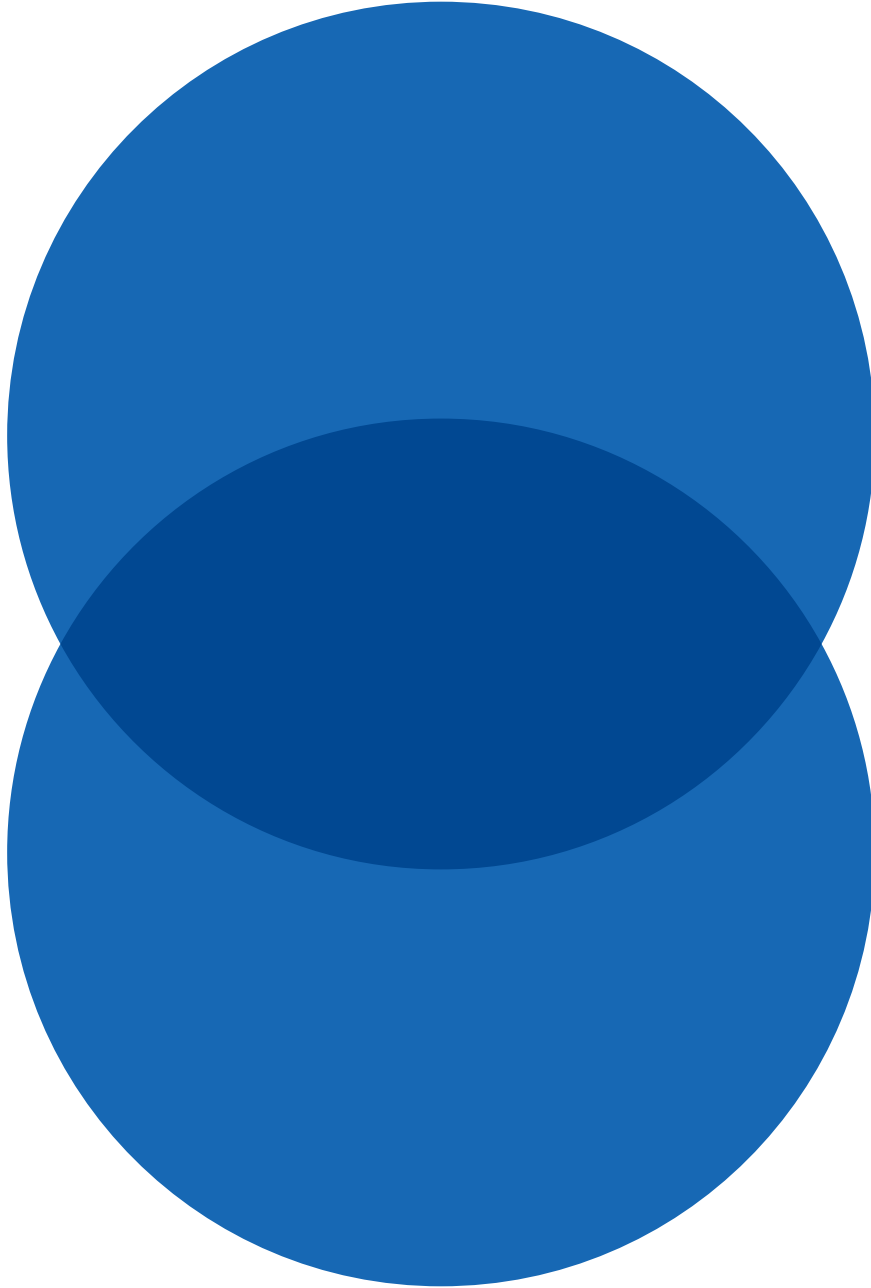


# النموذج المتكامل للإشراف

للصحة النفسية والدعم  
النفسي الاجتماعي

الدليل



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، ومركز ترينيتي للصحة العالمية.



# النموذج المتكامل للإشراف

للصحة النفسية والدعم  
النفسي الاجتماعي



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 وأني 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 الاجتماعي 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

حقوق الصور

الصفحة 13: تصوير إميليانو ألبنسي، الصليب الأحمر الإيطالي

الصفحة 79: تصوير كيت هليز نيتسوبا

الصفحة 98: تصوير كيفن تورسيوس

الصفحة 113: تصوير يوجيندرا أونغ

الصفحة 167: تصوير ريندي نوفانتينو



# 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 (الهلل الأحمر العربي السوري)، فائزة العبد الله (الهلل 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، وندعو كل قارئ أن يشعر بأنه مشمول بالكامل فيما نقوله.

# 02

## الاستعداد للإشراف

80	2. الاستعداد للإشراف
84	2.1 فحص كفاءات المشرفين وتقييمها
90	2.2 تدريب المشرفين
92	2.3 الأدوار المزدوجة والعلاقات المزدوجة
94	2.4 التقدم نحو الممارسات الفضلى
95	2.5 المراقبة والتقييم

## المقدمة

6	المصطلحات الشائعة
9	كيفية استخدام النموذج المتكامل للإشراف
10	المقدمة
12	بيان الرؤية
14	تطوير النموذج المتكامل للإشراف
16	خارطة طريق نحو الإشراف الفعال

# 01

## مرحلة البداية

18	• 1.6.3 الإشراف بين الأقران	47
22	• 1.6.4 الإشراف المباشر	50
26	• 1.7 تحديد كيفية القيام بالإشراف	58
28	• 1.7.1 القيام بالإشراف وجهًا لوجه	59
59	• 1.7.2 القيام بالإشراف عن بعد	59
29	• 1.7.3 اتخاذ القرار بشأن الطريقة المناسبة	64
31	• 1.8 انتظام دورات الإشراف	67
34	• 1.9 اتفاقية الإشراف	69
36	• 1.10 العمل مع المترجمين الفوريين	70
38	• 1.11 الإشراف: مسؤولية مشتركة	76
18	مرحلة البداية	
	1.1 تعريف الإشراف	
	• 1.1.1 ما يعنيه الإشراف	
	• 1.1.2 ما لا يعنيه الإشراف	
	1.2 أهمية الإشراف في صحة النفسية	
	والدعم النفسي الاجتماعي	
	1.3 الإشراف للجميع	
	1.4 نموذج التعلم التطبيقي	
	1.5 قياس هياكل الإشراف داخل منظماتكم	
	1.6 أنواع الإشراف المختلفة	
	• 1.6.1 الإشراف الفردي	
	• 1.6.2 الإشراف الجماعي	

# 04

## الإعداد لتلقي الإشراف

- 174 4. الإعداد لتلقي الإشراف
- 178 4.1 ما يمكن توقعه من الإشراف
- 179 4.2 مسؤولية مشتركة، ومنفعة متبادلة
- 180 4.3 كيفية استخدام الإشراف
- 188 4.4 كيفية التفكير بتأمل
- 190 4.5 كيفية استخدام التغذية الراجعة
- 192 4.6 كيفية تقديم حالة بفاعلية

## الملحقات

- 200 الملحقات والمراجع
- 202 الملحق أ: نموذج اتفاقية إشراف
- الملحق ب: نموذج استمارة مراقبة للإشراف المباشر
- 204 الملحق ج: نموذج استمارة عرض لمراجعة النشاط
- 206 الملحق د: مقياس الكفاءة الذاتية المهنية – النسخة
- 208 القصيرة (25)
- 209 الملحق هـ: الموارد الإضافية
- 211 المراجع

# 03

## الإعداد لدور المشرف

- 98 3 الإعداد لدور المشرف
- 102 3.1 رحلة الإشراف
- 3.2 الرعاية الذاتية ورفاه المشرف: أساس للإشراف الجيد
- 107 3.3 الحلف الإشرافي
- 108 3.4 توضيح التوقعات
- 109 • 3.4.1 وضع الحدود المهنية
- 110 • 3.4.2 السرية
- 117 3.5 إظهار التعاطف والتفهم وعدم إصدار الأحكام المسبقة
- 120 3.6 إدارة الضيق النفسي والخطر ضمن الإشراف
- 125 3.7 التفكير في ديناميات السلطة
- 137 3.8 تقديم التغذية الراجعة
- 140 3.9 التوجيه الفعال
- 145 3.10 التيسير الفعال
- 149 3.11 الشرعية والأخلاقيات
- 159 3.12 جلسة الإشراف
- 160

# المصطلحات الشائعة

<b>الحدود</b>	الحدود الجسدية والنفسية والعاطفية التي يضعها الأفراد بين أنفسهم والآخرين للحفاظ على سلامتهم وحماية رفاهيتهم.
<b>الاحترق الوظيفي</b>	وفقاً للتصنيف الدولي للأمراض (الطبعة الحادية عشرة)، الاحترق الوظيفي هو متلازمة ناتجة عن الضغط المزمن في مكان العمل، الذي لم يتم إدارته بنجاح. ويتميز بثلاثة أبعاد: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. الشعور بانخفاض الطاقة أو الإجهاد الجسدي</li> <li>2. الابتعاد النفسي المتزايد عن العمل، أو مشاعر السلبية أو التشاؤم المتعلقة بالعمل</li> <li>3. الشعور بعدم الفعالية وعدم تحقيق الإنجازات. فيشير الاحترق الوظيفي بشكل خاص إلى ظواهر في السياق المهني، ولا ينبغي تطبيقه لوصف تجارب في مجالات أخرى من الحياة.</li> </ol>
<b>حماية الطفل</b>	حماية الأطفال من كافة أشكال العنف والإهمال والاستغلال.
<b>الإجهاد التعاطفي</b>	حالة من الإجهاد الجسدي والعاطفي ناتجة عن إرهاق شديد سببه أدوار الرعاية الشخصية و/أو المهنية. وهو يؤدي إلى التعب وانخفاض القدرة على التعاطف مع الآخرين.
<b>الكفاءة</b>	المهارات الملاحظة والمعرفة التي يطبقها العاملون في قطاع الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في عملهم.
<b>العلاقات المزدوجة</b>	يُشار إليها أيضاً بتسمية "العلاقات المتعددة"، وهي الحالات التي يكون فيها لدى الأفراد علاقات مع بعضهم البعض قد تؤدي إلى تضارب في المصالح. على سبيل المثال، حين تجمع بين المستفيد من الخدمات ومقدم الخدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي علاقة صداقة، بالإضافة إلى علاقة مهنية. توجد العلاقات المزدوجة عادة في المنظمات التطوعية والمجتمعية.
<b>الأدوار المزدوجة</b>	عندما يكون الشخص مشرفاً ومديرًا تنفيذيًا في نفس الوقت لعامل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.
<b>الوفاء في التدخل</b>	يُقاس إلى أي مدى يجري التدخل أو النشاط وفقاً لتصميمه. إن تحقيق ذلك يتطلب أن يطبق الإشراف استراتيجيات لمراقبة وتقييم موثوقية وصحة الأنشطة التي يقوم بها متلقو الإشراف.

<b>الداعم النفسي الاجتماعي غير المتخصص</b>	الشخص الذي يؤدي وظائف تتعلق بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، بعد أن يتلقى تدريباً (على تدخل معين أو مجموعة مهارات)، ولكنه لم يتلقَ تدريباً مهنيًا رسميًا أو تدريباً متخصصاً في الصحة النفسية.
<b>البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل</b>	حسب تصنيف البنك الدولي للدول وفقاً لمستوى الدخل. وتشمل كل البلدان التي يكون الدخل القومي الإجمالي للفرد فيها أقل من 4045 دولاراً أمريكياً في السنة.
<b>الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي</b>	أي نوع من الخدمات أو الدعم أو التدخل، يهدف إلى حماية الرفاه النفسي الاجتماعي أو تعزيزه، أو الوقاية من مشكلات الصحة النفسية أو علاجها.
<b>الكفاءة الشاملة</b>	وعي الشخص للثغرات في معارفه المهنية، وفهمه كيفية تطوير الكفاءات المطلوبة.
<b>العامل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي</b>	الشخص الذي يقدم دعماً في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، بما في ذلك الأفراد الذين يعملون في جميع القطاعات، مثل التعليم والصحة والحماية والرعاية الاجتماعية.
<b>المستفيد من خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي</b>	الشخص الذي يتلقى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. ويُشار إليه أيضاً في بعض الأحيان باسم العميل أو المستفيد.
<b>التماهي المفرط</b>	الإفراط في التماهي مع صفات أو شخصية شخص آخر.
<b>الصدمة الأولية</b>	حدث صادم يعيشه الفرد مباشرة.
<b>الحماية</b>	تشمل كل الأنشطة التي تهدف إلى ضمان احترام حقوق الأفراد وفقاً لقانون حقوق الإنسان، والقانون الإنساني الدولي، وقوانين اللجوء. وتتضمن أنشطة مثل حماية الأفراد من العنف والإساءة وضمان توفير احتياجاتهم الأساسية.

1.

# كيفية استخدام هذا الدليل

**القسم 4: الإعداد لتلقي الإشراف** هو مورد مخصص لمتلقي الإشراف، يوجههم إلى عملية الإشراف وفوائدها من أجل تطوّرهم الشخصي والمهني. وهو يحتوي على إرشادات حول مجالات مثل عرض الحالات، وتقديم التغذية الراجعة وتلقيها، والممارسة التأملية.

تُردُّ المراجع على امتداد الدليل مع روابط البحوث، أو أدلة من ممارسات تتعلق بجوانب الإشراف. وتُظهر هذه الروابط على شكل أرقام صغيرة في النص، توافق مقالاً أو تقريراً في قائمة المراجع في آخر الدليل. ويتضمن الدليل أيضاً خمسة ملاحق:

- **الملحق أ:** نموذج عن اتفاقية إشراف
- **الملحق ب:** نموذج عن استمارة مراقبة للإشراف المباشر
- **الملحق ج:** نموذج استمارة عرض لمراجعة نشاط
- **الملحق د:** مقياس الكفاءة الذاتية المهنية
- **الملحق هـ:** قائمة موارد إضافية حول الإشراف

للمزيد من المعلومات حول النموذج المتكامل للإشراف والأدوات والموارد الإضافية ودعم التنفيذ، يُرجى زيارة الموقع التالي: [www.supervision-mhpss.org](http://www.supervision-mhpss.org).

إن دليل النموذج المتكامل للإشراف مصمم لدعم المنظمات والمشرفين ومتلقي الإشراف في إدماج الإشراف في الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ. ويحتوي على خلفية وأربعة أقسام.

**الخلفية:** تحتوي على معلومات حول المبادئ الأساسية للإشراف الفعال وتطوير النموذج المتكامل للإشراف.

**القسم 1: مرحلة البداية** هي نظرة عامة عن الإشراف الداعم في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والمبادئ العامة للممارسات الفضلى. ويقدم هذا القسم معلومات تمهيدية مفيدة لجميع الأفراد المشاركين في الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، بما في ذلك المسؤولين في المنظمات، والمشرفون، ومتلقو الإشراف.

**القسم 2: الإعداد للإشراف** مع المنظمة يصف كيف يمكن للمنظمات أن تدمج الإشراف في عملياتها وثقافتها. وقد صُمم هذا القسم ليستخدمه بشكل أساسي المسؤولون في المنظمة. وهو يحتوي على إرشادات حول مجالات مثل كيفية وضع الظروف اللازمة للإشراف في المنظمة، بما في ذلك الإرشادات حول التوظيف والتدريب والإدماج في سير العمل الحالي.

**القسم 3: الإعداد لدور المشرف** يوفر إرشادات للمشرفين بشأن جميع جوانب دورهم. ويتضمن هذا القسم إرشادات عملية حول المهارات الأساسية مثل التيسير، وتصميم جلسات الإشراف، وإدارة التحديات الشائعة. ويتناول أيضاً المجالات الأساسية التي يجب على المشرفين مراعاتها مثل الحدود المهنية، والأخلاقيات، والسرية.

# المقدمة

يقدم هذا القسم النموذج المتكامل للإشراف، ورؤيته، وكيف تمّ تطويره.





إن رؤية النموذج المتكامل للإشراف تتمثل في أن تمتلك جميع المنظمات التي تعمل في حالات الطوارئ الإنسانية، بغض النظر عن حجمها أو مستوى مواردها، المعارف والأدوات والقدرة على إدماج الإشراف بثقة كمكوّن أساسي لبرامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

وهذا الدليل يعتبر الإشراف المستمر والداعم أمرًا أساسيًا لرفاهية جميع مقدمي خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، بغض النظر عن رتبته أو مستوى خبرتهم.

وهو يستند إلى مبادئ حقوق الإنسان والمساواة والممارسات القائمة على الأدلة.

ومن شأن توفير الإشراف الداعم كما هو مبين في النموذج المتكامل للإشراف، أن يمكّن القوى العاملة على الصعيد العالمي في مجال الصحة النفسية من تقديم تدخلات عالية الجودة وآمنة وأخلاقية، وفي الوقت المناسب، في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للأشخاص المتضررين من المحن.





# تطوير النموذج المتكامل للإشراف

على المدى الطويل، نأمل أن يساعد هذا الدليل في التشجيع على تحقيق تحوّل في ثقافة المنظمات التي توفّر خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، وكذلك في ثقافة الجهات المانحة. ونأمل أنه، مع تحقيق فوائد ممارسات الإشراف الداعم، لن يشكّل الإشراف حلقة مفقودة بعد اليوم، بل سيصبح مفهومًا ومقبولًا على نطاق واسع كجزء أساسي من توفير الخدمات الأخلاقية والمستدامة.

وفّرت مراجعة مكتبية للمراجع الأدبية حول الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والإشراف على الحماية تقييمًا سريعًا للأدلة الرئيسية، لإرشاد التخطيط الأولي للمشروع وتطويره. ثم أجريت مقابلات مع الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي من جميع المستويات والخلفيات المهنية. وشمل ذلك المشرفين، ومتلقي الإشراف، والمسؤولين في المنظمات، والجهات المانحة، الموجودين في المقرات الرئيسية للمنظمات والعاملين ميدانيًا حول العالم. كما قدمت هذه المقابلات معلومات غنية بشأن الممارسات والرؤى الحالية، لتحديد الاتجاهات المقبلة. وقد شكلت هذه المعلومات أساس المسودة الأولى للنموذج المتكامل للإشراف.

إن النموذج المتكامل للإشراف هو حصيلة مشاركات واستشارات مكثفة. فطوال فترة تطويره، تم استخدام أساليب تشاركية للتشاور في جميع جوانب محتواه، ليعكس أصوات المجموعة الأوسع للجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عبر القطاعات.

وقد قاد الفريق الاستشاري الذي ضمّ خبراء عالميين رائدين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ، جميع مراحل تطوير النموذج المتكامل للإشراف. وقدم الفريق تغذية راجعة وأفكارًا لا تقدر بثمن خلال العملية بأكملها.

## البلدان الممثلة في عملية الاستشارة



وَجَرى العمل التجريبي بالنسخة الأولى من دليل النموذج المتكامل للإشراف، مع أربع منظمات مختلفة في أفغانستان، والأردن، ونيجيريا، وأوكرانيا. أما النسخة الثانية فقد تضمنت جميع مراحل الاستشارة والتعليقات على العمل التجريبي. وقد جَرى العمل التجريبي بهذه النسخة الثانية مع منظمات في إثيوبيا وبنغلاديش. وعليه، يمثل هذا الدليل توافقاً بين الجهات الفاعلة على جميع مستويات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

ثم تمت مراجعة الأفكار الرئيسية والمحتوى من المسودة الأولية على مدى ثلاث ورش عمل مع أصحاب المصلحة. وكان من بين المشاركين في هذه الورش الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي من كل مستويات الخبرة ومن دول عدة حول العالم. وتلت ورش العمل استشارات عبر الإنترنت لتعزيز التوافق، فقد صوتت الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على صحة البيانات أو الأفكار المقترحة في الدليل. وبعد دمج هذه التعليقات في النموذج المتكامل للإشراف، قدم الفريق الاستشاري لمشروع "الحلقة المفقودة" والمجموعة المرجعية التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات تعليقاتهم النهائية.

# خارطة طريق نحو الإشراف الفعال

سيُشار إلى المقاربة الداعمة المبيّنة في هذا الدليل باسم "الإشراف الداعم". توفر هذه المقاربة إطارًا لتعزيز جميع أنواع أدوار الإشراف. وستمكن المنظمات من أداء واجبهم في الرعاية بشكل أفضل تجاه متطوعيها وموظفيها والمستفيدين من خدماتها.

الدائمة المشتركة بين الوكالات في حالات الطوارئ. ١ وقد تم تصميم هذا الإرشاد خصيصًا للاستخدام في إطار حالات الطوارئ. مع ذلك، سيكون الكثير من الممارسات الفضلى الموضحة في الدليل مفيدًا أيضًا وقابلًا للتطبيق في السياقات التنموية الأوسع نطاقًا.

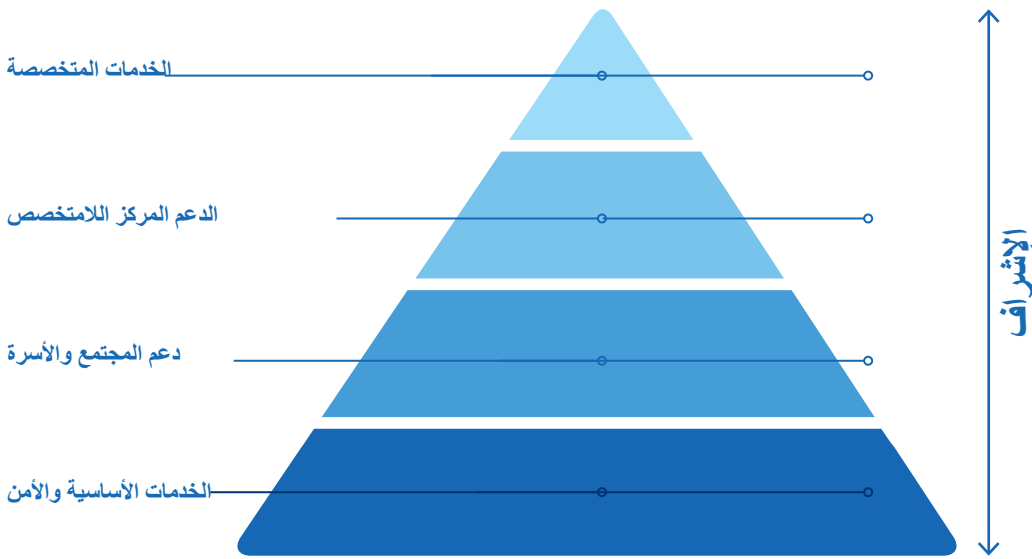
يستند هذا الدليل إلى استشارات واسعة مع الجهات الفاعلة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في مختلف القطاعات، بالإضافة إلى بحوث حول الممارسات الدولية الفضلى في الإشراف الداعم. وهو يهدف إلى توفير مخطط لجميع المنظمات - بغض النظر عن حجمها - لتحسين الإشراف الذي تقدمه. ومن خلال ذلك، ستعزز المنظمات صحة موظفيها ورفاهيتهم. وهذا، بدوره، أساسي حتى تقدم المنظمة تدخلات من أعلى جودة وبشكل مستدام للمستفيدين من الخدمات.

يُعتبر الإشراف الداعم جزءًا أساسيًا من برامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الأمانة والفعالة الخاصة في الأطر الإنسانية. ولكن، على الرغم من تسجيل تقدم ملحوظ في تطوير أنشطة الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي خلال السنوات الأخيرة، ما زالت الإرشادات الشاملة حول الإشراف تشكل "حلقة مفقودة".

تمثل التدخلات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي مجموعة واسعة من الأنشطة التي تحمي أو تعزز الرفاهية النفسية الاجتماعية أو التي تقي أو تعالج الأمراض النفسية. ١ وتُدمج أنشطة الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عبر القطاعات، ومنها الصحة، والتعليم، والتغذية، والحماية. بغض النظر عن القطاع الذي تتدرج فيه، يجب أن يتم الإشراف على أنشطة الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي باستخدام مقاربة الإشراف الداعم لضمان تنفيذها بطريقة آمنة وفعالة.

ينبغي فهم الإشراف الداعم على أنه مجموعة من المبادئ يمكن تطبيقها على جميع أنشطة وتدخلات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، على جميع مستويات هرم تدخل اللجنة

## هرم تدخل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ



ويتضمن النموذج المتكامل للإشراف "التقدم نحو الممارسات الفضلى" لدعم المنظمات في تحسين وتحقيق أفضل المقاربات الممكنة في الإشراف بحسب مواردها وتوزيعها كمنظمة، والسياقات التي تعمل فيها.

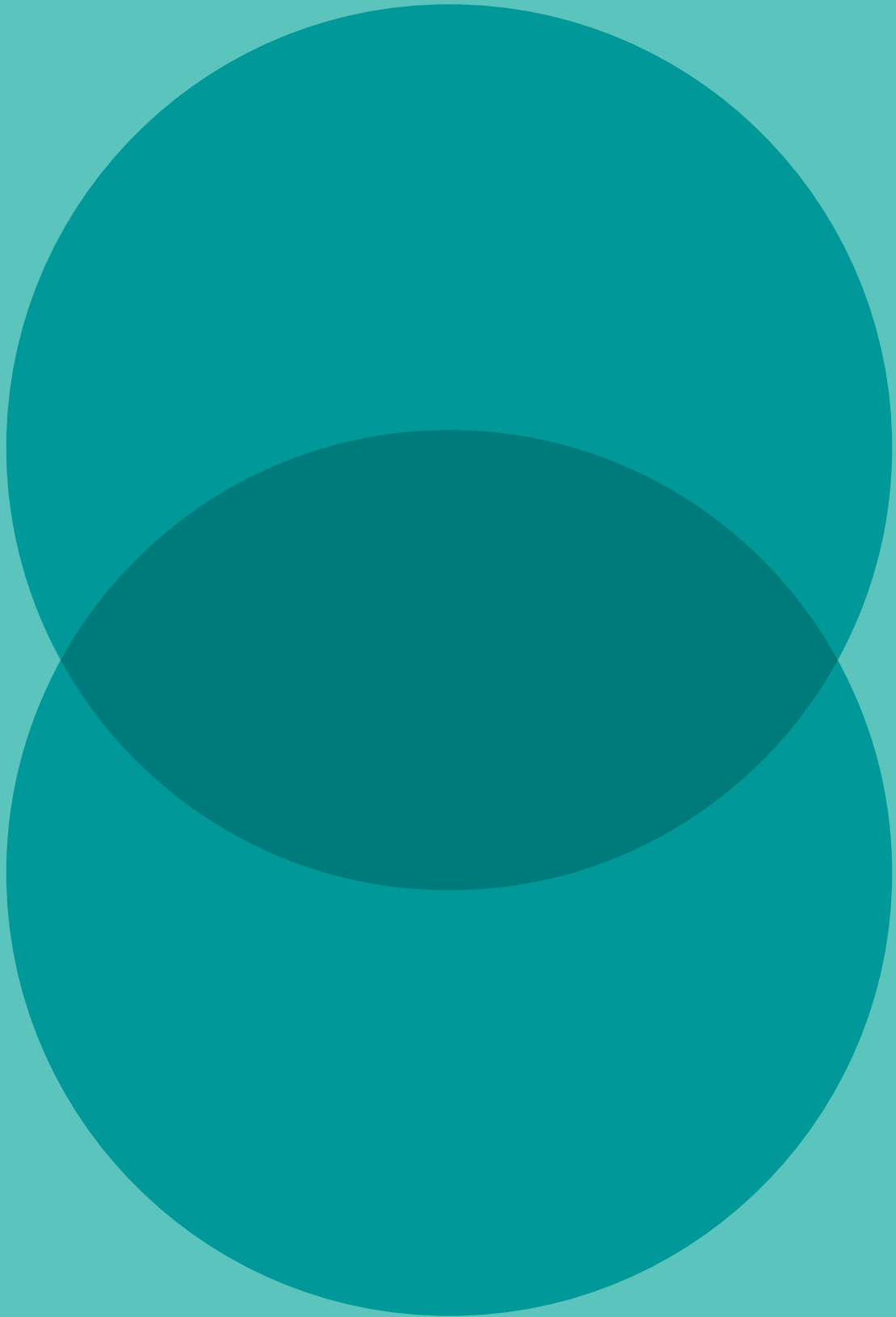
يعترف هذا الدليل بأن العديد من المنظمات التي تقدم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ تواجه عوائق هامة من حيث مواردها. لذلك، يتضمن النموذج المتكامل للإشراف "التقدم نحو الممارسات الفضلى" للإشارة إلى الحد الأدنى الأساسي للإشراف، الذي يجب على جميع المنظمات، بغض النظر عن مستوى مواردها، تقديمه للعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، خلال سعيها إلى تحقيق "المعيار الذهبي". ويتضمن ذلك توفر الإشراف الفردي على صعيد المنظمة بأكملها للعاملين من جميع مستويات الخبرة والأقدمية. ٥٣ إن هذا "التقدم نحو الممارسات الفضلى" في الإشراف هو شيء يمكن للمنظمات أن تطمح إليه من أجل تحقيق الفوائد القصوى من الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

# 01

## مرحلة البداية

يصف هذا القسم مبادئ الإشراف الفعال للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، التي يمكن دمجها عبر القطاعات بما في ذلك الصحة، والتعليم، والتغذية، والرعاية الاجتماعية، والحماية.





يصف هذا القسم مبادئ الإشراف الفعال للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، التي يمكن دمجها عبر القطاعات بما في ذلك الصحة، والتعليم، والتغذية، والرعاية الاجتماعية، والحماية.

وتُعتبر المبادئ الأساسية في هذا القسم مناسبة لكافة المنظمات، والمشرفين، ومتلقي الإشراف الذين يخططون للمشاركة في الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

ويصف هذا القسم المبادئ الأساسية للإشراف الداعم ويبين الطرق المختلفة الممكنة للقيام به.

وهو يناقش الاعتبارات الأساسية التي تتعلق بشكل ومحتوى جلسات الإشراف، ويختتم بجدول يفصل كيف ينبغي توزيع مسؤوليات الإشراف المختلفة بين المنظمات والمشرفين ومتلقي الإشراف.

## الرسائل الأساسية من هذا القسم:

- 1 الإشراف علاقة آمنة، وداعمة، ومحترمة للسرية، وتعاونية، بين مشرف و/أو متلقي إشراف، حيث يمكن لمتلقي الإشراف أن يعبروا عن الصعوبات التي يعانون منها، ويناقشوا الأخطاء التي يرتكبونها. كما يمكن أيضاً أن يتم الاعتراف بنجاحاتهم، وأن يتلقوا التغذية الراجعة البناءة، والدعم العاطفي، ويعملوا على بناء مهاراتهم وقدراتهم التقنية.
- 2 الإشراف في غاية الأهمية لكافة العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، بما في ذلك المتطوعون في كافة مراحل عملهم في هذا المجال.
- 3 الإشراف عنصر أساسي في التدريب، وضروري لضمان اكتساب المتدربين المهارات المطلوبة.
- 4 يمكن أن يكون الإشراف فردياً، أو جماعياً، أو بين الأقران، أو "مباشراً". ويمكن القيام بأي نوع من أنواع الإشراف هذه إما وجهاً لوجه وإما عن بُعد.
- 5 يجب أن يكون الإشراف الفردي متاحاً لكافة العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، ومدعوماً بمقاربات أخرى مثل الإشراف الجماعي أو الإشراف بين الأقران.
- 6 ينبغي أن يتفق المشرف ومتلقي الإشراف على نطاق الإشراف وأهدافه في اتفاقية الإشراف قبل الشروع فيه.
- 7 الإشراف مسؤولية مشتركة. فيقع على عاتق المنظمات أن تخلق الظروف الأساسية التي تسمح بالإشراف، في حين يتحمل المشرفون ومتلقو الإشراف أيضاً مسؤوليات التحضير والمشاركة بصورة مجدية في هذه العملية.

# 1.1 تعريف الإشراف

لأغراض هذا الدليل، يُعرّف الإشراف الداعم كالتالي:

الإشراف الداعم هو علاقة آمنة، وداعمة، ومحترمة للسرية والخصوصية، وتعاونية، بين مشرف و/أو متلقي إشراف، حيث يمكن لمتلقي الإشراف أن يعبروا عن الصعوبات التي يعانون منها، ويناقشوا الأخطاء التي يرتكبونها. كما يمكن أيضًا أن يتم الاعتراف بنجاحاتهم، ويتلقوا التغذية الراجعة البناءة والدعم العاطفي، ويعملوا على بناء مهاراتهم وقدراتهم التقنية. وهو أيضًا 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.

وينبغي أن يوفر الإشراف الداعم الدعم العاطفي لمتلقي الإشراف، وأن يعمل أيضًا كوسيلة لمراقبة كمية عملهم، وأن يحميهم من الإجهاد النفسي. وفي إذا كان المشرفون خارجيون، يجب أن يكون هناك وسيلة تواصل متفق عليها بين المشرفين وإدارة الموارد البشرية في المنظمة، بموافقة متلقي الإشراف، تسمح للمشرف بالتعبير عن مخاوفه بشأن مسائل مثل كميات العمل التي لا يمكن إدارتها. أما إذا كان المشرف من داخل المنظمة فينبغي أيضًا أن يحصل متلقو الإشراف على معلومات واضحة بشأن أنواع المعلومات التي يمكن مشاركتها مع إدارة الموارد البشرية أو الإدارة. والأفضل أن يرد ذلك في اتفاقية الإشراف (راجع النموذج في الملحق أ).

استُخدم مصطلح "الإشراف الداعم" على امتداد هذا الدليل، وهو المقاربة المفضلة للإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عبر القطاعات. إن المقاربة الداعمة هي مجموعة من المبادئ الشاملة التي يمكن تطبيقها على أنواع مختلفة من الإشراف، بما في ذلك المقاربات السريرية أو التقنية. وتتمثل الميزات الأساسية للإشراف الداعم في وجود علاقة غير هرمية بين المشرف ومتلقي الإشراف، تسمح بحل المشكلات بشكل مشترك، ومناقشة كافة القضايا المتعلقة بالعمل بصراحة، والتعاون على تحسين تقديم الخدمات. وبالرغم من أن الإشراف ليس الوقت المناسب لحل المشكلات الإدارية، إلا أنه قد يكون مناسبًا لاكتشاف تأثيرها على متلقي الإشراف (لمزيد المناقشة حول الحدود بين دور المشرف والأدوار الإدارية، أنظر القسم 2.3).

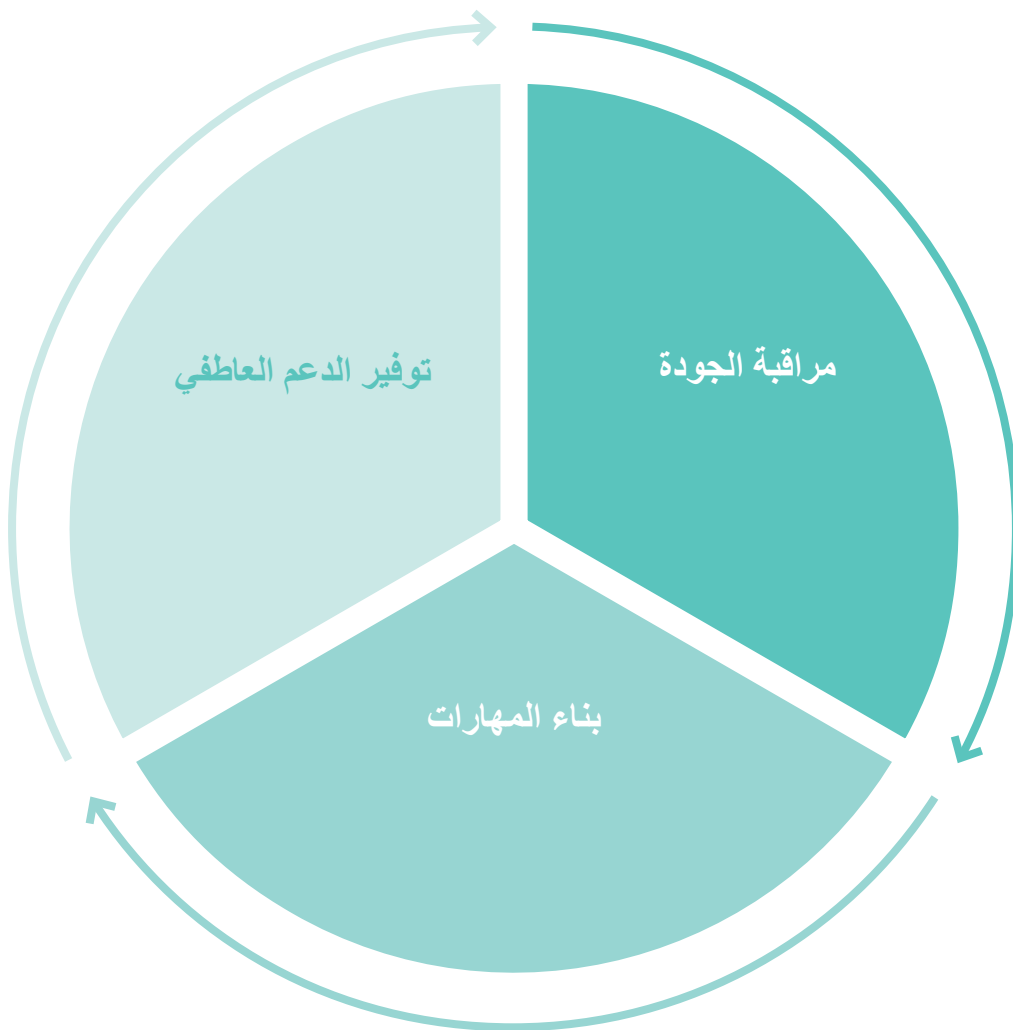
المكلف للموظفين، أو دعم المسائل الشخصية التي لا علاقة لها بعمل الفرد في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

**متلقو الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي** هم الأفراد الذين يؤدون وظائف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، ويتلقون الإشراف. ويشتمل توفير الخدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على البرامج المستقلة أو الخدمات في مقاربة شاملة لعدة قطاعات، التي يتم دمجها على سبيل المثال في برامج الصحة، أو التغذية، أو الرعاية الاجتماعية، أو الحماية، أو التعليم. ويمكن أن يكون متلقو الإشراف في مستويات مختلفة، ابتداءً من الداعمين النفسيين الاجتماعيين غير المتخصصين ووصولاً إلى المحترفين ذوي الخبرة.

وتشتمل الأدوار ضمن الإشراف الداعم على دور المشرف ودور متلقي الإشراف:

**المشرفون في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي** هم الأفراد الذين يقدمون الإشراف الداعم للعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. ويشمل هذا الدور وظائف عديدة ومختلفة، بما في ذلك الدعم التقني، وتحسين جودة الخدمات، والمراقبة، وتشجيع النمو الشخصي والمهني، والتعلم، والتطور. ويشمل هذا الدور أيضاً توفير الدعم العاطفي وتشجيع الأشخاص متلقي الإشراف على التعرف على ردود أفعالهم ومسببات الضغط لديهم، وإدارتها. كما يجب أن يتم التمييز بوضوح بين دور المشرف والأدوار الأخرى مثل الإدارة المباشرة والتنظيم الإداري (لمزيد من المعلومات حول إدارة الأدوار المزدوجة، أنظر القسم 2.3)، أو المزيد من الدعم

## عناصر الإشراف الأساسية



### وظائف الإشراف الأساسية الثلاث



#### توفير الدعم العاطفي الذي:

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

#### مراقبة جودة التدخل التي:

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

#### بناء المهارات الذي:

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

## 1.1.1

## ما يعنيه الإشراف



يساعد الإشراف الداعم في هيكلة تعلم متلقي الإشراف على مدى فترة زمنية مطولة، ليتمكنوا من تطبيق المعارف في الممارسة. وهذه المقاربة تختلف عن الممارسة الشائعة لتنفيذ تدريب على المدى القصير مع القليل من المتابعة أو من دون متابعة على الإطلاق. فيجب أن يُعتبر الإشراف عنصراً أساسياً من التدريب.

في نهاية المطاف، يعمل الإشراف الداعم على تحسين جودة الخدمات وتعزيز ثقة وكفاءة كل عامل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، في تطوره الخاص. وعلى هذا الأساس، يمتلك الإشراف الداعم القدرة على توسيع إمكانية الوصول إلى الصحة النفسية والرعاية النفسية الاجتماعية عن طريق تحسين قدرات العاملين المجتمعيين من دون خضوعهم لتدريب رسمي/مهني في مجال الصحة النفسية، أو تحليلهم بأي مؤهلات لتقديم الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي<sup>2</sup>. لكن الإشراف ضروري أيضاً للعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذين يمارسون أدواراً أكثر تخصصاً<sup>3</sup>.

توصي منظمة الصحة العالمية بالإشراف الداعم كالمقاربة المفضلة لنقل المهام التي تبين أنها تعزز الأنظمة والنتائج الصحية<sup>4</sup>. وتعرّف منظمة الصحة العالمية الإشراف الداعم على أنه "عملية مساعدة الموظفين على تحسين أدائهم المهني باستمرار. ويقدم الإشراف بطريقة محترمة وغير هرمية مع التركيز على استخدام الزيارات الإشرافية كفرصة لتحسين معارف ومهارات الموظفين في مجال الصحة"<sup>5</sup>.

وإضافة إلى بناء القدرات التقنية لدى متلقي الإشراف، تتمثل وظيفة الإشراف الداعم في حمايتهم وتعزيز رفاهيتهم<sup>35 36 37</sup>.

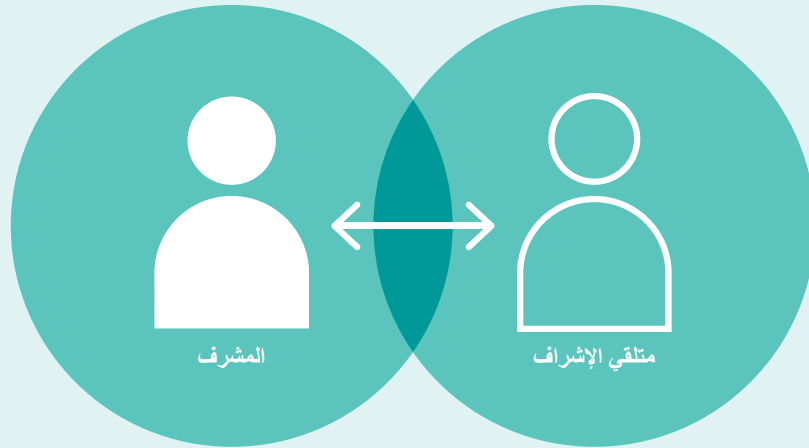
يعمل المشرف الفعال على توجيه عملية التفكير، ودعم التعلم المستقل، واكتشاف الذات. فيجب أن يمكن الإشراف أيضاً متلقي الإشراف من التعرف على والتصدي للتحيز، أو للوصمات، أو الأحكام المسبقة، التي قد تؤثر في عمل العامل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي<sup>6</sup>.

ففي الأخير، إن دعم المشرف الذي يتمتع بالخبرة والمعارف، يجب أن يتيح لمتلقي الإشراف فرصة لتطوير كفاءاتهم المهنية، إلى جانب تطوير أنفسهم. إضافة إلى ذلك، يجب أن تُمكن عملية الإشراف متلقي الإشراف من تحديد المجالات التي يفتقرون فيها إلى الخبرة ويحتاجون فيها إلى تطوير إضافي<sup>7</sup>.

وتشير الأدلة إلى أن الأفراد الذين يقدمون التدخلات النفسية لا يحسنون مهاراتهم بناء على الخبرة فقط، بل يحتاجون أيضاً إلى التفكير، والتغذية الراجعة وتطبيقها في الممارسة من أجل تحقيق فوائد ملموسة<sup>8</sup>.



## ما يعنيه الإشراف



- 1 مساحة آمنة، وداعمة، ومحترمة للسرية، وتعاونية
- 2 الصعوبات والنجاحات في دورهم
- 3 مكان يحصل فيه متلقو الإشراف على تغذية راجعة واضحة وبناءة تساعد في بناء قدراتهم التقنية
- 4 مكان يحصل فيه متلقو الإشراف على دعم عاطفي
- 5 مساحة محترمة وتعاونية تسمح بحل المشكلات بشكل مشترك وتدعم التعلم المستقل
- 6 مكان للتعلم المتبادل بالنسبة إلى المشرف ومتلقي الإشراف
- 7 مكان للتعرف على التحيز أو الأحكام المسبقة والتصدي لها باحترام
- 8 مساحة لها حدود ملائمة، تشمل إدراك المشرف ومتلقي الإشراف لحدود السرية (على سبيل المثال، في حالات وجود شواغل بشأن حماية الطفل أو مخاطر أخرى كإيذاء النفس أو الآخرين)

## 1.1.2 ما لا يعنيه الإشراف

الأعلى إلى الأسفل، بل يجب أن يكون "طريقًا باتجاهين" مبنياً على التبادل المشترك وعلى فهم أن كافة الأطراف المعنيين لهم خبرتهم الخاصة التي سيساهمون بها في هذه المساحة. وبالرغم من أننا نتوقع أن يكون المشرفون أكثر خبرة، وأن يقدموا التوجيه، ويعلموا المهارات والمعارف، إلا أنه لا ينبغي أن يتبنوا مقاربة تعليمية بحتة.

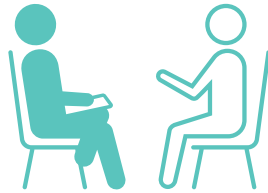
بالمثل، يجب ألا يكون الإشراف الداعم عقابياً. وعليه، يجب أن تقدّم التغذية الراجعة بطريقة مراعية وبناءة، من دون البحث عن الأخطاء. وينبغي أن يكون الإشراف مساحة يستطيع فيها متلقو الإشراف أن يشعروا بالارتياح لمناقشة التحديات التي تواجههم، من دون أن يخافوا من أن ينعكس ذلك سلباً عليهم، وعلى وضعهم كموظفين أو متطوعين. للمزيد من المعلومات عن تقديم التغذية الراجعة، أنظر القسم 3.8.

من الضروري أن يتفق المشرف ومتلقي الإشراف بوضوح على الحدود الخاصة بهذا الإشراف قبل الشروع فيه. فالإشراف منفصل عن نطاق المنظمة الأوسع لخدمات وموارد وسياسات وإجراءات الرعاية المقدمة للموظفين. ويجب ألا يكون الإشراف الشكل الوحيد لرعاية الموظفين المتوفر لمتلقي الإشراف، ولا ينبغي أن يكون بديلاً عن العلاج أو أي تدخل نفسي آخر. فإذا كان أحد متلقي الإشراف، يعاني بشدة من الضيق النفسي العاطفي، أي يعاني على سبيل المثال من صدمة نفسية ثانوية أو احتراق وظيفي، فقد يحتاج إلى أن تتم إحالته ليحظى بدعم خارج نطاق الإشراف. وينبغي أن تتحمل المنظمة تكاليف هذا الدعم. بالمثل، يجب على متلقي الإشراف الذين يعانون من مشكلات شخصية لا تتعلق بعملهم، أن يتعاملوا مع هذه المشكلات من خلال خدمات دعم خارجية مثل الإرشاد الشخصي أو العلاج.

إن الإشراف الداعم لا يهدف إلى معالجة جوانب العمل الإدارية. ولا ينبغي أن تشمل الاجتماعات الإشرافية مسائل متعلقة بجداول الأعمال أو الغيابات أو المسائل المتعلقة بسير العمل في المنظمة.

ومع ذلك، يجب على المشرفين اتخاذ تدابير للتخفيف من كميات العمل والسعي لتحسين ظروف العمل عندما تتسبب هذه الأمور في ضيق نفسي. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمدراء الإداريين استخدام الكثير من المقاربات الداعمة الموصوفة هنا في عملية الإشراف على الموظفين والمتطوعين، حيث تساهم هذه المقاربات في توفير بيئة عمل داعمة.

ولا ينبغي أن يكون الإشراف الداعم علاقة هرمية أو علاقة من



لا يعوض العلاج أو  
التدخل النفسي



ليس مراجعة للأداء  
المهني



ليس علاقة  
هرمية

## 1.2

# أهمية الإشراف في الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي

**يجب أن يترافق التدريب دائماً مع الإشراف لضمان تجهيز متلقي الإشراف عملياً وعاطفياً لأداء أدوارهم بثقة وفعالية.**

والضغوط العاطفية الناتجة عن العمل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي تكون شديدة بشكل خاص في إطار العمل الإنساني. فغالباً ما يُطلب من مقدمي الخدمات أن يعملوا في ظروف مثقلة بالتحديات مع سكان اختبروا محناً شديدة وصارت لديهم احتياجات معقدة. وغالباً ما يأتي العاملون أنفسهم من هذه الفئة السكانية المتضررة من المحن. وبالتالي، هم أكثر عرضة للإصابة بأعراض الصدمة النفسية الأولية والثانوية، والاحترق الوظيفي، والإجهاد التعاطفي. وكل هذه الأمور يمكن أن تتطور لتصبح على المدى الطويل مشاكل صحة جسدية ونفسية. فينبغي أن يتضمن الإشراف الفعال مناقشة صريحة في هذا الموضوع، فيما يرصد المشرف العلامات المبكرة لهذه المخاطر لدى متلقي الإشراف ويتخذ خطوات للحد منها.

يمكن للإشراف أن ينتج تحسينات كبيرة في الرضا الوظيفي وتحفيز العاملين<sup>10</sup>. ويمكن أن يشكل نقطة انطلاق لبدء المناقشات بشأن مسائل تنظيمية، ولتقديم الدعم للتوصل إلى حلول. وهذا بدوره يمكن أن يخفف من وتيرة تغيير الموظفين ويسهم في بناء قوة عاملة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي أكثر صحة ومرونة، ما يعد أساساً لجهود تعزيز الأنظمة عبر القطاع الصحي وغيره من القطاعات.

