة المشاركين إلى كتاب التمارين. واطلب منهم أن يأخذوا 10 دقائق للتأمل بشكل فردي.

الوقت
10 دقائق

التفكير التأملي الكتابي:

الشكل
تفكير تأملي فردي وجلسة عامة

ما هي الأمور التي تشعرني بحماسة شديدة حيال دمج النموذج المتكامل للإشراف داخل منظمتي؟ وما هي الأمور التي تشعرني بقلق شديد، أو تثير الشكوك لدي؟ ومن الأشخاص الأساسيون الذين يجب أن أتواصل معهم في منظمتي بشأن النموذج المتكامل للإشراف، وأين موقعي في كل هذا؟

2. امنح المشاركين الوقت لمشاركة أفكارهم مع المجموعة.

كتاب التمارين
الوحدة 01، النشاط ح

الخطوات التالية في التدريب

2

حدد الخطوات التالية في التدريب، وذكر المدراء والقادة بأنهم سيجتمعون كلهم معًا في نهاية المرحلة التدريبية، جنبًا إلى جنب مع المشرفين لمواصلة المناقشات.

الوقت



5 دقائق

الشكل



جلسة عامة

جولة من الأسئلة والأجوبة والتغذية الراجعة

3

جلسة خاصة بالأسئلة والأجوبة و التغذية الراجعة حول هذه الوحدة

الوقت



15 دقيقة

الشكل



جلسة عامة

الوحدة 02

أن تكون مشرفاً

المشاركون:

المشرفون الحاليون والمستقبليون

الوقت المقترح:

6 أيام

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف:

جميع الأقسام

هدف الوحدة:

زيادة المعارف حول الممارسات الفضلى في الإشراف، وزيادة الثقة في استخدام الإشراف الداعم في العمل، والمشاركة في الأنشطة لتحسين صفات المشرف الأساسية.

الجلسات

- 1 مرحلة البداية الصفحة 60
⌚ ساعتان
- 2 استكشاف الإشراف الصفحة 68
⌚ ساعتان و 25 دقيقة
- 3 التوقعات بشأن الإشراف الصفحة 84
⌚ ساعتان و 45 دقيقة
- 4 أساس الإشراف الجيد: الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية الصفحة 102
⌚ 3 ساعات
- 5 الحلف الإشرافي الصفحة 118
⌚ 3 ساعات
- 6 أنواع الإشراف المختلفة الصفحة 128
⌚ 3 ساعات
- 7 إظهار التعاطف، والتفهم، وعدم إصدار الأحكام المسبقة الصفحة 142
⌚ ساعتان و 25 دقيقة
- 8 إدارة الضيق النفسي والخطر ضمن الإشراف الصفحة 152
⌚ ساعتان و 40 دقيقة
- 9 الاستعداد للإشراف الصفحة 161
⌚ ساعة و 45 دقيقة
- 10 كيفية تنظيم جلسات الإشراف الصفحة 168
⌚ ساعة و 10 دقائق
- 11 التيسير الفعال الصفحة 172
⌚ 4 ساعات
- 12 عرض الحالات ولعب الأدوار الصفحة 180
⌚ ساعتان
- 13 إدارة التحديات ضمن الإشراف الصفحة 185
⌚ 4 ساعات و 40 دقيقة
- 14 ممارسات التفكير التأملية الصفحة 189
⌚ ساعة واحدة
- 15 رحلة الإشراف الصفحة 194
⌚ ساعة واحدة
- 16 ختام الوحدة الصفحة 199
⌚ 30 دقيقة

الجلسة 1

ما يعنيه الإشراف

الوقت المقترح

ساعتان (مع خيار إضافة 10 دقائق)

هدف الوحدة

التعريف بالمشاركين وتحديد التوقعات من التدريب وقواعده الأساسية.

1

التعارف

1. افتتح التدريب بالترحيب بالمشاركين وقيام كلٍّ ميسر بتعريف سريع عن نفسه.
2. قم بتيسير نشاط ترحيبي (من الخيارات أدناه) للتعرف على جميع المشاركين.

الوقت ⌚

20 دقيقة

الشكل 👥

جلسة عامة

اللوازم 📋

كرة

الخيار 1

أحضر كرة و"ارمها" للمشاركين عشوائيًا. وعند التقاطهم لها، يأتي دورهم ليعرّفوا بأنفسهم عن طريق ذكر أسمائهم وأدوارهم.

الخيار 2

في الجلسة العامة، اطلب من جميع المشاركين أن يعرّفوا بأنفسهم (أسمائهم وأدوارهم). ولكن عليهم أن يقولوا أيضًا حقيقتين وكذبة واحدة عن أنفسهم (مثلًا تصريحات بسيطة حول عملهم أو حياتهم، كهواياتهم أو أطعمتهم المفضلة وما إلى ذلك). ويجب على المشاركين الآخرين أن يحزروا أي منها هو "الكذبة". ويمكن جعل هذا النشاط تفاعليًا أكثر عن طريق الطلب من المشاركين أن يتحرّكوا إلى جانب من الغرفة إذا كانوا يعتقدون أن التصريح صحيح وإلى الجانب الآخر إذا كانوا يعتقدون أنه "كذبة".

يتبع في الصفحة التالية...

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

يمكن تنفيذ الخيار 1 عبر الإنترنت عن طريق رمي افتراضي لكرة وهمية (أي تقليد الحركة وذكر اسم الشخص التالي).

يمكن تنفيذ الخيار 2 كما هو دون التحركات الإضافية ضمن نطاق الغرفة، بل يمكن للمشاركين استخدام الرموز التعبيرية المختلفة للإشارة إلى التصريحات التي يعتقدون أنها "صحيحة" أو "كذبة".

2

النشاط الترحيبي

الخيار 1:

خصص 3 دقائق تدعو فيها المشاركين لرسم صورة للمهنة التي أرادوا كأطفال أن يمارسوها عندما يكبرون. ثم اطلب من متطوع منهم أن يعرض صورته. وسيحاول المشاركون الآخرون أن يحزروا ما هي المهنة. ومن يحزرها يأتي دوره من بعده.

الوقت ⌚
25 دقيقة

الشكل 🧑
جلسة عامة

الخيار 2:

اطلب من المشاركين أن يمثلوا المهنة التي أرادوا أن يمارسوها عندما يكبرون. اطلب من متطوع منهم أن يبدأ أولاً، ومن يحزر المهنة يأتي دوره من بعده.

اللوازم 📋
- أوراق

- أدوات للرسم
- أغراض عادية

الخيار 3:

في الجلسة العامة، اطلب من المشاركين أن يعرفوا عن أنفسهم (أسمائهم وأدوارهم)، وأن يحاولوا بيع عرض عشوائي في الغرفة (وأكد على أنه يجب أن يكون عاديًا مثل قلم أو كرة ورقية، أي لا شيء مميز). ويجب عليهم أن يحاولوا بيعه للمشاركين الآخرين خلال دقيقة واحدة (ضع جهاز توقيت ليتسابقوا مع الوقت!). وأخيرًا، أجر تصويتًا على الغرض الذي يرغب معظمهم في شرائه. واسألهم بإيجاز ما الذي جعل طريقة بيعه مقنعة.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

الخيار 1: سيحتاج المشاركون إلى تشغيل كاميراتهم لعرض الصورة، وإذا كانت كاميراتهم لا تعمل (بسبب مشاكل في الاتصال) يمكنهم أن يرسلوا صورة عن رسمتهم إلى مجموعة التنسيق (على تطبيق سيغال مثلاً)

الخيار 2: سيحتاج المشاركون إلى تشغيل كاميراتهم عند التمثيل.

3

التدبير المنزلي

ملاحظة للميسر:

تحقق مع المشاركين للتأكد من أن باستطاعتهم جميعًا الوصول إلى كتب التمارين، وفي حال كانوا يستخدمون النسخة الإلكترونية، تأكد من تحميلها وحفظها قبل الاستخدام.

الوقت 20 دقيقة

الشكل جلسة عامة

اللوازم

شريحة أو لوح ورقي لـ:
- جدول أعمال اليوم الأول
- لمحة عامة عن الوحدة 02
- لمحة عامة عن التدريب
بأكمله (تتضمن إشراف
ما بعد التدريب، وتنفيذ
الاستشارات)

1. افتتح الجلسة بعرض جدول أعمال اليوم على لوح ورقي أو شريحة.
2. اعرض على لوح ورقي أو شريحة لمحة عامة عن الوحدة 02.
3. اعرض على لوح ورقي أو شريحة لمحة عامة عن التدريب بأكمله، بما في ذلك الإشراف وتنفيذ الاستشارات.
4. أدغ المشاركين ليطرحوا الأسئلة.
5. قدم لمحة عامة عن المعلومات اللوجستية المهمة للتدريب باستخدام نقاط النقاش أدناه كمرجع.

نقاط النقاش

لجميع التدريبات:

- سيكون هذا التدريب تفاعليًا للغاية. تَوَقَّع أن تشارك بنشاط خلال الجلسات.
- سنقوم بإنشاء "مساحة وقوف" لجميع المواضيع والأسئلة التي قد لا تندرج مباشرة ضمن الجلسة أو النشاط الذي نقوم به. ويمكننا أن نضع ما نريده في هذه المساحة لنعيد النظر فيه طوال فترة التدريب.
- سنخصص استراحة طويلة لتناول الوجبات واستراحتين أقصر خلال التدريب. ومن المهم جدًا أن نبدأ الجلسات في الوقت المحدد حتى نتمكن من الانتهاء في الوقت المحدد.
- تواصل مع الميسرين إذا كان لديك أي مشاكل خلال التدريب.
- سنخصص وقتًا في كل يوم للتغذية راجعة. فتعليقاتك ستساعد أيضًا في ضمان أن التدريب يُلَبِّي أسلوب تعلمك واحتياجاتك. وإذا كنت في أي وقت لا تشعر بالارتياح حيال مشاركة ذلك أمام المجموعة، لا تتردد في كتابة ملاحظة مجهولة الهوية أو التحدث مباشرة مع الميسرين.

يتبع في الصفحة التالية...

نقاط النقاش (تابع)

للتدريبات حضورياً:

- يتضمن هذا التدريب أنشطة تفاعلية كثيرة طوال فترة تنفيذه، وسنستخدم هذه المساحة بطريقة مبدعة. فتوقع أن تشارك على امتداد التدريب.
- اللوازم الفنية والحرفية متوفرة على المكتب، ويمكنك استخدامها خلال الأنشطة أو على امتداد التدريب (يمكن أن يعزّز التملُّك التركيز لدى بعض الأشخاص).
- ستجد على مكتبك نسخة ورقية من دليل النموذج المتكامل للإشراف وكتاب تمارين خاص بالمشاركين يمكنك استخدامه كدليل لبعض الأنشطة. سنخبرك بالأنشطة التي يجب أن تستخدم الدليل خلالها. وستلقى أيضاً مواد إضافية على امتداد التدريب بما في ذلك دليل نموذج التأقلم المتكامل، ودليل نموذج المراقبة والتقييم المتكامل.

للتدريبات عبر الإنترنت:

- يتضمن هذا التدريب كثيراً من الوقت الافتراضي الذي سنقضيه معاً، وقد صمّمنا هذا المنهاج ليكون تفاعلياً وتشاركياً.
- يمكن للميسّر التقني/الميسّر المشارك أن يدعمك في حال طرأت مشاكل تقنية، وما عليك إلا أن تُبلغ المدربين إذا كنت تواجه مشكلة.
- هناك أيضاً أنشطة أخرى "غير متصلة بالإنترنت" في كتاب التمارين يمكنك أن تلجأ إليها إذا كانت تقنيات الاتصال لا تعمل بشكل جيد.
- يُرجى أن تكون لديك نسخة مطبوعة من كتاب التمارين حتى تتمكن من الكتابة والرسم وتدوين الملاحظات، أو أن تستخدم النسخة الإلكترونية التي يمكن تعيينتها عبر الإنترنت. يُرجى منك أن تشغل الكاميرا قدر الإمكان حتى نتعرف على بعضنا البعض ونبقى متفاعلين. إن دليل النموذج المتكامل للإشراف يحتوي على الكثير من النصائح الجيدة (انظر القسم 1.7.2) حول الاستفادة إلى أقصى حد من الإشراف عن بُعد، وينطبق الكثير من هذه النصائح على تدريبنا.
- قم بتجهيز مواد حرفية للتدريب، بما في ذلك الأوراق، وأقلام الحبر، وأقلام الحبر العريض، أو أقلام التلوين الشمعية وأي شيء آخر قد تستمتع باستخدامه للإبداع.

4

الألعاب التقنية (اختيارية في حال القيام بالتدريبات عن بُعد)

الوقت ⌚

10 دقائق

الشكل 🧑

جلسة عامة

ملاحظة للميسر:

هذه لعبة اختيارية للتدريبات عن بُعد هدفها مراجعة التقنيات وآداب التواصل عبر الإنترنت.

قم بدعوة المشاركين للقيام بأنشطة صغيرة تجعلهم يتعرفون على الوظائف التقنية المختلفة. على سبيل المثال:

- اعرض الرموز التعبيرية التي تعبر عن مزاجك اليوم.
- باستخدام صندوق الدردشة، أخبرنا عن طعامك المفضل.
- باستخدام وظيفة رفع اليد، قم بإجراء تصويت حول ما هو الأفضل (مثل مقارنة أفلام مختلفة، أنواع الطعام، إلخ).
- قم بإجراء اختبار صغير - اطلب من المشاركين إلغاء كتم الصوت بأسرع ما يمكن وإصدار صوت جرس، والأسرع يجيب أولاً.

5

التوقعات

الوقت ⌚

25 دقيقة

الشكل 🧑

مجموعات صغيرة، وجلسة عامة

الشريحة 📄

دليل النموذج المتكامل 📋

للإشراف

القسم 3.4

اللوازم 📁

- لوح ورقي

- أفلام حبر

- كيف يجب أن تبدو قوائم

اللوازم الأخرى

1. يجب على الميسر أن يشرح أن التوقعات الواضحة بالغة الأهمية في الإشراف. فوضع توقعات وحدود مهنية واضحة أساسي لخلق بيئة آمنة وجديرة بالثقة.
2. وزع المشاركين ضمن مجموعات صغيرة سيناقشون فيها خلال 10 دقائق توقعاتهم للفترة التي سيقضونها معًا خلال التدريب على النموذج المتكامل للإشراف، وما يأملون الحصول عليه من هذا التدريب.
3. اطلب من المشاركين أن يستعدوا لمشاركة ما ناقشوه في المجموعة الكبرى.
4. في المناقشة العامة، يجب على الميسر أن يوضح المجالات التي قد لا تتماشى مع أهداف التدريب. انظر أدناه بعض النقاط الأساسية التي يجب التركيز عليها.






يتبع في الصفحة التالية...

ما لا يعنيه التدريب	ما يعنيه التدريب
شهادة بأنك "مشرف" 	استكشاف للممارسات الفضلى في الإشراف 
كل ما هو مطلوب لإعدادك لدور المشرف 	مساحة سرية وداعمة للتعلم، وبناء المهارات، والكفاءات في الإشراف 
مقاربة صارمة حول كيفية القيام بالإشراف 	إشراك للمنظمة بأكملها 

5. اطلب من المشاركين أن يفكروا في هدفهم الشخصي من التدريب وأن يكتبوه في مكان حيث يستطيعون الاطلاع عليه من جديد عند الانتهاء من التدريب.

القواعد الأساسية

6

- الوقت**  20 دقيقة
يجب على الميسر أن يشدد على أنه، من خلال وضع القواعد الأساسية بشكل تعاوني في التدريب، يتعلم المشاركون أيضًا كيفية وضعها في جلسات الإشراف. فهذه القواعد تساعد في خلق بيئة تعلم داعمة ومريحة.
- الشكل**  مجموعات صغيرة، وجلسة عامة
ضع المشاركين مرة أخرى في المجموعات نفسها من النشاط السابق الذي يدور حول التوقعات.
- الشريحة** 
اطلب من المشاركين أن يرسموا قائمة بالقواعد التي يعتقدون أنه من الضروري اتباعها داخل المجموعة من أجل تعزيز بيئة تعلم داعمة. سيكون لديهم 10 دقائق لإكمال هذه المهمة، ثم سيقوم متحدث باسم المجموعة بمشاركتها مع المجموعة الكبرى.
- دليل النموذج المتكامل للإشراف**  القسم 3.4
أثناء مشاركة المجموعات القواعد، اطلب من أحد المتطوعين كتابة القائمة على لوح ورقي أو مشاركتها على الشاشة إذا كان التدريب يجري عن بُعد.
- اللوازم** 
- لوح ورقي
- أقلام حبر
يجب على الميسرين التأكيد على السرية، واحترام الآخرين وأداب التواصل عبر الإنترنت، وعلى أن الجميع خبير في مجاله. وباستخدام نقاط التشابه بين المجموعات، قم بوضع قائمة رئيسية بقواعد المجموعة لعرضها على امتداد التدريب.

يتبع في الصفحة التالية...

نقاط النقاش

السرية

- لا يمكن ضمان السرية كلياً، ولكن يجب السعي نحو تحقيقها.
- يجب على الجميع بذل قصارى جهدهم للحفاظ على سرية القصص والتجارب التي تم مشاركتها.

الجميع خبير

- لدى كلِّ منّا مستويات مختلفة من الخبرة. فقد تلقى بعضنا أو قدّم إشرافاً مكثّفاً، أمّا بعضنا الآخر فليس لديه أي خبرة كمُشرف أو متلقٍ للإشراف.
- نحن نُرحّب بوجهات نظر الجميع وتجاربهم دون إطلاق أي أحكام مسبقة.
- يستطيع الجميع أن يقدم مساهمة قيمة.

احترام وجهات النظر الأخرى

- قد لا نتفق دائماً على كل شيء ولا بأس بذلك.
- من المهم أن نستمع إلى آراء الآخرين ونأخذها بعين الاعتبار، ونتعلّم من بعضنا البعض.
- تتنوع الطرق التي يحبّذها الأشخاص لتلقي الإشراف، تماماً كما تختلف الطرق التي يحبّذونها لتلقي الإدارة.
- للتدريبات عن بُعد، بالإضافة إلى النقاط المذكورة أعلاه، ينبغي مناقشة آداب التواصل عبر الإنترنت، بما في ذلك:
- العثور على مساحة خاصة قدر الإمكان للتدريب لأننا سنناقش في بعض الأحيان مواضيع صعبة أو حساسة.
- المشاركة الفعّالة مهمة، وسنتواصل عبر طرق مختلفة، من خلال المناقشات الجماعية، والغرف المنفصلة، وعبر الدردشة وما إلى ذلك.
- حاول التأكد من أن البيئة خالية مما يشتت الانتباه. ←

يتبع في الصفحة التالية...

نقاط النقاش (تابع)

- نوصي بإيقاف تشغيل إشعارات البريد الإلكتروني والرسائل على الحاسوب الخاص بك (ووضع الهواتف في وضعية الصمت) للحد من تشتت الانتباه.
- من المرجح أن يكون هناك مصادر تشتت الانتباه خلال التدريب عن بُعد (على سبيل المثال، ظهور الأطفال والحيوانات في المكالمات!)، وسنكون صبورين ومتفهمين مع بعضنا البعض، وسنحاول أيضًا أن نحد من هذا قدر الإمكان.
- سنبدل جميعًا قصارى جهدنا كميسرين لتجنب اللغة التقنية المعقدة أو الاختصارات الكثيرة حتى نكون جميعًا على نفس الموجة. وفي حال لاحظت أن الميسرين يفعلون ذلك، لا تتردد في لفت انتباههم إلى ذلك!
- لتجنب الأصوات المشتتة للانتباه قدر الإمكان أثناء التدريب، يُرجى منك أن تكتم الصوت عندما لا تتحدث. وعندما ترغب في المشاركة في المحادثة، يُرجى استخدام وظيفة رفع اليد ولا تتردد أيضًا في إرسال الرسائل في صندوق الدردشة. سيساعدنا هذا على تجنب مقاطعة حديث الآخر، ويتيح لنا جميعًا أن نستمع إلى بعضنا البعض.

ختام الجلسة 1

7

لخص النقاط الأساسية، وقم بدعوة المشاركين ليطرحوا الأسئلة ويقدموا التغذية الراجعة.

الوقت ⌚
10 دقائق

الشكل 🧑
جلسة عامة

الجلسة 2

استكشاف الإشراف

الوقت المقترح

ساعتان و 45 دقيقة

هدف الوحدة

تعريف الإشراف الداعم والتعرّف على النموذج المتكامل للإشراف

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

الإعداد لدور المشرف، القسم 1.1

1

تجربة الإشراف

ملاحظة للميسر:

يهدف هذا النشاط إلى فهم آراء المشاركين حول الإشراف بشكل أفضل. ليس من الضروري طرح جميع الأسئلة، ويجب تكييف الأسئلة لتناسب مع السياق. ويجب تشجيع المشاركين على ألا يجيبوا عن أي أسئلة لا يشعرون بالارتياح في الإجابة عنها.

يمكن أن يُنفذ هذا النشاط بطرق عدة:

الخيار الأول:

اطلب من المشاركين أن يحملوا ورقة ملونة وأخرى بيضاء؛ الورقة الملونة تعني نعم (نعم = ملون)، والورقة البيضاء تعني لا (لا = بيضاء). ثم اطرح الأسئلة أدناه واطلب من المشاركين أن يرفعوا الورقة المناسبة.

الخيار الثاني:

أكمل النشاط الموافق في كتاب التمارين. وفي الحالات التي فيها انقسام واضح في الآراء، يمكن للميسرين أن يدعوا المشاركين إلى النقاش، مشددين على المجالات التي تم الاتفاق عليها في النموذج المتكامل للإشراف.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

يمكن تنفيذ الخيارين الأول والثاني أيضًا عبر الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للميسرين أن يحضروا استطلاعًا للرأي عبر الإنترنت ليملاء المشاركون بشكل مجهول بالاستناد إلى الأسئلة أدناه.

الوقت

20 دقيقة

الشكل

جلسة عامة، أو تفكير تأملي فردي، أو استطلاع رأي

كتاب التمارين

الوحدة 2، النشاط أ

اللوازم

- أوراق ملونة
- أوراق بيضاء

عينة من الأسئلة المطروحة ?

- تلقّيتُ الإشراف سابقًا خلال تعلّمي أو تدريبي
- أعتقد أن الإشراف طريقة رائعة للحصول على الدعم للصحة النفسية
- أعتقد أن الإشراف موجود للتحقق مما إذا كنت قد ارتكبت أخطاء أو قمت بأمر خاطئ
- تلقّيتُ الإشراف مؤخرًا (في المنظمة التي أعمل فيها حاليًا)
- أشعر بأنني أفهم ما يعنيه الإشراف وكيف يجب عليّ أن أستخدمه
- يمكنني أن أتذكر وقتًا عملت فيه في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي حيث احتجت إلى الدعم، ولكنني لم أكن أعرف إلى من ألجأ
- أحيانًا أشعر بأنه ليس لدي أدنى فكرة إذا كنت أقدم النوع المناسب من الدعم عند تقديم التدخلات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي
- أنا حاليًا أقدم أو أشارك في الإشراف (مثل الإشراف الفردي، أو الجماعي، أو بين الأقران)
- يمكنني أن أتذكر وقتًا ساعدني فيه الإشراف حقًا في عملي
- يمكن للإشراف أن يساعدني في إدارة متطلبات دور صعب
- الإشراف اختياري

2

الإشراف داخل منظمتنا

الوقت ⌚

30 دقيقة

الشكل 👤

تفكير تأملي فردي،

ومجموعات صغيرة، وجلسة عامة

📄

كتاب التمارين

الوحدة 2، النشاط أ

الشريحة 📄

كتاب التمارين 📄

الوحدة 2، النشاط ب

1. ابدأ النشاط بالتفكير التأملي الفردي في كتاب التمارين لمدة 5 دقائق.
2. بعد الانتهاء من التفكير التأملي الفردي، وزع المشاركين ضمن مجموعات صغيرة لمناقشة ما يلي:

- ما الدور الذي لعبه الإشراف في عملكم وتطوركم كعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي؟ وما التحديات الأساسية التي واجهتموها؟
 - كيف أثر الإشراف في منظمتكم حتى الآن، هل لعب فيها أي دور؟ فكّر في المشاركين فيه، وكيف يتم تنظيمه.
 - حسب رأيكم، ما هي أكبر الثغرات أو التحديات التي ترونها في وجود هيكل للإشراف؟
 - ما الذي سار بشكل جيد؟
 - ما الذي يمنعكم من الحصول على الإشراف الداعم داخل منظمتكم؟
3. بعد 15 دقيقة، أعد المشاركين إلى المجموعة الكبرى وقم بدعوة كلّ مجموعة لتقدّم إجاباتها عن كل سؤال. بعد ذلك، ا طرح السؤال التالي:

إذا كنت تملك عصا سحرية، كيف تريد أن يكون الإشراف في منظمتك أو بالنسبة إليك؟ من سيتلقاه؟ لكم من الوقت؟ وبأي شكل؟

3

ما هو النموذج المتكامل للإشراف

1. يقدم الميسر معلومات عن خلفية النموذج المتكامل للإشراف في الجلسة العامة باستخدام نقاط النقاش الواردة أثناء كمرجع. ويمكن عرض شريحة أو لوح ورقي لهرم الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للإشارة إلى أن الإشراف متاح للجميع، بغض النظر عن نوع أو مستوى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذي يشاركون فيها.

الوقت
10 دقائق

الشكل
جلسة عامة

الشريحة

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
المقدمة

اللوازم

- شريحة أو لوح ورقي
لهرم الصحة النفسية والدعم
النفسي الاجتماعي
- رسم توضيحي للنموذج
المتكامل للإشراف على
شريحة أو لوح ورقي

نقاط النقاش

يهدف النموذج المتكامل للإشراف إلى تحسين الإشراف ضمن مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عبر القطاعات. فقد شملت عملية تطوير النموذج المتكامل للإشراف استشارات مكثفة مع تعليقات من مجموعة واسعة من الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عبر القطاعات. واشتمل التطوير على عدة عناصر أساسية هي التالية:

- وجه فريق استشاري يضم خبراء عالميين رائدين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ، جميع مراحل تطوير النموذج المتكامل للإشراف وقدم تعليقات ثمينة.
- قدمت مراجعة مكتبية للمراجع الأدبية والإرشادات الموجودة حول الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، تقييماً سريعاً للأدلة الرئيسية، لإرشاد التخطيط الأولي للمشروع وتطويره.
- أُجريت مقابلات رئيسية لتقديم المعلومات مع الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي من جميع المستويات والخلفيات المهنية. وشمل ذلك المشرفين، ومتلقي الإشراف، والمسؤولين في المنظمة، والجهات المانحة، الموجودين في المقرات الرئيسية للمنظمات والعاملين ميدانياً حول العالم. وقد شكلت هذه المقابلات أساس المسودة الأولى للنموذج المتكامل للإشراف.
- تمت مراجعة الأفكار الرئيسية والمحتوى من المسودة الأولى، على مدى ثلاث ورش عمل مع أصحاب المصلحة، مع المشاركين بما في ذلك الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي من كل مستويات الخبرة، ومن عدة بلدان حول العالم.
- وتلت ورش العمل استشارات تعزيز التوافق (دلفي) عبر الإنترنت، حيف صوّتت الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على صحة البيانات أو الأفكار المقترحة من الدليل.
- وبعد دمج هذه التعليقات في النموذج المتكامل للإشراف، قدم الفريق الاستشاري لمشروع "الحلقة المفقودة" واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات تعليقاتهما النهائية.

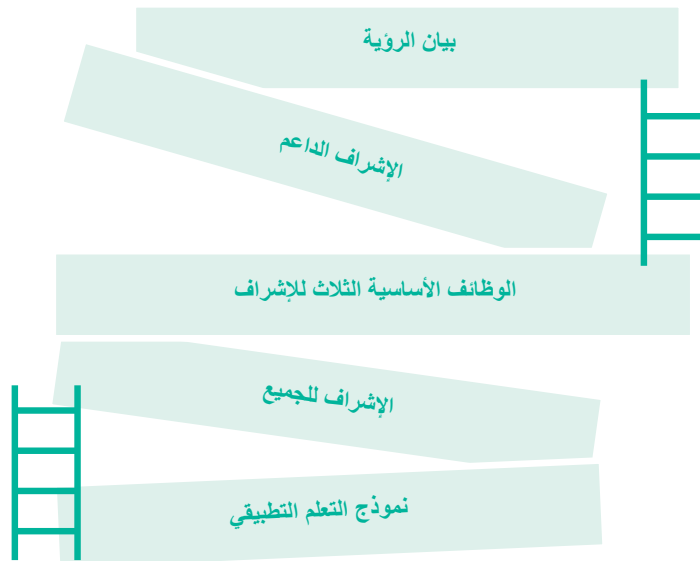
نقاط النقاش (تابع)

- ثم جرى العمل التجريبي بالنسخة الأولى من دليل النموذج المتكامل للإشراف في ست دول، حيث تم جمع التعليقات مما أدى إلى مراجعات وتعديلات في دليل النموذج المتكامل للإشراف والمنتجات المرتبطة به.

ساهمت كل هذه الاستشارات والإجراءات في تطوير دليل النموذج المتكامل للإشراف، وحزمة التدريب وكافة الأدوات المتعلقة به. لذلك، يمثل النموذج المتكامل للإشراف توافقاً في الآراء حول ممارسات الإشراف الفضلى بين الجهات الفاعلة على جميع مستويات التدخلات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والحماية.

2. اعرض شريحة أو لوحاً ورقياً للرسم التوضيحي للنموذج المتكامل للإشراف.
3. سلط الضوء على أن النموذج المتكامل للإشراف يتألف من عدة عناصر أساسية تم تحديدها كممارسات فضلى من خلال استشارات مكثفة. واستخدم نقاط النقاش أدناه لتبسيط الضوء على كل مجال.
4. أخبر المشاركين بأنه سيتم استكشاف كل عنصر بالتفصيل على امتداد التدريب، وافتح المجال لأي أسئلة أولية.

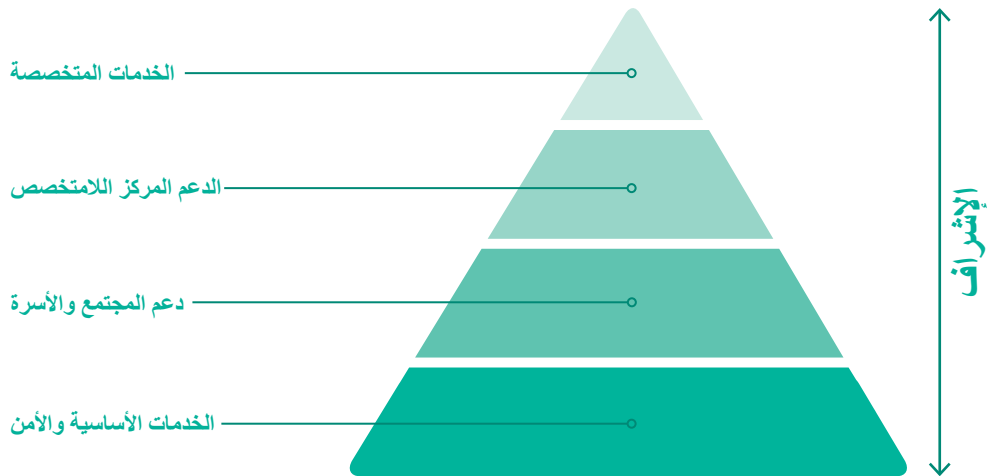
رسم توضيحي للنموذج المتكامل للإشراف



نقاط النقاش

- بيان الرؤية: المبادئ التوجيهية للنموذج المتكامل للإشراف التي تستند إلى الأدلة وحقوق الإنسان
- الإشراف الداعم: النموذج المتكامل للإشراف يحدد الإشراف الداعم ضمن مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي
- الوظائف الأساسية الثلاث للإشراف: ينبغي أن يركز الإشراف على بناء المهارات ومراقبة الجودة والدعم العاطفي
- نموذج التعلم التطبيقي: مستوى من الإشراف تَطْمَح من خلاله المنظمات إلى ضمان استمرار الدعم والتطوير والإشراف للجميع
- الإشراف للجميع: يجب أن يكون الإشراف متاحًا لجميع المشاركين عبر القطاعات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي
- التقدم نحو تحقيق الممارسات الفضلى: الاعتراف بأن تحقيق "المعيار الذهبي" في الإشراف يستغرق وقتًا وأن المنظمات يمكنها اتخاذ خطوات نحو تحقيق الممارسات الفضلى

5. اعرض شريحة أو لوحًا ورقيًا لهرم الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وأشر إلى أن الإشراف متاح للجميع، بغض النظر عن نوع أو مستوى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذي يشاركون فيه.



4

بيان الرؤية

1. قم بدعوة المشاركين للانتقال إلى بيان الرؤية في دليل النموذج المتكامل للإشراف الموجود في قسم المقدمة. وإذا لم يكن الدليل معهم، يمكن أن يجده في النشاط الموافق في كتاب التمارين.
2. اطلب من أحد المتطوعين قراءة بيان الرؤية.
3. اسأل المشاركين إذا كان هناك أي شيء يفاجئهم أو لا يوافقون عليه في بيان الرؤية.

الوقت
10 دقائق

الشكل
جلسة عامة

الشريحة

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
المقدمة

كتاب التمارين
الوحدة 2، النشاط ج

اللوازم
شريحة لبيان الرؤية

5

ما يعنيه وما لا يعنيه الإشراف

ملاحظة للميسر:

من أجل الاستفادة إلى أقصى حد من جلسات الإشراف، من المهم أن يكون من الواضح للمشرفين ومتلقي الإشراف ما هو الغرض من الإشراف وكيف يرغب متلقي الإشراف في أن يتلقى الدعم. ولتحقيق ذلك، من المفيد أن توفر المنظمات الإرشادات اللازمة إلى جانب الأوصاف الوظيفية.

1. ابدأ بنشاط قصير حول ما يعنيه وما لا يعنيه الإشراف (أو ما لا يُفترض أن يعنيه): اطلب من المشاركين أن ينتقلوا إلى جهة معينة من الغرفة إذا كانوا يعتقدون أن التصريح يعكس ما يعنيه الإشراف، وإلى الجهة الأخرى في حال كان يعكس ما لا يعنيه الإشراف.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

يمكن القيام بهذا النشاط عن بُعد. أو يمكن إنشاء استطلاع للتصريحات التي تم جمعها مسبقاً (على سبيل المثال، استطلاع على تطبيق زوم).

الوقت
20 دقائق

الشكل
مجموعات صغيرة،
وجلسة عامة

الشريحة

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسم 1.1

كتاب التمارين
الوحدة 2، النشاط د

اللوازم
- لوح ورقي
- أقلام حبر

ما لا يعنيه الإشراف

ما يعنيه الإشراف

وقت لحل المشاكل الإدارية مثل الجداول الزمنية، والعقود، وما إلى ذلك	✗	مساحة آمنة، وداعمة، محترمة للسرية، وتعاونية	✓
وسيلة فقط لمراقبة أداء متلقي الإشراف	✗	مكان يسمح لمتلقي الإشراف بأن يناقشوا بصراحة الصعوبات والنجاحات في دورهم	✓
النوع الوحيد من العناية بالموظفين الذي يجب أن توفره المنظمة	✗	مكان يحصل فيه متلقي الإشراف على تعليقات واضحة وبناءة تساعد في بناء قدراتهم التقنية	✓
بديل للرعاية بالصحة النفسية	✗	مكان يحصل فيه متلقي الإشراف على دعم عاطفي	✓
علاقة هرمية، من الأعلى إلى الأسفل، وتوجيهية بشكل مفرط	✗	مساحة محترمة وتعاونية تسمح بحل المشاكل بشكل مشترك وتدعم التعلم المستقل	✓
مساحة للبحث عن الأخطاء، أو مصدره للأحكام المسبقة أو عقابية	✗	مكان للتعلم المتبادل بالنسبة إلى المشرف ومتلقي الإشراف	✓
		مكان لتحديد أعمال التحيز أو الأحكام المسبقة والتصدي لها باحترام	✓
		مساحة لها حدود ملائمة، تشمل إدراك المشرف ومتلقي الإشراف لحدود السرية (على سبيل المثال، في حالات وجود شواغل بشأن حماية الأطفال أو مخاطر أخرى كإيذاء النفس أو الآخرين)	✓

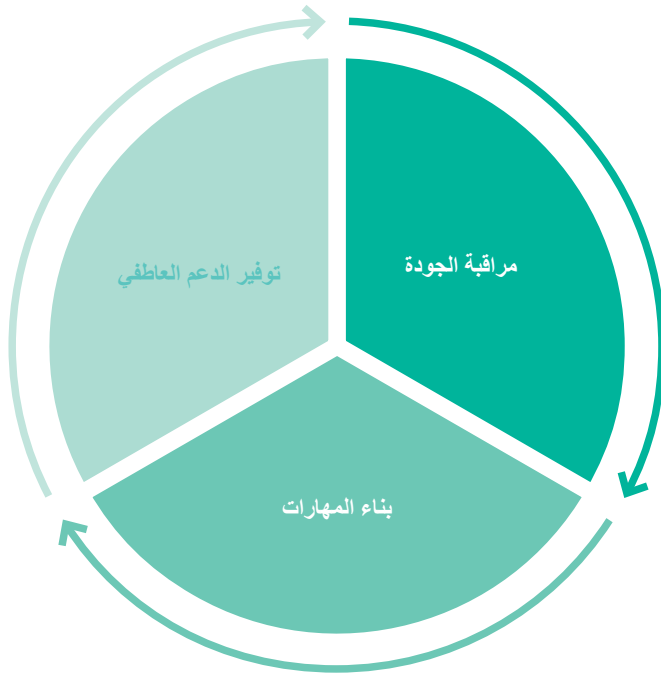
2. في حال عدم التوافق في الآراء، ينبغي بالميسر أن يدعو إلى الحوار. ويجب عليه أيضًا أن يأخذ بعين الاعتبار أنه يمكن للتفسيرات الثقافية المختلفة والاعتبارات الأخرى أن تؤثر في الفهم المشترك للإشراف بين المشرف ومتلقي الإشراف.

3. اعرض الشريحة الموافقة في نهاية النشاط وقم بدعوة لتقديم التغذية الراجعة والمناقشة.

6

3 الوظائف الأساسية الثلاث للإشراف

الوظائف الأساسية للإشراف



الوقت ⌚

5 دقائق

الشكل

جلسة عامة

الشريحة

دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 1.1

اللوازم

-لوح ورقي أو شريحة
للوظائف الأساسية الثلاث
للإشراف

1. اعرض شريحة أو لوحًا ورقيًا لعناصر الإشراف الأساسية. وشرح كل عنصر من العناصر الأساسية مع التشديد على الدعم العاطفي، بما أن هذا قد يكون جديدًا بالنسبة إلى البعض.

نقاط النقاش

توفير الدعم العاطفي الذي:

- يخلق مساحة آمنة، وداعمة، ومحترمة للسرية، لاستكشاف ردود الفعل الشخصية على المواقف المهنية (ولكنه ليس علاجًا نفسيًا!)
- يدعم الصحة النفسية لدى متلقي الإشراف من خلال تشجيعهم على أن يتعرفوا على ردود أفعالهم، ومسببات الضغط لديهم، وعلى أن يديروها
- يشجع على اكتشاف الذات ←

نقاط النقاش (تابع)

بناء المهارات الذي:

- يهيكل التعلم مع مرور الوقت لدعم تطبيق المعارف في الممارسة
- يعزز الثقة والكفاءة في التطور المهني لدى الإشراف
- يدعم التعلم المستقل

مراقبة الجودة التي:

- تحسّن جودة الخدمة
- تضمن تنفيذ الأنشطة كما تم التخطيط لها
- توفر فرصة لتحديد العوائق التي تعرقل التنفيذ وفرصة أخرى للتفكير في الحلول

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

عند القيام بلعب للأدوار أو عروض توضيحية أمام المجموعة الكبرى، اطلب من المشاركين (باستثناء الذين يشاركون في اللعب) إطفاء كاميراتهم وتغيير عرض الشاشة حتى يتمكنوا فقط من رؤية الأشخاص الذين يتحدثون. يساعد هذا في خلق تجربة أكثر واقعية وتفاعلية.

7

الرعاية الواعية بالصدمات

1. يتبع النموذج المتكامل للإشراف مبادئ الرعاية الواعية بالصدمات. اشرح الإشراف على أنه جزء من واجب الرعاية وجزء من الرعاية الواعية بالصدمات.

الوقت ⌚

5 دقائق

الشكل 👥

جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل 📋

للإشراف

القسم 1.2

نقاط النقاش

- يجب أن يكون الإشراف متاحًا على جميع المستويات والقطاعات التي تنفذ برامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. فالإشراف عنصر مهم من الممارسة الواعية بالصدمات.
- قد يختبر العاملون في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي النفسي الصدمات بشكل مباشر (لكونهم أعضاء في المجتمع) أو غير مباشر من خلال سماع تجارب الآخرين.
- يتعرض العاملون في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي أيضًا لمسببات الضغط المستمرة المرتبطة بطبيعة أدوارهم والسياقات التي يعملون فيها.
- تتضمن الممارسة الواعية بالصدمات: (1) التنقيف حول الصدمات والصحة النفسية، و(2) الوعي بتأثيرات الصدمات، و(3) تغيير الممارسات في العمل وفقًا لذلك.
- إن اتخاذ خطوات تساعد العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في إدارة الضغط والتفكير في تجاربهم المهنية وردود فعلهم الشخصية من خلال الإشراف، يساهم في تعزيز الممارسة الواعية بالصدمات.

8

نموذج التعلم التطبيقي

ملاحظة للميسر:

إن نموذج التعلم التطبيقي هو أحد عناصر النموذج المتكامل للإشراف الأساسية. ولتوضيح هذا المفهوم، يمكن استخدام مثال تعليم شخص ما كيفية عبور شارع مزدحم. قد يرغب الميسرون في توضيح ذلك من خلال التمثيل. ولكن، من المهم أيضًا أن يكون لهذا المثال علاقة بالسياق، لهذا السبب قد يكون من المهم تعديله. يمكن أن يُنفذ هذا النشاط بطرق عدة:

1. استخدم السيناريو أدناه لتقديم نموذج التعليم التطبيقي:

الوقت

10 دقائق

الشكل

عرض توضيحي/جلسة عامة

الشريحة

دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 1.4

اللوازم

- شريحة لرسم توضيحي
لنموذج التعلم التطبيقي
- شريحة لنموذج التعلم
التطبيقي

نموذج عن سيناريو العمل

اعتمد النموذج المتكامل للإشراف نموذج التعلم التطبيقي وعُدله ليصبح الوسيلة المفضلة لدمج الإشراف ضمن مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وضمن هذا النموذج، جميع مستويات الممارسة تتلقى الإشراف.

وعلى الرغم من أن هذه هي الممارسة الفضلى، قد لا يحدث ذلك بين ليلة وضحاها. فالمهم هو أن تتخذ المنظمات خطوات نحو تحقيق هذا النموذج لضمان الإشراف للجميع! والمثال الذي نستخدمه لتوضيح ذلك هو تعلم كيفية عبور الشارع.

2. استخدم أحد الأمثلة التالية لوصف نموذج التعلم التطبيقي.

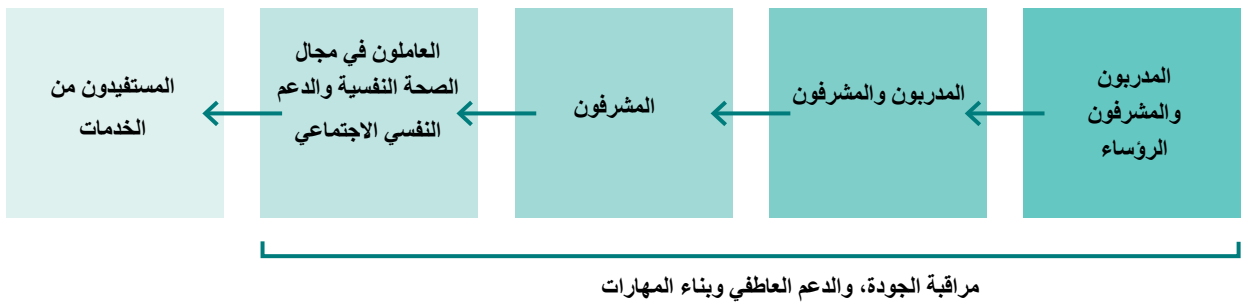
الخيار 1: يأتي شخص إلى بلد جديد ولا يعرف كيف تسير الأمور، فيتم تعيين شخص يدعمه ليتعلم كيفية التنقل. في البداية، يقوم الشخص المتعود بالسياق بعرض خارطة وإعطاء نصائح للتنقل في البيئة الجديدة، ثم يتجول الشخصان في المدينة ويقومان بالمهام معًا. بعد مرور فترة من الزمن، يتمكن الشخص الجديد من أداء المهام بمفرده، لكنه يستمر في التواصل مع الشخص الذي يعرف السياق بين الحين والآخر ليطرح الأسئلة ويتلقى التغذية الراجعة.

الخيار 2: يتعلم أرنب كيفية عبور الشارع المزدحم للمرة الأولى. يُظهر له صديقه كيفية القيام بذلك، ثم يعبرانه معًا. بعد ذلك، يقوم الأرنب بعبور الشارع بمفرده بينما يراقبه صديقه، ويقدم له التغذية الراجعة والتشجيع.

3. اطلب من المشاركين الانتقال إلى القسم 1.4 من دليل النموذج المتكامل للإشراف لرؤية الرسم البياني لنموذج التعلم التطبيقي.

4. صف كل طبقة من النموذج وقم بدعوة المشاركين ليطرحوا الأسئلة.

نموذج التعلم التطبيقي



مقتبس من Murray et al. International Journal of Mental Health Systems 2011, 5:30 / <http://www.ijmhs.com/content/5/1/30>

5. بعد شرح مفهوم نموذج التعلم التطبيقي، قَدِّم بشكل موجز شريحة نموذج التعلم التطبيقي الموجودة في النموذج المتكامل للإشراف وشرح كيف يعمل في الممارسة العملية. سَتُجرى أيضًا جلسة عمل جماعية بهذا الشأن في وقت لاحق من التدريب.

نموذج عن سيناريو العمل

اعتمد النموذج المتكامل للإشراف نموذج التعلم التطبيقي وعدّله ليصبح الوسيلة المفضلة لدمج الإشراف ضمن مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وضمن هذا النموذج، جميع مستويات الممارسة تتلقى الإشراف. وعلى الرغم من أن هذه هي الممارسة الفضلى، قد لا يحدث ذلك بين ليلة وضحاها. فالمهم هو أن تتخذ المنظمات خطوات نحو تحقيق هذا النموذج لضمان الإشراف للجميع!

9

التعريف بالتقدم نحو تحقيق الممارسات الفضلى في الإشراف

ملاحظة للميسر:

ينبغي أن يُناسب هذا القسم قدر الإمكان المنظمة الفردية، مع مراعاة قيود نقص الموارد. ومن المهم التأكيد على أن وجود أي نوع من الإشراف أفضل من عدم وجوده على الإطلاق. فيجب على الميسر بذل كل جهده للتعرف على هذه القيود ومناقشة الشواغل مع المنظمة.

الوقت ⌚

5 دقائق

الشكل 🧑

جلسة عامة

1. في الوحدة الأخيرة من التدريب، سنناقش كيفية البدء في تنفيذ النموذج المتكامل للإشراف واتخاذ خطوات ملموسة نحو تحقيق الممارسات الفضلى

دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 2.4

نقاط النقاش

- تم تحديد الممارسات الفضلى في الإشراف من خلال الأفكار التأملية التي قدمها الأشخاص الذين شاركوا في المقابلات وورش العمل، والمجلس الاستشاري لصياغة النموذج المتكامل للإشراف.
- تم بناء توافق الآراء مع مراعاة القيود في حالات الطوارئ والحالات الإنسانية.
- يسلط النموذج المتكامل للإشراف الضوء على ما يُعتبر الممارسات الفضلى، وكيفية اتخاذ خطوات نحو تحقيق "المعيار الذهبي".
- من المفهوم جداً أن بعض المنظمات قد تكون قادرة على تنفيذ ممارسات الإشراف التي تتماشى مع "المعيار الذهبي" أكثر من منظمات أخرى، ولا بأس بذلك. فالمهم هو اتخاذ خطوات نحو تحقيق الممارسات الفضلى، ودمج الإشراف داخل المنظمة.
- سيتم دمج الإشراف داخل منظماتكم خلال مرحلة صياغة الاقتراح وسيتعين النظر فيه من جهات نظر إدارة الموارد البشرية، وإدارة المشاريع، وإدارة تنفيذ البرامج.


رسالة أساسية


تم تحديد "المعيار الذهبي" على أنه الإشراف الفردي المنتظم لجميع العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

10

ختم الجلسة 2

1. اختتم الجلسة باستخدام نقاط النقاش أدناه، وقم بدعوة المشاركين ليطرحوا الأسئلة.

الوقت 
10 دقائق

الشكل 
جلسة عامة

نقاط النقاش 

- خلال الأيام القليلة المقبلة، سيتم تقديم مفاهيم أساسية كثيرة، قد يكون بعضها جديدًا تمامًا وقد يكون بعضها الآخر مألوفًا ومدمجًا في العمل من قبل.
- اليوم، غطينا أساسيات النموذج المتكامل للإشراف.
- من هنا، سنستكشف من خلال التدريب أهمية رفاهية المشرف النفسية، بالإضافة إلى مفاهيم أولية أخرى مثل الحفاظ على الحدود المهنية، وأنواع الإشراف المختلفة والحلف الإشرافي.
- سيغطي التدريب بعد ذلك مواضيع تتعلق أكثر باللوجستيات والمهارات التي ستؤثر في كيفية تسيير جلسات الإشراف.

الجلسة 3

التوقعات بشأن الإشراف

الوقت المقترح

3 ساعات و 25 دقيقة

هدف الوحدة

إثبات أهمية وضع توقعات واضحة للإشراف

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسم 3.4

تعريف الإشراف

1

1. في مجموعات صغيرة، اطلب من المشاركين أن يأخذوا 15 دقيقة لكتابة ما يلي على لوح ورقي:
ما يعنيه الإشراف (X) ما لا يعنيه الإشراف (✓)
2. اطلب من المجموعات اختيار شخص واحد من مجموعتهم ليشارك القائمة مع المجموعة الكبرى.
3. بعد إكمال القائمة، اطلب من المجموعة أن تأخذ 10 دقائق لتتوصل إلى تعريف لما يعنيه الإشراف الداعم.
4. اجمع المجموعات مع بعضها مرة أخرى واطلب من كل مجموعة أن تقدّم قائمتها.
5. بعد الانتهاء، اعرض تعريف الإشراف الداعم الموجود في النموذج المتكامل للإشراف من القسم 1.1 والجدول الذي يُظهر ما يعنيه وما لا يعنيه الإشراف على لوح ورقي أو شريحة.
6. أدع المشاركين ليطرحوا الأسئلة ويقدموا التغذية الراجعة بعد عرض التعريف وقائمة ما يعنيه ولا يعنيه الإشراف.

الوقت ⌚

45 دقيقة

الشكل 88

استطلاع وجلسة عامة

الشريحة 📄

دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 1.1

اللوازم 📁

- لوح ورقي أو شريحة تم إعدادهما مسبقاً

7. قم بدعوة المشاركين ليقموا تعليقات حول تعريف الإشراف الداعم الموجود في النموذج المتكامل للإشراف، وكيف يقارن مع التعريفات التي قُدمها المشاركون. تأكد من توضيح أي سوء فهم محتمل حول ما يعنيه الإشراف باستخدام الجدول أدناه كدليل:

ما لا يعنيه الإشراف	ما يعنيه الإشراف
وقت لحل المشاكل الإدارية مثل الجداول الزمنية، والعقود، وما إلى ذلك	مساحة آمنة، وداعمة، محترمة للسرية، وتعاونية
وسيلة فقط لمراقبة أداء متلقي الإشراف	مكان يسمح لمتلقي الإشراف بأن يناقشوا بصراحة الصعوبات والنجاحات في دورهم
النوع الوحيد من العناية بالموظفين الذي يجب أن توفره المنظمة	مكان يحصل فيه متلقو الإشراف على تعليقات واضحة وبناءة تساعد في بناء قدراتهم التقنية
بديل للرعاية بالصحة النفسية	مكان يحصل فيه متلقو الإشراف على دعم عاطفي
علاقة هرمية، من الأعلى إلى الأسفل، وتوجيهية بشكل مفرط	مساحة محترمة وتعاونية تسمح بحل المشاكل بشكل مشترك وتدعم التعلم المستقل
مساحة للبحث عن الأخطاء، أو مصدرة للأحكام المسبقة أو عقابية	مكان للتعلم المتبادل بالنسبة إلى المشرف ومتلقي الإشراف
	مكان لتحديد أعمال التحيز أو الأحكام المسبقة والتصدي لها باحترام
	مساحة لها حدود ملائمة، تشمل إدراك المشرف ومتلقي الإشراف لحدود السرية (على سبيل المثال، في حالات وجود مخاوف بشأن حماية الأطفال أو مخاطر أخرى كإيذاء النفس أو الآخرين)

2

التفكير في التوقعات

ملاحظة للميسر

الوقت 10 دقائق

الشكل جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل للإشراف القسم 3.4

إن توضيح التوقعات يساعد متلقي للإشراف على فهم كيفية الاستفادة إلى أقصى حد من الجلسات، فضلاً عن إدارة توقعاتهم فيما يتعلق بوظائف الإشراف. وهناك مجالان أساسيان غالباً ما يطرحان تحديات في الإشراف وهما الحدود المهنية، والسرية. فابدأ بتقديم هذه الأفكار الآن وخذ بعين الاعتبار أنه سيتم العمل على بناء هذه المفاهيم على امتداد التدريب.

1. اشرح على المشاركين السؤال التالي الذي يمكن كتابته أيضاً على شريحة أو لوح ورقي:

• ما الأفكار التي تبادرك حول ما يلي: كيف يمكننا وضع توقعات واضحة بشأن الإشراف؟

2. قم بدعوة المشاركين لتقديم التغذية الراجعة وشدّد على النقاط التالية:

نقاط النقاش

- بالإضافة إلى الأفكار التي تمت مناقشتها، يجب على الميسر أن يشدد على النقاط التالية:
- من المهم أن يوضّح المشرفون الغرض من الإشراف لمتلقي الإشراف في بداية العملية.
- يحق للمشرّفين أن يحصلوا على وصف وظيفي واضح يحدّد نطاق مسؤولياتهم بالكامل، بما في ذلك الدور الإشرافي.
- يجب أن يتلقى المشرفون توجيهًا واضحًا من منظمّتهم حول جميع جوانب الإشراف. وينبغي أن يوفّر مثل هذا التوجيه إرشادات للمشرّفين عندما يتفقون على الأهداف والتوقعات مع متلقي الإشراف. ويشمل ذلك، على سبيل المثال، تواتر جلسات الإشراف، وتوقيتها، ومدّتها، والتحضّيرات التي يمكن توقعها مسبقاً.
- حدود الإشراف، فهو ليس بديلاً عن العلاج.
- يُرجى الرجوع إلى عناصر الإشراف الأساسية.

3

تحديد الحدود المهنية

1. خذ بضع دقائق لتقديم ما تعنيه الحدود المهنية في الإشراف باستخدام نقاط النقاش أدناه، وستقوم المجموعة بنشاط قصير لتعزيز المشاركة.

الوقت
10 دقائق

الشكل
جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسم 3.4.1

نقاط النقاش

لمزيد من المعلومات، انظر القسم 3.4.1 من دليل النموذج المتكامل للإشراف.

يعدّ تحديد الحدود المهنية لجلسات الإشراف بوضوح ومن البداية، ممارسة جيدة، حتّى مع العاملين الأكثر خبرة.

عند الضرورة، يمكن إعادة النظر في هذه الحدود على امتداد العلاقة الإشرافية. فيمكن أن تؤدي القيم الثقافية المختلفة المتعلقة بالحدود المهنية بين الأشخاص في مكان العمل، إلى توقعات متعارضة بين المشرفين ومتلقي الإشراف إذا لم تتم مناقشتها بصراحة. مجالات أساسية للمناقشة بشأن الحدود المهنية:

- الحدود المهنية المحددة في التوجيهات أو قواعد السلوك الخاصة بالمنظمة، بما في ذلك السياسات حول الأدوار المزدوجة
- الشرعية والأخلاقية
- العلاقات خارج مكان العمل
- حدود نطاق الإشراف
- الاختلافات الثقافية والمتعلقة بالنوع الاجتماعي، إن وجدت
- القيود الموجودة في التواصل على وسائل التواصل الاجتماعي
- التقيد بوقت الجلسات
- الحدود المهنية بين الأفراد

4

الممارسة مع الحدود المهنية

الخيار 1

الوقت ⌚

45 دقيقة

الشكل 👤

لعب أدوار أو عرض توضيحي

📋

دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 3.4

1. بعد التعريف بمفهوم الحدود المهنية (انظر الوحدة 02، الجلسة 3.3)، قسّم المشاركين إلى أزواج.
2. معًا، يجب على كل زوج أن يدرس حالة لوضعية معينة طرحت فيها الحدود المهنية مشكلة. يمكن أن تكون هذه حالة معينة شاهدوها خلال عملهم، أو أن يختاروا الموقف بالكامل. وإذا كانت حالة قد حصلت بالفعل في مكان عملهم، عليهم الحرص على عدم وجود تفاصيل عن الهويات في هذه الحالة (15 دقيقة).
3. على كل مجموعة أن تكتب تفاصيل دراسة الحالة الخاصة بها وأن تكون مستعدة لمشاركتها مع مجموعة أخرى. ويجب على المجموعة عدم كتابة كيفية إدارة الوضعية أو حلها، بل فقط كتابة المشكلة (15 دقيقة).
4. اجمع كل مجموعتين معًا لتشكيل مجموعات جديدة مؤلفة من أربعة أشخاص. اشرح ما يلي: كل زوج يشارك أولاً دراسة الحالة المكتوبة الخاصة به مع الزوج الثاني، وفي حال كان التدريب يتم عن بُعد، يمكن مشاركة دراسات الحالات عبر البريد الإلكتروني أو عن طريق كتابتها في صندوق الدردشة.
5. خلال 10 دقائق، تقوم المجموعتان بقراءة الحالة والتفكير في كيفية إدارتها كمشرفين.
6. يعرض كل زوج للزوج الآخر كيفية إدارته للوضعية. بعد ذلك، يمكنه أن يناقش معه ما إذا كان هذا مماثلاً أو مختلفاً لما حدث في الحياة الواقعية، ويقدم التغذية الراجعة حول الأفكار أو الحلول الأخرى المحتملة.
7. ثم تتبادل المجموعتان الأدوار، ويعرض الزوج الثاني دراسة الحالة الخاصة به.
8. في نهاية النشاط، اجمع جميع المشاركين معًا. واطلب من مجموعة أو اثنتين أن تشارك تجاربها بإيجاز.

الخيار 2

عرض الميسرين للعب الأدوار

سيناريو عن لعب الأدوار:

1. يُجري المشرف جلسة إشراف فردي مع متلقي الإشراف، وهذه هي المرة الثالثة التي يلتقيان فيها.

خلال لعب الأدوار، يجب على متلقي الإشراف مناقشة حالة شخص

يعاني من الحزن والكآبة بعد فقدانه لعمته. ويستكشف متلقي الإشراف خلال الإشراف مشاعره التي تشبه مشاعر هذا الشخص، لأنه هو أيضًا فقد عمته مؤخرًا ولا يزال يشعر بالحزن حيال ذلك. يجب على المشرف أن يعرض مهارات المساعدة الأساسية ويساعد متلقي الإشراف على استكشاف ردود فعله تجاه المستفيد من الخدمات. يبدو أن هناك علاقة صداقة بين المشرف ومتلقي الإشراف، لكن هناك بعض الأمور الأساسية التي يجب تمثيلها على أنها انحرافات محتملة عن الحدود المهنية (لا تحذر المتدربين بهذا الشأن مسبقًا!):

- يذكر متلقي الإشراف بشكل عفوي أنه رأى المشرف في مقهى ويذكر متعة الجلوس والحديث معًا.
- يكشف المشرف أنه فقد عمته أيضًا ويقول لمتلقي الإشراف: "أعرف كيف تشعر".
- يطلب متلقي الإشراف بشكل مفاجئ إنهاء الجلسة لأنه تلقى رسالة من مستفيد من الخدمات يرغب في رؤيته. ويسأل متلقي الإشراف إذا كان يمكنه الاتصال بالمشرف بعد العشاء هذه الليلة. فيجيبه المشرف: "هذا خارج ساعات عملي، ولكن سيكون من اللطيف أن أتحدث معك أكثر حول هذا الموضوع!"

2. بعد مرور 5 دقائق، أوقف لعب الأدوار واطلب من المشاركين التفكير في الأسئلة التالية لمدة 10 دقائق.

- كيف سارت جلسة الإشراف هذه؟
 - هل لاحظت أي شيء عن الحدود المهنية في تلك الجلسة؟
 - ما المشكلة في تلك الجلسة من حيث الحدود المهنية؟
 - ما الذي ستفعله بشكل مختلف؟
3. قم بلعبة أدوار أخرى، ولكن هذه المرة، سيكون أحد الميسرين هو متلقي الإشراف، وستتناوب المشاركون في لعب دور المشرف. يجب على المشاركين الذين يقومون بدور "المشرف" تحديد حدود مهنية مناسبة (مع الحفاظ على علاقة جيدة!) والاستجابة بشكل مناسب للانحرافات المحتملة عن الحدود المهنية عند حدوثها.
- سيجرب متلقي الإشراف (الميسر) بعض هذه الانحرافات، ولكنه سيخفيها داخل جلسة إشراف استشارية عادية (باستخدام نفس السيناريو أعلاه):

- أخبر المشرف بأنك تريد أن تشرب القهوة، واطلب منه أن يأتي معك حتى تتمكن من متابعة جلسة الإشراف في المقهى (ستشتري له القهوة أيضًا كمحفز!)

اسأل المشرف إذا فَقَدَ شخصًا عزيزًا عليه. إذا أجاب بـ "نعم"، اسأله إذا اختبر الشعور نفسه مثلك، وأشر إلى أنك ترغب في الاستماع إلى المزيد عن ذلك لأنه قد يساعدك في معرفة إذا كان وضعك طبيعيًا. وإذا أجاب بـ "لا"، فأخبره بأنه لا يمكنه فهم مشاعرك تمامًا، واسأله عن مدى راحته في أداء وظيفته عندما لا يستطيع أن يتفهّم المشاكل التي يعاني منها متلقو الإشراف.

- اذكر للمشرف وجود تدريب على التأقلم مع الحزن والخسارة تود حضوره، واقترح عليه أن يذهب معك لحضوره كي تتعلما معًا كيفية التعامل مع الوضعية. وإذا وافق على ذلك، اذكر أنكما تستطيعان تناول العشاء معًا بعد التدريب.

4. بعد 10 دقائق، أوقف لعب الأدوار ودع المشاركين يفكرون في:

- ما الذي سار بشكل جيد؟ وما الذي لم يسر بشكل جيد؟
- شَدّد على أنه بالرغم من أنّ لعب الأدوار هذا كان دراميًا جدًّا على الأرجح، إلا أن الحدود المهنية في بعض الأحيان قد تكون غير واضحة، ولا يكون من السهل دومًا رصد الانحرافات. استخدم تشبيه الكرة الثلجية الذي يُظهر أن بعض السلوكيات البسيطة التي قد تبدو مقبولة، مثل أن يُحضر لك الشخص متلقي الإشراف قهوة في غرفة التدريب، يمكن أن تتطور إلى مواقف أكثر تعقيدًا، على سبيل المثال، إنشاء علاقة اجتماعية معًا. وسلط الضوء أيضًا على أن الحدود المهنية يمكن أن تكون خاصة بالسياق والثقافة. لذلك، من المهم أن نكون واضحين جدًّا بشأن الحدود مسبقًا لتجنب أي أُلُسٍ.
5. في الجلسة العامة، قم بعصف ذهني لمعرفة سبب أهمية الحدود المهنية وما الحدود التي يصعب الحفاظ عليها في هذا السياق ولماذا.

- ما الذي يحدث عندما يتم انتهاك الحدود المهنية؟
6. أعد المشاركين إلى المجموعة الكبرى، واطلب من كل مجموعة أن تشارك نقطة أو نقطتين من قائمتها. على الميسر أن يسلط الضوء على نقاط النقاش أدناه.

نقاط النقاش

يجب على الميسرين تسليط الضوء على النقاط التالية إذا لم يتم ذكرها:

لماذا الحدود المهنية مهمة؟

- تحمي الذات والآخرين
- تخلق توازنًا بين دورَي مساعدة الآخرين ومساعدة الذات، وتحافظ على هذا التوازن

نقاط النقاش (تابع)

- تدعم الرعاية الذاتية
- تعزز الثقة

ماذا يحدث عندما تُنتهك الحدود المهنية؟

- قد تكون النتيجة عواقب وخيمة، بما في ذلك تحقيقات داخلية/مراجعات إلخ.

5

التعريف بالسرية

ملاحظة للميسر

في بعض اللغات، قد لا توجد كلمتان مختلفتان تعبران عن المصطلحين "السرية" و"سرّ". لهذا السبب، من الضروري أن يناقش المشرفون ما تعنيه "السرية" عملياً، بما في ذلك الأمثلة على كيف، ومتى، ولماذا قد يكون من الضروري تجاوزها. يجب على الميسرين أن يكونوا على علم بالطرق المختلفة التي يتم من خلالها التعبير عن السرية وتفسيرها.

الوقت
10 دقائق

الشكل
جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسم 3.4.2

1. يجب على الميسر أن يقدم مفهوم السرية ضمن الإشراف، مع التركيز على النقاط التالية. وينبغي أن يكون الوقت كافياً للرد على أي أسئلة قبل الانتقال إلى النشاط التالي.

نقاط النقاش

للمزيد من المعلومات، انظر القسم 3.4.2 من دليل النموذج المتكامل للإشراف

تعتبر السرية أساسية لخلق مساحة آمنة وموثوقة للإشراف. فمن المهم أن يستطيع متلقو الإشراف أن يعتمدوا على المشرف ليجترم السرية حتى يشعروا بالارتياح ليكشفوا عن المشاكل والمسائل الصعبة. ومن المهم بالقدر نفسه أن يفهم المشرفون ومتلقو الإشراف حدود السرية، والحالات التي قد يكون فيها ضرورياً تجاوزها لأسباب قانونية أو أمنية. يجب أن يتم توضيح هذه الحالات جيداً لمتلقي الإشراف منذ البداية. وتشمل هذه الحالات:

- الحالات التي يكون فيها الفرد عرضة لإيذاء نفسه أو الآخرين
- علامات الإساءة و/أو الإهمال
- الحالات الأخرى التي تشير إلى وجود مخاطر وشيكة

يجب أن يكون المشرفون ملمين بالمتطلبات القانونية المتعلقة بتقديم التدخلات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والحماية، ضمن السياق الذي يعملون فيه، بالإضافة إلى الإرشادات والسياسات الداخلية الخاصة بالمنظمة.

6

السرية ضمن سياقك

1. قسّم المشاركين إلى مجموعتين واطلب منهم مناقشة ما تعنيه السرية داخل منظماتهم، وفي النهاية تقديم تعريف للسرية. وحثهم على عدم الانشغال كثيراً بالتعريف المثالي، والتظاهر بأنهم يشرحونه لشخص لا يعرف شيئاً عن المصطلح.
2. عندما تنتهي المجموعتان من تطوير تعريفهما للسرية، اطلب منهما وضع قائمة بأهم الأمور المتعلقة بالسرية التي يجب مراعاتها فيما يتعلق بهم وبمتملقي الإشراف.
3. اطلب من المشاركين ترشيح أحد الأعضاء في المجموعة ليقدم القائمة أمام المجموعة الكبرى.
4. يجب على الميسر أن يشدّد على نقاط النقاش المقدمة أدناه:

الوقت
20 دقيقة



الشكل
مجموعات صغيرة، وجلسة عامة



دليل النموذج المتكامل
للإشراف



القسم 3.4.2

اللوازم



- لوح ورقي
- أقلام حبر

نقاط النقاش



من المهم أيضًا أن يشدّد المشرف على الشرعية والأخلاقيات أثناء الإشراف. يجب أن يكون المشرفون على دراية بالقواعد الأخلاقية أو القانونية المختلفة التي تتحكم بممارسة الإشراف وتقديمه في السياق الذي يعملون فيه. وتشمل مجالات الاعتبار الأساسية في ما يتعلق بالأخلاقيات:

- مبدأ "عدم إلحاق الأذى"
- العلاقات المزدوجة
- حدود السرية
- إيذاء النفس والآخرين
- واجب التحذير

وفي حال علم المشرفون بحدوث شيء غير أخلاقي أو غير قانوني، عليهم الإبلاغ عن ذلك من خلال القنوات المناسبة. ويجب أن تُشرّح مسؤوليات الإبلاغ الإلزامية هذه بوضوح، عند البدء بالإشراف للمرة الأولى، كما يجب أن تتم مراجعتها في ما يتعلق بالممارسات خلال الجلسات. ←

نقاط النقاش (تابع)

خذ بعين الاعتبار:

- الهيئات المهنية
- حزمة الخدمات الدنيا للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي¹
- تقدّم إرشادات اسفير² المعايير العامة للتطبيق في العمل الإنساني. وبالرغم من أنها لا تقدم إرشادات خاصة بممارسات الإشراف، إلا أنها تحتوي على إرشادات عامة بشأن عدّة مجالات، منها مسائل السرية، التي تنطبق أيضًا على ممارسات الإشراف.
- تُعتبر إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ أساسية في تنفيذ الاستجابات الدنيا في هذا المجال.
- مبادئ حماية الأطفال وغيرها من بروتوكولات الحماية

1 <https://mhpssmsp.org/en>

2 <https://spherestandards.org/humanitarian-standards/>

3 <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-task-force-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/iasc-guidelines-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings-2007>

الأدوار المزدوجة والعلاقات المزدوجة

ملاحظة للميسر:

الوقت



15 دقيقة

الشكل



مجموعات صغيرة، وجلسة عامة

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 2.3

معلومات عن الخلفية



للمزيد من المعلومات انظر دليل النموذج المتكامل للإشراف، القسم 2.3

وجود أدوار مزدوجة - عندما يكون الشخص نفسه مشرفاً ومديرًا تنفيذيًا - يخلق صعوبات معينة لمقدمي الخدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وتشير الأبحاث حول الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي إلى أن الإشراف الداعم يجب أن يتم بشكل منفصل عن الإدارة التنفيذية. لهذا السبب، كل ما أمكن ذلك، يجب ألا يكون الشخص نفسه مشرفاً ومديرًا تنفيذيًا لمقدم الخدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. فقد يشعر متلقو الإشراف بالضغط ليقدموا أنفسهم بطريقة إيجابية، وليلبوا توقعات المدير المتعلقة بالأداء. وبالتالي، لا يميلون كثيرًا نحو مشاركة الصعوبات والأخطاء. ويزيد دمج الإشراف والإدارة التنفيذية من خطر استخدام الإشراف لمناقشة المسائل الإدارية والموارد البشرية (مثل تحقيق الأهداف، أو مواعيد التسليم النهائية، أو الاتفاقيات التعاقدية).

والحل الواضح لهذه المشكلة هو استثمار المنظمات في الموارد البشرية، بحيث يستطيع المشرفون الحفاظ على أدوار ووظائف محددة منفصلة عن الوظائف الإدارية. ولكن الواقع هو أن التمويل غير كافٍ للقيام بذلك، خصوصًا إذا كان الإشراف يُدمج في سير عمل المنظمة للمرة الأولى. ثمة طرق مختلفة لتحسين المشرفين بطريقة تسمح بأن يبقى دورهم منفصلًا عن الدور الإداري. فيمكن للمنظمات، على سبيل المثال، أن تسعى إلى توظيف أفراد مختلفين من داخلها. ويمكنها أيضًا، بدلاً من ذلك، أن تعين طاقم عمل خارجيًا لتقديم الإشراف وجها لوجه أو عن بعد. ويمكن للمنظمات التي تعمل في نفس المنطقة أن تضع أجهزة بين المنظمات، حيث يمكن للوكالات والمنظمات أن تتبادل الموظفين لتقديم وظائف الإشراف.

وإذا تم توفير الإشراف من الخارج، من الضروري أن يظل المدراء التنفيذيون متوفرين لتقديم الدعم الإضافي لمتلقي الإشراف عند الحاجة.

1. اشرح أنه يمكن أن تتجلى الأدوار والعلاقات المزدوجة عبر عدّة طرق، وهي شائعة جدًا في الأطر الإنسانية وحالات الطوارئ:
 - عندما تكون في نفس الوقت مشرفًا ومديرًا تنفيذيًا للشخص الذي يتلقّى إشرافك.
 - عندما تعمل عن كثب مع أعضاء مجتمعك وتعرف أو تكون مألوفًا لمشرفك / الشخص الذي يتلقّى إشرافك.
 - عندما تعمل في المناطق الريفية أو في السياقات ذات الموارد المحدودة، حيث قد يكون من الأصعب تجنب العلاقات المزدوجة.
2. وزّع المشاركين ضمن مجموعات صغيرة.
3. اطلب من المشاركين التفكير في النقاط التالية لمدة 10 دقائق:
 - كيف يمكن أن تؤثر الأدوار المزدوجة في عملك؟
 - عندما يحدث ذلك، ما بعض الاستراتيجيات التي يمكننا اعتمادها؟

قد يرغب الميسر في عرض هذه الأسئلة على لوح ورقي أو شريحة.
4. خلال الجلسة العامة، قم بتسليط الضوء على النقاط التالية:

نقاط النقاش

- نصائح للمشرفين الذين يؤدون أيضًا دور مدراء تنفيذيين.
- مناقشة الدور المزدوج منذ بداية التواصل مع متلقي الإشراف. وفسح المجال للتعبير عن الشواغل
- الاتفاق على حدود مهنية واضحة أثناء جلسة الإشراف بشأن ما سيتم وما لن يتم التطرق إليه
- الانتباه إلى ديناميكيات السلطة
- في حال التطرق إلى مهام إدارية أثناء الجلسة، تخصيص وقت في نهايتها لتحديد اجتماع للمتابعة الإدارية
- عند الإمكان، محاولة عقد اجتماعات منفصلة في ما يتعلق بالوظائف الداعمة والإدارية

8

مجالات الاعتبار الأساسية في ما يتعلق بالسرية والخصوصية والأدوار المزدوجة

الوقت ⌚

15 دقيقة

الشكل 👥

جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل 📋

للإشراف

القسمان 3.4 و 2.3

نقاط النقاش

التنقل بين الأدوار والعلاقات المزدوجة

قد لا نستطيع تجنب الأدوار والعلاقات المزدوجة في السياقات التي نعمل فيها. لذلك، من المهم أن يكون المشرفون على علم بالأدوار والعلاقات المزدوجة في دورهم الخاص، وكذلك في الأدوار التي يشغلها متلقو الإشراف. لمزيد من المعلومات انظر القسم 2.3 من دليل النموذج المتكامل للإشراف. إن إعطاء الوقت الكافي للتفكير في الأدوار والعلاقات المزدوجة التي قد تتحملها والطرق الممكنة للتنقل فيها أمر مهم.

السرية ومساحة الإشراف

يجب أن يهدف المشرفون إلى تأمين مساحة هادئة وخصوصية يمكن أن يجرى فيها الإشراف من دون مقاطعات. فغالبًا ما نعمل ضمن سياقات ومواقف حيث قد لا يكون ذلك ممكنًا دائمًا. اطلب من المشاركين التفكير في المكان الذي يجرون فيه جلسات الإشراف حاليًا أو الذي يمكن أن يجرونها فيه إذا لم تكن قد بدأت بعد. هل المكان يحترم الخصوصية؟

ملاحظة للميسر:

إذا كان المشرفون يعملون ضمن سياقات تنفّر إلى المساحة والخصوصية، ورّع المجموعات ضمن مجموعات صغيرة وناقش الظروف الحالية وإيجاد حلول محتملة.

ملاحظة: إذا كان هناك حاجة إلى مترجم فوري لأن المشرف ومتلقي الإشراف لا يتكلمان نفس اللغة، فإن ذلك يطرح اعتبارات إضافية للسرية. فمن المهم أن يكون المترجم الفوري مُدرّبًا جيدًا ومُدرّكًا لأهمية السرية. فمن الأفضل أن يكون المترجم الفوري شخصًا ليس لديه علاقة شخصية مع المشرف أو متلقي الإشراف (لإرشادات مفصلة حول العمل مع المترجمين الفوريين، انظر القسم 1.10).

نقاط النقاش (تابع)

ملاحظة للميسر:

إذا كان البرنامج يتضمن العمل مع المترجمين الفوريين، انظر القسم 1.10 من دليل النموذج المتكامل للإشراف، وأضف جلسة تدور حول العمل مع المترجمين الفوريين ضمن منهاج التدريب على دليل النموذج المتكامل للإشراف (الذي سيصدر قريباً).

الإشراف ضمن الإطار الجماعي

الإشراف الجماعي وبين الأقران غالباً ما يكون جزءاً من هياكل الإشراف لدينا. ومن المهم الإشارة إلى أن الإشراف الذي يشارك فيه عدد من متلقي الإشراف يعني أنه لا يمكن ضمان السرية بشكل مطلق. لذا، من الضروري أن يتم توضيح هذا لمتلقي الإشراف في الترتيبات الجماعية. فهذا يسمح لهم بأن يتخذوا قراراً مستنيراً حول ما يجب وما لا يجب الإفصاح عنه بشأن أنفسهم وبشأن المستفيدين من الخدمات الذين يقومون بدعمهم. إن شرح تدابير الحماية المتعلقة بخصوصية المستفيدين من الخدمات يشمل إخفاء هوياتهم من خلال عدم استخدام أسمائهم الحقيقية والمعلومات التي قد يتعرف عليها آخرون داخل المجموعة (مثل مواقع محددة، أو وصف وظيفي، وما إلى ذلك). إن الثقة والاحترام المتبادلين بين متلقي الإشراف ضمن الإطار الجماعي أساسيان لنجاح هذه المقاربة.

قد يطرح الإشراف عن بُعد مخاطر إضافية فيما يتعلق بالسرية. ومن المهم بشكل خاص عدم الإفصاح أبداً عن أسماء المستفيدين من الخدمات ومعلوماتهم التعريفية خلال الجلسات عن بُعد. فبالرغم من أن عدة منصات تهدف إلى الحفاظ على أمن البيانات وحمايتها، إلا أنه لا يمكن ضمان ذلك. لهذا السبب، يجب على المشرفين ومتلقي الإشراف أن يبذلوا ما استطاعوا من جهد لحماية المعلومات الشخصية التي من المحتمل التعرف عليها.

9

اتفاقية الإشراف

1. استخدم نقاط النقاش أدناه للحديث عن أهمية استخدام اتفاقية الإشراف لضمان أن للمنظمات والمشرفين ومتلقي الإشراف توقعات واضحة وفهم أن الإشراف مسؤولية مشتركة.

الوقت 15 دقيقة

الشكل جلسة عامة

نقاط النقاش

- يمكن لاتفاقية الإشراف دعم ضمان التوقعات والحدود المهنية الواضحة بشأن الإشراف.
- يُوصى بأن تكون اتفاقية الإشراف موجودة قبل البدء بالعمل مع متلقي الإشراف. وإذا بدأ تقديم الإشراف في المنظمات دون وجود مثل هذه الاتفاقية، يجب أن تُقدّم في أقرب وقت ممكن.
- ينبغي بالمنظمات (بما في ذلك القيادة والإدارة) أن تكون أطرافاً مشاركة في اتفاقية الإشراف مع المشرفين ومتلقي الإشراف. وهذا يعني أنه يجب على المنظمات فهم مسؤولياتها فيما يتعلق بالإشراف، مثل ضمان تخصيص الوقت للموظفين والمتطوعين ضمن جداول عملهم الحالية للمشاركة بشكل فعال في الإشراف ولوضعه موضع أولوية، وتوفير التكنولوجيا أو المساحة الجسدية لإجراء الجلسات.

دليل النموذج المتكامل للإشراف
القسم 1.9
الملحق أ

2. ا طرح الأسئلة التالية على المشاركين، مسلطاً الضوء على نقاط النقاش التالية:

- هل استخدم أي شخص في المجموعة اتفاقية إشراف من قبل؟
- هل يمكنك التفكير في أمور معينة يجب أن تكون جزءاً من اتفاقية الإشراف؟

نقاط النقاش (تابع)

يمكن للميسر أن يسلط الضوء على التفاصيل التالية إذا لم يتم ذكرها:

- تواتر الإشراف وموقعه ومدته وحدوده المهنية.
- الأهداف الشخصية والتوقعات المنتظرة من الإشراف والمتفق عليها بين المشرف ومتلقي الإشراف. يمكن أن تتم هذه المحادثة بشكل منفصل ويجب العودة إليها بانتظام.
- يجب أن تشير الاتفاقية أيضًا إلى الآليات المتوفرة داخل المنظمة لطرح الشواغل، بما في ذلك كيفية إشراك المدراء التنفيذيين في العملية.
- يجب أيضًا أن تحدّد بوضوح الجهة التي ينبغي على متلقي الإشراف التحدث إليها (على سبيل المثال، المدير التنفيذي، مدير الفرع، أو مدير الموارد البشرية) في حال واجهوا مشاكل في عملية الإشراف أو مع المشرف عليهم.

اتفاقية الإشراف ضمن سياقك

10

ملاحظة للميسر:

الوقت
30 دقيقة

شارك نسخة عبر تطبيق "مايكروسوفت وورد" عن نموذج اتفاقية الإشراف مع المشاركين (انظر الملحق أ في دليل النموذج المتكامل للإشراف) أو قم بطباعة الاتفاقية وتوزيعها على المشاركين. يجب على الميسر توفير نسخة "وورد" قابلة للتعديل من الاتفاقية لاستخدامها في المستقبل. كما يجب أن يُشير إلى توافر نسخة قابلة للتعديل عبر الإنترنت.

الشكل

مجموعات صغيرة، وجلسة عامة

دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 1.9

الملحق أ

اللوازم

- نسخة عن الملحق أ

1. في المجموعات الصغيرة، اعطِ المشاركين 20 دقيقة لمناقشة اتفاقية الإشراف، وتعديلها لتناسب بينهم.
2. بعد 20 دقيقة في المجموعات الصغيرة، أعد المشاركين إلى الجلسة العامة واطلب منهم مشاركة نتائج مناقشتهم وطرح الأسئلة.

ختم الجلسة 3

الوقت ⌚

10 دقيقة

الشكل 👤

جلسة عامة

1. قم بجولة لسماع النقاط الأساسية المستخلصة من هذه الجلسة. يمكن أن يساعد ذلك الميسر في أن يضمن أن الرسائل الأساسية قد وصلت، وأن يحدد المجالات التي قد تحتاج إلى تعزيز.

- في جملة واحدة، يُرجى أن نخبرنا بأهم ما استخلصته من الجلسة الخاصة بالتوقعات.

2. بعد أن يتكلم كل مشارك، يجب على الميسر أن يلخص نقاط التعلم الأساسية وأن يشدد على أي نقاط أساسية قد لم يتم ذكرها.

3. اترك وقتًا لجولة من الأسئلة والأجوبة.

الجلسة 4

أساس الإشراف الجيد: الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية

الوقت المقترح

ساعتان و45 دقيقة

هدف الوحدة

توضيح الحاجة إلى وسائل الدعم والاستراتيجيات المتاحة أمام المشرفين لإعطاء الأولوية لرعايتهم الذاتية ورفاههم، وتحديد هذا الدعم وهذه الاستراتيجيات

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسم 3.2

التعريف بأهمية الشعور بخير

1

ملاحظة للميسر

الوقت

15 دقيقة

الشكل

جلسة عامة



دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 3.2

قد يكون هذا الموضوع حساسًا، لذلك من المهم ألا نضغط على أي مشارك للإفصاح عن أموره الشخصية. وفي نفس الوقت، قد يقتر المشاركون كثيرًا هذه الفرصة التي تسمح لهم بمشاركة بعض مسببات الضغط لديهم. لذا ينبغي على الميسرين أن ينتبهوا في إدارة المحادثات بعناية. فيحرصون على عدم انجراف النقاش إلى التفاصيل العميقة، مع الحرص على أن يظل المشاركون يشعرون بأنه يتم الاستماع إليهم. ويمكن للميسر أيضًا أن يشارك بعض مسببات الضغط الشائعة لديه، عند العمل في السياق الإنساني للبدء بالمحادثة، إذا كان ذلك مناسبًا.

نقاط النقاش (تابع)

- يحتوي القسم 3.2 من دليل النموذج المتكامل للإشراف على معلومات مفصلة أكثر.
- بصفتكم مشرفين، أنتم المورد الأهم المطلوب لتوفير الإشراف الفعال.
- يتطلب الإشراف الجيد أن يكون المشرف حاضراً عاطفياً ومتناعماً مع متلقي الإشراف، حتى في الظروف الصعبة في سياقات حالات الطوارئ.
- العمل في سياقات إنسانية يمكن أن يكون مجزياً، ولكنه يمكن أن يشكل تحدياً أيضاً.
- تشتمل بعض الجوانب الإيجابية لممارسة هذا النوع من العمل على الشعور بالرضا التعاطفي (أي الشعور بالرضا على قدرتنا على مساعدة الآخرين)، والمرونة النفسية غير المباشرة (أي تعزيز شعور الإيمان بروح الإنسان الذي يمكننا اكتسابه من خلال مشاهدة مرونة الآخرين النفسية)، والنمو ما بعد الصدمة (أي إعطاء المعنى لتجاربنا الناتجة عن الصدمات والمحن).
- يشكل التعرض للصدمات والمحن المباشرة وغير المباشرة في حياتنا وعملنا، إلى جانب أعباء العمل الشاقة والإجهاد والاحتراق المهني، تحدياً أمام إعدادنا لنكون مشرفين فعالين.
- إن رعاية المشرف الذاتية ومرونته النفسية حاسمتين خلال إعداده ليكون مشرفاً فعالاً.

1. اسأل المشاركين إذا كانوا يرغبون في مشاركة بعض مسببات الضغط المشتركة التي يتعرضون لها في عملهم. وقم بدعوتهم للمشاركة شفاهياً أو إذا كانت جلسة الإشراف عن بُعد، للمشاركة في صندوق الدردشة.

نموذج عن سيناريو العمل

قد تشمل مسببات الضغط الشائعة، عدم الاستقرار في السياقات، ومخاوف متعلقة بالأمان والسلامة، وساعات العمل الطويلة، والانفصال عن شبكات الدعم الاجتماعي. كما أنه من المحتمل أن يتعرض العاملون في المجال الإنساني أيضاً لأحداث قد تكون صادمة. وقد يكون هذا التعرض أولياً (التعرض للصدمة بشكل مباشر) أو ثانوياً (السماع أو القراءة عن أحداث تعرض لها شخص آخر). ومن المهم أن نلاحظ أن الاستجابة للمواقف الصعبة أمر طبيعي!

2. خذ بعين الاعتبار ملاحظات المشاركين، واشكرهم على مشاركتهم، ودون أي نقاط تشابه بين تغذيتهم الراجعة.

2

كيف يؤثر فينا الضغط النفسي

ملاحظة للميسر:

الوقت

25 دقيقة



الشكل



أنشطة رسم، وجلسة عامة

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 3.2

كتاب التمارين



الوحدة 2، النشاط هـ

اللوازم



- أوراق

- أقلام حبر عريض

- أقلام حبر

- أقلام تلوين شمعية

على الميسر أن يدرك أن هذا النشاط قد يُشعر بعض المشاركين بعدم الارتياح. فقد تكون هذه فرصة جيدة لياخذ المشاركون استراحة قصيرة لإعادة توجيه أنفسهم مع محيطهم، على سبيل المثال، أن يحضروا فنجان شاي، أو يتمدوا، أو يقوموا بنشاط تنشيطي.

1. اطلب من المشاركين أن يحضروا ورقة، وأقلام حبر عريض، وأقلام تلوين شمعية. وإذا كان التدريب عن بُعد، يمكنهم إطفاء كاميراتهم أثناء الرسم إذا كان ذلك يساعدهم على الشعور بمزيد من الارتياح.

2. اطلب من المشاركين أن يبدؤوا بالتفكير في وقت معين شعروا فيه بعدم الارتياح في العمل (على سبيل المثال، الشعور بالارتباك، بالضغط النفسي)، ولم يعرفوا من عليهم أن يلجؤوا إليه للحصول على الدعم. ثم اطلب منهم أن يرسموا صورة أو تمثيلاً لأنفسهم مثل مخلوق، أو مزهرية، أو شجرة. واطلب منهم أن يرسموا مشاعرهم (قد يظهر ذلك في جسدكهم أو في البيئة التي تحيط بهم في الصورة).

(10 دقائق مخصصة للتفكير والرسم)

3. بعد مرور 10 دقائق، اطلب من المشاركين أن يقلبوا الورقة. وأن يفكروا في وقت معين شعروا فيه بالارتياح في مكان العمل. وعندما واجهتهم صعوبات، عرفوا من الذي عليهم أن يلجؤوا إليه. واطلب منهم أيضاً أن يرسموا كيف بدا ذلك في جسدكهم و/أو في البيئة التي تحيط بهم.

(10 دقائق مخصصة للتفكير والرسم)

4. بعد إنهاء النشاط، اجمع المشاركين في مجموعة واطلب من متطوعين مشاركة رسومهم وأفكارهم. يجب على الميسر أن يشدد على فكرة أن الأشخاص لن يختبروا الأمور بنفس الطريقة عند تعرضهم للصعوبات.

3

تأثير المحن، والضغط النفسي في مكان العمل، والتجارب الصادمة

الوقت



15 دقيقة

الشكل



مجموعات صغيرة، وجلسة عامة

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 3.2

1. يقوم الميسر بعرض لوح ورقي أو شريحة لطرح السؤالين التاليين:

• • كيف أثر شعورك بعدم وجود شخص يمكنك اللجوء إليه في عملك؟

• • كيف أثر ذلك في قدرتك على دعم الآخرين؟

2. أدع المشاركين ليفكروا في أزواج في السؤالين لمدة 5 دقائق.

3. بعد 5 دقائق، أعد المشاركين إلى المجموعة الكبرى وقم بدعوتهم ليشاركوا أفكارهم.

4. بعد ذلك، قدم تثقيفًا نفسيًا حول تأثير المحن، والضغط النفسي في مكان العمل والتجارب الصادمة، باستخدام نقاط النقاش والمعلومات عن الخلفية أدناه.

نقاط النقاش



اشرح كل مفهوم. ولاحظ التداخل بين بعض المصطلحات. وسلط الضوء على أن الاحتراق الوظيفي، والإجهاد التعاطفي، والصدمة غير المباشرة جميعها يمكن أن تتطور لتصبح مشاكل صحة نفسية إذا لم يتم التعامل معها. ولاحظ أن التعابير قد تختلف بالاستناد إلى السياق والثقافة. يُوصى بأن تكون اتفاقية الإشراف موجودة قبل البدء بالعمل مع متلقي الإشراف. وإذا بدأ تقديم الإشراف في المنظمات دون وجود مثل هذه الاتفاقية، يجب أن تُقدم في أقرب وقت ممكن.

ما هي المحن؟

- غالبًا ما تنسج السياقات الإنسانية بالظروف الصعبة والأحداث المسببة والأحداث المسببة للضغط النفسي.
- مثل هذه الأحداث يمكن أن يدفع الأشخاص إلى الشعور بمجموعة من المشاعر المختلفة مثل الخوف، والأسى، والحزن، وحتى الشعور بالخطر.
- بالنسبة إلى كثير من الأشخاص، تختفي هذه المشاعر وورد الفعل مع مرور الوقت، ولكن بالنسبة إلى أشخاص آخرين، قد تستمر وتبدأ بالتأثير على حياتهم وعملهم.
- قد يكون الموظفون في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي أنفسهم من المتضررين من حالات الطوارئ الإنسانية، وهم أيضًا يتعاملون بشكل متكرر مع الأشخاص الذين يشعرون بضيق نفسي، وهذا ما يزيد من خطر الاحتراق الوظيفي، والإجهاد التعاطفي، والصدمة.

نقاط النقاش (تابع)

ما هو الاحتراق الوظيفي؟

- مستويات عالية من الإرهاق الجسدي والعاطفي والعقلي المستمر.
- يؤدي إلى مواقف سلبية في العمل/التشاؤم تجاه العمل.

ما هو الإجهاد التعاطفي؟

- معروف باسم "ثمن الاهتمام"
- التدني في مستوى الاهتمام والقدرة على تحمل معاناة الآخرين
- استجابة نفسية شائعة للتعامل مع الصدمات النفسية

ما هي الصدمة غير المباشرة؟

- مجموعة من الاستجابات النفسية، بما في ذلك الإجهاد التعاطفي والصدمة النفسية الثانوية
- ناتجة عن أعباء عمل يصعب التعامل معها عاطفيًا

يؤثر كل من الإجهاد التعاطفي، والصدمة غير المباشرة، والاحتراق الوظيفي في الرفاهية في المجالات الجسدية، والنفسية، والسلوكية، والروحية، والإدراكية، والعلائقية. كذلك، تؤثر هذه العوامل على صحة المنظمات وقدرتها على توفير الدعم المستدام والفعال للمجتمعات المتضررة التي تعمل معها. وتشمل هذه التأثيرات الخاصة بالمنظمة:

- معدلات عالية في تغيير الموظفين
- انخفاض في الإنتاجية والحماسة
- ضعف أكبر في جودة العمل واستمراريته

نقاط النقاش (تابع)

قد يتجنب الأفراد المتضررون القيام ببعض المهام، أو يتوقفون عن التفاعل بين الأفراد، أو يصبحون أقل إنتاجية، أو قد يتغيّبون عن العمل بانتظام.

عوامل الخطر الأساسية في المنظمة، للنتائج السلبية بعد التعرض للصدمات والمحن

- المشاركة في مهام خارج نطاق الكفاءة أو الاختصاص المعتاد، بالإضافة إلى الغموض في الدور بشكل عام.
- العلاقات السيئة مع المدراء وعدم الرضا عن الإشراف
- عدم الوصول إلى الرعاية أو الدعم

عوامل الحماية الأساسية في المنظمة بعد التعرض للصدمات والمحن

- الدعم الملموس من المنظمة
- الحسّ بالمعرفة والكفاءة والثقة المهنية
- التدريب والاستعداد

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤثر أيضًا عوامل أخرى في النتائج، ومنها النوع الاجتماعي، والتعرض للصدمات في الماضي، والأمراض النفسية الموجودة مسبقًا، إلى جانب العوامل المحيطة بالصدمة مثل القرب من الحدث، وإيذاء النفس أو الآخرين. ولا شك في أن استراتيجيات التكيف والدعم الاجتماعي الخاصة بالفرد ستؤثر أيضًا في رفاهيتهم النفسية.

i معلومات عن الخلفية

الصدمة النفسية = هي استجابة لحدث واحد أو مجموعة من الأحداث المسببة للكثير من الضغط النفسي و/أو الخوف و/أو الإزعاج

بعض النتائج المحتملة إثر التعرض للصدمة (الأولية أو الثانوية):

- الإجهاد التعاطفي
- الاحتراق الوظيفي
- الصدمة غير المباشرة
- الضيق النفسي الذي يتراوح من خفيف إلى معتدل (من أعراضه على سبيل المثال، مزاج سيء، لا يصل إلى حد مشكلة نفسية)
- اضطراب الشدة ما بعد الصدمة، والقلق، والاكتئاب (إضافة إلى أمراض نفسية أخرى شائعة)

اضطراب الكرب ما بعد الصدمة

- ناتج عن التعرض (بطريقة مباشرة أو غير مباشرة) لعوامل كبيرة مسببة للضغط النفسي (مثل الموت، أو التهديد بالموت، أو العنف الجنسي، أو الإصابة الخطيرة)
- إعادة التجربة (مثل الذكريات المتطفلة، أو الكوابيس، أو الانفصال عن الواقع)
- فرط التيقظ (مثل الاستجابة المفاجئة المبالغ بها، أو الصعوبات في النوم، أو الصعوبة في التركيز)
- التجنب (تجنب التجارب الداخلية والخارجية)
- التبدل في المزاج وضعف الذاكرة (مثل المعتقدات السلبية عن العالم، وعدم القدرة على تذكر جوانب أساسية من الصدمة، وصعوبة في الإحساس بمشاعر إيجابية)
- تدهور في الأداء الوظيفي (التأثير في العمل، وفي العلاقات الاجتماعية وغيرها)
- يجب أن تستمر الأعراض لأكثر من شهر واحد بعد التعرض للصدمة

4

استراتيجيات التكيف وبناء المرونة النفسية

ملاحظة للميسر:

الوقت
20 دقيقةالشكل
جلسة عامة

الشريحة

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسم 3.2

اللوازم

- لوح ورقي يتضمن أسئلة التفكير التأملية

- لوح ورقي يتضمن مصطلحات الرعاية الذاتية والمرونة النفسية الأساسية

- أقلام حبر

من المهم أن نحول التركيز ليصبّ بعيداً عن المسؤولية الشخصية الزائدة، وأن نوضح أن الرعاية الذاتية، بالرغم من أنها أساسية، لا تكفي في كثير من الأحيان لإدارة المتطلبات العاطفية في الأدوار الصعبة جداً. ويتطلب تحقيق ذلك تخصيص مساحة للتفكير التأملية والتعامل المتعمد مع تجارب العمل، ويمكن تيسير ذلك من خلال الإشراف ووسائل الدعم الأخرى.

1. في الجلسة العامة، اطلب من المجموعة أن تفكر وتناقش ما يلي. قد يرغب الميسرون في وضع الأسئلة على لوح ورقي أو شريحة:

- عندما نفكر في مسببات الضغط، من المفيد أيضاً أن نفكر في استراتيجيات التكيف. فما هي بعض الأمثلة عن استراتيجيات التكيف المفيدة؟ وماذا عن استراتيجيات التكيف غير المفيدة؟ وهل هناك استراتيجيات تكيف غير مفيدة شائعة تراها في الميدان الإنساني وفي سياقك؟ (على سبيل المثال، معدلات استخدام الكحول والمواد المخدرة بين العاملين في المجال الإنساني عالية للغاية)

2. قدّم موضوع الرعاية الذاتية والمرونة النفسية باستخدام نقاط النقاش التالية. وقد يرغب الميسر في وجود لوح ورقي أو شريحة للكلمات الأساسية المدرجة:

نقاط النقاش

ماهي الرعاية الذاتية؟

- أكد مجدداً على بعض استراتيجيات التكيف الإيجابية الأساسية التي تم مشاركتها خلال المناقشة. ثم قدّم الفئات التالية:
- الرعاية الذاتية الجسدية (على سبيل المثال، الأكل الصحي، وممارسة التمارين الرياضية، والذهاب إلى المواعيد الطبية)
- الرعاية الذاتية العاطفية والنفسية (على سبيل المثال، ممارسة الهوايات أو الأنشطة الممتعة الأخرى، وتقنيات الاسترخاء، والتفكير التأملية في الرفاهية النفسية)
- الرعاية الذاتية الروحية (على سبيل المثال، التفاعل مع المجتمع الروحي، والتأمل، والصلاة)
- الرعاية الذاتية الاجتماعية (على سبيل المثال، تغذية العلاقات، والمشاركة الفاعلة في المجتمع)
- الرعاية الذاتية المهنية (أخذ الاستراحات، وطلب الدعم من الزملاء) ←

نقاط النقاش (تابع)

ما هي المرونة النفسية؟

- قدرة الشخص على التكيف مع التحديات والصعوبات وعلى التعافي بسرعة. يتم تعزيزها من خلال التعامل المتعمد والتأملي مع الاستجابات العاطفية.
- يمكن وصفها بالقدرة على "الارتداد" أو "الوقوف بعد السقوط"
- يمكن تيسيرها من خلال الإشراف، والتدريب، ووسائل دعم الموظفين، والشبكات الداعمة غير الرسمية
- الوعي بردود أفعالنا العاطفية الذي يرتبط بمستويات أقل من الضغط النفسي والاحتراق الوظيفي

بعض الأنشطة التي يمكن أن تساعد في بناء المرونة النفسية:

- التفكير التأملي في ما يحفز العواطف والاستجابات
- تقنيات "الثبات" خلال الأوقات العصيبة للتهدة الذاتية مثل التنفس العميق، والتركيز على الأحاسيس الجسدية في المكان والزمان الحاليين
- المشاركة في شبكات الدعم بين الأقران، أو الإشراف، أو غيرها من وسائل دعم الموظفين
- التحدث بصراحة مع الزملاء عن تأثير العمل

ملاحظة مهمة:

- إن بعض الأنشطة الموصى بها في الرعاية الذاتية تتمثل أساساً في تقنيات "تشتيت الانتباه" (مثل القراءة، ومشاهدة التلفزيون)، وقد تكون مفيدة على المدى القصير
- ولكن، تتطلب إدارة التعرض المستمر للمحن، استهدافاً متعمداً أكثر للاستجابات العاطفية (أي معالجة استجاباتنا العاطفية مباشرة والتفكير التأملي المتعمد في التجارب الصعبة ومعالجتها)
- يمكن أن تسهم استراتيجيات الرعاية الذاتية الجيدة في تعزيز المرونة النفسية
- لا ينبغي بالمنظمات أن تعتمد على رعاية موظفيها الذاتية ومرونتهم النفسية، إذ يضع ذلك تركيزاً زائداً على المسؤولية الشخصية

يُرجى الاطلاع على دليل الرفاهية النفسية الصادر عن المركز المرجعي للدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر للحصول على أدوات وإرشادات إضافية لتعزيز المرونة النفسية الداخلية.

LINK: <https://pscentre.org/?resource=the-well-being-guide&selected=single-resource>

يتبع في الصفحة التالية...

ملاحظة للميسر:

أكد على أنه بالرغم من أن الرعاية الذاتية والمرونة النفسية مفهومان مهمان يمكننا أن نحاول تطويرهما في حياتنا الشخصية، إلا أن هناك إجراءات داعمة يمكن للمنظمات أن تتخذها لتدعم مرونة الموظفين النفسية. وبعد أن يقوم المشاركون بإعداد قائمة لهذا النشاط، اسألهم كيف يودون استخدام التغذية الراجعة. قد يرغبون في مشاركتها مباشرة مع القيادة والإدارة في الوحدة 4، أو يريدون من الميسرين القيام بذلك، أو أنهم قد يفضلون الاحتفاظ بالقائمة لأنفسهم. فيجب ألا نضغط عليهم لمشاركتها مع القيادة والإدارة.

3. اطلب من المشاركين أن يأخذوا لحظة للتفكير في ما يلي:

- برأيك، ما الأمر المهم الذي يجعلك تشعر بالدعم في مكان العمل؟ هل من أمور من المفيد مشاركتها مع القيادة والإدارة في منطمتك؟

4. بعد عدة دقائق، اطلب من المتطوعين مشاركة بعض أفكارهم وطلب إذنهم (ومتطوع) لكتابة بعض المساهمات (بشكل مجهول بالطبع!). وقل للمشاركين إنه مع استمرار التدريب، يمكن للجميع أن يضيف أفكاره إلى القائمة. إذا كان التدريب حضورياً، يمكن جمع القائمة على لوح ورقي يستطيع جميع المشاركين في التدريب الوصول إليه طوال مدة التدريب. أما إذا كان التدريب يتم عن بعد، فيمكن وضع نسخة من القائمة في ملف مشترك، حتى يتمكن المشاركون من إضافة ما يشاؤون إليها في أي وقت خلال التدريب.

5. يمكن للمشاركين بعد ذلك أن يشاركوا القائمة مع القيادة والإدارة في الوحدة 4 إذا اختاروا ذلك. سلط الضوء على أن مشاركة مثل هذه القائمة يمكن أن يدعم المنظمات في إجراء تغييرات حقيقية ودائمة ستدعم رفاهية موظفيها النفسية.

رسالة أساسية !

بالرغم من أهمية الرعاية الذاتية، إلا أنها وحدها غير كافية لضمان الرفاهية النفسية. فتقع على عاتق المنظمات مسؤولية كبيرة تجاه الموظفين والمتطوعين لتضمن أنهم يتلقون الدعم في دورهم.

5

الإشراف داخل منظمكم

ملاحظة للميسر:

الوقت



20 دقيقة

الشكل

مجموعات صغيرة/أزواج
وجلسة عامة

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 3.2

اللوازم

- لوح ورقي أو شرائح
للأسئلة
- قائمة نشاط استراتيجيات
التكيف والمرونة النفسية

في هذا النشاط، من المهم أن نتذكر أنه قد لا يكون من المريح أو الملائم أن نناقش التحديات في مكان العمل، أو أن نرغب في طرح مسائل معينة مع الإدارة. فيجب علينا تكيف هذا النشاط ليتناسب مع السياق. لذلك، ذكر المشاركين بأن الميسر لن يشارك أي معلومات وأن قرار تحديد كيفية مشاركة المعلومات يعود للمشاركين (على سبيل المثال، في الوحدة النهائية عندما يكون الجميع معًا، أو بشكل منفصل عن التدريب).

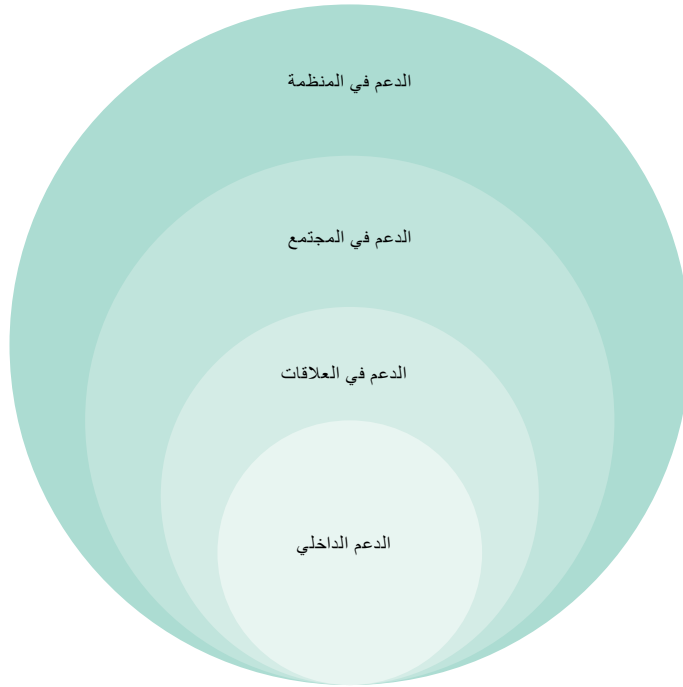
1. قسّم المشاركين إلى أزواج. واطلب منهم التفكير في طرق وصولهم إلى الدعم داخل منظماتهم. قد يرغب الميسرون في عرض الأسئلة على لوح ورقي أو شريحة (10 دقائق):

- هل هناك عوائق تحول دون الوصول إلى الدعم؟
- هل هناك أمور قد يرغبون في مناقشتها مع مديرهم؟
- هل هناك موارد قد تكون متاحة ولا يستخدمونها حاليًا؟

2. أعد المشاركين إلى الجلسة العامة واطلب منهم مشاركة أفكارهم. واسألهم إذا كانوا يودون إضافة مساهماتهم إلى القائمة التي بدؤوها في النشاط السابق (استراتيجيات التكيف وبناء المرونة النفسية) لمشاركتها المحتملة مع القيادة والإدارة.

الوصول إلى الدعم

6



الوقت
30 دقيقة

الشكل
تفكير تأملي فردي،
ومجموعات صغيرة،
وجلسة عامة

الشريحة

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسم 3.2

كتاب التمارين
الوحدة 2، النشاط و

1. شجّع المشاركين على التأمل في أنواع الدعم التي لديهم في حياتهم. يمكنهم كتابتها أو رسمها إذا أرادوا ذلك على النموذج المقدم في كتاب التمارين الخاص بالمشاركين (10 دقائق).
2. ورّع المشاركين ضمن مجموعات صغيرة ليناقدوا أفكارهم حول الدعم (10 دقائق). واطلب منهم أن يناقشوا معًا وسائل أخرى للدعم قد تكون مفيدة ولم يدونوها.
3. أعد المشاركين إلى الجلسة العامة وشارك بعض الأفكار العامة حول خيارات الدعم المهمة على مستوى الدعم الداخلي، والدعم في العلاقات، والدعم في المجتمع، والدعم في المنظمة (انظر الرسم التوضيحي أعلاه).

7

أهمية الدعم في مكان العمل

1. قَدِّمَ لمحة عامة عن أهمية الدعم، مسلطاً الضوء على نقاط النقاش الأساسية أدناه:

الوقت ⌚

5 دقائق

الشكل 🧑

جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل 📋

للإشراف

القسم 3.2

نقاط النقاش

إن العمل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي متطلّب جداً من حيث الوقت والطاقة والعواطف. كما أن تحقيق التوازن الجيد فيما يتعلّق بالأعباء الوظيفية والوصول إلى الدعم اللازم ليس أمراً سهلاً دائماً، لا سيما في الأطر الإنسانية وحالات الطوارئ.

إذا شعر المشرف بأن متطلبات دوره كثيرة جداً، ينبغي به:

- طرح هذه المسألة أمام مديره.
 - التفاوض للحصول على الوقت الكافي لأداء دوره الإشرافي (على سبيل المثال، تقليل عدد الحالات وتخصيص الوقت لتقديم الإشراف).
 - الوصول إلى خدمات الإشراف والدعم من أجل حماية رفاهيتهم النفسية (ومن الأفضل أن توفر المنظمات هذه الخدمات).
- على الرغم من أن الرعاية الذاتية مسؤولية فردية، إلا أن هناك الكثير من العوامل الأخرى التي تؤثر في الرفاهية النفسية في مكان العمل، مثل المسائل الهيكلية والوصول إلى التطوير المهني المستمر.
- يمكن أن تسهم الخطوات الصغيرة كثيراً في مساعدتنا على الشعور بالتوازن والرفاه. فمن المهم أن نُقيّم بانتظام الدعم المتاح في بيئتك، وما يمكنك الوصول إليه في المستقبل.

التطوير المهني المستمر والرفاهية النفسية

1. قدم لمحة عامة عن التطوير المهني المستمر والرفاهية النفسية، مسلطاً الضوء على نقاط النقاش التالية:

الوقت 5 دقائق

الشكل جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل للإشراف القسم 3.2

نقاط النقاش

إن التطوير المهني المستمر لجميع الأفراد المشاركين في برامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عبر المنظمة، يعزز الإحساس بالترابط داخل الفريق وبالمرونة النفسية. فسيصبح المشرفون مجهزين بشكل أفضل بكثير ليقدموا دعماً عالي الجودة للآخرين، بمجرد أن تُلبى احتياجاتهم للدعم في أدوارهم.

إن الكثير من المهارات الأساسية المطلوبة ليصبح مقدم الخدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي فعالاً، هي نفسها المهارات المطلوبة من المشرف ليصبح أيضاً مشرفاً فعالاً. وهي تشمل:

- مهارات المساعدة الأساسية
- التنمية الشخصية
- الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية
- الوعي الذاتي
- المعتقدات والمواقف والمهارات بين الأفراد
- مهارات التفكير التأملي
- الاستعداد للتعلم والتطوير (التطوير المهني المستمر)

من المهم التفكير في وسائل الوصول إلى التطوير المهني التي لا تعتمد على المنظمات أو التمويل. لذلك، شارك مع المجموعة بعض الأمثلة على هذه الوسائل. يمكن مشاركة الأفكار شفاهياً إذا كان الاجتماع حضورياً (أو من خلال ملاحظات على لوح ورقي). وإذا كان التدريب عن بُعد، يمكن مشاركة الأفكار عبر صندوق الدردشة. ←

نقاط النقاش (تابع)



أمثلة:

- قراءة المقالات الصحافية، والمدونات، والمنتديات
- الانضمام إلى مجتمعات الممارسة (الرسمية منها وغير الرسمية)
- زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بالمركز المرجعي للدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، والاطلاع على الأدوات والموارد
- التواصل مع زميل أو موظف من منظمة أخرى، وطلب مقابلة للحصول على المعلومات
- التواصل مع الأقران لتبادل نقاط التعلم
- حضور دروس / ندوات / حلقات دراسية مجانية على الإنترنت

توقف، ابدأ، استمر، استكشف

9

ملاحظة للميسر:

الوقت

20 دقيقة



الشكل



تفكير تأملي فردي، جلسة عامة اختيارية

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 3.2

كتاب التمارين

الوحدة 2، النشاط 2

ركّز على أن النشاط التالي يجمع بين كل المواضيع التي تم استكشافها عن الرعاية الذاتية والمرونة النفسية واستراتيجيات التكيف. ذكّر المشاركين بأن يكونوا واقعيين – أي ألا يحدّدوا 50 أمرًا جديدًا يخططون للبدء فيه. شجّعهم ليركّزوا على ما يمكن تحقيقه، وينظروا في خطوات صغيرة قد يحتاجون إلى القيام بها أولاً لاستكشاف الخيارات. وأخبر المشاركين بأن القائمة مخصصة فقط لهم وأنه لن يُطلب منهم مشاركتها ما لم يشعروا بالارتياح للقيام بذلك.

1. أثناء التفكير التأملي الفردي، شجّع المشاركين على التفكير في بعض الطرق التي يطبقونها للتكيف مع الضغط النفسي وبناء المرونة النفسية في حياتهم. وقدم لهم التعليمات التالية:

- من فضلك، خذ 15 دقيقة لتفكّر في استراتيجيات التكيف الخاصة بك - استكشف الأمور التي تود التوقف عن القيام بها؛ قد تكون استراتيجيات تكيف غير مفيدة، أو أمرًا لم يعد يناسبك - وفكر في الأمور التي تود البدء بالقيام بها - قد تكون ممارسات الرعاية الذاتية أو بناء المرونة النفسية التي لديك من قبل في حياتك - بالإضافة إلى الأمور التي ترغب في الاستمرار بها، والأمور التي ترغب في استكشافها.

2. قم بإحالة المشاركين إلى جدول "توقف، ابدأ، استمر، استكشف" واطلب منهم تعيينه بأفكارهم من كتاب التمارين الخاص بالمشاركين. يمكنهم أيضًا اختراع النموذج الذي يناسبهم إذا أرادوا.

توقف	ابدأ	استمر	استكشف
برأيك، ما هي بعض الأمور التي قد يكون من المفيد أن تتوقف عن القيام بها، في العمل أو في حياتك الشخصية؟	ما هي بعض الأمور التي تود البدء بالقيام بها، في العمل أو في حياتك الشخصية؟	ما هي بعض الأمور التي تقوم بها حاليًا وترغب في الاستمرار في القيام بها؟	ما هي بعض الأفكار التي لديك حول الأنشطة، والعادات، والعلاقات، وما إلى ذلك، والتي تود استكشافها وقد ترغب في دمجها في حياتك؟

3. اسأل إذا كان أي شخص يرغب في مشاركة أي شيء عن تجربته في القيام بالنشاط، أو شيء يرغب في التوقف عنه أو بدء القيام به.

4. قم بإحالة المشاركين إلى دراسة الحالة في القسم 3.8 في دليل النموذج المتكامل للإشراف. قد يكون من المفيد أن يقوم المشاركون بقراءة دراسة الحالة بعد الانتهاء من النشاط لرؤية كيف يمكن استخدامها في جلسة إشراف.

ختم الجلسة 4

10

1. ينصح بالقيام بنشاط تحفيزي لختم الجلسة

الوقت
10 دقيقة

2. لخص أهمية الرعاية الذاتية والمرونة النفسية الداخلية، وقم بجولة من الأسئلة والأجوبة.

3. قم بدعوة المشاركين لطرحوا الأسئلة ويقدموا التغذية الراجعة حول الجلسة.

الشكل
جلسة عامة

الجلسة 5

الحلف الإشرافي

الوقت المقترح

3 ساعات

هدف الوحدة

التعريف بأهمية الحلف الإشرافي واستكشاف الطرق الأساسية لبناء الثقة والحلف في أطر الإشراف

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسم 3.3

ما هو الحلف الإشرافي

1

1. افتتح الجلسة بإخبار المشاركين أنك ستتحدث عن العلاقة بين المشرف والشخص أو الأشخاص متلقي الإشراف، وأن هذا معروف بـ "الحلف الإشرافي".

الوقت



45 دقيقة

2. امنح المشاركين 10 دقائق ليفكروا في الأسئلة التالية الواردة في كتاب التمارين الخاص بهم:

الشكل



تفكير تأملي فردي، جلسة عامة

- ما هو الحلف الإشرافي؟ برأيك، ما هي الأمور المهمة لبناء هذا الحلف؟

- إذا كان لديك حلف قوي من قبل، كيف كان شعورك تجاهه؟ وكيف أثر ذلك في عملك؟

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 3.3

- إذا كنت ستتلقى إشرافاً، ما الذي قد يمنعك من التحدث مع المشرف عليك؟ هل هناك أي مواضيع أو مسائل قد تتردد في طرحها ولماذا؟

كتاب التمارين



الوحدة 2، النشاط ح

يتبع في الصفحة التالية...

3. اجمع المشاركين مرة أخرى في المجموعة الكبرى. يجب على الميسر أن يدعو أعضاء المجموعة لمشاركة أفكارهم، مركزاً على التعريف، والعوامل التي تؤثر في العلاقة الإشرافية. قم بتسليط الضوء على أي من النقاط التالية إذا لم يذكرها المشاركون:

نقاط النقاش

لمزيد من المعلومات انظر القسم 3.3 من دليل النموذج المتكامل للإشراف

الحلف الإشرافي القوي أساسي لفاعلية عملية الإشراف بشكل عام.

- يجب أن تكون هذه العلاقة تعاونية وموجهة نحو بناء الثقة المتبادلة. فمع الحلف الإشرافي الجيد، يجب أن يشعر المشرف بالارتياح لمناقشة المسائل الصعبة، وطرح الأسئلة، وتقديم التغذية الراجعة وتلقيها.

- إن التواصل الجيد والعلاقات التواصلية بين الأفراد هما أمر أساسي لتحقيق حلف إشرافي جيد.

- أظهر أنك تستمع إلى وجهات نظر وآراء متلقي الإشراف، وأنت تأخذها بعين الاعتبار.

- مارس نمطاً منفتحاً من التواصل أثناء الإشراف، يعزز في نهاية المطاف الثقة ويحقق التمكين لمتلقي الإشراف.

- على عملية الإشراف ألا تكون هرمية قدر الإمكان، وهذا ما قد يشكل تحدياً في بعض الأحيان.

- لا ينبغي بالمشرفين أن ينظروا إلى أنفسهم على أنهم "أعلى شأناً" من متلقي الإشراف.

- هذا يتطلب من المشرف التنقل بين دورَي الخبير والمتعلم. يجب على المشرفين أن يكونوا منفتحين على التعلم من تجارب ومعارف متلقي الإشراف. وعليهم أن يقدروا فرص التعلم هذه، بدلاً من أن يفرضوا آراءهم وتعليماتهم. ←

- تذكر نموذج التعلم التطبيقي – نحن جميعاً نتعلم باستمرار!

نقاط النقاش (تابع)



- الأدوار المزدوجة: ينبغي بالمشرف أن يحرص على أن يوضح لمتلقي الإشراف أن عملية الإشراف منفصلة عن العملية الإدارية. وعقد الاجتماعات الإدارية المنفصلة عن الاجتماعات الإشرافية هو طريقة مفيدة لمنع الاختلاط بين الدورين.
- من الممكن أيضًا أن يشجع المشرف حلفًا إشرافيًا صحيًا من خلال تفقده بانتظام كيفية سير الأمور مع متلقي الإشراف خلال جلسات الإشراف. فيمكن للتخطيط لجدول الأعمال والأنشطة المشتركة معًا، والاتفاق على الأهداف أن يعزز أيضًا الإحساس بالملكية المشتركة لعملية الإشراف، وبالتالي، أن يعزز الحلف الإشرافي أكثر.