إن الإشراف معترف به عالمياً كجزء أساسي عند تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، وهو مهم بشكل خاص في إطار حالات الطوارئ. على سبيل المثال، في البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل، غالباً ما يتم تقديم التدخلات التي تتعلق بالصحة النفسية باستخدام مقاربة "نقل المهام" أو "تشارك المهام". وفي هذه الحالة يتم تدريب الداعمين النفسيين الاجتماعيين غير المتخصصين لكي يقدموا الخدمات والتدخلات تحت إشراف موظفين أكثر تخصصاً (على سبيل المثال، الأطباء النفسيين، والمعالجون النفسيين، وممرضو الصحة النفسية)<sup>9</sup>.

ولكن، في كثير من الحالات، لا يتلقى الداعمون النفسيون الاجتماعيون غير المتخصصين إلا تدريباً مكثفاً قصير المدى في نوع محدد من التدخلات في الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، من حيث تطوير المعارف والمهارات. وقد يتسبب هذا في أن يشعروا بنقص في الثقة، وبأنهم غير مهينين بشكل كاف لإدارة التحديات غير المتوقعة والعوامل السياقية في تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، كما يمكن أن يطرح خطر إلحاق الضرر غير المقصود بالمستفيدين من الخدمات.

ويمكن أن ينطبق هذا أيضاً على العاملين الأكثر خبرة أو العاملين الذين يتمتعون بمؤهلات تعليمية، ولكن بمهارات تدخل عملية أقل تطوراً. وغالباً ما يُطلب من العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي أن يتعاملوا مع حالات معقدة للغاية (مثل الحالات شديدة الخطورة، وحالات الطوارئ، والمعضلات الأخلاقية) بواسطة موارد قليلة لدعمهم في العملية. ويمكن أن يؤثر هذا سلباً في تقديم الخدمات ويلحق ضرراً غير مقصود بالعاملين والمستفيدين من الخدمات. ولهذه الأسباب،

معلومات مهمة



## الممارسة الواعية بالصدمات

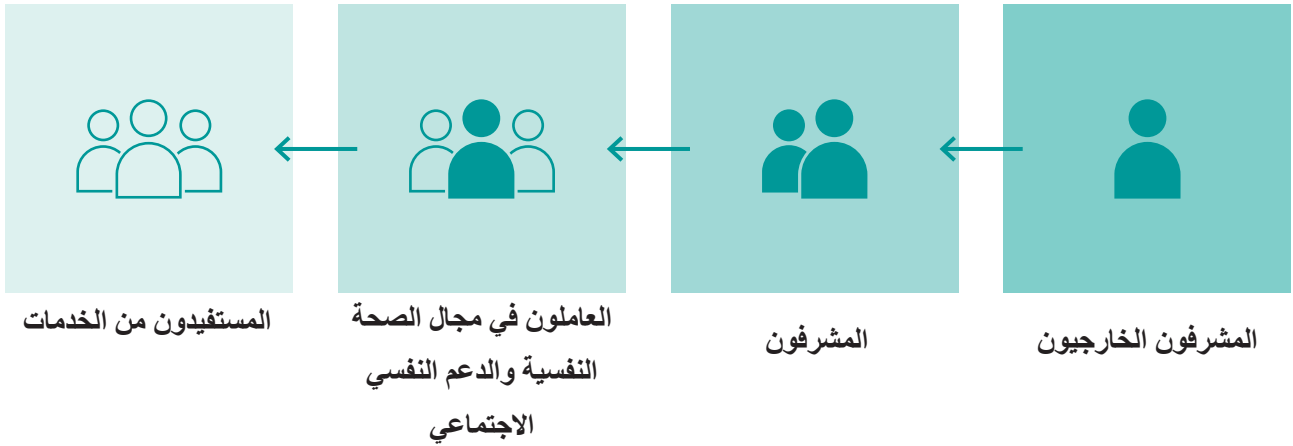
ينبغي على جميع الذين يشاركون في تصميم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي وتقديمها، أن يتبنوا مقاربة واعية بالصدمات عند أدائهم لعملهم.

وينطوي العمل الواعي بالصدمات على فهم احتمالية أن المستفيدين من الخدمات قد تعرضوا للصدمات. وتتطلب الممارسة الواعية بالصدمات أيضاً إدراك أن العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي أنفسهم ربما اختبروا أيضاً الصدمات.

وعلى جميع الأفراد المشاركين في العمل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي أن يكونوا مدركين لعلامات وأعراض المشاكل المتعلقة بالصدمات. وعليهم أن يكونوا حساسين لبعض الحالات أو السلوكيات التي قد تسبب ضيقاً نفسياً. ولهذا السبب، تعدّ المقاربة الداعمة في الإشراف، بحكم تركيزها على التعاون وتمكين متلقي الإشراف، عنصراً أساسياً في الممارسة الواعية بالصدمات.

## 1.3 الإشراف للجميع

يُوصى بشدة بالإشراف على خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في كافة مستوياتها، بما في ذلك للفرق متعددة التخصصات التي تدمج جوانب من الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في عملها. حتى أنه باستطاعة المحترفين الذين يتمتعون بمهارات فنية متقدمة أن يستفيدوا من فرصة التفكير المستمر والتطوير التي تنتج عن الإشراف. والأمثل أن يتوفر الإشراف للجميع وأن يتم التشجيع لتقديمه على مستوى المنظمة.



## دراسة حالة

كريمة متطوعة في منظمة محلية. وهي تدرس حاليًا علم النفس في الجامعة، لكنها لا تزال في السنة الأولى. وقد تلقت تدريبًا كمتطوعة في الإسعافات الأولية النفسية وتعلمت كيفية استخدام مهارات المساعدة الأساسية مع الأشخاص المتضررين من الأزمات. ذات يوم، عندما كانت كريمة تشاهد الأخبار، رأت أن حادث إطلاق نار حصل في مركز التسوق المحلي. فاتصلت على الفور بعائلتها وأصدقائها للاطمئنان عليهم. وفيما كانت تجري مكالماتها، اتصلت بها المنظمة التي تنطوع فيها لترى ما إذا كانت متوفرة لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي للمتضررين من الحادث في مركز التسوق. وطلب منها الذهاب إلى فرع محلي للمنظمة للاجتماع بالمتطوعين الآخرين، والمنسق، والمشرفة للحصول على مزيد من المعلومات.

عندما وصلت، دعت مشرفتها كافة المتطوعين إلى غرفة. وجلس الجميع في دائرة، الأمر الذي يعدّ شائعًا في جلسات الإشراف الأخرى التي حضرتها. وبدأت المشرفة بشرح الوضع، ثم منحت المتطوعين فرصة للتعبير عن مشاعرهم في تلك المرحلة. ثم تابعت قائلة إنه من المهم حقًا أن يشعر المتطوعون بالدعم والاستقرار بما فيه الكفاية لمساعدة الآخرين. وشرحت أنه ما من مشكلة إذا فضل شخص ألا يتطوع هذه المرة. فبدأت امرأة تصرّر شقيقها من الهجوم بالبكاء، وقالت إنه ربما من الأفضل ألا تشارك هذه المرة. وتابعت قائلة إنها جاءت لأنها شعرت بالعجز وأرادت أن تقدم المساعدة. فأجابته المشرفة أن هناك طرقًا كثيرة للمساعدة، ولكن الأهم هو أن تحصل على الدعم الخاص بها في هذه المرحلة. ثم أحالتها المشرفة إلى أحد زملائها لتلقي المزيد من الدعم.

ثم شرحت المشرفة أن المتطوعين سيتلقون تعليمات واضحة من منسق العمل التطوعي بشأن المكان الذي سيعملون فيه والأشخاص الذين سيقدموا لهم المساعدة (سيساعدوهم).

ودعت المشرفة شخصًا ليعطي وصفًا موجزًا عن الإسعافات الأولية النفسية لتذكر المعلومات عنها، وسألت المتطوعين إذا كانوا يودون مراجعة أي شيء آخر قبل الذهاب إلى الميدان.

وقالت المشرفة إنها ترغب في أن يعود الجميع في اليوم التالي لإجراء جلسة إشراف قصيرة لمعرفة كيف سارت الأمور، وإنها ستكون متوفرة عبر الهاتف في حال احتاج أي شخص إلى الدعم أو أراد الترتيب لجلسة إشراف فردية. وذكرت المتطوعين بأن الاستجابة لحالات طوارئ مماثلة، هي عمل صعب للغاية. وأضافت أن هذا العمل له تأثير كبير، ويمكن أن يحدثوا فرقًا كبيرًا بالنسبة إلى المتضررين. وشددت على أنه من المهم حقًا أن يهتم المتطوعون بأنفسهم وأن يدركوا الوقت الذي يحتاجون فيه إلى أخذ استراحة.

كانت كريمة تشعر بالقلق قليلًا حيال استخدام الإسعافات الأولية النفسية لأنها متطوعة فقط، لكنها شعرت بعد وقت بالراحة أكثر. وشعرت بالثقة عندما علمت أن بإمكانها اللجوء إلى مشرفتها للحصول على الدعم وأن لديهم

## دراسة حالة (تابع)

جلسة إشراف جماعية أخرى في اليوم التالي. ثم اجتمعت كريمة مع منسق العمل التطوعي وتلقت التعليمات بشأن مهمتها.

في اليوم التالي، حضرت كريمة جلسة الإشراف الجماعية كما كان مخططاً، ثم جلسة أخرى في نهاية الأسبوع. وبحلول ذلك الوقت، كان المتطوعون قد أمنوا التواصل بين الأشخاص الذين تضرروا من الهجوم ومقدمي الدعم الإضافي، وأتموا مهمتهم.

في الأسبوع التالي، التقى المتطوعون مرة أخرى مع مشرفتهم. وخلال هذا الاجتماع، وصفوا تجاربهم، وتحدثوا عن الصعوبات التي واجهتهم، وتذكروا معاً اللحظات التي شعروا فيها بأنهم قد أحدثوا فرقاً. وشعرت كريمة بالفخر لأنها تمكنت من المساعدة في الاستجابة، وبالامتنان لأنها تمكنت من حضور جلسات الإشراف. وتعلمت الكثير من تجارب أعضاء الفريق الآخرين، وفرحت لأنها حظيت بالفرصة لتشارك تجربتها الخاصة. وأعجبتها حقيقة أن مشرفتها كانت داعمة، واستخدمت الكثير من مهارات الإصغاء الفعال التي تعلمتها خلال تدريبها وفي الفصول الدراسية. وشعرت بأن ذلك ساعدها لتعرف كيف يمكنها أن تدعم الآخرين عندما يتم استدعاؤها في المرة التالية للاستجابة لأزمة أخرى.

## 1.4 نموذج التعلم التطبيقي

النموذج ليشمل مستويات متعددة من الدعم يمكن أن تستمر على امتداد الأنشطة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، بما في ذلك التدخلات، ومجموعات المهارات، والمقاربات. ويضمن نموذج التعلم التطبيقي في جوهره، توفر طبقات عديدة من الإشراف متوفرة للمدربين والمشرفين، وأيضًا للأشخاص الذين يديرونهم ويشرفون عليهم. ويمكن لهذا النموذج أن يستمر في إضافة طبقات أخرى وفقًا لحجم البرنامج أو المنظمة.

ويظهر الرسم البياني في الصفحات التالية بعض الأمثلة عن هيكلة تقديم الإشراف ضمن أنظمة المنظمات ذات الأحجام المختلفة. فعند تصميم هياكل الإشراف، ستحتاج كل منظمة إلى تقييم هياكلها وقنوات اتصالها الموجودة، لتحديد كيفية دمج هذا الإشراف بأفضل طريقة. وأحد المبادئ الأساسية التي يجب أخذها بعين الاعتبار هو ألا يتم تعيين مشرف واحد على أكثر من خمسة أو ستة أشخاص. في المقابل، يجب أن يتوفر للمشرف أيضًا الإشراف الخاص به.

كما يجب أن يتضمن الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي إشرافًا مباشرًا كلما أمكن ذلك (أنظر القسم 1.6.4)، حيث يحصل متلقو الإشراف على تعاليم مباشرة بشأن ممارسة عملهم. ويفضل أن يكون المشرفون محلبيون ودارون بالسياق الذي يجري فيه التدخل. فهذا يضمن معرفتهم بالعوامل السياقية التي قد تؤثر في تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

الإشراف مهم في كافة مراحل ممارسة خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. لكنه بالغ الأهمية بشكل خاص بعد التدريب على مهارات أو تدخلات جديدة. ويجب أن يُعتبر عنصرًا أساسيًا من التدريب الفعال. فـ"نموذج التعلم التطبيقي" 11 هو إطار لتوفير الدعم الإشرافي المكثف بعد التدريب، ما يمكن متلقي الإشراف من ترسيخ المعارف والمهارات المكتسبة خلال التدريب.

**يجب أن يُعتبر الإشراف عنصرًا أساسيًا من التدريب الفعال. فـ"نموذج التعلم التطبيقي" هو إطار لتوفير الدعم الإشرافي المكثف بعد التدريب، ما يمكن الأشخاص متلقي الإشراف من ترسيخ المعارف والمهارات المكتسبة خلال التدريب.**

إن نموذج التعلم التطبيقي مصمم خصيصًا لبناء مهارات العاملين غير المتخصصين كي يقوموا بتدخلات نفسية متقدمة في البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل. وهو يتضمن مدربين ومشرفين وعاملين يعملون معًا في عملية التوجيه في التدخلات والتدريب عليها وتقديمها، ومراقبة كيفية تنفيذها والإشراف عليها. ويتطلب النموذج أن يلي التدريب إشرافًا عن قرب على العاملين الذين يطبقون المهارات المكتسبة حديثًا.

وقد قام النموذج المتكامل للإشراف بتوسيع هذا

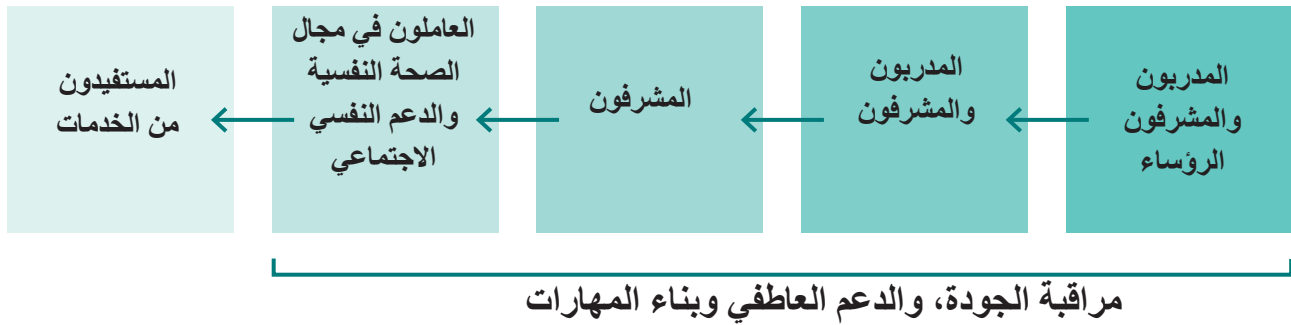


أو مجموعة من المهارات، وعلى كيفية إجراء الإشراف. وفي بعض الحالات، حيث يتم تطبيق نموذج تدريب المدربين، قد يكون المشرفون أنفسهم أيضًا مدربين. فتشير الأدلة إلى أن نموذج التعلم التطبيقي يساعد العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على الشعور بأنهم أكثر كفاءة، ويزيد من ثقتهم في تطبيق المهارات المكتسبة الجديدة<sup>12</sup>.

ويساهم هذا أيضًا في استدامة الخدمات والإشراف على المدى الطويل. وفي حال لم يكن المشرفون محليين، يجب أن يجعلوا تعرفهم على العوامل الثقافية والسياقية أولوية لديهم، لضمان فاعلية الإشراف. ويمكن أن تشكل عملية الإشراف أيضًا وسيلة لتحديد المرشحين المحتملين المحليين ليصبحوا مشرفين.

ويدمج نموذج التعلم التطبيقي المشرفين ضمن دورة التعلم. فيتلقون بدورهم إشرافًا مستمرًا خاصًا بهم من المشرفين على المدربين، على تدخل معين

### 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>

## 1.5 تطوير هياكل الإشراف داخل منظماتكم

ويتواصلون مباشرة مع المشرفين بشأن احتياجات البرامج والموظفين. كذلك، يقدمون الدعم الإداري والتنظيمي لمتلقي الإشراف على كافة المستويات.

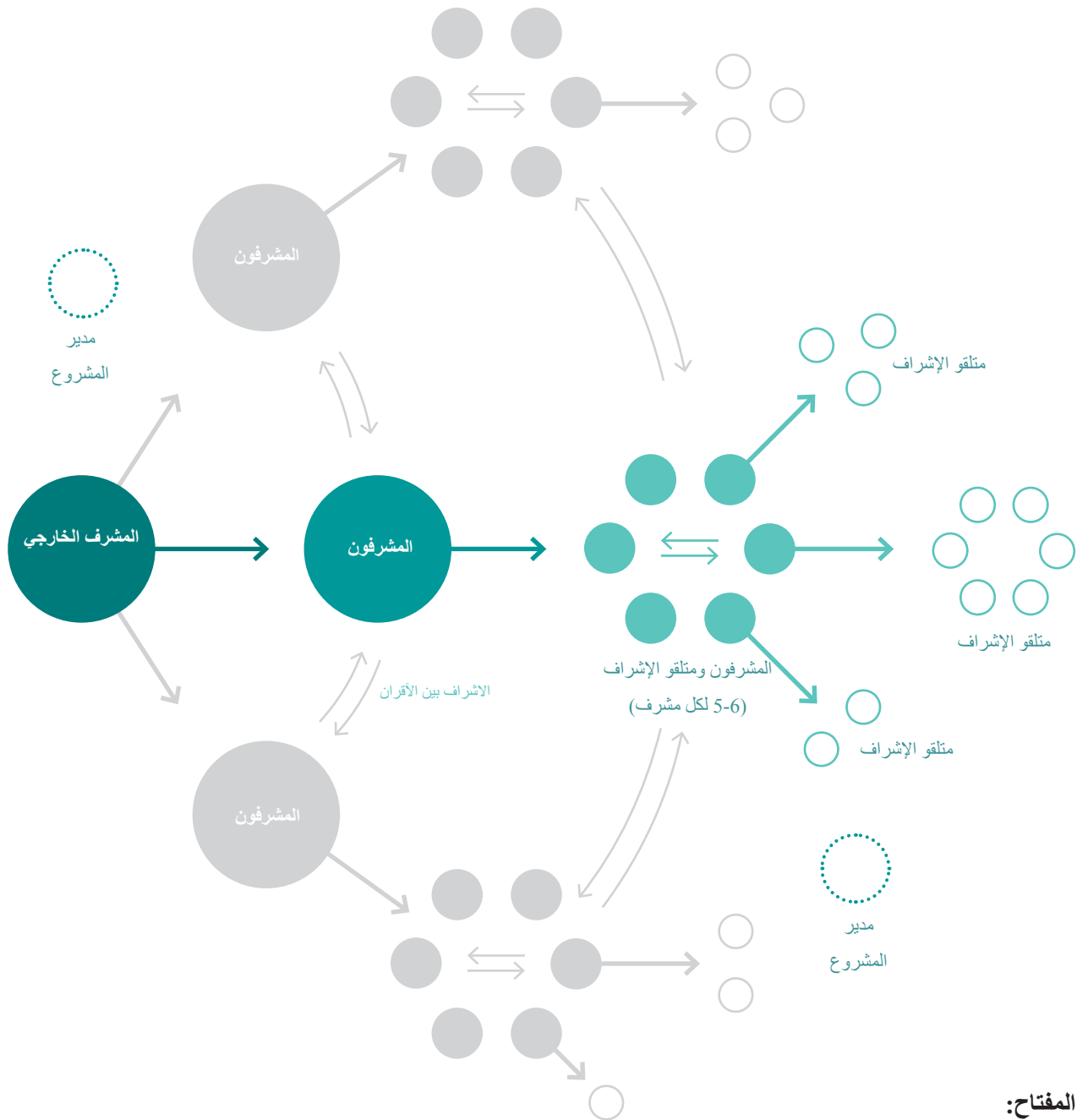
ويمكن أن يكون المشرفون الخارجيون من خارج المنظمة تمامًا. ويمكن أن تشمل أمثلة أخرى المشرفين الذين يعملون على مستويات إقليمية أو عالمية في المنظمة، أو في مكتب التنسيق للأشخاص الذين يعملون من خلال شركاء في التنفيذ.

عند النظر في هياكل الإشراف، يمكن للمنظمات أن تعتمد النموذج المقدم هنا، وتوسع حجمه ليتناسب مع احتياجات المنظمة أو البرنامج.

الأمثل أن يكون هناك مشرف واحد لكل خمسة أو ستة أشخاص. وتبعًا لمبدأ "الإشراف للجميع" ونموذج التعلم التطبيقي (أنظر القسمين 1.3 و1.4)، يجب أن يتوفر الإشراف لجميع الأشخاص المشاركين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، عبر جميع القطاعات، بما في ذلك من يقدمون الإشراف، وحتى لكبار العاملين منهم. لمزيد من المعلومات حول أنواع الإشراف المختلفة المتوفرة، أنظر القسم 1.6.

يلتزم ويتعاون مدراء المشاريع مع بعضهم البعض عن كثب لضمان وجود هياكل الإشراف،

## مثال لهيكل إشراف



يتلقى المشرف الخارجي أيضًا الإشراف يتعاون مدراء المشاريع مع قيادة المنظمة لضمان توفر هياكل الإشراف، ويتواصلون مباشرة مع المشرفين ومتلقي الإشراف بشأن المسائل المتعلقة بالبرامج والإدارة.

يمكن أن يكون الإشراف فرديًا، أو جماعيًا، أو مباشرًا

يحصل الإشراف بين الأقران بين الأشخاص متلقي الإشراف في أي مرحلة من المراحل

## 1.6 أنواع الإشراف المختلفة

الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. لكنه من الصعب في بعض الأحيان أن يتحقق ذلك عملياً بسبب قيود الموارد، وصعوبات الوصول إلى الخدمات، وانعدام الأمن. بالتالي، من المحتمل أن تصبح أساليب التقديم عن بُعد ضرورية أكثر فأكثر. على سبيل المثال، قد تستدعي عوامل مثل قيود السفر، أو التهديدات الأمنية، اعتماداً متزايداً على المنصات الرقمية لتقديم الإشراف.

يمكن تقديم الإشراف بطرق مختلفة سواء كان ذلك حضورياً أو عن بُعد. ويتناول هذه القسم خيارات متعددة من الإشراف بما في ذلك:

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

ويمكن تقديم كافة هذه الخيارات إما وجهاً لوجه أو عن بُعد. كما يبين هذا القسم اعتبارات محددة لكل طريقة من طرق التقديم هذه.

وتشير تجارب المشرفين ومتلقي الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي إلى أن الإشراف الفردي، المقدم وجهاً لوجه، هو نمط الإشراف المفضل لدى العاملين في مجال

### الإشراف الفردي

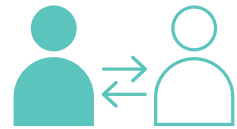
1.6.1

المشرف ومتلقي الإشراف جدول أعمال يحددان فيه ما يجب مناقشته. وقد تنتهي بأن يستفسر المشرف من متلقي الإشراف عما وجده هذا الأخير مفيداً في الإشراف، وفي أي مجال يرغب في الحصول على دعم إضافي، ومناقشة الإجراءات التي ينبغي إتمامها قبل الجلسة التالية.<sup>14</sup>

وقد يختلف هيكل جلسات الإشراف الفردي وفقاً للسياق والظروف. على سبيل المثال، فإن جلسة معينة تنطرق إلى حالة صعبة أو أزمة، قد تركز على مناقشة مفصلة لهذه الحالة ولتأثيرها في متلقي الإشراف. من ناحية أخرى، قد يتضمن الإشراف العادي، عندما لا يواجه متلقي الإشراف صعوبات

الإشراف الفردي هو اجتماع يحصل بين شخصين اثنين هما المشرف ومتلقي الإشراف. وتستغرق جلسات الإشراف هذه عادة ساعة تقريباً، مع أنه ينبغي التحلي ببعض المرونة وفقاً لجدول أعمال الجلسة (لمزيد من المعلومات حول انتظام جلسات الإشراف أنظر القسم 1.8). تعتمد بعض المنظمات على هذا الشكل فقط من الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، في حين أن بعضها الآخر يقدم الإشراف الفردي فقط في المراحل الأولى من تطوير مهارات العامل، بينما يقدم البعض الآخر الإشراف الفردي والإشراف الجماعي في الوقت نفسه.<sup>13</sup>

ويمكن لجلسة الإشراف أن تبدأ بأن يحضر



فيكمن في استهلاكه موارد أكثر، لأنه يتطلب أن يكون لدى المشرفين وقت ومجال في جداول أعمالهم ليلتقوا بكل شخص متلقٍ للإشراف بشكل فردي. وقد لا يكون شكل الإشراف هذا دائمًا ممكنًا في المنظمات ذات الموارد المحدودة.

معينة، مناقشة الحالات بشكل عام أكثر، ومراجعة ممارساتهم في تطبيق مهارات محددة، والتفكير في أي احتياجات للتطوير الشخصي أو المهني. فإحدى الميزات الرئيسية للإشراف الفردي هي أنه يضمن درجة أعلى من السرية مقارنة بالإشراف الجماعي. وهذا ما قد يشجع متلقي الإشراف ليكشفوا عن الصعوبات أو المواضيع الحساسة التي يعانون منها، ويوفر حماية أفضل لسرية المستفيدين من الخدمات. ومن المرجح أن يناقش متلقو الإشراف عملهم وتجاربهم بعمق أكثر، لأنهم لا يشاركون وقت الإشراف المخصص لهم مع أقرانهم. أما العيب الرئيسي للإشراف الفردي

### i الإشراف الفردي

- اجتماع يحصل بين شخصين اثنين هما المشرف ومتلقي الإشراف.
- تعتمد بعض المنظمات على هذا الشكل فقط في الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، 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 الوقت نفسه.
- عادة ما يستغرق ساعة واحدة تقريبًا (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 أعمال يحددان فيه ما يجب مناقشته. وقد تنتهي الجلسة بأن يستفسر المشرف من الشخص متلقي الإشراف عما وجده هذا الأخير مفيدًا في الإشراف، وفي أي مجال يرغب في الحصول على دعم إضافي، ومناقشة الإجراءات التي ينبغي إتباعها قبل الجلسة التالية.
- قد يختلف هيكل جلسات الإشراف الفردي وفقًا للسياق والظروف. يمكن أن يركز على أزمة معينة أو، عندما لا يواجه متلقو الإشراف صعوبات في حالة معينة، على التفكير، أو تطوير المهارات، أو الرفاهية النفسية الاجتماعية. ←

## i الإشراف الفردي (تابع)

### 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، لأنهم لا يشاركون وقت الإشراف المخصص لهم مع أقرانهم.
- قد تحصل ديناميكيات صعبة يمكن أن تشكل 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 يتطلب أن يكون لدى المشرفين وقت ومجال في جداول أعمالهم ليلتقوا بكل شخص متلقي للإشراف بشكل فردي.



## نموذج عن جدول أعمال لجلسة إشراف فردية:

- متابعة دورية بشكل غير رسمي ✓
- مراجعة نقاط المتابعة من جلسة الإشراف السابقة ✓
- التفكير في التقدم المحرز منذ الجلسة السابقة ✓
- القضايا العاجلة للمستفيدين من الخدمات (على سبيل المثال، المخاوف المتعلقة بالأمن أو المخاطر الشديدة) ✓
- عرض حالة أو لعب الأدوار ✓
- التفكير في الرعاية الذاتية ✓
- الملخص، التغذية الراجعة، والختام ✓

**ملاحظة:** للحصول على وصف للمهارات المطلوبة لدى المشرف ومتلقي الإشراف، التي تدعم

الممارسات الفضلى في الإشراف، يُرجى الرجوع إلى القسمين 3 و4.

## 1.6.2 الإشراف الجماعي



الآخرين يواجهون تحديات مماثلة لهم. وهذا ما يعزز الإحساس بالانتماء ويقلل من مشاعر العزلة بين أعضاء المجموعة. إضافة إلى ذلك، يمكن تعلم الكثير من التجارب التي يتم مشاركتها. كما يتيح الإشراف الجماعي للمشاركين فرصة لحل المشاكل معاً عند مواجهة التحديات. وهو يُعتبر حلاً فعالاً من حيث التكلفة عندما نفتقد الموارد، فهو يسمح للمشرفين بالالتقاء بأكثر من شخص واحد متلقٍ للإشراف في الوقت نفسه. وهو أيضاً شكل مفيد من أشكال الإشراف في حال عدم انتماء المشرفين إلى نفس الخلفية الثقافية لمتلقي الإشراف. وعندما يكون متلقو الإشراف من نفس الخلفية الثقافية، يسهل لهم العمل في مجموعة تبادل الأفكار حول الاعتبارات الثقافية المتعلقة بهم.

يجري الإشراف الجماعي بين مشرف واحد ومتلقين للإشراف أو أكثر. ويمكن أن يتضمن أنشطة متنوعة، بحسب تركيبة المجموعة، مثل لعب الأدوار، أو عرض الحالات، أو تطوير المهارات، أو التفكير، أو الرعاية الذاتية، أو مناقشات غير رسمية ييسرها مشرف.

ويتمتع الإشراف الجماعي بمنافع عدة. فوجهات النظر المتنوعة والخلفيات المختلفة يمكن أن تحفز المزيد من الفطنة والإبداع اللذين لا يمكن تحقيقهما في الإشراف الفردي بين شخصين فقط. ويمكن أن يساعد في خلق دعم غير رسمي بين الأقران، ويعزز التماسك بين متلقي الإشراف. فقد يشعروا بالارتياح أكثر عند مشاركة تجاربهم وتحدياتهم، حين يسمعون أن أعضاء المجموعة

### الإشراف المشترك



قد تعتمد بعض البرامج على الإشراف المشترك في المجموعات. ويمكن أن يساعد هذا في تيسير العملية عبر طرق عدة:

- عندما يكون أحد الميسرين عضواً في المجتمع المتضرر، والآخر من سياق مختلف، يمكن أن ينتج عن هذا الاقتران تعلم مشترك وخلق السياق المناسب.
- يستطيع ميسر آخر أن يوفر الدعم في حال حدوث مشاكل في الاتصال التقني
- إذا ظهر على شخص ضيق نفسي، يوجد مشرف آخر حاضر ليدعم هذا الشخص بشكل فردي من دون أن يتوقف عمل المجموعة بأكملها (لمزيد من المعلومات حول إدارة الضيق النفسي في الإشراف، أنظر القسم 3.6)

ويتطلب العمل مع مساعد مشرف تحضيراً وتخطيطاً دقيقين. فمن المهم أن يتواصل هؤلاء المشرفون بشكل منتظم، وأن يخططوا للجلسات معاً، بما في ذلك أدوار كل منهما، وأن يكونوا منفتحين ومستعدين لتقديم التعليقات لبعضهم البعض بصورة مستمرة.



مع ذلك، يمكن للمجموعة أن تنمو وتتطور حتى في مثل هذه الظروف، في حال اعترف مشرف ماهر بتلك الديناميكيات بشكل مناسب وأدارها بشكل جيد.

ولكن، قد يكون الإشراف الجماعي أقل خصوصية من الإشراف الفردي؛ فله تحدياته الخاصة فيما يتعلق بالسرية، لأنه لا يمكن ضمان أن يحافظ عليها كل أعضاء المجموعة. وقد تبرز أحياناً تحديات تتعلق بالحرص على أن يناسب محتوى الإشراف جميع المشاركين فيه. وقد تحصل أيضاً ديناميكيات صعبة أثناء الجلسات الجماعية، يمكن أن تشكل إدارتها تحدياً للمشرف وعائقاً أمام عملية التعلم لمتلقي الإشراف.

### الإشراف الجماعي



- يجري بين مشرف ومتلقيين للإشراف أو أكثر.
- يمكن أن يتضمن أنشطة متنوعة بحسب تركيبة المجموعة، مثل لعب الأدوار، أو عرض الحالات، أو تطوير المهارات، أو التفكير أو الرعاية الذاتية، أو مناقشات غير رسمية ييسرها مشرف.

### المنافع:

- وجهات النظر المتنوعة والخلفيات المختلفة يمكن أن تحفز المزيد من الفطنة 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 لهم. وهذا ما يعزز الإحساس بالانتماء ويقلل من مشاعر العزلة بين أعضاء المجموعة.
- يمكن تعلم الكثير من التجارب التي يتم مشاركتها. كما أن الإشراف الجماعي يتيح للمشاركين فرصة لحل المشاكل معاً عند مواجهة التحديات.
- يعتبر هذا الإشراف حلاً فعالاً من حيث التكلفة عندما نفتقد الموارد، فهو يسمح للمشرفين بالالتقاء بأكثر من شخص واحد من متلقي الإشراف



### i الإشراف الجماعي (تابع)

- 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 التفاهم الثقافي.

#### السلبيات

- قد يكون الإشراف الجماعي أقل خصوصية من الإشراف الفردي.
- له تحدياته الخاصة فيما يتعلق بالسرية حيث لا يمكن ضمان أن يحافظ عليها كل أعضاء المجموعة.
- من الصعب الحرص على أن يناسب محتوى الإشراف جميع المشاركين فيه.
- قد تحصل أيضاً ديناميكيات صعبة أثناء الجلسات الجماعية، يمكن أن تشكل إدارتها تحدياً للمشرف وعائقاً أمام عملية التعلم لمتلقي الإشراف.
- يمكن أن يكون التجمع مصدر قلق أمني، لا سيما في حال العمل في مناطق صراع.
- من الصعب القيام بالإشراف الجماعي أثناء النزاعات والاضطرابات المدنية عندما ينتمي متلقو الإشراف إلى أطراف مختلفة من الصراع.



## نموذج جدول أعمال لجلسة إشراف جماعي:

- ✓ أنشطة تسجيل الدخول إلى الجلسة (على سبيل المثال، جولة على المشاركين يصفون خلالها يومهم بكلمتين)
- ✓ دعوة المجموعة لتلخيص القواعد والتوقعات المتفق عليها
- ✓ مراجعة نقاط المتابعة من جلسة الإشراف السابقة
- ✓ القضايا العاجلة لدى المستفيدين من الخدمات (على سبيل المثال، المخاوف المتعلقة بالأمن أو المخاطر الشديدة)
- ✓ أنشطة لعب الأدوار
- ✓ التفكير في الرعاية الذاتية
- ✓ الملخص، والتغذية الراجعة، والختام

**ملاحظة:** للحصول على وصف للمهارات المطلوبة لدى المشرف ومتلقي الإشراف، التي تدعم الممارسات الفضلى في الإشراف، يُرجى الرجوع إلى القسمين 3 و4

## دراسة حالة

تعمل نور كعامل اجتماعية في منظمة دولية كبيرة. وقد كانت تعمل في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي لمدة عام وبدأت مؤخراً بالعمل مع وحدة العنف القائم على النوع الاجتماعي المتنقلة في منطقة ريفية. تضم هذه المنطقة وافدين كثيرين يتنقلون بانتظام. وهي تعمل جنباً إلى جنب مع فريق من مقدمي خدمات آخرين، من ضمنها التوعية المجتمعية والتشديد المجتمعي. وتزور هذه المنطقة أيضاً خبيرة تقنية ومشرفة مرة في الأسبوع. تهدف معظم الأنشطة إلى توعية المجتمع حول العنف القائم على النوع الاجتماعي، وبناء قدرات أفراد للاستجابة للمشاكل التي يواجهونها.

يتمثل دور نور في تقديم معلومات حول العنف القائم على النوع الاجتماعي وتبعاته. وهي تعمل مع الأشخاص الذين يحتاجون إلى دعم إضافي لتتم إحالتهم عبر مسارات آمنة كما تعقد نور جلسات توعية في مساحات آمنة للنساء والفتيات. وقد لاحظت أن النساء والفتيات غالباً ما يأتين ويخبرنها بما يحصل لهن في مجتمعاتهن. حتى أصبح أصعب بكثير عليها أن تفصل نفسها عن هذه القصص. فهي تشعر بأن النساء والفتيات تثقن فيها، وترغب في مشاركتها أسرارهن، ولكن ليس لديها دائماً الوقت لإعطاء اهتمامها الكامل للجميع. كما أنها تشعر بأنها لم تتحصل على التدريب الكافي لدعمهن بما يفوق استخدام المهارات النفسية الاجتماعية الأساسية.

تحضر نور جلسات إشراف أسبوعية مع أخصائي حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي آخرين. وعادة ما يتغير أعضاء المجموعة كل أسبوع، حيث يتناوب موظفو المنظمة أوقات العمل في الوحدة المتنقلة والمراكز الثابتة. تنسجم نور مع جميع زملائها، ولكنها أحياناً لا تشعر بالارتياح لتشارك الكثير معهم، لأنهم لا يعرفون بعضهم بشكل جيد. فهي تخاف أن يعتقدوا أنها غير جديرة بعملها إذا ناقشت مخاوفها معهم.

أثناء إحدى الجلسات الأسبوعية، شاركت إحدى العاملات الاجتماعيات التي كانت في الميدان خلال الأسابيع القليلة الماضية تجربتها مع المجموعة وكانت مشابهة لمشكلة نور. فقالت إنه غالباً ما تأتي إليها النساء المشاركات في جلسات الإعلام التي تقدمها، على أمل أن تستمع إلى قصصهن وتساعدن. ووصفت الضغط التي تشعر به لأنها تدرك أنه رغم قدرتها على إحالتهم، إلا أنهم في الأغلب لا يلجأ إلى الخدمات خارج الوحدة المتنقلة لأنهم يخجلون من تجاربهم. وهذا ما زاد حجم العبء عليها.

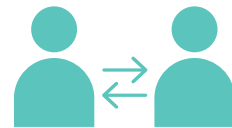
فكرت المشرفة فيما قالته وأكدت أن مشاعرهما طبيعية. ثم سألت إذا كان أي شخص آخر له شعور مماثل. فرفعت نور يدها وقالت إنها تتفق مع زميلتها حول عدم تلقي التدريب الكافي لإدارة المواقف التي تطرأ يومياً. وأيدها آخرون في المجموعة، فاستنتجت المشرفة أن هذا تحدٍّ شائع بين الحاضرين. ولهذا، سألتهم ما هو أفضل حل يقترحونه لهذه المشكلة.

## دراسة حالة (تابع)

فعبّر الجميع تقريباً عن رغبتهم في تلقي المزيد من التدريب على تقديم الدعم النفسي الاجتماعي. ونظراً إلى عدم وجود أي شخص في الميدان ليقدم دعماً فردياً أو جماعياً للمجتمع، شعر جميعهم بأنهم يحتاجون إلى المزيد من المهارات ليتمكنوا من إدارة المواقف التي يتعرضون لها. كما اقترحوا توسيع الوحدة المتنقلة لتشمل عاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، لحل مشكلة الشعور بعدم الارتياح الشائعة بين النساء والفتيات عند طلب خدمات خارج الوحدة.

ثم يسرت المشرفة نقاشاً حول نوع المهارات التي يعتبرونها الأكثر إفادة لهم. وتحدثوا أيضاً عن حدود أدوارهم، وكيفية تعاملهم مع الشعور بأن الخدمات المتوفرة لم تكن أبداً كافية. وختمت الجلسة بالاتفاق على بدء الجلسة التالية بالتعمق في المهارات النفسية الاجتماعية، ورفاهيتهم النفسية الاجتماعية كعاملين اجتماعيين/أخصائي حالات.

### 1.6.3 الإشراف بين الأقران



يتمتعون بمهارات أكبر. ولكن، يمكن أن يكون الإشراف بين الأقران مفيداً للمهنيين من جميع مستويات المهارات. ويُوصى بأن يتولى مشرف يتمتع بخبرة أكبر، دور إدارة الجلسة عندما تكون مجموعة متلقي الإشراف أقل خبرة. وينطوي هذا الدور على أن يكون المشرف متوفرًا كي يتشاور معه متلقو الإشراف على أساس خاص، عند الحاجة إلى المزيد من التوجيه أو المعلومات.

الإشراف بين الأقران هو إشراف يجتمع فيه قرينان أو أكثر ليدعم أحدهم الآخر في التدريب أو التعلم المتبادل. وغالبًا ما يُشار إليه أيضًا بتسمية التفاعل التعاوني. وهو إشراف لا يوجهه أو ييسره مشرف. فأعضاء مجموعة الأقران يناقشون الحالات، أو الأدوات، أو التقنيات، أو مجالات الاهتمام الأخرى الخاصة بهم. وتسمح هذا المقاربة بالتعاون والتعلم المتبادل من دون تدخل عامل فارق السلطة في الترتيبات التقليدية بين المشرف ومتلقي الإشراف. ويمكن أن يكون هذا النوع من الإشراف حلًا مفيدًا، لا سيما لتوفير الدعم المستمر للعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، الذين

#### i الإشراف بين الأقران

- الإشراف بين الأقران هو إشراف يجتمع فيه قرينان أو أكثر ليدعم أحدهم الآخر في التدريب أو التعلم المتبادل. وهو إشراف لا يوجهه أو ييسره أو يشارك فيه مشرف.
- يناقش أعضاء مجموعة الأقران الحالات، أو الأدوات، أو التقنيات، أو مجالات الاهتمام الأخرى الخاصة بهم.
- هو مفيد للغاية لتوفير الدعم المستمر للعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، الذين يتمتعون بمهارات أكبر. ويمكنه أيضًا أن يكون مفيدًا للمهنيين من جميع مستويات المهارات. ويُوصى بأن يتولى مشرف يتمتع بخبرة أكبر دور إدارة الجلسة عندما تكون مجموعة متلقي الإشراف أقل خبرة.
- ينطوي هذا الدور على أن يكون المشرف متوفرًا كي يتشاور معه متلقو الإشراف على أساس خاص، عند الحاجة إلى المزيد من التوجيه أو المعلومات.

#### المنافع:

- تسمح هذا المقاربة بالتعاون والتعلم المتبادل من دون تدخل عامل فارق السلطة. ليس كما هو في الترتيبات التقليدية بين المشرف ومتلقي الإشراف.
- هو فعال من حيث التكلفة ومرن نظرًا إلى استخدامه الموارد البشرية الموجودة. ←

### الإشراف بين الأقران (تابع)

#### السلبيات

- رغم أن الإشراف بين الأقران يمكن أن يكون مفيداً للعاملين في كافة مراحل العمل، ولكن، يمكن أن يستفيد منه العامل الأكثر خبرة ليساعد في التهيئة لمجالات معينة مثل:
  - احترام سرية المستفيدين من الخدمات وسرية الأقران
  - التعامل مع الحالات المعقدة
  - معرفة متى وكيف نبحت عن دعم إضافي
- لا ينبغي أن يكون الإشراف بين الأقران وسيلة الدعم الوحيدة المتاحة، لا سيما للعاملين الأقل خبرة. فيجب اعتباره كوسيلة دعم مكملّة، من الأفضل استخدامها مع الإشراف الفردي.

## دراسة حالة

يعمل أمير كمقدم أنشطة في مساحة صديقة للطفل في مخيم للنازحين داخليًا. وقد بدأ هذا العمل قبل بضعة أشهر، وهو يجده ممتعًا، بالرغم من أنه يواجه فيه تحديات كبيرة. فقد شهد بعض الأطفال الذين يعمل معهم أشياء لا ينبغي على أي طفل أن يشهدها، لهذا يواجه أمير صعوبة لما يشعر به من العجز أمام ما يراه.. لا يعرف أمير ما إذا كان مقدمو الأنشطة الآخرون يواجهون نفس الصعوبات التي يواجهها. ففي بعض الأحيان، بعد انتهائه من العمل، يشعر بإرهاق عاطفي كبير، ولا يعرف مع من يتحدث في هذا الشأن. وغالبًا ما يخلد مباشرة إلى النوم بعد العمل حتى لا يضطر إلى التفكير في ذلك.

شعر أمير بالفرح عندما علم بتوظيف مشرفة جديدة. إلا أنه قلق بعض الشيء من ألا يكون لديه الكثير من الوقت ليجتمع معها. فتمويل المنظمة يسمح بتوظيف شخص واحد فقط، في حين أن هناك الكثير من مقدمي الأنشطة والعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الآخرين الذين يعملون في المنظمة. وقد دُعي لجلسة إشراف جماعي مع المشرفة الجديدة برفقة الكثير من مقدمي الأنشطة الذين عمل معهم مباشرة أو رآهم في المخيم.

جرت الجلسة بشكل جيد، ولكن، قيل لهم إنهم لن يتمكنوا من الاجتماع إلا مرة واحدة في الشهر بسبب النقص في الموارد. ولذلك، طلبت المشرفة من المجموعة أن تفكر في تنظيم جلسات إشراف بين الأقران بحيث سيتمكن أعضاء المجموعة من أن يجتمعوا بشكل منتظم أكثر. وشرحت أنها لن تكون حاضرة خلال هذه الجلسات، بل أن مقدمي الأنشطة أنفسهم سيتولون قيادة المجموعة. كما نصحتهم بأن يقدموا في الجلسة التالية وضمن مجموعة أقرانهم، عروضًا لمراجعة الأنشطة التي قاموا بها. (للحصول على نموذج الاستمارة انظر الملحق ج).

لقد أجمع المشاركون على أنهم شعروا براحة كبيرة لأنه أصبح بإمكانهم مناقشة تجاربهم مع بعضهم البعض، وعبروا عن رغبتهم في الاستمرار بالجلسات. فاتفق مقدمو الأنشطة على الاجتماع في الأسبوع التالي. وقد أخبرتهم المشرفة إنها ستتضمن لوقت وجيز إلى المجموعة للتحقق من سير الإشراف بين الأقران، وأنها ستكون متوفرة في حال كانت لديهم أية أسئلة أو مخاوف، وبالطبع إذا حدث أمر عرّض أيًا منهم للخطر.

وفي الأسبوع التالي، اجتمع 17 من مقدمي الأنشطة في المنطقة المخصصة للموظفين في المخيم. وكما اقترحت عليهم المشرفة، فقد ناقشوا قواعد المجموعة وتوقعاتهم. وقرروا أن ينفصلوا ضمن مجموعتين أصغر، وأن يجتمعوا مرة كل أسبوعين. كما اتفقوا على التناوب جميعًا في التحضير للجلسة. إضافة إلى نقاط أخرى تتعلق بالأنشطة خلال الجلسات مثل أنهم يستطيعون تعليم بعضهم البعض أشياء جديدة، أو تطبيق تمارين التفكير المعمق، أو أنشطة الرعاية الذاتية، أو تقديم عروض مراجعة الأنشطة أو أن يتحدثوا فقط عما يواجهونه. وقضوا بقية وقتهم في الحديث مع بعضهم البعض وتبادل أرقام الهواتف.



## دراسة حالة (تابع)

كان أمير سعيدًا حقًا لأنه استطاع التواصل مع مقدّمي الأنشطة الآخرين. فقد ساعده ذلك على أن يدرك بأنه ليس وحيدًا فيما يشعر به من تأثيرات عمل بالغ الصعوبة. كما رأى أنه من الجيد أن المجموعة مكونة فقط من مقدّمي الأنشطة، إذ يبدو أنهم شعروا براحة نسبية في التحدث بصراحة مع بعضهم البعض. ولكنهم اتفقوا قبل مغادرتهم على احترام سرية كل ما تحدثوا عنه في المجموعة، إلا في حال شعروا بالقلق بشأن سلامة شخص ما. كان أمير يتطلع إلى جلسة الإشراف بين الأقران التالية بعد أسبوعين، وإلى جلسة الإشراف الجماعي الشهرية التالية أيضًا.

## الإشراف المباشر

## 1.6.4



ويمكن للإشراف المباشر أن يحصل بوجود المشرف فعليًا في الجلسة، أو عن طريق تسجيل صوتي أو فيديو للجلسة يراجعها المشرف لاحقًا. ويمكن أن يستخدم المشرف هذه التسجيلات، بموافقة كافة الأطراف، ليناقلها خلال جلسات الإشراف الجماعي. ولكن، يجب مراعاة إجراءات حماية البيانات مراعاة صارمة، فيما يتعلق بمشاركة التسجيلات وتخزينها وحذفها. كما ينبغي أن يعطي المشرفون ومتلقو الإشراف والمستفيدون من الخدمات موافقتهم الكاملة على تسجيل الجلسة، مع فهمهم الكامل للمخاطر المحتملة المرتبطة بخرق البيانات.

وإذا كان المشرف موجودًا فعليًا في الغرفة مع المستفيد من الخدمات خلال الإشراف المباشر، يجب الحصول على موافقته والتأكيد عليها قبل بدء الجلسة. ومن الضروري أن يقوم متلقي الإشراف بتهيئة المستفيد من الخدمات بشأن حضور المشرف للجلسة قبل البدء فيها. وعليه كذلك أن يعرف المشرف في بداية هذه الجلسة، وأن يوضح أيضًا للمستفيد من الخدمات أن المشرف موجود لتقديم تغذية راجعة لمتلقي الإشراف وليس لمراقبة المستفيد. وخاصة خلال الجلسات الحساسة، على المشرف أن يأخذ وقتًا لشرح للمستفيد من الخدمات أن المعلومات التي يفصح عنها خلال الجلسة سرية، وأنه يحق له أيضًا، إذا شعر بعدم الارتياح، أن يطلب من المشرف مغادرة الجلسة في أي وقت.