رسالة أساسية



اختيار مشرف محدد لمتلقي الإشراف: من المهم أن تفكروا فيما هو مناسب في سياقكم عندما تختارون مشرفًا محددًا لمتلقي الإشراف. ففي بعض السياقات، على سبيل المثال، قد لا يكون من المناسب أن يكونا من نوعين اجتماعيين مختلفين. ومع ذلك، لا ينبغي أن نفترض بشكل تلقائي أن المجموعة الأزواج أو المجموعات الأكبر من نفس النوع الاجتماعي هي المفضلة في جميع الظروف. وإذا سمحت الموارد بذلك، من المحبذ أن يلتقي المشرفون المحتملون ومتلقو الإشراف قبل البدء بعملية الإشراف للتأكد من انسجامهم مع بعضهم البعض.

2

استخدام مهارات المساعدة الأساسية في الإشراف

ملاحظة للميسر:

شدد على أن مهارات المساعدة الأساسية يمكن أن تسهم كثيرًا في بناء العلاقات وتعزيز التواصل، ودعم الأشخاص متلقي الإشراف ليصبحوا خبراء. سلط الضوء على أنه، بالرغم أن رد الفعل الأول قد يتجلى في الإسراع لمحاولة حل مشكلة شخص ما عندما يطلب الدعم، إلا أن الأهم فعلًا هو أن يتعلم الناس كيفية دعم أنفسهم. وهذا جزء أساسي من الإشراف. إن ممارسة الاستماع النشط يمكن أن تساعد متلقي الإشراف في الشعور بأنه يتم الاستماع إليهم، وفي تشجيعهم على المشاركة في التفكير التأملي حول الإجراءات التي يمكنهم اتخاذها لدعم أنفسهم.

الوقت
60 دقيقة

الشكل
جلسة عامة، ومجموعات صغيرة

1. استخدم نقاط النقاش أدناه لتلخيص العناصر الأساسية:

كتاب التمارين
الوحدة 2، النشاط ط

نقاط النقاش

على امتداد جلسات الإشراف، من الضروري ممارسة الاستماع النشط واستخدام لغة الجسد المنفتحة. وهذا يتضمن:

- اعتماد نبرة صوت هادئة
 - الاستماع من دون مقاطعة الطرف الآخر
 - إعادة صياغة ما قاله متلقي الإشراف للتأكد من الفهم
 - الحفاظ على التواصل البصري خلال الجلسة، إذا كان ذلك مناسبًا من الناحية الثقافية
 - استخدام لغة الجسد (مثل الإيماء بالرأس للتعبير عن الموافقة) لضمان شعور متلقي الإشراف بأن المشرف يصغي إليه.
 - عدم إصدار الأحكام المسبقة
- وإذا كان ذلك مناسبًا، يمكن للفكاهة وإظهار الأصالة أن يساعد أيضًا في تعزيز بناء العلاقة أثناء جلسة الإشراف.

2. قل للمشاركين إنه سيكون لديهم الآن الفرصة لممارسة مهارات المساعدة الأساسية معًا. على وجه الخصوص، سيمارسون التلخيص وإعادة صياغة الكلمات، والأسئلة المفتوحة مقابل الأسئلة المغلقة، وممارسة عدم إصدار الأحكام المسبقة، والتفكير التأملي، وطرح الأسئلة الارتدادية.

يتبع في الصفحة التالية...

3. ضمن أزواج، سيكون لدى المشاركين 30 دقيقة للقيام بنشاط باستخدام السيناريو التالي الذي يمكن أيضاً العثور عليه في كتاب التمارين:

- متلقي الإشراف لديه عميل فقد وظيفته مؤخراً ويبحث عن عمل جديد. ويرغب متلقي الإشراف في أن ينصح المستفيد من الخدمات بوظيفة صارت شاغرة للتو في منظمته، لكنه قلق من أن ذلك قد يؤدي إلى تحوّل علاقته مع العميل إلى علاقة مزدوجة. فيناقش متلقي الإشراف هذا الوضع مع المشرف.

4. ستأخذ كل مجموعة مؤلفة من شخصين وقتاً لممارسة كل من المهارات التالية:

- التلخيص وإعادة صياغة الكلمات
- الأسئلة المفتوحة مقابل الأسئلة المغلقة
- ممارسة عدم إصدار الأحكام المسبقة
- التفكير التأملي
- طرح الأسئلة الارتدادية

سيتناوب المشاركون أدوار العميل والعامل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي (متلقي الإشراف).

5. سيكون لدى المشاركين 3 دقائق لاستعراض كل مهارة. سيحاول الشخص الذي يتلقى المساعدة أن يُخمن المهارة التي يُظهرها الآخر. يمكن إعطاؤه دقيقتين للتفكير قبل التبديل. ينبغي بالميسر تقديم إخطار في كل مرة يحدث فيها تغيير.

6. بعد 30 دقيقة، عودوا إلى الجلسة العامة وناقشوا لماذا من المهم استخدام مهارات المساعدة الأساسية، واسأل المشاركين التالي:

- كيف تغيرت المحادثة عند استخدام مهارات المساعدة الأساسية؟
- ما هي المهارات الأخرى التي قد تكون مفيدة لبناء علاقة ومساعدة متلقي الإشراف ليصبح خبيراً؟

7. يمكن للميسرين تقديم مثال عن سؤال ارتدادي في لعبة أدوار سريعة. على سبيل المثال، إذا سأل متلقي الإشراف "ماذا يجب أن أفعل في هذا الوضع؟"، يمكنك تقديم سؤال ارتدادي بدورك "يهمني سماع ماذا كنت ستخبر صديقاً كان في هذا الوضع؟" "كيف تعاملت مع مواقف مماثلة؟"

8. اختتم من خلال التأكيد على نقاط النقاش في الصفحة التالية:

نقاط النقاش (تابع)

- أكد على أن طرح الأسئلة الارتدادية يمكن أن يكون أساسيًا لمساعدة متلقي الإشراف ليصبح خبيرًا.
- تتيح الأسئلة الارتدادية لمتلقي الإشراف استخدام معارفهم ومهاراتهم، على سبيل المثال، في حل مشكلة.
- تعتبر الأسئلة الارتدادية أداة أساسية يستخدمها المشرفون، ولكنها أيضًا مهمة للغاية لمتلقي الإشراف.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

يمكن إعطاء إشعارات بالوقت للنشاط باستخدام ميزة الرسائل الجماعية المتاحة على منصات مثل منصة "زوم". بدلاً من ذلك، يمكن استخدام مجموعة التنسيق. إذا كان ذلك ممكنًا، ينبغي وضع الأشخاص الذين لا يمكنهم استخدام الكاميرا مع بعضهم البعض.

عرض توضيحي للحلف الإشرافي باستخدام نهج "وعاء السمك"

3

ملاحظة للميسر:

الوقت
30 دقيقة

يمكن إجراء هذه الجلسة من قبل الميسرين، أو باستخدام متطوعين من مجموعة المشاركين. إذا تم استخدام متطوعين، يجب أن يكونوا مستعدين مسبقًا للقيام بالنشاط.

الشكل

لعب أدوار، وعرض توضيحي، وجلسة عامة

1. أخبر المشاركين بأنهم سيعرضون الآن سيناريوين. واطلب منهم أن يدونوا ملاحظات للأمور التي يعتقدون أنها سارت بشكل جيد، والأمور الأخرى التي لم تسر بشكل جيد في كل عرض.

2. عرض السيناريو أ:

دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 3.3

أخبر متلقي الإشراف المشرف بأن لديه مشكلة أثناء جلسة الإشراف. أثناء محاولته التحدث عن المشكلة، يخبره المشرف بأنه مشغول للغاية، وليس لديه وقت للتحدث – هنا يجب على المشرف أن يُظهر نقصًا في التعاطف والقليل من مهارات المساعدة الأساسية.

بعد لعب الأدوار، قم بتحليل سريع (لا يتجاوز الـ 5 دقائق) مع المراقبين عن طريق طرح الأسئلة التالية:

- ما الذي لاحظتموه في علاقة الإشراف في لعبة الأدوار تلك؟
- ما هي الحواجز التي حالت دون إقامة علاقة جيدة بين المشرف ومتلقي الإشراف؟
- هل لديكم أي اقتراحات حول ما يمكن أن يقوم به المشرف و/أو متلقي الإشراف بشكل مختلف في المرة القادمة؟

3. اسأل المشاركين إذا كان لديهم أي نصائح للمشرف لمساعدته في بناء التواصل مع متلقي الإشراف.

4. قم بالعرض التوضيحي باستخدام المشهد التالي:

ب. يقول متلقي الإشراف إن لديه مشكلة. فيرغب به المشرف ويدعمه. يظهر المشرف مهارات المساعدة الأساسية أثناء مناقشة متلقي الإشراف للمشكلة. يجب على المشرف بذل جهد خاص لاستخدام المهارات التي اقترحها المشاركون في التغذية الراجعة السابقة.

5. بعد الانتهاء من العرض التوضيحي الثاني، اطلب من المشاركين أن يأخذوا 5 دقائق للتأمل في النقاط التالية:

- ما الذي لاحظتموه في علاقة الإشراف في لعبة الأدوار الثانية؟
- ماذا لاحظتم فيها الذي ساعد المشرف في بناء التواصل؟

اختياري: يمكن للمشاركين بعد ذلك تطبيق السيناريو ضمن أزواج حيث يأتي متلقي الإشراف إلى المشرف بمشكلة. ويظهر المشرف بالتالي الترحيب، والدعم، ومهارات المساعدة الأساسية أثناء مناقشة متلقي الإشراف للمشكلة.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

اطلب من المشاركين إطفاء الكاميرات حتى يتمكنوا من أن يروا فقط الأشخاص الذين يشاركون في لعبة الأدوار على الشاشة، أو أن يبدلوا الإعدادات إلى عرض المتكلم.

4

المكونات الأساسية في الحلف الإشرافي

ملاحظة للميسر:

يمكن إجراء هذه الجلسة بطرق مختلفة. يمكن للمشاركين ملء الصناديق في كتب التمارين الخاصة بهم (هذه أفضل طريقة للجلسات عن بُعد)، ولكن يمكنهم كتابة ميزة واحدة على قطعة ورق وخلق مسار باستخدام أوراقهم، أو حتى استخدام مكعبات الليغو مع ميزة واحدة مكتوبة على كل مكعب.

الوقت

30 دقيقة



الشكل



تفكير تأملي فردي أو جماعي

دليل النموذج المتكامل

للإشراف



القسم 3.3

كتاب التمارين

الوحدة 2، النشاط



اللوازم

- لوح ورقي أو شريحة

معدة مسبقًا

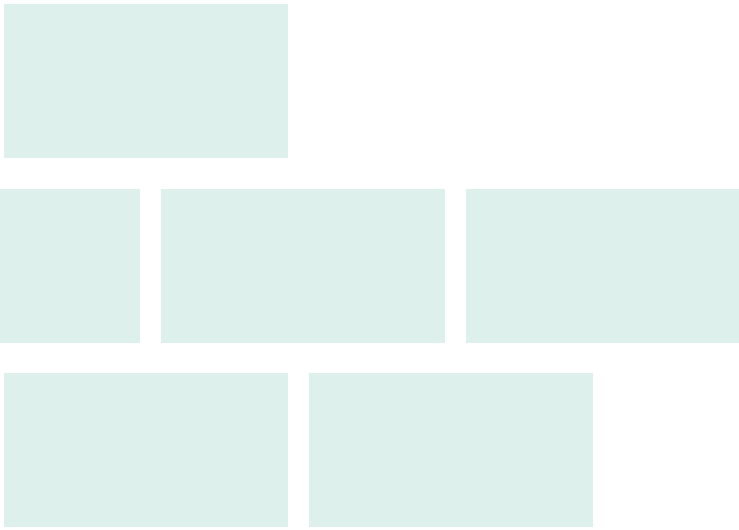


- أوراق

- أقلام حبر

- مكعبات الليغو

(اختياري)



1. وزّع المشاركين ضمن مجموعات صغيرة، وقرأ عليهم السيناريو التالي لتقديم النشاط:

نموذج عن سيناريو العمل



إن بناء حلف قوي مع متلقي الإشراف خطوة أساسية (بمجرد توفر اللوجستيات) لإقامة إشراف له معنى. فاستخدام مهارات المساعدة الأساسية والحذر في كيفية تعاملنا مع متلقي الإشراف، يمكن أن يساهم ذلك بشكل كبير في بناء العلاقات والثقة. وسيركز هذا التدريب على الصفات والاستراتيجيات الأساسية التي يمكن استخدامها لدعمك في بناء حلف قوي. كما سنناقش رحلة الإشراف، وما قد تبدو عليه العلاقة بينك وبين متلقي الإشراف مع مرور الوقت. العنصر الرئيسي في أي حلف قوي هو وجود توقعات واضحة، وحدود مهنية، ووضوح بشأن السرية.

في هذا النشاط، سننظر في الميزات المحددة التي تُعتبر مهمة لبناء الحلف الإشرافي.

يرجى الرجوع إلى الشريحة أو اللوح الورقي المعد مسبقًا مع السؤال التالي:

- ما هي المهارات المهمة التي تدعم تطوير الحلف الإشرافي؟

2. قَدِّمِ التعليمات لطريقة التنفيذ التي اخترتها. وامنح المجموعات 15 دقيقة لاستكمال النشاط.

3. بعد 15 دقيقة، قم بجولة على أعمال المشاركين في حال كانت الجلسة حضورية، أو اسمح بالتفكير التأملي إذا تم إجراء النشاط في كتاب التمارين الخاص بالمشاركين.

5

بناء الحلف عن بُعد

ملاحظة للميسر:

إذا كان التدريب حضوريًا، ولكن قد تقدّم جلسات الإشراف عن بُعد، من المستحسن أن يقوم المشاركون بهذا النشاط على أجهزة الحاسوب الخاصة بهم حتى يتمكنوا من التدريب عن بُعد. ويجب على الميسرين أن يشددوا على أنه، خلال نشاط لعب الأدوار، قد يتردّد متلقي الإشراف في الانفتاح، دون أن يكون صعبًا بإفراط. يجب أيضًا استخدام بعض التحديات التي يواجهها بشكل شائع خلال الجلسات عن بُعد، مثل مشاكل الإنترنت، وعدم القدرة على تشغيل الكاميرا وما إلى ذلك. ولكن، لا ينبغي أن يكون هذا الوضع مستحيلًا، لذا ذكر المشاركين بعدم المبالغة.

1. ورّع متلقي الإشراف ضمن مجموعات مؤلفة من 3 أشخاص. ينبغي أن يجلب الأعضاء في كل مجموعة أجهزة الحاسوب إذا كانوا يملكونها، وأن تتحرك المجموعة في مساحة التدريب لتنفصل عن المجموعات الأخرى. يجب أن تحتوي كل مجموعة على مشرف، ومتلقي إشراف، ومراقب. ذكر المشاركون بأن دور المراقب قد يساعد أيضًا في إعطائهم إحساسًا بـ "الإشراف المباشر".

2. على المجموعات أن تتناوب في أخذ الأدوار. وعلى المراقب إطفاء الكاميرا وكتم الصوت وتدوين الملاحظات لتقديم التغذية الراجعة لكل مشارك.

3. في 5 دقائق، يجب على المشرف ومتلقي الإشراف أن يحاولا بناء تواصل بينهما، دون نسيان أن متلقي الإشراف قد يكون مترددًا قليلًا.

4. بعد 5 دقائق، اطلب من المراقب أن يفكر بإيجاز (دقيقتان) فيما سار بشكل جيد أو ما يمكن أن يتم بشكل مختلف.

5. عند العودة إلى المجموعة الكبرى، ا طرح السؤالين التاليين:

- ما هي المهارات التي استخدمتها لبناء الحلف عبر الشاشة؟ وكيف وجدت هذه التجربة؟

الوقت
20 دقيقة

الشكل
مجموعات صغيرة وجلسة عامة

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسمان 1.7.2، و 3.3


6. اختتم النشاط بالتشديد على لغة الجسد، ونبرة الصوت، واستخدام مهارات المساعدة الأساسية مثل الاستماع النشط، وعدم إصدار الأحكام المسبقة، والتأكيد/التعاطف، جنبًا إلى جنب مع استخدام حسن الفكاهاة المناسب، ومشاركة الأنشطة المشتركة التي تثير اهتمام الجميع لبناء التواصل.


ينبغي بالميسر أن يسلط الضوء على الممارسات الجيدة ويذكر المجموعة بأنها ستستمر في ممارسة هذه المهارات على امتداد التدريب.

ختم الجلسة 5

6

لخص نقاط التعلم الأساسية، وقم بجولة من الأسئلة والأجوبة، وقدم التغذية الراجعة.

الوقت 
10 دقائق

الشكل 
جلسة عامة

الجلسة 6

أنواع الإشراف المختلفة

الوقت المقترح

3 ساعات

هدف الوحدة

تقديم المعلومات حول الإشراف الفردي، والجماعي، وبين الأقران، والمباشر، إلى جانب إمكانية تقديم الإشراف وجهًا لوجه أو عن بُعد

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

الإعداد لدور المشرف، القسم 1.6

تقديم أنواع الإشراف المختلفة

1

1. سيقدم الميسر الجلسة من خلال توضيح المعلومات التالية:

الوقت



5 دقائق

الشكل



جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

المقدمة

القسم 1.6

يمكن تقديم الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عبر طرق مختلفة، إما حضوريًا أو عن بُعد.

وهذه الطرق المختلفة لها جميعًا منافعها وحدودها الفريدة. من المفيد بالنسبة إلى المشرفين أن يكونوا ملمين بمختلف الأنواع حتى يتمكنوا من العمل مع متلقي الإشراف والمنظمات لتحديد ما هو الأنسب لهم. في هذه الجلسة، سنغطي أنواع الإشراف التالية:

- الإشراف الفردي
- الإشراف الجماعي
- الإشراف بين الأقران
- الإشراف المباشر

ستدخل هذه الوحدة في تفاصيل كيفية هيكلة الجلسات والأنشطة باستخدام وسائل مختلفة. وستركز هذه الجلسة الأولى بشكل رئيسي على تقديم الاعتبارات الرئيسية لكل نوع من أنواع الإشراف

2

التعمق في أنواع الإشراف

ملاحظة للميسر:

الوقت
60 دقيقة

الشكل

مجموعات صغيرة،
وجلسة عامة

دليل النموذج المتكامل

للإشراف



المقدمة

القسم 1.6

كتاب التمارين



الوحدة 2، النشاط ك

قد يكون لدى بعض المشاركين تجربة مع جميع أنواع الإشراف. خذ بضع دقائق للتفكير في كل نوع.

1. وُزِعَ المشاركون ضمن أربع مجموعات وعيّن لكل مجموعة نوعاً من أنواع الإشراف (فردية، جماعية، بين الأقران، مباشر). يمكن للمشاركين استخدام نشاط كتاب التمارين الموافق كدليل.

2. امنح المجموعات 10 دقائق لمناقشة النوع المحدّد لهم من الإشراف من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

- كيف يتم إعداده؟
- ما هو عدد المشاركين؟
- ما الذي يمكنك فعله في هذا النوع من الإشراف (الأنشطة)؟
- ما هي الفوائد؟
- ما هي الحدود؟

3. ينبغي بكل مجموعة أن تحضّر لوحاً ورقياً، أو أن تشارك شاشتها في حال كان التدريب عن بُعد، لعرض المعلومات المذكورة أعلاه. يمكن لكل مجموعة أن تختار متحدثاً واحداً لتقديم نوع الإشراف المعين لها في الجلسة العامة. إذا كان النشاط حضورياً، يمكن للمشاركين السير من مجموعة إلى أخرى والاستماع إلى العروض الخاصة بكل نوع من أنواع الإشراف.

4. بعد عرض كل مجموعة، يجب دعوة المشاركين لإضافة أي معلومات إلى كل نوع من أنواع الإشراف.

5. احرص على إدراج المعلومات أدناه في كلّ نوع من أنواع الإشراف.

6. عند الانتهاء، قد يرغب الميسرون في تعليق الألواح الورقية على الحائط في الغرفة. وإذا التدريب عن بُعد، قد يرغب في مشاركتها مع جميع المشاركين.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

قد تختار المجموعات إجراء عصفٍ ذهنيّ على "وورد" باستخدام وظيفة مشاركة الشاشة، أو يمكنها استخدام منصة مثل MURAL لدعم عملية تدوين الملاحظات.

ويمكن للميسر المشارك أن يدوّن التغذية الراجعة من كل مجموعة على نموذج استمارة مُعدّ مسبقاً من كتاب التمارين الإلكتروني الخاص بالمشاركين، باستخدام وظيفة مشاركة الشاشة بحيث يَتمكن جميع المشاركين من رؤية الإجابات المجمعة.

الإشراف الفردي i

لمزيد من المعلومات، انظر القسم 1.6 من دليل النموذج المتكامل للإشراف

- اجتماع يحصل بين شخصين اثنين هما المشرف ومتلقي الإشراف.
- تعتمد بعض المنظمات إلى تقديم الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي بهذا الشكل فقط، في حين أن بعضها الآخر يقدّم الإشراف الفردي فقط في المراحل الأولى من تطوير مهارات العامل، بينما يقدم البعض الآخر الإشراف الفردي والإشراف الجماعي في نفس الوقت.
- عادة ما يستغرق ساعة واحدة تقريباً (ولكن يمكن أن تطول هذه المدة عند ظهور حالة طارئة أو استخدام مترجم فوري).
- يمكن لجلسة الإشراف أن تبدأ بأن يحضر المشرف ومتلقي الإشراف جدول الأعمال معا. وقد تنتهي الجلسة بأن يستفسر المشرف من متلقي الإشراف عما وجدته هذا الأخير مفيداً في الإشراف، وفي أي مجال يرغب في الحصول على دعم إضافي، ومناقشة الإجراءات التي ينبغي إتباعها قبل الجلسة التالية.
- قد تختلف هيكلية جلسات الإشراف الفردي وفقاً للسياق والظروف. يمكن أن تركز على أزمة معينة أو، عندما لا يواجه متلقي الإشراف صعوبات محددة في حالة معينة، على التفكير التأملي، أو تطوير المهارات، أو الرفاهية النفسية الاجتماعية.

المنافع

- ضمان درجة أعلى من السرية مقارنة بالإشراف الجماعي. وهذا ما قد يشجع متلقي الإشراف على أن يكشفوا عن الصعوبات أو المواضيع الحساسة التي يعانون منها، ويوفر حماية أفضل لسرية المستفيدين من الخدمات.
- من المرجح أن يناقش متلقي الإشراف عملهم وتجاربهم بعمق أكثر، لأن وقت الإشراف مخصص لهم وحدهم ولا يتشاركونه مع أقرانهم.

i الإشراف الفردي (تابع)

- قد تحصل ديناميكيات صعبة يمكن أن تشكّل إدارتها تحديًا للمشرف وعائقًا أمام عملية التعلم لمتلقي الإشراف. ويمكن أن يحصل النمو والتطور حتى في مثل هذه الظروف، في حال اعترف مشرف ماهر بتلك الديناميكيات بشكل مناسب وأدارها بشكل جيد.

السلبيات

- هذا الشكل من الإشراف يستهلك موارد أكثر (أي أنه أكثر تكلفة)، لأنه يعتمد على أن يكون لدى المشرفين وقت ومجال في جداول أعمالهم ليلتقوا بكل شخص متلقي للإشراف بشكل فردي. قد يكون هذا النوع من الإشراف غير مناسب للمنظمات محدودة الموارد.

i الإشراف الجماعي

لمزيد من المعلومات، انظر القسم 1.6.2 من دليل النموذج المتكامل للإشراف

- يجري بين مشرف وشخصين أو أكثر من الأشخاص متلقي الإشراف.
- يمكن أن يتضمن أنشطة متنوعة بحسب تشكيلة المجموعة، مثل لعب الأدوار، أو عرض الحالات، أو تطوير المهارات، أو التفكير التأملي، والرعاية الذاتية، أو إجراء مناقشات غير رسمية ييسرها مشرف.

للإشراف الجماعي منافع عدة:

- وجهات النظر المتنوعة والخلفيات المختلفة يمكن أن تحفز المزيد من الإدراك والإبداع.
- يمكن أن يساعد في خلق دعم غير رسمي بين الأقران، ويعزز التماسك بين متلقي الإشراف.
- قد يشعر متلقي الإشراف بالارتياح أكثر عند مشاركة تجاربهم وتحدياتهم، حين يسمعون أن أعضاء المجموعة الآخرين يواجهون تحديات مماثلة. وهذا ما يعزز الإحساس بالجماعة ويقلل من مشاعر العزلة بين أعضاء المجموعة. ←

i الإشراف الجماعي (تابع)

- يمكن تعلم الكثير من التجارب التي يتم مشاركتها. كما أن الإشراف الجماعي يتيح للمشاركين الفرصة لحل المشاكل معًا عند مواجهة التحديات.
- يعتبر هذا الإشراف حلًا فعالاً من حيث التكلفة عندما تكون الموارد شحيحة، فهو يسمح للمشرفين بالالتقاء بأكثر من شخص واحد متلقٍ للإشراف في نفس الوقت.
- في حال عدم انتماء المشاركين إلى نفس الخلفية الثقافية، يكون الإشراف الجماعي مساحة مهمة لتبادل الأفكار من مختلف السياقات.
- في حال انتماء المشاركين إلى نفس الخلفية الثقافية، يمكن للإشراف الجماعي أن يعمق تبادل الأفكار في السياقات الثقافية.

السلبات

- قد يكون الإشراف الجماعي أقل خصوصية من الإشراف الفردي.
- له تحدياته الخاصة في ما يتعلق بضمان أن يحافظ أعضاء المجموعة على السرية.
- من الصعب الحرص على أن يناسب محتوى الإشراف جميع المشاركين فيه.
- قد تحصل أيضًا ديناميكيات صعبة أثناء جلسات المجموعة، يمكن أن تشكل إدارتها تحديًا للمشرف وعائقًا أمام عملية التعلم لمتلقي الإشراف. ولكن، يمكن للمجموعة أن تنمو وتتطور حتى في مثل هذه الظروف، في حال اعترف مشرف ماهر بتلك الديناميكيات بشكل مناسب وأدارها بشكل جيد.
- يمكن أن يكون التجمع كمجموعة مصدر قلق أمني، لا سيما عند العمل في مناطق صراع.
- من الصعب القيام بالإشراف الجماعي أثناء النزاعات والاضطرابات المدنية عندما يكون هناك فجوة بين متلقي الإشراف أو عندما ينتمون إلى أطراف مختلفة من الصراع.

الإشراف بين الأقران i

لمزيد من المعلومات، انظر القسم 1.6.3 من دليل النموذج المتكامل للإشراف

- الإشراف بين الأقران هو إشراف يجتمع فيه قرينان أو أكثر ليدعم أحدهم الآخر في التدريب أو التعلم المتبادل. وهو إشراف لا يقوم مشرف بتوجيهه أو تيسيره. ولا يشارك المشرفون في الإشراف بين الأقران.
- يناقش أعضاء مجموعة الأقران الحالات، أو الأدوات، أو التقنيات، أو مجالات الاهتمام الأخرى ذات الصلة.
- تسمح هذه المقاربة بالتعاون والتعلم المتبادل دون تدخل عامل فارق السلطة في الترتيبات التقليدية بين المشرف ومتلقي الإشراف.

المنافع:

- هو مفيد للغاية لتوفير الدعم المستمر للعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، الذين يتمتعون بمهارات أكبر. ويمكنه أيضًا أن يكون مفيدًا للمتخصصين من جميع مستويات المهارات. ويوصى بأن يتولى مشرف يتمتع بخبرة أكبر دور مدير الجلسة عندما تكون مجموعة الأشخاص متلقي الإشراف أقل خبرة.
- ينطوي هذا الدور على أن يكون المشرف متوفرًا كي يتشاور معه متلقي الإشراف على أساس ظرفي، حيث يحتاجون إلى المزيد من التوجيه أو المعلومات.
- هو فعال من حيث التكلفة ومرن نظرًا إلى استخدامه الموارد البشرية الموجودة من قبل.

السلبات

- صحيح أن الإشراف بين الأقران يمكن أن يكون مفيدًا للعاملين في كافة مراحل الممارسة، ولكن، يمكن أن يستفيد منه العامل الأكثر خبرة ليساعد في التهيئة لمجالات معينة مثل:
 - احترام سرية المستفيدين من الخدمات والسرية بين الأقران
 - التعامل مع الحالات المعقدة
 - معرفة متى وكيف نبحث عن دعم إضافي
- لا ينبغي أن يكون الإشراف بين الأقران وسيلة الدعم الوحيدة المتاحة، خصوصًا للعاملين الأقل خبرة. فيجب اعتباره كوسيلة دعم مكتملة، من الأفضل استخدامها بالاقتران مع الإشراف الفردي.

i الإشراف المباشر

لمزيد من المعلومات، انظر القسم 1.6.4 من دليل النموذج المتكامل للإشراف

- إن الإشراف المباشر (الذي يُشار إليه أحيانًا بتسمية الإشراف "الحي" أو "في العمل") هو عملية يراقب فيها المشرف مباشرة متلقي الإشراف خلال تقديمه خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وهذا ما يسمح للمشرفين بتقديم تغذية راجعة محددة لمتلقي الإشراف استنادًا إلى ما يرونه في التفاعلات التي تحصل بين العامل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والمستفيد من الخدمات. من ثم، يمكنهم تحديد المجالات التي تتطلب التطوير وتعزيز الممارسات الفضلى.
 - إن هذا النوع من الإشراف معترف بأنه نشاط مهم لضمان جودة تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، على نطاق واسع.
 - إن هذا النوع من الإشراف مفيد خاصة لدعم المشاركين في تطبيق المهارات المكتسبة حديثًا بعد التدريب.
 - بالتوافق مع النهج الداعم، من الضروري القيام بهذا النوع من الإشراف بطريقة مشجعة وإيجابية، وليس بطريقة تهدف فقط إلى البحث عن الأخطاء. وعلى التغذية الراجعة الناتجة عن المراقبة المباشرة أن تسلط الضوء على الأمور التي نجحت، فضلاً عن المجالات التي يمكن تعزيزها، باستخدام أمثلة دقيقة. للحصول على نموذج استمارة مراقبة للإشراف المباشر، أنظر الملحق ب.
 - يمكن للإشراف المباشر أن يحصل بوجود المشرف حضوريًا في الجلسة، أو عن طريق تسجيل للجلسة يراجع المشرف لاحقًا.
 - يمكن أن يستخدم المشرف هذه التسجيلات، بموافقة كافة الأطراف، ليناقشها خلال جلسات الإشراف الجماعي.
- يجب مراعاة إجراءات حماية البيانات مراعاة صارمة، فيما يتعلق بمشاركة التسجيلات وتخزينها وحذفها. كما ينبغي أن يعطي المشرفون وملتقو الإشراف والمستفيدون من الخدمات موافقتهم الكاملة على تسجيل الجلسة، قبل البدء فيها مع فهمهم الكامل للمخاطر المحتملة المرتبطة بخرق البيانات. <

الإشراف المباشر i

- من الضروري أن يقوم متلقي الإشراف أولاً بتهيئة المستفيد من الخدمات بشأن حضور المشرف للجلسة. وعلى متلقي الإشراف أن يعرفوا بالمشرف في بداية هذه الجلسة، وأن يوضح أيضاً للمستفيد من الخدمات أن المشرف موجود لتقديم تعليقات لمتلقي الإشراف وليس لمراقبته. وخلال الجلسات الحساسة خاصة، يأخذ المشرف وقتاً لشرح للمستفيد من الخدمات أن المعلومات التي يفصح عنها خلال الجلسة سرية. وأنه يحق له أيضاً، إذا شعر بعدم الارتياح، أن يطلب من المشرف مغادرة الجلسة في أي وقت.

- ويجب اتخاذ إجراءات خاصة إذا حضر مترجمون فوريون في جلسات الإشراف المباشر (لمزيد من المعلومات، أنظر القسم 1.10 من دليل النموذج المتكامل للإشراف).

- في بعض الأحيان وبشكل استثنائي، أثناء الإشراف المباشر، قد يقوم المشرف بالتدخل في اللحظة المناسبة خلال الجلسة الجارية (مع المستفيدين من الخدمة) لتوضيح أفضل الممارسات في الخدمة. في هذه الأثناء، يقوم متلقي الإشراف بدور المراقبة واتباع الإرشادات الموضحة أعلاه دون إحداث مقاطعة في الجلسة أو التأثير على التحالف العلاجي مع المشرف.

المنافع

- مراقبة جودة الرعاية المقدمة.
- ضمان التنفيذ الصحيح لبروتوكولات المنظمة وإرشاداتها العلاجية.
- مراقبة تصرفات متلقي الإشراف والتنفيذ التقني للأنشطة أو التدخلات.
- العرض التوضيحي للمهارات والأنشطة كي يتعلم الشخص متلقي الإشراف.
- المراقبة المتواصلة لتقديم متلقي الإشراف.

السلبيات

- مكلف من حيث الموارد.
- يمكن أن يسبب اختلالاً في الحلف العلاجي والإشرافي.
- قد يكون الحصول على الموافقة أمراً صعباً.

3

تقديم الإشراف عن بُعد

1. أخير المشاركين بأنهم سيشاركون في مناقشة وديّة في النشاط القادم. ووزّعهم ضمن مجموعتين.
2. أسند للمجموعة الأولى الإشراف عن بُعد، وللمجموعة الثانية الإشراف وجهاً لوجه.
3. اطلب من المشاركين أن يرجعوا إلى القسم 1.7 في دليل النموذج المتكامل للإشراف، ويستخدموه كمرجع لتحضير مناقشتهم. لديهم 10 دقائق لتحضير حججهم.
4. سيلعب الميسرون دور الحكّام (يمكن أيضاً دعوة الضيوف ليلعبوا هذا الدور). وستحصل كل مجموعة على 5 دقائق لتقديم حججها ودقيقتين للرد.
5. سيقوم الحكام بتلخيص كل حجة ومنح جائزة للفائز. يُوصى أيضاً بمنح جائزة اختيارية للتسلية.
6. في الجلسة العامة، يجب على الميسر التأكيد على نقاط النقاش التالية.

الوقت
30 دقيقة

الشكل
جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسم 1.7

اللوازم
جائزة (اختياري)

نقاط النقاش

بالرغم من أن الإشراف وجهاً لوجه هو المفضل، إلا أنه قد يكون صعباً أو مستحيلاً لأسباب كثيرة، منها:

- المخاطر الصحية، مثل الأوبئة أو الجائحات
- المخاوف المتعلقة بالأمان والتي تؤثر في إمكانية الوصول إلى المواقع
- الكوارث الطبيعية التي تعزل المجتمعات (مثل تحطم الجسور، والفيضانات/موسم الأمطار)
- عبور الحدود، وعبور الجبهات (على سبيل المثال، حدود سوريا، وليبيا، وناغورنو كاراباخ) أو المواقع البعيدة مثل الجزر (في المحيط الهادئ والبحر الكاريبي) والمناطق الجبلية/المنتشرة جغرافياً
- الموارد البشرية المحدودة
- الافتقار إلى القدرات داخل المنظمة
- عدم وجود المشرف ومتلقي الإشراف في نفس الموقع

نقاط النقاش (تابع)



يمكن أن يتم دعم الإشراف عن بُعد بواسطة التطبيقات الرقمية المختلفة مثل سكايب، أو زوم، أو واتس آب. ويمكن القيام به عبر الهاتف في حال عدم توفر الخيارات الرقمية.

- ينبغي بالمنظمات أن توفر إمكانية الوصول إلى منصات الاتصال والتكنولوجيا، لجلسات الإشراف عن بُعد.
- لا ينبغي بالمشرفين أن يفترضوا أن كافة متلقي الإشراف يعرفون كيفية استخدام التكنولوجيات المعينة. ولهذا السبب، يجب عليهم اختبار المنصة قبل البدء بالجلسة، وتقديم الدعم لأي شخص يحتاج إلى مساعدة في الوصول إليها.
- سيكون توفر خيارات احتياطية أخرى مفيداً أيضاً في حال عدم توفر المنصة المختارة أو عدم عملها. كما أنه من الضروري جداً أن يحرص المشرفون على عدم مشاركة أي معلومات سرية عند استخدام المنصات الرقمية، إلا إذا كانت المنصة مجهزة بنظام أمان يسمح بذلك. كذلك، فإن وجود طريقة بديلة للاتصال ضروري في حال حدوث حالة طارئة.

منافع الإشراف عن بُعد

- يمكن أن يُعطي الموظفين العاملين في عدّة مواقع بعيدة في آن واحد
- فعّال من حيث التكلفة (أرخص)
- يلغي الوقت المخصص للسفر (إذا احتاج الموظفون إلى السفر لحضور الإشراف)
- يسمح بزيادة الوصول إلى الإشراف للأشخاص الذين قد لا يتلقونه عادة
- وبينما قد يكون أكثر تحدياً، إلا أنه يمكن تحقيق حلف إشرافي إيجابي في الإشراف عن بُعد. وذلك بالرغم من التحديات التي تطرأ في التواصل عبر المنصات الرقمية.

تحديات الإشراف عن بُعد:

- قد تحتاج إلى المزيد من الوقت في الجلسات من أجل تعزيز العلاقة، لا سيما في حال لم يلتق المشرف ومتلقو الإشراف شخصياً من قبل.



نقاط النقاش (تابع)

- قد تطرح السرية مشكلة. فمن الضروري مناقشة الحدود المهنية المتعلقة بالموقع الفعلي للجلسات عن بُعد.
- يشتمل ذلك العثور على مكان خصوصي قدر الإمكان في المنزل أو العمل، بحيث لا يستطيع أفراد الأسرة أو الزملاء في العمل سماع المعلومات التي تتم مناقشتها.
- يمكن أن تؤدي الاتصالات غير المستقرة أو غير الآمنة إلى انقطاع الحديث ومخاوف أمنية فريدة

لمزيد من المعلومات، انظر القسم 1.7 من دليل النموذج المتكامل للإشراف

القيام بالإشراف وجهًا لوجه

- القيام بالإشراف وجهًا لوجه هو الخيار الأفضل.
- يتيح الإشراف وجهًا لوجه تواصلًا أفضل بين المشرف ومتلقي الإشراف، ما يمنح المشرفين فرصة لرؤية الإشارات غير اللفظية التي يعطيها متلقي الإشراف.
- يمكن أن تكون بعض الأنشطة المعينة أسهل وجهًا لوجه، إذ أن المشرف ومتلقي الإشراف موجودان فعليًا في غرفة واحدة، وبالتالي، لن تحصل أي مقاطعات يمكن أن تسببها المشاكل التكنولوجية.
- إضافة إلى ذلك، يمكن للاتصال عن بُعد أن يعرض المشاركين لمخاطر الأمان الرقمي. ومن الممكن أيضًا أن يطرح العمل عن بُعد تحديات أكبر حين يتطلب مساعدة المترجمين الفوريين.

عند القيام بالإشراف وجهًا لوجه، ينبغي للمشرفين أن يبحثوا عن مكان هادئ وخصوصي للقيام بعملية الإشراف، حيث لن تتم مقاطعتهم. ولكن، نتيجة للمساحات والموارد المحدودة، قد لا يكون ذلك ممكنًا في بعض السياقات. وفي هذه الحالة، يستطيع المشرف ومتلقي الإشراف أن يتفقا على الالتقاء في مكان يشعران فيه بالارتياح والخصوصية قدر الإمكان

4

اتخاذ القرار بشأن طريقة تقديم الإشراف

1. شجّع المشاركين على أن يأخذوا لحظة للتفكير في أنواع الإشراف المختلفة التي تمت مناقشتها من خلال استخدام النشاط الموافق في كتاب التمارين الخاص بالمشاركين. وامنحهم 10 دقائق للتأمل.

الوقت
30 دقيقة

• ما طريقة الإشراف المفضلة لديك (من حيث التقديم والتلقي)؟ هل هي الطريقة نفسها التي تقوم بها حاليًا أم أنها مختلفة؟

الشكل
تفكير تأملي فردي

• ما النوع أو مزيج الأنواع الذي تعتقد أنه سيكون الأكثر إفادة إذا تلّقيته؟ إذا قدّمته؟
• ما نوع الإشراف الذي يُستخدم في منظمتك؟

دليل النموذج المتكامل
للإشراف

2. أدغ المشاركين ليشاركوا بإيجاز نوع الإشراف المستخدم في منظماتهم وأي نوع يرتاحون إليه أكثر.

كتاب التمارين
الوحدة 2، النشاط ل

3. الخيار 1: قم بإحالة المشاركين إلى شجرة القرار في القسم 1.7.3 من دليل النموذج المتكامل للإشراف. واطلب منهم أن يطبقوها في سياقهم الخاص.

الشريحة

الخيار 2: قم بإعداد شجرة القرار مسبقًا ووضعها على الأرض (ألصق الورقة في كل صندوق). ودّع المشاركين يمشون عبرها بالاستناد إلى سياق منظمتهم. ثم اطلب منهم أن يطلعوا عليها في القسم 1.7.3 من دليل النموذج المتكامل للإشراف.

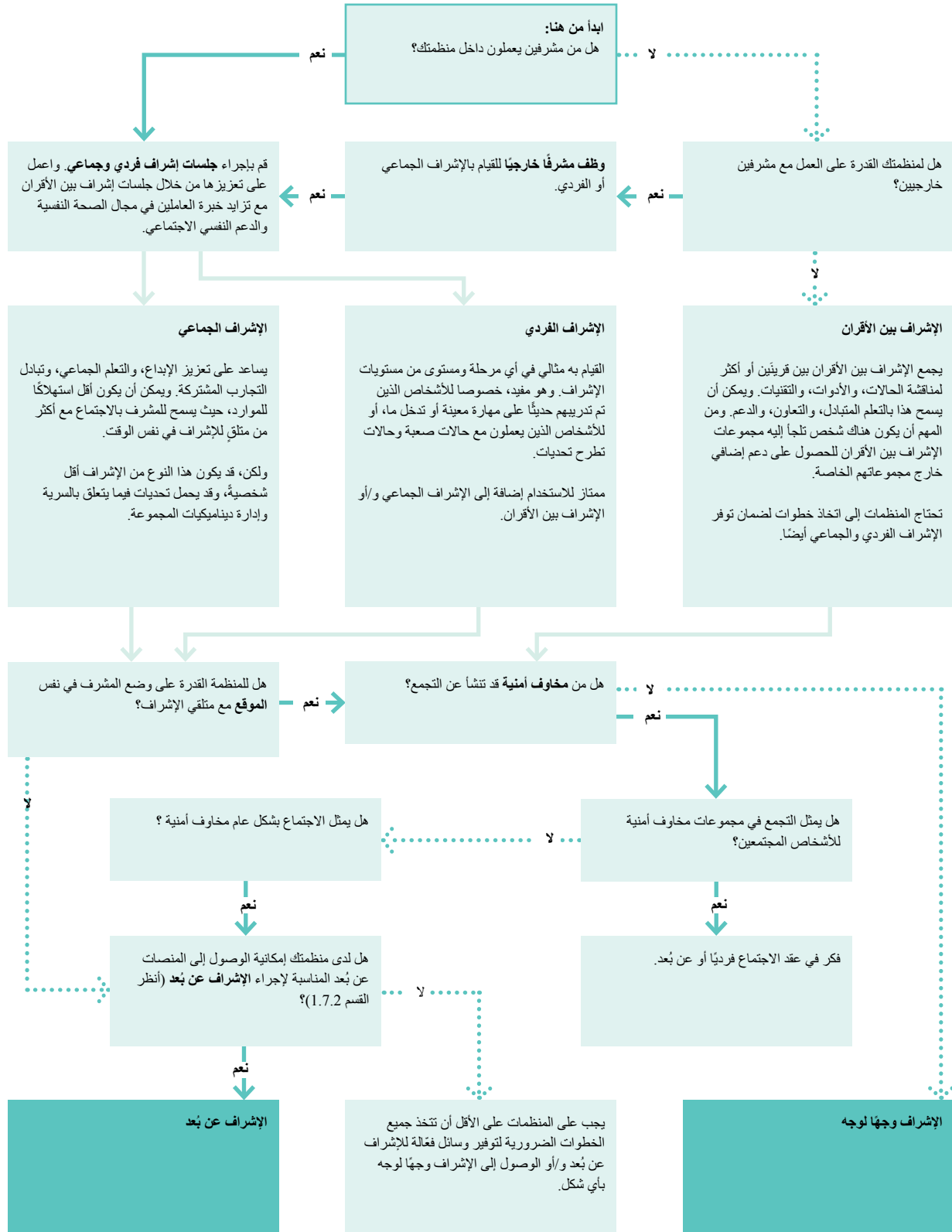
اللوازم:
- الخيار 2: شجرة قرار
معدّة مسبقًا
- شريط لاصق

4. قم بدعوة المشاركين إلى التفكير التأملي.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

ينبغي بالميسر أن يعرض شريحة الرسم التوضيحي لشجرة القرار من دليل النموذج المتكامل للإشراف.

اتخاذ القرار بشأن طريقة الإشراف المناسبة



5

مجموعات العمل على نموذج التعلم التطبيقي

الوقت



45 دقيقة

الشكل



مجموعات صغيرة وجلسة عامة

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 1.4

كتاب التمارين



الوحدة 2، النشاطات

ملاحظة للميسر:

في الجلسة الثانية من التدريب، تم تقديم نموذج التعلم التطبيقي. والآن، بعد أن تعرّف المشاركون أكثر على أنواع الإشراف المختلفة، سنستكشف بشكل أعمق كيفية تطبيقه في مجموعات عمل. وبمجرد تعبئة النموذج، يستطيع الميسر أن يقوم بالتلخيص وتذكير المشاركين بأن هذا التمرين هو الخطوة الأولى للانخراط مع النموذج المتكامل للإشراف، وأنه سيتم تحسينه طوال فترة التدريب.

وتذكر أن الهدف من هذا التمرين هو تقديم النموذج، وليس الحصول على جميع الإجابات. وهو لمساعدة المنظمات على البدء في التفكير في الإشراف على مستويات مختلفة. فبالنسبة إلى بعض المنظمات، قد تكون هياكل مثل هذه موجودة من قبل. ولكن في منظمات أخرى قد لا تكون موجودة على الإطلاق.

1. في مجموعات صغيرة، اطلب من المشاركين التفكير في شكل نموذج التعلم التطبيقي في منظماتهم. واطلب منهم أن ينظروا في التفاصيل العملية مثل من هم الأشخاص في برنامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذين سيشاركون في الإشراف، وكيف يمكن إدراج الإشراف الفردي، والجماعي، وبين الأقران، والمباشر، بالإضافة إلى تحديد تواتر الإشراف.

2. يجب على المجموعات تعبئة نموذج التعلم التطبيقي خلال 20 دقيقة.

3. أعد المشاركين إلى الجلسة العامة حيث سيقوم متحدث من كل مجموعة بمشاركة المعلومات (20 دقيقة).

4. اطلب من أحد المتطوعين كتابة نقاط التشابه على لوح ورقي.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

املا النموذج بنقاط التشابه من كل المجموعات وقم بمشاركة الشاشة للمساعدة في توضيح كيف يمكن أن يُدرج نموذج التعلم التطبيقي داخل المنظمات.

6

ختام الجلسة 6

الوقت



10 دقائق

الشكل



جلسة عامة

لخص، وقم بجولة من الأسئلة والأجوبة، وقدم التغذية الراجعة.

الجلسة 7

إظهار التعاطف، والتفهم، وعدم إصدار الأحكام

الوقت المقترح

ساعتان و 25 دقيقة

هدف الوحدة

تسليط الضوء على المهارات الأساسية للمشرفين الفعالين

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

الإعداد لدور المشرف، القسم 3.5

المقدمة

1

1. قَدِّم الجلسة من خلال توفير لمحة عامة باستخدام نقاط النقاش أدناه. امنح المشاركين 10 دقائق ليفكروا في الأسئلة التالية الواردة في كتاب التمارين الخاص بهم:

الوقت



45 دقيقة

نموذج عن سيناريو العمل



الشكل

جلسة عامة

الجلسة التالية موجهة لمساعدتنا في فهم أنفسنا بشكل أفضل قليلاً، وكيف يمكننا تعزيز بعض الصفات لتقوية الإشراف. وليست هذه الصفات هي نفسها بالنسبة إلى الجميع. فطرق تفاعلنا وتعبيرنا عن التعاطف ستختلف داخل مجتمعاتنا وثقافتنا. لذلك، من المهم أن نلاحظ أن التمارين التي نقوم بها معاً ليست إلا نقطة بداية، ويجب عليك أن تتكيف وتتأقلم بالطريقة المناسبة لك.

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 3.5

نقاط النقاش

لمزيد من المعلومات، انظر القسم 3.5 من دليل النموذج المتكامل للإشراف.

- ينبغي بالمشرفين إظهار صفات إيجابية، مثل التعاطف والتفهم وعدم إصدار الأحكام المسبقة، في علاقاتهم مع متلقي الإشراف الذين يعملون معهم.
- يحصل تبادل للإشارات اللفظية وغير اللفظية باستمرار، ويجب الانتباه إلى ذلك. ويستطيع المشرفون أن يُظهروا هذه الصفات الإيجابية عبر أفعالهم وكلماتهم.
- يستطيع التحلي بهذه الصفات أن يدعم متلقي الإشراف في تعلم كيفية تطبيق هذه الصفات في ممارساتهم، والحفاظ على رفاة متلقي الإشراف النفسية.

رسالة أساسية

إن القدرة على تجسيد هذه الصفات قد تكون أسهل بالنسبة إلى بعض الأشخاص من غيرهم. فقد يكون من الصعب في بعض الأحيان القيام بذلك، عندما نشعر بالإجهاد، أو الضغط من حيث الوقت، أو الإرهاق. بالإضافة إلى ذلك، قد لا يكون لدينا الوقت الكافي للتأمل في قيمنا وأرائنا، والانحيازات المحتملة، لذلك قد نصدر أحكاماً مسبقة عن طريق الخطأ على متلقي الإشراف.

2

التحقق من حالتنا النفسية

1. قدم النشاط التالي باستخدام السيناريو أدناه كمصدر إلهام.


 نموذج عن سيناريو العمل

لنكون قادرين على دعم الآخرين، من الضروري أن نكون واعين بحالتنا النفسية، ولما نحتاج إليه في أي لحظة لنشعر بأننا مدعومون. التشبيه الشائع المستخدم هو عندما نكون على متن طائرة وتُعطى تعليمات في حالة الطوارئ. يجب عليك دائمًا أن تتذكر أن تضع قناع الأكسجين الخاص بك أولاً قبل أن تساعد الآخرين. والأمر نفسه ينطبق على عملنا.


وهذا ما نقوله غالبًا للمستفيدين من خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي ولمتلقي الإشراف الذين نعمل معهم. ولكن قد لا نطبقه دائمًا في حياتنا الشخصية، على الرغم من أننا في كثير من الأحيان نعيش في نفس المجتمعات التي نقدّم فيها الدعم، وقد نتأثر بنفس أنواع مسببات الضغط والمحّن.

2. أدع المشاركين ليراجعوا أنفسهم للتحقق من حالهم لمدة 10 دقائق. وقم بإحالتهم إلى النشاط الموافق في كتاب التمارين حيث يمكنهم التفكير في السؤالين التاليين:


- كيف حالك اليوم؟ ما الذي يحدث في حياتك؟ في العمل؟
- لاحظ كيف تشعر في جسدك. هل من مشاعر لها علاقة بالانفتاح أو التوتر أو الانغلاق؟

الوقت 

5 دقائق

الشكل 

تفكير تأملي فردي

دليل النموذج المتكامل 

للإشراف

الوحدة 2، النشاط م


3

التحقق من حالتنا النفسية


ملاحظة للميسر:

قد يرغب الميسرون في تعديل هذا النشاط ليلائم سياقهم. بالإضافة إلى ذلك، قد يرغبون في توجيه المشاركين إلى الأدوات الموجودة من قبل، مثل "دليل الرفاهية النفسية" و"أدوات الرفاهية النفسية". الذي يمكن العثور على رابطهما في الملحق هـ من دليل النموذج المتكامل للإشراف.


1. اطلب من المشاركين أن يكتبوا كيف يشعرون حاليًا في كتاب التمارين الخاص بهم. وبعد انتهائهم من ذلك، يمكنك أن تبدأ تمرين الملاحظة أدناه.

الوقت 

20 دقيقة

الشكل 

جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل 

للإشراف

الوحدة 2، النشاط ن

نموذج عن سيناريو العمل

لنبدأ بأخذ لحظة للتنفس. في هذا التمرين، ليس عليكم سوى الاستماع إلى التوجيهات التي سأقدمها لكم. وفي أي لحظة، إذا شعرتُم بأن التمرين لا يشعركم بالارتياح أو لا يناسبكم - فلا تترددوا في التوقف.

ابدؤوا بملاحظة المساحة من حولكم. (استراحة)

تفحصوا المكان، شمّوا الروائح واستمعوا إلى الأصوات، وربما تذوّقوا النكهات. (استراحة)

لا تحاولوا تغيير أي شيء، بل لاحظوا فقط. (استراحة)

ثم لاحظوا جسدكم: وضعيتكم، والأجزاء التي تلامس الكرسي. أولاً، راقبوا فقط. (استراحة). الآن، قوموا بالتعديلات التي ترغبون فيها لتشعروا بالارتياح. (استراحة)

خذوا لحظة لمراقبة تنفسكم. لاحظوا الشهيق والزفير، وأين تشعرون بهما في جسدكم. (استراحة)

مرة أخرى، لا تحاولوا تغيير شيء، بل لاحظوا فقط. (استراحة)

الآن، دعونا نستنشق الهواء عبر أنوفنا. لاحظوا الهواء الذي يدخل من فتحات أنوفكم. ربما هو بارد، أم دافئ؟ هل يدغدغكم قليلاً؟ لاحظوا فقط. الآن، لاحظوا كيف ينتقل الهواء في جسدكم وصولاً إلى رئيتكم. (استراحة)

الآن، راقبوا إذا كان يمكن للنفس أن يصل إلى بطنكم. لاحظوا إذا كان بطنكم يتوسع. (استراحة)

واصلوا التنفس خلال بضع دقائق. وتحققوا إذا كان بإمكانكم التوقف بعد كل شهيق وإبطاء الزفير. (استراحة)

بعد دقيقة أو دقيقتين

الآن، ابدؤوا بإعادة وعيكم إلى المكان وملاحظة الأصوات والروائح من حولكم. في وقتكم الخاص، يمكنكم فتح عيونكم إذا كانت مغلقة وملاحظة الأماكن من حولكم. بعد ذلك، لاحظوا جسدكم. هل تشعرون بأي تغيير الآن مقارنة ببداية النشاط؟

2. في الجلسة العامة، قم بدعوة إلى مناقشة حول:

- كيف شعرتُم قبل النشاط؟ وكيف شعرتُم بعده؟

3. قم بدعوة المشاركين لمشاركة أفكارهم وذكر النقاط التالية:

نموذج عن سيناريو العمل

غالبًا ما نكون منشغلين جدًا ومنغمسين في يومنا بحيث يمكن أن يكون من الصعب التحقق مع أنفسنا ومن مشاعرنا، سواء جسديًا أو عاطفيًا. إن أخذ الوقت للتواصل مع بيئتنا وأجسادنا يمكن أن يساعدنا في فهم كيف نستجيب للضغط النفسي، وكيف نستجيب عندما نقوم بأشياء تساعد في الحد من الضغط النفسي، مثل أخذ الوقت للتنفس كما فعلنا للتو. وسنواصل استكشاف هذا على امتداد وقتنا معًا في هذا التدريب.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

قد يختار المشاركون إطفاء كاميراتهم أثناء تنفيذ هذا النشاط لدعم استرخائهم. لذلك، ذكر المشاركين بتشغيل الكاميرا مرة أخرى (إذا كانت مطفأة) بمجرد الانتهاء من التمرين أو اطلب منهم إرسال رمز تعبيري لإعلامك بوجودهم.

التعاطف

4

الوقت ⌚

5 دقائق

الشكل 🧑

جلسة عامة، وتفكير تأملي
فردية

دليل النموذج المتكامل 📋

للإشراف

القسم 3.5 📋

كتاب التمارين

الوحدة 2، النشاط 5

نموذج عن سيناريو العمل

بالنسبة إلى الكثيرين منا، نحن متعاطفون بشكل طبيعي، وهذا هو السبب في دخولنا مجال العمل هذا. قد يميل بعضنا أيضًا إلى أن يكون متعاطفًا بشكل مفرط ويحتاج إلى تذكر حدوده المهنية (التي تحدثنا عنها في وقت سابق في هذا التدريب) حتى لا نتجاوز أنفسنا. وقد يصعب على البعض الآخر التعاطف، لا سيما إذا كنا نشعر بالإحباط. فقد نشعر أن خزان الوقود فارغ، ولا يوجد شيء آخر لتقديمه. اعلّموا أنه، مهما كان وضعكم الآن، لن يتم إصدار أي أحكام مسبقة. فلن يحصل أحد على "نقاط إضافية" لكونه متعاطفًا. المهم هو أن نراجع أنفسنا ونزيد وعينا بوضعنا، وأن نطلب الدعم إذا شعرنا بأن خزان التعاطف بدأ بالنفاد.

في كتاب التمارين الخاص بكم، خذوا لحظة لرؤية إلى أي حد خزان التعاطف لديكم ممتلئ. يمكنكم فعل ذلك عن طريق تلوين خزان الوقود باللون الذي تختارونه، أو ببساطة رسم خط عبره. ثم فكروا في ما يعنيه هذا بالنسبة إليكم وإلى دوركم كمشرفين. كيف تشعرون عندما يطلب منكم تقديم الدعم؟



5

مصنوعاتنا

الوقت



45 دقيقة

الشكل



نشاط فردي، وجلسة عامة

اللوازم:



- المواد الحرفية

- قلم حبر

- ورقة

- شريحة أو لوح ورقي معد مسبقاً

ملاحظة للميسر:

فسر للمشاركين أن التمرين التالي سيكون إبداعياً. أعطهم لحظة ليحضروا أقلام الحبر العريض، وأقلام الحبر، والدهان، وطين، أو أي مواد حرفية أخرى (حتى مكعبات الليغو). يجب على الميسرين توفير طاولة مزودة بلوازم الحرف اليدوية في حال كان التدريب حضورياً.

أخبر الفريق أن هدف النشاط ليس تسليط الضوء على ما قد فاتهم أو فعلوه بشكل خاطئ، بل تسليط الضوء على أنه، غالباً عندما يكون الناس مزعجين أو صعب إرضاؤهم، يمكن أن يكون ذلك لأنهم لا يشعرون بالأمان أو الدعم في بيئاتهم (في العمل، والمنزل، والحياة). إن القدرة على استكشاف هذا الأمر مهمة لبناء أساس قوي مع متلقي الإشراف الذين قد لا يكون التعامل معهم دائماً سهلاً. فالتفهم والتعاطف مهارتان أساسيتان في الإشراف.

1. اطلب من المشاركين أن يأخذوا 10 دقائق لصناعة شكل من اختيارهم. يمكن أن يكون إنساناً أو حيواناً أو نباتاً، فلا وجود لأي حدود.

2. بعد تكوين الشكل، اطلب من المشاركين أن يفكروا فيما يحتاجه ليشعر بالأمان، والسعادة، والحب، والدعم. وقم بدعوة المشاركين إلى إضافة هذه الأمور إلى بيئات كائناتهم. (10 دقائق)

3. وزع المشاركين ضمن أزواج لمدة 10 دقائق واطلب منهم مشاركة مخلوقاتهم، ثم التفكير في السؤال التالي (قد ترغبون في وضعه على شريحة أو على لوح ورقي):

- تخيلوا أن شيئاً واحداً أو أكثر قد أخذ من بيئة كائنكم. كيف سيشعرون؟ كيف سيؤثر ذلك على حياتهم اليومية؟

4. اطلب من المشاركين أن يفكروا في النقطة التالية:

- فكر في وضع جاء فيه شخص ما إليك في العمل، ووجدت صعوبة في دعمه. دون أن تقدم أي تفاصيل تعريفية، يرجى مشاركة هذا الموقف مع شريكك. ثم تبادل الأفكار بشأن بيئة ذلك الشخص. ما الذي قد يحتاج إليه في بيئته ليشعر بنفس الأمان والدعم الذي كانت تشعر بهما الكائنات التي صنعتموها؟ هل تعتقدون أن هذه الأشياء كانت موجودة للشخص الذي وجدتم مساعدته صعبة؟

5. بعد التفكير مع الشركاء، عودوا إلى الجلسة العامة. وقوموا بدعوة المشاركين إلى التفكير التأملية.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

إذا لم يكن لدى المشاركين مواد حرفية في متناول اليدين، أكد أن باستطاعتهم استعمال القلم والورقة.