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. وكما رأينا في القسم 1.4، هذا النوع من الإشراف مفيد خاصة لدعم المشاركين في تطبيق المهارات المكتسبة حديثًا بعد التدريب. ولكن، وبالتوافق مع المقاربة الداعمة، من الضروري القيام بهذا النوع من الإشراف بطريقة مشجعة وإيجابية. وليس بطريقة تهدف فقط إلى البحث عن الأخطاء أو المعاقبة. 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.

من الخدمات أن يجلس المشرف جانباً، أو أن يتجنب الجلوس مباشرة خلف المستفيد من الخدمات. أحياناً، في الإشراف المباشر، يبين المشرف وجهاً من أوجه الممارسات الفضلى عن طريق عرض نشاط معين، فيما يراقبه متلقي الإشراف.

وفي هذه الحالات، يجب على متلقي الإشراف أن يتبع التوجيهات المذكورة أعلاه لتجنب التسبب في تشويش الجلسة أو اختلال الحلف العلاجي. ويجب اتخاذ إجراءات خاصة إذا حضر مترجمون فوريون في جلسات الإشراف المباشر (لمزيد من المعلومات، أنظر القسم 1.10).

وفي جلسات الإشراف المباشر، ينبغي على المشرف أن يبذل قصارى جهده لعدم الإلهاء أو التأثير بأي شكل من الأشكال في الحلف العلاجي بين المستفيد من الخدمات ومتلقي الإشراف. وقد يكون من المفيد أن يجلس المشرف بعيداً عن المشاركين ويحرص على شعور المستفيد من الخدمات بالارتياح تجاه مكان جلوس المشرف في الغرفة. وفي بعض الحالات، قد يفضل المستفيد من الخدمات أن يندمج المشرف أكثر في الجلسة. على سبيل المثال، في الجلسات الجماعية حيث يجلس المشاركون بشكل دائري، قد يفضل المستفيدون من الخدمات أن يجلس المشرف داخل الدائرة. أما في بعض الحالات الأخرى، فقد يفضل المستفيد

### الإشراف المباشر

- الإشراف المباشر 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 استناداً 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 حديثاً بعد التدريب.
- بالتوافق مع المقاربة الداعمة، من الضروري القيام بهذا النوع من الإشراف بطريقة مشجعة وإيجابية. وليس بطريقة تهدف فقط إلى البحث عن الأخطاء أو المعاقبة. وللحصول على نموذج استمارة مراقبة للإشراف المباشر، أنظر الملحق ب في دليل النموذج المتكامل للإشراف.
- يمكن للإشراف المباشر أن يحصل بوجود المشرف فعلياً في الجلسة، أو عن طريق تسجيل صوتي أو فيديو للجلسة يراجعها المشرف لاحقاً.

### i الإشراف المباشر (تابع)

- 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 ومتلقو الإشراف والمستفيدون من الخدمات موافقتهم الكاملة على تسجيل الجلسة، مع فهمهم الكامل للمخاطر المحتملة المرتبطة بخرق البيانات.
- من الضروري أن يقوم الشخص متلقي الإشراف بتهيئة المستفيد من الخدمات بشأن حضور المشرف للجلسة قبل البدء فيها.
- ويجب اتخاذ إجراءات خاصة إذا حضر مترجمون فوريون في جلسات الإشراف المباشر (لمزيد من المعلومات، أنظر القسم 1.10 من دليل النموذج المتكامل للإشراف).

#### المنافع

- مراقبة جودة الرعاية المقدمة.
- ضمان التنفيذ الصحيح لبروتوكولات المنظمة وإرشاداتها العلاجية.
- 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.



## نموذج عن حوار للتعريف بمشرف في جلسة إشراف مباشرة

### قبل الجلسة

يجب على متلقي الإشراف أن يتأكد دائماً ومسبقاً من أن المستفيدين من الخدمات مرتاحون لانضمام المشرف إلى الجلسة، إلا إذا كانت الحالة طارئة وتتطلب اتخاذ إجراء فوري.

على سبيل المثال، قد يكون شخص ما بحاجة إلى رعاية طبية فورية، أو قد يشكل خطراً على نفسه أو على الآخرين وليس قادراً على التعبير عن موافقته. لمزيد من المعلومات حول إدارة المخاطر، أنظر القسم ٣,٦. أما في حال كان المستفيد من الخدمات طفلاً، فيجب الحصول على موافقة الولي، وعلى القبول من الطفل. فمن المهم أن ندرك أنه، حتى مع موافقة الوالدين، قد لا يشعر الطفل بالارتياح تجاه الديناميكيات الناتجة عن وجود بالغين إضافيين في الغرفة. لذلك، من الضروري أن نشرح بوضوح سبب وجود المشرف في الغرفة بلغة يمكن أن يفهمها الأطفال. وقد يساعد إشراك المشرف في أنشطة مثل الرسم أو رمي الكرة لكسر الجليد بين الموجودين.

### في بداية الجلسة

**متلقي الإشراف:** "ربما نتذكر آخر مرة التقينا فيها، أخبرتك أن المشرف عليّ سينضم إلى جلستنا. وهو يرغب في الانضمام إلينا حتى يتمكن من إعطائي تغذية راجعة على عملي. وسحافظ على السرية التامة، تماماً مثلي ومثلك، باستثناء الحالات التي تحدثنا عنها سابقاً، مثل خطر إيذاء نفسك أو الآخرين. هل توافق على أن أدعوه لينضم إلينا؟"



**المشرف:** "شكرًا جزيلاً لأنك سمحت لي بالانضمام إلى جلستك. ربما أخبرك [اسم العامل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي] بأنني هنا لأراقبه حتى أتمكن من تقديم التغذية الراجعة عن عمله. قد تلاحظ أحياناً أنني أدون بعض الملاحظات. ولكنني لن أكتب أي معلومات شخصية تتعلق بك أو بوضعيتك، بل سأقوم بتدوين الأشياء التي يقوم بها [اسم العامل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي] بشكل جيد أثناء الجلسة، إضافة إلى بعض الأفكار حول كيفية تحسين أدائه. وهذا جزء عادي من التطور المهني في منظماتنا. هل لديك أي أسئلة؟ وهل توافق على أن أبقى؟"

(انتظر الموافقة)

**المشرف:** "سأجلس هنا خلال الجلسة، إلا في حال كنت تفضل أن أجلس في مكان آخر. يمكنك أن تطلب مني المغادرة في أي وقت تريد، إذا شعرت بعدم الارتياح. هل أنت موافق؟"

(انتظر الموافقة)

## دراسة حالة

تعمل ندى في مجال الدعم النفسي الاجتماعي في منظمة غير حكومية صغيرة. تيسر مع شريكها في التيسير جلسات نفسية اجتماعية أسبوعية لنساء لاجئات فقدن أشخاصًا مقربين منهن في الحرب. وكجزء من الإشراف الذي تقدمه المنظمة، كانت ندى تتلقى إشرافًا فرديًا، وهي الآن على وشك البدء بالإشراف المباشر. وقد عملت ندى في منظمات عدة أخرى، ولكن هذه أول مرة تتلقى فيها إشرافًا مباشرًا كجزء من عملها. ومن المقرر أن تبدأ جلسات الإشراف في غضون أسبوع واحد. تشعر ندى بالتوتر الشديد من فكرة حضور المشرف عليها لجلساتها الجماعية، وهي تخاف من ألا تحسن التيسير عندما تعلم أنها مراقبة.

قررت ندى أن تتحدث مع المشرف عليها بشأن مخاوفها في الجلسة الفردية التالية التي جمعت بينهما. فاستمع إليها المشرف وشرح لها أن ردود فعلها طبيعية، وهذا ما ساعدها على الشعور بالارتياح أكثر. وأضاف أنه يتفهم تمامًا ما تشعر به، وأخبرها أنه هو أيضًا، عندما كان يتدرب ليصبح أخصائيًا نفسيًا، كان مضطربًا إلى تسجيل جلساته مع المستفيدين من الخدمات، ولم يعجبه ذلك مطلقًا! وأخبرها أيضًا بأن ذلك كان من أكثر الأمور التي ساهمت في تطوره كأخصائي نفسي، لأنه ساعده على أن يصبح أكثر وعيًا بنقاط قوته، وبالمجالات التي يمكنه أن يستفيد من المزيد من الدعم فيها.

ثم حدثها المشرف عن مجرى الجلسة. وذكرها بأنه، رغم أن جميع المستفيدين من الخدمات وافقوا على وجود مشرف في الجلسة عندما انضموا إلى البرنامج في البداية، إلا أنه يمكنهم سحب موافقتهم في أي وقت. وقال إنهم قد لا يشعرون بالارتياح لقول ذلك أمامه، فإذا صارحها أحدهم بذلك، عليها أن تشعر بالارتياح لإبلاغه. وأضاف المشرف إنه سيوضح للمجموعة سبب وجوده في الجلسة (أنظر الصندوق أعلاه حول كيفية تقديم جلسة إشراف مباشر). وسيشرح أنه موجود فقط لمشاهدة ندى وأنه سيقوم بتدوين بعض الملاحظات. وأخبرها بأنه يستخدم استمارة تحتوي على صناديق يستطيع أن ينظم من خلالها ملاحظاته حول النقاط الإيجابية وغير الإيجابية (أنظر النموذج في الملحق ب). وشرح أنه سيجتمع بها بعد الجلسة الجماعية وسيناقشان كيف سارت الأمور من وجهتي نظرهما. وأكد أن كافة المعلومات سرية وأنها ستستخدم فقط لتطوير ندى كميسرة للدعم النفسي الاجتماعي.

في يوم جلسة الإشراف المباشر، كانت ندى لا تزال متوترة، ولكنها شعرت بالارتياح أكثر لأنها كوّنت فكرة عما ينتظرها. دخلت الغرفة أولاً وأخبرت مجموعتها بأن المشرف سينضم إليهم بعد قليل، وحدثتهم عن سبب انضمامه إليهم. وسألت إذا كان أي شخص يعترض على ذلك، لكن الجميع وافقوا.

جلس أعضاء المجموعة في دائرة. وعندما سألتهم ندى أين يريدون أن يجلس المشرف - داخل أم خارج الدائرة - وافق الجميع بحماس شديد على جلوسه معهم داخل الدائرة.

دخل المشرف إلى الغرفة وألقى السلام على الجميع. كان ودودًا للغاية، وشعرت ندى بالارتياح المجموعة لوجوده هناك. فشرح لهم ما يفعله ولماذا. وأوضح أنه سيغادر في حال شعر أي منهم في أي وقت بعدم الارتياح لوجوده.

## دراسة حالة (تابع)

أثناء الجلسة، ظل المشرف صامتًا ولم يشارك في أي من الأنشطة، لكن لغة جسده كانت واضحة حيث أعطى بعض الإشارات غير اللفظية مثل الإيماء برأسه أحيانًا. وكان يدون الملاحظات، لكنه لم يقض الكثير من الوقت وهو ينظر إلى ورقته. حتى إن ندى نست وجوده بعد فترة. وأخيرًا، عندما قامت المجموعة بأنشطتها الحركية الختامية، دعاه المشاركون إلى الانضمام إليهم فقبل دعوتهم.

بعد الجلسة، أخذت ندى والمشرف استراحة قصيرة ثم التقيا معًا. فسألها عن الأمور التي اعتبرتها ناجحة في الجلسة. ووافقها على ما قالت وأعطاه أمثلة دقيقة حول الأمور التي شعر بأنها نجحت في الجلسة. فقد أشار إلى أمور ما كانت لتلاحظها ندى بنفسها أبدًا، والسبب في ذلك جزئيًا هو أنها كانت مشغولة جدًا بتيسير الجلسة.

ثم سأل المشرف ندى عن الأمور التي كانت ترغب في أن تقوم بها بطريقة مختلفة أو التي لم تكن واثقة منها، وناقشها معًا. كان المشرف مشجعًا للغاية ومستعدًا للتحدث عن الأمور التي اعتبرتها صعبة. ومن الأمثلة التي ذكرتها ندى، مقاطعة أحد أعضاء المجموعة المستمرة لكلام الآخرين، أو بكاء شخص آخر وعدم معرفتها كيف تتعامل مع مثل هذا الوضع. ولكن، لفت المشرف نظرها إلى ما فعلته لتجاري الوضعية، وكيف استجاب باقي أعضاء المجموعة لما فعلته. فأدركت أنها قادرة على إدارة الأمور أكثر مما كانت تتصور. وقال أيضًا إن المستفيدين من الخدمات غالبًا ما يشعرون بالاستياء، وهذا رد فعل طبيعي جدًا. فنصحها أن تضع مناديل ورقية في متناول أيدي الجميع حتى لا يضطروا إلى مغادرة الغرفة أو البحث عنها فاستحسن نصيحته. وعندما انتهى من الحديث، سألها عن شعورها حيال عملية الإشراف المباشر. فأجابت ندى أنها كانت أحسن بكثير مما توقعت، وأنها في الواقع تتطلع إلى المرة المقبلة. فهي لم تحصل على ملاحظات فردية مثل هذه من قبل، وقد فرحت كثيرًا بها.

## 1.7 تحديد كيفية القيام بالإشراف

يمكن أن تُقدّم كافة أنواع الإشراف التي يتم وصفها في هذا القسم وجهًا لوجه أو عن بُعد. يوضح هذا القسم الاعتبارات الأساسية لكلتا طريقتي التقديم.

معلومات مهمة



### إقران مشرف بمتلقي الإشراف

من المهم أن تفكروا فيما هو مناسب في سياقكم عند إقران مشرف بمتلقي 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 الأزواج أو المجموعات من النوع الاجتماعي نفسه 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.



## 1.7.1

## القيام بالإشراف وجهًا لوجه

إن القيام بالإشراف وجهًا لوجه، كل ما أمكن ذلك، هو الخيار الأفضل.<sup>5</sup> فيتيح هذا النوع من الإشراف تواصلًا أفضل بين المشرف ومتلقي الإشراف، حيث يمنح المشرفين الفرصة لرؤية الإشارات غير اللفظية التي يلمح بها متلقي الإشراف. كما أنه 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.

ينبغي على المشرفين 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 والشخص متلقي الإشراف أن يتفقا على الالتقاء في مكان يشعران فيه بالارتياح والخصوصية قدر الإمكان.

ويمكن للتطبيقات الرقمية أن تكون مفيدة لتيسير مناقشات بين الأقران يديرها مشرف.<sup>8</sup> ويُصَحَّح بأن يستخدم المشرفون ومتلقي الإشراف قدر الإمكان تقنية مؤتمرات الفيديو لمحاكاة الاجتماع وجهًا لوجه.

وينبغي على المنظمات أن توفر إمكانية الوصول إلى منصات الاتصال والتكنولوجيا، لجلسات الإشراف عن بُعد. أمّا حين لا تطلب المنظمات من كافة الموظفين والمتطوعين أن يستخدموا منصة معينة، فيجب على المشرفين أن يناقشوا وسيلة التواصل المفضلة مع متلقي الإشراف. في بعض السياقات، قد تكون المكالمات الهاتفية هي الخيار الوحيد، لكن في مواقع أخرى، قد تتوفر مجموعة متنوعة من المنصات.

ولا ينبغي للمشرفين أن يفترضوا أن كافة متلقي الإشراف يعرفون كيفية استخدام تقنيات معينة. ولهذا السبب، يجب عليهم اختبار المنصة قبل البدء بالجلسة، وتقديم الدعم لأي شخص يحتاج إلى مساعدة في الوصول إليها.<sup>14</sup> وإن توفّر خيارات احتياطية أخرى مفيد أيضًا في حال عدم توفر المنصة المختارة أو عدم عملها.

## 1.7.2

## القيام بالإشراف عن بُعد

بالرغم من أن الإشراف وجهًا لوجه هو المفضل، إلا أنه قد يكون صعبًا أو مستحيلًا لأسباب كثيرة، منها:

- المخاطر الصحية، مثل الأوبئة أو الجائحات.
- المخاوف المتعلقة بالأمان والتي تؤثر في إمكانية الوصول إلى المواقع.
- الموارد البشرية المحدودة.
- الافتقار إلى القدرات داخل المنظمة.
- عدم وجود المشرف ومتلقي الإشراف في نفس الموقع.

ففي مثل هذه الحالات، يمكن القيام بالإشراف عن بُعد في البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل، غالبًا ما يجري الإشراف وجهًا لوجه، مع تقديم جلسات إضافية تُجرى عن بُعد.<sup>13</sup>

يمكن أن يتم دعم الإشراف عن بُعد بواسطة التطبيقات الرقمية المختلفة مثل سكايب (Skype)، أو سيغنال (Signal)، أو تيليغرام (Telegram)، أو واتس آب (WhatsApp). ويمكن القيام به عبر الهاتف في حال عدم توفر الخيارات الرقمية.

إضافي للترجمة الفورية في جلسات الإشراف. ومن الضروري أن يتبع المترجمون الفوريون نفس الإرشادات والبروتوكولات التي يتبعها المشرف ومتلقي الإشراف فيما يتعلق بالخصوصية والسرية. (لمزيد من المعلومات في هذا الشأن، أنظر القسم 1.10).

وعندما تحصل مشاكل في الاتصال عن بُعد، قد يكون من المفيد تطوير ما يعرف بـ"نظام دعم الأقران"، حتى يتمكن الأقران من تقديم التحديثات لبعضهم البعض في حال منعهم مشاكل الاتصال من المشاركة بشكل كامل. ويمكن أن يساعد هذا في الدعم بين الأقران. ويجب أن يوافق جميع المشاركين على شروط هذا النظام قبل البدء بعملية التنفيذ لضمان وضوح التوقعات.

كما أنه من الضروري جدًا 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 إذا حصل انقطاع أثناء تعرض شخص ما لحالة من الضيق النفسي.

وبالرغم من التحديات التي تطرأ في التواصل عبر المنصات الرقمية، إلا أنه يمكن تحقيق حلف إشرافي إيجابي في الإشراف عن بُعد. وقد يتطلب ذلك تخصيص المزيد من الوقت في الجلسات من أجل تعزيز العلاقة، خصوصًا إذا لم يلتق المشرف ومتلقو الإشراف شخصيًا من قبل. على سبيل المثال، قد يكون من المفيد أن يشاركوا معلومات شخصية، مثل خلفياتهم وتجاربهم، لتعزيز شعور الألفة بينهم.

كما أنه من الضروري أيضًا مناقشة الحدود المهنية فيما يتعلق بموقع الجلسات عن بُعد. ويشتمل ذلك على العثور على مكان خصوصي قدر الإمكان في المنزل أو العمل، بحيث لا يستطيع أفراد الأسرة أو الزملاء في العمل سماع المعلومات التي تتم مناقشتها. فهذا يساعد في ضمان خصوصية جميع الأطراف. أما عند إجراء الجلسات في المنزل، فيجب أن تكون الترتيبات والحدود المهنية هي نفسها كما لو كانت الجلسة تُعقد في مكان العمل. أنظر النصائح التالية للحفاظ على أمان وفعالية الجلسات عن بُعد.

إن العمل مع مترجم فوري يمكن أن يكون أكثر تحديًا إذا كان الجميع يتواصلون عن بُعد أثناء عملية الإشراف. وفي هذه الحالة، من المهم جدًا أن يحرص المشرفون ومتلقو الإشراف على التحدث ببطء ووضوح لتمكين المترجمين الفوريين من أداء عملهم بفاعلية. كما يجب تخصيص وقت

## نصائح للقيام بالإشراف عن بُعد

### جدولة الوقت



- حدد وقتًا يكون مريحًا للمشرف ومتلقي الإشراف.
- حدد وقتًا من الممكن الحصول خلاله على الخصوصية.
- تأكد من أن تتم الجلسات عن بُعد خلال "ساعات العمل" لكل من الطرفين قدر الإمكان، وخذ فوارق التوقيت بعين الاعتبار.
- تذكر أن فوارق التوقيت تؤثر في مستويات التركيز والتعب، لذلك، من المهم مناقشة هذه التفاصيل مسبقًا.

### إدارة بيئتك



- تواصل مع الأشخاص الذين تعيش أو تعمل معهم بشأن جدول الجلسات وتوقيتها، واطلب منهم بعض الخصوصية.
- فكر في وضع لافتة مكتوب عليها "عدم الإزعاج" على باب غرفتك إذا كان لديك غرفة خاصة.
- أوقف إشعارات الهاتف والحاسوب الخاص بك أو اجعلها صامتة.
- وفر مكانًا هادئًا يسمح بالاتصال بالأشخاص الذين تدعمهم.
- تأكد من أن المكان مضاء بشكل جيد حتى تتمكنوا من رؤية بعضكم البعض على الشاشة.
- انتبه إلى ما يمكن رؤيته خلفك عندما تجلس، وتأكد من أن هذه الخلفية مناسبة.

### التفاعل والتواصل



- حافظ على التواصل البصري (بشكل يناسب السياق)، واستخدم وسائل غير لفظية لجعل الجلسة أكثر تفاعلاً وجاذبية.
- كن مستعدًا للتعامل مع الإحباط الذي يسببه انقطاع الاتصال، أو عدم توفر صورة الفيديو، أو الصوت غير الواضح، وغيرها من المشاكل.
- قد تحتاج إلى التركيز على التواصل غير اللفظي (على سبيل المثال، الإيماء بالرأس بشكل متكرر)، أو استخدام مؤشرات لفظية أكثر من المعتاد لإظهار مشاركتك أو تعاطفك أثناء الجلسات عن بُعد.
- كن واضحًا بشأن كيفية استخدام صندوق الدردشة أثناء الجلسة، خصوصًا خلال الإشراف الجماعي.
- عدّل الكاميرا بحيث يمكنك رؤية أوجه الجميع بوضوح. واطلب من الآخرين تغيير زاوية الكاميرا إذا كنت ترى جزءًا فقط من وجوههم أو زاوية أخرى من الغرفة.
- تأكد من وجود خيار بديل في حالة فشل المنصة الرقمية.

### كن واعياً بـ

- لغة الجسد
- تعابير الوجه
- نبرة الصوت
- وضعية الكاميرا
- اللغة التي تستخدمها
- تشتتتك الناتج عن الإشعارات الإلكترونية



### تحديد التوقعات

- حددوا ما تتوقعونه من بعضكم البعض خلال الجلسات عن بُعد، مثل:
- عدم تناول الطعام أثناء الجلسة
  - العثور على مكان خصوصي عند الإمكان
  - توفير المواد والمعدات اللازمة
  - اللباس اللائق - الشبيه بالذي ترتدونه في بيئة عمل



### السرية والموافقة المستنيرة

انتبه إلى الخصوصية

- لا تأخذ لقطات للشاشة.
- لا تسجل الجلسات إلا لأغراض محددة، وبعد أن يكون جميع الأطراف قد أعطوا موافقتهم المستنيرة الصريحة.
- كن حريصاً على خصوصيتك.
- لا تكتب الأسماء أو المعلومات التعريفية على أوراق الملاحظات (استبدلها بالملفات المؤمنة بكلمة مرور).
- لا تكتب معلومات تعريفية على الدعوة للاجتماع.



### منصات التكنولوجيا

- استخدم منصات رقمية مناسبة وبسيطة للقيام بالإشراف عن بُعد
- تأكد من شعور المشرف ومتلقي الإشراف بالارتياح حيال التكنولوجيا المستخدمة.
  - قم بتجهيز خطط احتياطية ومنصات أخرى للعمل عن بُعد في حال حدوث مشاكل تقنية.
  - احرص على تشغيل أو إيقاف الكاميرا والميكروفون، بحسب ما اتفقتم عليه.



### الاحترافية



- حضّر جيّدًا للجلسة. ويشتمل هذا على أن تستعرض ملفات المستفيدين من الخدمات مسبقًا عند الضرورة، وأن تكون على دراية بميزات المنصة المستخدمة مثل مشاركة الشاشة، وأن تكون واضحًا بشأن مجرى الجلسة.
- حاول أن تعيد بناء بيئة عملك العادية، إن أمكن ذلك.

### الاحترام والكرامة



- احترم الشخص الذي تشرف عليه وخصوصيته.
- أثناء الجلسة، يجب أن يكون متلقي الإشراف أولويتك.
- لا تصدر أي أحكام مسبقة على طريقة تفكيره.
- لا تفترض شيئًا عن حياته، أو طبعه، أو شخصيته، أو ما يحب وما لا يحب، وما إلى ذلك.
- حافظ على الحدود المهنية بينكما وناقش المخاوف عند ظهورها.
- أعط متلقي الإشراف اهتمامك الكامل.

### السلامة والأمان



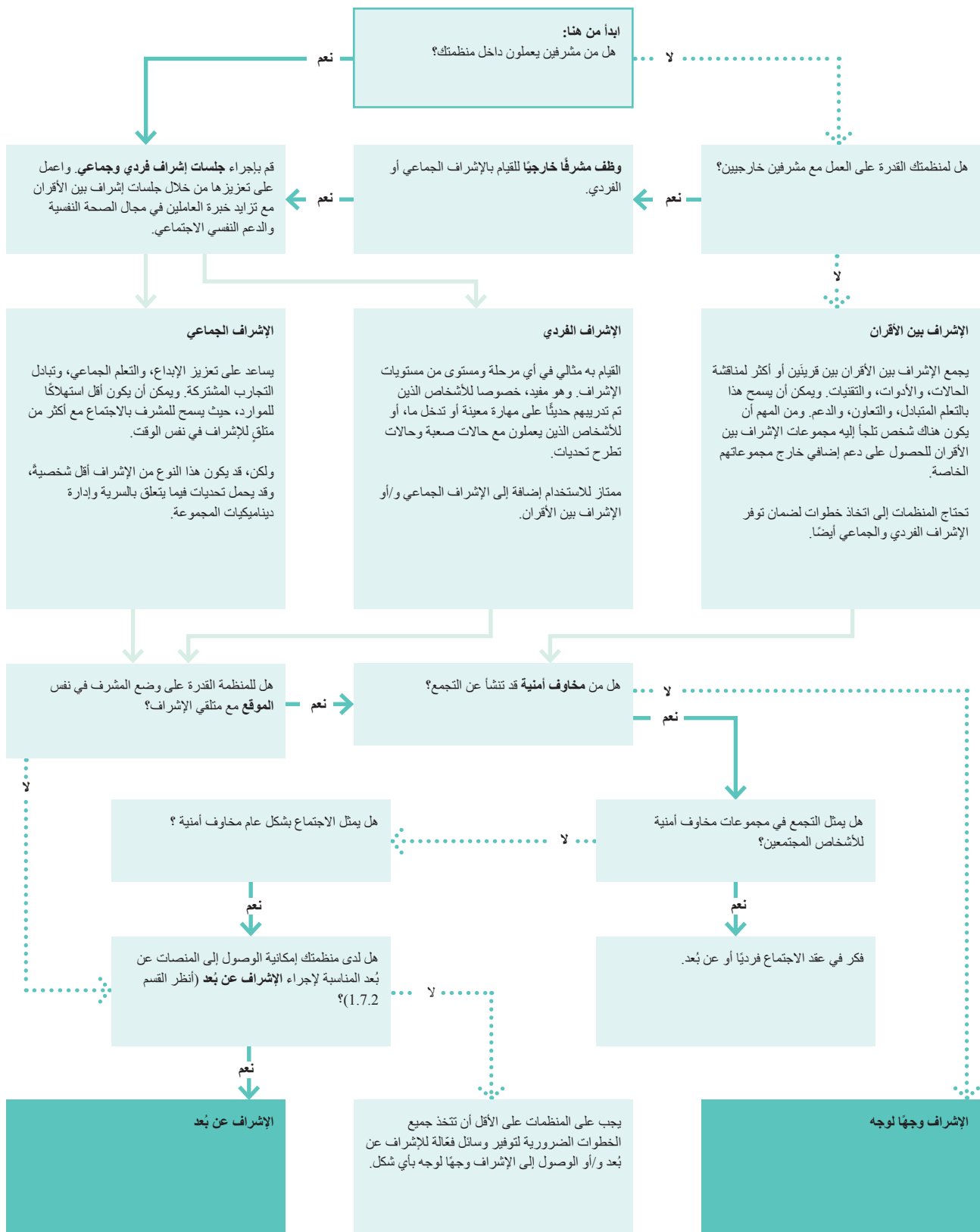
- تأكد من أن التكنولوجيا المستخدمة آمنة.
- تأكد من أن لديك أرقام هواتفكما جاهزين حتى تتمكننا من الاتصال في حالة طوارئ (أو في حال فقدان الاتصال بينكما).
- لا تفصح عن الكثير من المعلومات الشخصية التي تتعلق بك، أو بعائلتك، أو بمنزلك، أو بموقعك.
- عند إرسال رسائل البريد الإلكتروني، احترم سياسات منظمتك التي تتعلق بأمن البيانات والخصوصية.
- تأكد من أن المترجمين الفوريين على اطلاع تام بالمعلومات قبل الجلسة، وأنهم ملتزمون بنفس الممارسات الموضحة هنا.
- تأكد من أن جميع الأطراف على دراية بجميع البروتوكولات التي تتعلق بالسلامة، مثل حماية الأطفال والوقاية من الانتحار، وأن هناك فهمًا واضحًا لحدود السرية.

### 1.7.3 اتخاذ القرار بشأن الطريقة المناسبة

تكون جلسات الإشراف الجماعي آمنة، حيث إن التجمع قد يجذب الانتباه ويثير الشكوك حول وجود جماعات مسلحة.<sup>18</sup> أما في بعض الأطر الأخرى، فقد تجعل التقاليد الثقافية مستحيلاً القيام ببعض ترتيبات الإشراف. على سبيل المثال، في بعض السياقات، قد لا يكون مناسباً أو مريحاً القيام بالإشراف الفردي بين الذكور والإناث.

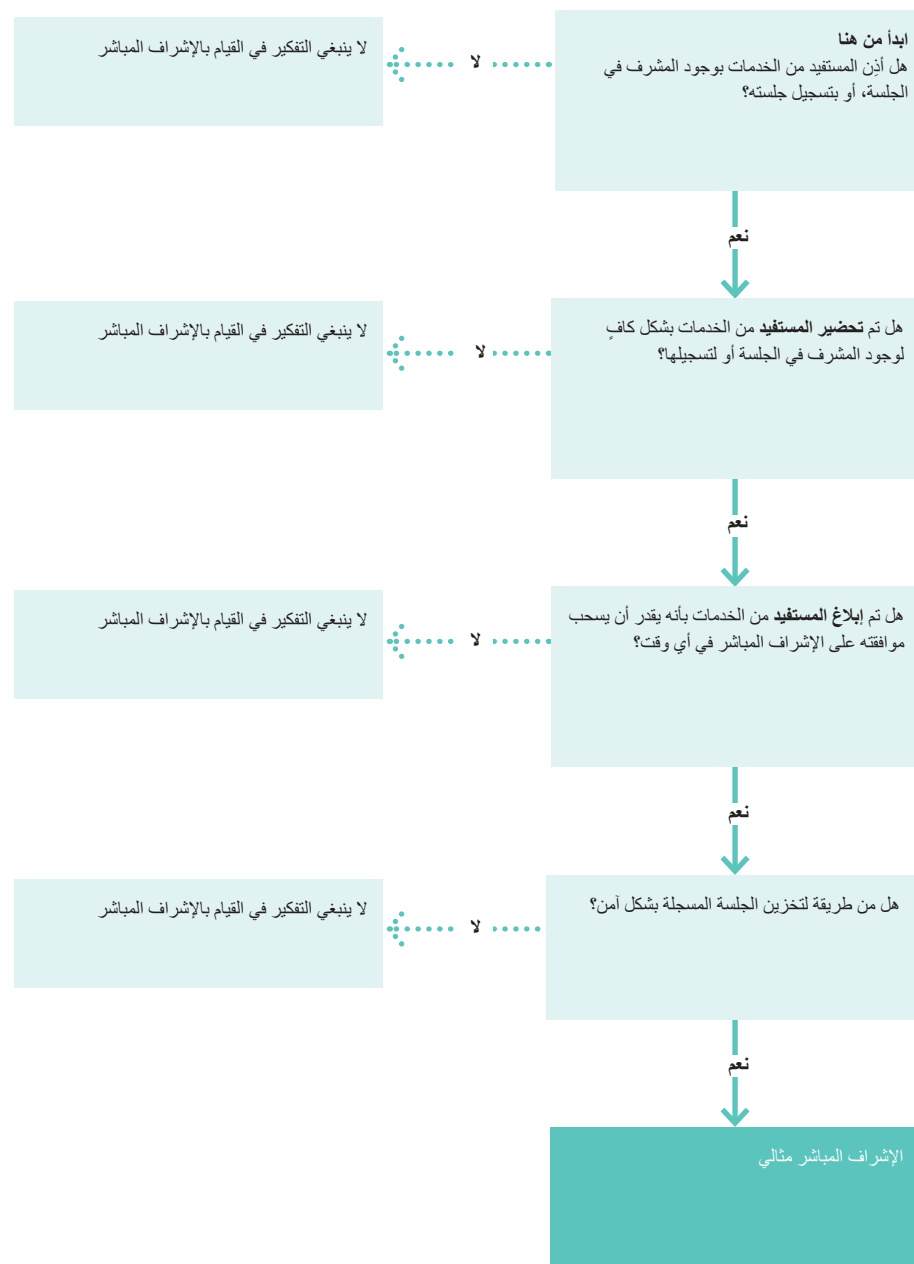
تؤثر عوامل عدة في اختيار طريقة الإشراف الأنسب لسياق معين. على سبيل المثال، عندما تكون الموارد نادرة ويتعين على مشرف واحد الإشراف على عدد كبير من مقدمي الخدمات، قد يكون الإشراف عن بُعد و/أو الجماعي أفضل الخيارات. ولكن، عندما تكون الفرق منتشرة على نطاق واسع، قد يجد المشرفون أن تنظيم جلسات الإشراف الجماعي يستغرق وقتاً كثيراً. في هذه الحالة، قد تكون الجلسات الفردية أو عن بُعد عملية أكثر. في بعض السياقات، قد يكون للمخاوف الأمنية تأثير في اختيار الطريقة الأنسب. على سبيل المثال، في سياقات النزاع المستمر، قد لا

## اتخاذ القرار بشأن طريقة الإشراف المناسب



## هل الإشراف المباشر هو المناسب؟

الإشراف المباشر هو طريقة رائعة لتعزيز تطوير المهارات المكتسبة حديثاً ومراقبة جودة الخدمات المقدمة (موثوقية التدخل).  
فيما يلي الاعتبارات الأساسية لفهم ما إذا كان الإشراف المباشر هو الشكل المناسب. فإذا كانت الإجابة على أي من هذه الأسئلة "لا"، لا ينبغي التفكير في القيام بالإشراف المباشر.





## 1.8 انتظام جلسات الإشراف

**ينبغي تحديد جدول جلسات الإشراف بانتظام لكافة العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.**

مهما كان الوضع، من الضروري أن يكون لدى الجهات المانحة، والمنظمات، والمشرفين، ومتلقي الإشراف، فهما مشتركا للوقت والموارد اللازمة من أجل الحفاظ على هذه الهيكلية. ومن المهم جدًا أن يُخصَّص لجلسات الإشراف وقت محدد ضمن جدول عمل كل مشارك. وإدراج ميزانية لجلسات الإشراف ضمن تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، هو أمر ضروري جدًا للتأكيد على أولويتها وضرورة توفير التمويل الكافي لها. وينبغي أن يتم ذلك أثناء مرحلة صياغة الاقتراح. ولا شك في أن المنظمات ستستفيد من التأكيد على ضرورة الإشراف لضمان برامج آمنة وعالية الجودة للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

ينبغي تحديد جدول جلسات الإشراف بانتظام لكافة العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. ويجب أن يستند انتظام جلسات الإشراف وشكلها على احتياجات متلقي الإشراف، والعوامل السياقية، وتوفر الموارد، وأنواع الأنشطة التي تُجرى في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وبناء على ذلك، قد يتطور الإعداد المناسب مع مرور الوقت.

وبصورة عامة، ينبغي أن تكون جلسات الإشراف أكثر انتظامًا مباشرةً بعد التدريب، أو عند توظيف عامل جديد في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وقد تُعقد هذه الجلسات كل أسبوع أو أسبوعين، ويمكن أن تصبح شهرية مع مرور الوقت، ومع تطور مهارات متلقي الإشراف. وفي بعض الأحيان، قد تكون هناك الحاجة إلى جلسات إضافية. على سبيل المثال، عندما يتعامل متلقو الإشراف مع حالات أكثر صعوبة أو أكثر تطلبًا عاطفيًا (كحالات الوقاية من الانتحار أو العمل مع الأفراد الذين تعرضوا لعنف شديد)، قد يستفيدون من جلسات الإشراف الأكثر تواترًا.



## أمثلة على دمج أنواع الإشراف وتواترها

يمكن دمج جلسات الإشراف الفردي الأسبوعية التي تقام وجهًا لوجه مع جلسات الإشراف الجماعي عن بُعد أو وجهًا لوجه، كل أسبوعين. وبعد مرور ستة أشهر، ينتقل إجراء جلسات الإشراف الفردي إلى مرة كل أسبوعين والإشراف الجماعي إلى مرة كل شهر.

يمكن دمج جلسات الإشراف الجماعي الأسبوعية مع جلسات الإشراف الفردي الشهرية خلال الأشهر الستة الأولى. بعد ذلك، ينتقل إجراء جلسات الإشراف الجماعي إلى مرتين في الشهر، أما جلسات الإشراف الفردي فتبقى على نفس الوتيرة.

يمكن دمج جلسات الإشراف الفردي التي تُجرى مرة كل أسبوعين مع جلسات الإشراف الجماعي الشهرية. وبعد مرور ستة أشهر، تبدأ جلسات الإشراف بين الأقران والحفاظ عليها، ويتم تحديد وتيرة جلسات الإشراف الفردي والجماعي بناءً على احتياجات متلقي الإشراف.

## المدة المقترحة لجلسات الإشراف

- جلسة الإشراف الفردي: 60 دقيقة
- جلسة الإشراف الفردي مع وجود مترجم فوري: 90 دقيقة
- جلسة الإشراف الجماعي: 90 دقيقة
- جلسة الإشراف الجماعي مع وجود مترجم فوري: 120 دقيقة

## 1.9 اتفاقية الإشراف

ذلك كيفية إشراك المدراء التنفيذيين في العملية. فمن المستحسن أن يضع المدراء والمشرفون بروتوكولات تواصل واضحة، وأن يحددوا الأدوار قبل البدء بالإشراف. كذلك، يجب أن تحدّد كذلك بوضوح الجهة التي ينبغي بمتلقي الإشراف التحدث إليها (على سبيل المثال، المدير التنفيذي أو إدارة الموارد البشرية) في حال واجهوا مشكلات في عملية الإشراف أو مع المشرف عليهم.

وعندما توظّف المنظمات أشخاصًا جديدًا للاستجابة لحالة طارئة، يمكن أن تتضمن عملية التوظيف بعض الترتيبات المتعلقة بالإشراف المتفق عليها من خلال اتفاقية إشراف، وأن يتم تعديل هذه الترتيبات لتناسب مع الحالة الطارئة. للاطلاع على نموذج عن اتفاقية الإشراف، أنظر الملحق أ.

من المفيد للمنظمات أن يكون لديها اتفاقية إشراف لكافة الأطراف (منظمات، ومشرفين، ومتلقين للإشراف) من أجل توثيق جميع جوانب الترتيبات الخاصة بالإشراف بين المشرف ومتلقي الإشراف. فوجود مثل هذه الاتفاقية يضمن إعطاء الأولوية للإشراف ووضوح التوقعات. وينبغي أن تكون الاتفاقية موجودة قبل البدء بأي عملية إشراف.

بشكل عام، تحدّد الاتفاقية التفاصيل المتعلقة بتواتر، وموقع، ومدة، والحدود المهنية للإشراف بين الأطراف المحددين في الاتفاقية. ويجب أيضًا أن تشير هذه الأخيرة إلى سياسات وقواعد سلوك المنظمة المتعلقة بالإشراف، مثل العلاقات المزدوجة والحدود المهنية.

وتدرّج في هذه الاتفاقية عادةً الأهداف الشخصية والتوقعات من الإشراف المتفق عليها بين المشرف ومتلقي الإشراف. ويمكن أن تتم هذه المحادثة بشكل منفصل، ويجب مراجعتها بانتظام. ويجب أن تشمل مناقشة كيفية تقييم التقدم على صعيد الأهداف. فتحديد التوقعات قبل البدء بعملية الإشراف هو وسيلة لضمان أن توافق جميع الأطراف وارتياحهم إلى الترتيبات. وهذا سيساعد في تجنب أي سوء تفاهم محتمل عندما تبدأ عملية الإشراف.

ويجب أيضًا أن تشير الاتفاقية إلى الآليات المتوفرة داخل المنظمة لطرح الشواغل، بما في

## 1.10 العمل مع المترجمين الفوريين

والحدود المهنية، والترجمة الفورية المباشرة، وما يجب فعله في حال حصول سوء تفاهم أو خلل في التواصل.

ومن الضروري أيضاً أن يؤخذ بعين الاعتبار انتماء المترجمين الفوريين غالباً إلى المجتمع المتضرر، بالإضافة إلى تعرضهم بانتظام لمحتوى قاس خلال عملهم، من أجل ضمان رفايتهم النفسية ورعايتهم. والأمثل أن تعمل المنظمات أيضاً على توفير الإشراف للمترجمين الفوريين الذين يشاركون في العمل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي لتحرص على أنهم يتلقون الدعم، وأن لديهم الفرصة لبناء المفردات والمهارات اللازمة للترجمة الفورية في هذا المجال.

في بعض الحالات، قد يكون من المهم أن تؤخذ خلفية المترجم الفوري الثقافية بعين الاعتبار. مثلاً، في حالات النزاعات المسلحة، إذا كان المترجم الفوري ينتمي إلى مجموعة مختلفة أو معارضة لمتلقي الإشراف، قد يؤثر ذلك في ديناميكيات الإشراف. ولهذا السبب، من المهم توفر آلية لتقديم التغذية الراجعة لمتلقي الإشراف و/أو المستفيدين من الخدمات، كي يتمكنوا من تقديم التغذية الراجعة في حال عدم شعورهم بالارتياح أو الرضا بشأن الترجمة الفورية.

تبرز الحاجة إلى المترجمين الفوريين في عملية الإشراف عندما لا يتحدث المشرف وملتقي الإشراف نفس اللغة، أو عند إجراء عملية الإشراف المباشر ولا يتحدث المشرف نفس اللغة المعتمدة في تقديم الخدمات. ونظرًا إلى الطبيعة الحساسة للمحتوى الذي يناقش في الإشراف، من الضروري أن يتلقى المترجمون الفوريون تدريبًا حول المصطلحات الأساسية في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، وسرية المعلومات، والممارسات الفضلى في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. كما يجب أن يطلع المترجمون الفوريون الذين يشاركون في جلسات الإشراف المباشر مسبقًا وبايجاز على محتوى كل جلسة، إضافة إلى تنبيههم بكل ما يتعلق بالسلوك في مثل هذا النوع من الجلسات، من حيث التواصل غير اللفظي، ونبرة الصوت وغيرها. كما ينبغي تدريبهم على كيفية التعامل مع المواقف التي يتم مشاركة معلومات حساسة أو صعبة فيها، أو كيفية مواجهة ردود فعلهم السلبية حيال المحتوى الذي يقومون بترجمته.

ومن المهم أن يدرك المشرفون وملتقو الإشراف، عندما يعملون مع المترجمين الفوريين، أن المترجم يعمل كميسر أساسي للحلف الإشرافي. ولا شك في أن الثقة ضرورية لإنشاء هذا الحلف والمحافظة عليه. فعند مشاركة مترجم فوري في الجلسات، يجب أن يتم الاتفاق مسبقًا بشأن السرية،



## دليل سريع للعمل مع المترجمين الفوريين في جلسات الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي

- اختيار مترجمين فوريين مؤهلين ومناسبين، من الأفضل ألا يكون لديهم أي علاقة بمتلقي الإشراف، أو المشرفين، أو المستفيدين من الخدمات. وحين لا يمكن تفادي ذلك، يجب الحفاظ على حدود مهنية واضحة فيما يتعلق بالأدوار والعلاقات المتعددة.
- تدريب المترجمين الفوريين على المصطلحات الأساسية والممارسات الفضلى فيما يتعلق بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.
- إبرام اتفاق مفصل مع كافة الأطراف المشاركة في جلسة الإشراف فيما يتعلق بالحفاظ على السرية، والحدود المهنية المناسبة، باستخدام اتفاقيات عدم الإفصاح، إن أمكن ذلك. ويمكن أن ترغب المنظمات أيضًا في تضمين المترجمين الفوريين في اتفاقيات الإشراف الخاصة بها.
- أثناء جلسات الإشراف الفردية وجهًا لوجه؛ يجلس المترجم إلى جانب المشرف الذي يجلس قبالة متلقي الإشراف، على شكل مثلث. فهذا يتيح للمشرف ومتلقي الإشراف فرصة الحفاظ على تواصلهما البصري والجلوس واحدًا مقابل الآخر، إن كان ذلك مناسبًا ثقافيًا. أما أثناء جلسات الإشراف الجماعي، فيمكن للمجموعة أن تساعد في تحديد أفضل موقع للمترجم الفوري. على سبيل المثال، يمكن أن يجلس بجوار المشرف، أو بجوار الشخص الذي يترجم كلامه.
- استخدام المترجم نفسه خلال جميع الجلسات، للمساعدة في بناء الحلف.

## معلومات عملية (تابع)



- أثناء جلسات الإشراف الجماعي بالخصوص، من الضروري تخصيص الوقت الكافي أثناء الحديث ليستطيع المترجم ترجمة ما يقال بين كل متحدث وآخر. فلا فائدة من تحدث المشارك قبل انتهاء الترجمة الفورية.
- التحدث بوضوح وببطء، ما يتيح الوقت الكافي كي يقوم المترجم الفوري بالترجمة قبل متابعة الكلام. كما يجب أن تُنقل المعلومات عبر جمل واضحة وقصيرة حتى لا يضيع المعنى.
- أخذ رفاهية المترجمين الفوريين النفسية بعين الاعتبار، وتقديم الدعم المناسب لهم، مثل توفير خيارات للإشراف أو التحوّل بعد الجلسات.

## دراسة حالة

هدى مشرفة في منظمة تقدم دعمًا متعدد التخصصات للأشخاص الذين تضرروا من الحروب والنزاعات. وهي تعمل مع فريق من مديري الحالات، والأطباء، والأخصائيين النفسيين، والعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. حاليًا، تُشرف هدى على مجموعة من العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، ومديري الحالات، وتُمارس بانتظام الإشراف المباشر، إلى جانب الإشراف الفردي والإشراف الجماعي مع متلقي الإشراف. لكن لا تتحدث اللغة التي يتحدثها الأشخاص الذين ينفذون الأنشطة، أو المستفيدون من الخدمات داخل المنظمة، لذلك تعمل مع فريق من المترجمين الفوريين.

أثناء جلسة من جلسات الإشراف المباشر، صار المترجم الفوري الذي كانت تعمل معه هدى يبكي حين كانت إحدى المستفيدات من الخدمات تشارك قصتها مع مدير الحالة. فشرب بعض الماء وسألته هدى إذا كان يريد أن يأخذ استراحة قصيرة. فخرج إلى الردهة، وتبعته هدى، فصارحها أنه بدأ يتأثر كثيرًا بالقصص التي يسمعها، ولم يكن يعرف كيف يتعامل مع هذا الأمر. قال أنه بدأ يحلم بالقصص التي يسمعها ويشعر أن الأمر زاد عن حده.

حينها أدركت هدى أنه بينما يتلقى جميع العاملين بالمنظمة الإشراف بطريقة أو بأخرى، لا ينطبق ذلك على المترجمين الفوريين. وهذا ما جعلها تطرح هذه المسألة مع المشرف عليها أثناء جلسة الإشراف التالية. فقالت هدى إنها تعتقد أنه يجب على المنظمة أن تهتم أكثر بالمترجمين الفوريين، وأن تقدم لهم الدعم. وناقشت مع المشرف عليها ما يمكن القيام به، واتفقا على أن الخطوة المهمة الأولى تتمثل في تحديد جلسات فردية مع المترجمين الفوريين. ووافق المشرف عليها على أن يطرح هذه المسألة على إدارة الموارد البشرية. وبما أن هدى كان لها متسع من الوقت فوافقت أن تتولى هي هذه الخطوة الأولية وأنهما سيناقشان بناءً على ذلك الخطوات التالية التي يجب اتخاذها.

نظمت هدى جلسة مع كل مترجم من المترجمين الفوريين الأربعة في المنظمة. وما سمعته أثناء هذه الجلسات جعلها تشعر بالحزن الشديد. فقال جميع المترجمين إنهم يشعرون أنهم يُعاملون كآلات، يأخذون المعلومات وينقلونها فقط، ويبدو أن لا أحد يتذكر أنهم أيضًا يتأثرون بما يتعرضون له. فقد صرّح المترجم الفوري الذي بكى أثناء جلسة إدارة الحالة مع هدى أنه يعاني في العمل وفي التعامل مع هذه القصص، إذ تراوده كوابيس عن قصص المستفيدين من الخدمات، ويشعر بصعوبة أكثر فأكثر في أن يحافظ على مسافة عاطفية تحميه أثناء الترجمة. بعد الجلسة، ناقشت هدى مع المترجم الفوري أنه قد يفيد أن يتحدث مع الأخصائي النفسي المتوفر لجميع موظفي المنظمة. وسيرافق ذلك جلسات الإشراف المنتظمة أين يمكنهم الحديث عن هذه الصعوبات أيضًا. وأعطت هدى المترجم الفوري معلومات للاتصال بالأخصائي النفسي وفُسرت كيفية تحديد موعد معه.

يتبع في الصفحة التالية...

## دراسة حالة (تابع)

وبعد أن أجرت هدى جلسات الإشراف الفردي مع المترجمين الفوريين، عادت إلى المشرف عليها لتشاركه ما سمعته. وقررا التحدث إلى إدارة الموارد البشرية لمعرفة ما إذا كان ممكناً أن يتلقى المترجمون الفوريون الإشراف أيضاً. وبعد مرور بعض الوقت، اتفق هدى وزملاؤها المشرفون على أن يتولى كل منهم الإشراف على مترجم فوري واحد ضمن جدول عمله. وقرروا تقديم جلسات إشراف فردي معهم مرتين في الشهر، بالإضافة إلى جلسات إشراف جماعي مرة في الشهر. وبدأت المنظمة تجرب هذا النموذج ووجدته فعالاً. فأدرجته في مواقع أخرى كجزء من نظامها لرعاية الموظفين.

أبلغ المترجم الفوري الذي أحالته هدى إلى خدمات خارجية أنه وجد الدعم الإضافي مفيداً للغاية. وأخبرها أنه أدرك أنه شعر بعدم الارتياح لفترة طويلة، لكنه كان سيشعر بالذنب إذا صرّح بمشاعره. فقرر أخذ إجازة قصيرة حتى يتمكن من التركيز على رفاهه الشخصي. وعندما عاد إلى العمل، عملت إدارة الموارد البشرية معه لتحرص على أن لديه ولدى المترجمين الفوريين الآخرين كمّاً معقولاً من العمل، ووقتاً لحضور جلسات الإشراف، ومساحة للإبلاغ عما يستطيعون أو ما لا يستطيعون تحمّله.

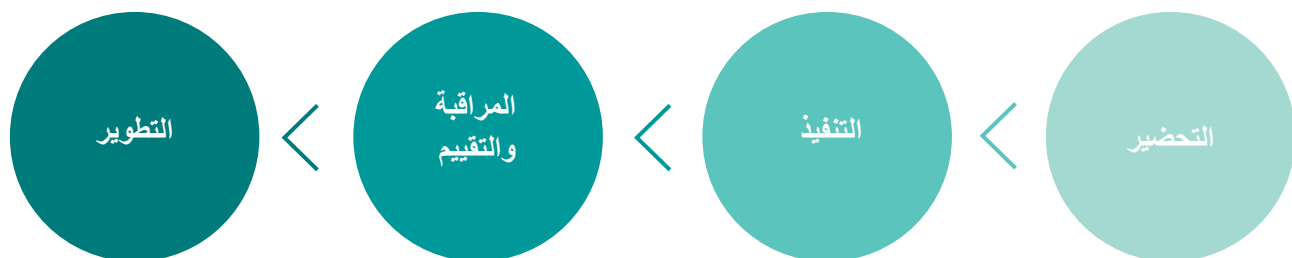




## 1.11 الإشراف: مسؤولية مشتركة

للإشراف وتنفيذها له. ويحدد الجدول الموجود في الصفحات التالية المسؤوليات الأساسية للمنظمات، والمشرفين، ومتلقي الإشراف في عملية الإشراف. ويتم وصف كل من هذه المجالات بالتفصيل في الأقسام التالية.

الإشراف مسؤولية مشتركة. وهذا يعني أن مسؤولية ضمان توفيره تقع على عاتق المنظمات، والمشرفين، ومتلقي الإشراف. يتضمن القسم التالي تقسيمًا واضحًا للإجراءات والاعتبارات الأساسية التي تتبعها جميع هذه الجهات الفاعلة، ابتداءً بالتحضير، ثم التنفيذ، فالمراقبة والتقييم، ومواصلة تطوير وتوسيع ممارسات الإشراف داخل المنظمة. ويمكن للمنظمات أن تستخدم هذا كدليل يساعدها في دعم تحضيرها للنموذج المتكامل



## التحضير



## على المنظمة

- تأمين التمويل لأنشطة الإشراف، خصوصاً عند التخطيط للأنشطة والبرامج الجديدة، إضافة إلى ضمان إدراج ميزانية للإشراف في كافة الاقتراحات المقدمة، بما في ذلك الاقتراحات التي تُنفذ عبر القطاعات.
- فحص الكفاءات الإشرافية الهامة و/أو توفير تدريب في ممارسات الإشراف الفعّالة.
- توفير أوصاف وظيفية وشروط مرجعية واضحة للمشرفين ومتلقي الإشراف داخل المنظمة، تُبيّن بوضوح أن الإشراف هو جزء من دورهم، إلى جانب تخصيص وقت مكرّس للإشراف والتطوير المهني.
- ضمان توفر آليات الموارد البشرية لدعم آليات الانتداب والتغذية الراجعة للمشرفين ومتلقي الإشراف والمترجمين الفوريين، بما في ذلك آليات الإحالة للموظفين والمتطوعين الذين قد يحتاجون دعمًا إضافيًا يتخطى الدعم خلال الإشراف.
- توفير التوجيهات وقواعد السلوك وما إلى ذلك، للإرشاد في المجالات الأساسية لاتفاقية الإشراف.
- رسم خرائط لمسارات الإحالة الوظيفية الموجودة، للموظفين والمتطوعين والمستفيدين من الخدمات. وضمان تدريب كافة الأشخاص داخل المنظمة على بروتوكولات الحماية قبل الانخراط مع المستفيدين من الخدمات.

## على المشرف

- توفير توجيهات واضحة حول الأدوار، والمسؤوليات، والحدود المهنية، وحدود السريّة، والتوفر خارج جلسات الإشراف.
- إشراك متلقي الإشراف في إعداد اتفاقية الإشراف، والاتفاق على كافة المجالات الأساسية، بما في ذلك التوقعات والأهداف، وغيرها.
- المشاركة في التطوير المهني، والإشراف، و/أو الإرشاد في اكتساب المهارات لزيادة الثقة في تقديم الإشراف.
- ضمان تدريب كافٍ في إدارة المخاطر.

## على متلقي الإشراف

- مناقشة اتفاقية الإشراف مع المشرف للاتفاق على المجالات الأساسية، وضمان وضوح وفهم الأدوار والتوقعات ضمن عملية الإشراف.



## التنفيذ



## على المنظمة

- التأكد من أن المشرفين ومتلقي الإشراف لديهم الوقت الكافي المكرس ضمن جدول أعمالهم للتحضير لجلسات الإشراف والمشاركة فيها.
- توفير مكان هادئ وخاص لإجراء جلسات الإشراف. وفي حال إجراء الإشراف عن بُعد، يجب التأكد من توفير المنصات والتقنيات اللازمة مجاناً.
- توفير التدريب والدعم المناسبين للمتربين الفوريين عند الضرورة. وضمان توفير التدريب والفرص لبناء المهارات المستمر.
- تقديم الدعم المستمر لضمان دمج الإشراف بشكل جيد ضمن هياكل المنظمة وتوفير الترتيبات اللوجستية اللازمة لتنفيذه.

## على المشرف

- جدولة جلسات الإشراف الدورية.
- التحضير للجلسات والحفاظ على ملاحظات مفصلة عنها (يتم تخزينها بشكل آمن).
- تحضير المتربين الفوريين (عند الحاجة إليهم) لضمان أنهم مدربون وجاهزون لأداء دورهم.
- البقاء على اطلاع دائم بشأن مسارات الإحالة للموظفين والمتطوعين الذين يعانون من صدمة ثانوية، أو إرهاب وظيفي، أو الذين يحتاجون إلى دعم أكثر تخصصاً خارج نطاق الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. ومعرفة كافة بروتوكولات إدارة المخاطر.
- توفير إشراف خال من الأحكام المسبقة والتحيز، والافتراضات المبينة على الفروقات في السلطة. وإفساح المجال للتعاون الوثيق والتعلم المتبادل.

## على متلقي الإشراف

- توفره للإشراف الدوري.
- التحضير لكل جلسة إشراف من خلال التفكير في الممارسات، وملء الوثائق ذات الصلة، والاستعداد لعرض الحالات وأي مسؤوليات أخرى تم الاتفاق عليها.
- لعب دور نشط في جلسات الإشراف والتعامل مع الأمور بذهن منفتح. ومحاولة الابتعاد عن إطلاق الأحكام المسبقة والتحيز، أو على الأقل العمل على الوعي بتحيزاته الشخصية.
- احترام خصوصية المستفيدين من الخدمات عن طريق عدم استخدام أسمائهم الحقيقية في جلسات الإشراف. واحترام خصوصية زملاء متلقي الإشراف في الإشراف الجماعي.

## المراقبة والتقييم



## على المنظمة

- إنشاء آليات لجمع التعليقات والشكاوى من المشرفين ومتلقي الإشراف والمترجمين الفوريين، من أجل تسليط الضوء على أي مشاكل أو تحديات.
- اتخاذ القرار بشأن النتائج المناسبة لقياس نجاح عملية الإشراف وتزويد المشرفين بنماذج استمارات وقوائم مرجعية للقيام بالمراقبة.
- التفكير في تنفيذ آلية سرية لجمع التعليقات بشكل دوري للحصول على آراء متلقي الإشراف بشأن عملية الإشراف.

## على المشرف

- ملء القوائم المرجعية أو استمارات المراقبة المناسبة بالتعاون مع متلقي الإشراف. والدعوة إلى تفكير شفاهي موجز بشأن عملية الإشراف في نهاية كل جلسة.

## على متلقي الإشراف

- المشاركة في عمليات التعليق والمراقبة بانفتاح وتأمل قدر الإمكان.
- من خلال عملية المراقبة والتقييم، التفكير في أي احتياجات للتدريب والدعم والتطوير وتوثيقها.

## التطوير



## على المنظمة

- توفير فرص للتدريب والتطوير المهني للموظفين والمتطوعين.
- توفير فرص للمشرفين والمترجمين الفوريين للمشاركة في الإشراف الخاص بهم.

## على المشرف

- المشاركة بشكل مستمر في الإشراف الخاص به وتطويره المهني.

## على متلقي الإشراف

- المشاركة في فرص التعلم بانفتاح وفضول.

# 02

## الاستعداد للإشراف داخل المنظمة

يشرح هذا القسم كيف تدمج المنظمات الإشراف في عملياتها و  
ثقافتها التنظيمية.



## يشرح هذا القسم كيف تدمج المنظمات الإشراف في عملياتها و ثقافتها التنظيمية.

يحدّد هذا القسم شروط الإشراف الداعم الأولية والضرورية، من أجل تعزيز أقصى المنافع للمنظمة. ويتضمن إرشادات حول:

- فحص كفاءات المشرفين وتقييمها
- تدريب المشرفين
- إدارة الأدوار المزدوجة
- تعزيز هياكل الإشراف الداعم في المنظمة
- المراقبة والتقييم



## الرسائل الأساسية من هذا القسم:

تطلب تطبيق هياكل الإشراف الهادفة داخل المنظمة وقتًا واستثمارًا في الموارد. ولكن القيام بهذه الخطوة سيحسن بشكل كبير قدرة المنظمة على تقديم برامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الآمنة وعالية الجودة، بالإضافة إلى تعزيز رفاهية الموظفين النفسية.<sup>36، 54، 55</sup> ويعد تطبيق الإشراف الداعم استثمارًا اقتصاديًا صائبًا للمنظمات، إذ يسهم في استدامة الخدمات وتحسين جودتها.<sup>6، 55</sup> ومن شأن تعزيز رفاهية الموظفين والمتطوعين النفسية أن يزيد من الشعور بالرضا عن الأدوار.<sup>56، 57، 58، 59، 60</sup> ومعدلات البقاء في الوظيفة،<sup>57، 61، 55، 60</sup> ويؤدي إلى عمل أعلى جودة.<sup>60</sup> وهذا ما يُخفّف من وتيرة انتداب عاملين جدد وتدريبهم.

ويمكن لجميع المنظمات، مهما كان حجمها، أن تُحرز تقدّمًا نحو تنفيذ ممارسات الإشراف. فيصف التقدم نحو الممارسات الفضلى (أنظر القسم 2.4) كيف يمكن للمنظمات أن تعزز في البداية أنظمة الإشراف الموجودة لديها بموارد محدودة، فيما تسعى أيضًا إلى تطبيق الإشراف الداعم ضمن كامل نطاقها بشكل أوسع وعلى المدى الطويل.

يجب على قادة المنظمات أن ينظروا في النقاط التالية لتهيئة الظروف المناسبة لتطبيق الإشراف الداعم:

- |   |   |
|---|---|
| <p>6 <b>بالإشراف.</b></p> <p>7 توفير المترجمين الفوريين المدربين والمدعومين بشكل مناسب، إذا لزم الأمر.</p> <p>8 توفير الإرشادات والنماذج للوثائق ذات الصلة بالإشراف، مثل نسخة من دليل النموذج المتكامل للإشراف، واتفاقية الإشراف، وأدوات أخرى، وقائمة مرجعية للمراقبة والتقييم، وغيرها.</p> <p>9 توفير سياسات وإجراءات متعلقة بالإشراف داخل المنظمة، مثل سياسات رعاية الموظفين أو إدارة التوتر، بما في ذلك مسارات الإحالة الواضحة للموظفين الذين يحتاجون إلى دعم إضافي.</p> | <p>1 تدريب المشرفين وتمكينهم من الوصول بدورهم إلى الإشراف والدعم.</p> <p>2 وجود أوصاف وظيفية واضحة للمشرفين، تحدد أنواع جلسات الإشراف، وتواترها، ومدتها.</p> <p>3 وجود الإرشادات بشأن دور المشرف، وعلاقته بالأدوار الأخرى، بما في ذلك الأدوار المزدوجة والمشرفين الداخليين والخارجيين.</p> <p>4 توفير التدريب والتوجيه لجميع الموظفين بشأن الغرض من أدوار المشرفين وحدودها.</p> <p>5 اتفاق المنظمة على العدد الأقصى لمتلقي الإشراف الذي يمكن للمشرف استيعابه.</p> |
|---|---|

تخصيص وقت ومكان محدّدين للقيام

\* لمزيد من المعلومات حول ضمان تناسق المقاربات الإشرافية مع الأطر القانونية والهيئات المهنية الرقابية، أنظر القسم 3.10.

## 2.1 فحص كفاءات المشرفين وتقييمها

إذا لم تكن موجودة أصلاً، مع ذلك، يمكن العمل على بناء معظم هذه الصفات من خلال التدريب، لتمكين المرشحين للأدوار الإشرافية من أن يصبحوا ميسرين، ووسطاء، ومدرّبين، وداعمين ماهرين، بالإضافة إلى تطوير قدرتهم على تجسيد هذه الصفات في علاقة الإشراف.

وقد ترغب المنظمات في إجراء فحص للمرشحين لمنصب مشرف لأسباب مختلفة. على سبيل المثال، قد توظّف شخصاً ليتولّى منصباً جديداً كمشرف، كما يمكن أن تسعى إلى إعادة تعيين أحد الموظفين الحاليين في دور المشرف.

تحتاج المنظمات إلى فحص المشرفين وتقييمهم لضمان قدرتهم على أداء الدور الإشرافي. وتأخذ عملية الفحص بعين الاعتبار، الصفات الشخصية الأساسية لدى المرشح لمنصب الإشراف، بالإضافة إلى مهاراته ومعارفه وخبرته. كما يجب أن تنظر المقابلات أيضاً في الاستراتيجيات التي يستخدمها المرشحون للرعاية الذاتية. أخيراً، عليها أن تستكشف أيضاً مدى إمكانية تحمل المرشحين الداخليين لمسؤولية إضافية في عملهم.

إنّ المشرفين بحاجة إلى الصفات الشخصية الأساسية المطلوبة من أي مقدم خدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، إلى جانب مهارات وكفاءات أخرى (لمزيد من المناقشة حول الكفاءات الأساسية، أنظر القسم 3). قد يحصل فحص لبعض الصفات، مثل التعاطف، ولكن من الصعب جداً أو المستحيل حتى التدريب عليها



## الصفات الشخصية الأساسية لدى المشرفين

تشتمل الصفات الأساسية لدى المشرفين، التي يمكن للمنظمات أن تفحصها، على التعاطف، والصدق، والقدرة على التحليل، والجدارة بالثقة، والتفهم. والأفضل أن يكون المشرفون هادئين، وأن يتمتعوا بمهارات تواصل جيدة بين الأفراد، وألا يصابوا بالهلع في المواقف الصعبة.

كما ينبغي أن يكون المشرفون ودودين، ويتحلّوا ببعض التواضع، والانفتاح على التعلم، ويكون لديهم اهتمام بدعم أعضاء الفريق والمتطوعين الأقل خبرة لينموا ويتطوروا في هذا المجال.

ويجب على الأشخاص الذين يجرون المقابلات أن يلاحظوا إلى أي مدى يُظهر المرشحون مهارات المساعدة الأساسية، مثل الاستماع النشط. وكي يفحصوا درجة تواضع المرشح، قد يطلبون منه أمثلة على أعمال ينسب فيها الفضل إلى زملائه والآخرين.

ينبغي أيضًا على الأشخاص الذين يجرون المقابلات أن يستكشفوا الممارسات الحالية للتنظيم الذاتي والرعاية الذاتية لدى المرشح. ومن المهم أن يكون هذا الأخير على فهم لرفاهيته النفسية حتى يكون قادرًا على تمكين متلقي الإشراف من ممارسة الرعاية الذاتية بأنفسهم. كما أنه من الضروري أيضًا أن تتوفر لدى المشرفين الموارد الداخلية كي يدعموا أنفسهم والآخرين.

وأخيرًا، يبقى عامل مهم في عملية الفحص وهو توفر الوقت الكافي لدى الأفراد لتولي دور الإشراف. فربما يضطلع الأفراد المنتدبين من المجموعات المجتمعية أو المنظمات، بمسؤوليات متعددة من قبل، وبأدوار مطلوبة. كذلك، ربما يستغرق بناء قدراتهم كمشرفين وقتًا، بالإضافة إلى الوقت اللازم ليحضروا جلسات الإشراف ويقدموها. وقد يكون أيضًا لدى المستشارين التقنيين أو الخبراء مهام ووظائف أخرى كثيرة، ومن غير الممكن إضافة الإشراف من دون التخفيف من أعباء عملهم الحالية. كما يجب ألا نفترض أن الأشخاص الذين وصلوا إلى مراحل متقدمة أكثر في مسارهم المهني، يمتلكون تلقائيًا الصفات المطلوبة ليكونوا مشرفين فعالين.

فيجب على جميع المشرفين الجدد أن يشاركوا في تدريب مناسب لضمان حصولهم على المهارات المطلوبة وفهمهم الكامل لما ينطوي عليه الدور قبل أن يبدأوا بتأديته. ولهذه الأسباب، من المهم أن تكون لدى المنظمات توقعات واقعية بشأن هذا الدور، والقدرة على تقدير ما إذا كان لدى الشخص الوقت الكافي لتأديته بواقعية. ويجدر بالتالي على الوصف الوظيفي و/أو الشروط المرجعية لدور المشرف أن توضح الالتزام الزمني المطلوب للدور.

ويفضل أن يتمتع المرشحون ببعض المهارات المتعلقة بالدور الإشرافي، مثل التدريس، أو التيسير، أو الإرشاد. بدلاً من ذلك، يمكن اختيار المرشحين المناسبين خلال التدريب، بناءً على إظهارهم للصفات الشخصية المطلوبة والمهارات الملائمة. ثم يمكن نصحتهم، وتلقيهم إشرافًا وتدريبًا إضافيين لدعم نموهم وتطورهم كمشرفين. وباستخدام نموذج التعلم التطبيقي للتدريب (الموصوف في القسم 1.4)، سيحصل المرشحون على إشراف مباشر مكثف بعد التدريب لتعزيز مهاراتهم المكتسبة حديثًا.

وينبغي أن يكون أي مرشح يتم درس ملف ترشيحه، متحمسًا ليتولى دور المشرف، بدلاً من فرض هذا الدور عليه. وإن طرح أسئلة مباشرة خلال عملية الفحص حول رغبة الفرد في تولي دور المشرف، وصفاته المناسبة، بالإضافة إلى أي شواغل قد تخطر في باله، من شأنه أن يساعد الأشخاص الذين يجرون المقابلات في فهم ما إذا كان هذا المرشح مناسبًا للدور أم لا. فيجب أن تشجع الأسئلة المطروحة المرشح على التفكير في خبرته السابقة، ويقدم أمثلة توضح كيف ومتى أظهر مهارات معينة، وما كانت النتيجة، وما الذي سيفعله بشكل مختلف في المستقبل.

أما الفحص من خلال المشاهدة فيمكن أن يكون مفيدًا في تحديد المهارات المعينة التي سيقدمها المرشح. ويمكن القيام بذلك، على سبيل المثال، من خلال دعوة أفراد إلى المشاركة في لعب الأدوار التي يتم تقييمها بناءً على مجموعة من المعايير المحددة مسبقًا، مثل القدرة على تقديم وتلقي التغذية الراجعة (لمزيد من المعلومات حول الإرشادات للمشرفين حول كيفية تقديم التغذية الراجعة بشكل فعال، أنظر القسم 3.6). وتوفر المناقشات الجماعية بدورها أيضًا إطارًا مناسبًا لفحص الأدوار الإشرافية<sup>11</sup>، إلى جانب جلسات الإشراف المباشرة، إذا كان المرشح يعمل من قبل في إطار برامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.





## معلومات عملية



## نماذج عن أسئلة المقابلة

- هل يمكنك أن تخبرني قليلاً عن تجاربك الشخصية في الإشراف؟ ما الذي نجح بالنسبة إليك؟ ما الذي لم ينجح بالنسبة إليك؟
- برأيك، ما هي أهم الصفات التي يجب أن يتمتع بها المشرف؟
- ما هي بعض التحديات الكبرى التي واجهتها كمشرف؟ وكيف تغلبت عليها؟
- هل يمكنك أن تخبرنا عن معضلة أخلاقية واجهتها في عملك؟ وكيف تعاملت معها؟
- إلى من تلجأ للحصول على الدعم أو النصيحة عند مواجهة معضلة أخلاقية؟
- هل يمكنك أن تخبرنا عن تحدٍ واجهته مع زميل لك؟ وما كان الحل؟
- هل تجد من الصعب جدًا التعاطف مع أنواع معينة من المستفيدين من الخدمات؟
- أي نوع من المواقف أو من المستفيدين من الخدمات قد يشكل لك تحديًا بشكل خاص؟
- كيف تستجيب عندما يتحدّك متلقٍ للإشراف؟
- ما الذي جعلك متحمسًا لتصبح مشرفًا؟
- هل لديك أي مخاوف تود طرحها بشأن الدور؟
- من فضلك، قدم لنا أمثلة على كيفية ممارستك للرعاية الذاتية.



## الإشراف على تدخلات محدّدة

إن تدخلات محدّدة، مثل المعالجة المتطورة للمشكلات (PM+) ومهارات المراهقين المبكرة للتعامل مع العواطف (EASE)، ستتطلب ممارسات يُشرف عليها مشرف تم

تدريبه في مجال ذلك التدخل لدعم الوصول إلى نتائج أفضل. ولكن، في بعض الأحيان، قد لا يكون لدى المنظمات مشرفون تلقوا التدريب المناسب. ففي مثل هذه الظروف، تستطيع هذه المنظمات أن تتعاقد مع مشرف خارجي (تلقى تدريباً مناسباً) لتمكين الموظفين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي من استكمال تدريبهم وترسيخ المهارات المتعلقة بالتدخل المحدّد.

وتستطيع المنظمة أيضاً أن تبرم اتفاقية إشراف مع المشرف الخارجي تُحدّد فيها الأدوار ووسائل التواصل بينهما لهذا الدور المحدّد.

## 2.2 تدريب المشرفين

والكثير من وظائف الإشراف الأساسية المعروضة في قسم "ما يعنيه الإشراف" (القسم 1.1)، تتطلب من المشرف أن يقوم بممارسات مدروسة والفحص الذاتي. على سبيل المثال، إن ممارسات التصدي للتحيز، أو الأحكام المسبقة، أو القوالب النمطية، أو الآراء المتسببة في الوصم لدى متلقي الإشراف، تتطلب من المشرفين أن يتمتعوا بالقدرة على التفكير الذاتي. ويجب أن تكون هذه أيضًا مهارة يُعلّمها المشرفون ويعطون المثال فيها لمتلقي الإشراف ضمن سياق الإشراف. وينبغي أن يُعلّم التدريب بدوره المشرفين كيف يقومون بذلك بطريقة تعطي أفضل نتيجة من التعلم التعاوني.

وتشتمل مجالات أخرى من التدريب على كيفية تقديم التغذية الراجعة بطريقة واضحة وفعالة، وكيفية مراقبة تنفيذها، إلى جانب مهارات التيسير، وهيكل جلسات الإشراف، وتصميم الأنشطة لجلسات الإشراف، وإدارة التحديات في الإشراف. يوضح الصندوق الموجود في الصفحة التالية العناصر الأساسية لبرنامج التدريب الأولي للمشرفين.

بالإضافة إلى التدريب، يجب أن يتمكن المشرفون بالطبع من تلقي الإشراف، لترسيخ تعلمهم والمضي قدمًا في تطورهم الشخصي كمشرّفين. كما يجب أن يُنظر إلى تطوير مهارات وكفاءات الإشراف الجيد، على أنه عملية تعلم مستمر تدوم طوال مسيرة المشرف المهنية.

غالبًا ما لا يُعطى للإشراف أولوية مهمة داخل برامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وفي بعض الأحيان، يُنظر إليه على أنه غير ضروري أو غير ممكن في حال وجود قيود متعلقة بالتمويل. وفي كثير من الأحيان، يُبلّغ العاملون بأنه يُنتظر منهم أن يتعلّموا كيفية تدريب أعضاء الفريق الجدد والمتطوعين وتطويرهم في أدوارهم دون تلقي أي تدريب رسمي أو توجيه.5 ولكن، تشير الأبحاث والتجارب في هذا المجال إلى أنّ هذا التعلم الغير منظم لا يحسّن الممارسات بشكل موثوق. في الواقع، يبدو أن تحسين الممارسات يعتمد على تلقي تغذية راجعة دقيقة وتطبيق المهارات بطريقة مدروسة. وتظهر الاستنتاجات ضمن سياق متخصص عالي الدخل<sup>19</sup> أنّ إدراج ذلك في إجراءات المنظمة يمكن أن يؤدي إلى تحسينات سنوية مهمة في النتائج الخاصة بالمستفيدين من الخدمات. ورغم أن هذه التأثيرات السنوية صغيرة، إلا أنه عندما يتم إدراج هذه الممارسات في ممارسات المنظمة مع مرور الوقت، يكون لديها القدرة على إحداث تأثير تراكمي كبير.

كما ورد في القسم 2.1، ينبغي على المنظمات أن تهدف إلى اختيار مقدمي الخدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، الذين يتمتعون بصفات شخصية معينة (مثل الحنان، والتعاطف، والانفتاح) لتولي الأدوار الإشرافية. فيجب على المشرف الفعال أن يكون قادرًا على تجسيد هذه الصفات أمام متلقي الإشراف، وعلى أن يكون قدوة عنها، مع الاهتمام أيضًا بالتلميحات التي يعيرون عنها بشأن رفايتهم النفسية وأدائهم في العمل.



## معلومات مهمة

i

## العناصر الأساسية لبرنامج تدريبي عن الإشراف

أدوار المشرف ومتلقي الإشراف ومسؤولياتهما:

- |   |  |
|---|--|
| ✓ على الصعيد اللوجستي: تنظيم الاجتماعات، والتواصل الواضح  | ✓ علامات التوتر، والإجهاد العاطفي، والصدمة النفسية الثانوية، والاحتراق الوظيفي |
| ✓ الحلف الإشرافي  | ✓ التفكير في الذات والرعاية الذاتية  |
| ✓ إدارة الكشف عن المواضيع الحساسة مثل الإساءة أو إيذاء النفس أو الآخرين   | ✓ التنظيم الذاتي وكيفية التعامل مع ردود الفعل الصعبة                           |
| ✓ السرية وحدودها  | ✓ التدخلات والاستراتيجيات والأنشطة الخاصة بالإشراف                             |
| ✓ الاستماع النشط والمتعاطف  | ✓ القيود ومعرفة كيف ومتى يجب الإحالة   |
| ✓ تقديم وتلقي التغذية الراجعة   | ✓ المعضلات الأخلاقية والمسائل القانونية في الإشراف                             |
| ✓ التوجيه والإرشاد لتطوير متلقي الإشراف مهنيًا  | ✓ التنوع وعدم توازن القوى في الإشراف   |
| ✓ المهارات الأساسية الخاصة بأشكال الإشراف المختلفة، مثل العمل مع المترجمين الفوريين، وتيسير عمل الفرق، وإجراء الإشراف عن بُعد | ✓ إدارة الديناميكيات الصعبة مثل النقل النفسي، والنقل النفسي المعاكس            |
| ✓ علامات التوتر، والإجهاد العاطفي، والصدمة النفسية الثانوية، والاحتراق الوظيفي  | ✓ التقييم في الإشراف   |

ملاحظة: تمت اقتباس هذه القائمة من

Watkins, C. E., & Wang, D. C. (2014).

On the education of clinical supervisors. In Watkins Jr, C. E., & Milne, D. L. (Eds.), Wiley International

## 2.3 الأدوار والعلاقات المزدوجة

خصوصاً في حال كان الإشراف يُدمج في سير عمل المنظمة للمرة الأولى.

ثمة استراتيجيات للتعامل مع التحديات التي يطرحها وجود الأدوار المزدوجة داخل المنظمة. أنظر صندوق المعلومات للحصول على نصائح للمشرفين الذين هم أيضاً مدراء تنفيذيون.

كذلك، ثمة طرق مختلفة لتعيين المشرفين بطريقة تسمح بأن يبقى دورهم منفصلاً عن الدور الإداري. فيمكن للمنظمات، على سبيل المثال، أن تسعى إلى انتداب أفراد مختلفين من داخلها. ويمكنها أيضاً، بدلاً من ذلك، أن تعين طاقم عمل خارجي لتقديم الإشراف. وإذا تم توفير الإشراف من الخارج، من الضروري أن يظل المدراء التنفيذيون متوفرين لتقديم الدعم الإضافي لمتلقي الإشراف عند الحاجة.

وبالإضافة إلى الدور المزدوج الذي يتمثل في أن يكون المدير هو أيضاً المشرف، ثمة ظروف عدة قد توجد فيها علاقات خارجية بين المشرفين وملتقي الإشراف. ومثال على العلاقات المزدوجة هو عندما يقدم مشرف في منظمة مجتمعية إشرافاً داعماً لمتطوع من المجتمع يلتقي به أيضاً في سياق اجتماعي. وحين لا يمكن تجنب هذه الديناميكيات، ينبغي إجراء مناقشة تدور حول حدود الإشراف، إلى جانب التأكيد على السرية. ويجب التشجيع على استكشاف الأدوار والعلاقات المزدوجة على امتداد عملية الإشراف.

عند العمل ضمن السياقات الإنسانية، يمكن أن تكون الأدوار المزدوجة شائعة في كثير من الأحيان، حيث يعمل أفراد من نفس المجتمع جنباً إلى جنب، و/أو لا تتيح الموارد التقسيم الدقيق للأدوار.

إن وجود أدوار مزدوجة – أي عندما يكون الشخص نفسه مشرفاً ومديرًا تنفيذيًا – يخلق صعوبات معينة لمقدمي الخدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. إذ تشير الأبحاث حول الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي<sup>6</sup> 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.

وقد يشعر متلقو الإشراف بالضغط لتقديم أنفسهم بطريقة إيجابية، ولتلبية توقعات المديرين المتعلقة بالأداء، وبالتالي، لا يميلون كثيراً نحو مشاركة الصعوبات والأخطاء. كما يزيد دمج الإشراف والإدارة التنفيذية من خطر استخدام الإشراف لمناقشة المسائل الإدارية والمتعلقة بالموارد البشرية (مثل تحقيق الأهداف، أو مواعيد التسليم النهائية، أو الاتفاقيات التعاقدية).

وأحد الحلول الواضحة 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،

معلومات عملية

i

## 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 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

عند الإمكان، محاولة عقد اجتماعات منفصلة متعلقة بالوظائف "الداعمة" و"الإدارية"

## 2.4 التقدم نحو الممارسات الفضلى

فيمكنها اتخاذ خطوات فورية لتطبيق هياكل الإشراف الأساسية، والبدء أيضًا باتخاذ خطوات أولية نحو الممارسات الفضلى. وكخطوة أولى، يمكنها أن تقيم الموظفين والموارد الموجودين من أجل تمكين وضع هياكل الإشراف الأساسية. على سبيل المثال، يمكن تقديم الإشراف بين الأقران (أنظر القسم 1.6.3) أثناء تقييم الموارد الموجودة للعمل نحو تقديم إشراف فردي للجميع.

**حتى عند العمل ضمن أكثر السياقات تحدّيًا، يبقى من الممكن بالنسبة إلى المنظمات ذات الموارد المحدودة أن تقدّم الإشراف الداعم.**

ويمكن أن تتمثل الخطوة التالية نحو الممارسات الفضلى في الحرص على توفر الإشراف بعد دورات التدريب، ولمقدمي الخدمات في المراحل الأولى لعملهم. وفي نهاية المطاف، يجب أن تهدف المنظمات إلى الحرص على توفر الإشراف الفردي للجميع. ويُنصح بإجراء الإشراف الفردي كل أسبوعين على الأقل.

غالبًا ما تضطر برامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على العمل بميزانيات محدودة في الأطر التي تفتقر إلى الموارد. وغالبًا ما تكون الهياكل الداعمة غير واضحة للذين يقدمون خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي ضمن برامج قطاعية أخرى.

فينبغي إدراج الإشراف ضمن مرحلة تطوير الميزانية وصياغة الاقتراحات في التخطيط لبرامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والحماية، بما أنها تسهم في رفاهية الموظفين النفسية وتطويرهم المهني، وسلامة تقديم البرامج وجودتها. وهذا مهم بالنسبة إلى الأنشطة المدمجة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، وإلى البرامج

المستقلة في هذا المجال. ومع ذلك، ليس لدى الكثير من البرامج القدرة على تقديم الإشراف الفردي المنتظم على الفور لجميع مقدمي الخدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

يجب ألا تشكل محدودية الموارد عائقًا أمام تطوير الإشراف الداعم داخل المنظمات.

## 2.5 المراقبة والتقييم

يتمثل أحد الأهداف الأساسية لتحسين ممارسات الإشراف في "الحد من المعاناة وتحسين الصحة النفسية والرفاهية النفسية الاجتماعية" لدى السكان المتضررين من حالات الطوارئ الإنسانية.

وعدد الموظفين الذين يتلقونه، وبأي وتيرة. ومن الممارسات الجيدة أيضًا أن يحظى متلقو الإشراف بفرصة تقديم تعليقات سرية حول جودة الإشراف والدعم الذي يقدمه الإشراف من وجهة نظرهم. بالإضافة إلى ذلك، يُشجّع المشرفون على تخصيص وقت في نهاية كل جلسة إشراف للنقاش حول ما ينجح تمامًا وما ينجح أقل في الإشراف.

إن التشاور مع متلقي الإشراف حول جودة الإشراف يوفر فرصة كي تقيّم المنظمة جودة العملية. كما يمكن أن يساعد في تحديد الاحتياجات المحتملة في تدريب المشرفين وتطويرهم. وقد تتضمن كفاءات الإشراف مهارات مثل:

- تقديم التغذية الراجعة بطريقة واضحة ومحترمة
- الاتفاق مع متلقي الإشراف، على أهداف تتناسب مع مستوى خبرته ومعارفه
- التعرف على علامات الاحتراق الوظيفي أو الضيق النفسي العاطفي لدى متلقي الإشراف والاستجابة لها

يتمثل أحد الأهداف الأساسية لتحسين ممارسات الإشراف في "الحد من المعاناة وتحسين الصحة النفسية والرفاهية النفسية الاجتماعية" لدى السكان المتضررين من حالات الطوارئ الإنسانية. ويتمشى هذا مع الهدف العام الذي يقود إطار العمل المشترك للمراقبة والتقييم في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ، الصادر عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.<sup>20</sup> ولكن النتائج على صعيد المستفيدين من الخدمات هي واحدة فقط من نتائج عدة يجب أن تُأخذ بعين الاعتبار أثناء تقييم فاعلية الإشراف.<sup>21</sup> فتحسين الإشراف موجّه أيضًا نحو تحقيق هدف له نفس الأهمية، وهو حماية وتعزيز الصحة النفسية والرفاهية النفسية لمقدمي الخدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، الذين غالبًا ما يكونون كذلك أفرادًا من المجموعات المتضررة من الأزمات الإنسانية.

ويمكن إدراج الإشراف في عملية المراقبة في المنظمة كُـمُخْرَجٍ. وتشمل المراقبة في هذه الحالة تسجيل ما إذا كان الإشراف يحصل،

المهيكلة يفيد متلقي الإشراف في التركيز على تطوير مهاراتهم. ونتيجة لذلك، يشعرون بالحماسة لأنهم قادرون على مراقبة تقدمهم مع مرور الوقت.



إن الجمع بين تحديد الأهداف وتقديم التغذية الراجعة الموجهة هو أسلوب موثق جيداً لتعزيز أداء العاملين. 25

إن تحديد الأهداف ضمن الإشراف مرتبط بالكفاءات المتعلقة بدور متلقي الإشراف. وهذا يوفر هيكلًا للمشرفين كي يقيموا مع متلقي الإشراف التقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف وتقديم التغذية الراجعة.

خلال جلسة الإشراف، يقوم المشرف مع متلقي الإشراف بتحديد المعارف والمهارات المعينة المتعلقة بكل كفاءة. ثم يعمدان إلى مناقشة استراتيجيات التعلم لتحقيق هذه الأهداف. ويتضمن ذلك منح متلقي الإشراف الفرصة لتقييم تقدمه الشخصي نحو تحقيق هذه الأهداف. 26 وقد يقدم المشرف تغذية راجعة عند الوصول إلى نقاط مهمة خلال هذه العملية (لمزيد من الإرشادات للمشرفين حول تقديم التغذية الراجعة، أنظر القسم 3.8).

إن تشجيع متلقي الإشراف على تقييم ممارستهم الخاصة يساهم أيضًا في تطوير قدرتهم على تحديد احتياجاتهم الخاصة في التدريب والتطوير بشكل مستقل.

يمكن تقييم جودة الإشراف استنادًا إلى نتائج لدى متلقي الإشراف مثل:

- التحسن في الكفاءات
- مستويات الثقة والكفاءة الذاتية
- مستويات الإجهاد
- المرونة النفسية والرفاهية النفسية

يمكن استخدام نماذج تغذية راجعة بسيطة لقياس هذه النتائج. على سبيل المثال، يُمكن أن يُسأل متلقي الإشراف: إلى أي مدى يشعرون بالثقة في تطبيق المهارات الجديدة أو في التعامل مع التحديات في عملهم؟ ويمكن أن تصمم المنظمة داخليًا استمارات التغذية الراجعة هذه. وهناك أيضًا مقاييس مختلفة للتبليغ الذاتي من قبل متلقي الإشراف، من أجل التحقق من مستويات الإجهاد أو الرضا الوظيفي. أنظر صندوق المعلومات للاطلاع على مزيد من الأمثلة. ومهما كانت مقارنة المنظمة في مراقبة وتقييم فاعلية الإشراف، يجب أن يكون جميع الأطراف على وضوح بشأن كيفية وسبب إجراءاته.

يمكن أيضًا استخدام أدوات التقييم من أجل قياس كفاءات متلقي الإشراف. ومن المهم بشكل خاص تقييم كفاءات المتدربين مباشرة بعد انتهاء دورات التدريب لتكون قياسًا مرجعيًا. كما يمكن أن يستخدم المشرفون هذه المعلومات لتحديد المجالات التي تستدعي الدعم ولمراقبة التقدم المحرز.

بعض التدخلات أو التدريبات لديها أدوات تقييم خاصة ترافقها. وكبديل، يمكن تطوير أدوات التقييم داخليًا، استنادًا إلى مجموعة من الكفاءات المرتبطة بتدخلات أو أدوار معينة داخل المنظمة. ويمكن للمشرفين أن يستندوا في تعاليمهم إلى مراقبتهم للممارسات العملية التي

يقوم بها متلقو الإشراف خلال جلسات الإشراف المباشر. للحصول على نموذج عن استمارة مراقبة للإشراف المباشر، أنظر الملحق ب. وهذا النوع من التغذية الراجعة



لمزيد من المعلومات، بما في ذلك المقاييس الخاصة والأدوات الأخرى، يُرجى الاطلاع على دليل نموذج المراقبة والتقييم المتكامل المرفق على الموقع الإلكتروني التالي:

[www.supervision-mhpss.org](http://www.supervision-mhpss.org)



# 03

## الإعداد لدور المشرف

يركّز هذا القسم على العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذين سوف يصبحون مشرفين، إضافة إلى أولئك الذين يقدمون الإشراف من قبل ويرغبون في تطوير مهاراتهم الإشرافية.





يركّز هذا القسم على العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذين سوف يصبحون مشرفين، إضافة إلى أولئك الذين يقدمون الإشراف من قبل ويرغبون في تطوير مهاراتهم الإشرافية.

والهدف من هذا القسم هو أن يصبح دليلاً للمشرفين للتفكير في المهارات المهمة الضرورية لتقديم الإشراف الداعم وتطويرها. وترافق هذا القسم أمثلة عن حالات، ورسوم توضيحية لتسليط الضوء على المسائل الأساسية.

## الرسائل الأساسية من هذا القسم:

- 1 إن الإشراف مهمة معقدة تتطلب مجموعة من المهارات المختلفة التي يجب أن يتمتع بها المشرفون. ويمكن لأنواع المهارات المطلوبة أن تختلف حسب عوامل مختلفة مثل طبيعة العمل وخبرة متلقي الإشراف ومستوى مهاراته.
- 2 إن رعاية المشرف الذاتية ورفاهيته النفسية مهمان جدًا ليكون قادرًا على تقديم دعم إشرافي جيد. فيجب أن يكون لدى المشرفين إمكانية الوصول إلى الإشراف الخاص بهم، والوسائل الأخرى لدعم الموظفين.
- 3 إن الحلف الإشرافي الجيد هو المفتاح من أجل ضمان تقديم الإشراف الداعم. كما أن تعزيزه مسؤولية مشتركة، ولكن يجب على المشرفين بذل قصارى جهدهم لبناء مساحة آمنة، وتعاونية، ومبنية على الثقة.
- 4 من المهم أن يتفق المشرفون ومتلقو الإشراف وأن يكونوا واضحين بشأن حدود الإشراف والمجالات الأساسية مثل السرية وحدودها.
- 5 على المشرفين أن يسعوا إلى تجسيد صفات التعاطف، والتفهم، وعدم إطلاق الأحكام أمام متلقي الإشراف، وأن يكونوا قدوة عن هذه الصفات.
- 6 للإشراف ثلاثة أهداف أساسية هي التالية: أولاً، على الإشراف أن يكون مساحة يستطيع فيها متلقو الإشراف أن يطوّروا كفاءاتهم بطريقة منظمة. ثانياً، يوفر الإشراف وسيلة لمراقبة التقديم الملائم للأنشطة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. ثالثاً، يجب على الإشراف أيضاً أن يشكل مساحة يحصل فيها متلقو الإشراف على الدعم العاطفي.
- 7 على المشرفين أن يفكروا في أوجه تفاوت السلطة في سياق العلاقة الإشرافية، وعندما يشعر متلقي الإشراف بالارتياح حيال ذلك، أن يناقشوا بصراحة كل ما يتعلق بها وكيف يمكن أن تؤثر في الإشراف.

## 3.1 رحلة الإشراف

وعواطفه، ما يتطلب من جديد أنواعًا مختلفة من الدعم من المشرف في أوقات مختلفة.

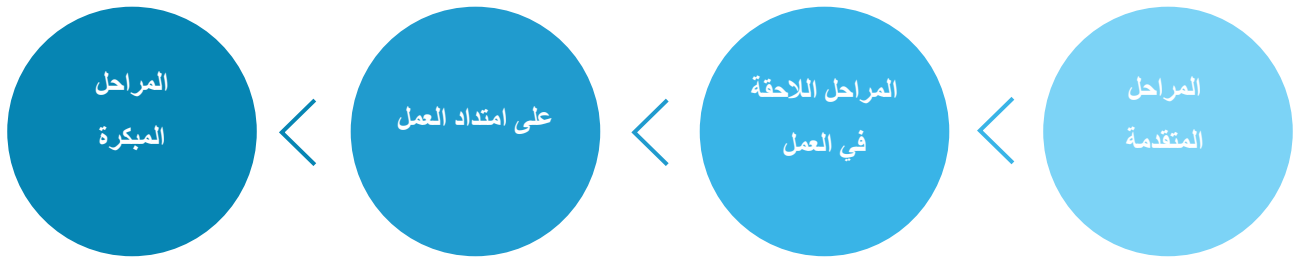
إن قدرة متلقي الإشراف على تطوير فهم للمشاكل التي يواجهها المستفيدون من الخدمات الذين يعملون معهم، واقتراح الحلول المناسبة لها، سوف تتطور مع مرور الوقت لتصل إلى مستوى متقدم أكثر. بالتالي، فستصبح العلاقة بين المشرف ومتلقي الإشراف علاقة تعاونية أكثر. حيث سيعمل الطرفان على استكشاف الحلول معًا ومناقشة مزاياها وعيوبها. وسيظهر متلقي الإشراف وعيًا متزايدًا بالمجالات التي يحتاج فيها إلى التطوير. وفي النهاية، عندما تتطور مهارات متلقي الإشراف إلى مستوى متقدم، سيتخذ الإشراف شكل استشارة متبادلة، لا تتطلب أن يكون فيها المشرف بالضرورة أكثر خبرة من متلقي الإشراف.<sup>28</sup>

إن دعم العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على امتداد مراحل عملهم المهني كافة، مهمة معقدة تتطلب أن يتمتع المشرف بمجموعة متنوعة من المهارات. ويمكن اعتبار هذه المهارات كأدوات في صندوق للأدوات، حيث قد تبرز الحاجة إلى استخدام مجموعة مختلفة منها للاستجابة بفاعلية لمشاكل أو أوضاع مختلفة. كما أن مجال التركيز أثناء جلسات الإشراف سيختلف وفقًا لأهداف الجلسة، والمواضيع المطروحة، ومستويات الخبرة والثقة التي يتمتع بها المشرف ومتلقي الإشراف. كذلك، تعتمد جودة جلسات الإشراف على قوة الحلف الإشرافي.

بالتالي يحتاج الإشراف إلى أن يتطور مع الوقت بحسب التقدم المحرز في العمل، وتزايد معارف وكفاءة متلقي الإشراف.<sup>27</sup> على سبيل المثال، في المراحل الأولى من عمل متلقي الإشراف، قد يتطلب الأمر تركيزًا تعليميًا أكبر، حيث سيقدم له المشرف إرشادات، ومعارف، ونصائح مهمة. ففي هذه المرحلة الأولية، من المرجح أن يتمتع متلقي الإشراف بمستوى أدنى من الثقة المهنية، وأن يعتمد أكثر على المشرف. وفي مراحل مختلفة من عمل متلقي الإشراف، من الطبيعي أن يتباين مستوى حماسه

## رحلة الإشراف

بالرغم من اختلاف متلقي الإشراف، يصف الرسم البياني أدناه كيف يمكن أن تتطور احتياجات متلقي الإشراف وأساليب عملهم مع مرور الوقت. وهو مقتبس من "النموذج المتكامل للإشراف الإنمائي" 28. ويمكن أيضًا أن يساعد المشرفين للتفكير في موقعهم في رحلتهم في الإشراف.



### المراحل المبكرة



### الوصف:

في المراحل المبكرة من عمل متلقي الإشراف، قد يحتاج المشرف إلى تقديم أكثر توجيهات ونصائح إليه. ومن المرجح أن يكون متلقي الإشراف أكثر حماساً في هذه المرحلة، لكن أقل ثقتهم 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 دعمًا مستمرًا.

## على امتداد العمل



### الوصف:

مع تطور مهارات متلقي المشرف 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.

### كيفية الإشراف في هذه المرحلة:

يستطيع المشرف أن يخفف من الهيكلية المنظمة التي يوفرها لمتلقي الإشراف، ويشجعه على أن يكون أكثر استقلالية. وبمجرد أن يبدأ متلقو الإشراف بتطوير قدراتهم على العمل بشكل مستقل، يمكن أن يعين 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 متلقو 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 الشخص متلقي الإشراف على تطوير رؤيته حول مشاكل المستفيدين من الخدمات وعلى تقديم الحلول لها ستتطور وسوف تصل مع مرور الوقت إلى مستوى أكثر تقدماً من تطوير الرؤى بشأن المشكلات التي يواجهها المستفيدون من الخدمات الذين يعمل معهم، ومن اقتراح الحلول لها. وستصبح بالتالي العلاقة بين المشرف والشخص متلقي الإشراف علاقة تعاونية أكثر، حيث وسيعمل الطرفان على استكشاف الحلول معاً ومناقشة مزاياها وعيوبها. وسيظهر بالتالي الشخص 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 هيكلية 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 متقدم، سيُتخذ 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







## 3.2 الرعاية الذاتية ورفاهية المشرف

### أساس الإشراف الجيد

في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي فعالاً، هي نفسها المهارات المطلوبة من المشرف ليصبح مشرفاً فعالاً. وهي تشمل: 29

- مهارات المساعدة الأساسية
- التنمية الشخصية
- الرعاية الذاتية والرفاهية
- الوعي الذاتي
- المعتقدات والمواقف والمهارات بين الأفراد
- مهارات التفكير التأملية

إن التطوير المهني وتطوير القدرات المستمر لجميع الأفراد المشاركين في برامج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عبر المنظمة، يعزز الإحساس بالترابط داخل الفريق والمرونة النفسية. 30 فبمجرد أن تُلبى احتياجاتهم للدعم في أدوارهم، سيصبح المشرفون مجهزين بشكل أفضل بكثير ليقدموا دعماً عالي الجودة للآخرين.