6

عدم إصدار الأحكام المسبقة

الوقت



45 دقيقة

الشكل



جلسة عامة، وتفكير فردي / أزواج

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 3.5

كتاب التمارين



الوحدة 2، النشاط ع

نموذج عن سيناريو العمل



لمزيد من المعلومات، انظر القسم 3.5 من دليل النموذج المتكامل للإشراف.

يستطيع المشرفون أن يُظهروا صفات التفهم وعدم إصدار الأحكام المسبقة من خلال عدم فرضهم آراءهم، أو معتقداتهم، أو حلولهم الشخصية مباشرة على متلقي الإشراف. ويمكن أن يشكل هذا تحديًا خصوصًا عندما يكشف هذا الأخير عن شيء لا يتماشى مع آراء المشرف أو قيمه الشخصية. وإذا كشف متلقي الإشراف عن شيء معين يشعر المشرف بأنه يسبب ضررًا، مثل تقديم نصائح غير صحيحة للمستفيد من الخدمات، فعليه أن يطرح هذه المسألة مع متلقي الإشراف. ويمكن القيام بذلك بطريقة لا تصدر الأحكام المسبقة، من خلال استكشاف المعتقدات المخبأة لدى متلقي الإشراف، التي تؤثر في تفكيره في المسألة. وينطبق هذا على جميع مقاربات الإشراف، لكن بشكل خاص الإشراف الجماعي والإشراف بين الأقران.

4. شجع المشاركين على أخذ لحظة للتفكير في المواقف التي قد يُغريهم فيها إصدار الأحكام المسبقة، أو المواضيع التي قد يواجهون صعوبة في التعامل معها بطريقة غير مصدرة للأحكام المسبقة. واطلب منهم القيام بالنشاط المرافق في كتاب التمارين. يمكنهم استخدام الدعائم التالية بشكل فردي أو في أزواج:

فكر في موقف شعرت خلاله أنك تصدر الأحكام المسبقة في العمل. (15 دقيقة)

• ماذا يحدث عندما تواجه هذا الموقف؟ كيف تشعر؟ ما المشاعر التي تنشأ؟ كيف تشعر في جسدك؟ ما هي أفكارك؟

• كيف يؤثر هذا الموقف أو الموضوع في معتقداتك أو قيمك؟ كيف استجبت؟

5. قم بدعوة المشاركين إلى مشاركة إجاباتهم مع المجموعة الكبرى أو في أزواج.

6. استخدم نقاط النقاش والنموذج عن سيناريو العمل أدناه لاختتام النشاط.

رسالة أساسية

قد تكون هذه المرة الأولى التي يفكر فيها بعض المشاركين في تحيزاتهم وكيف تؤثر في عملهم، وقد يكون من الصعب على البعض الاعتراف بذلك. بالتالي، على الميسر أن يشدد على أن الجميع لديه تحيزات، وأن ذلك أمر عادي. وإذا لزم الأمر، يجب أن يكون جاهرًا لمشاركة بعض الأمثلة:

- شخص لديه آراء عنصرية
- مواضيع قد تتعارض مع قيم الحياة والآراء الشخصية، مثل الشذوذ الجنسي، والجنس خارج إطار الزواج، والازدواج الجنسي، وممتهني الجنس، والطلاق إلخ.
- الوضع المتعلق بفيروس نقص المناعة البشرية، والإعاقات، والإدمان إلخ.
- الجانب المعارض في النزاع أو إساءة استخدام النزاع
- الانتحار وإيذاء النفس

نموذج عن سيناريو العمل

من المهم جدًا بالنسبة إلى المشرفين أن يكونوا على علم بالمواضيع التي قد نملك تحيزات بشأنها. فعندما نكون واعين لحدوث ذلك داخل أنفسنا ونستطيع استكشافه والعمل عليه من خلال التفكير التأملي، أو الإشراف، أو الدعم، سيصبح من الأسهل بالنسبة إلينا إدارة الحالات عندما يواجه متلقو الإشراف مواقف صعبة حيث قد يصدر عن الأحكام المسبقة.

ومن الأفضل أن يشعر الأشخاص متلقو الإشراف بالارتياح لمواجهة المشرف بشأن آرائهم ومقارباتهم أيضًا. ويجب أن يتم ذلك أيضًا بتعاطف ودون إصدار أي أحكام مسبقة. ومن المهم أن يتمكن المشرفون بدورهم من إدارة ردود فعلهم ويحرصوا على عدم إظهار رد فعل سلبي في مثل هذه الظروف. حتى إذا حصل ذلك دون قصد، فإن التصرف بطريقة تعكس إصدار الأحكام المسبقة يمكن أن تؤدي العلاقة الإشرافية. ومن المهم أن يتحلى المشرفون بالتفهم، حتى عندما يشعرون بأن متلقي الإشراف لديهم مواقف سلبية، أو يستغرقون وقتًا طويلاً لاستيعاب مهارات معينة، أو ربما لا يدركون حلاً يرى المشرف أنه الأكثر فاعلية. فيستطيع المشرفون أن يستغلوا هذه التحديات كفرص تعلم لتعزيز شعور متلقي الإشراف بالتمكين، والفاعلية الذاتية، والكفاءة عن طريق البحث معًا عن الحلول المحتملة أو الطرق التي تساعد على المضي قدمًا.

نقاط النقاش

يمكن للمشرفين أن يستخدموا خبراتهم الخاصة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي لمساعدوا على توجيه متلقي الإشراف وإظهار التعاطف والأصالة. على سبيل المثال، يمكن استعمال نقاط النقاش هذه في الإشراف:

- يمكن أن يشكّل ما تصفه موضوعاً صعباً جداً للكثير من الناس. ويبدو أنك لا تتفق مع طريقة قيام المستفيد من الخدمات بالأمور، وأتساءل ما إذا كان هذا موضوعاً يجب أن نتطرق إليه أكثر خلال جلستنا؟
- أتساءل إن كان في التدريب الذي أجريناه في وقت سابق من الشهر ما قد يساعدك في مثل هذه الحالة؟
- مرة، حين كنت أتعامل مع أحد المستفيدين من الخدمات، لاحظت أنه كان لدي ردود فعل سلبية تجاه ما كان يخبرني به. وأتساءل إذا حصل هذا معكم أيضاً خلال جلساتكم؟

يعتبر لعب الأدوار أيضاً أداة حيوية تساعد في التعامل مع الحالات الصعبة.

انتبه!

في حال علم المشرف بحدوث شيء غير أخلاقي أو غير قانوني، يجب عليه أن يحرص على الرد بطريقة هادئة وغير انفعالية. وعليه أن يُعلم متلقي الإشراف بوضوح عن مسؤولياته المتعلقة بالإبلاغ عن المسألة واتخاذ أي إجراءات ضرورية مرافقة لها.

ومن المفيد للمشرفين أن يكونوا على علم بالاستراتيجيات التي يمكنهم استخدامها من أجل تعديل انفعالاتهم (مثل تهدئة النفس أو إدارة المشاعر الصعبة). ويمكنهم بعد ذلك أن يستخدموا هذه التقنيات للشعور بالثبات أكثر عندما يلاحظون أنهم يُظهرون ردود فعل عاطفية قوية تجاه متلقي الإشراف أو تجاه موضوع النقاش. فأنشطة التنشيط تزيد من وعي الشخص وشعوره بوجوده في "الهنأ والآن".

7

عدم إصدار الأحكام المسبقة

الوقت



30 دقيقة

الشكل



جلسة عامة، ومجموعات

صغيرة اختيارية

1. قم بدعوة المشاركين لمشاركة ما ينجح بالنسبة إليهم في اللحظة التي يلاحظون فيها ردود فعل عاطفية قوية تجاه متلقي الإشراف أو موضوع معين. وذكرهم بأن من الطبيعي أن تظهر لديهم ردود فعل، وأن المهم هو أن يشعروا بالارتياح في تعديل عواطفهم الشخصية.

أمثلة لتسليط الضوء عليها إذا لم تذكر:

- التنفّس العميق
- التركيز على الأصوات، والمناظر، والحواس
- تحديد حاسة معينة للتركيز عليها، على سبيل المثال التركيز على رائحة فاكهة معينة، أو تناول مشروب ساخن أو بارد
- تعديل وضعية الجسد بهدف الشعور بالاسترخاء أكثر والتخفيف من التوتر.
- العد ببطء إلى 10

2. في الجلسة العامة أو ضمن أزواج، ناقش لمدة 5 دقائق كيف يمكن للمشاركين أن يتذكروا استخدام مهارات التكيف في اللحظة التي يشعرون فيها بأن العواطف الصعبة تتصاعد.

3. أدع المشاركين لكتابة قائمة مؤلفة من 5 استراتيجيات يمكنهم استخدامها عندما يكونون في موقف يسبب التوتر، ووضعها في مكان ما.

4. قبل اختتام النشاط، ذكر المشاركين بأن تلقي الإشراف الخاص بهم يمكن أن يكون وسيلة مفيدة جدًا لفهم ردود فعلهم، وتعلم طرائق جديدة لإدارتها.

8

عدم إصدار الأحكام المسبقة

الوقت



10 دقائق

الشكل



جلسة عامة

تقديم التغذية الراجعة، وجولة من الأسئلة والأجوبة

الجلسة 8

إدارة الضيق النفسي والخطر ضمن الإشراف

الوقت المقترح

ساعتان و40 دقيقة

هدف الوحدة

المساعدة في دعم المشرفين في إدارة الحالات التي يكون فيها متلقو الإشراف في حالة من الضيق النفسي، وفي حال تلقيهم تدريباً في الوقاية من الانتحار، استكشاف دور الإشراف في إدارة المخاطر.

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسم 3.6

1 إدارة الضيق النفسي ضمن الإشراف

ملاحظة للميسر:

أكد للمشاركين أنه رغم الدور الداعم الذي يلعبه الإشراف في تعزيز الصحة النفسية الإيجابية والرفاهية النفسية، إلا أنه ستظل هناك حالات يشعر فيها متلقو الإشراف بالضيق النفسي. يمكن أن يحدث هذا خلال جلسة الإشراف أو خارجها، ما يستدعي التدخل. والإشراف ليس بديلاً عن العلاج النفسي أبداً. لكن، يجب على المشرفين أن يكونوا مستعدين لمثل هذه الحالات عندما تحدث، وأن يكونوا واعين بأن قدرتهم على إظهار التعاطف والتفهم وعدم إصدار الأحكام المسبقة أثناء حالة الضيق التي يواجهها متلقو الإشراف، أداة لا تقدر بثمن.

تشمل الأنشطة التالية لعب أدوار لتقديم الدعم لشخص في حالة من الضيق النفسي، لذا تقوم السيناريوهات بمحاكاة حالات الضيق النفسي، ما يتيح الفرصة لتجربة مهارات المساعدة الأساسية بشكل مباشر. يجب تشجيع المشاركين على جعل السيناريوهات واقعية قدر الإمكان، وعدم جعلها

الوقت



ساعة واحدة

الشكل



جلسة عامة، ومجموعات صغيرة، ولعب أدوار

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 3.6

كتاب التمارين



السيناريوهات (انظر الملحق

3)، مع طباعة 1-4 منها

وتوزيعها في اليوم السابق

يتبع في الصفحة التالية...

صعبة أو درامية للغاية، أو مرتبطة بتجاربه الشخصية. يجب أن يهدفوا من ردود أفعالهم أو يصعدوا فيها بحسب استجاباتهم الفعلية للمساعد الذي يدعمهم. يجب على الميسرين الانتباه بشكل خاص إذا شعر أي من المشاركين بالانزعاج نتيجة لعب الأدوار، حيث يمكن أن تبدو بعض السيناريوهات مألوفة للغاية وشبيهة كثيرًا بالواقع. يجب أن يكون المشاركون مستعدين قبل يوم من موعد لعب الأدوار، وأن تتاح لهم فرصة مراجعة السيناريوهات مسبقًا. قد تحتاج السيناريوهات إلى استبدالها إذا كان أحدها يبدو قريبًا جدًا من الواقع الحالي، حيث يعمل العديد من المشاركين في ظروف صعبة.

يجب أن تأخذ المجموعات استراحات حسب الحاجة. وقد يرغب المشاركون في وضع بعض الإشارات غير اللفظية أو كلمة رمزية لاقتراح استراحة لأنفسهم أو للآخرين، كي يكون اقتراحها أمرًا مريحًا. يجب على الميسرين تلبية هذا الطلب في جميع الأوقات، والقيام بما يمكنهم لضمان بيئة تعلم داعمة وآمنة.

1. افتتح الجلسة بإخبار المشاركين بأنهم سيستكشفون الآن كيفية إدارة الضيق النفسي. وإذا لم تتفقوا ضمن المجموعة من قبل على كلمة لطلب استراحة، اختر كلمة (مثل شطيرة) أو إشارة غير لفظية يمكن لأي مشارك استخدامها لطلب استراحة لأنفسهم أو للمشاركين الآخرين.

2. أدع المشاركين لمشاركة أمثلة بإيجاز (10 دقائق) عن مواقف كان فيها متلقو الإشراف يشعرون بالضيق النفسي من خلال طرح السؤالين التاليين:

- ماذا حدث، وكيف لاحظت علامات الضيق النفسي؟
- كيف شعرت كمشرف أثناء استجابتك لهذا الأمر؟

3. اسأل المشاركين عن أسباب الضيق المحتملة، مشددًا على نقاط النقاش التالية:

نقاط النقاش

يستطيع الإشراف الداعم أن يلعب دورًا رئيسيًا في تعزيز الرفاهية النفسية للعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. 1

- بصفته شكلاً من أشكال الدعم الذي تقدمه المنظمة، أظهر الإشراف الداعم قدرته على التقليل من الاحتراق الوظيفي، ومن تأثير الصدمات النفسية الثانوية، والاكتئاب، والقلق عند الأشخاص الذين يتلقونه. 2، 3، 4

- ترتبط البيانات الأولية حول النموذج المتكامل للإشراف بالتقليل من الصدمات الثانوية والاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى المساعدة في تلبية الحاجة إلى توفير الدعم العاطفي. 1

نقاط النقاش (تابع)

- بصفتهم مشرفين، سيواجهون أشخاصًا ممن يتلقون الإشراف يعانون من ضيق نفسي، داخل الجلسة وخارجها. من المهم أن يكونوا قادرين على الاستجابة بطريقة متعاطفة وداعمة وغير مصدرة للأحكام.

4. اطلب من المشاركين أن ينقسموا إلى مجموعات صغيرة. باستخدام القسم 3.6 من دليل النموذج المتكامل للإشراف، اطلب منهم مراجعة قسم "نصائح للتعامل مع شخص يعاني من ضيق نفسي" لمدة 10 دقائق. وأكد أنه من الطبيعي أن يشعر الأشخاص بعواطف قوية، وبصفتهم مشرفين، يمكنهم أن يوفروا الدعم عن طريق خلق مساحة هادئة وداعمة.

5. اطلب متطوعًا من كل مجموعة. وخُذ المتطوعين إلى غرفة أخرى (أو الغرفة المنفصلة إذا كان التدريب يجري عن بُعد). وأخبرهم بأنهم سيلعبون دور شخص في حالة من الضيق النفسي. عيّن لكل متطوع أحد السيناريوهات الموجودة في الملحق 3 من كتاب التدريب هذا. وسيتناوب أعضاء المجموعة في مساعدتهم على إدارة ضيقهم النفسي. يجب عليهم أن يكونوا واقعيين بشأن ما هو مفيد وغير مفيد عند تهدئة الأمور أو تصعيدها.

6. عد إلى المجموعات، وشرح أن أعضاء المجموعة الكبرى سيتناوبون في استخدام النصائح التي تمت مراجعتها مؤخرًا بالإضافة إلى مهارات المساعدة الأخرى، لمحاولة دعم الشخص المصاب بضيق نفسي.

7. سيكون لدى كل مشارك في المجموعة دقيقة واحدة تقريبًا لتجربة تقنية معينة، وإذا لم تنجح أو إذا علق، سينتقلون إلى المشارك التالي.

8. بعد حوالي 10 دقائق، أو بمجرد أن يحظى الجميع بفرصة لتقديم الدعم، اختتم لعب الأدوار وأعد المشاركين إلى الجلسة العامة.

9. اطلب التغذية الراجعة من المشاركين، مع الانتباه بشكل خاص إلى "الأشخاص المصابين بالضيق النفسي"، طالبًا التغذية الراجعة منهم بشأن ما سار ولم يسر بشكل جيد.

10. أفسح المجال لطرح الأسئلة ومشاركة الأفكار.

11. اختتم النشاط بالتأكيد على أهمية الإشراف في قدرتهم الخاصة على تقديم الدعم.

- 1 N. Abujaber, F. Vallières, K.A. McBride, G. Sheaf, P.T. Blum, N. Wiedemann, Á. Travers
Examining the evidence for best practice guidelines in supportive supervision of lay health care providers in humanitarian emergencies: a systematic scoping review
J. Global Health, 12 (2022)
2. K. Aldamman, T. Tamrakar, C. Dinesen, N. Wiedemann, J. Murphy, M. Hansen, et al.
Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of organisational support
Eur. J. Psychotraumatol., 10 (1) (2019), Article 1694811
pmid:31839900
- 3 D. Edwards, P. Burnard, B. Hannigan, L. Cooper, J. Adams, T. Juggessur, et al.
Clinical supervision and burnout: the influence of clinical supervision for community mental health nurses
J. Clin. Nurs., 15 (8) (2006), pp. 1007-1015
- 4 H.K. Knudsen, L.J. Ducharme, P.M. Roman
Clinical supervision, emotional exhaustion, and turnover intention: a study of substance abuse treatment counselors in the Clinical Trials Network of the National Institute on Drug Abuse
J. Subst. Abuse Treat., 35 (4) (2008), pp. 387-395

2

إدارة الانتحار والخطر ضمن الإشراف

الوقت



5 دقائق

الشكل



معلومات عن الخلفية /

جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 3.6



انتبه!

لا يُوصى باستخدام هذا القسم ما لم يتلق المشاركون تدريباً في الوقاية من الانتحار يتضمن التعرف على العلامات وإدارة المخاطر. يرجى الرجوع إلى دليل النموذج المتكامل للإشراف، الملحق للحصول على موارد إضافية حول إدارة الانتحار والمخاطر.

ملاحظة للميسر:

هذه الجلسة لا تحل محل التدريب الكامل على إدارة الانتحار. كما أن الإرشادات الواردة فيها لا تغني عن أي بروتوكولات داخل المنظمة. يحتوي القسم 3.6 من دليل النموذج المتكامل للإشراف على موارد إضافية لدعمك في إدارة الضيق النفسي العاطفي في جلساتك، ولكن هذا لا يعوض عن ضرورة أن يتلقى المشرفون تدريباً على بروتوكولات المنظمة لإدارة المخاطر، وأن يكونوا على دراية بما يجب القيام به في حالة الأزمة.

لهذه الجلسة هدفان:

(1) دعم متلقي الإشراف في إدارة المخاطر عند دعم المستفيدين من خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

(2) إدارة المخاطر المحتملة لدى متلقي الإشراف.

من المهم أن نلاحظ أن هذا الجزء من التدريب قد يكون صعباً عاطفياً على بعض المشاركين. لذلك، يجب على الميسر أن يكون واعياً بهذا وأن يطلب من المشاركين إعلامه عندما يحتاجون إلى استراحة. من الجيد أن نقترح على المشاركين استخدام إشارة غير لفظية أو كلمة سر لتسهيل طلب الاستراحة لأنفسهم أو للمشاركين الآخرين. يجب على الميسرين أن يبقوا منبهين إلى هذه الإشارة طوال الجلسة.

لا تتضمن هذه الجلسة إرشادات حول تقييم المخاطر وإدارتها مثل التخطيط للسلامة. إنها جلسة عامة هدفها استكشاف الانتحار والمخاطر داخل جلسة الإشراف. وتتطلب هذه الجلسة أن يكون المشاركون قد تلقوا تدريباً في التعرف على المخاطر وإدارتها.

3

التحدّث عن الخطر

الوقت



30 دقيقة

الشكل



مجموعات صغيرة / جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 3.6

نقاط النقاش



- من الضروري أن يكون المشرفون وملتقو الإشراف قادرين على التعرف على المخاطر والاستجابة لها، وألا ينتظروا حتى تحدث أزمة ليتدربوا ويتعرفوا على بروتوكولات المنظمة.
- يمكن التعرف على المخاطر لدى المستفيدين من خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، أو متلقي الإشراف أنفسهم.
- يلعب الإشراف الداعم دورًا مهمًا في تعزيز الرفاهية النفسية للعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وعلى الرغم من ذلك، ستكون هناك حالات يعاني فيها ملتقو الإشراف من الضيق النفسي وقد يشكلون خطرًا على أنفسهم أو على الآخرين.
- سيقوم ملتقو الإشراف أيضًا بدعم المستفيدين من الخدمات الذين يعانون من الضيق النفسي وهم عُرضة للانتحار وإيذاء أنفسهم والآخرين. ومن المهم أن يشعر المشرفون بالثقة في طرح هذا الأمر ودعم متلقي الإشراف خلال هذه العملية.
- في العديد من السياقات، يرتبط الانتحار بوصمة. لكن هذا ليس سببًا لعدم إدراج الوقاية من الانتحار، وإدارة المخاطر في المنظمات وفي مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.
- الإشراف ليس أبدًا بديلًا عن العلاج أو علاج الصحة النفسية. فمن المهم معرفة مسارات الإحالة التي أنشأتها منظمك للموظفين والمتطوعين.

2. قسّم المجموعة إلى مجموعات صغيرة واطلب من المشاركين أن يفكروا في الأسئلة التالية خلال 15 دقيقة:

- هل احتجت يومًا إلى دعم شخص كان معرضًا لخطر الانتحار؟
- ما هي الخطوات التي اتخذتها؟
- هل شعرت بأنك جاهز لإدارة هذه الحالة؟

3. أعد المشاركين إلى الجلسة العامة واطلب من المتطوعين أن يشاركوا تجاربهم.

4

عوامل الخطر والحماية

1. عرّف بعوامل الخطر والحماية باستخدام نقاط النقاش التالية. وأخبر المشاركين بأن هذه العوامل دائماً فريدة من نوعها بحسب الفرد، وفي إطار جلسات الإشراف، من المفيد أن يكونوا على علم بها.

الوقت
20 دقيقة



الشكل
جلسة عامة، مجموعات
صغيرة



دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسم 3.6



اللوازم



- لوح ورقي معدّ مسبقاً
- دراسة حالات
أقلام جبر

نقاط النقاش

عوامل الحماية هي الخصائص والعوامل التي تحدّ من احتمالية أن يفكر الفرد في الانتحار أو أن يحاول القيام به. وتختلف هذه العوامل بين الأفراد والثقافات. لذلك، من المهم بالنسبة إلى المساعدين أن يحدّدوا مع الأفراد الذين يدعمونهم عوامل الحماية التي تساهم في الحفاظ على سلامتهم.

عوامل الخطر هي الخصائص والعوامل التي يمكن أن تزيد من احتمالية أن يحاول شخص الانتحار. وتختلف هذه العوامل أيضاً بين الأفراد والثقافات والسياقات. لذلك، من المهم، كجزء من جهود الاستعداد، مناقشة عوامل الخطر التي قد تكون متعلقة بالسياق الخاص مع أفراد المجتمع، وما إذا أجري تقييم محلي أو وطني لعوامل الخطر لفهم أي فئات قد تكون معرضة أكثر لخطر الانتحار.

العلامات التحذيرية هي الإجراءات أو السلوكيات الفورية التي تعرّض الأفراد فوراً لإيذاء النفس أو الانتحار. وعلى المستوى الفردي، تعد محاولات الانتحار السابقة عامل الخطر الأكبر لإيذاء النفس أو الانتحار.

2. في المجموعات الصغيرة، اطلب من المشاركين أن يأخذوا ورقة كبيرة ويضعوا قائمتين: واحدة لعوامل الخطر وأخرى لعوامل الحماية من الانتحار. واعطهم 10 دقائق للتوصل إلى أكبر عدد ممكن من العوامل في كل عمود.

3. أدعُ المجموعات لمشاركة قوائمها، مع تقديم العناصر التي لم تُذكر بعد فقط.

4. اطلب من المشاركين أن يطلّعوا على جدول عوامل الخطر في القسم 3.6 من دليل النموذج المتكامل للإشراف، وأن يقوموا بمراجعته لمدة 5 دقائق. واسألهم إذا كانوا قد نسوا أي شيء في قوائمهم، وإذا كان لديهم أي أسئلة أو يحتاجون إلى توضيحات.

5. وفي الختام، أكّد على أن من المفيد أن تكون واعياً بعوامل الخطر والحماية بشكل عام، وأنها ستكون دائماً خاصة بكل فرد. إن استكشاف هذه العوامل يمكن أن يلعب دوراً أساسياً في فهم مستويات الخطر لدى متلقي الإشراف والمستفيدين من خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذين يقومون بدعهم.

*مقتبس باذن من دليل الوقاية من الانتحار الخاص بالمركز المرجعي للدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. وهو متوفّر على:
https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/08/suicide_prevention.pdf

5

الاستجابة للخطر ضمن الإشراف

1. افتتح النشاط بالتأكيد على أهمية أن يكون المشاركون على علم ببروتوكولات المنظمة في حال وجود حالة طارئة، وأن يعرفوا مسبقاً ما يجب القيام به في حالات الطوارئ أو الخطر الوشيك. وذكرهم بأن هذه الجلسة التدريبية ليست تدريباً كاملاً على الوقاية من الانتحار.
2. ذكر كيفية طلب استراحة، وإذا لم يفعل المشاركون ذلك من قبل، اطلب منهم أن يختاروا كلمة أو إشارة غير لفظية لطلب استراحة لأنفسهم أو للمشاركين الآخرين.
3. قسم المشاركين إلى 4 مجموعات. وأعط كل مجموعة دراسة حالة مرفقة (انظر المرفق 3). يجب أن يتم مشاركة جميع دراسات الحالات مع المشاركين في اليوم السابق، لكنهم سيعملون الآن على دراسة حالة خاصة بمجموعتهم.
4. امنح كل مجموعة 20 دقيقة لقراءة دراسة حالتهم وتحديد مستوى الخطر (إذا أمكن ذلك) والخطوات العملية المناسبة لإدارة الخطر. يمكنهم استخدام القسم 3.6 من دليل النموذج المتكامل للإشراف كمرجع. يجب كتابة مستويات الخطر على الألواح الورقية أو الشرائح: طارئ/وشيك/خطر موجود
5. أعد المشاركين إلى الجلسة العامة واطلب من كل مجموعة أن تعرض دراستها والخطوات العملية المقترحة خلال 5 دقائق.
6. قم بدعوة المشاركين لطرح أسئلة توضيحية وتقديم تغذية راجعة حول الحلول المقترحة.
7. يجب على المشرف التأكيد على أن الحل المقترح يتطابق مع مستوى الخطر. ويجب أن يلاحظ أن مستوى الخطر والإجراءات يستندان فقط إلى المعلومات المتوفرة في دراسة الحالة، وبالتالي قد ينتج عن ذلك تفسيرات عذّة.

الوقت



45 دقيقة

الشكل



جلسة عامة، مجموعات صغيرة

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 3.6

اللوازم



- لوح ورقي معد مسبقاً أو شريحة

- دراسة حالات

دراسة حالة أ: خطر موجود لأنه توجد أفكار انتحارية دون خطة أو وسائل للتنفيذ. عامل الحماية: الدين. الإجراءات: مواصلة تقديم الدعم النفسي الاجتماعي وإعادة النظر في الأفكار الانتحارية، ووضع خطة للسلامة، وتفعيل وسائل الدعم للفرد، والإحالة إلى الدعم المتخصص إن أمكن ذلك.

دراسة الحالة ب: مستوى الخطر غير معروف، نحن بحاجة إلى مزيد من المعلومات من الطفل ومقدمي الرعاية. يجب طلب اجتماع مع الطفل ومقدمي الرعاية واستكشاف المزيد. تأمين الاتصال بين العائلة ووسائل الدعم الإضافي حسب الحاجة.

دراسة الحالة ج: خطر موجود إلى وشيك بسبب المحاولة السابقة ووجود عوامل الخطر/علامات التحذير مثل الشعور باليأس والتخلص من الممتلكات. الإجراءات: تحديد موعد متابعة خلال الـ 24 ساعة القادمة لتقييم الخطر من أجل تحديد مستوى الخطر الحالي والاستجابة بشكل مناسب.

دراسة الحالة د: حالة طارئة لأن الشخص أخذ حبوسًا وأعرب عن رغبته في وضع حد لحياته. يجب البقاء على الخط مع الفرد واتباع بروتوكول المنظمة للاتصال بخدمات الطوارئ. بعد استقرار الفرد، الاستمرار في تقديم الدعم حسب الحاجة.

8. اختتم الجلسة بتشجيع المشاركين على تعلم المزيد عن الوقاية من الانتحار وإدارة المخاطر، واستخدام الإشراف الخاص بهم لنموهم وتطورهم، وكذلك للحصول على الدعم في التعامل مع الحالات الصعبة.

الجلسة 9

الاستعداد للإشراف

الوقت المقترح
ساعة و45 دقيقة

هدف الوحدة
معرفة كيفية الاستعداد لجلسات الإشراف على مستوى المنظمة والفرد

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف
القسم 2

مَن، وماذا، ومتى، وأين، وكيف؟

1

1. ذكر المشاركين بأن الاستعداد للإشراف يتجاوز حجز المكان والوقت لإجراء الجلسة (بالرغم من أهمية ذلك أيضًا!).

الوقت
5 دقائق

2. على لوح ورقي أو شريحة، قَدِّم النقاط التالية في شكل قائمة مرجعية:

الشكل
جلسة عامة

- وصف وظيفي واضح

الشريحة

- اللوجستيات

- اتفاقية الإشراف

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسم 2

- التحقق من حالتنا النفسية

- تحديد جدول الأعمال

- المرونة

اللوازم
- لوح ورقي محضّر مسبقًا

3. استعرض القائمة المرجعية وأخبر المشاركين بأنك ستتطرق إلى كل نقطة، مركزًا على المجالات التي لم يتم استكشافها بعد.

2

وصف وظيفي واضح

الوقت



20 دقائق

الشكل



جلسة عامة

1. ذكّر المشاركين بأنه ينبغي أن يكون لدى المشرفين ومتلقي الإشراف (بالإضافة إلى جميع أعضاء الفريق الآخرين) وصف وظيفي يحدد بوضوح مسؤولياتهم وأدوارهم.

2. اطلب من المشاركين مشاركة وجهات نظرهم حول السؤالين التاليين:

- لماذا تعتبر التوقعات الواضحة مهمة؟
- ماذا ينبغي بالمشرف أن يفعل إذا كان أيضًا مديرًا تنفيذيًا لمتلقي الإشراف؟ كيف يمكنه أن يميّز بين الدورين؟

رسالة أساسية



من الشائع أن يكون للمشرفين أدوارًا مزدوجة، أي أن لديهم مسؤوليات أخرى بالإضافة إلى دورهم كمشرفين. لذلك، في بداية الإشراف، يجب توضيح التوقعات بشأن ما هو الإشراف مقابل ما هي الإدارة التنفيذية. ويجب على كل من المشرف ومتلقي الإشراف أن يعرفا الفرق بينهما، وأن يحاولا قدر الإمكان الفصل بين الدورين في مناقشتهما.

3. اترك عدة دقائق للنقاش. وقم بتلخيص نقاط النقاش الأساسية وبالإحالة إلى قائمة النصائح للمشرفين الذين هم أيضًا مدراء تنفيذيين.

نقاط النقاش (تابع)

نصائح للمشرفين الذين يؤدون أيضًا دور مدراء تنفيذيين

- مناقشة الدور المزدوج منذ بداية التواصل مع متلقي الإشراف. وإفساح المجال للتعبير عن الشواغل
- الاتفاق على حدود مهنية واضحة أثناء جلسة الإشراف بشأن ما سيتم وما لن يتم التطرق إليه
- الانتباه إلى ديناميكيات السلطة
- في حال بروز مهام إدارية أثناء الجلسة، تخصيص وقت في نهايتها لتحديد اجتماع للمتابعة الإدارية
- كل ما أمكن ذلك، محاولة عقد اجتماعات منفصلة فيما يتعلق بالوظائف "الداعمة" و"الإدارية"

3

اللوجستيات

1. هذا النشاط سيبدأ باستكشاف اللوجستيات التي يجب أن تكون موجودة في الإشراف. وزّع المشاركين ضمن مجموعات صغيرة، وشجّعهم على مناقشة ما يلي خلال 15 دقيقة:

- من سيشارك في جلسات الإشراف؟ وما نوع جلسات الإشراف التي ستقومون بها (وجهًا لوجه أم عن بُعد، وفردية، أم جماعية، أم بين الأقران أم مباشر)؟ متى ستلتقون؟ أين ستعقد الجلسات؟
- مع الأخذ بعين الاعتبار كل ذلك، ما الشواغل اللوجستية التي قد تواجهكم؟ ما الفرص المتاحة أمامكم لتستفيدوا منها من الناحية اللوجستية؟

الوقت
20 دقيقة

الشكل
مجموعات صغيرة،
وجلسة عامة

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسم 2

2. بعد مرور 15 دقيقة، أعد المجموعة إلى الجلسة العامة، وخصص 5 دقائق للمشاركة. إذا تم مشاركة شواغل مهمة، يجب على الميسر استخدام المجموعة الكبرى للمساعدة في اقتراح حلول محتملة (باستخدام الأسئلة الارتدادية إذا كان ذلك ملائمًا)، وبدلاً من ذلك، إذا كانت مهمة للغاية وتتطلب تغييرًا في المنظمة، يجب على الميسر أن يدون هذه الشواغل، وأن يقضي وقتًا إضافيًا في مناقشة الشواغل أثناء التدريب عند مناقشة اعتبارات التنفيذ أو خلال جلسات الدعم بعد التدريب.

4

اتفاقية الإشراف

ملاحظة للميسر:

الوقت



5 دقائق

الشكل



جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسمان 1.9 و 2

غطينا هذا الموضوع في الجلسة 3، ولكن لا بأس بمراجعته بسرعة مع المشاركين.

1. ذكر المشاركون بأن من المفيد أن تضم اتفاقية الإشراف جميع الأطراف (المنظمات، المشرفين، ومتلقي الإشراف) لتحديد بعض التفاصيل المهمة للإشراف.

2. في الجلسة العامة، اطلب من المشاركين أن يقدموا تعليقات حول ما يلي:

- ما هي العوامل المهمة التي يجب ذكرها في اتفاقية الإشراف؟

3. على الميسر أن يشدد على نقاط النقاش التالية:

نقاط النقاش (تابع)



- تواتر الإشراف وموقعه ومدته وحدوده المهنية.
- الأهداف الشخصية والتوقعات المنتظرة من الإشراف والمتفق عليها بين المشرف ومتلقي الإشراف.
- الآليات المتوفرة داخل المنظمة لطرح الهواجس، بما في ذلك كيفية إشراك المدراء التنفيذيين في العملية.
- الجهة التي ينبغي بمتلقي الإشراف التحدث إليها (على سبيل المثال، المدير التنفيذي، مدير الفرع، أو مدير الموارد البشرية) في حال واجهوا مشاكل في عملية الإشراف أو مع المشرف عليهم.

التحقق من حالتنا النفسية

الوقت



10 دقائق

الشكل



جلسة عامة

1. افتتح الجلسة باستخدام السيناريو التالي كمرجع.

نموذج عن سيناريو العمل

إن العمل الذي نقوم به يطرح تحديات، وقد يعرّضنا لعدد كبير من القصص والحالات والصور والتجارب التي يمكن أن تؤثر فينا، وقد تكون في بعض الأحيان مسببة للضغط النفسي. بالإضافة إلى ذلك، نحن ندير في كثير من الأحيان أعباء عمل يمكن أن تبعثر تركيزنا وجهودنا (ضمن سياق حالات الطوارئ). ويجد الكثيرون منا أن عملنا مجزٍ للغاية، على الرغم من التحديات. مع ذلك، من المهم أن نراجع أنفسنا للتحقق من حالتنا النفسية قبل لقاء متلقي الإشراف كوسيلة لمراقبة رفاهيتنا النفسية الخاصة حتى نتأكد من أن نكون حاضرين بالكامل لهم ولأنفسنا.

2. افتتح النقاش في الجلسة العامة إذا لم تبدُ نقاط النقاش متكررة جدًا من الجلسات السابقة. اطلب من المشاركين أن يفكروا في النقاط التالية لبضع دقائق:

- كيف تتكيف عندما تشعر بانك مغمور بالأعباء أو مشتت التفكير أو مبعثر التركيز؟
- ما هي بعض التدابير الوقائية التي تستخدمها للحفاظ على مرونتك؟
- هل من أمور يمكنك طلب دعم من منظمتك بشأنها؟

6

وضع جدول الأعمال

الوقت



10 دقائق

الشكل



جلسة عامة،

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسمان 1.6 و 3.11

نموذج عن سيناريو العمل



1. يمكن للميسر أن يستخدم نموذج سيناريو العمل أدناه للتعريف بأهمية وضع جدول الأعمال وإعلام المشاركين بأنهم سيحصلون على فرصة للتمرّن على وضع جداول الأعمال في وقت لاحق من التدريب.

يُعتبر وضع جدول أعمال مبدئي للجلسة طريقة مفيدة للتحضير. سنقضي وقتًا أطول على هذا الموضوع في النشاط القادم وستحصلون على فرصة لتخطيط بعض الجلسات. ولكن، من الرائع أن تكون لديك فكرة عن كيفية هيكلة جلسة الإشراف الخاصة بك. يمكن أن يبدأ ذلك بتسجيل دخول غير رسمي إلى الجلسة، ثم التّحقّق من الحالات العاجلة، ثم عرض الحالات، أو لعب الأدوار، أو الأنشطة الأخرى. ثم يأتي وقت الختام والخطوات التالية. من المهم أن نلاحظ أنه ينبغي وضع جدول الأعمال بشكل تعاوني ويجب أن يكون مرناً لاستيعاب الاحتياجات الملحة.

ستحظى بفرصة لوضع جداول أعمال لجلسات الإشراف في جلسات التدريب القادمة.

قد تضع خطة، لكن لا تتفاجأ إذا تغير مسارها تمامًا! فكونك مشرفًا يتطلب قدرًا كبيرًا من الصبر والمرونة. قد تجد يومًا ما أن متلقّي الإشراف لا يأتون إلى الجلسات، أو يتأخّرون جميعًا. قد يكون لدى شخص ما وضع عاجل مع عميل، وقد تكون الجلسة بأكملها مكرسة لذلك. قد تتوقف جميع اتصالات الإنترنت، أو قد لا تكون الغرفة التي حجزتها لجلساتك متاحة بعد الآن. لذلك، من المفيد دائمًا وجود خطة احتياطية في حال لم تجر الأمور حسب الخطة. من المهم أيضًا أن نلاحظ أن الإشراف هو مكان تكون فيه مثلاً يحتذى به عن الحدود المهنية الواضحة، ويشمل ذلك مساءلة الآخرين عن مشاركتهم.

7

المرونة

ملاحظة للميسر:

الوقت
20 دقيقةالشكل
جلسة عامة،اللوازم
- مكعبات الليغو
- أوراق
- أقلام حبر عريض

يمكن القيام بهذا النشاط لتوضيح المشاعر المرتبطة بعدم سير الأمور بحسب الخطة المحددة. إذا لم تكن مكعبات الليغو متاحة، يستطيع المشاركون أن يرسموا أو أن يستعملوا أي طريقة مبدعة أخرى.

1. وزع مكعبات الليغو على المشاركين واطلب منهم بناء شيء معين بواسطة المكعبات خلال 5 دقائق.

2. اطلب من المشاركين أن ينتقلوا من مقعدهم إلى مقعد آخر إلى اليمين. بعد ذلك، لديهم دقيقتان للإضافة أو تعديل الشكل المصنوع، أو تركه كما هو.

3. اطلب من المشاركين العودة إلى مقعدهم الأصلي.

4. اطلب من المشاركين تخصيص دقيقتين لتفحص شكلهم المعدل، والتفكير في معنى أن يعدل الآخرون خططهم وعملهم.

5. اطلب من المشاركين أن يشاركوا أفكارهم في الجلسة العامة.

6. خلال 10 دقائق، ناقش المرونة في الإشراف ولماذا هي مهمة للغاية. واطرح السؤال التالي لافتتاح النقاش:

- هل لديك أمثلة من عملك، حين وضعت خطة، ولكنك اضطررت إلى أن تكون مرناً؟ كيف تمكنت من إدارة الوضع؟

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

في حال أجري التدريب عن بُعد، قم بالجزء رقم 6 فقط.

8

ختام الجلسة 9

الوقت
10 دقائقالشكل
جلسة عامة،

لخص نقاط التعلم الأساسية، وقم بجولة من الأسئلة والأجوبة، وقدم التغذية الراجعة

الجلسة 10

كيفية تنظيم جلسات الإشراف

الوقت المقترح
ساعة و10 دقائق

هدف الوحدة
زيادة الثقة في تنظيم جلسات الإشراف، والأنشطة، ووضع جدول الأعمال بشكل تعاوني

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف
القسم 3.12

جلسة الإشراف

1

1. اشرح أن إعداد جلسة الإشراف سيختلف بحسب شكلها، وبحسب ما إذا كان الإشراف فردياً أم جماعياً أم بين الأقران، وإذا كان وجهاً لوجه أم عن بُعد.

الوقت
20 دقيقة

2. اسأل المشاركين ما الفروقات التي يعتقدون أنها ستكون موجودة بين إعداد جلسات الإشراف الفردي والجماعي وبين الأقران.

الشكل
جلسة عامة

3. قم بإعداد لوح ورقي مسبقاً بعنوان فردي، جماعي، وبين الأقران واطلب من متطوع أن يدون إجابات المشاركين.

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسم 3.12

انظر في نقاط النقاش أدناه، وسلط الضوء على أي شيء لم يذكره المشاركون.

اللوازم
- ألواح ورقية مُعدة مسبقاً

يتبع في الصفحة التالية...

نقاط النقاش

الإشراف الفردي

- عادة ما يستغرق ساعة واحدة تقريبًا
- بين المشرف ومتلقي الإشراف. ويمكن إشراك مترجم فوري
- خذ بعين الاعتبار الإعداد الجسدي – حيث يمكن جلوسكما واحدًا مقابل الآخر دون عوائق (بحسب الثقافة) متيحًا لغة الجسد المفتوحة والتواصل البصري
- مساحة سرية وخصوصية (قدر الإمكان)

الإشراف الجماعي وبين الأقران

- عادة ما يستغرق ساعة ونصف تقريبًا
- بين المشرف والأشخاص متلقي الإشراف (الأمثل أن يكونوا 5-6 أشخاص). يمكن إشراك مترجم فوري. الإشراف بين الأقران لا يشمل مشرفًا
- خذ بعين الاعتبار الإعداد الجسدي – حيث يمكن جلوس بعضهم مقابل البعض الآخر دون عوائق (بحسب الثقافة) متيحًا لغة الجسد المفتوحة والتواصل البصري بين المشاركين
- مساحة سرية وخصوصية (قدر الإمكان)

4. وزّع المشاركين ضمن مجموعات صغيرة، واطلب منهم التفكير في الأسئلة التالية التي تمّت كتابتها أيضًا على الشريحة أو اللوح الورقي:

- ما هي بعض الأنشطة المحتملة التي يمكنك القيام بها في جلسات الإشراف؟
- ما الذي قمت به في الماضي ووجدته فعالًا عندما تلقيت الإشراف، أو سار بشكل جيد مع متلقي الإشراف الذين عملت معهم؟
- إذا لم تقم بالإشراف من قبل، خذ بعين الاعتبار ما الذي سار بشكل جيد من خلال عملك كعامل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي؟

يتبع في الصفحة التالية...

5. اطلب من متطوع مواصلة تدوين الإجابات باستخدام نفس اللوح الورقي.

يمكن للميسر إدراج ما لم يُذكر:

- لعب الأدوار
- عروض الحالات
- أنشطة الرعاية الذاتية
- مختبرات المهارات
- عروض الضيوف التي تدور حول موضوع محدد
- مراجعة مقالة في مجلة / مدونة تتناول موضوعًا مماثلًا أو بحثًا / مقارنة جديدة
- عروض الأنشطة أو أمثلة من مواقف تطرح تحديات

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

استخدم وثيقة "وورد" واكتب العناوين: فردي، وجماعي، وبين الأقران، ثم ضع قائمة لكل من هذه العناوين بالاستناد إلى إجابات المشاركين وشاركها على الشاشة. يجب كتابتها وتشاركها على الشاشة في الوقت نفسه الذي تقوم خلاله المجموعة بعصف ذهني على نفس المستند.

وضع جدول أعمال

2

ملاحظة للميسر:

بصفتك مشرفًا، أوضح للمشاركين أنه قد يكون لديك أهداف معينة لجلسة الإشراف، ولكن من المهم أيضًا أن تتعاون مع الشخص أو الأشخاص متلقي الإشراف في إعداد جدول الأعمال. هذا أمر أساسي لضمان تطابق أهدافك مع أهداف المتلقي.

الوقت

40 دقيقة

الشكل

مجموعات صغيرة،
وجلسة عامة



دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 3.11



1. وزع المشاركين ضمن أربع مجموعات واطلب منهم إعداد نماذج عن جداول أعمال عن الجلسات التالية:

- جلسة إشراف فردي مع مُتلقٍ جديد للإشراف (الجلسة الأولى)
- جلسة إشراف جماعي مع الذين عملوا معًا لأكثر من عام
- جلسة إشراف بين الأقران لك ولزملائك الذين يقدمون أيضًا جلسات إشراف

يتبع في الصفحة التالية...

2. اطلب من كل مجموعة أن تكتب جداول أعمالها حتى تتمكن من مشاركتها.
3. بعد 20 دقيقة، أعد المشاركين إلى الجلسة العامة. اطلب من كل مجموعة مشاركة جداول أعمالها. اطلب من المجموعة أن تشارك نسخة مكتوبة عن جداول أعمالها مع الآخرين بحيث يمكن للجميع الاحتفاظ بها كجزء من مجموعة أدواتهم.
4. اختتم النشاط عبر طرح السؤال التالي واستخدام نقاط النقاش أدناه للتشديد على النقاط الأساسية:
 - ما هي بعض المواقف التي يمكنك التفكير فيها والتي قد تجعل من الضروري الانحراف عن جدول أعمالك؟

نقاط النقاش

تأكد من ذكر النقاط التالية:

- موقف خطر للغاية أو طارئ
- متلقو الإشراف يعبرون عن أنهم يفضلون التركيز على شيء آخر
- ملاحظة أن الكفاءة أو المهارة الأساسية قد تحتاج إلى مزيد من التعليم أو الوقت للعب الأدوار
- أسباب عملية / لوجستية - انقطاع الإنترنت في الجلسات عن بُعد
- متلقي الإشراف ينهار ويبكي أو يصبح غاضبًا / يظهر عواطف قوية

ختام الجلسة 10

3

تقديم التغذية الراجعة، وجولة من الأسئلة والأجوبة

الوقت



10 دقائق

الشكل



جلسة عامة، وجولة من الأسئلة والأجوبة

الجلسة 11

التيسير الفعال

الوقت المقترح

4 ساعات

هدف الوحدة

تعلم مهارات التيسير بهدف الإشراف

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسم 3.8

التعريف بالتيسير

1

1. يجب أن يفتح الميسر الجلسة بالتشديد على أن التيسير الفعال أساسي لتحقيق إشراف داعم وناجح. وتستخدم مهارات التيسير في جميع أنواع الإشراف. ويشجع التيسير على التعلم والتعاون من خلال:

- بناء أساس قوي للثقة.
- تعزيز جو داعم.
- إظهار المهارات الأساسية عملياً.
- وضع حدود مهنية مناسبة.
- تشجيع المشاركين.

الوقت



5 دقائق

الشكل



جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 3.8

من المهم التفكير في كيفية تحقيق التيسير الجيد في كل سياق. فما ينجح في سياق معين أو جلسة واحدة قد لا ينجح في أخرى.

2

التفكير التأملي في التيسير

الوقت



30 دقيقة

الشكل



مجموعات صغيرة /

أزواج

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 3.8

كتاب التمارين



الوحدة 2، النشاط ف

اللوازم



- لوح ورقي معد مسبقًا

1. ضمن أزواج، امنح المشاركين 15 دقيقة للتفكير فيما يشكل التيسير الجيد في سياقهم، باستخدام أسئلة التفكير التأملي المدرجة أدناه واستخدام النشاط الموافق في الدليل الخاص بالمشاركين أو على لوح ورقي معد مسبقًا.

- التفكير في أمثلة من جلسات الإشراف أو التدريبات التي تلقيتها - ما هي صفات الميسر التي شعرت بأنها داعمة في الماضي، وما الذي شعرت بأنه أقل دعمًا؟
- كيف جعلك التيسير الجيد تشعر؟ وكيف جعلك التيسير الأقل فاعلية تشعر؟
- ما هي المهارات أو الصفات التي تود تعلمها أو تطويرها أكثر؟

صفات التيسير الأقل فاعلية

صفات التيسير الفعال

كيف جعلني ذلك أشعر

كيف جعلني ذلك أشعر

2. بعد 15 دقيقة، اجمع المجموعات معًا مرة أخرى. واطلب من متطوع أن يدون الإجابات على لوح ورقي.

يتبع في الصفحة التالية...

3. بعد أن يقوم المشاركون بمشاركة أفكارهم، يمكن للميسر أن يأخذ 10 دقائق لتسليط الضوء على ما يلي إذا لم تتم مناقشته خلال المشاركة:

نقاط النقاش

نصائح لممارسات إيجابية في التيسير

لمزيد من المعلومات، انظر القسم 3.10 في دليل النموذج المتكامل للإشراف

كن مستعدًا لجلسات الإشراف. قم بإعداد جدول الأعمال مسبقًا، وتحلّ بالمرونة وشجع متلقي الإشراف على المساعدة في تنظيم الجلسات.

- اتفق على القواعد الأساسية مع متلقي الإشراف، بما في ذلك السرية وحدودها.
- خصص وقتًا لمناقشة كيفية تقديم التغذية الراجعة.
- تحقق من احتياجاتك الخاصة قبل بدء الجلسة. واستخدم تقنيات مثل التنفس العميق لتعديل التنفس، إذا لزم الأمر.
- تواصل مع متلقي الإشراف قبل بدء الجلسة بوقت طويل إذا كانوا سيعرضون حالة، للتأكد من أنهم مستعدون للجلسة.
- حضّر أنشطة لتعليم المهارات مسبقًا.
- اختبر المنصة قبل البدء في حال العمل عن بُعد، وتأكد من أن الجميع يستطيعون الانضمام إلى جلسة الإشراف. وشجّع متلقي الإشراف على اختبارها من جانبهم أيضًا.
- كن واعيًا بأنك تُظهر عمليًا مهارات التواصل والتفكير التأملية والملائمة والأساسية في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، وشجّع متلقي الإشراف على مراقبتها والتفكير فيها.
- اعرف مسارات الإحالة المتوفرة لمتلقي الإشراف الذين قد يحتاجون إلى دعم إضافي. وفي حال لم تتوفر أي مسارات، حدد وسائل دعم خارجية أخرى.
- فكّر في إضافة جلسات لإدارة الضغط النفسي والرفاهية النفسية إلى جلسات الإشراف العادية التي تم تحديد موعدها. يمكن أن تشمل هذه الجلسات تعليم مهارات التكيف، وأنشطة الاسترخاء لتعزيز المرونة النفسية الشخصية والتكيف الذاتي. ولكن، لا ينبغي أن تكون هذه الجلسات جلسات علاجية.

نقاط النقاش (تابع)

- امزج بين المحتوى التعليمي والمقاربات التفاعلية. واستخدم لعب الأدوار، والمناقشة، والعمل التعاوني، لزيادة نشاط المشاركين وإشراكهم. ولكن خصص أيضاً وقتاً لمناقشة نقاط التعلم وتعزيزها.
- اعترف بالنجاحات والممارسات الجيدة، من خلال تقديم تفاصيل واضحة عن العناصر التي شكّلت ممارسات جيدة.
- تطرّق إلى التغذية الراجعة السلبية بطريقة حسّاسة. على سبيل المثال، ا طرح السؤال التالي: "أتساءل ماذا كان ليحدث لو طرحت سؤالاً مفتوحاً بدلاً من إعطائك حلاً للمستفيد من الخدمات؟" أو، بدلاً من طرحك السؤال التالي: "ما الخطأ الذي حصل؟" اسأل: "ما الذي كان يمكن فعله بشكل مختلف؟"
- أدعُ ل طرح الأسئلة وامنح الوقت الكافي للتوضيح.
- إذا كنت تعمل مع مترجم فوري، كن واعياً بحاجتك إلى وقت إضافي يساوي تقريباً ضعف الوقت الأصلي. كما يجب إبلاغ جميع المشاركين بضرورة التكلم ببطء ووضوح، لمنح المترجم الفوري الوقت الكافي لترجمة كل شيء.
- افتتح واختم الجلسة في الوقت المحدد. فهذا يساعد في أن تُظهر أنك تعرف قيمة وقت متلقي الإشراف، ويساعد في إظهار كيفية الحفاظ على الحدود المهنية.

ملاحظة: تم اقتباس هذه التوجيهات من المركز المرجعي للدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (2020). الإشراف الداعم أثناء جائحة كوفيد-19- <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/05/Supportive-supervision-during-COVID-19.pdf>

ومنظمة الصحة العالمية و"مؤسسة رضوح الحرب" ومؤسسة "الرؤية العالمية الدولية" (2013).

الإسعافات الأولية النفسية: دليل الميسرين لإرشاد العاملين في الميدان.

منظمة الصحة العالمية. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/102380>

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

على شاشة مشتركة، اطلب من المشاركين طرح صفات التيسير الفعّال وصفات التيسير غير الفعّال. وقم بتدوين قائمة الصفات التي يطرحها المشاركون على هذه الشاشة المشتركة.

3

استخدام التغذية الراجعة

1. خصص 10 دقائق للتعريف بأهمية التغذية الراجعة في عملية الإشراف باستخدام نقاط النقاش التالية.

الوقت



15 دقيقة

الشكل



جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل
للإشراف



القسم 4.5

نقاط النقاش

- ينبغي بالمشرفين أن يشجعوا متلقي الإشراف بصراحة على تقديم التغذية الراجعة عن جلسات الإشراف.
- ينبغي بالمشرفين أن يخلقوا بيئة منفتحة وآمنة تشجع متلقي الإشراف على مشاركة أفكارهم. فيجب أن يشعروا بالارتياح لإخبار المشرفين بأن الطريقة التي يقدمون بها التغذية الراجعة لا تنجح. هذا مثال على "الطريق باتجاهين" في الإشراف الذي يعتبر أمراً حيوياً لبناء علاقة الثقة الأساسية بين المشرف ومتلقي الإشراف.
- قد يشكل تلقي التغذية الراجعة تحدياً، لا سيما إذا كانت بناءة أو نقدية. لذلك، من المهم أن تكون على علم بردود أفعالك الشخصية تجاه تلقي التغذية الراجعة.
- في جلسة الإشراف الجماعي، لدى متلقي الإشراف فرصة لتلقي التغذية الراجعة وتقديمها لبعضهم البعض. ويستفيد أعضاء المجموعة بشكل كبير من الاستماع النشط والتعلم من الآخرين، ومن الانتباه إلى التغذية الراجعة التي يتلقاها الآخرون. ينبغي أن يُسهل المشرف تلقي التغذية الراجعة من الأقران في الإشراف الجماعي، ولكن ينبغي عليه أن يُمثل نموذجاً للممارسة الجيدة عند تقديم التغذية الراجعة.
- من الضروري أن يأتي المشرفون إلى جلسات الإشراف وهم مستعدون لتلقي التغذية الراجعة بانفتاح ورغبة. ويوفر هذا نموذجاً عملياً عن السلوك الذي نأمل أن نشجع عليه بين متلقي الإشراف.
- يجب أن يستخدم المشرفون مهارات الإصغاء الفعال النشط ويظهروا صفات المرونة وعدم إصدار الأحكام المسبقة، لا سيما إذا كانوا يتلقون تغذية راجعة لا يوافقون عليها.

2. أدع المشاركين ليطرحوا الأسئلة.

4

التفكير التأملي في التغذية الراجعة

1. اطلب من المشاركين أن يفكروا خلال 5 دقائق في شعورهم عند تقديم التغذية الراجعة وتلقيها باستخدام الأسئلة أدناه. يمكن للميسرين أن يحيلوا المشاركين إلى النشاط الموافق في كتاب التمارين الخاص بهم أو يكتبوا الأسئلة على الشريحة أو اللوح الورقي المعد مسبقًا.

الوقت



45 دقيقة

الشكل



تفكير تأملي فردي،

ومجموعات صغيرة

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 4.5

كتاب التمارين



الوحدة 2، النشاط ص

اللوازم



- لوح ورقي أو شريحة

معدة مسبقًا

2. وزّع المشاركين إلى أزواج ليشاركوا أفكارهم لمدة 5 دقائق.

3. بعد 5 دقائق، قم بعصف ذهني لإعداد قائمة من الأمثلة على الجمل التي يمكن استخدامها لتقديم التغذية الراجعة، سواء كانت إيجابية أو بناءة، مع مراعاة أفكارهم التأملية حول التغذية الراجعة.

4. سوف تدعو لاحقًا المشاركين إلى مشاركة أفكارهم مع المجموعة الكبرى، فشجّعهم على كتابة الجمل.

5. بعد 15 دقيقة، اجمع المجموعة مرة أخرى. واطلب منها أمثلة حول كيفية تقديم التغذية الراجعة وما يمكنهم القيام به إذا لاحظوا أنهم يصحبون دفاعيين عند تلقيها.

6. قم بتعزيز بعض النصائح لتقديم التغذية الراجعة وتلقيها باستخدام نقاط النقاش أدناه التي يجب عرضها على شريحة أو لوح ورقي معد مسبقًا.

نقاط النقاش



نصائح لتقديم التغذية الراجعة

- الالتزام بالحقائق
- الكلام الدقيق الواضح
- التعبير بنبرة احترافية

نقاط النقاش (تابع)

- اجعل المحادثة ثنائية الاتجاه، حيث تُطرح الأسئلة التالية: "برأيك، كيف سارت الأمور؟ وما الأمور التي ستفعلها بشكل مختلف؟"

نصائح لتلقي التغذية الراجعة

- الاستماع بانفتاح من دون إصدار الأحكام المسبقة
- الوعي بردود أفعالك (لاحظ كيف يشعر جسدك، كيف تبدو نبيرة صوتك)
- طرح أسئلة توضيحية للتأكد من فهمك للملاحظات بشكل صحيح
- منح نفسك الوقت للتفكير. (فلا داعي للاستجابة فوراً)
- المتابعة بعد تلقي التغذية الراجعة

لعب الأدوار في التيسير

5

ملاحظة للميسر:

يمكن للميسرين استخدام المعلومات التالية لافتتاح الجلسة:

تقديم التغذية الراجعة:

تشكّل الطريقة التي نقدم بها التغذية الراجعة مهارة أساسية للمشرفين. فمن المهم أن نقدم التغذية الراجعة بطريقة محترمة وبناءة غير محرجة أو نقدية بشكل مفرط. وفي هذه المجموعات، ستحظى بفرصة التمرن على كيفية تقديم التغذية الراجعة. ولكن، تذكر أن تقدم تغذية راجعة عن الأمور الإيجابية كما عن الأمور التي يمكن تحسينها. ومن الأمثلة على كيفية تقديم التغذية الراجعة البناءة: اطرح السؤال التالي: "أتساءل ماذا كان ليحدث لو طرحت سؤالاً مفتوحاً بدلاً من إعطائك حلاً للمستفيد من الخدمات؟" أو، بدلاً من طرحك السؤال التالي: "ما الخطأ الذي حصل؟" اسأل: "ما الذي كان يمكن فعله بشكل مختلف؟" من الجيد أيضاً أن تأخذ وقتك لتفهم كيف يُفضّل متلقو الإشراف تلقي التغذية الراجعة.