وتوضّح الأقسام التالية بعض الطرق العملية التي يستطيع المشرفون من خلالها أن يحسنوا المهارات والإجراءات الأساسية في تقديم الإشراف الداعم.

إن المشرف هو العنصر الأهم لتوفير الإشراف الفعال. ويتطلب الإشراف الجيد أن يكون المشرف حاضراً عاطفياً ومتناغماً مع متلقي الإشراف، حتى في الظروف الصعبة في حالات الطوارئ. ومن الصعب جداً تحقيق ذلك إذا كان المشرف يخضع لمتطلبات مفرطة في العمل، تؤدي به إلى الإجهاد أو الاحتراق الوظيفي.

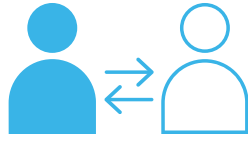
لذلك، إن رعاية المشرف الذاتية أساسية كي يتمكن من أداء دوره بفاعلية. فإذا شعر المشرف بأن متطلبات دوره كثيرة جداً، ينبغي عليه أن يطرح هذه المسألة أمام مديره. وعند الإمكان، على المشرفين أن يفاوضوا للحصول على الوقت والمساحة الكافيين لأداء دورهم الإشرافي.

بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يتوفّر للمشرفين الإشراف الخاص بهم وخدمات الدعم من أجل حماية رفايتهم. وهذا أمر تتحمل المنظمات مسؤولية توفيره، فلا تقع مسؤولية تنظيمه على المشرفين. كما أنّ على المنظمات توفير فرص التطوير المهني التي يحتاجها المشرفون ليتقدّموا ويتطوّروا في الدور الإشرافي.

إن الكثير من المهارات الأساسية المطلوبة ليصبح مقدم الخدمات

## 3.3 الحلف الإشرافي

هذا النمط المنفتح من التواصل أثناء الإشراف سيعزز ثقة متلقي الإشراف ويمكنهم.



من الممكن أيضًا أن يشجع المشرف حلفًا إشرافيًا صحيًا من خلال تفقده بانتظام كيفية سير الأمور مع متلقي الإشراف خلال جلسات الإشراف. فيمكن لوضع جدول الأعمال معًا، والاتفاق على الأهداف والتخطيط لأنشطة مشتركة أن يعززوا أيضًا الإحساس بالشراكة في عملية الإشراف، وبالتالي، أن يعزز الحلف الإشرافي أكثر.

يشير الحلف الإشرافي إلى العلاقة والديناميكية بين المشرف ومتلقي الإشراف. وهذه العلاقة يجب أن تكون علاقة تعاونية، تهدف إلى بناء الثقة المتبادلة. فعند وجود حلف إشرافي جيد، يشعر متلقي الإشراف بالارتياح لمناقشة المسائل الصعبة، وطرح للأسئلة، وتقديم التغذية الراجعة وتلقيها. إن الحلف الإشرافي القوي هو العنصر الأساسي لضمان الفعالية العامة للإشراف.

والتواصل الجيد والعلاقات الشخصية الجيدة هما أساسيان لتحقيق حلف إشرافي جيد. وعلى العملية الإشرافية ألا تكون علاقة هرمية قدر الإمكان. وهذا يعني ألا ينظر المشرفون إلى أنفسهم على أنهم "أعلى شأنًا" من متلقي الإشراف، بل أن ينظروا إلى التفاعلات معه بروح تعاونية. أحيانًا، يمكن أن يشكل التشجيع على أجواء تعاونية وغير هرمية في الإشراف، تحديًا للمشرفين. إذ يتطلب ذلك أن يتنقلوا بين دوري الخبير والمتعلم.<sup>31</sup> وهذا صعب خصوصًا عندما يكون للمشرف أدوارًا مزدوجة (أنظر القسم 2.3). فعلى المشرف أن يحرص على توضيح أن عملية الإشراف منفصلة عن العملية الإدارية لمتلقي الإشراف. فإن عقد اجتماعات إدارية منفصلة عن الاجتماعات الإشرافية، طريقة مفيدة لمنع الاختلاط بين الدورين.

يستطيع المشرفون أن يشجعوا حلفًا إيجابيًا من خلال استماعهم إلى آراء ووجهات نظر متلقي الإشراف وأخذها بعين الاعتبار. وعلى المشرفين أن يكونوا منفتحين على التعلم من تجارب ومعارف متلقي الإشراف. ويجب أن يقدروا فرص التعلم هذه، بدلًا من أن يفرضوا آراءهم وتعليماتهم. ففي النهاية، إن ممارسة

## 3.4 توضيح التوقعات

ويشتمل جانب مهم من الكفاءة الثقافية لدى المشرفين على عدم افتراض أن متلقي الإشراف لديهم بالفعل معرفة أو خبرة بالإشراف كما هو ممارس في بعض الثقافات. فيجب أن يدرك المشرفون أن بعض متلقي الإشراف قد يفنقرون، كليًا أو جزئيًا، إلى الخبرة في عملية الإشراف. وتُعتبر درجة التسلسل الهرمي في مكان العمل أيضًا عاملًا يختلف بشكل كبير عبر الثقافات. إذ يجب على المشرف أن يناقش هذا الأمر في بداية عملية الإشراف، بدلًا من افتراض ما ستتضمنه هذه العملية. فيما يلي سنتطرق إلى أمثلة من المسائل التي يجب طرحها كجزء من هذا النقاش، مثل الحدود المهنية والسرية.

من الضروري أن يوضح المشرفون الغرض من الإشراف لمتلقي الإشراف في بداية العملية. فيحق للمشرفين أن يحصلوا على وصف وظيفي واضح يُحدّد نطاق مسؤولياتهم بالكامل، بما في ذلك الدور الإشرافي. كما أنه يجب عليهم أن يتلقوا توجيهًا واضحًا من منظمّتهم حول جميع جوانب الإشراف. ويوفّر مثل هذا التوجيه إرشادات للمشرفين عندما الاتفاق على الأهداف والتوقعات مع متلقي الإشراف. ويشمل ذلك، على سبيل المثال، تواتر جلسات الإشراف، وتوقيتها، ومدتها، والتحضيرات التي يمكن توقعها مسبقًا.

ويساعد ذلك متلقي الإشراف على فهم كيفية الاستفادة من الجلسات إلى أقصى حدّ ممكن، وإدارة توقّعاتهم المتعلقة بوظائف الإشراف. على سبيل المثال، من الضروري توضيح أنه يمكن لمتلقي الإشراف مناقشة أي مسائل تؤثر في عملهم أثناء الجلسات، لكن الإشراف ليس علاجًا. مع ذلك، يلعب المشرفون دورًا أساسيًا في تحديد متى قد يحتاج متلقو الإشراف إلى دعم أو خدمات آخرين. مثلاً، قد يكون متلقي الإشراف يعاني من مستويات عالية من الضيق النفسي المرتبط بمسائل من داخل أو خارج مكان العمل، أو يحتاج إلى المساعدة في إدارة الصدمات غير المباشرة أو الاحتراق الوظيفي. في الواقع، إن التواصل الواضح بين المشرفين ومتلقي الإشراف حول التوقعات من هذه الوضعيات، يفيد الطرفين ويساعد على جعل الجلسات مركزة.

### 3.4.1

#### تحديد الحدود المهنية

يُعدّ تحديد الحدود المهنية خلال جلسات الإشراف بوضوح ومن البداية، ممارسة جيدة، حتّى مع العاملين ذوي الخبرة الأكبر. وعند الضرورة، يمكن إعادة النظر في هذه الحدود على امتداد العلاقة الإشرافية. فيمكن أن يؤدي اختلاف القيم الثقافية المتعلقة بالحدود المهنية بين الأشخاص في مكان العمل، إلى توقعات متعارضة بين المشرفين ومتلقي الإشراف إذا لم تتم مناقشتها بصراحة.

يجب على المشرفين أن يطلعوا على توجيهات المنظمة المتعلقة بالأدوار والعلاقات المزدوجة. فعندما يكون متلقو الإشراف والمشرفون أعضاء من نفس المجتمع، ثمة خطر أن تصبح الحدود غير واضحة بين العلاقتين الشخصية والمهنية. على سبيل المثال، من المحتمل أكثر أن يرى متلقو الإشراف المستفيدين من خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في الظروف اليومية، أو قد يُطلب منهم أن يقدّموا الدعم خارج إطار العمل. وبالتالي، يجب على المشرفين أن يعملوا مع متلقي الإشراف لفهم كيفية الاستجابة في مثل هذه الحالات.

بالإضافة إلى ذلك، عندما يكون العاملون في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والأشخاص المتضررون من المحن أعضاء من نفس المجتمع، فإنهم أيضًا عرضة لمواجهة نفس أنواع الضيق النفسي والصعوبات التي يواجهها المستفيدون من الخدمات. بالتالي، يجب أن يبقى المشرفون على وعي بذلك ويناقشوا ضمن الإشراف أهمية وعي متلقي الإشراف بتأثير هذه المحن في حياتهم الخاصة. إن التعرّض للمحن والأحداث الصادمة يمكن أن يجعل متلقي الإشراف عرضة أكثر للاحتراق الوظيفي وأعراض الصدمة الثانوية. كذلك، يمكن أن يؤثر التعرّض للأحداث الصادمة أو المحن في أوقات سابقة في ردود فعل متلقي الإشراف تجاه بعض المواقف. لذلك، يجب على المشرفين أن يراقبوا آثار الصدمة والمحن على متلقي الإشراف الذين يعملون معهم، وأن يطلعوا على توفّر الدعم المتخصص، عند الحاجة. وتتحمّل المنظمات مسؤولية ضمان وجود مسارات إحالة فعّالة، داخلية وخارجية، للحصول على الدعم الإضافي أو المتخصص.



## التنقل بين الحدود في العلاقة الإشرافية

قد يفهم الأفراد من ثقافات مختلفة مجال الحدود المهنية بطرق مختلفة، وقد تختلف قواعد السلوك المهني بشكل كبير في هذا المجال. ولهذا السبب، من المهم أن يراعي تحديد الحدود المهنية في سياق الإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، السياقات المطروحة وثقافات الأطراف المعنيين.

كما يجب على المشرفين المنحدرين من السياقات الغربية أن يدركوا أن ممارسة تحديد الحدود المهنية وفقًا للأدلة الأخلاقية والممارسات الغربية، قد تكون غير مألوفة في سياقات أخرى. وقد أظهرت الأبحاث في الحالات التي تم فيها التركيز بشكل كبير جدًا على تأكيد الحدود المهنية بين المشرف ومتلقي الإشراف، أن ذلك يخلق شعورًا بالقلق عند متلقي الإشراف، ويؤثر سلبًا في عملية الإشراف.

## دراسة حالة

أحمد مشرف في منظمة متوسطة الحجم، تعمل على إدماج خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي ضمن خدمات الصحة والتعليم والحماية التي تقدّمها. وهو جديد في هذا الدور، وقد سمع أن المشرف السابق كان صديقاً لكثير من الأشخاص الذين يشرف عليهم، خارج إطار العمل. حتى أنه أشيع أنه على علاقة عاطفية مع إحدى متلقي الإشراف. أحمد ليس متأكداً من صحة هذه المعلومات، ولكنه قلق، لأن هذا يتناقض مع ما تعلّمه من أفضل/حسن الممارسات في الإشراف. لدى أحمد مشرف خاص به، يلجأ إليه ويستشير به من وقت إلى آخر. ولمناقشة هذه المخاوف، رتب جلسة إشراف عن بعد مع مشرفه. وخلال الجلسة ناقشا معاً مشاعر عدم الارتياح التي يشعر بها أحمد، حول فكرة إقامة صداقات وعلاقات مع متلقي الإشراف الذين يعمل معهم. واتفقا على أهمية تواصله مع متلقي الإشراف حول الحدود المهنية. واتفقا أيضاً على أهمية أن يطلع أحمد على سياسات منظمته المتعلقة بهذه المسألة.

يشرف أحمد على فريق مؤلف من سبعة عاملين، مستخدماً مزيجاً من الإشراف الجماعي والفردى. وقد قرر أن يعقد أول اجتماع مع الأشخاص الذين يشرف عليهم، في مجموعة واحدة كبيرة. ولكي يتجنب أن يُؤوّل هدف الاجتماع إلى النقد أو إصدار الأحكام، فكر كثيراً في الأنشطة والوسائل الممكنة ليبين حدوده المهنية بوضوح ومن دون مواجهة.

في يوم جلسة الإشراف، أعد أحمد الغرفة ورتب الكراسي على شكل دائرة، وجلب أيضاً ألواحاً ورقية قلابة وأقلام حبر عريضة. وافتتح الجلسة بالتعريف بنفسه والقيام بنشاط لكسر الجمود. ثم، اقترح على أعضاء المجموعة أن يأخذوا بعض الوقت لمناقشة ما نجح أو ما لم ينجح أثناء تجاربهم السابقة مع الإشراف. وكان واعياً للحاجة إلى احتواء الحوار وضمان بقائه احترافياً.

ذكر أحد متلقي الإشراف أنه كان لديهم مشرف لطيف جداً جعلهم يشعرون بأنهم جميعاً أصدقاء. استغل أحمد هذه الفرصة ليفتح حواراً عن الحدود المهنية. فقال: "شكراً على مشاركتنا هذه التجربة. يبدو أنك كنت تشعر بالارتياح كثيراً مع مشرفك، وهذا أمر مهم. أنا أشعر بالفضول وأريد معرفة ما هو شعورك، من خلال تجاربكم الخاصة، تجاه العلاقات المزدوجة، على سبيل المثال، عندما يكون المشرف صديقاً مع أحد متلقي الإشراف خارج إطار العمل".

وواصل أحمد استكشاف هذا الموضوع مع أعضاء المجموعة من خلال التعليق على ما يقولونه وطرح أسئلة للمتابعة، مثل: "هل هناك حالات تعتقدون فيها أنه ليس من المناسب أن يكون المشرف صديقاً أو يكون لديه أنواع أخرى من العلاقات مع متلقي الإشراف؟" ثم ركّز أحمد على ملاحظات المجموعة بشأن الحدود المهنية.

## دراسة حالة (تابع)

وأضاف قائلاً: "بما أنني جديد في منظمكم وفي هذه المجموعة، أعتقد أنه قد يكون من المفيد بالنسبة لي أن أتحدث قليلاً عن أسلوبكم كمشرف وعن حدودي الشخصية. أثناء تدريبي، تحدثنا كثيراً عن الحدود المهنية والأدوار والعلاقات المزدوجة. فالعلاقات المزدوجة هي أي نوع من الارتباطات التي قد نمتلكها، على سبيل المثال إذا كنتم أصدقاء خارج إطار العمل مع أحد زملائكم في العمل.

بصفتي مشرفاً، لا أرى نفسي في موقع سلطة أو أفضل منكم كمقدم خدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، لكنني أدرك أن دوري هو أن أدمكم بأفضل شكل في عملكم، وفي تأثيره عليكم. ولكي أدمكم، سأجنب التواصل معكم خارج نطاق العلاقات المهنية. وأنا أفعل ذلك لكي أستطيع أن أفكر بكم وبعملكم بوضوح وموضوعية. هذا لا يعني أنني لا أهتم لأمركم أو أنني لا أريد في دعمكم - بالعكس! أفعل ذلك لكي أستطيع دعمكم بشكل أفضل.

وقد تكون طريقة العمل هذه جديدة للبعض منكم، لذا أردت أن أكون واضحاً بشأنها من البداية. وبالتالي، لن أصبح "صديقاً" على وسائل التواصل الاجتماعي مع الذين أشرف عليهم، أو أجمع معهم خارج إطار العمل. كيف تشعرون حول هذه الطريقة؟ هل تشعرون بالارتياح تجاه هذه الحدود المهنية؟ هل لديكم أي أسئلة؟"

وقضى أحمد ما تبقى من الجلسة في الإجابة على أسئلة متلقي الإشراف والاستماع إلى تعليقاتهم. وقال عدد كبير منهم أنهم يتفهمون أنه من المنطقي وجود مثل هذه الحدود المهنية. ويعلم أحمد أن المجموعة قد تستغرق بعض الوقت لتتكيف مع طريقة العمل الجديدة هذه. وهو يأمل أن ينجح في أن يبين لهم أن علاقة الود والقرب التي عاشوها مع مشرفهم السابق تبقى ممكنة من دون وجود علاقات شخصية ومهنية مزدوجة.

معلومات عملية



## مجالات أساسية للمناقشة حول الحدود المهنية

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



## دراسة حالة

تعمل رانيا كمدربة رئيسية في المعالجة المطورة للمشكلات. وظفتها منظمة مؤخرًا، مع مدرب شريك لإجراء "تدريب للمدربين" لـ 15 من موظفيها من الإناث والذكور. وبعد التدريب، عليهما أن يقدمًا للمجموعة المتابعة والإشراف عن بُعد.

بعد التدريب، قسّمت رانيا والمدرّب الشريك المجموعة إلى قسمين، مجموعة من الإناث ومجموعة من الذكور. وقضيا وقتًا خلال التدريب يناقشان الإشراف وما يمكن توقعه من جلسات الإشراف. فالحالات التطبيقية الخاضعة للإشراف هي بنفس أهمية التدريب. والمشاركون على علم بأن هذا الجزء إلزامي ليصبحوا مدربين في المستقبل. اتفقت رانيا ومجموعتها، من الإناث، على أوقات وتواريخ وانتظام جلسات الإشراف، وعلى إمكانية تحديد أوقات لإجراء جلسات إشراف فردي بالإضافة إلى جلسات الإشراف الجماعي. خلال جلسة الإشراف الجماعي الأولى، التي تمت عن بعد، تغيبت اثنتان من متلقيات الإشراف السنة. مع ذلك، واصلت رانيا الجلسة كما هو مخطط وتواصلت مع المتغيبتين بعد انتهاء الجلسة. فقالتا إن لديهما مشاكل في الإنترنت لكنهما بكل تأكيد ستحضران الجلسة المقبلة. وطلبت منهما رانيا، في حال تعذر حضورهما، أن ترسلا لها مسبقاً رسالة عبر الهاتف، أو البريد الإلكتروني.

اتفقت رانيا مع مجموعتها على موعد الجلسة التالية. وعندما حان موعدها، تأخرت ثلاث مشاركات في الانضمام إلى المكالمة. وقلن إنهن يواجهن صعوبات في الاتصال أو لديهن حالات استعجالية في العمل. لذلك، خصصت رانيا بعض الوقت مع المجموعة ليتفقن معًا على قواعد لجلساتهن، بما في ذلك ما يجب فعله في حال واجهت إحدى أفراد المجموعة مشاكل في الإنترنت أو لم تتمكن من حضور الجلسة. ووافق الجميع على تحمل المسؤولية من الآن فصاعدًا أمام بعضهم البعض، وكُنّ يتطلعن إلى الجلسة التالية.

في الجلسة الثالثة، تغيبت نفس المشاركتان اللتان تغيبتا عن الجلسة الأولى، وتأخرتا عن الثانية. دون إعلام مسبق.

شعرت رانيا بالإحباط الشديد بسبب ما حصل، لا سيما أن معظم أفراد المجموعة حضرن كل الجلسات وكُنّ مستعدات للمناقشة. أمّا من لم تتمكن منهن فأخبرنها مسبقاً وقمن بالترتيبات لإجراء جلسات إشراف فردي عند الحاجة. وكانت تعلم أن المشاركات الحاضرات تشعرن أيضًا بالإحباط عندما تنضم زميلاتهن إلى الجلسة في منتصفها. فهذا يؤخر الجميع، إذ عليهن إعلام المتأخرات عن الحالة التي يقدمنها أو الموضوع الذي يناقشنه. وهي تعلم أيضًا أن المجموعة بأكملها تتفهم أن الجميع مشغولون جدًا، وأن السياق الذي يعملن ضمنه غير مستقر. مع ذلك، ترغب رانيا في أن تكون داعمة وصبورة لأنها تعرف أن لدى متلقيات الإشراف جميعًا ظروف عمل صعبة للغاية. لكنها كانت تعلم أيضًا أن من مسؤوليتها كمشرفة أن تضمن إجراء الإشراف على الحالات التطبيقية. بالتالي، أرسلت رانيا إلى المشاركات المتغيبات، في وقت لاحق من ذلك اليوم، رسائل فردية عبر البريد الإلكتروني. وسلّطت الضوء فيها على موضوع الغياب والتأخير، وذكرتهن بضرورة استكمال حالاتهن التطبيقية بنجاح قبل أن يتمكّن من الحصول على شهادة مدربات.

يتبع في الصفحة التالية...

## دراسة حالة (تابع)

واقترحت عليهن في الرسالة أن يحدّدن مواعيد فردية لمناقشة التحديات التي قد تعيق مشاركتهن بطريقة مجدية.

بعد ذلك، أرسلت إحداهن بريدًا إلكترونيًا لتعتذر وتشرح لماذا لم تحضر الجلسة، وطلبت تحديد موعد لجلسة فردية. وعندما التقت بها رانيا، تمكّنتا معًا من التوصل إلى حل للتعامل مع التحديات. ومنذ ذلك الوقت، صارت هذه المشاركة تحضر الجلسات بانتظام.

أما المشاركة الأخرى فلم تردّ على رسالة رانيا. وفي جلسة الإشراف التالية، انضمت إلى المكالمة بعد 45 دقيقة، ولم تحضر أي حالة تطبيقية لتعرضها. بعد ذلك، رتّبت رانيا لمكالمة معها، شرحت متلقيّة الإشراف خلالها أن لديها مسؤوليات كثيرة في العمل وليس لديها وقت لتحضير حالات تطبيقية، وشعرت بالإحراج لدرجة أنها لم ترغب في حضور الجلسة. واستنتجت أن الوقت غير مناسب لها لمتابعة الجلسات في هذه المرحلة. شرحت رانيا ومتلقيّة الإشراف هذه الأسباب لمنظمتها. وتم الاتفاق بعد ذلك على أن هذه المشاركة ستشارك بتدريب لتجديد المعلومات وستتابع إجراء الحالات التطبيقية الخاضعة للإشراف المطلوبة لاحقًا، عندما يتوفر المزيد من الموارد لدعم البرنامج.

استمرت رانيا بالإشراف على بقية المجموعة وكانت راضية عندما رأت أنه بفضل التذكيرات اللطيفة المستمرة والكثير من التفهم حضر الجميع الجلسات. وعندما لم تستطع أي من المشاركات الحضور، كانت تعلمها بذلك، فيقومان بترتيبات أخرى. وبالرغم من أن الأمر تطلّب كثيرًا من التفهم وأن رانيا غالبًا ما كانت تشعر بالإحباط، إلا أنها كانت سعيدة لأنها استمرت في العمل على مسائل الغياب والتأخير ونقص التواصل مع المجموعة. وهي متفائلة بأنه من خلال ذلك، ستدرك المتلقيّات للإشراف أن حضورهن وعملهن بذات أهمية رفاهيتهن النفسية بالنسبة لـ رانيا.

### 3.4.2 السرية

والإشراف الجماعي 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 لمتلقي الإشراف بأن يتخذوا قرارًا مستنيرًا حول ما يريدون وما لا يريدون الإفصاح عنه بشأن أنفسهم وبشأن المستفيدين من الخدمات الذين يدعمونهم. 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).

وقد يطرح الإشراف عن بُعد مخاطر إضافية فيما يتعلق بالسرية. ومن المهم بشكل خاص عدم الإفصاح أبدًا عن أسماء المستفيدين من الخدمات ومعلوماتهم التعريفية خلال الجلسات عن بُعد. فبالرغم من أن منصات عدة 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 يمكن التعرف عليها.

تعتبر السرية أساسية لخلق مساحة آمنة وموثوقة للإشراف. فمن المهم أن يستطيع متلقي الإشراف أن يعتمدوا على المشرف ليجتزم السرية حتى يشعروا بالارتياح ليكشفوا عن المشاكل والمسائل الصعبة. ومن المهم بالقدر نفسه أن يفهم المشرفون ومتلقي الإشراف حدود السرية، والحالات التي قد يكون فيها ضروريًا تجاوزها لأسباب قانونية أو أمنية. يجب أن يتم توضيح هذه الحالات جيدًا 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، ضمن السياق الذي يعملون فيه، وضمن الإرشادات والسياسات الداخلية الخاصة بالمنظمة.

ويجب أن يهدف المشرفون إلى تأمين مساحة هادئة وخاصة يمكن أن يجري فيها الإشراف من دون مقاطعات. وإذا 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 مُدرَّبًا جيدًا ومُدرِّكًا لأهمية السرية. فمن الأفضل ألا يكون للمترجم الفوري علاقة شخصية مع المشرف أو متلقي الإشراف (لإرشادات مفصلة حول العمل مع المترجمين الفوريين، أنظر القسم 1.10).

معلومات مهمة



## التواصل بشأن السرية

في بعض اللغات، قد لا توجد كلمتان مختلفتان تعبران عن المصطلحين "السرية" و"السر".

لهذا السبب، من الضروري أن يناقش المشرفون ما تعنيه "السرية" عمليًا، بما في ذلك الأمثلة على كيف، ومتى، ولماذا قد يكون من الضروري تجاوزها.

## 3.5 إظهار التعاطف والتفهم وعدم إصدار الأحكام المسبقة

وَيَسْتَطِيعُ المشرفون أن يوصلوا هذه الصفات بطريقة واعية، ويفسحوا المجال لمتلقي الإشراف لمناقشة مشاعرهم وتجاربهم. وعلى امتداد جلسات الإشراف، من الضروري ممارسة الاستماع النشط واستخدام لغة الجسد الصريحة. 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، في حال كان ذلك مناسباً ثقافياً
- استخدام لغة الجسد (مثل الإيماء بالرأس للتعبير عن الموافقة) لضمان شعور متلقي الإشراف بأن المشرف يصغي إليه.

وإذا كان ذلك مناسباً، يمكن للفكاهة وإظهار الأصالة أن يساعدوا أيضاً في بناء العلاقة أثناء جلسة الإشراف.

ومن المهارات الأخرى المهمة للمشرف، قدرته على إبقاء متلقي الإشراف داخل سياق الإشراف. ويظهر ذلك أحياناً عندما يتكلم متلقو الإشراف لوقت طويل جداً عن موضوع ما، أو عندما يشعرون بضيق نفسي شديد، أو ربما عندما يخرجون عن الموضوع، أو يدخلون في تفاصيل شخصية قد لا تكون ملائمة للإشراف (لمزيد من المعلومات عن إدارة الضيق النفسي والخطر ضمن الإشراف، أنظر القسم

إن المشرفين يساهمون في نجاح الإشراف إلى حد كبير، من خلال إظهار صفات إيجابية، مثل التعاطف والصبر وعدم إصدار الأحكام المسبقة، لمتلقي الإشراف الذين يعملون معهم. وفي إطار العلاقة الإشرافية، كما مع باقي العلاقات، تتبادل الإشارات اللفظية وغير اللفظية باستمرار. ويستطيع المشرفون أن يستخدموا هذه الجلسات لإظهار هذه الصفات عبر أفعالهم وكلماتهم الخاصة والطريقة التي يعاملون بها متلقي الإشراف. وهذا ما يتيح لهؤلاء الفرصة لمراقبة ويتعلموا كيفية تطبيق هذه الصفات خلال تفاعلاتهم مع المستفيدين من الخدمات. بالتالي، يساعد ذلك على تحسين الممارسات ضمن إطار جلسات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، والحفاظ على رفاهية الأشخاص متلقي الإشراف.

إن جميع الموظفين الذين يعملون مع السكان المتضررين من المحن الشديدة عرضة للإصابة بالإجهاد التعاطفي، والصدمة النفسية الثانوية، والاحتراق الوظيفي.<sup>33</sup> ويمكن أن يحصل هذا مع الأشخاص الذين يقدمون الخدمات مباشرة، وأشخاص آخرين أيضاً مثل المشرفين عليهم، لأنهم يستمعون باستمرار إلى حالات صعبة وأحداث صادمة. ولهذا السبب، من الضروري أن يحظى جميع العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، بإشراف قائم على التعاطف، والتفهم، وعدم إصدار الأحكام المسبقة. وهذا مهم للحماية من النتائج السلبية وطويلة الأمد المتعلقة بالصدمة النفسية الثانوية.







وفي 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 للإبلاغ.

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 بمزيد من الثبات عندما يلاحظون أنهم يُظهرون ردود فعل عاطفية قوية تجاه متلقي الإشراف أو تجاه موضوع النقاش. فأنشطة التثبيت تزيد من وعي الشخص وشعوره بوجوده "هنا والآن".

ويستطيع المشرفون أن يُظهروا صفات التفهم وعدم إصدار الأحكام المسبقة من خلال عدم فرضهم آرائهم، 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. وفي حال كشف متلقي الإشراف عن شيء معين يشعر المشرف بأنه مضر، مثل تقديم نصائح غير صحيحة للمستفيد من الخدمات، فعليه أن يطرح هذه المسألة مع متلقي الإشراف. ويمكن القيام بذلك دون إصدار الأحكام المسبقة، من خلال استكشاف معتقدات لدى متلقي الإشراف، التي تؤثر في تفكيره في المسألة.

والأمثل أن يشعر متلقي الإشراف أيضًا بالارتياح لمواجهة المشرف بشأن آرائهم ومقارباتهم. ويجب أن يتم ذلك أيضًا بتعاطف ودون إصدار أي أحكام مسبقة. ومن المهم أن يتمكن المشرفون بدورهم من إدارة ردود فعلهم ويحرصوا على عدم الرد بشكل سلبي في مثل هذه الظروف. حتى إذا حصل ذلك من دون قصد، فإن التصرف بطريقة تعكس إصدار الأحكام المسبقة يمكن أن يؤدي العلاقة الإشرافية.

ومن المهم أن يتحلى المشرفون بالتفهم، حتى عندما يشعرون بأن متلقي الإشراف لديهم مواقف سلبية، أو يستغرقون وقتًا طويلًا لاستيعاب مهارات معينة، أو ربما لا يدركون حلًا يرى المشرف أنه الأكثر إفادة. 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.

ويمكن للمشرفين أن يستخدموا خبراتهم الخاصة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي ليساعدوا على توجيه متلقي الإشراف وإظهار التعاطف والأصالة. على سبيل المثال:

- يمكن أن يشكل ما تصفه موضوعًا صعبًا جدًا للكثير من الناس. ويبدو أنك لا تتفق مع طريقة قيام المستفيد من الخدمات بالأمور، وأتساءل ما إذا كان هذا موضوعًا 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 أيضًا خلال جلساتكم؟

وبعد استخدام مقاربة تعاطفية في الإشراف أيضًا طريقة مفيدة لإدارة المشاكل، حيث يمكن أنتساع في الوصول إلى جذور المشكلة بسرعة أكبر. كذلك، فإن الانتباه أكثر إلى المشاعر والأفكار والأحاسيس الجسدية في الإشراف، يمكن أن يساعد في الكشف عن المشاكل الخفية. فوجود متلقي الإشراف الذين يمارسون هذه التقنيات بشكل جيد يعني أن المشرفين يستطيعون تحديد ومعالجة المشاكل المحتملة في مرحلة مبكرة.34

لمزيد من الأفكار حول الأدوات التي تساعد في تعزيز الرعاية الذاتية والرفاهية، أنظر الملحق هـ.

كما ينبغي على العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي أن يستكشفوا التقنيات التي تنجح أكثر بالنسبة إليهم. وتشمل بعض التقنيات التي يمكن أن تكون مفيدة:

- التنفس العميق
- التركيز على الأصوات، والمناظر، والأحاسيس
- تحديد إحساس معين للتركيز عليه، على سبيل المثال التركيز على رائحة فاكهة معينة، أو تناول مشروب ساخن أو بارد
- تعديل وضعية الجسد بهدف الشعور بالاسترخاء أكثر والتخفيف من التوتر.





## أسئلة لتحفيز النقاش حول المشاكل أو التجارب

- يبدو أن الاستماع إلى هذه التجربة كان صعباً عليك. هل يمكنك أن تخبرني أكثر عن مشاعرك وأفكارك عندما سمعت التجربة التي مر بها المستفيد من الخدمات؟ هل أثرت فيك؟
- كيف شعرت عندما حصل ذلك؟ هل لاحظت أنك تتفاعل جسدياً بأي شكل من الأشكال؟
- ألاحظ تغييراً في لغة جسدك عندما تتحدث عن هذه الحالة (أذكر ملاحظات مثل رفع الكتفين أو شد قبضات اليدين). أتساءل كيف تؤثر هذه الحالة فيك؟
- لقد تعاملت مع كثير من الحالات الصعبة مؤخراً. أتساءل هل يؤثر ذلك في رفايتك؟
- لاحظت أنك كنت أكثر هدوءاً من المعتاد أثناء جلسة الإشراف الأخيرة. وأردت أن أطمئن عليك وأسألك إن كان كل شيء على ما يرام؟
- في بعض الأحيان، يمكن أن يواجه الأشخاص صعوبات في النوم أو أفكاراً متطفلة، أو أن يجدوا أنفسهم يواجهون تحديات أخرى عند ممارسة هذا العمل. هل لاحظت أي تغييرات في نفسك مؤخراً؟

## معلومات مهمة



## الكشف الذاتي المناسب

بصفتك مشرفاً، من المرجح أن تساهم بتجارب غنية من ممارساتك ومعارفك حول تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. ويمكن أن يكون التأمل بشكل مناسب في هذه التجارب من خلال الكشف الذاتي مفيداً في الإشراف. فهذا يتيح لك الفرصة للتعليم من خلال رواية القصص، ومشاركة تحدياتك ونقاط ضعفك الشخصية، وعرض كيفية تعاملك مع الصعوبات. ولكن، من المهم أن تُبقي هذا الكشف عن ذاتك ضمن حدود مناسبة. ويمكن أن تختلف هذه الحدود باختلاف عوامل مثل الثقافة ودرجة الألفة مع متلقي الإشراف الذي تعمل معه.

فيما يلي بعض المبادئ لإرشاد استخدام الكشف الذاتي في العمل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي:

- ما هو الغرض من كشف ذاتك؟ هل سيساعد ذلك في بناء علاقة مهنية مع متلقي الإشراف الذي تعمل معه؟ هل سيساعده ذلك في التعلم؟
- هل تكشف عن معلومات شخصية وخاصة؟ هل يتضمن ما تكشف عنه معلومات شخصية عن أي شخص آخر؟ هل تحافظ على الطابع المهني للمحتوى؟
- هل تتحدث أكثر من متلقي الإشراف؟ هل تشاركه معلومات عن نفسك وتجاربك أكثر مما يشاركك هو؟
- هل الكشف له علاقة بالمحتوى الذي قدّمه متلقي الإشراف في الجلسة؟

## 3.6 إدارة الضيق النفسي العاطفي والخطر ضمن الإشراف

ويجب أن يدركوا أن قدرتهم على إظهار التعاطف والتفهم وعدم إطلاق الأحكام المسبقة أثناء احتضانهم لمتلقي الإشراف في ضيقهم، هي أداة لا تقدر بثمن.

بالإضافة إلى إدارة الإجهاد، من الضروري أن يكون لدى المشرفين القدرة على فهم المخاطر، وكيفية إدارتها. ومن المهم أن يتلقوا التدريب المناسب حول كيفية تحديد المخاطر، وفهم عوامل الحماية وعوامل الخطر، وأن يكونوا مجهزين جيدًا للاستجابة لها. ليس هذا أمرًا يمكن تأجيله إلى حين تتطلب الحالة ذلك. كما سيقوم المشرفون بدعم متلقي الإشراف عندما يتعاملون مع مستفيدين من الخدمات معرضين للخطر. لذا، من الأساسي أن يفهموا كيف يستجيبون لهذه الحالات. تهدف المعلومات التالية إلى دعم المشرفين في ذلك، ولكنها ليست شاملة بأي شكل من الأشكال. يمكن العثور على الموارد الأساسية ومعلومات إضافية في الملحق هـ.

يستطيع الإشراف الداعم أن يلعب دورًا رئيسيًا في تعزيز رفاهية العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. 35 وبصفته شكلاً من أشكال الدعم الذي تقدمه المنظمة، أظهر الإشراف الداعم أنه يقلل من الاحتراق الوظيفي، والصدمات النفسية الثانوية، والاكتئاب، والقلق عند الأشخاص الذين يتلقونه. 36، 37، 38 وفعلاً، إن البيانات الأولية عن النموذج المتكامل للإشراف مرتبطة بالحد من الصدمات الثانوية والاحتراق الوظيفي، وبالمساعدة في تلبية الحاجة إلى توفير الدعم العاطفي. 35

وبالرغم من كل ذلك، في بعض الأحيان، سيشعر متلقي الإشراف أو متلقي الإشراف بالضيق النفسي. وقد يحصل ذلك في أي وقت خلال عملية الإشراف، خلال الجلسات أو خارجها، ما يستدعي التدخل. وقد ينتج الضيق النفسي عن المسائل المتعلقة بالعمل، أو المسائل البيئية مثل الكوارث الطبيعية، أو النزاعات، أو المحن، أو المسائل الشخصية.

قد يختبر متلقي الإشراف الصدمات النفسية الأولية والثانوية (ما يعرف أيضًا بالصدمة غير المباشرة)، والإجهاد التعاطفي، وعددًا من الاستجابات العاطفية خلال عملهم وحياتهم. فقد يعانون الإجهاد المزمن في حياتهم أو الضيق النفسي الحاد نتيجة التعامل مع وضع معين. وبالتالي، على المشرفين أن يكونوا مستعدين للتعامل مع مثل هذه الحالات.

يمكن العثور على الموارد، والإرشادات، والأدوات المتعلقة بإدارة الضيق النفسي والمخاطر، والوقاية من الانتحار في الملحق هـ.

## معلومات مهمة



## تتضمن المعلومات التالية مفاهيم ومصطلحات أساسية للمساعدة على فهم المحن، والإجهاد في مكان العمل، والتجارب الصادمة

### ما هي المحن؟

- غالبًا ما تتسم السياقات الإنسانية بالظروف الصعبة والأحداث المسببة للإجهاد.
- يمكن أن تدفع مثل هذه الأحداث الأشخاص إلى الشعور بمجموعة من المشاعر المختلفة مثل الخوف، والأسى، والحزن، وحتى انعدام الشعور.
- بالنسبة إلى كثير من الأشخاص، تختفي هذه المشاعر وردد 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 العاطفي، والصدمة.

### ما هو الاحتراق الوظيفي؟

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





## معلومات



الصدمة النفسية = هي استجابة لحدث واحد أو مجموعة من الأحداث المسببة للكثير من الإجهاد 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 يترافق من خفيف إلى معتدل (من أعراضه المزاج السيئ، وعدم الوصول إلى الحد الأدنى للتمكن من التشخيص)
- اضطراب الشدة ما بعد الصدمة، والقلق، والاكتئاب (إضافة إلى حالات صحة نفسية أخرى شائعة)

## اضطراب الشدة ما بعد الصدمة

- ناتج عن التعرض (بطريقة مباشرة أو غير مباشرة) لعوامل مسببة للإجهاد (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 فيها، أو الصعوبات في النوم، أو الصعوبة في التركيز)
- التجنب (تجنب التجارب الداخلية والخارجية)
- التبدل في المزاج والذاكرة (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

## معلومات عملية



## نصائح للتعامل مع شخص يعاني من ضيق نفسي

- في حال كان الشخص في بيئة غير آمنة أو يُشكل خطرًا على نفسه أو الآخرين، يجب اتخاذ خطوات معينة لضمان السلامة. أنظر الصندوق المرفق حول تحديد المخاطر. ولمزيد من المعلومات، أنظر أيضًا الموارد في الملحق هـ.
- إذا كان ذلك ممكنًا ومناسبًا، قم بدعوة الشخص الذي يشعر بالضيق النفسي ليجد مكانًا خصوصيًا، حيث يشعر بالارتياح. أما في حال كان الاتصال يجري عن بُعد، فقم بدعوة هذا الشخص ليجد مكانًا يشعر فيه بالارتياح في مساحته الخاصة. تأكد من أن مساحتك الشخصية أيضًا خالية مما يمكن أن يشتت انتباهك كي تستطيع أن تعطي كامل اهتمامك لمتلقي الإشراف. تجدر الإشارة إلى أن ذلك قد لا يكون ممكنًا دائمًا. وبالرغم من ذلك، ينبغي بذل الجهد لضمان شعور متلقي الإشراف بالارتياح، وعدم شعوره بأنه "مكتشف".
- في سياق المجموعات، مثل جلسات الإشراف الجماعي، من المحتمل أن يبدأ الأعضاء الآخرون في المجموعة بتقديم الدعم تلقائيًا للعضو الذي يشعر بضيق نفسي، وقد يكون ذلك ملائمًا. ونتيجة لذلك يمكن أيضًا أن يشعر أعضاء آخرون بالضيق النفسي أو أن يتزايد عندهم الضيق النفسي. وهنا سيلعب المشرفون دورًا هامًا في ملاحظة إذا كان أكثر إفادة أن تأخذ المجموعة استراحة، وأن يقدموا الدعم الفردي للشخص الذي يشعر بالضيق النفسي.
- خلال الجلسات التي تقام عن بُعد، إذا كان ذلك ممكنًا، اسأل عن وسائل التواصل البديلة التي يمكن اعتمادها في حال انقطع الاتصال. واستفسر أيضًا عن وجود شخص يمكن الاتصال به في حالة طوارئ إذا دعت الحاجة.

يتبع في الصفحة التالية...



## معلومات عملية (تابع)



- قم بتلبية الاحتياجات الأساسية: هل يحتاج هذا الشخص إلى كوب من الماء، أو كوب من الشاي، أو بطانية لئلا يشعر بالبرد؟ فهذه المبادرات أيضًا تستطيع أن تعزز شعور هذا الشخص بـ"الثبات". أما في حال كانت الجلسة تجري عن بُعد، فاقتراح عليه أن يشرب كوبًا من الماء أو الشاي إذا أمكن.
- في حال كانت الجلسة حضورية، لا تقف فوق الشخص الذي يشعر بالضيق النفسي، بل حاول أن تكون على نفس المستوى، في حال كان ذلك ممكنًا ومناسبًا.
- حافظ على لغة جسد منفتحة، وعلى هدوء أعصابك. ففي حال كان رد فعل المشرف قويًا تجاه الشخص الذي يشعر بضيق نفسي، قد يؤدي ذلك إلى إحداث ضرر أو تصعيد في الحالة.
- أفسح المجال للشعور بالضيق النفسي. فإذا كان متلقي الإشراف يبكي مثلاً، أفسح له المجال ليستمر في البكاء. وبعد فترة قصيرة، قد يكون مناسباً أن تدعوه ليشرب رشفة ماء، أو أن يأخذ معك نفساً عميقاً ليهدأ.
- تذكر أن المشاعر مهمة وقيمة بالرغم من أن رؤيتها أحياناً غير مريحة أو مخيفة بالنسبة إلى الشخص الآخر. ولا بأس في التعبير عنها، ومن المهم أن يشعر متلقي الإشراف بأنه قادر على التعبير عن مشاعر متنوعة من دون أن يتعرض لإصدار الأحكام المسبقة. وبعد التعبير عن المشاعر، يستطيع المشرف أن يتخذ خطوات لاحتوائها من خلال القيام بأنشطة الثبات معاً على سبيل المثال.
- إذا كان متلقي الإشراف غاضباً، اسمح له بأن يعبر عن غضبه ما دام يعبر عنه بطريقة آمنة. ففي كثير من الأحيان، بعد أن يعبر الشخص عن غضبه، يهدأ أكثر، فيصير من الممكن أن يجري معه المشرف حديثاً عما حصل.



### معلومات عملية (تابع)

- قم بدعوة متلقي الإشراف للقيام بتمارين التنفس القصيرة، أو التحرك، أو الانخراط في نشاط للتكيف من اختياره. واسأله: "عندما تشعر بالاستياء، ما الذي يساعدك على الشعور بالتحسن/ بالهدوء؟" وتذكر أنه ليس لجميع الأنشطة التأثير نفسه، فقد تسبب تمارين التنفس شعورًا بعدم الارتياح لدى بعض الأفراد.
- في أي لحظة يصل فيها مستوى الضيق النفسي إلى درجة تشكل خطراً على أي شخص مشارك، اتخذ الخطوات اللازمة لضمان السلامة الفورية.
- في حالات معينة، قد يكون من المفيد أن تسأل الشخص الذي يشعر بالضيق النفسي إذا كان يرغب في وجود شخص آخر يدعمه ويثق به في الغرفة معه. يجب أن يأتي الجواب مباشرة من متلقي الإشراف.
- بعد أن يهدأ الشخص الذي يشعر بالضيق النفسي، استخدم مهارات المساعدة الأساسية لكي تفهم ماذا يسبب هذا الضيق النفسي. واعلم أنه ربما نتج بطريقة غير مقصودة عن شيء قلته أو فعلته كمشرف. وقد يكون من المفيد أن تدمج المساحة لأنشطة التفكير التأملية (لمزيد من المعلومات حول التفكير التأملية، أنظر القسم 4.4).
- استكشف ما يمكن القيام به لمعالجة أسباب الضيق النفسي. عليك أن تدرك ما يستطيع هؤلاء الأشخاص السيطرة عليه وما لا يستطيعون السيطرة عليه. على سبيل المثال، الأسباب الشخصية والمتعلقة بالمنظمة التي يمكن السيطرة عليها، مقابل الأسباب التي لا يمكن التحكم بها مثل الكوارث الطبيعية.
- ناقش الإجراءات التي قد تكون ضرورية لمعالجة أسباب الضيق النفسي. والجا إلى أساليب دعم أخرى عند الحاجة.
- قم بالمتابعة بعد ذلك وامنح الفرصة لمراجعة أسباب الضيق النفسي والتفكير فيها، إلى جانب مراجعة الحلول. ويجب أن يتم ذلك بطريقة لا يسترجع من خلالها الفرد مشاعره القوية، بل بطريقة تعبر عن الاهتمام وتحتوي هذه المشاعر.

## عوامل الخطر والحماية

الإشراف. ويجب أن يتذكر المشرفون حدود دورهم وقيودهم، وأن يدعموا اتصال متلقي الإشراف بوسائل دعم خارجية (لمزيد من المعلومات، أنظر القسم 3.4).

على المشرفين أن يكونوا على علم بعوامل الخطر والحماية، وكيف تلعب دورًا في السياق الذي يعملون فيه. أما متلقي الإشراف الذين يعملون معهم، فسيكون لديهم مزيج فريد من العوامل الخاصة بهم. لذلك، من المهم أن يفهم المشرفون عوامل الخطر هذه، وأن يعزّزوا عوامل الحماية كي يتمكنوا من دعم متلقي

### عوامل الحماية

- الصعوبات في النوم، أو الصعوبة في التركيز
- التجنب (تجنب التجارب الداخلية والخارجية)
- التبدل في المزاج والذاكرة (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

### عوامل الخطر

- محاولات الانتحار السابقة
- التاريخ العائلي المتعلق بالانتحار
- التعامل مع أو التأثير بأشخاص آخرين ماتوا انتحارًا
- الأمراض النفسية
- تاريخ مليء بالإساءة والإهمال
- الافتقار إلى الدعم الاجتماعي وزيادة الشعور بالعزلة
- الشعور بالعار وبالإهانة الشديدين
- الشعور باليأس
- الخسارة المالية أو خسارة العمل
- خسارة العلاقات الاجتماعية
- إمكانية الوصول إلى وسائل قاتلة مثل مبيدات الحشرات، السكاكين، أو الأسلحة، أو السموم، أو النار
- الأمراض الجسدية الخطيرة، خصوصًا في حالة الألام المزمنة
- الاندفاع
- إدمان الكحول و/أو المخدرات
- الإجهاد المزمن
- الأذى الأخلاقي
- الوصمة المرتبطة بطلب المساعدة
- العوائق التي تحول دون الوصول إلى الرعاية الصحية
- التعرض للسلوك الانتحاري، بما في ذلك في وسائل الإعلام
- تجمعات الانتحار المحلية في المجتمع
- انتماء الشخص إلى مجتمع الميم-عين
- الانتماء إلى أقلية عرقية

تم اقتباس هذين الجدولين من دليل الوقاية من الانتحار، للمركز المرجعي للدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. الجدولان يتضمنان أمثلة عن عوامل الخطر والحماية.

عوامل الخطر للشباب	عوامل الحماية للشباب
<ul style="list-style-type: none"> <li>• محاولات الانتحار السابقة</li> <li>• التاريخ العائلي المتعلق بالانتحار</li> <li>• تجمعات الانتحار المحلية في المجتمع</li> <li>• إمكانية الوصول إلى وسائل قاتلة مثل مبيدات الحشرات، أو السكاكين، أو الأسلحة، أو السموم، أو النار</li> <li>• الأمراض النفسية</li> <li>• التاريخ السابق للإساءة</li> <li>• العلاقات الجنسية المحرمة</li> <li>• التنمر</li> <li>• التعرض للعنف أو مشاهدته، بما في ذلك الإساءة الجنسية والعاطفية</li> <li>• الخسارة</li> <li>• مشاعر العار واليأس والإهانة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مقدم الرعاية الداعم</li> <li>• الدعم العائلي</li> <li>• الدعم من الأقران والشعور بالانتماء</li> <li>• العلاقات الإيجابية مع البالغين (على سبيل المثال مع المعلمين)</li> <li>• الصورة الذاتية الإيجابية</li> <li>• إمكانية الوصول إلى الرعاية الصحية والنفسية والجسدية ذات الجودة، بما في ذلك الدعم في حال إدمان المخدرات</li> <li>• الدعم الآتي من الرعاية النفسية الاجتماعية المستمرة</li> <li>• مهارات التكيف وحل المشكلات</li> <li>• المشاركة في الأنشطة التي تمنح شعورًا بالمعنى والانتماء</li> </ul>

تم اقتباس هذين الجدولين من دليل الوقاية من الانتحار للمركز المرجعي للدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. الجدولان يتضمنان أمثلة عن عوامل الخطر والحماية.

يجب على المشرفين أن يكونوا على علم ببروتوكولات الطوارئ داخل المنظمة وطرق الاستجابة الملائمة والأمنة.

قد يجد المشرفون أنفسهم في وضع يكون فيه متلقي أو متلقو الإشراف في حاجة ماسة إلى دعم طبي طارئ. فمن الضروري العمل على استقرار حالتهم الطبية من أجل الحفاظ على سلامتهم. وقد تشمل العلامات التي تشير إلى ذلك:

- علامات الإساءة الجسدية، بما في ذلك الجروح التي يلحقها الشخص بنفسه
- علامات التسمم أو التمثل،
- الخمول الشديد



## مستويات الخطر

تمّ اقتباس هذا الجدول من دليل الوقاية من الانتحار بإذن من المركز المرجعي للدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. ويتضمن مستويات الخطر، وكيف يمكن أن يظهر هذا الخطر، وكيفية الاستجابة له. اتبع دائمًا بروتوكولات المنظمة المتعلقة بسياسات وإجراءات إدارة المخاطر.

### خطر طارئ

- دليل على إيذاء النفس؛ على سبيل المثال
- علامات التسمم أو التمل، أو النزيف بسبب
- جروح ألحقها الشخص بنفسه، أو الخمول
- الشديد، أو فقدان الوعي
- عدم ترك الشخص بمفرده مهما كانت الظروف
- اربطه مع فريق العلاج الطبي
- الاستمرار في متابعة الشخص وتقديم الدعم له
- من أجل منع الانتحار وإيذاء النفس

### خطر وشيك

- فكار وخطط حالية لإيذاء النفس أو الانتحار
- إمكانية الوصول إلى وسائل إيذاء النفس
- محاولات سابقة خلال السنة الماضية، أو التفكير
- أو التخطيط لذلك خلال الشهر الماضي
- قد يشعر الشخص بضيق نفسي، باليأس،
- بالانفعال، أو قد لا يرغب في التواصل
- عدم ترك الشخص بمفرده مهما كانت الظروف
- إشراك شخص قريب إن أمكن ذلك
- إزالة وسائل إيذاء النفس
- استشارة المشرف
- خلق بيئة آمنة وداعمة، إن أمكن ذلك
- الحصول على دعم متخصص، إن أمكن ذلك
- وضع خطة أمان
- ينبغي على العامل أن يتابع بانتظام

### احتمال وجود خطر

- الخطر ليس فوريًا، ولكن قد يفكر الشخص
- في الانتحار، أو يكون لديه تاريخ مليء
- بالأفكار أو الخطط لإيذاء النفس خلال الشهر
- الماضي، أو حتى إيذاء النفس خلال السنة
- الماضية
- توفير الدعم النفسي الاجتماعي
- وضع خطة أمان
- تفعيل وسائل الدعم للشخص
- الإحالة إلى وسائل الدعم المتخصصة إن أمكن ذلك

معلومات مهمة



## يؤدي المشرفون دورًا أساسيًا في تعزيز رفاهية متلقي الإشراف. ولكنهم لا يحلّون مكان المعالج، أو المرشد، أو غيرهما من مقدمي دعم الصحة النفسية

من المهم أن يكون لدى المنظمات بروتوكولات واضحة لدعم الموظفين والمتطوّعين ليتمكّنوا من الوصول إلى خدمات الصحة النفسية إذا أرادوا ذلك.

ويستطيع المشرفون الذين يدركون أن متلقي الإشراف قد يحتاجون إلى دعم بعيدًا عن نطاق وحدود الإشراف، أن يشجّعوهم على الاستفادة من الدعم الخارجي.

## 3.7 التفكير في ديناميكيات السلطة

قانونية عن أي أخطاء يرتكبها متلقو الإشراف في عملهم. لذلك، عليهم التأكد من أن العمل يتم وفقًا للممارسات الفضلى.<sup>44</sup> فارتكاب متلقي الإشراف لأخطاء جسيمة أو إغفالهم عن أمور معينة قد يتطلب من المشرف اتخاذ إجراءات وإبلاغ مدير أو حتى إبعاد متلقي الإشراف عن الحالة. وحيث توجد هذه الأنواع من التفاوت في السلطة، يجب أن يناقشها بصراحة المشرف ومتلقي الإشراف. ويتضمن ذلك تحديد المشرف بوضوح للمعايير المعتمدة لاتخاذ إجراءات إضافية خارج إطار جلسات الإشراف.

وعند الإمكان، قد يكون مفيداً أيضاً مناقشة كيف يؤثر عدم التوازن الملموس في السلطة، في مدى شعور متلقي الإشراف بالارتياح حيال الإفصاح عن الأخطاء والتجارب السلبية في الإشراف. ويمكن أن يشمل هذا النوع من المناقشات، مناقشة الطرق التي تتيح تمكين متلقي الإشراف في هذا السياق. وقد ينطوي ذلك أيضاً على توفيق جلسات الإشراف معاً، والاتفاق المتبادل على ما يتم تسجيله.<sup>43</sup> إن السماح لمتلقي الإشراف بالموافقة على ما يُسجل، يساهم في تمكينه وزيادة شعوره بالقدرة على التصرف وحسه بالملكية في العملية.

إن عدم التوازن في السلط موجود إلى درجة معينة ضمن العلاقة الإشرافية، باستثناء علاقة الإشراف بين الأقران. على سبيل المثال، يكون متلقو الإشراف عادةً أقل رتبةً أو أقل خبرةً من المشرف عليهم. ومع ذلك، هناك عوامل أخرى تُساهم في إحداث تفاوت في السلطة بما في ذلك النوع الاجتماعي، والخلفية الاجتماعية الاقتصادية، والعرق، والثقافة، والديانة. ومن المهم جداً أخذ هذا بعين الاعتبار عندما يكون متلقو الإشراف جزءاً من المجتمعات المتضررة.

ومن الضروري أن يكون المشرفون على علم بفوارق السلطة وكيفية تأثيرها في جلسات الإشراف. وهذا مهم خصوصاً في الحالات التي يكون فيها للمشرفين أدواراً مزدوجة (أنظر القسم 2.3). فغالباً ما تتطلب جلسات الإشراف مناقشة المسائل الأخلاقية المتعلقة بتقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، وهي مسائل قد تكون حساسة وصعبة. على سبيل المثال، قد يحصل هذا عندما يقوم العامل بدعم مستفيد من الخدمات يواجه مشكلة شبيهة بمشكلة تعرض لها في حياته الشخصية. والأمثل أن يشجع الإشراف على التأمل في هذه المسألة، ما يسمح لمتلقي الإشراف بتحديد هذه المسألة والتعامل معها.

ويستطيع المشرفون أن يُظهروا ممارسة التأمل هذه من خلال طرح المسائل الأخلاقية مثل التفاوت في السلطة، ضمن جلسات الإشراف مع متلقي الإشراف الذين يعملون معهم.<sup>31</sup> فمثلاً، يتحمل المشرفون مسؤولية أخلاقية تتمثل في توفير درجة من الدعم العاطفي والتشجيع لمتلقي الإشراف. لكن، حسب السياق، لديهم أيضاً واجبات قانونية معينة. في بعض الأحيان، يتضمن ذلك تحملهم مسؤوليات

كما يجب عليه أن يؤكد على هدف إنشاء مساحة آمنة لمتلقي الإشراف، وأن يطلب منه أن يحدد أي عوائق لذلك، أو ما إذا كان هناك أي شيء يمكن أن يفعله المشرف ليزيد من شعوره بالأمان

ولكن، قد يجد بعض متلقي الإشراف صعوبة في إجراء مثل هذه المحادثات. فقد يكون بعضهم حساساً للغاية حيال إجرائها أو قد يقاوم حتى الرغبة في طرح هذه المسائل. لكن الأبحاث تشير إلى أن متلقي الإشراف يشعرون بزيادة في فاعليتهم الذاتية ومستويات رضاهم عن الإشراف عندما يناقش المشرفون التنوع بطريقة إيجابية وداعمة.<sup>45</sup> وقد وجدت دراسة أخرى حول المسائل الأخلاقية في سياقات الإشراف عبر الدول، أن النقص في مناقشة المسائل الثقافية هي واحدة من الشواغل الأخلاقية الثلاثة الأكثر شيوعاً التي أشار إليها المشرفون ومتلقو الإشراف.<sup>31</sup>

وهذا أيضاً سبب مهم يوضح لماذا يحتاج المشرفون أنفسهم إلى الإشراف بشكل مستمر، حيث لا أحد محصن ضد آثار تحيزاته وأحكامه الشخصية. إذ يوفر التشاور مع مشرف فعال وسيلة قيمة لمعرفة كيف يمكن أن تكون ديناميكيات السلطة أو الامتياز أو التهميش هذه، مرتبطة بالممارسات المهنية الخاصة بكل شخص.

إن الإشراف هو المساحة المثالية ليستكشف العاملون الطرق التي تؤثر بها مختلف جوانب هوياتهم وتجاربهم في كيفية رؤيتهم لممارساتهم. ولكن، يعتمد مدى ملاءمة ذلك للإشراف على السياق إلى حد ما. لهذا السبب، يجب ألا يجبر المشرفون أبداً على متلقي الإشراف لمناقشة هذه الأمور إذا لم يشعروا بالارتياح حيال القيام بذلك.

وقد تتضمن المحادثات حول ديناميكيات السلطة أن يُقرّ المشرف بمصادر الامتياز والسلطة الخاصة به وأن يسميها. على سبيل المثال، "بصفتي مديرة، أحتل منصب سلطة لأنني موظفة كبيرة في المنظمة. ولكن، بصفتي امرأة، قد أحتل مناصب أقل سلطة داخل المنظمة والمجتمع. مثلاً، أحياناً قد يتم التعامل معي بشكل مختلف أو حتى قد أتعرض للتمييز بسبب نوعي الاجتماعي. ويمكن أن تؤثر هذه الرؤية ومجموعة الخبرات التي أمتلكها في كيفية تصوّري ومقاربتني لعملي. ويجب أن أحرص على إدراك كيف تتفاعل تجاربي الخاصة مع دوري كمشرفة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. أنا أشجعك على التفكير في مصادر الامتياز والسلطة الخاصة بك، وكيف يمكن أن تؤثر في ديناميكيات عملنا".

كذلك، على المشرف أن يشجّع متلقي الإشراف على التفكير في مصادر السلطة الخاصة به، ويمكن ل كليهما أن يناقشا معاً الطرق التي قد تؤثر فيها وجهات النظر هذه في العلاقة الإشرافية.





## طرق استكشاف ديناميكيات السلطة خلال جلسات الإشراف

فيما يلي بعض الأمثلة على الطرق التي يمكن من خلالها التطرق إلى مفهوم ديناميكيات السلطة في الإشراف:

- كما تعلم، يشير مصطلح "المشرف" إلى وجود نوع من التسلسل الهرمي ضمن إطار الإشراف. وأعتقد أنه من المهم بالنسبة إلينا أن نناقش هذه المسألة معًا لنفهم ما يعنيه هذا لنا ولعملنا.
- قد يكون من المفيد لنا استكشاف مفهوم السلطة ضمن سياقاتنا وثقافتنا الخاصة. في بعض الأحيان، أحب أن أخصص قليلاً من الوقت والمساحة للتأمل في هذا الأمر خلال جلسات الإشراف. وأتساءل هل يمكننا القيام بنشاط قصير معًا ليساعدنا في التأمل. دعنا نأخذ خمس دقائق ليكتب كل منا الطرق التي قد تظهر من خلالها سلطتنا ضمن عملنا، ومجتمعاتنا، وعلاقاتنا. ثم يمكننا أن نجتمع من جديد ونستكشف كيف يؤثر هذا في علاقتنا الإشرافية وفي عملنا في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

## 3.8 تقديم التغذية الراجعة

يجب أن تكون التغذية الراجعة التي يقدمها المشرفون محدّدة وواضحة وفي الوقت المناسب. فهذا يسمح لمتلقي الإشراف بتطوير مهاراتهم بشكل مستمر وتطبيق المعلومات التي يتلقونها خلال التدريب في الممارسات العملية. ويجب أن تتضمن التغذية الراجعة مناقشة حول ما يمكن تحسينه، بالإضافة إلى تحديد وتعزيز الممارسات الناجحة بشكل خاص. وكي تكون التغذية الراجعة بناءة، يجب أن تستند إلى الملاحظات المدعومة بالأمثلة. فهذا يساعد متلقي الإشراف على الربط بين النظري والتطبيق، وتطوير مفهومه الخاص بالوعي الذاتي المهني.<sup>39</sup>

التغذية الراجعة واحدة من المُيسّرات الأساسية للتأمل والنمو في الإشراف. فكيف وأين يتم تقديمها أمران يؤثران فيما يلي: هل يأخذها الشخص متلقي الإشراف بعين الاعتبار وهل يدمجها في عمله؟ ويمكن تقديمها على الفور، أو عند الحاجة، أو في إطار أكثر رسمية، خلال جلسة إشراف مثلاً. ويمكن تقديمها في سياق فردي، وجماعي، وبين الأقران. ويجب على المشرفين ومتلقي الإشراف أن يعملوا معاً لتحديد الطريقة المفضلة لتلقي التغذية الراجعة، وكيفية تأثير تلقيها وتقديمها فيهما.





## نصائح حول تقديم التغذية الراجعة

يلعب الحلف الإشرافي دورًا أساسيًا في كيفية تلقي التغذية الراجعة، وكيفية تطوير مهارات متلقي الإشراف. وتنتج هذه التغذية الراجعة أكثر عندما يشعر الشخص الذي يتلقاها بأنه يحظى بالدعم. لذلك، فإن الأمان والثقة هما المُيسران الأساسيان لهذه العملية. وبالإضافة إلى الحلف الإشرافي، فيما يلي بعض النصائح.

### قبل تقديم التغذية الراجعة، يُرجى أخذ ما يلي بعين الاعتبار:

- هل خصصت أنت ومتلقي أو متلقو الإشراف وقتًا لتأملوا وتناقشوا كيف تفضلون تقديم التغذية الراجعة وتلقيها؟ كما يجب أن تأخذوا بعين الاعتبار الحالات التي قد لا يتم فيها التقيد بهذه الاتفاقات، مثل حالات الحماية.
- ما هو الغرض من تقديم التغذية الراجعة؟ هل يهدف إلى تصحيح، أو تحسين، أو تطوير مهارة، أو يعمل كمحفز؟ فقد يكون التأمل في السبب الكامن وراء تقديم التغذية الراجعة مفيدًا لضمان وضوح الرسالة.
- لو كنت أنت الشخص الذي يتلقى التغذية الراجعة، كيف تفضل أن يتم تقديمها لك؟ ضع نفسك مكان المتلقي.
- في أي إطار سيتم تقديم التغذية الراجعة؟ فإذا كان ذلك ضمن مجموعة، هل ستتسبب في إحراج المتلقي أو شعوره بالعار؟ إن أمكن ذلك، فابحث عن مكان أكثر خصوصية.
- هل تم طلب الإذن قبل تقديم التغذية الراجعة؟ "هل يمكننا التحدث عن سير تلك الجلسة؟"، "هل الآن هو الوقت المناسب لتأمل في كيفية سير الأمور؟".
- راجع نفسك قبل تقديم التغذية الراجعة. فغالبًا ما يجد المشرفون ذلك تحدّيًا صعبًا.



### معلومات عملية (تابع)

من أجل تقديم تغذية راجعة بناءة، قد يكون من المفيد أن نتحدث مع المشرف عليك إذا لاحظت أنك تشعر بالتوتر أو القلق حيال تقديم التغذية الراجعة.

### أثناء تقديم التغذية الراجعة:

- انتبه إلى نبرة صوتك وإلى الكلمات التي تستخدمها. فمن المحتمل ألا يتقبل المتلقي بشكل جيد التغذية الراجعة التي يبدو أنها تصدر أحكاماً مسبقة، وتبحث عن الأخطاء، وتهدف إلى العقاب.
- على سبيل المثال، من أجل تعزيز الممارسات الإيجابية، يمكن أن يقول المشرف: "أعتقد أنك تعاملت مع تلك الحالة بشكل جيد جداً. ولاحظتُ أنك استخدمت فعلاً مهارات المساعدة الأساسية خلال الجلسة. أظهرت الكثير من الأصالة، وكان واضحاً أن ذلك جعل المستفيد من الخدمات يشعر بالارتياح."
- ولتقديم النقد البناء، قد يقول المشرف: "أتساءل إذا كان لديك أي أسئلة حول كيفية تجنب تقديم النصائح المباشرة للمستفيد من الخدمات؟ لقد لاحظت أن هذا المجال يطرح أحياناً بعض الصعوبات بالنسبة إليك. على سبيل المثال، عندما كنت تقدم حالتك، أخبرتنا كيف نصحت المستفيد من الخدمات بأن يمارس التمارين الرياضية ثلاث مرات في الأسبوع، إذا أراد أن يشعر بتحسن. هل يمكنك التفكير في طريقة بديلة يمكن أن تتعامل بها مع هذه المشكلة؟ هل تتذكر بعض الأسباب التي جعلنا نحاول أن نتجنب إعطاء النصائح المباشرة؟"
- اعرف أنه لا يتم تلقي التغذية الراجعة دائماً بشكل جيد. فمن المهم أن تأخذ رد فعل المتلقي بعين الاعتبار بدون أن تتخذ موقفاً دفاعياً، وأن تتأكد من أن الرسالة التي أردت إيصالها هي بالفعل الرسالة التي تم تلقيها. فغالباً ما يتأثر فهم التغذية الراجعة بالتجارب السابقة.
- فكر ملياً: هل ينبغي بذل المزيد من الجهود لبناء العلاقة بين المشرف ومتلقي الإشراف قبل إمكانية تلقي التغذية الراجعة بشكل جيد، وحيث يمكن أن يكون الحوار الصادق والتأمل ممكنين.

يتبع في الصفحة التالية...

## معلومات عملية (تابع)



- استكشف مع متلقي الإشراف الأسباب وراء أي تجاوب سلبي مع التغذية الراجعة. فمن العوائق المحتملة التي يمكن أن تحول دون فاعلية التغذية الراجعة: الهرمية، أو عدم الموافقة على التغذية الراجعة، أو عدم التعبير عنها بوضوح، أو عدم توفر الدعم الكافي لمتلقي الإشراف كي ينفذها.
  - استكشف التجارب مع التغذية الراجعة في الإشراف الخاص بك.
- تتضمن الأمثلة على الجُمْل التي يمكن استخدامها للتحقق من كيفية تلقي التغذية الراجعة: "هل هناك جزء في التغذية الراجعة الذي يزعجك، أو ربما لا توافق عليه؟"، أو "ماذا فهمتَ عندما قلتُ..."
- ينبغي أن يكون المشرفون منفتحين لفكرة اكتشاف أنهم ليسوا دائماً على حق، ففي بعض الأحيان، قد لا يقدمون التغذية الراجعة "الصحيحة". وعندما يحدث ذلك، على المشرفين أن يعطوا المثال الذي يُتَدَى به فيعترفون بأخطائهم في تقديم التغذية الراجعة. فهذا يساعد في تعزيز ثقافة التعلم المتبادل والتعاون، ويبني الثقة بين المشرف ومتلقي الإشراف.
- يمكن أن يساعد تقديم التغذية الراجعة التي تبدأ بعبارات مثل "استناداً إلى خبرتي... ولكنني متشوق لسماع وجهة نظرك..." أيضاً في أن نبني حواراً صريحاً، وأن نبين لمتلقي الإشراف أن تجاربه وآراءه لها قيمة.

## معلومات عملية (تابع)



## بعد تقديم التغذية الراجعة، يجب على المشرفين:

- أن يفكروا في مشاعرهم حول تقديمهم التغذية الراجعة.
- أن يتحققوا مع متلقي الإشراف ليعرفوا كيف تلقت التغذية الراجعة ودمجها في عمله.
- أن يدرجوا مناقشات إضافية حول موضوع التغذية الراجعة في الجلسات المستقبلية في حال وجود عوائق تحول دون تقديمها، مثل المقاومة أو التردد.

ولا شك في أن التفضيلات وأساليب تقديم التغذية الراجعة وتلقيها ستختلف من شخص لآخر. لكن وجود علاقة إشرافية قوية واستكشاف التفضيلات في تقديم التغذية الراجعة وتلقيها من شأنهما أن يخلقاً الظروف اللازمة لجعل هذه التغذية الراجعة فردية وداعمة قدر الإمكان.

## 3.9 التوجيه الفعال

وينبغي أن يركز التوجيه الإشرافي على تعزيز الكفاءات، والثقة، والفاعلية الذاتية، والوعي الذاتي المهني. كما يجب أن يعزز التغير الإيجابي في السلوك، ويخفف الإجهاد، ويعزز المرونة النفسية، والقدرة على تهدئة النفس، وإدارة المشاعر الشخصية.<sup>40</sup> فتقديم التعزيز الإيجابي هو أمر مهم خصوصاً فيما يتعلق بالإجهاد والمرونة لدى متلقي الإشراف.

وتخصيص الوقت للقيام بذلك يمكن أن يترك أثراً كبيراً في رفاهية متلقي الإشراف. ومساعدتهم في تقدير الجوانب الإيجابية في عملهم يمكنها أن تساعد على تطوير مقاربة أكثر تعاطفاً مع الذات تجاه العمل. بدورها، ترتبط مستويات التعاطف الذاتي المرتفعة بمزاج أكثر إيجابية، وقدرة أكبر على التعاطف مع الآخرين.

إن التوجيه والإرشاد الفعّالين هما من المهارات الإشرافية المهمة للمساعدة في تطوير معارف متلقي الإشراف، وثقتهم، ومهاراتهم. فالتوجيه والإرشاد يساعدان متلقي الإشراف على الربط بين المعارف والممارسة، مثل تطبيق ما تم تعلمه في التدريب لفهم مشاكل المستفيدين من الخدمات.

- عادة، يتم تقديم التوجيه لفترة قصيرة من الزمن، باستخدام مقاربة منظمة ورسمية أكثر.
- يتم تقديم الإرشاد على مدى فترة زمنية أطول وعادة ما يركز على إنشاء روابط غير رسمية بين المرشد ومتلقي الإرشاد، حيث يتعلم هذا الأخير من المرشد بطريقة أقل تنظيماً.

والتوجيه الجيد هو عنصر أساسي في نموذج التعلم التطبيقي. ولكي يكون فعالاً، يجب أن يتفق المشرف ومتلقي الإشراف على أهداف واضحة يمكن متابعتها بمرور الزمن. وخلال عملية الإشراف، يتعين على المشرف أن يتواصل بانتظام مع متلقي الإشراف ليعرف رأيه في التقدم الذي يحرزه في تحقيق أهدافه، مع تقديم المشرف تغذية راجعة محددة في المجالات الأساسية.

ويظهر التوجيه كأداة مفيدة مثلاً أثناء عرض الحالات، أو مراجعة الأنشطة. فمن المفيد مناقشة عرض الحالات وشكلها في وقت مبكر من الإشراف، حتى لو كان لدى متلقي الإشراف تجربة سابقة في ذلك. ولاستخدام التغذية الراجعة بأفضل طريقة ممكنة، سيحتاج متلقي الإشراف إلى تطوير مهاراتهم في عرض الحالات باستمرار. يمكن أن تكون نماذج الاستثمارات، مثل النموذج الموجود في القسم 4.6، مفيدة لهيكلة عروض الحالات.

ولا ينبغي أن تقتصر عملية التوجيه على أن يقدم المشرف المعلومات لمتلقي الإشراف فحسب. بل يجب أن ترشده نحو التعلم الأكثر استقلالا، وتساعد في تطوير معارفه وحكمه المهني. على سبيل المثال، يمكن دعوة متلقي للإشراف لعرض حالة والحلول المحتملة للمشاكل المطروحة، ثم يحدد الخيارات التي قد تكون الأنسب. بعد ذلك، يمكن أن يقوم المشرف بتوجيه متلقي الإشراف نحو المعلومات أو المهارات أو التدخلات المناسبة. وهذا سيساعد متلقي الإشراف في تحديد مسار العمل الصحيح أو اكتساب فهم أوضح للحالة.

تساعد أيضًا في التعلم من خلال التفكير التأملي. مثلاً، يستطيع المشرف أن يشجع متلقي الإشراف على التفكير في العمليات الداخلية التي كانت تحدث معهم أثناء أجزاء محددة من التدخل. في المراحل المبكرة من التطور المهني، قد يتمتع متلقو الإشراف بقدرة أقل على التفكير التأملي، وبالتالي، سيعتمدون بشكل أكبر على نصائح المشرف. فيجب أن يسعى المشرفون إلى بناء هذه القدرة وتطويعها مع مرور الوقت.

إن الاستخدام الجيد لطرح الأسئلة هو طريقة فعّالة جدًا لتشجيع التعلم والتأمل لدى متلقي الإشراف. على سبيل المثال، إن استخدام تقنية التساؤل السقراطي (أنظر الصفحة التالية) يشجع متلقي الإشراف على التفكير بطريقة نقدية والتساؤل عن الافتراضات التي تؤثر في عملهم. كذلك، فإن تسجيل مقاطع فيديو أو مقاطع صوتية للعاملين الذين يقدمون التدخلات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي (مع الموافقة الكاملة من المستفيدين من الخدمات) ومشاهدتها معًا خلال جلسات الإشراف، هي أمور يمكنها أن

معلومات مهمة



## موارد إضافية عن الإشراف والتوجيه

يستطيع المشرفون الراغبون في معرفة المزيد عن التوجيه في الإشراف، أن يرجعوا أيضًا إلى حزمة تدريب التوجيه والإشراف على إدارة الحالات. فهذه مجموعة من المواد التدريبية للمشرفين، تبني قدرتهم على التوجيه وتركز على الإشراف على مديري الحالات.

للحصول على رابط حزمة التدريب، أنظر الملحق هـ.





## التساؤل السقراطي

التساؤل السقراطي هو تقنية لاستكشاف القيم أو الافتراضات التي توجه آراء أو قرارات متلقي الإشراف المهنية.<sup>40</sup> وهو يتضمن طرح المشرف سؤالاً حول جانب ما من ممارسات متلقي الإشراف أو تصوراتهم في علاقة بوضعية معينة. ويتبع ذلك طرحه أسئلة إضافية تدعو متلقي الإشراف لبيّر إجابته السابقة بهدف كشف طريقة تفكيره. مثلاً، قد يسأل المشرف عن حالة صعبة يديرها متلقي الإشراف. ويجب أن تساعد الأسئلة المشرف في التوصل إلى استنتاجات بشأن الحالة بشكل تعاوني. على سبيل المثال:

**السؤال الأول:** "ما الذي لاحظته في هذا المستفيد من الخدمات وجعلك تتوصل إلى الاستنتاج الذي توصلت إليه؟"

**سؤال متابعة:** "بناءً على المعلومات التي وصفتها للتو، هل يمكنك التفكير في أي تفسيرات أخرى لما حدث؟"

**سؤال متابعة آخر:** "بناءً على هذه المعلومات، هل يمكنك وصف طريقة التفكير التي أدت بك إلى هذا الاستنتاج؟"

أمثلة عن أسئلة يمكن أن تُطرح على متلقي الإشراف الذين لديهم خبرة أكبر في التفكير التأملي، وحيث يرى المشرف أنها مناسبة للسياق:

"هل تعتقد أن قيمك الشخصية تؤثر في طريقة نظرك إلى هذه الحالة بأي شكل من الأشكال؟"

"هل يمكنك أن تتخيل كيف يمكن لشخص لديه قيم مختلفة عن قيمك أن يفسّر الوضعية بطريقة مختلفة؟"

## معلومات عملية (تابع)



يتعين على المشرفين أن يساعدوا متلقي الإشراف في التعرف على الحالات التي قد يبحثون فيها عن أدلة تؤكد أفكارهم وآراءهم الموجودة مسبقاً، ويشجعوهم بلطف على التفكير في الأدلة باستخدام مقاربة نقدية أكثر.

فهذه التقنية تعزز التعلم المستقل، والتفكير التأملي، والاكتشاف الذاتي. كما تساعد في بناء حس متلقي الإشراف بالفاعلية الذاتية، ومهارات صنع القرار. فيدرك هؤلاء أنهم ليسوا مضطرين إلى الاعتماد فقط على حكم المشرف عليهم، بل يمكنهم أيضاً أن يقترحوا حلولاً للمشاكل. لكن هذه التقنية يجب ألا تُستخدم بشكل مفرط، خصوصاً مع العاملين في المراحل المبكرة من مسيرتهم المهنية. ويجب على المشرفين أن يكونوا واعين بالاحتياجات التعليمية لدى الأشخاص الذين يشرفون عليهم، وحيثما يكون ذلك مناسباً، أن يبادروا إلى تقديم المعلومات.

## 3.10 التيسير الفعال

وتعتبر الطرق التشاركية مثل لعب الأدوار، وعروض الحالات، والمحاكاة، مفيدة في سياق المجموعات. ومن المهم أن ندرك أن كل عضو في المجموعة لديه تجارب ورؤى قيمة يمكن للآخرين أن يتعلموا منها. لذلك، خلال التيسير، يجب على المشرف أن ينتبه إلى الحاجة إلى إفراح المجال لكل متلقٍ للإشراف كي يساهم في هذه العملية.

وينبغي الحرص على تقديم التغذية الراجعة التي تعزز التعلم التعاوني والمستمر. فلا يجب أن تبحث التغذية الراجعة عن الأخطاء أو تهدف إلى العقاب. وهذا مهم بشكل خاص في المجموعات، حيث يمكن لمتلقي الإشراف أن يشعروا بالعار عند تقديم التغذية الراجعة السلبية أمام الأقران. فيمكن أن يكون تخصيص بعض الوقت مع متلقي الإشراف لاستكشاف تفضيلاتهم حول تقديم التغذية الراجعة، مفيدًا خلال جلسات الإشراف الجماعي الأولية.

ويستطيع المشرفون أن يحضروا أعضاء المجموعة قبل البدء بنشاط لعب الأدوار أو سواه، فيشرحون أن لعب الأدوار أمام الأقران قد يكون صعبًا. فعلى المشرف أن يشرح أن الجميع سيقوم ببعض الأمور بشكل جيد، وببعضها الآخر بشكل أقل جودة، وهذا امر طبيعي.

تتضمن عملية التيسير مشرفين يشجعون على التعلم والتعاون بين أعضاء المجموعة في سياق جلسة الإشراف الجماعي. فيمكن للمشرفين أن ييسروا التعلم والدعم بين الأقران من خلال:

- تعزيز جوٍّ داعم
- إظهار المهارات الأساسية عمليًا
- وضع حدود مهنية مناسبة
- تشجيع المشاركة والتفاعل<sup>41</sup>

يستند المشرفون إلى نقاط قوة المجموعة ومواردها لتعزيز التماسك الاجتماعي والترابط بين الأعضاء، ما يعزز الثقة والتعلم المتبادل.<sup>43</sup>

وتعتمد فاعلية تيسير الإشراف الجماعي على تخطيط المشرف المسبق لضمان إدارة الجلسة بشكل جيد. وهذا يعني تخصيص الوقت بعناية لجميع جوانب الجلسة. ويمكن أن يشمل ذلك التدرّيس، أو المناقشات والأنشطة الجماعية، أو عروض الحالات، أو لعب الأدوار وغيرها من الأنشطة لتطوير المهارات والتفكير التأملي (لمزيد من المعلومات حول كيفية إدارة هذه الأنشطة، أنظر القسم 3.12). ومن المهم أيضًا تخصيص الوقت والمساحة للتفكير في رفاة الموظفين، وتعديل مشاعرهم، ونموهم الشخصي.

على امتداد الجلسة، يجب على المشرفين أن ينتبهوا إلى توقيت الأنشطة وتوازنها، وأن يبقوا المناقشة مركزة، لضمان تحقيق أهداف الجلسة. وقد يكون مفيدًا أن يُطلب من متلقي الإشراف أن يقدموا قائمة بأنواع المسائل والحالات التي يواجهونها في عملهم قبل الجلسة، بحيث يمكن للمشرفين أن يخططوا لجلسات تكون متعلقة بعمل متلقي الإشراف. ويمكن لنماذج استمارات الإشراف أن تستخدم نفس عناوين نماذج استمارات عرض الحالات (أنظر القسم 4.6) على أن تتضمن أيضًا عناوين لأنواع التدخلات أو الأنشطة. ويمكن للمشرفين أيضًا مراجعة ملفات الحالات التي قَدَّمها متلقو الإشراف لإرشاد محتوى جلسة الإشراف.

## معلومات مهمة



## مراجعة ملفات الحالات

غالبًا ما يكون المشرفون مسؤولين عن مراجعة ملفات الحالات للتأكد من أن تعبير الوثائق كاملة بشكل صحيح، ومن أن المستفيدين من الخدمات يتلقون الرعاية المناسبة. فيجب على المشرفين أن يلاحظوا أي مشكلة تتعلق بالطريقة التي يعمل بها متلقي الإشراف، مثل، كيفية تصورهم لرعاية المستفيد من الخدمات. ويجب أن يكونوا أيضًا يقظين تجاه الشواغل المسجلة في الملفات، التي قد لا يطرأ عليها متلقي الإشراف خلال جلسة الإشراف. فيمكن استخدام هذه الشواغل كنقاط للنقاش في الإشراف. كما ينبغي عليهم أن يكونوا واعين بكيفية تسجيل متلقي الإشراف عمله في ملفات الحالات. فإذا كانوا يكرّرون العبارات نفسها باستمرار لجميع المستفيدين من الخدمات، يمكن أن يكون ذلك مؤشرًا إلى أنهم يحتاجون إلى دعم إضافي.

عندما يكون واضحًا أن متلقي الإشراف يواجهون مشاكل أكثر خطورة لا يمكن التعامل معها بشكل مناسب في الإشراف الجماعي، يتعين على المشرفين أن يربّثوا لجلسات إشراف فردية إن لم تكن متوفرة من قبل. ففي بعض الحالات، قد يكون من الضروري إحالة متلقي الإشراف إلى وسائل دعم أو خدمات أخرى (لمزيد من المعلومات، أنظر القسم 3.6). وبنفس الطريقة إذا قَدِمَ متلقو الإشراف حالات صعبة جدًا تتطلب دعمًا مكثفًا، يتعين على المشرف أن يحدد جلسات إشراف فردي لضمان تلبية احتياجات الدعم الخاصة بهم.

قد يشكل خلق بيئة آمنة وداعمة تحديًا في الإشراف الجماعي أكثر من الإشراف الفردي. على سبيل المثال، قد يتم تجاهل القواعد الأساسية حول الإفصاح والسرية، وبالتالي يحتاج المشرفون إلى التيسير بحذر. وقد يحتاجون إلى التدخل لمنع مشاركة أي معلومات تعتبر حساسة للغاية أو تشكل خطرًا غير مقبول على السرية (للحصول على مزيد من التفاصيل حول السرية، أنظر القسم 3.4.2).



## نصائح لممارسات إيجابية في التيسير

- كن مستعدًا لجلسات الإشراف. قم بإعداد جدول الأعمال مسبقًا، وتحلّ بالمرونة وشجّع 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 لتنظيم التنفس، عند الحاجة.
- 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.
- تنبه إلى أن تُظهر عمليًا مهارات التواصل والتفكير التأملية الملائمة والأساسية في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، وشجّع متلقي الإشراف على مراقبتها والتأمل فيها.
- اعرف مسارات الإحالة المتوفرة لمتلقي الإشراف الذين قد يحتاجون إلى دعم إضافي. وفي حال لم تتوفر أي مسارات، حدد وسائل دعم خارجية أخرى.



أو أن يجرّوا محادثات جانبية. كذلك، فإن إغراء القيام بأشياء أخرى لا تتعلق بالجلسة على الشاشة مثل قراءة مستندات أخرى، أو الدردشة، أو عدم المشاركة بالكامل، يمكن أن يطرح تحدّيًا أيضًا. لذلك، يجب أن تُدرج هذه المسائل عند الاتفاق على القواعد الأساسية في بداية الإشراف الجماعي عن بُعد. ويمكن استخدام هذه القواعد عند الضرورة لتخفيف الصعوبات. ويستطيع المشرفون أيضًا أن يسيروا بلطف واحترام إلى الديناميكيات الصعبة، إذا لاحظوا توتّرًا في المجموعة، فيقولون على سبيل المثال: "يبدو لي اليوم أن بعضكم يبدو متوتّرًا قليلًا. هل يودّ أحد أن يشاركنا مشاعره أو أفكاره؟" أحيانًا، يمكن أن يشكّل تحدّي الديناميات بهذه الطريقة فرصة للتعليم. إذ يستطيع المشرفون أن يستخدموا التنقيف النفسي ليتأملوا في بعض السلوكيات داخل المجموعة ويظهروا عمليًا طرق إدارة أعضاء المجموعة بشكل بنّاء أكثر.<sup>14</sup>

من الأفضل أن تكون المجموعات صغيرة (والأمثل ألا تزيد عن ستة أشخاص) ليتمكّن الجميع من المشاركة بارتياح، ويتمكّن المشرف من التفاعل مع جميع أعضاء المجموعة. وبصفته ميسّرًا، يجب على المشرف أن يتقبّل ردود الفعل ووجهات النظر المختلفة ضمن مناقشات المجموعة ويستخدمها لتوضيح التنوع ونقاط التشابه. وأخيرًا، في نهاية الجلسة، يجب أن يتأكد المشرفون من أن متلقي الإشراف قد فهموا وحفظوا الدروس ذات الصلة من جلسات الإشراف الجماعي. ويمكن تحقيق ذلك بطريقتين: يدعو المشرف المجموعة إلى تلخيص الجلسة، أو يختتم الجلسة بنفسه بذكر نقاط التعلّم الرئيسية فيها.

إن بقاء المشرف واعيًا بديناميكيات المجموعة وكيف تؤثر في جلسة الإشراف، هو جانب آخر مهم في التيسير الجيد. على سبيل المثال، يجب أن ينتبه المشرفون إلى من يتحدث كثيرًا، ومن يتحدث قليلًا جدًا أو لا يتحدث على الإطلاق. بعد ذلك، يمكنهم دعوة أعضاء المجموعة الأقل كلامًا ليساهموا بطريقة يرتاحون إليها. ويجب أن ينتبه المشرفون إلى أي ديناميكيات قد تشكّل "كتلًا" أو تنمرًا ضد أعضاء آخرين من المجموعة. فالخلل في ديناميكيات المجموعة يمكن أن يترك أثرًا سلبيًا للغاية ويعرقل تجربة التعلّم لدى جميع متلقي الإشراف. ولكن، إذا تعامل معها المشرفون بطريقة حساسة، يستطيعون أن يستخدموا ذلك ليظهروا عمليًا طرقًا فعّالة للتعامل مع الديناميكيات الصعبة، التي يمكن أن تكون نقطة تعلّم أساسية لمتلقي الإشراف. بالإضافة إلى ذلك، من الضروري جدًا أن نكون على علم بالديناميكيات بين المشرفين في حالة الإشراف المشترك. يتعلّم متلقو الإشراف الكثير من خلال الملاحظة المباشرة، لذلك من الضروري أن نُظهر عمليًا مهارات التيسير الإيجابية بشكل مستمر.

النقل النفسي والنقل النفسي المعاكس هما مسألتان قد تطرّان أيضًا في العلاقة الإشرافية، سواء كان ذلك في جلسات الإشراف الجماعي أو الفردي. ومن شأن ممارسة التفكير التأملّي المنتظم في مشاعر متلقي الإشراف وفي جلسات الإشراف نفسها، أن تساعد في تحديد مثل هذه العمليات. وهذا ما يساعد على منع تأثيرهما بطريقة سلبية في العمل أو في العلاقة الإشرافية.

عندما يُجري الإشراف الجماعي عن بُعد، قد يجد المشرفون صعوبة أكبر في مراقبة ديناميكيات المجموعة وإدارة الصعوبات، كان يقاطع أعضاء المجموعة بعضهم البعض

## معلومات مهمة



## القواعد الأساسية لجلسات الإشراف

هناك أنواع مختلفة من القواعد الأساسية التي يمكن مناقشتها والاتفاق عليها مع متلقي الإشراف.

**القواعد العملية الأساسية:** هي قواعد تهدف إلى تعزيز المساءلة والشفافية والتبني، مثل السرية والاحترام.

**القواعد البراغمية الأساسية:** هي إرشادات تساعد في توضيح مقاربة المشرف وتحديد نمط التواصل والعلاقات.

**النقل النفسي** هو ردّ الفعل الذي يبديه الفرد تجاه موقف معين (غالبًا أثناء العلاج أو الإشراف) استنادًا إلى تجارب حياته الخاصة. على سبيل المثال، عندما يعيد متلقي الإشراف توجيه مشاعره بشأن شخص صعب أو تجربة صعبة نحو المشرف.

**النقل النفسي المعاكس** يشير إلى الحالات التي يعيد فيها المشرف توجيه عواطفه أو تجاربه نحو متلقي الإشراف.



## دراسة حالة

## إدارة الصعوبات في الإشراف الجماعي

جاد مشرف في منظمة تقدم خدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في مركز صحي مجتمعي. وواحدة من المجموعات التي يشرف عليها هي مجموعة متعددة الاختصاصات تضم أطباء نفسيين وأطباء صحة عامة، وممرضين، وصيادلة، وأخصائيين نفسيين، ومرشدين نفسيين، ومديري حالات. كانت هذه المجموعة تلقي مرتين في الشهر على مدى الأشهر الستة الماضية. وعادةً ما يتشاور أعضاء هذه المجموعة في الحالات، حيث يناقشون بعض الحالات الأكثر استضعافاً أو التي تشكل تحدياً لهم، فيتعاون الجميع لتنسيق الاستجابة عبر التخصصات. وقد وجد جاد صعوبة في إدارة النقاش، فغالبًا ما يرغب كل اختصاص في قضاء أكبر قدر ممكن من الوقت في التأكيد على أهمية تدخله. ولقد لاحظ أن أطباء الصحة العامة والأطباء النفسيين يميلون إلى السيطرة على الجلسات، فيجد الأخصائيون النفسيون والمرشدون ومديرو الحالات أن وقت الجلسة قد انتهى دون مشاركتهم فيها.

يميل أحد الأطباء بشكل خاص إلى السيطرة على الجلسة. وحتى لو حاول جاد أن يضع خطة لتنظيمها، يحاول هذا الطبيب أن يقود الجلسة في كل مرة. ويبدو أن كل محاولات إعادة توجيه الجلسة أو محاولات إشراك الآخرين لا تنجح في تسهيل الأمور.

يدرك جاد أنه يشعر بالرهبة أمام هذا الطبيب. وقد لاحظ أن مديرو الحالات في الجلسة أصبحوا منعزلين أكثر فأكثر، وبدأ أحد الأخصائيين النفسيين بمواجهة هذا الطبيب قليلاً. وخلال الجلسة الأخيرة، عبّرت إحدى مديري الحالات عن إحباطها قائلة إنها لم تجد هذه الجلسات مفيدة على الإطلاق، وإنها لا تعرف على الإطلاق كيف تعمل على تنسيق تقديم الرعاية للأشخاص الموجودين تحت مسؤوليتها. وقالت إنها تفضل التوقف عن تلقي الإشراف الجماعي حتى تتمكن من قضاء مزيد من الوقت في تقديم الخدمات.

فقرر جاد أنه سيناقش خلال جلسة الإشراف الجماعي التالية، الوضع الحالي للمجموعة وكيفية المضي قدماً. كما يعتقد أنه قد يكون من المفيد أن يتحدث مع هذا الطبيب على أفراد، لكنه حريص على ألا يشعره بأنه متهم بتعكير صفو الجلسة عمداً.

بالتالي، أرسل جاد بريداً إلكترونياً إلى أعضاء المجموعة يخبرهم فيه أنه، خلال جلسة الإشراف الجماعي القادمة، سيناقش وضع المجموعة الحالي، وكيف يمكنهم أن يستفيدوا قدر الإمكان من وقتهم معاً خلال الجلسة. وطلب من كل عضو أن يفكر في الأسئلة التالية:

- فكّر في مواقف خلال جلسات الإشراف الجماعي حيث شعرت بأن زملائك يدعمونك. هل من سلوكيات أو أنشطة أو طرق عمل محددة قد ساهمت في ذلك؟
- فكر في مواقف خلال جلسات الإشراف الجماعي حيث شعرت بأنك لم تحصل على ما تحتاجه منها.

## دراسة حالة (تابع)

- حسب رأيك، ما العوامل التي قد تساعدك على الاستفادة إلى أقصى حدّ من الإشراف الجماعي؟ فكر في جدول الأعمال، والديناميكيات والأنشطة، وغيرها.

في يوم جلسة الإشراف، أخذ جاد بضع دقائق ليحضر نفسه. ولاحظ أنه يشعر بالقلق حيال الجلسة، وخشي أن يعطي عدم سير الجلسات بشكل جيد صورة سيئة عنه. فأخذ لحظة ليفكر في ذلك وقام بتمرين التنفس العميق لتهدئة نفسه. ثم قام بتمرين التخيل العقلي الذي علمه إياه أحد المشرفين السابقين عليه. وكان التمرين كالتالي: تخيل أن الوضع جيد، وتصور أنك تشعر بالارتياح والأمان والكفاءة. وبعد قيامه بهذا التمرين، شعر جاد بهدوء وثقة أكبر. فبدأ بكتابة اقتراح لجدول الأعمال على اللوح الورقي أمام الكراسي المصفوفة بشكل دائري. وظنّ أنه من المفيد القيام بتمرين "توقف، ابدأ، استمر" (أنظر شرح التمرين أدناه) مع المجموعة. وكتب في جدول الأعمال: "سبب النقاش، النشاط، التفكير، المراحل التالية".

عندما دخلت المجموعة إلى الغرفة، رحب بالجميع وشجعهم على أخذ بعض الشاي والقهوة قبل البدء. (قام جاد بترتيب ذلك في بداية الجلسة). ثم رحب بالجميع وشرح التالي:

"لا يخفى على أحد أن مجموعتنا واجهت بعض التحديات خلال الأشهر الماضية. وقد لاحظت أن بعضكم يشعر بالإحباط، والبعض الآخر يشعر بأنه لا يتلقى الدعم، والبعض بدأ ينعزل قليلاً. وقد لاحظت ذلك حتّى في نفسي. أشعر أن الأمور لا تجري بشكل جيّد تمامًا. لهذا السبب، أعتقد أنه من الجيّد أن نخصص اليوم وقتاً لنفكر معاً كمجموعة فيما الذي يسير بشكل جيّد، وما الذي يمكن أن نقوم به بشكل مختلف؟

وأخيراً، أعتقد أنه سيكون من المفيد لنا أن نختم جلسة اليوم ببعض الأفكار الواضحة حول كيفية المضي قدماً. فكما تعلمون، يُفترض أن يكون الإشراف داعماً. وجميعنا في هذه الغرفة خبراء في مجال عملنا، ولدينا الكثير لتتعلمه من بعضنا البعض. هل الجميع موافق على مباشرتنا بهذه الخطة؟"

بعد موافقة الجميع، شرح جاد جدول أعمال ذاك اليوم، وسأل إذا كان أي من المشاركين يود إضافة أي شيء عليه. واتفق الجميع على أن هذا الجدول يبدو جيداً وأنه يمكنهم التحقق منه في منتصف الجلسة وإجراء تغييرات عند الحاجة. فأضاف جاد:

"أمام كل واحد منكم ورقة وأقلام ملونة. خلال الدقائق القليلة المقبلة، يمكننا أن نفكر في الأمور التي نود التوقف عن القيام بها خلال جلسات الإشراف، والأمور التي نود أن نبدأ القيام بها، والأمور التي نعتقد أنها تسير بشكل جيد ونود أن نستمر في ممارستها. استعملوا هذه الورقة لكتابة أفكاركم، ولا تقلقوا فليس الهدف إعطاء أفضل الأفكار أو الإجابات الصحيحة. هذه مجرد طريقة تسمح لكم بتنظيم أفكاركم. وعندما تنتهون، يمكننا أن نجتمع كمجموعة أكبر ونشارك هذه الأفكار ونحاول الاتفاق على بعض الأمور الأساسية التي نود التوقف عنها، والبدء بها، والاستمرار فيها معاً".

## دراسة حالة (تابع)

بعد أن أعطى جاد كل فرد من المجموعة حوالي 15 دقيقة للقيام بالتمرين، أعاد جمعهم معًا. ورسم جدولًا يحتوي على ثلاثة أعمدة هي التالية: "توقف، لبدء، استمر"، ودعا أحد الأشخاص الأكثر انغراسًا ليبدأ بمشاركة ما كتبه. وراح جاد يدون ما يقال وييسر الحوار. وبعد انتهاء الشخص الأول، سأل إذا كان أي شخص آخر يود المشاركة بأفكاره أيضًا. وأخير المشاركون بأنه يحرص على أن كلاً منهم لديه الوقت الكافي لمشاركة أفكاره، لذلك سيقوم بتيسير النقاش بطريقة مباشرة أكثر من المعتاد.

توقف	ابدأ	استمر

عبر المشاركون عن شعورهم بأنهم غير قادرين على التعلم أو التنسيق مع بعضهم البعض، وأنهم ربما يحتاجون إلى تنظيم مختلف للجلسات. في النهاية، استنتجوا أنهم يرغبون في إعداد جدول زمني أكثر صرامة لعرض الحالات، وفي التناوب بين كل التخصصات لقيادة مناقشة الحالات.