يجب على الميسرين الانتقال من مجموعة إلى أخرى أثناء النشاط لتقديم الدعم والملاحظة.

الوقت



90 دقيقة

الشكل



لعب أدوار، ومجموعات صغيرة

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 3.7

1. ورَّع المشاركين ضمن مجموعات صغيرة وأخبرهم بأنهم سيحظون الآن بفرصة للتمرّن على التيسير الفعّال. وقَدّم لهم التعليمات التالية:

- كمجموعة، قوموا بإعداد جلسة مدّتها 15 دقيقة. تخيلوا أن هذه الجلسة قد تكون مع متلقي الإشراف الذين يعملون معهم، ويمكن أن تدور حول الرعاية الذاتية، أو التمرّن على مهارة جديدة. اختاروا أي موضوع تريدونه. اتفقوا في مجموعتكم على الأنشطة التي ستقومون بها، ومن سيقوم بتيسير كل نشاط.
- لديكم 30 دقيقة للتّحضير للجلسة.
- بعد 30 دقيقة، ستتضمّن مجموعتكم إلى مجموعة أخرى وستقومون معهم بتيسير الجلسة لمدة 15 دقيقة.
- يجب على المجموعة الأخرى أن تقدّم التغذية الراجعة حول جلسّتكم مع التركيز على الأنشطة ومهارات التيسير (5 دقائق).
- بعد ذلك، يأتي دور المجموعة الأخرى لتيسير جلسّتها لمدة 15 دقيقة معكم.
- عليكم تقديم التغذية الراجعة لهم على جلسّتهم مع التركيز على الأنشطة ومهارات التيسير (5 دقائق).

2. بعد أن تحظى جميع المجموعات بفرصة لتيسير الجلسات، اجمع الجميع مرة أخرى معًا.

3. اطلب من المجموعات أن تشارك تجاربها. هل من أمر أعجبهم حقًا في كيفية تيسير المجموعة الأخرى؟ ما هي الملاحظات حول الأمور التي يرغبون في دمجها في تيسيرهم، أو التي يرغبون في تجنبها؟

4. يجب على الميسر أن يشارك ملاحظاته أيضًا.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

استخدم ميزة الغرف المنفصلة لتيسير النشاط في المجموعات الصغيرة وتأكد من أن المشاركين على علم بأن الميسرين سينتقلون بين الغرف مع إطفاء الكاميرا وكنم الصوت.

ختام الجلسة 11

6

لخص نقاط التعلم الأساسية، وقم بجولة من الأسئلة والأجوبة، وقدم التغذية الراجعة.

الوقت
10 دقيقة



الشكل
جلسة عامة



الجلسة 12

عرض الحالات ولعب الأدوار

الوقت المقترح

ساعتان

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسم 3.8

الشكل

جلسة عامة، ومجموعات صغيرة

هدف الوحدة

استكشاف أنشطة مختلفة يمكن القيام بها في الإشراف لتعزيز ثقة متلقي الإشراف في نفسه ومهاراته.

عرض الحالات

1

الوقت



ساعة و 30 دقيقة

الشكل



لعب أدوار

دليل النموذج المتكامل
للإشراف



القسمان 4.3 و 4.6

كتاب التمارين



الوحدة 2، النشاط ق

اللوازم



- نموذج استمارة عرض
الحالات (في دليل النموذج
المتكامل للإشراف أو
المنظمة)

نقاط النقاش



إن عرض الحالات طريقة جيدة ليحصل متلقو الإشراف على التغذية الراجعة بشأن الحالات أو الأوضاع التي قد تطرح تحديثات. في ما يلي بعض الطرق المختلفة لاختيار الحالة المناسبة للعرض:

- في حال توفر الوقت قبل الجلسة ليرسل متلقي الإشراف عددًا من الحالات، يستطيع المشرف أن يساعد في اختيار الحالة التي قد تكون الأنسب للتعلم.
- يمكن أن يختار متلقو الإشراف أنفسهم الحالة أو الوضع الذي يشعرون بأنهم بحاجة إلى تغذية راجعة بشأنه.
- يستطيع المشرفون أن يقترحوا حالة معينة بالاستناد إلى مراجعتهم الملفات أو متابعتها. ولكن، من المهم أن يشعر متلقي الإشراف بأنه مستعد لمناقشة الحالة، وليس أنه "وُضِعَ في موقف مفاجئ".
- خلال جلسات الإشراف الجماعي أو بين الأقران، يمكن للشخص الذي يقوم بتيسير عمل المجموعة أن يساعدها في تحديد الحالة الأنسب للمناقشة ضمن المجموعة. على سبيل المثال، يمكن أن يتم اختيار الحالة لأن الوضع ملج، أو يمكن أن يستند هذا الاختيار إلى ضرورة مناقشة تحدٍ يواجهه جميع أعضاء المجموعة.

2. اطلب من المشاركين أن يأخذوا 10 دقائق لإعداد عرض لحالة. ويمكن أن تستند هذه الحالة إلى شخص حقيقي، ولكن تأكد من إخفاء الهوية ومن عدم وجود أي معلومات تعريفية محتملة. وقم بإحالتهم إلى النشاط الموافق في الدليل الخاص بالمشاركين واطلب منهم إكمال نموذج الاستمارة. قد يختارون تعديل النموذج عن طريق إضافة معلومات إذا رغبوا في ذلك.

يتبع في الصفحة التالية...

3. بعد 10 دقائق، وزّع المشاركين ضمن مجموعات مؤلفة من ثلاثة أشخاص، واطلب منهم أن يتناوبوا في عرض حالاتهم. سيتولى شخص دور المشرف، وشخص آخر دور متلقي الإشراف الذي يعرض الحالة، وشخص ثالث دور مُتلقٍ للإشراف الإضافي في المجموعة. وكل شخص سيقدم عرضًا سيكون لديه 20 دقيقة لمشاركته، بما في ذلك التغذية الراجعة. وستتكرر هذه العملية حتى يحظى الجميع بفرصة أن يلعبوا دور الشخص الذي يعرض الحالة.

- ينبغي بالمشرف أن يركّز على المساعدة في تيسير العرض و التغذية الراجعة (تجنب التسرع في إعطاء النصائح)

- ينبغي بمتلقي الإشراف الذي يعرض الحالة أن يركّز على عرض حالته وتلقي التغذية الراجعة

- ينبغي بمتلقي الإشراف الإضافي أن يركّز على طرح الأسئلة التوضيحية وتقديم التغذية الراجعة عند الحاجة.

4. بعد أن يحظى كل مشارك بفرصة لعرض حالة، أعد المشاركين إلى المجموعة الكبرى.

5. اسأل المشاركين إذا وجدوا أي شيء صعبًا في النشاط أو إذا كان لديهم أسئلة. وشجعهم على استخدام النموذج المتوفر وتعديله ليناسب مع سياقهم.

2

لعب الأدوار في الإشراف

الوقت



20 دقيقة

الشكل



جلسة عامة / ثنائيات

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 4.3

اللوازم

- لوح ورقي أو شريحة
معدّة مسبقاً

1. يمكن للميسر أن يبدأ النقاش بالإشارة إلى أن هذا التدريب قد تضمن عددًا من أنشطة لعب الأدوار. وبالرغم من عدم استمتاع الجميع بلعب الأدوار، إلا أن هناك أسبابًا وجيهة لاستخدامها.

2. قم بإعداد الأسئلة التالية على الشريحة أو اللوح الورقي. واطلب من المشاركين أن يناقشوا هذه الأسئلة ضمن أزواج لمدة 10 دقائق:

- لماذا نُدرج لعب الأدوار في الإشراف؟
- ما الفوائد التي تتأتى من لعب الأدوار؟
- ما التحديات التي تنتج عن لعب الأدوار؟
- 3. اختتم النقاش بالتأكيد على النقاط التالية:

نقاط النقاش



يمكن إجراء لعب الأدوار عبر طرق مختلفة، منها:

- يمكن للمشرف أن يؤدي دور المستفيد من الخدمات.
- يمكن لمتلقيين للإشراف أن يلعبوا لعبة أدوار معًا في جلسات الإشراف الجماعي أو بين الأقران.
- يمكن إدراجه ضمن نشاط، مثل عرض حالة حيث تحتاج مهارات أخرى إلى الاهتمام.
- لتقديم مهارة جديدة، أو الممارسات الفضلى، أو لتوضيح "ما لا ينبغي فعله".

رسالة أساسية



من المهم تشجيع متلقي الإشراف على أخذ لعب الأدوار على محمل الجد، وعدم المبالغة في تعقيده أو صعوبته. يجب أن يكون لعب الأدوار شبيهًا بالأمثلة في الحياة الواقعية قدر الإمكان. عند إعطاء دراسة الحالات للقيام بلعب الأدوار، نستطيع أن نشجّع متلقي الإشراف على تغيير بعض جوانب الشخصية لجعلها تبدو "حقيقية" أكثر.

3

ختم الجلسة 12

جولة من الأسئلة والأجوبة حول دراسة الحالات، ولعب أدوار

اسأل المجموعة:

كيف ترى نفسك تستخدم عروض الحالات ولعب الأدوار عندما تقوم بالإشراف؟

ما هي الأنشطة الأخرى التي تجد أنه من المفيد التعلّم عنها أكثر، لدعمك في القيام بالإشراف؟

ما هي الأنشطة الأخرى التي تستخدمها وتجدها مفيدة؟

الوقت



10 دقائق

الشكل



جلسة عامة

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

قد يختار المشاركون مشاركة أفكارهم حول الأسئلة أعلاه في صندوق الدردشة. ويمكن أن يكون هذا مفيدًا أيضًا للحصول على مزيد من التغذية الراجعة من المشاركين في وقت أقل.

الجلسة 13

إدارة التحديات ضمن الإشراف

الوقت المقترح

4 ساعات و 40 دقيقة

هدف الوحدة

استكشاف التحديات المختلفة التي قد تطرأ، وكيفية إدارة هذه الديناميكيات

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسمان 3.8 و 3.9

التحديات في سياقك

1

الوقت



30 دقيقة

الشكل



أزواج

1. وزّع المشاركين ضمن أزواج واطلب منهم أن يأخذوا 20 دقيقة للنظر في بعض التحديات التي قد يواجهونها في الإشراف. عليهم أن يأخذوا بعين الاعتبار المواضيع التي تمت مناقشتها سابقاً في التدريب مثل الأدوار المزدوجة وديناميكيات السلطة والسلوكيات الصعبة مع متلقي الإشراف. واطلب من المشاركين أن يفكروا في التحديات التي قد يواجهونها في سياقاتهم الخاصة.

2. ضمن مجموعات صغيرة، اطلب منهم كتابة قائمة بتلك التحديات، ثم اختيار تحدٍ أو اثنين يشعرون بأنهما الأهم.

3. عليهم بعد ذلك مناقشة الطرق التي قد يكونون قادرين من خلالها على إدارة تلك التحديات.

4. بعد 20 دقيقة، اجمع المشاركين مرة أخرى في الجلسة العامة واطلب منهم مشاركة بعض التحديات والاستراتيجيات المحتملة التي وضعوها للتعامل معها لمدة 10 دقائق تقريباً.

2

لعب أدوار السلوكيات الصعبة

ملاحظة للميسر:

الوقت



ساعتان

الشكل



نشاط فردي، لعب أدوار

ضمن مجموعة صغيرة

ال لوازم



- لوح ورقي أو شريحة

معدة مسبقاً

من المهم أن يؤخذ لعب الأدوار على محمل الجد، وأن يبذل الجميع قصارى جهدهم للعب دورهم بشكل جيد. على الرغم من أن هذه الطريقة غالبًا ما تكون ممتعة للتعلم، إلا أنها في بعض الأحيان قد تتجاوز الحدود. لهذا السبب، ذكر المشاركين بألا يكونوا صعبين أو وقحين أو غير محترمين بدون سبب.

1. ابدأ بتشجيع التفكير التأملي الفردي (لمدة 15 دقيقة) عن طريق دعوة المشاركين للقيام بما يلي:

أ. انظر في السلوكيات أو المواقف التي قد تجدها شخصيًا صعبة في الإشراف. يمكن أن تكون هذه المواقف حقيقية (ولكن يُرجى إزالة الهويات!) أو قد تكون على شكل سيناريو من تأليفك.

ب. اكتب ملخصًا قصيرًا لهذا الموقف (ولكن تأكد من عدم إمكانية التعرف على أي شخص).

2. بعد التفكير، وزّع المشاركين ضمن مجموعات صغيرة لمدة 45 دقيقة.

أ. في مجموعات مؤلفة من ثلاثة أشخاص (مشرف، وملتق للإشراف، ومراقب)، ستتناوبون على أداء دور المشرف، وستقومون بلعب الأدوار في الوضعية الصعبة مع متلقي الإشراف. ويجب على متلقي الإشراف أن يلخص الوضعية الصعبة، ثم سيقتراح المشرف استخدام لعب الأدوار.

ب. لعب الأدوار باستخدام نشاط تعلمه المشاركون خلال هذا التدريب، مثل وضع جدول أعمال أو وضع قواعد أساسية وما إلى ذلك.

ج. بعد 10 دقائق من لعب الأدوار، خذ 5 دقائق ليقدم المراقب والآخرين التغذية الراجعة.

د. قم بتبديل الأدوار مع مشرف جديد يقوم بلعب الأدوار في الوضعية الصعبة الذي اختارها. واتبع التوقيت نفسه (10 دقائق للتمرين و5 دقائق للتغذية الراجعة).

ذ. قم بالتبديل مرة أخرى للتأكد من أن الجميع حظي بفرصة ليلعب دور المشرف في وضعيته الصعبة.

3. بعد أن نتاح لكل مشارك الفرصة للتمرين كمشرف، أعد المشاركين إلى الجلسة العامة للقيام بمناقشة تأملية لمدة 20 دقيقة باستخدام الأسئلة التالية التي يمكن للميسر أن يكتبها على شريحة أو لوح ورقي.

- كيف شعرت كمشرف في إدارتك الصعوبات؟

• ماذا تعلمت من ملاحظتك الآخرين يديرون الصعوبات؟

• ما المهارات التي استخدمتها أو رأيت الآخرين يستخدمونها لإدارة السلوكيات الصعبة؟

4. اختتم النشاط بتسليط الضوء على أهمية استخدام مهارات المساعدة الأساسية وصفات التيسير الأخرى المفيدة. وسلط الضوء أيضًا على أهمية تلقي المشرفين الإشراف بأنفسهم. وبالعودة مرة أخرى إلى الجلسة التي تدور حول عدم إصدار الأحكام المسبقة وإدارة ردود أفعالنا، شدّد على أهمية أن تكون فضوليًا تجاه الديناميكيات والمواقف التي تشكّل تحديًا.

3

الصعوبات في لعب الأدوار في الإشراف الجماعي

1. اشرح أنه، خلال هذا النشاط، سيقوم المشاركون بالتمرن على إدارة الصعوبات في جلسة مع ميسر مشارك. وسيكون على كل شخص أن يدير سلوكًا مختلفًا يتم تعيينه له.

الوقت
ساعتان

2. عيّن السلوكيات المزعجة التالية لمشارك أو مشاركين أثناء لعب الأدوار (اختر 1-2). ويجب على الميسرين تنسيق ذلك من خلال أخذ المشاركين المختارين جانبًا بتكتم لإطلاعهم على السلوك المزعج الذي سيمثلونه، أو تسليمهم ملاحظة صغيرة (يجب إبقاؤها سرية) تحتوي على تعليماتهم للعب الأدوار.

الشكل
نشاط فردي، لعب أدوار

اللوازم
- بطاقات لعب أدوار معدّة مسبقًا

- سلوكية (الثرثرة، إصدار الأحكام المسبقة، عدم التركيز، إلخ).
- تكنولوجية (الانفصال المتكرر عن الجلسة- إذا كان التدريب عبر الإنترنت، والمكالمات الواردة - إذا كان التدريب حضوريًا)
- ديناميكيات الفريق (شخص يسيطر على المساحة بأكملها، انقسام واضح في الفريق، جدال)
- الإفصاحات الصعبة (شخص يفصح عن شيء شخصي يحدث في حياته *أحرص على أن تكون إفصاحات بسيطة*).
- إذا كانت أعداد المشاركين كبيرة، يمكن للميسر أن ينظر في إضافة مجموعة "تضليل" لتشويش الفريق، حيث يتصرف الجميع على أحسن وجه.

3. تُحدّد مدة النشاط حسب عدد المشاركين. فيجب أن يكون لدى كل مشرفين 15 دقيقة على الأقل للعب الأدوار. بعد 15 دقيقة، اترك 5 دقائق للحصول على التغذية الراجعة من متلقي الإشراف. كرّر العملية حتى يحظى الجميع بفرصة أداء دور الميسر.

يتبع في الصفحة التالية...

4. بعد أن يحظى الجميع بفرصة التيسير، اجمع الجميع مجددًا في جلسة عامة وناقش كيف كانت تجربة التيسير مع التحديات.

5. اختتم النشاط بالاعتراف بمشاعر المشاركين وردود أفعالهم تجاه السلوكيات الصعبة. واطلب منهم تدوين تلك الردود والنظر إليها كموضوع في ممارسة التفكير التأملية (انظر القسم 4.4 من النموذج المتكامل للإشراف).

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

استخدم وظيفة الدردشة أو الغرف المنفصلة لتعيين الأدوار بتكتم للمشاركين المختارين حتى لا يعلم ميسرو لعب الأدوار بالتحديات التي سيديرونها.

إذا لم تسمح التكنولوجيا بإجراء النشاط أعلاه، يمكن للمشاركين أن يتمرّنوا خارج الجلسة عبر الإنترنت. يجب أن يشارك المدرب سيناريوهات الحالات المعدة مسبقًا (التي تناسب السياق) وسيكون هناك حاجة إلى متطوعين للعب دور المشاركين. ولكن، لا ينبغي بهم أن يخبروا "الميسر" ما هو الدور الذي يلعبونه. وفي هذه الحالة، ستبرز حاجة إلى توجيهات إضافية للمتطوعين والأنشطة لضمان الحماية.

ختام الجلسة 13

4

لخص نقاط التعلم الأساسية، وقم بجولة من الأسئلة والأجوبة، وقدم التغذية الراجعة.

الوقت
10 دقائق

الشكل
جلسة عامة

الجلسة 14

ممارسات التفكير التأملي

الوقت المقترح
ساعة واحدة

هدف الوحدة
التعريف بممارسات التفكير التأملي، وتشجيعها كجزء من ممارسة المشرف

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف
القسم 4.4

أهمية التفكير التأملي في الإشراف

1

1. افتتح الجلسة بمناقشة أهمية التفكير التأملي. قد ترغب في استخدام النموذج التالي عن سيناريو العمل كمثال.

نموذج عن سيناريو العمل

يلعب التفكير التأملي دورًا مهمًا ليس في عملنا فحسب، بل أيضًا في نمونا وتطورنا الشخصي والمهني.

يمكن للتفكير التأملي أن يدعم تطوير الوعي الذاتي ويشجع الإبداع والفضول لدى متلقي الإشراف.

الوقت
10 دقائق

الشكل
جلسة عامة،

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
القسم 4.4

2. ا طرح السؤالين التاليين على المشاركين:

- ماذا يعني التفكير التأملي في سياقكم أو ثقافتكم؟
- ما هي بعض الطرق التي تسمح لنا بالتفكير التأملي؟

قد تشمل الإجابات المحتملة: اليقظة | والتأمل | والصلاة | والكتابة / ورواية القصص

3. أخبر المشاركين بأنهم سيستكشفون ما يُعرف بـ "ممارسة التفكير التأملي"، وأن ذلك قد يكون مختلفًا عن طرق التفكير الأخرى التي اعتادوا عليها، أو من المحتمل أنهم يمارسون هذا النوع من التفكير بانتظام من قبل. وشدد على نقاط النقاش التالية:

نقاط النقاش

التفكير التأملي، بصفته مهارة في العمل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، يعني التفكير بعناية في ممارساتك، ومعتقداتك، ومواقفك، وفي المعارف أو الافتراضات التي تستند إليها. فتقوية القدرة على التفكير التأملي يمكن أن تؤدي إلى ممارسات مدروسة أكثر ومبنية أقل على ردود الفعل، وهذا أمر أساسي للعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذين غالبًا ما يعملون في بيئات مستوى الضغط فيها مرتفع.

والتفكير التأملي مهم أيضًا لمساعدة العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على ربط المعارف والمهارات المكتسبة من التدريب بممارساتهم المهنية. إنه يساعد متلقي الإشراف في أن يفهموا أن التفكير التأملي لا يعني إيجاد الإجابات "الصحيحة"، بل الإقرار - بدلا عن ذلك - بأن خلال تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي غالبًا ما نجد أنفسنا في وضعيات معقدة ولا يوجد إجابة واحدة صحيحة.

وتضمن مقارنة التفكير التأملي التفكير بعناية وتأنٍ في الخطوات المتخذة، مع أخذ جميع المعلومات المهمة بعين الاعتبار. كذلك، تساعد هذه المقاربة متلقي الإشراف في التعامل مع الغموض. كما تساعد على تعزيز مرونتهم النفسية وإدارة عواطفهم الصعبة التي تنشأ في سياق عملهم.

قد ترغب في تخصيص مدونة لتسجيل أفكارك التأملية الناتجة عن ممارستك الإشراف. فقد تواجه مواقف تود فيها التفكير في الأمور بعناية وتأنٍ. وقد ترغب أيضًا في أن تشجع متلقي الإشراف ليمرّنوا من خلال تخصيص مدونة لتسجيل أفكارهم التأملية كي يناقشوها في جلسات الإشراف. ويمكن أن تساعد تعليقات المشرفين متلقي الإشراف في تطوير رؤى لإنتاج صيغ أفضل. كذلك، يمكن أن يكون تسجيل الأفكار في مدونة وسيلة مفيدة لرصد التقدم في ما يتعلق بالتفكير النقدي والتفكير التأملي مع مرور الوقت.

2

أخذ الوقت الكافي لتطوير ممارسة التفكير التأملي

1. افتتح النشاط بتقديم معلومات عن الخلفية بشأن ممارسة التفكير التأملي.

الوقت
30 دقائق



الشكل



تفكير تأملي فردي

دليل النموذج المتكامل



للإشراف

القسم 4.4

كتاب التمارين



الوحدة 2، النشاط ر

معلومات عن الخلفية

كيف تفكر بطريقة تأملية في ممارساتك وممارسات الآخرين

بالنسبة إلى العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، التفكير التأملي هو ممارسة متعمدة لاستكشاف عمليات التفكير وصنع القرارات. فجميع الناس لديهم تحيزات وأحكام مسبقة، لكن التفكير النقدي يساعد في تفادي أن تؤثر تلك التحيزات أو الأحكام في القرارات التي تتخذها في عملك كعامل ومشرف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

وتتطوي ممارسة التفكير التأملي فيما يتعلق بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على العناصر التالية:

- فكر في مصادر المعلومات المختلفة المتاحة مثل الأمثلة من التدريب أو التعليم، والمعلومات من الملاحظة، والتواصل مع الآخرين مثل المشرفين، والتفكير المنطقي أو التفكير التأملي. يمكنك أن تسأل نفسك، "ما الذي أعرفه عن هذه الحالة/المشكلة/الوضعية، وكيف أعرف هذا؟"
- فكر إن كانت توجد طرق بديلة للتطرق إلى المشاكل أو المعلومات، قد لم تتبناه إليها
- فكر كيف تؤثر معتقداتك الشخصية أو قيمك في تفسيرك للمعلومات.
- قارن أفكارك بأفكار أو حلول أخرى لتقرر أي منهاج أو إجراءات من المحتمل أن تؤدي إلى نتائج أفضل.
- اعلم أن من الطبيعي ألا تعرف كل شيء أو كل الإجابات. فحتى العاملون في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي ذوو الخبرة العالية يستمرون في التعلم طوال فترة ممارستهم عملهم.

2. قم بإحالة المشاركين إلى النشاط الموافق في كتاب التمارين الخاص بالمشاركين، وأعطهم التعليمات التالية، مشيرًا إلى أن لديهم 30 دقيقة فقط للقيام بما يلي:

- قراءة ورقة العمل.
- اختيار موقف يرغبون في التفكير التأملي فيه بعمق أكبر (من الأفضل أن يكون متعلقًا بعملهم)، ويمكن التكتّم على هذا الموقف ولا داعي لمشاركته.
- استخدام التشجيعات في كتاب التمارين الخاص بالمشاركين لدعم ممارسة التفكير التأملي.
- أدغ المشاركين إلى شرب فنجان من الشاي أو القهوة (إذا كان ذلك متوفرًا في مكان التدريب) أو القيام بأي شيء يجعلهم يشعرون بالارتياح خلال فترة التفكير التأملي.
- ستنم دعوتهم لمشاركة أفكارهم التأملية في هذه العملية، ولكن اعلم أن المشاركة اختيارية. فلن يحتاجوا إلى مناقشة الموقف الصعب نفسه، بل سننطرق إلى شعورهم نتيجة استخدام ممارسة التفكير التأملي وما إذا سمحت العملية لهم بالحصول على رؤية جديدة.

3. بعد مرور 30 دقيقة، اجمع المجموعة مرة أخرى. واطرح سؤال التفكير التأملي التاليين على المشاركين:

- كيف شعرت حيال تخصيص وقت محدد للتفكير التأملي في أمر ما؟
 - هل توصل أي شخص إلى رؤية جديدة من خلال العملية؟
4. أدغ المشاركين إلى مشاركة تعليقاتهم، فقط إذا شعروا بالارتياح للقيام بذلك. وشدد على أن هذه المشاركة يجب أن يكون متعلقة بالعملية وليس المحتوى.
5. قبل الختام، يمكن للميسر أن يشجّع المشاركين على حماية الوقت الخاص بالتفكير التأملي باستخدام نموذج سيناريو العمل أدناه:

نموذج عن سيناريو العمل

قد ترغب في تخصيص وقت في رزنامتك للتفكير التأملي. ذلك لأننا غالبًا ما نعمل في الكثير من الاتجاهات المختلفة. إن إعطاء الأولوية للوقت المخصص للتفكير التأملي سيساعدنا في تعزيز قدرتنا على الإشراف من خلال الحدّ من ردود فعلنا تجاه المواقف الصعبة. مما يتيح لنا فرصة لتفحص تحيزاتنا وقيمنا ومعتقداتنا وعواطفنا وتأثيرها على كيفية تعاملنا مع المواقف، ويمنحنا المزيد من المساحة للتفكير بعناية في الأمور.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

أخبر المشاركين بأن لديهم الحرية لشرب فنجان من الشاي أو القهوة أو تشغيل بعض الموسيقى الهادئة أو غيرها من الأمور التي تشعرهم بالارتياح. كما أنه يمكنهم إطفاء كاميراتهم خلال هذا الوقت.

ختم الجلسة 14

3

لخص نقاط التعلم الأساسية، وقم بجولة من الأسئلة والأجوبة.

الوقت
10 دقائق



ينصح بالقيام بنشاط تحفيزي بعد الانتهاء من نشاط التفكير التأملي.

الشكل
جلسة عامة



الجلسة 15

رحلة الإشراف

الوقت المقترح
ساعة واحدة

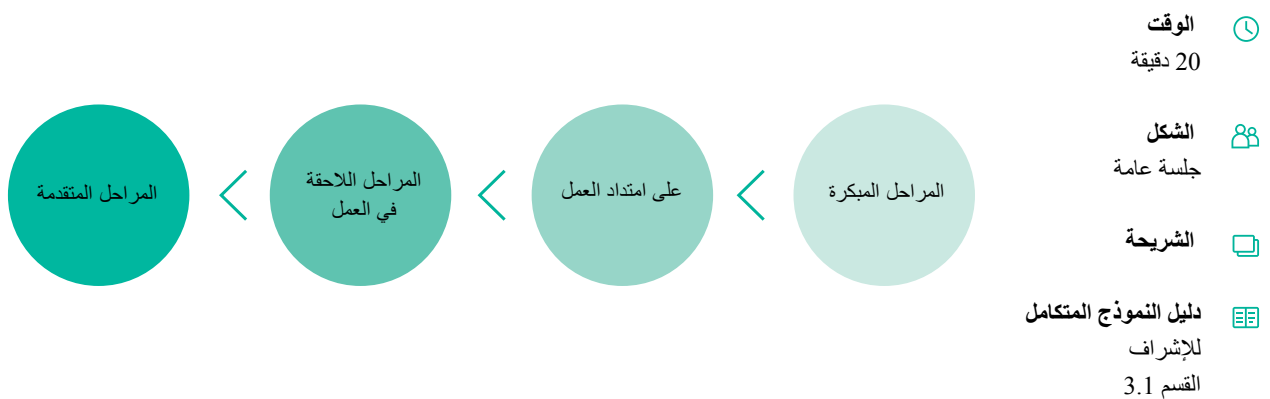
هدف الوحدة

التعريف برحلة الإشراف وكيف يمكن أن يختلف الإشراف في كل مرحلة

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف
القسم 3.1

التعريف برحلة الإشراف

1



1. عرف برحلة الإشراف من خلال استخدام نموذج سيناريو العمل أدناه.

نموذج عن سيناريو العمل

الإشراف هو أمر يجب أن يدعم العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على امتداد رحلتهم. بصفتكم مشرفين، ستعملون مع العاملين في مراحل مختلفة من رحلتهم، ويجب أن تتلقوا أنتم أيضاً الإشراف على امتداد رحلتكم (ارجع إلى نموذج التعلم التطبيقي والإشراف للجميع).

ستؤثر عوامل كثيرة في الإشراف، بما في ذلك العلاقة، أو الحلف الذي يُبنى بين المشرف ومتلقي الإشراف، فضلاً عن مجموعة الأدوات المتنوعة المتاحة لإدارة مجموعة واسعة من المواقف والتحديات، والنجاحات، التي قد تطرأ في الإشراف. ويعتمد هدف الإشراف على مرحلة نمو متلقي الإشراف وتطورَه وعلى ما يستطيع أن يقدمه.

كمشرفين، يمكنكم أن تتوقعوا وجود رحلة تطور سيخوضها متلقي الإشراف. في بعض الأحيان، قد تتمكنون من متابعة هذه الرحلة إذا كنتم تعملون مع متلقي الإشراف نفسه، لفترة طويلة. وفي أحيان أخرى، قد تشاركونه فقط جزءاً من الرحلة.

- في بداية رحلتهم، قد يحتاج متلقي الإشراف إلى إشراف يقدم مزيداً من التعليم والتوجيه والنصائح. وسيتمتع هؤلاء على المشرف بشكل أكبر في هذه المرحلة. ومن الأرجح أن يحصل ذلك في وقت مبكر من ممارسة العاملين. وفي هذه المرحلة، سيكتسبون المعارف والمهارات والثقة فقط.
- مع مرور الوقت، سيكتسب متلقي الإشراف مزيداً من الرؤى ونقاط التعلم من عمله، وستصبح العلاقة بينه وبين المشرف تعاونية أكثر، حيث سيعمل الطرفان على استكشاف الحلول معاً.
- في النهاية، سيصبح الإشراف عملية استشارية أكثر، لا تتطلب أن يكون فيها المشرف بالضرورة أكثر خبرة من متلقي الإشراف.

2. ا طرح السؤال التالي:

- بالنسبة إلى الأشخاص الذين يتلقون حالياً الإشراف، أو الذين تلقوه في السابق، كيف كانت العلاقة بينكم وبين المشرف عليكم. فكروا في الديناميكيات، والأساليب، وكيفية التعلم، وكيف تغيرت تلك العلاقة ربما مع مرور الوقت.

3. قم بدعوة المشاركين لمشاركة أي أفكار قد تخطر في ذهنهم.

2

كيفية الإشراف في كل مرحلة

يمكن تنفيذ هذا النشاط بطريقتين:

الوقت
30 دقيقة



الخيار 1:

1. ألصق ورقة لكل مرحلة ووصفها على الأرض.

الشكل



تفكير فردي، وجلسة عامة

2. اكتب "كيفية الإشراف في هذه المرحلة" على الورقة. واطلب من المشاركين أن يطابقوها مع المرحلة المناسبة.

دليل النموذج المتكامل
للإشراف



القسم 3.1

الخيار 2:

1. في كتاب التمارين الخاص بالمشاركين، سيجدون نشاطاً يتعلق بمطابقة مراحل رحلة الإشراف المختلفة والوصف الخاص بكل منها. امنحهم 10 دقائق لإنهاء التمرين. وعليهم القيام به دون الرجوع إلى دليل النموذج المتكامل للإشراف الخاص بهم.

كتاب التمارين
الوحدة 2، النشاط ش



اللوازم



- أوراق محضرة مسبقاً.
- شريط لاصق.

معلومات عن الخلفية



المراحل المبكرة

الوصف: في المراحل المبكرة من عمل متلقي الإشراف، قد يحتاج المشرف إلى تقديم توجيهات ونصائح أكثر إليه. ومن المرجح أن يكون متلقي الإشراف أكثر حماساً في هذه المرحلة، لكن أقل ثقة مهنية وبالتالي، فهو يعتمد بشكل كبير على المشرف.

كيفية الإشراف في هذه المرحلة: يجب على المشرف في هذه المرحلة أن يسعى إلى توفير هيكلية منظمة وإلى الحفاظ على الوعي بمستويات القلق لدى متلقي الإشراف بشأن قدراته بصفته مقدماً للخدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وقد يحتاج المشرف إلى تقديم التعليمات لمتلقي الإشراف والسماح لهم بممارسة المهارات الأساسية ومراقبتها أثناء الجلسات. ولعب الأدوار مفيد على امتداد كل مراحل العمل، لكنه مفيد بشكل خاص في هذه المرحلة. حيث يجب على المشرف أن يحرص على تعزيز الممارسات الإيجابية بالإضافة إلى تقديم النقد البناء. كما ينبغي أن يتم تعيين مستفيدين من الخدمات، لمتلقي الإشراف، يعانون من مشاكل أقل حدة أو يتلقون دعماً مستمراً.

على امتداد العمل

الوصف: مع تطور مهارات متلقي الإشراف واكتسابه المزيد من الخبرة في دوره، ستتغير مستويات حماسه وثقته ورضاه الوظيفي ورفاهيته العاطفية. فسيحتاج إلى أنواع مختلفة من الدعم من المشرف في مختلف الأوقات.

i معلومات عن الخلفية (تابع)

كيفية الإشراف في هذه المرحلة: يستطيع المشرف أن يخفف من الهيكل المنظمة التي يقرها لمتلقي الإشراف، ويشجعه على أن يكون أكثر استقلالية. وبمجرد أن يبدأ متلقي الإشراف بتطوير قدراتهم على العمل بشكل مستقل، يمكن أن يعيّن لهم مستفيدون من الخدمات يواجهون مجموعة أوسع من التحديات. ولكن، من المحتمل أن يزعزع ذلك ثقة متلقي الإشراف بنفسه. عندئذ، على المشرف أن يشرح أن من الطبيعي امتلاك هذه المشاعر وردود الفعل الأخرى في ممارسات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، مثل النقل النفسي المعاكس أو التماهي المفرط. وفي بعض الأحيان، قد يصبح متلقي الإشراف واثقين في مهاراتهم بإفراط. وعلى المشرف أيضاً أن يبدأ بتشجيع متلقي الإشراف على التفكير في وجهات النظر البديلة، وكيفية التعبير عن التعاطف بأفضل الطرق، وزيادة تقديره لصعوبة المشاكل والحالات المقدّمة.

المراحل اللاحقة في العمل

الوصف: إن قدرة متلقي الإشراف على تطوير رؤيته حول مشاكل المستفيدين من الخدمات وعلى تقديم الحلول لها ستتطور مع مرور الوقت إلى مستوى أكثر تقدماً. وستصبح بالتالي العلاقة بين المشرف ومتلقي الإشراف علاقة تعاونية أكثر، حيث يعمل الطرفان على استكشاف الحلول معاً ومناقشة مزاياها وعيوبها. وسيظهر متلقي الإشراف وعياً متزايداً بالمجالات التي يحتاج فيها إلى تدريب وتطوير إضافيين، وبنقاط القوة التي يتحلّى بها.

كيفية الإشراف في هذه المرحلة: خلال المراحل اللاحقة في العمل، سيحدد متلقي الإشراف هيكله الجلسات أكثر فأكثر. وقد يرغب هذا الأخير في مناقشة قراراته في مسيرته المهنية وأهدافه طويلة الأمد.

المراحل المتقدمة

الوصف: في النهاية، عندما تتطور مهارات متلقي الإشراف إلى مستوى متقدّم، سيؤخذ الإشراف شكل استشارة متبادلة لا تتطلب أن يكون فيها المشرف بالضرورة أكثر خبرة من متلقي الإشراف.

كيفية الإشراف في هذه المرحلة: في المراحل المتقدمة من العمل، ستصبح العلاقة الإشرافية مستقلة، وسيتم تشارك الخبرة بشكل تعاوني.

ملاحظة: المحتوى مقتبس من

.Stoltenberg, C. D., & McNeill, B. W. (2011) Integrative Developmental Model for Supervision

2. بعد الانتهاء من نشاط المطابقة، راجع كل مرحلة بإيجاز. واطلب من المشاركين مشاركة الأفكار حول مراحل التطور وكيف سيرشدكم ذلك في عملكم كمشرفين.

- برأيك، أي مرحلة سيكون الإشراف عليها أسهل بالنسبة إليك؟ وأي مرحلة ستكون الأصعب؟
- برأيك، أين موقع متلقي الإشراف الذين تعمل معهم في هذا النموذج؟
- هل من أمر في هذا النموذج لا توافق عليه؟ أو هل ترغب في إضافة شيء لجعله يتناسب مع سياقك؟
- حسب رأيك، أين موقعك في رحلة الإشراف؟
- كيف ستتأقلم كمشرّف مع المراحل المختلفة التي يمر بها متلقو الإشراف الذين تعمل معهم؟

3. اختتم المناقشة بعد 10 دقائق.

ختام الجلسة 15

3

اختتم الجلسة بجولة من الأسئلة والأجوبة، وتقديم التغذية الراجعة، والتلخيص.

الوقت
10 دقائق

الشكل
جلسة عامة

الجلسة 16

ختام الوحدة 02

الوقت المقترح

30 دقيقة

الشكل

جلسة عامة

هدف الجلسة

لخص نقاط التعلم الأساسية من الوحدة 2 واترك مجالاً لطرح الأسئلة والتعبير عن الأفكار. وقم بدعوة المشاركين إلى تقديم التغذية الراجعة حول الوحدة، إلى جانب تقديمك النصائح للمشاركين حول المراحل المقبلة في التدريب.

الوحدة 03

التحضير لتلقي الإشراف

المشاركون:

متلقو الإشراف

الوقت المقترح:

يومان

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف:

المقدمة، والقسمان 1 و4

هدف الوحدة:

التعريف بالنموذج المتكامل للإشراف وأهمية الإشراف. وتسليط الضوء على الممارسات الفضلى وكيفية الاستفادة إلى أقصى حد من الإشراف.

الجلسات

- 1 مرحلة البداية الصفحة 202
⌚ ساعة و 25 دقيقة (مع خيار إضافة 10 دقائق)
- 2 استكشاف الإشراف الصفحة 210
⌚ 3 ساعات و 10 دقائق
- 3 أساس الإشراف الجيد: الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية الصفحة 223
⌚ ساعتان و 25 دقيقة
- 4 كيفية اعتماد التفكير التأملي واستخدام التغذية الراجعة الصفحة 241
⌚ ساعة و 45 دقيقة
- 5 كيفية الاستفادة إلى أقصى حد من الإشراف الصفحة 248
⌚ 3 ساعات و 35 دقيقة
- 6 ختام الوحدة 03 الصفحة 260
⌚ 30 دقيقة

الجلسة 1

مرحلة البداية

الوقت المقترح

ساعة و 25 دقيقة (مع خيار إضافة 10 دقائق)

هدف الجلسة

التعريف بالمشاركين وتحديد التوقعات من التدريب وقواعده الأساسية

التعارف

1

افتتح التدريب بالترحيب بالمشاركين والتعريف السريع بكلّ ميسّر. قم بنشاط ترحيبي للتعرف على جميع المشاركين.

⌚ الوقت

20 دقيقة

👥 الشكل

جلسة عامة

📋 اللوازم

- كرة

الخيار 1

أحضر كرة و"ارمها" للمشاركين عشوائيًا. وعند التقاطهم لها، يأتي دورهم ليعرّفوا بأنفسهم عن طريق ذكر أسمائهم وأدوارهم. وادعهم لمشاركة شيء واحد يعرفونه عن الإشراف، سواء كانوا مشرفين أم يتلقون الإشراف.

الخيار 2

قسّم المشاركين إلى ثنائيات. واطلب منهم أن يعرف كل منهم عن نفسه للآخر (أسمائهم وأدوارهم)، وأن يتذكّر التفاصيل عن الشخص الآخر. ثم في الجلسة العامة، اطلب منهم أن يعرفوا بالشخص الذي تعرفوا عليه.

الخيار 3

في الجلسة العامة، اطلب من جميع المشاركين أن يعرفوا بأنفسهم (أسمائهم وأدوارهم). ولكن عليهم أن يقولوا أيضًا حقيقتين وكذبة واحدة عن أنفسهم (مثلًا تصريحات بسيطة حول عملهم أو حياتهم، كهواياتهم أو أطعمتهم المفضلة وما إلى ذلك). ويجب على المشاركين الآخرين أن يحزروا أي منها هو "الكذبة". ويمكن جعل هذا النشاط تفاعليًا أكثر عن طريق الطلب من المشاركين أن يتحرّكوا إلى جانب من الغرفة إذا كانوا يعتقدون أن التصريح صحيح وإلى الجانب الآخر إذا كانوا يعتقدون أنه "كذبة".

2

النشاط الترحيبي

الخيار 1:

خصص 3 دقائق تدعو فيها المشاركين لرسم صورة للمهنة التي أرادوا كأطفال أن يمارسوها عندما يكبرون. ثم اطلب من متطوع منهم أن يعرض صورته. وسيحاول المشاركون الآخرون أن يحزروا ما هي المهنة. ومن يحزرها يأتي دوره من بعده. إذا أُجري التدريب عن بُعد، سيحتاج المشاركون إلى تشغيل كاميراتهم لعرض الصورة، وإذا كانت كاميراتهم لا تعمل (بسبب مشاكل في الاتصال) يمكنهم أن يرسلوا صورة عن رسمتهم إلى مجموعة التنسيق (عبر واتساب مثلاً).

الوقت ⌚
20 دقيقة

الشكل 👥
جلسة عامة

الخيار 2:

اطلب من المشاركين أن يمثلوا ما أرادوا أن يمارسوا عندما يكبرون. ثم اطلب من متطوع منهم أن يبدأ أولاً، ومن يحزر المهنة يأتي دوره من بعده. إذا أُجري التدريب عن بُعد، سيحتاج المشاركون إلى تشغيل كاميراتهم عند التمثيل.

اللوازم 📋

- أوراق
- أقلام حبر
- أغراض عشوائية

الخيار 3:

في الجلسة العامة، اطلب من المشاركين أن يعرفوا عن أنفسهم (أسمائهم وأدوارهم)، وأن يحاولوا بيع غرض عشوائي من الغرفة (وأكد على أنه يجب أن يكون عاديًا مثل قلم أو كرة ورقية، أي لا شيء مميز). ويجب عليهم أن يحاولوا بيعه للمشاركين الآخرين في دقيقة واحدة (ضع جهاز توقيت ليتسابقوا مع الوقت!). وأخيرًا، أجرِ تصويتًا على الغرض الذي يرغب معظمهم في شرائه. واسألهم بإيجاز ما الذي جعل طريقة بيعه مقنعة.

3

التدبير المنزلي

ملاحظة للميسر:

تحقق مع المشاركين للتأكد من أن باستطاعتهم جميعًا الوصول إلى كتب التمارين، وفي حال كانوا يستخدمون النسخة الإلكترونية، تأكد من تحميلها وحفظها قبل الاستخدام.

الوقت
20 دقيقة



الشكل
جلسة عامة



الشريحة



اللوازم



- شريحة أو لوح ورقي
- معد مسبقًا لـ:
- لمحة عامة عن الوحدة 3
- لمحة عامة عن التدريب
- بما في ذلك الإشراف

نقاط النقاش



لجميع التدريبات:

- سيكون هذا التدريب تفاعليًا للغاية. توقع أن تشارك بنشاط خلال الجلسات.
- سنقوم بإنشاء "مساحة وقوف" لجميع المواضيع والأسئلة التي قد لا تندرج مباشرة ضمن الجلسة أو النشاط الذي نقوم به. ويمكننا أن نضع ما نريده في هذه المساحة لنعيد النظر فيه طوال فترة التدريب.
- سنخصص استراحة طويلة لتناول الوجبات واستراحتين أقصر خلال التدريب. ومن المهم جدًا أن نبدأ الجلسات في الوقت المحدد حتى نتمكن من الانتهاء في الوقت المحدد.
- تواصل مع الميسرين إذا كان لديك أي مشاكل خلال التدريب.
- سنخصص وقتًا في كل يوم للتعليقات. فتعليقاتك ستساعد أيضًا في ضمان أن التدريب يلبي أسلوب تعلمك واحتياجاتك. وإذا كنت في أي وقت لا تشعر بالارتياح حيال مشاركة ذلك أمام المجموعة، لا تتردد في كتابة ملاحظة مجهولة الهوية أو التحدث مباشرة مع الميسرين.

للتدريبات حضورياً:

- يتضمن هذا التدريب أنشطة تفاعلية كثيرة طوال فترة تنفيذه، وسنستخدم هذه المساحة بطريقة مبدعة. فتوقع أن تشارك على امتداد التدريب.
- اللوازم الفنية والحرفية متوفرة على المكتب، ويمكنك استخدامها خلال الأنشطة أو على امتداد التدريب (يمكن أن يعزز التملُّك التركيز لدى بعض الأشخاص).
- ستجد على مكتبك نسخة ورقية من دليل النموذج المتكامل للإشراف وكتاب تمارين خاص بالمشاركين يمكنك استخدامه كدليل لبعض الأنشطة. سنخبرك بالأنشطة التي يجب أن تستخدم الدليل خلالها. وستتلقى أيضًا مواد إضافية على امتداد التدريب بما في ذلك دليل التكيف للنموذج المتكامل للإشراف، ودليل الرصد والتقييم للنموذج المتكامل للإشراف.

للتدريبات عبر الإنترنت:

- يتضمن هذا التدريب كثيرًا من الوقت الافتراضي الذي سنقضيه معًا، وقد صمّمنا هذا المنهاج ليكون تفاعليًا وتشاركيًا.
- يمكن للميسر التقني/الميسر المشارك أن يدعمك في حال طرأت مشاكل تقنية، وما عليك إلا أن تُبلغ المدربين إذا كنت تواجه مشكلة.
- هناك أيضًا أنشطة أخرى "غير متصلة بالإنترنت" في كتاب التمارين يمكنك أن تلجأ إليها إذا كانت تقنيات الاتصال لا تعمل بشكل جيد.
- يُرجى أن تكون لديك نسخة مطبوعة من كتاب التمارين حتى تتمكن من الكتابة والرسم وتدوين الملاحظات، أو أن تستخدم النسخة الإلكترونية التي يمكن تعبئتها عبر الإنترنت. يُرجى منك أن تشغل الكاميرا قدر الإمكان حتى نتعرف على بعضنا البعض ونبقى متفاعلين. إن دليل النموذج المتكامل للإشراف يحتوي على الكثير من النصائح الجيدة (انظر القسم 1.7.2) حول الاستفادة إلى أقصى حد من الإشراف عن بُعد، وينطبق الكثير من هذه النصائح على تدريبنا.
- قم بتجهيز مواد حرفية للتدريب، بما في ذلك الأوراق، وأقلام الحبر، وأقلام الحبر العريض، أو أقلام التلوين الشمعية وأي شيء آخر قد تستمتع باستخدامه للإبداع.

4

الألعاب التقنية (اختيارية في حال القيام بالتدريبات عن بُعد)

ملاحظة للميسر:

هذه لعبة اختيارية للتدريبات عن بُعد هدفها مراجعة التقنيات وآداب التواصل عبر الإنترنت.

الوقت ⌚

20 دقيقة

الشكل 🧑

جلسة عامة

أدغ المشاركين للقيام بأنشطة صغيرة تجعلهم يتعرفون على الوظائف التقنية المختلفة. على سبيل المثال:

- اعرض الرموز التعبيرية التي تعبر عن مزاجك اليوم.
- باستخدام صندوق الدردشة، أخبرنا عن طعامك المفضل.
- باستخدام وظيفة رفع اليد، قم بإجراء تصويت حول ما هو الأفضل (مثل مقارنة أفلام مختلفة، أنواع الطعام، إلخ).
- قم بإجراء اختبار صغير - اطلب من المشاركين إلغاء كتم الصوت بأسرع ما يمكن وإصدار صوت جرس، والأسرع يجيب أولاً.

القواعد الأساسية

5

1. يجب على الميسر أن يشدد على أنه، من خلال وضع القواعد الأساسية بشكل تعاوني في التدريب، يتعلم المشاركون أيضاً كيفية وضعها في جلسات الإشراف. فهذه القواعد تساعد في خلق بيئة تعلم داعمة ومريحة.

الوقت ⌚

20 دقيقة

الشكل 🧑

مجموعات صغيرة وجلسة عامة

2. قسم المشاركين مرة أخرى إلى نفس المجموعات الصغيرة.

3. اطلب من المشاركين أن يضعوا قائمة بالقواعد التي يعتقدون أن من الضروري أن تتبعها المجموعة من أجل تعزيز بيئة تعلم داعمة. سيكون لديهم 10 دقائق لإكمال هذه المهمة. ثم سيقوم متحدث باسم المجموعة بمشاركتها مع المجموعة الكبرى.

الشريحة 📄

4. أثناء مشاركة المجموعات للقواعد، اطلب من أحد المتطوعين كتابة القائمة على لوح ورقي أو مشاركتها على الشاشة في حال كان التدريب يجري عن بُعد.

دليل النموذج المتكامل 📋

للإشراف

القسم 3.4

5. يجب على الميسرين التشديد على السرية، واحترام الآخرين وآداب التواصل عبر الإنترنت، وعلى أن الجميع خبير في مجاله. وباستخدام نقاط التشابه بين المجموعات، قم بوضع قائمة رئيسية بقواعد المجموعة لعرضها على امتداد التدريب.

اللوازم 📋

- لوح ورقي
- أقلام حبر

نقاط النقاش

السرية

- لا يمكن ضمان السرية كلياً، ولكن يجب السعي نحو تحقيقها.
- يجب على الجميع بذل قصارى جهدهم للحفاظ على سرية القصص والتجارب التي تم مشاركتها.

الجميع خبير

- لدى كل منا مستويات مختلفة من الخبرة. فقد تلقى بعضنا أو قدّم إشرافاً مكثّفاً، أمّا بعضنا الآخر فليس لديه أي خبرة كمشرف أو متلقٍ للإشراف.
- نحن نُرحّب بوجهات نظر الجميع وتجاربهم دون إطلاق أي أحكام مسبقة.

- يستطيع الجميع أن يقدم مساهمة قيمة.

احترام وجهات النظر الأخرى

- قد لا نتفق دائماً على كل شيء ولا بأس بذلك.
- من المهم أن نستمع إلى آراء الآخرين ونأخذها بعين الاعتبار، ونتعلّم من بعضنا البعض.
- تتنوع الطرق التي يحبّها الأشخاص لتلقي الإشراف، تماماً كما تختلف الطرق التي يحذونها لتلقي الإدارة.
- للتدريبات عن بُعد، بالإضافة إلى النقاط المذكورة أعلاه، ينبغي مناقشة آداب التواصل عبر الإنترنت، بما في ذلك:
 - العثور على مساحة خاصة قدر الإمكان للتدريب لأننا سنناقش في بعض الأحيان مواضيع صعبة أو حساسة.
 - المشاركة الفعّالة مهمة، وسنتواصل عبر طرق مختلفة، من خلال المناقشات الجماعية، والغرف المنفصلة، وعبر الدردشة وما إلى ذلك.
 - حاول التأكد من أن البيئة خالية مما يشتت الانتباه.

نقاط النقاش (تابع)

- نوصي بإيقاف تشغيل إشعارات البريد الإلكتروني والرسائل على الحاسوب الخاص بك (ووضع الهواتف في وضعية الصمت) للحد من تشتت الانتباه.
- من المرجح أن يكون هناك مصادر تشتت الانتباه خلال التدريب عن بُعد (على سبيل المثال، ظهور الأطفال والحيوانات في المكالمات!)، وسنكون صبورين ومتفهمين مع بعضنا البعض، وسنحاول أيضًا أن نحد من هذا قدر الإمكان.
- سنبدل جميعًا قصارى جهدنا كميسرين لتجنب اللغة التقنية المعقدة أو الاختصارات الكثيرة حتى نكون جميعًا على نفس الموجة. وفي حال لاحظت أن الميسرين يفعلون ذلك، لا تتردد في لفت انتباههم إلى ذلك!
- لتجنب الأصوات المشتتة للانتباه قدر الإمكان أثناء التدريب، يُرجى منك أن تكتم الصوت عندما لا تتحدث. وعندما ترغب في المشاركة في المحادثة، يُرجى استخدام وظيفة رفع اليد ولا تتردد أيضًا في إرسال الرسائل في صندوق الدردشة. سيساعدنا هذا على تجنب مقاطعة حديث الآخر، ويتيح لنا جميعًا أن نستمع إلى بعضنا البعض.

ختام الجلسة 1

6

لخص النقاط الأساسية وقم بدعوة المشاركين لطرحوا الأسئلة ويقدموا التغذية الراجعة.

الوقت



10 دقائق

الشكل



جلسة عامة

الجلسة 2

استكشاف الإشراف

الوقت المقترح

3 ساعات و 10 دقائق

هدف الجلسة

تعريف الإشراف الداعم والتعرّف على النموذج المتكامل للإشراف

الإعداد لدور المشرف، القسم

تجربة الإشراف

1

ملاحظة للميسر:

يهدف هذا النشاط إلى فهم آراء المشاركين حول الإشراف بشكل أفضل. ولكن، ليس من الضروري طرح جميع الأسئلة، ويجب تعديل الأسئلة لتناسب مع السياق. ويجب تشجيع المشاركين على ألا يجيبوا عن أي أسئلة لا يشعرون بالارتياح في الإجابة عنها.

يمكن أن يُنفذ هذا النشاط عبر عدة طرق:

الخيار الأول:

اطلب من المشاركين أن يحملوا ورقة ملونة وأخرى بيضاء؛ الورقة الملونة تعني نعم (نعم = ملون)، والورقة البيضاء تعني لا (لا = بيضاء). ثم اطرح الأسئلة أدناه واطلب من المشاركين أن يرفعوا الورقة المناسبة.

الخيار الثاني:

أكمل النشاط المقابل في كتاب التمارين. وفي الحالات التي فيها انقسام واضح في الآراء، يمكن للميسرين أن يدعوا المشاركين إلى النقاش، مشددين على المجالات التي تم الاتفاق عليها في النموذج المتكامل للإشراف.

الوقت ⌚

20 دقيقة

الشكل 🧑

استطلاع

كتاب التمارين 📖

الوحدة 3، النشاط أ

اللوازم 📎

- أوراق ملونة

- أوراق بيضاء

عينه من الأسئلة المطروحة

تلقّيتُ الإشراف سابقًا خلال تعلّمي أو تدريبي

أعتقد أن الإشراف طريقة رائعة للحصول على الدعم للصحة النفسية

أعتقد أن الإشراف موجود للتحقق مما إذا كنت قد ارتكبت أخطاء أو قمت بأمر خاطئ

تلقّيتُ الإشراف مؤخرًا (في المنظمة التي أعمل فيها حاليًا)

أشعر بأنني أفهم ما يعنيه الإشراف وكيف يجب عليّ أن أستخدمه

يمكنني أن أتذكر وقتًا عملت فيه في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي حيث احتجت إلى الدعم، ولكنني لم أعرف إلى من ألتجأ

أحيانًا أشعر بأنه ليس لدي أدنى فكرة إذا كنت أقدم النوع المناسب من الدعم عند تقديم التدخلات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي

أنا حاليًا أقدم أو أشارك في الإشراف (مثل الإشراف الفردي، أو الجماعي، أو بين الأقران)

يمكنني أن أتذكر وقتًا ساعدني فيه الإشراف حقًا في عملي

يمكن للإشراف أن يساعدني في إدارة متطلبات دور صعب

الإشراف اختياري

الإشراف داخل منظماتنا

2

1. في مجموعات صغيرة، أدغ المشاركين لمناقشة ما يلي لمدة 10 دقائق:

- هل سبق أن تلقّيتُ الإشراف؟ ما الذي أعجبك في الإشراف؟ وما الذي لم يعجبك فيه؟ إذا لم تتلقَ الإشراف من قبل، من الذي تلجأ إليه للحصول على الدعم؟

2. بعد 10 دقائق، أعد المشاركين إلى المجموعة الكبرى واطرح السؤال التالي:

- إذا كنت تملك عصا سحرية، كيف تريد أن يكون الإشراف في منظماتك أو بالنسبة إليك؟ من سيتلقاه؟ لكم من الوقت؟ وبأي شكل؟

3. اعطِ المشاركين 10 دقائق لمشاركة أفكارهم.

الوقت

30 دقيقة

الشكل

مجموعات صغيرة وجلسة عامة

الشريحة

دليل النموذج المتكامل

للإشراف

الوحدة 2، النشاط ب

3

ما هو النموذج المتكامل للإشراف

1. يقدم الميسر معلومات عن خلفية النموذج المتكامل للإشراف في الجلسات العامة باستخدام نقاط النقاش الواردة أدناه كمرجع. ويمكن عرض شريحة أو لوح ورقي لهرم الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للإشارة إلى أن الإشراف متاح للجميع، بغض النظر عن نوع أو مستوى الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذي يشاركون فيه.

الوقت
10 دقيقة

الشكل
جلسة عامة

الشريحة

دليل النموذج المتكامل
للإشراف
المقدمة

اللوازم

شريحة أو لوح ورقي لـ
- هرم الصحة النفسية والدعم
النفسي الاجتماعي
- رسم توضيحي للنموذج
المتكامل للإشراف
- العناصر الأساسية

نقاط النقاش

- يهدف النموذج المتكامل للإشراف إلى تحسين الإشراف ضمن مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عبر القطاعات. فقد شملت عملية تطوير النموذج المتكامل للإشراف استشارات مكثفة مع تعليقات من مجموعة واسعة من الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عبر القطاعات. واشتمل التطوير على عدة عناصر أساسية هي التالية:
 - وجه فريق استشاري يضم خبراء عالميين رائدين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ، جميع مراحل تطوير النموذج المتكامل للإشراف وقدم تعليقات ثمينة.
 - قدمت مراجعة مكتبية للمراجع الأدبية والإرشادات الموجودة حول الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، تقييماً سريعاً للأدلة الرئيسية، لإرشاد التخطيط الأولي للمشروع وتطويره.
 - أجريت مقابلات رئيسية لتقديم المعلومات مع الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي من جميع المستويات والخلفيات المهنية. وشمل ذلك المشرفين، ومتلقي الإشراف، والمسؤولين في المنظمة، والجهات المانحة، الموجودين في المقرات الرئيسية للمنظمات والعاملين ميدانياً حول العالم. وقد شكلت هذه المقابلات أساس المسودة الأولى للنموذج المتكامل للإشراف.
 - تمت مراجعة الأفكار الرئيسية والمحتوى من المسودة الأولى، على مدى ثلاث ورش عمل مع أصحاب المصلحة، مع المشاركين بما في ذلك الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي من كل مستويات الخبرة، ومن عدة بلدان حول العالم.
 - وتلت ورش العمل استشارات تعزيز التوافق (دلفي) عبر الانترنت، حيف صوّتت الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على صحة البيانات أو الأفكار المقترحة من الدليل.
 - وبعد دمج هذه التعليقات في النموذج المتكامل للإشراف، قدم الفريق الاستشاري لمشروع "الروابط المفقودة" واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات تعليقاتهما النهائية.
 - ثم جرى العمل التجريبي بالنسخة الأولى من دليل النموذج المتكامل للإشراف في ست دول، حيث تم جمع التعليقات مما أدى إلى مراجعات وتعديلات في دليل النموذج المتكامل للإشراف والمنتجات المرتبطة به.
- ساهمت كل هذه الاستشارات والإجراءات في تطوير دليل النموذج المتكامل للإشراف، وحزمة التدريب وكافة

نقاط النقاش (تابع)

الادوات المتعلقة به. لذلك، يمثل النموذج المتكامل للإشراف توافقاً في الآراء حول ممارسات الإشراف الفضلى بين الجهات الفاعلة على جميع مستويات التدخلات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والحماية.

2. اعرض شريحة أو لوحاً ورقياً للرسم التوضيحي للنموذج المتكامل للإشراف.

3. سلّط الضوء على أنّ النموذج المتكامل للإشراف يتألف من عدة عناصر أساسية تم تحديدها كممارسات فضلى من خلال استشارات مكثفة. واستخدم نقاط النقاش أدناه لتبسيط الضوء على كل مجال.

4. أخبر المشاركين بأنه سيتم استكشاف كل عنصر بالتفصيل على امتداد التدريب، وافتح المجال لأي أسئلة أولية.

رسم توضيحي للنموذج المتكامل للإشراف

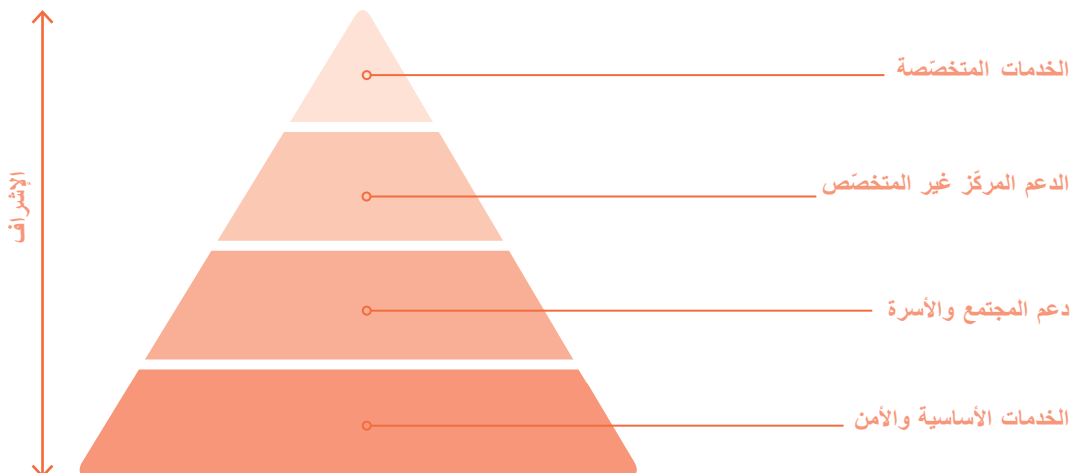


يتألف النموذج المتكامل للإشراف من عناصر عدة أساسية تم تحديدها كممارسات فضلى من خلال استشارات مكثفة. اعرض الشريحة ووصف كل عنصر بإيجاز باستخدام نقاط النقاش أدناه.

نقاط النقاش

- بيان الرؤية: المبادئ التوجيهية للنموذج المتكامل للإشراف التي تستند إلى الأدلة وحقوق الإنسان
- الإشراف الداعم: النموذج المتكامل للإشراف يحدد الإشراف الداعم ضمن مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي
- الوظائف الأساسية الثلاث للإشراف: ينبغي أن يركز الإشراف على بناء المهارات ومراقبة الجودة والدعم العاطفي
- نموذج التعلم التطبيقي: مستوى من الإشراف تطمح من خلاله المنظمات إلى ضمان استمرار الدعم والتطوير والإشراف للجميع
- الإشراف للجميع: يجب أن يكون الإشراف متاحًا لجميع المشاركين عبر القطاعات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي
- التقدم نحو تحقيق الممارسات الفضلى: الاعتراف بأن تحقيق "المعيار الذهبي" في الإشراف يستغرق وقتًا وأن المنظمات يمكنها اتخاذ خطوات نحو تحقيق الممارسات الفضلى

اعرض شريحة أو لوح ورقي لهرم الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وأشر إلى أن الإشراف متاح للجميع، بغض النظر عن نوع أو مستوى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذي يشاركون فيها.



4

بيان الرؤية

1. أدعُ المشاركين للانتقال إلى بيان الرؤية في دليل النموذج متكامل للإشراف في قسم المقدمة.
2. اطلب من أحد المتطوعين قراءة بيان الرؤية.
3. اسأل المشاركين إذا كان هناك أي شيء يفاجئهم أو لا يوافقون عليه في بيان الرؤية.

⌚ الوقت

10 دقيقة

👥 الشكل

جلسة عامة

📄 الشريحة

📋 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

المقدمة

📌 اللوازم

- شريحة أو لوح ورقي عليه
بيان الرؤية

5

ما يعنيه الإشراف وما لا يعنيه

ملاحظة للميسر:

من أجل الاستفادة إلى أقصى حدّ من جلسات الإشراف، من المهم أن يكون من الواضح للمشرفين ومتلقي الإشراف ما هو الغرض من الإشراف وكيف يرغب متلقي الإشراف في أن يتلقى الدعم. ولتحقيق ذلك، من المفيد أن توفر المنظمات الإرشادات اللازمة إلى جانب الأوصاف الوظيفية.

⌚ الوقت

45 دقيقة

👥 الشكل

مجموعات صغيرة، وجلسة
عامة

📄 الشريحة

1. ابدأ بنشاط قصير حول ما يعنيه وما لا يعنيه الإشراف (أو ما لا يُفترض أن يعنيه): أطلب من المشاركين أن ينتقلوا إلى جهة معينة من الغرفة إذا كانوا يعتقدون أن التصريح يعكس ما يعنيه الإشراف، وإلى الجهة الأخرى في حال كان يعكس ما لا يعنيه الإشراف.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

يمكن القيام بهذا النشاط عن بُعد. أو يمكن إنشاء استطلاع لتصريحات تم تجميعها مسبقاً (على سبيل المثال، استطلاع على تطبيق زوم).

📋 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 1.1

📖 كتاب التمارين

الوحدة 2، النشاط د

📌 اللوازم

لوح ورقي
أقلام حبر

ما لا يعنيه الإشراف	ما يعنيه الإشراف
وقت لحل المشاكل الإدارية مثل الجداول الزمنية، والعقود، وما إلى ذلك ❌	مساحة آمنة، وداعمة، محترمة للسرية، وتعاونية ✅
وسيلة فقط لمراقبة أداء متلقي الإشراف ❌	مكان يسمح لمتلقي الإشراف بأن يناقشوا بصراحة الصعوبات والنجاحات في دورهم ✅
النوع الوحيد من العناية بالموظفين الذي يجب أن توفره المنظمة ❌	مكان يحصل فيه متلقي الإشراف على تعليقات واضحة وبناءة تساعد في بناء قدراتهم التقنية ✅
بديل للرعاية بالصحة النفسية ❌	مكان يحصل فيه متلقي الإشراف على دعم عاطفي ✅
علاقة هرمية، من الأعلى إلى الأسفل، وتوجيهية بشكل مفرط ❌	مساحة محترمة وتعاونية تسمح بحل المشاكل بشكل مشترك وتدعم التعلم المستقل ✅
مساحة للبحث عن الأخطاء، أو مصدره للأحكام المسبقة أو عقابية ❌	مكان للتعلم المتبادل بالنسبة إلى المشرف ومتلقي الإشراف ✅
	مكان لتحديد أعمال التحيز أو الأحكام المسبقة والتصدي لها باحترام ✅
	مساحة لها حدود ملائمة، تشمل إدراك المشرف ومتلقي الإشراف لحدود السرية (على سبيل المثال، في حالات وجود شواغل بشأن حماية الأطفال أو مخاطر أخرى كإيذاء النفس أو الآخرين) ✅

2. في حال عدم التوافق في الآراء، ينبغي بالميسر أن يدعو إلى الحوار. ويجب عليه أيضًا أن يأخذ بعين الاعتبار أنه يمكن للتفسيرات الثقافية المختلفة والاعتبارات الأخرى أن تؤثر في الفهم المشترك للإشراف بين المشرف ومتلقي الإشراف.

3. اعرض الشريحة الموافقة في نهاية النشاط وقم بدعوة المشاركين لتقديم التغذية الراجعة والمناقشة.

6

التعريف بأنواع الإشراف المختلفة

1. ابدأ الجلسة بإعلام المشاركين بأنه يمكن تقديم الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عبر طرق مختلفة، إما حضوريًا أو عن بُعد. وهذه الطرق المختلفة لها جميعًا منافعها وفيوها الفريدة. من المفيد بالنسبة إلى المشرفين أن يكونوا ملمين بمختلف الأنواع حتى يتمكنوا من العمل مع متلقي الإشراف والمنظمات لتحديد ما هو الأنسب لهم. وأنواع الإشراف الأربعة المختلفة في الإشراف هي التالية:

- الإشراف الفردي
- الإشراف الجماعي
- الإشراف بين الأقران
- الإشراف المباشر

⌚ الوقت

10 دقائق

👥 الشكل

جلسة عامة

📄 الشريحة

📋 دليل النموذج المتكامل

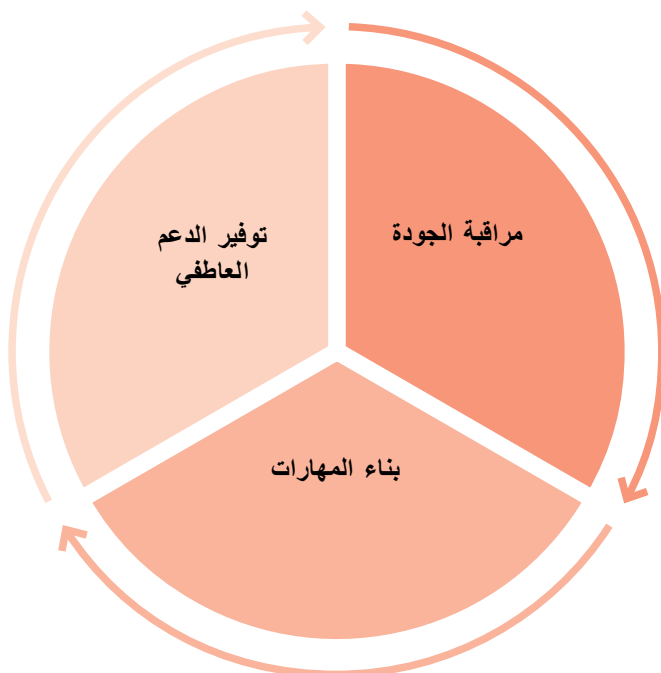
للإشراف

القسم 1.6

7

الوظائف الأساسية الثلاث للإشراف

الوظائف الأساسية للإشراف



⌚ الوقت

20 دقيقة

👥 الشكل

جلسة عامة

📄 الشريحة

📋 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 1.1

📋 اللوازم

- لوح ورقي أو شريحة
- للوظائف الأساسية الثلاث
للإشراف

اشرح كل وظيفة من الوظائف الأساسية باستخدام نقاط النقاش أدناه، مع التشديد على الدعم العاطفي، بما أن هذا قد يكون جديدًا بالنسبة إلى البعض.

نقاط النقاش

توفير الدعم العاطفي الذي:

- يخلق مساحة آمنة، وداعمة، ومحترمة للسرية، لاستكشاف ردود الفعل الشخصية على المواقف المهنية (ولكنه ليس علاجًا نفسيًا!)
- يدعم الصحة النفسية لدى متلقي الإشراف من خلال تشجيعهم على أن يتعرفوا على ردود أفعالهم، ومسببات الضغط لديهم، وعلى أن يديروها
- يشجع على اكتشاف الذات

بناء المهارات الذي:

- يهيكل التعلم مع مرور الوقت لدعم تطبيق المعارف في الممارسة
- يعزز الثقة والكفاءة في التطور المهني لدى الإشراف
- يدعم التعلم المستقل

مراقبة الجودة التي:

- تحسّن جودة الخدمة
- تضمن تنفيذ الأنشطة كما تم التخطيط لها
- توفر فرصة لتحديد العوائق التي تعرقل التنفيذ وفرصة أخرى للتفكير في الحلول

8

نموذج التعلم التطبيقي

ملاحظة للميسر:

الوقت ⌚

10 دقائق

الشكل

عرض توضيحي/جلسة عامة

الشريحة



دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 1.4

اللوازم



شريحة أو لوح ورقي لـ:

- رسم توضيحي لنموذج

التعلم التطبيقي

- نموذج التعلم التطبيقي

إن نموذج التعلم التطبيقي هو أحد عناصر النموذج المتكامل للإشراف الأساسية. ولتوضيح هذا المفهوم، يمكن استخدام مثال تعليم شخص ما كيفية عبور شارع مزدحم. قد يرغب الميسرون في توضيح ذلك من خلال التمثيل. ولكن، من المهم أيضًا أن يكون لهذا المثال علاقة بالسياق، لهذا السبب قد يكون من المهم تعديله.

1. استخدم السيناريو أدناه لتقدم نموذج التعليم التطبيقي:

نموذج عن سيناريو العمل



اعتمد النموذج المتكامل للإشراف على نموذج التعلم التطبيقي وعدّله ليصبح الوسيلة المفضلة لدمج الإشراف ضمن مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وضمن هذا النموذج، جميع مستويات الممارسة تتلقى الإشراف.

وعلى الرغم من أن هذه هي الممارسة الفضلى، قد لا يحدث ذلك بين ليلة وضحاها. فالمهم هو أن تتخذ المنظمات خطوات نحو تحقيق هذا النموذج لضمان الإشراف للجميع! والمثال الذي نستخدمه لتوضيح ذلك هو تعلم كيفية عبور الشارع.

2. استخدم أحد الأمثلة التالية لوصف نموذج التعلم التطبيقي.

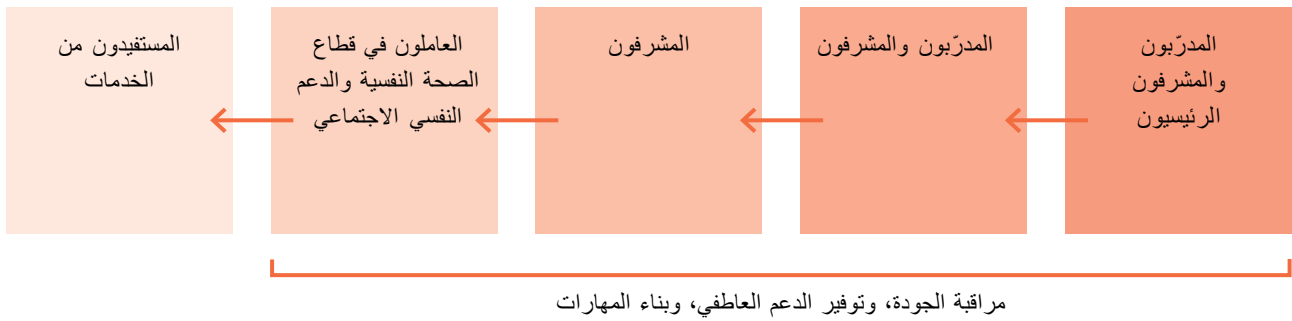
الخيار 1: يأتي شخص إلى بلد جديد ولا يعرف كيف تسير الأمور، فيتم تعيين شخص يدعمه ليتعلم كيفية التنقل. في البداية، يقوم الشخص المطلع على السياق بعرض خارطة وإعطاء نصائح للتنقل في البيئة الجديدة، ثم يتجول الشخصان في المدينة ويقومان بالمهام معًا. بعد مرور فترة من الزمن، يتمكن الشخص الجديد من أداء المهام بمفرده، لكنه يستمر في التواصل مع الشخص الذي يعرف السياق بين الحين والآخر ليشرح الأسئلة ويتلقى التغذية الراجعة.

الخيار 2: يتعلم أرنب كيفية عبور الشوارع المزدحمة للمرة الأولى، يُظهر له صديقه كيفية القيام بذلك، ثم يعبرانه معًا. بعد ذلك، يقوم الأرنب بعبور الشارع بمفرده بينما يراقبه صديقه، ويقدم له التغذية الراجعة والتشجيع.

3. اطلب من المشاركين الانتقال إلى القسم 1.4 من دليل النموذج المتكامل للإشراف لرؤية الرسم البياني لنموذج التعلم التطبيقي.

4. صف كل طبقة من النموذج وقم بدعوة المشاركين ليطرحوا الأسئلة.

نموذج التعلم التطبيقي



مقتبس من Murray et al. International Journal of Mental Health Systems 2011, 5:30 / <http://www.ijmhs.com/content/5/1/30>

5. بعد شرح مفهوم نموذج التعلم التطبيقي، قدم بشكل موجز شريحة نموذج التعلم التطبيقي الموجودة في النموذج المتكامل للإشراف وشرح كيف يعمل في الممارسة العملية. سٌجرى أيضًا جلسة عمل جماعية بهذا الشأن في وقت لاحق من التدريب.

نموذج عن سيناريو العمل

اعتمد النموذج المتكامل للإشراف على نموذج التعلم التطبيقي وعدّله ليصبح الوسيلة المفضلة لدمج الإشراف ضمن مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وضمن هذا النموذج، جميع مستويات الممارسة تتلقى الإشراف.

وعلى الرغم من أن هذه هي الممارسة الفضلى في الإشراف، قد لا يحدث ذلك بين ليلة وضحاها. فالمهم هو أن تتخذ المنظمات خطوات نحو تحقيق هذا النموذج لضمان الإشراف للجميع!

9

التعريف بالتقدم نحو تحقيق الممارسات الفضلى في الإشراف

الوقت ⌚

5 دقائق

الشكل 🧑

جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل 📋

للإشراف

القسم 2.4

ملاحظة للميسر:

ينبغي أن يُناسب هذا القسم قدر الإمكان المنظمة الفردية، مع مراعاة قيود نقص الموارد. ومن المهم التأكيد على أن وجود أي نوع من الإشراف أفضل من عدم وجوده على الإطلاق. فيجب على الميسر بذل كل جهده للتعرف على هذه القيود ومناقشة الشواغل مع المنظمة.

نقاط النقاش

- تم تحديد الممارسات الفضلى في الإشراف من خلال الأفكار التأملية التي قدمها الأشخاص الذين شاركوا في المقابلات وورش العمل، والمجلس الاستشاري لصياغة النموذج المتكامل للإشراف.
- تم بناء توافق الآراء مع مراعاة القيود في حالات الطوارئ والحالات الإنسانية.
- يسلط النموذج المتكامل للإشراف الضوء على ما يُعتبر الممارسات الفضلى، وكيفية اتخاذ خطوات نحو تحقيق "المعيار الذهبي".
- من المفهوم جدًا أن بعض المنظمات قد تكون قادرة على تنفيذ ممارسات الإشراف التي تتماشى مع "المعيار الذهبي" أكثر من منظمات أخرى، ولا بأس بذلك. فالمهم هو اتخاذ خطوات نحو تحقيق الممارسات الفضلى، ودمج الإشراف داخل المنظمة.
- سيتم دمج الإشراف داخل منظماتكم خلال مرحلة صياغة الاقتراح وسيُتبع النظر فيه من جهات نظر إدارة الموارد البشرية، وإدارة المشاريع، وإدارة تنفيذ البرامج.

رسالة أساسية !

تم تحديد "المعيار الذهبي" على أنه الإشراف الفردي المنتظم لجميع العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

10

ختم الجلسة 2

اختتمت الجلسة عبر القيام بعرض توضيحي مختصر الذي استعمل في الوحدة 2 (الجلسة 5 – عرض توضيحي للحلف الإشرافي باستخدام نهج وعاء السمك).

شجّع التفكير التأملي وطرح الأسئلة وتقديم التغذية الراجعة لختام الجلسة.

⌚ الوقت

30 دقيقة

👥 الشكل

غرف منفصلة، جلسة عامة

الجلسة 3

أساس الإشراف الجيد: الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية

الوقت المقترح

ساعتان و 25 دقيقة

القسم الموافق في النموذج المتكامل للإشراف

القسم 3.2

هدف الجلسة

إظهار الحاجة إلى وتحديد وسائل الدعم والاستراتيجيات المتاحة أمام المتلقي الإشراف لإعطاء الأولوية لرعايتهم الذاتية ورفاهيتهم النفسية.

1

التعريف بأهمية الشعور بخير

ملاحظة للميسر:

قد يكون هذا الموضوع حساسًا، لذلك من المهم ألا نضغط على أي مشارك للإفصاح عن أموره الشخصية. وفي نفس الوقت، قد يقدّر المشاركون كثيرًا هذه الفرصة التي تسمح لهم بمشاركة بعض مسببات الضغط لديهم. لذا ينبغي على الميسرين أن ينتبهوا في إدارة المحادثات بعناية. فيحرصون على عدم انجراف النقاش إلى التفاصيل العميقة، مع الحرص على أن يظل المشاركون يشعرون بأنه يتم الاستماع إليهم. ويُمكن للميسر أيضًا أن يشارك بعض مسببات الضغط الشائعة لديه، عند العمل في السياق الإنساني للبدء بالمحادثة، إذا كان ذلك مناسبًا.

الوقت ⌚

15 دقيقة

الشكل 🧑

جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل 📋

للإشراف

القسم 3.2

1. افتتح الجلسة باستخدام نقاط النقاش أدناه

نقاط النقاش

- يحتوي القسم 3.2 من دليل النموذج المتكامل للإشراف على معلومات مفصلة أكثر.
- العمل في سياقات إنسانية يمكن أن يكون مجزيًا، ولكنه يمكن أن يشكل تحديًا أيضًا.
- تشتمل بعض الجوانب الإيجابية لممارسة هذا النوع من العمل على الشعور بالرضا التعاطفي (أي الشعور بالرضا على قدرتنا على مساعدة الآخرين)، والمرونة النفسية غير المباشرة (أي تعزيز شعور الإيمان بروح الإنسان الذي يمكننا اكتسابه من خلال مشاهدة مرونة الآخرين النفسية)، والنمو ما بعد الصدمة (أي إعطاء المعنى لتجاربنا الناتجة عن الصدمات والمحن).
- يشكل التعرض للصدمات والمحن المباشرة وغير المباشرة في حياتنا وعملنا، إلى جانب أعباء العمل الشاقة والإجهاد والاحتراق المهني، تحديًا أمام إعدادنا لتكون مشرفين فعالين.
- إن رعاية متلقي الإشراف الذاتية ومرونته النفسية حاسمتين لتقديم أمنٍ وفعالٍ لخدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

2. اطرح السؤال التالي:

- هل يرغب أحدكم في مشاركة بعض مسببات الضغط الشائعة التي يتعرّض لها في عمله؟

3. أدعُ المشاركين لمشاركة أفكارهم شفاهيًا أو في صندوق الدردشة إذا كانت جلسة الإشراف تجري عن بُعد.

4. استخدم نموذج سيناريو العمل أدناه بعد انتهاء المشاركين من مشاركة أفكارهم.

نموذج عن سيناريو العمل

قد تشمل مسببات الضغط الشائعة، السياقات غير المستقرة، ومخاوف متعلقة بالأمان والسلامة، وساعات العمل الطويلة، والانفصال عن شبكات الدعم الاجتماعي. كما أنه من المحتمل أن يتعرّض العاملون في المجال الإنساني أيضًا لأحداث صادمة. وقد يكون هذا التعرض أوليًا (اختبار الصدمة مباشرة) أو ثانويًا (السماع أو القراءة عن أحداث اختبرها شخص آخر).

ومن المهم أن نلاحظ أنه من الطبيعي أن يكون لنا ردود فعل للمواقف الصعبة!

2

كيف يؤثر فينا الضغط النفسي

ملاحظة للميسر:

⌚ الوقت

25 دقيقة

👥 الشكل

نشاط رسم، وجلسة عامة

📋 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 3.2

📖 كتاب التمارين

الوحدة 2، النشاط هـ

📎 اللوازم

- أوراق

- أقلام حبر عريض

- أقلام حبر

- أقلام تلوين شمعية

على الميسر أن يدرك أن هذا النشاط قد يُشعر بعض المشاركين بعدم الارتياح. لهذا السبب، قد تكون هذه فرصة جيدة لياخذ المشاركون استراحة قصيرة لإعادة توجيه أنفسهم مع محيطهم، على سبيل المثال، أن يحضروا فنان شاي، أو يتمددوا، أو يقوموا بنشاط تحفيزي.

1. اطلب من المشاركين أن يحضروا ورقة، وأقلام حبر عريض، وأقلام تلوين شمعية. وإذا كان التدريب عن بُعد، يمكنهم إطفاء كاميراتهم أثناء الرسم إذا كان ذلك يساعدهم على الشعور بالارتياح.

2. اطلب من المشاركين أن يبدؤوا بالتفكير في وقت معين شعروا فيه بعدم الارتياح في العمل (على سبيل المثال، الشعور بالارتباك، الضغط النفسي)، ولم يعرفوا من الذي عليهم أن يلجؤوا إليه للحصول على الدعم. ثم اطلب منهم أن يرسموا صورة أو تمثيلاً لأنفسهم مثل مخلوق، أو مزهرية، أو شجرة. واطلب منهم أن يرسموا كيف ظهرت هذه المشاعر (قد يظهر ذلك في جسدكهم أو في البيئة التي تحيط بهم في الصورة).

(10 دقائق مخصصة للتفكير والرسم)

3. بعد مرور 10 دقائق، اطلب من المشاركين أن يقلبوا الورقة. وأن يفكروا في وقت معين شعروا فيه بالارتياح في مكان العمل. وعندما واجهتهم صعوبات، عرفوا من الذي عليهم أن يلجؤوا إليه. واطلب منهم أيضاً أن يرسموا كيف تجلّى ذلك في جسدكهم و/أو في البيئة التي تحيط بهم.

(10 دقائق مخصصة للتفكير والرسم)

4. بعد إنهاء النشاط، اجمع المشاركين في مجموعة واطلب من متطوعين مشاركة رسوماتهم وأفكارهم. يجب على الميسر أن يشدد على فكرة أن اختبار المعاناة يختلف من شخص إلى آخر.

3

تأثير المحن، والإجهاد في مكان العمل، والتجارب الصادمة

⌚ الوقت

15 دقيقة

👥 الشكل

مجموعات صغيرة أو جلسة عامة

📖 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 3.2

1. يقوم الميسر بعرض لوح ورقي أو شريحة لطرح السؤالين التاليين:
 - كيف أثر شعورك بعدم وجود شخص يمكنك اللجوء إليه في عملك؟
 - كيف أثر ذلك في قدرتك على دعم الآخرين؟

2. أدع المشاركين ليفكروا في الأسئلة في أزواج لمدة 5 دقائق.

3. بعد 5 دقائق، أعد المشاركين إلى المجموعة الكبرى وقم بدعوتهم ليشاركوا أفكارهم.

4. بعد ذلك، قدم تنقيحاً نفسياً حول تأثير المحن، والضغط النفسي في مكان العمل والتجارب الصادمة باستخدام نقاط النقاش والمعلومات عن الخلفية أدناه.

نقاط النقاش

اشرح كل مفهوم. ولاحظ التداخل بين بعض المصطلحات. وسلط الضوء على أن الاحتراق الوظيفي، والإجهاد التعاطفي، والصدمة غير المباشرة جميعها يمكن أن تتطور لتصير مشاكل صحة نفسية إذا لم يتم التعامل معها. ولاحظ أن التعابير قد تختلف حسب السياق والثقافة.

ما هي المحن؟

- غالبًا ما تتسم السياقات الإنسانية بالظروف الصعبة والأحداث المسببة للضغط النفسي.
- يمكن أن يدفع مثل هذه الأحداث الأشخاص إلى الشعور بمجموعة من المشاعر المختلفة مثل الخوف، والأسى، والحزن، وحتى الشعور بالخطر.
- بالنسبة إلى كثير من الأشخاص، تختفي هذه المشاعر وردود الفعل مع مرور الوقت، ولكن بالنسبة إلى أشخاص آخرين، قد تستمر وتبدأ بالتأثير على حياتهم وعملهم.
- قد يكون الموظفون أنفسهم في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي من المتضررين من حالات الطوارئ الإنسانية، وهم أيضًا يتعاملون بشكل متكرر مع الأشخاص الذين يشعرون بضيق نفسي، وهذا ما يزيد من خطر الاحتراق الوظيفي، والإجهاد التعاطفي، والصدمة. ←

نقاط النقاش (تابع)



- ما هو الاحتراق الوظيفي؟
- مستويات عالية من الإرهاق الجسدي والعاطفي والعقلي المستمر.
- يؤدي إلى مواقف سلبية في العمل/التشاؤم تجاه العمل.
- ما هو الإجهاد التعاطفي؟
- معروف باسم "ثمن الاهتمام"
- التدني في مستوى الاهتمام والقدرة على تحمل معاناة الآخرين
- استجابة نفسية شائعة عند التعامل مع الصدمات النفسية
- ما هي الصدمة غير المباشرة؟
- مجموعة من الاستجابات النفسية، بما في ذلك الإجهاد التعاطفي والصدمة النفسية الثانوية
- ناتجة عن أعباء عمل يصعب التعامل معها عاطفيًا
- يؤثر كل من الإجهاد التعاطفي، والصدمة غير المباشرة، والاحتراق الوظيفي في الرفاهية في المجالات الجسدية، والنفسية، والسلوكية، والروحية، والإدراكية، والعلائقية. كذلك، تؤثر هذه العوامل على صحة المنظمات وقدرتها على توفير الدعم المستدام والفعال للمجتمعات المتضررة التي تعمل معها. وتشمل هذه التأثيرات الخاصة:
- معدلات تغيير عالية في الموظفين
- انخفاض في الإنتاجية والحماسة
- ضعف أكبر في جودة العمل واستمراريته

نقاط النقاش (تابع)

قد يتجنب الأفراد المتضررون القيام ببعض المهام، أو يتوقفون عن التفاعل بين الأفراد، أو يصبحون أقل إنتاجية، أو قد يتغيّبون عن العمل بانتظام.

عوامل الخطر الأساسية في المنظمة، للنتائج السلبية بعد التعرض للصدمات والمحن

- المشاركة في مهام خارج نطاق الكفاءة أو الاختصاص المعتاد، بالإضافة إلى الغموض في الدور بشكل عام.
- العلاقات السيئة مع المدراء وعدم الرضا عن الإشراف
- عدم الوصول إلى الرعاية أو الدعم

عوامل الحماية الأساسية في المنظمة بعد التعرض للصدمات والمحن

- الدعم الملموس من المنظمة
- الحسّ بالمعرفة والكفاءة والثقة المهنية
- التدريب والاستعداد

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤثر أيضًا عوامل أخرى في النتائج، ومنها النوع الاجتماعي، والتعرض للصدمات في الماضي، والأمراض النفسية الموجودة مسبقًا، إلى جانب العوامل المحيطة بالصدمة مثل القرب من الحدث، وإيذاء النفس أو الآخرين. ولا شك في أن استراتيجيات التكيف والدعم الاجتماعي الخاصة بالفرد ستؤثر أيضًا في رفايتهم النفسية.

معلومات عن الخلفية



الصدمة النفسية = هي استجابة لحدث واحد أو مجموعة من الأحداث المسببة للكثير من الضغط النفسي و/أو الخوف و/أو الإزعاج

بعض النتائج المحتملة إثر التعرض للصدمة (الأولية أو الثانوية):

- الإجهاد التعاطفي
- الاحتراق الوظيفي
- الصدمة غير المباشرة
- الضيق النفسي الذي يتراوح من خفيف إلى معتدل (من أغراضه على سبيل المثال، مزاج سيء لا يصل إلى الحد الأدنى للتشخيص باضطراب معين)
- اضطراب الشدة ما بعد الصدمة، والقلق، والاكتئاب (إضافة إلى أمراض نفسية أخرى شائعة)

اضطراب الشدة ما بعد الصدمة

- ناتج عن التعرض (بطريقة مباشرة أو غير مباشرة) لعوامل كبيرة مسببة لحدث ضاغط ذي دلالة (مثل الموت، أو التهديد بالموت، أو العنف الجنسي، أو الإصابة الخطيرة)
- إعادة التجربة (مثل الذكريات المتطفلة، أو الكوابيس، أو الانفصال عن الواقع)
- فرط التيقظ (مثل الاستجابة المفاجئة المبالغ بها، أو الصعوبات في النوم، أو الصعوبة في التركيز)
- التجنب (تجنب التجارب الداخلية والخارجية)
- التبدل في المزاج وضعف الذاكرة (مثل المعتقدات السلبية عن العالم، وعدم القدرة على تذكر جوانب أساسية من الصدمة، وصعوبة في الإحساس بمشاعر إيجابية)
- تدهور في الأداء الوظيفي (التأثير في العمل، وفي العلاقات الاجتماعية وغيرها)
- يجب أن تستمر الأعراض لأكثر من شهر واحد بعد التعرض للصدمة

4

استراتيجيات التكيف وبناء المرونة النفسية

ملاحظة للميسر:

⌚ الوقت

20 دقيقة

👤 الشكل

جلسة عامة

📄 الشريحة

📋 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 3.2

📌 اللوازم

- لوح ورقي أو شريحة معدة مسبقاً
- أوراق
- أقلام حبر
- أقلام تلوين شمعية/أقلام حبر عريض

من المهم أن نحول التركيز ليصب بعيداً عن المسؤولية الشخصية الزائدة، وأن نوضح أن الرعاية الذاتية، بالرغم من أنها أساسية، لا تكفي في كثير من الأحيان لإدارة المتطلبات العاطفية في الأدوار الصعبة جداً. ويتطلب تحقيق ذلك تخصيص مساحة للتفكير التأملي والتعامل المتعمد مع تجارب العمل. ويمكن تيسير ذلك من خلال الإشراف ووسائل الدعم الأخرى (مثل المحادثات الداعمة مع الزملاء، وشبكات التواصل مع الأقران، والعلاج النفسي الشخصي وغيرها).

1. في الجلسة العامة، اطلب من المجموعة أن تفكر وتناقش ما يلي. قد يرغب الميسرون في وضع الأسئلة على لوح ورقي أو شريحة.

- عندما نفكر في مسببات الضغط، من المفيد أيضاً أن نفكر في استراتيجيات التكيف. فما هي بعض الأمثلة عن استراتيجيات التكيف المفيدة؟ وماذا عن استراتيجيات التكيف غير المفيدة؟ وهل هناك استراتيجيات تكيف غير مفيدة شائعة تراها في الميدان الإنساني وداخل سياقك؟ (على سبيل المثال، معدلات استخدام الكحول والمواد المخدرة بين العاملين في المجال الإنساني عالية للغاية)

2. قدم موضوع الرعاية الذاتية والمرونة النفسية باستخدام نقاط النقاش التالية.

نقاط النقاش

ما هي الرعاية الذاتية؟

أكد مجددًا على بعض استراتيجيات التكيف الإيجابية الأساسية التي تمت مشاركتها خلال المناقشة. ثم قدم الفئات التالية:

- الرعاية الذاتية الجسدية (على سبيل المثال، الأكل الصحي، وممارسة التمارين الرياضية، والذهاب إلى المواعيد الطبية)
- الرعاية الذاتية العاطفية والنفسية (على سبيل المثال، ممارسة الهوايات أو الأنشطة الممتعة الأخرى، وتقنيات الاسترخاء، والتفكير التأملي في الرفاهية النفسية)
- الرعاية الذاتية الروحية (على سبيل المثال، التفاعل مع المجتمع الروحي، والتأمل، والصلاة)
- الرعاية الذاتية الاجتماعية (على سبيل المثال، تغذية العلاقات، والمشاركة الفاعلة في المجتمع)

نقاط النقاش (تابع)

- الرعاية الذاتية المهنية (أخذ استراحات، والبحث عن الدعم من الزملاء)
- ما هي المرونة النفسية؟
- قدرة الشخص على التكيف مع التحديات والصعوبات وعلى التعافي بسرعة.
- يمكن وصفها بالقدرة على "الارتداد" أو "الوقوف بعد السقوط"
- تُعزز من خلال التعامل المتعمد والتأملي مع الاستجابات العاطفية
- يمكن تيسيرها من خلال الإشراف، والتدريب، ووسائل دعم الموظفين، والشبكات الداعمة غير الرسمية
- يرتبط الوعي بردود فعلنا العاطفية بمستويات أقل من الضغط النفسي والاحتراق الوظيفي
- بعض الأنشطة التي يمكن أن تساعد في بناء المرونة النفسية:

- التفكير التأملي في ما يحفز العواطف والاستجابات
- تقنيات "الثبات" خلال الأوقات العصيبة للتهدة الذاتية مثل التنفس العميق، والتركيز على الأحاسيس الجسدية في المكان والزمان الحاليين
- المشاركة في شبكات الدعم بين الأقران، والإشراف، أو غيرها من وسائل دعم الموظفين
- التحدّث بصراحة مع الزملاء عن تأثير العمل

ملاحظة مهمة:

- إن بعض الأنشطة المنصوح بها في الرعاية الذاتية تتمثل أساساً في تقنيات "تشبّيت الانتباه" (مثل القراءة، ومشاهدة التلفزيون)، وقد تكون مفيدة على المدى القصير

نقاط النقاش (تابع)

- ولكن، تتطلب إدارة التعرض المستمر للمحن، استهدافًا متعمدًا أكثر للاستجابات العاطفية (أي معالجة استجاباتنا العاطفية مباشرة والتفكير التأملي المتعمد في التجارب الصعبة ومعالجتها)
- يمكن أن تسهم استراتيجيات الرعاية الذاتية الجيدة في تعزيز المرونة النفسية
- لا ينبغي بالمنظمات أن تعتمد رعاية موظفيها الذاتية لأنفسهم ومرونتهم الذاتية، لأن ذلك يضع تركيزًا مفرطًا على مسؤولية الفرد أكثر من المنظمة.

يُرجى الاطلاع على دليل الرفاهية النفسية الصادر عن المركز المرجعي للدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر للحصول على أدوات وإرشادات إضافية لتعزيز المرونة النفسية الداخلية.

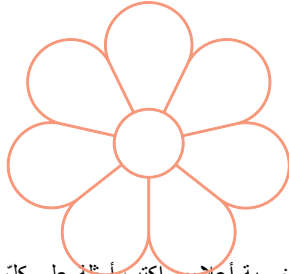
LINK: <https://pscentre.org/?resource=the-well-being-guide&selected=single-resource>

3. شدد على أنه بالرغم من أن الرعاية الذاتية والمرونة النفسية مفهومان مهمان يمكننا أن نحاول تطويرهما في حياتنا الشخصية، إلا أن هناك إجراءات داعمة يمكن للمنظمات أن تتخذها لتدعم مرونة الموظفين النفسية.
4. اطلب من المشاركين أن يأخذوا ورقة وأقلام حبر.
5. اعرض على المجموعة مثالًا عن زهرة الرفاهية النفسية. اطلب منهم رسم زهرتهم الخاصة عن طريق القيام بالتالي:

أ. ارسم زهرة لها 7 بتلات

ب. ضع عنوانًا على كل بتلة لأحد مجالات الرفاهية النفسية الشخصية التالية:

- المادي
- الاجتماعي
- الروحي
- الثقافي
- النفسي
- العاطفي
- البيولوجي



ج. فكّر في مجالات الرفاهية النفسية الشخصية أعلاه، واكتب أسئلة على كلّ منها.

د. زين الزهرة. الآن لدى كلّ مشارك زهرة الرفاهية النفسية الخاصة به يمكنه استخدامها لتعزيز مرونته النفسية الداخلية.

الوصول إلى الدعم

5

الوقت ⌚

30 دقيقة

الشكل 👤

تفكير تأملي، ومجموعات صغيرة، وجلسة عامة

الشريحة 📄

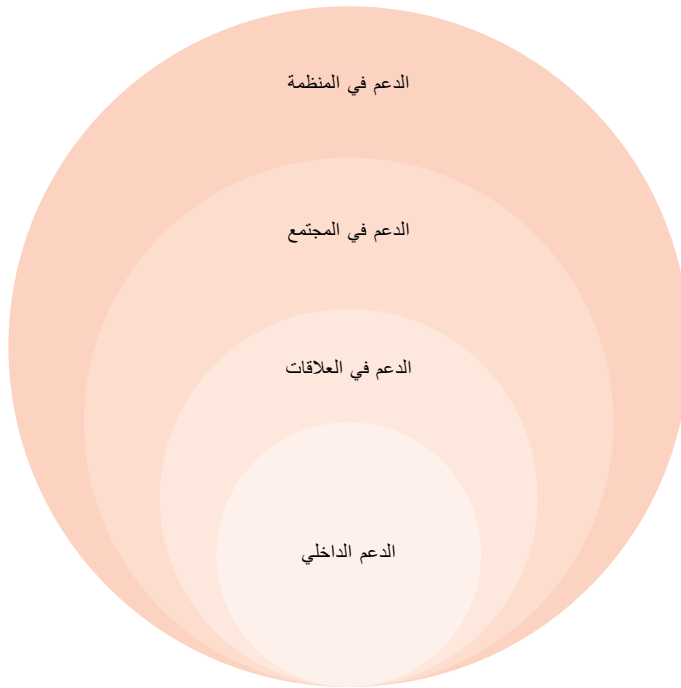
دليل النموذج المتكامل 📖

للإشراف

القسم 3.2

كتاب التمارين 📖

الوحدة 2، النشاط و



1. شجّع المشاركين على التفكير في أنواع الدعم التي لديهم في حياتهم. إذا أرادوا ذلك، يمكنهم كتابتها أو رسمها على النموذج المقدم في كتاب التمارين الخاص بهم (10 دقائق).

2. وزع المشاركين ضمن مجموعات مؤلفة من ثلاثة أشخاص ليناقدشوا أفكارهم حول الدعم (10 دقائق). واطلب منهم أن يناقدشوا معًا وسائل أخرى للدعم قد تكون مفيدة ولم يدونوها بعد.

3. أعد المشاركين إلى الجلسة العامة وشارك بعض الأفكار العامة حول خيارات الدعم المهمة على مستوى الدعم الداخلي، والدعم في العلاقات، والدعم في المجتمع، والدعم في المنظمة (انظر الرسم التوضيحي أعلاه).

6

الدعم ضمن منظمتكم

ملاحظة للميسر:

⌚ الوقت

20 دقيقة

👥 الشكل

مجموعات صغيرة/مجموعات مؤلفة من شخصين، وجلسة عامة

📋 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 3.2

📋 اللوازم

- لوح ورقي يتضمن الأسئلة
- قائمة استراتيجيات التكيف
ونشاط المرونة النفسية

في هذا النشاط، من المهم أن نتذكر أنه قد لا يكون من المريح أو الملائم أن نناقش التحديات في مكان العمل، أو أن نرغب في طرح مسائل معينة مع الإدارة. فيجب علينا تعديل هذا النشاط ليتناسب مع السياق. لذلك، ذكر المشاركين بأن الميسر لن يشارك أي معلومات وأن القرار يعود للمشاركين فيما يتعلق بكيفية مشاركة المعلومات (على سبيل المثال، في الوحدة النهائية عندما يكون الجميع معًا، أو بشكل منفصل عن التدريب).

1. وزع المشاركين ضمن أزواج. واطلب منهم التفكير في طرق وصولهم إلى الدعم داخل منظماتهم. قد يرغب الميسرون في عرض الأسئلة على لوح ورقي أو شريحة (10 دقائق):
 - هل هناك عوائق تحول دون الوصول إلى الدعم؟
 - هل هناك أشياء قد يرغبون في مناقشتها مع مديرهم؟
 - هل هناك موارد قد تكون متاحة ولا يستخدمونها حاليًا؟

2. أعد المشاركين إلى الجلسة العامة واطلب منهم مشاركة أفكارهم. واسألهم إذا كانوا يودون إضافة مساهماتهم إلى القائمة التي بدؤوها في النشاط السابق (استراتيجيات التكيف وبناء المرونة النفسية) لمشاركتها المحتملة مع القيادة والإدارة.

7

أهمية الدعم في مكان العمل

1. قدّم لمحة عامة عن أهمية الدعم، مسلطًا الضوء على نقاط النقاش الأساسية أدناه:

⌚ الوقت

5 دقائق

👥 الشكل

جلسة عامة

🗨️ نقاط النقاش

📋 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 3.2

إن العمل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي يتطلب جدًا من حيث الوقت والطاقة والعواطف. كما أن تحقيق التوازن الجيد في ما يتعلق بالأعباء الوظيفية والوصول إلى الدعم اللازم ليس دائمًا سهلاً، لا سيما في الأطر الإنسانية وحالات الطوارئ.

نقاط النقاش (تابع)

وإذا شعر متلقي الإشراف بأن متطلبات دوره كثيرة جدًا، يجب عليه:

- طرح هذه المسألة أمام مديره.
- التفاوض للحصول على الوقت الكافي لأداء دوره الإشرافي (على سبيل المثال، تقليل عدد الحالات وتخصيص الوقت لحضور الإشراف).

على الرغم من أن الرعاية الذاتية مسؤولية فردية، إلا أن هناك الكثير من العوامل الأخرى التي تؤثر في الرفاهية النفسية في مكان العمل، مثل المسائل الهيكلية والوصول إلى التطوير المهني المستمر.

يمكن أن تسهم الخطوات الصغيرة كثيرًا في مساعدتنا على الشعور بالتوازن والرفاهية. فمن المهم أن نُقيّم بانتظام الدعم المتاح في بيئتك، وما يمكنك الوصول إليه في المستقبل.

التطوير المهني والرفاهية النفسية

8

1. قدم لمحة عامة عن التطوير المهني والرفاهية النفسية، مسطًا الضوء على نقاط النقاش التالية:

⌚ الوقت

5 دقائق

👥 الشكل

جلسة عامة

نقاط النقاش

إن التطوير المهني المستمر لجميع الأفراد المشاركين في برامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عبر المنظمة، يعزز الإحساس بالترابط داخل الفريق وبالمرونة النفسية. فسيصبح المشرفون مجهزين بشكل أفضل بكثير ليقدموا دعمًا عالي الجودة للآخرين، بمجرد أن تُلبى احتياجاتهم للدعم في أدوارهم.

إن الكثير من المهارات الأساسية المطلوبة ليصبح مقدم الخدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي فعالاً، هي نفسها المهارات المطلوبة للمشاركة بطريقة فعالة في الإشراف.

📖 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 3.2

نقاط النقاش (تابع)

- وتشمل هذه المهارات:
- مهارات المساعدة الأساسية
- التنمية الشخصية
- الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية
- الوعي الذاتي
- المعتقدات والمواقف والمهارات بين الأفراد
- مهارات التفكير التأملية
- الاستعداد للتعليم والتطوير (التطوير المهني المستمر)

2. أخبر المشاركين أن من المهم التفكير في وسائل الوصول إلى التطوير المهني المستمر التي لا تعتمد على المنظمات أو التمويل. اطلب منهم بعض الأمثلة التي تخطر في بالهم. إذا كان التدريب يجري عن بُعد، يمكن للميسر أن يطلب من المشاركين الإجابة في صندوق الدردشة.

أمثلة:

- قراءة المقالات الصحفية، والمدونات، والمنشورات
- الانضمام إلى مجتمعات الممارسة للنموذج المتكامل للإشراف
- زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بالمركز المرجعي للدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، والاطلاع على الأدوات والموارد
- التواصل مع زميل أو موظف من منظمة أخرى، وطلب مقابلة للحصول على المعلومات
- التواصل مع الأقران لتبادل نقاط التعلم
- حضور دروس / ندوات / حلقات دراسية مجانية على الإنترنت

التحقق من حالتنا النفسية

1. قَدِّم النشاط التالي باستخدام السيناريو أدناه كمصدر إلهام.

الوقت
5 دقائق

نموذج عن سيناريو العمل

لنكون قادرين على دعم الآخرين، من الضروري أن نكون واعين بحالتنا النفسية، ولما نحتاج إليه في أي لحظة لنشعر بأننا مدعومون. التشبيه الشائع المستخدم هو عندما نكون على متن طائرة ونُعطى تعليمات في حالة الطوارئ. يجب عليك دائمًا أن تتذكر أن تضع قناع الأكسجين الخاص بك أولاً قبل أن تساعد الآخرين. والأمر نفسه ينطبق على عملنا. وهذا ما نقوله غالبًا للمستفيدين من خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي وملتقي الإشراف الذين نعمل معهم. ولكن قد لا نطبقه دائمًا في حياتنا الشخصية، على الرغم من أننا في كثير من الأحيان نعيش في نفس المجتمعات التي نقدم فيها الدعم، وقد نتأثر بنفس أنواع مسببات الضغط والمحن.

الشكل
تفكير تأملي فردي

كتاب التمارين
الوحدة 2، النشاط م

2. أدعُ المشاركين لمراجعوا أنفسهم للتحقق من حالهم لمدة 10 دقائق. وقم بإحالتهم إلى النشاط الموافق في كتاب التمارين حيث يمكنهم التفكير في السؤالين التاليين:
- كيف حالك اليوم؟ ما الذي يحدث في حياتك؟ في العمل؟
 - لاحظ كيف تشعر في جسدك. هل من مشاعر لها علاقة بالانفتاح أو التوتر أو الانغلاق؟

10

إدارة ردود فعلنا ومسببات الضغط لدينا

1. قم بدعوة المشاركين لمشاركة ما ينجح بشكل أفضل بالنسبة إليهم عندما يلاحظون أنهم يُظهرون ردود فعل عاطفية قوية تجاه متلقي الإشراف أو تجاه موضوع معين. وذكّرهم بأن من الطبيعي أن تظهر لديهم ردود فعل، وأن المهم هو أن يشعروا بالارتياح في تنظيم عواطفهم الشخصية.

⌚ الوقت

30 دقيقة

👥 الشكل

جلسة عامة، ومجموعات صغيرة اختيارية

📋 اللوازم

قلم حبر
أوراق

أمثلة يجب تسليط الضوء عليها إذا لم تذكر:

- التنفس العميق
- التركيز على الأصوات، والمناظر، والحواس
- تحديد حاسة معينة للتركيز عليها، على سبيل المثال التركيز على رائحة فاكهة معينة، أو تناول مشروب ساخن أو بارد
- تعديل وضعية الجسد بهدف الشعور بمزيد من الاسترخاء والتخفيف من التوتر
- العد ببطء إلى الـ 10

2. في الجلسة العامة أو ضمن أزواج، ناقش، لمدة 5 دقائق، كيف يمكن للمشاركين أن يتذكروا استخدام مهارات التكيف في اللحظة التي يشعرون فيها بأن العواطف الصعبة تتصاعد.

3. أدع المشاركين لكتابة قائمة مؤلفة من 5 استراتيجيات يمكنهم استخدامها عندما يكونون في موقف بسبب التوتر، ووضعها في مكان ما. وادعهم لاستخدام دليل الرفاهية النفسية وبطاقات الأنشطة الصادرة عن المركز المرجعي للدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، كمصدر للإلهام.

4. قبل اختتام النشاط، ذكّر المشاركين بأن تلقي الإشراف الخاص بهم يمكن أن يكون وسيلة مفيدة جدًا لفهم ردود فعلهم، وتعلم طرق جديدة لإدارتها.

توقف، ابدأ، استمر، استكشف

ملاحظة للميسر:

ركّز على أن النشاط التالي يجمع بين كل المواضيع التي تم استكشافها عن الرعاية الذاتية والمرونة النفسية واستراتيجيات التكيف. ذكّر المشاركين بأن يكونوا واقعيين – أي ألا يحدّدوا 50 أمرًا جديدًا يخططون للبدء بها. شجّعهم ليركّزوا على ما يمكن تحقيقه، وينظروا في خطوات صغيرة قد يحتاجون إلى القيام بها أولاً لاستكشاف الخيارات. وأخبر المشاركين بأن القائمة مخصصة فقط لهم وأنه لن يُطلب منهم مشاركتها ما لم يشعروا بالارتياح للقيام بذلك.

1. أثناء التفكير التأملي الفردي، شجّع المشاركين على التفكير في بعض الطرق التي يطبقونها للتكيف مع الإجهاد وبناء المرونة النفسية في حياتهم. وقدم لهم التعليمات التالية:

- من فضلك، خذ 15 دقيقة لتفكر في استراتيجيات التكيف الخاصة بك - استكشف الأمور التي تود التوقف عن القيام بها؛ قد تكون استراتيجية تكيف غير مساعدة، أو أمرًا لم يعد يناسبك - وفكر في الأمور التي تود البدء بالقيام بها - قد تكون ممارسات الرعاية الذاتية أو بناء المرونة النفسية التي لديك من قبل في حياتك - بالإضافة إلى الأمور التي ترغب في الاستمرار بها، والأمور التي ترغب في استكشافها.

2. قم بإحالة المشاركين إلى جدول "توقف، ابدأ، استمر، استكشف" واطلب منهم تعبئته بأفكارهم من دون العودة إلى كتاب التمارين الخاص بالمشاركين. يمكنهم أيضًا اختراع النموذج الذي يناسبهم إذا أرادوا.

⌚ الوقت

20 دقيقة

👤 الشكل

تفكير تأملي فردي، جلسة عامة اختيارية

📖 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 3.2

📖 كتاب التمارين

الوحدة 2، النشاط ز

توقّف	ابدأ	استمر	استكشف
برأيك، ما هي بعض الأمور التي قد يكون من المفيد أن تتوقف عن القيام بها، في العمل أو في حياتك الشخصية؟	ما هي بعض الأمور التي تود البدء بالقيام بها، في العمل أو في حياتك الشخصية؟	ما هي بعض الأمور التي تقوم بها حاليًا وترغب في الاستمرار في القيام بها؟	ما هي بعض الأفكار التي لديك حول الأنشطة، والعادات، والعلاقات، وما إلى ذلك، والتي تود استكشافها وقد ترغب في دمجها في حياتك؟

3. اسأل إذا كان أي شخص يرغب في مشاركة أي شيء عن تجربته في القيام بالنشاط، أو شيء يرغب في التوقف عنه أو بدء القيام به.

4. قم بإحالة المشاركين إلى دراسة الحالة في القسم 3.8 في دليل النموذج المتكامل للإشراف. قد يكون من المفيد أن يقوم المشاركون بقراءة دراسة الحالة بعد الانتهاء من النشاط لرؤية كيف يمكن استخدامها في جلسة إشراف.

ختم الجلسة 3

12

1. ينصح بالقيام بنشاط تحفيزي لختم الجلسة

2. لخص أهمية الرعاية الذاتية والمرونة النفسية الداخلية، وقم بجولة من الأسئلة والأجوبة.

3. قم بدعوة المشاركين لطرح الأسئلة وتقديم التغذية الراجعة حول الجلسة.

⌚ الوقت

10 دقيقة

👥 الشكل

جلسة عامة

الجلسة 4

كيفية اعتماد التفكير التأملي واستخدام التغذية الراجعة

الوقت المقترح

ساعة و 45 دقيقة

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسمان 4.4 و 4.5

هدف الجلسة

التعريف بأهمية اعتماد ممارسات التفكير التأملي وكيفية استخدام التغذية الراجعة كمتلقي للإشراف

1 أهمية التفكير التأملي في الإشراف

الوقت

10 دقيقة

الشكل

جلسة عامة

نموذج عن سيناريو العمل

1. افتتح الجلسة بمناقشة أهمية التفكير التأملي. قد ترغب في استخدام نموذج سيناريو العمل أدناه كمثال. .

يلعب التفكير التأملي دورًا مهمًا ليس في عملنا فحسب، بل أيضًا في نمونا وتطورنا الشخصي والمهني. يمكن للتفكير التأملي أن يدعم تطوير الوعي الذاتي ويشجع الإبداع والفضول لدى متلقي الإشراف.

دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 4.4

2. ا طرح السؤالين التاليين على المشاركين:

- ماذا يعني التفكير التأملي في سياقكم أو ثقافتكم؟
- ما هي بعض الطرق التي تسمح لنا بالتفكير التأملي؟

قد تشمل الإجابات المحتملة: اليقظة | والتأمل | والصلاة | والكتابة / ورواية القصص

3. أخبر المشاركين بأنهم سيستكشفون ما يُعرف بـ"ممارسة التفكير التأملي"، وأن ذلك قد يكون مختلفًا عن طرق التفكير الأخرى التي اعتادوا عليها، أو من المحتمل أنهم يمارسون هذا النوع من التفكير بانتظام من قبل. وشدد على نقاط النقاش التالية:

نقاط النقاش

التفكير التأملي، بصفته مهارة في العمل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، يعني التفكير بعناية في ممارساتك، ومعتقداتك، ومواقفك، وفي المعارف أو الافتراضات التي تستند إليها. فتقوية القدرة على التفكير التأملي يمكن أن تؤدي إلى ممارسات مدروسة أكثر ومبنية أقل على ردود الفعل، وهذا أمر أساسي للعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذين غالبًا ما يعملون في بيئات مستوى الضغوط فيها مرتفع.

والتفكير التأملي مهم أيضًا لمساعدة العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على ربط المعارف والمهارات المكتسبة من التدريب بممارساتهم المهنية. إنه يساعد متلقي الإشراف في أن يفهموا أن التفكير التأملي لا يعني إيجاد الإجابات "الصحيحة"، بل بدلاً من ذلك يقر بأنه خلال تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي غالبًا ما نجد أنفسنا في وضعيات معقدة ولا يوجد إجابة واحدة صحيحة.

وتضمن مقارنة التفكير التأملي التفكير بعناية وتأن في الخطوات المتخذة، مع أخذ جميع المعلومات المهمة بعين الاعتبار. كذلك، تساعد هذه المقاربة متلقي الإشراف في التعامل مع الغموض. كما تساعد على تعزيز مرونتهم النفسية وإدارة عواطفهم الصعبة التي تنشأ في سياق عملهم.

قد ترغب في تخصيص مدونة لتسجيل أفكارك التأملية الناتجة عن ممارستك الإشراف. فقد تواجه مواقف تود فيها التفكير في الأمور بعناية وتأن. وقد ترغب أيضًا في أن تشجع متلقي الإشراف ليتمزنوا من خلال تخصيص مدونة لتسجيل أفكارهم التأملية كي يناقشوها في جلسات الإشراف. ويمكن أن تساعد تعليقات المشرفين متلقي الإشراف في تطوير رؤى لإنتاج صيغ أفضل. كذلك، يمكن أن يكون تسجيل الأفكار في مدونة وسيلة مفيدة لرصد التقدم فيما يتعلق بالتفكير النقدي والتفكير التأملي مع مرور الوقت.

2

أخذ الوقت الكافي لتطوير ممارسة التفكير التأملي

1. افتتح النشاط بتقديم معلومات عن الخلفية بشأن ممارسة التفكير التأملي.

⌚ الوقت

30 دقائق

👥 الشكل

تفكير تأملي فردي

📋 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 4.4

📖 كتاب التمارين

الوحدة 2، النشاط ر

📌 معلومات عن الخلفية

كيف تفكر بطريقة تأملية في ممارساتك وممارسات الآخرين

بالنسبة إلى العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، التفكير التأملي هو ممارسة متعمدة لاستكشاف عمليات التفكير وصنع القرارات. فجميع الناس لديهم تحيزات وأحكام مسبقة، لكن التفكير النقدي يساعد في تفادي أن تؤثر تلك التحيزات أو الأحكام في القرارات التي تتخذها في عملك كعامل ومشرف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

وتتطوي ممارسة التفكير التأملي فيما يتعلق بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على العناصر التالية:

- فكر في مصادر المعلومات المختلفة المتاحة مثل الأمثلة من التدريب أو التعليم، والمعلومات من الملاحظة، والتواصل مع الآخرين مثل المشرفين، والتفكير المنطقي أو التفكير التأملي. يمكنك أن تسأل نفسك، "ما الذي أعرفه عن هذه الحالة/المشكلة/الوضعية، وكيف أعرف هذا؟"
- فكر إن كانت توجد طرق بديلة للتطرق إلى المشاكل أو المعلومات، قد لم تتنبه إليها
- فكر كيف تؤثر معتقداتك الشخصية أو قيمك في تفسيرك للمعلومات.
- قارن أفكارك بأفكار أو حلول أخرى لتقرر أي منهاج أو إجراءات من المحتمل أن تؤدي إلى نتائج أفضل.
- اعلم أن من الطبيعي ألا تعرف كل شيء أو كل الإجابات. فحتى العاملون في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي ذوو الخبرة العالية يستمرون في التعلم طوال فترة ممارستهم عملهم.