احتدمت الأمور قليلاً في لحظة معينة، وعبر أعضاء المجموعة عن رأيهم قائلين إن بعض الأعضاء يقاطعون غيرهم. وبالرغم من أن جاد كان حذرًا من الدخول في هذا الحوار، إلا أنه سمح بذلك. فاعترف الطبيب بأنه يواجه أحيانًا صعوبة وهي أنه يقاطع الآخرين، وأنه لا يمنحهم دائمًا المساحة اللازمة. وقال إن السبب يكمن ربما في أن هذا النوع من الإشراف جديد بالنسبة إليه. وشرح أنه عندما كان يتدرب كطبيب، كان شائعًا أن يضطر إلى التنافس للحصول على وقت المشرف واهتمامه. واعترف بأنه ربما لا يزال يحمل بعضًا من هذه العادات القديمة إلى المجموعة. أثنى جاد على مشاركة الطبيب لأفكاره، وسأل أعضاء المجموعة إذا كان لديهم أي شيء يودون إضافته أو قوله. وعندما شعر بأن الحوار كاد ينتهي، انطلق جاد في اختتام الجلسة.

طلب عندها من كل المشاركين في المجموعة أن يقلبوا أوراقهم. ودعاهم إلى التفكير فيما يرغبون في فعله بشكل مختلف في الجلسات القادمة. وفعل جاد نفس الشيء. ومنح وقتًا لمن يرغب في مشاركة أفكاره للحديث. ثم طلب من الجميع أن يكتبوا أي ملاحظات أو تعليقات لم يشعروا بالارتياح لمشاركتها

**دراسة حالة (تابع)**

مع المجموعة الأكبر، ولكن من المفيد أن يعرفها هو. وشدد على أنه يمكن للمشاركين أن يحافظوا على سرية هويتهم في هذا الجزء من التمرين.

اختتم جاد الجلسة وشكر أفراد المجموعة على صراحتهم والتزامهم بنجاح العمل ضمن المجموعة. ثم قرأ وفكر في التعليقات المكتوبة التي قدمها بعض أفراد المجموعة. وقرر أن يحدد جلسة إشراف مع المشرف عليه لمناقشة الجلسة. فهو يخطط للقيام بعصف ذهني بشأن طرق منظمة لإدارة ديناميكيات المجموعة.

## 3.11 الشرعية والأخلاقيات

يجب أن يكون المشرفون على دراية بالتشريعات الأخلاقية والقوانين المختلفة التي تحكم ممارسة وتقديم الإشراف في السياق الذي يعملون فيه، وأن يلتزموا بها. ومن المرجح أن تكون السلطات الصحية، والهيئات المهنية، ومجالس الرعاية الاجتماعية قد وضعت هذه التشريعات التي تتماشى مع المعايير القانونية المناسبة.

وتعتبر الإرشادات الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ أساسية أيضاً لتنفيذ الحد الأدنى من الاستجابات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ.

وتتحدد حزمة الخدمات الدنيا للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على ضرورة تدريب العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والإشراف عليهم ودعمهم بشكل كافٍ. وهي تسلط الضوء على أن الإشراف المستمر يدعم الموظفين والمتطوعين في أدوارهم، ويخلق مكاناً آمناً لمناقشة التحديات، ويدعم التعلم المستمر وتطوير المهارات، ويضمن معالجة الاعتبارات الأخلاقية، ويعزز الرعاية الذاتية والرفاهية. وتقدم حزمة الخدمات الدنيا للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي قائمة تُحققُ تتضمن الإجراءات لدعم كفاءات الموظفين والمتطوعين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي (نشاط حزمة الخدمات الدنيا 2.4). وتشمل هذه الإجراءات إنشاء هياكل للإشراف، ووضع جداول أوقات له، ومساحات سرية، ووسائل التواصل الخاصة به.

يجب أيضاً أن يكون المشرفون على دراية بمبادئ حماية الأطفال وغيرها من بروتوكولات الحماية ليضمنوا أنهم يعرفون كيف يستجيبون بشكل مناسب في حالات الاشتباه في الإساءة أو الإهمال. ويجب أن يعرف المشرفون هذه المبادئ، سواء كانت جزءاً من تدريبهم الرسمي ضمن المنظمة أو لا، وأن يحرصوا على البحث عن توضيح لأي بروتوكولات أو توجيهات غير واضحة بالنسبة إليهم. وثمة توجيهات وأدوات أخرى يتم تطويرها ونشرها بانتظام بغاية تعزيز الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي وخلق المعايير الدنيا للممارسة. ويجب أن يكون المشرفون على دراية بهذه المنشورات وأن يواكبوا. كذلك، تشمل مجالات الاعتبار الأساسية فيما يتعلق بالأخلاقيات، العلاقات المزدوجة، وحدود السرية، بما في ذلك واجب الإنذار، وقيل كل شيء، مبدأ "عدم إلحاق الأذى".

وفي حال علم المشرفون بحدوث شيء غير أخلاقي أو غير قانوني، عليهم الإبلاغ عن ذلك من خلال القنوات المناسبة. ويجب أن يتم الإعلام بوضوح عن مسؤوليات الإبلاغ الإلزامية هذه، عند البدء بالإشراف لأول مرة، كما يجب أن تتم مراجعتها فيما يتعلق بالممارسات خلال الجلسات.

حزمة الخدمات الدنيا للصحة النفسية والدعم النفسي

الاجتماعي المتوفرة على الموقع التالي:

<https://mhpsmsp.org/en>

(تم الاطلاع عليه في 25 آب/أغسطس 2023)

بالإضافة إلى ذلك، تقدم إرشادات سفير<sup>46</sup> المعايير العامة للممارسة في العمل الإنساني. وبالرغم من أنها لا تقدم إرشادات خاصة بممارسات الإشراف، إلا أنها تحتوي على إرشادات عامة بشأن مجالات عدة، منها مسائل السرية، التي تنطبق أيضاً على ممارسات الإشراف.

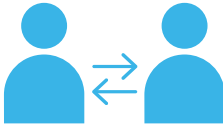
## 3.12 جلسة الإشراف

تختلف جلسات الإشراف بحسب شكل التقديم ونمطه. يتضمن هذا القسم أمثلة على كيفية هيكلة مختلف أنواع جلسات الإشراف.

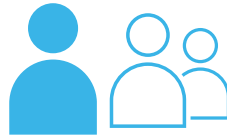
وتتضمن هذه الأنواع جلسات الإشراف الفردي، والجماعي، وبين الأقران، وتقدم

نماذج هياكل للجلسة الأولى والجلسات اللاحقة. كما تتضمن نصائح لتعديل هذه الجلسات لتطبيقها عبر المنصات عن بُعد. لمزيد من المعلومات المفصلة حول الإشراف المباشر، أنظر القسم 1.6.4.

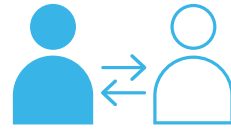
يجب دائماً تكييف جميع الأمثلة والنصوص لتناسب السياق المحدد.



الإشراف بين الأقران



الإشراف الجماعي



الإشراف الفردي



## الإشراف الفردي (المدة: 60 دقيقة)

تُجرى جلسات الإشراف الفردي بين مشرف ومتلقٍ للإشراف. ولا تشمل أي أطراف آخرين، إلا عند الحاجة إلى مترجم فوري.

**التنظيم:** يُوصى بأن يجلس المشرف ومتلقي الإشراف وجهًا لوجه دون وجود أي حواجز بينهما مثل الطاولات أو المكاتب، إذا كان ذلك مقبُولًا ثقافيًا في السياق. وفي حال انضم إليهما مترجم فوري، الأمثل أن يجلس بينهما، فيشكلون معًا مثلثًا. فيجب أن يُمكن هذا التنظيم المشرف ومتلقي الإشراف من التواصل البصري، والحفاظ على لغة جسدية منفتحة، إذا كان ذلك مقبُولًا ثقافيًا في السياق.

**المساحة:** إن البيئة الهادئة التي توفر الخصوصية تساعد في زيادة الانفتاح والسرية خلال الجلسة، وفي التقليل من تشتت الانتباه. وإذا لم يستطع المشرف ومتلقي الإشراف الحصول على مكان خاص بهما وحدهما، يمكنهما استخدام مكان شبه خاص والسعي إلى الحفاظ على الخصوصية إلى أقصى حد ممكن (لمزيد من المعلومات حول الحفاظ على السرية خلال جلسة الإشراف، أنظر القسم 3.4.2).

معلومات عملية



## الجلسة الأولى

**يقول المشرف:** شكرًا جزيلاً على حضورك اليوم إلى جلسة الإشراف. أعرف أن هذا هو لقاءنا الأول

في إطار الإشراف. وأنا سعيد بوجودك هنا. هل لديك تجربة سابقة مع الإشراف؟ وهل يمكنك أن

تخبرني قليلاً عن هذه التجارب؟ ما الذي سار بشكل جيد بالنسبة إليك، وما الذي لم يسر بشكل جيد؟

**(أعط متلقي الإشراف وقتاً ليجيب، واستخدم مهارات الاستماع النشط)**

لقد اتفقنا ووقعنا اتفاقية الإشراف مسبقاً من خلال المنظمة. هذه الاتفاقية تعطي تفاصيل بشأن وتيرة

لقاءاتنا والغرض من جلسات الإشراف. قبل أن نبدأ، هل لديك أي أسئلة حول اتفاقية الإشراف؟

**(أعط متلقي الإشراف وقتاً ليجيب، واستخدم مهارات الاستماع النشط)**

أود أيضاً تذكيرك بالبروتوكول الذي يجب أن نتبعه في حال كان أي من المستفيدين من الخدمات الذين

تعمل معهم عرضة لإيذاء نفسه أو الآخرين.

(خصّص وقتاً لمراجعة بروتوكولات المنظمة حول الوقاية من الانتحار وإيذاء النفس مع متلقي

الإشراف، وتأكد من أنه يفهم متى وكيف يتصل بك عندما يواجه حالة طارئة)

قبل أن نبدأ، اسمح لي بأن أذكرك بالسرية خلال جلساتنا.

**(إن أمكن ذلك، حاول توفير بيان المنظمة حول السرية).**





### معلومات عملية (تابع)

عندما نلتقي، سناقش عددا من مواضيع، مثل الحالات التي تعمل عليها، وكيف تشعر حيال إدارتك تلك الحالات، وكيف تشعر بشكل عام في مكان العمل. أحياناً، قد نناقش تفاصيل شخصية تتعلق بعملك. بصفتي المشرف عليك، لن أناقش ما نقوله في هذه الجلسات مع زملائي أو أي شخص آخر. وبالطبع، هناك حدود للسرية، مشابهة لحدودها في عملك كعامل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

### (ناقش حدود السرية في الإشراف، بما في ذلك إيذاء النفس أو الآخرين).

يجب أن تعلم أنني أتعامل مع خصوصيتك بجدية تامة، ولا أرغب في القيام بأي شيء يجعلني أخسر ثقتك بي. في حال أجبرتُ فعلاً على خرق السرية، سأبذل قصارى جهدي للتحدث معك أولاً في هذا الشأن حتى نتفق على ذلك معاً. هل لديك أي أسئلة؟

### (أعطِ وقتاً للأسئلة والتوضيحات)

بما أنها المرة الأولى التي نجتمع فيها، فكرت أنه من الجيد أن نناقش ما نأمل تحقيقه من الإشراف، بالإضافة إلى توقعاتنا من بعضنا البعض.

### (أعطِ وقتاً لاستكشاف الأهداف والتوقعات)

خلال الوقت الذي سنمضيه معاً، سنقوم بأنشطة عدة. في بعض الأحيان، قد تقدم عرضاً لحالة، أو قد نقوم بلعب أدوار، أو قد نراجع جلسة إشراف مباشر معاً. في الجلسات الأخرى، قد نركز على تعلم مهارات جديدة، أو نناقش الرعاية الذاتية، أو إدارة الحالات الصعبة. سنحدد معاً ما سنركز عليه خلال جلسات الإشراف. وسنقضي بعض الوقت في نهاية كل جلسة لنتحدث قليلاً عما يسير بشكل جيد أو لا. هل لديك أي أسئلة؟

### (أعطِ وقتاً للأسئلة)

يتبع في الصفحة التالية...

## معلومات عملية (تابع)



لقد ركزت جلسة اليوم بشكل كبير على الشكليات. عندما نلتقي في الجلسة المقبلة (أكد التاريخ والوقت)، سنتطرق إلى تفاصيل أكثر حول عملك. لمساعدتك على التحضير لهذه الجلسة، أعتقد أنه سيكون من المفيد أن نبدأ بمناقشة عروض حالات. إليك مثال على عرض حالة. ليس عليك أن تحضر عرضًا للجلسة المقبلة، ولكن من المفيد أن تراجعها ويمكننا مناقشته معًا في المرة المقبلة. (أنظر نموذج استمارة عرض الحالات في القسم 4.6).

أنا أنطلع فعلاً إلى جلسائنا معاً. هل لديك أي أسئلة أخيرة أو شواغل؟ ما شعورك تجاه هذه العملية؟

(خذ وقتاً لإجراء محادثة موجزة واختتم الجلسة)



## الجلسات اللاحقة

**نصيحة للمشرف:** من المفيد دومًا، أن تسأل مباشرة عن المخاطر خلال جلسات الإشراف، كي يعتاد متلقو الإشراف الذين تعمل معهم على التأمل في الحالات العاجلة أو حالات الخطر والإبلاغ عنها. مرحبًا، وأهلاً بك من جديد! أنا مسرور جدًا برؤيتك مرة أخرى اليوم. خلال جلسة اليوم، فكرت في أنه قد يكون من المفيد لنا أن نتابع الحالة الصعبة التي ناقشناها الأسبوع الماضي. بعد ذلك، أظن أنه قد يكون من الجيد أن نناقش رعايتك الذاتية، لأنني أعرف أنك تعمل في الوقت الحالي على عدة حالات صعبة. هل من مواضيع أو مسائل أخرى تود مناقشتها اليوم أو هل من شيء عاجل طرأ منذ لقائنا الأخير؟

**(أعطِ مجالاً ليقدم متلقي الإشراف التغذية الراجعة، من ثم لخص جدول أعمال اليوم)**

أشكرك لأنك لفت انتباهي إلى أن التقنية التي ناقشناها في تدريب الأسبوع الماضي، ليست واضحة بالنسبة إليك. بالتأكيد، يمكننا أن نضيف هذه النقطة إلى جلسة اليوم. بالتالي، في جدول أعمالنا اليوم، قررنا أن نناقش أولاً الحالة التي عرضتها الأسبوع الماضي وأي حالات صعبة أخرى تواجهها في الوقت الحالي (ونجاحاتك بالطبع!). ثم سنستعرض تدخل الأسبوع الماضي، ونقوم بتمرين لعب أدوار قصير معًا، وبعد ذلك سنختم بالحديث عن رعايتك الذاتية. هل انت موافق على هذا الجدول؟

**(إذا اتفقتما على ذلك، اطلب من متلقي الإشراف أن يعرض حالته، باستخدام نموذج استمارة عرض الحالات. واستخدم مهارات الاستماع النشط وانتبه بشكل خاص إلى تفاصيل الحالة. واطرح أسئلة متابعة لتوضيح أي نقاط)**

أشكرك على عرض الحالة وإعطائي تحديثات منذ لقائنا الأخير. يبدو أن (المستفيد من الخدمات) (أضف تفاصيل شاركها معك متلقي الإشراف). حسب رأيك، ما هو أهم جانب في هذه الحالة يجب أن نركز عليه اليوم؟



### معلومات عملية (تابع)

(تابع مناقشة الحالة باستخدام التساؤل السقراطي، والأسئلة المفتوحة، وتقنيات أخرى - أنظر القسمين 3.5 و3.6. وشرح أن كل التحديات التي طُرحت طبيعية، وكن صبوراً ولا تطلق الأحكام المسبقة. وتذكر أن دورك هو إرشاد متلقي الإشراف ليجد حلولاً وسبلاً للمضي قدماً بمفرده قبل أن تنتقل إلى النقطة التالية. وإذا كان هناك أي شواغل متعلقة بالسلامة، فطرق إليها على الفور خلال جلسة الإشراف)

الآن وقد صار لدينا فكرة واضحة عن كيفية المضي قدماً مع المستفيد من الخدمات، هل من حالات أخرى ترغب في مناقشتها اليوم؟

(أعطِ مجالاً لمناقشة أي حالات إضافية، مع مراعاة الوقت والنقاط الأخرى في جدول الأعمال) من المفيد لنا أيضاً أن نتأمل في الأمور التي سارت بشكل جيد، أو أن تسترجع لحظات كانت ناجحة خلال الأسبوع. هل حصلت أمور تجعلك تشعر بالفخر أو بالسعادة هذا الأسبوع؟

(أعطِ مجالاً للتأمل في النجاحات والتأكيد عليها. في بعض الثقافات، قد يكون من الصعب بشكل خاص التحدث عن الأمور الإيجابية، حيث قد يُعتبر ذلك تفاخراً. قد تشكل هذه فرصة تعلم لمتلقي الإشراف. فالتأمل في نقاط قوته كعامل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، مهم بقدر التأمل في التحديات أو في الأمور التي لا تسير بشكل جيد)

أردت أن أشرك على إخباري بأن التقنية التي تعلمناها في تدريب الأسبوع الماضي لم تكن واضحة بالنسبة إليك. سنخصص الدقائق القليلة المقبلة لمراجعتها ثم سنتمرّن معاً. هل سيكون هذا مفيداً بالنسبة إليك؟ (راجع التقنية وقم بتمرين لعب الأدوار مع متلقي الإشراف. وقدم التغذية الراجعة حول لعب الأدوار. وبعد ذلك، أعطِ مجالاً للتأمل)

لقد أعجبتني حقاً بمقاربتك للتقنية. يمكنني أن أرى أنها بدأت تصبح أكثر وضوحاً بالنسبة إليك. وأظن أنه سيكون من المفيد إذا تمرنت عليها مع بعض أقرانك أيضاً. فلدي شعور بأنهم قد يجدون بأنه من المفيد الحصول على خبرة إضافية.



### معلومات عملية (تابع)

برأيك، كيف جرت الأمور؟ هل لديك أي أسئلة إضافية؟ هل لديك أفكار حول كيفية استخدام هذه التقنية في

ممارساتك في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي؟

(أعط فرصة للتأمل وطرح أي أسئلة معلقة. وتذكر أنه من المهم أن تُظهر التفهم وعدم إصدار الأحكام

المسبقة إذا بدا لك أن متلقي الإشراف لا يفهم!)

وأخيراً، قبل أن نختم الجلسة، أردت فقط أن أسأل عن حالك. كنت تعمل على الكثير من الحالات الصعبة

مؤخراً إلى جانب أعباء عمل ثقيلة جداً.

(خصص وقتاً لمناقشة حال متلقي الإشراف. وانتبه بشكل خاص إلى علامات تدل على الاحتراق الوظيفي،

أو الصدمة الثانوية، أو الأمراض النفسية، أو الشواغل التي تحتاج إلى دعم متخصص)

في الجلسات السابقة، قلت إنك تحب جداً لقاء أصدقائك كطريقة لتخفف من توترك بعد العمل. هل ما زالت

هذه الطريقة تساعدك؟

(قم باستكشاف ممارسات الرعاية الذاتية وتأكيدا كل ما كان ذلك مناسباً. فقد يكون من الضروري تحديد

وسائل الدعم الموجودة أو الممكنة)

أنا أطلع فعلاً إلى جلساتنا المستقبلية معاً. هل لديك أي أسئلة أو شواغل أخيرة؟ ما شعورك تجاه هذه العملية؟

هل من أمر ترغب في القيام به بشكل مختلف خلال جلسة الأسبوع المقبل؟

(خذ وقتاً للتأمل في وقت وتاريخ الجلسة المقبلة وتأكيدهما)

قبل أن نختم، قد يكون من الجيد أن نقوم بتمرين تنفس قصير قبل أن نعود إلى زحمة أعمالنا اليومية. هل

تريد أن أقود هذا التمرين؟ سوف أستخدم التمرين الذي تعلمناه خلال تدريب الأسبوع الماضي.

(بعد الانتهاء من التمرين، اختتم الجلسة بالتأمل في أي فوائد إيجابية قد شاركها متلقي الإشراف معك)

## معلومات مهمة



## اختيار حالة لعرضها في جلسة الإشراف

إن عرض الحالات طريقة جيدة ليحصل متلقو الإشراف على التغذية الراجعة بشأن الحالات أو الأوضاع التي قد تطرح تحدّيات.

فيما يلي بعض الطرق المختلفة لاختيار الحالة المناسبة للعرض:

- في حال توفّر الوقت قبل الجلسة ليرسل متلقو الإشراف عددًا من الحالات، يستطيع المشرف أن يساعدهم في اختيار الحالة التي قد تكون الأنسب للتعلم.
- يمكن أن يختار متلقو الإشراف أنفسهم الحالة أو الوضعية الذي يشعرون بأنهم بحاجة إلى تغذية راجعة بشأنها.
- 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 "وُضِع 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 حسب مدى استعجاليتها، أو يمكن أن يستند هذا الاختيار إلى مناقشة تحدّ يواجهه جميع أعضاء المجموعة.



## نصائح لتعديل جلسات الإشراف الفردي من أجل تقديمها عن بُعد

يمكن أن تعمل جلسات الإشراف الفردي عن بعد بطريقة مشابهة للجلسات التي تكون وجهًا لوجه، حتى لو كان التواصل يجري عبر شاشة. إليك بعض النصائح:

- تعرّف على المنصة قبل الجلسة واتفق على خيارات بديلة في حال انقطاع الاتصال بالإنترنت.
- في الجلسة الأولى، ناقش أفضل الطرق للاستفادة القصوى من جلسة الإشراف عن بُعد (للاقتراحات، أنظر القسم 1.7.2).
- احرص على تحديد وقت الجلسات ضمن ساعات العمل العادية. فقد تغرّك الجداول المزدحمة أحيانًا لتعمل خارج ساعات العمل العادية، لكن هذا ليس من الممارسات الفضلى في الإشراف.
- إذا كان ذلك مفيدًا، استخدم وظيفة "مشاركة الشاشة" إذا كان متلقي الإشراف يعرض حالة.
- عند القيام بتمرين لعب الأدوار افتراضيًا بين شخصين اثنين، تساءل كيف كانت هذه النشاطات لتختلف لو حصلت وجهًا لوجه.
- استخدم إشارات لفظية واطلب التعليقات اللفظية عند القيام بتمرين التنفس في نهاية الجلسة. قد يكون ذلك مفيدًا، لأنه قد يكون من الصعب رؤية ما إذا كان متلقي الإشراف يقوم بالتمرين بشكل صحيح عبر الشاشة.
- بشكل عام، سواء كنت واقفًا أو جالسًا، يجب أن تُظهر الكاميرا رأسك وكتفك فقط.



## الإشراف بين الأقران (المدة: 60-90 دقيقة)

يحضر الإشراف بين الأقران ويقوم بتنسيقه الأقران فقط، ويُجرى من دون وجود مشرف. ويُوصى بعدم وجود أكثر من ستة أعضاء في المجموعة. وقد يكون من المفيد أن يكون عدد الأفراد داخل المجموعة زوجيًا إذا كانت المجموعات تنوي القيام بلعب الأدوار وأنشطة في أزواج. (أعط مجالاً ليقدم متلقي الإشراف التغذية الراجعة، من ثم لخص جدول أعمال اليوم)

قد يكون الإشراف بين الأقران هو الأنسب للفئات التالية:

- المجموعات التي تعرف بعضها البعض من قبل.
- الأشخاص الذين لديهم قدر لا بأس به من الخبرة.
- الأشخاص الذين حضروا جلسات إشراف جماعي وبالتالي، فإن العملية مألوفة بالنسبة إليهم.

يجب أن يتبنى الأقران المشاركون جلسة الإشراف. فهم مسؤولون عن تنظيم الجلسات وإدارتها.

**التنظيم:** إن البيئة الهادئة التي توفر الخصوصية، عندما يكون ذلك ممكنًا، تساعد في زيادة الانفتاح والسرية خلال الجلسة، وفي التقليل من تشتت الانتباه. وفي حال عدم توفر مكان خاص بالأقران وحدهم، يمكنهم استخدام مكان شبه خاص والسعي إلى الحفاظ على الخصوصية إلى أقصى حد ممكن (لمزيد من المعلومات حول الحفاظ على السرية خلال جلسة الإشراف، أنظر القسم 3.4.2).



## معلومات عملية (تابع)



يجب إعطاء اهتمام خاص للسرية أثناء الإشراف بين الأقران. ولكن لا يمكن ضمان احترام أعضاء المجموعة للسرية. بالتالي، يتعين على المشرفين الذين يساعدون في تنظيم مجموعات الإشراف بين الأقران أن يسلطوا الضوء على هذه النقطة، ويشددوا على أهمية خصوصية المستفيدين من الخدمات والأقران.

**المساحة:** قم بترتيب الكراسي على شكل دائرة حتى يتمكن جميع أعضاء المجموعة من رؤية بعضهم البعض دون عوائق. فهذا يسمح بالتواصل البصري المباشر ولغة الجسد المنفتحة بين جميع أعضاء المجموعة، ما يعزز بيئة منفتحة وداعمة. لكن قد لا يكون هذا مناسباً في بعض السياقات، خصوصاً مع وجود أعضاء من أنواع اجتماعية مختلطة، ويجب إجراء ترتيبات أخرى. خلال الجلسة الأولى، يمكن أن يتفق الأقران على ما يفضلونه في مجموعتهم الخاصة. احرص على توفير بعض الموارد للجلسة، بما في ذلك الألواح الورقية، والأوراق العادية، والأقلام الحبرية، وأقلام الرصاص.

## معلومات مهمة



## اقتراحات لجلسات الإشراف بين الأقران

- يتعين على أعضاء المجموعة أن يحدّدوا قواعدهم وتوقعاتهم الخاصة. وينبغي أن تتماشى مع سياسات المنظمة.
- قد يختار أعضاء المجموعة أن يتناوبوا كل أسبوع على تيسير الجلسة.
- يمكن أن يتناوب أعضاء المجموعة على عرض الحالات ويناقشوا مع بعضهم البعض ما يسير بشكل جيد ويحددوا التحديات الأساسية.
- يمكن أن يناقش أعضاء المجموعة التحديات التي قد يواجهونها في روتينهم اليومي ويقدموا الدعم لبعضهم البعض.
- يمكن أن تعمل المجموعة كفريق يفكر ويتأمل ويعمل معًا على إدارة المواقف التي يواجهونها (لمزيد من المعلومات حول ممارسات التفكير التأملية، أنظر القسم 4.4).
- يمكن أن يركز أعضاء المجموعة في الجلسات على رفاهيتهم الخاصة ويدرجوا الأنشطة التي تعزز التنظيم الذاتي، والوعي الذاتي، وبناء المهارات في تقديم التغذية الراجعة وتلقيها.



## نصائح لتعديل الإشراف بين الأقران من أجل تقديمه عن بُعد

يمكن أن تعمل جلسات الإشراف بين الأقران عن بعد بطريقة مشابهة للجلسات التي تكون وجهًا لوجه، حتى لو كان التواصل يجري عبر شاشة. وفيما يلي بعض النصائح للأقران:

- تعرّفوا على المنصة التي سيتم استخدامها قبل بدء الجلسات واتفقوا على خيارات بديلة في حال انقطاع الاتصال بالإنترنت.
- قبل البدء بالجلسات، خصصوا وقتًا كمجموعة لمناقشة الممارسات الفضلى للاستفادة القصوى من جلسات الإشراف بين الأقران عن بُعد (للاقتراحات، أنظر القسم 1.7.2).
- شغّلوا الكاميرات في معظم الأوقات واكتموا الميكروفونات عندما تتفقون على ذلك. وعندما يقوم أحد الأقران بعرض حالة، أوقفوا تشغيل الكاميرات واكتموا الميكروفونات أو استخدموا وضع "التركيز" حتى يتم تسليط الضوء فقط على الشخص الذي يتحدث.
- استخدموا وضع "عرض المشاركين" لرؤية جميع أعضاء المجموعة على الشاشة في نفس الوقت. فهذا يساعد في رؤية تفاعلات بعضهم البعض ولغة الجسد غير اللفظية.
- استخدموا وظيفة "مشاركة الشاشة" لتسجيل المناقشات حول توقعات المجموعة والقواعد الأساسية.
- استخدموا "الغرف المنفصلة" للعب الأدوار بحيث يتمكن الجميع من المشاركة بشكل كامل في الأنشطة.

# 04

## التحضير لتلقي الإشراف

يتوجّه هذا القسم إلى متلقي الإشراف، ويهدف إلى تمكينهم  
ليستفيدوا إلى أقصى حدّ من الإشراف كمصدر للتنمية الشخصية  
والدعم في عملهم.



## يهدف هذا القسم إلى تمكين متلقي الإشراف ليستفيدوا إلى أقصى حدّ من الإشراف كمصدر للتنمية الشخصية والدعم في عملهم.

وهو يوفر معلومات حول المهارات التي يستطيع متلقي الإشراف أن يفكّر ويتأمل فيها ويطوّر ها ليستفيدوا إلى أقصى حدّ ممكن من الإشراف. ويوضّح ما ينبغي أن يتوقعه متلقو الإشراف من المشرفين عليهم ومنظمتهم، خلال التوجيه العملي بشأن كيفية التفكير التأملي، واستخدام التغذية الراجعة، والقيام بعروض الحالات والأنشطة.

## الرسائل الأساسية من هذا القسم:

- 1 الإشراف هو مساحة آمنة لمتلقي الإشراف، تسمح لهم بمناقشة الحالات والأنشطة المتعلقة بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، إلى جانب التأمل في تجاربهم، واستكشاف التحديات في عملهم، وتلقي التغذية الراجعة البناءة، وبناء المهارات التقنية، ومناقشة تأثير العمل في رفاهيتهم.
- 2 الإشراف هو مكان للاحترام المتبادل، بعيداً عن إطلاق الأحكام المسبقة بين المشرف ومتلقي الإشراف. إنه مكان آمن للانفتاح حول التحديات والشواغل، والمشاركة في حل المشكلات المشتركة، واستكشاف مجالات النجاح.
- 3 قد يكون الإشراف مساحة للتركيز على التعليم أو بناء المهارات في البداية. وفيما تتطور الكفاءات والثقة مع مرور الوقت، ستصبح عملية الإشراف تعاونية أكثر بين المشرف ومتلقي الإشراف.
- 4 يجب أن يسعى متلقي الإشراف ليشاركوا بانفتاح، وصدق، وتفكير تأملي، وفضول، وتحضير، ومبادرة، في عملية الإشراف.
- 5 إن التفكير التأملي الذي يسمح للعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي بأن ينظروا في ممارساتهم، ومواقفهم، ومعارفهم، ومعتقداتهم، وافترضايتهم الخاصة، جزء لا يتجزأ من النمو الشخصي والمهني.
- 6 تسمح التغذية الراجعة، الإيجابية والبناءة على حد سواء، باستكشاف أعمق لممارسات الشخص وتجاربه الشخصية. كما تسمح للآخرين داخل عملية الإشراف بالتفكير التأملي في الأمور التي تسير بشكل جيد والأمور التي يمكن تحسينها. ويؤدي تقديم التغذية الراجعة وتلقيها دوراً أساسياً في الجلسات الإشرافية، فهي تستند إلى الاحترام المتبادل.
- 7 يساعد عرض الحالات العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على تصور حالاتهم وتلقي التغذية الراجعة من المشرفين عليهم أو أقرانهم لمصلحة المستفيدين من الخدمات الذين يدعمونهم.

## 4.1 ما يمكن توقعه من الإشراف

وكي ينجح الإشراف بأفضل شكل، يتعين على المشرفين ومتلقي الإشراف أن يأتوا إلى الجلسات مستعدين ومنفتحين.

### إن الإشراف علاقة متبادلة بين طرفين يتحملان مسؤوليات مشتركة لنجاحه.

بالنسبة إلى المشرفين، يشمل ذلك توفير مساحة سرية تمكن متلقي الإشراف من الشعور بالثقة الكافية لمشاركة المعلومات عن عملهم (لمزيد من المعلومات حول السرية والقيود، أنظر القسم 3.4.2). أما بالنسبة إلى متلقي الإشراف، فيشمل ذلك تطوير مهاراتهم بغاية تحسين ممارساتهم في التدخلات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

والأهم من ذلك، قد تكون جلسات الإشراف مكانًا يحترم فيه المشاركون بعضهم، ويستخدمون مهارات الاستماع النشط، ويدعمون بعضهم البعض، ويحافظون على مساحة تعاونية بغاية تعزيز خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الآمنة والفعالة.

وكي ينجح الإشراف بأفضل شكل، يتعين على المشرفين ومتلقي الإشراف أن يأتوا إلى الجلسات مستعدين ومنفتحين.

يجب أن يكون الإشراف مساحة لمتلقي الإشراف للتعلم والتطوير الذاتي، وتقديم الدعم لهم ليعملوا مع المستفيدين من الخدمات، وبناء المهارات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، وزيادة المعارف والثقة، وتعزيز الرفاهية.

فينبغي ألا يتردد متلقو الإشراف في مناقشة مجموعة واسعة من المسائل. إنها فرصة لطرحوا أي مسألة تؤثر في العمل، مع المشرف. لكن الإشراف ليس المكان المناسب لحل المشاكل الشخصية أو التعامل مع الضيق النفسي الشديد مثل الصدمة غير المباشرة أو الإجهاد النفسي الخطير. فيجب التعامل مع مثل هذه المسائل باللجوء إلى وسائل دعم صحية ونفسية متخصصة أو عبر خدمات أخرى.

ويتعين على المشرف أو المنظمة التي يعمل فيها متلقي الإشراف أن يوفر معلومات الإحالة اللازمة. كذلك، يستطيع متلقو الإشراف أن يطلبوا معلومات إضافية عن رعاية الموظفين.

ويقع على عاتق المشرف أو المنظمة مسؤولية توفير عقد أو اتفاقية للإشراف يتم الاتفاق عليها بشكل مشترك بين المشرف ومتلقي الإشراف. يجب أن توضح هذه الاتفاقية أنواع المسائل والمناقشات المناسبة للإشراف، وما يجب القيام به في حال مواجهة أي صعوبات في الإشراف، والإجراءات اللازمة إذا دعت الحاجة إلى أي دعم إضافي (أنظر القسم 1.9). وينبغي أن تشمل افتراضات حول ما يعنيه الإشراف وما لا يعنيه، وأدوار كل شخص ومسؤولياته وحقوقه، وكذلك أي قواعد أساسية أو حدود أخرى.<sup>47</sup>



## 4.2 المسؤولية المشتركة ، والمنفعة المتبادلة

يتيح لمتلقي الإشراف فرصة مراقبة تطورهم، والتفكير بشكل نقدي في ممارساتهم. لذلك فإنها مهارة جيدة لأي عامل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وعندما يفهم الشخص جيدًا كفاءته ويكون قادرًا على تقييم احتياجات تدريبه وتطوره، سيكون ذلك مفيدًا في أي مرحلة من مراحل التطور المهني.

يتحمل المشرفون ومتلقو الإشراف معًا مسؤولية مشتركة تتمثل في التفكير عمدًا فيما يودون تحقيقه في الإشراف. وعليهم مناقشة ذلك معًا قبل البدء بجلسات الإشراف. فيجب أن يلعب متلقو الإشراف دورًا نشطًا في تحديد أهداف الإشراف، وأن يعملوا بشكل تعاوني مع المشرفين عليهم لتحديد المجالات الأساسية للنمو. ويجب الرجوع إلى هذه الأهداف بانتظام خلال الإشراف، مع تقديم المشرف ومتلقي الإشراف تغذية راجعة مستمرة. فهذا

## 4.3 كيفية استخدام الإشراف

ويستطيع متلقي الإشراف أن يتفَقوا مع المشرف على أهداف كل جلسة إشرافية، لضمان أنها ذات مغزى لجميع الأطراف المعنيين. لكن هذا يتطلب بعض المرونة أيضًا، نظرًا إلى ضرورة إسناد بعض الوقت للمسائل والشواغل التي تحتاج إلى حل فوري بسبب خطر الإيذاء.

واستعداد متلقي الإشراف للتعلم، وانفتاحهم لبناء مهارات جديدة يمكنهما أن يساعدا في تعزيز فاعلية الإشراف. ويجب أن يسعى هؤلاء إلى استخدام مبادراتهم الخاصة بهدف البحث عن فرص للتعلم والنمو. وإن التحلي بالفضول والانفتاح والتفكير التأملي يساعد كثيرًا في تحقيق ذلك.

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.

كي يكون الإشراف فعالاً بأفضل شكل، يتعين على المشرف ومتلقي الإشراف معاً أن يحافظا على انفتاحهما لتمكين تبادل الخبرات والتعلم. ففي المراحل المبكرة، عندما يقوم المشرف ومتلقي الإشراف ببناء علاقة مبنية على الثقة المتبادلة (وهو ما يعرف بالحلف الإشرافي)، قد يركز الإشراف أكثر على دور المشرف في توجيه متلقي الإشراف أو تعليمه. فبناء الثقة والتواصل في العلاقة الإشرافية قد يستغرق وقتًا. لكن يجب أن يتقدم الإشراف مع مرور الوقت، نحو علاقة تعاونية أكثر. ويعتمد تعزيز هذا النوع من العلاقات على الثقة المتبادلة، والمساءلة، وعدم إصدار الأحكام المسبقة، والاحترام.

وكتحضير للإشراف، يُوصى بأن يفكر ويتأمل متلقي الإشراف في الأمور التي تسير بشكل جيد في عملهم، والأمور التي يواجهون فيها تحديات (للاطلاع على أسئلة التفكير التأملي المقترحة، أنظر الصندوق أدناه). فإذا كان متلقي الإشراف مستعدًا للتفكير التأملي ومنفتحًا، يساعد ذلك المشرف كي يرشده ويوجهه بشكل أفضل. وهذا ما يعزز كفاءته كعامل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، ويساعده أيضًا في التعرف على حدود دوره. إن إدراك متى نحتاج إلى الدعم (المعروف أيضًا باسم "الكفاءة الشاملة")، هي مهارة مهنية مهمة يجب تطويرها مع مرور الوقت. فعلى متلقي الإشراف أن يحاول الاطلاع على المجالات التي يجدها صعبة أو مسببة للضيق النفسي، وأن يطرحها في الإشراف إذا أمكن ذلك.



## صفات وإجراءات لتعزيز الإشراف

**الانفتاح:** حاول أن تستمع إلى وجهات نظر الآخرين، حتى عندما لا تتفق معها. وتذكر أنه قد لا يكون هناك دائمًا طريقة واحدة "صحيحة" للنظر في مشكلة أو لإيجاد حلول في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، بل غالبًا ما تكون هناك وجهات نظر متعددة.

**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 لتجميع خواطرِك، وأفكارِك، وتأكد من أن ملاحظاتك أو وثائقك جاهزة قبل جلسات الإشراف. هذا مهم خصوصًا إذا كنت تعلم أنك ستعرض حالة في الجلسة التالية، أو ستفكر بتأمل في كيفية تيسيرك لنشاط معين.

**التفكير التأملي:** طور عادة التفكير النقدي في عملك - ما هي الأمور التي تسير بشكل جيد والأمور التي لا تسير بشكل جيد. قد يساعد تخصيص مدونة تأمل 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 من خلالها التطور في دورك، واقترح أفكارك على المشرف عليك.

## معلومات عملية



## الاستفادة إلى أقصى حدّ من لعب الأدوار

غالبًا ما يُستخدم لعب الأدوار في الإشراف لدعم تعلم متلقي الإشراف وتطورهم. وفيما 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. ويمكن للمشرف أيضًا أن يعرض عمليًا التطبيق الصحيح لمهارة معينة مع متلقي الإشراف.

في جلسة الإشراف الجماعي، يمكن لمتلقين للإشراف أن يلعبوا دورًا لتقنية معينة تعلموها، ويعرضوها لبقية المجموعة.

في جلسة الإشراف الجماعي، تُقسّم المجموعة الكبيرة إلى أزواج. ويلعب كل زوج دورًا في استراتيجية، مع توفير الوقت ليؤدي كل من الشخصين دور المساعد والمستفيد من الخدمات.

ومن المهم أن يأخذ المشاركون في لعب الأدوار هذا 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 متلقو الإشراف أن يعدّلوا جوانب من الشخصية لجعلها أكثر صدقًا بحيث يمكنهم لعب الأدوار بشكل أكثر واقعية.

## دراسة حالة

يعمل عبد الله كمدير حالات جديد في منظمة صغيرة. تلقى مؤخرًا تدريبًا في برنامج للتحدث مع المجتمعات المحلية حول العنف في الأسرة. وكان عبد الله قد اشتغل كمدير حالات في منظمة مختلفة لعدة سنوات وسمع الكثير من القصص عن الإساءة إلى الأطفال وإهمالهم. للأسف في بلده، غالبًا لا يمكن القيام بالكثير في مثل هذه الحالات. والخط الساخن الذي يديره فرع الحماية في الهيئة المشتركة بين الحكومات يسجل الحالات، لكن العاملين فيه يخبرون عبد الله باستمرار بأنهم لا يستطيعون القيام بأي إجراء تقريبًا إلا إذا كان الطفل في خطر شديد. وحتى في هذه الحالات، قد يصعب عليهم التدخل. لم يكن عبد الله يعرف أحدًا يتحدث معه بشأن هذه المسائل، لذلك تقبل الأمر على حاله. كان محبطًا لدرجة أنه توقف عن الاتصال بالخط الساخن إلا في حالات خطيرة جدًا.

في عمله الجديد، خلال جلسة معلومات حديثة تُعَلَّم الأطفال حول الإساءة في الأسرة، وكيفية التحدث مع البالغين في حال حدوثها، صار أحد المستفيدين من الخدمات يتصرف باهتمام شديد ويتحدث ويعطّل المجموعة. فطلب عبد الله من أحد مديري الحالات الآخرين مواصلة الجلسة بينما ذهب هو للتحدث مع الطفل. جلس عبد الله إلى جانب الفتى وسأله إذا كان يريد أن يأخذ استراحة لبضع دقائق. واقترح أن يلعب لعبة رمي الكرة معًا.

أثناء اللعب، لاحظ عبد الله أن لدى الولد الكثير من الكدمات على ذراعه. وهو يعلم أن عددًا كبيرًا من الأطفال تمت إحالتهم إلى برنامجه بسبب صعوبات في الأسرة، لكنه غالبًا لا يرى علامات الإساءة الجسدية من قبل. وعندما سأل الفتى عما حدث، صار يرمي الكرة بعنف على الحائط ويقفز في المكان. وعندما هدأ، قال إنه سقط من أعلى شجرة أثناء لعبه مع أخيه. كان عبد الله يعرف والدي الفتى ولم يعتقد أنهما قد يؤذيانه يومًا. عاد عبد الله والفتى إلى المجموعة الكبيرة وأكملوا النشاط الأخير.

بينما كانت المجموعة تختم الجلسة والأطفال يتناولون الوجبات الخفيفة في انتظار أن يأتي مقدمو الرعاية لاصطحابهم، اقتربت فتاة من عبد الله وسألته إذا كان بإمكانه أن يحفظ سرًا. وأخبرته أن الكدمات على ذراع الفتى جراء ضرب والداه عندما يسيء التصرف. وقالت إنها تعرف ذلك لأنها تعيش بجوارهم وتسمعهم أحيانًا أو تراهم في حديثهم. وقالت لعبد الله إنه لا يمكنه أن يخبر أحدًا عن الأمر وإلا وقع في مشكلة. فشكرها عبد الله لأنها أخبرته وقال إنه عليه أن يخبر شخصًا بالغًا آخر بما قالته، حتى يتمكنوا من مساعدة الفتى وحمايته. وشرح لها أنه عندما يتعلق الأمر بسلامة شخص ما، من الأفضل عدم إبقاء المعلومات سرية. فأجابت أنها تعتقد أنه لا بأس بذلك، طالما أنه سيساعد الفتى.

عاد عبد الله إلى منزله ذلك المساء وهو لا يعرف ما العمل. كان يعلم أنه لا يتوفر الكثير من الدعم للفتى، لكنه شعر بأن عليه القيام بشيء. وتذكر أنه تلقى تدريبًا في حماية الأطفال عندما انضم إلى منظمته

## دراسة حالة (تابع)

الحالية. وكان عبد الله قد صرّح في العقد الذي وقّعه أنه يفهم هذه المبادئ وأنه سيتبع الإجراءات وسيلتزم عن أي إساءة. فأرسل رسالة إلى مشرفه في اليوم التالي وطلب منه أن يتحدث. لم يكن لعبد الله مشرف في منظمته السابقة، ولم يكن متأكدًا من المواضيع التي تُطرح في الجلسات، لكنه اعتقد أن هذه بداية جيدة. فأجابته المشرف أنه يستطيع الاجتماع به بعد ساعة.

في الجلسة، شعر عبد الله فجأة بالخجل الشديد وعدم الثقة بنفسه، وكأنه يفعل شيئًا خاطئًا. ماذا لو وقع في مشكلة لأنه لم يبلغ عما حدث مباشرة بعد وقوعه؟ ماذا لو اكتشفت المنظمة الجديدة أنه، في دوره السابق، قد استسلم وتوقف عن الإبلاغ إلا في حالات خطيرة جدًا. قرر عبد الله أن يكون صريحًا وصادقًا بشأن الوضعية. واستمع إليه المشرف وشعر عبد الله بأنه يتفهم حقًا موقفه.

عندما انتهى عبد الله من شرح ما حدث البارحة، قال له المشرف إنه يقدر حقًا مبادرته لمناقشة الحادثة، وأشاد به لوثوقه بحدسه ولتذكر تربيته، مدركًا أن عليه التصرف حيال ما حصل. ثم ناقش عبد الله مع المشرف مبادئ حماية الأطفال في المنظمة وكيفية المضي قدمًا.

ثم أخبر عبد الله المشرف أنه في دوره السابق، عندما حاول الإبلاغ عن الاشتباه في الإساءة، أجابته وحدة الحماية إنه لا يستطيع المساعدة. وسأل عما إذا كان هناك طرق أخرى يمكنه من خلالها أن يدعم الأسرة، إضافة إلى الاتصال بالخط الساخن. أجابه المشرف أنه مدرك إلى أي مدى يمكن أن تكون القنوات الرسمية مخيبة للآمال، ولهذا السبب، تعمل منظماتهم عبر طرق عديدة لدعم العائلات وتعزيز النظام من الخارج لحماية الأطفال. وفكر عبد الله والمشرف في بعض الإجراءات الممكنة. كان الوالدان على قائمة الانتظار لتلقي خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي فقرّرا أن يستشير عبد الله العامل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذي قابل الأسرة.

أوضح هذا العامل أن والذي الفتى اتصالاً بالمنظمة لأنهما لا يعرفان كيف يتعاملان مع سلوك طفلهما الصعب. قالوا إنهما أحيانًا يصبحان غاضبين وعنيفين مع ابنهما. أخبره العامل أيضًا أنه ناقش مع الأسرة مسؤولياتها في حماية طفلها. وقد تم إعلامها بأن العامل مجبر على الإبلاغ عن الإساءة. كما وضع العامل خطة مع الوالدين ليستكشفا طرقًا تدعمهما مع طفلهما، وتعلمهما استراتيجيات غير مؤذية لإدارة سلوكه. واقترح العامل أيضًا على الوالدين أن يتلقى ابنهما بعض الدعم المباشر لفهم احتياجاته الخاصة بشكل أفضل ومراقبة سلامته ورفاهه. استاء الوالدان لأن العامل مجبر على الإبلاغ عن الإساءة، لكنهما قالوا إنهما متفهمان.

### دراسة حالة (تابع)

قرر عبد الله والعامل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي أنه من المهم عقد اجتماعات منتظمة لمناقشة الحالة، وبما أن لديهما نفس المشرف، فيمكنهما أن يدعوا للانضمام إلى الاجتماعات. ودعيا أيضًا الأخصائي النفسي لحضور الاجتماع الأول كي يتمكن من تحديد الخطوات اللاحقة.

غادر عبد الله المكتب في ذلك اليوم وهو يشعر بالارتياح لأنه تحدث بحرية ولم تُطلق عليه أحكام مسبقة لعدم اتخاذه الإجراءات فوراً. وشعر أن لديه فريقاً كاملاً يدعمه وأنه ليس بمفرده، عكس ما كان يشعر به في منظمته السابقة. وخلال جلسة الإشراف التالية، تحدث هو والمشرف أكثر عن كيفية التعامل مع الحالات الصعبة مثل الإساءة، والإهمال، والخطر. كما راجعا بروتوكولات المنظمة وأجابا على أسئلة عبد الله.

معلومات عملية



## بعض أسئلة التفكير التأملي للتحضير للإشراف

- ما المشاكل أو المسائل التي واجهتها في عملي مؤخراً؟
- ما المسائل التي يواجهها هذا المستفيد/هؤلاء المستفيدون من الخدمات؟
- ما الاستراتيجيات التي استخدمتها لمحاولة معالجة المشاكل التي حددتها؟
- ما تقييمي لسبب حدوث هذه الصعوبات؟
- هل توجد طريقة أخرى للنظر في هذا الأمر؟
- كيف أشعر تجاه هذه المسألة؟ كيف شعرتُ عندما بدأتُ العمل مع هذا المستفيد من الخدمات؟
- كيف يؤثر هذا في؟
- هل من مهارات، أو معارف، أو أدوات أحتاج إلى تطويرها للتعامل مع هذه المسألة أو هذا المستفيد من الخدمات؟
- ما هي الأمور التي تسير بشكل جيد في عملي؟
- ما هي خططي للفترة المقبلة قبل جلسة الإشراف التالية؟
- كيف يمكنني أن أقدم التغذية الراجعة للمشرف علي؟





## 4.4 كيفية التصرف بتفكير تأملي

النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في السياقات الإنسانية غالبًا ما يكون معقدًا ولا يوجد إجابة واحدة صحيحة. 50 لكن مقارنة التفكير التأملي يمكنها أن تساعدك في التفكير في خياراتك من خلال أخذ جميع المعلومات ذات الصلة بعين الاعتبار واستخدام المنطق والعقل لمساعدتك في اختيار مسار العمل.