2. قم بإحالة المشاركين إلى النشاط الموافق في كتاب التمارين الخاص بالمشاركين، وأعطهم التعليمات التالية، مشيرًا إلى أن لديهم 30 دقيقة للقيام بما يلي:

- قراءة ورقة العمل.
- اختيار موقف يرغبون في التفكير التأملي فيه بعمق أكبر (من الأفضل أن يكون متعلقًا بعملهم)، ويمكن التكتّم على هذا الموقف ولا داعي لمشاركته.
- استخدام التشجيعات في كتاب التمارين الخاص بالمشاركين لدعم ممارسة التفكير التأملي.
- أدغ المشاركين إلى شرب فنجان من الشاي أو القهوة (إذا كان ذلك متوفرًا في مكان التدريب) أو القيام بأي شيء يجعلهم يشعرون بالارتياح خلال فترة التفكير التأملي.
- ستتم دعوتهم لمشاركة أفكارهم التأملية في هذه العملية، ولكن اعلم أن المشاركة اختيارية. فلن يحتاجوا إلى مناقشة الموقف الصعب نفسه، بل سنتطرق إلى شعورهم نتيجة استخدام ممارسة التفكير التأملي وما إذا سمحت العملية لهم بالحصول على رؤى جديدة.

3. بعد مرور 30 دقيقة، اجمع المجموعة مرة أخرى. واطرح سؤالي التفكير التأملي التاليين على المشاركين:

- كيف شعرت حيال تخصيص وقت محدد للتفكير التأملي في أمر ما؟
 - هل توصل أي شخص إلى رؤى جديدة من خلال العملية؟
4. أدغ المشاركين إلى مشاركة تعليقاتهم، فقط إذا شعروا بالارتياح للقيام بذلك. وشدد على أن هذه المشاركة يجب أن يكون متعلقة بالعملية وليس المحتوى.

5. قبل الختام، يمكن للميسر أن يشجّع المشاركين على حماية الوقت الخاص بالتفكير التأملي باستخدام نموذج سيناريو العمل أدناه:

نموذج عن سيناريو العمل

قد ترغب في تخصيص وقت في رزنامتك للتفكير التأملي. ذلك لأننا غالبًا ما نعمل في الكثير من الاتجاهات المختلفة. إن إعطاء الأولوية للوقت المخصص للتفكير التأملي سيساعدنا في تعزيز قدرتنا على الإشراف من خلال الحدّ من ردود فعلنا تجاه المواقف الصعبة. مما يتيح لنا فرصة لتفحص تحيزاتنا وقيمنا ومعتقداتنا وعواطفنا وتأثيرها على كيفية تعاملنا مع المواقف، ويمكننا المزيد من المساحة للتفكير بعناية في الأمور.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

أخبر المشاركين بأن لديهم الحرية لشرب فنجان من الشاي أو القهوة أو تشغيل بعض الموسيقى الهادئة أو غيرها من الأمور التي تشعرهم بالارتياح. كما أنه يمكنهم إطفاء كاميراتهم خلال هذا الوقت.

3

استخدام التغذية الراجعة

⌚ الوقت

15 دقيقة

👥 الشكل

جلسة عامة

📋 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 4.5

📌 اللوازم

- لوح ورقي معد مسبقاً

1. اكتب نقاط النقاش الأساسية على شريحة أو لوح ورقي.

2. خصص 10 دقائق للتعريف بأهمية التغذية الراجعة باستخدام نقاط النقاش التالية.

3. بعد ذلك، قم بدعوة المشاركين لطرح الأسئلة ومشاركة الطرق التي يعرفونها لتقديم التغذية الراجعة مثل نموذج SOFA.

🗨️ نقاط النقاش

- قد يشكّل تلقي التغذية الراجعة تحديًا، لا سيما إن كانت بناءً أو نقدية. ويمكن أن يشكّل الإشراف مساحة لمناقشة التغذية الراجعة التي يقدمها المشرفون، وأن يتيح الفرصة لتوضيح ما ليس واضحًا بشأن التغذية الراجعة من أجل تحقيق الفهم الكامل للنقاط التي يتم توصيلها.
- في جلسة الإشراف الجماعي، لدى متلقي الإشراف الفرصة لتقديم التغذية الراجعة وتلقيها. ويستفيد أعضاء المجموعة بشكل كبير من الاستماع النشط والتعلم من الآخرين، ومن الانتباه إلى التغذية الراجعة التي يتلقاها الآخرون. ومن المهم المشاركة في الجلسات وعدم البقاء صامتين قدر الإمكان. كما أن من مهم بالقدر نفسه عدم السيطرة على الجلسة وعدم مقاطعة الآخرين.
- يجب أن يشعر متلقي الإشراف بالارتياح لإخبار المشرفين عليهم بأن الطريقة التي يقدمون بها التغذية الراجعة لا تنجح. هذا مثال على "الطريق باتجاهين" في الإشراف الذي يعتبر أمرًا حيويًا لبناء علاقة الثقة الأساسية بين المشرف ومتلقي الإشراف.
- من الضروري أن يأتي متلقي الإشراف إلى جلسات الإشراف وهم مستعدون لتلقي التغذية الراجعة بانفتاح ورغبة في ذلك. ويجب أن يستخدم هؤلاء مهارات الإصغاء النشط ويظهروا صفات التفهم وعدم إصدار الأحكام المسبقة، لا سيما إذا كانوا يتلقون تعليقات لا يوافقون عليها.
- بالإضافة إلى تلقي التغذية الراجعة من الإشراف، يجب أن يحظى متلقي الإشراف بفرصة تقديم التغذية الراجعة للمشرفين بشأن الأمور التي تسير بشكل جيد في الجلسات، واتجاه وتركيز الجلسات المستقبلية.

4

التفكير التأملي في التغذية الراجعة

1. اطلب من المشاركين أن يطلعوا على النشاط الموافق في كتاب التمارين ليفكروا في الأسئلة التالية:

الوقت ⌚

45 دقيقة

الشكل 🧑

تفكير تأملي فردي، مجموعات صغيرة

الشريحة 📄

دليل النموذج المتكامل 📋

للإشراف

القسم 4.5

كتاب التمارين 📖

الوحدة 4، النشاط ط

اللوازم 📎

- لوح ورقي أو شريحة
لنصائح حول تقديم التغذية
الراجعة

نقاط النقاش

نصائح لتقديم التغذية الراجعة

- الالتزام بالحقائق
- الكلام الدقيق الواضح
- التعبير بنبرة احترافية
- اجعل المحادثة ثنائية الاتجاه، حيث تُطرح الأسئلة التالية: "برأيك، كيف سارت الأمور؟"
- وما الأمور التي ستفعلها بشكل مختلف؟"

نصائح لتلقي التغذية الراجعة

- الاستماع بانفتاح من دون إصدار الأحكام المسبقة
- الوعي بردود أفعالك (لاحظ كيف يشعر جسدك، كيف تبدو نبرة صوتك)
- طرح أسئلة توضيحية للتأكد من فهمك للتعليقات بشكل صحيح

نقاط النقاش (تابع)

- منح نفسك الوقت للتفكير. (فلا داعي للاستجابة فوراً)
- المتابعة بعد تلقي التغذية الراجعة

4. اطلب من المشاركين البقاء في ثنائيات لمدة 10 دقائق.

5. قم بعصف ذهني لإعداد قائمة من الأمثلة على الجمل يمكن استخدامها لتقديم التغذية الراجعة، سواء كانت إيجابية أو بناءة، مع مراعاة أفكارهم التأملية حول التغذية الراجعة. ستدعو المشاركين إلى مشاركة أفكارهم مع المجموعة الكبرى، لذا اطلب منهم كتابة الجمل.

6. اجمع المجموعة مرة أخرى. واطلب منها أمثلة حول كيفية تقديم التغذية الراجعة وما يمكنهم القيام به إذا لاحظوا أنهم يصبحون دفاعيين عند تلقيها.

7. بعد المشاركة، ينبغي بالميسر أن يخبرهم بأنهم سيحظون بفرصة التمرن على تقديم التغذية الراجعة في الجلسات القادمة. شجّع متلقي الإشراف على إجراء محادثة صريحة وصادقة مع المشرفين عليهم وأقرانهم إذا لم تكن طريقة تقديم التغذية الراجعة تجري بشكل جيد بالنسبة إليهم، حيثما ينطبق ذلك. وإذا لم يكن هذا مناسباً من الناحية الثقافية، ناقش مختلف الطرق لفتح الحوار حول التفضيلات مع المشرف.

ختم الجلسة 4

لخص نقاط التعلم الأساسية من الجلسة، واعط المشاركين الوقت الكافي لطرح الأسئلة أو تقديم التغذية الراجعة.

5

⌚ الوقت

10 دقائق

👥 الشكل

جلسة عامة

الجلسة 5

كيفية الاستفادة إلى أقصى حدّ من الإشراف

الوقت المقترح

3 ساعات و 35 دقيقة

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسمان 1.11 و 4.3

هدف الجلسة

استكشاف الدور الذي يلعبه متلقو الإشراف والمشرفون والمنظمات في تشارك مسؤولية الإشراف. ومناقشة الصفات والأنشطة التي يمكن أن تدعم متلقي الإشراف للاستفادة إلى أقصى حدّ من الإشراف.

الإشراف: مسؤولية مشتركة

1

1. ناقش أهمية أن يكون الإشراف مسؤولية مشتركة باستخدام نقاط النقاش التالية.

⌚ الوقت

15 دقيقة

👥 لشكل

جلسة عامة

📖 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 1.11

نقاط النقاش

- تقع على عاتق المنظمات والمشرفين ومتلقي الإشراف مسؤولية تحقيق نجاح الإشراف.
- الإشراف علاقة باتجاهين. بالنسبة إلى المشرفين، يشمل ذلك توفير مساحة خصوصية وتمكن متلقي الإشراف من مشاركة المعلومات عن عملهم وهم مطمئنون (لمزيد من المعلومات حول الخصوصية والقيود، أنظر القسم 3.4). أما بالنسبة إلى متلقي الإشراف، فيشمل ذلك تطوير مهاراتهم بغاية تحسين ممارساتهم في التدخلات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.
- يجب أن تكون جلسات الإشراف مكاناً يحترم فيه المشاركون بعضهم البعض، ويستخدمون مهارات الاستماع النشط، ويدعمون بعضهم البعض، ويحافظون على مساحة تعاونية بغاية تعزيز الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي بطريقة آمنة وفعالة.
- كي ينجح الإشراف بأفضل شكل، يتعين على المشرفين ومتلقي الإشراف أن يأتوا إلى الجلسات مستعدين ومنفتحين.
- استعداد متلقي الإشراف للتعلم، وانفتاحهم لبناء مهارات جديدة يمكنهما أن يساعدا في تعزيز فاعلية الإشراف.
- يجب أن يسعى متلقو الإشراف إلى استخدام مبادرتهم الخاصة بهدف البحث عن فرص للتعلم والنمو.
- إن التحلي بالفضول والانفتاح والتفكير التأملي يساعد كثيراً في تحقيق ذلك. من ناحية أخرى، لا ينبغي أن ننظر إلى الإشراف كاختبار أو مساحة حيث يتعين على متلقي الإشراف أن يبرزوا أداءهم. بدلاً من ذلك، يجب أن يتمكنوا من تطوير مهاراتهم، وكفاءاتهم، وتعزيز نموهم الخاص كعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

2. ا طرح السؤال التالي على المشاركين:

- ما الذي يجب أن يحدث حتى تتمكن من أن تستفيد إلى أقصى حد من الإشراف؟

3. يجب على الميسر أن يشدد على نقاط النقاش التالية إذا لم تكن موجودة في المناقشة.

نقاط النقاش

- ناقش بصراحة ما تأمل تحقيقه أو اكتسابه من جلسات الإشراف قبل البدء بالإشراف.
- إعداد جدول الأعمال معًا.
- تحضير اتفاقية إشراف
- تحديد الأهداف، والتحقق بانتظام من التقدم الحاصل. فمن المهم أن تكون الأهداف ذات معنى لك وللمشرف عليك
- كتحضير للإشراف، يُوصى بأن يفكر متلقو الإشراف في الأمور التي تسير بشكل جيد في عملهم، والأمور التي يواجهون فيها تحديات (سيقوم المشرفون أيضًا بذلك)
- قد تتغير الديناميكيات مع تقدم الإشراف - فقد تبدأ كتجربة تدريسية / تعليمية أكثر، ومع مرور الوقت تصبح تعاونية أكثر.

2

الصفات والإجراءات للاستفادة إلى أقصى حدّ من الإشراف

1. ضمن مجموعات صغيرة، اطلب من المشاركين، خلال 10 دقائق، إعداد قائمة بالصفات والإجراءات الرئيسية المهمة بالنسبة إلى متلقي الإشراف، للاستفادة إلى أقصى حدّ منه.

⌚ الوقت

15 دقيقة

2. بعد ذلك، اطلب من المشاركين، خلال 10 دقائق، مناقشة الصفات والإجراءات المهمة بالنسبة إلى المشرف للمساعدة في الاستفادة إلى أقصى حدّ من الإشراف معًا. ثم اطلب من المشاركين اختيار شخص واحد لمشاركة القوائم مع المجموعة الكبرى.

👥 الشكل

مجموعات صغيرة، وجلسة عامة

3. اطلب من المجموعات أن تشارك قوائمها. ثم سيطرح الميسر السؤال التالي:

📋 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 4.3

- أي من هذه الصفات متشابهة؟ وأيها يختلف؟

4. سلط الضوء على أي صفات لم تتم مناقشتها باستخدام نقاط النقاش التالية.

📌 اللوازم

- لوح ورقي أو أوراق
- أقلام حبر

نقاط النقاش

صفات وإجراءات لتعزيز الإشراف

- **الافتتاح:** حاول أن تستمع إلى وجهات نظر الآخرين، حتى عندما لا تتفق معها. وتذكر أنه قد لا يكون هناك دائماً طريقة "صحيحة" واحدة للنظر في مشكلة أو لإيجاد حلول في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، بل غالباً ما تكون هناك وجهات نظر متعددة. فمجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي مساحة غامضة.
- **الصدق:** تحدث إلى المشرف عليك عن الصعوبات التي تواجهها في عملك في مرحلة مبكرة. فإذا كنت تواجه صعوبات، أعلمه بذلك، حتى تتمكن من استكشاف مسارات الدعم.
- **التحضير:** خذ بعض الوقت لتجمع خواطرک، وأفكارک، وتأكد من أن ملاحظاتك أو وثائقك جاهزة قبل جلسات الإشراف. هذا مهم خصوصاً إذا كنت تعلم أنك ستقدم عرضاً لحالة في الجلسة القادمة.
- **التفكير التأملی:** طوّر عادة التفكير النقدي في عملك - ما هي الأمور التي تسير بشكل جيد والأمور التي لا تسير بشكل جيد. قد يساعد تخصيص مدونة لكتابة الملاحظات في هذه العملية.
- **الفضول:** حاول النظر إلى الحالات الصعبة على أنها فرص للتعلم وتطوير مهاراتك. واطرح الأسئلة وحاول الاستفادة إلى أقصى حد من خبرات المشرف عليك وتجاربه.
- **المبادرة:** حاول تحديد الطرق التي يمكنك تطويرها في دورک، واقترح أفكارک على المشرف عليك.

5. اسأل المشاركين عن الصفات التي قد تكون مختلفة بين الأقران، على سبيل المثال، في جلسة الإشراف بين الأقران أو جلسة الإشراف الجماعي. يجب على الميسر أن يسلط الضوء على أن معظم، إن لم يكن كل، الصفات هي نفسها.

3

اتفاقية الإشراف

1. ذكر المشاركون بأن وجود اتفاقية إشراف مفيد لكافة الأطراف (المنظمات، المشرفين ومتلقي للإشراف) لتحديد بعض التفاصيل المهمة للإشراف.

2. في الجلسة العامة، اطلب من المشاركين تقديم التغذية الراجعة حول ما يلي:

• ما العوامل المهمة التي يجب ذكرها في اتفاقية الإشراف؟

3. يجب على الميسر التشديد على نقاط النقاش التالية:

الوقت ⌚

10 دقائق

الشكل 🧑

جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل 📋

للإشراف

القسمان 1.9 و

نقاط النقاش

يمكن للميسر أن يسلط الضوء على التفاصيل التالية إذا لم يتم ذكرها:

أ. تواتر الإشراف وموقعه ومدته وحدوده المهنية.

ب. الأهداف الشخصية والتوقعات المنتظرة من الإشراف والمتفق عليها بين المشرف ومتلقي الإشراف..

ج. يجب أن تشير الاتفاقية أيضًا إلى الآليات المتوفرة داخل المنظمة لطرح الشواغل، بما في ذلك كيفية إشراك المدراء التنفيذيين في العملية.

د. يجب أيضًا أن تحدّد بوضوح الجهة التي ينبغي بمتلقي الإشراف التحدث إليها (على سبيل المثال، المدير التنفيذي، مدير الفرع، أو مدير الموارد البشرية) في حال واجهوا مشاكل في عملية الإشراف أو مع المشرف عليهم.

4

ما هو الحلف الإشرافي؟

⌚ الوقت

30 دقيقة

👥 الشكل

تفكير تأملي فردي، وجلسة عامة

📖 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 3.3

📖 كتاب التمارين

الوحدة 2، النشاط ح

1. افتتح الجلسة بإخبار المشاركين أنك ستتحدث عن العلاقة بين المشرف والشخص أو الأشخاص متلقي الإشراف، وأن هذا معروف بـ "الحلف الإشرافي".

2. امنح المشاركين 10 دقائق ليفكروا في الأسئلة التالية الواردة في كتاب التمارين الخاص بهم:

- ما هو الحلف الإشرافي؟ برايك، ما هي الأمور المهمة لبناء هذا الحلف؟
- إذا كان لديك حلف قوي من قبل، كيف كان شعورك تجاهه؟ وكيف أثر ذلك في عملك؟
- إذا كنت ستتلقى إشرافاً، ما الذي قد يمنعك من التحدث مع المشرف عليك؟ هل هناك أي مواضيع أو مسائل قد تتردد في طرحها ولماذا؟

اجمع المشاركين مرة أخرى في المجموعة الكبرى. يجب على الميسر أن يدعو المجموعة لمشاركة أفكارهم، مركزاً على التعريف، والعوامل التي تؤثر في العلاقة الإشرافية. قم بتسليط الضوء على أي من النقاط التالية إذا لم يذكرها المشاركون:

🗨️ نقاط النقاش

لمزيد من المعلومات، انظر القسم 3.3 من دليل النموذج المتكامل للإشراف.

الحلف الإشرافي القوي أساسي لفاعلية عملية الإشراف بشكل عام.

- يجب أن تكون هذه العلاقة تعاونية وموجهة نحو بناء الثقة المتبادلة. فمع الحلف الإشرافي الجيد، يجب أن يشعر متلقي الإشراف بالارتياح لمناقشة المسائل الصعبة، وطرح الأسئلة، وتقديم التغذية الراجعة وتلقيها.
- إن التواصل الجيد والعلاقات التواصلية بين الأفراد هما أمر أساسي لتحقيق حلف إشرافي جيد.

- أظهر أنك تستمع إلى وجهات نظر وآراء متلقي الإشراف، وأنت تأخذها بعين الاعتبار.

- مارس نمط مفتوحاً من التواصل أثناء الإشراف، يعزز في نهاية المطاف الثقة ويحقق التمكين لمتلقي الإشراف.

نقاط النقاش (تابع)

- على عملية الإشراف ألا تكون هرمية قدر الإمكان، وهذا ما قد يشكل تحديًا في بعض الأحيان.
- لا ينبغي بالمشرفين أن ينظروا إلى أنفسهم على أنهم "أعلى شأنًا" من متلقي الإشراف.
- هذا يتطلب من المشرف التنقل بين دورَي الخبير والمتعلم. يجب على المشرفين أن يكونوا منفتحين على التعلم من تجارب ومعارف متلقي الإشراف. وعليهم أن يقدروا فرص التعلم هذه، بدلاً من أن يفرضوا آراءهم وتعليماتهم.
- تذكر نموذج التعلم التطبيقي – نحن جميعًا نتعلم باستمرار!
- **الأدوار المزدوجة:** ينبغي بالمشرف أن يحرص على أن يوضح لمتلقي الإشراف أن عملية الإشراف منفصلة عن العملية الإدارية. وعقد الاجتماعات الإدارية منفصلة عن الاجتماعات الإشرافية هو طريقة مفيدة لمنع الاختلاط بين الدورين.
- من الممكن أيضًا أن يشجع المشرف حلفًا إشرافيًا صحيًا من خلال تفقده بانتظام كيفية سير الأمور مع متلقي الإشراف خلال جلسات الإشراف. فيمكن للتخطيط لجدول الأعمال والأنشطة المشتركة معًا، والاتفاق على الأهداف أن يعزز أيضًا الإحساس بالملكية المشتركة لعملية الإشراف، وبالتالي، أن يعزز الحلف الإشرافي أكثر.

رسالة أساسية

اختيار مشرف محدد لمتلقي الإشراف: من المهم أن تفكروا فيما هو مناسب في سياقكم عندما تختارون مشرفًا محددًا لمتلقي الإشراف. ففي بعض السياقات، على سبيل المثال، قد لا يكون من المناسب أن يكونا من نوعين اجتماعيين مختلفين. ومع ذلك، لا ينبغي أن نفترض بشكل تلقائي أن المجموعة الأزواج أو المجموعات الأكبر من نفس النوع الاجتماعي هي المفضلة في جميع الظروف. وإذا سمحت الموارد بذلك، من المحيذ أن يلتقي المشرفون المحتملون ومتلقو الإشراف قبل البدء بعملية الإشراف للتأكد من انسجامهم مع بعضهم البعض.

5

أنشطة يمكن استخدامها في الإشراف

⌚ الوقت

20 دقيقة

👥 الشكل

جلسة عامة

📋 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 4.3

👉 اللوازم

شريحة أو لوح ورقي معد مسبقاً

ملاحظة للميسر:

حسب مستوى خبرة المشاركين، قد يكون من الأفضل الانتقال مباشرة إلى الخطوة 3.

1. يفتح الميسر الجلسة بطرح السؤال التالي:

- هل يمكنكم التفكير في أنشطة أخرى يمكن أن تكون مفيدة لمساعدتنا في تطوير أنفسنا والحصول على الدعم الذي نحتاجه في الإشراف؟

2. اطلب من متطوع تدوين إجابات المشاركين على لوح ورقي.

3. اعرض شريحة أو لوحاً ورقياً للقائمة التالية:

- عروض الحالات
- عروض الأنشطة
- أنشطة الرعاية الشخصية والرفاهية النفسية
- استشارات في حال خطر عالٍ
- لعب الأدوار
- العروض التوضيحية
- أنشطة تعزيز المهارات

4. اسأل المشاركين إذا كانوا يعرفون هذه الأنشطة. ثم قَدِّم وصفاً موجزاً لكل منها، وأخبرهم أنك ستركز على عروض الحالات ولعب الأدوار خلال وقتكم معاً.

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

يستطيع الميسرون أن يطلبوا من المشاركين استخدام صندوق الدردشة لكتابة أفكارهم. كما يستطيع الميسر المشارك أن يجمع القائمة ويشاركها على الشاشة بحيث يمكن للمشاركين رؤيتها.

6

الاستفادة إلى أقصى حد من لعب الأدوار

1. في الجلسة العامة، أسأل المجموعة عن سبب استخدام لعب الأدوار في الإشراف. امنحهم 5 دقائق للتفكير وإجراء عصف ذهني.

الوقت ⌚

5 دقائق

الشكل 🧑

جلسة عامة

دليل النموذج المتكامل 📋

للإشراف

القسم 4.3

نقاط النقاش

- غالبًا ما يُستخدم لعب الأدوار في الإشراف لدعم تعلم متلقي الإشراف وتطورهم. وفي ما يلي بعض الأمثلة على كيفية استخدام لعب الأدوار في الإشراف:
- في جلسة الإشراف الفردي، يمكن للمشرف أن يؤدي دور المستفيد من الخدمات ويكون متلقي الإشراف هو المساعد.
- في جلسة الإشراف الجماعي، يمكن لمتلقيين للإشراف أن يلعبا دورًا لتقنية معينة تعلموها، ويعرضوها لبقية المجموعة.
- في جلسة الإشراف الجماعي، تقسم المجموعة الكبيرة إلى أزواج. ويؤدي كل زوج دورًا لاستراتيجية، مع توفر الوقت المخصص ليؤدي كل من الشخصين دور المساعد والمستفيد من الخدمات.
- ومن المهم أن يأخذ المشاركون في لعب الأدوار التمرين على محمل الجد. فغالبًا ما يشعر الشخص بعدم الارتياح أو السخافة في البداية. لكن لعب الأدوار يوفر وسيلة مفيدة جدًا لتلقي التغذية الراجعة من المشرف والأقران. ويمكن أيضًا أن يساعد متلقي الإشراف على تكوين فكرة عما قد يشعر به المستفيد من الخدمات.
- وفي لعب الأدوار، يستطيع متلقي الإشراف أن يعدلوا جوانب الشخصية لجعلها أكثر صدقًا بحيث يمكنهم تمثيلها بشكل واقعي أكثر.

العروض التوضيحية للعب الأدوار

⌚ الوقت

30 دقائق

👥 الشكل

لعب أدوار

📖 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 4.3

1. أخبر المشاركين بأنك ستقوم بعرض توضيحي للعب الأدوار واطلب أن يتطوع أحدهم.
2. يجب على الميسر أن يأخذ المتطوع جانبًا ويطلب منه أن يفكر في موقفٍ صعبٍ واجهه في العمل، ويخبره بأنهما سيقومان بلعب أدوار في جلسة إشراف. وسيؤدي الميسر دور المشرف والمشارك دور متلقي الإشراف.
3. أعد المشاركين إلى المجموعة الكبرى واطلب منهم تدوين ملاحظات حول ما رأوا أنه مفيد وغير مفيد لدى أي من المشاركين في لعب الأدوار. وذكر المشاركين بنصائح تقديم التغذية الراجعة.
4. يجب أن يستمر العرض التوضيحي للعب الأدوار 5 دقائق. وعلى الميسر أن يفتتح الجلسة ويدعو المشارك لمشاركة مشكلته، ويستخدم مهارات المساعدة ليوضح الموقف ويظهر لمتلقي الإشراف التعاطف، والتفهم، وعدم إصدار الأحكام المسبقة.
5. بعد انتهاء لعب الأدوار، اطلب من المجموعة أن تقدّم التغذية الراجعة.
6. إذا توفر الوقت، اسأل إذا كان أي شخص يرغب في القيام بدور المشرف، والميسر سيكون متلقي الإشراف.
7. اختتم الجلسة بسؤال المشاركين لماذا القيام بلعب الأدوار مفيد للتعلم. وبعد الانتهاء من لعب الأدوار، أعد المشاركين إلى الجلسة العامة لمناقشة كيف شعروا أثناء لعب الأدوار مع شخص آخر. شجعهم على التفكير في شعورهم حيال لعبهم دور هذا الشخص الذي لا يأخذ الأمر بجدية مقابل شخص آخر على عكسه يأخذه بجدية. وكيف أثر ذلك في قدرتهم على التركيز وممارسة مهاراتهم؟ وكيف شعروا عندما تلقوا التغذية الراجعة؟

8

عرض الحالات

ملاحظة للميسر:

قبل البدء بالتدريب، اسأل المنظمات المشاركة إذا كان لديها نموذج استثمار من قبل تستخدمه لعروض الحالات. إذا كان الأمر كذلك، يمكن للمشاركين استخدام هذا النموذج للتمرين التالي. وقد يرغب الميسرون أيضًا في تعديل الجلسة للتركيز على عروض مراجعة الأنشطة إذا كان ذلك مناسبًا أكثر. يمكن العثور على هذا النموذج في الملحق 3.

⌚ الوقت

60 دقائق

👥 الشكل

جلسة عامة

📋 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 4.6

📖 كتاب التمارين

الوحدة 3، النشاط ط

📌 اللوازم

- نموذج استثمار عن عرض الحالات

🗨️ نقاط النقاش

لمزيد من المعلومات، انظر القسم 4.6 من دليل النموذج المتكامل للإشراف

إن عرض الحالات وسيلة رائعة للحصول على تغذية راجعة حول المواقف أو الحالات التي قد تطرح تحديثات. هناك عدة خطوات لعرض دراسة الحالة:

1. أولاً، ستحتاج إلى جمع كل المعلومات المتعلقة بالعميل. انظر نموذج الاستثمار في دليل النموذج المتكامل للإشراف كمثال على المعلومات المهمة المطلوبة في حالة عدم توفر نموذج خاص بمنظمتك.
2. الخطوة التالية هي تحديد أهم عناصر المشكلة. فكر في الأمور التي تشعر حيالها بأنك "عالق" أو أنك لست متأكدًا منها. ولا تقلق إذا كان هذا يبدو صعبًا في البداية. يمكنك العمل مع المشرف عليك لمساعدتك إذا لزم الأمر.
3. اعرض الحالة أمام المشرف عليك أو أقرانك - يمكن أن يكون من المفيد وجود المعلومات مكتوبة على لوح ورقي أو عبر وظيفة "مشاركة الشاشة" عبر الإنترنت. فيساعد هذا الجميع على متابعة جميع التفاصيل الهامة للحالة والطرق المحتملة للمضي قدمًا.
4. أجب عن أسئلة المتابعة من الزملاء والمشرفين - سيساعد هذا في توضيح أي تفاصيل حول الحالة والعمل على صياغة حلول داعمة.
5. احرص على تدوين ملاحظات عن الأمور التي ترغب في القيام بها في حالتك وأي نقاط ترغب في التفكير فيها.

2. اطلب من المشاركين أن يأخذوا 10 دقائق لإعداد عرض لحالة. وقم بإحالتهم إلى النشاط الموافق في الدليل الخاص بالمشاركين واطلب منهم إكمال نموذج الاستمارة. قد يختارون تعديل النموذج عن طريق إضافة معلومات إذا رغبوا في ذلك. ويمكن أن تستند هذه الحالة إلى شخص حقيقي، ولكن تأكد من إخفاء الهوية ومن عدم وجود أي معلومات تعريفية محتملة.

3. بعد 10 دقائق، وزّع المشاركين ضمن مجموعات مؤلفة من ثلاثة أشخاص، واطلب منهم أن يتناوبوا في عرض حالاتهم. سيتاح لكل شخص 10 دقائق لمشاركة عرضه وتلقي التغذية الراجعة من أقرانه. شجّع المشاركين على استخدام نصائح الجلسة السابقة حول كيفية تقديم التغذية الراجعة.

4. بعد أن يحظى كل مشارك بالفرصة لعرض حالة، أعد المشاركين إلى المجموعة الكبرى، واطرح الأسئلة التالية:

- هل من شيء في النشاط وجدوه صعبًا أو تودون طرح أسئلة عنه؟
- ما أهم الأفكار التي استخلصتموها من عروض الحالات، وكيف يمكنهم الاستفادة إلى أقصى حد منها؟
- 5.** شجّع المشاركين على استخدام نموذج الاستمارة التي تم مشاركتها، وتعديله ليتناسب مع سياقهم إذا لم توفر منظمتهم من قبل نموذجًا مناسبًا للسياق.

ختم الجلسة 5

9

لخص نقاط التعلم الأساسية من هذه الجلسة، وافصح مجالًا أمام جولة من الأسئلة والأجوبة.

⌚ الوقت

10 دقائق

👥 الشكل

جلسة عامة

الجلسة 6

ختام الوحدة 03

الوقت المقترح

30 دقيقة

الشكل

جلسة عامة

هدف الجلسة

لخص نقاط التعلم الأساسية من الوحدة 3 واطرك مجالاً لجولة من الأسئلة والأجوبة. وقم بدعوة المشاركين لتقديم التغذية الراجعة حول الوحدة، وأعلم المشاركين بالمراحل المقبلة في التدريب.

الوحدة 04

توحيد جميع العناصر

المشاركون:

جميع المشاركين، ولكن يمكن أن يتغير العدد بحسب الجلسات

الوقت المقترح:

يوم واحد

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف:

جميع الأقسام

هدف الوحدة:

توحيد نقاط التعلم من التدريب وتحديد الخطوات التالية الملموسة لتنفيذ النموذج المتكامل للإشراف

الجلسات

- 1 **مرحلة البداية** الصفحة 264
⌚ 45 دقيقة
- 2 **الإشراف داخل منظمكم** الصفحة 268
⌚ ساعة و 45 دقيقة
- 3 **قياس نجاح الإشراف الداعم** الصفحة 271
⌚ ساعة و 5 دقائق
- 4 **خارطة الطريق: بعد هذا التدريب، ما هي المرحلة التالية؟** الصفحة 275
⌚ ساعتان و 45 دقيقة
- 5 **ختام الوحدة والتدريب** الصفحة 279
⌚ 30 دقيقة

الجلسة 1

مرحلة البداية

الوقت المقترح

45 دقيقة

هدف الوحدة

تعرف المشاركين على بعضهم البعض ووضع القواعد الأساسية للمشاركة

المشاركون

جميع المشاركين

ملاحظة للميسر

تتضمن هذه الجلسة مجموعات من المشرفين، ومتلقي الإشراف، والقيادة والإدارة، والمتترجمين الفوريين (إذا لزم الأمر) في أوقات مختلفة. وسيتم تحديد من يجب أن ينضم إليها في بداية الجلسة، ولكن يمكن للميسرين أن يعتمدوا على حكمهم الشخصي فيما يخص من الأنسب للمشاركة.

التعارف

1

1. افتتح الوحدة بجولة تعارف سريعة لجميع المشاركين. إذا تواجد الجميع في غرفة واحدة، فم بلعبة رمي الكرة. وإذا كانت الجلسة عبر الإنترنت، العبها بشكل افتراضي.

⌚ الوقت

10 دقيقة

👥 الشكل

جلسة عامة

📋 اللوازم

- كرة

2

نشاط كسر الجليد

الوقت ⌚

10 دقيقة

الشكل 👥

جلسة عامة

اللوازم 📋

- كرة

ملاحظة للميسر:

لا تتجاوز هذه الخطوة! فهي خطوة بالغة الأهمية تساعد في كسر أي توتر داخل مجموعة، إذ فيها مزيج من مستويات الخبرة الوظيفية.

الخيار 1

قسّم المشاركين إلى ثنائيات. واطلب منهم أن يعرف كل منهم عن نفسه للآخر (أسمائهم وأدوارهم)، وأن يصرّح كلّ منهم عن شيء تعلّمه من هذا التدريب. ثم على كل مشارك أن يتذكّر التفاصيل عن الشخص الآخر. ثم في الجلسة العامة، اطلب منهم أن يعرفوا بالشخص الذي تعرّفوا عليه وعن نقطة التعلم الأساسية بالنسبة إليه.

الخيار 2

اطلب من المشاركين أن يصطفوا بالترتيب من الأقصر إلى الأطول. وقم بدعوة كل مشارك إلى مشاركة أمر واحد تعلّمه من التدريب، شرط ألا يكون مشارك آخر قد ذكره قبله.

3

التدبير المنزلي

ملاحظة للميسر:

قم بتسليط الضوء على أهمية الاستماع إلى وجهات النظر المختلفة حيث سيكون هذا أول اجتماع لكل المشاركين كمجموعة.

الوقت

10 دقائق

الشكل

جلسة عامة

اللوازم

- قائمة محضرة مسبقاً للقواعد الأساسية
- لوح ورقي أو شريحة لجدول أعمال الوحدة 04

1. اعرض جدول أعمال اليوم على لوح ورقي أو شريحة وراجع مع المشاركين. وفي حال امتدت الوحدة 04 على أكثر من يوم واحد، اعرض جدول أعمال كل يوم من هذه الأيام.

2. قم بإعداد قائمة بالقواعد الأساسية المستخرجة من جميع الوحدات لاستخدامها في الوحدة 04. واعرضها على المشاركين وراجعها معهم.

نقاط النقاش

السرية

- لا يمكن ضمان السرية كلياً، ولكن يجب السعي نحو تحقيقها.
- يجب على الجميع بذل قصارى جهدهم للحفاظ على سرية القصص والتجارب التي تم مشاركتها.

الجميع خبير

- لدى كل منا مستويات مختلفة من الخبرة. فقد تلقى بعضنا أو قدّم إشرافاً مكتفياً، أما بعضنا الآخر فليس لديه أي خبرة كمشرف أو متلقٍ للإشراف.
- نحن نُرحّب بوجهات نظر الجميع وتجاربهم دون إطلاق أي أحكام مسبقة.
- يستطيع الجميع أن يقدم مساهمة قيمة.

احترام وجهات النظر الأخرى

- قد لا نتفق دائماً على كل شيء ولا بأس بذلك.
- من المهم أن نستمع إلى آراء الآخرين ونأخذها بعين الاعتبار، ونتعلّم من بعضنا البعض.
- تتنوع الطرق التي يحبّها الأشخاص لتلقي الإشراف، تماماً كما تختلف الطرق التي يحبّونها لتلقي الإدارة.

نقاط النقاش (تابع)

للتدريبات عن بُعد، ذكّر المشاركين بآداب التواصل عبر الإنترنت

- حاول التأكد من أن البيئة خالية مما يشتت الانتباه.
- أوقف تشغيل إشعارات البريد الإلكتروني والرسائل على الحاسوب الخاص بك (وضع الهواتف في وضعية الصامت).
- يُرجى منك أن تكتم الصوت عندما لا تتحدث.

ختم الجلسة 1

خلاصة الجلسة، وإعطاء الوقت لطرح الأسئلة.

4

الوقت ⌚

10 دقيقة

الشكل 👥

جلسة عامة

الجلسة 2

الإشراف داخل منظمتكم

الوقت المقترح

ساعة و 45 دقيقة

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسم 2

المشاركون

جميع المشاركين

هدف الوحدة

التفكير في النقاط الأساسية المستخلصة من التدريب وإعداد خطاب قصير ومقتنع يلخص الرسائل الأساسية للإشراف.

1

النقاط الأساسية المستخلصة

1. امنح المشاركين 10 دقائق ليفكروا بشكل فردي في الأمور التي اعتبروها الأهم، ويحدّدوا النقاط الأساسية التي استخلصوها من هذا التدريب.

2. قم بإحالتهم إلى كتاب التمارين الخاص بهم حيث يمكنهم أن يدونوا أفكارهم.

3. أبلغهم بأنهم سيتبادلون أفكارهم في مجموعات في الأنشطة القادمة.

الوقت ⌚

10 دقائق

الشكل 🧑

تفكير تأملي فردي

كتاب التمارين 📖

الوحدة 4، النشاط أ

2

الأولويات في الإشراف

ملاحظة للميسر:

إذا شارك المترجمون الفوريون في التدريب (انظر الملحق 1)، يمكنهم مغادرة التدريب بعد هذا النشاط. تُشجّع الميسر على أن يُظهر تقديره لمشاركتهم وأن يُجري نشاطاً ختامياً قصيراً. سيُدعى المترجمون الفوريون لحضور أنشطة الختام في التدريب.

⌚ الوقت

60 دقائق

👥 الشكل

مجموعات صغيرة وجلسة عامة

1. ضمن مجموعات، سواء كانت مختلطة أو منقسمة حسب الأدوار في المجموعة، قم بدعوة المشاركين ليشاركوا النقاط الأساسية التي استخلصوها. ثم، كمجموعة، عليهم تطوير ثلاث نقاط رئيسية يمكنهم مشاركتها في الجلسة العامة. واطلب من المجموعة أن ترشّح متحدثاً لتشارك النقاط.

2. في الجلسة العامة، تتناوب المجموعات بالدور في مشاركة النقاط الأساسية. وفي في الوقت، اطلب من متطوع أن يدوّن نقاط كل مجموعة.

3. بعد انتهاء كل مجموعة، قم بدعوة المشاركين لمناقشة الأسئلة التالية:

- هل فاجأتك أي معلومة تمت مشاركتها؟
- هل من معلومة لم تُذكر بالرغم من أنك تعتقد أنّ معرفتها مهمة بالنسبة إلى زملائك؟

اعتبارات تراعى في التدريب عن بُعد:

يدوّن الميسر المشاركون النقاط الأساسية المستخلصة ويشارك الشاشة حتى يتمكن المشاركون من رؤيتها كاملة.

3

خطاب قصير ومقتنع حول الإشراف

ملاحظة للميسر:

هذا النشاط مفيد لقياس فهم المشاركين للنموذج المتكامل للإشراف والنقاط الأساسية المستخلصة من التدريب. فمن الأساسي أن يكونوا قادرين على المناصرة من أجل النموذج المتكامل للإشراف بهدف دمج داخل المنظمات. ويمكن أيضًا أن يكون وسيلة جيدة لزيادة الديناميكيات الإيجابية داخل المجموعة.

الوقت ⌚

20 دقيقة

الشكل 🧑

مجموعات صغيرة وجلسة عامة

كتاب التمارين 📖

الوحدة 4، النشاط ب

اللوازم 📎

- ساعة توقيت

نموذج عن سيناريو العمل 📄

كمجموعة، فكروا في النتائج الأساسية. وباستخدام هذه المكتشفات، اعملوا على صياغة "الخطاب" حول الأمور التي من المهم تسليط الضوء عليها عند التحدث إلى شخص ما (مثل الجهات المانحة/المدير) عن أهمية الإشراف. ويجب ألا يتجاوز "الخطاب" دقيقة واحدة (مع نقاط إضافية إذا استطعتم إلقاءه في 30 ثانية!). فالفكرة هي تسليط الضوء على النقاط الأساسية مع الأخذ بعين الاعتبار أن الوقت قصير وسينتهي بسرعة!

2. بعد 10 دقائق، أعد المجموعات إلى الجلسة العامة، واطلب من كل مجموعة أن تُقدّم خطابها. وليكن بحوزتك ساعة توقيت وحرص على مقاطعة كلمة المجموعة بعد دقيقة واحدة من خلال عبارة مثل "انتهى الوقت".

3. اطلب من المشاركين أو "الحكام" الذين تم تعيينهم مسبقًا أن يصوّتوا لأفضل خطاب.

ختم الجلسة 2

4

1. سيغادر متلقو الإشراف التدريب عند هذه المرحلة. اشكرهم على وقتهم، وذكرهم بأن كل المشاركين سيجتمعون للاحتفال في النهاية (إذا كانت ذلك هو الحال).

2. خصّص وقتًا للأسئلة.

الوقت ⌚

15 دقيقة

الشكل 🧑

جلسة عامة

الجلسة 3

قياس نجاح الإشراف الداعم

الوقت المقترح

ساعة و 5 دقائق

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسم 2.5 ودليل نموذج المراقبة والتقييم المتكامل المرافق

هدف الوحدة

التشديد على أهمية مراقبة الإشراف وتقييمه

المشاركون

المشرفون والقيادة/الإدارة

ملاحظة للميسر

هذه الجلسة مخصصة للقيادة/الإدارة والمشرفين. وميسر الجلسة هو الذي يحدد المشاركين فيها.

الرصد والتقييم

1

1. عرّف بالرصد والتقييم بمشاركة ما يلي: إن نتائج المستفيدين من الخدمات هي واحدة فقط من النتائج التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تقييم فاعلية ممارسات الإشراف. فالإشراف يحمي ويعزز أيضًا الرفاهية النفسية لمقدمي خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، الذين غالبًا ما يكونون هم أنفسهم أفرادًا من المجتمعات المتضررة. استخدم نقاط النقاش أدناه.

⌚ الوقت

10 دقائق

👥 الشكل

جلسة عامة

📄 الشريحة

📖 النموذج المتكامل للإشراف

القسم 2.5

نقاط النقاش

طرق مختلفة لقياس النجاح:

- يمكن إدراج الإشراف في عملية المراقبة في المنظمة على أنه مُخرَج. وتشمل المراقبة في هذه الحالة تسجيل ما إذا كان الإشراف يحصل، وما هو عدد الموظفين الذين يتلقونه، وبأي وتيرة.
- التشاور مع المشرفين ومتلقي الإشراف حول جودة الإشراف وفاعليته (السرية).
- تقييم نتائج معينة بالنسبة إلى متلقي الإشراف من خلال استخدام نموذج استمارات التغذية الراجعة التي يمكن صياغتها داخليًا، والتي تتيح لمتلقي الإشراف القيام بالإبلاغ الذاتي.
- النتائج التي يمكن قياسها:
 - التحسن في الكفاءات
 - مستويات الثقة والكفاءة الذاتية
 - مستويات الضغط النفسي
 - المرونة النفسية والرفاهية النفسية الشخصية
- تقييم كفاءات متلقي الإشراف، لا سيما بعد انتهاء دورات التدريب لتكون قياسًا مرجعيًا. وتساعد هذه المعلومات المشرفين في تحديد المجالات التي تستدعي الدعم ومراقبة التقدم المحرز فيما يتعلق بتحقيق الأهداف.
- تحديد الأهداف مع المشرف ومتلقي الإشراف. وهو ما يساعد متلقي الإشراف في مراقبة تقدّمه الخاص نحو تحقيق الأهداف.
- بغض النظر عن كيفية إجراء المراقبة والتقييم، يجب أن يكون سبب إجراءاته واضحًا لجميع الأطراف.

2

الرصد والتقييم داخل منظماتكم

⌚ الوقت

45 دقيقة

👥 الشكل

مجموعات صغيرة/أزواج
وجلسة عامة

📋 النموذج المتكامل للإشراف

القسم 2.5 ودليل نموذج
المراقبة والتقييم المتكامل

📖 كتاب التمارين

الوحدة 4، النشاط ج

ملاحظة للميسر:

إذا لم يكن لدى المشاركين نسخة من دليل نموذج الرصد والتقييم المتكامل، مرّرها لهم بعد المرحلة 2.

1. وزّع المشاركين ضمن أزواج.

2. وجّه لهم تعليمات بأن لديهم 10 دقائق للتفكير في السؤال التالي الذي يمكن العثور عليه في كتاب التمارين:

- "كيف تعرّف "النجاح" في الإشراف؟ ما المؤشر الذي سيدلّ على أن الأمور تسير بشكل جيّد؟"

استخدم كتاب التمارين الموافق كدليل لهذا النشاط.

3. اجمع الأزواج في مجموعات أكبر. وقم بدعوة هذه المجموعات لتراجع دليل نموذج المراقبة والتقييم المتكامل خلال بضعة دقائق.

اطلب من المجموعات أن تعدّ قائمة للطرق التي يرغبون في اعتمادها لتضمين الإشراف في المراقبة والتقييم داخل منظماتهم. وأخبرهم بأنهم سيشاركون هذه اللائحة مع زملائهم.

4. بعد 15 دقيقة، أعد المشاركين إلى الجلسة العامة واطلب منهم مشاركة قوائمهم. فيما يستمع المشاركون الآخرون، عليهم أن يدونوا عناصر التنفيذ الأكثر أهمية داخل منظماتهم.

وبعد انتهاء كل مجموعة من مشاركة قائمتها، اسأل المشاركين في الجلسة العامة ما هي العناصر الأكثر أهمية في القائمة التي قدّمتها المجموعة للتو، والتي يجب أن تُنفذ داخل المنظمة. وتأكد من طرح هذا السؤال بعد انتهاء كل مجموعة ليستطيع المشاركون تذكّر محتواها جيّدًا.

6. يجب على الميسر أن يتذكّر جميع المساهمات، ويكتب أهم العناصر على لوح ورقي أو شريحة.

7. سيتم مشاركة القائمة النهائية مع الجهة المرجعية أو نقطة الاتصال داخل المنظمة لضمان تنفيذها.

3

ختام الجلسة 3

التلخيص، وتقديم التغذية الراجعة، وجولة من الأسئلة والأجوبة.

الوقت ⌚

10 دقائق

الشكل 👥

جلسة عامة

الجلسة 4

خارطة الطريق: بعد هذا التدريب، ما هي المرحلة التالية؟

الوقت المقترح

ساعتان و 45 دقيقة

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسم 2

هدف الوحدة

استكشاف كيف يمكن دمج النموذج المتكامل للإشراف داخل المنظمة بالتفصيل

المشاركون

المشرفون والقيادة/الإدارة

ملاحظة للميسر

هذه الجلسة مخصصة للقيادة/الإدارة والمشرفين. وميسر الجلسة هو الذي يحدّد المشاركين فيها.

1

تنفيذ النموذج المتكامل للإشراف: مسؤولية مشتركة

1. يراجع الميسرون العناصر الأساسية التي تجعل النموذج المتكامل للإشراف يعمل جيدًا، باستخدام نقاط النقاش أدناه.

الوقت ⌚

5 دقائق

الشكل 🧑

جلسة عامة

الشريحة 📄

النموذج المتكامل للإشراف 📋

القسم 2

نقاط النقاش

1. **الموارد البشرية:** فحص المشرفين الجدد، وتوظيفهم، وتدريبهم، إلى جانب الأطر القانونية التي تحكم الإشراف ضمن سياقه

2. **الهيكل التنظيمي:** كيف ستتماشى المقاربة المعتمدة على النموذج المتكامل للإشراف مع هياكل منظمكم (الإحالة إلى الجلسة السابقة في الوحدة 1 عندما كنتم تفكرون في المقاربة المتدرجة على مستويات)؟ خذ بعين الاعتبار النسب، ومجموعات المهارات، وإمكانية الوصول إلى الإشراف في كافة المستويات، وكيفية تعاملهم مع مدراء المشاريع وما إلى ذلك.

3. **اللوجستيات:** حماية وقت الموظفين/المتطوعين، واتفاقيات الإشراف، والعمل مع المترجمين الفوريين

4. **التمويل:** العمل مع الجهات المانحة وتضمين الإشراف في مرحلة صياغة الاقتراحات

أين نحن الآن؟

2

1. وزع المشاركين ضمن مجموعات صغيرة وأحلبهم إلى النشاط الموافق في كتاب التمارين.

الوقت ⌚

60 دقيقة

الشكل 🧑

مجموعات صغيرة وجلسة عامة

3. مرر الألواح الورقية واطلب من المشاركين أن يرسموا عليها أقسامًا تتناسب مع جدول دليل النموذج المتكامل للإشراف: التحضير – التنفيذ – الرصد والتقييم – التطوير

ثم أضف فنة للمنظمة/المشرف/مطلقي الإشراف.

النموذج المتكامل للإشراف 📋

القسم 2

كتاب التمارين 📖

الوحدة 4، النشاط د

4. اطلب من كل مجموعة إما أن تملأ ما تستطيع في جميع الفئات على الجدول، وإما أن توزع نفسها إلى 3 مجموعات فتعمل كل مجموعة على فئة: المنظمة، ومتلقي الإشراف، والمشرف، واملأ القسم المعين لها.

5. بعد 30 دقيقة، أعد المشاركين إلى الجلسة العامة وقم بدعوة كل مجموعة لمشاركة ما قامت به.

6. بعد مشاركة كل مجموعة، اطرح عليها السؤالين التاليين:

- ما الخطوة الأولى التي يجب اتخاذها والتي يمكن تحقيقها بشكل واقعي؟
- ما الخطوة التالية؟

7. حدد خطوات التنفيذ حسب الأولوية واستعد لمشاركتها في الجلسة العامة.

خارطة الطريق

3

ملاحظة للميسر:

سيشكل هذا النشاط أساساً للمناقشات في الاستشارات المستقبلية بشأن التنفيذ. لهذا السبب، من المهم منح هذا النشاط التركيز والوقت الكافيين.

1. وزع المشاركين ضمن مجموعات صغيرة.

2. خصص 40 دقيقة لمناقشة ما يلي: كيف يمكن دمج النموذج المتكامل للإشراف بشكل واقعي ضمن هيكل منظمتكم؟ نظراً إلى المعلومات المستمدة من النشاط السابق، يجب أن يُطلب منهم مراعاة النقاط التالية:

- ما الذي يجب مراعاته مستقبلاً؟
- ما الحواجز والتسهيلات المتعلقة بدمج النموذج المتكامل للإشراف داخل المنظمة؟
- كيف نتخلص من الحواجز/المعوقات؟
- كيف نزيد التسهيلات التي تجعل تنفيذ النموذج المتكامل للإشراف ممكناً؟
- من سيكون مسؤولاً عن تحقيق ذلك؟

3. اطلب من المشاركين استخدام هذه الأسئلة التأملية لوضع خارطة طريق توضح الخطوات المختلفة التي يجب اتخاذها.

⌚ الوقت

60 دقيقة

👥 الشكل

مجموعات صغيرة وجلسة عامة

📋 النموذج المتكامل للإشراف

القسم 2

📖 كتاب التمارين

الوحدة 4، النشاط هـ

4. بعد 40 دقيقة، أعد المشاركين إلى الجلسة العامة واطلب من كل مجموعة مشاركة خارطة الطريق التي وضعتها.

5. يجب على الميسر أن يعيد تلخيص النقاط الأساسية من كل خارطة طريق ويشجع التفكير التأملي في النقاط التالية للتوصل إلى خارطة مشتركة بين المشاركين:

- ما هي بعض نقاط التشابه التي لاحظتموها في الخرائط المقدمة؟
- ما هي بعض نقاط الاختلاف التي لاحظتموها؟
- ما هي أهم 10 إجراءات يجب تضمينها في خارطة الطريق المشتركة داخل منظماتكم؟

6. يجب على الميسر أن يختار أعلى 5 نقاط أساسية، ويطلب من المشاركين تصنيفها على الخارطة الموحدة. ويمكن أن تكون هذه الخارطة أساساً للمناقشات المستقبلية بشأن التنفيذ.

ختم الجلسة 4

4

بعد مشاركة كل مجموعة خارطتها، على الميسر أن يطلب من المشاركين وصف كيف سيكون شكل وبيئة المنظمة بعد أن يتخذوا خطوات لدمج النموذج المتكامل للإشراف داخلها.

التلخيص، وتقديم التغذية الراجعة، وجولة من الأسئلة والأجوبة.

⌚ الوقت

10 دقائق

👥 الشكل

جلسة عامة

📋 النموذج المتكامل للإشراف

القسم 2

Session 5

ختام التدريب

الوقت المقترح

30 دقيقة

الشكل

جلسة عامة

ملاحظة للميسر

يجب دعوة جميع المشاركين لاختتام التدريب. يُنصح بإقامة احتفال صغير بعد الانتهاء من التغذية الراجعة وتحديد الخطوات التالية.

ناقش الخطوات التالية، والمتابعة، والتغذية الراجعة

إن الهدف من نشاط الاختتام هو إنهاء التدريب بطريقة إيجابية، من خلال جولة حول النقاط الأساسية المستخلصة، أو التعبير عن الامتنان.

الخيار أ

أدغ المشاركين لمشاركة ثلاثة أمور لم يكونوا يعرفونها قبل التدريب، وأمرين فاجأهم، وأمر واحد سيفقدونه على الفور.

الخيار ب

أدغ كل مشارك ليلخص إحدى النقاط الأساسية المستخلصة من خلال منشور قصير (مثل تغريدة). ويمكنهم حتى إنشاء هاشتاج (#).

الخيار ج

أدغ المشاركين لإعداد ملصقات يُكتب عليها: "الإشراف مهم لأن...". وإكمال الجملة. إذا سمح لك المشاركون بذلك، يمكنك أن تلتقط صوراً لهم وهم يحملون الملصقات، وتشاركها على وسائل التواصل الاجتماعي للمناصرة.

وشكراً

مرحلة ما بعد التدريب

المتابعة

لا ينبغي للتدريب على النموذج المتكامل للإشراف أن يتم دون تخصيص الوقت والموارد الكافية للمتابعة المناسبة التي تُعتبر عنصرًا أساسيًا من هذا التدريب.

ستتغير مدة ووتيرة الأنشطة في مرحلة ما بعد التدريب حسب المنظمة. نقترح مدة 6 أشهر كحد أدنى، ولكن من المرجح أن يكون دمج النموذج المتكامل للإشراف داخل المنظمات عملية مستمرة.

تشمل الأنشطة الأساسية لمرحلة ما بعد التدريب:

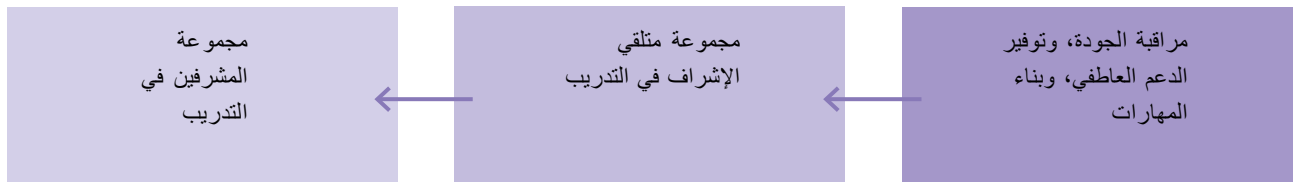
الإشراف

إن حزمة التدريب على النموذج المتكامل للإشراف تشجع نموذج التعلم التطبيقي (انظر القسم 1.4 من دليل النموذج المتكامل للإشراف) كعنصر أساسي في الدعم في مرحلة ما بعد التدريب. فيعتبر الإشراف في هذه المرحلة جزءاً لا يتجزأ من حزمة التدريب على النموذج المتكامل للإشراف، وليس إضافة اختيارية. وتركز جلسات الإشراف هذه على تنفيذ الممارسات الفضلى المقدمة في النموذج المتكامل للإشراف، وتقديم الدعم على جميع المستويات في الدمج.

وينبغي على ميسري التدريب على النموذج المتكامل للإشراف أن يوفروا الإشراف لمجموعة المشرفين في التدريب. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي على أعضاء هذه المجموعة أن يوفروا الإشراف للأشخاص ضمن مجموعة متلقي الإشراف. فهذه المقاربة القائمة على تدرج المستويات تسمح بتحقيق نموذج التعلم التطبيقي.

يسمح نموذج التعلم التطبيقي بتوفير الدعم المستمر من قبل المدربين على النموذج المتكامل للإشراف/المشرفين، بما أن مجموعات المشرفين ومتلقي الإشراف تستخدم ما تعلمته خلال التدريب في أنشطتها اليومية.

نموذج التعلم التطبيقي



المدربون على النموذج المتكامل للإشراف/المشرفون (من داخل أو خارج المنظمة)

مقتبس من Murray et al. International Journal of Mental Health Systems 2011, 5:30 / <http://www.ijmhs.com/content/5/1/30>

في جميع الأوقات، يتعين على المشرف أو المشرفين الذين يقدمون الإشراف في مرحلة ما بعد التدريب أن يُظهروا عملياً لمجموعة المشرفين المهارات التي تم التشديد عليها ضمن النموذج المتكامل للإشراف. وعليهم (من بين جملة الأمور) أن يُطوّروا اتفاقية إشراف مع متلقي الإشراف، ويحدّدوا التوقعات والقواعد الأساسية، وجدول أعمال الجلسات، ويسجّلوا الملاحظات المناسبة حول المناقشات (مع التركيز على الإجراءات الأساسية التي يجب اتخاذها).

اجتماعات التنفيذ

اجتماعات التنفيذ هي اجتماعات أكثر رسمية تضم القيادة والإدارة، والمشرفين، والأطراف الآخرين ذوي الصلة، لاستكشاف الدمج الأوسع للنموذج المتكامل للإشراف وثقافة الإشراف داخل المنظمة.

والغرض من هذه الاجتماعات هو تتبع التقدم المحرز في عملية تنفيذ النموذج المتكامل للإشراف. وستعمل خرائط الطريق التي وضعتها المنظمات في الوحدة 4 من حزمة التدريب على النموذج المتكامل للإشراف، كنقطة انطلاق للمناقشات، وستتحقق جلسات التنفيذ المستقبلية من التقدم، وستعمل على معالجة أي عوائق قد تطرأ.