قد يرغب متلقو الإشراف في التمرن من خلال تخصيص مدونة لتسجيل أفكارهم التأملية كي يناقشوها في جلسات الإشراف. ويمكن أن تساعد تعليقات المشرفين متلقي الإشراف في تطوير رؤى لإنتاج صياغات أفضل. كذلك، يمكن أن يكون تسجيل الأفكار في مدونة وسيلة مفيدة لمتابعة التقدم المتعلق بالتفكير النقدي والتفكير التأملي مع مرور الوقت. ويمكن لممارسات أخرى مثل اليقظة، أو التأمل، أو رواية القصص، أو الصلاة، أن تكمل التفكير التأملي الأكثر تعمّدًا في الممارسات المهنية.

التفكير التأملي جزء مهم من العمل في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، سواء في تقديم الخدمات أو في النمو والتطور الشخصي والمهني. ويعني التفكير التأملي يعني أن تفكر بعناية في ممارساتك، ومعتقداتك، ومواقفك، وفي المعارف أو الافتراضات التي تستند إليها. فتقوية القدرة على التأمل يمكن أن تؤدي إلى ممارسات مدروسة أكثر ومبنية أقل على ردود الفعل<sup>48</sup>، وهذا أمر أساسي للعاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذين غالبًا ما يعملون في بيئات ذات ضغوطات عالية. والأمثل أن يدعم التفكير التأملي تطوير الوعي الذاتي، ويشجّع على الإبداع والفضول لدى متلقي الإشراف.

والتفكير التأملي مهم أيضًا لمساعدة العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على ربط المعارف والمهارات المكتسبة من التدريب بممارساتهم المهنية<sup>49</sup>. إذ يساعد متلقي الإشراف في أن يفهموا أن التفكير التأملي لا يعني فقط إيجاد الإجابات "الصحيحة"، بل يقرّ بأن تقديم خدمات الصحة



## 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. في جلسات الإشراف، يجب أن يساعدك المشرف في تطوير مهارات التفكير التأملي لديك. ويمكنك أيضاً استخدام التفكير التأملي لاستكشاف عمليات صنع القرار لدى الأقران في جلسات الإشراف الجماعي. 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 في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وتشمل ممارسة التفكير التأملي فيما يتعلق بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي العناصر التالية:

- فكّر 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؟"
- فكّر: هل من طرق بديلة للتطرق إلى المشاكل أو المعلومات التي ربما لم تنتبه إليها؟
- فكّر في كيف تؤثر معتقداتك أو قيمك الشخصية في تفسيرك للمعلومات.
- قارن أفكارك بأفكار أو حلول أخرى لتقرر أي مقاربات أو إجراءات من المحتمل أن تؤدي إلى نتائج أفضل.
- كن متفهماً 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.

## 4.5 كيفية استخدام التغذية الراجعة

الإشراف. ومن الضروري أن يأتي متلقو الإشراف إلى جلسات الإشراف بانفتاح ورغبة لتلقي التغذية الراجعة ويجب أن يستخدم هؤلاء مهارات الاستماع النشط ويظهروا صفات التفهم وعدم إصدار الأحكام المسبقة، خصوصاً إذا كانوا يتلقون التغذية الراجعة لا يوافقونها.

يجب أن يتضمن اتفاق الإشراف بين المشرف ومتلقي الإشراف الطريقة التي اتفقا عليها للتعامل مع أي خلافات. وكنقطة انطلاق، في العادة، يطلب متلقي الإشراف من المشرف أن يوضح أسباب التغذية الراجعة التي قَدَّمها. وفي حال لم يتفقا بشأن النقاط التي تم طرحها، يجب أن يشرح أسباب عدم الاتفاق بهدوء ووضوح.

وفي حال لم يتمكن الطرفان من حل الخلاف، قد يكون من المفيد أن يأخذا وقتاً للتأمل. على سبيل المثال، يستطيع المشرف ومتلقي الإشراف أن يتفقا على مناقشة المسألة مرة أخرى في الجلسة المقبلة. فمعظم الخلافات بين المشرفين ومتلقي الإشراف يمكن أن تُحل بهذه الطريقة. لكن، في بعض الحالات، قد يكون من الضروري إشراك شخص آخر في المنظمة للمساعدة في حل المشكلة. ويجب أن يشير اتفاق الإشراف إلى هوية هذا الشخص. وأخيراً، بالإضافة إلى تلقي التغذية الراجعة من الإشراف، يجب أن يحظى متلقو الإشراف بفرصة تقديم التغذية الراجعة للمشرفين بشأن الأمور التي تسير بشكل جيد في الجلسات، واتجاه وتركيز الجلسات المستقبلية.

تلعب التغذية الراجعة دوراً أساسياً في عملية الإشراف. وقد يشكل تلقي التغذية الراجعة تحدياً، خصوصاً إن كانت بناءة أو نقدية. ويمكن أن يشكل الإشراف مساحة لمناقشة التغذية الراجعة التي يقدِّمها المشرفون. وأن يتيح الفرصة لتوضيح ما ليس واضحاً في التغذية الراجعة من أجل فهم النقاط المرسله إلى متلقي الإشراف بأكملها.

إن استخدام التغذية الراجعة من الإشراف أساسي لتحسين الممارسات المهنية لدى العاملين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، سواء كانت التغذية الراجعة إيجابية أم بناءة. فيمكن أن يتعلم متلقو الإشراف الكثير من خلال التغذية الراجعة في مجالات محددة تحتاج إلى تطوير أو دعم إضافيين، ومن خلال أمثلة محددة عن كيفية تعزيز الممارسات الفضلى.

في جلسة الإشراف الجماعي، لدى متلقي الإشراف فرصة لتلقي التغذية الراجعة وتقديمها. ويستفيد أعضاء المجموعة بشكل كبير من الاستماع النشط والتعلم من الآخرين، وكذلك من 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.

ويجب أن يشعر متلقو الإشراف بالارتياح لإخبار المشرفين عليهم بأن الطريقة التي يقدمون بها التغذية الراجعة غير ناجحة. وهذا مثال على "الطريق باتجاهين" في الإشراف الذي يعتبر أمراً حيوياً لبناء علاقة الثقة الأساسية بين المشرف ومتلقي



## التفكير التأملي في التغذية الراجعة

- كيف تشعر عندما تقدم التغذية الراجعة لزملائك؟ للمشرف عليك؟
- كيف تشعر عندما تتلقى التغذية الراجعة؟ فكّر في ردود فعلك واستجاباتك عندما تتلقى تغذية راجعة نقدية.
- كيف تفضل أن تتلقى التغذية الراجعة؟
- كيف تشعر عندما تخبر مقدّم التغذية الراجعة بتفضيلاتك؟

## 4.6 كيفية عرض حالة بفاعلية

- يُعتبر عرض الحالات وسيلة منظمة ليناقدش العاملون في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الجوانب الهامة للصعوبات التي يواجهها المستفيد من الخدمات، بهدف الحصول على تغذية راجعة من مشرف و/أو قرين. ويستطيع عرض الحالة بشكل فعال، الذي ينظر في جميع المعلومات الهامة، أن يمكّن المشرفين ومتلقي الإشراف من تطوير حلول مستنيرة للمشاكل. كما قد يكون من المفيد أن يستخدم متلقو الإشراف الشجرات العائلية، وهي رسومات للشبكات العائلية المهمة وتاريخ العائلة المهم (أنظر الرسم البياني في الصفحة التالية) ليدعموا عرضهم.
  - بالتالي، تعتبر عروض الحالات وسيلة أساسية كي يحصل العاملون في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على الدعم في حالات محدّدة تطرح أمامهم تحديات أو يحتاجون فيها إلى دعم إضافي. وخلال عروض الحالات، يقدم العاملون في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي إلى المشرف أو إلى المجموعة التفاصيل الأهم (مع إخفاء الهويات) لحالتهم. ويشمل ذلك:
    - العمر
    - النوع الاجتماعي
    - هيكل الأسرة
    - التاريخ الموجز (بما في ذلك أي أمراض نفسية سابقة)، والتاريخ العائلي ذو الصلة
  - المشاكل المقدّمة
  - الأفكار حول أسباب المشاكل والتوجهات للتدخل
  - وصف لما تم القيام به في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والآثار المتوقعة
  - المجالات التي يود متلقي الإشراف أن يحصل على الدعم فيها
- سيحتاج متلقو الإشراف إلى أن يجمعوا معًا كافة المعلومات الهامة. ويمكن القيام بذلك بطرق مختلفة، اعتمادًا على نوع التدخل أو الأنشطة التي ينفذونها في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. على سبيل المثال، قد يستخدم الأشخاص الذي يقدمون التدخلات الفردية أو الجماعية استمارات التلقي كأساس لجمع المعلومات لعرض الحالة.
- أما الخطوة التالية فهي تحديد أهم عناصر المشكلة. ويمكن أن يشكّل هذا أحيانًا تحدّيًا لمتلقي الإشراف في المراحل المبكرة من ممارستهم. فهذه مهارة يتم تطويرها مع مرور الوقت بدعم من المشرف. لكن قد يكون التركيز على أي مجالات تمثل محل شكّ، نقطة انطلاق جيدة. وفيما تزداد خبرتهم مع مرور الوقت، سيطور متلقو الإشراف قدرتهم على اقتراح تفسيرات محتملة للمشاكل المقدّمة وتقييم الحلول المحتملة المختلفة.

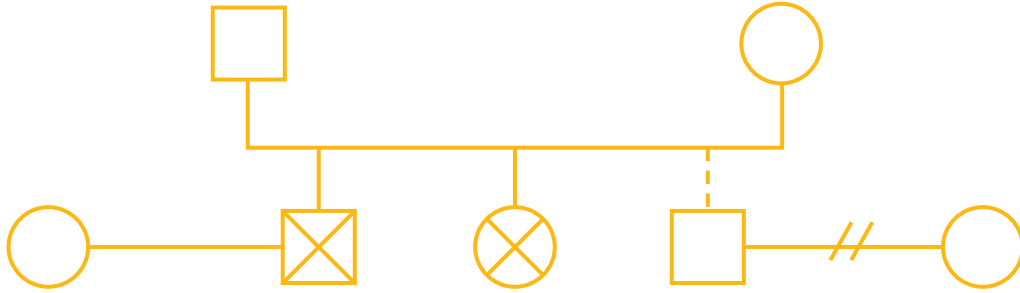


تستغرق عروض الحالات عادة حوالي 30 دقيقة، بما في ذلك التغذية الراجعة. وخلال عرضها، سيُطلب من متلقي الإشراف أن يقدّم حالته، ثم سيُطرح عليه المشرف أو أقرانه أسئلة متابعة. وهذا سيساعده في توضيح أي تفاصيل حول الحالة والعمل على صياغة حلول داعمة.

قد يكون من المفيد أن تدوّن المعلومات على الألواح الورقية، أو أن يتم عرضها من خلال وظيفة "مشاركة الشاشة" عبر الإنترنت. وهذا سيساعد الجميع على متابعة كلّ التفاصيل المهمة للحالة والطرق الممكنة للمضي قدماً.

ومع تزايد خبرة متلقي الإشراف، وارتياحه في عرض الحالات، يمكن للمشرف و/أو المجموعة مساعدته في تطوير فهمه لأهم

### مثال على شجرة عائلية



- مربع = ذكر
- دائرة = أنثى
- ⊗ علامة X داخل الدائرة تشير إلى الوفاة
- خط أفقي متواصل = زواج
- خط متقطع = انفصال
- | خط عمودي يشير إلى أن الشخص هو طفل الخط أعلاه
- == خطان مائلان في الخط المتواصل = طلاق

## نموذج استمارة عرض الحالات

	<p>اسم المستفيد من الخدمات</p> <p>استخدم اسماً للعرض - ولكن لا تستخدم الاسم الحقيقي للمستفيد من الخدمات:</p>
	<p>لمحة عامة موجزة عن الشخص</p> <p>— العمر، الوضع العائلي، النوع الاجتماعي، الوظيفة، من أين يأتي</p> <p>— من يعيش معه، وما هي ظروف عيشه</p> <p>— الخدمات السابقة التي تلقاها في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، ومحاولات إيذاء النفس السابقة</p>
	<p>لمحة عامة موجزة عن سبب زيارة المستفيد من الخدمات لك</p> <p>بكلماته الخاصة، لماذا يطلب الدعم في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي</p>
	<p>ما هي الصعوبات الرئيسية التي يواجهها المستفيد من الخدمات؟</p> <p>— ما الذي لاحظته عن المستفيد من الخدمات خلال الجلسة؟ (المزاج، العواطف، السلوك)</p> <p>— أنظر في الصعوبات العاطفية والعملية، والمحن، وكيف تؤثر في حياته اليومية</p> <p>— السلامة/إيذاء النفس، خطر الانتحار، وعوامل الخطر</p>



	<p>ما هي مصادر الدعم الرئيسية لدى المستفيد من الخدمات؟</p> <p>— الأصدقاء، والعائلة، وأشخاص آخرون في حياته</p> <p>— الانتماءات أو الممارسات الدينية أو الروحية</p> <p>— وسائل الدعم المجتمعية</p> <p>— الأنشطة التي تمنحه شعورًا بالرفاهية أو الدعم</p>
	<p>ما الذي عملت عليه حتى الآن مع المستفيد من الخدمات؟</p> <p>— ما هي الأهداف المحددة لفترة تعاونكما؟</p> <p>— كم عدد الجلسات التي أكملتماها؟ وما التقدم الذي أحرزتماه حتى الآن؟</p> <p>— ما هي الاستراتيجيات أو التدخلات التي تم استخدامها؟</p> <p>— في حال وجود خطر، كيف تتم إدارته؟</p>
	<p>ما الأسئلة أو الصعوبات التي تواجهك مع المستفيد من الخدمات خلال جلسات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي؟</p> <p>ما الأفكار العامة التي ترغب في مشاركتها حول هذه الحالة؟ قد تشمل:</p> <p>— مشكلة معينة</p> <p>— صعوبات مع استراتيجية أو تدخل</p> <p>— مسألة عملية أو شخصية</p> <p>— بكلماته الخاصة، لماذا يطلب الدعم في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي</p>
	<p>إذا أردنا لهذه الجلسة الإشرافية أن تكون مفيدة، فماذا ستكون نتائجها؟</p>

## نموذج عن عرض حالة

<p>مریم</p>	<p>اسم المستفيد من الخدمات</p> <p>استخدم اسمًا للعرض - ولكن لا تستخدم الاسم الحقيقي للمستفيد من الخدمات:</p>
<p>مریم عمرها 25 عامًا وهي أم لطفلين (يبلغان من العمر 4 و6 سنوات). هي متزوجة، ولكنها لم ترَ زوجها منذ ثلاث سنوات وليست متأكدة ما إذا كان حيًا أم ميتًا. ولديها شهادة تعليم ثانوي عام وكانت تعمل سابقًا كمساعدة مدرس. كانت منخرطة في الجامعة للحصول على تدريب كمعلمة قبل أن تضطر إلى الفرار بسبب الحرب. جاءت هي وعائلتها إلى هنا قبل سنتين. وواجهت صعوبات في العثور على عمل، لكنها بدأت مؤخرًا العمل في تنظيف المنازل. تعيش مریم في شقة صغيرة مؤلفة من غرفة نوم واحدة مع والدتها وشقيقاتها الثلاث وأخيها الصغير. الشقة في حالة سيئة للغاية، ولديهم صعوبات في دفع فواتير الخدمات العامة في مواعيدها.</p> <p>ليس لدى مریم خبرة سابقة في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي لكن هذا المجال مألوف بالنسبة إليها، ففي المدرسة حيث كانت تعمل، كان عامل اجتماعي يأتي ليعمل مع بعض الأطفال.</p>	<p>لمحة عامة موجزة عن الشخص</p> <p>— العمر، الوضع العائلي، النوع الاجتماعي، الوظيفة، من أين يأتي</p> <p>— من يعيش معه، وما هي ظروف عيشه</p> <p>— الخدمات السابقة التي تلقاها في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، ومحاولات إيذاء النفس السابقة</p>
<p>أقامت صديقة مریم بإحالتها إلى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، وهذه الصديقة تلقت خدمات هي أيضًا. وجاءت مریم لأنها تشعر بـ"اليأس والضيق" فلا تعلم ماذا حدث لزوجها. كما وصفت شعورها بالخوف الشديد من أن تمتد الحرب إلى هذا البلد، وأن تتعرض عائلتها للأذى. قُتل والدها في انفجار، وفي كل مرة تسمع فيها صوتًا عاليًا، تقفز وتشعر بالذعر.</p> <p>وقالت إنها جاءت لأنها تريد أن تكون أمًا صالحة، وموجودة لأطفالها، لكنها لا تشعر بأنها قادرة على القيام بذلك من دون زوجها.</p>	<p>لمحة عامة موجزة عن سبب زيارة المستفيد من الخدمات لك</p> <p>بكلماته الخاصة، لماذا يطلب الدعم في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي</p>

شاركت مريم في الجلسة، ولكن مزاجها بدا معكراً. إنها تتكلم بلطف وتنتظر إلى يديها كثيراً. وعندما تتحدث عن زوجها، تدمع عيناها وتحتاج إلى لحظة لتستجمع نفسها قبل أن تكمل جملتها.

تعاني مريم من صعوبة في النوم. وتقول إنها عادة ما تنام حوالي 4 ساعات في الليلة الواحدة. وتعاني أيضاً من كوابيس عن الحرب وعن زوجها. وتخشى أن تغرق في النوم. وبسبب قلة نومها، تقول إنها تشعر بـ"التشوش" خلال النهار. وهي تشعر بالانفصال عن عائلتها، ولا تستمتع باللعب مع أطفالها بعد الآن. لديها عمل في تنظيف المنازل، ولكن ليس متحمسة للقيام بذلك. وتخشى أن تفقد العمل لأنها بطيئة في التنظيف، والسبب في هذا إلى حد كبير هو شعورها بالتعب وانعدام الحماس لديها.

تشعر مريم بأنها لن تستطيع المضي قدماً إلى أن تعرف ماذا حصل لزوجها. هي تحظى بدعم من عائلتها، لكن هذا الدعم لا يشبه وجود زوجها إلى جانبها. وقد سألت إذا كانت خدمات لم شمل الأسر متوفرة. تقول مريم إنها فكرت في الانتحار، لكنها لن تفعل ذلك لأنها تحب أطفالها كثيراً ولا يزال لديها أمل في عودة زوجها.

تقول مريم إن علاقتها مع والدتها وثيقة جداً. عادةً ما يتاح لهما أن تشربا الشاي في وقت متأخر من الليل عندما لا تستطيعان النوم، فتتحدثان. وتقول إن هذا صعب فهي تشعر بأنها يجب أن تكون قوية من أجل والدتها. لدى مريم صديقة وفيّة في المدينة وهما تذهبان أحياناً في نزهات معاً. وقامت صديقتها بإحالتها إلى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي بعد أن تلقت هي أيضاً دعماً في المركز. لم تعد مريم متدينة بعد الآن (كانت تذهب إلى الكنيسة في الماضي). ولكنها تقول إنها ما زالت تصلي في بعض الأحيان.

ما هي الصعوبات الرئيسية التي يواجهها المستفيد من الخدمات؟

— ما الذي لاحظته عن المستفيد من الخدمات خلال الجلسة؟ (المزاج، العواطف، السلوك)

— أنظر في الصعوبات العاطفية والعملية، والمحن، وكيف تؤثر في حياته اليومية

— السلامة/إيذاء النفس، خطر الانتحار، وعوامل الخطر

ما هي مصادر الدعم الرئيسية لدى المستفيد من الخدمات؟

— الأصدقاء، والعائلة، وأشخاص آخرون في حياته

— الانتماءات أو الممارسات الدينية أو الروحية

— وسائل الدعم المجتمعية

— الأنشطة التي تمنحه شعوراً بالرفاهية أو الدعم

لقد أجرينا التقييم الأولي وأجرينا جلستين معًا. وانتهينا للتو من إعداد خطة علاجية وتحدثنا عن أهدافها للوقت الذي سنفضيه معًا. اتفقنا على أنها سنتنضم إلى مجموعة نسائية أسبوعية لتدعمها في التعامل مع اختفاء زوجها. وتمت إحالتها أيضًا إلى أخصائي في لم شمل الأسر. سنجري جلسات فردية شهرية مع استمرار الدعم من المجموعة حتى نتمكن من متابعتها والتحدث بشكل أعمق عن كوابيسها وخوفها من الأصوات العالية. في الجلسة الأولى، قمنا بإعداد خطة لعلاجها وتسجيلها في المجموعة. أجرينا تمرين تنفس معًا في الجلسة الثانية، وقدمت لها تثقيفًا نفسيًا حول كيفية تأثير المحن في الشخص.

ما الذي عملت عليه حتى الآن مع المستفيد من الخدمات؟

- ما هي الأهداف المحددة لفترة تعاونكما؟
- كم عدد الجلسات التي أكملتوها؟ وما التقدم الذي أحرزتماه حتى الآن؟
- ما هي الاستراتيجيات أو التدخلات التي تم استخدامها؟
- في حال وجود خطر، كيف تتم إدارته؟

أنا قلق من ألا تكون الجلسات الجماعية كافية لمساعدتها في التعامل مع المشاعر التي تعاني منها بسبب اختفاء زوجها. أنا قلق من أن تستغرق عملية لم شمل الأسر وقتًا طويلًا، وأن يكون هذا صعبًا عليها. وقد قالت إنها لا تشعر بأنها أم صالحة، لكنها لم تدخل في تفاصيل ما تعنيه. لم تقل إنها تضرب الأطفال، ولكن طريقة حديثها جعلتني أتساءل عن الموضوع. أنا أيضًا قلق من أنها تعاني من اضطراب الشدة ما بعد الصدمة. أعلم أنه لا يفترض بنا تشخيص المستفيدين من الخدمات، ولكن، بالنظر إلى الأعمال السابقة، يبدو أنها تعاني من بعض الصعوبات المماثلة.

ما الأسئلة أو الصعوبات التي تواجهك مع المستفيد من الخدمات خلال جلسات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي؟

ما الأفكار العامة التي ترغب في مشاركتها حول هذه الحالة؟ قد تشمل:

- مشكلة معينة
- صعوبات مع استراتيجية أو تدخل
- مسألة عملية أو شخصية
- بكلماته الخاصة، لماذا يطلب الدعم في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي

هل يجب أن أطرح على مريم المزيد من الأسئلة لأعرف إذا كانت تضرب طفلها، أم يجب أن أنتظر لأعرف إذا كانت هذه المعلومات ستظهر بشكل طبيعي في الجلسات الجماعية؟ كم من مرة يجب أن أتابع الموضوع مع أخصائيي لم شمل الأسر؟ هل ستساعد المجموعات مريم إذا كانت تعاني من اضطراب الشدة ما بعد الصدمة؟

إذا أردنا لهذه الجلسة الإشرافية أن تكون مفيدة، فماذا ستكون نتائجها؟



# الملحقات والمراجع



# الملحق أ: نموذج عن اتفاقية إشراف

اتفاقية الإشراف هذه قائمة بين \_\_\_\_\_ (متلقي الإشراف) و \_\_\_\_\_ (المشرف)، وهي تحدد شروط جلسات الإشراف وأهدافها التي بدأت في \_\_\_\_\_ (التاريخ).

ناقشنا الهدف من الإشراف معاً، وأخذنا بعين الاعتبار توقعات كل منا، واتفقنا معاً على أن الأهداف الرئيسية من الإشراف هي التالية (يُرجى التعديل حسب الضرورة):

1. تزويد \_\_\_\_\_ (متلقي الإشراف) بالمعارف والمعلومات لتحسين مهاراته/ها المهنية.
2. تقييم تقدم \_\_\_\_\_ (متلقي الإشراف) بشكل تعاوني في تطوير مهاراته/ها المهنية.
3. تقديم الدعم لـ \_\_\_\_\_ (متلقي الإشراف) في جميع جوانب عمله/ها. والتواتر المتفق عليه للاجتماعات هو: \_\_\_\_\_ ومدة الاجتماعات المتفق عليها هي: \_\_\_\_\_

صف كيف سيتم تقديم الإشراف (على سبيل المثال إشراف عن بُعد، إشراف جماعي، إشراف فردي):

---



---



---

سيتمق المشرف ومتلقي الإشراف على جدول الأعمال في بداية كل جلسة. وستستخدم استمارة السجل الإشرافي لتوثيق نقاط النقاش الرئيسية في كل جلسة، وأي إجراءات تم الاتفاق عليها. وسوف تُستخدم الدقائق الأخيرة في كل جلسة لمناقشة التغذية الراجعة حول الجلسة بإيجاز، مثل ما وجده متلقي الإشراف مفيداً في الجلسة، وفي ماذا يود الحصول على دعم إضافي في المرة المقبلة.

## اتفاق المشرف

أنا الموقع أدناه، أوافق، ضمن قدراتي، على توفير مساحة آمنة وسرية لـ \_\_\_\_\_ لمناقشة عمله/عملها.

وسأقدم المعلومات والإرشاد والدعم، وتعليقات، واضحة، وبناءة. وسأشرح كيف سيقاس التقدم. وسأحتفظ بسجل لكل اجتماع إشرافي، يكون متاحاً لمتلقي الإشراف.



### اتفاق متلقي الإشراف

أنا الموقع أدناه، أوافق على أنني سأقوم بالتفكير التأملي في ممارساتي قبل جلسات الإشراف، وسأطرح أي مشكلات تطرأ في ممارساتي في الإشراف في أقرب فرصة ممكنة. وسأبذل قصارى جهدي لدمج التغذية الراجعة المقدمة ضمن جلسات الإشراف في ممارساتي، وسأطرح الأسئلة عند عدم وضوح أي شيء.

في حال كان لدى أي من المشرف أو متلقي الإشراف شواغل لا يمكن حلها ضمن الإشراف، فإن مسار العمل هو التالي:

---



---

في حالات الطوارئ، يوافق متلقي الإشراف على الاتصال بالمشرف. وفي حال لم يكن هذا المشرف متوفرًا، يُرجى الاتصال بـ \_\_\_\_\_ (اسم جهة الاتصال البديلة).

يمكن مراجعة هذه الاتفاقية حسب الحاجة بناءً على طلب متلقي الإشراف أو المشرف، ولكن فقط بإذن من متلقي الإشراف وموافقة المشرف.

### إعلان المشرف ومتلقي الإشراف

نحن الموقعان أدناه، نتفق، بحسب قدراتنا، على الالتزام بالإرشادات المبينة في اتفاقية الإشراف هذه.

متلقي الإشراف

المشرف

---



---

بصفتي ممثلًا لإدارة المنظمة، أتعهد بأنني سأبذل قصارى جهدي لحماية الوقت والمساحة ليكون الإشراف ممكنًا.

التاريخ

ممثل المنظمة

---



---

# الملحق ب: نموذج عن استمارة مراقبة للإشراف المباشر

اسم المشرف: \_\_\_\_\_  
 اسم متلقي الإشراف: \_\_\_\_\_  
 تاريخ الجلسة المباشرة ووقتها: \_\_\_\_\_  
 شكل التدخل أو مراقبة النشاط (ضع دائرة حول خيار واحد):  
 فردي: \_\_\_\_\_ جماعي: \_\_\_\_\_ آخر: \_\_\_\_\_

يجب تخزين نموذج الاستمارة هذا في مكان آمن بعد انتهاء جلسة الإشراف المباشر وتقديم التغذية الراجعة لمتلقي الإشراف.

هل تم تحضير الجلسة المراقبة أو النشاط المراقب بشكل جيد؟	خذ بعين الاعتبار إدارة الوقت، والمواد، والنظام، وتحضير المحتوى.
بأي طرق أظهر متلقي الإشراف المهارات العلاقية لديه مع المستفيد/المستفيدة من الخدمات؟	خذ بعين الاعتبار أمثلة عن الصدق، والحنان، واستخدام مهارات المساعدة الأساسية، والكفاءات الثقافية الملائمة، والبقاء مهتمًا للمستفيد من الخدمات طوال الوقت.

<p>خذ بعين الاعتبار أمثلة عن تطبيق المهارات والمعارف بشكل ملائم من بروتوكولات التدخل، والتدريبات الحديثة، والمعرفة بالسيناريوهات الخاصة بالتدخلات الموضوعة ضمن دليل عملي، والقدرة على الاستجابة للمخاطر وإدارتها إن طرأت.</p>	<p>بأي طرق أظهر متلقي الإشراف أنه يفهم ما تم تدريبه عليه من مهارات وتدخلات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي؟</p>
<p>خذ بعين الاعتبار العلاقة مع المستفيد من الخدمات، أو المهارات المبينة عملياً، أو إدارة الوقت، أو المهارات التنظيمية.</p>	<p>ما هي مجالات القوة والكفاءة الأساسية الملاحظة؟</p>
	<p>ما هي المجالات الأساسية الملاحظة التي تحتاج إلى تحسين؟</p>

تاريخ مراجعة هذه التغذية الراجعة مع الشخص أو الأشخاص متلقي الإشراف

سجل كيف سارت جلسة تقديم التغذية الراجعة. واذكر المجالات التي يجب متابعتها أو البناء عليها في جلسات الإشراف المستقبلية:

---



---



---



---



---



---

# الملحق ج: نموذج استمارة عرض مراجعة نشاط

يمكن أن يستخدم متلقي الإشراف نموذج الاستمارة هذا ليدعمه في عرض النشاط الذي قام بتنفيذه.

اسم المشرف: \_\_\_\_\_

اسم متلقي الإشراف: \_\_\_\_\_

تاريخ الجلسة المباشرة ووقتها: \_\_\_\_\_

عدد المشاركين وفتنهم العمرية: \_\_\_\_\_

شكل التدخل أو النشاط (ضع دائرة حول خيار واحد):

فردى: جماعى: آخر: \_\_\_\_\_

يجب أن يتم تخزين نموذج الاستمارة هذا في مكان آمن عند عدم استخدامه.

لمحة عامة موجزة عن سبب زيارة المشارك أو المشاركين لك.	بكلماته الخاصة، لماذا يطلب الدعم في مجال الصحة النفسية والدعم النفسى الاجتماعى؟
ما هي الصعوبات الرئيسية التي لاحظتها خلال النشاط؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما الذي لاحظته في المستفيد من الخدمات خلال النشاط؟ (المزاج، العواطف، السلوكيات)</li> <li>• خذ بعين الاعتبار الصعوبات العاطفية والعملية، والمحن، وكيفية تأثيرها في حياته اليومية</li> <li>• السلامة/إيذاء النفس، خطر الانتحار، عوامل الخطر</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• الأصدقاء، والعائلة، وأشخاص آخرون في حياته</li> <li>• الانتماءات أو الممارسات الدينية أو الروحية</li> <li>• وسائل الدعم المجتمعية</li> <li>• الأنشطة التي تمنحه شعورًا بالرفاهية أو الدعم.</li> </ul>	<p>ما هي مصادر الدعم الرئيسة لدى المستفيد من الخدمات؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف بدأ النشاط؟</li> <li>• التدخلات المحددة، والأدوات، والاستراتيجيات المستخدمة</li> <li>• كيف انتهى النشاط؟</li> </ul> <p>خذ بعين الاعتبار الأمور التي سارت بشكل جيد، والأمور التي لم تسر بشكل جيد تمامًا، والأمور التي قد تقوم بها بشكل مختلف في المستقبل</p>	<p>ملخص للأنشطة التي تم إجراؤها خلال وقتكم معًا</p> <p>كيف تشعر حيال سير النشاط؟</p>
	<p>ما هي الأسئلة التي تود أن تطرحها أو الصعوبات التي تواجهها؟</p>
	<p>ما التغذية الراجعة أو وسيلة الدعم التي قد تكون مفيدة لك؟</p>
<p>في المستقبل، هل سيحصل تواصل مع المستفيد أو المستفيدين من الخدمات؟</p>	<p>ما هي الخطوة التالية؟</p>

## الملحق د: مقياس الكفاءة الذاتية المهنية – النسخة القصيرة (25)

1. يمكنني البقاء هادئاً عند مواجهة الصعوبات في عملي لأنني أستطيع الاعتماد على قدراتي.
2. عندما أواجه مشكلة في عملي، يمكنني عادةً العثور على حلول عدة.
3. أيا كان ما يعترض طريقي في عملي، عادةً ما أستطيع التعامل معه.
4. لقد أعدتني تجاربي السابقة في عملي بشكل جيد لمستقبلي المهني.
5. أنا أحقق الأهداف التي أحددّها لنفسي في عملي.
6. أشعر بأنني مستعد لمعظم متطلبات عملي.

## الملحق هـ: الموارد الإضافية

دليل توجيهي حول تعزيز الإشراف لدى القوة العاملة في الخدمة الاجتماعية

الموضوع:	الإشراف
الوصف:	إرشادات حول ممارسات الإشراف الفعالة المصممة خصيصًا للعاملين في المجالات المتعلقة بالخدمة الاجتماعية. طوّرها التحالف العالمي للقوى العاملة في مجال الخدمات الاجتماعية - فريق المصالح المعني بالإشراف
الرابط الإلكتروني:	<a href="http://socialserviceworkforce.org/resources/guidance-manual-strengthening-supervision-social-service-workforce">http://socialserviceworkforce.org/resources/guidance-manual-strengthening-supervision-social-service-workforce</a>

حزمة تدريب التوجيه والإشراف على إدارة الحالات

الموضوع:	التوجيه والإشراف
الوصف:	مجموعة من المواد التدريبية لبناء قدرة المشرفين على توجيه مديري الحالات ودعمهم. طوّرتها فرقة العمل المعنية بإدارة الحالات (CMTF) التابعة لتحالف حماية الطفل في العمل الإنساني
الرابط الإلكتروني:	<a href="https://resourcecentre.savethechildren.net/library/case-management-supervision-and-coaching-package">https://resourcecentre.savethechildren.net/library/case-management-supervision-and-coaching-package</a>

## دليل الرفاهية النفسية: خفف الضغط، أعد الشحن وابن المرونة الداخلية

الموضوع:	الرفاهية والرعاية الذاتية
الوصف:	تمارين للموظفين والمتطوعين في العمل الإنساني، والمستفيدين من الخدمات في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي لتعزيز الرعاية الذاتية والمرونة الداخلية
الرابط الإلكتروني:	<a href="https://pscentre.org/?resource=the-well-being-guide&amp;selected=single-resource">https://pscentre.org/?resource=the-well-being-guide&amp;selected=single-resource</a>

## الوقاية من الانتحار

الموضوع:	إدارة المخاطر والوقاية من الانتحار
الوصف:	أنظر: المركز المرجعي للدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. دليل الوقاية من الانتحار ودليل الوقاية من الانتحار أثناء جائحة كوفيد-19. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات: التصدي للانتحار في الأوضاع الإنسانية. منظمة الصحة العالمية: عش الحياة: دليل للتنفيذ من أجل الوقاية من الانتحار في البلدان.
الرابط الإلكتروني:	<a href="https://pscentre.org/wp-content/uploads/2021/09/suicide_prevention_sept_21.pdf">https://pscentre.org/wp-content/uploads/2021/09/suicide_prevention_sept_21.pdf</a> <a href="https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/08/suicide_prevention.pdf">https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/08/suicide_prevention.pdf</a> <a href="https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/iasc-guidance-addressing-suicide-humanitarian-settings">https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/iasc-guidance-addressing-suicide-humanitarian-settings</a> <a href="https://www.who.int/publications/i/item/9789240026629">https://www.who.int/publications/i/item/9789240026629</a>



# المراجع

1. IASC (2007). Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-on-mental-health-and-psychosocial-support-in-emergency-settings>
2. UNHCR (2017). Community-based protection and mental health and psychosocial support. Available at: <https://www.refworld.org/pdfid/593ab6add.pdf>
3. Hijazi, Z. Support and supervision guidance document for integration of mental health into primary healthcare at the national level. International Medical Corps. <https://www.mhinnovation.net/sites/default/files/files/IMC%20Leb%202015%20Support%20and%20Supervision%20Guidance%20Document%20for%20Integration%20of%20Mental%20Health.pdf>
4. World Health Organization. PEPFAR & UNAIDS (2007). Task shifting: rational redistribution of tasks among health workforce teams: global recommendations and guidelines. Geneva: World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43821>
5. World Health Organization (2008). Training for mid-level managers (MLM) Module 4: Supportive supervision. Geneva: World Health Organization. [https://www.who.int/immunization/documents/MLM\\_module4.pdf?ua=1](https://www.who.int/immunization/documents/MLM_module4.pdf?ua=1)
6. Perera, C., McBride, K., Travers, Á., Tingsted Blum, P., Wiedemann, N., Dinesen, C., Bitanirwe, B & Vallières, F. (under review). Towards an integrated model for supervision for mental health and psychosocial support in humanitarian emergencies: A qualitative study of practitioners' perspectives.
7. Falender, C. A. (2018). Clinical supervision—the missing ingredient. *American Psychologist*, 73(9), 1240. <https://doi.org/10.1037/amp0000385>
8. Goldberg, S. B., Babins-Wagner, R., Rousmaniere, T., Berzins, S., Hoyt, W. T., Whipple, J. L., ... & Wampold, B. E. (2016). Creating a climate for therapist improvement: A case study of an agency focused on outcomes and deliberate practice. *Psychotherapy*, 53(3), 367. <https://doi.org/10.1037/pst0000060>

9. Kemp, C. G., Petersen, I., Bhana, A., & Rao, D. (2019). Supervision of Task-Shared Mental Health Care in Low-Resource Settings: A Commentary on Programmatic Experience. *Global Health. Science and Practice*, 7(2), 150-159. 10.9745/GHSP-D-18-00337
10. Bailey, C., Blake, C., Schriver, M., Cubaka, V. K., Thomas, T., & Martin Hilber, A. (2016). A systematic review of supportive supervision as a strategy to improve primary healthcare services in Sub-Saharan Africa. *International Journal of Gynecology & Obstetrics*, 132(1), 117-125.
11. Murray, L. K., Dorsey, S., Bolton, P., Jordans, M. J., Rahman, A., Bass, J., & Verdeli, H. (2011). Building capacity in mental health interventions in low resource countries: an apprenticeship model for training local providers. *International Journal of Mental Health Systems*, 5(1), 30. <http://www.ijmhs.com/content/5/1/30>
12. McLean, K. E., Kaiser, B. N., Hagaman, A. K., Wagenaar, B. H., Therosme, T. P., & Kohrt, B. A. (2015). Task sharing in rural Haiti: qualitative assessment of a brief, structured training with and without apprenticeship supervision for community health workers. *Intervention*, 13(2), 135. doi: 10.1097/WTF.0000000000000074
13. Singla, D. R., Kohrt, B. A., Murray, L. K., Anand, A., Chorpita, B. F., & Patel, V. (2017). Psychological treatments for the world: lessons from low-and middle-income countries. *Annual Review of Clinical Psychology*, 13, 149-181. <https://doi.org/10.1146/annurev-clinpsy-032816-045217>
14. McBride, K. (2020). Supportive Supervision During COVID-19. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Psychosocial Centre. <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/05/Supportive-supervision-during-COVID-19.pdf>
15. McBride, K., Bitanihirwe, B., Vallières, F., Perera, C., Wiedemann, N. & Tingsted Blum, P. (2020). Supervision for the delivery of Mental Health Psychosocial Support in Emergency Humanitarian Settings: A Desk Review Report. <https://app.mhpss.net/?get=294/supervision-the-missing-link-desk-review-may-2020-1.pdf>
16. Paré, D. (2016). Creating a space for acknowledgment and generativity in reflective group supervision. *Family Process*, 55(2), 270-286.
17. Kemp, C. G., Petersen, I., Bhana, A., & Rao, D. (2019). Supervision of Task-Shared Mental Health Care in Low-Resource Settings: A Commentary on Programmatic Experience. *Global Health. Science and Practice*, 7(2), 150-159. 10.9745/GHSP-D-18-00337
18. Van der Veer, G., de Jong, K., & Lansen, J. (2004). Clinical supervision for counsellors in areas of armed conflict. *Intervention*, 2 (2), 118-29. <https://www.>

interventionjournal.com/sites/default/files/118\_128%20Veer.pdf

19. Goldberg, S. B., Babins-Wagner, R., Rousmaniere, T., Berzins, S., Hoyt, W. T., Whipple, J. L., ... & Wampold, B. E. (2016). Creating a climate for therapist improvement: A case study of an agency focused on outcomes and deliberate practice. *Psychotherapy*, 53(3), 367. <https://doi.org/10.1037/pst0000060>
20. Inter-Agency Standing Committee (IASC), The Common Monitoring and Evaluation Framework for Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings: with means of verification (Version 2.0), IASC, Geneva, 2021.
21. Milne, D. (2014). Beyond the "acid test": a conceptual review and reformulation of outcome evaluation in clinical supervision. *American Journal of Psychotherapy*, 68(2), 213-230. <https://doi.org/10.1176/appi.psychotherapy.2014.68.2.213>
22. Stamm, B.H. (2010). The Concise ProQOL Manual, 2nd Ed. Pocatello, ID: ProQOL.org.
23. Vallières, F., Hyland, P., McAuliffe, E., Mahmud, I., Tulloch, O., Walker, P. and Taegtmeier, M. (2018). A new tool to measure approaches to supervision from the perspective of community health workers: a prospective, longitudinal, validation study in seven countries. *BMC Health Services Management* 18(1). doi: 10.1186/s12913-018-3595-7
24. Rigotti, T., Schyns, B., & Mohr, G. (2008). A short version of the occupational self-efficacy scale: Structural and construct validity across five countries. *Journal of Career Assessment*, 16(2), 238-255. DOI: 10.1177/1069072707305763
25. Erez, M. (1977). Feedback: A necessary condition for the goal setting-performance relationship. *Journal of Applied Psychology*, 62(5), 624. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.5.624>
26. Falender, C. A., & Shafranske, E. P. (2014). Clinical supervision: The state of the art. *Journal of Clinical Psychology*, 70(11), 1030-1041.
27. Stoltenberg, C. D., McNeill, B. W., & Crethar, H. C. (1994). Changes in supervision as counselors and therapists gain experience: A review. *Professional Psychology: Research and Practice*, 25(4), 416.
28. Stoltenberg, C. D., & McNeill, B. W. (2011). IDM supervision: An integrative developmental model for supervising counselors and therapists. Routledge.
29. Bennett-Levy, J., & Finlay-Jones, A. (2018). The role of personal practice in therapist skill development: a model to guide therapists, educators, supervisors

- and researchers. *Cognitive Behaviour Therapy*, 47(3), 185-205.
30. Bubendorff, P. P. (2019). When resilience starts within the team: a case study of mental health and psychosocial support professionals during the Rohingya crisis in Myanmar. *Intervention*, 17(2), 305-309.
  31. Thomas, F. C., Bowie, J.-A., Hill, L., & Taknint, J. T. (2019). Growth-promoting supervision: Reflections from women of color psychology trainees. *Training and Education in Professional Psychology*, 13(3), 167-173. <https://doi.org/10.1037/tep0000244>
  32. Schultz, T., Baraka, M. K., Watson, T., & Yoo, H. (2019). How do ethics translate? Identifying ethical challenges in transnational supervision settings. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 1-15.
  33. Slatten, L. A., Carson, K. D., & Carson, P. P. (2011). Compassion fatigue and burnout: What managers should know. *The Health Care Manager*, 30(4), 325-333. DOI: 10.1097/HCM.0b013e31823511f7
  34. Carroll, M. & Walton, M. (1997). *Handbook of Counselling in Organisations*. SAGE Publications.
  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. Aldamman, K., Tamrakar, T., Dinesen, C., Wiedemann, N., Murphy, J., Hansen, M., ... & Vallières, F. (2019). Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of organisational support. *European journal of psychotraumatology*, 10(1), 1694811
  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
  39. Kourgiantakis, T., Sewell, K. M., & Bogo, M. (2019). The importance of feedback in preparing social work students for field education. *Clinical Social Work Journal*, 47(1), 124-133.
  40. Schinina, G., Babcock, E., Nadelman, R., Walsh, J. S., Willhoite, A., & Willman, A. (2016). The integration of livelihood support and mental health and psychosocial well-being for populations who have been subject to severe

stressors. *Intervention*, 14(3), 232-244.

41. Griffith, B. A., & Frieden, G. (2000). Facilitating reflective thinking in counselor education. *Counselor Education and Supervision*, 40(2), 82-93.
42. World Health Organisation, War Trauma Foundation & World Vision International. (2013). Psychological first aid: facilitator's manual for orienting field workers. World Health Organisation. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/102380>
43. Psychosocial Centre, International Federation of Red Cross Red Crescent Societies (2018). Training in Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies. Module 4. PFA in Groups – Support to teams. <http://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-Module-4-Group.pdf>
44. Copeland, P., Dean, R. G., & Wladkowski, S. P. (2011). The power dynamics of supervision: Ethical dilemmas. *Smith College Studies in Social Work*, 81(1), 26-40.
45. Inman, A. G., Hutman, H., Pendse, A., Devdas, L., Luu, L., & Ellis, M. V. (2014). Current trends concerning supervisors, supervisees, and clients in clinical supervision. In E. C. Watkins & D. L. Milne (Eds.), *Wiley International Handbook of Clinical Supervision* (pp. 61-102). Malden: John Wiley & Sons, Ltd.
46. Sphere Project (2011). Sphere Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. <https://www.refworld.org/docid/4ed8ae592.html> [accessed 22 January 2021]
47. Proctor, B. (2006). Contracting in supervision. In Sills, C. (Ed.). *Contracts in Counselling & Psychotherapy*. SAGE.
48. Dempsey, M., Murphy, M., & Halton, C. (2008). Introducing tools of reflective learning into peer supervision groups in a social work agency: An action research project. *Journal of Practice Teaching and Learning*, 8(2), 25-43.
49. Griffith, B. A., & Frieden, G. (2000). Facilitating reflective thinking in counselor education. *Counselor Education and Supervision*, 40(2), 82-93.
50. Ruch, G. (2007). Reflective practice in contemporary child-care social work: The role of containment. *British Journal of Social Work*, 37(4), 659-680.
51. Lingard, L., Garwood, K., Schryer, C. F., & Spafford, M. M. (2003). A certain art of uncertainty: case presentation and the development of professional identity. *Social Science & Medicine*, 56(3), 603-616.

52. Bowen, J. L. (2006). Educational strategies to promote clinical diagnostic reasoning. *New England Journal of Medicine*, 355(21), 2217-2222
53. Travers A, Abujaber N, McBride KA, Tingsted Blum P, Wiedemann N, and Vallières F. (2021). Identifying best practice for the supervision of mental health and psychosocial support in humanitarian emergencies: a Delphi study. *International Journal of Mental Health Systems*. <https://doi.org/10.1186/s13033-022-00515-0>
54. Ryan, M., Abujaber, N., Travers, Á., McBride, K. A., Blum, P. T., Engels, M., ... & Vallières, F. (2023). The acceptability, appropriateness, and feasibility of implementing supportive supervision within humanitarian contexts: A qualitative study. *SSM-Mental Health*, 3, 100202.
55. Abujaber, N., Vallières, F., McBride, K. A., Sheaf, G., Blum, P. T., Wiedemann, N., & Travers, Á. (2022). Examining the evidence for best practice guidelines in supportive supervision of lay health care providers in humanitarian emergencies: A systematic scoping review. *Journal of Global Health*, 12.
56. Frimpong JA, Helleringer S, Awoonor-Williams JK, Yeji F, Phillips JF. Does supervision improve health worker productivity? Evidence from the Upper East Region of Ghana. *Tropical Medicine & International Health*. 2011 Jul 6;16(10):1225–33.
57. Hill, Z., Dumbaugh, M., Benton, L., Källander, K., Strachan, D., Ten Asbroek, A., ... & Meek, S. (2014). Supervising community health workers in low-income countries—a review of impact and implementation issues. *Global health action*, 7(1), 24085.
58. Willis-Shattuck, M., Bidwell, P., Thomas, S., Wyness, L., Blaauw, D., & Ditlopo, P. (2008). Motivation and retention of health workers in developing countries: a systematic review. *BMC health services research*, 8, 1-8.
59. Kok, M. C., Vallières, F., Tulloch, O., Kumar, M. B., Kea, A. Z., Karuga, R., ... & Taegtmeier, M. (2018). Does supportive supervision enhance community health worker motivation? A mixed-methods study in four African countries. *Health policy and planning*, 33(9), 988-998.
60. Coyle, C., Travers, Á., Creanor, M., Mariam, D.H. and Vallières, F. (2022). Supportive Supervision for Community Health Workers: A Systems Thinking Approach. In Vallières, F., Mannan, H., Kodate, N., & Larkan, F. (Eds) *Systems Thinking for Global Health: How Can Systems-Thinking Contribute to Solving Key Challenges in Global Health?* Oxford University Press, 54-66.
61. Raven, J., Wurie, H., Idriss, A., Bah, A. J., Baba, A., Nallo, G., ... & Theobald, S. (2020). How should community health workers in fragile contexts be supported: qualitative evidence from Sierra Leone, Liberia and Democratic Republic of Congo. *Human Resources for Health*, 18(1), 1-14.



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