استشارات المتابعة

ينبغي إجراء استشارات متابعة بشأن تنفيذ النموذج المتكامل للإشراف حسب الحاجة. فبالنسبة إلى بعض المنظمات، قد يكون من الضروري إجراء اجتماعات أسبوعية أو كل أسبوعين مع المدربين على النموذج المتكامل للإشراف/المشرفين. وبالنسبة إلى البعض الآخر، قد تكون الاجتماعات الشهرية مناسبة أكثر. وقد تضم هذه الاجتماعات أيضاً القيادة والإدارة وأصحاب المصلحة الأساسيين الآخرين حسب الحاجة.

ستشكل هذه الاجتماعات مساحة لمناقشة التحديات والعوائق، وتعزيز النتائج الإيجابية في ما يتعلق بكيفية تنفيذ النموذج المتكامل للإشراف داخل المنظمة على المدى الطويل.

وتُجرى استشارات المتابعة عادة بعد بضعة أشهر من التدريب على النموذج المتكامل للإشراف (راجع النموذج عن الجدول الزمني في الصفحة التالية) لاستكشاف التقدم المستمر، وضمان وجود خطة على المدى الطويل لدعم استدامة الهياكل الإشرافية المنشأة داخل المنظمة.

نموذج عن الجدول الزمني لأنشطة ما بعد التدريب



الملحق 1

الإشراف من خلال الترجمة الفورية

عند توفير الإشراف من خلال الترجمة الفورية، يجب أن يتم إشراك المترجمين الفوريين في اجتماع مرحلة ما قبل التدريب والجلسات التي تدور حول خلفية النموذج المتكامل للإشراف (على سبيل المثال، الجلسة 1 في الوحدة 1، أو الجلسة 2 في الوحدة 2). يجب على الميسر أن يحدد أي من الوجدتين هي الأنسب. بالإضافة إلى ذلك، يُوصى بتنظيم نشاط منفصل حول رفاة المترجمين الفوريين النفسية (الملحق 1 في الجلسة 2) للذين يشاركون في الإشراف. يُرجى الرجوع إلى الملحق 2 للحصول على مثال عن كيفية تضمين ذلك في جدول التدريب على النموذج المتكامل للإشراف.

يجب تضمين رفاة المترجمين الفوريين النفسية في المحادثات مع القيادة والإدارة في الوجدتين 1 و4. ويجب بذل الجهود داخل المنظمة لضمان أن يتمكن المترجمون الفوريون أيضاً من الوصول إلى الدعم وكأما أمكن، أن يحصلوا على جلسات إشراف خاصة بهم.

بعد مشاركة المترجمين الفوريين في اجتماع مرحلة ما قبل التدريب والجلسات الخاصة بالخلفية، يجب تضمين الأنشطة التالية في تدريبهم. والهدف من الأنشطة هو توجيه المشاركين بشأن الممارسات الفضلى عند استخدام الترجمة الفورية في الإشراف.

إن الدمج المقترح للأنشطة هو كما يلي:

- اجتماع مرحلة ما قبل التدريب - إشراك المترجمين الفوريين
- الجلسة 1 في الوحدة 1 أو الجلسة 2 في الوحدة 2 - إشراك المترجمين الفوريين
- الملحق 1 في الجلسة 1 - الوحدة 2، بعد الانتهاء من الجلستين 5 و6، دعوة المترجمين الفوريين إلى الانضمام
- الملحق 1 في الجلسة 2 - في أي وقت بعد الانتهاء من اجتماع مرحلة ما قبل التدريب والمعلومات عن الخلفية. استكمال ذلك قبل الوصول إلى الوحدة 4 في التدريب على النموذج المتكامل للإشراف

الجلسة 1

الإشراف من خلال الترجمة الفورية

المشاركون

المشرفون + المترجمون الفوريون

الوقت المقترح

ساعة و 30 دقيقة

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسم 1.10

هدف الجلسة

إنّ هدف هذه الجلسة هو توجيه المترجمين الفوريين بشأن الممارسات الفضلى للترجمة الفورية أثناء الإشراف. ويجب أن تحصل هذه الجلسة بعد مشاركة المترجمين الفوريين في اجتماع مرحلة ما قبل التدريب وأيضًا في الجلسات حول المبادئ الأساسية في النموذج المتكامل للإشراف. يُوصى باستخدام التعارف ونشاط لكسر الجليد لافتتاح الجلسة.

أهمية الترجمة الفورية في الإشراف

1. افتتح الجلسة بطرح السؤال التالي على المشاركين، وبالتشديد على النقاط التالية إذا لم يتم ذكرها:

- ما هي بعض الاعتبارات الأساسية التي يجب أن نتذكرها عند توفير الإشراف من خلال الترجمة الفورية؟

الوقت ⌚

ساعة و30 دقيقة

الشكل 👥

جلسة عامة ومجموعات

صغيرة

📄

الشريحة

📋

دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 1.10

نقاط النقاش

- سيلعب المترجمون الفوريون دورًا أساسيًا في تطوير الحلف الإشرافي والحفاظ عليه. والخيار الأمثل هو استخدام نفس المترجم الفوري في جميع الجلسات.
- من الضروري أن توضع حدود مهنية واضحة، وأن يتمتع المترجمون الفوريون بالفهم نفسه للسرية، وأن يكونوا طرفًا في اتفاقية الإشراف أو اتفاقية عدم الإفصاح قبل البدء بالإشراف.
- يجب أن يتم تدريب المترجمين الفوريين مسبقًا على الغرض من الإشراف، وأن يتمكنوا من الوصول إلى جلسات الإشراف والدعم الخاصة بهم كل ما أمكن ذلك.
- يجب أن تتوفر آليات لتقديم التغذية الراجعة لجميع الأطراف في حال عدم الرضا أو عدم الارتياح لعملية الإشراف.
- ينبغي مراعاة اعتبارات خاصة للإشراف المباشر، خصوصًا عند مشاركة المستفيدين من الخدمات. لمزيد من المعلومات، انظر القسم 1.10 من دليل النموذج المتكامل للإشراف.

2. ا طرح السؤال التالي، وشدد على نقاط النقاش التالية إذا لم يتم ذكرها:

- من المسؤول عن ضمان تنفيذ هذه الاعتبارات؟

نقاط النقاش

- إنها مسؤولية مشتركة تقع على عاتق المنظمة، والمشرف، ومتلقي الإشراف، والمترجم الفوري
- على المنظمات أن تحرص على وجود آليات التدريب والإشراف و التغذية الراجعة الملائمة للترجمة الفورية، وعلى أن تتضمن اتفاقيات الإشراف المترجمين الفوريين
- المشرفون مسؤولون عن التأكد من وصول المعلومات بوضوح وببطء خلال جلسات الإشراف، ومن حصول المترجمين على الوقت الكافي للترجمة. كما يجب عليهم أن يفسحوا المجال أمام تقديم التغذية الراجعة ومعالجة أي مسائل إذا أثرت عملية الترجمة الفورية في الحلف الإشرافي
- المشرفون ومتلقي الإشراف مسؤولون عن التواصل الواضح وتقديم التغذية الراجعة إذا كان هناك أي مشاكل في الترجمة الفورية
- المترجمون الفوريون مسؤولون عن الحرص على التزامهم بالحدود المهنية والإرشادات داخل المنظمة، وتقديم التغذية الراجعة في حال واجهوا أي مسائل أو شواغل خلال الجلسات

3. بعد مرور 20 دقيقة تقريباً من النقاش، وزّع المشاركون ضمن 4 مجموعات صغيرة. يجب أن تضم كل مجموعة مزيجاً من المشرفين والمترجمين الفوريين.

4. راجع بشكل موجز أشكال الإشراف. ووضّح أن أنواع الإشراف المختلفة ستحتاج إلى مراعاة اعتبارات محددة لجعل الترجمة الفورية داخل الجلسات أكثر فاعلية. عيّن لكل مجموعة صغيرة نوعاً من أنواع الإشراف التالية:

- الإشراف الفردي
- الإشراف الجماعي
- الإشراف المباشر
- الإشراف عن بعد

5. أدغ المشاركين لأخذ 15 دقيقة لإعداد عرض قصير حول ما يلي (ضمن مجموعاتهم المعينة):

- ما الذي يجب أن يكون موجودًا قبل البدء بالجلسة؟
- كيف يجب ترتيب الجلسة؟ (أين يجب أن يتواجد الأشخاص جسديًا وما إلى ذلك. أين يجب أن يجلس المترجم الفوري؟)
- ما هي الاعتبارات الأساسية عند استخدام الترجمة الفورية خلال الجلسة؟
- ما الذي يجب القيام به خلال الجلسة في حال عدم سير أمر محدد كما يجب؟

6. بعد مرور 15 دقيقة، أعط كل مجموعة 5 دقائق لمشاركة عرضها. يجب على الميسر أن يدع إلى تقديم التغذية الراجعة ويستعرض أي معلومات ناقصة.

الجلسة 2

رفاهية المترجم الفوري النفسية

المشاركون

المترجمون الفوريون

الوقت المقترح

ساعتان

القسم الموافق في دليل النموذج المتكامل للإشراف

القسم 1.10

هدف الجلسة

تحديد الدعم والاستراتيجيات لرعاية المترجمين الفوريين الذاتية ورفاهيتهم النفسية، وتسلط الضوء على أهمية الدعم في المؤسسة.

التعريف بأهمية شعور المترجمين الفوريين بخير

1

ملاحظة للميسر:

قد يكون هذا الموضوع حساسًا، لذلك من المهم ألا نضغط على أي مشارك للإفصاح عن أي شيء لا يشعرون بالارتياح لمشاركته. ولكن، في نفس الوقت، يجب الاستعداد إلى أنه قد يقدّر المشاركون كثيرًا هذه الفرصة التي تسمح لهم بمشاركة تجاربهم. على الميسر أيضًا أن يشدد على سرية المحادثات التي تجري خلال الجلسة.

⌚ الوقت

10 دقائق

👥 الشكل

جلسة عامة

1. افتتح الجلسة بشرح ما يلي: إن المترجمين الفوريين يلعبون دورًا أساسيًا في تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، وفي عملية الإشراف.

2. أدغ المشاركون ليتحدّثوا عن أسباب أهمية المترجمين الفوريين. بعد 5-10 دقائق، على الميسر أن يلخص المعلومات ويسلط الضوء على النقاط الأساسية أدناه.

نقاط النقاش

أهمية الترجمة الفورية في الإشراف:

- في حال وجود حواجز لغوية بين المشرف والشخص أو الأشخاص متلقي الإشراف، لن يكون الإشراف ممكنًا.
- إن مفتاح نجاح الإشراف هو العلاقة التي تبنى على الاحترام المتبادل والثقة. فتلعب الترجمة الفورية دورًا حاسمًا في تيسير هذه العلاقة.
- المترجمون الفوريون جزء من الحلف الإشرافي، ومن المهم أن يشعر جميع الأطراف المشاركون في عملية الإشراف بالارتياح والأمان.

3. اشرح أن المترجمين الفوريين غالبًا ما ينتمون إلى المجتمعات المتضررة، ويتعرضون في عملهم لمحتوى يسبب ضيقًا نفسيًا، إلى جانب أعباء العمل الكبيرة. فيمكن أن تؤثر مسببات الضغط هذه في رفايتهم النفسية.

4. أدغ المشاركون ليفكّروا ضمن أزواج، في مسببات الضغط في مكان عملهم، لا سيما عند التفكير في الإشراف. وبعد 5 دقائق، اجمع المجموعة مجددًا واسمح للمشاركين بمشاركة أفكارهم إذا أرادوا.

2

استراتيجيات التكيف وبناء المرونة النفسية

الوقت ⌚

20 دقيقة

الشكل 🧑

جلسة عامة

الشريحة 📄

ملاحظة للميسر:

من المهم أن نحول التركيز ليصب بعيداً عن المسؤولية الشخصية الزائدة، وأن نوضح أن الرعاية الذاتية، بالرغم من أنها أساسية، لا تكفي في كثير من الأحيان لإدارة المتطلبات العاطفية في الأدوار الصعبة جداً. ويتطلب تحقيق ذلك تخصيص مساحة للتفكير التأملي والتعامل المتمدد مع تجارب العمل. ويمكن تيسير ذلك من خلال الإشراف ووسائل الدعم الأخرى.

اسأل المشاركين كيف يودون استخدام التغذية الراجعة التي تم جمعها خلال هذا النشاط؟ هل ترغبون في مشاركتها مباشرة مع الإدارة والقيادة في الوحدة 4؟ أم تفضلون أن يقوم الميسرون بهذه المهمة؟ أو ربما تفضلون الاحتفاظ بالقائمة واتخاذ القرار في وقت لاحق؟" يجب ألا تضغط عليهم ليلعبوا القيادة والإدارة.

ضمن أزواج، أدع المشاركين للتفكير فيما يلي:

كيف تديرون الضغط النفسي في مكان العمل؟

فكروا في أنواع الدعم المتاحة لكم، سواء كانت تكتيفاً داخلياً، أو دعماً داخل منظمتكم.

بعد 10 دقائق، اجمع المشاركين مجدداً في الجلسة العامة. وعرف بالرعاية الذاتية والمرونة النفسية باستخدام نقاط النقاش التالية:

نقاط النقاش

ما هي الرعاية الذاتية؟

أكد مجدداً على بعض استراتيجيات التكيف الإيجابية الأساسية التي تم مشاركتها خلال المناقشة. ثم قدم الفئات التالية:

- الرعاية الذاتية الجسدية (على سبيل المثال، الأكل الصحي، وممارسة التمارين الرياضية، والذهاب إلى المواعيد الطبية)
- الرعاية الذاتية العاطفية والنفسية (على سبيل المثال، ممارسة الهوايات أو الأنشطة الممتعة الأخرى، وتقنيات الاسترخاء، والتفكير التأملي في الرفاهية النفسية)
- الرعاية الذاتية الروحية (على سبيل المثال، التفاعل مع المجتمع الروحي، والتأمل، والصلاة) ←

نقاط النقاش (تابع)



- الرعاية الذاتية الاجتماعية (على سبيل المثال، تغذية العلاقات، والمشاركة الفاعلة في المجتمع)
- الرعاية الذاتية المهنية (أخذ استراحات، والبحث عن الدعم من الزملاء)

ما هي المرونة النفسية؟

- قدرة الشخص على التكيف مع التحديات والصعوبات وعلى التعافي بسرعة. يتم تعزيزها من خلال التعامل المتعمد والتأملي مع الاستجابات العاطفية.
- يمكن وصفها بالقدرة على "الارتداد" أو "الوقوف بعد السقوط"
- يمكن تيسيرها من خلال الإشراف، والتدريب، ووسائل دعم الموظفين، والشبكات الداعمة غير الرسمية
- يرتبط الوعي بردود فعلنا العاطفية، بمستويات أقل من الضغط النفسي والاحتراق الوظيفي

بعض الأنشطة التي يمكن أن تساعد في بناء المرونة النفسية:

- التفكير التأملي في ما يحفز العواطف والاستجابات
- تقنيات "الثبات" خلال الأوقات العصيبة للتهنئة الذاتية مثل التنفس العميق، والتركيز على الأحاسيس الجسدية في المكان والزمان الحاليين
- المشاركة في شبكات الدعم بين الأقران، والإشراف، أو غيرها من وسائل دعم الموظفين
- التحدث بصراحة مع الزملاء عن تأثير العمل

ملاحظة مهمة:

- إن بعض الأنشطة الموصى بها عادة في الرعاية الذاتية تتمثل أساساً في تقنيات "تشتيت الانتباه" (مثل القراءة، ومشاهدة التلفزيون)، وقد تكون مفيدة على المدى القصير



نقاط النقاش (تابع)

- ولكن، تتطلب إدارة التعرض المستمر للمحن، استهدافًا متعمدًا أكثر للاستجابات العاطفية (أي معالجة استجاباتنا العاطفية مباشرة والتفكير التأملي المتعمد في التجارب الصعبة ومعالجتها)
- يمكن أن تسهم استراتيجيات الرعاية الذاتية الجيدة في تعزيز المرونة النفسية
- لا ينبغي بالمنظمات أن تعتمد على رعاية موظفيها الذاتية لأنفسهم أو مرونتهم النفسية الذاتية، إذ يضع ذلك تركيزًا زائدًا على مسؤولية الفرد بينما هو من مسؤولية المنظمة.

3. شدد على أنه بالرغم من أن الرعاية الذاتية والمرونة النفسية مفهومان مهمان يمكننا أن نحاول تطويرهما في حياتنا الشخصية، إلا أن هناك إجراءات داعمة يمكن للمنظمات أن تتخذها لتدعم مرونة الموظفين النفسية. واطلب من المشاركين أن يأخذوا لحظة للتفكير فيما يلي:

- حسب رأيك، ما الأمر المهم الذي يجعلك تشعر بالدعم في مكان العمل؟
- هل من أمور من المفيد أن تشاركها مع القيادة والإدارة في منظمتك؟

4. اطلب متطوعين لمشاركة بعض أفكارهم واطلب الإذن لكتابة بعض المساهمات (اطلب من متطوع أن يدون على لوح ورقي أو على الشاشة إذا كان الاجتماع افتراضيًا). وأخير المشاركين بأنك ستبدأ بتحضير قائمة تشمل مساهماتهم (بشكل مجهول بالطبع!). إذا كان التدريب حضوريًا، يمكن جمع القائمة على لوح ورقي يستطيع جميع المشاركين في التدريب الوصول إليه طوال مدة التدريب. أما إذا كان التدريب يتم عن بعد، فيمكن وضع نسخة من القائمة في ملف مشترك، حتى يتمكن المشاركون من الوصول إليها في أي وقت.

معلومات أساسية !

بالرغم من أهمية الرعاية الذاتية، إلا أنها وحدها غير كافية لضمان الرفاهية النفسية. وتقع على عاتق المنظمات مسؤولية كبيرة تجاه الموظفين لضمان دعمهم في دورهم.

الوصول إلى الدعم

3

الوقت ⌚

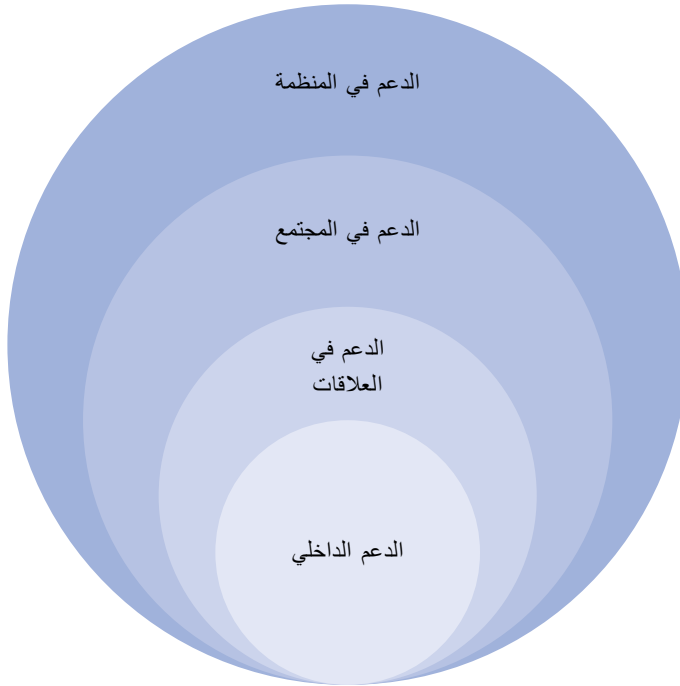
30 دقيقة

الشكل 👤

تفكير تأملي فردي، مناقشة
ضمن مجموعات صغيرة

اللوازم 📋

نموذج عن استمارة الوصول
إلى الدعم



1. شجّع المشاركين على التفكير في أنواع الدعم التي لديهم في حياتهم. إذا أرادوا ذلك، يمكنهم كتابتها أو رسمها على النموذج المقدم.

2. بعد 10 دقائق، وزع المشاركين ضمن مجموعات مؤلفة من ثلاثة أشخاص ليناقدشوا أفكارهم حول الدعم.

3. اطلب منهم أن يناقدشوا معًا وسائل أخرى للدعم قد تكون مفيدة ولم يدونوها بعد.

4. بعد 10 دقائق، أعد المشاركين إلى الجلسة العامة وشارك بعض الأفكار العامة حول خيارات الدعم التي تعتبر مهمة على مستوى الدعم الداخلي، والدعم في العلاقات، والدعم في المجتمع، والدعم في المنظمة (انظر الرسم التوضيحي أعلاه).

4

توقف، ابدأ، استمر، استكشف

⌚ الوقت

20 دقيقة

👥 الشكل

تفكير تأملي فردي، جلسة عامة اختيارية

📖 دليل النموذج المتكامل

للإشراف

القسم 3.2

📅 اللوازم

نموذج عن نشاط "توقف، ابدأ، استمر، استكشف"

ملاحظة للميسر:

هذا النشاط موجود في إحدى دراسات الحالة في دليل النموذج المتكامل للإشراف في القسم 3.8، فيمكن للمشاركين تكوين فكرة عن كيفية استخدامه في جلسة الإشراف الفعلية. لهذا النشاط، ذكر المشاركون بأن يكونوا واقعيين - أي ألا يحدّوا 50 أمرًا جديدًا يخططون للبدء بها. شجّعهم ليركّزوا على ما يمكن تحقيقه، وينظروا في خطوات صغيرة قد يحتاجون إلى القيام بها أولاً لاستكشاف الخيارات.

1. في الجلسة العامة، ركّز على أن النشاط التالي يجمع بين كل المواضيع التي تم استكشافها عن الرعاية الذاتية والمرونة النفسية واستراتيجيات التكيف.

2. أثناء التفكير التأملي الفردي، شجّع المشاركين على التفكير في بعض الطرق التي يطبقونها للتكيف مع الضغط النفسي وبناء المرونة النفسية في حياتهم. وقدم لهم التعليمات التالية:

📋 نموذج عن سيناريو العمل

الآن، فكّر في استراتيجيات التكيف الخاصة بك - استكشف الأمور التي تود التوقف عن القيام بها؛ قد تكون استراتيجية تكيف سلبية، أو أمرًا لم يعد يناسبك - وفكر في الأمور التي تود البدء بالقيام بها - قد تكون ممارسات الرعاية الذاتية أو بناء المرونة النفسية التي لديك من قبل في حياتك - بالإضافة إلى الأمور التي ترغب في الاستمرار بها، والأمور التي ترغب في استكشافها.

3. أعرض على المشاركين جدول "توقف، ابدأ، استمر، استكشف" واطلب منهم تعبئته بأفكارهم في النموذج المتوفر لهم. وأخبر المشاركين بأن القائمة مخصصة فقط لهم وأنه لن يُطلب منهم مشاركتها ما لم يشعروا بالارتياح للقيام بذلك.

4. في الجلسة العامة، شدد على أن القائمة التي تم وضعها هي قائمة خاصة بكل مشارك، ولكن، اسأل إذا كان أي شخص يرغب في مشاركة أي شيء لاحظته عند القيام بنشاط، مثلاً أمور يرغب في البدء بالقيام بها أو الاستمرار في القيام بها.

توقّف	ابدأ	استمر	استكشف
<p>حسب رأيك، ما هي بعض الأمور التي قد يكون من المفيد أن تتوقف عن القيام بها، في العمل أو في حياتك الشخصية؟</p>	<p>ما هي بعض الأمور التي تود البدء بالقيام بها، في العمل أو في حياتك الشخصية؟</p>	<p>ما هي بعض الأمور التي تقوم بها حاليًا وترغب في الاستمرار في القيام بها؟</p>	<p>ما هي بعض الأفكار التي لديك حول الأنشطة، والعادات، والعلاقات، وما إلى ذلك، والتي تود استكشافها وقد ترغب في دمجها في حياتك؟</p>

الملحق 2

نماذج عن جداول
أعمال التدريب على
النموذج المتكامل
للإشراف

كل يوم تدريب كامل يجب أن يتيح 6 ساعات من التدريب، مع ساعة واحدة تقريباً لاستراحة وجبة الغداء وساعة إضافية لفترات الاستراحة، أي 30 دقيقة قبل الوجبة، و30 دقيقة بعدها، في أوقات يحددها الميسر.

يجب تخصيص وقت كل عدة أيام لتلقي التغذية الراجعة من المشاركين حول عملية التدريب. ويمكن القيام بذلك يومياً كجزء من "مرحلة الختام اليومي" مثلاً، وأن تأخذ شكل مناقشة ضمن المجموعات الصغيرة من خلال الطلب من المشاركين أن يشارك كل منهم "الأمور التي سارت بشكل جيد، والأمور التي يمكن فعلها بشكل مختلف". بدلاً من ذلك، أو بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام صندوق التعليقات المجهولة يستطيع المشاركون أن يقدموا فيه التعليقات بشكل مجهول دون استهلاك وقت طويل ضمن التدريب.

يمكن إجراء جميع الأنشطة وجهًا لوجه أو عن بُعد، ويمكن أن تكون التدريبات مزيّجا بين الإثنين.

المثال 1

10 أيام من التدريب المتواصل (باستثناء عطلة نهاية الأسبوع)

ينبغي أن يعقد اجتماع مرحلة ما قبل التدريب قبل أسبوع واحد من بدء التدريب على النموذج المتكامل للإشراف

المشاركون	الجلسة/الوقت	اليوم/الوحدة
القيادة والإدارة	<p>الجلسة 1: التعريف بالنموذج المتكامل للإشراف (3 ساعات و40 دقيقة، مع خيار إضافة 45 دقيقة)</p> <p>الجلسة 2: الإشراف داخل منظمتكم (ساعة و10 دقائق)</p> <p>الجلسة 3: ختام الوحدة 1 (40 دقيقة)</p>	الوحدة 1 اليوم 1
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 1: مرحلة البداية (ساعتان)</p> <p>الجلسة 2: استكشاف الإشراف (ساعتان و25 دقيقة)</p> <p>الجلسة 3: التوقعات بشأن الإشراف (أول ساعتين)</p> <p>الختام اليومي</p>	الوحدة 2 اليوم 2

اليوم/الوحدة	الجلسة/الوقت	المشاركون
الوحدة 2 اليوم 3	الافتتاح اليومي	المشرفون
	<p>الجلسة 3 (تابع): التوقعات بشأن الإشراف (الساعة والـ 45 دقيقة المتبقية)</p> <p>الجلسة 4: أساس الإشراف الجيد: الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية (ساعتان و 45 دقيقة)</p> <p>الجلسة 5: الحلف الإشرافي (أول ساعة)</p> <p>الختام اليومي</p>	
الوحدة 2 اليوم 4	الافتتاح اليومي	المشرفون
	<p>الجلسة 5 (تابع): الحلف الإشرافي (الساعتان المتبقيتان)</p> <p>الجلسة 6: أنواع الإشراف المختلفة (3 ساعات مع خيار إضافة 20 دقيقة)</p> <p>الجلسة 7: إظهار التعاطف والتفهم وعدم إصدار الأحكام المسبقة (ساعتان و 45 دقيقة)</p> <p>الختام اليومي</p>	
الوحدة 2 اليوم 5	الافتتاح اليومي	المشرفون
	<p>الجلسة 8: إدارة الضيق النفسي والخطر ضمن الإشراف (ساعتان و 40 دقيقة)</p> <p>الجلسة 9: الإعداد للإشراف (ساعة و 45 دقيقة)</p> <p>الجلسة 10: كيفية تنظيم جلسات الإشراف (ساعة و 10 دقائق)</p> <p>الجلسة 11: التيسير الفعال (أول ساعة)</p> <p>الختام اليومي</p>	

المشاركون	الجلسة/الوقت	اليوم/الوحدة
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 11 (تابع): التيسير الفعّال (الـ 3 ساعات المتبقية)</p> <p>الجلسة 12: عرض الحالات ولعب الأدوار (ساعتان)</p> <p>الجلسة 13: إدارة التحديات ضمن الإشراف (أول ساعة و30 دقيقة)</p> <p>الختام اليومي</p>	<p>الوحدة 2</p> <p>اليوم 6</p>
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 13 (تابع): إدارة التحديات ضمن الإشراف (الـ 3 ساعات والـ 10 دقائق المتبقية)</p> <p>الجلسة 14: ممارسات التفكير التأملي (ساعة واحدة)</p> <p>الجلسة 15: رحلة الإشراف (ساعة واحدة)</p> <p>الجلسة 16: ختام الوحدة 2 (30 دقيقة)</p>	<p>الوحدة 2</p> <p>اليوم 7</p>
المشرفون	<p>الجلسة 1: مرحلة البداية (ساعتان و40 دقيقة)</p> <p>الجلسة 2: استكشاف الإشراف (ساعتان و45 دقيقة)</p> <p>الجلسة 3: أساس الإشراف الجيد: الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية (أول ساعة)</p> <p>الختام اليومي</p>	<p>الوحدة 3</p> <p>اليوم 8</p>

اليوم/الوحدة	الجلسة/الوقت	المشاركون
الوحدة 3 اليوم 9	الافتتاح اليومي	المشرفون
	الجلسة 3 (تابع): أساس الإشراف الجيد: الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية (الساعة والـ 35 دقيقة المتبقية)	
	الجلسة 4: كيفية اعتماد التفكير التأملي واستخدام التغذية الراجعة (ساعتان و 45 دقيقة)	
	الجلسة 5: كيفية الاستفادة إلى أقصى حدّ من الإشراف (ساعتان و 20 دقيقة)	
	الجلسة 6: ختام الوحدة 3 الختام اليومي	
الوحدة 4 اليوم 10	الجلسة 1: مرحلة البداية (ساعة واحدة)	جميع المشاركين
	الجلسة 2: الإشراف داخل منظمتكم (ساعة و 45 دقيقة)	جميع المشاركين
	الجلسة 3: قياس نجاح الإشراف الداعم (ساعة و 5 دقائق)	المشرفون والقيادة/الإدارة
	الجلسة 4: خارطة الطريق: بعد هذا التدريب، ما هي المرحلة التالية؟ (ساعتان و 45 دقيقة)	المشرفون والقيادة/الإدارة
	الجلسة 5: ختام الوحدة والتدريب (30 دقيقة)	المشرفون والقيادة/الإدارة (متلقو الإشراف - اختياري)

أنشطة مرحلة ما بعد التدريب (6 أشهر كحد أدنى)

المثال 2 التدريب على النموذج المتكامل للإشراف على مدار شهر

ينبغي أن يعقد اجتماع مرحلة ما قبل التدريب قبل أسبوع واحد من بدء التدريب على النموذج المتكامل للإشراف

المشاركون	الجلسة/الوقت	الأسبوع 1
القيادة والإدارة	<p>الجلسة 1: التعريف بالنموذج المتكامل للإشراف (3 ساعات، مع خيار إضافة 45 دقيقة)</p> <p>الجلسة 2: الإشراف داخل منظمتكم (ساعتان)</p> <p>الجلسة 3: ختام الوحدة 01 (45 دقيقة)</p>	<p>الاسبوع 1</p> <p>اليوم 1</p> <p>الوحدة 1</p>
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 1: مرحلة البداية (ساعتان)</p> <p>الجلسة 2: استكشاف الإشراف (ساعتان و 25 دقيقة)</p> <p>الجلسة 3: التوقعات بشأن الإشراف (أول ساعة)</p> <p>الختام اليومي</p>	<p>الاسبوع 1</p> <p>اليوم 2</p> <p>الوحدة 2</p>

المشاركون	الجلسة/الوقت	الأسبوع 2
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 3 (تابع): التوقعات بشأن الإشراف (الساعة والـ 25 دقيقة المتبقية)</p> <p>الجلسة 4: أساس الإشراف الجيد: الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية (ساعتان و45 دقيقة)</p> <p>الجلسة 5: الحلف الإشرافي (أول ساعتين)</p> <p>الختام اليومي</p>	<p>الأسبوع 2</p> <p>اليوم 1</p> <p>الوحدة 2</p>
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 5 (تابع): الحلف الإشرافي (الساعة المتبقية)</p> <p>الجلسة 6: أنواع الإشراف المختلفة (3 ساعات، مع خيار إضافة 20 دقيقة)</p> <p>الجلسة 7: إظهار التعاطف والتفهم وعدم إصدار الأحكام المسبقة (ساعتان و45 دقيقة)</p> <p>الختام اليومي</p>	<p>الأسبوع 2</p> <p>اليوم 2</p> <p>الوحدة 2</p>
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 8: إدارة الضيق النفسي والخطر ضمن الإشراف (ساعتان و40 دقيقة)</p> <p>الجلسة 9: الإعداد للإشراف (ساعة و45 دقيقة)</p> <p>الجلسة 10: كيفية تنظيم جلسات الإشراف (ساعة و10 دقائق)</p> <p>الجلسة 11: التيسير الفعال (ساعة و30 دقيقة)</p> <p>الختام اليومي</p>	<p>الأسبوع 2</p> <p>اليوم 3</p> <p>الوحدة 2</p>

المشاركون	الجلسة/الوقت	الأسبوع 3
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 11 (تابع): التيسير الفعّال (الساعتان والـ 30 دقيقة المتبقية)</p> <p>الجلسة 12: عرض الحالات ولعب الأدوار (ساعتان)</p> <p>الجلسة 13: إدارة التحديات ضمن الإشراف (أول ساعتين و30 دقيقة)</p> <p>الختام اليومي</p>	<p>الأسبوع 3</p> <p>اليوم 1</p> <p>الوحدة 2</p>
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 13 (تابع): إدارة التحديات ضمن الإشراف (الساعتان والـ 20 دقيقة المتبقية)</p> <p>الجلسة 14: ممارسات التفكير التأملي (ساعة واحدة)</p> <p>الجلسة 15: رحلة الإشراف (ساعة واحدة)</p> <p>الجلسة 16: ختام الوحدة 2 (30 دقيقة)</p>	<p>الأسبوع 3</p> <p>اليوم 2</p> <p>الوحدة 2</p>
المشرفون	<p>الجلسة 1: مرحلة البداية (ساعتان و40 دقيقة)</p> <p>الجلسة 2: استكشاف الإشراف (ساعتان و45 دقيقة)</p> <p>الجلسة 3: أساس الإشراف الجيد: الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية (أول 35 دقيقة)</p> <p>الختام اليومي</p>	<p>الأسبوع 3</p> <p>اليوم 3</p> <p>الوحدة 3</p>

المشاركون	الجلسة/الوقت	الأسبوع 4
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 3 (تابع): أساس الإشراف الجيد: الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية (الساعتان المتبقيتان)</p> <p>الجلسة 4: كيفية اعتماد التفكير التأملي واستخدام التغذية الراجعة (ساعتان و 45 دقيقة)</p> <p>الجلسة 5: كيفية الاستفادة إلى أقصى حدّ من الإشراف (ساعتان و 20 دقيقة)</p> <p>الجلسة 6: ختام الوحدة 3</p>	<p>الأسبوع 4</p> <p>اليوم 1</p> <p>الوحدة 3</p>
جميع المشاركين	الجلسة 1: مرحلة البداية (ساعة واحدة)	الأسبوع 4
جميع المشاركين	الجلسة 2: الإشراف داخل منظمتكم (ساعة و 45 دقيقة)	اليوم 2
المشرفون والقيادة/الإدارة	الجلسة 3: قياس نجاح الإشراف الداعم (ساعة و 5 دقائق)	الوحدة 4
المشرفون والقيادة/الإدارة	الجلسة 4: خارطة الطريق: بعد هذا التدريب، ما هي المرحلة التالية؟ (ساعتان و 45 دقيقة)	
المشرفون والقيادة/الإدارة	الجلسة 5: ختام الوحدة والتدريب (30 دقيقة)	
المشرفون والقيادة/الإدارة (متملقو الإشراف - اختياري)		

أنشطة مرحلة ما بعد التدريب (6 أشهر كحد أدنى)

المثال 3

التدريب على النموذج المتكامل للإشراف بوجود المترجمين الفوريين على مدار شهر ونصف الشهر

ينبغي أن يعقد اجتماع مرحلة ما قبل التدريب قبل أسبوع واحد من بدء التدريب على النموذج المتكامل للإشراف. يجب إشراك المترجمين الفوريين المنخرطين في الإشراف.

المشاركون	الجلسة/الوقت	الأسبوع 1
القيادة والإدارة	<p>الجلسة 1: التعريف بالنموذج المتكامل للإشراف (3 ساعات، مع خيار إضافة 45 دقيقة)</p> <p>الجلسة 2: الإشراف داخل منظمتكم (ساعتان)</p> <p>الجلسة 3: ختام الوحدة 01 (45 دقيقة)</p>	<p>الاسبوع 1</p> <p>اليوم 1</p> <p>الوحدة 1</p>
المشرفون والمترجمون الفوريون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 1: مرحلة البداية (ساعتان و 30 دقيقة)</p> <p>الجلسة 2: استكشاف الإشراف (ساعتان و 25 دقيقة)</p> <p>الجلسة 3: التوقعات بشأن الإشراف (أول ساعتين)</p> <p>الختام اليومي</p>	<p>الاسبوع 1</p> <p>اليوم 2</p> <p>الوحدة 2</p>
المشاركون في الجلسة 1 والجلسة 2، الأنشطة 3، 4، و5، و6، و7، و8، و9		

المشاركون	الجلسة/الوقت	الأسبوع 2
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 3 (تابع): التوقعات بشأن الإشراف (الساعة المتبقية)</p> <p>الجلسة 4: أساس الإشراف الجيد: الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية (ساعتان و 45 دقيقة)</p> <p>الجلسة 5: الحلف الإشرافي (3 ساعات)</p> <p>الختام اليومي</p>	<p>الأسبوع 2</p> <p>اليوم 1</p> <p>الوحدة 2</p>
المترجمون الفوريون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الملحق 1 الجلسة 2: رفاية المترجمين الفوريين النفسية (ساعتان)</p> <p>الختام مع مجموعة المترجمين الفوريين</p> <p>الافتتاح اليومي مع مجموعة المشرفين</p> <p>الجلسة 4: التوقعات بشأن الإشراف (الساعة والـ 25 دقيقة المتبقية)</p> <p>الجلسة 13: ممارسات التفكير التأملي (ساعة واحدة)</p>	<p>الأسبوع 2</p> <p>اليوم 2</p> <p>الملحق 1</p>
المشرفون		

المشاركون	الجلسة/الوقت	الأسبوع 2 (تابع)
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 6: أنواع الإشراف المختلفة (3 ساعات، مع خيار إضافة 20 دقيقة)</p> <p>الجلسة 7: إظهار التعاطف والتفهم وعدم إصدار الأحكام المسبقة (ساعتان و25 دقيقة)</p> <p>الملحق 1 في الجلسة 1: الإشراف من خلال الترجمة الفورية (ساعة و30 دقيقة)</p> <p>الختام اليومي</p>	<p>الأسبوع 2</p> <p>اليوم 3</p> <p>الوحدة 2</p>
المشرفون + المترجمون الفوريون		
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 8: إدارة الضيق النفسي والخطر ضمن الإشراف (ساعتان و40 دقيقة)</p> <p>الجلسة 9: الإعداد للإشراف (ساعة و45 دقيقة)</p> <p>الجلسة 10: كيفية تنظيم جلسات الإشراف (ساعة و10 دقائق)</p> <p>الجلسة 11: التيسير الفعال (أول ساعة)</p> <p>الختام اليومي</p>	<p>الاسبوع 2</p> <p>اليوم 4</p> <p>الوحدة 2</p>

المشاركون	الجلسة/الوقت	الأسبوع 3
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 11 (تابع): التيسير الفعال (الـ3 ساعات المتبقية)</p> <p>الجلسة 12: عرض الحالات ولعب الأدوار (ساعتان)</p> <p>الجلسة 13: إدارة التحديات ضمن الإشراف (أول ساعة و30 دقيقة)</p> <p>الختام اليومي</p>	<p>الأسبوع 3</p> <p>اليوم 1</p> <p>الوحدة 2</p>
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 13: إدارة التحديات ضمن الإشراف (الـ3 ساعات والـ10 دقائق المتبقية)</p> <p>الجلسة 14: ممارسات التفكير التأملي (ساعة واحدة)</p> <p>الجلسة 15: رحلة الإشراف (ساعة واحدة)</p> <p>الجلسة 16: ختام الوحدة 2 (30 دقيقة)</p>	<p>الأسبوع 3</p> <p>اليوم 2</p> <p>الوحدة 2</p>
المشرفون	<p>الجلسة 1: مرحلة البداية (ساعتان و40 دقيقة)</p> <p>الجلسة 2: استكشاف الإشراف (ساعتان و45 دقيقة)</p> <p>الجلسة 3: أساس الإشراف الجيد: الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية (أول 35 دقيقة)</p> <p>الختام اليومي</p>	<p>الأسبوع 3</p> <p>اليوم 3</p> <p>الوحدة 3</p>

المشاركون	الجلسة/الوقت	الأسبوع 4
المشرفون	<p>الافتتاح اليومي</p> <p>الجلسة 3 (تابع): أساس الإشراف الجيد: الرعاية الذاتية والرفاهية النفسية (الساعتان المتبقيتان)</p> <p>الجلسة 4: كيفية اعتماد التفكير التأملي واستخدام التغذية الراجعة (ساعتان و 45 دقيقة)</p> <p>الجلسة 5: كيفية الاستفادة إلى أقصى حدّ من الإشراف (ساعتان و 20 دقيقة)</p> <p>الجلسة 6: ختام الوحدة 3</p>	<p>الأسبوع 4</p> <p>اليوم 1</p> <p>الوحدة 3</p>
جميع المشاركين	الجلسة 1: مرحلة البداية (ساعة واحدة)	<p>الأسبوع 4</p> <p>اليوم 2</p> <p>الوحدة 4</p>
جميع المشاركين	الجلسة 2: الإشراف داخل منظمتكم (ساعة و 45 دقيقة)	
المشرفون والقيادة/الإدارة	الجلسة 3: قياس نجاح الإشراف الداعم (ساعة و 5 دقائق)	
المشرفون والقيادة/الإدارة	الجلسة 4: خارطة الطريق: بعد هذا التدريب، ما هي المرحلة التالية؟ (ساعتان و 45 دقيقة)	
المشرفون والقيادة/الإدارة	الجلسة 5: ختام الوحدة والتدريب (30 دقيقة)	
المشرفون والقيادة/الإدارة (متملقو الإشراف والمترجمون الفوريون - اختياري)		

أنشطة مرحلة ما بعد التدريب (6 أشهر كحد أدنى)

الملحق 3

السيناريوهات ودراسات الحالات

ترافق السيناريوهات ودراسة الحالات التالية الجلسة 8 من الوحدة 2. في حال إجراء التدريب وجهاً لوجه، ينبغي طباعتها وتوزيعها على المشاركين، وفي حال التدريب عن بُعد، مشاركتها في اليوم السابق.

السيناريوهات التي ترافق الجلسة 8.1 من الوحدة 02

السيناريو 1

أنت تعمل في المنظمة نفسها منذ ثلاث سنوات، وقد فقدت كثيرًا الشعور بالحماس. أنت تعمل ساعات طويلة جدًا، وتبذل قصارى جهدك لتقديم دعم جيد جدًا. أنت تعمل بجهد كبير وتشعر بأنك تقوم بعمل جيد، ولكن مديرك التنفيذي ينتقد عملك كثيرًا وبشكل دائم.

لقد بدأت تشعر بأنك مضغوط بشدة في كل مرة تذهب فيها إلى العمل، ولم تعد تتام بشكل جيد. خضعت مؤخرًا لمراجعة سنوية لأدائك، وأخبرك رئيسك بأنك لا تلبّي التوقعات وأن عملك يحتاج إلى تحسين كبير. فشعرت أن هذا غير عادل لأنك عادةً ما تتلقى تعليقات إيجابية جدًا من المستفيدين من خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، لكن رئيسك لم يكن مهتمًا بذلك.

لديك جلسة إشراف مبرمجة. وعند وصولك إليها، أجهشت بالبكاء. فأنت تشعر بأن إجهاد السنوات الماضية كله ذهب سدىً، وأنت عديم الفائدة. يحاول المشرف عليك أن يدعمك خلال الجلسة.

السيناريو 2

أنت مقدم خدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للأشخاص النازحين في منطقة نائية جدًا. يصعب كثيرًا الوصول إليها، وبيئتها غير آمنة. وتمثل الحالات الخاصة بك تحديات كبيرة، كما أن أيامك طويلة. ففي يوم من الأيام، صادفت حالة أثرت فيك بشدة. كانت قصة المستفيد من خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي حيّة ومروعة للغاية.

ومنذ ذلك الحين، بدأت تعاني من كوابيس وأفكار متطفلة مُزعجة عن تجربة المستفيد من الخدمات. مازلت تقدّم الخدمات، لكنك لم ترَ المشرف عليك منذ فترة طويلة جدًا لأنه كان يعمل في موقع مختلف، لذا لا تعرف مع من تتحدث عما يحدث.

في يوم من الأيام، في طريق عودتك إلى المنزل من موقع العمل، وجدت صعوبة كبيرة في تهدئة نفسك. كان لديك جلسة أخرى مع المستفيد من خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، وشعرت بأنك تعاني من نوبة هلع. رأى السائق والعمال الآخرون ما يحدث وسألوا عما يمكنهم فعله. وأنت لم تكن تستطيع التحدث وكنت تهز رأسك فقط. اتصلوا بالمشرف عليك عبر الهاتف، ووضعوه على أذنك. فحاول المشرف عليك أن يدعمك عبر الهاتف.

السيناريو 3

أنت متطوع في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في منظمة كبيرة. أنت تقدم الدعم النفسي الاجتماعي الأساسي والإسعافات الأولية النفسية للمجتمعات المتضررة. وعلى الرغم من شعورك بالدعم في جلسات الإشراف وإمكانية وصولك إليها، إلا أنك لا تجد دائماً الوقت لحضورها.

في يوم من الأيام، حدث انفجار ضخم في مدينتك، واستيقظت على خبر أن بلدك قد تعرض لهجوم. اتصل أفراد عائلتك بك، وهم متوترون، وقالوا إن عليك المغادرة على الفور. فاتصلت بصديق وذهبت معه إلى مدينة هادئة مجاورة. بعد بضعة أيام، اتصلت بك منظمتك لمعرفة ما إذا كنت قادراً على البدء بالتطوع مرة أخرى. إذ نزح الكثير من الأشخاص وتضرروا بسبب بالحرب. فشعرت بسعادة كبيرة لأنك ستبدأ بالتطوع مرة أخرى. واجتمعت مع المشرف عليك والمتطوعين الآخرين وحضرت جلسة إشراف.

خلال تلك الجلسة، تلقيت مكالمات هاتفية كثيرة، حاولت تجاهلها. في النهاية، أدركت أن الأمر قد يكون مهماً. فأجبت على المكالمات الهاتفية واكتشفت أن والدك يتصل من المستشفى. أخبرك بتجدد القصف وبأن الملجأ الذي كانوا فيه تعرض للقصف، وقد أصيبت والدتك بجروح بليغة. أنهيت الاتصال وكنت مصدوماً. جلسة الإشراف كانت جارية، لذا عدت إليها. لكنك لم تقل شيئاً. ولم تعد تشعر بشيء. اقترب المشرف منك وحاول تقديم الدعم.

السيناريو 4

أنت مقدم خدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي وانتقلت حديثاً إلى بلد آخر للعمل في فريق يقدم خدمات في مصحة في مدينة كبيرة. لقد عملت في البلاد مدة عام تقريباً، ووجدت ذلك صعباً للغاية. فقد عاملك الناس بشكل مختلف لأنك أجنبي، وغالباً ما مارسوا التمييز ضدك. بذلت قصارى جهدك لتجاهل ذلك، لكنه يؤثر فيك حقاً. لاحظت أنه بعد الانتخابات الأخيرة، أصبحت المضايقة أسوأ. فبالكاد تستطيع أن تمشي في الشوارع دون أن تتعرض للمضايقة اللفظية، حيث يقوم الناس بإطلاق الشتائم أو قول أشياء غير لطيفة.

في يوم من الأيام، وأنت في طريقك إلى العمل، لحقت بك مجموعة. وراحت ترمي الأشياء عليك وتصرخ بعبارات حاكمة ومسيئة. بدأت تشعر بالخوف الشديد، لذا استدرت إلى شارع آخر للابتعاد عن هؤلاء الأشخاص. لكنهم لحقوا بك وحاصروك وأخافوك. لكن عضواً آخر من المجتمع رأى ما حدث وطردهم. أنت تبكي وترتجش. فساعدك هذا الشخص على الذهاب إلى مكتبك القريب. أثناء دخولك المبنى، أدركت أنك بحاجة إلى لحظة. فجلست في زاوية ورحت تبكي. كنت ترتجف وما زلت تشعر بالخوف. مر المشرف عليك بالصدفة في هذه اللحظة وحاول أن يدعمك.

دراسة الحالات التي ترافق الجلسة 8.5 من الوحدة 02

دراسة الحالة أ

أنت مشرف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على متطوعين في فرع محلي يقدم دعماً إنسانياً ومجتمعياً. وأنت تشرف على عدة مجموعات من المتطوعين في عملهم، بعضهم متطوعون منتظمون ومستمررون، وبعضهم الآخر يقدمون دعماً مؤقتاً في بداية الأزمات. أنت تقدم جلسة إشراف جماعي شهرية لجميع المتطوعين، ودعماً فردياً للذين يطلبونه.

تتألف إحدى مجموعات الإشراف التي تعمل معها، من متطوعين يقدمون دعماً للرجال الموجودين في مركز احتجاز للمهاجرين من خلال مقارنة تعتمد على دليل. ويتمتع هؤلاء المتطوعون بخلفية دراسية في مجال الصحة النفسية. ويواجه الكثير من الرجال في مجموعة احتجاز المهاجرين، إما الاحتجاز لأجل غير مسمى أو خطر الترحيل إلى أماكن لا يشعرون بالأمان في العودة إليها. والبرنامج ناجح جداً، بما أنه يساعد المشاركين على تعديل عواطفهم. وعلى الرغم من تأثيره الإيجابي في المجموعات، إلا إن العمل مع الأشخاص الذين لا يسيطرون كثيراً على عوامل مهمة في حياتهم قد يطرح تحدياً عاطفياً بالنسبة إلى المتطوعين.

سميرة، إحدى المتطوعين الذين تشرف عليهم، كانت مسؤولة عن إدارة أنشطة المجموعات خلال العام الماضي. في أحد الأيام، أرسلت إليك سميرة بريداً إلكترونياً تطلب فيه استشارة عن حالة مستعجلة. وافقت على الاتصال بها بمجرد الانتهاء من اجتماعك التالي. أثناء المكالمات الهاتفية، أخبرتك عن التجربة التي حدثت في مجموعة الرجال في ذلك اليوم. تحدثت سميرة عن المستفيد من الخدمات في مجال الصحة النفسية الدعم النفسي الاجتماعي الذي كان على وشك أن يتم ترحيله إلى بلده الأصلي وهو متأكد من أنه سيقتل هناك. خلال الجلسة، انهار وبكى. قال إنه يفكر في إنهاء حياته وإنه يفضل أن يقتل نفسه على أن تقتله الميليشيات في وطنه، التي حرمتها وعائلته من الكثير من قبل. شعر المشاركون الآخرون في المجموعة بضيق نفسي بشكل واضح بسبب ما قاله، لكنهم لم يكفوا عن دعمه. حتى أن البعض قال إنهم يشعرون بنفس الشيء في بعض الأحيان، ولكنهم شجعوه وأعطوه أسباباً للبقاء على قيد الحياة.

قالت لك سميرة إنها تلقت تدريباً في الوقاية من الانتحار، لكنه كان تدريباً وجيزاً ليوم واحد فقط، وهي لا تشعر أبداً بالثقة حول صحة تصرفاتها. فسألته عن كيفية تقييمها للمخاطر خلال الجلسة، فأجابت إنها سألت المشارك إذا كان لديه خطة لإنهاء حياته، ولكنه نفى ذلك. وقال إنه توجد بعض الطرق لإنهاء حياته في مركز الاحتجاز، إلا أنه بسبب حبه لله، لن يفعل ذلك.

بدأت سميرة تبكي في هذه اللحظة، قائلة إنها تشعر بأن عليها أن تبذل المزيد من الجهد لمساعدته. ماذا ستفعل لتساعد سميرة على التعامل مع هذا الوضع؟

دراسة الحالة ب

أنت مشرف في منظمة غير حكومية دولية، تعمل في مخيم للاجئين. أنت تدعم العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذين يديرون المساحات الصديقة للطفل. في يوم من الأيام، كنت تقوم بجلسة إشراف مباشر في خيمة، ولاحظت أن كريم، وهو أحد مقدمي الأنشطة، يبدو مضطربًا جدًا. كريم حديث الانتداب في المنظمة، لذا لا تعرفه بشكل جيد. لكنك تعلم أنه تلقى مؤخرًا تدريبًا ليصبح مقدمًا للأنشطة، وأنه في جلسات الإشراف الجماعي لا يشعر بالكثير من الثقة لأداء دوره بعد. فقد عثر عن شعور غامر في بعض الأحيان بسبب سماعه القصص التي يشاركها الأطفال معه، وهو يخشى أنه لا يفعل ما يكفي لدعمهم.

يقوم كريم بنشاط رسم مع مجموعة من الأطفال. قررت الاقتراب من الطاولة لرؤية ما يحدث بوضوح أكثر. فرأيت أحد الأطفال يرسم صورة لشخص يبدو وكأنه يمسك زجاجة من السم ويشرب منها، وخلفه امرأة وطفل بيكيان. أنت على علم بالعنصر المختصر من التوجيه للموظفين الذي يركز على تعريفهم على المخاطر، لكنك عندما تنتظر إلى كريم، تشعر بارتباكك من هذا الموقف. ماذا تفعل لتدعمه كشخص يتلقى منك الإشراف؟

دراسة الحالة ج

أنت مشرف يعمل في منظمة مجتمعية محلية تقدم الدعم للأشخاص النازحين بسبب النزاع في بلد مجاور. ويشمل دورك الإشراف بالإضافة إلى مهام إدارية للعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. غالبًا ما تقضي ساعات طويلة جدًا وانت تزور المواقع في أنحاء ولايتك. وتشمل أيامك في أغلب الأحيان ساعات كثيرة تقضيها في السيارة مع بضع ساعات فقط مخصصة لزيارة المواقع وتقديم جلسات الإشراف. أنت تحاول قدر الإمكان أن تكون متاحًا لمتلقي الإشراف الذين تعمل معهم. لكن عددهم يتجاوز الـ 30، وليس من الممكن جسديًا بالنسبة إليك أن تقدم نوع الدعم الذي تود تقديمه. فالعاملون في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذين تشرف عليهم غير متخصصين، وكثيرًا ما يتغير الموظفون في منظمتك.

في إحدى زياراتك إلى المواقع، تقوم بجلسة إشراف جماعي. أنت لا تستطيع إجراء هذه الجلسات بانتظام، ربما يمكنك تقديمها مرة واحدة كل شهرين. وبعد إجراء جولة من التحقق من الوضع، تسأل إذا كان لدى أي من المشاركين حالات عاجلة أو ذات مخاطر عالية يريدون مناقشتها. فرح، إحدى متلقي الإشراف، ترفع يدها وتقول إنها كانت تعمل على تقديم الدعم النفسي الاجتماعي الفردي ضمن برنامج العنف القائم على النوع الاجتماعي.

إحدى النساء اللواتي تعمل معهن، لديها تاريخ صعب جدًا من العنف الجنسي الذي تعرضت له خلال الحرب في بلدها الأصلي، وهي تشعر بالكثير من العار والعزلة في المجتمع بسبب ما تعرضت له. حاولت الانتحار بعد تعرضها للاعتداء الذي حصل قبل عامين. وأخبرتها أنها تشعر في الآونة الأخيرة بالكثير من الاكتئاب والوحدة، وأحيانًا لا تشعر بأنها "تستطيع المضي قدمًا". وبدأت تُعطي ممتلكاتها لأصدقائها، وتقول إنها بحاجة "للقيام بشيء ما". قالت فرح إنها لا تعرف ماذا تفعل، لأن التحدث عن الانتحار ليس مقبولًا في ثقافتها. وقالت إنها تتذكر من التدريب التوجيهي الذي تلقته أن من المهم الانتباه إلى عوامل الخطر وعلامات التحذير من الانتحار. وأنها شعرت بأن محاولة الانتحار السابقة التي قامت بها المستفيدة من الخدمات بالإضافة إلى الخطوات التي اتخذتها لإهداء أشيائها، كانت عبارة عن "علامات خطر". لكنها لا تعرف ما العمل، بما أن تدريبها لم يعطيها أي أدوات، بل نصحتها فقط بالجوء إلى شخص متخصص أكثر.

بصفتك المشرف على فرح، كيف يمكنك أن تدعمها؟

دراسة الحالة د

أنت مشرف في المقر الرئيسي لمنظمة توفر خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على المستوى العالمي. أنت تُقدّم الدعم لمجموعة من أعضاء القائمة الذين يذهبون بحسب الحاجة لتقديم الدعم خلال الأزمات الإنسانية. وتُقدّم أيضًا جلسات إشراف جماعي واستشارات للمجموعات بالإضافة إلى تقديم الدعم بعد انتهاء المهمة وجلسات إشراف فردي حسب الحاجة. يذهب بعض أعضاء القائمة في مهمات عديدة، ويقوم البعض الآخر أحيانًا بمهمة واحدة فقط ثم يختارون عدم الذهاب مرة أخرى.

لدى جميع أعضاء القائمة ملفات في المقر الرئيسي تحتوي على معلومات الاتصال في حالات الطوارئ. شادي عضو في القائمة تعرفه منذ فترة طويلة، وقد شارك في عدة مهمات في السنة الماضية. خلال آخر مهمة له، كان في المطار عندما وقع هجوم مستهدف. توفي عدد من زملائه خلال الهجوم، وتمكن شادي من النجاة بإصابات طفيفة. تلقى شادي الدعم منك عن بُعد، بعد عودته إلى عاصمة البلد الذي كان فيه، والتي كانت أكثر استقرارًا، وتمت إحالته إلى الأخصائي النفسي الذي يعمل مع الموظفين والمختص في الأحداث الصادمة.

مرت عدة أشهر منذ رويتك لشادي. ثم شارك في إحدى جلسات الإشراف الجماعي عن بعد التي تقدمها، التي يمكن لأي عضو في القائمة الانضمام إليها. تفاجأت عند رويتك لشادي في الجلسة. فقد لاحظت تغييرًا كبيرًا في مظهره. حيث فقد الكثير من وزنه ويبدو أنه غير مهتم بمظهره، إلى درجة أن ذلك بدا واضحًا جدًا عبر الشاشة. في بداية الجلسة، قام كل مشارك بمشاركة مشاعره، وطرح أي حالات معينة أو سيناريوهات يحتاج الدعم فيها. وعندما جاء دور شادي، قال إنه لم يعد يشعر بأنه الشخص نفسه منذ الهجوم، وبصراحة، يشعر بأن الحياة لم يعد لها أي معنى بالنسبة إليه. وهو لا يفهم لماذا بقي هو على قيد الحياة بينما مات الكثيرون غيره.

لست متأكدًا تمامًا مما ينبغي فعله لأن هذا يبدو كعلامة خطر، لكنك في منتصف جلسة إشراف جماعي عن بُعد، لذا تشعر بأن الشيء الوحيد الذي يمكنك فعله هو التعبير عن التعاطف. في نهاية الجلسة، بشكل متعمد، تطلب من الأشخاص المشاركين مشاركة إلى من يلجؤون عندما يشعرون بأنهم بحاجة إلى الدعم. قيل أن يأتي دور شادي، يغادر الاتصال، وهو ما يؤثر قلقك بشكل كبير، وتجد نفسك غير متأكد مما ينبغي فعله تاليًا. فتقرر الاتصال به لتقديم له جلسة إشراف فردي أو الوصول إلى الدعم داخل المنظمة، ويوافق شادي على المكالمة. وعندما تبدأ المكالمة، يظهر بوضوح أن شادي ثمل، فهو يتلعثم في كلماته ويميل في جلسته بتكرار. تسأله ما الذي يحدث، فيخبرك بأنه لم يعد يرغب في الحياة وقد تناول الكثير من الحبوب.

بصفتك المشرف على شادي، ماذا ستفعل لتدعمه؟



Coláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath
Trinity College Dublin
Ollscoil Átha Cliath | The University of Dublin



تُطوّر هذا الدليل بفضل تمويل من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) ومن خلال جهد تعاوني بين المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، ومركز ترينيتي للصحة العالمية.